اتجاهات منسقي الجودة في الأقسام العلمية بكليتي الآداب والتربية نحو تطبيق إدارة

الجودة: دراسة استطلاعية

د. حسن سالم الشهوي¹ أ. بسمة بشير زقلوم

كلية التربية - جامعة مصراتة كلية الآداب جامعة مصراتة

ملخص البحث:

هدف البحث الى التعرف على اتجاهات منسقي الأقسام العلمية بكليتي التربية والآداب نحو تطبيق إدارة الجودة، حيث ضم بحث عينة مقصودة مكونة من (12) منسقاً بكلية الآداب. و (18) منسقاً بكلية التربية. وقد اعتمدا الباحثان المنهج الوصفي لتحقيق هديي البحث، و لغرض تحقيق هديي البحث قام الباحثان ببناء استبانة مكونة من (46) فقرة . (23) موجبة (التأييد) و(23) سالبة (الرفض)، وتم التحقق من صدقها بعرضها على لجنة من المحكمين مكونة من (10) محكماً، وتم حساب معامل الثبات للاستبانة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ (0.896). توصلت نتائج البحث إلى:

- اجمالي نتيجة الفقرات الإيجابية والسلبية لاتجاهات منسقي الجودة بالأقسام العلمية بكلية الآداب تبين أن قيمة المتوسط بلغت (50.28%) والانحراف المعياري (10.14) وهذا يدل على أن الاتجاهات كانت إيجابية متوسطة والاتجاه العام إيجابي. اجمالي نتيجة الفقرات الإيجابية والسلبية لاتجاهات منسقي الجودة بالأقسام العلمية بكلية التربية تبين أن قيمة المتوسط بلغت (57.94%) والانحراف المعياري (8.54) وهذا يدل على أن الاتجاهات كانت إيجابية متوسطة والاتجاه العام إيجابي.

¹ - alshahopi@yahoo.com

الكلمات المفتاحية: الاتجاهات - منسقي الجودة بالأقسام العلمية-الجودة.

: Abstract

The objective of the research was to identify the attitudes of the coordinators of the scientific departments in the faculties of education and literature towards the application of quality management. And (18) coordinator at the Faculty of Education. The researchers adopted the descriptive approach to achieve the research goals. In order to achieve the research objectives, the researchers constructed a questionnaire consisting of (46) paragraphs. (23) positive (23) negative (rejection), and was verified by presenting it to a committee of arbitrators composed of (10) arbitrator. The stability coefficient was calculated for the questionnaire using the Alcronbach equation (0.896). The results of the research reached:

The total positive and negative results of the trends of the quality coordinators in the scientific departments in the Faculty of Arts show that the average value reached (50.28%) and the standard deviation (10.14). This indicates that the trends were positive medium and the general trend is positive.

- The total positive and negative results of the trends of the quality coordinators in the scientific departments of the Faculty of Education indicate that the average value reached (57.94%) and the standard deviation (8.54). This indicates that the trends were positive medium and the general trend is positive.

1.1 المقدمة:

الجودة والإنقان مبدأ إسلامي قال الله تعالى في محكم كتابه {صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَتَقَرَّنُ كُلَّ شَيْءٍ} سورة النمل: 88. وقال تعالى في سورة يوسف عليه السلام عندما اصطفاه طلب الملك منه أن يوليه خزان مصر؛ لأنه أدري وأقدر على إجادة عمله، وعبر عن ذلك بصفتي الحفظ والعلم كأساس لنجاح عمله وسبب جودته وإتقانه {قَالَ اجْعَلْنِي عَلَى

خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ} سورة يوسف: 55 ، وقال عليه الصلاة وأتم التسليم [إنَّ الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه] والإتقان يعني الجودة في أكمل صورها.

الجودة مبدأ وإتقان إسلامي <https://www.google.com/search>

وينسب الاهتمام بالجودة فلسفة وفكراً وتطبيقاً إلى الأمريكي وليام إدوارد ديمينج William Edward Deming الذي قاد حركة إدارة الجودة الشاملة، كان ديمينج يعلم اليابانيين كيف يؤدون ما يؤدونه، ويعني به الكشف عن خطوات صغيرة لجعل عمليات المنشأة أكثر فاعلية، وثقة وأقل تكلفة. (حجي، 2000، ص18)

