

تأثير الجودة الشاملة في الفاعلية التنظيمية/ دراسة تحليلية في بعض كليات الجامعة المستنصرية

الباحث: احمد صباح سلمان

كلية العلوم السياسية / الجامعة المستنصرية

ahmedsabab1988@yahoo.com

أ.د. منال الخليل

جامعة الجنان / لبنان

manalekhalil@hotmail.com

مستخلص البحث:

سعت الدراسة إلى بيان أثر أبعاد الجودة الشاملة في تعزيز الفاعلية التنظيمية (الأداء الوظيفي، التطوير التنظيمي، الرضا الوظيفي) في الجامعة المستنصرية من وجهة نظر الموظفين والكادر التدريسي، وذلك من خلال وضع فرضيات قابلة للاختبار وجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة من خلال استبانة، حيث تم تحليل آراء 60 شخص من الأساتذة والموظفين في ثلاث كليات من كليات الجامعة المستنصرية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وتم التوصل إلى نتائج أهمها وجود أثر معنوي لأبعاد الجودة الشاملة على الرضا الوظيفي، كما تبين وجود أثر معنوي لأبعاد الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي، كما تبين وجود أثر معنوي لأبعاد الجودة الشاملة على التطوير التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: (الجودة الشاملة، الفاعلية التنظيمية)

***البحث مستل من رسالة ماجستير**

المقدمة:

في ضوء التطورات السريعة والمستمرة التي يشهدها العالم في مجال تقنية المعلومات، أصبح عصرنا الحالي، يتسم بكونه عصر المعلومات الذي دفع بمؤسسات التعليم العالي إلى ضرورة التفكير بتكوين هياكل تنظيمية جديدة تتلائم مع مفردات العصر، وخصائص منظمات التعلم مما أدى إلى قيام هذه المنظمات بالتوجه نحو البحث عن أساليب ومزايا تنافسية جديدة مبنية على قناعة تامة بأن التعلم هو المفتاح الاساس؛ لديمومة فاعلية وكفاءة الاعمال للتمكن من البقاء في السوق والتكيف مع التغيرات السريعة التي أوجدتها تقنية المعلومات، وإعداد مخرجات ذات قيمة عالية لهذه المنظمات وبيئتها، إذ أصبح الاهتمام اليوم بالجودة ظاهرة عالمية، وأخذت العديد من المنظمات والحكومات في العالم توليها اهتماما خاصاً، بل ويمكن القول أن الجودة باتت الوظيفة الأولى للكثير من المنظمات إذ تمكنها من التنافس في ظل التغيرات البيئية المتسارعة. للجودة الشاملة في التعليم معنيان مترابطان أحدهما واقعي والآخر حسي، ويعني الواقعي مدى التزام المؤسسة التعليمية بتحقيق مؤشرات، ومعايير حقيقية معترف بها، أما المعنى الحسي للجودة فيتركز على متلقي الخدمة التعليمية كالطلبة وأولياء أمورهم، تسعى المنظمات بأن تكون فاعله في إنجاز أهدافها من خلال تأدية وظائفها بالمستوى المطلوب، وتؤدي رسالة محددة وتحقق الأهداف التي تعجز عن تحقيقها كأفراد، إذ تحتاج هذه الرسالة للدعم المادي والمعنوي؛ ليساعدها في البقاء والاستمرار؛ لتكون فاعليتها عالية، أما إذا أهملت هذه الرسالة فإن فاعليتها ستكون منخفضة.

المبحث الاول : منهجية البحث

اولاً: مشكلة البحث:

إن المنظمات تسعى إلى تحقيق أعلى مستوى من الكفاءة، وجودة الخدمات وخصوصاً ما موجود حالياً في العالم من تطور سريع وكبير في مختلف المجالات والقطاعات، وهذا ما نلاحظه من تطور في ميادين المجالات الإنسانية والعلمية، فيمتاز قطاع التعليم بمواكبة التطور والتكنولوجيا في مختلف الاختصاصات، وبما يقدمه التعليم العالي من جودة وتكنولوجية عالية المستوى، فالجامعات حالياً تسعى إلى تقديم مستوى عالي من جودة الخدمات، واستخدام التكنولوجيا، ومواكبة التغيير المتسارع في العالم الخارجي؛ لذا فمشكلة البحث تتمحور بـ

- 1- كيف تستطيع الجامعة المستنصرية تحقيق الفاعلية التنظيمية في مختلف المجالات في ظل الإمكانيات المتاحة.
- 2- هل تعدّ الجودة الشاملة عاملاً أساسياً في تحقيق الفاعلية التنظيمية في الجامعة المستنصرية.

ثانياً: أهمية الدراسة :

تتجلى أهمية البحث من خلال معرفة مدى أثر أبعاد الجودة الشاملة في الفاعلية التنظيمية والتعليمية في الجامعة المستنصرية، وبالتالي التعرف على الأبعاد التي تساهم في تحقيق أهداف الجامعة، وتزيد من رضا المستفيدين، وتعزز من سمعتها على المستوى المحلي والعربي، وبالتالي ضمان بقائها واستمرارها وتطورها، كما تأتي أهمية البحث من أهمية التوصيات التي جاءت في ضوء النتائج التي تمّ التوصل إليها البحث، والتي تساعد الجامعة لتلافي السلبيات ونقاط الضعف، وزيادة النقاط الإيجابية.

ثالثاً: أهداف الدراسة :

- 1- تحديد مفهوم الجودة الشاملة وأبعادها ودورها في إدارة التعليم العالي .
- 2- تحديد مفهوم الفاعلية التنظيمية ودورها وأثرها في مؤسسات التعليم العالي .

رابعاً: متغيرات الدراسة :

- يتضمن البحث المتغيرات الآتية: وتمّ اختيار الأبعاد بعد مراجعة الدراسات السابقة
1. المتغير المستقل: ويتمثل (الجودة الشاملة)، وتتضمن سبعة معايير: (المصادر المادية، والمصادر البشرية، والأهداف، والغايات، والمشاركة الفعالة، والمكافآت والحوافز، وتقييم الأداء والتغذية العكسية)
 2. المتغير التابع (الفاعلية التنظيمية) : وتتضمن ثلاثة معايير وهي: (الأداء الوظيفي، التطوير التنظيمي، الرضا الوظيفي).

خامساً: فرضية البحث:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05؛ لتطبيق أبعاد الجودة الشاملة المصادر المادية، والمصادر البشرية، والأهداف، والغايات، والمشاركة الفعالة، والمكافآت والحوافز، وتقييم الأداء والتغذية العكسية) على الفاعلية التنظيمية في الجامعة المستنصرية بأبعادها (الأداء الوظيفي، التطوير التنظيمي، الرضا الوظيفي).

سادساً : مجتمع وعينة الدراسة :

إنّ مجتمع الدراسة سيكون الجامعة المستنصرية، وهي إحدى الجامعات العراقية، وتضمّ ثلاث عشرة كلية جميعها في بغداد في جانب الرصافة ماعدا كليات الطب، و طب الأسنان، والصيدلة في جانب الكرخ بجوار المستشفيات التعليمية، ويتكون هذا المجتمع من

التدريسين والموظفين العاملين في كليات الجامعة المستنصرية وعددهم (6464)، وتم اختيار عينة قصديّة من ثلاث كليات هي (العلوم السياسيّة، التربية، الآداب) وتم اختيار (60) شخصاً وتم عبر إرسال الاستبانة عن طريق البريد الإلكتروني، وتمت الإجابة من أفراد العينة كافة، وكان عدد الاستبانات الصالحة (60) لمسؤولي الشعب والوحدات ومعاونين من ثلاث كليات، وسنعمد في التحليل الإحصائي على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعيّة (SPSS) من أجل اختبار فرضيات الدراسة، والتثبت من صحتها، وإيجاد العلاقات بين متغيراتها.

