Warith Scientific Journal

دور البحث العلمي في تعزيز ادارة الجودة الشاملة / دراسة استطلاعية لآراء عدد من الموظفين في كليات جامعة الموصل

The role of scientific research in promoting total quality management / an exploratory study of the opinions of a number of employees in the faculties of the University of Mosul

م.م.رغيد طلال العبيدي
M.M. Raghad Talal Al-Obaidi
ragheed.bap188@student.uomosul.edu.iq
جامعة الموصل/ كلية الادرة والاقتصاد
University of Mosul / College of Administration and Economics

م.م .يونس غازي رجب الحيالي
M.M. Younis Ghazi Rajab Al-Hayali
Younus.rajab96@gmail.com
جامعة الموصل/ كلية الادرة والاقتصاد
University of Mosul / College of Administration and Economics

م. امال سرحان الطائي
M. Amal Sarhan Al-Taie
Amal_sarhan@uomosul.edu.iq
جامعة الموصل/ كلية الادرة والاقتصاد
University of Mosul / College of Administration and Economics

المستخلص

يسعى البحث الى تحديد دور البحث العلمي في تعزيز ادارة الجودة الشاملة، فضلاً عن اكتشاف الصعوبات التي تحاول الى عدم تحسين البحث العلمي و إدارة الجودة الشاملة في جامعة الموصل، اذ تكمن مشكلة البحث في تحديد ظاهرة مشكلة البحث وذلك من خلال عدة زيارات الميدانية التي قام بها الباحثون على مجموعة من الكليات في جامعة الموصل بضعف ادارك الموظفين لدور البحث العلمي في تأثيرها الايجابي او السلبي على إدارة الجودة الشاملة، اذ استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي وبحجم عينة بلغ (160) شمل موظفين في جامعة الموصل من مختلف الكليات، وباستخدام البرمجة الإحصائية الجاهزة spss-v.26 وتم التوصل الى مجموعة من الاستنتاجات اهمها هو ان البحث العلمّي يعتبر من أهم أسباب تطور المجتمعات في جميع مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية ، لأنها المصدر الرئيسي لتطور الشعوب ورفاهها. فضلاً عن انه تشير نتائج تحليل الانحدار إلى وجود تأثير على إدارة الجودة الشاملة من خلال البحث العملي فهو يؤثر بشكل مباشر لغرض تحسين ادارة الجودة الشاملة في الميدان المبحوث، وبناء على ذلك تم صياغة عدد من التوصيات اهمها مواصلة التفاعل بين المراكز البحثية وتنمية مؤسسات الدولة واعتماد ممارسات ادارة الجودة الشاملة كمعيار للوصول الى افضل مستوى و ضرورة النهوض بالبحث العلمي في العراق بصورة عامة من خلال دعم وتعزيز الجامعات والمراكز البحثية على مستوى التمويل والتدريب والكفاءات والاحتياجات اللوجستية.

الكلمات المفتاحية : البحث العملي، ادارة الجودة الشاملة.

Abstract

The research seeks to determine the role of scientific research in promoting total quality management, as well as discovering the difficulties that try not to improve scientific research and total quality management at the University of Mosul, as the research problem lies in identifying the phenomenon of the research problem through several field visits that he made The researchers studied a group of colleges at the University of Mosul about the weakness of employees' awareness of the role of scientific research in its positive or negative impact on total quality management. spssv.26 A number of conclusions were reached, the most important of which is that scientific research is considered one of the most important reasons for the development of societies in all areas of economic, social and cultural life, because it is the main source of people's development and well-being. In addition, the results of the regression analysis indicate that there is an impact on total quality management through practical research, as it directly affects the purpose of improving total quality management in the field under study. Accordingly, a number of recommendations were formulated, the most important of which is the continuation of interaction between research centers, the development of state institutions, and the adoption of practices Total quality management as a criterion to reach the best level and the need to advance scientific research in Iraq in general by supporting and strengthening universities and research centers at the level of funding, training, competencies and logistical needs.

Keywords: practical research, total quality management.

المقدمة

أصبح للبحث العلمي أهمية كبيرة في حياة الأمم والمجتمعات منذ زمن بعيد، خاصة الدول المتقدمة منها، وذلك بعدما أبان على الدور الذي يلعبه في تقدم الدول وازدهارها ورقيها نحو الأفضل في شتى المجالات الاقتصادية والصناعية والتكنولوجية والصحية وغيرها، حيث أن من أهداف البحث العلمي هو البحث و تفسير و فهم الظواهر المحيطة من حولنا ومحاولة الوصول الى الغاية التي يبحث عنها الأنسان الباحث في هذا المجال، فإن حققت هذه الغايات والأهداف تسنى للباحث الوصول الى الأطر النظرية والقوانين التي تفسر وتعالج هذه الظواهر.

فالتطورات السريعة في تقنيات المعلومات و الاتصالات، و النمو الهائل للمعرفة ، وما يشهده العالم من تطور واسع النطاق في شتى نواحي الحياة ، ادى الى جعل البحث العلمي في مقدمة الموضوعات والقضايا التي يجب متابعتها في جميع أنحاء العالم ، والتفاعل الإيجابي بين المؤسسات الأكاديمية في تخصصاتها المختلفة ، أثار اهتمامًا كبيرًا واستفادوا من هذا التقدم والتنوع ، واستخدموه. في مجال البحث العلمي من خلال تطوير الآليات والأساليب الحديثة في ضوء ما يمر به, لذلك ازداد الاهتمام بها بشكل كبير ، حيث شهد العالم حدثًا أدى إلى تغيير جذري في ملامح وأساليب البحث العلمي ، ولقد هز هذا عرش أصعب وأقدم نظام بحث تقليدي في كثير من الدول العربية.

وتواجه الإدارة من حين لآخر ، تحديات اقتصادية وسياسية وتقنية جديدة تتطلب منها رؤية وفلسفة شاملة حديثة تحدث فيها المواءمة. بينها وبين البحث العلمي ، من هنا وجدو الباحثون طريقا لتحديد المشكلة المراد إيجاد حل لها وهيّ اذا ارادات المنظمة المنظمة تنفيذ إدارة الجودة الشاملة فيجب لها مراعاة عدد من الجوانب الخاصة بالبحث العلمي, بوصفها القوى الكامنة في الموقف الإداري او الاقتصادي , أي فلسفة المنظمة وقيمها واهتماماتها. ولها اثر في سلوكيات القادة الاداريون والافراد العاملين وفي قدرتهم على والابتكار والتطور على ، حيث تتيح لهم الفهم الدقيق للمنظمة ونقاط القوة والضعف منها، ويجعل خياراتها الاستراتيجية اكثر واقعية وقابلة للتنفيذ.

وتكمن اهمية البحث الحالي كونه يعد ادة لمعرفة الحقائق والمساعدة في الحصول على معلومات جديدة تصب في مصلحة جامعة الموصل وتطور من ادارة الجودة الشاملة لدى الافراد عينة البحث باستخدام البحث العلمي ، فضلاً عن انه يهدف الى التعرف على البحث العلمي ودوره في تعزيز إدارة الجودة الشاملة.

بناء على ما تقدم يقدم البحث حالي أربعة مباحث تضمن مبحث الاول منهجية البحث ، وخصص مبحث الثاني للجانب النظري الخاص بمتغيرات الدراسة والمتمثلة بالبحث العلمي وادارة الجودة الشاملة، فيما خصص المبحث الثالث للجانب الميداني واختبار فرضيات البحث ، واختتم البحث بالمبحث الرابع الخاص بالاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول

منهجية البحث

1-1-1 مشكلة البحث

ان البحث العلمي في كثير من الدول سيما المتقدمة منها لا ينشط ولا ينمو إلا في ظل مؤسسات التعليم العالي إذ توفر جميع الإمكانات اللازمة ومنها العناصر الاكاديمية ذات الكفاءة العالية، ومع تزايد الاهتمام العلمي بإنشاء مراكز البحوث والدراسات في المجالات العلمية المختلفة، وذلك لدورها في التقدم ورسم السياسات، كما انها اصبحت من أهم المؤشرات على تقدم الدول من النواحي العلمية والفكرية والحضارية والثقافة، وفي البلاد العربية تعددت هذه المراكز وتنوعت، الا ان هذ المراكز على الرغم من هذا التعدد والتنوع لم تؤدِ دوراً مهماً وفاعلاً في رصد وتحليل القضايا والظواهر المجتمعية بأبعادها المختلفة وتشخصيها بشكل يسهل من عملية التعامل معها.

وتعد إدارة الجودة الشاملة من الممارسات التي تتأثر بالبحث العلمي التي يمكن ان تحسن نوعية , وجودة أداء الموظفين لذا تسعى الكليات في اعتماد استراتيجية لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة عن طريق تطبيق البحث العلمي الحديث.

ويمكن تحديد ظاهرة مشكلة البحث من خلال عدة زيارات ميدانية التي قام بها الباحثون على مجموعة من الكليات في جامعة الموصل بالآتي :

(ضعف ادارك الموظفين لدور البحث العلمي في تأثيرها الايجابي او السلبي على إدارة الجودة الشاملة)

بموجب ما تقدم يمكن التعبير عن مشكلة الدراسة بالتساؤلات الآتية:

1- هل توجد علاقة ارتباط ما بين البحث العلمي وإدارة الجودة الشاملة في الميدان المبحوث؟
2- هل يؤثر البحث العلمي في إدارة الجودة الشاملة في الميدان المبحوث؟

2-1-1 أهمية البحث

يكتسب البحث أهميتها من خلال توجيه انظار الموظفين في الكليات المبحوثة نحو تطبيق البحث العلمي في إدارة الجودة الشاملة.

