

تأثير ممارسات ادارة الجودة الشاملة في تحسين خدمة التعليم الالكتروني دراسة تحليلية لآراء عينة من القيادات الإدارية في جامعة كربلاء

## The effect of total quality management practices in improving e-learning service An analytical study of the opinions of a sample of administrative leaders at the University of Karbala

أ.م.د محمد حسين علي حسين الجنابي  
 Mohammad Hussain Ali Hussain  
 Al-Janaby  
 dr.hussain@albayan.edu.Iq  
 جامعة البیان/ كلية إدارة لعمال  
 Al-Bayan University/ College of  
 Business Administration

م. منتظر زهير حسن الزیادي  
 muntadhir zuheer hassan  
 Muntadhir.z@uokerbala.edu.iq  
 جامعة كربلاء/ كلية التربية البدنية وعلوم  
 الرياضة  
 Karbala University/ College of Physical  
 Education and Sports Sciences

### المستخلص

هدفت الدراسة الى اختبار تأثير ممارسات ادارة الجودة الشاملة في تحسين خدمة التعليم الالكتروني على مستوى عينة من القيادات الإدارية في جامعة كربلاء، انطلاقاً من المشكلة وتساؤلاتها التي تعكس في معالمها تصورات الباحثان ومن هنا تكمن إشكالية الدراسة في تساؤل عام مفاده (ما مدى تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة والكفايات الاستراتيجية في تحسين خدمة التعليم الالكتروني)، تأتي أهمية المتغيرات التي جرى البحث فيها والاستفادة المعلومات الواردة واقعياً لتحقيق النمو وتطوير استراتيجياتها، اشتمل مجتمع الدراسة القيادات الإدارية في جامعة كربلاء وكلياتها وخلصت الى عينة قصدية، اعتمدت الدراسة الحالية على (130) استبانة صالحة للتحليل الاحصائي واستخدمت الاستبانة كاداة رئيسية في جمع بيانات ومعلومات الدراسة فضلاً عن بعض الزيارات الميدانية ولأغراض التحليل والمعالجة الاحصائية لهذه الدراسة اختيرت بعض الأساليب واهمها اختبارات الصدق والثبات والتحليل العاملي التوكيدي وأسلوب الإحصاء الوصفي واختبار علاقة الارتباط والتأثير ضمن حزمة البرامج الإحصائية (SPSS V.25, Amos V.21)، وقد خرجت الدراسة بمجموعة من الاستنتاجات من بينها تعد ممارسات ادارة الجودة الشاملة من الأساسيات التي تتأثر بها خدمة التعليم الالكتروني و التي تدعم المؤسسة التعليمية إدارياً وفنياً والحصول على قدرات تجعلها متفوقة وتحقق قيمة ومنفعة عالية تجعل الجامعة قادرة على بناء استراتيجياتها ومتميزة في سوق المنافسة كما أوصى الباحثان بتبني ممارسات إدارة الجودة الشاملة من اجل النهوض بمستوى أداؤها وتحسين جودة مخرجاتها وتأهيل الطلبة علمياً وعملياً وتقنياً لتحقيق أهدافها وللحاق بركب التطور العالمي.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، خدمة التعليم الالكتروني

### Abstract

The study aimed to test the impact of total quality management practices in improving the e-learning service at the level of a sample of administrative leaders at the University of Karbala, based on the problem and its questions that reflect the researcher's perceptions in its features Hence, the problem of the study lies in a general question that says (to what extent do comprehensive quality management practices and strategic competencies influence the improvement of e-learning services). The importance of the variables that were researched and benefiting from the information received comes realistically to achieve growth and develop its strategies. The study population included the administrative leaders at the University of Karbala and its faculties, and concluded with an intentional sample, and the current study relied on (130) questionnaires valid for statistical analysis, and the questionnaire was used as a main tool in collecting data and information for the study as well as some field visits. For the purposes of statistical analysis and treatment of this study, some methods were chosen, the most important of which are validity and reliability tests, confirmatory factor analysis, descriptive statistics method, and the correlation and influence relationship test within the statistical software package (SPSS V.25, Amos V.21). The study came out with a set of conclusions, including that the practices of total quality management are among the basics that affect the e-learning service, which supports the educational institution administratively and technically, and obtains capabilities that make it superior and achieves high value and benefit that makes the university able to build its strategies and be distinguished in the competition market. The researchers also recommended adopting comprehensive quality management practices in order to raise the level of its performance, improve the quality of its outputs, and qualify students scientifically, practically, and technically to achieve its goals and catch up with global development.

**Keywords:** Total Quality Management, E-Learning Service

## 1- المقدمة

تهدف المجتمعات اليوم الى تطوير النظام التعليمي وحصول جميع الفئات على فرص التعليم اذ بدأت الحاجة الى ايجاد أنماط تعليمية للوصول الى المعرفة، وبالأخص في خدمة التعليم الالكتروني الذي أصبح شائعاً ومستخدماً على نطاق واسع في الأوساط الأكاديمية، وان المسؤولية الرئيسية للنظام التعليمي هي الجودة العالية، اذ تزداد أهميتها في مؤسسات التعليم العالي في تنمية الكفاءات، وتوليد كفايات قادرة على قيادة العملية التعليمية، اذ تعتبر خدمة التعليم الالكتروني مجال حديث في التعليم تنقل العملية التربوية من التلقين الى التفاعل.

وعليه يهدف هذا البحث الى دراسة تأثير ممارسات ادارة الجودة الشاملة في تحسين خدمة التعليم الالكتروني ومحاولة تطبيقه على عينة من القيادات الإدارية في جامعة كربلاء ولتحقيق هذا الهدف فقد اعتمد الباحثان مجموعة من الأدوات كالمصادر العلمية والزيارات والاستبانة، كما تضمنت الدراسة نموذج افتراضي والفرضيات، واستخدم الباحثان مجموعة من أساليب وبرامج التحليل والمعالجة الإحصائية.

يتضمن البحث أربع مباحث تتناول المبحث الأول منهجية البحث، اما المبحث الثاني فقد تضمن المرتكزات الفكرية للالتزام الإدارة العليا في تحسين خدمة التعليم الالكتروني كما اهتم المبحث الثالث بالجانب التطبيقي للبحث، والمبحث الرابع فقد تناول استعراض لاهم الاستنتاجات والتوصيات التي توصل اليها البحث.

## 2- منهجية البحث

### 2-1 مشكلة البحث

نالت خدمة التعليم الالكتروني في السنوات الأخيرة على الطلب المتزايد، أدى هذا الطلب الى حدوث ارباك في مؤسسات التعليم العالي لان خدمة التعليم الالكتروني تعد متأخرة وبحاجة الى الدعم ولم تتم ادارتها بالشكل المطلوب، بالإضافة الى حاجة الهيئات التعليمية والطلبة الى أنظمة تعليمية تتمتع بالجودة العالية، اذ يتطلب من الإدارات اعتماد سياسات واضحة لإدارة وتحسين خدمة التعليم الالكتروني في المؤسسات الأكاديمية، واستنادا الى ما ورد يمكن بلورة مشكلة الدراسة بالتساؤلات الآتية:

- 1- ما مستوى إدراك ممارسات ادارة الجودة الشاملة وخدمة التعليم الالكتروني لدى عينة الدراسة
- 2- ما مستوى ارتباط ممارسات ادارة الجودة الشاملة وخدمة التعليم الالكتروني.
- 3- ما مستوى تأثير ممارسات ادارة الجودة الشاملة في خدمة التعليم الالكتروني.

### 2-2 اهداف الدراسة

- 1- تحديد العلاقة بين ممارسات ادارة الجودة الشاملة وخدمة التعليم الالكتروني.
- 2- قياس تأثير ممارسات ادارة الجودة الشاملة في خدمة التعليم الالكتروني.
- 3- تحديد مستوى تطبيق ممارسات ادارة الجودة الشاملة في خدمة التعليم الالكتروني.

### 2-3 أهمية البحث

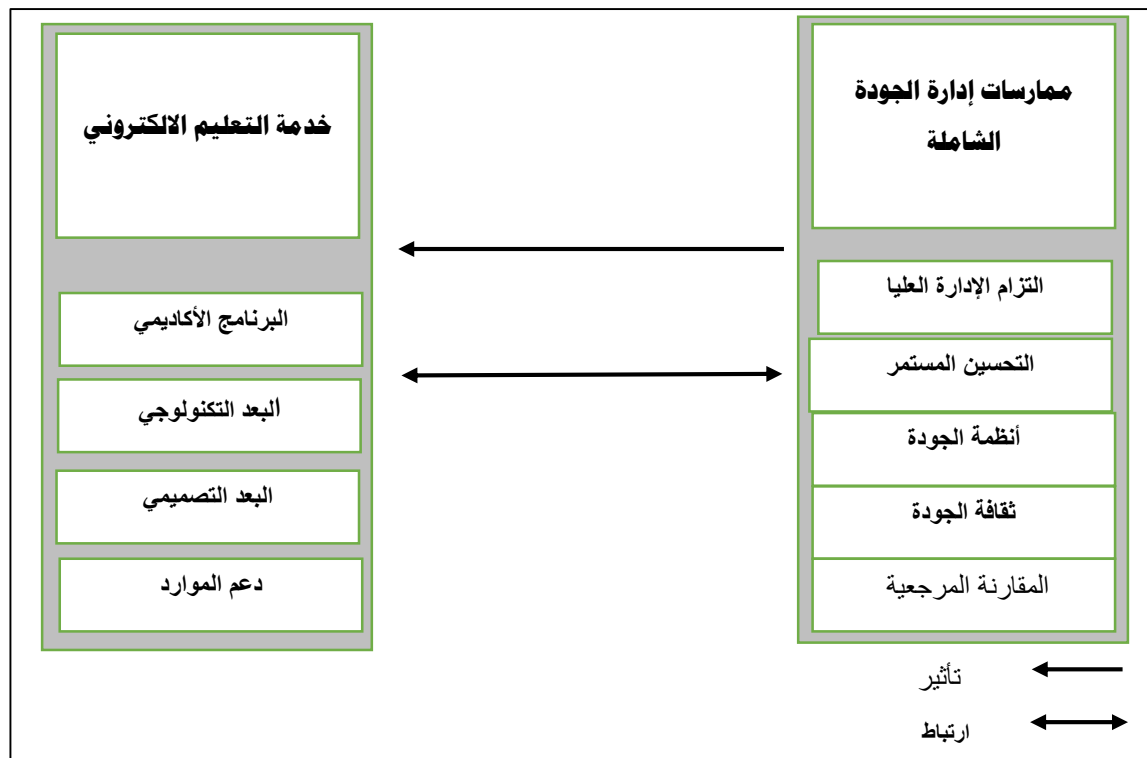
- 1- رفد المؤسسات الأكاديمية من المعلومات الواردة في متغيرات البحث والاستفادة منها في تحقيق النمو والتطور.
- 2- تعد خدمة التعليم الالكتروني أحد الطرق الحيوية في نقل المعرفة وخصوصاً بعد انتشار كوفيد -19.
- 3- تتأني أهمية هذا البحث ليس في العمل الأكاديمي فقط بل يشمل الاعمال المهنية أيضاً اذ ان تطوير المنظمة وتقديمها يعتمد على ما تمتلكه ثروة علمية ومعرفية وبمستويات ذات جودة عالية.

