

ادارة الاقسام الاكاديمية فى ضوء معايير الجودة الشاملة  
بجامعة الاستقلال

د. مروان عادل علاونه  
جامعة الاستقلال

### ملخص الدراسة

هدفت الدراسة للتعرف على درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الأقسام الأكاديمية بجامعة الاستقلال في مجالات الدراسة ، واستخدم الباحث المنهج الوصفي ، واستخدم الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، اختار البحث عينة شاملة من مجتمع الدراسة وكان عددهم (٤٠) عضواً واستخلصت الدراسة النتائج التالية :

١. أن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في ادارة الاقسام الاكاديمية في جامعة الاستقلال كانت متوسطة.
  ٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0,05$ ) في متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في ادارة الاقسام الاكاديمية في جامعة الاستقلال حسب متغيرات الدراسة (الجنس ، الرتبة الاكاديمية، الخبرة، التخصص).
- ومن ابرز التوصيات التي يوصي بها الباحث:
١. مشاركة الاقسام اعضاء الهيئة التدريسية عند وضع الخطط التطويرية للاقسام.
  ٢. توفير وصف واضح وموثق للصلاحيات والمسؤوليات لكل الكادر الاكاديمي بالقسم.
  ٣. تقديم برامج تأهيلية لاعداد اعضاء الهيئة التدريسية الجدد في استراتيجيات التدريس والتقييم.
  ٤. الحرص على مناقشة أعضاء هيئة التدريس في كيفية تطوير أدائهم المهني وفرص الترقى الوظيفي .
  ٥. تبني الاقسام الاكاديمية آليات للتعاون والشراكة مع مؤسسات المجتمع المحلي.

## Managing The Academic Departments In The Light of The Criteria Of Comprehensive Quality At Al-Istiqlal University

Dr. Marwan Adel Alawneh/ Al-Istiqlal University

### ABSTRACT

The study aimed to get acquainted with the degree of applying the criteria of comprehensive quality in managing the academic departments at Al-Istiqlal University in the domains of the study. The researcher used the descriptive methodology. He used the questionnaire as a tool for collecting the information. The researcher chose a comprehensive sample from the population of the study whose number was (40) members. The study concluded the following results:

1. The degree of applying the criteria of comprehensive quality in managing the academic departments at Al-Istiqlal University was middle.
2. There are no statistically significant differences at the level of significance ( $\alpha=0.05$ ) in the mediums of the responses of the individuals of the sample on the degree of applying the criteria of comprehensive quality in managing the academic departments at Al-Istiqlal University according to the variables of the study ( gender, academic rank, experience, and specialization).

Among the most prominent recommendations by the researcher are the following:

1. The participation of the members of the teaching staff when putting the development plans for the departments.
2. Providing a clear and documented description for the authorities and the responsibilities for all the academic cadre in the department.

3. Providing rehabilitation programs to prepare the new members of the teaching staff in the strategies of teaching and evaluation.
4. Taking care to discuss with the members of the teaching staff about how to develop their professional performance and the opportunities of job promotion.
5. The academic departments should adopt mechanisms for cooperation and partnership with the institutions of the local society.

### ادارة الاقسام الاكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة بجامعة الاستقلال

#### مقدمة

يعتبر التعليم بصفه عام والتعليم العالي بصفة خاصة أداة المجتمعات في النمو والتطور للالتحاق بركب الحضارة الإنسانية، ومن أجل تحسين الانظمة في الجامعات وتجديد محتواها وأساليبها لتتمكن من مواجهة تلك التحديات، وإحداث التغيير والتطوير المطلوبين لمواجهة التحديات التي يشهدها التعليم العالي سعت كثير من الدول إلى تحديث نظم الإدارة المتبعة في جامعاتها من خلال إدخال نظم الجودة الشاملة، حيث تعتبر افضل الطرق لتحقيق أهداف تلك الجامعات وإقناع أفراد المجتمع المحلي بجودة وفعالية عملياته.

تعتبر الأقسام الأكاديمية القلب النابض في الجامعات والنواة الأساسية فيها، فهي المسؤولة عن جميع الأنشطة العلمية والتعليمية فيها، وعليها يقع عاتق إعداد وتخريج أفراد مزودين بأنواع العلم والمعرفة ليقوموا بدورهم في عملية بناء وتنمية المجتمع.

وعلى الرغم من أهمية الأقسام الأكاديمية وتزايد الاهتمام بها إلا إنها تواجه تحديات هامة أهمها افتقار الأقسام الأكاديمية إلى استراتيجيات مستقبلية واضحة المعالم لتطوير برامجها وخططها الدراسية لمواكبة التطورات العصرية المتسارعة واحتياجات التنمية بالإضافة إلى انخفاض الكفاءة الداخلية بها والقصور في تنويع أساليب ومعايير التقييم المستخدمة لقياس وتقويم مستوى الأداء الإداري والأكاديمي بناء على معايير الجودة الشاملة (فاضل، ٢٠١١: 4).

تعتبر الاقسام الاكاديمية في الجامعة وحدات تنظيمية تقوم بدور كبير في تحقيق نشر المعرفة وتنميتها وتطبيقها (حربي، ١٩٩٩: ٦٩)

القيادة الناجحة للقسم الاكاديمي تستجيب للمؤوسين ولدية القدرة على تحقيق اهداف وغايات الجامعة وسياساتها المقدره على اقتراح الحلول والخطوات المناسبة لمعالجة اوجه القصور في الأداء (الحوالي، ٢٠٠٥: ١٧)

اصبح تحسين الأداء الاداري للمؤسسات التربوية بما فيها الجامعات يشكل اهتماما كبيرا، وتعتبر قدرة المجتمع على ادارة مؤسساته بفاعلية وكفاءة من اهم خصائص تميز المجتمع عن غيره، ويعد موضوع الإدارة الجامعية من المواضيع الهامة وذلك نظرا لاهمية التعليم الجامعي (الخطيب والخطيب، ٢٠٠٠: 23).

#### مشكلة الدراسة:

من أجل تحقيق درجة عالية من النوعية والفعالية ورفع كفاءة الأداء العلمي والإداري لنظام التعليم العالي ومؤسساته" والعمل على اعتماد كافة برامج الجامعات من خلال هيئات عالمية معتمده، من خلال التركيز على الأقسام الأكاديمية بالدرجة الأولى باعتبارها المحور الأساسي لتجويد أداء الجامعات بوظائفها المتنوعة التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع، ونظرا للتفاوت الحادث كما ونوعا بين الجامعات من حيث تطبيقها لنظم الجودة الشاملة ببرامجها الأكاديمية ووصول البعض من هذه البرامج للاعتماد الأكاديمي وقلة الدراسات والبحوث التي تظهر تجارب الجامعات في تطبيق نظم الجودة، ونظرا لحدثة جامعة الاستقلال بالمقارنة مع الجامعات الفلسطينية الأخرى سيتم بحث واقع ادارة الاقسام الاكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة، لذا جاءت الدراسة للاستجابة على سؤال الدراسة الرئيسي وهو:

ما درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في ادارة الاقسام الاكاديمية بجامعة الاستقلال؟  
وينبثق عن السؤال الرئيس الاسئلة الفرعية التالية:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة في تحديد درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بإدارة الأقسام الأكاديمية وفقا للمتغيرات التالية: الجنس، التخصص، الرتبة الأكاديمية، الخبرة.

#### أهداف الدراسة:

١. التعرف على درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الأقسام الأكاديمية بجامعة الاستقلال في مجالات الدراسة.
٢. لتعرف على ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة حول تحديد درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الأقسام الأكاديمية وفقا للمتغيرات التالية: الجنس، الرتبة الأكاديمية، التخصص، الخبرة.
٣. التوصل إلى توصيات مقترحة لتطوير إدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة.

#### اهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من حيث:

١. سعي جامعة الاستقلال لمسايرة التوجهات العالمية نحو الجودة والاعتماد والعمل على تقويم برامجها وفقا لمعايير الجودة الشاملة.
٢. سعي جامعة الاستقلال للحصول على الاعتماد الأكاديمي مرتبط بتطبيق معايير الجودة المحلية والعالمية وهذا ما يعزز مستوى البرامج الأكاديمية وبالتالي يؤثر على سمعة الأقسام الأكاديمية و الجامعة محليا ودوليا.
٣. يؤمل أن تساهم نتائج هذه الدراسة في تزويد المسؤولين في الجامعة بالصعوبات التي تواجه الجامعات عند تطبيق نظم الجودة وبالتالي وضع الآليات المناسبة التي تمكن من تذليل الصعوبات والتغلب عليها.
٤. تعريف المسؤولين بجامعة الاستقلال بمواطن الضعف والقصور والعمل على معالجتها وتصحيحها والوقاية منه.

#### حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على جامعة الاستقلال.  
الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الاستقلال.  
الحدود الزمانية: طبقت الدراسة الحالية في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2015/2016.

#### مصطلحات الدراسة

##### القسم الأكاديمي

القسم هو وحدة إدارية علمية أساسية تتضمن مجموعة من الدارسين والباحثين وأعضاء هيئة التدريس والكادر، وتعد مستقلة نسبياً وذات مسؤولية مباشرة عن التعليم والبحث والتطبيق في مجال معرفي متخصص أو مجموعة من التخصصات المعرفية المتقاربة (العمرى، 1998:255).

##### الجودة

فالجودة عملية تقوم بها الإدارة العليا ليتمكن كل فرد في المؤسسة من القيام بواجباته؛ بهدف تحقيق مستويات من الإنتاج، تلبي حاجات المستهلكين، تتضمن مجموعة من المعايير الموضوعية التي يمكن تطبيقها على كل عنصر من عناصر التعليم (Mathes, 2009, 78)

##### الجودة شاملة

هي ترجمة احتياجات وتوقعات المستفيدين من الخدمة التعليمية المقدمة والمتمثلة في البرامج التعليمية التي تقدم في نظام تكوين المعلم بالاستناد إلى مواصفات ومعايير محددة تكون بمثابة أسس ومؤشرات وموجهات للتحسين والتطوير المستمر لهذا النظام بمدخلاته وعملياته ومخرجاته (المطرفي، 2009: 282).

### معايير الجودة الشاملة

مجموعة من المعايير والإجراءات التي يهدف تنفيذها إلى تحسين مستمر في المنتج، وتشير المواصفات المتوقعة في المنتج التعليمي، وفي العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات، والجودة الشاملة توفر أدوات وأساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية (شليبي، ٢٠٠٧: 191).

### الدراسات السابقة:

دراسة الويح، الباز (٢٠١٢) بعنوان " تطوير إدارة مؤسسات التعليم الجامعي في ضوء أسلوب حلقات الجودة " هدف البحث إلى التعرف على أسس تطوير إدارة مؤسسات التعليم الجامعي، والعوامل والتحديات التي تحتم ضرورة تطوير إدارة مؤسسات التعليم الجامعي، والإطار الفكري لحلقات الجودة من حيث (المفهوم، والأهداف، والافتراضات، والأدوات، وتنظيم العمل في حلقات الجودة)، كما يهدف البحث أيضا إلى التعرف على دور حلقات الجودة في تطوير إدارة مؤسسات التعليم الجامعي . وتوصل البحث إلى عدة مقترحات وآليات تنفيذها يمكن أن تسهم في تطوير إدارة مؤسسات التعليم الجامعي في ضوء أسلوب حلقات الجودة.

### دراسة فاضل (٢٠١١) بعنوان " ادارة الاقسام الاكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد في جامعتي ام القرى والملك عبد العزيز "

هدفت الدراسة الى التعرف على درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد بجامعتي ام القرى والملك عبد العزيز والتعرف على ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة حول تحديد درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في إدارة الأقسام الأكاديمية بجامعتي أم القرى والملك عبد العزيز بشرط الطالبات وفقا للمتغيرات التالية: الجامعة، التخصص، المسمى الوظيفي، استخدام المنهج الوصفي المسحي بكل تقنياته، كما تم تصميم أداة الدراسة لجمع البيانات وتكونت من (٨٥) عبارة، طبقت على عينة من رئيسات وكليات الأقسام الأكاديمية وعضوات هيئة التدريس في جامعتي أم القرى والملك عبد العزيز ونظرا لكبر مجتمع الدراسة والبالغ عددهم في جامعة أم القرى (٨٢٢) والملك عبد العزيز (١٨٣٢) فقد تم اخذ عينة عشوائية بنسبة (٢٠%) من جامعة أم القرى أي (١٦٤) عضوه، وعينة عشوائية بنسبة (١٥%) من جامعة الملك عبد العزيز أي (٢٧٥) عضوه.

واظهرت نتائج الدراسة الى أن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في الاقسام الاكاديمية تتم بدرجة متوسطة في بعض المجالات تتمثل في المجال الاداري والتنظيمي، البرنامج التعليمي، الخدمات الطلابية، الهيئة التدريسية حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين (٢,٧٥-٣,١١) ودرجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في الاقسام الاكاديمية تتم بدرجة منخفضة في بعض المجالات تتمثل في البحث العلمي وخدمة المجتمع حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين (٢,٥١-٢,٦٨).

### دراسة المصري (٢٠٠٧) بعنوان " تطوير الاداء الاداري لرؤساء الاقسام الاكاديمية بالجامعات الفلسطينية في ضوء مبادئ ادارة الجودة الشاملة "

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مستوى الاداء الاداري للرؤساء الاقسام الاكاديمية بالجامعات الفلسطينية في ضوء معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر المحاضرين، وتحديد معوقات تطبيق رؤساء الاقسام الاكاديمية لمبادئ ادارة الجودة الشاملة اثناء أداء عملهم وظفت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق اهداف الدراسة قام الباحث ببناء استبانة، وتكون مجتمع الدراسة من (٨٧٨) فرد، وبلغت عينة الدراسة (٢٨٣) فردا، وتوصلت الدراسة الى ان مستوى الاداء الاداري لرؤساء الاقسام الاكاديمية في الجامعات الفلسطينية في ضوء معايير الجودة الشاملة كان عاليا بنسبة (٦٧,٦%) وظهرت النتائج وجود درجة متوسطة من المعوقات التي يواجهها رؤساء الاقسام الاكاديمية عند تطبيقهم لمبادئ الجودة الشاملة بنسبة (٥٧,٥%).

### دراسة المحياوي (٢٠٠٧) بعنوان " إدارة الجامعات في ضوء معايير الجودة الشاملة: "

هدفت الدراسة إلى الكشف عن متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في إدارة الجامعات العربية وهدفت أيضا إلى تحديد المعايير التي ينبغي توافرها في إدارة الجامعات في ضوء الجودة الشاملة، وتبرز أهمية الدراسة في ضرورة تحقيق معايير الجودة الشاملة في الجامعات العربية لكونها تركز على تطوير أداء الجامعات و أن كثيرا

من المؤتمرات والندوات المنعقدة ركزت في موضوعاتها على تحديد معايير الجودة القومية في التعليم وإنشاء هيئات اعتماد وطنية ومجلس لضبط الجودة في الجامعات وإنشاء نظام عربي لتقييم الأداء وضمان الجودة في الجامعات وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتوصل الباحث إلى نتائج منها: أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة التعليم الجامعي يعد تحولاً جذرياً في الممارسات التقليدية لمختلف أوجه وأنشطة مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي، وقد أوصى الباحث بالعمل على تطوير التعليم الجامعي باعتباره احد روافد التنمية البشرية من خلال تطبيق آليات الجودة الشاملة والتقييم المستمر لعمليات التعليم الجامعي ورفع كفاءة أداء هذه الجامعات للقيام بوظائفها.

