

ملخص البحث:

يهدف البحث الحالي للتعرف على مدى تطبيق مجالات إدارة الجودة الشاملة في أقسام كلية التربية ولتحقق أهداف البحث اعتمد الباحثين على ما يأتي: -

تبنت الباحثان مقياس مجالات إدارة الجودة الشاملة الذي أعده (حسين محمد جواد الجبوري، 2008) وقد استخرج الصدق والثبات له، وتألف المقياس في صيغته النهائية من (48) فقرة موزعة الفقرات على (7) مجالات، وتطبيق المقياس على عينة البحث المتمثلة بالهيئة التدريسية لأقسام كلية التربية على عينة مقدارها (72) للعام الدراسي (2013 - 2014) تم تحليل البيانات بالاستعانة بالحقيبة الإحصائية (spss) وظهرت نتائج البحث بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمجالات البحث عند الدرجة العلمية وخلص البحث إلى توصيات ومقترحات مناسبة تنسجم مع أهمية البحث لمتخذي القرارات على مستوى الجامعة والوزارة.

مجالات الجودة الشاملة

في التعليم الجامعي

م.م وجدان نادر الركابي

م.م أحلام حميد الجنابي

مشكلة البحث :

شهدت مؤسسات التعليم العالي توسعاً كمياً فائقاً وارتبط التوجيه الأهلّي نحو التعليم العالي، بالتطور الاقتصادي وتزايد أعداد الطلبة من خريجين الثانوية العامة، وتساعد درجة الوعي والانفتاح على مظاهر العولمة وبالتالي تواجه مؤسسات التعليم العالي في الدول العربية تحديات وتهديدات بالغة الخطورة نشأت عن متغيرات لعبت دوراً كبيراً في تغيير شكل العالم فأوجدت نظاماً عالمياً جديداً يعتمد العلم والتطوير التكنولوجي المتسارع أساساً لها.

وشهد التعليم الجامعي في العراق نمواً ملحوظاً تمثل في ازدياد عدد كبير من الكليات والجامعات الحكومية وعدد من الكليات الأهلية وهذا بدوره يحتاج إلى إنفاق كبير وتمويل أكبر، وجامعة القادسية شأنها في ذلك شأن مؤسسات التعليم الجامعي في العراق تأثرت لهذا النمو المتواصل وازدياد إقبال الطلبة عليها بشكل كبير. إذ استحدثت كليات التمريض والصيدلة وطب الأسنان للأعوام (2011 - 2013 م) وهذا يتطلب في المعنيين بالعمليات التعليمية والمسؤولين عنها تتضافر الجهود باتجاه إعداد السبل الكفيلة لتهيئة المستلزمات المطلوبة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي. ومن هنا تبلورت فكرة هذا البحث الذي سوف نسلط الضوء فيه حول تطبيق مجالات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي لدى طلبة كلية التربية جامعة القادسية ؟

أهمية البحث :

يواجه التعليم الجامعي في الوطن العربي عموماً والعراق خصوصاً تحديداً منذ بداية القرن الحادي والعشرين تحديات عديدة منها تزايد الطلب الاجتماعي كنتيجة طبيعية لزيادة وعي الأفراد والمجتمعات بقيمة التعلم بوصفه مطلباً إنسانياً، إن مثل هذه التحديات تفرض على الجامعات نهجاً جديداً وفلسفة معاصرة وتخطيطاً إستراتيجياً في ضوء رؤية وطنية وقومية لمستقبل التعليم الجامعي من خلال أحداث نقلة نوعية في منظومة التعليم الجامعي من خلال مدخلاته وعملياته ومخرجاته

وفلسفته وأهدافه ومحتوى برامجه ومناهجه التعليمية ونظم التقويم فيه، ولمواجهة هذه التحديات لابد من الارتقاء بمستوى التعليم الجامعي من خلال تطبيق الجودة الشاملة في التعليم. (مدكور، 2000: 75)

تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي تمثل فلسفة إدارية وتنظيمية تهدف إلى تطوير العملية التعليمية للحصول على أفضل مخرجات تعليمية لمواكبة التغيرات المتسارعة وتسهم في بناء المجتمع المعاصر وخدماته وتتجلى أهمية الجودة الشاملة في التعليم العالي بما يلي:

- إن جودة التعليم بصفة عامة وجودته في التعليم العالي مطلب أساسي في تسوده العولمة والتطور المستمر.
- لفت انتباه المسؤولين عن إدارة العملية التعليمية إلى أهمية التجديد والتحديث والتطوير من أجل التميز والنجاح وحل أزمة التعليم العالي.
- التنبيه إلى أهمية زيادة كفايات الكادر الإداري والأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي لرفع مستوى الأداء.
- تقديم بعض التجارب العالمية الناجحة لبعض الدول المتقدمة في مجال إدارة الجودة الشاملة من أجل استغلالها في الحصول على ومستوى الجودة المرغوبة في مؤسساتنا العلمية العليا.
- إن التعرف على العقبات التي تقف حائلاً دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في شأنه المساهمة في وضع العلاجات الكفيلة بتصحيح المسار والتحسين في ظروف المؤسسة الداخلية والخارجية.
- التنبيه إلى أن تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة يمنح مؤسسات التعليم العالي الثقة والاعتراف العالمي.

هدف البحث:

يهدف البحث إلى: -

1 - مدى تطبيق مجالات الإدارة الشاملة في التعليم الجامعي من وجهة نظر

الهيئة التدريسية في كلية التربية / جامعة القادسية.

فرضية البحث: -

1 - التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى (0.5) في مجالات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي حسب الدرجة العلمية في التدريس الجامعي.

