

**مستوى ادارة الجودة الشاملة وعلاقته بالمناخ التنظيمي
من وجهة نظر رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة
في كليات التربية
(الجودة - بالمناخ التنظيمي - كليات التربية)**

م. د. احمد علي محمد	م. د. احمد عزيز فندي
جامعة بغداد / كلية التربية / ابن الهيثم	جامعة الموصل / كلية التربية للعلوم الانسانية
قسم العلوم التربوية والنفسية	قسم العلوم التربوية والنفسية -

المُلخَص:

استهدف البحث التعرف على مستوى ادارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالمناخ التنظيمي من وجهة نظر رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في كليات التربية / جامعة الموصل للعام الدراسي (٢٠١٣-٢٠١٤)، وكذلك التعرف على مستوى ادارة الجودة الشاملة بالإضافة الى مستوى المناخ التنظيمي في ضوء متغيرات (الجنس، مدة الخدمة، التخصص)، واعتمد الباحثان على المقياس المعد من قبل (فريحات ومحافضة ٢٠١١) لتحديد مستوى ادارة الجودة الشاملة وكذلك اعتمد الباحثان على الاستبانة المعدة من قبل (الشواورة، ٢٠١١) لقياس مستوى المناخ التنظيمي لدى افراد عينة البحث، وتم عرض الاداتين على مجموعة من المحكمين لأغراض الصدق حيث تم اجراء بعض التعديلات على فقرات كلا الاداتين من حيث إعادة الصياغة لكي تلائم أفراد عينة البحث، وتكون مقياس مستوى ادارة الجودة الشاملة من (٤٠ فقرة) تغطي هذه الفقرات (٤) محاور وهي (الرضا عن الخدمة المقدمة، المشاركة والتخطيط الاستراتيجي للجودة الشاملة، التدريب والتحسين المستمر، تطبيق مبادئ الجودة الشاملة) ويلى كل مجال من هذه المجالات (٥) بدائل للإجابة واتسم المقياس بالثبات حيث بلغت قيمة الثبات (٠,٩٤)، في حين تكونت استبانة المناخ التنظيمي من (٢٤ فقرة) وتغطي هذه الفقرات (٥) مجالات وهي (الانتماء التنظيمي، التدريب، نمط الادارة، تحمل المخاطر، الحوافز). ويقابل كل مجال من هذه المجالات ايضا (٥) بدائل للإجابة واتسم المقياس بالثبات حيث بلغت قيمة الثبات (٠,٨٧)، وتألف مجتمع البحث من أربعة كليات بواقع (٢٩) رئيس قسم، وكذلك شمل مجتمع البحث مسؤولي شعب الجودة في كليات التربية حيث بلغ عددهم (٣٣)، واختار الباحثان بطريقة الحصر الشامل جميع افراد المجتمع من رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في كليات التربية عينة للبحث، واستخدم الباحثان عدة وسائل احصائية في معالجة البيانات منها (الاختبار التائي لعينة واحدة، والاختبار التائي لمعنوية معامل الارتباط، ومعامل ارتباط بيرسون). وأشارت أهم النتائج الى وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى ادارة الجودة الشاملة وكذلك في مستوى المناخ التنظيمي لدى رؤساء الاقسام ومسؤولي شعب الجودة في كليات التربية/جامعة الموصل ولصالح افراد عينة البحث، بالإضافة إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين ادارة الجودة الشاملة والمناخ التنظيمي.

واختتم البحث بعدة توصيات كان من اهمها الاستفادة من نتائج البحث وتوظيفها لقياس ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم. وكذلك ضرورة اشراك رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في دورات تطويرية لإثراء معلوماتهم واكسابهم الخبرات حول كل ما يتعلق بإدارة

الجودة الشاملة، أما اهم المقترحات فكانت القيام بدراسة لتحديد مستوى ادارة الجودة الشاملة لدى رؤساء الاقسام في كليات جامعة الموصل.

Total quality management level and its relationship with organizational climate from the perspective of department heads and officials of quality divisions in the Colleges of Education

Colleges of Education) key words(quality- organizational climate -

Dr. Ahmed A. Fandi Dr. Ahmed A. Mohammed

Abstract

Research will aim to identify the level of total quality management and its relationship with organizational climate from the perspective of department heads and officials of quality people in the Colleges of Education / University of Mosul for the academic year (2013-2014).

As well as identify the level of total quality management in addition to the level of the regulatory climate in light of the variables (sex, length of service, specialization), and adopted a researchers on the scale prepared by (Furaihat and Mohafdhah 2011) to determine the level of Total Quality Management.

As well as the researchers adopted a resolution prepared by (Shawawrah 0.2011) to measure the level of organizational climate among members of the research sample, was presented instruments on the set of arbitrators for the purposes of honesty where they were to make some amendments to the paragraphs of both instruments in terms of re-wording to suit members of the research sample, and be a measure of the level of total quality management (paragraph 40).

Cover these paragraphs (4) axes, namely, (satisfaction with the service provided, participation and strategic planning for overall quality, training and continuous improvement, the application of the principles of (TQM) and follows each of these areas (5) alternatives to answer and marked the scale stability as the value of persistence (0.94) , while the questionnaire consisted of organizational climate (paragraph 24) and cover these paragraphs (5) areas: (organizational affiliation, training, management style, risk tolerance, incentives).Corresponds to each of these areas as well (5) alternatives to answer and marked the scale stability as the value of consistency (0.87), and consisted of the research community of the four colleges by (29), Head of the Department, and also included the research community officials, the people of quality in the colleges of education where numbered (33), and chose a researcher in a manner comprehensive inventory of all members of the community of the department heads and

officials of the people of quality in the colleges of education sample to the research, the researcher used several statistical methods in data processing them (t-test for one sample, and the t- test for moral correlation coefficient, and Pearson correlation coefficient).

The most important results to the presence of statistically significant differences in the level of total quality management as well as in the level of organizational climate with heads of departments and officials of the people of quality in the Colleges of Education / University of Mosul and in favor of members of the research sample , in addition to a statistically significant relationship between total quality management and organizational climate .

The research concluded with several recommendations was the most important benefit of the results of research and employed to measure the total quality management in education institutions. As well as the need to involve department heads and officials of quality people in developmental courses to enrich their knowledge and giving them experience on all aspects of TQM, but the most important proposals were to do a study to determine the level of total quality management to the heads of departments in the faculties of the University of Mosul.

أولاً: أهمية البحث والحاجة إليه

تعتبر التربية الأداة الرئيسية والركيزة الهامة في كل المجتمعات والتي يتم الاعتماد عليها في تنشئة وتربية الاجيال وإعدادهم للحياة ويزداد دور التربية في الوقت الراهن نتيجة الخصائص العصرية والحضارية التي يمتاز بها عالمنا المعاصر (عبد اللطيف، ١٩٩٨: ٨١). لذلك فالتربية في عصرنا تعتبر مفتاحاً لتقدم الأمم ومؤشراً لتطورها من خلال ارتباطها بمؤسسات التعليم وحاجات المجتمع ومتطلباته (سليم، ٢٠٠٤: ٢٤). وعليه تعد المؤسسات التربوية من أهم المؤسسات التي تعمل على تحقيق الأهداف التربوية التي تحددها الإدارة التربوية والتي توجه خدماتها بشكل مباشر لكل أسرة في المجتمع وذلك من خلال إعداد أبناء هذا الأسر ليصبحوا أباء وأمهات ومواطنين صالحين لهم ولأسرهم ولمجتمعهم (العجمي، ٢٠٠٠: ٣٧-٣٨).

وتعد الجامعات من المؤسسات التربوية والأكاديمية التي تؤدي دوراً مهماً وأساسياً في تنمية المجتمعات البشرية وتطويرها فهي التي تصنع حاضرها وتخطط معالم مستقبلها باعتبارها تشكل القاعدة الفكرية والقيمية للمجتمعات البشرية (السعود وسوزان، ٢٠٠٩: ١٩٣). لذلك أصبح تطوير الإدارة الجامعية أمراً ضرورياً أسوة بما شهدته الإدارة في المجالات

الأخرى من تطورات وتحديث من حيث اعتماد النظريات والأساليب والمفاهيم الحديثة، فأصبحت الحاجة ماسة إلى تطوير الإدارة الجامعية بما يمكنها من تسير الأمور في العملية الإدارية والتعليمية (الناصر، ٢٠١٠: ٤١).

وباستقراء الجهود العلمية والبحثية المبذولة في مجال تطوير الإدارة الجامعية نجد العديد من المداخل التي يمكن استخدامها في التطوير منها (إدارة الجامعة بالإنتاج، وإدارة الجامعة بالعلاقات الإنسانية، وإدارة الجامعة بالمنظومات المتوازنة، وإدارة الجامعة بالنماذج المثالية، وإدارة الجامعة بالجودة الشاملة) ولعل من أبرز هذه المداخل مدخل إدارة الجودة الشاملة باعتبارها أحد المداخل الهامة التي فرضتها طبيعة المتغيرات العالمية المتلاحقة في العديد من المؤسسات ومنها المؤسسات التعليمية. وترجع أصول هذا المدخل لما بعد الحرب العالمية الثانية، إذ كانت الأعمال التي قام بها ديمينج (Deming) أساس هذا المدخل، كما يعتبر كل من جوران (Juran) وكروسبي (Crosby) وإيشيكافا (Ishikawa) من روادها ومؤسسيها (الابراهيم، ١٩٩٧: ١).

والجودة في التربية تشمل كل مدخلات المؤسسات التعليمية وما تتضمنه من مواصفات الطلاب والمدرسين والمباني والمناهج وما تتضمنه من إعداد الطلاب وتدريب أعضاء الهيئة التدريسية وأعمال التدريس والإدارة وغيرها، بالإضافة إلى مخرجات المؤسسات التعليمية التي تتمثل في مواصفات تربوية عالية للطلبة والخريجين التي تبدو في مستوى معرفي ومهاري مرتفع ومواصفات شخصية يرتضيها المجتمع (سلمان، ٢٠٠٨: ٢٣٦٧).

وبغض النظر عن نوعية نظام الجودة، ترتكز تلك النظم على قاعدة أساسها ان الجودة بحد ذاتها ليست مسؤولية فردية تلقى على كاهل قسم بذاته أو إدارة بعينها، إنما هي مسؤولية جماعية فكل فرد مسؤول عن تحسين الأداء ورفع مستوى الجودة في مجال تخصصه وتشمل هذه المسؤولية الهيئة التدريسية والإدارية والخدمات المساندة بمختلف تخصصاتها، وتعد الإدارة العليا العامل المهم والحيوي في عملية نجاح تطبيق نظام الجودة، إذ يتم التأكد من أن جميع الأفكار والأهداف التي حددت ووثقت اخذت تتحول إلى واقع فعلي وأن الأمور تجري في المسار الذي رسم لها وتنتهي إلى الغاية التي حددت لها (سعيد، ١٩٩٧: ٦٤). ويشير إرفن (Irvin, 1995) إلى أن مؤسسات التعليم العالي في كل يوم تتعلم الكثير عن كيفية تطبيق إدارة الجودة الشاملة عن طريق الخبرة ومن خلال تحديد معنى إدارة الجودة بطرق وأساليب تتناسب ومهامها. وليس من المستغرب أن نرى غالبية المؤسسات تطبق إدارة الجودة الشاملة في

المبادئ الادارية حيث مبادئ ادارة الجودة اكثر انتشارا (Irvin, 1995: 99). ويعد موضوع الادارة الجامعية من ادق مواضيع الادارة التربوية ورئاسة القسم واحدة من الادارات المهمة في الجامعة وفيها يقوم رئيس القسم بتطوير ورفع مستوى قدرات العاملين وبالتالي تحقيق الاهداف المرسومة (عليما، ٢٠٠٣: ١٤٥).

