الجودة الشاملة في الكلية التربوية المفتوحة من وجهة نظر التدريسيين والموظفين

أ. م. د. أسامة حميد الصوفي م. د. محسن صالح الزهيري
الكلية التربوية المفتوحة

الملخص:

يهدف البحث الحالي إلى: معرفة مستوى الجودة الشاملة في الكلية التربوية المفتوحة من وجهة نظر العاملين ومعرفة الفروق في الجودة الشاملة بين الذكور والإناث.

تكون مقياس الجودة من 48 فقرة . وجرى التحقق من صدق وثبات المقياس، وتكونت عينة البحث من (60) فردا. أظهرت النتائج أن مستوى الجودة الشاملة كان عاليا كما لم تظهر فروق ذات دلالة بين الذكور والإناث في تقدير مستوى الجودة الشاملة.

مشكلة البحث :

في ظل عالمٍ متغير وسريع التطورات ازداد الاهتمام بأمور التربية والتعليم، وظهرت الدعوات إلى الإجادة الإدارية والتربوية وتحسينها أو ما يسمى بجودة التربية (Education Quality)، لاسيما في السنين الأخيرة، وذلك لانخفاض المستوى التعليمي والإداري وقصوره عن أداء مهماته، وتعالت أصوات الشكوى منه بسبب ضعف قدرته على الإيفاء بمتطلبات المجتمع الذي شهد تغييرات متسارعة في مختلف الحقول، الأمر الذي أوجد فجوة واسعة بين النظام الإداري التربوي والمجتمع واحتياجاته (بدح، 2003، ص2) كون جودة التعليم وضمان الجودة الشاملة للإدارة من الركائز الأساسية التي يستند إليها التعليم الجامعي. كما نال هذا الموضوع اهتماماً كبيراً، في دول العالم الغربي

خاصة، والعربي بشكل ملحوظ، ومن المعلوم أن العملية التربوية في عموم العراق مرت بظروف صعبة أدى ذلك إلى ضعف تقديمها للخدمات (حسان : 2006: 1) لذلك اقتضت الضرورة في البحث عن مدى تطبيق الجودة في الكلية التربوية المفتوحة كونها إحدى المؤسسات التعليمية الحديثة في العراق، وفي ضوء ما تقدم تحددت مشكلة البحث بالتساؤل عن مدى توافر الجودة الشاملة في الكلية التربوية المفتوحة من وجهة نظر التدريسيين والموظفين. وما الفروق بينهم في مستوى الجودة الشاملة في الكلية التربوية المفتوحة.

أهمية البحث:

تستمد أهمية البحث الحالي من أهمية الموضوع الذي تتناوله، وهو ضمان جودة التعليم، فالكليات هي مؤسسات خدمية تتخصص في إنتاج وتسويق مجموعة من الخدمات التعليمية والبحثية التي تعدّ إحدى الركائز الأساسية لتحقيق البناء السليم للمجتمعات. لذلك فإن نجاح الخدمات التي تقدمها، من خدمة التدريس، وخدمة المجتمع، وخدمة البحث العلمي، يتوقف على جودة الخدمات الإدارية وإمكانية تحقيقها إذا جرى إنتاجها وتقديمها بمستوى متميز من الجودة (البهواشي والربيعي، 2005: 100) ، وفي تطبيقها للنماذج والمبادئ التي يطرحها المهتمون في الجوانب الإدارية سعياً وراء تحقيق الاستثمار الأمثل للموارد المتاحة، وكانت بدايات تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في اليابان وأمريكا، وكان تطبيقها مقتصراً في البداية على القطاع الصناعي، أما الآن فأصبح تطبيقها على مؤسسات قطاع الخدمات أيضاً، وقد سعت المنظمات الخدماتية باستمرار للإفادة من تجربة القطاع الصناعي في هذا المجال.(Young,1997:17). ومن أبرز مميزات المجتمعات المتقدمة ومؤسساتها، ما يتوافر فيها من قدرات أو طاقات، وما يمتلكه الأفراد فيها من مهارات، ولاسيما المهارات الإدارية.(الخطيب، 2000 : 85) .

لذلك تأتي أهمية البحث من أهمية المؤسسة التربوية التعليمية المتمثلة بالكلية التربوية المفتوحة فهي من المؤسسات التربوية المهمة التي لها الأثر الإيجابي في تطور المجتمع وتقدمه، وتتطلب تنمية عملية إعداد الملاكات البشرية في الكلية وجود ملاكات إدارية وأكاديمية لها مواصفات الإدارة الناجحة، الذي ينعكس بدوره على الأداء وعلى المخرجات في هذه الكلية، ويعد الإداريون في الكلية من العناصر الرئيسة والفاعلة فيها، ما يلقى عليهم مسؤولية كبيرة تتطلب امتلاكهم مهارات إدارية تؤهلهم لأداء رسالتهم ورسالة الكلية. كما يعد موضوع جودة التعليم على قدر من الأهمية، إذ يؤثر في المجتمع بمؤسساته وأفراده كافة، وذلك لأن أرضاء حاجات المجتمع وتوقعاته من التعليم يتوقف في نهاية المطاف على جودة مستوى العاملين فيه وبرامجه وطلبته(سعيد،2001: 79).

