مجلة البحوث المالية والتجارية
المجلد (٢٢) – العدد الرابع – أكتوبر ٢٠٢١

"إدارة الجـودة الشـــاملـــة كمدخل لتحسين مؤشرات التنافسية بمـؤسـسات الـتـــعليم العـــالـــى"

" Total Quality Management (TQM) As An Input To Improve Competitiveness Indicators In Higher Education Institutions"

إعداد:

الباحثة / دعاء أبوبكر أحمد ناصر

باحثة دكتوراه

كلية الدراسات والبحوث البيئية – جامعة عين شس – قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والادارية البيئية

تحت إشراف

أ .د / محمود محمد عبدالهادى صبح

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة– جامعه عين شمس

د / ماجد محمد يسرى الخربوطلي

أستاذ الاقتصاد المساعد

معهد مصر العالي للتجارة والحاسبات

رابط المجلة: https://jsst.journals.ekb.eg/

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر اداة الجـــودة الشـــامـــلـــة على تحسين مؤشرات التنافسية بمؤسسات التعليم العالى من خلال التعرف على أهمية مؤشرات التنافسية وعرض متطلبات الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي وإعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

وقد طبقت الدراسة على عينة مؤلفة من ٣٦٩ وتشمل الأكاديميين والإداريين في جامعة المنصورة، واستخدم الباحثون استبيان مكون من قسمين: قسم الذي يعبر عن إدارة الجودة الشاملة مكون من (٥٠) عبارة موزعة على (٥) أبعاد، وقسم يعبر عن مؤشرات التنافسية مكون من (١٨) عبارة موزعة على (٣) أبعاد، ولحساب تأثير الجودة الشاملة (المتغير المستقل) على تحسين مؤشرات التنافسية (المتغير التابع)، قام الباحثون بأستخدام الانحدار البسيط والمتعدد، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن عينة الدراسة لديها إدراك مرتفع بأهمية أبعاد إدارة الجودة الشاملة، وكذلك أبعاد مؤشرات التنافسية، وأظهرت النتائج ايضا وجود تأثير معنوي موجب وقوي للجودة الشاملة بأبعاده المختلفة على مؤشرات التنافسية، حيث كان أفضلها بُعد(المشاركة والمبادرة من قبل العاملين) وأدناها في بُعد(العمليات الداخلية)، وأن أبعاد الجودة الشاملة (المتغير المستقل) تفسر ما مقداره (٩١.١٪) من التأثير الذى حدث في مؤشرات التنافسية (المتغير التابع).

وقد أوصت الدراسة بضرورة إعتماد الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالى وإنشاء مركز لإدارة جودة شاملة بمؤسسات التعليم العالي، والعمل على نشر ثقافة إدارة الجودة بين العاملين بالجامعات والمعاهد لم لها من أثر كبير على تحسين مؤشرات التنافسية.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة (TQM)، مؤشرات التنافسية، مؤسسات التعليم العالي.

Abstract

This study aimed to know the impact of Total quality management to improve the competitiveness indicators in higher education institutions by identifying the importance of achieving competitive advantages and presenting the requirements of total quality management in higher education institutions. The study was based on the descriptive and analytical approach.

The study was conducted on a sample of 369 academics and administrators in Mansoura University, and the researcher used a questionnaire consisting of two parts: a section that expresses Total Quality Management consisting of (50) statements distributed over (5) dimensions, and a section that expresses competitiveness indicators consisting of (18) statements distributed into (3) dimensions, and to calculate the impact The independent variable (quality management to improve) on the dependent variable (competitiveness indicators) The researcher used simple and multiple regression analysis, and the results of the study showed that the study sample had a high awareness of the importance of the dimensions of total quality management, as well as the dimensions of the competitiveness indicators, as well as the existence of a positive statistically significant effect. It strengthened the overall quality in its various dimensions on the competitiveness indicators, where the best of them was the dimension (participation and initiative by workers) and the lowest in the dimension (internal operations), and the dimensions of the independent variable (quality Comprehensive) explains an amount (91.1%) of the change in the dependent variable (competitiveness indicators).

The study recommended the necessity of adopting comprehensive quality management in higher education institutions and establishing a comprehensive quality management center for higher education institutions and working to spread the culture of total quality among all employees. In higher education institutions because of their great impact on improving competitiveness indicators.

Key words

Total Quality Management (TQM), Competitive indicators, Institutions of higher education.

