

(معوقات تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة)

دراسة ميدانية في جامعة بابل

م.م. حمزة جواد خضير
جامعة بابل / كلية الآداب

م.م. سلوان فوزي عبد
جامعة بابل / كلية الآداب

المقدمة

تركزت نقطة انطلاق هذا البحث من منظور التطورات الدولية المعاصرة في مجالات الاتصالات والمعلومات أو ما يسمى بعصر العولمة أو الكوكبة ؟؟؟ هذه التطورات تجعل من تطوير أداء الجامعة وتجديد وظائفها أمراً ضرورياً لم إن لم يكن مطلباً قومياً استجابةً لتلك التطورات أو التحديات من خلال تطوير آفاق التخصصات التطبيقية وتحديث الإمكانيات البحثية والتقنية والقدرات التكنولوجية.

وبالتالي ، وفي ظل هذه التطورات السريعة في مجال التقنيات التكنولوجية فقد اتسع نطاق الحديث عن استراتيجيات تم إعدادها لتطوير الجامعات العراقية والذي يعرف بنظام إدارة الجودة الشاملة . تحاول جامعة بابل كنموذج للجامعات العراقية من خلاله تحسين مستوى أدائها للخدمات المقدمة للمجتمع العام عبر مخرجاتها التعليمية . وقد ظهرت مقترحات وتوصيات وخطط لجعل إدارة الجودة الشاملة محور عمل جامعة بابل ، وبالتالي فإن ظهور نتائج تلك الاستراتيجيات والخطط مازالت رهن الانتظار والتوقع ولم تصل بعد نتيجة حاسمة في ظل الأوضاع الراهنة التي يعيشها الواقع العراقي المتسم بعدم الاستقرار في الأوضاع السياسية أولاً والاجتماعية ثانياً . (الجانب النظري)

المبحث الأول : الإطار النظري للبحث :

أولاً : مشكلة البحث :

يعد برنامج إدارة الجودة الشاملة من البرامج المهمة لتطوير إدارة المؤسسات بشتى أنواعها ، ويواجه هذا النظام معوقات عديدة في الدول النامية بصورة عامة والعراق بصورة خاصة نظراً لما واجه ومازال يواجه الكثير من الظروف السياسية والاقتصادية الصعبة ، ولما كان التعليم العالي والجامعي الرصيد الاستراتيجي لأي دولة والذي يتحقق عن طريق الوفاء باحتياجات التنمية المستقبلية وبما أن إدارة الجودة الشاملة من البرامج التي تطبقها في مجال التعليم العالي حالها حال أي مؤسسة أو منشأة إنتاجية أصبح من الضروري التعرف على أهم المعوقات التي تواجه تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي والجامعي في العراق وفي جامعة بابل حصراً ، وتعد المعوقات الإدارية والفنية والأكاديمية من أهم المعوقات التي تقف في طريق تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة والتي سوف نحاول الكشف عنها في بحثنا هذا .

ثانياً : أهمية البحث:

إن التحديات العالمية المعاصرة تحتم على المنظمات الاجتماعية إتباع الأسلوب العلمي الواعي في مواجهة هذه التحديات واستثمار الطاقات الإنسانية الفاعلة في الأداء الوظيفي بشكل يحقق لها الكفاءة والفاعلية ، ومن هذه الأساليب الإدارية العلمية إدارة الجودة الشاملة TQM والتي أصبحت الآن ويفضل الكم الهائل في المعلومات وتقنيات الاتصال سمة مميزة لمعطيات الفكر الإنساني الحديث سيما وان الإدارة العلمية المعاصرة أسهمت بشكل واضح في تطوير بنية المنظمات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية ... الخ بشكل كبير .

وعلى ذلك فالبحث الحالي يحاول الوقوف على مفهوم وأسس الجودة الشاملة والصعوبات التي قد تعيق تطبيقها في التعليم الجامعي العراقي (جامعة بابل أنموذجاً) والاعتبارات التي ينبغي مراعاتها في حالة تطبيقها . وبالتالي تتجلى أهمية البحث الحالي في نقطتين :

١ . أهمية علمية للبحث تتمحور في إثراء المكتبة العراقية حول مفهوم الجودة الشاملة ، طبيعته ، أهميته في المجال التعليمي .

٢ . كما تبرز أهمية تطبيقية للبحث من النتائج والتوصيات التي يفسر عنها ، والتي يؤمل أن تستفيد منها الجامعة (جامعة بابل) وغيرها من الجامعات العراقية في دعم تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ، وتذليل الصعوبات التي تحول دون تطبيقها .

ثالثاً : أهمية البحث :

١ . التعرف على طبيعة إدارة الجودة الشاملة .

٢ . تحديد مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة بابل .

٣. تحديد الصعوبات التي تقف أمام تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة بابل.
٤. وضع جملة من التوصيات التي قد تساهم في تذليل العقبات أمام تطبيق هذا النظام.

رابعاً : مصطلحات البحث :

١. الصعوبات: هي عقبات تؤدي إلى حدوث خلل أو إرباك في عمل المنشأة أو التنظيم الاجتماعي وتؤدي به إلى ضرورة التفكير الجدي في تذليل هذه الصعوبات .
٢. الإدارة : يرى هاتون Houghton إن الإدارة هي الاصطلاح الذي يطلق على التوجيه والرقابة ودفع القوى العاملة إلى العمل في المنشأة ، وذلك العنصر الذي يقوم بتطويرها وتنسيقها وتوجيهها والإبقاء على كل ظاهرة في مكانها وهذا العنصر الشخصي لا يمكن استبداله بعنصر آخر يحل محله ، ويعتمد نجاح المنشأة إلى حد كبير على المهارة التي تؤدي بها أعمال الإدارة.(١)
٣. الجودة : بالمعنى اللغوي كما جاء في معجم لسان العرب بأن أصلها جود ، والجيد نقيض الرديء ، وجاد الشيء جودة أي صار جيداً ، وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل.(١)
والجودة : عبارة عن مجموعة متطلبات تبدأ بالإدراك ، فهي هدف يمكن قياسه ، وليس مجرد إحساساً مبهماً بالصلاحية ، فهي جهد متواصل لتطوير وتحسين العملية الإنتاجية ومخرجاتها ، وهي نتيجة ومحصلة الجهود المبذولة ، وهي معيار للكمال لتقرير ما إذا كان فريق العمل قد أدى العمل المناط به في الوقت المحدد وبالكيفية الملائمة لاحتياجات العملاء والمستفيدين.(٢)
٤. إدارة الجودة الشاملة: أنها عملية إدارية تركز على مجموعة من القيم والمعلومات يتم من خلالها توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم في مختلف المجالات لتحقيق التحسن المستمر لأهداف المنظمة.(٣)
٥. مفهوم ثقافة الجودة : هي مجموعة من القيم ذات الصلة بالجودة التي يتم تعلمها بشكل مشترك من أجل تطوير قدرة المؤسسة على مجابهة الظروف الخارجية التي تحيط بها وعلى إدارة شؤونها الداخلية.(٤)

المبحث الثاني : تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة

إن الجودة كفكرة موجودة منذ آلاف السنين ، ولكنها كمهنة وعمل إداري لم تنشأ إلا حديثاً ، فتاريخ الجودة يعود إلى عام ١٢٠ قبل الميلاد(١) ، بينما يرى البعض الآخر بأنه قبل خمسة آلاف سنة أعلن الملك البابلي حمورابي بأن الشخص الذي يبني بيتاً ، ثم يسقط هذا البيت ويموت ساكنه ، فأن هذا الباني سوف يعدم ويقتل . ومن هنا سطرت الحضارة البابلية أقدم الاهتمامات بالجودة والإتقان بالعمل.(٢)
وبعد الحرب العالمية الثانية وضع ديمينج Deming مجموعة من الأفكار والمبادئ الرئيسية لما يطلق عليه الإدارة والجودة الشاملة ، والتي يرجع أساسها إلى اعتماد منظومة عمل متكافئة ، ثم رفع كفاءتها بحيث يصبح المنتج أو الخدمة أمراً طبيعياً ناتجاً عن جودة الأساليب المستخدمة في العمل ونظمه الحاكمة.
وتعد اليابان الدولة الأولى التي طبقت نظريات ومبادئ ديمينج Deming واتجاهاته الجديدة ، مما جعلها في مقدمة دول العالم من حيث المنافسة العالمية والذي بدأ منذ السبعينيات بأخذ اتجاهات سريعة وواضحة للتقدم .(٣)
وكان مالكوم بالدريج Malcolm Baldrige أول من دعا إلى تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في مجال التعليم في الولايات المتحدة في ثمانينيات القرن الماضي ثم جاء رونالد براون Ronald Brown في عام ١٩٩٣ ليعلن أن

(١) د. إبراهيم عصمت مطاوع ، و د. أمينة أحمد حسن ، الأصول الادارية للتربية ، ط١ ، مطبعة دار الشروق ، القاهرة ، ١٩٨٠ ، ص١٢ .

(٢) ابن منظور ، لسان العرب ، دار المعارف ، بيروت ، مادة (ج و د) ، د.ت .

(٣) ديان بول ، وريك جريجز ، الجودة في العمل : دليلك الشخصي لتأسيس وتطبيق معايير الجودة الكلية ، ترجمة سامي حسن الفرس ، وناصر محمد العديلي ، دار آفاق الإبداع العالمية ، الرياض ، ١٩٦٦ ، ص١٥ .

(٣) د. فتحي درويش محمد عشبية، الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري : دراسة تحليلية . مجلة اتحاد الجامعات العربية ، العدد ٣١ ، تصدر عن الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية ، عمان ، ٢٠٠٠ ، ص٥٤٢ .

(٤) د. فؤاد زكريا ، ضبط الجودة وحماية المستهلك ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٥ ، ص٩٤ .

(١) د. محمد عوض الترتوري ، د. أغادير عرفات جويحان ، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات ، ط٢ ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، ٢٠٠٩ ، ص٤٤ .

(٢) د. محمد عبد الرزاق إبراهيم ، منظومة تكوين العلم في ضوء معايير الجودة الشاملة ، ط٢ ، دار الفكر ، عمان ، ٢٠٠٧ ، ص٨٩ .

(٣) د. محمد عوض الترتوري ، و د. أغادير عرفات جويحان ، المصدر السابق ، ص٤٤ .

جائزة مالكوم قد توسع مجال القطاعات التي يمكن أن تتنافس عليها لتشمل مجال التعليم ، وعندها أصبح تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في مجال التعليم حقيقة واقعة في الولايات المتحدة الأمريكية.^(٤) إن إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم التي تزايد الاهتمام بها في نهاية القرن العشرين ، إذ استخدم مصطلح إدارة الجودة الشاملة TQM لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية عن طريق قائد طيران البحرية عام ١٩٨٥.^(١) وقد عرفت دائرة الدفاع الأمريكية (TQM) على أنها تتألف من أنشطة للتطوير المستمر المتمثلة بالمدراء والمروسين معاون ومتكامل من أجل تطوير الأداء الذي بدوره يؤدي إلى تحقيق الكثير من الأهداف المتداخلة والعمل على توافق الجهود كالتحسين والإصلاح والأساليب والطرق كافة مع التركيز على عملية التطوير المستمر.^(٢) وبالتالي فإن مفهوم إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management فلسفة إدارية عصرية تركز على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة الموجهة التي يستند إليها في المزج بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الابتكاريين وبين المهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير المستمرين.^(٣)

يقسم إيريك Eric مصطلح إدارة الجودة الشاملة IQM إلى ثلاثة كلمات هي : أولاً : إدارة Management يجب أن تكون هذه الفلسفة قائمة على التركيز على العميل وذلك من خلال التنظيم لا الإشراف ، والإدارة تعني أيضاً تغيير الثقافة وإزالة العقبات ، والتأكد من أن الأدوات المستخدمة لأداء الوظيفة متاحة للجميع .

