

واقع الجودة الإدارية في جامعة الأندلس للعلوم
والتقنية بالجمهورية اليمنية (من وجهة نظر
القيادات الأكاديمية والإداريين)

The reality of administrative quality in Al-Andalus
University of Science and Technology in the Republic of
Yemen (from the point of view of academic leaders and
administrators)

د. عبدالكريم سعيد عبده قاسم الدعيس¹
Dr. Abdulkareem Saeed Abdo Al-Duais

<https://doi.org/10.54582/TSJ.2.2.34>

(1) استاذ الإدارة التربوية المساعد.

عنوان المراسلة : Alduais1973@gmail.com



الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الجودة الإدارية في جامعة الأندلس للعلوم والتقنية بالجمهورية اليمنية، ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغيرات: الجنس، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة. ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، واستبانة تكونت من (61) فقرة موزعة على أربعة مجالات، تم التأكد من صدقها وثباتها. أما عينة الدراسة، فقد تكونت من (50) فرداً بنسبة (77%) من مجتمع الدراسة البالغ (65) فرداً. وقد توصلت الدراسة إلى أن درجة ممارسة الجودة الإدارية في جامعة الأندلس للعلوم والتقنية بالجمهورية اليمنية كانت (متوسطة) على مستوى الأداة ككل، وعلى مستوى كل مجال من مجالات الدراسة. كما أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الدراسة (الجنس، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة).

الكلمات المفتاحية: الجودة الإدارية، القيادات الأكاديمية، جامعة الأندلس للعلوم والتقنية.





Abstract

The study aimed to identify the reality of administrative quality at the Al-Andalus University of Science and Technology in the Republic of Yemen, and to find out whether there are statistically significant differences at the significance level (0.05) between the averages of the respondents' responses due to variables: gender, academic qualification, job title, and years of experience. To achieve the aim of the study, the researcher used the descriptive survey method, and a questionnaire consisted of (61) items distributed into four areas, whose validity and reliability were verified. the study sample consisted of (50) individuals, representing (77%) of the study population of (65) individuals. The study found that the degree of administrative quality practice in Al-Andalus University of Science and Technology in the Republic of Yemen was (medium) at the level of the instrument and at the level of each domain of study. The study also showed that there were no statistically significant differences at the level of significance (0.05) between the responses of the study sample individuals due to the study variable (gender, academic qualification, job title, and years of experience).

Keywords: Administrative Quality, Academic Leadership, Al-Andalus University for Science and Technology





المقدمة:

يعد التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة من أهم ركائز إقتصاديات المعرفة، حيث تساهم مؤسسات التعليم العالي بدور أساسي في تعظيم القدرة المعرفية للمجتمع، من خلال ممارسة وظائفها المنوطة بها. وأصبحت قضية جودة التعليم محل اهتمام المعنيين محلياً وإقليمياً وعالمياً، حيث يرى كثيرٌ من الخبراء أن من بين سبل مواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين رفع جودة المؤسسات التعليمية وتحسين مخرجاتها.

ولتحقيق هذا الغرض تسعى معظم دول العالم للاهتمام بإدارة الجودة الشاملة، باعتبارها ركيزة أساسية لنموذج الإدارة الحديثة، التي تتيح لها مواكبة المستجدات العالمية، من خلال مساندة المتغيرات الدولية والمحلية والتكيف معها. وقد انطلقت المؤسسات الكبرى متمثلة في الجامعات لتبني مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها، بهدف العمل على التحسين المستمر في المنتج التعليمي، ومخرجات العملية التعليمية، ورفع كفاءة العاملين بها، بما يضمن الحصول على متخرجين لديهم المعارف الأساسية التي تؤهلهم للتنافس في كافة المجالات العملية، بكفاءة عالية، على المستوى المحلي والعالمي (العضاضي، 2012: 70).

مشكلة الدراسة

مما سبق فإن الباحث سيسعى من خلال هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مدى تطبيق الجودة الإدارية في جامعة الأندلس للعلوم والتقنية، والتي تُعد بحق مفتاح حل للعديد من المشاكل الإدارية. ويمكن بلورة مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس التالي:

ما واقع ممارسة الجودة الإدارية في جامعة الأندلس للعلوم والتقنية بالجمهورية اليمنية من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين؟

ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالي:

1. ما درجة ممارسة جامعة الأندلس للعلوم والتقنية بالجمهورية اليمنية لمجال القيادة والتخطيط، ونشر ثقافة الجودة، من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين؟
2. ما درجة ممارسة جامعة الأندلس للعلوم والتقنية بالجمهورية اليمنية لمجال إدارة الموارد البشرية، من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين؟
3. ما درجة ممارسة جامعة الأندلس للعلوم والتقنية بالجمهورية اليمنية لمجال نظم المعلومات الإدارية من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين؟
4. ما درجة ممارسة جامعة الأندلس للعلوم والتقنية بالجمهورية اليمنية لمجال الرقابة، وإرضاء المستفيدين (الطلبة)، من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين؟
5. هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات استجابات عينة البحث حول واقع الجودة الإدارية في جامعة الأندلس بالجمهورية اليمنية، من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين، تعزى للمتغيرات الشخصية التالية: الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات





الخبرة الإدارية.

فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: تمارس الجودة الإدارية بجامعة الأنديلس للعلوم والتقنية من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين بدرجة كبيرة. وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

1. تمارس جامعة الأنديلس للعلوم والتقنية مجال جودة القيادة والتخطيط، ونشر ثقافة الجودة بدرجة كبيرة.
2. تمارس جامعة الأنديلس للعلوم والتقنية مجال جودة إدارة الموارد البشرية بدرجة كبيرة.
3. تمارس جامعة الأنديلس للعلوم والتقنية مجال جودة نظم المعلومات الإدارية بدرجة كبيرة.
4. تمارس جامعة الأنديلس للعلوم والتقنية مجال جودة الرقابة، وإرضاء المستفيدين (الطلبة) بدرجة كبيرة.

الفرضية الثانية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين استجابات المبحوثين اتجاه واقع ممارسة الجودة الإدارية في جامعة الأنديلس للعلوم والتقنية من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين تعزى لمتغير الجنس.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين استجابات المبحوثين اتجاه واقع ممارسة الجودة الإدارية في جامعة الأنديلس للعلوم والتقنية، من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين استجابات المبحوثين اتجاه واقع ممارسة الجودة الإدارية في جامعة الأنديلس للعلوم والتقنية من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين استجابات المبحوثين اتجاه واقع ممارسة الجودة الإدارية في جامعة الأنديلس للعلوم والتقنية من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى التعرف على واقع الجودة الإدارية في جامعة الأنديلس للعلوم والتقنية بالجمهورية اليمينية، من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين، وذلك من خلال:

1. التعرف على درجة ممارسة جامعة الأنديلس للعلوم والتقنية بالجمهورية اليمينية مجال القيادة والتخطيط، ونشر ثقافة الجودة، من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين.
2. التعرف على درجة ممارسة جامعة الأنديلس للعلوم والتقنية بالجمهورية اليمينية مجال إدارة الموارد البشرية، من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين.
3. التعرف على درجة ممارسة جامعة الأنديلس للعلوم والتقنية بالجمهورية اليمينية مجال نظم المعلومات الإدارية، من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين.





4. التعرف على درجة ممارسة جامعة الأندلس للعلوم والتقنية بالجمهورية اليمنية لحال الرقابة وإرضاء المستفيدين (الطلبة)، من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين.
5. مدى وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في متوسطات استجابة عينة البحث حول واقع الجودة الإدارية في جامعة الأندلس للعلوم والتقنية بالجمهورية اليمنية، من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين، تعزى للمتغيرات الشخصية التالية: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة الإدارية.

أهمية البحث

يستمد البحث أهميته من الآتي:

- يقدم بيانات ومعلومات للمسؤولين والمخططين والباحثين عن واقع تطبيق الجودة الإدارية في جامعة الأندلس للعلوم والتقنية.
- يساعد المسؤولين والمهتمين في الجامعة للتغلب على المشاكل الإدارية الحالية، والتي لها علاقة بالجودة الإدارية، ووضوح الحلول والمعالجات المناسبة لها.
- يقدم بيانات ومعلومات وحقائق للباحثين وإثراء للمكتبات اليمنية.

