

## تأثير ثقافة الرشيق في تحسين جودة الخدمة التعليمية

### دراسة تحليلية لآراء عينة من القيادات الجامعية في كليات جامعة القادسية

أ.م.د. بشرى عبد الحمزة عباس

الباحث مازن نعمة حسين

كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة القادسية

#### المقدمة:

تستخدم العديد من المنظمات الصناعية منها والخدمية نظام الرشيق كوسيلة لتحسين عملياتها، والذي بدوره يعمل على تحسين الإنتاجية وجودة منتجاتها، وزيادة الحصة السوقية والتوظيف المستقر، والتركيز الأفضل على الزبائن، والاستجابة الأسرع لظروف السوق المتغيرة، وزيادة كفاءة موجوداتها، والأهم من ذلك تركيز نظام الرشيق بشكل رئيس على الوقت وكيفية استخدامه، بهدف تحسين الاستجابة للزبائن وضمان عدم إضاعة وقت الأفراد العاملين أثناء القيام بأشياء غير ضرورية في العمل، وهذا ما هدف إليه الباحث من خلال اختيار قطاع التعليم العالي كونه واحد من أهم القطاعات الخدمية في البلد، فمؤسسات التعليم العالي بحاجة إلى بذل المزيد من الجهد بموارد أقل، وتطوير استراتيجيات تعليم وتعلم جديدة تتمتع بقدرة و مرونة على الاستيعاب والانتشار والإفادة من التكنولوجيا في مؤسسات التعليم العالي، وبالتالي تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة، اذ يعتبر نظام الرشيق من أحدث الأساليب الإدارية وأنجحها لما يهدف إليه من أهداف كبيرة من شأنها تقديم أفضل الخدمات التعليمية بشكل مستمر، ويجعل تلك المؤسسات أكثر رشاقة وأكثر كفاءة في ما تفعله فهو يركز على التميز والتحسين المستمر عن طريق الاهتمام بطرق العمل وتحسين الأداء، واتباع إجراءات تمنع وقوع أخطاء بدلا من اكتشافها واستثمار طاقات الأفراد العاملين وقدراتهم الفكرية وتشجيعهم على المشاركة والابتكار والعمل التعاوني بروح الفريق الواحد، وتتمثل مشكلة الدراسة في تحديد مدى إدراك عينة البحث لمستوى امتلاك الكليات المدروسة لنظام الرشيق ودوره في تحسين جودة الخدمة التعليمية.

## المبحث الاول: منهجية البحث:

أولاً:- مشكلة البحث:

يمكن تحديد مشكلة الدراسة بالتساؤلات الآتية:-

- ١- ما مدى قدرة الكليات مجتمع الدراسة على تنفيذ ثقافة الرشيق؟
- ٢- ما مدى اسهام ثقافة الرشيق في الكليات مجتمع البحث في تحسين جودة الخدمة التعليمية؟
- ٣- ما مدى توفر ابعاد جودة الخدمة التعليمية في الكليات مجتمع البحث؟
- ٤- كيف يمكن للقيادة (الادارة العليا) ان تعزز تطبيق ثقافة الرشيق في الكليات مجتمع البحث؟
- ٥- ما طبيعة علاقة الارتباط والتأثير بين ثقافة الرشيق وجودة الخدمة التعليمية في الكليات مجتمع البحث؟

ثانياً:- أهمية البحث:

يمكن تلخيص أهمية البحث بما يأتي:-

- ١ - يكتسب البحث أهميته من خلال تحديد مديات التفاعل ما بين ثقافة الرشيق بوصفه المتغير المستقل وجودة الخدمة التعليمية بوصفها المتغير المعتمد لغرض تحديد نوع العلاقة والتأثير ومستواها، ومعنويتها إحصائياً.
  - ٢ - مساعدة الكليات مجتمع البحث من فهم الدور الكبير لثقافة الرشيق في تحسين جودة الخدمة التعليمية.
  - ٣- تقييم جودة الخدمة التعليمية من ناحية الأدوات التعليمية تقنياً وعملياً.
  - ٤- الحاجة الملحة للجامعات لمثل هذه الدراسات التي تسهم في تطوير وتحسين أدائها.
- ثالثاً:- أهداف البحث:

يمكن تأشير عدد من الأهداف الفرعية التي تسعى لتحقيقها وكما يأتي:-

- ١- إبراز الإطار المفاهيمي لثقافة الرشيق، والأسس التطبيقية لهذا المدخل في التعليم.

٢- توضيح مفهوم جودة الخدمة التعليمية وأهميتها، ومعاييرها، والأساليب التي تنتهجها مؤسسات التعليم للوصول بها إلى أعلى المستويات.

