



واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها

أ.د. جولتان حجازي
أستاذ علم النفس/جامعة فلسطين التقنية
joltanhijazi@gmail.com

أ. نرمين زعترة
باحثة تربوية
narmeenjafar@hotmail.com

أ. زاهر موسى
باحث تربوي
zahermousa2025@gmail.com

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، والتعرف على طبيعة الفروق في واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعة العربية الأمريكية التي تُعزى لمتغيرات الكلية، وسنوات الخبرة في الجامعة، والرتبة الوظيفية. وتكونت عينة الدراسة من (100) من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة العربية الأمريكية، واستخدمت الدراسة مقياس إدارة الجودة الشاملة. وانتهت النتائج إلى أن واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المجال الإداري كانت كبيرة جداً، وفي المجال الأكاديمي كانت كبيرة. كما أوضحت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات عينة البحث حول واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية في المجال الإداري لإدارة الجودة الشاملة، والدرجة الكلية تعزى لمتغير سنوات الخدمة لصالح سنوات الخبرة المرتفعة 15 سنة فأكثر، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في المجال الإداري والمجال الأكاديمي والدرجة الكلية تعزى للرتبة الوظيفية لصالح رئيس قسم.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، الجامعة العربية الأمريكية، أعضاء هيئة التدريس.

The Reality of The Application of Total Quality Management at The arab American University from The Point of View of its Faculty Members

Zaher Mousa
Educational researcher
zahermousa4@gmail.com

Narmeen Za'tara
Educational researcher
narmeenjafar@hotmail.com

Dr. Joltan Hijazi
Professor of Psychology
Palestine Technical University
joltanhijazi@gmail.com

ABSTRACT

The study aimed to identify the reality of applying total quality management in the Arab American University from the point of view of faculty members, and to identify the nature of the differences in the reality of applying total quality management from the point of view of faculty members at the Arab American University, which is attributable to the variables of the college, years of experience at the university, and career rank. The sample of the study consisted of (100) faculty members at the Arab American University, and the study used the total quality management measure. The results concluded that the reality of applying total quality management in the administrative field was at very high degree, and in the academic field it was at high degree. The results also showed statistically significant differences at the level of significance ($\alpha = 0.05$) between the average responses of the research sample on the reality of the application of total quality management in the Arab American University in the administrative field of total quality management, the overall degree attributable to the variable years of service for years of high experience; 15 years and older, and the existence of statistically significant differences in the administrative field, academic field and overall degree due to the functional rank; in favor of the head of the department.

Keywords: Total Quality Management, Arab American University, faculty members.



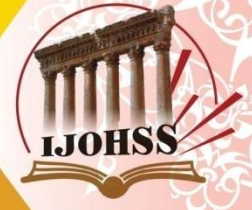
المقدمة

يُعتبر التعليم العالي من أهم ركائز الإقتصاد المعرفي في المجتمعات، إذ يكمن دوره في تعظيم القدرة المعرفية التي تعتمد بالدرجة الأولى على رأس المال البشري، الذي يتميز بامتلاك المهارات والقدرات المختلفة، وتحقيق مستوى عالٍ من الأداء بما يتناسب مع متطلبات التغيير، وتلبية الاحتياجات المجتمعية. وتُعد مؤسسات التعليم العالي منظمات خدماتية متخصصة في تقديم الخدمات التعليمية والبحثية والتدريبية والتسويقية، ويكمن دورها في ثلاث مجالات رئيسية: وهي نقل المعرفة من خلال التدريس، وإنتاج المعرفة من خلال الأبحاث العلمية، وخدمة المجتمع والبيئة، ولا يمكن تحقيق أهداف تلك الخدمات إلا إذا تم تقديمها بمستوى عالٍ من الجودة، لذا أصبح السعي وراء تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة هدفاً لمؤسسات التعليم العالي في الدول العربية أسوة بالجامعات العالمية التي حققت نجاحات عالية المستوى بتطبيق ذلك النظام، والذي ينسجم مع التغيرات المتسارعة في عصر العولمة والتكنولوجيا، ويعمل على تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة مع مؤسسات التعليم العالي الأخرى في دول العالم.

وكان نظام إدارة الجودة الشاملة قد طبق بداية في الشركات والمنظمات الصناعية، ثم سرعان ما تم تطبيقه على المؤسسات التعليمية من بعد أن أثبت هذا النظام نجاعته في تحقيق الأهداف المرغوبة، ودوره في عملية التطوير والتحسين، وتحقيق التميز في الأداء، والحصول على مخرجات متميزة. وأُعيد في تطبيقه على عدة أبعاد، منها؛ البعد الفلسفي المتمثل في الرؤية والرسالة المتعلقة بالتحسين المستمر، والبعد البشري المتمثل في القيادة والأعضاء العاملين بها والطلبة بمشاركة جماعية، والبعد البيئي المتعلق بتوفير البيئة المناسبة، والبعد المعلوماتي المتعلق بمجال توفير المعلومات، والمؤشرات لعملية القياس والتقويم، وفيما يتعلق أيضاً بالظروف المحيطة ومحاولة تسخيرها لمصلحة المؤسسة ما أمكن، والبعد المادي والتقني المتوفر في المؤسسة (عبد الرزاق، 2010). وتُعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها المدخل الفكري والثقافي لتأمين جودة الشركة في جميع مراحلها، ابتداءً بالموصفات التي تقابل متطلبات المستهلك، مروراً بالتصميم والتكنولوجيا وعمليات الإنتاج، معتمداً في ذلك على منهج تكامل الأنشطة، ومشاركة الجميع في ذلك لكي يؤدي إلى التحسين والتطور المستمر (علوان، 2013). وعرفها دودين (2015) بأنها من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تعمل على إحداث تغييرات جذرية في أسلوب عمل المنظمة، وفي فلسفتها وأهدافها، بهدف إجراء تحسينات شاملة في جميع مراحل العمل بالشكل الذي يتفق مع المواصفات المحددة والمتفقة مع رغبات العملاء في سبيل الوصول إلى إرضائهم وإبهارهم في الأداء. كما يعرفها المعهد الأمريكي للمنظمات والمعهد الأمريكي للجودة بأنها كلية وشمول السمات والخواص للمنتج أو الخدمة التي تحمل مقدراتها على تحقيق احتياجات معينة، إذ أن الجودة تعني تحقيق رغبات وتوقعات المستهلك في المنتجات والخدمات بأعلى مستوى، وأما الشاملة لأنها تشمل جميع مراحل عملية الإنتاج، وجميع جوانب العمل والنشاط، ودمج كافة موظفي المنظمة، وهذا يتطلب إدارة من أجل التركيز على تطبيق العاملين للأعمال بما يوفر الجودة المطلوبة للعملاء من خلال عمليات محددة ومحكمة تضمن تحقيق النجاح التام (نقطي، 2014).

