

## Distance Training and Its Impact on Spreading the Culture of Total Quality – An Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Employees in the Quality Units at the University of Mosul

Abdullah S. M. Al-Mawla<sup>1</sup>, Ahmed H. M. Al-Nuaimi<sup>2</sup>

<sup>1</sup> National Center for Administrative Development and Information Technology, Mosul Directorate for Administrative Development and Information Technology, Nineveh, Iraq

<sup>2</sup> College of Administration and Economics, University of Mosul, Nineveh, Iraq

[abood.2.1986@gmail.com](mailto:abood.2.1986@gmail.com)

**Abstract** The efficient human element has become a goal that organizations seek to carry out their work, implement the TQM, spread its culture, and for the purpose of achieving superior quality in the work environment. Accordingly, this research focused on distance training and testing its impact in supporting the dissemination of the total quality culture. The opinions of a sample of workers in the quality units at the University of Mosul, consisting of (64) respondents, were surveyed, and the questionnaire form was used as a main tool for collecting and analyzing data using SPSS.V.25. The research found that there is a significant correlation and influence between the dimensions of distance training combined and the dissemination of a culture of comprehensive quality. One of the most important recommendations of the study is the necessity of increasing the interest of senior management in the organization under study in working on preparing and modernizing the current infrastructure of the communications and information technology network and improving its reality in a way that is consistent with the requirements. Implementing distance training programs.



  10.36371/port.2024.special.26

**Keywords:** Training, Distance Training, Total Quality Culture Deployment

### التدريب عن بُعد وأثره في نشر ثقافة الجودة الشاملة – دراسة استطلاعية لآراء

عينة من العاملين في وحدات الجودة في جامعة الموصل

عبدالله سالم محمود المولى<sup>1</sup> & أحمد هاني محمد النعيمي<sup>2</sup>

المركز الوطني للتطوير الإداري وتقنية المعلومات / مديرية الموصل للتطوير الإداري وتقنية المعلومات ، نينوى ، العراق<sup>1</sup>

كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ، نينوى ، العراق<sup>2</sup>

#### الخلاصة:

أصبح العنصر البشري الكفؤ غاية تسعى إليها المنظمات لتنفيذ أعمالها ولتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ونشر ثقافتها ولغرض تحقيق جودة متفوقة في بيئة العمل، وبناءً على ذلك ركز هذا البحث على التدريب عن بعد واختبار أثره في دعم نشر ثقافة الجودة الشاملة؟ كما تم استطلاع آراء عينة من العاملين في وحدات الجودة في جامعة الموصل مكونة من (64) مجيباً واستعملت استمارة الاستبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات وتحليلها بواسطة برنامج SPSS.V.25. وتوصل البحث إلى وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين أبعاد التدريب عن بعد مجتمعةً ونشر ثقافة الجودة الشاملة، وإن من أهم توصيات الدراسة ضرورة زيادة اهتمام الإدارة العليا في المنظمة المبحوثة بالعمل على تهيئة وتحديث البنى التحتية الحالية لشبكة الاتصالات وتقانة المعلومات والنهوض بواقعها وبما يتلاءم ومتطلبات تنفيذ برامج التدريب عن بعد.

**الكلمات الدالة:** التدريب، التدريب عن بعد، نشر ثقافة الجودة الشاملة.

## المقدمة

### أولاً : مشكلة البحث :

من الواضح أن تقانات المعلومات والاتصالات أصبحت إحدى متطلبات الحياة الأساسية كونها قد دخلت في مفاصلها جميعها، ولما لها من دور فعال في حل أغلب المشاكل التي تواجهنا، وإن ما يميز تقانات المعلومات والاتصالات هي ما تقدمه لنا من خدمات تمكّنا من إنجاز أعمالنا على أتم وجه مع توفير الوقت والجهد والكلفة، وتساعد على تحقيق المبادئ الأساسية لنشر ثقافة الجودة الشاملة ومن ثم تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المنظمات، ولقد انعكست التطورات المتسارعة في تقانات المعلومات والاتصالات على كل مناحي الحياة ومنها قطاع التدريب، إذ ظهرت برامج التدريب عن بعد، وأصبحت وسيلة مهمة لتدريب الموارد البشرية بالمؤسسات العاملة بمختلف القطاعات. وفي ضوء ذلك طُرحت إشكالية هذا البحث والمتمثلة في التعرف على دور التدريب عن بعد أثره في نشر ثقافة الجودة الشاملة، وقد انبثقت عنها مجموعة من هذا تساؤلات وكالاتي:

1. هل توجد علاقة ارتباط بين أبعاد التدريب عن بعد مجتمعةً ومنفردة ونشر ثقافة الجودة الشاملة؟
2. هل يوجد تأثير لأبعاد التدريب عن بعد مجتمعةً ومنفردة في نشر ثقافة الجودة الشاملة؟
3. هل للتدريب عن بعد أثر في مواكبة التغيرات السريعة والمتلاحقة في أساليب التنمية البشرية في المنظمة المبحوثة على وفق أعلى مستويات الجودة؟

ثانياً : أهمية البحث : تبرز أهمية البحث الحالي من خلال الآتي :

1. معرفة أثر التدريب عن بعد ودوره في نشر ثقافة الجودة الشاملة في المنظمة المبحوثة.
2. مواكبة التغيرات السريعة والمتلاحقة في أساليب التنمية البشرية في المنظمة المبحوثة وما ينتج عنها من نتائج تدعم التوجه نحو الاستمرار في تنمية الموارد البشرية على وفق أعلى مستويات الجودة.

تتطور المؤسسات التدريبية في الوقت الراهن تطوراً سريعاً مواكبة ما يشهده العالم المعاصر اليوم من تقدم غير مسبوق في مجالات تقانة المعلومات والاتصالات وانعكاس استعمالها على مجالات الحياة كافة، إذ أصبح التعامل مع هذه المستجدات أمراً حتمياً لمن يسعى لتحقيق النجاح وعاملاً رئيساً من عوامل تحقيق الجودة ووسيلة لنشر ثقافتها في المؤسسات، وأسهمت هذه التطورات المتسارعة في مجال تقانة المعلومات والاتصالات على تجاوز الكثير من المحددات التي تعترض تنفيذ أعمال التدريب التقليدي وذلك من خلال ظهور برامج التدريب عن بعد والتي تسهم في تمكين المتدربين من معرفة كل ما هو جديد في مجال تخصصهم في ظل التقدم التقني السريع وتمكّنهم من تجاوز المحددات الزمانية والمكانية.

و تسعى المنظمات في الوقت الحالي إلى نشر ثقافة الجودة الشاملة سعياً منها إلى تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة وذلك لكون أن هذه الفلسفة تساعد على التكيف مع طبيعة التغيرات المتسارعة في البيئة التي تعمل بها، وتمكّنها من تلبية رغبات الزبائن ومواكبة المنظمات المنافسة، وفي إبان ذلك وفي ظل الظرف الراهن الذي نعيشه ومع ظهور جائحة كورونا وما نتج عنها من توقف لأعمال التدريب التقليدي، جاءت هذه الدراسة الهادفة إلى تجاوز المحددات التي نتجت عن هذه الجائحة فضلاً عن ضرورة مواكبة التطورات المحيطة والمساهمة في تنمية قدرات ومهارات الموارد البشرية بصورة مستمرة، وفي ضوء ذلك تأشرت الحاجة إلى معرفة أثر التدريب عن بعد في نشر ثقافة الجودة الشاملة التي تعد أحد الركائز الأساسية في تحسين أداء المنظمات بشكل عام ومالها من دور في تعزيز القيم والمعتقدات والسلوكيات لدى العاملين الذين يمثلون الموارد البشرية في المنظمات المختلفة إذ هي من نقود التغيرات والتطورات داخل أية منظمة سواء كانت تلك المنظمة حكومية أو خاصة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

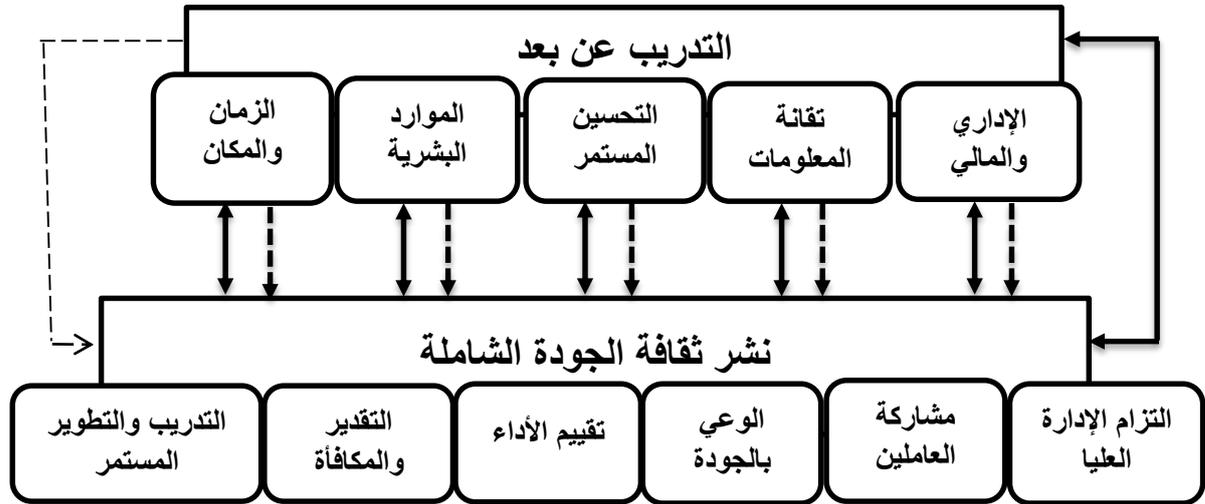
### الجانب الاول: منهجية البحث

3. التأكيد على أن التدريب عن بعد له الأثر الواضح في استمرار العملية التدريبية في أثناء الأزمات والجوائح مثل جائحة كورونا.

3. توضيح مستوى علاقات الارتباط والتأثير الذي يمكن أن تحدثه أبعاد التدريب عن بعد مجتمعة ومنفردة في أبعاد نشر ثقافة الجودة الشاملة.

