

## إدارة الجودة الشاملة في جامعة واسط وعلاقتها بالرضا

## الوظيفي لدى تدريسي الجامعة

## الباحث

## سعد نعيم رضوي العقابي

## الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف إدارة الجودة الشاملة في جامعة واسط وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى تدريسي الجامعة.

ونظراً لطبيعة الدراسة، فقد تبني الباحث أداتين مناسبتين لقياس متغيري البحث الحالي هما: (مقياس الكنان، ٢٠٠٥) لقياس إدارة الجودة الشاملة ملحق رقم (٢)، ومقياس الهنداوي، ١٩٩٩) لقياس الرضا الوظيفي ملحق رقم (٣)، فتكونت الأداتين من: الأداة الأولى: أداة إدارة الجودة الشاملة تكونت من (٨٥) فقرة موزعه على سبع مجالات، و الأداة الثانية الرضا الوظيفي، وقد تكونت من (٥٣) فقرة. وفي البحث الحالي فإن مجتمع البحث يمثل بتدريسي جامعة واسط والبالغ عددهم (٦٨٣) ولكافة الكليات وللعام الدراسي (٢٠١٥). وتم تحديد عينة بنسبة (٥٠%) من أفراد المجتمع لكل عينة الدراسة، وتم اختيارها بطريقة العينة العشوائية الطبقية، إذ بلغ عدد افراد العينة (٣٤٢) تدريسيا مقسمة على (٢٠٢) ذكور و(١٤٠) إناث.

وقد أظهرت الدراسة العديد من النتائج، كان من أهمها:

## الاستنتاجات:

- ارتفاع مستوى ادارة الجودة الشاملة لدى القيادات الإدارية في جامعة واسط.
- ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى تدريسي في جامعة واسط.
- توجد علاقة ارتباطيه موجبة ودالة إحصائياً بين ادارة الجودة الشاملة والرضا الوظيفي لدى التدريسين في جامعة واسط.

## المقترحات المستقبلية:

استكمالاً لنتائج البحث وتطويراً له يقترح الباحث الآتي:

- إجراء دراسة معرفة مستوى إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالإنتاجية العلمية لدى تدريسي جامعة واسط.
- إجراء دراسة لمعرفة مستوى إدارة الجودة الشاملة في جامعات أخرى مثل : جامعة البصرة ، جامعة الموصل، جامعة ذي قار، جامعة القادسية، وجامعات إقليم كردستان.

## الفصل الاول

### التعريف بالبحث

#### أولاً: مشكلة البحث :

تعد الادارة العليا المحرك لأي مؤسسة، أذ هي التي تحدد مساراتها، من خلال الرؤيا العامة التي تبنتها، والقرارات المستقبلية التي اتخذتها وتقوم عليها، كما أنها تقوم بتصميم الهيكل التنظيمي للمؤسسة من خلال تحديد المسؤوليات والعلاقات والسلطات ونمطها، ونوع القيادة المؤثرة في العاملين كافة ووسائل التحفيز وتحقيق كافة الاهداف العامة للمؤسسة، فضلاً عن كونها القوة في إشاعة الثقافة المؤسسية التي تحكم سلوك الآخرين، ولذلك فإنها تشكل الاساس المتين في تطبيق ادارة الجودة الشاملة والتي بدونها لا ترتقي المؤسسة بكل ممارستها الى مستوى الجودة.

أن إدارة الجودة الشاملة في التعليم هي استراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم، تستمد حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من استثمار وتوظيف المواهب والقدرات الفكرية للعاملين في مختلف مراحل التنظيم، لتحقيق التحسين المستمر للمؤسسة التعليمية (القيسي، ٢٠١١، ص: ٩٣).

وقد بدأت العديد من المؤسسات في تطبيق مفهوم ادارة الجودة الشاملة لتحسين وتطوير نوعية خدماتها، للمساعدة في مواجهة التحديات الصعبة، وكسب رضا العاملين ومنها وزارة التعليم العالي (حموات ، ٢٠٠٧، ص: ٢٦٣).

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية عصرية فهي المزج بين الوسائل الإدارية الاساسية والجهود الابتكارية وبين المهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الاداء نحو التحسين المستمر والتطوير .

هذا وأن امكانية الافادة من ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي الجامعي ليس بالأمر الميسر، لاسيما وأن خطط التعليم في معظمها تتضمن شتى مراحلها، الاهتمام بالجودة الشاملة والنوعية في التعليم، خاصة وان انتاجية الفرد تتأثر بمقدار ونوعية التعليم الذي يحصل عليه، لتصبح لديه قدرة مميزة ونتاجية مرتفعه، يتحدد بموجبه الموقع الخاص بالجامعة والمؤسسة التعليمية على الخريطة الوطنية، والموقع الخاص بالدولة عالمياً (البيلوي، ٢٠١٠).

وقد أصبحت مكانة التعليم العالي والجامعي معياراً للحكم على مكانة الامم وموقعها بين الامم، من الوجهة الحضارية والثقافية (السامري، ٢٠٠٧، ص: ٤١٥).

ولما كان التعليم العالي هو المشروع القومي الاول في كل بلد من البلدان الساعية للتطور، فقد حدثت تطورات مباشرة وغير مباشرة في الاعمال الادارية والفنية، على مستوى الادارة الجامعية،

وذلك للنهوض بالعملية التعليمية ومعالجة مشكلات النظام التعليمي، والسعي لتحقيق تعليم أفضل، أصبح من الضروري مواكبة الاتجاهات الحديثة ومنها ادارة الجودة الشاملة (القيسي، ٢٠١١، ص: ١٩٣).

أن جودة التعليم العالي تعني الارتقاء بالمستوى العلمي والمواصفات النوعية لخرجي الجامعات من حيث المعارف والمهارات والخبرات والاتجاهات الملائمة لروح العصر والتقدم العلمي (ابراهيم، ٢٠٠٧).

وعليه تتوقف قدرة الجامعات على مدى ما تحقق من اهداف في ادائها، إذ ينعكس بصورة مباشرة على تحقيق الرضا الوظيفي عن ذلك العمل. وعلى الرغم من أهمية البحث الحالي والذي تناولته الادارات والجامعات بالدراسة والبحث، إلا أن الموضوع لم يحظ بالاهتمام الكبير بالحث والدراسة الميدانية في العراق، وأن الدراسات العراقية في ميدان البحث الحالي تعد قليلة جداً.

#### ثانياً: أهمية البحث:

تعتبر الجامعة من أهم المؤسسات التربوية والاجتماعية المهمة التي لها الأثر الايجابي في تطور أي مجتمع، ومصدراً لأفكار التجديد في كل مناحي الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية، ومركزاً للعلم والتطور حيث تقوم على خدمة المجتمع بكل مؤسساته.

لقد أنتقل مفهوم الجودة الشاملة متعدد الابعاد الى ميادين التربية والتعليم في السنوات الاخيرة، إذ أصبح الاهتمام بالجودة الشاملة مع بداية التسعينات هو سمة الحوار السائد حول سياسية وإدارة التعليم، التي أصبح الزاماً عليها مواكبة التغيرات والمتغيرات العالمية الجديدة، في التكنولوجيا المتقدمة، والمعلوماتية، والتنافسية، والشراكة، والتحولات السياسية والاقتصادية والاجتماعية، فيما يعرف بالنظام العالمي الجديد، الذي يصف النظام الحالي بالإثبات، والتغير المستمر والتحول الجذري وذلك على اساس أن التعليم هو أداة تكوين الموارد البشرية المبدعة التي باستطاعتها إحداث التغير بفعالية وابتكار، الامر الذي يفسر الاهتمام المتزايد بجودة التعليم في معظم دول العالم المتقدم (القيسي، ٢٠١١، ص: ٢٠٠).

لذا ظهر هذا المفهوم، كنتاج لمجموعة من العوامل التكنولوجية المتقدمة، والمعلوماتية، والتنافسية، والشراكة، والتحولات السياسية والاقتصادية والاجتماعية، فيما يعرف بالنظام العالمي الجديد، الذي يصف النظام الحالي بالإثبات، والتغير المستمر، والتحول الجذري.

لذا أصبح على التعليم مواكبة هذه التغيرات، باعتبار أن التعليم أداة تكوين الموارد البشرية، بل أصبح عليه الان أن يساند، إن لم يكن يقود، عملية التغير في المجتمع، ذلك لأن المسؤول عن تنمية

الموارد البشرية المبدعة، التي تستطيع أن تحدث التغير وتقود بفاعلية وابتكار، ولعل هذا ما يفسر الاهتمام المتزايد بجودة التعليم، والرقى بمستواه في معظم دول العالم المتقدم.

لذا ظهرت الحاجة الى التكامل بين مستويات المجتمع المدرسي المختلفة المتمثلة بالإدارة، والهيئة التعليمية ومديريات التربية وأولياء أمور الطلبة تحتتم ضرورة تطبيق الجودة على المؤسسة التعليمية، فضلاً عن مؤشرات ضعف التعاون بين المدرسة والمجتمع المحلي، والضعف في انتاجية العاملين في المدرسة والحاجة الى نظام للمحاسبة على المخرجات، وحاجة المدرسة الى تفويض أكبر الصلاحيات واتخاذ القرارات، الى الاتقان في العمل المدرسي فضلاً عن حاجة المجتمع الى معرفة حقيقة لتطوير الاداء، لذا كل هذا يستدعي تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم .

(القيسي، ٢٠١١:ص٢٠١)

ويمكن القول بأن الجامعات هي محمور أهداف التعليم العالي، وهي مصنع القوى العاملة في المجتمع، لأنها تشكل نظام اجتماعي متكامل أو يسعى الى التكامل بدلاً من التجزئة والتناثر. وأن منهج إدارة الجودة الشاملة الجودة الشاملة، يعني بكل تفاصيله ومبادئه بالتكامل، والركود الاقتصادي، والمنافسة الشرسة والثروة التقنية في عالم المعلومات والاتصالات. فضلاً عن تغير الراي القائل بأن الجامعة تعمل من (برج عاجي) تعبيراً عن المثالية البعيدة عن احتياجات المجتمع وتخريج مهارات لا يتطلبها سوق العمل.

