

أثر تطبيق الجودة الشاملة على رضا العملاء (وزارة التعليم) في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

محمد أحمد المنجحي

جوزاء حمدان العنزي

فاطمة صلاح بريك

إشراف/

د/ الفيصـل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي:

2024

فهرس المحتوى:

5	الفصل الأول
6	المقدمة
7	مشكلة الدراسة.
9	أهمية الدراسة.
9	أهداف الدراسة.
10	تساؤلات الدراسة (الفروض).
10	الدراسات السابقة.
10	المنهجية وطرق البحث.
11	أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات).
11	مجالات الدراسة (بشري، مكاني، زمني).
11	حدود البحث:
12	مصطلحات الدراسة
13	الفصل الثاني: الاطار النظري
14	المبحث الأول: مفهوم إدارة الجودة الشاملة
22	المبحث الثاني: دور إدارة عمليات الجودة في تحسين جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء
29	المبحث الثالث: تأثير تطبيق الجودة الشاملة على رضا العملاء في وزارة التعليم
36	المبحث الرابع: الدراسات السابقة
40	الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها
42	أولاً منهجية الدراسة
43	ثانياً مجتمع وعينة الدراسة
43	ثالثاً أداة الدراسة
44	رابعاً الخصائص السيكو مترية لأداة الدراسة
44	خامساً الأساليب المستخدمة في المعالجة الإحصائية للدراسة
44	سادساً طرق جمع البيانات
46	الفصل الرابع: النتائج
47	تصحيح الأداة
47	صدق الاتساق الداخلي
48	ثبات الأداة
48	اختبار التوزيع الطبيعي
50	الأساليب الإحصائية المستخدمة
50	نتائج الدراسة
58	الفصل الخامس: المناقشة
62	المراجع والمصادر

قائمة الجداول :

45	جدول رقم (1) يوضح نموذج التصحيح لإجابات المبحوثين على أداة الدراسة.
47	جدول (2) درجات القيمة الوزنية، ودرجات الاستجابة على العبارات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي
48	جدول (3) معامل الارتباط البسيط للتحقق من صدق الاتساق الداخلي
48	جدول (4) معامل الفا كرونباخ لقياس ثبات الأداة
48	جدول (5) معامل كلومجروف-سميرنوف للتوزيع الطبيعي
50	جدول (6) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق الخصائص الديموجرافي.
52	جدول (7) توزيع استجابات العاملين في وزارة التعليم على عبارات واقع تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم
52	جدول (8) درجة تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم
53	جدول (9) توزيع استجابات أولياء الأمور على عبارات الرضا عن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم
54	جدول (10) درجة رضا أولياء الأمور عن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم
55	جدول (11) نتائج اختبارات للفرق في واقع تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق متغير الجنس
55	جدول (12) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفرق في واقع تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق العمر
56	جدول (13) اختبار تحليل التباين الأحادي للفرق في واقع تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق المؤهل العلمي
56	جدول (14) نتائج اختبارات للفرق في رضا أولياء الأمور عن تطبيق الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق متغير الجنس
57	جدول (15) اختبار تحليل التباين الأحادي للفرق في رضا أولياء الأمور عن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق العمر
57	جدول (16) تحليل التباين الأحادي للفرق في رضا أولياء الأمور عن تطبيق الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق المؤهل

المستخلص :

تتمحور أهداف البحث حول تقييم تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية وتأثيره على رضا الطلاب والعاملين وتحسين جودة الخدمات التعليمية. حيث يهدف البحث أيضًا إلى تحديد نقاط القوة والضعف في تطبيق هذا المفهوم وتقديم توصيات لتحسين الخدمات التعليمية وتحقيق رضا الطلاب بشكل أفضل، من خلال الوقوف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في وزارة التعليم السعودية، والكشف عن أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية. ولتحقيق أهداف البحث تم تصميم استبانة لجمع المعلومات الأولية من عينة من العاملين بالمؤسسات التعليمية الخاصة بالمملكة العربية السعودية، ولصعوبة بحث مجتمع الدراسة بشكل كلي سيتم الاعتماد على عينة مكونة 137 مشارك (59 من العاملين في وزارة التعليم، 78 من أولياء الأمور). وبعد تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج وهي أن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية قد أثر بشكل إيجابي على رضا العملاء، حيث تبين أن نسبة الرضا كانت مرتفعة بين أفراد عينة الدراسة. بالنسبة للعمال في الوزارة، فقد بلغت نسبة الرضا 76.3%، في حين بلغت 52.6% بين أولياء الأمور. هذا يدل على أن العمال في الوزارة يظهرون رضا أعلى على تطبيق مفهوم الجودة الشاملة مقارنة بأولياء الأمور.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة في وزارة التعليم السعودي، رضا العملاء في المملكة العربية السعودية.

Abstract:

The research objectives revolve around evaluating the application of the concept of comprehensive quality in the Ministry of Education in the Kingdom of Saudi Arabia and its impact on student and employee satisfaction and improving the quality of educational services. The research also aims to identify the strengths and weaknesses in applying this concept and provide recommendations to improve educational services and achieve better student satisfaction, by identifying the obstacles to implementing total quality management in the Saudi Ministry of Education, and revealing the impact of applying total quality management on customer satisfaction in the Ministry of Education. Education in the Kingdom of Saudi Arabia. To achieve the research objectives, a questionnaire was designed to collect primary information from a sample of workers in private educational institutions in the Kingdom of Saudi Arabia. Due to the difficulty of researching the study population completely, we will rely on a sample of 137 participants (59 employees of the Ministry of Education, 78 parents). After analyzing the data, the study reached a number of results, namely that the application of the concept of comprehensive quality in the Ministry of Education in the Kingdom of Saudi Arabia had a positive impact on customer satisfaction, as it was found that the satisfaction rate was high among the members of the study sample. For workers in the ministry, the satisfaction rate reached 76.3%, while it reached 52.6% among parents. This indicates that workers in the ministry show higher satisfaction with the application of the concept of comprehensive quality compared to parents.

Keywords: quality of service in the Saudi Ministry of Education, customer satisfaction in the Kingdom of Saudi Arabia

الفصل الأول

- ❖ مشكلة الدراسة.
- ❖ أهمية الدراسة.
- ❖ أهداف الدراسة.
- ❖ تساؤلات الدراسة (الفروض).
- ❖ الدراسات السابقة.
- ❖ المنهجية وطرق البحث.
- ❖ أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات).
- ❖ مجالات الدراسة (بشري، مكاني، زماني).
- ❖ حدود البحث:
- ❖ مصطلحات الدراسة

المقدمة:

نعيش اليوم في عالم سريع التغيرات شديد التعقيد، ولا يمكن لأحد أن يكون بمعزل عن ذلك التطور الهائل في المعرفة، والتعليم لم يعد قضية خدمات بل قضية أمن قومي، واستثمار في البشر ترتبط به تنمية قدرات الشعوب الإقتصادية والإنتاجية والعسكرية، وأصبحت القضية هي إعداد وتأهيل أجيال قادرة مسلحة بالعلم والمعرفة والتكنولوجيا (عمرة، 2022، ص88). والتعليم بات مسألة لم تعد محل جدل في أي منطقة من العالم فالتجارب العالمية المعاصرة أثبتت أن بداية التقدم الحقيقية هي التعليم، وأن جوهر الصراع الدولي أمسى سباق في تطوير وتحسين جودة التعليم. (حسن، وأحمد، 2019، ص142)

يتسم العصر الذي نعيشه الآن بعدد من الخصائص، منها: الثورة المعلوماتية، التدفق المعرفي، الإيقاع السريع، والانتقال من الاستثمار المادي إلى الاستثمار الفكري، والكثير من التحولات، كل هذا صاحبه تغيرات واسعة ومتواصلة في احتياجات المجتمعات، لذا باتت طرق التعليم التقليدية في احتياج لمراجعة بما يتواءم مع متطلبات الحداثة، ومن هنا تأتي أهمية تطوير وتحسين التعليم، وزيادة فعاليته بصفة عامة، وتحقيق جودة العملية التعليمية به بصفة خاصة، حتى نمتلك أجيالاً قادرة على المنافسة الشديدة الشرسة، وتحقيق طموحات المجتمع (كشان، 2022).

والجودة هي عامل أساسي في التنافس العالمي اليوم، لعدة أسباب أهمها طلب العملاء جودة أفضل في ظل التنافسية العالمية، مما جعل المؤسسات تدرك أن تحقيق المكاسب يتطلب توفير منتجات وخدمات ذات جودة عالية، والمؤسسات التعليمية واحدة من تلك المؤسسات التي ليست بمنأى عن التنافسية العالمية، ومع ازدياد الطلب على التعلم من الطلاب المحليين والدوليين؛ أدرك مديرو هذه المؤسسات التعليمية أن تحسين جودة الخدمات بات أمراً جوهرياً لتحقيق رضا العملاء مما يساعد على الاستمرار في سوق التنافسية العالمية؛ ويتطلب ذلك الأمر من المؤسسات التعليمية تحديد احتياجات عملائها ومعرفة احتياجاتهم، وتحقيقاً لذلك اعتمدت المؤسسات التعليمية مبادئ إدارة الجودة الشاملة والتي تسعى لتحسين جودة التعليم ورفع كفاءة الأداء من خلال تبني المؤسسات التعليمية لمبدأ تحقيق التميز في كافة أعمالها (Mohsin, and Trimmer,, 2018, PP 1-2).

وهذا ما أشارت إليه دراسة (Jensen, 2017) فالمؤسسات التعليمية تتعرض لضغوطات متعددة، لانتقالها من التركيز على التوسع الكمي إلى الإهتمام بالجودة؛ فبقاء هذه المؤسسات ونموها إنما يعتمد على نمط الاحتفاظ بعملائها في ظل التنافسية الشرسة، وآراء المستفيدين من خدماتها حول أدائها، ودورها في النمو الإقتصادي، وارتفاع مستوى جودة أدائها المحقق لرضا عملائها؛ وبالتالي أصبح من الضروري التكيف لخدمة مصالح عملاءها وتحقيق أكبر استجابة لمطالبهم واحتياجاتهم؛ ولذلك اتجهت كافة المؤسسات التعليمية للاهتمام المتزايد بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في كافة مجالاتها، والذي يعود لعدة أسباب منها: ضغوط التحسين المستمر للمعايير الأكاديمية المواكبة للتغيرات التكنولوجية، والخطط الحكومية للتنمية المستدامة، اتجاه الحكومات لتخصيص ميزانيات لتشجيع البحوث في مجال الجودة، وحدة المنافسة بين المؤسسات التعليمية الحكومية والخاصة، مما يعني أن البقاء يكون للمؤسسات ذات الأداء الأعلى، التي لها فرص الوصول المحتمل إلى الاعتمادات المتعددة.

والتميز في الجودة الشاملة هو السبيل لتحقيق التنافسية العالمية، حيث تسعى المؤسسة لبذل كافة الجهود على مختلف مستوياتها من خلال المشاركة الكاملة لكافة القوى العاملة بها، والتركيز على التطوير المستمر بما يحقق رضا العميل، وتهدف هذه الفلسفة إلى تلبية احتياجات عملاء المؤسسة الداخليين والخارجيين، وهذا أحد أهم الجوانب لبرامج الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية من حيث ضرورة رفع الإنتاجية والأداء المالي، وتحقيق رضا العملاء، (Thakka et al., 2006, P 55). لهذا اعتمدت المؤسسات التعليمية مداخل تحسين جودة خدماتها ومنتجاتها لإرضاء عملائها، حيث يعد مديراً يحقق تخطيط فعال وممنهج للتعامل مع احتياجات العملاء، وتحدد مطالبهم بدقة، كما يساهم هذا المدخل في اتخاذ القرارات الملائمة من خلال التركيز على المعايير التي تقوم على احتياجات العميل (Natee, S., Et-al, 2016, P 42).

وهذا نظراً لما تفرضه التحديات المعاصرة لواقع المجتمعات العربية من حتمية تطوير بنية التعليم فضلاً عن ضرورة تمركز السياسات التعليمية حول التحسين الكيفي والارتفاع بجودة التعليم؛ وتطبيق معايير جودة التعليم في المؤسسات التعليمية، وذلك كون الوقت الحالي هو عصر الجودة الشاملة، خاصة وأن هذه المرحلة تتطلب إكساب الطلاب مهارات القرن الحادي والعشرين؛ فهي تشكل مستقبلهم، ومخرجاتها ونوعيتها تؤثر على نوعية مدخلات التعليم العالي ومن ثم على نوعية القوى العاملة الجامعية. (محمد حسنين العجمي، 2007، ص 22)

ولذلك جاءت الدراسة الحالية لإلقاء الضوء على كيفية تحسين جودة وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية باستخدام مدخل الجودة الشاملة، حيث تدور فكرة عمله حول وجود نظام له عملاء وله منتج، على أن تترجم متطلبات هؤلاء العملاء إلى مواصفات في المنتج (الطلاب)؛ بحيث تلبي مواصفات المنتج احتياجات العملاء، وباعتبار أن عملاء وزارة التعليم بالمملكة لهم متطلبات تركز على تحسين نظام الجودة للحصول على خدمات تعليمية متميزة، وضرورة ترجمة هذه المتطلبات إلى مواصفات في نظام الجودة بها؛ فيكون اهتمام البحث الحالي توضيح متطلبات تحسين الجودة في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية ومدى تأثيرها على عملاء وزارة التعليم من وجهة نظر جميع العاملين بها باعتبارهم أحد العملاء المستفيدين من عملية تحسين الجودة.

مشكلة الدراسة.

تواجه المؤسسات التعليمية تحديات كبيرة في إدارة عمليات الجودة وتحقيق الأداء المؤسسي التعليمي. كذلك فهم دور إدارة عمليات الجودة وتأثيرها على أداء المؤسسة يعتبر أمراً هاماً في بيئة الأعمال المتطورة والتنافسية. فتحسين جودة العمليات يمكن أن يؤدي إلى تحسين الكفاءة والإنتاجية وتعزيز رضا العملاء، مما ينعكس بشكل إيجابي على الأداء المؤسسي التعليمي (عنايات، 2021، 424). المشكلة تتمحور حول التحديات التي يواجهها إدارة عمليات الجودة في تحقيق الأداء المؤسسي التعليمي. يجب تحديد هذه التحديات بوضوح وتحديد محدد لتمكين اتخاذ إجراءات فعالة لتحسين جودة العمليات وتعزيز الأداء المؤسسي. من بين هذه التحديات: التحديات التنظيمية والتقنية والثقافية والإدارية، ونقص الموارد والتدريب الملائم، وعدم الالتزام بمعايير الجودة المعترف بها، وضعف الاتصال والتنسيق بين الأقسام المختلفة (عنايات، 2021، 424)..

لذا في ظل التحديات الراهنة أشارت الرميح (2013) إلى أن الاهتمام المتزايد بجودة التربية، تزايد في آخر عقدين من القرن العشرين، ونظراً للتقارير الدولية وشكواها من انحدار التعليم في المدارس؛ استناداً لتقرير اليونسكو عام 2008م، حيث أشار التقرير لودود تدني مستمر في الأداء التعليمي في معظم الدول العربية، وأوصت المنظمة العالمية للتربية والعلوم والثقافة (اليونسكو) بدعم الدول العربية في تقييم جودة التعليم وجعلها أولوية قصوى، ويتفق هذا مع ما أكدته دراسة الطس (1430هـ)، التي أوصت بأهمية الدور التربوي والتعليمي لمعايير جودة العملية التدريسية.

لذا، تصبح الحاجة ماسة لإعادة النظر في البرامج التربوية والنظام التعليمي العام بأكمله، والأخذ بمعايير ونظام يؤهل النظم التعليمية الحالية وبرامجها لمستوى التفاعل بكفاءة مع مستجدات العصر، ومواجهة التحديات التي تجبر المؤسسات التعليمية على تغيير ممارساتها لمواكبة الثورة العلمية والتكنولوجية والمعرفية في ظل عالم شديد التنافس (صيام، 2016). فالتحدي الراهن للنظم التعليمية المعاصرة، لا ينتهي عند تقديم التعليم؛ ولكن أن يتسم التعليم بجودة عالية، ولن يحدث هذا إلا في ظل وجود نظم ومعايير للجودة تحقق متطلبات عملاءها. وفي ضوء ذلك، تعمل وزارة التعليم بالمملكة جاهدة لتعتمد مؤسساتها التعليمية مجموعة من القدرات والكفاءات التي تؤهلها لمواجهة تحديات العصر وملائمة متطلبات عملاءها، كي تُخرج منتجاً تعليمياً قادراً على مواجهة كافة المتغيرات (عنايات، 2021، 424)..

وجاءت رؤية المملكة العربية السعودية 2030 بخطط طموحة، لذا سعت مختلف الهيئات والمنظمات نحو تحسين وتطوير منتجاتها وخدماتها ورفع كفاءاتها، وتعد إدارة الجودة الشاملة أحد أبرز الأساليب الحديثة التي أثبتت دورها الإيجابي في رفع جودة الخدمات، ونظراً لما تقوم به وزارة التعليم من جهود مضيئة لإخراج منتجاً يواكب مهارات القرن الحادي والعشرين، ولما لها من دور هام في عملية تحقيق رؤية 2030 من خلال منتجها الذي يواكب التغيرات السريعة، وفي ضوء ذلك تم اختيار هذه الدراسة للتعرف على تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في (وزارة التعليم) في المملكة العربية السعودية.

تواجه وزارة التعليم في المملكة العربية السعودية تحديات كبيرة في تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب في التعليم العالي، حيث يعبر الطلاب عن عدم رضاهم عن جودة الخدمة المقدمة لهم. يعتبر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في هذا السياق حلاً محتملاً لهذه المشكلة، حيث يسعى إلى تحسين العملية التعليمية بشكل مستمر من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة. وبالتالي، يتناول هذا البحث أثر تطبيق الجودة الشاملة على رضا الطلاب وتحسين جودة الخدمات التعليمية في وزارة التعليم السعودية. من خلال تحليل النتائج المتوقعة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، يمكن تقديم توصيات فعالة لتحسين جودة الخدمات التعليمية وتعزيز رضا الطلاب.

-أهمية الدراسة-

يمثل هذا التقييم فرصة لفهم مدى التزام الوزارة بمفهوم الجودة الشاملة وتوفير الخدمات التعليمية المرضية للطلاب، وهذا يساهم في تحديد نقاط القوة والضعف في عملية تنفيذ هذا المفهوم. وايضا يوفر إرشادات هامة لتحسين الأداء وتطوير الخدمات التعليمية سواء من خلال تحسين السياسات والإجراءات أو تقديم التدريب والتوعية للموظفين. كذ يعزز تطبيق مفهوم الجودة الشاملة ثقة العملاء في الوزارة ويعزز رضاهم وهذا يؤدي في النهاية إلى تحسين خدمة الوزارة وزيادة تفضيلها كمزود للخدمات التعليمية في المجتمع.

- تطبيق الجودة الشاملة بوزارة التعليم بالمملكة، هو أحد الموضوعات البحثية الجديدة التي لم تتطرق إليها العديد من الدراسات، من حيث توضيح كيفية تحقيق هذا التحسين، وأدواته ومداخله، وخطواته.
- الجودة الشاملة أحد المداخل المستحدثة في مجال الإدارة، وهو مدخل يهتم بتطبيق مبادئ ومعايير خاصة بتلبية احتياجات العملاء من خلال توافر مواصفات محددة في الخدمات التي يحصلون عليها من خلال دراسة العملاء وتحديد متطلباتهم وأولوياتهم، ومن ثم ترجمتها لمواصفات معينة يتم أخذها في الاعتبار عند تصميم الخدمات التعليمية قبل توافرها، وذلك بالرجوع إلى معايير تنافسية تتعلق بتلك المواصفات التي يتم تحديدها من خلال القياس المقارن مع متطلبات السوق العالمي.