حدود البحث:

اقتصرت حدود البحث على: -

1 - أعضاء الهيئة التدريسية في كلية التربية / جامعة القادسية للعام الدراسي 2013 - 2014

تحديد المصطلحات:

التعريف النظري للجودة الشاملة عرفها كل من: -
(Mc Goldrak، 1994)

1 - الجودة: إنها القدرة الدائمة على تقديم إنتاج أو خدمة معينة تتناسب مع احتياجات المستفيدين من حيث سلامة المنتج للاستخدام ومتانته وقابليته.
(Mc Goldrak، 1994، p:26)

(الحريري، 2011)

2 - الجودة الشاملة: هو تأدية العمل الصحيح على نحو صحيح من الوهلة الأولى لتحقيق الجودة الموجودة بشكل أفضل وفعالية أكبر في أقصر وقت. (57: الحريري، 2011)

التعريف الإجرائي: -

هي عبارة ثقافة تنظيمية مميزة وخلق سلوك إداري معاصر قادر على استثمار

المواهب والقدرات البشرية في المجالات المختلفة يهدف تحسين المنتج التعليمي بحيث يستوعب التكنولوجيا المعاصرة ويتفاعل معها.

3 - التعليم الجامعي: هو تزويد الطلبة بالمعلومات واكتسابهم المعارف وصقل مواهبهم وبناء شخصياتهم وتنمية قدراتهم ومساعدتهم على استثمار كل ما لديهم من إمكانيات التجديد والتطوير مما ي يؤدي إلى تكيفهم مع الحياة المعاصرة والتفاعل معها بثقة عالية.

الفصل الثاني

الإطار النظري ودراسات السابقة

إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

مفهوم الجودة (Quality) يعد لفظ الجودة من الألفاظ القديمة، فقد أكد الدين الإسلامي على إجادة أعمالنا وإتقانها كما في قوله تعالى: -
(الذي خلق الموت والحياة ليبلوكم أيكم أحسنَ عملاً وهو العزيز الغفور).
(سورة الملك ، آية 2)

وفي الحديث الشريف (أن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه). (الألباني ، 1415: 10)

نلاحظ أن الإسلام هو دين الجودة والإبداع والتحسين المستمر، كما أن إتقان العمل هو مطلب شرعي وعلى المؤمن أن يبذل جهده من أجل الوصول بالعمل إلى درجة الإتقان، فالجودة تعني الالتزام أو الوفاء باحتياجات الزبون بل ويتجاوزها ما إذ كان العميل راضياً عن المنتج أو الخدمة أطلق عليها مصطلح الجودة الشاملة وهي فلسفة إدارية حديثة نابعة من امتداد حضاري قديم لأنها وليدة الأفكار الخاصة بكل فرد وكيف يحقق هذا الفرد الجودة لأجل تحقيق التمايز في عمله. (الملاح، 2005: 75)

أما فيم يتعلق بمفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم فيمكن النظر إليها على أنها أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء يشمل مجالات العمل التعليمي كافة، فهي عملية تحقيق أهداف كل من سوق العمل والطلبة، أي أنها تشمل جميع وظائف المؤسسة التعليمية ونشاطها. (الفضل، 2004: 318)

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب أرضية معينة في كافة البنى التنظيمية الإدارية والاجتماعية فإذا أريد لإدارة الجودة أن تلقي النجاح في نطاق الحرم الجامعي فيتعين على رؤساء المؤسسات التعليمية أن يعملوا على أعداد عملية تنفيذ الجودة الشاملة أعداداً بارعاً بحيث تكون ملائمة لبيئة أكاديمية. (Mchman، 1989 ، p:7)

كما يتطلب البدء بتطبيق إدارة الجودة الشاملة توفر قاعدة للبيانات تشمل معلومات دقيقة شاملة لواقع المنظمة والخدمات التي تقدمها وتمر عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأربع مراحل أساسية أوردها (عبد المحسن ، 1996) بما يلي: -

أولاً - مرحلة إقناع: وتبنى لفلسفة إدارة الجودة الشاملة وفي هذه المرحلة تقرر إدارة المؤسسة رغبتها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بيداً كبار المديرين بالمؤسسة بتلقي برامج تدريبية متخصصة عن مفهوم النظام وأهميته ومتطلباته والمبادئ التي يستند إليها.

ثانياً - مرحلة التخطيط: وفيها يتم وضع الخطط التفصيلية لتنفيذ وتحديد الهيكل الدائم والموارد اللازمة لتطبيق النظام.

ثالثاً - مرحلة التقويم: وغالباً ما تبدأ عملية التقويم ببعض التساؤلات الهامة والتي يمكن في ضوء الإجابة عليها تهيئة الأرضية المثالية للبدء في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

رابعاً - مرحلة التنفيذ: في هذه المرحلة يتم اختيار الأفراد الذين سيعهد إليهم بعملية التنفيذ ويتم تدريبهم على أحدث وسائل التدريب المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة.

أهمية تطبيق الجودة الشاملة في التعليم:

هناك العديد من الفوائد والمميزات التي يمكن أن تتحقق في حالة تطبيق الجودة الشاملة في التعليم:

- 1 - الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب النفسية والاجتماعية والجسمية.
 - 2 - تحسين العملية التربوية ومخرجاتها بصورة مستمرة من خلال تقويم النظام التعليمي الذي يتحول إلى تطوير حقيقي وضبط فعلي لجودة الخدمة التعليمية.
 - 3 - تنمية المهارات والمعارف والاتجاهات لدى العاملين في المؤسسة التعليمية.
 - 4 - زيادة الثقة والتعاون بين المؤسسات التعليمية والمجتمع.
- (الحربي، 2002: 30)

نموذج ادوارد ديمينغ (Deming 2007): يعد ديمينغ رائد فكرة الجودة الشاملة وقد لخص نموذجه في عدد من النقاط ويطلق عليها جوهر الجودة.

