

واقع المسؤولية الإدارية في الجامعات العراقية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لعمداء الكليات ورؤساء الأقسام في ضوء معايير الجودة الشاملة: محافظة ذي قار أنموذجاً¹

د. إدريس محمد صقر جرادات³
مركز السنايل للدراسات والتراث الشعبي
سعير - الخليل - فلسطين

أ. د جلال شنتة جبر²
جامعة ذي قار - العراق

تاريخ الارسال: 2020-01-09 تاريخ القبول: 2020-02-28 تاريخ النشر: 2020-06-30

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع المسؤولية الإدارية في الجامعات العراقية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لعمداء الكليات ورؤساء الأقسام في ضوء معايير الجودة الشاملة: محافظة ذي قار أنموذجاً ، وبالتحديد حاولت الدراسة الإجابة عن سؤال ما واقع المسؤولية الإدارية لعمداء الكليات في الجامعات العراقية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في ضوء معايير الجودة الشاملة محافظة ذي قار انموذجاً. استخدم الباحثان المنهج الوصفي، وطوّرا استبانة لجمع البيانات، وتم التحقق من صدقها وثباتها بالطرق التربوية والإحصائية المناسبة، تكوّن مجتمع الدراسة من جميع عمداء ورؤساء الأقسام في جامعة ذي قار -العراق.

أظهرت نتائج الدراسة فيما يتعلق بالمحور الإداري: يلتزم الموظف بالتسلسل الهرمي في العمل وهو بدرجة عالية، يليه التزام الموظف بالتوقيع على نموذج المغادرة في اثناء الدوام قبل مغادرته عمله، وفيما يتعلق بالمحور الفني يهتم الموظف في الجامعة باستخدام التكنولوجيا الحديثة عند أدائه لعمله وبخصوص محور الأداء الوظيفي ما يتعلق بمحور العمل تهتم الجامعة بالعمل المنجز من حيث الكم ، ومحور الابداع والابتكار: تتعامل مع المواقف المختلفة بطريقة مبتكرة ومناسبة ، وما يتعلق بالمبادرة وحل المشكلات: يتحمل المسؤولية الكاملة اتجاه الأعمال التي يقوم بها، وأشارت الدراسة الى مجموعة من التوصيات الأكاديمية والعلمية في ضوء معايير الجودة الشاملة.
كلمات مفتاحية: المسؤولية الإدارية ، الجامعات، الأداء الوظيفي، الجودة الشاملة.

Abstract

This study aims to identify the reality of administrative responsibility in Iraqi universities and its relation to the functional performance of the deans of colleges and heads of departments in the light of the overall quality standards: DhiQar province as a model, specifically the study tried to answer the question of what is the administrative responsibility of deans of colleges in Iraqi universities and their relationship to job performance in light of Total Quality Standards DhiQar Governorate is a model?

The researchers used the descriptive approach, and developed a questionnaire to collect data, and verified its validity and stability in the appropriate educational and statistical methods, the study community of all, deans and heads of departments at the University of DhiQar - Iraq.

The results of the study regarding the administrative axis: The employee is committed to the hierarchical level of work, which is high, followed by the commitment of the employee to sign the departure form during the working hours before leaving his work. As for the technical axis, the employee is interested in using modern technology in the performance of his work and the axis of performance as for the center of work, the university is interested in the work accomplished in terms of quantity, innovation and innovation: dealing with different situations in an innovative and appropriate manner, and in relation to initiative and problem solving: bears full responsibility for the direction of the work carried out, To a set of academic and scientific recommendations in the light of the overall quality standards.

Keywords: administrative responsibility, universities, performance, total quality

مقدمة:

ان نجاح المؤسسات والإدارات التي اعتمدت على نظام الجودة الشاملة أساساً لعمله في مختلف المجالات الصناعية والتجارية والخدمية دفع ببعض المختصين في مجال التربية والتعليم الى التفكير حول امكانية إدخال الجودة الشاملة في التعليم كبقية المؤسسات الأخرى والنظر إليها بوصفها منظومة لعمليات الجودة في التربية وللتحسين المستمر في التعليم وخاصة للتعليم الجامعي الذي يمكن ان يحسن من نوعية المناهج الدراسية وان تدرس ردود افعال الطلبة بشأن البرامج والمقررات الجديدة واثر المطالب المتغيرة للمجتمع على التلاميذ وان تفهم التعليم على انه انماء للعقل والشخصية , وعلى هذا الاساس ظهرت اول مواصفة قياسية مقننة للجودة في التربية عام 1992م حينما أصدرت المؤسسة البريطانية للمعايير ارشاداتها بالتوجيه نحو تطبيق معايير المؤسسة في مجال التربية والتعليم .⁴

ويشير (السامرائي) ان ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية (الجامعية)

هي :

1- عملية تركز على الطلبة بوصفهم محور العملية التعليمية .

- 2- عد الجودة ركنا اساسيا في التخطيط الاستراتيجي للجامعة .
 - 3- عملية تركز على المشاركة وروح الفريق الواحد لجميع العاملين في المؤسسة الجامعية
 - 4- عملية مستمرة ومتواصلة للتحسين والمطابقة للجودة في المؤسسة .
 - 5- عملية واسعة وشاملة لجميع الوحدات والتشكيلات في الجامعة .
 - 6- الجودة مسؤولية جميع الافراد والعاملين في الجامعة .
 - 7- بوصفها ثقافة جديدة سوف تغير ثقافة المجتمع المحيط بالجامعة .
- الجودة عملية ايجابية ومردودها الايجابي يعود بالنفع للجميع .⁵

مبادئ ادارة الجودة الشاملة Total Quality Management:6

وهي عملية ممتدة لا تنتهي " TQM anever – ending process " وتشمل كل مكون وكل فرد في المؤسسة , اذ تهدف لا دخالهم في المنظومة تحسين الجودة المستمر وترتكز على تلافي حدوث الازخاء بالتأكد من ان الاعمال قد اديت بالصورة الصحيحة , من اول مرة لضمان جودة المنتج والارتقاء به بشكل مستمر .

وبالتالي تشمل ادارة الجودة الشاملة , وفي مضمونها المبادئ التالية :

المبدأ الاول : التركيز على العميل: يجب ان تتفهم المؤسسات الاحتياجات والتوقعات الحالية والمستقبلية لعملائها وتكافح لتحقيق كل التوقعات . ويقصد بالعمل هنا : الطالب, والمجتمع , وسوق العمل الذي يستوعب الخريجين .

المبدأ الثاني : القيادة: تهتم قيادات التعليم بتوحيد الرؤية والأهداف والاستراتيجيات داخل منظومة التعليم وتهيئة المناخ التعليمي لتحقيق هذه الاهداف وبأقل تكلفة .

المبدأ الثالث : مشاركة العاملين : التأكيد على المشاركة الفعالة والمنصفة لجميع العاملين المشاركين بالتعليم من القاعد بدون تفرقة , كل حسب موقعه , وبنفس الاهمية , مما سيؤدي الى اندماجهم الكامل في العمل وبالتالي يسمح باستخدام كل قدراتهم وطاقتهم الكامنة لمصلحة المؤسسة التعليمية.

المبدأ الرابع : التركيز على الوسيلة : هو الفرق الجوهرى بين مفاهيم ادارة الجودة الشاملة ومفاهيم ضمان الجودة التي تركز فقط على المنتج وحل المشاكل التي تتبدى اولاً بأول .

المبدأ الخامس : اتخاذ لقرارات على اساس من الحقائق : ان القرارات الفعالة تركز ليس فقط على جمع البيانات بل تحليلها ووضع الاستنتاجات في خدمة متخذى القرار .

المبدأ السادس: التحسين المستمر : يجب ان يكون التحسين المستمر هدفا دائما للمؤسسات التعليمية .

