

(إمكانية تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية)

دراسة حالة في الكلية التقنية — كركوك

م.م.حسين نور الدين عزت/ الكلية التقنية — كركوك/ هندسة إلكترونيك والسيطرة

المستخلص:

تزايدت في الآونة الأخيرة محاولات التأكيد على أهمية تحقيق الجودة الشاملة في المنظمات المختلفة، ومنها: المؤسسات التعليمية بغية تحسين الأداء التنظيمي والإداري داخل هذه المؤسسات ومواجهة التحديات الداخلية والخارجية التي تطأ عليها باعتبار الجودة سلاحاً تنافسياً تمكن المؤسسة التعليمية من خلالها الاستمرار والبقاء في السوق التعليمية.

ومن هنا يهدف البحث إلى تقديم معلم نظري لإدارة الكلية قيد البحث عن مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأهدافها ومتطلباتها ، فضلاً عن دراسة مدى توافر المتطلبات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة في الكلية قيد البحث لتطبيقها .

وبشكل عام يحاول البحث الإجابة على التساؤلات الآتية :

1- هل لدى الكلية المبحوثة قيد الدراسة اطلاع على مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأهدافها .

2- هل هناك تصور واضح عن متطلبات إدارة الجودة الشاملة لدى إدارة الكلية المبحوثة قيد الدراسة

3- هل يمكن توظيف الجودة الشاملة في الكلية .

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة (Questionnaire) تهدف إلى الدراسة الميدانية لمتغيرات مشكلة الدراسة من أجل اختبار الفرضيات، وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS .

وتوصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها أن هناك إمكانية في تبني الكلية التقنية لمتطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة على وفق وجهات نظر الإفراد المبحوثين . واعتماداً على الاستنتاجات قدمت مجموعة من التوصيات .

المقدمة:

إن الأحداث المتلاحقة التي شهدتها العقد الأخير من القرن العشرين الميلادي أحدثت تغيرات كثيرة في النظم الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وتركت بصماتها قسراً أو اختياراً على كثير من النظم التعليمية في المجتمعات المختلفة، وجعلت التغيير للارتقاء بالتعليم أمراً ضرورياً للبقاء، ومن يرفض التغيير أو يعيقه يحكم على نفسه بالفناء، ونالت الجودة الشاملة جانب كبير من هذا الاهتمام إلى حد جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر "عصر الجودة الشاملة" [1]

إن الاهتمام بضبط الجودة في المؤسسات التعليمية نابع من النظر إلى التعليم باعتباره سلعة -

كغيره من السلع- لا بد له أن ينافس، وأن يسعى إلى إرضاء مستهلكي تلك السلعة من الطلاب والمجتمع والدولة. فالطلاب يرغبون في الحصول على أفضل المؤهلات للحصول على الفرص الوظيفية التي تزداد شحة" بازدياد عدد الخريجين وقلة فرص العمل، والمجتمع يتطلع إلى تحقيق أفضل تأهيل لأبنائه، أما الدولة فترموا إلى مخرجات تعليمية متميزة تمكنها من تحقيق أهداف

خططها التنموية [2]

وقد أطرت منهجية البحث على وفق المحاور الآتية:

المبحث الأول : منهجية البحث ويشمل المشكلة والأهداف والفرضيات

المبحث الثاني : الإطار النظري للبحث ويشمل نشأة إدارة الجودة المعتمد وأهمية الأبعاد المتطلبات

المبحث الثالث : الجانب التطبيقي للبحث ويشمل وصف الأفراد

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

المبحث الأول : منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث:

يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال طرح التساؤلات الآتية :

1- هل لدى إدارة الكلية المبحوثة اطلاع على مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأهدافها وأهميتها؟

2- هل هناك تصور واضح عن متطلبات إدارة الجودة الشاملة لدى إدارة الكلية المبحوثة؟

3- هل يمكن توظيف الجودة الشاملة في الكلية؟

ثانياً: أهداف البحث : يهدف البحث إلى الآتي :

1. تقديم معلم نظرية لإدارة الكلية المبحوثة عن مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأهدافها وأهميتها.

2. التعرف على أهم الأسس والمبادئ والمنطقات الفكرية لمدخل إدارة الجودة الشاملة في الكلية المبحوثة .

3. دراسة مدى توافر المتطلبات الأساسية لإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية المبحوثة .

4. الخروج ب建議ات تساهم في تحسين جودة الكلية المبحوثة.

ثالثاً: فرضية البحث:

تطلب المعالجة المنهجية لمشكلة البحث تحديد فرضيته التي تتمثل بالآتي:

(توافر في الكلية المبحوثة المتطلبات الأساسية لإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة) ويتقى من فرضيات الفرعية التالية التي تقوم على ::

1. التركيز على الزبائن وخدمة المجتمع.

2. التحسين المستمر لجودة الخدمة التعليمية والبحثية والاستشارية.

3. التخطيط الاستراتيجي والتزام من قبل الإدارة العليا للجودة الشاملة .

4. المشاركة الكاملة للعاملين وتدريبهم.

5. البحث العلمي

6. التركيز على العمليات .

7. إتباع المنهج العلمي في اتخاذ القرارات .

المبحث الثاني : الإطار النظري للبحث ويشمل (نشأة إدارة الجودة المعتمد وأهمية الأبعاد المتطلبات)

أولاً: نشأة إدارة الجودة الشاملة:

بدأت ظهور إدارة الجودة الشاملة في اليابان بعد الحرب العالمية الثانية حين أصر زعماء الصناعة اليابانية على إحداث الجودة التي لم تكن ممكنة بدون مساعدة "ديمنج" وزملائه من خبراء الإحصاء الأميركيين (جوزيف، جوران، أرما ندو) إذ ذهب كل من (ديمنج وجوران) إلى اليابان لتعليم المنتجين اليابانيين كيفية تحويل السلع الرئيسية الرديئة إلى سلع ذات جودة عالية في نظم العمل العالمي الخبير وبالتالي كانت الدعوة للتنشيط التجارة الأجنبية باليابان بعد الحرب المدمرة حتى تقف على أقدامها.[3]

واستخدم مصطلح إدارة الجودة الشاملة لأول مرة عام 1985 من قبل الطيران في البحري الأمريكية يصف الطريق فيه إلى تحسين الجودة بالأسلوب الياباني للإدارة ، وهي طريقة لتحقيق نجاحات مستمرة وصغيرة ومتواصلة على المدى البعيد من خلال تحقيق رضا الزبون . [4]

ثانياً: مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

اخالف الكثير من الباحثين والكتاب حول إبراز تعريف جامع مانع لإدارة الجودة الشاملة، إذ أن الجودة نفسها تحتمل مفاهيم مختلفة من حالة إلى حالة ومن شخص لأخر [5] ويمكن القول بأن إدارة الجودة الشاملة هي أحد أبرز المفاهيم الإدارية الحديثة التي تعمل على إحداث تغييرات جذرية في أسلوب عمل المنظمة وفي فلسفتها وأهدافها بهدف إجراء تحسينات شاملة في جميع مراحل العمل بالشكل الذي يتافق مع المواصفات المحددة والمتقدمة من رغبات الزبائن ،في سبيل الوصول ليس فقط إلى إرضاء الزبائن أو إسعادهم، وإنما إلى إبهارهم من خلال تقديم سلع وخدمات لا يتوقعونها . [6]

أما (Steven Cohen & Ronald Brand) يعرّفها كما يلي :

الإدارة: تعني التطوير والمحافظة على إمكانية المنظمة من أجل تحسين الجودة بشكل مستمر .

الجودة: تعني الوفاء بمتطلبات المستفيد وتجاوزها إلى خدمات ما بعد البيع.

الشاملة: تتضمن تطبيق مبدأ البحث عن الجودة في أي مظهر من مظاهر العمل بدءً من التعرف على احتياجات المستفيد وانتهاء بتقييم ما إذا كان المستفيد راضياً عن الخدمات والمنتجات المقدمة له ." [7]

ويرى (زاهر) أن الجودة في التعليم هي مجمل السمات والخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية، وهي التي تستطيع أن تقي باحتياجات الطلاب . [8]

ويرى كل من (المليجي ،البرازى) أن مفهوم الجودة الشاملة في التعليم بشكل مجمل بشير إلى مجموعة المعايير والإجراءات التي يهدف تمنيها وتنفيذها إلى تحقيق الأهداف المتواخدة للمؤسسة التعليمية والتحسين المتواصل في الأداء والمنتج التعليمي وفقاً للأغراض المطلوبة والمواصفات المنشودة بأفضل الطرق، وأقل جهد وتكلفة ممكniin ، وتشمل هذه المعايير والإجراءات كافة عناصر المنظومة التعليمية من مقومات مادية وبشرية وإدارية ودخلات وعمليات ومخرجات . [1]

نستنبط مما نقدم آنفاً أن إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم التقني تشير إلى مجموعة من المعايير والإجراءات يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي (الطالب) بما يتاسب مع متطلبات المجتمع وتشمل هذه المعايير والإجراءات كافة عناصر المنظومة التعليمية من مقومات مادية وبشرية وإدارية ودخلات وعمليات ومخرجات ، وهذا يتحقق من خلال تبني سياسة فكرية وثقافية وإدارية وتنظيمية واضحة ومحددة للجودة تستند عليه الإدارات في هيئات التعليم التقني لتحقيق التكامل والتنسيق بين جهود جميع العاملين في كليات ومعاهد التعليم التقني .