وتنبثق أهمية البحث من زاويتين هما:

1. الأهمية الاكاديمية :

أ- يؤدي هذ البحث إلى اضافة علمية تساعد الباحثين في المجال الاكاديمي بتطرقها الى موضوع العصر ،وهذا يوفر اساساً مرجعياً في المكتبات ويمهد الطريق للتوسع المستقبلي في دراسته .

ب- يكتسب هذا البحث أهميتها النظرية كونها تتناول موضوع حيوي ، وايضا قيام الباحثون باعتماد منهج علمي يثري المعرفة العلمية في مجال البحث العلمي, و إدارة الجودة الشاملة في عدد من الكليات في جامعة الموصل.

2. الأهمية الميدانية : ان الملاحظ والظاهر في معظم الكليات جامعة الموصل أن البحث العلمي كان له أثر في محدودية تنفيذ او تطبيق إدارة الجودة الشاملة, فتبين للباحثون ضرورة تطبيقها في عدد من الكليات في جامعة الموصل على امل تحقيق الأداء الامثل في هذه الكليات , وسعي للتقديم الاسس العلمية لتلك الكليات .

1-1-3 اهداف البحث

1- التعرف على البحث العلمي ودوره في تعزيز إدارة الجودة الشاملة .

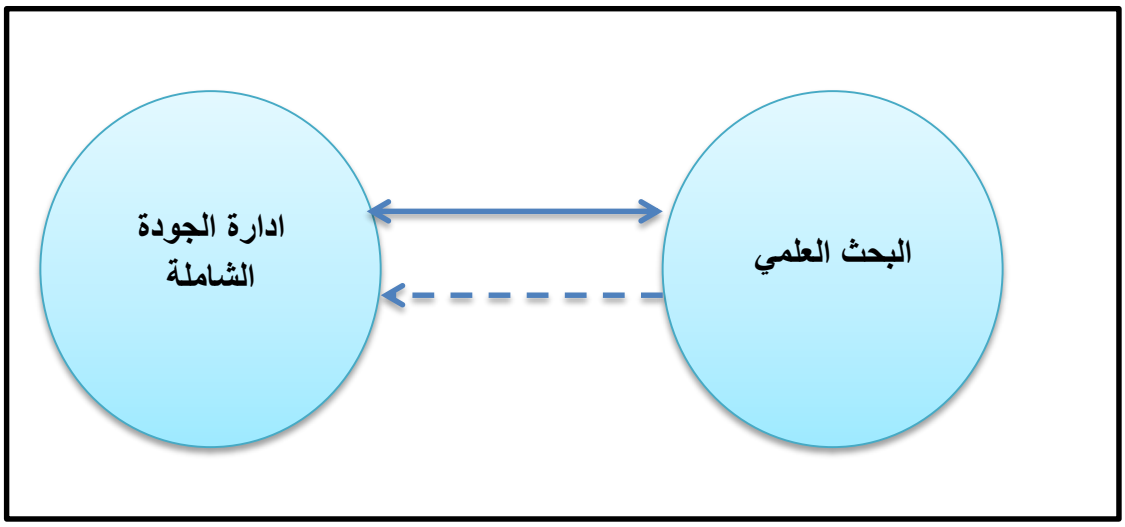
2-فهم متغيرات الدراسة الحالية وتعزيز الجانب النظري بما يناسبها وبحسب أراء الكتاب .

3-اكتشاف الصعوبات التي تحاول الى عدم تحسين البحث العلمي و إدارة الجودة الشاملة في جامعة الموصل.

4-الوصول لمجموعه من الاستنتاجات والتوصيات التي تساعد الجامعة , في تحسين وتطوير انشطتها وخطط بحثها في مستقبل.

1-1-4 مخطط فرضي للبحث

استنادا إلى الادبيات الادارية التي تناولت متغيرات الدراسة الحالية وهما البحث العلمي بوصفه متغيراً مستقلاً للبحث، وادارة الجودة الشاملة بوصفه متغير معتمد، تبلور لدى الباحثين تصور عن مخطط البحث والذي يعبر عن طبيعة العلاقات ونوعها بين متغيرات الدراسة الحالية بشكل يدعم مشكلة البحث ومحققا لأهدافها ومصورا لفرضياتها وكما يوضح الشكل (1):



الشكل1: مخطط فرضي للبحث

علاقة الارتباط **التأثير**

المصدر: من اعداد الباحثين

1-1-5 فرضيات البحث

الفرضية الرئيسة الأولى :لا يتوافر البحث العلمي لدى الموظفين في الميدان المبحوث.

الفرضية الرئيسة الثانية : لا تتوافر ادارة الجودة الشاملة لدى الموظفين في الميدان المبحوث.

الفرضية الرئيسة الثالثة :لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين البحث العلمي و إدارة الجودة الشاملة على مستوى الميدان المبحوث.

الفرضية الرئيسة الرابعة :لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية معنوية للبحث العلمي في إدارة الجودة الشاملة على مستوى الميدان المبحوث.

1-1-6 منهج البحث

اعتمد هذا البحث على المنهجي الوصفي والتحليلي في كتابة الجانب النظري والجانب الميداني لانه يساعد الباحث في جمع البيانات والمعلومات مع ايجاد وسائل مختلفة لتفسيرها, وكذلك استخلاص النتائج وفقاً لشواهد وقرائن مختلفة, واعتماد استمارة الاستبيان بهدف جمع البيانات والمعلومات، ودراستها من اجل الوصول إلى نتائج نهائية بشأن مشكلة الدراسة.

7-1-1 الوسائل الإحصائية

1- التكرارات والاوساط الحسابية ونسب الاستجابة ومعاملات الاختلاف
2- معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة
3- نموذج تحليل الانحدار المتدرج الخطي (Linear Stepwise Regression Model) لقياس درجة التأثير بين المتغير المستقل والمتغير المعتمد

8-1-1 مجتمع الدراسة وعينته

تمثل مجتمع الدراسة بجامعة الموصل، وهي جامعة حكومية تقع في مدينة الموصل وتأسست عام 1967م. وهي واحدة من أكبر المؤسسات التعليمية والبحثية في العراق، وثاني أكبر جامعة في ، وثاني أكبر جامعة في العراق، بعد جامعة بغداد، اذ شملت عينة الدراسة لعدد من الموظفين داخل جامعة الموصل من كافة المستويات الادارية القيادية والمستويات التدريسية ، اذ تم توزيع ما مقداره (180) استبانة على الافراد المبحوثين وتم استراد ما مقداره (168) وتم اتلاف (8) كونها غير صالحة للتحليل و(160) كانت صالحة ، اذ بلغت نسبة الاستجابة (88.9%) وبهذا بلغ حجم العينة المعتمد (160) فرداً مستجيب.

المبحث الثاني

الجانب النظري

المتغير المستقل (البحث العلمي)

1-2-1 مفهوم البحث العملي

قبل الولوج الى مفهوم البحث العلمي يجب علينا معرفة كل من مصطلح البحث والعلم اذ أشار (Al-Huwaish, 2018, 3) الى مفهوم كل من البحث والعلم وكما يلي:

1- البحث: هو جهد منهجي يقوم به فرد او مجموعة افراد للتواصل الى حقيقة أو معرفة ما حول موضوع معين بهدف الحصول على معلومات مفيدة للفرد او للمجتمع. ويختلف منهج البحث باختلاف نوع البحث او المعرفة المراد الحصول عليها.

2- العلم: هو فرع من فروع المَعرفة، إنها المَعرفة المنسقة الناتجة عن الملاحظة والدراسة والتجريب التي تتم بهدف تحديد طبيعة أو أسس وأصول ما تم تعلمه ، انها المَعرفة المنسقة تتحقق من خلال مراعاة قواعد المنهج العلمي الصحيح ، التي تمت صياغتها في القوانين العامة للظواهر الفردية والظاهرة المنتشرة. ، ويهدف العلم الى:

- فهم الظواهر وتفسيرها
- التبوء
- الضبط والتحكم

ويُمكن توضيح مفهوم البحث العلمي من خلال عرض وجهات نظر عدد من الباحثين وكما مبين في الجدول الاتي:

الجدول (1)مفهوم إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر عدد من الكتاب

ت	الباحث والسنة	المفهوم
1	(Shaheen, 2005, 2)	اسلوب فكري منظم يقوم بها شخص ما , يسمى الباحث لفحص الحقائق حول مسألة او مشكلة معينة, تسمى بموضوع البحث وبأتباع اسلوب علمي منظم تسمى منهج البحث من اجل الوصول الى الحلول اللازمة للعلاج او الوصول الى نتائج صالحة للتعميم على المشكلات تسمى بنتائج البحث.
2	(Al-Anzi, 2011, 1841)	هو نظام سلوكي يهدف الى نمو الادراك البشري وزيادة قدراته على الاستفادة القصوى بما يوفر حياة حضارية كريمة للفرد والمجتمع، فهو سلوك اجرائي واعٍ يحدث بعمليات تخطيطية وتنفيذية متنوعة للحصول على النتائج المقصودة
3	(Taha and Narjis, 2015, 17)	عملية تطبيق مجموعة من القواعد والخطوات المنظمة لدراسة مشكلة أو ظاهرة ما، وصولا الى حلول أو نتائج أو حقائق معينة.
4	(Al-Ali, 2017, 9)	توسيع دائرة معرفة الإنسان من أجل تعزيز قدرته على التكيف مع البيئة المحيطة به والتحكم بنشاطها واكتشاف العلاقات بين أطرافها
5	(Dribati, 2021, 41)	مجموعة من الجهود المنظمة والاستقصائيات المبرمجة التي تعتمد على التجربة والمنطق، وتهدف إلى إيجاد حلول مناسبة لمختلف المشكلات التي تواجه الإنسانية، وإلى توسيع دائرة معارف الإنسان وتعزيز قدراته العامة على التكيف مع البيئة المحيطة به والتحكم بها والاستفادة من خيراتها.