المبدأ السابع: الاستقلالية : تعتمد ادارة الجودة الشاملة على الاستقلالية .

أما بخصوص الاعتماد التربوي : هو عملية تقويم جودة المستوى التعليمي للمدرسة وتتم بواسطة هيئة متخصصة في ضوء معايير محددة لمجالات العملية التعليمية المتعددة . وهي عملية اختيارية في الولايات المتحدة وإجبارية في المملكة المتحدة . من خلال هيئة Ofsted في إنجلترا وهيئات أخرى مماثلة في اسكتلندا وبقية المملكة وهكذا نجد في العالم صيغ متعددة ومختلفة للاعتماد وفق الظروف السياسية والاجتماعية لكل بلد من بلدان العالم . ويرتبط بالاعتماد عملية هامة هي عملية منح الترخيص ، وهي في جوهرها عملية تقويم تمنح عن طريقها هيئة غير حكومية الرخصة ، او الاذن ، لفرد قام بالوفاء بمتطلبات محددة ، وعادة ماتمثل هذه المتطلبات الحد الأدنى وترمى الى اقناع الجماهير بانه لن يصدر أي اذى من الفرد الذي يمنح له الترخيص (13) ، وفي حالة منح الترخيص للمعلمين فالقصد هو منع الافراد من أحداث اية إضرار داخل حجرة الدراسة ، والتأكيد على قيامهم بأداء مهامهم وفق المعايير والأهداف المتفق عليها والتي تكفل جودة العملية التربوية .

وعملية الترخيص في الاعتماد التربوي هي الية لضمان الجودة ... فالاعتماد التربوي لا يُطلب لذاته ، ولكن يهدف ضمان الجودة ، وتوفير المعايير شروط الجودة والنجاح في مدخلات وعمليات ومخرجات المؤسسة التعليمية .

ماذا يعني الاعتماد في التعليم :

1- الاعتماد التربوي مدخل لتحقيق الجودة الشاملة ، وهو يعد حافزا على الارتقاء بالعملية التعليمية ككل ومبعث على اطمئنان المجتمع لخريجي هذه المؤسسة ، ومن ثم فهو لا يمثل تهديدا .

2- الاعتماد لا يهدف الى تصنيف او ترتيب Ranking لمؤسسات التعليمية .

3- الاعتماد لا يعد قيادا على الحرية الاكاديمية او تعرضا لقيمتها .

- 4- الاعتماد هو تأكيد وتشجيع المؤسسة التعليمية على اكتساب شخصية وهوية مميزة بناء على منظومة معايير اساسية Basic Standars وتضمن قدرا متفقا عليه من الجودة وليس في ذلك أي طمس للهوية الخاصة بها .
- 5- الاعتماد لايهتم فقط بالمنتج النهائي للعملية التعليمية ولكنه يهتم بنفس القدر بكل جوانب ومقومات المؤسسة التعليمية .
- 6- الاعتماد مدخل الى دعم المؤسسات التعليمية وتحسينها والوصول بها الى مستوى الجودة المنشودة .⁷

مشكلة الدراسة:

اكتسب الباحثان خبرات عملية من الحياة الاجتماعية والبحثية والأكاديمية والإدارية من خلال تدريسهما في الجامعات العراقية والفلسطينية وشعورهما تجاه واقع المسؤولية الإدارية لعمداء الكليات في البلدين. من خلال التواصل على الانترنت وشبكات التواصل الاجتماعي الأمر الذي مهد السبيل لمتابعة سير العمل لدراسة واقع المسؤولية الإدارية لعمداء الكليات في الجامعات العراقية في محافظة ذي قار وعلاقتها بالأداء الوظيفي في ضوء معايير الجودة الشاملة.

فأن الباحث د.جلال شنته عمل لسنوات عدة في جامعات عراقية مما أكسبه العمل مع العديد من عمداء الكليات ورؤساء الاقسام في جامعة ذي قار ,وكما اكتسب الباحث د. إدريس جرادات من خلال تدريسه أيضا في عدة كليات في فلسطين وكذلك من تحريره لمجلة السنابل التراثية وإدارة مركز السنابل للدراسات والتراث الشعبي قي سعيير علاقات وثيقة مع مؤسسات المجتمع المحلي والمراكز البحثية والملاحظات والمقدمات والتغذية الراجعة . وكانت الملاحظات التي يحس بها أو يسجلها عن وجود مشكلة هي:

- 1- تذر العديد من الهيئات التدريسية من نمط وواقع المسؤولية الإدارية المتبع من قبل عمداء الكليات والذي كان يتأرجح بناء على الوضع الشخصي والسياسي للعمداء .
- 2- عدم اطلاع عضو الهيئة التدريسية على تقييمه الإداري والذي يخضع للسرية التامة. وعلى الرغم من الجهود التي تبذلها الجامعة من أجل الارتقاء وتطوير الأداء, إلا أن جوانب القصور تتمثل ما يلي:

- إشاعة جو من التذمر والشكوى من النمط السائد لواقع المسؤولية الإدارية لبعض عمداء الكليات في الجامعات.

• الضغط النفسي الذي يقع على عضو الهيئة التدريسية نتيجة التظلم والشكوى من قبل العمداء .

أسئلة الدراسة: تمثلت أسئلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي :

سؤال الدراسة الرئيس: ما واقع المسؤولية الإدارية لعمداء الكليات في الجامعات العراقية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في ضوء معايير الجودة الشاملة، محافظة ذي قار انموذجاً. ويتفرع من هذا السؤال الرئيس الأسئلة الآتية:

1. ما واقع المسؤولية الإدارية لعمداء الكليات في الجامعات العراقية المتعلقة بالجنس، العمر، سنوات الخبرة، الجامعة التي يدرس فيها، والتخصص العلمي.

2. ما واقع المسؤولية الإدارية لعمداء الكليات في الجامعات العراقية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في ضوء معايير الجودة الشاملة محافظة ذي قار انموذجاً.

أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في أنها:

1. تساعد رؤساء الجامعات وعمداء الكليات وصناع القرار في التعرف على واقع المسؤولية الإدارية لعمداء الكليات في الجامعات وعلاقتها بالأداء الوظيفي في ضوء معايير الجودة الشاملة بهدف تطوير الأداء .

2. قد تفيد المختصين في التعرف على واقع المسؤولية الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في ضوء معايير الجودة الشاملة لإيجاد البدائل التي تساعد على تحسين الأداء .

3. قد تفيد القائمين على وضع وتطوير السياسات العامة في الجامعات ، وفي وضع الاستراتيجيات التي تساعد على النهوض بها .

4. أهمية علمية ؛ حيث تفتح باباً رحباً للدارسين للولوج إلى هذه الإشكالية والعمل على تطوير العمل الإداري ومعايير الجودة الشاملة .

5. يساعد المسؤولين وأصحاب القرار على التخطيط الاستراتيجي للسير في ركب التصنيف العالمي للجامعات .

6. الدور الذي تلعبه إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الجامعي في تطوير أنظمة وانشطة وعمليات الجامعات العراقية من خلال مقارنتها بالجامعات العالمية المصنفة تصنيفاً دولياً.⁸

حدود الدراسة:

الحدود الزمانية: تم تطبيق أداة الدراسة في العام الدراسي 2014/2015م.

الحدود المكانية : جامعة ذي قار .

الحدود البشرية: تم تطبيق الدراسة على عمداء الكليات ورؤساء الأقسام في هذه الكليات. وتحدد بالأداة التي استخدمت في هذه الدراسة.