-أهداف الدراسة-

تتمحور أهداف البحث حول تقييم تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية وتأثيره على رضا الطلاب والعاملين وتحسين جودة الخدمات التعليمية. يهدف البحث أيضًا إلى تحديد النقاط القوية والضعف في تطبيق هذا المفهوم وتقديم توصيات لتحسين الخدمات التعليمية وتحقيق رضا الطلاب بشكل أفضل.

- يهدف البحث إلى تقييم مدى توافر العوامل المؤثرة في تطبيق مفهوم الجودة الشاملة مثل دعم القيادة ووجود خطط وأهداف وسياسات واضحة، وتوفير التدريب والتوعية، والاستفادة من الخبرات الأجنبية، وتحديد وقياس أداء الجودة الشاملة بشكل دوري، بالإضافة إلى تحديد العوامل التي قد تعيق تطبيق هذا المفهوم والحاجة لمزيد من التدريب والتوعية.
- تقييم مدى رضاهم كعملاء على تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم، وتحديد ما إذا كان تطبيق هذا المفهوم قد أثر إيجابيًا على رضاهم وما إذا كانت هناك عوامل تعيق تطبيق المفهوم بالإضافة إلى تحديد الحاجة للمزيد من المعلومات أو التحديثات وتقديم توصيات لتحسين الخدمات التعليمية. وذلك من خلال :

- التعرف على واقع إدارة الجودة في وزارة التعليم.
- الكشف عن أهم الأسس النظرية لإدارة الجودة الشاملة.
- الوقوف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في وزارة التعليم السعودية.
- الكشف عن أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية.

-تساؤلات الدراسة (الفروض).

فى ضوء مشكلة البحث يتحدد السؤال الرئيس فى التالى:

" ما أثر تطبيق الجودة الشاملة على رضا العملاء فى (وزارة التعليم) فى المملكة العربية السعودية؟"

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس عدة أسئلة فرعية هى كما يلي:

1. ما الأسس النظرية لإدارة الجودة الشاملة فى وزارة التعليم؟
2. ما واقع تطبيق الجودة الشاملة فى وزارة التعليم؟
3. ما أثر أثر تطبيق الجودة الشاملة على رضا العملاء فى وزارة التعليم؟

-الدراسات السابقة.

1. دراسة الرماضنة (2022): تسلط الضوء على أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة فى التعليم لتحسين جودته، مع التركيز على عوائق التطبيق وعوامل النجاح.
2. دراسة قصير (2022): توضح العلاقة الإيجابية بين إدارة الجودة الشاملة فى المدارس ورضا الطلاب، مع التأكيد على دور القيادة المدرسية والبيئة التعليمية.
3. دراسة الزيود (2022): تقييم تطبيق إدارة الجودة الشاملة فى مدارس وادي السير، مع تحديد الفروق فى التطبيق حسب الجنس والمؤهل العلمى والخبرة، مع التوصيات بتعزيز التطبيق من خلال الندوات وورش العمل.
4. دراسة عيسى (2022): تسلط الضوء على المعوقات التى تعيق دور مديري المعاهد الأزهرية فى تطبيق نظام الجودة الشاملة، مع استعراض مقترحات لتفعيل دور القيادات التربوية فى هذا السياق.

-المنهجية وطرق البحث.

اعتماد المنهج الوصفى لطبيعة المشكلة المعروضة، حيث تم التركيز على وصف ودراسة تأثير تطبيق الجودة الشاملة على رضا العملاء بوزارة التعليم السعودية، والتعرف على واقع تطبيق الجودة فى الوزارة. تم ذلك من خلال إجراء مقابلات مفتوحة مع عينة من العاملين بالوزارة لاستخلاص الإجراءات المقترحة لتحسين جودة الخدمات بواسطة مدخل نشر وظيفة الجودة.

-أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات).

تم اعتماد الاستبيان كأداة رئيسية للبحث فى هذه الدراسة حيث سيتم توزيعه على العاملين والطلاب فى وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية. فيهدف الاستبيان إلى جمع البيانات الكمية والكيفية برصد واقع تطبيق مفهوم الجودة الشاملة فى الوزارة، بالإضافة إلى تحديد المعوقات التى تعترض تطبيق هذا المفهوم واحتياجات تحسينه. كما يهدف الاستبيان أيضاً إلى تحليل أثر تطبيق الجودة الشاملة على رضا العملاء فى وزارة التعليم السعودية. حيث سوف يتم تحليل البيانات المجمعة من الاستبيانات بشكل كمى ونوعى لفهم التحديات الموجودة وتوجيه التوصيات اللازمة لتحسين تطبيق مفهوم الجودة الشاملة وتعزيز رضا العملاء فى الوزارة.

مجالات الدراسة (بشري ، مكاني ، زمني).

بشري :

- تقييم مدى التزام وزارة التعليم بمفهوم الجودة الشاملة وتحليل نقاط القوة والضعف في تنفيذه.
- تقديم توصيات لتحسين الأداء وجودة الخدمات التعليمية بناءً على النتائج المستخلصة من التقييم.
- تحليل تأثير تطبيق مفهوم الجودة الشاملة على رضا الطلاب والعاملين في وزارة التعليم.

مكاني :

- تقييم تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية.
- تحليل العوامل المؤثرة في تطبيق مفهوم الجودة الشاملة وتحديد العوائق التي قد تواجه عملية التطبيق.

زمني :

- استكشاف واقع إدارة الجودة في وزارة التعليم بتاريخ معين.
- تحليل أهم الأسس النظرية لإدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في الزمن المحدد.
- دراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في فترة زمنية محددة.

حدود البحث:

اقتصر البحث الحالي على الحدود الآتية:

1. الحد الموضوعي: الدراسة تركز على تقييم أثر تطبيق مفهوم الجودة الشاملة على رضا العملاء في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية. هذا يعني أن الموضوع يقتصر على التأثير المباشر لتطبيق مفهوم الجودة الشاملة على رضا العملاء داخل الوزارة.
2. الحد البشري: ويشمل جميع العاملين والطلاب في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية.
3. الحد الجغرافي: يقتصر البحث على وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية دون النظر إلى أي جهة أخرى.
4. الحد الزمني: مدة الزمن الذي تم فيه إجراء الدراسة هي سنة

مصطلحات الدراسة:

تحددت مصطلحات الدراسة الحالية في التالي:

الجودة Quality :

جاء في المحيط "جَوْدٌ يُجَوِّدُ تجويداً – الفرسُ في عدوه : أسرع – الشئُ : حسنه وجعله جيداً، جَوْدٌ صاحب المعلم إنتاجه – القارئ أتى بالتلاوة على وجهها الحق وراعى أصول التجويد وأحكامه" (سلامة، 2000، ص 263).

وفي لسان العرب "[جود] الجيد : نقيض الردي، وجاد الشئ جوده، وجَوْدَه أي صار جيداً، وأجَدَت الشئ فجاد وقد جاد جوده وأجاده : أتى بالجيد من القول أو الفعل" (ابن منظور، 2003، ص 254).

وتتظّر هذه الدراسة إلى الجودة على أنها إنجاز المهام وإتقانها بدرجة عالية من الكفاءة والدقة بما يتوافق مع المواصفات العالمية المتعارف عليها.

إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management :

تعرف الرماضنة(2022) إدارة الجودة الشاملة بأنها "مجموعة الإجراءات الهادفة إلى تطوير التعليم العام وفوائدها وطرق التغلب على معوقات تطبيقها والحاجة الماسة لإدارة الجودة الشاملة للارتقاء بمخرجات التعليم"(ص 106).

وإدارة الجودة الشاملة هي "استراتيجية إدارية مستمرة التطوير تنتهجها المؤسسة التعليمية معتمدة على مجموعة من المبادئ وذلك من أجل تخريج مدخلها الرئيسي وهو الطالب على أعلى مستوى من الجودة من كافة جوانب النمو العقلي والنفسية والاجتماعية والخلقية والجسمية، بغية إرضاء الطالب بأن يصبح مطلوباً بعد تخرجه في سوق العمل وإرضاء كافة أجهزة المجتمع المستفيدة من هذا المخرج"(قصير،2022، ص61).

كما تعرف عيسى(2022) الجودة الشاملة بأنها " مجموعة من المعايير والسمات؛ التي يجب توافرها في جميع عناصر المؤسسة أو العملية في المؤسسة؛ سواء ما يتعلق بالمدخلات أم العمليات أم المخرجات؛ والتي تعمل على تحقيق حاجات ورغبات ومتطلبات العاملين في المؤسسة والمجتمع المحلي؛ وذلك من خلال الاستخدام الأمثل والفعال لجميع الإمكانيات البشرية والمادية مع استغلال الوقت وملاءمته لهذه الإمكانيات" (ص 101).

وترى هذه الدراسة الجودة الشاملة مدخل يهدف إلى إرضاء عملاء وزارة التعليم، من خلال تنمية العلاقات المبنية على الشفافية والثقة، والاعتماد على المعلومات والإحصاءات وتفسيرها في عصر الثورة المعلوماتية، والاهتمام بالمساءلة والشفافية للحث على رفع الإنتاجية.

رضا العملاء:

يشير خثير، ومرايمي(2017) إلى أن "رضا العميل هو إحساس الزبون بالمتعة أو خيبة الأمل الناتجة عن مقارنته لأداء المنتج المقدم له بتوقعاته السابقة عن هذا المنتج"(ص 33).

كما أن رضا العميل هو "شعور داخلي ورد فعل ايجابي أو سلبي من قبل العميل تجاه الخدمة المقدمة له، الناتج عن المقارنة بين الأداء المدرك للخدمة والأداء المتوقع تجاهها(مامة، وآخرون،2019، ص 26).

الفصل الثاني: الاطار النظري

- ❖ المبحث الأول: مفهوم إدارة الجودة الشاملة
- ❖ المبحث الثاني: دور إدارة عمليات الجودة في تحسين جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء
- ❖ المبحث الثالث: تأثير تطبيق الجودة الشاملة على رضا العملاء في وزارة التعليم
- ❖ المبحث الرابع: الدراسات السابقة

-

المبحث الأول: مفهوم إدارة الجودة الشاملة

المقدمة

مع تزايد الاهتمام بالجودة في مجال التعليم، أصبحت إدارة الجودة الشاملة تلعب دوراً مهماً في تطوير المؤسسات التعليمية. يُعدّ اعتماد معايير إدارة الجودة الشاملة في هذا السياق خطوة حديثة وضرورية، حيث يهدف هذا النهج إلى تحسين جودة الخدمات التعليمية وتطوير البيئة التعليمية. وتتمثل أهمية إدارة الجودة الشاملة في التعليم في توجيه المنشآت التعليمية نحو تحسين أدائها وتطوير عملياتها التعليمية بما يتناسب مع احتياجات المجتمع ومتطلبات العصر. وتسعى هذه المؤسسات من خلال تبني معايير إدارة الجودة الشاملة إلى تحقيق أهدافها التعليمية بفعالية. وتلبية تطلعات الطلاب والمجتمع، ويتم تطبيق إدارة الجودة الشاملة أحد أبرز النهج المعتمدة في هذا السياق، حيث تمثل ثقافة تنظيمية جديدة وثورة إدارية شاملة. فيظهر تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة تحسناً في معدلات التلّف وإعادة العمل وتحقيق مواصفات عالية متوافقة مع إرضاء العملاء مما يقلل من التكاليف ويحافظ على السرعة والمرونة (كشّان، 2022).

مفاهيم إدارة الجودة الشاملة

إدارة الجودة الشاملة هي مفهوم إداري حديث يقوم على مجموعة من المبادئ والأفكار التي تهدف إلى تحقيق أفضل أداء ممكن للمنظمات في المجتمع الإنساني المعاصر، سواء كانت منظمات صناعية أو خدمية. ويعكس هذا المفهوم الاعتراف بأهمية الجودة على الصعيدين السلعي والخدمي حيث تعتبر الجودة سلاحاً تنافسياً في السوق (مصطفى وآخرون، 2012، ص 59-86).

تعرف إدارة الجودة الشاملة بشكل متعدد ولكن يمكن تلخيصها إلى خلق ثقافة متميزة في مستوى الأداء، حيث يسعى المدبرون والموظفون باستمرار لتحقيق توقعات ورغبات العملاء، والتأكيد على أهمية أداء العمل بالشكل الصحيح ومن أول مرة. حيث تركز إدارة الجودة الشاملة على عدة جوانب مهمة مثل التخطيط الاستراتيجي والعمل الجماعي وخلق العمل المتجانسة، كما تستخدم العلوم السلوكية والإحصائية في التطوير التنظيمي للمنظمات. ويعود الفضل في تأسيس هذا المفهوم إلى إدوارد ديمينج، الذي وجد القبول لأفكاره في اليابان وساهم في تطوير نظم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها على نطاق واسع (الشديفات، 2022، ص 115-127).



الخطيب, سمير (2008). إدارة الجودة الشاملة. بغداد: مكتبة دار المرتضى: 52.

تعريف الجودة Concept of the Quality

تعددت وتباينت المفاهيم حول الجودة بين العلماء والمهتمين بالموضوع نظراً لتعدد جوانبها المختلفة، حيث تشمل مفاهيم فنية وإدارية وسلوكية واجتماعية. يمكن تفسير الجودة بأبعاد مختلفة، حيث تعني الجودة بمعناها الواقعي التزام المؤسسة باستخدام مؤشرات حقيقية ومعايير محددة مسبقاً، بينما يركز المعنى الحسي للجودة على تجربة ومشاعر المستهلك وإشباعه لتوقعاته واحتياجاته (كعكي، 2011، ص 171-288).

مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM)

إدارة الجودة الشاملة هي مفهوم إداري حديث ظهر في منتصف الثمانينات، ويتضمن ثلاثة مفاهيم رئيسية (العقباوي والعيّات، 2014):

1. التزام القيادة العليا وتقود القيادة العليا ثورة إدارة الجودة الشاملة على جميع المستويات.
2. التدريب المناسب ويشمل التدريب المناسب لجميع العاملين في المؤسسة.
3. التحسين المستمر ويتضمن التحسين المستمر والتدريجي لجميع العمليات في المؤسسة.

يوضح الشكل عناصر إدارة الجودة الشاملة



د. قاسم علوان ، مرجع سابق ، 98 ص ، 33.

مكون M في إدارة الجودة الشاملة

The Management Component of Total Quality Management (TQM)

إن أحد أهم متطلبات نجاح إدارة الجودة الشاملة هو دعم وتأييد والتزام الإدارة العليا. يُعتبر قرار تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة قراراً استراتيجياً يتخذه القادة العليا في المؤسسة، ويمثل تحولاً شاملاً في نمط الإدارة والثقافة التنظيمية. يجب أن تهتم الإدارة العليا بالاتصال الجانبي والرأسي بين الأقسام لتغطية جميع جوانب المؤسسة (طيب والعجلان، 2019، ص 127-154).

وقد وصفت إدارة الجودة الشاملة (TQM) بأنها تطوير وصيانة إمكانيات المؤسسة لتحسين الجودة بشكل مستمر وتلبية متطلبات المستفيدين. تشمل هذه العملية السعي المستمر لتحقيق الجودة وتطبيقها في جميع جوانب العمل، بدءاً من فهم احتياجات المستفيدين وانتهاءً بتقييم رضاهم عن الخدمات أو المنتجات المقدمة (مصطفى وآخرون، 2012، ص 59-86).

ووفقاً لكورنسكي، تعزز إدارة الجودة الشاملة مهمة المؤسسة باستخدام أدوات تحسين الجودة المستمرة، بهدف تحقيق الرضا المتزامن لجميع الأطراف المعنية. أما تشوكر، فتركز على خلق ثقافة متميزة في الأداء، حيث يعمل المديرون والموظفون بشكل مستمر لتحقيق توقعات المستفيدين وتحسين جودة العمل بفعالية عالية. وفتهدف إدارة الجودة الشاملة إلى رفع مستوى جودة المنتج التعليمي وتحسين الأداء بالمؤسسات التعليمية. ويشمل هذا الهدف إيجاد ثقافة متميزة بين العاملين لتحقيق جودة المنتج بشكل أفضل وبفاعلية أعلى (الشديفات، 2022، ص 115-127).

مبادئ إدارة الجودة الشاملة

تناول العديد من الباحثين مبادئ إدارة الجودة الشاملة الأساسية، وتمثلت في النقاط الأساسية التالية (كعكي، 2011، ص 171-288):

1. التزام مستمر من الإدارة بالجودة، ويتضمن هذا المبدأ التزام القيادة العليا بالجودة وقيادة ثورة إدارة الجودة الشاملة على جميع المستويات، ويمثل مثلاً لهذا المبدأ قيادة عليا قوية تقود الجهود الجودة داخل المؤسسة.
2. التركيز على احتياجات وتوقعات المستهلكين، ويهدف هذا المبدأ إلى جعل احتياجات وتوقعات العملاء هدفاً رئيسياً للمؤسسة، اتخاذ تلك الاحتياجات والتوقعات مرجعية لأنشطة المؤسسة.
3. منع الأخطاء قبل وقوعها، ويتعلق هذا المبدأ باتخاذ التدابير اللازمة لمنع الأخطاء قبل وقوعها، وذلك من خلال تحليل العمليات وتحديد نقاط الضعف وتطوير الإجراءات لتجنب حدوث الأخطاء.
4. قياس عائد الجودة وتكلفتها ويتطلب هذا المبدأ قياس أداء الجودة بشكل مستمر وتقييم كفاءة العمليات وتحديد تكلفة الجودة، وبناء على ذلك توجيه جهود التحسين وتطوير العمليات.
5. المسؤولية عن الجودة في المنظمة ويعكس هذا المبدأ مسؤولية كل أفراد المنظمة عن الجودة، ويشجع على المشاركة الفعالة لجميع العاملين في تحسين الجودة وتطوير العمليات.
6. التحسين المستمر، فالتحسين المستمر هو روح أعمال المنظمة وأساس تنميتها، حيث يهدف إلى جعل كل جانب من جوانب العمليات محسناً بدقة وفي إطار المسؤوليات اليومية للأفراد المسؤولين عنها. وتعتمد فلسفة التحسين المستمر على تحقيق هدفين أساسيين: الهدف العام الذي يركز على جعل التحسين جزءاً من ثقافة المنظمة بأسرها، والهدف الخاص الذي يركز على تحسين العمليات بما يشمل تقليل الأخطاء وزيادة الإنتاجية وتحسين الأداء العام للمنظمة. وباعتماد مبادئ إدارة الجودة الشاملة والتركيز على التحسين المستمر، تسعى المنظمة إلى تحقيق أفضلية تنافسية وتحسين مستمر في جودة منتجاتها وخدماتها (طبيب والعجلان، 2019، ص 127-154).

إدارة الجودة الشاملة وأسباب الاهتمام بها

تجارب العديد من المنظمات أثبتت فعالية ترسيخ مفاهيم الجودة الشاملة في زيادة الأرباح وتعزيز وضعها التنافسي في الأسواق العالمية، من أسباب الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة (مجلة الأندلس، 2022):

1. زيادة حدة المنافسة، فتزايد التنافس بين المنظمات يجعل من الضروري إنتاج سلع بجودة عالية وبأسعار منافسة للبقاء في السوق وجذب المزيد من العملاء.
2. التنافس العالمي والتي جعلت التنافس يتحول من المستوى المحلي إلى العالمي مما يزيد من ضرورة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة لتحسين التنافسية.

3. تطور بعض الدول النامية فتحول بعض الدول النامية إلى دول صناعية متقدمة، مما يزيد من اهتمامها بتحسين الجودة لتعزيز وضعها الاقتصادي.

4. تحسين الميزان التجاري فيعمل تحسين الجودة على زيادة جودة المنتجات والخدمات المقدمة، مما يؤدي إلى زيادة الطلب الخارجي وتحسين الميزان التجاري للدول المنتجة.

أهمية إدارة الجودة الشاملة

لخصت الدراسات أهمية إدارة الجودة الشاملة في الآتي (بن محمد الأبيص وناصر، 2018، ص 175-202).