ثانياً : الجودة Quality تعني التأكد من أن العملاء يتلقون كل ما يريدونه وما يزيد عن هذا إن أمكن ، وهذا يتطلب الاتصال بالعميل والتأكد من أن السلع والخدمات تتناسب مع احتياجات السوق وكذلك بناء علاقات طيبة. ثالثاً : الشاملة Total تعني أن كل شخص في المنظمة يجب أن يشترك في برنامج الجودة سواء شخصي أو من خلال فرق العمل الجماعي ، والاشتراك الكلي يعتمد على تفويض السلطة والتدريب والاتصال.^(٤) ومن هنا يتضح أن دور الجودة الشاملة ينحصر فيما يأتي :

١. تحسين القدرات الإدارية والقيادية للمشرفين على خط العمل الأول والاستمرار في تشجيع التحسين عن طريق التنمية الذاتية.
٢. زيادة معنويات العاملين وفي الوقت ذاته تهيئة بيئة تنظيمية ملائمة يسعى فيها كل فرد معنى الجودة والمشكلات التي تواجهها ومدى الحاجة إلى التحسين .
٣. نشر الرقابة على الجودة في جميع أنحاء المنظمة من خلال اختيار وتطبيق سياسات إدارة الجودة.^(١)

المبحث الثالث: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ومعوقاتها : أولاً " : متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

عند تبني إدارة الجودة الشاملة ينبغي أن تتوفر عدة أمور أو متطلبات والتي يجب أن يضعها متخذ القرار في الحسبان ، خاصة وان تطبيق ذلك النظام يتطلب أرضية معينة في كافة البنى التنظيمية والإدارية والاجتماعية داخل المنظمة وخارجها بحيث توفر المناسب لإمكانية التطبيق ، ومن هنا يمكن تحديد أهم هذه المتطلبات :

١. دعم وتأييد الإدارة العليا في التعليم الجامعي لنظام إدارة الجودة الشاملة .
٢. ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بين جميع أفراد التنظيم .^(٢)
٣. تنمية الموارد البشرية كالأساتذة الجامعيين والموظفين والإداريين وتطوير وتحديث المفاهيم الدراسية .
٤. تبني أساليب التقويم المتطورة وتحديث الهياكل التنظيمية لإحداث التجديد التربوي المطلوب .
٥. مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء .
٦. التعرف على احتياجات المستفيدين الداخليين وهم الطلاب والعاملين والخارجيين وهم عناصر المجتمع العام ، وإخضاع هذه الاحتياجات لمعايير الجودة .
٧. تعويد المؤسسة التربوية بصورة فاعلة على ممارسة التقويم الذاتي للأداء .
٨. تطوير نظام المعلومات لجمع الحقائق من أجل اتخاذ قرارات سليمة .

(٤) د. محسن علي عطية ، الجودة الشاملة والجديد في التدريس ، ط ١ ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٩ ، ص ١٠٣ .

(١) علاء دهم الحمد ، أثر الأنماط القيادية ؟؟؟ في تحقيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الكوفة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، ٢٠٠٦ ، ص ٨٢ .

(٢) طاهر رجب قدار ، المدخل إلى إدارة الجودة الشاملة والأيزو ٩٠٠٠ ISO ، ط ١ ، دار الحصاد ، دمشق ، ١٩٨٨ ، ص ٧٣ .

(٣) د. أحمد الخطيب ، إدارة الجودة الشاملة : تطبيقات في الإدارة الجامعية ، مجلة اتحاد الجامعات العربية ، العدد (٣) ، عمان ، ٢٠٠٠ ، ص ٨٣ .

(٤) د. محمد عوض الترتوري ، و د. أغادير عرفات جويهان ، المصدر السابق ، ص ٣٣ .

(١) عبد الحكيم أحمد الخزامي ، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين : تحسين الأداء ، ج ٣ ، مكتبة ابن سينا ، القاهرة ، ١٩٩٩ ، ص ٢٠٧ .

(٢) أحمد سيد مصطفى ، و محمد مصيلي ، برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في المجال التربوي ، منشورات المركز العربي للتدريب لدول الخليج ، قطر ، ٢٠٠٢ ، ص ٥٠ .

٩. المشاركة الحقيقية لجميع المعنيين بالمؤسسة في صياغة الخطط والأهداف اللازمة لجودة عمل المؤسسة التعليمية.^(٣)

بينما يرى آخرون بأن متطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية ينبغي أن تتركز بالآتي :

- ١- التمهيد قبل التطبيق .
- ٢- توحيد العمليات .
- ٣- جعل المتابعة شاملة ومستمرة من خلال لجنة متابعة وضبط النوعية مؤسسة التعليم.
- ٤- سياسة إشراك جميع العاملين.
- ٥- تغيير اتجاهات جميع العاملين بما يتلاءم مع تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- ٦- المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية.

ثانياً : معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

قد تنجح بعض المنظمات في تطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة ، بينما يفشل البعض الآخر. وفي الواقع فإن الصفات الأساسية التي تمتاز بها مبادئ إدارة الجودة الشاملة بسيطة – نسبياً – ويرجع السبب الرئيسي لفشل هذه المنظمات في عملية التطبيق نفسها.^(١)

وقد لا يكون السبب في نجاح هذه المنظمات هو في اختيار أفضل برنامج لإدارة الجودة الشاملة ، بل في تبنيها للبرنامج الذي يتلاءم مع ثقافتها وأفرادها وفي التزام ومشاركة العاملين في هذه المنظمة أو تلك بهذا البرنامج وأهدافه ، ويمكن القول بأن من بين الأسباب الأخرى الشائعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة ما يلي :

١- عجز الإدارة العليا عن توضيح التزاماتها بإدارة الجودة الشاملة.

٢- التركيز على الفعاليات الداخلية للجودة والاهتمام بها باعتبارها مؤثرة على الأداء الرئيسي للجودة وإغفالها عن حاجات الزبائن الخارجيين.^(٢)

٣- التغيير المستمر في القيادات الإدارية مما يحول دون تمكنها من السيطرة على برنامج إدارة الجودة الشاملة .

٤- مشكلة طول الوقت الذي يتطلبه انجاز بعض الأعمال عند استخدام نموذج إدارة الجودة الشاملة.^(٣)

٥- كبر حجم المستفيدين وتنوع فئاتهم ومطالبهم وتعارضهم في بعض الأحيان، تجعل عمليات استطلاع رضاهم تتصف بالصعوبة.

٦- ضعف الإمكانيات المالية والمعلوماتية وخاصة في أجهزة القطاع الحكومي.^(٤)

٧- تركيز المؤسسة على تبني طرق وأساليب إدارة الجودة الشاملة التي لا تتوافق مع نظام إنتاجها وموظفيها ، عندما تقوم المؤسسة باستعمال أساليب غير مناسبة لا يؤدي ذلك إلى فشل هذا الأسلوب فحسب ولكن يؤدي إلى زعزعة الثقة بنظام إدارة الجودة الشاملة كله .

٨- توقع نتائج فورية وليست على المدى البعيد ، فقد يستغرق تحقيق نتائج مهمة وملموسة من تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة سنة أو سنتين وربما أكثر من ذلك . وللحصول على فوائد سريعة قد تقوم بعض المؤسسات بتكثيف جهودها في تطبيق البرنامج.^(١) وانسجاماً مع أعلاه يرى الباحثان بأن هنالك جملة من الصعوبات التي تواجه تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في جامعة بابل انطلاقاً من البيئة التي توجد فيها الجامعة وما تساهم به هذه البيئة من زيادة الأعباء والالتزامات المترتبة على المؤسسة الجامعية وبالتالي تشكيل جملة من العقبات التي تقف أمام تطوير أدائها الوظيفي والمؤسسي والمجتمعي بشكل عام والتي يمكن تحديدها بثلاث محاور أساسية هي :

١- معوقات إدارية .

٢- معوقات فنية .

٣- معوقات أكاديمية .

(٣) عمر وصفي عقيلي ، المنهجية المتكاملة لأداء الجودة الشاملة ، دار وائل ، عمان ، ٢٠٠١ ، ص ٥٢ .

(١) صالح ناصر عليمات ، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية (التطبيق ومقترحات التطوير ، ط ١ ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٤ ، ص ٦٦ .

(٢) رشا عباس عيود الربيعي ، أثر متطلبات إدارة الجودة الشاملة في أبعاد جودة الخدمة المصرفية ، دراسة تطبيقية في مصرف الرشيد ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة القادسية ، كلية الإدارة والاقتصاد ، ٢٠٠٥ ، ص ٤٥ .

(٣) صالح ناصر عليمات . المصدر السابق ، ص ٦٨ .

(٤) عمر وصفي عقيلي . مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة (وجهة نظر) ، دار وائل للنشر ، عمان ، ٢٠٠١ ، ص ٢٣ .

(١) د. محمد عوض الترتوري ، و د. أغادير عرفات جويحان ، المصدر السابق ، ص ٥٠ .

وفي ما يلي توضيح لهذه المعوقات:-

١- المعوقات الإدارية:-

- أ- إدارة الجامعة غير واضحة في مجال تطبيق هذا النظام.
- ب- صعوبة التوفيق بين المتطلبات الإدارية المتمثلة بالإرادة الجامعية الخاصة بجامعة بابل وإرادة الوزارة التي تصدر تعليمات وأوامر لا تتفق مع طبيعة هذا النظام .
- ت- إن القائمين على إدارة الجامعة يتصرفون وكأنهم بعيدين كل البعد عن المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية الخ التي تحيط بالبلد والتي تؤثر على سير العملية التربوية .
- ث- هناك حواجز إدارية تفصل بين الإدارة العليا للجامعة والإدارات الأدنى منها .
- ج- ان الروتين الإداري للأنظمة الجامعية يتعارض كلياً مع إدارة نظام الجودة الشاملة.
- ٢- المعوقات الفنية :-

- أ- تمثل الخدمات المقدمة للهيئة التعليمية والإدارية وللطلاب إحدى أهم مكملات نظام إدارة الجودة الشاملة إلا أننا نراها غير عملية وغير فاعلة في جامعة بابل والتي نذكر منها على سبيل المثال طرق المواصلات وازدحام الطرق وكثرة السيطرات الأمنية وقلة توفر المرافق الصحية ومياه الشرب ودور استراحة للأساتذة الخ .
- ب- البنايات الجامعية تمثل معلماً حضارياً يساهم في الارتقاء بالمستوى التعليمي داخل الوسط الجامعي إلا أننا نراها تفتقر إلى أبسط المقومات التي تجعلها ترتقي لتصبح بنايات جامعية تتوفر فيها كافة الوسائل التي تجعل عملية تلقي الطالب للمعلومة بشكل واضح .
- ت- القاعات الدراسية لا تفي بمتطلبات المحاضرة الأكاديمية الصحيحة بسبب صغر الحجم الذي لا يستوعب الكم الهائل من الطلبة إضافة إلى أنها غير مجهزة بمستلزمات الأداء الصحيح للمحاضرة .
- ٣- المعوقات الأكاديمية :-

- أ- المحاضرة الأكاديمية محاضرة كلاسيكية غير متطورة لأنها تميل إلى تلقين الطلبة مادة جاهزة وأحياناً تخلو من إثارة التساؤلات التي ينبغي أن تتوفر عليها المحاضرة الأكاديمية العلمية وهذا السبب يعود أيضاً إلى المستوى الذي يتمتع به الطالب الذي تعود على هذا النوع من التعليم طيلة سنين دراسته .
- ب- الاعتماد على مصادر قديمة والتقيّد بمفردات معينة ليس فيها تجديد أو مواكبة للمصادر الحديثة .
- ت- الوزارة تميل إلى إصدار قرارات تحول دون تطبيق نظام الجودة في الجامعة وهذا يعد أهم معوق أكاديمي لتطبيق هذا النظام مثال ذلك الدور التكميلي الثالث والرابع والأسئلة والوزارية وقبول من هم بمعدلات متدنية للدراسة الجامعية .
- ث- وضع شروط صارمة أمام الأستاذ الأكاديمي لا تمت بصلة جوهرية إلى طبيعة تطوير هذا الأستاذ وحصوله على ألقاب علمية رفيعة كالتوفل وال ic³ فضلاً عن قلة البعثات الدراسية داخل الجامعة وخصوصاً الاختصاصات النادرة التي تساعد على تطوير الملاك التدريسي .