ومن ابرز الدعوات الحديثة على ضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية الجامعية الندوة التي عقدها أساتذة ومتخصصون في جامعة بابل في تموز / ٢٠٠٧ تحت شعار (لنبدأ الخطوة الاولى في تطبيق أنظمة الجودة من أجل التقدم والرقى لبلدنا) التي اوصت بإشاعة ثقافة الجودة الشاملة وأكد أهميتها التعليمية في المؤسسات التعليمية الجامعية (الناصر، ٢٠٠٧:ص١٠).

وتعد الادارة الجيدة التي تعتمد على التشجيع والتفهم وإيجاد مفتاح عمل يتسم بالدعم والنقد الايجابي وليس السلبي للعمل تؤدي الى زيادة الرضا الوظيفي للأفراد، وذلك من خلال اهتمامها بالعاملين لديها وتحفيزهم الى العمل، لتحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي للعالمين لديها، فمن خلال أولوياتها الاولى للعاملين تستطيع تحقيق اهدافها (أيوب، ٢٠٠٠)،

وتؤدي علاقة الفرد بزملائه ورؤسائه في العمل دوراً كبيراً وفي إحساس الفرد بالسعادة والولاء الايجابية للفرد مع مجموعة العمل توفر إشباعاً لحاجاته الاجتماعية، ومن ثم ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي له. لذا فإن هذا البحث يستمد أهميته من تناوله موضوعاً يتسم بالحدث، إذا بدأ يظهر في المؤسسات التربوية والجامعية في الدول المتقدمة، فمن المؤمل أن يفيد القائمين على التربية والتعليم في العراق بالاطلاع على مفهوم تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتطوير الادارة الجامعية.

## ثالثاً: أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى:

- التعرف على مستوى إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر تدريسي جامعة واسط
- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى تدريسي جامعة واسط .
- لتعرف على العلاقة بين ادارة الجودة الشاملة والرضا الوظيفي لدى تدريسي جامعة واسط.

## رابعاً: حدود البحث:

يتحدد البحث الحالي تدريسي جامعة واسط للعام الدراسي ٢٠١٤-٢٠١٥م، من حملة شهادة الماجستير والدكتوراه.

## الفصل الثاني

## خلفية النظرية ودراسات سابقة

## أ: الخلفية النظرية :

أولاً : نبذة تاريخية عن نشأة نظام الجودة الشاملة:-

إنَّ نظام إدارة الجودة الشاملة حديث لا يتعدى ظهوره قرناً واحداً ، ولكن الذي يمعن النظر في تاريخ الإنسانية يجد له جذوراً تاريخية عريقة تعود إلى أقدم العصور والحضارات، ففي بابل وضع الملك البابلي (حمورابي) لائحة جزاءات لحالات الإهمال والقصور في أداء العمل ونقشت على مسلة شهيرة أطلق عليها مسلة حمورابي التي يوجد نموذجها الأصلي في متحف اللوفر بباريس ، كما وجدت إدارة الجودة فيما شيده المصريون القدامى من أهرامات ومعابد وفيما صوروه على الجدران من أساليبهم في القياس والفحص المنظم لأنشطة الأداء ، والملاحظ ان هناك سعي حثيث لدى المجتمعات البشرية القديمة والحديثة من اجل الوصول الى حالة إتقان العمل في مختلف المجالات وبدرجات متفاوتة ففي المجتمع الاسلامي نلاحظ الشريعة الاسلامية لم تغفل أهمية إتقان العمل وجودته اذ اكدت على ذلك في مواضع عديدة من القرآن الكريم فقد ورد في سورة التوبة على سبيل المثال قوله تعالى { وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ } (التوبة ، اية ١٠٥) ، كما قال تعالى { إِنَّا لَا نَضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا } (الكهف ، اية ٣٠) ، وورد في سورة الزلزلة قوله تعالى { فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ (٧) وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ } (الزلزلة ، اية ٨)، ولقد تطور مفهوم الجودة نتيجة المستحدثات والاكتشافات

المتسارعة والثورة المعلوماتية وتراكم التقنيات الحديثة، حيث نشأ نظام إدارة الجودة الشاملة في اليابان مع بداية القرن العشرين عندما طبقت مبادئها على المنشآت الصناعية فيها، وأثبتت نجاحها في تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها، مما جعل الفكرة تنتشر بين الدول الغربية ابتداءً من الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة ثم انتشرت إلى العديد من الدول النامية وشبه المتقدمة ( الحريري ، ٢٠١١ : ٤٩ ) . لقد ظهر مفهوم إدارة الجودة الشاملة بعد الأزمة التي حدثت في الاقتصاد الياباني بعد الحرب العالمية الثانية مما اضطر زعماء الصناعة اليابانية إلى إحداث الجودة بمساعدة العالم الأمريكي (ديمنج) والذي قام بتعليم المنتجين اليابانيين على تحويل السلع الرخيصة والرديئة إلى سلع ذات جودة عالية حيث تم بالفعل تسجيل أفضلية للسلع اليابانية على المنتجات الأمريكية وعندما سأل " ديمنج " عن سبب نجاح إدارة الجودة الشاملة في اليابان بدرجة أكبر من الولايات المتحدة قال : إن الفرق هو بعملية التنفيذ أي تجسيد إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها ( مجيد والزيادات ، ٢٠٠٨ ، ص ١١٦ ) .

## ثانياً: مفهوم الجودة الشاملة:

والجودة هي إحدى الفروع المهمة لعلوم الإدارة الحديثة ويرجع تاريخ استحداثها إلى خمسينات القرن الماضي عندما دخلت أسس الجودة إلى كل الأنشطة في جميع أنحاء العالم ومنها التعليم وهي تعني باختصار التميز (أحمد، ٢٠٠٧) .

وتعددت مفاهيم الجودة الشاملة وذلك باختلاف المفهوم من ثقافة إلى ثقافة أخرى ومن مفكر إلى مفكر آخر .

- الجودة لغة أصلها من الجيد والجيد نقض الردي (ابن منظور، ١٩٥٦، ص ٧٢).

فمفاهيم إدارة الجودة الشاملة في الشريعة الإسلامية تدعو إلى مراعاة الاتقان من خلال:

أ- القيم : التعرض للقيم السامية وقد ورد في الحديث النبوي الشريف "إن الله كتب الاحسان في كل شيء " .

ب- **العمل** : انجازه بإتقان وجودة عالية قال الرسول " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه ".

ج- المهارات : تطوير المهارات الادارية والفنية والعملية قال تعالى: ﴿ ۝ ۲۶ ۝ ﴾

د- القرار : وذلك من خلال التشاور والصدق في اتخاذ القرار قال تعالى ﴿ فَاَقْرُرْ بِنَايَكَ وَتَعْلَمَ لَكُمْ كُنُوزُكَ يَوْمَ تَصْعَدُ الْاَنۡبِيَآءُ ﴾

ج- ﴿ اَلَمْ يَجْعَلْ لَّكُمْ اٰیٰتٍ ۚ ﴾ وقاله تعالى ﴿ اَلَمْ يَجْعَلْ لَّكُمْ اٰیٰتٍ ۚ ﴾ الشورى: ٣٨.

هـ- المعاملة: وذلك من خلال العدل في التعامل مع العاملين واعطاء الحقوق لإصحابها قال

الرسول 6 " أعط الاجير اجره قبل ان يجف عرقه "

و- المقاييس : الالتزام والدقة في المقاييس والمعايير فالإسلام يقيمها بالذرة مصداقاً لقوله

تعالى ﴿ اَلَمْ يَجْعَلْ لَّكُمْ اٰیٰتٍ ۚ ﴾ ﴿ اَلَمْ يَجْعَلْ لَّكُمْ اٰیٰتٍ ۚ ﴾ الزلزلة: ٧ - ٨.

مما سبق نلاحظ ان الإسلام يدعو ويؤكد على تطبيق هذه المفاهيم في كل شؤون الحياة اليومية

للافراد. ( عليمات، ٢٠٠٤، ص٢١)

لذا فإن إدارة الجودة الشاملة تعني إيجابية النظام التعليمي، بمعنى إذ نظرنا الى التعليم على انه

استثمار قومي له كل المدخلات والمخرجات، فإن جودته تعني أن هذه المخرجات بشكل جيد ومتفقة

مع اهداف النظام من حيث احتياجات المجتمع ككل في تطوره ونموه، واحتياجات الفرد باعتباره وحدة

بناء المجتمع.

### ثالثاً:مراحل تطوير الجودة الشاملة:

إن إدارة الجودة الشاملة مرت بمراحل تاريخية متلاحقة إلى أن وصلت بالمفهوم الحديث الذي قامت

عليه وهذه المراحل هي:

١. مرحلة ضبط جودة العامل المنفذ: كانت تلك أول خطوة للتطور في مجال الجودة التي كانت

ملازمة لوظيفة التصنيع حتى نهاية القرن التاسع عشر، وتحت هذا النظام كان هناك عامل وأحد أو

مجموعة محددة من العمال كانت مسؤولة عن تصنيع المنتج بالكامل. ولهذا كان كل عامل يستطيع

بالكامل مراقبة الجودة. إن هذا الأسلوب من ضبط الجودة، كان ينسجم مع نظام التصنيع في الوحدات

الإنتاجية الصغيرة التي كانت سائدة آنذاك.