مفهوم الجودة الشاملة:

تعدّ إدارة الجودة الشاملة واحدة من أكثر المفاهيم الفكرية والفلسفية ريادة، والتي استحوذت على اهتمام المتخصصين والباحثين المهتمين بشكل خاص بتطوير وتحسين إنتاج، وأداء الخدمات في مختلف المنظمات الإنسانية، إنّ الإدارة اليابانية لها دور مميز في هذا الجانب، لاسيما في أوائل الثمانينات وأواخر التسعينات من القرن الماضي، من خلال استحوادها على تقديم منتجات عالية الجودة يمكن تحقيقها بتكاليف مختلفة، مثل الفوز بالنجاح الذي يتحقق نتيجة الثقة في حلقات مراقبة الجودة، واستخدام أسلوب إدارة الجودة الشاملة الذي يعمق استخدامها على نطاق واسع في مختلف مجالات الإنتاج والخدمات¹.

تعريف الجودة الشاملة :

- عرفها العالم كروسبي (1979) على أنّها المنهجية المنظمة التي يتم التخطيط لها مسبقاً لضمان سير النشاطات، حيث أنّها تمثل الأسلوب المثالي الذي يمنع حدوث المشاكل من خلال استخدام الموارد البشرية والمادية بكفاءة وفاعلية، من خلال تحفيز وتشجيع السلوك الإداري والتنظيمي في الأداء.
 - بينما عرفها العالم جون أو كلاند "على أنّها الوسيلة لتطور المنظمة كفاءتها ومرونتها وقدرتها التنافسية على نطاق العمل ككل"².
- أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

تكمن أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات من خلال تحقيق الهدف الرئيس والأهداف الفرعية الناتجة عن هذا التطبيق، وتحقيق هذه الأهداف تتحقق العدد من الفوائد للمنظمة وتتمثل بمايلي:

1. زيادة إنتاجية المنظمة، خلق بيئة عمل تدعم، وتحافظ على التطوير المستمر.
2. تقليل المهام عديمة الفائدة، انخفاض زمن دورة الإنتاج.
3. تساعد على توفير قاعدة بيانات إدارة وعلمية متكاملة³ وتبرز أيضاً أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم من خلال اشباع الحاجات للمتعلمين، وزيادة الإحساس بالرضا.
4. دراسة متطلبات واحتياجات المجتمع والوفاء لها.
5. الإسهام في حلّ المشاكل التي تعوق العملية التعليمية.
6. تحقيق جودة المتعلم في الجوانب المهارية والمعرفية.

¹ خضير كاظم حمود "ادارة الجودة الشاملة" دار المسيرة، لسنة 2000، ص71

² عبد الله ابراهيم الدرمكي، حسن صالح الظافري "ادارة الجودة الشاملة - الموارد البشرية والاداء المؤسسي،

قنديل للطباعة والنشر، دبي، دولة الامارات العربية المتحدة، 2017، ص36

³ احمد محمد غنيم "ادارة الجودة الشاملة" المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية، الطبعة الأولى، 2018، ص122.

مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

المبررات لتطبيق هذا النظام في التعليم ومؤسساتها هي ، إنّ الجودة مرتبطة بالإنتاجية ، واعتبار نظام الجودة سمة من سمات العصر ، إذ أنّ نجاح تطبيق النظام في العديد من المجالات في دول العالم، وارتباط نظام التقويم الشامل للمؤسسة التعليمية بنظام الجودة من خلال توصيات المؤتمرات الدولية فضلاً عن ارتباطها بالتطوير المؤسسي¹.

أبعاد إدارة الجودة الشاملة:

وقد كشفت الجهود البحثية عن اتفاق أغلب الباحثين على عدّة بنود كأبعاد للجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمتمثلة في : توافر الموارد المادية والبشرية الكافية لدعم التعليم والتعلم، وتوافر أهداف وغايات واضحة ومفهومة لجميع أعضاء هيئة التدريس والطلاب، تشجيع الموظفين على المشاركة بفعالية، وتقديم برنامج مكافآت مرتبط بتحقيق الهدف، وتقديم برنامج تقييم أداء نزيه وموضوعي وعادل ، وأن يتلقى الموظفون التغذية الراجعة المفيدة من عملية التقييم². تتمثل الموارد المادية والبشرية في المؤسسة التعليمية في الأبنية التعليمية، وتجهيزاتها وإمكاناتها لتحقيق الأهداف التعليمية، ومدى استفادة الطلاب من المكتبة، والموارد التعليمية بالتجهيزات كافة كالممرات والتهوية والإنارة والأثاث ، إذ له أثر كبير على مخرجات جودة التعليم ، طالما أنّ هذه المصادر متوفرة، فهذا يساعد في دعم عملية التعليم وتنفيذ البرامج المخطط لها، ومن ثم تحقيق الأهداف، إذ يفترض وجود قيادة فعالة وسلطة وميزانية ومعدات، ومصادر تقنية للمعلومات لإعداد الطلاب، من قبل إدارة المؤسسة³. وفيما يتعلق بتوافر أهداف وغايات واضحة ومفهومة لكل من أعضاء هيئة التدريس والطلاب، إذ يعتبر التدريسيّ من الركائز الأساسية للجامعات كأحد أهم العناصر القادرة على إحداث التغيير والتطوير فيها، إذ ترتبط جودة التعليم الذي تقدمه الجامعة ارتباطاً مباشراً بالتدريسيين ومستوى ادائهم اتجاه الطلاب، و تسعى معظم الجامعات إلى تحقيق أهدافها من خلال المهام والوظائف التي يؤدونها على أعلى مستوى من الكفاءة والفعالية⁴. وفيما يخصّ تشجيع الموظفين على المشاركة بفعالية ، وتقديم برنامج مكافآت مرتبط بتحقيق الهدف، من خلال ما يحصل عليه الموظفون من فوائد مثل زيادة الرواتب والمكافآت التي تمنح للأداء العالي، ونظراً لاعتماد إدارة الجودة الشاملة بشكل كبير على مشاركة الموظفين في الخروج بالأفكار والمقترحات، فمن الضروري تحفيزهم وتشجيعهم على المساهمة وتمكينهم من اتخاذ القرارات اللازمة، وإتاحة الفرص لهم للإبداع والابتكار⁵.

وفيما يتعلق بتقديم برنامج تقييم أداء نزيه وموضوعي وعادل، وأن يتلقى الموظفون التغذية الراجعة المفيدة من عملية التقييم، إذ يعدّ تقييم أداء الموظف وسيلة مهمة تتيح

¹ . غسان قاسم داود اللامي ، هدى قاسم سعيد الربيعي "إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية " معايير وتطبيقات ونماذج ، دار المنهجية للنشر والتوزيع ، لسنة 2017، ص118.

² . محمد عوض الترتوري ، د . اغادير عرفات جويحان "إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات" دار المسيرة. عمان: 2009، ص81

³ . بيداء حسين بنية " اتجاه رؤساء الأقسام في الجامعة المستنصرية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بدرجة تطبيقها " رسالة ماجستير ، كلية التربية الأساسية ، الجامعة المستنصرية ، 2011، ص46

⁴ . ايمان مصطفى كفاي " تخطيط المسار الوظيفي للهيئة المعاونة لأعضاء هيئة التدريس بكلية الدراسات الإنسانية بجامعة الأزهر - دراسة تحليلية " ، مجلة الإدارة التربوية ، العدد الثاني عشر ، 2017، ص323.

⁵ . عامر فدعوس عذيب اللامي " اعتماد مدخل الإدارة بالأهداف وأثره في تحقيق الفاعلية التنظيمية دراسة تحليلية في الشركة العامة للمنظومات والشركة العامة لصناعة البطاريات " رسالة ماجستير ، جامعة بغداد ، كلية الإدارة والاقتصاد 2006، ص46

للإدارة في اتخاذ قرار موضوعي بشأن مستوى أداء الموظف، والإشارة إلى مدى التحسن الذي تم تحقيقه في مستوى أداء واجباتهم ومسؤولياتهم، فضلاً عن معرفة مدى تحمل مسؤوليات أكبر أو واجبات إضافية، وهذا يساعد على تحسين أداء الموظف، ومن ثم أداء المؤسسة، إذ يساعد تقييم الأداء العادل والموضوعي على رفع معنويات الموظفين، وتطوير المنافسة بينهم¹. فيما يتعلق بالتغذية الراجعة من عملية التقييم هي مجموعة من الإجراءات المستخدمة لتزويد الموظف بنتائج التقييم وتقديم معلومات حول استجابته إذا كانت جيدة أم لا، وبذلك فهي تقدم له التعزيز وتعمل على تحفيزه وتساعد على تحسين أدائه في المستقبل².