- 1 - لتحسين جودة الخدمة لابد من تحديد ووضع أهداف على المدى الطويل.
- 2 - تبني فلسفة جديدة في العمل، وعدم الرضا بالمستوى العادي من العمل وذلك من حيث التأخير والأخطاء.
- 3 - عدم الاعتماد على الملاحظة المباشرة فقط بل لابد أيضاً من الاعتماد على الجوانب الرقمية والمتابع الإحصائية للجودة.
- 4 - تأهيل التدريب في العمل، والاعتماد على الطرق الحديثة في التدريب.
- 5 - تحقيق التنسيق بين الإشراف والقيادة.
- 6 - إبعاد الخونة عن المرؤوسين والعاملين، والعمل على إيجاد المناخ الملائم المحفز ليعمل الجميع بفاعلية من أجل المؤسسة.
- 7 - تقليل الاعتماد على السقف الرسمي لأهداف المنظمة، وتقليل الاعتماد على الشعارات والملصقات.

8 - تصميم وتنفيذ آليات للتعليم والتدريب المستمر.

(Gonzalez & Mera, 2007, P32)

ومن مجالات التحقق من مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي ما يلي: -

- المجال الأول: القيادة الإدارية .

فالجودة في سياسات التعليم الجامعي تمثل معيار الفاعلية فيه وتسييره في طريق واضح المعالم دون تخطيط فعلي صعيد سياسات قبول الطلبة يجب أن يفتح القبول للقادرين عل تحقيق متطلباته وينبغي استبدال شهادة الدراسة الثانوية كأساس للالتحاق في امتحان القبول في الجامعات ويجب إجراء التغييرات اللازمة على امتحان الثانوية العامة والإدارة الجامعية الرشيدة التي تهيئ مناخاً تعليمياً وبحثياً مناسباً، والتي تتداخل في مجملها وتتعاون معاً نحو تحقيق أهداف الجامعة الرئيسة. (علي، 2005: 52)

- المجال الثاني: الأستاذ الجامعي .

أن أهم ما يتعلق بهذا المجال ضرورة تنمية أعضاء هيئة التدريس بعد التأكد من اختيار الكفايات والكفاءات القادرة على التواصل مع الطلبة في مرحلة التعليم الجامعي وذلك لتمكين أستاذ الجامعة من التدريس في ضوء أهداف واضحة المعالم و الصياغة وفي ضوء فهمه لخصائص طلابه النفسية والاجتماعية وخطوات التدريس وأساليب التعامل معهم والاتصال بهم أهمية خاصة في نجاح العملية التعليمية الجامعية فتنمية الهيئة التدريسية الجامعية تفيد في قدرته في إتمام عمله في أفضل صورة ممكنة.

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي :

يشير الكثير من الباحثين والمتخصصين إلى إن مجرد تبني مبادئ ومعايير وسياسة الجودة لا يضمن تطبيقها بنجاح، فقد تتعرض المؤسسة الراغبة في استخدام نظام الجودة الشاملة لبعض الصعوبات التي تعيقها وقد أشار (جودت،

(2007) إلى مجموعة من العقبات التي تقف دون تطبيقها تتمثل فيما يأتي:

- 1 - عدم توفر الكفاءات البشرية المؤهلة في هذا المجال.
- 2 - تخصيص مبالغ غير كافية لأجل تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- 3 - الاعتقاد الخاطئ لبعض العاملين، وخاصة القدامى منهم، بعدم حاجتهم إلى التدريب.
- 4 - تعدد اللوائح والقوانين المعمول به وميلها إلى التعقيد، الأمر الذي يؤدي إلى ضياع الوقت والجهد وانخفاض الأداء.
- 5 - سيادة ثقافة الأشخاص بدلاً من ثقافة الجودة.

(جودت، 2007: 5)

- المجال الثالث: المناهج والمقررات الدراسية

أن التغيرات المجتمعة التي طرأت حديثاً على الأفراد وتغير ميول الأفراد واستعداداتهم بسبب ظروف العصر أدى ذلك إلى حاجة ملحة في تطوير مناهج الدراسة ولاسيما في مرحلة الجامعة وأن يرتبط هذا التطوير التحديث بآليات نقل المعرفة إلى الأفراد أي طرائق التدريس وتكنولوجيا التعليم التي يجب أن تسير محتوى الدراسة المطور باستخدام تقنيات المعلومات الحديثة والتركيز على التعلم الذاتي التفكير التحليلي من أجل تفعيل العملية التعليمية برمتها.

- المجال الرابع: الطلبة

الطلبة هم بؤرة الاهتمام بالتعليم الجامعي وذلك لأن العملية التعليمية برمتها قد بنيت من أجلهم ومن دواعي ذلك الاهتمام ما توصلت إليه النظريات الحديثة، إن التركيز على الطلبة يعتبر ركيزة أساسية في توجيههم نحو مستقبل يلبي حاجاتهم ورغباتهم وذلك بما يواكب التطورات العصرية في انفتاح الطلبة على ضرورات حياتهم الحاضرة والمستقبلية بمشاركة الطلبة في اختيار المسافات الدراسية بطريقة منفوحة والتدرب على كيفية الوصول إلى المعلومات ذاتياً من أهم الأسس الحديثة لجعلهم محور ارتكاز التعليم الجامعي كما إن التخفيف من إعدادهم في

مجالات الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

المحاضرات الدراسية بحيث تصبح مناسبة للإفادة العلمية والعملية يؤدي إلى جعل العملية التعليمية أكثر إيجابية وفاعلية.

- المجال الخامس: البحث العلمي.

يعد البحث العلمي من أهم مرتكزات التطوير الجامعي والمجتمعي معاً، فالبحث في القضايا التعليمية والأكاديمية الجامعية، وكذلك المشكلات المجتمعية تقدم تصورات تطويرية جديدة لكل من الحياة الجامعية والبيئة المحيطة، إن البحث العلمي إذا ما وجه التوجيه الصحيح فإنه يعمل على النهوض والرقى بمجالات عمل كل من المؤسسة الجامعية والمؤسسة المجتمعية، بم يحدثه من أثر إيجابي وفاعل في إطار التنمية المستدامة التي تتأثر مباشرة بنتائج تلك الأبحاث إذا ما أحسن إجراءاتها م ناحية التخطيط والتنفيذ والتقييم.