وفي الوقت الحاضر أصبح نظام الجودة في التعليم سمة العصر الذي نعيشه، يحتضن جميع جوانب العملية التعليمية كالمناهج الدراسي والمعلم والطالب ومصادر التعلم والبيئة المدرسية والمجتمع المدرسي. وذلك لأن متطلبات الحياة المعاصرة تستلزم التطوير والتحديث المستمر في الإدارة والتعليم، وحل الإشكاليات التي تواجه العملية التعليمية مثل العوامة، وترسيخ متطلبات الإدارة الإلكترونية وتطوير طرق العمل الإداري، والتحديات المرتبطة بترسيخ الشفافية في العمل الإداري، والابتعاد عن الغموض والتستر على المشكلات ومواقع القصور، والتحديات المرتبطة باستقطاب الموارد البشرية المنخرطة في عالم المعلوماتية والاتصالات التكنولوجية والمدعمة بالأنماط الإدارية الحديثة وذات التفكير الإبداعي القادر على تحقيق الأهداف المرجوة والمخططة من العملية التعليمية، وتحسين مخرجاتها من ناحية أخرى لمواجهة التقدم العلمي والتكنولوجي المعاصر في القرن الواحد والعشرين.

(العامري، 2016، ص 29)

إن الجهود المبذولة لتحسين جودة التعليم ليست أمراً جديداً، إلا أنها حظيت في السنوات الأخيرة بمزيد من الاهتمام، وقد لعبت الضغوط الخارجية دوراً مهماً هنا خاصة فيما يتعلق بثلاثة عناصر رئيسية:

- **القضايا السياسية:** الاهتمام بخفض الإنفاق من إجمالي الناتج المحلي، وتزايد الطلب على التعليم مقابل أولويات الإنفاق العام الأخرى.
- **الحجج الاقتصادية:** الاهتمام بالعلاقة بين الإنفاق على التعليم والنجاح الاقتصادي خاصة عند مقارنته بالدول المنافسة.
- **القضايا التعليمية:** اهتمام الحكومات وإدارة التفتيش والتربية والتعليم والجمهور بوجه عام بأداء المدارس والكليات وذلك من خلال البحوث والدراسات. (بريدي آخرون، 2006، ص16)

وأجريت العديد من الدراسات على المستوى المحلي والقومي منها (دراسة ادريزه 2014) هدفت إلى التعرف على مدى استعداد مدارس التعليم الثانوي العام لتبني إدارة الجودة الشاملة في مدينة بنغازي، والتعرف على المعوقات التي تحول دون تبني إدارة الجودة الشاملة في التعليم. وتكونت العينة من جميع المدرء ونواب المدرء بالمدارس الثانوية العامة الليبية بمدينة بنغازي، و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، والتي من أبرزها استعداد الإدارة لتقديم الدعم اللازم لتبني إدارة الجودة الشاملة بالمدرسة، والسعي للتطوير والتحسين المستمر، وإبداء المديرين والمعلمين استعدادهم للرفع من مستوى جودة الخدمة، وبينت الدراسة تعدد طرق وأساليب قياس جودة الخدمة المقدمة، كما أظهرت النتائج بعض المعوقات التي تحول دون تبني إدارة الجودة الشاملة في التعليم وأهمها: عدم تفضيل بعض

المعلمين للتغيير في تنفيذ العملية التعليمية، ووجود ندرة بالكوادر المدربة والمؤهلة بإدارة الجودة الشاملة بالمجال التربوي، وندرة البيانات والمعلومات بشكل دقيق وسريع عن النظام التعليمي وإدارته، وضعف النظام المعلوماتي بالمدرسة. كما قاما (الشبلي وكلوب 2008) بدراسة هدفت إلى التعرف على اتجاهات عمداء الكليات ومدراء الوحدات والدوائر الإدارية نحو تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية. من خلال مجالات الجودة الشاملة الأربعة (تهيئة متطلبات الجودة في التعليم- متابعة العملية التعليمية- تطوير القوى البشرية- اتخاذ القرارات وخدمة المجتمع)، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: كانت اتجاهات المستجيبين إيجابية نحو تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية، كما أن أكثر المجالات إدارة الجودة الشاملة تطبيقاً في الجامعات الأردنية: أولاً تهيئة متطلبات الجودة في التعليم- ثم متابعة العملية التعليمية- ثم تطوير القوى البشرية- وفي المرتبة الأخيرة اتخاذ القرارات وخدمة المجتمع. وهدفت (دراسة محافظة، وفرجات 2011) إلى التعرف على درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة وكانت من أبرز نتائجها أن درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة في هذه المديرية كانت متوسطة.

وتهدف إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية إلى:

1. ضمان الأداء الصحيح للعملية في المرة الأولى مع العمل على التحسين والتطوير المستمرين.
2. زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة التعليمية.
3. تحليل كلفة الجودة ومطابقة النتائج بالأهداف الموضوعية للمؤسسة التعليمية.
4. تكوين ثقافة تنظيمية تشجع على رفع كفاءة الأداء والتحسين المستمر.

