

تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تعزيز كفاءة العملية التعليمية

دراسة وصفية تحليلية لآراء عينة من العاملين في المعهد الطبي التقني/ المنصور

The Impact of Total Quality Management Principles on Enhancing the Efficiency of the Educational Process: A Descriptive Analytical Study of the Opinions of a Sample of Employees at the Medical Technical Institute / Al-Mansour

م.م. زينب مهدي محمد Zainab Mahdi Mohammed

المعهد الطبي التقني/ المنصور، بغداد، العراق

zainab.mahdi@mtu.edu.iq

تاريخ التعديل : 2026/06/02

تاريخ تقديم البحث : 2026/05/17

تاريخ النشر : 2026/10/25

تاريخ قبول النشر : 2026/06/10

المستخلص

تهدف الدراسة الى التعرف على تأثير مبادئ ادارة الجودة الشاملة في زيادة كفاءة العملية التعليمية، وذلك لما لها من اهمية النسبية في تحسين الخدمات المقدمة للجهات المستفيدة وتطوير الاداء الاداري والاكاديمي، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في استطلاع آراء افراد عينة من العاملين (الملاكات الاكاديمية والفنية والادارية) وفق استبانة اعدت لهذا الغرض ضمن متغيري (مبادئ ادارة الجودة الشاملة وكفاءة العملية التعليمية) في المعهد الطبي التقني / المنصور البالغ عددهم (120) عاملا اذ تضمنت الاستبانة (21) فقرة ورفدت بالمقابلات الشخصية والمشاهدات لميدانية كأساليب تعزيز نتائج الدراسة وتم تحليل البيانات باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من خلال برنامج (SPSS) مع اعتماد اساليب الاحصاء الوصفي لتحقيق اهداف الدراسة للوصول الى الحقائق العلمية المطلوبة. وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط وتأثير بدلالة معنوية واحصائية بين متغيري الدراسة المتمثلة بمبادئ ادارة الجودة الشاملة كمتغير مستقل وكفاءة العملية التعليمية كمتغير تابع واكدت على ضرورة دعم الادارة العليا لأنشطة ادارة الجودة الشاملة وتوفير الاحتياجات اللازمة لتطبيقها والعمل على تعزيز ثقافة الجودة والتحسين المستمر واشراك العاملين في عمليات التطوير والعمل على توسيعها.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، كفاءة العملية التعليمية، التحسين المستمر.

Abstract

The study aims to identify the impact of Total Quality Management (TQM) principles on enhancing the efficiency of the educational process, given their relative importance in improving services provided to beneficiaries and developing both administrative and academic performance. The study adopted a descriptive-analytical approach to survey the opinions of a sample of employees (academic, technical, and administrative staff) at the Medical Technical Institute / Al-Mansour, totaling 120 employees. Data collection relied on a questionnaire designed for this purpose, covering two main variables: TQM principles and the efficiency of the educational process. The questionnaire comprised 21 items and was further supported by personal interviews and field observations to reinforce the study's findings. Data were analyzed using a set of statistical methods via the , employing descriptive statistics to achieve the study's objectives and reach the required scientific facts.

The results revealed a statistically significant correlation and impact between the study variables, with TQM principles as the independent variable and the efficiency of the educational process as the dependent variable. Furthermore, the findings emphasized the necessity of top management support for TQM activities, the provision of resources required for their implementation, and commitment to fostering a culture of quality and continuous improvement, while actively involving employees in development processes and expanding their scope.

Keywords: Total Quality Management, Efficiency of the Educational Process, Continuous Improvement.

المقدمة

ان ما يشهده سوق العمل من تغيرات متسارعة وتطور مستمر في المجالين العلمي والتكنولوجي ادى الى بروز الحاجة الملحة لتطبيق ادارة الجودة الشاملة كونها احدى المداخل التي من الممكن ان تعمل على مساعدة المؤسسات في تحسين ادائها وتنظيم جهود التطوير اذ تقوم على عدة مبادئ منها دعم الادارة العليا، السعي المستمر لتحسين العمليات، الاهتمام بالمستفيدين، ومشاركة العاملين في تطوير الاداء المؤسسي وتكتسب هذه المبادئ اهميتها في المؤسسات التي تجمع بين التعليم النظري والتطبيق العملي اذ اصبحت هذه المؤسسات مرتبطة بمدى قدرتها على تحسين اجراءاتها الاكاديمية والادارية باستمرار. وقد جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على اربعة مبادئ لإدارة الجودة الشاملة وهي: (التركيز على المتعلم، التحسين المستمر، المشاركة الشاملة، ودعم الإدارة العليا). وتقابل هذه المبادئ ثلاثة أبعاد لكفاءة العملية التعليمية وهي: (كفاءة الأداء الأكاديمي، كفاءة الأداء الإداري، والتوجه نحو المستفيدين). ومن هنا جاءت مشكلة الدراسة بمدى تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كفاءة العملية التعليمية في المعهد الطبي التقني/المنصور؟، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة فضلا عن المقابلات الشخصية والزيارات الميدانية واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كما اعتمدت البرمجية الاحصائية الجاهزة (SPSS) لتحليل الاجابات. لقد اشتمل البحث على اربعة مباحث استعرض الاول الاطار المنهجي في حين تضمن المبحث الثاني بيان الاطار النظري لمتغيرات الدراسة اما فيما يتعلق بالمبحث الثالث فقط تناول الاطار التحليلي للدراسة وابرز الخطوات الاحصائية التي تم اعتمادها واخيرا استمل المبحث الرابع على الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات التي تمخضت عنها نتائج الدراسة.

المبحث الاول: منهجية الدراسة وبعض الدراسات السابقة

اولا: مشكلة الدراسة

ان احد المداخل الذي من الممكن الاعتماد عليه في تحسين مستويات الاداء وتنظيم عمليات التطوير في المؤسسات التعليمية هو مدخل ادارة الجودة الشاملة.

وان وجود إجراءات مرتبطة بالجودة لا يعني أن جميع مبادئ الجودة مطبقة بالمستوى نفسه داخل المؤسسة فقد يكون هناك اختلاف في مستويات التطبيق من مبدأ إلى آخر تبعاً لمستوى دعم الادارة ومشاركة العاملين وطبيعة العمل والموارد المتاحة. وفي المعهد المبحوث، تكمن أهمية هذه الدراسة لطبيعة العمل الذي يجمع بين الجانب الأكاديمي والتطبيقي، ومن هنا تبرز الحاجة للتعرف على مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة داخل المعهد، والتعرف على التباين في مستويات التطبيق وهل يرتبط بمستوى كفاءة العملية التعليمية في أبعادها الأكاديمية والإدارية والخدمية.

وعليه، تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما مدى تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كفاءة العملية التعليمية في المعهد الطبي التقني/المنصور؟

ويتفرع عن هذا السؤال عدد من التساؤلات:

1. ما المستوى الذي يحققه المعهد المبحوث في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة؟
2. ما المستوى الذي يحققه المعهد المبحوث في كفاءة العملية التعليمية؟
3. هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ومعنوية بين المتغير المستقل (مبادئ إدارة الجودة الشاملة) والمتغير التابع (كفاءة العملية التعليمية) في المعهد المبحوث؟
4. ما هناك تأثير لمبادئ إدارة الجودة الشاملة بكفاءة العملية التعليمية في المعهد المبحوث؟

ثانيا: أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى:

1. تحديد درجة التزام المعهد المبحوث بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

2. تحديد مستويات الكفاءة والفاعلية في المنظومة التعليمية والتدريبية داخل المعهد.
3. تحديد علاقة الارتباط بين مبادئ ادارة الجودة الشاملة وكفاءة العملية التعليمية.
4. تحديد تأثير مبادئ ادارة الجودة الشاملة بكفاءة العملية التعليمية.

