

(إمكانية تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية)
دراسة حالة في الكلية التقنية – كركوك
م.م.حسين نورالدين عزت/ الكلية التقنية – كركوك/ هندسة الإلكترونيك 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 تطرأ عليها باعتبار الجودة سلاحاً تنافسياً تمكن المؤسسة التعليمية من خلالها الاستمرار والبقاء في السوق التعليمية. ومن هنا يهدف البحث إلى تقديم معالم نظرية 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 الأفراد 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 شحاً "بازدياد عدد الخريجين وقلة فرص العمل، والمجتمع يتطلع إلى تحقيق أفضل تأهيل لأبنائه، أما الدولة فترموها إلى مخرجات تعليمية متميزة تمكنها من تحقيق أهداف خططها التنموية" [2]

وقد أطررت منهجية البحث على وفق المحاور الآتية:

المبحث الأول: منهجية البحث ويشمل المشكلة والأهداف والفرضيات

المبحث الثاني : الإطار النظري للبحث ويشمل نشأت 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 معالم 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 بتوصيات تساهم في تحسين جودة الكلية المبحوثة.

ثالثاً: فرضية البحث:

تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة البحث تحديد فرضيته التي تتمثل بالآتي:
(تتوافر في الكلية المبحوثة المتطلبات الأساسية لإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة)
ويتفرع منها الفرضيات 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 العلمية الثانية حين أصر زعماء الصناعة اليابانية على إحداث الجودة التي لم تكن ممكنة بدون مساعدة "ديمنج" وزملائه من خبراء الإحصاء الأمريكيين (جوزيف، جوران، أرماندو) إذ ذهب كل من (ديمنج وجوران) إلى اليابان لتعليم المنتجين اليابانيين كيفية تحويل السلع الرخيصة الرديئة إلى سلع ذات جودة عالية في نظم العمل العالمي الخبيرة 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 البحرية 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:

اختلف 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 لآخر [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 يتفق مع المواصفات المحددة والمتفقة مع 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) يعرفها 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 بدءاً 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 تفي باحتياجات الطلاب .[8]
ويرى كل من (المليجي، البرازي) أن مفهوم الجودة الشاملة في التعليم بشكل مجمل يشير إلى مجموعة المعايير والإجراءات التي يهدف تمييزها وتنفيذها إلى تحقيق الأهداف المتواخاة للمؤسسة التعليمية والتحسين المتواصل في الأداء والمنتج التعليمي وفقاً للأغراض المطلوبة والمواصفات المنشودة بأفضل الطرق، وأقل جهد وتكلفة ممكنين ، وتشمل هذه المعايير والإجراءات كافة عناصر المنظومة التعليمية من مقومات مادية وبشرية وإدارية ومدخلات وعمليات ومخرجات.[1]

نستنبط مما تقدم أنفاً " أن إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم التقني تشير إلى مجموعة من المعايير والإجراءات يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي (الطالب) بما يتناسب مع متطلبات المجتمع وتشمل هذه المعايير والإجراءات كافة عناصر المنظومة التعليمية من مقومات مادية وبشرية وإدارية ومدخلات وعمليات ومخرجات ، وهذا يتحقق من خلال تبني سياسة فكرية وثقافية وإدارية وتنظيمية واضحة ومحددة للجودة تستند عليه الإدارات في هياكل 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 اقتصرها 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 وعدم اقتصرها على السلع والخدمات
- 10- احترام وتقدير مرضي للجامعات محليا وعالميا .
- 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 :

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

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

وينظر كل من (Heizer & Render) أن لجودة الخدمة عشرة أبعاد تتمثل بـ (المعولية ، الاستجابة ، الكفاية أو المقدرة الأهلية ، التعامل ، الاتصال ، الموثوقية أو المصادقية ، 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، وتستطيع المؤسسة التعليمية أن تحقق 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 ، وأن هذه الخدمات يجب أن توفر بصورة صحيحة وبدرجة 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 هيئته وتحفظ للطلاب كرامته ، ودون أن يسيء الطالب استغلال حالة المجاملة .