ثالثاً: أهداف البحث : يهدف البحث الحالي بجانبه النظري والتطبيقي إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على المنطلقات الفكرية النظرية لمتغيرات البحث (التدريب عن بعد، نشر ثقافة الجودة الشاملة).
  2. التعرف على دور التدريب عن بعد متمثلاً بأبعاده الخمسة (الإداري والمالي، وتقانة المعلومات، والتحسين المستمر، والموارد البشرية، والزمان والمكان) وأثره في نشر ثقافة الجودة الشاملة.
4. الوصول إلى الاستنتاجات التي أسفرت عنها الدراسة في الميدان المبحوث، ومن ثم بناء المقترحات على موجبها.
- رابعاً: مخطط الدراسة الفرضي : في ضوء مشكلة الدراسة ومتغيراتها تم تصميم مخطط افتراضي يوضح علاقات الارتباط والتأثير للتدريب عن بعد ونشر ثقافة الجودة الشاملة كما موضح بالشكل (1).



الشكل (1) يوضح مخطط البحث الفرضي (الجزء الثاني): الإطار النظري

خامساً: فرضيات البحث

أولاً: فرضية البحث (الرئيسية) الأولى: والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد التدريب عن بعد مجتمعةً ومنفردة ونشر ثقافة الجودة الشاملة) وانبثقت عنها خمس فرضيات فرعية تمثل كل واحدة بعد من أبعاد التدريب عن بعد في علاقتها مع نشر ثقافة الجودة.

ثانياً: فرضية البحث (الرئيسية) الثانية: والتي تنص على (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد التدريب عن بعد مجتمعةً ومنفردة في نشر ثقافة الجودة) وانبثقت عنها خمس فرضيات فرعية تمثل كل واحدة بعد من أبعاد التدريب عن بعد في علاقتها مع نشر ثقافة الجودة.

العلمي والتقني الحاصل في العالم، ومن ثم وفرت هذه التقانات المتطورة فرصة أكبر للتعلّم، ويعد التدريب عن بعد أمراً مهماً لمواكبة عصر العولمة والتكنولوجيا والتقدم العلمي، فأنشأت شبكات التعلّم والتدريب عن بعد في العديد من دول العالم وفي التخصصات كافة كالهندسة والعلوم الإدارية وغيرها. (الدوسري، 2006، 34)

3. **التحسين المستمر:** يمكننا التدريب عن بعد من التحسين المستمر لأداء العملية التدريبية عبر تطوير المحتوى للبرنامج التدريبي وتزويد المتدرب بكل ما هو جديد في مجال تخصصه وإشراك المتدرب في تطوير المواد التدريبية عبر تحديد احتياجاته التدريبية. (غبون، 2012، 34)

4. **الموارد البشرية:** تعد الموارد البشرية من أبرز العناصر في المجتمعات التي تحقق التقدم والرقى في مختلف المجالات، إذ يعد العنصر البشري ذا أهمية كبيرة في تكوين أية مؤسسة، لذا يجب الاهتمام بالعنصر البشري لما له من أهمية في بناء الأجيال والارتقاء بالمجتمعات، وإن تدريب القوى البشرية وتطوير مهاراتهم هو حجر الأساس في نجاح أية مؤسسة، إلا أن النقص في عدد الأفراد المؤهلين للتأقلم مع البيئة الرقمية أصبح أمراً تعاني منه معظم الدول وبالخصوص الدول النامية. (فنون، 2017، 40)

5. **الزمن والمكان:** التدريب عن بعد يجعل التدريب أكثر مرونة ويحرره من القيود المعقدة إذ يتم التدريب دون وجود عوائق زمنية ومكانية كالاضطراب للسفر لمراكز الجامعات ومعاهد التدريب. فضلاً عن أن من خلال التدريب عن بعد تمكن المؤسسات المتدرب من اختيار الزمان والمكان الذي يناسبه لحضور البرنامج التدريبي، ومن ثم تستطيع المؤسسة توفير وقت كبير يهدر اثناء تنقل الموظف من مكان عمله لمكان التدريب في الخارج وعودته. (غبون، 2012، 33) وفي ضوء ذلك يساهم التدريب عن بعد في تقليل التكاليف المترتبة على عملية التدريب.

**ثالثاً: جودة التدريب:** إن تحسين جودة التدريب تعد من المحاور الأساسية لنجاح أي برنامج تدريبي وذلك للتأكد من تزويد المتدربين

تقديم الخدمة وتوفير الموارد وتحسين جودة المخرجات، وقد أسهم توظيف التقانة في التدريب في إحداث تغييرات كثيرة في صناعة التدريب شملت كافة مراحل العملية التدريبية من تحديد الاحتياجات التدريبية إلى ما بعد تنفيذها. ويعد التدريب عن بعد أحد الأوجه لتوظيف التقانة في صناعة التدريب، إذ أتاح التطور التقني للمنظمات التي لديها فروع في أماكن جغرافية متباعدة تقديم برامجها التدريبية للموظفين في فروعها دون الحاجة للانتقال للمدربين إلى تلك الفروع. (أبو النصر، 2017، 40)

بين (ضو والمصراطي، 2020، 11) أن التدريب عن بعد هو الأسلوب التدريبي الذي يعتمد على وسائل الاتصالات والتقانات الإلكترونية المختلفة لإيصال المعلومات والمهارات للمتدربين بشكل متزامن أو غير متزامن بأقل جهد ووقت وتكلفة.

وتعرفه (فنون، 2017، 21) أنه عملية يتم فيها تهيئة بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقانة الحاسب الآلي وشبكاته ووسائطه المتعددة، التي تمكن المتدرب من بلوغ أهداف العملية التدريبية من خلال تفاعله مع مصادرها وذلك في أقصر وقت ممكن، وبأعلى مستويات الجودة من دون التقييد بحدود الزمان والمكان.

### ثانياً: أبعاد التدريب عن بعد :

1. **الإداري والمالي:** ويشمل توفير التمويل المادي اللازم للإيفاق على هذا النوع من التدريب كإنتاج البرمجيات والاشتراك في خدمات شبكات الاتصالات، وتحديد أسلوب استقبال البرنامج التدريبي للمتدربين سواء في قاعات تدريب مجهزة بمتطلبات التدريب عن بعد، أم التدريب خارج القاعات من خلال إتاحة التدريب سواء في العمل أم المنزل أم غير ذلك فضلاً عن توفير البنية الأساسية اللازمة لإيصال التدريب عن بعد مثل خطوط اتصال الإنترنت، أجهزة الحاسوب وملحقاتها التفاعلية، برامج تصفح الإنترنت، وتوفير محتوى البرامج التدريبية التي تتناسب مع طبيعة التدريب ونوعه التزامني أو غير التزامني أو المدمج، وخصائص المتدربين. (نصيرة، 2019، 158)

2. **تقانة المعلومات:** إن التطور المتسارع في وسائل الاتصالات قد سهل مهمة التدريب عن بعد إذ تستعمل التقانات الحديثة على نطاق واسع والتي تعد نتيجةً وانعكاساً للتطور

المهام كافة من منطلق تخطيط ونشر أهداف الجودة.  
(بدروس،2015،346)

2. **مشاركة العاملين** : مشاركة العاملين وتشجيعهم على تقديم اقتراحاتهم بغض النظر عن صغرها ومكافأة المبدعين يعزز ولاءهم ويحسن أداءهم الوظيفي وينشط القدرة الإبداعية لديهم لاكتشاف المشكلات قبل حدوثها، وإيجاد الحلول المناسبة والفعالة لها وتمكينهم من إجراء التغييرات المناسبة واتخاذ القرارات اللازمة لإعطائهم الفرصة للإبداع ولابتكار طرائق وأساليب عمل حديثة نابعة من تجربتهم وخبرتهم في مجالات عملهم، ذلك لأن تسخير معارف وخبرات العاملين يمكن أن يقود إلى أداء تنظيمي مثل تحسين الإنتاجية وجودة الخدمة المقدمة. (Cwikla:2018;20)

3. **الوعي بالجودة** : يشتمل هذا المكون على نسق متكامل من القيم والمعتقدات والمفاهيم التي يجب أن يؤمن بها العاملون جميعهم في المنظمة والعاملين في مجال الجودة على الخصوص، لما لها من تأثير على إدراك ثقافة الجودة، ومن ثم تفسيرها وتحليل البيانات والمعلومات والحقائق. وتقوم القيم على وجه الخصوص بدور مهم على مستوى التخطيط الاستراتيجي الذي تقوم به الإدارة العليا للمنظمة. (بدروس،2015،343)

4. **تقييم الأداء** : يتمثل في تقييم مجموعة السلوكيات والعادات والممارسات والخبرات والمهارات التي تنطوي عليها ثقافة الجودة، التي يكتسبها الأفراد جميعهم داخل المنظمة ويقومون باستعمالها وتطبيقها في العمل، ويمثل هذا المكون أبرز المكونات تأثيراً وتأثراً بالمنظمة، لأنه يقوم بدور مهم في خلق مناخ أو بيئة العمل التي تساعد في تحقيق الجودة وتطوير الأداء. (بدروس،2015،343)

5. **التقدير والمكافأة** : يجب أن توفر الإدارة التقدير والمكافآت للعاملين، إذ يؤديان دوراً حيوياً في دفع الأفراد نحو الجودة، إذ إن التقدير يأخذ شكل الاعتراف المعلن بالأداء المعزز للجودة، كما أن المكافآت، مثل: (الزيادة في المرتبات، والعلاوات، والترقيات) لها فوائد ملموسة في تطبيق مدخل الجودة. (بدروس،2015،347)

بالمهارات المطلوبة لممارسة المهنة بالحرفية التي يتطلبها سوق العمل. (اليحيى وآخرون،2010،3)

وتعرف جودة التدريب على أنها "تقديم تدريب يحقق للمتدرب الوصول إلى درجة من الامتياز أو الاستحقاق في إتقان المهارات المطلوبة في سوق العمل". (اليحيى وآخرون،2008،3)

#### رابعاً : مفهوم ثقافة الجودة الشاملة

تطرق الكتاب والدارسون إلى مفهوم ثقافة الجودة Quality Culture على نحو واسع و متميز وكل منهم أعطى مفهوماً حسب مجال تخصصه ونوع العمل الذي يتم نشر ثقافة الجودة فيه ويورد الباحثان هنا بعض من التعاريف فمنهم من عرف ثقافة الجودة على أنها تعبير عن الالتزام المهني الذي يتمثل في القيم، والأفكار والسلوكيات ذات الصلة بالجودة وأساليب تحسينها كقيم الاتقان، تقليل الأخطاء، روح المسؤولية وتطوير العمل الذي يعبر عن المرونة والتحسين المستمر في جودة الأداء والتحكم في المشكلات المستمرة التي تواجه المؤسسات والتأكد على تحسين خدمة المستفيدين منها من زبائن وأهمية تلبية احتياجاتهم وتحقيق رضاهم كوظيفة كبرى تندرج تحتها الوظائف كافة التي تعمل عليها إدارة الجودة. (سميرة،2020،19)

وتم تعريف ثقافة الجودة على أنها مجموعة من القيم والمعتقدات والممارسات التي تمثل هوية وشخصية وفلسفة وطريقة المنظمة في أداء أعمالها ورغباتها نحو التقدم والتطور والاستمرار والنمو. (محمد،2018،366).