١ – مقدمه

تعد إدارة مؤسسات التعليم العالي من أهم الأنشطة الإنسانية في المجتمعات، ذلك لأنها تؤثر بشكل مباشر في حياة الأمم والشعوب إجتماعياً، وإقتصادياً، وبناء جيل قادر على مواجهة التغييرات والتطورات بفكر جديد يتخطى حدود الواقع ويستشرف المستقبل بما يحمله من فرص وتهديدات، فضلا عن ضرورة إمتلاكها لقيادات جامعية تتمتع بقدرتها على صياغة الخطط، حيث أن هذه القيادات هي المسؤولة عن وضع الخطط الاستراتيجية الفعالة التي من شأنها تحقيق أهداف مؤسسات التعليم العالي بكفاءة وفاعلية والارتقاء بمستوى أدائها(علي واسماعيل، ٢٠٢١)، وتجدر الإشارة إلى الواقع الحالي للتعليم العالي فى مصر الذي يتباين في أدائه نتيجة الفجوة الحاصلة بين مستويات أداء الجامعات العربية والأجنبية وبين مستوى أدائها، فضلا عن البطء الشديد في ردود أفعال إدارة هذه المؤسسات استجابة لمتغيرات البيئة المحيطة، وغياب الديناميكية في خططها الإستراتيجية التي تتبعها، مما يجعلها أمام تحديات تتطلب إحداث تحولات تنظيمية وتغيير في الإجراءات الإدارية، لمزامنة الأساليب والتقنيات التي تتبعها هذه الجامعات بهدف تحسين مستوى أدائها، وإن إحدى طرق الإرتقاء بأداء الجامعات والمعاهد العليا هي من خلال تبنيها لتطبيق إدارة جودة شاملة والتي تعد من المفاهيم المهمة والجوهرية في حقل التخصصات الإدارية في عصرنا الحالي وقد إزداد الإهتمام بها بشكل خاص في أواخر القرن الماضي، ذلك لما يحدثه تطبيقها من تحسين وتطوير في أنماط العمل والمعتقدات التنظيمية في الجامعة وإعداد منظومة للعمل مكتملة من شأنها تحسين الخدمات المقدمه بمشاركة جميع العاملين في الجامعة وبالتالي تحسين مؤشرات التنافسية التي أصبحت تمثل تحديا متزايد الخطورة يتطلب من مؤسسات التعليم العالي مراجعة شاملة لأوضاعها التنظيمية وقدراتها الإنتاجية وأساليبها التسويقية، فمؤشرات التنافسية تعد عنصراً من عناصر التفوق مؤسسات التعليم العالي لتستطيع أن تنافس بكفاءة في أسواقها.

٢ – مشكلة الدراسة:

على الرغم من التقدم الذي أحرزته مصر في معدلات الإلتحاق بالتعليم العالي إلا أن خفض مؤشرات الجودة في التعليم أدى إلى تراجع ترتيب التعليم العالي في مؤشرات التنافسية العالمية، وإن كان أحد الأسباب الهامة هو استحواذ الأجور والمرتبات على أكثر من ثلثي الإنفاق على التعليم والذي يؤدى إلى عدم القدرة على توجيه الاعتمادات نحو تطوير التعليم ورفع جودته.

ومن هنا فإن مشكلة الدراسة تتلخص في تحليل واقع تطبيق نظم جودة شاملة وعلاقتها بمؤشرات التنافسية بالجامعات والمعاهد العليا، **وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:**

١ – ما هو واقع تطبيق نظم جودة شاملة في الجامعات والمعاهد العليا؟

٢ – ما مستوى العمل على إنجاز مؤشرا ت التنافسية في الجامعات والمعاهد العليا؟

٣ – هل توجد علاقة بين الجودة الشاملة ومؤشرات تنافسية بالجامعات والمعاهد العليا ؟

٤ – هل هناك تأثير معنوي لأبعاد إدارة الجودة الشاملة على مؤشرات التنافسية؟

٣ – أهداف الدراسة:

يهدف هذا البحث إلى معرفة أثر الجودة الشامة كمدخل لتحسين مؤشرات التنافسية بالجامعات والمعاهد العليا من خلال:

١ – التعرف على أهمية تحقيق الميزة التنافسية بالجامعات والمعاهد العليا والتأكيد على التنافسية العالمية.

٢ – عرض متطلبات (TQM) بمؤسسات التعليم العالى والفوائد المرجوة منها.

٤ – تقديم التوصيات والنتائج للقائمين على إدارة التعليم العالي للاستفادة منها في مجالات تحقيق الميزة التنافسية.

٤ – أهمية الدراسة:

يمكن عرض أهمية الدراسة في كل من الآتي:

١ – القاء الضوء على مدى اهمية تحقيق الجامعات للمؤشرات اتنافسية، والتأكيد على أنها أصبحت محورا في التنافسية العالمية وأن تنافسية الجامعة أصبحت جزء لا يتجزأ من التنافسية الدولية.

٢ – تبحث هذه الدراسة في أحد مبادئ الإدارة المعاصرة حيث توليها مؤسسات التعليم الجامعى قدرًا عاليًا من الأهمية، وتعده من العوامل الأساسية للمحافظة على فرص بقائها واستمرارها في ظل بيئة المنافسة المحلية والدولية.

٣ – عرض الدور المهم لإدارة الجودة بالجامعات والمعاهد العليا.

٤ – إرتباط تنافسية الجامعات فى مصر بوضعها ومكانتها بالنسبة إلى بعض تصنيفات العالمية، وتأتى الجامعات المصرية فى ترتيب ليس متقدم مما يضعها أمام تحديات كثيرة كي تستطيع الارتقاء بنفسها عالميا من خلال تلك التصنيفات.

٥ – تقديم بعض النتائج والتوصيات للقائمين على أمر مؤسسات التعليم العالي والتي قد تعطي رؤية وأفكار عن إدارة الجودة الشاملة ومجالات مؤشرات التنافسية بمؤسسات التعليم في الخطط المستقبلية.

٥ – فروض الدراسة:

١. هناك فرق معنوي بين المتوسط الفرضي ومتوسط آراء العينة في إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المختلفة.

٢. وجود فرق معنوي بين المتوسط الفرضي ومتوسط آراء العينة في مؤشرات التنافسية بأبعادها المختلفة.

٣. وجود علاقة معنوية بين إدارة الجودة الشاملة ومؤشرات التنافسية في مؤسسات التعليم العالي.

٤. وجود علاقة تأثير معنوية لأبعاد إدارة جودة شاملة على مؤشرات تنافسية.

٦ – محددات الدراسة:

١ – **المحددات البشرية:** جميع العاملين من اعضاء هيئة تدريس بجامعة المنصورة وكذلك العاملين بها.

٣ – **المحددات المكانية للدراسة:** تم تطبيق هذا البحث فى جامعة المنصورة .