**دراسة الحربي (٢٠٠٦) بعنوان "إدارة الجودة الشاملة والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية جامعة أم القرى كنموذج:"**

هدفت إلى توضيح ابرز التحديات التي تواجه الجامعات بالمملكة وسبل مواجهتها وذلك بتريخ متطلبات إدارة الجودة الشاملة وإيضاح آليات تطبيقها وهدفت أيضاً إلى إبراز العلاقة بين تطبيق الجودة بالجامعات وحصولها على الاعتماد وتكمن أهمية هذه الدراسة حول توضيح دور وفعالية تطبيق آليات الجودة والاعتماد الأكاديمي استناداً على بعض تجارب الدول المتقدمة ونتائجها الجمة في تجويد العملية التعليمية برمتها سواء كانت من ناحية النظم الإدارية وبرامجها الأكاديمية على حد سواء . وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي وأسفرت هذه الدراسة عن نتائج كان من أهمها ضرورة وأهمية تحديث وتطوير نظم الجامعات بالمملكة وتحديد متطلبات واليات ترسيخ مبادئ إدارة الجودة الشاملة في هياكلها التنظيمية وبرامجها الأكاديمية سعياً لضمان الجودة والحصول على الاعتماد، وقد أوصت الباحثة بأهمية تغذية المؤسسات البحثية والجامعات بالدراسات المكثفة حول تجويد التعليم العالي وتطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي والبرامجي وان تقوم هذه الجامعات سواء كانت حكومية وخاصة بتبني منهجيات إدارة الجودة الشاملة والتأسيس لنظم ضمان الجودة من خلال العمل على نشر ثقافة الجودة الشاملة والاعتماد ووضع سياسات وخطط وبرامج تقويم الأداء في كافة الوحدات الإدارية والأكاديمية.

**دراسة برهوم (٢٠٠٦) بعنوان " واقع إدارة اجتماعات الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية من منظور أعضاء هيئات التدريس وسبل تفعيلها"**

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة اجتماعات الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية من منظور أعضاء هيئات التدريس وسبل تفعيلها، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف البحث صمم الباحث أداة الدراسة المتعلقة بإدارة الاجتماعات وهي إستبانة، وقد طبقت أداة الدراسة على عينة إستطلاعية بلغت (30) عضواً لحساب صدقها وثباتها، وتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئات التدريس من كليات التربية والآداب والعلوم من الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر وجامعة الأقصى، حيث بلغ عددهم (٣٦٠) عضواً، وبلغت عينة الدراسة (١٤٥) عضواً أي بنسبة ٤٠% من مجتمع الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أن ممارسة رؤساء الأقسام في جامعات غزة لدورهم في إدارة الاجتماعات كان جيداً، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في تقدير أعضاء هيئات التدريس لمدى ممارسة رؤساء أقسامهم لإدارة الاجتماعات تعزى إلى متغيرات (النوع، الكلية، الدرجة العلمية، سنوات الخدمة، الجامعة)، من أبرز المشكلات عدم الاستفادة من التغذية الراجعة في تعديل الخطط وسلوك العاملين، وعدم إعطاء جانب البحث العلمي الأهمية الكافية من بين المواضيع التي تطرح على جدول الأعمال، وقلة الاستعانة بأعضاء الهيئات التدريسية عند وضع جدول الأعمال.

**دراسة سليمان (٢٠٠٥) بعنوان "إدارة الأقسام العلمية وفق مدخل إدارة الجودة الشاملة دراسة ميدانية:"** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأوضاع الهياكل التنظيمية للأقسام العلمية ومدى تطبيق أعضاء هيئة التدريس لمعايير ومبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة أقسامهم العلمية وتكمن أهمية الدراسة في أنها تسلط الضوء على واقع الإدارات بعض الأقسام العلمية والوقوف على أوضاعها وأحوالها ودرجة تطبيقها لمبادئ إدارة الجودة الشاملة وقد اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت في ذلك على أداتين من أدوات البحث العلمي وهما الاستبانة والمقابلات الشخصية غير المقننة وقد اشتمل مجتمع الدراسة على جميع أعضاء

وعضوات هيئة التدريس في الجامعات المصرية وبلغ مجموع العينة (٥٧) عضوا وعضوه وقد أسفرت الدراسة عن عدد من النتائج من أهمها انه على الرغم من احتواء قانون الجامعات على بعض قيم ومؤشرات الجودة المتعلقة بتخصصات الأقسام العلمية وإدارتها فقد أظهرت الدراسة الميدانية مستوى متواضعا في تطبيقها وممارستها في الواقع وان أسلوب الإدارة الغالب على إدارة الأقسام العلمية في بعض الجامعات لا يزال أسلوب الإدارة التقليدية بشكلها وأساليبها البعيدة عن الجودة وأثبتت أن هناك مقاومة للتغيير والتطوير نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة كما توضح النتائج أن الأقسام العلمية بعيدة عن الاستفادة من مجالات الاتصالات والتكنولوجيا الإدارية الجديدة القائمة على شبكة الاتصالات وأوصت الدراسة بالمبادرة بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الأقسام العلمية وتشكيل هيكل تنظيمي لإدارة الجودة الشاملة يشمل إدارة عليا تتولى وضع الرؤية والرسالة والسياسات للقسم مع التركيز على المراجعة للمؤسسة والتقييم الشامل لأداء الأقسام العلمية.

**دراسة الصغير (٢٠٠٥) بعنوان " إدارة الجامعات بالجودة الشاملة -دراسة حالة جامعة محمد بو ضياف بالمسلية - الجزائر"**

هدفت هذه الدراسة الى لفت انظار القائمين على الجامعة إلى ادارة الجودة الشاملة كاسلوب اداري حديث وفعال وانه اساس قوة للجامعات الكبرى في العالم وانه يجب الاخذ بهذا الاسلوب كخيار استراتيجي، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق اهداف الدراسة استخدم الباحث اداة الاستبانة، وتم تطبيقها على عينة عشوائية طبقية قدرها (٥%) من مجتمع الدراسة الاصلي والبالغ عدده (٨٢٤) عضواً. وقد توصلت الدراسة الى ان عنصر القيادة في الجامعة مؤهل لتطبيق ادارة الجودة الشاملة، اما عنصر الهياكل والنظم، والتوجيه والعملية والقياس، والتحسين المستمر غير مؤهلة لتطبيق ادارة الجودة الشاملة.

**دراسة الغميز (٢٠٠٤) بعنوان "إمكانية تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السعودية من وجهة نظر مديري الدوائر ورؤساء الأقسام في وزارة التعليم العالي:"**

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى إمكانية تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السعودية، وتكمن أهمية الدراسة في التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي والتي استوجبت تغيير هيكلها ونظمها و التحول نحو نظام إدارة الجودة الشاملة إذ باتت الحاجة إلى تطبيقه ملحة إذا ما أرادت هذه المؤسسات تحقيق أهدافها بمستوى عال من الكفاءة والفاعلية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في وزارة التعليم العالي في المملكة ويبلغ عددهم (١٠١) وبلغت عينة الدراسة (٥٧) مدير دائرة ورئيس قسم، وقد اعتمد الباحث الاستبانة كأداة للدراسة ولقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: وتوصلت الدراسة إلى أن ضعف وانخفاض في مجال التغذية الراجعة وذلك يعود إلى ضعف عمليات التقييم والمتابعة وعدم اعتماد نظام تقييم الأداء المستمر مما يضعف عمليات التحسين والتطوير المعتمدة على واقع العمليات القائم في مؤسسات ال تعليم العالي وهذا من شأنه يقف أمام عملية التحول نحو تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، وقد أوصت الدراسة باعتماد مبدأ التقييم الذاتي وتقييم الأداء بناء على معايير محدده وواضحة تبين حجم الانجاز المطلوب تحقيقه وأوصت الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات والأبحاث حول تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.