- تحسين في الربحية والقدرة على المنافسة.
- زيادة الفعالية التنظيمية والعمل الجماعي.
- كسب رضا المجتمع والزبائن والحفاظ على البيئة.
- تقوية المركز التنافسي للمنظمة وزيادة حصتها السوقية.
- المحافظة على حيوية المنظمة وتطويرها المستمر للبقاء في المنافسة.

أيضا الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية هي نهج يمكن تطبيقه في الجامعات والمعاهد بغض النظر عن طبيعة نشاطها. فتهدف إدارة الجودة الشاملة إلى تحقيق وقياس رضا الطلاب الحاليين من خلال فهم احتياجات المجتمع وتنفيذ الأدوار والمهام المطلوبة لتحقيق تلك الأهداف. وتعتبر إدارة الجودة الشاملة ثقافة جيدة يجب أن تعتمد عليها المؤسسات التعليمية، حيث تركز على العناصر التالية (العضاضي وسعيد، 2013):

1. التركيز على الطلاب والمستفيدين

2. اعتبار الجودة جزءاً رئيسياً من استراتيجية المؤسسة.

3. إدارة الجودة الشاملة كفلسفة وآلية وأداة أساسية.

4. مشاركة العاملين وتقوية الطاقات.

5. مطابقة برنامج التحسين المستمر.

6. شمولية واسعة النطاق.

7. مسؤولية الجميع عن الجودة.

8. شمولية العمليات والأنشطة.

تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية يهدف إلى تحسين تجربة التعلم وتقديم خدمة تعليمية متميزة للطلاب. ويتطلب ذلك التركيز على تلبية احتياجات الطلاب وتوفير بيئة تعليمية محفزة ومناسبة للتعلم. كما يتطلب تفعيل دور العاملين في المؤسسة وتعزيز قدراتهم ومشاركتهم في عملية اتخاذ القرارات وتنفيذ معايير الجودة (مجلة الأندلس، 2022). باستخدام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية يؤدي إلى تحقيق تحسينات مستمرة على مختلف جوانب العمل بما في ذلك التخطيط الاستراتيجي، وعمليات التدريس والتعلم، وتقييم الطلاب، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع. ويتطلب ذلك تبني ثقافة الجودة في المؤسسة وتعزيز مفهوم التحسين المستمر والابتكار (الشك ونايف، 2012، ص 37-76).

متطلبات إدارة الجودة الشاملة

يتعين على المنظمات توفير مجموعة من المتطلبات الأساسية لضمان نجاح تبني هذه الفلسفة الإدارية. ومن بين هذه المتطلبات (العضاضي وسعيد، 2013):

- دعم القيادة الإدارية العليا للجودة الشاملة.
- التركيز على الأداء الصحيح منذ البداية.
- فهم متطلبات المستهلك وتحقيقها وتجاوزها.
- تعليم وتدريب الموظفين على مفاهيم إدارة الجودة الشاملة.
- تقييم المدير والموظفين بشكل منتظم ومقارنته بالمعايير المرجعية.
- النظر إلى الجودة كسلاح تنافسي يؤثر في جميع جوانب العمل.
- معاملة المجهزين كشركاء يتحملون جزءاً من المسؤولية في الجودة.
- التحسين المستمر وعدم التوقف عند حد معين.
- توفر نظام معلومات يمد المنظمة بالمعلومات اللازمة.
- إبعاد مسببات الخوف من العاملين والخوف من الفشل.
- ضبط التكاليف وتقليل السلبات والضيايع.
- مشاركة العاملين في عملية صنع القرار وحل المشكلات.

عقبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

تواجه المؤسسات الجامعية العديد من العقبات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتتباين هذه العقبات حسب السياق الجغرافي والنظام المؤسسي لكل مؤسسة. فتشير الأدبيات إلى عدة عقبات تحد من نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة، منها (الشمري ونصر، 2010):

- الخوف من التغيير، والذي يمكن أن يعرقل عملية التبني لفلسفة الجودة الشاملة.
- نقص المهارات والتدريب على المشكلات، حيث يحتاج الموظفون إلى المهارات اللازمة لتنفيذ أساليب الجودة الشاملة بفعالية.
- تفكك وعدم استمرارية مجموعات تحسين الأداء، مما يؤثر على استمرارية التحسين المستمر.
- عدم ارتباط القيادة بفلسفة إدارة الجودة الشاملة، وهو عامل مهم لنجاح تبني هذه الفلسفة.
- الفشل في استكمال مشروع الجودة الشاملة، والذي يمكن أن يحدث نتيجة لعدة عوامل مثل نقص التمويل أو الدعم.
- عدم وضوح وتحديث معايير قياس الجودة، مما يجعل من الصعب تقييم التقدم والأداء.
- نقص التخصيصات المالية الكافية لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة.
- ضعف جهود التوثيق وتسجيل الإجراءات والنتائج.
- غياب روح الفريق وعدم تشجيع التحسين المستمر إلا من خلال فرق العمل المحفزة.
- قصور التخطيط للتدريب وتحديد احتياجات التدريب.
- غياب تدريب العاملين على تطبيق أدوات إدارة الجودة الشاملة.
- قلة مشاركة الإدارة وتركيز السلطة، مما يؤثر على حماس ودافعية العاملين.
- محدودية فاعلية التدريب، وغياب التحسين المستمر، وفقدان الثقة في البرنامج بعد مرور فترة زمنية طويلة من بدء التنفيذ.

المبحث الثاني: دور إدارة عمليات الجودة في تحسين جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء

المقدمة

تهدف إدارة جودة العمليات إلى تحسين جميع جوانب العمليات الخاصة بإنتاج المنتجات وتوفير الخدمات للعملاء، بدءًا من تخطيط الموارد وحتى تسليم المنتج النهائي. ومن خلال تطبيق ممارسات إدارة جودة العمليات المناسبة، يمكن للمنشآت تحقيق تحسين في جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء (أحمد خليل، 2019).

يقدم إدارة جودة العمليات أدوات وتقنيات لتحسين جودة الخدمة. فيمكن استخدام تقنيات مثل مخططات التحكم الإحصائي في العمليات لرصد وتحليل الجودة والمضاعفات في عمليات الإنتاج. ومن خلال مراقبة وتحليل البيانات تستطيع المنشآت الخدمية تحديد أسباب عيوب الخدمة واتخاذ إجراءات تصحيحية لتجنب حدوثها في المستقبل. وتساهم هذه الأدوات في تحسين جودة المنتج والحد من العيوب مما يزيد من قيمة المنتج في نظر العملاء (الباحث ذو الفقار حكمت خضير، 2022).

تعزز إدارة جودة العمليات رضا العملاء من خلال تحسين تجربة العملاء وتلبية توقعاتهم. من خلال تحليل عمليات الخدمة وتطبيق تقنيات مثل تحليل مسار العميل وتصميم العمليات الشاملة، تقوم الشركات بتحديد نقاط الاتصال الحاسمة في تجربة العملاء وتحسينها. فينتج عنه زيادة رضا العملاء وبالتالي بناء علاقات أكثر تميزًا وولاء مع العملاء (مجلة إدارة الخدمة، 2015).

تسهم إدارة جودة العمليات في تحسين الكفاءة والإنتاجية، فعندما تكون العمليات مدارة بشكل جيد ومنظم، يتم تقليل الهدر والتكاليف غير الضرورية. وكذلك تحسين التخطيط وجدولة الإنتاج وتعزيز تنظيم تدفق المواد والمعلومات، وتحسين استخدام الموارد. فهذا يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين كفاءة العمليات مما يساهم في تحسين جودة المنتج وتقديمه بشكل أكثر كفاءة للعملاء (سميث وآخرون، 2019).

تعمل إدارة جودة العمليات على تعزيز الثقة بين الشركة والعملاء. فعندما يعتمد العملاء على جودة المنتجات والخدمات المقدمة من قبل الشركة، فإنهم يشعرون بالثقة والرضا. بتحسين جودة الخدمات، يتم تعزيز سمعة الشركة وتحسين العلاقات التجارية مع العملاء. لذا هذا يساهم في بناء قاعدة عملاء قوية وزيادة حجم المبيعات والإيرادات (2015 نظام إدارة الجودة).

تشير العديد من الأبحاث إلى الأهمية المتزايدة لإدارة جودة العمليات في تحسين جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء. فدراسة أجريت في قطاع الخدمات أظهرت أن تحسين جودة العمليات يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وتحسين الأداء المؤسسي (جميلة وآخرون، 2018). بالإضافة إلى ذلك، أشارت دراسة أخرى إلى أن تطبيق أدوات إدارة جودة العمليات يؤدي إلى تحسين الجودة والكفاءة (سميث وآخرون، 2019). هذه الدراسات تعزز أهمية إدارة جودة العمليات في تحقيق أداء متميز وزيادة رضا العملاء في السوق.

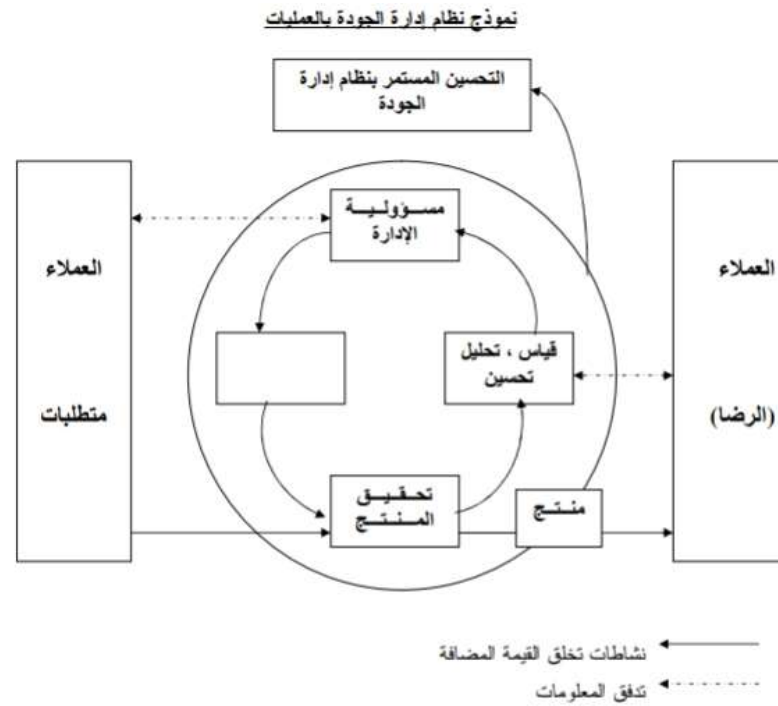
تقييم فعالية نظام إدارة الجودة ISO 9001 في تحسين أداء المؤسسات

يُعَدُّ نظام إدارة الجودة ISO 9001 من بين أكثر الأنظمة شهرةً واعتمادًا في مجال إدارة الجودة. ويهدف هذا النظام إلى تحسين أداء المؤسسات من خلال تطبيق ممارسات إدارة الجودة وضمان التزام المؤسسة بالمعايير الدولية للجودة. ومع ذلك، يثار تساؤل حول فعالية هذا النظام في تحسين أداء المؤسسات وتحقيق نتائج ملموسة (2015 نظام إدارة الجودة).

لتقييم فعالية نظام إدارة الجودة ISO 9001، يتم إجراء تحليل شامل لتأثيره على أداء المؤسسة. ويتم استخدام مجموعة متنوعة من المقاييس والمؤشرات لقياس تحسين أداء المؤسسة وتحديد ما إذا كان نظام إدارة الجودة قد أسهم في تحقيق ذلك. فاستخدام مؤشرات مثل زيادة رضا العملاء، وتحسين جودة الخدمات، وتقليل عدد الشكاوى أو الخطأ القابل للتصحيح يدخل في زيادة الكفاءة والإنتاجية في عمليات المؤسسة (مجلة إدارة الخدمة، 2015).

بإجراء دراسات مقارنة للمؤسسات التي تم تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 فيها وللمؤسسات التي لم يتم تطبيقه فيها. يتم تحليل الاختلافات في أداء المؤسسات وتحديد الأثر الذي يمكن أن يكون عائدًا لتنفيذ نظام إدارة الجودة ISO 9001. هذا يوفر قاعدة قوية لتقييم فعالية النظام في تحسين أداء المؤسسة (الباحث ذو الفقار حكمت خضير، 2022).

هناك العديد من الدراسات التي تبحث في فعالية نظام إدارة الجودة ISO 9001 في تحسين أداء المؤسسات. دراسة أجريت في قطاع الصناعة أظهرت أن تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 قد أدى إلى تحسين الجودة والكفاءة وزيادة رضا العملاء (الخضري وآخرون، 2017). كذلك أشارت دراسة أخرى إلى أن تنفيذ نظام إدارة الجودة ISO 9001 قد أسهم في تحسين الأداء المالي للمؤسسات وزيادة فرص النمو والتوسع (سون وآخرون، 2018)، كما موضح بالشكل.



تحليل مستوى التزام المؤسسات بإدارة عمليات الجودة وتأثيرها على الأداء المالي.

تعتبر إدارة عمليات الجودة أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على أداء المؤسسات، ولا سيما الأداء المالي. تقييم مستوى التزام المؤسسات بإدارة عمليات الجودة يساعد في تحديد مدى تأثيرها على الأداء المالي للمؤسسة وتحقيق نتائج ملموسة. تتضمن تحليل مستوى التزام المؤسسات بإدارة عمليات الجودة عدة جوانب. يمكن تقييم مدى التزام المؤسسة بتطبيق مبادئ وممارسات إدارة الجودة، مثل وجود نظام إدارة الجودة. ووجود سياسة وأهداف واضحة للجودة، ومشاركة الموظفين في عمليات الجودة، وتوفير التدريب والتطوير المستمر، واستخدام أدوات وتقنيات إدارة الجودة (سميث وآخرون ، 2019)..

توضح الدراسات أن التزام المؤسسات بإدارة عمليات الجودة له تأثير إيجابي على الأداء المالي. دراسة أجريت في قطاع الصناعة أظهرت أن المؤسسات التي تمتلك نظام إدارة الجودة تحقق أداءً ماليًا أفضل ومستويات أعلى من الربحية والنمو (السعدي وآخرون، 2019). بالإضافة إلى ذلك، أشارت دراسة أخرى إلى أن المؤسسات التي تمتلك نظام إدارة الجودة تتمتع بمزايا تنافسية وقدرة على التكيف مع التغيرات في السوق (أحمد وآخرون، 2017).

بالإضافة إلى تقييم التزام المؤسسات بإدارة عمليات الجودة، يتعين أيضًا تحليل التأثير المالي لهذا التزام. يمكن استخدام مؤشرات المالية المختلفة، مثل العائد على الاستثمار والعائد على حقوق المساهمين، لتقييم تأثير إدارة عمليات الجودة على الأداء المالي للمؤسسة. يمكن أيضًا مقارنة مؤشرات الأداء المالي للمؤسسات التي تمتلك نظام إدارة الجودة بتلك التي لا تمتلكه لتحديد الفوارق في الأداء (سليمان وآخرون 2013).

يُعد تحليل مستوى التزام المؤسسات بإدارة عمليات الجودة وتأثيرها على الأداء المالي أمرًا هامًا لتحقيق التحسين والتطوير المستمر في المؤسسات. تؤكد الدراسات أهمية التزام المؤسسات بإدارة عمليات الجودة في تحقيق أداء مالي أفضل وتحقيق مزايا تنافسية في السوق ذكر هذا في (السعدي ، وآخرون، 2019).

دور إدارة عمليات الجودة في تحقيق التكاليف المنخفضة وزيادة ربحية المؤسسات.

توفير تكاليف إنتاج أقل يتم تحقيقه عن طريق تحسين الجودة وتقليل العيوب والأخطاء في عمليات الإنتاج. فيتضمن ذلك استخدام أدوات إدارة الجودة مثل التحليل الإحصائي للعمليات وتقنيات السيطرة على الجودة لتحديد أسباب العيوب واتخاذ إجراءات لمنع حدوث. كذلك يمكن أن تسهم تطبيق أساليب التحسين المستمر في تحسين كفاءة العمليات وتحقيق توفير تكاليف على المدى الطويل (المحمدي وآخرون، 2017).

تلعب إدارة عمليات الجودة أيضًا دورًا هامًا في زيادة ربحية المؤسسات. فمن خلال تحسين جودة المنتجات وخدمات المؤسسة، يمكن للمؤسسات تحقيق تفضيل المستهلكين وزيادة حصتها في السوق. ويمكن تحقيق زيادة في الربحية من

خلال تقليل تكاليف إعادة والإصلاح والتعويضات للعملاء المتضررين نتيجة لوجود عيوب في المنتجات أو الخدمات (سليمان وآخرون 2013).

توضح الدراسات أهمية إدارة عمليات الجودة في تحقيق تكاليف أقل وزيادة ربحية المؤسسات. دراسة أجريت في قطاع الصناعة أظهرت أن المؤسسات التي تعتمد على أساليب إدارة الجودة الشاملة تحقق تحسينات كبيرة في تكاليف الإنتاج وتحقيق زيادة في الربحية (العويد وآخرون، 2019). أشارت دراسة أخرى إلى أن تحسين جودة المنتجات والخدمات يؤدي إلى زيادة في الربحية وتحقيق مزايا تنافسية قوية (المحمدي وآخرون، 2017).

تحديد مستوى التزام المؤسسات بإدارة عمليات الجودة وتأثيرها على التنافسية في السوق

تحديد مستوى التزام المؤسسات بإدارة عمليات الجودة يتم عن طريق عدة عوامل، بما في ذلك تخصيص الموارد المناسبة لتنفيذ نظام إدارة الجودة، وتحديد أدوار ومسؤوليات الفرق القيادية والموظفين المعنيين بتنفيذ عمليات الجودة، وتوفير التدريب والتطوير المستمر للموظفين، وتعزيز ثقافة الجودة في جميع أنحاء المؤسسة. فدراسة أجريت في قطاع الخدمات أظهرت أن المؤسسات التي تعزز ثقافة الجودة وتوفر التدريب المستمر تحقق مستويات أعلى من التزام الموظفين بإدارة عمليات الجودة (الشيخ وآخرون، 2018).

تتأثر التنافسية في السوق بمستوى التزام المؤسسات بإدارة عمليات الجودة. وتوضح الدراسات أن المؤسسات التي تكون ملتزمة بشكل كامل بإدارة عمليات الجودة تحقق مزايا تنافسية قوية في السوق. من خلال تحسين جودة المنتجات والخدمات وتلبية توقعات العملاء بشكل أفضل، يمكن للمؤسسات تحقيق تفضيل المستهلكين وزيادة حصتها في السوق. فدراسة أوضحت أن المؤسسات التي تحقق أعلى مستوى من التزام بإدارة عمليات الجودة تحقق أرباح أعلى حصة سوقية أكبر (المحمدي وآخرون، 2019).

تحليل أثر إدارة عمليات الجودة على تحسين سلامة وصحة العاملين في المؤسسات.

يتم تطبيق إدارة الجودة الشاملة عن طريق وضع إجراءات وسياسات لضمان سلامة وصحة العاملين. ومنها يتم وضع إجراءات لتدريب العاملين على السلامة واستخدام المعدات الواقية والتعامل مع المواد الخطرة بشكل صحيح. حيث تساهم هذه الإجراءات في تقليل حوادث العمل والإصابات والأمراض المهنية (سليمان وآخرون 2013). تحقيق جودة عالية في المنتجات والخدمات يساهم أيضاً في تحسين سلامة وصحة العاملين (الباحث ذو الفقار حكمت خضير، 2022). تشير الدراسات إلى أن إدارة عمليات الجودة تساهم في تحسين سلامة وصحة العاملين في المؤسسات (رشيدي، 2017، 2019 العنزي). إذ تساهم في وضع سياسات وإجراءات للحفاظ على سلامة العاملين وتحسين الظروف العملية.

دراسة تأثير إدارة عمليات الجودة في زيادة كفاءة استخدام الموارد وتقليل النفقات في المؤسسات.