4- الاستجابة Responsiveness: يركز هذا البعد على تحقيق الاستجابة العالية والسريعة للتغيرات في بيئة المؤسسات التعليمية سواء كانت بيئة 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 وعدم النظر إلى هذه الحاجات ودراستها من منظور هذا الطالب فقط بل من منظور حاجات سوق العمل أيضا وينبغي التركيز على دراسة وتحليل آراء ومشكلات ومقترحات الطلاب .

6- الأمان Security: يقصد بهذا البعد توفير الخدمة التعليمية للطلاب في جو امن يخلو من المخاطر قدر الإمكان وحتى تحقق المؤسسة التعليمية درجة أمان عالية فإنه ينبغي أن تخصص لهذه المهمة طاقما متخصصا لهذه الغرض .

7- المصادقية Credibility: ويقصد بمصادقية المؤسسة التعليمية مدى قدرتها على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها للطلاب قبل وفي أثناء التحاقها بها إذ تحاول المؤسسات التعليمية استقطاب الطلاب الجدد من خلال إعلاناتها في وسائل الإعلام المختلفة حول كادرها التدريسي ، وإدارتها

المتميزة ،وبرامجها التعليمية الرائدة ،وهنا تبرز مصداقية المؤسسة التعليمية في مدى تلبية وتحقيق ما وعدت به في إعلاناتها ،وفي عودها للطلاب في أثناء زيارتهم لها ،والعود 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 ،وتوفر الهدوء والمساحات الكافية التي تتيح إمكانية التوسع مستقبلاً.

9-الاتصالات Communication: إن تحقيق الاتصال بين طرفي عملية التبادل(الطالب والمؤسسة التعليمية) هو من الأبعاد التي تصب في تحقيق جودة التعليم ،فالاتصال يتيح للتدريسي مناقشة وتحليل وفهم وإدراك كل ما يتعلق بالطلاب وحاجاته ومشكلاته ومقترحاته ،ويتيح للطلاب 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 وقادرة على تحقيق أهداف التعليم فإنه ينبغي أن يمتلك الطالب والتدريسي مهارات الاتصال الناجح ومهارات الإصغاء الفاعل.

9-التجسيد المادي للخدمةTangibility : إن خدمات التعليم -كغيرها من الخدمات -تتسم بعدم الملموسة ،ولتحقق 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 بالزبون هنا الزبون الداخلي (الطالب -التدريسي) والزبون الخارجي (المجتمع)وتهدف الجودة الشاملة إلى التركيز على الطالب باعتباره يمثل لب العملية التعليمية كما أنه يعد محور النظام ،لذا 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 تقاس 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 ،وتلبي 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 إجراءاتها 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 الزبون ،وأن توضح القيم الخاصة بالجودة ، وتعمل على الالتزام بمبادئ الجودة الشاملة وترسيخ هذا المفهوم ودعمه ومقاومة التغيير الذي يكمن أن يحدث من قبل العاملين وتتولى الإدارة العليا التخطيط للجودة كعملية استراتيجية تتطلب وضع الأهداف والسياسات والإجراءات والقواعد اللازمة لتبني هذا المفهوم، لأن وضع خطة

شاملة تعتمد رؤيا ورسالة وأهداف واسعة يمكن المؤسسة التعليمية من صياغة الإستراتيجية، ومن ثم تسهل وضع السياسات والبرامج في ضوء تحليل معمق 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 أيضا وسائل ملائمة للحكم على نوعية المخرجات والرقابة عليها من أجل التحسين، ويتطلب 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 جميعا في أعداد خطة الجودة وتنفيذها، إذ يحدد دور كل فرد منهم بالتنسيق مع أدوار الآخرين ويتم ذلك من خلال ما يسمى بدورة "شوارت" (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 (الحداد) 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 قربا من العمل أو النشاط قيد الدراسة فضلا عن أن العاملين يشعرون بامتلاكهم القرار من خلال إشراك الأفراد الذين سيساهمون في تنفيذه في عملية صنع القرار. [9]

أما بالنسبة للتدريب فإنه يعدّ من المتطلبات الرئيسة 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 والمعارف والمهارات ومواجهة التغيير. [14]

