اثر الجودة الشاملة في أداء عينة من اقسام الكليات الاهلية

د.ابراهيم جهاد ابراهيم* حيدر حمزة جودي** علي جهاد ابراهيم***

المستخلص:

يشهد العالم في الاونة الاخيرة اهتماماً بالغاً بموضوع الجودة وضمانها و اصبحت المنظمات والشركات تضع نصب اعينها الميزة التنافسية و خاصة مع اجتياح العولمة اجتياحاً واسعاً , ولاتستطيع أي منظمة ان توطد اقدامها او تحافظ على مركزها التنافسي الابتحقيق الجودة وتأكيدها في جميع مجالاتها , ولم تقتصر هذه المنافسة والسعي الدءوب للحصول على ضمان الجودة في المنظمات التجارية او الصناعية فقط وانما تعدتها الى المنظمات والشركات الخدمية , كما اننا لا نغفل ان المنظمات التعليمية وهي التي تعمل على اعداد الكوادر البشرية هي ذاتها مطالبة بتحقيق اقصى درجات الجودة لتواكب الركب في ظل الانفتاح في اسواق العمل وما صاحبها من تغيرات وتطورات تكنولوجية , ولن تستطيع البقاء والاستمرار الا تلك الكليات التي تقدم خدمة تعليمية عالية الجودة تحظى بقبول ورضا الطلاب من ناحية وتواكب متطلبات البيئة التي تعمل فيها , وكذلك تحضى برضاء العاملين من اساتذة وباحثين .

* استاذ مساعد/ كلية المأمون الجامعة

* * مدرس مساعد/ الجامعة المستنصرية/كلية الادارة والاقتصاد/ قسم ادارة الاعمال

* * * مدرس مساعد / الجامعة المستنصرية/ كلية الادارة والاقتصاد/ قسم ادارة الاعمال

مقبول النشر بتاريخ 2008/4/14

Abstract

The world lately has witnessed great concern in the subject of quality and its assurance and the enterprises and different corporation have put in front of their eyes the competitive advantage especially with the overwhelming invasion of the globalization. Any establishment cannot stabilize or maintain its competitive position without attaining the quality and confirming it in all of its domains. This competition and the persistent striving for achieving the assurance of quality is not restricted only to commercial and industrial enterprises but it overcomes to the organization and corporations providing services too. We also don't overlook the reality which state that the educational enterprises that graduate the human cadres are really required themselves to achieve the highest quality in order to convey the caravan in the shadow of the openness in the labor market and the changes in the technological developments. These enterprises cannot survive and continue in its field unless they present high quality educational service which should be accepted in satisfying the needs of the candidates from on side and should together with the requirements of the environment working with from the other side, and they also getting the satisfying of the faculty of these educational enterprises.

مقدمة البحث :

تزايد الاهتمام بالجودة من قبل المنظمات في العقود الاخيرة في القرن السابق نظراً لتزايد شدة المنافسة والحاجة الى الحفاظ على المستهلكين وضرورة تقديم منتجات (سلع اوخدمات) قادرة على اشباع حاجاتهم المتجددة والمتنوعة .

ان ضرورة تقديم منتجات تتصف بالجودة تفرض الحاجة الى نظام للجودة الشاملة يضمن التأكد من تقديم المنتجات وفق مواصفات محددة تنال الرضا والقبول من قبل المستهلكين . وتعد تلك الحاجة اكثر الحاحاً في الجامعات لدورها الريادي في المجتمع , فهي تقدم له افضل مستلزمات تنميته وكفاءته والمتمثلة بالخريجين من مختلف التخصصات التي تتطلبها عملية تنميته وبكافة المجالات . كما تقدم له اهم مقومات نهضته والمتمثلة بنتائج البحوث والاستشارات والابتكارات , وبذلك فأن أي خلل في جودة مخرجات الجامعة تؤثر سلبياً في اداء المنظمات الاخرى العاملة في المجتمع وبالتالي في تنمية المجتمع ونهضته .

يحاول الباحثين في هذا البحث اثبات او نفي بعض الفرضيات بالتطبيق على الكليات الاهلية

, وللوصول الى هذه النتيجة سنقسم البحث الى جزئين احدهما نظري يتحدث عن الكليات الاهلية وعن الجودة الشاملة ومجالات تطبيقها المختلفة , وأما الجزء الثاني وهو العملي فسيستعرض فيه الباحثين بعض البيانات المستقاة مباشرة من الكليات (بصفة ان الباحثين زملاء بأعضاء هيئة التدريس) بها معتمدين على المقابلات الشخصية والجزء الاخر من البيانات المستقاة من بعض البحوث التي كتبت في هذا الجانب ومن خلال الجزء العملي وتطبيق متطلبات الجزء النظري عليه سيكون البحث قد وصل الى النتائج والتوصيات والتي يأمل الباحثين ان تكون أداة فاعلة لوصول الكليات الى الجودة الشاملة .

ويتكون البحث من مقدمة منهجية تحتوي على مشكلة البحث وفروض البحث وحدود البحث ومصادر البيانات والمعلومات وثم باقي الهيكل الذي يحتوي على : -

أ- مفهوم الجودة والجودة الشاملة .
ب- عناصر أدارة الجودة الشاملة .
ت- اهتمام المنظمات بنظم الجودة الشاملة .
ث- مراحل تخطيط الجودة .
ج- مراحل تطبيق الجودة .
ح- اهداف تطبيق الجودة الشاملة .
خ- أهم الاسس المرتبطة بأسلوب الجودة الشاملة .
د- الاثار الايجابية لتطبيق الجودة الشاملة .
ذ- أهم العقبات التي تواجه المنظمات عند تنفيذ الجودة الشاملة .
ر- تخطيط الموارد البشرية لتطبيق الجودة الشاملة .
ز- مفهوم الجودة الشاملة في مجال الجامعات .
س- لماذا تطبق الجودة الشاملة بالكليات الجامعية .

اولاً- منهجية البحث : -

أ- مشكلة البحث : -

تتلخص مشكلة البحث في :

1- تدني مستويات الخريجين من الجامعات الاهلية في الآونه الاخيرة .

2- ازدياد معدلات البطالة في اوساط الخريجين بما يؤكد عرض العمل اكبر من الطلب .

3- عدم قدرة الجامعات الاهلية الحالية من المنافسة في أسواق العمل العراقية .

ب- فروض البحث :-

كي يستطيع الباحثين صياغة الفروض يقدموا هذه الاسئلة اولاً :-

1- هل الزيادة المستمرة في اعداد الطلاب وتكدسهم في قاعات غير معدة اعداداً كافياً في بعض الجامعات له دور في مشكلة البحث ؟

2- هل هناك جامعات قد تقوم ببعض انشطة الاعمال التي لا تتفق واهدافها مما يؤدي سلباً على ادائها ؟

3- هل لضعف العائد المادي لاساتذة الجامعات والذي قد يؤدي الى ظهور (الاستاذ الجوال) بين الجامعات المختلفة اثر سلبي على التحصيل العلمي ؟

4- هل هناك عدم تطور الكليات وعدم مواكبة لتحديث وحوسبة المعامل مما يؤثر على الاداء ؟

5- هل هناك افراط في التوسع الافقي للجامعات دون تجهيز الامكانيات المادية والبشرية المكافئة مما يؤثر على مشكلة البحث ؟

6- هل هناك تسيس للتعليم الجامعي قد يكون له اثر في بروز المشكلة ؟

7- هل لعدم قيام بعض المؤسسات والشركات المالية وبعض رجال الاعمال بدورهم نحو الجامعات أيضاً له دور سلبي على اداء الجامعات ؟

ولكي نجيب على كل هذه التساؤلات ولمتابعة التطبيق العملي على الكليات الاهلية يمكن ان نلخص الفروض فيما يلي :-

1/ تقوم الكليات الاهلية بتطبيق الجودة الشاملة .

2/ تقوم أدارة الكليات بمساعدة العاملين بالكلية بالقيام بتطبيق الجودة الشاملة .

3/ الجامعة على استعداد لاقامة فرص التدريب للعاملين بالكليات .

ت- حدود البحث :-

1- حدود البحث المكانية عينة عشوائية من اقسام الكليات الاهلية .

2- حدود البحث الزمانية من 2001/ 2002 ألى 2003/ 2004.

ث- مصادر البيانات والمعلومات :-

تتمثل مصادر البيانات والمعلومات في :-

1- المقابلة الشخصية لاعضاء هيئة التدريس بالكليات .

2- نتائج الطلاب للسنوات الثلاثة .

3- النشرات والدورات ودليل الجامعات للاعوام المذكورة .

4- نتائج البحوث التي قام بها بعض الباحثين (السابقين) .

5- الكتب والمراجع المتخصصة .

ثانياً- خلفية نظرية :

أ- مفهوم الجودة والجودة الشاملة :-

يعد مصطلح الجودة من المصطلحات التي استخدمت بأشكال مختلفة ولأجل التعبير عن وجهات نظر متباينة .

فمن الناحية اللغوية فأن الجودة « Quality » مشتقة من الكلمة اللاتينية Qualities ويقصد بها طبيعة الشيء ودرجة صلاحيته (البرواري , 88 : 2000).

وعرفت المنظمة الدولية لمعايير الجودة بكونها مجموعة من الخصائص التي تحدد قدرة المنتج (سلعة او خدمة) على تلبية توقعات الزبون المعلنة و الضمنية (بلبل , 40 : 1990) .

اما زمزير (زمزير , 291 : 1995) فيرى ان الجودة من وجهة نظرالمستهلك تقترن بقيمة السلعة او الخدمة وبفائدتها او حتى ثمنها , ومن وجهة نظر المنتج فأنها تقترن مع مطابقة السلعة او الخدمة للمواصفات المحددة اى بمعنى الانتاج وفقاً لهذه المواصفات والشروط الموضوعة .