وعليه يمكن أن تتبلور أهمية البحث بالآتي:

1-يعدّ البحث محاولة لتسليط الضوء على واقع الجودة الإدارية في الكلية التربوية المفتوحة، وذلك من خلال أهمية مدخل الجودة الإدارية كأسلوب في تحسين النظام الإداري وتطويره.

2-إبراز الحاجة الكبيرة إلى معرفة وتطبيق مفاهيم ضمان جودة التعليم في الكلية، وبيان الأدوات والأساليب التطبيقية لوضع هذه الأطر موضع التنفيذ.

3-الكشف عن جوانب القوة وجوانب الضعف في نظام التعليم في الكلية التربوية المفتوحة ضمن مدخل ضمان الجودة، وتقديم المقترحات التي تعزز نقاط القوة وتتغلب على نقاط الضعف باستعمال المدخل ذاته.

4-التعرف إلى أهمية ضمان جودة التعليم الجامعي كمدخل يقود إلى التبني الكامل والتطبيق الشامل لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة.

أهداف البحث:

يستهدف البحث الحالي التعرف إلى :

1. مستوى الجودة الشاملة في الكلية التربوية المفتوحة من وجهة نظر التدريسيين والموظفين .
2. الفروق في الجودة الشاملة بين التدريسيين والموظفين .

حدود البحث:

يتحدد البحث الحالي بالتدريسيين والموظفين الذين هم على الملاك في الكلية التربوية المفتوحة في بغداد للعام الدراسي 2012-2013

تحديد المصطلحات:

الجودة الشاملة:

1- تعريف دافيد (David 1994):

انها تحقيق أهداف ورغبات وحاجات المستفيدين باستمرار (David , 1994:18)

2- تعريف المنصور (1997):

صيغة من صيغ العمل التعاوني لأداء الإعمال، تعتمد على الإمكانيات المتاحة وتوحيد الجهود لتحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بصفه مستمرة من خلال فرق العمل (المنصور، 7:1997).

3- ويعرّفها عشيبة (2000):

جملة من المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوافر في جميع عناصر العملية الإنتاجية في المؤسسة سواء ما يتعلق بالمدخلات أم العمليات أم المخرجات، التي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته، ورغبات المستفيدين، وتتحقق من خلال الاستعمال الفاعل لجميع العناصر البشرية والمادية في المؤسسة. (عشيبة، 2000 :538)

4- ويعرفها عليمات(2004):

بأنها الإشارة إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج وفي العمليات والأنشطة التي بها تتحقق تلك المواصفات (عليمات ،2004:17)

أدبيات البحث:

أولاً : نشأة إدارة الجودة الشاملة ومراحل تطورها:

بدأت فكرة الجودة الشاملة على مستوى الأداء والإنتاج من قبل العالم الأمريكي "والتر شيوارت" (Waltr Sheuwrit) الذي أسفرت أبحاثه عن تطوير أداة لقياس الأداء والإنتاجية على نحو إحصائي، للتعرف إلى مدى انحراف الأداء والمنتج عن مبادئ الجودة المقبولة وعرفت فيما بعد " بدوائر رقابة الجودة" وتوصل فيما بعد إلى ابتكار عرف "بدورة شيوارت" ذات المراحل الثلاث وهي(المواصفة، الإنتاج، المراقبة) وتهدف هذه الدورة إلى زيادة جودة المنتج، وفيما بعد أكمل المشوار العالم الأمريكي "ديمنج" (Deming) إذ قام بتعديل دورة شيوارت بحيث أصبحت رباعية المراحل وتكونت من (الخطة و التنفيذ والدراسة والفعل) .

ثم انتشرت الفكرة بعد ذلك في شمال أمريكا ودول أوروبا الغربية، إلى أن أصبحت دوائر الجودة موضوع العصر، إذ تجسدت في نهج إداري حديث أطلق عليه "إدارة الجودة الشاملة" الذي نشأ من خلال تطوير مفهوم الإدارة القديم، ليتماشى مع التوجهات الحديثة التي تؤكد تحقيق الجودة العالية لكسب رضا المستفيد من مبدأ أن الجودة لا تقتصر على مجالاً معينا أو أكثر داخل المؤسسة، إن الجودة الشاملة ليس مفهوماً جديداً ،إلا أنه لم يظهر إلا في الآونة الأخيرة، ومن خلال رحلة التطوير في الفكر الإداري فيما يتعلق بالجودة يمكن أن نلاحظ تتابع المداخل المتطورة للجودة عبر تطورها لم تحدث في صورة هزات مفاجئة للفكر الإداري أو صورة طفرات ولكنها كانت من خلال تطور مستقر وثابت،وكان هذا التطور انعكاساً لسلسلة من الاكتشافات ترجع إلى القرن الماضي، فحركة الجودة الشاملة لم تكن فكراً مستقلاً عن المدارس العلمية السابقة للإدارة، بل استمدت جذورها منها بدءاً من ظهورها ومروراً بمدخل النظم والاحتمالات. (زين الدين،1996 :14).