### 2-4 فرضيات البحث

- 1- الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ممارسات ادارة الجودة الشاملة بأبعادها وخدمة التعليم الالكتروني بأبعادها.
- 2- الفرضية الثانية: يوجد تأثير دال معنوياً لمتغير ممارسات ادارة الجودة الشاملة في خدمة التعليم الالكتروني.

### 2-5 المخطط الفرضي للبحث

تم اعتماد دراسة (Talib et al (2012), Begum et al (2021) في اختيار ابعاد ممارسات إدارة الجودة الشاملة، ومقياس (Khan (2005), Sun et al (2007) في اختيار ابعاد خدمة التعليم الالكتروني.



شكل (1) المخطط الفرضي للبحث  
المصدر: من اعداد الباحثان

## 2-6 حدود البحث

- 1- الحدود المكانية: تمثلت الحدود المكانية للبحث في اختيار جامعة كربلاء وكلياتها.
- 2- الحدود الزمانية: تمثلت الحدود الزمانية في مدة اعداد الجانب النظري والميداني للبحث، وجمع المعلومات وتوزيع الاستبانة وتحليلها وتفسير النتائج بتاريخ (2023/7/15) لغاية (2023/8/31).

## 2-7 عينة البحث

اختار الباحثان عينة قصدية، لغرض تحديد حجم العينة المناسب لمجتمع الدراسة البالغ عددهم (150) فردا من القيادات الإدارية في جامعة كربلاء من رئيس الجامعة ومساعديه والعمداء ومعاونيههم ورؤساء الاقسام والمراكز كونهم الأقرب والأكثر معرفة والأكثر تقريبا لفقرات الاستبانة وهذا بدوره ينعكس على دقة الإجابات، تم توزيع (150) استبانة على كافة القيادات التي تشمل جميع مجتمع الدراسة واسترجاع (138) استبانة، (12) استبانة لم يتم استرجاعها بسبب انشغال المستجيبين، تم استبعاد (8) منها لعدم اكتمال المعلومات واعتمدت الدراسة الحالية على (130) استبانة صالحة للتحليل الاحصائي وفيما يلي توضيح لاهم خصائص عينة الدراسة .

## 3- مفهوم ممارسات ادارة الجودة الشاملة

بين العديد من العلماء والباحثين على ان ممارسات ادارة الجودة الشاملة هي فلسفة إدارية تستند الى التحسين المستمر بمشاركة جميع العاملين في المنظمة (Abuzaid,2015:88)، اذ يتكون هذا المفهوم من ثلاث عناصر رئيسية وهي ( النظام والرقابة وجهد الفريق لتحسين الجودة) ويكون فيها الزبون هو الأكثر أهمية ثم المورد والمستلم (Burlikowska,2015:232)، وقد وصف ( Deming ) ممارسات ادارة الجودة الشاملة بانها الدورة التي لا تنتهي من التقدم في نظام الإنتاج، اما (Crosby) فقد نص على ان ممارسات ادارة الجودة الشاملة طريقة منهجية للتأكد من ان أنشطة المنظمة تتبع الطريقة التي تم التخطيط لها، اما (Yang) فير ان ممارسات ادارة الجودة الشاملة هي مجموعة من المبادئ التي تركز على التحسين المستمر والتركيز على احتياجات الزبائن، ووفقا للآراء المختلفة للباحثين فقد تم تعريف ممارسات ادارة الجودة الشاملة في الجدول (1).

جدول (1) تعاريف ممارسات إدارة الجودة الشاملة بحسب آراء الباحثين

| الباحثين               | التعريف                                                                                                                                          |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (Heizer Et Al,2017:22) | ادارة المنظمة باكملها بحيث تتفوق في جميع جوانب المنتجات والخدمات التي تهم الزبون                                                                 |
| (Azhar,2018:3)         | مجموعة من الأساليب والإجراءات المستخدمة لتقليل أو إزالة الاختلاف من عملية الإنتاج أو نظام تقديم الخدمات من أجل تحسين الكفاءة والموثوقية والجودة. |
| (Mahamda,2019:66)      | نظام نهج يعمل أفضيًّا من خلال منظمة تضم جميع الإدارات والعاملين ويمتد للخلف والأمام ليشمل كل من الموردين والزبائن                                |
| Abbas,2020:3           | نظام إدارة يركز على التحسين المستمر من خلال الأدوات والتقنيات والقيم                                                                             |
| (Awu,2022:46)          | نظام إدارة يستلزم قيام جميع الموظفين في الشركة بتقديم منتجات أو خدمات تلبي توقعات الزبائن أو تتجاوزها                                            |

المصدر: اعداد الباحثين من خلال ما ورد في الادبيات

يرى الباحثان ومن خلال العرض السابق لمفاهيم ادارة الجودة الشاملة نلاحظ ان المفهوم قد انقسم الى عدة آراء متباينة، اذ اشار له بعض الباحثين على انه فلسفة وآخرون رأوه على انه مجموعة اساليب وبعضهم صنفه بالنظام اما البعض الآخر فقد عده خطة عمل، وقد أدرجت هذه المفاهيم بحسب نقاط تركيزها فمنهم من ركز على تلبية احتياجات الزبائن واخرى ركزت على مشاركة العاملين او التحسين المستمر أو للتميز في منتج او خدمة، نستنتج من هذا ان هذه المفاهيم جاءت لتكمل بعضها البعض.

### 1-3- ابعاد ممارسات ادارة الجودة الشاملة

أ- **التزام الإدارة العليا:** تتألف الإدارة العليا من كبار المديرين المسؤولين عن المنظمة، لذلك، يجب أن تبدأ ممارسات ادارة الجودة الشاملة بالإدارة العليا ، التي تلعب دورًا ديناميكيًا في النجاح العام للشركة والمسؤولين عن التغييرات المطلوبة ( Hussain Et Al,2023:43)، اذ يؤثر التزام الإدارة العليا وموقفها الإيجابي على أنشطة تحسين الجودة من خلال تسهيل عمليات الجودة كما أن التزام الإدارة العليا بالجودة يسهل تخصيص الموارد بشكل مناسب من قبل المنظمات ، وبالتالي تحسين الجودة (Ferdousi,2017:126).

ب- **التحسين المستمر:** يُعرّف التحسين المستمر بأنه فلسفة لضمان نجاح وتقدم المنظمات، والتي تقوم على جذب الزبائن والاحتفاظ بهم، وتوفير جميع متطلباتهم واحتياجاتهم، وتطوير عمليات الأداء، حيث يحقق التحسين المستمر الربحية والميزة التنافسية ويحقق أهداف النجاح المتتالي((Saffar&Obeidat,2019:80)، الهدف من تنفيذ التحسين المستمر هو تحسين الأداء، والتحسين المستمر هو برنامج تغيير مخطط على مستوى المنظمة يتضمن الموارد الحالية ويتحقق من خلال التغييرات التدريجية (Abukhadera,2021:522& Onbaşioğlu).

ت- **المقارنة المرجعية او قياس الأداء:** يبحث صناع القرار باستمرار عن تقنيات لتمكين تحسين الجودة. القياس المعياري هو أحد هذه الأساليب التي أصبحت شائعة في الآونة الأخيرة. على الرغم من أن المقارنة المرجعية ليست جديدة، إلا أنها وجدت الآن المزيد من المشتركين وتحتل مكانة بارزة (Dattakumar&Jagadeesh,2003:176)، عرفها (Aziz,2017:71) بأنها عملية مستمرة ومنهجية لمقارنة المنتجات والعمليات والنتائج مع المنظمات الأخرى أو الفاحصين ، بغرض تحسين النتائج من خلال تحديد واعتماد وتنفيذ نهج أفضل للممارسات، تتمثل أهداف المقارنة المعيارية في بناء قدرات تنافسية من حيث التكنولوجيا والجودة والتسليم والإنتاجية لاستخدامها ضد المنافسين((Hong et al,2012:446).

