

أثر ثقافة الجودة ودوره في تطوير مؤسسات التعليم العالي «جامعة السودان أنموذجاً»

الدكتور/

حذيفة أحمد الأمين أحمد

أستاذ بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

جامعة القرآن الكريم وتأسيس العلوم

مستخلص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع بناء ثقافة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، التي أصبحت تبحث عن كيفية الوصول إلي الجودة وتحسين النوعية، ويبقى المحرك الأساسي لهذا التصور في عصر تكنولوجيا المعلومات والفضاء المفتوح، الاهتمام بمدخلات ومخرجات قطاع التعليم العالي والبحث العلمي. تمثلت أهم نتائج الدراسة في: هناك توافق بين أهداف جامعة السودان المفتوحة وأهداف العاملين بها. تطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة السودان المفتوحة أدى إلى زيادة الرضا الوظيفي للعاملين. وأوصت الدراسة بالآتي: ضرورة نشر ثقافة الجودة بصورة أكبر. نقل تجربة جامعة السودان المفتوحة في الجودة إلى مؤسسات التعليم العالي الأخرى.

Abstract

This study aimed to knowing of Quality Management culture instruction at higher education institutions, which became looking for how to access of quality, and improvement of quality, but it remains the main engine of these perceptions in the era of information technology and open space, concern inputs and outputs of higher education and scientific research. The research findings are: The objectives of the Open University of Sudan match those of its employees. The application of the (TQM) in the Open University of Sudan enhanced job satisfaction. In the light of the study the researcher's recommendations are: adoption of the (TQM) culture. Sharing the best practice of the Open University of Sudan with other higher education institutions.

مقدمة

يعد موضوع الجودة الشاملة من الموضوعات التي اهتمت بها الدول المختلفة وخصوصاً الصناعية والتجارية من خلال التعرف على رغبات المستفيد الحالية والمستقبلية. ولم يقتصر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصناعية، وإنما أيضاً في المنظمات الخدمية كالصحة والتعليم في مختلف مستوياته من أجل تقديم مخرجات على شكل خدمات تتلاءم مع أذواق ورغبات المستهلك أو المستفيد.

ولما كان بناء ونشر الثقافة المتعلقة بالتطبيق لأي عمل إداري والتهيئة له؛ من ضرورات نجاح العمل والوصول للنتائج المرجوة، فقد كان اهتمام الباحث بمعرفة أثر بناء ونشر ثقافة الجودة بالمنظمات العاملة بقطاع التعليم العالي، على تطور تلك المنظمات ونجاحها في أداء رسالتها. وقد أظهرت بعض الدراسات في مجال تطبيق الجودة الشاملة أهمية الثقافة التنظيمية في إنجاح تطبيق هذه الفلسفة؛ حيث أنها تلعب دوراً كبيراً في المبادرة وتوجيه الأحداث داخل المنظمة، وذلك عبر التأثير في سلوك العاملين بالمنظمة، وقدرتها على إحداث التغيير، وإن الثقافة التنظيمية القائمة على الجودة الشاملة تمنح المنظمة الإحساس بالمسؤولية تجاه تحقيق التميز على المنافسين^(١).

وقد حظيت عمليات الإصلاح المتعلقة بالتعليم باهتمام كبير في معظم دول العالم، وكان للجودة الشاملة جانب كبير من هذا الاهتمام، إلى الحد الذي جعل كثير من المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الجديدة الذي تولد لمسايرة المتغيرات الدولية والمحلية ومحاولة التكيف معها؛ فأصبح المجتمع العالمي ينظر إلى الجودة الشاملة والارتقاء بالتعليم والتأهيل باعتبارهما وجهين لعملة واحدة، بحيث يمكن القول أن الجودة الشاملة هي التحدي الحقيقي الذي ستواجهه الأمم في العقود القادمة^(٢).

(١) قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو، عمان، دار الثقافة، ط ١، ٢٠٠٩م، ص ١٦٥.

(٢) أحمد إبراهيم أحمد، تطبيق الجودة والاعتماد في المدارس، دار الفكر العربي، القاهرة، ط ١، ٢٠٠٧م، ص ٩.

مشكلة الدراسة:

درجت بعض مؤسسات التعليم العالي على استخدام الجودة الشاملة كمنهج للتطوير وجودة مخرجات العملية التعليمية، غير أن كثير من هذه المؤسسات لم تعمل على تهيئة المناخ لتطبيق الجودة من خلال بناء ونشر ثقافة الجودة بين العاملين في تلك المؤسسات، حيث أنه بالضرورة ترسيخ الإطار المفاهيمي للجودة التعريف بها، وتوضيح أهميتها، وإبراز المكاسب التي يمكن تحقيقها من خلالها. ويمكن أن نلخص مشكلة هذا البحث في الأسئلة الآتية:

- ما مدى انتشار مفهوم الجودة الشاملة بين العاملين بالتعليم العالي؟
- ما هي نتائج تطبيق الجودة على الأداء والمخرجات من وجهة نظر منسوبي التعليم العالي؟

- كيف يؤثر نشر ثقافة الجودة في نجاح تطبيق الجودة بقطاع التعليم العالي
أهداف الدراسة:

- المساهمة في نشر ثقافة الجودة في قطاع التعليم العالي.
- معرفة أثر نشر ثقافة الجودة على نجاح تطبيق الجودة بمؤسسات التعليم العالي.
- إبراز إيجابيات تطبيق الجودة من خلال نشر ثقافة الجودة بمؤسسات التعليم العالي.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذه الدراسة في كونها تقوم بربط موضوع الجودة بالتعليم العالي، حيث تنظر لتطور أداء المبحوثين من زاوية تطبيق الجودة الشاملة، كما تظهر أهميتها أيضاً من كونها تتناول موضوعاً له علاقة مباشرة بنجاح تطبيق الجودة كنظام فعال في الإدارة، كما تظهر أهمية هذه الدراسة في تناولها لموضوع تطبيق الجودة في التعليم العالي وما يترتب على ذلك من تحسين في مخرجات العملية التعليمية في هذا القطاع..

منهج الدراسة:

انتهج الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة حالة جامعة السودان المفتوحة في نشر ثقافة الجودة الشاملة بالجامعة.

هيكل الدراسة:

تتكون هذه الدراسة من أربعة مباحث، حيث تناول المبحث الأول بناء ونشر ثقافة الجودة، وجاء المبحث الثاني بعنوان: الجودة في التعليم العالي، وتناول المبحث الثالث ثقافة الجودة وعلاقتها بالتطوير بجامعة السودان المفتوحة، وخصص المبحث الرابع لإجراءات الدراسة الميدانية.

مصطلحات الدراسة:

• ثقافة الجودة:

هي نمط العادات والمعتقدات والسلوكيات البشرية المرتبطة بالجودة، وهي نظام للقيم التنظيمية التي تنتج عن تلك البيئة المواتية لتأسيس الجودة وتحقيق التحسين المستمر لها، وتتألف من القيم والتقاليد والإجراءات والتوقعات التي تعزز الجودة في المفاهيم التنظيمية^(١).

• الأداء المؤسسي:

هو الذي يهتم بالتركيز على العناصر الفريدة التي تميز المنشأة عن غيرها من المنشآت، والتي تكون محورا للتقييم، وهي تشمل المؤشرات المالية، وغير المالية وقياس الموجودات الملموسة وغير الملموسة، وتشتمل الجوانب العريضة للأداء المؤسسي على الإستراتيجية والعمليات والموارد البشرية^(٢).

• جامعة السودان المفتوحة:

هي جامعة سودانية حكومية تخصصت في نظام التعليم المفتوح، وهي الأولى من نوعها في السودان، وهي ذات انتشار جغرافي واسع بمختلف مدن السودان، وخارج حدوده، وتقوم بمنح البكالوريوس والشهادات فوق الجامعية.

(١) محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٤م، ص ٤٧.

(٢) عبد الستار العلي وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة، ط ١، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٦م، ص ٧٤.

المبحث الأول

بناء ونشر ثقافة الجودة

إن إدخال أي مبدأ في المؤسسة يتطلب إعادة تشكيل لثقافة لتلك المؤسسة حيث أن قبول أو رفض أي مبدأ يعتمد على ثقافة ومعتقدات الموظفين بالمؤسسة. إن ثقافة الجودة الشاملة تختلف جذريا عن الثقافة الإدارية التقليدية، وبالتالي يلزم إيجاد الثقافة الملائمة لتطبيق مفهوم الجودة الشاملة، حيث يجب تهيئة البيئة الملائمة لتطبيق هذا المفهوم الجديد بما فيه من ثقافة جديدة^(١).