ثالثاً: أهمية إدارة الجودة الشاملة:

إن الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة يمكن أن يحقق مزايا هامة للمنظمة منها: [1][3][9]

- 1- التركيز على حاجات الزبائن والأسواق.
- 2- تحقيق الأداء العالمي للجودة في جميع المواقع الوظيفية ، وعدم اقتصارها على السلع والخدمات .
- 3- تدعيم الترابط بين كافة أقسام المؤسسة التعليمية .
- 4- يؤدي تطبيقها إلى تخفيض التكلفة وزيادة الربحية .
- 5- تحقيق ميزة تنافسية في السوق .
- 6- تدعيم الترابط والتنسيق بين إدارات المؤسسة التعليمية كافة .

- 7-تطوير مدخل الفريق لحل المشكلات وتحسين العمليات.
- 8-المراجعة المستمرة لسير العمليات لتطوير إستراتيجية التحسين المستمر إلى الأبد .
- 9-تحقيق الأداء العالمي للجودة في جميع المواقع الوظيفية و عدم اقتصارها على السلع والخدمات
- 10-احترام وتقدير مرضي الجامعات محلياً و عالمياً .
- 11-رسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها العامة تتحقق بشكل جيد.
- 12-معايير جودة محددة لجميع مجالات العمل في الجامعات (خدمية، إنتاجية، أكاديمية، إدارية، مالية).

رابعاً: أبعاد الجودة الشاملة في التعليم :

تتبّع آراء الباحثين في عدد الأبعاد الأساسية للجودة ، غير أن المؤسسة التعليمية بإمكانها دراسة وتحليل جميع الأبعاد التي يتناولها الباحثون ، وترى ما يناسب العملية أكثر ، وما يهتم ويركز عليه الطالب وتأخذ به .

فيري (Anthony) أن لجودة الخدمة عشرة أبعاد أساسية هي الكفاية (الجدارة) ، والاعتمادية ، والمجاملة (التعامل) ، والاستجابة وفهم الزبائن (المستفيدين) ، والأمان ، والمصداقية ، وإمكانية وسهولة الحصول على الخدمة ، والاتصالات ، والتجميد المادي . [10]

وينظر كل من (Heizer & Render) أن لجودة الخدمة عشرة أبعاد تتمثل بر (الموالية، الاستجابة ، الكفاية أو المقدرة الأهلية ، التعامل ، الاتصال ، الموثوقية أو المصداقية ، الأمان ، فهم معرفة الزبون أو الزبائن [9]

وفيما يلي إيضاحات مختصرة لدلالات كل بعد من هذه الأبعاد في المؤسسة التعليمية [1]

1- الكفاية (الجدارة) Competence: يشير هذا البعد إلى أن الطالب يتجه إلى المؤسسات التعليمية التي توفر له خدماتها بكفاءة والتي تتميز عن المؤسسات التعليمية الأخرى في تقديم خدماتها التعليمية، و تستطيع المؤسسة التعليمية أن تتحقق هذا البعد وتعززه من خلال توفير المهارات والخبرات الأكاديمية والإدارية التي تجعلها قادرة على توفير وتقديم خدماتها التعليمية المختلفة بمستوى مرتفع من الجودة .

2- الاعتمادية Reliability: ينبغي أن تقدم المؤسسة التعليمية خدماتها التعليمية بدرجة عالية من الاعتمادية ، وان هذه الخدمات يجب أن توفر بصورة صحيحة و بدرجة عالية من الثبات .

3- المجاملة (التعامل) Courtesy: ينبغي أن يسود في المؤسسة التعليمية جو من الاحترام المتبادل والتعامل الحسن الذي يستند على الأسس الأخلاقية والتنظيمية والمهنية التي تحفظ للتدريسي والإداري والفني مكانته واحترام هيبته وتحفظ للطالب كرامته ، ودون أن يسيء الطالب استغلال حالة المجاملة .

4- الاستجابة Responsiveness: يركز هذا البعد على تحقيق الاستجابة العالية والسرعة للتغيرات في بيئه المؤسسات التعليمية سواء" كانت بيئه داخلية أو خارجية، ويتطلب ذلك من المؤسسة التعليمية امتلاك المرونة الكافية للاستجابة لهذه التغيرات.

5-فهم الزبائن Understanding Customers: ينبغي التركيز على فهم الطالب وإدراك حاجاته التعليمية و عدم النظر إلى هذه الحاجات و دراستها من منظور هذا الطالب فقط بل من منظور حاجات سوق العمل أيضاً و ينبغي التركيز على دراسة وتحليل آراء ومشكلات ومقترنات الطالب .

6-الأمان Security: يقصد بهذا البعد توفير الخدمة التعليمية للطالب في جو امن يخلو من المخاطر قدر الإمكان و حتى تتحقق المؤسسة التعليمية درجة أمان عالية فإنه ينبغي أن تخصص لهذه المهمة طاقماً متخصصاً لهذه الغرض.

7-المصداقية Credibility: ويقصد بمصداقية المؤسسة التعليمية مدى قدرتها على الوفاء بالتزاماتها و تعهداتها للطالب قبل وفي أثناء تحاكمها بها إذ تحاول المؤسسات التعليمية استقطاب الطلاب الجدد من خلال إعلاناتها في وسائل الإعلام المختلفة حول كادرها التدريسي ، وإداراتها

المتميزة ، وبرامجه التعليمية الرائدة ، وهنا تبرز مصداقية المؤسسة التعليمية في مدى تلبية وتحقيق ما وعدهت به في إعلاناتها ، وفي وعودها للطلاب في أثناء زيارتهم لها ، والوعود المقطوعة في نشراتها.

8-إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة Accessibility : ينبغي التركيز على تحقيق هذا البعد من خلال اختيار الموقع المناسب للمؤسسة التعليمية بحيث يمكن وصول قطاع الطلاب المستهدف إليها بيسر وسهولة ، وتتوفر الهدوء والمساحات الكافية التي تتيح إمكانية التوسيع مستقبلا.

9-الاتصالات Communication: إن تحقيق الاتصال بين طرفي عملية التبادل(الطالب والمؤسسة التعليمية) هو من الأبعاد التي تصب في تحقيق جودة التعليم ، فالاتصال يتبع للتدرسي مناقشة وتحليل وفهم وإدراك كل ما يتعلق بالطالب وحاجاته ومشكلاته ومقرراته ، ويتيح للطالب إيصال أفكاره وأرائه إلى المؤسسة التعليمية، وتوفير التغذية العكسية التي تساهم في تحسين وتطوير العملية التعليمية ، والبرامج والمناهج ، وكل ما يتعلق بالمدخلات ، وهذا ينعكس في مستوى فاعلية المخرجات ، وحتى تكون عملية الاتصال عملية فاعلة وقدرة على تحقيق أهداف التعليم فإنه ينبغي أن يمتلك الطالب والتدرسي مهارات الاتصال الناجح ومهارات الإสاغاء الفاعل.

9-التجسيد المادي للخدمة Tangibility : إن خدمات التعليم كغيرها من الخدمات تتسم بعدم الملمسة ، ولتحقيق هذه الخدمات أهدافها ، فإنها تحتاج إلى مجموعة من المظاهر المادية التي تجسد هذه الخدمة ، وتقسم هذه المظاهر المادية إلى نوعين أولهما: المظاهر المادية التي تتعلق بخدمات التعليم بصورة مباشرة ، وثانيهما: المظاهر المادية التي تتعلق بخدمات التعليم بصورة غير مباشرة .