ومن وجهة نظر قدار (قدار , 80 : 1998) فأن الجودة تعني امداد المستهلك بما يحتاجه من منتجات ذات مواصفات وخصائص تلبي رغباته في الوقت الذي يريده وبسعر مناسب يلائمه . ويعرف المعهد الامريكي للمعايير الجودة بكونها مجموعة من الخصائص والصفات التي يتمتع بها المنتج بحيث يكون مؤهلاً لأرضاء المستهلك من خلال حاجاته ورغباته (العلي , 496 : 2000)

.

والجودة فلسفة ادارية تبنى على مجموعة من المبادئ التوضيحية التي تقوم عليها المنظمة لخلق منشأة مستمرة في تحسين ادائها وهي مسؤولية تضامنية بين جميع ادارات المنشأة في داخل اطار هياكلها التنظيمية . وتعتمد ادارة الجودة على استخدام الاساليب الكلية والقدرات البشرية لتحسين تقديم الخدمة او المنتج للمستفيد الاخير معتمداً على اساليب تحسين مختلفة تتسم بأنها نظم متكاملة Integrated Systems على ان تفي بمتطلبات واحتياجات العملاء وعلى اختلاف اذواقهم ومشاريعهم , ويرى احد الكتاب بأن الجودة هي القدرة على انجاز الاعمال الصحيحة بشكل دقيق ويقاس ذلك ضمن مستويات الانجاز التي تحققها (العجي : 1999) .

وتعرف الجودة ايضاً بأنها القدرة على مقابلة احتياجات المستفيد بل تتخطى ذلك الى قراءة توقعاته مع العلم بأن توقعات المستهلك تختلف من شخص لاخر وتختلف باختلاف العمر والجنس والدوافع الشخصية والموقع الجغرافي والطبقة الاجتماعية والخبرات العملية والعلمية .

بينما يعرفها جابلونسكي (جابلونسكي : 1996) بأنها اسلوب تعاوني مشترك تتمثل باجراءات العمل وبأسلوب المشاركة بين العاملين والادارة يفرض تحسين الجودة وزيادة الانتاجية من خلال فرق عمل مختصة .

ويلاحظ من التعريفات السابقة ان الجودة مفهوم عام يشمل السلع والخدمات وهو يختلف باختلاف وجهات النظر , فهو يرتبط بمدى مطابقة المنتج لمواصفات وخصائص محددة متفق عليها من وجهات رسمية مستقلة وطنية او عالمية , من جهة اخرى يرتبط بمدى رضا وقبول المستهلك او المستخدم لهذا المنتج .

ويشهد مفهوم الجودة حديثاً تطوراً ملحوظاً يتعدى مفهوم الاهتمام بالمنتج نفسه ومتابعة انتاجه والمشاكل التي تطرأ عليه فقط الى مستوى أشمل وذلك بالنظر الى الجودة الشاملة لمختلف المستويات في المنظمة المنتجة عن طريق ما يسمى بادارة الجودة الشاملة , ويتطلب هذا المفهوم وجود معاير ومقاييس دقيقة للجودة الشاملة لمختلف مراحل انتاج السلعة وادارة الانتاج والتسويق والعلاقات مع المجهزين والزبائن ويشمل سياسات المنظمة الانتاجية والمالية ويعمم هذا المفهوم مسؤوليات الجودة لتشمل كافة العاملين في المنظمة على اختلاف مواقعهم وواجباتهم الوظيفية (عرفات , 16 : 1997) , كما ظهر مفهوم اخر ارتبط بالجودة

وهو مفهوم ضمان الجودة الذي يحوي اضافة الى الخصائص المطلوب توافرها في المنتج بعداً زمنياً يمتد الى بعد عمليات البيع واستعمال المنتج (احمد,15 : 1991).

اما فيما يخص نشأة وتطور فكرة حلقات الجودة فمنذ اربعين عاماً مضت كانت توصف المنتجات اليابانية بانها Cheap Oriental Trash لذا لم تكن لها قبولاً في الاسواق العالمية ولم تكن قادرة على تصدير سيارة واحدة حتى عام 1960 , ولكن تبدل الحال بفضل مابذله اليابانيون من اجل تطوير وتحسين جودة منتجاتهم حيث استطاعت الهيمنة على صناعة اجهزة الراديو والتلفزيون وآلات التصوير والعدسات وذلك بفضل تطبيق برنامج رسمي للرقابة على الجودة Forma Quality Controlلتحسين منتجاتهم وفي غضون سنوات قليلة كانت هناك زيادة هائلة في مجالات الاعمال اليابانية التي تطبق المراقبة الاحصائية للجودةStatistical Quality control ويرجع الفضل الى كل من الخبير الامريكي Walter Shewhart من جامعة هارفورد والدكتور W. E. Deming من شركة بل للتليفونات والدكتور Joseph Juran من نيويورك حيث عمل هولاء الخبراء مع العلماء والمهندسين اليابانيين على تطوير مفاهيم رقابة الجودة وتعميقها في الصناعة اليابانية حيث يقدر الزيادة في الانتاج الذي حققته اليابان لكل عام عمل بأكثر من 90% من حيث يقدر المعدل في الولايات المتحدة الامريكية في نفس الفترة بأقل من 3% مما جعل اليابان تحظى بمركز الريادة في العالم في مجال زيادة الانتاج السنوي مع العلم بأن اليابان تفتقر الى الموارد الطبيعية ماعدا العنصر البشري فهي مستوردة 100% من احتياجاتها من الالمنيوم و 99% من البترول و 98% من خام الحديد (في نبأ عاجل من محطة M.B.C الاخبار الاقتصادية ليوم 25- 8 -2003م ان الولايات المتحدة الامريكية استطاعت ان ترفع بزيادة هائلة من معدلات انتاجها واصبحت هي الرائدة في العالم) . ومن المعروف ان بداية الفكرة في تطبيق الجودة ربما جاءت من فكرة الادارة العلمية التي بدأها العالم تيلر Taylar والذي كانت على مفاهيم التخصص وربط الاجر بالانتاج والفصل وتحفيز العاملين من خلال رضاهم عن العمل كوسيلة اكثر فاعلية لضمان انتاجهم (ادريس : 2003) .

ان التعاريف السابقة تخص الجودة في المنظمات بعامة وبذلك يمكن تعميمها على الجامعات ويقدم الباحثين التعريف الاجرائي للجودة على انها مجموعة من المواصفات التي تسعى ادارة الجامعة الى توفيرها في مواردها ونشاطاتها ومخرجاتها بحيث تصبح مخرجات الجامعة قادرة على سد احتياجات المجتمع الحالية والمستقبلية وتكون قابلة للقياس بأعتماد مؤشرات رقابية يتم اعدادها بصيغ علمية حديثة .

ويلاحظ من هذه التعاريف ما يلي :-

1- تعد الجودة من الاهداف الفرعية التي تسعى ادارة الجامعة الى تحقيقها وصولاً الى الهدف

الاساس للجامعة والمتمثل في خدمة المجتمع عن طريق سد احتياجات المنظمات العاملة فيه من الملاكات البشرية المتخصصة .

2- لايقتصر توفر الجودة في المخرجات وانما يشمل عناصر النظام الجامعي الاخرى وبذلك فأن التعريف بتطبيقه مع مفهوم ادارة الجودة الشاملة في ان الجودة تشمل كل المستويات .

3- ان الاهتمام في الجودة لايتوقف عند سد الاحتياجات الحالية للمنظمات وانما يمتد الى الاحتياجات المستقبلية وبذلك فأن التعريف يطبق مع مفهوم ضمان الجودة في توفر البعد الزمني .

4- يمكن للادارات الجامعية الرقابة على الجودة باعتماد المؤشرات التي تقيس مستوى الجودة ومقارنتها مع المؤشرات المحددة مسبقاً وبذلك يتحقق ضمان الجودة باعتماد المؤشرات التي تقيس مستوى الجودة ومقارنتها مع المؤشرات المحددة مسبقاً وبذلك يتحقق ضمان الجودة في التعليم الجامعي .

ومن المعلوم ان اول من طبق مايعرف بمفهوم ادارة الجودة الشاملة على اسلوب ادارة الكليات والجامعات شاملاً للفصول الدراسية هو روبرت كرونسكي وهو اول من نشر كتاباً عن تطبيق هذا المفهوم على الاوضاع والاطر الاكاديمية وهو أول متخصص في مجال تقديم خدمات ادارة الجودة الشاملة للمؤسسات التعليمية (التعليم والعالم العربي , 406 : 2000) .

اما في الوطن العربي فقد شرعت عدة اقطار عربية منها سلطنة عُمان في أدخال جودة التعليم وتطويره في مناهجها وبرامجها التعليمية لتلبية متطلبات سوق العمل المتزايدة من القوى العاملة العُمانية المؤهلة واحلالها محل القوى الوافدة اليها , كما شرعت المملكة العربية السعودية في تنفيذ خطة لتحسين كفاءة ونوعية المعلومات المقدمة للطلبة والمدرسين ذوي الاختصاص وكذلك شرعت دولة الامارات العربية المتحدة بوضع استراتيجية خاصة تتسم بالجودة والنوعية للتعليم والتدريب والتدريس وجعل هذه المناهج تتجاوب مع سوق العمل وتدريب المواطنين واحلالهم محل القوى الوافدة , وكذلك شرعت البحرين بوضع خطة هيكلية للتعليم تعتمد على اسلوب الجودة النوعية للتعليم التقني والمهني منذ عام 1996 .

وفي العراق أدخل نظام قياس الاداء الجامعي بما يسمى بالملف التقويمي عام 1992 الذي ساهم في بنائه النظري عدد من اساتذة الجامعة وعددهم (250 خبيراً) وخلال (4) سنوات ويشمل محورين هما محور النظام (مدخلات وعمليات ومخرجات) والمحور الثاني مجالات النظام وتشمل الخدمات الجامعية والتدريس والطالب والمناهج وطرق التدريس والبحث العلمي والخدمات وطبق على الجامعات والمعاهد العراقية والكليات الاهلية (عبد الغفور , 12 : 2000) .

