مستخلص بحث دكتوراة: أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الامتياز المؤسسي بالجامعات

الطالب/عبد العزيز عبد الرحمن حسن

الهدف الأساس لهذا البحث هو دراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الامتياز المؤسسي بالجامعات ، واختبار الفروض التالية :

تؤثر قيم العمل في الإسلام تأثيرًا معنويًا على تحقيق إدارة الجودة الشاملة .

تؤثر اختلاف بيئة الجامعات تأثيرًا معنويًا على معايير الاعتماد للجامعات .

تؤثر إدارة الجودة الشاملة تأثيرًا معنويًا على الاعتماد الجامعي.

تؤثر إدارة الجودة الشاملة تأثيرًا معنويًا على الامتياز المؤسسي للجامعات.

تمت الدراسة على مجتمع البحث المكون من أعضاء هيئة التدريس والموظفين بجامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية من غير العمال، وذلك عن طريق العينة بهدف اختبار فروض البحث والتي تمخضت نتائجها عن قبول جميع الفروض.

وقد اختتمت الدراسة بنتائج وتوصيات نذكر منها:

أولاً – خلاصة النتائج :

النتائج التي توصل إليها هذا البحث باستخدام طريقة مربع كاي(س٢) أشارت إلى وجود علاقة بين قيم العمل في الإسلام وإدارة الجودة الشاملة ، كذلك دلت النتائج باستخدام الطريق نفسه مربع كاي (س٢) على أن الفرض الذي يقول : يؤثر اختلاف بيئة الجامعات تأثيرًا معنويًا على معايير الاعتماد للجامعات ، والفرض القائل : تؤثر إدارة الجودة الشاملة تأثيرًا معنويًا على الاعتماد الجامعي، أيضًا الفرض الذي يقول : تؤثر إدارة الجودة الشاملة تأثيرًا معنويًا على الامتياز المؤسسي للجامعات . هي فروض مقبولة . وهذه النتائج تؤيد نتائج الدراسات السابقة والنظريات العلمية المعروفة في هذا الخصوص .

ضمنت البيانات الخاصة بالظاهرتين موضوع الدراسة فيما يختص بالعلاقة بين القيم الإسلامية التي تدعو إلى تجويد العمل واهتمام الجودة الشاملة بقيم العمل في جدول(٥/١٠) في شكل ثلاثة أعمدة وثلاثة صفوف ، وقد لوحظ فيها ما يلي :

١- إجمالي حالات الدراسة (١٧١) حالة من العاملين بجامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية – أم درمان من أعضاء هيئة التدريس والإداريين المعادلين والموظفين من غير فئة العمال .

٢- بلغ عدد الموافقين على أن الإسلام مليء بالقيم التي تدعو إلى تجويد العمل (١٥٥) حالة بنسبة (٩٠,٦٪) من المبحوثين ، أما الذين لا رأي لديهم في أن الإسلام مليء بالقيم التي تدعو إلى تجويد العمل فقد كان (٧) حالات بنسبة بلغت (٤,١٪) من المبحوثين ، كما أن هنالك (٩) حالات من المبحوثين لا يوافقون على أن الإسلام مليء بالقيم التي تدعو إلى تجويد العمل بلغت نسبتهم (٥,٣٪) .وفي المقابل يبلغ إجمالي الذين يوافقون على أن إدارة الجودة الشاملة تهتم كثيرًا بقيم العمل (١٣٥) حالة بنسبة (٧٨,٩٪) من المبحوثين ، وعدد (٢٠) حالة أي ما يعادل (١١,٧٪) من جملة المبحوثين لا رأي لديهم فيما يتعلق بأن إدارة الجودة الشاملة تهتم كثيرًا بقيم العمل ، وهنالك (١٦) حالة من المبحوثين لا يوافقون على أن إدارة الجودة الشاملة تهتم كثيرًا بقيم العمل بنسبة بلغت (٩,٤٪) من المبحوثين .

