مستوى تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الأسمرية كما يراها أعضاء هيئة التدريس

إعداد : د. عيادة مسعود سعيد عقوب

عضو هيئة التدريس بكلية الآداب / الجامعة الأسمرية

ملخص :

تعد إدارة الجودة الشاملة خطوة هامة ومدخلاً أساسيًا في تطوير أداء التعليم الجامعي والارتقاء به إلى المستوى المرغوب فيه، خصوصًا في ظل العالم المتواصل والمتفاعل الذي نعيش فيه هذه الأيام، وما ينتج عنه من تحديات، والذي يدعو إلى المزيد من الاستعداد لمواجهة المخاوف والمحاذير والتنافس والصراعات الدولية.لهذا الغرض اختارت الباحثة عينة للبحث متكونة من (79)عضو هيئة تدريس ببعض كليات الجامعة الأسمرية ، كما استخدمت مقياس معايير الجودة الشاملة إعداد :منتهى أحمد ملاح، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي ، وقد أظهرت نتائج البحث أن مستوى تحقيق معايير الجودة الشاملة في بعض كليات الجامعة الأسمرية ضعيفة على مجال الثقافة التنظيمية ومجال علاقتها بالمجتمع المحلي ، ، أما المجال الأكاديمي ومجال النمو المهني وكذلك الدرجة الكلية للمقياس متوسطة ، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى تحقيق معايير الجودة الشاملة في الجامعة الأسمرية كما يراها أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغير الجنس على جميع مجالات المقياس ، والدرجة الكلية ، وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى تحقيق معايير الجودة الشاملة في الجامعة الأسمرية كما يراها أعضاء هيئة التدريس على جميع المجالات (الثقافة التنظيمية و المجال الأكاديمي والمجال النمو المهني وعلاقة الجامعة بالمجتمع المحلي) ، والدرجة الكلية للمقياس تعزى لمتغير الكلية.

الكلمات المفتاحية : معايير الجودة الشاملة ، أعضاء هيئة التدريس .

Summary:

Total Quality Management (TQM) is an important step and essential approach in developing the university education performance and upgrading it to the desired level, especially in light of the interconnected and interactive world thatwe live today, which resulting challenges that requires more preparedness to confront fears, warnings, competition and international conflicts. For this purpose, the study sample consisted of (79) faculty members at Al-Asmariya Faculties, using Total Quality Management Standards Scale and the descriptive analytical approach. The research results revealed that the level of total quality management standards achievement in some faculties of Al- Asmariya University was weak on the organizational cultural dimension and university relationship with the local community dimension, respectively. For the academic dimension, the professional growth dimension and the total score of the scale it was medium . The result also revealed that there were no statistically significant differences at (0.05) level on the level of total quality management standards achievement in Al-Asmariya University as perceived by faculty members due to gender on all the dimension of the scale and the total score, there were also no statistically significant differences at (0.05) level on the level of total quality management standards achievement in Al-Asmariya University as perceived by faculty members on all the dimensions (organizational culture - academic dimension - professional growth – the university relationship with the local community) and the total score of the scale due to the university variable.

مقدمة:

يحظى موضوع الجودة حاليًا باهتمام من قبل جميع المؤسسات التعليمية في جميع أنحاء العالم المتقدم والنامي على السواء بعد أن انتبهت تلك المؤسسات إلى أهمية تطوير وتحسين الأداء كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية خاصة بعد التطورات التكنولوجية والاتجاه نحو العولمة. وإن كان استخدام مصطلح الجودة حديثا إلا أننا نجد في ثقافتنا ما يؤكد معناه ومضمونه، من ذلك مفهوم الإتقان كما في قوله –صلى الله عليه وأله

وسلم- : "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه "وقوله -صلى الله عليه وأله وسلم- : "رحم الله امرئ عمل عملاً صالحًا وأتقنه" ،ومنها الإحسان كقوله تعالى:- "إن الله يأمر بالعدل والإحسان" (النحل،90) ، فالإتقان والإحسان يؤكدان المضمون نفسه بل يتعداه إلى ما هو أفضل في الأداء.

ولم تعد مؤسسات التعليم الجامعي وإدارتها مجرد أجهزة ومؤسسات مسئولة ومؤتمنة على التراث الثقافي ونقله للأجيال الصاعدة، بل أصبحت أجهزة فاعلة في تطوير المعرفة وتنمية المجتمع وتطويره ومساعدته في مواجهة التحديات والصعوبات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وهذا ما يفرض على مؤسسات التعليم الجامعي العمل على تغيير أساليبها الإدارية ووسائلها التعليمية، إذا ما أرادت أن تحقق أهدافها بكفاءة وفاعلية (عبد القادر،2003)

