

**(مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة  
في الكليات الإنسانية من وجهة نظر أعضاء  
الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية)\***

**\*\***

**د. عبد محمد عساف**

---

\* تاريخ التسليم: ٢٠١٢/٣/٣٠ م ، تاريخ القبول: ٢٠١٢/٤/١٧ م.  
\*\* أستاذ مشارك/ كلية العلوم التربوية/ جامعة النجاح الوطنية/ نابلس/ فلسطين.

## ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى تطبيق مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، كما هدفت إلى معرفة أثر متغيرات: (العمر، الرتبة الأكاديمية، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الجامعة التي تم التخرج فيها، والكلية) على تطبيق معايير الجودة الشاملة.

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية والبالغ عددهم (١٧٦). أما عينة الدراسة فتكونت من (٥٠٪) من مجتمع الدراسة، استجاب منهم (٧٧) أي ما نسبته (٨٧,٥٪) التي أجري عليها التحليل الإحصائي. وقد استخدم الباحث بعد إجراءات الصدق والثبات أداة مكونة من (٨٥) فقرة موزعة إلى (٧) مجالات وهي: (النظام الإداري، ثقافة الجودة، الموارد المتاحة، الهيئة التدريسية، نظام الدراسة، المنهاج، والطلبة). وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

١. إن مستوى تطبيق معايير مجالات الجودة في الكليات الإنسانية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية كانت بدرجة متوسطة وبمتوسط مقداره (٣,٤٥): أي ما يعادل (٦٩٪) بدرجة متوسطة.

٢. لا توجد فروق دالة إحصائية في تطبيق مجالات الجودة الشاملة تعزى لمتغيرات (الرتبة الأكاديمية، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي). بينما توجد فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير العمر في مجال الطلبة، ولصالح فئات العمر أقل من ٣٠، ولمتغير الكلية في مجال الطلبة والنظام الإداري والهيئة التدريسية بين كلية الشريعة والكليات الأخرى لصالح الكليات الأخرى.

وقد أوصت الدراسة بأن تقوم إدارة الجامعة بالتعاون مع أعضاء الهيئة التدريسية في اختيار الطلبة وارشادهم وتوعيتهم بأنظمة الجامعة وقوانينها.

## **Abstract:**

*The study aimed to investigate the level of application of total quality management (TQM) from An- Najah National University faculty members point of view. It also aimed to find out the effect of the variables of (age, professional rank, teaching experience, professional qualification, and the college) in the application of comprehensive quality management.*

*The population of the study consisted of (176) faculty members, the random sample represents (%50) of the population, representing (77) faculty members equal to (%87.5).*

*The researcher used a validated a questionnaire which consisted of (85) items distributed into seven domains. **The study concluded to the following results:***

- 1. The degree of application of TQM among al Najah faculty members was medum, it's mean was (3.45) which represents (%69).*
- 2. There were no significant mean differences for applying TQM among the faculty members related to the variables of (professional rank, teaching experience, professional qualification, university of graduation) while there were significant mean differences attributed to age in favor of less than (30) years. Moreover there were significant mean differences attributed to college in the fields of (students, educational administration, and faculty members) between Al Sharea'a college and other colleges in favor of other colleges. Also the study recommends that the University administrators should cooperate with the faculty members in order to participate in students' selection, guidance and increase their awareness of university regulations and rules.*

## مقدمة:

دخلت إدارة الجودة الشاملة في مجال التربية والتعليم العالي كأسلوب حديث للارتقاء بالعملية التعليمية، ولتنشئة الأجيال لمتطلبات عصر التكنولوجيا وعصر العولمة وعصر التغيير المتسارع، ولكي تهيئ الفرد على التعامل مع هذا الكم الهائل من المعرفة وتدفق المعلومات، وتدريبه على تنظيمها واستخدامها.

لقد اعتمد الباحثون في المجالات التربوية على الأفكار التي نادى بها علماء الجودة مثل (ديمنغ، وجوران، وايرفن، وبالدرج، وكرسبي، وغيرهم...) واعتمدوا مبادئهم التي صاغوها في مجال إدارة الجودة الشاملة في ميدان التربية والتعليم، مما أدى إلى تطور التعليم كما وكيفاً من أجل مواكبة الميدان التربوي للعصر الذي نعيش فيه. وقد ارتأت كثير من الدول أن تعتمد آلية للحفاظ على نوعية التعليم مثل إدارة الجودة في المجال الصناعي، ومن أجل ذلك أنشأت هيئات اعتماد، تمنح المؤسسة التي تطبق جودة معايير فيها، شهادة تبين فيها مستوى المؤسسة. ولكن لا يعني ذلك أن تحول مؤسساتنا إلى منشآت تجارية أو صناعية أو ربحية، وإنما المقصود هو إدخال أساليب إدارية تعليمية حديثة بهدف الحصول على مخرجات تعليمية ذات جودة عالية ومضاعفة المستفيد الأول وهو الطالب وتشجيع المنافسة بين المؤسسات لتدقيق النتائج المرجوة (علاونة، ٢٠٠٤) (الملاح، ٢٠٠٥) و(الصليبي، ٢٠٠٧) و(مجيد والزيات، ٢٠٠٨) و(البصير، ٢٠١٠).

تبذل غالبية الدول، ومنها دولة فلسطين جهوداً كبيرة من أجل رفع مستوى العملية التعليمية باعتبار أن الإنسان هو الاستثمار الأمثل وأعلى ما نملك، ولذلك لا بد من أن يتم بناؤه بأفضل الوسائل والطرق. ولتحقيق هذا الهدف كان لا بد من معرفة واقع المؤسسة التعليمية وتطوير وظيفتها ودورها القيادي في المجتمع، وتقويمها بشكل مستمر باعتبارها مصنع هذا الإنسان.

وتعد جامعة النجاح الوطنية من أكبر جامعات فلسطين التي تسعى بشكل مستمر إلى تحسين جودة برامجها ومستواها التعليمي من خلال مشاركتها في هيئات محلية ودولية ومنها: مؤسسة هيئة الاعتماد التابعة لوزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية، ومؤسسة UNDP حيث قامت الهيئتان بتقويم العديد من برامج الجامعة وكلياتها، وحصلت على نتائج جيدة جداً مقارنة مع غيرها من الجامعات العربية، وتسعى جامعة النجاح الوطنية إلى المضي قدماً في تقويم كلياتها وبرامجها لكي ترفع من مستوى العملية التعليمية

التعليمية، ولكي تكون في مصاف الجامعات العالمية التي يشار إليها بالتميز. وينطلق الباحث في إجراء هذه الدراسة من شعوره وخبرته بأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية باعتبارها من أهم العوامل المؤثرة في عملية التعلم والتعليم التي ترفد المجتمع بالكفاءات وتلبي حاجات خطط التنمية، وقد تبين وجود نقص في الدراسات حول تقييم العملية التدريسية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات وإعطائها جودة تعكس متطلبات العصر وتحدياته.

وفي ضوء ما سبق كان من الضروري إجراء هذه الدراسة للتعرف إلى واقع الجودة في الكليات الإنسانية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها أملاً أن تفيد نتائجها الإداريين وأعضاء الهيئة التدريسية في تحسين وتطوير هذه الكليات إلى الدرجة المطلوبة من التميز أسوة بالبرامج التي تقدم في الجامعات المتميزة في العالم.

## الإطار النظري والدراسات السابقة:

◀ مفهوم الجودة الشاملة: تنوعت مفاهيم الجودة الشاملة وكثرت الأدبيات التي تناولت هذا المفهوم، ومنها تعريف (عليما، ٢٠٠٤) الذي يعرف الجودة في التعليم بأنها مجموعة من المعايير والخصائص الواجب تواجدها لجميع عناصر العملية التعليمية، سواء ما تعلق منها بالمدخلات والمخرجات، التي تؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة والفرد والمجتمع المحلي وفقاً للامكانات المادية والبشرية المتوافرة.

أما جيبس (Gibbs, 1992) فيعرف الجودة الشاملة في التعليم بأنها كل ما يؤدي إلى تطوير القدرات الفكرية والخيالية عند الطلبة وتحسين مستوى فهمهم واستيعابهم ومهاراتهم وقدراتهم على استخدام المعلومات بشكل فعال. ويرى الخطيب (٢٠٠٠) أن للجودة في التعليم معنيين مترابطين أحدهما واقعي والأخر حسي، فالمعنى الواقعي يعني التزام المؤسسة التعليمية بإنجاز معايير ومؤشرات حقيقية، أما المعنى الحسي فيرتكز إلى مشاعر أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة في تحسين العملية التعليمية. أما معايير الجودة الشاملة فيلخصها عساف والحو (٢٠٠٩) نتيجة لمراجعة كثير من الدراسات: (علي، ٢٠٠٢). و (الصالح، ٢٠٠٩). و (عليما، ٢٠٠٤). و (التلواني وآخرون، ٢٠٠٦). و (مجيد والزيادات، ٢٠٠٨). و (الفتلاوي، ٢٠٠٨). بأنها تلك المواصفات والشروط التي ينبغي توفيرها في نظام التعليم، والتي تتمثل في جودة الإدارة، وسياسة القبول، وأهداف البرامج التعليمية، وطرائق التدريس، ونظام التقييم، والامتحانات، ثم جودة أعضاء الهيئة التدريسية، والأبنية، والتجهيزات المالية، والطلبة، التي تؤدي إلى مخرجات تتصف بالجودة وتعمل على تلبية حاجات المستفيدين.

هذا وقد تعددت وتنوعت المعايير بحسب المجال الذي ينظر إليه الباحث، ولكن تجدر الإشارة إلى أنه لا يوجد نموذج واحد ينصح بتطبيقه في جميع المجالات والعلوم، ولكن يوجد كثير من المعايير يمكن الاستفادة منها حسب طبيعة الموضوع الذي سوف يبحث أويدرس أويقيم. ومن الجدير بالذكر أن المعايير هي أداة للتحسين وليست تحسناً بحد ذاته. فهي وسيلة توضح للمؤسسة حقيقة وضعها الراهن مقارنة بوضع مثالي أو متميز. وهي أداة مساعدة من أجل تحقيق التميز والتفوق في المؤسسة من خلال تعزيز نقاط القوة وكبت نقاط الضعف.

ونشير إلى أن هذه الدراسة ركزت على معايير الجودة الشاملة التي استخدمها الطالباني وآخرون (٢٠٠٦) والتي اعتمدها الهيئة الوطنية لاعتماد الجودة والنوعية لمؤسسات التعليم العالي الفلسطينية وتشمل: النظام الإداري، ثقافة الجودة، الموارد المتاحة، الهيئة التدريسية، البيئة التربوية التعليمية، نظام الدراسة والمنهاج والطلبة.

### الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات التي تناولت موضوع الجودة الشاملة في التعليم العالي، ويدل هذا على مدى زيادة الاهتمام بالموضوع فلسطينياً وعربياً ودولياً ومن هذه الدراسات العربية:

دراسة علاونة (٢٠٠٨) التي هدفت إلى التعرف إلى واقع نظام التعليم في الجامعات الفلسطينية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، وتكونت عينة الدراسة من (٣٦٤) عضوية

تدريس في الجامعات الفلسطينية، ووُزعت استبانة مؤلفة من (٧٣) فقرة موزعة من أربعة مجالات وهي: الثقافة التنظيمية لإدارة الجودة الشاملة، والمجال الأكاديمي، ونمو المهني، وعلاقة الجامعة بالمجتمع المحلي. أشارت نتائج الدراسة إلى أن درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية متوسطة، وإلى وجود فروق في واقع نظام التعليم في الجامعات الفلسطينية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة، كما يراها أعضاء الهيئة التدريسية، تعزى لمجالات الدراسة ومتغير المؤهل العلمي، وإلى عدم وجود فروق في واقع نظام التعليم في الجامعات الفلسطينية في ضوء معيار الجودة الشاملة، كما يراها أعضاء هيئة التدريس، تعزى لمتغيرات النوع الاجتماعي، ونوع الكلية، والخبرة، والمؤهل العلمي، والجامعة.