**خامساً : أبعاد نشر ثقافة الجودة**: لكي تعزز الجامعة من بناء ثقافة الجودة، يجب عليها أن تعمل على تعزيز الأبعاد الأساسية وهي كما ذكرها (Davison & Shaghana,2007,249-265): **(الالتزام الإدارة العليا ومشاركة العاملين والوعي بالجودة وتقييم الأداء والتقدير والمكافأة والتدريب والتطوير المستمر)**

1. **التزام الإدارة العليا** : يجب أن توجد قيادة مشجعة، تحافظ على إدراك كامل لمفهوم الجودة، وتوصل المعلومات والنتائج الحالية للجودة إلى كل العاملين بالإدارات العليا والوسطى والدنيا، ويجب أن تقدم القيادة المشجعة للجودة دليلاً على أن المديرين يجب عليهم أن يشتركوا في الجودة، وأن يقوموا بالتخطيط الاستراتيجي للجودة، وأن يوفرنا الموارد اللازمة للجودة، وأن يؤديوا

6. **التدريب والتطوير المستمر:** يعرف بأنه كل الجهود المخططة من قبل المنظمة لغرض زيادة كفاءة أداء العاملين ويعد التدريب محاولة لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين ويكسبهم مهارات ومعلومات تساعدهم في زيادة قدراتهم الوظيفية وبذلك يكونون قادرين على تنفيذ برامج التحسين المستمر والتدريب يحتل أهمية متميزة، لأنه سلسلة من الأنشطة المنظمة المصممة لتعزيز معرفة العاملين وما يتصل بوظائفهم ومهاراتهم (احمد،2020،57).
6. **التدريب والتطوير المستمر:** يعرف بأنه كل الجهود المخططة من قبل المنظمة لغرض زيادة كفاءة أداء العاملين ويعد التدريب محاولة لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين ويكسبهم مهارات ومعلومات تساعدهم في زيادة قدراتهم الوظيفية وبذلك يكونون قادرين على تنفيذ برامج التحسين المستمر والتدريب يحتل أهمية متميزة، لأنه سلسلة من الأنشطة المنظمة المصممة لتعزيز معرفة العاملين وما يتصل بوظائفهم ومهاراتهم (احمد،2020،57).
- سادساً: تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي : في حال تطبيقها فإنها ستعود بالفوائد الآتية: (العكيلي،2015،498)**
1. أداء الأعمال بشكل صحيح وبأقل وقت وجهد وكلفة.
  2. إيجاد نظام شامل لضبط الجودة في الجامعات.
  3. إيجاد مجموعة موحدة من الهياكل التنظيمية التي تركز على جودة التعليم في الجامعات.
  4. بناء الثقة بين العاملين بالمؤسسة التعليمية ككل وتقوية انتمائهم لها.
  5. تقييم الأداء وإزالة جميع الجوانب غير المنتجة وتطوير معايير قياس الأداء.
  6. الإسهام في حل كثير من المشكلات التي تعيق العملية التعليمية في المؤسسة.
  7. تطوير أسلوب العمل الجماعي عن طريق فرق العمل، وإعطائهم المزيد من الفرص لتطوير إمكانياتهم وتقويتها.
  8. أداة تسويقية تمنح منشأة التعليم العالي القدرة التنافسية.
  9. تحقيق مكاسب مادية وخبرات نوعية للعاملين في المؤسسة التعليمية.
  10. تقديم خدمات أفضل للطلبة وهم محور العملية التربوية ومخرجاتها التي تعكس مدى نجاحها.
- سابعاً: متطلبات نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي** يستلزم تطبيق منهج الجودة الشاملة في أية مؤسسة ونجاح تنفيذها على المتطلبات التي يستند إليها مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتعد هذه المتطلبات ضرورية قبل البدء بالتطبيق، حتى يمكن إعداد
- العاملين لقبول الفكرة، ومن ثم السعي نحو تحقيقها بفعالية وحصد نتائجها المرغوبة، ومن هذه المتطلبات: (وشو،2009،92-94)
1. توفير بيئة عمل مناسبة بصورة متدرجة لتطبيق الجودة الشاملة.
  2. القناعة الكاملة لدى العاملين بمفهوم الجودة الشاملة، والتزام الجميع بالتغيير.
  3. توفير برامج للتدريب قبل التطبيق وأثنائه والتزام الأفراد كافة بها.
  4. وضع نظام للحوافز والمكافآت لتشجيع العاملين على الاستمرار في برامج الجودة الشاملة.
  5. توفير أدلة إرشادية عملية لجميع الأعمال داخل المؤسسة.
  6. وجود قاعدة معلومات وبيانات إحصائية داخل المؤسسة.
  7. التنسيق بين الجهات التعليمية وغيرها كمنظومة متكاملة.
  8. ضرورة وضع معايير للتقييم قبل أداء العمل في المؤسسة وأثنائه وبعده لتحديد مستوى الانجاز.
  9. اعتماد العمل بالدراسات القائمة على البحث العلمي.
  10. دراسة تجارب الآخرين والاستفادة منها مع واقع الحال.
  11. إنشاء نظام فعال لإدارة الجودة في الجامعة.
- إدأ أصبح التعليم يوصل إلى التدريب بالقدر نفسه الذي أصبح فيه التدريب على الأساليب الحديثة يستلزم قدراً مناسباً من التعليم
- الجانب الثالث: الإطار الميداني للبحث**
- أولاً : نبذة تعريفية عن العينة المبحوثة:** يعد قسم ضمان الجودة وتقييم الأداء الجامعي أحد أهم التشكيلات التابعة لجامعة الموصل، وهو أحد الأقسام المرتبطة بمكتب السيد رئيس الجامعة، إذ يسعى القسم إلى بناء نظام فعال واستراتيجيات لضمان الجودة ونشر ثقافة الجودة والاعتماد في مجتمع جامعة الموصل، ويسهم القسم في تعزيز ثقافة التقييم الذاتي ومواصلة التحسين والتطوير للأداء الأكاديمي والتعليمي في كليات ومراكز الجامعة، ويسهم في توفير الدعم للجامعة من خلال شعب القسم (شعبة ضمان الجودة، وشعبة تقييم الأداء، وشعبة التدريب والدعم الفني، وشعبة اعتمادية المختبرات) وكذلك من خلال شعب ضمان الجودة في عمادات الكليات والمراكز في الجامعة والتي تعمل بتكامل مع رؤية جامعة الموصل ورسالتها وأهدافها.
- ثانياً : الوصف الديموغرافي لمجتمع البحث :** يتكون مجتمع البحث من عينة من الموظفين العاملين في قسم ضمان الجودة وتقييم الأداء

مستقل والمتضمن خمسة أبعاد وهم (الإداري والمالي، وتقانة المعلومات، والتحسين المستمر، والموارد البشرية، والزمان والمكان) ومتغير نشر ثقافة الجودة كمتغير تابع بأبعاده الستة المتضمنة (التزام الإدارة العليا، ومشاركة العاملين، والوعي بالجودة، وتقييم الأداء، والتقدير والمكافأة، والتدريب والتطوير المستمر) وطبيعة العلاقة بينها في العينة من موظفي وحدات الجودة في جامعة الموصل، وتم ترميز مقياس الدراسة، كما موضح في الجدول (1).

الجامعي في جامعة الموصل، إذ قام الباحثان بتوزيع أداة البحث (الاستبانة) على (64) من العاملين في قسم ضمان الجودة وشعبه (شعبة ضمان الجودة، وشعبة تقييم الأداء، وشعبة التدريب والدعم الفني، وشعبة اعتمادية المختبرات) فضلاً عن شعب ضمان الجودة وتقييم الأداء في عمادات الكليات جميعها التابعة لجامعة الموصل في المجمع الأول والمجمع الثاني والبالغ عددهم (24) عمادة، وبلغت استمارات الاستبانة الصالحة الواردة (64) أي بنسبة 100 % .

**ثالثاً : فحص جودة البيانات ومدى ملاءمتها لإجراء التحليلات الإحصائية**

أ- ترميز مقياس الدراسة: للتحقق من مستوى توافر المتغيرات قيد الدراسة والمتمثلة بالتدريب عن بعد كمتغير

الجدول (1) يوضح ترميز مقياس الدراسة

المتغير	الأبعاد	الرمز	عدد الفقرات
التدريب عن بعد	الإداري والمالي	Q	5
	تقانة المعلومات	W	5
	التحسين المستمر	R	5
	الموارد البشرية	A	5
	الزمان والمكان	S	5
نشر ثقافة الجودة	التزام الإدارة العليا	D	5
	مشاركة العاملين	N	5
	الوعي بالجودة	V	5
	تقييم الأداء	B	5
	التقدير والمكافأة	M	5
	التدريب والتطوير المستمر	K	5

الجدول: إعداد الباحثان

ب- معدل الاستجابة: Response Rate

لضمان تحقق متطلبات الدراسة فإن الباحثان عمد إلى توزيع (64) استبانة على العينة المختارة في جامعة الموصل وتم استرجاعها كاملة صالحة للتحليل الإحصائي كما موضح في الجدول (2)

الجدول (2) يوضح معدل الاستجابة

الحالة	العدد	النسبة المئوية
عدد الاستبانات الموزعة	64	100 %
عدد الاستبانات المسترجعة	64	100 %