كما يعد رئيس القسم العنصر الفاعل في جودة البرامج والأنشطة التعليمية على اختلاف اهدافها، وتميزه ينعكس ايجابا على الكفاءة الداخلية والخارجية للبرامج الاكاديمية (العودة، ٢٠٠٧: ٣٥).

لذا فانه بحاجة إلى معرفة مدى تعاون الكادر وتوجيه الاداء من اجل تحقيق اهداف المؤسسة ويجب على رئيس القسم فهم طبيعة السلوك الانساني والطريقة الافضل لتحفيز الكادر ليعمل الجميع برغبة وفعالية

(Hughes & others, 1999: 388). أن ضرورة التعرف على طبيعة المناخ التنظيمي السائد في أي منظمة بأبعاده المختلفة، وذلك بهدف تبني سياسات من شأنها تعزيز النواحي الايجابية وتصويب النواحي السلبية والارتقاء بالصحة النفسية للعاملين، وبالتالي روحهم المعنوية بما ينعكس ايجابيا على تحقيق أهداف المنظمة، والعمل على إشباع الحاجات والرغبات الفردية والجماعية، حيث تشير العديد من الدراسات الحديثة إلى وجود علاقة بين فاعلية المنظمة والمناخ التنظيمي السائد فيها، سواء كانت هذه العلاقة ايجابية أو سلبية، وذلك لكونها تمثل إحدى المحاور الرئيسية التي يقع على عاتقها تحقيق التقارب بين أهداف المنظمة وأهداف العاملين فيها، لاسيما وانها تعد عنصرا مؤثرا ومهما في أدائهم وإنتاجيتهم، الأمر الذي يتيح لهم النمو والتطور والاستخدام الأمثل لقدراتهم ومهاراتهم وإبداعاتهم الفكرية والتطبيقية (العزاوي وجواد، ٢٠١٠: ٤١٢).

كما يعد العاملون في المؤسسات التعليمية من أكثر العاملين تأثرا بالمناخ التنظيمي السائد فيها بأبعاده كافة، إذ يشكل المناخ الذي يعيشه العاملون في مؤسسات التعليم متغيرا فاعلا في درجة نجاح النظام ومستواه وفي شعور المتفاعلين عبر مكوناته المختلفة بالرضا والطمأنينة والرغبة في بذل أقصى جهودهم في السعي نحو إنجاز متطلبات أدوارهم إذ يتضح أن هناك علاقة وثيقة بين مناخ المنظمة ودرجة نجاحها، وهنا يمكن القول أن نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها يتناسب طرديا مع درجة صحة مناخ العمل السائد فيها (الطويل، ١٩٩٨: ٦). ويؤكد (أحمد، ٢٠٠١) على أن المناخ التنظيمي يرتبط ارتباطا مباشرا بالإنتاج وجودة المخرجات والضمانة الأساسية لزيادة الإنتاج وتحسين نوعية المخرجات وتوفير المناخ الصحي والمدخلات

المناسبة يؤمنان مخرجات ملائمة (احمد، ٢٠٠١: ٨). كما وأشارت (قطاونة، ٢٠٠٠) إلى أن أهمية دراسة المناخ التنظيمي تزداد في ظل التحديات العالمية الجديدة والمنافسة الشديدة والاتجاه نحو العولمة والتغير التكنولوجي السريع وكل هذه التحديات تفرض على المنظمات إذا ما أرادت البقاء مزيداً من الانفتاح والتجديد والإبداع والتطوير (قطاونة، ٢٠٠٠: ٩).

أهداف البحث :

يهدف البحث التعرف على :

١. ما مستوى ادارة الجودة الشاملة لدى رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في كليات التربية/جامعة الموصل؟
 ٢. ما مستوى المناخ التنظيمي لدى رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في كليات التربية/جامعة الموصل؟
 ٣. هل يوجد فرق ذو دلالة احصائية في مستوى ادارة الجودة الشاملة لدى رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في كليات التربية/جامعة الموصل في ضوء متغيرات (الجنس، مدة الخدمة، التخصص)؟
 ٤. هل يوجد فرق ذو دلالة احصائية في مستوى المناخ التنظيمي لدى رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في كليات التربية/جامعة الموصل في ضوء متغيرات (الجنس، مدة الخدمة، التخصص)؟
 ٥. هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى ادارة الجودة الشاملة والمناخ التنظيمي لدى رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في كليات التربية/جامعة الموصل؟
- حدود البحث :**

يقتصر البحث على رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في كليات التربية/جامعة الموصل للعام الدراسي (٢٠١٣ / ٢٠١٤) .

تحديد المصطلحات :

أولاً: (إدارة الجودة الشاملة) وعرفها كل من:

- ١- Hixon (1992) بأنها "مجموعة من الأنشطة والأساليب والإجراءات والتدابير التي تتخذ للتحكم في درجة جودة المنتج التعليمي بغرض تلبية احتياجات سوق العمل بأفضل صورة وأنسب تكلفة ممكنة، لأداء خدمة ذات جودة عالية" (Hixon,1992: 6).

- ٢- **costin (1994)** بأنها "نظام مستمر من تحسين المنتجات والخدمات لإحراز رضا الزبون وقناعاته، من خلال إشراك كافة العاملين في المنظمة في الحرص على الجودة، وتطبيق المنهج الكمي لبلوغ التحسين المستمر لخدمات ومنتجات المنظمة" (costin, 1994: 69).
- ٣- **عشبية (٢٠٠٠)** بأنها "جملة من المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوافر لجميع عناصر العملية التعليمية بالجامعة سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو المخرجات التي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم وتحقق من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر البشرية والمادية بالجامعة (عشبية، ٢٠٠٠: ٢).
- ٤- **الموسوي (٢٠٠٣)** بأنها "أسلوب في الممارسة الإدارية يتطلب تحولاً كبيراً في إدارة المؤسسة التربوية بأكملها وقيمها بغية الوصول إلى التحسين المستمر للمنتجات والخدمات بما يضمن رضا المستفيدين داخل المؤسسة التعليمية وخارجها" (الموسوي، ٢٠٠٣: ٩١).
- ٥- **الدليمي (٢٠١٣)** بأنها "عملية إدارية لدى المنظمة يمكن ان تطبق من خلال التخطيط طويل الأمد لخطط التحسين المستمر للجودة، تقود المنظمة نحو الانجاز وبشكل تدريجي، من خلال تميز التراث التنظيمي، ورضا المستفيد، واستخدام التحسينات المستمرة لكل من المستخدمين والمشاركين بشكل نشط" (الدليمي، ٢٠١٣: ٩٩).

التعريف الإجرائي لإدارة الجودة الشاملة:

ويعرف الباحثان إدارة الجودة الشاملة إجرائياً بأنها:

فكر إداري يركز على تأدية الأعمال بشكل صحيح من المحاولة الأولى وكذلك في باقي المحاولات التالية كما يؤكد بشكل مستمر على التحسين والتطوير ومشاركة جميع العاملين في المؤسسة التعليمية بهدف تقديم أفضل الخدمات. والتي سيتم تحديدها من خلال استجابة رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة على فقرات مقياس إدارة الجودة الشاملة.

ثانياً: (المناخ التنظيمي) وعرفه كل من:

- ١- **ديفيس (Davis, 1987)** بأنه "البيئة البشرية التي يقوم فيها موظفو المؤسسة بعملهم، وهو يؤثر بكل ما يحصل داخل المؤسسة ويتأثر بأي فعل يحدث في المؤسسة" (Davis, : 26) 1987.

٢- **القيروتي (١٩٩٤)** بأنه "انعكاس لخصائص البيئة الداخلية للتنظيم في وعي ولا وعي العاملين فيها، مما يدفع الفرد لبناء تصور معين حول التنظيم، يتميز بثبات نسبي ويحدد إلى

درجة كبيرة سلوكه التنظيمي"

(القريوتي، ١٩٩٤: ٦٧).

٣- الذنبيات (١٩٩٩) بأنه "مجموعة العوامل والخصائص والقواعد والأساليب والسياسات التي توجه وتحكم سلوك الأفراد داخل التنظيم وتميزه عن غيره من المنظمات" (الذنبيات، ١٩٩٩: ١٠).

٤- المعشر (٢٠٠١) بأنه "مجموعة الخصائص الاجتماعية والصفات الرئيسة التي تشكل بيئة العمل والبيئة الإنسانية التي يدركها العاملون ويعملون من خلالها ويتأثر سلوكهم بها" (المعشر، ٢٠٠١: ٢٩٩).

٥- احمد (٢٠٠٨) بأنه "الاتجاهات والقيم السائدة والمعايير والمشاعر التي يمثلها الأفراد بشأن المنظمة التي يعملون فيها" (احمد، ٢٠٠٨: ١٥).

التعريف الإجرائي للمناخ التنظيمي:

ويعرف الباحثان المناخ التنظيمي إجرائياً بأنه:

البيئة الداخلية للمؤسسة التعليمية وهي ذات خصائص وصفات يدركها العاملون في هذه المؤسسات والتي تؤثر في سلوكهم، والتي سيتم تحديدها من خلال استجابة رؤساء الاقسام ومسؤولي شعب الجودة على فقرات استبانة المناخ التنظيمي

ثالثاً: رئيس القسم :

وعرفه قانون التعليم العالي (١٩٨٨) بأنه تدريسي يعين بقرار من قبل رئيس الجامعة بناء على توجيه من عميد الكلية وتحدد صلاحياته بموجب النظام الجامعي (وزارة التعليم العالي، ١٩٨٨: ١٦).

التعريف الإجرائي لرئيس القسم :

وعرفه الباحثان إجرائياً بأنه تدريسي يعين رسمياً من قبل رئاسة الجامعة ليكون المسؤول عن تنفيذ السياسة العامة للقسم وإدارة شؤونه العلمية والإدارية والمالية بالإضافة لقيامه بالتدريس في احدى كليات الجامعة.