تعريف : الفاعلية التنظيمية

إن موضوع الفاعلية التنظيمية تم تناوله من قبل عدد من الباحثين، وإن تحديد مفهوم واحد واضح ودقيق لها ليس أمراً سهلاً، لما يتسم به هذا المفهوم من التعقيد والغموض؛ بسبب تعدد واختلاف المقاييس المستخدمة في تلك الدراسات، إذ أنه يوجد اتجاهين لتحديد مفهوم الفاعلية التنظيمية الاتجاه الأول : يمثل أصحاب مدرسة الإدارة العلمية حيث تتمثل الفاعلية من وجهة نظرهم بتحقيق الهدف من خلال الزيادة في الانتاجية، أما الاتجاه الثاني: فهم أصحاب المدرسة الموقفية : الذين أكدوا أنه لا توجد طريقة لقياس الفاعلية التنظيمية، وإنما تعتمد على طبيعة عمل المنظمة، والظروف المحيطة بها³.

تعريف الفاعلية التنظيمية: إن المعضلة التقليدية في الإدارة هي كيفية تحقيق المدراء لأهداف المنظمة (أعلى مستوى للفاعلية) بأعلى مستوى من الكفاءة وهو الأمر الذي لا يمكن تحقيقه بسهولة ، فقد يغلب تحقيق مستوى عالي من أحدهم على حساب الآخر⁴، وقد نال مفهوم الفاعلية اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين في الفكر السوسيولوجي — تنظيمي، وأول ما أثار المفهوم هو البعد الاقتصادي له، حيث كانت الفاعلية تقاس بمقدار ما تحققه المؤسسة من أرباح ، ومع التطور الذي شهدته المؤسسات والتحول إلى الاهتمام بالبعد الإنساني فيها ، صارت الفاعلية مقرونة بما يحمله المورد البشري من مؤهلات، وما يثار فيه من قيم الانتماء والاندماج في العمل، وإن الفاعلية بمفهومها الحديث يربط المؤسسة ببيئتها الخارجية، ومدى قدرتها على التكيف مع تقلباتها، وهو ما يتطلب منها استعداداً دائماً للتعامل مع هذه التقلبات بغرض المحافظة على مكانتها وتطويرها، وهو مفهوم يتجاوز تحقيق الأهداف إلى غاية أسمى وهي البقاء والتكيف والنمو⁵.

1 . هنادي رمضان عطية " نموذج مقترح لتطوير نظم تقييم اداء العاملين في المشافي العامة " اطروحة دكتوراه ، سوريا ن جامعة تشرين ، كلية الاقتصاد ن ادارة الاعمال ، ص3.

2 . ميسر خليل الحباشنة "التغذية الراجعة واثرها في التحصيل الدراسي " الاردن، عمان ، دار جليس الزمان ، 2014، ص23.

3 . خلف لطيف ناصر ، خلف محمد علو " دور استراتيجيات الترشيح المنظمي في تعزيز الفاعلية التنظيمية دراسة استطلاعية في دائرة صحة صلاح الدين ، جامعة تكريت ، كلية الادارة والاقتصاد / مجلة العلوم الادارية والاقتصادية / المجلد (4) العدد (44) ج 2 لسنة 2018 ، ص390

4 . رعد عبد الله الطائي ، عيسى فداة "ادارة الجودة الشاملة " 2008 ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان - الاردن . 2008، ص46

5 . حديدان صبرينة "نقد لمفهوم الفاعلية من خلال المراحل التنظيمية للمؤسسة الجزائرية" جمعية الاجتماعيين في الشارقة ، مجلد 34، العدد136، لسنة 2017، ص310.

المعايير:

يتبين أنّ فاعلية المنظمة لها معايير مختلفة تختلف باختلاف الأهداف التي تريد تحقيقها ، إن استطاعت تحقيق تلك الأهداف، والمعايير حققت فاعليتها هنالك ثلاثة أبعاد ركز عليها معظم الباحثون في قياس الفاعلية التنظيمية وهي¹

1. **الأداء الوظيفي:** يتمثل في النتائج التي تمّ التوصل إليها من تفاعل أنشطة المنظمة ومواردها والمتمثلة في قدرة المنظمة على امتلاك أفراد ذوي أداء عالٍ، والحفاظ على نتائج المنظمة.

2. **التطوير التنظيمي:** يتمّ تجديد العمليات التنظيمية، وتحقيق التطوير التنظيمي من خلال التركيز على السلوك التنظيمي، والهيكل التنظيمي، والثقافة التنظيمية، وأساليب إجراءات العمل.

3. **الرضا الوظيفي:** هي حالة من السعادة والارتياح في مكان العمل للموظف، وتتحقق من خلال إشباع هذه الحاجة ، والمنعكسة على لياقته البدنية والعقلية، وتحقق أعلى مستوى من الالتزام لدى الفرد، إذ يصبح راغباً في عمله وبالتالي يؤدي إلى نمو وتطوير المنظمة.

أهمية الفاعلية التنظيمية:

تسعى المنظمات لأن تكون فاعلة في إنجاز أهدافها من خلال تأدية وظائفها بالمستوى المطلوب، وتؤدي رسالة محددة وتحقق الأهداف التي تعجز عن تحقيقها كأفراد، وتحتاج هذه الرسالة للدعم المادي والمعنوي؛ ليساعدها في البقاء والاستمرار؛ لتكون فاعليتها عالية، أما إذا أهملت هذه الرسالة، فإنّ فاعليتها ستكون منخفضة الأمر الذي يمتد إلى المجتمع، أما في انخفاض أو زيادة رفاهية المجتمع، وتقدمه وتطوره في مجالات عديدة ، فضلاً عن توفر فرص العمل²، إذ تعدّ الفاعلية التنظيمية هي المحرك الأساس للمنظمة فهي تعطي المؤشرات حول أدائها، وأداء الأفراد العاملين فيها حيث تعدّ الصفة الأساسية لتواجد المنظمة، فالفاعلية التنظيمية هي المبرر لوجود التنظيم واستمراره وتطويره، وهي أخيراً معيار الحكم على نجاح التنظيم، وتعدّ مصطلح الفاعلية التنظيمية اصطلاحاً حديثاً في الإدارة بصفة عامة،³

العلاقة بين الجودة الشاملة والفاعلية التنظيمية في التعليم:

تتطلب الثورة في تكنولوجيا المعلومات والانترنت اليوم تعظيم جودة الجامعات والتعليم العالي، ليس فقط من أجل مقاومة الضغط المحلي والتحول الخارجي، ولكن أيضاً من أجل مقاومة المنافسة؛ لذلك تبحث الجامعات عن الجديد في مجال التكنولوجيا، وتتطلب مبادرات واختراعات وتميز علمي في هذه المجالات المتقدمة، إذ تعتمد بشكل كبير على قيادة الموارد البشرية لمواجهة التحديات، ويتوقع الطلاب اليوم الكثير من الجامعات من

1. فرحان محمد حسن الذبحاوي ، احمد عبد السادة عبد الواحد الفتلاوي " دور تمكين العاملين في تعزيز الفاعلية التنظيمية " دراسة تطبيقية في عينة من العاملين في مديرية العمل والشؤون الاجتماعية في كربلاء المقدسة " مجلة الكلية الاسلامية الجامعة ، العدد(65) الجزء(2) لسنة 2019 ، ص131

2. يسرى محمد حسين ، دينا حامد جمال " العلاقة بين تطوير القيادة الاستراتيجية والفاعلية التنظيمية " دراسة تحليلية في فنادق الدرجة الممتازة في مدينة بغداد " مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد الحادي والستون لسنة 2020 ، ص10.

3. حسين عبد الله خلف " اثر الصحة التنظيمية على مداخل الفاعلية التنظيمية دراسة ميدانية في الكليات الجامعة الاهلية في بغداد وواسط - العراق " جامعة الشرق الاوسط، 2020 . ص34.