5. زيادة إنتاجية كافة عناصر وعمليات المؤسسة التعليمية.
6. تنظيم برنامج للتدريب المستمر لتحسين الجودة داخل المؤسسة التعليمية.
7. زيادة قدرة المؤسسة على استيعاب المتغيرات البيئية المتلاحقة.
8. ضمان التحسين المتواصل والشامل لكل قطاعات ومستويات وفعاليات المؤسسة التعليمية.
9. التخطيط لعمليات مراقبة الجودة بالتفتيش والمتابعة؛ لتمكين المؤسسة التعليمية من النمو والاستمرار.
10. زيادة درجة الرضا والإقناع لدى العملاء عن المؤسسة التعليمية.
11. تحسين المخرجات التعليمية وإمكانية القدرة على التنافس على المستويات القومية والدولية (البلاوي، 2006، ص28)

ومما يمكن قوله أن الجودة الشاملة لا تقف عند مستوى من التمكن والإتقان وإنما هي جهود متواصلة تكمل بعضها بعض للتحسين والتطوير بشكل مستمر مهما بلغت كفاءة وفاعلية الأداء، لتغلب على مشكلات العملية التعليمية، كما تتيح للعاملين مرونة اتخاذ القرارات والإعداد المهني والأكاديمي المستمر أثناء الخدمة. وذلك لأن النظام التعليمي لم يعد يعمل بمعزل عن النظم المجتمعة الأخرى؛ حيث تتوقع تلك النظم من النظام التعليمي أن يوفر لها مخرجات- قوى عاملة ماهرة ومتخصصين- في مستوى جودة يتناسب مع احتياجاتها، وأن أي نقص أو تقصير في هذه المخرجات سوف يكلف النظم الأخرى تكاليفاً باهظة، وعليه فإن النظام التعليمي- كنظام مجتمعي- لا بد أن يطور أهدافه

وعملياته ومخرجاته حتى تتلاءم مع هذه المتغيرات المتسارعة؛ ويصبح نظاماً تعليمياً ذا جودة عالية (شاملة). (العجمي، ب ت، ص131)

وتوجد ثلاث جهات عالمية معترف بها لتقييم الجودة الشاملة في التعليم تحظى باعتراف عالمي، وتقوم بتقديم جوائز عالمية في مجال تحقيق الجودة الشاملة في التعليم، ومنح شهادات اعتراف دولي بمؤسسات التعليم المختلفة، وهذه المؤسسات هي:

- **مكافأة بالدريج Baldrige Award** : ومفهوم تقييم الجودة يتم من خلال سبعة معايير هي:
 - القيادة التربوية.
 - تحليل المعلومات المتعلقة بالجهة التي تتقدم بالمؤسسة.
 - التخطيط الاستراتيجي للجودة.
 - تطوير الإدارة وتحسين التنمية البشرية.
 - عمليات إدارة الجودة الشاملة.
 - جودة العمليات والنتائج.
 - التركيز على رضا العملاء وتلبية احتياجاتهم بما يتناسب مع متطلبات سوق العمل.
- **جائزة ديمينج Deming Prize** : تمنح هذه الجائزة خلال تقييم عشرة معايير هي:
 - تحليل السياسات والنتائج.
 - إدارة الجودة والعمليات التي تطبقها.
 - توسيع نطاق انتشار التعليم وتطبيقات التربية.

- توفير المعلومات وإتاحة فرص استخدامها.
- تحليل مراحل وأنشطة الجودة الشاملة في التعليم.
- تطبيق واستخدام مقاييس الجودة الشاملة العالمية.
- طرق التحكم والسيطرة على عمليات الجودة.
- الاعتماد على الجودة الشاملة وتأمين تطورها.
- نتائج تطبيق الجودة ووضع خطط مستقبلية لتطويرها. (فلية، 2003، ص344)
- **شهادة الأيزو 9000** ISO, Registratioy : الحصول على شهادة الأيزو يخضع لعمليات تقييم لمراحل الأداء داخل وخارج المؤسسة التي تتقدم بطلب للحصول على شهادة من المؤسسة، والتقييم يتركز في الإجابة على تساؤل رئيسي وهو:

Not what to do, but how to do it ?