ثالثاً: أهمية الدراسة

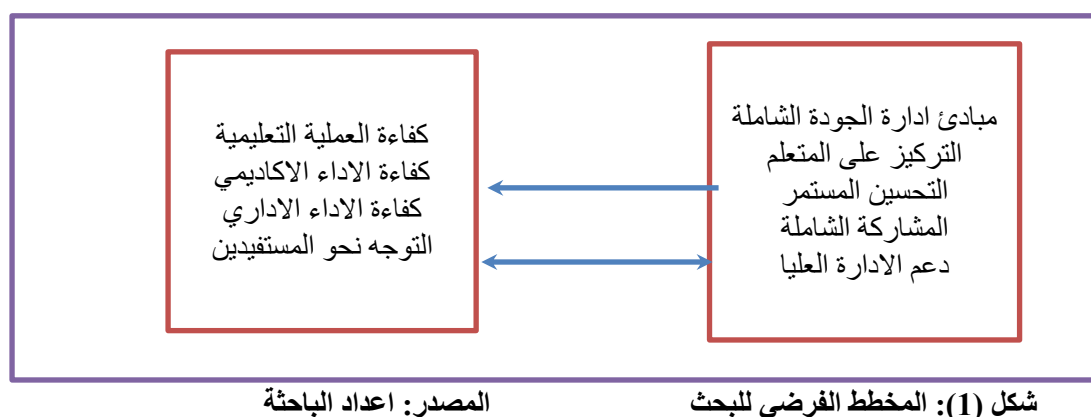
1. تقديم اطار مفاهيمي يوضح المتغيرين مبادئ ادارة الجودة الشاملة وكفاءة العملية التعليمية.
2. تقديم توصيات ميدانية يمكن للقيادات الاكاديمية الاستثمار فيها لتطوير الأداء العام لمؤسساتهم.
3. الاسهام في مساعدة الادارة العليا لتحديد الفجوات التي من الممكن ان تعمل على تعطيل تفعيل الجودة، واقتراح الآليات المناسبة للتغلب عليها.

رابعاً: منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من واقع الظاهرة المبحوثة وتفسيرها وتشخيص العلاقات وان الدراسة الاستطلاعية توصل الى استنتاجات دقيقة واعطاء التوصيات في ضوء الاستنتاجات وهذا المنهج يمتاز بالنظرة الشمولية اذ يتناول وصف ما هو كائن وتفسيره ومن ثم استخلاص النتائج والمؤشرات الاساسية باستخدام الوصف في جمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة لغرض تحديد النتائج والوقوف على ابرز المؤشرات.

خامساً: المخطط الفرضي للدراسة

يتطلب تحقيق أهداف الدراسة بناء مخطط فرضي، ويوضح الشكل (1) المخطط الفرضي الذي اعتمدت عليه الدراسة.



سادساً: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وكفاءة العملية التعليمية في المعهد الطبي التقني/المنصور.

الفرضية الرئيسية الثانية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في كفاءة العملية التعليمية في المعهد الطبي التقني/المنصور. وتتدرج ضمن الفرضية الثانية أبعاد إدارة الجودة الشاملة (التركيز على المتعلم، التحسين المستمر، المشاركة الشاملة، دعم الإدارة العليا).

سابعاً: حدود الدراسة

1. **الحدود العلمية:** حددت الدراسة علمياً بما جاءت بأهدافها وأهميتها وتساؤلاتها.
2. **الحدود الموضوعية:** اقتصرَت الدراسة على قياس تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (التركيز على المتعلم، التحسين المستمر، المشاركة الشاملة، دعم الإدارة العليا) في تحسين كفاءة العملية التعليمية.

3. **الحدود البشرية:** اختيرت عينة عشوائية طبقية تتمثل بتجميع المالكات التدريسية والإدارية والفنية طبقت في المعهد الطبي التقني/ المنصور اذ تم توزيع الاستبانة ل (130) من المالكات التدريسية والإدارية والفنية الا ان الصالحة منها فقط (120) استمارة

4. **الحدود الزمانية:** أجريت الدراسة في الفصل الدراسي (الاول) من العام 2025-2026.

5. **الحدود المكانية:** اقتصرت الدراسة من الناحية المكانية على المعهد الطبي التقني/ المنصور، أحد تشكيلات الجامعة التقنية الوسطى، بوصفه ميداناً لتطبيق الدراسة.

ثامنا: أساليب جمع البيانات والمعلومات

الاستعانة بالمصادر العربية والأجنبية لتغطية الجانب النظري وتعزيز الجانب الميداني للبحث.

الاستعانة باستمارة الاستبيان: تم توظيف استمارة الاستبيان للحصول على البيانات الخاصة بعينة الدراسة، فضلا عن البيانات التي تحدد علاقة الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة، اذ تم بناء وتطوير الاستبانة بالاعتماد على ادبيات الدراسة والاسترشاد بمقاييس دراسة (بن عبو، 2024) ودراسة (عط وإبراهيم، 2024).

تاسعا: الأدوات الإحصائية

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة.
 - المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتشخيص مستوى المتغيرات.
 - معامل الاختلاف والأهمية النسبية لترتيب الأبعاد.
 - معامل ارتباط بيرسون لاختبار علاقات الارتباط بين المتغيرات.
 - تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع.
 - اختبار (F) لقياس معنوية النموذج.
 - اختبار (t) لقياس معنوية معاملات الانحدار.
 - معامل التحديد (R^2) لتفسير نسبة التباين في المتغير التابع.
- واعتمدت الدراسة مستوى معنوية (0.05) معياراً لقبول أو رفض الفرضيات الإحصائية.

عاشرا: صدق الأداة

جرى التحقق من الصدق الظاهري للاستبانة من خلال عرضها على عدد من الأساتذة المختصين في الإدارة وإدارة الجودة والقياس والإحصاء، بهدف التأكد من سلامة الصياغة اللغوية، ومدى ملاءمة الفقرات لقياس المتغيرات، ووضوحها للمستجيبين.

احد عشر: ثبات الاداة

تم قياس ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، إذ بلغت قيمة الثبات الكلية (0.912)، وهي قيمة مرتفعة تدل على وجود اتساق داخلي عالٍ بين فقرات الاستبانة، مما يؤكد صلاحيتها للاستخدام في التحليل الإحصائي، كما بلغت قيم الثبات لكل من متغير إدارة الجودة الشاملة وكفاءة العملية التعليمية (0.894) و(0.871) على التوالي، وهي قيم تفوق الحد المقبول في الدراسات الإنسانية والاجتماعية (0.70).

اثنا عشر: الدراسات السابقة

1. الدراسات السابقة

شكّل محور إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي مادة بحثية غنية حظيت بعناية بالغة في الأدبيات الأكاديمية محلياً ودولياً، نظراً لفاعليتها الحيوية في ترقية الأداء المؤسسي ورفع جودة المساقات التعليمية. وقد تابعت زوايا تناول في البحوث السابقة لاستكشاف طبيعة الارتباط بين مرتكزات الجودة الشاملة ومؤشرات الإنجاز التنظيمي في الجامعات والمعاهد التقنية.

وفي هذا الصدد، سعى (المخرج، 2019) إلى رصد واقع ممارسات الجودة الشاملة في المدارس الحكومية بمحافظة المجمع، مستخدماً الأداة الاستبائية وفق المنهج الوصفي المسحي، حيث أسفرت نتائجه عن تحقق ممارسات الجودة بنسب متوسطة نتيجة وجود بعض العوائق الإدارية والهيكلية التي حالت دون التطبيق الأمثل.

بينما ركزت دراسة (بن عيو، 2024) على قياس التأثير الذي تلعبه فلسفة الجودة الشاملة لأهميته في تطوير فاعلية المؤسسات التعليمية، وتوصلت إلى ان هنالك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تبني معايير الجودة والارتقاء بالأداء العام، والاهتمام بالدور القيادي في إنجاح تلك البرامج.