فالجودة في التعليم هي إحدى المسائل الحيوية في نظام التعليم المعاصر، وقد حرصت المؤسسات التعليمية في معظم دول العالم المختلفة إلى تبني الجودة منحنى ومنهجاً للعمل ، فالمناهج والبرامج التعليمية التي طبقت لتحسين نوعية التعليم في الماضي أبرزت تحسناً محدودا في الأداء الأكاديمي في المدارس والجامعات، غير أن جودة التعليم ما زالت موضوعا مثيراً للجدل، فالنظام التعليمي القائم في العديد من هذه الدول لا يهيئ الطلاب لسوق العمل بصورة كافية، ولا يمنحهم الفرصة لإبراز إبداعاتهم ، وقد شاع في العقود الأخيرة استخدام مصطلح " الجودة الشاملة"حتى أضحى أحد المفاهيم الأكثر انتشاراً فيما يتعلق بتطوير أساليب العمل في مختلف المجالات، و أصبحت الجودة الشاملة مطلبا أساسيا في جميع الممارسات والأعمال الإدارية والأكاديمية والفنية، ويشير مصطلح الجودة الشاملة إلى "مجموعة المعايير والإجراءات التي يهدف تبنيها وتنفيذها إلى تحقيق أقصى درجة من الأهداف المتوخاة للمؤسسة والتحسن المتواصل في الأداء والمنتج وفقا للأغراض المطلوبة والمواصفات المنشودة بأفضل طرق وأقل جهد وتكلفة ممكنتين (طعمية، 2006: 12).
فالمسألة ليست أي تعليم، إذ المطلوب تعليم يهيئ الفرد والمجتمع لحقائق وديناميات عصر الثورة التكنولوجية ،وعصر التغير المتسارع، فهذا الكم الهائل من المعرفة يحتاج إلى تنظيم

سريع ومستمر نظرًا لتدفق المعلومات ،والتعرف على طرق استخدامها، لأنها السبيل إلى التقدم نحو التطور (جولي،2002 : 41) .

إن تحسين أداء المؤسسات بما فيها الجامعات يشكل اهتمامًا عالميًا في جميع دول العالم، يضاف إلى ذلك أن قدرة أي مجتمع على إدارة مؤسساته وبرامجه التنموية الحيوية ليس بالتركيز على فعالية هذه المؤسسات وكفاءتها فقط وإنما يرتبط أيضا بحجم وجودة الخدمات في مؤسسات التعليم الجامعي بالمنظومة الإدارية التي تجعل رسالة الجامعة بوصلة الحركة عن طريق المبادئ الإرشادية والأخلاق الجامعية، فنجاح أية مؤسسة هو نجاح الإدارة فيها، ومن هنا تبرز أهمية التزام إدارة مؤسسات التعليم الجامعي بفلسفة شاملة للتحسين المتواصل من أجل الوصول إلى الجودة الشاملة في الجامعات، والتي تحتاج مشاركة من الجميع لضمان البقاء والاستمرار للجامعات (الخطيب،2000 : 83)

ولقد أكدت العديد من الدراسات العالمية التي تبنت إدارة الجودة الشاملة علي أهمية ذلك النهج ونجاحه للحصول علي منتج صناعي قادر علي المنافسة في الأسواق العالمية، وكذلك الحصول علي منتج تعليمي مناسب في المؤسسات التربوية ألا وهو نوعية الطالب الذي أهلته تلك المؤسسات التربوية القادر علي الإسهام بتنمية المجتمع بكافة المجالات بصورة فعالة.

وفي إطار إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الأسمرية التي تهدف لرفع مستوى الخدمات التعليمية والتي تنعكس إيجابيا على مستوى الأداء ، بات من الضروري أن يتم النظر إلى الجودة الشاملة على أنها أمرٌ ملحٌ وضروريٌ لا يمكن الاستغناء عنه أو إهماله في كافة المؤسسات، "فصناعة الخدمات تلعب دوراً متزايد الأهمية في اقتصاد العديد من الأمم في عالم المنافسة في الوقت الراهن، وهذا يتطلب سعي الإدارة إلى الاهتمام بشكاوى العملاء واقتراحاتهم، ومعرفة انطباعاتهم عن الخدمة المقدمة، وتطوير جودة الخدمة، والارتقاء بمستواها، حتى تصل إلى ٱلتميز الذي يطمح إليه مقدمو الخدمة والمستفيدون منها على حد سواء" (إدريس،37:2006) وهذا يتطلب توظيف الكثير من الأساليب والاستراتيجيات وتسخير الوسائل والإمكانيات من أجل تقديم خدمة أفضل للمستفيدين.

إن إحساس الباحثة بأن الاهتمام بدراسة إدارة الجودة الشاملة (T.Q.M) من قبل الباحثين ركز على منظمات الإنتاج السلعي، بينما المنظمات الخدمية وخاصة مؤسسات التعليم الجامعي فإنها لم تنل الاهتمام الكافي من قبل الباحثين، من هنا تولدت فكرة هذا البحث لاقتناع الباحثة بأهمية إجراء الدراسات حول هذا الموضوع في مؤسسات التعليم الجامعي العربي بشكل عام، والجامعات الليبية بشكل خاص .

ومن هنا جاء هذا البحث لتقيس مستوى تحقيق معايير الجودة الشاملة في الجامعة الأسمرية كما يراها أعضاء هيئة التدريس وهم من الفئات المستفيدة من الخدمات التي تقدمها الجامعة.