المصدر:من إعداد الباحثون بالاستناد إلى المصادر الواردة فيها.

من خلال ما تقدم يعرف الباحثون البحث العلمي على انه مجموعة من الأساليب والخطوات المنهجية المستخدمة في تحليل وفحص المعلومات القديمة للوصول إلى نتائج جديدة, تختلف هذه الأساليب باختلاف أهداف ووظائف وخصائص وطرق البحث العلمي.

2-2-1 أهمية البحث العملي

يحتل البحث العلمي أهمية كبيرة و تنعكس اهميتها بشكل واسع على المجتمع والعلم ، وتهدف البحوث العلمية على تحقيق التقدم والتطور في العلوم, حيث أصبحت الحاجة للبحث العلمي ضرورة ملحة في عصرنا الحالي أكثر من أي وقت مضى ، وأصبح العالم في سباق محموم من أجل تحقيق أكبر قدر ممكن من المعرفة الدقيقة والمثمرة التي تضمن الراحة والرفاهية والضمانات التفوق على الآخرين.(Ali, 2021, 264)

تتجلى أهمية البحث العلمي باعتبارها ضرورة ملحة لتشابك وتنوع مشاكل الحياة ، وانبثاق ثورة في تطلعات الأفراد والشعوب معًا بالإضافة إلى هذه المنافسة , بعد عدة محاولات فاشلة الأساليب البحثية تقليدية في مواجهتها لهذه التحديات ، وكما يسعى البحث إلى تحسين مستويات الحياة وتطويرها من اجل مواكبة التطورات في احتياجات الإنسان , ويتحقق ذلك من خلال التفكير المنظم والتحركات الإستراتيجية والتحليل الدقيق لمشاكل الحياة بعيدًا عن العشوائية والارتجال ، بالإضافة إلى أن البحث العلمي يشحذ القدرات الفكرية وكما يساعد الشخص على التفكير البناء والنقدي من خلال تحديد المشكلة والبحث عن عدة حلول لها, بعد تصفيها، اختيار الحل الأنسب, يوفر البحث العلمي أرضية خصبة لتطبيق الافتراضات النظرية التي تعلمها الإنسان وقلصها على مدى فترة طويلة دون إيجاد طريقة لتطبيقها ، بالإضافة إلى الكشف عن مبادئ ومعرفة جديدة يضطر الباحث إلى البحث عنها.(Al-Mahmoudi, 2019, 16)

ويرى الباحثون ان اهمية البحث العلمي تزداد مع زيادة اعتماد البلدان عليها ، وخاصة البلدان المتطورة , وذلك لمعرفتها لأهميتها في استمرار تقدمها ونموها ،وبالتالي تحقيق رفاهية شعوبها وحفاظ على مكانتها، ان البحث العلمي يساهم على إضافة المعلومات حديثة, ويساهم ايضا على إجراء عدة تعديلات جديدة للمعلومات السابقة من اجل استمرار تطورها.

3-2-1 مكونات البحث العلمي

هذا النظام السلوكي يتكون من العناصر التالية: (Hashem and Mohammed, 2019, November 11)

أ- المدخلات:

تتألف مدخلات نظام البحث من عدد من العناصر الهامة , حيث يعتبر الباحث ومعرفته المتخصصة بالبحث العلمي أهمها، و معرفة المشكلة واختيارها للبحث ، ثم اهداف البحث واغراضها ، والدراسات والأبحاث السابقة من اجل حلها ، وفرضيات وافتراضات معالجة المشكلة والإمكانيات المتوفرة لهذه المعالجة , فضلا عن التحديات التي تعترض لها عمليات المعالجة وأهمية حلها للمعرفة البشرية وندى فائدتها للفرد والمجتمع، ومفهوم والمصطلحات التي سيتم تناولها بالبحث.

ب- العمليات:

أن العمليات تتألف من منهجية بحث, التصميم الإحصائي الملائم لطبيعة وظروف الدراسة ، أو إجراءات حل المشكلات لتحقيق النتائج المرجوة ، أو هي اساليب وتقنيات لاختبار الفرضيات المتناولة حول البحث، وتشمل العمليات تشغيل الأدوات والأجهزة وطرق أخذ القراءات والعينات والمواد اللازمة ومواصفاتها وآمياتها التقريبية وطرق لجمع البيانات وطرق التحليل الإحصائي وتوضيح ومناقشة النتائج.

ت المخرجات:

أن مخرجات البحث تتألف من نتائج البحث العلمي بما في ذلك نتائج القياسات والتجارب والاختبارات الميدانية والمخبرية التي المرتبة في جداول, التي تشمل نتائج التحليل الإحصائي لها ثم تلخيصها على شكل جداول أو رسومات أو خطوط بيانية التي تساعد في اظهار النتائج المهمة, وهي مكتفية بمتوسطات، تتضمن المخرجات قرارات تستند إلى النتائج والتوصيات والاستنتاجات ، متبوعة بمقال علمي أو بحث مكتوب منشور ، والذي يجب أن يتضمن العناصر الثلاثة للنظام (المدخلات والعمليات والمخرجات).

ث الضوابط التقييمية:

ان تقييم البحث تتضمن من لجنة ثلاثية وهذه اللجنة تتكون من مختصين بالبحث المطروح , وتشمل نقاط التقييم لمكونات النظام الثلاث قبل اعتمادها للنتائج البحث واعلانه، نظرا لعناصر النظام وآليات عملها وطرق تفاعلها مخرجاتها السلوكية تكون معروفة ومنضبطة ودقيقة في تكوينه وعلاقاتها التشغيلية، أما أنها مقيدة في تفاعلاتها بخطوات ومبادئ عقلانية وتطبيقية محددة التي تؤدي في العادة الى النتائج مدروسة والمؤشرات أو المعايير التقييمية توضح صلاحية البحث لحل المشكلة التي تجري تحليلها و دراستها ثم كشف مدى فعاليته في معالجة المشكلة معينة, وايضاح الاسهامات العلمية الجديدة التي يتناولها هذا البحث للمعرفة البشرية(Faraj and Nouy, 2008, 276)

4-2-1 معوقات البحث العلمي في مجال العلوم الاجتماعية :

تشكل البلدان التي تفتقر الى الاستراتيجيات التي يجب توفرها في البحث العلمي عقبة أمام نجاح البحث العلمي, لعدم توفير مخصصات كافية للبحث العلمي في موازنة الدولة، حيث إنّ العديد من البلدان لا تنفق بالصورة المطلوبة لإنجاز الأبحاث العلمية، بالتالي ينعكس ذلك الى عدة ظواهر خطيرة, ويمكن تلخيص هذه المعوقات على النحو التالي : (Ali, 2021, 265)

أ - المعوقات العلمية :

يتم تقديمه في صورة تعاون وتنسيق بحثي ضعيف ، حيث يدخل كل شخص في البحث العلمي بشكل مستقل كفرد أو مجموعة أو مركز أو جامعة أو دولة ، ويمكن تلخيص أهم المعوقات في مجال العلوم الاجتماعية على النحو التالي:

1- افتقار استراتيجيات او سياسات بحثية في مجال البحث العلمي .

2- انخفاض المخصصات في موازنات قسم من الدول العربية .

3- تهرب الفرد واعتماده على العناصر غير مؤهلة للتدريب .
4- ضعف قاعدة المعلومات في المراكز والمختبرات والمنظمات الانتاجية.
5- انعدام المعرفة لمدة اهمية المراكز البحثية .

ب - المعوقات العملية :

ضمن هذه التحديات المنهجية، يميل اساتذة وخبراء بمجال اساليب البحث الى تعداد الدقيق لبعض الصعوبات التي تواجهها البحوث الاجتماعية والإعلامية في التطبيقات العملية, ان السبب الأول لهذا التعقيد هو الإنسان الذي يعتبر محور الرئيسي للعلوم والدراسات الاجتماعية، والتي تعتبر من أكثر الكائنات الحية تعقيدًا كفرد أو كعضو في مجموعة. يتأثر سلوك الإنسان بعدة عوامل مزاجية ونفسية إلى درجة إرباك الباحث الاجتماعي , ويجعل من الصعب عليه تحديد نظام أو تسلسل أو قانون يحكم هذه الطريقة المعقدة والمضطربة.