وبحثت دراسة (عط وإبراهيم، 2024) في الدور الذي تلعبه آليات الجودة الشاملة في ما يتعلق ببرامج الدراسات العليا، وتوصلت النتائج الى وجود تأثير معنوي للجودة على كفاءة البرامج الأكاديمية، والتأكيد على دعم الإدارة العليا وتنمية الكوادر البشرية.

اما (الحراشة، 2025) فقد ركز على الترابط بين أبعاد الجودة والاستدامة التنموية في المؤسسات الأكاديمية الأردنية، وبينت النتائج وجود علاقة طردية بين مستوى تطبيق الجودة وتحقيق أهداف التنمية، وأشار الى ان التحسين المستمر يُمثل اهم العناصر في المؤسسات التعليمية. اذ ركزت الدراسات السابقة على اهمية فاعلية الجودة كونها مفتاح لرفع كفاءة الاداء العلمي والاداري والايفاء بمتطلبات العملية التعليمية ، وكذلك فأن تفوق المؤسسات في عملها يأتي من خلال دمج ثقافة الجودة في بيئتها التنظيمية.

2. تحليل الدراسات السابقة

مما سبق يتبين وجود اتفاق بين الباحثين حول الاهمية التي تلعبها ادارة الجودة الشاملة كأداة يمكنها ان تساعد الادارة العليا في اصلاح الأداء المؤسسي والتعليمي، على الرغم من اختلاف تلك الدراسات من حيث ادوات تحليل البيانات المستخدمة والنطاق الجغرافي، وانها ركزت على ربط الجودة بالأداء العام، مقابل وجود دراسات قليلة يتم فيها تناول متغير كفاءة العملية التعليمية كمتغير تابع.

وان الدراسة الحالية ركزت على وضع أنموذج تحليلي يقوم على ربط مبادئ الجودة الشاملة الاربعة ويقيس أثرها المباشر في محاور فاعلية المنظومة التعليمية الثلاثة، مطبقةً ذلك على بيئة معاهد التعليم الطبي التقني في العراق، مما يمنحها قيمة مضافة من الناحية العلمية والعملية.

المبحث الثاني: الجانب النظري

اولاً: ادارة الجودة الشاملة

1. مفهوم إدارة الجودة الشاملة

تعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها فلسفة إدارية متكاملة تهدف إلى تحسين جودة العملية التعليمية بشكل مستمر من خلال مشاركة جميع عناصر المؤسسة التعليمية، بدءاً من القيادة وصولاً إلى المعلمين والطلاب وأصحاب المصلحة، وتهدف هذه الإدارة إلى تحقيق رضا المتعلمين وأولياء الأمور والمجتمع عبر تحسين المناهج الدراسية، وطرق التدريس، والبيئة التعليمية، والعمليات الإدارية (المدهون، 2025: 3). ويرى sallis أن إدارة الجودة الشاملة هي نهج إداري شامل يهدف إلى تحسين الأداء المؤسسي من خلال المشاركة الكاملة لجميع الأفراد في المؤسسة، والتركيز على التحسين المستمر، وتلبية حاجات المستفيدين. وفي السياق التعليمي، تشمل الجودة الجوانب الإدارية، والأكاديمية، والسلوكية، والبيئية، وتشكل إطاراً لتجويد التعليم في جميع مراحله (sallis, 2014:45).

وتشير دراسة (عط وإبراهيم، 2024: 5) إلى ان ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي تمثل نهجا شاملا يهدف الى تحقيق التميز الاكاديمي وتطوير مخرجات التعلم بما يتوافق مع متطلبات سوق العمل وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة من خلال تبني معايير عالمية تضمن الكفاءة في الاداء الاداري والتعليمي على حد سواء .

2. مبادئ إدارة الجودة الشاملة

تتبنى الدراسة الحالية أربعة مبادئ أساسية لإدارة الجودة الشاملة وهي: التركيز على المتعلم، والتحسين المستمر، والمشاركة الشاملة، ودعم الإدارة العليا، ويعود مبرر اقتطاع واختيار هذه المبادئ الأربعة دون غيرها من مبادئ الجودة الشاملة العامة، إلى ملاءمتها المباشرة لطبيعة البيئة التعليمية والتدريبية للمعهد المبحوث، ولأنها تمثل الركائز الهيكلية الأكثر تأثيراً في كفاءة الأداء؛ حيث يمثل التركيز على المتعلم جوهر المخرج التعليمي، والتحسين المستمر الأداة الحتمية لمواكبة التطورات الطبية والتقنية المتسارعة، بينما تشكل المشاركة الشاملة ودعم الإدارة العليا المقومات التنظيمية والإدارية الأساسية القادرة على إحداث التغيير الفعلي داخل المعهد، وهو ما يتوافق مع ابعاد ادوات القياس المتبناة في العديد من الادبيات والدراسات العربية والاجنبية في البيئة الاكاديمية مثل دراسة (بن عبو، 2024: 80)، ودراسة (عط وإبراهيم، 2024: 5)، وكما اكدت عليه دراسة (الحراشة، 2025: 8):

أ. **التركيز على المتعلم:** يعد الطالب الهدف الجوهري الذي يجب الاهتمام به وتلبية متطلباته المهارية والمعرفية وهذا ما يتطلب اجراء دراسة يتم من خلالها التعرف على احتياجاته والعمل على تحقيقها بانتظام وفاعلية.

ب. **التحسين المستمر:** من خلال العمل على تطوير انظمة التقييم واستراتيجيات التدريس وتحديث المناهج الدراسية بما يتناسب ومستوى التطور الحاصل في البيئة الخارجية.

ج. **المشاركة الشاملة:** إشراك جميع الأطراف المعنية (إداريين، تدريسيين، طلاب) في جهود تحسين الجودة واتخاذ القرارات.

د. **دعم الإدارة العليا والتزامها:** توفير قيادة فعالة تدعم ثقافة الجودة، وتلتزم بتوفير الموارد اللازمة، وتلهم العاملين لتحقيق التميز.

3. فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة

تظهر فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم من خلال ما يمكن ان يحققه من فوائد عند تطبيقه لمعايير ضمان الجودة وابرزها فيما يلي (بدح والصريرة، 2012: 162) (قباصة واخرون، 2023: 18-19):

أ. التطوير المستمر لرسالة المؤسسة التعليمية واهدافها: ان تطبيق معايير ضمان الجودة يمكنها من مراجعة دائمة لرسالتها واهدافها واستراتيجياتها مما يجعلها متجددة تواكب المتغيرات السريعة والمتلاحقة التي تفرضها العولمة واقتصاديات المعرفة وتحقق متطلبات التنمية الشاملة.

ب. الاستثمار الامثل للموارد المالية والبشرية: ان الفائدة من تطبيق معايير ضمان لجودة يؤدي الى استغلال موارد المؤسسات بشكل صحيح لان معظم مؤسسات التعليم العالي تعاني من مشاكل التسيير المالي والبشري.

ج. تحقيق الدور المجتمعي لمؤسسات التعليم العالي: تؤثر جودة التعليم العالي بشكل مباشر في المجتمع من خلال مدخلاتها ومخرجاتها (الطلبة)، كالقيام بالأبحاث العلمية وتقديم الاستشارات العلمية ومساعدة متخذي القرار والمساهمة في اقتراح الحلول للمشكلات البيئية والتكنولوجية والصناعية والاجتماعية والاقتصادية.

د. تطوير مهارات العاملين في مجال التعليم العالي: تشترط المؤسسات التعليمية على العاملين ان تكون لديهم مستويات عالية من الكفاءة المهنية والتدريب واستخدام افضل التقنيات المعلوماتية وتوفر مهارات قيادية مما ينعكس على اداء ونتاجية العمل ويسهم في تطوير التنمية بأبعادها المختلفة.