حدود البحث

- **الحدود المكانية:** جامعة الأندلس للعلوم والتقنية بالجمهورية اليمنية.
- **الحدود الزمنية:** تم تطبيق هذه البحث خلال العام 2020/2019م.
- **الحدود البشرية:** يقتصر البحث على القيادات الأكاديمية والإداريين في جامعة الأندلس للعلوم والتقنية بالجمهورية اليمنية.
- **الحدود الموضوعية:** تقتصر الدراسة على أبعاد الجودة الإدارية التالية: القيادة، والتخطيط، ونشر ثقافة الجودة، إدارة الموارد البشرية، ونظم المعلومات الإدارية، والرقابة وإرضاء المستفيدين (الطلبة).

مصطلحات البحث

- **الجودة:** تعرفها الوكالة الفرنسية للتقييس بأنها: مجموعة من مزايا وخصائص المنتج، أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات الزبائن (مراكشي وعراي، 2017: 111).
- **وتعرف الجودة الإدارية إجرائياً:** بأنها كافة الإجراءات التي تتخذها الجامعة في البعد الإداري لضمان سير العمل، وفقاً لمعايير ومؤشرات تلي احتياجات المستفيدين، وتضمن كفاءة العمليات الداخلية وفعاليتها، والتي سيتم قياسها من خلال المجالات التالية: القيادة والتخطيط، ونشر ثقافة الجودة، وإدارة الموارد البشرية، ونظم المعلومات الإدارية، والرقابة وإرضاء المستفيدين (الطلبة).

الإطار النظري:

مفهوم إدارة الجودة في التعليم العالي:

يعد مفهوم إدارة الجودة من المفاهيم الإدارية الحديثة، حيث تم استخدامه لغرض تحسين وتطوير نوعية المنتجات والخدمات، وقد بدأ التركيز على هذا المفهوم في اليابان في القرن العشرين، ثم انتشر بعدها في





أمريكا والدول الأوروبية، ثم باقي دول العالم (محفوظ، 2004: 24). ويمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة على أنها: جميع الطرق والأساليب والاستراتيجيات التي تتخذها الإدارة، من أجل تحقيق التميز، من خلال الحفاظ على المواهب وتطويرها وتنميتها، عن طريق التدريب، مع تفعيل دور الرقابة، الذي يضمن جودة الأداء والتحسين المستمر (Chakrabarti & Pramanik, 2014: 119).

أهداف إدارة الجودة في التعليم العالي:

هناك العديد من الأهداف التي تكمن وراء تبني الجامعات لمفهوم إدارة الجودة، منها (الطائي والعبادي، 2005: 172):

- تطوير أداء جميع العاملين، عن طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي، وتنمية مهارات العمل الجماعي.
- ترسيخ مفاهيم الجودة تحت شعار "عمل الأشياء بطريقة صحيحة من المرة الأولى".
- تحقيق نقلة نوعية في العملية التعليمية، تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات، والتفعيل للوائح والتوجيهات، والارتقاء بمستويات الطلبة.
- اتخاذ كافة الإجراءات الوقائية لتلافي الأخطاء قبل وقوعها، والعمل على تحسين الأداء بصفة مستمرة.

مبادئ إدارة الجودة في التعليم العالي:

إن المبادئ التي تقوم عليها منهجية إدارة الجودة تتنوع، حيث يمكن إرجاع ذلك إلى تنوع بيئات العمل والثقافة الداخلية والخارجية للمنظمات التي تجرى فيه الدراسات (أبو زياد، 2011: 884):

1. **دعم الإدارة العليا:** إن عمل الإدارة العليا أبعد من مجرد تخصيص الموارد والبرامج، كأن تضع الأسبقيات لكافة المنظمة، وأن التزامها بالتطبيق يجعلها قادرة على فهم الواقع العلمي للجودة، وكيفية السيطرة على مبادئ وتقنيات الجودة لبقية أقسام المنظمة (العنزي وهاتف، 2018: 50).
2. **التحسين المستمر:** يتفق فلاسفة الجودة الثلاثة (ديمنج وكروسبي وجوران) على أن الجودة عملية غير منتهية، حيث يؤكد (ديمنج) على ضرورة إعادة خطواته الأربعة عشر، مرة بعد مرة، من أجل تحسين نظام إدارة الجودة، وحيث تأتي النقطة الرابعة عشرة والأخيرة في برنامج (كروسبي)؛ لتنفيذ الخطوات الثلاثة عشر الأولى في عملية متواصلة ما تلبث أن تصل نهايتها حتى تبدأ من جديد، أما (جوران)، وعبر ثلاثيته الشهيرة، فإنه يؤكد على استمرارية حلقة التخطيط والرقابة، وتحسين الجودة (السيد وبلل، 2015: 20).
3. **التعليم والتدريب:** من مداخل الجودة الشاملة مدخل التعليم والتدريب، لأنه يعد أحسن الطرق لتطوير وتحسين أداء الأفراد العاملين، كل ضمن مجال عمله ووظيفته (الطائي وعبد الحمزة، 2007: 181).
4. **التركيز على المستفيد:** إن جوهر مفهوم إدارة الجودة هو التركيز على الزبون، ويجب الأخذ بنظر الاعتبار جودة الخدمات، كما يفكر بها المستفيد، لا كما تفكر بها المنظمة، كما يجب على المنظمات أن تسعى جاهدة لإرضاء المستفيدين من الخدمة (Luburic, 2014: 68).





5. اتخاذ القرارات على أساس الحقائق: إن اعتماد مبدأ اتخاذ القرارات على البيانات الصحيحة والموثوقة، يمثل أحد المكونات التي تركز عليها إدارة الجودة، ويتطلب تطبيقه الاعتماد على تقنيات وموارد تمكن العاملين لإيصال ما يمتلكونه من معلومات، لتحقيق الجودة (العزاوي، 2005: 26).

الدراسات السابقة

يتناول الباحث في هذا الجزء بعض الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تتعلق بموضوع الدراسة الحالية، للوقوف على أهم الموضوعات التي تناولتها، والتعرف على الأساليب والإجراءات التي تبنتها، والنتائج التي توصلت إليها، والتعقيب على هذه الدراسات، وتوضيح مدى الاستفادة منها، وقد تم ترتيب البحث في الدراسات السابقة بحسب تاريخ النشر، فبدأت بالأحدث لكل من الدراسات العربية والأجنبية.

أولاً: الدراسات العربية

1. دراسة (العباشي وكريمة، 2019) بعنوان «إدارة الجودة الشاملة في التعليم تأطير مفاهيمي من منظور إسلامي»، هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأسسها، وبيان مفهوم الجودة التعليمية، وفوائد تطبيقها، وبيان مفهوم الجودة الشاملة في التعليم من منظور إسلامي، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها: الجودة الشاملة منهج إداري، يمكن تطبيقه في المجال التعليمي، مفاهيم الجودة الشاملة وأسسها تضمنتها التربية الإسلامية في نصوصها الشرعية، التدريب وفق منظومة الجودة التعليمية، يعطي نتائج أفضل.

2. دراسة (المشهداني، 2019) بعنوان «واقع تطبيق مراحل إدارة الجودة الشاملة، دراسة استطلاعية لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة جيهان الأهلية- محافظة أربيل» هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق مراحل إدارة الجودة الشاملة في جامعة جيهان الأهلية في أربيل، استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، تم توزيعها على عينة الدراسة البالغة (90) مفردة من أعضاء الهيئة التدريسية، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أنه كان لمشاركة أعضاء الهيئة التدريسية في مرحلة التخطيط، ووضع أسس التخطيط والتغيير، دور مهم وفعال في تبني أفكار جديدة في سبيل تذليل الصعوبات، وحل المشكلات التي تعرقل سير العمليات التعليمية والإدارية داخل المؤسسة المبحوثة.