ثانياً : مفهوم الجودة الشاملة:

إن الكلمة السحرية في مفهوم إدارة الجودة الشاملة هي الإدارة، فجودة الأداء أو الأداء الجيد لا يحدث عفوياً أو بالصدفة، بل إن هذه الجودة تتحقق فقط لأنها قد خطط لها من واقع وصميم عمل المؤسسة الفعلي ذاته، لذا فإنها تخترق وتنفذ إلى كل أوجه العمل في المؤسسة، وينبغي التأكيد على أن جوهر إدارة الجودة الشاملة هو القيادة وبمعنى أدق نوع القيادة، المطلوب لضمان أن كل فرد في المؤسسة يؤدي عمله بالأسلوب الذي يؤكد تحقيق كفاية عالية وراسخة في الأداء وضمان عملية التطوير المستمر (أحمد، 2003: 90) . في ضوء ما سبق أخذت المؤسسات التربوية الحديثة تولي مزيداً من الاهتمام بجودة العمليات الإدارية المصاحبة للخدمات التعليمية، ما أدى إلى تطبيق نظام الجودة الإدارية والذي أصبح أحد العناصر الأساسية للتنافس بين مؤسسات التعليم العالي، ما جعلها تسعى إلى تحسين وتطوير عملياتها الإدارية، لتقوية مركزها التنافسي بين المؤسسات لتحقيق ميزة تنافسية تخدم المستفيدين من داخل وخارج المؤسسات لكسب ثقتهم ونيل رضاهم. وحتى تتحقق الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية فهي تتطلب أن تكون جميع الأنشطة على وفق منطق الجودة الشاملة وعلى أن يتم العمل الصحيح بشكل صحيح من أول مرة. لذلك تعرف جودة الإدارة التعليمية بأنها: "جودة العملية الإدارية التي يمارسها كل مدير أو قائد في النظام التعليمي، وتتألف هذه العملية من عناصر أساسية هي التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة وتقويم الأداء، وكلما زادت جودة العملية الإدارية حسن استثمار الموارد المتاحة البشرية والمادية مثل: (المبنى، والمكتبة، والمعامل، والتجهيزات، والمالية، والمعلوماتية) حتى وان تواضع قدرها".(أحمد، 2003: 169) .

ويتبن أن جودة الإدارة التعليمية والجودة الإدارية مفهومان مترابطان ويعكس بعضها الآخر، وأن تطبيق الجودة الشاملة في العمليات الإدارية يرفع

من مستوى الجودة الإدارية في المؤسسات التعليمية.كما يرى المحيادي أن جودة الإدارة يمكن قياسها على وفق المعايير الآتية: (المحيادي، 2007: 158)

- وضوح رسالة وأهداف وسياسات الإدارة الجامعية.
- السعي لضمان استقلالية الإدارة والحرية في اتخاذ القرارات.
- وضوح الإجراءات وقواعد العمل.
- تحديد مستويات الإدارة وواجباتها وعلاقاتها بالإدارة العليا للجامعة.
- وضوح الرقابة واسترجاع المعلومات.
- وضوح إجراءات المساءلة داخل الكلية.
- التفاعل مع أفراد المجتمع والإفادة من إمكانياته.

كما تعدّ جودة الإدارة الجامعية من المعايير التي ينبغي توافرها في الكلية حتى تعتمد ويعترف بجودتها، ففي ضوء تغير مفهوم الإدارة ومحاولة الأخذ بمفهوم إدارة الجودة الشاملة، كان من الضروري تطوير إدارة الكلية بحيث تصبح قادرة على:

- تحقيق التواصل بين جميع أعضاء التنظيم رأسياً وأفقياً وبأقصر الطرق.
- اختصار العمليات الإدارية والمكتبية ما يوفر الوقت والجهد والتكاليف.
- تجنب الأخطاء قبل وقوعها ما يسهل تطبيق الجودة الشاملة.
- توفير نظام إلكتروني لتبادل البيانات والمعلومات.
- تعزيز روح المنافسة من أجل التحسين المستمر.
- تلبية احتياجات العاملين، والطلاب وأعضاء هيئة التدريس.
- تطبيق أسلوب الإدارة بالفريق.
- التحسين المستمر للعمليات الإدارية.
- رفع الروح المعنوية للعاملين.(مجاهد وبدير،2006: 165-166)

متطلبات تطبيق الجودة الإدارية في المؤسسات التعليمية

إن تطبيق الجودة يحتاج إلى وقت طويل لتغيير المفاهيم الأساسية للمؤسسة، إذ أن الأفراد يحتاجون إلى وقت لتفهم الجودة، وتفهم الأساليب الإدارية الحديثة، وذلك أمر طبيعي لأن التغيير ليس عملية سريعة، إلا أن هناك بعض المجالات يمكن تطبيق الجودة فيها، بطريقة أسرع وبكفاية أعلى، ويؤدي الاستيعاب الجيد لمبدأ الإدارية والاقتناع به إلى التوصل إلى أعلى مستويات الأداء، وإنجاز العمل على أفضل وجه، ويمكن تطبيق الجودة الإدارية بما يأتي:

- الإخلاص والإتقان في أداء العمل.
- الاستمرارية في تحسين الإجراءات.
- الاقتناع بالأسلوب الإداري الحديث.
- تحديد المتغيرات وكيفية التحكم فيها ومعرفة المعايير المطلوبة.
- متابعة الإجراءات ومراقبة الإنجاز في جميع المراحل ومراجعته لتصحيح أخطاء مباشرة.
- اتباع أسلوب إدارة منع حدوث الأخطاء للسيطرة على السلبيات ومنع حدوثها (الإدارة الوقائية) أي لا ننتظر وقوع الخطأ ثم نعمل على تصحيحه، ولكن نعمل على منع وقوع الأخطاء (تجنب الأخطاء قبل وقوعها).
- أن يكون الأداء غير خاضع لرد الفعل بل يكون إنجاز العمل الصحيح من المرة الأولى.
- تحقيق أهداف المؤسسة من خلال التعاون والعمل الجماعي.
- التركيز والاهتمام بالكيف وليس بالكم.
- الأخذ بأسلوب التطوير وتشجيع الابتكار.

في ضوء ما سبق يرى الباحثان أن تطبيق الجودة الإدارية في الإدارة الجامعية يرجع لبعض الشواهد السلبية في الأداء مثل انخفاض جودة الأداء وكثرة الشكاوى من الموظفين والمستفيدين، وتعدد أشكال الرقابة، ما يؤدي إلى

ضرورة تطبيق الجودة الإدارية في المؤسسة للاقتناع بالأسلوب الإداري الحديث، وإزالة الحواجز بين الأقسام للعمل بروح الفريق والأخذ بأسلوب التطوير والتحسين وغيرها من الأساليب للوصول إلى أعلى مستويات الأداء من خلال الإتقان والإخلاص في أداء العمل والتركيز والاهتمام بالكيف وليس بالكم. كما أن تطبيق الجودة الإدارية في المؤسسات التربوية يتطلب توفر توصيف دقيق لمهام كل موظف إداري يوضح الخطوات الإجرائية لتنفيذ المهمة، وإيجاد نظام إلكتروني للأعمال الإدارية . (الكعكي، 2007: 133-135)

مزايا تطبيق الجودة الإدارية في المؤسسات التربوية:

إن تطبيق الجودة يحتاج إلى وقت طويل لتغيير المفاهيم الأساسية للمؤسسة، إذ إن الأفراد يحتاجون إلى وقت لتفهم الجودة، وتفهم الأساليب الإدارية الحديثة وذلك أمر طبيعي لأن التغيير ليس عملية سريعة، إلا أن هناك بعض المجالات يمكن تطبيق الجودة فيها بطريقة أسرع، وبكفاية أعلى، إذ يؤدي الاستيعاب الجيد لمبدأ الجودة الإدارية والاقتناع به إلى التوصل إلى أعلى مستويات الأداء وإنجاز العمل على أفضل وجه، ويحدد عرقسوس بعض مزايا تطبيق الجودة الإدارية في المؤسسة:

- عدم إهدار الجهد والوقت والمال والمواد وتقادي التأثيرات السلبية.
- أداء العمل بكفاية عالية على وفق المعدلات والمعايير المطلوبة.
- إنجاز العمل بطريقة أفضل وتلافي الأخطاء.
- تعزيز الثقة بين المؤسسة والعملاء وبين الأفراد أنفسهم داخل المؤسسة.
- ضمان استمرار تقديم مستوى متميز من الخدمة أو المنتج لكسب رضا العملاء.
- تقليل نسبة الجهد الضائع والذي يقدره المختصون بنحو (30%) في كل أجراء أو عمل.
-تجنب إعادة العمل بأدائه بطريقة صحيحة من البداية.(عرقسوس، 1993: 65-67)

مجالات الجودة الإدارية في المؤسسات التربوية:

المجال الأول: القيادة الإدارية:

إن إدارة الجودة الشاملة تتطلب قيادة قوية على المستويات، وإن إذكاء روح الفرد للأداء الأفضل يتطلب من القادة القادرين على معرفة ما يجب عمله ولماذا؟، كما أن سياسة الجودة الشاملة تتطلب قيادة قادرة على توجيه الأفراد باتجاه تحقيق بصائرهم المتألقة وليس هناك من جامعة أو مؤسسة أحرزت تقدماً ضمن مفهوم إدارة الجودة الشاملة دون قيادة ذات قدرة إدارية عالية.(الخطيب وآخرون،2006: 189)

المجال الثاني: التخطيط الإستراتيجي للجودة:

يعدّ التخطيط الإستراتيجي جزءاً من نظام إدارة الجودة الشاملة الذي يساعد المنظمة على تخطيط الإجراءات التنفيذية التي تقوم بها المنظمة بهدف تحقيق كسر الحاجز المعرفي والتكنولوجي، فضلاً عن تخطيط بناء الجدارات التي تحقق للمنظمة الميزة التنافسية في عالم الأعمال. (العلي، 2008: 97)

ويعرف التخطيط الاستراتيجي بأنه: "منهج نظامي يستشرف آفاق المستقبليات التربوية والمحتملة والممكنة، ويستعد لمواجهتها بتشخيص الإمكانات المتاحة والمتوقعة وتصميم الاستراتيجيات البديلة واتخاذ قرارات عقلانية بشأن تنفيذها ومتابعة هذا التنفيذ".(حسين، 2002: 169).