هـ. ايجاد ميزة تنافسية لمؤسسات التعليم العالي على المستوى المحلي والاقليمي والمستوى العالمي وبناء ثقافة وفلسفة جديدة محتوها التحسين المستمر في كافة النواحي والانشطة وفي كل وحدات المؤسسات التعليمية والذي سينتج ذلك تحسين جودة الخريجين.

4. أهمية إدارة الجودة الشاملة

تتجلى أهمية إدارة الجودة الشاملة في التعليم من خلال الوظائف التي تقوم بها والاثار التي تخلفها سواء على المستوى الفردي (أعضاء المؤسسة) أو على المستوى المؤسسي (المؤسسة التعليمية) أو على مستوى المجتمع ككل، وهي كالاتي (الحري، 2007، 70)، (لغرس، 2022: 27-28):

أ. أهميتها على المستوى الفردي (أعضاء المؤسسة): تبرز أهمية تطبيق مشروع إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية عامة وعلى عمالها من إداريين وأساتذة خاصة فيما يلي:

- تشجيع وتنمية مهارات العاملين بالمؤسسة التعليمية من خلال إتباع أسلوب التدريب والتكوين لمواكبة التطور وإحداث التغيرات اللازمة في المؤسسة بهدف تحقيق التطوير المستمر وتحسين الاداء الوظيفي للعاملين وإكسابهم المهارات والخبرات الجديدة، فالتدريب حقيقة هو عبارة عن "برامج مخططة ومنظمة تمكن العاملين من النمو في مهنتهم والتمكن من مهاراتهم حيث يحصلون على خبرات معرفية جديدة من شأنها أن تزيد من طاقاتهم الانتاجية وتحسين أدائهم الوظيفي وسلوكهم التنظيمي".
- إن تطبيق مشروع إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاجتماعية عامة والتعليمية خاصة يؤدي إلى تنمية القيم الاخلاقية لدى عاملي المؤسسة كغرس روح التعاون وترسيخ ثقافة التطوع لدى أعضاء المؤسسة والسعي لتحقيق التفاهم بين العاملين من خلال إشراكهم في ورشات جماعية، تحقيق العدالة بينهم، الالتزام الوظيفي، الضبط الوظيفي، ترسيخ الثقة في نفوسهم.
- توفير الوقت وسرعة الانجاز للعاملين من خلال اعتمادهم على استعمال التكنولوجيا في التعليم كاستخدام برامج الحاسب الالى التعليمية وأشرطة التسجيل الصوتية...، وغيرها من الوسائل التي تساعدهم في أداء مهامهم في وقت قصير بمعنى سرعة الانجاز وبعبارة أخرى "إن التكنولوجيا أعطت للإنسان جهداً إضافياً عن جهده الطبيعي، يسمح له بتحقيق المزيد من الانتاج".

ب. أهميتها على مستوى المؤسسة التعليمية والمجتمع ككل: تتمحور أهمية تجسيد مشروع إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية وعلاقتها بالمجتمع ككل فيما يلي:

- تطوير النظام الاداري من خلال توضيح ادوار العاملين وتحديد مسؤولياتهم لتأدية مهامهم بنجاح وبدون مشاكل.
- تساهم الاساليب المعتمدة في تطبيق مشروع إدارة الجودة الشاملة بالتعليم في ضبط وتحديد المشاكل التي تتعرض لها المؤسسة (سواء إن تعلق الامر بالعاملين أو التلاميذ أو الاساتذة)، وبالتالي السعي لمنعها وفي حالة حدوثها والسعي لحلها أو التخفيف من حدتها.
- إن تطبيق مشروع إدارة الجودة الشاملة بالتعليم يعمل على خلق الرابط الاجتماعي المهني داخل المؤسسة من خلال ترسيخ روح التضامن والتعاون بين أعضاء المؤسسة أي تنمية روح المشاركة العملية بين عاملي المؤسسة.
- تنمية أخلاقيات العمل داخل المؤسسة التعليمية من خلال ترسيخ ثقافة التعاون بين أعضاء المؤسسة وتنمية روح المسؤولية سواء المسؤولية الفردية أو المسؤولية الجماعية.
- يساهم هذا المشروع في التحسين المستمر للعملية التعليمية في ظل التطورات التكنولوجية التي تطرأ على المنظومة التعليمية، هذه الاخيرة التي تعمل على تحقيق احتياجات ومتطلبات السوق.

ثانيا: كفاءة العملية التعليمية والتدريبية

1. مفهوم كفاءة العملية التعليمية والتدريبية

تُعرّف كفاءة العملية التعليمية والتدريبية بأنها "قدرة المؤسسة التعليمية على تحقيق أهدافها التربوية والتعليمية والتدريبية بأقل جهد ووقت وتكلفة ممكنة، مع تحقيق أعلى مستويات الجودة في المخرجات". وهي لا تقتصر على الجانب الأكاديمي فقط، بل تشمل جميع العمليات المرتبطة بالتعليم والتدريب من إدارة وتخطيط وتنفيذ وتقييم (البقي، 2023: 40).

وتشير دراسة (عط وإبراهيم، 2024: 5) إلى أن كفاءة العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي تقاس من خلال قدرتها على تحقيق التوازن بين جودة المخرجات والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة. من الناحية الإدارية والمنطقية، يختلف مفهوم الفاعلية عن مفهوم الكفاءة فالفاعلية تعني ان تعمل الاشياء الصحيحة (تحقيق الاهداف)، بينما الكفاءة تعني ان تعمل الاشياء الصحيحة بشكل صحيح وبأقل الموارد الممكنة.

2. متطلبات تحقيق كفاءة الاداء الاكاديمي والاداري والتوجه نحو المستفيدين في المعاهد التقنية

تحدد كفاءة العملية التعليمية في المؤسسات التقنية والطبية بقدرتها على الموازنة بين جودة الأداء الأكاديمي (الذي يقدمه التدريسيون) وكفاءة الأداء الإداري (الذي يدعم العملية التعليمية)، إذ إن أي خلل في أحد هذين الجانبين ينعكس مباشرة بالسلب على رضا المستفيد النهائي (الطلبة والمجتمع والمؤسسات الصحية الشريكة). وفي هذا الصدد، تبين دراسة (الجبوري والتغلي، 2025: 114) أن كفاءة الأداء الإداري في البيئات التعليمية التقنية تعمل كممكن أساسي للأداء الأكاديمي، حيث إن تبسيط الإجراءات وتوفير الدعم اللوجستي والمستلزمات المختبرية الطبية يتيح للهيئة التدريسية التركيز على جودة التدريب والتعليم، مما يرفع من مستويات الرضا العام للمستفيدين. من جانب آخر، تشير دراسة (الخفاجي والزبيدي، 2026: 45) إلى أن قياس كفاءة الأداء الأكاديمي لا يقتصر على المناهج النظرية، بل يمتد إلى مهارات التدريب العملي والتطبيقي في المعاهد الطبية. وتبين الدراسة أن تفعيل معايير الجودة الشاملة داخل الهيكل الإداري الأكاديمي يلعب دوراً محورياً في موائمة المخرجات التعليمية مع احتياجات قطاع العمل الصحي، مما يُجسد المفهوم الحقيقي للتركيز على المستفيدين. وفي سياق متصل، أشارت دراسة (العنزي، 2024: 89) إلى أن الاهتمام بمتطلبات المستفيد في بيئة التعليم التقني يُمثل معياراً ريادياً لتقييم فاعلية الخطط الاستراتيجية المؤسسية، مؤكدةً على وجود علاقة طردية بين مستويات رضا المستفيدين وقدرة القيادة العليا على التطوير المستمر لمهارات الطواقم الأكاديمية والوظيفية.

