

تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر- غزة

The Implementation of Total Quality Management in the Faculty of Economics and Administrative Science in Al Azhar University- Gaza

نهاية التلباني، ووفيق الأغا، و خليل حجاج

قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين

بريد إلكتروني: nihaya45@hotmail.com

تاريخ التسليم: (٢٠٠٥/٩/١١)، تاريخ القبول: (٢٠٠٦/٤/١٢)

ملخص

يتناول هذا البحث موضوع إدارة الجودة الشاملة ومدى تطبيقه في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر - غزة، وقد تعددت الدراسات عن محاولات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الأكاديمية عالمياً وإقليمياً ومحلياً، وقد أشارت معظم الدراسات إلى ضرورة البدء في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية استجابة للمتغيرات البيئية المتلاحقة ونتيجة لتزايد مستوى إدراك المنتفعين لأهمية الجودة. ويسعى هذا البحث إلى دراسة مدى تطبيق كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر لأبعاد الجودة الشاملة مستفيداً من الدراسات السابقة بشكل عام وإلى نموذج الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية لمؤسسات التعليم العالي بشكل خاص، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل لجميع أعضاء الهيئة التدريسية في الكلية، وقد توصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية تطبق أبعاد الجودة بصورة متوسطة، كما توصل البحث إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم تعزى للمتغيرات الآتية: الرتبة الأكاديمية، سنوات الخبرة، والعمر على جميع مجالات إدارة الجودة الشاملة. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق أبعاد الجودة تعزى لمتغير الجامعة المتاحة للمؤهل العلمي لبعض أبعاد الجودة (النظام الإداري، ثقافة الجودة، البيئة التعليمية التعليمية، نظام الدراسة والمنهاج والطلبة) ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد الجودة الأخرى (الموارد المتاحة والهيئة التدريسية)، وتوصلت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق أبعاد الجودة تعزى لمتغير القسم الذي يدرس فيه عضو هيئة التدريس على بعض أبعاد الجودة (ثقافة الجودة والطلبة) ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد الجودة الأخرى (النظام الإداري، الموارد المتاحة، الهيئة التدريسية، البيئة التربوية التعليمية والتعليمية أو نظام الدراسة والمنهاج). توصل الباحثون إلى مجموعة من التوصيات، أهمها: ضرورة التركيز على أبعاد الجودة التي يتم تطبيقها بدرجة متوسطة في الكلية وهي توفير الموارد اللازمة، التركيز على الهيئة التدريسية والتركيز على الطلبة.

Abstract

The main purpose of this study is to examine the implementation of Total Quality Management (TQM) dimensions in the Faculty of Economics and Administrative Science in Al Azhar University – Gaza. Many studies have been conducted on implementing (TQM) in the academic institutions locally, nationally, and internationally. Most of these studies pointed to the importance of implementing (TQM) in the education sector in response for rapid environmental changes and increasing of customer perception to the importance of quality. The previous studies and the Palestinian Accreditation and Quality Assurance Commission Model were used as a tool for this study. All the academic staff of the Faculty of Economics and Administrative Science were included in the study. The study revealed that in general the Faculty is implementing (TQM) at a middle level and there is no significant statistical differences in the implementation of (TQM) as far as the academic degree, years of experience, and age are concerned for all quality dimensions. The study also revealed that there were no significant statistical differences in the implementation of (TQM) as far as the university that offered the degree is concerned for some quality dimensions (management system, quality culture, learning and educational environment, study plan and curriculum, and students) and significant statistical differences for the other quality dimensions (Available resources, and academic staff). The study also revealed that there are no significant statistical differences in the implementation of (TQM) as far as the department in which the academic staff are teaching for some quality dimensions (quality culture, and students) and significant statistical differences for the rest of quality management dimensions such (management system, available resources, academic staff, learning and educational environment, and study plan and curriculum). The study concluded that there should be more concentration on the quality dimensions that are not implemented at a high level such as providing the required resources, concentration on the academic staff, and concentrating on students.

المقدمة

أصبح الاهتمام بالجودة ظاهرة عالمية، وأخذت المنظمات والحكومات في العالم توليها اهتماماً خاصاً، بل ويمكن القول أن الجودة باتت الوظيفة الأولى للكثير من المنظمات، وغدت فلسفة إدارية وأسلوب حياة تمكنها من البقاء في ظل المتغيرات البيئية المتلاحقة، وسريعة التغيير، إضافة إلى تزايد إدراك المستهلكين لمستوى الجودة فيما يقدم لهم من سلع أو خدمات.

وتعد إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية تنظر إلى المؤسسة بشكل شامل وتعتمد على مفهوم النظم وهي من المفاهيم الإدارية الحديثة التي ظهرت على يد العالم (Edward Deming) وأثبتت نجاحها في المجال الاقتصادي والصناعي والتجاري والتكنولوجي، وبالرغم من قدم الاهتمام بموضوع الجودة إلا أنه لا يوجد اتفاق كلي حول مفهوم موحد للجودة حيث تعددت الدراسات التي تناولت موضوع الجودة بما في ذلك جودة التعليم الجامعي.

الدراسات العربية

عرف (الرشيد، ١٩٩٥، ص٧) جودة التعليم بأنها ترجمة لاحتياجات وتوقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساساً في تعليمهم وتدريبهم بما يوافق تطلعات الطلبة. ويشير (النجار، ١٩٩٩، ص٧٣) إلى أن إدارة الجودة الشاملة هي أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنظمة التعليمية ومستوياتها ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من التعلم، وهي فعالية تحقق أفضل خدمات تعليمية بحثية بكافة الأساليب، حيث ثبت نجاحها لتخطيط الأنشطة التعليمية وإدارتها. بالرغم من تعدد التعريفات التي تعرضت إلى مفهوم إدارة الجودة الشاملة إلا أنها كما أشار (نشوان، ٢٠٠٤، ص ١٣٨-١٧٦) تشترك في العديد من السمات منها:

١. التركيز على تحسين المنتج النهائي لأي نظام.
 ٢. إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة وإستراتيجية طويلة الأمد.
 ٣. تحتاج إلى استخدام أساليب ابتكارية والتخطيط الأمثل.
 ٤. تحتاج إدارة الجودة الشاملة إلى توفير قيادات فعالة.
 ٥. تحتاج إدارة الجودة الشاملة إلى المزيد من الجهد والمنافسة الشديدة.
 ٦. تحتاج إدارة الجودة الشاملة إلى هيكلية ومناهج ملائمة لعملية التطبيق والتنفيذ.
 ٧. تحتاج إدارة الجودة الشاملة إلى تدريب مستمر لحل المشكلات بأسلوب علمي.
- ويشير (الجرجاوي، وآخرون، ٢٠٠٤، ص ١١٥-١٣٦) إلى أن هناك شروطاً لإدارة الجودة في التعليم، منها:

١. التزام الإدارة.
٢. العمل باستمرار من أجل تحسين العمليات.

٣. التنسيق والتعاون بين الأقسام والإدارات.
 ٤. إشراك جميع الموظفين في جهود تحسين الجودة.
 ٥. استخدام المنهج العلمي في حل المشكلات.
 ٦. التأكيد على وجوب التمييز بين جهود الفرد وجهود الجماعة.
- ويشير (نشوان، ٢٠٠٤، ص ١٣٨-١٧٦) إلى أن هناك متطلبات لتطبيق إدارة الجودة في التعليم الجامعي، منها:
١. دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام إدارة الجودة الشاملة.
 ٢. ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة.
 ٣. تنمية الموارد البشرية.
 ٤. مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء.
 ٥. التعليم والتدريب المستمر لكافة الأفراد.
 ٦. التعرف الى احتياجات المستفيدين الداخليين (الطلاب والعاملين) والخارجيين (عناصر المجتمع المحلي).
 ٧. تطوير نظام التقويم الذاتي للأداء.
 ٨. تطوير نظام معلومات من أجل اتخاذ قرارات سليمة.
 ٩. تفويض الصلاحيات.
 ١٠. مشاركة جميع المعنيين في صياغة الخطط والأهداف.
 ١١. استخدام أساليب كمية في اتخاذ القرارات.