خلال أفضل خدمة تعليمية، وأقل تكلفة، وأعلى مستوى جودة في الخدمات المختلفة والثقة بأنها ستكون أكثر إشراقاً في المستقبل¹
إدارة الجودة الشاملة والرضا الوظيفي.

إنّ توفير احتياجات الموظفين (الوظيفية والشخصية) وتقديم الخدمات العامة لهم في المؤسسة التعليمية يؤدي إلى زيادة أواصر المحبة، والانتماء والتعاطف وتحسين رضاهم الوظيفي تجاه مؤسساتهم التعليمية (الشكري، الكنانى: 543، 2019)، وإنّ الاهتمام بالجانب الإداري للعمل الوظيفي هو أساس نجاح هذه المؤسسة من خلال الاهتمام والعمل على تحسين أداء الموظفين، كما يعتمد نجاحها على مدى رضا أعضاء هذه المؤسسة عن أداء عملهم الوظيفي خاصة في المؤسسات التعليمية (من الكادر التدريسي والإداري)، إذ يجب أن تكون هناك إدارة علمية قادرة على توجيه العملية التعليمية ورفع مستوى فعاليتها²، إذ أنّ اهتمام معظم الدول بالتعليم وخاصة الأكثر تقدماً وجعلها من أهم القضايا، لأنهم يدركون أنّ الاستثمار في رأس المال البشري هو استثمار حقيقي في التنمية في جميع مجالاتها، مما يؤدي إلى عائد اقتصادي كبير يتوسع مع الوقت ويعتبر الرضا الوظيفي من أحد المكونات الأساسية لبيئة العمل³.

إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي.

ستكون المنظمات المطبقة للتكنولوجيا المتقدمة أكثر قدرة على الإبداع، حيث يتطلب الأداء المعتمد على الكمبيوتر توافر طرق لقياس الأداء تختلف جذرياً عن الآخرين، حيث سيتم ربطها مباشرة بالمخرجات أو التركيز على اكتشاف الأخطاء، ويتطلب تحولاً في أسلوب القيادة من التركيز على مساعدة الموظف، وتحسين مستوى أدائه إلى التركيز على الإنتاج والمخرجات، ومن ناحية أخرى كشفت دراسة أجراها (Earley) أنّ ثقة الموظفين في الملاحظات التي يقدمها الحاسوب تفوق ثقة المشرف المباشر⁴؛ لذلك رأى أنّ مراقبة الأداء على أساس الحاسوب يمكن أن يكون لها تأثير أكبر على الأداء بسبب ثقة الموظف بنفسه، إذ أنّ عملية التعليم تدور حول التعلم، إذا كانت إدارة الجودة الشاملة ذات صلة بالتعليم، فإنّها تحتاج إلى معالجة تجربة المتعلمين. ما لم تفعل ذلك، فلن تقدم مساهمة كبيرة في جودة التعليم. في الفترة التي يُطلب فيها من معظم المؤسسات أن تفعل المزيد بموارد أقل، إذ يجب على المؤسسة التعليمية التي تتخذ مسار الجودة الشاملة أن تأخذ على محمل الجد مسألة أساليب التعلم وتحتاج إلى استراتيجيات للتخصيص والتمايز في التعلم. المتعلم هو العميل الأساس، وما لم تلبي أساليب التعلم الاحتياجات الفردية، فلن يكون من الممكن لتلك المؤسسة أن تدعي أنّها حققت الجودة الشاملة. إذ يتطلب الأداء في التعليم توجيه كل وظيفة نحو أهداف الجامعة أو الوزارة، ويجب أن تركز وظيفة كل مسؤول على نجاح الجامعة ككل، كما يجب أن يكون الأداء المتوقع للمسؤول موجهاً نحو أهداف أداء الجامعة، ويجب أن تكون الأهداف واضحة⁵، حيث يجب قياس الأداء سواء على المستوى

1. جويحان، الترتوري، مصدر سبق ذكره، ص 96، 2009.

2. هدى محمد سليمان " الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة للبنات وعلاقتها بالأداء الإداري " ، مجلة علوم التربية الرياضية، المجلد (12)، العدد (3)، السنة 2019، ص 155.

3. حمدي اسماعيل احمد، حمدان عبيد منصور " الرضا الوظيفي بين اعضاء هيئة التدريس - دراسة تطبيقية في جامعة الانبار "، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (4) العدد (7)، السنة 2011/ ص 256.

4. عبد المحسن نعساني " إدارة الاداء الوظيفي مدخل لتحسين الفاعلية التنظيمية " ، دار جامعة الملك سعود للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2020، ص 34.

5. اللامي، مصدر سبق ذكره، 2006، 41.

التنظيمي أو على مستوى الإدارات أو الأفراد، حيث يمكن للإدارة من خلالها التخطيط والمراقبة والتحكم واتخاذ القرارات بشكل فعال داخل الجامعة، كما يجب أيضاً ربط مقاييس الأداء في بيئة إدارة الجودة الشاملة بتحقيق أهداف الجامعة¹، وتعرف الأهداف بأنها النتائج التي تسعى إليها المنظمة، وتعرف أيضاً على أنها الإنجازات المتوقعة والمخطط لها مسبقاً، وتكون الأهداف قابل للقياس من خلال أنشطة ومؤشرات، وفي تحد بزم لتسهيل عملية قياس الأداء والمتابعة، إن نجاح أي مؤسسة يعتمد على كفاءة العاملين فيها؛ لما يمتلكونه من قدرة على تطوير المؤسسة، ولا سيما منتسبي التعليم العالي إذ تحرص الوزارة على الاهتمام بموظفيها، إذ تقوم على تقويم أدائهم الوظيفي بشكل مستمر²

إدارة الجودة الشاملة والتطوير التنظيمي:

التطوير الإداري لا يحدث إلا إذا اقتنع قادة الإدارة بالحاجة إلى الوصول إلى الجودة، وأن تكون التكنولوجيا عاملاً أساسياً للتطوير الإداري، ومن خلالها يتم اعتمادهم على نظم المعلومات وقاعدة بيانات تساعدهم في سرعة، ودقة العملية الإدارية والتعليمية، وتواجه التطوير الإداري مشكلات عدة ومنها عدم وجود قواعد البيانات، ولا توجد أيضاً بنية تحتية من البرامج، والأجهزة ومحركات البحث وغيرها، إذ يتضح وجود فقر في الجانب المعلوماتي والتكنولوجي للمؤسسة التعليمية الجامعية، وما زالت هذه الإدارات تستخدم الأساليب التقليدية، مما يتطلب الوقوف على هذه المشكلة وتلافيها³، إذ أن على المؤسسة القيام على تطوير الملاك الوظيفي إدارياً ومهنياً، وإن تراجع قوانين وأنظمة العمل بما يساعد على تحقيق التطوير الفعال، وعلى عضو هيئة التدريس أن يواكب المتغيرات العربية والعالمية ومن خلال ذلك يطور أدائه الأكاديمي، ويتم تقييمه وتصنيفه من قبل الجامعة حسب الأداء الأكاديمي، إذ أن تطبيق الجودة الشاملة في المنظمات يتطلب وجود بني تحتية تنظيمية وإدارية⁴، ويتطلب تلافي المشاكل في الوصول إلى التطور المطلوب تطبيق المساءلة في هذه المؤسسة، ويجب أن تنفذ برامج التدريب والتطوير وحث التدريسين والإداريين على المشاركة في الدورات والندوات الخارجية؛ مما يساعد المؤسسة التعليمية على تحقيق مرحلة الجودة المطلوبة، حيث تعدّ عملية التطوير التنظيمي في مؤسسات التعليم من أهم عمليات تحقيق التقدم الدائم في المجالات كافة، فبدونها يصبح الأداء في حالة ركود، ومن خلال ذلك يتبين أن من أهم قضايا التحديث في الإدارة هو تحديث المؤسسات وتطويرها، ويرتبط التطوير التنظيمي بالعديد من المفاهيم والعمليات ومنها التغيير الشامل، وإعادة الهيكلة والتغيير التنظيمي والتخطيط الاستراتيجي⁵

¹ حنان رياض خليل العبيدي "معوقات تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في عدد من منظمات الخدمة العراقية" رسالة ماجستير، جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد، 2014، ص 64.