3. محاور فاعلية المنظومة التعليمية والتأهيلية

تتألف جودة وكفاءة الأداء التعليمي والتدريسي من عدة أبعاد تكاملية يرتبط بعضها ببعض، وذلك استناداً إلى ما طرحه كل من (البقي، 2023: 44) و (المحرج، 2019: 14)، ويتمثل في الآتي:

- **فاعلية الأداء الأكاديمي:** ويتمحور هذا البُعد حول مدى رصانة المحتوى المعرفي والخطط الدراسية، ومدى مواءمتها للمستجدات التقنية والعلمية المعاصرة. كما يشمل جودة آليات التدريس المعتمدة، ومستويات التحصيل المعرفية والمهارية لدى المتعلمين، وصولاً إلى قدرة الخريجين على إيجاد فرص تنافسية حقيقية داخل بيئة العمل.
- **كفاءة المنظومة الإدارية:** وترتبط بمدى تنظيم الهياكل الوظيفية وتحديد المسؤوليات بوضوح، إلى جانب السرعة والمرونة في إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات. وتتضمن أيضاً دقة وموثوقية نظم المعلومات الإدارية، والاستثمار الأمثل للموارد البشرية والمادية المتاحة.
- **التركيز على متطلبات المستفيدين:** ويقاس من خلال مؤشرات رضا الطلبة عن البيئة التعليمية والخدمية، وتقييم أولياء الأمور لأداء المؤسسة، ومدى ملاءمة مخرجات التعليم لتطلعات جهات التوظيف وأصحاب العمل، فضلاً عن القيمة المضافة التي تقدمها المؤسسة للمجتمع عبر برامجها التنموية.

ثالثاً: طبيعة الارتباط بين تطبيق الجودة الشاملة ومستوى كفاءة التعليم

ترتكز إدارة الجودة الشاملة على عدة ركائز أساسية منها العمل بروح الفريق الواحد والتحسين المستمر بما يتواءم مع التغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية والاعتماد على البيانات الدقيقة في اتخاذ القرار مما ينعكس بشكل إيجابي على البنية التعليمية والتشغيلية، مما يرفع من مستويات فاعليتها.

وتتضح العلاقة التكاملية بين ادارة الجودة الشاملة وكفاءة العملية التعليمية في كون الاولى تقدم أنموذج يساعد على تحديث مدخلات العملية التعليمية وعملياتها ومخرجاتها بشكل متزامن؛ فالمؤسسات التعليمية التي تهتم بتطبيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة تقوم بالمحافظة على تقييم مناهجها باستمرار لمواكبة التغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية بما يتلاءم مع التطور الحاصل واحتياجات سوق العمل، وهذا بدوره يتطلب التركيز على البرامج التدريبية التي تساعد في صقل مهارات الهيئة التدريسية وتهيئة المناخ الاكاديمي المحفز للابتكار، وهو ما يؤدي في النهاية إلى الارتقاء بجودة العملية التعليمية وبنوعية الخريجين. بالإضافة لذلك، تسهم ادارة الجودة الشاملة في دعم كفاءة العملية التعليمية وذلك من خلال اجراء عمليات التقييم الدوري للأداء، مما يؤدي الى الكشف عن الفجوات ومعالجتها قبل توسعها والبحث عن خطط التحسين المستمر واستثمارها، اذ ان ادارة الجودة الشاملة لا تكتفي بتقييم المخرجات النهائية فحسب، انما تشمل الرقابة على مراحل التنفيذ لضمان تحقيق الاهداف التي تسعى المؤسسة الى تحقيقها بأعلى درجة من الكفاءة.

المبحث الثالث: الجانب العملي

اولا: منهجية التحليل والخصائص الديمغرافية والوظيفية (120=N)

تعتمد هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتقصي اراء عينة عشوائية طبقية قوامها (120) مستجيبا من الملاكات الاكاديمية والفنية والادارية في المعهد الطبي التقني / المنصور ويبين الجدول رقم (1) الهيكل الديموغرافي والوظيفي للعينة.

جدول رقم (1): الخصائص الديمغرافية والوظيفية لعينة الدراسة (120=N)

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	54	45.0%
	انثى	66	55.0%
العمر	من 20-30 سنة	18	15.0%
	من 31-40 سنة	42	35.0%
	من 41-50 سنة	38	31.7%
	51 سنة فما فوق	22	18.3%
	شهادات عليا (دكتوراه/ ماجستير/ دبلوم عالي)	76	63.3%
المؤهل العملي	شهادات اولية (بكالوريوس/ دبلوم)	44	36.7%
	تدريسي / اكاديمي	82	68.3%
التخصص	فني/ اداري	38	31.7%
	اقل من 10 سنوات	35	29.2%
سنوات الخدمة	10 سنوات فما فوق	85	70.8%
	المجموع الكلي	120	100%

المصدر: اعداد الباحثة

يلاحظ من القراءة المنهجية للبيانات الديموغرافية هيمنة الملاكات الحاصلة على الشهادات العليا بنسبة (63.3%)، والتخصصات التدريسية الأكاديمية بنسبة (68.3%)، فضلاً عن أن نسبة (70.8%) من أفراد العينة تمتلك خبرة وظيفية تتجاوز الـ (10) سنوات. يُضفي هذا التوزيع عمقاً ورسالة عالية على نتائج الدراسة؛ كون المستجيبين يمتلكون الخبرة الأكاديمية والميدانية الكافية لتقييم واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها الفعلي في كفاءة مخرجات المعهد.

ثانياً: اختبار ثبات اداة الدراسة (معامل الفا كرونباخ)

جدول (2): معاملات الثبات لمحاوَر الدراسة (الفا كرونباخ)

المتغير / المحور	عدد الفقرات	قيمة الفا كرونباخ (∞)	الاتساق الداخلي
اجمالي المتغير المستقل (ادارة الجودة الشاملة)	16	0.894	ممتاز جدا
اجمالي المتغير التابع (كفاءة العملية التعليمية)	12	0.871	ممتاز جدا
الاستبيان الاجمالي	28	0.912	ثبات عال وصالح للتطبيق

المصدر: اعداد الباحثة

يتضح أن القيمة الإجمالية للثبات قد بلغت (0.912)، وهي قيمة ممتازة تتجاوز بكثير الحد الأدنى المتعارف عليه في الدراسات الإنسانية والاجتماعية والبالغ (0.70). يعكس ذلك اتساقاً داخلياً متيناً بين الفقرات، مما يؤكد أن الاستبيان مستقر وصالح للتطبيق والتعميم في البيئة التعليمية المستهدفة.

ثالثاً: تشخيص واقع متغيرات الدراسة الرئيسية: يهدف المبحث الحالي الى تشخيص واقع متغيرات الدراسة الرئيسية من خلال ابعادها وعباراتها والمتمثلة بإدارة الجودة الشاملة وكفاءة العملية التعليمية والتدريبية ، في ضوء إجابات (120) مشاهدة، فاعتمدت الباحثة التوزيعات التكرارية لإجاباتهم، والنسب المئوية، وصولاً الى الوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف النسبي، فضلاً عن الوزن النسبي (الأهمية النسبية) وصولاً الى معرفة فجوة تطبيق كل عبارة وبعد ومتغير، إذ استندت الباحثة الى تدرجات ليكرت الخماسية في استقصاء آراء العينة، فكان مستوى الإجابة محصوراً بين (1-5)، وبواقع خمسة مستويات كما موضح في الجدول (3).