وأجرى خلاف (٢٠٠٦) دراسة هدفت إلى تحديد معوقات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعتي بيت لحم والخليل من وجهة نظر الهيئة التدريسية والطلبة. وقد تكونت عينه الدراسة من (٤٣) عضوية تدریس، و(٣١٠) طالباً وطالبة. وبينت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعتي بيت لحم والخليل كانت متوسط من وجهة نظر المدرسين والطلبة، ولم تجد الدراسة فروقاً داله إحصائياً بين متوسطات استجابات أفراد العينة تبعاً لمتغيرات الجنس، والمستوى التعليمي، والكلية، والطلبة، والمدرسين.

كذلك أجرى أبو سمرة وآخرون (٢٠٠٥ب) دراسة هدفت للتعرف إلى مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في جامعة القدس من وجهة نظر طلبتها، وبيان أثر كل من الجنس، والكلية، والمستوى الدراسي في استجابات الطلبة. وتكون مجتمع الدراسة من طلبة السنتين الأولى والرابعة في الكليات العلمية والإنسانية وعددهم (٢٥٨٠). واشتملت عينة الدراسة على (٣١٦) طالباً وطالبة، أُختيروا بالطريقة العشوائية، وأظهرت نتائج الدراسة أن مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في جامعة القدس كانت منخفضة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٤٦)، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على مؤشرات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر طلبتها تعزى لمتغيرات (الجنس، والكلية، والمستوى الدراسي).

وأجرى أبو سمرة وآخرون (٢٠٠٦أ) دراسة هدفت إلى التعرف إلى واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وتأثير كل من متغيرات الجنس، والكلية والخبرة، والدرجة العلمية في استجابات أعضاء هيئة التدريس، وتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس كافة في جامعة القدس للعام الجامعي (٢٠٠٣-٢٠٠٤) والبالغ عددهم (٢٨٨) عضواً، واشتملت العينة العشوائية على (١٥٧) عضوية تدریس. وأظهرت النتائج أن واقع نظام التعليم في جامعة القدس كان منخفضاً بمتوسط مقداره (٢,٥٢) كما وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح أعضاء الهيئة التدريسية الذكور، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد عينة الدراسة نحو واقع جودت التعليم تعزى لمتغيرات الكلية والدرجة العلمية.

أما الملاح (٢٠٠٥)، فقد أجرت دراسة بهدف التعرف إلى واقع نظام التعليم في الجامعات الفلسطينية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من جهة نظر أعضاء هيئة التدريس، حيث تكونت عينة الدراسة من (٣٤٦) عضوية تدریس في الجامعات الفلسطينية.

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية كانت متوسطة، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في واقع نظام التعليم في الجامعات الفلسطينية في الضوء إدارة الجودة الشاملة، تعزى لمتغيرات النوع الاجتماعي، والكلية، والخبرة، المؤهل العلمي، والجامعة.

دراسة جريس (٢٠٠٤) التي هدفت إلى تحليل إمكانية تطبيق معايير وأسس إدارة الجودة الشاملة في جامعة بيرزيت، والكشف عن أهم الصعوبات التي تعوق إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها، حيث قامت الباحثة بطرح نموذج مقترح يتضمن قياس جودة الأداء في جامعة بيرزيت. وقد استخدمت الباحثة ثلاث إستبانات للتعرف إلى آراء كل من أعضاء هيئة التدريس، والإداريين، والطلبة ممن أنهوا أكثر من فصلين دراسيين. وتكونت عينة الدراسة من (١٣٠) عضوية تدريس و(١٨٠) موظفاً إدارياً و(٣٥٤) طالباً وطالبة. وأظهرت نتائج الدراسة وجود رضا عام لدى أعضاء هيئة التدريس والطلبة نحو العملية الأكاديمية والإدارة، وعلاقة الجامعة مع المجتمع المحلي، في حين أشارت النتائج إلى أن الجامعة لا تراعي حاجة السوق المحلي من التخصصات التي تطرحها، بالإضافة إلى عدم وجود دعم مالي لعملية البحث العلمي بشكل كاف، وكذلك عدم اعتماد الجامعة نظاماً مالياً وإدارياً فعالاً.

هدفت دراسة علاونة (٢٠٠٤) إلى التعرف إلى مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الأمريكية (جنين/ فلسطين) من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، ومعرفة أثر متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة في التدريس، والجامعة التي تخرج فيها عضو هيئة التدريس، والكلية، والعمر. وأجريت الدراسة على عينة مكونة من (٦١) عضواً من هيئة التدريس. وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الأمريكية كانت بدرجة كبيرة، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى إلى جميع متغيرات الدراسة.

### ومن الدراسات الأجنبية التي تناولت موضوع الجودة الشاملة:

هدفت دراسة ماجنز وبنجت (Magnus & Benget, 2006) إلى تقييم مشروع التقييم الذاتي لإدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية العليا بالسويد، بما في ذلك تقييم الإجراءات والأدوات المستخدمة في المشروع. ومن أجل تقييم هذه التجربة أجريت مقابلات مع مدير التعليم العالي وعشرة من مديري المدارس، كما طبقت استبانة لجمع آراء العاملين التربويين الآخرين. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن كثيراً من الأشخاص لا يبدونهم



يفكرون كثيراً حول ماهية الجودة في البيئة التي يعملون فيها، كما أن العديد من المؤسسات تتجه إلى العمل بنظام التقويم الذاتي دون التفكير الكافي في مبررات ذلك، وكيفية تنفيذه. إضافة إلى ذلك فإن العمل يتم دون إعداد جميع المشاركين وتهيئتهم، وبدون مناقشة القيم الأساسية التي يستند إليها العمل.

أما دراسة جافريئيل وإدورد (Gavriel, M. & Edward. J, 2006) فهدفت إلى توضيح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، وذلك من خلال تحديد الأدوار المزدوجة للطلبة والمعلمين وتحليلها. كما ناقشت الدراسة بعض أوجه القصور في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعلم العالي في ولاية ماساتشوستس الأمريكية إضافة إلى تقويم مفهوم الأدوار المزدوجة للطلاب، وتحليل علاقاتها وأثرها على تقويم العملية التربوية من خلال التفاعل بين هذه الأدوار. وقد أسهمت الدراسة في فهم أدوار الطالب والمعلم، وكيفية تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي بصورة أفضل. كما قدمت طريقة لتعزيز عملية التقويم كقياس لجودة التعليم، وتقديم إجراءات يمكن أن تزيد دافعية الطلاب للبحث عن المعرفة.

وحاولت دراسة حسان وكير (Hasan & Kerr, 2003) بيان أهمية الجودة الشاملة في تحسين المؤسسة، حيث توصلت إلى أن الجودة هي سلاح استراتيجي له دور كبير في تحسين مستوى الإنتاجية في المنظمات الخدمية. كما أكدت على أهمية دعم الإدارة العليا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وتركيز الجهود لتحقيق رضا الزبون من خلال تلبية حاجاته ورغباته، والتي لها أهمية وتأثير كبير في أداء المؤسسة.

أما دراسة هيرتس (Hirtz, 2003) فهدفت إلى معرفة فيما إذا كان هناك علاقة بين نمط القيادة التربوية وإمكانية تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. وقد اقتصرَت الدراسة على الإدارات الأكاديمية في جامعة ميسوري في الولايات المتحدة والحاصلة على جائزة الجودة سنة (١٩٩٥). وأظهرت النتائج بان هناك علاقة قوية بين نمط القيادة السائدة في المؤسسات التعليمية وإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وأن التحول من نمط قيادي إلى آخر له علاقة مباشرة مع إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

وحاولت دراسة فريد (Freed, 2002) إلى تحديد مجموعة الاعتبارات التي تساهم في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في التعليم الجامعي بالشكل المطلوب وتوصلت الدراسة إلى المبادئ الآتية:

- تحديد النتائج التي نريد الوصول إليها بدقة.

- الارتباط القوي بين الأنظمة الصغيرة داخل المؤسسة.
- مراعاة متطلبات أعضاء الهيئة التدريسية، ومتطلبات النظام، وبناء القرارات على الواقع الفعلي، والتفاوض والمشاركة في صنع القرار
- التعاون والتخطيط من أجل التغيير.
- القيادة الواعية والمساندة.

هدفت دراسة لويس وسمث (Lewis & Smith, 1997) إلى توضيح أهمية تطبيق الجودة الشاملة في التطوير الجامعي، وقد توصلت إلى أن تطبيق الجودة يسمح للجامعة بالارتباط بالمجتمع بصوره أفضل، ويقلل من الانعزال والتفريق بين أقسامها وكلياتها المختلفة، بالإضافة إلى زيادة القدرة في معالجة جوانب القصور في إعداد الطلبة مهنيًا وتربويًا. كما وحدت الدراسة المبادئ التي تقوم عليها الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، مثل: - الالتزام بالتحسين والتطوير المستمر، والتحدث بالحقائق العلمية بعيداً عن العواطف والانفعالات، والالتزام بالإدارة بإرضاء العاملين بالجامعة، وكذلك تقدير واحترام الأفراد المنتمين للمؤسسة من خلال بث الثقة فيهم وتشجيعهم على التعاون والإنجاز.

وكانت دراسة كريستوفرسون (Christofferson, 1997)، وهي بعنوان التعليم في ضوء إدارة الجودة الشاملة في كليات أيوا الأمريكية، قد هدفت إلى عمل مقارنة بين استجابة الكليات والمدارس في هذه الولاية من حيث التدريب على الجودة وأدواتها، والمعوقات التي تقف حائلاً أمام تطبيق الجودة. وقد شملت عينة الدراسة أعضاء هيئة التدريس والإداريين ورؤساء المجالس في (١٥) مدرسة و(١٥) كلية. أظهرت النتائج أن أعضاء الهيئة التدريسية والإداريين قد تلقوا تدريباً أكثر من أقرانهم في المدارس، وأن أعضاء هيئة التدريس كانوا أقل رغبة في تطبيق الجودة الشاملة من الإداريين في المدارس. وبالنسبة لبعض أدوات ومعايير الجودة، وجدت الدراسة أن صياغة المدارس أقل استخدام لها مقارنة مع الكليات، وأن المؤسسات التعليمية كانت تفتقر إلى الخطط الكافية لتطبيق معايير الجودة الشاملة.

أما دراسة لونجنكر وسكازير: (Longenker & Scazzero, 1999) وهي بعنوان التحديات المستمرة لإدارة الجودة الشاملة، فقد هدفت إلى فحص إدراك مجموعه من المديرين لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومدى ممارستهم لها، كما هدفت إلى تحديد المشكلات والمعوقات التي تواجه الجودة الشاملة، وقد أجريت الدراسة على عينه شملت (١٣٧) من المديرين يعملون في عشر مؤسسات مختلفة في الولايات المتحدة الأمريكية، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك إجماعاً بين المديرين على أن إدارة الجودة الشاملة تؤدي

إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات، ومن أهم المعوقات التي تواجه إدارة الجودة الشاملة هي مشكلات: إدارية وبشرية، مثل: الإشراف غير الفعّال، وقلة التدريب من العاملين، وعدم فاعلية إجراءات التصحيح.

