الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

١-١ تمهيد

خلال العقود الثلاث الأخيرة إنعكست التغيرات والتطورات التي شهدها العالم في جميع المجالات الاقتصادية والإجتماعية والتعليمية والتكنولوجية على طبيعة العمل الإداري في المنظمات والمؤسسات بصفة عامة حيث استوجب على هذه المنظمات والمؤسسات السعي للمنافسة على المستوى المحلي والإقليمي والدولي للحفاظ على مركزها ، وهذا الأمر بدوره أدى الي ظهور العديد من المفاهيم والمداخل التي تهدف الى دعم دور الإدارة في هذه المؤسسات ودخول عالم المنافسة ، ويعتبر مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات أحد هذه المفاهيم ، حيث يهتم هذا المفهوم بتغيير رؤية العاملين إلى طبيعة إتقان العمل وجودته ، من أجل تحقيق الجودة في كل مراحل وعمليات العمل ، بهدف الوصول الي مخرجات تتصف بالتميز والجودة العالية .

ولقد قامت العديد من الدول المتقدمة أبرزها الولايات المتحدة واليابان وأستراليا ببناء نماذج في الجودة ، تستخدم كأداة علمية تعني بالتقويم الذاتي من أجل تطوير المؤسسات عموماً والتعليمية منها على وجه الخصوص ، تتميز هذه الانظمة بأنها صممت خصيصاً لتلائم طبيعة التعليم المهني والأكاديمي ، حيث اتصفت بالشمولية في إدارة مؤسسات التعليم كونها تغطي جميع العمليات التعليمية والخدمية التي تجري فيها ، ولما توفره هذه النماذج من المؤشرات التي تهتم بمجال تنمية الموارد البشرية ، بهدف ضمان ديمومة التطوير فضلاً عن

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

تقليل التعقيدات الإدارية استهدافاً لتحسين الإنتاجية ، بالإضافة لتلبية حاجات ورغبات المستفيدين من النظام التعليمي ، كل ذلك من أجل تجاوز جودة التعليم ومخرجاته التي تنعكس بالنتيجة على عدة عوامل أهمها الانتاجية وقلة العائد الاقتصادي والاجتماعي للتعليم وتفشي البطالة بين المتعلمين ، مما يؤكد ضرورة الإصلاح والتطوير . (باشيوة والبرواري. ٢٠٠٩: ١٠٧) ، كما أشارت خبازي وبكدي (٢٠١١) أن جودة التعليم من القضايا الهامة التي حظيت بالاهتمام المتزايد من قبل المهتمين بقضايا التعليم في الدول العربية، ويرجع ذلك إلى تزايد الضغوط والانتقادات التي يتعرض لها هذا القطاع نتيجة التخلف الذي يعاني منه ، فلا يزال قطاع التعليم العربي على سيرته الأولى من التقليدية والنمطية والشكلية والمركزية، في صنع القرار وتنفيذه ، ويغلب عليه أسلوب التلقين والحفظ وغيرها من المساوئ التي تحول دون تحقيق الجودة المأمولة .

ويري الترتوري وجويحان (٢٠٠٦) ضرورة توافر المناخ المناسب لإمكانية تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة ، فبالدرجة الأولى لابد من توافر القناعة التامة لدى الإدارة العليا بأهمية هذا المفهوم ، ومن ثم العمل على نشر هذه القناعة وجعل الجودة في مقدمة استراتيجيات الإدارة العليا[١] .

أضف الى ذلك ضرورة توافر القوي البشرية ذات المهارات والكفاءات اللازمة لتفعيل مفهوم إدارة الجودة الشاملة ، حيث تعتبر القوي البشرية المدربة والمطورة أحد أهم الركائز التي

---

[١] -الترتوري، محمد وجويحان، اغادير. ٢٠٠٦. *إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات*. الطبعة الأولى. دار المسيرة :عمان.ص. ٢٨.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

تدعم تحقيق أهداف أي مؤسسة ، وتبدأ عملية توفير هذه القوى البشرية من عملية الاختيار السليم والتعيين ، وإعداد برامج التطوير والتدريب ، بالإضافة الى أساليب التحفيز والسعي لإثبات الفروق الذاتية في العمل والمشاركة والتعاون. وتقييم الأداء لغرض تحقيق التحسن المستمر في الجودة [١] .

ويعد ما يمتلكه الأفراد من مهارات إدارية أحد أهم الخصائص التي تميز المجتمعات المتقدمة ومؤسساتها ، فإدارة مؤسسات وبرامج أي مجتمع بفاعلية وكفاءة وابتكار تمثل أحد مزايا تحسين أداء المؤسسات الحديثة بهذه المجتمعات المتقدمة بما فيها المؤسسات التعليمية ، فتقدم هذه المجتمعات يعزي بالدرجة الأولى الى القدرات والطاقات المتوفرة لقواها البشرية [٢] .

وترى السبع وآخرون (٢٠١٠: ٩٩) أن جودة مؤسسات التعليم أصبحت ضرورة فرضتها المتغيرات العالمية المعاصرة والمنافسة العالمية المتنامية ، إذ تعد المراجعة المستمرة لمؤسسات التعليم الجامعي ، وجودة ما يعطي فيها ضرورة لدى دول العالم العربي ، بسبب ما فرضته المتغيرات المعاصرة من تحديات طرأت على المجتمعات فجأة ، وأحدثت فجوة مابين مخرجات التعلم ومتطلبات سوق العمل .

كما أن نجاح الخدمات التي تقدمها الجامعات بدءاً من خدمة التعليم وخدمة المجتمع وصولاً الي خدمة البحث العلمي يتوقف على جودة الخدمات الإدارية ، حيث تقع المسؤلية

---

[١] – بالرجوع الي حمود، خضير. ٢٠٠٥. *إدارة الجودة الشاملة*، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع: عمان.

[٢] – الخطيب، أحمد .٢٠٠٠. "إدارة الجودة الشاملة، تطبيقات في الإدارة الجامعية". (ورقة). *المؤتمر العلمي المصاحب للدورة ٣٣ لمجلس إتحاد الجامعات العربية*. الجامعة اللبنانية. بيروت ١٧-١٩ ابريل .ص ٨٥ .

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

بشكل كبير على الإداريين والأكاديميين من رؤساء أقسام وعمداء ، فآلية العمل التعليمي الجامعي من سن للقوانين وتطبيق للأنظمة والتعليمات تمر من خلال الإداريين ، الذين يعملون علي تسهيل الإجراءات وتقديم الخدمات لأعضاء هيئة التدريس ، بهدف تذليل العقبات وتوفير الجو الآمن المنتج تعليماً وبحثاً وخدمة للمجتمع ، وهذا يتطلب اختيار قيادي العـــمل الأكاديمي في التعليم الجامعي مع مراعاة الصفات الشخصية والعلمية والقيادية ، وحسب راي الخطيب و رداح (٢٠٠٦) فإنه حتى يكتمل الهيكل الإداري للمؤسسات التعليمية يجب أن تكون الوحدات الإدارية المساندة للعملية التعليمية مؤهلة تأهيلاً عالياً في إدارة المؤسسات التعليمية .ومن خلال ماسبق نجد أن مستوى جودة الخدمات المؤسسات التعليمية يعتمد على مدى جودة الخدمات الإدارية التي تقدمها إدارة المؤسسة ، مما سيؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية بفاعلية وكفاءة من خلال التأثير علي جودة الأداء . ومن ثَم جودة خدمات المؤسسة التعليمية .