ث- **انظمة الجودة:** وهو عبارة عن مجموعة من العمليات التجارية التي تركز على تحقيق أهداف سياسة الجودة ( Roy& Ghose,2016:9)، تعد أنظمة إدارة الجودة من أكثر الأدوات فعالية للشركات لزيادة القدرة التنافسية ومن اسباب تطبيقها انه يتم قياس الجودة باستمرار، اذ يعطي ذلك معلومات للإدارة العليا حول ما إذا كانت جميع العمليات تعمل كما تم تعريفها، كما أنه يعطي معلومات حول الانحرافات عن المتوسط، وتضمن الإجراءات اتخاذ التدابير التصحيحية عند حدوث عيوب (Priede,2012:1468).

ج- **ثقافة الجودة:** تشير ثقافة الجودة إلى ثقافة تنظيمية تهدف إلى تعزيز الجودة بشكل دائم، اذ تعتبر الثقافة داخل أي منظمة من الأصول غير الملموسة، ومصدر للميزة التنافسية والسبب الرئيسي لنجاح أو فشل المنظمة (Abed et al,2021: 781) وتتميز بعنصرين متميزين: من ناحية، عنصر ثقافي / نفسي للمشاركة القيم والمعتقدات والتوقعات والالتزام تجاه الجودة، ومن ناحية أخرى، عنصر هيكل / إداري مع عمليات محددة تعزز الجودة وتهدف إلى تنسيق الجهود الفردية " ( Tutko,2019:620)، يصف

(Smirchich) الثقافة بأنها: "الدرجة التي يتشارك بها مجموعة من الناس العديد من المعتقدات والقيم والافتراضات التي تشجعهم على تقديم تفسيرات متداخلة لأفعالهم وأفعال الآخرين". نتيجة لنظام المعايير المشتركة، تخلق الثقافة معاني مشتركة للأفراد، وبالتالي توفر روابط بينهم، وقد تولد الثقافة التزامًا بقيم الإدارة، وستوفر تصورًا للمنظمة للأشخاص داخلها وخارجها (Nyaywa, 2020:29).

#### 4- خدمة التعليم الإلكتروني

**4-1 مفهوم خدمة التعليم الإلكتروني:** يتضمن خدمة التعليم الإلكتروني عملية يتم من خلالها التعلم أو اكتساب المعرفة ونشرها ضمن حدود تقنيات اتصالات المعلومات (ICT) أو الوسائط الإلكترونية (Olaniran, 2009:181)، أن خدمة التعليم الإلكتروني يتجلى في أشكال متعددة من التطبيقات والعمليات (Kumar, 202:2018) التعلم المستند إلى الويب والكمبيوتر، والتعاون الرقمي، والفصول الدراسية الافتراضية، ويشمل تسليم المحتوى عبر الإنترنت، وشبكة LAN / WAN أو الإنترنت / الإكسترانت، وشريط الصوت والفيديو، والبث عبر الأقمار الصناعية، والأقراص المدمجة - والتلفزيون التفاعلي (Almarzooqi, 2019:16)، خدمة التعليم الإلكتروني يكون إما بطريقة (التعليم عن بعد) وهو التعليم الذي يستبعد الحضور المادي للمعلم، مصدر المواد المراد دراستها والفاحص هو في الواقع جهاز كمبيوتر متصل بالإنترنت، أو الطريقة الثانية "التعلم المدمج". الذي يستخدم خدمة التعليم الإلكتروني هنا فقط كأداة لدعم عملية التدريس (Gorska, 2016:36)، أن خدمة التعليم الإلكتروني هو نوع من إدارة التعليم الذي يكمل التعليم في الفصل كخيار بديل لا يعتمد فقط على المعلم (Ngamet et al, 2018:2)، ويمكن تعريفه كما في الجدول (2) وكما يلي:

جدول (2) تعريف خدمة التعليم الإلكتروني بحسب آراء الباحثين

| النظام التكنولوجي الشامل لتقديم التدريس                                                                                                                         | (Nikou, 2021)           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| مجال تعليمي قائم على التكنولوجيا الحديثة في عالم الاتصالات والمعلومات في التعليم، من خلال استخدام الإنترنت والحاسوب والبرامج التي يعدها متخصصون في مجال التعليم | (Kastiro Et Al, 2022)   |
| تنفيذ العملية التعليمية بمساعدة تقنيات المعلومات والاتصالات                                                                                                     | (Zunic Et Al, 2022)     |
| تقنية تمكن الطلاب من التعلم رقميًا، سواء عبر الإنترنت أو في وضع عدم الاتصال، في أي وقت وفي أي مكان، مما يجعلهم أكثر استقلالية في اكتساب المواد                  | (Berestova Et Al, 2022) |

المصدر: اعداد الباحثان كما ورد في الادبيات

اختلفت آراء الباحثين والمختصين في وضع تعريف محدد للتعليم الإلكتروني، فقد اتجهت بعض مفاهيم التعليم الإلكتروني نحو التكنولوجيا بينما اتجهت الأخرى نحو الاتصال وغيرها من الاتجاهات، قد تكون التباينات بين مجالات وتخصصات الباحثين والممارسين في تعريف خدمة التعليم الإلكتروني قد ساهمت في الآراء المختلفة والمربكة للتعلم الإلكتروني.

#### 4-2 ابعاد خدمة التعليم الإلكتروني

أ- **البرنامج الأكاديمي:** يركز بعد البرنامج الأكاديمي على الشؤون الأكاديمية والإدارية والخدمات الطلابية التي تتعلق بالتعليم الإلكتروني، وتحديد عدد الطلاب لكل أستاذ وإعطاء الوقت الكافي من أجل تعزيز عملية التعلم وللحصول على تفاعل أكبر (Khan, 2005:25)، وجدت معظم المؤلفات أن الحاجة إلى تطوير أعضاء هيئة التدريس والدعم المؤسسي (التشجيع والحافز) يتم تحديدها باستمرار كعوامل أساسية تؤثر على استخدام التكنولوجيا التعليمية الجديدة في أماكن التعليم العالي (AI-) (Shboul, 2013:94).

ب- **البعد التصميمي:** واجهة المستخدم (UI) واجهة المستخدم عبارة عن اتصال تفاعلي بين رموز برامج الكمبيوتر والمستخدم. في الواقع، وهو التخطيط المنهجي وتطوير التعليم يتضمن مجموعة من إجراءات اتخاذ القرار التي يتم من خلالها تطوير أو اختيار أكثر الاستراتيجيات التعليمية فاعلية، بالنظر إلى النتائج التي يتعين على المتعلمين تحقيقها والظروف التي يتعين عليهم تحقيقها في ظلها (Winn, 1990:53)، عرفها (Kurzibova, 2021:2) عبارة عن مهمة برمجية وتعليمية نفسية وتصميمية لتوصيل الرسائل بفعالية إلى الطلاب باستخدام الوسائط المتعددة.

ت- **البعد التكنولوجي:** ويعني ببحث القضايا الفنية التي تختص بالبنية التحتية للتعلم الإلكتروني، وهذا البعد يشتمل على تخطيط البنية التحتية والأجهزة والبرمجيات (Khan, 2005:154)، يعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أنها إنشاء ومعالجة وتخزين واسترجاع ونقل البيانات والمعلومات (Ngwu, 2014:1)، بقدر ما يكون المجتمع العالمي ما بعد الصناعي هو المجتمع القائم على تكنولوجيا المعلومات، فإن المسؤولية الرئيسية للنظام التعليمي للمجتمع الحديث الموجه للمعلومات هي الجودة العالية للخدمات التعليمية المقدمة لجميع الفئات السكانية متى وأينما أرادت (Keksela Et Al, 2016:1).

ث- **دعم الموارد:** يقوم بعد دعم الموارد باختبار الموارد الإلكترونية ودعمها من أجل تقوية بيئة التعلم، إذ ينبغي على المؤسسة التعليمية أن تقدم عما لحاجات المتعلمين لكي تمنحهم الشعور بالأمان بأنهم ليسوا بمفردهم في أي من المهام المطلوبة منهم (Khan, 2005:352)، هناك ثلاثة تفاعلات أساسية تدعم تعليم خدمة التعليم الإلكتروني: تفاعل الطالب مع الطالب، والتفاعل بين الطالب والمدرس، والتفاعل بين الطالب والمحتوى. هذه التفاعلات الثلاثة هي العلاقات التأسيسية التي تجعل بيئة خدمة التعليم الإلكتروني تعمل بسلاسة (Yazid et al, 2021:81).

## الجانب العملي

## 5-توصيف وترميز المقاييس

يتضمن هذا البحث متغيرين رئيسيين وابعاد فرعية وقد تم تحديد رموز لهذه المتغيرات وابعادها الفرعية وذلك لتسهيل تداولها في التحليل، وكما في الجدول (3) اذ تم استخدام الأدوات المناسبة للتحليل وفقا للبيانات المستحصلة عن كل متغير وفقا لتصنيف ليكرت الخماسي.

جدول (3) توصيف وترميز المتغيرات

| المتغيرات الرئيسية      | الابعاد الفرعية       | الرمز الاحصائي | عدد الفقرات |
|-------------------------|-----------------------|----------------|-------------|
| إدارة الجودة الشاملة    | التزام الإدارة العليا | TMC            | 6           |
|                         | التحسين المستمر       | CI             | 6           |
|                         | أنظمة الجودة          | QS             | 6           |
|                         | ثقافة الجودة          | QC             | 7           |
|                         | المقارنة المرجعية     | BM             | 5           |
| خدمة التعليم الالكتروني | البرنامج الأكاديمي    | AP             | 6           |
|                         | البعد التكنولوجي      | TD             | 6           |
|                         | البعد التصميمي        | DD             | 6           |
|                         | دعم الموارد           | RS             | 6           |

المصدر: من اعداد الباحثان

## 5-1-اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

لأغراض البحث الحالي ومن خلال الجدول (4) يتبين لنا ان قيمة اختبار (Kolmogorov-Smirnov) قد بلغت (0.053)، (0.069)، وقيم النسب المعنوية الإحصائية فقد بلغت (0.200 ، 0.200) بالتوالي، كونها اكبر من القيمة المعيارية (0.05) وهذا يدعم الأدوات المعلمية في التحليل والاختبار.