3. دراسة (عون وآخرون، 2018) بعنوان «تطوير إدارة الجودة الشاملة في نظام التعليم العالي لتحقيق رؤية 2030 في ضوء التجربة السنغافورية» هدفت الدراسة إلى تطوير إدارة الجودة الشاملة في نظام التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، في ضوء تجربة سنغافورة لتحقيق رؤية 2030، استخدمت الدراسة المنهج الوثائقي التحليلي المقارن، المستند على المعلومات والبيانات، حول إدارة الجودة الشاملة في المملكة العربية السعودية وجمهورية سنغافورة، وخلصت الدراسة لعدة نتائج من أهمها: اهتمت المملكة العربية السعودية بالخطط الاستراتيجية، وتحديد معايير الجودة الشاملة في الجامعات، بينما تفوقت سنغافورة في اهتمامها بالتقييم المؤسسي الذاتي، ومراجعة الخطط الاستراتيجية، ومدى





- ارتباطها بالخطة الاستراتيجية للدولة، كما أظهرت النتائج أن نظام التعليم العالي في المملكة يعاني من المركزية الشديدة، والتزامه بالهرمية الإدارية، بينما منحت سنغافورة الجامعات استقلالية تامة.
4. **دراسة (عبدو، 2017)** بعنوان «واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة سبها» هدفت الدراسة إلى التعرف إلى واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة سبها، من خلال التعرف على مدى وجود المبررات الكافية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعة، والتعرف إلى متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعة، وقد طبقت الدراسة على عينة عشوائية طبقية مكونة من (44) مفردة من أعضاء هيئة التدريس والإداريين العاملين بالجامعة، وقد خلصت الدراسة إلى أنه توجد مبررات كافية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعة بدرجة أقل من المتوسط، وخاصة فيما يتعلق بمجال إنتاجية التعليم العالي، وأسلوب الإدارة الحالي للجامعة، ورضا المستفيدين، والبحث العلمي، كما أظهرت الدراسة بأنه تتوفر المتطلبات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعة وبدرجة أقل من المتوسط، وذلك في مجال ثقافة المنظمة، وتقييم وقياس الأداء، والاستمرارية في التطوير، والعمل الجماعي، والبيئة المحيطة، والتحفيز.
5. **دراسة (بن عودة، قصير ويوب، مختار، 2017)** بعنوان «إدارة الجودة الشاملة، وعلاقتها بالأداء الوظيفي» هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي في المؤسسات الإنتاجيتين بولاية وهران، بالإضافة إلى التعرف على أبعاد الجودة الشاملة المتمثلة في التخطيط والرقابة على الجودة والتحسين المستمر، حيث بلغت العينة (65) عاملاً من كلا المؤسسات، اختبرت بالطريقة العشوائية البسيطة، وقد توصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين كافة أبعاد الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، كما أظهرت الدراسة أن هناك اهتماماً كبيراً من قبل المؤسسات محل الدراسة بتطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة، والحرص على رفع مستوى الأداء الوظيفي.
6. **دراسة (المحتسب، 2016)** بعنوان «تطبيقات الجودة المستدامة في الجامعات الفلسطينية، وعلاقتها بالأداء» هدفت الدراسة إلى قياس مدى تطبيق مبادئ وممارسات الجودة المستدامة في الجامعات الفلسطينية، وقياس تأثير هذه المبادئ والممارسات في أداء الجامعات الفلسطينية، وفق المعايير المعتمدة في نموذج التميز الأوروبي، وقد اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، تم توزيعها على عينة عشوائية طبقية، بلغت (154) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن درجة ممارسة تطبيقات الجودة المستدامة في الجامعات الفلسطينية كانت مرتفعة في مجالات القيادة، والاستراتيجية والسياسات، والأفراد (العاملون في الجامعة)، والبنية التحتية للجامعة، والعمليات، كما أظهرت النتائج أن هناك تأثيرات ذات دلالة إحصائية لتطبيقات الجودة المستدامة، مجتمعاً ومنفصلاً في أداء الجامعات الفلسطينية.
7. **دراسة (كحيل، 2016)** بعنوان «إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالميزة التنافسية - دراسة تطبيقية على جامعة فلسطين» هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الجودة الشاملة في جامعة





فلسطين، وعلاقة ذلك بمستوى تحقيق الجامعة للميزة التنافسية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أغراض الدراسة، واستخدمت الاستبانة، كأداة لجمع المعلومات المتعلقة، بمتغيرات الدراسة، وتمثل مجتمع الدراسة بكافة العاملين الأكاديميين والإداريين بالجامعة، والبالغ عددهم (230) موظف، تم اختيار عينة عشوائية بواقع (132) من العاملين في الجامعة. وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن مستوى التقييم العام لإدارة الجودة الشاملة في الجامعة (74.39%)، وأن مستوى التقييم العام للميزة التنافسية للجامعة (75.04%)، وأن هناك علاقة ارتباطية معنوية إيجابية بين كل محور من محاور إدارة الجودة الشاملة على حده، وبين إدارة الجودة الشاملة ككل، مع الميزة التنافسية للجامعة، كما أظهرت النتائج أن هناك درجة تأثير معنوية لإدارة الجودة الشاملة على تحقيق الجامعة للميزة التنافسية.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

1. دراسة (Almurshidee, 2017) بعنوان "تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية" هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية، في ضوء تصورات القادة الأكاديميين والإداريين، ولهذا الغرض تم تطوير استبانة تكونت من (70) فقرة موزعة في ثمانية مجالات، تم توزيعها على عينة من (135) مفردة من القادة الأكاديميين والإداريين بجامعة القصيم، وأظهرت النتائج أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية كان متوسطاً من وجهة نظر القادة الإداريين، باستثناء مجال الشؤون الأكاديمية، ومجال خدمة المجتمع، والذي كان عالياً، وأن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر القادة الأكاديميين كان متوسطاً أيضاً، باستثناء مجال التخطيط الاستراتيجي، والذي كان عالياً.
2. دراسة (Saberi & Romle, 2015) بعنوان "تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحقيق جودة الخدمة كما يدركها الطلبة في الجامعة الحكومية الماليزية، هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحقيق جودة الخدمة المقدمة في الجامعة الحكومية الماليزية من وجهة نظر الطلبة، أظهرت النتائج أن هناك تأثير لعدة أبعاد من إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمة، مثل: التحسين المستمر، والتركيز على المستفيدين، والتزام القيادة العليا.
3. دراسة (Altahayneh, 2014) بعنوان "تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية الرياضية" هدفت الدراسة إلى التحقق من تصورات أعضاء هيئة التدريس للتربية البدنية فيما يتعلق بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على كليات التربية الرياضية في الأردن، بالإضافة إلى التعرف على ما إذا كان هناك اختلاف بين نتائج أعضاء هيئة التدريس، تعزى للترتبة الأكاديمية والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة، تكونت العينة من 72 مفردة من أربع كليات في الأردن، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات أحتوت على (45) فقرة، موزعة على خمسة أبعاد، هي: التزام الإدارة العليا، ومشاركة الموظفين، والعمل الجماعي، والتدريب والتعليم من أجل الجودة، والتخطيط الاستراتيجي،





والتركيز على رضا العملاء. وقد خلصت الدراسة إلى أن درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية الرياضية كانت ضعيفة، وعدم وجود فروق تعزى لمتغيرات الرتبة الأكاديمية، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة.

4. دراسة (Argia & Ismail, 2013) بعنوان "تأثير القيادة التحويلية على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي" هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير القيادة التحويلية على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، استخدم الباحثان طرق البحث الكمي والنوعي، واستخدما الطريقة العشوائية في اختيار عينتهما، والتي اشتملت (500) مفردة، وأظهرت نتائج الدراسة أن القيادة التحويلية لها تأثيرات إيجابية ومهمة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات المختارة.

ثالثاً: التعليق على الدراسات السابقة:

نستنتج من العرض السابق للدراسات المتوفرة، حول موضوع الجودة الإدارية أنها جميعاً تحدثت عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المجال الأكاديمي والإداري، واتفقت جميعاً على ضرورة وأهمية العمل بمبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وخاصة الجامعات لما تمثله من أهمية بالغة في تطوير وتحسين الأداء الإداري، من أجل الوصول إلى الجودة الإدارية، التي نسعى للوصول إليها، من خلال هذه الدراسة.

ومن خلال العرض السابق للدراسات يتبين ما يلي:

- هدفت أغلب الدراسات السابقة إلى توضيح أهمية نظام إدارة الجودة الشاملة كأسلوب إداري حديث وفعال، يهدف إلى التحسين والتطوير في الأداء الإداري والأكاديمي للجامعات.
- تنوعت الدراسات في المنهجية المستخدمة، فمعظمها استخدم المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أدوات الاستبانة أو المقابلة، وجزء منها اعتمد على المنهج الوصفي المسحي أو النظري، وبعضها على المنهج المقارن.
- تباينت عينة الدراسة في الدراسات السابقة، بناء على مجتمع الدراسة، كما اختلف حجم العينة من دراسة إلى أخرى حسب الفئة المستهدفة.
- أوضحت الدراسات السابقة أن أسلوب إدارة الجودة الشاملة أصبح نظاماً عالمياً، تطمح معظم دول العالم لتطبيقه والاستفادة منه، سواء الدول المتقدمة أو الدول النامية.
- أكدت الدراسات السابقة أن إدارة الجودة الشاملة أداة استراتيجية، ذات دور أساسي في قيادة التعليم العالي، لمقابلة التحديات في الحاضر والمستقبل.
- كشفت معظم الدراسات أن تحسين الجودة الشاملة مهمة مشتركة بين جميع العاملين في كافة المستويات الإدارية بالمؤسسة التعليمية، وأن تحسين الجودة يستغرق وقتاً طويلاً، ويتم من خلال تطبيق الأساليب العلمية.