ب- عناصر ادارة الجودة الشاملة :-

من المعلوم ان ادارة عناصر الجودة تختلف بأختلاف طبيعة المنظمة التي يراد تطبيق الجودة عليها ولكن هناك نقاط ومؤشرات عامة وهامة يمكن تلخيصها فيما يلي (Massy : 2003) :-

1- تحديد سياسة الجودة المراد اتباعها .
2- مراجعة العقد الذي يراد تطبيق اسسه وقواعده .
3- اتباع دليل الجودة المراد تنفيذه سواء كانت في شكل أجراءات او قواعد و تعليمات .
4- وضع معايير في شكل مقاييس أداء .
5- وضع نظام الجودة حتى يمكن اتباعه بواسطة كل موظف بالمنظمة حسب تخصصه واهدافه واغراضه .
6- تحديد اسلوب تحليل تكاليف الجودة بهدف التعرف على نواحي الانفاق والقصور ومعرفة التمويل اللازم لكل مرحلة .
7- العمل على ضبط العمليات من ناحية الرقابة والمتابعة والمراجعة الدورية لخطوات التنفيذ .
8- القيام بعملية الفحص والاختيار بغرض ضبط اجراءات العمل والتأكد من سيره حسب الخطة المرسومة للتنفيذ .
9- تفعيل قدرات العاملين بالتدريب والعمل على الاستفادة منها لرفع الكفاءة والابتكار والدافعية والتحفيز .
10- مراجعة اجراءات الجودة لمعرفة نواحي القصور ومعالجتها ودعم نقاط القوة.
11- متابعة اجراءات التسجيل في سجلات الجودة ومتابعة تنفيذ الملاحظات الهادفة .

ت- اهتمام المنظمات بنظم الجودة الشاملة :-

تنظر ادارة المنظمة للجودة الشاملة على أنها نظام أداري متكامل يؤدي الى زيادة الربح (العائد مادي او معنوي) وتحقيق اعلى فاعلية ممكنة مع كفاءة في الأداء ربما يضمن كافة الاجراءات الادارية المختلفة بذات الموارد المتاحة وبأقل كلفة مالية ممكنة , ومما زاد من اهتمام ادارات المنظمات بادخال نظم الجودة الشاملة زيادة التعاملات العالمية والغاء الحواجز وازدياد حدة المنافسة وما أصاب العالم من ثورة تكنولوجية هائلة سواء في وسائل الاتصالات او آلات الحوسبة

وغيرها .

لاشك ان الأسلوب الرئيسي لتطبيق نظم الجودة الشاملة هو رفع مستويات الأداء وتحسين كفاءة العمليات الانتاجية والخدمية مع تبني الادارة العليا فكرة التطوير والتحديث المستمر في المنظمة (Adams : 1998) .

ث- مراحل تخطيط الجودة (المركز العربي للتطوير الاداري : 1993) :

يعتبر التخطيط من اهم الوظائف الادارية وهو المدخل لتحقيق اهداف المنظمة سواء كانت انتاجية او خدمية ولانجاز التخطيط عن طريق ادارة الجودة الشاملة يمكن اتباع الخطوات التالية :-

1- تحديد اهداف الجودة الشاملة : يتم في هذه المرحلة تحديد الاهداف الرئيسية التي تسعى المنظمة الى تحقيقها كتعظيم الارباح او تحقيق التنمية الشاملة او احتلال اكبر مساحة سوقية .

2- تحديد العميل : والمقصود بالعميل هما العميل الداخلي وهم العاملين بالمنظمة حيث أن تحقيق الجودة تعتمد عليهم كما ان العملاء الخارجين (المستهلكين) للسلعة او الخدمة هم الذين توجه اليهم نتائج الجودة للحصول على رضاهم , ويمكن التركيز على العملاء ذوي الثقل النوعي لتحقيق اهداف الجودة وهم القلة الغالبة على ضوء مبدأ باريتو والذين تتراوح نسبتهم بين 20% و 80 % بمعنى ان نسبتهم العددية لاتزيد على 20% ولكن ثقلهم التعاملي لايقل عن 80 % .

3- تحديد احتياجات العميل : وهي قدرة المنظمة على معرفة احتياجات العملاء و ترتبط الجودة بنوع الخدمة او السلعة والالتزام بمواعيد التسليم او الحصول على الخدمة و السعر و الخدمة ما بعد البيع (احمد : 2003) .

ج- مراحل تطبيق الجودة (زين العابدين : 2002) :

1- مرحلة التحضير لعملية التطبيق .

2- مرحلة توثيق نظام الجودة .

3- مرحلة تطبيق النظام الموثق .

4- مرحلة المراجعة الداخلية للنظام المطبق و مراجعة الاداء .

1/ مرحلة التحضير للتسجيل والحصول على شهادة المطابقة .

الشهادة هي إحدى الخطوات الموجهة لرضا المستهلك , ان نظام جودة الاداء الموثق توثيقاً حسناً و المدار ادارة حسنة تتطلب اجراءاتها اتباع و احترام القواعد و الالتزام و الاصرار المستمر من يوم عمل لاخر , إذ أن تواجد عناصر نظام الجودة في المنظمة ستظمن ان جهود تحسين الجودة المترتبة عليها مبنية على أساس قوي ,

وان (الايزو 9000) ويجب ان تنشر في كافة اركان المنظمة لكي تتأكد من التحسين الكلي .

ومن المفيد ان يوضح الباحثين ان بعض المنظمات تركز في قيامها بالحصول على شهادات الجودة (كالايزو) على الجانب المظهري والدعائي متناسية جوهر الموضوع والذي أنشأت من اجله هذه الشهادة وهو التركيز على التحسين المستمر للا داء مما يفقدها وجودها في الاسواق في ظل منافسة شرسة .

ومن الامثلة التي يمكن ان يسوقها الباحثين في هذا المجال ما آلت إليه شركة والآس المتخصصة في توزيع الانابيب التي قامت بتطوير نظم معلوماتها وحازت على جائزة (مالكوم بالدريج) واصبحت أول شركة صغيرة تحصل على مثل هذه الجائزة تقديراً لجهودها في تحسين الجودة الوطنية ولكن نلاحظ نسبة لتكبدها مصروفات باهظة قامت برفع أسعار منتجاتها مما افقدها رضاء المستهلكين ونلاحظ بعد عامين من حصولها على هذه الجائزة أجبرت الشركة على إعلان إفلاسها (زين العابدين : 2003) .

2/ مرحلة توثيق نظام الجودة (Milakovich : 1992) :

2-1 – إعداد دليل الجودة .

2-2- توثيق الإجراءات وتعليمات العمل واعداد الاستمارات .

2-3- إعداد الوثائق الإرشادية .

3/ مرحلة تطبيق النظام الموثق (جابلونسكى : 1996) :

3-1- التركيز على رضاء العملاء : لكي تتمكن المنظمة الإنتاجية او الخدمية من الحصول على رضاء عملائها من المستهلكين او المستفيدين لابد من تقديم الخدمة او السلعة التي ترضي الزبون ولن يتأتى الوصول لهذه المرتبة إلا بناء على رضاء العاملين داخل المنظمة حيث يقع على عاتقهم رفع مستوى إنجازاتهم و أدائهم المتميز في تحقيق مستوى الجودة المطلوبة و زيادة التواصل مع العملاء الخارجين وكسب ولائهم لكل منتجات المنظة المعنية من الخدمات و السلع .

2-3- التركيز على العمليات و النتائج معاً : يجب التركيز دائماً على وجود حلول مستمرة للمشاكل التي تعوق تنفيذ سياسة تحسين جودة المنتجات و الخدمات .

3-3- العمل على منع وقوع الأخطاء : وذلك باستخدام معايير أداء مقبولة و معروفة لقياس مستوى جودة الأداء عند القيام بتنفيذ المنتج الخدمي او السلعي وذلك بالتنبؤ باحتياجات العملاء مبني على حقائق .

4-3- تحريك الكوامن لدى العاملين : وذلك باشراكهم في تنفيذ حلقات الجودة كما تعمل الادارة على اعداد سياسة الحوافز والاجور كأحد الوسائل التحفيزية واستخدام أسلوب الجزرة بدلاً من العصا .

5-3- ان تكون القرارات مبنية على حقائق : يجب خلق فرص تحسين الاداء بأسلوب المشاركة بين الافراد العاملين والادارة معاً وذلك بتفهم معوقات العمل وتحديد المشكلات من خلال المعلومات الصحيحة المستقاة من داخل وخارج المنظمة حيث تعتمد الجودة الشاملة على ايجاد الحلول الجذرية للمشكلات .

6-3- التغذية العكسية للمعلومات : يعتمد هذا المبدأ على تفعيل وتنشيط سبل الاتصالات بين العناصر البشرية (المستهلكين او المستفيدين) من ناحية المنتجات الخدمية والسلعية المقدمة لهم من ناحية اخرى وذلك في الموعد المحدد ومع متابعة خدمات ما بعد البيع او الخدمة .

ح- اهداف تطبيق الجودة الشاملة (الملاح : 2000) :

1- العمل على ترشيد تكلفة الانفاق وتخفيض الفاقد وذلك بالعمل على تجنب الأخطاء التي ترتكب عند التنفيذ ومحاولة الوصول لتحقيق الأهداف المنشودة دون أي انحراف .

2- العمل على رفع مستوى جودة كل من السلع والخدمات المقدمة للجمهور بحيث ترضي أطراف المنظمة من جانب والعملاء من جانب آخر .

3- من المؤكد ان عمليات الرقابة والمراجعة المستمرة للأداء تؤدي الى تجويد الاداء .