٣- إن علاقة القيم الإسلامية التي تدعو لتجويد العمل بإدارة الجودة الشاملة علاقة جوهرية ومن ثم فإن الفرض الذي يقول : (تؤثر قيم العمل في الإسلام تأثيرًا معنويًا على تحقيق إدارة الجودة الشاملة) يكون صحيحا، وهذا يعني أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيم الإسلامية التي تدعو إلى تجويد العمل وإدارة الجودة الشاملة ، وهذه النتيجة تؤيد فرض البحث كما أنها تؤيد نتائج معظم الدراسات السابقة .

٣-بحساب قيمة كاي(س٢) ظهر أنها تبلغ (١٩,٣١١) عند ٤ درجات حرية وتحت مستوى معنوية (٠,٠٠١) أما قيمة مربع كاي(س٢) الجدولية فتبلغ (٩,٤٨٨) عند ٤ درجات حرية وبمستوى معنوية ٥٪ وبمقارنة قيمة مربع كاي(س٢) المحسوبة بقيمة مربع كاي(س٢) الجدولية يتبين أن المحسوبة أكبر من الجدولية . وعلى هذا يرفض فرض العدم ويقبل الفرض البديل (فرض البحث) ، وبالتالي فإن العلاقة بين معايير الاعتماد التي يجب استيفاؤها واختلاف معايير الاعتماد للجامعات من بيئة لأخرى ذات دلالة إحصائية ومن ثم فإن الفرض الذي يقول : (يؤثر اختلاف بيئة الجامعات تأثيرًا معنويًا على معايير الاعتماد للجامعات) يكون صحيحًا .

٤-لوحظ كذلك في البيانات الخاصة بالظاهرتين موضوع الدراسة فيما يتعلق بتحديد العلاقة بين أن الجامعة تسير بخطوات مدروسة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة و أن تطبيق الجودة الشاملة يقود إلى الاعتماد الجامعي .

٥- إن العلاقة بين تطبيق الجودة الشاملة والاعتماد الجامعي ذات دلالة إحصائية ، ومن ثم فإن الفرض الذي يقول :(تؤثر إدارة الجودة الشاملة تأثيرًا معنويًا في الاعتماد الجامعي) يكون صحيحًا.

إذاً مما تقدم من اختبار لفرضيات البحث السابقة الذكر يمكن القول إن كل الفروض مقبولة ، ما يعني تحقيق الهدف الأساس لهذا البحث ، كما يمكن أن نقول إن هنالك أثرًا إيجابيًا من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الامتياز المؤسسي للجامعات .

ثانيًا – التوصيات :

استنادًا إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة فإنه يمكن التوصية بالتالي :

ظهر من خلال الدراسة الميدانية أن أكثر العاملين بالجامعة هم في مرحلة عمرية تمتاز بالبذل والعطاء والحماس وهي من أهم متطلبات تطبيق الجودة الشاملة مما ينعكس إيجابًا على تمكن الجامعة وتقدمها في هذا المجال ،عليه يوصي الباحث بمزيد من استثمار الجامعة للقوى العاملة فيها .

لوحظ من خلال الدراسة الميدانية أن الجامعة تمتلك عددًا كبيرًا من العاملين ذوي الخبرات والمهارات ، إذًا الجامعة بها من الخبرات والمهارات ما يمكنها من تطبيق نظام الجودة الشاملة ومن ثم الوصول إلى الامتياز المؤسسي والاعتماد الأكاديمي .فقط علينا البحث عن هذه الخبرات والمهارات والعناصر الشابة للاستفادة منها في هذا المجال .

أيضًا ظهر من خلال الدراسة الميدانية أن نسبة كبيرة من المبحوثين لا يوافقون على أن برامج نشر ثقافة الجودة الشاملة كافية لتطبيق الجودة الشاملة في الجامعة . وبما أن برامج نشر ثقافة الجودة الشاملة من أهم متطلبات مراحل تطبيق الجودة الشاملة وأولها يرى الباحث أن على الجامعة مضاعفة مجهوداتها في هذا المجال لا سيما وأن هذه النسبة ليست بالقليلة .