ويشير (الحوالي، "تصور مقترح لتحسين جودة التعليم الجامعي الفلسطيني"، ٢٠٠٤، www.qou.edu/homePage/arabic/qulityDepartmentqulityConfernce/pepars/session2/hawali.htm.)

إلى أن الدراسات السابقة في موضوع إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي تثبت زيادة الاهتمام بموضوع جودة التعليم عالمياً وعربياً وفلسطينياً، كما يشير الى ضرورة تبني موضوع إدارة الجودة الشاملة بالفعل وليس القول، تطوير التعليم الجامعي الفلسطيني في ظل الظروف التي يعيشها المجتمع وتقدم حوالي بالمقترحات الاتية لتحسين جودة التعليم العالي:

١. إنشاء وحدة للجودة في كل جامعة فلسطينية.
٢. تعزيز البحث العلمي بالجامعات الفلسطينية.

٣. إنشاء هيئة مشتركة للتعاون والتنسيق بين فعاليات كل من سوق العمل والتعليم العالي.
 ٤. تحقيق مفهوم المعاصرة في التعليم والوظيفية في البرامج المقدمة.
 ٥. رفع نسبة القبول في الجامعات الفلسطينية إلى ٦٥%.
 ٦. إنشاء مركز للإرشاد النفسي والاجتماعي في كل جامعة.
- أما (علاونه)، "مدى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الامريكية"، ٢٠٠٤.
- www.qou.edu/homePage/arabic/qulityDepartment/qulityConfernce/pepars/session4/mazoz.htm
- فقد أشار إلى مجموعة من أهم الدراسات التي أجريت في مجال إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية ومنها:

- دراسة مريم الشرقاوي بعنوان "إدارة المدارس بالجودة الشاملة، ٢٠٠٣" حيث أشارت نتائج الدراسة إلى انخفاض إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية في مصر، وأكدت على الرجوع إلى الخبرة في معالجة الأمور المدرسية.
 - دراسة نعمان الموسوي بعنوان "تطوير أداة لقياس إدارة الجودة التعليمية، مؤسسات التعليم العالي، ٢٠٠٣" حيث توصلت الدراسة إلى بناء مقياس مكون من أربعة مجالات لإدارة الجودة في التعليم العالي وهي متطلبات الجودة، تطوير القوى البشرية، اتخاذ القرار، وخدمة المجتمع.
 - دراسة مها جويلي بعنوان "المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية، ٢٠٠٢" حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن أهم متطلبات تحقيق الجودة هي تحديد الأفكار والأهداف، إشراك جميع الأطراف المستفيدة، التركيز على المناخ التعليمي والإدارة الواعية، التركيز على المخرجات، التأكيد على التحسين المستمر، والتغذية الراجعة.
 - دراسة خالد عشيبية، بعنوان " مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٠" حيث توصلت الدراسة إلى أن ٤٢% من المنظمات السعودية تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وان ٢١% منها تخطط لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.
 - دراسة عبد العزيز أبو نبعة وفوزية مسعد بعنوان "إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، ١٩٩٨" حيث هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومجالات التعاون بين الجامعات ومنظمات الأعمال. وتوصلت الدراسة إلى بناء استراتيجية لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأهلية الأردنية.
- كما قام (أبوسنينة)، بتقييم مؤسسات وبرامج التعليم العالي في فلسطين: الانتقال من سياسة التفتيش والإذعان إلى سياسة التحسين والتطوير"، ٢٠٠٤

www.qou.edu/homePage/arabic/qulityDepartment/qulityConfernce/pepars/session7/rebhe.htm

بدراسة الاعتماد الأكاديمي ومعايير، وخصائص وسمات التطورات الحديثة في الاعتماد، ثم تطرقت إلى الاعتماد في فلسطين، وقد خلصت الدراسة إلى الملاحظات الآتية

١. اتسمت بدايات عملية الاعتماد في فلسطين بنفسية التفتيش على المؤسسات ومطالبتها بالاستجابة لمتطلبات موضوعية.
 ٢. هناك بدايات جديدة للاعتماد الفلسطيني ويحتاج التوجه الجديد إلى عملية تقييم ومنذ البداية.
 ٣. من الضروري أن تشمل عملية التقييم الذاتي المقترحة تقييماً للمؤسسة من جوانب جرت العادة على إهمالها في الماضي.
 ٤. التركيز على كفاءة المؤسسات و تقييم قدراتها على تحقيق أهدافها التعليمية.
 ٥. الاعتماد عملية مكلفة، لذا ولا بد من تعاون الجميع من أجل المساهمة فيها. كما يجب تشجيع الأفكار الجديدة والمبدعة بخصوص تنفيذ متطلبات العملية من أجل زيادة فاعلية عملية الاعتماد.
 ٦. التحول من سياسة التفتيش و الإذعان إلى سياسة التحسين والتطوير يتطلب تحولات جذرية داخل مؤسسات التعليم العالي يتم بموجبها إدماج عملية التقييم ضمن عملية التخطيط للمؤسسة بشكل عام وشمولي.
 ٧. هناك توجهات عالمية حديثة في الاعتماد تركز على تقييم النتائج أو المخرجات التعليمية وكذلك العمليات التعليمية إضافة إلى دراسة المدخلات.
- وقدم (العايدي)، "تقييم برامج هندسة الحاسوب وعلوم الحاسوب في الجامعة الإسلامية، ٢٠٠٤.

www.qou.edu/homePage/arabic/qulityDepartment/qulityConfernce/pepars/session3/h

ورقة عمل بعنوان "تقييم برامج هندسة الحاسوب وعلوم الحاسوب في الجامعة الإسلامية" أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني استخدم فيها المنهج الوصفي، وقد تحدث فيها عن مشاركة الجامعة الإسلامية في مشروع (تقييم الأداء النوعي ورفع التخطيط المؤسسي في الجامعات العربية) التابع للمكتب الإقليمي لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وكان من جزئيات المشروع تقييم برامج هندسة الحاسوب وعلوم الحاسوب من قبل فريق متخصص من هيئة ضمان الجودة للتعليم العالي بالمملكة المتحدة، وعن مشاركة الجامعة الإسلامية في امتحان دولي مقدم من قبل مؤسسة خدمات الامتحانات التعليمية (ETS) الأمريكية من خلال امتحان تخصصي (MFT) في علوم الحاسوب، وكان من نتائج عملية التقييم حصول الجامعة على تقدير جيد حول المعايير الأكاديمية، ونوعية فرص التعليم، والحصول على ثقة فريق التقييم في

ضمان وتحسين الجودة والمعايير الأكاديمية. كما قدمت (مخلوف، "تجربة جامعة القدس المفتوحة في ضبط النوعية والجودة"، ٢٠٠٤.

www.qou.edu/homePage/arabic/qulityDepartment/qulityConfernce/pepar/s/session3/shadya.htm

ورقة عمل لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني حيث بينت هذه الورقة الأهداف التي أنشئت من أجلها دائرة ضبط النوعية ومهامها بالإضافة إلى تجربتها خلال الفترة السابقة منذ نشأتها من خلال استعراضها لأهم فعاليتها ونشاطاتها. كما أنها قدمت وصفاً لآلية الوصول إلى نظام الجودة الشاملة في الجامعة. وقام (نشوان، ٢٠٠٤، ص ١٣٨-١٧٦) بتحليل مفهوم الجودة الشاملة ومتطلبات استخدامه بالتعليم الجامعي، ومميزاته وأهدافه وواقع الجامعات الفلسطينية لإمكانية تطبيقه من خلال تصور مقترح لتحسين كفايات المشرفين الأكاديميين، وذلك من أجل الحصول على أهم مخرج للنظام التعليمي الجامعي وهم طلاب الجامعات الفلسطينية.