- المجال السادس: خدمة المجتمع.

لقد اعتلى التقييم بمختلف أنواعه ومستوياته مكانة مهمة في العمل التربوي والتعليمي في ظل تطور النظريات التربوية الحديثة وتوصلها إلى نتائج توضح الدور الحقيقي الواضح منه والخفي في تسيير دقة العملية التربوية والتعليمية وإيجاز ما تصبو إليه من أهداف وغايات وبدونه يصبح التعليم والتعلم مجرد عملية عشوائية لا تتحدد منجزاتها ولا يعرف من خلالها جوانب قوتها ونواحي قصورها. (ناجي، 2001: 22)

دراسات تناولت تطبيق إدارة الجودة الشاملة

في التعليم الجامعي:

1 - دراسة لويس وسمث Lewis & Smith 1997 :

أهمية تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي: هدفت الدراسة إلى إن تطبيق الجودة الشاملة يسمح للجامعة بالارتباط بالمجتمع بصورة أفضل وسيساعدها في التغلب على مشكلات الانعزال وحددت تلك الدراسة الركائز الأساسية التي تقوم

عليها إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي وهي:

- الالتزام بالتحسين المستمر.
 - الالتزام بإرضاء المستفيد (الطالب) أي مقابلة حاجاته وتوقعاته.
 - التحدث بالحقائق أي أن تكون البيانات والمعلومات صادقة ودقيقة.
 - احترام الأفراد من خلال بث الثقة فيهم وتشجيعهم على التعاون والإنجاز.
- 2 - دراسة داغر 2010:

إستراتيجية إدارة الجودة الشاملة مدخل لتطوير التعليم العالي في الوطن العربي. تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهم التحديات التي تواجه التعليم العالي العربي في الوقت الراهن وإمكانية مواجهة تلك التحديات باعتماد فلسفة واضحة لإدارة الجودة الشاملة.

وأشارت هذه الدراسة إلى توصيات اعتماد منهجية إدارية حديثة لأن بيئة التعليم العالي العربي قد تغيرت وسوف تتغير لذا تتطلب إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات وكليات عديدة في العالم المتقدم واستنتج الباحث إمكانية نجاح تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات العربية بعد أن أثبتت هذه المنهجية نجاحها في جودة الأداء. (داغر ، 2010)

3 - دراسة عبد الرحمن، 2009:

تقدير درجة إمكانية بعض مفاهيم الجودة الشاملة في كليات التربية في سلطنة عمان. هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء مزيداً من الإيضاح حول مفاهيم الجودة الشاملة وتحديد أهم المحاور التي تركز عليها الجودة الشاملة وتقييم فرص تطبيقها في كليات التربية بسلطنة عمان ولتحقيق تلك الأهداف تم استخدام استبانة شملت الإداريين وأعضاء هيئة التدريسيين في هذه الكليات موزعة على سبعة مجالات للجودة الشاملة.

توصلت الدراسة إلى جملة من التوصيات من أهمها تأسيس ثقافة الجودة

الشاملة داخل كليات التربية تركز على مجموعة من القيم يتم الالتزام بها لتحقيق الأداء المستمر.

ترتكز المعايير الأساسية لتقييم الجودة الشاملة في التعليم الجامعي على الرسالة ، الأهداف العامة ، البيئة التربوية ، نوعية الطلبة المقبولين، ونظام الدراسة، نسب النجاح، نوعية الخريجين، نوعية هيئة التدريسيين، التواصل الخارجي، التبادل المعرفي و التقييم الداخلي.

(عبد الرحمن، 2009)

الفصل الثالث

إجراءات البحث

يتناول الفصل وصفاً لمجتمع البحث وعينته وأداة البحث وبنائها وصدقها وثباتها وتطبيقها والوسائل الإحصائية المناسبة التي استعملت في تحليل البيانات وكما هو موضح في أدناه:

- منهج البحث : اعتمد المنهج الوصفي لأنه يلائم طبيعة البحث وأهدافه.
- مجتمع البحث: يتألف مجتمع البحث من جميع أعضاء الهيئة التدريسية في كلية التربية والبالغ عددهم (144) موزعين على (8) أقسام وتم اختيار عينة بلغت (72) تدريسي بصورة عشوائية كما موضح في جدول (1) يبين توزيع أفراد عينة البحث حسب الجنس والدرجة العلمية للعام الدراسي 2013 - 2014.

جدول (1)

مجتمع البحث موزعاً حسب الجنس والدرجة العلمية

الدرجة العلمية				الجنس		أقسام كلية التربية
أستاذ	أستاذ مساعد	مدرس	مدرس مساعد	أنثى	ذكر	
3	3	3	/	3	6	اللغة العربية
2	4	2	1	7	2	اللغة الانكليزية
3	2	2	2	7	2	علوم الحياة
3	2	2	3	5	4	الكيمياء
2	2	2	2	5	4	الفيزياء
/	3	4	2	3	6	الرياضيات
3	3	3	/	3	6	التاريخ
2	2	4	1	5	4	العلوم التربوية و النفسية
18	21	22	11	38	34	المجموع

- أداة البحث :-

لغرض تحقيق أهداف البحث الحالي قام الباحثين بتبني مقياس معايير الجودة الشاملة الذي أعده (حسين جواد الجبوري) (2008) وقد تكون المقياس بصيغته الأولية من (48) فقرة تمثل فقرات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي موزعة بين سبعة مجالات رئيسة (القيادة الإدارية، الأستاذ الجامعي، المناهج والمقررات الدراسية، الطالب الجامعي وإدارة الموارد البشرية وتدريبها، البحث العلمي، وخدمة المجتمع)

ويدعى كايدر (kidder) أن الحصول على الصدق الظاهري هو أحد الإجراءات لاستخراج صدق المقياس. (Kidder, 1987, p: B2)

ولاشك في أن أفضل وسيلة لاستخراج الصدق الظاهري هو عرض فقرات المقياس على مجموعة من المختصين والأخذ بأرائهم حول مدى تمثيل فقرات المقياس للصفة، وقد تحقق الصدق الظاهري للمقياس من خلال عرضة على مجموعة (×) ولم يطرأ أي تغيير على فقرات المقياس لاتفاق كل المحكمين على صلاحيتها ونسبة 100% والجدول (2) يوضح ذلك.

