أثر التفكير الإبداعي للمديرين على جودة الخدمة في التعليم العالي
دراسة ميدانية في جامعة قاصدي مرباح -ورقلة
The impact of creative thinking for managers on quality of service in higher education
Applied study at the University of Kasdi Marbah - Ouargla

باديس بوخلوه[1*]، فريدة بلة[2]

[1] جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة (الجزائر)
[2] جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة (الجزائر)

تاريخ الاستلام : 2018/07/01 ؛ **تاريخ المراجعة :** 2018/11/20 ؛ **تاريخ القبول :** 2018/12/15

ملخص : هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر التفكير الإبداعي على جودة الخدمة في التعليم العالي بجامعة ورقلة من خلال أبعاد التفكير الإبداعي (الحساسية للمشكلات، الطلاقة الفكرية، الأصالة، المرونة، مواصلة الاتجاه). حيث تم استخدام أداة الاستبيان على عينة من المديرين في جامعة قاصدي مرباح ورقلة، قدرها 97 استبيانا، وتم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، تحليل الانحدار الخطي، وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن التفكير الإبداعي للمديرين له أثر إيجابي على جودة الخدمة في جامعة ورقلة وأن مستوى التفكير الإبداعي في الجامعة يتصف بالمرتفع من وجهة نظر المديرين.

الكلمات المفتاح : تفكير، إبداع، جودة، إدارة، جامعة.

تصنيف JEL: O31 ; O32.

Abstract: This study aimed to know the effect of creative thinking on service quality on higher education in through the dimensions of creative thinking (sensitivity to problems, intellectual fluency, originality, flexibility, continuation of direction). The survey tool was used on a sample of managers at the University of kasdi Marbah Ouargla. The sample size is 97 questionnaires. The data in the questionnaires were analyzed using the statistical package of social sciences (spss) based on the arithmetic averages, standard deviations, linear regression analysis , And the study reached many results, the most important: that creative thinking has a high impact on the service quality in the University of Ouargla for managers, and that the level of creative thinking in the university is characterized as high.

Keywords: Thinking, Creativity, Quality, Management, University.

Jel Classification Codes : O31 ; O32.

* badi070@yahoo.fr

I – تمهيد :

تعد إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية حديثة تركز على العديد من المفاهيم المتطورة والتي تستند على المزج بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الابتكارية والمهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين المستمر، حيث حققت أول نجاح لها في الصناعات اليابانية ثم امتدت إلى المنظمات الأمريكية والغربية لتتحول إلى موجة عالمية عرفتها مختلف الأقطاب والميادين، حيث مرت بعدة مراحل وهي : مراقبة الجودة، ضمان الجودة، وأخيرا ما يعرف بإدارة الجودة الشاملة حيث لقيت هذه الأخيرة رواجا كبيرا مس كل القطاعات والمؤسسات بمختلف أنواعها وأحجامها. فرضت هذه الأوضاع الجديدة على العديد من الباحثين والأكاديميين والممارسين الاقتصاديين والإدارات المعاصرة استخدام أساليب وتقنيات تساعدها على مواكبة هذه التطورات ومحاولة الوفاء بمتطلباتها، و لم تعد تقتصر إدارة الجودة الشاملة على الصناعة فقط بل تعدتها إلى قطاع الخدمات، ومن هنا ازداد إدراك المؤسسات الخدمية - وبالأخص التعليم العالي- أهمية وضرورة العمل بمفهوم إدارة الجودة الشاملة من أجل تحقيق الميزة التنافسية لضمان البقاء وتحسين جودة الخدمة.

إن الجودة في التعليم مرتبطة بعمليتي التعلم والتعليم، وكذلك بالإدارة، وذلك من أجل ربط التعليم بحاجات المجتمع، وإحداث تغير تعليمي هادف، وبناء وتنمية ملكة الإبداع عند المتعلمين. ويحدث التعلم عندما يحدث تفاعل بين المتعلم وبيئته، ونحن نعرف أن التعليم قد يحدث عندما نلاحظ أن سلوك المتعلم قد تعدل، ودورنا نحن أن نتيح الفرصة لحدوث التفاعل كي يحدث التعليم، وهذا يعني توفير كل الشروط والبيئة الصالحة للتعليم، مما يستوجب وضع معايير للعمليات بما يشمل نظام محدد للتأكد من جودة خدمة التعليم.

يعد الإبداع إحدى الميزات المهمة للمؤسسات المعاصرة في ظل التطورات المتسارعة من تكنولوجيا وثورة المعلومات، العولمة والمنافسة الشديدة، لذا تبرز حاجة المؤسسة إلى التجديد لمواكبة هذه التغيرات لتحقيق أعلى درجات الكفاءة والفعالية حتى تتمكن من التكيف مع المحيط، ومن بين صور التجديد نجد الإبداع والذي أصبح المادة الأساسية في المؤسسات وسرا من أسرار التفوق، وتتمثل نتائجه في الوصول إلى أفكار جديدة وحلول إبداعية.

ترتبط عملية الإبداع ارتباطا وثيقا بالتفكير الإبداعي إذ أنه عملية عقلية تتطلب من الفرد أن يبدي القدرة على تحديد التفاصيل التي تكمل فكرة ما وتعمل على امتدادها في اتجاهات جديدة وعلى سرعة إنتاج أكبر عدد ممكن من الأفكار المرتبطة بموقف معين. من هنا تبرز أهمية التلازم بين التفكير والإبداع في النظام المؤسسي، تحقيقا لاستجابات مبدعة ذات جدوى وفعالية لمواكبة التحديات التي تبرزها المؤسسات في مجالات التنمية والتطور الحضاري.

I -1. الإطار العام للدراسة :

I -1. 1. إشكالية الدراسة :

من خلال ما سبق يمكن طرح التساؤل الرئيس التالي :

إلى أي مدى يؤثر التفكير الإبداعي للمديرين على جودة الخدمة في التعليم العالي بجامعة ورقلة ؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيس، مجموعة التساؤلات الفرعية التالية :

- ما هو مستوى التفكير الإبداعي للمديرين في جامعة ورقلة ؟
- ما هو واقع جودة الخدمة في جامعة ورقلة من وجهة نظر المديرين ؟
- هل يوجد أثر لأبعاد التفكير الإبداعي للمديرين على جودة الخدمة في جامعة ورقلة ؟

I -1. 2. فرضيات الدراسة :

بناء على طرح إشكالية الدراسة فقد تم صياغة الفرضيات التالية :

- مستوى التفكير الإبداعي لدى المديرين في الجامعة ضعيف؛
- مستوى جودة الخدمة في الجامعة ضعيف؛
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتفكير الإبداعي للمديرين على جودة الخدمة في جامعة ورقلة عند مستوى ($a \leq 0.05$).

I -1. 3. أهداف البحث :

انطلاقا من الإشكالية المطروحة فإن هذه الدراسة تهدف إلى :

- التعرف على مستوى التفكير الإبداعي للمديرين في الجامعة من خلال أبعاده " الأصالة، الطلاقة، الحساسية للمشكلات، المرونة، مواصلة الاتجاه ؛
- التعرف على واقع جودة الخدمة في جامعة ورقلة من وجهة نظر المديرين ؛
- دراسة طبيعة أثر التفكير الإبداعي على جودة الخدمة في الجامعة ؛

ا -1. 4. أهمية الدراسة : تنبع أهمية الدراسة من جانبين :

ا -1. 1.4. أهمية نظرية :

تنبثق أهمية الدراسة من ضرورة التوصل إلى فهم لمتغير الدراسة ألا وهو التفكير الإبداعي للمديرين في الجامعة ، وهذا ما يدعو إلى التأكيد على الأبعاد (الحساسية للمشكلات، الطلاقة الفكرية، الأصالة، المرونة، مواصلة الاتجاه) الأكثر فاعلية وتأثيرا على جودة الخدمة في التعليم العالي، وهذا يعطي المديرين ترشيدا أكثر لقراراتهم وسلوكاتهم.