٤ – **المحددات الزمنية:** تم إجراء هذه الدراسة خلال الفترة من ٢٠١٩ إلي ٢٠٢١.

٧ – مصطلحات الدراسة

١ – **مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM):** هي استراتيجية تنظيمية رئيسية تهدف إلي تحسين جودة الخدمات والتحسين المستمر الذي أصبح هدف اغلب الجامعات (Janssen, 2017)، كذلك عرفها (نصار، ٢٠١٧) بأنها مجموعة من الأفكار والمبادئ التي يعتمدها أى نظام إدارى للوصول لأحسن فعالية ممكنة.

ويعرف الباحثون إدارة الجودة الشاملة إجرائياً بأنها: تغيير شامل في طريقة التفكير والعمل حيث إنها نظام يشترك به جميع الأفراد في المنظمة من الإدارة العليا والعاملين في كل المستويات الإدارية داخل جامعات وعاهد عليا، وتعتمد على قيادة ورؤى سليمة، والتحسين المستمر، والعمليات الداخلية، والمشاركة والمبادرة من قبل العاملين، والمتابعة للعمليات التعليمية.

٢ – **مفهوم مؤشرات التنافسية:** مؤشر لتحديد مدى نجاح المؤسسة أو فشلها، إذ أنها تعبر عن جوانب التميز والتفوق التي تحقق للمؤسسة ميزة تنافسية، وتستند لمجموعة من المعايير، وتربطها علاقات متداخلة فيما بينها، فكل معيار يعد ضروريًا؛ لأنه يوضح جانبًا من القدرة

التنافسية، وتبقى المؤسسة صامدة في بيئة مضطربة، وتتميز في كونها طويلة المدى (رضوان، ٢٠١١).

ويعرف الباحثون مؤشرات التنافسية إجرائياً بأنها: هى مؤشرات متنوعة التى تساعد المؤسسات التعليمية على إعطاء خدمات تعليمية وبحثية تتميز بجودة عالية، ويؤدى ذلك لرفع مستوى الخريجين، وأعضاء هيئة التدريس، ويعكس ثقة المجتمع فيها، وقد تم قياس مؤشرات التنافسية في هذه الدراسة من خلال الأداء الإداري والتعليمي، والمناخ التعليمي، والمناهج الدراسية والبحث العلمي.

٣ – **مفهوم مؤسسات التعليم العالي:** الهيئات التى يتم التعليم بداخل كلياتها أو معاهدها بعد الحصول، على الشهادة الثانوية وتختلف مدة الدراسة في هذه المؤسسات، وهي آخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي.

٨ – منهجية الدراسة

أولاً: منهج الدراسة:

في سبيل تحقيق هدف الدراسة وإختبار الفروض إعتمد الباحثين في دراستهم على منهج وصفى تحليلى، لأنه يقوم بعرض بيانات وحقائق تخص المشكلة المدروسة، وتفسيرها والوقوف على دلالتها بالإعتماد على المراجع المتاحة، فضلا عن المعلومات المتوفرة من المقالات والمجلات والمواقع عبر شبكة الانترنت، أما فيما يتعلق بالدراسة الميدانية، فقد تمت عن طريق تحليل وتفسير النتائج.

ثانيًا: مصادر المعلومات:

تم الحصول على البيانات والمعلومات عن طريق نوعين مصدرين هما:

١ – **مصادر ثانوية:** وذلك من خلال المراجع الأجنبية والعربية المتنوعة والحديثة من كتب ودوريات ورسائل علمية ومقالات وملخصات عن طريق الإنترنت وغيرها.

٢ – **مصادر أولية:** وتتمثل بجمع المعلومات من مصادرها بواسطة استبانة مخصصة لهذه الغاية.

ثالثا: مجتمع عينة البحث

تكون مجتمع البحث من الأكاديميين والإداريين بجامعة المنصورة، وقد تم إختيار عينة عشوائية بلغ حجمها ٣٨٠ مفردة بإستخدام معادلة روبرت ماسون، وتم توزيع عدد (٤٠٠) إستمارة تحسباً لوجود إستمارات غير مسترجعة وغير صالحة للتحليل الاحصاء وتم تجميع الاستمارات المرتدة الصحيحة والبالغ عددها (٣٦٩) استمارة بنسبة بلغت (٩٢.٢٥٪) من الاستمارات الموزعة.

رابعًا: متغيرات الدراسة:

(V_1) (متغير مستقل) متطلبات تطبيق إدارة جودة شاملة (TQM)

(V_2) متغير تابع مؤشرات التنافسية لمؤسسات التعليم العالى

خامسا: الأساليب الإحصائية المستخدمة

لتحقيق أهداف البحث وتحليل بيانات تم تجمعها، فقد تم إستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام البرامج الإحصائية: (SPSS Version 26)، لتحليل البيانات ومعالجاتها، وفيما يلي أهم الأساليب الوصفية والاستدلالية الإحصائية التي تم إستخدام في معالجة بيانات هذه الدراسة:

١ – التكرارات (Frequencies) والنسب المئوية (Percent).

٢ – معامل الارتباط لبيرسون للتأكد من الصدق البنائي للاستبيان، ومعامل ارتباط سبيرمان براون (Spearman–Brown) للتجزئة النصفية المتساوية، ومعادلة جثمان للتجزئة النصفية غير المتساوية، ومعامل ألفا كرونباخ: للتأكد من ثبات أداة الدراسة.

٣ – إختبار t لمتوسط عينة واحدة (One sample T test).

٤ – وتحليل الانحدار المتعدد التدريجي Multiple Regression (Stepwise) لمعرفة أثر أبعاد المتغير (المستقل) على المتغير (التابع).