لا يقتصر التقييم على ماذا تفعل؟ بل كيف تنفذ ذلك؟ (فلية، 2003، ص344)

ويعد مفهوم الاتجاه من أهم المفاهيم النفسية التي لا بد من تحديدها ومعرفتها، نظراً للدور الذي تقوم به كموجهات للسلوك يمكن الاعتماد عليها في التنبؤ بنوع السلوك الذي يمكن أن يقوم به الفرد، والاتجاهات تضيف على إدراك الفرد ونشاطاته معنى يساعده على انجاز الكثير من الأهداف، وأن دراسة الاتجاهات ستبقى أهم الحاجات اللازمة لتفسير السلوك الإنساني بغرض مواجهة المؤثرات التي تعمل على تكوين الاتجاهات السلبية. (عودة، 1990، ص45)

وتتجلى أهمية دراسة الاتجاهات، في تلافي مقاومة العاملين بالمؤسسة للتغيير التنظيمي الذي فرضته تغيرات البيئة وانفتاح النظم عليها؛ إذ أن العاملين لا يستجيبون لبعض الحقائق الجديدة تأسيساً على أنهم لا يغيرون اتجاهاتهم بسهولة لوجود العنصر المشاعري (العاطفي) الذي يجعل من تغيير الاتجاهات أمراً معقداً. ولما كانت الاتجاهات لا توجد منفصلة داخل الفرد بل تتجمع حول بعضها البعض توجه السلوكيات اعتماداً على ما تدعم به القيم والمعتقدات، فإن هذا يعطي احتمالاً كبيراً لإمكانية تغيير الاتجاهات أو تعديلها عن طريق توصيل معلومات جديدة وتسريب قيم ومعتقدات تتلاءم والتغيير الحاصل، وهي المهمة الأساسية التي تستطيع الثقافة التنظيمية القيام بها، وهنا يجب الاعتراف بخطورة هذه المهمة؛ إذ أن الاتجاهات أكثر عرضة للتغيير بينما القيم والمعتقدات تكون أكثر ثباتاً واستقراراً بل واستمراراً.

(أبو العلا، 2004، ص 13 - 14)

وفي ضوء ما سبق ذكره رأى الباحثان أهمية إجراء هذا البحث للوقوف على اتجاهات منسقي الأقسام العلمية بكلتي التربية والآداب نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالكلية، للتعرف على اتجاهات الرضا لتكون المؤسسة على علم بما سيواجهها من مشاكل قد تعيق نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتعرفها على اتجاهات القبول لتكون أكثر حماساً واستعداداً وتهيئةً لتطبيق نظم وبرامج إدارة الجودة الشاملة لهذه المؤسسة بنجاح. وبتشخيص الاتجاهات الإيجابية والسلبية سيتم تقديم بعض التوصيات والمقترحات.

2.1 مشكلة البحث:

تأتي أشكالية هذا البحث من منطلق أن موضوع الجودة في مجال التربية والتعليم ليس بالموضوعات الحديثة، ومن جهة أخرى يعتبر من الموضوعات المهمة التي تدور حولها

المناقشات في الوقت الحاضر، إذ أن العالم يمر بتغيرات متسارعة متلاحقة في شتى المجالات من خلال قوى عاملة ماهرة ومؤهلة ومقتنعة بأهمية تطبيق نظام إدارة الجودة في مؤسساتها بمختلف أنواعها، وبما أن هناك مساعي وجهود مبذولة أيضاً لتطبيق نظام إدارة الجودة في ليبيا بالمؤسسات المختلفة، وبالأخص بالنظام التعليمي كنظام اجتماعي إذ لا بد أن يطور مدخلاته وعملياته حتى يواكب هذه التغيرات العالمية لتحقيق مستوى أفضل في نوعية وكيفية العمل. وهذا لا يتم ولا يمكن أن يتحقق إلا من خلال إشراك العاملين والمسؤولين بصورة فاعلة والتركيز على التحسين المستمر للمؤسسة والتعرف على اتجاهات العاملين بها؛ لأن رضى العاملين واقتناعهم يساعد في القيام بأعمالهم بنجاح ويزيد من عمليات المبادأة والتجديد والإنتاجية بأعلى مستوى وأقل وقت وجهد لتحقيق الأهداف المنشودة ومن هنا جاءت أهمية هذا البحث للإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ما اتجاهات منسقي الأقسام العلمية بكليتي الآداب والتربية نحو تطبيق إدارة الجودة ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات منسقي الأقسام العلمية بكليتي الآداب والتربية عند مستوى دلالة 0.05 في الاتجاهات الإيجابية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات منسقي الأقسام العلمية بكليتي الآداب والتربية عند مستوى دلالة 0.05 في الاتجاهات السلبية؟.

3.1 أهداف البحث: يهدف البحث الحالي إلى ما يلي:

- التعرف على اتجاهات منسقي الأقسام العلمية بكليتي التربية والآداب نحو تطبيق إدارة الجودة.

