

اتجاهات الكادر التدريسي في الكليات الاهلية نحو الجودة الشاملة

أ.م.د. جعفر جابر جواد

الخلاصة

ان تحويل فلسفة الجودة الشاملة الى حقيقة في مؤسسة ما ، يجب الا تبقى هذه الفلسفة مجرد نظرية دون تطبيق عملي ، ولذلك بمجرد استيعاب المفهوم ، بل يجب ان يصبح جزءاً وحلقة في عملية الادارة التنفيذية من اسفل الهرم الى القمة ، وهذا ما يعرف بأدارة الجودة الشاملة ، وهي عملية مكونة من مراحل محددة بشكل جيد ، وتحتاج الى متسع من الزمن لتحقيقها ، حتى تصبح مألوفة للمؤسسة التي تتبناها ، ويتم تنفيذها باستمرار ، ان التحديات العالمية المعاصرة تحتم على المؤسسات التربوية و الاقتصادية انتهاز الأسلوب العلمي الواعي في مواجهة هذه التحديات واستثمار الطاقات الإنسانية الفاعلة في ترصين الأداء التشغيلي ليكون أكثر كفاءة وفاعلية، ومن أكثر الجوانب الإدارية الهادفة إدارة الجودة الشاملة ، التي أصبحت الآن وبفضل الكم الهائل في المعلومات وتقنيات الاتصال سمة مميزة لمعطيات الفكر الإنساني الحديث وهذا ما يمكن ملاحظته في المؤسسات التربوية الصناعية والهيئات والمنظمات بشكل عام .

في المجال التربوي فإن القائمين عليه يسعون من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى إحداث تطوير نوعي لدورة العمل في المدارس بما يتلاءم مع المستجدات التربوية والتعليمية والإدارية ، ويواكب التطورات الساعية لتحقيق التميز في كافة العمليات التي تقوم بها المؤسسة التربوية ، وتمثل اتجاهات الاقتراد موجبات سلوكية مهمة نحو المواضيع التي يتعاملون معها.

ومن هنا هدف البحث الحالي التعرف على اتجاهات اساتذة الجامعات نحو برامج الجودة الشاملة في الكليات لما لها من اثر كبير في توجيه السلوك بالاقبال او بالابتعاد عن الجودة ، وقد تم اختيار (١٠٠) استاذ واستاذة، وتم تطبيق الاختبار التائي لعينة واحدة ولعينتين مستقلتين، واطهرت النتائج ان اتجاهات اساتذة الجامعات يتسم بالاجابية نحو الجودة الشاملة،في حين لم يظهر فرق ذو دلالة احصائية وفقا لمتغير الجنس وكانت من توصيات البحث التاكيد على توافر متطلبات الجودة المادية والبشرية في سبيل تحقيق الاهداف المرجوة.

Abstract

As to the transformation of the philosophy of comprehensive quality into a fact in some institution, it must be required that that kind of philosophy should not remain a mere theory without a practical application and with a simple comprehension of the concept, which must be a part and link in the executive administration process. This process well comprises distinct phases to be traced from the basis of a pyramid up to its summit—from the highest level to the lowest one—and this is known very well as comprehensive quality administration, which is a process formed of distinct stages and which needs a plenty of time to be achieved until it becomes familiar to the adopted institution to be continuously executed and applied.

The world-wide contemporary challenges impose on the educational and economic institutions the adoption of a conscious scientific style to face these challenges and invest the valid human energies in the process of working out and strengthening the operating performance so as to be much better and efficient. The comprehensive quality administration is regarded as the most effective and purposeful management, which becomes at the present time, thanks to the huge quantity of information and the modern communication techniques, one distinguished feature of the modern man's representations of thought and which can be recognized in the educational and industrial institutions in particular and in corporations and organizations in general.

Administers in the educational domain endeavor to create a typical development of the course work in schools in accordance with the new educational, teaching and administrative representations and in concord with the developments that aim at bringing about distinction in all the operations made by the educational institution, throughout applying comprehensive quality management. Moreover, individuals' trends represent behavioral directions necessary for the subject matters they are dealing with. Hence, the aim of this research paper is to shed light on the university mentors' trends towards applying comprehensive quality programs at colleges, which have their tremendous impact on directing behavior towards either approaching or distancing themselves from quality.

One hundred-university mentors—male and female—have been chosen, and the second experiment has been applied to one specimen on the one hand and two control specimens on the other. The results have shown that the university mentors trends are characterized by positive representations to be directed towards quality. At the same time, there appears no significant statistic difference as to the variable of gender. It is one of the recommendations of the research paper that there should be emphasis upon making available the materialistic and human quality requirements so as to achieve the goals urgently needed.

مشكلة البحث

إن التحديات العالمية المعاصرة تحتم على المنظمات التربوية والاقتصادية انتهاج الأسلوب العلمي الواعي في مواجهة هذه التحديات واستثمار الطاقات الإنسانية الفاعلة في ترصين الأداء التشغيلي وتحقيق المرونة والكفاءة والفاعلية في التعامل مع مكونات المؤسسة، ومن أكثر الجوانب الإدارية الهادفة إدارة الجودة الشاملة، التي أصبحت الآن وبفضل الكم الهائل في المعلومات وتقنيات الاتصال سمة مميزة لمعطيات الفكر الإنساني الحديث وهذا ما يمكن ملاحظته في المؤسسات الصناعية والهيئات والمنظمات بشكل عام .

أما في المجال التربوي فإن القائمين عليه يسعون من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى إحداث تطوير نوعي لدورة العمل في المؤسسة بما يتلاءم المستجدات التربوية والتعليمية والإدارية ، ومواكبة التطورات الساعية لتحقيق التميز في كافة العمليات التي تقوم بها المؤسسة التربوية

إن تحويل فلسفة الجودة الشاملة إلى حقيقة في مؤسسة ما ، يجب ألا تبقى هذه الفلسفة مجرد نظرية دون تطبيق عملي ، ولذلك بمجرد استيعاب المفهوم ، يجب أن يصبح جزءا وحلقة في عملية الإدارة التنفيذية من أسفل الهرم إلى القمة ، وهذا ما يعرف بإدارة الجودة الشاملة ، وهي عملية مكونة من مراحل محددة بشكل جيد ، وتحتاج إلى متسع من الزمن لتحقيقها ، حتى تصبح مألوفة للمؤسسة التي تتبناها ، ويتم تنفيذها باستمرار

وتعد اتجاهات اساتذة الجامعات موجّهات أساسية للسلوك، إذ إنها تعمل على تطوير توجهات إيجابية أو سلبية نحو الموضوعات والأشخاص، وبهذا فإن اتجاهات الاساتذة تحدد سلوكياتهم نحو المواضيع، فالاتجاه نحو برامج الجودة وقناعتهم بما يقدمون من خدمات ومعلومات عامل أساسي وهام في تحقيق النجاح الأكاديمي والإفادة من البرامج التربوية التي تهدف إلى تطوير قدرات وإمكانات الطلبة، فقد أكد العديد من الباحثين بأهمية إعداد وتهيئة البيئة المناسبة لتحقيق النمو المتكامل للطلّاب وإثراها في استثمار ميوله وتحريّر دوافع حب الاستطلاع والاستكشاف لديه وحثه على المثابرة والوصول به إلى اكمل وأجود مستويات التعلم .

ومن هنا تبرز مشكلة البحث الحالي بالاجابة عن السؤال الآتي:-

هل تنسجم اتجاهات اساتذة الكليات الحكومية والأهلية بالإيجابية أم بالسلبية نحو برامج الجودة الشاملة؟

أهمية البحث

مما لا شك فيه أن التربية تحظى بأهمية ومكانة كبيرة في مجتمعات العالم وما تتضمنها من مشكلات وقضايا من حيث الحاجة إلى التطوير والتحديث لتلبية احتياجات المجتمعات الإنسانية، لذلك فقد حظيت باهتمام كبير على كافة المستويات، سواء كانت المحلية أم العربية والعالمية، وقد بذل جهود كبيرة من طرف العديد من المنظمات الدولية كاليونسكو وغيرها الكثير من المؤسسات والجمعيات الأهلية والحكومية، ونظرا لأهمية التربية ولما لها من انعكاسات كبيرة على كل مجالات الحياة، افضى ذلك إلى ضرورة أن يواكبها ضبط لكافة متغيراتها ضمن ما يعرف بالجودة الشاملة للتعليم، وهذا ينطبق على عدد كبير من القطاعات والنشاطات الإنسانية المختلفة التي تتم إدارتها وضبطها ضمن مفهوم الجودة الشاملة. (الحططاني، ١٩٩٣، ١٨٨).

ونظرا للمكانة المتميزة للجودة الشاملة والدعوات المنتشرة في كل المؤسسات التربوية والاقتصادية جعل بعض المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة، بعدها ركيزة أساسية لنموذج الإدارة التربوية الجديدة لمسايرة المتغيرات الهائلة على كافة الصعد الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتربوية والتكنولوجية خاصة، ومحاولة التكيف معها، فأصبح المجتمع العالمي ينظر إلى الجودة الشاملة والإصلاح التربوي باعتبارهما وجهين لعملة واحدة، بحيث يمكن القول إن الجودة الشاملة هي التحدي الحقيقي الذي ستواجهه الأمم في العقود المقبلة، وهذا لا يعني إغفال باقي الجوانب التي لا بد وأن تواكب سرعة التطور الحاصل على المجالات كلها.

والجودة في التعليم مرتبطة بعملية التعلم والتعليم، وكذلك بالإدارة، وذلك من أجل ربط التعليم بحاجات المجتمع، وإحداث تغير تربوي هادف، وبناء وتنمية الإبداع عند المتعلمين، ويحدث التعلم عندما يحدث تفاعل بين المتعلم وبيئته، ونحن نعرف أن التعلم قد حدث عندما نلاحظ أن سلوك المتعلم قد تعدل، ودورنا نحن أن نتيح الفرصة لحدوث التفاعل كي يحدث التعلم، وهذا يعني توفير كل الشروط والبيئة الصالحة للتعلم، مما يستوجب وضع معايير للعملية، بما يشمل نظام محدد للتأكد من جودة التعليم. (المدهون والطباع، ٢٠٠٦، ٢٦٥).

والجودة تكامل لخصائص المنتج، والتعلم منتج لا بد من أن يلبي إحتياجات ومتطلبات محددة ومعروفة ضمناً، ولذلك فلا بد لهذا المنتج من خصائص ومميزات يعبران عن قدرته على تحقيق الأهداف والمتطلبات المتوقعة من متلقي الخدمة، وهذا يلقي بمسؤوليات كبيرة على المؤسسات التي تقدم هذه الخدمة لتركز أكثر على المهارات المطلوبة.

إن إدارة الجودة الشاملة هي وسيلة ممتدة لا تنتهي وتشمل كل مكون وكل فرد في المؤسسة ومشاركتهم من أجل التحسين المستمر للاداء. وإدارة الجودة هي أيضا جميع الأنشطة للادارات والاقسام المختلفة التي تديرها سياسة الجودة والتي تشمل: الاهداف والمسؤوليات التي يتم تنفيذها بواسطة عناصر الجودة وهي: التخطيط للجودة، مراقبة الجودة، توكيد الجودة، تحسين الجودة.

ولا يمكن عد الجودة الشاملة برنامجاً مؤقتاً لتحقيق هدف معين بل هو خارطة طريق عمل المؤسسة بذلك يجب أن يستمر وجود الجودة الشاملة عاماً بعد عام ما دامت المؤسسة موجودة، فهي أسلوب في التفكير ومنهج عمل وطريقة تحدد كيفية إدخال التطوير والتحسين المستمر على مسار الأداء العام . وهي استراتيجية تهتم بتغيير بعض الاجراءات الادارية لتحل محلها سلوكيات تبرز ملامح شخصية المؤسسة ورويتها المستقبلية هي ليست هدفاً بذاتها ولكن هي هدف متغير يسعى الى التحسين والتطوير المستمر وهي لا تعني الجودة التامة ولكنها تعني تحقيق أعلى قدر من الجودة وإيجاد بيئة عمل يسعى الجميع فيها الى التحسين (القحطاني، ١٩٩٣، ١٩٥)

فالجودة الشاملة هي فلسفة تهدف لتلبية إحتياجات متلقي الخدمة المتغيرة، وتوقعاتهم بشكل مستمر وتام ونجاح أكبر من المنافسين وذلك من خلال التحسين المستمر للمؤسسة وبمشاركة فعالة من الجميع من أجل منفعة المؤسسة والتطوير الذاتي لموظفيها، وبالتالي تحسين نوعية الحياة في المجتمع، وما يجب عمله هو بناء ثقافة مؤسسية تكون فيها الجودة بشكل عام هي القيمة الموجهة لنشاطات الأفراد، ويتحقق هذا عندما تتخذ الإدارة الخطوات الضرورية لتحسين أداء المدراء والإداريين والموظفين والمعلمين داخل المؤسسة التربوية ، أو أي مؤسسة أخرى، ويعد كل من التعليم والتدريب ضرورياً في هذه العملية حيث أن المناخ المستمر للتعلم يساعد الناس على فهم اساليب تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة وتفسير هذا التطبيق ، وإن اشاعة الاسلوب من العمل بحاجة الى ثقافة تصبح مشاعة لدى افراد الشعب، ويتم التنقيف لها اعلامياً واجتماعياً ومن خبرات الطفولة الاولى، وإذا لم تكن الإدارة مستعدة لإظهار الصبر وبذل الجهد في التخطيط وقيادة عملية التغيير والاستمرار في أسلوبها تجاه الجودة الشاملة ، فلن تتحقق نتائج هامة في المدى المنظور . (المدھون والطلّاع، ٢٠٠٦، ٢٦٧)

والتعليم العالي، مثله كأي نسق تعليم نظامي، ليس إلا انعكاساً للسياق الاجتماعي والاقتصادي العام. وليس بالمستغرب أن يعاني التعليم العالي ومؤسسات التعليم العالي من مشكلات كبيرة (فرجاني، ١٩٩٨)، حيث تواجه مؤسسات التعليم العالي والجامعي العربية تحديات وتهديدات بالغة الخطورة نشأت عن المتغيرات التي غيرت شكل العالم وأوجدت نظاماً عالمياً جديداً يعتمد العلم والتطوير التكنولوجي المتسارع أساساً، ويستند إلى تقنيات عالية التقدم والتفوق، الأمر الذي لا يدع مجالاً للتردد في البدء ببرامج شاملة للتطوير والتحديث تضمن لمؤسسات التعليم العربية القدرة على تجاوز مشاكلها ونقاط الضعف فيها (مدكور، ٢٠٠٠، ٤٥). إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب أرضية معينة في كافة البنى التنظيمية والإدارية والاجتماعية داخل المنظمة وخارجها، بحيث توفر المناخ المناسب لإمكانية التطبيق، إذ كيف يمكن أن ينجح تطبيق مفهوم إداري تجهل الإدارة أهميته، فلا بد من توفر للقناعة التامة لدى الإدارة العليا بأهمية هذا المفهوم وجعل الجودة في مقدمة استراتيجيات الإدارة العليا والعمل على نشر هذه القناعة. كما تتطلب قادة قادرين على توجيه الأفراد باتجاه تحقيق بصائرهم المتألفة، وليس هناك من جامعة أو مؤسسة أحرزت تقدماً ضمن مفهوم إدارة الجودة الشاملة دون قيادة ذات قدرة إدارية عالية، فإذا أريد لإدارة الجودة الشاملة أن تلقى النجاح في نطاق الحرم الجامعي، فيتعين على رؤساء المؤسسات التعليمية ألا يتشبثوا بإمكانية تطبيقها ومعناها الاصطلاحي فحسب بل

ينبغي عليهم أيضاً أن يعملوا على إعداد عملية تنفيذ إدارة الجودة الشاملة إعداداً بارعاً بحيث تكون ملائمة لبيئة أكاديمية، كما يتطلب البدء بتطبيق إدارة الجودة الشاملة توفر قاعدة للبيانات تشمل معلومات دقيقة شاملة لواقع المنظمة، والخدمات التي تقدمها، ومن المستفيدين منها، وصعوبات إنجاز العمليات بشكل دقيق، بما يضمن تقييم واقع المنظمة، وتحديد المشكلات القائمة والمتوقعة والأسباب التي تدفع المنظمة إلى تبني هذا المفهوم، ويشير الخطيب إلى أن هناك قناعة في الأوساط الاجتماعية والأكاديمية في الوطن العربي مؤداها أن إدارة الجامعات تنفتقر إلى الكفاءة، وأن غالبية الجامعات العربية تعاني من اندحام الاستقلال الذاتي وضخامة الأنظمة والتعليمات وغموضها وتناقضها. وتعدد المستويات أو الحلقات الإدارية والهرمية في كتابة التقارير والضبط، فالقرارات يتم اتخاذها على أعلى مستوى في قمة الهرم الإداري، وإهمال دور القيادات الإدارية الوسطى والتنفيذية، الأمر الذي ترتب عليه عجز في الإداريين المقتدرين، وسيادة نمط إداري معروف باسم إدارة الطوارئ والأزمات. كما يشير الخطيب أن معظم طاقات الجامعات تصرف على الأمور الروتينية ولا توجد أية سيطرة إدارية على أداء العاملين من أكاديميين وإداريين، وبالتالي معرفة مستوى هذا الأداء، وغالباً ما تستخدم أساليب مراوغة وتأخير لمقاومة الإصلاح والتغير (الخطيب، ١٩٩٧: ٦٦)

وإن اشاعة الجو الإيجابي في العمل والأداء سيفضي إلى تشكيل اتجاهات إيجابية نحو تطبيق الجودة الشاملة، فالإتجاه النفسي يمثل معتقدات الفرد الذي توجهه نحو بعض الموضوعات دون غيرها، إذ إن أغلب الآراء والأحكام تعبر عن اتجاهات (راجع، 1991: 122)

وبهذا فإن الإتجاه يتكون لدى الفرد من احتكاكه مرات متعددة بموضوع الإتجاه، كما يتكون عندما تتكامل خبرات الفرد ومن ثم يتحدد تحديداً واضحاً، ومن فوائده أنه يسمح لنا بالتنبؤ باستجابة الفرد لبعض المواقف أو الموضوعات، فالإتجاهات عندما تدعم سلوكاً ما، تصبح من المكونات الأساسية للشخصية، لذا يصعب تغييرها أو تعديلها، إلا وفق شروط معينة. (عكاشة وزكي، 1985: 29-30)

ومن هن يتضح أهمية تكون اتجاهات إيجابية نحو موضوع الجودة الشاملة وذلك لما لها من انعكاسات هامة جداً على طبيعة العمل في المؤسسة التربوية

ومن هنا فإن البحث الحالي يسعى لمعرفة اتجاهات اساتذة الكليات والجامعات الحكومية والاهلية نحو تطبيق الجودة الشاملة في التعليم

يمكن إيجاز أهمية البحث الحالي بالنقاط التالية :-

- 1-إيضاح أهمية وخطورة موضوع الإتجاه النفسي وانعكاسه على أداء التدريسين نحو الجودة الشاملة
- 2-إن اشاعة مفهوم الجودة الشاملة يفضي إلى اكتساب مفاهيم عمل جديدة تصبح جزء من مفاهيم الفرد اليومية
- 3-إن الجودة مشروع تطويري شامل يهدف إلى أحداث نقلة نوعية في المجتمعات
- 4-إن الجودة الشاملة مجموعة من الخطوات الفعلية ينتج من خلالها تحسن تدريجي ملحوظ على وتيرة متصاعدة
- 5-تعمل إدارة الجودة الشامل بإدارة المؤسسة بشكل دقيق نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات
- 6-إن إدارة الجودة الشاملة تفعل الارتقاء بمستوي الطلاب في جميع الجوانب الجسمانية والعقلية والاجتماعية والنفسية والروحية نتيجة طبيعة الخدمات التعليمية المتميزة المقدمة للطلاب (ظاهر وآخرون، ٢٠٠٧: ٦٥)

هدف البحث :-

يهدف البحث الحالي التعرف على اتجاهات اساتذة الكليات الاهلية نحو تطبيق برامج الجودة

فرضيات البحث :- لتحقيق اهداف البحث وضعت الفرضيات الاتية:-

- ١- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط درجات اتجاهات اساتذة الجامعات نحو تطبيق برامج الجودة الشاملة والمتوسط النظري لهذا السلوك .
- ٢- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط درجات اتجاهات اساتذة الجامعات الاهلية (عمر دون ٣٠ سنة) و متوسط درجات اتجاهات اساتذة الجامعات الاهلية (عمر فوق ٣٠ سنة) نحو تطبيق برامج الجودة
- ٣- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط درجات اتجاهات اساتذة الجامعات الاهلية نحو تطبيق برامج الجودة وفقاً لمتغير الجنس .

حدود البحث :-

اقتصر البحث الحالي على اساتذة الجامعات والكليات والاهلية (٢٠١٨-٢٠١٩)

تحديد المصطلحات :

اولاً-الاتجاه:- يعرفه (راجح) بأنه: استعداد وجداني مكتسب ثابت نسبياً يحدد شعور الفرد وسلوكه نحو موضوعات معينة ويتضمن حكماً عليها بالقبول أو الرفض. (راجح، 1991، 115)

وعرفه (مليكه) بأنه:.... الاستعدادات التي تكتسب نتيجة لما يمر به الفرد من خبرات، ثم تتبلور بالنتيجة حتى تتخذ صورا ثابتة نسبياً تؤثر على سلوك الفرد. (مليكه، 1985، 339)

كما عرفه (البورت) بأنه: حالة من الاستعداد والتأهب العصبي والنفسي تنتظم من خلال خبرات الشخصية وتكون ذات تأثير توجيهي أو دينامي على استجابة الفرد لجميع الموضوعات والمواقف التي تستثيرها هذه الاستجابة.

ويعرفه (ثرستون) بأنه: درجة الشعور الإيجابي أو السلبي المرتبطة ببعض الموضوعات السيكولوجية أي رمز أو قضية أو شخص أو غير ذلك. (عيسوي، 1984، 44)

عرفه مايرز (1996) بأنه ردود الأفعال المرغوبة وغير مرغوبة تجاه أشياء أو أشخاص معينين وتظهر في صورة اعتقادات ومشاعر وتصرفاته. (أبو الجود، www.google.com)

التعريف الاجرائي:- يمكن تعريف الاتجاه في هذا البحث بأنه الدرجة الكلية التي يحصل عليها اساتذة الجامعات من خلال الاستجابة على فقرات مقياس الاتجاه نحو تطبيق برامج الجودة الشاملة.

ثانياً:-الجودة الشاملة

إدارة الجودة الشاملة :

يعرفها معهد الإدارة الفيدرالي على أنها تأدية العمل الصحيح على نحو صحيح من الوهلة الأولى لتحقيق الجودة المرجوة بشكل أفضل وفعالية أكبر في أقصر وقت مع الاعتماد على تقويم المستفيد من معرفة مدى تحسن الأداء .

عرفها معهد الإدارة الفيدرالي على أنها تأدية العمل الصحيح على نحو صحيح من الوهلة الأولى لتحقيق الجودة المرجوة بشكل أفضل وفعالية أكبر في أقصر وقت، مع الاعتماد على تقديم المستفيد من معرفة مدى تحسن الأداء (القحطاني، ١٩٩٣، ١٩٩٠).

١ يعرف (المدهون والطلاء، ٢٠٠٦، ٢٦٦) :-

إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم على أنها

مجموعة من المعايير والإجراءات التي يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي، وتشير إلى الموصفات والخصائص المتوقعة في المنتج التعليمي وفي العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك

المواصفات وإدارة الجودة الشاملة توفر أدوات وأساليب متكاملة تساعد المنظمات التعليمية. (أبو حصيرة، ٢٠٠٨، ٤٨)

بأنها كل ما يتعلق بكافة السمات والخواص التي تتعلق بالمجال التعليمي والتي تظهر جودة النتائج المراد تحقيقها وهي ترجمة احتياجات توقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساساً في تعليمهم وتدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية وصياغتها في أهداف بما يوافق تطلعات الطلبة المتوقعة. (بدر، ٢٠٠٩، ٣٧) إلى أن إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم بأنها عبارة عن المنهجية المنظمة لضمان سير النشاطات التي تم التخطيط لها مسبقاً، حيث أنها الأسلوب الأمثل الذي يساعد على منع وتجنب حدوث المشكلات من خلال العمل على تحفيز وتشجيع السلوك الإداري والتنظيمي الأمثل في الأداء واستخدام الموارد المادية والبشرية بكفاءة و فاعلية. يعرفها الباحث :- بأنه نظام قيمي يعمل على استغلال الطاقات والإمكانات المتاحة (جهود جماعي متمثلًا بروح الفريق الواحد) من أجل تحقيق العمل الخلاق والمبدع في قطاعات المؤسسة التربوية اجمالاً من أجل تحقيق التميز بالمخرجات التعليمية.

الإطار النظري:

أ. طبيعة الاتجاهات:

تتكون الاتجاهات من الأفكار، والمعتقدات، والمشاعر، والانفعالات والنزعات إلى رد الفعل، إذ يمكننا القول أن الاتجاه يمكن أن يتشكل عندما تترابط هذه المكونات مع بعضها البعض حتى تصل إلى الحد الأدنى الذي يمكن أن ترتبط فيه هذه المشاعر والنزعات إلى رد الفعل بصورة منظمة ومنسقة مع الموضوع الذي يتضمنه الاتجاه. (لامبرت، 1989، 113) فطبيعة الاتجاهات هي معتقدات ووجدانيات عن موضوع في البيئة الاجتماعية، كما أنها تعد مكتسبة وتتجه إلى الثبات والاستمرار رغم أنها تخضع لتأثير الخبرة، وتعد إحدى الحالات النفسية التي تؤثر على أفعال وأعمال الأفراد باعتبارها وظيفة للمواقف المختلفة. (جلال، 1989، 163) فهذه المعايير والمعتقدات والمنل والقيم، هي التي يستمدّها الإنسان من مجتمعه الإنساني وبيئته التي يعيش فيها، وتساعد على معرفة طبيعة اتجاهات، فمثلاً لو وضعنا طفلاً صغيراً فور ولادته في غابة مليئة بالحيوانات وتركناه مدة طويلة فإنه لاشك سوف يكتسب كثيراً من قنماط السلوك الذي تمارسه وتتصف به الحيوانات، لأن هذا الطفل لو كان قد عاش في مجتمعه لكان قد تعلم غير اللغة التي يعبر بها عن نفسه والمهنة التي يكتسب بها رزقه. (العيسوي، 1984، 41)

ومن خلال بياناتنا الاجتماعية والتعامل والتوافق معها وبمجرد أن تتكون الاتجاهات لدينا فإنها تضفي علينا أسلوب ردود أفعالنا. ونيسر لنا التوافق الاجتماعي. (لامبرت، 1989، 414) والاتجاه يمكن لنا التعبير عنه في سلوك غير لغوي، ويتضمن المظهر الوجداني والمعرفي، فالمظهر المعرفي هو الاعتقاد الشخصي. (جلال، 1989، 164) فالإنسان لا يولد ولديه رأي معارض أو مؤيد حول أي موضوع مثل:- "النادي الأهلي أو التعليم العالي في البلاد"، ولكنه من خلال خبراته بهذا التعليم الذي تكون لديه ومن خلال تفاعله مع المؤسسات التي ينتمي إليها، ومعلوماته الكافية، عنده يصبح لديه اتجاه معارض أو مؤيد. (العيسوي، 1992، 322) وهذا يعني أن الإنسان يرغب في العيش في جماعة من ناحية، ومن ناحية أخرى فإن الفرد له دور كبير وإيجابي في التأثير على حياة المجتمع، فالإنسان هو الذي يضع النظم التي يسير عليها المجتمع ويصوغ الفلسفات ويبتكر الاختراعات التي يحتاجها المجتمع وغير ذلك من الأعمال التي تؤدي إلى تغيير شكل الحياة في المجتمع. (العيسوي، 1984، 42)

إذا فالمجتمع يؤثر في الفرد ويطبّعه بطابع يتلاءم مع المجتمع بما فيه من عادات وتقاليد، والفرد بدوره من خلال أفكاره وفلسفات نظمه واختراعاته المبتكرة فإنه يؤثر في حياة المجتمع، وهكذا فالاتجاهات هي اتجاهات مكتسبة ومتعلمة مما يفتح باباً واسعاً أمام رجال الوعظ والإرشاد ليصلحوا من اتجاهات شبابهم وأجيالهم.

(العيسوي، 1992، 321)

كيفية تكوين الاتجاهات:

إن الاتجاهات تتكون خلال كل أو بعض هذه العوامل:

١. الخبرات المتصلة بتربية الطفل وخاصة الست سنوات الأولى والخبرات الخاصة بعلاقة الطفل بالوالدين.
 ٢. الاتصال بالأفراد الآخرين أو الجماعات الأخرى الرسمية وغير الرسمية التي يتلقن الطفل بها بعد سن الطفولة المبكرة.
 ٣. الثقافة العامة السائدة في المجتمع الذي يعيش فيه، وما تحتويه من عادات وتقاليد وقيم وفلسفات وأعراف ومعايير، وفلسفة الحياة أو أسلوب الحياة السائدة، ولأنك أن الأسر تسعى في سنوات الطفل الأولى إلى نقل معالم الثقافة (Culture) إليه. (المصدر السابق، 140)
- المكونات والخصائص الأساسية للاتجاهات:

تعد مكونات وخصائص الاتجاهات من الموضوعات المهمة والرئيسية التي دارت حولها مناقشات ومحاورات كثيرة بين المختصين، وقد اتفقوا على أن بناء الاتجاه يشمل مكونات وخصائص ثلاثة رئيسية مهمة وهي:

١. الجانب المعرفي The Cognitive Components:

ويتضمن هذا الجانب كل ما لدى الفرد من إدراك ومستندات وأفكار حيث أنه يشير إلى الطريقة التي يدرك بها موضوع الاتجاه كما يشمل ما لديه من حجج تقف وراء تقبله لموضوع الاتجاه و يقول (كرنش وكرتشفيلد وبالاتشي) إن هذا العنصر يتضمن معتقدات الفرد نحو الأشياء وعلى سبيل المثال اتجاهاتك نحو الشيوعية ربما يتضمن فهمك للنظرية الماركسية ومعرفتك بالاتحاد السوفيتي V.S.S.T والصين الشيوعية ومفهومك لسيلاستهم الخارجية. (عبد العال، 1981، 155)

٢. الجانب العاطفي أو الانفعالي The Feeling Component:

ويمكن الاستدلال على هذا الجانب من المكونات من خلال مشاعر الشخص ورغباته وميوله نحو الموضوع. (أبو النيل، 1985، 521).

أي أنه الجانب العاطفي للاتجاه وهو يشير أيضاً إلى العاطفية والوجدانية التي تعد من الشيء ويعبر عن كرهه ومدى إقباله عليه ومدى حبه وكرهه له.

ويتضح المكون العاطفي للاتجاه من حيث موضوع المرأة للعمل من سرور أو استغزاز لدى البعض.

٣. الجانب السلوكي في الاتجاه: The Actioncom Tcuent :

وهو يتضمن جميع الاستعدادات والاستجابات العملية نحو موضوع الاتجاه، ويسعى لتحقيقه بطريقة ما، وإن سعى جاهداً إلى مساندتها ومعاونتها وقد يكون سلبياً وقد يكون إيجابياً، فلو أن الشخص لديه اتجاه سالب نحو شيء ما فإنه يسعى جاهداً إلى تحقيقه ويتمثل المكون السلوكي للاتجاه بالنسبة لموضوع خروج المرأة للعمل أيضاً وترك الزوج زوجته أو الأب ابنته الخروج للعمل. (أبو النيل، 1985، 521)

وهناك نقطة مهمة يجب أن نشير إليها عند مكونات وهذه الحقيقة فحواها " إن الاتجاهات تتباين في تأثيرها على الفعل الاجتماعي طبقاً لخصائصها الأولية". (عبد العال، 1981، 159)

نظريات الاتجاهات:**١-نظرية الاتزان Balance Theory:**

ويرى هايدر (Heider) أن الناس يميلون إلى رؤية الآخرين والأشياء المرتبطة بهم من أجل المحافظة على نظمهم الداخلية، فإذا أحب الرائي مصدراً أو شخصاً آخر له وجهة النظر تلك من أجل الاستمرار في عملية الاتزان، وتعتمد وجهة النظر هنا على أن حالة الاتزان تعني الثبات، وإن عدم الاتزان يعني الاضطراب وعدم الثبات. وفي حالة حدوث عدم الاتزان فإن ذلك يؤدي إلى الشعور بالتوتر مما يدفع الرائي إلى القيام بمحاولات ذهنية لإعادة الاتزان عن طريق إعادة ترتيب الموقف والعلاقات بين الأشياء مثل تغيير اتجاهات الرائي تجاه الموضوع أو إمكانية تغيير اتجاهاته نحو الشخص الآخر، أو تغيير العلاقة ما بين الشخص الآخر والموضوع. وبمعنى آخر فإن الاتزان يحدث متى كانت العلاقة بين الرأي والطرف الآخر والموضوع إيجابية ويختفي الاتزان متى كانت العلاقة سلبية.

٢-نظرية التطابق Congruity Theory:

ويحدث التطابق عندما يتم تقييم المصدر والموضوع ذي العلاقة بشكل إيجابي بحيث يكون لهما نفس الوزن، كما يتم أيضاً عندما يتم تقييم المصدر والموضوع ذي العلاقة بشكل مخالف تماماً. ويعني الكلام السابق ما يلي:

مفاهيم أساسية:

الناظر/ الرائي: ويرمز له بالشخص (أ).

المصدر: ويرمز له بالشخص (ب).

الموضوع: وليكن (خروج المرأة إلى العمل) ويرمز له بالرمز (ج).

فإذا ما افترضنا بأن الشخص (أ) يفضل صحبة الشخص (ب) الذي يشجع الموضوع (ج)، وأن (أ) هو نفسه يشجع الموضوع (ج) فسوف يحدث التطابق في التقييم هنا، ويظل هذا الاتجاه لدى (أ) ثابتاً. أما في حالة عدم تشجيع

(أ) للموضوع (ج)، بسبب معارضته أو بسبب نشأته التقليدية، فإنه في هذه الحالة ومن أجل المحافظة على علاقته بالشخص (ب) فسوف يعمل على تغيير اتجاهاته حيال الموضوع ويعمل على تشجيع (ج) لإحداث التطابق المطلوب. أما في حالة قوة اتجاه (أ) السابق ومقاومته للتغيير فقد يضطر إلى التخلي عن صحبة (ب) وصدافته من أجل إحداث التطابق والبعد عن (ب) و (ج) معاً.

وتشير هذه النظرية أيضاً إلى أن الشخص الذي لا يريد أن تتغير اتجاهات الآخرين نحوه، فإنه يعمل على عدم الارتباط بموضوعات أو وظائف لا تحظى بتقدير الآخرين أو تقبلهم لها.

نظرية التوافق العاطفي الذهني Affective Cognitive Consistency Theory:

وتتجه هذه النظرية إلى الربط بين الموضوع وبين تحقيق الأهداف المرغوبة وغير المرغوبة. وتفيد النظرية بأن مشاعر الفرد نحو موضوع الاتجاه أو تقييمه تميل إلى التوافق مع جانب بنائه الذهني، فإذا تعدى التوافق بين الاثنين حدّاً معيناً لاحتمال، فإذا الفرد يعمل على التقليل من عدم التوافق عن طريق تغيير أحد الجوانب أو كليهما للمحافظة على توافقه.

وبمعنى آخر فإن أي تغيير في الجانب العاطفي يؤدي إلى إحداث تغيير في الجانب الذهني.

٣-نظرية التنافر المعرفي Dognitive Dissonances Theory:

وتشير هذه النظرية إلى أن المعارف الذهنية إما أن تتجاذب أو تتنافر بعضها مع بعض. ففي حالة وجود علاقة بين معلومة وأخرى يحدث التجاذب وتسود حالة من الانسجام، أما في حالة عدم وجود صلة بين معلومة وأخرى فيحدث التنافر، ويعني ذلك أن العوامل الذهنية كالمعلومات المتعارضة والتي لا يتماشى بعضها سوف تدفع الشخص إلى محاولة إزالة التعارض، إما عن طريق تغيير موقفه الأصلي، أو العمل على تحاشي سماع معلومات جديدة عن الموضوع، أو عن طريق الفصل بين الموضوعات، ففي إحدى القصص على سبيل المثال، يعمل البطل على وضع ضغوط معينة على صديق ليشتري منه في النهاية صفقة بربع ثمنها الأصلي. وعندما يذكره بعضهم بأن ما فعله كان خيانة لصديقه يجيبهم بأنه لا يود خيانة أصدقائه، وإن ما حدث كان عملاً تجارياً مشروعاً ولا علاقة له بالصدقة.

وفي حالة شعور المرء بالتنافر المعرفي في اتجاهاته أو معلوماته يشعر بعدم الراحة مما يدفعه إلى البحث عن حل لذلك التضارب، وهو ما يؤدي بدوره إلى تغيير الرائي أو الاتجاه، غير أن إزالة التنافر لا يحدث دائماً عن طريق تغيير الاتجاهات وإنما لأسباب أخرى تهدف إلى إحلال التوافق، ومنها:

١. احتمال الكسار إحدى الأفكار المسببة للتناقض.
٢. احتمال تقوية أحد الاتجاهات عن طريق البحث عن آراء أخرى مساندة له أو مؤيدة حتى يمكن التخلص من التنافر.
٣. تحليل الرأي وتقسيمه إلى وحدات صغيرة للفصل بين الموضوعات.
٤. إعادة النظر في الموضوع بطريقة التجاوز، وفي هذه الحالة يرى الشخص الرأيين المتعارضين كجزئين من فكرة أكبر أو وحدة أكبر. (الغزالي: 1991، 42-45)

إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management)

من أهم الموجات التي استحوذت على الاهتمام الكبير من قبل المديرين الممارسين والباحثين الأكاديميين (Weeb & Bryant, 1993; Lotana, Lavan, 1993)، كإحدى الأنماط الإدارية السائدة والمرغوبة في الفترة الحالية، وقد وصفت بأنها الموجه الثورية الثالثة بعد الثورة الصناعية وثورة الحواسيب (المناصير، 1994). بعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM) فلسفة إدارة عصرية تركز على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة الموجهة التي يستند إليها في المزج بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الابتكارية وبين المهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير المستمرين (الخطيب، ١٩٩٩: ٧٧)

إن التحدي الأسنسي الذي يواجه المنظمات عند تطبيقها لمنهجية إدارة الجودة الشاملة هو إحداث التكيف والتوازن بين متغيرين أساسيين: الأول هو توفير الاستقرار في الخدمة الذي يساعدها على تخطيط إنتاجها ومستلزماته بشكل جيد وبدرجة عالية من الدقة، والثاني هو إدخال تغييرات على العمليات داخل المنظمة عامة، والإنتاج بشكل خاص، لمواجهة وتلبية حاجات ورغبات العملاء التي تتغير بين الحين والآخر (عقيلي، ٢٠٠١).

وكأي موجة إدارية تظهر وتطبق وتحظى بالاهتمام والانتشار، فقد بدأت إدارة الجودة الشاملة تحظى باهتمام الباحثين، وقد وجدت معظم الدراسات أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة له انعكاسات إيجابية على أداء المنظمة التي تطبيقها، وذلك من خلال تحسين معدل الربحية وانخفاض التكاليف، وتحسين الأداء الحالي وتحسين

علاقات الموظفين (Butler, 95-1996; Ruo, et al, 1996)، وارتفاع مستويات الرضا الوظيفي لديهم. وبوجود المؤشرات التي تبين جدوى إدارة الجودة الشاملة ازدادت أهميتها، وازدادت سرعة انتشارها. إلا أن بيانات سلبية توصلت إليها بعض الشركات الاستشارية والتي شككت في مساهمة إدارة الجودة الشاملة في مواجهة التحديات. ونشر هذه النتائج في مجلات ودوريات علمية تحت عناوين بارزة مثل "تكلفة الجودة تواجه أوقاتاً صعبة" (Mathews & Katel, 1992)، وبرامج الجودة تظهر نتائج زائفة، كل هذا جعل الشك في مدى جدواها يدخل إلى بعض المنظمات، حتى أصبح الانطباع السائد لدى الكثير بأنها غدت تبدو كسرعة أخذت دورها وفقدت بريقها.

وتمر عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بخمس مراحل أساسية أوردتها عبد المحسن (١٩٩٦) بما يلي :-
أولاً : مرحلة اقتناع وتبني الإدارة لفلسفة إدارة الجودة الشاملة وفي هذه المرحلة تقرر إدارة المؤسسة رغبتها في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ومن هذا المنطلق يبدأ كبار المديرين بالمؤسسة بتلقي برامج تدريبية متخصصة عن مفهوم النظام وأهميته ومتطلباته والمبادئ التي يستند إليها .
ثانياً : مرحلة التخطيط : وفيها يتم وضع الخطط التفصيلية للتنفيذ وتحديد الهيكل الدائم والموارد اللازمة لتطبيق النظام .

ثالثاً : مرحلة التكوين : وغالباً ما تبدأ عملية التكوين ببعض التساؤلات الهامة والتي يمكن في ضوء الإجابة عليها تهيئة الأرضية المناسبة للبدء في تطبيق إدارة الجودة الشاملة

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

خامساً : مرحلة تبادل ونشر الخبرات : وفي هذه المرحلة يتم استثمار الخبرات والنجاحات التي يتم تحقيقها من تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة .

أما في مجال التعليم العالي فإن الأخذ بهذا المفهوم لا يزال حديثاً، فحتى عام ١٩٩٣ لم يزد عدد المؤسسات التعليمية الأخذ به على ٢٢٠ كلية وجامعة في الولايات المتحدة الأمريكية، ولكن هذا العدد أخذ بالزيادة الآن (Lewis, 1994, Pp17-19). أما في العالم العربي فيصعب التكهّن بعدد الجامعات التي تطبق مبادئ الجودة الشاملة، مع العلم بأن هناك عدداً لا يُستهان به من الجامعات العربية بدأت تأخذ على عاتقها الالتزام بتطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في برامجها وسياساتها وأهدافها التعليمية (العلوي، ١٩٩٨، ص١٦). (إن تحسين أداء المنظمات أو المؤسسات الحديثة بما فيها الجامعات يشكل اهتماماً عالمياً في جميع دول العالم. يضاف إلى ذلك أن قدرة أي مجتمع على إدارة مؤسساته وبرامجه الحيوية ليس فقط بقاعية وكفاءة، وإنما بعدالة وابتكار، تعتبر من أهم الخصائص التي تميز أي مجتمع عن غيره من المجتمعات) الخطيب، ٢٠٠١. (أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

تواجه المنظمات ومنها الجامعات ومراكز المعلومات ومؤسسات التعليم العالي المختلفة موجة من التحديات متمثلة في انخفاض الإنتاجية، وزيادة التكاليف، ونقص الموارد المالية، وتبني أساليب غير فعالة لتحقيق الأهداف المنشودة، وكذلك تدني مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين. ومواجهة هذه التحديات والتغلب عليها أمر في غاية الأهمية، لا تتمكن هذه المنظمات ومنها المكتبات من المنافسة، بل لتتمكن من البقاء، لذلك كان لا بد من التطبيق السليم والشامل لمفهوم إدارة الجودة لتحسين مستويات الجودة وتمكين المنظمة من التميز، وذلك عن طريق تحقيق عدد من الفوائد أهمها زيادة الإنتاجية وتخفيض تكلفة الأداء وتحسين مستوى جودة المنتج أو الخدمة التي تقدمها للمستفيد، إلا أن النظرة التقليدية

المتتملة في وجهة النظر القائلة بأن تحسين الجودة يتعارض مع زيادة الإنتاجية ويساهم في زيادة تكاليف الأداء، تجعل كثيراً من المنظمات الإدارية ومنها المكتبات تتردد في الاستثمار في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، والذي انعكس بدوره على تفاقم المشكلات الإدارية، وسواء الخدمات المقدمة وبالتالي عدم تحقيق رضا المستفيد عما يقدم له من منتجات أو خدمات (العباس، ٢٠٠٢م، ص ٥٠٦).

منهجية البحث:

أولاً مجتمع البحث :

اقتصرت البحث الحالي على اساتذة الكليات الاهلية في بغداد

ثانية عينة البحث :

تم اختيار عينة البحث عشوائياً من مجتمع البحث إذ بلغت (١٠٠) اساتذة واستاذة وبواقع (٥٠) اساتذ واستاذة من كليات جامعة بغداد والجامعة المستنصرية وبواقع (٥٠) اساتذ واستاذة من الكليات الاهلية.

ثالثاً أداة البحث :

لتحقيق أهداف البحث كان لا بد من توفر أداة يتم من خلالها التعرف على اتجاهات الاساتذة، وبعد الإطلاع على الأدبيات السابقة ، فقد تم اعداد مقياس لهذا الغرض

وتكون المقياس بصيغته النهائية من (٤٠) فقرة ذات ثلاث بدائل ، إذ يحصل الاساتذ على ثلاث درجات إذا أجاب بـ (نعم) وفيما إذا كانت الفقرة تمثل اتجاهاً ايجابياً ودرجتان إذا أجاب بـ (أحياناً)، أما إذا أجاب (لا) فيحصل على درجة واحدة ويكون الاتجاه فيها سلبياً، أما إذا كانت الفقرة تمثل اتجاهاً معاكساً فإن الميزان سيكون عكس ذلك، وتكون أقصى درجة يمكن أن تحصل عليها المعلمة في الاختبار كله (١٢٠) ، في حين تكون أدنى درجة (٤٠) ويبلغ المتوسط النظري للمقياس (٨٠) درجة .

الدراسة الاستطلاعية :

لغرض معرفة مدى فهم فقرات المقياس ، قام الباحث بدراسة استطلاعية لهذا الغرض ، واقتصرت الدراسة على (١٠) اساتذة ، أجريت بعض التغييرات والتعديلات على بعض الفقرات في ضوء تساؤلات أفراد العينة الاستطلاعية ، عما موجود من غموض أو عدم وضوح بعض الفقرات .

رابعاً :صدق الأداة

بعد الانتهاء من تمييز الفقرات ، عرض الباحث فقرات المقياس على عدد من الخبراء والمختصين في ميدان التربية وعلم النفس ، للتأكد من صلاحية هذه الفقرات لقياس ما وضعت من أجل قياسه ، وبعد جمع آراء الخبراء والمختصين ، تم تحديد نسبة (80%) من آراء الخبراء للموافقة على مدى صدق الفقرة ، من حيث كونها صائبة ونقيس ما وضعت من أجله ، وقد حصلت جميع الفقرات على نسبة أعلى من (80%) مع إجراء بعض التعديلات المطلوبة من قبل بعض الخبراء وبذلك أصبحت فقرات المقياس جاهزة للتطبيق ،

خامساً الثبات :

بعد إجراء عملية الصدق ، قام الباحث بإجراء عملية الثبات عن طريق إعادة الاختبار ، بأخذ عينة بلغت (٤٠) استاذ واستاذة ، بواقع (٢٠) استاذ و (٢٠) استاذة ، ثم طيق الباحث الاختبار على العينة ، وبعد مدة أسبوعين أعاد تطبيق الاختبار على العينة نفسها .

وباستخدام معادلة (بيرسون) بلغ معامل الثبات بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني (0,78) ويعتد معامل ثبات جيد.

سابعا الوسائل الإحصائية :

استخدم الباحث الوسائل الإحصائية الآتية:-

1-الاختبار التائي (t-test) لعينة واحدة

2-الاختبار التائي (t-test) لعينتين مستقلتين

2-معامل ارتباط بيرسون

الفصل الرابع

عرض ومناقشة النتائج:-

أولا :- التعرف على اتجاهات اساتذة الكليات الاهلية نحو عملية تطبيق برنامج الجودة الشاملة :

بلغ متوسط درجات اتجاه اساتذة الجامعات والكليات الاهلية نحو تطبيق الجودة الشاملة (93.19) درجة وبانحراف معياري (12.65) وهو أكبر من المتوسط النظري البالغ (80) ولمعرفة دلالة الفرق بين هذين المتوسطين وباستخدام الاختبار التائي (T-Test) لعينة واحدة ، اتضح أن الفرق كان بدلالة إحصائية عند مستوى (0.005) إذا كانت القيمة التائية المحسوبة (4.727) أكبر من القيمة التائية الجدولية (2.63) ، الجدول (1) يوضح ذلك ، هذه النتيجة تؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية الأولى التي تشير إلى عدم وجود فرق بدلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسط درجات اتجاهات اساتذة الجامعات والكليات الاهلية نحو تطبيق الجودة الشاملة والمتوسط النظري لهذا السلوك .

جدول (1)

الاتجاه العام نحو تطبيق الجودة الشاملة

العينة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط النظري	قيمة T		مستوى الدلالة
					المحسوبة	الجدولية	
ذكور وإناث	100	93.19	12.65	80	4.727	2.63	0.005

ثانيا- التعرف على اتجاهات الاساتذة (دون عمر ٣٠ سنة) واتجاهات الاساتذة (فوق عمر ٣٠ سنة) نحو

تطبيق الجودة الشاملة وفقا للجامعات والكليات الاهلية .

وفيما يتعلق بالفرض الثاني فقد استخدم الاختبار التائي (T - Test) لعينتين مستقلتين واتضح أن

الفرق لم يكن بدلالة إحصائية عند مستوى (0.05) ، إذ بلغ متوسط درجات الاساتذة (اساتذة الكليات

الاهلية دون عمر ٣٠ سنة) على مقياس الاتجاهات (87.433) وبانحراف معياري (8.272) ، أما (اساتذة

الكليات الاهلية فوق عمر ٣٠ سنة) فقد كان المتوسط الحسابي (89.122) وبانحراف معياري (9.633) ،

وكانت القيمة التائية المحسوبة (0.931) أصغر من القيمة الجدولية (1.98) والجدول (2) يوضح ذلك .

وهذه النتيجة تقضي إلى قبول الفرضية الصفرية التي تشير إلى أنه لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين

متوسط درجات اساتذة الكليات الحكومية ومتوسط درجات اساتذة الكليات الاهلية نحو تطبيق الجودة

الشاملة.

جدول (٢)

المتوسط والانحراف المعياري والقيمة التائية المحسوبة والجدولية للاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة

م	نوع العينة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	الدرجة التائية المحسوبة	الجدولية
1	الاهلي دون عمر ٣٠ سنة	50	87.433	8.272	98	0.931	1.98
2	الاهلي فوق عمر ٣٠ سنة	50	89.122	9.633			

ثالثاً- التعرف على اتجاهات اساتذة الجامعات والكليات الاهلية نحو تطبيق الجودة الشاملة وفقاً لمتغير الجنس .

وفيما يتعلق بالفرض الثالث فقد استخدم الاختبار التائي (T - Test) لعينتين مستقلتين واتضح أن الفرق لم يكن بدلالة إحصائية عند مستوى (0.05) ، إذ بلغ متوسط درجات الاساتذة (الذكور) على مقياس الاتجاهات (93.720) وبانحراف معياري (7.767) ، أما عند الإناث فقد كُن المتوسط الحسابي (95.300) وبانحراف معياري (8.958) ، وكانت القيمة التائية المحسوبة (0.942) أصغر من القيمة الجدولية (1.98) والجدول (2) يوضح ذلك . وهذه النتيجة تفضي الى قبول الفرضية الصفرية التي تشير الى انه لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط درجات اتجاهات الاساتذة (الذكور) ومتوسط درجات اتجاهات (الإناث) نحو تطبيق الجودة الشاملة وفقاً لمتغير الجنس) .

جدول (2)

المتوسط والانحراف المعياري والقيمة التائية المحسوبة والجدولية لأتجاهات اساتذة الجامعة نحو تطبيق

الجودة الشاملة وفقاً لمتغير الجنس

م	الجنس	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	الدرجة التائية المحسوبة	الجدولية
1	ذكور	50	93.720	7.767	98	0.942	1.98
2	إناث	50	95.300	8.958			

مناقشة النتائج:

يتضح مما تقدم ان هناك اتجاها ايجابيا لدى اساتذة الجامعات والكليات الاهلية، فمن خلال نتائج الفرضية الاولى التي تشير الى ان اساتذة الجامعات والكليات الاهلية لديهم اتجاها ايجابيا نحو تطبيق ادارة الجودة الشاملة، وهذا دليل على وجود الرغبة الحقيقية في احداث التغيير الاداري والتنظيمي داخل المؤسسات التعليمية ومن ثم اجراء التحسين المستمر والذي لا يمكن اعتباره برنامجاً مؤقتاً بانتهاه يمكن انجاز الاهداف المنشودة، بل بالعكس فهو مستمر مادام عمل المؤسسة مستمر، فالجودة ليست هدفاً بقدر ما هي جوانب فنية وادارية تحقق انتاجية بمستوى يناهس السوق المحلية والعالمية.

اما الفرضية الثانية وهدفها معرفة اتجاهات اساتذة الجامعات والكليات الاهلية (دون عمر ٣٠ سنة) مقارنة باتجاهات اساتذة الجامعات الاهلية (فوق عمر ٣٠ سنة)، اذ تشير النتائج الى ان جميع لديهم اتجاها ايجابيا نحو تطبيق ادارة الجودة الشاملة ، وبذلك تكون الكليات الاهلية الرديف والمساند للتعليم الحكومي في تطبيق مباديء الجودة الشاملة، واذا ما علمنا ان الكليات الاهلية لديها الامكانيات المالية والطاقات البشرية الفذة بامكاناتهم وقدراتهم المتميزة متمثلة بالاساتذة المتقاعدين وما يملكونه من خبرات متجمعة هائلة بالامكان توظيفها لاحداث التغيير المطلوب من اجل تحقيق اهداف الجودة الشاملة، اما الفرضية الثالثة والتي تهدف الى

معرفة اتجاهات اساتذة الجامعات الكليات الاهلية وفقا لمتغير الجنس (الذكور والاناث) فتشير النتائج الى عدم وجود فرق بين الذكور والاناث في تطبيق الجودة الشاملة، وذلك يعني ان كل الاساتذة في الجامعات الحكومية والاهلية ومن الذكور والاناث لديهم اتجاهات ايجابية نحو تطبيق ادارة الجودة الشاملة

التوصيات :

1. من خلال نتائج البحث يوصي الباحث بالآتي :
1. ان ادارة الجودة الشاملة ليس برنامج عمل محدد بفترة زمنية محددة بل هو خارطة عمل أي مؤسسة مستمرة باستمرار المؤسسة تهدف الى احداث التغيير والتحسين المستمر في المؤسسة
2. ضرورة عمل الدورات والندوات التربوية لتوعية اساتذة الجامعات الحكومية والاهلية لزيادة الوعي بالجدة الشامل.
3. التأكيد على اجراء المراجعات المستمرة لتقويم المخرجات التعليمية موازنة مع حاجة سوق العمل الفعلي.
4. ضرورة بناء ثقافة مؤسسية تكون فيها الجودة بشكل عام هي القيمة الموجهة لنشاطات الأفراد.
5. ضرورة ان تسير عملية ادارة الجودة الشاملة خطوة بخطوة ، ابتدا من اختيار الاساليب والادوات المناسبة وصولا الى التنفيذ و المتابعة ومن ثم التقويم.

المصادر :

1. ابو الجود، فرج (1981) : أعضاها قسم الدراسات والبحوث بشركة الرويا visitech للمشاركة بها في الندوة العلمية حول الاتجاهات نحو المعايير بمناسبة مهرجان الربيع.
 2. ابو النيل، محمود السيد (1985) : علم النفس الصناعي، بحوث عربية وعالمية ، دار النهضة العربية، لبنان.
 3. جلال ، سعد (1989) : علم النفس الاجتماعي، ط4، منشورات جامعة قار بونس بنغازي.
 - 4- الحريري، رافد الحريري (٢٠١٣) : نشأة وإدارة رياض الأطفال، دار المسيرة ، عمان، ط٢
 5. راجح ، احمد عزت (1991) : اصول علم النفس ، مكتب المصري الحديث .
 6. شقير ، زينب محمود (2003) : مقياس الاتجاه نحو دمج المتفوقين والموهوبين في مدارس العاديين، ط١، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة .
 7. عبدالعال ، سيد وحسن، طلعت (1981) : المدخل الى علم النفس- الدراسة العلمية لسلوك الإنسان، دار العربي للنشر ، القاهرة .
 8. عكاشة، محمود فتح ، وزكي، محمد شفيق (1985) : المدخل الى علم النفس الاجتماعي، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية .
 9. عوض ، عباس محمود (1980) : علم النفس الاجتماعي ، دار النهضة العربية، بيروت .
 10. عيسوي، عبد الرحمن (1984) : علم النفس بين النظرية والتطبيق- دار النهضة-بيروت .
 11. عيسوي، عبد الرحمن (1992) : مشكلات الشباب العربي المعاصر، دار الجامعة ، القاهرة .
 12. القذافي، محمد رمضان (1991) : علم النفس الاجتماعي، ط٤ دار المكتب الوطني-بنغازي .
 - 13- القمش ، مصطفى نوري والامام ، محمد صالح (2006) : الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، ط١ ، الطريق للنشر- الاردن.
 - 14 . لاميرت ، وليم (1989) : علم النفس الاجتماعي ، ط١.
 - 15 . منيكة، لويس كامل (1985) : قراءات في علم النفس الاجتماعي في البلاد العربية، الدار القومية، القاهرة.
- وزارة التربية العراقية ١٩٩٤
- شريف، السيد عبد القادر (٢٠٠٩) : ادارة رياض الاطفال وتطبيقاتها، دار المسيرة / عمان -الاردن ط٣