١-٢ مشكلة الدراسة

لقد توالت الدراسات التي تناولت موضوع الجودة الشاملة في التعليم العالي ، سواء علي المستوي العالمي أو الاقليمي أو المحلي. ولقد استحدثت ليبيا كغيرها من الدول هيئات ومراكز تختص بضبط جودة المؤسسات الليبية الانتاجية والخدمية على حد سواء ، وتم صدور

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

قرار لإنشاء مركز ضمان جودة اعتماد مؤسسات التعليم العالي[١] ، حيث اختص هذا المركز بوضع المعايير والمواصفات المواكبة للمواصفات العالمية لتحقيق جودة مؤسسات التعليم العالي مع مراعاة الخصوصيات المحلية والعربية ، ولقد تم مراعاة العديد من المتطلبات في هذه المعايير كالرؤية المستقبلية للمؤسسة وأهدافها ، حسن وواقعية التخطيط والبرامج التربوية وفاعليتها ، سياسات قبول الطلاب، خدمات الدعم للطلاب وأعضاء هيئة التدريس ، السعي للإيفاء بمتطلبات البحث العلمي ومستوى خدمات المكتبة ومصادر المعلومات ، متطلبات جودة الإدارة بمستوياتها وشفافيتها ، المصادر المالية والتمويل ، البنية التحتية للمؤسسة وإمكانيات التطوير ، النزاهة المؤسسية والتفاعل مع المجتمع ، الإدارة الداخلية للمؤسسة لضمان الجودة ، مراعاة المؤسسة للخصوصيات الثقافية والدينية والمحلية .ولقد تم إعتماد عدد من الجامعات العامة والأهلية رسمياً ومبدئياً وكذلك عدد من المراكز والمعاهد العليا الأهلية والعامة وفقاً لهذه المعايير، ومما لا يدعو للشك فإن متطلبات هذه المعايير تهدف بالدرجة الاولى الى تطوير وتحسين الأداء الأكاديمي والإداري وبث روح ثقافة جودة النوعية لدى العاملين في الجامعة والمجتمع التعليمي، وذلك بهدف الوصول إلى جودة المعايير والشروط المعمول بها بالمركز للاعتماد. وقد أشار التقرير السنوي لعام (٢٠٠٩-٢٠١٠)[٢] لهذا المركز الي تدني جودة الجامعات الليبية ، إستناداً الى بعض الزيارات الاستطلاعية لمؤسسات التعليم

---

[١] قرار ما يعرف سابقاً باللجنة الشعبية العامة رقم (١٦٤) لسنة (٢٠٠٦) .

[٢] مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية. "تقرير عن الزيارات الاستطلاعية لبعض مؤسسات التعليم العالي ، العام الجامعي ٢٠٠٩-٢٠١٠". ليبيا . ص ١٦.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

العالي ، حيث اتضح أن عدم الالمام بمفهوم الجودة وضمانها أثر على تهيئة وتفعيل الممارسات الجيدة في العملية التعليمية .

ومن خلال الواقع العملي وكما أشار بشير(٢٠١٠ : ٢)إلى انه يمكن القول بأنه وعلى الرغم من الجهود المبذولة لتحسين مستوى الخدامات التعليمية ، يوجد قصور واضح في تنظيم وإدارة الجامعات الليبية وهذا القصور يحول دون تحقيق هذه الجامعات للأهداف المرجوة منها، وذلك كنتيجة لضعف الجانب الإداري وعدم قدرته على أداء مهامه بالشكل المطلوب. كما أوصت الدراسة التي قام بها عبانة (٢٠١١) بضرورة توفير برامج تطوير مهني للعاملين وتطبيق معايير الجودة والاعتماد التي وضعها مركز الجودة ، وأشار الدعوب وعبد الرحيم (٢٠٠٩) الي أنه وعلى الرغم من التوسع والتطور الملحوظ في خريطة انتشار التعليم الجامعي بليبيا ، فإن نوعية هذا التعليم ومجودته لم ترق الى المستوي المطلوب ، ولم تستجب للمتطلبات الاجتماعية واالثقافية والسياسية. أضف الى ذلك عدم تبوء أي من الجامعات الليبية لاي مرتبة ضمن التصنيف العالمي للجامعات .

وفي ضوء ذلك تعددت الدراسات والأبحاث العلمية التي تناولت موضوع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات[١] الليبية ، ونجد أن معظم النتائج تشير الى أنه وعلى الرغم من مراعاة الجامعات لمعايير وأسس مركز الجودة في المجال الإداري إلا أن هناك ضعف في تطبيق

[١] هويدي، فرج. ٢٠١١. "تصورر مقترح لتطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي". *مجلة المختار للعلوم الانسانية*. جامعة عمر المختار. البيضاء. ليبيا. العدد (١٥). الربع الرابع.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

هذه المعايير ، فحسب التقرير السابق ذكره تحصلت إحدى الجامعات علي نسبة ٢٨ % من مستوي الجودة المعتمد بالمركز ، الأمر الذي أثار العديد من التساؤلات لدى الباحث حول مدى توافر مقومات مفهوم الجودة الشاملة بالجامعات الليبية كوسيلة لتحسين وتطوير العمل الإداري بالجامعات الليبية .

١-٣ أسئلة الدراسة

تتحدد مشكلة الدراسة في الاجابة عن السؤال الرئيسي التالي:

" إلى أي مدي تتوافر مقومات مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الليبية وفقاً لوجهة نظر الأكاديميين الليبيين الدارسين بماليزيا؟ "، وللإجابة عن هذا التساؤل ، تم صياغة التساولات الفرعية التالية :

السؤال الأول : ماهو واقع الإدارة في الجامعات الليبية من وجهة نظر الأكاديميين

السؤال الثاني : هل توجد أي فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات تقدير الأكاديميين لتوافر أسس الجودة الشاملة تعود لمتغيرات الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الكادر الوظيفي، سنوات الخبرة)؟.

السؤال الثالث: ما هي مقترحات الأكاديميين لتطوير العملية الادارية وتحسين الأداء بالجامعات الليبية؟.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

١-٤ أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الي :

١. التعرف علىى واقع مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الليبية من وجهة نظر الاكاديميين .

٢. تحديد دور التحسين والتقويم المستمر للنظم الإدارية بالجامعات الليبية في توافر مقومات وأسس مفهوم إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأكاديميين.

٣. بيان دور جودة التركيز على المستفيد بالجامعات الليبية في توافر مقومات مفهوم إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأكاديميين .

١-٥ فرضيات الدراسة

تهدف الدراسة بالدرجة الاولى الى تحديد مدى توافر مقومات وأسس مفهوم إدراة الجودة الشاملة بالجامعات الليبية وفقا لوجهة نظر الأكاديميين . ولتحقيق هذا الهدف تم وضع الفرضيات التالية :

الفرضية الأولى :

"لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوي الدلالة (α= ٠.٠٥) في مدى توافر أسس ومقومات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الليبية وفقاً لوجهة نظر الأكاديميين الليبيين تعزي لمتغير الجنس".

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

الفرضية الثانية :

"لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوي الدلالة (α= ٠.٠٥) في مدى توافر أسس ومقومات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الليبية وفقاً لوجهة نظر الاكاديميين الليبيين تعزي لمتغير العمر".

الفرضية الثالثة :

"لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوي الدلالة (α= ٠.٠٥) في مدى توافر أسس ومقومات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الليبية وفقاً لوجهة نظر الاكاديميين الليبيين تعزي لمتغير المؤهل العلمي".