(الجانب الميداني)

المبحث الرابع : إجراءات البحث الميدانية :

أولاً:" مجالات البحث:

١- المجال البشري:-

المقصود به الأفراد قيد البحث ، وكان مجال البشري يشمل عينة من الكادر التدريسي في الكليات التابعة لجامعة بابل .

٢- المجال المكاني :-

ويقصد به المكان الذي سيجري فيه البحث ، حيث تم تحديد الكليات التابعة لجامعة بابل، وقسمت إلى قسمين : القسم الأول* الكليات الموجودة داخل المجمع الرئيسي للجامعة الواقع في جنوب غرب محافظة بابل . والقسم الثاني** الكليات خارج المجمع ، حيث توزع البعض منها وسط المحافظة والبعض الآخر في أطرافها .

٣-المجال الزماني :

لقد حددت المدة المحصورة من ١ / ٩ لغاية ١ / ١٢ / ٢٠١٠ مجالا " زمنيا" للبحث ، ابتداء "من جمع البيانات حتى تحليلها وتفسيرها .

ثانياً:" نوع البحث:

من الخطوات المهمة في تصميم البحوث الاجتماعية هي تحديد نوع الدراسة في البحث . ويعد بحثنا معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بحث وصفي – تحليلي لأنه يستهدف إلى التعرف على ماهية وخصائص تلك المعوقات ، ودراسة الظروف المحيطة (بالطالب و التدريسي والمؤسسة التعليمية) للكشف

عن الحقائق حول تلك المعوقات والعمل على تصنيفها وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دالاتها، والكشف عن درجة ارتباطها ببعض المتغيرات التي يهدف البحث إلى التعرف عليها .

ثالثاً: منهج البحث :

المنهج " هو الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة المشكلة موضوع البحث " (١).
ويعد منهج المسح الاجتماعي أحد المناهج الرئيسية في البحوث الاستطلاعية والوصفية .
والمسح الاجتماعي ، هو محاولة منظمة للحصول على معلومات من مجتمع أو عينة منه وذلك عن طريق استمارات الاستبيان والمقابلات . وقد استخدم الباحثان منهج المسح الاجتماعي للتعرف على بعض الصفات الأساسية لأفراد العينة وأرائهم حول مشكلة البحث والوقوف على للأحوال وللظروف المختلفة التي تحول دون تحقيق الجودة الشاملة داخل المؤسسة التعليمية من خلال الفهم المتعمق لها . وهناك نوعان من المسح الاجتماعي وهما المسح الاجتماعي الشامل ، والمسح الاجتماعي بالعينة ، وقد اعتمد الباحثان النوع الثاني من المسح الاجتماعي.

رابعاً: فرضيات البحث:

الفرضية هي " أفكار مبدئية تدرس العلاقة بين الظواهر التي هي قيد الدراسة والبحث والعوامل الموضوعية التي تؤثر فيها " (١) بعد ما اطلع الباحثان على بعض ما كتب من مادة علمية حول كيفية تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ومقوماتها ، وكون الباحثان تدريسيان طالبان في جامعة بابل في العمل بنظام إدارة الجودة الشاملة ، فقد قاما بتجريب عدد من الفروض العلمية والموضوعية ، ونظراً لأهميتها فهي توجه الباحث إلى الحقائق التي يجب أن يبحث عنها بدلاً من تشتت جهوده ، دون غرض محدد ، كما أنها تساعد على الكشف عن العلاقات الثابتة التي تقوم بين الظواهر (٢) . هذا ويمكن تلخيص الفروض التي يريد الباحثان اختبارها بالنقاط الآتية :

- ١- لا يتناسب كل من نظام العبور والدور التكميلي و متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة .
- ٢- تعد مفردات المقررات الدراسية الحالية غير قادرة على تطوير قدرات الطالب العلمية .
- ٣- أن قلة الألقاب العلمية داخل المؤسسة التعليمية لا ينسجم ومتطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة .
- ٤- تعد قلة البعثات و الزمالات الدراسية خارج العراق لتطوير قدرات التدريسيين إحدى معوقات تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة .
- ٥- لا ينسجم اعتماد الوسائل التعليمية التقليدية مع متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة .
- ٦- أن العطل الرسمية والمناسبات الدينية تؤثر في استيفاء المقرر ضمن الوقت المحدد له .

خامساً: العينة :

تم اختيار جميع كليات جامعة بابل وهي (الفنون الجميلة ، القانون ، الهندسة ، العلوم ، الطب ، التربية -أبن حيان- ، التربية الرياضية ، التربية صفى الدين- ، التربية الأساسية ، طب الأسنان، علوم البنات ، الآداب ، الإدارة والاقتصاد ، الزراعة ، هندسة المواد ، الطب البيطري ، التمريض ، الدراسات القرآنية ، الصيدلة) . وقد بلغ المجموع الكلي للتدريسيين في تلك (١٥٤٩) حيث تم تحديد ١٠ % من المجموع الكلي في هذه الكليات وبذلك أصبح حجم عينة البحث (١٥٥) تدريسي ، تم سحبها بصورة عشوائية طبقية . ويقصد بالعينة العشوائية الطبقية تلك العينة التي تؤخذ إذا كان المجتمع مختلف في خصائصه كأن يكون ذكوراً وإناثاً وكذلك في اختلاف المستويات والدرجة العلمية (٣) حيث قام الباحثان بسحب العينة عن طريق قوائم الأسماء من إدارات تلك الكليات حسب الجنس والألقاب العلمية .

سادساً: أدوات جمع البيانات :

(*) الكليات داخل المجمع شمل كليات (القانون ، الهندسة ، التربية الأساسية ، الدراسات القرآنية ، هندسة المواد ، التربية الرياضية ، التربية أبن حيان ، التربية صفى الدين ، تكنولوجيا المعلوماتية، العلوم ، الزراعة) .

(*) الكليات خارج مجمع شمل الكليات ((الآداب ، الإدارة والاقتصاد ، الطب ، الطب البيطري ، التمريض ، الصيدلة ، الفنون الجميلة ، العلوم بنات ، كلية التربية صفى الدين (قسم اللغة الانكليزية فقط)) .

(١) د. عبد الباسط محمد حسن . أصول البحث العلمي ، ط٦ ، مكتبة وهبة ، القاهرة ، ١٩٧٧ ، ص ٣٠٠ .

(١) د. جبر مجيد حميد ، طرق البحث الاجتماعي ، مطبعة جامعة الموصل ، الموصل ، ١٩٩١ ، ص ٥٥ .

(٢) د. عبد الباسط محمد حسن ، المصدر السابق ، ص ٣٦ .

(٣) د. عبد الله فلاح ود. عايش موسى . الإحصاء التربوي ، ط١ ، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٦ ، ص ٢٠ .

أن مفهوم الأداة Technique يطلق عادة على الوسيلة التي يستخدمها الباحث في جمع البيانات، التي يحتاج إليها في معالجة مشكلة البحث. ^(١) تتميز العلوم الاجتماعية بتعدد أدوات جمع البيانات فيها، ويتوقف نجاح البحث في تحقيق أهدافه، على اختيار الأدوات الملائمة للحصول على البيانات وهذا ما يساعد الباحث في تحقيق ثقة معينة بالبيانات جمعها عن طريق تلك الأدوات. ^(٢) وقد استخدم الباحثان الأدوات الآتية في البحث:

١- الاستبيان: Questionnaire

لقد استخدم الباحثان أداة الاستبيان للحصول على الإجابات من قبل المبحوثين حيث تضمن الاستبيان أسئلة مغلقة وأخرى مفتوحة في استمارة الاستبيان، حيث تضمن (٢٧) سؤالاً عن البيانات الأولية، فضلاً عن البيانات خاصة بالظاهرة المدروسة.

٢- الملاحظة البسيطة: Simple Observation

اعتمد الباحثان على هذه الأداة، كونها أداة لجمع البيانات الأولية عن جماعة معينة من الناس في بيئة معينة وتحت ظروف معينة من حيث أوجه نشاطهم ^(٣)، حيث تمت الملاحظة بالمشاركة كون الباحثان جزءاً من مجتمع البحث ويمرّان بنفس الظروف التي يمر بها أفراد العينة ويخضعان لجميع المؤثرات التي يخضع لها أفراد العينة. سابعاً: الوسائل الإحصائية *: أعتمد الباحثان على الوسائل الإحصائية الآتية:

الجزء

$$١- \text{النسبة المئوية} : \frac{١٠٠ \times \text{مجموع ك}}{\text{الكل}}$$

مجموع ك

٢- الوسط الحسابي :

مجموع ك

التكرار المشاهد - التكرار المتوقع

التكرار المتوقع

$$٣- \text{كا} = ٢١$$

المبحث الخامس: عرض بيانات البحث وتحليلها :

أولاً: "البيانات العامة :

جدول رقم (١) يوضح جنس المبحوثين

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكور	١١١	٧١,٦ %
إناث	٤٤	٢٩,٤ %
المجموع	١٥٥	١٠٠ %

يتضح من الجدول المذكور أعلاه أن (١١١) مبحوثاً من مجموع أفراد العينة وبنسبة (٧١,٦٪) كانوا من الذكور ، بينما (٤٤) مبحوثاً فقط من الإناث وبنسبة (٢٩,٤٪) .

ومن خلال هذه البيانات يتضح بأن عدد الذكور أكثر من عدد الإناث ، وهذا يبين بأن إعداد التدريسيين من الذكور أعلى من الإناث في جامعة بابل .

جدول رقم (٢) يوضح فئات أعمار المبحوثين

فئات الأعمار	العدد	النسبة المئوية %
٢٨-٣٣	٤٢	٢٧,١ %
٣٤-٣٩	٥٨	٣٧,٥ %
٤٠-٤٥	٢٣	١٤,٨ %
٤٦-٥١	١٦	١٠,٣ %
٥٢-٥٧	١٠	٦,٤ %
٥٨-٦٣	٦	٣,٩ %
المجموع	١٥٥	١٠٠ %

(١) ناهده عبد الكريم حافظ ، مقدمة في تصميم البحوث الاجتماعية ، مطبعة المعارف ، بغداد ، ١٩٨١ ، ص ٦٢ .

(٢) د. محمد علي محمد ، طرق البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية ، ١٩٨٣ ، ص ٣٢١ .

(٣) د. عبد الباسط محمد حسن ، مصدر سابق ، ٣١١ .

(*) تمت معالجة البيانات باستخدام الحقيبة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS .

يتضح من الجدول أعلاه أن (٤٢) من المبحوثين وبنسبة (٢٧,١٪) تنحصر أعمارهم بين (٢٨-٣٢)، فيما كانت أعمار (٥٨) من المبحوثين وبنسبة (٣٧,٥٪) تنحصر بين (٣٤-٣٩)، بينما (٢٣) من المبحوثين وبنسبة (١٤٪) كانت أعمارهم تنحصر بين (٤٠-٤٥)، وكان (١٦) مبحوثاً وبنسبة (١٠,٣٪) واقعين ضمن الفئة العمرية (٤٦-٥١)، فيما كان (١٠) من المبحوثين وبنسبة (٦,٤٪) ضمن الفئة العمرية (٥٢-٥٧)، بينما (٦) من المبحوثين وبنسبة (٣,٩٪) وقعوا ضمن الفئة العمرية الأخيرة (٥٨-٦٣). ومن خلال هذه البيانات يتبين بأن أكثر من (٦٤٪) من العينة أعمارهم تنحصر بين الفئتين الأولى والثانية، ولقد بلغ متوسط أعمار المبحوثين (٣٩)، بانحراف معياري قدره (٤,٣) ومن هذا نستدل على أن أغلبية تدريسي جامعة بابل هم من الشباب اللذين لم تمضي على خدمتهم فترة طويلة.

جدول رقم (٣) يوضح التخصص العلمي للمبحوثين

التخصص العلمي	العدد	النسبة المئوية %
علمي	٩٠	٥٨,١ %
إنساني	٦٥	٤١,٩ %
المجموع	١٥٥	١٠٠ %

من الجدول رقم (٣) يتضح أن (٩٠) مبحوثاً وبنسبة ٥٨,١ % كانوا من الكليات العلمية، بينما (٦٥) مبحوثاً وبنسبة ٤١,٩ % كانوا من الكليات الإنسانية، ويعود سبب زيادة نسبة المبحوثين من الاختصاصات العلمية على الاختصاصات الإنسانية، كون إن جامعة بابل تضم (١٢) كلية ذات تخصص علمي و(٨) كليات ذات تخصص إنساني.

جدول رقم (٤) يوضح التخصص العلمي واللقب

التخصص	علمي	النسبة المئوية %	إنساني	النسبة المئوية %	المجموع	النسبة المئوية %
اللقب العلمي						
أستاذ	٤	٤,٤ %	٤	٦,٢ %	٨	٥,١ %
أستاذ مساعد	١٥	١٦,٧ %	١٤	٢١,٥ %	٢٩	١٨,٧ %
مدرس	٢٦	٢٨,٩ %	١٥	٢٣,١ %	٤١	٢٦,٥ %
مدرس مساعد	٤٥	٥٠ %	٣٢	٤٩,٢ %	٧٧	٤٩,٧ %
المجموع	٩٠	١٠٠ %	٦٥	١٠٠ %	١٥٥	١٠٠ %

من الجدول أعلاه يتضح بأن الاختصاصات العلمية ضمت (٤) مبحوثين يحملون لقب الأستاذية وبنسبة ٤,٤٪، بينما (١٥) من المبحوثين يحملون لقب أستاذ مساعد وبنسبة ١٦,٧٪، في حين (٢٦) مبحوثاً يحملون لقب مدرس وبنسبة ٢٨,٩٪، بينما (٤٥) مبحوثاً يحملون لقب مدرس مساعد وبنسبة ٥٠٪. أما الاختصاصات الإنسانية ضمت (٤) مبحوثين يحملون لقب الأستاذية وبنسبة ٦,٢٪، بينما (١٤) من المبحوثين يحملون لقب أستاذ مساعد وبنسبة ٢١,٥٪، في حين (١٥) مبحوثاً يحملون لقب مدرس وبنسبة ٢٣,١٪، بينما (٣٢) مبحوثاً يحملون لقب مدرس مساعد وبنسبة ٤٩,٢٪. ومن خلال هذه البيانات يتضح بأن نصف العينة تقريباً كانت للقب مدرس مساعد وهذا ربما لا يلبي متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة، والنسبة تقل كلما ارتفعنا في سلم الألقاب العلمية أيضاً وللكلا اختصاصيين علمي والإنساني.

جدول رقم (٥) يوضح سنوات الخدمة لدى المبحوثين

الفئات	العدد	النسبة المئوية %
١-٥	٦٦	٤٢,٦ %
٦-١٠	٣٠	١٩,٣ %
١١-١٥	٢٢	١٤,٢ %
١٦-٢٠	١٧	١١ %
٢١-٢٥	١١	٧,١ %
٢٦-٣٠	٩	٥,٨ %
المجموع	١٥٥	١٠٠ %

من الجدول رقم (٥) يتضح بأن (٦٦) مبحوثاً وبنسبة ٤٢,٦٪ سنوات خدمتهم ضمن الفئة (١-٥)، بينما (٣٠) مبحوثاً وبنسبة ١٩,٣٪ سنوات خدمتهم ضمن الفئة (٦-١٠) سنوات، وكان (٢٢) مبحوثاً وبنسبة ١٤,٢٪ سنوات خدمتهم ضمن الفئة (١١-١٥) سنة، في حين (١٧) مبحوثاً وبنسبة ١١٪ سنوات خدمتهم ضمن الفئة (١٦-٢٠) سنة، بينما (١١) مبحوثاً وبنسبة ٧,١٪ سنوات خدمتهم ضمن الفئة (٢١-٢٦)، بينما (٩) مبحوثين وبنسبة ٥,٨٪ كانت أعمارهم ضمن الفئة العمرية (٢٧-٣٠). ومن خلال هذه البيانات يتبين بأن أكثر من (٦١٪) من العينة سنوات خدمتهم تنحصر بين الفئتين الأولى والثانية، ولقد بلغ متوسط سنوات خدمة المبحوثين

(٨,٩)، بانحراف معياري قدره (٤,٦) ومن هذا نستدل على أن أغلبية التدريسيين خبرتهم ليست بالقليلة .
ثانياً: البيانات المتعلقة بالظاهرة المدروسة :

جدول رقم (٦) يوضح إجابات المبحوثين بشأن جدوى آلية القبول المركزي

نوع الإجابة	العدد	النسبة المئوية %
نعم	١١٩	٧٦,٨ %
لا	٣٦	٢٤,٢ %
المجموع	١٥٥	١٠٠ %

يتضح من الجدول أعلاه بأن (١١٩) مبحوثاً وبنسبة ٧٦,٨ % قد أجابوا بجدوى اعتماد آلية القبول ، بينما أجاب (٣٦) مبحوثاً وبنسبة ٢٤,٢ % بعدم جدوى آلية القبول المركزي ، ومن هذا نستنتج من ذلك بأن أغلبية المبحوثين يرون بأن هناك جدوى من القبول المركزي والذي يعتمد على مقياس الدرجات التي يحصل عليها الطالب في المرحلة الإعدادية كوسيلة مفاضلة بينهم ويكون إن الكليات ذات مستويات مختلفة تستلزم وجود هذا المقياس لمعرفة أحقية الطالب بالقبول بالكلية التي يرغب الدراسة فيها ، وتطوير مستواه الفكري حسب إمكانياته العلمية ، أما النسبة القليلة من المبحوثين ترى بأن الطالب من حقه إن يختار الكلية التي يرغب فيها وإن معدل الدرجات ليس المقياس الدقيق لمعرفة إمكانيات الطالب الحقيقية .

جدول رقم (٧) يوضح رأي المبحوثين حول القرارات المركزية للوزارة

نوع الإجابة	العدد	النسبة المئوية %
جيدة	٥٩	٣٨,١ %
متوسطة	٤٤	٢٨,٤ %
ضعيفة	٥٢	٣٣,٥ %
المجموع	١٥٥	١٠٠ %

يتضح من الجدول أعلاه بأن (٥٩) مبحوثاً وبنسبة ٣٨,١ % كانوا يرون بأن القرارات المركزية للوزارة جيدة ، في حين أجاب (٤٤) مبحوثاً بأنها متوسطة ، بينما (٥٢) مبحوثاً يرون بأنها ضعيفة . ومن خلال ذلك نستنتج بأن أكثر من ٦١ % من المبحوثين يرون بأن القرارات الصادرة من الوزارة هي قرارات جيدة وتؤدي الهدف المنشود لتحقيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة داخل المؤسسة التعليمية .
جدول رقم (٨) يوضح إجابات المبحوثين بشأن وجوب استقلال قرارات جامعة بابل عن القرارات المركزية للوزارة

نوع الإجابة	العدد	النسبة المئوية %
نعم	١٠٤	٦٧,١ %
لا	٥١	٣٢,٩ %
المجموع	١٥٥	١٠٠ %

من جدول رقم (٧) يتضح بأن (١٠٤) مبحوثاً وبنسبة ٦٧,١ % يرون بوجوب استقلال قوانين الجامعة عن القوانين التي تصدر من الوزارة ، بينما (٥١) مبحوثاً وبنسبة ٣٢,٩ % لا يؤيدون فصل قوانين الجامعة عن قوانين الوزارة ، ومن هنا نستنتج بأن هناك بعض التعارض بين القرارات الصادرة من الوزارة ومتطلبات تحقيق إدارة الجودة الشاملة ، حيث تصدر من الوزارة بعض القرارات التي تتسجم والظرف الراهن لا كنها لا تتسجم مع متطلبات الجودة كعودة المرقنة قيودهم ومنح بعض الطلبة الراسبين والمعيدين درجات قرار أكثر من الحد المقرر وكذلك آلية قبول طلبة الدراسات العليا إلى أخره من القرارات التي تتعارض مع الجودة الشاملة .
جدول رقم (٩) يوضح رأي المبحوثين حول كفاءة الإدارة الجامعية لتطبيق الجودة الشاملة

نوع الإجابة	العدد	النسبة المئوية %
نعم	٩٦	٦١,٩ %
لا	٥٩	٣٨,١ %
المجموع	١٥٥	١٠٠ %

من الجدول أعلاه يتضح أن (٩٦) من المبحوثين وبنسبة ٦١,٩ % أجابوا بكفاءة الإدارة الجامعية لتطبيق نظام الجودة الشاملة ، في حين أجاب (٥٩) مبحوثاً وبنسبة ٣٨,١ % بأن الإدارة الجامعية غير قادرة على تطبيق نظام الجودة الشاملة . ومن خلال هذه البيانات يمكن القول بأن النسبة الأكبر من أفراد العينة تؤيد بأن الإدارة الجامعية قادرة على تطبيق الجودة الشاملة وبالإمكانيات المتوفرة ، بينما النسبة الأقل من المبحوثين يرون أن الإدارة لا تستطيع العمل وفق الجودة الشاملة كون تطبيق هذا النظام صعب في المؤسسة التعليمية إلا بتوفر بعض الإمكانيات والكوادر المدربة وهذا يتطلب جهد وإمكانيات مادية كبيرة .

جدول رقم (١٠) يوضح إجابات المبحوثين حول العلاقة مع المسئول المباشر

نوع الإجابة	العدد	النسبة المئوية %
جيدة	٩١	٥٨,٧ %
متوسطة	٤٤	٢٨,٤ %
ضعيفة	٢٠	١٢,٩ %
المجموع	١٥٥	١٠٠ %

من الجدول أعلاه يتضح بأن (٩١) مبحوثاً وبنسبة ٥٨,٧ % علاقتهم مع المسئول المباشر في المؤسسة التي يعملون فيها جيدة ، بينما (٤٤) مبحوثاً وبنسبة ٢٨,٤ % أجابوا بأن علاقتهم متوسطة مع المسئول المباشر ، في حين (٢٠) مبحوثاً وبنسبة ١٢,٩ % قد أجابوا بأن علاقتهم مع المسئول المباشر ضعيفة . ومن هنا نستدل على أن النسبة الأكبر من العينة لديهم علاقات جيدة مع المسئول المباشر ، غير أن العينة بينت بأن أكثر من ٤١ % من أفرادها علاقتهم مع المسئول المباشر غير جيدة وهذه النسبة لا يمكن الاستهانة بها كونها تؤثر بصورة مباشرة أو غير مباشرة على تطبيق نظام الجودة حيث يكون هناك تلكؤ في تطبيق القوانين والأوامر الصادرة من الرؤساء المرتبطين بهم .

