

إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة كربلاء دراسة تطبيقية

م.م رشا عباس عبود
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة كربلاء

م.م سحر عباس حسين
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة كربلاء

المستخلص

شهد التعليم العالي في العقود الأخيرة تحولاً جذرياً في أساليب وأنماط التعليم، استجابة منه لجملة من التحديات تمثلت في تطور تقنيات التعليم وزيادة الإقبال عليه فضلاً عن الانفجار المعرفي. الأمر الذي تطلب جهوداً عاليةً لمواجهة هذه التحديات. كان أهمها إدارة الجودة الشاملة بعدّها إحدى الركائز الأساسية لأتموج الإدارة الجديدة التي تولد لمسايرة المتغيرات الدولية والمحلية. لذا يهدف هذا البحث إلى دراسة إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة تعليمية (جامعة كربلاء)، والوقوف على واقع الحال في هذه المؤسسة في أربعة مباحث إذ تناول الأول منهجية الدراسة والثاني التآطيرات النظرية للبحث، في حين خصص الثالث للجانب التحليلي. بينما كان المبحث الرابع يضم الاستنتاجات والتوصيات التي توصل إليها البحث.

المقدمة

تعد إدارة الجودة الشاملة صيحة من صيحات العصر العلمية والتي نالت اهتماماً كبيراً من قبل مديري المنظمات الإنتاجية والخدمية كحد سواء، فضلاً عن الباحثين والاكاديميين كأسلوب إداري متطور في عصرنا الحالي، ويعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة (T.Q.M) فلسفة متقدمة في مجال الإدارة تعتمد على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة والنابعة عن حالة المزج بين الأساليب الإدارية والمبادرات الابتكارية من ناحية، والمهارات الفنية من ناحية أخرى. من اجل النهوض بمستويات الأداء بشكل فاعل وكفوء. إذ ظهرت (T.Q.M) في الثمانينات من القرن الماضي كفلسفة إدارية في المجال الصناعي، وفي التسعينات في المجال التعليمي. ومن الجدير بالذكر أن (T.Q.M) تعريفات متعددة تشمل جوانب مختلفة باختلاف وجهات نظر كتابها والمجال الذي تطبق فيه، وسيتم تناول البعض منها، إلا أن الباحثين ستركز على إدارة الجودة الشاملة في التعليم بعدّها محور هذا البحث.

المبحث الأول

منهجية البحث:

1-مشكلة البحث:

أحدث التطور العلمي والتكنولوجي الذي يشهده العالم في مطلع القرن الحالي العديد من التغيرات الجذرية في حياة الشعوب وطرق الاتصال والعمل . ومازال هذا التطور يعدو بخطوات واسعة بسبب التطورات الكبيرة في مجال الحاسوب وشبكات الاتصال . وأمام هذه التغيرات والتحديات يقع على عاتق المؤسسات التعليمية (الكليات والجامعات) مسؤولية الاستمرار بالعملية التعليمية والاطمئنان على تطويرها وقدرتها على مواجهة التحديات العالمية والإقليمية والداخلية من خلال تبني فلسفة T.Q.M في عملياتها ،ومن هنا جاءت مشكلة البحث والمتمثلة في :

- أ- ضعف وعي إدارات الجامعات بأهمية تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في عملياتها .
- ب- عدم تبني الجامعات لبرنامج متكامل لإدارة الجودة الشاملة .

2-أهداف البحث

يهدف البحث إلى التعرف على ما يأتي :

- أ-تسليط الضوء على أهمية إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية .
- ب-معرفة مدى تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية .
- ج- التوصية بمجموعة من المقترحات التي تساعد المؤسسات التعليمية في تطوير أساليب الإدارة فيها .
- د- تشجيع المؤسسات التعليمية على تبني وتطبيق برامج T.Q.M .

3-فرضية البحث :

يمكن تلخيص فرضية البحث بما يأتي :

- تتوافر متطلبات إدارة الجودة الشاملة في جامعة كربلاء .
- توجد إمكانية لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في عمليات الجامعة.

4-أسلوب جمع البيانات :

تم الاعتماد على المصادر العربية والأجنبية و شبكة الانترنت للحصول على المعلومات المتعلقة بالجانب النظري للبحث ..أما الجانب العملي فقد اعتمدت استمارة الاستبيان (انظر الملحق 1) والتي تم تصميمها من قبل الباحثين بما يلائم البيئة العراقية و المنظمة المبحوثة.

5- اختبارات استمارة الاستبيان:

أ-الصدق: ويعني أن تكون أداة القياس مناسبة للغرض الذي وضعت من اجله. وقد تم التحقق من الصدق الظاهري من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين في قسمي الإدارة

والإحصاء . أما فيما يخص صدق المحتوى فقد تم ترتيب فقرات الاستبانة تصاعديا واختير 27% من أعلى الدرجات و 27% من أدناها ، وفي ضوء ذلك تم حساب الفروق بين المجموعتين ، إذ وجد أن هنالك فروقا معنوية بينها بمستوى دلالة (0.05) وكانت قيمة T المحسوبة (7.82) مقارنة بقيمة T الجدولة والبالغة (1.98).

ب- ثبات الاستبانة : ويعني إن مقياس الاستبانة يعطي النتائج نفسها (تقريبا) عند إعادة تطبيقها على نفس مجتمع الدراسة مرة أخرى . (رشيد ،2000،537) وقد استخدم مقياس (الفاكرومباخ) إذ كانت قيمة ألفا (0.98) ، وهذا يعني أن الاستمارة ذات ثبات عالي .

6- حدود البحث

أ- الحدود المكانية : تم إجراء البحث في جامعة كربلاء .

ب- الحدود الزمانية : تم إجراء البحث خلال المدة 2007/4/20 إلى 2007/12/20.

7- عينة البحث

تم توزيع استمارة الاستبيان على (84) تدريسياً في جامعة كربلاء كعينة للبحث أي ما يمثل (15 %) من مجموع تدريسي الجامعة . وقد شملت العينة التدريسيين فقط دون الطلبة ، كونهم الشريحة الأكثر اطلاعا على الموضوعات الحديثة ، ولأن الطلبة لا يمتلكون فكرة واضحة ودقيقة عن موضوع البحث ، فضلا عن ذلك فأن موضوع إدارة الجودة الشاملة يدرس لطلبة كلية الإدارة والاقتصاد و لمرحلة واحدة فقط والبحث يشمل الجامعة بكل كلياتها .

8- أدوات التحليل الإحصائي: تم استخدام الأساليب الإحصائية في أدناه بالاعتماد على نظام (Microsoft Excel) الإحصائي.

أ- الوسط الحسابي الموزون.

ب- الانحراف المعياري.

ج- شدة الإجابة.

د- معامل الاختلاف المعياري.

هـ- النسب المئوية .