مشكلة الدراسة:

تعد إدارة الجودة الشاملة خطوة هامة ومدخلاً أساسيًا في تطوير أداء التعليم الجامعي والارتقاء به إلى المستوى المرغوب فيه، خصوصًا في ظل العالم المتواصل والمتفاعل الذي نعيش فيه هذه الأيام، وما ينتج عنه من تحديات، والذي يدعو إلى المزيد من الاستعداد لمواجهة المخاوف والمحاذير والتنافس والصراعات الدولية.

وقد أشار تقرير مركز ضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية في ليبيا سنة (2010) إلي تدني مستوى جودة الجامعات الليبية بشكل عام) .(مركز ضمان جودة مؤسسات واعتماد المؤسسات التعليمية،2010) وقد يرجع ذلك لعدم تمكن هذه الجامعات من تطبيق المفهوم السليم لإدارة الجودة الشاملة.

ويصح القول أن الجودة هي الخيار الوحيد للارتقاء بمستوى التعليم الجامعي ، وعليه فإن كان ثمة طريق آخر للارتقاء بأداء الجامعات غير الجودة فإن النهاية محض مواجهة لاستحقاقات التدهور والتقزم ، وبالضرورة الانكفاء عن المستقبل نحو هامش التاريخ . فالتقدم يقترن بحقيقة مضمونها الإقرار بأن مستقبل مجتمعاتنا يتقرر في أروقة جامعاتنا ومدرجاتها ومخابرها ومعاملها؛ الأمر الذي يرسم لنا حجم ونوع الجهد المطلوب من أجل أن تكون خطواتنا في الاتجاه الصحيح ، وهذا ما يجعل مهمة إرساء الأسس التي ترتكز عليها

موضوعية الجودة الجامعية تمتد على عمليات التقويم ومعاييره من أجل الوقوف على المعوقات التي تحول دون تطبيق الجودة الشاملة .

وبناء على ما سبق تحددت مشكلة البحث في التساؤل الآتي :**ما مستوى تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الأسمرية كما يراها أعضاء هيئة التدريس ؟**

وينبثق عن هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية :

1- ما مستوى تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة على مجالاتها الأربعة (الثقافة التنظيمية ،و المجال الأكاديمي ،والنمو المهني ، و علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي) في الجامعة الأسمرية كما يراها أعضاء هيئة التدريس ؟

2- هل توجد فروق دالة إحصائياً على مقياس معايير إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الجنس ؟

3- هل توجد فروق دالة إحصائياً على مقياس معايير إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الكلية ؟

أهداف البحث :

1- التعرف على مستوى تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الأسمرية كما يراها أعضاء هيئة التدريس فيها على مجالات المقياس الأربعة (الثقافة التنظيمية ، والمجال الأكاديمي ، والنمو المهني ، وعلاقة الجامعة بالمجتمع المحلي) .

2- الكشف عن الفروق الدالة إحصائياً على مقياس معايير إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الجنس .

3- الكشف عن الفروق الدالة إحصائياً على مقياس معايير إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الكلية .

أهمية البحث :

يستمد هذا البحث أهميته من :

1- الموضوع الذي تناوله وهو إدارة الجودة الشاملة كأسلوب علمي سليم في تحسين نظام التعليم الجامعي وتطويره وهي تُعد مطلباً لتحقيق الأهداف والطموحات التي تسعى إليها المؤسسات التعليمية وصولاً إلى الإتقان والتميز ، وكغيرها من الأدوات فإن الجودة التعليمية تحتاج إلى ما يدل على كفاءتها ونجاح تطبيقها، لذلك تزايد الاهتمام عالمياً وعربياً من ثمانينات القرن الماضي بجودة التعليم بغية تحقيق الأهداف والطموحات التنموية التي تسعى إليها المجتمعات.فمن المتوقع أن يسهم هذا البحث في زيادة التراكم المعرفي من خلال النتائج التي تلقي بعض الضوء حول مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الأسمرية .

2- يعد هذا البحث حلقة من حلقات ميدان تقييم إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم الجامعي التي قد تثري المكتبة العلمية في هذا المجال من الجانب النظري.

3- تزويد المهتمين والقائمين على أمر الجامعة بمعايير إدارة الجودة الشاملة المحققة في الجامعات للعمل على تعزيزها وتطويرها.

4- إن أهمية هذا البحث تكمن في كونه من الدراسات القليلة– على حد علم الباحثة – التي تناولت موضوع إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الأسمرية .

5- التعرف على أبعاد الجودة الشاملة في التعليم بالجامعة الأسمرية للوقوف على أهم محاورها .

6- إفادة إدارة الجامعة الأسمرية بنقاط القوة ونقاط الضعف في عناصر الخدمة التي تقدمها للدارسين.

7- إفادة صانعي القرارات في الجامعة بكيفية الاستفادة من تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تطوير خدمة التعليم الجامعي بما يتلاءم مع حاجات الدارسين وطموحاتهم.

مصطلحات البحث :

الجودة Quality :

الجودة كمصطلح مشتقة من الكلمة اللاتينية (Qualifier) والتي يقصد بها " طبيعة الشيء ودرجة صلاحيته وهي لا تعني الأفضل أو الأحسن دوماً، وإنما هي مفهوم نسبي يختلف النظر إليه باختلاف المستفيد" (علي، 2009: 7).