كما أن أكثر من نصف المبحوثين لا يوافقون على أن بيئة العمل المادية بالجامعة جاهزة لتطبيق برامج الجودة الشاملة وهذا مؤشر خطير يؤثر سلبًا على خطوات الجامعة ومجهوداتها نحو تحقيق الجودة الشاملة ومن ثم التقديم للاعتماد . إذاً على الجامعة أن تعمل على تحسين البيئة المادية وتطويرها لتتماشى مع معايير الاعتماد حتى تتمكن من تحقيق الجودة الشاملة بالصورة المطلوبة ومن ثم الاعتماد .

كما أن ثلثي المبحوثين يقرون ببطء الخطوات الحالية بالجامعة لتطبيق برامج الجودة الشاملة ، إذن يتضحَ من خلال هذه البيانات أن الخطوات الحالية بالجامعة لتطبيق برامج الجودة الشاملة لا تتحرك بالقدر المطلوب من السرعة لبلوغ مصاف الجودة والامتياز، ما يعني ضرورة تكثيف جهود الجامعة ومضاعفتها حتى تتمكن من تنفيذ خطوات تطبيق الجودة الشاملة في الوقت المطلوب لتتمكن من التقديم للاعتماد .

اتضح من خلال هذا البحث أن التحدي الحقيقي يكمن في تطوير العاملين حتى يتمكنوا من تطوير العمليات ثم الوصول إلى نتائج ممتازة . فإذا كان للجامعة عاملون متميزون وعمليات رديئة ، فسوف تحقق الجامعة نتائج سيئة ، والعكس صحيح . وإذا كان لدى الجامعة نظم عمل وأساليب إدارية ممتازة وليس لديها عاملون مدربون ومتميزون لأداء العمل ، فسوف تحقق نتائج سيئة أيضًا . إذاً فإن الأسلوب الأمثل هو تطوير العاملين وصولاً إلى تطوير عملياتهم.

وصولاً إلى الامتياز المؤسسي الشامل وذلك عن طريق التدريب لذا يوصي الباحث بالتدريب المتخصص للعاملين كلٍ حسب وظيفته .

ليس من الضروري أن ترتكز معايير الجودة وأسس التقويم على المعايير العالمية التي تتخذها الجامعات الغربية – رغم أهمية وضع هذه المعايير في الحسبان – فبعض الجامعات العربية التي حصلت على بعض الاعتراف الدولي لبعض كلياتها ، لم تحقق ذلك القدر من الارتقاء بالمستوى العلمي لطلابها ، ناهيك عن الاستغراق لهم في جوانب غربية تغريبية لا تحقق المصلحة القومية ولا يتطلبها الواقع العربي والإسلامي المعاصر .إذن يجبَ أن تتوافق معايير الاعتماد مع القيم الإسلامية .

يجب ألاّ ترتبط الجودة للتعليم الجامعي بالمسائل التقنية فقط ولكن يجب أيضًا أن ترتبط بالجوانب الأيدلوجية الوطنية والعقدية . فالتعليم الجامعي ليس ضربًا من التكنولوجيا والكتب الحديث فقط ، بقدر كونه صناعة محلية تبتغي التنوير وتسليط الضوء على مقتضيات الواقع الإسلامي المعاصر ومتطلباته.

من الضروري وضع معايير عربية إسلامية موحدة للتعليم الجامعي تتفق مع الفكر والعقيدة العربية المسلمة . يمكن الاستناد عليها في إجراءات الجودة وتقويم التعليم الجامعي . وفي هذا السياق يجب أن تقوم جامعة الدول العربية عبر المنظمات التابعة لها مثل منظمة التربية والعلوم والثقافة والمنظمة العربية للتنمية الإدارية وغيرهما بدور كبير في تحديد هذه المعايير التطويرية للتعليم الجامعي العربي والإسلامي (ونشير هنا إلى التركيز على: مشروع دليل الجودة والاعتماد لجامعات العالم الإسلامي والذي تبناه اتحاد جامعات العالم الإسلامي) .