- التعرف على دلالة الفروق بين إجابات منسقي الجودة بالأقسام العلمية لكلتي الآداب التربية وفقاً لمستوى الاتجاهات.

5.1 أهمية البحث :

تشير معظم الدراسات إلى أن أغلب المشكلات الجذرية في التعليم مشكلات تنظيمه تنبع من المجتمع التعليمي نفسه، وأياً كان نوع هذه المشكلات في إيجاد حل لها يتطلب إقناع ورضى ومشاركة العاملين في المؤسسة التعليمية لمواجهتها، وبدون نظام منطقي فعال لحل هذه المشكلات تصبح محاولة بسيطة لإيجاد حل جزئي محتمل النجاح وقابل للفشل في أكثر الحالات. (البيلاوي، 2006، ص45)

وتكمن أهمية البحث فيما يلي:

- يمكن أن يسهم هذا البحث في تحديد الاتجاهات الإيجابية والتي يعبر عنها بالقبول، والاتجاهات السلبية والتي يعبر عنها بالرفض، بقصد الوقوف على قناعة وخلفية العاملين بنظام إدارة الجودة قبل الشروع في العمل.
- تنطلق أهمية هذا البحث أيضاً من أن تطبيق إدارة الجودة تؤدي إلى تغير جذري بالمؤسسات التعليمية وتهيئة مناخ العمل ومشاركة الجميع في تفعيل دور المؤسسة.
- يمكن أن يفيد هذا البحث بعض المسؤولين على نظام إدارة الجودة في التعليم العالي وتقديم هذه الاتجاهات للاتخاذ الإجراءات واتباع السياسات الملائمة لذلك.
- الاستفادة الشخصية باعتبار أن أحد الباحثين منسق جودة بالقسم التابع له.

6.1 مفاهيم البحث:

اقتصرت مصطلحات البحث على بعض المفاهيم منها:

- **الاتجاه:** يعرف الاتجاه بأنه " استعداد مكتسب ثابت نسبياً لدى الأفراد يحدد استجابات الفرد بالموافقة أو المعارضة حيال بعض الأشياء أو الأفكار، أو الأشخاص، أو الموضوعات والأحداث العامة". (ولي، 2004، ص141)
- **التعريف الاجرائي للاتجاه:** يمكن تعريف الاتجاه في هذا البحث بأنه: النتيجة النهائية للآراء التي أبداهها منسقي الأقسام العلمية (عينة البحث) من خلال استجاباتهم لفقرات الاستبانة نحو تطبيق إدارة الجودة بالكلية والتي تعبر عن مدى قبولهم أو رفضهم لها.
- **الجودة:** تعرف بأنها: "المطابقة لمتطلبات أو مواصفات معينة، وهي جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادراً على الوفاء باحتياجات معينة. (حواله، 2005، ص622)
- كما تعرف **الجودة** بأنها: " رؤية أكاديمية تقليدية، وفقاً لأفضل مستويات الامتياز التي يتم فهمها على أنها الجودة الأكاديمية (عادةً تعني أعلى مستوى من الصعوبة والتعقيد للبرنامج، وجدية إجراءات التنفيذ). (البهواشي، 2007، ص18)
- **الجودة في التعليم العالي تعرف بأنها** "نموذج إداري شامل ومتطور يعتمد على ترسيخ ثقافة التميز في الأداء والتحسين المستمر لدى جميع العاملين في المؤسسة التعليمية، والتوظيف الأنسب للموارد المتاحة بهدف الحصول على مخرجات تعليمية مبدعة وذات قدرة عالية على الإنتاج". (العجمي، ب ت، ص142)
- كما تعرف بأنها "مجهودات القيادة في بناء منظومة أساسها التعلم الدائم والتعاون الشامل بين جميع عناصرها لتسهيل التحسين الدائم لكل أوجه العمل بما لتقديم أداء

وتعليم متميز لطلابها يحقق احتياجات عملائها وتوقعاتهم".
(حواله، 2005، ص622)

- منسق الجودة بالقسم العلمي: يعرفه الباحثان بأنه: عضو هيئة التدريس يتم تكليفه من قبل إدارة القسم العلمي ويعتبر حلقة وصل بين مكتب الجودة بالكلية والقسم الذي ينتمي إليه؛ وذلك لإعلام وإطلاع القسم بكل ما هو جديد في مجال الجودة وتطبيقه على أرض الواقع، إذ يكلف بمجموعة من المهام المتعلقة بالجودة الشاملة.