جدول (4) اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

| المتغيرات               | Tests Of Normality |     |       |              |     |      |
|-------------------------|--------------------|-----|-------|--------------|-----|------|
|                         | Kolmogorov-Smirnov |     |       | Shapiro-Wilk |     |      |
|                         | statistic          | df  | sig   | statistic    | df  | sig  |
| إدارة الجودة الشاملة    | .053               | 130 | .200* | .974         | 130 | .012 |
| خدمة التعليم الالكتروني | .069               | 130 | .200* | .984         | 130 | .139 |

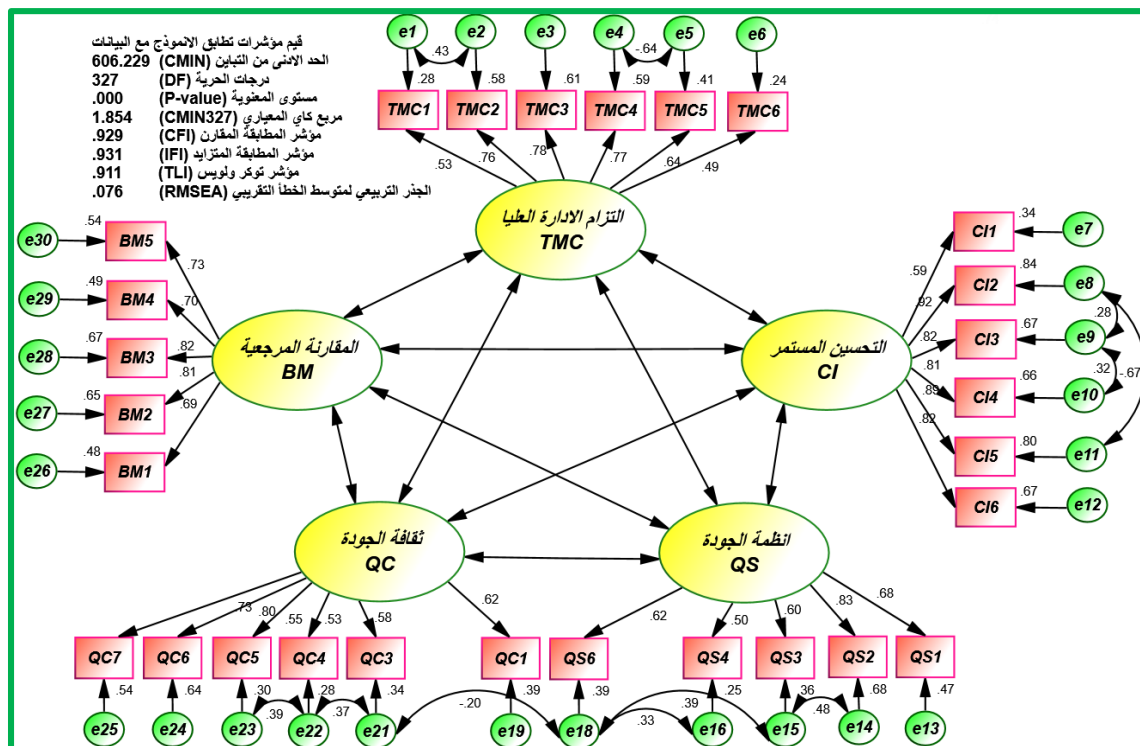
المصدر: من اعداد الباحثان

## 5-2-التحليل العاملي التوكيدي

الهدف هنا قياس موثوقية وصلاحيه بناء الاستبيان المطور حاليا باستخدام احد المناهج التوكيدية الذي يحقق غرض القياس (Saeed 582 : 2022 et al.) والتحليل التوكيدي هو تقنية تؤكد الوصول لأفضل بنية هيكلية للبيانات التي تمتاز بالعلاقات الارتباطية بين اجابات العينة ، وبذلك يجب استخدام (CFA) لضمان ما إذا كانت مقاييس المتغيرات كما هي عليه في المصادر من حيث العوامل وعدد عبارات القياس ام انها تحتاج الى تطوير جديد (Mair , 2018 : 39).



أ- تحليل العامل التوكيدي لممارسات ادارة الجودة الشاملة يوضح الشكل (2) ان متغير ممارسات ادارة الجودة الشاملة تم قياسه ب (30) عبارة تم توزيعها على أربعة ابعاد فرعية لكل منها عدد من الفقرات، تم حذف الفقرتين (QS5 , QC2) والاسترشاد بعدد محدد من مؤشرات التعديل بلغ (10) حسب اقتراح البرنامج ، وبذلك يتضح من خلال الشكل (2) ان الانموذج الهيكلي قد حقق مستوى المطابقة اللازم وضمن الحدود المطلوبة ، كما يتضح من الجدول (5) ان جميع عبارات القياس تتمتع بمستوى معنوية عالي وذلك من خلال تدقيق قيمة النسبة الحرجة (C.R.) عند مستوى معنوية (0.01) وهذا يثبت صدق العبارات في



القياس الميداني ودلالة معنويتها على مستوى القيادات الادارية في جامعة كربلاء وكلياتها عينة الدراسة.

شكل (2) التحليل العاملي التوكيدي لمقياس ممارسات ادارة الجودة الشاملة

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.25)

جدول (5) : نتائج التحليل العاملي التوكيدي لادارة الجودة الشاملة

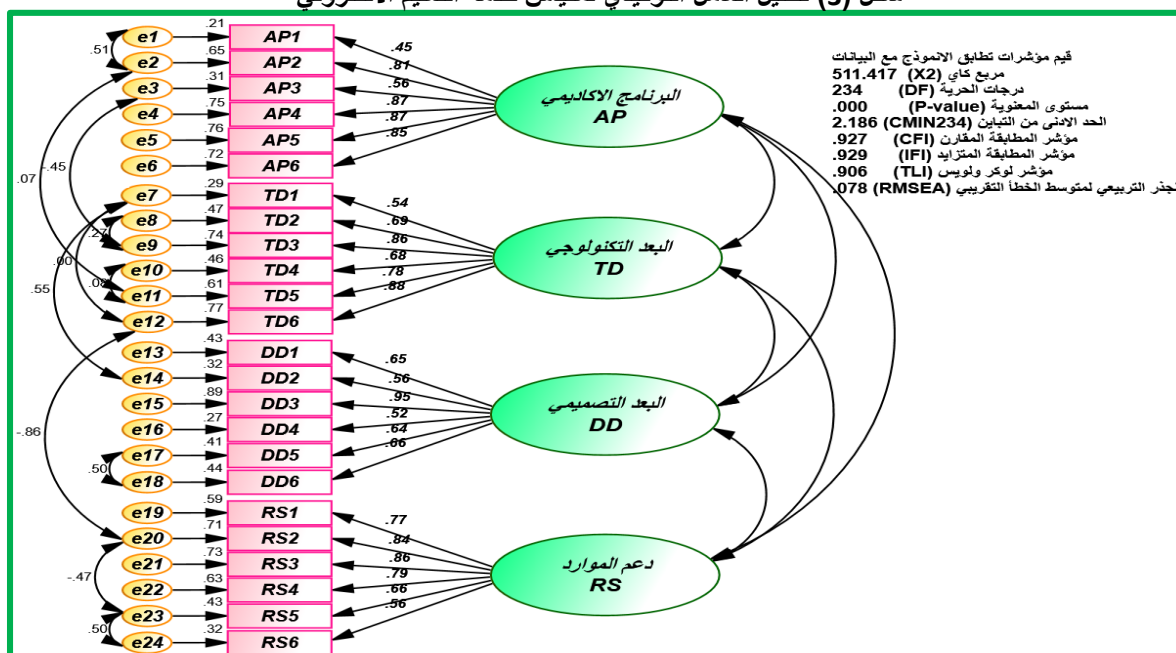
| المسارات              | النسبة الحرجة | الخطأ المعياري | التقدير اللامعاري | التقدير المعياري |
|-----------------------|---------------|----------------|-------------------|------------------|
| التزام الادارة العليا | 4.250         | .176           | .848              | .493             |
| التزام الادارة العليا |               |                | 1.000             | .641             |
| التزام الادارة العليا | 4.174         | .318           | 1.328             | .770             |
| التزام الادارة العليا | 5.250         | .276           | 1.448             | .783             |
| التزام الادارة العليا | 5.165         | .267           | 1.380             | .763             |
| التزام الادارة العليا | 3.913         | .224           | .878              | .531             |
| التحسين المستمر       |               |                | 1.000             | .586             |
| التحسين المستمر       | 7.018         | .298           | 2.089             | .918             |
| التحسين المستمر       | 6.355         | .307           | 1.953             | .817             |
| التحسين المستمر       | 6.389         | .330           | 2.110             | .814             |
| التحسين المستمر       | 6.861         | .310           | 2.130             | .894             |
| التحسين المستمر       | 6.438         | .325           | 2.089             | .821             |
| انظمة الجودة          | 5.103         | .236           | 1.206             | .683             |
| انظمة الجودة          | 5.922         | .238           | 1.410             | .828             |

|      |       |      |       |     |     |      |                   |
|------|-------|------|-------|-----|-----|------|-------------------|
| .598 | .976  | .165 | 5.907 | *** | QS3 | <--- | انظمة الجودة      |
| .500 | .850  | .179 | 4.737 | *** | QS4 | <--- | انظمة الجودة      |
| .623 | 1.000 |      |       |     | QS6 | <--- | انظمة الجودة      |
| .625 | 1.002 | .256 | 3.916 | *** | QC1 | <--- | ثقافة الجودة      |
| .582 | 1.001 | .265 | 3.780 | *** | QC3 | <--- | ثقافة الجودة      |
| .532 | .976  | .217 | 4.496 | *** | QC4 | <--- | ثقافة الجودة      |
| .550 | 1.000 |      |       |     | QC5 | <--- | ثقافة الجودة      |
| .799 | 1.433 | .318 | 4.512 | *** | QC6 | <--- | ثقافة الجودة      |
| .733 | 1.229 | .285 | 4.311 | *** | QC7 | <--- | ثقافة الجودة      |
| .732 | 1.025 | .156 | 6.593 | *** | BM5 | <--- | المقارنة المرجعية |
| .700 | .829  | .133 | 6.229 | *** | BM4 | <--- | المقارنة المرجعية |
| .819 | 1.000 |      |       |     | BM3 | <--- | المقارنة المرجعية |
| .806 | 1.117 | .149 | 7.484 | *** | BM2 | <--- | المقارنة المرجعية |
| .693 | .904  | .147 | 6.151 | *** | BM1 | <--- | المقارنة المرجعية |

