الإصدار السادس – العدد اثنان وستون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2023م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

"مستوى امكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس"

إعداد الباحث:

د. سليم عبده قائد القباطي

أستاذ مشارك – كلية التربية– المحويت جامعة صنعاء

AJSP
المجلة العربية للنشر العلمي
الإصدار السادس – العدد اثنان وستون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2023م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

الملخص:

هدف البحث إلى التعرف على مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، والتعرف على ما إذا كان هناك فروق في مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة؛ في جامعة صنعاء، تعزى لمتغيرات البحث.

واستخدم الباحث الاستبانة كأداة للبحث، وتم التأكد من صدقها وثباتها قبل تطبيقها على عينة البحث، البالغ عددها (375) فرداً.

وقد توصلت نتائج البحث الى ضعف مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة صنعاء، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0(a=0.05) بين إجابات افراد عينة البحث تعزى للدرجة العلمية، وسنوات الخبرة

وخلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها: العمل على تطوير العملية الإدارية والتعليمية، وفق مبادئ إدارة الجودة الشاملة و، إيجاد بيئة إدارية تساعد على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وذلك من خلال رفع الوعي لدى العاملين في الجامعة بأهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة، وتوفير الإمكانات اللازمة لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من خلال تخصيص إيرادات التعليم الموازي والنفقات الخاصة في الجامعة، لصالح تطوير العملية الإدارية والتعليمية بما يتفق ومبادئ إدارة الجودة الشاملة.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة، إمكانية تطبيقها، جامعة صنعاء.

المقدمة:

شهد مجال الإدارة في العقود الأخيرة اهتمام المؤسسات الإنتاجية والخدمية بإدارة الجودة الشاملة، باعتبارها دقة واتقان في الأداء وتحسين لا ينقطع.

والجودة الشاملة عملية منظمة تتعلق بنوعية المنتج او الخدمة المقدمة للمستفيد بناء على معايير متفق عليها، وهي بالإضافة الى ذلك تعتمد على تقويم ذاتي يتم من خلاله التأكد من وفاء المؤسسة بتقويم المنتج او الخدمة بموجب المعايير التي تم تحديدها، عامر (2007).

هذا من حيث دلالة مفهوم الجودة الشاملة، اما من حيث مفهومها، فانه مرتبط بالجودة ذاتها، والتي عرفها ادوارد ديمنج (Edward Deming) بانها: تلبية احتياجات المستفيد في الحاضر والمستقبل، بينما عرفها جوزيف جوران

الإصدار السادس – العدد اثنان وستون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2023م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

(Joseph Juran) بانها دقة في الأداء حسب احتياجات المستفيد، في حين عرفها فليب كروسبي (Philip Crosby) بانها تلبية المتطلبات، الخطيب (2006).

وعرف المعهد الأمريكي للمعايير الجودة بانها: مجموعة من الخصائص والصفات التي يتميز بها المنتج او الخدمة التي تلبي احتياجات تم تحديدها سلفا، اما المنظمة الدولية للمعايير، فقد عرفت الجودة بانها: مجموعة من الخصائص القادرة على تقديم منتج او خدمة، تلبي احتياجات المستفيد، كيلانو، (2012).

اما مفهوم الجودة الشاملة في مجال التعليم فهي عبارة عن مجموعة من المعايير التي يجب ان تتوافر في مدخلات النظام العليمي او العمليات التي تحول المدخلات الى مخرجات، او مخرجات النظام التعليمي والتي تلبي حاجات المستفيد (الطالب) ومتطلبات المجتمع. عامر (2007).

او هي فلسفة إدارية تسعى الى التحسين المستمر العمليات التعليم ومخرجاته من خلال العمل الجماعي وتلبي احتياجات أعضاء هيئة التدريس والطلبة واولياء امورهم وسوق العمل، المحياوي، (2007).

اما إدارة الجودة الشاملة فهي: عبارة عن ثقافة متميزة في الأداء، وذلك من خلال عمل جميع العاملين بشكل دائم لتحقيق توقفات المستفيد، والقيام بالعمل بفاعلية وجودة عالية وفي أقصر وقت، عابدين، (2007).

او هي عملية إدارية تقوم على مجموعة من القيم وتعمل على توظيف مواهب وقدرات العاملين في مختلف وظائف الإدارة، مع التركيز على عمل الفريق الواحد، البدح والصرايرة (2012).

او هي عبارة عن: ثقافة إدارية حديثة، تقوم في الأساس على أفكار رواد الجودة الشاملة، ديمنج، وجوران، وكروسبي، تهدف الى تغيير إيجابي شامل داخل المؤسسة على مستوى الفكر والممارسة، من اجل تحقيق مستوى عال من الجودة في المنتج او الخدمة للمستفيد، عابدين (2007).

اما مبادئ إدارة الجودة الشاملة، فقد تعددت وجهات النظر في تحديدها، وعلى الرغم من هذا التعدد الا ان هناك اتفاق على المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة والتي منها: القيادة، والتركيز على المستفيد، نظم المعلومات وتحليلها، والتحسين المستمر، التخطيط الاستراتيجي، ادارة الموارد البشرية وتنميتها، إدارة العمليات، والتغذية الراجعة، بدح (2007)

وقد وقفت هذه المبادئ خلف نجاح إدارة الجودة الشاملة ، وكان اول نجاح حققته في قطاع الصناعة في اليابان وامريكا ، ونتيجة لهذا النجاح انتقل الاخذ بها في القطاعات الأخرى ، بما فيها قطاع التعليم العالي ، وان كان الاخذ بها فيه مازال حديثا ولم يصل الى الدرجة المطلوبة ، على الرغم من الحاجة الملحة الى جودة التعليم العالي ، ونتيجة للتغيير السريع في الميادين : الاقتصادية ، والاجتماعية ، والتقنية ، وغيرها ، وقد ارتفعت الأصوات في أمريكا للمطالبة بإصلاحات تربوية وتعليمية ، من خلال التركيز على تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، في المؤسسات التربوية ، بدح (2007).

ونتيجة لذلك شهدت العقود الأخيرة اتجاه الجامعات الامريكية للأخذ بتطبيقات إدارة الجودة الشاملة ، وقد بلغ عدد الجامعات الامريكية التي تبنت تطبيق إدارة الجودة الشاملة نهاية القرن الماضي (160) جامعة ، وفي المنطقة العربية ، تسعى كثير من الجامعات فيها لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ، لكنها تواجه صعوبات في تطبيقها ، وفي مقدمتها الظروف والعوامل التي لا تساعد على تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وطبيعة تطبيق إدارة الجودة الشاملة التي تركز على الجانب التنظيمي لإدارة لجودة الشاملة وتتجاهل فلسفة ومبادئ إدارة الجودة الشاملة ، لذلك افتقرت هذه الجامعات للتطبيق الفعال لإدارة الجودة الشاملة ، والوادي ، والطائي (2007) .

ومع ذلك ما زالت جودة التعليم الجامعي في الدول العربية من أولويات الجامعات فيها ، ومن بينها اليمن ، وان كانت تجربة الاخذ بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات اليمنية ، ومن بينها جامعة صنعاء متواضعة ، فقد شهد عام 1998 بداية هذه التجربة ، والتي كانت عبارة عن مراجعة برامجها التعليمية ، وفي عام 2002 ، نظمت وزارة التعليم العالي ورشة عمل تتعلق بضمان جودة التعليم ، ودعمت جامعتي صنعاء وعدن للقيام بتقويم ذاتي وتحسين المعايير لتطوير جودة التعليم ، حمزة (2012) ثم توالت بعد ذلك جهود وزارة التعليم العالي الرامية لتبني إدارة الجودة الشاملة ، وخاصة في الجامعات ، فعملت على اصدار استراتيجية التعليم العالي ، والتي اكدت على ضرورة الاخذ بنظام الجودة والاعتماد الاكاديمي ، ومن اجل ذلك قامت الوزارة في الفترة 2007 وحتى 2008 بتدريب الجامعات اليمنية على برامج الجودة ، ولم تتوقف جهود وزارة التعليم العالي في تبني إدارة الجودة الشاملة في مؤسساتها ، وفي مقدمتها الجامعات عند هذا فحسب ، بل سعت الى عقد المؤتمرات العلمية للوقوف على واقع جودة التعليم العالي والتحديات التي تواجهه ، وفي عام (2009) صدر القرار الجمهوري بإنشاء مجلس الاعتماد الاكاديمي وضمان جودة التعليم العالي ، وفي عام (2008) حصل مركز إدارة جودة الاعمال للدراسات العليا بجامعة صنعاء ، على شهادة الاعتماد الاكاديمي والجودة من هيئة الانباء البريطانية للاعتماد الاكاديمي والجودة ، وفي عام (2010) تم انشاء ثمانية تخصصات نوعية في سبع جامعات حكومية من بينها جامعة صنعاء ، بالإضافة الى تحديث وتطوير البرامج الدراسية وتطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد الاكاديمي واليات التغذية الراجعة حمزة (2012).

وفي إطار الجهود الرامية لتبني إدارة الجودة الشاملة أنشأت جامعة صنعاء عام (2006) مركزا لتطوير التعليم الجامعي والذي من بين مهامه: تقويم برامج الجامعة الدراسية وتطويرها، والمساعدة في النمو المهني المستمر للعاملين في الجامعة، وفي مقدمتهم أعضاء هيئة التدريس، غالب، وعالم (2008).

وعلى الرغم من أن تاريخ التعليم العالي في اليمن بدأ عام1970، بكليتي: التربية، والشريعة والقانون، كنواة لجامعة صنعاء، وكلية التربية العليا، كنواة لجامعة عدن، إلا أنه بعد إعادة الوحدة اليمنية عام 1990، شهد اتساعا كبيرا،

الإصدار السادس – العدد اثنان وستون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2023م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

ليصل عدد الجامعات الحكومية الى عشر جامعات، والاهلية الى تسع جامعات تركزت في امانة العاصمة باستثناء الجامعة الوطنية في تعز وجامعة الاحقاف في حضرموت.