كما يوصي الباحث بضرورة إنشاء هيئة مستقلة للاعتماد الأكاديمي تتولى تقويم الجودة والنوعية في مؤسسات التعليم العالي وضبطها بما يتماشى مع معايير القيم والموجهات الإسلامية .

يجب وضع معايير جودة محددة لجميع مجالات العمل في مؤسسات التعليم العالي خدمية ، إنتاجية ، إدارية ، ومالية ، ...

ضرورة سعي الجامعة لبذل مزيد من الجهود لغرس القيم الإسلامية المرتبطة بالعمل في المجتمع تحسينًا للعمل و تجويدًا للأداء.

العمل على عكس أنشطة الجامعة وبرامجها كافة وبرامج الجودة الشاملة خاصة في جميع وسائل الأعلام.

يوصي الباحث العاملين في الجامعة بعدم استعجال نتائج برامج الجودة الشاملة ، إذ يعتبر الاستعجال من أكبر معوقات نجاح برامج الجودة ومشكلاته.

ضرورة إجراء التقويم الداخلي لجميع وحدات الجامعة وبصورة مستمرة.

نماذج سلوكية

د. يوسف عثمان محمد

من أثار الأخوة ونتائجها

أرجو أن تسمح لي إن أتناول عبر عمودكم موضوع الأخوة في الإسلام (عن أبي هريرة رضي الله عنه قال رسول الله صلى الله عليه وسلم (لا تحاسدوا ولا تناجشوا ولا تباغضوا ولا تدابروا ولا يبيع بعضكم على بيع بعض، وكونوا عباد الله إخوانا، المسلم أخو المسلم لا يظلمه ولا يخذله ولا يكذبه ولا يحقره، التقوى هاهنا ويشير إلى صدره ثلاث مرات، بحسب امرئ من الشر أن يحقر أخاه المسلم، كل المسلم على المسلم حرام دمه وماله وعرضه). «رواه مسلم»

أيها المسلمون العمل بهذا الحديث من أعظم الأسباب الموصلة للتآلف بين المسلمين وقلة الشحناء بينهم ، فالمؤمنون إخوة في النسب أبوهم آدم وأمهم حواء ، لا يتفاضلون إلا بالتقوى وأخوة في الدين ، قال تعالى : □إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ○الحجرات١٠،وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم : (المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضا) وشبك بين أصابعه «رواه البخاري ومسلم».

وقال عليه الصلاة والسلام : (مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم مثل الجسد الواحد إذا اشتكى منه عضو تداعى سائر الجسد بالسهر والحمى) «رواه البخاري ومسلم». ولهذا قال صلى الله عليه وسلم «لا تحاسدوا» أي لا يحسد بعضكم بعضا، والحسد تمني زوال النعمة عن أخيك المسلم ، وهو حرام لأنه اعتراض على الله في نعمته وقسمته . وقال النبي صلى الله عليه وسلم : (دب إليكم داء الأمم قبلكم: الحسد والبغضاء ، هي الحالقة حالقة الدين لا حالقة الشعر) «رواه البيهقي وغيرهما بإسناد جيد»).