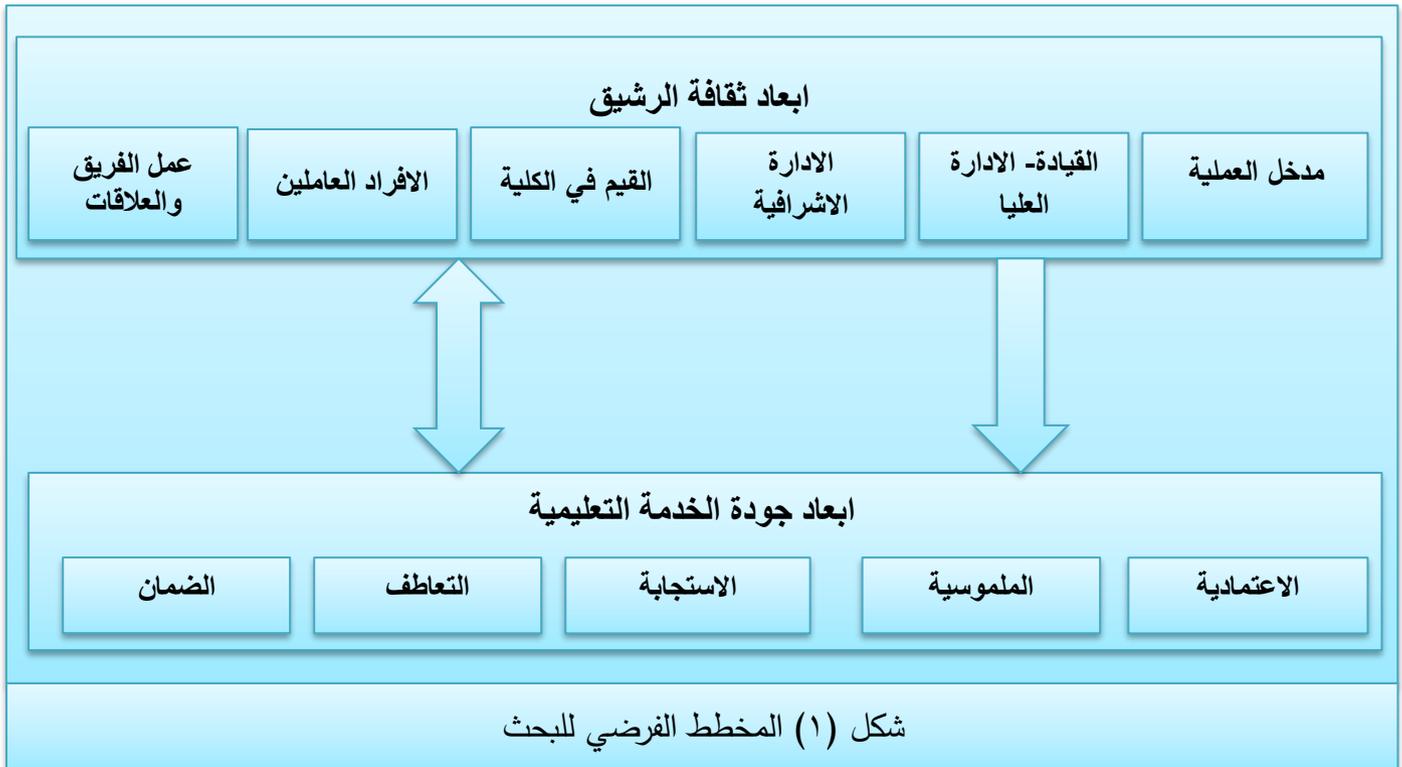
٣- التعرف على مستوى توافر ابعاد ثقافة الرشيق في الكليات مجتمع البحث.

٤- التعرف على مدى قدرة وامكانية الكليات مجتمع البحث في تنفيذ ثقافة الرشيق.

٥- تحديد مستوى تحقيق جودة الخدمة التعليمية في الكليات مجتمع البحث.

رابعاً:- المخطط الفرضي للبحث:

من خلال ما تم التطرق اليه من المنهجية العلمية للدراسة وأهدافها واهميتها تم إعداد المخطط الفرضي للدراسة، و الشكل (١) يعبر عن العلاقة بين متغيرات الدراسة،



خامساً: - فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين ابعاد ثقافة الرشيق (مدخل العملية ، القيادة (الادارة العليا)، الادارة الاشرافية، القيم في الكلية، الافراد العاملين، عمل الفريق والعلاقات) وجودة الخدمة التعليمية بأبعادها.

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لأبعاد ثقافة الرشيق (مدخل العملية، القيادة ) (الادارة العليا)، الادارة الاشرافية، القيم في الكلية، الافراد العاملين، عمل الفريق والعلاقات) وجودة الخدمة التعليمية بأبعادها.

ثامناً: - عرض خصائص عينة الدراسة:

يشير الجدول (١) الى خصائص عينة البحث

جدول (١) خصائص أفراد العينة

ت	خصائص المجيب	الفئة المستهدفة	التكرار	النسبة المئوية %
١	توزيع أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي	ذكر	22	26
		انثى	62	74
		المجموع	84	100
٢	توزيع أفراد العينة حسب العمر	سنة 25 - 35	4	5
		سنة 36 - 45	30	36
		سنة 46 - 55	38	45
		فاكثر 56	12	14
		المجموع	84	100
٣	توزيع أفراد العينة حسب التحصيل العلمي	دبلوم عالي	0	0
		ماجستير أو ما يعادلها	8	10
		دكتوراه أو ما يعادلها	76	90

100	84	المجموع		
8	7	سنة 5 - 10	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة	٤
21	18	سنة 11 - 15		
27	23	سنة 16 - 20		
32	27	سنة 21 - 25		
11	9	سنة 26 - 30		
100	84	المجموع		
32	27	رئيس قسم	توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي	٥
27	23	رئيس فرع		
20	17	معاون علمي		
20	17	معاون اداري		
100	84	المجموع		

تاسعاً:- حدود البحث:

١- الحدود المكانية للبحث: تمثل الجانب التطبيقي للبحث في كليات جامعة القادسية والبالغ عددها (١٧) كلية.

٢- الحدود الزمانية للبحث: امتدت الفترة الزمنية للبحث من شهر حزيران عام ٢٠٢٠ وحتى أواخر شهر اب من عام ٢٠٢٠.

٣- الحدود البشرية: تضمن الحدود البشرية للبحث عينة القيادات الادارية في كليات جامعة القادسية بمختلف مستوياتهم وتخصصهم الوظيفي.

عاشراً:- ادوات جمع البيانات:

١-أدوات الجانب النظري:

من اجل توفير صورة اكثر وضوحاً عن متغيرات البحث، تم اغناء الجانب النظري للبحث بالاعتماد على البحوث، والكتب، والرسائل الجامعية، فضلا عن الاستعانة بخدمات الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت).

٢- أدوات الجانب الميداني

اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع المعلومات والبيانات والتي أعدت في ضوء مقاييس تجريبية مختبرة في الدراسات السابقة، بعدها تم اختبار صلاحيته للدراسة الحالية وفق المعايير السيكومترية.

أحد عشر: الاساليب الإحصائية:

اعتمد البحث الحالية على العديد من الاساليب الاحصائية التي استخدمت في التحليل ومنها:-

١-الوسط الحسابي: - يستعمل لغرض معرفة متوسط اجابات افراد العينة.

٢-الانحراف المعياري: - يستعمل لغرض معرفة تشتت اجابات افراد العينة المبحوثة عن وسطها الحسابي.

٣-الأهمية النسبية: -وهو تحديد أهمية كل فقرة من فقرات المقياس مقارنةً بالفقرات الأخرى.