وقد أكد عدد من منظري الجودة على أهمية بناء ثقافة الجودة الشاملة كشرط مسبق لا بد من توافره كيفما تنجح هذه المؤسسات في مساعيها لتحسين الجودة. ويعتبر بناء ثقافة الجودة الملائمة لمؤسسة أمرا حيويا؛ لكي تصبح عملية التحول والتطوير التنظيمي ممكنا، وبالتالي قيادة المنظمة إلى التكيف مع التطورات في البيئة الخارجية خصوصا إذا كانت عملية التطوير تتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

وحتى يتثنى للمنظمة تغيير الثقافة التنظيمية القائمة بأخرى حديثة تدعم التطبيق الناجح للجودة، فإن الخطوة الأولى هي تقييم الثقافة الحالية باستخدام أداة مناسبة، وعندئذ يمكن مقارنة المعلومات التي تم الحصول عليها مع نموذج إدارة الجودة المطلوب لتحديد الفجوات التي يجب سدها، وللبداء بالتقييم المرغوب لثقافة الجودة يجب أن تقوم المنظمة أولا بمراجعة رسالة المنظمة ومتطلبات التنفيذ، وأكثر خطوة حاسمة في هذه العملية هي تحديد العمل المناسب لإغلاق الفجوات الثقافية؛ لذا يجب أن تحدد الأعمال التصحيحية بعناية ودقة، ويمكن أن تتضمن هذه الأعمال:

١- الاستقطاب المناسب كما ونوعا لاحتياجات المنظمة.

٢- تقديم التدريب المناسب للعاملين.

٣- تطوير نظام مناسب للحوافز والمكافآت.

٤- تطوير أو تغيير سياسة الجودة وأهدافها ورسالتها.

(١) ديمغ وروبرت هاغستروم، إدارة الجودة الشاملة أسس ومبادئ وتطبيقات، ترجمة هند رشدي، كنوز للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٩م، ص ١٠.

وهناك عدد من الخصائص المميزة التي يجب توفرها للثقافة التنظيمية للمنظمات التي تطبق الجودة الشاملة، وهي تمثل معظم المتطلبات التي ينبغي على الإدارة العليا تهيئتها في بيئة المنظمة، ويمكن أن نطلق عليها ثقافة إدارة الجودة الشاملة، وحتى تتمكن المنظمات من تطبيق نظام فعال للجودة، فيجب أن تقوم على ثقافة تنظيمية للجودة تتميز بما يلي^(١):

١/ التوجيه بالعميل:

يجب على جميع المنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة أن تهتم وبشكل أساسي برغبات المستهلك وحاجاته من حيث الجودة والسعر وغير ذلك، وتستجيب لها من خلال تقديم منتجات ذات قدرة عالية وبأسعار تنافسية مع مزيد من خدمات ما بعد البيع، فعندما يصبح التركيز على العميل (الداخلي والخارجي) عرفاً جارياً في المنظمة فإن ذلك يملئ على كل فرد أو فريق الدراية التامة بمن هم العملاء الحاليين والمتوقعين، ومعرفة رغباتهم، والسعي إلى تلبيةها.

٢/ التركيز على العمليات:

تهتم إدارة الجودة الشاملة بالصورة الكاملة للعملية، فلا تركز على أجزاء متفرقة منها قبل أن تركز على العملية ككل بنظرة شاملة. فالعمليات ككل ما هي إلا تجميع للجزئيات لمجموع العمليات المتفرقة بالمنظمة.

٣/ الاهتمام بالتدريب:

يلعب التدريب دوراً كبيراً في نشر ثقافة الجودة الشاملة من ناحية، وفي نشر المعرفة بأدوات التحسين المستمر من ناحية أخرى، غير أنه لا يكفي توفير الفرص التدريبية المناسبة التي تعطي احتياجات الأعضاء والقادة، وإنما يجب أن يكون المفهوم العام للمنظمة هو الترحيب بالجهود التدريبية باعتبارها لبنة أساسية في ثقافة الجودة الشاملة.

(١) قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو، دار الثقافة، عمان، ط١، ٢٠٠٩م، ص١٦٨.

٤ / الاستثمار الأفضل للموارد البشرية:

تعتبر هذه المنظمات أن الاهتمام بالعاملين في الشركة وضرورة تزويدهم بالمعلومات الكاملة عن الشركة من حيث رسالتها والأنشطة التي تقوم بها، وغير ذلك، من الأسباب التي تجعل العاملين يتحملون المسؤولية عن أداء مهامهم؛ حيث تتولد لديهم روح الالتزام بتحقيق الإنتاجية وبشكل مستمر.

٥ / تشجيع العاملين على الاستقلال والإبداع:

تشجع هذه المنظمات التي تطبق الجودة الشاملة التفكير الخلاق وحث العاملين على التجديد والابتكار ومساعدة الأفراد الذين يقدمون أفكاراً جديدة وخلاقه تهدف إلى التحسين المستمر في الجودة وزيادة الإنتاجية.

المبحث الثاني

الجودة في التعليم العالي

إن تطبيق الجودة الشاملة في أي منظمة، تعليمية كانت أو غير تعليمية، يتطلب تهيئة الأرضية الصالحة للتنفيذ، والمتمثلة في بناء ونشر ثقافة الجودة داخل المنظمة، بحيث يتوفر المناخ المناسب لإمكانية التطبيق، فلا بد من توفر القناعة التامة والامام الكافي بجوانب الجودة لدى الإدارة العليا والعاملين بالمنظمة، سيما في المنظمات التعليمية، بأهمية هذا المفهوم وجعل الجودة في مقدمة الاستراتيجيات والعمل على نشر هذه القناعة بين العاملين.

وبازدياد مسؤوليات المؤسسات التعليمية، والمتمثلة في زيادة أعداد الطلاب، وكذلك وفرة الأبحاث والنشر العلمي، والمطالبة بتوفير المؤسسات التعليمية للمناخ والبيئة التنظيمية الملائمين لخلق فرص للعمل للجيل الصاعد، ونسبة لكل ما ورد؛ فقد كانت إدارة الجودة الشاملة أكثر الفلسفات الإدارية المناسبة للتصدي لتلك المهمات، إذ

أنها فلسفة إدارية عامة، شعارها أن الجودة هي تطور مستمر عن طريق رضا متلقي الخدمة عن الخدمة المقدمة إليه^(١).

والجودة في التعليم العالي كما يعرفها المشهوراوي بأنها إحدى الطرائق الإدارية الهادفة إلى تحقيق الفاعلية والمرونة والقدرة التنافسية للجامعة شاملةً الهيكل التنظيمي برمته كل قسم وكل نشاط وكل فرد، وفي مجمل المستويات الإدارية والأكاديمية^(٢).

وأحد المداخل الهامة للجودة في التعليم؛ هو مدخل الاعتماد الأكاديمي والذي يسعى لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم، وهو يعد حافزاً على الارتقاء بالعملية التعليمية ككل، ويعتبر مصطلح الاعتماد (Accreditation) من المصطلحات الحديثة نسبياً، فقد بدأ استخدامه في الكتابات العربية مع بداية عقد التسعينات نتيجة لظهور المتغيرات الدولية وشيوع مفاهيم الجودة في المؤسسات التعليمية، وتعرف عملية الاعتماد على أنها العملية التي يتم من خلالها إقرار هيئة أو وكالة بمؤسسة تعليمية - جامعة أو كلية أو برنامج دراسي داخل مؤسسة - لأنها نفذت المعايير التي حددتها من قبل، كما يعرف على أنه تعبير عن الثقة التي تمنحها الهيئة للمؤسسة التعليمية من حيث القيمة للعناصر الأساسية المكونة لمؤسسة التعليم وهي: الفلسفة أو الرسالة، الأهداف، نوعية الأداء، المصادر المادية والبشرية. فعملية الاعتماد تعتبر هي المدخل لتحقيق الجودة في ما يخص الجانب التعليمي^(٣).

ويُنظر للاعتماد الأكاديمي على أنه نشاط مؤسسي علمي موجه للنهوض والارتقاء بمستوى مؤسسات التعليم والبرامج الدراسية، وهو أداة فعالة ومؤثرة لضمان جودة العملية التعليمية ومخرجاتها واستمرارية تطورها^(٤).