ومن المعرف عليه أن الظواهر الإنسانية والاجتماعية ليست ثابتة ما دامت مرتبطة "بالإنسان" ، لأن ظروف الانسان قد تتغير من حالة إلى أخرى ومن وقت لآخر , اضافة الى تحدى الضبط التجريبي وعزل المتغيرات المتداخلة للظواهر الاجتماعية والانسانية, وكذلك اثر الوضع التجريبي بالملاحظة والمراقبة التي يقوم بها البحث مما يؤدي في احيان كثيرة الى تغير في السلوك لدى الافراد والمجتمعات موضوع الدراسة والبحث وصعوبة الملاحظة احيانا, كما ان تغير الظواهر الاجتماعية والانسانية بشكل سريع نسبيا له اثر كبير في ذلك, فالثبات نسبي, وهذا يقلل من فرصة تكرار التجربة في ظروف مماثلة تماما, وخضوع بعض المشكلات الاجتماعية والانسانية لمفاهيم اخلاقية, فضلا عن صعوبة القياس الظواهر الاجتماعية والانسانية بشكل دقيق بسبب عدم وجود ادوات دقيقة للقياس.(Al-Shahdani, 2017, 12)

ما يجعل من الصعب دراسة الظواهر الاجتماعية هو الدراسة الموضوعية للميول الشخصية للباحث ، بمعزل عن الأهواء والعواطف الشخصية ، فالظواهر الاجتماعية أكثر حساسية من الطبيعة لأنها تهم الشخص كعضو نشط وتفاعلي في المجتمع. بما أن الإنسان كائن هادف ، فهو يعمل على تحقيق أهداف معينة، ولديه القدرة على الاختيار حيث يساهم في تعديل من سلوكه، تتأثر مادة العلوم بشكل كبير بإرادة الإنسان وقراراته ورغباته، وبالتالي مع الآخرين والنفاذ إلى الدوافع التي تحرك سلوكهم , لذلك يعتبر تقدم المعرفة الإنسانية وعلاقاتها الاجتماعية ويتوقف على مدى تطوير تلك العملية المعرفية وتمحيصها , حيث يستطيع الباحث أن يحقق قدرا كبيرا من الموضوعية واستقلالية اتجاه المواد الطبيعية أكثر من الظواهر الاجتماعية، الباحث الاجتماعي ليس مراقبًا مجردًا يقف خارج المجتمع ويراقب عملياته ، ولكنه جزء لا يتجزأ من المادة التي يرصدها , يمكن تطبيق المنهج العلمي في مختلف العلوم الإنسانية والاجتماعية ، لكن الاختلاف يكون في دقة النتائج ، خاصة أنها تعود إلى طبيعة المهام التي تواجه الباحث في مجال العلوم الاجتماعية.

يعتبر ضعف الانفاق على البحث العملي يعتبر اهم ما فيها, من الحقائق المؤلمة جدا ان ما ينفق على البحث العلمي ضئيلة جدا, لا يمكن مقارنته بمستوى في الدول الكبرى, مما ادى الى ظهور ظاهرتان غاية الخطورة والتدمير : (Ben Sagheer, 2013, 5)

1- انخفاض مستوى البحث العلمي ، ونقصها وعدم المساهمة في التنمية.
2 هجرة العلماء الى البلدان المتقدمة, اعتبرها اغلب العلماء كارثة اطلقوا عليها اسمية (نزيف المخ البشري) او (هجرة العلماء)

المتغير التابع (إدارة الجودة الشاملة)

1-2-5 مفهوم إدارة الجودة الشاملة

قبل تناول مفهوم إدارة الجودة الشاملة يتطلب التعرف على المصطلحات الآتية(Luthra ,*et. Al*,2021,19):

1- الكلية او الشاملة (Total)
اي بمعنى تشكل من الكل او الجميع.
2- الجودة (Quality)
درجة التميز التي يوفرها المنتج أو الخدمة.
3- إدارة (Management)
أنها عملية التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة وفن التعامل والتحكم.

وتجد الاشارة الى تعدد تعريفات إدارة الجودة الشاملة وتنوعها، إذ يُمكن توضيح مفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال عرض وجهات نظر عدد من الباحثين وكما موضح في الجدول (2).

الجدول(2) مفهوم إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر عدد من الكتاب

ت	الباحث والسنة	المفهوم
1	(Mwaura,2017,3)	استراتيجية للإدارة هدفها الاساسي هو تضمين الوعي بالجودة في جميع العمليات التي تتم في منظمة معينة
2	(Alghamd,2018,186)	فلسفة إدارية متكاملة يمكن تطبيقها على المنظمات العامة والخاصة، وهو يسهل ثقافة التحسين المستمر من خلالها تنشأ المنظمات الناجحة لتلبية تصورات الزبائن للجودة من أجل تعزيز رضا الزبون والأداء التنظيمي
3	(Bouranta ,*et.al*, 2019,3)	فلسفة إدارة شاملة تقوم على أساسها على المبادئ والممارسات التي تؤدي إلى التميز في العمل, بالإضافة الى أن إدارة الجودة الشاملة هي وسيلة

		لإدارة الخدمات و الصناعات لتحسين المنتج وكذلك جودة الخدمة والكفاءة الإجمالية للإنتاج وغيرها من العمليات.
4	(Msallam, *et. al*, 2020,69)	إدارة جديدة وفلسفة تهدف إلى التحسين المستمر لجميع الإدارات والعمليات وخلق ثقافة تنظيمية جديدة قائمة على إجراء تغييرات من أجل تحقيق أهدافها بشكل فعال سواء كانت في القيم أو الأنظمة أو الأسلوب الإداري.
5	(Abbas, 2020,3)	إدارة الجودة الشاملة هو نظام إدارة يركز على التحسين المستمر من خلال الأدوات والتقنيات والقيم هدفها النهائي من إدارة الجودة الشاملة هو زيادة رضا الزبائن من خلال تحسين جودة المنتجات والخدمات مع اقل استهلاكًا للموارد.
6	(Alshourah, 2021,58)	فلسفة إدارة شاملة تعزز جميع وظائف المنظمة من خلال التحسين المستمر والتغيير التنظيمي، وهي مدخل إداري لمنظمة تتمحور حول الجودة على أساس مشاركة جميع الأعضاء وتسعى إلى تحقيق النجاح طويل المدى عبر إرضاء الزبائن والفوائد لجميع أعضاء المنظمة والمجتمع.

المصدر:من إعداد الباحثون بالاستناد إلى المصادر الواردة فيها.

واستناداً الى ما تم عرضه من تعاريف فقد قام الباحثون بتكوين فكرة لتعريف شامل عبر عن تصوراته لإدارة الجودة الشاملة بشكل متكامل وموحد, وهي الفلسفة التي عملت تحت مظلة (Kaoru Ishikawa) ورؤيته لتحقيق جودة (المنتج والخدمة والإدارة) معا، بتنفيذها عملية مستمرة من التحسين، من خلال اعتماد عجلة (Krajowski) و اتخاذ خطوات مستمرة نحو الأمام للوصولِ إلى نجاح بعيد المَدى لخدمة الزبائن وإرضائهم.

ولدعم الاختلافات الموجودة في مفاهيم إدارة الجودة الشاملة

- إدارة الجودة الشاملة كعملية إدارة: عملية إدارية مستمرة، تهدف إلى تحسين جودة جميع عمليات وأنشطة المنظمات.
- إدارة الجودة الشاملة كنظام إدارة : عُرِّفت هذه العملية بأنها نهج نظام الإدارة الذي يهدف إلى تحسين قيمة الزبائن عن طريق تصميم العمليات والانظمة التنظيمية وتحسينها باستمرار
- إدارة الجودة الشاملة كفلسفة الإدارة: فلسفة إدارية تهدف إلى التحسين المستمر لأداء العمليات والمنتجات والخدمات من أجل تحقيق توقعات الزبائن وتجاوزها.
- إدارة الجودة الشاملة كاستراتيجية: إستراتيجية تنظيمية تتطلب توجهات إدارية طويلة المدى لقيادة الشركات لتصبح فعالة
- إدارة الجودة الشاملة كثقافة تنظيمية : ثقافة تنظيمية مخصصة لتلبية رغبات الزبائن باستخدام التطوير المستمر. ومن ضمن ثقافة إدارة الجودة الشاملة ، يجب إنشاء ثقافة منفتحة وتعاونية من قبل الإدارة التي فيها جميع الموظفين بغض النظر عن مستوياتهم الادارية او وظائفهم.
- إدارة الجودة الشاملة كمدخل متكامل : تعد المنظمة عملية متكاملة ينبغي تحسينها باستمرار من خلال الجمع بين خبرات العمال والمعرفة من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية وأنه يجب تحقيق ذلك من قبل الإدارة والموظفين في جميع انشطة المنظم (Aletaiby ,2018,25-26).

6-2-1 أهمية إدارة الجودة الشاملة

ان أهمية إدارة الجودة الشاملة تكمن في تحسين العلاقات المتبادلة ما بين المجهزين والمنتجين ، فضلاً عن رفع الروح المعنوية بين العاملين وتنمية روح الفريق وتحسين سمعة المنظمة.