2. المنهج والإجراءات:

استعان الباحثان بالمنهج الوصفي التحليلي لتحقيق هدي البحث وذلك للملائمته لطبيعة البحث وإجراءاته.

1.2 عينة البحث:

اشتملت عينة البحث على (30) عضو هيئة تدريس (12) منسقاً بكلية الآداب و(18) منسقاً بكلية التربية تم اختيارهم بطريقة مقصودة.

جدول (1) إجراءات توزيع عينة البحث وحركة الاستبانة

الكلية	عدد المجتمع	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المفقودة	الاستبيانات غير الصالحة	الاستبيانات الخاضعة للتحليل	نسبة العينة من المجتمع
الآداب	13	12	1	/	12	0.92
التربية	18	18	/	/	18	100

3.1 أداة البحث:

- أحتوت أداة البحث على استبانة مكونه من(46) فقرة، والتي تعد أسلوباً مناسباً في مثل هذه البحوث لجمع البيانات وآراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف أو اتجاه معين من خلال الإجابة على مجموعة من الأسئلة التي تمثل "فقرات الاستبانة" من النوع المقفل كأداة لجمع البيانات من عينة البحث يتم إعدادها وتصميمها لقياس متغيرات البحث والوصول إلى حقائق علمية حولها ولإعداد فقراتها تمت الاستعانة بما يلي:
- إجراء مقابلة مع بعض منسقي الأقسام العلمية حول آرائهم لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بالكلية، فمن خلال هذا المقابلة تم صياغة بعض فقرات الاستبانة.
 - إطلاع الباحثان على عدد من المراجع والبحوث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع وأدبيات نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم، وتم من خلالها تحديد بعض الفقرات.
 - الرجوع إلى شبكة المعلومات الدولية وما تناولته حول موضوع وأدبيات نظام إدارة الجودة في التعليم العالي وفي ضوء تحليل هذه المراجع تم بناء فقرات الاستبانة والتوصل إلى صورة مبدئية للاستبانة لعرضها على المحكمين.

3.2 صدق الأداة:

تم استخدام الصدق الظاهري (صدق المحكمين)، والذي يعني أن الأداة تقيس ما وضعت لقياسه، أي أن الفقرات ذات صلة بالمتغير الذي يقاس، وللتأكد من الصدق الظاهري تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين والبالغ عددهم(10) محكماً؛ وذلك لأخذ آرائهم حول مناسبة الفقرات لعنوان البحث، ومدى مصداقية ومناسبة الفقرات وصياغتها وتعديل وحذف واقتراح ما يروونه مناسباً والتأكد من الصياغة اللغوية للفقرات وفي

ضوء آرائهم وملاحظاتهم أصبحت الفقرات بعد الحذف (39) فقرة وأضيفت (7) فقرات، وبذلك أصبحت الاستبانة بعد الحذف والاضافة تتكون من (46) فقرة، وكانت نسبة الاتفاق (80%) فما فوق لقبول أي فقرة من فقرات الاستبانة وبذلك يرى الباحثان توفر الصدق الظاهري لأداة البحث.

بعد إتمام إجراءات الصدق الظاهري (صدق المحكمين) تم إدخال التعديلات المطلوبة على الأداة وبذلك أصبحت الاستبانة في صورتها النهائية، تتكون من (46) فقرة ومن ثم أصبحت جاهزة للتطبيق على أفراد العينة.

4.2 ثبات الأداة:

تم استخراج الثبات على معادلة ألفا كرونباخ، وهي الطريقة التي يتم من خلالها تطبيق الأداة على مجموعة من الأفراد كان عددهم (10)؛ وذلك لقياس الاتساق الداخلي أي قوة الارتباط بين كل الفقرات، ويأخذ الثبات قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح وكلما اقترب معامل الثبات من الواحد الصحيح دل ذلك على ارتفاع الثبات، وانخفاضه كلما اقترب من الصفر، والجدول الآتي يبين مستويات الثبات:

جدول (2) يبين مستويات الثبات

المعامل	أقل من 60%	60%-70%	70%-80%	80% فأكثر
الثبات	ضعيف	مقبول	جيد	ممتاز

وتم تحليل النتائج باستخدام برنامج الإحصائي (SPSS) (فكان معامل الثبات (0.896) وهي قيمة مرتفعة جداً ويمكن الوثوق بها، وعليها يتم توزيع باقي الاستبانات على عينة البحث والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول (3) يبين مستويات الثبات

<i>Reliability Statistics</i>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.896	.879	36

5.2 التطبيق النهائي:

تم تطبيق الاستبانة على عينة البحث، وقاما الباحثان توضيح طريقة الإجابة عليها بموضوعية، واعتمد الباحثان في توزيع الاستبانة طريقة الاتصال المباشر، وتم استرجاع جميع النسخ.