٤-معامل الارتباط: - يستعمل لغرض تحديد علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة.

٥-معادلة الانحدار الخطي البسيط: - لقياس علاقة التأثير بين أبعاد المتغير المستقل في جميع أبعاد المتغير المعتمد.

٦-معادلة الانحدار المتعدد: - لقياس علاقة التأثير لجميع ابعاد المتغير المستقل في ابعاد المتغير المعتمد.

٧-معامل كرونباخ الفا: -للتأكد من ثبات مقياس الدراسة وتناسق الفقرات فيما بينها.

**المبحث الثاني: الاطار النظري للبحث:**

أولاً:- مفهوم ثقافة الرشيق:

يشير مصطلح (الرشيق) الى النظام الذي يستغل المدخلات لتوليد المخرجات نفسها التي يتم تكوينها بنظام الانتاج الواسع التقليدي فهو يحقق أو يركز على أفضل استخدام للموارد البشرية والطاقة التصنيعية واستثمار اقل في المعدات وتخفيض وقت تطوير المنتج الجديد ووقت اقل للإنتاج اضافة الى ان الموارد المطلوبة أقل من الموارد في الانتاج الواسع (Gama&Cavenaghi,2009:3).فقد عرفه (Myerson,2012:69) نظام يستغل المدخلات لتوليد المخرجات نفسها التي يتم تكوينها بنظام الإنتاج الواسع التقليدي فهو يستخدم موارد بشرية قليلة في المصنع وطاقة تصنيعية قليلة واستثمار أقل في المعدات ووقت أقل لتطوير المنتج الجديد. في حين يرى (Staedele et al.,2019:2) بأنه نظام إنتاجي يركز على تحسين العمليات من خلال فلسفة التحسين المستمر، والذي من خلال ذلك يقوم بإزالة النشاطات غير الضرورية والتي لا تضيف قيمة للعمليات والأعمال في كل جزء منها.

ثانياً:- أهمية ثقافة الرشيق:

تؤثر الثقافة الرشيقة على الروابط الداخلية للمنظمة ما بين عملياتها الأساسية وعمليات الدعم والروابط الخارجية مع زبائنها ومجهزيها (Singh et al.,2010:161)، ويضيف (Krajewski et al.,2013:229) ان تصميم سلاسل التجهيز باستخدام مدخل الثقافة الرشيقة أمراً مهماً لمختلف الأقسام والمجالات الوظيفية في جميع اقسام المنظمة. ويبين (Slack et al.,2015:467) الى انه يجب أن تضع ادارة الموارد البشرية أنظمة الحوافز المناسبة التي تكافئ العمل الجماعي ، وأيضاً استقطاب وتدريب وتقييم الافراد اللازمين لإنشاء قوة عاملة مرنة يمكنها تطبيق فلسفة الرشيق بنجاح. كذلك يجب على الإدارة العليا أن تتبنى فلسفة نظام الرشيق وجعلها جزءاً من الثقافة التنظيمية والتعلم (Krajewski et al.,2016:319).

ثالثاً:- ابعاد ثقافة الرشيق:

١-مدخل العملية:

يُنظر مدخل العملية إلى المنظمة على أنها نظام ديناميكي يتكون من عمليات مرتبطة ببعضها البعض (العلاقات المادية والمالية والمعلوماتية) والتي يتم ترتيبها بشكل هرمي (Zhang et al.,2019:64).

٢- القيادة - الإدارة العليا:

تعد قيادة الإدارة عاملاً مهماً في تنفيذ نظام الرشيق، فقد يؤدي عدم الالتزام في مستويات الإدارة العليا إلى بعض المشاكل في عملية نظام الرشيق (Lodgaard et al.,2016:2).

٣- الإدارة الاشرافية:

للإدارة الاشرافية دور مهم في تنفيذ مفهوم نظام الرشيق، اذ يتطلب تنفيذه دعمهم ومشاركتهم وإيمانهم بالمفهوم، بالإضافة الى التأكيد على إن تدريب الافراد العاملين وتشجيعهم على قبول التغيرات لا معنى له إذا لم يشارك الرؤساء المباشرون في العملية (Maciag, 2019:52).

٤- القيم:

تستند ثقافة نظام الرشيق في المنظمات إلى العديد من القيم التنظيمية المترابطة بقوة، كاحترام الافراد العاملين لمدخل التحسين المستمر كقيم رئيسة للثقافة الرشيقة (Antony,2014:2).

٥- الافراد العاملين:

يتم بناء نظام الرشيق من خلال سلوك ومواقف الافراد العاملين في المنظمة، وما يمتلكونه من المعرفة والفهم والقدرة على تغيير الأشياء التي تحتاجها المنظمة لتنفيذ نظام الرشيق (Maciag, 2019:52).

٦- عمل الفريق والعلاقات:

يشكل العمل الفرقي وكذلك بناء العلاقات داخل وخارج المنظمة أبعاداً مهمة لثقافة الرشيق في المنظمة (Keavney,2016:26). وأشار (Koutsikouri et al.,2008:3) إلى الأدوار التي يسهم بها العمل الفرقي في إنشاء ثقافة الرشيق تتمثل في تبادل المعرفة والخبرات والتعاون بين الإدارات وكذلك الاحتفال بالنجاحات المشتركة.

رابعاً:- مفهوم جودة الخدمة التعليمية:

نتيجة للتطورات الكبيرة التي تحدث في مجالات المعرفة والتكنولوجيا والعلوم المختلفة وظهور مفاهيم اقتصاد المعرفة ومجتمعاتها تزايدت أهمية قطاع خدمة التعليم كونه من القطاعات الهامة التي تعمل على مواكبة هذه التطورات وبناء المجتمع المتقدم (Kiran&Diljit,2017:96). اذ عرفها (Lee,2011:2) المعايير التي يتوجب توفرها في العملية التعليمية من خلال المدخلات والمخرجات والتي تسهم في تلبية احتياجات الزبائن. في حين يرى (Chen,2019:2) بأنها مجموعة من الخصائص والصفات الإجمالية التي ينبغي أن تتوفر في الخدمة التعليمية بحيث تكون هذه الخدمة قادرة على تأهيل الزبون وتزويده بالمعرفة والمهارات والخبرات أثناء سنوات الدراسة ويكون قادر على تحقيق أهدافه وأهداف المجتمع التتموية.