المبحث الثاني

الإطار النظري

أولاً: مفهوم إدارة الجودة الشاملة (T.Q.M)

تعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها فلسفة تركز على أربعة مبادئ هي التركيز على الزبون ، وضع مقاييس دقيقة للنشاطات ، تحسينات مستمرة ، وقوة تأثير وسيطرة على الأفراد , noori&Radford (638 :1995) أو هي الطريقة التي تستطيع من خلالها المنظمة تحسين الأداء بشكل مستمر في مستويات العمل التشغيلي كافة وذلك بالاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية المتاحة. (حمود و فاخوري ، 2001 : 350)

ويرى (Russel&Taylor) أنها تعتمد على أساس التغطية الشاملة لجميع الأقسام في المنظمة بدءاً من المجهز وحتى تفاصيل العمليات التشغيلية في المنظمة من خلال التركيز على تلبية حاجات ورغبات زبائن المنظمة (Russel&Taylor,1998,82). أو مثلما يعرفها معهد الإدارة في لندن بأنها أسلوب للإدارة يعطي كل شخص في المؤسسة المسؤولية عن تقديم الجودة للعميل النهائي . (معهد الإدارة، 2001 : 41)

أما مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم فقد عرف على أنه : نظام تستخدمه المؤسسات التعليمية للسيطرة على العملية التعليمية لأنظمتها الفرعية المختلفة وتحسين مستويات الأداء التنظيمي فيها (الأنعمي ، 2007 : 2)، و عرفها البعض بأنها: أسلوب للإدارة مبني على مجموعة من المبادئ الإرشادية والتي تهدف إلى تقديم خدمات تعليمية مميزة للزبائن الداخليين (وهم الأفراد الذين يعملون داخل المؤسسة التعليمية) والزبائن الخارجيين (وهم أولياء الأمور ، والمجتمع، وسوق العمل) من خلال إيجاد بيئة ثقافية تنظيمية في المؤسسة .

(حتوش وآخرون ، 2007 : 2)

وأشار آخرون إلى أنها طريقة حياة جديدة داخل الجامعات والكليات تنظر إلى التنظيم الجامعي على انه سلسلة جودة مستمرة تبدأ من المنتج إلى المستهلك مارة بعمليات الإنتاج نفسها ، وهي شاملة لأنها تشمل كل جوانب العملية التعليمية . (عليمات ، 2004 : 98). أو هي ترجمة احتياجات وتوقعات (الدارسين) خريجي الجامعة كمنتجات لنظام التعليم في الجامعات إلى خصائص ومعايير محددة في الخريج ، تكون أساساً لتصميم برامج للتطوير المستمر .

(اللجنة الشعبية ، 2007)

واستناداً إلى ما تقدم يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم على أنها : أسلوب تطوير شامل ومستمر للأداء يشمل مجالات العمل التعليمي كافة وذلك فيما يتعلق بالمدخلات والعمليات و المخرجات التي من شأنها تحقيق الأهداف المطلوبة للفرد والمؤسسة التعليمية والمجتمع في ضوء الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة .

ثانياً :العوامل التي ساعدت على الاهتمام بـT.Q.M

إن من بين العوامل التي ساهمت في إبراز دور إدارة الجودة الشاملة .

(حتوش وآخرون ، 2007)

1- التغيرات الاقتصادية المصاحبة للانفجار العلمي والتكنولوجي الذي أدى إلى زيادة أهمية وقيمة المعرفة والمعلومات مقارنة بقيم عناصر الإنتاج التقليدي .

2- زيادة وسائل الاتصال والمعلوماتية والتي حولت العالم إلى قرية صغيرة .

3- الضغوط الاجتماعية الجديدة التي طرحتها ظروف العصر .

4- العولمة وهي نظام عالمي جديد يقوم على العقل الاليكتروني والثورة المعلوماتية القائمة على المعلومات والإبداع التقني غير المحدود دون اعتبار للأنظمة والحضارات والثقافات والقيم والحدود الجغرافية والسياسية القائمة في العالم . (هرmez ، 2000 ، 59)

ثالثاً: أهداف إدارة الجودة الشاملة (T.Q.M)

إنّ الهدف الأساس لـ(T.Q.M) هو تحسين جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها المؤسسات

التعليمية للزبائن . ولتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم أهداف تتمثل بـ:

1- ضمان جودة الخدمات التعليمية المقدمة من حيث طريقة العمل ، الأداء ، والعاملين.

(Fitzgerald,2004:1)

2- الكشف عن نقاط الضعف ، والعمل على تلافيها مما يظهر نقاط القوة ، والتركيز عليها في العمل .

3- المساعدة في تخفيض الهدر في إمكانات المؤسسة التعليمية من حيث الجهد ، والوقت ، والموارد.

4- التحفيز على التميز وإظهار الإبداع ، والتميز بالمرونة والقدرة على التكيف ومواجهة التغيرات البيئية المتسارعة.

5- التشجيع على المشاركة في أنشطة المؤسسة التعليمية لأنها تأخذ بمبدأ العمل الجماعي .

(قداة ، 2007 : 12)

6- زيادة ولاء وانتماء ورضا الزبائن الداخليين والخارجيين ، من خلال ما تقدمه من خدمات تتلاءم مع احتياجاتهم ورغباتهم .

7- اتخاذ قرارات سليمة تعتمد على كمية كبيرة من البيانات و المعلومات نتيجة للدراسات الشاملة . (حتوش وآخرون ، 2007 : 3)

رابعاً: أهمية إدارة الجودة الشاملة

اكتسبت إدارة الجودة الشاملة أهمية كبيرة في الوقت الحاضر إذ أنها تعد واحدة من ابرز الإدارات في المنظمة من خلال تأثيرها وصلتها بكل من المستهلك (إشباع حاجاته)، والمنتج وقدرته على التميز في السوق من جهة ، و المجتمع من جهة أخرى ، وكذلك فقد أصبحت أساساً للاتصالات التجارية بين الدول وهي التي تقرر نجاح أو فشل المنظمات الإنتاجية والخدمية في العالم ، فضلاً

عن أنها تعمل على رفع مستوى الأداء وتخفيض التكاليف وتحسين وتطوير إجراءات و أساليب العمل. (اللوزي، 1999: 243)

ولذلك لابد من إدارتها بطريقة فعالة ، فالدراسات التي أجريت على الشركات الأمريكية متوسطة الحجم أوضحت أن (43) شركة من كل (45) شركة تضاعف حجمها خلال خمس سنوات بسبب اهتمام مؤسسيها بإدارة الجودة الشاملة ، كما أن الـ T.Q.M تعمل على تحسين سمعة المنظمة في نظر العملاء والعاملين ، وتنمية الشعور بوحدة المجموعة وعمل الفريق والثقة المتبادلة بين الأفراد ، وزيادة ولاءهم للمنظمة . (عليما، 2004:29)