والسؤال الذي يطرح نفسه: هل التوسع في عدد الجامعات، رافقه تطور في الإدارة؛ لتحقيق الجودة الشاملة في الأداء، والمخرجات التعليمية لهذه الجامعات؟

الإطار النظري

ترتكز إدارة الجودة الشاملة على عدد من المبادئ الإدارية وتعد المبادئ التي حددها بلدرج (Baldrige) من المبادئ المهمة في مجال التعليم العالي، لتركيزها على رضا المستفيد (الطالب) وتنمية الموارد البشرية، والتخطيط الاستراتيجي، والقيادة، ونظم المعلومات وتحليلها، وإدارة العمليات، والتغذية الراجعة، والتي يمكن الإشارة اليها على النحو الآتي:

1- القيادة:

القيادة في إطار مفهوم إدارة الجودة الشاملة تعني القدرة على اتخاذ القرارات التي تساعد على ارتقاء جودة البرامج التي. تقدمها المؤسسة، وقيادة العمل بروح الفريق والموازنة بين العنصر البشري والإنتاج، والقدرة على تحفيز الافراد لتحقيق اهداف المؤسسة (بدح 2006، والخطيب، 2006).

وتطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب إيجاد مناخ اداري مناسب، والقيادة الجامعية معنية بإيجاد مثل هذا المناخ والذي سيكون له انعكاس على أساتذة الجامعة، والذين بدورهم سيعكسونه داخل المواقف التعليمية، زاهر، 2005).

2- التركيز على المستفيد

يعد التركيز على المستفيد من العناصر المهمة في إدارة الجودة الشاملة، والذي يركز على القدرة على كسب مستفيدين جدد، من خلال تحقيق متطلبات المستفيد بصفة مستمرة، والتعرف على العوامل التي تحقق رضاه (قنديل، 2008).

وتمثل احتياجات وتوقعات المستفيد المحرك الأساسي لتشغيل الموارد البشرية والمادية والتقنية لتلبية هذه الاحتياجات ورضا المستفيد عن الخدمة المقدمة له، (الخطيب ،2006).

3- نظام المعلومات وتحليلها:

شهدت المعلومات في الآونة الأخيرة اتساعاً كبيراً، مما تعذر التعامل معها بالطرق التقليدية، ومن هنا ظهرت الحاجة لتخزينها، وتبويبها، واسترجاعها. وكذلك زيادة القدرات التحليلية، لتقييم ومعالجة المعلومات. (Fisher, 2003).

ويعد وجود نظام للمعلومات داخل المؤسسة، من اهم متطلبات الجودة الشاملة من اجل التخطيط السليم، واتخاذ قرارات علمية رشيدة مستندة على المعلومات والبيانات اللازمة، (بدح، 2006).

4- التحسين المستمر

يشير مصطلح التحسين المستمر الى التحسين الذي لا يتقطع لكل جوانب العملية الإدارية في الجامعة من اجل مواكبة التغيرات باعتبارها متطلبا مهما لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة، (قنديل، 2008).

ويركز التحسين المستمر على بناء قنوات اتصال فعالة مع المستفيد، باعتباره عنصراً أساسيا لتحسين الجودة على المدى البعيد، (حسين، 2005).

5- التخطيط الاستراتيجي:

التخطيط الاستراتيجي تفكير علمي منظم يستخدم خطوات المنهج العلي لمواجهة التحديات والاستفادة من الفرص المتاحة بطريقة تساعد على بناء استراتيجيات واقعية قابلة للتنفيذ لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، (الخيالي، 2004).

ويعد التخطيط الاستراتيجي من العناصر المهمة لتحقيق الجودة الشاملة، حيث يتم من خلاله وضع الخطط للقضايا الاستراتيجية للمؤسسة، والتي تتسم بالشمول، وبيان الكيفية التي يتم من خلالها: تطبيق وتطوير الخطط والبدائل ومواجهة الصعوبات والتحديات التي تعترضها، ووضع رسالة المؤسسة التي تعبر عنها، وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، (الدخني، 2011).

6- إدارة الموارد البشرية وتنميتها:

للموارد البشرية أهمية كبيرة في تطبيق الجودة الشاملة لمالها من تأثير على العملية التعليمية، ولذلك شهدت تنمية الموارد البشرية وتطويرها وزيادة إمكاناتها اهتماما كبيرا من خلال إيجاد أنظمة فعالة لاستقطاب كفاءة الموارد البشرية والاحتفاظ بها، (البداح والصرايرة: 2012).

والمؤسسات التعليمية وفي مقدمتها الجامعات معنية أكثر من غيرها بتطوير مواردها البشرية من اداريين وأعضاء هيئة تدريس، لكي تكون قادرة على المنافسة والتميز، والذي يمكن ان يتم من خلال التخطيط للموارد البشرية والتدريب ونظام الحوافز والمشاركة في صناعة واتخاذ القرارات، (بدح: 2007).

7- إدارة العمليات:

الإصدار السادس – العدد اثنان وستون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2023م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

العمليات عبارة عن مجموعة من الأنشطة، لها مدخلات ومخرجات، وقد أصبحت العمليات والتركيز عليها من متطلبات الجودة (الرب، 2009).

والتركيز على العمليات يتم من خلال توفير كل ما تحتاجه العملية التعليمية من معلومات وبيانات وموارد وإمكانات لازمة للعمليات التي تقوم بها، لان توفير ذلك يحقق الخطط الاستراتيجية المرسومة، ويوفر مخرجات تعليمية ذات جودة عالية، (المحياوي، 2007).

8- التغذية الراجعة:

التغذية الراجعة معلومات تحصل عليها الجامعة من المستفيد منها، تتعلق بمستوى رضاه عن الخدمة المقدمة له، ومن خلالها تستطيع الجامعة التعرف على مشكلاتها الداخلية، وهذا يتطلب تقويم مستمر لسير العمل فيها، والاستفادة من نتائج هذا التقويم لمعالجة هذه المشكلات، والعمل على التحسين المستمر لمخرجات النظام التعليمي (بدح، 2007).

ومن هنا جاء الاهتمام بالتغذية الراجعة، بمعرفة ردود أفعال والاستفادة منها لتحسين وتطوير مخرجات نظام التعليمي.

الدراسات السابقة

قام الباحث بالاطلاع على الدراسات السابقة التي لها صلة بالبحث ، وكان من بين الدراسات التي تم الاطلاع عليها ، دراسة : فارس الأغا (2012) والتي تناولت تطبيق إدارة الجودة الشاملة في اقسام القبول والتسجيل في جامعة القدس المفتوحة بقطاع غزة ، وهدفت الى الكشف عن مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في اقسام القبول والتسجيل في الجامعة المذكورة ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة أداة للدراسة التي تم توزيعها على مجتمع الدراسة والمتمثل في العاملين في اقسام القبول والتسجيل والبالغ عددهم (28) فرداً .

وقد توصلت الدراسة الى ان مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة مقبول وبنسبة 3.64%، كما توصلت الدراسة الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الدراسة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة ما عدا المؤهل العلمي.

وتناولت دراسة : الوادي والزعبي (2011) إدارة الجودة الشاملة ، ومستلزماتها في تحقيق المزايا التنافسية واثرها في تبني الجامعة لإدارة الجودة والمزايا التنافسية ، وقد هدفت الى حث الجامعات عموما على إدارة الجودة الشاملة ، ومستلزماتها في تحقيق المزايا التنافسية واثرها في تبني الجامعة إدارة الجودة الشاملة ، ووصف منهجية إدارة الجودة الشاملة والمزايا التنافسية في الجامعات الأردنية ، لتوفير مسار واضح في مواجهة التحديات المستمرة ، وتكون مجتمع الدراسة من ثمان جامعات هي : مؤتة ، الحسين بن طلال ، ال البيت ، الهاشمية ، الزرقاء ، اربد ، جرش ، وجامعة الاسراء ، ام اعينة الدراسة فقد تكونت من (120) فردا .

وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج كان من بينها: ضعف اهتمام إدارة الجامعات الأردنية تبني إدارة الجودة الشاملة، وان التطبيق غير السليم لمستلزمات إدارة الجودة الشاملة كان خلف الإخفاق في تحقيق المزايا التنافسية في الجامعات قيد الدراسة.

اما دراسة العمري والصخري (2008) فقد تناولت درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، في الجامعات الأردنية والتي هدفت الى الكشف عن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية ، وتكون مجتمع الدراسة من (94) ادارياً وإدارية من الاكاديميين و (508) عضو هيئة تدريس في الجامعات الهاشمية الحكومية وجامعة الزرقاء الخاصة في الأردن ، اما عينة الدراسة التي تم تطبيق الاستبانة عليها فبلغ عددها (38) إداريا اكاديميا وإدارية اكاديمية ، و(164) عضو هيئة تدريس وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، وتوصلت نتائجها الى ان درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة متوسطة ، ولا توجد فروق تعزى لمتغير الدراسة.

وتناولت دراسة بدح (2007) تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية ، وهدفت الى التعرف على درجة إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية ، وتكون مجتمع الدراسة من عمداء ورؤساء الأقسام ومديري الوحدات الإدارية لجميع الجامعات الأردنية وقد بلغ عددهم (508) موزعين على ثمان جامعات اردنية ، وتكونت عينة الدراسة التي تم تطبيق الاستبانة عليها من جميع افراد مجتمع الدراسة ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت نتائج الدراسة الى ان درجة إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية كبيرة.