- يتضح من الدراسات السابقة أنه لا يوجد نظام، موحد يمكن من خلاله تطبيق إدارة الجودة الشاملة، بل لا بد من أن تضع كل إدارة جامعية نظاما يتناسب مع ظروفها وثقافتها الخاصة بها.

إجراءات الدراسة الميدانية

منهج الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، للتعرف على واقع الجودة الإدارية في جامعة الأندلس للعلوم والتقنية بالجمهورية اليمنية، من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين، كونه المنهج المناسب لهذا الغرض، فهو يعتمد على جمع البيانات عن واقع الظاهرة المراد دراستها وتحليلها وتنظيمها، بصورة كمية ونوعية، واستخراج الاستنتاجات والتعميمات التي تساعد على فهم الظاهرة المطروحة للدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة: تكون مجتمع الدراسة والمتمثل بالقيادات الأكاديمية والإداريين في جامعة الأندلس للعلوم والتقنية بالجمهورية اليمنية من (65) فرداً، منهم (11) قيادات أكاديمية، و(54) إداري، ولكون مجتمع الدراسة صغيراً فقد تم استهدافه بالكامل، وتم توزيع (65) استبانة، وقد بلغ عدد الأسئلة المستعارة والقابلة للتحليل (50) استبانة، وبذلك تكون عينة الدراسة قد بلغت (50) مفردة، بنسبة (77%)، والجدول التالي يوضح توزيع العينة، بحسب متغيرات الدراسة.

جدول (1) وصف متغيرات الدراسة

النسبة المئوية %	التكرار	المتغيرات	
80.0	40	ذكر	الجنس
20.0	10	أنثى	
78.0	39	بكالوريوس فأدنى	المؤهل العلمي
6.0	3	ماجستير	
16.0	8	دكتوراه	
16.0	8	قيادات أكاديمية	المسمى الوظيفي
84.0	42	إداريون	
50.0	25	سنوات فأقل 5	سنوات الخبرة
44.0	22	من 6 إلى سنوات 10 س	
6.0	3	سنة فأكثر 11	

يتضح من الجدول السابق والمتعلق بوصف متغيرات الدراسة ما يلي:

1. بالنسبة لمتغير الجنس: بلغ عدد الذكور (40) بنسبة مئوية بلغت (80.0%) من عينة الدراسة، بينما بلغ عدد الإناث (10)، بنسبة مئوية بلغت (20.0%) من عينة الدراسة.





2. بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي: بلغ عدد فئة بكالوريوس فأذن (39)، بنسبة مئوية بلغت (78.0%) من عينة الدراسة، وعدد فئة ماجستير (3) بنسبة مئوية بلغت (6.0%) من العينة، وبلغ عدد فئة دكتوراه (8) بنسبة مئوية بلغت (16.0%) من عينة الدراسة.
 3. بالنسبة لمتغير المسمى الوظيفي: بلغ عدد القيادات الأكاديمية (8) بنسبة مئوية بلغت (16.0%) من عينة الدراسة، أما الإداريين فقد بلغ عددهم (42) بنسبة مئوية بلغت (84.0%) من عينة الدراسة.
 4. بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة الإدارية: تم تقسيم هذا المتغير إلى ثلاث فئات، الفئة الأولى (5 سنوات فأقل)، والفئة الثانية (6 إلى 10 سنوات)، والفئة الثالثة (11 سنة فأكثر)، وقد احتلت الفئة الأولى المرتبة الأولى بعدد (25)، ونسبة مئوية بلغت (50.0%) من عينة الدراسة، تلتها الفئة الثانية بعدد (22)، بنسبة مئوية بلغت (44.0%) من عينة الدراسة، بينما احتلت الفئة الثالثة المرتبة الأخيرة بعدد (3) بنسبة مئوية بلغت (6.0%) من عينة الدراسة، وهذه النتيجة تشير إلى أن نص أفراد عينة الدراسة من خبرتهم في العمل الإداري أقل من 5 سنوات.
- أداة الدراسة:** من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بإعداد استبانة لجمع المعلومات بالاستفادة من أدبيات الدراسة، والرجوع إلى الدراسات السابقة، وقد تضمنت الدراسة أربعة مجالات، هي: القيادة والتخطيط ونشر ثقافة الجودة، وإدارة الموارد البشرية، ونظم المعلومات الإدارية، والرقابة وإرضاء المستفيدين (الطلاب). حيث يتم إعطاء كل فقرة من فقرات الاستبانة وزناً متدرجاً، وفقاً لسلم ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، وتمثل الاستجابة رقمياً (5، 4، 3، 2، 1) على التوالي.
- صدق أداة الدراسة:** تم التحقق من صدق أداة الدراسة على النحو التالي:-
- الصدق الظاهري:** تم التحقق من الصدق الظاهري للأداة، بعرضها على مجموعة من ذوي الخبرة والكفاءة من حملة شهادة الدكتوراه في مجال الإدارة والتخطيط التربوي، والمناهج والقياس والتقويم التربوي. حيث طلب منهم إبداء الرأي حول فقرات الاستبانة، من حيث مدى وضوحها، وسلامتها، ودقة صياغتها اللغوية، بالإضافة إلى مدى مناسبتها للمجال التي تندرج تحته، وقد تم الأخذ بجميع ملحوظات المحكمين لإعداد الاستبانة في صيغتها النهائية.
- صدق الاتساق الداخلي:** وقد تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي بتطبيق أداة الدراسة ميدانياً على (20) مفردة، كعينة استطلاعية، وقياس مدى ارتباط فقراتها بمجالاتها، والجداول التالي ويوضح ذلك:





جدول (2) معاملات ارتباط بيرسون لإيجاد صدق الاتساق الداخلي

الرقابة وإرضاء المستفيدين (الطلبة)		نظم المعلومات الإدارية		إدارة الموارد البشرية				القيادة والتخطيط ونشر ثقافة الجودة			
القيمة	رقم الفقرة	القيمة	رقم الفقرة	القيمة	رقم الفقرة	القيمة	رقم الفقرة	القيمة	رقم الفقرة	القيمة	رقم الفقرة
0.627**	1	0.562**	1	0.768**	13	0.760**	1	0.817**	13	0.858**	1
0.750**	2	0.597**	2	0.731**	14	0.703**	2	0.504*	14	0.784**	2
0.867**	3	0.788**	3	0.677**	15	0.504*	3	0.823**	15	0.492*	3
0.763**	4	0.693**	4	0.750**	16	0.756**	4	0.813**	16	0.540*	4
0.586**	5	0.675**	5	0.670**	17	0.848**	5	0.876**	17	0.637**	5
0.743**	6	0.786**	6	0.522*	18	0.758**	6	0.633**	18	0.568**	6
0.629**	7	0.845**	7	0.712**	19	0.478*	7	0.835**	19	0.806**	7
0.694**	8	0.667**	8	0.834**	20	0.677**	8			0.681**	8
0.795**	9	0.707**	9	0.792**	21	0.759**	9			0.588**	9
0.814**	10			0.716**	22	0.686**	10			0.457*	10
				0.861**	23	0.669**	11			0.843**	11
						0.552*	12			0.683**	12

(**) معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

(*) معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

يتضح من الجدول السابق والمتعلق بمعاملات ارتباط بيرسون لإيجاد صدق الاتساق الداخلي بأن جميع فقرات الاستبانة ذات معامل ارتباط دال إحصائياً مع مجالاتها عند مستوى الدلالة (0.01) و(0.05)، وقد تراوحت القيم، ما بين أدنى قيمة (0.457)، وأعلى قيمة (0.876)، وهذا القيم تدل على أن الفقرات ذات علاقة قوية مع مجالاتها، وبأن فقرات كل مجال صادقة لما وضعت لقياسه.





صدق الاتساق البنائي: ولايجاد صدق الاتساق البنائي؛ يتم قياس مدى ارتباط المجالات بالنتيجة الكلية للأداة، والجداول التالي يوضح ذلك:-

جدول (3) معاملات ارتباط بيرسون لإيجاد صدق الاتساق البنائي

م	المجالات	معامل الارتباط
1	القيادة والتخطيط، ونشر ثقافة الجودة	0.692**
2	إدارة الموارد البشرية	0.657**
3	نظم المعلومات الإدارية	0.507*
4	الرقابة، وإرضاء المستفيدين (الطلاب)	0.749**

(**) معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

(*) معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

يتضح من الجدول السابق والمتعلق بمعاملات ارتباط بيرسون لإيجاد صدق الاتساق البنائي، بأن متوسط جميع مجالات الاستبانة ذات معامل ارتباط دال إحصائياً مع متوسط الدرجة الكلية للاستبانة عند مستوى الدلالة (0.01)، باستثناء مجال نظم المعلومات الإدارية، والذي كان دال عند مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على وجود علاقة قوية بين متوسطات المجالات والمتوسط الكلي للاستبانة، مما يؤكد وجود صدق بنائي للاستبانة، ويؤكد صلاحيتها للبحث العلمي.