خامساً : مبادئ (مرتكزات) إدارة الجودة الشاملة

تعد المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة ذات أهمية كبيرة في إطار التطبيق العملي لها في مختلف المنظمات الإنسانية العاملة إذ أن هذه المبادئ من شأنها أن تشير إلى الحقائق الأساسية التي ينبغي أن يرتكن إليها عند الشروع باستخدام هذا الأسلوب تطبيقياً في مختلف المنظمات . ويمكن الإشارة إليها كآتي :

- 1-التزام الإدارة العليا : من خلال تعزيز ثقافة الجودة ، تعزيز وتطوير إمكانيات الموظفين والعاملين في أدائهم ، وتوفير رؤية إستراتيجية واضحة للمنظمة وأهدافها .
- 2-التحسين المستمر في الأداء من خلال تنميط وتوثيق الإجراءات ، و تعين فرق لتحديد العمليات التي تحتاج إلى تحسين ، و توثيق إجراءات التحسين ، و استخدام طرق التحليل وأدوات حل المشاكل .
- 3-التركيز على العميل : يعد العميل المحور الأساسي للأنشطة التي تتعلق بإدارة الجودة الشاملة.ويقصد بالعميل كلا من العميل الداخلي (ويمثل الأفراد العاملين في الوحدات التنظيمية المختلفة في المنظمة) والعميل الخارجي (ويمثل الفرد الذي تتمحور حوله الأنشطة كافة والجهود من أجل تحقيق رغباته وتحفيزه في اقتناء المنتج).
- 4-المشاركة والتحفيز : إطلاق الفعاليات وتشجيع الابتكار والإبداع وخلق برامج تطويرية وتحفيزية وزرع روح المشاركة والفريق الواحد يعد حالة أساسية لترصين البناء التنظيمي .
- 5نظام المعلومات والتغذية العكسية : إنَّ اتخاذ القرارات الصائبة يرتبط بشكل وثيق بتوفر البيانات والمعلومات الصحيحة والتي يوفرها نظام المعلومات والتغذية العكسية .
- 6-العلاقة بالموردين.
- 7-التركيز على إدارة القوى البشرية :إن توفر المهارات والكفاءات البشرية وتدريبها وتطويرها وتحفيزها يعد من الأولويات التي تقوم عليها إدارة الجودة الشاملة .
- 8-توكيد الجودة.
- 9-القرارات المبنية على الحقائق .

10-الوقاية من الأخطاء : يتطلب تطبيق نظام T.Q.M توفير وتحديد معايير ومقاييس للأداء تمكن العاملين من الرقابة الوقائية للانحرافات والأخطاء.

11-إدارة الجودة إستراتيجياً: اعتماد المنهج الإستراتيجي للتعامل مع الجودة.

12- المناخ التنظيمي: ويعني إعداد وتهيئة العاملين في المنظمة بمختلف مستوياتها إعداداً نفسياً لقبول وتبني مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ، إذ أن توفير المناخ التنظيمي الملائم يحقق لإدارة الجودة الشاملة نجاحاً ملحوظاً .

13- الإدارة العملية: إذ يتم التركيز من خلالها على تخطيط وتحسين الجودة .

14-تصميم المنتج .

سادساً : متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم

1- دعم الإدارة العليا : إن تطبيق T.Q.M يحتاج إلى دعم ومؤازرة الإدارة العليا لتحقيق الأهداف المرجوة.

2- التمهيد قبل التطبيق: خلق التوعية والقناعة لدى جميع العاملين في المؤسسة التعليمية لتعزيز الثقة بإدارة الجودة .

3- تحديد الإجراءات والتي تشمل (التوثيق والتسجيل ،تقديم المشورة ، تخطيط المناهج وتطويرها ،مواد التعليم ،اختيار وتعيين الموارد البشرية الأكاديمية و الإدارية وتطويرها) .

4-التدريب و التعليم : من أجل أن يتمكن العاملون على تنفيذ الإدارة الشاملة للجودة كجهد مستمر فانه يجب على المديرين أن يقوموا بتدريب كل فرد في المنظمة على وسائل إدارة الجودة الشاملة ، فبرامج الجودة تقدم وعياً وإدراكاً مكثفاً للجودة .

(التميمي ،1997: 587)

5- سياسة إشراك العاملين : إشراك جميع العاملين في جميع مجالات العمل و خاصة في اتخاذ القرارات و حل مشاكل العمل و عمليات التحسين .

6- القدرة على القيام بالعمل التصحيحي : ويشمل تصحيح ما تم إغفاله أو عملة بطريقة غير صحيحة.

(قداه ، 2007 : 10)

7- المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية : المحافظة على قضايا المجتمع والبيئة كجزء أساسي في فلسفة إدارة الجودة الشاملة .

8- نظام المعلومات و التغذية العكسية: يعد توفير نظام المعلومات و التغذية العكسية من الركائز المهمة والأساسية اللازمة لتطبيق T.Q.M .

سابعاً : معوقات تطبيق T.Q.M في التعليم

-عدم التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة.

-تبنى طرق وأساليب T.Q.M لا تتوافق مع خصوصية المؤسسة التعليمية.
 -عدم تقبل أساليب التطوير والتحسين المستمر ، ومقاومة التغيير خوفاً من كشف العيوب .
 (قداهه ، 2007 : 13)

الافتقار إلى التمويل المناسب لتطبيق إجراءات T.Q.M .
 -عدم انتقال برامج التدريب إلى مرحلة التطبيق . (اللجنة الشعبية ، 2007)
 -التركيز على أساليب معينة في T.Q.M وليس على النظام ككل ، أو تطبيقها على قسم من المؤسسة دون الأقسام الأخرى .
 -توقع نتائج فورية وليس على المدى الطويل .
 -عدم إشراك العاملين في تطبيق إجراءات إدارة الجودة الشاملة .

المبحث الثالث

الجانب التحليلي :-

يتضمن هذا المبحث الإطار العملي للبحث من خلال تحليل إجابات أفراد العينة والبالغ عددهم (84) فرداً أي بنسبة (15%) من مجتمع الدراسة ، إذ كان مستوى الإجابة (100%).
 أولاً :- وصف خصائص عينة البحث

أ- تتناول هذه الفقرة وصف أهم خصائص عينة البحث إذ يوضح الجدول (1) أن نسبة الذكور شكلت (62%) من أفراد العينة ، في حين كانت الإناث تشكل النسبة المتبقية والبالغة (38%). ونجد أن الفئة العمرية (30- أقل من 40) تشكل أعلى نسبة من أفراد العينة إذ بلغت (52.4%) ثم تلتها الفئة (40- أقل من 50) بنسبة (21.4%) ثم الفئة (أقل من 30) بالمرتبة الثالثة بنسبة (16.7%) ، وأخيراً الفئة (50 فأكثر) بنسبة (9.5%) . وكان لحملة شهادة الماجستير النسبة الأكبر بين أفراد العينة إذ بلغت نسبتهم (64.3%) في حين كان لحملة شهادة الدكتوراه نسبة (35.7%) ، وتباين أفراد العينة باللقب العلمي إذ حصل لقب (المدرس المساعد) على نسبة (57%) وجاء لقب (المدرس) بالمرتبة الثانية بنسبة (26%) ثم تلاه لقب (الأستاذ المساعد) بنسبة (14.3%) وأخيراً شكل لقب (الأستاذ) نسبة (2.4%) . وربما يعود سبب ارتفاع نسبة لقب المدرس المساعد لكون الجامعة المبحوثة هي إحدى الجامعات الفتية . أما فيما يخص سنوات الخدمة في التعليم العالي نجد أن الفئة (أقل من 5 سنوات) احتلت المرتبة الأولى بنسبة (40.5%) تلتها الفئة (5- أقل من 10) بنسبة (33%) ثم (10- أقل من 15) بنسبة (16.7%) وأخيراً الفئة (15- أقل من 20) بنسبة (9.5%) ، في حين لم تحقق الفئة (20 فأكثر) أي نسبة تذكر .