### ب- التحليل العاملي التوكيدي لخدمة التعليم الالكتروني

يتضح من خلال الشكل (3) ان متغير خدمة التعليم الالكتروني قد تم قياسه بـ(24) عبارة توزعت على اربعة ابعاد فرعية لكل منها (6) فقرات قياسية، وعند تفحص تقديرات التشبعات المعيارية لها نلاحظ انها تجاوزت النسبة المطلوبة البالغة (0.40)، اما بالنسبة الى مؤشرات مطابقة البناء الهيكلي ، فقد تجاوزت القيم المطلوبة بعد ان تم الاسترشاد بما يقترحه البرنامج من مؤشرات تعديل والتي بلغ عددها (11) مؤشر ، وهذا يتضح من خلال قيمة  $CMIN/DF = 2.186$  وقيمة  $(CFI = 0.927)$  وقيمة  $(IFI = 0.929)$  وقيمة  $(TLI = 0.906)$  وقيمة  $(RMSEA = 0.078)$  ، وبذلك يتضح من خلال الشكل (23) ان الانموذج الهيكلي قد حقق مستوى المطابقة اللازم وضمن الحدود المطلوبة ، كما يتضح من الجدول (6) ان جميع عبارات القياس تتمتع بمستوى معنوية عالي وذلك من خلال تدقيق قيمة النسبة الحرجة  $(C.R.)$  عند مستوى معنوية (0.01) وهذا يثبت صدق العبارات في القياس الميداني ودلالة معنويتها على مستوى القيادات الادارية في القيادات الادارية في جامعة كربلاء وكلياتها عينة الدراسة.

### شكل (3) تحليل العامل التوكيدي لمقياس خدمة التعليم الالكتروني



المصدر: مخرجات برنامج "Amos V.25"



جدول (6) : نتائج التحليل العاملي التوكيدي لخدمة التعليم الالكتروني

| المسارات | التقدير المعياري   | التقدير اللامعاري | الخطأ المعياري | النسبة الحرجة | نسب المعنوية |
|----------|--------------------|-------------------|----------------|---------------|--------------|
| AP6 <--- | البرنامج الأكاديمي | .848              | 1.058          | .125          | 8.439 ***    |
| AP5 <--- | البرنامج الأكاديمي | .873              | 1.000          |               |              |
| AP4 <--- | البرنامج الأكاديمي | .866              | 1.031          | .118          | 8.750 ***    |
| AP3 <--- | البرنامج الأكاديمي | .560              | .583           | .116          | 5.007 ***    |
| AP2 <--- | البرنامج الأكاديمي | .806              | .823           | .106          | 7.754 ***    |
| AP1 <--- | البرنامج الأكاديمي | .453              | .577           | .162          | 3.554 ***    |
| TD6 <--- | البعد التكنولوجي   | .878              | 1.119          | .145          | 7.706 ***    |
| TD5 <--- | البعد التكنولوجي   | .781              | 1.000          |               |              |
| TD4 <--- | البعد التكنولوجي   | .676              | .733           | .126          | 5.799 ***    |
| TD3 <--- | البعد التكنولوجي   | .860              | 1.150          | .147          | 7.812 ***    |
| TD2 <--- | البعد التكنولوجي   | .686              | .787           | .139          | 5.661 ***    |
| TD1 <--- | البعد التكنولوجي   | .536              | .663           | .147          | 4.512 ***    |
| DD6 <--- | البعد التصميمي     | .662              | 1.073          | .172          | 6.254 ***    |
| DD5 <--- | البعد التصميمي     | .638              | 1.000          |               |              |
| DD4 <--- | البعد التصميمي     | .520              | .924           | .257          | 3.599 ***    |
| DD3 <--- | البعد التصميمي     | .945              | 1.512          | .283          | 5.343 ***    |
| DD2 <--- | البعد التصميمي     | .564              | .905           | .215          | 4.203 ***    |
| DD1 <--- | البعد التصميمي     | .653              | 1.058          | .242          | 4.369 ***    |
| RS5 <--- | دعم الموارد        | .659              | 1.000          |               |              |
| RS4 <--- | دعم الموارد        | .793              | 1.221          | .230          | 5.307 ***    |
| RS3 <--- | دعم الموارد        | .856              | 1.186          | .211          | 5.622 ***    |
| RS2 <--- | دعم الموارد        | .844              | 1.329          | .277          | 4.792 ***    |
| RS6 <--- | دعم الموارد        | .563              | .780           | .142          | 5.499 ***    |
| RS1 <--- | دعم الموارد        | .768              | 1.016          | .196          | 5.174 ***    |

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.25)

## 6- قياس الثبات ومعدلية المقاييس

قياس الثبات ومعدلية القياس لمتغير ممارسات ادارة الجودة الشاملة وخدمة التعليم الالكتروني يتبين من الجدول (7) أن قيم معامل الثبات لمتغيرات البحث ممارسات ادارة الجودة الشاملة وخدمة التعليم الالكتروني تتراوح بين (0.724 - 0.921) وهذه نسب جيدة اعتماداً على قيم الثبات المعيارية، وهذا يثبت موثوقية المقاييس الحالية ومدى قدرتها القياسية على مستوى بيئة التطبيق القيادات الادارية في جامعة كربلاء وكلياتها عينة الدراسة .

جدول (7) ثبات ومعدلية المقاييس

| الابعاد الفرعية       | كرونباخ الفا للمتغيرات | كرونباخ الفا للمتغير الرئيسي | المتغيرات الرئيسية           |
|-----------------------|------------------------|------------------------------|------------------------------|
| التزام الادارة العليا | .830                   | .921                         | ممارسات ادارة الجودة الشاملة |
| التحسين المستمر       | .813                   |                              |                              |
| انظمة الجودة          | .804                   |                              |                              |
| ثقافة الجودة          | .769                   |                              |                              |
| المقارنة المرجعية     | .778                   |                              |                              |
| البرنامج الأكاديمي    | .767                   | .875                         | خدمة التعليم الالكتروني      |
| البعد التكنولوجي      | .724                   |                              |                              |
| البعد التصميمي        | .756                   |                              |                              |
| دعم الموارد           | .781                   |                              |                              |

المصدر : مخرجات برنامج (SPSS V.25)

يعد الاتساق الداخلي من اهم اختبارات البناء لمقاييس المتغيرات ، اذ اعتمد الباحثان معامل الارتباط البسيط لقياس هذا الاختبار استنادا الى مستوى علاقات الارتباط بين اسئلة المقياس والمتغيرات والابعاد التي تقيسها ، اذ تحدد نتائج التحليل المبينة في الجدول (8) الى وجود علاقات ارتباط ذات دلالة معنوية بين اسئلة المقياس والابعاد والمتغيرات ، اذ تراوحت قيم المعاملات بين ((0.748\*\*-0.293\*\*)) عند مستوى دلالة (0.01) ، وهذا يشير الى وجود اتساق داخلي ظاهر ضمن محتوى المقاييس.