ا -1. 2.4. أهمية تطبيقية :

تنبع الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة من خلال فتح المجال أمام المديرين لمعرفة تطبيق أبعاد التفكير الإبداعي لديهم وأثره على جودة الخدمة في التعليم العالي والتي تعتبر من الإفرازات الهامة لتطور الفكر الإداري؛ وكذا محاولة تقديم إطار عملي للدراسة من خلال تطوير أداة تستخدم لقياس أثر أبعاد التفكير الإبداعي للمديرين (كل بعد على حدة) على جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي، وهو من أكثر المفاهيم الإدارية التي تحتاج إلى المزيد من الإثراء والبحث خصوصا في جامعاتنا.

ا -1. 5. نموذج الدراسة :

يوضح نموذج الدراسة علاقات التأثير للتفكير الإبداعي للمديرين كمتغير مستقل على جودة الخدمة في التعليم العالي كمتغير تابع، ويمكن من خلال نموذج الدراسة الاستدلال على طبيعة التأثيرات القائمة بين متغيرات الدراسة :

يتمثل المتغير التابع في جودة الخدمة في التعليم العالي من خلال أبعاده (الاعتمادية، الأمان ، الملموسية ، الاستجابة)، ويتمثل المتغير المستقل في التفكير الإبداعي من خلال أبعاده : (الحساسية للمشكلات، الطلاقة الفكرية، الأصالة، المرونة، مواصلة الاتجاه).

ا-2. الإطار النظري للتفكير الإبداعي :

ا-1.2. مفهوم التفكير الإبداعي :

ا-1.1.2. تعريف التفكير :

أ. بمعناه البسيط يمثل سلسلة من النشاطات العقلية التي يقوم بها الدماغ عند تعرضه لمثير ما بعد استقباله عن طريق إحدى الحواس الخمس؛

ب. هو ذلك النشاط العقلي الداخلي الذي نقوم به كلما كان لدينا سؤال يتطلب إجابة أو مشكلة تحتاج إلى حل أو قرار يجب أن يتخذ؛[1]

ج. وكما يعرف التفكير بأنه يمثل أعقد نوع من أشكال السلوك الإنساني ويأتي في أعلى مرتبة من مراتب النشاط العقلي وهو نتاج الدماغ بكل ما فيه من تعقيد.[2]

التعريف(أ) و(ب) يتفقان على أن التفكير هو نشاط عقلي ويفسر كلا من تعريفين الكيفية التي تثير تفكيره، حيث أشار التعريف(أ) عن طريق إحدى الحواس الخمس، أما التعريف (ب) فقد أشار إليه عندما يتبادر إلى ذهنه سؤال ويريد الإجابة عليه من أجل اتخاذ قرار. أما التعريف (ج) فقد حدد لنا مرتبة التفكير في العقل وصنف بأنه أعقد نوع في السلوك الإنساني؛

ومن خلال سبق يمكن أن نعرف التفكير على أنه العملية التي تحدث للعقل عندما تصادفه مشكلة ما ويبحث عن لحل لها، بعد استقبالها عن طريق إحدى الحواس الخمس، حيث يحتل أعلى مرتبة في العقل وهو أعقد سلوك للفرد.

ا-2.1.2. تعريف الإبداع :

أ. تعريف الإبداع في معجم المصطلحات الإدارية : يتمثل في مقدرة الإنسان على إعادة صياغة خبراته السابقة للوصول إلى تصورات مستقبلية حديثة لم تكن معروفة من قبل؛[3]

ب. أشار كل من جيري وشابلن (Jerry، Chaplin) : إلى أن الإبداع هو رؤية العالم بطرق جديدة ومختلفة أو إيجاد حلول جديدة للمشكلات أو توليد أفكار مفيدة تجمع بين الأنماط القديمة وبين المفاهيم المتجددة؛[4]

ج. ويعرف بأنه عملية تشبه البحث العلمي وعملية الإحساس بالمشكلات والثغرات في المعلومات وتشكيل أفكار أو فرضيات ثم اختبار هذه الفرضيات وتعديلها حتى يتم الوصول إلى نتائج؛[5]

من خلال تعريف (أ) نجد أن الإبداع هو قدرة الإنسان على الوصول إلى تصورات لم تكن من قبل، أما التعريف(ب) فيرى أن الإبداع هو رؤية الأمور بطريقة حديثة وذلك من خلال تجميع بين القديم والحديث، والتعريف(ج) شبه الإبداع بعملية البحث والإحساس بالمشكلة وتشكيل فرضيات، وخضوعها إلى المعالجة إلى غاية الوصول إلى نتيجة؛

نستنتج أن الإبداع هو قدرة الفرد على رؤية الأشياء المفيدة بطريقة مختلفة عن الآخرين، حيث تحقق نتيجة خارجة عن المألوف وذلك من خلال التجميع بين القديم والحديث.

I-3.1.2. تعريف التفكير الإبداعي :

أ. يعرفه (Harold. And Ednal.Vinacke 1979) : بأنه إنتاج فكرة غير مألوفة تتسم بالأصالة؛[6]

ب. يعرفه (Torrance(1988 : بأنه عملية تحسس للمشكلات وإدراك موطن الضعف والثغرات وعدم الانسجام أو النقص في المعلومات والبحث عن الحلول التي يمكن التنبؤ بها وإعادة صوغ الفرضيات في ضوء اختبارها بهدف توليد حلول جديدة من خلال توظيف المعطيات المتوافرة ومن ثم نشر النتائج وعرضها على الآخرين؛[7]

ونستنتج مما سبق أن عملية التفكير الإبداعي طاقة كامنة أو صفات شخصية يتمتع بها الشخص كالذكاء، فهي تحتاج إلى محفزات سواء داخلية أو خارجية لإطلاقها، من أجل حل المشكلات أو مسائل التي تعترضنا في الحياة كأشخاص أو مؤسسات في ظل وجود بيئة ملائمة تسهم في هذا التفكير. بالموجز هو اعتماد مسارات جديدة وغير مألوفة من قبل.

I-2.2. خطوات التفكير الإبداعي :

هناك عدة خطوات للتفكير الإبداعي وهي تتمثل في:[8]

أ. التحضير : يتم فيها تهيئة الذهن للتفكير في القضية المطروحة وتتار فيها تساؤلات مثل" ماذا لو ..."؛ التقصي أو الاستقصاء أو التحري، ويتم في هذه الخطوة البحث حول القضية وجمع المعلومات حولها؛

ب. التحويل : وفي هذه الخطوة يحاول الشخص أن يعيد ترتيب المعلومات المتوفرة كأن يدمجها أو يحذف منها أو يضف إليها؛

ج. الاحتضان : وهي المرحلة التي تسبق بروز الفكرة الإبداعية وفي هذه المرحلة تختمر الأفكار وقد تتخلل هذه المرحلة نوبات من الحيرة، لذا ينصح بترك الأفكار للعقل الباطن ليعمل على بلورتها عدة أيام؛

د. التنوير : وهي المرحلة التي يتم فيها بروز الفكرة الإبداعية وتتضح فيها الصورة الكلية للعمل الإبداعي؛

هـ. التنفيذ : حيث يتم في هذه المرحلة تحويل الفكرة إلى واقع ملموس.