٢. مرحلة ضبط رئيس العمال للجودة: بدأت هذه المرحلة مع بداية القرن العشرين، نتيجة تطبيق

مفهوم الصنع المتضمن لوحات إنتاجية كبيرة، وظهور الصناعة الحديثة، الأمر الذي أدى إلى صعوبة

الجودة ومراقبتها من قبل العامل المنفذ، وضرورة تكليف رئيس مجموعة للعمل بهذه المهمة إذ يقوم

عدد كبير أدى إلى صعوبة ضبط الجودة ومراقبتها من قبل العامل المنفذ، وضرورة تكليف رئيس

مجموعة للعمل بهذه المهمة إذ يقوم عدد كبير من العمل بالعمل نفسه ويتم تجميعهم عن طريق رئيس العمال الذي يتولى مسؤولية الجودة في إنتاج الوحدات. (العاني، وآخرون، ٢٠٠٢ : ١٢)

### ٣. مرحلة الإدارة العلمية:

ظهرت مرحلة الإدارة العلمية بريادة فديريك تايلور وقدمت للعالم الصناعي ودراسات الحركة والزمن تخفيض تكلفة الإنتاج من الحد من الهدر والضياع في العمل المصنعي الذي كان سائداً آنذاك، وفي هذه المرحلة ظهر مفهوم يدعى فحص الجودة الذي سعت بتوجيه مسؤولية فحص جودة المنتج من المشرف المباشر، واستندت إلى مفتش متخصص بالعمل الرقابي على الجودة وكانت الرقابة في هذه المرحلة، ترمي إلى تحديد الانحرافات والخطأ المسؤولة عند لتوقيع العقوبة المناسبة بحقه، وسمي الرقابة البوليسية (عقيلي، ٢٠٠١ : ٢٣).

### ٤. مرحلة الرقابة الإحصائية على الجودة:

أو مرحلة الفحص ، يؤرخ لهذه المرحلة (١٩٣٠-١٩٧٠) وتتميز هذه المرحلة بزيادة الإنتاج بشكل كبير، الأمر الذي أدى إلى صعوبة ضبط وفحص المنتج الكلي جميعه، مما أدى إلى أتباع أسلوب فحص العينات مع الاعتماد على لوحات الضبط ويعد العالم وولتر شيوارت، من مؤسسي نظرية ضبط الجودة إحصائياً ومطورها. وكذلك من أبرز من استعمل الرقابة الإحصائية على الجودة العالم ، ويراد من عملية الفحص، ضمان مطابقة المنتج أو الخدمة للموصفات الموضوعة.

### ٥. مرحلة ضمان الجودة:

وتدعى أيضاً مرحلة مراقبة الجودة هي مرحلة جاءت بعد تحقيق اليابانيين نتائج ملموسة بتطبيقهم لفكرة حلقات الجودة التي ضمننا لهم نتائج خالية من العيوب وهذه تتطلب رقابة شاملة على العمليات. وجهد مشترك من الإدارة المعنية بتنفيذ مراحل العمل، وأعتمد ثلاثة أنواع من الرقابة: (الوقائية- المرحلية- البعدية) وقد أصبح ضمان الجودة هو الإستراتيجيات الأساسية التي تقوم عليها إدارة الجودة الشاملة فالإنتاج من دون أخطاء يعني إنتاج عالي الجودة وهو الجسر الذي تعبر المؤسسة من خلاله لتحقيق رضا المستفيد.(السامرائي، ٢٠٠٧ : ٤٥-٤٦)

### ٦. مراحل توكيد الجودة:

في هذه المرحلة كان الهدف استمرارية المحافظة على المستويات التي حققت وضمن بقائها، أستعمل في ذلك التخطيط، وإدارة الجودة إذ بدأ التفكير بمسألة توكيد التصميم، الإنتاج، والتركيب

والخدمات والتطوير عام ١٩٨٠ من طريق الأنشطة الخدمية المرتبطة بالفعاليات الهندسية وتميل مسؤوليات تحقيقها على العاملين في الشركة كافة (الخطيب، ٢٠٠٦ : ٤٢).

#### ٧. مرحلة إدارة الجودة الشاملة:

إن زيادة شدة المنافسة العالمية، واكتساح الصناعة اليابانية للأسواق العالمية، دفع بالمؤسسات الأمريكية إلى تطوير مفهوم إدارة الجودة وتوسيعها والتعامل مع المستفيدين والموردين، وتفصيل أساليب تأكيد الجودة ليصبح أسلوباً رقابياً استراتيجياً على الجودة

(عقيلي، ٢٠٠١: ٢٩)

#### رابعاً: العلاقة بين الجودة الشاملة والايزو:

إن الايزو (ISO) هو اختصار لاسم منظمة المعايير الدولية ومقرها (جنيف) في سويسرا وأنها تضم أكثر من مائة دولة في عضويتها وتهتم هذه المنظمة في توحيد المواصفات والمقاييس في العالم . (حمود، ٢٠٠٠، ص ١٠٧)

وهي اتحاد عالمي يضم هيئات التقييس الوطنية في دول العالم تأسس عام (١٩٤٧) رسالته تشجيع وتطوير المواصفات العالمية وجميع الأنشطة ذات العلاقة والمتضمنة تقويم المطابقة بهدف تسهيل التبادل التجاري الدولي للسلع والخدمات. (Anastasi, 1997, 3) فالحاجة إلى هذه المواصفات أفرزتها ظروف الحرب العالمية الثانية بسبب فشل العديد من منتجات تلك الصناعات في أداء عملها مما حدا بها لأن تفرض على المجهزين قواعد محددة لتأكيد الجودة شرطاً مسبقاً من شروط التعاقد معهم إذ وجدت تلك الصناعات أن تطبيق مبادئ الجودة ذات فائدة كبيرة في تحسين الجودة.

(جلال ، ١٩٩٧، ص: ٤)

ولقد حددت سلسلة مواصفات ISO ٩٠٠٠ لأول مرة عام (١٩٨٧) وكانت تجمع الممارسات المطبقة حالياً في مجال الجودة على الصعيد العالمي التي حظيت بالأجماع، وأصبحت شهادة المطابقة مع المواصفات مطلباً تجارياً وشرطاً للمنافسة في ظل اتفاقيات التجارة العالمية وملحقاتها ويؤكد ذلك رائد الجودة بالقول: ( أنت لست مجبراً على تطبيق ISO ٩٠٠٠ ولكن بقاءك غير مضمون)

(العزاوي، ٢٠٠٢، ص: ١٥)

## وسلسلة مواصفات الايزو ISO هي:

ISO ٩٠٠٠ تشرح مفاهيم الجودة الأساسية وتعرف المصطلحات الرئيسية وتعطي الخطوط الارشادية لاختيار واستخدام وتفعيل مقاييس منظمة المقاييس الدولية، وهي تعد الطريق الدليلي لاستخدام سلسلة منظمة المقاييس الدولية بكاملها.

ISO ٩٠٠١ أنموذج ضمان الجودة في التصميم والتطوير والانتاج والتركيب والخدمة وهو المقياس الاكمل في السلسلة إذ يشمل (٢٠) عنصراً تتناول الحاجة لنظام جودة فعالة بدءاً باستلام العقد ومروراً بمراحل التصميم والتطوير وانتهاء بالخدمة المطلوبة بعد التسليم ( بستر فيل وآخرون ، ٢٠٠٤ ، ص ٢٧٩ )

ISO ٩٠٠٢ يتضمن ما يجب أن يكون عليه نظام الجودة في الشركات الانتاجية أو الخدمية التي يقتصر عملها على الانتاج والتركيب من دون تصميم وخدمات ما بعد البيع وتضم (١٨) عنصراً من عناصر الجودة.

ISO ٩٠٠٣ دليل إرشادي للمساعدة في وضع نظام فعال لإدارة الجودة وتحديد الجوانب الفنية والإدارية المؤثرة في جودة المنتج لتحديد المنظمة بموجب دليلها الخاص بها الذي يتضمن مستوى الجودة المطلوبة.

ISO ١٤٠٠٠ سلسلة المعايير القياسية لتحقيق مزيد من التطوير والتحسين في نظام حماية البيئة مع عمل توازن مع احتياجات البيئة الاقتصادية ( عبد المحسن ، ٢٠٠٤ ، ص ٢٥-٢٦ ).

ويعد الايزو الهيكل الأساسي لأي مؤسسة تهدف إلى الوصول لإدارة الجودة الشاملة. والايزو لا يمكنها حل المشاكل التي تواجهها المؤسسات وإنما تزود هذه المؤسسة بمجموعة من التعليمات التي تؤكد على الأشياء بطريقة صحيحة كما أنها لا تعطي الاجابات الكاملة عن كل شيء يخص المؤسسة إلا أننا نستطيع أن نؤكد أن الايزو تشكل البنية الهيكلية الجيدة التي تبنى عليها ادارة الجودة.

## مخطط (١)

## مقارنة بين ادارة الجودة الشاملة والمواصفات الدولية الايزو ISO

| المعيار       | المواصفات الدولية ISO                                                              | ادارة الجودة الشاملة                                                                                                                                                  |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| المفهوم       | نظام للجودة يشمل الهيكل والمسؤوليات والاجراءات والعمليات والموارد للارتقاء بالجودة | مدخل وإستراتيجية وثقافة لإدارة المنظمة يركز على الجودة ويبني على مشاركة الجميع ويستهدف النجاح طويل الأمد من خلال إرضاء الزبون وتحقيق منافع للعاملين والإدارة والمجتمع |
| التطبيق       | يعد الخطوة الأولى على طريق تطبيق إدارة الجودة الشاملة وليس بديلاً عنها             | تحتاج إلى خطوات عديدة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بدل الإدارة التقليدية                                                                                               |
| التركيز       | يكون التركيز على الجوانب الفنية من خلال توثيق وتطبيق إجراءات وعمليات محددة         | يكون التركيز على الجوانب الانسانية والاجتماعية وتشجيع العمل الجماعي وتكييف كل ذلك مع الجوانب الفنية                                                                   |
| اسلوب العمل   | يعتمد المراجعة الدورية بهدف التحديث المستمر للجودة                                 | يعتمد مبدأ التحسين المستمر للجودة والانتاجية                                                                                                                          |
| الهدف         | هناك هدف محدد تسعى لتحقيقه وهو تطبيق مواصفة محددة                                  | ليس لها هدف، أي كلما حققنا تحسين معين نسعى لخلق تحسين اضافي وهكذا                                                                                                     |
| المدة         | يحتاج التطبيق المدة محددة قصيرة نسبياً                                             | يحتاج التطبيق وقت طويل نسبياً                                                                                                                                         |
| المسؤولية     | يكون الارتقاء بالجودة مسؤولية قسم السيطرة على الجودة                               | يكون الارتقاء بالجودة مسؤولية جميع العاملين في المنظمة                                                                                                                |
| نتائج التطبيق | الارتقاء بجودة السلعة أو الخدمة من خلال احتوائها على مواصفات محددة                 | جودة السلعة، جودة الخدمة، جودة السعر، جودة التسليم، جودة المسؤولية الاجتماعية، جودة الاجراءات، جودة العلاقات بين العاملين، جودة الاتصالات، جودة العاملين.             |

( الخطيب، ٢٠٠٨، ص ٢٧٤ )

وبذلك يمكن القول أن سلسلة شهادات الأيزو أحد متطلبات ادارة الجودة الشاملة، وهي خطوة على الطريق، فالأيزو لا تعد بديلاً لنظام الجودة الشاملة، الذي يمثل فلسفة عمل وإستراتيجية، أي يمكن

اعتبار نظام الآيزو مرحلة أولية للوصول الى منهجية إدارة الجودة الشاملة مستقبلاً (عقيلي، ٢٠٠١:ص ٧٠).