اما دراسة : علاونة (2004) فقد تناولت تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الامريكية في مدينة جنين الفلسطينية من جهة نظر أعضاء هيئة التدريس ، وهدفت الدراسة الى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الامريكية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس العاملين في كليات الجامعة العربية الامريكية ، ووزعت أداة الدراسة المتمثلة في الاستبانة على جميع أعضاء هيئة التدريس في الجامعة المذكورة ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، وتوصلت نتائجها الى ان مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليات الجامعة العربية الامريكية عال في مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم ومتابعة العملية التعليمية وتطويرها ،اما في مجال تطوير القوة البشرية واتخاذ القرار ، فكان مستوى التطبيق متوسطا ، كما توصلت الدراسة الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (a=0.05) في متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس تبعا لجميع متغيرات الدراسة.

وتناولت دراسة درادكة (2004) تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة البلقاء التطبيقية في الأردن، وهدفت الدراسة الى معرفة درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة قيد الدراسة.

وتكون مجتمع الدراسة من عمداء ونواب العمداء ومساعدي العمداء ورؤساء الأقسام الاكاديمية في جامعة البلقاء التطبيقية اما عينة الدراسة التي تم توزيع الاستبانة عليها فبلغت (96) فرداً، وتوصلت الدراسة الى ان درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة البلقاء التطبيقية متوسطة.

اما دراسة MIKOL (2003) فقد تناولت إدارة الجودة في التعليم العالي في استراليا والتي هدفت الى تقييم إدارة الجودة الشاملة ، واثرها على الإدارة المؤسسية ، واتخاذ القرارات على العملية التعليمية ، في جامعة سيدني – استراليا – وقد توصلت الدراسة الى اهتمام القيادة الجامعية بإدارة الجودة الشاملة ، وان التركيز على ممارسة الجودة وممارسة القياد الجامعية لها اثر إيجابي و ملموس على الإدارة المؤسسية و تطوير أنظمة المعلومات وتحليلها ، وعزز قرارات الإدارة ، من حيث تغيير النظام وإعادة بناء الحوافز ، وتقوية خدمات دعم الطلبة

وتناولت دراسة Carey (1998) العوامل التي تسهم في تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، في عدد من الكليات في الجامعات الامريكية ، و هدفت الدراسة الى معرفة هذه العوامل ومدى اسهامها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في عدد من الكليات في الجامعات الامريكية ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، اما أداة الدراسة فكانت عبارة عن استمارة تحتوي على أسئلة مفتوحة تم توزيعها على (60) كلية في الجامعات الامريكية ، وتوصلت نتائج الدراسة الى ان مدخلات البيئة الخارجية والعوامل الداخلية ، والتي من بينها الممارسات الاكاديمية والإدارية ، كان لها الأثر البالغ في التشجيع على تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

اما دراسة COATES (1997) فقد تناولت الكيفية التي من خلالها يتم تحسين الجودة في الكليات والجامعات البريطانية ، وهدفت الدراسة الى تحديد بعض الشروط التي يتطلب مراعاتها في الكليات والجامعات في بريطانيا ، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، وقد توصلت الدراسة الى تحديد مجموعة من الشروط ،والتي من بينها : النظر الى المستفيد (الطالب) على انه عميل له حاجاته ، والتي يجب مراعاتها ، وتحديد الأهداف في ضوء فلسفة الجودة ووضع معايير للتقويم الذاتي وتدريب العاملين وتأهيلهم في ضوء مبادئ إدارة الجودة والتقليل من الجهد الضائع ، والتأكيد على التحسين المستمر ، من خلال التقويم والتغذية الراجعة.

وتناولت دراسة Lewis & Smith(1997) أهمية تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، وهدفت الى توضيح أهمية تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي عند تحليلها النظري لمجموعة من الدراسات التي تناولت إدارة الجودة الشاملة، وقد توصلت الدراسة الى تحديد المبادئ الأساسية

الإصدار السادس – العدد اثنان وستون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2023م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

للجودة الشاملة في التعليم الجامعي، والتي من بينها: الاهتمام برضا المستفيد (الطالب) والتحسين المستمر، ونظم البيانات والمعلومات.

التعليق على الدراسات السابقة

بعد اطلاع الباحث على إجراءات الدراسات السابقة المشار اليها ، وغيرها من الدراسات التي تناولت إدارة الجودة الشاملة و إمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي ، قام بتحديد جوانب نقاط الشبه والاختلاف ، بين تلك الدراسات والبحث الحالي ، و من ثم تحديد المؤشرات التي يمكن الاستفادة منها في البحث الحالي ، والتي أظهرت إجمالاً ان البحث الحالي يتفق مع الدراسات السابقة في تناولها لإدارة الجودة الشاملة ، غير ان البحث الحالي تناول إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء وهو مالم تقم به – في حدود علم الباحث – أي من الدراسات السابقة ،و كذلك يتفق البحث الحالي مع معظم هذه الدراسات في استخدامه للمنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة للبحث.

اما محتوى هذه الدراسات فقد تناولت مفهوم إدارة الجودة الشاملة واهميتها وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي، وابرزت بعضها العوامل التي تسهم في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.

اما نتائج الدراسات السابقة فيمكن الإشارة اليها في الاتي:

1- تباينت نتائج الدراسات السابقة، ما بين كبيرة، كماهي في دراسة بدح (2007) ومتوسطة كما في دراسة العمري والصخري (2008) ودراسة درادكة(2004).
2- أظهرت نتائج بعض الدراسات السابقة ان معظم تطبيقات إدارة الجودة الشاملة ركزت على الجانب الإداري أكثر من تركيزها على الجانب التدريسي والبحث العلمي في الجامعة.
3- أوضحت نتائج بعض الدراسات السابقة ان تطبيق إدارة الجودة الشاملة تحظى بدعم كبير وان أثرها على الإدارة المؤسسية إيجابي.

مشكلة البحث:

يشير واقع الجامعات اليمنية بوضوح الى انها تقوم بمهام منقوصة او جزئية ، على الرغم من انه قد مر اكثر من ثمان سنوات ، على اعتماد وثيقة استراتيجية تطوير التعليم العالي الجامعي غير انه لا يوجد أي تطوير في الجامعات اليمنية ، وشهدت الجامعات اليمنية – ومن بينها جامعة صنعاء – توسعا غير مخطط له ، وعدم ملاءمته لمتطلبات التنمية ، لا من حيث الكم ، ولا الكيف ، وفي الوقت ذاته لا يراعي محدودية الموارد ، ولم يسبقه زيادة في تأهيل أعضاء هيئة التدريس والالتزام بمعايير محددة لاستيعاب الطلبة الملتحقين ولا تخطيط لتوفير التجهيزات والوسائل ، وحتى المناهج وبرامجها يتم نقلها من الكليات والاقسام في الجامعات القديمة ، وعدم الاخذ بجودة التعليم المتعارف

علية ، ويشر واقع القبول في الجامعات اليمنية الى عدم وجود سياسة واضحة ، بحيث تتوافق مخرجات الجامعات مع متطلبات التنمية : كما ، ونوعا وحتى التعليمات التي يضعها المجلس الأعلى للجامعات ، للقبول سنويا ، يتم تجاوز معظمها من قبل الجامعات ، الامر الذي ترتب عليه ارتفاع معدل عدد الطلبة لكل أستاذ ، وكذلك لكل قاعة تدريسية ، وقبول طلبة من خريجي الثانوية العامة اقل جودة ، وتعد الاختلالات المتعلقة بتوزيع اعضاء هيئة التدريس ، ومحاولة تحسين معدل عدد الطلبة لكل أستاذ ، ليقترب من المعايير الدولية من اكبر التحديات القائمة التي تواجه التعليم الجامعي في اليمن ، المجلس الأعلى للتخطيط التعليم (2010، 56، 60، 62 ، 63 ، 70 ، 200).

تحديد مشكلة البحث:

يمكن تحديد مشكلة البحث على النحو الآتي:

س 1– ما مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء؟

ويتفرع عن هذا السؤال الأسئلة الآتية:

س 1 – ما مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، في جامعة صنعاء في مجال القيادة؟

س ب – ما مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، في جامعة صنعاء في مجال نظم المعلومات، والبيانات وتحليلها

س ج – ما مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، في مجال التخطيط الاستراتيجي؟

س د – ما مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، في جامعة صنعاء في مجال رضا المستفيد؟

س هـ – ما مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، في جامعة صنعاء في مجال إدارة جودة العمليات؟

س و – ما مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، في جامعة صنعاء في مجال التحسين المستمر؟

س ز – ما مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، في جامعة صنعاء في مجال إدارة الموارد البشرية؟

س س – ما مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، في جامعة صنعاء في مجال التغذية الراجعة؟

س 2 – هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (a=0.05) في مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء، تعزى لمتغير الدرجة العلمية؟

س3 – هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية، عند مستوى الدلالة (a=0.05) في مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء، تعزى لمتغير سنوات الخبرة؟

أهمية البحث:

ترجع أهمية البحث الى الاتي:

1- يتناول البحث الحالي إدارة الجودة الشاملة، والتي اثبتت الكثير من البحوث والدراسات نجاحها في تحسين أداء المؤسسات المختلفة، بما فيها الجامعات.
2- يساعد البحث الحالي في الكشف مستوى عن إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء.
3- يتزامن اجراء هذا البحث، مع سعي جامعة صنعاء؛ للحصول على الاعتماد الأكاديمي.
4- التوصل الى نتائج، قد تساعد القائمين على إدارة جامعة صنعاء، من الاستفادة منها.

اهداف البحث:

يهدف البحث الى تحقيق الاتي:

1- التعرف على مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء، من وجهة نظر: أعضاء هيئة التدريس.
2- التعرف على الفروق في متوسط مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء وفقا لمتغيرات البحث.

حدود البحث:

الحدود البشرية:

اقتصر البحث على أعضاء هيئة التدريس في جامعة صنعاء، من هم بدرجة أستاذ، أستاذ مشارك، واستاذ مساعد.

الحدود المكانية:

اقتصر البحث على جامعة صنعاء بأمانة العاصمة والكليات الفرعية التابعة لها في أرحب وخولان والمحويت.