وعرفها (الشربيني ،1998) بأنها تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات محدودة أو معروفة ضمناً، أو هي مجموعة من الخصائص والميزات لكيان ما تعبر عن قدرتها على تحقيق المتطلبات المحدودة أو المتوقعة من قبل المستفيد(الشربيني، 1998: 103).

معايير الجودة :

عرفها مندور فتح الله (2001): بأنها: عبارات محكية عما ينبغي أن يكون عليه المنهج (المكتوب) وتجيب عن السؤال التالي: كيف يكون الجيد جيداً بما فيه الكفاية.(فتح الله، 2001: ص 9).

إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي :

هي أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات الجامعة ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من التعليم والبحث العلمي. أو فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية وبحثية بأكفأ الأساليب وأقل تكلفة وأعلى جودة ممكنة . (النجار،2000: 73)

التعريف الإجرائي لمعايير إدارة الجودة الشاملة : هو الدرجة التي يحصل عليها المستجيب على مقياس معايير إدارة الجودة الشاملة .

دراسات سابقة :

1- دراسة الحربي (2003): هدفت الدراسة معرفة اتجاهات الهيئة الأكاديمية السعودية نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، ومدى إسهام هذا التطبيق في تطوير الجامعة من وجهة نظر الهيئة الأكاديمية ، وقد استخدم لذلك المنهج الوصفي المسحي ، و الاستبانة كأداة لجمع المعلومات ، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية مالت اتجاهات الهيئة الأكاديمية إلى الموافقة على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالجامعات السعودية وكان مبدأ التخطيط الاستراتيجي للجودة و القيادة الفعالة و التعليم و التدريب المستمر في مقدمة المبادئ التي توافق عينة الدراسة على تطبيقها في الجامعات السعودية ، وأجمعت عينة الدراسة على أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يسهم في تطوير الجامعات السعودية ، فضلا عن سرعة بدء مؤسسات التعليم العالي في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير وتحسين خدماتها ومخرجاتها.

2- **دراسة العباسي(2004)** : هدفت الدراسة معرفة واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة،ومعرفة تأثير كل من النوع الاجتماعي والكلية والخبرة والدرجة العلمية في استجابات أعضاء هيئة التدريس ، وبيان تأثير كل من النوع الاجتماعي والكلية والمستوى الدراسي في استجابات الطلبة، تكونت عينة الدراسة من (157) عضو هيئة تدريس و(316) طالباً وطالبة، وقد أشارت النتائج إلى أن واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة

نظر أعضاء هيئة التدريس كان منخفضاً ومتوسطاً من وجهة نظر الطلبة ، كما بينت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير (الكلية ،والخبرة، والدرجة العلمية) بين متوسطات أعضاء الهيئة التدريسية وكذلك عدم وجود فروق تعزى لمتغير(النوع الاجتماعي ، والكلية ، والمستوى الدراسي بين متوسطات الطلبة.

3- **دراسة أبوخريص شكشك (2014)**:هدفت الدراسة إلى تحديد أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وتحديدا بالجامعة الأسمرية الإسلامية /ليبيا، وكان من أبرز هذه المعوقات معوقات تتعلق بالهيئة التدريسية بالجامعة، وأخرى تتعلق بالمؤسسة الجامعية، والمعوقات المتعلقة بالهيئة الإدارية، والمعوقات المتعلقة ببرامج البحث العلمي، وخدمة المجتمع ولتحقيق هذه الأهداف فقد تم تصميم استمارة استبانه، وذلك استنادا على جملة من الدراسات السابقة ، والإطار النظري في جزئيات موضوع إدارة الجودة الشاملة، ومن خلال الدراسة الميدانية التي أجريت وما تضمنته من فروض وتحديد لمجتمع الدراسة المتمثل في أهم قيادات الجامعة من عمداء، ورؤساء أقسام، ومنسقي مكاتب الجودة بالجامعة، حيث تم توزيع عدد (110) استمارة استبيان بلغ الصالح منها للتحليل(100) استمارة وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج تتعلق بهذه المعوقات وفق ما تضمنته استمارة الاستبانه بالخصوص، و هي كالتالي:

- المرتبة الأولى معوقات تتعلق بالهيئة التدريسية.
- المرتبة الثانية معوقات تتعلق بالبحث العلمي.

- المرتبة الثالثة معوقات تتعلق بالمؤسسة الجامعية.
- المرتبة الرابعة معوقات تتعلق بخدمة المجتمع.
- المرتبة الخامسة معوقات تتعلق بالهيئة الإدارية.
- كما تبين أن هناك تأثير بين متغيرات المسمى الوظيفي ومتغير عدد سنوات الخدمة، ومتغير بلد التخرج ومدى إمكانية التغلب على مثل هذه المعوقات.

4- **دراسة قليوان (2015)** : بعنوان : اختبار فرضية جودة الخدمات المرافقة للعملية التعليمية دراسة حالة على إحدى كليات جامعة مصراتة .