الفرضية الرابعة :

"لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوي الدلالة (α= ٠.٠٥) في مدى توافر أسس ومقومات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الليبية وفقاً لوجهة نظر الاكاديميين الليبيين تعزي الكادر الوظيفي".

الفرضية الخامسة :

"لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوي الدلالة (α= ٠.٠٥) في مدى توافر أسس ومقومات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الليبية وفقاً لوجهة نظر الاكاديميين الليبيين تعزي لمتغير الخبرة"

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

١-٦ أهمية الدراسة

انبثقت هذه الدراسة من قناعة الباحث بأهمية الجودة الشاملة لإستمرار ونمو وتطوير الارتقاء بجودة أداء الجامعات ، وتعد الدراسة محاولة لتسليط الضوء على واقع مفهوم الجودة الإدارية في الجامعات الليبية، وذلك من خلال توافر مقومات هذا المفهوم كأسلوب في تحسين النظام الإداري وتطويره في الجامعات الليبية . كما يرى الباحث أن أهمية هذه الدراسة تنبع مما يلي:

١. تحديد واقع الجودة الإدارية في الجامعات الليبية، من خلال دراسة مفهوم الجودة الشاملة وربط واقع تطبيقه بدراسة توافر مقومات هذا المفهوم .

٢. امكانية أن تسهم هذه الدراسة في فتح مجال جديد أمام الباحثين للقيام بأبحاث جديدة تتناول موضوع الجودة الإدارية في مؤسسات التعليم العالي.

٣. امكانية ان تحفيز نتائج هذه الدراسة الأكاديميين والإداريين في الجامعات الليبية على تطبيق مفهوم الجودة الشاملة أثناء ممارسة أعمالهم الإدارية والفنية لخدمة الطلاب والمجتمع والبحث العلمي.

١-٧ حدود الدراسة

١. الحد الموضوعي :ستتناول الدارسة موضوع واقع الجودة الإدارية في الجامعات الليبية من وجهة نظر الأكاديميين.

٢. الحد البشري:ستقصر الدراسة على الأكاديميين الليبيين الدارسين بماليزيا.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

٣. الحد المكاني :ستقتصر على المبتعثين بدولة ماليزيا.

٤. الحد الزماني :ستقتصر الدراسة الميدانية علي العام ٢٠١١ .

١-٨ مصطلحات الدراسة

الجودة:

لقد تطور مفهوم الجودة من خلال ربطه بالعديد من المجالات والخدمات ، وقد اعتمد الباحث على التعريف الذي أوردته جواده (٢٠١١ : ٢٤) بأن الجودة هي تلك الخصائص والسمات التي يتصف بها المنتج سواء أكان سلعاً أو خدمات أو عمليات ، حيث تصل تلك الخصائص والسمات بالعميل الى حد تلبية احتياجات وتوقعات العميل ونيل رضاه ، وذلك في الوقت المناسب وبأقل تكلفة ممكنة مما يعود بالنفع على كل من العميل والشركة التي تزيد من مصداقية المنتج ، وأيضاً ترفع قدرتها التنافسية .

الأسس والمقومات :

يعرف الأساس بأنه القاعدة أو العنصر الرئيسي الذي يستند عليه الشئ . ويمكن القول بأنه الخاصية التي يبني عليها أي كيان سواء كان كيان مادي أو ملموس ، ويرى الباحث أن أسس ومقومات مفهوم الجودة حسب الدراسة تمثل الخصائص الأساسية التي تحدد الإطار الذي من خلاله يمكن منح صفة الجودة للعملية الإدارية وما ينتج عنها من منتجات وخدمات .

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

الجامعات :

كلمة جامعة مشتقة من كلمة الجمع والاجتماع ، وهي المؤسسات التعليمية التي تضم ضمن حرمها مجموعة من الكليات تقدم برامج تعليمية لتمنح منتسبيها اجازات أكاديمية (درجة البكالوريوس او الليسانس) مع إمكانية أن تقدم الجامعة برنامج متقدم للدراسات العليا لمنح الدبلوم العالي او الماجستير والدكتوراة .

الأكاديمي :

وهو الموظف الذي له دور أكاديمي تعليمي ويحمل شهادة جامعية فأكثر كمعيد ، محاضر، مساعد محاضر، أستاذ مساعد، أستاذ مشارك، أستاذ.

١-٩ منهج الدراسة

لغرض تحقيق أهداف الدراسة سيعتمد الباحث على المناهج التالية :

أولاً : أداة الدراسة :

لقد تم تصميم استمارة استبيان ، بحيث تمثل فقراتها الأسس والعوامل المؤثرة على درجة توافر مفهوم إدارة الجودة الشاملة . وتوزيعها من خلال التسليم المباشر أو عن طريق البريد وتمثل الاستبانة (٦٧) فقرة تمثل المحاور الثلاث المقترحة لتوافر مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

ثانياً : مجتمع الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة في الاكاديميين بالجامعات الليبية ، وقام الباحث باختيار عينة متمثلة بالاكاديميين الليبيين المتواجدين بالساحة الماليزية والموفدين للدراسات العليا ، وتمثل هذه العينة بشكل عشوائي في مختلف الجامعات الليبية.

ثالثاً : تحليل البيانات :

تم استخدام التحليل الاحصائي لدراسة فرضيات الدراسة وبيان مدى صدقها أو برهنت العكس ، من خلال استخدام برنامج ال SPSS ، واعتماد التحليل الاحصائي الملائم لفرضيات وأهداف الدراسة .

١-١٠ الدراسات السابقة

يمثل مفهوم إدارة الجودة الشاملة أحد الأساليب الادارية الحديثة التي تناولها العديد من الباحثين بالدراسة والنقد ، وسيقوم الباحث من خلال الطرح التالي بإستعراض عدد من الدراسات العربية والمحلية السابقة التي كان محورها مفهوم الجودة الشاملة ، كمحاولة لتوضيح الأساس الذي من خلاله تم التوصل الى مشكلة هذه الدراسة .

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

١-١٠-١ دراسة الملاح (٢٠٠٥)[١]:

حاولت الباحثة من خلال هذه الدراسة معرفة درجة توافر معايير إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ، ودرجة تأثر هذه المعايير بمتغيرات الدراسة ، وتمثل مجتمع الدراسة في أعضاء هيئة التدريس بجامعات الضفة الغربية النظامية الستة ، وتمثلت عينة الدراسة في (٣٤٦) عضو هيئة تدريس بنسبة (٣٢%) من مجتمع الدراسة البالغ (١٠٨٤) عضواً للتدريس ، وتم اعتماد استمارة الإستبيان كوسيلة لتجميع البيانات مكونة من (٧٣) فقرة ، ومن خلال تحليل نتائج البيانات تم التوصل الى النتائج التالية :

- توافر معايير إدارة الجودة الشاملة بنسبة (٦٥%) ، وهي نسبة متوسطو حسب معطيات الدراسة .
- يوجد تباين حول توافر معايير غدارة الجودة الشاملة بالجامعات االفلسطينية .
- عدم تأثر وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس حول توافر معايير إدارة الجودة الشاملة بالنوع الاجتماعي أو العمر

وخلصت الدراسة الى أهم التوصيات التالي :

[١] الملاح، منتهي. ٢٠٠٥. *درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الشاملة في الجامعات الفلسطيمية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس*. (رسالة ماجستير). كلية الدراسات العليا. جامعة النجاح الوطنية.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