² مجموعة باحثين "تقويم الاداء الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي في ضوء رؤية المملكة 2030م" مجلة الدراسات والبحوث البيئية، المجلد (10)، العدد (3)، السنة (2020)، ص 1.

³ علاء حاكم الناصر، سيف علي حكيم "رؤية مستقبلية للتطوير الإداري لكليات التربية في جامعة بغداد باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"، مجلة كلية التربية الأساسية، المجلد (23) العدد (97)، السنة (2017)، ص 391.

⁴ (شمروخ، مرفت جمال الدين علي، (البيات التطوير التنظيمي وتحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من منظور طريقة تنظيم المجتمع"، مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد (54)، السنة (2015)، ص 98)

⁵ لمياء محمد احمد "التطوير التنظيمي لكلية التربية جامعة عين الشمس"، مجلة دراسات في التعليم الجامعي، العدد (31)، السنة (2015)، ص 189.

الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث:

تحليل البيانات.

التحليل الوصفي لبيانات عينة البحث:

أولاً : قياس آراء المبحوثين اتجاه متغيرات الدراسة حسب مقياس ليكرت الخماسي يهدف التعرف على مواقف واتجاهات المبحوثين، وتشخيص آرائهم اتجاه الأبعاد التي اعتمدت في الدراسة الحالية ، فقد تم استخراج الوسط الحسابي لأبعاد متغيرات الدراسة جميعها، ومن ثمّ مقارنته بالمقياس الذي وضعته الدراسة الحالية، والذي سبقت الإشارة إليه في فقرة مقاييس الدراسة حيث كانت النتائج كما يأتي :

جدول (1) يمثل التحليل الإحصائي لأبعاد للمتغير الرئيسي المستقل الجودة الشاملة													
الأبعاد	الأسئلة	أتفق بشدة	النسبة %	اتفق	النسبة %	محايد	النسبة %	لا أتفق	النسبة %	لا أتفق بشدة	النسبة %	مج	Avg 1
المصادر المادية	1	30	50 %	14	23 %	11	18 %	4	7 %	1	2 %	60	4.13
	2	25	42 %	25	42 %	5	8 %	3	5 %	2	3 %	60	4.13
	3	20	33 %	22	37 %	10	17 %	4	7 %	4	7 %	60	3.83
المصادر البشرية	4	22	37 %	20	33 %	12	20 %	3	5 %	3	5 %	60	3.91
	5	20	33 %	23	38 %	7	12 %	5	8 %	5	8 %	60	3.8
الأهداف والغايات	6	17	28 %	20	33 %	12	20 %	10	17 %	1	2 %	60	3.7
	7	20	33 %	15	25 %	12	20 %	10	17 %	3	5 %	60	3.65
المشاركة الفعالة	8	22	37 %	17	28 %	10	17 %	9	15 %	2	3 %	60	3.8
	9	24	40 %	24	40 %	5	8 %	3	5 %	4	7 %	60	4.01
المكافآت والحوافز	10	25	42 %	23	38 %	5	8 %	3	5 %	4	7 %	60	4.03
	11	26	43 %	21	35 %	6	10 %	3	5 %	4	7 %	60	4.03
تقييم الأداء	12	20	33 %	24	40 %	9	15 %	2	3 %	5	8 %	60	3.86
	13	22	37 %	21	35 %	10	17 %	4	7 %	3	5 %	60	3.91
التغذية الراجعة	14	25	42 %	22	37 %	7	12 %	3	5 %	3	5 %	60	4.05
	15	20	33 %	23	38 %	9	15 %	5	8 %	3	5 %	60	4.03
	16	22	37 %	25	42 %	7	12 %	5	8 %	1	2 %	60	4.03
	17	26	43 %	20	33 %	10	17 %	4	7 %	0	0 %	60	4.13
	18	20	33 %	26	43 %	11	18 %	2	3 %	1	2 %	60	4.03
	19	23	38 %	18	30 %	9	15 %	5	8 %	5	8 %	60	3.81
	20	23	38 %	3	5 %	7	12 %	6	10 %	1	2 %	60	4.01
	21	25	42 %	4	7 %	5	8 %	4	7 %	2	3 %	60	4.1

تشخيص آراء المبحوثين على مستوى عينة الدراسة : يمكن عرض نتائج تحليل الوسط الحسابي لآراء عينة البحث اتجاه المتغيرات كما يلي :

جدول (2) يمثل التحليل لأبعاد المتغير التابع الفاعلية التنظيمية															
الابعاد		الأسئلة	أنتفى بشدة	النسبة %	اتفق	النسبة %	محايد	النسبة %	لا أنتفى	النسبة %	لا أنتفى بشدة	النسبة %	م ج	Avg 1	Sd 1
الفاعلية التنظيمية	الأداء الوظيفي	1	25	42 %	17	28 %	11	18 %	4	7 %	3	5%	60	3.95	0.56
		2	25	42 %	27	45 %	4	7 %	3	5 %	1	2%	60	4.2	0.74
		3	24	40 %	25	42 %	8	13 %	1	2 %	2	3%	60	4.13	0.55
	التطور التنظيمي	4	25	42 %	22	37 %	11	18 %	0	0 %	2	3%	60	4.13	0.52
		5	26	43 %	25	42 %	6	10 %	2	3 %	1	2%	60	4.21	0.51
		6	22	37 %	22	37 %	8	13 %	6	10 %	2	3%	60	3.93	0.59
		7	20	33 %	20	33 %	9	15							

جدول (3) تحليل وصفي للمتغير المستقل (X) وابعاده على المستوى الكلي لعينة البحث لتحديد "الأوساط الحسابية" و"الانحرافات المعيارية" للعينة.

التسلسل	ابعاد جودة الشاملة X	رمز الابعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	المصادر المادية	X1	4.05	0.616
2	المصادر البشرية	X2	3.8	0.637
3	الأهداف والغايات	X3	3.8	0.506
4	المشاركة الفعالة	X4	3.9	0.54
5	المكافآت والحوافز	X5	3.9	0.496
6	تقييم الأداء	X6	4.06	0.486
7	التغذية العكسية (الراجعة)	X7	3.9	0.476
المؤشر الكلي			3.9	0.536

المصدر: أعداد الباحث باعتماد المخرجات البرمجية الإحصائية لنظام (SPSS)

1- تشخيص آراء المبحوثين اتجاه أبعاد الجودة الشاملة: أوضحت نتائج تحليل البيانات والمثبتة في جدول (10) أن مؤشر "الوسط الحسابي" لآراء عينة البحث اتجاه متغير أبعاد الجودة الشاملة قد بلغ (4.3) وبانحراف معياري بلغ (0.536) وعند المقارنة مع مقياس وفرضيات الدراسة الحالية نجد أن النتائج تشير إلى أن تركيبة ومتغيرات الجودة الشاملة منظمة، وفاعلة وإيجابية في مستوى وفئات عينة الدراسة موضع البحث.

جدول (4)

التحليل الوصفي لابعاد المتغير التابع (Y) على المستوى الكلي لعينة البحث لتحديد الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للعينة.

التسلسل	ابعاد الفاعلية Y	رمز الابعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	الأداء الوظيفي	Y1	4.09	0.616
2	التطور التنظيمي	Y2	4.09	0.54
3	الرضا الوظيفي	Y3	3.9	0.506
المؤشر الكلي			4.02	0.554

المصدر: إعداد الباحث باعتماد المخرجات البرمجية الإحصائية لنظام (SPSS)

2- تشخيص آراء المبحوثين اتجاه أبعاد الفاعلية التنظيمية: يوضح جدول "11" أن مؤشر الوسط الحسابي لآراء عينة الدراسة قد كان أيضاً (4.5) والانحراف المعياري (0.554) مما يؤكد دور وأهمية الفاعلية في اهتمامات المبحوثين عند مقارنته مع فرضيات ومقياس الدراسة الحالية. ومن خلال دراسة النتائج أعلاه يتضح لنا بأنها تعزز من مصداقية فرضيات الدراسة وتتفق مع مقياس هذه الدراسة.