#### خامساً: خصائص إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

إن أبرز خصائص الجودة الشاملة في التعليم العالي تشمل بما يأتي:

- ١- رؤية شاملة وبعيدة المدى عن الجودة في مستوى المؤسسة التعليمية والتي توظف كل المجموعات التعليمية نحو الخدمة الفائقة التي تقدمها المؤسسة التعليمية للدولة والمجتمع.
- ٢- تشخيص البيئة التعليمية بعناصرها كافة وتطوير المعايير التي تحدد تأثيرها في مستوى جودة العملية التعليمية .
- ٣- تطوير المعايير ( المواصفات القياسية) لمستوى جودة نتائج العملية التعليمية، ومتطلبات تحسينها ويتم ذلك عن طريق.
  - أ- تشخيص وتحديد مستوى جودة النتائج التعليمية المتحققة.
  - ب- تقدير النتائج العالية والنهائية.
  - ج- مشاريع البحوث والأطاريح المقدمة من قبل الطالب.
  - د- استخدام الطلبة وحجم الطلبة في سوق العمل.
  - هـ- عدد الطلبة والخريجين الذين تمت مكافأتهم على اساس التميز.
  - و- حجم الخدمة التي قدمت للمجتمع ومستواها.
- ٤- تطوير معايير الجودة لقياس مستوى جودة الخدمات والنشاطات الساندة للعملية التعليمية من ( معلومات ساندة، وتسهيلات الحاسوب ، وخدمات ساندة للنشاطات الأكاديمية والبحثية مثل " المميزات، الأدلة ، ومساعدات التدريس وغيرها " ) .
- ٥- تطوير معايير الجودة لقياس مستوى الجودة في سياسات التسجيل والقبول عن طريق تحليل، وتنظيم ، وتحديد الموقف الأكاديمي للطلبة المتقدمين. (Rostkor & Nikitina, 2000, P.133-139)

نستخلص مما سبق أن إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية تتصف بكونها برنامجاً شاملاً يشخص ويحدد ويعين مستوى الجودة في كل مفاصل العملية التعليمية ونشاطاتها.

#### الرضا الوظيفي:

##### أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي:

بدأ الرضا الوظيفي لأول مرة في مجال الصناعة ، وتعددت الدراسات في مختلف الميادين الى أن انتهت الى مجال التعليم . فاذا كان الرضا الوظيفي مطلباً ضرورياً لدى أي موظف في أي عمل ،

فأنه اشد ضرورة لدى العاملين في قطاع التربية والتعليم وذلك لما للعملية التربوية والتعليمية من الأثر الاكبر في تقدم المجتمعات ونهضتها .

(اليحيى، ٢٠٠٣: ٧٥٢)

والرضا خلقٌ متعلق بالعقائد والعبادات والمعاملات البشرية ومن الرضا ما هو محمود كرضا الله عن العبد والرضا بما قسم الله والرسول والرضا عن العمل الصالح، والرضا المذموم كالرضا بالقعود عن الجهاد والرضا بالدنيا. (احمد، ١٩٥٨، ص ٦٠١).

كما جاء في معجم متن اللغة إن رضيا: ضد سخط فهو راضي.

(مجمع اللغة العربية، ١٩٩٤، ص ٢٦١)

وارتضاه: رآه له أهلاً، ورضي عنه: أحبه وأقبل عليه.

(ابن منظور، ١٩٥٦، ص ٢٣٢)

اما معجم التراث الأمريكي (American heritage dictionary) فقد عُرف الرضا: بأنه تحقيق وإشباع رغبة أو حاجة أو ميل.

ويذكر (المشعان) إن " الرضا ثمرة الجهد في الدنيا وغاية الحياة وهو من أعلى مقامات المقربين ومنتهى الإحسان في العمل والمكافآت"

(المشعان، ١٩٩٣، ص ٢٧-٢٨)

ويعتبر الرضا الوظيفي من اهم المؤثرات السلوكية في العمل ، والتي تشير الى ردود الفعل الانفعالية ، لدى الموظف للعمل ، ووجدت الابحاث ان الرضا الوظيفي لديه القدرة الجيدة على التنبؤ ببعض سلوكيات العمل المهمة: مثل سلوك ترك العمل و سلوك التغيب عن العمل غير المبرر، والتميز غي اداء العمل ، ويعد الرضا الوظيفي من المتغيرات المهمة ليس على مستوى الانتاجية ودوران العمل فقط او ما يسمى بالفوائد المؤسسية ، انما هناك العديد من الفوائد التي تعود على الفرد من حيث الفوائد النفسية للموظف وشعوره المنخفض بضغط العمل ، والرضا الوظيفي ليس سحراً يؤتي او قرار يطور من قبل الادارة العليا والمسؤولين وانما هو ثمرة العديد من الجهود التي توضحها المؤسسة في هذا الميدان وتجنّي ثمارها لاحقاً (الزغبى، ٢٠١١: ١٨).

لذا نستنتج من ذلك أن الرضا الوظيفي هو مجموع المشاعر النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله الذي يقوم به، مقرونة بعدة عوامل مختلفة منها عوامل مادية أو بيئية أو داخلية و خارجية متعلقة بالعاملين وخصائصهم وسماتهم الشخصية.

## ثانياً: أنواع الرضا الوظيفي:

بما إن الرضا الوظيفي: هو ذلك الشعور بالارتياح النفسي في بيئة العمل سواء كان موجهاً نحو زملاء العمل أو محتوى العمل أو ظروف العمل، وبما إن هناك اختلافات في درجة الرضا الوظيفي خلال الحياة الوظيفية فإنه يمكن تقسيم الرضا الى أنواع عدة وفقاً لاعتبارات معينة كالآتي:

## (١) الرضا الوظيفي باعتبار شموليته ويتمثل بـ:

- الرضا الوظيفي الخارجي: ويتعلق بالجوانب الخارجية (البيئة) للموظف في محيط العمل مثل (المدير، زملاء العمل، وطبيعة ونمط العمل).
- الرضا الوظيفي الداخلي: ويتعلق بالجوانب (الذاتية) للموظف مثل: الاعتراف والتقدير والقبول والشعور بالتمكن والانجاز والتعبير عن الذات.
- الرضا الكلي العام: وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي تجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معاً.

## (٢) الرضا الوظيفي باعتبار زمنه

- الرضا الوظيفي المتوقع ويشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي اذا كان متوقعاً إن ما يبذله من جهد يتناسب مع هذه المهمة.
- الرضا الوظيفي الفعلي: يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع عندما يحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا الوظيفي.

(الرويلي، ٢٠٠٣، ص ١٨)

## وكذلك يمكن تقسيم انواع الرضا الوظيفي الى:—

- ١- الرضا الكلي: يمثل رضا الموظف عن جميع جوانب ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لأقصى درجة الرضا عن عمله، ولكن ليس من الضروري إن تتوافر في هذا العمل كل عناصر الرضا، لأن هذا يتوقف على طبيعة الموظف نفسه، فهو ربما لا يعدّ جميع تلك العناصر مهمة وبالتالي فالموظف وحده من يستطيع إن يحدد تلك العناصر التي تتوافق معه.

- ٢- الرضا الجزئي: يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل. وهنا يكون الموظف قد وصل لدرجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل وبالتالي اكتفى بها أو ربما لا زال الاستياء موجوداً لكنه لا زال يؤدي عمله (كامل، والبكري، ١٩٩٠، ص ٧٨-٩١).

ويمكننا الآن إن نخلص الى ان الرضا عن العمل هو محصلة عناصر الرضا التي يتوقع العامل إن يحصل عليها من عمله في صورة أكثر تحديداً، مسترشدين بالعوامل الفرعية للرضا.

الرضا العام عن العمل: الرضا عن الأجر: الرضا عن محتويات العمل+ الرضا عن فرص الترقية+ الرضا عن الإشراف+ الرضا عن جماعة العمل+ الرضا عن ساعات العمل+ الرضا عن ظروف العمل.

ويلاحظ ان الرضا عن العمل يمثل الإشباعان التي يحصل عليها الفرد من المصادر المختلفة التي ترتبط في تصوره بالوظيفة التي يشغلها، وبالتالي فبقدر ما تمثل هذه الوظيفة مصدر اشباع له بقدر ما يزيد رضاه عن هذه الوظيفة ويزداد ارتباطه بها. (فليه، ٢٠٠٩، ص ٢٦١).

### ثالثاً: عوامل الرضا الوظيفي :

تنقسم عوامل الرضا الوظيفي الى مجموعة عوامل وهي: داخلية او خاصة بالفرد، وعوامل خاصة بمحتوى الوظيفة وعوامل خاصة بالأداء وعوامل خاصة بالإنجاز وعوامل تنظيمية .