١-١٠-١ دراسة الملاح (٢٠٠٥)[١]:

حاولت الباحثة من خلال هذه الدراسة معرفة درجة توافر معايير إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ، ودرجة تأثر هذه المعايير بمتغيرات الدراسة ، وتمثل مجتمع الدراسة في أعضاء هيئة التدريس بجامعات الضفة الغربية النظامية الستة، وتمثلت عينة الدراسة في (٣٤٦) عضو هيئة تدريس بنسبة (٣٢%) من مجتمع الدراسة البالغ (١٠٨٤) عضواً للتدريس ، وتم اعتماد استمارة الإستبيان كوسيلة لتجميع البيانات مكونة من (٧٣) فقرة ، ومن خلال تحليل نتائج البيانات تم التوصل الى النتائج التالية :

- توافر معايير إدارة الجودة الشاملة بنسبة (٦٥%) ، وهي نسبة متوسطو حسب معطيات الدراسة .
- يوجد تباين حول توافر معايير غدارة الجودة الشاملة بالجامعات االفلسطينية .
- عدم تأثر وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس حول توافر معايير إدارة الجودة الشاملة بالنوع الاجتماعي أو العمر.

وخلصت الدراسة الى أهم التوصيات التالي :

---

[١] الملاح، منتهي. ٢٠٠٥. *درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الشاملة في الجامعات الفلسطيمية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس*. (رسالة ماجستير). كلية الدراسات العليا. جامعة النجاح الوطنية.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

- ضرورة اعتماد مبدأ تفويض السلطات وتمكين العاملين من أداء مهامهم بدرجة حرية أكبر .
- وتفعيل دور أعضاء هيئة التدريس وتوفير الحوافز لهم .
- أهمية التواصل مع الخريجين والاستفادة من ملاحظاتهم ودورهم في سوق العمل .
- أهمية توفير التمويل المناسب للبحث العملي والدراسات .

١-١٠-٢ دراسة العطار (٢٠٠٦)[١]:

حاولت هذه الدراسة تقييم واقع إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الفلسطينية ، ومحاولة تحديد سبل ومعايير تطوير مستوى الإدارة بهذه الجامعات، وقامت الدراسة باستقصاء رأي رؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية كمحاولة للإجابة على التساؤلات الفرعية للدراسة ، وهي:

- ماهو الواقع الحالي لإدارة الجودة الشاملة بالجامعات الفلسطينية ؟.
- هل توجد مؤثرات على تقديرات رؤساء الأقسام لواقع الجودة الشاملة بالجامعات الفلسطينية ؟.

[١] العطار، ابراهيم. ٢٠٠٨. *واقع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية وسبل تطويره من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعات قطاع غزة*. (رسالة ماجستير). قسم أصول التربية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية غزة.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

- كيف يمكن تطوير إدارة الجودة الشاملة بالجامعات بالفلسطينية ؟ .

وتكون مجتمع الدراسة من رؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة متمثلة في الجامعة الاسلامية ، جامعة الأزهر و جامعة الأقصى ، وكانت نسبة الاستجابة (٨٩.٣٨ %)، ولقد تم إعتماد الباحث إستمارة الاستبيان كأداة لتجميع اللبيانات، بحيث تم تصميم الاستبيان من (٥١) فقرة موزعة على ستة محاور هي جودة الإدارة الجامعية ، جودة التركيز على المستفيد ، جودة الخدمات المجتمعية ، جودة التحسين المستمر، جودة التشريعات الجامعية و جودة التقويم ، ومن خلال استخدام النسب المئوية والوسط الحسابي وتحليل التباين والانحراف المعياري تم اختبار الفرضيات الرئيسية للدراسة ، ونتج عن ذلك مايلي:

- تتمتع الجامعات (مجتمع الدراسة) بدرجة معقولة من مفهوم الجودة الشاملة بلغت مانسبته (٦٧.٤٤%) .
- إختلاف رؤساء الاقسام في الجامعة الاسلامية مع مجتمع الدراسة حول واقع إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الفلسطينية.
- توافق مجتمع العينة سواء بالكليات العلمية أو الانسانية حول واقع إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الفلسطينية.

وقد أوصت الدراسة بمايلي :

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

- ضرورة زيادة اهتمام الجامعات بتطبيق عناصر الجودة الشاملة .
- زيادة التخطيط لتحديث وإصلاح العملية الإدارية وفقاً للفكر الإداري المعاصر.
- التركيز على أهمية تدريب العاملين على أنشطة الجودة الشاملة .
- الإهتمام بجودة المرافق والوسائل التعليمية بالجامعات الفلسطينية .
- الرفع من مستوى فاعلية الجامعات ودمجها في أنشطة المجتمع الفلسطيني .

١-١٠-٣ دراسة التلباني وأخرون (٢٠٠٦)[١] :

حصر الباحثون مشكلة الدراسة في دراسة مدى تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بكلية الاقتصاد والعلوم الادارية في جامعة الأزهر بغزة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس .

وتم صياغة مشكلة الدراسة بستة فرضيات ، تم اختبارها بتصميم استمارة استبيان بالاعتماد على نموذج الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة ، حيث تكونت الاستمارة من (٧) أبعاد شملتها (٨٥) فقرة ، وتم توزيع الاستمارة على مجتمع الدراسة البالغ (٣٠) عضو هيئة تدريس استجاب منهم (٢٨) بنسبة استجابة (٩٠%) . ومن خلال التحليل الاحصائي

[١] التلباني، نهاية وآخرون. ٢٠٠٦. "تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر – غزة". *مجلة جامعة النجاح للأبحاث*. المجلد ٢٠. (٣) كانون أول: ص ص ٧٦٥-٧٩٧.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

للبيانات تم التوصل الي أن تطبيق أبعاد مفهوم إدارة الجودة الشاملة بكلية الإقتصاد والعلوم الادارية كان بدرجة متوسطة ، وأوصت الدراسة اعتماداً على ذلك بمايلي :

- يجب توفير الموارد والتسهيلات والامكانيات التعليمية اللازمة والتي تحقق أهداف الكلية بالجودة المطلوبة .
- أهمية التعاقد مع أعضاء هيئة التدريس لتوفير التخصصات المطلوبة لتسيير العملية التعليمية ، استخدام مقاييس الأداء للحكم على مستويات أداءهم .
- استقطاب الطلبة واختيارهم بالكيفية التي تضمن توفير أعداد الطلبة الملاءمة للطاقة الاستيعابية للكلية .
- أهمية التواصل مع الجامعات ذات المستوي الاكاديمي الجيد ، واستقطاب أعضاء هيئة التدريس منها .
- التركيز على النظام الإداري وتطويره لما له من أثر في تحسين مستويات الجودة.

١-١٠-٤ دراسة عبد الحليم وبحر (٢٠٠٧)[١] :

حاول الباحثان من خلال هذه الدراسة استطلاع مدى تطبيق العاملين بكلية التجارة بجامعة النيلين (السودان) لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ، وتم التوصل الى نتائج الدراسة من خلال اختبار الفرضيات التالية :

---

[١] عبدالحليم، محمد و يوسف بحر. ٢٠٠٧. "مدي تطبيق العاملين في كلية التجارة بجامعة النيلين للجودة الشاملة". *مجلة الجامعة الاسلامية*. المجلد. ١٢ (١٥): ص ص ٢٨٣-٣١٥.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

- توجد معوقات داخل الجامعة تحد من قدرة الكلية علي تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة .
- هناك اقتناع ودعم من قبل إدارة الجامعة بأهمية تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة .
- الإهتمام بتدريب الموظفين داخل الكلية يساعد على تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة .

قام الباحثان بتوزيع الاستبيان وإجراء المقابلات الشخصية مع أعضاء هيئة التدريس والعاملين بالكلية لتجميع البيانات ، ومن خلال تحليل البيانات تم التوصل الى النتائج التالية:

- عدم تطبيق الكلية لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ، لوجود بعض الصعوبات التي قد تحد من إمكانية التطبيق لعدم توافر الامكانيات المادية والموارد البشرية.
- هناك إمكانية لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال الاتجاه الايجابي للاساتذة نحو الفهم الشامل لمفهوم الجودة واقتناع الإدارة العليا بأهمية الجودة.
- رغبة العاملين واستعدادهم للعمل من خلال روح الفريق .

وقد أوصى الباحثان بـ :

- أهمية الاسراع في بث فكرة المشاركة بين العاملين والطلبة على حد سواء لدفعهم وتحفيزهم على استيعاب ما يعرف بالإدارة الذاتية .

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

– الاهتمام بتحديث التسهيلات والمعدات المساعدة للعملية التعليمية بالكلية .

١-١٠-٥ دراسة المصري (٢٠٠٧)[١] :

تهدف هذه الدراسة الي محاولة اقتراح نموذج لتطوير مستوى أداء الإدارة الجامعية في فلسطين في ضوء مبادئ الجودة الشاملة ، من خلال استطلاع أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية ، وتحديد وجهة نظرهم في معوقات تطبيق مبادئ الجودة الشاملة ، ولتحقيق هذه الأهدف اعتمد الباحث على مجتمع الدراسة المكون من الجامعات الفلسطينية (الإسلامية ، الاقصي ، الأزهر) وتم اختيار عينة تتألف من (٢٦٣) محاضر بنسبة (٣٤.٢%) من المجتمع المستهدف البالغ (٧٧٠) محاضر حسب احصائيات العام الجامعي ٢٠٠٦/٢٠٠٧ . بلإضافة الى(١٠٨) رئيساً للأقسام الأكاديمية .

قام الباحث بإعداد إستمارتين للإستبيان حسب الإهداف التالية :

– الإستمارة الأولى لإستطلاع وجهة نظر المحاضرين حول مستوى أداء رؤساء الاقسام الاكاديمية ، من خلال تقسيم الإستمارة الي جزئين ، يتناول القسم الأول البيانات الأساسية عن المشارك ، أما الجزء الثاني فيتكون من (٥٠) فقرة تقيس مستوى الإداء موضع الدراسة .

---

[١] المصري، مروان. ٢٠٠٧. *تطوير الأداء الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة.* (رسالة ماجستير) . قسم اصول التربية . الإدارة التربوية . كلية الاداب ، الجامعة الاسلامية – غزة .

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

- الإستمارة الثانية موجهه لرؤساء الاقسام الأكاديمية لتوضيح معوقات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهه نظرهم ، وقام الباحث ببناء الإستبيان وفقاً لجزئين ، الجزء الأول للبيانات الاساسية أما الجزء الثاني فيتكون من (٣٠) فقرة لتحديد معوقات التطبيق من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديمية .

ومن خلال تحليل البيانات المجمعة عن طريق إستمارتي الإستبيان تم التوصل الى النتائج التالية:

- أظهرت البيانات أن مستوى قدرات رؤساء الأقسام الأكاديمية تقع ضمن المدي المتوسط فما فوق ضمن مقاييس الجودة الشاملة ، ويعزى الباحث ذلك الى أهتمام رؤساء الأقسام بالمشاركة والعمل الجماعي وروح الفريق .
- وجود تحديات ومعوقات أمام تطبيق مفهوم الجودة الشاملة ، ومن أهمها ضعف التركيز على المستفيد وغياب التخطيط الإستراتيجي .

ولقد أوصت الدراسة بأهمية إعداد خطة استراتيجية للجامعات الفلسطينية ، لتساهم في تكامل الأنشطة الإدارية والتنفيذية ، وخلق مناخ تنظيمي يساهم في رفع الروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس وزيادة دافعيتها نحو الأداء المتميز .

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

٢-١٠-٦ دراسة القريوتي والمطيري (٢٠٠٧)[١] :

تهدف هذه الدراسة الى استطلاع آراء أعضاء هيئة التدريس بجامعة الكويت حول مدى انسجام متطلبات الجودة الشاملة مع العملية التعليمية بالجامعة ، وذلك بعد محاولة بعض الكليات بالجامعة تطبيق هذا المفهوم الإداري الحديث ، ومحاولة الحصول على دعم أعضاء هيئة التدريس لعملية تبني تطبيق الجودة الشاملة بالكليات .

وقد اعتمد الباحثان على إستمارة الاستبيان لتجميع البيانات من عينة الدراسة وحجمها (٤٠٠) شخص ، التي تم اختيارها بصورة طبيقية عشوائية من مجتمع الدراسة الذي تكون من جميع أعضاء هيئة التدريس حملة درجة الدكتوراة أو مايعادلها والبالغ عددهم حسب احصائيات العام الجامعي (٢٠٠٥/٢٠٠٦) (١٢٠١) عضو هيئة تدريس ، وكانت نسبة الاستجابة (٥٩٪) ، ومن خلال تحليل البيانات تم التوصل الى النتائج التالية :

- برغم الامكانيات المتاحة بالجامعة الا أن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة بها ليس على المستوى المطلوب والمتوقع .
- محاولة الجامعة الحصول على الاعتماد الدولي .
- تقوم الجامعة بجهود حثيثة لمتابعة العملية التعليمية وتطويرها .

[١] القريوتي، محمد ويوسف المطيري. ٢٠٠٧. "إدارة الجودة الشاملة للعملية التربوية في جامعة الكويت من منظور أعضاء هيئة التدريس". *مجلة جامعة الملك عبدالعزيز. المجلد ٢١. (٥٧) : ص ص ٥٧-٩٩.*

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

- اهتمام الجامعة بإقامة الدورات التدريبية والنشاطات الثقافية والتواصل مع المجتمع .
- تقييم العملية التعليمية بالجامعة بشكل مستمر من خلال استمارات توزع على الطلبة وأعضاء هيئة التدريس .
- اتضح أن أعضاء هيئة التدريس حملة المؤهلات من الجامعات الاجنبية لا يتفقون من أعضاء هيئة التدريس حملة المؤهلات الوطنية حول أهمية مفهوم الجودة ، كنتيجة لخلفيتهم التعليمية والمامهم بأهمية الجودة .

وكنتيجة لما سبق أوصت الدراسة بالدرجة الأولى الى ضرورة متابعة هذا الموضوع بالبحث ، ومتابعة الجهود المبذولة لتطوير وتحسين مستوى أداء الجامعة اعتماداً على التجارب المختلفة بالجامعات الاجنبية والعربية ،وختاماً أوصت الدراسة بما يلي :

- أهمية تبني مفهوم إدارة الجودة الشاملة بشكل رسمي بالجامعة .
- دراسة المعوقات التي تحد من تطبيق هذا المفهوم على الرغم من توافر الامكانيات المتاحة ومتطلبات التطبيق .
- تحفيز أعضاء هيئة التدريس على تطوير انفسهم واساليبهم التعليمية .
- وضع وتقنين شروط تعيين أعضاء هيئة التدريس لما لهم من أثر في جودة العملية التعليمية .