خامساً: متطلبات تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في التعليم التقني :

لقد تباينت رؤى الكتاب والباحثين في تحديد متطلبات أو مبادئ إدارة الجودة الشاملة غير أنهم اتفقوا على مبادئ أساسية تمثلت بـ [1][3][9][11][12]

1- التركيز على الزبائن:

ويقصد بالزبائن هنا الزبون الداخلي (الطالب -التدرسي) والزبون الخارجي (المجتمع) وتهدف الجودة الشاملة إلى التركيز على الطالب باعتباره يمثل لب العملية التعليمية كما أنه يعد محور النظام ، لذ يجب دراسة توقعاته للخدمة التعليمية المقدمة، ومحاولة تحقيق مثل هذه التوقعات أو تجاوزها لأن تحقيق رغبات الطالب يعد المهمة الرئيسية للمؤسسة التعليمية التي سوف يترتب عليها تحقيق الأغراض كافة التي تسعى لتحقيقها ، أما بالنسبة لدورها في خدمة المجتمع فإنها تقياس من خلال العمل على حل مشكلاته في المجالات كافة ، فخدمة المجتمع والنهوض به تعد من أهم الوظائف الرئيسية لمؤسسات التعليم الجامعي في الوقت الحاضر ولتحقيق ذلك يجب على المؤسسة التعليمية أن تسهم المؤسسة التعليمية في تحسين جودة الحياة المجتمعية ، وتلبى المؤسسة التعليمية سوق العمل من التخصصات الجيدة ، وتوجد قنوات اتصال مفتوحة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع ، تقديم بعض الاستشارات العلمية لمؤسسات المجتمع ، وأن تسهم الأبحاث العلمية في حل مشكلات المجتمع فضلاً عن إجرائها مشروعات بحثية لتنمية المجتمع

فضلاً على أن تعمل دورات تدريبية للعاملين بمؤسسات المجتمع [1]

2-الالتزام من قبل الإدارة العليا:

يجب على الإدارة العليا أن تهتم في التوجه نحو الزبائن ، وأن توضح القيم الخاصة بالجودة ، وتعمل على الالتزام بمبادئ الجودة الشاملة وترسيخ هذا المفهوم ودعمه ومقاومة التغيير الذي يمكن أن يحدث من قبل العاملين وتتولى الإدارة العليا التخطيط للجودة كعملية استراتيجية تتطلب وضع الأهداف والسياسات والإجراءات والقواعد الازمة لتبني هذا المفهوم ، لأن وضع خطة

شاملة تعتمد رؤيا ورسالة وأهداف واسعة سيمكن المؤسسة التعليمية من صياغة الإستراتيجية، ومن ثم تسهل وضع السياسات والبرامج في ضوء تحليل عميق للبيئة الداخلية والخارجية باعتماد تحليل نقاط القوة والضعف في البيئة الداخلية والفرص والمخاطر في البيئة الخارجية لوضع الخطط الشاملة بالشكل الذي يوفر قابلية دعم للميزة التنافسية للمؤسسة التعليمية. [3][11]

3- التحسين المستمر:

يعني أن يكون للمؤسسة التعليمية طرقها الخاصة في أداء العمل من خلال توفير تقنيات ملائمة وطرق تربوية، وأسس للتيسير والإدارة، كما تتضمن أيضاً وسائل ملائمة للحكم على نوعية المخرجات والرقابة عليها من أجل التحسين، ويطلب ذلك التركيز على الجودة من خلال التطابق بين مواصفات الطالب ومتطلبات المرحلة التعليمية، ومتطلبات المجتمع واستثمار خبرات الأفراد بهدف التحفيز على الابتكار وإطلاق الطاقات الكامنة [1]، ويوضح (Hedhtts) أن التحسين المستمر لعمليات المنظمة ومخرجاتها يتم من خلال إشراك العاملين جميعاً في إعداد خطة الجودة وتنفيذها، إذ يحدد دور كل فرد منهم بالتنسيق مع أدوار الآخرين ويتم ذلك من خلال ما يسمى بدوره "شوهارت" (P.D.A.C) وهي مختصر لأربع كلمات (Plan, Do, Check, Action) وتعني (خطط، نفذ، أفحص، تصرف) من خلال قيام المنظمة بتحديد الأهداف والوسائل والطرائق وتنفيذ خطة تحسين الجودة ومراقبتها وتصحيح الانحرافات إن وجدت. [13]

4- المشاركة الكاملة العاملين وتدريبهم :

تعد مشاركة كل فرد في العمل الجماعي من أهم النشاطات التي يجب التركيز عليها، إذ تساعد في زيادة الولاء والانتماء للمؤسسة التعليمية. ويرى (الحاداد) أن مشاركة العاملين يزيد من احتمال صنع قرار جيد، خطة أفضل، أو إجراء تحسينات أكثر فاعلية عن طريق جلب المزيد من العقول لمناقشة الوضع (الحالة قيد الدراسة) وبالتأكيد ليست أية عقول ولكن عقول الأفراد الأكثر قرباً من العمل أو النشاط قيد الدراسة فضلاً عن أن العاملين يشعرون بامتلاكهم القرار من خلال إشراك الأفراد الذين يسيرون في تنفيذه في عملية صنع القرار. [9]

أما بالنسبة للتدريب فإنه يعُد من المتطلبات الرئيسية لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة لأنه يمثل أفضل طريقة لتحسين مستوى الأفراد العاملين على أسس مستمرة. وفي هذا الإطار يؤكد (العاني، وآخرون) على أن فاعلية إدارة الجودة الشاملة تتوقف على كفاءة العاملين، إذ يجب تدريبهم وتشجيعهم وتحفيزهم لتحقيق التطوير من خلال اكتساب الخبرات والمعرفات والمهارات ومواجحة التغيير. [14]

5- البحث العلمي :

إن البحث العلمي كعملية إنتاج للمعرفة لا يستقيم ولا يتقدم دون توافر شروطه وركائزه الأساسية التي تتمثل في المناخ الحر والديمقراطي، والترابط المعرفي ومستلزماته المادية والمعنوية الهامة.

ولأجل النهوض بالبحث العلمي ينبغي التركيز على مجموعة الأهداف ومنها تشجيع أعضاء هيئة التدريس على إجراء بحوث في كل قطاعات الجامعة ذات الصلة الوثيقة باحتياجات المجتمع، وإنشاء مركز بحثي لتشجيع أعضاء هيئة التدريس على التخطيط الجيد، وتحسين برنامج التدريب الباحثي وتوفير وسائل البحث العلمي وأدواته، وتحسين جودة الأسراff العلمي، توضيح فائدة البحث العلمي للكليات والجامعة والمجتمع الخارجي المحيط بالمؤسسة التعليمية، وذلك من خلال تسويق هذه البحوث.

ولتحقيق هذه الأهداف يتطلب تحقق المعايير التالية (أن يعمل البحث العلمي وفق معايير الأداء العالمية، أن تدعم المؤسسة التعليمية زيادة التعاون في مجال البحث وخاصة مع شركاء البحث المتميزين عالمياً، أن تضع المؤسسة التعليمية ميزانية للبحث ضمن ميزانية الدولة ، امتلاك

المؤسسة التعليمية مركز لتسويق بحوثه العلمية ، أن يتوافق في المؤسسة التعليمية خطة بحثية على مستوى الكلية إذا كانت جامعة أو على مستوى الأقسام العلمية إذا كانت كلية ، تقديم أعضاء هيئة التدريس بعض الاستشارات البحثية العلمية للمؤسسات الخدمية والإنتاجية.[1]

7- التركيز على العمليات:

تسعى الجودة الشاملة إلى تحسين العمليات كافة داخل المؤسسة التعليمية لما لها من أثر واضح على جودة المدخلات بما تتضمنه من عمليات في المستويات المختلفة ، داخل المؤسسة التعليمية،ويتطلب ذلك الاهتمام بدراسة وإدارة تحسين العمليات الإدارية والإستراتيجية والتنظيمية كافة ،وليس المنتج فقط ،ويرجع ذلك إلى التأثير المباشر للعمليات على جودة المدخلات ومن ثم فان التنفيذ الناجح لأي عملية يحتاج إلى فهم ما الذي يحدده أداء العملية ومخرجاتها ونتائجها ومن ثم يجب التركيز على إيجاد حلول مستمرة للمشكلات التي تتعارض سبل تحسين نوعية المنتج التعليمي . ورفع شعار الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها [1]

9-إتباع المنهج العلمي في اتخاذ القرارات :

إن استخدام المدخل العلمي في هيكلة العمل وفي صنع القرار المبني على الحقائق والوقائع وحل المشكلات المرتبطة بالعمل من خلال فرص التحسين تعد من المبادئ الأساسية التي تركز عليها إدارة الجودة الشاملة، وفي هذا الإطار يرى (الطائي) بأن على المنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة أن تأخذ بنظر الاعتبار اتخاذ القرارات المستندة على الحقيقة والواقع العملي كضرورة حتمية ويتم ذلك من خلال امتلاكها لنظام فاعل كفؤ لتوفير المعلومات المطلوبة لاتخاذ أي قرار يتعلق بنشاطها[15].

ويشير التقرير الصادر من منظمة ISO إلى أن القرارات الناجحة هي التي تعتمد على الحقائق والواقع وتكون بصورة أكثر فاعلية من القرارات التي تعتمد في ضوء الحدس أو التخمين أو الخبرة الشخصية.[16]

المبحث الثالث : الجانب التطبيقي للبحث ويشمل وصف الأفراد المبحوثين

أولاً: وصف الأفراد المبحوثين:

تم توزيع (54) استماراة استبانة على رئيس مجلس الكلية وأعضائها(العميد ، ومعاوني العميد ورؤساء الأقسام والفروع) على أساس أن هذه الفئة هي صاحبة القرار وهي الأكثر وعيًا" بتفاصيل العمل و تستطيع اتخاذ القرارات كل حسب تخصصه بشكل فردي ، أو جماعي من خلال اجتماعات مجلس الكلية الدورية والطارئة كون غالبيتهم العظمى هم أعضاء في مجلس الكلية وأن هذه الفئة تستطيع الإجابة على الاستبانة في حين أن الموظفين العاديين من دون الفئة المذكورة لا تستطيع الإجابة عن جميع الأسئلة لعدم اطلاعهم على أمور عديدة مثل التخطيط الإستراتيجي وغيرها .