### ج. اختبار وجود مشكلة التعدد الخطي

عندما يرتبط بعدان مستقلان بمستوى عالٍ فيما بينهما، ينبغي علينا التخلص من أحدهما عند التحليل، لأن الارتباط العالي بينهما يدل على أنهما يقيسان الشيء نفسه (Bordens & Abbott, 2017, 476)، إذ يقضي هذا الافتراض بعدم وجود علاقة ارتباط عالية بين الأبعاد المستقلة أي فيما بينها (De Vaus, 2002, 327)، لأن في حال وجود علاقة ارتباط عالية بين الأبعاد المستقلة، سيكون لدينا مشكلة ما يسمى بالتعدد الخطي (Multicollinearity)، إذ من المستحيل التمييز بين تأثير كل واحد منهما في المتغيرات المعتمدة، إذ يمكن الكشف عن هذه المشكلة من خلال عامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor-VIF) وقيمة التسامح (Tolerance)، إذ يرى (Hair et al, 2019, 320) بأن قيمة التسامح (Tolerance) ينبغي أن تكون (0.10) أو أكبر، ومعكوسها عامل تضخم التباين (VIF) ينبغي أن يكون (5) أو أقل كمؤشر لعدم وجود التعدد الخطي (Hair et al, 2019, 320)، ولغرض التأكد من وجود هذه المشكلة من عدمها فإن هذين الاختبارين يمكن إجراؤهما من خلال برنامج SPSS V.25 وكما يظهر في الاختبار في الجدول (3) الآتي:

الجدول (3) يوضح اختبار التعدد الخطي لأبعاد التدريب عن بعد

Collinearity Statistics		أبعاد التدريب عن بعد
VIF	Tolerance	
1.751	0.571	الإداري والمالي
2.447	0.409	تقانة المعلومات
2.043	0.489	التحسين المستمر
2.045	0.489	الموارد البشرية
1.28	0.781	الزمن والمكان

الجدول: إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج برنامج SPSS. V.25

إذ يتضح من نتائج الجدول (3)، أن عوامل تضخم التباين (VIF) لأبعاد التدريب عن بعد كافة، التي تراوحت بين (1.28-2.447) بأنها أقل من (5)، وقيمة التسامح (Tolerance) قد تراوحت بين (0.409-0.781)، أي إنها أكبر من (0.10)، وهذا يدل على عدم وجود مشكلة التعدد الخطي ضمن أبعاد البحث للمتغير المستقل **التدريب عن بعد**.

#### رابعاً: صدق أداة قياس البحث

يتضمن هذا الجانب المحاور الآتية:

- الثبات أو التناسق بين مكونات للمقياس (الفا كرونباخ)
- اختبار كفاية حجم العينة

**1. التناسق بين المكونات لمقياس (الفا كرونباخ) (Cronbach's Alpha):** إن الثبات يشير إلى مدى الاتساق الداخلي للمقياس، والذي يعني أن الأسئلة تصب جميعها في غرض عام يراد قياسه، واحتمالية الحصول على النتائج نفسها عند تكرار المقياس نفسه مرة أخرى

الجدول (4) يوضح نتائج التناسق بين مكونات المقياس

الصدق	معامل ألفا كرونباخ للمتغيرات والأبعاد	المقياس
0.966	0.933	الإداري والمالي
0.965	0.931	تقانة المعلومات
0.965	0.931	التحسين المستمر
0.963	0.927	الموارد البشرية
0.969	0.939	الزمن والمكان
0.963	0.928	التدريب عن بعد
0.962	0.926	التزام الإدارة العليا
0.961	0.924	مشاركة العاملين
0.962	0.926	الوعي بالجودة
0.962	0.926	تقييم الأداء
0.968	0.937	التقدير والمكافأة
0.962	0.926	التدريب والتطوير المستمر
0.960	0.921	نشر ثقافة الجودة
0.966	0.934	الاستبانة بصورة عامة

(Cronbach's Alpha)

تراوحت بين (0.921-0.939) للمتغيرات والأبعاد الخاصة بكل بعد، وهي أكبر من (0.70)، وهذا يشير إلى تتمتع المتغيرات والأبعاد باتساق داخلي مناسب، أما معامل الاتساق الداخلي (Cronbach's Alpha) للمقياس بشكل إجمالي فقد كانت قيمته (0.934)، إذ يتمتع بتقييم عالٍ، وهذه النتائج تشير إلى أن مقياس الدراسة (الاستبانة) تمتع بمستوى ثبات جيد، وهذا دليل على مدى الاتساق الداخلي لها، وثبات فقراتها، ودليل على مدى إمكانية تكرار المقياس وإعطاء النتائج نفسها، ومن ثمّ يمكن إجراء الاختبارات الإحصائية الأخرى بناءً على هذه النتائج، أما الصدق فهو الدرجة التي يقيس بها المقياس الغرض المصمم من أجله أو الذي وضع من أجله (برق وآخرون، 2013: 83) إذ تشير النتائج في الجدول (14) إلى أنها تراوحت بين (0.960-0.969) وهي نسبة جيدة.

2. اختبار كفاية حجم العينة: من أجل التحقق من شرط كفاية العينة سوف يستعمل معيار (KMO, Kaiser-Meyer-Olkin) الذي يجب أن تكون قيمته أكبر من (0.50) حتى تكون العينة كافية، إذ يعد شرطاً أساسياً يجب تحقيقه. فضلاً عن اختبار (Bartlett) فهو مؤشر للعلاقة بين المتغيرات، إذ يجب أن يكون مستوى الدلالة لهذه العلاقة أقل من (0.05) وذلك حتى نستطيع التأكيد من أن هذه العلاقة دالة إحصائياً (جودة، 2009: 166) مع التأكد من وجود الارتباطات المقبولة بين فقرات الاستبانة على شرط معنوية قيمة (Chi-Square) للدلالة إلى مقبولية معاملات الارتباط المذكورة، كما هو موضح في الجدول (5)

الجدول (5) يبين اختبار KMO و Bartlett's للأبعاد البحث

متغيرات البحث	الأبعاد	عدد الفقرات	اختبار KMO	اختبار Bartlett Test على قيمة Chi-Squar	Sig المعنوية
التدريب عن بعد	الإداري والمالي	5	0.675	693.448	0.000
	تقانة المعلومات	5			
	التحسين المستمر	5			
	الموارد البشرية	5			
	الزمن والمكان	5			
نشر ثقافة الجودة	التزام الإدارة العليا	5	0.861	1482.430	0.000
	مشاركة العاملين	5			
	الوعي بالجودة	5			
	تقييم الأداء	5			
	التقدير والمكافأة	5			
	التدريب والتطوير المستمر				

الجدول: إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج برنامج SPSS. V.25

وهذا مما يدل على قلة تشتت إجابات العينة وتأكيدهم على أهمية التدريب عن بعد لما له من أهمية في استمرار العملية التدريبية خاصة في الظروف الاستثنائية التي يعيشها العراق بصورة خاصة والعالم بصورة عامة من انتشار جائحة كورونا (كوفيد19) ولتجاوز أوجه القصور في التدريب التقليدي. ولترتيب الأهمية لأبعاد متغير التدريب عن بعد، تم استعمال الوسط الحسابي والانحراف المعياري ونسبة توفر البعد وحجم الفجوة ونسبة حجم الفجوة إلى الإجمالي كما هو مبين في الجدول (6) إذ يتضح أن أكبر حجم فجوة كانت عند بعد (الموارد البشرية) لمتغير التدريب عن بعد عند حل مشاكل بعد الموارد البشرية ومشاكل بعد التحسين المستمر ومشاكل بعد تقانة المعلومات فإن 69% من إجمالي مشاكل متغير التدريب عن بعد في جامعة الموصل سوف تحل.

يظهر من الجدول (5) أن قيمة (KMO) هي أكبر من (0.50) والتي بلغت (0.675، 0.861) على التتابع والتي على وفق تصنيف (Kaiser) تعد قيمة جيدة وتشير إلى أن حجم العينة كافٍ وملائم لإجراء التحليلات الإحصائية، وكما يظهر في الجدول اختبار (Bartlett) إذ تشير إلى وجود المعنوية إذ بلغت قيمة الاختبار (693.448، 1482.430) على التتابع عند مستوى دلالة (0.000)، (0.000) على التتابع وهي أصغر من (0.05) إذ تشير النتائج إلى أن مصفوفة الارتباط هي ليست مصفوفة وحدة، إذ يمكن أن نستنتج بصورة عامة من النتائج السابقة أن حجم العينة كان كافياً وهو مؤشر جيد لإجراء التحليلات الإحصائية اللاحقة.

خامساً: التحليل الوصفي وعرض النتائج في ضوء إجابات العينة المبحوثة

1- متغير التدريب عن بعد حقق متغير التدريب عن بعد وسطاً حسابياً (3.767) وبمستوى جيد وانحراف معياري (0.393)

الجدول (6) يوضح ترتيب أبعاد متغير التدريب عن بعد

ت	أبعاد متغير التدريب عن بعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة توفر البعد	حجم الفجوة	حجم الفجوة إلى الإجمالي	الأهمية النسبية
1	الإداري والمالي	3.859	0.404	77.18	22.82	18.50	الثاني
2	تقانة المعلومات	3.684	0.539	73.68	26.32	21.34	الثالث
3	التحسين المستمر	3.556	0.532	71.12	28.88	23.41	الرابع
4	الموارد البشرية	3.456	0.548	69.12	30.88	25.04	الخامس
5	الزمن والمكان	4.278	0.503	85.56	14.44	11.71	الأول
	متغير التدريب عن بعد	3.767	0.393				

المصدر : إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25

2- متغير نشر ثقافة الجودة حقق متغير نشر ثقافة الجودة وسط حسابي (3.599) وبمستوى جيد وانحراف معياري (0.598) وهذا مما يدل على قلة تشتت إجابات العينة ودعمهم واهتمامهم بنشر ثقافة الجودة لمعظم الأبعاد مع تحفظ العينة المبحوثة حول التقدير والمكافأة المقدمة من قبل الجامعة. ولترتيب الأهمية لأبعاد متغير نشر ثقافة الجودة تم استعمال الوسط الحسابي والانحراف المعياري ونسبة توفر البعد وحجم الفجوة ونسبة حجم الفجوة إلى الإجمالي كما هو مبين في الجدول (7) إذ يتضح أن أكبر حجم فجوة كان عند بعد (التقدير والمكافأة) لمتغير نشر ثقافة الجودة عند حل مشاكل بعد التقدير والمكافأة ومشاكل بعد التزام الإدارة العليا، ومشاكل بعد التدريب والتطوير المستمر فإن 55% من إجمالي مشاكل متغير نشر ثقافة الجودة في جامعة الموصل سوف تحل.