سادسًا: أداة الدراسة

إعتمدت هذه الدراسة بشكل أساسي على الإستبانة كأداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تم إعداد الاستبانة من قبل الباحثة من خلال دراسة دراسات وأبحاث سابقة ذات الصلة بالإضافة إلى الاستعانة بآراء ووجهات نظر المحكمين وذوي الخبرة والاختصاص، وبناء عليه فقد تكونت أداة الدراسة (الاستبانة) من قسمين على النحو الاتي:

القسم الأول: يعبر عن إدارة الجودة الشاملة حيث تكون من (٥٠) عبارة موزعة على (٥) أبعاد.

القسم الثاني: يعبر عن مؤشرات التنافسية، حيث تكون من (١٨) عبارة موزعة على (٣) أبعاد.

١ – **صدق أداة جمع البيانات:**

- **قياس الصدق الظاهري:** عرض الاستبيان على خبراء متخصصين من الأساتذة ، حيث أُخذ بالمقترحات التي وردت منهم، وتم التعدّيل وفقًا لآرائهم.

- **قياس الشمولية:** تم عرض الاستبانة على عينة من بجامعة المنصورة، وبعد ذلك تم تجربتها على عينة استكشافية مؤلفة من ٤٠ موظف وموظفة، للتأكد من وضوح الصياغة اللغوية وسلاسة الإجابة على الاستبانات لدى المستجيبين، وقياس الثبات والصدق للأداءة.

الثبات والصدق لأداءة الدراسة

تمـ التأكد من ثابت الإستبيان حيث تم تطبيقه على عتينة استكشافية تتكون (٤٠) فرد، واستخدمت الباحثة معامل Alpha Cronbach لحساب ثبات المقياس، كما تم قياس الصدق البنائي الذي يعتبر أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقيق الأهداف التى تبتغي الأداة الوصول لها، وللتحقق من الصدق البنائي تم حساب معاملات الإرتباط بين درجة كل بُعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس.

جدول (١) الثبات والصدق البنائي لعبارات أبعاد إدارة الجودة الشاملة

صدق بنائي لأبعاد إدارة جودة شاملة			الثبات لأبعاد إدارة الجودة الشاملة	
الأبعاد	معامل ارتباط بيرسون	مستوى المعنوية	عدد العبارات	معامل Alpha Cronbach
القيادة والرؤية السليمة	٠,٨٤٨(**)	٠,٠٠	١٠	**٠.٩٦٥**
التحسين المستمر	٠,٨٦٨(**)	٠,٠٠	١٠	**٠.٩٧٣**
العمليات الداخلية	٠,٨٧٦(**)	٠,٠٠	١٠	**٠.٩٧٥**
المشاركة والمبادرة من قبل العاملين	٠,٨٦٦(**)	٠,٠٠	١٠	**٠.٩٧٧**
متابعة العملية التعليمية	٠,٨٧٠(**)	٠,٠٠	١٠	**٠.٩٦٧**
إجمالي ابعاد إدارة الجودة الشاملة			٥٠	**٠.٩٤٩**

الجدول السابق (١) يتضح أن الأبعاد الخمسة ترتبط ببعضها البعض بالدرجة الكلية عند مستوي معنوية ٠.٠١، وهذا يؤكد أن أبعاد إدارة الجودة الشاملة تتمتع بدرجة جيدة من الصدق البنائي، وان قيمة ثبات أبعاد إدارة الجودة الشاملة قد بلغت (٠.٩٤٩)، وتدل مؤشرات الفا كرونباخ أعلاه على تمتع الأبعاد بمعامل ثابت عالٍ وبقدرتها على تحقيق أغراض الدراسة، ويطمئن الباحثون لتطبيقه.

جدول (٢) الثبات والصدق البنائي لعبارات أبعاد مؤشرات التنافسية

الصدق البنائي لأبعاد مؤشرات التنافسية			الثبات لأبعاد مؤشرات التنافسية	
الأبعاد	معامل ارتباط بيرسون	مستوى المعنوية	عدد العبارات	معامل Alpha Cronbach
الأداء الإداري والتعليمي	٠,٩٦٥(**)	٠,٠٠	٦	**٠.٩٤٠**
المناخ التعليمي	٠,٩٧٦(**)	٠,٠٠	٦	**٠.٩٢٩**
المناهج الدراسية والبحث العلمي	٠,٩٨٣(**)	٠,٠٠	٦	**٠.٩٧٢**
إجمالي أبعاد مؤشرات التنافسية			١٨	**٠.٩٨٨**

في الجدول السابق (٢) يتضح أن الأبعاد الثلاثة ترتبط ببعضها البعض بالدرجة الكلية عند مستوي معنوية ٠.٠١، وهذا يؤكد أن أبعاد مؤشرات التنافسية تتمتع بدرجة جيدة من الصدق البنائي، وان قيمة ثبات أبعاد مؤشرات التنافسية قد بلغت (٠.٩٥٥)، وتدل مؤشرات الفا كرونباخ أعلاه على تمتع الأبعاد بمعامل ثابت عالٍ وبقدرتها على تحقيق أغراض الدراسة، ويطمئن الباحثون لتطبيقه.

٩ – تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

أولاً: النتائج المتعلقة بوصف أفراد الدراسة

جدول رقم (٣) يوضح أفراد العينة طبقا لكل نوع

النوع	العدد	النسبة المئوية %
ذكور	٢٢٨	٦١,٨٪
إناث	١٤١	٣٨,٢٪
الاجمالي	٣٦٩	١٠٠٪

من خلال إستعراض الجدول رقم (٣) الخاص بافراد العينة حسب النوع، يتبين أن فئة (ذكور) يمثلون ما نسبته ٦١.٨٪ من إجمالي عينة الدراسة وهي أعلي نسبة في متغير الجنس، اما فئة (إناث) فيمثلون ما نسبته ٣٨.٢٪ من إجمالي عينة الدراسة وهي أقل نسبة في متغير النوع.