6- البحث العلمي :

إن البحث العلمي كعملية إنتاج للمعرفة لا يستقيم ولا يتقدم دون توافر شروطه وركائزه الأساسية التي تتمثل في المناخ الحر والديمقراطي، والتراكم 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 البحثي وتوفير وسائل البحث العلمي وأدواته، وتحسين جودة الإشراف العلمي، توضيح فائدة البحث العلمي للكلية 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 عالميا، أن تضع المؤسسة التعليمية ميزانية للبحث ضمن ميزانية الدولة ، امتلاك

المؤسسة التعليمية مركز لتسويق بحوثه العلمية ، أن يتوافر 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 فإن التنفيذ الناجح لأي عملية يحتاج إلى فهم ما الذي يحدده أداء العملية ومخرجاتها ونتائجها ومن ثم يجب التركيز على إيجاد حلول مستمرة للمشكلات التي تعترض سبل تحسين نوعية المنتج التعليمي . ورفع شعار الوفاة 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 كفوء لتوفير المعلومات المطلوبة لاتخاذ أي قرار يتعلق بنشاطها[15] .

ويشير التقرير الصادر من منظمة ISO إلى أن القرارات الناجحة هي التي تعتمد على الحقائق والوقائع 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) استمارة استبانة على رئيس مجلس الكلية وأعضائها(العميد ،ومعاوني العميد ورؤساء الأقسام والفروع) على أساس أن هذه الفئة هي صاحبة القرار وهي الأكثر وعياً بتفاصيل العمل وتستطيع 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) استمارة استبانة أي أن نسبة الاستجابة بلغت (90%) وقد تم تصميم استمارة الاستبانة المبين في الملحق (1) ومتغيراتها بالاستفادة من دراسات [17][18][19][20][21][22][23][24]، فضلاً عن وضع بعض الأسئلة المستمدة من مفهوم وأهداف ومبادئ ومرتكزات ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة والأخذ بنظر الاعتبار بيئة الكلية التقنية.

ويبين الجدول التالي التحصيل الدراسي للمبحوثين ،ويتبين من الجدول أن (43%) يحملون شهادة الدكتوراه و(57%) يحملون شهادة الماجستير مما يمكنهم من فهم مكونات الاستبانة والتعامل معها تعاملًا علميًا

الجدول (1) التحصيل الدراسي للمبحوثين

ماجستير	دكتوراه	العدد	%
العدد	%	العدد	%

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

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

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

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 للمتغيرات 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 أكبر أو يساوي 60% وقيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.67 عند درجة حرية 48 ومستوي معنوية أقل من 0.05 تعتبر النتيجة معنوية وفيما عدا ذلك تعتبر النتيجة غير معنوية.

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

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

المتطلب 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
المتطلب 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

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

يتبين من جدول رقم (3) أن الفقرة X6 احتلت المرتبة الأولى تتسق الكلية مع القطاع الخاص والحكومي لتدريب وتأهيل الطلاب على التطبيق العملي في مؤسساته، 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 مواقع الإنتاج ويرجع ذلك إلى فعالية التدريب الميداني التي تعطي للطلاب خلال الدراسة حيث تمارس الحياة العملية بشكل حقيقي وموضوعي لكي يتسنى للطلاب كسر الحاجز النفسي بينه وبين العالم الخارجي المحيط به

واحتلت الفقرة X1 المرتبة الثالثة تهتم الكلية بالتعرف على حاجات الزبائن (الطلبة ومنظمات المجتمع المحلي) والعمل على تلبيتها في مجال تخصصها، ويدل ذلك على جدارة الإدارة 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 اهتماما كبيرا برضا الزبائن حول الخدمة التعليمية والاستشارية التي تقدمها حيث بلغ الوزن النسبي لتلك الفقرة 74% وهذا يدل على تأكيد ما ذكره الباحث أنفاً من أن التعرف على حاجات الزبائن (الطلبة ومنظمات 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 لتقريب المادة إلى ذهن الطالب . كما واحتلت الفقرة X3 المرتبة السادسة يتم الاستجابة لمطالب الزبائن بسرعة وكفاءة ويعزو الباحث هذا إلى الدور الكبير التي تلعبه الإدارة متمثلة بمجلس الكلية في الحل العديد من المشاكل التي تعترض الطلبة داخل الكلية .