I-3.2. عناصر التفكير الإبداعي :

يجدر بنا أن نشير أولا إلى أن كل فرد منا لديه الاستعداد للابتكار والإبداع في داخله، وهذا الاستعداد يمكن أن ينمو ويزدهر في صورة إنتاج فني، أو علمي أو في شكل اختراع لم يسبق إليه أحد، إذا أتيحت لنا الفرص المناسبة لأننا جميعا نمتلك هذه القدرة الخلاقة، ولكن بدرجات متفاوتة ويقوم على عناصر أساسية وهي :[9]

أ. الحساسية للمشكلات : وتتمثل في القدرة على استشفاف المشكلة التي تدور حوله وتحديدها تحديدا دقيقا. إن التعمق في المشكلة والتعرف الدقيق على مختلف جوانبها هو الذي يوحي بالابتكار؛

ب. الطلاقة الفكرية : يحتاج الابتكار إلى وفرة من الأفكار ربما كان أغلبها لا يصلح للتنفيذ، ولكن المهم ألا يرفض المبتكر فكرة تطرأ على ذهنه، وإنما تقع عليه مهمة تجميع أكبر قدر من الأفكار، ثم يبدأ في فحصها وتقييمها وتصفيتها. فالعبرة هنا بمعدل إنتاج الأفكار خلال فترة زمنية معينة؛

ج. الأصالة : وتتمثل الأصالة في القدرة على إنتاج أفكار تتسم بالجدة، أو القدرة على توليد الأفكار التي تختلف عن الأفكار النموذجية، أو ذات الارتباطات البعيدة بالمشكلة محل البحث. وبكلمات أخرى تعني الأصالة القدرة على التوصل إلى شيء جديد لم يسبق إليه أحد؛

د. المرونة : وهي تعني النظر إلى الأشياء من عدة زوايا، أي القدرة على إنتاج أفكار متنوعة ومختلفة وتقديم حلول جديدة. وهي تعني أيضا عدم التفكير داخل حدود وأطر ثابتة، يسمح بالتوصل إلى الجديد. وعلى سبيل المثال : إذا سألنا شخصا أن يذكر لنا أكبر عدد من الاستعمالات المختلفة لشيء معين، فهو ينتقل في تفكيره من استخدام إلى آخر، أي من نوع الأفكار إلى نوع أخرى من الأفكار وهكذا؛

هـ. مواصلة الاتجاه : وتتمثل في قدرة الفرد على التركيز المصحوب بالانتباه طويل الأمد، واستمرار حماسه واتجاهه نحو الهدف وتخطيه لأية معوقات تقف في طريقه. ويعني مواصلة الاتجاه عدم التنازل عن الهدف والإصرار على تتبعه والسير في اتجاهه، ومحاولة تحقيقه بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

I-4.2. أهمية التفكير الإبداعي : فقد دخل عالم الأعمال الآن مسارا جديدا، باتت تسعى فيه المؤسسات إلى تحقيق ميزة جديدة وجوهرية للغاية وهي ميزة التفكير الإبداعي وتكمن في النقاط الآتية :[10]

أ. يعمل التفكير الإبداعي على تطوير نشاطات أو فعاليات جديدة؛

ب. يؤدي التفكير الإبداعي إلى عدم إصدار القرارات إلا بعد التفكير الناضج. فضلا عن توسيع قدرات الإدارة في تصور الآثار التي يمكن أن تحدثها القرارات في المستقبل؛

ج. يقود التفكير الإبداعي إلى زيادة القدرة التنافسية للمنظمة؛

د. يقود إلى تحسين إنتاجية المنظمة وذلك بتحقيق الكفاءة والفعالية في الإدارة وإنجاز الأهداف واستخدام الموارد؛

هـ. ينشأ عن التفكير الإبداعي تحسين حياة المنظمة عن طريق حل المشكلات بطرائق أفضل أولا والمجيء بأكثر من فكرة واحدة لتحسين الذات والفريق والمنظمة ثانيا.

مما كل ما سبق يمكن استنتاج أهمية التفكير الإبداعي :

- يعد التفكير الإبداعي قناة جديدة للاكتشافات الجديدة؛
- يعد معبرا للنجاح والتميز والتفوق على الآخرين؛
- يعد مدخلا لتحقيق الأهداف بسرعة وكفاءة، يعني التفكير الإبداعي التجديد وكسر الروتين وتجاوز الجمود.

I-3. الإطار النظري لجودة خدمة التعليم العالي :

I-1.3. مفهوم جودة خدمة التعليم العالي :

الجودة بمعناها العام هي إنتاج المنظمة لسلعة أو خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بالذي يتفق مع توقعاتهم، وتحقيق الرضا والسعادة لهم، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفا لإنتاج السلعة وتقديم الخدمة، وإيجاد صفة التميز فيها.[11]

ويرى فيشر (Fisher) الجودة على أنها درجة التألق والتميز، وكون الأداء ممتازا يعني كون خصائصها أو بعض خصائص المنتج (خدمة أو سلعة) ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعة من منظور المنظمة أو من منظور الزبون، كما أنها تعني تحقيق أهداف ورغبات الزبائن باستمرار.[12]

لقد اكتسب مفهوم الخدمة زخما كبيرا في مجال التسويق، مما شجع المسوقين لتكريس المزيد من الاهتمام لقطاع الخدمات، فقد عرفها (Kotler) بأنها أي فعل (أداء) يقدمه أحد الأطراف إلى طرف أخر ويكون بالأساس غير ملموس ولا ينتج عنه تملك شيء ما، وإنتاجه قد يكون أولا يكون مقرونا بمنتج مادي.[13]

فالخدمة هي مجموعة من المنافع غير الملموسة التي تعمل على تلبية رغبات وحاجات المستفيدين منها.

وعرفت جودة الخدمة بأنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة. أما مفهوم الخدمة التعليمية يتمثل في توفير الاحتياجات الأساسية للنظام التعليمي، والذي يشمل جميع أركان العملية التعليمية من: معلم، وطالب، إدارة، وبنية أساسية...الخ، وذلك بالنظر إلى المؤسسة نظرة كلية شاملة[14].

وينظر إلى الجودة في التعليم على أنها مجموعة المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوفر في جميع عناصر العملية التعليمية، سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات والتي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم وتحقيق تلك المعايير من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر المادية والبشرية. كما أن الجودة في التعليم هي عملية استيفاء النظام التعليمي للمعايير والمستويات المتفق عليها لكفاءة النظام التعليمي وفاعليته بمختلف عناصره (المدخلات، العمليات، المخرجات، البيئة) بما يحقق أعلى مستوى من القيمة والكفاءة والفاعلية لكل من أهداف النظام وتوقعات طالبي الخدمة التعليمة (الطلبة، والمجتمع).

إن مفهوم نظام الجودة في التعليم العالي يعبر عن جودة التصميم وجودة الأداء وجودة المخرج، ويتكون نظام الجودة من أربعة عناصر هي : المدخلات وتعبر عن الموارد البشرية، والمادية، والأهداف، واللوائح، والنظم، كذلك المنهاج والأنشطة الخارجية للطلبة، أما العنصر الثالث المخرجات، وتعبر عن نواتج وخدمات الجامعة والمعايير المحددة مسبقا والمتاحة لطالبي الخدمة أو المستفيدين، والعنصر الأخير التغذية الراجعة، وتعبر عن المعلومات المستفادة من عملية المتابعة والتقويم.[15]

I-2.3.صفات وأبعاد جودة الخدمة في التعليم العالي :

إن نظام التعليم في جميع دول العالم يتولى مسؤولية إعداد الموارد البشرية اللازمة للعمل في جميع المجالات المهنية الصناعية والتجارية والحرفية، يعد المنهل الذي تنهل منه جميع المهن. وعندما تكون إدارة الجودة الشاملة حاجة ملحة للمؤسسة فهي من باب أولى أن تبدأ من المؤسسات التعليمية. لأن مخرجاتها ستكون بالضرورة بالنسبة للمؤسسات الأخرى مدخلات. وعلى هذا الأساس أصبحت الحاجة إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم ضروري وذلك للأسباب : [16]

أ. العجز التعليمي : لأن المخرجات لا تكفي الطلب الفعال في أسواق العمل بالدرجة المطلوبة؛

ب. معدلات البطالة المرتفعة : فالإنتاج لا يوفر عدد الوظائف الكافية والمناسبة للمخرجات التعليمية والعكس؛

اتساع الفجوة بين الإنتاج والتعليم : حيث تظهر الحاجة لبعض المهن والوظائف التي لا يوفرها التعليم العالي أو العكس؛

ج. التعليم : يركز على المعارف والمعلومات وينسى ولا يهتم بالسلوكيات والمهارات؛

د . أصبح العديد من خرجي الجامعات يعملون في وظائف على غير تخصصاتهم العلمية.