جدول (2)

ن	مجالات إدارة الجودة الشاملة	تسلسل أرقام الفقرات	عدد الفقرات حسب المجالات	النسبة المئوية
1	القيادة الإدارية	1 - 2	12	25
2	الأستاذ الجامعي	1 - 17	5	104
3	المناهج والمقررات الدراسية	18 - 25	8	167
4	الطلاب الجامعي	26 - 31	6	125
5	إدارة الموارد البشرية وتدريبها	32 - 37	6	125
6	البحث العلمي	38 - 43	6	125
7	خدمة المجتمع	44 - 48	5	104
			48	100%

ثبات الأداة

توجد طرائق متعددة للتحقق من ثبات الأداة منها طريقة إعادة الاختبار من خلال توزيع أداة البحث على عينة من أساتذة الجامعة بلغ عددهم (15) من غير الذين تم اختيارهم واستخدام معامل ارتباط بيرسون في استخراج معامل الثبات بين درجات التطبيقين بعد التطبيق الأول وبفاصل زمني قدره (14) يوماً وتم حساب معامل الثبات لكل المجالات وحساب الاتساق الداخلي على وفق معادلة ألفا كرونباخ (3) ويبين معامل الثبات:

جدول (3)

قيم معاملات الثبات للأداة ومجالاتها الدراسية

ن	مجالات إدارة الجودة الشاملة	قيم الثبات بطريقة أعادة الاختبار	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)
1	القيادة الإدارية	0,88	0,87
2	الأستاذ الجامعي	0,91	0,92
3	المناهج والمقررات الدراسية	0,89	0,88
4	الطالب الجامعي	0.94	0.93
5	إدارة الموارد البشرية وتدريبها	0.87	0.89
6	البحث العلمي	0.93	0.90
7	خدمة المجتمع	0.92	0.93

التطبيق النهائي لأداة البحث :-

بعد أن تم إجراء الصدق والثبات لأداة البحث أصبحت جاهزة بصيغتها النهائية ملحق (1) للتطبيق على عينة البحث المتمثلة بأعضاء الهيئة التدريسية لأقسام كلية التربية / جامعة القادسية الفصل الدراسي الثاني (2013 - 2014) م.

التحليل الإحصائي

لمعالجة البيانات إحصائياً بما يحقق أهداف البحث استخدام الوسائل الإحصائية الآتية :-

1 - معامل ارتباط بيرسون لاستخراج الثبات بطريقة إعادة اختبار.

- 2 - معادلة ألفا كرونباخ لإيجاد والاتساق الداخلي لفقرات المقياس
- 3 - استعمل تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية لاتجاهات أفراد عينة البحث نحو مجالات إدارة الجودة الشاملة فيما يتعلق بالدرجة العلمية في التدريس الجامعي.
- 4 - اعتمد مقياس الاختبار المتمثل بالوسط الحسابي الفرضي البالغ (6) متوسط أداة القياس لغرض قياس الدرجة المستحصل عليها باستجابات أفراد عينة البحث وذلك ضمن التعزيز اللفظي لأوزان الأداة (11) الأحد عشر وفق المعادلة التالية:

$$\text{الوسط الفرضي} = \frac{\text{مجموع أوزان البدائل}}{\text{عدد البدائل}} = \frac{66}{88} = 66$$

فإذا حصلت كل فقرة من مجالات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وسط مرجح قيمته (6) فأكثر وزن مئوي (55) فأكثر يصبح مستوى التطبيق (جيد) أما إذا حصلت كل فقرة من مجالات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وسط مرجح قيمته أقل من (6) وزن مئوي أقل من (55) فيصبح مستوى التطبيق ضعيف.

الفصل الرابع

عرض نتائج البحث وتفسيرها

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصل إليها الباحثين، وفقاً للأهداف التي تم عرضها فالهدف الأول تضمن قياس مجالات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي من وجهة نظر الهيئة التدريسية في أقسام كلية التربية / جامعة القادسية.

أولاً - عرض النتائج وتحليلها للمجالات مجتمعة:

أن الوصف العام لاستجابات أفراد العينة حول مجالات تطبيق إدارة الجودة

مجالات الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

الشاملة (القيادة الإدارية، الأستاذ الجامعي، والمناهج والمقررات الدراسية، الطالب الجامعي وإدارة الموارد البشرية وتدريبها، البحث العلمي، وخدمة المجتمع).

وجداول (4) يوضح نتائج مجالات تطبيق إدارة الجودة الشاملة مجتمعة وكما موضح: -

جدول (4)

قياس مجالات تطبيق الجودة الشاملة مجتمعة

ن	مجالات إدارة الجودة الشاملة	الوسط الحسابي	الوزن المئوي	مستوى التطبيق
1	القيادة الإدارية	6.6	55.22	متوسط
2	الأستاذ الجامعي	4.36	40.29	ضعيف
3	المناهج والمقررات الدراسية	4.64	41.11	ضعيف
4	الطلاب الجامعي	6.16	55.30	متوسط
5	إدارة الموارد البشرية وتدريبها	4.32	39.27	ضعيف
6	البحث العلمي	4.1	35.68	ضعيف
7	خدمة المجتمع	4.45	40.5	ضعيف
8	مجموع المجالات مجتمعة	4.75	44	ضعيف

ويتبين بأن الوسط الحسابي العام لمجموع (المجالات مجتمعة) أصغر من معيار الاختبار (الوسط الفرضي للقياس) البالغ (6)، وهذا يدل على أن مجالات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ضعيفة وغير ملائمة للتطبيق من وجهة نظر التدريسيين ويعزى ذلك إلى قلة الإمكانيات المادية والتكنولوجية وضعف الاستعداد النفسي للكوادر البشرية أدى أن تطبيق مجالات إدارة الجودة