واحتلت الفقرة X5 على المرتبة السابعة تدعم الكلية مكافآت الطلبة المتفوقين بأساليب تزيد من دافعتهم 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) اكبر 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 متوفرة 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 تعمل الكلية 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 t المحسوبة 4.338 أكبر من الجدولية 1.671 ومستوى دلالة 0.00 وهذا يدل على أن أفراد العينة يتفوقون 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

يتبين من الجدول (3) أن الفقرة X16 احتلت الترتيب الأول تسعى الكلية لتطوير النظام الأساسي ليتلاءم مع سياسة الجودة (الرسالة والرؤية والأهداف والصلاحيات). ويعزى ذلك إلى وعي الكلية بأن أهداف الجودة تصب في اتجاه الأهداف العامة وليس في اتجاه آخر بعيد وأن الجودة السبيل لتحقيق الهدف الأسمى وهو المنافسة والبقاء والأفضلية ، واحتلت الفقرة X15 الترتيب الثاني يعد الطالب في الكلية محور عملية التخطيط الاستراتيجي ويعزز ذلك فعالية الإدارة في أدراك أهدافها وإتباع الإجراءات الملائمة لتخطيط 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 تجري 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 والتثقيفي في نشر ثقافة الجودة. واحتلت الفقرة X18 الترتيب السادس تعمل الكلية على توجيه التخطيط إلى اللامركزية ويعزى هذا إلى عدم اقتناع الكلية بالتفويض والعمل الجماعي في عمليات التخطيط فضلاً عن تطبيقها نظام المركزية الذي يجمع كافة الصلاحيات 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 وتفسر 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 تخطيطها 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 تقيمها 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 وتتم اتخاذ القرارات بشأن ذلك.

وجاءت الفقرة X24 تكافئ الكلية العاملين المتميزين لديها في مجال عملهم مكافآت مادية ومعنوية علة المرتبة الثالثة وهذا يدل على أن اعتماد الكلية نظام مناسب للمكافآت تؤدي إلى تحسن في جودة العملية التعليمية فضلا عن رفع الأداء. واحتلت الفقرة X22 تتيح الإدارة قدرا كبيرا من الحرية للعاملين في كيفية أدائهم لأعمالهم على المرتبة الرابعة، ويعتبر ذلك مؤشرا 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 وتقدير الهدايا والرموز المادية التي تعكس الود والمحبة بين جموع العاملين لكسب ثقتهم ورفع الروح المعنوية وانعكاس ذلك إيجابا 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 منتسبين 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 تقيمها.

وبصفة عامة فإن النسبة الوسط الحسابي للمتطلب (مشاركة العاملين وتدريبهم) 3.4 وبنسبة مئوية بلغت 69% وهي أعلى من 60% وقيمة t 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 :

يتبين من الجدول (3) أن الفقرة X37 تعمل الكلية على ترجمة توصيات الدراسات والبحوث في مجال التعليم التقني إلى خطط عمل تنفيذية ناجحة حصلت على الترتيب الأول ويعني هذا اهتمام الكلية بتعميم 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 اشرنا إليه أنفا في الفقرة X37

وقد حصلت الفقرة X38 توفر الكلية قاعدة بيانات كاملة في مجال البحوث العلمية بما فيها (الأجهزة والمختبرات الضرورية للبحث العلمي) على الترتيب الثالث وهي نتيجة غير معنوية وتعود ذلك إلى افتقار الكلية لقاعد بيانات 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 t 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 .

المتطلب 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 تعترض سبل تحسين نوعية الطالب على المرتبة الثالثة لأن الكلية تعتبر الطالب هو محور التخطيط الاستراتيجي وعليه يبنى 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 t المحسوبة 2.23 أكبر من الجدولية 1.67 ومستوى معنوية مساوية 0.05 مما يدل على وجود هذا المتطلب في الكلية .