وأكد كل من ((Suleman &Gul, 2015, 125) (Suriansyah, 2017, 182) أن أهمية إدارة الجودة الشاملة تتلخص بمايأتي:

1- تعمل على تشجيع وتنمية القدرات , وقابلية الأفراد العاملين في المنظمة من اجل تحقيق التحسين المستمر لجودة المنتج، فضلاً عن زيادة كفاءة وفاعلية المنظمة والحصول على الميزة التنافسية , ومن ثم بقائها واستمراريتها.

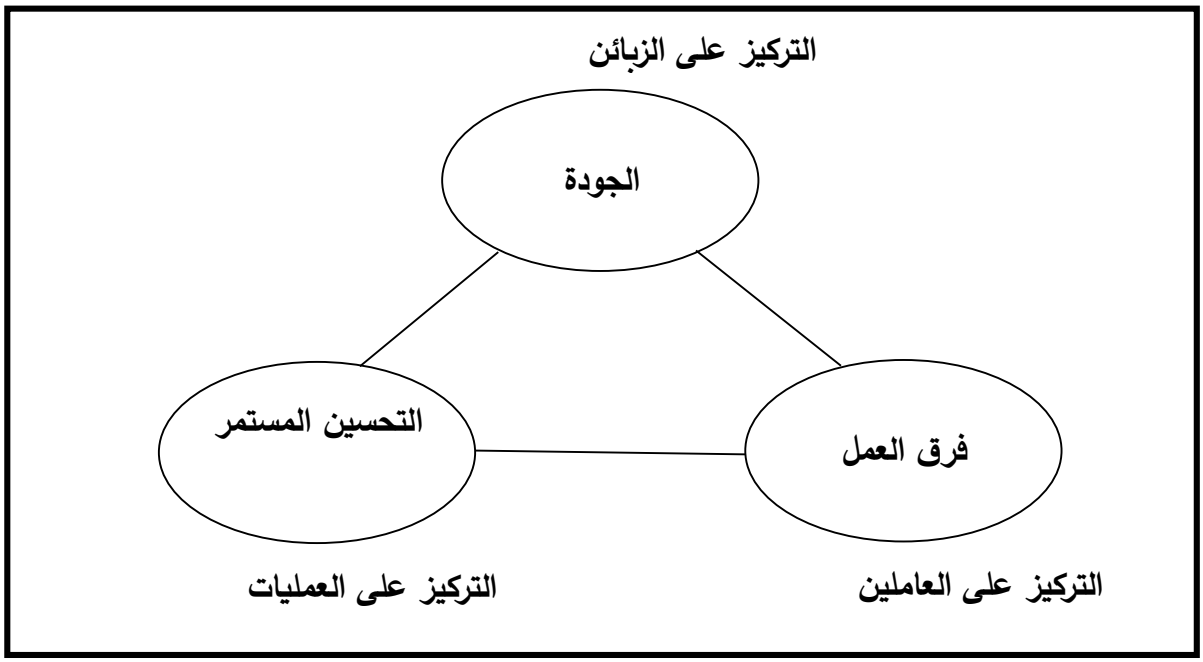
2- تحسن عملية الاتصال بين مستويات المختلفة للمنظمة مختلف , مع تأمين المشاركة لجميع الأفراد في تحقيق الجودة وتحسين الأداء ومن ثم زيادة الإنتاج وتحقيق رضا الزبائن.

3- تُسهم في تحسين وتطوير إجراءات وأساليب العمل، فضلاً عن تشجيع العمل الجماعي .

4- يحقق نظام إدارة الجودة الشاملة ميزة تنافسية فضلاً عن التقليل من التكاليف لغرض زيادة الانتاجية وبالتالي الحصول على عائدات مرتفعة .

5- المحافظة على حيوية المنظمة من خلال تقليل معدلات دوران العمل عن طريق الحفز المادي والمعنوي .

ويمثل(USROF & ELMORSEY, 2016 , 23)أهمية إدارة الجودة الشاملة من خلال الشكل الآتي:



الشكل (2) أهمية إدارة الجودة الشاملة

Source:Usrof & ELMORSEY, 2016, Relationship between HRM and TQM and its Influence on Organizational Sustainability. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 6 (2), 21–33. https://doi.org/10.6007/ijarafms/v6-i2/p2036

مما تقدم يرى الباحثون أن أهمية إدارة الجودة الشاملة تكون من خلال المحافظة على حيوية أنشطة وأعمال المنظمة عن طريق التجديد والتحسين المستمر وتدريب الأفراد العاملين والتكيف مع متغيرات البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة ، والعمل على الاستغلال الأمثل لموارد المنظمة وبالشكل الذي يُسهم في تخفيض التكاليف وزيادة الربحية، فضلاً عن تطوير عملية الاتصال بين مستويات المختلفة للمنظمة, مع تأمين المشاركة الفعالة لجميع الأفراد العاملين وصولاً إلى تحقيق رضا الزبائن.

1-2-7 أهداف إدارة الجودة الشاملة

على الرغم من وجود أهمية لإدارة الجودة الشاملة التي سبق ذكرها الا ان هناك جملة من الأهداف يجب تحقيقها حيث تهدف إدارة الجودة الشاملة الى زيادة القيمة المضافة بتقليل او تجنب الاخطاء واكتشفاها والعمل على تصحيحها , حيث يعمل نظام إدارة الجودة الشاملة على تحقيق مجموعه من الأهداف لبلوغ اعلى مستوى في المنظمة.

ويلخص (Saleh and Al-Suraimi 80, 2015) (Sataloff, *et.al*, 2015, 217) أن أهداف إدارة الجودة الشاملة بما يأتي :

1) تقليل الاخطاء وتجنب الهدر والأخطاء الوقائية والكشف المبكر عن الأخطاء من أجل تحقيق مبدأ التحرر من الأخطاء وتقليل مهل الطلبات وزيادة ربحية ومرونة المنظمة.

2) تحسين الربحية وزيادة المبيعات وزيادة حصتها في السوق فضلاً عن ذلك ، يتم تعزيز ولاء الزبائن وزيادة معدلات إعادة البيع وتقليل حساسية السعر.

3) تعزيز العلاقات الجيدة بين المجهزين وتوثيقها , وايجاد سياق منظم وثقافي يعمل على زيادة وعي الزبائن

4) رفع مستوى رضا الزبائن والتعرف على حاجاتهم ورغباتهم وتوجيه الجهود لجذب الزبائن والحد من شكواهم .

5) متابعة وتطوير أدوات القياس لأداء العمليات , والعمل على خفض تكلفة العمل من خلال الحد من الاخطاء او العيوب والتقليل من معدلات التلف , والقيام بالأعمال وبصورة صحيحة ومن المرة الأولى.

1-2-8 معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

يوجد عدة دراسات لشرح المعوقات لإدارة الجودة الشاملة ، ويُعتقد الباحث حالات الفشل مرتبطة بالتنفيذ غير الملائم. من خلال دراسة استقصائية للعوائق التي تواجهها إدارة الجودة الشاملة والمنظمات غير التابعة لإدارة الجودة الشاملة ، إلى أن هناك مجموعة من ارآء الباحثين التي توضح هذه المعوقات وكالآتي:

وفي السياق ذاته رى كل من (Luthra ,*et .al* ,2021,31)عددًا من الصعوبات في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة وهي على النحو الآتي :

أ) عدم وجود التزام من قبل الإدارة

عندما تتحدث الإدارة عن إدارة الجودة الشاملة ، بأن إجراءاتها تفشل بسبب عدم الالتزام الذي يحدث داخل المنظمة ، فلن تتمكن في النهاية من تلبية التوقعات. بسبب عدم الثقة وصعوبة إطلاق محاولة أخرى. ولكي يكون التنفيذ ناجحاً ، يجب على الإدارة أن تعلن بوضوح سبب تبني إدارة الجودة الشاملة.

ب) انعدام القدرة على تغيير الثقافة التنظيمية
ان تغيير ثقافة المنظمة يعد صعب للغاية ويستغرق وقتاً طويلا ، كما توجب معالجة القلق من التغييروالتجدد وحل الصراعات بين الشركاء الاجتماعيين والشركات ، فضلاً عن الحفاظ على تركيز المنظمات.
ج) تخطيط الغير السليم
ينبغى أن تشارك كل أجزاء المنظمة في تطويرها لخطة التنفيذ والتغييرات, مع استمرارية تطور الخطة.
د) نقص التدريب والتعليم المستمر
تثير إدارة الجودة الشاملة مشكلة التعليم والتدريب المناسبين. يكون التدريب والتعليم أكثر فعالية, عندما تتولى الإدارة العليا التدريب على مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
ه) تقنيات القياس الغير فعالة وعدم القدرة في الوصول إلى البيانات والنتائج
يستند إدارة الجودة الشاملة في اتخاذ القرار إلى البيانات, حيث ان الوصول إلى البيانات والتعافي السريع ضروريان لعملية فعالة, لذا يجب أن تكون عملية إنشاء بيئة إدارة الجودة الشاملة والحفاظ عليها دقيقة وسريعة وموثوقة.
و) عدم الاهتمام الكافي بالزبائن الداخليين والخارجيين
تولي إدارة الجودة الشاملة القليل من الاهتمام للزبائن الداخليين والخارجيين ، بل يجب أن تفهم الاحتياجات والتوقعات المتغيرة للزبائن لتجنب هذه العقبة ، ومن الضروري إيجاد الطريقة الصحيحة للوصول مباشرة إلى الزبون لفهم احتياجاته.