ثبات الأداة: تم التحقق من ثبات الأداة باستخدام طريقة الفاكرونباخ، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول (4) معاملات ثبات مجالات الدراسة حسب طريقة ألفاكرونباخ

م	المجالات	عدد الفقرات	قيمة معامل الثبات
1	القيادة والتخطيط، ونشر ثقافة الجودة	19	0.939
2	إدارة الموارد البشرية	23	0.953
3	نظم المعلومات الإدارية	9	0.868
4	الرقابة، وإرضاء المستفيدين (الطلاب)	10	0.899
	الثبات الكلي	61	0.960





يتضح من الجدول السابق والمتعلق بمعاملات ثبات الدراسة، حسب طريقة (ألفا كرونباخ)، بأن معاملات الثبات بالنسبة للمجالات كانت مرتفعة، وقد تراوحت بين أدنى قيمة (0.868)، وأعلى قيمة (0.953)، أما بالنسبة للاستبانة ككل فقد كان معامل الثبات مرتفع جداً، حيث بلغ (0.960)، وهو معامل ثبات عالٍ جداً، يؤكد صلاحية الاستبانة لأغراض التحليل الإحصائي والبحث العلمي.

المعالجات الإحصائية:

- لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل بياناتها، تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية:
 - التكرارات، (Frequencies) والنسب المئوية (Valid Percent)، وذلك لوصف العينة.
 - معامل ارتباط بيرسون (pearson)، وذلك للتحقق من صدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي لفقرات ومحاور أداة الدراسة.
 - معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، وذلك لقياس ثبات أداة الدراسة.
 - المتوسطات الحسابية، (Mean) وذلك لمعرفة متوسط استجابات مفردات عينة الدراسة.
 - الانحراف المعياري (Standard Deviation)، وذلك للتعرف على مدى الخراف وتشتت استجابات مفردات الدراسة.
 - اختبار (T) لعينتين مستقلتين (Independent-Samples T-test)، وذلك لمعرفة دلالة الفروق حسب متغير (الجنس، والمسمى الوظيفي).
 - اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، وذلك لمعرفة دلالة الفروق بين استجابات مفردات عينة الدراسة بالنسبة لمتغيرات (المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة).
- وقد اعتمدت الدراسة لوصف الوسط الحسابي والحكم على درجة الممارسة، على حسب مقياس الفئات الثلاثي التالي:

جدول (5) تقسيم مستويات درجة الممارسة

الفئة الأولى	الفئة الثانية	الفئة الثالثة
2.33 – 1.00	3.67 – 2.34	5.00 – 3.68
ضعيفة	متوسطة	كبيرة

عرض ومناقشة النتائج

السؤال الرئيس: ما واقع ممارسة الجودة الإدارية بجامعة الأندلس للعلوم والتقنية، من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين؟
وللإجابة على السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة ممارسة القيادات الأكاديمية والإدارية للجودة الإدارية بجامعة الأندلس للعلوم والتقنية، والتأكد من صحة الفرضيات.





واقع الجودة الإدارية في جامعة الأندلس للعلوم والتقنية بالجمهورية اليمينية (من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين)

د.عبدالكريم سعيد عبده قاسم الدعيس

الفرضية الرئيسة الأولى: تمارس الجودة الإدارية بجامعة الأندلس للعلوم والتقنية، من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين بدرجة كبيرة.

وسيتيم التأكد من صحة الفرضية، من خلال استعراض بيانات الجدول التالي:

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة ممارسة الجودة الإدارية بجامعة الأندلس

درجة الممارسة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	المجال	رقم المجال في الاستبانة	ترتيب قوة المجال
الدرجة	المتوسط الحسابي						
متوسطة	0.624	3.43			نظم المعلومات الإدارية	3	1
متوسطة	0.550	3.38			القيادة والتخطيط، ونشر ثقافة الجودة	1	2
متوسطة	0.581	3.33			الرقابة، وإرضاء المستفيدين (الطلاب)	4	3
متوسطة	0.654	3.28			إدارة الموارد البشرية	2	4
متوسطة	0.471	3.36			المتوسط العام		

يتضح من الجدول السابق بأن المتوسط العام لدرجة ممارسة الجودة الإدارية بجامعة الأندلس للعلوم والتقنية بلغ (3.36)، وبدرجة ممارسة (متوسطة). وحصلت أيضاً جميع المجالات على درجة ممارسة (متوسطة). حيث حصل مجال (نظم المعلومات الإدارية) على أعلى متوسط حسابي بمتوسط بلغ (3.43)، وبدرجة ممارسة (متوسطة)، ويعزي الباحث هذه النتيجة إلى اهتمام الجامعة بالجانب التقني. وحصل مجال (إدارة الموارد البشرية) على أقل متوسط حسابي بمتوسط بلغ (3.28)، وبدرجة ممارسة (متوسطة). وبهذه النتيجة يتضح عدم صحة الفرضية البحثية، والتي نصت على أن الجودة الإدارية في جامعة الأندلس للعلوم والتقنية، تمارس بدرجة كبيرة.

السؤال الفرعي الأول: ما درجة ممارسة جامعة الأندلس للعلوم والتقنية بالجمهورية اليمينية مجال القيادة والتخطيط، ونشر ثقافة الجودة، من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين؟
الفرضية الفرعية الأولى: تمارس جامعة الأندلس للعلوم والتقنية مجال جودة القيادة والتخطيط، ونشر ثقافة الجودة بدرجة كبيرة.

وللتأكد من صحة الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة ممارسة مجال القيادة والتخطيط ونشر ثقافة الجودة، والجدول التالي يوضح ذلك:





جدول (7) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمجال القيادة والتخطيط، ونشر ثقافة الجودة

درجة الممارسة		الدرجة	الفقرة	رقم الفقرة في الاستبانة	ترتيب قوة الفقرة
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي				
كبيرة	.771	3.76	تعمل إدارة الجامعة على توضيح الخطط للموظفين في الدائرة أو الكلية التي تعمل بها.	1	1
كبيرة	.653	3.68	لدى إدارة الجامعة فهم عميق لنظام جودة العمليات.	2	2
متوسطة	1.032	3.58	تسعى إدارة الجامعة لاعتماد أنظمة المساءلة في العمل لضمان الكفاءة الخدماتية فيها.	4	3
متوسطة	.762	3.52	تتناسب أهداف وحدة الجودة الإدارية مع الأهداف العامة للجامعة.	8	4
متوسطة	.863	3.50	تحرص إدارة الجامعة على تحسين العمليات الإدارية بصورة مستمرة.	3	5
متوسطة	1.035	3.48	تمتلك إدارة الجامعة خططاً استراتيجية لإجراء التغييرات في الجامعة، لتحسين النظام الإداري.	10	6
متوسطة	1.013	3.44	توفر إدارة الجامعة الإمكانيات اللازمة لإدارة الأعمال التي تؤدي إلى جودة خدماتها.	12	7
متوسطة	.907	3.44	يشارك الموظفون في التخطيط لتحقيق الجودة الإدارية على مستوى الدائرة أو الكلية.	11	8
متوسطة	.787	3.44	تحرص إدارة الجامعة على اطلاع الموظفين على النتائج المرتبطة بعملهم الإداري.	5	9
متوسطة	.758	3.42	تتضمن الخطط معايير واضحة، تساعد المسؤول على المرونة في اختيار البدائل.	13	10
متوسطة	.904	3.40	تعمل وحدة الجودة على نشر القيم والاتجاهات التي تتعلق بالجودة الإدارية لدى الموظفين.	14	11
متوسطة	.990	3.40	تحرص إدارة الجامعة على تشجيع العمل الجماعي بين الموظفين لمختلف المستويات الإدارية.	6	12
متوسطة	.926	3.40	تعتمد إدارة الجامعة تفويض الصلاحيات في الدوائر والكلية للموظفين.	7	13
متوسطة	.868	3.32	تبنى إدارة الجامعة التخطيط المتكامل لتحقيق التطوير منطلقاً من تقنيات وأنظمة معلوماتية.	9	14
متوسطة	.887	3.22	تصدر وحدة الجودة نشرات عن الجودة الإدارية، لزيادة وعي الموظفين بمفهومها.	15	15
متوسطة	1.125	3.14	تقوم وحدة الجودة بعقد دورات تدريبية مستمرة، للارتقاء بكفاءة أداء الموظفين.	17	16
متوسطة	1.062	3.12	توفر إدارة الجامعة المناخ التنظيمي الملائم، لتطبيق الجودة الإدارية لدى الموظفين.	18	17
متوسطة	1.020	3.02	تعمل وحدة الجودة على تنمية الرقابة الذاتية، والإحساس بالمسؤولية لدى الموظفين.	16	18
متوسطة	1.088	3.00	يوجد أعضاء لوحدة الجودة الإدارية في كافة دوائر الجامعة وكللياتها.	19	19
متوسطة	0.550	3.38	المتوسط العام		