المتطلب السابع : إتباع المنهج العلمي في اتخاذ القرارات

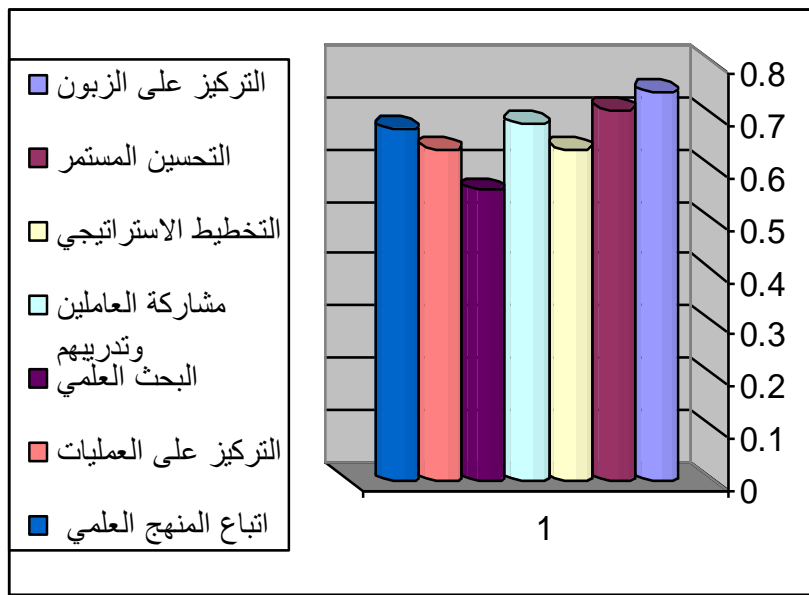
ينبن من الجدول (3) أن الفقرة X59 يزود أعضاء الهيئة التدريسية بالبيانات والمعلومات الحديثة والمتجددة ذات العلاقة بأمر القسم إذ يتم تزويد أعضاء الهيئة التدريسية بالمستجدات التي تحصل في الهيئة عن طريق رؤساء الأقسام أو عن طريق اجتماعات مجلس الكلية ، في حين احتلت الفقرة X57 يتم توظيف المعلومات الصادرة عن عمادة الكلية لاتخاذ القرارات المتعلقة بالقسم على المرتبة الثانية ، وجاءت الفقرة X60 تستخدم الكلية بعض أساليب الحوار 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 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

عموما فإن الوزن النسبي لجميع فقرات هذا المتطلب 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 المتطلب وهذا يعود إلى عدم الأخذ بنظر الاعتبار النتائج المتحققة من استخدام أساليب الحوار واللجان عند اتخاذها القرارات المتعلقة بجودة خدماتها. والشكل التالي ملخص الوزن النسبي لكل متطلب من متطلبات إدارة الجودة الشاملة

شكل رقم (1)



مدرج مئوي يوضح الوزن النسبي لكل متطلب من متطلبات إدارة الجودة الشاملة
المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات:

- توصل الباحث إلى مجموعة من الاستنتاجات النظرية والميدانية وكالاتي :
- 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 متطلب التركيز على الزبائن.
- 3-2 توفر متطلب التحسين المستمر .
- 3-3 توفر عملية التخطيط الاستراتيجي في الكلية
- 3-4 توفر متطلب المشاركة الكاملة للعاملين وتوفر الاحتياجات التدريبية
- 3-5 عدم توفر متطلب 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 (التخصص) لنشر البحوث.
- 3-6 توفر متطلبات التركيز على العمليات.
- 3-7 ضعف وجود منهج علمي كفوء تستند عليه في اتخاذ القرارات.
- 4- اتضح من نتائج التحليل أن الكلية تنتهج 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 .

