



مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الكليات الأهلية بمدينة جدة

Possibility the Extent of the application of T.Q.M in the
private colleges in Jeddah City

إعداد

لما بنت حسن بن علي الحكاري
Lama Hasan AL-Hakkari

كلية التربية بمكة المكرمة - جامعة أم القرى

د. سلطان بن سعيد مقصود بخاري
Dr. Sultan Saeed Maqsoud Bukhari

كلية التربية بمكة المكرمة - جامعة أم القرى

Doi: 10.21608/jasep.2024.333580

استلام البحث: ٢١ / ٩ / ٢٠٢٣

قبول النشر: ٨ / ١٠ / ٢٠٢٣

الحكاري، لما بنت حسن بن علي و بخاري، سلطان بن سعيد مقصود (٢٠٢٤). مدى
إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الكليات الأهلية بمدينة جدة. *المجلة العربية
للعلوم التربوية والنفسية*، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، ٨ (٣٦)
يناير، ٤٦٩ - ٥١٢.

<http://jasep.journals.ekb.eg>

تقنين مقياس تقدير طيف التوحد ASRS لدى الأطفال من سن ٢ - ٥ سنوات في مدينة مكة المكرمة

المستخلص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات الأهلية بمدينة جدة، والتعرف على مدى أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات الأهلية بمدينة جدة، والتعرف على أبرز الصعوبات التي تواجهها الكليات الأهلية بمدينة جدة لتطبيقها إدارة الجودة الشاملة. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي لوصف تحليل البيانات التي تم الوصول إليها، وقد تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة تدريس وإداريين الكليات الأهلية بمدينة جدة، وقد أعدت الباحثة استبانة كأداة للدراسة، كما استخدمت الباحثة الأسلوب الإحصائي في تحليل ومعالجة البيانات عن طريق حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، واختبار تحليل التباين الأحادي، واختبار "ت". وأهم نتائج الدراسة: إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الكليات الأهلية ممكنة بدرجة عالية. وأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الكليات الأهلية بدرجة عالية جداً. ووجود معوقات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الكليات الأهلية كانت بدرجة متوسطة.

ABSTRACT:

The researcher used the survey research to describe and analyze the data. The study population consists of the academic and administrative staff of the private colleges in Jeddah. A questionnaire was used to collect the data. Also, the researcher used statistical tests to analysis and processing the data such as Frequency distribution, percentages, means, standard deviation, A N O V A ,and (T) test. Study Results: Following are some of the most important results the study had reached: Possibility of applying the T.Q.M in the private colleges is very high. of applying the T.Q.M in the private colleges is very important. many obstacles were found in applying T.Q.M in private colleges. There are no statistical differences between the study population opinion about the possibility of application, attributed to the difference of college and job except the first and third item, in addition there are no differences as a result of sex difference, number experience years, and the nature of qualification except the third item.

المقدمة:

لقد تميزت المملكة بتجربتها في التعليم حتى أصبح إنجازا من الإنجازات التي تفخر بها المملكة. ورغم التوسع في إنشاء الجامعات والكليات في المملكة ، إلا أن الطاقة الاستيعابية لهذه الجامعات والكليات لم تعد تكفي لقبول كل الراغبين في الالتحاق بالتعليم العالي الذي تطلب إيجاد قنوات جديدة تتيح فرص التعليم العالي لخريجي الثانوية العامة وخريجاتها ، ويعد التعليم العالي الأهلي واحدا من أهم هذه القنوات لاستيعاب هؤلاء الخريجين والخريجات وإتاحة فرص التعليم العالي لهم. ويمثل رفع مستوى التعليم العالي في المملكة إلى مستوى الدول المتقدمة وزيادة معدلات الالتحاق أحد التحديات الرئيسية التي ينبغي مواجهتها لتضييق الفجوة القائمة بين مخرجات نظام التعليم ومتطلبات سوق العمل في المملكة .

ومن مؤشرات عدم ملائمة مخرجات التعليم العالي لمتطلبات سوق العمل في المملكة العربية السعودية نتائج دراسة (القحطاني ، ١٤١٩ هـ ، ص ١٥٤) التي أثبتت أن هناك قصورا في ملائمة مخرجات التعليم العالي لمتطلبات سوق العمل وهذا يعتبر من المؤشرات الدالة على أن التعليم العالي لا يزال يتمسك بمنهج الإدارة التقليدية التي يؤخذ عليها مقاومتها للتغيير أحيانا.

فمن الضروري أن تنهج الإدارة في مؤسسات التعليم العالي في المملكة وبالأخص الكليات والجامعات الأهلية في المملكة ذلك النهج الذي انتهجته الدول المتقدمة بالسعي في إلغاء دور الفردية، والتخصيصية في العمل، والسلطة التقليدية، والمنظمة الهرمية العمودية، وإحلال محلها فرق العمل، والتعاون، والتفويض، والمنظمة الأفقية، إضافة إلى الاستجابة السريعة لمتطلبات البيئة المحيطة بالمنظمة. ولهذا فإن التعليم في ظل هذا النوع من الإدارة يحتاج إلى المزيد من العناية النوعية التي تعتبر من أولوية أهداف تطبيق إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي الأهلي، لأن المفهوم الأساسي لإدارة الجودة هو التحسين المستمر في الجامعات والكليات بالشكل الذي يمكن العاملين من تحديد المجالات التي تحتاج لتحسين ودراسة العمليات بشكل مستمر لتقويم مدى جودة الجامعة (الشنبري، ١٤٢٢ هـ، ص ٤).

وبناء على ما سبق فقد برز دور الدراسة الحالية في معرفة مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الكليات الأهلية ومعرفة أهميتها، وتحديد الصعوبات والمعوقات في الكليات الأهلية عند تطبيقها إدارة الجودة الشاملة. ولتحقيق تلك الغاية استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لجمع البيانات للإجابة على أسئلة الدراسة والخروج بنتائج يمكن أن تسهم بإذن الله في مساعدة المهتمين في مجال تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الكليات الأهلية.

مشكلة الدراسة:

خلال السنوات العشر الأخيرة حاز مفهوم إدارة الجودة الشاملة على اهتمام المفكرين والمهنيين في الدول الأجنبية كنموذج يستحق الدراسة والتطبيق في إدارات التعليم العالي، وذلك لأن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعد من أهم المفاهيم الإدارية الحديثة التي تتطلب تحولا رئيسيا في القيم، والعمليات، والنهج الإداري المتبع، و أيضا تعمل على إيجاد فرص التعاون، والمشاركة بين الأفراد لمناقشة الأهداف، واتخاذ القرارات، وإيجاد الروح الجماعية المتماسكة، أما في الدول العربية رأى العلوي (١٤١٨هـ) أن برامج الجودة الشاملة يصعب تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي وذلك لعدة أسباب منها:

- ١- تقادم الهياكل الإدارية والتشبيث بقيم إدارية وثقافة تنظيمية يصعب الانفكاك منها.
- ٢- هيمنة القطاع الإداري على القطاع الأكاديمي.
- ٣- التعليم المعتمد على التلقين والاستظهار بدلا من التحليل والاستنتاج والابتكار (ص ١٦-١٧).

وأورد درباس (١٤١٤هـ) المعوقات التالية:

- ضعف بنية نظام المعلومات في القطاع التربوي، واعتماده على أساليب تقليدية.
- المركزية في صنع السياسات التربوية، أي الاعتماد على الفرد وإضعاف دور مجموعات العمل (ص ٤٣).
- كما ذكر المديرس نقلا عن الجسعي (١٤٢٦هـ) بعض المعوقات أيضا وهي:
- "عدم توافر الكفاءات المؤهلة في إدارة الجودة.
- مقاومة التغيير، فالانتقال من النظام القديم إلى نظام جديد أمر لا يمكن قبوله في بعض المؤسسات.
- محدودية الموارد المالية" (ص ٤٣).

ومن المعروف أن تطبيق أي منهج جديد كإدارة الجودة الشاملة قد يواجه بعض الصعوبات والمعوقات. ولذلك برزت الحاجة إلى هذه الدراسة لمعرفة مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الكليات الأهلية بمدينة جدة. وتتحدد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي ما مدى إمكانية وأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الكليات الأهلية بمدينة جدة، وما الصعوبات التي يتوقع أن تواجهها الكليات الأهلية بمدينة جدة في تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة؟ أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة من المتغيرات المتلاحقة الذي يفرض على الكليات تغيير أساليبها الإدارية التقليدية وتبني مفاهيم إدارية حديثة كإدارة الجودة الشاملة لمواكبة التغيرات وذلك لأنها مبنية على مبادئ أساسية تهتم برضا المستفيدين وتحقيق

النجاح بالتخطيط وتحسين الأداء وتحقيق الأهداف بدرجة عالية من الكفاءة، وتكمن أهميتها أيضا فيما يلي:

● إلقاء الضوء على مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاته في مجال التعليم العالي الأهلي.

● حاجة الكليات الأهلية لتطبيق أساليب إدارة الجودة الشاملة للاستعانة بها في إعادة هيكلة وتطوير النظام التعليمي في الكليات.

● نتائج هذه الدراسة قد تفيد الكليات الأهلية حديثة النشأة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

(١) التعرف على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات الأهلية بمدينة جدة.

(٢) التعرف على أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات الأهلية بمدينة جدة.

(٣) التعرف على أهم الصعوبات التي ستواجهها الكليات الأهلية بمدينة جدة في تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة.

مصطلحات الدراسة:

١- الجودة:

"مجموعة سمات ومواصفات أي منتج أو خدمة، والتي تضمن إرضاء احتياجات معلومة ومحددة للعميل" (ويليامز، ١٩٩٩م، ص ١٠٣).

٢- إدارة الجودة:

" تمثل إحدى وظائف الإدارة ككل والتي تحدد وتطبق خطة الجودة" (ويليامز، ١٩٩٩م، ص ١٠٣).

٣- إدارة الجودة الشاملة:

" هي فلسفة إدارة الشركة للوصول إلى إرضاء العميل من خلال برنامج شامل من الأدوات والتقنيات والتدريب" (ويليامز، ١٩٩٩م، ص ١٠٤).

٤- إدارة الجودة الشاملة إجرائيا:

لأغراض هذه الدراسة تعرف الباحثة إدارة الجودة الشاملة إجرائيا بما يتناسب

مع دراسته بأنها عبارة عن مجموعة من المبادئ وضعها رائد إدارة الجودة الشاملة

(ديمينج) ومن خلال تطبيقها على الكليات الأهلية فإنها تؤدي إلى إرضاء أعضاء هيئة

التدريس والإداريين بتحقيق رغباتهم وتوقعاتهم ورضاهم من كلياتهم.

٥- الكليات الأهلية:

" مؤسسات تعليمية غير حكومية يقوم بإنشائها شخص أو مجموعة من الأفراد

المؤهلين علميا وشخصيا أو هيئة أو جمعية، ويعتمد تمويلها على المصروفات التي

يدفعها الطلاب وما قد تسهم به الدولة والمؤسسات المختلفة والمساعدات والهبات" (مصطفى، ١٤٠٣هـ، ص ٢٢) نقلا عن (السليمي، ١٤٢٣هـ، ص ١٢).

٦- إمكانية التطبيق: القدرة والإمكانية بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الكليات الأهلية.

٧- أهمية التطبيق: الفوائد التي سوف تعود عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الكليات الأهلية.

٨- صعوبات التطبيق: المشاكل التي تعيق تنفيذ وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات الأهلية.

أدبيات الدراسة

أولا: التعليم العالي في المملكة العربية السعودية

إن النظام التعليمي السعودي نموذج فريد بمقارنته مع النظم التعليمية السائدة في سائر الأقطار العربية والإسلامية ، وقد لعبت مجموعة من القوى الثقافية وعلى رأسها الإسلام دورها في تفرد النظام التعليمي السعودي .

فالدين الإسلامي يحتل المرتبة الأولى بين القوى المؤثرة في النظام التعليمي السعودي فهو يقوم على تعليم القرآن واستيعاب مبادئ ومفاهيم العقيدة الإسلامية. والسياسة التعليمية في المملكة العربية السعودية التي وضعتها اللجنة العليا لسياسة التعليم اشتقت أهدافها وأغراضها من الفكر الإسلامي، فالعلوم الدينية أساسية في جميع سنوات التعليم العام والثقافة الإسلامية مادة أساسية في جميع جامعات المملكة.

وذكر سنبل وآخرون (١٤١٩هـ) أن التعليم الجامعي بمعناه الحديث إدارة وتنظيما وتمويلا حديث عهد في البلدان العربية عموما وبالتالي في المملكة العربية السعودية، إذ تأسست في مصر أول جامعة مصرية عام ١٩٠٨م وكانت أهلية في بداية ظهورها ثم أصبحت حكومية عام ١٩٢٥م. وفي عام ١٩٢٣م ظهرت جامعة دمشق، ثم توالى ظهور الجامعات الوطنية في البلدان العربية.

وفي المملكة العربية السعودية أنشئت كلية الشريعة والدراسات الإسلامية بمكة المكرمة عام ١٣٦٩هـ/١٩٤٩م، كما تم افتتاح كلية الشريعة بالرياض عام ١٣٧٣هـ وكلية اللغة العربية في الرياض عام ١٣٧٤هـ.

ويعد عام ١٣٧٧هـ/١٩٥٧م علامة بارزة في تاريخ التعليم العالي السعودي إذ أنشئت جامعة الملك سعود بالرياض وذلك نتيجة لتوفر أعداد كافية من الطلاب الحاصلين على الثانوية العامة وتوافر كوادر سعودية للعمل في الإدارة إلى جانب توافر المال اللازم (ص ٣٠١-٣٠٢).