الإصدار السادس – العدد اثنان وستون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2023م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

الحدود الزمانية:

تم تطبيق الدراسة في العام الدراسي 2015 – 2016.

الحدود الموضوعية:

اقتصر البحث على بحث مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، والمتعلقة بالقيادة، ونظم الملومات والبيانات وتحليلها، والتخطيط الاستراتيجي، ورضا المستفيد، وإدارة العمليات، والتحسين المستمر، وإدارة تنمية الموارد البشرية، والتغذية الراجعة.

مصطلحات البحث:

إدارة الجودة الشاملة: عبارة عن رؤية إدارية معاصرة تقف خلف إدراك العاملين في المؤسسة لأهمية تحقيق احتياجات المستفيد وكسب رضاه من خلال عمل جماعي (Jabl0nski , 1991).

اما مفهوم الجودة الشاملة في التعليم فهي عبارة عن ثقافة إدارية تسعى الى الاستفادة من قدرات العاملين في الحقل التعليمي لغرض لتحسين المستمر للمخرجات التعليمية (Rhodes , 1997).

إجراءات البحث

مجتمع البحث

تكون مجتمع البحث من جميع أعضاء هيئة التدريس في جامعة صنعاء، (أستاذ، أستاذ مشارك، أستاذ مساعد) العاملين في العام الدراسي الجامعي:2016/2015، والبالغ عددهم (906)، والجدول (1) يوضح ذلك.

جدول (1): توزيع أفراد مجتمع البحث، تبعا لمتغير الدرجة العلمية

الدرجة العلمية	العدد
أستاذ	102
أستاذ مشارك	203
أستاذ مساعد	601
المجموع	906

الإصدار السادس – العدد اثنان وستون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2023م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

عينة البحث:

تكونت عينة البحث التي وزع عليها الاستبانة من (375) عضو هيئة تدريس بنسبة (41,4) من مجتمع البحث البالغ عدده (906) عضو هيئة تدريس، وقد تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية الطبقية والجدول (2) يوضح ذلك.

جدول (2) توزيع أفراد عينة البحث، وفقا لمتغير الدرجة العلمية.

الدرجة العلمية	العدد
أستاذ	92
أستاذ مشارك	123
أستاذ مساعد	160
المجموع	375

منهج البحث:

اقتضت طبيعة البحث استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والذي يقوم "على وصف الظواهر كما هي " (عبود: 1979، 49)، ويتم من خلاله " الحصول على معلومات حقيقية عن الوضع الراهن للظواهر المختلفة، التي تتأثر بها العملية التعليمية والتربوية " (النجيحي ومرسي: 1983، 200).

أداة البحث

استخدم الباحث الاستبانة أداة للبحث، والتي تم بناؤها من خلال المراحل الآتية:

1- تحديد محتوى الأسئلة

تم تحديد أسئلة الاستبانة من جزئيين: الجزء الأول، ويحتو على متغيرات البحث، اما الجزء الثاني، فيتكون من (82) فقرة، موزعة على ثماني مجالات، والمتمثلة في: القيادة، المعلومات والبيانات وتحليلها، التخطيط الاستراتيجي، رضا المستفيد، إدارة العمليات، التحسين المستمر ، إدارة تنمية الموارد البشرية، والتغذية الراجعة.

2- صياغة الأسئلة

حرص الباحث عند صياغة أسئلة الاستبانة، على استخدام الالفاظ الواضحة، مع مراعاة الدقة والموضوعية عند صياغتها.

الإصدار السادس – العدد اثنان وستون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2023م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

صدق أداة البحث

للتأكد من صدق أداة البحث، المتمثلة في الاستبانة، قام الباحث بعرضها على خمسة من المحكمين بكلية التربية جامعة صنعاء، وطلب منهم تحديد مدى وضوحها، ودقة صياغتها اللغوية، وانتماء كل فقرة للمجال الذي تندرج تحته، ومدى قياسها لما وضعت من أجله، وإبداء أي ملاحظات أخرى، وفي ضوء ملاحظات بعض المحكمين – والتي كان بعضها تتعلق بصياغة بعض العبارات – تم تعديل الاستبانة في ضوء ملاحظاتهم؛ لتأخذ صورتها النهائية، وبذلك تحقق صد ق الاستبانة، وصلاحيتها للتطبيق.

ثبات أداة البحث

تم التأكد من ثبات أداة البحث – المتمثلة في الاستبانة – عن طريق التطبيق وإعادة التطبيق، حيث تم تطبيق الاستبانة وإعادة تطبيقها بعد أسبوعين على عينة من مجتمع البحث، تكونت من (25) فرداً، وتم حساب معامل الارتباط حسب معادلة كرونباخ الفا؛ لحساب ثبات المقياس (أحمد، محمد عبد السلام، (1960)، وكانت النتيجة (0.93)، وهذه الدرجة تعتبر عالية، وتعطي أداة البحث صفة الثبات.

جدول (3) معامل الثبات لكل مجال من مجالات البحث وللأداة ككل.

الرقم	المجال	معامل الفا كرونباخ
1	القيادة	0.94
2	نظم المعلومات وتحليلها	0.94
3	التخطيط الاستراتيجي	0.93
4	رضا المستفيد	0.97
5	إدارة العمليات	0.92
6	التحسين المستمر	0.91
7	تنمية الموارد البشرية	0.92
8	التغذية الراجعة	0.91
جميع المجالات		0.93

تطبيق أداة البحث:

بعد أن تم التأكد من صدق أداة البحث وثباتها، قام الباحث بتوزيع الاستبانة على عينة البحث، في العام الدراسي الجامعي 2016/2015، والبالغ عددها (375) فرداً وبلغ عدد الاستبانة المسترجعة (375)، أي: بنسبة 100 %.

المعالجة الإحصائية:

استخدم الباحث المعالجة الإحصائية الآتية:

1- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات البحث، والمتمثلة في القيادة، ونظم المعلومات وتحليلها، التخطيط الاستراتيجي، رضا المستفيد، وإدارة العمليات، والتخطيط المستمر، وإدارة تنمية الموارد البشرية، والتغذية الراجعة، وكذلك استخراجات المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال على حدة، وذلك من خلال استخدام البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS.
2- اختبار (ف) لفحص الفروق بين التباين على مجالات البحث تبعا لمتغيرات البحث، ولمعرفة ما إذا كانت الفروق بين المتوسطات حقيقية وتعزى لمتغيرات البحث عند مستوى الدلالة (a=0.05).
3- اختبار (ت) لاختبار دلالة الفروق بين إجابات العينة تبعا لمتغيرات البحث، ولمعرفة ما إذا كانت الفروق بين المتوسطات حقيقية وتعزى لمتغيرات البحث.

نتائج البحث وتحليلها

هدف البحث إلى التعرف على مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، في جامعة صنعاء، كما هدف إلى التعرف على أثر كل من: الدرجة العلمية، وسنوات الخبرة على درجة إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء.

وفيما يلي عرض لنتائج البحث وتحليلها:

أولا: النتائج المتعلقة بإجابة السؤال الرئيس:

ما مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء؟

وللإجابة على هذا السؤال، قام الباحث باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لاستجابات أفراد عينة البحث على مجالات البحث، والمتمثلة في: القيادة، وإدارة جودة العمليات، ونظم المعلومات والبيانات وتحليلها، ورضا المستفيد، والتحسين المستمر، والتخطيط الاستراتيجي، وإدارة تنمية الموارد البشرية، والتغذية الراجعة، كما هو موضح في الجدول (4).

الإصدار السادس – العدد اثنان وستون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2023م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات البحث

ترتيب	م	المجال	المتوسط	الانحراف المعياري	نسبة الخطأ المعياري
1	8	إدارة تنمية الموارد البشرية	2.089	0.765	0.056
2	3	التخطيط الاستراتيجي	2.046	0.602	0.044
3	6	التحسين المستمر	1.981	0.728	0.053
4	4	رضا المستفيد	1.901	0.656	0.048
5	7	التغذية الراجعة	1.854	0.804	0.059
6	2	نظام المعلومات والبيانات وتحليلها	1.806	0.687	0.050
7	5	إدارة جودة العمليات	1.761	0.659	0.048
8	1	القيادة	1.732	0.649	0.047
		الاجمالي	1.896	0.694	0.051

من خلال قراءة الجدول(4)، يلاحظ أن مجال إدارة تنمية الموارد البشرية، قد حصل على المرتبة الأولى، حيث بلغ متوسطه الحسابي (2.089)، يليه مجال التخطيط الاستراتيجي ، الذي حصل على متوسط حسابي (46.2)، بينما حصل مجال القيادة على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (1.732) ، ويلاحظ من الجدول – أيضاً– أن مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء ضعيفة ، فقد حصلت على متوسط حسابي بلغ(1.896)، وقد يعزى السبب في ذلك إلى أن بيئة الجامعة الإدارية، لا تساعد على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ، وتتفق هذه النتيجة مع دراسات سابقة ؛ كدراسة :(علوان : 2006) ، بينما تختلف مع دراسات سابقة ، كدراسة :(درادكة: 2004)، ودراسة (العمري والصخري: 2008)، والتي توصلت نتائجها إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدرجة متوسطة ، و دراسة (بدح : 2007) ، والتي توصلت نتائجها إلى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ، في الجامعات الأردنية بدرجة كبيرة .

الإصدار السادس – العدد اثنان وستون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2023م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

هذا على مستوى مجالات البحث، أما على مستوى كل مجال، فقد قام الباحث باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال على حدة، وذلك على النحو الآتي:

المجال الأول: القيادة

يحتوي هذا المجال على خمسة عشر فقرة، والجدول(5) ، يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة البحث، تجاه مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء، في مجال القيادة.

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة عينة البحث، تجاه مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء في مجال القيادة.