6.2 تصحيح الأداة:

للتصحيح إجابات أفراد العينة عن فقرات الاستبانة تم تبويبها في جداول خاصة (Excel) أعدت لهذا الغرض وذلك بحساب تكرارات كل فقرة من فقرات الاستبانة بعد الأخذ بعين الاعتبار اتجاه الفقرة فيما إذا كانت موجبة أو سالبة، وعلى هذا فقد أعطيت الإجابات عن الفقرات الموجبة (القبول والتأييد) للاستبانة والبالغ عددها (23) فقرة. الدرجات أو القيم (مفتاح التصحيح) الآتي:

موافق	موافق إلى حد ما	لا أوافق
3	2	1

بينما فيما يتعلق بالإجابة عن الفقرات السالبة (الرفض والمعارضة)، والبالغ عددها (23) فقرة فقد أعطيت الدرجات أو القيم ، (مفتاح التصحيح) الآتي:

موافق	موافق إلى حد ما	لا أوافق
1	2	3

وتم حساب مجموع الدرجات والتكرارات لكل مبحوث باستخدام برنامج الإحصائي (SPSS)

7.2: المعالجات الإحصائية:

تبعاً لهدي البحث تم تحديد الأسلوب الإحصائي المستخدم لتحليل بيانات البحث على النحو الآتي :

- النسبة المئوية: تستخدم لمعرفة التوزيع النسبي لأفراد العينة.
- الوسط الفرضي: يستخدم لقياس متوسط إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة
- الانحراف المعياري: يستخدم لقياس الانحرافات في إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة.
- معامل ألفا كرونباخ: للتحقق من مقدار الاتساق الداخلي لأداة البحث (الاستبانة).
- اختبار T لعينتين مستقلتين للمقارنة بين مجموعتين: وذلك لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لاختلاف الكليتين (الآداب - التربية).

2. النتائج البحث و مناقشتها:

السؤال الأول: ما هي اتجاهات منسقي الأقسام العلمية بكلتي الآداب والتربية حول تطبيق إدارة الجودة ؟

للإجابة على التساؤل الأول استخرج الباحثان درجة المتوسطات والانحرافات المعيارية لمنسقي الاقسام بكلتي الآداب والتربية، بالاضافة إلى ذلك تم استخراج الوسط الفرضي لكل من الاتجاهات الايجابية والسلبية كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (4) يبين الفروق بين الكليات في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على استبانة الاتجاهات الايجابية و السلبية

الدلالة	ت	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي	المتوسط	عدد العينات	الكليات
		8.544		57.94	18	كلية الاتجاهات
0.32						التربية الايجابية
	1.00	10.15	46	54.50	12	كلية الاداب
		13.55		41.50	18	كلية اتجاهات السلبية
0.24	1.21					التربية

من خلال الجدول السابق تحصل منسقي الجودة بالاقسام العلمية في كلية الآداب على متوسط 54.50 والانحراف المعياري بدرجة 10.14 وهي درجة أكبر من المتوسط الفرضي للاتجاهات الايجابية، وهذا يدل على أن اتجاهاتهم ايجابية.

كما تحصل منسقي الجودة بالاقسام العلمية في كلية التربية على متوسط 57.94 والانحراف المعياري بدرجة 08.54 وهي درجة أكبر من المتوسط الفرضي للاتجاهات الايجابية، وهذا يدل على أن اتجاهاتهم ايجابية أيضاً.

وهذا يدل على أن الاتجاهات كانت إيجابية متوسطة والاتجاه العام إيجابي. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (الشبلي وكلوب 2008) حيث كانت اتجاهات المستجيبين إيجابية نحو تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية.

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات منسقي الأقسام العلمية بكلتي الآداب والتربية عند مستوى دلالة 0.05 في الاتجاهات الإيجابية والسلبية؟
للإجابة على هذا السؤال تم استخدام اختبار T لمجموعتين غير مستقلتين واستخراج درجة المتوسطات والانحراف المعياري لكلا المجموعتين في كلا من الاتجاهات الإيجابية والسلبية، حيث تحصل منسقي الجودة بالأقسام العلمية في كلية الآداب على متوسط 54.50 في الاتجاهات الإيجابية، بينما تحصل منسقي الجودة بالأقسام العلمية في كلية التربية على متوسط 57.94 في الاتجاهات الإيجابية، وذلك عند مستوى دلالة 0.324 وهي أكبر من 0.05 وهي تدل على عدم وجود فروق بين المجموعتين في الاتجاهات الإيجابية.