مصطلحات الدراسة:

المسؤولية الإدارية: مبدأ إداري يعني أن كل من أعطيت له سلطة لابد أن يُسأل عن الكيفية التي استخدم بها السلطة والإنجازات التي حققها. ⁹

المسؤولية: هي أحد الأجزاء الأساسية في الإدارة الحديثة مفادها الالتزام التام من قبل المرؤوسين بقبول سلطة الوزراء أو الوكيل أو المدير عندما يفوض. وعرفها آخرون بأنها هي التزام الشخص بأن ينهض بالأعباء الموكلة إليه من السلطة بأقصى قدراته وعلى ذلك فالالتزام هو خلاصة وجوهر المسؤولية التي بمقتضاها يحاسب الشخص عن نهوضه بالأعباء المكلف بها. ¹⁰

الأداء الوظيفي: performance يقصد به العمل المؤدى بواسطة الفرد وكمية الانجاز الذي يحققه والذي يتكون نتيجة رغبة وقدرة الفرد على انجاز العمل. ¹¹

الجودة: quality هي الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة الخصائص الرئيسة المحددة مسبقا. ¹²

الجودة الشاملة: total quality عبارة عن برنامج تغيير يهدف الى تحقيق التحسين المستمر للمنتج أو للخدمة. ¹³

الجودة الشاملة:مدخل اداري يركز على الجودة التي تعتمد على مساهمة جميع أفراد المنظمة لتحقيق النجاح طويل الأمد من خلال تحقيق رضا الزبون ، وتحقيق المنافع لجميع أفرادها وللمجتمع. (عريقات،جرادات،المعاني،إدارة العمليات الانتاجية،2012م،صفحة 354).

عميد الكلية: الوظيفة الإدارية المتفرغة التي يقوم بها عضو هيئة التدريس بالإضافة إلى الواجبات الأكاديمية المنوطة به بواقع تدريس ست ساعات معتمدة ، ويكون مسئولا عن عدة أقسام أكاديمية أمام المساعد الأكاديمي والإداري لرئيس الجامعة . ¹⁴

الجامعة: الجهاز التعليمي الذي يشرف على مدخلاته من الطلاب بشرط نجاحهم في المرحلة الثانوية وامتحان القبول لتأهيلهم للحصول على درجة البكالوريوس كحد أدنى أو الماجستير والدكتوراه كحد أعلى. ¹⁵

الإطار النظري:

يرتبط نجاح العملية التربوية في أي مؤسسة تعليمية بعدد من المتغيرات التي من شأنها أن تسهم في تحقيق نجاح العملية التعليمية ، فطبيعة العمل داخل المؤسسة ونوع العلاقات والتفاعلات السائدة بين العاملين تقوم بدور كبير في نجاح العاملين وتحقيق الأهداف التي تنشدها العملية التربوية.

لذا فان الجامعة كمؤسسة تربوية وتعليمية تسعى إلى تحقيق وإشباع حاجات العاملين فيها من خلال مشاركتهم في العمل مما يساعد في زيادة إقبالهم على العمل . وبذل المزيد من الجهد من أجل تحقيق أهداف المدرسة. ¹⁶

العمل الجماعي والتعاون: يكون العمل الجماعي أكثر فاعلية ويحقق الرضا من خلال التعاون بين أعضاء المدرسة الواحدة وأي مهمة تحتاج إلى تعاون لتحقيقها فالجماعة المتماسكة تميل إلى النجاح في تحقيق ما ترغب في تحقيقه في ظل مناخ علاقات العمل الجيدة من خلال توجيه جهود الجماعة وتوجيه المعرفة والمهارات وإعطاء الفرصة لأعضاء الجماعة للقيام بعمل يتناسب وقدراتهم.

فالعمل الجماعي والعمل بروح الفريق يحث الفرد على وضع أهداف يقوم بتحقيقها بشيء من التحدي والعمل لمصلحة المؤسسة كما أن العمل الجماعي يؤدي إلى ظهور العديد من العلاقات غير الرسمية التي تؤثر على الأفراد وفعالية المؤسسة فيما يسود التماسك والامتثال كخاصتين من خصائص الجماعة فيسود هذا الجو الشعور بالرضا والإحساس بالمسؤولية الجماعية وروح التقاهم والتكامل في العمل الجماعي. ¹⁷

فاعلية الاتصال: يُعد الاتصال في داخل المدرسة مهم للإدارة كي تكون فعالة وذات تأثير على الأفراد ويجعل العوامل الإدارية تعمل بنجاح فالاتصال وسيلة يتلقى الأفراد المعلومات التي تؤثر على حياتهم داخل المدرسة كما أن مستوى الاتصال ونوعه يضيفان الصورة الإنسانية البشرية المميزة لكل مؤسسة .

فالالاتصال هو انتقال المعلومات من مصدرها إلى مستلمها من خلال العملية التي يضع فيها المدير نظاماً للمعلومات وتزويدها ونقل المعاني لعدد كبير من الأفراد العاملين داخل المؤسسة وللأشخاص ذوي العلاقة من خارجها إما عن طريق الاتصال الرسمي بنقل الرسائل من الإدارة الأعلى إلى الأدنى على شكل تعليمات العمل وتشمل سياسات المؤسسة وإجراءات

العمل والقوانين وجداول أعمال الموظفين وآلية سير العمل وتنسيقه داخل المؤسسة والتغذية الراجعة التي تتم بوساطة الإعلانات أو النشرات أو التعاميم الخطية أو الاتصال من أسفل إلى أعلى الذي يساعد على تواصل المعلومات من المرؤوسين إلى الرؤساء كتقارير العمل ومشاكل العمل ومواقف الموظفين وهناك الاتصال غير الرسمي الذي ينقل المعلومات بوساطة قنوات غير رسمية فلا يعتمد على تسلسل المعلومات وهو صورة طبيعية للعلاقات بين أفراد المؤسسة.

18

طريقة حل النزاعات:

النزاع في المؤسسة كلمة تدل على عدم الإقناع والرضا أو التظلم أو التعارض وتباين المصالح على تحقيق هدف واحد مشترك وذلك لاختلاف أهداف الجماعات ولزيادة النفوذ أو إشباعه على حساب جماعة أخرى أو بسبب عدم القدرة على الاتصال نتيجة الاختلاف في الأفكار أو المفاهيم أو الدافع أو النزاعات الشخصية أو بسبب بيئة العمل والأعمال والعلاقات غير الواضحة يتم النزاع بشكل تنافس على من سيصل إلى تحقيق الهدف أو حينما يكون الجو مليئاً بالغضب والضغط والخوف فيسود الانفعال والكراهة والحقد كل تجاه الآخر.

فيكون النزاع الفردي الذي يحدث نتيجة التزام الفرد بعدة اتجاهات متصارعة أو نزاع بين الأفراد أو الجماعة أو بين المستويات الإدارية المتسلسلة نتيجة صراع على مسائل معينة مثل النفوذ وضبط المؤسسة والرواتب والامتيازات التي تنشب بين الإدارة والموظفين أو نزاع بين الدوائر والجماعات وبيئة وحجم المؤسسة وعوامل التكنولوجيا والأهداف والتنظيم.¹⁹

المشاركة في صنع واتخاذ القرارات: عملية صنع القرار صعبة عندما يمتلك الموظفون المهارات الفنية والمعرفة السرية وتكون الظروف البيئية متقلبة فالمشاركة عبارة تستخدم لتحديد العملية التي يساهم فيها الأفراد بالأفكار لحل المشاكل التي تؤثر على المؤسسة وأعمال العاملين فيها ، وسواء كانت المشاركة رسمية من خلال اللجان أو المجالس الصغيرة أو اقتراح الخطط والمفاوضات الجماعية أو غير الرسمية بشكل فردي أو اجتماع المدير مع الموظفين.