التوصيات:

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 وتقدم العلم والتكنولوجيا وهذا يتم من خلال :

- نشر فلسفة الجودة الشاملة داخل الكلية وتهيئة المناخ التنظيمي الملائم لإنجاح تطبيقها وتحسين شروط نجاحها.
- تبني نظم حديثة لتكنولوجيا 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 والمختبرات ذات المواصفات العالية .
- قيام إدارة الكلية بتعميق الوعي لدى العاملين حول مفهوم وأهداف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بصورة مستمرة وذلك من خلال فسخ المجال لجميع العاملين في الكلية بالمشاركة بإعداد الخطط والقرارات المتعلقة بتحسين جودة الخدمات التعليمية والاستشارية والبحثية، (أي التوجه نحو اللامركزية في اتخاذ القرارات)
- اتخاذ القرارات بناء "على الحقائق والوقائع 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 وكالاتي :

- 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 والاعتماد 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 53: 13-14 (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 ،:مدخل 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 القزاز ،وعادل كوريل ،إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو (2001-2000) ،الطبعة الأولى ،مطبعة الأشقر،بغداد،2002.
- [15]- الطائي ،يوسف حجيم، 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] - [18]-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 الراقيدين ،العدد(61)،المجلد (22)،كلية الإدارة والاقتصاد ،جامعة الموصل ،2000
- [19]-الطويل ،أكرم احمد وسلطان،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 الحداثة الجامعة نينوى، 2001
- [20]- عشية، فتحي درويش محمود، "الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري: دراسة تحليلية"، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد (3)، الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، عمان، الأردن، 2000
- [21]- قنديل، 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 إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي "دراسة إسلامية على المصارف الإسلامية العاملة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية - غزة، فلسطين، 2008
- [23]- مصطفى، عزة جلال، التخطيط الاستراتيجي الناجح لمؤسسات التعليم "دليل عملي"، دار النشر للجامعات، ط1، القاهرة، 2010
- [24]- الطويل، أكرم أحمد و الكوراني، فارس شمس الدين، "إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الموصل: دراسة على مجموعة مختارة من كليات الجامعة"، مجلة تنمية الراكدين، المجلد 82، العدد 28، 2006

ملحق رقم (1)

أنموذج استمارة 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 علماً إن مساهمتكم هي محل شكر وتقدير للجهد الذي تبذلوه لمساعدة الباحث في الحصول على معلومات واقعية وحقيقية عن موضوع البحث والتي تشكل دعماً للبحث العلمي

الباحث: حسين نور الدين عزت

أولاً: بيانات تتعلق بالمجيب على الاستمارة:

المنصب (المركز الوظيفي):

الاختصاص العام:

مدة الخدمة في الكلية:

الجنس:

ثانياً: بيانات تتعلق بفقرات الاستمارة

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

ت	الفقرات	المقياس
1-	تهتم الكلية بالتعرف على حاجات الزبائن (الطلبة ومنظمات المجتمع المحلي) والعمل على تلبيتها في مجال تخصصها	
2-	تولي الكلية اهتماماً كبيراً برضا الزبائن حول الخدمة التعليمية والاستشارية التي تقدمها	
3-	بتم الاستجابة لمطالب الزبائن بسرعة وكفاءة	
4-	التدريسيون في الكلية أساليب ووسائل تعليمية تتناسب مع حاجات الطلبة	
5-	تدعم الكلية مكافآت الطلبة المتفوقين بأساليب تزيد من دافعتهم للإبداع	

6-	تنسق الكلية مع القطاع الخاص والحكومي لتدريب وتأهيل الطلاب على التطبيق العملي في مؤسساته
7-	تربط الكلية العملية التعليمية داخل الكلية بالتدريب في مواقع 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-	تتظر الكلية إلى التحسين المستمر في العمل على أنه جزء من متطلبات الجودة.
15-	يعد 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 سلاحا تنافسيا .
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 قدرا كبيرا من الحرية للعاملين في كيفية أدائهم لأعمالهم
23-	يوجد فرق عمل لمناقشة المشكلات واتخاذ القرارات
24-	تكافئ 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 والمختبرات 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 عالميا .
42-	تصدر الكلية المجالات العلمية المتخصصة .
50-	تسعى الكلية إلى تحسين العمليات الإستراتيجية والإدارية والتنظيمية كافة لما لها من اثر واضح على جودة المدخلات.
51-	تسعى الكلية على إيجاد حلول مستمرة للمشكلات التي تعترض 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 المتجددة 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 والمتجددة ذات العلاقة بأمور القسم
60-	تستخدم الكلية بعض أساليب الحوار 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