تحسين جودة المنتجات والخدمات يساهم في زيادة كفاءة استخدام الموارد. عندما تكون المنتجات عالية الجودة وخالية من العيوب، ويقل احتياج المؤسسة لإعادة العمل أو التعديلات، مما يؤدي إلى تقليل الهدر من الموارد المادية والبشرية. فيساهم تحسين العمليات في زيادة كفاءة استخدام الموارد من خلال تحليل وتحسين تدفق العمليات، يمكن للمؤسسات تحقيق زيادة

في الإنتاجية وتقليل الوقت والجهد المبذول في إنجاز المهام. حيث تسهم أساليب مثل إعادة هندسة العمليات وتقنيات الإنتاجية الرشيقة في تحقيق توفير كبير في الموارد وتحسين الكفاءة (سليمان وآخرون، 2013).

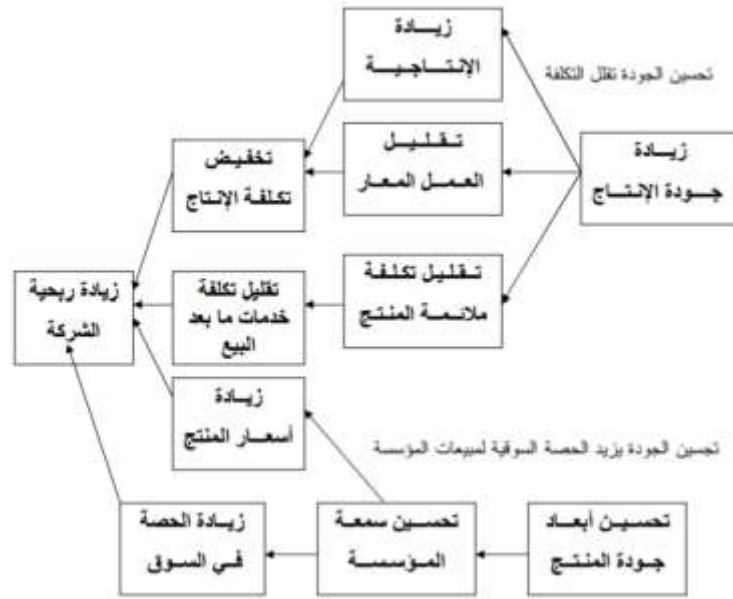
تشير الدراسات إلى أن إدارة عمليات الجودة المتقدمة تساهم في زيادة كفاءة استخدام الموارد وتقليل الهدر في المؤسسات. (دراسة أجراها العبودي وآخرون 2018). دراسة أظهرت أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة يساهم في زيادة الكفاءة وتقليل الهدر في استخدام الموارد. أشارت دراسة (2019، مجلة التنمية الإدارية) في قطاع الخدمات إلى أن تحسين جودة العمليات يؤدي إلى تحسين كفاءة استخدام الموارد وتقليل الهدر.

دور إدارة عمليات الجودة في تحقيق التميز والابتكار في المؤسسات.

تساهم إدارة عمليات الجودة في تحقيق التميز في المؤسسات. فعندما تكون العمليات متطورة ومبتكرة، يمكن للمؤسسات تلبية تطلعات العملاء بشكل أفضل وتقديم منتجات وخدمات فريدة من نوعها. وتشجع إدارة عمليات الجودة على تطبيق مفهوم الابتكار المستمر وتوفير الحلول الجديدة التي تلبي احتياجات العملاء بشكل مستمر (الباحث ذو الفقار حكمت خضير، 2022).

توفر إدارة عمليات الجودة الأدوات والمنهجيات التي تعزز الابتكار في المؤسسات. فعند توفير بيئة ملائمة للابتكار وتشجيع الموظفين على التفكير الإبداعي، يتمكنون من تحقيق التميز وابتكار المنتجات والخدمات. حيث يعتبر تطبيق أدوات مثل تحليل SWOT وتقنيات توليد الأفكار وإدارة التغيير من قبل إدارة عمليات الجودة أمور حاسمة لتحقيق التميز والابتكار (المحمدي وآخرون، 2017).

تشير الدراسات إلى أن إدارة عمليات الجودة المتقدمة تلعب دوراً مهماً في تحقيق التميز والابتكار في المؤسسات. دراسة أجراها الخالدي وآخرون (2017). في قطاع الخدمات أظهرت أن تنفيذ أدوات إدارة الجودة يساهم في تعزيز التميز وتحقيق الابتكار. بالإضافة إلى ذلك، أشارت دراسة سلامة وآخرون في قطاع التصنيع إلى أن تحسين عمليات الجودة يساهم في تعزيز الابتكار وتحقيق التميز في المؤسسات. وفي ختام هذا المبحث نوضح أن لتطبيق الجودة الشاملة تأثير على عوامل عدة كما موضح بالشكل.



د. قاسم علوان ، مرجع سابق ، 2005 ص ، 33.

المبحث الثالث: تأثير تطبيق الجودة الشاملة على رضا العملاء في وزارة التعليم

مقدمة

بما أن الجودة الشاملة أصبحت مطلباً أساسياً في كافة الممارسات والأعمال الفنية والأكاديمية في المملكة العربية السعودية، فلا بد من ربط التعليم بتطبيق الجودة الشاملة، والتي ترتبط بإيجاد تقنيات العمل في تخصصات عديدة. وذلك لأن التعليم مهم جداً. تصف عبارة "الجودة الشاملة" مجموعة من المبادئ التوجيهية والممارسات التي يسعى قبولها وتطبيقها إلى تحقيق أعلى مستوى ممكن من الأهداف المرجوة بما يتوافق مع المتطلبات اللازمة، لم تعد المؤسسات التعليمية وإدارتها، بأفضل السبل الممكنة وبأقل تكلفة وجهد ممكن، مجرد هيئات مسؤولة عن التراث الثقافي ونقله إلى الأجيال الصاعدة؛ بل تطورت إلى هيئات فعالة في تنمية المعرفة، والنهوض بالمجتمع، ومساعدته في التغلب على التحديات والصعوبات المتعلقة بالسياسة والاقتصاد والمجتمع والثقافة. وهذا هو السبب وراء ضرورة استخدام المؤسسات التعليمية السعودية لمعايير الجودة. تضمن عملية التخطيط الشاملة للتعليم تحقيق كل هذا (عروة محمد حمدان، 2020).

تم اقتراح العديد من النظريات لإدارة الجودة الشاملة؛ وتعتمد بعض أحدث هذه الاستراتيجيات على مجموعة من المبادئ والمفاهيم التي يمكن لأي إدارة تعليمية أن تتبناها لتحقيق الأداء الأمثل. ترتبط الصعوبات التي تواجهها المؤسسات التعليمية السعودية في عالم اليوم بالعوامل النوعية. ومن أجل تحسين أهداف التعليم والمناهج وفعالية المعلم وطرق التدريس وكافة جوانب العملية التعليمية الأخرى في السعودية، يرى الباحث أن دراسة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التخطيط التربوي أمر بالغ الأهمية. ومن هنا جاءت فكرة هذه الدراسة لأن الباحث يرى أن إجراء دراسة حول موضوع تطبيق الجودة بشكل عام وأثرها على رضا العملاء في وزارة التربية والتعليم بشكل خاص أمر مهم (عروة محمد حمدان، 2020).

ومن أجل تطوير إدارة الجودة الشاملة في التعليم، فمن الضروري تحديد بعض الأساليب المطلوبة لتنفيذ الجودة الشاملة في التعليم في المملكة العربية السعودية وأول هذه الأمور يجب أن تكون أهدافاً تخلق تنافساً مستمراً لتمييز المنتج (الطالب) عن غيره من المنتجات التي تصنعها المؤسسات الأخرى، ولا بد من الأخذ بعين الاعتبار أن المؤسسات التي تطبق فلسفة جديدة تناسب احتياجات العصر الحديث الفترة هي إدارة الجودة وأيضاً إنشاء نظام لإنشاء بيئة عمل واعتماد الموظفين في مجال التعليم لفهم وقبول واقتراح مفاهيم وممارسات وأساليب الجودة الشاملة في هذا الإجراء؛ بالإضافة إلى الأنظمة والتدريب والتطوير الذاتي؛ وأخيراً قياس الأداء والسعي للتطوير المستمر لأنظمة وخدمات الإنتاج وهذا يتطلب خفض تكاليف البناء ورفع الجودة مجموعة من المعايير والمقاييس المستخدمة لتقييم الأنشطة المستدامة (الغامدي، 2017).

أولاً : أهمية رضا العملاء في تقييم جودة الخدمات التعليمية

يفرض على المؤسسات الخدمية أن تبحث عن طرق لتطوير وتحسين جودة الخدمة إذا أرادت تقديم خدمة تتوافق مع توقعات المستهلكين وتلبي متطلباتهم حيث من وجهة نظر المستهلك، الخدمة الجيدة هي عندما تلبي احتياجاتهم. ونتيجة لذلك، تحتاج المنظمة إلى التعرف على المقاييس والمعايير التي يستخدمها المستهلكون لتقييم الجودة. وفيما يلي الخدمات المقدمة لهم والمقاييس الرئيسية المستخدمة لتقييم مستوى جودة الخدمة :

● الموثوقية

هي التفاني في تقديم خدمة تتماشى مع التزامات المنظمة، مما يعني أنه يفرض أن يتم ذلك بدرجة عالية من الدقة والاعتمادية. وبالإضافة إلى اعتماده على مزود الخدمة، يتوقع العميل الحصول على خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء كما ذكرنا سابقاً. ويعتمد صاحب السيارة على الفني للقيام بالصيانة والإصلاحات في الموعد المحدد وبإتقان في العمل (الصبيحي، 2018).

● إمكانية الوصول إلى الخدمة وإمكانية تلقيها:

ويتعلق ذلك بمدى قدرة المنظمة على بذل جهد لتقديم الخدمة كلما طلبها العميل، وكذلك مدى توفر الخدمة في الموقع الذي يختاره وطول المدة التي يجب على العميل انتظارها لتلقي الخدمة، وسهولة الوصول إلى الموقع الذي يتم تقديم الخدمة فيه (عروة محمد حمدان، 2020).

● السلامة

هي الدرجة التي يشعر بها الفرد بالأمان في الخدمة وفي الشخص الذي يقدمها؛ بمعنى آخر، هو مقياس المخاطر المتصورة المرتبطة بتلقي الخدمة من المنظمة التي تقدمها، أو من مزود الخدمة، أو من كليهما؛ ومن الأمثلة على ذلك مستوى الأمان المرتبط باستئجار شقة أو غرفة في فندق (الصبيحي، 2018).

● المصداقية

يتم تعريف المصداقية على أنها مدى ثقة المستهلك بمقدم الخدمة، لذلك يجب أن يتمتع المورد بالمصداقية. جودة الخدمة وتفانيه في الحفاظ على كلمته، مثل إيمان المريض بالجراح بأن العملية لن تؤذيه (الغامدي، 2017).

● مدى فهم مقدم الخدمة لاحتياجات العميل العاطفية:

يمثل هذا المقياس الدرجة التي يستطيع بها مقدم الخدمة التعرف على رغبات العميل وفهمها وتلبيتها. وبعبارة أخرى، ما هو مقدار الوقت والجهد الذي يتطلبه مقدم الخدمة لتحديد رغبات العميل وفهم عواطفه والتعاطف معه (الغامدي، 2017).

● مدى الاتاحة

إن ذلك يعتمد على قدرة مقدم الخدمة على أن يكون جاهزاً لخدمة العميل بشكل دائم ومتى احتاجها. كما يعتمد ذلك على مستوى جاهزية مقدم الخدمة، كما يتضح من مدى حرصه وسروره على خدمة العميل، على سبيل المثال، موظف المطعم الذي يكون مستعداً وراغباً وقادراً على ذلك (الصبيحي، 2018).

● الكفاءة والجدارة:

ويقصد بها فعالية واعتمادية مقدمي الخدمة من حيث قدرتهم على التحليل والاستنباط والمعرفة التي تتيح لهم القيام بواجباتهم بتميز أنه يريد العمل مع مقدمي الخدمات الحاصلين على اعتماد رسمي وذوي تعليم جيد، يلجأ المستهلك عادة إلى المؤهلات الأكاديمية والمراجع والمعرفة العلمية. على سبيل المثال، العمل مع شركة حمامة توظف محامين ذوي خبرة ومهارة (الصبيحي، 2018).

● الملموسية:

يصف هذا المصطلح التسهيلات الفعلية التي يقدمها مقدم الخدمة، بما في ذلك أدوات وطرق التواصل معه، بالإضافة إلى المعدات والشكل الخاص بمقدمي الخدمة. يلجأ العملاء في كثير من الأحيان إلى تقييم جودة الخدمة من خلال النظر في

الجوانب الرسمية التي تأتي معها، بما في ذلك المرافق المادية، والتكنولوجيا المستخدمة لتقديم الخدمة، والتصميم الداخلي والديكور للشركة أو المؤسسة، وما إلى ذلك من أجل جعل العميل يشعر بالراحة. (عروة محمد حمدان، 2020).

● الاتصالات:

تتعلق بمدى قدرة مقدم الخدمة على وصف مميزات الخدمة للعميل وما يجب على العميل القيام به من أجل الحصول على الخدمة اللازمة. يجب أن يكون العميل على علم بما هو متوقع منه، وكذلك عواقب عدم اتباع التعليمات والمشكلات المحتملة التي قد تنشأ أثناء تقديم الخدمة. تقديم المساعدة و كيف يمكن للمرء منع ذلك، للتأكد من فهم الرسالة ونقلها بطريقة واضحة ومفهومة، مثل مطالبة المريض بالالتزام بمجموعة من الإرشادات، يجب أن تكون عملية التواصل مع العميل شفافة وتعتمد على الأساليب المناسبة بناءً على مستوى العميل و ثقافة. (الصبيحي، 2018).

وفقاً لأبحاث ودراسات الباحث في مجال صناعة الخدمات التعليمية السعودية، يحكم العملاء في المقام الأول على جودة الخدمة بناءً على موثوقيتها (أو ثقتها)، حيث تأتي الخصائص الملموسة في المرتبة الثانية والاستجابة في المرتبة الثالثة. والجدول التالي يوضح هذه المؤشرات:

ج

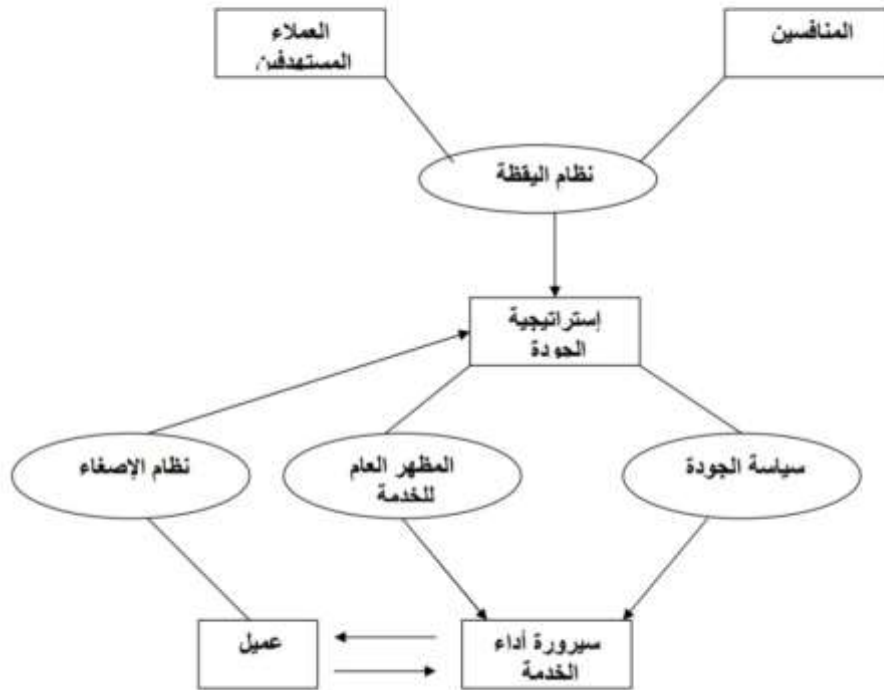
مؤشرات تقييم الجودة	
المؤشر	الشرح
1 - الملموسة	ظهور العنصر المادي - حدائثة وجاذبية مظهر المؤسسة . - مظهر العاملين . - تسهيلات مادية إلخ .
2 - الاعتمادية	أداء صادق - القدرة على الوفاء بالوعد في الأجل المحدد . - معلومات دقيقة وصحيحة . - مصادقية الأداء وإمكانية الاعتماد على مؤهلات وكفاءات ومعارف
3 - الإستجابة	السرعة والمساعدة - إعلام العملاء بأجل الوفاء بالخدمة - سرعة تنفيذ اللبعضامات . - سرعة الرد على شكاوي العملاء .
	ثقة العملاء في المؤسسة - ضمان الحصول على الخدمة حسب الوعد . - إنعدام الخطر والشك في تعاملات المؤسسة . - أداء سليم من طرف الموظفين
	الإهتمام بالعمل - فهم ومعرفة حاجات العميل . - الوعي بأهمية العميل . - ملائمة ساعات العمل مع إلتزاماته .

Source: www.ecogesam-ac-aix-marseille.fr , service quality ,(15/00/05).

ثانياً: تقييم رضا العملاء

يتيح تقييم رضا العملاء عن الخدمات السعودية التعليمية المقدمة الاستفادة من مجالات التحسين والتأكد من أن عملياتها تعمل. من خلال الاستماع إلى ما يقوله العملاء، والتعرف على توقعاتهم، وقياس شعورهم تجاه الخدمات التي يتلقونها، بالإضافة إلى تلقي شكاوى العملاء ومراجعتها والاهتمام بدراسات عن متعة العملاء ويمكن أيضاً القيام بالبحث مع العملاء السابقين واختبار المنتجات وهذا منطقي بالطريقة التالية. (الصبيحي، 2018).

نظام الإصغاء للعميل بهدف التحسين



Source: Jean Michel Momin , op.cit , P66 .

ثالثاً : تحليل تأثير تطبيق الجودة الشاملة على مستوى رضا العملاء في الوزارة

يتم استخدام منظورين لتقييم جودة الخدمة التعليمية السعودية : المنظور الداخلي، الذي ينقل موقف الإدارة ومستوى الالتزام بالمتطلبات التي تم إنشاء الخدمة حولها، والمنظور الخارجي، الذي يركز على تصور العميل لطبيعة الخدمة وجودتها مع الأخذ في الاعتبار المفهوم التسويقي المعاصر المتمثل في "توجيه العميل" والذي يتضمن فهم احتياجات العميل وتوقعاته، فإن تقييم الجودة يعتمد على ملاحظة العميل لمميزات وجوانب الخدمة وكذلك درجة وعيه أدائها الفعلي، أو جودة الخدمة الملموسة.

وقد عرف زيثامل الجودة المدركة بأنها: "حكم العميل على درجة التميز والتفوق المنسوبة إلى جوهر الشيء وخصائصه". ولذلك فإن الجودة المدركة هي اتجاه يتعلق بالرضا ولكنه لا يساويه، وينتج عن المقارنة بين التوقعات والتصورات المتعلقة بالأداء.(الغامدي، عائض بن سعيد، 2017)

لذلك، للأسباب التالية، يجب استخدام وجهة نظر العميل لتقييم جودة الخدمات التعليمية السعودية:

1. من الممكن أن تكون الشركة غير مطلعة على المعايير والمؤشرات التي يستخدمها العملاء لاختيار الخدمات، أو خططهم للشراء، أو حتى الوزن النسبي أنهم يقدمون كل مؤشر عند تقييم مستوى الخدمات المقدمة.
2. قد لا تكون إدارة المؤسسة على دراية بكيفية رؤية المستهلكين لجودة خدماتها. قد تعتقد المؤسسة أن ما تقدمه كاف لأنها تتجاهل حقيقة أن متطلبات المستهلكين وتوقعاتهم تتغير استجابة للتغيرات في الخدمات التي تقدمها هي أو المؤسسات الأخرى التعليمية.
3. ونظراً لعجزها، قد لا تكون الإدارة التعليمية قادرة على التأكد من متطلبات عملائها، أو فهم توقعاتهم، أو قياس مدى رضاهم عن الخدمات التي يتلقونها، مما يجعل من المستحيل تقييم مستوى تلك الخدمات.