إن عملية اتخاذ القرارات هي عملية اختيار بديل من بين مجموعة من البدائل الممكنة لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف خلال فترة زمنية في ضوء البيئة الداخلية والخارجية والموارد المتاحة فهي أساس النشاط الإداري وتحتاج إلى مهارة وحيوية وقدرة على التفكير والإبداع والابتكار ويتطلب النظرة الشاملة للمشكلة بتحليلها ضمن إطار البيئة المحيطة.²⁰

التشجيع على التخطيط والابتكار: إن القدرة على إيجاد أفكار جديدة قابلة للتطبيق والاستخدام الناجح للأفكار والطرق والوسائل والبرامج والمنتجات عن قرارات تتخذها المؤسسة وفق تصورات بهدف ابتكار الحل الملائم للمشكلة من بين الإمكانيات الكثيرة الحل وعناصر الإبداع. مثل القدرة التي يمتاز بها شخص عن آخر. والطلاقة بإنتاج عددا كبيرا من الأفكار. والمرونة والأصالة بتطور في سياسة أو أسلوب معين للبيئة التي يوجد فيها أو يطور أو يضيف عليها وإدارة عدد من الأفكار المترابطة في ذهنه .

فلا بد من التعرف على الظروف التي تساعد على التجدد والابتكار بإزالة المعوقات الإدراكية وما تتعرض إلى التشويه. والمعوقات النفسية كالخوف من الفشل. والمعوقات الاجتماعية والثقافية والمعوقات التنظيمية بتوفير المناخ التنظيمي الملائم لإطلاق الطاقات الخلاقة. فكلما كانت التعليمات والقوانين وخطوات العمل مفصلة أكثر. كلما ضاقت دائرة الإبداع. وفي حالة تقيدها انطلاق العامل إلى مجالات أفكار جديدة .²¹

التزام أعضاء هيئة التدريس: الالتزام الوظيفي هو القيام بالواجبات الموكولة للموظف على خير وجه والمحظورات من الأعمال التي يتوجب عليه الامتناع عن القيام بها تحت طائلة المسؤولية وان يقوم الموظف بمهام وظيفة انطلاقا من مبدأ احترام تهم العمل والتخصص فيه .ويؤدي مهام وظيفته بدقة وإخلاص ويحافظ على أوقات دوامة ويتقبل التكليف بالعمل أكثر من الساعات المقررة .ويراعي التسلسل الإداري في اتصالاته الوظيفية وان يعمل على تنمية اتجاه المشاركة في العمل بروح الفريق في العمل وان يقدم الاقتراحات التي يراها مفيدة .لتحسين العمل في مؤسسته ورفع مستوى الأداء فيها .²²

الجودة الشاملة: عبارة عن برنامج تغيير يهدف الى تحقيق التحسين المستمر للمنتج أو للخدمة.²³

والجودة الشاملة:مدخل اداري يركز على الجودة التي تعتمد على مساهمة جميع أفراد المنظمة لتحقيق النجاح طويل الأمد من خلال تحقيق رضا الزبون ، وتحقيق المنافع لجميع أفرادها وللمجتمع .²⁴ حدد علماء الإدارة أعاد جودة الخدمة في المؤسسات بالوقت والدقة وانجاز جميع جوانب الخدمة بشكل كامل بتناسق وتناغم وترحيب وتعامل مع الفئة المستهدفة وأن تكون الخدمة سهلة المنال أيضا وتتحدد بناء على سرعة استجابة العاملين لحل المشاكل غير المتوقعة .²⁵ وعن اثر الجودة في تحسين عمليات المنظمة أو المؤسسة ارتبط تحسين الجودة بزيادة مطابقة في المخرجات وارتفاع كفاءة العمليات وزيادة كفاءة استغلال الموارد وتحسين

العملية الإنتاجية وتحسين المركز التنافسي لزيادة العائد والعمل على تحقيق الهدف، ومن هنا نشأت منظمة الايزو-- ISO - سلسلة المواصفات الدولية للتشجيع على كفاءة التشغيل وتحسين الإنتاجية وتخفيض التكاليف وما ارتبط بها من مراقبة العمليات والتفتيش والتدريب، وعملية تحسين الجودة تؤدي إلى تحسين الإنتاجية، وما يرتبط بمدى جودة وصحة القرارات التي يتم اتخاذها. ²⁶

تأكيد الجودة: quality assurance فهو نظام أساسه منع وقع الخطأ والذي يعمل على تحسين جودة السلعة أو الخدمة، ويزيد الإنتاجية من خلال التركيز على مصادر الأنشطة. ²⁷

الدراسات السابقة: بالرجوع إلى الأدب التربوي لم يجد الباحثان في حدود معرفتهما دراسة تتعلق بهذا الموضوع في الجامعات العراقية بشكل مباشر ، ولعل السبب في ذلك أن كثيرا من الباحثين يحجم عن هذه الدراسة لاعتبارات عدة أهمها ضعف التجاوب من قبل المسؤولين مع الباحثين في هذا المجال لأنه يتناول جوانب التقييم والنظ الشخصي وأسلوبه الإداري ومركزه الوظيفي وسماته الشخصية.

1. دراسة د.حسني عوض ،نظمية حجازي:واقع المسؤولية المجتمعية لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة وتصور مقترح يركز إلى خدمة الجماعة لتنفيذها 2013م. ²⁸

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع المسؤولية المجتمعية لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة في فلسطين وتحديد اثر متغيرات الجنس،مكان السكن،البرنامج الأكاديمي ،السنة الدراسية على درجة المسؤولية المجتمعية، وطبقا الدراسة على عينة عشوائية بلغ قوامها 500 طالب وطالبة في الفروع التعليمية ،وركزت الدراسة على المسؤولية الذاتية-الشخصية- ، والجماعية والدينية والوطنية ، وأشارت النتائج إلى المسؤولية المجتمعية ثم الوطنية ثم الدينية ثم الأخلاقية ثم الشخصية بالترتيب حسب درجة الأهمية.

2. دراسة غلبون،محمد عقل وخالد،يوسف:خصائص القيادة الإدارية الحديثة وتأثيرها على أداء المرؤوسين:دراسة تطبيقية على جهاز تنفيذ مشروعات الإسكان والمرافق في ليبيا، 2013م ²⁹

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى الخصائص القيادية الحديثة وربطها بالخصائص الحديثة للقيادة الإدارية الفاعلة في اتخاذ القرارات والفاعلية في الاتصال والإدارة بالأهداف وإدارة الوقت وإدارة

التغيير على أداء العاملين، وطبقت الدراسة على عينة قوامها 329 من المديرين ورؤساء الأقسام والموظفين ، وأشارت النتائج إلى أن النسبة العظمى من المبحوثين يمارسون خصائص القيادة بدرجة عالية، وان خاصية إدارة التغيير هي أكثر الخصائص القيادية تدنيا مقارنة بالخصائص الأخرى ، وأن الإدارة بالأهداف والاتصال الفعال هو أكثر الخصائص ارتفاعا .

3. دراسة أبو عامر،آمال محمد: **واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره،2008م.**³⁰

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره ، وطبقت على عينة قوامها 227 فردا من أكاديمي إداري و إداري في جامعات قطاع غزة وهي الأزهر والإسلامية والأقصى والمفتوحة ، وأشارت إلى نظم المعلومات الإدارية والقيادة والتخطيط الاستراتيجي وثقافة الجودة الإدارية وتوكيد الجودة وإدارة الموارد البشرية ورضا المستفيد بالترتيب .