خ- أهم الأسس المرتبطة بأسلوب الجودة الشاملة (عبد العزيز : بدون تاريخ) :

تتركز عملية التحسين المستمر على أسس هامة ترتبط بأسلوب الجودة مباشرة منها على سبيل المثال : -

1- التركيز على رغبات العملاء .
2- التحسين المستمر للاداء .
3- التعاون الجماعي التكاملي بدلاً من المنافسة .
4- الوقاية من الاخطاء بدلاً من التفتيش والرقابة .
5- المشاركة الجماعية بين العاملين والادارة والمتابعين .
6- اتخاذ القرارات بناء على الحقائق العلمية .

د- الاثار الايجابية لتطبيق ادارة الجودة الشاملة (Hutchis : 1986) :

1- تخفيض في التكلفة و تخفيض في نسبة الأخطاء .
2- تؤدي الى تبسيط الاجراءات .
3- العمل على السيطرة على تكاليف التشغيل .
4- مراقبة الهدر في الوقت .
5- العمل على زيادة الانتاج (سلعي وخدمي) وتخفيض نسبة التسرب الوظيفي (نقص معدل الدوران الوظيفي) .
6- العمل على ارضاء العملاء والعاملين بتخفيض الشكاوي المقدمة منهم .
7- العمل على تخفيض نسبة المرتجعات .

ذ- أهم العقبات التي تواجه المنظمات عند تنفيذ الجودة الشاملة (Bryan :1998):

1. صعوبة التفرقة بين تنفيذ الشعارات دون تحقيق رؤية فكرية ناضجة كتلك التي تعمل على تحقيق اهداف الجودة الشاملة .
2- التركيز على أيجاد آلية جديدة مختلفة لتحسين الجودة بما في ذلك الصيانة دون التجديد .
3- عدم استخدام تقنية مناسبة لحل المشكلات اوعدم استخدام أدوات تواجه بها معوقات العمل .
4- ابداء المسؤولين لأعذار واهية بعدم ضرورة او عدم الحاجة لتطبيق نظم الجودة .

5- نقص مهارات العمل المكتسبة في البيئة التعليمية العربية لتنظيم العمل في المنظمات الكبيرة او متعددة الجنسية او غيرها من منشآت القطاع الخاص الكبيرة .

6- عدم القدرة على ابتكار وصفات فنية تناسب مشاكل المنظمة وتلائم ظروفها .

ر- تخطيط الموارد البشرية لتطبيق الجودة الشاملة :

1- يتم تخطيط القوى البشرية لتحقيق الجودة الشاملة بغرض التغلب على استرتيجيات المنافسين .

2- أتباع التعامل مع الموظفين : وهي تعتمد على الاتكاء على مصادر القوى البشرية الداخلية او بمساعدة الجهات الخارجية .

3- اتباع اسلوب التقييم : تحديد درجات التكامل بين مستويات التنسيق المختلفة بتحديد سلوك الاداء وتقييمه في مرحلة النتائج .

4- اسلوب التخطيط : وذلك باتباع الاسلوب الرسمي وغير الرسمي ومعرفة اتجاهات الادارة الملتزمة او المرنة واتباع اسلوب التخطيط على المستوى القصير الاجل او طويل الاجل .

ولاتختلف اهداف الجودة الشاملة في المنظمات المختلفة عنها في مجال الجامعات وان كانت لكل منظمة خصوصيتها واهدافها الخاصة مما ينعكس على الاهداف الرئيسية لتطبيق الجودة الشاملة .

ز- مفهوم الجودة الشاملة في مجال الجامعات :

ضرورة اختيار معدلات نمطية للاداء وبناء منظومات لادارة الجودة بالكليات الجامعية والتي يجب ان يشارك فيها الجميع لضمان البقاء والاستمرارية وهو اسلوب لتحسين الاداء والوصول الى النتائج بكفاءة افضل .

ويعد نظام الجامعة من الانظمة المفتوحة كونه يتفاعل باستمرار مع البيئة التي تحيط به ويتاثر بها من خلال ما يحصل عليه منها على المدخلات كما يؤثر فيها من خلال ما يقدمه لها من مخرجات (صالح , 99 : 1987) .

وتتمثل مدخلات النظام الجامعي بالموارد التي تتاح لها من أجل ممارسة نشاطاتها وتحقيق اهدافها وتتمثل بالموارد البشرية (الطلبة , التدريسيين , الملاكات البشرية المساعدة الاخرى) و الموارد المادية كالأجهزة والمعدات والمباني والاثاث والوسائل التعليمية والموارد المعلوماتية كالمناهج الدراسية والانظمة والقوانين والتعليمات التي تحكم عمل الجامعة(حسن ,31 : 1988) .

اما النشاطات فهي العمليات التي تجري داخل النظام الجامعي بقصد تحويل شكل وطبيعة الموارد

الداخلية للنظام (المدخلات) وتقديمها في صورة جديدة على شكل مخرجات (الخشاب , 98 : 1983) .

ويقصد بالمخرجات سلسلة الانجازات الناتجة عن النشاطات السابقة وهي التي تمثل قيمة ما تساهم به الجامعة لسد حاجات المجتمع واشباع رغباته وتحقيق الاهداف التي انشئت من اجلها (الخشاب ,81 : 1983) .

وتشير التغذية العكسية الى رد فعل البيئة تجاه مخرجات نظام الجامعة وتكون على شكل بيانات تدخل النظام , وبذلك يكمل نظام الجامعة دورته , أذ يعد آيصال المخرجات الى البيئة المحيطة التي دفعت الثمن مقدماً من خلال ما زودت به الجامعة من مدخلات , وطبيعي ان يكون رد فعل البيئة تجاه حجم المخرجات ومستوى جودتها حافزاً للمجتمع على تقديم مدخلات أفضل (الكبيسي , 6-7 : 1986) .

ويتبين مما تقدم ان نظام الجامعة يُعَدُ فريداً في خصائصهِ , أذ يمثل العنصر البشري أهم مدخلاته وكذلك أهم مخرجاته , كما يضم اعلى شرائح المجتمع علماً وثقافة وتتمثل بالملاكات التدريسية ويضم أعلى شرائحه قوة وشباباً وتتمثل بالطلبة ويقدم للمجتمع أفضل مستلزمات تنميته كفاءة وتخصصاً وهم الخريجين (Harbi , 70 : 1982)

س- لماذا تطبق الجودة الشاملة (بالكليات الجامعية) ؟ (ماضي : 2002) :

وجود المنافسة بين الجامعات الحكومية والخاصة من ناحية والوطنية و الاجنبية من ناحية اخرى واستمرار هذه المنافسة وزيادة حدتها بفعل العولمة خلقت تحديات لم تكن للاسف في صالح الجامعات الوطنية لعدم قدرتها على المواكبة مما خلق (الزبيدي : 2003) :-

1- تدني الانتاجية في المجالات المختلفة لخريجي الجامعات الوطنية .
2- نقص نصيب الشركات الوطنية من السوق العالمي بسبب عدم تنافسية الموارد البشرية الناتجة من التعليم الجامعي الحالي .
3- تزايد البطالة بين خريجي الجامعات الوطنية .
4- زيادة العرض عن الطلب من خريجي الجامعات الوطنية في الاونة الاخيرة .

ومن المعلوم ان ادارة الجودة الشاملة هي ثقافة جديدة يجب ان تتبناها الكليات الجامعية وتهتم بالعناصر التالية :

1- التركيز على الطلاب والمستفيدين منهم .
2- اعتبار الجودة كجزء لايتجزأ من استراتيجية الكلية .
3- اعتبار الجودة فلسفة وآلية وأداة اساسية في ادارة الكلية .
4- العمل على مشاركة الادارة والعاملين على تنمية واطلاق الطاقات و الامكانيات لتنفيذ معدلات الجودة بفاعلية عالية .
5- مطابقة برنامج التحسينات المستمرة والتي لا تنتهي .
6- اعتبار كل فرد في الكلية مسؤول عن الجودة .

ولابد ان تعمل مجموعة من المنظومات معاً لتحقيق الجودة الشاملة وهذه المنظومات هي :-

1- ادارة الكلية او الجامعة .
2- الطلاب .
3- الموارد البشرية بالجامعة .
4- الموارد البشرية الخارجية ذات الاهتمام .
5- منظومات تشغيل الكلية .

ولتحقيق الكيف وليس الكم تعتمد الكلية على (زين الدين : 1996) :

1- الأساتذة .
2- الطلاب .
3- المباني .
4- العاملين .
5- المعامل ومراكز الحاسوب .
6- مراكز التوظيف .

وللعمل على تطبيق مبادئ كروزبي في التعليم الجامعي يجب مراعاة المؤشرات التالية : -

1- معرفة ان الجودة الجامعية تعني تطابق المواصفات النمطية المتفق عليها مسبقاً .
2- العمل على منع وتجنب الانحرافات.
3- ان يحقق معدل الأداء اقل الأخطاء .
4- تطبيق مبدأ الالتزام .
5- العمل على الاستثمار في الموارد البشرية والتأكيد على التعليم المستمر .
6- مراجعة وتقويم الأداء مع التحسين المستمر .

ويجب ان لا يغفل عن بالنا القضايا المثارة حالياً وهي الاصالة والتأصيل من ناحية والعولمة والمعاصرة من ناحية اخرى ويجب ان تكون الكليات الجامعية هي رأس الرمح في العمل بآليات مختلفة لفك هذا الصراع وتحقيق التحول بشكل متناسق وبما لا يحدث أي فجوة في المجتمع .

وعلى الرغم من تعدد الآليات والأساليب إلا أن تعديل السياسات و الأساليب و تطوير السلوكيات مع التركيز على جودة المخرجات والبحث عن اطار متكامل للتطوير بما يحقق القدرة على التنافس والبقاء والنمو هو الأسلوب الأمثل للوصول الى ما تصبو إليه الكليات الجامعية من تطبيق ادارة الجودة الشاملة المعنية بها (النجار : 2002) .