وكانت دراسة بروان وجاكولين (Brown & Jacqueline, 1995) بعنوان اتجاهات الموظفين نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في وزارة التربية والتعليم العالي في ولاية أوريغن، تكونت على عينة من (٤٠٠) موظف، قد خلصت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تتعلق بأثر مدة الخدمة والجنس على تطبيق الجودة الشاملة، كما وجدت الدراسة فروقاً دالة إحصائياً تعزى إلى متغيرات مستوى التعليم، والخلفية العرقية، وبعض الصفات الشخصية، وإلى اتجاهات الموظفين نحو تطبيق الجودة الشاملة.

وحاولت دراسة هازارد (Hazzard, 1993) تحديد مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعلم الجامعي، والتعرف إلى نقاط القوة والضعف في تطبيقها. وقد توصلت الدراسة إلى أن من نقاط القوة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة: ازدياد مشاركة العاملين في المؤسسة، واستخدام الأفضل للموارد المتاحة، وزيادة التعاون بين الأقسام المختلفة، واقتراح حلول للمشكلات الموجودة في المؤسسة، وتكوين لغة ومصالح مشتركة بين الأفراد، وتقليل العزلة بينهم. أما بالنسبة لنقاط الضعف في تطبيق إدارة الجودة الشاملة فتمثلت في عدم توافر الوقت والجهد اللازمين لتطبيق الجودة، وصعوبة فهم القائمين على إدارة المؤسسة لطبيعة إدارة الجودة الشاملة، والشعور بالإحباط لدى فريق العمل بسبب العقبات التي تواجههم، وتعوق تحرّكهم نحو المسار الصحيح الذي من شأنه خدمة تعليم الطلبة بصورة كبيرة.

## مشكلة الدراسة:

يمكن تحديد مشكلة الدراسة وحصرها في التساؤلات الآتية:

- ما مستوى تطبيق مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية بجامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تعزى لمتغيرات: (العمر، الرتبة الأكاديمية، عدد سنوات الخبرة، والكلية).
- أذكرهم ثلاثة مقترحات لتحسين الجودة الشاملة في كليتك أو الجامعة.

## فرضيات الدراسة:

١. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) بين مستوى مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية بجامعة النجاح الوطنية، تعزى لمتغير العمر.

٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) بين مستوى مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية بجامعة النجاح الوطنية، تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية.

٣. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) بين مستوى مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية بجامعة النجاح الوطنية، تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

٤. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) بين مستوى مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية بجامعة النجاح الوطنية، تعزى لمتغير الكلية التي يعمل فيها عضو هيئة التدريس.

## أهمية الدراسة:

يمكن تلخيصها بما يأتي:

١. تكمن أهمية هذه الدراسة في أن إدارة الجودة الشاملة أصبحت من متطلبات التعليم الجامعي المتميز ومعاييره، ولذلك جاءت هذه الدراسة لمعرفة واقع جودة التعليم في الكليات الإنسانية من وجه نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها، وذلك للتعرف إلى جوانب القوه وتعزيزها، والتعرف إلى جوانب الضعف للعمل على تغييرها وتحسينها.

٢. تقويم العملية التربوية من جهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية وإخضاعها لمعايير عالمية محددة لمعرفة مستوى الأداء في الجامعة مقارنة مع الجامعات الأخرى.

٣. تشجيع الباحثين على إجراء بحوث جديدة في مجال التعرف إلى واقع الجودة التعليم في الجامعات الفلسطينية، وذلك من خلال فتح آفاق جديدة للبحث العلمي في هذا المجال.

٤. تلقي المزيد من الضوء والاهتمام من قبل إدارة الجامعة للعمل على تحسين جودة الكليات الإنسانية من جميع الجوانب.

## أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

- التعرف إلى مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها.
- التعرف إلى أثر متغيرات: (العمر، والرتبة الأكاديمية، وعدد سنوات الخبرة التدريسية، والكلية) في تطبيق معايير الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية.
- معرفة اقتراحات المدرسين لتحسين الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية التي يدرسون بها.

## محددات الدراسة:

١. المحدد المكاني: جامعة النجاح الوطنية - الكليات الإنسانية
٢. المحدد الزمني: الفصل الثاني ٢٠١١/٢٠١٠
٣. المحدد البشري: أعضاء الهيئة التدريسية في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية.
٤. المحدد الأدائي: تتحدد نتائج الدراسة بصدق الأداة وثباتها

## مصطلحات الدراسة:

- ◀ **الجودة الشاملة:** هي مجموعه من الميزات والمواصفات التي يجب توفيرها في جميع أقسام المؤسسة من مدخلات وعمليات ومخرجات لتحقيق حاجات العاملين ورغباتهم ومتطلباتهم داخل المؤسسة والمجتمع المحلي (عليما، ٢٠٠٤).
- ◀ **إدارة الجودة الشاملة:** هي إنجاز العمل بطريقة صحيحة متقنة تبعاً لمجموعة من المعايير التربوية بهدف تحسين مستوى المنتج التعليمي، وتحقيق الأهداف العملية التعليمية التعليمية وأهداف المجتمع (زياد، ٢٠٠٩)
- ◀ **معيار الجودة:** هي تلك المواصفات والمعايير والشروط التي ينبغي توفيرها في نظام التعليم التي تتمثل في الجودة (التلواني وآخرون، ٢٠٠٦).
- ◀ **التعريف الإجرائي:** فيتمثل بدرجة الكلية لاستجابة أعضاء الهيئة التدريسية على إسبارة الجودة الشاملة المستخدمة في هذه الدراسة.

## الطريقة والإجراءات:

### منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، للحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لتحليل نتائج الدراسة نظراً لملاءمته لأغراض الدراسة وأهدافها.

### مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع مدرسي الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية، والبالغ عددهم (١٧٦) عضويةً تدريسي، أما عينة الدراسة العشوائية فتكونت من (٥٠ %) من مجتمع الدراسة، أي ما يعادل (٨٨) عضويةً تدريسي، استجاب منهم (٧٧) أي بنسبة (٨٧,٥) %، والتي أجريت عليها الدراسة والتحليل الإحصائي. الجداول (٥\٤\٣\٢\١) تبين توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها

### الجدول (١)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
٣٠ أقل من سنة	١٨	٢٣,٤
(٣٠-٤٠) سنة	١٤	١٨,٢
(٤٠-٥٠) سنة	٢٨	٣٦,٣
أكثر من ٥٠ سنة	١٧	٢٢,١
المجموع	٧٧	١٠٠%

### الجدول (٢)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير الرتبة الأكاديمية

الرتبة الأكاديمية	التكرار	النسبة المئوية %
أستاذ دكتور	٥	٦,٥
أستاذ مشارك	١٥	١٩,٥
أستاذ مساعد	٢٧	٣٥,١
مدرس	٢٤	٢١,٢
محاضر	٦	٧,٧
المجموع	٧٧	١٠٠%

### الجدول (٣)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

النسبة المئوية %	التكرار	سنوات الخبرة
٢٣,٤	١٨	أقل من ٥ سنوات
٢٣,٤	١٨	من (٥-١٠)
١٨,١	١٤	من (١١-١٥)
٣٥,١	٢٧	أكثر من ١٥ سنة
%١٠٠	٧٧	المجموع

### الجدول (٤)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير الكلية

النسبة المئوية %	التكرار	الكلية
١٠,٤	٨	الشريعة
٢٣,٤	١٨	الآداب
٢٠,٨	١٦	الاقتصاد والعلوم الإدارية
١٨,٢	١٤	التربية
١٢,٩	١٠	التربية الرياضية
١٤,٣	١١	الفنون
%١٠٠	٧٧	المجموع

### أداة الدراسة:

استخدم الباحث أداة لدراسة الاستبانة، التي أعدها التلبناني والآغا وحجاج (٢٠٠٦) في جودة التعليم بالاعتماد على نموذج الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية في فلسطين، وتكونت الأداة من (٨٥) فقرة مقسمة إلى سبعة مجالات، يجب عليها عضو هيئة التدريس وفقاً لأبعاد مقياس ليكرت الخماسي:

١ بدرجة منخفضة جداً / ٢ بدرجة منخفضة / ٣ بدرجة متوسطة / ٤ بدرجة عالية / ٥ بدرجة عالية جداً.

## صدق الأداة:

١. (صدق المحكمين): عرضت أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في التربية من حملة الدكتوراه، وقد طُلب من المحكمين إبداء الرأي في فقرات أداة الدراسة من حيث صياغة الفقرات، ومدى مناسبتها للمجال الذي وُضعت فيه، إما بالموافقة على أهمية الصعوبة، أو تعديل صياغتها، أو حذفها لعدم أهميتها، وقد أخذ برأي الأغلبية (أي ثلثي أعضاء لجنة المحكمين) في عملية تحكيم فقرات أداة الدراسة، بحيث أصبحت الأداة في صورتها النهائية راجع الملحق (١)

٢. (الصدق العاملي): حسب الباحثون (تلباني وآخرون، ٢٠٠٦) الصدق الداخلي للاستبانة من خلال إيجاد معاملات الارتباط بين كل مجال والدرجة الكلية للمقياس على عينة تجريبية، وتراوحت معاملات الارتباط ما بين (٠,٦٢) و(٠,٨٥) بين أبعاد الجودة الشاملة، وكلها دالة إحصائياً عند  $(\alpha = 0,05)$  مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الصدق، كما أجرى الباحث الصدق على عينة تجريبية بحساب معاملات الارتباط بين كل مجال والدرجة الكلية للمقياس، وتراوحت معاملات الارتباط ما بين (٠,٨٥) و(٠,٦٧) على جميع أبعاد الجودة الشاملة، وجميعها دالة إحصائياً.

## ثبات الأداة:

تأكد الباحثون (تلباني وآخرون ٢٠٠٦) من ثبات المقياس باستخدام معامل كرونباخ ألفا حيث بلغ معامل الارتباط الكلي للأبعاد (٠,٧٩)، وهو معامل ثبات جيد يشير إلى صلاحية المقياس. كذلك استخرج الباحث معامل ثبات الأداة، باستخدام معادلة كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha، والجدول (٧) يبين معاملات الثبات لأداة الدراسة ومجالاتها.

### الجدول (٥)

معاملات الثبات لأداة الدراسة ومجالاتها

المجالات	عدد الفقرات	معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا
المجال الأول: النظام الإداري	١٩	٤٥٩٠.
المجال الثاني: ثقافة الجودة	٩	٣٣٨٠.
المجال الثالث: الموارد المتاحة	١٠	٨٦٧٠.
المجال الرابع: الهيئة التدريسية	١٥	٩٤١٠.



المجالات	عدد الفقرات	معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا
المجال الخامس: البيئة التربوية التعليمية التعليمية	٩	٨٨٢٠.
المجال السادس: نظام الدراسة والمنهاج	٦	٨٥٢٠.
المجال السابع: الطلبة	١٧	٩١٦٠.
المجموع	٨٥	٩٧٩٠.

يتضح من الجدول (٥) أن معاملات الثبات كانت مرتفعة، مما يجعلها قابلة ومناسبة لأغراض البحث العلمي.