كما تحصل منسقي الجودة بالأقسام العلمية في كلية الآداب على متوسط 47.08 في الاتجاهات السلبية، بينما تحصل منسقي الجودة بالأقسام العلمية في كلية التربية على متوسط 41.50 في الاتجاهات السلبية، وذلك عند مستوى دلالة 0.237 وهي أكبر من 0.05 وهي تدل على عدم وجود فروق بين المجموعتين في الاتجاهات السلبية. وتتفق هذه النتيجة مع (دراسة محافظة، وفريجات 2011) حيث كانت من أبرز نتائجها أن درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة في هذه المديريات كانت متوسطة.

5. التوصيات:

- القناعة الكاملة والتفهم والالتزام من قبل المسؤولين في المؤسسة بأهمية تطبيق الجودة.

- يجب على إدارة المؤسسة أن تهتم بالجودة ومنح العاملين الفرصة للتباهي بعملهم وتنفهم الاحتياجات والتوقعات الحالية والمستقبلية لهم، وتكافح لتحقيق كل التوقعات والطوحيات وتخصيص مبلغ مكافأة العاملين بها.

- عدم القاء العديد من المحاضرات لعضو هيئة التدريس للقيام بمتطلبات الجودة.

- إشاعة الثقافة التنظيمية الخاصة بالجودة في المؤسسة التربوية من خلال التعليم والتدريب المستمرين لكافة الأفراد والعاملين بالمؤسسة.

- يجب أن تقوم الأقسام المختلفة على نظام فعال لإدارة البيانات والمعلومات مع التركيز على إفراح المجال للتشاركية الحققة ومشاركة العاملين كافة في عملية صناعة القرارات.

- مشاركة جميع الجهات وجميع الأفراد العاملين في جهود تحسين جودة المؤسسة والعمل بروح الفريق وتحقيق الرؤية المشتركة والتوجه الموحد، يمنح المؤسسة الكثير من المعلومات الدقيقة فتزید فرصة احتواء الأخطاء وتصويبها، ويحقق أقصى وأفضل تعاون.

المراجع

1- أبوعلا، محمد حسين، (2004) _ ديكاتورية العولمة (قراءة تحليلية في فكر المثقف)، ط1، القاهرة: مكتبة مدبولي.

2- الببلاوي، حسن حسين، (2006) الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد، ط1، عمان: دار المسيرة.

- 3- العامري، محمد عمر، (2016)، إدارة الجودة الشاملة في الجامعات ، ط1، القاهرة: دار ابن خلدون للنشر والتوزيع.
- 4- البهواشي، السيد عبدالعزيز، (2007) الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي، ط1، القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.
- 5- العجمي، محمد حسنين، (ب.ت) الاعتماد وضمان الجودة الشاملة لمدارس التعليم الثانوي العام، ب.ط، المنصورة: دار الجامعة الجديدة.
- 6- بريدي، مارجريت وآخرون، (2006) الإدارة التعليمية/ الاستراتيجية/ الجودة/ الموارد، ط1، القاهرة: مجموعة النيل العربية.
- 7- حجي، أحمد إسماعيل، (2000) الإدارة التعليمية والإدارة المدرسية، ط1، القاهرة، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية.
- 8- حواله، سهير محمد، (2005) الجودة في التعليم الجامعي، القاهرة: مطبعة جامعة القاهرة.
- 9- عودة، محمود، (1990)، دراسة في علم النفس الاجتماعي، ب. ط ، إلاسكندرية، دار الفكر الجامعي.
- 10- فليّته، فاروق عبده، (2003) اقتصاديات التعلم، ط1، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 11- ولي، باسم محمد، محمد، محمد جاسم، (2004)، علم النفس الاجتماعي، ط1، عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع.

- 12- ادريزه، محمد فرج،(2014). اتجاهات مدراء المدارس الثانوية العامة الليبية بمدينة بنغازي في تبني إدارة الجودة الشاملة في التعليم. رسالة ماجستير غير منشورة جامعة قاريونس ليبيا.
- 13- محافظة، سامح، فريجات، حنان،(2011)،درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة في مدرّيات تربية محافظة الزرقاء من وجهة نظر مديري التربية والتعليم ورؤساء الأقسام، دراسات العلوم التربوية، المجلد(38)ملحق(7)،ص 2366-2387.
- 14- الشبلي، هيثم حمود، كلوب، محمد(2008) (المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي)- العدد2- المجلد الأول.

▪ <https://www.google.com/search?q=%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A>

الجودة والإلتقان مبدأ إسلامي متاح بتاريخ 2019/2/12