واقع الجودة الإدارية في جامعة الأندلس للعلوم والتقنية بالجمهورية اليمنية (من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين)

د.عبدالكريم سعيد عبده قاسم الدعيس

يتضح من الجدول السابق بأن مجال (القيادة والتخطيط، ونشر ثقافة الجودة) قد حصل على درجة ممارسة (متوسطة) بمتوسط حسابي بلغ (3.38). وقد حصلت جميع الفقرات على درجة ممارسة (متوسطة)، باستثناء فقرتين هما الفقرة الأولى والفقرة الرابعة، واللتان حصلتا على درجة ممارسة (كبيرة). أعلى قيمة في هذا المجال حصلت عليه الفقرة (1) والتي تنص على (تعمل إدارة الجامعة على توضيح الخطط للموظفين في الدائرة أو الكلية التي تعمل بها)، بمتوسط حسابي بلغ (3.76)، وبدرجة ممارسة (كبيرة)، ويعزي الباحث هذه النتيجة إلى أهمية توضيح الخطط للموظفين المرؤوسين، ليتسنى لهم تنفيذها. أدنى قيمة في هذا المجال حصلت عليها الفقرة (19)، والتي تنص على: (يوجد أعضاء لوحدة الجودة الإدارية في كافة دوائر الجامعة وكلياتها)، بمتوسط حسابي بلغ (3.00)، وبدرجة ممارسة (متوسطة)، وهذه النتيجة تشير إلى حقيقة عدم توفر أعضاء لوحدة الجودة الإدارية في كافة دوائر الجامعة وكلياتها، حيث أن الجامعة تمتلك وحدة مركزية للإعتماد الأكاديمي وضمان الجودة، وليس لها فروع بالكليات، نظراً لصغر حجم الجامعة.

مما سبق يمكن ملاحظة عدم صحة الفرضية البحثية، والتي نصت على أن جامعة الأندلس للعلوم والتقنية، تمارس مجال جودة القيادة والتخطيط ونشر ثقافة الجودة بدرجة كبيرة.

السؤال الفرعي الثاني: ما درجة ممارسة جامعة الأندلس للعلوم والتقنية بالجمهورية اليمنية لمجال إدارة

الموارد البشرية، من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين؟

الفرضية الفرعية الثانية: تمارس جامعة الأندلس للعلوم والتقنية مجال جودة إدارة الموارد البشرية بدرجة كبيرة.

وللتأكد من صحة الفرضية، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات

أفراد عينة الدراسة لدرجة ممارسة مجال إدارة الموارد البشرية، والجدول التالي يوضح ذلك:





جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال إدارة الموارد البشرية

الدرجة	درجة الممارسة		الفقرة	رقم الفقرة في الاستبانة	ترتيب قوة الفقرة
	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي			
كبيرة	.728	4.00	تستقطب إدارة الجامعة الكوادر البشرية المؤهلة في التخصصات المختلفة، لتحقيق أهداف الجامعة.	3	1
كبيرة	.756	3.86	تحدد إدارة الجامعة احتياجاتها من الموظفين الإداريين والأكاديميين في مختلف التخصصات والمستويات الوظيفية.	1	2
كبيرة	.828	3.74	تقوم إدارة الجامعة بتحديد دقيق للهيكلة التنظيمي الجامعي.	2	3
متوسطة	.814	3.50	تعتمد إدارة الجامعة توصيفاً وظيفياً واضحاً، يحدد الواجبات والمسؤوليات والأدوار بوضوح.	4	4
متوسطة	1.199	3.46	تعمل الحوافز الممنوحة على رفع مستوى الولاء والانتماء لدى موظفي الجامعة.	11	5
متوسطة	.812	3.44	تتيح إدارة الجامعة الفرصة للموظفين في مناقشة المشاكل المتعلقة بسير العمل.	14	6
متوسطة	.951	3.44	تعتمد إدارة الجامعة نظام الكفاءة والتميز للحكم على أداء الموظفين.	21	7
متوسطة	.985	3.36	يتميز نظام تقييم الأداء بالمرونة لمواجهة التغييرات التي تطرأ على أساليب العمل.	22	8
متوسطة	.916	3.24	يوجد للجامعة دليل أداء، يوضح إرشادات العمل لدى الموظف.	23	9
متوسطة	.894	3.24	تضع إدارة الجامعة معايير واضحة لتقييم جودة العمليات الإدارية.	17	10
متوسطة	.932	3.22	تحرص إدارة الجامعة على استخدام نتائج تقييم أداء الموظفين بدقة وموضوعية.	20	11
متوسطة	.954	3.22	تعمل إدارة الجامعة على اطلاع الموظفين على البيانات الأساسية للعمل.	13	12
متوسطة	.976	3.16	تحرص إدارة الجامعة على استثمار معايير الأداء الفردي لتحديد مستوى الأداء المرغوب من قبل الموظفين.	19	13
متوسطة	1.095	3.16	تعتمد إدارة الجامعة على فرق العمل المتخصصة لتجميع البيانات وحل المشكلات.	15	14
متوسطة	.842	3.16	تحدد إدارة الجامعة الاحتياجات التدريبية للموظفين الإداريين على اختلاف مستوياتهم الوظيفية، بناء على احتياجات العمل الفعلية.	5	15
متوسطة	.904	3.14	تطبق إدارة الجامعة برامج تدريب فعالة، تخدم تطوير كفاءة الموظفين.	8	16
متوسطة	.931	3.10	تسعى إدارة الجامعة إلى تحسين التدريب بشكل مستمر؛ لتحقيق الجودة في العمليات الإدارية.	7	17
متوسطة	.843	3.06	تقوم إدارة الجامعة بمشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات.	12	18
متوسطة	.968	3.04	تنفذ إدارة الجامعة برامج تدريبية بشكل دوري للموظفين الإداريين.	6	19
متوسطة	.926	3.00	تقوم إدارة الجامعة بالتقييم الميداني لاكتشاف السلبيات.	18	20
متوسطة	.990	3.00	تستخدم فرق العمل الأساليب الإحصائية لتحديد أسباب المشكلات.	16	21
متوسطة	1.018	2.94	تقوم إدارة الجامعة بتقييم أثر التدريب للموظفين بشكل دوري.	9	22
متوسطة	1.129	2.90	تقدم إدارة الجامعة نظاماً خاصاً للحوافز والمكافآت المادية والمعنوية لمشاركتهم المتميزة في تحقيق الجودة الإدارية في العمل.	10	23
متوسطة	0.654	3.28	المتوسط العام		





يتضح من الجدول السابق أن المتوسط العام لمجال إدارة الموارد البشرية قد بلغ (3.28)، وبدرجة ممارسة (متوسطة). وقد حصلت جميع فقرات المجال على درجة ممارسة (متوسطة)، باستثناء ثلاث فقرات هي (3، 1، 2) حصلت على درجة ممارسة (كبيرة). وقد حصلت الفقرة الثالثة، والتي تنص على: (تستقطب إدارة الجامعة الكوادر البشرية المؤهلة في التخصصات المختلفة لتحقيق أهداف الجامعة). على أعلى متوسط بلغ (4.00)، وبدرجة ممارسة (كبيرة)، وتشير هذه النتيجة إلى أن الجامعة تسعى دائماً لاختيار وتعيين كوادر بمؤهلات عالية. وحصلت الفقرة العاشرة، التي تنص على (تقدم إدارة الجامعة نظاماً خاصاً للحوافز والمكافآت المادية والمعنوية لمشاركتهم المتميزة في تحقيق الجودة الإدارية في العمل)، على أقل متوسط بلغ (2.90)، وبدرجة ممارسة (متوسطة)، ويرى الباحث من هذه النتيجة أن أفراد العينة تكاد تكون غير راضية عن نظام الحوافز والمكافآت الذي تقدمه الجامعة.