جدول رقم (٤) يوضح أفـــراد العينة طبقا للعمر

العمر	العدد	النسبة المئوية %
من ٢٠ إلى أقل من ٣٠ سنة	٣٢	٪٨,٧
من ٣٠ إلى أقل ٤٠ سنة	١٦١	٪٤٣,٦
من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة	١٣٧	٪٣٧,١
٥٠ سنة فأكثر	٣٩	٪١٠,٦
الاجمالي	**٣٦٩**	٪١٠٠

من خلال استعراض الجدول رقم (٤) الخاص بأفـــــراد العينة طبقا للعمر، يتبين أن فئة (من ٣٠ الى أقل ٤٠ سنة) يمثلون ما نسبته ٤٣.٦٪ من إجمالي عينة الدراسة وهي أعلي نسبة في متغير العمر، اما فئة (من ٢٠ إلى أقل من ٣٠ سنة) فيمثلون ما نسبته ٨.٧٪ من إجمالي عينة الدراسة وهي أقل نسبة في متغير العمر.

جدول رقم (٥) يوضح أفراد العينة طبقا للمسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	العدد	النسبة المئوية %
أستاذ	١٦	٪٤,٣
أستاذ مساعد	٤٢	٪١١,٤
مدرس	٢٦	٪٧,٠
مدير إداري	١١	٪٣,٠
رئيس قسم	٢٣	٪٦,٣
موظف إداري	٢٥١	٪٦٨,٠
الإجمالي	٣٦٩	٪١٠٠

من خلال استعراض الجدول رقم (٥) يتبين أن فئة (موظف إداري) بنسبة بلغت ٦٨٪ من إجمالي عينة الدراسة وهي أعلي نسبة في متغير المسمى الوظيفي، اما فئة (مدير إداري) فيمثلون ما نسبته ٣٪ من إجمالي عينة الدراسة وهي أقل نسبة في متغير المسمى الوظيفي.

جدول رقم (٦) يظهر أفـراد الـعينة طبقا للمؤهل العملي

المؤهل العملي	العدد	النسبة المئوية %
مؤهل متوسط	٥٢	٪١٤,٠
بكالوريوس / ليسانس	٢٣٩	٪٦٤,٨
ماجستير	٤٢	٪١١,٤
دكتوراه	٣٦	٪٩,٨
الاجمالي	٣٦٩	٪١٠٠

من خلال اسـتعراض الجدول رقم (٦) ، يتبين أن فئة (بكالوريوس / ليسـانس) يمثلون ما نسـبته ٦٤.٨٪ من إجمالي عينة الدراسـة وهي أعلي نسـبة في متغير المؤهل العملي، اما فئة (دكتوراه) فيمثلون ما نسبته ٩.٨٪ من إجمالي عينة الدراسة وهي أقل نسبة في متغير المؤهل العملي.

جدول رقم (٧) يظهر أفـراد الـعـينـة طبقا لسنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية %
أقل من ٥ سنوات	٥٣	٪١٤,٣
من ٥ إلى أقل ١٠ سنوات	١٢١	٪٣٢,٨
من ١٠ إلى أقل ١٥ سنة	١٤٩	٪٤٠,٤
أكثر من ١٥ سنة	٤٦	٪١٢,٥
الإجمالي	٣٦٩	٪١٠٠

من خلال اسـتعراض الجدول رقم (٧) ، يتبين أن فئة (من ١٠ إلى أقل ١٥ سـنة) بنسـبة بلغت ٤٠.٤٪ من إجمالي عينة الدراسة وهي أعلي نسبة في متغير سنوات الخبرة، اما فئة (أكثر من ١٥ سنة) فيمثلون ما نسبته ١٢.٥٪ من إجمالي عينة الدراسة وهي أقل نسبة في متغير سنوات الخبرة.

ثانياً: تحليل واختبار فروض الدراسة:

نتائج الفرض الأول: توجد فروق معنوية بين المتوسط الفرضي ومتوسط آراء العينة في إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المختلفة.

وقد قام الباحثيون بإجراء إخـتـبـار t للـعـيـنة لتحديد معنوية الفرق بين متوسطات استجابات أفـراد العينـة، ويكون البعد إيجابي بمعني أن الأشخاص اللذين يشملهم الاستبيان يبدون موافقه عليه حيث t الـمـحسوبة أكبر من t الـجـدولية والتي تساوي ١.٩٦٩ (ت الجدولية عند درجة حرية ٢٧٧ = ١.٩٦٩)، وتكون عبارات البعد سلبية إذا كانت t المـحـسوبة أقل من t الـجـدولـية

والتي تساوي -١.٩٦٩، وتكون آراء العينة في البعد محايدة إذا كان مستوي الدلالة أكبر من ٠.٠٥، وفقا لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الواردة في البعد.