إن ثقافة الجودة هي نظام القيم المشتركة والمعتقدات والمعايير التي تركز على إسعاد العملاء، وتحسين جودة المنتجات والخدمات بشكل مستمر، وهي تعزز مبادئ مختلفة مثل: التحسين المستمر، والاتصالات المفتوحة، وحل المشكلة القائمة بناءً على جمع الحقائق واتخاذ القرارات، الخ. وينبغي للمؤسسات الأكاديمية اعتماد نهج العملاء، ومنحى معين في التعامل مع الطلاب بشكل أكبر، ومن الضروري نشر ممارسات الإدارة المهنية في المؤسسات الأكاديمية. وهناك مجموعة واسعة من الأدوات والتقنيات المتاحة في TQM، واختيارها العشوائي لا يوفر أي فائدة ذات مغزى، ومن الحكمة أن تختار المؤسسة الأكاديمية تلك الأدوات والتقنيات المتفقة مع فلسفتها ورؤيتها ورسالتها. ولأن عملية تحقيق الجودة الإجمالية هي عملية بطيئة وثابتة؛ فإنها تحتاج إلى الوقت، ويمكن لهذا التغيير أن يتحقق مع الصبر والتعاون والمساعدة. وعلاوة على ذلك، فإن كل مؤسسة يجب أن تكون منظمة تعليمية تركز على التطوير الفردي للمتعلم، وكذلك تمكين جميع الموظفين فيها (Soheil-UZ, 2016).

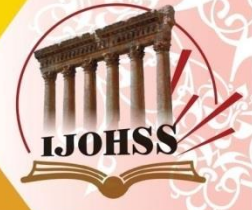
ويُسهم تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في تركيز الجهود في الجامعات على اتباع الاحتياجات الحقيقية للسوق، وإيجاد مجموعة موحدة من الهياكل التنظيمية التي تركز على جودة التعليم في الجامعات، مما يزيد من درجة الضبط فيها، كما يعتبر أداة تسويقية من خلال تحقيق الميزة التنافسية، كما أنها تُسهم في نقل السلطة والمسؤولية



إلى مستوى فرق العمل مع الاحتفاظ بالمركزية في الإدارة، بالإضافة إلى العمل على تطوير قدرات العاملين، واستقطاب الكفاءات العالية من مختلف الميادين. كما أن لنظام إدارة الجودة الشاملة فائدة في توفير أدوات تقييم عادلة وموضوعية، وتوفير مناخ إيجابي بين العاملين قائم على الثقة والترابط، مما يعمل على زيادة الانتماء للجامعة، كما يساهم في حل العديد من المشكلات التي تعيق المسيرة الأكاديمية، مما يساعد على الارتقاء بمستوى الطلبة، وبالتالي بمستوى الخريجين (رباعية وعبيد، 2016).

متطلبات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

- إنشاء جهاز إداري قيادي؛ مهمته تولي وضع الإستراتيجيات، وتنسيق الجهود لتحسين الجودة، ويتم تسميته بمجلس الجودة، كما يتولى التوجيه والإشراف على كل النشاطات المتعلقة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتطبيق نظام قياس الأداء، لتوفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المرتبطة بتحسين الأداء.
 - الثقافة التنظيمية؛ والتي تتشكل من مجموعة من القيم والسلوكيات والقواعد التي تميز المؤسسة عن غيرها، كما لا بد من العمل على ترسيخ تلك الثقافة لدى العاملين في المؤسسة، واعتماد المشاركة في العمل، واتخاذ القرار كإحدى القواعد الأساسية في العمل.
 - القيادة التربوية الفعالة؛ إذ لا بد من توفير مناخ تعليمي مناسب لثقافة الجودة الذي ينعكس على جميع العاملين في المؤسسة؛ في القطاعات والمرافق التعليمية المختلفة.
 - تطبيق مبادئ التعليم المستمر والتدريب المتواصل للعاملين وللقائمين على عمليات الجودة.
 - اعتماد العمل الجماعي، وخاصة في مجال البحث العلمي، وأنشطة المؤسسة (لرقة، 2009).
- وقد طرح الناصر (2010) نموذجاً في الإدارة الجامعية قائم على إدارة الجودة الشاملة بما يتناسب مع البيئة التعليمية، والذي اشتمل على كل من القيادة، ورسالة الجامعة، والبيئة التنظيمية، والتخطيط الاستراتيجي، ونظم المعلومات، وإدارة الموارد البشرية، وإدارة العمليات، والتحسين المستمر للجودة، وتحقيق رضا المستفيد، والتغذية الراجعة.
- وقد أجريت العديد من الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة، فقد هدفت دراسة (أبو صاع، 2019) إلى فحص درجة تطبيق معايير الجودة في الجامعات الفلسطينية التقنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة فلسطين التقنية. وتكون مجتمع الدراسة من 69 عضواً تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وقد أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير الجنس ولصالح الذكور، كما أظهرت الدراسة أن متوسط تطبيق معايير الجودة في الجامعات الفلسطينية التقنية بمعدل 3.5 درجة من مقياس حده الأقصى 5 درجات. ودراسة (رمضان، 2017) التي هدفت إلى معرفة مدى تطبيق إدارة الجامعة لمبادئ الجودة في التعليم العالي من وجهة نظر الأساتذة، ومدى مساهمة جودة الإدارة الجامعية في تحقيق الاستقرار الوظيفي واتخاذ القرار، واشتملت عينة الدراسة على 30 أساتذاً في كل من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في الجزائر، وتوصلت الدراسة إلى أن إدارة الجامعة تسعى إلى تطبيق مبادئ وثقافة الجودة الإدارية، إلا أنها غير فعالة وغير كافية لتحقيق الأداء الأفضل للأساتذة الجامعيين، كما أن هنالك اختلافات في الرؤى والتفضيلات بين الأساتذة حول أهمية الاستقرار لبعض المناصب العليا. وتناولت دراسة (رباعية وعبيد، 2016) معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية على عينة مكونة من 68 عضواً من أساتذة الجامعة العربية الأمريكية، وأظهرت نتائج الدراسة وجود دلالة لمعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جميع مجالات الدراسة التي تمثلت في كل من مجال القيادة والمعرفة، وتنظيم عمل المؤسسة، وإجراءات البحث العلمي، ومجال خدمة المجتمع، ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أعضاء هيئة التدريس فيما يتعلق بالمعوقات تبعا لمتغير الجنس لصالح الذكور، ولمتغير المؤهل العلمي لصالح حملة شهادة الدكتوراه. وأجرى (Soheil-Uz-Zaman, 2016) دراسة كان الهدف الرئيس منها؛ هو التحقق في مدى توافق "TQM" مع التعليم، وفي الوقت نفسه، محاولة تحديد التحديات الرئيسية في تنفيذ TQM في التعليم، وأن تكون قادرة على استخلاص نتيجة ذات مغزى بشأن تطبيق TQM في التعليم، وكذلك تعزيز الوعي بشأن تلك التحديات التي قد توجد عقبات في تنفيذ TQM في التعليم، وقد اتبع الباحث المنهج الكيفي في دراسته من خلال إجراء المقابلات لبعض الخبراء في الحقل التعليمي سواء المدرسي أو التعليم العالي، وأيضا من خبرة الباحث في العمل الأكاديمي، وقد توصل الباحث في دراسته إلى أنه