#### ١.العوامل الخاصة بالفرد:

- حاجات الفرد حيث لكل فرد حاجات تختلف عن الآخرين في نوعها ودرجة اشباعها وهذه الحاجات تشبع من خلال العمل وكلما توفر الاشباع المناسب ، توفر في مقابله الرضا المناسب.
- اتفاق العمل مع قيم الفرد: توجد لدى الافراد العديد من القيم والتي يمكن تحقيقها في نطاق العمل وبقدر تحقيقها يرتفع الرضا الوظيفي ومن هذه القيم القيادة واتقان العمل والابداع.
- الشعور باحترام الذات : فهو من الاشياء التي يسعى الانسان أي تحقيقها في اكثر من مجال ومن مجالات تحقيقها المهمة مجال العمل سوى كان ذلك عن طريق المركز الذي يشغله او طبيعة الوظيفة ومكانتها ومعرفة افراد المجتمع لقيمة هذه المكانة.
- خصائص شخصية الفرد وظروفه : والتي تتمثل في ادراكه وشخصيته وقدراته واستعدادته وطموحه وذكاءه ومدى ولاءه وانتمائه للمنظمة وعمره الزمني وتجاربه ودخله الشهري ومدى ما تلعبه هذه الخصائص في انجاز الفرد للعمل والقيام بمسؤولياته الوظيفية أي انعكاسها الايجابي على الرضا.

#### ٢. محتوى الوظيفة

من العوامل التي تلعب دوراً مهماً في تحديد الرضا الوظيفي محتوى الوظيفة نفسها من حيث نوعها ومهامها والنسق الذي تسير عليه فبعض الاعمال تحتاج الى الدقة وسرعة في التنفيذ فربما يكون الرضا منخفض مقارنة بالأعمال التي يمكن للعامل ان يقوم بمهام متعددة ويوجد فيها اثراء وظيفي وتمكنه من الاداء بطريقة او اسلوب يتوافق مع ما يمتلك من قدرات وامكانيات او ما تتيحه له من

فرص يمكن ان يظهر فيها قدراته وامكانياته وخبراته وابداعاته كل ذلك في شكل رضا وظيفي عالي

### ٣. مستوى الانجاز الذي يحققه الفرد:

هو مدى ما يترتب على الجهد الذي يبذله الفرد من خلال ادائه لعمله والنتائج بتواصل اليها كالرضا والانتاجية والتسبب الوظيفي ودوران العمل ، فبعض الافراد قد لا يكتفي بأداء العمل فقط ولكن قد يكون لديه رغبة في انجاز اعمال تتفق مع اهداف معينه فكلما كانت درجة الطموح مساوية او قريبة من الاهداف تم تحقيقها كلما كان الرضا بصورة جيدة وأكبر ( الرويلي، ٢٠٠٣: ١٠-١٨ ) .

### ٤. العوامل التنظيمية:

وتشمل الانظمة والاجراءات والرواتب والحوافز المادية والمعنوية ونوع القيادة واساليب اتخاذ القرارات والاشراف والرقابة والعلاقات بين الزملاء وعلاقة ذلك ببيئة وظروف درجة عالية من الرضا وكذلك مراكز الفرد التنظيمي الذي يتيح له (بدر، ١٩٨٢: ٨) .  
ومع تطور الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي ظهرت كثير من النظريات التي تناولت هذا الموضوع ، وأكدت على اهمية لدى الافراد العاملين حيث يزيد أقبالهم نحو عملهم ويزيد من شعورهم بالسعادة ومن ثم تزيد طاقتهم الإنتاجية .

(سلامة، ٢٠٠٣: ٥٦)

وبخصوص العوامل التي تؤثر في الرضا عن العمل لدى عضو هيئة التدريس، أفتق الباحثون على أن ثمة عوامل مختلفة تؤثر في درجة رضا التدريسين عن عملهم وهي عوامل الفسيولوجية والصحة العقلية، والاحساس بالأمن والاستقرار، وتوافر المكافآت والحوافز المادية والمعنوية، ووضوح أهداف العمل للمرؤوسين وديمقراطية العمل، وتكافؤ الفرص بين الأفراد، وكفاءة الرئيس وسمعة الادارة والمناهج.

(إبراهيم، ٢٠٠٧)

### رابعاً: طرق قياس الرضا الوظيفي:

استخدام القدرات، الانجاز، مستوى النشاط، التقدم، تفويض السلطة، سياسات وممارسات المنظمة، التعويضات، زملاء العمل، الإبداع، الاستقلالية، القيم الأخلاقية، التقدير، المسؤولية، الأمان، الخدمات الاجتماعية، المركز الاجتماعي الوظيفي، الجانب الفني للإشراف، الجانب الإنساني، التنوع في مهام العمل، وظروف العمل.

(سيزلاقي، ١٩٩١، ص ٧٥)

كما ان هناك طرقاً عدة لقياس الرضا الوظيفي يمكن استخدامها وهي كما يأتي:-

- ١- قائمة الأسئلة: توجد قوائم عدة لأسئلة معيارية مثل قائمة تكساس لقياس الرضا عن العمل (Texas Instrument Questionnaire) وهي تحتوي على أسئلة تتضمن عوامل عدة مثل: العمل للعمل، ساعات العمل، ظروف العمل، الترقية، اتجاهات الإدارة، حركة التغيير، الأجر).
- ٢- المقابلات: فيمكن استخدام المقابلات لمعرفة درجة رضا العاملين عن العمل وقد تكون المقابلات رسمية أو غير رسمية وهي أكثر فعالية في معرفة الرضا عن العمل خاصة اذا كان حجم المنظمة صغيراً. (العريقي، ٢٠٠٠، ص ٢٩).
- ٣- الملاحظة: حيث يتم ملاحظة سلوك العاملين، ثم يتم بعد ذلك استخلاص بعض الملاحظات حول مواقف العاملين ومشاعرهم.
- ٤- بيانات ثانوية: كما انه يمكن استنتاج درجة رضا العاملين من واقع بيانات ثانوية متاحة بالمنظمة مثل (معدلات الغياب، حجم شكاوى العاملين، كذلك من المقاييس المستخدمة في قياس الرضا الوظيفي مقياس فهرس وصف الوظيفة، ويتضمن خمسة عناصر هي: العمل نفسه، الأجر، فرص الترقى، أسلوب الإشراف، وزملاء العمل.

(Smith & Hulin, 1964, p90)

#### ب: دراسات سابقة:

##### ١- دراسات تتعلق بالجودة الشاملة:

أ- دراسة (علوش، ٢٠٠٩) " متطلبات إدارة الجودة الشاملة في كليتي التربية والتربية الأساسية في الجامعة المستنصرية"

هدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات إدارة الجودة الشاملة في كليتي التربية والتربية الأساسية في الجامعة المستنصرية، والتعرف على مدى ممارسة هذه المتطلبات في الكليتين فضلاً عن معرفة الفروق في استجابات افراد عينة البحث بحسب متغيري (الجنس، والكلية). تحددت الدراسة بأعضاء هيئة التدريس من هم بدرجة مدرس وصعوداً في الكليتين. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في منهجية الدراسة. تألف مجتمع البحث من (٣٦٨) تدريسياً وتدرسية وجرى اختيار عينة بلغت (٩٢) تدريسياً وتدرسية وهي ما تمثل نسبة (٢٥%) من مجتمع البحث.

واستخدم الباحث الاستبانة وسيلة لتحقيق اهداف البحث واعتمد الباحث على معايير جائزة (مالكوم بالدرج) في بناء أدواته وتألفت أداة البحث من (٧٦) فقرة موزعة على المعايير السبعة للجائزة وهي (القيادة الادارية، التخطيط الاستراتيجي للجودة ونظم المعلومات الادارية وادارة الموارد البشرية وتصميم العمليات وتقويم الجودة ورضا المستفيد).

واستخدم الباحث عدداً من الوسائل الاحصائية منها المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاختبار التائي.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

إن ممارسة متطلبات ادارة الجودة الشاملة في الكليتين جاءت بمستوى متوسط وكذلك لم تظهر فروق ذات دلالة احصائية في استجابة عينة البحث بحسب متغيري (الجنس والكلية). (علوش، ٢٠٠٩)

#### ب- دراسة فارس (٢٠٠٩)

" درجة امكانية تطبيق معايير الجودة الشاملة في كليتي الطب جامعتي بغداد والمستنصرية - دراسة مقارنة "

هدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات إدارة الجودة الشاملة في كليتي التربية والتربية الاساسية الجامعة ومعرفة الفروق في استجابات أفراد عينة البحث تبعاً لمتغيرات (الجنس - الشهادة - اللقب العلمي) وأتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتحدد البحث بأعضاء الهيئة التدريسية في كليتي الطب جامعة بغداد والمستنصرية، وتألف مجتمع البحث من (٤٢٠) تدريسياً وتدرسية من حملة شهادة الماجستير والدكتوراه وبلغت عينة البحث (١٢٦) تدريسياً وتدرسية جرى اختيارهم بنسبة (٣٠%) من أفراد مجتمع البحث بطريقة العينة التطبيقية العشوائية، واستخدم الاستبانة أداة للبحث وقام الباحث ببناء الاداة معتمداً معايير جائزة (مالكوم بالدرج) وتألفت أداة البحث من (٧٣) فقرة موزعة على سبعة معايير هي ( القيادة الادارية - التخطيط الاستراتيجي للجودة - ادارة المعلومات الادارية - إدارة الموارد البشرية - إدارة العمليات التعليمية - ضمان الجودة - التركيز على المستفيد).

وتوصل الباحث إلى عدة نتائج منها:

إن درجة امكانية تطبيق معايير الجودة الشاملة في الكليتين جاءت بدرجة متوسطة، وكذلك لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابة أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير (الجنس والشهادة واللقب العلمي) في كليتي الطب جامعتي بغداد والمستنصرية.

## ٢- دراسات تتعلق بالرضا الوظيفي:

أ- دراسة الموسوي، ٢٠٠٦ :

استهدفت الدراسة التعرف الى مستوى الاخلاص في الاداء الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية وعلاقته بالجنس والتأهيل والرضا الوظيفي وتكونت عينة الدراسة (٣٠٠) معلم ومعلمة بواقع (٦٠) معلماً و(٢٤٠) معلمة اختيروا بشكل عشوائياً استخدم الباحث لتحقيق اهداف بحثه:-

١- مقياس الرضا الوظيفي للخزرجي ( ٢٠٠٢ ) .