م	المجال	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	نسبة الخطأ المعياري
1	القيادة	تحرص إدارة الجامعة على توفير الخدمات التي تحقق متطلبات المستفيد (الطالب).	2.182	0.835	0.061
2		تحرص إدارة الجامعة على توفير الخدمات التي تحقق متطلبات أعضاء هيئة التدريس.	1.701	0.801	0.059
3		تحرص إدارة الجامعة على توفير الخدمات التي تحقق متطلبات الهيئة الإدارية.	2.016	0.707	0.052
4		تحرص إدارة الجامعة على توفير الخدمات التي تحقق متطلبات المجتمع المحلي.	1.545	0.579	0.042
5		تحرص إدارة الجامعة على تحقيق احتياجات سوق العمل من القوى البشرية.	1.706	0.706	0.052

6	تعمل إدارة الجامعة على تطوير الهيكل التنظيمي للجامعة في ضوء إدارة الجودة الشاملة.	1.872	0.617	0.045	
7	تعمل إدارة الجامعة على إيجاد مناخ يساعد على التميز في الأداء.	1.786	0.516	0.038	
8	تعمل إدارة الجامعة على تحقيق التوازن بين النمو الكمي لأعداد الطلبة وبين النمو النوعي.	1.812	0.571	0.042	
9	تعمل إدارة الجامعة على إيجاد أنظمة للاتصال في الجامعة تتسم بالكفاءة.	1.344	0.509	0.037	
10	تحرص إدارة الجامعة على العمل الجماعي من خلال فرق العمل.	1.658	0.578	0.042	
11	تستفيد إدارة الجامعة من التجارب الناجحة للجامعات العالمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	1.984	0.553	0.040	
12	تمارس إدارة الجامعة أخلاقيات العمل (من عدل، ومساواة، ودقة، وموضوعية، وشفافية).	1.554	0.799	0.059	
13	تعمل إدارة الجامعة على تسخير الامكانات البشرية؛ لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.	1.813	0.720	0.053	
14	تعمل إدارة الجامعة على تسخير الامكانات المالية؛ لتطبيق إدارة الجودة الشاملة	1.524	0.561	0.041	

15		تشجع إدارة الجامعة روح الإبداع لدى جميع العاملين في الجامعة.	1.489	0.676	0.050
		الإجمالي	1.732	0.649	0.047

أظهرت نتائج البحث ضعف مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء، المتعلقة بمجال القيادة، فقد حصل على متوسط حسابي بلغ (1.731). هذا على مستوى المجال ، أما على مستوى فقرات المجال ، فقد تراوحت بين (2.182) ، كحد أعلى للفقرة رقم (1) (تحرص إدارة الجامعة على توفير الخدمات التي تحقق متطلبات المستفيد (الطالب) ، و(1.344)، كحد أدنى للفقرة رقم :(9) (تعمل إدارة الجامعة على إيجاد أنظمة للاتصال في الجامعة تتسم بالكفاءة)، وقد يعزى السبب في ذلك إلى أن قيادة إدارة جامعة صنعاء ،غير متحمسة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ، ولا تمتلك رؤية قادرة على تحقيق التفاعل والانسجام بينها وبين المرؤوسين، وهذه النتيجة تختلف مع دراسات سابقة كدراسة(بدح : 2007) ، والتي توصلت نتائجها إلى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مجال القيادة ، بدرجة كبيرة في الجامعات الأردنية ، ودراسة (MIKOL :2003) التي أظهرت نتائجها اهتمام القيادة الأكاديمية في التعليم العالي في استراليا بإدارة الجودة الشاملة ، ودراسة (درادكة : 2004) التي توصلت نتائجها إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال القيادة ، بدرجة متوسطة في جامعة البلقاء التطبيقية بالأردن.

المجال الثاني: نظم المعلومات والبيانات وتحليلها

يحتوي هذا المجال على ثمانية عشر فقرة، والجدول (6) يوضح المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، في مجال نظم المعلومات والبيانات وتحليلها في جامعة صنعاء.

AJSP
المجلة العربية للنشر العلمي
الإصدار السادس – العدد اثنان وستون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2023م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة عينة البحث، تجاه إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء، في مجال نظم المعلومات والبيانات وتحليلها.

م	المجال	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	نسبة الخطأ المعياري
1	نظام المعلومات والبيانات وتحليلها	تعمل إدارة الجامعة على توفير المعلومات والبيانات، التي لها ارتباط بالاحتياجات.	2.065	0.842	0.062
2		تعمل إدارة الجامعة على التحقق من مصداقية البيانات والمعلومات التي توفرها.	1.860	0.877	0.064
3		تعمل إدارة الجامعة على نشر المعلومات والبيانات، التي عملت على توفيرها.	2.140	0.562	0.041
4		تعمل إدارة الجامعة على سرعة الحصول على المعلومات والبيانات، التي تنشرها؛ لتيسير استخدامها.	1.968	0.401	0.029
5		تعمل إدارة الجامعة على تقييم العمليات الخاصة باختيار البيانات والمعلومات التنافسية.	1.887	0.773	0.057
6		تعمل إدارة الجامعة على تقييم العمليات الخاصة باستخدام البيانات والمعلومات التنافسية.	1.941	0.774	0.057
7		تقوم إدارة الجامعة بتحسين العمليات الخاصة باختيار البيانات والمعلومات التنافسية لتحسين الأداء.	1.731	0.572	0.042
8		تقوم إدارة الجامعة بتحسين العمليات الخاصة باستخدام البيانات والمعلومات التنافسية لتحسين الأداء	1.844	0.715	0.052
9		تستخدم الجامعة تحليل الأداء، كأساس لتوجيه العمل في الجامعة.	1.651	0.616	0.045
10		تستخدم الجامعة تحليل الأداء، كأساس لاتخاذ القرارات في الجامعة.	1.522	0.659	0.048
11		توفر الجامعة نظام معلومات متكامل للجوانب الإدارية.	1.586	0.732	0.054
12		تقوم الجامعة بتعميم نموذج الأداء الشامل للجامعة، في ضوء البيانات والمعلومات المتوافرة.	1.599	0.714	0.052

13	تقوم الجامعة بالتدريب المستمر على أساليب جمع البيانات والاستفادة منها.	1.749	0.619	0.045
14	تقوم الجامعة بالتدريب المستمر على أساليب تحليل البيانات والاستفادة منها.	1.738	0.640	0.047
15	تمتلك الجامعة معلومات عن أوضاع الجامعات المنافسة الأخرى.	1.845	0.713	0.052
16	تمتلك الجامعة البيانات الخاصة بتكاليف الجودة.	1.636	0.807	0.059
17	تعمل الجامعة على وضع البيانات الأساسية في خدمة التوجهات الاستراتيجية.	1.674	0.800	0.059
18	تمتلك إدارة الجامعة قاعدة بيانات خاصة بالمستفيدين من الجامعة(الطلبة).	2.075	0.553	0.040
	الاجمالي	1.806	0.687	0.050

يتبين من الجدول (6)، أن مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء، المتعلق بمجال نظم المعلومات والبيانات وتحليلها ضعيف، فقد حصل على متوسط حسابي بلغ (1.806). هذا على مستوى المجال، أما على مستوى فقرات المجال، فقد تراوحت بين (2.140)، كحد أعلى للفقرة رقم (3) (تعمل إدارة الجامعة على نشر المعلومات والبيانات التي تعمل على توفيرها)، و(1.522) كحد أدنى للفقرة رقم (10) (تستخدم الجامعة تحليل الاداء كأساس لاتخاذ القرارات في الجامعة).

وهذه النتيجة تختلف مع دراسات سابقة، كدراسة (بدح :2007) التي توصلت إلى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية، المتعلقة بنظم المعلومات وتحليلها بدرجة كبيرة، ودراسة (درادكة :2004) التي توصلت نتائجها إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدرجة متوسطة، في جامعة البلقاء التطبيقية بالأردن.

المجال الثالث: التخطيط الاستراتيجي

يحتوي هذا المجال على خمس فقرات، والجدول (7) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لمستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، في جامعة صنعاء، المتعلقة بمجال التخطيط الاستراتيجي.

الإصدار السادس – العدد اثنان وستون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2023م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، في جامعة صنعاء، المتعلقة بمجال التخطيط الاستراتيجي.

م		المجال	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	نسبة الخطأ المعياري
	1	التخطيط الاستراتيجي	تقوم الجامعة بمواجهة متطلبات المستقبل، في ضوء التغيرات الاقتصادية والاجتماعية، من خلال فتح تخصصات جديدة، يحتاجها سوق العمل.	2.430	0.558	0.041
	2		تقوم الجامعة بمواجهة الفجوات بين بدائل التحسين، والموارد المحدودة.	1.785	0.621	0.046
	3		تقوم الجامعة بترجمة الخطة الاستراتيجية للجامعة إلى خطط تفصيلية، يتم تنفيذها على مراحل متتالية.	2.091	0.473	0.035
	4		تضع الجامعة خطط لإجراء التغيير اللازم؛ من أجل تحول لجامعة لنظام إدارة الجودة الشاملة.	1.778	0.642	0.047
	5		تقوم الجامعة بترتيب الأولويات في ضوء التكلفة وتوافر الموارد.	2.145	0.717	0.053
			الاجمالي	2.046	0.602	0.044

من خلال قراءة الجدول (7) يلاحظ أن مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء، المتعلق بمجال التخطيط الاستراتيجي ضعيف، فقد حصل على متوسط حسابي بلغ (2.046). هذا على مستوى المجال، أما على مستوى فقرات المجال، فقد تراوحت بين (2.430) كحد أعلى للفقرة رقم (1) (تقوم الجامعة بمواجهة متطلبات المستقبل في ضوء التغيرات الاقتصادية)، و(1.778) كحد أنى للفقرة رقم (4) (تضع الجامعة خطط لإجراء التغيير اللازم؛ من أجل تحول الجامعة لنظام إدارة الجودة الشاملة).

وهذه النتيجة تختلف مع نتائج دراسات سابقة، كدراسة (بدح :2007) التي توصلت إلى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية، بدرجة كبيرة.