من أجل تحقيق النجاح في TQM ، من الضروري إنشاء ثقافة الجودة؛ أي التحول من ثقافة الإدارة التقليدية إلى ثقافة الجودة الشاملة. وهدفت دراسة (Iiantos and Panatmat, 2016) إلى التعرف على مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة المتعلقة بالقيادة والتركيز على العملاء، والإلتزام بالتغيير والتحسين المستمر في المدارس الثانوية في ولاية الأبرزون في الولايات المتحدة الأمريكية، من خلال التطبيق على عينة مكونة من (60) معلماً و(6) مدراء، وقد أظهرت النتائج أن هناك مستوى مناسب من التطبيق لجميع مبادئ إدارة الجودة الشاملة. وأجرى (دودين، 2015) دراسة هدفت إلى التعرف إلى الممارسات المرتبطة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن، وتكونت عينة الدراسة من 180 موظفاً إدارياً يعملون في الجامعة الأردنية الحكومية والخاصة. وكانت من النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في الجامعة الأردنية حسب وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كانت بمستوى مرتفع، ولا يوجد اختلاف في متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الإداريين الأكاديميين يعزى لمتغير الجنس أو سنوات الخبرة. وهدفت دراسة (Talib and Rahman, 2015) إلى تصنيف العوائق التي تمنع من تطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة بنجاح في قطاع الخدمات، وفهم هذه العوائق، وتحديد أهميتها النسبية، وتصنيفها حسب أولويتها، واستخدم الباحث أسلوب (ABH) Analytic Hierarchy process، وأسلوب Multi-Criteria Decision Making Process.ss ، وخلصت الدراسة إلى أن عوائق تطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة تقسم إلى ثلاث فئات وهي: القضايا الإدارية، القضايا المتعلقة بالعاملين، والقضايا التنظيمية. كما أوضحت الدراسة، أن أهم العوائق بالنسبة للقضايا الإدارية كان قلة التواصل، تبعه عدم التزام الإدارة العليا، أما بالنسبة لعائق قضايا العاملين فكان أهمها مقاومة العاملين للتغيير، وأهم عائق في القضايا التنظيمية قلة التنسيق والتعاون بين الدوائر. وقام (بدرخان، 2013) بدراسة المعوقات التي تعترض تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية. وقد اشتملت عينة الدراسة على 134 عضو هيئة تدريس من جامعة عمان الأهلية، و140 عضواً من الجامعة الأردنية الحكومية. وأظهرت الدراسة عدم وجود فرق ذات دلالة إحصائية في المعوقات في تطبيق الجودة الشاملة تعزى إلى متغير الجامعة أو الكلية.

من خلال العرض السابق، يتضح حداثة الدراسات المرتبطة بموضوع الدراسة الحالية، وإجماعها على أهمية تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، ودور ذلك النظام في إحداث التغييرات في المخرجات، وفي تحقيق التنمية المستدامة في المجتمعات المختلفة سواء المحلية أو الإقليمية أو العالمية، التي أصبح تطبيقها من متطلبات العصر الحديث، حيث بات البحث في إدارة الجودة الشاملة حاجة ملحة في هذا العصر سريع التغيير وكثير المطالب من الخدمات من جميع الجهات المستفيدة من مؤسسات التعليم العالي في الدول المختلفة. وقد تتشابه هذه الدراسة في عينتها مع إحدى الدراسات السابقة وهي دراسة (ربابعة وعبيد، 2016)، إلا أن تلك الدراسة السابقة هدفت إلى البحث في المعوقات في عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية، أما الدراسة الحالية فهذه هدفت التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في نفس الجامعة ضمن مجالين؛ الإداري والأكاديمي فيها، وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في صياغة مشكلتها وتساؤلاتها وفرضياتها، واختيار أدواتها، وتفسير نتائجها.

وقد أكدت الدراسات ومنها دراسة أبو صاع (2019)، ودراسة دودين (2015)، ودراسة أبو عامر (2008)، ودراسة الملاح (2005) على أن نظام إدارة الجودة الشاملة هو أحد أنظمة العصر الحديثة الهامة، كما أكدت على أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، سعياً إلى زيادة التوجه نحو الإرتقاء بمستوى الأداء الأكاديمي بصورة مستمرة، والعمل على إدارة التغيير بصورة منهجية منظمة وضمن معايير، والعمل على حل المشكلات التي تعيق تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتحقيق الإستجابات لإحتياجات المجتمع، لذا اتجهت الدراسة الحالية إلى دراسة واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية.

مشكلة الدراسة:

تُعتبر إدارة الجودة الشاملة من أبرز التحديات التي تواجه التعليم العالي، بهدف استمرارها وتميزها في ظل المنافسة الشديدة بين مؤسسات التعليم العالي، حيث بات البحث عن جودة التعليم المعيار الذي يدفع الطلبة إلى الإقبال على الجامعة، ولضمان جودة مخرجات الخريجين، وتزويدهم بالمهارات المعرفية والتكنولوجية التي تلقى



إهتماماً كبيراً، ليس باعتبارها فقط مؤشراً للتنمية المجتمعية والاقتصادية، بل لمواجهة متطلبات سوق العمل، وضمان جودة التعليم والإعتماد الأكاديمي. وتطبيق إدارة الجودة تعني قدرة المؤسسة على الوفاء باحتياجات أعضاء هيئة التدريس والطلبة والمجتمع بما يتفق مع متطلبات العصر، وخطوة هامة في تطوير أداء المؤسسة التعليمية والإرتقاء بها في ظل التواصل والتفاعل الذي يعيشه العالم. وبناء على ما توصلت إليه دراسة (الملاح، 2005) من أن درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس كانت متوسطة بنسبة 65%، وفي ضوء ما أوصت به دراسة (ربابعة وعبيد، 2015) بضرورة مراجعة الجامعة العربية الأمريكية للإجراءات التنظيمية التي تتبعها لتنظيم عملها، وبالتحديد العمل على إشراك أعضاء هيئة التدريس في جوانب العملية الإدارية. اتجهت الدراسة الحالية إلى دراسة واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة العربية الأمريكية. وتجب الدراسة عن الأسئلة الآتية:

1. ما واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المجال الإداري من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة العربية الأمريكية؟
2. ما واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المجال الأكاديمي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة العربية الأمريكية؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد العينة على مقياس واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية تُعزى لمتغيرات الكلية، سنوات الخبرة في الجامعة، والرتبة الوظيفية.

فرضيات الدراسة:

سعت الدراسة الحالية إلى فحص الفرضيات الآتية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد العينة على مقياس واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية تُعزى لمتغير الكلية.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد العينة على مقياس واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية تُعزى لمتغير سنوات الخبرة في الجامعة.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد العينة على مقياس واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية تُعزى لمتغير الرتبة الوظيفية.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على:

1. واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المجال الإداري والأكاديمي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة العربية الأمريكية.
2. طبيعة الفروق عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد العينة على مقياس واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية تُعزى لمتغيرات الكلية، سنوات الخبرة في الجامعة، الرتبة الوظيفية.