٢- مقياساً لقياس الاخلاص في الاداء الوظيفي من اعداده .وتوصلت الدراسة الى:

- ٣- إن درجة الإخلاص في الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة كان اقل من المتوسط النظري ( المحك )
- ٤- إن متوسط درجات الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة التطبيق أكبر من المتوسط النظري ( المحك ) وكان عند المعلمين أكبر مما هو عليه عند المعلمات .
- ٥- ان الجنس أكثر المتغيرات تأثيراً بالإخلاص ويأتي بعده الرضا الوظيفي ولم يكن للتأهيل أي دور، اهم الوسائل الاحصائية المستخدمة ( الاختبار التائي لعينتين مستقلتين ،معادلة الفاكرونباخ، وتحليل الانحدار المتعدد) .

( الموسوي، ٢٠٠٦، ١٣١ )

ب- دراسة الدراجي، ٢٠٠٧ :

استهدفت الدراسة التعرف الى مستوى اساليب التعامل مع الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي ونوع التأهيل وانماط يونك للشخصية لدى معلمي المدراس الابتدائية في محافظة بغداد وتكونت عينة الدراسة (٤٦٥) معلم ومعلمة في مدراس الرصافة الاولى والكرخ الثالثة اختيروا عشوائياً. واستخدم الباحث لتحقيق اهداف بحثه : مقياس الرضا الوظيفي للخزرجي، ٢٠٠٢ وتوصلت الدراسة الى مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات (عالي) وذو دلالة احصائية ان المعلمات(الاناث) اكثر رضا عن الوظيفة من المعلمين (الذكور) (الدراجي، ٢٠٠٧، ١٨٠) .

## موازنة الدراسات السابقة:

سيتم مناقشة الدراسات السابقة وعلي وفق المحاور الاتية:

(الاهداف، العينة- المناهج البحثية المعتمدة في الدراسات السابقة- الوسائل الاحصائية- نتائج البحث)

أ- الاهداف:

- هدفت دراسة (علوش، ٢٠٠٦)، إلى تحديد متطلبات إدارة الجودة الشاملة في كليتي التربية والتربية الاساسية الجامعة المستنصرية، والتعرف على مدى ممارسة هذه المتطلبات في كلا

الكليتين، بينما هدفت دراسة (فارس، ٢٠٠٩) إلى تحديد متطلبات إدارة الجودة الشاملة في كليتي التربية والتربية الاساسية الجامعة ومعرفة الفروق في استجابات أفراد عينة البحث تبعاً لمتغيرات (الجنس - الشهادة - اللقب العلمي) .

- في حين هدفت دراسة (الموسوي، ٢٠٠٧) التعرف الى مستوى الاخلاص في الاداء الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية وعلاقته بالجنس والتأهيل والرضا الوظيفي ،كما أهتمت دراسة (الدراجي، ٢٠٠٧) التعرف الى مستوى اساليب التعامل مع الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي ونوع التأهيل وانماط يونك للشخصية لدى معلمي المدراس الابتدائية في محافظة بغداد . ومن خلال ملاحظة الباحث لأهداف الدراسات السابقة، لم تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أي هدف من أهدافها وبذلك فإن الدراسة الحالية تضمنت التعرف على مستوى إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر تدرسي الجامعة أولاً، وكشف العلاقة بين ادارة الجودة الشاملة والرضا الوظيفي لدى تدريسي الجامعة ثانياً.

#### ب- المناهج البحثية المعتمدة في الدراسات السابقة:

أتفقت كل الدراسات مع الدراسة الحالية بمنهج الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي واعتباره المنهج الملائم للدراسات السلوكية والإنسانية ، حيث لا يتوقف هذا المنهج عند الوصف، وإنما يذهب إلى تحليل النتائج وتفسيرها.

#### ت- العينة:

اختلفت احجام وطبيعة العينات المستخدمة في الدراسات السابقة، فقد بلغت عينة البحث في دراسة (علوش، ٢٠٠٩) الى (٩٢) تدريسياً وتدرسية، وفي دراسة (فارس، ٢٠٠٩) الى (١٢٦) تدريسي وتدرسيه، أما دراسة (الموسوي، ٢٠٠٦) فبلغت (٦٠) معلماً، وقد بلغت أكبر عينة ضمن الدراسات السابقة التي تناولها البحث الحالي عينة دراسة (الدراجي، ٢٠٠٧) حيث بلغت (٤٦٥) معلم ومعلمة في مدراس الرصافة الاولى والكرخ الثالثة اختيروا عشوائياً. أما الدراسة الحالية فقد بلغ حجم العينة (٣٤٢) تدريسياً وبأسلوب الطبقي العشوائي.

#### ث- الوسائل الاحصائية:

استخدمت الدراسات السابقة وسائل إحصائية متباينة على وفق أهدافها ، فبعضها استخدم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاختبار التائي كما في دراسة (علوش، ٢٠٠٩) ودراسة فارس (٢٠٠٩)، أما دراسة (الموسوي، ٢٠٠٦) فقد استخدم الاختبار التائي لعينتين

مستقلتين ،معادلة الفاكرونباخ، وتحليل الانحدار المتعدد، اما دراسة (الدراجي،٢٠٠٧) فقد أستخدم الاختبار التائي،معادلة الفاكرونباخ.

وفي الدراسة الحالية فقد تم استخدام معامل بيرسون لإيجاد ثبات الاستبانيتين في البحث بطريقة الاختبار، والاختبار التائي لعينة واحدة للتعرف على مستوى ادارة الجودة الشاملة فضلاً عن مستوى الرضا الوظيفي.

### ج- نتائج الدراسات:

تبانيت الدراسات تبعاً لأهدافها وفرضياتها، فقد وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

إن ممارسة متطلبات ادارة الجودة الشاملة في الكليتين جاءت بمستوى متوسط وكذلك لم تظهر فروق ذات دلالة احصائية في استجابة عينة البحث بحسب متغيري (الجنس والكلية). في حين توصلت إن درجة امكانية تطبيق معايير الجودة الشاملة في الكليتين جاءت بدرجة متوسطة، وكذلك لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابة أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير (الجنس والشهادة واللقب العلمي) في كليتي الطب جامعتي بغداد والمستنصرية.

وأما دراسة (الموسوي،٢٠٠٦) فقد توصلت إن درجة الإخلاص في الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة كان اقل من المتوسط النظري ( المحك ) ، و إن متوسط درجات الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة التطبيق أكبر من المتوسط النظري ( المحك ) وكان عند المعلمين أكبر مما هو عليه عند المعلمات، كما ان الجنس أكثر المتغيرات تأثيراً بالإخلاص ويأتي بعده الرضا الوظيفي ولم يكن للتأهيل أي دور.

وأما دراسة (الدراجي،٢٠٠٧) فقد توصلت الى مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات (عالي) وذو دلالة احصائية ان المعلمات(الاناث) اكثر رضاعن الوظيفة من المعلمين (الذكور).

أما في البحث الحالي فقد توصل الباحث الى أن مستوى ادارة الجودة الشاملة والرضا الوظيفي مرتفع، وتوجد علاقة ارتباطيه موجبة ودالة إحصائية بين ادارة الجودة الشاملة والرضا الوظيفي لدى التدريسين في جامعة واسط.

### الفصل الثالث

#### منهجية البحث وإجراءاته

يتناول هذا المبحث منهج البحث والإجراءات التي اتبعتها الباحثة لتحقيق هدف بحثه وبناء الأداة وصدقها وثباتها ، وتحليل الفقرات والوسائل الإحصائية التي استخدمت في تحليل النتائج . وسيعرضها الباحثة على النحو الآتي :-

#### أولاً :- منهجية البحث :-

أتبع الباحثة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على جمع الحقائق والمعلومات ثم مقارنتها وتفسيرها وصولاً إلى تعميمات مقبولة. (بدري، ١٩٧٩، ص: ٢٢٢).

#### ثانياً :- مجتمع البحث :-

اتفق الباحثون على أنه لا يمكن أن يختار عينة البحث ما لم يجري وصفا كاملاً لمجتمع الباحث أولاً ، حتى يمكن ملاحظة الطريقة الملائمة في اختبار العينة (Broq, 1981, p:170) . وفي البحث الحالي فإن مجتمع البحث يمثل بتدريسي جامعة واسط والبالغ عددهم (٦٨٣) ولكافة الكليات وللعام الدراسي (٢٠١٥).

#### ثالثاً:- عينة البحث :-

لما كانت المجتمعات الدراسية كبيرة الحجم في الغالب فإنه لا يمكن لباحث واحد أن يقوم بدراسة الظاهرة أو الحدث في ذلك المجتمع منفرداً لذلك يلجأ لاختيار عينته الدراسية من ذلك المجتمع بحيث تمثل تمثيلاً صادقاً (ملحم ، ٢٠١٠ : ٢٦٩). وتم تحديد عينة بنسبة ( ٥٠%) من أفراد المجتمع لكل عينة الدراسة، وتم اختيارها بطريقة العينة العشوائية الطبقية، إذ بلغ عدد أفراد العينة (٣٤٢) تدريسيًا مقسمة على (٢٠٢) ذكور و(١٤٠) إناث.

#### رابعاً :- أدوات البحث :-

إن طبيعة البحث وأهدافه هي التي تحدد الأداة المناسبة ، إذ إن لكل موضوع أداة تناسبه (Beqdon, 1992: 90). وإن أدوات البحث تتباين تبعاً لأنسب أداة من شأنها أن تعطي أدق النتائج، وتحديد الاداة استناداً إلى مستلزمات البحث وصياغته (Good, 1973, p:478). إذ إنها تتيح مزيداً من الحرية لعينة البحث بالتعبير عن آرائهم ، وهي أداة تستعمل على نطاق واسع وكبير لمسح وجمع المعلومات والبيانات عن الأفراد ، إذ إنها توفر بيانات رقمية منظمة في كثير من الأحيان وان المعلومات التي تجمع من طريقها غالباً ما تتصف بالمرونة وعدم التعقيد (Chase, 1989.245)

وبعد أن أطلع الباحث على مجموعة من الدراسات والبحوث والادبيات ذات العلاقة بموضوع البحث الحالي فقد تبني الباحث أداتين مناسبتين لقياس متغيري البحث الحالي هما: (مقياس الكنانة، ٢٠٠٥) لقياس إدارة الجودة الشاملة ملحق رقم (٢)، ومقياس الهنداوي، ١٩٩٩) لقياس الرضا الوظيفي ملحق رقم (٣)، وفيما يأتي وصف لكل من الاداتين:

أ- أداة إدارة الجودة الشاملة تكونت من (٨٥) فقرة موزعه على سبع مجالات هي:

١. القيادة الادارية.
٢. التخطيط الاستراتيجي
٣. نظم المعلومات.
٤. إدارة الجودة الشاملة .
٥. تصميم المعلومات.
٦. قياس وتقويم - الجودة.
٧. التركيز على المستفيد ورضاه.