فحص واختبار أداة قياس البحث.

لضمان تحقيق متطلبات البحث فإن الباحث عمد على توزيع (60) استمارة استبيان على العينة المختارة من معاوني العميد ورؤساء أقسام ومسؤولي شعب ووحدات وتدرسيين في كليات العلوم السياسية والتربية والاداب من الجامعة المستنصرية وتمت الإجابة على جميع الاستمارات.

أولاً: صدق المحتوى الظاهري للأداة (الاستبانة):

من أجل التحقق من صدق استبانة الدراسة، قام الباحث بعرضها على خمسة أساتذة محكمين من المختصين في إدارة الأعمال، من أجل الاسترشاد بأرائهم حول مجالاتها وفقراتها، ولغة الاستبانة وسلامتها، وقدرتها على استخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، لاوافق بشدة، لاوافق)، حيث أبدى المحكمين مجموعة من الملاحظات القيمة وتمّ تعديل الاستبانة وفق هذه الملاحظات، وأقرت الاستبانة بصورتها النهائية.

ثانياً: اختبار ثبات أداة الدراسة :

إنّ الثبات يشير إلى مدى الاتساق الداخلي للمقياس والذي يعني أنّ الأسئلة تصبّ جميعها في عرض عام يراد قياسه واحتمالية الحصول على النتائج نفسها عند تكرار المقاس نفسه مرة أخرى ، إذ سيتمّ الكشف عنه باستخدام معامل الفا كرونباخ الذي تتراوح بين (0-1) ، وينبغي أن تكون مساوية أو أعلى من (0.70) لكي تعتبر ذات الاتساق داخلي مقبول ، أما إذا كانت أقل من ذلك يعتبر غير مقبول من مستوى الثبات ، وتمّ الاختبار كما موضح في الجدول أدناه.

جدول رقم(5) يوضح نتائج التناسق بين مكونات المقياس

المقياس	معامل الفا كرونباخ
الموارد المادية	0.990
الموارد البشرية	0.988
المكافآت والحوافز	0.989
الاهداف والغايات	0.989
المشاركة الفعالة	0.988
تقييم الاداء	0.988
التغذية العكسية	0.989
الاداء الوظيفي	0.989
الرضا الوظيفي	0.989
التطوير التنظيمي	0.988

يوضح الجدول أعلاه أنّ قيم معامل الفا كرونباخ قد تراوحت بين (990-988) للمتغيرات والأبعاد، وهي أكبر من (0.70) وهذا يشير إلى تمتع المتغيرات والأبعاد باتساق داخلي مناسب ، وثبات فقراته ، ودليل على مدى إمكانية تكرار المقياس، وإعطاء النتائج نفسها، وبالتالي يمكن الاختبارات الإحصائية الأخرى بناءً على هذه النتائج.

ثالثاً: التناسق الداخلي للمقياس

يمكن التعرف على مدى التناسق الداخلي للمقياس عن طريق التعرف على الارتباط بين الأسئلة المكونة ، وعند تطبيق طريقة سبيرمان للاستبانة والذي بلغ (0.53) ، مما يعني أنّها بمقاييسها المختلفة ذات ثبات عال، ويمكن اعتمادها في أوقات مختلفة، وللأفراد أنفسهم وتعطي نفس النتائج، وتمّ استخدام طريقة سبيرمان لأنّها الأداة الإحصائية المناسبة لطبيعة المتغيرات.

رابعاً: اختبار كفاية حجم العينة:

من أجل التأكد من شرط كفاية العينة سوف يستخدم معيار (KMO) الذي يجب أن تكون قيمته أكبر من (0.50)، حتى تكون العينة كافية ، إضافة إلى اختبار (Bartlett) الذي يشير إلى مؤشر العلاقة بين المتغيرات ، إذ يجب أن يكون مستوى الدلالة لهذه العلاقة أقل من (0.05) و ذلك حتى نستطيع التأكيد من أنّ هذه العلاقة دالة إحصائياً ، مع التأكد من وجود الارتباطات المقبولة بين فقرات الاستبانة على شرط معنوية قيمة الدلالة (Chi—Square) للدلالة إلى مقبولية معاملات الارتباط المذكورة ، إذ تبين أنّ جميع مقياس (KMO) هو (0.884) وهو أكبر من (0.50) على مستوى الأبعاد الممتلئة لمتغيرات البحث ، فضلاً على الشرط الثاني المتعلق باختبار (Bartlett) لمعاملات الارتباط التي أثبتت النتائج مقبوليتها في ضوء معنوية قيم (Chi—Square) بالنسبة إلى الأبعاد جميعها ، إذ كانت بمستوى معنوية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05).

خامساً: اختبار الفرضيات.

إنّ علاقة التأثير بين متغيرات البحث الرئيسة والثانوية تقاس، من خلال الاعتماد على أسلوب "الانحدار الخطي البسيط والمتعدد" ومن خلال طريقة (Enter) وباستخدام "الحزمة الإحصائية" (SPSS) حيث كانت النتائج كما يأتي :

العلاقات التأثيرية على مستوى عينة الدراسة: من خلال حساب معاملات الانحدار للمتغيرات الرئيسة وبحسب عينة الدراسة حيث كانت النتائج كما يأتي:

الفرضية الرئيسة: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لتطبيق أبعاد الجودة الشاملة (المصادر المادية، والمصادر البشرية، والأهداف، والغايات، والمشاركة الفعالة، والمكافآت، والحوافز، وتقييم الأداء، والتغذية العكسية) على الفاعلية التنظيمية في الجامعة المستنصرية بأبعادها (الأداء الوظيفي، التطوير التنظيمي، الرضا الوظيفي).

جدول (6)

العلاقات التأثيرية المتعددة لأبعاد الجودة الشاملة في الفاعلية التنظيمية على مستوى كليات الجامعة

المصدر: أعداد الباحث باعتماد مخرجات الحزمة الإحصائية لنظام (SPSS)

لقد أظهرت نتائج التحليل المتعدد وفقاً للجدول أعلاه (6) النتائج الإيجابية وذات الدلالة المعنوية لأبعاد المتغير المستقل (الجودة الشاملة) في مساهمتها وتأثيرها على تكوين وخلق المتغير المستقل والتابع (الفاعلية التنظيمية) لكليات الجامعة، والنتائج كانت كما يأتي :

1- وجود تأثير للمصادر المادية (X1) وبمستويات ذات دلالة معنوية عالية في الفاعلية التنظيمية على مستوى الكليات عينة الدراسة، حيث كانت قيمة (t) المحسوبة والبالغة (1.542) وتعتبر أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (1.213) للبعد المذكور، أما نسبة مساهمة أو تأثير المصادر المادية (X1) في الفاعلية التنظيمية، فيقاس بمعامل التحديد والذي بلغ (0.61)، وهذا يعني كذلك بوجود عوامل أخرى مؤثرة، حسب المعادلة التالية: $(1 - 0.61 = 0.39)$ أي ان 0.39، أما مستوى الدلالة لهذا المتغير فهي كما ظاهرة في الجدول أعلاه (0.004) إذ تكون أقل من قيمة مستوى المعنوية والدلالة الإحصائية والبالغ (0.05) للدراسات الاقتصادية، والاجتماعية، والإنسانية، والإدارية

2- أيضاً وجود تأثير للمصادر البشرية (X2) وبمستويات ذات دلالة معنوية عالية في الفاعلية التنظيمية على مستوى كليات الجامعة، حيث كانت قيمة (t) المحسوبة والبالغة (1.436) أكبر من قيمتها الجدولية والتي تبلغ (1.422) للبعد المذكور، أما نسبة مساهمة أو تأثير (X2) في الفاعلية التنظيمية، فيقاس بمعامل التحديد والذي بلغ (0.48)، وهذا يعني كذلك بوجود عوامل أخرى مؤثرة، حسب المعادلة التالية :

(0.52 = 1-0.48) أي أن 0.39 ، أما مستوى الدلالة لهذا المتغير فهي كما ظاهرة في الجدول أعلاه (0.007) وهي أقل من قيمة مستوى المعنوية والدلالة الإحصائية والبالغ (0.05) للدراسات الاقتصادية والاجتماعية والإنسانية والإدارية.