وتم استلام (49) استماراة استبانة أي أن نسبة الاستجابة بلغت (90%) وقد تم تصميم استماراة الاستبانة المبين في الملحق (1) ومتغيراتها بالاستفادة من دراسات [17][18][19][20][21][22][23][24]، فضلا عن وضع بعض الأسئلة المستمدّة من مفهوم وأهداف ومبادئ ومرتكزات ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة والأخذ بنظر الاعتبار بيئة الكلية التقنية.

ويبين الجدول التالي التحصيل الدراسي للمبحوثين ،ويبيّن من الجدول أن (43%) يحملون شهادة الدكتوراه و(57%) يحملون شهادة الماجستير مما يمكّنهم من فهم مكونات الاستبانة والتعامل بها تعاملًا علميًّا

الجدول (1) التحصيل الدراسي للمبحوثين

دكتوراه		ماجستير	
العدد	%	العدد	%

43	21	57	28
----	----	----	----

ويتبين من الجدول (2) أدناه أن (65%) منهم لديهم خدمة تزيد عن خمس سنوات مما يمكّنهم من إعطاء تصور واضح عن المتغيرات ذات العلاقة بجودة التعليم التقني

40-30		30-21		20-11		10-6		5-1	
%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد
4	2	14	7	18	9	29	14	35	17

ثالثاً: وصف متغيرات البحث وتشخيصه:

بهدف تحديد إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية التقنية وبيان اتجاهات التدريسيين نحو هذا الموضوع من خلال تحليل استجابة المبحوثين للتغيرات الخاصة بإدارة الجودة الشاملة ، تم إجراء التحليل من خلال استخدام التوزيع التكراري لاستجابة المبحوثين فضلاً عن التوزيع النسبي المئوي واحتساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبيان واقع المتغيرات ذات العلاقة بإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية قيد البحث . وقد تم استخدام T للعينة الواحدة (One Sample T test) لتحليل فقرات الاستبانة والجدول رقم (3) تحتوي على النسبة المئوية لبدائل كل فقرة وكذلك المتوسط الحسابي فإذا كانت الوزن النسبي اكبر أو يساوي 60% وقيمة t المحسوبة اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.67 عند درجة حرية 48 ومستوى معنوية أقل من 0.05 تعتبر النتيجة معنوية وفهما عدا ذلك تعتبر النتيجة غير معنوية.

جدول رقم (3)تحليل فقرات متطلبات إدارة الجودة الشاملة اختبار T للعينة الواحدة

الترتيب	مستوى الدلالة	قيمة T	الوزن النسبي	المعيار الأنحراف	الوسط	الحساسي لاتفاق	بسندة (1)	لا اتفاق (2)	محاب (3)	اتفاق (4)	تفق (5)	بسندة (6)
Xi												
المطلب الأول: التركيز على الزبون والمجتمع												
3	0.00	9.588*	0.816	0.7	4.08	-	2.0	14.3	57.1	26.5	X1	
4	0.00	4.14*	0.74	1.2	3.7	2	20.4	16.3	26.5	34.7	X2	
5	.043	2.078*	0.68	1.44	3.4	14.3	18.4	6.1	32.7	28.6	X3	
6	0.002	3.212*	0.7	1.15	3.5	8.2	12.2	14.3	49	16.3	X4	
7	.001	2.644*	0.66	0.97	3.3	-	20.4	38.7	28.6	14.3	X5	
1	0.000	13.071*	0.84	0.64	4.2	-	-	12.2	55.1	32.7	X6	
2	0.000	10.013*	0.82	0.69	4.12	-	2	12.2	57.1	28.6	X7	
	0.00	6.39*	0.75		3.7						المجموع	
المطلب الثاني: التحسين المستمر												
2	.000	7.052*	0.754	0.82	3.77	-	-	40.8	34.7	22.4	X8	
7	.001	2.644*	0.66	0.97	3.3	-	20.4	38.7	28.6	14.3	X9	
6	.043	2.078*	0.68	1.44	3.4	14.3	18.4	6.1	32.7	28.6	X10	
3	.000	7.554*	0.74	0.99	3.7	4.1	4.1	26.5	42.9	22.4	X11	
1	.000	3.435*	0.78	0.8	3.9	-	2	28.6	38.8	30.6	X12	
4	.001	3.562*	0.7	1.2	3.5	-	26.5	20.4	20.4	32.7	X13	
5	.001	3.623*	0.7	1.04	3.5	14.3	18.4	32.7	22.4	22.4	X14	
	.000	4.338*	0.716.		3.58						المجموع	

المطلب الثالث: التخطيط الاستراتيجي											
2	.001	3.623*	0.68	0.86	3.4	-	16.3	30.6	44.9	8.2	X15
1	.000	5.291*	0.75	1.02	3.77	2	14.3	10.2	51	22.4	X16
3	0.016	2.496*	0.68	1.25	3.4	10.2	10.2	28.6	26.5	24.5	X17
6	0.111	0.136	0.6	1.05	3	8.2	20.4	40.8	22.4	8.2	X18
7	0..010	-2.68	0.5	1.25	2.5	22.4	34.7	20.4	12.2	10.2	X19
4	0.011	2.644*	0.66	0.97	3.3	-	20.4	38.7	28.6	14.3	X20
5	0.10	1.46	0.64	1.06	3.2	6.1	16.3	32.7	40.8	4.1	X21
	0.018	1.84*	0.64		3.22						المجموع
المطلب الرابع: مشاركة العاملين وتدريبهم											
4	0.00	4.238*	0.68	0.67	3.4	-	10.2	38.8	51	-	X22
2	.001	3.495*	0.7	1.18	3.5	14.3	40.8	40.8	18.4	26.5	X23
3	..010	2.696*	0.7	1.32	3.5	8.2	20.4	12.2	30.6	28.6	X24
6	.019	2.421*	0.68	0.76	3.4	-	16.3	26.5	40.8	8.2	X25
7	.043	2.078*	0.68	1.44	3.4	14.3	18.4	6.1	32.7	28.6	X26
1	.000	7.071*	0.76	0.8	3.8	-	10.2	12.2	63.3	14.3	X27
5	0.008	2.749*	0.68	1.03	3.4	2	20.4	26.5	36.7	14.3	X28
	0.01*	3.53*	0.69		3.4						المجموع

الرتبة	مستوى الدلالة	قيمة T	وزن البياني	المترافق	معياري	متوسط	شدة(1)	لا تتحقق(2)	محابي(3)	تحقق(4)	شدة(5)	Xi
المطلب الخامس: البحث العلمي												
2	.002	3.349*	0.68	1.06	3.4	-	16.3	38.8	26.5	18.4	X36	
1	.000	3.841*	0.68	0.98	3.4	-	6.1	59.2	14.3	20.4	X37	
3	.144	1.611	0.64	1.24	3.2	4.1	28.6	26.5	16.3	24.5	X38	
4	.235	-1.156	0.56	1.11	2.8	12.2	26.5	36.7	16.3	8.2	X39	
7	.000	-4.617	0.44	1.11	2.2	26.5	40.8	16.3	12.2	4.1	X40	
6	.000	-4.05	0.46	1.09	2.3	28.6	20.4	40.8	6.1	4.1	X41	
5	.000	-4.05	0.48	1	2.4	28.6	20.4	40.8	6.1	4.1	X42	
	.050	-0.724	0.562		2.81							المجموع
المطلب السادس: التركيز على العمليات												
1	0.000	4.94*	0.72	0.92	3.6	-	6.1	46.9	22.4	24.5	X50	
3	0.000	3.495*	0.7	1.18	3.5	14.3	40.8	40.8	18.4	26.5	X51	
6	0.083	-1.769	0.54	0.98	2.7	14.3	16.3	51	16.3	2	X52	
7	0.211	-1.268	0.52	1.05	2.6	16.3	30.8	30.8	20.4	20	X53	
5	0.074	1.828	0.64	1.06	3.2	2	24.5	38.8	18.4	16.3	X54	
2	0.000	4.94*	0.72	0.92	3.6	-	6.1	46.9	22.4	24.5	X55	
4	0.001	3.495*	0.7	1.18	3.5	14.3	40.8	40.8	18.4	26.5	X56	

	0.05	2.237*	0.64		3.24						المجموع
المتطلب السابع: إتباع المنهج العلمي في اتخاذ القرارات											
2	.002	3.349*	0.68	1.06	3.4	-	16.3	38.8	26.5	18.4	X57
4	0.011	2.644*	0.66	0.97	3.3	-	20.4	38.7	28.6	14.3	X58
1	.000	3.435*	0.78	0.8	3.9	-	2	28.6	38.8	30.6	X59
3	0.008	2.749*	0.68	1.03	3.4	2	20.4	26.5	36.7	14.3	X60
5	.043	2.078*	0.68	1.44	3.4	14.3	18.4	6.1	32.7	28.6	X61
7	0.700	0.387	0.6	1.1	3	10.2	16.3	40.8	22.4	10.2	X62
6	0.043	2.078*	0.68	1.44	3.4	14.3	18.4	6.1	32.7	28.6	X63
	0.11	2.3	0.68		3.4						المجموع

قيم t الجدولية عند درجة حرية (48) ومستوى معنوية (0.05) تساوي 1.671

* تعني أن النتيجة معنوية

تحليل فقرات المتطلب الأول : التركيز على الزيون وخدمة المجتمع

يتبيّن من جدول رقم (3) أن الفقرة X6 احتلت المرتبة الأولى تنسق الكلية مع القطاع الخاص والحكومي لتدريب وتأهيل الطلاب على التطبيق العملي في مؤسسته، حيث بلغ الوزن النسبي لتلك الفقرة 80% ويعزو الباحث تلك النتيجة إلى اهتمام الكلية بالدور المهم التي تلعبه التطبيق العملي إذ تقوم بالتنسيق مع مختلف الدوائر الدولة في المحافظة والمحافظات الأخرى إضافة إلى التنسيق مع القطاع الخاص .