جدول رقم (٨) يوضح نتائج إختبار t فيما يتعلق باختبار الفرض الأول

أبعاد إدارة الجودة الشاملة	المتوسط	الانحراف	المتوسط الفرضي	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	درجة الحرية df	مستوي الدلالة
القيادة والرؤية السليمة	٤٠,٢٧	٦,٦٧	٣٠	٢٩,٦٠٩	١,٩٦٩	٣٦٨	٠,٠٠
التحسين المستمر	٤٢,٣٠	٦,٦٦	٣٠	٣٥,٤٦٥			٠,٠٠
العمليات الداخلية	٤١,١٠	٤,٥١	٣٠	٤٧,٢١٦			٠,٠٠
المشاركة والمبادرة من قبل العاملين	٤٠,٧١	٥,٣٧	٣٠	٣٨,٣٠٠			٠,٠٠
متابعة العملية التعليمية	٤٢,٢٤	٦,٠١	٣٠	٣٩,١٠٧			٠,٠٠
إجمالي أبعاد إدارة الجودة الشاملة	**٢٠٦,٦٤**	**١٧,٥٧**	**١٥٠**	**٦١,٩٢٤**	١,٩٦٩	**٣٦٨**	٠,٠٠

وقد تبين من الجدول السابق (٨) أن وجود فروق بين المتوسط الفرضي ومتوسط آراء الأفراد على متغير إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المختلفة، وقد نتج متوسط حسابي يشمل أبعاد إدارة الجودة الشاملة (٢٠٦.٦٤) وهو أكبر من قيمة المتوسط الفرضي (١٥٠)، وبانحراف معياري قدره (١٧.٥٧)، وقيمة t المحسوبة (٦١.٩٢٤) وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي (١.٩٦٩) عند مستوي معنوية (٠.٠٥)، ومما سبق يتضح لنا تحقق الفرض الأول الذي ينص على أنه: هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي ومتوسط آراء الأفراد في إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المختلفة، مما يدل على أن عينة الدراسة لديها إدراك بأهمية الالتزام بأبعاد الإدارة بنظام جودة شاملة في جامعة المنصورة.

نتائج الفرض الثاني: ظهرت فروق معنوية بين المتوسط الفرضي ومتوسط آراء الأفراد في مؤشرات التنافسية بأبعادها المختلفة.

جدول رقم (٩) يوضح مخرجات إختبار t المتعلقة باختبار أبعاد التنافسية

أبعاد مؤشرات التنافسية	المتوسط	الانحراف	المتوسط الفرضي	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	درجة الحرية df	مستوي الدلالة
الأداء الإداري والتعليمي	٢٥,٤٠	٣,٥٧	١٨	٣٩,٧٥٦	١,٩٦٩	٣٦٨	٠,٠٠
المناخ التعليمي	٢٥,١١	٤,٦٤	١٨	٢٩,٤٣٣			٠,٠٠
المناهج الدراسية والبحث العلمي	٢٤,٩٦	٢,٨٥	١٨	٤٦,٧٨٢			٠,٠٠
إجمالي أبعاد مؤشرات التنافسية	**٧٥,٤٨**	**٦,١٥٥**	**٥٤**	**٦٧,٠٦**	١,٩٦٩	**٣٦٨**	٠,٠٠

وقد تبين من الجدول السابق (٩) أن وجود فروق بين المتوسط الفرضي ومتوسط آراء الآفراد على متغير مؤشرات التنافسية بأبعاده المختلفة، حيث نتج متوسط حسابي لإجمالي أبعاد مؤشرات التنافسية (٢٠٦.٦٤) وهو أكبر من قيمة المتوسط الفرضي (١٥٠)، وبانحراف معياري قدره (١٧.٥٧)، وقيمة t المحسوبة (٦١.٩٢٤) وهي أكبر من t الجدولية و هى (١.٩٦٩) عند مستوي معنوية (٠.٠٠٥)، ومما سبق يتضح لنا تحقق الفرض الثاني الذي ينص على أنه: هناك فروق معنوية ذات دلالات إحصائية بين المتوسط الفرضي ومتوسط آراء الأفراد في مؤشرات التنافسية بأبعادها المختلفة، مما يدل على أن عينة الدراسة لديها إدراك بأهمية مؤشرات التنافسية في جامعة المنصورة.

نتائج الفرض الثالث: توجد علاقة معنوية بين إدارة الجودة الشاملة ومؤشرات التنافسية بمؤسسات التعليم العالي.

جدول (١٠) يوضح معاملات الارتباط بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة ومؤشرات التنافسية

أبعاد إدارة الجودة الشاملة	**مؤشرات التنافسية**		
	حجم العينة	معامل الارتباط	مستوي الدلالة
القيادة والرؤية السليمة	**٣٦٩**	**٠,٤٥٧	٠,٠٠٠
التحسين المستمر	٣٦٩	**٠,٥٠٢	٠,٠٠٠
العمليات الداخلية	٣٦٩	**٠,٥٦٢	٠,٠٠٠
المشاركة والمبادرة من قبل العاملين	٣٦٩	**٠,٧١١	٠,٠٠٠
متابعة العملية التعليمية	٣٦٩	**٠,٦٥٤	٠,٠٠٠
إجمالي أبعاد إدارة الجودة الشاملة	٣٦٩	**٠,٩٥٠	٠,٠٠٠

يوضح الجدول السابق رقم (١٠):

أن هناك إرتباط معنوى بين كل بعد من أبعاد إدارة جودة شاملة على حد مع مؤشرات التنافسية، وقد بلغت أعلي قيمة ارتباطية بين بُعد (المشاركة والمبادرة من قبل العاملين) ومؤشرات التنافسية (٠.٧١١)، أما أدني قيمة ارتباطية كانت بين بُعد (القيادة والرؤية السليمة) ومؤشرات التنافسية حيث بلغت (٠.٤٥٧)، كذلك وجود إرتباط معنوي بين **(إجمالي أبعاد إدارة الجودة الشاملة)** ومؤشرات التنافسية عند مستوي (٠.٠١)، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (٠.٦٥٤)، ومما سبق يتضح لنا تحقق الفرض الثالث ، ويتضح لنا مما سبق أن إجمالي أبعاد إدارة الجودة الشاملة من قبل العاملين يرتبط ارتباطًا طرديًا بمؤشرات التنافسية.