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

- خلق قنوات تواصل مع المجتمع وتشجيع النشاطات الاجتماعية الاستشارية، لاستيعاب متطلبات المجتمع ومحاولة الايفاء بها .
- ربط شروط الترقية بمستوى الجودة في الخدات التعليمية لتحفيز أعضاء هيئة التدريس على الرفع من مستوى أداءهم التعليمي.

٢-١٠-٧ دراسة قدادة (٢٠٠٧)[١] :

هدفت هذه الدراسة الى تحليل أهمية مفهوم الجودة الشاملة بالجامعات الأردنية ، من خلال دراسة مدى التباين بين للجامعات الأردنية في تطبيق هذا المفهوم ، ودرجة ارتباط هذا المفهوم بالقيمة العالية لهذه الجامعات .

وتكون مجتمع الدراسة من الجامعات الأردنية الخاصة البالغ عددها (١٢) جامعة ، ولقد استخدم الباحث إستمارة الإستبيان لتجميع البيانات وكانت نسبة الاستجابة (٨٠%) بقيمة (١٢٠) إستمارة مرجعة ، واعتمد الباحث مقياس ليكرت لاختبار فقرات الاستبيان الـ (٥٠) ، ومن خلال تحليل البيانات تم التوصل الى النتائج التالية :

- وجود علاقة قوية بين القيمة العالية للجامعات الأردنية وتطبيق مفهوم الجودة الشاملة .

---

[١] قدادة، عيسي. ٢٠٠٧. "نموذج مقترح لاستخدام إدارة الجودة الشاملة لتحقيق قيمة عالية لأعمال الجامعات الأردنية الخاصة". *مجلة علوم أنسانية. المجلد.* ٥. (٣٥): ص ص ١-٣٠.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

– وجود تفاوت بين الجامعات الاردنية الخاصة في درجة تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة .

٢-١٠-٨ دراسة العرب (٢٠٠٨)[١]:

تمثل الهدف الرئيسي لهذه الداسة في إلقاء الضوء على واقع الممارسات الإدارية بالمستشفيات السعودية ، ومدى قدرتها على مواجهة درجة المنافسة العالية ، ومحاولة تحديد جدوى الإستفادة من الجودة الشاملة لدعم الإدارة في المستشفيات ، وقام الباحث باعتماد على المستشفيات الخاصة بمدينة جدة كعينة لمجتمع الدراسة ، واستطلاع رأي المسئولين بهذه المستشفيات حول المحاور الرئيسية للبحث.

أعتمد الباحث على إستمارة الإستبيان كأداة لجمع البيانات ، حيث صُممت الإستمارة بالكيفية التي يمكن من خلالها تحديد درجة موافقة أو عدم موافقة المشاركين حول فقرات الإستبيان وقياسها باستخدام مقياس ليكرت الخماسي . ومن خلال النسب الإحصائية التي تم إحتسابها ثم إختبار الفرضيات الخمس للدراسة ، وكانت النتائج كمايلي:

– يوجد توجه إستراتيجي لدى المستشفيات الخاصة بمدينة جدة ، حيث تلتزم هذه المستشفيات بتحسين الخدمات الطبية ، وتوضيح المهام والواجبات للعاملين ، مع القناعة التامة بأهمية نيل رضا العميل .

---

[١] العرب، عبدالعزيز. ٢٠٠٨. *الجودة الشاملة في إدارة بالمستشفيات -دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة بمدينة جدة*. (رسالة ماجستير). كلية الإقتصاد والإدارة ، جامعة الملك عبدالعزيز.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

- تهتم المستشفيات بجانب الإبداع في أداء العمل من خلال تحفيز العاملين على تقديم مقترحاتهم ، تشجيعهم على اكتساب وتنمية مهاراتهم الابداعية.
- تربط المستشفيات نظام الحوافز لديها بعملية تقييم وتقويم الأداء ودرجة المشاركة والمسؤلية ، مما أوجد درجة عالية من الاطمئنان لدى العاملين.
- تخصص المستشفيات ميزانية للدورات التدريبية لكل العاملين ، مع التركيز على الأنشطة المرتبطة بتحسين جودة الخدمات الصحية .
- يوجد بالمستشفيات قنوات اتصال مباشرة مابين الإدارات والأقسام المختلفة ، مع التركيز على إقامة الندوات وعقد الاجتماعات لتبادل المعلومات ومستجدات العمليات الإدارية.

وخلصت الدراسة الى توافر البيئة الملائمة لتطبيق مفهوم الجودة الشاملة بالمستشفيات.

٢-١٠-٩ دراسة أبو عامر (٢٠٠٨)[١]:

حاولت الباحثة من خلال هذه الدراسة التعرف على وجهة نظر الإداريين حول واقع الجودة الإدارية بالجامعات الفلسطينية ، من خلال استطلاع رأي جميع الموظفين في جامعات

---

[١] ابو عامر، أمال. ٢٠٠٨. *واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظرالإداريين وسبل تطويره*. (رسالة ماجستير). قسم أصول التربية- الإدارة التربوية ، كلية التربية ، الجامعة الاسلامية غزة .

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

(الأزهر الاسلامية ، الأقصي ، القدس المفتوحة) بقطاع غزة ، باستخدام استمارة الاستبيان كوسيلة لتجميع البيانات ، وقد تم تقسيم هذه الاستمارة الى سبع مجالات مكونة بالكامل من (٧٩) فقرة ، وكانت نسبة الاستجابة (٨١.١%) من مجتمع الدراسة ، ونتج عن عملية تحليل البيانات مايلي:

- اتضح أن نسبة توافر الجودة الإدارية بالجامعات الفلسطينية في قطاع غزة تبلغ (٦٩.٨%) وهذا مؤشر جيد يدل على مدى اهتمام إدارة الجامعات بتحسين وتقوية مركزها التنافسي.
- أكدت النتائج أن إدارة الجامعات تعتمد على نظم المعلومات كأساس لتسيير العملية الإدارية .
- تعتمد الجامعات الفلسطينية على التخطيط الاستراتيجي والقيادة الفاعلة لتحسين جودتها الادراية .
- عدم إهتمام الجامعات بالتركيز على رضا المستفيد كأساس لجودة خدماتها التعليمية .
- تفاوت الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة من حيث درجة توافر الجودة الإدارية.

وقد أوصت هذه الدراسة بعدد من المقترحات من أهمها مايلي:

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

- ضرورة استحداث إدارة لشؤون الجودة للعمل على تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الفلسطينية .
- العمل على توعية المستويات الادارية المختلفة بالجامعات الفلسطينية بمفهوم الجودة الشاملة .
- ضرورة الاستفادة من الخبرات المتوفرة في مجال التخطيط الإستراتيجي للجودة، تحقيقاً للأداء المتميز وخلق بيئة تنافسية ما بين الجامعات .
- وضع وصف وظيفي تفصيلي للمهام والوظائف بالجامعات .
- تنمية الموارد البشرية واستثمارها باقامة الدورات التدريبية المتخصصة .
- خلق روح المشاركة ما بين العاملين وتمكينهم من أداء مهامهم بحرية أكثر
- بناء وحدة رقابية خارجية للاشراف على تطبيق الجودة الإدارية ومراقبة العمليات الإدارية بالجامعات .