**دراسة سعادة (٢٠٠٣) بعنوان " تطوير الدور الإداري والقيادي لرئيس القسم الأكاديمي في جامعة النجاح الوطنية"**

هدفت الدراسة الى تقديم مقترحات لتطوير المهام الإدارية والقيادية لرئيس القسم الأكاديمي الجامعي في هذه المقالة النظرية تتمثل في ضرورة الالتزام بالمبادئ العلمية والمهنية والخلفية الجامعية قولاً وعملاً، والمحافظة على مصالح القسم والكلية التابع لها، واعتماد مبدأ الشورى في العمل مع زملائه، والتعامل مع المشكلات المختلفة بمهارة عالية، وضرورة توفير الأجهزة والأدوات والموارد التعليمية المتنوعة بما يرفع من أداء المنتسبين للقسم، والتخلي بالعديد من الصفات الشخصية المهمة مثل تحمل المسؤولية في إصدار بعض القرارات والدفاع عنها، والمرونة في العمل، والعدالة في التعامل، والموضوعية عند بحث القضايا والأمور المختلفة، والصبر والتحمل عند مواجهة المشكلات، وإنكار الذات في سبيل الصالح العام، وتعزيز الثقة مع الزملاء، والعمل على تقدير جهودهم وأعمالهم.

**دراسة نغراها (٢٠٠٣) بعنوان " الجودة الشاملة في عملية التعليم والتعلم بمؤسسات التعليم العالي"**

هدفت هذه الدراسة الى تحديد مؤشرات الجودة الشاملة في عملية التعليم والتعلم بمؤسسات التعليم العالي الامريكية ، وقد استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (١٢٠) طالباً، ولتحقيق اهداف الدراسة استعان الباحث بربع مقابلات واستبانة يهدف تحديد مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الامريكي. وتوصلت الدراسة إلى انه لكي يرتفع مستوى مؤشرات الجودة في التعليم العالي الامريكي ينبغي ان يكون للطالب الجامعي بؤرة التفاعل الصفي، وعلى الجامعة ان تطبق الجودة المستمرة، وان تبحث عن تحسين نوعية ما يستخدمه وما يتوصل اليه الطالب، وان الطلبة يفضلون العمل في فرق عمل للجودة، وان ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي تتطلب الجانب العملي دعماً للجانب النظري.

**دراسة بوند (Pond, ٢٠٠٢) بعنوان " أهمية تحقيق ضمان الجودة والاعتماد في المؤسسات التعليمية: "** وهدفت الدراسة إلى توضيح المراحل المختلفة لمفهوم الجودة في التعليم والتحديات والصعوبات التي تحول دون تطبيق ضمان الجودة وبعض التوجهات الفكرية الجديدة للاعتماد وضمان الجودة ومفاهيمها في المؤسسات التعليمية ومدى الحاجة إلى اعتماد عناصر المجتمع المدرسي وأكدت هذه الدراسة على أهمية تحقيق ضمان الجودة والاعتماد في المؤسسات التعليمية حتى تستطيع مواكبة التغيرات التي تطرأ عليها في العصر الحالي وما يحمله من تحديات وتطورات أوصت الدراسة إلى ضرورة تبني رؤى ومقاييس جديدة للجودة في التعليم وتقييم البرامج التعليمية والمؤسسات معا في ضوء خبرات المتعلم وليس الخبرات المؤسساتية وضرورة إتاحة وتفعيل المشاركة المجتمعية.

**دراسة أندرسون وجونسون (Anderson & Johnson, ٢٠٠٠) بعنوان " اعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي الاسترالي: "**

هدفت إلى عرض ممارسات الاعتماد وضمان الجودة وممارسات التقييم في كل من نيوزيلندا والولايات المتحدة والسويد والنظام الاسترالي للتدريب والتعليم لتطوير نظام استرالي حديث لضمان الجودة ، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي ، وأوصت الدراسة بإنشاء وكالة وطنية مستقلة للجودة، واقتراح نموذج لضمان الجودة والاعتماد للجامعات الخاصة والعامة، يعت مد على عمليات الاختبار الذاتي فقط الموجود حالي في الجامعات الاسترالية، مع حد أدنى من تدخل الوكالة الوطنية القادرة على تقديم استراليا عالمي في حقل الاعتماد العالمي. أما نشاط الوكالة المركزي فيشمل التدقيق المؤسسي المعتمد على التقييم الذاتي المفصل بحيث ويتضمن المقارنة المرجعية للمواصفات وجودة وجود وكالة مستقلة.

**دراسة كولسينسكي (٢٠٠٠) بعنوان " تقويم عوامل النجاح والفشل عند تطبيق ادارة الجودة الشاملة ومبادئها في مؤسسات التعليم العالي: "**

هدفت هذه الدراسة الى تحديد معايير النجاح او الفشل عند تطبيق ادارة الجودة الشاملة ومبادئها في مؤسسات التعليم العالي، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت الاستبانة كأداة لتحقيق اهداف الدراسة وزعت على عينة مكونة من (١٨٤) مؤسسة تعليمية.

توصلت الدراسة ان مؤسسات التعليم العالي تعاني المعوقات ذاتها في منظمات الاعمال عند تطبيق مبدأ (TQM)، وان مؤسسات التعليم العالي التي تطبق هذا المدخل تحظى بدعم اداري كبير ، وانها تعمل بروح فريق العمل الجماعي .

**التعقيب على الدراسات السابقة:**

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة اثبتت معظم الدراسات السابقة ان تطبيق معايير الجودة الشاملة ضروري لمواجهة المشاكل والازمات التي تواجهها الجامعات، وذلك للارتقاء بمستوى الأداء، وان اسلوب ادارة الجودة الشاملة اصبح نظاماً عالمياً تطمح معظم الجامعات الى تطبيقه والاستفادة منه.



**أوجه الاتفاق والاختلاف:**

اتفقت الدراسة الحالية من حيث الاهداف مع دراسة نغراها (٢٠٠٣) التي هدفت الى تحديد مؤشرات الجودة الشاملة في عملية التعليم والتعلم بمؤسسات التعليم العالي الامريكية، ودراسة الصغير (٢٠٠٥) التي هدفت الى لفت انظار القائمين على الجامعة إلى ادارة الجودة الشاملة كاسلوب اداري حديث وفعال وانه اساس قوة للجامعات الكبرى في العالم، ودراسة الحربي (٢٠٠٦) التي هدفت إلى ترسيخ متطلبات إدارة الجودة الشاملة وإيضاح آليات تطبيقها، ودراسة سليمان (٢٠٠٥) التي هدفت إلى التعرف إلى مدى تطبيق أعضاء هيئة التدريس لمعايير ومبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة أقسامهم العلمية، ودراسة فاضل (٢٠١١) التي هدفت إلى التعرف على درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في جامعتي ام القرى والملك عبد العزيز. اتفقت الدراسة من حيث استخدامها للعينة المستخدمة (اعضاء هيئة التدريس) مع العديد من الدراسات السابقة منها دراسة الصغير (٢٠٠٥)، ودراسة سليمان (٢٠٠٥)، ودراسة برهوم (٢٠٠٦) ودراسة المصري (٢٠٠٧)، واختلفت مع دراسة نغراها (٢٠٠٣) ودراسة الغميز (٢٠٠٤) ودراسة فاضل (٢٠١١).

**أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:**

- تحديد وبلورة مشكلة الدراسة .
- الاطلاع على الأدب النظري .
- تحديد أداة الدراسة .

**الطريقة والإجراءات:**

تضمن وصفا للإجراءات التي اتبعها الباحث في تحديد مجتمع الدراسة والعينة ووصفها، وشرح الخطوات والإجراءات العملية التي اتبعت في بناء أداة الدراسة ووصفها، ثم إجراء صدق الدراسة وثباتها، ثم شرح مخطط الدراسة ومتغيراتها والإشارة إلى نوع الاختبارات الإحصائية التي استخدمت في دراسة متوسطات استجابات أفراد العينة حول إدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة بجامعة الاستقلال

**مجتمع الدراسة:**

تشكل مجتمع الدراسة من جميع اعضاء هيئة التدريس العاملين في جامعة الاستقلال حيث كان عددهم ( ٤٠ ) عضو هيئة تدريس حسب ما اشارت دائرة الموارد البشرية في الجامعة.