المبحث الثالث

الجانب الميداني

يتناول هذا المبحث طبيعة المتغيرات الرئيسة المتمثلة بالبحث العلمي وادارة الجودة الشاملة، التي ساهمت في تكوين نموذج البحث وبناء فرضياتها, ولتحقيق ذلك تمت معالجة البيانات ابتداء" بالتحليل الاولي للبيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة, إذ اعتمـــــد الباحثون البرمجية الاحصائية الجاهزة -SPSS(Statistical Package for Social Sciences) 26 لاحتساب التكرارات والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل متغير من متغيرات البحث وكذلك اختبار فرضيات الدراسة.

وعليه فقد قسم هذا المبحث على الشكل الاتي:

1-3-1 تشخيص ووصف متغيرات البحث

يعرض هذا المحور تشخيص ووصف متغيرات البحث من خلال اجابات الافراد المبحوثين على مستوى الافراد العاملين في جامعة الموصل, وتحقيقاً لذلك فقد استخدم الباحثون التحليل الاحصائي الوصفي, كالتوزيعات التكرارية, والاوساط الحسابية والنسب المئوية والانحرافات المعيارية ونسب الاستجابة ومعامل الاختلاف لكل الفقرات وبأستخدام البرنامج الاحصائي SPSS-V26

1- وصف وتشخيص المتغير المستقل (البحث العلمي)

يعرض الجدول الاتي التوزيعات التكرارية , والاوساط الحسابية ,النسب المئوية , الانحرافات المعيارية, نسبة الاستجابة ومعامل الاختلاف للبحث العلمي, من خلال اجابة الافراد على عينة البحث وعلى الفقرات الخاصة بالبحث العلمي وقد بلغ مجموع الفقرات (10) فقرة وذلك باعتماد مقياس ليكرت الخماسي وبلغ حجم العينة (160)، وفيما يأتي وصفٌ لكل فقرة كما يدركه المبحوثين في الميدان المبحوث .

الجدول (3) التوزيعات التكرارية والاوساط الحسابية والانحرفات المعيارية ونسبة الاستجابة ومعامل الاختلاف لمستوى ادراك المبحوثين للبحث العلمي

رمز المتغير	بدائل الاستجابة												الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الاستجابة	معامل الاختلاف
	أتفق بشدة		أتفق		محايد		لا أتفق		لا أتفق بشدة							
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%						
البحث العلمي																
X1	31	19.4	107	66.9	15	9.4	7	4.4	0	0			4.012	0.682	80.2	16.999
X2	69	43.1	76	47.5	15	9.4	0	0	0	0			4.337	0.643	86.7	14.825
X3	59	36.9	87	54.4	14	8.8	0	0	0	0			4.281	0.616	85.6	14.389
X4	27	16.9	95	59.4	33	20.6	5	3.1	0	0			3.900	0.702	78	18
X5	50	31.3	100	62.5	8	5	0	0	2	1.3			4.225	0.653	84.5	15.455
X6	37	23.1	97	60.6	17	10.6	3	1.9	6	3.8			3.975	0.868	79.5	21.836
X7	42	26.3	82	51.2	27	16.9	6	3.8	3	1.9			3.962	0.867	79.2	21.882
X8	50	31.3	87	54.4	20	12.5	3	1.9	0	0			4.150	0.702	83	16.915

16.674	86.2	0.719	4.312	0	0	1.3	2	11.3	18	42.5	68	45	72	X9
16.362	83.2	0.681	4.162	0	0	2.5	4	8.8	14	58.8	94	30	48	X10
11.111	82.6	0.459	4.131	0.7		1.9		11.3		55.8		30.3		المعدل
				2.6						86.1				

المصدر: إعداد الباحثون (على ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية) بأعتماد برنامج(SPSS).

تبين من خلال معطيات الجدول(3) هناك إتفاق بين آراء المبحوثين حول عوامل هذا المتغير(X1-X10)، **حيث** بلغ معدل الانسجام لإجابات الافراد المبحوثين(86.1%) (اتفق بشدة، أتفق) اي ان اراء الافراد المبحوثين تميل نحو الايجاب اعتمادا على مقياس ليكرت الخماسي ولقد تم تعزيز ذلك من خلال ذلك الوسط الحسابي (4.131) الذي هو اعلى من الوسط الفرضي للمقياس البالغ (3), بينما بلغ درجة عدم الانسجام لإجابات المبحوثين على متغيرات هذا المتغير(2.6%) (لا أتفق، لا أتفق بشدة)، كما بلغت نسبة الإجابات المحايد للمبحوثين (11.3%), وعزز ذلك قيمة الوسط الحسابي(4.131) وبانحراف معياري (0.459)ومعامل اختلاف بنسبة (11.111%) ، كما بلغت نسبة الاستجابة إلى مساحة المقياس(82.6%).

ومن اهم الفقرات التي ساهمت في إغناء هذا المتغير هي(X5) والتي تنص على(عدم وجود دعم مادي للبحث في المؤسسات المستفيدة من البحث العلمي) بنسبة إتفاق(93.8%) ووسط حسابي (4.225)، وانحراف معياري(0.653) وبنسبة استجابة(84.5%)،وكانت الفقرة الاقل اسهاماً هي (X4) التي تنص على ان (سياسة الجامعة متشددة في ايفاد الباحث لحضور الندوات والمؤتمرات، ولا تشتمل مخصصات الإيفاد وتغطية نفقات السفر والاقامة)، بنسبة إتفاق(76.3%) ووسط حسابي (3.900)، وانحراف معياري(0.702) وبنسبة استجابة(78%) , وحصلت بقية الفقرات على نسب اتفاق محصورة بين هاتين النسبتين.

نستنتج من خلال ما تقدم ان الوسط الحسابي العام والبالغ (4.131) جاء اعلى من الوسط الفرضي (3) وبالتالي سوف يتم رفض الفرضية الرئيسة الاولى وقبول الفرضية البديلة التي تنص على (يتوفر البحث العلمي لدى الموظفين في الميدان المبحوث.)

2- تشخيص ووصف المتغير المعتمد (ادارة الجودة الشاملة)

يبين الجدول الاتي التوزيعات التكرارية , والاوساط الحسابية الانحرافات المعيارية ,النسب المئوية , نسبة الاستجابة ومعامل الاختلاف لإدارة الجودة الشاملة ,من خلال اجابة الافراد على عينة البحث وعلى الفقرات الخاصة بالبحث العلمي وقد بلغ مجموع الفقرات (10) فقرة وذلك باعتماد مقياس ليكرت الخماسي وبلغ حجم العينة (160)، وفيما يأتي وصفٌ لكل فقرة كما يدركه المبحوثين في الميدان المبحوث .

الجدول (4) التوزيعات التكرارية والاوساط الحسابية والانحرفات المعيارية ونسبة الاستجابة ومعامل الاختلاف لمستوى ادراك المبحوثين لادارة الجودة الشاملة

معامل الاختلاف	نسبة الاستجابة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	بدائل الاستجابة										رمز المتغير
				لا أتفق بشدة		لا أتفق		محايد		أتفق		أتفق بشدة		
				%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	
ادارة الجودة الشاملة														
22.990	80.1	0.921	4.006	1.3	2	8.1	13	10	16	50	80	30.6	49	X11
23.129	78.9	0.912	3.943	1.3	2	6.3	10	18.1	29	45.6	73	28.7	46	X12
19.756	82	0.810	4.100	1.9	3	2.5	4	9.4	15	56.3	90	30	48	X13
18.209	79.7	0.726	3.987	0	0	5	8	11.9	19	62.5	100	20.6	33	X14
20.181	75.1	0.758	3.756	0	0	5.6	9	26.9	43	53.8	86	13.8	22	X15
17.621	74	0.652	3.700	0	0	3.8	6	29.4	47	60	96	6.9	11	X16
22.600	73.4	0.829	3.668	1.9	3	2.5	4	37.5	60	43.1	69	15	24	X17
19.734	78.2	0.772	3.912	0	0	3.8	6	23.1	37	51.2	82	21.9	35	X18
18.881	80.5	0.760	4.025	0	0	5	8	12.5	20	57.5	92	25	40	X19
22.038	78.5	0.865	3.925	0	0	8.1	13	16.9	27	49.4	79	25.6	41	X20
14.479	78.1	0.565	3.902	0.6		5.1		19.6		52.9		21.8		المعدل
				5.7						74.7				

المصدر: إعداد الباحثون (على ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية) بأعتماد برنامج(SPSS).

تبين من خلال معطيات الجدول(4) بان هناك إتفاق بين آراء المبحوثين حول عوامل هذا المتغير(X10-X20)، **حيث** بلغ معدل الانسجام لإجابات الافراد المبحوثين(74.7%) (اتفق بشدة، أتفق) اي ان اراء الافراد المبحوثين تميل نحو الايجاب بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي وعزز ذلك الوسط الحسابي (3.902) الذي هو اعلى من الوسط الفرضي للمقياس

البالغ (3), بينما بلغ درجة عدم الانسجام لإجابات المبحوثين على متغيرات هذا المتغير(5.7%) (لا أتفق، لا أتفق بشدة)، كما بلغت نسبة الإجابات المحايد للمبحوثين (19.6%), وعزز ذلك قيمة الوسط الحسابي(3.902) وبانحراف معياري (0.565)ومعامل اختلاف بنسبة (14.479%) ، كما بلغت نسبة الاستجابة إلى مساحة المقياس(78.1%).