(١) مهدي صالح وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الذاكرة للنشر والتوزيع، بغداد، ٢٠١٢م، ص ٧٣.
(٢) أحمد المشهوراوي، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة الجودة في التعليم العالي، العدد ١، المجلد الأول، ٢٠٠٤م، الجامعة الإسلامية، غزة، ص ٤٧.
(٣) محمد عطوة مجاهد، ثقافة المعايير والجودة في التعليم، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠٠٨م، ص ٦٦ - ٦٧.
(٤) سوسن شاكر، الجودة في المؤسسات والبرامج التعليمية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠١٤م، ص ٤٠.

وتهدف عملية الاعتماد الأكاديمي إلى تحقيق مجموعة من الأهداف على النحو

التالي:

- التأكد من جودة المستوى العلمي والتعليمي لمؤسسة التعليمية، المراد تقييم أدائها، وقدرتها على تحقيق رسالتها التربوية ومصداقيتها من خلال فحص التزامها بعدد من الضوابط والمعايير.
- حث مؤسسات التعليم العالي بكافة أنواعها على القيام بمراجعات دورية للتقويم الذاتي لبرامجها العلمية وقدراتها المادية والمعنوية بما يضمن تطوير مستواها نحو الأفضل.
- تشجيع اتخاذ الإجراءات المختلفة للتوصل إلى أقصى درجة من الجودة والكفاءة والفعالية في البرامج الدراسية.
- تشجيع التنافس بين مؤسسات التعليم العالي بكافة أنواعها من خلال منح الاعتماد على مستويات مختلفة (ممتاز - جيد جداً - جيد) وإعلان ذلك في وسائل الاعلام المختلفة.

متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

- هناك اتفاق بين معظم منظري الجودة على أن هناك عدد من المتطلبات لإدارة الجودة الشاملة، والتي يمكن توضيحها مقرونة بالعملية التعليمية كالاتي^(١):
- **التركيز على المستفيدين:** الاهتمام بالمستفيد يعني المحافظة على رضاه من خلال الوفاء باحتياجاته سواء كان هذا المستفيد داخليا أو خارجيا. ومصطلح المستفيد المقصود في العملية التعليمية (الجامعة أو الكلية) يشير إلى الطالب من جهة، وإلى المنظمات وفعاليات المجتمع من جهة ثانية. ويعد من المتطلبات الأساسية لإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية أو الجامعة، والعمل على ارضاء هؤلاء

(١) أكرم رضا، متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وأثرها في تحقيق التنمية المستدامة، ورقة مقدمة للمؤتمر العلمي الرابع لجامعة عدن، بعنوان جودة التعليم العالي نحو تحقيق التنمية المستدامة، اليمن، ٢٠١٠م، ص ٢٢.

المستفيدين من خلال تلبية حاجاتهم ورغباتهم، الأمر الذي سينعكس على تحقيق الجامعة لأهدافها بالكفاءة المطلوبة.

- **التحسين المستمر:** إن أهم قاعدة في التحسين المستمر هي قدرة المنظمة على تحقيق جودة متميزة في عملياتها ومنتجاتها، وذلك يتطلب التجديد المتواصل للمعلومات والمعارف والخبرات والمهارات بهدف التوصل إلى رضا المستفيدين. وتعد قدرة الجامعة على الالتزام بالتحسين المستمر لفعاليتها المختلفة من الركائز الأساسية التي تُبنى عليها إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي.

- **القيادة الإدارية:** إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب توافر قيادة إدارية قادرة على تحقيق التفاعل بينها وبين العاملين، وإيجاد نوع من التكامل بينها وبينهم، ولا يخفى أن أي عمل تطويري ما لم يحظ باهتمام وتشجيع الإدارة العليا، فإن حظوظ نجاحه إما أن تكون معدومة أو تكون بنسبة دون الطموحات المرجوة، فيجب توافر رؤية مشتركة بين الإدارة الجامعية وأعضاء هيئة التدريس وبقية العاملين، بشأن تثقيفهم حول ماهية الجودة ومتطلباتها، مع مراعاة الدور الذي يلعبه أعضاء هيئة التدريس في عملية التغيير وتحقيق الجودة في المنظمات التعليمية.

- **شمولية مشاركة العاملين:** إن أسلوب التطوير الشامل يرتبط بصورة مباشرة بمجموعة كبيرة من العمليات التي تجتمع لتشكيل البنية الأساسية للنظام، حيث أن التطوير يبدأ بعملية معينة ليشمل النظام ككل فيما بعد، من خلال إشراك جميع العاملين في المنظمة، بغض النظر عن مواقعهم الإدارية، والهدف من ذلك تحفيز العاملين لتحقيق الأهداف وتحمل المسؤولية، وأن كل فرد من أفراد التنظيم معني بالمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بجودة الخدمات التعليمية، فالمشاركة عملية تفاعلية للأفراد عقلياً ووجدانياً مع جماعات العمل في التنظيم من أجل تعبئة الجهود والطاقات اللازمة لتحقيق أهداف الجامعة والتي منها تقديم خدمات تعليمية وبحثية جيدة للمستفيدين.

- **اتخاذ القرارات استناداً على الحقائق:** غالباً ما يتعرض متخذ القرار لموقف يتطلب منه اختيار أحد البدائل المطروحة لاتخاذ القرار المعين، فالتوصل إلى أفضل البدائل يتطلب وجود أسس وضوابط لقياس العائد المتوقع من كل بديل، ومقارنة تلك النتائج المتوقعة لانتقاء الأفضل من بينها. وتشكل المعلومات والحقائق أساساً مهماً في فلسفة إدارة الجودة الشاملة، فتوافرها للإدارات سيعكس مدى إمكانية هذه المنظمات من تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ومن المرتكزات الأساسية التي تقوم عليها إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم الجامعي أن يتم اتخاذ القرارات الأكاديمية والإدارية بناءً على بيانات صادقة وحقيقية، مما يزيد من فرص نجاح ورشد هذه القرارات.

- **التعلم والتدريب:** إن الهدف من التدريب والتعليم في إدارة الجودة الشاملة هو تبصير العاملين بكيفية التفكير بالمشاركة وتطوير المهارات، والتدريب هو الوسيلة لتنمية إمكانيات الأفراد كل ضمن وظيفته بما يحقق الانجاز، وهو يعد من متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، حيث يساعد على تهيئة وإعداد العاملين في مختلف المستويات التنظيمية داخل الجامعة أكاديمياً وفكرياً ونفسياً، وإدراك مفهوم وأهداف إدارة الجودة الشاملة ومتطلباتها وتقبلها أمراً بالغ الأهمية من أجل ضمان تعاونهم والتزامهم وتنفيذهم للأعمال المختلفة، وتقليل درجة مقاومتهم لتطبيقها.

المبحث الثالث

ثقافة الجودة وعلاقتها بالتطوير بجامعة السودان المفتوحة

جامعة السودان المفتوحة جامعة سودانية تقوم على نظام التعلم المفتوح عن بعد، وهو نظام لا يكتفي بمنح الدارس كتاباً مطبوعاً واختباره نهاية العام (كما في التعليم بالانتساب) وإنما يدعم الدارس بسلسلة من الوسائط المساندة، كشرائط الفيديو

و الكاسيت، والأقراص المدمجة، إضافة إلى البث الإذاعي لإذاعة الجامعة المفتوحة، والبث التلفزيوني عبر القناة الفضائية للجامعة، إضافة إلى استخدام نظام التعلم الإلكتروني. وتقوم جامعة السودان المفتوحة بتعليم الدارسين في مواقعهم عبر مراكزها التعليمية المنتشرة في ولايات السودان المختلفة، وتدعم الدارسين في كل مركز دراسي بعمليات الإرشاد الأكاديمي، وبمشرف على كل مقرر يسجل له الدارس ليساعده على تجاوز العقبات التي لا يستطيع استيعابها.

وتضم الجامعة مجموعة كبيرة من الدارسين، موزعين على ثلاثمائة مركز تعليمي، ويدرسون في عدد من البرامج الأكاديمية (تعادل الكليات في الجامعات المقيمة) وهذه البرامج هي: التربية، الإدارة، المحاسبة، علوم الحاسوب وتقنية المعلومات، اللغات، القانون، رياض الأطفال، ودبلوم الدعوة، إضافة إلى برامج الدراسات العليا.