**عينة الدراسة:**

وزعت (٤٠) استبانة على اعضاء هيئة التدريس في جامعة الاستقلال حيث واسترد منها (٣٦) استبانة صالحة للتحليل علما بأن الباحث راعى عند اختيار العينة التوزيع حسب الجنس، الرتبة الاكاديمية، سنوات الخبرة، التخصص، حيث انها اذ كانت موزعة على الفئات كافة وتحقق الهدف، إذ اختيرت العينة باستخدام العينة العشوائية والجدول الآتي يصف الدراسة بناء على متغيراتها المستقلة:

جدول (١) توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	25	69.4
	أنثى	11	30.6
	المجموع	36	100.0
الرتبة الاكاديمية	محاضر	24	66.7
	استاذ مساعد	11	30.6
	استاذ مشارك	1	2.8
	استاذ	٠	
	المجموع	36	100.0
سنوات الخبرة	اقل من ٥ سنوات	15	41.7
	من ٥-١٠ سنوات	15	41.7
	اكثر من ١٠ سنوات	6	16.7

100.0	36	المجموع	
22.2	8	علوم ادارية	التخصص
47.2	17	علوم انسانية	
25.0	9	قانون	
5.6	2	تدريب وتنمية	
100.0	36	المجموع	

### أداة الدراسة وصدقها:

بعد اطلاع الباحث على عدد من الدراسات السابقة والأدوات المستخدمة فيها ومنها دراسة فاضل (٢٠١١) قام بتطوير استبانة خاصة من أجل دراسة متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في ادارة الاقسام الاكاديمية في جامعة الاستقلال، وقد عرضت الاستبانة على مجموعة من المحكمين في مجال التخصص، حيث قام البعض منهم باقتراح فقرات جديدة والبعض الآخر عمل على إعادة صياغة بعض الفقرات والمحاور والعرض الاخر تم حذف فقرات، وفي النهاية واشتملت الدراسة على جزئين اساسيين وهما:

- أولاً: البيانات الشخصية التي تتعلق الجنس، الرتبة الاكاديمية، سنوات الخبرة، التخصص.
- ثانياً: تكون هذا الجزء من فقرات الاستبانة جميعها البالغ عددها (٨٤) فقرة موزعة على ستة مجالات، حيث تمثلت في ادارة وتنظيم القسم وله (٣٦) فقرات، البرنامج التعليمي في القسم وله (٢٣) فقرة، الخدمات الطلابية ولها (١٠) فقرة، والهيئة التدريسية والإدارية وله (٧) فقرة، البحث العلمي في القسم وله (٤) فقرة، دور القسم في خدمة المجتمع وله (٤) فقرة.

### ثبات أداة الدراسة:

يعرف الثبات "بانه الدقة في تقدير العلامات الحقيقية للفرد على السمة التي يقيسها الاختبار" (المؤمن، ٢٠٠٨، ص ٦٥). وثبات أداة الدراسة التي استخدمها الباحث هي حساب معامل الثبات باستخدام معادلة (كرونباخ الفا) حيث قام الباحث بإيجاد كل محور على حدا وفي النهاية تم إيجاد معامل الثبات لجميع فقرات الاستبانة وكانت على النحو الآتي:

### الجدول (٢)

#### معامل الثبات حسب معادلة كرونباخ الفا

الرقم	المجال	معامل كرونباخ الفا
١	ادارة وتنظيم القسم	٠,٩٥
٢	البرنامج التعليمي في القسم	٠,٩٥
٣	الخدمات الطلابية	٠,٩٢
٤	الهيئة التدريسية والإدارية	٠,٩٣
٥	البحث العلمي في القسم	٠,٩١
٦	دور القسم في خدمة المجتمع	٠,٩٢
٥	معامل الثبات لجميع فقرات الأداة	٠,٩٨

نلاحظ من خلال الجدول رقم (٢) أن جميع معاملات الثبات مرتفعة حيث تراوحت ما بين (٠,٩١-٠,٩٥) حيث بلغت الدرجة الكلية لمعامل الثبات (٠,٩٨) وجميع هذه القيم مناسبة وتفي بأغراض هذه الدراسة.

### إجراءات الدراسة

قام الباحث بالإجراءات الآتية:

- اعداد الاستبانة بصورتها النهائية.
- تحديد أفراد عينة الدراسة.
- توزيع الاستبانة على أفراد عينة الدراسة، وبعد جمع الاستبيانات الموزعة تم تفريغها في جداول خاصة من أجل معالجتها.

**تصميم الدراسة:**

استخدم الباحث أسلوب المنهج الوصفي الميداني لدراسة الفروقات بين متغيرات الدراسة، وجمع البيانات واستخدم التحليل الإحصائي لفحص الفرضيات بهدف تفسير النتائج .

**المعالجة الإحصائية:**

استخدم برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك باستخدام المعالجات الآتية:

- التكرارات والنسب المئوية.
- معادلة كرونباخ ألفا.
- المتوسطات الحسابية.
- اختبار (ت) للعينات المستقلة.
- اختبار تحليل التباين الأحادي.

**التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات الإحصائية:**

يتناول هذا الجزء الإجابة عن فرضيات الدراسة وفحصها إحصائياً على برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). ولتفسير نتائج الدراسة استخدم الباحث المتوسطات الحسابية الآتية: كما جاء في (عليان، ٢٠١٢):

- ٤,٢١ فأكثر عالٍ جداً
- من ٤,٢٠-٣,٤١ عالٍ
- ٣,٤٠-٢,٦١ متوسط
- ٢,٦٠-١,٨١ منخفض
- أقل من ١,٨١ منخفض جداً
- وفيما يأتي عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

**نتائج اسئلة الدراسة****السؤال الرئيس للدراسة وهو:**

ما درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في ادارة الاقسام الاكاديمية في جامعة الاستقلال؟  
للإجابة عن هذا السؤال، حسبت المتوسطات الحسابية كنسب مئوية ونتائج الجدول (٣) تبين ذلك

**الجدول (٣)**

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الدراسة المتعلقة بدرجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في ادارة الاقسام الاكاديمية في جامعة الاستقلال

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
١.	البرنامج التعليمي في القسم	٣,٢٦٣٣	٠,٧٦٢٥٤	متوسط
٢.	الخدمات الطلابية	٣,٢٥٥٦	٠,٨٣٤٧٦	متوسط
٣.	ادارة وتنظيم القسم	٣,٢٢٦٩	٠,٦٥٠٨٢	متوسط
٤.	الهيئة التدريسية والإدارية	٣,٢١٤٣	١,٠٠٣٤٩	متوسط
٥.	البحث العلمي في القسم	٣,٠٧٦٤	١,٢٢٣٠٢	متوسط
٦.	خدمة المجتمع	٣,٠٧٣٧	١,٠٧٧١٦	متوسط
	الدرجة الكلية	٣,١٣١٩	١,٠٢٣٨٠	متوسط

يتضح من خلال البيانات في الجدول (٣) أن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في ادارة الاقسام الاكاديمية في جامعة الاستقلال كانت جميع المحاور متوسطة، فتراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (٣,٢٦) إلى (٣,٠٧)، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية لدرجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في ادارة الاقسام الاكاديمية في جامعة الاستقلال كانت متوسطة وذلك بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (٣,١٣)، وتشير هذه النتيجة إلى أن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في ادارة الاقسام الاكاديمية في جامعة الاستقلال متوسطة

## نتائج سؤال الدراسة الثاني:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الأقسام الأكاديمية في جامعة الاستقلال حسب متغير الجنس ومن أجل اختبار ما إذا كانت هذه الفروق ذات دلالة إحصائية، استخدم اختبار (ت) لعينتين مستقلتين ونتائج الجدول (٤) تبين ذلك