I-3..3 صفات الخدمة في التعليم :

يمكن تحديد صفات الخدمة المقدمة في التعليم كالآتي17:

أ. اللاملموسية : بسبب عدم ملموسية الخدمة بصورة عامة إلا بعد استهلاكها أي عدم امتلاكها دليلا ماديا ملموسا مما يصعب قياسها

ب. التلازم : أي الترابط بين الخدمة ومقدمها مما يستوجب حضور مستهلكها لمكان تقديم الخدمة.

ج. التباين : أي تأثر الخدمة بسلوك مقدمها لعدم إمكانية جعل المخرجات النهائية للخدمة قياسية فلصعوبة التكهن بجودة الخدمة المقدمة مقارنة بالخدمات الأخرى.

د. النفاذية : أي كلما زادت درجة اللاملموسية انخفضت درجة تخزينها أي زيادة درجة الفنائية لعدم إمكانية خزن الخدمة لأنها تنتج وتستهلك بذات الوقت.

.هـ. تذبذب الطلب: هي الصفة التي تميز الخدمات التعليمية عن غيرها من الخدمات المقدمة لارتباطها بفصول أو أشهر معينة من السنة أو حتى خلال ساعات اليوم الواحد.

و عدم تملك الخدمة: أي عدم قابلية انتقال ملكيتها من المنتج إلى الزبون.

I-4.3. أبعاد جودة الخدمة في التعليم العالي :

نجدها تختلف من باحث إلى أخر وهي (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، المصداقية، الفاعلية، الاتصال) حيث هناك أبعاد ينبغي على إدارة مؤسسة التعليم العالي أو قطاع الخدمات صياغة وتنفيذ الخطط الكفيلة بتحقيق خدمته وذلك عن طريق كل بعد من أبعاد الجودة، فيما يأتي إيضاحات مختصرة لدلالات كل بعد من الأبعاد التي تم اعتمادها من قبل &Zeithaml& (Parasuraman Berry:[18]

أ. الاعتمادية : ونعني بها، قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه، بدرجة عالية من الدقة والإتقان (عدم حدوث الأخطاء). وفي مجال الخدمة التعليمية، فأنه ينبغي على القائمين في مؤسسة التعليم العالي توفير خدمات بصورة صحيحة وبدرجة عالية من الإتقان وفي المواعيد المحددة؛

ب. الاستجابة : وتشير إلى رغبة واستعداد مقدمي الخدمات لخدمة ومساعدة الزبائن، مهما كانت الظروف. ومن أهم التغيرات التي تطرأ على البيئة التعليمية، نذكر : التغير في احتياجات سوق العمل والتغير في منظومة التطور الاقتصادي والاجتماعي، الأمر الدي يتطلب من مؤسسة التعليم العالي أن تمتلك المرونة الكافية للاستجابة لها، وذلك من خلال توفير عدد كاف من الكوادر الأكاديمية والإدارية وجميع المستلزمات والتسهيلات المالية والمادية التي تكفل استمرار العملية التعليمية دون توقف؛

ج. الأمان : وتعني، به غياب المخاطرة والشك في التعامل مع المؤسسة. ويستخدم هذا المؤشر، للتعبير عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة وفيه من يقدمها. وحتى توفر مؤسسة التعليم العالي الخدمة التعليمية للطالب في جو آمن يخلو من المخاطر، فأنه ينبغي عليها أن تخصص قوة أمن خاصة بمؤسسة التعليم العلي، تشكلها الإدارة لتوفير جوانب الأمان المختلفة مثل منع السرقات وحوادث الاعتداء والتاجرة في الممنوعات، هذا بالإضافة إلى اعتماد برنامج صحي متكامل يوفر للطلبة أطباء وصيدليات وسيارات إسعاف مع توفير تأمين صحي وخدمات بريد؛

د. الملموسية : تحتاج مؤسسة التعليم العالي في تقديم خدماتها إلى مجموعة من المستلزمات المادية التي تجسد هذه الخدمة سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة. وتتمثل أهم المستلزمات المادية التي تتعلق بخدمة التعليم العالي بصورة مباشرة في: القاعات الدراسية، المدرجات، المختبرات العلمية، مختبرات الحاسوب والأدوات والوسائل التعليمية المرئية والمسموعة والمكتوبة وغيرها. أما عن أهم المستلزمات المادية التي تتعلق بخدمة التعليم العالي بصورة غير مباشرة، فتتمثل في: النوادي الصحية والرياضية، الحدائق، مواقف السيارات وغيرها.

هـ. التفاني في خدمة العميل : وهو يعكس مدى التفاني والاهتمام الموجه لكل عميل من عملاء المنظمة مقدمة الخدمة.

ولقد أكد (Boulding et al.) أن هذه الأبعاد الخمسة لها تأثير موجب على جودة الخدمة،غير أن تأثيرها على جودة الخدمة يختلف من بعد لآخر، كما أن الوزن النسبي لكل بعد في تأثيره على جودة الخدمة المدركة يختلف باختلاف أنواع الخدمات.[19]

II- الطريقة والأدوات :

II-1. أسلوب وأدوات جمع البيانات :

لقد استخدم في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي من أجل التعرف على تأثير أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع. ولقد تم تصميم استبانة تحاول الإجابة على أسئلة الدراسة بموضوعية.

II-2. مجتمع الدراسة وعينتها :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المديرين في الجامعة من ذوي الأصناف التالية : العمداء (10)، ونوابهم (20)، رؤساء الأقسام (28) ونوابهم (56)، رؤساء التخصصات (160)، رؤساء الشعب (35) ورؤساء ميادين التكوين (11)، في جميع كليات جامعة قاصدي مرباح ورقلة البالغ مجموعهم (320) مديرا، وفقا لإحصائيات مصلحة الموارد البشرية في الجامعة. من بين هذا المجتمع تم اختيار عينة قدرها (175) فردا، تم اختيارهم باستخدام أسلوب العينة العشوائية.

II-3. مصادر جمع البيانات :

لقد اعتمدنا على مصدرين رئيسين لجمع البيانات : المصادر الثانوية وتشمل الدراسات والأبحاث النظرية والميدانية السابقة في الكتب والدوريات والمجلات المحكّمة والإنترنت ذات العلاقة بالتفكير الإبداعي وجودة الخدمة، والمصادر الأولية من خلال تصميم وتطوير استبانة خاصة بمتغيرات الدراسة.

II-4. توزيع وإدارة الاستبانة :

تم توزيع (175) استبانة على المديرين في مختلف كليات الجامعة، استرجع منها (97) أي ما نسبته (55.40%) من الاستبانات الموزعة.

II-5. أداة الدراسة :

بغية الحصول على البيانات والمعلومات من أفراد مجتمع الدراسة تطلب الأمر تصميم استبانة خصيصا لهذا الغرض وذلك بناءا على فرضيات الدراسة ومتغيرها التابع ومتغيرها المستقل.