الدراسات السابقة

اولاً : الدراسات التي تناولت إدارة الجودة الشاملة :

١- دراسة كورتيني (Courtney 1995)

هدفت الدراسة الى التعرف على واقع المؤسسات التعليمية في التعليم العالي والتي تطبق نظام ادارة الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث شملت عينة الدراسة كبار الموظفين

الأكاديميين في (242) مؤسسة للتعليم العالي من خلال توزيع استبانة خلال العام (1994) وتوصل الباحث في دراسته إلى أن (99) مؤسسة بما يعادل (41%) من عينة البحث كانت قد اعتمدت إدارة الجودة الشاملة منهجا إداريا في إدارتها، وأن (61%) من هذه المؤسسات التي اعتمدت إدارة الجودة كان تطبيقها بشكل متكامل، و(39%) منها كانت تعتمد التطبيق بحسب الأقسام. وذكر الباحث منافع تطبيق إدارة الجودة الشاملة والتي منها ظهور مستويات عالية من النجاح في الكليات التي طبقت المنهجية بشكل متكامل، كما أشار الباحث إلى طرائق التنفيذ الناجحة والتوجيهات الجديدة والأفكار الواضحة لإدارة الجودة الشاملة، مع ذكر الأفكار الواضحة لنماذج تكون ناجحة في إرشاد السياسة المستقبلية للتعليم، وصنع القرارات في المؤسسات التي تنوي اعتماد منهجية إدارة الجودة الشاملة (Courtney, 1995: 172).

٢- دراسة كلوسنسكي (Klocnski 2000)

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى الإخفاق والنجاح الذي يتحقق نتيجة لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، حيث تم تطبيق أداة البحث على (184) مؤسسة تعليمية ما بين عامي (1991-1996) ومن خلال توزيع أداة الدراسة والمتمثلة (بالاستبانة) التي ضمت عدة أسئلة مفتوحة تتعلق بأهداف البحث على عدة كليات وجامعات حكومية وخاصة، تبين أن عدد هذه الكليات والجامعات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة قد زاد عددها ما بين العام (1991) والعام (1996) ووجد الباحث ما يأتي:

- (74%) من هذه الكليات التي تم زيارتها عام (1991) مستمرة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- (86%) منها تشجع اتباع أسس الجودة الشاملة في عملياتها الإدارية وخدماتها.
- (57%) منها أكدت أنها واجهت معوقات ومشكلات في تطبيق أسس الجودة الشاملة.
- (37%) منها أوضحت أنها تعاني من قلة الدعم الإداري وضعفا في القيادة، وتعد ذلك معوقا كبيرا في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- (65%) منها أشارت إلى أنها بدأت تطبق أسس الجودة الشاملة منذ أقل من ستة سنوات.
- وتوصلت الدراسة أيضا إلى أن مؤسسات التعليم العالي تعاني تقريبا من معوقات قطاع الأعمال عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وأن المؤسسات التي نجحت في تطبيق إدارة الجودة الشاملة هي المؤسسات التي حظيت بدعم إداري ورؤية قيادية قوية وتعمل في

إطار فريق عمل واحد

(Klocnski, 2000: 2463).

٣- دراسة أيوب (٢٠٠٠)

هدفت الدراسة إلى تقدير مدى فاعلية استخدام نظام الجودة الشاملة في تطوير الجامعات الأردنية، ولتحقيق ذلك تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (٢٨٢) عضواً من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية، ممن هم بدرجة (أستاذ وأستاذ مشارك وأستاذ مساعد). ولأجل تحقيق أهداف البحث قام الباحث بإعداد استبانة تكونت من (٣٥) فقرة تتضمن عدة مجالات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في هذه الجامعات وهي (التخطيط الاستراتيجي، رسالة وأهداف الجامعة، الإدارة التشاركية، تنمية وتطوير أعضاء هيئة التدريس، التقويم، الرقابة، والتغذية الراجعة) وقد توصل الباحث إلى عدة نتائج كان من أهمها إن تقدير مدى فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء الجامعات الأردنية الحكومية حصل على درجة متوسطة، كما أشارت النتائج أيضاً إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس في مدى تقدير فاعلية استخدام إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء الجامعات الأردنية وفقاً للرتبة الأكاديمية (أيوب، ٢٠٠٠: ١٦).

٤- دراسة بدح (٢٠٠٣)

هدفت الدراسة إلى تطوير أنموذج لإدارة الجودة الشاملة والتعرف على درجة إمكانية تطبيقه في الجامعات الأردنية العامة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث أسلوب التحليل التركيبي النظري سبيلاً للتعرف لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ومن خلال الأدبيات والدراسات استطاع الباحث أن يوضح الأنموذج المقترح لتطبيقه في الجامعات الأردنية العامة. وتكونت عينة الدراسة من (٥٠٨) من عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية ومديري الوحدات الإدارية لجميع الجامعات الأردنية العامة، وقام الباحث بتصميم استبانة أعدها لأغراض الدراسة وهي مكونة من (١٠٠) فقرة وموزعة على عشرة مجالات، واعتمد الباحث في تحليل البيانات على مجموعة من الوسائل الإحصائية كالانحراف المعياري والاختبار التائي وتحليل التباين الأحادي. ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي:

- جاءت إمكانية تطبيق أنموذج إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية العامة بدرجة كبيرة.

- أفرزت الدراسة وجود فروق في درجة امكانية تطبيق الأنموذج لصالح عمداء الكليات دون رؤساء الأقسام الأكاديمية ومديري الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة (بدح، ٢٠٠٣: ٨٨-١٥٥).

٥- دراسة علاونة (٢٠٠٤)

هدفت الدراسة التعرف إلى مدى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية، ومعرفة أثر متغيرات (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة في التدريس الجامعي، الجامعة التي تخرج منها، الكلية التي يدرس فيها، والعمر) على مدى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية، وتكونت عينة الدراسة من (٦١) عضو من أعضاء الهيئة التدريسية، وتبنى الباحث مقياس ادارة الجودة الشاملة للموسوي (٢٠٠٣) والمكون من (٤٨) فقرة موزعة على أربعة مجالات هي (متطلبات الجودة، متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطورها، القوى البشرية، واتخاذ القرار) ثم أجرى الباحث بعض التعديلات على أداة البحث ليصبح عدد فقرات المقياس (٥٢) فقرة واستخدم الباحث البرنامج الإحصائي (spss) لمعالجة البيانات، وأظهرت النتائج أن درجة تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية (كبيرة) وأن أكثر مجالات ادارة الجودة الشاملة تطبيقا في الجامعة هو مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم، وأظهرت النتائج أيضا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية تعزى إلى متغيرات الدراسة الستة (علاونة، ٢٠٠٤: ٦٧-٦٨).

٦- دراسة محافظة وفريحات (٢٠١١)

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة ادارة الجودة الشاملة في مديريات تربية محافظة الزرقاء من وجهة نظر مديري التربية والتعليم ورؤساء الأقسام، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة اشتملت على (٤٣) فقرة موزعة على أربعة محاور هي (الرضا عن الخدمة المقدمة، المشاركة والتخطيط الاستراتيجي للجودة الشاملة، التدريب والتحسين المستمر، وتطبيق مبادئ الجودة الشاملة). تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري التربية ورؤساء الأقسام في مديريات تربية الزرقاء والبالغ عددهم (٦٦) إداريا، وكانت عينة الدراسة هي نفسها مجتمع الدراسة. ولتحليل البيانات تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية ومعامل ارتباط بيرسون واختبار مان وتني واختبار كروسكال ولس. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن درجة ممارسة ادارة الجودة الشاملة في هذه المديریات كانت متوسطة.
- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة ممارسة ادارة الجودة الشاملة في مديريات تربية محافظة الزرقاء من وجهة نظر مديري التربية والتعليم ورؤساء الأقسام تعزى لمتغير الجنس، والمستوى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة (محافظة وفريحات، ٢٠١١: ٢٣٦٦).

ثانياً : الدراسات التي تناولت المناخ التنظيمي :

١-دراسة بشايرة (٢٠٠٣)

هدفت الدراسة معرفة أثر المناخ التنظيمي في الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة آل البيت وجامعة جرش الأهلية، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين الذين يقومون بأعمال إدارية، وبلغ عددهم (٦٢٨) موظفاً، واختير من بينهم (٣١٤) موظف كعينة للدراسة، وهم يمثلون نسبة (٥٠%) من مجتمع الدراسة واعتمد الباحث على استبانة معدة لقياس المناخ التنظيمي لدى افراد العينة، واستخدم الباحث عددا من الوسائل الاحصائية منها التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والاختبار التائي وأظهرت نتائجها أن المناخ التنظيمي السلبي يمثل الصفة الغالبة إذ اختاره (١٩٢) موظفاً بنسبة (٦١%) من عينة الدراسة، وأن المناخ التنظيمي الإيجابي قد اختاره (١٢٢) موظفاً بنسبة (٣٩%) من عينة الدراسة، وكانت درجة رضا الموظفين الإداريين في الجامعتين متوسطة على جميع مجالات الرضا الوظيفي وبمتوسط حسابي مقداره (٢،٨٤%)، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المناخ التنظيمي على مقياس الرضا الوظيفي، لصالح المناخ التنظيمي الإيجابي مقابل المناخ التنظيمي السلبي (بشايرة، ٢٠٠٣: ١٧-٣٢).

٢-دراسة الرفاعي (٢٠٠٥)

هدفت الدراسة إلى تحديد أنماط المناخ التنظيمي السائد لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة، والتعرف على درجة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في هذه الجامعات، وإلى تحديد أثر نمط المناخ التنظيمي السائد في رضاهم الوظيفي وقد قام الباحث باختيار عينة عشوائية تمثل ما نسبته (٢٠%) من مجتمع الدراسة وبلغت العينة (٣٥٢) عضو هيئة تدريس، وقد قام الباحث بتطوير استبانة كأداة للدراسة، ولمعرفة نمط المناخ التنظيمي السائد تم استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والتكرارات والنسب المئوية،

والاختبار التائي وتحليل التباين الأحادي، وقد خلصت الدراسة إلى أن المناخ التنظيمي الإيجابي يحقق الرضا الوظيفي للعاملين بدرجة عالية، وأن المؤسسات ذات المناخ الإيجابي تظهر فيها مستويات أفضل من الأداء، وتركيز أكثر دقة على الأهداف مقارنة بالمؤسسات ذات المناخ السلبي، والمؤسسات ذات المناخ التنظيمي الإيجابي تكون ذات مستوى أداء أفضل من المؤسسات ذات المناخ السلبي (الرفاعي، ٢٠٠٥: ٣٥-٧٧).

٣-دراسة احمد (٢٠٠٨)

هدفت هذه الدراسة تعرف واقع المناخ المنظمي في المدارس الحكومية الثانوية التابعة لمديريات التربية والتعليم في محافظات شمال فلسطين من وجهة نظر المعلمين والمعلمات العاملين فيها من خلال الإجابة عن سؤال الدراسة والفرضيات التالية:

١- ما واقع المناخ التنظيمي في المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال فلسطين من وجهة نظر المعلمين والمعلمات العاملين فيها؟

٢- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين متوسطات تقييم العاملين للمناخ التنظيمي في المدارس الحكومية الثانوية في مدارس محافظات شمال فلسطين تعزى لمتغيرات الجنس، المؤهل العلمي، مكان السكن، الخبرة في التعليم، العمر.