كما قام (علاونة، "مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية"، ٢٠٠٤.

www.qou.edu/homePage/arabic/qulityDepartment/qulityConfernce/pepar/s/session4/mazoz.htm

بدراسة قدمت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية كانت كبيرة، كما تبين أن أكثر مجالات إدارة الجودة الشاملة تطبيقاً في الجامعة العربية الأمريكية مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم، ثم مجال متابعة العملية التعليمية وتطويرها

وتوصلت الدراسة إلى انه لا توجد فروق في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية تعزى للمتغيرات الاتية: الكلية التي يدرس فيها عضو هيئة التدريس سواء كانت كلية علمية أو كلية أدبية، الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الجامعة التي تخرج منها المشرف، الكلية التي يدرس فيها عضو هيئة التدريس، والعمر.

وقد توصل (علاونة، "مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية"، ٢٠٠٤.

www.qou.edu/homePage/arabic/qulityDepartment/qulityConfernce/pepar/s/session4/mazoz.htm

إلى أن كافة الدراسات العربية والأجنبية ركزت على أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية بالإضافة إلى الاستمرار في تطبيق هذا الأسلوب الإداري لماله من فائدة تعود على الجامعة والمجتمع. ومن أهم التوصيات التي توصل إليها ضرورة إجراء دراسات مقارنة حول مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية. وقام (الجرجاوي، وآخرون، ٢٠٠٤، ص ١١٥-١٣٦) بدراسة مستوى إدراك العاملين بجامعة القدس المفتوحة لإدارة الجودة الشاملة وتوصل إلى انه لا توجد فروق في مستوى إدراك العاملين لإدارة الجودة الشاملة بين

الذكور والإناث بينما توجد فروق في مستوى إدراك العاملين لإدارة الجودة الشاملة لصالح فئة الإداريين

الدراسات الأجنبية

يشير (McCulloch، 1993، p.5-11) إلى ضرورة استخدام اللغة المناسبة عند تطبيق إدارة الجودة في التعليم العالي، فمصطلحات مثل المنتفع، المنتج، المدخلات، المخرجات، المؤثرات، صعبة التطبيق في التعليم العالي وهذا يتعارض مع مبادئ الجودة الشاملة التي تدعو إلى التركيز على المنتفع، القياس، تقليل التكلفة. أما (Chrizar, 1994, p. 179-190)، فقد أشار إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي يستوجب النظر إلى الطلاب على أنهم المنتجون ويشير (McDaniel, 1994, p.27-31) إلى أن تركيز إدارة الجودة الشاملة على العمليات، التحسين المستمر وتقليل التكلفة هو ما دفع المؤسسات التعليمية إلى تبني هذه الفلسفة. كما قام (Chadwick, 1995, p.39-44) بدراسة إدارة الجودة الشاملة في جامعة (ساوث بانك) لقياس أهم عوامل الجودة في الجامعة، وكانت أهم هذه العوامل جودة التعليم، و المرافق العامة مثل المكتبة، ولقد كانت هناك درجة كبيرة من الرضا لدى الطلاب الذين تلقوا دروسهم من خلال الاسترشاد بمبادئ الجودة، لمساعدتهم في التخطيط والإعداد للدراسة. وأشار (Ray, 1996, p.276-283) إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي يستوجب النظر إلى الطلاب على أنهم المنتجون والمجتمع على أنه المنتفع وأن العملية التعليمية هي المنتج. أما (Bryan, 1996, p.3-15) فقد عرف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي على أنها فلسفة شاملة يكون فيها جميع المشاركين في العملية التعليمية:

١. لديهم ولاء للتطوير المستمر ولديهم رؤية وقيم ومبادئ مشتركة.
٢. لديهم فهم واضح لأهمية مراجعة الاحتياجات التعليمية للمنتفعين.
٣. لديهم فهم لأهمية دور كل فرد لتحقيق رضا المنتفعين من العملية التعليمية.
٤. هناك تقدير لأراء المنتفعين.

أما (Cheng and Tam, 1997, p.22-31)، فقد عرف جودة التعليم بأنها مجموعة من البنود والمدخلات والعمليات والمخرجات لنظام التعليم والتي تلبي التطلعات الاستراتيجية للجمهور الداخلي والخارجي. أما (Koch, 2003, p.325-333) فقد ذكر أن محاولات تطبيق إدارة الجودة في التعليم العالي لم تلاق النجاح المطلوب بسبب تركيز جهود تطوير الجودة على الجوانب غير الأكاديمية مثل دفع الرسوم، والقبول والتسجيل، الثقافة السائدة في المجال الأكاديمي غير داعمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وصعوبة تحديد من هو المنتفع في المجال التعليمي.

مشكلة البحث

ويمكن حصر مشكلة الدراسة في الإجابة عن الأسئلة التالية:

١. ما مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها؟
٢. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، الرتبة الأكاديمية، عدد سنوات الخبرة التدريسية، الجامعة التي منح منها المؤهل العلمي، والقسم الذي يدرس فيه عضو هيئة التدريس.

أهداف البحث

١. الكشف عن مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها.
٢. التعرف الى الفروق في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر وفقا لمتغيرات الجنس، العمر، الرتبة الأكاديمية، عدد سنوات الخبرة التدريسية، الجامعة التي منح منها المؤهل العلمي، والقسم الذي يدرس فيه عضو هيئة التدريس.
٣. تقديم الاقتراحات والتوصيات للمعنيين من اجل تعزيز تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في الكلية.

فرضيات البحث

١. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير الجنس.
٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية.
٣. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة في التدريس.

٤. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير الجامعة التي منح منها المؤهل العلمي.
٥. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير القسم الذي يدرس فيه عضو هيئة التدريس.
٦. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير العمر.

أداة البحث

تم الاعتماد على الدراسات السابقة، وبالتحديد نموذج الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية لمؤسسات التعليم العالي التابعة لوزارة التربية والتعليم الفلسطينية في تصميم استمارة استقصاء لقياس مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر. تكونت الاستمارة من ٧ أبعاد رئيسة و ٨٥ فقرة. تم دمج بعض الأبعاد في نموذج الهيئة الوطنية للاعتماد والنوعية وتم إضافة أبعاد أخرى اعتماداً على الدراسات السابقة في هذا المجال.

صدق المقياس

قام الباحثون باختبار صدق الأداة بالطرق الآتية:

١. الصدق الظاهري

قام الباحثون بالتأكد من صدق أداة البحث ظاهرياً من خلال عرضها على عدد من المختصين في الإدارة والتربية، ومناهج البحث العلمي والإحصاء والمختصين في إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، وقد أجريت بعض التعديلات على الاستبانة حيث تم التأكد من انتماء كل عبارة للبعد وكذلك وضوح الصياغة والتعليمات.

٢. الصدق الداخلي

قام الباحثون بحساب الصدق الداخلي للاستبانة من خلال إيجاد معاملات الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية للمقياس، حيث أجرى الباحثون الصدق والثبات على عينة تجريبية من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية والجدول رقم (١) يوضح ذلك.

جدول (١): معاملات الارتباط بيرسون بين أبعاد القياس و الدرجة الكلية للمقياس.