وتتكون هذه الاستبانه من جزأين على النحو التالي :

الجزء الأول : التفكير الإبداعي (المتغير المستقل)يتضمن (18 فقرة) كما يلي : الحساسية للمشكلات (4 فقرات)، الطلاقة الفكرية (4 فقرات)، الأصالة (4 فقرات)، المرونة (3 فقرات)، مواصلة الاتجاه (3 فقرات).

الجزء الثاني : جودة الخدمة (المتغير التابع) يتضمن(21 فقرة)كما يلي : الاعتمادية (7 فقرات)، الأمان (5 فقرات)، الملموسية (4 فقرات)، الاستجابة(5 فقرات).

تجدر الإشارة إلى أننا استخدمنا مقياس (L1KERT SCALE) الخماسي في أداة الدراسة، حيث منحت الدرجات (1،2،3،4،5) إلى (موافق تماما، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق إطلاقا) وذلك لغايات التحليل الإحصائي.

II-6. الطرق الإحصائية المستخدمة :

تم تحليل البيانات ومعالجتها بواسطة البرنامج (SPSS) واعتمدت عملية التحليل على :

-قياس الاعتمادية من خلال معامل كرونباخ-ألفا وهي قيمة مقبولة ومعبرة عن صدق وثبات أداة الدراسة.

- مقاييس الإحصاء الوصفي (التكرارات، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية) لوصف خصائص عينة الدراسة.

- تحليل الانحدار المتعدد لقياس أثر أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع.

- اختبار (F-TEST) و(T-TEST) التي استخدمت في اختبار الفرضيات.

II-7. حدود الدراسة :

- الحدود المكانية : أجريت هذه الدراسة بجامعة قاصدي مرباح- ولاية ورقلة.

- الحدود الزمانية : أجريت الدراسة خلال العام 2017.

- الحدود الموضوعية : ركز هذا البحث على دراسة التفكير الإبداعي للمديرين على جودة الخدمة في جامعة ورقلة، للإشارة أن النتائج تعتمد على دقة إجابات المبحوثين ومدى صدق المعايير المستخدمة في أداة جمع البيانات.

- الحدود البشرية : شملت الدراسة جميع المديرين في الجامعة من ذوي الأصناف التالية : العمداء، ونوابهم، رؤساء الأقسام ونوابهم، رؤساء التخصصات، رؤساء الشعب ورؤساء ميادين التكوين، في جميع كليات جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

II-8. صدق وثبات أداة القياس :

لقد استخدمت الاستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات اللازمة للبحث، وبعد التأكد من وضوح العبارات وفهمها ومن أن الاستبانة تقيس ما صممت لقياسه فعلا، تم إخراجها في شكلها النهائي، وقد صممت الاستبانة في جزأين، الأول بغرض الحصول على معلومات شخصية عن المستجوبين، وقد شملت الجنس، الموقع الوظيفي، الرتبة، السن، عدد سنوات الخبرة، أما الجزء الثاني فقد اشتمل على البيانات الأساسية للدراسة والتي صيغت في شكل محاور جاءت في صيغة عبارات مستخلصة من الأدبيات النظرية والتطبيقية، ويحتوي هذا الجزء على (39) فقرة.

لقد تم اختبار ثبات أداة القياس عن طريق اختبار (ألفا كرونباخ) حيث كانت ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة الكلية (83.3%) وهي أعلى من النسبة الدنيا (60%) وهذا يعكس ثبات أداة القياس إلى حد بعيد.

II-9. قاعدة القرار لتحديد الإجابات المتعلقة بمحاور الدراسة :

لقد تم اعتماد قاعدة القرار التالية لاختبار الفرضيات :

قبول H0 : إذا كان مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05)

رفضH0 : إذا كان مستوى الدلالة المحسوبة أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05)

لمعرفة مستوى جودة خدمات التأمين المقدمة في كلا المؤسستين وكذا مستوى رضا العملاء تم الاعتماد على أطوال الفئات كالتالي : (من 1 إلى 1,80 درجة ضعيفة جدا، من 1,80 إلى 2,60 درجة ضعيفة، من 2,60 إلى 3,40 درجة متوسطة، من 3,40 إلى 4,20 درجة مرتفعة، من 4,20 إلى 5 درجة مرتفعة جدا).

III- النتائج ومناقشتها :

III-1. اختبار وتحليل الفرضية الأولى :

لمعرفة مستوى التفكير الإبداعي لدى المديرين في الجامعة تم الاعتماد على طول الفئات كالتالي : (من 1 إلى 1,80 درجة ضعيفة جدا، من 1,80 إلى 2,60 درجة ضعيفة، من 2,60 إلى 3,40 درجة متوسطة، من 3,40 إلى 4,20 درجة كبيرة، من 4,20 إلى 5 تطبق درجة كبيرة جدا).

تنص الفرضية الأولى على أن " مستوى التفكير الإبداعي لدى المديرين في الجامعة ضعيف".

بينت النتائج في الجدول (01) أن المتوسط الحسابي العام للتفكير الإبداعي هو 3.66 بمستوى مرتفع، وهذا يعكس درجة موافقة مرتفعة حول محتوى هذه العبارات، وقد يدل ذلك على وجود نظرة إيجابية تجاه بعض أبعاد التفكير الإبداعي.

لقد احتل بعد مواصلة الاتجاه المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرتفع 4.02، وهذا يدل على امتلاكهم لقدرة تركيز في الأمور التي تثير تفكيرهم وهو ما يعكس بعد مواصلة الاتجاه، كما يدل على قدرتهم على فهم وتحليل المشاكل التي تواجههم، بالإضافة إلى قدرتهم على تخطي العراقيل التي تقف في وجه تحقيق أهدافهم.

يليه في المرتبة الثانية بعد الحساسية للمشكلات بمتوسط حسابي 3.78 بمستوى مرتفع، مما يدل على أنه هناك حرية في الاجتماعات من خلال فتح المجال في طرح أي تساؤل يشغل تفكيرهم بدون فرض قيود، كما أن التفكير في المشكلة والتعمق في أسبابها بكل تفاصيلها يساعد على ابتكار حلول مختلفة، مما يعكس امتلاك المديرين لصفة التنبؤ بالمشكلة قبل الآخرين من خلال الاعتماد-نسبيا- على الحدس في حل المشكلات.

يليه في المرتبة الثالثة بعد الأصالة بمتوسط حسابي 3.77 بمستوى مرتفع، مما يدل على تقبل المديرين للأفكار وإدخال تعديلات عليها من أجل الوصول إلى الإبداع، من خلال امتلاكهم لتأهيل إداري كافي يساعدهم في أداء وظائفهم، كما لهم دوافع قوية تحثهم على الإبداع باستمرار.

يليه في المرتبة الرابعة بعد الطلاقة الفكرية بمتوسط حسابي 3.47 بمستوى مرتفع، مما يدل على أن المديرين يحرصون على معرفة الانتقادات والملاحظات من أجل الاستفادة منها وتفادي تكرارها، كما أن هناك تجاوب من طرف المديرين كلية عند تلقيهم لأفكار جديدة أي تشجيع على التغيير من خلال تقبلهم لهذه الأفكار، كما يعكس حرية المديرين في التعبير عما يفكرون فيه بكل احترام، وهذا ضمن مسعى الجامعة دائما إلى التغيير في الأساليب الفنية والإدارية من أجل الوصول إلى التميز.