أهمية الدراسة:

تبلورت أهمية الدراسة في الآتي:

1. أهمية موضوعها، حيث تتناول موضوعاً هاماً وهو إدارة الجودة الشاملة، وهو موضوع ذا أولوية في العصر الحالي، كون تطبيق الجودة الشاملة أصبح هدفاً لكل المؤسسات خاصة مؤسسات التعليم العالي، لكونه ينسجم مع التغيرات السريعة في عصر التكنولوجيا والعولمة، كما يعد أداة تسويقية لتحقيق الميزة التنافسية، بما يساهم في استقطاب الطلبة والكفاءات ويساعد على الارتقاء بمستوى المؤسسة والخريجين.



2. ستوفر الدراسة معلومات من الممكن أن تساعد المهتمين والقائمين على إدارة الجامعة العربية الأمريكية في البناء عليها من أجل الإرتقاء بمستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المجالين الإداري والأكاديمي.
3. ستوفر الدراسة بيانات قد تستفيد منها وزارة التعليم العالي في تعزيز الإجراءات الهادفة إلى تحسين جودة التعليم العالي في مؤسسات التعليم العالي الفلسطيني سواء العامة أو الخاصة.

حدود الدراسة:

- 1-حدود بشرية: اقتصر هذا البحث على أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة العربية الأمريكية.
- 2-حدود مكانية: أجري هذه البحث في حدود الجامعة العربية الأمريكية.
- 3-حدود زمانية: أجري هذا البحث في الفصل الثاني من عام 2021/2020.
- 4-حدود موضوعية: تناول البحث واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية ضمن مجالين؛ الإداري والأكاديمي.

مصطلحات الدراسة:

إدارة الجودة الشاملة: عملية إدارية إستراتيجية تتركز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين، واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر (لرقت، 2009). ويعرفه الباحثون إجرائياً بأنه العملية التي تتضمن كل من التخطيط والتنظيم والتنفيذ والمتابعة للعمليات وفق النظم الموضوعية، والتي تحقق رسالة الجامعة في بناء شخصية الإنسان وفكره بشكل متوازن من خلال تقديم الخدمة التعليمية المتميزة.

أعضاء الهيئة التدريسية: هم المدرسون في الكليات المختلفة في الجامعة، والذين يصنفون برتب وظيفية مختلفة، وهي عميد ورئيس قسم وعضو هيئة تدريس؛ (أستاذ، أستاذ مشارك، أستاذ مساعد، محاضر، مدرس، مساعد بحث وتدریس). وهم حاصلون على درجات علمية مختلفة تندرج من البكالوريوس إلى الماجستير أو الدكتوراة، ويكون لديهم مهام وواجبات تتمثل في التعليم، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، والقيام بنشاطات علمية ومهنية بما يتوافق مع رؤية ورسالة الجامعة.

إجراءات الدراسة:

منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وهو منهج قائم على مجموعة من الإجراءات البحثية التي تعتمد على جمع الحقائق والبيانات باستخدام أداة الدراسة، ومن ثم تصنيف البيانات ومعالجتها وتحليلها بهدف الوصول إلى نتائج الدراسة.

مجتمع الدراسة:

تكوّن المجتمع من جميع أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة العربية الأمريكية والبالغ عددهم (465) عضواً من مختلف الكليات، خلال العام الدراسي 2020/2019.

عينة الدراسة:

بلغ حجم عينة الدراسة (100) عضواً من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة العربية الأمريكية، والجدول (1) يبيّن وصف عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها المستقلة:

الجدول (1): توزيع عينة البحث بحسب متغيرات البحث المستقلة

المتغير المستقل	مستويات المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
الكلية	إنسانية	60	60.0
	علمية	40	40.0
	المجموع	100	100.0
سنوات الخبرة في الجامعة	أقل من 5 سنوات	16	16.0
	من 5 أقل من 10 سنوات	20	20.0
	10 أقل من 15 سنة	42	42.0
	15 سنة وأكثر	22	22.0
	المجموع	100	100.0

النسبة المئوية %	التكرار	مستويات المتغير	المتغير المستقل
4.0	4	عميد	الرتبة الوظيفية
8.0	8	رئيس قسم	
88.0	88	عضو هيئة تدريس	
100.0	100	المجموع	

أداة الدراسة:

استخدمت الدراسة مقياس واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

وصف المقياس: بعد مراجعة الأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، ومنها دراسة (ربابعة، وعبيد، 2016)، ودراسة (لرقت، 2009)، تم إعداد مقياس واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتكون المقياس من (45) فقرة وزعت على مجالين هما: المجال الإداري لإدارة الجودة الشاملة: واشتمل على الفقرات من 1-25، والمجال الأكاديمي لإدارة الجودة الشاملة في الجامعة: واشتمل على الفقرات من 26-45، وتمت الإجابة على فقرات المقياس وفق التدرج التالي (عالية جداً، عالية، متوسطة، منخفضة، منخفضة جداً)، والجدول (2) يوضح مفتاح التصحيح لمقياس واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية.

الجدول (2): مفتاح تصحيح الفقرات لمقياس واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية

عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
5	4	3	2	1

صدق المقياس: تم التحقق من صدق المقياس بالطرق الآتية:

***صدق المحكمين:** تم عرض المقياس على (7) من المحكمين من ذوي الاختصاص في مجالي علم الإدارة والجودة الشاملة، وذلك بهدف التأكد من مناسبة المقياس لما أعد من أجله، وسلامة صياغة الفقرات، وأجمع جميع المحكمين على صلاحية الفقرات للتطبيق.

* **صدق البناء:** تم تطبيق أداة الدراسة على عينة استطلاعية قوامها (30) من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة العربية الأمريكية من خارج عينة الدراسة، وتم حساب معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس، وتراوحت معاملات الارتباط للفقرات في المجال الإداري لإدارة الجودة الشاملة بين (0.287 إلى 0.745)، وتراوحت معاملات الارتباط للفقرات في المجال الأكاديمي لإدارة الجودة الشاملة في الجامعة بين (0.353 إلى 0.751)، مما يشير إلى صدق المقياس وصلاحيته للتطبيق.

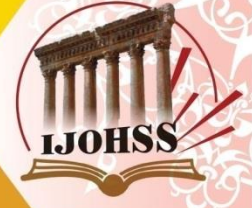
ثبات المقياس: تم تطبيق أداة الدراسة على عينة استطلاعية قوامها (30) من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة العربية الأمريكية من خارج عينة الدراسة، وتم حساب معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، وأشارت النتائج أن معاملات الثبات مرتفعة مما يؤكد على صلاحية المقياس للتطبيق، حيث بلغ معامل الثبات للدرجة الكلية 0.97، والجدول (3) يوضح معاملات الثبات للمقياس:

الجدول (3): معامل الثبات لأبعاد مقياس إدارة الجودة الشاملة والدرجة الكلية بطريقة كرونباخ ألفا.