جدول (1) خصائص عينة الدراسة

حسب الجنس	
ذكر	أنثى

العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
52	62	32	38	الفئات العمرية			
أقل من 30							
30- أقل من 40		40- أقل من 50		أكثر من 50			
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
14	16.7	44	52.4	18	21.4	8	9.5
التحصيل العلمي (الشهادة)							
ماجستير				دكتوراه			
العدد	%	العدد	%				
54	64.3	30	35.7				
اللقب العلمي							
مدرس مساعد		مدرس		أستاذ مساعد		أستاذ	
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
48	57.1	22	26.2	12	14.3	2	2.4
سنوات الخدمة							
أقل من 5		5- أقل من 10		10- أقل من 15		15- أقل من 20	
أكثر من 20							
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
34	40.5	28	33.3	14	16.7	8	9.5
0	0	0	0	0	0	0	0

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

ب - يوضح الجدول (2) الدورات التدريبية التي اشترك فيها أفراد العينة و عدد المشتركين فيها ، ولعل الأمر الذي يلفت النظر هنا هو شحة هذه الدورات وأيضاً قلة عدد الأفراد الذين اشتركوا فيها ، إذ يتضح أن ما يقارب (2.4%) من أفراد العينة قد حصلوا على دورات تدريبية في مجال إدارة الجودة الشاملة . وكانت نسبة الذين اشتركوا بدورتين تدريبيتين يشكلون (1.2%) من العينة ، بينما النسبة المتبقية والبالغة (1.2%) أيضاً حصلت على ثلاث دورات تدريبية .

جدول (2) الدورات التدريبية التي اشترك فيها أفراد العينة والخاصة بـ T.Q.M

عدد الدورات	عدد المشتركين	النسبة %
1	0	00
2	1	1.2
3	1	1.2
4	0	00
مج	2	2.4

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

ج - يلخص الجدول (3) نتائج إجابات أفراد العينة بخصوص المؤتمرات والندوات التي شارك فيها أفراد العينة في مجال T.Q.M ، وتعتبر هذه النتائج عن الافتقار إلى هكذا نوع من المؤتمرات والندوات ، إذ كانت نسبة الذين اشتركوا منهم (4.8%) فقط . ولو نظرنا إلى النتائج الجزئية نجد أن (1%) تقريبا اشتركوا في ندوة واحدة أو مؤتمر واحد . وان (2.4%) من الأفراد قد اشتركوا في مؤتمرات . وأخيراً إن (1%) شاركوا في أربع مؤتمرات أو ندوات .

جدول (3) المؤتمرات والندوات التي اشترك فيها أفراد العينة والخاصة بـ T.Q.M

عدد المؤتمرات والندوات	عدد المشتركين	النسبة %
1	1	1.2
2	2	2.4
3	0	00
4	1	1.2
مج	4	4.8

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

ونلاحظ من أعلاه أن معظم أفراد العينة يفتقرون إلى الندوات والمؤتمرات الخاصة بإدارة الجودة الشاملة رغم أهمية هذا الموضوع ، كونه احد الموضوعات الأكثر حداثة في ميدان الإدارة ، وبما يوجب ضرورة التعامل مع هذه الحالة بجدية أكثر لزيادة الوعي بأهمية إدارة الجودة الشاملة من خلال إقامة مؤتمرات و ندوات خاصة بالجودة . وزج ملاكات الجامعة المختلفة بدورات تدريبية في هذا المجال .

ثانيا :- عرض و تحليل نتائج إجابات الأفراد بخصوص معايير الجودة

المحور الأول : المعايير المرتبطة بالطلبة

يوضح الجدول (4) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والمتوسط الموزون وشدة الإجابة والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف المعياري ، إذ يتفق (60.6%) من أفراد العينة على وجود معايير الجودة المرتبطة بالطلبة وقد حصل هذا المؤشر على وسط حسابي موزون مساو تقريبا للوسط الفرضي * بلغ (3.03) وبانحراف معياري (1.25) ومعامل اختلاف (41.35%)

$$* \text{الوسط الفرضي} = 1+2+3+4+5 / 5 = 3$$

وعند إرجاع هذا المؤشر إلى عناصره الأساسية نجد الآتي :

أ-يتفق (66.19%) من أفراد العينة أن قبول الطلبة في كليات الجامعة يتم بناء على المستوى العلمي وبعد خضوعهم لمقابلة شخصية مع لجنة متخصصة في كل كلية ، بينما كانت النسبة الباقية ترى غير ذلك ، وجاء هذا المتغير بوسط حسابي (3.31) وبانحراف معياري (1.31) ومعامل اختلاف (39.52%).

ب-يجد (63.33%) من الأفراد انه تراعى رغبة الطالب في اختيار القسم الذي سينسب عليه ، وقد حصل هذا المؤشر على وسط حسابي (3.17) وبانحراف معياري (1.28) ومعامل اختلاف (40.37%) في حين ترى النسبة المتبقية عكس ذلك، وقد يعود السبب في ذلك إلى إن معدل الطالب أدنى من المعدل المطلوب لدخول القسم العلمي الذي يرغب فيه.

ج - حصلت الفقرة (x3) والتي تنص على (يتمتع الطلبة بالدافعية والاستعداد العالي للتعلم والمعرفة) على اتفاق (57.62%) من أفراد العينة وذلك بوسط حسابي (2.88) وهو اقل من الوسط الفرضي وبانحراف معياري (1.01) ومعامل اختلاف (35.09%) وهذا يعني أن نصف أفراد العينة تقريبا ترى أن الدافعية لدى الطلبة غير متوفرة وان هناك أسبابا تقف وراء انخفاض الدافعية للتعلم إذ قد يرجع السبب في ذلك إلى الوضع الأمني الغير مستقر وعدم توفر فرص العمل بعد التخرج فضلاً عن الروتين في طرائق التدريس وغياب التطبيق العملي لأغلب المواد الدراسية .