جدول (8) : قيم الارتباط بين اسئلة المقياس ومتغيراته وابعاده

| المتغيرات الرئيسية           | الابعاد الفرعية       | الفقرات | اتساق الفقرة مع البعد | اتساق الفقرة مع المتغير | مستوى المعنوية |
|------------------------------|-----------------------|---------|-----------------------|-------------------------|----------------|
| ممارسات ادارة الجودة الشاملة | التزام الادارة العليا | TMC1    | .436**                | .314**                  | .01            |
|                              |                       | TMC2    | .645**                | .497**                  | .01            |
|                              |                       | TMC3    | .548**                | .394**                  | .01            |
|                              |                       | TMC4    | .578**                | .368**                  | .01            |
|                              |                       | TMC5    | .677**                | .437**                  | .01            |
|                              |                       | TMC6    | .576**                | .567**                  | .01            |
|                              | التحسين المستمر       | CI1     | .359**                | .295**                  | .01            |
|                              |                       | CI2     | .598**                | .448**                  | .01            |
|                              |                       | CI3     | .676**                | .555**                  | .01            |
|                              |                       | CI4     | .622**                | .364**                  | .01            |
|                              |                       | CI5     | .675**                | .404**                  | .01            |
|                              |                       | CI6     | .444**                | .334**                  | .01            |
|                              | انظمة الجودة          | QS1     | .514**                | .493**                  | .01            |
|                              |                       | QS2     | .660**                | .553**                  | .01            |
|                              |                       | QS3     | .571**                | .376**                  | .01            |
|                              |                       | QS4     | .649**                | .477**                  | .01            |
|                              |                       | QS5     | حذفت                  |                         |                |
|                              |                       | QS6     | .609**                | .417**                  | .01            |
|                              | ثقافة الجودة          | QC1     | .495**                | .325**                  | .01            |
|                              |                       | QC2     | حذفت                  |                         |                |
|                              |                       | QC3     | .594**                | .431**                  | .01            |
|                              |                       | QC4     | .608**                | .340**                  | .01            |
|                              |                       | QC5     | .717**                | .442**                  | .01            |
|                              |                       | QC6     | .540**                | .403**                  | .01            |
| المقارنة المرجعية            | QC7                   | .618**  | .366**                | .01                     |                |
|                              | BM1                   | .531**  | .383**                | .01                     |                |
|                              | BM2                   | .654**  | .524**                | .01                     |                |
|                              | BM3                   | .664**  | .413**                | .01                     |                |
|                              | BM4                   | .647**  | .451**                | .01                     |                |
|                              | BM5                   | .576**  | .434**                | .01                     |                |
| حذفت                         |                       |         | IN6                   |                         |                |
| خدمة التعليم الالكتروني      | البرنامج الاكاديمي    | AP1     | .594**                | .482**                  | .01            |
|                              |                       | AP2     | .663**                | .384**                  | .01            |
|                              |                       | AP3     | .502**                | .393**                  | .01            |
|                              |                       | AP4     | .619**                | .390**                  | .01            |
|                              |                       | AP5     | .475**                | .319**                  | .01            |
|                              |                       | AP6     | .603**                | .467**                  | .01            |
|                              | البعد التكنولوجي      | TD1     | .483**                | .314**                  | .01            |
|                              |                       | TD2     | .682**                | .378**                  | .01            |
|                              |                       | TD3     | .748**                | .405**                  | .01            |
|                              |                       | TD4     | .723**                | .473**                  | .01            |
| TD5                          |                       | .620**  | .481**                | .01                     |                |

|     |        |        |     |                |  |
|-----|--------|--------|-----|----------------|--|
| .01 | .382** | .341** | TD6 | البعد التصميمي |  |
| .01 | .362** | .558** | DD1 |                |  |
| .01 | .393** | .661** | DD2 |                |  |
| .01 | .440** | .656** | DD3 |                |  |
| .01 | .384** | .661** | DD4 |                |  |
| .01 | .413** | .676** | DD5 |                |  |
| .01 | .353** | .520** | DD6 |                |  |
| .01 | .471** | .534** | RS1 | دعم الموارد    |  |
| .01 | .293** | .581** | RS2 |                |  |
| .01 | .370** | .611** | RS3 |                |  |
| .01 | .427** | .672** | RS4 |                |  |
| .01 | .392** | .529** | RS5 |                |  |
| .01 | .465** | .612** | RS6 |                |  |

المصدر : مخرجات برنامج (SPSS V.25)

#### 7- وصف وتشخيص متغيرات الدراسة

من اجل تشخيص ووصف اجابات الافراد عينة الدراسة على مستوى القيادات الادارية في الجامعات كبرلاء وكلياتها فقد استند الباحثان الى ما اشار اليه (Mazahreh et al. , 2009 : 403) في ضوء اعتماد اسلوب (Likert) الخماسي في تحديد بدائل الاجابة للمقياس من حيث (اتفق تماماً – لا اتفق تماماً) فانه يوجد خمسة فئات تفسر في ضوءها اقيام الوسط الحسابي الميدانية ، اذ نلاحظ ان قيمة الوسط الحسابي المرجح للفقرة الاولى تراوحت ( من 1 الى اقل 1.80 ) ويعني هذا ان قوة الاستجابة عدم الاتفاق تماماً وان مستواها منخفض جداً، في حين تراوحت قيمة الوسط الحسابي المرجح للفقرة الثانية (1.80 - اقل 2.60) مما يعني ان قوة الاستجابة هي عدم الاتفاق، ومستوى الاستجابة يكون منخفض، في حين كانت قيمة الوسط الحسابي المرجح للفقرة الثالثة (2.60 - اقل 3.40) ويعني هذا ان قوة الاستجابة محايدة ومستواها معتدل، والفقرة الرابعة تضمنت قيمة الوسط الحسابي المرجح (3.40 - اقل من 4.20) وتعني قوة الاستجابة اتفق ومستواها مرتفع، واخيار فقد كانت قوة الوسط الحسابي المرجح بين (4.20 \_ 5) ما يعني ان قوة الإجابة اتفق تماماً ومستواها مرتفع جداً، ومن الجدير بالذكر ان مصفوفة قوة الاستجابة احتسبت على أساس المعادلة التي تساوي ( اعلى قيمة يأخذها المقياس المعمول به في الدراسة مطروحا منه واحد صحيح) مقسوم على

( اعلى قيمة يأخذها المقياس والتي تساوي ( 0.80) عند اعتماد مقياس ليكرت الخماسي في الدراسة) وكما يبين في الجدول (9) :

جدول (9) تفاصيل مقياس ليكرت

| تسلسل الفئة | مدى الفئة   | مستوى الفئة |
|-------------|-------------|-------------|
| 1           | 1.80 – 1    | منخفض جداً  |
| 2           | 2.60 – 1.81 | منخفض       |
| 3           | 3.40 – 2.61 | معتدل       |
| 4           | 4.20 – 3.41 | مرتفع       |
| 5           | 5.00 – 4.21 | مرتفع جداً  |

Source : Mazahreh, A. , Hammad, H. & Abu-Jaber, H. (2009) " *The Attitudes of Instructors and Faculty Members about the Quality of Technical Education Programs in Community Colleges in Jordan*" Journal of Social Sciences 5 (4), P.403.

#### 7-1-وصف وتشخيص متغير ممارسات ادارة الجودة الشاملة

حصل متغير ممارسات ادارة الجودة الشاملة على وسط اجمالي موزون بلغ (3.629) وكان ذا مستوى مرتفع وبانحراف بلغت قيمته (0.450) وهذا يستدعي ان يبلغ معامل الاختلاف (12.41%) وبحقق اهتمام نسبي (72.57%) ، وبطبيعة الحال هذا يؤكد اتفاق العينة على ما يتضمنه البعد بمستوى عالي مما يشير الى ان القيادات الادارية في الجامعات

كربلاء وكلياتها عينة الدراسة ويتضح من الجدول (10) ان ترتيب الممارسات الفرعية كان كالآتي (المقارنة المرجعية ، ثقافة الجودة ، التحسين المستمر ، أنظمة الجودة ، والتزام الادارة العليا) حسب اجابات العينة في القيادات الادارية في القيادات الادارية في جامعة كربلاء وكلياتها عينة الدراسة .

جدول رقم (10) وصف وتشخيص متغير ممارسات ادارة الجودة الشاملة

| ت | الفقرات<br>الادارة العليا في الجامعة :            | الوسط الموزون | الانحراف المعياري | معامل الاختلاف% | الاهمية النسبية % | اولوية<br>الترتيب |
|---|---------------------------------------------------|---------------|-------------------|-----------------|-------------------|-------------------|
|   | الوسط الاجمالي الموزون لبعء التزام الادارة العليا | 3.459         | 0.686             | 19.83           | 69.18             | الخامس            |
|   | الوسط الاجمالي الموزون لبعء التحسين المستمر       | 3.640         | 0.634             | 17.40           | 72.80             | الثالث            |
|   | الوسط الاجمالي الموزون لبعء أنظمة الجودة          | 3.589         | 0.716             | 19.94           | 71.78             | الرابع            |
|   | الوسط الاجمالي الموزون لبعء ثقافة الجودة          | 3.692         | 0.649             | 17.57           | 73.84             | الثاني            |
|   | الوسط الاجمالي الموزون لبعء المقارنة المرجعية     | 3.763         | 0.679             | 18.05           | 75.26             | الاول             |

المصدر: اعداد الباحثان اعتمادا على مخرجات برامج (SPSS) (Microsoft Excel).

## 7-2- وصف وتشخيص متغير خدمة التعليم الالكتروني

حصل متغير خدمة التعليم الالكتروني على وسط اجمالي موزون بلغ (3.692) وكان ذا مستوى مرتفع وبانحراف بلغت قيمته (0.356) وهذا يستدعي ان يبلغ معامل الاختلاف (9.64%) ويحقق اهتمام نسبي (73.84%) ، وبطبيعة الحال هذا يؤكد اتفاق العينة على ما يتضمنه البعد بمستوى عالي مما يشير الى ان القيادات الادارية في القيادات الادارية في جامعة كربلاء وكلياتها عينة الدراسة ويتضح من الجدول (11) ان ترتيب ابعاد خدمة التعليم الالكتروني الفرعية كان كالآتي (البرنامج الاكاديمي ، البعد التصميمي ، دعم الموارد ، البعد التكنولوجي) حسب اجابات العينة من القيادات الادارية في جامعة كربلاء وكلياتها عينة الدراسة .

جدول رقم (11) وصف وتشخيص متغير خدمة التعليم الالكتروني

| ت | الفقرات<br>الادارة العليا في الجامعة :                | الوسط الموزون | الانحراف المعياري | معامل الاختلاف% | الاهمية النسبية % | اولوية<br>الترتيب |
|---|-------------------------------------------------------|---------------|-------------------|-----------------|-------------------|-------------------|
|   | الوسط الاجمالي الموزون لبعء البرنامج الاكاديمي        | 3.837         | 0.479             | 12.48           | 76.74             | الاول             |
|   | الوسط الاجمالي الموزون للبعد التكنولوجي               | 3.528         | 0.674             | 19.09           | 70.56             | الرابع            |
|   | الوسط الاجمالي الموزون للبعد التصميمي                 | 3.731         | 0.586             | 15.70           | 74.62             | الثاني            |
|   | الوسط الاجمالي الموزون لبعء دعم الموارد               | 3.673         | 0.602             | 16.40           | 73.46             | الثالث            |
|   | الوسط الاجمالي الموزون لمتغير خدمة التعليم الالكتروني | 3.692         | 0.356             | 9.64            | 73.84             | -                 |

المصدر: اعداد الباحثان اعتمادا على مخرجات برامج (SPSS) (Microsoft Excel).