الجدول (7) يوضح ترتيب أبعاد متغير نشر ثقافة الجودة

ت	أبعاد متغير نشر ثقافة الجودة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة توفر البعد	حجم الفجوة	حجم الفجوة إلى الإجمالي	الأهمية النسبية
1	التزام الإدارة العليا	3.678	0.768	73.56	26.44	15.73	الخامس
2	مشاركة العاملين	3.713	0.670	74.26	25.74	15.31	الثاني
3	الوعي بالجودة	3.800	0.676	76	24	14.28	الأول
4	تقييم الأداء	3.706	0.684	74.12	25.88	15.39	الثالث
5	التقدير والمكافأة	3.013	0.870	60.26	39.74	23.63	السادس
6	التدريب والتطوير المستمر	3.684	0.605	73.68	26.32	15.66	الرابع
	متغير نشر ثقافة الجودة	3.599	0.598				

المصدر : إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25

ولترتيب الأهمية لمتغيرات البحث بصورة عامة، تم استعمال معامل الاختلاف بالاعتماد على الوسط الحسابي والانحراف المعياري كما هو مبين في الجدول (8) إذ يتضح أن (التدريب عن بعد) جاء بالترتيب الأول من حيث متغيرات البحث إذ تشير النتائج إلى قلة تشتت إجابات العينة المبحوثة حول هذا المتغير والاتفاق على أهميته قياساً بمتغير نشر ثقافة الجودة.

الجدول (8) يوضح ترتيب الأهمية بالاعتماد على معامل الاختلاف لمتغيرات البحث

ترتيب المتغيرات	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	متغيرات البحث	ت
الأول	10.431	0.393	3.767	التدريب عن بعد	1
الثاني	16.627	0.598	3.599	نشر ثقافة الجودة	2

المصدر : إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25

## سادساً: تحليل فرضيات البحث

(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية ما بين بعد تقانة المعلومات ونشر ثقافة الجودة) وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية ما بين بعد تقانة المعلومات ونشر ثقافة الجودة.

ت. **اختبار فرضية البحث الفرعية الثالثة** التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية ما بين بعد التحسين المستمر ونشر ثقافة الجودة) بلغ معامل الارتباط بين بعد التحسين المستمر ونشر ثقافة الجودة ( $0.532^{**}$ ) عند مستوى دلالة ( $0.000$ ) وهي أقل من مستوى الدلالة ( $0.05$ )، وبمستوى متوسط وهذه النتيجة توفر دعماً كافياً لقبول الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية ما بين بعد التحسين المستمر ونشر ثقافة الجودة). وهذا ما يدل على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية ما بين بعد التحسين المستمر ونشر ثقافة الجودة.

ث. **اختبار فرضية البحث الفرعية الرابعة** التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية ما بين بعد الموارد البشرية ونشر ثقافة الجودة) بلغ معامل الارتباط بين بعد الموارد البشرية ونشر ثقافة الجودة ( $0.671^{**}$ ) عند مستوى دلالة ( $0.000$ ) وهي أقل من مستوى الدلالة ( $0.05$ )، وبمستوى متوسط وهذه النتيجة توفر دعماً كافياً لقبول الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية ما بين بعد الموارد البشرية ونشر ثقافة الجودة) وهذا ما يدل على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية ما بين بعد الموارد البشرية مع نشر ثقافة الجودة.

ج. **اختبار فرضية البحث الفرعية الخامسة** التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية ما بين بعد الزمان

1- **اختبار فرضية البحث (الرئيسية) الأولى:** التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التدريب عن بعد ونشر ثقافة الجودة)

بلغ معامل الارتباط بين التدريب عن بعد ونشر ثقافة الجودة عند مستوى دلالة ( $0.000$ ) وهي أقل من مستوى الدلالة ( $0.05$ )، وهذا يعني نقيض الفرضية التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التدريب عن بعد ونشر ثقافة الجودة) وهذا مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية وموجبة وذات دلالة معنوية ما بين التدريب عن بعد ونشر ثقافة الجودة.

أ. **اختبار فرضية البحث الفرعية الأولى** التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية ما بين بعد الإداري والمالي ونشر ثقافة الجودة) بلغ معامل الارتباط بين البعد الإداري والمالي ونشر ثقافة الجودة ( $0.488^{**}$ ) عند مستوى دلالة ( $0.000$ ) وهي أقل من مستوى الدلالة ( $0.05$ )، وبمستوى متوسط وهذه النتيجة توفر دعماً كافياً لقبول الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية ما بين بعد الإداري والمالي ونشر ثقافة الجودة) وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية ما بين البعد الإداري والمالي ونشر ثقافة الجودة.

ب. **اختبار فرضية البحث الفرعية الثانية** التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية ما بين بعد تقانة المعلومات ونشر ثقافة الجودة) بلغ معامل الارتباط بين بعد تقانة المعلومات ونشر ثقافة الجودة ( $0.495^{**}$ ) عند مستوى دلالة ( $0.000$ ) وهي أقل من مستوى الدلالة ( $0.05$ )، وبمستوى متوسط وهذه النتيجة توفر دعماً كافياً لقبول الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على

الرئيسية الأولى أي (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية ما بين بعد الزمان والمكان ونشر ثقافة الجودة) وهذا ما يدل على عدم وجود علاقة ارتباط بين بعد الزمان والمكان ونشر ثقافة الجودة.

والمكان ونشر ثقافة الجودة) بلغ معامل الارتباط بين بعد الزمان والمكان ونشر ثقافة الجودة (0.230) عند مستوى دلالة (0.068) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وبناءً على هذه النتيجة نرفض الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية

الجدول (9) يبين قيم الارتباط بين ابعاد التدريب عن بعد ونشر ثقافة الجودة

المتغير المعتمد	أبعاد متغير التدريب عن بعد	قيمة الارتباط ومستوى الدلالة	الدلالة	
نشر ثقافة الجودة	الإداري والمالي	قيمة الارتباط	0.488**	
		Sig	0.000	
	تقانة المعلومات	قيمة الارتباط	0.495**	
		Sig	0.000	
	التحسين المستمر	قيمة الارتباط	0.532**	
		Sig	0.000	
	الموارد البشرية	قيمة الارتباط	0.671**	
		Sig	0.000	
	الزمان والمكان	قيمة الارتباط	0.230	
		Sig	0.068	
	التدريب عن بعد	قيمة الارتباط	0.626**	
		Sig	0.000	
	عدد الفرضيات المقبولة	5	) Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).** *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).	
	النسبة المئوية	83%		

المصدر : إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25

## 2- اختبار الفرضية (الرئيسية) الثانية:

ولاختبار الفرضية التي نصت على ما يأتي (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد التدريب عن بعد في نشر ثقافة الجودة) إذ سيتم التحليل على وفق نموذج الانحدار الخطي البسيط، إذ سجلت قيمة (F) المحسوبة للأنموذج المقدر ما قيمته (39.944)، وهي أكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (4) عند مستوى دلالة (0.05) وبناءً عليه نقبل الفرضية التي تنص على (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد التدريب عن بعد في نشر ثقافة الجودة) عند مستوى دلالة (5%) أي بدرجة ثقة (95%)، وهذا مما يدل على وجود تأثير ذي دلالة معنوية لأبعاد التدريب عن بعد في نشر ثقافة الجودة، ومن خلال قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) البالغة (0.392) يتضح أن التدريب عن بعد يفسر ما نسبته (39%) من المتغيرات التي تطرأ على نشر ثقافة الجودة، إذ يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي ( $\beta$ ) البالغ (0.626) أن زيادة التدريب عن بعد بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة نشر ثقافة الجودة بنسبة (62%)، وبلغت قيمة الثابت ( $\beta_0$ ) في المعادلة (0.008)، بمعنى عندما يكون التدريب عن بعد مساوياً للصفر فإن نشر ثقافة الجودة لن يقل عن هذه القيمة.

**الجدول (10) يوضح تحليل أثر متغير التدريب عن بعد في نشر ثقافة الجودة**

الدلالة	Sig	قيمة (t) المحسوبة	قيمة (F) المحسوبة	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	قيمة معامل الميل الحدي (β <sub>1</sub> )	قيمة الحد الثابت (β <sub>0</sub> )	المتغير المعتمد	التدريب عن بعد
دال	0.000	6.320	39.944	0.392	0.626	0.008	نشر ثقافة الجودة	
قيمة (F) الجدولية = 4								
قيمة (t) الجدولية = 1.671								
حجم العينة = 64								

الجدول : إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25

### أ. اختبار الفرضية الفرعية الأولى

لاختبار الفرضية التي نصت على ما يأتي (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للبعد الإداري والمالي في نشر ثقافة الجودة) سيتم التحليل على وفق نموذج الانحدار الخطي البسيط وعلى النحو الآتي:

$$\text{نشر ثقافة الجودة} = 0.488 + 0.813 \times \text{الإداري والمالي}$$

سجلت قيمة (F) المحسوبة للنموذج المقدر ما قيمته (19.338)، وهي أكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (4) عند مستوى دلالة (0.05) وبناءً عليه نقبل الفرضية التي تنص على (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للبعد الإداري والمالي في نشر ثقافة الجودة) عند مستوى دلالة (5%) أي بدرجة ثقة (95%)، وهذا ما يدل على وجود تأثير ذي دلالة معنوية للبعد الإداري والمالي في نشر ثقافة الجودة، ومن خلال قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) البالغة (0.238) يتضح أن البعد الإداري والمالي يفسر ما نسبته (23%) من المتغيرات التي تطرأ على نشر ثقافة الجودة، ويتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β<sub>1</sub>) البالغ (0.488) بأن زيادة البعد الإداري والمالي بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة نشر ثقافة الجودة بنسبة (48%). وبلغت قيمة الثابت (β<sub>0</sub>) في المعادلة (0.813)، بمعنى عندما يكون البعد الإداري والمالي مساوياً للصفر فإن نشر ثقافة الجودة لن يقل عن هذه القيمة.