الرقم	البعد	قيمة معامل الارتباط
١	النظام الإداري	*٠.٧٣
٢	ثقافة الجودة	*٠.٨٥
٣	الموارد المتاحة	*٠.٧٨
٤	الهيئة التدريسية	*٠.٧٣
٥	البيئة التربوية التعليمية	*٠.٦٢
٦	نظام الدراسة والمنهاج	*٠.٧١
٧	الطلبة	*٠.٦٦

* دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$).

يتضح من الجدول رقم (١) أن معاملات ارتباط بيرسون جميعا فوق 0.62 وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الصدق تظمن الباحثون إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

ثبات المقياس

الثبات يعني قدرة المقياس على إعطاء نفس النتائج لنفس الفرد أو الأفراد إذا ما تكررت عملية القياس. قام الباحثون بالتأكد من ثبات المقياس باستخدام معامل ألفا كرونباخ حيث بلغ معامل الارتباط العام (0.79) وهو معامل ثبات يشير إلى صلاحية المقياس، ثم قام الباحثون بحساب معاملات ثبات ألفا كرونباخ لكل بعد من الأبعاد السبعة قيد الدراسة والجدول رقم (٢) يوضح ذلك.

جدول (٢): معاملات الثبات لأبعاد الدراسة.

الرقم	البعد	معامل ثبات ألفا كرونباخ
١	النظام الإداري	0.67
٢	ثقافة الجودة	0.98
٣	الموارد المتاحة	0.85
٤	الهيئة التدريسية	0.94
٥	البيئة التربوية التعليمية	0.88
٦	نظام الدراسة والمنهاج	0.51
٧	الطلبة	0.91
	الدرجة الكلية	0.79

يتضح من الجدول رقم (٢) أن معاملات ألفا كرونباخ جميعا فوق 0.51 وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحثين إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

منهج الدراسة

استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي الميداني المناسب لأهداف هذه الدراسة، وهو المنهج الذي يهدف إلى وصف الظاهرة كما هي في الواقع ومن ثم تحليلها وتفسيرها وربطها بالظواهر الأخرى.

مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس العاملين في كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة الأزهر بغزة والتي تتكون من خمسة أقسام وهي: قسم إدارة الأعمال، وقسم الإحصاء التطبيقي، وقسم المحاسبة، وقسم الإقتصاد، وقسم العلوم السياسية، وقد بلغ مجتمع الدراسة 30 عضو هيئة تدريس، وقد وزعت أداة الدراسة بعد التحقق من صدقها وثباتها على أعضاء هيئة التدريس في كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية جميعهم، واستجاب منهم (28) عضواً، واستبعد أحدهم لعدم اكتمال اجاباته، وبذا أصبح عدد الإستبانات الصالحة للتحليل (27) استبانة، شكلت ما نسبته (90%) من المجتمع الأصلي للدراسة، والجدول رقم (٣) يوضح خصائص العينة حسب المتغيرات المستقلة.

جدول (٣): يوضح خصائص عينة الدراسة على ضوء المتغيرات المستقلة.

المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	92.6
	أنثى	7.4
	المجموع	100
الفئة العمرية	29-20	3.7
	39-30	37
	49-40	33.3
	50 عام فأكثر	25.9
	المجموع	100

... تابع جدول رقم (٣)

النسبة المئوية	العدد	المتغير	
100	27	متزوج	الحالة الاجتماعية
0	0	أعزب	
100	27	المجموع	
3.7	1	أستاذ	الرتبة الأكاديمية
7.4	2	أستاذ مشارك	
44.4	12	أستاذ مساعد	
44.4	12	مدرس	
0	0	معيد	
100	27	المجموع	
0	0	أقل من 3 أعوام	سنوات الخبرة
33.3	9	من 3-7 أعوام	
22.2	6	من 8-11 عام	
44.4	12	12 عام فأكثر	
100	27	المجموع	
48.1	13	جامعة عربية	الجامعة المانحة للمؤهل العلمي
11.1	3	جامعة أمريكية	
22.2	6	جامعة أوروبية	
14.8	4	جامعة فلسطينية	
3.7	1	أخرى	
100	27	المجموع	
22.2	6	إدارة أعمال	القسم الذي يدرس فيه عضو هيئة التدريس
14.8	4	إحصاء تطبيقي	
18.5	5	محاسبة	
25.9	7	اقتصاد	
18.5	5	علوم سياسية	
100	27	المجموع	

المعالجة الإحصائية

تم ترميز إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (Spss) حيث تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ولتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) تم حساب المدى (5-4=1) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (4÷5=0.80) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس و هي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية و هكذا أصبح طول الخلايا كما يأتي :

- من 1-1.80 لا تطبق.
- أكبر من 1.80-2.60 تطبق بدرجة قليلة.
- أكبر من 2.60-3.40 تطبق بدرجة متوسطة.
- أكبر من 3.40-4.20 تطبق بدرجة كبيرة.
- أكبر من 4.20-5 تطبق بدرجة كبيرة جدا.

وكذلك تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة دلالة الفروق لمتغيرات الرتبة الأكاديمية وعدد سنوات الخبرة في التدريس، والجامعة المانحة للمؤهل العلمي، ومتغير القسم الذي يدرس فيه عضو هيئة التدريس، وكذلك العمر.

عرض النتائج ومناقشتها

السؤال الأول والذي ينص على: ما مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة الأزهر من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها؟ وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية وكذلك الانحرافات المعيارية لكل بعد من الأبعاد التي شملتها الدراسة، وكذلك الدرجة الكلية للأبعاد مجتمعة (جدول 4).

جدول (4): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة حسب أبعاد الدراسة و الدرجة الكلية.

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
1	النظام الإداري	3.46	0.65	كبيرة
2	ثقافة الجودة	4.02	0.65	كبيرة
3	الموارد المتاحة	2.82	0.82	متوسطة
4	الهيئة التدريسية	3.20	0.74	متوسطة
5	البيئة التربوية التعليمية التعليمية	3.48	0.55	كبيرة
6	نظام الدراسة والمنهاج	3.58	0.63	كبيرة
7	الطلبة	3.13	0.66	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.38	0.58	متوسطة

* أقصى درجة للاستجابة (5) درجات

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن ثقافة الجودة حصلت على أعلى متوسط في الأبعاد السبعة، وكانت درجة التطبيق كبيرة، ويلى ذلك نظام الدراسة والمنهاج ودرجة كبيرة أيضاً. وتلا ذلك البيئة التربوية التعليمية والتعليمية والنظام الإداري بمتوسطات مرتفعة ودرجة تطبيق كبيرة. أما بالنسبة للبعد الرابع (الهيئة التدريسية) والبعد السابع (الطلبة) والبعد الثالث (الموارد المتاحة) فقد حصلت على متوسطات اقل ودرجة تطبيق متوسطة، وقد كانت الموارد المتاحة اقل الأبعاد من حيث المتوسط ودرجة التطبيق.

السؤال الثاني والذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغيرات العمر، الرتبة الأكاديمية، عدد سنوات الخبرة التدريسية، الجامعة المانحة للمؤهل العلمي، و التخصص، وانبتقت عن هذا السؤال خمس فرضيات وهي كما يأتي:

أولاً: الفرضية الأولى والتي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية، ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الرتبة الأكاديمية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق الإحصائية في تطبيق أبعاد الجودة الشاملة و الجدول رقم (5) يوضح ذلك.