ومن اهم الفقرات التي ساهمت في إغناء هذا المتغير هي(X13) والتي تنص على(يكتسب الموظفين في الجامعة مهارات متنوعة في ظل البرامج التدريبية لتطوير قدراتهم) بنسبة إتفاق(86.3%) ووسط حسابي (4.100)، وانحراف معياري(0.810) وبنسبة استجابة(82%)،وكانت الفقرة الاقل اسهاماً هي (X17) التي تنص على ان (تصاغ الخطط الاستراتيجية بمشاركة الموظفين داخل الجامعة)، بنسبة إتفاق(58.1%) ووسط حسابي (3.668)، وانحراف معياري(0.829) وبنسبة استجابة(73.4%) , وحصلت بقية الفقرات على نسب اتفاق محصورة بين هاتين النسبتين.

نستنتج من خلال ما تقدم ان الوسط الحسابي العام والبالغ (3.902) جاء اعلى من الوسط الفرضي (3) وبالتالي سوف يتم رفض الفرضية الرئيسة الثانية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على (تتوافر ادارة الجودة الشاملة لدى الموظفين في الميدان المبحوث.)

1-3-2 تحليل علاقات الارتباط بين البحث العلمي وادارة الجودة الشاملة

أرتكزت فكرة فرضيات الارتباط المتعلقة بالميدان المبحوث على انعدام علاقة أرتباط ذات دلالات إحصائية بين البحث العلمي وادارة الجودة الشاملة, ومن اجل الوصول الى حكم دقيق حول رفض أو قبول الفرضية ، تسعى هذه الفقرة لتفسير قيمة الارتباطات الناشئة بين هذه المتغيرات، وبيان مدى معنوياتها, وبحسب ما ورد في منهجية البحث، إذ تتعلق هذه الفرضيات بعلاقات الارتباط بين المتغيرات الرئيسة للبحث على النحو الآتي:

تنص الفرضية الرئيسة الثالثة على أنها **(لاتوجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية معنوية بين البحث العلمي وادارة الجودة الشاملة في الميدان المبحوث)**

لذا سيتم عرض نتائج الارتباط الكلي على مستوى الميدان المبحوث بين البحث العلمي وادارة الجودة الشاملة وفقاً للفرضية الثالثة.

الجدول (5) معاملات الارتباط الكلي الخاص بالميدان المبحوث

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	البحث العلمي
ادارة الجودة الشاملة	*0.755
حجم العينة	160

المصدر : إعداد الباحث بالاعتماد على النتائج الواردة في برنامج (SPSS) $P \leq 0.05$

يتبين لنا من الجدول (5) انه من خلال تحليل علاقات الارتباط على المستوى الكلي بين البحث العلمي وادارة الجودة الشاملة بان هناك علاقة ارتباط وبنسبة (0.755*) بمعنى انه كلما زاد الاخذ بالبحث العلمي في الميدان المبحوث زادة فاعلية ادارة الجودة الشاملة.

وهذا يدل بوجود ارتباط معنوي بين البحث العلمي وادارة الجودة الشاملة, وبالتالي سوف رفض الفرضية الرئيسة الثالثة وقبول الفرضية البديلة التي تنص على (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية معنوية بين البحث العلمي وادارة الجودة الشاملة في الميدان المبحوث) .

1-3-3 تحليل تأثير البحث العلمي في ادارة الجودة الشاملة

تستند فكرة فرضيات التأثير (الانحدار) المتعلقة بالميدان المبحوث على عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين البحث العلمي في ادارة الجودة الشاملة ،وبهدف الوصول الى حكم دقيق حول رفض أو قبول الفرضية ،تسعى هذه الفقرة لتوضيح قيمة التأثيرات الناشئة بين هذه المتغيرات، وبيان مدى معنوياتها, وبحسب ما ورد في منهجية البحث، حيث تتعلق هذه الفرضيات بعلاقات التأثير بين المتغيرات الرئيسة للبحث على النحو الآتي:

تنص الفرضية الرئيسة الرابعة على أنها (لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية معنوية للبحث العلمي في ادارة الجودة الشاملة في الميدان المبحوث)

لذا سيتم عرض نتائج التأثير الكلي على مستوى الميدان المبحوث للبحث العلمي في ادارة الجودة الشاملة وفقا للفرضية الرابعة.

الجدول (6) معاملات التأثير الكلي الخاص بالميدان المبحوث

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	البحث العلمي			F	
	B_o	B_1	R^2	المحسوبة	الجدولية
ادارة الجودة الشاملة	0.556	0.755 (14.459)	0.570	209.059	3.880

المصدر: إعداد الباحث (على ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية)**باعتماد برنامج** (SPSS).

( ) يشير إلى قيمة t المحسوبة df (1,158) *=significant P ≤ 0.05 N = 160
(n.s.) = not significant

من خلال معطيات الجدول(6) والخاص بنتائج تحليل الإنحدار يتبين وجود تأثير معنوي للبحث العلمي في ادارة الجودة الشاملة ، إذ بلغ قيمة (F) المحسوبة (209.059) وهي أعلى من قيمتها الجدولية والبالغة (3.880) عند درجتي حرية (1,158) ومستوى معنوية (0.05)، وبلغ معامل التحديد (R^2) (0.570) وهذا يعني أن (57%) من الاختلافات المفسرة لإدارة الجودة الشاملة تعود إلى البحث العلمي ، ويعود الباقي بنسبة (43%) إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلة في أنموذج الإنحدار أصلا، ومن خلال متابعة معاملات (B) واختبار (T) لها تبين أن قيمة (T) المحسوبة (14.459) وهي قيمة معنوية وأكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (1.975) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجتي حرية (1,158),وبذلك يتم تفسير هذه النتائج الى عدم تحقق الفرضية الرابعة على مستوى الميدان المبحوث , لذلك سيتم رفض الفرضية الرئيسة الرابعة وقبول الفرضية البديلة التي تنص على (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية معنوية للبحث العلمي في ادارة الجودة الشاملة في الميدان المبحوث).

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

اولاً: الاستنتاجات

1. تعتبر البحث العلمي أحدى أهم أسباب تطور المجتمعات وتقدمها في عدة نواحي الحياة الاجتماعية , و ، والاجتماعية، والثقافيّة، حيث انه يعد المصدر الاساسي للتنمية، ورفاهيّة الشعوب.
2. ان البحث العلمي يهدف الى إعداد جيل من الباحثين المتخصصين الذين لديهم القدرة على مواصلة , والوصول إلى المعارف العلمية بأسلوب علمي منهجي، بمعنى خلق اجيال من الباحثين.
3. يعتمد البحث العملي على تنمية القدرة على التفكير ومتابعة العلمية ، وكلها قدرات لا تتوفر إلا بتوافر البحث والمعرفة.
4. تشكل التكنالوجيا دور مهم في تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال استخدام اساليب ووسائل وطرق ومناهج معينة بأعتبارها تقانات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
5. إدارة الجودة الشاملة هي مدخل فكري وثقافي واداري وتنظيمي تعتمد عليه المنظمات لتحقيق التكامل والتنسيق بين جهود جميع العاملين في اقسام المنظمة المختلفة ومشاركتهم في عملية التحسين المستمر للمخرجات التي تقدمها المنظمة لتلبية حاجات ورغبات الزبائن وكسب رضائهم للوصول الى الأهداف التي تصبو اليها إدارة المنظمة في البقاء والنمو في البيئة الخارجية المحيطة بها .
6. اشارت النتائج الخاصة بوصف وتشخيص متغيرات البحث ان هناك توافر لكل من البحث العلمي وادارة الجودة الشاملة لدى الافراد عينة البحث في الميدان المبحوث .
7. تبين من خلال نتائج تحليل الارتباط للكليات المبحوثة بان هناك ارتباط بين البحث العلمي وممارسات إدارة الجودة الشاملة.
8. تظهر النتائج الخاصة بتحليل الانحدار بانه يوجد تأثير على إدارة الجودة الشاملة من قِبل البحث العملي فهو يؤثر بشكل مباشر لغرض تحسين ادارة الجودة الشاملة في الميدان المبحوث.

ثانياً: التوصيات

1. توفير الدعم المادي و المعنوي للباحث من خلال افساح الفرص في البعثات والإفادات وحضور المؤتمرات الخارجية من اجل مواكبة التطورات في البحث العلمي.
2. الاهتمام بالبحوث التطبيقية و الجماعية و وفقاً لطبيعة الحياة و تعقيداتها وتوخي الدقة و الموضوعية.
3. خلق حالة من التوازن في وظائف المركز (البحث العلمي وخدمة المجتمع)
4. مواصلة التفاعل بين المراكز البحثية وتنمية مؤسسات الدولة واعتماد ممارسات ادارة الجودة الشاملة كمعيار للوصول الى افضل مستوى.
5. ضرورة النهوض بالبحث العلمي في العراق بصورة عامة عبر تعزيز ودعم الجامعات ومراكز البحث, على مستويات التمويل والتدريب والكفاءات واحتياجات اللوجستية.