د- هناك انخفاض في الوسط الحسابي الموزون للفقرة (x4) و قد بلغ (2.76) وبانحراف معياري (1.33) ومعامل اختلاف (48.2%) ، إذ بلغت شدة الإجابة لهذه الفقرة (55.24%

(وهذا يعني أن عدد الطلبة المتواجدين في الصف (القاعة الواحدة) كبير بحيث لا يتلاءم مع الأستاذ ، إذ أن اغلب القاعات الدراسية تضم أعداد طلاب يفوق قدرتها الاستيعابية مما يؤثر سلباً على الطرفين.

جدول رقم (4) التوزيع التكراري والنسب المئوية والمتوسط الموزون وشدة الإجابة ومعامل الانحراف والاختلاف المعياريين لإجابات عينة الدراسة بخصوص (المحور الأول)

معامل الاختلاف المعياري	انحراف معياري	شدة الإجابة %	متوسط موزون	%	لا اتفق بشدة	%	لا اتفق	%	محايد	%	اتفق	%	اتفق بشدة	ت
39.52	1.31	66.19	3.31	14.29	12	14.29	12	14.29	12	40.48	34	16.67	14	x1
40.37	1.28	63.33	3.17	11.90	10	23.81	20	14.29	12	35.71	30	14.29	12	x2
35.09	1.01	57.62	2.88	7.14	6	33.33	28	26.19	22	30.95	26	2.38	2	x3
48.22	1.33	55.24	2.76	19.05	16	30.95	26	19.05	16	16.67	14	14.29	12	x4
41.35	1.25	60.60	3.03		44		86		62		104		40	مج

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

المحور الثاني : المعايير المرتبطة بالهيئة التدريسية

يوضح الجدول (5) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والمتوسط الموزون وشدة الإجابة والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف المعياري لإجابات عينة الدراسة . إذ تفصح نتائج الجدول الأنف الذكر عن وسط حسابي أعلى من الوسط الفرضي باتجاه المحور بصورة عامة بلغ (3.71) درجة ، وبانحراف معياري (1.04) ومعامل اختلاف (28.16%) وبأهمية نسبية (74.17%) وهذا يدل على توفر هذه المعايير بنسبة جيدة ، وعند النظر إلى الفقرات الأساسية لهذا المحور نجد :-

أ- يرى (76.19%) من أفراد العينة انه يرتبط أعضاء الهيئة التدريسية بعلاقات طيبة مع الطلبة ، بوسط حسابي (3.81) وبانحراف معياري (0.74) ومعامل اختلاف (19.32%) .

ب- يجد (66.67%) من أفراد العينة انه يتم استخدام أساليب مختلفة في إلقاء المحاضرات ، بوسط حسابي (3.33) وبانحراف معياري (1.38) ومعامل اختلاف (41.48%) .

ج - هناك ارتفاع في الوسط الحسابي الموزون للفقرة (x3) إذ بلغ (4.07) وبانحراف معياري (0.67) ومعامل اختلاف (16.53%) وقد بلغت شدة الإجابة (81.43%) وهذا يعني أن الخطة الموضوعية للدرس واضحة ومفهومة بنسبة جيدة جدا .

د- (72.38%) من أفراد العينة يتفقون على أن الهيئة التدريسية تساهم في خدمة المجتمع المحلي بوسط حسابي (3.62) وبانحراف معياري (1.1) ومعامل اختلاف (3.03%) .

جدول رقم (5) التوزيع التكراري والنسب المئوية والمتوسط الموزون وشدة الإجابة ومعامل الانحراف والاختلاف

المعياريين لإجابات عينة الدراسة بخصوص (المحور الثاني)

معامل الاختلاف المعياري	انحراف معياري	شدة الإجابة %	متوسط موزون	%	لا اتفق بشدة	%	لا اتفق	%	محايد	%	اتفق	%	اتفق بشدة	ت
-------------------------	---------------	---------------	-------------	---	--------------	---	---------	---	-------	---	------	---	-----------	---

19.32	0.74	76.19	3.81	0.00	0	7.14	6	16.67	14	64.29	54	11.90	10	x6
41.48	1.38	66.67	3.33	7.14	6	33.33	28	7.14	6	23.81	20	28.57	24	x7
16.53	0.67	81.43	4.07	0.00	0	0.00	0	19.05	16	54.76	46	26.19	22	x8
30.30	1.10	72.38	3.62	7.14	6	7.14	6	21.43	18	45.24	38	19.05	16	x9
28.16	1.04	74.17	3.71		12		40		54		158		72	مج

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

المحور الثالث :

المعايير المرتبطة بالمقررات العلمية

فيما يخص المقررات العلمية فان نتائج تحليل إجاباتها يلخصها الجدول (6) إذ يشير إلى أن (64.05%) من أفراد العينة يتفقون على هذه المعايير في الجامعة بوسط حسابي (3.20) وبانحراف معياري (1.24) ومعامل اختلاف (38.69%) وعند إرجاع هذا المؤشر إلى عناصره الأساسية نجد ما يأتي :-

أ- يتفق (70.48%) من أفراد العينة على أن المناهج الدراسية تتمتع بالمرونة والشمولية وتستوعب التحديات العالمية والثورة المعرفية بوسط حسابي (3.51) وبانحراف معياري (1.06) ومعامل اختلاف (30%).

ب- بلغت نسبة اتفاق الأفراد على الفقرة (x2) من هذا المحور (66.19%) والتي تنص على انه يتم تحديث المناهج الدراسية بصورة مستمرة وبالشكل الذي يسهم في زيادة وعي الطلبة بوسط حسابي (3.31) وبانحراف معياري (1.25) ومعامل اختلاف (37.81%).

ج- هناك انخفاض في الوسط الحسابي الخاص بهذه الفقرة والتي تنص بتوفر المناهج الدراسية في المكتبات بما يتناسب مع عدد الطلبة في كل مرحلة . إذ بلغ (2.76) وبانحراف معياري (1.42) ومعامل اختلاف (51.39%) وبنسبة اتفاق (55%) من أفراد العينة .

د- يرى (64.29%) من أفراد العينة أن المناهج الدراسية تغطي المفردات العلمية اللازمة بوسط حسابي (3.21) وانحراف معياري (1.04) ومعامل اختلاف معياري (33.8%)

ومن أعلاه يتضح أنه تتوفر المعايير الخاصة بالمقررات العلمية بنسبة متوسطة وهي نتيجة لارتقي إلى مستوى الطموح ، إذ ينبغي إعادة النظر في السياسات المتبعة في توفير وتحديث المناهج العلمية في الجامعة والعمل على تشكيل لجان دائمة متخصصة مسئولة عن دراسة وتقدير أعداد وأنواع ومصادر المناهج العلمية الواجب توفيرها للجامعة بالشكل الذي يحقق أفضل نتائج للجامعة والطلبة على السواء .