ب- الاداة الثانية الرضا الوظيفي، وقد تكونت من (٥٣) فقرة:

#### خامساً :- إجراءات البحث :-

وقد استخرج الباحث الخصائص القياسية للأداتين كما يأتي:

#### أولاً :- صدق الأداتين:

يعد الصدق من أهم الخصائص السيكومترية التي يجب أن تتوفر في المقاييس النفسية والتربوية لأنه مؤشر على قدرة المقياس في قياس ما أعد لقياسه (ملحم، ٢٠٠٠: ٢٧٠)، ومن طريقه يتم التحقق من مدى قدرة المقياس على تحقيق الغرض الذي أعد من أجله (عودة، ١٩٩٨: ٣٣٣)، وبهذا فهو يؤشر التباين الحقيقي المنسوب إلى المفردة المقاسة (عودة وملكاوي، ١٩٩٢: ٣٣٨).

ولغرض التثبت من هدف الاداتين ظاهرياً وصلاحيتهما عرض الباحث أداتي البحث على (٩) محكماً من الخبراء، كما في ملحق (١)، إذ طلب منهم إبداء الرأي، وقد حددت نسبة (٨٠%) كاتفاق بن آراء المحكمين للأخذ بملاحظاتهم ولم يكن هنالك تغييراً في المجال والفقرات، ولهذا تعد إحصائياً دالة لمصلحة الموافقين، إذ أشار جميعهم الى ملائمة جميع فقرات المقاييس، ولهذا تعد المجالات والفقرات جميعها دالة إحصائياً.

#### ثانياً: الثبات:

يعد الثبات أحد الخصائص المهمة في الاختبارات والمقاييس النفسية ونعني به ثبات نتائج المقياس تقريباً في المرات التي طبق فيها الأفراد أنفسهم أو إعطاء النتائج نفسها تقريباً عندما تطبق صور

متكافئة أو متماثلة فيه ، وهذا يعني استقرار النتائج عبر الزمن ، ولكي تكتسب أداة البحث موثوقيتها في قياس الظاهرة المطلوبة فلا بد أن تتسم بالثبات ويقصد بثبات الأداة قدرتها على إعطاء نتائج ثابتة إذا ما أعيد تطبيقها مرة ثانية على الأفراد أنفسهم ، وفي الظروف نفسها. (فان دالين، ١٩٨٤: ٤٧١)

وللثبات طرق متعددة لقياسه ولكل طريقة لها متطلباتها ومزاياها وجوانب الضعف فيها. (السامرائي، ٢٠٠٣، ص: ١٤٨)، وفي البحث الحالي فإن أفضل ما ينبغي اتباعه طريقة الاختيار وإعادة الاختيار، وهذه الطريقة تقوم على فكرة إعادة الاختبار على مجموعة كافية عبر مدة زمنية ليست بالقصيرة، تتأثر إجابات الأفراد نتيجة اللفة أو التمرين ولا بالفترة الطويلة بحيث يباعد بين المستجيبين وقت التطبيق، بحيث يحصل كل فرد على درجة في التطبيق الأول، ودرجة تطبيق الثاني، وعندها يمكن إيجاد معامل ارتباط بين الدرجتين فإن غالباً دل على أن الإجابات في المرة الثانية لم تكن مختلفة عن الإجابات في المرة الأولى عدا أخطاء المصادفة، وإن كان صغيراً دل على أن الاداة غير ثابتة ولا يمكن الاعتماد عليها. (الظاهر وآخرون، ١٩٩٩: ص ١٤٠) (Hehrens, 1969, p: 32).

ويستخدم في العادة معامل ارتباط بيرسون فيكون معمل الارتباط الناتج هو معامل الثبات، ويفترض أن تتراوح قيمته بين الصفر والواحد الصحيح، وعادة تكون قيمة موجبة، وكلما ارتفعت قيمة معامل الثبات كان الاختيار أكثر ثباتاً.

(Chase, 1989, p: 50)

وقد اعتمد الباحث على الطريقة الاختبار وإعادة الاختبار ((Test -Re Test) على عينة مؤلفة من (٢٠) مدرساً من خارج عينة البحث ، وبعد مضي اسبوعين طبق الاختبار على العينة نفسها للمرة الثانية، وبعد استخدام معامل ارتباط بيرسون بين درجات التطبيق الأول والثاني، وجد أن معامل الثبات للأداة الأولى ، وهي اداة الجودة الشاملة، وللأداة الثانية ( ) وهي للأداة الرضا الوظيفي، ويعد هذا المؤشر جيداً لثبات الاداة، مما يشير الى ثبات الاستجابات واستقرارهما ند مستوى عال.

#### سادساً: تطبيق الاداتين:

طبقت أداتي البحث الحالي على أفراد العينة من قبل الباحث معاً بعد التأكد من صلاحيتهما على عينة البحث التي اختيرت بطريقة (عشوائية طبقية) موزعين حسب الجنس والبالغة (٣٤٢) تدريسياً مقسمة على (٢٠٢) ذكور و(١٤٠) إناث، ثم ادخلت النتائج الى الحاسوب باستخدام برنامج التحليل الاحصائي (spss)، وقد راع الباحث القواعد الاتية:

- زيادة عينة البحث وتوضيح الاستبانة بصورة مفصلة.
- وضع استبانة كل كلية في مغلف لغرض تسهيل تفريغ الاستبانات.

سابعاً: الوسائل الاحصائية:

#### ١- معامل ارتباط بيرسون ( Pearson Correlation Coefficient )

لاستخراج علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية للمجال ، ولاستخراج قيم معاملات الثبات لأداة البحث.

#### ٢- الاختبار التائي لعينة واحدة:

للتعرف على مستوى ادارة الجودة الشاملة، فضلاً عن مستوى الرضا الوظيفي لدى تدريسي جامعة واسط.

### الفصل الرابع

#### عرض النتائج وتفسيرها

يتناول هذا الفصل عرض النتائج ومناقشتها تبعاً للأهداف المحددة لهذا البحث، وعلى النحو

الآتي:

#### الهدف الاول:

- التعرف على مستوى ادارة الجودة الشاملة لدى القيادات الادارية، لتحقيق هذا الهدف، وتم احتساب المتوسط الفرض لمقياس الجودة ادارة الجودة الشاملة، والذي بلغ (٢٧٩.٨٦)، كما تم أستخرج المتوسط الحسابي لدرجات الافراد على المقياس والذي بلغ (٣٤١)، وبانحراف معياري مقداره (٨.٣٠)، ومن ثم استخدام الاختبار التائي لعينة واحدة، وقد بلغت القيمة التائية المحسوبة (١٢.١٤)، وجدول رقم (١) يوضح تفاصيل ذلك

## جدول (١)

القيمة التائية المحسوبة والجدولية لدلالة الفرق بين المتوسط الفرضي للمقياس والمتوسط الحسابي

| المتغير              | عدد الأفراد | المتوسط الحسابي | المتوسط الفرضي | الانحراف المعياري | القيمة التائية |          | درجة الحرية | مستوى الدلالة ٠.٠٥               |
|----------------------|-------------|-----------------|----------------|-------------------|----------------|----------|-------------|----------------------------------|
|                      |             |                 |                |                   | المحسوبة       | الجدولية |             |                                  |
| أدارة الجودة الشاملة | ٣٤٢         | ٢٧٩.٨٦          | ٢٥٥            | ٨.٣٠              | ١٢.١٤          | ١,٩٦     | ٣٤١         | دالة بمعنى يوجد إدارة جودة شاملة |

من جدول (١) ، يتضح أن القيمة التائية المحسوبة اكبر من القيمة التائية الجدولية (١,٩٦) عند مستوى دلالة (٠.٠٥) ودرجة حرية (٣٤١)، ولصالح المتوسط الحسابي للعينة، أي أن القيادات الادارية تتمتع بمستوى جيد من ادارة الجودة الشاملة.

**الهدف الثاني:**

التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى تدريسي جامعة بغداد، ولتحقيق هذا الهدف تم احتساب المتوسط الحسابي لدرجات افراد العينة، وقد بلغ (٢٠٧.٧٢)، وبأنحراف معياري مقداره (٢٩.٨٣)، ومن ثم استخدام الاختبار التائي لعينة واحدة فقط لأختبار دلالة الفرق بين المتوسط الفرضي للمقياس والمتوسط الحسابي للعينة، وقد بلغت القيمة التائية المحسوبة (٣٢.٠٨)، وجدول رقم (٢) يوضح ذلك.

## جدول (٢)

القيمة التائية المحسوبة والجدولية لدلالة الفرق بين المتوسط الفرضي للمقياس والمتوسط الحسابي للعينة

| المتغير       | عدد الأفراد | المتوسط الحسابي | المتوسط الفرضي | الانحراف المعياري | القيمة التائية |          | درجة الحرية | مستوى الدلالة ٠.٠٥        |
|---------------|-------------|-----------------|----------------|-------------------|----------------|----------|-------------|---------------------------|
|               |             |                 |                |                   | المحسوبة       | الجدولية |             |                           |
| الرضا الوظيفي | ٣٤٢         | ٢٠٧.٧٢          | ١٥٩            | ٢٩.٨٣             | ٣٢.٠٨          | ١,٩٦     | ٣٤١         | دالة بمعنى يوجد رضا وظيفي |

ومن جدول (٢) يتضح أن القيمة التائية المحسوبة اكبر من القيمة التائية الجدولية البالغة (١,٩٦) عند مستوى دلالة (٠.٠٥) ودرجة حرية (٣٤١)، مما يشير الى أن الفرق دال احصائياً أي توجد

فروق بين المتوسط الفرضي للمقياس والمتوسط الحسابي للعينة ولصالح المتوسط للعينة، أي أن التدريسين في جامعة واسط يتمتعون بمستوى رضا وظيفي عال.