تكون مجتمع الدراسة من جميع المعلمين والمعلمات العاملين في المدارس الحكومية الثانوية التابعة لمديريات التربية والتعليم في محافظات شمال فلسطين والبالغ عددهم (٦٣٩٩) معلما ومعلمة، وقامت الباحثة باختيار عينة تمثل ما نسبته (١٠%) من مجتمع الدراسة حيث بلغت (٦٣٩) معلما ومعلمة، وقد تم اختيارها بالطريقة الطبقية العشوائية. ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بعد الاطلاع على العديد من الدراسات ببناء استبانة حيث تضمنت هذه الاستبانة (٧٢) فقرة موزعة على سبع مجالات هي (الاتصال والتواصل، التنظيم والإدارة، الطلبة، المجتمع المحلي وأولياء الأمور، التعاون، ظروف العمل وأعباؤه، القوانين الإدارية). وقد تم التأكد من صدق الأداة بعرضها على عدد من المحكمين المختصين في الإدارة التربوية للحكم على مدى فاعليتها وصلاحياتها لقياس ما صممت لقياسه، بعد ذلك تم إسقاط تسع فقرات فأصبحت فقرات الاستبانة (٦٣) فقرة كما تم احتساب نسبة الثبات لأداة الدراسة باحتساب معادلة ألفا كرونباخ حيث بلغت نسبة الثبات (٠,٩٥) وتم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمجالات المناخ التنظيمي وللأداة ككل وقد أشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

- أن المناخ الإيجابي يمثل الصفة الغالبة إذ اختير بنسبة (٧٠،٨%) من عينة الدراسة وأن المناخ المنظمي السلبي قد اختاره (٢٩،٢%) من عينة الدراسة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠،٠٥) في واقع المناخ المنظمي في المدارس الحكومية الثانوية التابعة لمديريات التربية والتعليم في محافظات شمال فلسطين من وجهة نظر المعلمين والمعلمات تعزى لمتغيرات الدراسة.
- وفي ضوء أهداف الدراسة ونتائجها أوصت الباحثة بعدة توصيات (احمد، ٢٠٠٨: ١-١٠٩).
- ٤-دراسة الشواورة (٢٠١١)

استهدفت الدراسة إلى تحديد اثر المناخ التنظيمي في السلوك الإبداعي لدى العاملين في الجامعات الخاصة الأردنية " بالتطبيق على جامعة عمان العربية " وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية البالغ عددهم حوالي (٥٠) عضو هيئة تدريس والهيئة الإدارية البالغ عددهم حوالي (٣٠) عضو هيئة إدارية في جامعة عمان العربية الخاصة والذين بلغ عددهم الإجمالي حوالي (٨٠) عضو أكاديمي وأداري خلال العام الدراسي ٢٠١١/٢٠١٠ وتكونت عينة الدراسة من جميع الموظفين الرئيسيين (الأكاديميين والإداريين) العاملين في جامعة عمان العربية والبالغ عددهم حوالي (٦٠) مبحوثاً، وذلك على أساس (٤٠) من أعضاء الهيئة التدريسية و(٢٠) من أعضاء الهيئة الإدارية ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة حيث تم توزيعها على جميع أفراد العينة، ولم يتمكن الباحث من استعادة سوى (٥٠) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي موزعين على أساس (٣٧) من أعضاء الهيئة التدريسية و(١٣) من أعضاء الهيئة الإدارية. ولغرض تحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة وذلك للتعرف على أثر المناخ التنظيمي السائد في السلوك الإبداعي لدى موظفي جامعة عمان العربية الخاصة، وبالاعتماد على الحزمة الإحصائية (spss) في المعالجة الإحصائية لاختبار صحة فرضيات الدراسة، فقد تم تحليل البيانات التي قام الباحث بتجميعها بواسطة قوائم الاستقصاء التي سبق وأن تم توزيعها على العاملين الرئيسيين في جامعة عمان العربية الخاصة، وأشارت النتائج عن أن أهم العوامل المؤثرة في السلوك الإبداعي والتي تمثل أهمها بالانتماء التنظيمي والتدريب والنمط الإداري والمخاطرة والحوافز على التوالي، وبناء عليه فقد تقدمت الدراسة بمجموعة من الاقتراحات العملية التي يزعم الباحث بأن الأخذ فيها من شأنه أن ينعكس إيجاباً على مستوى المناخ التنظيمي في الجامعات الخاصة ومن ثم السلوك الإبداعي للعاملين فيها (الشواورة، ٢٠١١: ١-٢٣).

دلالات ومؤشرات في الدراسات السابقة :

ان الدراسات المذكورة استعرضت نماذج لأهداف واساليب واجراءات ونتائج متعددة في مجتمعات وبيئات مختلفة، واتخذت صيغاً علمية كانت لها فوائد متعددة في اغناء البحث وشمول الرؤية في اطار موضوع البحث ومن خلال مراجعة تلك الدراسات نستخلص ما يأتي :-

١- الاهداف :

يتضح من خلال العرض السابق للدراسات ان معظم تلك الدراسات اختلفت في اهدافها كما في دراسة كورتيني (Courtney 1995) فقد هدفت الى التعرف على واقع المؤسسات التعليمية في التعليم العالي والتي تطبق نظام ادارة الجودة الشاملة واما دراسة كلوسنسكي (Klocnski 2000) فقد هدفت إلى تحديد مدى الإخفاق والنجاح الذي يتحقق نتيجة لتطبيق مفهوم ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية أما دراسة بدح (٢٠٠٣) فقد هدفت إلى تطوير أنموذج لإدارة الجودة الشاملة والتعرف على درجة امكانية تطبيقه في الجامعات الأردنية العامة، واما دراسة محافظة وفريحات (٢٠١١) فقد هدفت الدراسة إلى تعرف درجة ممارسة ادارة الجودة الشاملة في مديريات تربية محافظة الزرقاء من وجهة نظر مديري التربية والتعليم ورؤساء الأقسام، وفيما يتعلق بالدراسات التي تناولت المناخ التنظيمي فقد هدفت دراسة بشايرة (٢٠٠٣) والشاورة (٢٠١١) تعرف أثر المناخ التنظيمي في متغيرات مختلفة كالرضا الوظيفي والسلوك الابداعي وكذلك هدفت دراسة الرفاعي (٢٠٠٥) إلى تحديد أنماط المناخ التنظيمي السائد لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة وهدفت ايضا دراسة احمد (٢٠٠٨) تعرف واقع المناخ المنظمي في المدارس ولقد تمت الاستفادة من الاهداف الخاصة بالدراسات السابقة في تحديد وصياغة اهداف البحث.

٢- العينة :

من خلال استعراض الدراسات السابقة نلاحظ تباين في احجام العينات حيث تراوحت احجام العينات بين (٦٠ - ٦٣٩) فرداً ويرجع السبب في هذا الاختلاف الى عدة عوامل منها طبيعة متغيرات الدراسة وادوات القياس وحجم مجتمع الدراسة وكذلك ظروف الباحثين وامكاناتهم ولقد تمت الاستفادة من عينات الدراسات السابقة في تحديد نوع وحجم العينة المناسبة للبحث.

٣- ادوات البحث :

من خلال العرض السابق للدراسات نلاحظ ان قسم من الباحثين قام ببناء الاداة كما في دراسة احمد (٢٠٠٨) ودراسة في حين قام قسم منهم بتصميم الاداة كما في دراسة بدح (٢٠٠٣)، والبعض الآخر منهم قام بإعداد الأداة كما في دراسة (Courtney 1995) ودراسة

(Klocnski 2000) ودراسة أيوب (٢٠٠٠) ومنهم من قام بتطوير الاداة كما في دراسة الرفاعي (٢٠٠٥) ودراسة محافظة وفريجات (٢٠١١) ودراسة الشواورة (٢٠١١)، في حين تبني البعض الآخر أدوات جاهزة كما في دراسة بشايرة (٢٠٠٣) ودراسة علاونة (٢٠٠٤) ولقد تمت الاستفادة من الادوات في الدراسات السابقة في تحديد واختيار الادوات المناسبة للبحث.

٤- الوسائل الاحصائية :

اختلفت الوسائل الاحصائية المستخدمة في الدراسات السابقة ومن اهم الوسائل الاحصائية المستخدمة من قبل الباحثين في تلك الدراسات ما يأتي : (النسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، والتكرارات، ومعامل ارتباط بيرسون، والاختبار التائي، واسلوب تحليل التباين، واختبار مان وتني، واختبار كروسكال ولس).

٥- النتائج :

تباينت النتائج التي توصلت إليها الدراسات تبعاً لتباين المتغيرات التي تناولتها كل دراسة وستتم الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة في مناقشة النتائج التي سيتم التوصل إليها.

اجراءات البحث

أولاً : مجتمع البحث

تكون مجتمع البحث من كليات التربية في جامعة الموصل للعام الدراسي (٢٠١٣/٢٠١٤) وبلغ عدد الكليات في مجتمع البحث (٤) كليات وضمت (٢٩) قسم بواقع (١٩) رئيس قسم من الذكور و(١٠) رؤساء أقسام من الإناث، وكذلك شمل مجتمع البحث مسؤولي شعب الجودة في كليات التربية حيث بلغ عددهم (٣٣) فرداً بواقع (٢٤) من الذكور و(٩) من الإناث، وبلغ عدد افراد مجتمع البحث من الذكور (٤٣) ويشكلون نسبة (٦٩,٣٥٥%)، وكذلك بلغ عدد افراد مجتمع البحث من الإناث (١٩) ويشكلون نسبة (٣٠,٦٤٥%) من مجتمع البحث والجدول (١) يوضح ذلك .

الجدول (١)

يوضح نتائج مجتمع البحث من رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في كليات التربية

النسبة المئوية	المجموع	كلية التربية الرياضية	كلية التربية بنات	كلية التربية الأساسية	كلية التربية	الكلية / الجنس
٦٩,٣٥٥%	٤٣	٦	٤	١٣	٢٠	ذكور
٣٠,٦٤٥%	١٩	١	٧	٨	٣	إناث
١٠٠%	٦٢	٧	١١	٢١	٢٣	المجموع

ثانياً : عينة البحث

بعد تحديد مجتمع البحث من رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في كليات التربية / جامعة الموصل، اختار الباحثان بطريقة الحصر الشامل جميع افراد المجتمع من رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في كليات التربية عينة للبحث وبلغ عددهم (٦٢) فردا بواقع (٢٩) رئيس قسم و(٣٣) مسؤول لشعب الجودة، فقد ضمت كلية التربية (١١) قسم وبلغ عدد رؤساء الأقسام في كلية التربية من الذكور (٨) ومن الإناث (٣) وبلغ عدد مسؤولي شعب الجودة في الكلية (١٢) وجميعهم من الذكور وبلغ عدد رؤساء الأقسام في كلية التربية الأساسية (١٠) بواقع (٨) رؤساء أقسام من الذكور و (٢) من الإناث في حين بلغ عدد مسؤولي شعب الجودة في الكلية (١١) بواقع (٥) من الذكور و (٦) من الاناث ، أما كلية التربية للبنات فقد ضمت (٥) أقسام وجميع رؤساء الأقسام فيها من الإناث وبلغ عدد مسؤولي شعب الجودة في الكلية (٦) بواقع (٤) من الذكور و(٢) من الاناث وقد ضمت كلية التربية الرياضية (٣) أقسام وجميع رؤساء الأقسام فيها من الذكور وبلغ عدد مسؤولي شعب الجودة في الكلية (٤) بواقع (٣) من الذكور و (١) من الاناث والجدول(٢) يوضح ذلك.