ويجب أن تضع ادارة الكلية نصب آعينها الأهداف الرئيسية لتطبيق الجودة الشاملة وهي تتلخص فيما يلي (فرحات : 1416هـ) :

1- تحسين رضاء الطلاب .
2- زيادة ثقة الطلاب .
3- تحسين مركز الكلية في الأسواق المحلية و العالمية .
4- تحسين نصيب الجامعة في سوق العمل .
5- ربط الجامعة بالبيئة .

ويمكن قياس نجاح الكلية المعنية على تطبيقها لادارة الجودة الشاملة بتحقيق ما يلي (حكيم : بدون تاريخ) :

1- تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين .
2- تحقيق رضاء الطلاب و المستفيدين منهم .
3- تحقيق الابتكار و التجديد و الاختراعات والبحوث الجديدة .
4- تحقيق التطوير والفعالية التنظيمية للكلية .
5- تحقيق النتائج والاداء المميز .
6- تحقيق التمويل الذاتي وتنوع الايرادات .
7- تحقيق التفاعل المنشود مع البيئة .
8- واذا ما تحقق ذلك فان الكلية تضمن مركزها التنافسي .

ماهي المكاسب الرئيسية التي تحققها الكلية بتطبيقها لادارة الجودة الشاملة ؟

1- نقص التكاليف وتقليل الفاقد .
2- خلق الرضا الوظيفي بين العاملين .

3- تنمية الموارد البشرية .
4- تعظيم دور الجامعة في التنمية الشاملة .
5- الحفاظ على القيم والاخلاق .

ثالثاً - الجانب التطبيقى :

اعتمدت هذه الدراسة في جانبها التطبيقي على البيانات التي قام بجمعها بعض الباحثين في ذات المجال وان كانت النتائج التي توصلوا اليها قد تختلف بعض الشيء عن ما توصل اليه الباحثين وكذلك فروض البحث بالاضافة الى المقابلات الشخصية التي قام بها الباحثين مع الاساتذة بالكلية وبعض الكليات الاهلية الاخرى المماثلة .

الكليات المعنية هي الكليات الاهلية .

وتنقسم اقسام الكليات الاهلية في العينة المختارة الى الاقسام التالية :

- قسم المحاسبة .
- قسم ادارة الاعمال .
- قسم علوم الحاسبات .
- قسم تاريخ وجغرافية .
- قسم القانون .

وسنبين في الملاحق المرفقة الاحصاءات عن عدد أعضاء هيئة التدريس والطلاب وعدد القاعات للثلاث سنوات (2001/ 2002), (2003/2002), (2004/2003) على التوالي .

الكليات المعنية بالجامعات الاهلية : -

اقسام التجارة او العلوم الادارية او اقسام الاقتصاد او اقسام اخرى بالجامعات الاهلية الخاصة تعني دائماً بالعلوم المالية والاقتصادية والعلوم المصرفية والعلوم الادارية والقانونية والاجتماع والحاسبات وتعتبر الكليات المعنية بالدراسة وهي كليات الجامعات الاهلية من الكليات ذات الصيت الممتاز في اوساط الجامعات بالاضافة الى انها الكليات ذات الاعداد الكبير في طلابها ان بها طلاب نظاميون للاربعة سنوات للحصول على درجة البكالوريوس نظام القبول فيها عن طريق لجنة القبول بالكليات ضمن الشروط التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي لمقاعد القبول الخاص (بنفقات خاصة) وذلك حتى تستطيع الجامعات ان تحصل على موارد ذاتية تسير بها نظام عملها اذ ان

الاعتمادات التي توفرها الوزارة غير كافية وليست هنالك موارد من المؤسسات او الشركات كما في بعض البلاد الاخرى .

كذلك لدى الجامعة كبار السن وذلك باتاحة الفرصة لاولئك الذين فاتتهم فرص التعلم العالي لاكمال الجامعة وهم يزاولون أعمالهم ولاشك ان ذلك يرفع الكادر الوظيفي في العراق .

وسيحاول الباحثين دراسة تطبيق عن مدى تطبيق الكليات الاهلية لادارة الجودة الشاملة او على الاقل المام القائمين على اداراتها او أساتذتها بمفهوم الجودة وان لهم الرغبة في تأكيدها والعمل على تطبيقها .

ولكي تحظى ادارة الجودة في الجامعات الاهلية بالنجاح يجب متابعة العوامل التالية:

- تحديد الهدف الاستراتيجي ثم تقسيمه الى أهداف فرعية يمكن ان تكون سنوية او كل 3 سنوات وذلك على ضوء التحسينات المحددة والقابلة للقياس .
- يجب ان تكون هذه الاهداف متفقة ومنسقة مع الاهداف العامة للدولة والمجتمع ككل .
- يتبع تحديد الاهداف وضع خطة التنفيذ على شكل خطوات عمل .
- يجب ان يقوم بتنفيذ هذه الخطوات كل المجموعات التي سبق وان أشار اليها الباحثين وهم الاساتذة والطلاب والعاملين ومعهم ادارة الجامعة او الكلية المعنية مع توفير الادوات المساعدة من معامل وحاسبات وقاعات .
- قياس العوائد او النتائج والتي يجب ان تنقسم : -

1- العائد الاعلى (تحقيق المعدلات المطلوبة)

ومرفق في الملاحق التطور الذي طرأ على الطلاب والاساتذة وكذلك قاعات المحاظرات للسنوات الثلاث الاخيرة (2002/2001) , (2003/2002), (2004/2003) على التوالي بالاضافة الى نتائج الاستبيان حول (11) محور وبمقارنة النسبة بين عدد الطلاب الى عدد الاساتذة في الكليات الاهلية مع المقارنة بالنسب في بعض أنحاء العالم تكون كما يلي :

فأذا علمنا ان هذه النسب في بعض أنحاء العالم كما يلي :-

	طلاب	استاذ
– امريكا	7	1
– المانيا	15	1
– فرنسا	12	1
– بريطانيا	14	1
– جمهورية مصر العربية	120	1
– دولة الكويت	80	1
– السودان	200	1

وذلك يعكس مدى ما يعانيه الطلاب في الاستيعاب والذي نوصي :.

1. زيادة عدد الاساتذة ليواكب اعدادهم نسبة الزيادة المضطرة في اعداد الطلاب .

2– زيادة القاعات لتسع الاعداد الهائلة من الطلاب .

3– الاستمرار في سياسة الجامعة في تجهيز الكليات بالمعدات والادوات الحديثة المساعدة في العملية التعليمية وزيادة المعامل والالات الحاسبة .

وتؤكد دراسة قام بها Coatc في الولايات المتحدة لمعرفة مدى تطبيق الجامعات للجودة الشاملة وكانت نتيجة الدراسة التي طبقت على مدى (25) جامعة ان عدد (17) فقط هي التي تطبق الجودة في جامعاتها وعليه فأننا لسنا على مستوى من التخلف وانما على الدرب سائرون .

ومن خلال اجابات الاساتذة عينة البحث على الاستبيان لـ (11) محور وتفرعاته ونتيجة المقابلات تمكن الباحثين من الوصول للنتائج الاتية : –

(1) الوعي بمفهوم الجودة الشاملة :

كانت نسبة الاجابات 39،5% وهي اقل من النصف وكانت الاجابة بعدم التأكد 43% في حين ان غير الموافقين كانت 17،5% وبهذا يمكن ان نقول أنها ايجابية الى حد ما .

(2) مدى اقتناع ودعم ادارة الكليات بفلسفة الجودة الشاملة :

كانت الاجابات بالموافقة بنسبة 37،5 %

في حين ان عدم التأكد كانت 32،5 %

والاجابات السالبة كانت حوالي 30 %

وهذا ايضاً في صالح دعم ادارة الكليات بفلسفة الجودة .

(3) الاهتمام بالمستفيدين (الطلاب) من الجودة :

كانت النتيجة الموجبة 40 %

في حين ان غيرالمتأكدين كانت نسبتهم في حدود 28،6 %

والاجابات السالبة 31،5 % تقريباً وهذه ايضاً في صالح الاهتمام بالمستفيدين والعمل على تخريج جيل متعلم ناهج علمياً .

(4) تكوين فرق عمل (اي استعداد الاساتذة للعمل من خلال فرق العمل) :

اظهرت نتيجة الدراسة ان نسبة الموافقين كانت 57،5 %

في حين ان نسبة غيرالمتأكدين كانت 30،5%

وغير الموافقين 12 % فقط مما يؤكد مدى استعداد الاساتذة في المشاركة في فرق العمل مما يؤكد رغبتهم واهتمامهم بتطبيق الجودة الشاملة .

(5) مدى اهتمام ادارة الكليات بتدريب العاملين :

كانت الاجابات الموافقة بنسبة 56،8 % وهي كبيرة اذا ما قورنت مع عدم الموافقه التي حظيت بنسبة 17 % فقط .

(6) مدى أظهار التقدير والاحترام للعاملين :

كانت الاجابة بالموافقة 44،8 % في حين ان عدم الموافقة 27 % فقط وعلى الرغم من هذه النتائج الايجابية الا ان الباحثين يعتقدون ان عدم اشراك الطلاب في الاستبيان يعتبر قصور في البحث حيث ان الطالب وهو الركيزة الاساسية في العملية التعليمية يجب اشراكه في التقييم ولم يتمكن الباحثين من ذلك لظيق الوقت .