نظام الجودة بجامعة السودان المفتوحة:

في إطار سعي الجامعة للتطوير والتحسين المستمر فقد اتجهت الجامعة لتطبيق أسلوب الجودة والاعتماد، ففي أواخر العام ٢٠٠٨ تم تكوين لجنة للجودة والاعتماد بالجامعة وكانت هذه اللجنة تهدف إلى^(١):

- تأهيل الجامعة للاعتماد العالمي بوضع معايير للجودة.
- إعداد دليل الجودة والاعتماد بالجامعة.
- وحتى تحقق تلك اللجنة أهدافها فقد اعتمدت على منهج يقوم على مجموعة من الأسس المتمثلة في:
- تحديد المحاور الأساسية للجودة في الجامعة.
- تحديد الوثائق المطلوبة.
- التنسيق والتعاون مع اللجان الأخرى لجمع المعلومات والوثائق.

(١) وثيقة الجودة بجامعة السودان المفتوحة، ٢٠٠٨م.

- عقد ورش العمل لنقاش عملية الاعتماد الأكاديمي بالجامعات السودانية.
- تأكيد التزام الإدارة العليا بتبني عمليات وإجراءات الاعتماد الأكاديمي.
- وتم اختيار النموذج الأوروبي للجودة واعتماد معايير كمحاور يُعتمد عليها في تطبيق عملية الجودة والاعتماد بجامعة السودان المفتوحة والتي تمثلت في الآتي:
- ١/ هناك ميزانية موزعة ومصدق عليها لصالح البرامج الأكاديمية المقدمة من الجامعة، وحتى إذا كان هناك خلاف في الميزانية بين المخطط والموجود فعلياً في أرض الواقع، فيجب ألا يكون ذلك على حساب جودة البرامج المقدمة للطلاب.
 - ٢/ المؤسسة التعليمية مسؤولة عن التأكد من أن البرنامج الأكاديمي المقدم، يناظر المستوى الأكاديمي في المؤسسات التعليمية المناظرة، ومتضمن لشروط التعليم العالي المعروفة والسائدة في الجامعات السودانية.
 - ٣/ المؤسسة التعليمية مسؤولة عن التأكد من أن البرنامج الأكاديمي يعطي الطالب فرصة معقولة وعادلة لتحقيق الأهداف التعليمية المطلوبة لمتطلبات نيل الدرجة العلمية.
 - ٤/ يجب على المؤسسة التعليمية قبل التصديق والموافقة على البرنامج الأكاديمي، أن تخضعه للمراجعة من طرف جهة خارجية.
 - ٥/ على المؤسسة التعليمية التأكد من أن البرامج التعليمية المقدمة تخضع للمراقبة والمراجعة، ومن ثم الموافقة عليها من جديد. وكذلك التأكد من أن المواد التعليمية تبقى مواكبة ومتجددة، وكذلك إستراتيجية التدريس والمواد التعليمية المصاحبة يتم تعديلها وفق نتائج التغذية الراجعة.
 - ٦/ على المؤسسة التعليمية التأكد من أن المواد التعليمية تصل للدارسين بطريقة فيها إعطاء فرصة عملية وعادلة ومعقولة لتحقيق الأهداف التعليمية الموزعة لإكمال البرنامج.

٧/ المؤسسة التعليمية تعطي اهتمام واضح نحو مسؤولياتها لدعم وتطوير التعلم الذاتي للطلاب، وهناك طرق وأساليب واقعية وعملية لتحقيق هذا الهدف ومراقبته.

٨/ المؤسسة التعليمية تلبي حاجات الطلاب بصورة واضحة وشاملة؛ من حيث معرفة المعلومات المتعلقة بما هو متوقع دراسته في البرنامج، والعلاقة بين الدرجات والتقييم، والعلاقة بين دراسة الفصول الدراسية والساعات الدراسية المعتمدة. وكذلك خصائص التعليم المفتوح وكيف يمكن للطلاب أن يتعامل معها.

٩/ المؤسسة التعليمية تراقب مدى صحة وفائدة ومساعدة المعلومات؛ لتحقيق الأهداف التعليمية الموضوعية المقدمة للطلاب. ومن خلال هذه المراقبة؛ تأخذ المؤسسة خطوات لتحسين هذه الخدمة.

المبحث الرابع

إجراءات الدراسة الميدانية

مجتمع وعينة الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالموضوع. ويتكون مجتمع الدراسة الأصلي من الموظفين والأكاديميين بإدارة جامعة السودان المفتوحة.

أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة، حيث قام الباحث بتوزيع عدد (٨٥) استمارة استبيان على المستهدفين من بعض الإداريين والأكاديميين في جامعة السودان المفتوحة، واستجاب (٧٢) فرداً أي ما نسبته (٨٥٪) تقريباً من المستهدفين، حيث أعادوا الاستبيانات بعد ملئها بالمعلومات المطلوبة.

ثبات وصدق أداة الدراسة:

لحساب صدق وثبات الاستبيان قام الباحث بأخذ عينة استطلاعية بحجم (١٥) فرداً من مجتمع الدراسة وتم حساب ثبات الاستبيان من العينة الاستطلاعية بموجب طريقة التجزئة النصفية وكانت النتائج كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (١)

يبين الثبات والصدق الإحصائي لإجابات أفراد العينة الاستطلاعية

الفرضيات	معامل الارتباط	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي
الأولى	٠,٥٨	٠,٧٣	٠,٨٥
الثانية	٠,٦٠	٠,٧٥	٠,٨٧
الثالثة	٠,٦٦	٠,٨٠	٠,٨٩
الرابعة	٠,٦٩	٠,٨٢	٠,٩١
الاستبيان كاملاً	٠,٧١	٠,٨٣	٠,٩١

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

يتضح من نتائج الجدول رقم (١) أن جميع معاملات الثبات والصدق لإجابات أفراد العينة الاستطلاعية على العبارات المتعلقة بكل فرضية من فرضيات الدراسة، وعلى الاستبيان كاملاً كانت أكبر من (٥٠٪) والبعض منها قريبة جداً إلى (١٠٠٪) مما يدل على أن الاستبيان يتصف بالثبات والصدق الكبيرين بما يحقق أغراض البحث، ويجعل التحليل الإحصائي سليماً.

وللخروج بنتائج دقيقة قدر الامكان حرص الباحث على تنوع عينة الدراسة من حيث شمولها على:

١. الأفراد من الجنسين (الذكور والإناث).
٢. الأفراد من مختلف الفئات العمرية (أقل من ٢٠ سنة، ٢٥-٣٠ سنة، ٣٠-٤٥ سنة، ٤٥-٥٠ سنة، أكثر من ٥٠ سنة).

٣. الأفراد بحسب حالتهم الاجتماعية (عازب، متزوج، أخرى).
 ٤. الأفراد بمختلف المؤهلات العلمية (ثانوي، دبلوم وسيط، بكالوريوس، دبلوم عالي، ماجستير، دكتوراه).
 ٥. الأفراد حسب نوع الوظيفة (موظف، رئيس قسم، مدير ادارة، أخرى).
 ٦. الأفراد من مختلف الخبرات العملية (أقل من ٥ سنوات، ٥-١٠ سنوات، ١٠-١٥ سنة، ١٥-٢٠ سنة، أكثر من ٢٠ سنة).
- وفيما يلي وصفاً مفصلاً لأفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات أعلاه:
- ١- النوع:

جدول رقم (٢)

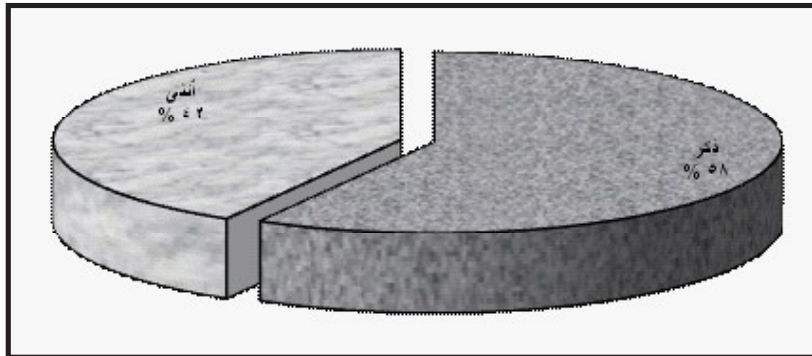
يبين التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير النوع

النوع	العدد	النسبة المئوية
ذكر	٤٢	٥٨,٣%
أنثى	٣٠	٤١,٧%
المجموع	٧٢	١٠٠%

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

شكل رقم (١)

يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير النوع



المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

يتبين من الجدول رقم (٢) والشكل رقم (١)، أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من الذكور، إذ بلغ عددهم في العينة (٤٢) فرداً ويمثلون ما نسبته (٣, ٥٨٪) من العينة الكلية، في حين بلغ عدد الإناث في العينة (٣٠) فرداً ويمثلون ما نسبته (٧, ٤١٪) من العينة الكلية.