وبما أن تصورات العملاء عن الخدمات الشاملة السعودية التي يتلقونها مرتبطة بتقييم الجودة، فإن عملية تقييم الجودة التي يقوم بها العميل لا تشمل الخدمة الأساسية أو الأساسية فحسب، بل تشمل أيضاً مجموعة متنوعة من الجوانب المادية (الملموسة) وغير الملموسة (التفاعلية) المتعلقة بتقديم الخدمة. بالإضافة إلى ذلك، قبل أن يشتري المستهلك خدمة ما، يجب أن تؤخذ احتياجاته ورغباته وتوقعاته في الاعتبار في عملية تقييم جودة الخدمة.(الغامدي، 2017).

المبحث الرابع: الدراسات السابقة

بمراجعة الأدبيات وجدنا دراسات تناولت دور إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم ومنها ، دراسة الرماضنة (2022) بعنوان " إدارة الجودة الشاملة وأهميتها ومتطلباتها وبعض معايير تطبيقها ومعيقاتها في التعليم العام وفقا لمراجع مختارة " استهدفت الدراسة التعرف على أهمية تبني مدخل إدارة الجودة الشاملة في التعليم لتطويره، واعتمدت العديد من المراجع المختارة في إدارة الجودة الشاملة، حيث تعرضت الدراسة للتعريف بالجودة الشاملة وأسباب الاهتمام بها، مبادئ تحسين الجودة وأهدافها ومميزات تطبيقها في التعليم، ومبررات تبني مدخل الجودة في التعليم، كما هدفت الدراسة التعرف على عوائق تطبيق الجودة الشاملة وعوامل النجاح في تطبيق إدارة الجودة، و توصلت الدراسة إلى نتائج مفادها انخفاض مستوى الجودة في التعليم العام وهذا يوجب ضرورة العمل على رفع مستوى الجودة في التعليم، كما يوجب العمل على رفع مستوى الجودة من خلال عقد البرامج التدريبية الخاصة بإدارة الجودة الشاملة بهدف رفع مستوى الوعي بأهمية تبني نظم الجودة في التعليم والتعريف بمبادئها وأهدافها وكيفية تطبيقها، كما أوصت الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات حول الجودة الشاملة في التعليم العام.

دراسة قصير (2022) بعنوان "إدارة الجودة الشاملة في التعليم الثانوي وعلاقتها برضا التلاميذ: دراسة حالة ثانوية الغبيري الرسمية الثانية للبنات" هدفت الدراسة قياس مستوى رضا الطلاب وتحديد العلاقة بين مستوى تحقيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة ورضا الطلاب، وتم استطلاع آراء 142 طالبة من الصفوف الثانوية باستخدام استمارة أعدت خصيصاً لاختبار فرضيات الدراسة، وتم استخدام برنامج SPSS الإحصائي لتحليل البيانات، وتوصلت الدراسة أن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى تحقيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة المتعلقة بالقيادة المدرسية وبالبيئة التعليمية وبين رضا الطلاب، وهي علاقة إيجابية وقوية، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى تحقيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة المتعلقة بالبيئة التعليمية وبالمناهج وبالمعلمين وبالهيئة التعليمية وبين رضا الطلاب، وهي علاقة إيجابية ومتوسطة، وأن لا فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى رضا الطلاب بين الصفين الأول والثاني ثانوي، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى رضا الطلاب لصالح الصف الثالث الثانوي مقابل مستوى رضا تلاميذ الصفين الأول والثاني الثانويين، وأوصت الدراسة الإدارة المدرسية بتحديد مكامن الخلل والعمل عليها لتحسين جودة التعليم عبر تفعيل إدارة الجودة الشاملة في الثانوية.

دراسة الزيود (2022) بعنوان "درجة تطبيق مديري المدارس الحكومية لإدارة الجودة الشاملة في مديرية التربية والتعليم للواء وادي السير" هدفت الدراسة الوقوف على درجة تطبيق مديري المدارس الحكومية للجودة الشاملة في مديرية التربية والتعليم للواء وادي السير، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وبلغت العينة (67) مديراً ومديرة، وأستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وتكونت من (7) مجالات و (41) فقرة، تم التأكد من صدقها وثباتها، وأظهرت النتائج أن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى مديري المدارس في مديرية تربية وتعليم لواء وادي السير جاءت بدرجة متوسطة، وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مديري المدارس الحكومية لإدارة الجودة الشاملة في مديرية تربية وتعليم لواء وادي السير وفقاً لمتغير (الجنس) لصالح الإناث، ومتغير المؤهل العلمي لصالح (الدراسات العليا)، ووفقاً لمتغير (الخبرة)

لصالح ذوي الخبرة (10) سنوات فأكثر، وأوصت الدراسة بضرورة العمل على تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين مديري المدارس عن طريق إقامة الندوات وورش العمل.

دراسة عيسى (2022) بعنوان "إدارة المعاهد الأزهرية في ضوء معايير ضمان الجودة الشاملة: المعوقات - سبل المواجهة" هدفت الدراسة رصد المعوقات التي تعوق قيام مديري إدارة المعاهد الثانوية الأزهرية بدورهم في تطبيق نظام الجودة الشاملة، كما هدفت الوقوف على أبرز المقترحات لتفعيل دور القيادات التربوية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة المعاهد الأزهرية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وتم تطبيق الاستبانة على عينة قوامها (400) مديراً ومعلماً بمعاهد التعليم الثانوي الأزهرية بمحافظة الدقهلية، وتوصلت الدراسة لمجموعة من المقترحات لتفعيل دور إدارة المعاهد الثانوية الأزهرية منها، توفير قاعدة بيانات محوسبة، توفير شبكة الإنترنت، تمكين المديرين ومديري الإدارات المركزية والقطاعات السلطة الفعلية وتحقيق الاستقلالية المالية لتنفيذ الخطة الموضوعية وذلك من خلال سن تشريعات وقوانين جديدة توسع من نطاق سلطاتهم ووضع نظام محاسبي صارم يحاسب على النتائج الموضوعية ويقابل السلطات الواسعة والاستقلالية التي سوف تعطى للمعاهد والإدارات المركزية.

ثانياً: دراسات تتعلق برضا العملاء:

دراسة المشرقي (2019) بعنوان "العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب: دراسة ميدانية في كلية التجارة والاقتصاد" استهدفت الدراسة التعرف على طبيعة العلاقة بين جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلاب في كلية التجارة والاقتصاد بجامعة عمران، واستخدمت الدراسة الاستبيان لجمع البيانات من عينة الدراسة البالغ عددها (100) طالب، وقد بلغ عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل (96) استبانة شكلت ما نسبته (96%) من إجمالي الاستبيانات الموزعة وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب، ووجود فروق دالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب تعزى

لمتغير الجنس، ووجود فروق دالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب تعزى

لمتغير المستوى الدراسي، كما أشارت النتائج لعدم وجود فروق دالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب تعزى لمتغير الفئة العمرية.

دراسة خثير، و مرايمي (2017) بعنوان "العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة" هدف البحث دراسة العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون في المؤسسة، وأظهرت النتائج أن هناك علاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون، إلا أن تأثير أبعاد جودة الخدمة على رضا الزبون فيها كثير من التفصيل. وهذا يرجع لوجود أبعاد متعددة لجودة الخدمة، ومنه تباين درجة تأثير هذه الأبعاد على رضا الزبون.

دراسة الجبوري، و عابنة (2017) بعنوان "العلاقة بين الحكومة الإلكترونية ورضا متلقي الخدمة : دراسة تحليلية للموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في الأردن" هدفت الدراسة الوقوف على عوامل نجاح الحكومة الالكترونية من وجهة نظر مراجعي ديوان الخدمة المدنية الاردني، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت استبانة، وأستخدم الأسلوب الوصفي،

بلغت عينة الدراسة (427) زائر للموقع الالكتروني لديوان الخدمة المدنية وبعد إجراء المعالجة الإحصائية تبين أن ترتيب عوامل نجاح الحكومة الالكترونية جاء كالآتي: تصميم الموقع مستوى الوعي لدى المواطنين الدقة والامانة، وفرة المعلومات والسرعة الاستجابة ، سهولة الاستخدام.

دراسة سيف، والأقرع (2014) بعنوان "مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية" هدفت الدراسة تقييم مستوى جودة الخدمات الطلابية، ورضا الطلاب في الجامعات الحكومية الأردنية، والتعرف على أثر جودة الخدمات الطلابية في رضا الطلبة ومعرفة فيما لو كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في رضا الطلبة قد تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس ، الجنسية،الابتعاث)، جمعت بيانات الدراسة الأولية بواسطة (776) استبانة، وباستخدام الرزمة الإحصائية SPSS version-17 والإحصاء الوصفي، توصلت الدراسة إلى أن تقييم الطلاب لجودة الخدمات ورضا الطلاب كان متوسطاً في الجامعات الأردنية، وإلى وجود أثر لجودة الخدمات في رضا الطلاب، كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في الرضا تعزى للجنس.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

- ❖ أولاً منهجية الدراسة
- ❖ ثانياً مجتمع وعينة الدراسة
- ❖ ثالثاً أداة الدراسة
- ❖ رابعاً الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة
- ❖ خامساً الأساليب المستخدمة في المعالجة الإحصائية للدراسة
- ❖ سادساً طرق جمع البيانات

-

أولاً منهجية الدراسة

تم تطبيق المنهج الوصفي في هذه الدراسة لتحقيق أهداف البحث. وتم التركيز على وصف وتحليل تأثير تطبيق مفهوم الجودة الشاملة على رضا العملاء في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية، وكذلك تحديد واقع تطبيق الجودة في الوزارة. تم جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بإدارة الجودة في وزارة التعليم من خلال مراجعة الوثائق الرسمية والتقارير، والتحقيق في السياسات والإجراءات المتبعة في المؤسسة. تم استخدام هذه المعلومات لفهم واقع تطبيق إدارة الجودة في الوزارة وتحديد العوامل المؤثرة.

تم استعراض الأسس النظرية والمفاهيم المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة، وذلك من خلال مراجعة الدراسات والأبحاث السابقة في هذا المجال. وتم تحليل هذه الأسس النظرية وتطبيقها على واقع وزارة التعليم لتقييم مدى توافرها وتطبيقها في المؤسسة. كذلك تم تحليل العوامل والمعوقات التي قد تعيق تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم. تم جمع المعلومات من خلال المقابلات المفتوحة مع مجموعة من العاملين في المؤسسة، وذلك للحصول على وجهات نظرهم وتجاربهم فيما يتعلق بتطبيق الجودة الشاملة وتحديد المشاكل والعقبات المحتملة.

تم تصميم استبيانين منفصلين، أحدهما موجه للعملاء والآخر موجه للعاملين في المنظمة التعليمية. وتم توزيع الاستبيانات على عينة من العملاء والعاملين في وزارة التعليم لجمع البيانات المتعلقة بتقييم رضاهم عن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة وتأثيره على خدمات التعليم، كذلك تم تحليل البيانات الاستجابات واستخلاص النتائج الرئيسية. وتم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي لتلخيص وتحليل البيانات الكمية، بالإضافة إلى تحليل المضمون وتصنيف الأفكار والملاحظات المستخلصة من المقابلات والاستبيانات النصية.

بعد تحليل البيانات، تم تقديم النتائج والتحليلات في شكل تقارير وجدول ورسوم بيانية وتفسيرها بشكل مفصل. تم المقارنة بين النتائج المستخلصة والأسس النظرية لإدارة الجودة الشاملة، وذلك لتقييم تأثير تطبيق الجودة الشاملة على رضا العملاء في وزارة التعليم وتحديد العوامل المؤثرة والمعوقات المحتملة. بناءً على النتائج والتحليلات، تم تقديم التوصيات والمقترحات لتحسين خدمات التعليم وتعزيز تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم.

ثانياً مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بالمؤسسات التعليمية الخاصة بالمملكة العربية السعودية، ولصعوبة بحث مجتمع الدراسة بشكل كلي سيتم الاعتماد على عينة مكونة 137 مشارك (59 من العاملين في وزارة التعليم، 78 من أولياء الأمور). ما بين مدارس في مختلف المستويات التعليمية ومعاهد تدريبية وجامعات خاصة محلية وفروع لجامعات أجنبية وهذا العدد تم الحصول عليه من موقع وزاره التعليم بالمملكة. حيث يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية، بمختلف الأقسام والمستويات الوظيفية وكذلك من يستفيد بهذه الخدمات.

ثالثاً أداة الدراسة

تم اعتماد الاستبيان كأداة رئيسية للبحث في هذه الدراسة، حيث سيتم توزيعه على العاملين والطلاب في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية. يهدف الاستبيان إلى جمع البيانات الكمية والكيفية برصد واقع تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في الوزارة، بالإضافة إلى تحديد المعوقات التي تعترض تطبيق هذا المفهوم واحتياجات تحسينه. كما يهدف الاستبيان أيضاً إلى تحليل أثر تطبيق الجودة الشاملة على رضا العملاء في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية.

تم تصميم استبيانين؛ أحدهما موجه للعملاء والآخر موجه للعاملين في المنظمة التعليمية. يهدف الاستبيان إلى جمع البيانات والآراء المتعلقة بتطبيق الجودة الشاملة ورضا العملاء، وتحليل هذه البيانات للوصول إلى استنتاجات موثوقة وتقديم التوصيات اللازمة لتحسين الخدمات التعليمية في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية. تم تحليل البيانات المجمعة من الاستبيانات بشكل كمي ونوعي لفهم التحديات الموجودة وتوجيه التوصيات اللازمة لتحسين تطبيق مفهوم الجودة الشاملة وتعزيز رضا العملاء في الوزارة. باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) واستخراج النتائج.

رابعاً الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة

للتحقق من أداة الدراسة فانه سوف يتم التحقق من

صدق الأداة: للتحقق من صدق الأداء تم استخدام، ما يلي:

الصدق الظاهري: يقوم مقياس صدق المحتوى على ربط الاستبانة بأهداف الدراسة، ويعتبر هو نوع من أنواع الصدق الظاهري؛ وذلك لأنه يعكس قدرة فقرات الاستبانة على تغطية المجال الذي ينتمي إليه وعادة يتم عرض الاستبانة على مجموعة من الخبراء الأكاديميين في المجال، فبعد تصميم أداة البحث بصيغتها الأولية، تم عرضها على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والمعرفة في مجال الإحصاء والبحث العلمي، من أعضاء هيئة التدريس والمختصين في عدد من الجامعات، وذلك للاستفادة من خبراتهم في اختصاصاتهم والتأكد من وضوح وصلاحيه فقرات الاستبانة،

صدق الاتساق الداخلي: بعد التأكد من صدق المحكمين لأداة الدراسة قام الباحث بحساب معامل ألفا كرونباخ لتأكد من مصداقية عبارات الاستبيان

خامساً الأساليب المستخدمة في المعالجة الإحصائية للدراسة:

بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) واستخراج النتائج، وذلك وفقاً للأساليب الإحصائية التالية:

1. معامل ألفا كرونباخ لحساب الثبات لفقرات الاستبانة.
2. معامل ارتباط بيرسون للتأكد من مدى صدق الاستبانة.
3. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لحساب متوسطات عبارات الاستبيان وكذلك الدرجات الكلية لمحاول الاستبانة بناء على استجابات أفراد عينة البحث.
4. الانحدار الخطي البسيط

سادساً طرق جمع البيانات

البيانات الأولية:

سيتم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة من مجتمع الدراسة المتمثل في أصحاب المصلحة الرئيسيين، بما في ذلك ممثلي المؤسسات التعليمية الخاصة وصانعي السياسات والطلاب وأولياء الأمور والخبراء المعنيين في هذا المجال في سبيل الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة للإجابة عن تساؤلات الدراسة، وستكون الإجابات على أسئلة الاستبانة مكونة من (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة)، وسيتم التصحيح وفقاً للنموذج التالي:

موافق بشدة	5
موافق	4
محايد	3
غير موافق	2
غير موافق بشدة	1

جدول رقم (1) يوضح نموذج التصحيح لإجابات المبحوثين على أداة الدراسة.

البيانات الثانوية:

وذلك من خلال الاطلاع على الكتب والدوريات والمقالات والأبحاث المختلفة التي تنطرت إلى موضوع تطبيق الجودة الشاملة في قطاع التعليم. كما سيتم مراجعة وثائق السياسات والتقارير والمنشورات ذات الصلة المتعلقة بالتعليم الخاص والتنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية لاستكمال البيانات الأولية التي تم جمعها من خلال المقابلات ومجموعات التركيز.

القيود

يحد تصميم البحث الكمي من خلال أداة الاستبيان من إمكانية تأثير ذاتية وتوجهات الباحث على جودة النتائج، حيث حافظ فريق البحث على الانعكاسية ويشارك في استخلاص المعلومات من الأقران وفحص النتائج فقط. كما يكون تعميم النتائج على المجتمع الذي تم فيه إجراء الدراسة فقط.

الفصل الرابع: النتائج

- ❖ تصحيح الأداة
- ❖ صدق الاتساق الداخلي
- ❖ ثبات الأداة
- ❖ اختبار التوزيع الطبيعي
- ❖ الأساليب الاحصائية المستخدمة
- ❖ نتائج الدراسة

-

تصحيح الأداة

تم اختيار مقياس ليكرت الخماسي لتوزيع استجابات عينة الدراسة، بحيث يقابل كل عبارة خمس استجابات تحدد مستوى المحاور، وذلك على النحو المبين بجدول (2).

جدول (2) درجات القيمة الوزنية، ودرجات الاستجابة على العبارات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي

المستوى	حدود الفئة		الدرجة	درجة الموافقة
	الحد الأعلى	الحد الأدنى		
منخفض جداً	1.80	1	1	غير موافق بشدة
منخفض	2.60	1.81	2	غير موافق
متوسط	3.40	2.61	3	محايد
مرتفع	4.20	3.41	4	موافق
مرتفع جداً	5	2.21	5	موافق بشدة

صدق الاتساق الداخلي

يقصد بصدق الاتساق الداخلي درجة ارتباط كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور المنتمية إليه، وللوقوف على صدق الاتساق الداخلي حسب معامل الارتباط البسيط كما في جدول (3)، وتشير النتائج إلى وجود ارتباط دال احصائياً عند المستوى الاحتمالي 0,01 بين كل عبارة وبين إجمالي المحور المنتمية إليه، مما يشير إلى أن الأداة على درجة عالية من الاتساق الداخلي.

جدول (3) معامل الارتباط البسيط للتحقق من صدق الاتساق الداخلي

رقم السؤال	واقع تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم	رضا أولياء الأمور عن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم
1	.711**	.850**
2	.734**	.855**
3	.769**	.666**
4	.815**	.829**
5	.810**	.816**
6	.773**	.840**
7	.828**	.826**
8	.679**	.850**
9	.787**	.845**
10	.699**	.853**
11	.654**	.607**
12	.742**	.574**
13	.780**	
14	.785**	
*دال عند المستوى الاحتمالي 0,05		**دال عند المستوى الاحتمالي 0,01

ثبات الأداة

للقوف على ثبات أداة الدراسة حسب معامل الفا كرونباخ كما في جدول (4)، وتشير النتائج بالجدول أن قيم معامل ألفا كرونباخ لمحوري الدراسة أكبر من 0,7، مما يشير أن الأداة على درجة عالية من الثبات.