وبشكل عام يتضح ان الكليات الاهلية المعنية تضع نصب اعينها اهمية الجودة الشاملة وتؤمن بفلسفتها ولاشك انها ستعمل على تطبيقها ولاسيما وكما ذكر الباحثين في بداية البحث ان ادارة الجامعة وجهت بتطبيق نظام الجودة الشاملة بالجامعة وان الكليات الاهلية لابد ان تكون على رأس الكليات التي تقوم بتطبيق مبادئ الجودة الشاملة وان كان الباحثين يروا ان هناك بعض السلبيات في عدم مواكبة اعداد الاساتذة والقاعات الدراسية للزيادة في اعداد الطلاب وعلماً بأن هناك اهتمامات ايجابية من الجامعة والكلية بتحسين ادوات البحث والدراسة يأمل الباحثين ان تؤتي أُكلها مع بداية عامي الدراسة 2007 / 2008 واذا ما رجعنا الى الفروض التي ساقها الباحثين فأن نتيجة الدراسة تؤكد صحة الفروض وان كانت لم تجب على كل التساؤلات المطروحة نأمل ان يكون هناك بحوث تالية لتكملة المشوار .

(7) مستوى التركيز على الجودة الشاملة بالكليات (مدى اعداد المقاييس المسبقة وتحديد الاولويات .. الخ)

اظهرت نتيجة الدراسة ان الموافقين كانت نسبتهم 33 % في حين ان غيرالموافقين كانت نسبتهم 34،5 % وهنا يمكن ان تكون النتيجة متساوية او لصالح عدم الموافقة على تركيز الجودة .

(8) مفهوم الجودة الشاملة الكلية:

الذين يؤكدون مفهومهم للجودة كانت نسبتهم 47،3 % وغيرالمتأكدين 33،5 % في حين ان غيرالموافقين كانت نسبتهم 19،2 %

(9) وجود مقومات لادارة الجودة الشاملة :

نسبة الموافقة والتأمين لوجود المقومات كانت 62،25 % وغير المتأكدين 22،5 % وغير الموافقين 15 % فقط .

(10) هل تواجه عملية تحسين الاداء بالكليات بعض المعوقات :

كانت نسبة الموافقة على وجود معوقات 57،7 % ونسبة غير المتأكدين 17 % وغير الموافقين (الذين ينفون وجود معوقات) كانت نسبتهم 25،5 % وهذا يؤكد وجود المعوقات .

(11) اهتمام الرئيس المباشر بتقديم الدعم والمساعدة للعاملين :

كانت نسبة المؤيدين 71،8 % وغير المتأكدين 15 % في حين كانت نسبة غير الموافقين 13،2 % .

ومن خلال البيانات المذكورة يتضح ان :-

1- نسبة الزيادة في اعداد الطلاب بأعتبار ان العام الدراسي (2001/2000) هي سنة الأساس كان كما يلي :-

	نسبة الزيادة
- السنة 2002/2001	%5
- السنة 2003/2002	%15

2- الزيادة في المحاضرات لم تصاحب هذه الزيادة أي زيادة في قاعات المحاضرات .

3- الزيادة التي طرأت على أعضاء هيئة التدريس

نسبة الزيادة

- السنة 2002/2001 %1,5
- السنة 2003/2002 %3

يتضح ان الزيادة في اعداد الأساتذة كانت بنسبة 1,5% ,3% , للعامين على التوالي

وهي نسبة ضئيلة في رأي الباحثين وأذا عقدنا النسبة بين إعداد الطلاب وإعداد هيئة التدريس لوجدنا ان النسبة هي :-

	الطلبة	الاساتذة
2001/2000	182	1
2002/2001	189	1
2003/2002	215	1

وهنا يرى الباحثين ان يزداد عمل الأساتذة وان تعمل ادارة الجامعة على زيادة التعيين في السنوات القادمة .

رابعاً - الأستنتاجات والتوصيات والمقترحات :

أ – الأستنتاجات :

تتلخص النتيجة العامة للبحث في توفير الامكانيات الواسعة لتطبيق ادارة الجودة الشاملة الكلية بغرض تحسين الاداء بالكليات الاهلية وذلك للاسباب الاتية :-

1- الاتجاه الايجابي بين الاساتذة نحو التطبيق .
2- الاتجاه الايجابي من ادارة الكليات نحو التطبيق بتقديم الدعم والمساندة كوسيلة لتحسين الاداء.
3- من أهم المعوقات التي تواجه تحسين الاداء بالكليات الاهلية قصر الوقت اللازم لانجاز المهام المطلوبة وعدم وجود الدعم والمساندة لانجاز العمل .
4- للجودة اثر في تطوير العملية التدريسية تعتمد على جهل الخصائص والسمات المعيارية العالمية وبخاصة جائزة مالكولم بالدريج الوطنية للجودة (Malkolm Baldrige) .
5- يمكن ادخال الجودة في العملية التدريسية الجامعية وبخاصة في الكليات الحكومية والاهلية , وهذا ما اثبتتهُ الدراسات التي طبقت في الجامعات الامريكية والبريطانية ودول اخرى .
6- تتأثر الجودة بالعولمة الاقتصادية والعلمية وذلك لمسايرة روح العصرين تطور نظم معلوماتية

ووسائل الاتصال المختلفة .

7- تحتاج الجودة عن الطالب والاستاذ الجامعى والمنهج والادارة الجامعية مجموعة من المهارات الفعلية والابداعية في زيادة وممارسة الاداء لغرض تحسين العملية التدريسية الجامعية .

ب- التوصيات والمقترحات :

1- يوصي البحث بأدخال مادة " ادارة الجودة الشاملة " ضمن مقررات مرحلة البكالوريوس علماً بأن هذه المادة مضمنة في برامج الدراسات العليا .

2- عمل دليل بالكليات الاهلية لتنفيذ اجراءات العمل الاداري .

3- الاسراع في تكملة المباني التي بدأت الكليات في الشروع فيها حتى يمكن استغلالها في العام الدراسي 2008/2007 .

4- زيادة تعيين الاساتذة في الاختصاصات المختلفة .

5- يوصي البحث بالعمل على بث فكرة ان الكليات الاهلية هي ملك لجميع العاملين بها وهو مايعرف بالادارة الذاتية .

6- العمل على اقامة ورشات عمل او كورسات تدريبية على الجودة الشاملة لموظفي الكليات وخلق تألف بين العاملين وبيئة العمل .

7- الاستمرار في سياسة تحديث المعدات والادوات المساعدة بالكليات .

8- استخدام اساليب القيادة الكارزمية Charismatic Leadership والتي تركز على زيادة القدرات المعرفية في استخدام الوسائل الادارية Intermental Leadership .

9- يوصي البحث باجراء دراسة مماثلة عن الكليات الحكومية وحسب اختصاصها .

10- يقترح البحث بتوحيد مقاييس الجودة بين اقطار الوطن العربي .

11- يقترح البحث باجراء دراسات مقارنة بين الكليات المتناظرة في تطبيق الجودة.

المراجع والمصادر :-

اولاً- المصادر العربية :

1- أديب يوسف , الخشاب , " تطوير التفاعل بين الجامعات والقطاع الاشتراكي " , دراسة نظرية وتطبيقية , رسالة ماجستير غير منشورة , جامعة الموصل,1983 .

2- جعفر عبد الله إدريس , اثر الجودة الشاملة على تسويق خدمات الكهرباء بالسودان ـ رسالة دكتوراه غير منشورة جامعة النيلين , 2003 .
3- خالد بن سعد عبد العزيز بن سعيد , تطبيق الجودة الشاملة في القطاع الصحي .
4- زين العابدين عالم مصطفى أحمد , اثر الجودة الشاملة في اداء المنشآت ـ رسالة دكتوراه غير منشورة جامعة النيلين , 2003 .
5- سلطان تركي , هندسة التغير الجذري نغمة الاداء المنهجية و التطبيق , القاهرة : 1996م .
6- صالح مهدي , صالح , " واقع نظام ادارة الافراد في جامعة البصرة " , رسالة ماجستير غير منشورة , جامعة البصرة , 1989 .
7- عادل , بلبل , " الايزو ومتطلباته " , مجلة هندسة التغيير الجديدة في الادارة , السنة الاولى , العدد الاول , ابريل , 1990 .
8- عامر , الكبيسي , " بعض المفاهيم المعاصرة في ادارة الجامعات وتطويرها " , المؤتمر العام الثالث لاتحاد الجامعات العربية , بغداد , 1986 .
9- فاروق احمد فرحات , جوهرة ادارة الجودة الشاملة من خلال المعرفة والتطبيق ـ الرياض دار بريق العارف للنشر والتوزيع , 1416 هـ .
10- د. فريد زين الدين , ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية ـ كلية التجارة جامعة الزقازيق , 1996 م .
11- فريد عبد الفتاح زين العابدين , تطبيق ادارة الجودة الشاملة بين فرص النجاح .. ومخاطر الفشل ـ كلية التجارة جامعة الزقازيق , 2002م .
12- فريد النجار,ادارة الجامعات بالجودة الشاملة ـ كلية التجارة جامعة نبها, 2002.
13- كامل علوان الزبيدي , الجودة الشاملة ودورها في تقويم مؤسسات التعليم العالي حاضراً ومستقبلاً , بحث مقدم الى ندوة التعليم العالي , رؤية شاملة , دورة في الارتقاء في خطط التنمية , دمشق الفترة 1-3 / 9 / 2003 .
14- ماهر العجي , دليل الجودة في المؤسسات والشركات ـ مركز الرضا للكمبيوتر دار النشر , 1999م .
15- محمد حسن , حربي , " التقارير السنوية اطار لقياس كفاءة الجامعات " , الندوة العلمية والتربوية السابعة لجامعة الموصل , ايار 1988 .
16- د. محمد توفيق ماضي , تطبيقات ادارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي

الصحة والتعليم ـ كلية التجارة جامعة الاسكندرية , 2002م .

17- المركز العربي للتطور الاداري , دور التخطيط التنظيمي في ادارة الجودة الشاملة ـ دراسة حالة الجامعات الاردنية الاهلية , 1993 .

18- مصطفى حكيم , الجودة الشاملة في القطاع الصناعي السوداني ـ رسالة ماجستير غير منشورة جامعة امدرمان الاسلامية .