الجدول (٢)

يوضح نتائج عينة البحث لرؤساء الأقسام في كليات التربية بحسب متغير الجنس

المجموع	جنس رئيس القسم / مسؤول شعبة الجودة		الكلية
	إناث	ذكور	
٢٣	٣	٢٠	التربية
٢١	٨	١٣	التربية الأساسية
١١	٧	٤	التربية بنات
٧	١	٦	التربية الرياضية
٦٢	١٩	٤٣	المجموع

ثالثاً : أدوات البحث

أولاً: مقياس ادارة الجودة الشاملة

لأجل التعرف على مستوى ادارة الجودة الشاملة من وجهة نظر رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في كليات التربية/جامعة الموصل، اعتمد الباحثان على مقياس ادارة الجودة الشاملة المعد

من قبل فريحات ومحافظة (٢٠١١) وقام الباحثان بإجراء بعض التعديلات على فقرات المقياس من حيث الصياغة لكي تتلائم مع عينة البحث.

وصف المقياس

يتكون المقياس من (٤٣) فقرة وتغطي هذه الفقرات (٤) محاور وهي (الرضا عن الخدمة المقدمة، المشاركة والتخطيط الاستراتيجي للجودة الشاملة، التدريب والتحسين المستمر، تطبيق مبادئ الجودة الشاملة).

صدق الأداة

يعد الصدق من العوامل الأساسية التي يجب على مستخدم المقياس أو واضعه التأكد منه، والمقياس الصادق يقيس ما وضع لقياسه (السيد، ٢٠٠٦: ٤٠٠)، وعليه تحقق الباحثان من صدق المقياس باستخدام أسلوب الصدق الظاهري وكالاتي :

الصدق الظاهري :

يقوم هذا النوع من الصدق على فكرة مدى مناسبة المقياس لما يقيس ولمن يطبق عليهم وببدو مثل هذا الصدق في وضوح البنود ومدى علاقتها بالقدرة أو السمة أو البعد الذي يقيسه المقياس (عبد الرحمن، ١٩٨٣: ٢٢٦) وعليه قام الباحثان بعرض فقرات المقياس والبالغ عددها (٤٣) فقرة على مجموعة من المحكمين والمتخصصين في التربية وعلم النفس والبالغ عددهم (١٣) محكماً ليبدى كل منهم رأيه في كل فقرة من حيث صلاحيتها للتعبير عن مستوى إدارة الجودة الشاملة لدى رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة وأن يضع علامة (✓) تحت كلمة صالحة أو تحت كلمة غير صالحة، وطلب الباحثان منهم إجراء أي تعديل يقترحونه لأي فقرة من الفقرات، ويعد اتفاق المحكمين نوعاً من أنواع الصدق الظاهري وعليه بعد الاعتماد على آراء المحكمين وبنسبة اتفاق (٨٠%) فأكثر تم استبعاد ثلاث فقرات وأصبح عدد فقرات المقياس (٤٠) فقرة.

أ- ثبات الأداة

ويقصد به درجة الاتساق أو التجانس بين نتائج مقياسين في تقدير صفة أو سلوك ما، وفي ضوء ذلك يتوقع أن تكون درجات الفرد ثابتة إذا كانت متشابهة تحت ظروف قياس قليلة الاختلاف (النبهان، ٢٠٠٤: ٢٢٩) ولغرض حساب معامل الثبات لمقياس الجودة الشاملة استخدم الباحثان طريقة التجزئة النصفية وكالاتي :

طريقة التجزئة النصفية :

وفيها يعطى المقياس كله إلى المفحوصين للإجابة عنه وعند تصحيحه تقسم فقرات المقياس إلى قسمين متساويين بحيث يحتوي قسمه الأول على الفقرات الفردية (١، ٣، ٥... الخ) ويحتوي القسم الثاني على الفقرات الزوجية (٢، ٤، ٦... الخ) وبعدها يستخرج معامل الارتباط بين الدرجات الفردية والزوجية (ملحم، ٢٠٠٠: ٢٦٢) وعليه طبق الباحثان المقياس على عينة البحث المكونة من (٦٢) رئيس قسم ومسؤول لشعب الجودة وباستخدام معامل الارتباط في المعالجة الإحصائية لحساب الثبات تبين أن قيمة الارتباط تساوي (٠,٩٤) وهو ثبات عال، إذ يعد معامل الثبات جيداً إذا تراوح بين (٠,٧٠ - ٠,٩٠) (العيسوي، ١٩٧٤: ٥٨).

ب- طريقة تصحيح الأداة

تم وضع خمسة بدائل أمام كل فقرة من فقرات المقياس وهي (عالية جداً ، عالية ، متوسطة ، قليلة ، قليلة جداً) وقد تم إعطاء الدرجات (٥ ، ٤ ، ٣ ، ٢ ، ١) على التوالي لاستجابات أفراد العينة على كل فقرة من فقرات المقياس، وتمثل الدرجة الكلية التي يحصل عليها الفرد من خلال إجاباته عن فقرات المقياس مدى الخاصية التي يقيسها المقياس وهي إدارة الجودة الشاملة، علماً أن أعلى درجة للمقياس هي (٢٠٠) درجة وأدناها (٤٠) درجة والمتوسط الفرضي للمقياس هو (١٢٠) درجة.

ج- التطبيق النهائي

بعدما تم التأكد من صدق وثبات أداة البحث (مقياس إدارة الجودة الشاملة) من خلال الإجراءات التي سبق ذكرها، قام الباحثان بتطبيق أداة البحث على عينة البحث البالغ عددها (٦٢) رئيس قسم ومسؤول لشعب الجودة، حيث طبقا أداة البحث على أفراد العينة للفترة من ٢٥/١١/٢٠١٣ لغاية ١٨/١٢/٢٠١٣ وذلك من خلال زيارة جميع الأقسام المشمولة بالبحث والالتقاء بأفراد عينة البحث، وبعد الانتهاء من عملية تطبيق أداة البحث صححت إجابات أفراد العينة وفقاً للمفتاح الخاص بالمقياس.

ثانياً: استبانة المناخ التنظيمي

لأجل التعرف على مستوى المناخ التنظيمي لدى رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في كليات التربية/جامعة الموصل، اعتمد الباحثان على استبانة المناخ التنظيمي المعدة من قبل (الشواورة، ٢٠١١) وقام الباحثان بإجراء بعض التعديلات على فقرات الاستبانة من حيث الصياغة لكي تتلائم مع عينة البحث.

أ- وصف الاستبانة

تتكون الاستبانة من (٢٤) فقرة وتغطي هذه الفقرات (٥) مجالات وهي (الانتماء التنظيمي، التدريب، نمط الادارة، تحمل المخاطر، الحوافز).

ب-صدق الأستبانة

ويقصد به أن يقيس الاختبار ما وضع لقياسه أي أن الاختبار الصادق يختبار يقيس الوظيفة التي يزعم انه يقيسها ولا يقيس شيئاً آخر بدلا منها أو بالإضافة إليها. والاختبار الصادق يصلح لقياس الجانب المقصود أي أنه يعطي درجة تعد انعكاسا أو تمثيلا لقدرة الفرد في الموضوع المقاس (احمد، ١٩٨١ : ١٧٩) ولذلك قام الباحثان بالتحقق من صدق الاستبانة باستخدام أسلوب الصدق الظاهري وكالاتي :

الصدق الظاهري :

"يعد الصدق الظاهري مفهوما له صلة بالخصائص العامة إذ يعمل على تأكيد أن المقياس يبدو صالحا لمستخدميه" (باركر، وآخرون، ١٩٩٩ : ١١٧). قام الباحثان بعرض فقرات الاستبانة والبالغ عددها (٢٤) فقرة على مجموعة من المحكمين والمتخصصين في التربية وعلم النفس والبالغ عددهم (١٣) محكماً ليبيدي كل منهم رأيه في كل فقرة من حيث صلاحيتها (صدقها) للتعبير عن المناخ التنظيمي من وجهة نظر رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة وأن يضع علامة (✓) تحت كلمة صالحة أو تحت كلمة غير صالحة، وكما طلب منهم إجراء أي تعديل يقترحونه لأي فقرة من فقرات الاستبانة ويعتبر اتفاق المحكمين نوعاً من أنواع الصدق الظاهري وعليه بعد الأخذ بآراء المحكمين وبنسبة اتفاق (٨٠ %) فأكثر بقي عدد فقرات الاستبانة (٢٤) فقرة.

ت- ثبات الأداة

ويقصد به مدى خلو الاداة من الاخطاء غير المنتظمة التي تشوب القياس، اي مدى قياس الاداة للمقدار الحقيقي للسمة التي تهدف لقياسها، فالثبات يعني الدقة (علام، ٢٠٠٠ : ١٣١) ولأجل حساب معامل الثبات لاستبانة المناخ التنظيمي استخدم الباحثان طريقة التجزئة النصفية وكما تم توضيحها سابقا.

وعليه طبق الباحثان الاستبانة على عينة البحث المتكونة من (٦٢) رئيس قسم ومسؤول لشعب الجودة وباستخدام معامل ارتباط بيرسون في المعالجة الاحصائية اتضح أن قيمة الارتباط تساوي

(٠,٨٧) وهو ثبات جيد، وكلما كان معامل الارتباط مرتفعاً كلما زاد ثبات الاداة مهما كان الموضوع الذي يقيسه (كوافحة، ٢٠٠٣: ٩٧).

ث- طريقة تصحيح الاداة

للإجابة عن فقرات الاستبانة فقد تم وضع خمسة بدائل أمام كل فقرة من الفقرات وهي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وقد تم إعطاء الدرجات (٥، ٤، ٣، ٢، ١) على التوالي لاستجابات أفراد العينة على كل فقرة من فقرات الاستبانة، وتمثل الدرجة الكلية التي يحصل عليها الفرد من خلال إجاباته عن فقرات الاستبانة مدى الخاصية التي تقيسها الاستبانة وهي مستوى المناخ التنظيمي، علماً إن أعلى درجة للاستبانة هي (١٢٠) درجة وأدناها (٢٤) درجة والوسط الفرضي هو (٧٢) درجة.

ج- التطبيق النهائي

بعدما تأكد الباحثان من صدق وثبات أداة البحث (استبانة المناخ التنظيمي) من خلال ما تم القيام به من إجراءات سبق ذكرها قام الباحثان بتطبيق الاستبانة على عينة البحث من رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في كليات التربية / جامعة الموصل، وبعد الانتهاء من عملية تطبيق أداة البحث التي امتدت للفترة من ٢٥/١١/٢٠١٣ لغاية ١٨/١٢/٢٠١٣ صحح الباحثان استجابات أفراد عينة البحث وفقاً لمفتاح التصحيح الخاص بالاستبانة.

رابعاً الوسائل الإحصائية

تم استخدام الوسائل الإحصائية الآتية في معالجة البيانات :

١- الاختبار التائي لعينة واحدة :

$$t = \frac{s - \bar{a}}{\sqrt{\frac{s^2}{n}}}$$

حيث أن س = الوسط الحسابي

أ = القيمة التي يفترضها الباحث من قيمة الوسط الحسابي للمجتمع

ع = الانحراف المعياري .