خامساً:- ابعاد جودة الخدمة التعليمية:

١- الاعتمادية:

تعتمد الاعتمادية على الدقة والتوقيت المناسب في الخدمة المقدمة. كما أنها قدرة المنظمة التي تقدم الخدمة على أداء الخدمة المتوقعة بشكل يعتمد عليه وبدقة (Abili et al.,2012:207).

٢- الملموسية:

تشمل الملموسية المرافق المادية للمنظمة ومعداتها وافرادها ومواد الاتصال المستخدمة للترويج لخدماتها (Michael,2017:17-18). وتتمثل التسهيلات المادية كافة ذات العلاقة المباشرة في تقديم الخدمة (المعدات، الافراد، ووسائل الاتصالات)، وغالباً ما تستخدم المنظمات الملموسية لتحسين صورتها، وتؤمن التواصل المستمر مع الزبون (Haji,2017:56).

٣- الاستجابة:

تعكس الاستجابة تصرف الافراد العاملين لمساعدة الزبائن وتزويدهم بخدمة سريعة (Palese,2018:133). وهي رد الفعل في الوقت المناسب تجاه احتياجات الزبائن (Ceylan,2016:2).

٤-التعاطف:

يشير التعاطف الى الاهتمام الفردي الذي تقدمه المنظمة لزملائها، ويشمل سهولة الوصول وسهولة الاتصال بمزودي الخدمة وبذل الجهود لفهم احتياجات الزبائن (Haming et al.,2019:26). وهي محاولة لفهم منظور الزبون من خلال الاهتمام الفردي (Michael,2017:17-18).

٥- الضمان:

الضمان هو المعرفة والاهتمام والمهارات التي يبديها الأفراد العاملين والتي تلهم المصداقية والثقة (Haji,2017:56). وذكر (Dehghan et al.,2012:3) على انه معرفة الافراد العاملين هي قدرتهم على بث الثقة لدى الزبائن وبالتالي جعل الزبون يحس بالثقة والامان.

**المبحث الثالث: الجانب التطبيقي للبحث:**

أولاً:-ترميز الاستبانة وعرض أهم الاختبارات الخاصة بها:

ذكرنا سابقاً في منهجية البحث بأنه تم استرجاع (٨٤) استبانة التي تم توزيعها على عينة من القيادات الادارية العليا في الكليات والاقسام العلمية في جامعة القادسية، ومن ثم سنقوم بجمع البيانات وتبويبها وتصنيفها وادخالها في البرنامج الاحصائي ( SPSS vr. 24 ) والبرنامج الاحصائي ( AMOS vr. ) 24، وفيما يتعلق بالأساليب الاحصائية المستخدمة فقد انقسمت الى قسمين هما الاحصاء الوصفي الذي يتمثل بالرسوم البيانية والتكرارات والنسب والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية وغيرها ، تم التعويض عن المتغيرات الداخلة في الدراسة بمجموعة من الرموز والاختصارات الموضحة في الجدول (٢)

جدول (٢) ترميز محاور الاستبانة

المحاور	المتغيرات	الابعاد	الرمز
المحور الاول المتغير المستقل	ثقافة الرشيق X	مدخل العملية	XA
		القيادة ( الادارة العليا )	XB
		الادارة الاشرافية	XC

XD	القيم في الكلية		
XE	الافراد العاملين		
XF	عمل الفريق والعلاقات		
YA	الاعتمادية	جودة الخدمة التعليمية Y	المحور الثاني المتغير التابع
YB	الملموسية		
YC	الاستجابة		
YD	التعاطف		
YE	الضمان		

المصدر : من اعداد الباحث

ثانياً: - عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها:

يتم تحديد مستوى الاستجابة في ضوء المتوسطات الحسابية المحسوبة من خلال تحديد انتمائها إلى أي فئة من الفئات الواردة في الجدول (٣) وبما أن استبانة الدراسة تعتمد على تدرج ليكرت الخماسي فان هنالك خمس فئات تنتمي لها المتوسطات الحسابية لمتغيري الدراسة، وتحدد الفئة من خلال إيجاد المدى " R " (الحد الأعلى للمقياس - الحد الأدنى للمقياس)، ومن ثم قسمة الفرق بين حدي المقياس على عدد الفئات وحسب متغيرات الدراسة وكما يلي:-

$$R=5-1=4$$

ومن ثم قسمة المدى على عدد الفئات لإيجاد طول الفئة L

$$L=4/5=80\%$$

جدول (٣) معيار المقارنة

طول الفئة	اتجاه الاجابة
١-١,٨٠	منخفض جداً
١,٨١-٢,٦٠	منخفض
٢,٦١-٣,٤٠	معتدل
٣,٤١-٤,٢٠	مرتفع
٤,٢١-٥,٠٠	مرتفع جداً

Source:-Suzuka, E. and Ogan -Bekiroglub, F., 2012. Pre. Procedia-Social and Behavioral Sciences, No 69, pp.854-863.