ام روان

دراسة

التربية القرآنية في سورتي الإخلاص والكافرون (٢-٢)

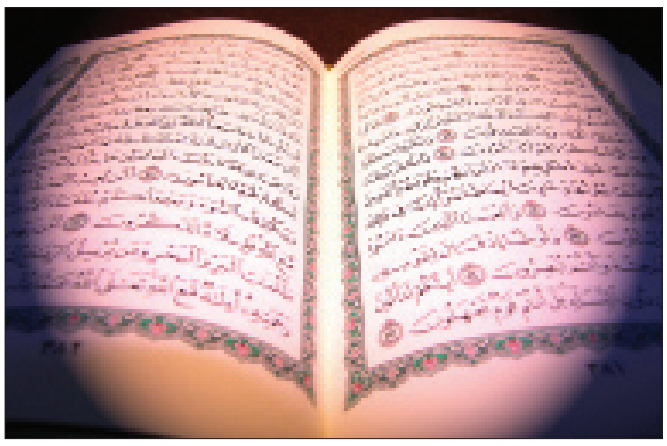
الوقفة التاسعة: المفاصلة الوجدانية

الشعور بكراهية الكفر وما عليه الكافرون من عادات ونظم وأنماط حياة، وأنه باطل ، والتحرز منه من مقتضيات التوحيد، وهنا يستشعر المسلم حلاوة الإيمان، كما في الصحيح عن الرسول صلى الله عليه وسلم قال (ثلاث من كن فيه وجد بهن حلاوة الإيمان، أن يكون الله ورسوله أحب إليه مما سواهما، وأن يحب المرء لا يحبه إلا لله، وأن يكره أن يعود في الكفر بعد إذ أنقذه الله منه كما يكره أن يُقذف في النار)(١٢). وهذا هو حجر الأساس، شعوره بأنه شيء آخر غير هؤلاء. لهم دينهم وله دينه، لهم طريقتهم وله طريقته. لا يملك أن يسايرهم خطوة واحدة في طريقهم. ووظيفته أن يسيرهم في طريقه هو، بلا مداهنة ولا نزول عن قليل من دينه أو كثير!(١٣) ، الصحابة رضوان الله عليهم كانوا على هذا الحال. ما إن يسلم الرجل منهم أو المرأة، وما إن يتلفظ أحدهم بالشهادة حتى يسلخ كل أثواب الجاهلية وكل أنماط الجاهلية وكل ما يتعلق بالجاهلية على أعتاب الباب الذي يدلف منه إلى الإسلام، فلا يبقى في نفسه وضميره ووجدانه إلا الإسلام. هكذا رباهم القرآن، وهكذا كانوا، والله المستعان.

الوقفة العاشرة: الثبات على المبدأ

لم يكن من هدي الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم – وليس هذا بمقتضى الإسلام – تمييع الدين إرضاءً للكافرين، ولا التنازل عن بعض مبادئه خوفاً منهم.. كلا ورب الكعبة. وقد كانوا مستضعفين في مكة (واذكروا إذ أنتم قليل مستضعفون في الأرض تخافون أن يتخطفكم الناس فآواكم وأيدكم بنصره) الآية، بل كان يعلم صلى الله عليه وسلم من أول الأمر أن العرب قاطبة قد تجتمع على حربه.

إنه الثبات على المبدأ أمام فتنة الكافرين، من ترغيب وترهيب، مهما غزونا عسكرياً أو اقتصادياً أو ثقافياً.



الوقفة الحادية عشرة:كيف نخاطب الكافرين

(يا أيها الكافرون) هذه طريقة الخطاب القرآني الفريدة التي لا مثيل لها في القرآن، والتي تصفهم بالكفر الصريح الخالص. تحقيراً لهم وتأييداً لوجه التبرؤ منهم، وإيذانا بأنه لا يخشاهم صلى الله عليه وسلم إذا ناداهم بما يكرهون مما يثير غضبهم. قال أبو بكر بن الأنباري: إن المعنى: قل للذين كفروا يا أيها الكافرون أي يعتمدهم فيناديهم فيقول لهم: يا أيها الكافرون، وهم يغضبون أن ينسبوا إلى الكفر(١٤). لأنهم يعتقدون أنهم هم المؤمنون. وكما يعتقد كفار قريش أنهم أتباع إبراهيم عليه السلام فكذلك النصارى اليوم ومن قبل يعتقدون أنهم أتباع عيسى عليه السلام وأنهم حملة الخير والنور إلى الأمم. بينما في الحقيقة هم الكافرون، وهذا هو اسمهم.. إنهم ليسوا بـ (الآخر) ولا (أتباع الديانات السماوية) بل هم (الكافرون حقا).. هكذا سماهم الله تعالى وأمر نبيه أن يخاطبهم بهذا الاسم.