جدول (3): تدرجات ليكرت ومستوى التوفر

درجة الاستبانة	الأوساط الحسابية	درجة الموافقة	الأهمية النسبية
لا اتفق تماماً	1.80<-1	منخفض جداً	اهتمام ضعيف جداً اقل من 36%
لا اتفق	2.60<-1.80	منخفض	اهتمام ضعيف من اكبر (36%-<52%)
غير متأكد	3.40<- 2.60	معتدل	اهتمام متوسط من اكبر (52%-<68%)
اتفق	4.20<- 3.40	متوفر	اهتمام جيد من (68%-<84%)
اتفق تماماً	5.00 – 4.20	متوفر جداً	اهتمام عالي اكبر من 84%
الوسط الفرضي= 3 = (5+4+3+2+1)/5		طول الفئة = 1-5 = 0.80 = 1/5	
الفجوة = 1 - الاهتمام النسبي			

المصدر: اعداد الباحثة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي.

رابعاً: عرض النتائج وتحليلها

1. نتائج مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة

جدول (4): تحليل وتشخيص مبادئ إدارة الجودة الشاملة (N=120)

الرتبة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف %	مستوى التطبيق
الاول	التركز على المتعلم	4.12	0.58	82.4%	14.08%	مرتفع
1	يتم تصميم البرامج التعليمية بما يتناسب مع احتياجات الطلبة ومتطلبات سوق العمل	4.20	0.61	84.0%	14.52%	مرتفع جداً
2	يتم تقييم أداء الطلبة بطرق موضوعية وعادلة	4.08	0.55	81.6%	13.48%	مرتفع
3	يتم الاستماع لآراء الطلبة ومقترحاتهم واخذها بعين الاعتبار	4.10	0.59	82.0%	14.39%	مرتفع
الثاني	التحسين المستمر	3.95	0.69	79.0%	17.47%	مرتفع
1	يعمل المعهد على مراجعة وتطوير المناهج الدراسية بشكل دوري	3.92	0.72	78.4%	18.37%	مرتفع جداً
2	يتم تطبيق دورة التحسين المستمر (PDCA) في العمليات التعليمية	3.88	0.70	77.6%	18.04%	مرتفع
3	يسعى المعهد لمواكبة التطورات والتقنيات الحديثة في مجال التعليم الطبي	4.05	0.65	81.0%	16.05%	مرتفع
الثالث	المشاركة الشاملة	4.03	0.51	80.6%	12.66%	مرتفع
1	يشارك جميع العاملين في وضع الخطط والبرامج التعليمية	3.98	0.54	79.6%	13.57%	مرتفع
2	يتم تشجيع العمل الجماعي وروح الفريق بين الكوادر التدريسية والإدارية	4.10	0.48	82.0%	11.71%	مرتفع
3	يتم توزيع المهام والمسؤوليات بشكل واضح بين جميع العاملين	4.01	0.52	80.2%	12.97%	مرتفع
الرابع	التزام الإدارة العليا	4.18	0.62	83.6%	14.83%	مرتفع
1	تظهر إدارة المعهد التزاماً واضحاً بتطبيق معايير الجودة الشاملة	4.22	0.60	84.4%	14.22%	مرتفع
2	توفر الإدارة العليا الموارد المالية والبشرية اللازمة لتطبيق الجودة	4.15	0.64	83.0%	15.42%	مرتفع
3	تتابع الإدارة العليا تنفيذ خطط الجودة وتقوم بتقويمها باستمرار	4.17	0.61	83.4%	14.63%	مرتفع
المعدل العام لإدارة الجودة الشاملة		4.03	0.51	80.6%	12.66	مرتفع

المصدر: اعداد الباحثة من تحليل البيانات

أظهرت نتائج التحليل أن المتوسط الحسابي الكلي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة بلغ (4.03) بانحراف معياري مقداره (0.51)، وبأهمية نسبية بلغت (80.6%)، وهو ما يضع مستوى التطبيق ضمن المستوى المرتفع وفق مقياس الدراسة. وعلى مستوى الأبعاد، فقد حصل على المرتبة الاولى بعد الادارة العليا بمتوسط حسابي (4.18)، وبعده جاء بعد التركيز على المتعلم بمتوسط (4.12)، وتلتهم المشاركة الشاملة بمتوسط (4.03)، في حين ان متوسط التحسين المستمر بلغ (3.95). وان هذه النتائج تشير الى ان الأبعاد الأربعة المذكورة انفا قد حصلت على مستويات مرتفعة من الاستجابة، مع وجود فروقات محدودة بينها.

وان الارتفاع في متوسط دعم الإدارة العليا يشير إلى أن أفراد العينة على معرفة بالدور الذي تلعبه الإدارة بوصفها العنصر الأهم في تطبيق أنشطة الجودة، وخصوصاً فيما يتعلق بالالتزام بمتطلبات الجودة، وتوفير الموارد اللازمة، والالتزام بمتابعة خططها. أما في ما يتعلق بحصول التحسين المستمر على أدنى متوسط بين الأبعاد على الرغم من بقائه ضمن المستوى المرتفع، فهذا يشير إلى أن الممارسات المتعلقة بالتطوير من الممكن أن يكون لها مزيداً من الاهتمام مقارنة بالأبعاد الأخرى ومما سبق يتبين لنا وجود ارتفاع في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المعهد المبحوث.

جدول (5) : تحليل وتشخيص كفاءة العملية التعليمية (N=120)

المرتبة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف %	مستوى التطبيق
الاول	كفاءة الاداء الاكاديمي	4.15	0.55	83.0%	13.25%	مرتفع
1	يتميز اعضاء الهيئة التدريسية بالكفاءة العلمية والمهنية العالية	4.20	0.52	84.0%	12.38%	مرتفع جدا
2	تسهم المناهج الدراسية في اعداد خريجين مؤهلين لسوق العمل	4.12	0.58	82.4%	14.08%	مرتفع
3	يتم استخدام اساليب تدريس حديثة وتقنيات تعليمية متطورة	4.13	0.56	82.6%	13.56%	مرتفع
الثاني	التوجه نحو المستفيدين	3.98	0.64	79.6%	16.08%	مرتفع
4	يحرص المعهد على تقديم خدمات تعليمية تلبي توقعات الطلبة	3.95	0.66	79.0%	16.71%	مرتفع
5	تحظى مخرجات المعهد بتقدير الجهات الصحية والمؤسسات المستفيدة	4.02	0.62	80.4%	15.42%	مرتفع
6	يسهم المعهد في تأهيل كوادر صحية تلبي احتياجات سوق العمل	3.97	0.65	79.4%	16.37%	مرتفع
الثالث	كفاءة الاداء الاداري	3.82	0.73	76.4%	19.11%	مرتفع
7	تتميز الاجراءات الادارية بالسرعة والدقة في انجاز المعاملات	3.75	0.78	75.0%	20.80%	مرتفع
8	يتم تنظيم العمل الاداري وتوزيع المهام بشكل فعال	3.88	0.70	77.6%	18.04%	مرتفع
9	توفر الادارة بيئة عمل مناسبة تدعم الابداع والابتكار	3.83	0.72	76.6%	18.80%	مرتفع
	المعدل العام لكفاءة العملية التعليمية	3.98	0.54	79.6%	13.57%	مرتفع

المصدر: اعداد الباحثة من تحليل البيانات

بلغ المتوسط الحسابي الكلي لكفاءة العملية التعليمية (3.98) بانحراف معياري مقداره (0.54)، وبأهمية نسبية بلغت (79.6%)، وهو مستوى مرتفع وفق معيار الدراسة.