#### ١-ثقافة الرشيق:

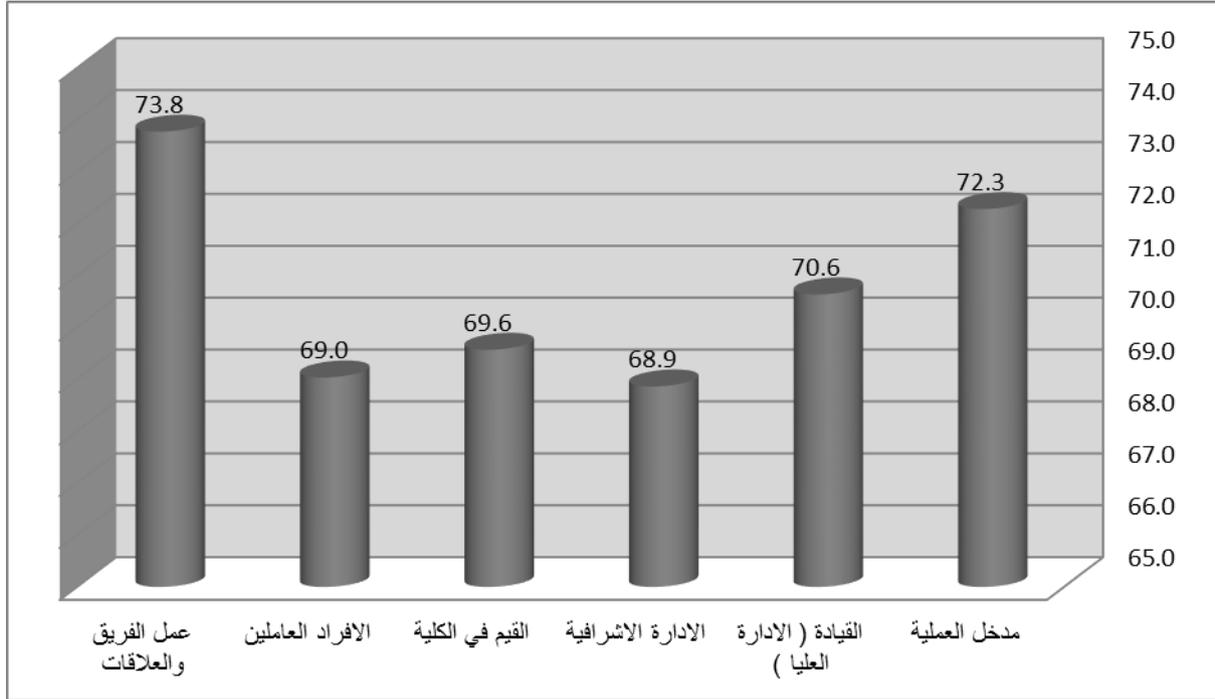
في ضوء العرض الذي جاء اعلاه بخصوص الوصف الاحصائي لأبعاد ثقافة الرشيق يمكن القول بان البعد السادس عمل الفريق والعلاقات كان بمستوى مرتفع وقد احتل المرتبة الاولى بين الابعاد ويلييه بعد مدخل العملية الذي جاء بمستوى مرتفع اما الترتيب الثالث فقد كان من نصيب بعد القيادة ( الادارة العليا ) بمستوى مرتفع ايضاً اما الترتيب الرابع فقد كان من نصيب بعد القيم في الكلية بمستوى مرتفع ايضاً اما الترتيب الخامس فقد كان من نصيب بعد الافراد العاملين بمستوى مرتفع ايضاً واخيراً جاء بعد الادارة الاشرافية بالمرتبة الاخيرة وبمستوى مرتفع ايضاً . ويمكن ان نلخص مستويات هذه الابعاد الفرعية في ضوء الجدول والشكل الآتيين:

جدول (٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية وترتيب الابعاد لمتغير ثقافة الرشيق  
(n=84)

ت	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة	الاهمية النسبية %	ترتيب الابعاد
1	مدخل العملية	3.61	0.390	مرتفع	72.3	2
2	القيادة ( الادارة العليا )	3.53	0.413	مرتفع	70.6	3
٣	الادارة الاشرافية	3.44	0.373	مرتفع	68.9	6
٤	القيم في الكلية	3.48	0.412	مرتفع	69.6	4
٥	الافراد العاملين	3.45	0.455	مرتفع	69.0	5
٦	عمل الفريق والعلاقات	3.69	0.435	مرتفع	73.8	1
	المعدل العام لمتغير النظام الرشيق	3.53	0.320	مرتفع	70.7	

وبشكل عام كان المتوسط الحسابي العام لمتغير ثقافة الرشيق مرتفع بوسط حسابي عام (3.53) وبانحراف معياري عام بلغ (0.320) . ويوضح شكل (٢) متوسطات ابعاد متغير النظام الرشيق .



شكل (٢) الابعاد الرئيسة لمتغير ثقافة الرشيق في ضوء المتوسطات الحسابية

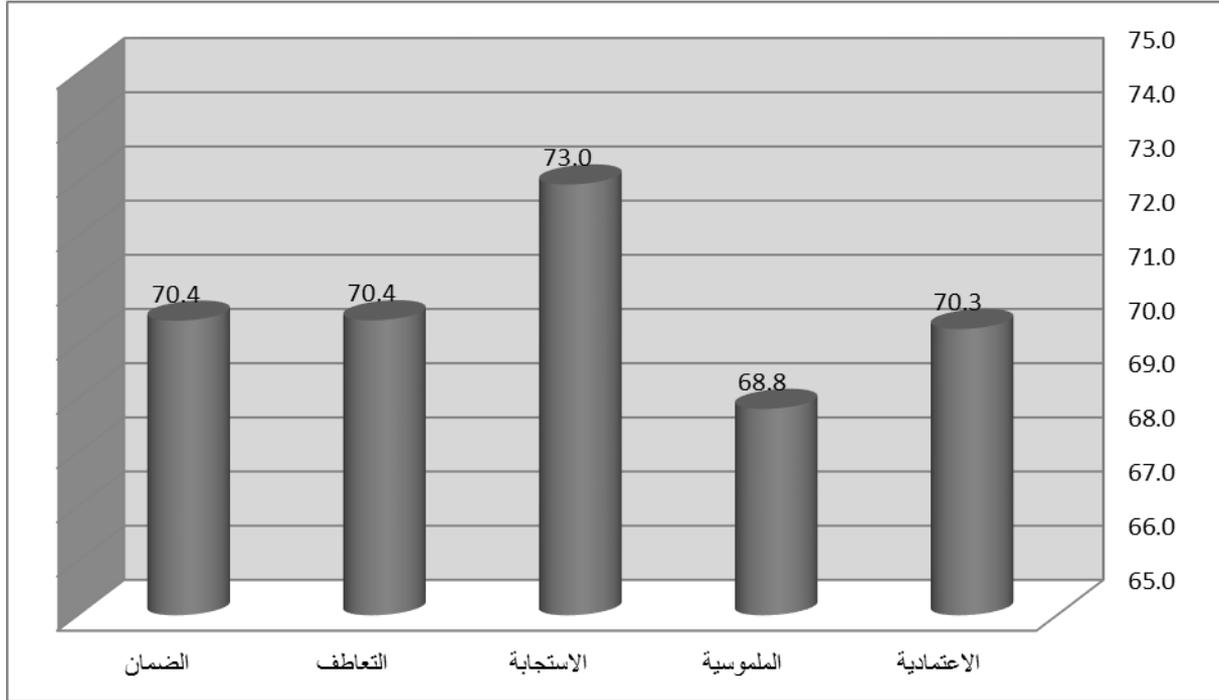
## ٢- جودة الخدمة التعليمية:

في ضوء العرض الذي جاء اعلاه بخصوص الوصف الاحصائي لأبعاد جودة الخدمة التعليمية يمكن القول بان البعد الثالث الاستجابة كان بمستوى مرتفع وقد احتل المرتبة الاولى بين الابعاد ويلييه بعد التعاطف الذي جاء بمستوى مرتفع اما الترتيب الثالث فقد كان من نصيب بعد الضمان بمستوى مرتفع ايضاً اما الترتيب الرابع فقد كان من نصيب بعد الاعتمادية بمستوى مرتفع ايضاً واخيراً جاء بعد الملموسية بالمرتبة الاخيرة وبمستوى مرتفع ايضاً. ويمكن ان نلخص مستويات هذه الابعاد الفرعية في ضوء الجدول والشكل الآتيين :

جدول (٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية وترتيب الابعاد لمتغير جودة الخدمة التعليمية (n=84)

ت	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة	الاهمية النسبية %	ترتيب الابعاد
1	الاعتمادية	3.51	0.492	مرتفع	70.3	4
2	الملموسية	3.44	0.438	مرتفع	68.8	5
٣	الاستجابة	3.65	0.441	مرتفع	73.0	1
٤	التعاطف	3.52	0.409	مرتفع	70.4	2
٥	الضمان	3.52	0.454	مرتفع	70.4	3
	المعدل العام لمتغير جودة الخدمة التعليمية	3.53	0.364	مرتفع	70.6	

وبشكل عام كان المتوسط الحسابي العام لمتغير جودة الخدمة التعليمية مرتفع بوسط حسابي عام (3.53) وبانحراف معياري عام بلغ (0.364) . ويوضح شكل (٣) متوسطات ابعاد متغير جودة الخدمة التعليمية.



شكل (٣) الابعاد الرئيسية لمتغير جودة الخدمة التعليمية في ضوء المتوسطات الحسابية

ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة وتحليلها:

١- قبول فرضية الارتباط (الفرضية الرئيسية الاولى) التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين ابعاد ثقافة الرشيق (مدخل العملية، القيادة (الادارة العليا)، الادارة الاشرافية، القيم في الكلية، الافراد العاملين، عمل الفريق والعلاقات) وجودة الخدمة التعليمية بأبعادها)، إذ يمكن ملاحظة ان قوة الارتباط الاجمالية كانت قوية، حيث كانت قيمتها (٠,٧٨) بمستوى دلالة (٠,٠٠٠).

جدول (٦) مصفوفة ارتباط بيرسون لثقافة الرشيق وابعاده وجودة الخدمة التعليمية

المتغير التابع	المتغير المستقل	مدخل العملية XA	القيادة (الادارة) XB	الادارة الاشرافية XC	القيم الكلية في الافراد العاملين XD	عمل الفريق والعلاقات XF	ثقافة الرشيق X
جودة الخدمة التعليمية Y	Correlation Coefficient	٠.703	٠.749	٠.745	٠.721	٠.651	٠.7٨٣
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	٠,٠٠٠
	N	84	84	84	84	84	٨٤

ونتيجة لما سبق يتضح وجود دور لثقافة الرشيق في جودة الخدمة التعليمية حسب آراء عينة الدراسة في الكليات المدروسة في جامعة القادسية، إذ يشير جدول مصفوفة الارتباط (٦) بأن هنالك علاقات ارتباط ذات دلالة احصائية متفاوتة بين ابعاد نظام الرشيق (مدخل العملية، القيادة /الادارة العليا، الادارة الاشرافية ، القيم في الكلية، الافراد العاملين ، عمل الفريق والعلاقات)، وجودة الخدمة التعليمية (اذ بلغت قيم معاملات الارتباط بين ابعاد نظام الرشيق وجودة الخدمة التعليمية (٠.7٠٣، ٠.745، ٠.749، ٠.721، ٠.651، ٠.707، ٠.783) على التوالي ، وهذه معاملات الارتباط قوية من الناحية الإحصائية ، عدا العلاقة بين الافراد العاملين وجودة الخدمة التعليمية كانت معتدلة. عليه يستدل من التحليل المذكور ان علاقة ابعاد نظام الرشيق في جودة الخدمة التعليمية وبشكل عام موجبة احصائية، ويمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرار، بالتالي يتأكد للباحث صحة الفرضية الرئيسية الأولى.

٢-اختبار فرضيات التأثير: يختص هذا القسم باختبار فرضيات التأثير التي تم تحديدها مسبقاً لغرض تحديد إمكانية الحكم عليها بالقبول أو الرفض كما مبين في الفقرات التالية :-