قال ابن كثير رحمه الله عن هذا الخطاب: (يشمل كل كافر على وجه الأرض)(١٥).

الوقفة الثانية عشرة: الحرية الحقيقية

حين يحصل اليقين في القلب من فهم واعتقاد ما في سورة الإخلاص؛ فإن القلب يتحرر من كل القيود، قيود الشهوات والشبهات، وقيود الرغبة والرهبة، فلا يرغب القلب إلا فيما عند الله الأحد الصمد، ولا يرهب إلا الله الأحد الصمد، ولا يرجو ولا يخاف إلا الله الأحد الصمد. وكيف يرجو وكيف يخاف من المخلوقين الذين لا يملكون لأنفسهم نفعاً ولا ضراً، ولا يستطيعون نصر أنفسهم، ولا يملكون موتاً ولا حياة ولا رزقاً.. وهذه التربية القرآنية هي ذاتها التي كان رسول الله صلى الله عليه وسلم يربي أصحابه عليها، عن ابن عباس رضي الله عنهما قال: كنت خلف النبي صلى الله عليه وسلم يوماً فقال « يا غلام ، إني أعلمك كلمات : احفظ الله يحفظك ، احفظ الله تجده تجاهك ، إذا سألت فاسأل الله وإذا استعنت فاستعن بالله ، واعلم أن الأمة لو اجتمعت على أن ينفعوك بشيء لم ينفعوك إلا بشيء قد كتبه الله لك ، وإن اجتمعوا على أن يضروك بشيء لم يضروك إلا بشيء قد كتبه الله عليك ، رفعت الأقلام وجفت الصحف « رواه الترمذي وقال : حديث حسن صحيح وفي رواية غير الترمذي « احفظ الله تجده أمامك ، تعرف إلى الله في الرخاء يعرفك في الشدة ، واعلم أن ما أخطأك لم يكن ليصيبك وما أصابك لك يكن ليخطئك ، واعلم أن النصر مع الصبر ، وأن الفرج مع الكرب ، وأن مع العسر يسراً «(١٦) .

إنها الحرية الحقيقية والتي قد لا يشعر بها بعضنا حيث تملكت الدنيا على القلوب، نسأل الله أن يفك عقالها.

الوقفة الثالثة عشرة: لنتربى على منهج القرآن

ينبغي علينا أن نربي أبناءنا ونساءنا ومجتمعنا على هذا المنهج القرآني وعلى هذه التربية القرآنية ، كما كان الله عز وجل يربي رسوله وأصحابه عليها. وهذه المعاني مما رباهم القرآن عليه كما في قوله تعالى (يا أيها الذين آمنوا ادخلوا في السلم كافة ولا تتبعوا خطوات الشيطان)، قال المفسرون: أي في جميع شرائع الدين، ولا يتركوا منها شيئاً(١٧). ولنتأمل قوله تعالى (وإن كادوا ليفتنونك عن الذي أوحينا إليك لتفتري علينا غيره وإذاً لاتخذوك خليلا. ولولا أن ثبتناك لقد كدت تركن إليهم شيئاً قليلا إذا لأذقناك ضعف الحياة وضعف الممات ثم لا تجد لك علينا نصيراً) وذلك من كثرة محاولاتهم في أن يأتي بما يوافق أهواءهم مما لم يأت به الله، وحرصه صلى الله عليه وسلم على هدايتهم(١٨).

ولقد كانت سيرته صلى الله عليه وسلم وأصحابه من بعده الترجمة العملية لهذه المفاهيم القرآنية، ولولا خشية الإطالة لعرضنا لشيء من تلك المواقف الكريمة.