جدول (4) معامل الفا كرونباخ لقياس ثبات الأداة

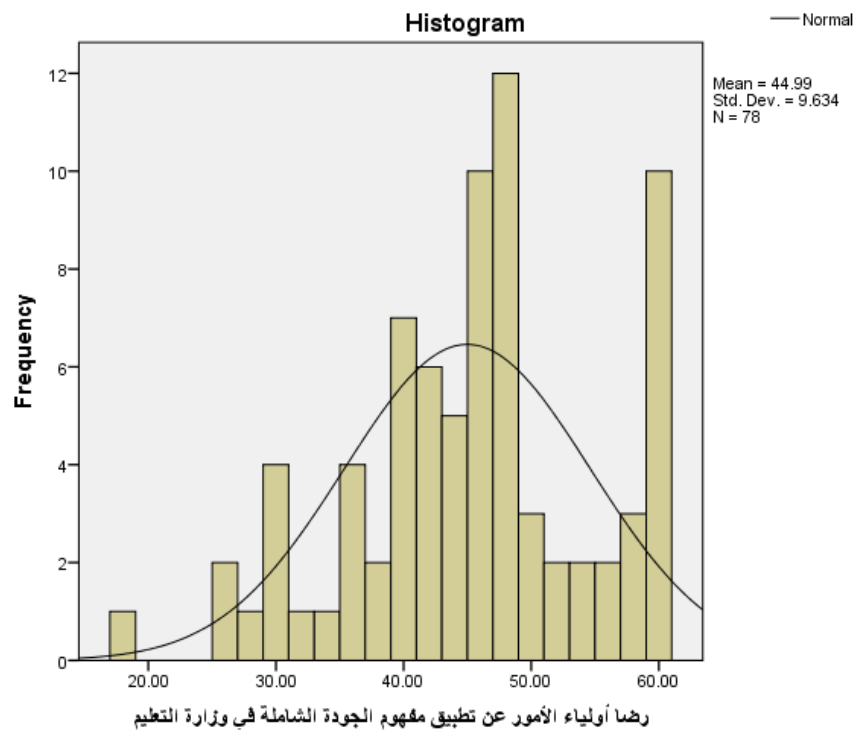
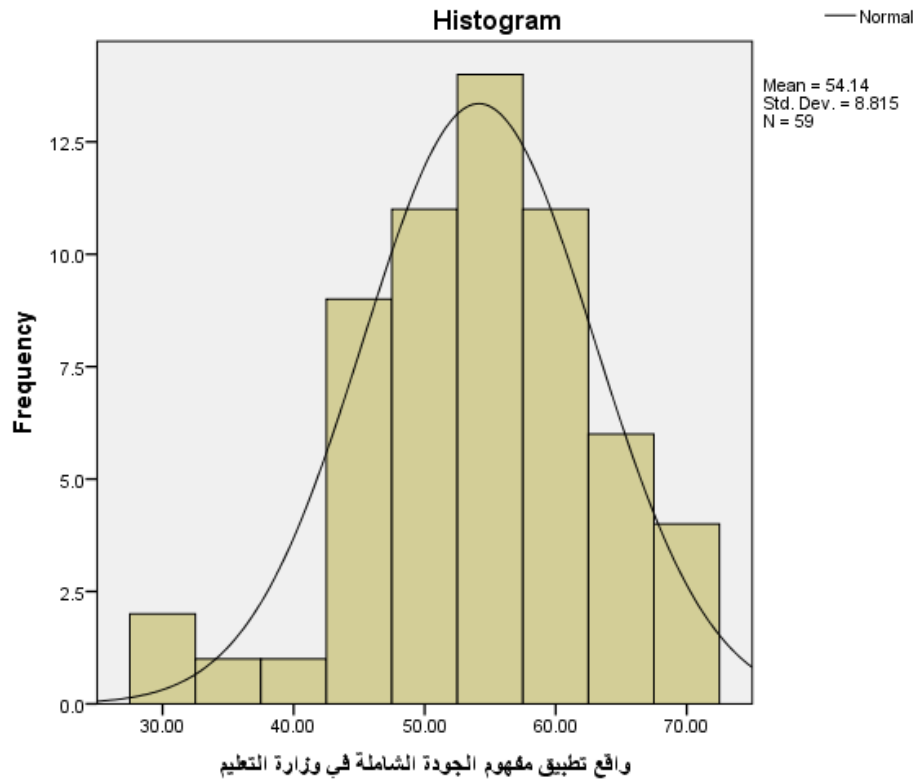
واقع تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم	رضا أولياء الأمور عن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم	
عدد العبارات	14	12
معامل ألفا كرونباخ	.732	.763

اختبار التوزيع الطبيعي

للقوف على طبيعة توزيع بيانات الدراسة حسب معامل كلومجروف-سميرنوف كما في جدول (5)، وتشير النتائج بالجدول أن قيم معامل كلومجروف سميرنوف لمحوري الدراسة غير دالتين احصائياً عند المستوى الاحتمالي 0,05، مما يشير أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

جدول (5) معامل كلومجروف-سميرنوف للتوزيع الطبيعي

كلومجروف-سميرنوف Kolmogorov-Smirnov ^a			
القي مة	درجات الحرية	مستوى الدلالة	
.07 0	59	.200	واقع تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم
.09 5	78	.077	رضا أولياء الأمور عن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم



الأساليب الإحصائية المستخدمة

اعتمدت الدراسة على البرنامج الإحصائي SPSS (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية) في تحليل البيانات، وتم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تتناسب وطبيعة البيانات وتحقيقاً لأهداف الدراسة وهي: التكرارات، والنسب

المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط البسيط، ومعامل ألفا كرونباخ، ومعامل كلومجروف-سميرنوف، واختبارات الفرق بين متوسطي عيّنتين مستقلتين، واختبار تحليل التباين الأحادي One way ANOVA.

نتائج الدراسة

أولاً: الخصائص الديموجرافية لعيّنة الدراسة

يستعرض جدول (6) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق الخصائص الديموجرافية، وتشير النتائج بالجدول إلى أن إجمالي حجم العينة 137 مبحوث (59 من العاملين في وزارة التعليم، 78 من أولياء الأمور).

وتشير نتائج الجنس أن 76,3% من أفراد عينة العاملين بالوزارة ذكور، ويقابلهم 52,6% من أفراد عينة أولياء الأمور، وبالنسبة للفئة العمرية فيتضح من النتائج أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً في عيّنتي العاملين بالوزارة وأولياء الأمور هي الفئة من 40 إلى أقل من 50 سنة، حيث بلغت نسبة العاملين في الوزارة من هذه الفئة 55,9% بينما كانت نسبة أولياء الأمور من نفس الفئة 39,7%. وبالنسبة للمؤهل العلمي فتشير النتائج أن 72,9% من أفراد عينة العاملين بالوزارة حاصلين على بكالوريوس، في حين بلغت نسبة الحاصلين على دراسات عليا في عينة أولياء الأمور 80,8%.

وفيما يتعلق بمتغير الوحدة الادارية بينت النتائج تنوع الوحدات الادارية بين وكالة، إدارة، قسم، أخرى بنسب 3,4%، 32,2%، 5,1%، 59,3%، كما تبين تنوع المسميات الوظيفية بين مدير مستودعات، معلم ممارس، معلم، مدخل بيانات، مساعد اداري، اداري، مشغل آلات مكتبية، رائد نشاط، موجه طلاب، وكيل، رئيس قسم، وأن أكثر المسميات الوظيفية تمثيلاً في العينة مسمى معلم بنسبة 50,8%. وتشير نتائج مدة الخدمة أن 1,7% مدة خدمتهم أقل من سنة، 5,1% من سنة إلى أقل من 5 سنوات، 15,3% من 5 إلى أقل من 10 سنوات، في حين أن 78% مدة خدمتهم من 10 سنوات وأكثر.

جدول (6) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق الخصائص الديموجرافية

المتغيرات		عاملين بالوزارة		أولياء أمور	
		عدد	%	عدد	%
الجنس	أنثى	14	23.7%	37	47.4%
	ذكر	45	76.3%	41	52.6%
العمر	من 20 إلى أقل من 30 سنة	4	6.8%	12	15.4%
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	18	30.5%	19	24.4%
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	33	55.9%	31	39.7%
	من 50 إلى أقل من 60 سنة	4	6.8%	16	20.5%
المؤهل العلمي	ثانوي وأقل	12	20.3%	15	19.2%
	بكالوريوس	43	72.9%	0	0.0%
	دراسات عليا	4	6.8%	63	80.8%
الوحدة الادارية	كلية	0	0.0%		
	عمادة	0	0.0%		
	وكالة	2	3.4%		
	إدارة	19	32.2%		

		5.1%	3	قسم	
		59.3%	35	أخرى	
		1.7%	1	أقل من سنة	مدة الخدمة
		5.1%	3	من سنة إلى أقل من 5 سنوات	
		15.3%	9	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	
		78.0%	46	من 10 سنوات وأكثر	
		1.7%	1	مدير مستودعات	المسمى الوظيفي
		11.9%	7	معلم ممارس	
		50.8%	30	معلم	
		8.5%	5	مدخل بيانات	
		16.9%	10	مساعد اداري	
		1.7%	1	اداري	
		1.7%	1	مشغل آلات مكتبية	
		1.7%	1	رائد نشاط	
		1.7%	1	موجه طلاب	
		1.7%	1	وكيل	
		1.7%	1	رئيس قسم	

ثانياً: وصف محاور الدراسة

1- واقع تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم

يستعرض جدول (7) توزيع استجابات العاملين في وزارة التعليم على عبارات واقع تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم، ويتضح من الجدول ارتفاع استجابات العاملين بوزارة التعليم على عبارات المحور، حيث تراوحت قيم المتوسط الحسابي بين 3,06 درجة إلى 4,42 درجة، وبمتوسط عام بلغ 3,87 درجة.

ولقد جاءت العبارات مرتبة ترتيباً تنازلياً وفق المتوسط الحسابي كالتالي: جاء في الترتيب الأول عبارة "هناك حاجة لمزيد من التدريب والتوعية بشأن مفهوم الجودة الشاملة" بمتوسط حسابي 4,42 درجة، وانحراف معياري 0,621 درجة. وفي الترتيب الثاني جاءت عبارة "هناك حاجة لتطوير وتحسين تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم" بمتوسط حسابي 4,37 درجة، وانحراف معياري 0,692 درجة، واحتلت الترتيب الثالث عبارة "توجد خطط وأهداف وسياسات استراتيجية واضحة لتحقيق مفهوم الجودة الشاملة" بمتوسط حسابي 4,15 درجة، وانحراف معياري 0,847 درجة.

وجاءت العبارات من الترتيب الرابع إلى الرابع عشر مرتبة كالتالي: القيادة تدعم تطبيق مفهوم الجودة الشاملة بشكل كافي، تستخدم الوزارة أدوات الجودة الشاملة كأساس للتحسين المستمر، تطبيق مفهوم الجودة الشاملة قد أثر إيجابياً على رضا العملاء، تطبيق مفهوم الجودة الشاملة قد أثر إيجابياً على رضاك كعامل في الوزارة، تتلقى الدعم اللازم لتطبيق مفهوم الجودة الشاملة من القيادة العليا، هناك عوامل تعيق تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في الوزارة، تتوفر جميع المتطلبات الأساسية لتطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم، يتم تحديد وقياس أداء الجودة الشاملة بشكل دوري، يتم توفير التدريب والتوعية بشأن مفهوم الجودة الشاملة لجميع منتسبي الوزارة، هناك استفادة من الخبرات الأجنبية لتطوير وتحسين أدوات الجودة الشاملة، هناك مكافآت وحوافز تشجع على تطبيق مفهوم الجودة الشاملة، وذلك بمتوسطات حسابية:

3.0678 ، 3.4746 ، 3.6949 ، 3.7288 ، 3.7288 ، 3.7627 ، 3.7797 ، 3.8644 ، 3.9322 ، 4.0169 ، 4.1356
درجة على الترتيب.

جدول (7) توزيع استجابات العاملين في وزارة التعليم على عبارات واقع تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم

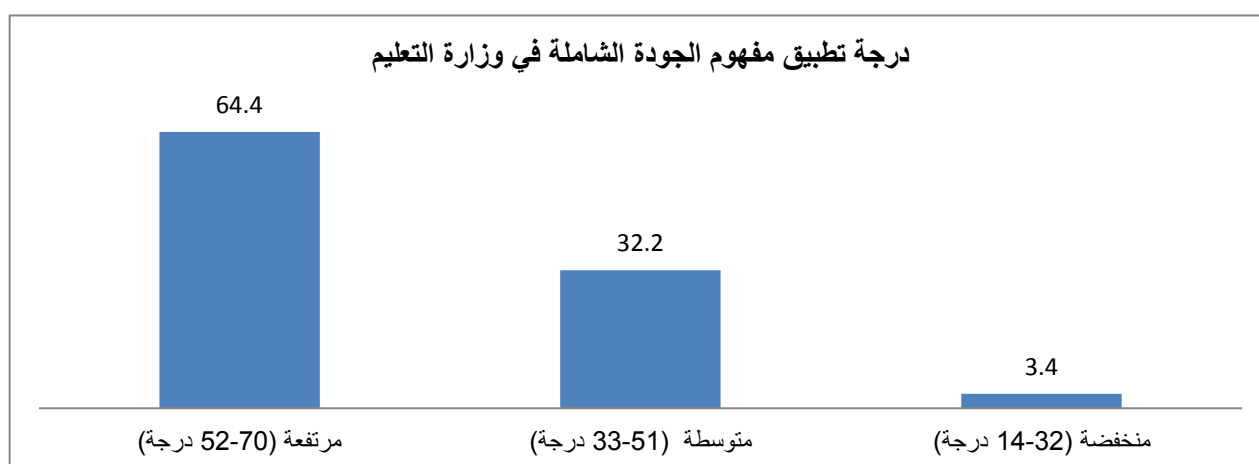
انحراف معياري	متوسط حسابي	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		
		%	ع د د	%	ع د د	%	ع د د	%	ع د د	%	ع د د	
.90	4.14	39.0 %	23	42.4 %	25	13.6 %	8	3.4 %	2	1.7 %	1	القيادة تدعم تطبيق مفهوم الجودة الشاملة بشكل كافي
.85	4.15	33.9 %	20	55.9 %	33	3.4 %	2	5.1 %	3	1.7 %	1	توجد خطط وأهداف وسياسات استراتيجية واضحة لتحقيق مفهوم الجودة الشاملة
1.04	4.02	35.6 %	21	44.1 %	26	11.9 %	7	3.4 %	2	5.1 %	3	تستخدم الوزارة أدوات الجودة الشاملة كأساس للتحسين المستمر
1.04	3.69	20.3 %	12	47.5 %	28	16.9 %	10	11.9 %	7	3.4 %	2	يتم توفير التدريب والتوعية بشأن مفهوم الجودة الشاملة لجميع منتسبي الوزارة
1.06	3.47	15.3 %	9	40.7 %	24	23.7 %	14	16.9 %	10	3.4 %	2	هناك استفادة من الخبرات الأجنبية لتطوير وتحسين أدوات الجودة الشاملة
1.05	3.73	23.7 %	14	42.4 %	25	20.3 %	12	10.2 %	6	3.4 %	2	تتوفر جميع المتطلبات الأساسية لتطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم
1.06	3.73	25.4 %	15	39.0 %	23	22.0 %	13	10.2 %	6	3.4 %	2	يتم تحديد وقياس أداء الجودة الشاملة بشكل دوري
.69	4.37	49.2 %	29	39.0 %	23	11.9 %	7	0.0 %	0	0.0 %	0	هناك حاجة لتطوير وتحسين تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم
.94	3.86	25.4 %	15	45.8 %	27	20.3 %	12	6.8 %	4	1.7 %	1	تطبيق مفهوم الجودة الشاملة قد أثر إيجابياً على رضاك كعامل في الوزارة
.78	3.93	22.0 %	13	54.2 %	32	18.6 %	11	5.1 %	3	0.0 %	0	تطبيق مفهوم الجودة الشاملة قد أثر إيجابياً على رضا العملاء
.88	3.76	18.6 %	11	49.2 %	29	22.0 %	13	10.2 %	6	0.0 %	0	هناك عوامل تعيق تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في الوزارة

هناك حاجة لمزيد من التدريب والتوعية بشأن مفهوم الجودة الشاملة	0	0.0 %	1	1.7 %	1	1.7 %	2	49.2 %	2	47.5 %	4.42	.62
تتلقى الدعم اللازم لتطبيق مفهوم الجودة الشاملة من القيادة العليا	2	3.4 %	5	8.5 %	12	20.3 %	25	42.4 %	15	25.4 %	3.78	1.04
هناك مكافآت وحوافز تشجع على تطبيق مفهوم الجودة الشاملة	7	11.9 %	14	23.7 %	16	23.7 %	27	45.1 %	8	13.6 %	3.07	1.24
المتوسط العام												
											3.87	0.94

وللوقوف على درجة تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم، تم تقسيم استجابات أفراد العينة من العاملين بوزارة التعليم إلى ثلاث فئات وفق المدى النظري (14 – 70 درجة)، وهذه الفئات هي: درجة تطبيق منخفضة، ودرجة تطبيق متوسطة، ودرجة تطبيق مرتفعة، كما في جدول (8)، وتشير النتائج بالجدول أن منوال توزيع استجابات أفراد العينة يقع في فئة التطبيق المرتفع بنسبة بلغت 64,4%.

جدول (8) درجة تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم

النسبة المكملة	النسبة الصحيحة	%	التكرارات	درجة التطبي
3.4	3.4	3.4	2	منخفضة (14-32 درجة)
35.6	32.2	32.2	19	متوسطة (33-51 درجة)
100.0	64.4	64.4	38	مرتفعة (52-70 درجة)
	100.0	100.0	59	الاجمالي



2- رضا أولياء الأمور عن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم

يستعرض جدول (9) توزيع استجابات أولياء الأمور على عبارات الرضا عن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم، ويتضح من الجدول ارتفاع استجابات أولياء الأمور على عبارات المحور، حيث تراوحت قيم المتوسط الحسابي بين 3,24 درجة إلى 4,26 درجة، وبمتوسط عام بلغ 3,75 درجة.

ولقد جاءت العبارات مرتبة ترتيباً تنازلياً وفق المتوسط الحسابي كالتالي: تتصح بتطبيق مفهوم الجودة الشاملة في تقديم الخدمات التعليمية، هناك تحسين في جودة الخدمات التعليمية على مر السنوات، وزارة التعليم تهتم بتحسين جودة الخدمات التي تقدمها، ترغب في تلقي مزيد من المعلومات أو التحديثات حول تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم، هناك جهوداً ملموسة تبذل لتطوير الخدمات التعليمية في وزارة التعليم، هناك تعاون فعال بين موظفي الوزارة لتقديم الخدمات التعليمية، كيف تقيم جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها وزارة التعليم، تتلقى المعلومات اللازمة حول الإجراءات والسياسات التي تعتمد عليها وزارة التعليم بشكل واضح ومفهوم، هناك تطبيق فعال لمفهوم الجودة الشاملة في تقديم الخدمات التعليمية، الوزارة تهتم بتلبية احتياجاتك وتوقعاتك كعميل، هناك تواصل جيد بين الوزارة والجمهور فيما يتعلق بجودة الخدمات التعليمية، الوزارة تستجيب بشكل فعال لملاحظاتك واقتراحاتك لتحسين الخدمات التعليمية، وذلك بمتوسطات حسابية: 4.2564، 4.0000، 3.9487، 3.9103، 3.8590، 3.7436، 3.7436، 3.7179، 3.7179، 3.4744، 3.3718، 3.2436 درجة على الترتيب.