جدول (5): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لأبعاد الجودة الشاملة حسب متغير الرتبة الأكاديمية.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة*
النظام الإداري	بين المجموعات	0.32	3	0.11	0.23	0.87
	داخل المجموعات	10.60	23	0.46		
	المجموع	10.92	26			
ثقافة الجودة	بين المجموعات	0.65	3	0.22	0.48	0.70
	داخل المجموعات	10.34	23	0.45		
	المجموع	10.99	26			

... تابع جدول رقم (٥)

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة*
الموارد المتاحة	بين المجموعات	1.31	3	0.44	0.63	0.61
	داخل المجموعات	16.12	23	0.70		
	المجموع	17.43	26			
الهيئة التدريسية	بين المجموعات	0.77	3	0.26	0.43	0.73
	داخل المجموعات	13.60	23	0.59		
	المجموع	14.37	26			
البيئة التربوية التعليمية والتعليمية	بين المجموعات	0.47	3	0.16	0.49	0.69
	داخل المجموعات	7.26	23	0.32		
	المجموع	7.73	26			
نظام الدراسة والمنهاج	بين المجموعات	0.92	3	0.31	0.74	0.54
	داخل المجموعات	9.49	23	0.41		
	المجموع	10.41	26			
الطلبة	بين المجموعات	0.79	3	0.26	0.57	0.64
	داخل المجموعات	10.54	23	0.46		
	المجموع	11.32	26			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.11	3	0.04	0.10	0.96
	داخل المجموعات	8.57	23	0.37		
	المجموع	8.68	26			

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

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول السابق (5) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية على جميع مجالات إدارة الجودة الشاملة، و الدرجة الكلية حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية أعلى من (0.05) و هذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير الرتبة الأكاديمية.

ثانياً: الفرضية الثانية والتي تنص على انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة في التدريس، ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير عدد سنوات الخبرة في التدريس فقد استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق الإحصائية في تطبيق أبعاد الجودة الشاملة والجدول رقم (6) يوضح ذلك.

جدول (6): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لأبعاد الجودة الشاملة حسب متغير عدد سنوات الخبرة في التدريس.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة*
النظام الإداري	بين المجموعات	0.35	2	0.18	0.40	0.68
	داخل المجموعات	10.58	24	0.44		
	المجموع	10.93	26			
ثقافة الجودة	بين المجموعات	0.80	2	0.40	0.94	0.41
	داخل المجموعات	10.19	24	0.43		
	المجموع	10.99	26			
الموارد المتاحة	بين المجموعات	1.79	2	0.90	1.37	0.27
	داخل المجموعات	15.65	24	0.65		
	المجموع	17.44	26			
الهيئة التدريسية	بين المجموعات	0.48	2	0.24	0.41	67.0
	داخل المجموعات	13.89	24	0.58		
	المجموع	14.37	26			

... تابع جدول رقم (٦)

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة*
البيئة التربوية التعليمية والتعليمية	بين المجموعات	0.83	2	0.42	1.45	0.26
	داخل المجموعات	6.90	24	0.29		
	المجموع	7.73	26			
نظام الدراسة والمنهاج	بين المجموعات	0.80	2	0.40	1.00	0.38
	داخل المجموعات	9.61	24	0.40		
	المجموع	10.41	26			
الطلبة	بين المجموعات	0.64	2	0.32	0.71	0.50
	داخل المجموعات	10.69	24	0.45		
	المجموع	11.32	26			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.54	2	0.27	0.79	0.47
	داخل المجموعات	8.14	24	0.34		
	المجموع	8.68	26			

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

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول السابق (6) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة في التدريس على جميع مجالات إدارة الجودة الشاملة، و الدرجة الكلية حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية أعلى من (0.05) وهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير عدد سنوات الخبرة في التدريس.

ثالثاً: الفرضية الثالثة والتي تنص على انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير الجامعة المانحة للمؤهل العلمي، ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الجامعة المانحة للمؤهل العلمي فقد استخدم

تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق الإحصائية في تطبيق أبعاد الجودة الشاملة و الجدول رقم (7) يوضح ذلك.

جدول (7): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لأبعاد الجودة الشاملة حسب متغير الجامعة المانحة للمؤهل العلمي.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة*
النظام الإداري	بين المجموعات	3.09	4	0.77	2.17	0.11
	داخل المجموعات	7.83	22	0.36		
	المجموع	10.93	26			
ثقافة الجودة	بين المجموعات	2.24	4	0.56	1.41	0.26
	داخل المجموعات	8.75	22	0.40		
	المجموع	10.99	26			
الموارد المتاحة	بين المجموعات	7.90	4	1.97	4.55	0.01
	داخل المجموعات	9.54	22	0.43		
	المجموع	17.44	26			
الهيئة التدريسية	بين المجموعات	6.79	4	1.70	4.92	0.01
	داخل المجموعات	7.58	22	0.35		
	المجموع	14.37	26			
البيئة التربوية التعليمية والتعليمية	بين المجموعات	1.89	4	0.47	1.78	0.17
	داخل المجموعات	5.84	22	0.27		
	المجموع	7.73	26			
نظام الدراسة والمنهاج	بين المجموعات	1.79	4	0.445	1.14	0.36
	داخل المجموعات	8.62	22	0.39		
	المجموع	10.41	26			

... تابع جدول رقم (٧)

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة*
الطلبة	بين المجموعات	3.40	4	0.85	2.36	0.09
	داخل المجموعات	7.92	22	0.36		
	المجموع	11.32	26			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	3.01	4	0.75	2.92	0.04
	داخل المجموعات	5.67	22	0.26		
	المجموع	8.68	26			

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

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول السابق (7) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير الجامعة المانحة للمؤهل العلمي على كل من النظام الإداري وثقافة الجودة والبيئة التعليمية ونظام الدراسة والمنهاج والطلبة حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية لها أعلى من (0.05) وهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير الجامعة المانحة للمؤهل العلمي لهذه الأبعاد، بينما يتضح أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية - تعزى لمتغير الجامعة المانحة للمؤهل العلمي، على كل من الموارد المتاحة والهيئة التدريسية والدرجة الكلية للمقياس، حيث كانت قيم مستوى الدلالة الإحصائية لها أقل من (0.05) وهذا يشير إلى رفض الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير الجامعة المانحة للمؤهل العلمي لهذه الأبعاد.

رابعاً: الفرضية الرابعة والتي تنص على انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية - تعزى لمتغير القسم الذي يدرس فيه عضو هيئة التدريس. ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير القسم الذي يدرس فيه عضو هيئة التدريس تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق الإحصائية في تطبيق أبعاد الجودة الشاملة والجدول رقم (8) يوضح ذلك.

جدول (8): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لأبعاد الجودة الشاملة حسب متغير القسم الذي يدرس فيه عضو هيئة التدريس.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة*
النظام الإداري	بين المجموعات	4.84	4	1.21	4.38	0.01
	داخل المجموعات	6.08	22	0.28		
	المجموع	10.92	26			
ثقافة الجودة	بين المجموعات	3.46	4	0.87	2.53	0.07
	داخل المجموعات	7.53	22	0.34		
	المجموع	10.99	26			
الموارد المتاحة	بين المجموعات	10.00	4	2.50	7.39	0.00
	داخل المجموعات	7.44	22	0.34		
	المجموع	17.44	26			
الهيئة التدريسية	بين المجموعات	5.78	4	1.45	3.70	0.02
	داخل المجموعات	8.59	22	0.39		
	المجموع	14.37	26			
البيئة التربوية التعليمية والتعليمية	بين المجموعات	3.75	4	0.94	5.18	0.00
	داخل المجموعات	3.98	22	0.18		
	المجموع	7.73	26			
نظام الدراسة والمنهاج	بين المجموعات	4.43	4	1.11	4.07	0.01
	داخل المجموعات	5.99	22	0.27		
	المجموع	10.42	26			

... تابع جدول رقم (٨)

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة*
الطلبة	بين المجموعات	3.41	4	0.85	2.37	0.08
	داخل المجموعات	7.91	22	0.36		
	المجموع	11.32	26			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	4.50	4	1.13	5.93	0.00
	داخل المجموعات	4.18	22	0.19		
	المجموع	8.68	26			

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

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول السابق (6) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير القسم الذي يدرس فيه عضو هيئة التدريس على كل من ثقافة الجودة و الطلبة حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية لها أعلى من (0.05) وهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير القسم الذي يدرس فيه عضو هيئة التدريس لهذه الأبعاد، بينما يتضح أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية، تعزى لمتغير القسم الذي يدرس فيه عضو هيئة التدريس على كل من النظام الإداري، والموارد المتاحة، والهيئة التدريسية، والبيئة التربوية التعليمية والتعليمية، ونظام الدراسة، والمنهاج، والدرجة الكلية للمقياس حيث كانت قيم مستوى الدلالة الإحصائية لها أقل من (0.05) وهذا يشير إلى رفض الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير القسم الذي يدرس فيه عضو هيئة التدريس لهذه الأبعاد.