19- منعم جلوب , زمزير , " ادارة الانتاج والعمليات " , دار زهران للنشر والتوزيع , عمان , 1995 .

20- نزار عبد المجيد,البرواري , " مستلزمات ادارة الجودة الشاملة وامكانيات تطبيقها في المنظمات العراقية , رؤية مستقبلية " , مجلة لكلية المنصور الجامعة, مجلد 1 العدد 14 , بغداد , 2002 .

21- هشام يحيى الملاح , كفاءة الاداء الجامعي في التدريس , مجلة كلية الحدباء , الموصل , العدد (5) , 2002 .

22- همام عبد الخالق , عبد الغفور , الجودة والنوعية لتطوير التعليم العالي والبحث العلمي , تجربة العراق , مجلة تنمية الرافدين , كلية الادارة والاقتصاد , جامعة الموصل ـ المجلد (2 / 24 / العدد (68 / 423) السنة 2000 .

ثانياً ـ المصادر الاجنبية :

23- Adams, D., " Defining Education Quality: Education Planning ", Educational Planning Vol .11, no .2, 1998.

24- Bryan, Valerie," Diagnostic and Prescriptive Instrument of Quality Indicators," Quality in Higher Education, Vol. 4. No. 3, 1998.

25- Harbi, Mohammed A., Organization In Format Use it role Universitaive des ethhiants Iraq Kiemes En Farnce ".D., These UniVe Destrasboury, France, 1982.

26- Hutchis D, 1986, quality is everybody's business, Management decision, Vol. 24.

27- Joseph Jablonski R. Implementing T. Q .M, 1996.

28- Massy, William, Honoring the trust: Quality and Cost Containment in Higher Education, (New York: Anker publishing, 2003).

29- Michael .E. Milakovich – Improving Services Quality Achieving High Performance in the public & Private Sectors, 1992.

ملحق رقم (1)

أستبانة الاساتذة في اقسام وكليات الجامعات الاهلية

الاخ /الاخت المحترمة

تحية طيبة وبعد ـ

يهدف هذا البحث الى التعرف على اثر الجودة الشاملة في اداء عينة من اقسام الكليات الاهلية , وقد جرى تصميم هذه الاستبانة للمساعدة في جمع البيانات اللازمة للبحث اعلاه , مع الاشارة الى ان الباعث الاساسي لهذا البحث هو الاهتمام المهني والعلمي حسب اختصاصات الاقسام في عينة البحث في الكليات الاهلية لخوض هذا الموضوع الذي يحظى باهمية كبيرة بسبب تأثيرات قطاع التعليم الكبيرة على المجتمع وسوق العمل ويأمل الباحثين ان تنال هذه الاستمارة اهتمامكم الكافي واستجابتكم السريعة , علماً ان البيانات ستعامل بسرية تامة ولاغراض البحث العلمي فقط .

الباحثين

اولاً ـ معلومات عامة :

أ . المؤهل العلمي :

ـ دكتوراه ـ ماجستير

ب . عدد سنوات الخبرة في العمل الاكاديمي :

ـ اقل من سنتين

ـ من سنتين – اقل من خمس سنوات

ـ من خمس سنوات – اقل من عشر سنوات

ـ من عشر سنوات – اقل من خمسة عشر سنة

ـ اكثر من خمسة عشر سنة

ت . الحالة الاجتماعية :

ـ متزوج ـ اعزب ـ غير ذلك

ث . العمر :

ـ من 25 سنة – اقل من 30 سنة

ـ من 30 سنة – اقل من 40 سنة
ـ من 40 سنة – اقل من 50 سنة
ـ اكبر من 50 سنة

ج . الجنس :

ـ ذكر ـ انثى

ثانياً : يرجى التأشيرامام الاجابة التي تعبرعن كل محور من (11) محور من المحاور الموضوعة لبيان اثر الجودة الشاملة في اداء عينة من اقسام كليات الجامعات الاهلية وكالاتي :-

أ- اهمية بمفهوم الجودة الشاملة واحتوت على (5) اسئلة فرعية وكالا تي :

1- مستوى الاصلاح في العملية التعليمية في الجامعات الاهلية

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

2- مكافأة الطلبة المتفوقين في اقسام الجامعات الاهلية تزيد دافعيتهم للتعلم

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

3- مستوى فاعلية الهيئة التدريسية في القسم / الكلية الاهلية

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

4- مستوى سمعة وشدة الكادر الاكاديمي بالقسم / الكلية الاهلية

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

5- الابحاث المنشورة لاعضاء الهيئة التدريسية في المجالات العلمية المحكمة

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

ب . مدى اقتناع ودعم ادارة الكليات بفلسفة ادارة الجودة الشاملة وكانت المحاور الفرعية كالا تي :

6- وجود عدد كافي من اعضاء الهيئة التدريسية باقسام الجامعات الاهلية لتغطية المفردات بكفاءة وفاعلية

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

7- قدرة الخريج في اقسام الجامعات الاهلية على القيام بالمهام الوظيفية ذات العلاقة بأختصاصه

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

8- مستوى نتائج طلبة اقسام الكليات الاهلية في الاختبارات المختلفة

يستخدم دائماً يستخدم غالباً غير متأكد يستخدم نادراً لايستخدم اطلاقاً

9- مستوى التقدم الاكاديمي في الخدملت التعليمية بأقسام / الكليات الاهلية

يستخدم دائماً يستخدم غالباً غير متأكد يستخدم نادراً لايستخدم اطلاقاً

10- مستوى استخدام الحاسوب في العملية التعليمية بأقسام / الكليات الاهلية

يستخدم دائماً يستخدم غالباً غير متأكد يستخدم نادراً لايستخدم اطلاقاً

ت- الاهتمام بالمستفيدين من الجودة الشاملة , وقد احتوى على المحاور الفرعية الا تية :

11- مستوى التمويل المخصص للنظام التعليمي في اقسام / الكليات الاهلية

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

12- نسبة عدد اعضاء الهيئة التدريسية الى عدد الطلبة في اقسام الكليات الاهلية

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

13- سياسة القبول المعتمدة في قبول الطلبة الجدد في اقسام / الكليات الاهلية

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

14- متوسط النفقات التي تنفقها الكلية الاهلية على الطلاب

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

15- مدى التزام الادارة العليا في اقسام الكليات الاهلية بجودة الخدمات التعليمية

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

ث- اما المحاور الفرعية لتكوين فرق العمل فقد تضمنت الا تي :

16- مستوى العلاقة بين الطلبة والهيئة التدريسية في الكليات الاهلية

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

17- مستوى التحصيل المتحقق لدى الطلبة الخريجين في الكليات الاهلية

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

18- مستوى التحاق الطلبة الخريجين بالجامعات الاهلية ببرامج الدراسات العليا

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

19- مدى تلبية المناهج والبرامج التعليمية في الجامعات الاهلية للعوامل الاجتماعية

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

20- مستوى ارتباط الاختصاصات بالجامعات الاهلية باحتياجات المجتمع وسوق العمل

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

ج- مدى اهتمام ادارة الكليات بتدريب العاملين فقد تضمنت محاوره الفرعية الا تي:

21- مستوى استخدام الانترنت في العملية التعليمية بالقسم / الكلية الاهلية

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

22- قدرة الاختبارات على القياس السليم لمستوى تحصيل الطلبة بالكليات الاهلية

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

23- المكتبة الجامعة في الجامعات الاهلية ومدى توفرالمصادرالاكاديمية ذات العلاقة بالاختصاص

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

24- موقع القاعات الدراسية والمختبرات بالجامعات الاهلية

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

25- تصميم وتجهيزالقاعات الدراسية والمختبرات لاقسام الجامعات الاهلية

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

ح . في حين ان المحاورالفرعية لمدى اظهارالتقديروالاحترام للعاملين في :

26- انا راضٍ عن مستوى التقدم الاكاديمي في اقسام الكليات الاهلية

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

27- هناك تخطيط فاعل للبرامج الاكاديمية التعليمية بأقسام الجامعات الاهلية

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

28- تسعى الادارة الى تحقيق التطويرالمستمرللكادرالتدريسي في اقسام الجامعة الاهلية

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

29- انا راضٍ عن سياسة قبول وانتقاء الطلبة في الجامعة الاهلية

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

30- يتوفر في القسم او الكلية الاهلية نظام متابعة للبرامج التعليمية والمناهج الدراسية يرصد جوانب

القوة والضعف فيها .

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

خ- اما مدى التركيز على الجودة الشاملة بالكليات فقد تضمنت محاوره الفرعية الاتي :

31- أشعر ان الوقت المخصص للمفردات الدراسية في الجامعات الاهلية كافٍ لتغطية محتوياتها

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

32- أشعر بالرضا عن مستوى تحصيلي من العملية التعليمية داخل اقسام الجامعات الاهلية

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

33- أن عددالطلبة في المحاضرات بالجامعات الاهلية مناسب ويتيح المجال للمناقشة واعطاء الفرصة للجميع

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

34- موقع قاعات التدريس للجامعات الاهلية مناسب (من حيث الهدوء والراحة النفسية)

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

35- الجو العام للقاعات التدريسية مناسب في الجامعات الاهلية

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

د- في حين ان المحاور الفرعية لمفهوم الجودة الشاملة الكلية هي

36- لقد كان مستوى اداء الهيئة التدريسية بأقسام الجامعات الاهلية مستوى مرتفعاً

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

37- ان الفائدة النظرية التي تحققت لي من سنوات الدراسة في الجامعة الاهلية كانت مرتفعة

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

38- ان المنافع العلمية والتطبيقية التي تحققت لي من سنوات الدراسة في الجامعات الاهلية كانت مرتفعة

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

39- ان المناهج والمفردات الدراسية التي درستها في الجامعات الاهلية تلائم الحاجات الوظيفية في سوق العمل

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

40- الكادر التدريسي يسعى الى تحقيق التطوير المستمر للعملية التعليمية بالجامعات الاهلية
اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