## الجدول (٤)

نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لدلالة الفروق في متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الأقسام الأكاديمية في جامعة الاستقلال حسب متغير الجنس

المجالات	النوع	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	مستوى الدلالة*
إدارة وتنظيم القسم	ذكر	25	3.2789	.69261	٠,٧٨٣	٠.441
	أنثى	11	3.1086	.55590		
البرنامج التعليمي في القسم	ذكر	25	3.3965	.72038	1.616	٠.115
	أنثى	11	2.9605	.80275		
الخدمات الطلابية	ذكر	25	3.2800	.83066	٠.261	٠.795
	أنثى	11	3.2000	.88204		
الهيئة التدريسية والإدارية	ذكر	25	3.3657	.97160	1.383	٠.176
	أنثى	11	2.8701	1.03501		
البحث العلمي في القسم	ذكر	25	3.0600	1.20822	-٠.119	٠.906
	أنثى	11	3.1136	1.31512		
دور القسم في خدمة المجتمع	ذكر	25	3.3300	1.00447	1.805	٠.080
	أنثى	11	2.6818	.96236		
الدرجة الكلية	ذكر	25	3.2852	.81489	٠,٩٩٩	٠.325
	أنثى	11	2.9891	.83039		

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

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) في متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الأقسام الأكاديمية في جامعة الاستقلال حسب متغير الجنس. فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة الكلي (٠,٣٢) وهذه القيمة أكبر من (٠,٠٥) وتعني هذه النتيجة إلى عدم رفض الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير الجنس أي أنه لا يوجد فروق من وجهة نظر الذكور والإناث في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الأقسام الأكاديمية في جامعة الاستقلال، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن معايير الجودة الشاملة في جامعة الاستقلال تناسب كل من الجنسين ولا يوجد تأثير يذكر عند تطبيقها بين الجنسين، من وجهة نظرهم.

## السؤال الثالث

هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0,05$ ) في متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الأقسام الأكاديمية في جامعة الاستقلال حسب لمتغير الرتبة الأكاديمية، ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الرتبة الأكاديمية فقد استخدمت المتوسطات الحسابية واختبار التباين الأحادي (ANOVA way one) للعينات المستقلة وكانت النتائج كما هو مبين في الجدولين التاليين:-

## الجدول (٥) :

المتوسطات الحسابية متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في ادارة الاقسام الاكاديمية في جامعة الاستقلال حسب لمتغير الرتبة الاكاديمية يعزى لمتغير الرتبة الاكاديمية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المتغير	المجالات
.68544	3.1979	24	محاضر	ادارة وتنظيم القسم
.61820	3.2525	11	استاذ مساعد	
.	3.6389	1	استاذ مشارك	
.65082	3.2269	36	استاذ	
.82283	3.2011	24	المجموع الكلي	
.66852	3.4032	11	محاضر	البرنامج التعليمي في القسم
.	3.2174	1	استاذ مساعد	
.76254	3.2633	36	استاذ مشارك	
.87906	3.2167	24	استاذ	
.80182	3.3091	11	المجموع الكلي	
.	3.6000	1	محاضر	الخدمات الطلابية
.83476	3.2556	36	استاذ مساعد	
1.03531	3.0714	24	استاذ مشارك	
.94073	3.4545	11	استاذ	
.	4.0000	1	المجموع الكلي	
1.00349	3.2143	36	محاضر	الهيئة التدريسية والإدارية
1.31940	3.0313	24	استاذ مساعد	
1.10165	3.1818	11	استاذ مشارك	
.	3.0000	1	استاذ	
1.22302	3.0764	36	المجموع الكلي	
1.05547	3.0521	24	محاضر	البحث العلمي في القسم
1.00284	3.2273	11	استاذ مساعد	
.	4.0000	1	استاذ مشارك	
1.02380	3.1319	36	استاذ	
.85775	3.1284	24	المجموع الكلي	
.78715	3.3047	11	محاضر	دور القسم في خدمة المجتمع
.	3.5760	1	استاذ مساعد	
.81945	3.1947	36	استاذ مشارك	
.68544	3.1979	24	استاذ	
.61820	3.2525	11	المجموع الكلي	
.	3.6389	1	محاضر	الكلي
.65082	3.2269	36	استاذ مساعد	
.82283	3.2011	24	استاذ مشارك	
.66852	3.4032	11	استاذ	
.	3.2174	1	المجموع الكلي	

يتضح من خلال الجدول (٨) أن هناك فروقا في الأوساط الحسابية لفئات متغير الرتبة الاكاديمية. ولاختبار ما إذا كانت هذه الفروق ذات دلالة إحصائية، استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي ونتائج الجدول التالي تبين ذلك:

### الجدول (٦)

نتائج اختبار التباين الأحادي لدلالة الفروق من حيث في متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في ادارة الاقسام الاكاديمية في جامعة الاستقلال حسب متغير الرتبة الاكاديمية

المجال	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة (P)
ادارة وتنظيم القسم	المربعات بين الفئات	2	0.197	0.099	0.222	0.802
	المربعات الداخلية	33	14.628	0.443		
	المجموع الكلي	35	14.825			
البرنامج التعليمي في القسم	المربعات بين الفئات	2	0.310	0.155	0.255	0.776
	المربعات الداخلية	33	20.041	0.607		
	المجموع الكلي	35	20.351			
الخدمات الطلابية	المربعات بين الفئات	2	0.186	0.093	0.127	0.881
	المربعات الداخلية	33	24.202	0.733		
	المجموع الكلي	35	24.389			
الهيئة التدريسية والإدارية	المربعات بين الفئات	2	1.742	0.871	0.858	0.433
	المربعات الداخلية	33	33.503	1.015		
	المجموع الكلي	35	35.245			
البحث العلمي في القسم	المربعات بين الفئات	2	0.177	0.089	0.056	0.946
	المربعات الداخلية	33	52.175	1.581		
	المجموع الكلي	35	52.352			
دور القسم في خدمة المجتمع	المربعات بين الفئات	2	1.007	0.503	0.465	0.632
	المربعات الداخلية	33	35.679	1.081		
	المجموع الكلي	35	36.686			
الدرجة الكلية	المربعات بين الفئات	2	0.384	0.192	0.274	0.762
	المربعات الداخلية	33	23.118	0.701		
	المجموع الكلي	35	23.502			

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

يتضح من خلال نتائج الجدول السابق انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في ادارة الاقسام الاكاديمية في

جامعة الاستقلال حسب متغير الرتبة الاكاديمية، إذا بلغ مستوى الدلالة المحسوبة أعلى من مستوى الدلالة المحدد بالفرضية، مما يدل على انه لا يوجد اختلاف في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في ادارة الاقسام الاكاديمية في جامعة الاستقلال باختلاف مستويات الرتبة الاكاديمية، ويعزو الباحث هذه النتيجة الى أن معايير الجودة الشاملة في جامعة الاستقلال تناسب كافة المستويات الأكاديمية، لذلك لا يوجد تأثير ملموس عند تطبيق هذه المعايير في جامعة الاستقلال يتأثر بالرتب الأكاديمية.