لقد أجريت هذه الدراسة وفق الخطوات الآتية:

- إعداد أداة الدراسة بصورتها النهائية.
- تحديد أفراد عينة الدراسة.
- قام الباحث بتوزيع الأداة على عينة الدراسة، واسترجاعها، حيث وُزعت (٨٨)، وأُسترجعت (٨٠)، وأُستبعدت (٣) لعدم اكتمال الاستجابة عليها، وبقي (٧٧) استبانة صالحة للتحليل، وهي التي شكلت عينة الدراسة.
- إدخال البيانات إلى الحاسب ومعالجتها إحصائياً باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).
- استخراج النتائج وتحليلها ومناقشتها، ومقارنتها مع الدراسات السابقة، واقتراح التوصيات المناسبة.

تضمنت الدراسة المتغيرات الآتية:

أ. المتغيرات المستقلة:

- العمر: وله أربعة مستويات: (أقل من ٣٠ سنة، ٣٠-٤٠، ٤٠-٥٠ سنة، أكثر من ٥٠ سنة)
- الرتبة الأكاديمية: وله خمسة مستويات: (أستاذ دكتور، أستاذ مشارك، أستاذ مساعد، مدرس، محاضر)
- عدد سنوات الخبرة التدريسية: وله أربعة مستويات: (أقل من ٥ سنوات، ٥-١٠ سنوات، ١٠-١٥ سنوات، أكثر من ١٥ سنة).

- الكلية: وله ستة مستويات (الشريعة، الآداب، الاقتصاد والعلوم الإدارية، العلوم التربوية، الرياضة، الفنون).

ب. المتغير التابع: تتمثل في الاستجابة عن فقرات الاستبانة بمجالاتها السبعة:

١- النظام الإداري ٢- ثقافة الجودة ٣- الموارد المتاحة ٤- الهيئة التدريسية

٥ - البيئة التربوية التعليمية التعليمية ٦- نظام الدراسة والمنهاج ٧- الطلبة

## المعالجات الإحصائية:

بعد تفريغ استجابات أفراد العينة جرى ترميزها، وإدخال البيانات باستخدام الحاسوب، ثم عولجت البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، ومن المعالجات الإحصائية المستخدمة:

- التكرارات والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية، والانحرافات المعيارية.

- اختبار «ت» لعينتين مستقلتين Independent T-test

- اختبار تحليل التباين الأحادي One-Way ANOVA

- اختبار شيفيه للمقارنة البعدية Scheffe Post Hoc Test

## نتائج الدراسة ومناقشتها:

◀ النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الأول:

ما مستوى تطبيق مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في

جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها ؟

وللإجابة عن هذا السؤال، استخرجت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات تطبيق مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها، واعتمد الباحث المقياس الذي اعتمده (تلباني وآخرون) لتقدير مستوى تطبيق مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية، ومن أجل تفسير النتائج اعتمد الباحث النسب الآتية:

- أقل من ٥٠٪ منخفض جداً

- من ٥٠٪ - أقل من ٦٠٪ بمستوى منخفض

- من ٦٠٪ - أقل من ٧٠٪ بمستوى متوسط

- من ٧٠٪ - أقل من ٨٠٪ بمستوى مرتفع

- من ٨٠٪ فأعلى مرتفع جداً

### الجدول (٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمجالات تطبيق الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %	مستوى التطبيق
١	ثقافة الجودة	٤,١٣	٠,٥٥	٨٢,٦	عالية جداً
٢	البيئة التربوية التعليمية التعليمية	٣,٦٦	٠,٧٤	٧٣,٢	عالية
٣	نظام الدراسة والمنهاج	٣,٦٣	٠,٦٩	٧٢,٦	عالية
٤	النظام الإداري	٣,٣٧	٠,٨٢	٦٧,٤	متوسطة
٥	الموارد المتاحة	٣,٣١	٠,٧٤	٦٦,٢	متوسطة
٦	الهيئة التدريسية	٣,١٢	٠,٨٣	٦٢,٤	متوسطة
٧	الطلبة	٢,٨٤	٠,٧٣	٥٦,٨	منخفضة
	الدرجة الكلية لجميع المجالات	٣,٤٥	٠,٦٤	٦٩,٠	متوسطة

يتضح من الجدول (٦) أن مستوى تطبيق مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها في جميع المجالات، قد أتت بمتوسط (٣,٤٥) وانحراف معياري (٠,٦٤)، وبنسبة مئوية (٦٩,٠)، وهذا يدل على مستوى تطبيق عالية لمجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها. أما فيما يتعلق بكل مجال من مجالات الدراسة، كما يتضح من الملحق (١)، فإن مستوى مجالات الجودة الشاملة كانت كما الآتي:

■ أولاً: مجال النظام الإداري: كان عالياً على الفقرات (١,٢,٣,٤,٥,٦,٧,٨,٩,١٠,١١,١٢,١٣,١٤,١٥,١٦,١٧,١٨,١٩)، وكان متوسطاً على فقرات (٥,٦,٧,٨,٩,١٠,١١,١٢,١٣,١٤,١٥,١٦,١٧,١٨,١٩)، وبينما كان منخفضاً على فقرة رقم (٨). وفيما يتعلق بالدرجة الكلية لمستوى بعد النظام الإداري فقد كان متوسط الاستجابات (٣,٣٧)، أي ما يعادل (٦٧,٤٪)، وكان مستوى التطبيق بمستوى متوسط.

ويعزو الباحث ذلك من خلال خبرته الطويلة كرئيس لقسم علم النفس، بأن الأقسام لا تتقيد بتعليمات إدارة الجامعة بخصوص تواصل الأقسام مع المجتمع المحلي، وكذلك ضرورة مراجعة أهداف الأقسام وإستراتيجيتها ومقارنتها بالمستوى المحلي والعربي والدولي ولذلك جاءت النتيجة متوسطة وهذا يتطابق مع الواقع.

■ ثانياً: مجال ثقافة الجودة: كان مستوى مجال ثقافة الجودة، عالياً جداً على الفقرات (٩،٧،٦،٥،٢،١)، وكان عالياً على الفقرات (٣،٤،٨)، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية لمستوى مجال ثقافة الجودة فقد كان متوسط الاستجابات (٤،١٣)، أي ما يعادل (٨٢،٦٪)، وبمستوى تطبيق عالٍ جداً. راجع الملحق (١). ويعزو الباحث ذلك إلى أن أعضاء الهيئة التدريسية ملتزمون بمواعيد المحاضرات، وبالأنظمة، والتعليمات، والاجتماعات، وبتحقيق أهداف الأقسام. وأعتقد أن هذه النتيجة منطقية وواقعية.

■ ثالثاً: مجال الموارد المتاحة: كان مستوى مجال الموارد المتاحة عالياً على فقرات (٩،٨،٧)، بينما كان متوسطاً على الفقرات (١،٢،٣،٤،٥،٦)، وكان منخفضاً على فقرة (١٠)، أما فيما يتعلق بالدرجة الكلية لمستوى مجال الموارد المتاحة فكان (٣،١٢)، أي ما يعادل (٦٢،٤٪)، وهي بمستوى تطبيق متوسط. راجع الملحق (١). ويعتقد الباحث كذلك أن هذه النتيجة منطقية حيث إنه لا يتوافر في الأقسام مرافق لانهجية مثل الملاعب، والمسارح، والنوادي، وأماكن للاسترخاء لأعضاء الهيئة التدريسية. أما الفقرات التي استجاب لها أعضاء الهيئة التدريسية بمستوى متوسط، فهي تنطبق مع واقع جامعة النجاح وإمكانياتها المادية مثل توفير المرافق، الحاسوب، الأجهزة، وغيرها.

■ رابعاً: مجال الهيئة التدريسية: كان مستوى مجال الهيئة التدريسية عالياً على فقرات (١،٢،٥)، بينما كان متوسطاً على باقي الفقرات، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية لمستوى مجال الهيئة التدريسية فقد كان متوسط الاستجابات (٣،٢١)، أي ما يعادل (٦٤،٢٪)، بمستوى تطبيق متوسط، ويرى الباحث أن إدارة الجامعة بدأت برامج جديدة لتدريب أعضاء الهيئة التدريسية الجدد، وان القرارات التي تؤخذ على مستوى الكلية قليلاً ما يشارك فيها أعضاء الهيئة التدريسية، كما أنه لا يوجد نظام واضح لتوزيع العبء التدريسي لأعضاء الهيئة التدريسية في المساقات الإضافية، وغالباً ما تعود إلى رئيس القسم وعميد الكلية والنائب الأكاديمي.

■ خامساً: مجال البيئة التربوية التعليمية: كان مستوى مجال البيئة التربوية التعليمية عالياً جداً على فقرة (٩)، بينما كان عالياً على الفقرات

(٨٠٧،٢،١)، ومتوسطاً على فقرات (٦،٥،٤،٣)، أما فيما يتعلق بالدرجة الكلية، فكان متوسط الاستجابات (٣،٦٦)، أي ما يعادل (٧٣،٢٪)، بمستوى تطبيق عالٍ. ويعتقد الباحث بأن مجال البيئة التربوية التعليمية يتطابق مع واقع ما تقوم به الهيئة التدريسية فيما يتعلق بتقويم الهيئة التدريسية وتقويم المساقات والامتحانات، أما فيما يتعلق بسياسات وأنظمة وقوانين الجامعة فكانت بمستوى متوسطة.

■ سادساً: نظام الدراسة والمنهاج: كان مستوى مجال نظام الدراسة والمنهاج عالياً جداً على فقرة رقم (٦)، وعالياً على فقرات (٤،٣،٢،١)، بينما كان متوسطاً على الفقرة (٥)، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية للمجال، فقد كان متوسط الاستجابات (٣،٦٣)، أي ما يعادل (٧٢،٦٪)، وهي بمستوى عالٍ، ويرى الباحث أن النتيجة منطقية حيث إن أعضاء الهيئة التدريسية يضعون أهدافاً لكل مساق، والمخرجات المتوقعة، والطرق التعليمية المتبعة في تدريس هذه المساقات، وإدارة الأقسام تتابع ذلك حيث يوجد لكل مساق ملف خاص للجودة.

■ سابعاً: مجال الطلبة: كان مستوى مجال الطلبة عالياً على الفقرة رقم (١٠)، ومتوسطاً على الفقرات (١٧،١٦،١٥،١٤،٩،٨،٦،٥،٤،٣،٢،١)، بينما كان منخفضاً على الفقرة (١١)، ومنخفضاً جداً على الفقرة (١٣،١٢،٧). أما فيما يتعلق بالدرجة الكلية، فكان متوسط الاستجابات (٢،٨٤)، أي ما يعادل (٥٦،٨٪)، بمستوى تطبيق متوسط، ويرى الباحث أن الأقسام لا تتابع الطلبة بعد التخرج، ولا يوجد نظام واضح لمجلس الطلبة، والمساعدات المالية منخفضة، والطلبة لا يعرفون الأنظمة والقوانين في الأقسام، لذلك جاءت هذه النتيجة أقل من المجالات الأخرى.

#### ◀ ثانياً- النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى ونصها:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) في مستوى تطبيق مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها تعزى لمتغير العمر.

ولفحص هذه الفرضية استخدم الباحثان اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)

ونتائج الجدولين (٧) و (٨) تبين ذلك.