## 8- اختبار الفرضيات

تهدف هذه الفقرة الى اختبار فرضية الارتباط الرئيسية الاولى بين ممارسات ادارة الجودة الشاملة بأبعادها، وخدمة التعليم الالكتروني بأبعادها، على مستوى القيادات الادارية في جامعة كربلاء وكلياتها محل التطبيق ، ويتم اختبار هذه الفرضية عن طريق ايجاد العلاقات الرابطة بين المتغيرات الرئيسية وابعادها الفرعية ، اضافة الى ذلك تشخيص اتجاه العلاقة وقوتها ، استناداً الى استخراج قيم معامل الارتباط (Pearson) الذي يعتبر افضل الادوات المعلمية التي تقيس قوة العلاقة بين متغيرين ، استدلالاً بتوزيع بيانات الدراسة الحالية ضمن منطقة التوزيع الطبيعي ، ولتحديد والتعليق على مستوى معامل الارتباط ، اعتمد الباحثان التفسير المعتمد لدى (Saunders et al., 2009) حسب خمسة تصنيفات وكما في الجدول (12) :

| ت | تفسير علاقة الارتباط              | قيمة معامل الارتباط |
|---|-----------------------------------|---------------------|
| 1 | تامة موجبة او سالبة               | $r=\pm 1$           |
| 2 | ضعيفة جدا ايجابية او سلبية        | $r=(0-0.20)$        |
| 3 | ضعيفة ايجابية او سلبية            | $r=(0.21-0.35)$     |
| 4 | معتدلة او متوسطة ايجابية او سلبية | $r=(0.36-0.60)$     |
| 5 | قوية ايجابية او سلبية             | $r=(0.61-0.80)$     |
| 6 | قوية جدا ايجابية او سلبية         | $r=(0.81-0.99)$     |

Source: saunders, M., Lewis,P.,&Thomhill,A.(2023).”Research methods for business students”9<sup>th</sup>ed ,Pearson Education Limited: Prentice Hall, England.

## 8-1- اختبار الفرضية الرئيسية الاولى: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ممارسات ادارة الجودة الشاملة بأبعادها وخدمة التعليم الالكتروني بأبعادها)

يظهر من الجدول (13) تحقق مستوى ارتباط ايجابي قوي ودال معنوياً بين المتغير المستقل الاول ممارسات ادارة الجودة الشاملة والمتغير التابع خدمة التعليم الالكتروني ، اذ بلغ مستوى معامل الارتباط هنا (0.762\*\*) وهذه القيمة دالة معنوياً عند مستوى دلالة (1%) وهذا يؤسس نسبة ثقة عالية بنتائج العلاقة قدرها (99%)، كما يتضح ان متغير ممارسات ادارة الجودة الشاملة قد حقق اربع علاقات ارتباط ذات دلالة معنوية مع ابعاد خدمة التعليم الالكتروني (البرنامج الاكاديمي، البعد التكنولوجي، البعد التصميمي ودعم الموارد) وضمن مستوى معتدل وقوي من الثقة بلغت قيمها (0.587\*\*, 0.591\*\*, 0.631\*\*, 0.636\*\*) على التوالي ، مما يدل على توفر مستوى من التوافق والتلاؤم بين المتغيرين عملياً حسب اجابات العينة على مستوى القيادات الادارية في جامعة كربلاء وكلياتها عينة الدراسة .

وتأسيساً على ما تقدم، يمكن قبول الفرضية الاولى.

جدول رقم (13) نتائج الفرضية الاولى

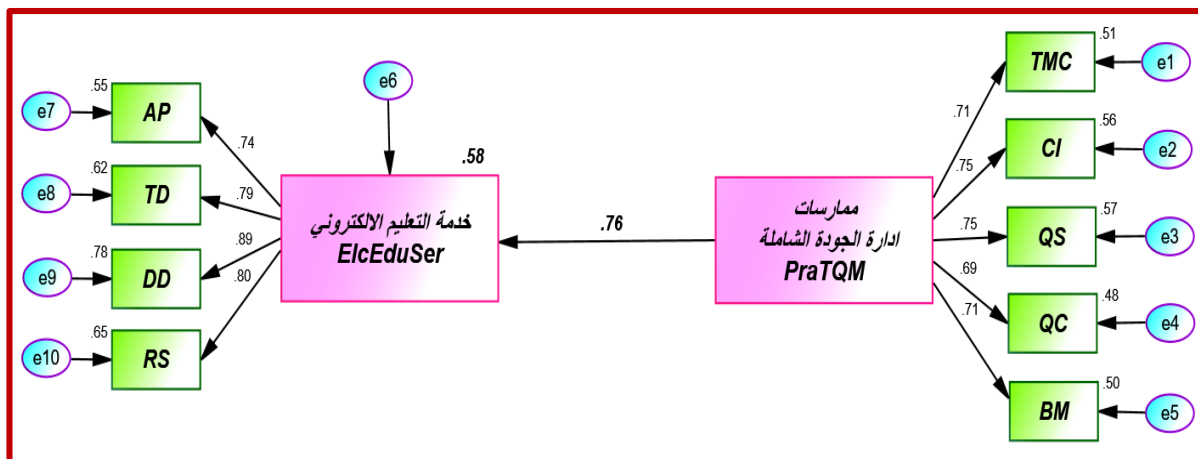
| إدارة الجودة الشاملة | التزام الإدارة العليا | التحسين المستمر | أنظمة الجودة | ثقافة الجودة | المقارنة المرجعية | معامل الارتباط | خدمة التعليم الالكتروني |
|----------------------|-----------------------|-----------------|--------------|--------------|-------------------|----------------|-------------------------|
| .587**               | .480**                | .522**          | .401**       | .418**       | .306**            |                |                         |
| .000                 | .000                  | .000            | .000         | .000         | .000              | مستوى الدلالة  |                         |
| 130                  | 130                   | 130             | 130          | 130          | 130               | حجم العينة     |                         |

المصدر: اعداد الباحثان في ضوء مخرجات البرنامج (SPSS V.25)

## 8-2- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: (يوجد تأثير دال معنوياً لمتغير ممارسات ادارة الجودة الشاملة في خدمة التعليم الالكتروني)

يظهر من الشكل (4) ان القيمة التفسيرية لمعامل التحديد ( $R^2$ ) قد حققت مستوى عالي عند نسبة (58%) وهذا يؤكد حجم ومستوى التغير الذي يحصل في المتغير التابع خدمة التعليم الالكتروني والذي يعود (58%) منها الى تغير ممارسات ادارة الجودة الشاملة ، في حين كان ما تبقى من نسبة التفسير البالغة (42%) فأنها ترجع الى تأثير عوامل اخرى غير داخلية في الدراسة ، فيما يبين الجدول (14) قيمة F للأنموذج ككل حيث بلغت (176.872) بالنسبة لتأثير ممارسات ادارة الجودة الشاملة في خدمة التعليم الالكتروني وبمستوى دلالة (0.000). وهذا يعني وجود تأثير معنوي لممارسات ادارة الجودة الشاملة في خدمة التعليم الالكتروني، كما يتبين ان مستوى تأثير متغير ممارسات ادارة الجودة الشاملة في خدمة التعليم الالكتروني كان ذا مستوى قوي ، وهذا يستدل من خلال مؤشر المعلمة المعيارية ، اذ كان قدره (0.76) وبذلك فإن متغير ممارسات ادارة الجودة الشاملة يؤثر في متغير خدمة التعليم الالكتروني بنسبة (76%) على مستوى القيادات الادارية في جامعة كربلاء وكلياتها عينة الدراسة ، وبعد معامل التأثير هنا قيمة معنوية لان مستوى مؤشر  $C.R.$  <sup>1</sup> قد حقق مستوى دلالة معنوية عالي جدا من خلال قيمته البالغة (13.351) عند مستوى دلالة (0.000) وهي كما عليه في الجدول (14) ، وبذلك فإن التغير الايجابي بمقدار وحدة واحدة من تحسين ممارسات ادارة الجودة الشاملة ميدانياً على مستوى بيئة التطبيق سيؤدي الى زيادة مستوى خدمة التعليم الالكتروني بنسبة (76%) وفي ضوء ما تقدم، يتبين وجود تأثير دال معنوياً لمتغير ممارسات ادارة الجودة الشاملة في خدمة التعليم الالكتروني على مستوى القيادات الادارية في جامعة كربلاء وكلياتها عينة الدراسة.

الشكل (4): تأثير ممارسات ادارة الجودة الشاملة في خدمة التعليم الالكتروني



المصدر: مخرجات برنامج Amos V.25

<sup>1</sup> (C.R.) هو مؤشر النسبة الحرجة (Critical Ratio) والذي يقيس معنوية تقديرات المعلمة المعيارية في تقنية نمذجة المعادلة الهيكلية المستندة الى برنامج Amos

جدول (14) قيم الاختبارات بين متغيرات الدراسة

| المسارات                | اختبار<br>F- test | معامل<br>التحديد<br>R2 | تقدير<br>الانحدار<br>المعياري<br>S.R.W | التقدير<br>للا معياري<br>Estimate | الخطأ<br>المعياري<br>S.E | النسبة<br>الحرية<br>C.R | النسبة<br>المعنوية<br>P-value |
|-------------------------|-------------------|------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| خدمة التعليم الإلكتروني | 176.872<br>.000   | .58                    | .762                                   | 1.048                             | .079                     | 13.351                  | ***                           |

المصدر : مخرجات برنامج (Amos V.25)

## 9- الاستنتاجات والتوصيات

## 9-1-1- الاستنتاجات

9-1-1- تتزايد ممارسات التدريب والتجهيز لأعضاء الهيئة التعليمية والدعم الجامعي والخدمات وجعل الجودة ضمن خططها الاستراتيجية كانت عوامل تنبؤية إيجابية مهمة ستمكنهم من ممارسة مهامهم داخل مجتمع التعليم الإلكتروني.