**الجدول (11) يوضح تحليل أثر بعد الإداري والمالي في نشر ثقافة الجودة**

الدلالة	Sig	قيمة (t) المحسوبة	قيمة (F) المحسوبة	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	قيمة معامل الميل الحدي (β)	قيمة الحد الثابت (β <sub>0</sub> )	المتغير المعتمد	الإداري والمالي
دال	0.000	4.397	19.338	0.238	0.488	0.813	نشر ثقافة الجودة	
قيمة (F) الجدولية = 4								
قيمة (t) الجدولية = 1.671								
حجم العينة = 64								

الجدول : إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25

### ب. اختبار الفرضية الفرعية الثانية

لاختبار الفرضية التي نصت على ما يأتي (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعدهد تقانة المعلومات في نشر ثقافة الجودة) سيتم التحليل على وفق أنموذج الانحدار الخطي البسيط وعلى النحو الآتي:

$$\text{نشر ثقافة الجودة} = 1.576 + 0.495 \times \text{تقانة المعلومات}$$

سجلت قيمة (F) المحسوبة للأنموذج المقدر ما قيمته (20.087)، وهي أكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (4) عند مستوى دلالة (0.05) وبناءً عليه نقبل الفرضية التي تنص على (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعدهد تقانة المعلومات في نشر ثقافة الجودة) عند مستوى دلالة (5%) أي بدرجة ثقة (95%)، وهذا ما يدل على أن لبعدهد تقانة المعلومات تأثير فاعل على نشر ثقافة الجودة، ومن خلال قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) البالغة (0.245) يتضح بأن بعد تقانة المعلومات يفسر ما نسبته (24%) من المتغيرات التي تطرأ على نشر ثقافة الجودة، ويتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي ( $\beta_1$ ) البالغ (0.495) بأن زيادة بعد تقانة المعلومات بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة نشر ثقافة الجودة بنسبة (49%)، وبلغت قيمة الثابت ( $\beta_0$ ) في المعادلة (1.576)، بمعنى عندما يكون بعد تقانة المعلومات مساوياً للصفر فإن نشر ثقافة الجودة لن يقل عن هذه القيمة.

الجدول (12) يوضح تحليل أثر بعد تقانة المعلومات في نشر ثقافة الجودة

تقانة المعلومات	المتغير المعتمد	قيمة الحد الثابت ( $\beta_0$ )	قيمة الميل الحدي ( $\beta_1$ )	معامل التحديد ( $R^2$ )	قيمة (F) المحسوبة	قيمة (t) المحسوبة	Sig	الدلالة
	نشر ثقافة الجودة	1.576	0.495	0.245	20.087	4.482	0.000	دال
قيمة (F) الجدولية = 4								
قيمة (t) الجدولية = 1.671								
حجم العينة = 64								

الجدول : إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25

### ت. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

لاختبار الفرضية التي نصت على ما يأتي (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعدهد التحسين المستمر في نشر ثقافة الجودة) سيتم التحليل على وفق أنموذج الانحدار الخطي البسيط وعلى النحو الآتي:

$$\text{نشر ثقافة الجودة} = 1.468 + 0.532 \times \text{التحسين المستمر}$$

سجلت قيمة (F) المحسوبة للأنموذج المقدر ما قيمته (24.498)، وهي أكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (4) عند مستوى دلالة (0.05) وبناءً عليه نقبل الفرضية والتي تنص على (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعدهد التحسين المستمر في نشر ثقافة الجودة) عند مستوى دلالة (5%) أي بدرجة ثقة (95%)، وهذا مما يشير إلى أن هناك دوراً فاعلاً ومؤثراً لبعدهد التحسين المستمر في نشر ثقافة الجودة، ومن خلال قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) البالغة (0.283) يتضح أن بعد التحسين المستمر يفسر ما نسبته (28%) من المتغيرات التي تطرأ على نشر ثقافة الجودة، ويتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي ( $\beta_1$ ) البالغ (0.532) أن زيادة بعد التحسين المستمر بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة نشر ثقافة الجودة بنسبة (53%)، وبلغت قيمة الثابت ( $\beta_0$ ) في المعادلة (1.468)، بمعنى عندما يكون بعد التحسين المستمر مساوياً للصفر فإن نشر ثقافة الجودة لن يقل عن هذه القيمة.

الجدول (13) يوضح تحليل أثر بعد التحسين المستمر في نشر ثقافة الجودة

الدلالة	Sig	قيمة (t) المحسوبة	قيمة (F) المحسوبة	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	قيمة معامل الميل الحدي (β1)	قيمة الحد الثابت (β0)	المتغير المعتمد	التحسين المستمر
دال	0.000	4.950	24.498	0.283	0.532	1.468	نشر ثقافة الجودة	
								قيمة (F) الجدولية = 4
								قيمة (t) الجدولية = 1.671
								حجم العينة = 64

### ث. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

للاختبار الفرضية التي نصت على ما يأتي (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعـد الموارد البشرية في نشر ثقافة الجودة) سيتم التحليل على وفق أنموذج الانحدار الخطي البسيط وعلى النحو الآتي:

$$\text{نشر ثقافة الجودة} = 1.067 + 0.671 \times \text{الموارد البشرية}$$

سجلت قيمة (F) المحسوبة للأنموذج المقدر ما قيمته (50.712). وهي أكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (4) عند مستوى دلالة (0.05) وبناءً عليه نقبل الفرضية التي تنص على (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعـد الموارد البشرية في نشر ثقافة الجودة) عند مستوى دلالة (5%) أي بدرجة ثقة (95%)، وهذا ما يدل على أن لبعـد الموارد البشرية تأثيراً ذا دلالة معنوية في نشر ثقافة الجودة، من خلال قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) البالغة (0.450) يتضح أن بعد الموارد البشرية يفسر ما نسبته (45%) من المتغيرات التي تطرأ على نشر ثقافة الجودة. ويتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β1) البالغ (0.671) أن زيادة بعد الموارد البشرية بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة نشر ثقافة الجودة بنسبة (67%)، وبلغت قيمة الثابت (β0) في المعادلة (1.067)، بمعنى عندما يكون بعد الموارد البشرية مساوياً للصفر فإن نشر ثقافة الجودة لن يقل عن هذه القيمة.

الجدول (14) يوضح تحليل أثر بعد الموارد البشرية في نشر ثقافة الجودة

الدلالة	Sig	قيمة (t) المحسوبة	قيمة (F) المحسوبة	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	قيمة معامل الميل الحدي (β1)	قيمة الحد الثابت (β0)	المتغير المعتمد	الموارد البشرية
دال	0.000	7.121	50.712	0.450	0.671	1.067	نشر ثقافة الجودة	
								قيمة (F) الجدولية = 4
								قيمة (t) الجدولية = 1.671
								حجم العينة = 64

الجدول : إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25

### ج. اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

للاختبار الفرضية التي نصت على ما يأتي (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعـد الزمان والمكان في نشر ثقافة الجودة) إذ سيتم التحليل على وفق أنموذج الانحدار الخطي البسيط وعلى النحو الآتي:

نشر ثقافة الجودة) 0.230 + 2.431 = الزمان والمكان)

سجلت قيمة (F) المحسوبة للأنموذج المقدر ما قيمته (3.451)، وهي أقل من القيمة (F) الجدولية البالغة (4) عند مستوى دلالة (0.068) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبناءً عليه نرفض الفرضية وهذا يعني (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعده الزمان والمكان في نشر ثقافة الجودة).

الجدول (15) يوضح تحليل أثر بعد الزمان والمكان في نشر ثقافة الجودة

الزمان والمكان	المتغير المعتمد	قيمة الحد الثابت (β0)	قيمة المعامل الميل الحدي (β1)	قيمة المعامل المحدد (R <sup>2</sup> )	قيمة (F) المحسوبة	قيمة (t) المحسوبة	Sig	الدلالة
	نشر ثقافة الجودة	2.431	0.230	0.053	3.451	1.858	0.068	غير دال
قيمة (F) الجدولية = 4								
قيمة (t) الجدولية = 1.671								
حجم العينة = 64								

الجدول : إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25

اختبار الفرضية الفرعية السادسة والتي تنص على (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين أبعاد التدريب عن بعد معاً في نشر ثقافة الجودة) إذ يوضح الجدول (15) المؤشرات الإحصائية بين أبعاد التدريب عن بعد في نشر ثقافة الجودة ويمكن التعبير عنها بالمعادلة الآتية .

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 - 0.056 X_4 + 0.003 X_2 + 0.111 X_3 + 0.522 X_4 + 0.188 X_1$$

ويتضح من الجدول (16) ما يأتي:

- سجلت قيمة (F) المحسوبة للأنموذج المقدر ما قيمته (11.157) وهي أكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (2.31) عند مستوى دلالة (0.05) وبناءً عليه نقبل الفرضية وهذا يعني (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين أبعاد التدريب عن بعد معاً في نشر ثقافة الجودة) عند مستوى دلالة (5%) أي بدرجة ثقة (95%) وهذا مما يدل على أن أبعاد التدريب عن بعد لها تأثير فاعل وجوهري في نشر ثقافة الجودة. ونشير إلى أن من خلال قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) للأنموذج البالغة (0.490) يتضح أن أبعاد التدريب عن بعد قادرة على تفسير ما نسبته (49%) من التغيرات التي تطرأ على (نشر ثقافة الجودة) .

- باستعمال طريقة (Stepwise) الخاص باختبار معنوية من عدم معنوية الأبعاد قيد البحث وبعد حذف الأبعاد غير المعنوية يتضح أن الأنموذج بالصورة النهائية يعتمد على بعد (الموارد البشرية)، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة للأنموذج الجديد (50.712) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (4) عند مستوى دلالة (0.05) أي بدرجة ثقة (95%) ويمكن التعبير عن الانموذج بالصورة النهائية بالشكل الآتي:

$$Y = \beta_0 + \beta_4 X_4$$

$$Y = 1.067 + 0.522 X_4$$

من خلال قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) للأنموذج الجديد البالغة (0.450) يتضح أن بعد (الموارد البشرية) قادر على تفسير ما نسبته (45%) من التغيرات التي تطرأ على (نشر ثقافة الجودة) إذ يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي لبعده الموارد البشرية البالغ (0.671) أن زيادة بعد الموارد البشرية بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى (زيادة في نشر ثقافة الجودة) بنسبة (67%).