المجال الثالث: ثقافة الجودة الإدارية:

تشير ثقافة الجودة في تحليلها النهائي إلى "مجموعة القيم والمعتقدات والاتجاهات والاستراتيجيات التي تغرسها الإدارة العليا في نفوس العاملين بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم"، وبديهي أن مثل هذه القيم إذا انتشر بها العاملون فإنها تصبح ثقافة تنظيمية ملزمة لكل أعضاء الجماعة وتلقينها لكل عضو جديد بوصفها الأسلوب الأمثل للتعامل مع المشكلات التي تواجه المؤسسة في عمليات التكليف الخارجي والتكامل الداخلي، وعليه يصبح من

المهم خلق ثقافة الجودة في المؤسسات التربوية والتعليمية على نحو يدعم تحويل معتقدات ورسالة المؤسسات إلى قواعد سلوك ونظم ومعايير أداء وأنماط إدارة تقود نظم التعليم نحو الجودة الشاملة والتحسين المستمر. (زاهر، 2005: 236)

كما تعد ثقافة الجودة بأنها: "الطريقة التي تؤدي بها الأعمال من حولنا ويشعر فيها الأفراد بحرية المشاركة بأفكارهم في حل المشكلات واتخاذ القرار وعدّ هذه الأفكار بمثابة قواعد تحكم قيمهم وسلوكياتهم في أثناء تأديتهم لأعمالهم" (الأغبري،2005: 164).

المجال الرابع: إدارة الموارد البشرية:

إن العنصر البشري ثروة، وأغلى ما تملكه الجامعات فهو الوسيلة الأولى لتحقيق الجودة والتميز، وعن طريقه يتحقق الرضا والسعادة لدى المستفيدين من الطلبة وأولياء الأمور والمجتمع المحلي، وللوصول إلى تفوق الجامعة الناجحة وتميزها، لابد من التركيز على تطوير الموارد البشرية وتنميتها بوصفها الركيزة الأساسية لخلق التميز، وتمكينها من المنافسة في هذا العالم المتغير.(بدح،2006: 60) .

المجال الخامس: نظم المعلومات الإدارية:

ويقصد بنظم المعلومات: "الأرقام والحقائق التي تساعد الإدارة على تصور ما يحيط بها من مواقف، وتفسير ما يحدث من مظاهر وإحداث وصولاً إلى التنبؤ الدقيق لما يمكن أن يقع في المستقبل"، ولذلك تعد من أهم الإدارات التي تلقى اهتماماً خاصاً نظراً للمهام المنوطة بها والتي تعدّ المحرك الأساسي لجميع أعمال الجامعة(الخطيب ومعايعة،2006: 96).

ويمكن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في نظم المعلومات من أجل إدخال ثقافة التحسين المستمر للخدمة في المؤسسة، وإن هذه التحسينات سوف تتوازن مع زيادة الإنتاجية المرتبطة بمعايير الجودة المطلوب التوصل إليها، من خلال ما يلي:

- الاعتراف بالحاجة لتحسين الخدمات أو المنتجات المعلوماتية.
- تلبية المتطلبات بالتركيز على المستفيدين من المستخدمين أو العملاء الحاليين والمتوقعين.
- تحرير العمل من الأخطاء والمشكلات.
- الإدارة عن طريق الوقاية من القصور.
- قياس أداء العمليات والوظائف بمرفق المعلومات.
- تطبيق عمليات حل المشكلات والأفعال التصحيحية.
- الحصول على مساندة والتزام إدارة مرفق المعلومات، بمنهج إدارة الجودة الشاملة.(Mehrotra,2005: 209)

المجال السادس: رضا المستفيد:

تركز إدارة الجودة الشاملة على تحقيق رضا المستفيد بوصفه أساس الجودة، ويتطلب الأمر التحديد المسبق لمن هو المستفيد؟ وما هي احتياجاته؟ حتى يمكن تصميم المنتج الذي يلبي هذه الاحتياجات، وللقيام بذلك هناك خطوات عدّة ينبغي إتباعها وهي:

- التعرف إلى المستفيدين.
- ترجمة الاحتياجات إلى معايير جودة المخرجات.
- تصميم العمليات الموصلة لإنتاج مخرجات تستوفي شرط المعايير المذكورة.
- تنفيذ العمليات مع مراقبة ومتابعة مسارات التنفيذ.
- تقويم الخطوات السابقة مع التدخل الفوري لتصحيح أي عيوب أو خلل يظهر في التنفيذ.(مجيد وزيادات، 2007: 179)