٢- العمر:

يوضح الجدول رقم (٣) والشكل رقم (٢) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر.

جدول رقم (٣)

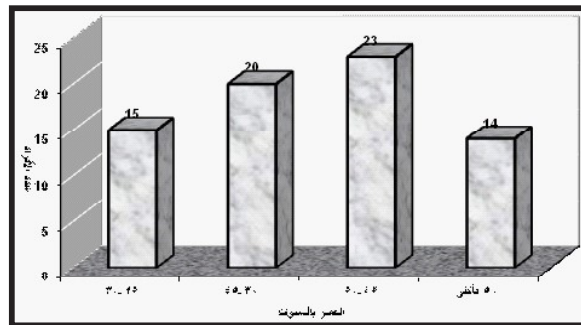
يبين التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر

العمر بالسنوات	العدد	النسبة المئوية
٣٠-٢٥	١٥	٢٠,٨٪
٤٥-٣٠	٢٠	٢٧,٨٪
٥٠-٤٥	٢٣	٣١,٩٪
٥٠ فأكثر	١٤	١٩,٤٪
المجموع	٧٢	١٠٠٪

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

شكل رقم (٢)

يبين التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر



المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

يبين الجدول رقم (٣) والشكل رقم (٢) أن غالبية أفراد عينة الدراسة أعمارهم ما بين (٢٥-٣٠) سنة، فقد بلغ عدد هؤلاء الأفراد (١٥) فرداً وبنسبة (٨, ٢٠٪) من العينة الكلية، وبلغ عدد الأفراد الذين أعمارهم ما بين (٣٠-٤٥) سنة (٢٠) فرداً وبنسبة (٨, ٢٧٪)، كما بلغ عدد الأفراد الذين أعمارهم ما بين (٤٥-٥٠) سنة (٢٣) فرداً وبنسبة (٩, ٣١٪)، كما تضمنت العينة على (١٤) أفراد وبنسبة (٤, ١٩٪) أعمارهم ما بين (٥٠ فأكثر) سنة.

٣- الحالة الاجتماعية:

يوضح الجدول رقم (٤) والشكل رقم (٤) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الحالة الاجتماعية.

جدول رقم (٤)

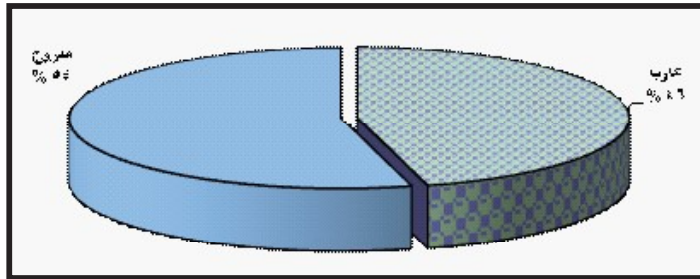
يبين التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	العدد	النسبة المئوية
عازب	٣٣	٤٥,٨٪
متزوج	٣٩	٥٤,٢٪
المجموع	٧٢	١٠٠٪

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

شكل رقم (٣)

يبين التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الحالة الاجتماعية



المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

نجد من خلال الجدول رقم (٤) والشكل رقم (٣) أن غالبية أفراد العينة من المتزوجين، فقد بلغ عددهم (٣٩) فرداً وبنسبة (٥٤,٢٪)، بينما بلغ عدد الأفراد العازبين (٣٣) فرداً وبنسبة (٤٥,٨٪).

٤- المؤهل العلمي:

يوضح الجدول رقم (٥) والشكل رقم (٤) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي.

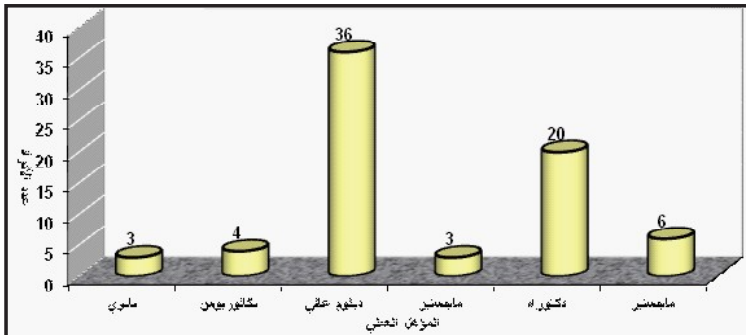
جدول رقم (٥)

يبين التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
ثانوي	٣	٤,٢٪
دبلوم وسيط	٤	٥,٦٪
بكالوريوس	٣٦	٥٠,٠٪
دبلوم عالي	٣	٤,٣٪
ماجستير	٢٠	٢٧,٨٪
دكتوراه	٦	٨,٣٪
المجموع	٧٢	١٠٠٪

شكل رقم (٤)

يبين التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي



المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

يتبين من الجدول رقم (٥) والشكل رقم (٤)، أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من حملة (البكالوريوس)، حيث بلغ عددهم (٣٦) فرداً ويمثلون ما نسبته (٥٠,٠٪) من العينة الكلية، وتضمنت العينة (٢٠) فرداً وبنسبة (٢٧,٨٪) من حملة الماجستير، و (٣) أفراد وبنسبة (٤,٣٪) من حملة الدبلوم العالي، و (٦) أفراد وبنسبة (٨,٣٪) من حملة الدكتوراه.

٥- نوع الوظيفة:

يوضح الجدول رقم (٦) والشكل رقم (٥) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير نوع الوظيفة.

جدول رقم (٦)

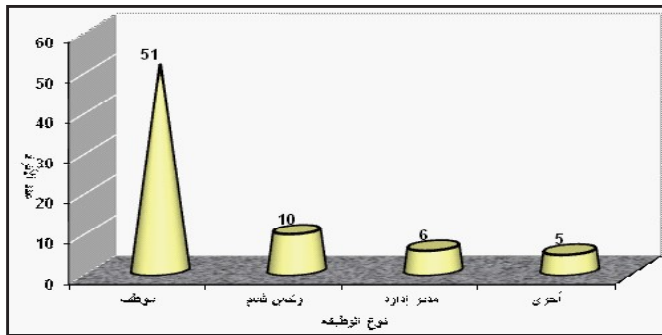
يبين التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير نوع الوظيفة

نوع الوظيفة	العدد	النسبة المئوية
موظف	٥١	٧٠,٨٪
رئيس قسم	١٠	١٣,٩٪
مدير إدارة	٦	٨,٣٪
أخرى	٥	٦,٩٪
المجموع	٧٢	١٠٠٪

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

شكل رقم (٥)

يبين التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير نوع الوظيفة



المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول رقم (٦) والشكل رقم (٥) أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من الموظفين إذ بلغ عددهم (٥١) فرداً وبنسبة (٧٠,٨٪)، وتضمنت العينة على (١٠) أفراد وبنسبة (١٣,٩٪) رئيس قسم، و(٥) أفراد وبنسبة (٦,٩٪) مدير إدارة. كما تضمنت عينة الدراسة على (٥) أفراد وبنسبة (٦,٩٪) لهم وظائف أخرى غير مذكورة في الجدول أعلاه.

٥- الخبرة العملية:

يوضح الجدول رقم (٧) والشكل رقم (٦) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الخبرة العملية.

جدول رقم (٧)

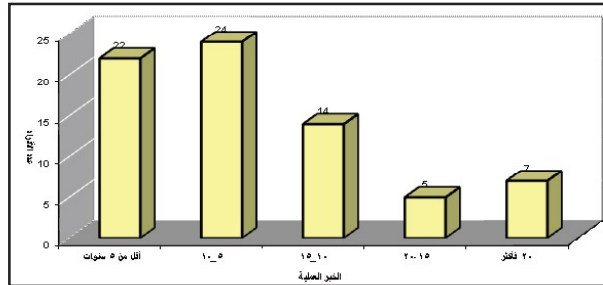
يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الخبرة العملية

النسبة المئوية	العدد	سنوات الخبرة
٣٠,٦٪	٢٢	أقل من ٥ سنوات
٣٣,٣٪	٢٤	١٠-٥
١٩,٤٪	١٤	١٥-١٠
٦,٩٪	٥	٢٠-١٥
٩,٧٪	٧	٢٠ فأكثر
١٠٠٪	٧٢	المجموع

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

شكل رقم (٦)

يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الخبرة العملية



المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

يتبين من الجدول رقم (٧) والشكل رقم (٦) أن هناك (٢٢) فرداً وبنسبة (٣٠,٦٪) لهم خبرة (أقل من ٥ سنوات)، وهناك (٢٤) فرداً وبنسبة (٣٣,٣٪) لهم خبرة ما بين (٥-١٠ سنوات)، وهناك (١٤) فرداً وبنسبة (١٩,٤٪) لهم خبرة ما بين (١٠-١٥ سنة)، وهناك (٧) أفراد وبنسبة (٩,٧٪) لهم خبرة ما بين (١٥-٢٠ سنة).

Chi-Square Test

Frequencies

جدول (٨)

يمثل إجابات السؤال

(هل أدى نشر ثقافة الجودة إلى تحسين أداء الوظائف الإدارية بالجامعة؟)

Residual	Expected N	Observed N	
١٢,٤-	١٤,٤	٢	أوافق بشدة
٤,٦	١٤,٤	١٩	أوافق
٥,٤-	١٤,٤	٩	محايد
٢٥,٦	١٤,٤	٤٠	لا أوافق
١٢,٤-	١٤,٤	٢	لا أوافق بشدة
		٧٢	Total

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

جدول رقم (٨) عبارة عن تكرارات الإجابات المشاهدة والمتوقعة للسؤال (هل أدى نشر ثقافة الجودة إلى تحسين أداء الوظائف الإدارية بالجامعة؟) وكانت الإجابات المتوقعة متساوية وهي ١٤,٤ بينما الإجابات الفعلية من خلال البحث متفاوتة إذ أن هناك ٢ يوافقون بشدة و ١٩ يوافقون و ٩ محايدون و ٤٠ لا يوافقون و ٢ لا يوافقون بشدة.

جدول (٩)

يمثل إجابات السؤال

(هل أدى نشر ثقافة الجودة إلى الإبداع القيادي بالجامعة؟)

Residual	Expected N	Observed N	
١٤,٠-	١٨,٠	٤	أوافق بشدة
٣,٠	١٨,٠	٢١	أوافق
١,٠	١٨,٠	١٩	محايد
١٠,٠	١٨,٠	٢٨	لا أوافق
		٧٢	Total

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية

جدول رقم (٩) عبارة عن تكرارات الإجابات المشاهدة والمتوقعة للسؤال (هل أدى نشر ثقافة الجودة إلى الإبداع القيادي بالجامعة؟) وكانت الإجابات المتوقعة متساوية وهي ١٨ بينما الإجابات الفعلية من خلال البحث متفاوتة إذ أن هناك ٤ يوافقون بشدة و ٢١ يوافقون و ١٩ محايدون و ٢٨ لا يوافقون.

جدول رقم (١٠)

يمثل إجابات السؤال

(هل أدى نشر ثقافة الجودة إلى تحسين الوصول لتحقيق الأهداف بالجامعة؟)

Residual	Expected N	Observed N	
٥,٦	١٤,٤	٢٠	أوافق بشدة
١,٦	١٤,٤	١٦	أوافق
٨,٦	١٤,٤	٢٣	محايد
٢,٤-	١٤,٤	١٢	لا أوافق
١٣,٤-	١٤,٤	١	لا أوافق بشدة
		٧٢	Total

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية

جدول رقم (١٠) عبارة عن تكرارات الإجابات المشاهدة والمتوقعة للسؤال (هل أدى نشر ثقافة الجودة إلى تحسين الوصول لتحقيق الأهداف بالجامعة؟) وكانت الإجابات المتوقعة متساوية وهي ١٤,٤ بينما الإجابات الفعلية من خلال البحث متفاوتة إذ أن هناك ٢٠ يوافقون بشدة و١٦ يوافقون و٢٣ محايدون و١٢ لا يوافقون و١ لا يوافق بشدة

جدول رقم (١١) يمثل إجابات السؤال

(هل أدى نشر ثقافة الجودة إلى تحسين عملية التنبؤ بالجامعة؟)

Residual	Expected N	Observed N	
٨,٤-	١٤,٤	٦	أوافق بشدة
٢٣,٦	١٤,٤	٣٨	أوافق
٤.-	١٤,٤	١٤	محايد
٢,٤-	١٤,٤	١٢	لا أوافق
١٢,٤-	١٤,٤	٢	لا أوافق بشدة
		٧٢	Total

جدول رقم (١١) عبارة عن تكرارات الإجابات المشاهدة والمتوقعة للسؤال (هل أدى نشر ثقافة الجودة إلى تحسين عملية التنبؤ بالجامعة؟) وكانت الإجابات المتوقعة متساوية وهي ١٤,٤ بينما الإجابات الفعلية من خلال البحث متفاوتة إذ أن هناك ٦ يوافقون بشدة و٣٨ يوافقون و١٤ محايدون و١٢ لا يوافقون و٢ لا يوافق بشدة.

جدول (١٢)

يوضح التحليل الإحصائي لأسئلة الفرضية الأولى القائلة: (هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نشر ثقافة الجودة وتطوير الأداء الإداري بالجامعة).

سؤال ٤	سؤال ٣	سؤال ٢	سؤال ١	
٥٤,٦٦٧	٢٠,٣٦١	١٧,٠٠٠	٧٠,٣٦١	(Chi-Square(a.b
٤	٤	٣	٤	Df
٠٠٠.	٠٠٠.	٠٠١.	٠٠٠.	.Asymp. Sig

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية

من خلال اختبار الفرضية القائلة (هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نشر ثقافة الجودة وتطوير الأداء الإداري بالجامعة). (فإن النتيجة مؤكدة حيث أن قيمة الاختبار أقل من ٠٥. في كل الأسئلة الأربعة).

جدول رقم (١٣)

يمثل إجابات السؤال

(هل توافق على أن نشر ثقافة الجودة بالجامعة أدى إلى رفع كفاءة الموارد البشرية؟)

Residual	Expected N	Observed N	
٦,٤-	١٤,٤	٨	أوافق بشدة
١٥,٦	١٤,٤	٣٠	أوافق
٧,٦	١٤,٤	٢٢	محايد
٤,٤-	١٤,٤	١٠	لا أوافق
١٢,٤-	١٤,٤	٢	لا أوافق بشدة
		٧٢	Total

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية

جدول رقم (١٣) عبارة تكرارات الإجابات المشاهدة والمتوقعة للسؤال (هل توافق على أن نشر ثقافة الجودة بالجامعة أدى إلى رفع كفاءة الموارد البشرية؟) وكانت الإجابات المتوقعة متساوية وهي ١٤,٤ بينما الإجابات الفعلية من خلال البحث متفاوتة إذ أن هناك ٨ يوافقون بشدة و ٣٠ يوافقون و ٢٢ محايدون و ١٠ لا يوافقون و ٢ يوافقون بشدة.

جدول رقم (١٤)

يمثل إجابات السؤال

(هل أدى نشر ثقافة الجودة إلى الاهتمام بتقييم أداء الموارد البشرية)

Residual	Expected N	Observed N	
٤, ٦	١٤, ٤	١٩	أوافق بشدة
١٣, ٦	١٤, ٤	٢٨	أوافق
٥, ٤-	١٤, ٤	٩	محايد
٦.	١٤, ٤	١٥	لا أوافق
١٣, ٤-	١٤, ٤	١	لا أوافق بشدة
		٧٢	Total

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية

جدول رقم (١٤) عبارة تكرارات الإجابات المشاهدة والمتوقعة للسؤال (هل أدى نشر ثقافة الجودة إلى الاهتمام بتقييم أداء الموارد البشرية؟) وكانت الإجابات المتوقعة متساوية وهي ١٤, ٤ بينما الإجابات الفعلية من خلال البحث متفاوتة إذ أن هناك ١٩ يوافقون بشدة و ٢٨ يوافقون و ٩ محايدون و ١٥ لا يوافقون و ١ لا يوافق بشدة.

جدول رقم (١٥)

يمثل إجابات السؤال

(هل أدى نشر ثقافة الجودة بالجامعة إلى خلق فرص التدريب)

Residual	Expected N	Observed N	
٦, ٤-	١٤, ٤	٨	أوافق بشدة
١٦, ٦	١٤, ٤	٣١	أوافق
٩, ٦	١٤, ٤	٢٤	محايد
٧, ٤-	١٤, ٤	٧	لا أوافق
١٢, ٤-	١٤, ٤	٢	لا أوافق بشدة
		٧٢	Total

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية

جدول رقم (١٥) عبارة تكرارات الإجابات المشاهدة والمتوقعة للسؤال (هل أدى نشر ثقافة الجودة بالجامعة إلى خلق فرص التدريب؟) وكانت الإجابات المتوقعة متساوية وهي ٤, ١٤ بينما الإجابات الفعلية من خلال البحث متفاوتة إذ أن هناك ٨ يوافقون بشدة و ٣١ يوافقون و ٢٤ محايدون و ٧ لا يوافقون و ٢ لا يوافقون بشدة.

جدول رقم (١٦)

يمثل إجابات السؤال

(هل أدى نشر ثقافة الجودة إلى السعي لتحقيق التحسين المستمر؟)

Residual	Expected N	Observed N	
٦,٤-	١٤,٤	٨	أوافق بشدة
١٥,٦	١٤,٤	٣٠	أوافق
٩,٦	١٤,٤	٢٤	محايد
٦,٤-	١٤,٤	٨	لا أوافق
١٢,٤-	١٤,٤	٢	لا أوافق بشدة
		٧٢	Total

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية

جدول رقم (١٦) عبارة تكرارات الإجابات المشاهدة والمتوقعة للسؤال (هل أدى نشر ثقافة الجودة إلى السعي لتحقيق التحسين المستمر؟) وكانت الإجابات المتوقعة متساوية وهي ٤, ١٤ بينما الإجابات الفعلية من خلال البحث متفاوتة إذ أن هناك ٨ يوافقون بشدة و ٣٠ يوافقون و ٢٤ محايدون و ٧ لا يوافقون و ٢ لا يوافقون بشدة.

جدول (١٧)

يوضح التحليل الإحصائي لأسئلة الفرضية الثانية القائلة: (هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نشر ثقافة الجودة وتأهيل الموارد البشرية بالجامعة)

سؤال ٨	سؤال ٧	سؤال ٦	سؤال ٥	
٣٩,٦٦٧	٤٢,٨٦١	٢٨,٨٣٣	٣٥,٧٧٨	(Chi-Square(a
٤	٤	٤	٤	Df
٠٠٠٠	٠٠٠٠	٠٠٠٠	٠٠٠٠	.Asymp. Sig

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية

من خلال اختبار الفرضية القائلة (هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نشر ثقافة الجودة وتأهيل الموارد البشرية بالجامعة) فإن النتيجة مؤكدة حيث أن قيمة الاختبار أقل من ٠٥. في الأسئلة الأربعة جميعها.

جدول رقم (١٨)

يمثل إجابات السؤال

هل أدى نشر ثقافة الجودة إلى وجود رضا عام للعاملين تجاه وظائفهم
(بالجامعة؟)

Residual	Expected N	Observed N	
١٠,٤-	١٤,٤	٤	أوافق بشدة
١٠,٦	١٤,٤	٢٥	أوافق
١٦,٦	١٤,٤	٣١	محايد
٣,٤-	١٤,٤	١١	لا أوافق
١٣,٤-	١٤,٤	١	لا أوافق بشدة
		٧٢	Total

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية

جدول رقم (١٨) عبارة عن تكرارات الإجابات المشاهدة والمتوقعة للسؤال (هل أدى نشر ثقافة الجودة إلى وجود رضا عام للعاملين تجاه وظائفهم بالجامعة؟) وكانت الإجابات المتوقعة متساوية وهي ١٤,٤ بينما الإجابات الفعلية من خلال البحث متفاوتة إذ أن هناك ٤ يوافقون بشدة و ٢٥ يوافقون و ٣١ محايدون و ١١ لا يوافقون و ١ لا يوافق بشدة.

جدول رقم (١٩) يمثل إجابات السؤال

(هل أدى نشر ثقافة الجودة إلى تحقيق الأهداف الشخصية للأفراد؟)

Residual	Expected N	Observed N	
١٤,٠-	١٨,٠	٤	أوافق بشدة
١,٠-	١٨,٠	١٧	أوافق
١٣,٠	١٨,٠	٣١	محايد
٢,٠	١٨,٠	٢٠	لا أوافق
		٧٢	Total

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية

جدول رقم (١٩) عبارة تكرارات الإجابات المشاهدة والمتوقعة للسؤال (هل أدى نشر ثقافة الجودة إلى تحقيق الأهداف الشخصية للأفراد؟) وكانت الإجابات المتوقعة متساوية وهي ١٨ بينما الإجابات الفعلية من خلال البحث متفاوتة إذ أن هناك ٤ يوافقون بشدة و ١٧ يوافقون و ٣١ محايدون و ٢٠ لا يوافقون.

جدول رقم (٢٠) يمثل إجابات السؤال

(هل أدى نشر ثقافة الجودة إلى إيجاد تواصل فعال بين كافة أفراد التنظيم؟)

Residual	Expected N	Observed N	
١٤,٠-	١٨,٠	٤	أوافق بشدة
١٥,٠	١٨,٠	٣٣	أوافق
١,٠	١٨,٠	١٩	محايد
٢,٠-	١٨,٠	١٦	لا أوافق
		٧٢	Total

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية

جدول رقم (٢٠) عبارة تكرارات الإجابات المشاهدة والمتوقعة للسؤال (هل أدى نشر ثقافة الجودة إلى إيجاد تواصل فعال بين كافة أفراد التنظيم؟) وكانت الإجابات المتوقعة متساوية وهي ١٨ بينما الإجابات الفعلية من خلال البحث متفاوتة إذ أن هناك ٤ يوافقون بشدة و٣٣ يوافقون و١٩ محايدون و١٦ لا يوافقون.

جدول رقم (٢١)

يمثل إجابات السؤال

(هل أدى نشر ثقافة الجودة إلى تشجيع العاملين على تقديم الاقتراحات والمبادرات؟)

Residual	Expected N	Observed N	
٠.	١٨,٠	١٨	أوافق بشدة
١٤,٠	١٨,٠	٣٢	أوافق
٨,٠-	١٨,٠	١٠	محايد
٦,٠-	١٨,٠	١٢	لا أوافق
		٧٢	Total

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية

جدول رقم (٢١) عبارة تكرارات الإجابات المشاهدة والمتوقعة للسؤال (هل أدى نشر ثقافة الجودة إلى تشجيع العاملين على تقديم الاقتراحات والمبادرات؟) وكانت الإجابات المتوقعة متساوية وهي ١٨ بينما الإجابات الفعلية من خلال البحث متفاوتة إذ أن هناك ١٨ يوافقون بشدة و٣٢ يوافقون و١٠ محايدون و١٢ لا يوافقون.

جدول (٢٢)

يوضح التحليل الإحصائي لأسئلة الفرضية الثالثة القائلة: (هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نشر ثقافة الجودة وتحقيق الرضا الوظيفي).

سؤال ١٢	سؤال ١١	سؤال ١٠	سؤال ٩	
١٦,٤٤٤	٢٣,٦٦٧	٢٠,٥٥٦	٤٧,٧٢٢	(Chi-Square(a.b
٣	٣	٣	٤	Df
٠٠١.	٠٠٠.	٠٠٠.	٠٠٠.	.Asymp. Sig

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية

من خلال اختبار الفرضية القائلة (هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نشر ثقافة الجودة وتحقيق الرضا الوظيفي) فإن النتيجة مؤكدة حيث أن قيمة الاختبار أقل من ٠.٥ في كل الأسئلة الأربعة.

جدول رقم (٢٣)

يمثل إجابات السؤال

(هل أدى نشر ثقافة الجودة إلى الاهتمام بتقييم المستوى الأكاديمي للمتخرجين؟)

Residual	Expected N	Observed N	
٨,٤-	١٤,٤	٦	أوافق بشدة
١٠,٦	١٤,٤	٢٥	أوافق
١٣,٦	١٤,٤	٢٨	محايد
٢,٤-	١٤,٤	١٢	لا أوافق
١٣,٤-	١٤,٤	١	لا أوافق بشدة
		٧٢	Total

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية

جدول رقم (٢٣) عبارة تكرارات الإجابات المشاهدة والمتوقعة للسؤال (هل أدى نشر ثقافة الجودة إلى الاهتمام بتقييم المستوى الأكاديمي للمتخرجين؟) وكانت الإجابات المتوقعة متساوية وهي ١٤,٤ بينما الإجابات الفعلية من خلال البحث متفاوتة إذ أن هناك يوافقون بشدة و ٢٥ يوافقون و ٢٨ محايدون و ١٢ لا يوافقون و ١ لا يوافق بشدة.

جدول رقم (٢٤)
يمثل إجابات السؤال

(هل أدى نشر ثقافة الجودة إلى التحسن في نتائج الدارسين؟)

Residual	Expected N	Observed N	
١١,٠-	١٨,٠	٧	أوافق بشدة
١٠,٠	١٨,٠	٢٨	أوافق
٨,٠	١٨,٠	٢٦	محايد
٧,٠-	١٨,٠	١١	لا أوافق
		٧٢	Total

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية

جدول رقم (٢٤) عبارة تكرارات الإجابات المشاهدة والمتوقعة للسؤال (هل أدى نشر ثقافة الجودة إلى التحسن في نتائج الدارسين؟) وكانت الإجابات المتوقعة متساوية وهي ١٨ بينما الإجابات الفعلية من خلال البحث متفاوتة إذ أن هناك ٧ يوافقون بشدة و ٢٨ يوافقون و ٢٦ محايدون و ١١ لا يوافقون.

جدول رقم (٢٥)
يمثل إجابات السؤال

(هل أدى نشر ثقافة الجودة إلى زيادة رضا المتعاملين (المستفيدين)؟)

Residual	Expected N	Observed N	
١٠,٤-	١٤,٤	٤	أوافق بشدة
٢٢,٦	١٤,٤	٣٧	أوافق
٣,٦	١٤,٤	١٨	محايد
٢,٤-	١٤,٤	١٢	لا أوافق
١٣,٤-	١٤,٤	١	لا أوافق بشدة
		٧٢	Total

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية

جدول رقم (٢٥) عبارة تكرارات الإجابات المشاهدة والمتوقعة للسؤال (أدى نشر ثقافة الجودة إلى زيادة رضا المتعاملين (المستفيدين)؟ وكانت الإجابات المتوقعة متساوية وهي ٤, ٤, ١٤ بينما الإجابات الفعلية من خلال البحث متفاوتة إذ أن هناك ٤ يوافقون بشدة و ٣٧ يوافقون و ١٨ محايدون و ١٢ لا يوافقون و ١ لا يوافق بشدة.

جدول رقم (٢٦)

يمثل إجابات السؤال

(هل أدى نشر ثقافة الجودة إلى زيادة في أعداد المتقدمين للدراسة بالجامعة؟)

Residual	Expected N	Observed N	
٧, ٦	١٤, ٤	٢٢	أوافق بشدة
٥, ٦	١٤, ٤	٢٠	أوافق
٥, ٦	١٤, ٤	٢٠	محايد
٥, ٤-	١٤, ٤	٩	لا أوافق
١٣, ٤-	١٤, ٤	١	لا أوافق بشدة
		٧٢	Total

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية

جدول رقم (٢٦) عبارة تكرارات الإجابات المشاهدة والمتوقعة للسؤال (هل أدى نشر ثقافة الجودة إلى زيادة في أعداد المتقدمين للدراسة بالجامعة؟) وكانت الإجابات المتوقعة متساوية وهي ٤, ٤, ١٤ بينما الإجابات الفعلية من خلال البحث متفاوتة إذ أن هناك ٢٢ يوافقون بشدة و ٢٠ يوافقون و ٢٠ محايدون و ٩ لا يوافقون و ١ لا يوافق بشدة.

جدول رقم (٢٧)

يوضح التحليل الإحصائي لأسئلة الفرضية الرابعة القائلة: (هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نشر ثقافة الجودة وتحسين مخرجات العملية الأكاديمية بالجامعة)

سؤال ١٦	سؤال ١٥	سؤال ١٤	سؤال ١٣	
٢٢,٨٦١	٥٦,٧٥٠	١٨,٥٥٦	٣٨,٤١٧	(Chi-Square(a.b
٤	٤	٣	٤	Df
٠٠٠.	٠٠٠.	٠٠٠.	٠٠٠.	.Asymp. Sig

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية

من خلال اختبار الفرضية القائلة (هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نشر ثقافة الجودة وتحسين مخرجات العملية الأكاديمية بالجامعة (فإن النتيجة مؤكدة حيث أن قيمة الاختبار أقل من ٠٥. في كل الأسئلة الأربعة. وكانت أهم النتائج كالآتي:

- يؤدي نشر ثقافة الجودة إلى تحسين أداء الوظائف الإدارية بمؤسسات التعليم العالي.
- يساهم نشر ثقافة الجودة في تحسين عملية التنبؤ بمؤسسات التعليم العالي، مما يساعد في مواجهة المستقبل بصورة أفضل.
- يساعد بناء ثقافة الجودة على رفع كفاءة الموارد البشرية من خلال تقييم أداء الأفراد، ومن ثم قيام الدورات التدريبية للمعالجة وتنمية القدرات.
- يؤدي بناء ونشر ثقافة الجودة إلى إحداث التوافق بين أهداف مؤسسات التعليم العالي وأهداف العاملين بها، مما يؤدي إلى تكامل العمل داخلها.
- يدفع الاهتمام بنشر ثقافة الجودة إلى تشجيع العاملين على تقديم المقترحات والمبادرات، مما يساعد على تدفق أفكار جديدة تسهم في إثراء العمل وتطويره.
- يساهم بناء ونشر ثقافة الجودة إلى تحقيق درجة من الرضا الوظيفي للعاملين.

- يؤدي الاهتمام بنشر ثقافة الجودة إلى نجاح تطبيق الجودة، والذي ينعكس إيجاباً على مخرجات العملية التعليمية.
- وجاءت أهم التوصيات كالاتي:
- الاهتمام بتجويد أداء الأعمال الإدارية من خلال بناء ثقافة الجودة بمؤسسات العليم العالي.
- اعتماد ثقافة الجودة ومبادئها كأساس لعمليات التطوير والتأهيل للموارد البشرية بمؤسسات التعليم العالي.
- تشجيع العاملين على المشاركة وإبداء الآراء والمقترحات التي من شأنها المساهمة في تطوير وتحسين أداء الأعمال، وكذلك تحسين المخرجات.
- ضرورة اهتمام الإدارة العليا بمؤسسات التعليم العالي، بالجودة والعمل على نشر ثقافتها، مما يزد من فرص نجاح تطبيق الجودة بها.

المراجع والمصادر

- ١- أحمد إبراهيم أحمد، تطبيق الجودة والاعتماد في المدارس، ط ١، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٧م.
- ٢- أحمد المشهراوي، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة الجودة في التعليم العالي، العدد ١، المجلد الأول، ٢٠٠٤م.
- ٣- أحمد محمد بدح، تطوير ثقافة الجودة في كليات التمريض العالي، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية، الأردن، ٢٠٠٢م.
- ٤- أكرم رضا، متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وأثرها في تحقيق التنمية المستدامة، ورقة مقدمة للمؤتمر العلمي الرابع لجامعة عدن، بعنوان جودة التعليم العالي نحو تحقيق التنمية المستدامة، اليمن، ٢٠١٠م.

- ٥- ديمنج وروبرت هاغستروم، إدارة الجودة الشاملة أسس ومبادئ وتطبيقات، ترجمة هند رشدي، كنوز للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٩م.
- ٦- سوسن شاكر، الجودة في المؤسسات والبرامج التعليمية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠١٤م.
- ٧- شيرزاد محمد، إدارة الجودة وإمكانية تطبيقها في مجال التعليم العالي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، سوريا، ٢٠٠٣م.
- ٨- عبد الستار العلي وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة، ط١، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٦م.
- ٩- قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو، دار الثقافة، عمان، ط١، ٢٠٠٩م.
- ١٠- قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو، عمان، دار الثقافة، ط١، ٢٠٠٩م.
- ١١- محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة، عمان، دار وائل للنشر، ٢٠٠٤م.
- ١٢- محمد أبو القاسم، أثر بناء ثقافة الجودة الشاملة على تطوير أداء المنظمات، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الرباط الوطني، السودان، ٢٠١٤م.
- ١٣- محمد عطوة مجاهد، ثقافة المعايير والجودة في التعليم، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠٠٨م.
- ١٤- مهدي صالح وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الذاكرة للنشر والتوزيع، بغداد، ٢٠١٢م.