١-١٠-١٠ دراسة الشبلي وكلوب (٢٠٠٨)[١] :

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على امكانية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة وفقاً لاتجاهات عمداء الكليات ومدراء الوحدات والدوائر الإدارية، من خلال دراسة أربعة مجالات

[١] الشبلي، هيثم و محمد كلوب. ٢٠٠٨. "اتجاهات عمداء الكليات ومدراء الوحدات والدوائر الإدارية نحو تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية تبعاً لمتغيرات صفة المستجيب". *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*. المجلد. ١. (٢): ص ص ٧٥-٩٣.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

للجودة الشاملة متمثلة في : تهيئة متطلبات الجودة في التعليم – متابعة العملية التعليمية – تطوير القوى البشرية – اتخاذ القرارات وخدمة المجتمع .

وتم إعتماد إستمارة الإستبيان كوسيلة لتجميع البيانات من عينة الدراسة التي تمثلت في (١٦٠) فرد بنسبة ٨٥% من العينة المستهدفة. حيث تم تطوير مقياس لإتجاهات أفراد العينة بناءً على الدراسات السابقة ، واستخدام مقياس ليكرت الخماسي لإحتساب أوزان فقرات الإستبيان، بحيث تغطي فقرات الاستبيان الاتجاه نحو تطبيق مبادئ الجودة الشاملة.

وقد استندت هذه الدراسة على ستة فرضيات تم إختبارها إحصائياً للتوصل للنتائج التالية:

- درجة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية كبيرة كنتيجة الى الاسلوب الإداري المتميز لهذه الجامعات .
- لا توجد فروق بين اتجاهات الذكور والإناث من أعضاء هيئة التدريس حول تطبيق مبادئ الجودة الشاملة بالجامعات الأردنية ، كما لا توجد فروقات تعزى لمؤهلهم العلمي أو سنوات خبرتهم أو أعمارهم .
- اتفاق المشاركين من ذوي التخصصات العلمية والتخصصات الأدبية حول تطبيق مبادئ الجودة الشاملة .

ولقد أوصت هذه الدراسة بأهمية ما يلي :

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

- إعطاء مدراء الدوائر الادارية وعمداء الكليات والطلبة فرص المشاركة في اتخاذ القرارات الأكاديمية والعمل على تطويرهم مهنياً.
- الإهتمام بالبيئة التعليمية داخل الجامعات بمتطلبات المجتمع خارجها .
- توضيح أهمية التكنولوجيا ودورها في العملية التعليمية .

١-١٠-١١دراسة لرقط (٢٠٠٩)[١]:

كنتيجة للتزايد الملحوظ والتطور الهائل في منظومة التعليم العالي بالجزائر ، رأي الباحث أهمية دراسة واقع هذا القطاع ومحاولة تحديد جوانب القصور فيه لما له من دور في تنمية الموارد البشرية للدولة، وحاول الباحث استقصاء واقع الجودة الشاملة وركائزها من خلال بحث إستطلاعي للكشف عن المبررات التي تستدعي تبني هذا المفهوم ، واعتمد الباحث على كلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الحاج الأخضر كمجتمع لدراسته باختيار اعضاء هيئة التدريس كمفردات للدراسة، ويمكن تلخيص الدراسة كمايلي :

- تهدف الدراسة الى تحديد مبررات تطبيق إدراة الجودة الشاملة بكلية الآداب والعلوم الإنسانية .
- تحديد مستوى إدراك أعضاء هيئة التدريس لمبررات تطبيق الجودة الشاملة .
- ماهي درجة توافر متطلبات ومبررات تطبيق الجودة الشاملة بمجتمع الدراسة .

---

[١] لرقط، علي. ٢٠٠٩. *إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر-المبررات والمتطلبات الأساسية*. (رسالة ماجستير). قسم علم النفس وعلوم التربية، كلية الآداب والعلوم الإنسانية. جامعة الحاج لخضر-باتنة.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

ويرى الباحث أن الدافع الرئيسي لبحث مشكلة الدراسة يعود لحاجة قطاع التعليم العالي بالجزائر الى استخدام وسائل وطرق حديثة وناجحة لما تعاني مؤسسات هذا القطاع من مشاكل . ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث بوضع مجموعة من التساؤلات التي تم ترجمتها الى فرضيات لإختبارها إحصائياً ، وتمثل هذه التساؤلات مايلي :

- هل توجد مبررات كافية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية الآداب و العلوم الإنسانية بجامعة –الحاج الأخضر –باتنة؟.
- هل تختلف مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية الآداب و العلوم الإنسانية بجامعة –الحاج الأخضر –باتنة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والهيئة الإدارية حسب متغيرات الجنس، و العمر، والمؤهل العلمي، و الرتبة، و سنوات خبرة التدريس الجامعي، و الوظيفة الحالية، و التخصص؟
- ما مدى توفر المتطلبات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية الآداب و العلوم الإنسانية بجامعة –الحاج الأخضر –باتنة؟
- هل تختلف المتطلبات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية الآداب و العلوم الإنسانية بجامعة – الحاج لخضر –باتنة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والهيئة الإدارية حسب متغيرات الجنس، و العمر، والمؤهل العلمي، و الرتبة، و سنوات خبرة التدريس الجامعي، و الوظيفة الحالية، و التخصص؟

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

وقام الباحث باعتماد على استمارة الاستبيان لتجميع البيانات من مجتمع الدراسة ،حيث كانت نسبة الاستجابة (٦٧.٤٠%) ، وقد قام الباحث باستطلاع المبررات والمتطلبات الأساسية لنظام الجودة من خلال الدراسات السابقة ، وتم تصميم إستمارة الإستبيان وفق محورين و(٥٩) فقرة لإستطلاع رأي المشاركين حول المتطلبات والمبررات ، مع تبني المقياس الرباعي لقياس رأي المشاركين .

وكانت النتائج النهائية للدراسة كمايلي :

- توجد قاعدة كافية من المبررات تدعو الى الحاجة لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب والعلوم بجامعة الحاج الأخضر-باتنة.
- توافق المشاركين حول درجة توافر هذه المبررات .
- توافر متطلبات تطبيق مفهوم الجودة بكلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الحاج الأخضر بنسبة أقل من المتوسط .
- اختلاف رأي المشاركين حول درجة توافر متطلبات تطبيق مفهوم الجودة الشاملة تبعاً لرتبتهم الوظيفية وتخصصهم .

١-١٠-١٢ دراسة بشير (٢٠١١)[١] :

حاول الباحث من خلال هذ الدراسة تحديد واقع التنظيم الإداري الحالي للجامعات الليبية ، مع محاول وضع مقترح لتطوير الجامعات وفقاً لهذا الواقع ، من خلال الاتجاهات

[١] بشير، رضوان. ٢٠١١. "إدارة الجامعات الليبية في ضوء بعض الاتجاهات العالمية المعاصرة". *مجلة المختار للعلوم الانسانية*. العدد (٨). الربع الأول : ص ص ٢٤-٥٠.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

الإدارية المعاصرة المطلوب تطبيقها ، ولقد اعتمدت الدراسة على استمارة الإستبيان لتجميع البيانات من خلال المقابلات المقننة مع شرائح مختلفة من عمداء ورؤساء أقسام الكليات بالجامعات الليبية . وقد كانت النتائج الرئيسية للدراسة كما يلي :

- هبوط وتقادم النظم الإدارية بالجامعات الليبية .
- وجود مجموعة من القيود التنظيمية والإدارية والمالية التي تحد من مهام إدارة المؤسسات التعليم الجامعي .
- عدم وجود رؤية واضحة وأهداف محددة للجامعات الليبية ، وغياب التوصيف الوظيفي للمهام والواجبات .
- تضخم الهياكل التنظيمية الإدارية وعدم تطورها .
- ضعف الامكانيات والتسهيلات بالجامعات الليبية والافتقار الى الموازنات المالية الكافية القادرة على سد هذا النقص .
- قيام الجامعات بقبول الاعداد المتزايدة من الطلبة والتي تفوق في الغالب قدرتها الاستيعابية ، مما اثر سلباً على جودة الخدمات التعليمية .
- الإفتقار الى الأساليب الحديثة في الإدارة .
- عدم قدرة الجامعات الليبية على المنافسة والإيفاء بمتطلبات سوق العمل .
- بطء الاستجابة للمتغيرات المحيطة كنتيجة للتنظيم البيروقراطي للجامعات خصوصاً عند اتخاذ القرارات الإدارية .