ن = حجم العينة . (البياتي وزكريا ، ٢٠١١ : ٣٥٤) .

٢- الاختبار التائي لعينتين مستقلتين :

$$t = \frac{\bar{s}_1 - \bar{s}_2}{\sqrt{\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right) \frac{s_1^2 (n_1 - 1) + s_2^2 (n_2 - 1)}{(n_1 + n_2 - 2)}}}$$

حيث ان :

س_١ = الوسط الحسابي للعينة الاولى .س_٢ = الوسط الحسابي للعينة الثانية .ن_١ = عدد افراد العينة الاولى .ن_٢ = عدد افراد العينة الثانية .ع_١ = التباين للعينة الأولى .ع_٢ = التباين للعينة الثانية .

(البياتي وزكريا ، ٢٠١١ : ٢٦٠) .

٣- معامل ارتباط بيرسون :

$$r = \frac{n \text{ مج س ص} - (\text{مج س}) (\text{مج ص})}{\sqrt{(n \text{ مج س}^2 - \text{مج س})^2 (n \text{ مج ص}^2 - \text{مج ص})^2}}$$

حيث تمثل

ن = عدد الافراد .

س = قيمة التطبيق الاول .

ص = قيمة التطبيق الثاني .

مج = المجموعة .

ر = معامل الارتباط .

(البياتي وزكريا ، ٢٠١١ : ١٨٣) .

٤- الاختبار التائي لمعنوية معامل الارتباط :

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{r^2 - 1}{n - 2}}}$$

حيث أن :

ر = قيمة معامل الارتباط .

ن = حجم العينة .

(عودة والخليلي، ١٩٨٨ : ٣٠٥).

نتائج البحث

سيتم عرض ومناقشة النتائج التي تم التوصل إليها وفقاً لأهداف البحث وكما موضح في أدناه.
الهدف الأول: ما مستوى ادارة الجودة الشاملة لدى رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في كليات التربية/جامعة الموصل؟

لأجل التحقق من هذا الهدف تم تطبيق أداة البحث المستخدمة لقياس مستوى ادارة الجودة الشاملة على أفراد عينة البحث والبالغ عددهم (٦٢)* رئيس قسم ومسؤول لشعب الجودة لغرض التعرف على مستوى ادارة الجودة الشاملة لدى أفراد العينة، وأظهرت النتائج إن درجات أفراد عينة البحث تتراوح بين (٥٤ - ١٩٧) درجة وبمتوسط قدره (١٣١,٨٠٣) درجة و بانحراف معياري (٢٣,٧٣٩) درجة .

وعند مقارنة المتوسط المحسوب لاستجابات أفراد العينة مع المتوسط الفرضي للمقياس والبالغ (١٢٠) درجة وباستخدام الاختبار التائي لعينة واحدة تبين إن القيمة التائية المحسوبة تساوي (٣,٨٨٣) وهي أكبر من القيمة التائية الجدولية البالغة (٢,٠) وبدرجة حرية (٦٠) ومستوى دلالة (٠,٠٥) ويشير ذلك إلى وجود فرق ذات دلالة إحصائية وهذا يعني إن رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في كليات التربية/جامعة الموصل لديهم مستوى فوق المتوسط لإدارة الجودة الشاملة والجدول (٣) يوضح ذلك .

* قام الباحثان باستبعاد احد رؤساء الأقسام من عينة البحث لعدم اعادته الاستبيانات وبذلك اصبح عدد افراد عينة البحث (٦١)

الجدول (٣)

نتائج الاختبار التائي لدلالة الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي لمستوى ادارة

العدد	المتوسط الحسابي	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	القيمة التائية		مستوى الدلالة عند (٠.٠٥)
				المحسوبة	الجدولية	
٦١	١٣١,٨٠٣	١٢٠	٢٣,٧٣٩	٣,٨٨٣	٢,٠	دال احصائيا

الجودة الشاملة

ومن خلال العرض السابق نلاحظ إن هذه النتيجة تتسجم مع نتائج دراسة (أيوب، ٢٠٠٠) والتي أشارت إلى إن تقدير مدى فاعلية استخدام نظام ادارة الجودة الشاملة في تطوير اداء الجامعات الاردنية الحكومية حصل على درجة متوسطة وكذلك دراسة (محافظة وفريجات، ٢٠١١) التي أشارت إلى أن درجة ممارسة ادارة الجودة الشاملة كانت متوسطة، ويرى الباحثان إن سبب ظهور هذه النتيجة قد يرجع إلى إن الاهتمام بادارة الجودة الشاملة لايتجاوز متابعة الأعمال الادارية وتنفيذها بعناية هذا من ناحية ومن ناحية أخرى افتقار العاملين في هذا المجال الى الدورات التطويرية في مجال ادارة الجودة وكذلك لايتم منحهم اي امتيازات لقاء الأعمال التي يقومون بها في مجال ادارة الجودة الشاملة بالاضافة الى عدم وجود الأجهزة التي تساعد على تنفيذ متطلبات الجودة على اكمل وجه. وعليه لايتوقع ان يظهر مستوى مرتفع لإدارة الجودة بين افراد عينة البحث.

الهدف الثاني: ما مستوى المناخ التنظيمي لدى رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في كليات التربية/جامعة الموصل؟

لأجل التحقق من هذا الهدف تم تطبيق أداة البحث المستخدمة لقياس مستوى المناخ التنظيمي على أفراد عينة البحث والبالغ عددهم (٦١) رئيس قسم ومسؤول لشعب الجودة لغرض التعرف على مستوى المناخ التنظيمي لدى أفراد العينة، وأظهرت النتائج إن درجات أفراد عينة البحث تتراوح بين (٤٤ - ١١٨) درجة وبمتوسط قدره (٨٧,٩٠١) درجة وبانحراف معياري (١٤,٣٣٠) درجة. وعند مقارنة المتوسط المحسوب لاستجابات أفراد العينة مع المتوسط الفرضي للمقياس والبالغ (٧٢) درجة وباستخدام الاختبار التائي لعينة واحدة تبين إن القيمة التائية المحسوبة تساوي (٨,٦٦٧) وهي أكبر من القيمة التائية الجدولية البالغة (٢,٠) وبدرجة حرية (٦٠) ومستوى دلالة (٠,٠٥) ويشير ذلك إلى وجود فرق ذو دلالة إحصائية وهذا يعني

إن رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في كليات التربية/جامعة الموصل لديهم مستوى جيد من المناخ التنظيمي والجدول (٤) يوضح ذلك.

الجدول (٤)

نتائج الاختبار التائي لدلالة الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي لمستوى المناخ

العدد	المتوسط الحسابي	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	القيمة التائية		مستوى الدلالة عند (٠,٠٥)
				المحسوبة	الجدولية	
٦١	٨٧,٩٠١	٧٢	١٤,٣٣٠	٨,٦٦٧	٢,٠	دال احصائيا

التنظيمي

ومن خلال العرض السابق نلاحظ إن هذه النتيجة تتسجم مع نتائج دراسة (احمد، ٢٠٠٨) والتي أشارت إلى إن أن المناخ الإيجابي يمثل الصفة الغالبة إذ اختير بنسبة (٨٠,٧٠%) من قبل افراد عينة الدراسة، ويرى الباحثان إن سبب ظهور هذه النتيجة قد يرجع إلى إن الاهتمام بالمناخ التنظيمي ضرورة لا بد منها في جميع المؤسسات وبالأخص المؤسسات التعليمية كون معظم الأعمال التي تؤديها تلك المؤسسات قائمة على التفاعل الانساني بين الطلبة والمدرسين والاداريين..الخ، لذا يتطلب هذا التفاعل وجود مناخ مستقر وبيئة عمل يسود فيها التعاون بين الجميع.

الهدف الثالث: هل يوجد فرق ذو دلالة احصائية في مستوى ادارة الجودة الشاملة لدى رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في كليات التربية/جامعة الموصل في ضوء متغيرات (الجنس، مدة الخدمة، التخصص)؟

أ- متغير الجنس (ذكور / إناث)

شملت عينة البحث رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في كليات التربية/جامعة الموصل ومن كلا الجنسين، وعليه فقد تم حساب مستوى ادارة الجودة الشاملة حسب متغير الجنس، إذ بلغ المتوسط الحسابي لأفراد العينة من الذكور (١٢٦,٣٥٧) وبانحراف معياري (٢٠,٦٩٢) في حين بلغ المتوسط الحسابي لأفراد العينة من الاناث (١٤٣,٨٤٢) وبانحراف معياري (٢٦,٠٩٦) وباستخدام الاختبار التائي لعينتين مستقلتين في المعالجة الاحصائية تبين ان القيمة التائية المحسوبة (٢,٨١٣) وهي أكبر من القيمة التائية الجدولية والبالغة (٢,٠) وتشير هذه النتيجة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية يمكن أن تعزى لمتغير الجنس بين رؤساء

الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في كليات التربية/جامعة الموصل في مستوى ادارة الجودة الشاملة ولصالح الإناث والجدول (٥) يوضح ذلك.

الجدول (٥)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية المحسوبة والجدولية لأفراد العينة تبعا لمتغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة التائية	
				المحسوبة	الجدولية
ذكور	٤٢	٣٥٧،١٢٦	٢٠،٦٩٢	٢،٨١٣	٢،٠
إناث	١٩	١٤٣،٨٤٢	٢٦،٠٩٦		

ويرى الباحثان إن وجود تباين في مستوى ادارة الجودة الشاملة لدى رؤساء الأقسام بين الذكور والإناث (ولصالح الإناث) يعود إلى وعي وإدراك افراد عينة البحث من الإناث بأهمية الدور الذي يقمن به وتأدية الواجبات الموكلة إليهن على أكمل وجه وكذلك تحمل الاناث لمسؤوليات اخرى فمثلا على مستوى الاسرة فهي المعنية بتنظيم شؤون المنزل ومتابعة معظم تفاصيل الحياة اليومية كراية الاطفال والتنظيف وغيرها من الاعمال الاخرى والتي تجعل من الاناث اكثر قدرة على الجوانب الادارية.

ب- متغير مدة الخدمة (سنتين فأقل / أكثر من سنتين)

قام الباحثان أيضا بحساب مستوى ادارة الجودة الشاملة حسب متغير مدة الخدمة في رئاسة القسم وفي شعب الجودة إذ بلغ المتوسط الحسابي لأفراد العينة ضمن فئة سنتان فأقل (١٣٤،٠٨٥) وبانحراف معياري (٢٧،٨٩٨) في حين بلغ متوسط الحسابي لأفراد العينة ضمن فئة أكثر من سنتين (١٢٨،٧٣٠) وبانحراف معياري (١٦،٦٤١) وباستخدام الاختبار التائي في المعالجة الاحصائية تبين ان قيمة التائية المحسوبة (٠،٨٦٩) وهي أقل من القيمة التائية الجدولية والبالغة (٢،٠) وتشير هذه النتيجة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية يمكن أن تعزى لمتغير مدة الخدمة بين رؤساء الأقسام في كليات التربية/جامعة الموصل في درجة ممارسة وظائف العملية الإدارية والجدول (٦) يوضح ذلك .