جدول رقم(6) التوزيع التكراري والنسب المئوية والمتوسط الموزون وشدة الإجابة ومعامل الانحراف والاختلاف

المعياريين لإجابات عينة الدراسة بخصوص (المحور الثالث)

ت	اتفق بشدة %	اتفق %	محايد %	لا اتفق %	لا اتفق بشدة %	متوسط موزون	شدة الإجابة %	انحراف معياري	معامل الاختلاف المعياري %
x11	16	19.05	30	35.71	22	26.19	14	16.67	2

37.81	1.25	66.19	3.31	2.38	2	35.71	30	14.29	12	23.81	20	23.81	20	x12
51.39	1.42	55.24	2.76	14.29	12	50.00	42	2.38	2	11.90	10	21.43	18	x13
33.83	1.09	64.29	3.21	0.00	0	38.10	32	14.29	12	35.71	30	11.90	10	x14
38.69	1.24	64.05	3.20		16		118		48		90		64	مج

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

المحور الرابع :- معايير مرتبطة بالإدارة التعليمية

تشير معطيات الجدول (7) والخاصة بالتوزيعات التكرارية وقيم الوسط الحسابي وشدة الإجابة ومعاملي الانحراف والاختلاف المعياريين ، لفئات المحور الرابع أن ما يقارب (56%) من الأفراد المبحوثين يتفوقون على توفر هذه المعايير ، بينما النسبة المتبقية و البالغة (44%) يجدون عكس ذلك . وقد جاءت هذه الإجابات بوسط حسابي أدنى من الوسط الفرضي يبلغ (2.80) وبانحراف معياري (1.22) ومعامل اختلاف (43.45%) وعند إرجاع هذا المؤشر إلى العناصر الرئيسية المكونة له نجد ما يأتي :

أ-هناك انخفاض في الوسط الحسابي الموزون والخاص بالفقرة (x1) والتي تنص (تقوم إدارة الجامعة بنشر ثقافة الجودة في الكليات التابعة لها) إذ بلغ (2.71) وهو أدنى من الوسط الفرضي البالغ (3) وبانحراف معياري (1.15) ومعامل اختلاف (42.25%) . إذ جاءت نسبة اتفاق أفراد العينة (54%) فقط . ولعل السبب في انخفاض هذه النسبة يعزى إلى عدم وجود برامج خاصة بثقافة الجودة في كليات الجامعة .

ب- حصلت هذه الفقرة على اتفاق ما يقارب (52%) من الأفراد بوسط حسابي اقل من الوسط الفرضي بلغ (2.62) وبانحراف معياري (1.12) ومعامل اختلاف (42.70%) . مما يؤكد ضرورة أن توفر إدارة الجامعة فرق عمل من اجل تحسين الجودة داخل الجامعة والكليات التابعة لها .
ج- يتفق (64.29%) من الأفراد على أن الملاك الإداري والتدريسي في الجامعة تيم اختياره بناءً على معايير محددة، بوسط حسابي (3.21) وبانحراف معياري (1.27) ومعامل اختلاف معياري (39.5%) .

د- بلغت نسبة الأفراد الذين يتفوقون على ملاكات الجامعة يتم إشراكها في دورات تدريبية وتطويرية خاصة ببرامج الجودة ، ما يقارب (53%) فقط ، وقد حققت هذه الفقرة وسط حسابي أدنى من الوسط الفرضي بلغ (2.67) وبانحراف معياري (1.25) ومعامل اختلاف (47%)
ومن النتائج أعلاه يمكننا القول :إن على إدارة الجامعة السعي وبجدية لوضع الخطوات الصحيحة من اجل نشر ثقافة الجودة الشاملة في التعليم ، إذ أن النتائج أعلاه تبين وجود الأسس فقط ، لذا نحن بحاجة إلى خطوات أخرى أكثر عملية من اجل تحقيق نتائج أفضل .

جدول رقم(7) التوزيع التكراري والنسب المئوية والمتوسط الموزون وشدة الإجابة ومعاملي الانحراف والاختلاف

المعياريين لإجابات عينة الدراسة بخصوص (المحور الرابع)

ت	اتفق	%	اتفق	%	محايد	%	لا	%	لا	%	متوسط	شدة	انحراف	معامل
---	------	---	------	---	-------	---	----	---	----	---	-------	-----	--------	-------

الاختلاف المعياري %	معياري	الإجابة %	موزون		اتفق بشدة	اتفق						بشدة		
42.25	1.15	54.29	2.71	9.52	8	45.24	38	19.05	16	16.67	14	9.52	8	x16
42.70	1.12	52.38	2.62	11.90	10	45.24	38	19.05	16	16.67	14	7.14	6	x17
39.55	1.27	64.29	3.21	14.29	12	16.67	14	14.29	12	42.86	36	11.90	10	x18
47.05	1.25	53.33	2.67	16.67	14	38.10	32	19.05	16	14.29	12	11.90	10	x19
43.45	1.22	56.07	2.80		44		122		60		76		34	مج

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

المحور الخامس : معايير مرتبطة بالإمكانات المادية

يشير الجدول (8) إلى التحليل الإحصائي لإجابات عينة الدراسة ، إذ يتضمن التوزيع التكراري والأوساط الحسابية وشدة الإجابة والانحراف المعياري والاختلاف المعياري . ويبين الجدول أن هناك انخفاضاً في الوسط الحسابي الموزون العام لهذا المحور بلغ (2.76) وهو أدنى من الوسط الفرضي وبانحراف معياري (1.34) ومعامل اختلاف معياري (48.49%) وكانت نسبة الاتفاق (55%) فقط في حين كانت النسبة الباقية (45%) تجد أن المعايير الخاصة بهذا المحور غير متوفرة ، وعند النظر إلى الفقرات الأساسية نجد ما يأتي :

أ- إن (52.38%) فقط من أفراد العينة يجدون أن بنايات كليات الجامعة واسعة وجميلة وقادرة على استيعاب جميع الطلبة ، بوسط حسابي (2.62) أدنى من الوسط الفرضي وبانحراف معياري (1.32) ومعامل اختلاف (50.26%) ولعل هذا التباين في الإجابات يرجع إلى أن هناك كليات استحدثت منذ مدة قريبة وان بناياتها صممت حديثاً . فضلاً عن ذلك أن أعداد الطلبة المقبولين فيها ما تزال قليلة مقارنة بالكليات الأقدم عهداً .

ب- هناك انخفاض في الوسط الحسابي الموزون بلغ (2.88) ، وبانحراف معياري (1.26) ومعامل اختلاف (43.9%) ، إذ بلغت نسبة الاتفاق (57.6%) من أفراد العينة على أن النوادي والكافيتريات المتوفرة في الجامعة تتناسب مع عدد طلبة الجامعة .

ج - حصلت الفقرة (3x) والتي تنص على (توفر المستلزمات الضرورية في القاعات الدراسية مثل الإضاءة والتهوية و...) على اتفاق (60.95%) ، بوسط حسابي (3.05) وبانحراف معياري (1.35) ومعامل اختلاف (44.38%) .