4. دراسة جوابرة، يزن احمد فياض: **اتجاهات عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية نحو حاجات الحاسوب في تحديث وتطوير العملية التعليمية.**³¹

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى اتجاهات عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية نحو حاجات الحاسوب في تحديث وتطوير العملية التعليمية:من حوسبة المهام الإدارية والتخطيط الإداري للوحدة الإدارية والتنظيم الإداري والإجراءات التوظيفية والرقابة واستعمال المعلومات وتنظيمها ، وتم تطبيق الدراسة على عينة قوامها 133 من عميد ورئيس قسم في جامعات النجاح وبيبر زيت وبيت لحم والخليل والقدس ، وأشارت إلى أنه يوجد وصف وظيفي مكتوب متعلق بالوظائف الإدارية وتأثرت النتائج لصالح تقدم العمر وسنوات الخبرة والرتبة الأكاديمية ، وأوصت بضرورة بناء نظام محسوب لعمل العميد ورئيس القسم .

5. دراسة الداغور،اسلام بدوي محمود: **مدى تطبيق معايير الحوكمة الجيدة في بلديات الضفة الغربية،2008م**³²

هدفت الدراسة الى التعرف الى مستويات تطبيق معايير الحوكمة الجيدة الصادرة عن برنامج الأمم المتحدة الانمائي على بلديات الضفة الغربية-المحافظات الشمالية-واهم المعايير المشاركة،الشفافية،المساوات،المساءلة،سلطة القانون،الكفاية والفعالية في استخدام الموارد، وتوافق الاراء والاستراتيجية والاستجابة،والحوكمة عرفها الباحث الداعور بأنها:الممارسات

والوظائف التي تتبناها الادارة العليا وتدير عملياتها العامة وأنشطة برامجها لتحقيق المعايير سالفة الذكر، وأشارت الدراسة الى أن تطبيق المعايير كانت بدرجة متوسطة.³³

دراسة زيباري (2007) : هدف البحث الى بناء مقياس لادارة الجودة الشاملة في جامعات اقليم كردستان العراق ولتحقيق ذلك تم اعداد (54) فقرة غطت المجالات الاساسية والفرعية لنظام الجودة الشاملة في التعليم الجامعي المحدد عالميا بموجب المواصفة الدولية للجودة (ايزو 9002).

وبعد التأكد من صلاحية تلك الفقرات للمقياس حيث كانت عينة البحث (150) عضو من اعضاء هيئة التدريس جامعات اقليم كردستان بواقع (50) تدريسي في جامعة دهوك و(60) تدريسي في جامعة صلاح الدين و (40) تدريسي في جامعة السليمانية وبعد تحليل البيانات احصائيا اظهرت النتائج تمتع المقياس بخصائص سايكومترية عالية من حيث الصدق والثبات البالغ (0.87) وحساسية دال احصائية عند مستوى دلالة (0.05) يمكن اعتماد عليها من قبل المشرفين والمسؤولين على عملية التعليم والتعلم والباحثين الاخرين في دراستهم المستقبلية في دراساتهم المستقبلية عن جودة التعليم وتطويرها . (زيباري:2007: 128) دراسة الكناني (2005): ((متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في كليتي التربية ابن الهيثم وابن رشد في جامعة بغداد)).

هدفت الدراسة التي قام بها (الكناني) في العام 2005 الى تحديد متطلبات ادارة الجودة الشاملة في كليتي التربية ابن الهيثم وابن رشد ودراسة الفروق في تحديد هذه المتطلبات تبعا لمتغير الجنس والكلية .

تكون مجتمع هذه الدراسة من (317) تدريسي من مجموع الاقسام العلمية في الكليتين للعام الدراسي 2004-2005 اما عينة البحث فقد اعتمد الباحث اسلوب العينة العشوائية الطبقية التي تالفت من (80) عضو هيئة تدريس وكانت بنسبة (25) % من حجم المجتمع الكلي للبحث .

قام الباحث ببناء اداة خاصة بالبحث (استبانة) بالاعتماد على الدراسات والابحاث السابقة وكذلك اعتمادا على المعايير المعتمدة في تطبيق ادارة الجودة الشاملة في جائزة مالكوم بالدريج , بعد ان قام بتعديل هذه المعايير وصوغها بما يتلاءم مع بيئة البحث ومجتمعته لتكون الاستبانة بصورتها النهائية مكونة من (85) فقرة جاهزة للتطبيق .

وقد خرج الباحث بنتائج من دراسته هذه كان من أبرزها :

- وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والاناث في كلية التربية ابن الهيثم لمعظم معايير الدراسة , لان التخصصات في هذه الكلية متنوعة لصالح الاناث .
- حصلت مجموعة المعايير لعينة كلية التربية ابن الهيثم وكلية التربية ابن رشد على المستوى الضروري تماما .

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في تحديد متطلبات ادارة الجودة الشاملة في كليتي التربية ابن الهيثم وكلية التربية ابن رشد بحسب متغير الجنس . (الكناني

(2005: 92-149)

دراسة سعيد (2001): ((ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي دراسة استطلاعية لعينة من اساتذة وطلبة كليتي الادارة والاقتصاد بجامعة بغداد والمستنصرية)) .

هدفت الدراسة التي قامت بها (سعيد) في العام 2001 الى التعرف على مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة في كليتين تنتسبان الى اعرق الجامعات العراقية وكذلك محاولة التعرف على مدى كفاءة خدمات التعليم العالي في العراق . اعتمدت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي التحليلي المقارن , وكذلك اعتمدت في تجسيد معايير الجودة الشاملة ومكوناتها على معايير الجودة لـ(مالكوم بالدريج) . اما بالنسبة الى مجتمع البحث فقد تكون من مجموع التدريسيين وكذلك الطلبة في هاتين الكليتين في جامعتي بغداد والمستنصرية . وتكونت عينة البحث من (172) فردا من التدريسيين والطلبة وجرى فيها اعتماد اسلوب العينة الطبقية العشوائية . اعتمدت الباحثة اداة عبارة عن استبانة وعلى شكل صورتين احدهما :خاصة بالطلبة , والاخرى :خاصة بالاساتذة للاجابة عن فقراتها وذلك تحقيقا لاهداف البحث الذي توصلت اليه الدراسة , وكان من ابرز النتائج هي :

- ان الكليتين حققتهما مستوى متوسط لتطبيق مفهوم ادارة الجودة الشاملة .
- لم يظهر فرق ذو دلالة احصائية في مستوى التطبيق لادارة الجودة الشاملة ما بين الكليتين .

ان ادارة الجودة الشاملة بكونها اسلوبا اداريا عصريا حديثا من الممكن ان ترفع مستوى التعليم العالي وتطوره واصلاحه في العراق . (سعيد:2001: 113-59)

إجراءات الدراسة:

منهج الدراسة:

تحقيقاً لأهداف الدراسة استخدم الباحثان المنهج الوصفي لتحديد واقع المسؤولية الإدارية في ضوء معايير الجودة الشاملة، نظراً لملاءمة هذا المنهج لطبيعة الدراسة، حيث أن المنهج الوصفي يهدف إلى دراسة الواقع ويهتم بوصفه وصفاً دقيقاً ويعبر عنه تعبيراً كمياً أو كيفياً، لأن التعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، في حين أن التعبير الكمي يعطي وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى المختلفة، وبالتالي الوصول إلى استنتاجات تساهم في فهم هذا الواقع وتطويره، الأمر الذي يجعل هذا المنهج أكثر استخداماً في الدراسات الإنسانية والإدارية.

بعد تحديد مشكلة الدراسة والانتهاء من إعداد الاستبانة والتأكد من صدقها وقياس ثباتها قام الباحثان بتوزيع نسخ الاستبانة على عينة الدراسة، وقد تم ذلك عن طريق المحاضرين كما تم توضيح الهدف من هذه الاستبانة وأنها لغايات الدراسة فقط ولن تستخدم أي معلومة خارج هذا النطاق ويتعهد الباحثان بالمحافظة على سرية هذه المعلومات ، ، وتم جمع الإجابات التي أجاب عليها أفراد العينة ، على فترات استمرت حوالي الشهرين ، وبعد أن تأكد الباحثان من أن المتأخرين قد أهملوا أو أضاعوا هذه الاستبانات أو عدم رغبتهم في ذلك قاما بعملية الفرز واطلقت أرقام على الإجابات وادخلت الى الحاسوب لتحليل البيانات إحصائياً للتوصل الى النتائج والخروج بالتوصيات المتعلقة بموضوع البحث.