وحصل بعد (كفاءة الأداء الأكاديمي) على أعلى ترتيب بين متوسطات الأبعاد الأخرى فقد بلغ المتوسط الحسابي له (4.15) وهو ما يمثل الكفاءة التي يتمتع بها أعضاء الهيئة التدريسية والمدى الذي تسهم به المناهج في إعداد خريجين قادرين على مواجهة التغيرات في سوق العمل واستخدام الأساليب التقنية الحديثة في التدريس، أما بعد (التوجه نحو المستفيدين) فقد حصل على متوسط بلغت قيمته (3.98) وهذا بدوره يبين ارتفاع مستوى الاهتمام باحتياجات الجهات المستفيدة من مخرجات المعهد، ثم جاء بعد

(كفاءة الأداء الإداري) بمتوسط (3.82) وهذا بدوره يبين أهمية الالتزام في تطوير الإجراءات الإدارية وسرعة انجاز المعاملات وتوفير البيئة الداعمة للعاملين.

2. الفرضية الرئيسية الأولى (الارتباط):

نص الفرضية: " توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وكفاءة العملية التعليمية في المعهد الطبي التقني/ المنصور .

جدول (6) : مصفوفة الارتباط الخطي البسيط (120=N)

المؤشرات	معامل الارتباط (r)	مستوى الدلالة (sig)
دعم الإدارة العليا	0.754	0.000
التركيز على المتعلم	0.684	0.000
التحسين المستمر	0.712	0.000
المشاركة الشاملة	0.698	0.000
المتغير المستقل ككل	0.754	0.000

المصدر: اعداد الباحثة

أظهرت نتائج معامل ارتباط بيرسون وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وكفاءة العملية التعليمية، إذ بلغ معامل الارتباط الكلي ($r=0.754$) عند مستوى دلالة (0.000).

كما تراوحت معاملات الارتباط بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة وكفاءة العملية التعليمية بين (0.684) و(0.754). وسجل دعم الإدارة العليا أعلى معامل ارتباط بلغ (0.754)، يليه التحسين المستمر (0.712)، ثم المشاركة الشاملة (0.698)، ثم التركيز على المتعلم (0.684).

وتوضح هذه النتائج أن ارتفاع مستويات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يترافق مع ارتفاع مستويات كفاءة العملية التعليمية في عينة الدراسة. وتبقى هذه النتيجة في حدود العلاقة الإحصائية التي تم قياسها في الدراسة، ولا تعني بمفردها إثبات علاقة سببية خارج النموذج الإحصائي المستخدم.

3. الفرضية الرئيسية الثانية (التأثير)

نص الفرضية: "يوجد تأثير ذو دلالة وإحصائية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في تعزيز كفاءة العملية التعليمية في المعهد الطبي التقني/ المنصور".

جدول (7): نتائج الانحدار المتعدد لأبعاد المتغير المستقل في المتغير التابع الكلي (120=N)

المتغيرات المستقلة (المؤشرات)	المعاملات غير المعيارية (B)	المعاملات المعيارية (β)	قيمة اختبار (t)	مستوى الدلالة (sig)	الخلاصة الإحصائية للنموذج
القيمة الثابتة	1.120	-	3.412	0.001	معامل الارتباط المتعدد $R=0.754$
التركيز على المتعلم	0.291	0.284	4.115	0.000	معامل التحديد $R^2=0.568$
التحسين المستمر	0.208	0.215	3.224	0.002	قيمة اختبار (F) المحسوبة = 37.854
المشاركة الشاملة	0.133	0.142	2.018	0.046	مستوى دلالة النموذج $(\text{sig-f})=0.000$
دعم الإدارة العليا	0.324	0.312	4.892	0.00	درجات الحرية = 115.4

المصدر: اعداد الباحثة بالاستناد الى مخرجات SPSS

بين تحليل الانحدار المتعدد أن معامل الارتباط المتعدد بلغ ($R=0.754$) ، في حين بلغ معامل التحديد ($R^2=0.568$) وهذا يعني أن الأبعاد الأربعة لإدارة الجودة الشاملة الداخلة في النموذج تفسر إحصائياً نسبة (56.8%) من التباين في كفاءة العملية التعليمية ضمن بيانات الدراسة، بينما تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى لم يتضمنها النموذج. كما أظهر اختبار النموذج قيمة ($F=37.854$) بمستوى دلالة (0.000)، بما يشير إلى دلالة النموذج الإحصائية. وعلى مستوى الأبعاد، سجل دعم الإدارة العليا أعلى معامل تأثير معياري ($\beta=0.312$) ، يليه التركيز على المتعلم ($\beta=0.284$) ، ثم التحسين المستمر ($\beta=0.215$) ، ثم المشاركة الشاملة ($\beta=0.142$). وكانت مستويات الدلالة للأبعاد جميعها ضمن المستوى المستخدم للحكم على الدلالة الإحصائية في الدراسة. وتشير هذه النتائج إلى أن دعم الإدارة العليا كان البعد الأكثر ارتباطاً وتأثيراً ضمن النموذج المستخدم، في حين ظهر

التركيز على المتعلم في المرتبة التالية. ويمكن قراءة هذه النتيجة في إطار بيانات الدراسة باعتبار أن دعم الإدارة يوفر بيئة مؤسسية تساعد على تنفيذ ممارسات الجودة، بينما يرتبط التركيز على المتعلم مباشرة بجانب أساسي من العملية التعليمية.

4. مناقشة النتائج

أثبتت نتائج تحليل الارتباط وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وكفاءة العملية التعليمية، إذ بلغ معامل الارتباط (0.754)، وهو ما يدل على أنه كلما ارتفع مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ارتفعت كفاءة العملية التعليمية. وتشير هذه النتيجة إلى أن مبادئ الجودة لا تمثل مجموعة من الإجراءات الإدارية فحسب، وإنما تعد مدخلاً استراتيجياً لتحسين الأداء الأكاديمي والإداري، وتعزيز جودة الخدمات التعليمية، ورفع مستوى التوجه نحو المستفيدين. كما أن مبادئ إدارة الجودة الشاملة وفقاً لنتائج تحليل الانحدار فسرت ما نسبته (56.8%) من التباين في كفاءة العملية التعليمية، وهذه النسبة تبين أن دعم الإدارة العليا كان أكثر الأبعاد تأثيراً، يليه التركيز على المتعلم، والتحسين المستمر، ثم المشاركة الشاملة، وهو ما يثبت أن نجاح برامج الجودة تبدأ من التزام الإدارة العليا، ثم تنتقل إلى إشراك العاملين في جهود التحسين المستمر وتطوير العملية التعليمية.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات

أولاً: الاستنتاجات

1. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المعهد الطبي التقني/المنصور جاء مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي الكلي (4.03).
2. جاء دعم الإدارة العليا في المرتبة الأولى بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة بمتوسط حسابي بلغ (4.18)، وهو ما يعكس ارتفاع استجابات أفراد العينة بشأن ممارسات الإدارة المرتبطة بدعم الجودة ومتابعتها.
3. بلغ المتوسط الحسابي لكفاءة العملية التعليمية (3.98)، وهو مستوى مرتفع وفق مقياس الدراسة.
4. حصلت كفاءة الأداء الأكاديمي على أعلى متوسط بين أبعاد كفاءة العملية التعليمية، إذ بلغ (4.15)، في حين سجلت كفاءة الأداء الإداري أدنى متوسط بلغ (3.82).
5. أظهرت نتائج الارتباط وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وكفاءة العملية التعليمية، وبلغ معامل الارتباط الكلي (0.754).
6. بين نموذج الانحدار المتعدد أن مبادئ إدارة الجودة الشاملة تفسر (56.8%) من التباين في كفاءة العملية التعليمية وفق بيانات الدراسة.
7. ظهر دعم الإدارة العليا بوصفه البعد صاحب أعلى تأثير معياري في النموذج ($\beta=0.312$)، يليه التركيز على المتعلم ($\beta=0.284$)، ثم التحسين المستمر ($\beta=0.215$)، فالمشاركة الشاملة ($\beta=0.142$).
8. تكشف النتائج بصورة عامة عن وجود ارتباط بين مستوى تطبيق مبادئ الجودة ومستوى كفاءة العملية التعليمية في البيئة المدروسة، مع بقاء نسبة من التباين مرتبطة بعوامل أخرى لم تدخل ضمن النموذج الحالي.