9-1-2- تواجه خدمة التعليم الإلكتروني عدد من التحديات التي تعيق تقديمه بالشكل الفعال وتشمل هذه التحديات ان البيئة التعليمية العراقية متأخرة في تبني التقنيات والتكنولوجيا الإلكترونية، مما أدى الى ضعف مهارات إنشاء المحتوى الإلكتروني فالمؤسسة التعليمية تحتاج الى تطوير استراتيجية لتدريب الملاكات التعليمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

9-1-3- تحقق مستوى ارتباط إيجابي قوي ودال معنويًا بين المتغير المستقل الاول ممارسات ادارة الجودة الشاملة والمتغير التابع خدمة التعليم الإلكتروني، وهذه النتيجة تدل على انه كلما اهتمت الادارات في جامعة كربلاء عينة الدراسة بممارسات ادارة الجودة الشاملة من حيث تشجيع الالتزام ببرامج الجودة والسعي الى تحسين جودة الانشطة والعمليات الخدمية وتحقيق مستويات عالية من التحسين المستمر والاهتمام بأنظمة الجودة وكيفية تعزيز مستوى اداء اجزاءها الاساسية أضف الى ذلك اهمية نشر ثقافة الجودة بين الملاكات التدريسية والوظيفية وتشجيع الروح الابداعية لديهم وتحفيزهم باستمرار من شأنه ان يحسن من مستوى خدمة التعليم الإلكتروني في الجامعة.

9-1-4- ان اقتناع وثقة القيادات الإدارية عينة الدراسة بضرورة تبني ممارسات إدارة الجودة الشاملة من شأنه ان يؤثر معنويًا في خدمة التعليم الإلكتروني وابعاده الفرعية وهذا من شأنه ان يحسن ويطور خدة التعليم الإلكتروني.

## 9-2- التوصيات

9-2-1- توفير متطلبات خدمة التعليم الإلكتروني ودراسة تأثير القيادات الإدارية ومهاراتها الاستراتيجية بشكل دوري على خدمة التعليم الإلكتروني

9-2-2- توفير برامج تطويرية وتنقيفية حول خدمة التعليم الإلكتروني لجميع افراد الهيئة التعليمية لإكسابهم المهارات من خلال زيادة عدد الورش والدورات وعقد الندوات لمناقشة الجديد حول خدمة التعليم الإلكتروني.

9-2-3- تعزيز وتطوير ممارسات ادارة الجودة الشاملة في الجامعة بما ينعكس على الأداء لضمان تنفيذ القرارات الأكثر فاعلية والقدرة على مواجهة التهديدات والوصول الى النتائج المرغوبة.

المصادر:

- 1- Abbas, J. (2020). Impact of total quality management on corporate green performance through the mediating role of corporate social responsibility. *Journal of Cleaner Production*, 242, 118458.
- 2- Abed, A. A., Ahmed, S. F., & Olaywi, A. H. (2021). The Effect of Strategic Surveillance Radar in Reducing Strategic Drift Analytical Research of the Opinions of a Sample of Workers in Private Universities in the Holy Karbala Governorate. *Technology*.
- 3- Abuzaid, A. N. (2015). Examination the impact of total quality management practices in achieving strategic agility: applied study on the Jordanian private hospitals. *European Journal of Business and Management*, 7(27), 87-96.
- 4- Almarzooqi, J. M. H. Y. (2019). An evaluation of the effectiveness of face-to-face versus e-learning in the UAE Civil Defence sector, PhD thesis, , FET Dept of Architecture & Built Environ, University of the West of England.
- 5- Al-Shboul, M. (2013). The Level of E-Learning Integration at the University of Jordan: Challenges and Opportunities. *International Education Studies*, 6(4), 93-113.
- 6- Aziz, D. A. (2017). Assessing Total Quality Management Practices Within The Small-Medium Scale Industry, School of Business and Law, University of Development Studies, Tamale.
- 7- Berestova, A., Burdina, G., Lobuteva, L., & Lobuteva, A. (2022). Academic Motivation of University Students and the Factors That Influence It in an E-Learning Environment. *Electronic Journal of e-Learning*, 20(2), 201-210.
- 8- Butova, Y. V., Khan, N. N., Illarionova, L. P., & Moldazhanova, A. (2015). Characteristics Of Art Higher Education Institution Students' Social Competence. *International Education Studies*, 8(3), 212-219
- 9- Dattakumar, R., & Jagadeesh, R. (2003). A review of literature on benchmarking. *Benchmarking: An International Journal*, 10(3), 176-209.
- 10- Dudek-Burlikowska, M. (2015). The concept of Total Quality Management and the contemporary entrepreneurship in practice. *Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering*, 73(2), 229-236.
- 11- Gorska, D. (2016). E learning in Higher Education. The Person and the Challenges. *The Journal of Theology, Education, Canon Law and Social Studies Inspired by Pope John Paul II*, 6(2), 35-43.



- 12- Hong, P., Hong, S. W., Jungbae Roh, J., & Park, K. (2012). Evolving benchmarking practices: a review for research perspectives. *Benchmarking: An International Journal*, 19(4/5), 444-462
- 13- Hussain, S., Alsmairat, M., Al-Maaitah, N., & Almrayat, S. (2023). Assessing quality performance through seven total quality management practices. *Uncertain Supply Chain Management*, 11(1), 41-52.
- 14- Kastiro, L. A., Qusef, A. D., & Alsahhi, N. R. (2022). E-Learning Service Quality During COVID-19 Pandemic from Postgraduate Students' Perspective in Jordan. *International Journal of Emerging Technologies in Learning* (Online), 17(24), 219.
- 15- Kekselä, O. S., Skvortsova, V. N., Sukhushina, E. V., Rudneva, E. L., & Spichenko, T. A. (2016). E-learning as a modern resource of education. In *SHS Web of Conferences*. Vol. 28: Research Paradigms Transformation in Social Sciences (RPTSS 2015).—Les Ulis, 2016. (Vol. 282015, p. 1053). EDP Sciences
- 16- Kekselä, O. S., Skvortsova, V. N., Sukhushina, E. V., Rudneva, E. L., & Spichenko, T. A. (2016). E-learning as a modern resource of education. In *SHS Web of Conferences*. Vol. 28: Research Paradigms Transformation in Social Sciences (RPTSS 2015).—Les Ulis, 2016. (Vol. 282015, p. 1053). EDP Sciences.
- 17- Khan, A. G. (2005). Role of soil microbes in the rhizospheres of plants growing on trace metal contaminated soils in phytoremediation. *Journal of trace Elements in Medicine and Biology*, 18(4), 355-364.
- 18- Kumar Basak, S., Wotto, M., & Belanger, P. (2018). E-learning, M-learning and D-learning: Conceptual definition and comparative analysis. *E-learning and Digital Media*, 15(4), 191-216
- 19- Kurzibova, Y. (2020). Building user interfaces in e-learning resources. In *AICTS* (pp. 108-113).
- 20- Mahamda Mohammed (2019)" Implementation of Total Quality Management(TQM) in Palestinian higher education institutions (Birzeit University, An-Najah National University, Al-Quds University)and its relationship TO the institutions' performance" *Journal of Business and Management*, Volume 21, Issue 7.
- 21- Mair, P. (2018). *Modern psychometrics with R*. Cham: Springer International Publishing.1 st ed. Springer International Publishing, Switzerland.
- 22- Ngwu, O. G. (2014). Assessment of availability and utilization of ICT resources in teaching in FCE Eha-Amufu Enugu Nigeria. In *The International Conference on E-Learning in the Workplace*. June 11th -13th , New York, NY, USA
- 23- Nikou, S., & Maslov, I. (2021). An analysis of students' perspectives on e-learning participation—the case of COVID-19 pandemic. *The International Journal of Information and Learning Technology*, 38(3), 299-315.
- 24- Nyaywa, M. M. (2020). A framework to address barriers to total quality management (TQM) adoption in the Zambian building sector “;Master Thesis, Engineering In Construction Management , The University Of Zambia.
- 25- Olaniran, B. A. (2009). Discerning culture in e-learning and in the global workplaces. *Knowledge Management & E-Learning: An International Journal (KM&EL)*, 1(3), 180-195.
- 26- Priede, J. (2012). Implementation of quality management system ISO 9001 in the world and its strategic necessity. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 58, 1466-1475.
- 27- Roy, R., & Ghose, D. (2016). Quality Management System (ISO 9001) and Environmental Quality Management System (ISO 14001): Towards an integrated model. *IOSR Journal of Business and Management*, 18(10), 09-20.
- 28- Saeed, B., Tasmin, R., Mahmood, A., & Hafeez, A. (2022). Development of a multi-item Operational Excellence scale: Exploratory and confirmatory factor analysis. *The TQM Journal*, 34(3), 576-602
- 29- Saffar, N., & Obeidat, A. (2020). The effect of total quality management practices on employee performance: The moderating role of knowledge sharing. *Management Science Letters*, 10(1), 77-90.
- 30- saunders, M., Lewis,P.,&Thomhill,A.(2023).”Research methods for business students”9thed ,Pearson Education Limited: Prentice Hall, England
- 31- Tutko, M. (2019). Quality culture research in higher education—literature review. *Zeszyty Naukowe. Organizacja i Zarządzanie/Politechnika Śląska. Czasopismo Zeszyty Naukowe. Organizacja i Zarządzanie / Politechnika Śląska* p 619 – 629.