المجالات	معامل الثبات
المجال الإداري لإدارة الجودة الشاملة	0.86
المجال الأكاديمي لإدارة الجودة الشاملة	0.93
الدرجة الكلية	0.97

المعالجات الإحصائية:

استخدمت الدراسة برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتم استخدام المعالجات الإحصائية الآتية: التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لتقدير الوزن النسبي لفقرات



الاستبانة. ومعاملات ارتباط "بيرسون". ومعادلة "كرونباخ ألفا" (Cronbach's Alpha)، واختبار "ت" لعينتين مستقلتين (Independent T-test)، واختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، واختبار (LSD) للمقارنة البعدية.

وتم تحديد خمس فترات للفصل بين الدرجات المرتفعة والمنخفضة، إذ حسب طول المدى وهو (4 = 1-5) ثم قسمته على 5 فترات (0.8 = 5/4)، وعليه فإن طول الفترة هو (0.8) وبالتالي اعتمد الباحثون التقدير التالي، للفصل ما بين الدرجات:

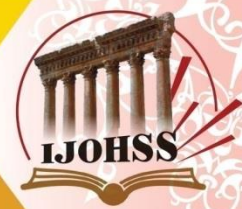
المتوسط الحسابي (4.21 فأكثر ويعادل 84.2% فأعلى) درجة كبيرة جداً.
المتوسط الحسابي (3.41- 4.20 ويعادل 68.2%-84.0) درجة كبيرة.
المتوسط الحسابي (2.61- 3.40 ويعادل 52.2%-68.0) درجة متوسطة.
المتوسط الحسابي (1.81- 2.60 ويعادل 36.2%-52.0) درجة قليلة.
المتوسط الحسابي (أقل من 1.81) درجة قليلة جداً.

عرض النتائج ومناقشتها

*النتائج المتعلقة بالسؤال الأول الذي ينص على: "ما واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المجال الإداري من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة العربية الأمريكية؟ وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، للمجال الإداري إدارة الجودة الشاملة، ومن ثم ترتيبها تنازلياً وفق المتوسط الحسابي،

الجدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة المستوى للمجال الأول (المجال الإداري لإدارة الجودة الشاملة) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

الدرجة	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقمها في الاستبانة	رقم الفقرات
كبيرة	86.00	0.61	4.30	تتبنى إدارة الجامعة مبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات مع العاملين بها	7	1.
كبيرة	86.80	0.52	4.34	يوجد معايير واضحة لاختيار أعضاء الهيئة التدريسية	10	2.
كبيرة	86.80	0.55	4.34	تحرص إدارة الجامعة على تحقيق تكافؤ الفرص بين أعضاء هيئة التدريس	24	3.
كبيرة	87.60	0.60	4.38	تحرص إدارة الجامعة على توفير مناخ اجتماعي إيجابي بين العاملين فيها	23	4.
كبيرة	88.00	0.57	4.40	تشجع الجامعة أعضاء الهيئة التدريسية على المشاركة في المراكز البحثية المحلية والعالمية	14	5.
كبيرة	88.00	0.64	4.40	تحرص الجامعة على استقطاب الكفاءات الأكاديمية والاحتفاظ بها	20	6.
كبيرة	88.40	0.54	4.42	تشجع إدارة الجامعة العاملين على المشاركة في تحديد أسس الجودة الشاملة التي بحاجة لتطبيقها في الجامعة	4	7.
كبيرة	88.40	54.	4.42	يوجد قنوات اتصال فعالة بين أقسام الجامعة وإدارتها	13	8.
كبيرة	88.80	0.54	4.44	يتوفر مناخ تنظيمي يشجع على التميز والابتكار	3	9.
كبيرة	88.80	0.54	4.44	توجد دائرة متخصصة تعمل على التحقق من جودة العمليات الإدارية والأكاديمية في	8	10.



				الجامعة		
كبيرة	88.80	0.54	4.44	تعمل الجامعة على توفير برامج التنمية المهنية لأعضاء الهيئة التدريسية	12	.11
كبيرة	88.80	0.54	4.44	تحرص إدارة الجامعة على تلبية احتياجات المجتمع وحل مشكلاته ضمن برامجها التعليمية وأبحاثها العلمية	16	.12
كبيرة	89.20	0.54	4.46	توفر إدارة الجامعة قاعدة عريضة من المعلومات والبيانات عن الجامعة للمجتمع المحلي	6	.13
كبيرة	89.60	0.64	4.48	تنتهج الجامعة منحا إنسانيا في التعامل (أسسه القيادة الإدارية)	25	.14
كبيرة	90.00	0.54	4.50	يشارك أعضاء هيئة التدريس في تأدية مهام إدارية في الجامعة	2	.15
كبيرة	90.40	0.58	4.52	توفر الجامعة الدعم المعنوي والمالي للعاملين بالجامعة وتقديم تحفيزات فعالة	18	.16
كبيرة	90.40	0.54	4.52	تنتهج الجامعة سياسة ترقيات محددة وواضحة لأعضاء هيئة التدريس	19	.17
كبيرة	90.80	0.54	4.54		5	.18
كبيرة	90.80	0.58	4.54	يتم تعديل الأنظمة الإدارية باستمرار بما تقتضيه المصلحة العامة وبما يواكب التغييرات المجتمعية والتطورات العالمية		
كبيرة	90.80	0.58	4.54	يوجد مركزية في الأعمال الإدارية في الجامعة	11	.19
كبيرة	90.80	0.50	4.54	تحرص الجامعة على تحقيق التواصل مع مؤسسات العمل والتوظيف المحلية والإقليمية والعالمية	17	.20
كبيرة	90.80	0.54	4.54	تلتزم إدارة الجامعة بالشفافية في أعمالها الإدارية	21	.21
كبيرة	90.80	0.58	4.54	تعتمد الجامعة آلية للرقابة والمحاسبة ضمن القوانين المنصوص عليها	22	.22
كبيرة	91.20	0.54	4.56	تنتهج إدارة الجامعة رؤية مستقبلية تتفق مع الأهداف الاستراتيجية لها في تطبيق الجودة الشاملة فيها	1	.23
كبيرة	91.20	0.54	4.56	يتم تحديد الاحتياجات البحثية التي تضمن أولويات التميز من إدارة الجامعة	15	.24
كبيرة	91.60	0.57	4.58	يتم اطلاع العاملين على نتائج عملهم باستمرار بهدف التطوير والتحسين المستمر	9	.25
كبيرة	89.31	0.29	4.47	الدرجة الكلية للمجال الأول (المجال الإداري لإدارة الجودة الشاملة)		

يتضح من الجدول (4) أن درجة فقرات المجال الإداري لإدارة الجودة الشاملة والدرجة الكلية كانت كبيرة جداً، فقد تراوحت النسب المئوية ما بين (91.6) (86.0) وبمتوسط حسابي بلغ (4.47) وبتباين معياري بلغ (0.29). وتبين النتائج أن الفقرات التي حصلت على أعلى درجات الموافقة تتعلق بمواضيع مثل: تعتمد الجامعة آلية للرقابة والمحاسبة ضمن القوانين المنصوص عليها، وتنتهج إدارة الجامعة رؤية مستقبلية تتفق مع الأهداف

الاستراتيجية لها في تطبيق الجودة الشاملة فيها، ويتم تحديد الإحتياجات البحثية التي تضمن أولويات التميز من إدارة الجامعة، ويتم إطلاع العاملين على نتائج عملهم باستمرار بهدف التطوير والتحسين المستمر. كما تبين النتائج أن الفقرات التي حصلت على أدنى درجات الموافقة تتعلق بمواضيع مثل: تبني إدارة الجامعة مبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات مع العاملين بها، ووجود معايير واضحة لإختيار أعضاء الهيئة التدريسية، وحرص إدارة الجامعة على تحقيق تكافؤ الفرص بين أعضاء هيئة التدريس، وحرص إدارة الجامعة على توفير مناخ اجتماعي إيجابي بين العاملين.

*النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني والذي ينص على: " ما واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المجال الأكاديمي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة العربية الأمريكية؟" وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، للمجال الأكاديمي لإدارة الجودة الشاملة، ومن ثم ترتيبها تنازلياً وفق المتوسط الحسابي، حيث يبين الجدول رقم (5) ذلك:

الجدول(5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة المستوى للمجال الثاني (المجال الأكاديمي لإدارة الجودة الشاملة في الجامعة) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

رقم الفقرات	الترتيب	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
26.	38	توجد قنوات اتصال فعالة بين أعضاء الهيئة التدريسية والطلاب	4.20	0.85	84.00	كبيرة
27.	27	يستخدم أعضاء الهيئة التدريسية طرق حديثة في نقل المعرفة للطلبة	4.32	0.79	86.40	كبيرة
28.	43	تحرص الجامعة على تنفيذ مشاريع وأنشطة تهدف إلى تطوير الطلبة بشخصيتهم ومعرفتهم	4.32	0.62	86.40	كبيرة
29.	26	يحرص أعضاء الهيئة التدريسية على التعليم المستمر	4.34	0.52	86.80	كبيرة
30.	35	تتبنى إدارة الجامعة مبدأ التحسين المستمر بأساليب التعليم من خلال تدريب أعضاء الهيئة التدريسية وورش العمل	4.34	0.68	86.80	كبيرة
31.	33	يتم اعتماد طرق تقييم موضوعية لمخرجات التعلم وبشكل تصاعدي بهدف الاستمرارية في التحسن والتطور	4.36	0.56	87.20	كبيرة
32.	34	توفر الجامعة بيئة داعمة للتعلم من الموارد المادية والتقنية كالفاعات والحواسيب وشبكة الأنترنت والمكتبات	4.36	0.59	87.20	كبيرة
33.	29	تشجع الجامعة أعضاء الهيئة التدريسية على التطور الذاتي الأكاديمي	4.38	0.60	87.60	كبيرة
34.	36	تعمل إدارة الجامعة على مراجعة المقررات وتطويرها على ضوء المستجدات العلمية والعالمية	4.38	0.69	87.60	كبيرة
35.	37	تحرص الجامعة على تحقيق التناسب ما بين أعضاء الهيئة التدريسية وإعداد الطلاب	4.38	0.66	87.60	كبيرة

كبيرة	88.06	0.37	4.40	تجري الجامعة عملية تقييم مستمرة لمخرجات البرامج التعليمية في مختلف التخصصات	45	.36
كبيرة	88.40	0.70	4.42	تحت الجامعة أعضاء الهيئة التدريسية على تشجيع الطلاب على إجراء البحوث العلمية المميزة	39	.37
كبيرة	88.40	0.64	4.42	تحدد إدارة الجامعة معايير القبول وفقاً لمعايير الجودة والكفاءة	40	.38
كبيرة	89.20	0.64	4.46	تحرص الجامعة على ملائمة برامج التعليم واحتياجات سوق العمل	30	.39
كبيرة	89.20	0.50	4.46	تحرص الجامعة على الارتقاء بمستوى التعليم من خلال مناهج تعليمية حديثة	31	.40
كبيرة	89.20	0.64	4.46	تعمل الجامعة على توفير خدمات ومرافق تخدم الطلبة من مكتبات ومختبرات بتجهيزات عالية المستوى	42	.41
كبيرة	89.60	0.73	4.48	جميع أنظمة الامتحانات والنتائج واضحة لكل من أعضاء الهيئة التدريسية والطلاب	41	.42
كبيرة جدا	90.00	0.58	4.50	يوفر أعضاء الهيئة التدريسية الحرية في التعبير والتفكير النقدي عند الطلاب	28	.43
كبيرة جدا	90.40	0.54	4.52	يتم توفير مصادر ومراجع بحثية متنوعة وموثوقة	32	.44
كبيرة جدا	90.40	0.54	4.52	تركز إدارة الجامعة على جودة خريجها للمنافسة في السوق المحلي والإقليمي والعالمي	44	.45
كبيرة	86.80	0.52	4.34	الدرجة الكلية للمجال الثاني (المجال الأكاديمي لإدارة الجودة الشاملة في الجامعة)		

يتضح من خلال الجدول (5) أن درجة فقرات إدارة الجودة الشاملة والدرجة الكلية في المجال الأكاديمي بالجامعة كانت كبيرة، فقد تراوحت النسب المئوية عليها ما بين (84.0) _ (90.4) وبمتوسط حسابي بلغ (4.34) وبانحراف معياري بلغ (0.52). ويتضح من النتائج أن الفقرات التي حصلت على أعلى درجات الموافقة كانت تتعلق بمواضيع مثل: جميع أنظمة الامتحانات والنتائج واضحة لكل من أعضاء الهيئة التدريسية والطلاب، ويوفر أعضاء الهيئة التدريسية الحرية في التعبير والتفكير النقدي عند الطلاب، ويتم توفير مصادر ومراجع بحثية متنوعة وموثوقة، وتركز إدارة الجامعة على جودة خريجها للمنافسة في السوق المحلي والإقليمي والعالمي. كما يتضح من النتائج أن الفقرات التي حصلت على أدنى درجات الموافقة كانت تتعلق بمواضيع مثل: توجد قنوات اتصال فعالة بين أعضاء الهيئة التدريسية والطلاب، ويستخدم أعضاء الهيئة التدريسية طرقاً حديثة في نقل المعرفة للطلبة، وتحرص الجامعة على تنفيذ مشاريع وأنشطة تهدف إلى تطوير الطلبة بشخصيتهم ومعرفتهم، ويحرص أعضاء الهيئة التدريسية على التعليم المستمر.