جدول رقم (١١) يوضح رأي المبحوثين حول تأثير العلاقة غير الجيدة بين المسئول المباشر والموظف على تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة

نوع الإجابة	العدد	النسبة المئوية %
نعم	١٢٧	٨١,٩ %
لا	٢٨	١٨,١ %
المجموع	١٥٥	١٠٠ %

من الجدول أعلاه يتضح بأن (١٢٧) مبحوثاً وبنسبة ٨١,٩ % بأن العلاقة غير الجيدة بين المسئول المباشر والموظفين تؤثر سلباً في تطبيق نظام الجودة الشاملة ، في حين (٢٨) مبحوثاً وبنسبة ١٨,١ % قد أجابوا بأن العلاقة الغير جيدة بين المسئول المباشر والموظفين لا تؤثر في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة . ومن هنا يتضح بأن النسبة الأكبر من أفراد العينة يدركون أهمية العلاقة داخل السلم الإداري في المؤسسة التعليمية وأي خلل في هذه العلاقة سوف يعرقل طبيعة العمل داخلها لاسيما إذا كان هناك نظام خاص معمول به كنظام الجودة الشاملة الذي يتطلب التعاون المشترك لجميع أفراد المؤسسة بمختلف مراكزهم .

جدول رقم (١٢) يوضح رأي المبحوثين حول نظام العبور والدور التكميلي وموائمته مع متطلبات الجودة الشاملة

يتناسب مع الجودة الشاملة بدرجة	العدد	النسبة المئوية %
عالية	١	٠,٦ %
متوسطة	٢٩	١٨,٧ %
واطنة	١٢٥	٨٠,٧ %
المجموع	١٥٥	١٠٠ %

من الجدول أعلاه يتضح بأن (١٢٥) مبحوثاً وبنسبة ٨٠,٧ % أجابوا بأن نظام العبور والدور التكميلي لا يتواءم مع نظام الجودة الشاملة ، بينما (٢٩) مبحوثاً وبنسبة ١٨,٧ % أجابوا بأن مواءمة نظام العبور والدور التكميلي متوسطة ، في حين (١) مبحوث واحد وبنسبة ٠,٦ % قد أجاب بأن نظام العبور والدور التكميلي يتواءم مع نظام الجودة الشاملة . ومن هذا نستنتج بأن النسبة الأكبر من أفراد العينة كانوا يرون نظام العبور الدور التكميلي لا يتناسبان ومتطلبات الجودة الشاملة كون مخرجات المؤسسة التعليمية الطالب ذات المستوى العلمي الجيد وهذه القرارات تتعارض معها مما يسبب في عبور الطالب إلى مرحلة أخرى لا يستحقها أو تخرجه بشهادة جامعية وهو غير مؤهل بسبب مستواه العلمي لنيلها . وبعد تطبيق قانون كاس ٢٠١٠ وجدنا بأن القيمة المحسوبة هي (١٦٠,٨٣) بدرجة حرية (٢) وعلى مستويات ثقة (٩٠ % ، ٩٥ % ، ٩٩ %) هي أعلى من القيم الجدولية (٤,٦١ - ٩,٩٩ - ٩,٢١) على التوالي وبناءً عليه نقبل فرضية البحث القائلة (لا يتناسب كل من نظام العبور والدور التكميلي و متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة) ونرفض الفرضية الصفرية .

جدول رقم (١٣) يوضح رأي المبحوثين حول إمكانية مفردات المقررات الدراسية الحالية لتطوير قدرات الطالب العلمية

نوع الإجابة	العدد	النسبة المئوية %
نعم	٨٧	٥٦,١ %
لا	٦٨	٤٣,٩ %
المجموع	١٥٥	١٠٠ %

من الجدول رقم (١٣) يتضح بأن (٨٧) مبحوثاً وبنسبة ٥٦,١ % يرون بأن المقررات الدراسية الحالية قادرة

على تطوير قدرات الطالب العلمية ، بينما أجاب (٦٨) ونسبة ٤٣,٩ % يعتقدون بأن المقررات الحالية لا تطور قدرات الطالب العلمية . ومن هذا نستنتج بأن النسبة الأكبر من العينة يرون بأن مفردات المقررات الدراسية الحالية جيدة وتستطيع أن تنمي قدرات الطالب العلمية لاسيما وأن أغلبية الكليات تتفق من خلال اجتماعات الكليات المتناظرة في كل عام دراسي على المفردات التي يجب الإبقاء عليها أو تغييرها حسب رؤية الأقسام المتناظرة لتلك الكليات على تطبيقها وتوفير الإمكانيات اللازمة لها . وبعد تطبيق قانون كـ ٢ وجدنا بأن القيمة المحسوبة هي (٢,٣) بدرجة حرية (١) وعلى مستويات ثقة (٩٠ % ، ٩٥ % ، ٩٩ %) وهي أقل من القيم الجدولية (٣,٨-٢,٧-٢,٣) وبناءً عليه نرفض فرضية البحث القائلة (تعد مفردات المقررات الدراسية الحالية غير قادرة على تطوير قدرات الطالب العلمية) ونقبل الفرضية الصفرية التي تقول عكس ذلك .

جدول رقم (١٤) يوضح رأي المبحوثين الذين أجابوا (بلا) حول أسباب عدم إمكانية بعض المقررات الدراسية من تطوير قدرات الطالب

أسباب عدم قدرة المقررات من تطوير قدرات الطالب	العدد	النسبة المئوية %
يحتوي على مفردات تقليدية وجوب تبديلها بأخرى حديثة	٣٩	٥٧,٤ %
بعض المقررات لا تنسجم وإمكانية الطالب الفكرية	٢٢	٣٢,٤ %
بعض المقررات لا يوجد مختص لتدريسها	٥	٧,٣ %
أخرى تذكر	٢	٢,٩ %
المجموع	٦٨	١٠٠ %

من الجدول أعلاه يتضح بأن (٣٩) مبحوثاً ونسبة ٥٧,٤ % يرون بأن بوجوب أبدال مفردات المقررات الدراسية بمفردات أخرى جديدة تواكب التطور الحاصل في العلوم مما يخدم وتطوير قدرات الطالب العلمية ، بينما (٢٢) مبحوثاً ونسبة ٣٢,٤ % يعتقدون بأن المفردات الحالية للمقررات الدراسية لا تنسجم وإمكانية الطالب الفكرية كون بعضها ذات صعوبة وتحتاج إلى مستوى فكري عالي ، في حين (٥) مبحوثين ونسبة ٧,٣ % يرون بأن بعض المقررات لا يوجد مختص لتدريسها ، بينما (٢) مبحوثان ونسبة ٢,٩ % قد أجاب بأن بعض المقررات مفرداتها متشابهة مع مفردات مقررات أخرى ولا تفيد الطالب كون المعلومات التي يتلقاها مكررة .

جدول رقم (١٥) يوضح إجابات المبحوثين بشأن تناسب أعداد التدريسيين مع أعداد الطلبة

نوع الإجابة	العدد	النسبة المئوية %
نعم	٤٩	٣١,٦ %
لا	١٠٦	٦٨,٤ %
المجموع	١٥٥	١٠٠ %

يتضح من الجدول أعلاه أن (٤٩) مبحوثاً ونسبة ٣١,٦ % أجابوا بأن أعداد التدريسيين يتناسب مع أعداد الطلبة ، بينما (١٠٦) مبحوثين ونسبة ٦٨,٤ % أجابوا بأن أعداد التدريسيين لا يتناسب وأعداد الطلبة . ومن هذه البيانات يمكن أن نستنتج بأن النسبة الأكبر من أفراد العينة يعتقدون بأن أعداد التدريسيين لا يتناسب وأعداد الطلبة مما يؤثر سلباً على العملية التعليمية كون الزيادة حاصلة في أعداد الطلبة المقبولين في الكليات في كل عام دراسي لا يتناسب مع الزيادة في أعداد التدريسيين حيث يصعب على بعض الكليات فتح شعب دراسية للطلبة لقلة الكادر التدريسي مما يسبب مشكلة في الطاقة الاستيعابية لتلك الكليات وهذا لا يتناسب ومتطلبات الجودة الشاملة .

جدول رقم (١٦) يوضح إجابات المبحوثين بشأن كفاية الألقاب العلمية في الجامعة لتطبيق الجودة الشاملة

نوع الإجابة	العدد	النسبة المئوية %
نعم	٩٢	٥٩,٤ %
لا	٦٣	٤٠,٦ %
المجموع	١٥٥	١٠٠ %

يتضح من الجدول أعلاه بأن (٩٢) مبحوثين ونسبة ٥٩,٤ % بينوا بأن الألقاب العلمية الموجودة في جامعة بابل كافية لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ، في حين (٦٣) مبحوثاً ونسبة ٤٠,٦ % يعتقدون بأن الألقاب العلمية الموجودة في الجامعة غير كافية لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة . ومن خلال هذه البيانات يمكن القول بأن النسبة الأكبر من أفراد العينة بينوا بأن الألقاب العلمية في جامعة بابل غير كافية لتلبية متطلبات الجودة الشاملة لاسيما وأن بعض الكليات لا تستطيع في الوقت الراهن دراسات عليا لقلة الكادر الحاصل على ألقاب علمية الأستاذ والأستاذ مساعد والمدرس . وحتى في الدراسات الأولية ضمن القانون لا يحق للمدرس المساعد التدريس للمواد الأساسية إلى في حالة الحاجة الماسة لذلك . وبعد تطبيق قانون كـ ٢ وجدنا بأن القيمة المحسوبة هي (٥,٤) بدرجة حرية (١) وعلى مستويات ثقة (٩٠ % ، ٩٥ %) وهي أعلى من القيم الجدولية (٢,٧-٢,٣-٣,٨) وبناءً عليه نقبل فرضية البحث القائلة (أن قلة الألقاب العلمية داخل المؤسسة التعليمية لا ينسجم ومتطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة) ونرفض الفرضية الصفرية .

جدول رقم (١٧) يوضح إجابات المبحوثين حول مناسبة الإلية المتبعة في الترقيات العلمية ومتطلبات الجودة الشاملة

تناسب بشكل	العدد	النسبة المئوية %
جيد	٨٢	٥٢,٩ %
متوسط	٣٨	٢٤,٥ %
ضعيف	٣٥	٢٢,٦ %
المجموع	١٥٥	١٠٠ %

من الجدول أعلاه يتضح أن (٨٢) مبحوثاً وبنسبة ٥٢,٩ % أجابوا بأن الإلية المتبعة في الترقيات العلمية تنسجم ومتطلبات الجودة الشاملة ، بينما يرى (٣٨) مبحوثاً وبنسبة ٢٤,٥ % أن الإلية المتبعة في الترقيات العلمية تنسجم بشكل متوسط ومتطلبات الجودة الشاملة ، في حين (٣٥) مبحوثاً وبنسبة ٢٢,٦ % يعتقدون بأن الإلية المتبعة في الترقيات العلمية تنسجم بشكل ضعيف ومتطلبات الجودة الشاملة . ومن خلال هذه البيانات يمكن أن نستنتج بأن النسبة الأكبر من أفراد العينة يعتبرون الإلية المتبعة في الترقيات العلمية هي مطابقة لمواصفات الجودة الشاملة وهي جيدة ، غير انه لا يمكن إهمال ما أبدى به بعض أفراد العينة اللذين أجابوا بأن الإلية المتبعة في الترقيات العلمية غير جيدة (متوسطة وضعيفة) حيث بلغت نسبتهم مجموعة " ٤٧,١ % حيث ركز معظمهم على طول الفترة الزمنية التي تستغرقه معاملة الترقية.