جدول (9) توزيع استجابات أولياء الأمور على عبارات الرضا عن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم

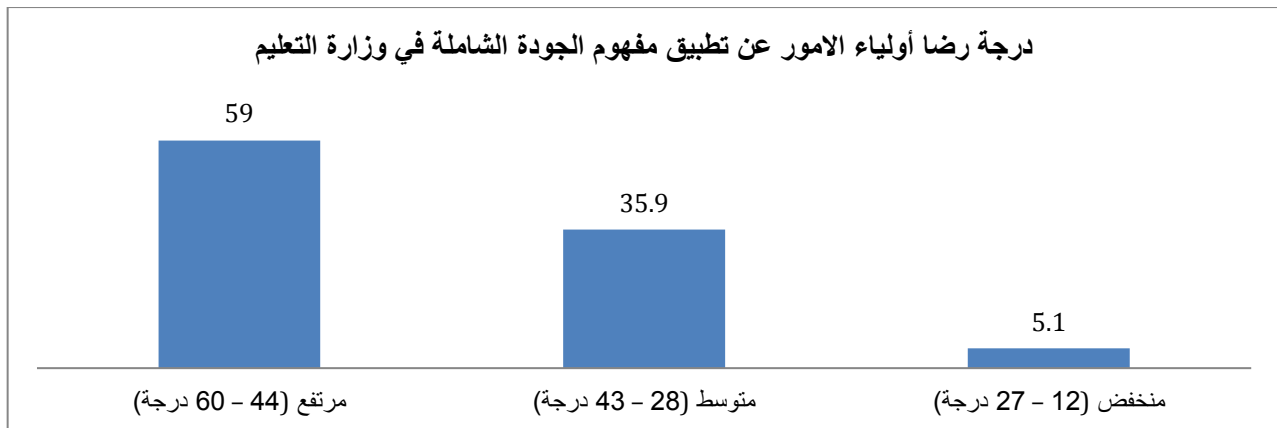
انح راف مع يار ي	م و س ط ح س ب ي	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		
		%	ع د د	%	ع د د	%	ع د د	%	ع د د	%	ع د د	
1.00	3.74	23.1%	18	42.3%	33	23.1%	18	9.0%	7	2.6%	2	كيف تقيم جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها وزارة التعليم
.90	3.95	26.9%	21	51.3%	40	11.5%	9	10.3%	8	0.0%	0	وزارة التعليم تهتم بتحسين جودة الخدمات التي تقدمها
.87	4.00	32.1%	25	41.0%	32	21.8%	17	5.1%	4	0.0%	0	هناك تحسين في جودة الخدمات التعليمية على مر السنوات
1.21	3.24	17.9%	14	25.6%	20	26.9%	21	21.8%	17	7.7%	6	الوزارة تستجيب بشكل فعال لملاحظاتك واقتراحاتك لتحسين الخدمات التعليمية
1.04	3.72	23.1%	18	43.6%	34	17.9%	14	12.8%	10	2.6%	2	تتلقى المعلومات اللازمة حول الإجراءات والسياسات التي تعتمد عليها وزارة التعليم بشكل واضح ومفهوم

9.9	3.74	21.8%	17	44.9%	35	21.8%	17	9.0%	7	2.6%	2	هناك تعاون فعال بين موظفي الوزارة لتقديم الخدمات التعليمية
1.19	3.37	17.9%	14	33.3%	26	24.4%	19	16.7%	13	7.7%	6	هناك تواصل جيد بين الوزارة والجمهور فيما يتعلق بجودة الخدمات التعليمية
1.02	3.86	26.9%	21	46.2%	36	16.7%	13	6.4%	5	3.8%	3	هناك جهودًا ملموسة تبذل لتطوير الخدمات التعليمية في وزارة التعليم
1.15	3.47	20.5%	16	32.1%	25	28.2%	22	12.8%	10	6.4%	5	الوزارة تهتم بتلبية احتياجاتك وتوقعاتك كعميل
9.9	3.72	21.8%	17	41.0%	32	28.2%	22	5.1%	4	3.8%	3	هناك تطبيق فعال لمفهوم الجودة الشاملة في تقديم الخدمات التعليمية
1.06	3.91	29.5%	23	48.7%	38	10.3%	8	6.4%	5	5.1%	4	ترغب في تلقي مزيد من المعلومات أو التحديثات حول تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم
8.0	4.26	42.3%	33	44.9%	35	10.3%	8	1.3%	1	1.3%	1	تنصح بتطبيق مفهوم الجودة الشاملة في تقديم الخدمات التعليمية
1.02	3.75	المتوسط العام										

وللوقوف على درجة رضا أولياء الأمور عن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم، تم تقسيم استجابات أفراد العينة إلى ثلاث فئات وفق المدى النظري (12 – 60 درجة)، وهذه الفئات هي: رضا منخفض، رضا متوسط، رضا مرتفع، كما في جدول (10)، وتشير النتائج بالجدول أن منوال توزيع استجابات أفراد العينة يقع في فئة الرضا المرتفع بنسبة بلغت 59%.

جدول (10) درجة رضا أولياء الأمور عن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم

النسبة المكملة	النسبة الصحيحة	%	التكرارات		
5.1	5.1	5.1	4	منخفض (12 – 27 درجة)	درجة الرضا
41.0	35.9	35.9	28	متوسط (28 – 43 درجة)	
100.0	59.0	59.0	46	مرتفع (44 – 60 درجة)	
	100.0	100.0	78	الاجمالي	



ثالثاً: اختبارات الفروق

1- الفرق في واقع تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم

1- الفرق في واقع تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق متغير الجنس

يستعرض جدول (11) نتائج اختبارات للفروق في واقع تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق متغير الجنس، وتشير النتائج بالجدول أن قيمة ت بلغت 1,003، وهي قيمة غير دالة احصائياً عند المستوى الاحتمالي 0,05، مما يشير إلى عدم وجود فروق في واقع تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق متغير الجنس.

جدول (11) نتائج اختبارات للفروق في واقع تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق متغير الجنس

مستوى الدلالة	قيمة ت	انحراف معياري	متوسط حسابي	ع د	الجنس	
0.320	1.003	5.13606	52.0714	14	أنثى	واقع تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم
		9.63632	54.7778	45	ذكر	

2- الفرق في واقع تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق متغير العمر

يستعرض جدول (12) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي One way ANOVA للفروق في واقع تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق متغير العمر، وتشير النتائج بالجدول أن قيمة ف بلغت 0,152، وهي قيمة غير دالة احصائياً عند المستوى الاحتمالي 0,05، مما يشير إلى عدم وجود فروق في واقع تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق متغير العمر.

جدول (12) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في واقع تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق العمر

مستوى الدلالة	قيمة ف	مربع المتوسطات	درجات الحرية	مجموع المربع	
.928	.152	12.391	3	37.173	بين المجموعات
		81.268	55	4469.742	داخل المجموعات
			58	4506.915	الاجمالي

3- الفرق في واقع تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق المؤهل العلمي

يستعرض جدول (13) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي One way ANOVA للفرق في واقع تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق المؤهل العلمي، وتشير النتائج بالجدول أن قيمة ف بلغت 0,550، وهي قيمة غير دالة احصائياً عند المستوى الاحتمالي 0,05، مما يشير إلى عدم وجود فروق في واقع تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق المؤهل العلمي.

جدول (13) اختبار تحليل التباين الأحادي للفرق في واقع تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق المؤهل العلمي

مستوى الدلالة	قيمة ف	مربع المتوسطات	درجات الحرية	مجموع المربع	
.580	0.550	43.423	2	86.845	بين المجموعات
		78.930	56	4420.070	داخل المجموعات
			58	4506.915	الاجمالي

2- الفرق في رضا أولياء الأمور عن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم

1- الفرق في رضا أولياء الأمور عن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق متغير الجنس

يستعرض جدول (14) نتائج اختبارات للفرق في رضا أولياء الأمور عن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق متغير الجنس، وتشير النتائج بالجدول أن قيمة ت بلغت 0,363، وهي قيمة غير دالة احصائياً عند المستوى الاحتمالي 0,05، مما يشير إلى عدم وجود فروق في رضا أولياء الأمور عن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق متغير الجنس.

جدول (14) نتائج اختبار ت للفرق في رضا أولياء الأمور عن تطبيق الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق متغير الجنس

مستوى الدلالة	قيمة ت	انحراف معياري	متوسط حسابي	ل ع د	ال ج ن س	
0.717	0.363	10.70706	44.5676	37	أن ث ي	رضا أولياء الأمور عن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم
		8.67109	45.3659	41	ذ ك ر	

2- الفرق في رضا أولياء الأمور عن تطبيق الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق العمر

يستعرض جدول (15) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي One way ANOVA للفرق في رضا أولياء الأمور عن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق متغير العمر، وتشير النتائج بالجدول أن قيمة ف بلغت 1,124، وهي قيمة غير دالة احصائياً عند المستوى الاحتمالي 0,05، مما يشير إلى عدم وجود فروق في رضا أولياء الأمور عن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق متغير العمر.

جدول (15) اختبار تحليل التباين الأحادي للفرق في رضا أولياء الأمور عن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق العمر

مستوى الدلالة	قيمة ف	مربع المتوسطات	درجات الحرية	مجموع المربع	
.345	1.124	103.844	3	311.532	بين المجموعات
		92.371	74	6835.456	داخل المجموعات
			77	7146.987	الاجمالي

3- الفرق في رضا أولياء الأمور عن تطبيق الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق المؤهل

يستعرض جدول (16) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي One way ANOVA للفرق في رضا أولياء الأمور عن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق المؤهل العلمي، وتشير النتائج بالجدول أن قيمة ف بلغت 0,550، وهي قيمة غير دالة احصائياً عند المستوى الاحتمالي 0,05، مما يشير إلى عدم وجود فروق في رضا أولياء الأمور عن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق المؤهل العلمي.

جدول (16) تحليل التباين الأحادي للفرق في رضا أولياء الأمور عن تطبيق الجودة الشاملة في وزارة التعليم وفق المؤهل

مستوى الدلالة	قيمة ف	مربع المتوسطات	درجات الحرية	مجموع المربع	
.103	2.731	247.940	1	247.940	بين المجموعات
		90.777	76	6899.048	داخل المجموعات
			77	7146.987	الاجمالي

الفصل الخامس: المناقشة

-

المناقشة

نتائج الدراسة تظهر أن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية قد أثر بشكل إيجابي على رضا العملاء، حيث تبين أن نسبة الرضا كانت مرتفعة بين أفراد عينة الدراسة. بالنسبة للعمال في الوزارة، فقد بلغت نسبة الرضا 76.3%، في حين بلغت 52.6% بين أولياء الأمور. هذا يدل على أن العمال في الوزارة يظهرون رضاً أعلى على تطبيق مفهوم الجودة الشاملة مقارنة بأولياء الأمور.

دراسة بن حمزة وآخرون (2018) استعرضت تطبيق إدارة الجودة الشاملة كاستراتيجية للتعليم الجامعي في الجزائر، ووجدوا أن هذه الاستراتيجية قد تسهم في تحسين جودة الخدمات التعليمية وزيادة رضا العملاء. بالإضافة إلى ذلك، دراسة أخرى من حسن الغوري (2022) استقصت درجة تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة في المدارس الأساسية في العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمين، ووجدت أن عناصر الجودة الشاملة تساهم في تحسين بيئة العمل والجودة التعليمية.

ومن خلال تحليل البيانات الديموجرافية، نجد أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً في عينة الدراسة هي الفئة من 40 إلى أقل من 50 سنة، وهو العمر الذي يمثل 55.9% من العمال في الوزارة و39.7% من أولياء الأمور. هذا قد يشير إلى أن الأشخاص في هذه الفئة العمرية قد يكون لديهم مستوى أعلى من الوعي بأهمية الجودة الشاملة وقدرتها على تحسين الخدمات التعليمية.

بالإضافة إلى ذلك، يظهر أن أكثر من 72.9% من العمال في الوزارة حاصلين على درجة البكالوريوس، بينما بلغت نسبة الحاصلين على دراسات عليا بين أولياء الأمور 80.8%. قد يعكس هذا الفارق في المؤهلات التعليمية بين العمال وأولياء الأمور اختلافاً في مستوى الفهم والتقدير لأهمية تطبيق مفهوم الجودة الشاملة.

يظهر أن 78% من العمال في الوزارة لديهم خبرة عملية تزيد عن 10 سنوات، مما يشير إلى أن العمال ذوي الخبرة الطويلة قد يكونون أكثر تفهماً واستعداداً لتبني مفهوم الجودة الشاملة والعمل بمبادئها.

يظهر من النتائج أن استجابات العاملين في وزارة التعليم تشير إلى ارتفاع درجات الرضا على تطبيق مفهوم الجودة الشاملة، حيث بلغ متوسط الاستجابات العام بنسبة 3.87 درجة، أكثر العبارات التي حصلت على أعلى درجات رضا تتعلق بحاجة الموظفين للتدريب والتوعية بشأن مفهوم الجودة الشاملة، وحاجة لتطوير وتحسين تطبيق هذا المفهوم في الوزارة.

في الدراسة التي أجريتها أمانة الحبول ومليكة فريمش في السنة 2020 حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي في الأردن، تم تحديد متطلبات ومعوقات تطبيق هذا المفهوم. بالرغم من اختلاف السياق والبيئة، إلا أنه يمكن استخلاص بعض النقاط المشتركة، مثل الحاجة إلى التدريب والتوعية للموظفين والتركيز على تطوير وتحسين تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية.

من جهة أخرى، في دراسة أجراها مطر حسين المزاوله وآخرون في السنة 2021 حول اتجاهات معلمي التربية الإسلامية في الأردن نحو تطبيق الجودة الشاملة في مدارسهم، يمكن ملاحظة تركيز المعلمين على أهمية تطبيق الجودة الشاملة في العملية التعليمية. ومن خلال الدراسة، تم استقراء آراء المعلمين وتحديد توجهاتهم نحو هذا المفهوم ودرجة تطبيقه في مدارسهم.

تشير استجابات أولياء الأمور إلى ارتفاع درجات الرضا على تطبيق مفهوم الجودة الشاملة، حيث بلغ متوسط الاستجابات العامة 3.75 درجة، وأكثر العبارات التي حصلت على أعلى درجات رضا تتعلق برغبة الأولياء في تلقي المزيد من المعلومات أو التحديثات حول تطبيق مفهوم الجودة الشاملة، وتطبيق فعال لمفهوم الجودة الشاملة في تقديم الخدمات التعليمية.

ويتوافق مع ذلك، الدراسة التي قام بها بن محمد شار البارقي وزملاؤه (2020) تناولت واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الإنتاجية. وقد أظهرت الدراسة تأثير إيجابي لتطبيق مفهوم الجودة الشاملة على الإنتاجية في المؤسسات المدرسية. هذا يعزز الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة المشار إليها فيما يتعلق بتحسين جودة الخدمات التعليمية من خلال تطبيق مفهوم الجودة الشاملة.

بالإضافة إلى ذلك، دراسة أنور محمد أحمد وزملاؤه (2023) تقدم تصوراً مقترحاً لتطبيق معايير الجودة والاعتماد في المعاهد الابتدائية الأزهرية. وتشير هذه الدراسة إلى أهمية تبني المعايير الجودة في المؤسسات التعليمية وتأثيرها الإيجابي على تقديم الخدمات التعليمية بشكل شامل.

تشير النتائج أيضاً إلى أن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم لا يختلف بناءً على الجنس، العمر، أو المؤهل العلمي. هذا يعني أن الجودة الشاملة تُدار بشكل متساوٍ ومتجانس بين مختلف الفئات داخل الوزارة. تلك النتائج تعزز فهمنا لأثر تطبيق مفهوم الجودة الشاملة على رضا العملاء وتؤكد على أهمية استمرارية تحسين جودة الخدمات التعليمية بغية تلبية احتياجات وتطلعات جميع فئات المستفيدين في الوزارة.

المُلخَص: Summary

تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية يُعتبر فعالاً في تحسين جودة الخدمات التعليمية وزيادة رضا المستفيدين، ويُعزز التوجه نحو الاستمرارية في تطوير وتحسين العملية التعليمية بما يتناسب مع تطلعات المجتمع واحتياجاته. حيث يُظهر تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية تأثيراً إيجابياً على رضا العملاء، سواء كانوا عمليين في الوزارة أو أولياء أمور الطلاب. يشير متوسط الاستجابات العامة للعمال في الوزارة إلى ارتفاع درجات الرضا بنسبة 3.87 درجة، مما يعكس الإيجابية في تقديم الخدمات التعليمية بوزارة التعليم.

من جهة أخرى، تشير استجابات أولياء الأمور إلى ارتفاع درجات الرضا على تطبيق مفهوم الجودة الشاملة بمتوسط 3.75 درجة. وتبين أن هناك طلباً مستمراً للحصول على المزيد من المعلومات أو التحديثات حول تطبيق هذا المفهوم، مما يعكس رغبة الأهالي في التفاعل والمشاركة في تطوير العملية التعليمية. وعلى الرغم من تباين بعض النتائج فيما يتعلق بالديموجرافيك، مثل العمر والمؤهل العلمي، إلا أن الدراسة تشير إلى عدم وجود فروق يُعتبر ذلك دالة إحصائياً، مما يعني أن تأثير تطبيق مفهوم الجودة الشاملة متجانس بين مختلف الفئات داخل الوزارة.

التوصيات:

من أجل تنفيذ إدارة الجودة الكاملة، من المهم إنشاء ثقافة تنظيمية وتقديم مجموعة من الاقتراحات. وتشمل هذه التوصيات:

1. تقييم الثقافة التنظيمية السعودية في مجملها للتأكد من توافقها مع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وقد يشمل ذلك الاستعانة باستشاريين خارجيين لتقييم جودة النظام الإداري والأكاديمي واقتراح مجموعة المبادئ التوجيهية اللازمة لمراقبة معايير الأداء والتعليم. في خلال ذلك.
2. إن منح الطلاب الفرصة للمشاركة في اتخاذ قرارات أكاديمية مهمة من خلال جمعياتهم المهنية وبذل جهود متضافرة لتعزيز تطورهم المهني سيساعد في سد الفجوة بين توقعاتهم لجودة الخدمات التعليمية السعودية ووعيهم بمستوى أداء الخدمة الفعلية.
3. توفير البنية التحتية اللازمة لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة، وخاصة البيئة التعليمية بالجامعة وطرق تواصل الطلاب وتواصلهم مع بعضهم البعض. ويمكن تحقيق ذلك من خلال التقييم والتصحيح المستمر لخطوات تطبيق الجودة الشاملة، ومراقبة عملية الإنتاج التعليمي لتحقيق جودة أفضل، وتطوير الآليات التي تشمل برامج وأساليب الجودة الشاملة، وتوعية جميع منسوبي الجامعة بهذه الآليات. (حياة محمد القرعاوي، 2021).
4. من أجل تنفيذ إدارة الجودة الكاملة السعودية، من الضروري بذل الجهود لقياس رضا جميع فئات الطلاب وأولياء الأمور وينبغي النظر إلى المعلومات التي تم جمعها من هذه العملية على أنها ردود فعل واستخدامها لتحسين نظام العمل.
5. يجب على الإدارة العليا بحث التحديات التي تواجه تنفيذ إدارة الجودة الشاملة ووضع الاستراتيجيات المناسبة لمعالجتها. الأفراد الذين يساعدون في تحقيق الجودة الكاملة ضمن المعايير المقررة قد يحصلون أيضاً على فوائد

- مادية وأخلاقية. بالإضافة إلى ذلك، من الضروري خفض تكلفة المواد للطلاب المستحقين والذين يعانون ماليًا، لأن هذا من شأنه أن يزيد رضا الطلاب. فيما يتعلق بعملية التعليم.
6. وضع برامج تدريبية عملية للإداريين في المدارس والجامعات السعودية في مجموعة من التخصصات بعد تحديد المواضيع التي تتطلب التطوير المعرفي والتعرف على وجهات نظرهم.
7. تعزيز التكامل على مستوى الدولة لمؤسسات التعليم العالي السعودي وبأي ثمن، يجب تحسين البنية التحتية بشكل مستمر لضمان تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
8. ويمكن تحقيق ذلك من خلال وضع آليات تتضمن برامج وأساليب موسعة للجودة، وتعريف جميع منسوبي الجامعة السعودية بهذه الآليات، ومراقبة العمل الذي يتوافق معها. (عروة محمد حمدان، 2020).