مناقشة نتائج السؤالين الأول والثاني: يتضح من خلال نتائج الدراسة أن واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كانت كبيرة في المجال الإداري لإدارة الجودة الشاملة، وفي المجال الأكاديمي لإدارة الجودة الشاملة في الجامعة. كما يتضح بأن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة كان أعلى في المجال الإداري لإدارة الجودة الشاملة عنه في المجال الأكاديمي، ويمكن تفسير التقييم العالي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة العربية الأمريكية لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في ضوء توجه الجامعة

نحو تطبيق هذا النظام كضرورة لتحقيق التنافسية والتميز، وتحسين واقع الجامعة على المستويات الإدارية والأكاديمية، سعياً لتوفير الاحتياجات الحقيقية للسوق، وبناء الهياكل التنظيمية التي تركز على جودة التعليم في الجامعة، لتوفير أداة تسويقية من خلال تحقيق الميزة التنافسية خاصة وأنها جامعة ربحية خاصة، بالإضافة إلى العمل على تطوير قدرات العاملين، واستقطاب الكفاءات، وتوفير مناخ عمل إيجابي يعزز الانتماء للجامعة، بما يسهم في مواجهة المشكلات التي تواجه المسيرة الأكاديمية، سعياً للإرتقاء بمستوى الخريجين. وتختلف نتائج الدراسة مع توصلت إليه دراسة أبو صاع (2017)، في حين تتفق مع ما توصلت إليه دراسة دودين (2015)، ودراسة رمضان (2017)، ودراسة (Sohel-Uz-Zaman,2016)، ودراسة (2016)، ودراسة (Pantamat،

*النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: والتي تنص على: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغير الكلية. ومن أجل التحقق من صحة الفرضية، فقد استخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة ونتائج الجدول (6) يوضح ذلك:

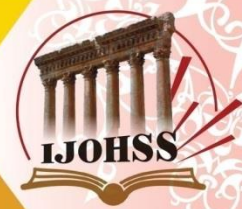
الجدول (6) نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في متوسطات استجابات عينة الدراسة حول واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس التي تعزى لمتغير الكلية

المجال	الكلية	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	مستوى الدلالة*
المجال الإداري لإدارة الجودة الشاملة	إنسانية	60	4.48	0.33	0.622	0.535
	علمية	40	4.45	0.26		
المجال الأكاديمي لإدارة الجودة الشاملة	إنسانية	60	4.40	0.45	0.065	0.948
	علمية	40	4.40	0.31		
الدرجة الكلية	إنسانية	60	4.44	0.37	0.259	0.796
	علمية	40	4.42	0.25		

* (دال إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$)

يتبين من الجدول (6) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغير الكلية، فقد كانت مستويات الدلالة أكبر من (0.05) . ويفسر الباحثون هذه النتيجة في ضوء حرص الجامعة على تطبيق مفهوم الجودة الشاملة ضمن نفس الإجراءات على جميع الكليات والأقسام، فالقوانين والأنظمة والإجراءات موحدة لكافة الكليات والعاملين. وتتفق نتائج الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة بدرخان (2013)،

*النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية التي تنص على: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغير سنوات الخبرة في الجامعة". ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير سنوات الخدمة في الجامعة، فقد استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، والجدول (7) يبين النتائج:



الجدول (7) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية على (المجال الإداري ، المجال الأكاديمي لإدارة الجودة الشاملة، والدرجة الكلية) تعزى لمتغير سنوات الخبرة في الجامعة

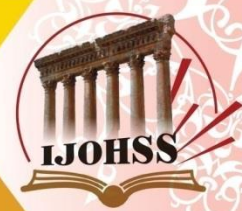
المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
المجال الإداري لإدارة الجودة الشاملة	بين المجموعات	1.322	3	0.441	5.902	0.001*
	داخل المجموعات	7.169	96	0.075		
	المجموع	8.491	99			
المجال الأكاديمي لإدارة الجودة الشاملة	مصدر التباين	0.720	3	0.240	1.746	0.163
	بين المجموعات	13.194	96	0.137		
	داخل المجموعات	13.914	99			
	المجموع	0.996	3			
الدرجة الكلية	مصدر التباين	8.161	96	0.332	3.907	0.011*
	بين المجموعات	9.158	99	0.085		
	داخل المجموعات	1.322	3			
	المجموع	7.169	96			

* (دال إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$) ANOVA

يتبين من الجدول (7) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في المجال الأكاديمي لإدارة الجودة الشاملة في الجامعة تعزى لمتغير سنوات الخبرة في الجامعة، فقد بلغت مستوى الدلالة (0.163) وهي أكبر من (0.05). كما يتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في المجال الإداري لإدارة الجودة الشاملة، والدرجة الكلية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في الجامعة، فقد بلغت مستويات الدلالة (0.001، 0.0110) وهي أقل من (0.05). لمعرفة اتجاه الفروق في مستويات متغير سنوات الخبرة في (المجال الإداري لإدارة الجودة الشاملة) والدرجة الكلية، فقد تم استخدام اختبار (LSD) والجدول رقم (8) يبين ذلك :

الجدول (8) نتائج اختبار (LSD) يبين اتجاه للفروق في واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس التي تعزى لمتغير سنوات الخبرة في (المجال الإداري) لإدارة الجودة الشاملة والدرجة الكلية

المجال	سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	من 5_ أقل من 10 سنوات	10_ أقل من 15 سنة	15 سنة وأكثر
المجال الإداري لإدارة الجودة الشاملة	أقل من 5 سنوات		0.06400	-0.09238	-0.27091*
	من 5_ أقل من 10 سنوات			-0.15638	-0.33491*
	10_ أقل من 15 سنة				-0.17853
الدرجة الكلية	أقل من 5 سنوات		من 5_ أقل من 10 سنوات	10_ أقل من 15 سنة	15 سنة وأكثر
	أقل من 5 سنوات		0.05825	-0.08577	-0.23261



-0.29086*	-14402.-			من 5_ أقل من 10 سنوات	
-0.14684-				10_ أقل من 15 سنة	

* (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ LSD)

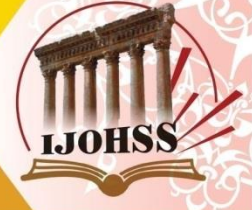
حيث يتضح من الجدول (8) بان الفروق كانت دالة في المجال الإداري والدرجة الكلية لإدارة الجودة الشاملة بين سنوات الخبرة المرتفعة 15 سنة فأكثر وبين من 5_ أقل من 10 سنوات ولصالح الفئة سنوات الخبرة المرتفعة 15 سنة فأكثر. ويمكن تفسير ذلك في ضوء الخبرات التي يتمتع بها أعضاء هيئة التدريس ذوي سنوات الخبرة العالية، وفي ضوء مهامهم ومساهماتهم من خلال فترة عملهم الطويلة في وضع الاستراتيجيات، وتنسيق الجهود لتحسين الجودة، والقيام بعمليات التوجيه والإشراف على كل النشاطات المتعلقة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، ودور الثقافة التنظيمية التي رسخت قيم الجودة لديهم، والمشاركة في العمل، واتخاذ القرار. وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع ما أشارت إليه دراسات كل من أبو صاع (2017)، ودراسة عبيد (2016)، ودراسة دودين (2015)، في حين تتفق مع ما توصلت إليه دراسة العضاضي (2012)،

*النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة التي تنص على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية على من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية". ومن أجل فحص صحة الفرضية، فقد استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، والجدول (9) يبين النتائج:

الجدول (9) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية على من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس التي تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
المجال الإداري لإدارة الجودة الشاملة	بين المجموعات	0.749	2	0.374	4.690	0.011*
	داخل المجموعات	7.743	97	0.080		
	المجموع	8.491	99			
المجال الأكاديمي لإدارة الجودة الشاملة	بين المجموعات	1.088	2	0.544	4.113	0.019*
	داخل المجموعات	12.826	97	0.132		
	المجموع	13.914	99			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.910	2	0.455	5.350	0.006*
	داخل المجموعات	8.248	97	0.085		
	المجموع	9.158	99			

* (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ANOVA)



يتبين من الجدول (9) السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية على (المجال الإداري لإدارة الجودة الشاملة، والمجال الأكاديمي لإدارة الجودة الشاملة في الجامعة، والدرجة الكلية) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية، فقد كانت مستويات الدلالة أقل من (0.05). ولمعرفة اتجاه الفروق فقد تم استخدام اختبار (LSD) والجدول رقم (10) يبين ذلك.