نتائج الفرض الرابع: توجد علاقة تأثير معنوية لأبعاد إدارة جودة شاملة على مؤشرات التنافسية.

الجدول (١١) نتائج تحليل الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج في اختبار الفرض الرابع

المصدر	معامل التحديد R2	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوي دلالة F
الانحدار	٠,٩١١	٥	١٢٦٨١٦,١٨٤	٢٥٣٦٣,٢٣٧	٧٣٩,٦٥١	٠,٠٠
الخطأ المعياري		٣٦٣	١٢٤٤٧,٥٧٢	٣٤,٢٩١		
المجموع		٣٦٨	١٣٩٢٦٣,٧٥٦	**		

تشير النتائج الإحصائية المبينة في الجدول (١١) إلى أن النموذج صالح لاختبار الفرض الرابع، وذلك لارتفاع قيمة F المحسوبة (٧٣٦.٦٥١) عن قيمتها الجدولية عند مستوي دلالة ٠.٠٥ ودرجات حرية (٥،٣٦٣،٣٦٨)، ويتضح من الجدول نفسه أن أبعاد المتغير المستقل **(إدارة الجودة الشاملة)** في هذا النموذج تفسر ما مقدره (٩١.١٪) من التغير الحادث في المتغير التابع **(مؤشرات التنافسية)**، وذلك استناداً إلى قيمة معامل التحديد R2 = (٠.٩١١) وهي قدرة تفسيرية جيدة جدا لتفسير التباين في المتغير التابع **(مؤشرات التنافسية)**.

وبناءً على ثبات صلاحية النموذج فقد تم اختبار الفرض الرابع باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise) لاختبار أولوية دخول أبعاد إدارة الجودة الشاملة في نموذج تحليل الانحدار بهدف تحديد القوة التفسيرية لكل بُعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة في المتغير التابع (مؤشرات التنافسية) والجدول رقم (١٢) يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise).

جدول (١٢) يوضح أثر أبعاد إدارة الجودة الشاملة على مؤشرات التنافسية

أبعاد إدارة الجودة الشاملة	الارتباط (R)	معامل التحديد التراكمي R2	معامل الانحدار β	المقدار الثابت	قيمة F المحسوبة	مستوي الدلالة "F"	قيمة T	مستوي الدلالة "T"
المشاركة والمبادرة من قبل العاملين	٠,٧١١	٠,٥٠٦	١,٣١٥	٦٦,٠٨٨	٣٧٥,٢٦٩	٠,٠٠	١٧,٢٠٣	٠,٠٠
التحسين المستمر	٠,٨٣٣	٠,٦٩٤	٠,٩٨٤		٤١٥,٤٠٠	٠,٠٠	١٩,١١٢	٠,٠٠
القيادة والرؤية السليمة	٠,٨٩٧	٠,٨٠٥	٠,٨٩٨		٥٠٢,٠٨٥	٠,٠٠	١٩,١٧١	٠,٠٠
متابعة العملية التعليمية	٠,٩٣٥	٠,٨٧٤	١,٠٧٧		٦٣١,٠٦٧	٠,٠٠	١٥,٩٧٧	٠,٠٠
العمليات الداخلية	٠,٩٥٤	٠,٩١١	٠,٩٥٤		٧٣٩,٦٥١	٠,٠٠	١٢,٢٠٠	٠,٠٠

من خلال نتائج الجدول (١٢) يتضح أن هناك علاقة أثر إيجابية ذات دلالة إحصائية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة على مؤشرات التنافسية، جيث جاء ترتيب دخول أبعاد إدارة الجودة الشاملة (المتغير المستقل) في معادلة الانحدار كما يلي: (المشاركة والمبادرة من قبل العاملين، التحسين المستمر، القيادة والرؤية السليمة، متابعة العملية التعليمية، العمليات الداخلية)، وهذا يعني أن أبعاد إدارة الجودة الشاملة مجتمعة معا تؤثر في المتغير التابع (مؤشرات التنافسية) بنسبة ٩١.١٪ يرجع إلى هذه الأبعاد مجتمعة معاً، وأن ٨.٩٪ التغيرات الحادثة في مؤشرات التنافسية (المتغير التابع) ترجع إلى الخطأ العشوائي أو عوامل أخري، وبناء على ما تقدم فأننا نقبل الفرض الرابع الذي ينص على أنه: توجد علاقة أثر معنوية ذات دلالة إحصائية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة على مؤشرات التنافسية.

١٠ – نتائج وتوصيات:

١– وجود فروق بين المتوسط الفرضي ومتوسط استجابات عينة الدراسة على متغير إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المختلفة، مما يعني أن هناك إدارك من أفراد عينة الدراسة بأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة المنصورة.

٢– وجود فروق بين المتوسط الفرضي ومتوسط استجابات عينة الدراسة على متغير مؤشرات التنافسية بأبعاده المختلفة، مما يدل على أن عينة الدراسة لديها إدراك بأهمية مؤشرات التنافسية في جامعة المنصورة.

٣- توجد علاقة ارتباطية ايجابية بين كل بعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة ومؤشرات التنافسية مما يدل على أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلي تحسين مؤشرات التنافسية.

٤- وجود أثر لأبعاد إدارة الجودة الشاملة على مؤشرات التنافسية، فالتغير الحادث في مؤشرات التنافسية بنسبة ٩١.١٪ يرجع إلى هذه الأبعاد مجتمعة معاً، وأن ٨.٩٪ التغيرات الحادثة في مؤشرات التنافسية ترجع إلى الخطأ العشوائي أو عوامل أخري.