خامساً: الفرضية الخامسة والتي تنص على انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير العمر، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق الإحصائية في تطبيق أبعاد الجودة الشاملة والجدول رقم (7) يوضح ذلك.

جدول (9): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لأبعاد الجودة الشاملة حسب متغير العمر.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة*
النظام الإداري	بين المجموعات	0.50	3	0.17	0.37	0.78
	داخل المجموعات	10.42	23	0.45		
	المجموع	10.93	26			
ثقافة الجودة	بين المجموعات	1.81	3	0.60	1.51	0.24
	داخل المجموعات	9.18	23	0.40		
	المجموع	10.99	26			
الموارد المتاحة	بين المجموعات	0.38	3	0.13	0.17	0.91
	داخل المجموعات	17.05	23	0.74		
	المجموع	17.44	26			
الهيئة التدريسية	بين المجموعات	1.47	3	0.49	0.87	0.47
	داخل المجموعات	12.90	23	0.56		
	المجموع	14.37	26			
البيئة التربوية التعليمية والتعليمية	بين المجموعات	0.19	3	0.06	0.19	0.90
	داخل المجموعات	7.54	23	0.33		
	المجموع	7.73	26			
نظام الدراسة والمنهاج	بين المجموعات	0.93	3	0.31	0.75	0.53
	داخل المجموعات	9.48	23	0.41		
	المجموع	10.41	26			
الطلبة	بين المجموعات	0.52	3	0.17	0.37	0.78
	داخل المجموعات	10.81	23	0.47		
	المجموع	11.33	26			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.27	3	0.09	0.24	0.86
	داخل المجموعات	8.41	23	0.37		
	المجموع	8.68	26			

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول السابق (7) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير العمر على جميع مجالات إدارة الجودة الشاملة، والدرجة الكلية حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية أعلى من (0.05) وهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير العمر.

الاستنتاجات

أسفرت الدراسة التحليلية والتطبيقية لموضوع تطبيق أبعاد الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة الأزهر بغزة عن النتائج التالية:

- أظهرت النتائج أن الدرجة الكلية لتطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة الأزهر متوسطة حيث كانت الهيئة التدريسية، الطلبة، والموارد المتاحة أقل الأبعاد من حيث درجة التطبيق.
- أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية على جميع مجالات إدارة الجودة الشاملة والدرجة الكلية حيث كانت قيم مستوى الدلالة الإحصائية أعلى من ($\alpha = 0.05$). ويمكن تفسير ذلك بأن جميع أعضاء الهيئة التدريسية بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية يقومون بتطبيق أبعاد الجودة بغض النظر عن الرتبة الأكاديمية، وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (علاونة ٢٠٠٤) والتي أشارت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية لمتغير المؤهل العلمي.
- أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر بغزة من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة في التدريس. ويمكن تفسير ذلك بأن جميع أعضاء الهيئة التدريسية بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر يقومون بتطبيق أبعاد الجودة بغض النظر عن سنوات الخبرة.
- أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر - بغزة تعزى لمتغير الجامعة المانحة للمؤهل العلمي على كل من النظام الإداري، وثقافة الجودة، والبيئة التعليمية، ونظام الدراسة، والمنهاج، حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية لها أعلى من ($\alpha = 0.05$) بينما يتضح أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير الجامعة المانحة للمؤهل العلمي على كل من الموارد، والهيئة التدريسية، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة الإحصائية

لها أقل من $(\alpha = 0.05)$. وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة في بعض أبعاد الجودة مع دراسة (علاونه ٢٠٠٤) والتي أشارت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية تعزى لمتغير الجامعة المانحة للمؤهل، وقد اختلفت هذه الدراسة في بعض أبعاد الجودة مع دراسة (علاونه ٢٠٠٤) ويمكن أن يعزى هذا الاختلاف مع هذه النتيجة إلى اختلاف مجتمع الدراسة واختلاف العادات والتقاليد.

- أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي الدلالة $(\alpha = 0.05)$ في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير القسم الذي يدرس فيه عضو هيئة التدريس على كل من ثقافة الجودة والطلبة حيث كانت قيم مستوى الدلالة الإحصائية لها أعلى من $(\alpha = 0.05)$ بينما يتضح أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوي دلالة $(\alpha = 0.05)$ في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير القسم الذي يدرس فيه عضو هيئة التدريس على كل من النظام الإداري، والموارد، والهيئة التدريسية، والبيئة التعليمية، ونظام الدراسة، والمنهاج، حيث كانت فيه مستوى الدلالة الإحصائية لها أقل من $(\alpha = 0.05)$ ويمكن تفسير ذلك بأن جميع الأقسام بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ملتزمة بالأهداف العامة للقسم وملتزمة بالتعليمات والمحاضرات والخطة التدريسية والاهتمام بالطلبة وجودة التعليم، كما أن جميع الأقسام تضع معايير لاختيار وإرشاد ومتابعة الطلاب، كما يمكن القول بأن هناك تفاوتاً في تطبيق النظام الإداري واختيار وإعداد نوعية المدرسين من قسم إلى قسم، كما أن هناك تفاوتاً في نظام الدراسة، وتطبيق القوانين، ومستوى الأداء، من قسم إلى قسم في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.

- أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي الدلالة $(\alpha = 0.05)$ في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير العمر حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية أعلى من $(\alpha = 0.05)$ ، واتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (علاونه ٢٠٠٤) التي أشارت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية تعزى لمتغير العمر.

التوصيات

- أظهرت النتائج أن الدرجة الكلية لتطبيق أبعاد الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر متوسطة وخاصة لأبعاد الموارد المتاحة، الهيئة التدريسية، والطلبة. وبناء على ذلك يوصي الباحثون بما يأتي:

١. الموارد المتاحة: يجب توفير الموارد اللازمة التي تساعد على تحقيق أهداف الكلية مثل المرافق الملائمة من حيث الحجم والعدد، وإجراءات السلامة والأمان في المرافق التابعة للكلية، ملائمة خدمات الحاسوب، توفر كتب ومراجع كافية للطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية، الجو العلمي في المكتبة وإجراءات الاستعارة وساعات العمل في المكتبة يجب أن تكون مناسبة، توفير مرافق لا منهجية تساعد في عملية التعلم والتعليم الأكاديمي مثل ملاعب، مسارح، أماكن استرخاء.

٢. الهيئة التدريسية: يجب الاهتمام بأعضاء الهيئة التدريسية، وذلك بتوفير أعداد ونوعية مدرسين كافية لتحقيق متطلبات التعليم، وإتباع معايير ثابتة وواضحة في استقطاب وترقية المدرسين، وتوفير عوامل الاتصال بين أعضاء الهيئة التدريسية، وتوفير متطلبات البحث العلمي، وتوفير الطرق والوسائل والإمكانات اللازمة لتطوير الهيئة التدريسية، وإشراك المدرسين في اتخاذ القرارات على جميع المستويات، وإتباع نظام واضح لتوزيع الأعباء الأكاديمية، وملائمة التخصص العام والفرعي لأعضاء هيئة التدريس مع المساقات التي يدرسونها.