جدول رقم (١٨) يوضح إجابات المبحوثين حول وجود زمالات وبعثات للطلبة خارج العراق

نوع الإجابة	العدد	النسبة المئوية %
نعم	١١٢	٧٢,٣ %
لا	٤٣	٢٧,٧ %
المجموع	١٥٥	١٠٠ %

من البيانات أعلاه يتضح بأن (١١٢) مبحوثاً وبنسبة ٧٢,٣ % بينوا بأن هناك زمالات بعثات دراسية للطلبة خارج العراق ، بينما (٤٣) مبحوثاً وبنسبة ٢٧,٧ % أجابوا بعدم وجود زمالات وبعثات لطلبة كلياتهم خارج العراق في الوقت الحاضر. ومن هذه البيانات يمكن أن نستنتج بأن النسبة الأكبر من أفراد بينوا بأن هناك بعثات وزمالات وفرتها الجامعة للطلبة الأوائل وكان أغلبيتهم من الكليات العلمية، بينما النسبة الأقل اللذين أجابوا بأنه لا توجد بعثات وزمالات لطلبة كلياتهم وكانوا أغلبيتهم من الكليات الإنسانية . ممكن القول أن البعثات والزمالات خارج البلاد من شأنها أن تنمي قدرات الطلبة والنهوض بمستواهم العلمي ومن تهيئتهم و توظيفهم مستقبل على اعتبارهم مدربين ومؤهلين بطريقة صحيحة وهذا كله جزء من متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة .

جدول رقم (١٩) يوضح إجابات المبحوثين حول وجود زمالات وبعثات لأساتذة خارج العراق

نوع الإجابة	العدد	النسبة المئوية %
نعم	٥١	٣٢,٩ %
لا	١٠٤	٦٧,١ %
المجموع	١٥٥	١٠٠ %

من الجدول أعلاه يتضح بأن (٥١) مبحوثاً وبنسبة ٣٢,٩ % أجابوا بأن هناك زمالات وبعثات للأساتذة خارج العراق ، بينما (١٠٤) مبحوثاً وبنسبة ٦٧,١ % أجابوا بعدم وجود زمالات وبعثات للأساتذة كلياتهم خارج العراق في الوقت الحاضر. ومن خلال هذه البيانات نستنتج بأن معظم أفراد العينة بينوا بأن لا توجد بعثات وزمالات للأساتذة خارج البلد ، حيث تتطلب الجودة الشاملة إن يكون الكادر التدريسي ذات كفاءة حيث تزداد هذه الكفاءة إذا ما توفرت البعثات والزمالات التي من شأنها أن تكون هناك دراسات عليا لكافة التخصصات وفق الأنظمة والكفاءة المعمول بها في الجامعات العالمية . . وبعد تطبيق قانون كا ٢١ وجدنا بأن القيمة المحسوبة هي (١٨,١) بدرجة حرية (١) وعلى مستويات ثقة (٩٠ % ، ٩٥ % ، ٩٩ %) وهي أقل من القيم الجدولية (٢,٧-٣,٨-٦,٦) وبناءً عليه نقبل فرضية البحث القائلة (تعد قلة البعثات و الزمالات الدراسية خارج العراق لتطوير قدرات التدريسيين إحدى معوقات تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة) ونرفض الفرضية الصفرية .

جدول رقم (٢٠) يوضح إجابات المبحوثين حول وجود دورات تطويرية لأساتذة خارج العراق

نوع الإجابة	العدد	النسبة المئوية %
نعم	٢١	١٣,٥ %
لا	١٣٤	٨٦,٥ %
المجموع	١٥٥	١٠٠ %

من الجدول أعلاه يتضح بأن (٢١) مبحوثاً وبنسبة ١٣,٥٪ أجابوا بأن هناك دورات تطويرية للأساتذة خارج العراق ، بينما (١٣٤) مبحوثاً وبنسبة ٨٦,٥٪ أجابوا بعدم وجود دورات تطويرية للأساتذة كلياتهم خارج العراق في الوقت الحاضر. ومن خلال هذه البيانات نستنتج بأن النسبة الأكبر من أفراد العينة بينوا عدم وجود دورات تطويرية للأساتذة خارج البلد والذي من شأنه أن يطور قدرات التدريسيين العلمية في الجامعة ولكي يتواصلون مع التطور الحاصل في الطرق المناهج الحديثة المعتمدة من قبل الجامعات العالمية ولتطوير المفردات الحديثة في المقررات الدراسية لاسيما في الجامعات التي تعتمد نظام إدارة الجودة الشاملة، ويمكن اعتماد هذه الدورات في العطلة الربيعية وعطلة نهاية العام الدراسي. حيث أن ابتعاد التدريسيين عن التطور الحاصل في العلوم المختلفة من شأنه أن يحجم قدراتهم وهذا لا ينصب في خدمتهم وطلبتهم مما يؤثر سلباً في تنمية قدرات الطلبة العلمية وهذا لا ينسجم ومتطلبات نظام الجودة الشاملة .

جدول رقم (٢١) يوضح إجابات المبحوثين حول طريقة استعمال الوسائل التعليمية في عرض المحاضرة

طريقة استعمال الوسيلة التعليمية في عرض المحاضرة	العدد	النسبة المئوية %
الطريقة التقليدية	٩١	٥٨,٧ %
الطريقة المعتمدة على التقنية الحديثة	٦٤	٤١,٣ %
المجموع	١٥٥	١٠٠ %

من الجدول أعلاه يتضح بأن (٩١) مبحوثاً وبنسبة ٥٨,٧ % بينوا بأنهم يعتمدون الطريقة التقليدية في عرض المحاضرة ، بينما (٦٤) مبحوثاً وبنسبة ٤١,٣٪ أجابوا بأنهم يعتمدون على التقنية الحديثة في عرض المحاضرة. ومن هذا نستنتج بأن النسبة الأكبر من أفراد العينة بينوا بأنهم يعتمدون الطريقة التقليدية التي لا تعتمد على التقنية الحديثة في عرض المحاضرة كأجهزة (Data Show) والحاسوب وهذا كله من مستلزمات الجودة الشاملة وعدم اعتمادها يعد أحد معوقاتها . وبعد تطبيق قانون كا ٢ وجدنا بأن القيمة المحسوبة هي (٤,٧) بدرجة حرية (١) وعلى مستويات ثقة (٩٠٪ ، ٩٥٪) وهي أقل من القيم الجدولية (٢,٧-٣,٨) وبناءً عليه نقبل فرضية البحث القائلة (لا ينسجم اعتماد الوسائل التعليمية التقليدية مع متطلبات نظام إدارة الجودة) ونرفض الفرضية الصفرية .

جدول رقم (٢٢) يوضح إجابات المبحوثين حول اتساع بناية كليتهم لأعداد الطلبة

نوع الإجابة	العدد	النسبة المئوية %
نعم	٩٨	٦٣,٢ %
لا	٥٧	٣٦,٨ %
المجموع	١٥٥	١٠٠ %

من البيانات أعلاه يتضح بأن (٩٨) مبحوثين وبنسبة ٦٣,٢٪ بينوا بأن بناية كليتهم تتسع لأعداد الطلبة ، في حين (٥٧) مبحوثاً وبنسبة ٣٦,٨ % أجابوا بأن بناية كليتهم لا تتسع لأعداد الطلبة، ومن خلال هذه البيانات نستنتج بأن النسبة الأكبر من أفراد العينة بينوا بأن الأبنية التابعة لكلياتهم تتسع لأعداد الطلبة ، غير أنه لا يمكن إهمال النسبة المبحوثين وهي أكثر من ثلث عينة البحث التي بينت بعدم اتساع أبنية كليتهم لأعداد الطلبة وهذا يعيق أعطاء المحاضرة بصورة صحيحة وكذلك تحتاج العملية التعليمية إلى القاعات ومختبرات وورش عمل من شأنها أن تضيف للطالب معارف وخبرات عدم وجودها يكون احد العقبات تجاه تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة .

جدول رقم (٢٣) يوضح رأي المبحوثين حول كون مكان الكلية يهيئ الأجواء المناسبة

نوع الإجابة	العدد	النسبة المئوية %
نعم	٦٧	٤٣,٢ %
لا	٨٨	٥٦,٨ %
المجموع	١٥٥	١٠٠ %

من الجدول رقم (٢٣) يتضح بأن (٦٧) مبحوثاً وبنسبة ٤٣,٢ % أجابوا بأن مكان الكلية يهيأ الأجواء الدراسية المناسبة ، بينما (٨٨) مبحوثاً وبنسبة ٥٦,٨ % أجابوا بأن مكان الكلية لا يهيأ الأجواء الدراسية المناسبة.ومن خلال هذه البيانات نستنتج إن أكثر من نصف عينة البحث بينوا بان مكان الكلية لا يوفر الأجواء المناسبة للدراسة وهذا لا ينسجم وتطبيق نظام الجودة الشاملة.

جدول رقم (٢٤) يوضح إجابات المبحوثين اللذين أجابوا (بلا) حول أسباب عدم توفير الأجواء المناسبة

الأسباب	العدد	النسبة المئوية %
مكان الكلية داخل الحي السكني	٤٤	٥٠ %
مكان الكلية قرب حي مهني	٣٢	٣٦,٤ %
مكان الكلية قرب ثكنة عسكرية	١٢	١٣,٦ %
المجموع	٨٨	١٠٠ %

من الجدول أعلاه يتضح بأن (٤٤) مبحوثاً وبنسبة ٥٠ % بينوا بأن كلياتهم تقع بقرب أحياء سكنية ، بينما (٣٢) مبحوثاً وبنسبة ٣٦,٤ % أجابوا بأن كلياتهم تقع قرب الأحياء مهنية ،في حين (١٢) مبحوثاً وبنسبة ١٣,٦ % بينوا بأن كلياتهم تقع بالقرب من ثكنات عسكرية . ومن هذه كله يتبين بأن هذه الأسباب ربما تحيل دون توفير الأجواء المناسبة وربما ينتج عنها ضجيج وتلوث بيئي ومشكلات اجتماعية مختلفة ومن شأنها أن تؤثر على الطلبة بشكل مباشر أو غير مباشر، وهذا كله لا ينسجم مع تطبيق نظام الجودة الشاملة .

جدول رقم (٢٥) يوضح إجابات المبحوثين حول التأثير السلبي لعدم الاستقرار السياسي على تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة

نوع الإجابة	العدد	النسبة المئوية %
نعم	١٥٢	٩٨,١ %
لا	٣	١,٩ %
المجموع	١٥٥	١٠٠ %

من الجدول أعلاه يتضح بأن (١٥٢) مبحوثاً وبنسبة ٩٨,١ % بينوا بأن عدم الاستقرار السياسي يؤثر تأثير سلبي على تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ، بينما (٣) مبحوثين فقط أجابوا بأن عدم الاستقرار السياسي لا يؤثر سلباً على تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ومن خلال هذه البيانات يمكن أن نقول بأن النسبة الأكبر من أفراد العينة يرون بأن الوضع السياسي غير المستقر يؤثر سلباً على المجال التعليمي كون التطور في هذا المجال يعتمد على استقرار الدولة لتنفيذ المشاريع التنموية في مختلف الأصعدة، لاسيما التعليمي منه حيث يلعب الاستقرار السياسي الدور المهم في الحد من التدخل في مجال التعليم فضلاً عن الحد من التجاوزات من خلال الضبط الذي تمارسه الجهة المعنية ،بالإضافة إلى التعجيل في تنفيذ القرارات لصالح تقدم التعليم وتطوره ،وعدم الاستقرار يحول دون ذلك .