في حين حصلت الفقرة X7 المرتبة الثانية تربط الكلية العملية التعليمية داخل الكلية بالتدريب في موقع الإنتاج ويرجع ذلك إلى فعالية التدريب الميداني التي تعطي للطلاب خلال الدراسة حيث تمارس الحياة العملية بشكل حقيقي وموضوعي لكي يتسلّى للطالب كسر الحاجز النفسي بينه وبين العالم الخارجي المحيط به

واحتلت الفقرة X1 المرتبة الثالثة تهتم الكلية بالتعرف على حاجات الزبائن (الطلبة ومنظّمات المجتمع المحلي) والعمل على تلبّيتها في مجال تخصصها، ويدل ذلك على جدارة الإداره في تطبيق دراسات ميدانية للتعرف على احتياجات الزبائن وربطها بالخطط الدراسية والتخصصات التي تدرس فيها والتعرف على احتياجات المجتمع المحلي من التخصصات .

واحتلت الفقرة X2 المرتبة الرابعة تولي الكلية اهتماماً كبيراً برضاء الزبائن حول الخدمة التعليمية والاستشارية التي تقدمها حيث بلغ الوزن النسبي لتلك الفقرة 74% وهذا يدل على تأكيد ما ذكره الباحث آنفاً من أن التعرف على حاجات الزبائن (الطلبة ومنظّمات المجتمع المحلي) تؤدي بالنتيجة إلى رضا الزبائن .

واحتلت الفقرة X4 المرتبة الخامسة يعتمد التدريسيون في الكلية أساليب ووسائل تعليمية تتناسب مع حاجات الطلبة إذ يتم استخدام كافة الوسائل التعليمية من أجهزة عرض ومن أجهزة مختبريه لنقريب المادة إلى ذهن الطالب . كما واحتلت الفقرة X3 المرتبة السادسة بتم الاستجابة لمطلب الزبائن بسرعة وكفاءة ويعزو الباحث هذا إلى الدور الكبير التي تلعبه الإداره متمثلة بمجلس الكلية في الحل العديد من المشاكل التي تعرّض الطلبة داخل الكلية .

واحتلت الفقرة X5 على المرتبة السابعة تدعم الكلية مكافآت الطلبة المتفوقين بأساليب تزيد من دافعاتهم للإبداع وهذا حاصل من خلال تعيين الطلبة الأوائل على الكلية خلال أربع سنوات في الكلية فضلاً عن إرسال الطلبة الأوائل إلى الخارج لإكمال الدراسة .

وبصفة عامة بلغ الوسط الحسابي لجميع فقرات المتطلب الأول (التركيز على الزبائن) 3.7 والوزن النسبي 0.75 وقيمة t المحسوبة (6.39) أكبر من الجدولية (1.671) ومستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05 وهذا يعني ما يدل على أن آراء العينة قادرة على تشكيل رؤية واضحة تجاه هذا المجال وان متطلبات التركيز على الزبائن متوفّرة في الكلية .

تحليل فقرات المتطلب الثاني: التحسين المستمر:

يشير الجدول (3) إلى أن الفقرة X13 قد احتلت المرتبة الأولى تحرص الكلية على فتح التخصصات الجديدة التي يحتاجها المجتمع باستمرار ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى اهتمام الكلية بخدمة المجتمع من خلال فتح التخصصات إذ تم فتح قسم البيئة لحاجة المجتمع عليها ، فيما حصلت الفقرة X8 المرتبة الثانية على التحسين المستمر لأداء الخدمة التعليمية باستمرار على الترتيب الثاني إذ تعمل الكلية على تسهيل الخدمة التعليمية للطلبة بكافة أشكالها، وحصلت الفقرة (X11) على المرتبة الثالثة تقوم الكلية بتحسين عمليات التدريس باستمرار ، فيما حصلت الفقرة X14 المرتبة الرابعة تنظر الكلية إلى التحسين المستمر في العمل على أنه جزء من متطلبات الجودة، وحصلت الفقرة X13 على المرتبة الخامسة تحرص الكلية على فتح التخصصات الجديدة التي يحتاجها المجتمع باستمرار ، وجاءت الفقرة X10 بالترتيب السادس تعمل الكلية إلى توفير الأجهزة والمعدات الحديثة واللازمة للبحث العلمي باستمرار ، واحتلت الفقرة X9 تسعى الكلية على تحديث مناهج التدريس وتطويرها باستمرار على الترتيب السابع عموماً فإن استجابة أفراد عينة الدراسة حول هذا المتطلب كانت جيدة إذ بلغ الوسط الحسابي 3.5 والوزن النسبي مساوية 0.71 وقيمة المحسوبة 4.338 أكبر من الجدولية 1.671 ومستوى دلالة 0.00 وهذا يدل على أن أفراد العينة يتفقون حول وجود هذا المتطلب ويعزى هذا إلى حرص الإدارة على أن يشمل تطوير الكلية كل المناحي وبشكل دائم ومستمر.

تحليل فقرات المتطلب الثالث : التخطيط الاستراتيجي

يتبيّن من الجدول (3) أن الفقرة X16 احتلت الترتيب الأول تسعى الكلية لتطوير النظام الأساسي ليتلاعّم مع سياسة الجودة (الرسالة والرؤية والأهداف والصلاحيات). ويعزى ذلك إلى وعي الكلية بأنّ أهداف الجودة تصب في اتجاه الأهداف العامة وليس في اتجاه آخر بعيد وأن الجودة السبيل لتحقيق الهدف الأسّمى وهو المنافسة والبقاء والأفضلية ، واحتلت الفقرة X15 الترتيب الثاني يعّد الطالب في الكلية محور عملية التخطيط الاستراتيجي ويعزز ذلك فعالية الإدارة في أدراك أهدافها وإتباع الإجراءات الملائمة للتخطيط أهدافها ، كون الطالب هو أساس نجاح أي مؤسسة تعليمية والاهتمام به أساس نجاح أي تخطيط واحتلت الفقرة X17 الترتيب الثالث تعد الكلية جودة التعليم سلاحاً تنافسياً واحتلت الفقرة X20 الترتيب الرابع تجاري الكلية التقييم الذاتي في ضوء معايير خاصة بهيئة التعليم التقني ويرجع ذلك إلى معرفة المعايير من قبل لجان التقييم الذاتي وهو بحد ذاته ثقافة قد تم الوصول إليها ونشرها مما يدل على قدرتهم على إتباع برامج مقارنة وتقييم موضوعية ومنطقية وعلمية سليمة .

فيما احتلت الفقرة X21 الترتيب الخامس تعمل الكلية على نشر ثقافة الجودة في جميع الأقسام والمستويات الإدارية وهي نتيجة غير معنوية وهذا يعني وجود ضعف في الدور الإعلامي والتّقّيّي في نشر ثقافة الجودة . واحتلت الفقرة X18 الترتيب السادس تعمل الكلية على توجيه التخطيط إلى الالامركزية ويعزى هذا إلى عدم افتتاح الكلية بالتفويض والعمل الجماعي في عمليات التخطيط فضلاً عن تطبيقها نظام المركزية الذي يجمع كافة الصالحيات والمسؤوليات في يد الإدارة بعيداً عن مشاركة العاملين ، وحصلت الفقرة X19 تستخدم الكلية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في مجالات العمل كافة .

وبصفة عامة بلغ الوسط الحسابي لجميع فقرات المتطلب الثالث (التخطيط الاستراتيجي) 3.22 والوزن النسبي 0.64 ومستوى دلالة 0.018 وهو أقل من 0.05 مما يدل على أن آراء العينة يتفقون على تطبيق التخطيط الاستراتيجي في الكلية وتقسر الباحث ذلك إلى وعي الإدارة بأن الطالب هو محور التخطيط الاستراتيجي للكلية وتقوم على أساسها باقي الخطط الفرعية القصيرة والمتوسطة والبعيدة المدى من أجل تحقيق أهداف الكلية على المدى البعيد . فضلاً عن سعي الكلية في تطبيقها إلى بناء الأهداف الفرعية الملائمة والتي تصب في اتجاه الأهداف العامة للكلية .