د - حققت هذه الفقرة أدنى وسط حسابي موزون إذ بلغ (2.50) وبانحراف معياري (1.38) ومعامل اختلاف (55%) إذ يجد (50%) من أفراد العينة انه لا تتوفر للأساتذة حاسبات وخطوط انترنت بما يتناسب مع عددهم في كل كلية ، وهو أمر لابد من الوقوف عنده إذا ما أخذنا بنظر الاعتبار أن الحاسبة والانترنت أصبحا لغة العصر .

جدول رقم (8) التوزيع التكراري والنسب المئوية والمتوسط الموزون وشدة الإجابة ومعامل الانحراف والاختلاف

المعياريين لإجابات عينة الدراسة بخصوص (المحور الخامس)

ت	اتفق بشدة %	اتفق %	محايد %	لا اتفق %	لا اتفق بشدة %	متوسط موزون	شدة الإجابة	انحراف معياري	معامل الاختلاف المعياري
---	-------------	--------	---------	-----------	----------------	-------------	-------------	---------------	-------------------------

50.26	1.32	52.38	2.62	19.05	16	40.48	34	14.29	12	11.90	10	14.29	12	x21
43.91	1.26	57.62	2.88	11.90	10	38.10	32	11.90	10	26.19	22	11.90	10	x22
44.38	1.35	60.95	3.05	16.67	14	21.43	18	19.05	16	26.19	22	16.67	14	x23
55.01	1.38	50.00	2.50	23.81	20	42.86	36	9.52	8	7.14	6	16.67	14	x24
48.39	1.34	55.24	2.76		60		120		46		60		50	مج

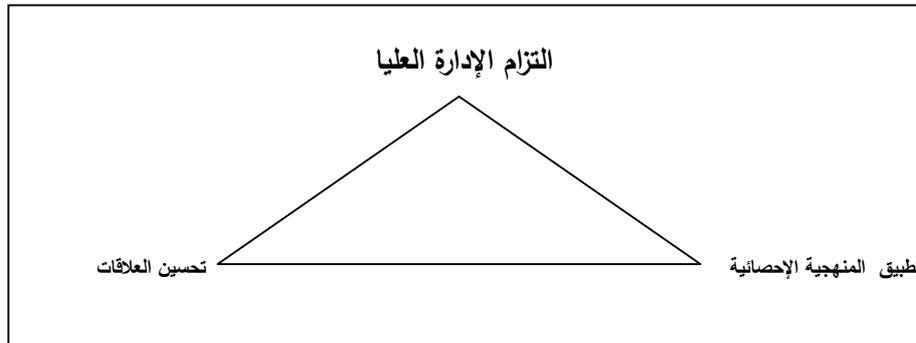
المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

و استنادا لما سبق نجد أن الجامعة بحاجة إلى إعادة النظر في عدة مواقف إذا ما عرفنا أن إدارة الجودة الشاملة أصبحت اليوم من أهم الإدارات في أي منظمة ، فلا بد لإدارة الجامعة أن تتبنى مبادئ T.Q.M في عملياتها . لما حققت هذه الإدارة من نجاحات باهرة ولافتة للنظر في كل المنظمات التي طبقت مبادئها . ولعل الأمر الذي يوجب تبني فلسفة T.Q.M في الجامعة هو التطور العلمي والتكنولوجي في مختلف ميادين الحياة . ولكون الجامعات هي المنظمات الأكثر عرضه لهذه التغيرات لا بد لها من إتباع منهجية جديدة تضمن من خلالها مسيرتها للثورة المعرفية والمعلوماتية . ولتحقيق ذلك تقترح الباحثان العمل على تطبيق ثلاثية (ديمنج) في عمليات الجامعة والتي يمثلها الشكل (1) . إذ يتم التزام الإدارة العليا من خلال :

1- إعداد لائحة لغايات وأهداف الجامعة ونشر هذه اللائحة على العاملين ، فضلا عن التزام إدارة الجامعة بهذه اللائحة .

2- تعلم فلسفة إدارة الجودة الشاملة من قبل الإدارة العليا للجامعة وكل فرد فيها .

3- المباشرة بالعمل لانجاز عملية التطبيق الفعلي لفلسفة إدارة الجودة الشاملة .



المصدر : (محسن والنجار ، 2004 ، 457)

شكل رقم (1) ثلاثية ديمنج في الجودة

أما تطبيق المنهجية الإحصائية فيتم من خلال النقاط الآتية :

1- التحسين المستمر للعملية التعليمية .

2- البدء فوراً بتدريب ملاكات الجامعة على برامج إدارة الجودة الشاملة .

3- تشجيع منتسبي الجامعة على التعلم والتحسين الذاتي .

في حين يتم تحسين العلاقات من خلال :

- 1- تطوير القدرة القيادية لدى المشرفين .
- 2- العمل على إزالة الخوف من العاملين وخلق مناخا للابتكار.
- 3- الابتعاد عن التهديد وتوجيه اللوم للعاملين .
- 4- القيام بإزالة الحواجز بين الإدارة العليا والعاملين من جهة وبين أقسام الجامعة من جهة أخرى.
- 5- تعليم طرائق التحسين وعدم الاعتماد على معايير العمل التي تفرض حصصا رقمية .

المبحث الرابع - الاستنتاجات

أولاً- الاستنتاجات:

خلص البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات وهي :

- 1- تعد إدارة الجودة الشاملة من الموضوعات الحديثة والمعاصرة في مجال التعليم ببعدها فلسفة إدارية تهدف إلى التحسين و التطوير المستمر .
- 2- ضعف الوعي بفلسفة T.Q.M في مختلف مستويات الجامعة المبحوثة وعدم تبني إدارة الجامعة لبرنامج واضح يبين أهمية استخدام مبادئ T.Q.M في الأعمال.
- 3- اثبت البحث انه تتوفر متطلبات إدارة الجودة الشاملة في الجامعة المبحوثة بنسبة (60%) وهي نتيجة لا بأس بها ، تقود إلى إمكانية تطبيق برامج T.Q.M في الجامعة ، وبالتالي قبول فرضية البحث .
- 4- أوضحت نتائج البحث أن الجامعة تفتقر إلى إقامة دورات أو مؤتمرات تختص بإدارة الجودة الشاملة رغم أهمية هذا الموضوع .
- 5- هناك تشتت واضح في إجابات أفراد العينة بخصوص المعايير المرتبطة بالإدارة التعليمية ، إذ بلغ معامل الاختلاف المعياري (% 43.45) ، وكان الوسط الحسابي للإجابات (2.80) وهو أدنى من الوسط الفرضي. مما يدل على عدم إدراك إدارة الجامعة لأهمية تطبيق برامج T.Q.M.
- 6- تبين أن هناك انخفاضا في الوسط الحسابي الموزون لإجابات الأفراد بشأن معايير الإمكانيات المادية ، إذ بلغ (2.76) وكانت الفقرة (4) من هذا المحور هي التي حققت أدنى وسط حسابي في البحث بلغ (2.5) وبنسبة رفض (50%) من أفراد العينة .