ويوصي الباحثون بالآتى: -

١. ضرورة إعتماد إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وإنشاء مركز لإدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي.
٢. العمل على نشر ثقافة الجودة الشاملة بين جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي لم لها من أثر كبير على تحسين مؤشرات التنافسية.
٣. يجب تعزيز إستخدام التقنيات الحديثة بمؤسسات التعليم العالى، وذلك لضرورة عملية التطوير والتحسين المستمر.
٤. يجب على مؤسسات التعليم العالي إعداد خطط تدريب سنوية لتنمية قدرات العاملين فيها على أساليب العمل المتغيرة وفقا لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة.

دراسات مستقبلية:

١. دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق اهداف التنمية المستدامة.
٢. أثر مؤشرات التنافسية على جودة الخدمات التعليمية.

مراجع

أولاً: مراجع عربية:-

١ – علي، إخلاص ستار عكله واسماعيل، أيسر حسن، (٢٠٢١)، **واقع إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية ودورها في تحقيق الأداء المتميز**، *مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية*، جامعة بغداد، المجلد (٢٧)، العدد (١٢٦)، العراق. ص ٣٨٩ – ٤٠٩.

٢ – نصار، منير فؤاد أحمد، (٢٠١٧)، **متطلبات تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء**، *البحوث المالية والتجارية*، جامعة بورسعيد، المجلد (١٨)، العدد (٣)، مصر. ص ٢٢٤ – ٢٤١.

٣ – رضوان، مصطفي أحمد، (٢٠١١)، **التنافسية كآلية من آليات العولمة الاقتصادية ودورها في دعم جهود النمو والتنمية في العالم**، *الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع*، الإسكندرية، مصر، ص ٣٤.

٤ – محمد، هالة أحمد إبراهيم، (٢٠١٨)، **تفعيل دور الشراكة البحثية في تحقيق الميزة التنافسية للجامعات المصرية**، *مجلة كلية التربية – جامعة المنوفية*، المجلد (٢)، العدد (٤)، مصر. ص ٤٧٢ – ٥١٧.

٥ – الحريري، رافدة عمر ودرويش، سعد زناد، (٢٠١٠)، **القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي**، *دار الثقافة للنشر والتوزيع*، الأردن.

٦ – محمود، يوسف، (٢٠٠٩)، **رؤي جديدة لتطوير التعليم الجامعي**، *الدار المصرية اللبنانية*، القاهرة، مصر.

٧ – عمارة، الزهراء عبد الحفيظ محمد، (٢٠٢٠)، **متطلبات تطبيق الجودة الشاملة بالجامعة العمالية لتحقيق الاعتماد**، *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية التربية، جامعة دمياط، مصر.

٨ – المليجي، إبراهيم، ومبارك، عواد، (٢٠١٠)، **الجودة الشاملة والاعتماد المؤسسي (رؤي مستقبلية لتحقيق جودة التعليم في عصر المعلومات)**، *عالم الكتب*، الكويت.

٩ – النجار، صباح مجيد وجواد، مها كامل، (٢٠١٢)، **إدارة الجودة – مبادئ وتطبيقات**، ط٢، دار الدكتور للعلوم الإدارية والاقتصادية، بغداد.

١٠ – بيلاوي، حسن وآخرون، (٢٠٠٦)، **الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد**، دار المسيرة للنشر والوزيع، الأردن.

١١ – الترتوري، محمد وجويحان، أغادير (٢٠٠٦)، **إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التعالي والمكتبات ومراكز المعلومات**، *دار الميسرة للنشر والتوزيع*، الأردن.

ثانياً: مراجع أجنبية:-

1 - Janssen, D. J. C. (**2017**). "**Een Onderzoek Naar Adoptiemotieven Voor Total Quality Management Activiteiten**, In Termen Van Legitimiteit En Efficiency Streven, Ten Tijde Van Crisis". Master's Thesis, Open Universiteit Nederland

2 - abdualdaem, A. A. (**2021**). **The effect of intellectual capital on the Total quality management of higher education and scientific research institutions in Baghdad**. Journal of Economics and Administrative Sciences, Vol.27 (NO. 127), pp. 75-97

3 - Janette, Rodriguez., Madonna, Valenzuela., (**2020**). **"TQM paradigm for higher education in the Philippines.**" Journal of Quality Assurance in Education, Vol.26 (NO. 1), pp. 101-114.

4 - Christopher, S, E, (**2016**). "**Total Quality Management as a Competitive Advantage in Higher Educational Institutions.**" Imperial Journal of Interdisciplinary Research, Vol.4 (NO. 9), pp. 35-40

5 - Amjad, khan., mount, khan., hills, banjara., (**2013**). **"Total Quality Management in Higher Education Institutions."** International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research, Vol.2 (NO. 6), pp. 121-132.

6 - Todorut, A. V. (**2013**). **"The Need of Total Quality Management in Higher Education."** Procedia - Social and Behavioral Sciences 83: 1105-1110.

7 - Anil, anu p., p., Satish k. (**2016**)." **Investigating the relationship between TQM practices and Firm's performance: A conceptual framework for Indian organizations**", International Conference on Emerging Trends in Engineering, Science and Technology (ICETEST - 2015), Procedia Technology 24 (2016) 554 –561.

8 - Al. Qudah ،Kamal (**2012**). **The Impact of total quality management on competitive advantage of pharmaceutical manufacturing companies in Jordan, Perspective of Innovations** ،Economics and Business ، Volume 12 ،Issue 3