المجال الرابع: رضا المستفيد

يحتوي هذا المجال على ست فقرات، والجدول (8) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، في مجال رضا المستفيد في جامعة صنعاء.

الإصدار السادس – العدد اثنان وستون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2023م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، في مجال رضا المستفيد في جامعة صنعاء.

م		المجال	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	نسبة الخطأ المعياري
	1	رضا المستفيد	تقوم الجامعة بالتركيز على المستفيد (الطالب) كمحور رئيس في الجامعة.	2.129	0.514	0.038
	2		تقوم الجامعة باستخدام مصادر علمية موثوقة للتعرف على احتياجات المستفيد.	2.113	0.553	0.041
	3		تعمل الجامعة على تلبية احتياجات المستفيد من خلال الخطط الدراسية المواكبة لمتطلبات العصر.	2.247	0.635	0.047
	4		تلتزم الجامعة بمتطلبات الجودة التي يطلبها المستفيد.	1.656	0.799	0.059
	5		تعمل الجامعة على بناء مشاركة فعالة مع المستفيد.	1.602	0.780	0.057
	6		تقوم الجامعة بإيجاد الحلول الفعالة للمشكلات التي تواجه المستفيد حرصاً على ثقته.	1.661	0.656	0.048
			الإجمالي	1.901	0.656	0.048

يتبين من الجدول (8) أن مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، المتعلق بمجال رضا المستفيد ضعيف، فقد بلغ المتوسط الحسابي لهذا المجال (1.901). هذا على مستوى المجال ، أما على مستوى الفقرات ، فقد تراوحت بين (2.247) ، كحد أعلى للفقرة رقم (3) (تعمل الجامعة على تلبية احتياجات المستفيد ، من خلال الخطط الدراسية المواكبة لمتطلبات العصر) ، و(1.602) كحد أدنى للفقرة رقم (5) (تعمل الجامعة على بناء مشاركة فعالة مع المستفيد) .وقد يعزى السبب في ذلك الى ضعف اهتمام إدارة الجامعة باحتياجات المستفيد (الطالب) ، وهذه النتيجة تختلف مع نتائج دراسات سابقة ، كدراسة (علاونة :2004) والتي توصلت نتائجها الى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة المتعلقة بتلبية احتياجات ومتطلبات المستفيد بدرجة عالية ، ودراسة (بدح :2007) التي توصلت نتائجها إلى تطبيق مبدأ رضا المستفيد في الجامعات الأردنية بدرجة كبيرة ، ودراسة(coates:1997) التي أكدت مراعاة

الإصدار السادس – العدد اثنان وستون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2023م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

احتياجات ومتطلبات المستفيد (الطالب) ، كشرط أساسي لتطبيق الكليات والجامعات إدارة الجودة الشاملة ، ودراسة (LEWIS & Smith : 1997) والتي توصلت نتائجها الى الاهتمام برضا المستفيد.

المجال الخامس: إدارة جودة العمليات

يحتوي هذا المجال على سبع فقرات، والجدول (9) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى امكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، في جامعة صنعاء، المتعلقة بمجال إدارة جودة العمليات.

جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، في جامعة صنعاء بمجال إدارة جودة العمليات

م		المجال	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	نسبة الخطأ المعياري
	1	إدارة جودة العمليات	تهتم إدارة الجامعة بجودة العمليات الإدارية أكثر من اهتمامها بنتائجها.	1.935	0.604	0.044
	2		تهتم إدارة الجامعة بالتحسين المستمر لجودة العمليات.	1.848	0.760	0.056
	3		تعمل إدارة الجامعة على تصميم العمليات، على نحو يؤدي إلى تلبية احتياجات المستفيد من الجامعة، بصورة مرضية.	1.676	0.754	0.055
	4		تتبنى إدارة الجامعة نظاماً فعالاً للرقابة، يمنع حدوث أخطأ في العمليات.	1.665	0.567	0.042
	5		تعمل إدارة الجامعة على مقارنة مستوى الجودة المنجز في الجامعة، مع مستوى الجودة الذي حققته جامعات منافسة.	1.659	0.569	0.042
	6		تقوم الجامعة بتصميم العمليات بحيث تتسم بالمرونة.	1.800	0.674	0.050
	7		تقوم الجامعة بالتأكد على توافر درجة عالية من السرعة أثناء تنفيذ العمليات.	1.741	0.682	0.050
			الاجمالي	1.761	0.659	0.048

يلاحظ من الجدول (9) أن مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء، المتعلق بمجال إدارة جودة العمليات ضعيف، فقد بلغ المتوسط الحسابي لهذا المجال (1.761). هذا على مستوى المجال، أما على مستوى فقرات المجال، فقد تراوحت بين (1.935) كحد أعلى للفقرة (1) (تهتم إدارة الجامعة بجودة العمليات الإدارية

أكثر من اهتمامها بنتائجها)، و(1.695) كحد أدنى للفقرة (5) (تعمل إدارة الجامعة على مقارنة مستوى الجودة المنجز في الجامعة مع مستوى الجودة الذي حققته جامعات منافسة).

وقد يرجع السبب في ذلك إلى بيئة العملية الإدارية في الجامعة، التي لا تساعد على إدارة جودة العمليات في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وتختلف هذه النتيجة مع دراسات سابقة، كدراسة (بدح :2007) التي توصلت نتائجها الى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، المتعلقة بإدارة العمليات في الجامعات الأردنية بدرجة كبيرة.

المجال السادس: التحسين المستمر

يحتوي هذا المجال على ست فقرات، والجدول (10) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى تطبيق مبادئ ادرة الجودة الشاملة، في جامعة صنعاء، المتعلقة بمجال التحسين المستمر.

جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، بجامعة صنعاء بمجال التحسين المستمر

م		المجال	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	نسبة الخطأ المعياري
	1	التحسين المستمر	تحرص إدارة الجامعة على اعتماد اجراءات المنهجية العلمية لتطبيق جودة تحسين النوعية في الجامعة.	2.130	0.843	0.062
	2		تعمل إدارة الجامعة على وضع خطة عمل تحدد فيها متطلبات التحسين.	2.086	0.775	0.057
	3		تعمل إدارة الجامعة على توفير التمويل اللازم لتطبيق البرامج المتعلقة بتحسين النوعية في الجامعة.	2.114	0.768	0.056
	4		تعمل الجامعة على تشكيل فرق عمل تسند إليها مهام تنفيذ برامج تحسين النوعية في الجامعة.	2.113	0.715	0.052
	5		تعمل إدارة الجامعة على التواصل مع كل من يعمل في مجال التحسين في الجامعة.	1.780	0.690	0.051
	6		تحرص إدارة الجامعة على تنسيق عمليات التحسين المستمر في الجامعة من خلال لجنة عليا تشكل لهذا الغرض.	1.665	0.577	0.042
			الاجمالي	1.981	0.728	0.053

الإصدار السادس – العدد اثنان وستون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2023م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

يتبين من الجدول (10) أن مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، المتعلقة بمجال التحسين المستمر، ضعيف، فقد بلغ المتوسط الحسابي لهذا المجال (1.981). هذا على مستوى المجال، أما على مستوى فقرات المجال، فقد تراوحت بين (13.2)، كحد أعلى للفقرة (1) (تحرص إدارة الجامعة على اعتماد إجراءات المنهجية العلمية، لتطبيق جودة تحسين النوعية في الجامعة)، و(1.665) كحد أدنى للفقرة (6) (تحرص إدارة الجامعة على تنسيق عمليات التحسين المستمر في الجامعة، من خلال لجنة عليا تشكل لهذا الغرض).

وقد يرجع السبب في ذلك إلى قلة مصادر التمويل للجامعة، الذي له تأثير على إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، المتعلقة بالتحسين المستمر، وتختلف هذه النتيجة مع دراسات سابقة، كدراسة (coates:1997)، التي أكدت نتائجها على مراعاة التحسين المستمر، في الكليات والجامعات لتطبيق الجودة الشاملة، ودراسة (بدح :2007) التي توصلت نتائجها إلى إمكانية تطبيق مبدأ التحسين المستمر، في الجامعات الأردنية بدرجة كبيرة.

المجال السابع: إدارة تنمية الموارد البشرية

يحتوي هذا المجال على خمسة عشر فقرة، والجدول (11)، يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لمستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء، المتعلقة بمجال إدارة تنمية الموارد البشرية.

جدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لمستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء، المتعلقة بمجال إدارة تنمية الموارد البشرية.