٣. الطلبة: يجب الاهتمام بالطلبة كبعد أساسي من أبعاد الجودة من خلال إتباع إجراءات استقطاب واختيار سليمة تؤدي إلى توفير أعداد ملائمة من الطلبة من حيث الجودة والنوعية، ويجب أن يكون الطلبة على دراية بالمنشورات والأنظمة على مستوى القسم والكلية والجامعة، ويجب توفير فرص تدريبية للطلبة أثناء الدراسة وبعدها، يجب التركيز على نظام الإرشاد الأكاديمي للطلبة ومتابعة الطلبة بعد التخرج ومساعدتهم على الحصول على فرص عمل.

- أظهرت النتائج أن هناك تفاوتاً في تطبيق بعض أبعاد الجودة تعزى للجامعة المانحة للمؤهل العلمي وعليه يوصي الباحثون باستقطاب واختيار أعضاء هيئة تدريسية من الحاصلين على مؤهلات علمية من جامعات تتمتع بمستوى أكاديمي رفيع ولها خبرة في مجال تطبيق الجودة.

- أظهرت النتائج أن هناك تفاوتاً في تطبيق أبعاد الجودة، تبعاً للقسم الذي يعمل فيه عضو هيئة التدريس وعليه يوصي الباحثون بضرورة التركيز على جميع أبعاد الجودة وخاصة (النظام الإداري، الموارد المتاحة، الهيئة التدريسية، البيئة التعليمية، نظام الدراسة والمنهاج) في جميع أقسام الكلية.

المراجع العربية

- أبو سنيّة، ربحي، (٢٠٠٤)، "تقييم مؤسسات وبرامج التعليم العالي في فلسطين: الانتقال من سياسة التفتيش والإذعان إلى سياسة التحسين والتطوير"،
www.qou.edu/homePage/arabic/qulityDepartment/qulityConfrence/pepar/s/session4/mazoz.htm

- الجرجاوي، زياد. وحمام، شريف. (٢٠٠٤)، "مستوى إدراك العاملين بمناطق جامعة القدس المفتوحة بمحافظة غزة لإدارة الجودة الشاملة". مجلة البحوث والدراسات التربوية الفلسطينية، ٧. ١١٥ - ١٣٦.
- الحولي، عليان عبد الله. (٢٠٠٤)، "تصور مقترح لتحسين جودة التعليم الجامعي الفلسطيني" ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني. www.qou.edu/homePage/arabic/qualityDepartmentqualityConfrence/pepars/session2/hawali.htm
- الرشيد، محمد. (١٩٩٥). "الجودة الشاملة في التعليم"، مجلة المعلم، ٧
- العايدي، حاتم. (٢٠٠٤)، "تقييم برامج هندسة الحاسوب وعلوم الحاسوب في الجامعة الإسلامية"، www.qou.edu/homePage/arabic/qualityDepartment/qualityConfrence/pepars/session3/h
- علاونة، معزوز جابر. (٢٠٠٤)، "مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية"، www.qou.edu/homePage/arabic/qualityDepartment/qualityConfrence/pepars/session4/mazoz.htm
- مخلوف، شادية. (٢٠٠٤)، "تجربة جامعة القدس المفتوحة في ضبط النوعية والجودة"، www.qou.edu/homePage/arabic/qualityDepartment/qualityConfrence/pepars/session3/shadya.htm
- النجار، فريد. (١٩٩٩). إدارة الجامعات بالجودة الشاملة. القاهرة
- تشوان، جميل. (٢٠٠٤). "تطوير كفايات المشرفين الأكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة في فلسطين". مجلة البحوث والدراسات التربوية الفلسطينية، ٧. ١٣٨ - ١٧٦.

المراجع الأجنبية

- Bryan, W.A. (1996), What is Quality Management?, New Directions for Student Services.
- Chadwick, P. (1995), "TQM at South Bank University: issues in teaching and learning", Journal of Quality Assurance in Education, 3(1). 39 - 44.

- Cheng, Y. and Tam, W. (1997). "Multi- models of Quality in Education", Quality Assurance in Education. 22-31.
- Chrizmar, J. (1994), "Total Quality Management of Teaching and Learning". Journal of Economic Education, 25(2) 179- 190.
- Koch, J.V. (2003), "TQM: Why is its Impact in Higher Education so Small?", The TQM Magazine. 15(3). 325-333.
- McCulloch, M. (1993), "Total Quality Management: its Relevance or Higher Education". Quality Assurance in Education. 1(2). 5-11.
- McDaniel, T.R. (1994), "College Classrooms of the Future: Megatrends to Paradigm Shifts", College Teaching. 42(1). 27-31.
- Ray, M. (1996), "Total Quality Management in Economic Education: Defining the Market". Journal of Economic Education, 27(3). 276-283.

ملحق (١)

الأخوة والأخوات أعضاء الهيئة التدريسية في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة الأزهر - غزة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نرجو تعاون سيادتكم لاستكمال هذه الدراسة من خلال تعبئة الاستبانة المرفقة حول
موضوع: تطبيق أبعاد الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة الأزهر في غزة

نرجو العلم انه سيتم التعامل مع المعلومات بشكل سري ولأغراض البحث العلمي فقط.

ولكم جزيل الشكر والاحترام

الباحثون

الدكتور خليل حجاج

الدكتورة نهاية التلبياني

الدكتور وفيق الاغا

أستاذ مساعد

أستاذ مساعد

أستاذ مساعد

في قسم إدارة الأعمال

في قسم إدارة الأعمال

في قسم إدارة الأعمال

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

جامعة الأزهر

الجزء الأول: معلومات عامة

- الجنس: () ذكر () أنثى
- العمر: () ٢٩-٢٠ () ٣٩-٣٠ () ٤٩-٤٠ () ٥٠ عام فأكثر
- الحالة الاجتماعية: () متزوج () أعزب () غير ذلك
- الرتبة الأكاديمية: () أستاذ () أستاذ مشارك () أستاذ مساعد () مدرس () معيد
- عدد سنوات الخبرة التدريسية: () أقل من ٣ أعوام () من ٣-٧ أعوام () من ٨-١١ عام () ١٢ عام فأكثر
- الجامعة التي منح منها المؤهل العلمي: () جامعة عربية () جامعة أمريكية () جامعة أوروبية () جامعة فلسطينية () أخرى
- الكلية: () الاقتصاد والعلوم الإدارية () قسم إدارة الأعمال () قسم الاحصاء التطبيقي () قسم المحاسبة () قسم الاقتصاد () قسم العلوم السياسية

الجزء الثاني: أبعاد الجودة

م	١. النظام الإداري	درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جدا
١	يوجد في القسم فلسفة واستراتيجيات وأهداف					
٢	هناك إجماع حول فلسفة واستراتيجيات وأهداف القسم					
٣	فلسفة واستراتيجيات وأهداف القسم تتفق مع فلسفة واستراتيجيات وأهداف الكلية والجامعة					
٤	فلسفة واستراتيجيات وأهداف القسم تعكس الاحتياجات المجتمعية					
٥	فلسفة واستراتيجيات وأهداف القسم تعكس التطور العالمي في مجال التخصص					
٦	فلسفة واستراتيجيات وأهداف القسم معروفة للطلبة					
٧	فلسفة واستراتيجيات وأهداف القسم معروفة للمدرسين					
٨	فلسفة واستراتيجيات وأهداف القسم معروفة للمجتمع					
٩	أهداف القسم تنعكس في البرنامج التدريسي					
١٠	يتم مراجعة فلسفة واستراتيجيات وأهداف القسم بشكل دوري لتتلاءم مع المتطلبات الاستراتيجية المهنية والأكاديمية المحلية والعالمية					
١١	يتم تقييم مدى تحقيق الطلبة والهيئة التدريسية والإدارة لأهداف القسم					
١٢	يتم تقييم نجاح القسم بإتباع إجراءات منهجية دورية					
١٣	يتم التركيز في التقييم على مدخلات وإجراءات ومخرجات القسم					
١٤	يتم إشراك جميع المعنيين في عملية التقييم					
١٥	يتم استخدام نتائج التقييم في دعم النوعية وتطوير القسم					