(٧) الجدول

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات تطبيق مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها، وفق متغير العمر

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	العمر	المجالات
٠,٥٨	٣,٨٨	١٨	أقل من ٣٠ سنة	النظام الإداري
٠,٨٣	٣,٢٩	١٤	من ٣٠-٤٠ سنة	
٠,٩١	٣,٤١	٢٨	سنة ٤٠-٥٠ من	
٠,٦٨	٣,١٢	١٧	أكثر من ٥٠ سنة	
٠,٨٢	٣,٣٧	٧٧	المجموع	
٠,٤٤	٤,٢٩	١٨	أقل من ٣٠ سنة	ثقافة الجودة
٠,٥٤	٤,٠٩	١٤	من ٣٠-٤٠ سنة	
٠,٦٢	٤,١٢	٢٨	من ٤٠-٥٠ سنة	
٠,٥١	٤,١٣	١٧	أكثر من ٥٠ سنة	
٠,٥٥	٤,١٣	٧٧	المجموع	
٠,٨٧	٣,٣٥	١٨	أقل من ٣٠ سنة	الموارد المتاحة
٠,٥٧	٣,٣٧	١٤	من ٣٠-٤٠ سنة	
٠,٨٥	٣,٣٩	٢٨	سنة ٤٠-٥٠	
٠,٦٤	٣,٠٨	١٧	أكثر من ٥٠ سنة	
٠,٧٤	٣,٣١	٧٧	المجموع	
٠,٩٠	٣,٥٩	٨١	أقل من ٣٠ سنة	الهيئة التدريسية
٠,٦٢	٣,٠٦	١٤	من ٣٠-٤٠ سنة	
٠,٩٧	٣,١٥	٢٨	٥٠-٥٠ سنة من	
٠,٦٢	٢,٩٠	١٧	أكثر من ٥٠ سنة	
٠,٨٣	٣,١٢	٧٧	المجموع	
٠,٦٧	٤,١٨	١٨	أقل من ٣٠ سنة	البيئة التربوية التعليمية
٠,٥٢	٣,٥٧	١٤	من ٣٠-٤٠ سنة	
٠,٦٨	٣,٦٢	٢٨	من ٤٠-٥٠ سنة	
٠,٦٤	٣,٥٤	١٧	أكثر من ٥٠ سنة	
٠,٧٤	٣,٦٦	٧٧	المجموع	

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	العمر	المجالات
٠,٨١	٣,٨٣	١٨	أقل من ٣٠ سنة	نظام الدراسة والمنهاج
٠,٧١	٣,٥٥	١٤	أقل من ٣٠-٤٠ سنة	
٠,٦٨	٣,٩٥	٢٨	من ٤٠-٥٠ سنة	
٠,٦٨	٣,٦٧	١٧	أكثر من ٥٠ سنة	
٠,٦٩	٣,٦٣	٧٧	المجموع	
٠,٧٤	٣,٥٨	١٨	أقل من ٣٠ سنة	الطلبة
٠,٦٣	٢,٧٩	١٤	من ٣٠-٤٠ سنة	
٠,٦٧	٢,٨٢	٢٨	من ٤٠-٥٠ سنة	
٠,٥٧	٢,٥٨	١٧	أكثر من ٥٠ سنة	
٠,٧٣	٢,٨٤	٧٧	المجموع	
٠,٦٥	٣,٧٩	١٨	أقل من ٣٠ سنة	الدرجة الكلية
٠,٥٤	٣,٣٠	١٤	من ٣٠ - ٤٠ سنة	
٠,٧٣	٣,٣٦	٢٨	من ٤٠-٥٠ سنة	
٠,٤٨	٣,١٧	١٧	أكثر من ٥٠ سنة	
٠,٦٤	٣,٣٥	٧٧	المجموع	

### الجدول (٨)

نتائج اختبار التباين الأحادي؛ لفحص دلالة الفروق في درجة تطبيق مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها وفق متغير العمر

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
٠,١٨٩	١,٦٣٨	١,٠٧٢	٣	٣,٢١٧	بين المجموعات	النظام الإداري
		٠,٦٥٤	٧٣	٤١,٢٣٠	خلال المجموعات	
			٧٦	٤٤,٤٤٧	المجموع	
٠,٨٥٧	٠,٢٥٦	٠,٠٨٠	٣	٠,٢٤٠	بين المجموعات	ثقافة الجودة
		٠,٣١٢	٧٣	١٩,٦٥٠	خلال المجموعات	
			٧٦	١٩,٨٩٠	المجموع	

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الموارد المتاحة	بين المجموعات	١,٢٦٥	٣	٠,٤٢٢	٠,٧٥٣	٠,٥٢٤
	خلال المجموعات	٣٥,٢٦٠	٧٣	٠,٥٦٠		
	المجموع	٣٦,٥٣٥	٧٦			
الهيئة التدريسية	بين المجموعات	٢,٦٨٦	٣	٠,٨٩٥	١,٣٠٣	٠,٢٨١
	خلال المجموعات	٤٣,٢٩٢	٧٣	٠,٦٧٨		
	المجموع	٤٥,٩٧٨	٧٦			
البيئة التربوية التعليمية	بين المجموعات	٢,٥٦٧	٣	٠,٨٥٦	١,٦٢٨	٠,١٩٢
	خلال المجموعات	٣٣,١١٥	٧٣	٠,٥٢٦		
	المجموع	٣٥,٦٨٢	٧٦			
نظام الدراسة والمنهاج	بين المجموعات	٠,٤٩٥	٣	٠,١٥٦	٠,٣٣٧	٠,٧٩٨
	خلال المجموعات	٣٠,٨٢٨	٧٣	٠,٤٨٩		
	المجموع	٣١,٣٢٣	٧٦			
الطلبة	بين المجموعات	٥,٥٥٢	٣	١,٨٥١	٣,٨٩٩	*٠,٠١٣
	خلال المجموعات	٢٩,٩٠٥	٧٣	٠,٤٧٥		
	المجموع	٣٥,٤٥٧	٧٦			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	٢,١٢٣	٣	٠,٧٠٨	١,٧٩٧	٠,١٥٧
	خلال المجموعات	٢٤,٨٠٠	٧٣	٠,٩٣٤		
	المجموع	٢٦,٩٢٣	٧٦			

\* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ )

يتضح من نتائج الجدول (٨) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) في مستوى تطبيق مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها، تعزى لمتغير العمر، في مجالات النظام الإداري، وثقافة الجودة، والموارد المتاحة، والهيئة التدريسية، والبيئة التربوية التعليمية، ونظام الدراسة والمنهاج، والدرجة الكلية، وبينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) في مستوى تطبيق مجالات الجودة



الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها، تعزى لمتغير العمر، في مجال الطلبة، وللتعرف إلى مصدر الفروق في مجال الطلبة، فقد استخدم اختبار شيفيه للمقارنة البعدية Scheffe Post Hoc Test، والجدول (٩) يبين نتائج المقارنة البعدية بين متوسطات فئات متغير العمر، في مجال الطلبة.

#### الجدول (٩)

نتائج اختبار شيفيه للمقارنة البعدية بين متوسطات فئات متغير العمر، في مجال الطلبة

العمر	أقل من ٣٠ سنة	٣٠- أقل من ٤٠ سنة	٤٠-٥٠ سنة	أكثر من ٥٠ سنة
أقل من ٣٠ سنة	٠,٧٨	٠,٧٦	١,٠٠*	
٣٠- أقل من ٤٠ سنة		٠,٢٦-	٠,٢١	
٤٠-٥٠ سنة			٠,٢٤	
أكثر من ٥٠ سنة				

\* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ )

يتضح من الجدول (٩): وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) في مستوى تطبيق مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها، في مجال الطلبة، بين فئتي العمر (أقل من ٣٠ سنة) و (أكثر من ٥٠ سنة)، ولصالح (أقل من ٣٠ سنة). ويعزو الباحث ذلك إلى أن أعضاء الهيئة التدريسية الذين أعمارهم أقل من ثلاثين سنة أكثر ايجابية وتفهماً في التعامل مع الطلبة من ذوي الأعمار الكبيرة، وذلك لتقارب العمر والثقافة، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة التلباني وآخرون (٢٠٠٦)، وعلاونه (٢٠٠٤) اللتان بينتا أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عمر أعضاء هيئة التدريس مع جميع مجالات الجودة باستثناء تغير العمر في مجال الطلبة.

#### ◀ النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية والتي نصها:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) في مستوى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها، تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية. ولفحص هذه الفرضية استخدم الباحثان اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)

ونتايج الجدولين (١٠) و (١١) تبين ذلك.

الجدول (١٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها، وفق متغير الرتبة الأكاديمية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الرتبة الأكاديمية	المجالات
٠,٤٢	٣,٦١	٥	أستاذ دكتور	النظام الإداري
٠,٤٥	٣,٣٣	١٥	أستاذ مشارك	
٠,٦٩	٣,٣٦	٢٧	أستاذ مساعد	
٠,٧١	٣,٥٣	٢٤	مدرس	
٠,٦٩	٢,٨٥	٦	محاضر	
٠,٨٢	٣,٣٧	٧٧	المجموع	
٠,٣٦	٤,٣١	٥	أستاذ دكتور	ثقافة الجودة
٠,٧٦	٤,١٦	١٥	أستاذ مشارك	
٠,٤٩	٤,٠٦	٢٧	أستاذ مساعد	
٠,٦١	٤,٢٨	٢٤	مدرس	
٠,٣٧	٣,٧٤	٦	محاضر	
٠,٥٥	٤,١٣	٧٧	المجموع	
٠,٩١	٣,٢٨	٥	أستاذ دكتور	الموارد المتاحة
٠,٦١	٣,٠٢	١٥	أستاذ مشارك	
٠,٧٣	٣,٣٧	٢٧	أستاذ مساعد	
٠,٧٣	٣,٥٠	٢٤	مدرس	
٠,٤٢	٢,٨٥	٦	محاضر	
٠,٧٤-	٣,٣١	٧٧	المجموع	
٠,٦٠	٣,٤١	٥	أستاذ دكتور	الهيئة التدريسية
٠,٥٦	٢,٨٧	١٥	أستاذ مشارك	
٠,٩٤	٣,٠٠	٢٧	أستاذ مساعد	
٠,٧٢	٣,٤٤	٢٤	مدرس	
٠,٤٢	٢,٨٣	٦	محاضر	
٠,٨٣	٣,١٢	٧٧	المجموع	

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الرتبة الأكاديمية	المجالات
٠,٦٥	٣,٧٣	٥	أستاذ دكتور	البيئة التربوية التعليمية التعليمية
٠,٥٨	٣,٧٦	١٥	أستاذ مشارك	
٠,٦٨	٣,٥٤	٢٧	أستاذ مساعد	
٠,٦٣	٣,٦٨	٢٤	مدرس	
٠,٦٤	٣,٢٠	٦	محاضر	
٠,٧٤	٣,٦٦	٧٧	المجموع	
٠,١٤	٤,٠٣	٥	أستاذ دكتور	
٠,٢٢	٣,٧٠	١٥	أستاذ مشارك	
٠,٦٩	٣,٦٨	٢٧	أستاذ مساعد	
٠,٦٨	٣,٧٣	٢٤	مدرس	
٠,٣٤	٢,٦١	٦	محاضر	
٠,٦٩	٣,٦٣	٧٧	المجموع	
٠,٤٦	٢,٧٦	٥	أستاذ دكتور	الطلبة
٠,٣٣	٢,٥٥	١٥	أستاذ مشارك	
٠,٦٧	٢,٧٥	٢٧	أستاذ مساعد	
٠,٩٠	٣,٠٧	٢٤	مدرس	
٠,٥٢	٢,٩٣	٦	محاضر	
٠,٧٣	٢,٨٤	٧٧	المجموع	
٠,٤٤	٣,٥٠	٥	أستاذ دكتور	
٠,٣٤	٣,٢٣	١٥	أستاذ مشارك	
٠,٦٧	٣,٣٠	٢٧	أستاذ مساعد	
٠,٦٥	٣,٥٦	٢٤	مدرس	
٠,٥٠	٢,٩٤	٦	محاضر	
٠,٦٤	٣,٣٥	٧٧	المجموع	