يليه في المرتبة الأخيرة بعد المرونة بمتوسط حسابي 3 .24 بمستوى متوسط، مما يدل على امتلاك المديرين أكثر من طريقة في حلهم للمشكلات التي تواجههم بحكم الخبرة، كما أن الإدارة الجامعية تطرح أفكارا ولكن بدون تقبل كبير، وهو ما يدل على عدم تفعيل هذا البعد بشكل جيد.

كخلاصة هناك مستوى مرتفع لأبعاد التفكير الإبداعي في الجامعة محل الدراسة وهذا ما يثبت عدم صحة الفرضية الأولى القائلة " مستوى التفكير الإبداعي لدى المديرين في جامعة قاصدي مرباح ورقلة ضعيف"

III-2. اختبار وتحليل الفرضية الثانية :

تنص الفرضية الثانية على أن " مستوى جودة الخدمة في الجامعة ضعيف ".

بينت النتائج في الجدول (02) أن المتوسط الحسابي العام لجودة الخدمة في الجامعة هو 3.18 بمستوى متوسط، وهذا يعكس درجة موافقة متوسطة حول محتوى العبارات التي تشكل هذا البعد.

لقد احتل بعد الاعتمادية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.36،أي بمستوى متوسط، وهذا يدل على أن الجامعة تلتزم بتنفيذ برامجها في الأوقات المحددة وبدقة (مثل مواعيد الامتحانات، مواعيد التسجيل)، كما أن هناك التزام في الكليات على أداء رسالة تعليمية كما نصت عليها وزارة البحث العلمي. إضافة إلى أن الجامعة لديها كوادر تتكفل بأداء العملية التعليمية، و لديها كذلك أعمال منشورة على مواقع شبكة الانترنت المصنفة عالميا أي هناك دراسة في المستوى لحصولها على هذه المكانة ولكن بدرجة مقبولة نوعا ما، وعموما تعمل الجامعة على توفير الوسائل الضرورية من أجل للقيام بالبحث العلمي بمستوى لا بأس به نوعا ما.

لقد احتل بعد الأمان المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3.26، أي بمستوى متوسط، وهذا يدل على أن الجامعة تعمل وبكل حرص على توفير الأمانة العلمية من جانب الإداري والبيداغوجي، كما أنه توجد قوة أمن داخل الجامعة ولكن ليست بدرجة كافية داخل أسوار الكليات مما يسبب بعض القلق. بالإضافة إلى وجود آليات- ولكن ليست بدرجة كافية كذلك - للحفاظ على العنصر البشري من الهجرة، وعموما يسود جو من الاحترام داخل ا لجامعة.

لقد احتل بعد الاستجابة المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.19، أي بمستوى متوسط، وهذا يدل على أن إدارة الجامعة تقدم خدماتها باللغة وبالأساليب المختلفة التي يسهل فهمها من طرف أصحاب المصالح من جهة، ومن جهة أخرى هناك سهولة في حصول الطالب على الكتب في عملية البحث العلمي، كما تمتلك الجامعة المرونة الكافية لتلبية احتياجات الطلبة مهما كانت درجة انشغالاتهم ولكن غير كافية نسبيا.

لقد احتل بعد الملموسية المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 2.96، أي بمستوى متوسط، وهذا يدل على أن إدارة الجامعة تمتلك المستلزمات المادية (قاعات الدراسة، الأدوات والوسائل التعليمية مرئية ومسموعة) الضرورية لتقديم خدماتها التعليمية، كما أن هناك تصميم لكن ليس بالدرجة التي تواكب الحداثة والتطور خاصة من حيث سوء استغلال المساحة، إضافة إلى وجود أنشطة - ليس بصفة دائمة- في المناسبات، تجدر الإشارة إلى أن الجامعة تفتقر إلى الحدائق والأماكن التجارية والنوادي الصحية أما مواقف السيارات فهي متوفرة بشكل نسبي ما يدل على عدم تفعيل هذا البعد بشكل جيد.

كخلاصة هناك مستوى متوسط لأبعاد جودة الخدمة في الجامعة محل الدراسة، وهذا ما يثبت عدم صحة الفرضية الثانية القائلة بأن مستوى جودة الخدمة في الجامعة ضعيف.

III-3. اختبار وتحليل الفرضية الثالثة والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها :

اختبار التوزيع الطبيعي : يستخدم التوزيع الطبيعي لمعرفة ما إذا كانت بيانات متغير معين تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، والاختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط توزيع البيانات طبيعيا أو حجم العينة كبيرا بما فيه الكفاية، إذا كان حجم العينة أكبر أو يساوي 50 يستخدم اختبار One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test حيث نجد أن قيمة مستوى الدلالة للمتغير التابع والمستقل (0.213 و 0.270) على التوالي أكبر من 0.025 وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويمكن استخدام معادلة الانحدار الخطي المتعدد، باستخدام طريقة المربعات الصغرى عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة هي(الحساسية للمشكلات، الطلاقة الفكرية،الأصالة، المرونة، مواصلة الاتجاه) والمتغير التابع هو جودة الخدمة في التعليم العالي في جامعة ورقلة، حيث نجد من مطالعتنا لنتائج تحليل البيانات عن طريق برنامج (spss) ما يلي :

III-1.3. اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الأولى :

تنص الفرضية الفرعية الأولى على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لحساسية المشكلات على جودة الخدمة في جامعة ورقلة".

يتضح من خلال الجدول (03) أن مستوى دلالة قيمة F تساوي (0.008) أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وهذا يعني قبول معادلة الانحدار لتفسير التغير الحاصل في جودة الخدمة، ونلاحظ أيضا أن العلاقة بين بعد الحساسية للمشكلات وجودة الخدمة موجبة بمعنى أن زيادة التركيز على بعد الحساسية للمشكلات يزيد من جودة الخدمة في التعليم العالي، ويفسر ما مقداره (07,2%) من التباين في المتغير التابع (جودة الخدمة).

ويمكن كتابة معادلة الانحدار كالتالي : جودة الخدمة في التعليم العالي = 0,302× الحساسية للمشكلات + 2,046

وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية القائلة أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($a \leq 0.05$) لبعد حساسية للمشكلات على جودة الخدمة في الجامعة، ونقبل الفرضية البديلة ان هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($a \leq 0.05$) لبعد حساسية للمشكلات على جودة الخدمة في الجامعة.

III-2.3. اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الثانية :

تنص الفرضية الفرعية الثانية على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للطلاقة الفكرية على جودة الخدمة في جامعة ورقلة".

يتضح من خلال الجدول (04) أن مستوى دلالة قيمة F تساوي (0.000) أقلمن مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وهذا يعني قبول معادلة الانحدار لتفسير التغير الحاصل في جودة الخدمة، ونلاحظ أيضا أن العلاقة بين بعد الطلاقة الفكرية وجودة الخدمة موجبة بمعنى أن زيادة التركيز على بعد الطلاقة الفكرية يزيد من جودة الخدمة في التعليم العالي، ويفسر ما مقداره (32,2%)من التباين في المتغير التابع (جودة الخدمة).

ويمكن كتابة معادلة الانحدار كالتالي :جودة الخدمة في التعليم العالي = 0,443× الطلاقة الفكرية + 1,650

وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية القائلة أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (a≤0.05) لبعد الطلاقة الفكرية على جودة الخدمة في الجامعة، ونقبل الفرضية البديلة أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (a≤0.05) لبعد حساسية للمشكلات على جودة الخدمة في الجامعة.

III-2.3. اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الثالثة :

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (α≤ 0.05) للأصالة على جودة الخدمة في جامعة ورقلة".