ذ- أما مدى وجود مقومات ادارة الجودة الشاملة بالكليات فقد تضمنت محاوره الفرعية الا تي :

41- كل نجاح احققهُ في عملي يعود الى ماتعلمتهُ وتلقيتهُ من الجامعات الاهلية
اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

42- يتمتع الكادر التدريسي بأقسام الجامعات الاهلية بسمعة وشهرة عالية
اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

43- لقد كان القسم يسعى الى تحقيق مستوى متميز من العلاقة مع المؤسسات وسوق العمل
اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

44- مستوى احترام الهيئة التدريسية بالجامعات الاهلية للطلبة كان مرتفعاً
اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

45- هناك ارتباط بين بحوث الطلبة (عبر سنوات الدراسة) ومشكلات وقضايا السوق والمجتمع
اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

ر- اما المحور العاشر , تواجه عملية تحسين الاداء في الكليات عدة معوقات فكانت محاوره الفرعية الا تي :

46- هناك توجه عام بأقسام الجامعات الاهلية الى بناء شخصية فاعلة قادرة على تحمل المسؤوليات والواجبات
اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

47- اكسبتني الجامعة الاهلية مهارات كافية في مجال الحاسوب تؤهلني لدخول سوق العمل
اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

48- اكسبتني الجامعة الاهلية مهارات كافية في مجال الانترنت والاعمال الالكترونية تؤهلني لدخول سوق العمل
اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

49- ان عددالطلبة في المحاظرات بالجامعات الاهلية غير مناسب وليس هناك مجالاً للمناقشة واعطاء الفرصة للجميع

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

50- موقع المكتبة مناسب لي

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

ز- اما المحاور الفرعية لاهتمام الرئيس المباشر بتقديم الدعم والمساندة للعاملين فهي :

51- أعتقد ان تقويم الطلبة لاعضاء الهيئة التدريسية بالجامعات الاهلية يتم بصدق وموضوعية دون التأثير بمستوى علاقتهم في المفردات الدراسية

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

52- أعتقد ان طبيعة اختصاص اعضاء هيئة التدريس بالجامعات الاهلية يتناسب مع المفردات التي يدرسونها

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

53- يتعاون معي رئيس القسم بالجامعات الاهلية في حل المشكلات الاكاديمية

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

54- يتعاون معي عميد الكلية بالجامعات الاهلية في حل المشكلات الاكاديمية

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

55- يتعاون معي المرشد الاكاديمي بالجامعات الاهلية لتسجيل المفردات المناسبة وتلافي اخطاء عملية التسجيل

اوافق تماماً اوافق غير متأكد لااوافق لااوافق تماماً

ملحق رقم (6)

نتائج الدراسة حسب المحاور الموضوعية والتي تتكون من (11) محور : -

(1) أهمية الوعي بمفهوم الجودة الشاملة واحتوت على 5 أسئلة فرعية كانت نتيجة الاجابات لهذا المحور كما يلي : -

النسبة

- اوافق تماماً	% 11,43
- اوافق	% 27,76
- غير متأكد	% 43،27
- لا اوافق	% 12,24
- لا اوافق تماماً	% 5,30
	% 100,00

(2) مدى اقتناع ودعم ادارة الكليات بفلسفة ادارة الجودة الشاملة وكانت نسبة الاجابات كما يلي : -

	النسبة
- اوافق تماماً	% 5,38
- اوافق	%23,100
- غير متأكد	% 32,65
- لااوافق	% 23,01
- لااوافق تماماً	% 6,86
	% 100,00

(3) الاهتمام بالمستفيدين من الجودة الشاملة : -

	النسبة
- اوافق بشدة	% 11,48
- اوافق	% 28,32
- غير متأكد	% 28،57
- لااوافق	% 24,22

- لااوافق بشدة % 7,40

% 100,00

ملحق رقم (3)

خصائص عينة الدراسة الكليات الاهلية حسب الاقسام التي يعملون بها :-

اسم القسم	عدد العاملين الكلي	المستجيبين للاستبيان
محاسبة	14	11
اقتصاد	14	12
تاريخ وجغرافية	13	9
ادارة اعمال	11	9
قانون	7	5
علوم حاسبات	4	3
المجموع	63	49

حسب مسمى الوظيفة :-

اسم الوظيفة	التكرار
أستاذ	2
أستاذ مشارك	2
أستاذ مساعد	5
محاضر	31
مساعد هيئة التدريس	9
أخرى	0
المجموع	49

مستوى التعليم :-

اسم الوظيفة	التكرار
بكالوريوس	7
ماجستير	35
دكتوراه	7
المجموع	49

ملحق رقم 2

بيانات عن عينة مجتمع الدراسة التي قام بها احد الدارسين للحصول على درجة الدكتوراه .

معامل الفاكرو ** لعينة اولية من مجتمع الدراسة (احمد : 2003)

البيان	مستوى القياس	
	21 مفردة	49 مفردة
الوعي بمفهوم الجودة الشاملة	0,82	0,71
مدى اقتناع ادارة الكلية بفلسفة ادارة الجودة الشاملة ودمجها	0,94	0,93
الاهتمام بالمستفيد (المخدمين)	0,92	0,91
تكوين فريق العمل	0,81	0,77
تدريب العاملين	0,79	0,82
أظهار التقدير والاقدام للعاملين	0,32	0,48
مقومات تحسين الاداء	0,82	0,84
عامل الثبات الكلي بما في ذلك البيانات الشخصية	0,94	0,93
معامل الثبات الكلي بدون البيانات الشخصية	0,95	0,94

ملحق رقم (4)

حسب نوع التخصص : -

نوع التخصص	التكرار
محاسبة	13
أدارة أعمال	9
اقتصاد	9
تاريخ وجغرافية	9
قانون	5
علوم حاسبات	3
أحصاء	1
نظم معلومات	0
ادارة عامة	0
اخرى	0
المجموع	49

حسب فئة العمر : -

فئة العمر	التكرار
اقل من 30 سنة	11
من 30 – 35	13
من 35 – 40	4
من 40 – 45	9
من 45 – 50	3
من 50 – 55	1
من 55 فأكثر	4
المجموع	49

ملحق رقم (5)

حسب عدد سنوات العمل في المهنة الحالية : -

عدد سنوات الخدمة في المهنة	التكرار
اقل من 5 سنوات	23
اقل من 5 الى اقل من 10 سنوات	22
من 10 الى اقل من 15 سنوات	1
من 15 الى اقل 20	2
من 20 فأكثر	1
المجموع	49

حسب الحالة الاجتماعية : -

الحالة الاجتماعية	التكرار
أعزب	7
متزوج	42
مطلق	0
أرمل	0
المجموع	49

(4) تكوين فرق عمل : -

	النسبة
- اوافق تماماً	% 16,03
- اوافق	% 41,40
- غير متأكد	% 30,60
- لااوافق	% 10,50
- لااوافق تماماً	% 1,46
	% 100,00

(5) مدى أهتمام ادارة الكليات بتدريب العاملين

	النسبة
- اوافق تماماً	% 23,03
- اوافق	% 33,82
- غير متأكد	% 25,66
- لااوافق	% 11,95
- لااوافق تماماً	% 5 , 5
	% 100,00

(6) مدى أظهار التقدير والاحترام للعاملين : -

	النسبة
- اوافق تماماً	% 8,84
- اوافق	% 36,05
- غير متأكد	% 27,89
- لااوافق	% 23,13
- لااوافق تماماً	% 4,09
	% 100,00

(7) مدى التركيز على الجودة الشاملة بالكليات :-

	النسبة
- اوافق تماماً	% 6,12
- اوافق	% 26,53
- غير متأكد	% 32,65
- لااوافق	% 24,49
- لااوافق تماماً	% 10,21
	% 100,00

(8) مفهوم الجودة الشاملة الكلية : -

	النسبة
- اوافق تماماً	% 11,43
- اوافق	% 35,92
- غير متأكد	% 33,47
- لااوافق	% 13,47
- لااوافق تماماً	% 5,571
	% 100,00

(9) مدى وجود مقومات ادارة الجودة الشاملة بالكليات :-

	النسبة
- اوافق تماماً	% 22,86
- اوافق	% 39,59
- غير متأكد	% 22,45
- لااوافق	% 11,43
- لااوافق تماماً	% 3,67
	% 100,00

(10) تواجه عملية تحسين الاداء في الكليلت عدة معوقات : -

	النسبة
- اوافق تماماً	% 15,56
- اوافق	% 41,84
- غير متأكد	% 17,09
- لااوافق	% 21,68
- لااوافق تماماً	% 3,83
	% 100,00

(11) اهتمام الرئيس المباشر بتقديم الدعم والمساندة للعاملين :-

	النسبة
- اوافق تماماً	% 28,90
- اوافق	% 42,90
- غير متأكد	% 15,00
- لااوافق	% 12,20
- لااوافق تماماً	% 1,00
	% 100,00

ملحق رقم (7)

عينة من أقسام الكليات الاهلية	عدد هيئة التدريس			مجموع الطلاب			عدد القاعات			عدد المعامل و المختبرات		
	2001 / 2002	2002 / 2003	2003 / 2004	2001 / 2002	2002 / 2003	2003 / 2004	2001 / 2002	2002 / 2003	2003 / 2004	2001 / 2002	2002 / 2003	2003 / 2004
قسم المحاسبة	16	12	12	4474	4649	5562						
قسم ادارة اعمال	11	12	12	2672	2804	2876						
قسم علوم الحاسبات	7	7	7	579	611	733						
قسم القانون	8	8	8	918	969	1160						
قسم الاقتصاد	13	13	13	2668	2824	3378						
قسم تاريخ وجغرافية	13	13	14	374	418	498						
المجموع	64	65	66	1168	12275	14207	12	12	12	4	4	4

.....

.....