#### السؤال الرابع

هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0,05$ ) في متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في ادارة الاقسام الاكاديمية في جامعة الاستقلال حسب لمتغير سنوات الخبرة، ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة فقد استخدم المتوسطات الحسابية واختبار التباين الاحادي (one way ANOVA) للعينات المستقلة وكانت النتائج كما هو مبين في الجدولين التاليين:-

#### الجدول (٧) :

المتوسطات الحسابية متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في ادارة الاقسام الاكاديمية في جامعة الاستقلال حسب لمتغير سنوات الخبرة يعزى لمتغير سنوات الخبرة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المتغير	المجالات
.67821	3.5111	15	اقل من ٥ سنوات	ادارة وتنظيم القسم
.59352	2.9833	15	من ٥ سنوات الى اقل من ١٠ سنوات	
.50789	3.1250	6	١٠ سنوات فاكثر	
.65082	3.2269	36	المجموع الكلي	البرنامج التعليمي في القسم
.82361	3.4116	15	اقل من ٥ سنوات	
.84369	3.1536	15	من ٥ سنوات الى اقل من ١٠ سنوات	
.25414	3.1667	6	10 سنوات فاكثر	الخدمات الطلابية
.76254	3.2633	36	المجموع الكلي	
.61202	3.7800	15	اقل من ٥ سنوات	
.88978	2.7800	15	من ٥ سنوات الى اقل من ١٠ سنوات	الهيئة التدريسية والإدارية
.30111	3.1333	6	10 سنوات فاكثر	
.83476	3.2556	36	المجموع الكلي	
.97191	3.5714	15	اقل من ٥ سنوات	البحث العلمي في القسم
1.05808	3.0000	15	من ٥ سنوات الى اقل من ١٠ سنوات	
.77196	2.8571	6	10 سنوات فاكثر	
1.00349	3.2143	36	المجموع الكلي	
1.06430	3.6167	15	اقل من ٥ سنوات	
1.26585	2.8167	15	من ٥ سنوات الى اقل من ١٠ سنوات	

1.06946	2.3750	6	10 سنوات فاكثر	دور القسم في خدمة المجتمع
1.22302	3.0764	36	المجموع الكلي	
1.07654	3.4000	15	اقل من ٥ سنوات	
1.08342	2.8167	15	من ٥ سنوات الى اقل من ١٠ سنوات	
.52440	3.2500	6	10 سنوات فاكثر	الكلي
1.02380	3.1319	36	المجموع الكلي	
.75813	3.5485	15	اقل من ٥ سنوات	
.88568	2.9250	15	من ٥ سنوات الى اقل من ١٠ سنوات	
.49809	2.9845	6	10 سنوات فاكثر	الكلي
.81945	3.1947	36	المجموع الكلي	

يتضح من خلال الجدول السابق أنّ هناك فروقا في الأوساط الحسابية لفئات متغير سنوات الخبرة. ولاختبار ما إذا كانت هذه الفروق ذات دلالة إحصائية، استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي ونتائج الجدول التالي تبين ذلك:

#### الجدول (٨)

نتائج اختبار التباين الأحادي لدلالة الفروق من حيث في متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في ادارة الاقسام الاكاديمية في جامعة الاستقلال حسب متغير سنوات الخبرة

المجال	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة (P)
ادارة وتنظيم القسم	المربعات بين الفئات	2	2.164	1.082	2.820	.074
	المربعات الداخلية	33	12.661	.384		
	المجموع الكلي	35	14.825			
البرنامج التعليمي في القسم	المربعات بين الفئات	2	.566	.283	.472	.628
	المربعات الداخلية	33	19.785	.600		
	المجموع الكلي	35	20.351			
الخدمات الطلابية	المربعات بين الفئات	2	7.608	3.804	7.480	.002
	المربعات الداخلية	33	16.781	.509		
	المجموع الكلي	35	24.389			
الهيئة التدريسية والإدارية	المربعات بين الفئات	2	3.367	1.684	1.743	.191
	المربعات الداخلية	33	31.878	.966		
	المجموع الكلي	35	35.245			
البحث العلمي في القسم	المربعات بين الفئات	2	8.342	4.171	3.128	.057
	المربعات الداخلية	33	44.010	1.334		
	المجموع الكلي	35	52.352			



٠.290	1.286	1.326	2.652	2	المربعات بين الفئات	دور القسم في خدمة المجتمع
		1.031	34.033	33	المربعات الداخلية	
			36.686	35	المجموع الكلي	
٠.087	2.632	1.616	3.233	2	المربعات بين الفئات	الدرجة الكلية
		٠.614	20.269	33	المربعات الداخلية	
			23.502	35	المجموع الكلي	

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

يتضح من خلال نتائج الجدول السابق انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في ادارة الاقسام الاكاديمية في جامعة الاستقلال حسب متغير سنوات الخبرة، إذا بلغ مستوى الدلالة المحسوبة أعلى من مستوى الدلالة المحدد بالفرضية، مما يدل على انه لا يوجد اختلاف في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في ادارة الاقسام الاكاديمية في جامعة الاستقلال باختلاف مستويات سنوات الخبرة، ويعزو الباحث هذه النتيجة الى أن معايير الجودة الشاملة في جامعة الاستقلال نوعاً ما ثابتة مع الوقت، لذلك لم هناك تأثير ملموس من وجهة نظرهم حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في ادارة الاقسام الاكاديمية في جامعة الاستقلال باختلاف مستويات سنوات الخبرة.

#### السؤال الخامس

هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في ادارة الاقسام الاكاديمية في جامعة الاستقلال حسب لمتغير التخصص، ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير التخصص فقد استخدم المتوسطات الحسابية واختبار التباين الاحادي (one way ANOVA) للعينات المستقلة وكانت النتائج كما هو مبين في الجدولين التاليين:-

الجدول (٩) :

المتوسطات الحسابية متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في ادارة الاقسام الاكاديمية في جامعة الاستقلال حسب لمتغير الرتبة الاكاديمية يعزى لمتغير التخصص

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المتغير	المجالات
.57983	3.1806	8	علوم ادارية	ادارة وتنظيم القسم
.52870	3.2108	17	علوم انسانية	
.71418	3.0123	9	قانون	
.41248	4.5139	2	التدريب والتنمية	البرنامج التعليمي في القسم
.65082	3.2269	36	المجموع الكلي	
.64489	3.1739	8	علوم ادارية	
.69854	3.1560	17	علوم انسانية	
.92666	3.3333	9	قانون	الخدمات الطلابية
.79934	4.2174	2	التدريب والتنمية	
.76254	3.2633	36	المجموع الكلي	
.77229	3.1250	8	علوم ادارية	
.87967	3.1588	17	علوم انسانية	
.76721	3.3111	9	قانون	

.63640	4.3500	2	التدريب والتنمية	الهيئة التدريسية والإدارية
.83476	3.2556	36	المجموع الكلي	
.86729	3.1429	8	علوم ادارية	
1.10887	3.0000	17	علوم انسانية	
.92337	3.4921	9	قانون	
.70711	4.0714	2	التدريب والتنمية	
1.00349	3.2143	36	المجموع الكلي	البحث العلمى فى القسم
.97285	2.2500	8	علوم ادارية	
1.17749	3.2353	17	علوم انسانية	
1.33138	3.4722	9	قانون	
1.41421	3.2500	2	التدريب والتنمية	
1.22302	3.0764	36	المجموع الكلي	
.95197	2.9375	8	علوم ادارية	دور القسم فى خدمة المجتمع
1.00367	3.0882	17	علوم انسانية	
1.18439	3.1944	9	قانون	
1.06066	4.0000	2	التدريب والتنمية	
1.02380	3.1319	36	المجموع الكلي	
.74399	2.9683	8	علوم ادارية	
.81741	3.1415	17	علوم انسانية	الكلي
.87672	3.3026	9	قانون	
.83837	4.0671	2	التدريب والتنمية	
.81945	3.1947	36	المجموع الكلي	

يتضح من خلال الجدول أنّ هناك فروقا فى الأوساط الحسابية لفئات متغير التخصص . ولاختبار ما إذا كانت هذه الفروق ذات دلالة إحصائية، استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي ونتائج الجدول التالي تبين ذلك:

## الجدول (١٠)

نتائج اختبار التباين الأحادي لدلالة الفروق من حيث في متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الأقسام الأكاديمية في جامعة الاستقلال حسب متغير التخصص