الشاملة ضعيف وهذا يتطلب من إدارة الجامعة أن تعمل على تهيئة كل المستلزمات والإمكانات والمتطلبات والبنى التحتية التي تركز عليها الجودة الشاملة من خلال الاهتمام ببرامج تدريبية مكثفة للمسؤولين والأساتذة الجامعيين مختصة بإدارة الجودة الشاملة قبل عملية التطبيق بفترة زمنية واحدة حتى تتم تهيئة الكوادر البشرية في الجامعة من الناحية النفسية والعلمية، ومن ثم تطبيق الجودة الشاملة على مراحل وبالتدريج لتضمن التطبيق الجيد للمجالات كافة.

ثانياً - التعرف على الفروق ذات اللاند الإحصائية في مجالات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي حسب (الدرجة العلمية) .

ولمعرفة الفروق في الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية بين استجابات أفراد العينة لمجالات البحث حسب تغيير الدرجة العلمية ، وكما موضح في جدول (5) :-

جدول (5)

مجموع أفراد عينة البحث		الدرجة العلمية										مجالات إدارة الجودة الشاملة
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	أستاذ		أستاذ مساعد		مدرس		مدرس مساعد		مدرسة		الانحراف المعياري
		الانحراف	الوسط الحسابي	الانحراف	الوسط الحسابي	الانحراف	الوسط الحسابي	الانحراف	الوسط الحسابي	الانحراف	الوسط الحسابي	
10.15	72.47	7.14	77.33	9.66	73.48	11.74	67.80	4.76	76.33	4.76	76.33	القيادة الإدارية
4.61	21.31	4.76	21.66	4.30	31.51	3.54	20.05	3.94	22.66	3.94	22.66	الأستاذ الجامعي
5.65	35.65	9.30	34.61	5.71	35.22	4.580	36.15	5.7	37.5	5.7	37.5	المناهج والمقررات
6.81	36.73	6.13	39.1	6.64	36.39	8.68	36.65	1.47	37.83	1.47	37.83	الطالب الجامعي
6.15	34.79	5.27	34.66	6.61	25.9	5.813	23.30	3.48	22.16	3.48	22.16	إدارة المواد
4.97	20.75	8.16	32.66	4.75	31.17	4.82	30.1	2.33	18.33	2.33	18.33	البشرية وتدريبها
4.16	30.94	3.56	31.50	4.17	21.56	3.34	31.45	2.88	14.50	2.88	14.50	البحث العلمي
												خدمة المجتمع

ونلاحظ من جدول (5) وجود فروقات ظاهرة بينهم ومن أجل قبول الفرضية أو رفضها تم استخدام تحليل التباين الأحادي لمعرفة هذه الفروق في مجالات البحث وكما موضح في جدول (6).

جدول (6)

المجالات	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة f	الدلالة الإحصائية	الدلالة الإحصائية
القيادة الإدارية	بين المجموعات	3	710.109	236.703	2.430	0.073	غير دالة
	داخل المجموعات	69	630.17	97.363			
	المجموع	72	7430.219				
الأستاذ الجامعي	بين المجموعات	3	44.633	14.878	0.896	0.448	غير دالة
	داخل المجموعات	69	1145.861	16.607			
	المجموع	72	1190.493				
المناهج والمقررات	بين المجموعات	3	36.567	12.189	0.371	0.774	غير دالة
	داخل المجموعات	69	2267.871	32.868			
	المجموع	72	2304.438				
الطلاب الجامعي	بين المجموعات	3	46.184	15.395	0.1313	0.816	غير دالة
	داخل المجموعات	69	3397.871	49.245			
	المجموع	72	3444.55				
إدارة الموارد البشرية	بين المجموعات	3	138.771	46.256	1.231	0.305	غير دالة
	داخل المجموعات	69	2593.147	37.582			
	المجموع	72	2731.918				
البحث العلمي	بين المجموعات	3	74.140	24.713	0.996	0.400	غير دالة
	داخل المجموعات	69	1711.423	24.803			
	المجموع	72	1785.562				
خدمة المجتمع	بين المجموعات	3	71.723	23.578	0.403	0.301	غير دالة
	داخل المجموعات	69	1761.048	23.146			
	المجموع	72	1832.78				

وبينت نتائج جدول (6) بأن مجالات إدارة الجودة الشاملة أظهرت بأن قيمة (f) المحسوبة أقل من قيمة (f) الجدولية التي تبلغ (2، 74) عندئذ تصبح غير دالة (معنوية).

بمعنى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,5) ودرجة حرية (3 - 69) بين استجابات عينة البحث للمجالات المذكورة حسب درجتهم العلمية وهذا يدل على أن هناك تفاعل الأساتذة مع البنية الأكاديمية الجامعية والعلاقة الفعالة بين الجامعة ومؤسسات المجتمع والجامعة لديها رؤية مستقبلية تمكنها من صياغة إستراتيجية تعليمية ولكل كادراً أدارياً وفنياً وأكاديمياً يتمتع بالكفاءة والخبرة ويستوعب كل ما هو جديد لذلك بداءت الجامعة تخطو خطوات جديدة في التطوير والتحديث والانفتاح لكن ببطء لاينا سب حجم الطموح والتغير السريع في مجالات العلم والمعرفة والتكنولوجيا، ليس لديها سياسة واضحة لتخطيط وتمثل برامج التطوير المهني والتعليمي المستمر لجميع أعضاء هيئة التدريس للمشاركة في المؤتمرات العلمية خارج العراق من حيث التسهيلات المالية والإدارية وبهذا تقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجالات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب الدرجة العلمية لأفراد عينة البحث.