إن الهدف من هذه الدراسة هو اختبار فرضية وجود خدمات مرافقة للعملية التعليمية ذات جودة مقبولة من وجهة نظر الطلاب داخل كليات الجامعة بدراسة حالة على إحدى هذه الكليات وكانت عينة الدراسة طلاب السنة النهائية بمختلف الأقسام، والنتائج التي تم التوصل إليها تشير إلى عدم توفر الكثير من الخدمات المرافقة للعملية التعليمة والمتوفر أقل من المستوى المقبول، وعند اختبار فرضية العدم عند مستوى معنوية (0.05) تم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل، حيث إن رضى الطلاب متدني ولا تلبي هذه المرافق رغبات واحتياجات المستخدم وبصفة مستمرة من خلال التطوير المستمر وتحسين الأداء مما يؤثر وبشكل ايجابي علي مستقبلها واستمرارها في مواجهة التحديات والمنافسة المقدمة من المؤسسات المماثلة.

5- **دراسة العلي (2017)**: هدفت إلى التعرف على واقع تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بكلية الآداب – جامعة دمشق، ومعرفة مدى تأثير متغيرات البحث (المرتبة العلمية ، سنوات الخبرة ، النوع) في واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، واستخدمت الباحثة استبانة تضمنت (4) أبعاد وفقا لمقياس

ثلاثي متدرج ، وقد توصل البحث إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات إجابات أعضاء هيئة التدريس نحو إدارة الجودة الشاملة في الكلية وفق متغير النوع والمرتبة العلمية ، كما توصلت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أعضاء هيئة التدريس نحو إدارة الجودة الشاملة في الكلية وفق متغيرات سنوات الخبرة لصالح ذوي الخبرة الأعلى .

تعقيب عام على الدراسات السابقة:

- أكدت الدراسات على أهمية نظام إدارة الجودة في تطوير الأداء التربوي (التعليم الجامعي).
- تنوعت المنهجية المستخدمة في الدراسات، فمعظمها استخدم المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على الاستبانة وعلى تحليل المضمون وتحليل المفاهيم.
- اقتصرت الدراسات على مؤسسات التعليم الجامعي .
- بينت الدراسات أن نظام إدارة الجودة الشاملة أصبح نظاماً عالمياً تطمح معظم الدول إلى تطبيقه .
- ربطت الدراسات بين إدارة الجودة الشاملة ومتغيرات أخرى متنوعة منها(النوع الاجتماعي، والعمر ، وسنوات الخبرة ، والمؤهل الأكاديمي)

- بينت الدراسات عدم وجود نظام موحد يجب أن تلتزم به جميع المؤسسات حتى يتسنى لها تطبيق إدارة الجودة الشاملة ،و الأفضل أن تضع كل مؤسسة نظاماً يتناسب مع ظروفها وثقافتها الخاصة.

جوانب الإفادة من الدراسات السابقة :

لقد استفادت الباحثة من خلال اطلاعها على الدراسات السابقة إلى التعرف على الجوانب التالية:

1. التعرف على الأهداف التي ترمي إليها وعلاقتها بمشكلة البحث الحالي.
2. ساعدت في التعرف على المنهج المتبع
3. ساعدت في الحصول على بعض المصادر .
4. ساعدت في التعرف على الوسائل الإحصائية المتبعة لتحليل البيانات التي أسهمت في تحليل نتائج البحث الحالي وتفسيرها.

منهج البحث:

استخدم المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لطبيعة البحث وأهدافه ، وهو المنهج الذي يهدف إلى وصف الظاهرة كما هي في الواقع ،ومن ثم تحليلها وتفسيرها وربطها بالظواهر الأخرى.

مجتمع البحث :

تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس في بعض كليات الجامعة الأسمرية وهي (الاقتصاد – الآداب – الطب – اللغة العربية – التربية) من حملة شهادة الدكتوراه والماجستير للعام الجامعي (2015- 2016) والبالغ عددهم (427) عصواً منهم (329) ذكور و(98) إناث.

عينة البحث :

تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية الطبقية ، بحيث تكونت عينة الدراسة من (79) عضو هيئة تدريس بينهم (60) ذكوراً و(19) إناثاً، حيث شكلت هذه العينة نسبة(17.7%) من المجموع الكلي لأعضاء هيئة التدريس . والجداول (1)،(2) تبين توزيع عينة البحث وفقاً لمتغيرات الجنس والكلية .

الجدول رقم 01:توزيع عينة البحث وفقاً لمتغير الكلية

الكلية	المجتمع	العينة	النسبة
الاقتصاد	79	15	%18.5
الآداب	152	28	%35.6
الطب	34	6	% 8
اللغة العربية	83	15	%19.4
التربية	79	15	%18.5
المجموع	427	79	% 100

الجدول رقم 02:توزيع عينة البحث وفقاً لمتغير الجنس

الجنس	المجتمع	العينة	النسبة
ذكور	329	61	%77
إناث	98	18	%23
المجموع	427	79	% 100

أداة البحث : قامت الباحثة باستخدام مقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي لمنتهى أحمد الملاح (2005)