الجدول (10) نتائج اختبار (LSD) لمعرفة اتجاه الفروق في واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية

المجال	الرتبة الوظيفية	عميد	رئيس قسم	عضو هيئة تدريس
المجال الإداري لإدارة الجودة الشاملة	عميد		0.07000	-0.21727
	رئيس قسم			-0.28727*
	عضو هيئة تدريس			
المجال	الرتبة الوظيفية	عميد	رئيس قسم	عضو هيئة تدريس
المجال الأكاديمي لإدارة الجودة الشاملة	عميد		0.112500	-0.24091-
	رئيس قسم			*-0.35341-
	عضو هيئة تدريس			
المجال	الرتبة الوظيفية	عميد	رئيس قسم	عضو هيئة تدريس
الدرجة الكلية	عميد		.091250	-0.22909-
	رئيس قسم			*-0.32034-
	عضو هيئة تدريس			

* (دال إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$) LSD

يتضح من جدول (10) بأن الفروق كانت دالة في المجال الإداري والمجال الأكاديمي والدرجة الكلية لمقياس واقع إدارة الجودة الشاملة في الجامعة، بين رئيس قسم وبين عضو هيئة تدريس ولصالح رئيس قسم. ويفسر الباحثون هذه النتيجة في ضوء مهام رؤساء الأقسام حيث يناط بهم العمل على تطبيق رؤية الجامعة في تطبيق مفهوم الجودة الشاملة على مستوياتها المختلفة سواء على المستوى الأكاديمي أو الإداري، وبالتالي هم المشرفون على تطبيق الإجراءات المتعلقة بالجودة الشاملة المتعلقة بتوفير مناخ تعليمي مناسب لثقافة الجودة الذي ينعكس على جميع العاملين في المؤسسة؛ في القطاعات والمرافق التعليمية المختلفة، وتتفق هذه الدراسة مع ما أشارت إليه دراسات أبو صاع (2019)، ودراسة نودين (2015).

التوصيات:

في ضوء ما تقدم من نتائج، توصي الدراسة ب:

- ضرورة أن تتبنى إدارة الجامعة في إطار تطبيق مفهوم الجودة الشاملة من المنظور الإداري مبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات مع العاملين بها.



- ضرورة أن تتبنى إدارة الجامعة معايير واضحة لاختيار أعضاء الهيئة التدريسية.
- ضرورة أن تحرص إدارة الجامعة على تحقيق تكافؤ الفرص بين أعضاء هيئة التدريس.
- ضرورة أن تحرص إدارة الجامعة على توفير مناخ اجتماعي إيجابي بين العاملين.
- ضرورة أن تفتح إدارة الجامعة قنوات اتصال فعالة بين أعضاء الهيئة التدريسية والطلاب.
- ضرورة أن تحث إدارة الجامعة أعضاء الهيئة التدريسية على استخدام طرق حديثة في نقل المعرفة للطلبة، وأن تحرص على تشجيع التعليم المستمر.
- ضرورة أن تعمل إدارة الجامعة على تنفيذ مشاريع وأنشطة تهدف إلى تطوير الطلبة لشخصيتهم ومعرفتهم.
- ضرورة القيام بدراسات مستقبلية تتعلق بتناول نماذج تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في التعليم وربطها بمتغيرات مختلفة مثل مستويات إقبال الطلبة على التعليم، وتحصيل الطلبة، وأيضاً تناول معوقات التطبيق من وجهات نظر مختلفة سواء كانت إدارية أو بنية تحتية.

المراجع : المراجع العربية:

1. أبو صاع، جعفر وهبي، دانيا وكلوب، محمد (2019)، درجة تطبيق معايير الجودة في الجامعات الفلسطينية الحكومية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؛ جامعة فلسطين التقنية خضوري نموذجاً. المؤتمر العربي الدولي السابع لضمان جودة التعليم العالي مج2، ع1.
2. أبو عامر، أمال (2008)، واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
3. بدرخان، سوسن، الشوا، هلا (2012)، المعوقات التي تعترض تطبيق المعايير النوعية ووضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي.
4. دودين، أحمد (2015)، مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديميين: دراسة ميدانية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مج8، ع9، ص155-173.
5. ربايع، سائد وعبيد، شاهر (2015)، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية دراسة حالة الجامعة العربية الأمريكية، مجلة البحث العلمي في التربية، ع16، ص307-324.
6. عمون، رمضان (2017)، جودة الإدارة الجامعية بين اتخاذ القرار والاستقرار في العمل، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع31، ج1، ص289-300.
7. العضاوي، سعيد (2012)، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مج5، ع9، ص66-99.
8. علوان، قاسم (2013) إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات ال أيزو9001:2000، ط3، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان_الأردن.
9. عليمات، صالح (2008)، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان_الأردن.
10. اللامي، غسان و الربيعي، هدى (2017)، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، دار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان_الأردن.
11. لرقط، علي (2009)، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر المبررات والمتطلبات الأساسية. جامعة الحاج لخضر.

16. الملاح، منتهى(2005)، درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
17. الناصر، علاء (2010)، إدارة الجودة الشاملة: نموذج في الإدارة الجامعية، مجلة الإدارة والاقتصاد، ع80، ص40-78.
18. نقطي، إبراهيم (2014)، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة بجامعة جامعة قاصدي مرباح- ورقلة، الجزائر، دار المنظومة. مأخوذ من: <http://search.mandumah.com>
19. Field, A. (2005). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics*, Sage.
20. Liantos, M. and Pamatnat, F.(2016). Total Quality, Management and School Principals: Their Implications to School leadership. *International Research Journal*. 5 (8).
21. Psomas, E. and Jaca, C., (2016). The impact of total quality management on service company performance: evidence from Spain. *International Journal of Quality & Reliability Management*.
22. Sohel-Uz-Zaman, A. In addition, Anjalin, U.(2016). Implementing Total Quality management in Education: Compatibility and Challenges. *Open Journal of Social Sciences*, 4, 207-217. Retrieved from: <http://dx.doi.org/10.4236/jss.2016.411017>
23. Talib, F. and Rahman, Z.(2015). Identification and Prioritization of Barriers to Total Quality management Implementation in Service Industry. *The TQM JOURNAL*.