الجدول (٦)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية المحسوبة والجدولية لأفراد العينة تبعا لمتغير مدة الخدمة

مدة الخدمة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة التائية	
				المحسوبة	الجدولية
سنتين فأقل	٣٥	١٣٤,٠٨٥	٢٧,٨٩٨	٠,٨٦٩	٢,٠
أكثر من سنتين	٢٦	١٢٨,٧٣٠	١٦,٦٤١		

ويرى الباحثان إن عدم وجود فروق في مستوى إدارة الجودة الشاملة لدى افراد العينة رغم اختلاف سنوات الخدمة لديهم يعود إلى إن جميع العاملين في منصب رئيس القسم او مسؤول شعبة الجودة لهم خبرات وتجارب سابقة قبل تسنمهم هذا المنصب من خلال كونهم تدريسيين في هذه الأقسام، وقد كان لديهم تواصل مع الجانب الإداري المتمثل في رئيس القسم ومسؤول شعبة الجودة ومعاون العميد والعميد ورئيس الجامعة في بعض الأحيان. لذا فجميع الخبرات السابقة التي مرت بهم كان لها اثرا بارزا في ظهور النتيجة بهذا الشكل حيث ساعدتهم عند توليهم للمنصب بصرف النظر عن مدة خدمتهم سواء كانت طويلة أم قصيرة.

ج- متغير التخصص (علمي / إنساني)

كما قام الباحثان أيضاً بحساب مستوى إدارة الجودة الشاملة حسب متغير التخصص (علمي/إنساني) لأفراد العينة إذ بلغ المتوسط الحسابي لأفراد العينة ضمن التخصص العلمي (١٣٣,٣٧٩) وبانحراف معياري بلغ (٢٤,٢١٩) في حين بلغ المتوسط الحسابي للتخصص الإنساني (١٣٠,٥٣١) وبانحراف معياري مقداره (٣٢,٦٠٤) وباستخدام اختبار التائي في المعالجة الاحصائية تبين ان القيمة التائية المحسوبة (٠,٤٦٥) وهي أقل من القيمة التائية الجدولية والبالغة (٢,٠) وتشير هذه النتيجة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية يمكن أن تعزى لمتغير التخصص بين رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في كليات التربية/جامعة الموصل في مستوى إدارة الجودة الشاملة والجدول (٧) يوضح ذلك .

الجدول (٧)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية المحسوبة والجدولية لأفراد العينة تبعا لمتغير التخصص

التخصص	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة التائية	
				المحسوبة	الجدولية
علمي	٢٩	١٣٣،٣٧٩	٢٤،٢١٩	٠،٤٦٥	٢،٠
إنساني	٣٢	١٣٠،٥٣١	٣٢،٦٠٤		

ويرى الباحثان إن عدم وجود فرق دال في مستوى إدارة الجودة الشاملة لدى أفراد العينة رغم اختلاف التخصص (علمي / إنساني) يعود إلى وعي وإدراك أفراد العينة في كلا التخصصين بأهمية الجوانب الإدارية ودورها البارز في دعم مسيرة العمل داخل أقسامهم وبالتالي لم تظهر أي فروق يمكن أن تعزى لهذا المتغير.

الهدف الرابع: هل يوجد فرق ذو دلالة احصائية في مستوى المناخ التنظيمي لدى رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في كليات التربية/جامعة الموصل في ضوء متغيرات (الجنس، مدة الخدمة، التخصص)؟

أ- متغير الجنس (ذكور / إناث)

تكونت عينة البحث من رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في كليات التربية/جامعة الموصل ومن كلا الجنسين، وعليه فقد تم حساب مستوى المناخ التنظيمي حسب متغير الجنس، إذ بلغ المتوسط الحسابي لأفراد العينة من الذكور (٨٦،١٩٠) وبانحراف معياري (١٥،٢٦٧) في حين بلغ المتوسط الحسابي لأفراد العينة من الإناث (٩١،٦٨٤) وبانحراف معياري (١١،٤٧٤) وباستخدام الاختبار التائي في المعالجة الاحصائية تبين ان القيمة التائية المحسوبة (١،٣٩٨) وهي أقل من القيمة التائية الجدولية والبالغة (٢،٠) وتشير هذه النتيجة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية يمكن أن تعزى لمتغير الجنس بين أفراد العينة في كليات التربية/جامعة الموصل في مستوى المناخ التنظيمي والجدول (٨) يوضح ذلك.

الجدول (٨)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية المحسوبة والجدولية لأفراد العينة تبعا لمتغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة التائية	
				المحسوبة	الجدولية
ذكور	٤٢	٨٦،١٩٠	١٥،٢٦٧	١،٣٩٨	٢،٠
إناث	١٩	٩١،٦٨٤	١١،٤٧٤		

وتتسجم هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة احمد (٢٠٠٨) والتي أشارت إلى انه لا يوجد فرق يمكن أن يعزى لمتغيرات الدراسة ومن بينها متغير الجنس بين أفراد العينة في مستوى المناخ التنظيمي، ويرى الباحثان أن عدم وجود فرق دال بين العينتين قد يرجع إلى توافر مقومات المساواة بين كلا الجنسين في معظم الاحتياجات المادية والتربوية والنفسية والاجتماعية، والذي أدى بدوره إلى عدم ظهور أثر لهذا المتغير.

ب- متغير مدة الخدمة (سنتين فأقل / أكثر من سنتين)

قام الباحثان أيضا بحساب مستوى المناخ التنظيمي حسب متغير مدة الخدمة لأفراد العينة إذ بلغ المتوسط الحسابي لأفراد العينة ضمن فئة سنتان فأقل (٨٩،٢٥٧) وبانحراف معياري (١٥،٩٩٨) في حين بلغ المتوسط الحسابي لأفراد العينة ضمن فئة أكثر من سنتين (٨٦،٠٧٦) وبانحراف معياري لهذه الفئة (١١،٧٧٧) وباستخدام الاختبار التائي في المعالجة الاحصائية تبين ان القيمة التائية المحسوبة (٠،٨٥٥) وهي أقل من القيمة التائية الجدولية والبالغة (٢،٠) وتشير هذه النتيجة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية يمكن أن تعزى لمتغير مدة الخدمة بين أفراد العينة في كليات التربية/جامعة الموصل في مستوى المناخ التنظيمي والجدول (٩) يوضح ذلك.

الجدول (٩)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية المحسوبة والجدولية لأفراد العينة تبعا
لمتغير

مدة الخدمة

مدة الخدمة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة التائية	
				المحسوبة	الجدولية
سنتين فأقل	٣٥	٨٩،٢٥٧	١٥،٩٩٨	٠،٨٥٥	٢،٠
أكثر من سنتين	٢٦	٨٦،٠٧٦	١١،٧٧٧		

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة احمد (٢٠٠٨) والتي أشارت الى عدم وجود فرق ذو دلالة احصائية يمكن ان يعزى لمتغير مدة الخدمة في المناخ التنظيمي لدى افراد عينة الدراسة، ويرى الباحثان ان عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين العينتين يرجع الى وجود مستوى جيد للمناخ التنظيمي لدى افراد العينة عموما بغض النظر عن مدة خدمتهم، لذلك لم يظهر اي تأثير لهذا المتغير.

ت-متغير التخصص (علمي / إنساني)

قام الباحثان أيضاً بحساب مستوى المناخ التنظيمي حسب متغير التخصص (علمي / إنساني) لأفراد العينة إذ بلغ المتوسط الحسابي لأفراد العينة ضمن التخصص العلمي (٨٨،٢٠٦) وبانحراف معياري (١٤،٨٥٧) في حين بلغ المتوسط الحسابي للتخصص الإنساني (٨٧،٦٢٥) وبانحراف معياري مقداره (١٤،٠٦٨) وباستخدام الاختبار التائي في المعالجة الاحصائية تبين ان القيمة التائية المحسوبة (٠،١٥٧) وهي أقل من القيمة التائية الجدولية والبالغة (٢،٠) وتشير هذه النتيجة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية يمكن أن تعزى لمتغير التخصص بين رؤساء الأقسام في كليات التربية/ جامعة الموصل في مستوى المناخ التنظيمي والجدول (١٠) يوضح ذلك.

الجدول (١٠)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية المحسوبة والجدولية لأفراد العينة تبعا لمتغير التخصص

التخصص	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة التائية	
				المحسوبة	الجدولية
علمي	٢٩	٨٨،٢٠٦	١٤،٨٥٧	٠،١٥٧	٢،٠
إنساني	٣٢	٨٧،٦٢٥	١٤،٠٦٨		

ويرى الباحثان ان عدم وجود فروق ذات دلالة يمكن ان تعزى لمتغير التخصص قد ترجع الى أن رئاسة القسم الاكاديمي لا تتأثر بتخصص القسم (علمي أو انساني) لان معظم الأعمال في القسم ذات طابع اداري وليس لها صلة مباشرة بتخصص القسم الاكاديمي، وعليه لم يظهر أي تأثير لهذا المتغير.

الهدف الخامس: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين ادارة الجودة الشاملة والمناخ التنظيمي لدى رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في كليات التربية/جامعة الموصل؟

لغرض معرفة العلاقة بين ادارة الجودة الشاملة والمناخ التنظيمي لدى افراد العينة في كليات التربية/جامعة الموصل استخدم الباحثان معامل ارتباط بيرسون للتعرف على مدى الارتباط بين المتغيرين، إذ اشارت النتائج الى ان قيمة معامل الارتباط بلغت (٠،٢٧٣)، ولأجل كشف دلالة الفروق لمعامل الارتباط تم حساب القيمة التائية لمعامل الارتباط وبلغت (٢،٢١٥) وهي اكبر من القيمة الجدولية والبالغة (٢،٠) عند مستوى دلالة (٠،٠٥) وبذلك يوجد فرق ذو دلالة احصائية، اي انه توجد علاقة بين ادارة الجودة الشاملة والمناخ التنظيمي لدى افراد عينة البحث والجدول (١١) يوضح ذلك .

الجدول (١١)

معامل الارتباط بين وظائف العملية الادارية والرضا عن العمل والقيمة التائية المحسوبة
والجدولية لأفراد العينة

المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل الارتباط	القيمة التائية	
					المحسوبة	الجدولية
ادارة الجودة الشاملة المناخ التنظيمي	٦١	١٣١,٨٠٣	٢٣,٧٣٩	٠,٢٧٣	٢,١٥	٢,٠
		٨٧,٨٦٨	١٤,٤٠٠			

يتضح من الجدول السابق ان قيمة معامل الارتباط ارتقت إلى مستوى الدلالة الاحصائية، ويرى الباحثان أن وجود علاقة ارتباطية بين ادارة الجودة الشاملة والمناخ التنظيمي قد تعود الى ان من متطلبات إنجاز ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية ضرورة وجود مناخ تنظيمي على درجة جيدة من الاستقرار وكذلك وجود اليات من التفاهم فيما بين جميع العاملين ومن جميع المستويات والذي يقود بدوره الى وجود استقرار ودقة قي الاداء والذي ينعكس ايجابا في الناتج، لذلك ظهرت النتيجة بهذا الشكل.