مجتمع الدراسة وعينتها: يتألف مجتمع الدراسة وعينتها من جميع عمداء الكليات في الجامعات الحكومية في المحافظات الجنوبية (ذي قار ، البصرة، ميسان).

أداة الدراسة: استخدم الباحثان في الدراسة الحالية أسلوب المسح بالعينة (الاستبانة) لجمع البيانات حول واقع المسؤولية الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في ضوء معايير الجودة الشاملة، حيث قام الباحثان بتطوير استبانة تكونت من ثلاثة أقسام.

القسم الأول: على معلومات عامة، ضمت متغيرات الدراسة المستقلة وهي: الجنس، والعمر، وسنوات الخبرة والجامعة التي يدرس فيها والتخصص.

القسم الثاني: ويشتمل على فقرات الدراسة والبالغ عددها (37) فقرة، كما هو موضح في الملحق وقد ضمت الاستبانة الخاصة بالمسؤولية الإدارية محورين هما:

- المحور الأول: المحور الإداري وعدد فقراته (7) ويشمل مهارات الاتصال والمهارات الفكرية والشخصية التفاعلية.

- المحور الثاني: المحور الفني وعدد فقراته (7) ويشمل المهارات والقابليات والقدرات للتعامل مع الطرق والاساليب والتقنيات في حقل متخصص من العمل وهذه يمكن اكتسابها من خلال الدراسة أو التدريب.³⁴

القسم الثالث: وشمل ثلاثة محاور:

- محور العمل وعدد فقراته (10)

- ومحور الابداع والابتكار وعدد فقراته (6)

- ومحور المبادرة وحل المشاكل وعدد فقراته (7).

صدق أداة الدراسة: قام الباحثان بالتحقق من صدق أداة الدراسة، بعرضها على مجموعة من الأخصائيين التربويين والاداريين والذين أبدوا بعض الملاحظات حولها؛ حيث جرى تعديل وحذف وإضافة بعض الفقرات بناء على مقترحات المحكمين، وعليه تم إخراج أداة الدراسة بشكلها الحالي.

ثبات أداة الدراسة: تم التحقق من ثبات أداة الدراسة بفحص الاتساق الداخلي لفقرات الأداة بحساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) وبذلك تتمتع الأداة بدرجة جيدة من الثبات.

المعالجة الإحصائية: لتصحيح الاستبانة وزعت العلامات من 1 - 3 على النحو الآتي:

- تعطى القيمة الرقمية (3) للاستجابة (وافق).

- تعطى القيمة الرقمية (2) للاستجابة (محايد).

- تعطى القيمة الرقمية (1) للاستجابة (لاوافق).

وقد تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات، باستخراج الأعداد، النسب المئوية، المتوسط الحسابي المرجح،

نتائج الدراسة:

أولاً: نتائج سؤال الدراسة الأول: ما واقع المسؤولية الإدارية لعمداء الكليات في الجامعات العراقية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في ضوء معايير الجودة الشاملة، محافظة ذي قار انموذجاً. للإجابة عن سؤال الدراسة الأول، تم حساب الوسط المرجح لاستجابة أفراد عينة الدراسة لكل مجال من مجالاتها، ويوضح الجدول التالي هذه القيم كما يأتي:

اولا: المحور الاداري

اجابات العمداء ورؤساء الاقسام في مجال المحور الاداري

ت	ت في المجال	الفقرات	الوسط المرجح	الوزن
1	7	يلتزم الموظف بالتسلسل الهرمي في العمل	2.25	78.5%
2	4	يلتزم الموظف بالتوقيع على نموذج المغادرة في اثناء الدوام قبل مغادرته عمله .	2.14	76.3%
3	2	يهتم الموظف بأرشفة الكتب الصادرة منه	2.05	74.5%
4	1	يهتم الموظف بأرشفة الكتب والمراسلات الواردة اليه .	1.92	71.2%
5	3	يلتزم الموظف بالتوقيع على سجل الحضور سواء كان يدويا أو النيا	1.73	70.4%
6	5	يلتزم الموظف بالتوقيع على نموذج طلب الاجازة قبل مباشرتها	1.62	69.5%
7	6	يقوم الموظف بتقديم تقارير يومية عن عمله للمسؤول المباشر	1.55	72.1%

يتضح من قيم المتوسطات الحسابية الواردة في الجدول أن هذه القيم قد تراوحت بين (2.25) ونسبتها (78.5%) و (1.55)، فقد حصل مجال: "يلتزم الموظف بالتسلسل الهرمي في العمل على أعلى متوسط حسابي ومقداره (78.5%)، وهو بدرجة عالية، يليه مجال * * بمتوسط حسابي مقداره ()، وهو بدرجة عالية أيضا، يليه مجال يلتزم الموظف بالتوقيع على نموذج المغادرة في اثناء الدوام قبل مغادرته عمله . بمتوسط حسابي مقداره (2.14)، وهو بدرجة متوسطة، ، أما اقل متوسط حسابي فكان لمجال يقوم الموظف بتقديم تقارير يومية عن عمله للمسؤول المباشر ومقداره (1.55) ، بنسبة (72.1%) في حين بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (لجميع المجالات) (2.32) وهو بدرجة متوسطة.

المحور الثاني: المحور الفني:

ت	ث في المجال	الفقرات	الوسط المرجح	للوزن
1	6	لوظف المهارات التي اتدرب عليها في عملي	2.51	82.4%
2	7	يهتم الموظف في الجامعة باستخدام التكنولوجيا الحديثة عند أدائه لعمله	2.42	78.5%
3	2	تهتم الجامعة بتوفير التقنيات الحديثة لموظفيها	2.10	75.6%
4	1	تركز الجامعة على تنفيذ برامج تدريبية لرفع الكفاءة الفنية للموظفين فيها	1.98	71.2%
5	4	يتابع رؤساء الأقسام في الجامعة أعمال الموظفين الفنيين لديهم ميدانياً .	1.87	68.2%
6	3	تتبع الجامعة نظام حوافز وتعزيز لموظفيها	1.75	65.4%
7	5	تشجع إدارة الجامعة الجوانب الإبداعية لدى موظفيها	1.72	63.2%

أما بخصوص المحور الفني يتضح من قيم المتوسطات الحسابية الواردة في الجدول أوظف المهارات التي اتدرب عليها في عملي أن هذه القيم قد تراوحت بين (2.51) ونسبتها (82.4 %) وقد حصل مجال يهتم الموظف في الجامعة باستخدام التكنولوجيا الحديثة عند أدائه لعمله: " على أعلى متوسط حسابي ومقداره (2.42) وهو بدرجة عالية ونسبته (78.5 %) ، أما أقل متوسط حسابي فكان لمجال تشجع إدارة الجامعة الجوانب الإبداعية لدى موظفيها ومقداره (1.72) ، بنسبة (63.2 %) .