يتضح من خلال الجدول (05) أن مستوى دلالة قيمة F تساوي (0.019) أقلمن مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وهذا يعني قبول معادلة الانحدار لتفسير التغير الحاصل في جودة الخدمة،ونلاحظ أيضا أن العلاقة بين بعد الأصالة وجودة الخدمة موجبة بمعنى أن زيادة التركيز على بعد الأصالة يزيد من جودة الخدمة في التعليم العالي، ويفسر ما مقداره (05,7%)من التباين في المتغير التابع (جودة الخدمة).

ويمكن كتابة معادلة الانحدار كالتالي :جودة الخدمة في التعليم العالي = 0,083× الأصالة + 2,876

وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية القائلة أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (a≤0.05) لبعد الأصالة على جودة الخدمة في الجامعة، ونقبل الفرضية البديلة أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (a≤0.05) لبعد الأصالة على جودة الخدمة في الجامعة.

III-3.4. اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الرابعة :

تنص الفرضية الفرعية الرابعة على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (α≤ 0.05) للمرونة على جودة الخدمة في جامعة ورقلة".

يتضح من خلال الجدول (06) أن مستوى دلالة قيمة F تساوي (0.000) أقلمن مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وهذا يعني قبول معادلة الانحدار لتفسير التغير الحاصل في جودة الخدمة، ونلاحظ أيضا أن العلاقة بين بعد المرونة وجودة الخدمة موجبة بمعنى أن زيادة التركيز على بعد المرونة يزيد من جودة الخدمة في التعليم العالي، ويفسر ما مقداره (30,8%)من التباين في المتغير التابع (جودة الخدمة).

ويمكن كتابة معادلة الانحدار كالتالي :جودة الخدمة في التعليم العالي = 0,431× المرونة + 1,792

وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية القائلة أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (a≤0.05) لبعد المرونة على جودة الخدمة في الجامعة، ونقبل الفرضية البديلة أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (a≤0.05) لبعد المرونة على جودة الخدمة في الجامعة.

III-4.3. اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الخامسة :

تنص الفرضية الفرعية الخامسة على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (α≤ 0.05) لمواصلة الاتجاه على جودة الخدمة في جامعة ورقلة".

يتضح من خلال الجدول (07) أن مستوى دلالة قيمة F تساوي (0.001) أقلمن مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وهذا يعني قبول معادلة الانحدار لتفسير التغير الحاصل في جودة الخدمة،ونلاحظ أيضا أن العلاقة بين بعد مواصلة الاتجاه وجودة الخدمة موجبة بمعنى أن زيادة التركيز على بعد الحساسية للمشكلات يزيد من جودة الخدمة في التعليم العالي، ويفسر ما مقداره (11,2%)من التباين في المتغير التابع (جودة الخدمة).

ويمكن كتابة معادلة الانحدار كالتالي :جودة الخدمة في التعليم العالي = 0,392× مواصلة الاتجاه + 1,610

وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية القائلة أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (a≤0.05) لبعدمواصلة الاتجاه على جودة الخدمة في الجامعة، ونقبل الفرضية البديلة أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (a≤0.05) لبعدمواصلة الاتجاه على جودة الخدمة في الجامعة.

III-5.3. اختبار وتحليل الفرضية الفرعية السادسة :

تنص الفرضية الفرعية السادسة على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (α≤ 0.05) لأبعاد التفكير الإبداعي مجتمعة على جودة الخدمة في جامعة ورقلة".

يتضح من خلال الجدول (08) أن مستوى دلالة قيمة F تساوي (0.000) أقلمن مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وهذا يعني قبول معادلة الانحدار لتفسير التغير الحاصل في جودة الخدمة،ونلاحظ أيضا أن العلاقة بين أبعاد التفكير الإبداعي وجودة الخدمة موجبة بمعنى أن زيادة التركيز على لأبعاد التفكير الإبداعي يزيد من جودة الخدمة في التعليم العالي، ويفسر ما مقداره (32,0%)من التباين في المتغير التابع (جودة الخدمة).

ويمكن كتابة معادلة الانحدار كالتالي :جودة الخدمة في التعليم العالي = 0,605× التفكير الإبداعي + 0,974

وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية القائلة أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (a≤0.05) لأبعاد التفكير الإبداعي مجتمعة على جودة الخدمة في الجامعة، ونقبل الفرضية البديلة أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (a≤0.05) لأبعاد التفكير الإبداعي مجتمعةعلى جودة الخدمة في الجامعة.

وكخلاصة فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتفكير الإبداعي للمديرين على جودة الخدمة في جامعة ورقلة عند مستوى (a≤ 0.05)" ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أته " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتفكير الإبداعي للمديرين على جودة الخدمة في جامعة ورقلة عند مستوى (a≤ 0.05)"

خلاصة :

إن التفكير الإبداعي من المواضيع التي حظيت في الآونة الأخيرة باهتمام كبير بل أصبح أمرا حتميا على كل المؤسسات في عصر الانفتاح الاقتصادي والانفجار المعلوماتي، كما تحتاج إلى تحديث مختلف أنظمتها بصورة مستمرة، لتحقيق متطلبات التطور العام في مختلف المجالات، وبالأخص الهياكل الإدارية المستهدفة بالتطور، للتحول من النمط التقليدي في أداء خدماتها الإدارية نحو أنماط جديدة قادرة على مواجهة التحديات.

حظي موضوع الجودة الخدمة باهتمام بالغ وشهد بحوثا مستمرة عن الحلول للمشكلات المتعلقة بالجودة في عملياتها الإنتاجية والخدماتية، إذ أنه يعتبر الوسيلة لتحقيق أهداف العمل فضلا على أنه يعبر عن مستوى التقدم الحضاري والاقتصادي لجميع الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، ومازالت المؤسسات تبحث عن قيادات جديدة تبحث عن الإبداع والتطور عن طريق إعادة التصميم هياكلها الإدارية في طريقة العمل، ومحاولاتها إشراك العاملين فيها في وضع السياسات بصورة أكبر، واستحدثت مئات الأساليب التي تركز على تحقيق غاية واحدة في تحسين إدارة الجودة الشاملة. ولا تزال إدارة المؤسسات تبحث عن كيفية جعل هذا العنصر البشري يقدم أفضل ما لديه من أفكار إبداعية ومختلفة لصالح المؤسسة، بما يؤدي بها إلى النمو والتطور في تقديم خدماتها بكفاءة حيث أن أفضل استغلال لعناصر المدخلات والمخرجات يعتمد بصورة أساسية على العنصر البشري.

هدفت هذه الدراسة للكشف على أثر التفكير الإبداعي على جودة الخدمة من خلال معالجة الإشكالية المطروحة، وعليه توصلنا إلى مجموعة من النتائج والتوصيات المتمثلة فيما يلي :

النتائج :

-مستوى توافر أبعاد التفكير الإبداعي في الجامعة محل الدراسة مرتفع؛

- مستوى جودة الخدمة في الجامعة محل الدراسة متوسط؛

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد التفكير الإبداعي (الحساسية للمشكلات، الطلاقة الفكرية، الاصالة، المرونة، مواصلة الاتجاه) على جودة الخدمة في التعليم العالي.