اشتمل على (71) فقرة موزعة على مجالات الدراسة الأربعة وهي : مجال الثقافة التنظيمية لإدارة الجودة الشاملة، والمجال الأكاديمي، ومجال النمو المهني ومجال علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي .وصيغت جميع عبارات المقياس بصورة إيجابية، وأعطي لكل عبارة من عباراته وزنًا مدرجًا على نمط سلم ليكرت الخماسي لتقدير درجة أهمية العبارة كالتالي:

1. تعطى القيمة الرقمية (5) للاستجابة بدرجة كبيرة جدًا.
2. تعطى القيمة الرقمية (4) للاستجابة بدرجة كبيرة.
3. تعطى القيمة الرقمية (3) للاستجابة بدرجة متوسطة.
4. تعطى القيمة الرقمية (2) للاستجابة بدرجة قليلة.
5. تعطى القيمة الرقمية (1) للاستجابة بدرجة قليلة جدًا.

وتم قياس الخصائص السيكومترية للمقياس وفق الخطوات التالية :

صـدق الأداة :

صدق المحكمين :

قامت الباحثة بعرض المقياس على محكمين وطلب منهم تحديد مدى شمولية المقياس لمبادئ إدارة الجودة الشاملة والصحة العلمية للفقرات ودرجة ارتباط كل معيار بالمجال الذي أدرج تحته وإضافة فقرات جديدة أو حذفها أو تعديلها والصحة اللغوية للفقرات وصلاحية المقياس للتطبيق، وبناءً على ملاحظاتهم ومقترحاتهم تم إدخال التعديلات المطلوبة والمناسبة للمقياس.

صدق الاتساق الداخلي للمقياس :

تم استخراج صدق الاتساق الداخلي للمقياس من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل فقرة من المقياس ومع الدرجة الكلية للبعد ونتائج الجدول التالي تبين ذلك :

الجدول رقم 03:معاملات الارتباط بين مجالات المقياس والدرجة الكلية للمقياس

الرقم	المجال	قيمة معامل الارتباط
1	مجال الثقافة التنظيمية	0.93**

2	المجال الأكاديمي	0.93**
3	مجال النمو المهني	0.93**
4	مجال علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي	0.91**

** دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α = 0.01)

يتضح من الجدول السابق أن جميع مجالات المقياس ترتبط ارتباطاً موجباً وذات دلالة إحصائية مع الدرجة الكلية للمقياس وهذا يدل على اتساق المقياس وتجانس جميع أبعاده .

ثبات الأداء :

قامت الباحثة باستخراج معامل الثبات باستخدام معادلة (الفاكرونباخ) لتقدير درجة التجانس وانسجام مجالات المقياس و الدرجة الكلية ،والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم04:معاملات الثبات لمجالات المقياس والدرجة الكلية حسب معادلة الفا

الرقم	المجال	عدد الفقرات	قيمة الفا
1	مجال الثقافة التنظيمية	23	0.95
2	المجال الأكاديمي	20	0.94
3	مجال النمو المهني	16	0.90
4	مجال علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي	12	0.93
#	الدرجة الكلية	71	0.98

يتضح من الجدول السابق أن درجات الثبات مرتفعة وتعكس ثبات المقياس .

المعالجة الإحصائية :

تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (Spss) واستخدمت المعالجات الإحصائية التالية :

- معامل الارتباط بيرسون لقياس الاتساق الداخلي للمقياس .
- معامل ألفاكرونباخ لقياس الثبات .
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية .
- اختبار (ت) للعينات المستقلة لمعرفة دلالة الفروق لمتغير الجنس .
- تحليل التباين لدلالة الفروق لمتغير الكلية.

عرض النتائج:

التساؤل الأول ونتائجه : ما مستوى تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة على مجالاتها الأربعة (مجال الثقافة التنظيمية ، المجال الأكاديمي ، مجال النمو المهني ، ومجال علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي) في الجامعة الأسمرية كما يراها أعضاء هيئة التدريس ؟وللإجابة عن هذا التساؤل استخدمت المعالجات الإحصائية (الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي) لكل مجال من المجالات التي شملها البحث وكذلك الدرجة الكلية للمجالات مجتمعة اعتمادا على تقسيم سلم الاستجابة تم اعتماد خمسة مستويات للنسب المئوية للاستجابات على تحقيق المجال وفقًا للترتيب الآتي:

- أقل من :% 50 درجة تحقيق ضعيفة.
- 50% – 69.9% درجة متوسطة.
- 70%–79.9%درجة كبيرة .
- 80% فأعلى :درجة كبيرة جدًا. والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم 05:وضح الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية حسب مجالات المقياس والدرجة الكلية

ت	المجال	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	درجة التطبيق
.1	مجال الثقافة التنظيمية	17.22	54.20	%48	ضعيفة
.2	المجال الأكاديمي	15.40	48	%55	متوسطة
.3	مجال النمو المهني	11.43	36.22	%54	متوسطة
.4	مجال علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي	9.47	25.20	% 45	ضعيفة
#	الدرجة الكلية	49.58	163.62	% 51	متوسطة

يتضح من نتائج الجدول السابق أن مستوى تحقيق معايير الجودة الشاملة في بعض كليات الجامعة الأسمرية ضعيفة على مجال الثقافة التنظيمية ومجال علاقتها بالمجتمع المحلي بلغت النسب المئوية على التوالي(48 % ، 45 %) أما المجال الأكاديمي ومجال النمو المهني وكذلك الدرجة الكلية للمقياس متوسطة بلغت النسب المئوية على التوالي (55 % ،

54% ، 51 %) ، وهذه النتيجة تعني أن مستوى تحقيق معايير الجودة الشاملة بالجامعة لم تكن في المستوى المطلوب .