**الجدول (16) يبين المؤشرات الإحصائية بين أبعاد التدريب عن بعد في نشر ثقافة الجودة باستعمال الانحدار الخطي المتعدد**

الدلالة	Sig	قيمة F الجدولية	قيمة F المحسوبة	قيمة معامل التحديد R <sup>2</sup>	قيمة بعد الزمان والمكان B <sub>5</sub>	قيمة بعد الموارد البشرية B <sub>4</sub>	قيمة بعد التحسين المستمر	قيمة بعد تقانة المعلومات	قيمة بعد المالي والإداري B <sub>1</sub>	قيمة الحد الثابت	أبعاد التدريب عن بعد
يوجد تأثير	0.000	2.31	11.157	.4900	.056-0	.5220	.1110	.0030	.1880	.3770	النموذج كاملاً لأبعاد التدريب عن بعد في نشر ثقافة الجودة
يوجد تأثير	0.000	4	50.712	.4500	---	.6710	---	---	---	1.067	النموذج بالصورة النهائية

الأبعاد المعنوية (الموارد البشرية)

الأبعاد غير المعنوية (الإداري والمالي، وتقانة المعلومات، والتحسين المستمر، والزمان والمكان)

الجدول : إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25

تعاين من ضعف وقصور، وهي بحاجة إلى إعادة تأهيل وتطوير لتتواءم مع متطلبات تفعيل برامج التدريب عن بعد.

2. **الاستنتاجات المتعلقة ببعد تقانة المعلومات**  
تبين أن معظم العينة المبحوثة لديها الخبرة اللازمة للتعامل مع تقانات المعلومات ذات الصلة بمجال التدريب عن بعد، واتفقت العينة على أن التدريب عن بعد يسهم في رفع جودة العملية التدريبية من خلال استعمال التكنولوجيا الحديثة وتقانة المعلومات وأنه يزيد من قدرة المنظمة على الإبداع والتميز، ولوحظ أن هناك ضعفاً في تجهيز مراكز التدريب عن بعد بشبكات المعلومات وخدمات الاتصالات والتقانات الحديثة وأنها لاتلبي الاحتياجات التدريبية للزبائن الداخليين والخارجيين.

3. **الاستنتاجات المتعلقة ببعد التحسين المستمر**  
اتفقت عينة البحث على أن التدريب عن بعد يعمل على تطوير وتنمية قدرات المتدربين على المبادرة والاعتماد على الذات وأنه يدعم دوافع التدريب المستمر لديهم، ويمكن إدارة التدريب والتطوير من رفق المتدرب بكل ما هو جديد في مجال تخصصه وبشكل مستمر، وأشارت عينة البحث إلى وجود ضعف في توفير آليات لضمان جودة هذا النظام التدريبي في المنظمة المبحوثة فضلاً عن ضعف توفير نظم

سابعاً: الاستنتاجات والمقترحات

أ. **الاستنتاجات المتعلقة بقبول الفرضيتان الرئيسيتان**

1. أظهرت الدراسة (وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد التدريب عن بعد مجتمعاً ونشر ثقافة الجودة الشاملة) وهذا يؤيد صحة قبول الفرضية الرئيسة الأولى.
2. أظهرت الدراسة (وجود تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد التدريب عن بعد مجتمعاً في نشر ثقافة الجودة الشاملة) وهذا يؤيد صحة قبول الفرضية الرئيسة الثانية.

ب. **الاستنتاجات المتعلقة بأبعاد المتغير المستقل (التدريب عن بعد)**

1. **الاستنتاجات المتعلقة بالبعد الإداري والمالي**  
أكدت عينة البحث ضرورة توفير قسم خاص لمتابعة أعمال التدريب عن بعد وإصدار تعليمات وضوابط تنظم عمله، واتفقت على أن التدريب عن بعد يمتاز بانخفاض تكاليفه قياساً بالتدريب التقليدي، وأشارت إلى أن الإدارة العليا تعمل على تقديم الدعم والتأييد المادي والمعنوي لإنجاح عملية التدريب عن بعد وعلى الرغم من ذلك لوحظ أن هناك حالة من الاتفاق حول أن البنى التحتية الحالية لشبكة الاتصالات وتقانة المعلومات في جامعة الموصل

الجودة الشاملة والتحسين المستمر وتعتمد الجامعة ثقافة تؤكد أهمية تقديم خدمات عالية الجودة للزبائن الداخليين والخارجيين، وتعمل على دعم وتطوير قدرات العاملين في شعب الجودة بصورة مستمرة.

#### 2. الاستنتاجات المتعلقة ببعء مشاركة العاملين

أظهرت الدراسة أن إجابة عينة البحث عن فقرات الاستبانة الخاصة ببعء مشاركة العاملين جاءت بالاتفاق وبمستوى جيد وهذا يدل على أن الإدارة العليا في الجامعة تؤكد العمل بروح الفريق وترفع شعار الجودة مسؤولية الجميع وأنها تسعى لإشراك العاملين فيها في برامج تدريبية حديثة عن بعد وحسب اختصاصاتهم لتطوير قدراتهم باستمرار وتوسع إلى تعزيز الثقة بالعاملين في مختلف المستويات التنظيمية من خلال إشراكهم في عملية صنع القرارات لضمان تحقيق الجودة في أعمالها.

#### 3. الاستنتاجات المتعلقة ببعء الوعي بالجودة

أظهرت الدراسة أن إجابة عينة البحث عن فقرات الاستبانة الخاصة ببعء الوعي بالجودة جاءت بالاتفاق وبمستوى جيد وهذا يشير إلى أن العاملين في الجامعة يمتلكون المعرفة بمبادئ إدارة الجودة الشاملة ويؤكدون أن فلسفة ثقافة الجودة تعد بمثابة ميزة تنافسية للمنظمة وأن الجامعة تقوم باعتماد أساليب وأدوات التوعية والإعلام الحديثة للمساهمة في نشر ثقافة الجودة الشاملة ومن خلال عقد ورش العمل والدورات التدريبية عن بعد وأنها تدعم أنشطة الابتكار والإبداع في المجالات جميعها التي تسهم في نشر ثقافة الجودة الشاملة.

#### 4. الاستنتاجات المتعلقة ببعء تقييم الأداء

أظهرت الدراسة أن إجابة عينة البحث عن فقرات الاستبانة الخاصة ببعء تقييم الأداء جاءت بالاتفاق وبمستوى جيد وهذا يشير إلى أن الإدارة العليا تدرك دور تقانات المعلومات والتكنولوجيا الحديثة في تطوير كوارها وتحقيق جودة الأداء وأنها تدعم الحوار المفتوح والأفكار البناءة وأنشطة البحث والتطوير التي تساعد على تحسين ورفع مستوى الأداء الوظيفي وتهتم بإدخال تحسينات مستمرة في التقانات المستعملة في تقديم الخدمة ما يمكنها من التقدم على المنظمات المنافسة.

#### 5. الاستنتاجات المتعلقة ببعء التقدير والمكافأة

أظهرت الدراسة أن إجابة عينة البحث عن فقرات الاستبانة الخاصة ببعء التقدير والمكافأة جاءت بالحياد وبمستوى متوسط، إذ تشير

القياس للقدرات العلمية للمتدربين ومدى استفادتهم من نظام التدريب عن بعد.

#### 4. الاستنتاجات المتعلقة ببعء الموارد البشرية

وجود حالة من الاتفاق أكدت أن التدريب عن بعد يحقق مبدأ تكافؤ الفرص التدريبية للعاملين جميعهم، وأن الجامعة تمتلك طاقماً إدارياً مؤهلاً لإدارة المراكز الخاصة بالتدريب عن بعد، وأنه يتم إشراك المدربين في الجامعة في دورات تطويرية تسهم في تعزيز إمكانياتهم على تنفيذ برامج التدريب عن بعد، وأشارت العينة إلى قلة الاستعانة بالخبرات الاستشارية المتخصصة بالتدريب عن بعد من خارج المنظمة فضلاً عن ضعف اهتمام الإدارة العليا في المنظمة بمشاوراة العاملين وإشراكهم في تحديد الاحتياجات التدريبية، ونشير إلى أن العمليات الإحصائية فضلاً عن نتائج مخطط باريتو أكدت ضرورة التركيز والاهتمام بالموارد البشرية في المنظمة إذ تبين أن حل مشاكل ببعء الموارد البشرية يسهم في حل (25%) من مشاكل التدريب عن بعد، وأن ببعء الموارد البشرية معنوي وقادر على تفسير مناسبتها (45%) من التغيرات التي تطرأ على نشر ثقافة الجودة.

#### 5. الاستنتاجات المتعلقة ببعء الزمان والمكان

اتفقت عينة البحث أن التدريب عن بعد يزيد من فرص التعاون العلمي والبحثي بين المنظمات التعليمية والتدريبية حول العالم، ويحقق استيعاب أكبر قدر من المتدربين في البرامج التدريبية لمواجهة التزايد المستمر في أعدادهم، وأن له الأثر الواضح في استمرار العملية التدريبية خلال الأزمات والجوائح مثل جائحة كورونا، وأنه يسهل عملية إيصال الخدمات التدريبية إلى الفئات التي تمنعهم ظروفهم من الالتحاق بالتدريب التقليدي ويجعل التدريب أكثر مرونة ويحرره من القيود الزمانية والمكانية.

#### ت. الاستنتاجات المتعلقة بأبعاد المتغير التابع (نشر ثقافة الجودة الشاملة)

#### 1. الاستنتاجات المتعلقة ببعء التزام الإدارة العليا

أظهرت الدراسة أن إجابة عينة البحث عن فقرات الاستبانة الخاصة ببعء التزام الإدارة العليا جاءت بالاتفاق وبمستوى جيد وهذا يشير إلى أن الإدارة العليا تهتم بتبني خطة واضحة لنشر ثقافة الجودة من خلال توظيف التقانة الحديثة في العملية التدريبية وتفعيل ودعم برامج التدريب عن بعد وأن الإدارة ملتزمة وداعمة لعملية التغيير نحو إدارة

استيعاب أكبر قدر من المتدربين في البرامج التدريبية لمواجهة التزايد المستمر في أعدادهم، وأن له الأثر في جعل التدريب أكثر مرونة ويحرره من القيود الزمانية والمكانية ويسهم في استمرار العملية التدريبية خلال الأزمات والجوائح مثل جائحة كورونا.