المصادر

1. Abbas, Jawad, 2020, Impact of Total Quality Management on Corporate Green Performance Through the Mediating Role of Corporate Social Responsibility, Journal of Cleaner Production, Elsevier
2. Al-Ali, Ibrahim Muhammad, (2017), Scientific Research Problems and Solutions Strategy, Development Insights Journal, Volume (1), Issue (21).
3. Al-Anzi, Saud Eid, (2001), Obstacles to Scientific Research in Emerging Saudi Universities, Studies Journal for Educational Sciences, Volume (38), Issue (10).
4. Aletaiby, Abbas Abdulhameed Abdulabbas, 2018, A Framework To Facilitate Total Quality Management Implementation in The Upstream Oil Industry: An Iraqi Case Study, Submitted in Partial Fulfilment of The Requirements of The Degree of Doctor of Philosophy.
5. Alghamdi, Faris, 2018, Total Quality Management and Organizational Performance: A Possible Role of Organizational Culture, International Journal of Business Administration Vol. 9, No. 4.
6. Al-Huwaish, Moeen Ali, (2018), Ethics of Scientific Research, National Dialogue Outcomes Conference from the Youth's Point of View, Türkiye.
7. Ali, Afrah Rahim, (2021), Obstacles to Scientific Research in Iraq in the Field of Social Sciences, Maysan Research Journal, Volume (17), Issue (33).
8. Al-Mahmoudi, Muhammad Sarhan, (2019), Scientific Research Methods, Dar Al-Waqa'i Publishing, 1st ed., Sana'a.
9. Al-Mashhadani, Saad Salman, (2017), Scientific Research Methods, 2nd ed., Dar Al-Kitab Al-Arabi, Al-Ain.
10. Alshouraha, Sultan, 2021, Assessing the influence of total quality management practices on innovation in Jordanian manufacturing organizations, Uncertain Supply Chain Management, Vol. 9 , Issue 1.
11. Ben Saghir, Abdul-Momen, (2013), Difficulties facing the scientific researcher in the field of humanities and social sciences and the limits of scientific objectivity, Journal of Generation of Humanities and Social Sciences, Volume (2), Issue (1).
12. Dribaty, Yasira, (2021), Scientific Research Methods and Approaches, Lectures in the Department of Statistics and Programming, Faculty of Economics, Tishreen University, Syria.
13. Faraj, Zuwaina and Nawi, Nabila, (2008), The Problem of Scientific Research in Algeria and the Development Strategy, Official Gazette of the Algerian Republic, Issue (11).
14. Hashim, Baidaa and Muhammad, Baraa, (2019), Obstacles to Scientific Research in Some Scientific Research Centers Affiliated to the University of Baghdad as a Model, Psychological Research Center, Volume (5), Issue (4).
15. Luthra, Sunil & Garg, Dixit & Agarwal, Ashish and Mangla, Sachin K. (2021),Total Quality Management (TQM) Principles, Methods, and Applications, , CRC Press is an imprint of Taylor & Francis Group, LLC.
16. Msallam. Abdalqader, Al hila. Amal, Abu Naser. Samy, Al Shobaki. Mazen,2020, The Reality of Achieving the Requirements of Total Quality Management in University Colleges, International Journal of Academic Management Science Research , Vol. 4 , No. 8.
17. Mwaura, Nelson Njuguna, 2017, Effect of Total Quality Management on Performance of Kenya Revenue Authority, A Research Project Submitted in Partial Fulfillment of The Requirement for The Award of Degree of Master of Business Administration, School of Business, University of Nairobi.
18. Nancy Bouranta, Evangelos Psomas, Manuel F. Suárez-Barraza, Carmen Jaca, (2019) The key factors of total quality management in the service sector: a cross-cultural study , Benchmarking: An International Journal, https://doi.org/10.1108/BIJ-09-2017-0240.
19. Saleh, Shaker bin Ahmed and Al-Suraimi, Khaled bin Muhammad, 2015, Total Quality, Its Origins, Development and Methods, First Edition, Dar Al-Fikr for Publishing and Distribution, Amman, Jordan.
20. Shaheen, Jerome, (2005), Scientific Research in Danger, Al-Mustaqbal Website
21. Suleman, Qaiser, 2015, Challenges to Successful Total Quality Management Implementation in Public Secondary Schools: A Case Study of Kohat District, Pakistan, Journal of Education and Practice, Vol.6, No.15.
22. Suriansyah, Ahmad, 2017, Implementation of The Total Quality Management Model to Support Quality of Work Cultures at Primary School Teacher Education Programs in Lambung Mangkurat University Indonesia, Australian Journal of Basic and Applied Sciences, Vol.11, No.9.
23. Taha, Hamid and Narjes, Zayer, (2015), Principles of Scientific Research in Political Science, 1st ed., Dar Al-Dhafaf, Jordan.
24. Usrof & ELMORSEY, 2016, Relationship between HRM and TQM and its Influence on Organizational Sustainability. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 6 (2), 21–33. https://doi.org/10.6007/ijarafms/v6-i2/p2036

الملحق(1)

استمارة الاستبانة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الموصل/كلية الإدارة والاقتصاد
قسم الإدارة الصناعية

م/ استمارة الاستبانة

السادة المحترمين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد.

تمثل الاستبانة التي بين ايديكم جزءً من مشرع المشاركة في مؤتمر في جامعة وارث الانبياء في كربلاء المقدسة والموسوم " **دور البحث العلمي في تعزيز ادارة الجودة الشاملة / دراسة استطلاعية لآراء عدد من الموظفين في كليات جامعة الموصل"** والتي يسعى الباحثون من خلالها الى استطلاع آرائكم حول الفقرات التي تضمنتها هذه الاستمارة , اذ تعد مشاركتكم في تقديم الصورة الحقيقة ذات اثر ايجابي في اخراج هذا البحث بالمستوى المطلوب. لذا نرجو تفضلكم مشكورين باختيار الاجابة التي ترونها مناسبة لكل سؤال ,علما ان البيانات المدونة تتسم بطابع السرية والأمانة العلمية , ولا داعي لتثبيت الاسم , شاكرين لكم حسن استجابتكم . والله الموفق ...

مع تمنياتي لكم بالنجاح الدائم في أعمالكم

الباحثون

[1]م. امال سرحان الطائي

[2]م.م .يونس غازي رجب الحيالي

[3]م.م.رغيد طلال العبيدي

المحور الاول

البحث العلمي : عملية تطبيق مجموعة من القواعد والخطوات المنظمة لدراسة مشكلة أو ظاهرة ما، وصولا الى حلول أو نتائج أو حقائق معينة.

ت	الفقرات	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة
1	يوجد دعم للتعاون بين مراكز البحوث المختلفة داخليا وخارجياً					
2	عدم اهتمام المؤسسات المعنية بنشر واستخدام نتائج البحث العلمي المتعمقة بأعمالكم.					
3	عدم ربط البحث العلمي بحاجة المجتمع					
4	سياسة الجامعة متشددة في ايفاد الباحث لحضور الندوات والمؤتمرات، ولا تشتمل مخصصات الإيقاد وتغطية نفقات السفر والاقامة.					
5	عدم وجود دعم مادي للبحث في المؤسسات المستفيدة من البحث العلمي					
6	الدعم المالي أحد عوامل تنشيط البحث العلمي.					
7	لظروف الشخصية للباحث تنعكس سلباً على إنتاجه البحثي.					
8	ضعف الإعداد البحثي لعضو هيئة التدريس					
9	عدم تمكني من اللغة الإنكليزية يقف عائق امام النشر في مجلات العالمية.					
10	قلة الزملاء المتحمسين لإنجاز بحوث مشتركة.					

المحور الثاني

ادارة الجودة الشاملة : إدارة جديدة وفلسفة تهدف إلى التحسين المستمر لجميع الإدارات والعمليات وخلق ثقافة تنظيمية جديدة قائمة على إجراء تغييرات من أجل تحقيق أهدافها بشكل فعال سواء كانت في القيم أو الأنظمة أو الأسلوب الإداري

ت	الفقرات	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة
11	تطبق الإدارة العليا في الجامعة خطة واضحة محددة الأهداف بشأن الجودة					
12	توفر الإدارة العليا في الجامعة جميع متطلبات إدارة الجودة الشاملة .					
13	يكتسب الموظفين في الجامعة مهارات متنوعة في ظل البرامج التدريبية لتطوير قدراتهم					
14	تقدم إدارة الجامعة خدماتها على وفق خطط وبرامج فعالة .					
15	تشخص إدارة الجامعة نقاط القوة لديها .					
16	تضع إدارة الجامعة نقاط الضعف كأولوية عند دارسة بيئتها الداخلية .					
17	تصاغ الخطط الاستراتيجية بمشاركة الموظفين داخل الجامعة .					
18	تحرص إدارة الجامعة على التحسين المستمر لخططها وعملياتها					
18	تفعل إدارة الجامعة نشاطات وحدة اعادة تقييم جودة الخدمات لديها .					
20	توفر الإدارة العليا في الجامعة الموارد اللازمة لتطبيق برنامج الجودة الشاملة التي تحسن من عمليات البحث العلمي .					