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن تطبيق معايير الجودة الشاملة في كافة المجالات بما فيها مجال التعليم الجامعي تخضع لمجموعة من العوامل المؤثرة في مرحلة التطبيق، منها: العامل الاقتصادي ، والعامل السياسي والعامل الحضاري والعامل الاجتماعي ويتوقف نجاح إدارة الجودة الشاملة في النظام التعليمي علي مدي توفر هيكل تنظيمي جيد قادر علي استيعاب مفاهيم الجودة ثم استخدامها بشكل سليم مع القيام بعمليات التحسين والتطوير؛ لأجل تحسين نوعية المنتج وهو الطالب .

وهذا الأمر يستدعي محاولة البحث عن الأسباب ودراستها ، في محاولة للكشف عن العراقيل التي تقف أمام تحقيق معايير الجودة الشاملة على أرض الواقع في الجامعة ،وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (عمر العباسي :2004) ، ودراسة (سليمان قليوان:2015) .

التساؤل الثاني ونتائجه :هل توجد فروق دالة إحصائياً على مقياس معايير إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الجنس؟ للإجابة عن هذا التساؤل استخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول 06:يوضح نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق لمجالات المقياس والدرجة الكلية حسب متغير الجنس

المجالات	ذكور		إناث		قيمة (ت)
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	
مجال الثقافة التنظيمية	55.97	17.18	47.76	16.29	1.76

المجال الأكاديمي	49.39	15.56	41.2	12.99	2.13
مجال النمو المهني	37.24	11.67	32.47	9.94	1.54
مجال علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي	26.35	9.94	21	6.03	2.11
الدرجة الكلية للمقياس	169.45	50.31	142.50	41.50	2.04

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى تحقيق معايير الجودة الشاملة في الجامعة الأسمرية كما يراها أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغير الجنس على جميع مجالات المقياس ، والدرجة الكلية حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية أعلى من (0.05) .

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن كلا الجنسين من أعضاء هيئة التدريس يخضعون لنفس المناخ الأكاديمي داخل الجامعة وذلك من حيث القوانين والأنظمة واللوائح التنفيذية التي يتوجب عليهم أن يتقيدوا بها ، بمعنى أن ليس لهم دور فيها، فضلا على أن كلا الجنسين مطالب بتأدية واجباته ليحصل على حقوقه ، وأن الجودة لا تفضل أحد الجنسين عن الآخر ، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (العلي:2017).

التساؤل الثالث ونتائجه :هل توجد فروق دالة إحصائياً على مقياس معايير إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الكلية ؟ للإجابة عن هذا التساؤل استخدم اختبار تحليل التباين والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول 07:نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمجالات المقياس حسب متغير الكلية

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة*
مجال الثقافة التنظيمية	بين المجموعات	1866.01	466.504	1.623	0.178
	داخل المجموعات	21275.67	287.51		
	المجموع	23141.69			
المجال الأكاديمي	بين المجموعات	1643.12	410.78	1.804	0.137
	داخل المجموعات	16848.88	227.688		
	المجموع	18492			

مجال النمو المهني	بين المجموعات	576.57	175.63	1.109	0.359
	داخل المجموعات	9614.78	144.14		
	المجموع	10191.34			
مجال علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي	بين المجموعات	888.12	222.03	2.691	0.05
	داخل المجموعات	6106.65	82.52		
	المجموع	6994.76			
الدرجة الكلية للمقياس	بين المجموعات	16656.02	4164.004	1.760	0.146
	داخل المجموعات	175083.02	2366		
	المجموع	191739.7			

تبين من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى تحقيق معايير الجودة الشاملة في الجامعة الأسمرية كما يراها أعضاء هيئة التدريس على جميع المجالات (الثقافة التنظيمية و المجال الأكاديمي والمجال النمو المهني وعلاقة الجامعة بالمجتمع المحلي)، والدرجة الكلية للمقياس تعزى لمتغير الكلية حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية أعلى من (0.05)،وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (العباسي :2004).

ملخص النتائج :

1-أن مستوى تحقيق معايير الجودة الشاملة في بعض كليات الجامعة الأسمرية ضعيفة على مجال الثقافة التنظيمية ومجال علاقتها بالمجتمع المحلي ، حيث بلغت النسب المئوية على التوالي(48 % ، 45 %)، أما المجال الأكاديمي ومجال النمو المهني وكذلك الدرجة الكلية للمقياس متوسطة بلغت النسب المئوية على التوالي (55 % ، 54% ، 51 %).