ويجب على إدارة الجامعة العمل على تحقيق رضا العميل المباشر وهو الطالب والعملاء غير المباشرين وهم: منظمات الأعمال، وأصحاب الأعمال، والدولة ومقدمو المنح، إذ إن مستوى رضا العميل هو انعكاس لمستوى الجودة المحقق في الجامعة. (بدح،2007: 61)

مما سبق يرى الباحثان أن مستوى رضا المستفيد هو انعكاس لمستوى الجودة المحقق داخل المؤسسة من خلال الخدمات المقدمة، وحرص المؤسسة على الاستماع لمشكلات المستفيدين والعمل على معالجتها، ومدى حرصها على تقديم خدمات إدارية تتميز بالجودة العالية، ومشاركة المستفيدين في حل المشكلات بشكل جماعي من خلال الاهتمام برغباتهم وتوقعاتهم.

إجراءات البحث:

يتضمن هذا الفصل عرضاً للإجراءات التي قام بها الباحثان لتحديد مجتمع البحث وعينته وأعداد أدوات تتسم بالموضوعية والصدق والثبات، ومن ثم استعمال الوسائل الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات ومعالجتها

أولاً : مجتمع البحث:

يتألف مجتمع البحث الحالي من تدريسي وموظفي الكلية التربوية البالغ عددهم (181) منهم (101) إداري و(80) تدريسيا للعام الدراسي2012-2013

ثانياً : عينة البحث :

تتألف عينة البحث الحالي من من تدريسي وموظفي الكلية التربوية المفتوحة في مدينة بغداد وقد سحبت عينة بالطريقة العشوائية الطبقية من المجتمع الاصلي أذ بلغت العينة (60) تدريسياً وموظفاً من كلا الجنسين (الذكور - الأناث) وبنسبة 33 % من المجتمع الاصلي والجدول(1) يوضح ذلك

الجدول(1)

توزيع افراد عينة البحث وفقا للجنس

العينة	العدد		المجموع
	ذكور	إناث	
تدريسي	17	13	30
موظف	16	14	30
المجموع	33	27	60

ثالثاً: أداة البحث:

تحقيقا لأهداف البحث كان لابد من استعمال أداة لقياس الجودة الشاملة لكلية تربوية المفتوحة من التدريسيين والموظفيين فقد أعد الباحثان مقياس الجودة الشاملة وذلك من خلال الاطلاع على مجموعة من المقاييس ذات العلاقة وقد تكون من (48) فقرة و(5) بدائل ومن ثم أجريت عليه الخصائص السايكومترية وهي :

الصدق الظاهري للمقياس

يعد الصدق الظاهري المظهر العام للقياس وهو يشير إلى مايبدو من قدرة المقياس على قياس ما وضع من اجله. ولقد تم التأكد من هذا النوع من الصدق من خلال عرض فقرات المقياس (الجودة الشاملة) على مجموعة من المحكمين والخبراء في التربية وعلم النفس والبالغ عددهم (10) وقد اعتمدت النسبة الصدق 80% للإبقاء على الفقرات .

ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية:

وهي من أكثر الطرائق استعمالاً في البحوث النفسية، وتعتمد أساساً على تقسيم فقرات المقياس إلى قسمين، وحساب معامل الإرتباط بين إجابات الأفراد ومن هذه الطرائق تقسيم الاختبار إلى مجموعتين بحيث توضع الفقرات الفردية في قسم والزوجية في القسم الآخر.(الزوبعي وآخرون ،1981: 32). وقام الباحثان بحساب معامل الارتباط بين الدرجات ذات التسلسل الفردي والزوجي لأفراد عينة البحث والبالغة (60) تدريسياً وموظفاً إذ يمكن عد الارتباط عالياً إذا كان معامل الارتباط أكبر من (0,70) وضعيفاً إذا أقل من (0,40) ومتوسطاً بين (0,40-0,70) (عودة وملكاوي، 1992 : 479). وقد بلغ الثبات بالتجزئة النصفية (0,71) ولأجل حساب ثبات الإختبار بصورة كاملة لجأ الباحثان إلى استعمال معادلة سبيرمان براون لتصحيح معامل الارتباط فاصبح (0,83) وبهذا يعد المقياس ثابتاً.

التطبيق النهائي

بعد استكمال إجراءات المقياس والتأكد من صدقه وثباته. قام الباحثان بتطبيقه بصورته النهائية على عينة البحث والتي بلغت (60) تدريسياً وموظفاً موزعين بحسب الجنس والوظيفة من كلية التربوية المفتوحة في مدينة بغداد والجدول (1) يوضح ذلك وقد شرح الباحث لأفراد العينة تعليمات المقياس وطريقة الإجابة عليه وقد بلغت مدة الاستجابة على المقياس (30) دقيقة وقد استغرقت مدة التطبيق من 2013/5/15 ولغاية 28 / 2013/5

الوسائل الإحصائية استعمل الباحثان الحقيبة الإحصائية للتوصل لنتائج البحث.

عرض النتائج :

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج وتحليلها على وفق أهداف البحث الحالي وكما يأتي:

الهدف الأول: التعرف إلى مستوى الجودة الشاملة في الكلية التربوية المفتوحة من وجهة نظر تدريسيها وموظفيها

لغرض تحقيق هذا الهدف قام الباحثان باستخراج المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة على مقياس الجودة الشاملة البالغ (48) فقرة، وكان المتوسط الحسابي لعموم أفراد العينة (161,67) درجة وبانحراف معياري مقداره (14,57)، أما المتوسط الفرضي للمقياس (144) وباستعمال الاختبار التائي لعينة واحدة تبين أن القيمة المحسوبة بلغت (9,39)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بدرجة حرية (79) كما في الجدول (1)، وهذا يعني وجود الجودة الشاملة في الكلية التربوية المفتوحة، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن العاملين في الكلية التربوية المفتوحة لديهم إطلاع واسع على نظام إدارة الجودة الشاملة في المجال الإداري والإكاديمي من خلال الدورات التدريبية وورش العمل كما تتوفر لديهم المعرفة الكافية التي تمكنهم من التعامل مع هذا النظام بشكل إيجابي والذي يُعد من متطلبات العصر الحديث في إدارة المؤسسات.

جدول (2)

يوضح الجودة الشاملة في الكلية التربوية المفتوحة

العينة	متوسط العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	القيمة التائية		مستوى الدلالة	درجة الحرية
				المحسوبة	الجدولية		
60	161,67	14,57	144	9,39	2	0,05	79

الهدف الثاني : التعرف إلى دلالة الفروق في الجودة الشاملة بين التدريسيين والموظفين

ولغرض تحقيق هذا الهدف استخرج المتوسط الحسابي للتدريسيين والذي بلغ (163,97) وبانحراف معياري (12,37) والمتوسط الحسابي للموظفين بلغ (159,37) وانحرف معياري (16,77) ولمعرفة دلالة الفروق بين المتوسطين واستعمل الأختبار التائي لعينتين مستقلتين وقد بلغت القيمة التائية المحسوبة (1.21) وهي أصغر من الجدولية عند مستوى دلالة (2) ودرجة حرية ما يدل عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين التدريسيين والموظفين في الجودة الشاملة.

الجدول(3)

الاختبار التائي لدلالة الفرق بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي على مقياس الجودة الشاملة بين التدريسيين والموظفين

العينة	عدد	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	القيمة التائية		مستوى الدلالة	الدلالة الاحصائية
				محسوبة	الجدولية		
التدريسيين	30	163,97	12,37	1,21	2	0,05	غير دالة
الموظفين	30	159,37	16,77				

الاستنتاجات:

استناداً إلى النتائج التي توصل إليها البحث يمكن استخلاص الاستنتاجات الآتية:

1- إدراك تطبيق الجودة الشاملة في الكلية التربوية المفتوحة من خلال تلبية حاجات المستفيدين في تقديم خدمات ذات جودة عالية وكفاية للارتقاء بمستوى الخريجين وكسب ثقتهم.

2- يبدو أن القائمين والمسؤولين على الكلية التربوية المفتوحة يسعون إلى ترسيخ ثقافة الجودة بين العاملين لتحقيق مستوى عالٍ في الأداء الإداري والأكاديمي من خلال التوجيه والاهتمام بهم.

3- تسعى هذه الكلية من خلال تطبيق الجودة الشاملة إلى تحسين نوعية وكفاية الخدمات المقدمة للمستفيدين والاهتمام بزيادة خبرة العاملين ووضوح إجراءات العمل والتحسين المستمر للعمليات وتوفير المعلومات المحوسبة لمنع حدوث الأخطاء وتوفير متابعة فاعلة أثناء تنفيذها.

التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصل إليها البحث الحالي فإن الباحثين يوصيان بما يأتي:

1- العمل على تعميق وزيادة الوعي بمفهوم الجودة الشاملة لدى القيادات الإدارية والعاملين في مؤسسات وزارة التربية من خلال مشاركتهم في الدورات التدريبية وورش العمل والمؤتمرات وإطلاعهم على تجارب الجامعات العالمية والنجاح الذي حققته هذه الجامعات من خلال تطبيقها لنظام إدارة الجودة الشاملة في المجال الإداري.

2- عمل دليل يوضح الوصف الوظيفي لكل موظف وكيفية تنفيذ إجراءات العمل الإداري وتنمية المتابعة الذاتية واتقان العمل من المرة الأولى لدى الموظفين.

3- التركيز على رضا المستفيدين من العاملين والطلبة والمجتمع المحلي في تقديم الاقتراحات وحل المشكلات التي تواجههم على شكل أفراد وجماعات ما يؤدي إلى تحسين فاعلية الكلية وجودة أدائها.

4- وضع معايير للتدريسيين و للإداريين لقياس كفايتهم

المقترحات:

في ضوء نتائج البحث الحالي يقترح الباحثان ما يأتي:

1- إجراء دراسة تقويمية لتطبيق الجودة الإدارية في الكلية التربوية المفتوحة في مجالات (إدارة الموارد المادية والمالية والفنية) دراسة مقارنة.

2- إجراء دراسة مقارنة مع كلية اخرى في مدن العراق مثل البصرة والأنبار

المصادر العربية

- بدح، احمد (2007)، درجة إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد المتخصص(4)، عمان.
- الترتوري ، محمد عوض وجويحات ، أغادير (2006) ، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، الأردن ــ عمّان .
- الخطيب، أحمد (2000)، إدارة الجودة الشاملة، تطبيقات في الإدارة الجامعية، بحث مقدم للمؤتمر العلمي المصاحب للدورة 33 لمجلس اتحاد الجامعات العربية، الجامعة اللبنانية، بيروت.
- درباس، احمد سعيد (1994)، إدارة الجودة الكلية- مفهومها وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الإفادة منها في القطاع التعليمي السعودي، مجلة رسالة الخليج العربي، العدد (50)، الرياض.
- زين الدين، فريد (1996)، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، دار الفكر للنشر والطباعة، القاهرة.
- سعيد، هديل كاظم (2001) ، إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ، دراسة استطلاعية لعينة من أساتذة وطلبة كليتي الإدارة والاقتصاد جامعتي بغداد والمستنصرية دراسة مقارنة، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ــ جامعة بغداد .
- الطائي، يوسف حجيم واخرون (2008)، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الوراق للنشر والتوزيع، عمان.
- عقيلي، عمر وصفي (2001)، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل، عمان.
- عرقسوس، أيمن (1993)، الجودة الإدارية، ط1، مطابع مراد، مكة المكرمة.
- العساف، صالح بن حمد (1984)، المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، ط1، الرياض-السعودية.
- عليمات، صالح (2004)، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، التطبيقي ومقترحات التطوير، ط1، دار الشروق، عمان.
- العمري، هاني (2004)، منهجية إدارة الجودة الإستراتيجية: التحول العلمي الحديث في بناء الجود التنافسية، المؤتمر الوطني الأول للجودة، الرياض، المملكة العربية السعودية.

- القزاز، إسماعيل إبراهيم وآخرون (2001)، متطلبات التطبيق العملي لمواصفة ISO 9001 – 2000 لنظام الجودة ، مكتب الأشقر للطباعة، بغداد.
- معمار، صلاح صالح درويش (2008)، مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة في التدريب التربوي "دراسة من وجهة نظر مشرفي التدريب والمشرفين المتعاونين بمنطقة المدينة المنورة" متطلب تكميلي لنيل درجة الدكتوراه في التنمية البشرية، كلية إدارة الإعمال جامعة كولمبوس الأمريكية.
- المليص ، سعيد بن محمد (2003) ، معايير ضبط الجودة ، الخطة المشتركة لتطوير مناهج التعليم، مكتب التربية العربي لدول الخليج العربي ، الرياض.
- البهواشي، السيد، وسعيد الربيعي(2005)، ضمان الجودة في التعليم العالي "مفهومها ومبادئها- تجارب عالمية"، ط1، عالم الكتب، القاهرة.
- مركز العراق للدراسات الاستراتيجية (2007)، مؤتمر إصلاح النظام التربوي والتعليمي في البلاد، المنعقد في جامعة بغداد للمدة من 20-22 نيسان.
- ملحم، سامي محمد (2000)، القياس والتقويم في التربية وعلم النفس، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان-الأردن.
- النبوي، أمين (1995)، إدارة الجودة الشاملة مدخل لفعالية إدارة التغيير التربوي على المستوى المدرسي لجمهورية مصر العربية، المؤتمر السنوي الثامن للجمعية المصرية العربية المقارنة والإدارة التعليمية، إدارة التغيير في التربية والإدارة التعليمية، إدارة التغيير في التربية وإدارته في الوطن العربي
- الهلالي، الشربيني(1998)، الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والجامعي (رؤية مقترحة)، مجلة كلية التربية بالمنصورة.
- اليونسكو (1996)، قسم السياسات التربوية والتخطيط، المواد التدريبية في الإدارة التربوية على المستوى المحلي، مكتب التربية العربية لدول الخليج العربي، الرياض-السعودية.

المصادر الأجنبية:

- Seymour, P, T, (1991) Total Quality Management in Higher
- Education, article Assessmekt research Techinical– .U.S.A
- Young, S,.(1997) Total Quality Portfolio: The Senior
- Unesco (1998), Higher Education in The Twenty, First Century Vision Action Arab 2-March Esawn of rrist Century.
- xecutive Guide to Implementing Quality, Strategic Direction Publisher, Vol.

Summary

The current research aims to: Know level of Total Quality at open education from the viewpoint of the staff and to know differences in Total Quality between mail and female .

Scale of Total Quality content 48 items .Validity and reliability were verified . The sample content (60) person .The results showed that the level of Total Quality was high .they were no significant differences between mail and female in appreciation of the level of Total Quality.