3- أيضا وجود تأثير للأهداف والغايات (X3) وبمستويات ذات دلالة معنوية عالية في الفاعلية التنظيمية المقدمة للمواطنين على مستوى مركز القضاء، حيث كانت قيمة (t) المحسوبة والبالغة (1.387) أكبر من قيمتها الجدولية والتي تبلغ (1.671) للبعد اعلاه، أما نسبة مساهمة أو تأثير (X3) في الفاعلية التنظيمية، فيقاس بمعامل التحديد والذي بلغ (0.56) ، وهذا يعني كذلك بوجود عوامل أخرى مؤثرة ،حسب المعادلة التالية:

(0.44 = 1-0.56) أي إن (0.44)، أما مستوى الدلالة لهذا المتغير فهي كما ظاهرة في الجدول أعلاه (0.002) وهي أقل من قيمة مستوى المعنوية، والدلالة الإحصائية والبالغ (0.05) للدراسات الاقتصادية والاجتماعية والإنسانية والإدارية.

4- أيضا وجود تأثير لبعد المشاركة الفعالة (X4) وبمستويات ذات دلالة معنوية عالية في الفاعلية التنظيمية على مستوى كليات الجامعة، حيث كانت قيمة (t) المحسوبة والبالغة (1.654) أكبر من قيمتها الجدولية والتي تبلغ (1.812) للبعد، أما نسبة مساهمة أو تأثير المشاركة الفعالة (X4) في الفاعلية التنظيمية، فيقاس بمعامل التحديد والذي بلغ (0.59) ، وهذا يعني كذلك بوجود عوامل أخرى مؤثرة ،حسب المعادلة التالية :

(0.41 = 1-0.59) أي إن (0.41)، أما مستوى الدلالة لهذا المتغير فهي كما ظاهرة في الجدول أعلاه (0.003) وهي أقل من قيمة مستوى المعنوية والدلالة الإحصائية والبالغ (0.05) للدراسات الاقتصادية والاجتماعية والإنسانية والإدارية.

5- أيضا وجود تأثير للبعد الخامس المكافآت والحوافز (X5) وبمستويات ذات دلالة معنوية عالية في الفاعلية التنظيمية على مستوى عينة الدراسة للكليات المبحوثة، حيث كانت قيمة (t) المحسوبة والبالغة (2.654) أكبر من قيمتها الجدولية والتي تبلغ (1.544) للبعد، أما نسبة مساهمة أو تأثير المكافآت والحوافز (X5) في الفاعلية التنظيمية، فيقاس بمعامل التحديد والذي بلغ (0.52) ، وهذا يعني كذلك بوجود عوامل أخرى مؤثرة ،حسب المعادلة التالية: (0.48 = 1-0.52) أي إن (0.48)، أما مستوى الدلالة لهذا البعد فهي كما ظاهرة في الجدول أعلاه (0.005) وهي أقل من قيمة مستوى المعنوية والدلالة الإحصائية والبالغ (0.05) للدراسات الاقتصادية والاجتماعية والإنسانية والإدارية.

6- أيضا وجود تأثير لبعد تقييم الأداء (X6) وبمستويات ذات دلالة معنوية عالية في الفاعلية التنظيمية على مستوى عينة الدراسة للكليات المبحوثة، حيث كانت قيمة (t) المحسوبة والبالغة (2.432) أكبر من قيمتها الجدولية والتي تبلغ (1.611) للبعد المذكور، أما نسبة مساهمة أو تأثير المكافآت والحوافز (X6) في الفاعلية التنظيمية، فيقاس بمعامل التحديد والذي بلغ (0.46)، وهذا يعني كذلك بوجود عوامل أخرى مؤثرة ،حسب المعادلة التالية : (0.54 = 1-0.46) أي إن (0.54)، أما مستوى الدلالة لهذا المتغير فهي كما ظاهرة في الجدول أعلاه (0.005) وهي أقل من قيمة مستوى المعنوية والدلالة الإحصائية والبالغ (0.05) للدراسات الاقتصادية والاجتماعية والإنسانية والإدارية.

7- أيضا وجود تأثير لبعد التغذية الراجعة (العكسية) (X7) وبمستويات ذات دلالة معنوية عالية في الفاعلية التنظيمية على مستوى عينة الدراسة للكليات المبحوثة، حيث

كانت قيمة (t) المحسوبة والبالغة (2.755) أكبر من قيمتها الجدولية والتي تبلغ (1.433) للبعد، أما نسبة مساهمة أو تأثير التغذية العكسية الراجعة (X7) في الفاعلية التنظيمية، فيقاس بمعامل التحديد والذي بلغ (0.48)، وهذا يعني كذلك بوجود عوامل أخرى مؤثرة، حسب المعادلة التالية:

(0.52 = 1 - 0.48) أي إن (0.52)، أما مستوى الدلالة لهذا المتغير فهي كما ظاهرة في الجدول أعلاه (0.005) وهي أقل من قيمة مستوى المعنوية والدلالة الإحصائية والبالغ (0.05) للدراسات الاقتصادية والاجتماعية والإنسانية والإدارية.

وأخيراً يتضح من خلال التحليل أعلاه بوجود تأثير ومساهمة لابعاد الجودة الشاملة في ابعاد الفاعلية التنظيمية وبمستويات ذات دلالة إحصائية ومعنوية، مما تؤكد النتائج على نفي الفرضية الرئيسة للبحث والقائلة (لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لتطبيق ابعاد الجودة الشاملة (المصادر المادية والمصادر البشرية والاهداف والغايات والمشاركة الفعالة والمكافآت والحوافز وتقييم الاداء والتغذية العكسية) على الفاعلية التنظيمية في الجامعة المستنصرية بأبعادها (الاداء الوظيفي، التطوير التنظيمي، الرضا الوظيفي).

(الاستنتاجات والتوصيات)

الاستنتاجات:

1- تمّ التوصل إلى أنّ المصادر البشرية في الجامعة تكون عنصراً مهماً لجودة التعليم، تبعاً لنتائج التحليل المتعدد لأبعاد المتغير المستقل (الجودة الشاملة) في مساهمتها وتأثيرها على تكوين وخلق المتغير المستقل والتابع (الفاعلية التنظيمية) لكليات الجامعة في الجدول رقم (6) الفقرة رقم (1).

2- توفر المصادر المادية في الجامعة أمر ضروري مما يساعد في تحفيز ودفع الطلبة والتدريسين والكادر الإداري للعمل بجد ومثابرة لتطوير العملية التعليمية والتربوية وتحقيق "الجودة الشاملة والفاعلية" في العملية التعليمية، جاء ذلك نتيجة للتحليل المتعدد لأبعاد المتغير المستقل المستقل (الجودة الشاملة) في مساهمتها وتأثيرها على تكوين وخلق المتغير المستقل والتابع (الفاعلية التنظيمية) لكليات الجامعة في الجدول رقم (6) الفقرة رقم (2).

3- تعتمد الجامعة بشكل أساس وفعال في وضع الخطط والبرامج العلمية والعملية في رسم الأهداف والغايات وتحديد الواجبات والمسؤوليات للكادر الإداري والوظيفي والتربوي والتعليمي في تحقيقها مما يدفعهم لإنجازها كنتيجة للتحليل المتعدد لأبعاد المتغير المستقل المستقل (الجودة الشاملة) في مساهمتها وتأثيرها على تكوين وخلق المتغير المستقل والتابع (الفاعلية التنظيمية) لكليات الجامعة في الجدول رقم (6) الفقرة رقم (3).

4- حسب نتائج التحليل المتعدد لأبعاد المتغير المستقل المستقل (الجودة الشاملة) في مساهمتها وتأثيرها على تكوين وخلق المتغير المستقل والتابع (الفاعلية التنظيمية) لكليات الجامعة في الجدول رقم (6) الفقرة رقم (4)، تبين أنّ المشاركة الفعالة للكادر التدريسي والإداري والفني للمنظمات والكلّيات في الجامعة هو الأساس لتحقيق جودة والفاعلية التنظيمية وتحقيق الأهداف المطلوبة.