المراجع والمصادر:

1. كشان، رضا. (2022) جودة التعليم ودوره في تحقيق التنمية الشاملة والمستدامة: دراسة حالة ألمانيا. مجلة القانون الدستوري والمؤسسات السياسية، مج6، ع1، 130 - 157.
2. عنايات، أيمن أنور عبدا الله. (2021). متطلبات الجودة والاعتماد الأكاديمي بالتعليم العام: دراسة مقارنة مجلة القراءة والمعرفة، ع232، 421 - 464.
3. الرميح، ندى صالح. (2013) الاعتماد التربوي لبرامج التربية الخاصة مؤتمر اللقاء السنوي السادس عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، الاعتماد المدرسي للفترة من 6 - 4 فبراير، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.
4. صيام، إيمان توفيق محمد (2016) معوقات تأهيل المدارس بمحافظة دمياط لتحقيق معايير الجودة والاعتماد دراسة ميدانية مجلة كلية التربية جامعة المنوفية، (4) 31، 1- 85.
5. الطس، فيصل بن محمد عمر (1430 هـ). (آراء المعلمين نحو تطبيق معايير الجودة الشاملة في تدريس مادة المكتبة والبحث بالمرحلة الثانوية بمدينة جدة رسالة ماجستير غير منشورة كلية التربية، جامعة أم القرى.
6. محمد حسنين العجمي. (2007) الاعتماد وضمان الجودة الشاملة لمدارس التعليم الثانوي العام. دار الجامعة الجديدة _ الإسكندرية.
7. سلامة، عادل عبد الفتاح (2000). حلقات الجودة - مشروع مقترح للإدارة التشاركية بالمدرسة المصرية في ضوء الخبرة اليابانية الأمريكية. مجلة كلية التربية جامعة عين شمس، ع24، ج2، مكتبة زهراء الشرق _ القاهرة.
8. عبدالمتعال، مصطفى بهجت (2003). افتتاحية المؤتمر السنوي الحادي عشر، الجودة الشاملة في إعداد المعلم بالوطن العربي لألفية جديدة، في الفترة من (12-13) مارس 2003. كلية التربية _ جامعة حلوان.
9. اللجمي، أديب وآخرون. (2002) المحيط. ط. 2. مكتبة أمبريمتو _ بيروت.
10. ابن منظور. (2003) لسان العرب، ج2، مكتبة دار الحديث، القاهرة، 2003، ص. 254.
11. الرماضنه، نهاد حسن. (2022) إدارة الجودة الشاملة وأهميتها ومتطلباتها وبعض معايير تطبيقها ومعيقاتها في التعليم العام وفقا لمراجع مختارة. مجلة العلوم التربوية والنفسية مج 6 ع12، 103 - 117.
12. قصير عبد الجواد إبراهيم. (2022) إدارة الجودة الشاملة في التعليم الثانوي وعلاقتها برضا التلاميذ: دراسة حالة ثانوية الغبيري الرسمية الثانية للبنات. المجلة الدولية لضمان الجودة، مج5، ع1، 57 - 72.
13. الزيود، أمل أحمد. (2022) درجة تطبيق مديري المدارس الحكومية لإدارة الجودة الشاملة في مديرية التربية والتعليم للواء وادي السير. المجلة التربوية الأردنية مج 7، ملحق. 251 - 274.
14. عيسى، شيماء عمر محمد. (2022) إدارة المعاهد الأزهرية في ضوء معايير ضمان الجودة الشاملة: المعوقات - سبل المواجهة. مجلة تطوير الأداء الجامعي، مج 19 ع1، 97 - 111.
15. خثير، محمد، مرايمي، أسماء. (2017) العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة. مجلة الريادة الاقتصادية الأعمال _ الجزائر، مج(3)، ع (4)، ص. 33-57.

16. مامة، أمال، بوعموشة، إيمان، وسعيد، عريف. (2019) تأثير جودة الخدمة العمومية في تحقيق رضا العملاء - دراسة عينة من عملاء بلدية جيجل. ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير_الجزائر.
17. المشرقي، مجاهد يحيى صالح. (2019) العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب: دراسة ميدانية في كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمران. مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع(25)، 188-216.
18. الجبوري، أحمد محجوب تركي و عبابنة هائل طلاق محمود. (2017) العلاقة بين الحكومة الإلكترونية ورضا متلقي الخدمة : دراسة تحليلية للموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في الأردن. رسالة ماجستير_جامعة آل البيت، المفرق.
19. سيف، ناصر إبراهيم محمد، والأقرع، سارة شاكر السرطاوي. (2014) مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مج7، ع(15)، 161-186.
20. عمرة، مروى. (2022) الجودة التعليمية مجلة سلوك مج9، ع(2)، 87-106.
21. حسن، أميرة محمد على أحمد، وأحمد، هويدا محي الدين علي. (2019) معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بوزارة التربية والتعليم العام. مجلة الدراسات الاقتصادية والاجتماعية، ع(10)، 140-168.
22. الخطيب، سميير. (2008) إدارة الجودة الشاملة. بغداد: مكتبة دار المرتضى. 52:
23. د. قاسم علوان، مرجع سابق، 2005 ص 33.
24. الهيئة العامة للمواصفات والمقاييس والجودة. (2015)
25. نظام إدارة الجودة. ISO 9001:2015 :
26. إدارة الأداء المتميزة. (APM) (2019) إدارة الجودة الشاملة.
27. (أحمد خليل، 2018) تأثير نظم إدارة الجودة على الأداء التنظيمي: دراسة حالة في قطاع الصناعات التحويلية. مجلة الإدارة والاقتصاد المستدام، 2(2)
28. عبد الكريم، وأحمد،. (2016) تحليل أثر إدارة جودة العمليات على الأداء المؤسسي في قطاع الخدمات. مجلة إدارة الجودة، 20(1)
29. محمد، علي،. (2017) دور إدارة جودة العمليات في تحسين أداء الخدمات في قطاع الخدمات الطبية. مجلة البحوث الإدارية، 35(2)
30. وليد محمود،. (2019) تحسين جودة الخدمات في قطاع الخدمات اللوجستية: دراسة حالة في قطاع النقل البري. مجلة إدارة الجودة والإنتاجية، 30(2)
31. تأثير تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 على الأداء المالي للشركات الصناعية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 21(1)، 135-152.
32. تأثير إدارة عمليات الجودة على إنتاجية الموظفين: دراسة ميدانية في قطاع الصناعة. مجلة إدارة الجودة، 40(1)، 38-52.
33. تأثير إدارة عمليات الجودة على رضا الموظفين في المؤسسات التصنيعية. المجلة العربية للجودة، 24(2)، 121-134 (2019).
34. ناصر وآخرون، أثر إدارة عمليات الجودة على رضا الموظفين في قطاع التصنيع. مجلة الجودة والتميز، 21(2)، 77-93. (2017).

35. العويد وآخرون، تأثير إدارة عمليات الجودة على تحقيق تكاليف أقل وزيادة ربحية المؤسسات: دراسة حالة في قطاع الصناعة. مجلة إدارة الجودة، (2)41، (2019). 53-67.
36. (المحمدي وآخرون، أثر إدارة عمليات الجودة على زيادة ربحية المؤسسات: دراسة حالة في قطاع الخدمات. مجلة التسويق وإدارة الأعمال، (1)28، (2017). 15-28.
37. (الشيخ وآخرون، تحليل مستوى التزام الموظفين بإدارة عمليات الجودة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمة في قطاع الخدمات. مجلة إدارة الجودة، (2)42، (2018). 38-51.
38. رشدي، (2017) تأثير إدارة عمليات الجودة على سلامة العاملين في قطاع الصناعة. مجلة سلامة العمل، (2)35، 45-58.
39. الخالدي، وآخرون. (2017). دور إدارة عمليات الجودة في تحقيق التميز والابتكار في قطاع الخدمات. مجلة إدارة الجودة، (1)39، 45-60.
40. العنزي، (2019). تحليل تأثير إدارة عمليات الجودة على صحة العاملين في قطاع الخدمات. مجلة الصحة والسلامة المهنية، (1)42، (2019). 25-38.
41. (2018) تأثير إدارة عمليات الجودة في زيادة كفاءة استخدام الموارد في قطاع الصناعة
42. (2019) دور إدارة عمليات الجودة في تقليل الهدر وزيادة كفاءة استخدام الموارد في قطاع الخدمات. مجلة التنمية الإدارية، (1)37، (2019). 25-38.
43. (2019) تأثير تحسين عمليات الجودة على الابتكار والتميز في قطاع التصنيع. مجلة الابتكار والتنمية، (2)36، (2019). 25-38.
44. مصطفى، س. م. ب.، سهيل محمد بني، الجار الله، ناصر، المعاينة، & حازم عبدالعزيز. (2012). إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الأداء الأكاديمي في الجامعات السعودية) دراسة تطبيقية على جامعة المجمعة. (دراسات عربية في التربية وعلم النفس)، (2)28، 59-86.
45. كعكي، سهام بنت محمد صالح. (2011). إدارة تطبيق الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم الجامعي في المملكة العربية السعودية في ضوء التجارب الدولية. مستقبل التربية العربية، مج18، ع74، 171 - 288.
46. العقابوي، عبير عيد محمد، وعليمات، صالح ناصر منيزل. (2014). استراتيجية مقترحة لإدارة الجودة الشاملة في وزارة التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية) رسالة دكتوراه غير منشورة. (الجامعة الأردنية، عمان.
47. الشديفات، خلود عبدالرحيم عويد. (2022). درجة توافر معايير الجودة الشاملة في كتاب اللغة العربية للصف الثالث المتوسط بالمملكة العربية السعودية. مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، مج42، ع1، 115 - 127.
48. طيب، عزيزة بنت عبدالله بن عبدالرحمن، والعجلان، ماضي عثمان. (2019). دور الإدارة المدرسية في تفعيل الشراكة المجتمعية وفقاً لمعايير الجودة الشاملة في مدينة بريدة بالمملكة العربية السعودية. المجلة التربوية، مج33، ع130، 127 - 15.
49. الشك، ومحمد نايف". درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الرائدة في مدينة سكاكا في المملكة العربية السعودية "كلية التربية بالفيوم12، رقم. 37-76: (2012) 5

50. الشمري، خالد بن صالح بن عبد الرحمن الدعيلج، & نصر، نصر سلمان) مشرفا (2010). (واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية دراسة ميدانية بمحافظة الأحساء قسم البنين) رسالة دكتوراه.
51. مجلة الأندلس مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية (2022). أثر تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في الأداء التنظيمي بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي السعودي د: إبراهيم إسماعيل الناشري (1) د. ناصر عبدالله آل ناصر. مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، (53)9
52. العضاضي، & سعيد علي (2013). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: دراسة ميدانية Journal of King Abdulaziz University: Economics & Administration، 27(1)، 27
53. بن محمد الأبيض، ن، & ناصر (2018). معوقات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العام السعودي. مجلة كلية التربية، بنها، 113(29 يناير ج1)، 175-202.
54. ناصر وآخرون (2017). أثر إدارة عمليات الجودة على رضا الموظفين في قطاع التصنيع. مجلة الجودة والتميز، 21(2)، 77-93.
55. العويد وآخرون (2019). تأثير إدارة عمليات الجودة على تحقيق تكاليف أقل وزيادة ربحية المؤسسات: دراسة حالة في قطاع الصناعة. مجلة إدارة الجودة، (2)41، 53-67.
56. المحمدي وآخرون (2017). أثر إدارة عمليات الجودة على زيادة ربحية المؤسسات: دراسة حالة في قطاع الخدمات. مجلة التسويق وإدارة الأعمال، (1)28، 15-28.
57. الشيخ وآخرون (2018). تحليل مستوى التزام الموظفين بإدارة عمليات الجودة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمة في قطاع الخدمات. مجلة إدارة الجودة، (2)42، 38-51.
58. رشدي (2017). تأثير إدارة عمليات الجودة على سلامة العاملين في قطاع الصناعة. مجلة سلامة العمل، 35(2)، 45-58.
59. الخالدي وآخرون (2017). دور إدارة عمليات الجودة في تحقيق التميز والابتكار في قطاع الخدمات. مجلة إدارة الجودة، (1)39، 45-60.
60. العنزي (2019). تحليل تأثير إدارة عمليات الجودة على صحة العاملين في قطاع الخدمات. مجلة الصحة والسلامة المهنية، (1)42، 25-38.
61. (2018) تأثير إدارة عمليات الجودة في زيادة كفاءة استخدام الموارد في قطاع الصناعة.
62. (2019) دور إدارة عمليات الجودة في تقليل الهدر وزيادة كفاءة استخدام الموارد في قطاع الخدمات. مجلة التنمية الإدارية، (1)37، 25-3.
63. (2019) تأثير تحسين عمليات الجودة على الابتكار والتميز في قطاع التصنيع. مجلة الابتكار والتنمية، (2)36، 25-38.
64. حسنى عباس اسماعيل بن (2015). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي بجمهورية مصر العربية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية (6)، العدد الرابع، 459-479.

65. ربابعة & ديمة داود. (2018). درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التخطيط التربوي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية في فلسطين من وجهات نظرهم أنفسهم (Doctoral dissertation, جامعة النجاح الوطنية).
66. كحيل & إسماعيل صبحي. (2016). إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالميزة التنافسية "دراسة تطبيقية على جامعة فلسطين (Doctoral dissertation, الأكاديمية).
67. قنطور, قمور, كحيله & أمال) مشرف. (2015). (جودة الخدمات وأثرها على رضا الزبون: دراسة ميدانية بينك الجزائر الخارجي. وكالة الميلية, Doctoral dissertation, جامعة جيجل).
68. بو عرق, فدغوش, حفصة, بشته & حنان) مشرفا. (2017). (واقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الخدمة الإشرافية التربوية و سبل تطويرها من وجهة نظر المختصين) المشرفين (Doctoral dissertation). د. بن حمزة, حورية, د. بوحنيكة, & نذير. (2018). إدارة الجودة الشاملة كإستراتيجية للتعليم الجامعي في الجزائر (الواقع وتحديات التحول).
- 69.
70. حسن الغويري, ر. (2022). درجة تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة في المدارس الأساسية في العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمين. مجلة كلية التربية (أسيوط), 38(6.2), 31-48.
71. أمنة الحبول, & مليكة فريمش. (2020). متطلبات ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي (التجربة الاردنية). المجلة الجزائرية للأمن الإنساني, 5(2), 560-580.
72. مطر حسين المزوده, س. سلامه, محمد نصر الداود, & وجدان. (2021). اتجاهات معلمي التربية الإسلامية في مديرية لواء قصبه المفرق نحو تطبيق الجودة الشاملة في مدارسهم. مجلة كلية التربية (أسيوط), 37(4), 203-232. بن محمد شار البارقي, ع. عامر, بن عبد الحميد أبو السندس, & إبراهيم. (2020). واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الإنتاجية. مجلة كلية التربية (أسيوط), 36(2), 493-517.
73. أنور محمد أحمد, م. محمد, محمد محمد مرسى, عمر, عربي محمد عمار, & بهاء الدين. (2023). تصور مقترح لتطبيق معايير الجودة والاعتماد في المعاهد الابتدائية الأزهريّة. مجلة كلية التربية (أسيوط), 39(10), 496-519.

(1) Mohsin, Ahmed Mansour and Trimmer, Karen: "Meeting the Cultural and Service Needs of Arabic International Students by Using QFD", in Erwee, R., et-al. (Eds.), Postgraduate Education in Higher Education, University Development and Administration, Springer, Singapore, 2018.

(2) Jensen, Frede: Quality Function Deployment: the Evolved 4-Phase Model, Published by the Author, United State of America, 2017.

(3) Thakkar, Jitesh, Deshmukh, S. G. and Shastree, Anil: "Total Quality Management (TQM) in Self- Financed Technical Institutions: A Quality Function Deployment (QFD) and

Force Field Analysis Approach", Journal of Quality Assurance in Education, Vol.14,

No.1, 2006.

Natee, S., et-al: Quality Function Deployment for Buildable and Sustainable, Springer (4

Science +Business Media, Singapore, 2016.

تقييم تطبيق الجودة الشاملة في وزارة التعليم

نحن نقدر اهتمامكم بتحسين جودة الخدمات التعليمية في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية. تهدف هذه الاستبيانات إلى فهم آرائكم وتجاربكم بشأن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم وكيف يؤثر ذلك على رضاكم كعملاء.

1. ما هي وحدتك الإدارية في وزارة التعليم؟

☐ كلية

☐ عمادة

☐ وكالة

☐ إدارة

☐ قسم

☐ أخرى: _____

2. ما هو عمرك؟

☐ 20 إلى أقل من 30 سنة

☐ 30 إلى أقل من 40 سنة

☐ 40 إلى أقل من 50 سنة

[] 50 إلى أقل من 60 سنة

[] 60 فما فوق

3. ما هو مؤهلك العلمي؟

[] كفاءة متوسطة

[] ثانوية عامة - دبلوم بعد الثانوية

[] بكالوريوس

[] ماجستير

[] دكتوراه

[] أخرى: _____

4. ما هو مدى خدمتك في وزارة التعليم؟

[] أقل من سنة

[] من سنة إلى أقل من خمس سنوات

[] من خمس سنوات إلى أقل من عشر سنوات

[] عشر سنوات أو أكثر

5. ما هو مسمى وظيفتك الحالي؟

استبيان عن تطبيق الجودة الشاملة في وزارة التعليم - استبيان العاملين

الرجاء تقييم مدى توافر العوامل التالية في تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم:

السؤال	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
--------	------------	-------	-------	-----------	----------------

					القيادة تدعم تطبيق مفهوم الجودة الشاملة بشكل كافي
					توجد خطط وأهداف وسياسات استراتيجية واضحة لتحقيق مفهوم الجودة الشاملة
					تستخدم الجامعة أدوات الجودة الشاملة كأساس للتحسين المستمر
					يتم توفير التدريب والتوعية بشأن مفهوم الجودة الشاملة لجميع منسوبي الجامعة
					هناك استفادة من الخبرات الأجنبية لتطوير وتحسين أدوات الجودة الشاملة
					تتوفر جميع المتطلبات الأساسية لتطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم
					يتم تحديد وقياس أداء الجودة الشاملة بشكل دوري
					هناك حاجة لتطوير وتحسين تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم
					تطبيق مفهوم الجودة الشاملة قد أثر إيجابياً على

					رضاك كعامل في الوزارة
					تطبيق مفهوم الجودة الشاملة قد أثر إيجابيًا على رضا العملاء
					هناك عوامل تعيق تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في الوزارة
					هناك حاجة لمزيد من التدريب والتوعية بشأن مفهوم الجودة الشاملة؟
					تتلقى الدعم اللازم لتطبيق مفهوم الجودة الشاملة من القيادة العليا؟
					هناك مكافآت وحوافز تشجع على تطبيق مفهوم الجودة الشاملة؟

استبيان عن تطبيق الجودة الشاملة في وزارة التعليم - استبيان العملاء

يرجى تقييم مدى رضاك كعميل على تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم:

السؤال	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
كيف تقيم جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها وزارة التعليم؟					
وزارة التعليم تهتم بتحسين جودة الخدمات التي تقدمها؟					

					هناك تحسين في جودة الخدمات التعليمية على مر السنوات؟
					الوزارة تستجيب بشكل فعال لملاحظاتك واقترحاتك لتحسين الخدمات التعليمية؟
					تتلقى المعلومات اللازمة حول الإجراءات والسياسات التي تعتمدها وزارة التعليم بشكل واضح ومفهوم؟
					هناك تعاون فعال بين موظفي الوزارة لتقديم الخدمات التعليمية؟
					هناك تواصل جيد بين الوزارة والجمهور فيما يتعلق بجودة الخدمات التعليمية؟
					هناك جهودًا ملموسة تبذل لتطوير الخدمات التعليمية في وزارة التعليم؟
					الوزارة تهتم بتلبية احتياجاتك وتوقعاتك كعميل؟
					هناك تطبيق فعال لمفهوم الجودة الشاملة في تقديم الخدمات التعليمية؟
					ترغب في تلقي مزيد من المعلومات أو

					التحديثات حول تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في وزارة التعليم؟
					تنصح بتطبيق مفهوم الجودة الشاملة في تقديم الخدمات التعليمية؟

شكرًا لمشاركتك في هذا الاستبيان. تقديرنا لكم لا يقدر بثمن، ونتطلع إلى ملاحظاتك وتوجيهاتك لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة من وزارة التعليم.