2-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى تحقيق معايير الجودة الشاملة في الجامعة الأسمرية كما يراها أعضاء هيئة التدريس

تعزى لمتغير الجنس على جميع مجالات المقياس ، والدرجة الكلية ، حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية أعلى من (0.05).

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى تحقيق معايير الجودة الشاملة في الجامعة الأسمرية كما يراها أعضاء هيئة التدريس على جميع المجالات (الثقافة التنظيمية و المجال الأكاديمي والمجال النمو المهني وعلاقة الجامعة بالمجتمع المحلي) ، والدرجة الكلية للمقياس تعزى لمتغير الكلية ، حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية أعلى من (0.05).

التوصيات والمقترحات :

بناءً على نتائج البحث توصي الباحثة على ضرورة تحسين جودة التعليم الجامعي ،والرفع من مستوى الجودة الشاملة بمؤسساته الجامعية ، وذلك من خلال التالي:

1- زيادة اهتمام القيادة التعليمية العليا بالجامعة الأسمرية بقضية التحسين والتطوير المستمر لعملية التعليم بطريقة تواكب التغيرات والتطورات الحديثة.

2- العمل على نشر ثقافة الجودة الشاملة بين جميع العاملين في الجامعة.

3- الاستفادة من الخبرات العالمية السابقة في كافة الدول التي تبنت إدارة الجودة الشاملة والتي ثبت نجاحها بشكل كبير علي النمو الاقتصادي والتعليمي والاجتماعي.

4- استخدام الجودة الشاملة في: تحسين المنهاج- الإدارة التعليمية العليا- المشرفين الأكاديميين- العمليات الإدارية- الوسائل التعليمية- المدخلات- نمو الطالب وتحسينه- أدوات التقويم ووسائله – الهياكل التنظيمية والأبنية التعليمية- عناصر المجتمع المحلي وغيرها من الأمور التعليمية.

5- زيادة اهتمام الجامعة بمتطلبات المجتمع المحلي.

6- العمل على إيجاد الحلول المختلفة للمشكلات التي تواجه تطبيق الجودة الشاملة بالجامعة .

7- إجراء المزيد من الدراسات حول إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي تشمل جوانب مثل (تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس ، تطوير المناهج الدراسية ، .....الخ) في ضوء معايير الجودة .

8- إجراء دراسات مقارنة مع جامعات عربية وأجنبية من أجل توفير قاعدة أساسية لمفهوم إدارة الجودة الشاملة .

المراجـــع :

الخطيب ، أحمد (2000): إدارة الجودة الشاملة : تطبيقات في الإدارة الجامعية ، مجلة اتحاد الجامعات العربية ، العدد 3 ، جامعة اليرموك ، الأردن .

إدريس، ثابت عبد الرحمن (2006): كفاءة وجودة اللوجستية – مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم – الدار الجامعية : الإسكندرية .

الحربي، حياة مُحَمَّد سعد (2003): إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الجامعات السعودية (دراسة لاتجاهات الهيئة الأكاديمية السعودية نحو تطبيق مبادئها، و وجهة نظرهم حول مدى إسهام هذا التطبيق في تطوير الجامعة)" . مجلة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية – ملحقات الرسائل الجامعية. المجلد 15. العدد1. يناير 2003 . السعودية.

طعمية، رشدي (2006): الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد ، عمان: دار المسيرة للنشر.

قليوان، سليمان مُحَمَّد (2015):اختبار فرضية جودة الخدمات المرافقة للعملية التعليمية ،دراسة حالة على إحدى كليات جامعة مصراتة ، المجلة الدولية المحكمة للعلوم الهندسية وتقنية المعلومات ، المجلد 1 ، العدد 2 .

العلي، شيراز (2017):واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة دمشق من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها ، مجلة جامعة البعث – المجلد 39 ، العدد 78 .

العباسي، عمر (2004): واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، القدس- فلسطين .

أبوخريص، عمران علي ، مصطفى أحمد شكشك (2014): معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي بالجامعة الأسمرية الإسلامية ، مجلة العلوم الإقتصادية والسياسية ، العدد 4 .

النجار، فريد (2000): إدارة الجامعات بالجودة الشاملة ، القاهرة : إيتراك للنشر والتوزيع .

علي، لرقط (2009): إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر – المبررات والمتطلبات الأساسية – رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الآداب : جامعة الحاج لخضر ، الجزائر.

جولي، مها (2002): المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية ، الإسكندرية : دار الوفاء لدنيا الطباعة .

الشربيني، هلالي (1998): إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي والعالي(رؤية مقترحة)، مجلة التربية،العدد 137، جامعة المنصورة، القاهرة.

المواقع الالكترونية :

عبد القادر، علي (2003): التعليم العالي والجودة الشاملة ، مقال نشر في جريدة اليوم بتاريخ 2003/1/5، على موقع شئون التعليم:

http:llwww.alhramain.comltextliecomuljazerahluslfhrst.ht.

فتح الله، مندور عبد السلام (2009): تقويم منهج التكنولوجيا وتنمية التفكير في ضوء معايير الجودة بالتعليم العام في جمهورية مصر العربية ، كلية التربية للبنات– محافظة عنيزة .

http://search.shamaa.org/FullRecord?ID=49550