التوصيات

1— ضرورة تطوير وتحسين المصادر البشرية من خلال إشراك العاملين والتدريسين في دورات علمية لرفع قدراتهم لتحقيق أهداف العملية التعليمية.

2- تحسين وتطوير البنى التحتية لكليات الجامعة من خلال إنشاء أبنية ومختبرات حديثة وقاعات دراسية وتهيئة الوسائل والمستلزمات المطلوبة كافة، بما يخدم رفع الجودة والفاعلية التعليمية.

3- على إدارة الجامعة أن تحدد الأهداف والغايات من العملية التعليمية والتربوية من خلال رفع الكفاءة والفاعلية لدى الإداريين والكادر التدريسي للوصول إلى تحقيق الجودة.

4- ضرورة مشاركة الكادر الإداري والتدريسي في اتخاذ بعض القرارات التي تهم سير العملية التعليمية للكلية والجامعة لخلق الرضا والرغبة في أنجاز المهام والأهداف المطلوب.

5- يجب تفعيل نظام المكافآت والحوافز لخلق الدافعية والرغبة وزيادة كفاءة وفاعلية الكليات والجامعة.

6- على إدارة الجامعة إعادة النظر في البرامج المستخدمة في أعمالها واستخدام برامج متطورة.

المصادر

1. ايمان مصطفى كفاي " تخطيط المسار الوظيفي للهيئة المعاونة لأعضاء هيئة التدريس بكلية الدراسات الانسانية بجامعة الازهر - دراسة تحليلية" ، مجلة الادارة التربوية ، العدد الثاني عشر ، 2017.

2. بيداء حسين بنية " اتجاه رؤساء الاقسام في الجامعة المستنصرية نحو تطبيق ادارة الجودة الشاملة وعلاقتها بدرجة تطبيقها " رسالة ماجستير ، كلية التربية الاساسية ، الجامعة المستنصرية ، 2011.

3. حديدان صبرينة "نقد لمفهوم الفاعلية من خلال المراحل التنظيمية للمؤسسة الجزائرية" جمعية الاجتماعيين في الشارقة ، مجلد 34، العدد 136، 2017.

4. حسين عبد الله خلف " اثر الصحة التنظيمية على مداخل الفاعلية التنظيمية دراسة ميدانية في الكليات الجامعة الاهلية في بغداد وواسط - العراق " جامعة الشرق الاوسط، 2020.

5. حمدي اسماعيل احمد، حمدان عبيد منصور" الرضا الوظيفي بين اعضاء هيئة التدريس - دراسة تطبيقية في جامعة الانبار"، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية ، المجلد (4) العدد (7) ، 2011.

6. حنان رياض خليل العبيدي "معوقات تطبيق فلسفة ادارة الجودة الشاملة في عدد من منظمات الخدمة العراقية" رسالة ماجستير، جامعة بغداد ،كلية الادارة والاقتصاد ، 2014.

7. مجموعة باحثين " تقويم الاداء الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي في ضوء رؤية المملكة 2030م" مجلة الدراسات والبحوث البيئية، المجلد (10) ، العدد (3)، (2020) .

8. خضير كاظم حمود "ادارة الجودة الشاملة " دار المسيرة ،، لسنة 2000.

9. خلف لطيف ناصر، خلف محمد علو " دور استراتيجيات الترشيح المنظمي في تعزيز الفاعلية التنظيمية دراسة استطلاعية في دائرة صحة صلاح الدين ،جامعة تكريت، كلية الادارة والاقتصاد / مجلة العلوم الادارية والاقتصادية /المجلد (4) العدد (44) ج 2، 2018.

10. رعد عبد الله الطائي، عيسى قعادة "ادارة الجودة الشاملة " 2008 ،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان - الاردن . 2008

11. شمروخ، مرفت جمال الدين علي، (اليات التطوير التنظيمي وتحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من منظور طريقة تنظيم المجتمع"، مجلة الخدمة الاجتماعية ، العدد (54)، (2015)
12. عامر فدعوس عذيب اللامي " اعتماد مدخل الادارة بالأهداف واثره في تحقيق الفاعلية التنظيمية دراسة تحليلية في الشركة العامة للمنظومات والشركة العامة لصناعة البطاريات" رسالة ماجستير، جامعة بغداد، كلية الادارة والاقتصاد 2006.
13. عبد الله ابراهيم الدرمكي، حسن صالح الظافري " ادارة الجودة الشاملة - الموارد البشرية والاداء المؤسسي، قنديل للطباعة والنشر، دبي، دولة الامارات العربية المتحدة، 2017
14. عبد المحسن نعلاني " ادارة الاداء الوظيفي مدخل لتحسين الفاعلية التنظيمية"، دار جامعة الملك سعود للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2020
15. علاء حاكم الناصر، سيف علي حكيم " رؤية مستقبلية للتطوير الاداري لكليات التربية في جامعة بغداد باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"، مجلة كلية التربية الاساسية، المجلد (23) العدد(97)، (2017).
16. فرحان محمد حسن الذبحاوي، احمد عبد السادة عبد الواحد الفتلاوي " دور تمكين العاملين في تعزيز الفاعلية التنظيمية " دراسة تطبيقية في عينة من العاملين في مديرية العمل والشؤون الاجتماعية في كربلاء المقدسة" مجلة الكلية الاسلامية الجامعة، العدد(65) الجزء(2)، 2019.
17. لمياء محمد احمد " التطوير التنظيمي لكلية التربية جامعة عين الشمس"، مجلة دراسات في التعليم الجامعي، العدد (31)، (2015)
18. ميسر خليل الحباشنة "التغذية الراجعة واثرها في التحصيل الدراسي" الاردن، عمان، دار جليس الزمان، 2014
19. هدى محمد سليمان " الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة للبنات وعلاقتها بالأداء الاداري"، مجلة علوم التربية الرياضية، المجلد (12)، العدد(3)، 2019.
20. هنادي رمضان عطية" نموذج مقترح لتطوير نظم تقييم اداء العاملين في المشافي العامة " اطروحة دكتوراه، سوريا ن جامعة تشرين، كلية الاقتصاد ن ادارة الاعمال.
21. يسرى محمد حسين، دينا حامد جمال" العلاقة بين تطوير القيادة الاستراتيجية والفاعلية التنظيمية "دراسة تحليلية في فنادق الدرجة الممتازة في مدينة بغداد" مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الحادي والستون 2020.
22. احمد محمد غنيم " ادارة الجودة الشاملة " المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية، الطبعة الأولى، 2018.
23. غسان قاسم داود اللامي، هدى قاسم سعيد الربيعي "ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية " معايير وتطبيقات ونماذج، دار المنهجية للنشر والتوزيع، 2017.
24. محمد عوض الترتوري، د. اغادير عرفات جويحان "ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات" دار المسيرة. عمان: 2009.

The Impact of Comprehensive Quality on Organizational Effectiveness/An Analytical Study In Some Colleges of Al-Mustansiriyah University

Researcher: Ahmed Sabah Salman

College of Political Science/Al-Mustansiriyah University

ahmedsabah1988@yahoo.com

Prof. Dr. Manal al Khalil

Jinan University / Lebanon

manalekhalil@hotmail.com

Abstract:

To demonstrate the impact of the dimensions of total quality in enhancing organizational effectiveness (functional performance, organizational development, job satisfaction) at Al-Mustansiriya University from the point of view of employees and teaching staff, by setting testable hypotheses and collecting the necessary data to achieve the objectives of the study through a questionnaire. Opinions of 60 professors and employees in three colleges of Al-Mustansiriya University using the SPSS statistical program. The results were reached, the most important of which is the presence of a significant impact of the dimensions of total quality on job satisfaction, as it was shown that there is a significant impact of the dimensions of total quality on job performance, and it was also shown that there is a significant impact of the dimensions of total quality .

Keywords: total quality, organizational effectiveness.