(الجدول ١١)

نتائج اختبار التباين الأحادي؛ لفحص دلالة الفروق في درجة تطبيق أبعاد الجودة الشاملة  
في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها  
وفق متغير الرتبة الأكاديمية

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
٠,١٣٩	١,٨٠٤	١,١٥٩	٤	٤,٦٣٤	بين المجموعات	النظام الإداري
		٠,٦٤٢	٧٢	٣٩,٨١٢	خلال المجموعات	
			٧٦	٤٤,٤٤٧	المجموع	
٠,٢١٧	١,٤٨٧	٠,٤٣٥	٤	١,٧٤١	بين المجموعات	ثقافة الجودة
		٠,٢٩٣	٧٢	١٨,١٤٩	خلال المجموعات	
			٧٦	١٩,٨٩٠	المجموع	
٠,٠٧٦	٢,٢٣١	١,١٤٩	٤	٤,٥٩٥	بين المجموعات	الموارد المتاحة
		٠,٥١٥	٧٢	٣١,٩٣٠	خلال المجموعات	
			٧٦	٣٦,٥٢٥	المجموع	
٠,٠٧٢	٢,٩٤٣	١,٨٣٤	٤	٧,٣٣٦	بين المجموعات	الهيئة التدريسية
		٠,٦٢٣	٧٢	٣٨,٦٤٢	خلال المجموعات	
			٧٦	٤٥,٩٧٨	المجموع	
٠,٣٠٩	١,٢٢٦	٠,٦٥٤	٤	٢,٦١٥	بين المجموعات	البيئة التربوية التعليمية التعليمية
		٠,٥٣٣	٧٢	٣٣,٠٦٧	خلال المجموعات	
			٧٦	٣٥,٦٨٢	المجموع	
٠,٠٦	٤,٧٦٧	١,٨٤٢	٤	٧,٣٦٨	بين المجموعات	نظام الدراسة والمنهاج
		٠,٣٨٦	٧٢	٢٣,٩٥٦	خلال المجموعات	
			٧٦	٣١,٣٢٣	المجموع	
٠,٤٠٥	١,٠١٨	٠,٥٤٦	٤	٢,١٨٦	بين المجموعات	الطلبة
		٠,٥٣٧	٧٢	٣٣,٢٧٢	خلال المجموعات	
			٧٦	٣٥,٤٥٧	المجموع	

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	بين المجموعات	٣,٤٨٠	٤	٠,٨٧٠	٢,٣٠١	٠,٠٦٩
	خلال المجموعات	٢٣,٤٤٢	٧٢	٠,٣٧٨		
	المجموع	٢٦,٩٢٣	٧٦			

\* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ )

يتضح من نتائج الجدول (١١) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) في مستوى تطبيق مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها، تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية، في مجالات النظام الإداري، وثقافة الجودة، والموارد المتاحة، والهيئة التدريسية، والبيئة التربوية التعليمية التعليمية، ونظام الدراسة والمنهاج، والطلبة والدرجة الكلية. ويعزوالباحث ذلك إلى أن تطبيق مجالات الجودة الشاملة لا يرتبط بشكل مباشر بالرتبة الأكاديمية بقدر ما يرتبط بدعم الإدارة واحترامها لأعضاء هيئة التدريس؛ لأن الاحترام المتبادل يجعل أعضاء هيئة التدريس يلتزمون بتعليمات الإدارة بخصوص تطبيق الجودة الشاملة، كذلك تتأثر القيم التي يحملها المدرسون، وطموحاتهم للتحسين والتطوير، ومدى رضاهم عن العمل الذين يمارسونه وما قاموا به من إنجازات، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة (التلبناني وآخرون، ٢٠٠٧).

◀ **النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة والتي نصها:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) في مستوى تطبيق مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها تعزى لمتغير سنوات الخبرة التدريسية.

ولفحص هذه الفرضية استخدم الباحث اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA (One-Way

ونتايج الجدولين (١١) و(١٢) تبين ذلك.

الجدول (١٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات تطبيق مجالات الجودة الشاملة  
في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها،  
وفق متغير سنوات الخبرة التدريسية

المجالات	سنوات الخبرة التدريسية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
النظام الإداري	أقل من ٥ سنوات	١٨	٣,٤٤	٠,٨٣
	٥ - أقل من ١٠ سنوات	١٨	٣,٥٤	٠,٨٣
	١٠ - أقل من ١٥ سنة	١٤	٣,٥١	١,٠٧
	أكثر من ١٥ سنة	١٧	٣,١٩	٠,٦٦
	المجموع	٧٧	٣,٣٧	٠,٨٢
ثقافة الجودة	أقل من ٥ سنوات	١٨	٤,٠٦	٠,٥٧
	٥ - أقل من ١٠ سنوات	١٨	٤,١٤	٠,٦١
	١٠ - أقل من ١٥ سنة	١٤	٤,٢٥	٠,٥٦
	أكثر من ١٥ سنة	٢٧	٤,١٢	٠,٥٣
	المجموع	٧٧	٤,١٣	٠,٥٥
الموارد المتاحة	أقل من ٥ سنوات	١٨	٣,٢٨	٠,٧١
	٥ - أقل من ١٠ سنوات	١٨	٣,٤٩	٠,٨٦
	١٠ - أقل من ١٥ سنة	١٤	٣,٧٠	٠,٧٩
	أكثر من ١٥ سنة	٢٧	٣,٠٩	٠,٦٥
	المجموع	٧٧	٣,٣١	٠,٧٤
الهيئة التدريسية	أقل من ٥ سنوات	١٨	٣,٢٩	٠,٨٣
	٥ - أقل من ١٠ سنوات	١٨	٢,٦٦	١,١٨
	١٠ - أقل من ١٥ سنة	١٤	٣,٣٢	٠,٨٥
	أكثر من ١٥ سنة	٢٧	٣,٠٤	٠,٦٨
	المجموع	٧٧	٣,١٢	٠,٨٣
البيئة التربوية التعليمية التعليمية	أقل من ٥ سنوات	١٨	٣,٨٣	٠,٦٥
	٥ - أقل من ١٠ سنوات	١٨	٣,٤٩	١,١٥
	١٠ - أقل من ١٥ سنة	١٤	٣,٧٠	٠,٧٣
	أكثر من ١٥ سنة	٢٧	٣,٥٦	٠,٦٥
	المجموع	٧٧	٣,٦٦	٠,٧٤

المجالات	سنوات الخبرة التدريسية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
نظام الدراسة والمنهاج	أقل من ٥ سنوات	١٨	٣,٦٨	٠,٦٨
	٥ - أقل من ١٠ سنوات	١٨	٣,٨٥	٠,٨٥
	من ١٠ - أقل من ١٥ سنة	١٤	٣,٦٥	٠,٧٥
	أكثر من ١٥ سنة	٢٧	٣,٥٢	٠,٦٣
	المجموع	٧٧	٣,٦٣	٠,٦٩
الطلبة	أقل من ٥ سنوات	١٨	٣,٠٨	٠,٨٣
	٥ - أقل من ١٠ سنوات	١٨	٢,٨٢	٠,٥٤
	من ١٠ - أقل من ١٥ سنة	١٤	٢,٩٣	٠,٨٢
	أكثر من ١٥ سنة	٢٧	٢,٦٤	٠,٦٤
	المجموع	٧٧	٢,٨٤	٠,٧٣
الدرجة الكلية	أقل من ٥ سنوات	١٨	٣,٤٦	٠,٦٦
	٥ - أقل من ١٠ سنوات	١٨	٣,٣٢	٠,٧٤
	من ١٠ - أقل من ١٥ سنة	١٤	٣,٥١	٠,٧٦
	أكثر من ١٥ سنة	٢٧	٣,٢١	٠,٥٢
	المجموع	٧٧	٣,٣٥	٠,٦٤

### الجدول (١٣)

نتائج اختبار التباين الأحادي؛ لفحص دلالة الفروق في درجة تطبيق مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها تعزى لمتغير سنوات الخبرة التدريسية

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
النظام الإداري	بين المجموعات	١,٥٣١	٣	٠,٥١٠	٠,٧٤٩	٠,٥٢٧
	خلال المجموعات	٤٢,٩١٥	٧٣	٠,٦٨١		
	المجموع	٤٤,٤٤٧	٧٦			
ثقافة الجودة	بين المجموعات	٠,٣٠١	٣	٠,١٠٠	٠,٣٢٣	٠,٨٠٩
	خلال المجموعات	١٩,٥٨٨	٧٣	٠,٣١١		
	المجموع	١٩,٨٩٠	٧٦			

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الموارد المتاحة	بين المجموعات	٣,٧٥٧	٣	١,٢٥٢	٢,٤٠٨	٠,٠٧٥
	خلال المجموعات	٣٢,٧٦٨	٧٣	٠,٥٢٠		
	المجموع	٣٦,٥٢٥	٧٦			
الهيئة التدريسية	بين المجموعات	٢,٩٨٦	٣	٠,٩٩٥	١,٤٥٨	٠,٢٣٤
	خلال المجموعات	٤٢,٩٩٢	٧٣	٠,٦٨٢		
	المجموع	٤٥,٩٧٨	٧٦			
البيئة التربوية التعليمية التعليمية	بين المجموعات	١,٠٥٢	٣	٠,٣٥١	٠,٦٣٨	٠,٥٩٤
	خلال المجموعات	٣٤,٦٣١	٧٣	٠,٥٥٠		
	المجموع	٣٥,٦٨٢	٧٦			
نظام الدراسة والمنهاج	بين المجموعات	٠,٧٨٤	٣	٠,٢٦١	٠,٥٣٩	٠,٦٥٧
	خلال المجموعات	٣٠,٥٣٩	٧٣	٠,٤٨٥		
	المجموع	٣١,٣٢٣	٧٦			
الطلبة	بين المجموعات	٢,٢٦١	٣	٠,٧٥٤	١,٤٣٠	٠,٢٤٢
	خلال المجموعات	٣٣,١٩٦	٧٣	٠,٥٢٧		
	المجموع	٣٥,٤٥٧	٧٦			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	١,٠٤٨	٣	٠,٣٤٩	٠,٨٥١	٠,٤٧٢
	خلال المجموعات	٢٥,٨٧٥	٧٣	٠,٤١١		
	المجموع	٢٦,٩٢٣	٧٦			

\* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ )

يتضح من نتائج الجدول (١٣) قبول الفرضية: أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) في مستوى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها، تعزى لمتغير سنوات الخبرة التدريسية. ويعزو الباحث ذلك إلى أن تطبيق الجودة الشاملة لا يرتبط بالخبرة بقدر ما يرتبط بمدى التزام عضو هيئة التدريس بتطبيق الجودة الشاملة، ومدى احترام الإدارة وتقديرها لأعضاء الهيئة التدريسية، ومدى انتمائهم ورضاهم عن العمل الذي يقومون به. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة علاونة (٢٠٠٨)، والملاح (٢٠٠٥)، وعلاونة (٢٠٠٤)، وبراون وجاكولين (quelineJac & Brown, 1995).



### ◀ النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة، والتي نصها:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) في مستوى تطبيق مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها تعزى لمتغير الكلية. ولفحص هذه الفرضية استخدم الباحث اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) ونتائج الجدولين (١٤) و (١٥) تبين ذلك.