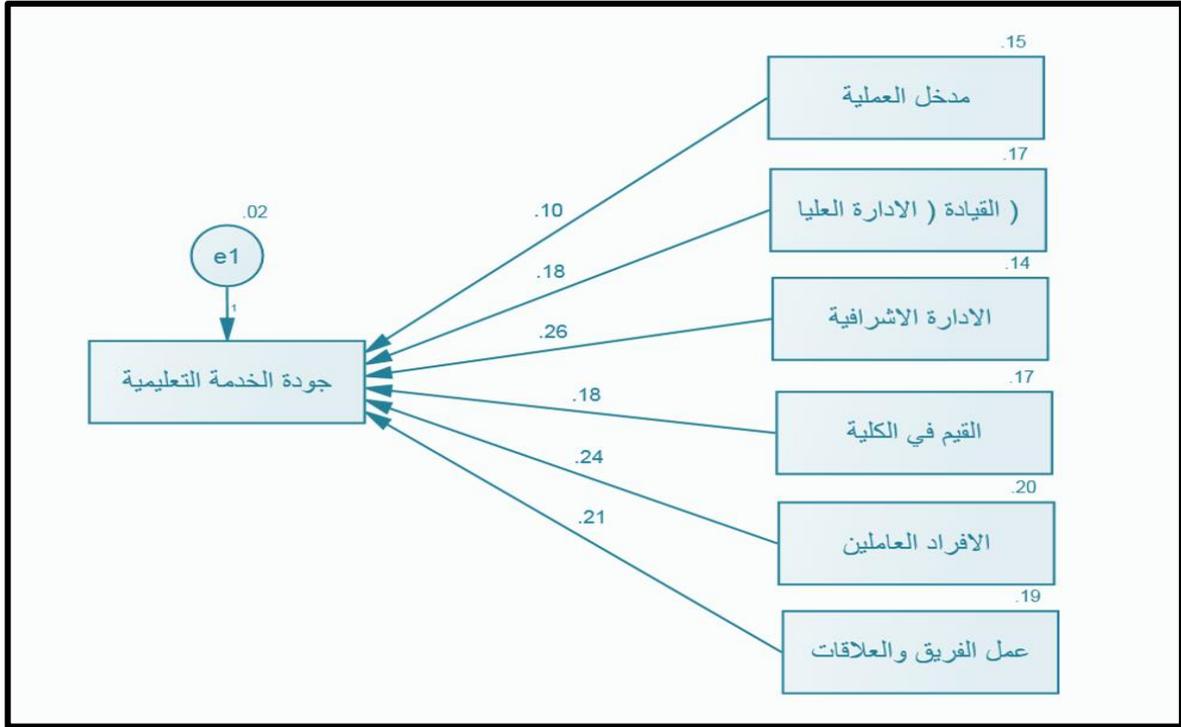
• اختبار الفرضية الرئيسة الثانية: والتي نصت على وجود تأثير ذو دلالة احصائية لأبعاد ثقافة الرشيق (مدخل العملية، القيادة (الادارة العليا)، الادارة الاشرافية، القيم في الكلية، الافراد العاملين، عمل الفريق والعلاقات) وجودة الخدمة التعليمية بأبعادها، إذ سيتم التحري عنها وفقا لمعادلة الانحدار الخطي المتعدد وكالاتي :-

$$Y = a + \beta_1XA + \beta_2XB + \beta_3XC + \beta_4XD + \beta_5XE + \beta_6XF$$

حيث ان (a) تمثل Constant مقدار الثابت و هذه العلاقة تعني ان جودة الخدمة التعليمية (Y) هي دالة لقيمة نظام الرشيق ، وسيتم تحليل مستويات التأثير بين المتغيرات من خلال اختبار الفرضية الرئيسة الثانية ، إذ يبين الجدول ( ) أن المؤشرات الإحصائية بين ثقافة الرشيق وجودة الخدمة التعليمية كانت :-

$$Y = a + \beta_1XA + \beta_2XB + \beta_3XC + \beta_4XD + \beta_5XE + \beta_6XF$$

$$Y = 0.189 + 0.01 XA + 0.182 XB + 0.265 XC + 0.178XD + 0.237XE + 0.214XF$$



شكل (٤) ابعاد ثقافة الرشيق في متغير جودة الخدمة التعليمية  
المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج AMOS V24

جدول (٧) نتائج تأثير ثقافة الرشيق في جودة الخدمة التعليمية باستعمال الانحدار الخطي البسيط

قيمة درين واتسن	مستوى الدلالة عند ٠,٠٥	Sig.	قيمة F الجدولية	قيمة F المحسوبة	قيمة معامل التحديد R <sup>2</sup>	قيمة الميل الحدي $\beta$	قيمة الثابت Constant	المتغير المعتمد	ابعاد متغير ثقافة الرشيق X
٢,٠٨٥	معنوي	٠,٠٠٠	1.95	٨٠,٠٤٥	٠,٤٩٤	٠,٦٥٦	١,١٥٨	جودة الخدمة التعليمية Y	مدخل العملية XA
١,٨٨٣	معنوي	٠,٠٠٠		١٠٤,٨٥٠	٠,٥٦١	٠,٦٦١	١,١٩٥		القيادة ( الادارة العليا) XB
٢,١٨٣	معنوي	٠,٠٠٠		١٠٢,١٤٩	٠,٥٥٥	٠,٧٢٨	١,٠٢٤		الادارة الاشرافية XC
٢,١٩٠	معنوي	٠,٠٠٠		٨٨,٧٠٦	٠,٥٢٠	٠,٦٣٨	١,٣١١		القيم في الكلية XD
٢,٠٩٤	معنوي	٠,٠٠٠		٦٠,٣٢٨	٠,٤٢٤	٠,٥٢١	١,٧٢٩		الافراد العاملين XE
٢,١٣٦	معنوي	٠,٠٠٠		٨٢,١١٩	٠,٥٠٠	٠,٥٩٢	١,٣٤٤		عمل الفريق والعلاقات XF

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS V24

#### المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً:- الاستنتاجات:

١- أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط طردية بين ثقافة الرشيق وأبعاده مع جودة الخدمة التعليمية وأبعادها، وهذا يدل على أن الكليات في حال تطبيقها لأبعاد ثقافة الرشيق فإن ذلك سوف ينعكس على تحسين جودة الخدمة التعليمية في الكليات.

٢- أظهرت نتائج الدراسة إن الغرض من ثقافة الرشيق هو تحسين الكفاءة وتخفيض الكلف وإزالة العيوب وتقليل الاختلافات في المخرجات.

٣- اتضح توافر أبعاد ثقافة الرشيق في الكليات المبحوثة بشكل مرضياً عدا بعض الفقرات كانت متدنية نوعاً ما مما يتوجب الوقوف على مسببات ذلك.

٤- تؤكد إدارة الكليات على تنفيذ المهام والاجراءات المطلوبة منها في الوقت المحدد دون تأخير أو تلوؤ قدر الامكان.

٥- عدم قيام ادارة الكليات بمراقبة مستوى الاخفاقات التي تحدث بالعملية التعليمية بصورة مستمرة من خلال استخدام مؤشرات معتمدة ومعروفة على المستوى التعليمي.