جدول رقم (٢٦) يوضح إجابات المبحوثين حول التأثير السلبي لتردي الوضع الأمني في بعض الأوقات على تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة

نوع الإجابة	العدد	النسبة المئوية %
نعم	١٥٣	٩٨,٧ %
لا	٢	١,٣ %
المجموع	١٥٥	١٠٠ %

من الجدول أعلاه يتضح بأن (١٥٣) مبحوثاً وبنسبة ٩٨,٧ % بينوا بأن تردي الوضع الأمني في بعض الأحيان يؤثر تأثير سلبي على تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ، بينما (٢) مبحوثان فقط وبنسبة ١,٣ % أجابوا بأن تردي الوضع الأمني في بعض الأحيان لا يؤثر سلباً على تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة . ومن خلال هذه البيانات يتبين بأن النسبة الأكبر من أفراد العينة يرون بأن تردي الوضع الأمني يؤثر سلباً في تطبيق نظام إدارة الجودة

الشاملة. ومن هذا يمكن أن نستنتج بأن تردي الوضع الأمني يؤثر في الطالب والتدريسي على حد سواء، ففي بعض الأحيان يتم إعلان منع التجوال لأسباب مختلفة مما يعيق إكمال المقرر في الوقت المحدد، ومن جهة أخرى يكون هناك خسارة في الجانب البشري سواء "للأساتذة أو للطلبة كضحايا لإعمال العنف"، فضلاً عن هجرة أصحاب الكفاءات لخارج البلد حفاظاً "لأرواحهم مما يسبب خسارة في استثمار هذه العقول"، وكذلك يتم اتخاذ بعض القرارات وفق الطرف الاستثنائي لتعويض الضرر الحاصل لاسيما للطلبة، لكن أغلبيتها على حساب الجانب العلمي وهذا لا ينسجم مع متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة.

جدول رقم (٢٧) يوضح إجابات المبحوثين حول تأثير العطل الرسمية والمناسبات الدينية في استيفاء المقرر في الوقت المحدد

نوع الإجابة	العدد	النسبة المئوية %
بشكل كبير	١٢٥	٨٠,٦ %
بشكل قليل	٢٦	١٦,٨ %
لا تؤثر	٤	٢,٦ %
المجموع	١٥٥	١٠٠ %

من الجدول أعلاه يتضح بأن (١٢٥) وبنسبة ٨٠,٦ % أجابوا بأن العطل والمناسبات الدينية تؤثر بشكل كبير على استيفاء المقرر في الوقت المحدد، بينما (٢٦) مبحوثاً وبنسبة ١٦,٨ %

بينوا بأن العطل والمناسبات الدينية تؤثر بشكل قليل على استيفاء المقرر في الوقت المحدد، في حين (٤) مبحوثين أجابوا بأن العطل والمناسبات الدينية لا تؤثر على استيفاء المقرر في الوقت المحدد. ومن هذا نستنتج بأن النسبة الأكبر من أفراد العينة يرون بأن العطل والمناسبات الدينية تؤثر بشكل كبير على استيفاء المقررات الدراسية خلال (٣٠ أسبوعاً) في العام الدراسي كما معمول به في ظل نظام الجودة الشاملة. وبعد تطبيق قانون كاي ٢ وجدنا بأن القيمة المحسوبة هي (١٦٣,٧) بدرجة حرية (٢) وعلى مستويات ثقة (٩٠ %، ٩٥ %، ٩٩ %) وهي أعلى من القيم الجدولية (٤,٦١ - ٥,٩٩ - ٩,٢١) وبناءً عليه نقبل فرضية البحث القائلة (أن العطل الرسمية والمناسبات الدينية تؤثر في استيفاء المقرر ضمن الوقت المحدد له) ونرفض الفرضية الصفرية.

جدول رقم (٢٨) يوضح إجابات المبحوثين حول المعوقات التي لم تذكرها الاستمارة

المعوقات	العدد	النسبة المئوية %
استهانة بعض الموظفين في تطبيق قوانين الجودة الشاملة	٤٢	٤٥,٦ %
ضعف في الاختبارات (مستوى الأسئلة) لقياس كفاءة الطالب العلمية	٣٣	٣٥,٩ %
عدم رغبة بعض الطلبة بالكليات التي تم قبوله فيها	١٧	١٨,٥ %
المجموع	٩٢	١٠٠ %

من الجدول أعلاه يتبين إجابات المبحوثين اللذين رأوا بوجود معوقات أخرى، حيث بين (٤٢) مبحوثاً وبنسبة ٤٥,٦ % بأن هناك استهانة من قبل بعض الموظفين في تطبيق قوانين الجودة الشاملة، بينما (٣٣) مبحوثاً وبنسبة ٣٥,٩ % بينوا ضعف في الاختبارات (مستوى الأسئلة) لقياس كفاءة الطالب العلمية، في حين (١٧) مبحوثاً وبنسبة ١٨,٥ % يرون عدم رغبة بعض الطلبة بالكليات التي تم قبوله فيها.

النتائج والتوصيات :

أولاً : نتائج البحث :

١- تبين أن (١١١) وبنسبة (٧١,٦ %) من عينة البحث كانت من الذكور، مقابل (٤٤) وبنسبة (٢٩,٤ %) كانت من الإناث.

٢- تبين أن (٤٢) وبنسبة (٢٧,١ %) من أفراد العينة تنحصر أعمارهم بين (٢٨-٣٢)، وأن (٥٨) وبنسبة (٣٧,٥ %) من أفراد العينة تنحصر أعمارهم بين (٣٤-٣٩)، بينما (٢٣) وبنسبة (١٤ %) من أفراد العينة كانت أعمارهم تنحصر بين (٤٠-٤٥)، وكان (١٦) وبنسبة (١٠,٣ %) من أفراد العينة تنحصر أعمارهم بين (٤٦-٥١)، في حين (١٠) وبنسبة (٦,٤ %) من أفراد العينة تنحصر أعمارهم بين (٥٢-٥٧)، بينما (٦) وبنسبة (٣,٩ %) من أفراد العينة تنحصر أعمارهم بين (٥٨-٦٣).

٣- تبين أن (٩٠) وبنسبة (٥٨,١ %) من أفراد العينة كانوا من الكليات العلمية، بينما (٦٥) مبحوثاً وبنسبة ٤١,٩ % كانوا من الكليات الإنسانية.

٤- تبين أن الاختصاصات العلمية لعينة البحث ضمت (٤) وبنسبة (٤,٤ %) مبحوثين يحملون لقب الأستاذية، و (١٥) من المبحوثين يحملون لقب أستاذ مساعد وبنسبة (١٦,٧ %)، في حين (٢٦) مبحوثاً يحملون

- لقب مدرس وبنسبة (٢٨,٩ %)، بينما (٤٥) مبحوثاً يحملون لقب مدرس مساعد وبنسبة (٥٠ %). أما الاختصاصات الإنسانية ضمت (٤) مبحوثين يحملون لقب الأستاذية وبنسبة (٦,٢ %)، بينما (١٤) من المبحوثين يحملون لقب أستاذ مساعد وبنسبة (٢١,٥ %)، في حين (١٥) مبحوثاً يحملون لقب مدرس وبنسبة (٢٣,١ %)، بينما (٣٢) مبحوثاً يحملون لقب مدرس مساعد وبنسبة (٤٩,٢ %).
- ٥- تبين أن (٦٦) مبحوثاً وبنسبة (٤٢,٦ %) سنوات خدمتهم تتراوح بين (١—٥)، بينما (٣٠) مبحوثاً وبنسبة (١٩,٣ %) سنوات خدمتهم تتراوح بين (٦—١٠) سنوات، وكان (٢٢) مبحوثاً وبنسبة (١٤,٢ %) سنوات خدمتهم تتراوح بين (١١—١٥) سنة، في حين (١٧) مبحوثاً وبنسبة (١١ %) تتراوح سنوات خدمتهم بين (١٦—٢٠) سنة، بينما (١١) مبحوثاً وبنسبة (٧,١ %) تتراوح سنوات خدمتهم بين (٢١—٢٦)، بينما (٩) مبحوثين وبنسبة (٥,٨ %) كانت سنوات خدمتهم تتراوح بين (٢٧—٣٠).
- ٦- تبين أن (١١٩) وبنسبة (٧٦,٨ %) من أفراد العينة بينوا جدوى اعتماد آلية القبول المركزي، بالمقابل (٣٦) وبنسبة (٢٤,٢ %) من أفراد العينة يرون بعدم جدوى آلية القبول المركزي.
- ٧- تبين أن (٥٩) وبنسبة (٣٨,١ %) من أفراد عينة البحث كانوا يرون بأن القرارات المركزية للوزارة جيدة، وان (٤٤) وبنسبة (٢٨,٤ %) من أفراد العينة أجابوا بأنها متوسطة، بينما (٥٢) وبنسبة (٣٣,٥ %) من أفراد العينة يرون بأنها ضعيفة.
- ٨- تبين أن (١٠٤) وبنسبة (٦٧,١ %) من أفراد العينة يرون بوجوب استقلال قوانين الجامعة عن القوانين التي تصدر من الوزارة، بينما (٥١) وبنسبة (٣٢,٩ %) من أفراد العينة لا يؤيدون فصل قوانين الجامعة عن قوانين الوزارة.
- ٩- تبين أن (٩٦) وبنسبة (٦١,٩ %) من أفراد العينة أجابوا بكفاءة الإدارة الجامعية لتطبيق نظام الجودة الشاملة، في حين (٥٩) وبنسبة (٣٨,١ %) من أفراد العينة أجابوا بأن الإدارة الجامعية غير قادرة على تطبيق نظام الجودة الشاملة.
- ١٠- تبين أن (٩١) وبنسبة (٥٨,٧ %) من أفراد العينة علاقتهم مع المسئول المباشر في المؤسسة التي يعملون فيها جيدة، بينما (٤٤) وبنسبة (٢٨,٤ %) من أفراد العينة أجابوا بأن علاقتهم متوسطة مع المسئول المباشر، في حين (٢٠) وبنسبة (١٢,٩ %) من أفراد العينة أجابوا بأن علاقتهم مع المسئول المباشر ضعيفة.
- ١١- تبين أن (١٢٧) وبنسبة (٨١,٩ %) من أفراد العينة أجابوا بأن العلاقة غير الجيدة بين المسئول المباشر والموظفين تؤثر سلباً في تطبيق نظام الجودة الشاملة، في حين (٢٨) وبنسبة (١٨,١ %) من أفراد العينة قد أجابوا بأن العلاقة الغير جيدة بين المسئول المباشر والموظفين لا تؤثر في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.
- ١٢- تبين أن (١٢٥) وبنسبة (٨٠,٧ %) من أفراد العينة أجابوا بأن نظام العبور والدور التكميلي لا ينسجم مع نظام الجودة الشاملة، بينما (٢٩) مبحوثاً وبنسبة (١٨,٧ %) أجابوا بأن ينسجم مع نظام العبور والدور التكميلي بدرجة متوسطة، في حين (١) مبحوث واحد وبنسبة (٠,٦ %) قد أجاب بأن نظام العبور والدور التكميلي ينسجم مع نظام الجودة الشاملة.
- ١٣- تبين أن (٨٧) من أفراد العينة وبنسبة (٥٦,١ %) يرون بأن المقررات الدراسية الحالية قادرة على تطوير قدرات الطالب العلمية، بينما أجاب (٦٨) وبنسبة (٤٣,٩ %) من أفراد العينة يعتقدون بأن المقررات الحالية لا تطور قدرات الطالب العلمية.
- ١٤- تبين أن (٣٩) مبحوثاً وبنسبة (٥٧,٤ %) يرون بأن بوجوب أبدال مفردات المقررات الدراسية بمفردات أخرى جديدة، و (٢٢) مبحوثاً وبنسبة (٣٢,٤ %) يعتقدون بأن المفردات الحالية للمقررات الدراسية لا تنسجم وإمكانية الطالب الفكرية في حين (٥) مبحوثين وبنسبة (٧,٣ %) يرون بأن بعض المقررات لا يوجد مختص لتدريسها، بينما (٢) مبحوثان وبنسبة (٢,٩ %) قد بينا بأن بعض المقررات مفرداتها متشابهة مع مفردات مقررات أخرى.
- ١٥- تبين أن (٤٩) وبنسبة (٣١,٦ %) من أفراد العينة أجابوا بأن أعداد التدريسيين يتناسب مع أعداد الطلبة، بينما (١٠٦) وبنسبة (٦٨,٤ %) من أفراد العينة أجابوا بأن أعداد التدريسيين لا يتناسب وأعداد الطلبة.
- ١٦- تبين أن (٩٢) وبنسبة (٥٩,٤ %) من أفراد العينة بينوا بأن الألقاب العلمية الموجودة في جامعة بابل كافية لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، في حين (٦٣) وبنسبة (٤٠,٦ %) من أفراد العينة