تحليل فقرات المتطلب الرابع: مشاركة العاملين وتدريبهم يتبين من الجدول (3) أن الفقرة X27 يتم متابعة نتائج عملية التدريب على المرتبة الأولى وهذا يدل على اهتمام الكلية بالدورات التدريبية التي تقييمها الهيئة للعاملين في خارج القطر وداخله وهذا واضح من خلال تكليف الكلية للعاملين الذين يتم إرسالهم إلى خارج القطر بإقامة دورات تدريبية للعاملين في داخل الكلية لتعريفهم بالأساليب والتقنيات الحديثة في مجال عملهم وكل حسب تخصصه.

وقد حصلت الفقرة X23 يوجد فرق عمل لمناقشة المشكلات واتخاذ القرارات على الترتيب الثاني ويعزى ذلك إلى قيام الإدارة بتشكيل لجان متنوعة تعمل على حل المشكلات وتم اتخاذ القرارات بشأن ذلك.

وجاءت الفقرة X24 تكافئ الكلية العاملين المتميزين لديها في مجال عملهم مكافآت مادية ومعنوية على المرتبة الثالثة وهذا يدل على أن اعتماد الكلية نظام مناسب للمكافآت تؤدي إلى تحسن في جودة العملية التعليمية فضلاً عن رفع الأداء . واحتلت الفقرة X22 تتيح الإدارة قدرًا كبيراً من الحرية للعاملين في كيفية أدائهم لأعمالهم على المرتبة الرابعة، ويعتبر ذلك مؤشرًا على تفهم إدارة الكلية للدور القيادي الذي يجب أن يمارسه العاملون كل في مجال تخصصه. وحصلت الفقرة X28 تحرص الكلية على تعزيز العلاقات الإنسانية بين العاملين على المرتبة الخامسة ويعزى ذلك إلى اهتمام زرع العلاقات الاجتماعية ومشاركة العاملين في السراء والضراء بزيارتهم وتقديم الهدايا والرموز المادية التي تعكس الود والمحبة بين جموع العاملين لكسب ثقتهم ورفع الروح المعنوية وانعكاس ذلك إيجاباً على أدائهم في العمل . وجاءت الفقرة X25 تسعى الكلية على إدخال العاملين لديها في دورات تدريبية تنظم خارج القطر لتحتل المرتبة السادسة ويعزو الباحث إلى اهتمام الهيئة وبالتالي الكلية بالدور المهم الذي يلعبه التدريب العاملين لديها وما يمكن أن يحدث من تغيير فقد قامت الهيئة بالتعاون مع منظمات عالمية تقوم بتدريب منتسبي الهيئة بشكل مستمر في دورات تنظم في بعض الدول العربية كمصر والعالمية كأمريكا وألمانيا وتركيا . فيما حصلت الفقرة X26 على المرتبة السابعة تستخدم الكلية الأساليب والتقنيات الجديدة في الدورات التدريبية التي تقييمها.

وبصفة عامة فإن النسبة الوسط الحسابي للمتطلب (مشاركة العاملين وتدريبهم) 3.4 وبنسبة مؤوية بلغت 69% وهي أعلى من 60% وقيمة المحسوبة 3.5 وهي أكبر من القيمة الجدولية وبمستوى دلالة 0.01 وهي أقل من 0.05 وهذا يعني وجود هذا المتطلب في الكلية .

المتطلب الخامس : البحث العلمي :

يتتبّع من الجدول (3) أن الفقرة X37 تعمل الكلية على ترجمة توصيات الدراسات والبحوث في مجال التعليم التقني إلى خطط عمل تفريغية ناجحة حصلت على الترتيب الأول ويعني هذا اهتمام الكلية بتعزيز الفائدة من خلال نتائج البحث العلمي وتوصياته في مجال التعليم التقني والاستفادة منه في التطوير والتنمية .

فيما حصلت الفقرة X36 تعمل الكلية على تحسين الإنتاجية البحثية لأعضاء هيئة التدريس على الترتيب

الثاني والسبب في ذلك يعود كما أشرنا إليه آنفاً في الفقرة X37

وقد حصلت الفقرة X38 توفر الكلية قاعدة بيانات كاملة في مجال البحوث العلمية بما فيها (الأجهزة والمخبرات الضرورية للبحث العلمي) على الترتيب الثالث وهي نتيجة غير معنوية وتعود ذلك إلى افتقار الكلية لفأعده ببيانات علمية كاملة توفر كافة الأجهزة والمستلزمات وحتى مراكز الانترنت وإن وجدت فهي متدنية الأداء وافتقار المختبرات إلى المواد والمستلزمات المختبرية .

وجاءت الفقرة X39 يعمل البحث العلمي وفق معايير الأداء العالمية بالمرتبة الرابعة وهذا يعني قلة البحوث المنشورة في المجالات العالمية وتركيزها على المجالات التي تصدر داخل القطر . وحصلت الفقرة X42 تصدر الكلية المجالات العلمية المتخصصة على المرتبة الخامسة إذ لا توجد للكلية مجلة متخصصة بها بالرغم من توافر التدريسيين الأكفاء وذوات الاختصاص ويعزى الباحث هذا ضعف التمويل وقلة الموارد المالية .

فيما حصلت الفقرة X41 تدعم الكلية زيادة التعاون في مجال البحث وخاصة مع شركاء البحث المتميزين عالميا هي نتيجة غير معنوية وهذا يشير إلى ضعف التنسيق بين الكلية وبين الكليات المناظرة عالميا لشر البحوث فضلا عن عدم التمويل .

وجاءت الفقرة X40 تخصص جزء مناسب من موازنة الكلية لدعم البحث العلمي . على أدنى الترتيب وهي نتيجة غير معنوية إذ بلغ الوزن النسبي 0.44 وهذا يؤكد عدم فعالية السياسات المتبعة في الكلية تجاه البحث العلمي بتوفير متطلباته لكي يحقق فعالية أكبر ، وهذا يعني إن ميزانية البحث العلمي في الكلية قليلة جدا تكاد تكون معدومة .

وبصفة عامة بلغ الوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المتطلب 2.8 والوزن النسبي 56% ومستوى المعنوية مساوية 0.05 وقيمة τ المحسوبة (0.724) أقل من الجدولية 1.67 مما يدل على أن آراء العينة يتفقون على إن عملية البحث العلمي في الكلية ضعيفة جدا ويعزى ذلك إلى ضعف قاعدة البيانات التي تخدم البحوث من مصادر وأجهزة ومختبرات ، وعدم ملائمة سياسة تمويل البحث العلمي وضعف الميزانيات المخصصة للبحث العلمي .

المطلب السادس : (التركيز على العمليات)

يتبن من الجدول (3) أن الفقرة X50 تسعى الكلية إلى تحسين العمليات الإستراتيجية والإدارية والتنظيمية كافة لما لها من اثر واضح على جودة المدخلات وان الفقرة X55 تقوم الكلية بتحسين عملية التدريس في الكلية باستمرار على المرتبة الثانية مما يدل على اهتمام الكلية بالطالب والعملية التدريسية .

وحصلت الفقرة X51 تسعى الكلية على إيجاد حلول مستمرة للمشكلات التي تعرّض سبل تحسين نوعية الطالب على المرتبة الثالثة لأن الكلية تعتبر الطالب هو محور التخطيط الاستراتيجي وعليه يبني عملية التخطيط ، وحصلت الفقرة X56 تؤمن الكلية أن الحصول على مخرجات بنوعية عالية ينبغي التركيز على المدخلات على المرتبة الرابعة .

هذه وكانت الفقرات X54 ، X52 ، X53 قد على أدنى الترتيب على التوالي وهي نتائج غير معنوية وهذا يعني أن هناك ضعف العمل للوقاية من الأخطاء فضلا عن عدم الاهتمام بأسلوب تحليل العمل لتقديم الخدمة

وبصفة عامة فإن الوزن النسبي بلغ 0.64 والوسط الحسابي 3.2 وقيم τ المحسوبة 2.23 أكبر من الجدولية 1.67 ومستوى معنوية مساوية 0.05 مما يدل على وجود هذا المتطلب في الكلية .

المطلب السابع : إتباع المنهج العلمي في اتخاذ القرارات

يتبن من الجدول(3) أن الفقرة X59 يزود أعضاء الهيئة التدريسية بالبيانات والمعلومات الحديثة والمتتجدة ذات العلاقة بأمور القسم إذ يتم تزويدهم بأعضاء الهيئة التدريسية بالمستجدات التي تحصل في الهيئة عن طريق رؤساء الأقسام أو عن طريق اجتماعات مجلس الكلية ، في حين احتلت الفقرة X57 يتم توظيف المعلومات الصادرة عن عمادة الكلية لاتخاذ القرارات المتعلقة بالقسم على المرتبة الثانية ، و جاءت الفقرة X60 تستخدم الكلية بعض أساليب كالحوار واللجان عند اتخاذ القرارات المتعلقة بجودة خدماتها على المرتبة الثالثة ، وكانت الفقرة X58 تسعى الكلية إلى إقامة نظام معلومات جودة الخدمات التعليمية والاستشارية التي تقدمها إلى الزبائن على المرتبة الرابعة .