### الهدف الثالث:

التعرف على العلاقة بين ادارة الجودة الشاملة والرضا الوظيفي لدى منتسبي جامعة واسط، لتحقيق الهدف تم احتساب العلاقة بين درجات الافراد على مقياس ادارة الجودة الشاملة ودرجتهم على مقياس الرضا الوظيفي باستخدام معامل بيرسون وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٦٢٨)، وهي قيمة معامل ارتباط جيدة، أي توجد علاقة موجبة بين ادارة الجودة الشاملة والرضا الوظيفي لدى التدريسين في جامعة واسط. وجدول رقم (٣) يوضح ذلك.

| المتغيرات            | قيمة معامل الارتباط |          | درجة الحرية | مستوى الدلالة عند (٠,٠٥)                                 |
|----------------------|---------------------|----------|-------------|----------------------------------------------------------|
|                      | المحسوبة            | الجدولية |             |                                                          |
| أدارة الجودة الشاملة | ٠,٦٢٨               | ٠,١١٣    | ٣٤٠         | دالة اي بمعنى يوجد علاقة بين أدارة الجودة والرضا الوظيفي |
| الرضا الوظيفي        |                     |          |             |                                                          |

### الاستنتاجات:

- ١- ارتفاع مستوى ادارة الجودة الشاملة لدى القيادات الادارية في جامعة واسط.
- ٢- ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى تدريسي في جامعة واسط.
- ٣- توجد علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائياً بين ادارة الجودة الشاملة والرضا الوظيفي لدى التدريسين في جامعة واسط.

## المقترحات المستقبلية:

استكمالاً لنتائج البحث وتطويراً له يقترح الباحث الآتي:

- ١- إجراء دراسة لمعرفة مستوى إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالإنتاجية العلمية لدى تدريسي جامعة واسط.
- ٢- إجراء دراسة لمعرفة مستوى إدارة الجودة الشاملة في جامعات أخرى مثل : جامعة البصرة ، جامعة الموصل، جامعة ذي قار، جامعة القادسية، وجامعات أقليم كردستان.

## قائمة المصادر والمراجع:

## أولاً- المصادر العربية:

- ١- القيسي، هناء محمود.(٢٠١١) : فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم العالي (الأساليب والممارسات)، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ٢ - العطار ،اسعد تقى عبد ، الالتزام الخلقي لدى أساتذة الجامعة، مركز البحوث التربوية والنفسية ،جامعة بغداد، ٢٠٠٣،
- ٣ -أبن منظور، أبي الفضل جمال الدين محمد بن مكرم، لسان العرب، بيروت، دار صادر بيروت، مجلد ١٤، ١٩٥٦.
- ٤ البيلاوي، حسن حسين وآخرون.(٢٠١٠): الجودة الشاملة في التعليم، ط٣ دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن.
- ٥ إبراهيم ، محمد عبد الرزاق. (٢٠٠٧): إدارة الجودة الشاملة ، ط ١ ، دار الفكر ، عمان ، الأردن.
- ٦ أبن منظور، أبي الفضل جمال الدين محمد بن مكرم، لسان العرب، بيروت، دار صادر بيروت، مجلد ١٤، ١٩٥٦.
- ٧ احمد، إبراهيم احمد .(٢٠٠٧): تطبيق إدارة الجودة والاعتماد في المدارس ، دار الفكر العربي ، القاهرة .

- ٨ أيوب ، علي محمد . (٢٠٠٠): تقدير مدى فاعلية استخدام نظام الجودة الشاملة في تطوير أداء الجامعات الأردنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك ، عمان ، الأردن.
- ٩ بدر، حامد (١٩٨٢) السلوك التنظيمي (ط١) الكويت دار القلم .
- ١٠ بدري، أحمد، (١٩٧٩)، أصول البحث العلمي، وكالة المطبوعات، الكويت، دار القلم للتوزيع والنشر.
- ١١ الحريري ، رافده عمر . (٢٠١١): القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي، ط١ ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.
- ١٢ حمود ، خضير كاظم . (٢٠٠٠) : إدارة الجودة الشاملة ، ط١ ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- ١٣ الخطيب ، أحمد ، وراح الخطيب، ٢٠٠٦، إدارة الجودة الشاملة ، تطبيقات تربوية ، عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع ، أربد.
- ١٤ - الدراجي، حسن علي السيد (٢٠٠٧)، اساليب التعامل مع الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي ونوع التأهيل وانماط يونك للشخصية لدى معلمي المدارس الابتدائية، اطروحة دكتوراه، جامعة بغداد، كلية التربية ابن رشد.
- ١٥- الرويلي، نواف (٢٠٠٣) الرضا الوظيفي لدى مديري ومديرات مدارس التعليم العام الحكومي بمنطقة الحدود الشمالية دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة قسم الادارة التربوية والتخطيط ، كلية التربية، جامعة الملك سعود.
- ١٦- السامرائي، مهدي صالح.(٢٠٠٧): إدارة الجودة الشاملة في قطاع الإنتاج ، دار جرير للنشر، عمان - الأردن
- ١٧- سامي محمد ملحم : ٢٠١٠م : مناهج البحث في التربية وعلم النفس ، ط٦ ، دار المسيرة ، عمان.
- ١٨- سيزلاقي ، اندرو درالاس ، مارك ، السلوك التنظيمي والأداء ، ترجمة جعفر ابو القاسم احمد ،مراجعة علي محمد عبد الوهاب ،معهد الإدارة العامة، الرياض، ١٩٩١ .

- ١٩- عبد المحسن، توفيق محمد (٢٠٠٤)، قياس الجودة والمقاييس المقارن، أساليب حديثة في المعايير والقياس، دار النهضة العربية، المكتبة الأكاديمية، مصر - القاهرة.
- ٢٠- العريقي، عائدة مكر، الرضا لمعلمي المرحلة الثانوية وعلاقته بإدراكهم للسلوك القيادي لمديريهم في الجمهورية اليمنية، مجلة الدراسات والبحوث التربوية، العدد ١٥، ٢٠٠٠.
- ٢١- العزاوي، محمد عبد الوهاب. (٢٠٠١): متطلبات نظام إدارة الجودة الجامعية وفقا للمواصفات العالمية " ISO9000 - 2000، المنتدى الفكري الأول، المواصفات العالمية للجامعات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بغداد، العراق.
- ٢٢- عقيلي، عمر وصفي، ٢٠٠١، مدخل إلى منهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان - الأردن.
- ٢٣- علوش، جليل إبراهيم (٢٠٠٩): متطلبات إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية والتربية الأساسية، الجامعة المستنصرية.
- ٢٤- عليمت، صالح ناصر. (٢٠٠٤): إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، التطبيقات ومقترحات التطوير، ط١، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.
- ٢٥- عودة، احمد سليمان، القياس والتقويم في العملية التربوية الاردن، اربد، دار الامل للنشر والتوزيع، ١٩٩٨.
- ٢٦- فارس، أحمد كنعان. (٢٠٠٩): درجة إمكانية تطبيق معايير الجودة الشاملة في كليتي الطب جامعتي بغداد والمستنصرية - دراسة مقارنة، رسالة ماجستير غير منشورة - كلية التربية الأساسية - الجامعة المستنصرية.
- ٢٧- فان دالين، ديوميلد، ١٩٨٤، مناهج البحث في التربية وعلم النفس، الطبعة الثانية، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر.
- ٢٨- فليه، فاروق عبده، وعبد المجيد السيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط٢، ٢٠٠٩.
- ٢٩- الكناني، صبيح كرم زامل، (٢٠٠٥) متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية - أبن الهيثم، جامعة بغداد.
- ٣٠- مجمع اللغة العربية، ١٩٩٤، المعجم الوجيز، وزارة التربية والتعليم، مصر.

٣١-مجيد، سوسن شاكر والزيادات، محمد عواد . (٢٠٠٨): إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن.

٣٢-المشعان،عويد سلطان، (١٩٩٣)، دراسات في الفروق بين الموجهين التربويين والموجهات التربويات وعلاقته بأدائهم الوظيفي (دراسة ميدانية)،رسالة ماجستير (غير منشورة) ،جامعة الملك سعود ،الرياض.

٣٣-الناصر، علاء حاكم محسن. (٢٠٠٧): بناء أنموذج لإدارة الجودة الشاملة في جامعة بغداد، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة بغداد.

٣٤-الهنداوي، سوسن عبد الامير وناس (١٩٩٩)، الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في جامعة بغداد، (دراسة تشخيصية تحليلية)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد.

٣٥-اليحيى طلال ( ٢٠٠٣ ) مدى الرضا الوظيفي مشرفي طلاب التربية الميدانية عن عملهم في الاشراف ، مجلة الملك سعود، م(١٥) العلوم التربوية والدراسات الاسلامية.

ثانيا-المصادر الأجنبية:

1- Anastasi & urbin-S(1997):psychological tes ting new jersey prenticetall.

2- Broq , W.R. (1981) applying educational research aparctical guid teacher,newyork Langmarr.

3-Chase , Clinton , I, 1989 , Measurement for Education Evaluation Addison Wesley , New York.

4- Couch, Gene C., Jr,( 1999): A "measurement of total Quality management in selected North Carolina "Community Colleges DAI A60/O5.

- 5-Good, Garter. R. ed (1973): Dictionary of Education , MC, Graw, Hill Book, inc. New York.
- 6-4-Hehrens, W.Q. & Lehmann I. Standardized teat, in Education nine hart and winator, New York.1969.
- 7-Simth , s . (1990) : An investigafion of communication satis faction and organizational climate in state community colleges . DAL , vol . 50 .