- يعتقدون بأن الألقاب العلمية الموجودة في الجامعة غير كافية لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة .
- ١٧- تبين أن (٨٢) مبحوثاً وبنسبة (٥٢,٩ %) أجابوا بأن الإلية المتبعة في الترقيات العلمية تنسجم ومتطلبات الجودة الشاملة ، بينما (٣٨) مبحوثاً وبنسبة (٢٤,٥ %) رأوا بأن الإلية المتبعة في الترقيات العلمية تنسجم بشكل متوسط ومتطلبات الجودة الشاملة ، في حين (٣٥) مبحوثاً وبنسبة (٢٢,٦ %) يعتقدون بأن الإلية المتبعة في الترقيات العلمية تنسجم بشكل ضعيف مع الجودة الشاملة .
- ١٨- تبين أن (١١٢) وبنسبة (٧٢,٣ %) من أفراد العينة بينوا بأن هناك زمالات وبعثات دراسية للطلبة خارج العراق ، بينما (٤٣) وبنسبة (٢٧,٧ %) من أفراد العينة أجابوا بعدم وجود زمالات وبعثات لطلبة كلياتهم خارج العراق في الوقت الحاضر .
- ١٩- تبين أن (٥١) وبنسبة (٣٢,٩ %) من أفراد العينة أجابوا بأن هناك زمالات وبعثات للأساتذة خارج العراق ، بينما (١٠٤) وبنسبة (٦٧,١ %) من أفراد العينة أجابوا بعدم وجود زمالات وبعثات للأساتذة كلياتهم خارج العراق في الوقت الحاضر .
- ٢٠- تبين أن (٢١) وبنسبة (١٣,٥ %) من أفراد العينة أجابوا بأن هناك دورات تطويرية للأساتذة خارج العراق ، بينما (١٣٤) وبنسبة (٨٦,٥ %) من أفراد العينة أجابوا بعدم وجود دورات تطويرية للأساتذة كلياتهم خارج العراق في الوقت الحاضر .
- ٢١- تبين أن (٩١) وبنسبة (٥٨,٧ %) من أفراد العينة بينوا بأنهم يعتمدون الطريقة التقليدية في عرض المحاضرة ، بينما (٦٤) وبنسبة (٤١,٣ %) من أفراد العينة أجابوا بأنهم يعتمدون على التقنية الحديثة في عرض المحاضرة .
- ٢٢- تبين أن (٩٨) وبنسبة (٦٣,٢ %) من أفراد العينة بينوا بأن بناية كلياتهم تتسع لأعداد الطلبة ، في حين (٥٧) وبنسبة (٣٦,٨ %) من أفراد العينة أجابوا بأن بناية كلياتهم لا تتسع لأعداد الطلبة .
- ٢٤- تبين أن (٦٧) وبنسبة (٤٣,٢ %) من أفراد العينة يرون بأن مكان الكلية يهيأ الأجواء الدراسية المناسبة ، بينما (٨٨) وبنسبة (٥٦,٨ %) من أفراد العينة يرون بأن مكان الكلية لا يهيأ الأجواء الدراسية المناسبة .
- ٢٥- تبين أن (٤٤) مبحوثاً وبنسبة (٥٠ %) بينوا بأن كلياتهم تقع قرب أحياء سكنية بينما (٣٢) مبحوثاً وبنسبة (٣٦,٤ %) بينوا بأن كلياتهم تقع قرب الأحياء مهنية ، في حين (١٢) مبحوثاً وبنسبة (١٣,٦ %) بينوا بأن كلياتهم تقع بالقرب من ثكنات عسكرية .
- ٢٦- تبين أن (١٥٢) وبنسبة (٩٨,١ %) من أفراد العينة بينوا بأن عدم الاستقرار السياسي يؤثر تأثير سلبي على تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ، بينما (٣) وبنسبة (١,٩ %) من أفراد العينة أجابوا بأن عدم الاستقرار السياسي لا يؤثر سلباً على تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة .
- ٢٧- تبين أن (١٥٣) وبنسبة (٩٨,٧ %) من أفراد العينة بينوا بأن تردي الوضع الأمني في بعض الأحيان يؤثر تأثير سلبي على تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ، بينما (٢) مبحوثان فقط وبنسبة (١,٣ %) يرون بأن تردي الوضع الأمني في بعض الأحيان لا يؤثر سلباً على تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة .
- ٢٨- تبين أن (٤٢) مبحوثاً وبنسبة (٤٥,٦ %) يرون هناك استهانة من قبل بعض الموظفين في تطبيق قوانين الجودة الشاملة ، بينما (٣٣) مبحوثاً وبنسبة (٣٥,٩ %) بينوا ضعف في الاختبارات (مستوى الأسئلة) ، في حين (١٧) مبحوثاً وبنسبة (١٨,٥ %) يرون عدم رغبة بعض الطلبة بالكليات التي تم قبولهم فيها .
- المقترحات :
- ١- توفير دورات تطويرية داخل الجامعة أو الجامعات العالمية التي تعتمد نظام الجودة الشاملة لرفع قدرات التدريسيين الإدارية والتدريسية .
 - ٢- التشديد على أهمية هذا النظام داخل المؤسسة التعليمية والعمل على توعية الموظفين كافة لتطبيقه بالشكل الأمثل .
 - ٣- وضع خطة مستقبلية لجامعة بابل في وضع الكليات التابعة لها في مجمع تعليمي واحد يضم أيضاً المختبرات وورش العمل والمكتبات لتطوير إمكانيات الطالب العلمية .
 - ٤- توفير بعض المرونة والصلاحيات من قبل وزارة التعليم العالي لجامعة بابل حول بعض القرارات التي تسهل العمل بنظام الجودة الشاملة .
 - ٥- التنسيق الجاد بين جامعة بابل والجامعات العالمية ذات الكفاءة العالية للتبادل الثقافي والتنسيق معها من أجل إرسال الطلبة المتفوقين والتدريسيين للحصول على شهادات عليا .
 - ٦- التنسيق مع وزارة التعليم لتعيين الأوائل وأصحاب الشهادات العليا لسد النقص الحاصل في إعداد التدريسيين لتحقيق التوازن بين أعداد التدريسيين وأعداد الطلبة .

- ٧- على الجامعة توفير الأجهزة الحديثة كالحاسوب الشخصي لكل للتدريسيين وأجهزة عرض المحاضرة (data show).
- ٨- على الكليات كافة بالعمل على تطوير مفردات المقررات الدراسية وما يتناسب والتطور الحاصل في العلوم المختلفة .
- ٩- على الدولة العمل على توفير الحماية اللازمة للكادر التدريسي والعمل على عودة الكفاءات من خلال توفير الإمكانيات المادية والمعنوية لهم .
- ١٠- على الجامعة الأخذ بعين الاعتبار الاهتمام بالكليات الإنسانية شأنها شأن الكليات العلمية من خلال توفير الإمكانيات المادية والمعنوية .

المصادر:

- ١- د. إبراهيم عصمت مطاوع ، د. أمينة أحمد حسن ، الوصول الإدارية للتربية ، ط١ ، مطبعة دار الشروق القاهرة ، ١٩٨٠ .
- ٢- أين منظور ن لسان العرب ، المحيط – المجلد ٢ ، بيروت ، دار المعارف ، ١٩٧٩ .
- ٣- د.أحمد الخطيب ، إدارة الجودة الشاملة – تطبيقات في الإدارة الجامعية ، مجلة اتحاد الجامعات العربية ، العدد ٣ ، عمان ٢٠٠٠ .
- ٤- أحمد سيد مصطفى ، ومحمد مصيلي ، برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي ، منشورات المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج ، قطر ، ٢٠٠٢ .
- ٥- د. جبر مجيد حميد ، طرق البحث الاجتماعي ، مطبعة جامعة الموصل ، الموصل ١٩٩١ .
- ٦- ديان بول ، وريك جرجير ، الجودة في العمل : دليلك الشخصي لتأسيس وتطبيق معايير الجودة الكلية ، ترجمة سامي حسن الفرس ، و ناصر محمد العديلي ، دار آفاق الإبداع العالمية ، الرياض ، ١٩٦٦ .
- ٧- رشا عباس عبود الربيعي ، أثر المتطلبات إدارة الجودة الشاملة في أبعاد جودة الخدمة المصرفية ، دراسة تطبيقية في مصرف الرشيد ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة القادسية ، كلية الإدارة والاقتصاد ، ٢٠٠٥ .
- ٨- صالح ناصر عليمات ، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية (التطبيق ومقترحات التطوير) ، ط١ ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٤ .
- ٩- ظاهر رجب قدار ، المدخل إلى إدارة الجودة الشاملة والأيزو ٩٠٠٠ ، ط١ ، دار الحصاد ، دمشق ، ١٩٨٨ .
- ١٠- د. عبد الباسط محمد حسن ، أصول البحث العلمي ، ط١ ، مكتبة وهبة ، القاهرة ، ١٩٧٧ .
- ١١- عبد الحكم أحمد الخزاعي ، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين : تحسين الأداء ، ج٣ ، مكتبة ابن سينا ، القاهرة ، ١٩٩٩ .
- ١٢- د. عبد الله فلاح ، ود.عائش موسى ، الإحصاء التربوي ، ط١ ، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٦ .
- ١٣- علاء دهم الحمد ، أثر الأنماط القيادية في تحقيق إدارة الجودة الشاملة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الكوفة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، ٢٠٠٦ .
- ١٤- عمر وصفي العقلي ، المنهجية المتكاملة لأداء الجودة الشاملة ، دار وائل ، عمان ٢٠٠١ .
- ١٥- عمر وصفي العقلي ، مدخل إلى المنهجية المتكاملة لأداء الجودة الشاملة ، دار وائل ، عمان ٢٠٠٢ .
- ١٦- د. فتحي درويش محمد عشبة ، الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري ، دراسة تحليلية ، مجلة اتحاد الجامعات العربية ، العدد ٣١ ، عمان ، ٢٠٠٠ .
- ١٧- د. فؤاد زكريا ، ضبط الجودة وحماية المستهلك ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٥ .
- ١٨- د. محسن علي عطية ، الجودة الشاملة والجديد في التدريس ، ط١ ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٩ .
- ١٩- د. محمد عبد الرزاق إبراهيم ، منظومة تكوين العلم في ضوء معايير الجودة الشاملة ، ط٢ ، دار الفكر ، عمان ، ٢٠٠٧ .
- ٢٠- د. محمد علي محمد ، طرق البحث الاجتماعي ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، ١٩٨٣ .
- ٢١- د. محمد عوض الترتوري ، و د. أغادير عرفات جوبحان ، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات ، ط٢ ، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، ٢٠٠٩ .
- ٢٢- ناهده عبد الكريم ، مقدمة في تصميم البحوث الاجتماعية ، مطبعة المعارف ، بغداد ، ١٩٨١ .