التعليم العالي الأهلي في المملكة العربية السعودية

ترجع تجارب الدول المتقدمة في التعليم العالي الأهلي إلى فترة بعيدة، ففي الولايات المتحدة الأمريكية ظهرت الكليات الأهلية منذ أكثر من مائتي عام واعتمدت

الكليات على نموذج التعليم الجامعي الأهلي غير الربحي إضافة إلى وجود استقلالية كبيرة للجامعات سواء كانت حكومية أم أهلية (الحامد وآخرون، ١٤٢٥هـ، ص ٢١٥). ولقد شهدت التسعينات من القرن العشرين في منطقة الشرق الأوسط الكثير من التحولات في المجالات المختلفة التي من بينها التعليم العالي الأهلي حيث سارعت بعض البلدان العربية بفتح المجال أمام القطاع الخاص للإسهام في التعليم العالي (السليمي، ١٤٢٣هـ، ص ١٧). ففي مصر التعليم الخاص ليس بالأمر الجديد فجامعة الأزهر الشريف كانت تعتمد اعتمادا كاملا على التبرعات والهبات والأوقاف، والجامعة المصرية في عام ١٩٠٨م كانت ثمرة جهود أهلية خالصة وظلت كذلك حتى تحولت إلى جامعة حكومية في عام ١٩٢٥م. وفي المغرب افتتحت أو مؤسسة للتعليم العالي الخاص عام ١٩٨٤م بالدار البيضاء، وفي الإمارات العربية المتحدة ترجع بداية نشأة مؤسسات التعليم العالي الخاصة إلى عام ١٩٨٩/١٩٩٠م ولكن دون وجود ضوابط حاكمة أو جهة إشرافية على تلك المؤسسات إلا أنه في سنة ١٩٩٣م أصدر مجلس الوزراء الإماراتي تراخيص للكليات الأهلية، أما في الأردن فقد تم إنشاء أول جامعة خاصة عام ١٩٩٠م (أومليل، ١٩٩٥-١٩٩٦م ص ص).

أما البداية الفعلية للتعليم الجامعي الأهلي بمفهومه ونظمه الحديثة في المملكة العربية السعودية كانت عام ١٣٨٧هـ عندما قامت جامعة الملك عبد العزيز بجدة ثم تحولت إلى حكومية عام ١٣٩١هـ (الغامدي، ١٤٢٠هـ، ص ٣٠).

وذكر غبان (١٤٢٢هـ) أن النشأة الحديثة للتعليم العالي الأهلي في المملكة العربية السعودية بـ"صدور قرارات لمجلس الوزراء في ١٨ صفر ١٤١٨هـ بشأن تنظيم وترشيد القبول في الجامعات وما في حكمها"، وذكر اللقمانى (١٤٢٤هـ) القرارات التي تضمنتها مجلس الوزراء وهي كالتالي:

- أن تقوم وزارة التعليم العالي بإعداد تصور لإنشاء كليات أهلية في ضوء أحكام نظام مجلس التعليم العالي والجامعات ورفعها للمجلس.

- تمكين القطاع الأهلي من إقامة مؤسسات تعليمية لا تهدف إلى الربح للمساهمة في تلبية احتياجات التنمية، مكملة بذلك ما تقوم به الجامعات الحكومية.

- تشجيع القطاع الأهلي على الإسهام في تمويل برامج ومراكز ومنح دراسية في الجامعات وفق ضوابط تنظم ذلك (ص ٢٦).

وفي عام ١٤١٩هـ بدأت الكليات الأهلية في المملكة العربية السعودية بالظهور، ومن أوائل هذه الكليات كلية عفت الأهلية للبنات بجدة، ثم تلتها كلية دار الحكمة الأهلية بجدة، كلية الأمير سلطان بن عبد العزيز الأهلية بالرياض، كلية الأمير سلطان لعلوم السياحة والفندقة بأبها، كلية إدارة الأعمال الأهلية (CBA) بجدة، كلية ابن سينا الأهلية للعلوم الطبية بجدة.

ثانياً: إدارة الجودة الشاملة

إن النمو الاقتصادي الهائل في أمريكا في الستينات والسبعينات أدى إلى وجود إنتاجية عالية، فهناك تأكيد متزايد في صناعات كثيرة على كمية البضائع المنتجة أكثر من جودة المنتجات والخدمات. ولكن الجودة المحسنة في البضائع نفسها القادمة من أقطار أخرى كاليابان مثلاً، تؤدي على الفور إلى اختلال هائل في التوازن التجاري، ولكي تنافس أمريكا هذه الواردات لجأت إلى الاهتمام بالجودة، لأن الجودة الشاملة هي عملية إيجاد بيئة يسعى فيها كل من الإدارة والموظفين إلى تحسين الجودة باستمرار، ومن ثم ظهر مصطلح إدارة الجودة الشاملة وأصبح الآن أكثر الكلمات الشائعة ليس في أمريكا فقط بل في العالم أجمع (ويليامز، ١٩٩٩م، ص ١، ٢).

- نشأة إدارة الجودة الشاملة:

نشأت إدارة الجودة الشاملة مع الابتكار الياباني الذي كان يسمى بـ"دوائر الجودة"، كان الهدف من دوائر الجودة هو أن يجتمع كل الموظفين في لقاءات اسبوعية منتظمة لمناقشة سبل تحسين موقع العمل وجودة العمل، نجحت دوائر الجودة بشكل ملحوظ في اليابان وكان لها تأثير إيجابي على تحسين الجودة في الصناعات اليابانية. ومن ثم انتقلت فكرة دوائر الجودة إلى أمريكا في السبعينات وحقت رواجاً كبيراً في الثمانينات إلا أنه قلَّ استخدام دوائر الجودة في أواخر الثمانينات واختفت تقريباً بنفس السرعة التي ظهرت بها. ويرجع فشلها إلى الطريقة التي استخدمت بها (ويليامز، ١٩٩٩م، ص ٦).

إدوارد ديمينج:

يعمل إدوارد ديمينج مهندس تصنيع، أدرك ديمينج أن الموظفين هم وحدهم الذين يتحكمون بالفعل في عملية الإنتاج، ابتكر ديمينج ما يسمى بدائرة ديمينج: خطط، ونفذ، وافحص، وتصرف. إلا أنه تم تجاهله من قادة الصناعة الأمريكية في أوائل الأربعينيات، وقام إيشيروا إشيكاوا رئيس الاتحاد الياباني بدعوة ديمينج لإلقاء سلسلة من المحاضرات أمام قادة العمل الياباني، وقد تقبل صفوة المديرين اليابانيين أفكار ديمينج. وفي الخمسينيات والستينيات تبنت معظم الشركات اليابانية بسرعة كبيرة مبادئ ديمينج لرقابة الجودة، وفي خلال عشرين عاماً أصبحت الصناعة اليابانية رمزاً للجودة الدائمة (ويليامز، ١٩٩٩م، ص ٧).

النقاط الأربع عشرة لنظرية ديمينج:

خلال مشواره المهني ركز ديمينج قليلاً على الأدوات والتقنيات والتدريب ومن ثم ابتكر ديمينج نظريته الشهيرة ذات الأربع عشرة نقطة وهي كما ذكرها (الجبوعي، ١٤٢٤هـ) كالآتي:

١- وضع هدف دائم يتمثل في تحسين الإنتاج والخدمات، والتخطيط الجيد للمستقبل بما يضمن البقاء في ميدان المنافسة.

- ٢- تبني فلسفة جديدة، بحيث تكون الجودة هي المبدأ الجديد على أن يشارك فيها ويتحمل مسؤوليتها كل فرد في المنظمة.
- ٣- وقف الاعتماد على التفتيش النهائي، لأن المنتجات المعطوبة يتم التخلص منها، أو يعاد إصلاحها، وكلا الأمرين مكلف، وعوضاً عن ذلك ينبغي الاهتمام ببناء الجودة من الخطوات الأولى.
- ٤- إلغاء تقييم الأعمال على أساس السعر فقط، فاختيار العروض على أساس أقل سعر عادة ما يكون على حساب الجودة.
- ٥- التطوير المستمر لجودة الخدمات والمنتجات، فعلى المديرين تشجيع جميع أفراد المنظمة للاشتراك في التحسين المستمر للعمليات.
- ٦- العناية والاهتمام بتدريب العاملين أثناء الخدمة لما له من أثر كبير في حسن الأداء، وضبط جودة المنتجات والخدمات.
- ٧- القيادة الفعالة الهادفة إلى تقديم المساعدة للأفراد والآلات والأدوات لتأدية المهام على نحو أفضل.
- ٨- طرد الخوف، يجب أن يشعر جميع أفراد التنظيم بالأمان حتى تتحقق الفاعلية في الأداء وذلك من خلال الثقة المتبادلة بين العاملين.
- ٩- إزالة العوائق بين الإدارات والأقسام، فالأفراد لابد أن يعملوا كالفريق الذي يؤمن بأن الجودة هي الهدف وليس الهدف هو منافسة الزملاء.
- ١٠- التخلص من الشعارات والنصائح، لأنها تولد الإحباط والامتعاض والعلاقات السيئة بين العاملين والتي تنشأ من خلال ضعف الجودة أو ضعف الإنتاجية.
- ١١- استبعاد الحصص العددية، وأسلوب الإدارة بالأهداف، والإدارة بالأرقام، والأهداف الرقمية، فالتركيز على الكمية سوف يكون على حساب الجودة النوعية.
- ١٢- إزالة المعوقات التي قد تحول دون افتخار العامل بصنعه، وذلك بإلغاء التقويم السنوي للأداء، وإلغاء كافة أشكال تصنيف العاملين أو ترتيبهم حسب أدائهم.
- ١٣- إعداد برامج قوية في التعليم والتحسين الذاتي.
- ١٤- على الإدارة العليا الالتزام بإستراتيجية الجودة، وعلى كل موظف في المنظمة أن يعمل على تحقيق هذه الإستراتيجية، فالجودة هي هدف الجميع وليست هدف الأغلبية (ص ص ٧٩-٨٠).

تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

"إن إدارة الجودة الشاملة هي طريقة حياة جديدة داخل الجامعة أو الكلية تنظر إلى التنظيم الجامعي على أنه سلسلة جودة مستمرة تبدأ من المنتج إلى المستهلك مرة بعمليات الإنتاج نفسها، وهي شاملة لأنها تشمل كل جوانب العملية التعليمية: الطلاب

كمدخلات وكمخرجات ، والبيئة والبرامج التعليمية، ومستويات الأداء." (عمار ١٩٩٩م، ص ٥٦).

فعندما أثبتت إدارة الجودة الشاملة فعاليتها كأسلوب إداري حديث في عالم الصناعة والإنتاج تبنت الجامعات ومؤسسات التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية هذا الأسلوب (الحربي، ١٤٢٢هـ، ص ٥٠) لأن الأخذ بإدارة الجودة في تعليمنا يساعدنا على تجاوز الدور الأكاديمي الضيق داخل جامعاتنا وكلياتنا ومعالجة المشاكل والروتين الإداري الذي تعيشه مؤسسات التعليم العالي.

أما عن تبني المؤسسات التعليمية والجامعات لإدارة الجودة الشاملة في الوطن العربي والمملكة العربية السعودية بصفة خاصة فقد ذكرت الحربي (١٤٢٢هـ) بأنه "لا يوجد أي مصدر يمكن الاستناد عليه للقول بأنها تطبق بالفعل فيها، عدا المحاولات الجادة لتطبيق معايير الجودة النوعية في جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، وكذلك مساعي جامعة الملك عبد العزيز الحثيثة لتطبيق TQM بها" (ص ٥٠).

مبررات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

ذكر النجار (١٩٩٩م) العديد من المشكلات التي تستدعي أن تتبنى الجامعات العربية إدارة الجودة الشاملة والعمل على تطبيقها بكل الإدارات والأقسام الأكاديمية وصولاً للقاعات الدراسية، وتتلخص هذه المشكلات في الآتي:

- ١- زيادة الطلب الاجتماعي على التعليم الجامعي.
- ٢- زيادة تكاليف التعليم الجامعي مقابل قلة الموارد المادية.
- ٣- زيادة أعداد الخريجين من الجامعات في تخصصات لا يطلبها سوق العمل.
- ٤- تدني مهارات الخريجين عن المهارات المطلوبة في سوق العمل.
- ٥- تغليب المصالح الشخصية أحياناً على المصالح العلمية التعليمية.
- ٦- الروتين وتدني مستويات الأداء لدى الموظفين والعاملين بالجامعة.
- ٧- انخفاض الروح المعنوية وغياب التعاون الجماعي بين الموظفين بالجامعة.
- ٨- التغيير الاقتصادي والمعرفي والتكنولوجي الذي يتطلب سرعة مواكبته.
- ٩- غياب الرقابة على أعضاء هيئة التدريس.
- ١٠- فقدان الاتصال الفعال ما بين الأساتذة والطلبة.
- ١١- ضعف التنسيق والتعاون بين الأقسام الأكاديمية وإدارات الخدمات المساندة بالجامعة.
- ١٢- ضعف الإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس.
- ١٣- ضعف دور الجامعة في خدمة المجتمع وتلبية احتياجاته.
- ١٤- سوء استخدام الموارد المادية والبشرية من خلال الأخطاء وتكرار إعادة إجراءات العمل.
- ١٥- تحسين الوضع التنافسي للجامعة بين مؤسسات التعليم العالي الأخرى.

- ١٦-مشكلات القبول وإجراءات التسجيل للمقررات الدراسية.
- ١٧-مشكلات البنية الأساسية الجامعية(السكن الجامعي, المعامل, المكتبة, الهواتف, أجهزة الحاسب الآلي, وسائل تكنولوجيا التعليم, التكيف).
- ١٨-قصور أساليب التقويم المستخدمة وما نجم عنها من مشاكل تصحيح الاختبارات والتأخير في تسليم النتائج.
- ١٩-سوء تخطيط المناهج الدراسية, حيث لا يوجد ربط بين النظريات والتطبيق العملي.
- ٢٠-غياب الدعم المالي من رجال الأعمال والمستثمرين للجامعات.
- ٢١-التغيير والتطوير في معايير الترقية لأعضاء هيئة التدريس.
- ٢٢-المركزية في الإدارة الجامعية.
- ٢٣-ضعف كفاءة الإداريين والقيادات الإدارية.
- ٢٤-نظم الحوافز والعلاوات السنوية التي لا تؤكد على تحسين الأداء والعمليات.
- ٢٥-غياب تخطيط القوى العاملة بالأقسام الأكاديمية والإدارات المساندة.
- ٢٦-غياب السلوك الحضاري عند العديد من الطلبة في قاعات الدراسة وفي المواقع المختلفة بالجامعة.
- ٢٧-ضعف القدرة لدى الطلبة على التعامل مع طرق وقواعد البحث العلمي.

الدراسات السابقة

دراسة برهمين (١٤٢٢/١٤٢٣هـ) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأساليب السائدة لقياس الجودة النوعية في مؤسسات التعليم العالي الأهلي. والكشف عن الأساليب الملائمة لقياس الجودة النوعية بكلية الأمير سلطان الأهلية. والتوصل إلى نموذج مقترح لقياس الجودة النوعية بكلية الأمير سلطان الأهلية. مجتمع الدراسة: الكليات الأهلية القائمة بالمملكة العربية السعودية والتي بدأت نشاطها التعليمي فعليا في العام الدراسي ١٤٢٠ / ١٤٢١هـ وتبلغ أربع كليات موزعة على كل من جدة , الرياض, أبها , وعينة الدراسة هي كلية الأمير سلطان الأهلية بالرياض. أهم نتائج الدراسة: التوصل إلى أهم الأساليب الكفيلة بتحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي وهي: الاعتماد الأكاديمي, مؤشرات الأداء(الجودة) , التقويم الذاتي, وتقدير الرتب.

دراسة الغامدي (١٤٢٠هـ) هدفت الدراسة إلى واقع القدرة الاستيعابية للتعليم العالي بمنطقة الباحة. ومدى احتياج منطقة الباحة لتعليم عالي. واتجاهات مجتمع منطقة الباحة نحو إنشاء جامعة أهلية ومعرفة اتجاهاتهم نحو البدائل المتاحة للوفاء باحتياج المنطقة لتعليم عالي. اختار الباحث مجتمع الباحة من أولياء أمور طلاب الثالث ثانوي وأعضاء هيئة التدريس ورجال الأعمال مجتمعاً لهذه الدراسة, وقد اشتمل مجتمع الدراسة على الفئات التالية: جميع أعضاء هيئة التدريس بكلية المعلمين

وكلية التقنية والبالغ عددهم (١٢٧) عضو. وجميع أعضاء الغرفة التجارية والصناعية بالباحة من رجال أعمال الدرجة الممتازة والأولى والثانية وعددهم (١١٩) رجل أعمال. وأولياء أمور طلاب الصف الثالث ثانوي بمدارس المنطقة والبالغ عددهم (١٧٥٤) ولي أمر. وأهم نتائج الدراسة: يؤكد أكثر أفراد مجتمع الدراسة على الإيجابيات التي تتميز بها الجامعة الأهلية. ويؤكد أفراد مجتمع الدراسة على أن الجامعة الأهلية ستركز على التخصصات التي يحتاجها سوق العمل.

دراسة الحربي (٢٠٢٤هـ) هدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات الهيئة الأكاديمية السعودية نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية. والتعرف على مدى إسهام تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تطوير الجامعات من وجهة نظر الهيئة الأكاديمية السعودية. ومعرفة فيما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الهيئة الأكاديمية السعودية نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وفقاً للمتغيرات التالية: الجنس، العمر، الدرجة العلمية، مدة الخبرة، الجامعة التي ينتمون إليها، نوع الكلية، المنصب الإداري. تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس السعوديين الحاصلين على درجة الدكتوراه من الذكور والإناث والمتواجدين على رأس العمل في جامعات المملكة العربية السعودية بما فيهم العمداء ورؤساء أقسام ومن يقوم مقامهم في القسم الخاص بالطالبات. وأهم نتائج الدراسة: مالت اتجاهات الهيئة الأكاديمية (عينة الدراسة) إلى الموافقة بدرجة فوق المتوسط على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالجامعات السعودية. وأجمعت عينة الدراسة على أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يسهم في تطوير الجامعات السعودية بدرجة فوق المتوسط.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة نرى أنها تتلخص في الموضوعات التالية:

- (١) التعرف على درجة أهمية وإمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية، ومعوقات تطبيقها (دراسة الحربي ودراسة الشنبري ودراسة البيحيوي).
- (٢) التعرف على التطبيقات التربوية لنظرية ديمينج ومدى إمكانية العمل بها في مدارس التعليم العام للبنين (دراسة الجسعي ودراسة السكتاوي ودراسة درباس).
- (٣) إيضاح مفهوم إدارة الجودة الشاملة ومعايير تطبيقها في القطاعين العام والخاص (دراسة السكتاوي ودراسة عبد الفتاح ودراسة درباس).
- (٤) التعرف على الأساليب والأنظمة السائدة والملائمة لقياس الجودة في مؤسسات التعليم العالي (دراسة برهمين ودراسة السليمي).

٥) التعرف على بعض التجارب العربية والأجنبية في مجال التعليم العالي الأهلي (دراسة السليمي ودراسة الجسعي).

٦) التعرف بمبادئ إدارة الجودة الشاملة المطبقة في المستشفيات السعودية (العمر).

٧) التعرف على مدى ملائمة برامج الكليات الأهلية لسوق العمل (اللقماني).

٨) توضيح أدوار ومهام عضو هيئة التدريس بالجامعة مع بيان وسائل لتطويره المهني (شاهين).

إجراءات الدراسة:

منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة في الدراسة المنهج الوصفي المسحي.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من الإداريين والإداريات وأعضاء وعضوات هيئة

التدريس في الكليات الأهلية بمدينة جدة والبالغ عددهم (٣٨٨) وهم موزعون على

الكليات التالية:

جدول رقم (١) مجموع إداريين وإداريات وأعضاء وعضوات هيئة التدريس في

الكليات الأهلية

الكلية	الإداريين	الإداريات	أعضاء هيئة التدريس	عضوات هيئة التدريس
عفت	-	٧٦	-	٤٤
دار الحكمة	-	٥٢	-	٤٧
إدارة الأعمال	٨٣	٢٤	٤٨	٤٥
ابن سينا	٨	٤	١٥	١٤
المجموع	١٩	١٥٦	٦٣	١٥٠

وقامت الباحثة بتسليم الاستبانات إلى عمداء الكليات الأهلية بعد أن حصلت

الباحثة على خطاب من عميد كلية التربية بجامعة أم القرى موجه لعمداء الكليات

ويتضمن تسهيل مهمة الباحثة بتطبيق الاستبانة.

وبعد توزيع الاستبانات (٣٨٨) عاد منها (١٠٠) استبانة، (٩٨) استبانة صالح

للاستخدام في الدراسة. ويرجع السبب في قلة عدد الاستبانات التي عادت هي أن

بعض أعضاء هيئة التدريس في الكليات الأهلية بدوام جزئي، مما يعني فترة وجودهم

بالكليات قليلة جدا وبالتالي تطول مدة متابعتهم خاصة وأن التأخير في الوقت يحسب

على الباحثة.

أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد استبانة مكون من ٦٣ عبارة مقسمة إلى قسمين

الأول يتعلق بإمكانية وأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة ويشتمل على ٥٠ عبارة وهو

مقسم أيضا إلى ثمانية محاور وهي: أهداف الكلية، التدريب، نظام الاتصال، توفر

الإمكانات، تنمية عضو هيئة التدريس، تنمية الإداريين، تنمية الطلاب، التطوير المستمر لجودة الخدمات التعليمية، والثاني يتعلق بمعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ويشتمل على ١٣ عبارة.

أما مقياس الإجابة على فقرات الاستبانة فهو مقياس خماسي وهو (ممكن بدرجة كبيرة-ممكن-ممكن بدرجة متوسطة-ممكن بدرجة ضعيفة-غير ممكن) هذا بالنسبة لإمكانية التطبيق. (مهم جدا-مهم-مهم بدرجة متوسطة-مهم بدرجة ضعيفة-غير مهم) هذا بالنسبة لأهمية التطبيق. (موافق بشدة-موافق-موافق إلى حد ما-غير موافق-غير موافق بشدة) هذا بالنسبة لمعوقات التطبيق.

حساب صدق وثبات الأداة:

١- صدق الأداة: للتحقق من صدق أداة الدراسة المستخدمة لجمع المعلومات (الاستبانة)

قامت الباحثة بـ:

*تحكيم الاستبانة بعرضها على مجموعة من أعضاء وعضوات هيئة التدريس في جامعة أم القرى بمكة المكرمة وجامعة الملك عبد العزيز بجدو وكلية التربية بالرياض. وإجراء التعديلات التي اقترحها المحكمون بإعادة صياغتها.

٢- ثبات الأداة:

من الأشياء المهمة في مجال البحوث هو تقنين أدوات القياس المستخدمة في قياس متغيرات البحث ، وبما أن الثبات يعني إستقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج تقريباً إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة.

ولمعرفة ثبات الأداة تم تطبيق معامل ألفا كرونباخ على استجابات مجتمع الدراسة حيث بلغت للاستبانة الخاصة بإمكانية التطبيق (٩٦%)، وللإستبانة الخاصة بأهمية التطبيق (٩٤%)، وبلغت للاستبانة الخاصة بمعوقات التطبيق (٩٥%)، وهي تدل جميعها على الثبات الكبير للأداة.

تحليل بيانات الدراسة

الإجابة على أسئلة الدراسة: ما مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات الأهلية بمدينة جدة ؟

جدول رقم (٢) قيمة المتوسط ودرجة التقدير لأهداف الكلية في إمكانية التطبيق

ترتيب الأهمية	درجة التقدير	المتوسط	١ . إمكانية التطبيق (أهداف الكلية)
١	ممكن بدرجة كبيرة	4.5	وضع أهداف للكلية تتلائم مع الواقع وتنكيف مع المتغيرات.
٥	ممكن بدرجة كبيرة	4.2	وضع أهداف تحقق تطلعات المجتمع.
٢	ممكن بدرجة كبيرة	4.3	وضع أهداف تحقق متطلبات سوق العمل.
٧	ممكن	4.1	قيام إدارة الكلية بإيضاح الغاية من الجودة الشاملة للإداريات.
٢	ممكن بدرجة كبيرة	4.3	قيام إدارة الكلية بإيضاح الغاية من الجودة الشاملة لعضوات هيئة

			التدريس.
٨	ممکن	4.0	قيام إدارة الكلية بإيضاح الغاية من الجودة الشاملة للطالبات.
٢	ممکن بدرجة كبيرة	4.3	التأكيد على النوعية التعليمية وليس على الكمية.
٥	ممکن بدرجة كبيرة	4.2	تغيير بيئة الكلية من بيئة سلبية إلى بيئة إيجابية.
	ممکن بدرجة كبيرة	4.2	اجمالي

المحور الأول [أهداف الكلية] في إمكانية التطبيق: إجمالي قيمة المتوسط (٤,٢) ودرجة التقدير (ممکن بدرجة كبيرة), أي أن متوسط أفراد العينة يرون أن تطبيق أهداف الكلية ممكنة بدرجة كبيرة.

جدول رقم (٣) قيمة المتوسط ودرجة التقدير للتدريب في إمكانية التطبيق

ترتيب الأهمية	درجة التقدير	المتوسط	٣. إمكانية التطبيق (التدريب)
١	ممکن بدرجة كبيرة	4.2	إلحاق الإداريات وعضوات هيئة التدريس ببرامج تدريبية على الجودة لدى جهات متخصصة.
٢	ممکن	4.0	عقد اللقاءات مع المتخصصين في إدارة الجودة لإلقاء الدروس والتجارب العلمية.
٤	ممکن	3.8	تشجيع إدارة الكلية الإداريات وعضوات هيئة التدريس والطالبات على المشاركة في ندوات إدارة الجودة الشاملة.
٢	ممکن	4.0	تدريب عضوات هيئة التدريس على أساليب جمع البيانات وتحليلها.
	ممکن	4.0	اجمالي

المحور الثاني [التدريب] في إمكانية التطبيق: إجمالي قيمة المتوسط (٤,٠) ودرجة التقدير (ممکن), أي أن متوسط أفراد العينة يرون أن تطبيق التدريب ممكنة.

جدول رقم (٤) قيمة المتوسط ودرجة التقدير لنظام الاتصال في إمكانية التطبيق

ترتيب الأهمية	درجة التقدير	المتوسط	٥. إمكانية التطبيق (نظام الاتصال)
٢	ممکن بدرجة كبيرة	4.4	وجود نظام اتصال فعال بين أجزاء الكلية يتيح سريان الأوامر والمعلومات بسهولة.
٢	ممکن بدرجة كبيرة	4.4	استخدام صندوق اقتراحات في الكلية يتيح للطالبات الإدلاء باقتراحاتهن حول تحسين جودة الخدمات التعليمية.
١	ممکن بدرجة كبيرة	4.5	عقد إدارة الكلية لقاءات دورية مع عضوات هيئة التدريس لمعرفة المشكلات التي تواجههم.
	ممکن بدرجة كبيرة	4.4	اجمالي

المحور الثالث [نظام الاتصال] في إمكانية التطبيق: إجمالي قيمة المتوسط (٤,٤) ودرجة التقدير (ممکن بدرجة كبيرة), أي أن متوسط أفراد العينة يرون أن تطبيق نظام الاتصال ممكنة بدرجة كبيرة.

جدول رقم (٥) قيمة المتوسط ودرجة التقدير لتوفر الإمكانيات في إمكانية التقدير

ترتيب الأهمية	درجة التقدير	المتوسط	٧. إمكانية التطبيق (توفر الإمكانيات)
٣	ممكن بدرجة كبيرة	4.3	تأمين المستلزمات التعليمية بناء على جودتها وليس على انخفاض سعرها.
١	ممكن بدرجة كبيرة	4.5	تأمين الوسائل والأدوات اللازمة لعضوات هيئة التدريس.
١	ممكن بدرجة كبيرة	4.5	وجود قاعات دراسية كافية.
٤	ممكن بدرجة كبيرة	4.2	تهيئة الظروف البيئية المناسبة للإداريات وعضوات هيئة التدريس والطالبات.
	ممكن بدرجة كبيرة	4.4	اجمالي

المحور الرابع [توفر الإمكانيات] في إمكانية التطبيق: إجمالي قيمة المتوسط (٤,٤) ودرجة التقدير (ممكن بدرجة كبيرة), أي أن متوسط أفراد العينة يرون أن تطبيق توفر الإمكانيات ممكنة بدرجة كبيرة.

جدول رقم (٦) قيمة المتوسط ودرجة التقدير لتنمية عضو هيئة التدريس في إمكانية التطبيق

ترتيب الأهمية	درجة التقدير	المتوسط	٩. إمكانية التطبيق (تنمية عضو هيئة التدريس)
٦	ممكن	4.1	تهيئة الكلية الفرصة لتطوير عضوات هيئة التدريس ذاتيا.
٦	ممكن	4.1	تشجيع عضوات هيئة التدريس على البحث العلمي.
٤	ممكن بدرجة كبيرة	4.2	تقوم عضوة هيئة التدريس دوريا.
٩	ممكن	4.0	وجود ضوابط ولوائح للتأكد من حسن إدارة عضوات هيئة التدريس للوقت.
١	ممكن بدرجة كبيرة	4.3	تأدية عضوات هيئة التدريس أعمالهن بأساليب جديدة ومبتكرة.
٤	ممكن بدرجة كبيرة	4.2	توفر الحماس والدافعية لدى عضوات هيئة التدريس لإنجاز الأعمال الموكلة إليهن.
٦	ممكن	4.1	أن تكون غاية عضوة هيئة التدريس تحسين الخدمة التعليمية.
١١	ممكن	3.9	التأكيد على العمل الجماعي وخلق روح المنافسة الشريفة بين عضوات هيئة التدريس.
٩	ممكن	4.0	اعطاء عضوة هيئة التدريس الزمن الكافي للحديث والمناقشة الجماعية.
١	ممكن بدرجة كبيرة	4.3	تنوير عضوة هيئة التدريس الجديدة بما يتعلق بثقافة الكلية وتوقعاتها منها.
١	ممكن بدرجة كبيرة	4.3	توفير المناخ المناسب لمساعدة عضوة هيئة التدريس على أداء عملها بشكل أفضل.
	ممكن	4.1	اجمالي

المحور الخامس [تنمية عضو هيئة التدريس] في إمكانية التطبيق: إجمالي قيمة المتوسط (٤,١) ودرجة التقدير (ممكن), أي أن متوسط أفراد العينة يرون أن تطبيق تنمية عضو التدريس ممكنة.

جدول رقم (٧) قيمة المتوسط ودرجة التقدير لتنمية الإداريين في إمكانية التطبيق

ترتيب الأهمية	درجة التقدير	المتوسط	١١. إمكانية التطبيق (تنمية الإداريين)
١	ممكن بدرجة كبيرة	4.2	أن تكون غاية الإداريات تحسين الخدمة الإدارية المقدمة لعضوات هيئة التدريس والطالبات.
٧	ممكن	3.8	تفويض الصلاحيات من القيادات الإدارية للإداريات بحرية التصرف لإنجاز الأعمال.
٦	ممكن	3.9	الاستفادة من الأفكار البناءة التي يقدمها كل فرد في الكلية من أجل التطور والتغيير.
	ممكن	3.9	التعامل بالمساواة مع جميع عضوات هيئة التدريس.
٢	ممكن	4.1	التعامل بالمساواة مع جميع الطالبات.
٣	ممكن	4.0	عقد اختبارات دقيقة لضمان توافر الكفاءات اللازمة للإداريات الراغبات بالعمل في الكلية.
٧	ممكن	3.8	على إدارة الكلية أن تكون مستشارا بدلا من أن تكون مصدرا للأحكام.
٣	ممكن	4.0	عندما لا تتحقق أهداف الكلية لأبد من الإداريات فحص النظام .
٣	ممكن	4.0	التأكيد على العمل الجماعي بين الإداريات وتشجيع الابتكار.
	ممكن	4.0	اجمالي

المحور السادس [تنمية الإداريين] في إمكانية التطبيق: إجمالي قيمة المتوسط (٤,٠) ودرجة التقدير (ممكن), أي أن متوسط أفراد العينة يرون أن تطبيق تنمية الإداريين ممكنة.

جدول رقم (٨) قيمة المتوسط ودرجة التقدير لتنمية الطلاب في إمكانية التطبيق

ترتيب الأهمية	درجة التقدير	المتوسط	١٣. إمكانية التطبيق (تنمية الطلاب)
٤	ممكن	4.1	تحفيز الطالبات على الإبداع والتجديد والبحث العلمي.
٤	ممكن	4.1	مساعدة الطالبات على تقييم عملها وتطويرها التعليمي.
٦	ممكن	3.9	عدم تقويم الطالبات بناء على نتائج الاختبارات فقط.
٢	ممكن بدرجة كبيرة	4.2	بناء علاقة قوية بين الطالبات وعضوات هيئة التدريس.
١	ممكن بدرجة كبيرة	4.3	تشجيع الطالبات على إبداء انطباعاتهم.
٢	ممكن بدرجة كبيرة	4.2	تقديم الفرص التي تشعر الطالبات من خلالها بالرضا عن انجاز عمل ما.
	ممكن	4.1	اجمالي

المحور السابع [تنمية الطلاب] في إمكانية التطبيق: إجمالي قيمة المتوسط (٤,١) ودرجة التقدير (ممكن), أي أن متوسط أفراد العينة يرون أن تطبيق تنمية الطلاب ممكنة.

جدول رقم (٩) قيمة المتوسط ودرجة التقدير للتطوير المستمر لجودة التعليم في إمكانية التطبيق

ترتيب الأهمية	درجة التقدير	المتوسط	١٥. إمكانية التطبيق (التطوير المستمر لجودة التعليم)
١	ممكن بدرجة كبيرة	4.2	العمل على تطوير الكلية بخطط طويلة المدى.
١	ممكن بدرجة كبيرة	4.2	التطوير المستمر للبرامج والخدمات التربوية بما يحقق جودتها.
١	ممكن بدرجة كبيرة	4.2	تحديث أدوات تقنية المعلومات المتطورة في مكتبة الكلية بشكل مستمر.
٤	ممكن	4.1	متابعة نمو عمليات التطوير في الكلية بشكل مستمر.
٥	ممكن	3.9	المرونة والتغيير في المواقع الإدارية من أجل التحسين والتطوير.
	ممكن	4.1	اجمالي

المحور الثامن [التطوير المستمر لجودة التعليم] في إمكانية التطبيق: إجمالي قيمة المتوسط (٤,١) ودرجة التقدير (ممكن), أي أن متوسط أفراد العينة يرون أن تطبيق التطوير المستمر لجودة التعليم ممكنة. الإجابة على السؤال الثاني: ما مدى أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات الأهلية بمدينة جدة ؟

جدول رقم (١٠) قيمة المتوسط ودرجة التقدير لأهداف الكلية في أهمية التطبيق

ترتيب الأهمية	درجة التقدير	المتوسط	٢. أهمية التطبيق (أهداف الكلية)
١	مهم جدا	4.8	وضع أهداف للكلية تتلائم مع الواقع وتتكيف مع المتغيرات.
١	مهم جدا	4.8	وضع أهداف تحقق تطلعات المجتمع.
١	مهم جدا	4.8	وضع أهداف تحقق متطلبات سوق العمل.
٧	مهم جدا	4.5	قيام إدارة الكلية بإيضاح الغاية من الجودة الشاملة للإداريات.
٦	مهم جدا	4.6	قيام إدارة الكلية بإيضاح الغاية من الجودة الشاملة لعضوات هيئة التدريس.
٨	مهم جدا	4.3	قيام إدارة الكلية بإيضاح الغاية من الجودة الشاملة للطالبات.
١	مهم جدا	4.8	التأكيد على النوعية التعليمية وليس على الكمية.
٥	مهم جدا	4.7	تغيير بيئة الكلية من بيئة سلبية إلى بيئة إيجابية.
	مهم جدا	4.7	اجمالي

المحور الأول [أهداف الكلية] في أهمية التطبيق: إجمالي قيمة المتوسط (٤,٧) ودرجة التقدير (مهم جدا), أي أن متوسط أفراد العينة يرون أن تطبيق أهداف الكلية مهمة جدا.

جدول رقم (١١) قيمة المتوسط ودرجة التقدير للتدريب في أهمية التطبيق

ترتيب الأهمية	درجة التقدير	المتوسط	٤. أهمية التطبيق (التدريب)
١	مهم جدا	4.5	إلحاق الإداريات وعضوات هيئة التدريس ببرامج تدريبية على الجودة لدى جهات متخصصة.
٢	مهم جدا	4.4	عقد اللقاءات مع المتخصصين في إدارة الجودة لإلقاء الدروس والتجارب العلمية.

مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الكليات الأهلية بمدينة جدة ... ، ما الحكاري - د. سلطان بخاري

٣	مهم جدا	4.2	تشجيع إدارة الكلية الإداريات وعضوات هيئة التدريس والطالبات على المشاركة في ندوات إدارة الجودة الشاملة.
٣	مهم جدا	4.2	تدريب عضوات هيئة التدريس على أساليب جمع البيانات وتحليلها.
	مهم جدا	4.3	اجمالي

المحور الثاني [التدريب] في أهمية التطبيق: إجمالي قيمة المتوسط (٤,٣) ودرجة التقدير (مهم جدا), أي أن متوسط أفراد العينة يرون أن تطبيق التدريب مهمة جدا. جدول رقم (١٢) قيمة المتوسط ودرجة التقدير لنظام الاتصال في أهمية التطبيق

ترتيب الأهمية	درجة التقدير	المتوسط	٦. أهمية التطبيق (نظام الاتصال)
١	مهم جدا	4.8	وجود نظام اتصال فعال بين أجزاء الكلية يتيح سريان الأوامر والمعلومات بسهولة.
٣	مهم جدا	4.3	استخدام صندوق اقتراحات في الكلية يتيح للطالبات الادلاء باقتراحاتهن حول تحسين جودة الخدمات التعليمية.
٢	مهم جدا	4.7	عقد إدارة الكلية لقاءات دورية مع عضوات هيئة التدريس لمعرفة المشكلات التي تواجههم.
	مهم جدا	4.6	اجمالي

المحور الثالث [نظام الاتصال] في أهمية التطبيق: إجمالي قيمة المتوسط (٤,٦) ودرجة التقدير (مهم جدا), أي أن متوسط أفراد العينة يرون أن تطبيق نظام الاتصال مهمة جدا.

جدول رقم (١٣) قيمة المتوسط ودرجة التقدير لتوفر الإمكانيات في أهمية التطبيق

ترتيب الأهمية	درجة التقدير	المتوسط	٨. أهمية التطبيق (توفر الامكانيات)
٤	مهم جدا	4.5	تأمين المستلزمات التعليمية بناء على جودتها وليس على انخفاض سعرها.
٢	مهم جدا	4.7	تأمين الوسائل والأدوات اللازمة لعضوات هيئة التدريس.
١	مهم جدا	4.8	وجود قاعات دراسية كافية.
٢	مهم جدا	4.7	تهيئة الظروف البيئية المناسبة للإداريات وعضوات هيئة التدريس والطالبات.
	مهم جدا	4.7	اجمالي

المحور الرابع [توفر الإمكانيات] في أهمية التطبيق: إجمالي قيمة المتوسط (٤,٧) ودرجة التقدير (مهم جدا), أي أن متوسط أفراد العينة يرون أن تطبيق توفر الإمكانيات مهمة جدا.

جدول رقم (١٤) قيمة المتوسط ودرجة التقدير لتنمية عضو هيئة التدريس في أهمية التطبيق

ترتيب الأهمية	درجة التقدير	المتوسط	١٠. أهمية التطبيق (تنمية عضو هيئة التدريس)
٢	مهم جدا	4.6	تهئ الكلية الفرصة لتطوير عضوات هيئة التدريس ذاتيا.
٢	مهم جدا	4.6	تشجيع عضوات هيئة التدريس على البحث العلمي.

٩	مهم جدا	4.5	تقوم عضوة هيئة التدريس دوريا.
١١	مهم جدا	4.3	وجود ضوابط ولوائح للتأكد من حسن إدارة عضوات هيئة التدريس للوقت.
٢	مهم جدا	4.6	تأدية عضوات هيئة التدريس أعمالهن بأساليب جديدة ومبتكرة.
١	مهم جدا	4.7	توفر الحماس والدافعية لدى عضوات هيئة التدريس لإنجاز الأعمال الموكلة إليهن.
١	مهم جدا	4.7	أن تكون غاية عضوة هيئة التدريس تحسين الخدمة التعليمية.
٢	مهم جدا	4.6	التأكيد على العمل الجماعي وخلق روح المنافسة الشريفة بين عضوات هيئة التدريس.
٩	مهم جدا	4.5	اعطاء عضوة هيئة التدريس الزمن الكافي للحديث والمناقشة الجماعية.
٢	مهم جدا	4.6	تنوير عضوة هيئة التدريس الجديدة بما يتعلق بثقافة الكلية وتوقعاتها منها.
٢	مهم جدا	4.6	توفير المناخ المناسب لمساعدة عضوة هيئة التدريس على أداء عملها بشكل أفضل.
	مهم جدا	4.6	اجمالي

المحور الخامس [تنمية عضو هيئة التدريس] في أهمية التطبيق: إجمالي قيمة المتوسط (٤,٦) ودرجة التقدير (مهم جدا), أي أن متوسط أفراد العينة يرون أن تطبيق تنمية عضو هيئة التدريس مهمة جدا.

جدول رقم (١٥) قيمة المتوسط ودرجة التقدير لتنمية الإداريين في أهمية التطبيق

ترتيب الأهمية	درجة التقدير	المتوسط	١٢. أهمية التطبيق (تنمية الإداريين)
١	مهم جدا	4.6	أن تكون غاية الإداريات تحسين الخدمة الإدارية المقدمة لعضوات هيئة التدريس والطالبات.
٨	مهم جدا	4.2	تفويض الصلاحيات من القيادات الإدارية للإداريات بحرية التصرف لإنجاز الأعمال.
٧	مهم جدا	4.4	الاستفادة من الأفكار البناءة التي يقدمها كل فرد في الكلية من أجل التطور والتغيير.
١	مهم جدا	4.6	التعامل بالمساواة مع جميع عضوات هيئة التدريس.
١	مهم جدا	4.6	التعامل بالمساواة مع جميع الطالبات.
٥	مهم جدا	4.5	عقد اختبارات دقيقة لضمان توافر الكفاءات اللازمة للإداريات الراغبات بالعمل في الكلية.
٥	مهم جدا	4.5	على إدارة الكلية أن تكون مستشارا بدلا من أن تكون مصدرا للأحكام.
١	مهم جدا	4.6	عندما لا تتحقق أهداف الكلية لابد من الإداريات فحص النظام .
١	مهم جدا	4.6	التأكيد على العمل الجماعي بين الإداريات وتشجيع الابتكار.
	مهم جدا	4.5	اجمالي

المحور السادس [تنمية الإداريين] في أهمية التطبيق: إجمالي قيمة المتوسط (٤,٥) ودرجة التقدير (مهم جدا), أي أن متوسط أفراد العينة يرون أن تطبيق تنمية الإداريين مهمة جدا.

جدول رقم (١٦) قيمة المتوسط ودرجة التقدير لتنمية الطلاب في أهمية التطبيق

ترتيب الأهمية	درجة التقدير	المتوسط	١٤. أهمية التطبيق (تنمية الطلاب)
١	مهم جدا	4.7	تحفيز الطالبات على الإبداع والتجديد والبحث العلمي.
١	مهم جدا	4.7	مساعدة الطالبات على تقييم عملها وتطويرها التعليمي.
٣	مهم جدا	4.5	عدم تقويم الطالبات بناء على نتائج الاختبارات فقط.
٥	مهم جدا	4.4	بناء علاقة قوية بين الطالبات وعضوات هيئة التدريس.
٥	مهم جدا	4.4	تشجيع الطالبات على إبداء انطباعاتهم.
٣	مهم جدا	4.5	تقديم الفرص التي تشعر الطالبات من خلالها بالرضا عن انجاز عمل ما.
	مهم جدا	4.5	اجمالي

المحور السابع [تنمية الطلاب] في أهمية التطبيق: إجمالي قيمة المتوسط (٤,٥) ودرجة التقدير (مهم جدا), أي أن متوسط أفراد العينة يرون أن تطبيق تنمية الطلاب مهمة جدا.

جدول رقم (١٧) قيمة المتوسط ودرجة التقدير للتطوير المستمر لجودة التعليم في أهمية التطبيق

ترتيب الأهمية	درجة التقدير	المتوسط	١٦. أهمية التطبيق (التطوير المستمر لجودة التعليم)
٢	مهم جدا	4.7	العمل على تطوير الكلية بخطط طويلة المدى.
٣	مهم جدا	4.6	التطوير المستمر للبرامج والخدمات التربوية بما يحقق جودتها.
١	مهم جدا	4.8	تحديث أدوات تقنية المعلومات المتطورة في مكتبة الكلية بشكل مستمر.
٣	مهم جدا	4.6	متابعة نمو عمليات التطوير في الكلية بشكل مستمر.
٥	مهم جدا	4.3	المرونة والتغيير في المواقع الإدارية من أجل التحسين والتطوير.
	مهم جدا	4.6	اجمالي

المحور الثامن [التطوير المستمر لجودة التعليم] في أهمية التطبيق: إجمالي قيمة المتوسط (٤,٦) ودرجة التقدير (مهم جدا), أي أن متوسط أفراد العينة يرون أن تطبيق التطوير المستمر لجودة التعليم مهمة جدا.

الإجابة على السؤال الثالث: ما أبرز الصعوبات التي ستواجهها الكليات الأهلية بمدينة جدة في تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة ؟

جدول رقم (١٨) قيمة المتوسط ودرجة التقدير لمعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

ترتيب الأهمية	درجة التقدير	المتوسط	معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
١	موافق	3.4	التنظيم الإداري في الكلية قائم على التنظيم الرأسي الذي يهتم بالجوانب الرسمية.
٤	موافق إلى	3.2	الاهتمام بنتائج العمل دون الاهتمام بطريقة تأدية العمل.

١٣	حد ما موافق إلى حد ما	2.8	التركيز على العمل بصفة دائمة مع إهمال النواحي الاجتماعية والوجدانية.
٣	موافق إلى حد ما	3.3	توزيع الأعمال والمسؤوليات في صورة واجبات رسمية يؤدي إلى عدم تشجيع الإداريين وأعضاء هيئة التدريس على الإبداع والتجديد.
٧	موافق إلى حد ما	3.1	تمسك التنظيم الإداري باللوائح والقوانين وافتقاره للمرونة.
٤	موافق إلى حد ما	3.2	قصور في التخطيط والتنظيم بين إدارات الكلية.
١٠	موافق إلى حد ما	3.0	انفراد إدارة الكلية باتخاذ القرارات الخاصة بتحسين الجودة دون مشاركة أعضاء هيئة التدريس.
٧	موافق إلى حد ما	3.1	عدم الاهتمام بمعالجة الكثير من المشاكل القائمة بين العاملين في الكلية.
١١	موافق إلى حد ما	2.9	يتم تقييم الطلاب بناء على نتائج الاختبارات فقط دون استخدام الملاحظة غير الرسمية والتقييم الذاتي.
٧	موافق إلى حد ما	3.1	مقاومة التغيير والتطوير لدى بعض الإداريين وأعضاء هيئة التدريس خشية النتائج المجهولة.
١١	موافق إلى حد ما	2.9	عدم الموائمة بين أهداف الكلية وأهداف إدارة الجودة الشاملة.
٤	موافق إلى حد ما	3.2	تدني الإلتزام الوظيفي لدى بعض الإداريين وأعضاء هيئة التدريس.
١	موافق	3.4	ضعف الثقافة الإدارية فيما يتعلق بإدارة الجودة الشاملة لدى بعض الإداريين وأعضاء هيئة التدريس.
	موافق إلى حد ما	3.1	إجمالي

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة: إجمالي قيمة المتوسط (٣,١) ودرجة التقدير (موافق إلى حد ما) , أي أن متوسط أفراد العينة موافقين إلى حد ما على أن تكون هذه الأسباب من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات الأهلية.

الإجابة على السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية نتيجة لاختلاف الكليات؟

أولاً: لإختبار إذا كان هناك فرق بين آراء عينة الدراسة حسب الكلية حول محاور الدراسة (امكانية التطبيق) ، قامت الباحثة بإجراء تحليل التباين في إتجاه واحد (إختبار ف عند مستوى معنوية ٥%) كالتالي:

جدول رقم (١٩) تطبيق اختبار ف على محاور إمكانية التطبيق حسب الكلية

المحور	الكلية	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	ف	الإحتمال	الدلالة
١. إمكانية التطبيق (أهداف الكلية)	ابن سينا	14	4.393	0.407	5.346	0.002	دال
	ادارة الأعمال	25	4.315	0.430			
	دار الحكمة	37	4.345	0.440			
	عفت	22	3.875	0.644			
	المجموع	98	4.239	0.519			
٢. إمكانية التطبيق (التدريب)	ابن سينا	14	3.804	0.666	0.881	0.454	غير دال
	ادارة الأعمال	25	3.990	0.815			
	دار الحكمة	37	4.135	0.588			
	عفت	22	3.977	0.645			

مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الكليات الأهلية بمدينة جدة ... ، لما الحكاري - د. سلطان بخاري

			0.674	4.015	98	المجموع	٣ . إمكانية التطبيق (نظام الاتصال)
دال	0.027	3.191	0.386	4.524	14	ابن سينا	
			0.528	4.480	25	ادارة الأعمال	
			0.407	4.568	37	دار الحكمة	
			0.774	4.136	22	عفت	
			0.556	4.442	98	المجموع	٤ . إمكانية التطبيق (توفر الامكانات)
غير دال	0.086	2.263	0.462	4.554	14	ابن سينا	
			0.617	4.400	25	ادارة الأعمال	
			0.506	4.453	37	دار الحكمة	
			0.785	4.091	22	عفت	
			0.614	4.372	98	المجموع	٥ . إمكانية التطبيق (تنمية عضو هيئة التدريس)
غير دال	0.509	0.777	0.561	4.078	14	ابن سينا	
			0.502	4.189	25	ادارة الأعمال	
			0.585	4.211	37	دار الحكمة	
			0.735	3.983	22	عفت	
			0.598	4.135	98	المجموع	٦ . إمكانية التطبيق (تنمية الاداريين)
غير دال	0.057	2.596	0.820	3.722	14	ابن سينا	
			0.465	4.218	25	ادارة الأعمال	
			0.635	4.084	37	دار الحكمة	
			1.014	3.727	22	عفت	
			0.747	3.986	98	المجموع	٧ . إمكانية التطبيق (تنمية الطلاب)
غير دال	0.058	2.588	0.605	3.893	14	ابن سينا	
			0.526	4.187	25	ادارة الأعمال	
			0.597	4.315	37	دار الحكمة	
			0.862	3.902	22	عفت	
			0.666	4.129	98	المجموع	٨ . إمكانية التطبيق (التطوير المستمر لجودة الخدمات التعليمية)
غير دال	0.057	2.601	0.774	3.857	14	ابن سينا	
			0.555	4.144	25	ادارة الأعمال	
			0.673	4.362	37	دار الحكمة	
			0.927	3.909	22	عفت	
			0.744	4.133	98	المجموع	

يتضح من هذا الجدول فيما يخص جانب الإمكانيات ما يلي:

ليس هناك فرق معنوي بين آراء عينة الدراسة حول جميع المحاور يعزى لاختلاف الكلية ما عدا محوري أهداف الكلية ونظام الاتصال. ولتحديد الكليات التي بينها فروق في الآراء حول محور إمكانية التطبيق (أهداف الكلية) و(نظام الاتصال) تم إجراء اختبار LSD وهو مجموعة من اختبارات ت بين كل كليتين.

جدول رقم (٢٠) تطبيق اختبار LSD لتحديد الكليات التي بينها فروق حول أهداف الكلية ونظام الاتصال

المحور	الكلية (١)	الكلية (٢)	فروق المتوسطات	الخطأ المعياري	الاحتمال	الدلالة
إمكانية التطبيق (أهداف الكلية)	ابن سينا	عفت	0.518	0.166	0.002	دال
	إدارة الأعمال	عفت	0.440	0.142	0.003	دال
	دار الحكمة	عفت	0.470	0.131	0.001	دال
إمكانية التطبيق (نظام الاتصال)	ابن سينا	عفت	0.387	0.184	0.038	دال
	إدارة الأعمال	عفت	0.344	0.157	0.031	دال
	دار الحكمة	عفت	0.431	0.145	0.004	دال

ثانياً: لاختبار إذا كان هناك فرق بين آراء عينة الدراسة حسب الكلية حول محاور الدراسة (أهمية التطبيق) ، قامت الباحثة بإجراء تحليل التباين في اتجاه واحد (اختبار ف عند مستوى معنوية ٥%) كالتالي:

جدول رقم (٢١) تطبيق اختبار ف على محاور أهمية التطبيق حسب الكلية

المحور	الكلية	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	ف	الإحتمال	الدلالة
١. أهمية التطبيق (أهداف الكلية)	ابن سينا	14	4.571	0.267	2.026	0.116	غير دال
	إدارة الأعمال	25	4.680	0.311			
	دار الحكمة	37	4.743	0.300			
	عفت	22	4.568	0.322			
	المجموع	98	4.663	0.308			
٢. أهمية التطبيق (التدريب)	ابن سينا	14	4.000	0.546	1.588	0.197	غير دال
	إدارة الأعمال	25	4.240	0.727			
	دار الحكمة	37	4.432	0.642			
	عفت	22	4.330	0.633			
	المجموع	98	4.298	0.657			
٣. أهمية التطبيق (نظام الاتصال)	ابن سينا	14	4.667	0.292	1.267	0.290	غير دال
	إدارة الأعمال	25	4.520	0.431			
	دار الحكمة	37	4.694	0.396			
	عفت	22	4.515	0.542			
	المجموع	98	4.605	0.432			
٤. أهمية التطبيق (توفر الإمكانيات)	ابن سينا	14	4.661	0.515	0.544	0.653	غير دال
	إدارة الأعمال	25	4.720	0.349			
	دار الحكمة	37	4.709	0.336			
	عفت	22	4.591	0.440			
	المجموع	98	4.679	0.390			
٥. أهمية التطبيق (تنمية عضو هيئة)	ابن سينا	14	4.396	0.463	1.373	0.256	غير دال
	إدارة الأعمال	25	4.625	0.362			
	دار الحكمة	37	4.614	0.383			

			0.403	4.512	22	عفت	التدريس)
			0.397	4.563	98	المجموع	
غير دال	0.184	1.646	0.409	4.310	14	ابن سينا	٦. أهمية التطبيق (تنمية الإداريين)
			0.392	4.591	25	إدارة الأعمال	
			0.370	4.547	37	دار الحكمة	
			0.432	4.510	22	عفت	
			0.400	4.516	98	المجموع	٧. أهمية التطبيق (تنمية الطلاب)
غير دال	0.069	2.448	0.546	4.310	14	ابن سينا	
			0.430	4.607	25	إدارة الأعمال	
			0.396	4.635	37	دار الحكمة	
			0.419	4.447	22	عفت	٨. أهمية التطبيق (التطوير المستمر لخدمة الخدمات التعليمية)
غير دال	0.571	0.672	0.411	4.457	14	ابن سينا	
			0.448	4.624	25	إدارة الأعمال	
			0.470	4.649	37	دار الحكمة	
			0.528	4.545	22	عفت	
			0.468	4.592	98	المجموع	

يتضح من هذا الجدول فيما يخص جانب الأهمية :

ليس هناك فرق معنوي بين آراء عينة الدراسة حول جميع المحاور يعزى لاختلاف الكلية.

ثالثاً : لاختبار إذا كان هناك فرق بين آراء عينة الدراسة حسب الكلية حول محاور الدراسة (المعوقات) ، قامت الباحثة بإجراء تحليل التباين في اتجاه واحد (اختبار ف عند مستوى معنوية ٥%) كالتالي:

جدول رقم (٢٢) تطبيق اختبار ف على محور المعوقات حسب الكلية

المعوقات	الكلية	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	ف	الاحتمال	الدلالة
	ابن سينا	14	3.247	0.881	0.976	0.407	غير دال
	إدارة الأعمال	25	3.271	1.152			
	دار الحكمة	37	2.906	0.905			
	عفت	22	3.241	0.940			

يتضح من هذا الجدول : ليس هناك فرق معنوي بين آراء عينة الدراسة حول المعوقات يعزى لاختلاف الكلية .

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية نتيجة لاختلاف الجنس؟

أولاً : لاختبار إذا كان هناك فرق بين آراء عينة الدراسة حسب الجنس حول محاور الدراسة (إمكانية التطبيق) ، قامت الباحثة بإجراء (اختبارات عند مستوى معنوية ٥%) كالتالي:

جدول رقم (٢٣) تطبيق اختبارات على محاور إمكانية التطبيق حسب الجنس

المحور	الجنس	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	ت	الإحتمال	الدلالة
إمكانية التطبيق (أهداف الكلية)	سيدات	77	4.209	0.548	-1.064	0.290	غير دال
	رجال	21	4.345	0.383			
٢. إمكانية التطبيق (التدريب)	سيدات	77	4.000	0.674	-0.428	0.669	غير دال
	رجال	21	4.071	0.690			
٣. إمكانية التطبيق (نظام الاتصال)	سيدات	77	4.442	0.558	-0.021	0.983	غير دال
	رجال	21	4.444	0.561			
٤. إمكانية التطبيق (توفر الإمكانات)	سيدات	77	4.318	0.650	-1.692	0.094	غير دال
	رجال	21	4.571	0.412			
٥. إمكانية التطبيق (تنمية عضو هيئة التدريس)	سيدات	77	4.104	0.619	-1.000	0.320	غير دال
	رجال	21	4.251	0.511			
٦. إمكانية التطبيق (تنمية الإداريين)	سيدات	77	3.954	0.773	-0.825	0.412	غير دال
	رجال	21	4.106	0.645			
٧. إمكانية التطبيق (تنمية الطلاب)	سيدات	77	4.119	0.690	-0.289	0.773	غير دال
	رجال	21	4.167	0.587			
٨. إمكانية التطبيق (التطوير المستمر لجودة الخدمات التعليمية)	سيدات	77	4.106	0.783	-0.665	0.508	غير دال
	رجال	21	4.229	0.584			

يتضح من هذا الجدول ما يلي:

ليس هناك فرق معنوي بين آراء عينة الدراسة حول جميع المحاور يعزى إلى الجنس. ثانياً : لاختبار إذا كان هناك فرق بين آراء عينة الدراسة حسب الجنس حول محاور الدراسة (أهمية التطبيق) ، قامت الباحثة بإجراء (اختبارات عند مستوى معنوية ٥%) كالتالي:

جدول رقم (٢٤) تطبيق اختبارات على محاور أهمية التطبيق حسب الجنس

المحور	الجنس	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	ت	الإحتمال	الدلالة
١. أهمية التطبيق (أهداف الكلية)	سيدات	77	4.677	0.320	0.839	0.403	غير دال
	رجال	21	4.613	0.262			
٢. أهمية التطبيق (التدريب)	سيدات	77	4.344	0.648	1.324	0.189	غير دال
	رجال	21	4.131	0.678			

غير دال	0.245	1.170	0.424	4.632	77	سيدات	٣. أهمية التطبيق (نظام الاتصال)
			0.455	4.508	21	رجال	
غير دال	0.433	-0.788	0.409	4.662	77	سيدات	٤. أهمية التطبيق (توفر الإمكانات)
			0.311	4.738	21	رجال	
غير دال	0.310	1.020	0.397	4.584	77	سيدات	٥. أهمية التطبيق (تنمية عضو هيئة التدريس)
			0.393	4.485	21	رجال	
غير دال	0.142	1.481	0.376	4.547	77	سيدات	٦. أهمية التطبيق (تنمية الإداريين)
			0.468	4.402	21	رجال	
غير دال	0.117	1.580	0.430	4.576	77	سيدات	٧. أهمية التطبيق (تنمية الطلاب)
			0.476	4.405	21	رجال	
غير دال	0.988	0.015	0.482	4.592	77	سيدات	٨. أهمية التطبيق (التطوير المستمر لجودة الخدمات التعليمية)
			0.427	4.590	21	رجال	

يتضح من هذا الجدول : ليس هناك فرق معنوي بين آراء عينة الدراسة حول جميع المحاور يعزى إلى الجنس .
ثالثاً : لاختبار إذا كان هناك فرق بين آراء عينة الدراسة حسب الجنس حول محاور الدراسة (المعوقات) ، قامت الباحثة بإجراء (اختبار ت عند مستوى معنوية ٥%) كالتالي:

جدول رقم (٢٥) تطبيق اختبار ت على محور المعوقات حسب الجنس

المعوقات	الجنس	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	ت	الاحتمال	الدلالة
	سيدات	77	2.998	0.990	-2.491	0.014	دال
	رجال	21	3.582	0.797			

يتضح من هذا الجدول :
هناك فرق معنوي بين آراء عينة الدراسة حول المعوقات يعزى إلى الجنس لصالح الرجال.

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية نتيجة لاختلاف الوظيفة؟

أولاً : لاختبار إذا كان هناك فرق بين آراء عينة الدراسة حسب الوظيفة حول محاور الدراسة (إمكانية التطبيق) ، قامت الباحثة بإجراء (اختبار ت عند مستوى معنوية ٥%) كالتالي:

جدول رقم (٢٦) تطبيق اختبارات على محاور إمكانية التطبيق حسب الوظيفة

المحور	الوظيفة	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	ت	الاحتمال	الدلالة
١. إمكانية التطبيق (أهداف الكلية)	إداري	43	4.052	0.552	-3.298	0.001	دال
	عضو هيئة تدريس	55	4.384	0.444			
٢. إمكانية التطبيق (التدريب)	إداري	43	3.919	0.672	-1.259	0.211	غير دال
	عضو هيئة تدريس	55	4.091	0.672			
٣. إمكانية التطبيق (نظام الاتصال)	إداري	43	4.279	0.625	-2.648	0.009	دال
	عضو هيئة تدريس	55	4.570	0.461			
٤. إمكانية التطبيق (توفر الامكانات)	اداري	43	4.320	0.591	-0.750	0.455	غير دال
	عضو هيئة تدريس	55	4.414	0.633			
٥. إمكانية التطبيق (تنمية عضو هيئة التدريس)	اداري	43	4.129	0.578	-0.094	0.925	غير دال
	عضو هيئة تدريس	55	4.140	0.618			
٦. إمكانية التطبيق (تنمية الإداريين)	اداري	43	3.899	0.806	-1.021	0.310	غير دال
	عضو هيئة تدريس	55	4.055	0.698			
٧. إمكانية التطبيق (تنمية الطلاب)	اداري	43	4.101	0.726	-0.372	0.710	غير دال
	عضو هيئة تدريس	55	4.152	0.622			
٨. إمكانية التطبيق (التطوير المستمر لجودة الخدمات التعليمية)	اداري	43	4.102	0.739	-0.355	0.723	غير دال
	عضو هيئة تدريس	55	4.156	0.754			

يتضح من هذا الجدول ما يلي:

ليس هناك فرق معنوي بين آراء عينة الدراسة حول جميع المحاور يعزى إلى الوظيفة فيما عدا محوري أهداف الكلية ونظام الاتصال.
ثانياً: لإختبار إذا كان هناك فرق بين آراء عينة الدراسة حسب الوظيفة حول محاور الدراسة (أهمية التطبيق) ،قامت الباحثة بإجراء (إختبارات عند مستوى معنوية ٥%) كالتالي:

جدول رقم (٢٧) تطبيق اختبارات على محاور أهمية التطبيق حسب الوظيفة

المحور	الوظيفة	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	ت	الإحتمال	الدلالة
١. أهمية التطبيق (أهداف الكلية)	اداري	43	4.625	0.296	-1.087	0.280	غير دال
	عضو هيئة تدريس	55	4.693	0.317			
٢. أهمية التطبيق (التدريب)	اداري	43	4.267	0.586	-0.412	0.681	غير دال
	عضو هيئة تدريس	55	4.323	0.711			
٣. أهمية التطبيق (نظام الاتصال)	اداري	43	4.527	0.461	-1.601	0.113	غير دال
	عضو هيئة تدريس	55	4.667	0.401			
٤. أهمية التطبيق (توفر الامكانات)	إداري	43	4.599	0.382	-1.811	0.073	غير دال
	عضو هيئة تدريس	55	4.741	0.388			
٥. أهمية التطبيق (تنمية عضو هيئة التدريس)	إداري	43	4.556	0.400	-0.155	0.877	غير دال
	عضو هيئة تدريس	55	4.569	0.398			
٦. أهمية التطبيق (تنمية الإداريين)	اداري	43	4.468	0.407	-1.056	0.294	غير دال
	عضو هيئة تدريس	55	4.554	0.393			
٧. أهمية التطبيق (تنمية الطلاب)	اداري	43	4.492	0.432	-0.925	0.357	غير دال
	عضو هيئة تدريس	55	4.576	0.452			
٨. أهمية التطبيق (التطوير المستمر لجودة الخدمات التعليمية)	اداري	43	4.572	0.457	-0.367	0.714	غير دال
	عضو هيئة تدريس	55	4.607	0.481			

يتضح من هذا الجدول :

ليس هناك فرق معنوي بين آراء عينة الدراسة حول جميع المحاور يعزى إلى الوظيفة .

ثالثاً: لإختبار إذا كان هناك فرق بين آراء عينة الدراسة حسب الوظيفة حول محاور الدراسة (المعوقات) ،قامت الباحثة بإجراء (إختبارات عند مستوى معنوية ٥%) كالتالي:

جدول رقم (٢٨) تطبيق اختبارات على محور المعوقات حسب الوظيفة

الدلالة	الإحتمال	ت	الانحراف المعياري	المتوسط	ن	الوظيفة	المعوقات
دال	0.004	2.982	0.848	3.444	43	إداري	
			1.007	2.873	55	عضو هيئة تدريسي	

يتضح من هذا الجدول :

هناك فرق معنوي بين آراء عينة الدراسة حول المعوقات يعزى إلى الوظيفة لصالح الإداريين.

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية نتيجة لاختلاف المؤهل الدراسي؟

أولاً : لاختبار إذا كان هناك فرق بين آراء عينة الدراسة حسب المؤهل الدراسي حول محاور الدراسة (إمكانية التطبيق) ، قامت الباحثة بإجراء تحليل التباين في اتجاه واحد (اختبار ف عند مستوى معنوية ٥%) كالتالي:

جدول رقم (٢٩) تطبيق اختبار ف على محاور إمكانية التطبيق حسب المؤهل الدراسي

المحور	المؤهل الدراسي	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	ف	الاحتمال	الدلالة
١. إمكانية التطبيق (أهداف الكلية)	جامعي	43	4.119	0.501	1.470	0.228	غير دال
	ماجستير	32	4.301	0.591			
	دكتوراه	19	4.368	0.426			
	أخرى	4	4.406	0.295			
	المجموع	98	4.239	0.519			
٢. إمكانية التطبيق (التدريب)	جامعي	43	3.855	0.627	2.300	0.082	غير دال
	ماجستير	32	4.164	0.742			
	دكتوراه	19	4.013	0.609			
	أخرى	4	4.563	0.515			
	المجموع	98	4.015	0.674			
٣. إمكانية التطبيق (نظام الاتصال)	جامعي	43	4.248	0.613	3.780	0.013	دال
	ماجستير	32	4.656	0.467			
	دكتوراه	19	4.526	0.420			
	أخرى	4	4.417	0.569			
	المجموع	98	4.442	0.556			
٤. إمكانية التطبيق (توفر الامكانات)	جامعي	43	4.221	0.573	2.281	0.084	غير دال
	ماجستير	32	4.430	0.676			

			0.580	4.513	19	دكتوراه	
			0.144	4.875	4	أخرى	
			0.614	4.372	98	المجموع	
غير دال	0.154	1.792	0.535	4.055	43	جامعي	٥. إمكانية التطبيق (تنمية عضو هيئة التدريس)
			0.633	4.202	32	ماجستير	
			0.658	4.081	19	دكتوراه	
			0.433	4.727	4	أخرى	
			0.598	4.135	98	المجموع	
غير دال	0.072	2.405	0.824	3.775	43	جامعي	٦. إمكانية التطبيق (تنمية الإداريين)
			0.720	4.128	32	ماجستير	
			0.544	4.123	19	دكتوراه	
			0.367	4.472	4	أخرى	
			0.747	3.986	98	المجموع	
غير دال	0.226	1.476	0.727	3.992	43	جامعي	٧. إمكانية التطبيق (تنمية الطلاب)
			0.611	4.307	32	ماجستير	
			0.634	4.105	19	دكتوراه	
			0.210	4.292	4	أخرى	
			0.666	4.129	98	المجموع	
غير دال	0.077	2.356	0.777	3.926	43	جامعي	٨. إمكانية التطبيق (التطوير المستمر لجودة الخدمات التعليمية)
			0.723	4.356	32	ماجستير	
			0.647	4.168	19	دكتوراه	
			0.516	4.400	4	أخرى	
			0.744	4.133	98	المجموع	

يتضح من هذا الجدول ما يلي:

ليس هناك فرق معنوي بين آراء عينة الدراسة حول جميع المحاور يعزى إلى المؤهل الدراسي ما عدا محور نظام الاتصال. ولتحديد المؤهلات الدراسية التي بينها فروق في الآراء حول محور إمكانية التطبيق (نظام الاتصال) تم إجراء اختبارات بين مؤهلين.

جدول رقم (٣٠) تطبيق اختبار LSD لتحديد المؤهلات الدراسية التي بينها فروق في الآراء حول محور نظام الاتصال

المحور	المؤهل الدراسي (١)	المؤهل الدراسي (٢)	فروق المتوسطات	الخطأ المعياري	الإحتمال	الدلالة
٣. امكانية التطبيق (نظام الاتصال)	جامعي	ماجستير	-0.408	0.124	0.001	دال

ثانياً: لإختبار إذا كان هناك فرق بين آراء عينة الدراسة حسب المؤهل الدراسي حول محاور الدراسة (أهمية التطبيق) ،قامت الباحثة بإجراء تحليل التباين في إتجاه واحد (إختبار ف عند مستوى معنوية ٥%) كالتالي:

جدول رقم (٣١) تطبيق اختبار ف على محاور أهمية التطبيق حسب المؤهل الدراسي

المحور	المؤهل الدراسي	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	ف	الإحتمال	الدلالة
١. أهمية التطبيق (أهداف الكلية)	جامعي	43	4.672	0.293	0.154	0.927	غير دال
	ماجستير	32	4.680	0.321			
	دكتوراه	19	4.625	0.363			
	أخرى	4	4.625	0.102			
	المجموع	98	4.663	0.308			
٢. أهمية التطبيق (التدريب)	جامعي	43	4.285	0.579	0.475	0.700	غير دال
	ماجستير	32	4.352	0.698			
	دكتوراه	19	4.184	0.781			
	أخرى	4	4.563	0.591			
	المجموع	98	4.298	0.657			
٣. أهمية التطبيق (نظام الاتصال)	جامعي	43	4.543	0.477	0.991	0.400	غير دال
	ماجستير	32	4.708	0.336			
	دكتوراه	19	4.596	0.439			
	أخرى	4	4.500	0.577			
	المجموع	98	4.605	0.432			
٤. أهمية التطبيق (توفر الامكانات)	جامعي	43	4.576	0.421	1.922	0.131	غير دال
	ماجستير	32	4.781	0.340			
	دكتوراه	19	4.724	0.390			
	أخرى	4	4.750	0.204			

مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الكليات الأهلية بمدينة جدة .. ، لما الحكاري - د. سلطان بخاري

			0.390	4.679	98	المجموع	
غير دال	0.671	0.519	0.368	4.537	43	جامعي	٥. أهمية التطبيق (تنمية عضو هيئة التدريس)
			0.405	4.631	32	ماجستير	
			0.444	4.502	19	دكتوراه	
			0.478	4.591	4	أخرى	
			0.397	4.563	98	المجموع	
غير دال	0.221	1.495	0.381	4.447	43	جامعي	٦. أهمية التطبيق (تنمية الأداريين)
			0.401	4.635	32	ماجستير	
			0.418	4.468	19	دكتوراه	
			0.419	4.528	4	أخرى	
			0.400	4.516	98	المجموع	
غير دال	0.145	1.842	0.409	4.469	43	جامعي	٧. أهمية التطبيق (تنمية الطلاب)
			0.401	4.688	32	ماجستير	
			0.542	4.474	19	دكتوراه	
			0.481	4.417	4	أخرى	
			0.443	4.539	98	المجموع	
غير دال	0.320	1.185	0.483	4.502	43	جامعي	٨. أهمية التطبيق (التطوير المستمر لجودة الخدمات التعليمية)
			0.476	4.681	32	ماجستير	
			0.422	4.600	19	دكتوراه	
			0.400	4.800	4	أخرى	
			0.468	4.592	98	المجموع	

يتضح من هذا الجدول :

ليس هناك فرق معنوي بين آراء عينة الدراسة حول جميع المحاور يعزى إلى المؤهل الدراسي .
ثالثاً : لإختبار إذا كان هناك فرق بين آراء عينة الدراسة حسب المؤهل الدراسي حول محاور الدراسة (المعوقات) ، قامت الباحثة بإجراء تحليل التباين في إتجاه واحد (إختبار ف عند مستوى معنوية ٥%) كالتالي:

جدول رقم (٣٢) تطبيق اختبار ف على محور المعوقات حسب المؤهل الدراسي

المؤهل الدراسي	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	ف	الإحتمال	الدلالة
جامعي	43	3.329	0.935	1.957	0.126	غير دال
ماجستير	32	2.822	1.044			
دكتوراه	19	3.077	0.942			
أخرى	4	3.538	0.544			
المجموع	98	3.123	0.978			

يتضح من هذا الجدول :

ليس هناك فرق معنوي بين آراء عينة الدراسة حول المعوقات يعزى إلى المؤهل الدراسي .

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية نتيجة لاختلاف عدد سنوات الخبرة؟

أولاً : لاختبار إذا كان هناك فرق بين آراء عينة الدراسة حسب الخبرة حول محاور الدراسة (إمكانية التطبيق) ، قامت الباحثة بإجراء تحليل التباين في اتجاه واحد (اختبار ف عند مستوى معنوية ٥%) كالتالي:

جدول رقم (٣٣) تطبيق اختبار ف على محاور إمكانية التطبيق حسب الخبرة

المحور	الخبرة	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	ف	الاحتمال	الدلالة
١. إمكانية التطبيق (أهداف الكلية)	أقل من سنة	14	4.170	0.556	0.421	0.739	غير دال
	١-	41	4.296	0.533			
	٣-	21	4.256	0.491			
	٥ فأكثر	22	4.159	0.513			
	المجموع	98	4.239	0.519			
٢. إمكانية التطبيق (التدريب)	أقل من سنة	14	3.911	0.818	0.364	0.779	غير دال
	١-	41	3.970	0.683			
	٣-	21	4.107	0.610			
	٥ فأكثر	22	4.080	0.647			
	المجموع	98	4.015	0.674			
٣. إمكانية التطبيق (نظام الاتصال)	أقل من سنة	14	4.619	0.504	1.352	0.262	غير دال
	١-	41	4.407	0.589			
	٣-	21	4.286	0.617			
	٥ فأكثر	22	4.545	0.431			
	المجموع	98	4.442	0.556			
٤. إمكانية التطبيق (توفر الإمكانيات)	أقل من سنة	14	4.411	0.601	0.045	0.987	غير دال
	١-	41	4.384	0.655			
	٣-	21	4.357	0.545			
	٥ فأكثر	22	4.341	0.643			

			0.614	4.372	98	المجموع	
غير دال	0.831	0.292	0.597	4.045	14	أقل من سنة	٥. إمكانية التطبيق
			0.607	4.133	41	-١	(تنمية عضو هيئة التدريس)
			0.620	4.104	21	-٣	
			0.589	4.227	22	٥ فأكثر	
			0.598	4.135	98	المجموع	
غير دال	0.399	0.994	0.623	4.040	14	أقل من سنة	٦. إمكانية التطبيق
			0.815	3.843	41	-١	(تنمية الإداريين)
			0.730	4.042	21	-٣	
			0.697	4.167	22	٥ فأكثر	
			0.747	3.986	98	المجموع	
غير دال	0.726	0.438	0.587	4.083	14	أقل من سنة	٧. إمكانية التطبيق
			0.626	4.098	41	-١	(تنمية الطلاب)
			0.708	4.071	21	-٣	
			0.766	4.273	22	٥ فأكثر	
			0.666	4.129	98	المجموع	
غير دال	0.647	0.553	0.708	3.943	14	أقل من سنة	٨. إمكانية التطبيق
			0.719	4.161	41	-١	(التطوير المستمر لجودة الخدمات التعليمية)
			0.714	4.076	21	-٣	
			0.856	4.255	22	٥ فأكثر	
			0.744	4.133	98	المجموع	

يتضح من هذا الجدول ما يلي:

ليس هناك فرق معنوي بين آراء عينة الدراسة حول جميع المحاور يعزى إلى

الخبرة

ثانياً: لاختبار إذا كان هناك فرق بين آراء عينة الدراسة حسب الخبرة حول محاور الدراسة (أهمية التطبيق) ، قامت الباحثة بإجراء تحليل التباين في اتجاه واحد (اختبار ف عند مستوى معنوية ٥%) كالتالي:

جدول رقم (٣٤) تطبيق اختبار ف على محاور أهمية التطبيق حسب الخبرة

المحور	الخبرة	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	ف	الاحتمال	الدلالة
١. أهمية التطبيق (أهداف الكلية)	أقل من سنة	14	4.563	0.342	0.740	0.531	غير دال
	-١	41	4.671	0.289			
	-٣	21	4.720	0.344			
	٥ فأكثر	22	4.659	0.292			
	المجموع	98	4.663	0.308			

غير دال	0.164	1.742	0.580	4.250	14	أقل من سنة	٢. أهمية التطبيق (التدريب)
			0.726	4.159	41	١-	
			0.491	4.548	21	٣-	
			0.667	4.352	22	٥ فأكثر	
			0.657	4.298	98	المجموع	
غير دال	0.743	0.414	0.276	4.643	14	أقل من سنة	٣. أهمية التطبيق (نظام الاتصال)
			0.462	4.561	41	١-	
			0.482	4.587	21	٣-	
			0.418	4.682	22	٥ فأكثر	
			0.432	4.605	98	المجموع	
غير دال	0.500	0.795	0.394	4.554	14	أقل من سنة	٤. أهمية التطبيق (توفر الإمكانيات)
			0.455	4.677	41	١-	
			0.279	4.762	21	٣-	
			0.347	4.682	22	٥ فأكثر	
			0.390	4.679	98	المجموع	
غير دال	0.346	1.119	0.480	4.455	14	أقل من سنة	٥. أهمية التطبيق (تنمية عضو هيئة التدريس)
			0.414	4.517	41	١-	
			0.340	4.645	21	٣-	
			0.351	4.640	22	٥ فأكثر	
			0.397	4.563	98	المجموع	
غير دال	0.703	0.472	0.447	4.444	14	أقل من سنة	٦. أهمية التطبيق (تنمية الإداريين)
			0.402	4.485	41	١-	
			0.410	4.571	21	٣-	
			0.368	4.566	22	٥ فأكثر	
			0.400	4.516	98	المجموع	
غير دال	0.819	0.309	0.573	4.571	14	أقل من سنة	٧. أهمية التطبيق (تنمية الطلاب)
			0.446	4.488	41	١-	
			0.414	4.579	21	٣-	
			0.391	4.576	22	٥ فأكثر	
			0.443	4.539	98	المجموع	
غير دال	0.690	0.490	0.462	4.514	14	أقل من سنة	٨. أهمية التطبيق (التطوير المستمر لجودة الخدمات التعليمية)

			0.456	4.576	41	- ١
			0.446	4.695	21	- ٣
			0.528	4.573	22	٥ فأكثر
			0.468	4.592	98	المجموع

يتضح من هذا الجدول :

ليس هناك فرق معنوي بين آراء عينة الدراسة حول جميع المحاور يعزى إلى الخبرة. ثالثاً : لاختبار إذا كان هناك فرق بين آراء عينة الدراسة حسب الخبرة حول محاور الدراسة (المعوقات) ، قامت الباحثة بإجراء تحليل التباين في اتجاه واحد (اختبار ف عند مستوى معنوية ٥%) كالتالي:

جدول رقم (٣٥) تطبيق اختبار ف على محور المعوقات حسب الخبرة

الدلالة	الاحتمال	ف	الانحراف المعياري	المتوسط	ن	الخبرة
غير دال	0.829	0.294	0.824	3.341	14	أقل من سنة
			1.036	3.058	41	- ١
			1.127	3.139	21	- ٣
			0.839	3.091	22	٥ فأكثر
			0.978	3.123	98	المجموع

يتضح من هذا الجدول :

ليس هناك فرق معنوي بين آراء عينة الدراسة حول المعوقات يعزى إلى الخبرة .

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية نتيجة لاختلاف طبيعة المؤهل؟

أولاً : لاختبار إذا كان هناك فرق بين آراء عينة الدراسة حسب طبيعة المؤهل حول محاور الدراسة (إمكانية التطبيق) ، قامت الباحثة بإجراء (اختبار ف عند مستوى معنوية ٥%) كالتالي:

جدول رقم (٣٦) تطبيق اختبار ف على محاور إمكانية التطبيق حسب طبيعة المؤهل التربوي

الدلالة	الاحتمال	ت	الانحراف المعياري	المتوسط	ن	طبيعة المؤهل	المحور
غير دال	0.439	0.778	0.635	4.300	30	تربوي	١. إمكانية التطبيق (أهداف الكلية)
			0.461	4.211	68	غير تربوي	
غير دال	0.799	0.256	0.707	4.042	30	تربوي	٢. إمكانية التطبيق (التدريب)
			0.664	4.004	68	غير تربوي	
غير دال	0.917	-0.104	0.626	4.433	30	تربوي	٣. إمكانية التطبيق (نظام الاتصال)
			0.527	4.446	68	غير تربوي	

غير دال	0.409	0.830	0.661	4.450	30	تربوي	٤ . إمكانية التطبيق (توفر الإمكانيات)
			0.593	4.338	68	غير تربوي	
غير دال	0.723	-0.355	0.756	4.103	30	تربوي	٥ . إمكانية التطبيق (تنمية عضو هيئة التدريس)
			0.519	4.150	68	غير تربوي	
غير دال	0.854	0.184	0.869	4.007	30	تربوي	٦ . إمكانية التطبيق (تنمية الإداريين)
			0.694	3.977	68	غير تربوي	
غير دال	0.596	0.532	0.748	4.183	30	تربوي	٧ . إمكانية التطبيق (تنمية الطلاب)
			0.631	4.105	68	غير تربوي	
غير دال	0.316	1.008	0.828	4.247	30	تربوي	٨ . إمكانية التطبيق (التطوير المستمر لجودة الخدمات التعليمية)
			0.704	4.082	68	غير تربوي	

يتضح من هذا الجدول ما يلي:

ليس هناك فرق معنوي بين آراء عينة الدراسة حول جميع المحاور يعزى إلى طبيعة المؤهل.

ثانياً: لاختبار إذا كان هناك فرق بين آراء عينة الدراسة حسب طبيعة المؤهل حول محاور الدراسة (أهمية التطبيق) ، قامت الباحثة بإجراء (اختبارات عند مستوى معنوية ٥%) كالتالي:

جدول رقم (٣٧) تطبيق اختبارات على محاور أهمية التطبيق حسب طبيعة المؤهل التربوي

المحور	طبيعة المؤهل	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	ت	الاحتمال	الدلالة
١ . أهمية التطبيق (أهداف الكلية)	تربوي	30	4.721	0.306	1.230	0.222	غير دال
	غير تربوي	68	4.638	0.309			
٢ . أهمية التطبيق (التدريب)	تربوي	30	4.275	0.732	-0.234	0.816	غير دال
	غير تربوي	68	4.309	0.626			
٣ . أهمية التطبيق (نظام الاتصال)	تربوي	30	4.678	0.415	1.103	0.273	غير دال
	غير تربوي	68	4.574	0.438			
٤ . أهمية التطبيق (توفر الإمكانيات)	تربوي	30	4.783	0.333	1.786	0.077	غير دال
	غير تربوي	68	4.632	0.406			
٥ . أهمية التطبيق	تربوي	30	4.655	0.352	1.526	0.130	غير

دال							تنمية عضو هيئة التدريس)
			0.411	4.523	68	غير تربوي	
غير دال	0.149	1.454	0.362	4.604	30	تربوي	٦. أهمية التطبيق (تنمية الإداريين)
			0.412	4.477	68	غير تربوي	
غير دال	0.058	1.919	0.384	4.667	30	تربوي	٧. أهمية التطبيق (تنمية الطلاب)
			0.458	4.483	68	غير تربوي	
غير دال	0.072	1.821	0.402	4.720	30	تربوي	٨. أهمية التطبيق (التطوير المستمر لجودة الخدمات التعليمية)
			0.487	4.535	68	غير تربوي	

يتضح من هذا الجدول :

ليس هناك فرق معنوي بين آراء عينة الدراسة حول جميع المحاور يعزى إلى طبيعة المؤهل .

ثالثا : لاختبار إذا كان هناك فرق بين آراء عينة الدراسة حسب طبيعة المؤهل حول محاور الدراسة (المعوقات) ، قامت الباحثة بإجراء (اختبارات عند مستوى معنوية ٥%) كالتالي:

جدول رقم(٣٨) تطبيق اختبارات على محور المعوقات طبيعة المؤهل التربوي

المعوقات	طبيعة المؤهل	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	ت	الاحتمال	الدلالة
	تربوي	30	2.895	1.099	-1.546	0.125	غير دال
	غير تربوي	68	3.224	0.910			

يتضح من هذا الجدول :

ليس هناك فرق معنوي بين آراء عينة الدراسة حول المعوقات يعزى إلى طبيعة المؤهل .

التعليق على النتائج:

أظهرت نتائج الجداول السابقة أن مجتمع الدراسة والمتمثلة في أعضاء هيئة التدريس والإداريين في الكليات الأهلية بمدينة جدة يرون أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة على الكليات الأهلية ممكنة بدرجة عالية ، وأظهرت أيضا النتائج أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة على الكليات الأهلية مهمة جدا بدرجة عالية جدا، وأظهرت أيضا أن مجتمع الدراسة موافقون إلى حد ما بوجود معوقات عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الكليات الأهلية بدرجة متوسطة.

توصيات الدراسة:

١. بناءً على النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة توصي الباحثة بما يلي:
 ١. الملائمة بين أهداف الكليات الأهلية وأهداف إدارة الجودة الشاملة لتتمكن الكليات من تطبيق إدارة الجودة الشاملة كما ينبغي.
 ٢. العمل على فتح قنوات للاتصال الإداري المرن بين الأقسام الأكاديمية والإدارية داخل الكليات الأهلية.
 ٣. صياغة رسالة الكلية في بيان مكتوب يوضح ما تريد أن تكون عليه الكلية في المستقبل.
 ٤. تقديم برامج تدريبية مستمرة في صورة ندوات وحلقات دراسية وتطبيقية لأعضاء هيئة التدريس والإداريين لتعريفهم بأدوات وتقنيات إدارة الجودة الشاملة وكيفية الاستفادة منها في مهامهم في رفع جودة أدائهم المهني.
 ٥. الاستفادة من تجارب بعض الكليات الأهلية في الدول العربية في تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة.

المراجع

- الأحمدي، حنان عبد الرحيم (١٤٢١هـ، ٢٠٠٠م). التحسين المستمر للجودة: المفهوم وكيفية التطبيق في المنظمات الصحية، الإدارة العامة، المجلد الأربعون، العدد الثالث، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- أومليل، علي(١٩٩٥/١٩٩٦م). الجامعات الخاصة في البلدان العربية، بحوث ومناقشات الندوة الفكرية التي عقدها منتدى الفكر العربي.
- البايطين، عبد العزيز بن عبد الوهاب (١٤١٨هـ) . أسس تقويم البرامج الأكاديمية في التعليم العالي، ندوة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، رؤى مستقبلية، الجزء الثالث، ٢٥-٢٨شوال.
- برهمن، أميرة عبد الرحمن أحمد(١٤٢٢/١٤٢٣هـ). أساليب قياس الجودة النوعية في التعليم العالي الأهلي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى.
- الجبوعي، خالد بن سعد عبد الله (١٤٢٤هـ) . نظرية ديمينج في إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها التربوية : نموذج مقترح , رسالة دكتوراه, جامعة الملك سعود.
- الجبوعي، خالد بن سعد (١٤٢٦هـ). إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية، الطبعة الأولى، دار الأصحاب للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- الحامد وآخرون، محمد بن معجب (١٤٢٥هـ، ٢٠٠٤م) . التعليم في المملكة العربية السعودية : رؤية الحاضر واستشراف المستقبل , الطبعة الثانية ، مكتبة الرشد، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- الحربي، حياة بنت محمد بن سعد (١٤٢٢هـ) . إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الجامعات السعودية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى.
- الخرس، محمد بن جواد(١٤٢٢هـ، ٢٠٠١م). اتجاهات العاملين نحو مدى جاهزية المؤسسات المرشحة للتخصيص لتطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها: بالتطبيق على المؤسسة العامة للخطوط الحديدية والمؤسسة العامة لصوامع الغلال ومطاحن الدقيق , رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز.
- خوقير، مها بنت جميل (١٤١٩هـ، ١٩٩٨م). نموذج مقترح لإنشاء جامعة أهلية للبنات في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية للبنات بـجدة.
- درباس، أحمد سعيد(١٤١٤هـ، ١٩٩٤م). إدارة الجودة الكلية: مفهومها وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الإفادة منها في القطاع التعليمي السعودي، رسالة الخليج العربي.
- السقاف، حامد (١٤١٦هـ/١٩٩٥م). المدخل الشامل والسريع لفهم وتطبيق إدارة الجودة الشاملة، مكتبة المجتمع , الخبر، المملكة العربية السعودية.

سكتاوي, عبد الملك بن محمد عيسى(١٤٢٣/١٤٢٤هـ).إدارة الجودة الشاملة وإمكانية استخدامها في إدارة مدارس تعليم البنين بمدينة مكة المكرمة, رسالة دكتوراه غير منشورة, جامعة أم القرى .

السليمي, خالد بن سعد بن محمد (١٤٢٣هـ). "نموذج مقترح لنظام التعليم العالي الأهلي في ضوء تجربة بعض الدول العربية", رسالة دكتوراه غير منشورة, جامعة أم القرى.

سنبل وآخرون, عبد العزيز بن عبد الله (١٤١٩هـ/١٩٩٨م) . نظام التعليم في المملكة العربية السعودية, ط٦ , دار الخريجي للنشر والتوزيع.

الشماسي, أحمد محمد(١٤١٩هـ,١٩٩٩م). إدارة الجودة الشاملة: المفهوم والتطبيق في الجمهورية اليمنية, الإداري, السنة ٢١, العدد ٧٦.

شاهين, محمد عبد الفتاح(٢٠٠٤م). التطوير المهني لأعضاء الهيئات التدريسية كمدخل لتحقيق جودة النوعية في التعليم الجامعي, ورقة علمية لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني.

الشنبري, محسن بن علي بن سعد (١٤٢١/١٤٢٢هـ) , مبادئ إدارة الجودة الشاملة لـ(DEMING) بين الأهمية وإمكانية التطبيق على الجامعات السعودية كما يرى أعضاء مجالس الجامعات , رسالة دكتوراه غير منشورة, جامعة أم القرى.

الصاطي, محمد صالح حميد(١٤١٨هـ,١٩٩٧م). تطوير وتحديث وظائف وأهداف المراجعة الداخلية لتحقيق الجودة الشاملة: دراسة ميدانية على الشركات الصناعية السعودية, رسالة ماجستير غير منشورة, جامعة الملك عبد العزيز.

عباس, سهيلة محمد(١٤٢٥هـ,٢٠٠٤م). علاقة رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة: دراسة تحليلية ونموذج مقترح, الإداري, السنة ٢٦, العدد ٩٧.

عبد الجواد, عصام الدين نوفل(٢٠٠٠م). ضبط الجودة: المفهوم-المنهج-الآليات والتطبيقات التربوية, مجلة التربية, العدد ٣٣, السنة ١٠.

عبد الفتاح, نبيل عبد الحافظ(١٤٢١هـ,٢٠٠٠م). إدارة الجودة الشاملة ودورها المتوقع في تحسين الإنتاجية بالأجهزة الحكومية: ملخص بحث مكتبي, الإداري, السنة ٢٢, العدد ٨٢.

علاونة, معزوز جابر(٢٠٠٤م). مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية, ورقة علمية أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني.

العلوي, حسين محمد علي(١٤١٨هـ). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي, جامعة الملك عبد العزيز, مركز تطوير التعليم الجامعي.

عمار, حامد(١٩٩٩م). الجامعات الخاصة في الميزان , الطبعة الأولى, مركز المحروسة للبحوث والتدريب والنشر.

العمر, بدران بن عبد الرحمن(١٤٢٣هـ, ٢٠٠٢م). مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات مدينة الرياض: من وجهة نظر ممارسي مهنة التمريض, الإدارة العامة, المجلد ٤٢, العدد ٢.

الغامدي, سالم بن مساعد بن محمد (١٤٢٠هـ) . التعليم العالي الأهلي بمنطقة الباحة "الواقع والطموحات", رسالة ماجستير غير منشورة, جامعة أم القرى.

غبان, محروس أحمد إبراهيم (١٤٢٢هـ) . التعليم للمهنة وإمكانية الاستفادة منه في تطوير التعليم العام في المملكة العربية السعودية, مجلة جامعة الملك عبد العزيز(العلوم التربوية).

القحطاني, سالم سعيد (١٤١٩هـ) . مدى ملائمة مخرجات التعليم العالي لمتطلبات سوق العمل , دراسة استطلاعية على جامعة الملك سعود وقطاع الأعمال بمدينة الرياض, مجلة الإدارة العامة العدد الثالث المجلد الثامن والثلاثون.

القصبي, سحر عبد العزيز (١٤١٨هـ) . أهمية التعليم الأهلي الجامعي ومدى الحاجة إليه , اللقاء السنوي السابع للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية, جامعة الملك سعود.

قوقندي, أمين إسماعيل أحمد(١٤٢١هـ, ٢٠٠٠م). تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في وظائف إدارة الموارد البشرية: دراسة تطبيقية على قطاع البنوك التجارية بمحافظة جدة, رسالة ماجستير غير منشورة, جامعة الملك عبد العزيز.

الكاشف, محمود يوسف(١٤٢١هـ, ٢٠٠٠م). مدخل مقترح لتطوير دور المعلومات المحاسبية في إطار المفهوم المتكامل للجودة الشاملة, الإدارة العامة, المجلد ٤٠, العدد ٣.

كعكي, سهام محمد صالح (١٤٢١هـ). تنظيم التعليم العالي الأهلي في المملكة العربية السعودية مع الاستفادة من الجهات التنظيمية العالمية المعاصرة, جامعة الملك سعود.

كلية ابن سينا الأهلية للعلوم الطبية بجدة(١٤٢٦هـ, ٢٠٠٥م). دليل التعليم العالي, وزارة التعليم العالي, الإصدار الأول.

كلية إدارة الأعمال الأهلية(١٤٢٦هـ, ٢٠٠٥م). دليل التعليم العالي, وزارة التعليم العالي, الإصدار الأول.

كلية دار الحكمة الأهلية للبنات(١٤٢٦هـ, ٢٠٠٥م). دليل التعليم العالي, وزارة التعليم العالي, الإصدار الأول.

- كلية عفت الأهلية للبنات (١٤٢٦هـ، ٢٠٠٥م). دليل التعليم العالي، وزارة التعليم العالي، الإصدار الأول.
- اللقماني، عبد الله بن خليف بن حامد (١٤٢٤هـ). ملائمة برامج الكليات الأهلية لتنمية المهارات الأساسية المطلوبة في سوق العمل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى.
- مختار، هيفاء فؤاد (١٤٢٤هـ، ٢٠٠٣م). دور إدارة الجودة الشاملة في الارتقاء بالخدمة الصحية: دراسة تطبيقية على اتجاهات المرضى ورؤساء الأقسام في مستشفى الملك فهد بمحافظة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز.
- مصطفى، يوسف عبد المعطي (١٤٠٣هـ). وضع نظام لإنشاء جامعة أهلية بجمهورية مصر العربية في ضوء خبرات بعض الدول المتقدمة في هذا المجال، رسالة دكتوراه، جامعة عين شمس.
- النجار، فريد (١٩٩٩/٢٠٠٠م). إدارة الجامعات بالجودة الشاملة رؤى التنمية المتواصلة، ايتراك للنشر والتوزيع القاهرة، الطبعة الأولى.
- نوفل، عصام الدين (١٩٩٩م). ضبط الجودة الكلية وتطبيقاتها في مجال التربية، مجلة التربية، العدد ٣٠، السنة ٩.
- ويليامز، ريتشارد ل (١٩٩٩م)، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، ط١: مكتبة جرير، ترجمة الجمعية الأمريكية للإدارة.
- البيحوي، صبرية مسلم سليم (١٤٢٢هـ، ٢٠٠١م). تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتطوير التعليم العام للبنات في المملكة العربية السعودية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية بالمدينة المنورة.
- Quentin, R. Skrabec (1994). Integrating quality control and inspection into your total quality management system.
- Ronald J. Fitzgerald (2004). Total quality management, www.minuteman.org/topics/tqm.html.
- Wayne Turk (2005). quality management – a primer.