م	المجال	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	نسبة الخطأ المعياري
1	إدارة تنمية الموارد البشرية	تقوم إدارة الجامعة بتحديد احتياجات الجامعة من الكوادر الأكاديمية في جميع التخصصات.	2.710	0.659	0.048
2		تقوم إدارة الجامعة بتحديد احتياجات الجامعة من الكوادر الإدارية في جميع المستويات الوظيفية.	2.468	0.616	0.045
3		تقوم إدارة الجامعة بتحديد موضوعي للمهارات، التي يجب أن يتميز بها الفرد، الذي سيسند إليه القيام بالوظيفة.	2.048	0.914	0.067

4	تقوم إدارة الجامعة بتحديد موضوعي للقدرات، التي يجب أن يتميز بها الفرد، الذي سيسند إليه القيام بالوظيفة.	2.038	0.977	0.072
5	تقوم إدارة الجامعة بتحديد دقيق للهيكل التنظيمي الجامعي: كماً، وكيفاً.	2.086	0.668	0.049
6	تعمل إدارة الجامعة على تنمية معارف العاملين؛ لزيادة قدرتهم على الاستجابة للتغيير، وفقاً للأهداف.	2.070	0.891	0.066
7	تعمل إدارة الجامعة على تنمية مهارات العاملين؛ لزيادة قدرتهم على الاستجابة للتغيير، وفقاً للأهداف.	2.254	0.741	0.054
8	تقوم إدارة الجامعة بتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين، في الجامعة، بناء على بحوث ودراسات علمية دقيقة.	2.265	0.699	0.051
9	تقوم إدارة الجامعة بوضع خطط لتدريب العاملين، في إطار إدارة الجودة الشاملة.	2.011	0.787	0.058
10	تقوم إدارة الجامعة بالتأكد من قيام العاملين بتطبيق مهارات تحسين الجودة، التي تم تدريبهم عليها، عند ممارسة مهامهم الوظيفية.	1.989	0.860	0.063
11	تعمل إدارة الجامعة على تصميم برامج للتدريب المستمر للعاملين	1.708	0.731	0.054
12	تمتلك الجامعة نظاماً خاصاً للحوافز، قائماً على معايير موضوعية، تتفق مع إدارة الجودة الشاملة.	1.627	0.605	0.044
13	تقوم إدارة الجامعة بزيادة التنافس بين العاملين في الجامعة، من خلال الإعلان عن مكافآت تنافسية.	1.908	0.689	0.051
14	تقوم إدارة الجامعة بمنح مكافآت جماعية للعاملين، على مشاركتهم المتميزة في تحقيق الجودة في العمل.	2.184	0.765	0.056
15	تحرص إدارة الجامعة على إشراك العاملين في الجامعة، في صناعة القرارات.	1.962	0.868	0.064
	الاجمالي	2.089	0.765	0.056

الإصدار السادس – العدد اثنان وستون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2023م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

من خلال قراءة الجدول (11)، يلاحظ أن مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء، المتعلق بمجال إدارة تنمية الموارد البشرية ضعيف، حيث بلغ متوسطها الحسابي (2,089). هذا على مستوى المجال، أما على مستوى فقرات المجال، فقد تراوحت بين (2،710)، كحد أعلى للفقرة (1) (تقوم إدارة الجامعة بتحديد احتياجات الجامعة من الكوادر الإدارية والأكاديمية في جميع التخصصات)، و(1،627) كحد أدنى للفقرة (12) (تمتلك الجامعة نظاما خاصا للحوافز قائماً على معايير موضوعية، تتفق مع مبادئ إدارة الجودة الشاملة). وقد يعزى السبب في ذلك الى بيئة الجامعة الادرية التي لا تساعد على تطبيق إدارة تنمية الموارد البشرية وفقا لمبادئ ادارة الجودة الشاملة، وهذه النتيجة تختلف مع نتائج دراسات سابقة ، كدراسة(العمري والصخري :2008م) ، التي توصلت نتائجها إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية ، في مجال تنمية الموارد البشرية ، بدرجة متوسطة ، ودراسة (بدح :2007م) التي توصلت نتائجها إلى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال إدارة الموارد البشرية وتنميتها ، في الجامعات الأردنية ، بدرجة كبيرة.

المجال الثامن: التغذية الراجعة

يحتوي هذا المجال على عشر فقرات، والجدول (12)، يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لمستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بجامعة صنعاء، المتعلقة في مجال التغذية الراجعة.

جدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لمستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، بجامعة صنعاء في مجال التغذية الراجعة.

م	المجال	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	نسبة الخطأ المعياري
1	التغذية الراجعة	تضع الجامعة معايير محددة، تبين الإنجاز الذي تحقق.	1.589	0.733	0.054
2		تتبنى إدارة الجامعة أسلوب المتابعة الشاملة، لأداء العمل في الجامعة.	1.778	0.707	0.052
3		تتبنى إدارة الجامعة أسلوب المتابعة المستمرة، لأداء العمل في الجامعة.	1.941	0.880	0.065
4		تعتمد الجامعة مبدأ الرقابة الذاتية.	2.130	0.887	0.065

5	تعمل إدارة الجامعة على تقويم أداء العمل في الجامعة، بأسلوب يتسم بالشمول.	1.892	0.840	0.062
6	تعمل إدارة الجامعة على تقويم اداء العمل في الجامعة، بأسلوب يتسم بالاستمرار.	1.774	0.814	0.060
7	تعمل إدارة الجامعة على تقويم أداء العمل في الجامعة، بأسلوب يتسم بالموضوعية.	1.656	0.720	0.053
8	تعمل إدارة الجامعة على تقويم أداء العمل في الجامعة، بأسلوب يتسم بالدقة.	1.774	0.794	0.058
9	تعمل إدارة الجامعة على تقويم أداء العمل في الجامعة، بأسلوب يتسم بالثقة.	1.887	0.890	0.065
10	تعتمد الجامعة مبدأ التقويم الذاتي.	2.124	0.779	0.057
	الاجمالي	1.854	0.804	0.059

يتضح من الجدول (12) أن مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء، المتعلق بمجال التغذية الراجعة ضعيف، فقد حصل على متوسط حسابي بلغ (1.845). هذا على مستوى المجال، أما على مستوى فقرات المجال، فقد تراوحت بين (2.130)، كحد أعلى للفقرة (4) (تعتمد الجامعة مبدأ الرقابة الذاتية)، و(1.589) كحد أدنى للفقرة (1) (تضع الجامعة معايير محددة تبين الإنجاز الذي تحقق).

وقد يعزى السبب في ذلك إلى ضعف نظام التغذية الراجعة المعمول به حاليا في الجامعة، والذي لا يتفق مع مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وهذه النتيجة تختلف مع دراسات سابقة، كدراسة (بدح:2007) التي توصلت نتائجها إلى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، في الجامعات الأردنية، المتعلقة بالتغذية الراجعة، بدرجة متوسطة.

ثانيا النتائج المتعلقة بإجابة السؤال الثاني

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية، عند مستوى الدلالة (α=0.05)، بين إجابات أفراد عينة البحث، تعزى لمتغير الدرجة العلمية؟

وللإجابة على هذا السؤال تم استخدام اختبار (ف)؛ لفحص الفروق بين التباين على مجالات البحث، تبعا لمتغير الدرجة العلمية، كما هو موضح في الجدول (13).

الإصدار السادس – العدد اثنان وستون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2023م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

جدول (13) اختبار (ف) لفحص الفروق بين التباين على مجالات البحث تبعا لمتغير الدرجة العلمية.

التباين	درجة الحرية	مربع الانحراف	متوسط التباين	فالمحسوبة	فالجدولية
بين المجموعات	2	9,4	4,7	9,12	3.07
داخل المجموعات	372	17.27	0,76		
المجموع	374	25,67			

يتضح من الجدول (13)، أن قيمة (ف) المحسوبة، أكبر من الجدولية عند مستوى الدلالة (α=0.05)، وهذا يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة البحث، تعزى لمتغير الدرجة العلمية. ولاختبار دلالة الفروق بين إجابات أفراد العينة من أعضاء هيئة التدريس لمتغير الدرجة العلمية، استخدم الباحث اختبار (t– test) لعينتين مستقلتين، وقد أكدت النتائج التي أظهرها اختبار (t– test)، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اجابة فئات العينة لمتغير الدرجة العلمية، عند مستوى الدلالة (α=0.05)، والجدول (14)، يوضح ذلك.

جدول (14) الفروق بين إجابات أعضاء هيئة التدريس، تبعا لمتغير الدرجة العلمية، كما أظهرها اختبار (t–test)

المتغير	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت المحسوبة	قيمة ت الجدولية
أستاذ مساعد	160	1.898	0.578	282	2.815	1.962
أستاذ مشارك	123	1.698	0.606			
أستاذ مساعد	160	1.898	0.578	251	2.827	1.962
أستاذ	92	2.128	0.685			
أستاذ مشارك	123	1.698	0.606	214	4.87	1.962
أستاذ	92	2.127	0.685			

يتبين من الجدول (14)، أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية، بين إجابات فئات عينة البحث من أعضاء هيئة التدريس لمتغير الدرجة العلمية، عند مستوى الدلالة (α=0.05)، تعزى لمتغير الدرجة العلمية، وقد جاءت الفروق لصالح كل الفئات.

وهذه النتيجة تتفق مع النتيجة السابقة لقيمة(ف) لمتغير الدرجة العلمية.

ثالثا: النتائج المتعلقة بإجابة السؤال الثالث

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية، عند مستوى الدلالة (α=0.05)، بين إجابات أفراد عينة البحث تعزى لمتغير سنوات الخبرة؟

وللإجابة على هذا السؤال تم استخدام اختبار (ف) لفحص الفروق بين التباين على مجالات البحث تبعا لمتغير سنوات الخبر، كما هو وضح في الجدول (15)

جدول (15) اختبار(ف) لفحص الفروق بين التباين على مجالات البحث تبعا لمتغير سنوات الخبرة

التباين	درجة الحرية	مربع الانحراف	متوسط التباين	ف المحسوبة	ف الجدولية
بين المجموعات	3	5.48	1.83	52.28	2.68
داخل المجموعات	371	12.993	0.035		
المجموع	374	8.473			

يتبين من الجدول (15) أن قيمة (ف) المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى الدلالة (α=0.05) ، وهذا يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية ، بين إجابات أفراد عينة البحث تعزى لمتغير سنوات الخبرة ، ولاختبار دلالة الفروق بين إجابات أفراد عينة البحث لمتغير سنوات الخبرة ، استخدم الباحث اختبار (t–test) لعينتين مستقلتين ، وقد أكدت النتائج التي أظهرها اختبار (t–test) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية ، بين فئات العينة لمتغير سنوات الخبرة ، والجدول (16) يوضح ذلك

الإصدار السادس – العدد اثنان وستون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2023م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

جدول (16) الفروق بين فئات عينة البحث تبعا لمتغير سنوات الخبرة – كما اظهرها اختبار (t-test).