الإداء الوظيفي المحور الأول : محور العمل

ت	ث في المجال	الفقرات	الوسط المرجح	للوزن
1	8	تهتم الجامعة بالعمل المنجز من حيث الكم والنوع .	2.33	76.2%
2	10	انجز اعمالها بأقل تكلفة ممكنة	2.23	75.1%
3	5	لعمل على تحقيق أهداف الوزارة بدقة ووضوح	2.12	74.2%
4	1	احافظ على سرية المعلومات	1.93	72.5%
5	2	اتابع المستجدات على صعيد العمل	1.88	68.5%
6	3	أؤدي عملي بحجم يفوق المعدل المطلوب	1.75	68.5%
7	6	أشارك في تطوير نظام وإجراءات العمل	1.72	67.5%
8	6	أقوم بالاستفادة من الموارد بطريقة صحيحة لتنفيذ العمل	1.68	66.5%
9	7	لا تؤثر العلاقات الشخصية على إنجازات العمل	1.63	64.2%
10	4	اطلع على إجراءات وتقاصيل أنظمة العمل	1.61	61.2%

أما بخصوص محور العمل يتضح من قيم المتوسطات الحسابية الواردة في الجدول تهتم الجامعة بالعمل المنجز من حيث الكم والنوع، أن هذه القيم قد تراوحت بين (2.33) ونسبتها (76.2 %) ، أما أقل متوسط حسابي فكان لمجال اطلع على اجراءات وتفاصيل انظمة العمل ومقداره (1.61) ، بنسبة (61.2 %) .

المحور الثاني: الابداع والابتكار

ت	ت في المجال	الفقرات	الوسط المرجح	الوزن
1	5	اتعامل مع المواقف المختلفة بطريقة مبتكرة ومناسبة	2.35	80.2%
2	4	اقوم بإنجاز اعمالى السرية الممكنة	2.26	78.5%
3	1	اقوم بإنجاز اعمالى بالدقة المطلوبة	2.18	76.2%
4	3	اضع سلم اولوياتى قبل ادائى	1.95	74.3%
5	6	اقوم بتقديم المساعدات اللازمة للمراجعين بطريقة سليمة	1.88	71.2%
6	2	احاول انجاز اعمالى بالدقة المطلوبة	1.75	70.1%

أما بخصوص محور الابداع والابتكار يتضح من قيم المتوسطات الحسابية الواردة في الجدول تعامل مع المواقف المختلفة بطريقة مبتكرة ومناسبة أن هذه القيم قد تراوحت بين (2.35) ونسبتها (80.2 %) ، أما أقل متوسط حسابي فكان لمجال احوال انجاز اعمالى بالدقة المطلوبة ومقداره (1.75) ، بنسبة (70.1 %) .

المحور الثالث : المبادرة وحل المشكلات

ت	ت في المجال	الفقرات	الوسط المرجح	الوزن
1	4	تحمل المسؤولية الكاملة اتجاه الاعمال التي اقوم بها	2.42	80.2%
2	6	ابدان بجهد واجتهاد لاداء الاعمال الجديده	2.35	78.5%
3	1	اعمل على تحقيق اجازات اثناء اداءي العمل	2.14	76.2%
4	5	ابدان في تقديم افراحات لتحسين طريق العمل دون كتردد	1.95	74.3%
5	2	اسعى الى توفير اجواء ايجابية في بيئة العمل	1.88	71.2%
6	3	اتعامل مع المواقف الطارئة بصوره صحيحة	1.82	70.1%
7	7	استطيع تحديد مشاكل العمل بشكل دقيق	1.75	62.5%

أما بخصوص محور المبادرة وحل المشكلات . تحمل المسؤولية الكاملة اتجاه الاعمال التي اقوم بها أنه يتضح من قيم المتوسطات الحسابية الواردة في الجدول ، أن هذه القيم قد تراوحت بين (2.42) ونسبتها (80.2 %) ، أما اقل متوسط حسابي فكان لمجال استطيع تحديد مشاكل العمل بشكل دقيق ومقداره (1.75) ، بنسبة (62.5 %) .

النتائج التي توصلت اليها الدراسة:

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها فيما يتعلق بالمحور الاداري :يلتزم الموظف بالتسلسل الهرمي في العمل وهو بدرجة عالية، يليه التزام الموظف بالتوقيع على نموذج المغادرة في اثناء الدوام قبل مغادرته عمله، وفيما يتعلق بالمحور الفني يهتم الموظف في الجامعة باستخدام التكنولوجيا الحديثة عند ادائه لعمله:

وبخصوص محور الأداء الوظيفي ما يتعلق بمحور العمل تهتم الجامعة بالعمل المنجز من حيث الكم، ومحور الابداع والابتكار :اتعامل مع المواقف المختلفة بطريقة مبتكرة ومناسبة ، وما يتعلق بالمبادرة وحل المشكلات: تحمل المسؤولية الكاملة اتجاه الاعمال التي اقوم بها.

التوصيات:

في ضوء النتائج الحالية للدراسة يوصي الباحثان ما يأتي :

- 1- العمل على النهوض بواقع التدريس الجامعي من خلال فسح المجال للتدريسيين للمشاركة في المؤتمرات العلمية الخارجية والاحتكاك بتجارب الجامعات العربية والأجنبية .
- 2- توفير فرص للتدريسيين من اجل استثمارها في عملية تطوير العمليات التدريسية وواقع التدريس ونشر طرائق التدريس الحديثة .
- 3- مساعدة التدريسيين في توفير أجهزة العرض المتوفرة لدى الجامعة لغرض عرض الإشكال والرسوم والأفلام التعليمية التي لها علاقة بموضوع المحاضرة .
- 4- تشجيع ادارة الجامعة للجوانب الابداعية لدى موظفيها تهتم الجامعة بالعمل المنجز من حيث النوعية والكيف.
- 5- تقديم الحوافز المادية والفنية للتميز في مجال الابداع والابتكار للموظفين في الجامعة خاصة الذين يقدمون اسهامات واضحة في المجتمع المحلي.

المقترحات :

- في ضوء نتائج الدراسة الحالية يقترح الباحثان ما يأتي :
- 1- إجراء دراسة مقارنة للدراسة الحالية ولجامعات أخرى في العالمين العربي والإسلامي والجامعات الاجنبية.
 - إجراء دراسة مماثلة للدراسة الحالية من وجهة نظر الطلبة الجامعيين والمجتمع المحلي .

الملاحق

حضرة عميد الكلية المحترم

حضرة رئيس القسم المحترم.

تحية طيبة وبعد,,,,,

يقوم الباحثان بإعداد دراسة بعنوان:"واقع المسؤولية الإدارية لرؤساء الأقسام وعمداء الكليات

في الجامعات العراقية وعلاقتها بالأداء الوظيفي

في ضوء معايير الجودة الشاملة محافظة ذي قار انموذجا "

أرجو من حضرتكم التكرم بالإجابة على فقرات هذه الاستبانة، علماً بأن البيانات التي ستقدمونها

لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

أم.د.جلال شنته جبر

جامعة ذي قار/كلية التربية للعلوم الصرفة

د. إدريس جرادات

مركز السنابل للدراسات/ فلسطين

القسم الأول : أ - المتغيرات المستقلة

يرجى وضع إشارة (X) في المربع الذي يقابل الحالة التي تنطبق عليك في كل مما يأتي:

1. الجنس
 ذكر أنثى
2. العمر
 25 سنة فأقل من 26 - 40 أكثر من 40 سنة
3. المؤهل العلمي:
 ماجستير دكتوراه
4. سنوات الخبرة
 3-4 سنوات من 5-10 سنوات أكثر من 10 سنوات

5-الجامعة.....

6- التخصص.....

أولاً : المسؤولية الإدارية في الجامعة التي تعمل بها.