مما سبق يمكن ملاحظة عدم صحة الفرضية البحثية، والتي نصت على أن جامعة الأنديلس للعلوم والتقنية تمارس مجال جودة إدارة الموارد البشرية بدرجة كبيرة.

السؤال الفرعي الثالث: ما درجة ممارسة جامعة الأنديلس للعلوم والتقنية بالجمهورية اليمنية لمجال نظم المعلومات الإدارية، من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين؟
الفرضية الفرعية الثالثة: تمارس جامعة الأنديلس للعلوم والتقنية مجال جودة نظم المعلومات الإدارية بدرجة كبيرة.

وللتأكد من صحة الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة ممارسة مجال نظم المعلومات الإدارية، والجدول التالي يوضح ذلك:





جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال نظم المعلومات الإدارية

درجة الممارسة		الفرقة	رقم الفقرة في الاستبانة	ترتيب قوة الفقرة	
الدرجة	الانحراف المعياري				
كبيرة	.870	3.76	توفر إدارة الجامعة شبكة معلومات محوسبة لتخزين البيانات المتعلقة بإدارة كافة العمليات في الجامعة.	2	1
متوسطة	.857	3.60	تواكب إدارة الجامعة التطور العلمي في مجال المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات	1	2
متوسطة	.886	3.48	تتركز إدارة الجامعة على جودة العمليات الإدارية، بدلاً من التركيز على نتائجها.	8	3
متوسطة	.973	3.46	تستعمل إدارة الجامعة أساليب متطورة لتبسيط الإجراءات وتحسين العمليات الإدارية.	7	4
متوسطة	.833	3.40	تسعى إدارة الجامعة إلى تخفيض تكلفة إدارة العمليات في الجامعة بتطبيق الجودة الإدارية.	9	5
متوسطة	1.025	3.36	يتم استخدام شبكة معلومات محوسبة للتخلص من الازدواجية في المهام.	3	6
متوسطة	.982	3.34	تستخدم إدارة الجامعة شبكة اتصال محوسبة محلية مرتبطة بجميع الدوائر والأقسام فيها.	6	7
متوسطة	.819	3.32	يوفر نظام حوسبة الإجراءات والمعلومات مرجعية واحدة للموظفين في الدوائر الإدارية المختلفة.	5	8
متوسطة	.912	3.16	يساهم نظام المعلومات في عملية اتخاذ القرارات لدى الموظف الإداري.	4	9
متوسطة	0.624	3.43	المتوسط العام		

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط العام لمجال نظم المعلومات الإدارية قد بلغ (3.43)، وبدرجة ممارسة (متوسطة). وقد حصلت جميع فقرات المجال على درجة ممارسة (متوسطة)، باستثناء فقرة واحدة هي الفقرة الثانية، والتي حصلت على درجة ممارسة (كبيرة). كما حصلت الفقرة الثانية، والتي تنص على (توفر إدارة الجامعة شبكة معلومات محوسبة لتخزين البيانات المتعلقة، بإدارة كافة العمليات في الجامعة) على أعلى متوسط بلغ (3.76)، وبدرجة ممارسة (كبيرة)، وتشير هذه النتيجة إلى النهج الذي تتبعه جامعة الأندلس من حيث أتمتة أعمالها الإدارية. وحصلت الفقرة الرابعة، والتي تنص على (يساهم نظام المعلومات في عملية اتخاذ القرارات لدى الموظف الإداري)، على أقل متوسط بلغ (3.16)، وبدرجة ممارسة (متوسطة)، وتشير هذه النتيجة إلى أن إسهام نظام المعلومات في عملية اتخاذ القرارات الإدارية مازال ضعيفاً.





واقع الجودة الإدارية في جامعة الأنديلس للعلوم والتقنية بالجمهورية اليمنية (من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين)

د.عبدالكريم سعيد عبده قاسم الدعيس

نستنتج مما سبق عدم صحة الفرضية البحثية، والتي نصت على أن جامعة الأنديلس للعلوم والتقنية تمارس مجال جودة نظم المعلومات الإدارية بدرجة كبيرة.

السؤال الفرعي الرابع: ما درجة ممارسة جامعة الأنديلس للعلوم والتقنية بالجمهورية اليمنية لمجال الرقابة وإرضاء المستفيدين (الطلبة)، من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين؟
الفرضية الفرعية الرابعة: تمارس جامعة الأنديلس للعلوم والتقنية مجال جودة الرقابة وإرضاء المستفيدين (الطلبة)، بدرجة كبيرة.

وللتأكد من صحة الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة ممارسة مجال الرقابة، وإرضاء المستفيدين (الطلبة)، والجدول التالي يوضح ذلك:
جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال التحفيز

الدرجة	درجة الممارسة		الفقرة	رقم الفقرة في الاستبانة	ترتيب قوة الفقرة
	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي			
متوسطة	.673	3.58	تحرص إدارة الجامعة على تقديم خدمات إدارية جيدة للطلاب.	9	1
متوسطة	.909	3.48	تضبط إدارة الجامعة العمليات الإدارية لضمان جودة أدائها، من خلال القوانين، والأنظمة، والتعليمات الموثقة.	2	2
متوسطة	.789	3.48	تحرص إدارة الجامعة على الاستماع لمشكلات الطلاب وتعمل على معالجتها.	8	3
متوسطة	.838	3.46	تحرص إدارة الجامعة على فحص جودة العمليات الإدارية والخدمات قبل تنفيذها؛ للتأكد من مطابقتها للمواصفات المطلوبة.	1	4
متوسطة	.785	3.42	تعمل إدارة الجامعة على إجراء الدراسات المسحية للتعرف على حاجات الطلاب.	10	5
متوسطة	.830	3.38	أمتلك سلطة كافية لتطبيق القوانين في الجامعة لتحقيق رضا الطلاب.	7	6
متوسطة	.894	3.24	تعمل إدارة الجامعة على تقييم وتحسين العمليات الإدارية باختيار واستخدام المعلومات التنافسية، لتحسين الأداء.	6	7
متوسطة	.990	3.14	تستخدم إدارة الجامعة وسائل رقابية، تمتاز بالسهولة والوضوح لجميع الموظفين	3	8
متوسطة	.829	3.08	تحرص إدارة الجامعة على تخصيص موازنات لمراقبة الجودة ومتابعة الأداء.	5	9





متوسطة	.922	3.08	تحرص إدارة الجامعة على وضع برنامج رقابي دوري، ينفذ على فترات محددة.	4	10
متوسطة	0.581	3.33	المتوسط العام		

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط العام لمجال الرقابة وإرضاء المستفيدين (الطلبة) قد بلغ (3.33)، وبدرجة ممارسة (متوسطة). وقد حصلت جميع فقرات المجال على درجة ممارسة (متوسطة). وقد حصلت الفقرة التاسعة، والتي تنص على (تحرص إدارة الجامعة على تقديم خدمات إدارية جيدة للطلاب) على أعلى متوسط بلغ (3.58)، وبدرجة ممارسة (متوسطة)، وتشير هذه النتيجة إلى أن الخدمات المقدمة الطلبة تتسم بالجودة. وحصلت الفقرة الرابعة، والتي تنص على (تحرص إدارة الجامعة على وضع برنامج رقابي دوري ينفذ على فترات محددة)، على أقل متوسط بلغ (3.08)، وبدرجة ممارسة (متوسطة)، وتشير هذه النتيجة إلى أن بعض أفراد عينة الدراسة يرون أن الجامعة لا تحرص على وضع برنامج رقابي دوري. نستنتج مما سبق، عدم صحة الفرضية البحثية، والتي نصت على أن: جامعة الأندلس للعلوم والتقنية تمارس مجال جودة الرقابة، وإرضاء المستفيدين (الطلبة) بدرجة كبيرة.

السؤال الفرعي الخامس: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في استجابات الباحثين اتجاه واقع ممارسة الجودة الإدارية في جامعة الأندلس للعلوم والتقنية، تعزى للمتغيرات الشخصية التالية: الجنس، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة؟
والإجابة على هذا السؤال ستتم من خلال الإجابة على الفرضيات المتعلقة بهذا السؤال، وهي كالتالي:

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين استجابات الباحثين اتجاه واقع ممارسة الجودة الإدارية في جامعة الأندلس للعلوم والتقنية، من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين تعزى لمتغير الجنس.
وللإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T) لعينتين مستقلتين، والجدول التالي يوضح نتيجة هذا الاختبار.