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

- غياب التعاون المشترك والعمل الجماعي بين الجامعات المختلفة ، وبين الكليات ضمن الجامعة الواحدة .
- عدم وجود برامج لتقييم وقياس البرامج التعليمية بالجامعات ، وبالتالي عدم القدرة على معرفة أسباب القصور ومسبباته ، مما أثر على برامج التطوير والتحسين لمستويات الأداء .

وفي ضوء النتائج السابقة أوصت الدراسة بما يلي :

- إعادة هيكلة الهياكل التنظيمية بالجامعات الليبية ، وجعلها أكثر مرونة .
- تفعيل إدارة تنسيق وضبط الجودة ، والتغلب علي معوقات عملها .
- تحقيق الاستقلال الإداري والمالي للجامعات .
- استغلال الموارد المتاحة للجامعات بالشكل الأمثل .
- تحديد وتوضيح فلسفة التعليم وأهدافه .
- إعادة بناء قنوات صنع القرار والاتصال الإداري بالجامعات .
- بناء مقاييس للتقويم تتناسب مع معطيات العملية التعليمية بالجامعات .
- تفعيل برامج التدريب المستمر للعاملين بمختلف المجالات .
- إجراء تغذية عكسية ليتعرف الأفراد على الوضع الحالي للجامعات ، وتحفيزهم على تطوير أنفسهم وتدريبهم على الأساليب الحديثة للإدارة .
- خلق ثقافة العمل الجماعي وتكوين فرق العمل وتدريب الأفراد عليها .

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

– الاهتمام بتطوير وتحديث نظم المعلومات .

– تنمية الموارد البشرية وتطويرها ، والتوعية التامة بدورها في تحسين أداء الجامعات .

١-١٠-١٣ دراسة بومعزة وآخرون (٢٠١١)[١] :

حاول الباحثون من خلال هذه الدراسة تحديد مدى إلمام المؤسسات التعليمية بالجزائر بمفهوم الجودة الشاملة ، من خلال التطبيق على المؤسسات التعليمية بولاية قسطنطينة والبالغ عددها (٥٣) مؤسسة تعليمية ، واعتمد الباحثون على المقابلات الشخصية مع مدراء المؤسسات التعليمية لتغطية الجانب الميداني من الدراسة ، وقد استخدم التحليل الإحصائي الوصفي لتحليل البيانات المجمعة عن طريق استمارة الاستبيان ، والتي استهدف بها عينة عشوائية متمثلة في (٥٣) مؤسسة تعليمية ، وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

١- وافق معظم المشاركين بالدراسة على مبادئ الجودة الشاملة وتطبيقها بالمؤسسات التعليمية الجزائرية .

٢- وجود معوقات لعملية التطبيق تتمثل في :

– عدم وجود قنوات اتصال مابين المستويات الإدارية المختلفة .

---

[١] بومعزة، سهيلة وآخرون. ٢٠١١. *إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في التعليم دراسة ميدانية علي مستوي مؤسسات التربية والتعليم لولاية قسطنطينة*. (ورقة). ملتقي دولي إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات. مخبر المغرب الكبير للاقتصاد والمجتمع. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير . الجزائر. ١٠-١١ مايو .

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

- الافتقار الى الدورات والبرامج التدريبية في مجالات الإدارة ومن ضمنها الجودة الشاملة .

- عدم وجود خطط واضحة لعملية تطبيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية الجزائرية .

٣- أوضحت الدراسة إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية الجزائرية ، من خلال خلق العديد من العوامل المساعدة كمحاولة لتذليل المعوقات السابقة، وتمثلت هذه العوامل في :

- تحديد المهام والواجبات بالمستويات الإدارية المختلفة .

- التركيز على التحسين المستمر للعمليات التعليمية وتعزيز قدرات العاملين .

تكثيف الجهود والابحاث التي تساهم في تطوير المؤسسات التعليمية .

٢-١٤ دراسة مطهر (٢٠١٣)[١]:

حاولت الباحثة من خلال هذه الدراسة تقديم تصور عن معايير مواصفات الجودة بقطاع التعليم بالجمهورية اليمنية من خلال التطبيق على كليات تعز ، وترى الباحثة أنه من الممكن تبسيط إجراءات تحقيق الجودة في التعليم من خلال خلق بعض الضمانات وهي :

---

[١] مطهر، نجيبة. ٢٠١٣. تطبيق نظام الجودة الشاملة في كليات تعز وفق معايير المنظمة الدولية للمواصفات والمعايير من وجهة نظر العمداء ونوابهم ورؤساء الأقسام. (ورقة مقبولة للنشر). *المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي*. جامعةالزيتونة. الاردن. ٢-٤ ابريل.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

- ضمان الأداء الجيد من قبل العاملين .
- ضمان المصداقية في الخدمات المقدمة للمراجعين .
- ضمان تطابق الخدمات المقدمة مع توقعات المستفيدين.

تكون مجتمع الدراسة من جميع العمداء ونوابهم ورؤساء الأقسام بكليات تعز البالغ عددها سبع كليات ، وزعت عليهم إستمارة الإستبيان كوسيلة لتجميع البيانات ، حيث صممت الباحثة إستمارة الإستبيان بـ(٥٦) فقرة موزعة على سبعة محاور، يرتبط كل محور بأحد عناصر مفهوم الجودة الشاملة ، مع استخدام التدرج الثلاثي كمقياس لدرجة توافر هذه العناصر ، ومن خلال تحليل البيانات تم التأكيد بأن الجامعات اليمنية لا تمتلك رؤية أي أهداف واضحة سواء للعاملين أو للمجتمع ، أضف الى ذلك الإفتقار الي التخطيط الإستراتيجي ووسائل التقويم ، كما أشارت الدراسة الى عدم قناعة إدارات الجامعات بجدوي الجودة مما أدى الى عدم إخضاع كليات هذه الجامعات لشروط الاعتماد وضمان الجودة ، كمحاولة لإخفاء التجاوزات والعيوب المتواجدة بهذه المؤسسات .

هذا وقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة في استخلاص مشكلة الدراسة من واقع ما يعانيه قطاع التعليم العالي بالجامعات العربية عموماً والجامعات الليبية خصوصاً من مشاكل، وغياب مفهوم الجودة عن واقع هذه الجامعات. كما تمكن الباحث من تحقيق مايلي :

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

- تحديد منهج الدارسة بالكيفية التي تتناسب مع مشكلة الدراسة .

- بناء أداة تجميع البيانات (استمارة الاستبيان) قياساً على الادوات المستخدمة في الدراسات المشابهة .

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA