إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية بجامعة أم القرى (المعوقات و المقومات)

دكتور/ محمد علي الشريف(*)

ملخص الدراسة

عنوان الدراسة: إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية بجامعة أم القرى (المعوقات والمقومات).

مقدمة: أصبح الاهتمام بالجودة موضوع بالغ الأهمية حيث أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات التعليمية يوفر لها فعالية تحقق أفضل خدمات تعليمية وبحثية بكافة الأساليب .

أهداف البحث: يهدف البحث إلى معرفة الواقع الحالي لمدى إدراك مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وإمكانية تطبيقه في كلية التربية بجامعة أم القرى.

حدود الدراسة: حدود الدراسة المكانية: كلية التربية بجامعة أم القرى – مكة المكرمة. وكان تطبيق الدراسة على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم خلال العام الدراسي ١٤٢٩/ ١٤٣٠هـ.

مجتمع الدراسة وعينتها وأداتها: مجتمع الدراسة هم أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بكلية التربية بجميع أقسامها وقد بلغ عددهم (١٦١) عضواً، حيث وزعت الاستبانة على الجميع ، وتم الحصول على (٤١) استبانة صالحة للتحليل تمثل ما نسبته (٥ر٢٥٪) من المجتمع الأصلي للدراسة. أما أداة لدراسة فقد كانت الاستبانة .

أهم نتائج الدراسة: خلصت الدراسة إلى أنه على الرغم من وجود بعض الصعوبات والمعوقات التي ذكرها المبحوثون والتي تواجه تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية إلا أن هناك ميلاً قوياً من جانب الكلية إلى تبنى مفهوم

(*) أستاذ مساعد ـ إدارة تربوية وتخطيط ـ كلية التربية – جامعة أم القرى.

الجودة الشاملة وتطبيقه كما يظهر من تحليل النتائج المتعلقة بآليات ومظاهر ومجالات هذا التطبيق وذلك من خلال دعم القيادة العليا لبرنامج الجودة الشاملة بالإضافةً إلى توفر بعض المقومات والإجراءات التنظيمية . وأهمها استحداث بعض الوحدات التنظيمية المسئولة عن التطوير والجودة النوعية على مستوى الجامعة والكليات مما يفتح المجال أمام تفعيل الاتجاه إلى تطبيق المفهوم.

أهم توصيات الدراسة : توصي الدراسة أن تقوم الجامعة بما فيها من كليات وأقسام بتخطيط وتنفيذ السياسات والبرامج التعليمية والبحثية بالشكل الذي يوفي بمتطلبات «الجودة الشاملة» الأمر الذي ينعكس على مستوى مخرجات عملية التعليم الجامعي (الخريجين) ويوفي باحتياجات سوق العمل. وأيضاً تنمية مصادر القوة التي تعمل على تفعيل تطبيق المفهوم الذي أصبح ضرورة للأمم والمجتمعات في ظل البيئة العالمية التنافسية الحالية ومن ثم ينبغي أن يزداد دعم القيادة العليا بالجامعة لبرنامج الجودة الشاملة وزيادة تفعيل التوجه بالمستفيد وتهيئة مناخ العمل الملائم لتطبيق المفهوم. ونشر ثقافة الجودة الشاملة بكل عناصرها ومعاييرها بين كل العاملين في الكليات والأقسام العلمية من أكاديميين وغيرهم وترسيخ الاعتقاد بأن الجودة الشاملة مسئولية كل العاملين.

كما تقترح الدراسة أن تسهم المؤسسات العاملة في المجتمع في الدعم المالي لبرامج الجودة في الجامعة باعتبارها المستفيد الأول من مخرجات التعليم الجامعي، ومن ثم ينبغي أن يكون هناك نوع من التواصل بين الجامعة وبين هذه المؤسسات بشأن هذه البرامج.

الإطار النظري

مقدمة:

أصبح الاهتمام بالجودة ظاهرة عالمية، وأخذت المنظمات والحكومات في العالم توليها اهتماماً خاصاً، بل يمكن القول أن الجودة باتت الوظيفة الأولى للكثير من المنظمات، وغدت فلسفة إدارية وأسلوب حياة تمكنها من البقاء في ظل المتغيرات البيئية المتلاحقة.

لذا صار من المهم في وقتنا الحالي أكثر من أي وقت مضى أن تحرص المنظمات المختلفة على تحقيق الجودة والتميز فيما تنتجه من سلع وخدمات للمجتمع، إذا أرادت أن تحتل مكاناً مرموقاً، وتكتسب شرعية في المجتمع الذي تعمل فيه.

وقد عرف الرشيد (١٩٩٥، ص٧) جودة التعليم بأنها ترجمة لاحتياجات وتوقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساساً في تعليمهم وتدريبهم بما يوافق تطلعاتهم.

كما أشار النجار (١٩٩٩، ص٧٣) إلى أن إدارة الجودة الشاملة هي أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنظمة التعليمية ومستوياتها ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من التعلم ، وهي فعالية تحقق أفضل خدمات تعليمية بحثية بكافة الأساليب، حيث ثبت نجاحها لتخطيط الأنشطة التعليمية وإدارتها.

أما شروط إدارة الجودة فقد ذكر الجرجاوي، وآخرون (٢٠٠٤، ص ١١٥-١٣٦) أن منها :

١- التزام الإدارة .
٢- العمل باستمرار من أجل تحسين العمليات .
٣- التنسيق والتعاون بين الأقسام والإدارات .
٤- إشراك جميع الموظفين في جهود تحسين الجودة.
٥- استخدام المنهج العلمي في حل المشكلات.

٦ـ التأكيد على وجوب التمييز بين جهود الفرد وجهود الجماعة.

وأيضاً ذكر نشوان (٢٠٠٤، ص ١٣٨ـ ١٧٦) أن متطلبات تطبيق إدارة الجودة في التعليم الجامعي، هي:

١ـ دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام إدارة الجودة الشاملة.

٢ـ ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة.

٣ـ تنمية الموارد البشرية.

٤ـ مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء.

٥ـ التعليم والتدريب المستمر لكافة الأفراد.

٦ـ التعرف إلى احتياجات المستفيدين الداخليين (الطلاب والعاملين) والخارجيين (عناصر المجتمع المحلي).

٧ـ تطوير نظام التقويم الذاتي للأداء.

٨ـ تطوير نظام معلومات من أجل اتخاذ قرارات سليمة.

٩ـ تفويض الصلاحيات.

١٠ـ مشاركة جميع المعنيين في صياغة الخطط والأهداف.

١١ـ استخدام أساليب كمية في اتخاذ القرارات.

من ذلك يتضح أن الجودة الفعالة في التعليم العالي تلعب دوراً مهماً في عملية التنمية ورقي الشعوب وتطورها، وتعد من أهم النظم المستدامة والذي لا يمكن أن تتحقق إلا بتضافر جهود العاملين في الكلية ومشاركة فاعلة من جانب الطلبة ومن جانب الخريجين وسوق العمل والمجتمع.

كما أن تطبيق نظام الجودة يمنح الجامعة الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي ومن خلاله أيضا تحصل الجامعة على التميز في تقديم خدماتها التعليمية إلى طلابها والى سوق العمل.(سليمان، ١٩٩٠)

وقد ذكر غانم (٢٠٠٧م ، ص ٨٨١) قول (Smith, 1994) أن الأخذ بتطبيق مفاهيم الجودة في مجال التعليم العالي مازال حديثاً فحتى ١٩٩٣م لم يزد عدد المؤسسات الآخذة به عن (٢٢٠) كلية وجامعة في الولايات المتحدة الأمريكية ولكن هذا العدد آخذ في الزيادة الآن . أما في العالم العربي فيصعب التعرف على عدد الجامعات الآخذة به .

ونظراً لأهمية تبني وتطبيق نظام الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي فقد اتجه الباحث إلى تناول هذا الموضوع بالتطبيق على كلية التربية بجامعة أم القرى رغم أن الكلية لا تتبنى حتى الآن بشكل رسمي نظام إدارة الجودة الشاملة. غير أن هناك جهوداً ملموسة تقوم بها الكلية في هذا المجال لعمل ما يلزم من جهود للتطوير والحصول على الاعتماد الأكاديمي لبرامجها الأكاديمية الأمر الذي يبرر التعرف على واقع هذه الجهود والعقبات التي تحول دون تحقيقها ، والوقوف على مدى توافر المقومات اللازمة لإنجاح هذه الجهود وتحقيق أهدافها ، بما يتيح تقديم بعض التوصيات اللازمة لتفعيل هذه الجهود .

مشكلة الدراسة:

تزايد الاهتمام العالمي في العقدين الأخيرين بجودة التعليم (Quality Of Education) ومن المتوقع أن يزداد هذا الاهتمام في المستقبل نظراً للشكوى العالمية من انخفاض مستويات الخريجين. إذ تشير تقارير اليونسكو (٢٠٠٢) إلى أن الدول المتقدمة أكثر شكوى من الدول النامية ، ويتضح ذلك في انخفاض مستوى المنتج التعليمي وانخفاض الاتصال الجيد بين المؤسسات التعليمية وبين المجتمع .

وما تزال النظم التعليمية في بداية القرن الحادي والعشرين تواجه تحدياً كبيراً يتمثل في تحسين جودة التعليم الذي تقدمه المؤسسات التعليمية . لذا فان التحديات العلمية والتكنولوجية والاقتصادية والمطلب الاجتماعي القومي من أجل التوسع في التعليم والحاجة للاستخدام الأفضل للإمكانيات المادية والبشرية ، والضغوط من اجل التنمية كل هذه الأمور أجبرت الحكومات على أن تستجيب لهذا المطلب وأصبح تحسين جودة التعليم هدفاً أساسيا لأجل تحسين السياسات التعليمية الحالية .

ويعد تطبيق نظم الجودة في أي مؤسسة هو الأساس المتين لتحقيق التميز والتطوير بما يوافق المتغيرات العصرية ، لذلك فان هذه الدراسة تحاول التعرف على مدى تطبيق نظام الجودة في أداء كلية التربية بجامعة أم القرى بهدف تحقيق جودة برامجها ومعرفة ذلك من الواقع الميداني والحقيقي وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة التالية :

س١) ما مدى إلمام منسوبي كلية التربية بمفهوم الجودة الشاملة؟

س ٢) ما هي الصعوبات التي تواجه كلية التربية حيال تطبيق نظم الجودة ؟

س٣) ما مدى توفر المقومات اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة بكلية التربية في المجالات التالية :

أولاً : دعم وتأييد الإدارة العليا لبرنامج إدارة الجودة الشاملة.

ثانياً : التوجه بالمستهلك وتعميق فكرة المستفيد (العميل) يدير المنظمة .

ثالثاً : تهيئة مناخ العمل وذلك بـ(تشجيع العمل الجماعي من خلال فرق العمل وحلقات الجودة) .

رابعاً : معايير قياس الإنتاجية (الجانب الكمي ـ الجانب النوعي) .

خامساً : فعالية الموارد البشرية بالكلية والتعليم المستمر.

س ٤) ما هي المقترحات التي يمكن أن تساعد على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى معرفة الواقع الحالي لمدى إدراك مفهوم إدارة الجودة الشاملة و إمكانية تطبيقه في كلية التربية ويتفرع من الهدف الرئيسي الأهداف التالية :

١) التعرف على مدى الإلمام بمفهوم إدارة الجودة الشاملة من جانب أعضاء هيئة التدريس بالكلية .

٢) الكشف عن بعض العقبات التي قد تواجه كلية التربية حيال تطبيق نظم الجودة.

٣) الوقوف على مدى توافر المقومات اللازمة لتطبيق مفهوم الجودة الشاملة في الكلية.

٤) التعرف على مدى إمكانية تطبيق كلية التربية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية.

٥) تقديم بعض المقترحات التي تساعد على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية .

أهمية الدراسة:

تتأكد أهمية الدراسة من أهمية الجودة نفسها في العمل التربوي والتعليمي، المفهوم الذي يتسم بالحداثة والجدة ، ويساعد على التأكد من تحقيق النظام التعليمي لأهدافه المرسومة ، ومن كسب ثقة المستفيدين من الخدمات التعليمية والتأكد من رضاهم عنها .

وأيضاً فإن هذا البحث يقدم في وقت تعد المطالبة بالجودة فيه من أكثر المطالب إلحاحاً وأهمية.

كما تكمن أهمية الدراسة في كونها تسعى لتوضيح مدى إمكانية تطبيق نظام الجودة في أداء كلية التربية، ولهذا سوف تكون الدراسة مهمة بالدرجة الأولى للقائمين على كلية التربية كما أنها سوف تكون مفيدة لكل الباحثين المختصين بهذا الأمر.

ويزيد من أهمية هذه الدراسة كونها على حد علم الباحث قليلة من نوعها في الجامعات السعودية مع شدة أهمية موضوعها ، لذا فإن الباحث يأمل أن تقدم الدراسة تشخيصا علمياً لجوانب النقص ووضع حلول لاستكمال تلك الجوانب في الجامعات السعودية لكي يتم تطبيق نظام الجودة في برامج التعليم العالي.

حدود الدراسة:

حدود البحث المكانية: كلية التربية بجامعة أم القرى ـ مكة المكرمة. وحدود البحث الزمانية: العام الدراسي ١٤٢٩/ ١٤٣٠هـ.

الدراسات السابقة

وفيما يلي استعراض لأهم الدراسات السابقة في مجال إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

أولاً: الدراسات العربية:

١ـ دراسة العلي (١٩٩٧م): تناولت الدراسة تطوير التعليم الجامعي باستخدام نظام إدارة الجودة الشاملة. خلصت الدراسة إلى أن جميع إستراتيجيات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات تعتمد على الجهود المشتركة والمستمرة لجميع العاملين التي تمكن الجامعة من استخدامها لتحقيق الرضا والطموحات لدى المستفيدين، وعلى قدرة الإدارة الحصول على الدعم من منظمات الأعمال والتجارة المختلفة.

٢ـ دراسة أبو نبعة (١٩٩٨): بعنوان «إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي» وهدفت الدراسة إلى التعرف على مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومجالات التعاون بين الجامعات ومنظمات الأعمال وتطبيقات الجودة في الجامعات الأجنبية ومجالات تطبيق سلسلة الأيزو (٩٠٠٠) في مؤسسات التعليم العالي كما تناولت الدراسة إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الأهلية والمعوقات المحتملة في التطبيق وتوصلت الدراسة إلى بناء إستراتيجية لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأهلية الأردنية.

٣ـ دراسة ناجي (١٩٩٨م): تناولت الدراسة مفاهيم وأساليب إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي في الأردن. تم تطبيق الدراسة على جامعة عمان الأهلية، من خلال استقراء آراء عمداء الكليات ورؤساء الأقسام ومديري الإدارات والطلبة في الجامعة حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة. دلت نتائج الدراسة على أن لدى الجامعة القناعة والرغبة في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة،

وأنها تقوم بالتطبيق الفعلي لبعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة مثل تقديم الحوافز للموظفين، والعمل على احتياجات الطلبة.

وكذلك بينت الدراسة ارتفاع مستوى رضا طلبة الجامعة عن تجهيزات الجامعة مقارنة مع انخفاض مستوى الرضا عن الخطط الدراسية والكادر الأكاديمي والأنظمة والتعليمات الداخلية.

٤ـ دراسة الزامل (٢٠٠٠): بعنوان «مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المملكة العربية السعودية» وهدفت الدراسة إلى تقديم إطار عام لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ومن ثم فحص مدى إلمام المنظمات بها والمعوقات الرئيسة لتطبيقها في المملكة العربية السعودية وسبل نشر الوعي بمفاهيمها ومبادئها ومن أجل تحقيق ذلك استخدم المنهج الوصفي حيث قام الباحث ببناء استبانة وزعت على (١٦١) منظمة تطبق الجودة الشاملة وقد توصلت الدراسة إلى أن (٤٢٪) من المنظمات السعودية تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وإن (٥١ر٢١٪) منها تخطط لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

٥ـ دراسة جويلي (٢٠٠٢): بعنوان «المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية» وهدفت الدراسة إلى الكشف عن متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في مجال التعليم ومعرفة المبررات التي تستدعي تطبيقه في النظام التعليمي ومن أجل تحقيق ذلك استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الميداني وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أهم متطلبات تحقيق الجودة تحديد الأهداف والأفكار وإشراك جميع الأطراف المستفيدة والتركيز على المناخ التعليمي والإدارة الواعية والتركيز على المخرجات والتأكيد على التحسين المستمر والتغذية الراجعة.

٦ـ دراسة الموسوي (٢٠٠٣): بعنوان «تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي» هدفت الدراسة إلى بناء أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وذلك من خلال التحقق من صدقها وثباتها وقابليتها للتطبيق في المؤسسات التربوية وتوصلت الدراسة إلى بناء مقياس تضمن (٤٨) فقرة موزعة على أربعة مجالات لإدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي

وهي متطلبات الجودة والمتابعة وتطوير القوى البشرية واتخاذ القرار وخدمة المجتمع وأوصت الدراسة بتطبيق هذا المقياس في مؤسسات التعليم العالي بالمنطقة العربية.

٧ـ دراسة الحولي (٢٠٠٤م) بعنوان «تصور مقترح لتحسين جودة التعليم الجامعي الفلسطيني» هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع التعليم الجامعي الفلسطيني، والإلمام بمفهوم جودة التعليم ثم اقتراح تصور لتحسين جودته.

وقد أشار إلى أن الدراسات السابقة في موضوع إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي تثبت زيادة الاهتمام بموضوع جودة التعليم عالمياً وعربياً وفلسطينياً، كما يشير إلى ضرورة تبني موضوع إدارة الجودة الشاملة بالفعل وليس القول، وذلك لتطوير التعليم الجامعي الفلسطيني في ظل الظروف التي يعايشها المجتمع وتقدم الحولي بالمقترحات الآتية لتحسين جودة التعليم العالي:

١ـ إنشاء وحدة للجودة في كل جامعة فلسطينية.

٢ـ تعزيز البحث العلمي بالجامعات الفلسطينية.

٣ـ إنشاء هيئة مشتركة للتعاون والتنسيق بين فعاليات كل من سوق العمل والتعليم العالي.

٤ـ تحقيق مفهوم المعاصرة في التعليم والوظيفية في البرامج المقدمة.

٥ـ رفع نسبة القبول في الجامعات الفلسطينية إلى (٦٥٪).

٦ـ إنشاء مركز للإرشاد النفسي والاجتماعي في كل جامعة.

٨ـ دراسة علاونة (٢٠٠٤م) بعنوان: «مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية» وتهدف الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية وتحديد أكثر مبادئ إدارة الجودة تطبيقاً في الجامعة كما يراها أعضاء هيئة التدريس، وكان من أهم نتائج الدراسة أن درجة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية كبيرة على مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم ومجال متابعة العملية التعليمية وتطويرها فبلغت متوسطاتها الحسابية (٣ر٨٥، ٣ر٥٥)

وكانت درجة تطبيق مجال تطوير القوى البشرية ومجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع متوسطة حيث كانت متوسطاتها الحسابية (٣٫٣٦ ، ٣٫٠٥)، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية لدرجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية فقد كانت كبيرة بدلالة متوسطها الحسابي الذي بلغ (٣٫٤٥) على مقياس ليكرت الخماسي وهذه النتيجة تعني أن الجامعة العربية الأمريكية تطبق مبادئ الجودة الشاملة بدرجة كبيرة.

٩- دراسة التلباني (٢٠٠٦م) بعنوان: «تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر - غزة: تهدف الدراسة إلى الكشف عن مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها وتقديم مقترحات للمعنيين من أجل تعزيز تطبيق أبعاد الجودة في الكلية، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: إن كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية تطبق أبعاد الجودة بصورة متوسطة.

١٠- دراسة عبد الحليم (٢٠٠٦م) بعنوان: «مدى تطبيق العاملين في كلية التجارة بجامعة النيلين للجودة الشاملة»: تهدف الدراسة إلى تحديد معوقات داخل الجامعة تحد من تطبيق الجودة الشاملة، ومعرفة مدى اقتناع ودعم إدارة الجامعة لتطبيق الجودة، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: أن كلية التجارة بجامعة النيلين لا تطبق الجودة في الوقت الحالي، هناك إمكانيات واسعة لتطبق الكلية إدارة الجودة، كما يوجد معوقات تقف حجر عثرة أمام تحسين الأداء داخل الكلية.

١١- دراسة القريوتي (١٤٢٧هـ) بعنوان: «إدارة الجودة الشاملة للعملية التربوية في جامعة الكويت من منظور أعضاء هيئة التدريس». تهدف الدراسة إلى التعرف على أداء أعضاء هيئة التدريس في جامعة الكويت من حيث مدى انسجام العملية التربوية في جامعة الكويت مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة كمفهوم حديث من مفاهيم الإدارة الحديثة، وقد أظهرت الدراسة نتائج من أهمها رغم الإمكانيات المالية والتكنولوجية الكبيرة التي تتوافر بالجامعة إلا أن تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة

ليس على المستوى المأمول والمتوقع . حيث لم تزد المتوسطات الحسابية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة عن (٣) درجات على مقياس ليكرت الخماسي .

١٢ـ دراسة غانم (٢٠٠٧م) بعنوان : «مدى تطبيق إدارة الجودة وأثرها على أداء كليات العلوم الإدارية والاقتصادية في الجامعات الفلسطينية ، وتهدف الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق نظام إدارة الجودة وأثرها على أداء كليات العلوم الإدارية والاقتصادية في الجامعات الفلسطينية، ومن أهم نتائج الدراسة وجود تباين ذو دلالة إحصائية في إجابات العينة حول مدى تطبيق نظم الجودة في أداء كليات العلوم الإدارية والاقتصادية وفقاً للمتغيرات المستقلة (للمستوى العلمي ، الجامعة ، التخصص) ، وكان من أكثر العقبات التي تواجه الكليات وجود عدد كبير من الطلبة الراغبين في دخول كلية التجارة مما يجعل تطبيق نظام الجودة في غاية من الصعوبة ، وكذلك صعوبة إلغاء تخصصات قائمة واستحداث تخصصات جديدة نظراً لما يصاحب ذلك من تكاليف عالية .

١٣ـ دراسة درندري (١٤٢٨هـ) بعنوان : «دراسة استطلاعية لأداء بعض المسئولين وأعضاء هيئة التدريس عن إجراءات تطبيق عمليات التقويم وتوكيد الجودة في الجامعات السعودية» . وتهدف الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق الإجراءات الأولية الخاصة بالتقويم وتوكيد الجودة في الجامعات السعودية من خلال استطلاع آراء القائمين بهذه العملية والمشاركين فيها ، كما تهدف إلى التعرف على الاحتياجات اللازمة للقيام بعمليات توكيد الجودة بمؤسسات التعليم العالي بالسعودية ، والصعوبات التي تواجهها في هذا المجال ، وتقديم بعض الحلول الممكنة لها .

ثانياً: الدراسات الإنكليزية:

١ـ دراسة كابوليان (Kaboolain & Brazaley, 1990) شملت هذه الدراسة الاستطلاعية التي قام بها على عدد من أعضاء هيئة التدريس في معهد كندي للدراسات المتعلقة بالحكومة بجامعة هارفارد (Kennedy School of Government) ، (١٩٩٠م) ، على اثنين وسبعين (٧٢) من المديرين من المستويات

الإدارية العليا في الحكومة الفيدرالية. وقد بينت الدراسة أن إدارة الجودة الشاملة تلقى اهتماماً كبيراً من المديرين، وتحقق تقديراً و مكانة مهمة على مستوى الحكومة الفيدرالية باعتبارها طريقة لتحسين الأداء. كما بينت الدراسة أن (٦١٪) من أولئك الذين أجريت عليهم الدراسة تلقوا تدريباً في إدارة الجودة الشاملة، وأن (٩١٪) كانوا قادرين على فهم وتوضيح الأفكار، والقيم الجوهرية الخاصة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة.

٢- دراسة كوتي (Coate, 1990): تناولت الدراسة مدى إمكانية تنفيذ نظام إدارة الجودة الشاملة في (٢٥) جامعة ومؤسسة تعليمية من الجامعات الأمريكية، وقد بينت الدراسة تفاوت المحاولات التي تم تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة فيها. حيث إن (٥٠٪) منها فقط تطبق سياسة الجودة الشاملة في كافة المجالات. بينما الأخرى اقتصر على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على المناهج والخطط الدراسية فقط أو على التعليم والبحث، أو على النواحي الخدمية.

٣- دراسة قام بها سيمور (Seymour, 1991) على (٢٣) من الكليات والجامعات الرائدة التي تقوم بتنفيذ برنامج إدارة الجودة الشاملة. حيث بينت الدراسة أن إدارة الجودة الشاملة. تستطيع أن تخلق تفوقاً في تحسين جودة التعليم في الحرم الجامعي والمتمثلة في زيادة إمكانية المؤسسة التعليمية على تقديم نوعيات جيدة وأعداد كبيرة، وتحسين البيئة الجامعية معنوياً، وبالتالي رضا الطلبة وأولياء الأمور والمؤسسات المستفيدة من خريجي هذه الكليات. كما بينت الدراسة أن اتخاذ القرار أصبح قائماً على المعطيات والحقائق ومشاركة العاملين أكثر مما كان عليه قبل تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وأصبحت الفرصة سانحة لأفراد الدوائر المختلفة أن يعملوا معاً كفريق. وتضاعفت معرفة جميع العاملين حول المهمة والعملية التعليمية بسبب إجراءات العمل الواضحة وتعليمات العمل الخاصة بكل إجراء، كما تقلصت النفقات وانخفضت الأعمال التي تتطلب الإعادة.

٤- دراسة أوسلي (Ousley, 1995): تناولت الدراسة اتجاهات مديري الإدارات التنفيذية وأعضاء هيئة التدريس في جامعة أيوا في الولايات المتحدة الأمريكية حول

مبادئ ديمنج لتحسين الجودة الشاملة (Total Quality Improvement) . بينت الدراسة اختلاف الاتجاهات بين المديرين التنفيذيين وبين أعضاء هيئة التدريس من جهة، وبين أعضاء هيئة التدريس أنفسهم من جهة أخرى حسب الرتبة الأكاديمية، والجنس، وعدد سنوات الخبرة، والكلية التي يعملون فيها .

٥ـ دراسة فرام (Fram, 1995) : تناولت الدراسة تجربة جامعة Maryland في مجال تطبيق إدارة الجودة الشاملة كأسلوب لتحقيق التفوق . بينت نتائج الدراسة أن هناك ثلاثة عوامل رئيسة أدت إلى الاهتمام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة وهي : عدم التساوي في نوعية الخدمات التي تقدمها الجامعة ، الصعوبات المالية ، التغيرات الثقافية. كما أظهرت نتائج الدراسة أن معظم تطبيقات نظام إدارة الجودة الشاملة تركزت على الجانب الإداري أكثر من الجوانب المتعلقة بالتدريس والبحث العلمي في الجامعة.

٦ـ دراسة ولاس (Wallace, 1999) : هدفت هذه الدراسة إلى تطوير التزام وفهم مشترك لمبادئ إدارة الجودة الشاملة بين كافة أعضاء هيئة التدريس والطلبة في جامعة (Southern Polytechnic State University) في ولاية جورجيا في الولايات المتحدة الأمريكية. بينت الدراسة أهمية تحديد رسالة ورؤية للجامعة تهتم بإدارة الجودة الشاملة، وبالعمل الجماعي والتواصل الفعال بين الجميع، وبخلق اتجاهات بين جميع العاملين في الجامعة تؤكد على الإيمان بضرورة تطوير أساليب العمل باستمرار، وعلى إعطاء الاهتمام الكبير للطلبة على اعتبار أنهم الزبائن الرئيسيين الذين تخدمهم الجامعة.

٧ـ دراسة بالدوين (Baldwin, 2002) : ناقشت الدراسة تأثير المفاهيم السائدة بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين في إحدى الجامعات في جنوب غرب الولايات المتحدة الأمريكية لإدارة الجودة الشاملة من جهة ، وبين أبناء المجتمع المحلي المحيط في الجامعة من جهة أخرى . كذلك تناولت الدراسة العلاقة بين فهم تلك الأطراف لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، ونجاح تلك العملية ، والعلاقة بين رضا

تلك الأطراف عن تطبيق الجامعة لإدارة الجودة الشاملة، وبين دعم الإدارة العليا في الجامعة للجهود في هذا المجال.

٨ ـ دراسة هرست (Hurst, 2002) : تناولت الدراسة الميدانية كيفية تطبيق أعضاء هيئة التدريس في جامعة (Idaho) في الولايات المتحدة لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في الصفوف الدراسية. بينت الدراسة أنه أمكن تطبيق تلك المبادئ من خلال التوجه نحو التمارين الجماعية التي تعطي للطلبة، والاهتمام بعملية التغذية الراجعة لتفعيل وزيادة مردود العملية التدريسية. كما كشفت الدراسة عن وجود اتجاهات سلبية بين أعضاء هيئة التدريس تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التدريس تتمثل بنقص التنسيق والدعم المتبادل بينهم، وقلة الرغبة بالمشاركة في المعلومات.

ومن العرض السابق للدراسات السابقة ذات الصلة يتضح أن هناك تبايناً بين الجامعات والكليات في مدى تبني وتطبيق مبادئ ومفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومستوى تطبيق أنشطة وأدوات التقويم الخاصة بالجودة والاعتماد الأكاديمي ، حيث تراوحت بين مؤسسات تطبق إلى حد كبير مبادئ ومفاهيم الجودة الشاملة ومؤسسات أخرى لا تتبني هذه المبادئ ولا تطبقها بسبب معوقات مادية أو تنظيمية أو معرفية أو تكنولوجية أو بشرية أو إدارية.

منهج وإجراءات الدراسة

منهج الدراسة :

تستخدم هذه الدراسة المنهج الوصفي الميداني لأنه المنهج المناسب لتحقيق أهدافها ، وهو المنهج الذي يهدف إلى وصف الظاهرة كما هي في الواقع ومن ثم تحليلها وتفسيرها وربطها بالظواهر الأخرى .

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم العاملين في كلية التربية بجامعة أم القرى في مكة المكرمة ، خلال العام الدراسي

١٤٢٩/ ١٤٣٠هـ. تتكون الكلية من سبعة أقسام وهي: قسم الإدارة التربوية والتخطيط، وقسم التربية الإسلامية، وقسم المناهج وطرق التدريس، وقسم علم النفس، وقسم التربية الفنية، وقسم التربية الرياضية، وقسم رياض الأطفال.

ويبلغ عدد مجتمع الدراسة (١٦١) عضو هيئة تدريس ومعاون، وقد وزعت الاستبانة بعد التحقق من صدقها وثباتها على جميع أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم في كلية التربية لاستيفاء البيانات المطلوبة للإجابة على تساؤلاتها والوصول إلى النتائج المستهدفة، حيث استجاب منهم (٥٦) عضوا وتم استبعاد (١٥) استمارة لعدم استكمالها، وبذا أصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (٤١) استبانة شكلت ما نسبته (٥ر٢٥٪) من المجتمع الأصلي للدراسة.

أداة الدراسة:

حيث إن هذه الدراسة اتبعت المنهج الوصفي وهدفت إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية بجامعة أم القرى، فقد اختار الباحث الاستبانة كأداة لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالدراسة؛ لأنها تعد من أكثر أدوات البحث العلمي شيوعاً في مجال الدراسات التربوية والبحوث الوصفية.

وصف الأداة:

صيغت الاستبانة في صورتها النهائية في اربعة محاور تضمنت (٦٠) عبارة، وذلك بعد إجراء التعديلات على فقراتها فكانت على النحو التالي:

القسم الأول: يشمل على معلومات عن شخصية المجيب تمثلت في: المؤهل الجامعي، الجنس، القسم التابع له، التخصص، الدرجة الوظيفية، العمر، عدد سنوات الخبرة.

القسم الثاني: يشمل على ثلاثة محاور تضمنت (٥٣) عبارة.

٣ـ أعطى الباحث لكل عبارة وزنا مدرجاً وفق مقياس ليكرت الخماسي، واستخدم العبارات (موافق بشدة، موافق، إلى حد ما، غير موافق، غير موافق

بشدة) أو (عالية جدا، عالية، متوسطة، منخفضة، منخفضة جدا) وتمثل رقميا (٥، ٤، ٣، ٢، ١) على التوالي.

صدق الأداة:

قام الباحث بالتأكد من صدق الأداة من خلال عرضها على عدد من المختصين في كلية التربية ومعهد أبحاث الحج، وقد أجريت بعض التعديلات على الاستبانة حيث تم التأكد من وضوحها وملاءمتها للموضوع.

ثبات الأداة:

يعد الثبات من متطلبات أداة الدراسة، والثبات يعطي اتساقاً في النتائج عندما تطبق الأداة مرات عديدة، ولحساب قيم معامل ثبات الأداة قام الباحث بحساب قيم معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ Alpha – Cronpach.

جدول رقم (١)

قيم معامل الثبات لعينة الدراسة الاستطلاعية

المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
المحور الأول	٩	٠ر٨٨
المحور الثاني	١٣	٠ر٨٤
المحور الثالث	٣١	٠ر٩١
المجموع العام	٥٣	٠ر٨٧

يوضح الجدول رقم (١) أن الاستبانة تتمتع بقيمة ثبات عالية حيث بلغ معامل الثبات العام للأداة ٠ر٨٧ وذلك يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بقيمة ثبات عالية.

جمع المعلومات:

قام الباحث بجمع بيانات الدراسة من مجتمع البحث المحدد (أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بكلية التربية في جامعة أم القرى) تمهيدا لمعالجتها إحصائيا بالأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى النتائج النهائية وتقديم التوصيات المبنية عليها.

تحليل معلومات الدراسة وتفسيرها

جدول رقم (٢)

أ ــ وصف عينة الدراسة :

		العدد	النسبة
المؤهل	ماجستير	١٩	٤٦ر٣
	دكتوراه	٢٢	٥٣ر٧
	المجموع	٤١	١٠٠ر٠
الجنس	ذكر	٣١	١٥ر٦
	أنثى	١٠	٢٤ر٤
	المجموع	٤١	١٠٠ر٠
القسم	١ : قسم التربية الإسلامية	٧	١٧ر١
	٢ : قسم المناهج وطرق التدريس	٦	١٤ر٦
	٣ : قسم علم النفس	٦	١٤ر٦
	٤ : قسم التربية الفنية	٥	١٢ر٢
	٥ : قسم التربية البدنية (الرياضية)	٥	١٢ر٢
	٦ : قسم الإدارة التربوية والتخطيط	١٢	٢٩ر٣
	المجموع	٤١	١٠٠ر٠

		العدد	النسبة
الدرجة الأكاديمية	أستاذ	١٠	٢٤ر٤
	أستاذ مشارك	٥	١٢ر٢
	أستاذ مساعد	٧	١٧ر١
	محاضر	١٣	٣١ر٧
	معيد	٦	١٤ر٦
	المجموع	٤١	١٠٠ر٠

ب- إجابة أسئلة الدراسة:

يتناول هذا الجزء من الدراسة عرض ومناقشة النتائج التي أسفرت عنها الدراسة حول إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية.

وقد تم عرض ومناقشة النتائج حسب ما تنص عليه أسئلة الدراسة وفق المعيار الآتي:

لتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) تم حساب المدى (٥ - ١=٤) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (٤÷٥=٨ر٠) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية.

جدول رقم (٣)

الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكرت الخماسي

درجة الموافقة	طول الخلية (المتوسط الحسابي)
منخفضة جدا.	من ١ إلى أقل من ١ر٨
منخفضة.	من ١ر٨ إلى أقل من ٢ر٦
متوسطة.	من ٢ر٦ إلى أقل من ٣ر٤
عالية.	من ٣ر٤ إلى أقل من ٤ر٢
عالية جدا.	من ٤ر٢ إلى ٥

للإجابة عن السؤال الأول الذي نصه: «ما مدى إلمام منسوبي كلية التربية بمفهوم الجودة الشاملة؟»

تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى إلمام منسوبي كلية التربية بمفهوم الجودة الشاملة، وقد رتبت تنازليا حسب المتوسطات الحسابية.

يوضح الجدول رقم (٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بوجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول مدى إلمام منسوبي كلية التربية بمفهوم الجودة الشاملة، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية على المستوى التفصيلي لبيانات الجدول من (٤ر٣٧) بالنسبة لـ «الجودة هي تحسين مستمر وتطوير لجميع أجهزة المؤسسة» إلى (٣ر٧١) بالنسبة لـ «يؤدي نظام الجودة إلى وضوح الأهداف لكافة الأفراد في المؤسسة» وهو ما يعكس درجة موافقة عالية من جانب المبحوثين على العناصر المقترحة المتصلة بمفهوم الجودة ومن ثم يشير إلى درجة عالية من إدراكهم لمفهوم «إدارة الجودة الشاملة».

أما على المستوى الإجمالي لإجابات المبحوثين أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بكلية التربية – جامعة أم القرى، فقد بلغ المتوسط العام (٤ر١١) الأمر الذي يوضح درجة عالية من الموافقة على عناصر مفهوم الجودة التي تتضمنها أداة الدراسة بما يعنى إدراكاً عالياً من جانب المبحوثين لمفهوم «إدارة الجودة الشاملة».

جدول رقم (٤)

مدى إلمام منسوبي كلية التربية بمفهوم الجودة الشاملة

رقم الفقرة	ترتيبها	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
٨	١	الجودة هي تحسين مستمر وتطوير لجميع أجهزة المؤسسة.	٤,٣٧	٠,٩٦	موافق بشدة
٩	٢	تحقق الجودة مركزا متميزا للمنظمة خلال تقديم برامجها.	٤,٣٢	٠,٩١	موافق بشدة
١٠	٣	تحقق الجودة التطابق بين مواصفات الخريجين ومتطلبات المرحلة التعليمية التي يعملون بها.	٤,٣٢	١,٠٤	موافق بشدة
١١	٤	تؤدي الجودة إلى توافر الطرق الفعالة لأداء العمل في الكلية.	٤,١٨	٠,٩٧	موافق
١٣	٥	يمكن نظام الجودة المؤسسة التعليمية من إشباع احتياجات سوق العمل.	٤,١٣	٠,٩٨	موافق
١٢	٦	تتطلب الجودة سعى القيادة في المؤسسة للتغيير داخل المؤسسة.	٤,١٢	١,٠٠	موافق
١٤	٧	تمكن الجودة المؤسسة التعليمية من رضا جميع المستفيدين.	٤,٠٢	١,٠٤	موافق
١٦	٨	يحقق نظام الجودة توافر برامج للتدريب المستمر وتحسين الأداء.	٣,٨٥	١,١١	موافق
١٥	٩	يؤدي نظام الجودة إلى وضوح الأهداف لكافة الأفراد بالمؤسسة.	٣,٧١	١,١٧	موافق
المتوسط الحسابي العام للمحور			٤,١١		موافق

ويظهر الجدول رقم (٤) أيضاً أن هناك درجة كبيرة من الاتفاق بين إجابات عينة الدراسة حول مفهوم «إدارة الجودة الشاملة» كما يظهر من القيم المحدودة للانحراف المعياري قرين كل عنصر من عناصر مفهوم الجودة المقترحة .

للإجابة عن السؤال الثاني الذي نصه : «ما هي الصعوبات التي تواجه كلية التربية في تطبيق نظم الجودة؟»

وقد تم ذلك على النحو التالي :

- أولاً: المعوقات التنظيمية

جدول رقم (٥)

الصعوبات المتعلقة بالمعوقات التنظيمية التي تواجه كلية التربية في تطبيق نظم الجودة

رقم الفقرة	ترتيبها	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
٢٠	١	ضعف تنمية أعضاء هيئة التدريس (الدورات التدريبية- الابتعاث).	٤,٦١	٠,٥٩	عالية جدا
١٨	٢	ضعف الاعتماد على الأداء الجماعي.	٤,١٠	١,٠٧	عالية
١٩	٣	عدم توافر الأساليب والوسائل التعليمية الحديثة.	٤,٠٢	١,٠٣	عالية
المتوسط الحسابي العام للمحور			٤,٢٤		عالية جدا

يوضح الجدول رقم (٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بوجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول المعوقات التنظيمية التي تواجه كلية التربية في تطبيق نظم الجودة، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية من (٤ر٦١) إلى (٤ر٠٢).

ويوضح الجدول على المستوى التفصيلي أن الموافقة على المعوقات التنظيمية التي تواجه كلية التربية في تطبيق نظم الجودة الواردة في أداة هذه الدراسة كانت بدرجة (عالية جدا) في عدد (١) عبارة هي :

١- ضعف تنمية أعضاء هيئة التدريس (الدورات التدريبية - الابتعاث) بمتوسط حسابي (٤ر٦١).

ويوضح الجدول أن الموافقة على المعوقات التنظيمية التي تواجه كلية التربية في تطبيق نظم الجودة الواردة في أداة هذه الدراسة كانت بدرجة (عالية) في عدد (٢) عبارة هي :

٢- ضعف الاعتماد على الأداء الجماعي بمتوسط حسابي (٤ر١٠).

٣- عدم توافر الأساليب والوسائل التعليمية الحديثة بمتوسط حسابي (٢ ٠ر٤).

أما على المستوى العام فيدل تحليل بيانات الدراسة أن الموافقة على المعوقات التنظيمية التي تواجه كلية التربية في تطبيق نظم الجودة الواردة في أداة هذه الدراسة كانت بدرجة (عالية جدا) حيث بلغ المتوسط العام (٢٤ر٤).

ويوضح الجدول أيضاً أن هناك درجة كبيرة من الاتفاق بين إجابات عينة الدراسة حول هذه المعوقات كما تشير إلى ذلك القيم المحدودة للانحراف المعياري قرين كل عبارة من العبارات الواردة في هذا الصدد .

- ثانيا: المعوقات المعرفية

جدول رقم (٦)

الصعوبات المتعلقة بالمعوقات المعرفية التي تواجه كلية التربية في تطبيق نظم الجودة

رقم الفقرة	ترتيبها	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
٢٢	١	عدم الاهتمام بمفهوم التعلم مدى الحياة.	٤,٤٩	٠,٦٧	عالية جدا
٢١	٢	عدم تشجيع التحول المعرفي من المتلقين إلى الإرشاد والتوجيه.	٤,٣٤	٠,٨٥	عالية جدا
المتوسط الحسابي العام للمحور			٤,٤٢		عالية جدا

يوضح الجدول رقم (٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بوجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول المعوقات المعرفية التي تواجه كلية التربية في تطبيق نظم الجودة، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية من (٤٩ر٤) إلى (٣٤ر٤).

ويظهر من الجدول أن الموافقة على المعوقات المعرفية التي تواجه كلية التربية في تطبيق نظم الجودة الواردة في أداة هذه الدراسة كانت بدرجة (عالية جدا) في العبارتين موضع البحث وهما :

١- عدم الاهتمام بمفهوم التعلم من الحياة بمتوسط حسابي (٤٩ر٤).

٢ـ عدم تشجيع التحول المعرفي من التلقين إلى الإرشاد والتوجيه بمتوسط حسابي (٤ر٣٤).

وأيضاً على المستوى الإجمالي فإن تحليل بيانات الدراسة يشير إلى أن الموافقة على المعوقات المعرفية التي تواجه كلية التربية في تطبيق نظم الجودة الواردة في أداة هذه الدراسة كانت بدرجة (عالية جدا) حيث بلغ المتوسط العام (٤ر٤٢).

ويوضح الجدول أيضاً أن هناك درجة كبيرة من الاتفاق بين إجابات عينة الدراسة حول عنصري المعوقات المعرفية كما يظهر من القيم المحدودة للانحراف المعياري والتي تراوحت بين (٠ر٦٧ ، ٠ر٨٥) .

- ثالثا: معوقات البحث العلمي

جدول رقم (٧)

الصعوبات المتعلقة بمعوقات البحث العلمي التي تواجه كلية التربية في تطبيق نظم الجودة

رقم الفقرة	ترتيبها	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
٢٣	١	زيادة العبء التدريسي على حساب البحث العلمي.	٤,٦٣	٠,٦٦	عالية جدا
٢٤	٢	عدم تحديد الاحتياجات البحثية التي تتضمن أولويات التميز.	٤,٥٤	٠,٦٤	عالية جدا
المتوسط الحسابي العام للمحور			٤,٥٩		عالية جدا

يوضح الجدول رقم (٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بوجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول معوقات البحث العلمي التي تواجه كلية التربية في تطبيق نظم الجودة، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية من (٤,٦٣) بالنسبة لـ «زيادة العبء التدريسي على حساب البحث العلمي» إلى (٤ر٥٤) لـ «عدم تحديد الاحتياجات البحثية التي تتضمن أولويات التميز» وهو ما يعكس

درجة عالية جداً من موافقة عينة الدراسة على معوقات البحث العلمي المقترحة بواسطة الاستبانة.

أما على المستوى الإجمالي فيدل تحليل بيانات الدراسة أن الموافقة على معوقات البحث العلمي التي تواجه كلية التربية في تطبيق نظم الجودة الواردة في أداة هذه الدراسة كانت بدرجة (عالية جدا) حيث بلغ المتوسط العام (٤ر٥٩).

ومن الجدول أيضاً يظهر أن قيم الانحراف المعياري تراوحت بين (٠ر٦٤، ٠ر٦٦) وهو ما يشير إلى أن هناك درجة كبيرة جداً من الاتفاق في إجابات المبحوثين حول معوقات البحث العلمي التي تضمنتها أداة الدراسة.

- رابعاً: معوقات خدمة المجتمع

يوضح الجدول رقم (٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بوجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول معوقات خدمة المجتمع التي تواجه كلية التربية في تطبيق نظم الجودة، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية من (٤ر٤٩) بالنسبة لـ «عدم وجود معايير لقياس رضاء العملاء الداخليين والخارجيين» إلى (٤ر٤٨) بالنسبة لـ «تقاعس الجهات المجتمعية المستفيدة عن المهمة دعم وتمويل برامج خدمة المجتمع لدى الكلية» وتشير هذه النتيجة إلى وجود درجة «عالية جداً» من موافقة المبحوثين على معوقات خدمة المجتمع التي تتضمنها أداة الدراسة.

جدول رقم (٨)

الصعوبات المتعلقة بخدمة المجتمع التي تواجه كلية التربية في تطبيق نظم الجودة

رقم الفقرة	ترتيبها	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
٢٥	١	عدم وجود معايير لقياس رضاء العملاء الداخليين والخارجيين.	٤,٤٩	٠,٧٥	عالية جدا
٢٦	٢	تقاعس الجهات المجتمعية المستفيدة عن مهمة دعم وتمويل برامج خدمة المجتمع لدى الكلية.	٤,٤٨	٠,٦٣	عالية جدا
المتوسط الحسابي العام للمحور			٤,٤٩		عالية جدا

أما على المستوى العام فيدل تحليل بيانات الدراسة أن الموافقة على معوقات خدمة المجتمع التي تواجه كلية التربية في تطبيق نظم الجودة الواردة في أداة هذه الدراسة كانت بدرجة (عالية جدا) حيث بلغ المتوسط العام (٤ر٤٩).

- وتعكس القيم المحدودة للانحراف المعياري قرين كل عبارة درجة عالية من الاتفاق في إجابات المبحوثين حول معوقات خدمة المجتمع التي تحتويها أداة الدراسة.

للإجابة عن السؤال الثالث الذي نصه: «ما مدى توفر المقومات اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة بكلية التربية؟»

وقد تم ذلك على النحو التالي:

- أولا: دعم وتأييد الإدارة العليا لبرنامج إدارة الجودة الشاملة

يوضح الجدول رقم (٩) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بوجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول دعم وتأييد الإدارة العليا لبرنامج إدارة الجودة الشاملة كأحد المقومات اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة بكلية التربية، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية من (٤ر٥٨) بالنسبة لـ «تخصيص الإمكانات والموارد المادية والبشرية والتكنولوجية اللازمة وتقديم الدعم والمشورة للأقسام العلمية» إلى (٤ر٣٧) بالنسبة لـ «الالتزام بالخطط والبرامج المرحلية والمراجعة الدورية لسياسة توكيد الجودة المعتمدة» وتشير هذه النتيجة على المستوى التفصيلي إلى أن الموافقة على دعم وتأييد الإدارة العليا لبرنامج إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الواردة في أداة الدراسة كانت بدرجة (عالية جدا).

أما على المستوى العام فيدل تحليل بيانات الدراسة أن الموافقة على دعم وتأييد الإدارة العليا لبرنامج إدارة الجودة الشاملة كأحد المقومات اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة بكلية التربية الواردة في أداة هذه الدراسة كانت بدرجة (عالية جدا) حيث بلغ المتوسط العام (٤ر٤٩).

جدول رقم (٩)

دعم وتأييد الإدارة العليا لبرنامج إدارة الجودة الشاملة

رقم الفقرة	ترتيبها	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
٣٣	١	تخصيص الإمكانات والموارد المادية والبشرية والتكنولوجية اللازمة وتقديم الدعم والمشورة للأقسام العلمية.	٤,٥٨	٠,٥٩	عالية جدا
٣٦	٢	متابعة أنشطة الكلية والأقسام العلمية.	٤,٥٦	٠,٧١	عالية جدا
٣٤	٣	تحديد السلطات والمسؤوليات وإيجاد الاتصال والتنسيق اللازم بين الأقسام والجهات المختصة بتوكيد الجودة.	٤,٥١	٠,٥٩	عالية جدا
٣٢	٤	الإعلان عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة ونشر ثقافة الجودة بالجامعة أمام العاملين.	٤,٤٩	٠,٧١	عالية جدا
٣٧	٥	توفير التدريب اللازم لعمليات التقويم وتوكيد الجودة.	٤,٤٩	٠,٧١	عالية جدا
٣٨	٦	إعداد التقارير السنوية عن أنشطة الجامعة ومخرجات أدائها في ضوء معايير الجودة.	٤,٤٤	٠,٧٤	عالية جدا
٣٥	٧	الالتزام بالخطط والبرامج المرحلية والمراجعة الدورية لسياسة توكيد الجودة المعتمدة.	٤,٣٧	١,١١	عالية جدا
المتوسط الحسابي العام للمحور			٤,٤٩		عالية جدا

كما يوضح الجدول أيضاً أن هناك درجة كبيرة جداً من الاتفاق في إجابات المبحوثين حول دعم وتأييد الإدارة العليا لبرنامج إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية والواردة في أداة الدراسة كما يظهر ذلك من القيم المحدودة للانحراف المعياري قرين كل عبارة.

- ثانيا: التوجه بالمستهلك وتعميق فكرة المستفيد (العميل) يدير المنظمة

جدول رقم (١٠)

التوجه بالمستهلك وتعميق فكرة المستفيد (العميل) يدير المنظمة

رقم الفقرة	ترتيبها	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
٤٠	١	حصول الكلية على رضا طالبي الخدمة التعليمية.	٤,٥٩	٠,٦٧	عالية جدا
٤٢	٢	قيام الكلية بدراسة سوق العمل لمعرف كل جديد بهدف تطوير خططها الدراسية.	٤,٥٤	٠,٦٧	عالية جدا
٤٤	٣	توافر نظم معلومات فعالة للجودة من وجهة نظر العملاء.	٤,٥٠	٠,٦٧	عالية جدا
٤٣	٤	تركيز الكلية على أهمية التطوير المستمر لكافة العمليات المؤدية لتحسين المخرجات.	٤,٤٩	٠,٧٥	عالية جدا
٤١	٥	قيام الكلية بتحليل وتحديد احتياجات العملاء وتوقعاتهم بدقة وبصورة مستمرة.	٤,٤٤	٠,٧٤	عالية جدا
المتوسط الحسابي العام للمحور			٤,٥١		عالية جدا

يوضح الجدول رقم (١٠) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بوجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول التوجه بالمستهلك وتعميق فكرة المستفيد (العميل) يدير المنظمة كأحد المقومات اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة بكلية التربية، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية من (٤ر٥٩) بالنسبة لـ «حصول الكلية على رضا طالبي الخدمة التعليمية» إلى (٤ر٤٤) بالنسبة لـ «قيام الكلية بتحليل وتحديد احتياجات العملاء وتوقعاتهم بدقة وبصورة مستمرة». وتشير هذه النتيجة على المستوى التفصيلي أن موافقة عينة الدراسة على توجه الكلية بالمستهلك وتعميق فكرة المستفيد (العميل) يدير المنظمة كانت بدرجة (عالية جدا) .

أما على المستوى الإجمالي فيدل تحليل بيانات الدراسة أن الموافقة على التوجه بالمستهلك وتعميق فكرة المستفيد (العميل) يدير المنظمة كأحد المقومات اللازمة

لتطبيق الجودة الشاملة بكلية التربية الواردة في أداة هذه الدراسة كانت بدرجة (عالية جدا) حيث بلغ المتوسط العام (٤ر٥١).

ويوضح الجدول أيضاً أن درجة الاتفاق في إجابات المبحوثين حول التوجه بالمستخدم وتعميق فكرة المستفيد (العميل) يدير المنظمة كانت كبيرة جداً كما يظهر من القيم المحدودة للانحراف المعياري إزاء كل عنصر من العناصر المقترحة بواسطة أداة الدراسة والتي تراوحت بين (٦٧ر٠ ، ٧٥ر٠).

- ثالثا: تهيئة مناخ العمل

جدول رقم (١١)

تهيئة منـاخ العـــمل

رقم الفقرة	ترتيبها	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
٤٦	١	وضع نظم مراقبة الأداء.	٤,٥٤	٠,٦٤	عالية جدا
٥٠	٢	إنتهاج الكلية سياسة إشراك العاملين في تقديم الاقتراحات.	٤,٤٩	٠,٧٥	عالية جدا
٤٩	٣	إيجاد قواعد إجراءات العمل.	٤,٤٤	٠,٧١	عالية جدا
٤٧	٤	تفهم الخطط والبرامج وتحديد الفترة الزمنية للتنفيذ.	٤,٣٧	٠,٧٧	عالية جدا
٥٢	٥	إيجابية جميع العاملين بمسئوليتهم عن الجودة.	٤,٣٤	٠,٨٢	عالية جدا
٤٨	٦	حث جميع العاملين على المبادرة والابتكار.	٤,٣٢	٠,٨٢	عالية جدا
٥١	٧	تشجيع الكلية على حل المشكلات بطريقة جماعية.	٤,٣٢	٠,٧٩	عالية جدا
المتوسط الحسابي العام للمحور			٤,٤٠		عالية جدا

يوضح الجدول رقم (١١) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بوجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول تهيئة مناخ العمل كأحد المقومات اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة بكلية التربية، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية من (٤ر٥٤) بالنسبة لـ «وضع نظم مراقبة الأداء» إلى (٤ر٣٢) بالنسبة لـ «تشجيع الكلية على حل المشكلات بطريقة جماعية». وتشير هذه النتيجة على المستوى

التفصيلي إلى أن عينة الدراسة توافق بدرجة (عالية جداً) على عناصر تهيئة مناخ العمل كأحد المقومات اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة بكلية التربية والتي شملتها أداة الدراسة.

أما على المستوى العام فيدل تحليل بيانات الدراسة أن الموافقة على تهيئة مناخ العمل كأحد المقومات اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة بكلية التربية الواردة في أداة هذه الدراسة كانت بدرجة (عالية جدا) حيث بلغ المتوسط العام (٤ر٤٠).

ويوضح الجدول أيضاً أن درجة الاتفاق في إجابات عينة الدراسة حول تهيئة مناخ العمل كأحد المقومات تطبيق الجودة الشاملة بكلية التربية كانت عالية بدرجة كبيرة كما يظهر من القيم المحدودة للانحراف المعياري الواردة قرين كل عبارة من العبارات.

- رابعا: معايير قياس الإنتاجية

جدول رقم (١٢)

معايير قياس الإنتاجية

رقم الفقرة	ترتيبها	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
٥٧	١	التركيز في تقييم أداء العاملين على الجانب النوعي (الجودة في الأداء).	٤,٦١	٠,٦٣	عالية جدا
٥٦	٢	التركيز في تقييم أداء العاملين على الجانب الكمي للأداء.	٤,٥٦	٠,٦٠	عالية جدا
٥٨	٣	الاهتمام برفع مستوى الجودة مع التحكم في التكلفة عن طريق فعل ما هو صحيح من أول مرة.	٤,٥٤	١,٤٣	عالية جدا
٥٤	٤	تستخدم الكلية التحليلات الإحصائية البسيطة التي تساعدهم على جدولة أعمالهم.	٤,٥٢	٠,٦٤	عالية جدا
٥٥	٥	التحديد الزمني للمتوسط الحسابي الذي يحتاج إليه العامل في كل عملية.	٤,٤٦	٠,٦٠	عالية جدا
٥٩	٦	تقييم درجة جودة المخرجات بمعيار مدى وفائها بحاجة ورغبات سوق العمل.	٤,٤٦	١,١٩	عالية جدا
المتوسط الحسابي العام للمحور			٤,٥٣		عالية جدا

يوضح الجدول رقم (١٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بوجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول معايير قياس الإنتاجية كأحد المقومات اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة بكلية التربية، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية من (٤ر٦١) بالنسبة لـ «التركيز في تقييم أداء العاملين على الجانب النوعي (الجودة في الأداء)» إلى (٤ر٤٦) بالنسبة لـ «تقييم درجة جودة المخرجات بمعيار مدى وفائها بحاجة ورغبات سوق العمل». وهذه النتيجة على المستوى التفصيلي تشير أن المبحوثين يوافقون على معايير قياس الإنتاجية المقترحة بواسطة أداة الدراسة كأحد المقومات اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة بكلية التربية بدرجة (عالية جداً).

أما على المستوى العام فيدل تحليل بيانات الدراسة أن الموافقة على مصادر قياس الإنتاجية كأحد المقومات اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة بكلية التربية الواردة في أداة هذه الدراسة كانت بدرجة (عالية جدا) حيث بلغ المتوسط العام (٤ر٥٣).

ويوضح الجدول أيضاً أن هناك درجة كبيرة من الاتفاق في إجابات عينة الدراسة حول المعايير المقترحة بواسطة أداة الدراسة لقياس الإنتاجية كأحد مقومات تطبيق الجودة الشاملة بالكلية كما تعكسها القيم المحدودة للانحراف المعياري إزاء كل عبارة من العبارات.

- **خامسا: فعالية الموارد البشرية بالكلية**

جدول رقم (١٣)

فعالية الموارد البشرية

رقم الفقرة	ترتيبها	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
٦٢	١	يتم تقييم الأداء في الكلية بشكل جيد على أساس معايير موضوعية أهمها الجودة.	٣,٨٣	١,٠٢	عالية
٦٤	٢	التحفيز والمكافأة للفريق المبدع من العاملين في الكلية.	٣,٥٩	١,٢٦	عالية
٦٣	٣	تعمل الكلية على سياسة التدريب المستمر لكل منسوبيها يتوافق مع المتغيرات البيئية.	٣,٥٦	١,٢٥	عالية

رقم الفقرة	ترتيبها	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
٦٥	٤	ضمان مشاركة جميع العاملين في الخطط الخاصة بالكلية.	٣,٥٦	١,١٤	عالية
٦١	٥	تقوم الكلية بتوصيف الوظائف بشكل فعال ودائم.	٣,٤٦	١,٢١	عالية
٦٦	٦	تعمل الكلية بشكل دائم على الارتقاء بمهارات العاملين وقدراتهم من خلال برامج الجودة.	٣,٢٧	١,٢٥	متوسطة
المتوسط الحسابي العام للمحور			٣,٥٥		عالية

يوضح الجدول رقم (١٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بوجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول فعالية الموارد البشرية كأحد المقومات اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة بكلية التربية، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية من (٣ر٨٣) بالنسبة لـ «يتم تقييم الأداء في الكلية بشكل جيد على أساس معايير موضوعية أهمها الجودة» إلى (٣ر٢٧) بالنسبة لـ «تقوم الكلية بتوصيف الوظائف بشكل فعال ودائم». وتشير هذه النتيجة إلى أن المبحوثين يوافقون على فعالية الموارد البشرية بالكلية كأحد مقومات تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بدرجة عالية في كل العبارات ما عدا العبارة الأخيرة فهي بدرجة (متوسطة).

أما على المستوى العام فيدل تحليل بيانات الدراسة أن الموافقة على فعالية الموارد البشرية كأحد المقومات اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة بكلية التربية الواردة في أداة هذه الدراسة كانت بدرجة (عالية) حيث بلغ المتوسط العام (٣ر٥٣).

أما بخصوص درجة الاتفاق بين إجابات المستقصى منهم حول فعالية الموارد البشرية كمقوم لازم لتطبيق الجودة الشاملة بالكلية فهي «إلى حد ما كبيرة» كما تتضح من قيم الانحراف المعياري إزاء كل عبارة من العبارات الواردة في أداة الدراسة بخصوص هذه الفعالية.

ملخص نتائج الدراسة

استهدفت الدراسة الحالية التعرف على واقع إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية جامعة أم القرى حيث سعت إلى التعرف على مدى إدراك منسوبي الكلية من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم لمفهوم الجودة الشاملة، والتعرف على المعوقات التي تواجه المسئولين عند تطبيق هذا المفهوم، ومدى توافر المقومات اللازمة للتطبيق الفعال وبالتالي الوقوف على مستوى تبني هذا المفهوم وتطبيقه بالكلية، وقد كانت أهم النتائج التي خرجت بها على النحو التالي:

١- أظهرت النتائج وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول مدى إلمام منسوبي كلية التربية بمفهوم الجودة الشاملة أنه كان بدرجة (موافق) حيث بلغ المتوسط العام (٤ر١١) وكانت أعلى نسبة فيه هي لعبارة ((الجودة تحسين مستمر وتطوير لجميع أجهزة المؤسسة)) حيث كانت بدرجة (موافق بشدة) وقد بلغ متوسطها الحسابي (٤ر٣٧) أما أقل نسبة في المحور كان لعبارة ((يؤدي نظام الجودة إلى وضوح الأهداف لكافة النشاطات بالمؤسسة)) حيث كانت بدرجة (موافق) وقد بلغ متوسطها الحسابي (٣ر٧١).

٢- بينت الدراسة أن المعوقات التنظيمية التي تواجه كلية التربية في تطبيق نظم الجودة كانت بدرجة (عالية جداً) حيث بلغ المتوسط العام (٤ر٢٤)، وكانت أعلى نسبة فيه لعبارة ((ضعف تنمية أعضاء هيئة التدريس [الدورات التدريبية - الابتعاث])) فقد كانت بدرجة (عالية جداً) وقد بلغ متوسطها الحسابي (٤ر٦١)، أما أقل نسبة فكانت لعبارة ((عدم توافر الأساليب والوسائل التعليمية الحديثة)) فقد كانت بدرجة (عالية) وبلغ متوسطها الحسابي (٤ر٠٢) .

٣- أما الصعوبات المتعلقة بالمعوقات المعرفية التي تواجه كلية التربية في تطبيق نظم الجودة فقد أوضحت الدراسة أنها كانت بدرجة (عالية جداً) حيث بلغ المتوسط العام (٤ر٤٢)، وكانت أعلى نسبة فيها لعبارة ((عدم الاهتمام بمفهوم التعلم مدى الحياة)) فقد كانت بدرجة (عالية جداً) وقد بلغ متوسطها الحسابي (٤ر٤٩)، أما أقل

نسبة فكانت للعبارة ((عدم تشجيع التحول المعرفي من التلقين إلى الإرشاد والتوجيه)) حيث كانت بدرجة (عالية جداً) ومتوسطها الحسابي (٤ر٣٤).

٤ـ وحول الصعوبات المتعلقة بمعوقات البحث العلمي التي تواجه كلية التربية في تطبيق نظم الجودة فقد بينت الدراسة أنها كانت بدرجة (عالية جداً) حيث بلغ المتوسط العام (٤ر٥٩) وكانت أعلى نسبة فيها لعبارة ((زيادة العبء التدريسي على حساب البحث العلمي)) فكانت بدرجة (عالية جداً) بمتوسط حسابي (٤ر٦٣) أما أدنى نسبة فكانت لعبارة ((عدم تحديد الاحتياجات البحثية التي تتضمن أولويات التميز)) وكانت بدرجة (عالية جداً) وبمتوسط حسابي (٤ر٥٤).

٥ـ وأظهرت الدراسة أن الصعوبات المتعلقة بخدمة المجتمع التي تواجه كلية التربية في تطبيق نظم الجودة كانت بدرجة (عالية جداً) وبمتوسط حسابي عام (٤ر٤٩) تقريباً في عبارتيها ((عدم وجود معايير لقياس رضا العملاء الداخلين والخارجيين)) ـ ((تقاعس الجهات المجتمعية المستفيدة عن مهمة دعم وتمويل برامج خدمة المجتمع لدى الكلية)).

٦ـ أما فيما يتعلق بدعم وتأييد الإدارة العليا لبرنامج الجودة الشاملة في كلية التربية فقد كان بدرجة (عالية جداً) وبمتوسط حسابي عام (٤ر٤٩)، وكانت أعلى نسبة فيه لعبارة ((تخصيص الإمكانات والمواد المادية والبشرية والتكنولوجية اللازمة وتقديم الدعم والمشورة للأقسام العلمية)) حيث كان متوسطها الحسابي (٤ر٥٨)، أما أقل نسبة فكانت للعبارة ((الالتزام بالخطط والبرامج المرحلية والمراجعة الدورية لسياسة توكيد الجودة المعتمدة)) وكانت بمتوسط حسابي (٤ر٣٧) وكانت أيضاً جميع العبارات بدرجة (عالية جداً).

٧ـ وحول التوجه بالمستفيد وتعميق فكرة «المستفيد يدير المنظمة» كأحد المقومات لتطبيق الجودة الشاملة بكلية التربية فقد بينت الدراسة أنها كانت بدرجة (عالية جداً) وبمتوسط حسابي عام (٤ر٥١)، وكانت أعلى نسبة للعبارة ((حصول الكلية على رضا طالبي الخدمة التعليمية)) وكانت بمتوسط حسابي (٤ر٥٩)، أما أقل نسبة فكانت للعبارة ((قيام الكلية بتحليل وتحديد احتياجات العملاء وتوقعاتهم

بدقة وبصورة مستمرة)) وقد بلغ متوسطها الحسابي (٤ر٤٤) وكانت جميع العبارات بدرجة (عالية جداً).

٨ ـ وأوضحت نتائج الدراسة أيضاً حول تهيئة مناخ العمل كأحد المقومات اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة في كلية التربية أنها كانت متوافرة بدرجة (عالية جداً) وأن المتوسط الحسابي العام (٤ر٤٠)، أما أعلى نسبة فهي للعبارة ((وضع نظم مراقبة الأداء)) فقد كانت بمتوسط حسابي (٤ر٥٤)، أما أقل نسبة فهي للعبارة ((تشجيع الكلية على حل المشكلات بطريقة جماعية)) وكانت بمتوسط حسابي (٤ر٤٢) وكانت جميع عبارات المحور بدرجة (عالية جداً).

٩ـ وأظهرت نتائج الدراسة بأن معايير قياس الإنتاجية المتسقة مع مفهوم الجودة الشاملة كمقومات لتطبيق الجودة في كلية التربية كانت متوافرة بدرجة (عالية جداً) وبمتوسط حسابي عام (٤ر٥٣)، وأن أعلى نسبة كانت للعبارة ((التركيز في تقييم أداء العاملين على الجانب النوعي [الجودة في الأداء])) وكان بمتوسط حسابي (٤ر٦١)، وأقل نسبة كانت للعبارة ((تقييم درجة جودة المخرجات بمعيار مدى وفائها بحاجة ورغبات سوق العمل)) وكانت بمتوسط حسابي (٤ر٤٦)، أما درجة العبارات فكانت جميعها بدرجة (عالية جداً).

١٠ـ وبينت الدراسة أن فعالية الموارد البشرية بالكلية كأحد المقومات اللازمة لتطبيق الجودة فقد كانت متوافرة بدرجة (عالية) وبمتوسط حسابي عام (٣ر٥٥)، أما أعلى نسبة فكانت للعبارة ((يتم تقييم الأداء في الكلية بشكل جيد على أساس معايير موضوعية أهمها الجودة)) بمتوسط حسابي (٣ر٨٣) وبدرجة (عالية)، أما أقل نسبة فكانت للعبارة ((تعمل الكلية بشكل دائم للارتقاء بمهارات العاملين وقدراتهم من خلال برامج الجودة)) بمتوسط حسابي (٣ر٢٧) وبدرجة (عالية جداً).

ومن كل ما سبق، فإن النتيجة العامة التي يمكن أن تخلص إليها الدراسة تشير إلى أنه رغم وجود بعض الصعوبات والمعوقات التي أفصح عنها المبحوثون (عينة الدراسة) والتي تواجه تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية جامعة أم القرى إلا أن هناك ميلاً قوياً من جانب الكلية إلى تبني مفهوم الجودة الشاملة

وتطبيقه كما يظهر من تحليل النتائج المتعلقة بآليات ومظاهر ومجالات هذا التطبيق من خلال دعم القيادة العليا لبرنامج الجودة الشاملة ومن خلال التوجه بالعميل وتعميق فكرة المستفيد يدير المنظمة بالإضافة إلى تهيئة مناخ العمل كأحد مقومات تطبيق المفهوم وكذلك الاعتماد على معايير قياس الإنتاجية المتسقة مع مفهوم الجودة الشاملة ، جنباً إلى جنب مع فعالية الموارد البشرية.

وإذا أضفنا إلى ذلك ما تم استحداثه في العام الحالي١٤٢٩/ ١٤٣٠هـ على الهيكل التنظيمي للجامعة والكلية من خلال تخصيص وكالة الجامعة للتطوير الأكاديمي وخدمة المجتمع ووكالة لكل كلية أيضاً لشئون التطوير والاعتماد الأكاديمي بالإضافة إلى إنشاء عمادة مستقلة للتطوير الجامعي والجودة النوعية لتحقيق التنسيق والتكامل بين جهود الكليات في مجال الجودة لأدركنا أن هناك دعماً لتطبيق المفهوم بشكل عملي حيث تعد هذه الوحدات التنظيمية من أهم الآليات لتفعيل جهود الجودة.

توصيات الدراسة ومقترحاتها

تدل المؤشرات العامة لنتائج الدراسة على أنه رغم وجود عدد من المعوقات والصعوبات أمام تبني وتطبيق مفهوم الجودة الشاملة في كلية التربية بجامعة أم القرى، فإن الكلية تميل إلى إدراك وتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بدرجة كبيرة. ومن ثم فإن الدراسة تقدم بعض التوصيات لتفعيل هذا الاتجاه بشكل أكبر وذلك على النحو التالي :

حيث إن «الجودة الشاملة» في التعليم الجامعي في مرحلة البكالوريوس وكذلك في مرحلة الدراسات العليا يمتد أثرها إلى كل المؤسسات العاملة في المجتمع من خلال «المخرجات التعليمية» التي تعد «مدخلات» لهذه المؤسسات ، فإن المسئولية عن هذه الجودة يجب ألا تقتصر على الجامعة وحدها وإنما لابد أن تساهم المؤسسات العاملة في المجتمع بدورها فيها :

أولاً: الجامعة بما فيها من كليات وأقسام علمية:

عليها أن تقوم بتخطيط وتنفيذ السياسيات والبرامج التعليمية والبحثية بالشكل الذي يوفي بمتطلبات «الجودة الشاملة» الأمر الذي ينعكس على مستوى مخرجات عملية التعليم الجامعي (الخريجين) ويوفي باحتياجات سوق العمل (المؤسسات العاملة) بالمستوى والتخصص المطلوب من الخريجين . ومن ثم يلزم الآتي:

١ـ رغم وجود كل الخطوات العملية اللازمة لتبني مفهوم «الجودة الشاملة» وتطبيقه في كلية التربية واستيعاب كل المفاهيم والأساليب والتقنيات التي تؤدي إلى وضعه موضع التطبيق ، فإنه ينبغي زيادة اهتمام الكلية بهذا المفهوم في ظل المتغيرات العالمية المعاصرة ووضعه موضع التطبيق بشكل أكثر فعالية.

٢ـ دراسة كل الصعوبات التي تقف دون التطبيق الفعال للمفهوم والتي رصدتها الدراسة الحالية والعمل على التخلص منها سواء كانت هذه الصعوبات معرفية أم تنظيمية أم تكنولوجية أم خاصة بمعوقات البحث العلمي أم متعلقة بخدمة المجتمع.

٣ـ تنمية مصادر القوة التي بينتها الدراسة والتي تعمل على تفعيل تطبيق المفهوم الذي أصبح ضرورة للأمم والمجتمعات في ظل البيئة العالمية التنافسية الحالية ومن ثم ينبغي أن يزداد دعم القيادة العليا بالجامعة لبرنامج الجودة الشاملة وزيادة تفعيل التوجه بالمستفيد وتهيئة مناخ العمل الملائم لتطبيق المفهوم وغيرها من مصادر دعم تطبيق المفهوم.

٤ـ نشر ثقافة الجودة الشاملة بكل عناصرها ومعاييرها بين كل العاملين في الكلية والأقسام العلمية من أكاديميين وغيرهم وترسيخ الاعتقاد بأن الجودة الشاملة مسئولية كل العاملين.

٥ـ تصميم وتنفيذ برامج تدريبية متخصصة في الجودة الشاملة مع الاستعانة بالمتخصصين في هذا المجال واعتبار اجتيازها عاملاً مهما عند تخطيط سياسات الترقية.

٦ـ ثم يأتي بعد ذلك دور كل كلية وكل قسم في مسألة الجودة الشاملة ومن

حسن الحظ أن الإجراءات التنظيمية الأخيرة في جامعة أم القرى استحدثت وكالة للجامعة للتطوير الجامعي والجودة النوعية بالإضافة إلى وكالات فرعية في كليات الجامعة والمعاهد البحثية جنباً إلى جنب مع إنشاء عمادة للتطوير الجامعي والجودة النوعية. ويعد هذا اتجاهاً جاداً نحو الاهتمام العملي بمسألة الجودة، ومن ثم ينبغي العمل على تفعيله وترجمته إلى إجراءات وخطوات عملية تنعكس على تفعيل تبني مفهوم الجودة الشاملة ووضعه موضع التطبيق بأبعاده المختلفة التي تشمل جودة التعلم وجودة المناهج وجودة أعضاء هيئة التدريس وجودة الطالب .. الخ. وأحد الآليات الفعالة في هذا الصدد هو «بناء نظام فعال لمعلومات الجودة» يوفي بمطالب الأقسام والكليات ويحقق التكامل بينها على مستوى الجامعة .

٧ـ في ظل الإجراءات التنظيمية المستحدثة على مستوى الجامعة والكليات الخاصة بالجودة النوعية، ينبغي القيام بالآتي :

أ) على الكلية أن تقوم باختبار وتحقيق نظام الجودة فيها باستمرار للتأكد من أنه يستجيب للتغيرات التي تحدث في احتياجات وتوقعات الطلاب ومؤسسات المجتمع .

ب) قيام الجامعة ممثلة في وكالة الجامعة للتطوير الجامعي والجودة النوعية بعمل دراسات ميدانية لمدى تبني الكليات لمفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقه بهدف التعرف على الصعوبات ومواجهتها والمقومات والإمكانيات اللازمة للتطبيق الفعال وتفعيلها .

٨ ـ حيث أن الجودة مسئولية كل العاملين من أكاديميين وإداريين فينبغي العمل على وضع برامج تدريبية للإداريين في إدارة الجامعة من وكلاء مدير ، وعمداء كليات ، وعمداء معاهد بحثية ومديري إدارات ، ورؤساء أقسام أكاديمية ، وأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم حول مفهوم ، وتطبيقات مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ، وهذا هو ما اتجهت إليه الجامعة أخيراً .

٩- تشجيع الجامعة على الاستمرار في عقد الندوات ، وورش العمل والحلقات العلمية التي من شأنها تطوير المهارات البحثية ، والتدريسية لأعضاء هيئة التدريس.

ثانياً: المؤسسات العامة والخاصة المستفيدة من مخرجات التعليم الجامعي:

على هذه المؤسسات أن تدرك تماماً أهمية تبني الجامعات لمفهوم الجودة الشاملة وتطبيقه في مجال التعليم الجامعي لما له من مردود إيجابي عليها ، ومن ثم فإن الأمر يعنيها بالدرجة الأولى حيث أنها المستفيد الأول من المخرجات التعليمية التي تعد أهم عناصر الإنتاج لديها . فالموارد البشرية هي أغلى أصول المنشآت وهي العنصر الحاكم في تحديد مستوى الكفاءة الإنتاجية لدى المنشأة.

وبناء على ذلك فإن عليها أن تسهم في دعم برامج الجودة الشاملة في الجامعات من خلال المساهمة في دعم هذه البرامج مالياً بالطرق والآليات المختلفة . وأن ينظر إلى هذه الإسهامات المالية من جانبها على أنها نوع من أهم أنواع الاستثمارات ذات الجدوى الاقتصادية العالية بالنسبة لها وليست مصروفات بلا عائد وأنها مسئولية اجتماعية واقتصادية في ذات الوقت.

ولكي يتم إدراك هذه المؤسسات ووعيها لهذه المسئولية ، ينبغي أن يكون هناك تواصل بين الجامعة وبين المؤسسات ذات الاستعداد والرغبة المحتملة في رعاية برامج الجودة بها . ويقترح أن تأتي المبادرة من جانب الجامعة في هذا الصدد من خلال الوحدات التنظيمية المسئولة عن التطوير والجودة النوعية لتحفيز هذه المؤسسات على القبول بالدعم والمساندة المطلوبة لبرامج الجودة النوعية بالجامعة.

المراجع والمصادر

١ ـ أبو نبعة، عبد العزيز، وفوزية مسعد (١٩٩٨م) «إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي». بحث مقدم إلى مؤتمر التعليم العالي في الوطن العربي في ضوء متغيرات العصر، جامعة الأمارات العربية المتحدة، العين. ١٣-١٥ ديسمبر ١٩٩٨م. ص ص ١ ـ ٣٤.

٢ ـ التلباني، نهايه، ووفيق الأغا، وخليل حجاج «تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر» ـ غزة ـ مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) المجلد ٢٠ (٣) ٢٠٠٦م.

٣ـ الجرجاوي، زياد، وحماد شريف (٢٠٠٤م) «مستوى إدراك العاملين بجامعة القدس المفتوحة بمحافظة غزة لإدارة الجودة الشاملة». مجلة البحوث والدراسات التربوية الفلسطينية (٧)، ٢٠٠٤م.

٤ـ الحولي، عليان، عبد الله (٢٠٠٤م) «تصور مقترح لتحسين جودة التعليم الجامعي الفلسطيني». ورقة علمية أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، مدينة رام الله، جامعة القدس، في الفترة: ٣ ـ ٢٠٠٤/٧/٥م.

٥ـ حويلي، مها (٢٠٠٢م) «المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية والمدرسية» الإسكندرية، دار الوفاء للطباعة والنشر.

٦ـ درندري، إقبال، زين العابدين، وطاهر هوك (١٤٢٨هـ) «دراسة استطلاعية لآراء بعض المسئولين وأعضاء هيئة التدريس عن إجراء تطبيق عمليات التقويم وتوكيد الجودة في جامعات السعودية». بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم النفسية والتربوية (جستن) القصيم. ٢٨ـ ١٤٢٨/٤/٢٩هـ.

٧ ـ الرشيدي، محمد (١٩٩٥م) «الجودة الشاملة في التعليم». مجلة المعلم، (٧)، ١٩٩٥م.

٨ ـ الزامل، خالد (١٩٩٣م) «مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المملكة العربية السعودية». ورقة مقدمة للمؤتمر السادس للتدريب والتنمية الإدارية، القاهرة. ١٩ ـ ٢١ إبريل ١٩٩٣م.

٩ ـ سليمان، حنفي، محمد (١٩٩٠م) «السلوك التنظيمي والأداء». دار الجامعات المصرية، القاهرة، ١٩٩٠م.

١٠ ـ عبد الحليم، محمد فرج، يوسف بحر «مدى تطبيق العاملين في كلية التجارة بجامعة النيلين للجودة الشاملة». مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية) المجلد الخامس عشر ـ العدد الأول. ص ص: ٢٨٣ ـ ٣١٥ يناير ٢٠٠٧م.

١١ـ علاونة، معزوز، جابر (٢٠٠٤م) «مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية». ورقة علمية أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، مدينة رام الله، جامعة القدس. من ٣ ـ ٥/٧/٢٠٠٤م.

١٢ـ العلي، عبد الستار، محمد (١٩٩٦م) «تطوير التعليم الجامعي باستخدام إدارة الجودة الشاملة». ورقة عمل قدمت في المؤتمر الأول للتعليم الجامعي الإداري والتجاري في العالم العربي، جامعة الإمارات العربية المتحدة. العين، الإمارات المتحدة. ١٢ـ١٤/مارس ١٩٩٧م.

١٣ـ غانم، فتح الله، أحمد «مدى تطبيق إدارة الجودة وأثرها على أداء كليات العلوم الإدارية والاقتصادية في الجامعات الفلسطينية». مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية) المجلد السادس عشر. العدد الأول. ص ص: ٨٧٧ ـ٩١٢ يناير ٢٠٠٨م.

١٤ـ القريوتي، محمد قاسم، ويوسف المطيري «إدارة الجودة الشاملة للعملية التربوية في جامعة الكويت من منظور أعضاء هيئة التدريس». مجلة جامعة الملك عبدالعزيز، الاقتصاد والإدارة ج ٢١ ع ١. ص ص: ٥٧ـ٩٩ (٢٠٠٧م/١٤٢٨هـ) جدة.

١٥ـ الموسوي، نعمان (٢٠٠٣م) «تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي». المجلة التربوية، عدد (٦٧) ص ص: ٨٩ ـ ١١٨.

١٦ـ ناجي، فوزية، محمد (١٩٩٨م) «إدارة الجودة الشاملة والإمكانات التطبيقية في مؤسسات التعليم العالي» . جامعة عمان الأهلية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك ، عمان ١٩٩٨م .

١٧ـ النجار، فريد (١٩٩٩) «إدارة الجامعات بالجودة الشاملة» ـ القاهرة، ١٩٩٩م .

١٨ـ نشوان، جميل (٢٠٠٤م) «تطوير كفايات المشرفين الأكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة في فلسطين» . مجلة البحوث والدراسات الفلسطينية، (٧) ص ص: ١٣٨ـ ١٧٦، ٢٠٠٤م .

19- Baldwin, L. (2002) Total Quality Management in Higher Education, The Implications of Internal and External Stakeholder Perceptions. Dissertation. New Mexico University http://proquest.uni.com/pqdweb.

20- Coate, E. (1990) Implementing Total Quality Management in a University setting Corvallis , Or Oregon State University.

21- Fram, E. (1995) Not So Strange Bedfellows marketing & Total Quality Management, Managing Service Quality, 5(1): 50–56.

22- Hurst, C.M. (2002) Total Quality Management in Higher Education. How Concepts and Processes Manifest Themselves in the Classroom, Dissertation, University of Idaho. http://proquest.uni.com/pqdweb.

23- Kaboolian, L. and Barazaley, M. (1990) TQM in the Federal Sector: Discourse, Practices and Movements, Paper presented at the Annual Conference of the Association of Publicly and Management, San Francisco.

24- Ousley, A.L. (1995) A Study of attitudes of Faculty and DEOs at Lowa State University toward Deming's Principles of total quality Improvement (TQI). Dissertation. Lowa State University http://proquest.uni.com/pqdwebUniversity.

25- Seymour, D., "TQM an Campus : What the Pioneers are Funding", A A HE Bulletn, PP.10–13–18, 1991.

26- Unesco (2002) http//portel-unesco.org/education.

27- Wallece, J.B. (1999) The Case for Student as Customer, Quality Progress. 32(2) : 47 – 51.