#### الجدول (١٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات تطبيق مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها، وفق متغير الكلية

المجالات	الكلية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
النظام الإداري	شريعة	٨	٢,٥٤	٠,٨٨
	الآداب	١٨	٣,٦٣	٠,٨٩
	الاقتصاد والعلوم الإدارية	١٦	٣,٢٨	٠,٧٩
	تربية	٤	٣,٤٣	٠,٢٧
	التربية الرياضية	١٠	٣,٣٨	٠,٧٨
	الفنون	١١	٣,٦٣	٠,٥٢
	المجموع	٦٧	٣,٣٧	٠,٨٢
ثقافة الجودة	شريعة	٨	٣,٧٤	٠,٥٩
	الآداب	١٨	٤,٢٣	٠,٥٠
	الاقتصاد والعلوم الإدارية	١٦	٤,١٣	٠,٥٨
	تربية	١٤	٤,١٩	٠,٢٦
	التربية الرياضية	١٠	٤,٠٧	٠,٦٩
	الفنون	١١	٤,٣٠	٠,٤٢
	المجموع	٧٧	٤,١٣	٠,٥٥
الموارد المتاحة	شريعة	٨	٣,٠٠	٠,٦١
	الآداب	١٨	٣,٣٥	٠,٩٢
	الاقتصاد والعلوم الإدارية	١٦	٣,٤٣	٠,٦٦
	تربية	١٤	٢,٩٧	٠,٢٥
	التربية الرياضية	١٠	٣,٣٨	٠,٨٣
	الفنون	١١	٣,٣٨	٠,٧١
	المجموع	٧٧	٣,٣١	٠,٧٤

مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية  
من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية

د. عبد محمد عساف

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الكلية	المجالات
٠,٨٠	٢,٢٣	٨	شريعة	الهيئة التدريسية
٠,٨٢	٣,٥٤	١٨	الآداب	
٠,٨٧	٣,٢٦	١٦	الاقتصاد والعلوم الإدارية	
٠,١٧	٣,٤٥	١٤	تربية	
٠,٧٠	٢,٨٣	١٠	التربية الرياضية	
٠,٥٥	٣,٠٢	١١	الفنون	
٠,٨٣	٣,١٢	٧٧	المجموع	
١,٠٦	٣,١٣	٨	شريعة	البيئة التربوية التعليمية التعليمية
٠,٧٠	٣,٩٣	١٨	الآداب	
٠,٧١	٣,٦٨	١٦	الاقتصاد والعلوم الإدارية	
٠,٤١	٣,٨٩	١٤	تربية	
٠,٦٠	٣,٣٢	١٠	التربية الرياضية	
٠,٥٥	٣,٧٧	١١	الفنون	
٠,٧٤	٣,٦٦	٧٧	المجموع	
٠,٦٧	٣,٢٧	٨	شريعة	نظام الدراسة والمنهاج
٠,٧١	٣,٧٣	١٨	الآداب	
٠,٧٥	٣,٥٢	١٦	الاقتصاد والعلوم الإدارية	
٠,٠٢	٣,٩٢	١٤	تربية	
٠,٧٣	٣,٦٢	١٠	التربية الرياضية	
٠,٦٥	٣,٧٩	١١	الفنون	
٠,٦٩	٣,٦٣	٧٧	المجموع	
٠,٤٣	٢,١٧	٨	شريعة	الطلبة
٠,٨٤	٢,٩٣	١٨	الآداب	
٠,٧٩	٣,٠٦	١٦	الاقتصاد والعلوم الإدارية	
٠,٣٣	٢,٩٨	١٤	تربية	
٠,٤١	٢,٤٩	١٠	التربية الرياضية	
٠,٦٦	٣,١٣	١١	الفنون	
٠,٧٣	٢,٨٤	٧٧	المجموع	

المجالات	الكلية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الدرجة الكلية	شريعة	٨	٢,٧٢	٠,٥٣
	الآداب	١٨	٣,٥٦	٠,٧١
	الاقتصاد والعلوم الإدارية	١٦	٣,٤١	٠,٦٦
	تربية	١٤	٣,٤٧	٠,١٠
	التربية الرياضية	١٠	٣,٢٠	٠,٥٨
	الفنون	١١	٣,٥٠	٠,٤٨
	المجموع	٧٧	٣,٣٥	٠,٦٤

### الجدول (١٥)

نتائج اختبار التباين الأحادي؛ لفحص دلالة الفروق في درجة تطبيق مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها وفق متغير الكلية

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F قيمة	مستوى الدلالة
النظام الإداري	بين المجموعات	٧,٦٨٢	٥	١,٥٣٦	٢,٥٤٩	*٠,٠٣٧
	خلال المجموعات	٣٦,٧٦٥	٧١	٠,٦٠٣		
	المجموع	٤٤,٤٤٧	٧٦			
ثقافة الجودة	بين المجموعات	١,٨٢٣	٥	٠,٣٦٥	١,٢٣١	٠,٣٠٦
	خلال المجموعات	١٨,٠٦٧	٧١	٠,٢٩٦		
	المجموع	١٩,٨٩٠	٧٦			
الموارد المتاحة	بين المجموعات	١,٥٨٦	٥	٠,٣١٧	٠,٥٥٤	٠,٧٣٥
	خلال المجموعات	٣٤,٩٣٩	٧١	٠,٥٧٣		
	المجموع	٣٦,٥٢٥	٧٦			
الهيئة التدريسية	بين المجموعات	١١,١٢٣	٥	٢,٢٢٥	٣,٨٩٣	*٠,٠٠٤
	خلال المجموعات	٣٤,٨٥٥	٧١	٠,٥٧١		
	المجموع	٤٥,٩٧٨	٧٦			
البيئة التربوية التعليمية التعليمية	بين المجموعات	٥,١٠٦	٥	١,٠٢١	٢,٠٣٧	٠,٠٨٦
	خلال المجموعات	٣٠,٥٧٧	٧١	٠,٥٠١		
	المجموع	٣٥,٦٨٢	٧٦			

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F قيمة	مستوى الدلالة
نظام الدراسة والمنهاج	بين المجموعات	٢,٠١٣	٥	٠,٤٠٣	٠,٨٣٨	٠,٥٢٨
	خلال المجموعات	٢٩,٣١١	٧١	٠,٤٨١		
	المجموع	٣١,٣٢٣	٧٦			
الطلبة	بين المجموعات	٦,٦٦٤	٥	١,٣٣٣	٢,٨٢٣	*٠,٠٢٣
	خلال المجموعات	٢٨,٧٩٤	٧١	٠,٤٧٢		
	المجموع	٣٥,٤٥٧	٧٦			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	٤,٤٧٨	٥	٠,٨٩٦	٢,٤٣٤	*٠,٠٤٥
	خلال المجموعات	٢٢,٤٤٥	٧١	٠,٣٦٨		
	المجموع	٢٦,٩٢٣	٧٦			

\* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ )

يتضح من نتائج الجدول (١٤) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) في مستوى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها، تعزى لمتغير الكلية، في مجالات ثقافة الجودة، والموارد المتاحة، والبيئة التربوية التعليمية التعليمية، ونظام الدراسة والمنهاج، بينما أظهرت نتائج الجدول (١٥) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) في مستوى تطبيق مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها، تعزى لمتغير الكلية، في مجالات النظام الإداري، والهيئة التدريسية، والطلبة، والدرجة الكلية، ولتعرف مصدر الفروق في مجالات النظام الإداري، والهيئة التدريسية، والطلبة، والدرجة الكلية، فقد استخدم اختبار شيفيه للمقارنة البعدية Scheffe Post Hoc Test، وتوضح الجداول (١٦)، (١٧)، (١٨)، (١٩) نتائج المقارنة البعدية بين متوسطات فئات متغير الكلية، في مجالات النظام الإداري، والهيئة التدريسية، والطلبة، والدرجة الكلية.

### الجدول (١٦)

نتائج اختبار شيفيه للمقارنة البعدية بين متوسطات متغير الكلية، في مجال النظام الإداري

الفنون	التربية الرياضية	تربية	الاقتصاد والعلوم الإدارية	الآداب	الشريعة	الكلية
*١,٠٩-	٠,٨٤-	٠,٨٩-	٠,٧٤-	*١,١٠-		شريعة
٠,٠٨٣	٠,٢٦	٠,٢١	٠,٣٦			الآداب
٠,٣٥-	٠,١٠-	٠,١٥-				الاقتصاد والعلوم الإدارية
٠,٢٠-	٠,٠٢٠					تربية
٠,٢٥-						التربية الرياضية
						الفنون

\* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ )

يتضح من الجدول (١٦) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) في مستوى تطبيق مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها، في مجال النظام الإداري، بين كليتي الشريعة والآداب، ولصالح الآداب.

وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) في مستوى تطبيق مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها، في مجال النظام الإداري، بين كليتي شريعة والفنون، ولصالح الفنون.

### الجدول (١٧)

نتائج اختبار شيفيه للمقارنة البعدية بين متوسطات متغير الكلية، في مجال الهيئة التدريسية

الفنون	التربية الرياضية	تربية	الاقتصاد والعلوم الإدارية	الآداب	الشريعة	الكلية
٠,٧٩-	٠,٥٩-	١,٢٢-	١,٠٣-	*١,٣٠-		الشريعة
٠,٧٥	٠,٧١	٠,٠٨٧	٠,٢٨			الآداب
٠,٢٣	٠,٤٣	٠,١٩-				الاقتصاد والعلوم الإدارية
٠,٤٣	٠,٦٢					تربية
٠,٢٠-						التربية الرياضية
						الفنون

\* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ )

يتضح من الجدول (١٧) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0,05$ ) في مستوى تطبيق مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها، في مجال الهيئة التدريسية، بين كليتي الشريعة والآداب، ولصالح الآداب.

#### الجدول (١٨)

نتائج اختبار شيفيه للمقارنة البعدية بين متوسطات متغير الكلية، في مجال الطلبة

الكلية	الشريعة	الآداب	الاقتصاد والعلوم الإدارية	تربية	التربية الرياضية	الفنون
الشريعة	-0,75*		-0,88*	-0,81	-0,32	-0,96*
الآداب			-0,13	-0,057	0,43	-0,21
الاقتصاد والعلوم الإدارية				0,075	0,56	-0,075
تربية					0,49	-0,15
التربية الرياضية						-0,64
الفنون						

\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0,05$ )

يتضح من الجدول (١٨) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0,05$ ) في مستوى تطبيق مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها، في مجال الطلبة، بين كليتي الشريعة، والاقتصاد والعلوم الإدارية، ولصالح كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.

وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0,05$ ) في مستوى تطبيق مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها، في مجال الطلبة، بين كليتي، الشريعة والفنون، ولصالح كلية الفنون.