ثانياً- التوصيات:

- 1- استكمالا لما تقدم من مفاهيم نظرية وما أظهرته نتائج التحليل توصي الباحثان بما يأتي :-
على إدارة الجامعة التفكير وبجدية لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كل مستوياتها ومجالاتها لكونها الخيار الأكثر ملائمة لها . ونظراً لتوفر متطلبات تحقيقها بنسب مقبولة نسبياً .
- 2- التوصية بضرورة إنشاء أو تشكيل فريق عمل للجودة داخل الجامعة تكون مهمتها :-

أ-دراسة إدارة الجودة الشاملة من خلال كتابات الرواد والعمل على صياغة أنموذج يتلاءم مع طبيعة الجامعة .

ب-إعداد دليل للجودة خاص بجودة العملية التعليمية ، وتوضيح ما يحتويه من إرشادات وتعليمات ، والتذكير بها باستمرار للمنتسبين لكافة .

ج-ضرورة الاطلاع على تجارب الجامعات العربية والعالمية التي سبقت بتبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة والاستفادة من الانجازات التي حققتها من وراء تطبيقهم لهذه الفلسفة .

3-التوصية بضرورة إشراك ملاك الجامعة بدورات تدريبية، و (أو) إقامة ندوات ومؤتمرات تختص بإدارة الجودة الشاملة نظراً لأهمية هذه الفلسفة .

4-التشديد على تطبيق الأنموذج المقترح في البحث (ثلاثية الجودة)، إذا ما رغبت إدارة الجامعة النهوض بواقع عملياتها .

5-توصي الباحثان بضرورة إجراء دراسات وبحوث مستقبلية تكون فيها :-

أ-المقارنة بين الجامعات التي تبنت فلسفة T.Q.M في أعمالها وبين جامعات أخرى لم تطبق هذه الفلسفة سواء من داخل العراق أم من خارجه .

ب-توسيع الدراسة لتشمل أكثر من جامعة واحدة ومحاولة تشخيص نقاط القوة والضعف بين الجامعات للوصول إلى الحلول الناجعة .

المصادر

أولاً:- المصادر العربية

1- التميمي ،حسين عبد الله حسن (إدارة الإنتاج والعمليات - مدخل كمي -) ط1 ،دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ، عمان ، 1997.

2- حمود ، خضير كاظم و وفاخوري هايل يعقوب (إدارة الإنتاج والعمليات)،ط1 ،دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، 2001.

3- رشيد ، مازن فارس (إدارة الموارد البشرية " الأسس النظرية والتطبيقية في المملكة العربية السعودية ") ، مكتبة العبيكان ، الرياض ، 2000 .

4- عليمات ، صالح ناصر (إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية " التطبيق ومقترحات التطوير " ط1 ،دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، 2004 .

5- قداه، عيسى يوسف ((نموذج مقترح لاستخدام إدارة الجودة الشاملة لتحقيق قيمة عالية لأعمال الجامعات الأردنية الخاصة)). مجلة علوم إنسانية، السنة الخامسة، عدد 35، 2007.

6- أللوزي ،موسى (التنمية الإدارية ، المفاهيم ، الأسس ،و التطبيقات) ، ط1 ،دار وائل للطباعة والنشر ،عمان ، 2000.

7. معهد الإدارة - لندن (التسويق والتخطيط) ، مكتبة جرير ، 2001 .
8-النجار،صباح مجيد ومحسن،عبد الكريم،(إدارة الإنتاج والعمليات، ط¹ ، دار وائل للطباعة والنشر،عمان،2004.

ثانيا :المصادر الانكليزية :

1 - Russell, Roberta ,Taylor, Bernard w “operation management focusing on quality competitiveness “ 2nd ed , by prentice hall, in U.S.A , 1998
2- noori ,hamid &Radford. Russell” production &operation management” international ed ,by Mc grow- hill, in U.S.A, 1995

ثالثا :-مصادر شبكة المعلومات الدولية (الانترنت)

1. حتوش ،زيدان ، الطبال ، عبد اللطيف ،الطيف ،عبد الحميد ((دراسة مدى تطبيق T.Q.M في كلية الهندسة - جامعة الفاتح)) .

WWW.yahoo.com

2 اللجنة الشعبية العامة للتعليم العالي ((مراقبة الجودة)) 2007.

www.Higheredu.cov.ly

3. أنعمي ، جلال ((نحو إستراتيجية لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات العراقية)) . 2007 .
<http://altareaq.htm>

4-Fitzgerald,ron((total quality management education)) 2004
www.minuteman.org/topics/tqm.html.

ملحق (1)

الاستبانة

حضرة الأستاذ المحترم :-

تحية طيبة ...

تعد هذه الاستمارة جزءا من بحث تحت عنوان ((إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة كربلاء)) وتعد مساهمتكم في تقديم الصورة الحقيقية ذات أثرٍ إيجابي في إخراج هذا البحث بالشكل الصحيح ،لذا يرجى تفضلكم بالإجابة على فقرات الاستبانة بما ترونه مناسباً .
مع جزيل الشكر والتقدير

أولاً :-

أ- المعلومات العامة:

الجنس:

العمر:

التحصيل الدراسي:

اللقب العلمي:

عدد سنوات الخدمة في الجامعة:

ب - عدد الدورات التدريبية التي حصلت عليها في مجال إدارة الجودة الشاملة:

ج - عدد المؤتمرات و الندوات التي اشتركت بها بخصوص إدارة الجودة الشاملة:

ثانياً :- معايير الجودة

المحور الأول: معايير مرتبطة بالطلبة

السؤال	مقياس الإجابة			
	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق بشدة
X1				
X2				
X3				
X4				

المحور الثاني :معايير مرتبطة بالهيئة التدريسية

ت	السؤال	مقياس الإجابة			
		اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق بشدة
X1					
X2					
X3					
X4					

المحور الثالث :معايير مرتبطة بالمقررات العلمية

ت	السؤال	مقياس الإجابة			
		اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق بشدة
X1					
X2					
X3					
X4					

المحور الرابع :معايير مرتبطة بالإدارة التعليمية

ت	السؤال	مقياس الإجابة			
		اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق بشدة
X1					
X2					
X3					
X4					

المحور الخامس :معايير مرتبطة بالإمكانات المادية

ت	السؤال	مقياس الإجابة			
		اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق بشدة
X1	تمتاز بنايات كليات الجامعة بالسعة والجمالية والقدرة على استيعاب جميع الطلبة.				
X2	تتوفر في الجامعة نوادي وكافيتريات للترفيه عن الطلبة بعد المحاضرات وبما يتناسب مع حجم طلبة الجامعة.				
X3	تتوفر في القاعات الدراسية المستلزمات الضرورية مثل (الإضاءة، والتهوية، والمقاعد الكافية، والهواء،.....).				
X4	تتوفر حاسبات ومراكز انترنيت خاصة للأساتذة وبما يتناسب مع عددهم في كل كلية.				