التوصيات والمقترحات:

التوصيات:

في ضوء نتائج البحث توصي الباحثان بما يأتي:

- 1 - تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المجال التربوي لما في ذلك من إحداث تطوير نوعي للعمل في المؤسسات التعليمية بما يتلاءم للمستجدات التربوية والتعليمية والإدارية، ويواكب التطورات الساعية لتحقيق التنمية في كافة العمليات التي تقوم بها المؤسسة التربوية.
- 2 - الإبعاد عن المركزية التقليدية الخانقة للإبداع، وتنمية القيم والمفاهيم التي تشجع وتدفع باللامركزية في الإدارة الجامعية.

- 3 - مواكبة كل ما توصلت له الدول المتقدمة في مجال النهوض بالتعليم الجامعي.
- 4 - تخطيط وتنظيم وتنفيذ برامج تدريبية للعمداء ومعاونيهم ورؤساء الأقسام العلمية وأعضاء هيئة التدريسيين والموظفين كل حسب موقعه لتوسع ثقافة الجودة الشاملة ومعرفة فلسفتها ومبادئها وأهميتها في تطوير منظومة التعليم الجامعي.

المقترحات:

- 1 - إجراء دراسات عن مدى تطبيق مجالات الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.
- 2 - إقامة دورات تدريبية متطورة يقوم عليها خبراء ومختصون في إدارة الجودة الشاملة من أجل إعداد القيادات الجامعية الجديدة وفق معايير عالية للوصول للتميز.
- 3 - قياس مدى إمكانية تطبيق مجالات إدارة الجودة الشاملة في مجمل مراحل التعليم العالي.
- 4 - دراسة مدى إمكانات تطبيق مجالات الجودة الشاملة في كليات جامعة الفرات الأوسط (بابل، كوفة، كربلاء، قادسية).

المصادر العربية:

- أولاً: القرن الكريم (سورة الملك ، أية 2)
- ثانياً: الحديث الشريف (الألباني ، محمد ناصر: سلسلة الأحاديث الصحيحة، ط2، مجلد3، الرياض ، 1415)
- (1) جودت، محفوظ: إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
 - (2) الحربي، حياة محمد: إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الجامعات السعودية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى، 2002.
 - (3) الحريري، رافدة عمر: الجودة الشاملة في المناهج وطرق التدريس، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2011.
 - (4) الخطيب، احمد: الإدارة الجامعية (دراسات حديثة)، ط1، مؤسسة عمان للدراسات الجامعية، اربد، الأردن، 2009.

مجالات الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

- (5) داغر، محمد، استراتيجية إدارة الجودة الشاملة مدخلاً في تطوير التعليم العالي في الوطن العربي، مسند الفكر العربي الأول للمواصفات العالمية للجامعات، مصر، 2010.
 - (6) عبد الرحمن، عيسى: درجة إمكانية تطبيق بعض مفاهيم الجودة الشاملة في كليات التربية في سلطنة عمان، مفهوم الإدارة العامة، سلطنة عمان، 2009.
 - (7) عبد المحسن، توفيق: مدخل إدارة الجودة الشاملة، معهد الكفاية، جامعة الزريق، القاهرة، 1996.
 - (8) عوض الله، عصام الدين آدم: جودت التعليم أهداف الألفية الثالثة للتنمية، الإمارات العربية المتحدة، دار الكتاب الجامعي، 2010.
 - (9) الفضل، مؤيد عبد الحسن و يوسف الطائي: إدارة الجودة الشاملة (منهج كمي)، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
 - (10) مذكور، علي احمد: التعليم العالي في الوطن العربي الطريق إلى المستقبل، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، 2000.
 - (11) الملاح، فتحي احمد علي: درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر التدريسيين، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، 2005.
 - (12) ناجي، فوزية محمد: إدارة الجودة الشاملة والإمكانات التطبيقية في مؤسسات التعليم العالي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.
- المصادر الانكليزية:

- 1 – Gonzalez, F.J.M. & Mera. A.C. Introduction Gestion de l'alcalidad Madrid: Jacaryan, S. A., (2007).
- 2 - kidder, L. K. (1987): research methed in relation, hult rin chart and Winston, london
- 3 – Mohraman, A.: Changing organization through time: anew pareding, san Francisco, Bass publishers, (1989)

ملحق (1)

مجالات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي
الرجاء وضع علامة (√) أمام الفقرة التي تعتقد بأنها أقرب إلى الواقع
(بنسبة مئوية) والتي تمثل وجهة نظرك (لقياس مجالات تطبيق إدارة الجودة
الشاملة للتعليم الجامعي في جامعة القادسية)

100%	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	20%	10%	0%	أُتفق بنسبة..... (مجالات الجودة الشاملة وفقراتها)
											المجال الأول (القيادة الإدارية)
											1 - تعتمد الجامعة سياسية تفويض الصلاحيات للمستويات الإدارية الإننى
											2 - تتبنى الجامعة الجودة الشاملة باعتبارها جزء من الخطط الاستراتيجية
											3 - تسعى للانفتاح على تجارب الجامعات العربية والعالمية في مجال الجودة الشاملة

										4 - تلتزم بتممية ثقافة الجودة الشاملة والحرص على تنفيذها
										5 - تعتمد على قاعدة بيانات متكاملة وحديثة تضمن سلامة اتخاذ القرارات
										6 - تحرص على اختيار القيادات الإدارية الجامعية في ضوء الكفاءة والخبرة العلمية والدرجة العلمية
										7 - تعمل على تعميق العلاقات الإنسانية وتعزيزها في محيط العمل الجامعي
										8 - تحرص على توفير التقنيات التربوية وتكنولوجيا التعليم للإسهام في تحسين جودة التعليم الجامعي

										9 - تهتم بتحديث الجوانب الإدارية والتنظيمية باستخدام الحاسوب والإنترنت وغيرها
										10 - تحرص على خلق مناخ إداري أكاديمي لحفز العاملين على بذل جهودهم واستثمار طاقاتهم
										11 - تعتمد الجامعة اللامركزية الإدارية في صياغة السياسات واتخاذ القرارات
										12 - تسعى إلى تعميق القيم الجامعية وتعزيز الخلق المهنية بين الأساتذة والإدارة والطلبة
										المجال الثاني (الأستاذ الجامعي)