المجال	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة (الدلالة (P) مستوى)
إدارة وتنظيم القسم	المربعات بين الفئات	3	3.749	1.250	0.024
	المربعات الداخلية	32	11.076	0.346	
	المجموع الكلي	35	14.825		
البرنامج التعليمي في القسم	المربعات بين الفئات	3	2.124	0.708	0.310
	المربعات الداخلية	32	18.227	0.570	
	المجموع الكلي	35	20.351		
الخدمات الطلابية	المربعات بين الفئات	3	2.719	0.906	0.279
	المربعات الداخلية	32	21.670	0.677	
	المجموع الكلي	35	24.389		
الهيئة التدريسية والإدارية	المربعات بين الفئات	3	2.985	0.995	0.411
	المربعات الداخلية	32	32.260	1.008	
	المجموع الكلي	35	35.245		
البحث العلمي في القسم	المربعات بين الفئات	3	7.363	2.454	0.177
	المربعات الداخلية	32	44.989	1.406	
	المجموع الكلي	35	52.352		
دور القسم في خدمة المجتمع	المربعات بين الفئات	3	1.877	0.626	0.635
	المربعات الداخلية	32	34.809	1.088	
	المجموع الكلي	35	36.686		
الدرجة الكلية	المربعات بين الفئات	3	2.085	0.695	0.389
	المربعات الداخلية	32	21.417	0.669	
	المجموع الكلي	35	23.502		

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

يتضح من خلال نتائج الجدول السابق انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الأقسام الأكاديمية في جامعة الاستقلال حسب متغير التخصص، إذا بلغ مستوى الدلالة المحسوبة أعلى من مستوى الدلالة المحدد بالفرضية، مما يدل على انه لا يوجد اختلاف في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الأقسام الأكاديمية في جامعة الاستقلال باختلاف

مستويات التخصص، ويعزو الباحث هذه النتيجة الى أن معايير الجودة الشاملة في جامعة الاستقلال تناسب التخصص ومستوياته، لذلك لا لم يختلفوا في وجهة نظرهم حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في ادارة الاقسام الاكاديمية في جامعة الاستقلال.

#### أهم نتائج الدراسة:

٣. أن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في ادارة الاقسام الاكاديمية في جامعة الاستقلال كانت متوسطة.
٤. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha=0,05)$  في متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في ادارة الاقسام الاكاديمية في جامعة الاستقلال حسب متغيرات الدراسة (الجنس ، الرتبة الاكاديمية، الخبرة، التخصص).

#### توصيات الدراسة:

٦. توضيح رسالة الاقسام الاكاديمية للطلبة من خلال نشاطات ونشرات .
٧. مشاركة الاقسام اعضاء الهيئة التدريسية عند وضع الخطط التطويرية للاقسام.
٨. توفير وصف واضح وموثق للصلاحيات والمسؤوليات لكل الكادر الاكاديمي بالقسم.
٩. تقديم برامج تأهيلية لاعداد اعضاء الهيئة التدريسية الجدد في استراتيجيات التدريس والتقييم.
١٠. الاهتمام من الاقسام الاكاديمية ليجاد آليات واجراءات ملائمة لتنمية ورعاية الطلاب المبدعين.
١١. الحرص على مناقشة أعضاء هيئة التدريس في كيفية تطوير أدائهم المهني وفرص الترقى الوظيفي .
١٢. تبني الاقسام الاكاديمية آليات للتعاون والشراكة مع مؤسسات المجتمع المحلي.

#### المراجع:

- الحربي، حياة محمد سعد(٢٠٠٦) :م إدارة الجودة الشاملة والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي جامعة أم القرى.
- حربي، منير عبدالله(١٩٩٩): رؤساء الاقسام الاكاديميين في القرن الحادي والعشرين، ادوار وتحديات متوقعة واحتياجات تدريبية واجبة ، مجلة التربية المعاصرة، ع ٥١، القاهرة.
- الحوالي، عليان عبدالله (٢٠٠٥): القسم الاكاديمي في الجامعة، المفهوم والدور، مجلة الجودة في التعليم العالي، الجامعة الاسلامية، مجلد ١، عدد ١، غزة .
- الخطيب، احمد، والخطيب، رداح(٢٠٠٦): ادارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية، ط٢، عالم الكتب الحديث، اردب، الأردن.
- سعادة، جودت (٢٠٠٣) **تطوير الدور الإداري والقيادي لرئيس القسم الأكاديمي في جامعة النجاح الوطنية**، مؤتمر جامعة النجاح تاريخ وتطور، جامعة النجاح، ٢٠٠٣/٦/٨.
- سليمان، نجدة إبراهيم علي (٢٠٠٥) :م داراة الأقسام العلمية وفق مدخل الجودة الشاملة دراسة ميدانية، المؤتمر القومي الثاني عشر(العربي الرابع): تطوير أداء الجامعات العربية في ضوء معايير الجودة الشاملة ونظم الاعتماد بمركز تطوير التعليم الجامعي بجامعة عين شمس القاهرة ١٩- ١٨ ديسمبر ص ص: ٧٠٣-٨٠٠.
- شلبي، أحمد(٢٠٠٧)، "إعداد معلم الدراسات الاجتماعية في ضوء معايير جودة التعليم" ، المؤتمر العلمي الثامن للتربية، (جودة واعتماد مؤسسات التعليم العام في الوطن العربي)، مصر، المجلد الأول، ص ص ٢٠٠- ١٧٥.
- الصغير، قراوي احمد (٢٠٠٥) **ادارة الجامعات بالجودة الشاملة دراسة حالة جامعة محمد بو ضياف بالمسلية – الجزائر**، المؤتمر التربوي الخامس، جودة التعليم الجامعي، كلية التربية، جامعة البحرين، البحرين، ص ص ٥٤٦-٥٧٤.
- العمرى، بسام (١٩٩٨) "اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية نحو أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية" دراسات للعلوم التربوية، الجامعة الأردنية.

الغميز، نايف خالد ( ، ١٤٢٥ هـ )، إمكانية تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السعودية من وجهة نظر مديري الدوائر ورؤساء الأقسام في وزارة التعليم العالي، رسالة ماجستير غير منشورة قسم الإدارة التربوية وأصول التربية، جامعة اليرموك، عمان، الأردن.

فاضل، مهدي (٢٠١١) إدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد في جامعتي أم القرى والملك عبد العزيز، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

كنموذج، مجلة البحث في التربية وعلم النفس، كلية التربية: جامعة المنيا مجلد ١٨ عدد ٤ ص ٨١ - ٢٠٠١.

المحياوي، قاسم نايف (، ٢٠٠٥)، م إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو ٢٠٠٠، دار الثقافة للنشر، عمان.

المصري، مروان (٢٠٠٧) تطوير الاداء الاداري لرؤساء الاقسام الاكاديمية بالجامعات الفلسطينية في ضوء مبادئ ادارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة.

المطرفي، غازي (٢٠٠٩)، " مدى تحقق معايير الجودة الشاملة في برنامج إعداد معلم العلوم بكليات المعلمين في المملكة العربية السعودية "، مجلة كلية التربية بالزقازيق، مصر، العدد 337 - 267 ص ٦٤،

الويج، محمد، الباز، احمد (٢٠١٢) تطوير إدارة مؤسسات التعليم الجامعي في ضوء أسلوب حلقات الجودة، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي - الجامعة الخميرية - البحرين - ٥ - ٤ / إبريل ٢٠١٢.

- Anderson, Don, Johnson, Richard,(2000), Quality Assurance & Accreditation in Australian Higher Education, Australian Government Department
- Kolcinski, Johon Robert, (2000): Evaluation of success and failure factors and criteria in Implementation of Total Quality Management Principles in Administration at selected Institution of Higher Education. DIA-A60/70, 2403.
- Mathes, mickie.Y(2009)," Case Study in Assuring Quality University", Workshop in the Conference of Standards accreditation in Arab World, visions and experiences, Almandine Almonawarah, Faculty of Education, Tibah University, in 18-20/5/2009.
- Nughraha, Paul, (2001): Management in teaching& learning process (Online) Available from: <http://www.petra.ac.id/english/science/tqm/paper5.htm> (Accessed 22jan.2006)
- Pond , W ,(2002), Twenty first century Education and Traning Implication for Quality Assurance , The Internt and higher Education