#### الجدول (١٩)

نتائج اختبار شيفيه للمقارنة البعدية بين متوسطات متغير الكلية، في الدرجة الكلية

الكلية	الشريعة	الآداب	الاقتصاد والعلوم الإدارية	تربية	التربية الرياضية	الفنون
الشريعة	-0,83*		-0,69	-0,74	-0,48	-0,77*
الآداب			0,15	0,090	0,36	-0,60

الكلية	الشرعية	الآداب	الاقتصاد والعلوم الإدارية	تربوية	التربوية الرياضية	الفنون
الاقتصاد والعلوم الإدارية				٠,٠٥٦-	٠,٢١	٠,٠٨٦-
تربوية					٠,٢٧	٠,٠٣٠-
التربوية الرياضية						٠,٣٠-
الفنون						

\* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ )

يتضح من الجدول (١٩) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) في مستوى تطبيق مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها، في الدرجة الكلية، بين كليتي التربية والآداب، ولصالح كلية الآداب.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) في مستوى تطبيق مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها، في الدرجة الكلية، بين كليتي الشرعية والفنون، ولصالح كلية الفنون. ويعزو الباحث ذلك إلى أن جميع الكليات الإنسانية ملتزمة بتطبيق مجالات الجودة الشاملة، وملتزمة بتطبيق تعليمات إدارة الجامعة وبالمحاضرات والخطط التدريسية، وبالتقويم، والاهتمام بالطلبة، وجودة التعليم، ولكن كان هناك تفاوت بين كلية الشرعية وغيرها من الكليات في مجال الطلبة، والنظام الإداري، والهيئة التدريسية. وقد يعود ذلك إلى أن أعضاء الهيئة التدريسية في كلية الشرعية لا يتفوقون مع التوجهات والسرعات الحديثة للطلبة، ولا مع الأهداف العامة للجامعة، وإنما يلتزمون أكثر في القيم الدينية، والتوجهات الدينية القديمة، والأخلاق الإسلامية.

#### ◀ ثالثاً- للإجابة عن السؤال الثالث في الدراسة:

- أذكر أهم ثلاثة اقتراحات لتحسين جودة التعليم في الكلية التي تعمل بها.
- استجاب (٢٠) عضواً هيئة تدريس عن السؤال، ولوبشكل جزئي بما نسبته (٢٨,٦٪) من عينة الدراسة، ويمكن تلخيص أهم الاستجابات فيما يأتي:
- تقليل عدد الطلبة بالشعب بما لا يزيد عن ٤٥ طالباً في مستوى.
  - البكالوريوس، وبما لا يزيد عن (٢٠) طالباً في مستوى الماجستير.

- توفير أجهزة حاسوب وأجهزة عرض في الأقسام لاستخدامها من قبل المعلمين والطلبة في القاعات التدريسية من أجل العرض والتوضيح.
- تحسين مكاتب أعضاء الهيئة التدريسية وتأثيثها بما يتناسب مع مكانة عضوية التدريس.
- دعم البحث العلمي وتشجيع المدرسين على إجراء دراسات والمشاركة في المؤتمرات المحلية والعربية والدولية.
- احترام إدارة الجامعة وتقديرها لأعضاء الهيئة التدريسية الذين خدموا الجامعة لفترة طويلة.
- مراجعة خطط الأقسام وبرامج الكليات بشكل مستمر.
- تعيين الرجل المناسب في المكان المناسب إدارياً بناءً على الكفاءة العلمية.
- فتح برامج دراسات عليا على مستوى الدكتوراه في غالب الأقسام، ما يرفع من مكانة الأستاذ والجامعة.
- العدالة في توزيع العمل الإضافي.
- توزيع مجلة الجامعة للأبحاث على أعضاء الهيئة التدريسية مقابل رسم مادي رمزي.
- تمديد العمل لعضو هيئة التدريس إلى سن (٦٨) عاماً.

## التوصيات:

بناءً على نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يأتي:

١. على إدارة الجامعة أن تتعاون مع أعضاء الهيئة التدريسية في عمليات اختيار الطلبة وإرشادهم وتوعيتهم بأنظمة الجامعة وقوانينها
٢. على إدارة الجامعة أن تعرف الطلبة بالأنظمة والتعليمات في الجامعة والكليات والأقسام، وأن توافر لهم فرصاً للتدريب، وأن تتابعهم بعد التخرج، وتعمل على إيجاد فرص عمل للخريجين.
٣. أن تقوم إدارة الجامعة على تعرف إلى وجهات نظر أعضاء الهيئة التدريسية بشكل مستمر بخصوص تحسين جودة التعليم في كلياتهم وأقسامهم.



٤. أن تعمل الكليات والأقسام على استقصاء آراء الطلبة باستمرار حول تقويم عملية التعلم والتعليم، لتزويدهم بتغذية راجعة تمكن الإدارة من تحسين جودة التعليم.
٥. العمل على إجراء مراجعة شاملة لمختلف الأنظمة في الأقسام والكليات، وبيان دور عضوية التدريس في جميع المجالات، وفتح برامج جديدة بما يتفق مع حاجات المجتمع.
٦. على إدارة الجامعة أن تشجع المدرسين على البحث العلمي وتوهم المدرسين وإشراكهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بأقسامهم في الشؤون الأكاديمية في الجامعة.
٧. تحسين المرافق في الجامعة، وتحسين معاملة أعضاء هيئة التدريس من قبل إدارة الجامعة.
٨. ضرورة إجراء دورات ارشادية للهيئة التدريسية في الجامعات لتعريفهم برؤيه واهداف ادارة الجودة الشامله وكيفية تطبيقها
٩. إجراء أبحاث في مجال الجودة الشاملة تشمل وجهة نظر الطلبة والإداريين في الجامعة والكليات العلمية.

## المصادر والمراجع:

### أولاً- المراجع العربية:

١. (أ) أبوسمرة، محمود؛ وزيدان، عفيف؛ والعباسي، عمر، موسى (٢٠٠٦ أ). واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. مجلة اتحاد الجامعات العربية، عدد (٤٥)، ١٦٥-٢١١.
- ب. أبوسمرة محمود وعلاونة، معزوز، والعباسي عمر موسى (٢٠٠٦ ب) مؤشرات ادارة الجودة الشاملة في جامعة القدس من وجهة نظر طلبتها، مجلة جامعة القدس المفتوحة للدراسات والابحاث (١٢) ص ١١، ٤٦.
٢. بدح، أحمد.(٢٠٠٣). إدارة الجودة الشاملة: نموذج مقترح للتطوير الإداري وإمكانية تطبيقه في الجامعة الأردنية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
٣. البصير، خالد بن عبد الكريم.(٢٠١٠). الرواد الأوائل لفلسفة إدارة الجودة الشاملة. مقال منشور على الموقع الالكتروني: [www.albusair.com](http://www.albusair.com) /١٨ /٤ /٢٠١٠
٤. بلبيسي، منى.(٢٠٠٧). الجودة والتميز في الأداء من منظور الأستاذ الجامعي في جامعة القدس المفتوحة، بحوث المؤتمر الثالث لاتحاد نقابات أساتذة وموظفي الجامعات الفلسطينية، رام الله.
٥. التلباني، نهاية. والآغا، وفيق. وحجاج، خليل.(٢٠٠٦). تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر-غزة. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، ٢٠ (٣).
٦. جريس، ايمان.(٢٠٠٤). إدارة الجودة الشاملة وإمكانات تطبيقها في جامعة بيرزيت، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.
٧. الخطيب، أحمد.(٢٠٠٠). إدارة الجودة الشاملة، تطبيقات في الإدارة الجامعية.مجلة اتحاد الجامعات العربية. الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية. العدد المتخصص(٣) جامعة اليرموك.الأردن.

٨. خلاف، رياض.(٢٠٠٦). معوقات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعتي الخليل وبيت لحم من وجهة نظر الهيئة التدريسية والطلبة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.
٩. زياد، مسعد محمد.(٢٠٠٩). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التعليمية. بحث منشور على موقع الدكتور مسعد. [www.drmosad.com](http://www.drmosad.com)
١٠. زيدان، عفيف. (٢٠٠٧). واقع جودت التعليم في برامج الدراسات العليا في التربية بجامعة القدس من وجهة نظر الطلبة. بحث مقدم إلى مؤتمر التوعية في التعليم الجامعي، جامعة القدس المفتوحة، رام الله، ٥-٣ / ٤ / ٢٠٠٧.
١١. الصليبي، محمود.(٢٠٠٧). الجودة الشاملة وأنماط القيادة التربوية وفقاً لنظرية هيرسي وبلانشارد وعلاقتها بالرضا الوظيفي لمعلميهم وأدائهم. عمان، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
١٢. عبد المنعم، عبدالله.(٢٠٠٠). إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في التربية. مجلة كلية التربية بدمياط، جامعة المنصورة، ١(٣٤): ٣١٥-٣٣٩.
١٣. عساف، عبد. والحلو، غسان.(٢٠٠٩). واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر الطلبة. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، المجلد ٢٣ (٣).
١٤. علاونه، معزوز. (٢٠٠٤). مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، بحث مقدم إلى مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني (جامعة القدس المفتوحة)، رام الله. ٥-٣ تموز
١٥. علاونه، معزوز. (٢٠٠٨). واقع نظام التعليم في الجامعات الفلسطينية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. مجلة اتحاد الجامعات العربية. ع (٥٠).
١٦. علي، عاصم. (٢٠١٠). تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات. بحث منشور في مجلة الباحث، ع٧، الجامعة الإسلامية العالمية، ماليزيا
١٧. عليمات، صالح ناصر.(٢٠٠٤). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية- التطبيق ومقترحات التطوير. ط(١). عمان، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.

١٨. الفتلاوي، سهيلة محسن. (٢٠٠٨). الجودة في التعليم – المفاهيم، المعايير، المواصفات، المسؤوليات. ط(١). عمان، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
١٩. مجيد، سوسن. والزيادات، محمد. (٢٠٠٨). الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام الجامعي. عمان، الأردن: دار الصفا للنشر والتوزيع.
٢٠. الملاح، منتهى. (٢٠٠٥). واقع نظام التعليم في الجامعات الفلسطينية في ضوء إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

### ثانياً. المراجع الأجنبية:

1. Brown, f. & Jacqueline, L.(1995). *The Attitude of personal toward TQM implementation in state department f education*. DAI. A55(7)1753.
2. Christofferson, M. R.(1997): *Perception Regarding Total Quality Management in Iowa Community College and Public-School District*, DAI- A 57-80. p. 3333
3. Freed, J.(2002). «*Implementing the quality principles in higher education*,» *Research in Higher Education*, Vol,18,N,31.61-75.
4. Gavriel, M. & Edward. J. (2006): *The difficulty in implementing TQM in higher education instruction: The duality of instructor\ student roles*, *Quality Assurance in Education*, Volume 14.issue 4. pp423-337.
5. Gibbs, G. (1992). *Improving the Quality of Student Learning*.UK. Technical & Education Services Ltd.
6. Hasan, M. & kerr, R. (2003). « *The relationship between total quality management*
7. *Practices and organizational performance in service organizations*. *The TQM Magazine*, Vol. 15.N.4.286-291
8. Hazzard, P. (1993). *Monitoring Education quality through pies for school practices*. *School Effectiveness and School Improvement*. 5 (2) – 101-1026.with permission from Swats and zettlings Publisher
9. Hirtz,C. (2003).» *total quality management in higher education: how concepts and processes manifest themselves in the classroom*», *Doctoral Dissertation Abstract*, AAT305388.

10. Kilmer, L. (2008).» *Total quality management, A tool for school improvement (Unpublished Doctoral theses). University of Nebraska. Dal.Vol.59,10A.*
11. Larson, B. (2000).» *Classroom discussion: a method of instruction in curriculum out comes». Teaching & Teacher Education, 2 (16). 661-671.*
12. Lewis, R. & Smith, D. (1997). «*Why quality improvement in higher education.*» *International Journal, 1 (12).18-19*
13. Longenker, C.& Scazzero, J. (1996). «*The Ongoing Challenge of total quality management. The T.Q.M. Magazine.Vol.8,N20.*
14. Magnus, S. & Bengt, K. (2006): *TQM – selfbased- assessment in education sector.: Experiences from Swedish upper secondary school project, Quality Assurance in Education. Volume 14, issue 4.*

مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية  
من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية

---

د. عبد محمد عساف