العمل على تطوير قدرات المدربين في المنظمة وإكسابهم المهارات اللازمة للتعامل مع شبكات الاتصالات وتقانات المعلومات والتكنولوجيا الحديثة لتمكينهم من تنفيذ برامج التدريب عن بعد.

5. تنفيذ برامج تعريفية للعاملين في المنظمة لبيان أهمية العمل بنظام التدريب عن بعد ودوره في نشر ثقافة الجودة فضلاً عن تعريفهم بأهمية العمل بنظام إدارة الجودة الشاملة في المنظمة ودوره في تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن بصورة مستمرة.

6. إشراك الأفراد العاملين في المنظمة في تحديد الاحتياجات التدريبية والوقوف على جوانب القصور لديهم والعمل على تطوير إمكانياتهم وتحسين أدائهم لإنجاح العملية التدريبية.

7. العمل على مكافأة الحاصلين على المراكز الأولى في برامج التدريب عن بعد لتشجيعهم وتحفيزهم على الاشتراك بهذه البرامج بصورة مستمرة.

8. وضع المعايير والمؤشرات اللازمة لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في العملية التدريبية ومراقبتها وقياس القدرات العلمية للمدربين ومدى استفادتهم من نظام التدريب عن بعد.

9. التوجه نحو فتح آفاق جديدة مع مراكز التدريب والتطوير من خارج المنظمة والاستعانة بالخبرات الاستشارية والاستفادة من التجارب والدراسات ذات العلاقة.

10. تعزيز الثقة بالعاملين في مختلف المستويات التنظيمية بإشراكهم في عملية صنع القرارات لضمان تحقيق الجودة في أعمالهم.

11. العمل على إيجاد نظام عادل لتوزيع المكافآت والحوافز وتوفير الدعم والإسناد المادي والمعنوي وبما يساعد في تحفيز الموظفين في المنظمة على تحقيق الجودة في العمل فضلاً عن دعم أنشطة الابتكار والإبداع في المجالات جميعها.

النتائج إلى انخفاض مستوى الاهتمام لدى الإدارة العليا بشأن مجال التقدير والمكافأة وقلة الدعم والإسناد المادي والمعنوي للعاملين وهذا ينعكس سلباً على تحقيق الجودة في العمل ويضعف إبداء الرغبة في تقديم مقترحات وأفكار جديدة تخص واقع العمل وتسهم في تراجع مستوى الإبداع والتميز وتحسين الأداء، ونشير إلى أن العمليات الإحصائية فضلاً عن نتائج مخطط باريتو أكدت ضرورة التركيز والاهتمام بالتقدير والمكافأة في المنظمة إذ تبين أن حل مشاكل بعد التقدير والمكافأة يسهم في حل ما يعادل (24%) من مشاكل نشر ثقافة الجودة في جامعة الموصل.

#### 6. الاستنتاجات المتعلقة ببعث التدريب والتطوير المستمر

أظهرت الدراسة أن إجابة عينة البحث عن فقرات الاستبانة الخاصة ببعث التدريب والتطوير المستمر جاءت بالاتفاق وبمستوى جيد إذ أكدت العينة المبحوثة أن أهمية التدريب عن بعد ومساهمته في تطوير مهارات العاملين في ابتكار أساليب حديثة لأداء أعمالهم خلال الأزمات والجوائح، فضلاً عن إيمان أصحاب العلاقة بضرورة استمرارية التدريب للكوادر لمواكبة المنافسين والمفاهيم والتطورات الحديثة للجودة والتميز ولتحسين جودة الخدمات المقدمة لزبائنهم بصورة مستمرة.

#### ث. المقترحات

في ضوء الاستنتاجات السابقة يقدم الباحثان مجموعة من المقترحات لوحدات الجودة في جامعة الموصل للاستفادة منها:

1. ضرورة زيادة اهتمام الإدارة العليا بالعمل على تهئية وتحديث البنى التحتية الحالية لشبكة الاتصالات وتقانة المعلومات والنهوض بواقعها وبما يتلاءم ومتطلبات تنفيذ برامج التدريب عن بعد.

2. توفير قسم خاص لمتابعة أعمال التدريب عن بعد وإصدار تعليمات وضوابط تنظم عمله وتجهيزه بكوادر متخصصة ومؤهلة لإدارته وبشبكات المعلومات وخدمات الاتصالات وبالتقانات والتكنولوجيا الحديثة اللازمة لتلبية الاحتياجات التدريبية للزبائن وبجودة عالية.

3. ضرورة العمل بنظام التدريب عن بعد لكونه يسهم في تنمية القدرات والمهارات للعاملين ويحقق التعاون العلمي وتبادل الخبرات بين المنظمات التعليمية والتدريبية حول العالم، ويحقق

والاعتماد على المقترحات المشار لها في (مخطط باريتو) وكذلك على نتائج تحليل علاقة الارتباط والتأثير ومعاملي الأنحدار البسيط والمتعدد التي استعملتهما الدراسة.

12. ضرورة الأخذ بالنتائج والملاحظات كافة التي أفرزتها استمارة الاستبانة ولكل محور من محاورها لتعزيز جوانب القوة وتجاوز جوانب الضعف، ومن ثم الأخذ بالتحسين المستمر عليها

## المصادر

- [1] الجبوري، خالد إبراهيم سلمان، 2010، تأثير ثقافة الجودة في تقييم أداء المنظمة التعليمية – دراسة حالة لآراء القيادات الإدارية في كليات هيئة التعليم التقني في بغداد، رسالة ماجستير في علوم الإدارة العامة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
- [2] الدركلي، قاسم رافع يونس، 2018، تحديد بعض مجالات التغيير التنظيمي وفق منظور ثقافة الجودة دراسة استطلاعية لآراء القيادات الإدارية في جامعة كركوك، رسالة دبلوم عالي تخصصي في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، نينوى، العراق.
- [3] الدوسري، عيسى خلف، 2006، عوامل التحاق الدارسين ببرامج الجامعة العربية بالرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض.
- [4] رواس، فائزة، 2007، "مواصفات جودة التدريب أثناء الخدمة في التعليم العام"، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، السعودية.
- [5] غبون، رامي فؤاد، 2012، أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب لدى ديوان الموظفين العام في قطاع غزة، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، غزة .
- [6] فنون، رنده سلمان محمد علي، 2017، التدريب الإلكتروني في فلسطين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي في جامعة الخليل، فلسطين.
- [7] أحمد، مزهر عبدالله، 2020، أثر التدريب في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية في عدد من كليات جامعة تكريت، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد(16)، العدد(49).
- [8] بدروس، وفاء زكي، 2015، آليات مقترحة لتفعيل نشر ثقافة الجودة في ضوء خبرات بعض الدول /دراسة حالة بجامعة الإسكندرية، مجلة التربية المقارنة والدولية، العدد(1).
- [9] سميرة، منصور، 2020، ثقافة الجودة وآليات تحقيقها في المؤسسة الجزائرية، جامعة سكيكدة، مجلة آفاق علمية، المجلد(12)، العدد(5).
- [10] العكيلي، عبد صبار، 2015، معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأنبار، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد(7)، العدد(13).
- [11] محمد، أحمد قاسم، 2018، دور ثقافة الجودة في تعزيز الأداء الاستراتيجي، جامعة تكريت – كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد(4)، العدد(44)ج2.
- [12] ليحيى، صالح وآخرون، 2008، "الدليل الإجرائي للمدربة نحو تحسين جودة التدريب"، المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، الإدارة العامة لتقويم التدريب، المملكة العربية السعودية.
- [13] ليحيى، صالح وآخرون، 2010، "دليل المدرب الجرائي"، المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، الإدارة العامة لتقويم التدريب، المملكة العربية السعودية، الإصدار الرابع.
- [14] ضو، صلاح عبدالسلام، والمصراي، سالمة مفتاح، 2020، التدريب الإلكتروني كمدخل لتطوير العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي، ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر الدولي (الافتراضي) بعنوان التحول الرقمي في عصر العولمة (الواقع، التحديات، الانعكاسات)، جامعة الزاوية، المنعقد بتاريخ: 2020/7/12.
- [15] أبو النصر، مدحت محمد، 2017، التدريب عن بعد بوابتك لمستقبل أفضل، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.

- [16] برق، عباس، عايد المعلل، أمل سليمان، 2013 دليل المبتدئين في استعمال التحليل الإحصائي باستعمال برنامج اموس، اثرء للنشر والتوزيع الأردن، مكتبة الجامعة، الشارقة.
- [17] جودة، محفوظ أحمد، 2009، إدارة الجودة الشاملة- مفاهيم وتطبيقات، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- [18] نصيرة، بركنو، 2019، التدريب الإلكتروني، سلسلة إصدارات مخبر تحليل واستشراف وتطوير الوظائف والكفاءات، خلية الطباعة والنشر Grapho-Lab du LAPDEC، جامعة معسكر، الجزائر.
- [19] عبد العال، محمد، (2007)، الاعتماد وضمان الجودة الشاملة – إدارة تطوير التعليم وضمان الجودة، مصر، (www.fmoe.org).
- [20] وشو، عبد الكبير بلل، (2009)، إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي مفهومها ومراحل تطبيقها، المملكة المغربية منظمة-اليونسكو، طرابلس-ليبيا، ([www.libyaunesco.org](http://www.libyaunesco.org)).

### ثانياً: المصادر الأجنبية

- [1] Cwikla, G., Gwiazda, A., Banas, W., Monica, Z., Foit, K.)2018(: Assessment of the Efficiency of the Continuous Improvement System Based on Kaizen, Poland, IOP Conference Series: Materials Science and Engineering, IOP Publishing.
- [2] Kenneth S. Bordens Bruce B. Abbott, 2017 Research Design and Methods: A Process Approach, Tenth Edition Indiana University—Purdue University Fort Wayne, Tenth Edition.
- [3] D.A. De Vaus 2002 “Surveys in Social Research” Fifth Edition .
- [4] Joseph F. Hair Jr., William C. Black, Barr Y J. Babin, Rolph E. Anderson 2019, Multivariate Data Analysis Eighth Edition© Cengage Learning Emea.
- [5] A.N. Oppenheim 1992 Questionnaire Design, Interviewing and Attitude Measurement Continuum London And New York, New Edition.