التوصيات :

بناءا على النتائج التي تم التوصل إليها، نوصي بما يلي :

- يتطلب من الجامعة توفير جو يساعد المديرين كافة على التفكير بمنظور إبداعي وتقديم أفكار إبداعية يساهم أساسا في تطويرهم، وذلك من خلال إنشاء هيئة تقوم بتعليمهم وتدريبهم على مهارات التفكير الإبداعي؛

- تطوير نظام معلومات متكامل متخصص بالبحث عن الأفكار الإبداعية ومتابعتها وتطويرها والاستفادة منها في مجالات عمل المديرين،

- أن يكون للجامعة سلة أفكار تتضمن آراء ومقترحات يمكن الاستفادة منها؛

- التأكيد على ضرورة تعزيز قدرات التفكير الإبداعي لدى المديرين والعمل على تنميتها وتوظيفها لتحسين جودة الخدمة في التعليم العالي؛

- ضرورة توفير مناخ في الجامعة يساعد على دعم المبدعين وتحفيزهم، وتشجيعهم على الخروج عما هو مألوف من تفكير تقليدي إلى تفكير يتصف بالأصالة والتنوع؛
- العمل على زرع أفكار الجودة الشاملة وعناصرها الأساسية لدى كافة الأطراف في المؤسسة الجامعية، حيث يكون هناك نفس الإدراك لمفهوم إدارة الجودة، وأغراضها وكيفية تنفيذها من جانب جميع العاملين خاصة المديرين لتعم على الجميع؛
- الاستفادة من تجارب الجامعات الأجنبية والعربية ذات الريادة في تحقيق إدارة الجودة الشاملة؛
- القيام بدراسة تقييمية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة ورقلة.

ملاحق :

الجدول رقم (01) : متوسطات أبعاد التفكير الإبداعي

الرقم	أبعاد التفكير الإبداعي	المتوسط الحسابي	مستوى الإجابة	الترتيب
01	الحساسية للمشكلات	3.78	مرتفع	2
02	الطلاقة الفكرية	3.47	مرتفع	4
03	الأصالة	3.77	مرتفع	3
04	المرونة	3.24	متوسط	5
05	مواصلة الاتجاه	4.02	مرتفع	1
المتوسط العام لأبعاد التفكير الإبداعي		3.66	مرتفع	-

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لمخرجات البرنامج spss

الجدول رقم (02) : متوسطات أبعاد جودة الخدمة في التعليم العالي

الرقم	أبعاد جودة الخدمة	المتوسط الحسابي	مستوى الإجابة	الترتيب
01	الاعتمادية	3.36	متوسط	1
02	الأمان	3.23	متوسط	2
03	الملموسية	2.96	متوسط	4
04	الاستجابة	3.19	متوسط	3
المتوسط العام لجودة الخدمة		**3.18**	**متوسط**	-

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لمخرجات البرنامج spss

جدول رقم (03) : أثر بعد الحساسية للمشكلات على جودة الخدمة

Model		Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,046	,424		4,821	,000
	D1	,302	,111	,269	2,723	,008

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لمخرجات البرنامج spss

جدول رقم (04) : أثر بعد الطلاقة الفكرية على جودة الخدمة.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,650	,236		6,995	,000
	D2	,443	,066	,566	6,691	,000

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لمخرجات البرنامج spss

جدول رقم (05): أثر بعد الأصالة على جودة الخدمة.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,876	,145		19,900	,000
	D3	,083	,035	,238	2,393	,019

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لمخرجات البرنامج spss

جدول رقم (06): أثر بعد المرونة على جودة الخدمة

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,792	,221		8,111	,000
	D4	,431	,066	,555	6,506	,000

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لمخرجات البرنامج spss

جدول رقم (07): أثر بعد مواصلة الاتجاه على جودة الخدمة

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,610	,460		3,500	,001
	D5	,392	,113	,335	3,460	,001

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لمخرجات البرنامج spss

جدول رقم (08): أثر أبعاد التفكير الإبداعي على جودة الخدمة

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,974	,335		2,908	,005
	X	,605	,090	,566	6,692	,000

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لمخرجات البرنامج spss

الإحالات والمراجع :

[1]يحيى بن صابر، إدارة التفكير الإبداعي وأسس حل المشكلات، ط1، أزمنة للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2016، ص25.

[2]حنان خليل محمد المدهون، أثر استخدم برنامج قبعات التفكير الست في تنمية مهارات التفكير الإبداعي في مبحث حقوق الإنسان لدى تلاميذ الصف السادس غزة، مذكرة الماجستير، غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، 2012، ص14.

[3]لطف محمد علي، التفكير الإبداعي لدى المديرين وعلاقته بحل المشكلات الإدارية، ط1، دار اليازوري العلمية، عمان، 2011، ص19.

[4]محمد خضر عبد المختار، انجي صلاح فريد عدوي، التفكير النمطي والإبداعي، ط1، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث كلية الهندسة جامعة القاهرة، مصر، 2011، ص7.

[5]محمد صالح عبد الله الغامدي، متطلبات تحقيق المناخ الإداري الإبداعي في إدارات التربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة الأزهر، السعودية، 2010، ص53.

[6]تغريد عبد الله حزام العليبي، داود عبد الملك الحدابي، هناء حسين الفلفلي، مستوى مهارات التفكير الإبداعي لدى الطلبة المعلمين في الأقسام العلمية في كلية التربية والعلوم التطبيقية، مجلة العربية لتطوير التفوق، عدد3، المجلد الثاني، اليمن، 2011، ص43.

[7] رافع الزغول، خلدون الدبابي، القدرة المكانية وعلاقتها بالتفكير الإبداعي والتحصيل لدى الطلبة كلية الحجاوي للهندسة التكنولوجية، المجلة الأردنية في العلوم التربية، مجلد10، عدد4، الأردن، 2014، ص490.

[8] مؤيد أسعد حسين دفاوي، تطوير مهارات تفكير الإبداعي تطبيقات على برنامج كورت، ط1، عالم الكتب الحديث لنشر وتوزيع، عمان، 2008، ص29.

[9] Ebrahim Albonaiemi. Leila Ghahremani , Examining the relation between knowledge management and employees creativity(case study: employees of telecommunications companies in golestan province) International Journal of Humanities and cultural studies ,Issn 2356-5926,p1897.

[10] إيمان عبد محمد احمد البدراني، تحليل العلاقة بين أبعاد التفكير الإبداعي والسلوك الاستراتيجي دراسة ميدانية: في الشركة العامة لصناعة الألبسة الجاهزة في الموصل، مجلة الإدارة والاقتصاد، السنة السابعة والثلاثون عدد ثمانية وتسعون، الأردن، 2014، ص15أ.

[11] عمر وصفي عقيلي، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة : وجهة نظر، دار وائل، عمان، الأردن، 2000.

[12] Fisher T.J.,the impact of quality management on productivity ,international journal of quality & reliability management, vol 9, Nº 3,1992, p 44.

[13] Kotler, philip& Armstrong Gery, principles of marketing , new jersey prentice hall Inc.,1997, p468.

[14] مدثر حسن عز الدين، أيمن مصطفى العرموطي، درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية دراسة حالة على جامعة أبو ظبي، مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد 43، الملحق 3، 2016، ص 1199.

[15] المرجع نفسه، ص1200.

[16] يزيد قادة، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي تطبيقه على متوسطات ولاية سعيدة، مذكرة الماجيستر، غير منشورة، جامعة أبي بكر بالقايد، تلمسان،2012/2011، ص42.

[17] .Russell,Robrta S.& Taylor, Bernard W. , Operations Management :Focusing on Quality and Competitiveness., prentice Hall Inc, U.S.A, 2009, p69.

[18] Parasuraman A., Berry L. Leonardand Zeithaml A. Valarie "SERVQUAL: A multiple-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality" , Journal of Retailing, Vol. 64, No. 4, 1988, pp. 12-40.

[19] Boulding William, Ajay Kalra,Richard Straeline and Valarie A.Zeithaml, "A Dynamic Process Model of Service Quality : From Expectations to Behavioral Intentions ",Journal of Marketing Research,Vol.30,(February1993), pp. 7-27.

كيفية الإستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA :

باديس بوخلوة ، فريدة بلة (2018)، **أثر التفكير الإبداعي للمديرين على جودة الخدمة في التعليم العالي - دراسة ميدانية في جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة**، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 05 (العدد 02)، الجزائر : جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص.ص 43-57.