حضرة عميد الكلية ورئيس القسم المحترم / ة : يرجى وضع إشارة (X) أمام الفقرة وتحت الدرجة التي ترى أنها تتفق والمساءلة الإدارية من وجهة نظرك:

الرقم	ال فقرات	أوافق	محايد	لا اوافق
1.	يهتم الموظف بأرشفة الكتب والمراسلات الواردة إليه.			
2.	يهتم الموظف بأرشفة الكتب الصادرة منه.			
3.	يلتزم الموظف بالتوقيع على سجل الحضور سواء كان يدوياً أو آلياً			
4.	يلتزم الموظف بالتوقيع على نموذج المغادرة في أثناء الدوام قبل مغادرته عمله.			
5.	يلتزم الموظف بالتوقيع على نموذج طلب الإجازة قبل مباشرتها.			
6.	يقوم الموظف بتقديم تقارير يومية عن عمله للمسؤول المباشر .			
7.	يلتزم الموظف بالتسلسل الهرمي في العمل			
8.	تركز الجامعة على تنفيذ برامج تدريبية لرفع الكفاءة الفنية للموظفين فيها			
9.	تهتم الجامعة بتوفير التفتيات الحديثة لموظفيها.			
10.	تتبع الجامعة نظام حوافز وتعزيز لموظفيها.			
11.	يتابع رؤساء الأقسام في الجامعة أعمال الموظفين الفنيين لديهم ميدانياً.			
12.	تشجع إدارة الجامعة الجوانب الإبداعية لدى موظفيها.			
13.	أوظف المهارات التي أتدرب عليها في عملي.			
14.	يهتم الموظف في الجامعة باستخدام التكنولوجيا الحديثة عند أدائه لعمله.			

ثانياً: الأداء الوظيفي

الرقم	الفقرة	وافق	محايد	لاوافق
1.	أحافظ على سرية المعلومات .			
2.	أتابع المستجدات على صعيد العمل.			
3.	أشارك في تطوير نظام وإجراءات العمل .			
4.	أطلع على إجراءات وقاصيل أنظمة العمل.			
5.	أعمل على تحقيق أهداف الوزارة بدقة ووضوح.			
6.	أقوم بالاستفادة من الموارد بطريقة صحيحة لتنفيذ العمل.			
7.	لا تؤثر العلاقات الشخصية على إنجازات العمل.			
8.	تهتم الجامعة بالعمل المنجز من حيث الكم والنوع .			
9.	الوأي عملي بحجم يتوق المعدل المطلوب.			
10.	أنجز أعمالي بأقل تكلفة ممكنة.			

1.	أقوم بإنجاز أعمالي بالذقة المطلوبة..			
2.	أحاول إنجاز أعمالي بالذقة المطلوبة.			
3.	أضع سلم أولوياتي قبل أدائي			
4.	أقوم بإنجاز أعمالي بالسرعة الممكنة.			
5.	أتعامل مع المواقف المختلفة بطريقة مبتكرة ومناسبة.			
6.	أقوم بتقديم المساعدات اللازمة للمراجعين بطريقة سليمة			

1.	أعمل على تحقيق إنجازات أثناء أدائي العمل.			
2.	أسعى إلى توفير أجواء ايجابية في بيئة العمل.			
3.	أتعامل مع المواقف الطارئة بصورة صحيحة.			
4.	أتحمل المسؤولية الكاملة اتجاه الأعمال التي أقوم بها .			
5.	أبادر في تقديم اقتراحات لتحسين طريق العمل دون تردد.			
6.	أبادر بجد واجتهاد لأداء الأعمال الجديدة.			
7.	أستطيع تحديد مشاكل العمل بشكل دقيق			

الهوامش:

¹ الدراسة تمت عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي والانترنت - قام بتوزيع الاستبانة د. جلال شنته جبر .

² كلية التربية للعلوم الصرفة / جامعة ذي قار -العراق

³ مركز السنايل للدراسات والتراث الشعبي سعيير -الخليل-فلسطين- مشرف تربية خاصة مديرية تربية شمال الخليل ، مرخص اخصائي نفسي من وزارة الصحة الفلسطينية ، ومرخص محكم نزاعات وحقوق مالية من وزارة العدل الفلسطينية ، وصدرت له عدة كتب ودراسات منشورة في مجالات علمية محكمة .جوال

00972599206664 الايميل sanabelssc1@yahoo.com

- 4 م.م سعد قدوري حدود الخفاجي ، أ.م.د. جلال شنتة جبر آل بطي: بناء مقياس الجودة الشاملة للعملية التعليمية-التعليمية في جامعة ذي قار من وجهة نظر التدريسيين.
- 5 نفس المرجع السابق.
- 6 مقتبس من نفس المرجع السابق
- 7 مقتبس من م. سعد قدوري حدود الخفاجي ، أ.م.د. جلال شنتة جبر آل بطي: بناء مقياس الجودة الشاملة للعملية التعليمية-التعليمية في جامعة ذي قار من وجهة نظر التدريسيين
- 8 م. سعد قدوري حدود الخفاجي ، أ.م.د. جلال شنتة جبر آل بطي: بناء مقياس الجودة الشاملة للعملية التعليمية-التعليمية في جامعة ذي قار من وجهة نظر التدريسيين
- 9 - <http://www.manhal.net/articles.php?action=show&id=14834>
- 10 - <http://www.hrdiscussion.com/hr1714.html>
- 11 - عريقات، جرادات، المعاني، إدارة العمليات الانتاجية، 2012م، صفحة 354.
- 12 - عريقات، جرادات، المعاني، إدارة العمليات الانتاجية، 2012م، صفحة 361.
- 13 - عريقات، جرادات، المعاني، إدارة العمليات الانتاجية، 2012م، صفحة 361.
- 14 - د. ادريس جرادات، رسالة ماجستير مركز الضبط، 1992م، 21.
- 15 - د. ادريس جرادات، رسالة ماجستير مركز الضبط، 1992م، 21.
- 16 - (جرادات، ادريس، 2003م، 69)
- 17 - (جرادات، 2003م، 69) .
- 18 (جرادات، 2003م، 70) .
- 19 - (جرادات، 2003م، 71) .
- 20 - (جرادات، 2003م، 72) .
- 21 - (جرادات، 2003م، 73) .
- 22 - (جرادات، 2003م، 74) .
- 23 (عريقات، جرادات، المعاني، إدارة العمليات الانتاجية، 2012م، صفحة 361)
- 24 (عريقات، جرادات، المعاني، إدارة العمليات الانتاجية، 2012م، صفحة 354) .
- 25 (عريقات، جرادات، المعاني ، 2012م، 338-339) .
- 26 (عريقات، جرادات، المعاني ، 2012م، 344-256) .
- 27 (عريقات، جرادات، المعاني، إدارة العمليات الانتاجية، 2012م، صفحة 356) .
- 28 عوض، حسني ونظمية حجازي: مجلة جامعة القدس المفتوحة ، ع 30 ،، 2013 م .
- 29 (غليون، محمد عقل وخالد، يوسفن 201 ، م، 37-70) .
- 30 أبو عامر ،آمال محمد: واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره ، رسالة ماجستير الجامعة الإ جوايرة، يزن احمد فياض: اتجاهات عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية نحو

حاجات الحاسوب في تحديث وتطوير العملية التعليمية، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية- نابلس، سلامية- غزة، 2008م

³¹ * جوايرة، يزن احمد فياض: اتجاهات عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية نحو حاجات الحاسوب في تحديث وتطوير العملية التعليمية، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية- نابلس.

³² * الداعور، إسلام بدوي محمود: مدى تطبيق معايير الحوكمة الجيدة في بلديات الضفة الغربية، رسالة ماجستير - جامعة الخليل، 2008م.

³³ (<http://www.aman->)

[palestine.org/data/itemfiles/8be05b4ffb5c59ea54e27ed73e8002fd.pdf](http://www.palestine.org/data/itemfiles/8be05b4ffb5c59ea54e27ed73e8002fd.pdf)

³⁴ (د. جواد شوقي ناجي، 2010م، 46).