الاستنتاجات

من خلال عرض النتائج يمكن استنتاج مايلي:

- ١- وجود درجة فوق الوسط لمستوى ادارة الجودة الشاملة لدى رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في كليات التربية/جامعة الموصل، حيث بلغ المتوسط الحسابي لأفراد العينة (١٣١,٨٠٣) في حين كان الوسط الفرضي للمقياس (١٢٠) درجة.
- ٢- ظهور مستوى جيد للمناخ التنظيمي لدى رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في كليات التربية/جامعة الموصل، حيث بلغ المتوسط الحسابي للعينة (٨٧,٩٠١) وهو اكبر من المتوسط الفرضي للمقياس والبالغ (٧٢) درجة.
- ٣- ظهور تأثير لمتغير (الجنس) في مستوى ادارة الجودة الشاملة في حين لم يكن هناك أي تأثير يذكر لهذا المتغير في المناخ التنظيمي وكذلك لم يكن هنالك تأثير لمتغيرات (التخصص، مدة الخدمة) في مستوى ادارة الجودة الشاملة ومستوى المناخ التنظيمي لدى رؤساء الأقسام في كليات التربية/جامعة الموصل.

٤- توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين ادارة الجودة الشاملة والمناخ التنظيمي لدى رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في كليات التربية/جامعة الموصل.

التوصيات

- ١- ضرورة اشراك رؤساء الأقسام ومسؤولي شعب الجودة في دورات تطويرية لإثراء معلوماتهم واكسابهم الخبرات حول كل مايتعلق بادارة الجودة الشاملة.
- ٢- توفير الامكانيات اللازمة والبنى التحتية المطلوبة لتطبيق الجودة الشاملة على نطاق واسع في جميع المؤسسات ولجميع تفاصيل العمل.
- ٣- ضرورة تقويم مستوى ادارة الجودة الشاملة في مستويات ادارية مختلفة لما لها من مردود ايجابي في تحسين الأداء، ذلك إن التقويم يعتبر تغذية راجعة ايجابية من شأنها أن تحسن من الأداء وتنعكس على تحسين مستوى ادارة الجودة الشاملة.
- ٤- الإستفادة من نتائج البحث وتوظيفها لقياس مستوى ادارة الجودة الشاملة للقيادات الإدارية في مؤسسات التعليم

المقترحات

- ١- القيام بدراسة مماثلة لتحديد مستوى ادارة الجودة الشاملة لدى رؤساء الأقسام في كليات جامعة الموصل.
- ٢- القيام بدراسة مماثلة لتحديد مستوى ادارة الجودة الشاملة لدى رؤساء الأقسام في كليات التربية لجامعات أخرى.
- ٣- القيام بدراسة مماثلة لتحديد مستوى ادارة الجودة الشاملة لدى رؤساء الأقسام وعلاقتها بمتغيرات اخرى.

المصادر

- ١-الابراهيم، عدنان بدري (١٩٩٧): فاعلية ادارة شؤون العاملين في الجامعات الأردنية الرسمية، اطروحة دكتوراه غير منشورة.
- ٢- احمد، احمد ابراهيم (٢٠٠١): ادارة الأزمات التعليمية منظور علمي، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر، الاسكندرية، مصر.
- ٣- احمد، فاطمة عبد القادر (٢٠٠٨): واقع المناخ المنظمي في المدارس الحكومية الثانوية التابعة لمديريات التربية والتعليم في محافظات شمال فلسطين من وجهة نظر المعلمين والمعلمات فيها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا.
- ٤- احمد، محمد عبد السلام (١٩٨١): القياس النفسي والتربوي، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.
- ٥- ايوب، علي محمد (٢٠٠٠): تقدير مدى فاعلية استخدام نظام ادارة الجودة الشاملة في تطوير اداء الجامعات الاردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية والفنون، جامعة اليرموك، الاردن عمان.
- ٦- باركر، كريس وآخرون (١٩٩٩): مناهج البحث في علو النفس الاكلينيكي والارشادي، ترجمة عمر حسن الشيخ، جامعة الاسراء الخاصة، عمان، الاردن.
- ٧- بدح، احمد محمد (٢٠٠٣): ادارة الجودة الشاملة-نموذج مقترح للتطوير الاداري وإمكانية تطبيقه في الجامعات الاردنية العامة، اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان.
- ٨- بشايرة، أحمد ابراهيم (٢٠٠٣): أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة آل البيت وجامعة جرش الأهلية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.
- ٩- البياتي، عبد الجبار توفيق وزكريا أثناسيوس (٢٠١١): الإحصاء الوصفي والاستدلالي في التربية وعلم النفس الجامعة المستنصرية، دار الكتب للطباعة والنشر، ط٢، جامعة البصرة.

١٠- الدليمي، طارق عبد احمد (٢٠١٣): الاتجاهات الحديثة في الادارة التربوية والمدرسية، ط١، مركز

ديبونو لتعليم التفكير، عمان.

١١- الذنبيات، محمد (١٩٩٩): المناخ التنظيمي وأثره على أداء العاملين في أجهزة الرقابة المالية والإدارية في الأردن، مجلة الدراسات، الجامعة الأردنية، المجلد (٢٦)، العدد (١).

١٢- الرفاعي، جاسر صالح (٢٠٠٥): أثر المناخ التنظيمي في كليات المجتمع الأردنية على تحصيل الطلبة في امتحان كليات المجتمع، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

١٣- السعود، راتب وسوزان سلطان (٢٠٠٩): درجة العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لأعضاء الهيئات التدريسية لها، مجلة جامعة دمشق، المجلد (٢٥)، العدد (٢+١).

١٤- سعيد، خالد (١٩٩٧): ادارة الجودة الشاملة، تطبيقات على القطاع الصحي، الرياض، المملكة العربية السعودية.

١٥- سلمان، زيد منير (٢٠٠٨): درجة الممارسة الحديثة في التعليم والتعلم الفعال، ط١، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان.

١٦- سليم، مريم (٢٠٠٤): علم النفس التربوي، دار النهضة العربية .

١٧- السيد، فؤاد البهي (٢٠٠٦): علم النفس الإحصائي، دار الفكر العربي.

١٨- الشواورة، فيصل محمود (٢٠١١): أثر المناخ التنظيمي في السلوك الإبداعي لدى العاملين في الجامعات الخاصة الأردنية بالتطبيق على جامعة عمان العربية، كلية ادارة الأعمال، جامعة مؤتة.

١٩- الطويل، هاني (١٩٩٨): الإدارة التربوية والسلوك المنظمي سلوك الأفراد والجماعات في التنظيم، ط٢، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

٢٠- عبد الرحمن، سعد (١٩٨٣): القياس النفسي، ط١، مكتبة الفلاح، الكويت.

- ٢١- عبد اللطيف، سعدون رشيد (١٩٩٨): مهنة التعليم، أهميتها وأساسياتها، أفكار وتأملات حول الإعداد والتأهيل التربوي للمعلم ، مجلة كلية المعلمين ، العدد ١٤ .
- ٢٢- العجمي، محمد حسنين (٢٠٠٠): الادارة المدرسية، دار الفكر العربي، القاهرة.
- ٢٣- عشبية، فتحى (٢٠٠٠): الجودة الشاملة وامكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري، دراسة تحليلية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد ٣.
- ٢٤- العزاوي، نجم وعباس جواد (٢٠١٠): الوظائف الإستراتيجية في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان.
- ٢٥- علام، صلاح الدين محمود (٢٠٠٠): القياس والتقويم التربوي والنفسي، أساسياته وتطبيقاته وتوجيهاته المعاصرة، دار الفكر، القاهرة.
- ٢٦- علاونة، معزوز جابر (٢٠٠٤): مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الامريكية، بحث مقدم الى مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، فلسطين، جامعة القدس المفتوحة.
- ٢٧- عليّات، صالح ناصر (٢٠٠٣): القدرات القيادية لرؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية ، مجلة مركز البحوث التربوية ، العدد الثالث والعشرون ، جامعة قطر.
- ٢٨- عودة، احمد سليمان والخليلي، خليل يوسف (١٩٨٨): الاحصاء للباحث في التربية وعلم النفس، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان.
- ٢٩- العودة، ابراهيم سليمان عودة (٢٠٠٧): التطوير المهني لرؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض.
- ٣٠- العيسوي، عبد الرحمن محمد (١٩٧٤): القياس والتجريب في علم النفس والتربية، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان.
- ٣١- القريوتي، محمد قاسم (١٩٩٤): المناخ التنظيمي في الجامعة الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد (٩)، العدد (٥).
- ٣٢- القطاونة، منار ابراهيم عبد (٢٠٠٠): المناخ التنظيمي وأثره على السلوك الإبداعي، دراسة ميدانية للمشرفين الإداريين في الوزارات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.

٣٣-كوافحة، تيسير مفلح (٢٠٠٣): القياس والتقييم، ط١، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، جدة.

٣٤-محافظة، سامح وحنان فريجات (٢٠١١): درجة ممارسة ادارة الجودة الشاملة في مديريات تربية محافظة الزرقاء من وجهة نظر مديري التربية والتعليم ورؤساء الاقسام، مجلة دراسات، العلوم التربوية، المجلد ٣٨، العدد ٧.

٣٥-المعشر، زياد يوسف (٢٠٠٠): المناخ التنظيمي في الجامعات الأردنية "دراسة مقارنة بين الجامعات الرسمية والخاصة لبعض أنماط المناخ التنظيمي السائدة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس"، مجلة جامعة دمشق، المجلد ١٧، العدد ١١.

٣٦-ملحم، سامي محمد (٢٠٠٠): القياس والتقويم في التربية وعلم النفس، ط١، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

٣٧-الموسوي، نعمان محمد (٢٠٠٣): تطوير أداة لقياس الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، المجلة التربوية، جامعة الكويت، المجلد ١٧، عدد ٦٧.

٣٨-الناصر، علاء حاكم محسن (٢٠١٠): ادارة الجودة الشاملة: انموذج في الادارة الجامعية، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد ٨٠.

٣٩-النبهان، موسى (٢٠٠٤): أساسيات القياس في العلوم السلوكية، ط١، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

٤٠-قانون وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ذى الرقم (٤٠) لسنة (١٩٨٨)، بغداد.

41-Costin, H. I. (1994): **Readings in total quality management**, Copyright, by Harcourt Brace & Company, Sandigo, New York.

42-Courtney, E. (1995): Total quality management in higher education, **research in higher education**, roll15, No. 2.

43-Davis, Keith john (1987): **Human Behaviour at Work: Organisational Behaviour** 7th. ed. New york:Mc Grow-Hill Book Company.

44-Hixon, J.(1992): Total Quality Management Challenge to urban school, **Education Leadership**, vol.50, N. 3.

45-Hughes & others (1999): **Leadership**, New york:Mc Grow-Hill.

- 46-Irvin, Anderew H. (1995): **Leadership strategies for the implementation of total quality management at five research universities**, Unpublished Doctoral Dissertation, Michigan state university.
- 47-Klocnisky, J.R. (2000): Evaluation of success and failer factors and crileria in implementation of total quality management principles administration of selected institution of higer education, **D.A.I.**, vol.60, No.7.