					يوجد للقسم هيكلية إدارية واضحة	١٦
					يوجد في القسم لجان ذات علاقة بتطوير جودة البرنامج	١٧
					يوجد التزام على مستوى الإدارة العليا بموضوع تطوير الجودة	١٨
					هناك تواصل بين القسم وبرامج خارجية مشابهة تساعد في تطوير القسم	١٩

م	٢. ثقافة الجودة					
	درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جدا	
١.						يلتزم أعضاء الهيئة التدريسية بالقسم بمواعيد المحاضرات
٢.						يسعى أعضاء الهيئة التدريسية إلى تحقيق أهداف القسم
٣.						يهتم أعضاء الهيئة التدريسية بطلاب القسم بشكل عام
٤.						يسعى أعضاء الهيئة التدريسية في القسم إلى تحقيق جودة التعليم الجامعي
٥.						يلتزم أعضاء الهيئة التدريسية بالأنظمة والتعليمات واللوائح الداخلية في القسم
٦.						يلتزم أعضاء الهيئة التدريسية بالساعات التدريسية
٧.						يلتزم أعضاء الهيئة التدريسية بالخطة الدراسية للفصل
٨.						يلتزم القسم بعقد اجتماعات دورية لأعضائه
٩.						يلتزم أعضاء الهيئة التدريسية بحضور اجتماعات القسم

م	٣. الموارد المتاحة	درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جدا
١.	تتوافر للقسم مرافق تساعد على تحقيق أهداف القسم					
٢.	المرافق المتوافرة في القسم ملائمة من حيث الحجم والعدد والموجودات					
٣.	إجراءات السلامة والامان في المرافق التابعة للقسم ملائمة					
٤.	خدمات الحاسوب المتوافرة في القسم كافية					
٥.	يتم استخدام تكنولوجيا الحاسوب في القسم					
٦.	يتوافر في المكتبة كتب ومراجع كافية للطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية					
٧.	الجو العلمي في المكتبة مناسب					
٨.	إجراءات الاستعارة في المكتبة ميسرة					
٩.	ساعات العمل في المكتبة مناسبة					
١٠.	تتوافر للقسم مرافق لا منهجية تساعد في عملية التعلم والتعليم الأكاديمي مثل ملاعب، مسارح، أماكن استرخاء... الخ					

م	٤. الهيئة التدريسية	درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جدا
١.	أعداد المدرسين كافية لتحقيق متطلبات التعليم					
٢.	نوعية المدرسين كافية لتحقيق متطلبات التعليم					
٣.	معايير استقطاب وتوظيف المدرسين واضحة وعادلة					
٤.	معايير ترقية المدرسين واضحة وثابتة					
٥.	عوامل الاتصال والتواصل بين أعضاء الهيئة التدريسية متوافرة					
٦.	العوامل التي تسهل البحث العلمي لأعضاء الهيئة التدريسية متوافرة					

					٧. الطرق والوسائل والامكانات لتطوير الهيئة التدريسية متوفرة
					٨. يتم تأهيل المدرسين الجدد
					٩. يتم إشراك المدرسين في اتخاذ القرارات على مستوى القسم
					١٠. يتم إشراك المدرسين في اتخاذ القرارات على مستوى الكلية
					١١. يتم إشراك المدرسين في اتخاذ القرارات على مستوى الجامعة
					١٢. يوجد نظام واضح لتوزيع العبء الوظيفي للهيئة التدريسية
					١٣. يتم تقبل آراء وأفكار ومقترحات أعضاء الهيئة التدريسية من قبل المسؤولين
					١٤. التخصص العام والفرعي لأعضاء هيئة التدريس يتلاءم مع المساقات التي يدرسها أعضاء هيئة التدريس
					١٥. يتم تشجيع أعضاء الهيئة التدريسية في المجال البحثي

م	٥. البيئة التربوية التعليمية التعليمية				
	درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جدا
١.					يعكس القسم بيئة تربوية و تعليمية وتعلمية فاعلة
٢.					تعكس الامتحانات مستوى ومضمون المساقات
٣.					يوجد في القسم لجان جودة للتركيز على النوعية
٤.					يوجد سياسات وأنظمة وقوانين ذات علاقة بالمدرسين مثل: التوظيف والتعيين والواجبات والحقوق... الخ
٥.					السياسات والأنظمة والقوانين مكتوبة وفي متناول الجميع
٦.					الساعات التعليمية لكل مساق ملاءمة لمستوى ومضمون المساق

					٧. مضمون ومستوى الامتحانات ملائم لمستوى ومضمون المساقات
					٨. يقوم الطلبة بتقييم المساقات
					٩. يقوم الطلبة بتقييم الهيئة التدريسية

م	٦. نظام الدراسة والمنهاج				
	درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جدا
١.					يوجد توازن بين الجانب النظري والعملية للمساقات التي تدرس
٢.					يوجد أهداف محددة لكل مساق والمخرجات المتوقعة
٣.					يحتوي المنهاج على المساقات التخصصية الملائمة
٤.					الإجراءات والطرق التعليمية المتبعة تدعم فلسفة وأهداف القسم
٥.					هناك إجراءات لمساعدة الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة
٦.					يحتوي القسم على مساقات تاريخية، سياسية، اقتصادية، وقانونية لها علاقة بالتخصص

م	٧. الطلبة				
	درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جدا
١.					تتسم إجراءات استقطاب واختيار الطلبة في القسم بالنجاحة
٢.					عدد الطلبة الملتحقين بالقسم ملائم من حيث الجودة والنوعية
٣.					يتم التأكيد على معايير اختيار الطلبة وتطبيقها
٤.					عدد الطلبة الملتحقين بالقسم مناسب لعدد المدرسين

٥.	يتوخى القسم التنوع في خلفيات الطلبة الاجتماعية والاقتصادية				
٦.	الطلبة على دراية بالمنشورات والأنظمة في القسم				
٧.	الطلبة على دراية بالمنشورات والأنظمة في الكلية				
٨.	الطلبة على دراية بالمنشورات والأنظمة في الجامعة				
٩.	توفر الجامعة فرص تدريبية للطلبة أثناء التخرج وبعده				
١٠.	يوجد نظام إرشاد ومتابعة للطلبة				
١١.	يتوفر نظام مساعدات مالية للطلبة				
١٢.	يوجد نظام واضح للعضوية في مجلس الطلبة والنشاطات الطلابية				
١٣.	يقوم القسم بمتابعة الطلبة بعد التخرج				
١٤.	يقوم القسم بمساعدة الخريجين في توفير فرص للتدريب				
١٥.	يقوم القسم بمساعدة الخريجين في توفير فرص عمل				
١٦.	النوعية الأكاديمية والمهنية للخريجين تنعكس في مضمون ومستوى أبحاث ومشاريع التخرج				
١٧.	النوعية الأكاديمية والمهنية للخريجين تنعكس في الأداء الوظيفي بعد التخرج				

الجزء الثالث

هل لديك أي ملاحظات أخرى ؟

.....

.....

.....

.....

نشكر لكم حسن تعاونكم