متغير سنوات الخبرة	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت المحسوبة	قيمة ت الجدولية
1-5	100	1.898	0.577	211	1.719	1.962
6-10	112	1.752	0.646			
1-5	100	1.898	0.577	208	0.655	1.962
11-15	109	1.956	0.686			
1-5	100	1.898	0.577	153	2.124	1.962
20-16	54	2.123	0.713			
10-6	112	1.752	0.646	220	0.721	1.962
15-11	109	1.956	0.686			
10-6	112	1.752	0.646	165	3.198	1.962
20-16	45	2.123	0.713			
15-11	109	1.956	0.686	162	1.435	1.962
20-16	45	2.123	0.713			

يتبين من الجدول (16) أن هناك فروق ذات دلالة احصائية، بين إجابات فئات عينة البحث لمتغير سنوات الخبرة، وقد جاءت الفروق لصالح الفئة (20-16). وتتفق هذه النتيجة مع النتيجة السابقة لقيمة (ف) لمتغير سنوات الخبرة

وهذه النتيجة تختلف مع نتائج دراسات سابقة، كدراسة (العمري والصخري:2008) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

الاستنتاجات:

من خلال عرض نتائج البحث وتحليلها تم التوصل إلى عدد من الاستنتاجات أبرزها الاتي:

1- كشف البحث عن ضعف مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، في جامعة صنعاء.

2- أظهرت نتائج البحث وجود فروق ذات دلالة إحصائية، عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين إجابات أفراد عينة البحث تعزى لمتغير الدرجة العلمية، وقد جاءت لصالح كل الفئات.

الإصدار السادس – العدد اثنان وستون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2023م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

3- توصلت نتائج البحث إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية، عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين إجابات فئات عينة البحث تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وقد جاءت الفروق لصالح الفئة (16-20).

التوصيات والمقترحات:

في ضوء النتائج التي توصل إليها البحث، يوصى الباحث بما يلي:

1- العمل على تطوير العملية الإدارية والتعليمية وفق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وإيجاد بيئة إدارية تساعد على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، ولتحقيق ذلك يقترح الباحث الاتي:

أ- رفع الوعي لدى العاملين في الجامعة بأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، ودورها في تقدم العملية التعليمية، وذلك من خلال عقد الدورات التدريبية، ذات الصلة بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

ب-توفير الإمكانات اللازمة لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وذلك من خلال تخصيص إيرادات التعليم الموازي والنفقات الخاصة في الجامعة، لصالح تطوير العملية الإدارية والتعليمية، بما يتفق ومبادئ إدارة الجودة الشاملة.

2- اجراء بحوث مماثلة في الجامعات اليمنية الأخرى، ومقارنتها مع مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء.

المراجع

اولاً: المراجع العربية:

أحمد، محمد عبد السلام (1960)، القياس النفسي والتربوي، النهضة المصرية، القاهرة مصر.

بدح، أحمد (2007م)، مستوى أمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية، مجلة اتحاد الجامعات العربية – العدد المتخصص (4)، لأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، عمان – الأردن، 47–77.

حمزة: أسوان عبد الله (2012م)، تجربة التعليم العالي في الجمهورية اليمنية في ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، (5)، (10) 43– 60.

حسين، سلامة (2005): ضمان الجودة والاعتماد في التعليم، الدار الصولتية للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية.

حامد، نور الدين، وعبد الرحيم، ليلى (2012)، مبادئ ومميزات توجيهية لضمان جودة لتعلية العالي، بحيث تقدم الى المؤتمر السنوي الرابع للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم اليات التوافق والمعايير المشتركة لضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي في التعليم والذي عقد في الفترة (2–3) أيلول (سبتمبر) ، القاهرة – مصر .

الخيالي ، ياسين محمد حسين (2004) : الابداع في التدابير الإدارية ، رسالة ماجستير (غير منشورة) كلية الإدارة الاقتصادية ، الجامعة المستنصرية ، العراق .

الخطيب ، احمد ،والخطيب رادح (2006) : إدارة الجودة الشاملة "تطبيقات تربوية " الطبعة الثانية ، عالم الكتب الحديث – اربد – الأردن .

درادكة ، أمجد (2004م) ، درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر القادة التربويين فيها ، رسالة ماجستير (غير منشورة)جامعة اليرموك ، لأردن .

الدجني ، اياد (2011) ، دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي ، رسالة دكتوراه (غير منشورة) كلية التربية – جامعة دمشق .

الديك ، محمد (2012) سياسات ضمان الجودة : المؤتمر الرابع للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم اليات التوافق والمعايير المشتركة لضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي في التعليم ولذي عقد في الفترة (2–3) أيلول (سبتمبر) ، القاهرة – مصر .

زاهر ،ضياء الدين (2005) : إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة ، دار الجاب للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر.

الصرايرة ، خالد ، والعساف ، ليلى (2008) ، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق ،المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، (1) ، (1) 3-43 .

عبود ، عبد الغني (1979م) ، البحث في التربية ، الطبعة الأولى ، دار الفكر العربي ، القاهرة – مصر .

عامر ، طارق (2007) ، فلسفة وسياسة تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي وطرق تحقيقها ، دراسات في التعليم الجامعي وضمان الجودة (1) ، (1) ، مركز تطوير التعليم الجامعي ، جامعة صنعاء 161-184 .

علاونة، معز و جابر (2004م) ، مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات العربية الأمريكية ، بحث مقدم إلى مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني جامعة القدس المفتوحة ، رام الله ، في الفترة 3-5 ، 7/ 2004م ، 1- 21 .

العمري ،ايمن احمد والصخري ، هيام محسن (2008) ، درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والاكاديميين الإداريين ، مجلة اتحاد الجامعات العربية ، (51)، الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية – عمان – الأردن 572- 557.

عابدين ، محمد ، وخلاف ، رياض (2007) ، معوقات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء في جامعتي الخليل وبيت لحم الفلسطينيتين ، مجلة اتحاد الجامعات العربية ، العدد المتخصص (4) الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية ، عمان – الأردن ، 99-131 .

غالب ، ردمان ، وعالم ، توفيق (2008) التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس مدخل للجودة الشاملة في التعليم الجامعي ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي ، (1) ، (1) .

فارس ، محمد ، والاغا ، إهاب (2012) ، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في اقسام القبول والتسجيل بجامعة القدس المفتوحة (قطاع غزة) ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، (5) ، (9) ، 210- 235 .

قنديل باسل (2008) اثر تطبيق نظام الجودة الشاملة على السياسات التنافسية في المنشآت الصناعية ، رسالة ماجستير (غير منشورة) التجارة – جامعة غزة – فلسطين .

كيلانو، طلال (2012) الاستخدام الأمثل لوسائل القياس والتقويم ودورهما في في ضمان جودة مخرجات التعليم الجامعي ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، (5) ،(9) .

المجلس الأعلى للتخطيط والتعليم (2010) ، مؤشرات التعليم في الجمهورية اليمنية، مراحله وانواعه للعام الدراسي (2009/2008) ، صنعاء .

المحياوي ، قاسم (2007) ، إدارة الجامعات في ضوء معايير الجودة الشاملة ، مجلة اتحاد الجامعات العربية ، العدد المتخصص (4) الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية ، عمان – الأردن ، 132-175.

النجيحي ، لبيب ، مرسي ،محمد منير (1983) ، البحث التربوي – أصوله ومناهجه – عالم الكتاب ، القاهرة – مصر .

الوادي ، محمود ، والزعبي ، علي (2011)، مستلزمات إدارة الجودة الشاملة كأداة لتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأردنية (دراسة تحليلية) ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، (4) ، (8) ، 60 – 95 .

المراجع الأجنبية:

Carey T. R. (1998) Total quality Management in Higher Education Why it Works ,Why it does Not DIA – A 95 /01,P31.

Coates ,J . (1997) . HOW to Improve the quality of our organization through the use Totαl Quality Assurance,58 (4),PP . 1361 -1384 .

Fisher , J. (1996) Higher Education & Total Quality Management , Review , Vole . 9. No . 8 .

3-Jabolnsbi . Joseph ,(1991) ,Implementers total Quality Management ,on Overviews Without Publisher ,Santiago ,U .S . A .

Lauriie, Loma (2004):Moving towardsaqualityClimateat the University of Cyprus,The international Jornal of education management,Vole12,is . 1,PP – 14- 23 .

Lewis, R. C. & smith , D.H. (1997) . why Quality Improvement in Higher Educational Journal VoL . 1 January - December , PP. 18- 19 .

الإصدار السادس – العدد اثنان وستون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2023م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

Mikol ,Myriad,(2003) ,Quality AssuranceAssurance in Australian Higher Education :A Cαse study of the University of Western ,Sydney Nepean ,(online) www . owed . org . dataoecd – 49−3− 1870952 . Puff: available.

Rhodes ,L . A. (1997) on the Rood to Quality ,Congress Library . U.S A . .

"The degree of Applicability of Principles of TQM at Sana'a University"

Assoc. Prof. Saleem Abdu Qaid Al Qubati

Faculty of Education, Al Mahweet

Abstract:

The aim of the research is to identify the level of applicability of the principles of comprehensive quality management at Sana'a University, from the viewpoint of faculty members, and to identify whether there are differences in the applicability of the principles of comprehensive quality management at Sana'a University, due to research variables. The researcher used the questionnaire as a search tool and confirmed its sincerity and proven prior to its application to the search sample of (375) individuals.
The results of the research have reached the double level of applicability of the principles of comprehensive quality management from the perspective of faculty members of Sana'a University, and the presence of statistically significant differences at the level of indication 0 (a=0.05) among the answers of the sample research is attributable to scientific study degree, years of experience. The study concluded a number of recommendations, the most important of which are: To develop the administrative and educational process, in accordance with the principles of comprehensive quality management and to create a management environment to help implement the principles of comprehensive quality management, by raising awareness among university staff of the importance of applying the principles of management Overall quality, provide the necessary capabilities to implement the principles of comprehensive quality management through the allocation of income in parallel education and the special expenses of the University, in the interest of developing the administrative and educational process in accordance with the principles of comprehensive quality management

Keywords: Quality Management, applicability, Sana'a University