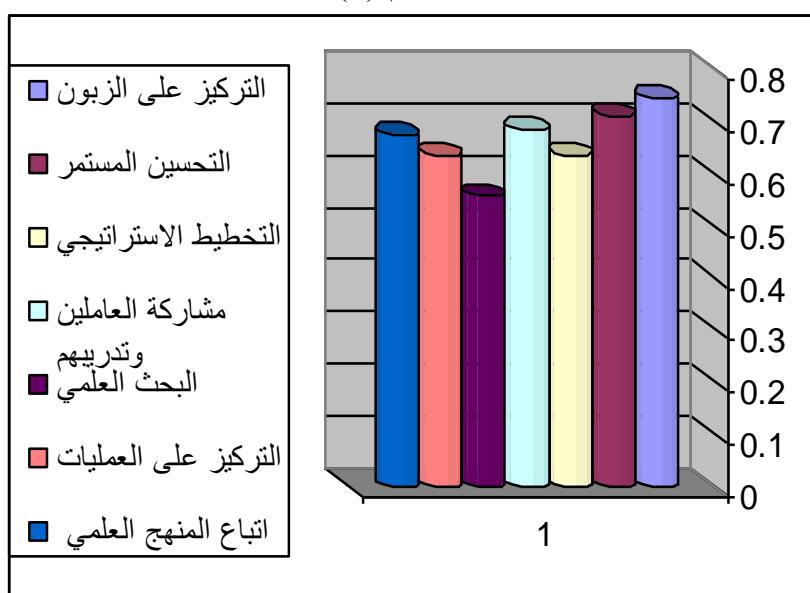
في حين حصلت الفقرتين X61 و X63 تعتمد الكلية التوصيات الواردة في محاضر الأقسام العلمية عند اتخاذ بعض القرارات الخاصة بجودة الخدمات التعليمية والاستشارية والفقرة X63 تعد الكلية البيانات التي يتم الحصول عليها الركيزة الأساسية لعملية اتخاذ القرارات التي تستند على حقائق وليس على آراء متخذ القرارات على نفس الترتيب على التوالي.

وجاءت الفقرة X62 تعتمد الكلية النتائج المتحققة من استخدام أساليب الحوار واللجان عند اتخاذها القرارات المتعلقة بجودة خدماتها على أدنى الترتيب

عموماً فإن الوزن النسبي لجميع فقرات هذا المطلب 0.68 ومستوى معنوية 0.11 وهي أكبر من 0.05 مما يدل على أن أفراد العينة غير قادرة على تشكيل رؤية واضحة اتجاه هذا المجال رغم توفر الكثير من فقرات هذا المطلب وهذا يعود إلى عدم الأخذ بنظر الاعتبار النتائج المتحققة من استخدام أساليب الحوار واللجان عند اتخاذها القرارات المتعلقة بجودة خدماتها.

والشكل التالي ملخص يوضح الوزن النسبي لكل مطلب من متطلبات إدارة الجودة الشاملة

شكل رقم (1)



مدى ملخص يوضح الوزن النسبي لكل مطلب من متطلبات إدارة الجودة الشاملة
المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات:

توصل الباحث إلى مجموعة من الاستنتاجات النظرية والميدانية وكالآتي :

1- هناك إمكانية في تبني الكلية التقنية لمتطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة.

2- معظم الأفراد المبحوثين لهم خبرة في مجال عمل كلياتهم مما يمكنهم من إعطاء تصور

واضح عن المتغيرات ذات العلاقة بجودة التعليم التقني

3- أظهرت نتائج وصف متطلبات إدارة الجودة الشاملة وتشخيصها على مستوى الكلية قيد البحث الآتي :

3-1 توفر مطلب التركيز على الزبائن.

3-2 توفر مطلب التحسين المستمر .

3-3 توفر عملية التخطيط الاستراتيجي في الكلية

3-4 توفر مطلب المشاركة الكاملة للعاملين وتتوفر الاحتياجات التدريبية

3-5 عدم توفر مطلب البحث العلمي، وضعف الميزانيات المرصودة له وضعف السياسات المتبعة في

تمويله، وعدم توفر احتياجات البحث العلمي من مراجع وأجهزة ومعدات وعدم وجود تنسيق بين الكلية والكليات العامل في المجال نفسه (الشخص) لنشر البحث.

3- توفر متطلب التركيز على العمليات.

3- ضعف وجود منهج علمي كفؤ تستند عليه في اتخاذ القرارات.

4- اتضاح من نتائج التحليل أن الكلية تنتهي مبدأ المركزية في عملية التخطيط واتخاذ القرار أي ضعف العمل الجماعي

5- ضعف استخدام وسائل واتصالات وتكنولوجيا حديثة.

6- ضعف النشاط الإعلامي لإدارة الكلية بنشر ثقافة الجودة في الكلية.

النوصيات:

وفي ضوء نتائج الدراسة يقترح الباحث مجموعة من التوصيات للقائمين على اتخاذ القرارات:

- 1- التزام ودعم الإدارة العليا واقتناعها بأهمية تطبيق مبادئ وفلسفة إدارة الجودة الشاملة لتطوير مدخلات وعمليات ومخرجات العملية التعليمية بشكل شامل ومستمر بما ينسجم مع تطور وتقدير العلم والتكنولوجيا وهذا يتم من خلال :

 - نشر فلسفة الجودة الشاملة داخل الكلية وتهيئة المناخ التنظيمي الملائم لإنجاح تطبيقها وتحسين شروط نجاحها.
 - تبني نظم حديثة لتقنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل توفير البيانات والمعلومات عن مدخلات النظام وفق المنهج العلمي كافة
 - تعزيز دور البحث العلمي من خلال تشجيع وتحفيز وتوفير متطلباته المادية والمالية مثل الأجهزة والمخبرات ذات المواصفات العالمية .
 - قيام إدارة الكلية بتعزيز الوعي لدى العاملين حول مفهوم وأهداف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بصورة مستمرة وذلك من خلال فسح المجال لجميع العاملين في الكلية بالمشاركة بإعداد الخطط والقرارات المتعلقة بتحسين جودة الخدمات التعليمية والاستشارية والبحثية، (أي التوجه نحو الامرکزية في اتخاذ القرارات)
 - اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق والواقع وإتباع المنهج العلمي في ذلك
 - تعزيز التواصل والترابط والتعاون بين الكليات التقنية ومؤسسات المجتمع المحلي والعربي والعالمي بهدف الاستفادة من الخبرات المحلية والدولية في إطار الجودة الشاملة والتميز .

- 2- وفي ضوء دراسة الباحث والنتائج التي تصل إليها يقترح الباحث إجراء دراسات مستقبلية وكالآتي :

 - إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كل قسم من الأقسام العلمية في الكلية التقنية.
 - مردود تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التقني على المجتمع المحلي .
 - قياس تكلفة إدارة الجودة الشاملة في التعليم التقني .

المصادر:

[1]-المليجي،(رضا إبراهيم)،(مبارك عواد)،الجودة الشاملة والإعتماد المؤسسي(رؤى مستقبلية لتحقيق جودة التعليم في عصر المعلوماتية)، عالم الكتب، 2010

[2]- الخضير، خضير بن سعود. "مؤشرات جودة مخرجات التعليم العالي بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية: دراسة تحليلية"، مجلة التعاون، مجلس التعاون لدول الخليج العربية، العدد 14-13:53 (2001)

[3]- العزاوي، محمد عبد الوهاب، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005

[4]- عبد الباري، علاء وآخرون ، "تأكيد الجودة في التعليم والتدريب"، ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر العلمي الرابع عشر مناهج التعليم في ضوء مفهوم الأداء، جامعة عين شمس، ص33-34، 2002

[5]- الدرادكة، مأمون، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،

[6]- توفيق، عبد الرحمن، الجودة الشاملة الدليل المتكامل، مركز الخبرات المهنية للإدارة بميك، جمهورية مصر العربية، 2003

[7]- Taylor, Steve and Bogdan , Robert "Introduction to Qualitative", 1997.

[8]- ضياء الدين، زاهر، إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة ، 2005

[9]- الحداد، عواطف إبراهيم، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار الفكر، الأردن، 2009

[10]- Anthony. & Preece, D.: Understanding Managing and Implementing. Quality; Frameworks, Techniques, Cases Rutledge. 0London, 2002

[11]- مصطفى، أحمد سيد، التنافسية في القرن الحادي والعشرين ، بمدخل أنتاجي، الطبعة الأولى، الناشر (المؤلف)، 2003

[12]- راضي، ميرفت محمد ، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم التقني في محافظات غزة وسبل التغلب عليها ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية ، غزة 2007

[13]- Hedhtts .R , "Quality Lessons From Americans Balding Winners" , Business Horizon , Vol(36) ,No(3),May-Jane ,USA,(www.Jhpin.com)

[14]- العاني، خليل، وإسماعيل القزار، وعادل كوريل، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 2001-2000 (2001)، الطبعة الأولى ، مطبعة الأشقر، بغداد، 2002.

[15]- الطائي، يوسف حليم، دور تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الكفاءة الإنتاجية، دراسة حالة في معمل إطارات بابل ، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، غير منشورة ، 2001

[16]- www.ISO/report.com [17]- الكوراني، فارس يونس، أثر عدد من العوامل البيئية في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، دراسة استطلاعية لآراء المدراء في عينة من الشركات الصناعية في محافظة نينوى ، رسالة ماجستير في الإدارة الصناعية ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل ، غير منشورة 2001،

[18]- ابونبعة، عبد العزيز، وفوزية مسعد، "نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات" مجلة تنمية الراقيين ، العدد(61)، المجلد (22)، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل ، 2000

[19]- الطويل، أكرم احمد سلطان، حكمت رشيد ، "إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الصناعة العراقية: دراسة استطلاعية لآراء المدراء في عينة من الشركات الصناعية المساهمة

الخاصة في محافظة نينوى "مجلة بحوث مستقبلية ، العدد(4) ، كلية الحدباء الجامعية نينوى، 2001

[20]- عشيبة ،فتحي درويش محمود،"الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري ببرأة تحليلية" ،مجلة اتحاد الجامعات العربية ،العدد (3)،الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية ،عمان،الأردن،2000

[21]-قديل ،باسل فارس،أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على السياسات التنافسية في المنشآت الصناعية"دراسة تطبيقية على منشآت القطاع الصناعي في قطاع غزة،رسالة ماجستير (غير منشورة ، الجامعة الإسلامية- غزة ، فلسطين ، 2008

[22]- عايش ،شادي عطا محمد ،أثر تطبيق دارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي"دراسة إسلامية على المصادر الإسلامية العاملة في قطاع غزة ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ،الجامعة الإسلامية - غزة ، فلسطين ، 2008 ،

[23]-مصطفى ،عزبة جلال ،التخطيط الاستراتيجي الناجح لمؤسسات التعليم "دليل عملي " ،دار النشر للجامعات ، ط1 ، القاهرة ، 2010

[24]- الطويل ،أكرم احمد و الكوراني،فارس شمس الدين،"إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الموصل :دراسة على مجموعة مختارة من كليات الجامعة" ،مجلة تنمية الرافدين ، المجلد 82 ،العدد 28 ، 2006

ملحق رقم (1)

أنموذج استماراة الاستبانة

استبيان عن إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في هيئة التعليم التقني

دراسة تطبيقية على الكلية التقنية (كركوك)

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ...

أرجو من حضرتكم الإجابة عن أسئلة الاستبانة التي تم وضعها علما إن مساهمتكم هي محل شكر وتقدير للجهد الذي تبذلوه لمساعدة الباحث في الحصول على معلومات واقعية وحقيقية عن موضوع البحث والتي تشكل دعما للبحث العلمي

الباحث:حسين نور الدين عزت

أولا : بيانات تتعلق بالمجيب على الاستمارة :

المنصب (المركز الوظيفي):

الاختصاص العام:

اللقب العلمي:

الجنس:

مدة الخدمة في الكلية:

ثانيا:بيانات تتعلق بفقرات الاستمارة

الرجاء وضع علامة (✓) أمام العبارة التي تعتقد بأنها أكثر ملائمة من وجهة نظركم

المقياس	الفرقات	ت
	تهم الكلية بالتعرف على حاجات الزبائن (الطلبة ومنظمات المجتمع المحلي) والعمل على تلبية في مجال تخصصها	-1
	تولي الكلية اهتماما كبيرا برضاء الزبائن حول الخدمة التعليمية والاستشارية التي تقدمها	-2
	بتم الاستجابة لمطالب الزبائن بسرعة وكفاءة	-3
	التدريسيون في الكلية أساليب ووسائل تعليمية تتناسب مع حاجات الطلبة	-4
	تدعم الكلية مكافآت الطلبة المتفوقين بأساليب تزيد من دافعتهم للابداع	-5

	6- تنسق الكلية مع القطاع الخاص والحكومي لتدريب وتأهيل الطلاب على التطبيق العملي في مؤسسته
	7- تربط الكلية العملية التعليمية داخل الكلية بالتدريب في موقع الإنتاج
	8- تعمل الكلية على التحسين المستمر لأداء الخدمة التعليمية باستمرار
	9- تسعى الكلية على تحديث مناهج التدريس وتطويرها باستمرار.
	10- تعمل الكلية إلى توفير الأجهزة والمعدات الحديثة واللازمة للبحث العلمي باستمرار.
	11- تقوم الكلية بتحسين عمليات التدريس باستمرار
	12- تحرص الكلية بشكل مستمر إلى صيانة الأجهزة والمعدات القديمة.
	13- تحرص الكلية على فتح التخصصات الجديدة التي يحتاجها المجتمع باستمرار.
	14- تنتظر الكلية إلى التحسين المستمر في العمل على أنه جزء من متطلبات الجودة.
	15- يعُد الطالب في الكلية محور عملية التخطيط الاستراتيجي.
	16- تسعى الكلية لتطوير النظام الأساسي ليتلاءم مع سياسة الجودة (الرسالة والرؤية والأهداف والصلاحيات).
	17- تعد الكلية جودة التعليم سلاحاً تنافسياً.
	18- تعمل الكلية على توجيه التخطيط إلى اللامركزية
	19- تستخدم الكلية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في مجالات العمل كافة.
	20- تجري الكلية التقييم الذاتي في ضوء معايير خاصة بهيئة التعليم التقني.
	21- تعمل الكلية على نشر ثقافة الجودة في جميع الأقسام والمستويات الإدارية
	22- تتيح الإدارة قدرًا كبيرًا من الحرية للعاملين في كيفية أدائهم لأعمالهم
	23- يوجد فرق عمل لمناقشة المشكلات واتخاذ القرارات
	24- تكافىء الكلية العاملين المتميزين لديها في مجال عملهم مكافآت مادية ومعنوية
	25- تسعى الكلية على إدخال العاملين لديها في دورات تدريبية تنظم خارج القطر.
	26- تستخدم الكلية الأساليب والتقنيات الجديدة في الدورات التدريبية التي تقيمها.
	27- يتم متابعة نتائج عملية التدريب
	28- تحرص الكلية على تعزيز العلاقات الإنسانية بين العاملين
	36- تعمل الكلية على تحسين الإنتاجية البحثية لأعضاء هيئة التدريس
	37- تعمل الكلية على ترجمة توصيات الدراسات والبحوث في مجال التعليم التقني إلى خطط عمل تنفيذية ناجحة.
	38- توفر الكلية قاعدة بيانات كاملة في مجال البحوث العلمية بما فيها (الأجهزة والمخبرات الضرورية للبحث العلمي).
	39- يعمل البحث العلمي وفق معايير الأداء العالمية
	40- تخصص جزء مناسب من موازنة الكلية لدعم البحث العلمي.
	41- تدعم الكلية زيادة التعاون في مجال البحث وخاصة مع شركاء البحث المتميزين عالمياً.
	42- تصدر الكلية المجلات العلمية المتخصصة.
	50- تسعى الكلية إلى تحسين العمليات الإستراتيجية والإدارية والتنظيمية كافة لمالها من اثر واضح على جودة المدخلات.
	51- تسعى الكلية على إيجاد حلول مستمرة للمشكلات التي تعرّض سبل تحسين نوعية الطالب
	52- تستخدم الكلية أسلوب تحليل العمل لتقديم الخدمة مثل الوصف الوظيفي.
	53- تقوم الكلية بدراسات مسحية باستمرار على الزبائن لتحديد احتياجاتهم المتتجدة من العملية التعليمية.

-54	تعمل الكلية تحت شعار الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها
-55	تقوم الكلية بتحسين عملية التدريس في الكلية باستمرار .
-56	تؤمن الكلية أن الحصول على مخرجات بنوعية عالية ينبغي التركيز على المدخلات
-57	يتم توظيف المعلومات الصادرة عن عمادة الكلية لاتخاذ القرارات المتعلقة بالقسم
-58	تسعى الكلية إلى إقامة نظام معلومات جودة الخدمات التعليمية والاستشارية التي تقدمها إلى الزبائن
-59	يزود أعضاء الهيئة التدريسية بالبيانات والمعلومات الحديثة والمتعددة ذات العلاقة بأمور القسم
-60	تستخدم الكلية بعض أساليب كالحوار واللجان عند اتخاذ القرارات المتعلقة بجودة خدماتها
-61	تعتمد الكلية التوصيات الواردة في محاضر الأقسام العلمية عند اتخاذ بعض القرارات الخاصة بجودة الخدمات التعليمية والاستشارية
-62	تعتمد الكلية النتائج المتحققة من استخدام أساليب الحوار واللجان عند اتخاذها القرارات المتعلقة بجودة خدماتها
-63	تعد الكلية البيانات التي يتم الحصول عليها الركيزة الأساسية لعملية اتخاذ القرارات التي تستند على حقائق وليس على آراء متخذ القرارات