٦- عملية الاتصال في الجامعة بسيطة ولا تحتوي على إجراءات غير ضرورية أو خطوات متعبة للزبون.

٧- عدم وجود التجهيزات والمعدات المتطورة التي تعمل على إيصال المادة العلمية للطلاب بصورة عملية وبأسلوب علمي حديث والاعتماد على الطرق التقليدية والنظرية في العملية التعليمية.

ثانياً:- التوصيات:

١- ضرورة قيام إدارة الكليات بعملية مراقبة مستوى العيوب والاختفاقات التي تحدث بالعملية التعليمية بصورة مستمرة من خلال استخدام مؤشرات معتمدة ومعروفة على المستوى التعليمي والاهتمام بعملية التقييم السنوي للكوادر التعليمية، والتقييم المؤسسي للكليات .

٢- تحلي المسؤولين في الإدارة العليا بالصبر لإحداث تغييرات في السلوكيات والمواقف للأفراد العاملين لأنها تستغرق وقتاً طويلاً لترسيخ ثقافة الرشيق ولا يمكن تغييرها بمدد قصيرة لإحداث تغييرات في العملية التعليمية .

٣- ينبغي أن تكون العلاقات في العمل مبنية على الثقة وروح التعاون ومبدأ عمل الفريق الواحد من خلال تمكين الافراد العاملين ومشاركتهم والابتعاد عن الامور الرسمية والروتين لأنها تعمل على انشاء عقبات في عملية التواصل .

٤- ضرورة اعتماد العمليات الخاصة بالتحسين المستمر في العملية التعليمية لمعالجة الاخطاء والاختافات واعتباره جزء لا يتجزأ من الانشطة اليومية وطريقة اداء العمل بهدف الوقوف على الاخطاء ومعالجتها بالسرعة الممكنة .

٥- أشراك العاملين في دورات متقدمة في التطوير والتحسين المستمر للعملية لغرض تشخيص الاخطاء بصورة مبكرة وتعميق الفهم للإنجازات والتطورات والرؤى المستقبلية التي تعمل على التحسين المستمر للعملية التعليمية .

#### المراجع:

1. Abili, K., Thani, F. N., & Afarinandehbin, M. (2012). Measuring university service quality by means of SERVQUAL method. Asian Journal on Quality.
2. Antony, J. (2014). Readiness factors for the Lean Six Sigma journey in the higher education sector. International Journal of Productivity and Performance Management.
3. Ceylan, C., & Ozcelik, A. B. (2016). A Circular Approach to SERVQUAL and HOLSAT: An Implementation Suggestion. Journal of Hotel Business Management, 5(1).
4. Chen, H. J. (2019). Linking role definition rigidity to elementary school teachers'e-service for in-service teacher development. Computers in Human Behavior

5. Dehghan, A., Zenouzi, B., & Albadvi, A. (2012). An investigation on the relationship between service quality and customer satisfaction: In the case of CCG CO. International Business Research, 5(1).
6. Gama, K. T., & Cavenaghi, V. (2009, May). Measuring performance and Lean Production: a review of literature and a proposal for a performance measurement system. In Proceedings of the Production and Operation Management Society (POMS) 20th Annual Conference
7. Haji, M. H. (2017). An analysis of the quality of service dimension in HBKU student housing facilities.56
8. Haming, M., Murdifin, I., Syaiful, A. Z., & Putra, A. H. P. K. (2019). The Application of SERVQUAL .
9. Keavney, A. (2016). Team building strategies. Training & Development, 43(2).
10. Kiran, K., & Diljit, S. (2017). Antecedents of customer loyalty: Does service quality suffice?. Malaysian Journal of Library & Information Science, 16(2).
11. Koutsikouri, D., Austin, S., & Dainty, A. (2008). Critical success factors in collaborative multi-disciplinary design projects. Journal of Engineering, Design and Technology.
12. Krajewski, Lee & Ritzman , Larry & Malhotra , Manoj. (2013). Operations Management .Pearson Education, Inc., Printed in the United States of America, 9th. Global Edition, Typeset in Utopia Std by Lumina Datamatics Printed and bound by Courier Kendallville in The United States of America
13. Krajewski.Lee.J.,Maojk. Malhotra,Larry.P. Rtzman (2016)."Management Processes and Supply Chains", Eleventh Edition, Global Edition, Typeset in Utopia Std by Lumina Datamatics Printed and bound by Courier Kendallville in The United States of America

14. Lee, C. J. (2011). Understanding bank service quality in customers' terms: an exploratory analysis of top-of-mind definition. *International Journal of Business and Social Science*, 2(21).
15. Lodgaard, E., Ingvaldsen, J. A., Aschehoug, S., & Gamme, I. (2016). Barriers to continuous improvement: perceptions of top managers, middle managers and workers. *Procedia CIRP*,.
16. Maciąg, J. (2019). Lean Culture in Higher Education—A Model Approach. In *Lean Culture in Higher Education* (pp. 117–245). Palgrave Macmillan, Cham
17. Michael, K. I. D. E. S. T. (2017). Assessment of SERVICE quality and Customer Satisfaction: The Case of Three SELECTED PRIVATE ELEMENTARY SCHOOLS IN ADDIS ABABA (Doctoral dissertation, St. Mary's University).
18. Myerson, P. (2012). *Lean supply chain and logistics management*. New York, NY: McGraw–Hill.
19. Palese, B., & Usai, A. (2018). The relative importance of service quality dimensions in E-commerce experiences. *International Journal of Information Management*,.
20. Singh, B., Garg, S. K., Sharma, S. K., & Grewal, C. (2010). Lean implementation and its benefits to production industry. *International journal of lean six sigma*, 1(2).
21. Slack, Nigel and Chambers, Stuart and Johnston, Robert,(2015), *Operations Management* , 7th edition., Prentice Hall, London
22. Staedele, A. E., Ensslin, S. R., & Forcellini, F. A. (2019). Knowledge building about performance evaluation in lean production: an investigation on international scientific research. *Journal of Manufacturing Technology Management*.
23. Suzuka, E. and Ogan –Bekiroglu, F., 2012. Pre. *Procedia–Social and Behavioral Sciences*, No 69. pp.854–863.