ثانياً: التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، تقترح الباحثة ما يأتي:

1. مواصلة دعم شعبة ضمان الجودة وتفعيل دورها في متابعة مؤشرات الأداء وإعداد تقارير دورية يمكن الاستفادة منها في وضع خطط التطوير.
2. الاهتمام بتوزيع المهام وسرعة إنجاز المعاملات وتنظيم إجراءات العمل.

3. مراجعة البرامج التعليمية والمناهج الدراسية بصورة دورية والاستفادة من التغذية العكسية التي يقدمها العاملون والمستفيدون مما يساعد في تطوير اليات التحسين المستمر.
4. انشاء برامج التدريب والتحديث المستمر للتقنيات التعليمية المستخدمة واساليب التدريس مما يساعد في تطوير الكفاءة الاكاديمية.
5. العمل على الاستفادة من نتائج القياس عند إعداد خطط التطوير والتي يمكن الحصول عليها من خلال تنظيم اليات المناسبة لقياس رضا الطلبة والجهات المستفيدة من مخرجات المعهد المبحوث.
6. دعم المشاركة الشاملة للعاملين في اعداد البرامج والخطط المستقبلية التي من شأنها ان تساعد في تطبيق أنشطة الجودة مما يجعل التحسين عملية مؤسسية مستمرة.
7. ربط نتائج تقييم الجودة بإجراءات تطوير واضحة والاستفادة منها في تطوير الاجراءات الاكاديمية والادارية.
8. إجراء دراسات لاحقة تختبر متغيرات أخرى يمكن أن تفسر الجزء المتبقي من التباين في كفاءة العملية التعليمية، مثل التحول الرقمي والثقافة التنظيمية والمناخ التنظيمي والقيادة.

ثالثاً: مقترحات الدراسات المستقبلية

تقترح الباحثة إجراء دراسات مستقبلية تتناول الموضوع من زوايا مختلفة، ومن أهمها:

1. دراسة دور التحول الرقمي في تعزيز العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وكفاءة العملية التعليمية.
2. اختبار أثر الثقافة التنظيمية بوصفها متغيراً وسيطاً في العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء المؤسسي.
3. دراسة العلاقة بين القيادة التحويلية وإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.
4. إجراء دراسات مقارنة بين الجامعات الحكومية والأهلية في مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
5. استخدام نماذج إحصائية متقدمة مثل نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) للتحقق من العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات الدراسة.

قائمة المصادر

أولاً: المصادر العربية

1. بدح، احمد والصرابرة، خالد.(2212). "تصور مقترح لتطوير معايير إدارة الجودة وضمانها في الجامعات الأردنية في ضوء تقنيات التعلم الالكتروني". المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد(5) . العدد(9).
2. البقمي، ناصر طامي. (2023). "قياس فعالية العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي من منظور إدارة الجودة الشاملة باستخدام مقياس SERVQUAL: دراسة حالة جامعة الجزائر". اطروحة دكتوراه في تخصص ادارة الاعمال.
3. بن عبو، حسبية. (2024). "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي: جامعة سعيدة أنموذج". مجلة قانون العمل والتشغيل، العدد (9)، المجلد(1).
4. بن عمار، أشواق، وبوترعة، بلال. (2021). "إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي: مفاهيم ومؤشرات قياسها". مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية. المجلد (9). العدد (1).
5. الجبوري، مروان عيد، والتغلي، زينة أحمد. (2025). تكامل الأداء الأكاديمي والإداري وأثره في جودة المخرجات التعليمية: دراسة تحليلية في المعاهد التقنية. مجلة الإدارة والاقتصاد للبحوث المتقدمة، المجلد (14)، العدد (2).
6. الحراحشة، محمد عبود، (2025)، "إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالتنمية المستدامة: دراسة تطبيقية على مؤسسات التعليم العالي الأردنية"، المجلة الأمريكية الدولية للعلوم الانسانية والاجتماعية، العدد (19)، المجلد(3).
7. الحريري، رافدة عمر. (2007). " إعداد القيادات الادارية لمدارس المستقبل في ضوء الجودة الشاملة، الطبعة الاولى، الاردن، عمان، دار الفكر للنشر والتوزيع.
8. الخفاجي، علي حمزة، والزبيدي، سلام جواد. (2026). انعكاس مبادئ إدارة الجودة الشاملة على رضا المستفيدين في المؤسسات التعليمية الطبية والتقنية. المجلة العراقية لعلوم الجودة، المجلد (8)، العدد (1).
9. الخلاص، سليمان جمعة. (2024). "تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مؤسسات التعليم العالي: دراسة بين المراحل والمعوقات". مجلة شرويس العلمية. العدد (4).

10. عط ، خالدية مصطفى، وإبراهيم، رعداء حقي، (2024)، "مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها في برامج الدراسات العليا: دراسة استطلاعية لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية الإدارة والاقتصاد الجامعة العراقية"، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد (6)، المجلد (65).
11. العنزي، مشعل بن فهد. (2024). تقييم كفاءة الأداء المؤسسي في ضوء معايير الجودة الشاملة: دراسة استطلاعية لآراء الكادر الأكاديمي. مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد (25)، العدد (4).
12. قباصة، محمد عبد المجيد وقباصة، الحجاج المختار والعروسي، موفق فيضي وابوقيلة، مروان الطاهر. (2023). "امكانيات تطبيق الجودة التعليمية الشاملة لمؤسسات التعليم العالي في ليبيا: الآليات والمعايير". المجلة الدولية للعلوم والتقنية، المجلد (1)، العدد (33).
13. لغرس، سوهيله. (2022). " إدارة الجودة الشاملة في التعليم: المفهوم، الاساليب، الاهمية (مقاربة نظرية)". مجلة المواقف للبحوث والدراسات في المجتمع والتاريخ. المجلد (17). العدد (خاص).
14. المحرج، عبد الكريم بن عبد العزيز، (2019)، "تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم العام بمحافظة المجمعة"، مجلة العلوم التربوية والنفسية - جامعة القصيم، العدد (2)، المجلد (13).
15. المدهون، وفاء، (2025)، "إدارة الجودة الشاملة في التعليم: نحو تطوير استراتيجي مستدام لمؤسسات التعليم"، مجلة تعليم الجديدة.

ثانياً: المصادر الأجنبية

1. Bonesronning, H. (2004). The determinants of student achievement in higher education: A survey of recent literature. Higher Education Management and Policy, 16(2), 65-85.
2. Doherty, G. D. (2008). Developing Quality Systems in Education. Routledge.
3. Ehlers, U. D. (2018). Quality Management in Higher Education: A Review of International Trends and Practices. Springer.
4. Menteşoğulları, E. (2023). Total Quality Management in Education: A Conceptual Framework. International Journal of Educational Management, 37(1), 1-15.
5. Oakland, J. S. (2025). Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases (6th ed.). Routledge, London,
6. Rohmanto, B., Purwanto, A., & Ismail, M. (2023). Integration of Total Quality Management and Islamic Values in Educational Institutions. Journal of Islamic Education Management, 8(2), 123-140.
7. Sfakianaki, E., et al. (2024). The impact of TQM on administrative and academic performance efficiency in higher education: An empirical study. International Journal of Quality & Reliability Management, 41(3), pp. 195-215.
8. Sfakianaki, E., Mastery, A., & Karasavoglou, A. (2018). Human resources as the core of total quality management in higher education. International Journal of Quality and Service Sciences, 10(4), 376-391.
9. Thapa, A. (2011). Quality Management in Education: Principles and Practices. Kathmandu: Oxford University Press.
10. Sallis, E. (2014). Total quality management in education. Rutledge.