										17 - نضع معايير موضوعية معاصرة لتقييم اداء الاساتذة سنويا
										المجال الثالث (المناهج و المقررات الدراسية)
										18 - تعتمد الجامعة التخطيط الاستراتيجي في اعداد و تنظيم المناهج التعليمية
										19 - تراجع و تطور المنهج التعليمي للاقسام و التخصصات كل ثلاث سنوات
										20 - تربط مناهج التعليم الجامعي بمتطلبات التنمية و سوق العمل
										21 - تعتمد مادة الحاسوب كمقرر دراسي في كليات الجامعة

										13 - توفر الجامعة العدد الكافي من الأساتذة المؤهلين والمترغبين للعمل المهني كلية أو جزئياً
										14 - إعداد وتنفيذ سياسة واضحة لبرامج التطوير المهني والتعليم المستمر لجميع الأساتذة
										15 - تسعى إلى تشجيع الأساتذة على التدريس المتميز (تخصص جائزة لأفضل أستاذ سنوياً) على مستوى الكلية
										16 - تحرص على تطوير قدرات الأساتذة عن طريق المشاركة بالندوات والمؤتمرات العلمية المحلية العالمية

										22 - تعمل على ان تكون المناهج التعليمية منسجمة مع اهداف الجامعة
										23 - توفير قاعات دراسية و مختبرات و معامل و ورش و تجهيزها باحديث التقنيات المتاحة
										24 - تحرص على دعم المكتبات بالكتب و المراجع و الدوريات و قواعد البيانات الالكترونية
										25 - تشجيع الاساتذة للالتزام بالمحتوى العلمي للمقرر الدراسي
										المجال الرابع (الطالب الجامعي)

										26 - تخصص الجامعة قسما للإرشاد التربوي و النفسي في كل كلية لمساعدة الطلبة على النمو و النجاح
										27 - تحرص على منح حوافز معنوية و مالية للطلبة المتميزين
										28 - تستجيب لشكاوي الطلبة و إيجاد الحلول المناسبة لها
										29 - توفر فرص للطلبة لتمكينهم من المشاركة في الحياة الاجتماعية والثقافية والرياضية
										30 - اطلع الطلبة على الضوابط القانونية والإدارية وتشجيعهم للاللتزام بها

										31 - تستطلع آراء الطلبة في جودة التعليم و التعلم و أداء أعضاء الهيئة التدريسية
										المجال الخامس (إدارة الموارد البشرية و تدريبها)
										32 - تضع الجامعة ضوابط مكتوبة تحدد الأخلاقيات المهنية للأساتذة والموظفين
										33 - تنمية الموارد البشرية الجامعية بهدف تطويرها نحو الأفضل
										34 - تحدد المسؤوليات لكل أستاذ و موظف حسب تخصصه ومؤهلاته العلمية وخبرته العملية

										35 - تحرص على تقييم أداء الموظفين سنويا على وفق معايير الجودة الشاملة
										36 - حصر الاحتياجات التدريبية على مستويات الإدارة العليا و الوسطى والتنفيذية
										37 - إعداد و تنفيذ خطة إستراتيجية متكاملة لتدريب العمداء و معاونيهم و رؤساء الأقسام العلمية و الأساتذة و الموظفين بشكل دوري
										المجال السادس (البحث العلمي)
										38 - توفر الجامعة مناخ ايجابي يشجع الأساتذة على إجراء البحوث العلمية في مختلف الاختصاصات

										39 - تهيئة بيئة أكاديمية داعمة للبحث و النشر والتأليف
										40 - تحرص على تكوين علاقات عمل جيدة مع مؤسسات البحث العلمي العربية والأجنبية
										41 - تضع سياسة تشجع فيها البحث العلمي من خلال إصدار المجلات المحكمة ونشر المؤلفات العلمية
										42 - تخصص موازنة مالية لدعم البحوث العلمية و إعلام الكليات و الأقسام العلمية بذلك
										43 - دعم البحوث العلمية المبتكرة و وضع نظام لمنح جائزة لأفضل بحث سنويا

										44 - تشجيع الجامعة الأستاذة للمساهمة في البحوث التطبيقية لخدمة المجتمع وتطويره
										45 - تحفيز الأستاذة للتفاعل مع مؤسسات المجتمع من خلال الأبحاث العلمية والرسائل الجامعية التي تخدم المجتمع
										46 - تلبي احتياجات سوق العمل من الخريجين بمختلف التخصصات العلمية
										47 - تدريس شكاوي مؤسسات المجتمع ومقترحاتها المتعلقة بجودة المخرجات التعليمية
										48 - تعمل لإعداد خطة لخدمة المجتمع مع توفير الظروف المناسبة لتطبيقها

ملحق (2)

اسماء الاساتذة والخبراء الذين طرحت عليهم اداة البحث

ت	اسماء المحكمين	الدرجة العلمية	الاختصاص
1	د. حسين هاشم هندول	استاذ	طرائق تدريس التاريخ
2	د. عبد العزيز حيدر	استاذ	علم النفس
3	د. هادي كطفان الشون	استاذ مساعد	طرائق تدريس الفيزياء
4	د. حسين جدوع مظلوم	استاذ مساعد	طرائق تدريس التاريخ
5	د. علي صكر	استاذ مساعد	علم النفس
6	د. مازن ثامر شنيف	مدرس	طرائق تدريس علوم حياة
7	د. علاء احمد عبد الواحد	مدرس	طرائق تدريس علوم حياة
8	د. احسان حميد عبد	مدرس	طرائق تدريس علوم حياة
9	د. علي رحيم محمد	مدرس	طرائق تدريس علوم حياة
10	د. محسن طاهر	مدرس	طرائق تدريس فيزياء