جدول (12) نتائج (T-test) لمعرفة دلالة الفروق التي تعزى إلى متغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (T)	مستوى الدلالة
ذكر	40	3.34	0.506	48	-0.502	0.618
انثى	10	3.42	0.303			

يتضح من الجدول السابق والمتعلق بنتائج (T-test) لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تعزى إلى متغير الجنس ما يلي:

تم قبول الفرضية البحثية، والتي تنص على عدم وجود فروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس، وذلك لأن مستوى الدلالة المحسوبة والبالغة (0.618) أكبر من مستوى الدلالة





المقدرة (0.05).

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين استجابات الباحثين اتجاه واقع ممارسة الجودة الإدارية في جامعة الأندلس للعلوم والتقنية من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين، تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

وللإجابة على هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لإيجاد الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة، والتي تعزى لمتغير المؤهل العلمي، والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول (14) نتائج تحليل التباين الأحادي لإيجاد دلالة الفروق التي تعزى إلى متغير المؤهل العلمي

التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	10.500	2	0.190	0.851	0.433
داخل المجموعات	10.880	47	0.223		
المجموع	0.632	49			

يتضح من الجدول السابق، والمتعلق بنتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تعزى إلى متغير المؤهل العلمي ما يلي:
تم قبول الفرضية البحثية، والتي تنص على عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، وذلك لأن مستوى الدلالة المحسوبة، والبالغة (0.433) أكبر من (0.05).

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين استجابات الباحثين حول اتجاه واقع ممارسة الجودة الإدارية في جامعة الأندلس للعلوم والتقنية، من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

وللإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T) لعينتين مستقلتين، والجدول التالي يوضح نتيجة هذا الاختبار.

جدول (13) نتائج (T-test) لمعرفة دلالة الفروق التي تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (T)	مستوى الدلالة
قيادات أكاديمية	8	3.54	0.695	48	1.193	0.239
إداريون	42	3.32	0.419			

يتضح من الجدول السابق والمتعلق بنتائج (T-test) لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد





عينة الدراسة التي تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي ما يلي:
تم قبول الفرضية البحثية، والتي تنص على عدم وجود فروق في متوسطات استجابات أفراد العينة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، لأن مستوى الدلالة المحسوبة والبالغة (0.239) كانت أكبر من (0.05).
الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين استجابات الباحثين اتجاه واقع ممارسة الجودة الإدارية في جامعة الأندلس للعلوم والتقنية من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
ولالإجابة على هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لإيجاد الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة والتي تعزى لمتغير المؤهل العلمي، والجدول التالي يوضح ذلك.
جدول (16) نتائج تحليل التباين الأحادي لا يجد دلالة الفروق التي تعزى إلى متغير سنوات الخبرة

التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0.939	2	0.470	2.220	0.120
داخل المجموعات	9.941	47	0.212		
المجموع	10.880	49			

يتضح من الجدول السابق والمتعلق بنتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تعزى إلى متغير سنوات الخبرة ما يلي:
تم قبول الفرضية البحثية، والتي تنص على عدم وجود فروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة عند مستوى الدلالة (0.05) تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وذلك لأن مستوى الدلالة المحسوبة والبالغ (0.120) أكبر من مستوى الدلالة المقدر (0.05).





استنتاجات الدراسة:

- في ضوء نتائج الدراسة تم التوصل إلى الاستنتاجات التالية:
1. أظهرت النتائج أن درجة ممارسة الجودة الإدارية في جامعة الأندلس للعلوم والتقنية بالجمهورية اليمنية من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين بشكل عام كانت (متوسطة).
 2. أظهرت النتائج أن درجة ممارسة جامعة الأندلس للعلوم والتقنية لمجال جودة القيادة والتخطيط، ونشر ثقافة الجودة كانت (متوسطة).
 3. أظهرت النتائج أن درجة ممارسة جامعة الأندلس للعلوم والتقنية لمجال جودة إدارة الموارد البشرية كانت (متوسطة).
 4. أظهرت النتائج أن درجة ممارسة جامعة الأندلس للعلوم والتقنية لمجال نظم المعلومات الإدارية كانت (متوسطة).
 5. أظهرت النتائج أن درجة ممارسة جامعة الأندلس للعلوم والتقنية لمجال جودة الرقابة، وإرضاء المستفيدين (الطلبة) كانت (متوسطة).
 6. كشفت الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة، تعزى لمتغير الجنس.
 7. كشفت الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة، تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
 8. كشفت الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة، تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.
 9. كشفت الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة، تعزى لمتغير سنوات الخبرة.





التوصيات:

- استناداً إلى نتائج الدراسة، فإن الباحث يوصي بالتالي:
1. نشر ثقافة الجودة الإدارية كأسلوب إداري حديث وفعال في جامعة الأندلس للعلوم والتقنية.
 2. عقد دورات تدريبية تستهدف القيادات الأكاديمية والإدارية العليا في جامعة الأندلس للعلوم والتقنية في مجال الجودة الإدارية، من حيث المفاهيم النظرية والإجراءات العملية.
 3. حث القيادات الأكاديمية والإدارية العليا في جامعة الأندلس للعلوم والتقنية على ممارسة مبادئ الجودة الإدارية.
 4. توفير نظم معلومات إدارية حديثة في الجامعة، لمساعدة القيادات الأكاديمية والإدارية في إصدار قرارات ناجحة وصائبة.
 5. تبني أسلوب الجودة الإدارية على كل المستويات الإدارية في جامعة الأندلس للعلوم والتقنية.
 6. تقديم كافة الإمكانيات والتسهيلات والحوافز المادية وغير المادية للقيادات الأكاديمية والإدارية في جامعة الأندلس للعلوم والتقنية لمن يتبنى أسلوب الجودة الإدارية.





قائمة المراجع

المراجع العربية:

1. أبو زيادة، محمد(2011). أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة عل الأداء التنظيمي. مجلة النجاح للأبحاث.25(4).
2. بن عودة، قصير ويوب، مختار(2017). إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالأداء الوظيفي. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (31)، 368-357.
3. السيد، بھجت عثمان وبلل، صديق(2015). الدور الوسيط لنظم إدارة الجودة الشاملة في تحسين العلاقة بين جودة الخدمة والأداء التشغيلي في المؤسسات الخدمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
4. الطائي، يوسف حجيم والعبادي هاشم فوزي(2005). إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي: دراسة تطبيقية بجامعة الجوفة، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 1(3).
5. الطائي، محمد عبدالله وعبدالحزمة، تحسين(2007). إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى. عمان، الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
6. عبده، محمد علي الطاهر(2017). واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة سبها. مجلة العلوم البحثية والتطبيقية، ج(16)، ع(1)، 39-24.
7. العزاوي، محمد عبدالوهاب(2005). إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الثالثة. عمان، الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
8. العضاضي، سعيد بن علي(2012). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي دراسة ميدانية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، ع(9)، 99-66.
9. العنزي، قاسم محمد وهاتف، حسنين حسين(2018). الجودة الشاملة ودورها في تحسين الأداء التشغيلي للعاملين. مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية. 9(1)، 43-68.
10. عون، وفاء محمد والسلام، غادة سالم والشهري، نوره زايد(2018). تطوير إدارة الجودة الشاملة في نظام التعليم العالي لتحقيق رؤية 2030 في ضوء التجربة السنغافورية. المجلة الدولية التربوية المتخصصة، ج(7)، ع(4)، 80-62.
11. العياشي، زرار وكريمة، غياد(2019). إدارة الجودة الشاملة في التعليم: تأطير مفاهيمي من منظور إسلامي. المجلة العربية للدراسات الإسلامية والشرعية، العدد(7)، ص ص: 232-215.
12. كحيل، إسماعيل صبحي (2016). إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالميزة التنافسية «دراسة تطبيقية على جامعة فلسطين». رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، فلسطين.
13. المحتسب، لطيفة (2016). تطبيقات الجودة المستدامة في الجامعات الفلسطينية وعلاقتها بالأداء. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات اعليا، جامعة الخليل، فلسطين.





14. محفوظ، أحمد(2004). إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الثانية. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
15. مراكشي، محمد لمين وعراي، محفوظ (2017). درجة الالتزام بمبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس «جامعة البويرة نموذجاً». دراسات العدد الاقتصادي، (8) 3، 109-124.
16. المشهداني، لمياء محمد جاسم(2019). واقع تطبيق مراحل إدارة الجودة الشاملة في جامعة جبهان الأهلية محافظة أربيل. مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، (9)2، ص ص: 27-48.

المراجع الأجنبية:

1. Almurshidee, K. A.(2017). The Implementation of TQM in Higher Education Institutions In Saudi Arabia: Marketing Prospective. Global Journal of Management and Business Research, 17(1), 1-7.
2. Altahayneh, Z. L. (2014). Implementation of Total Quality Management in Colleges of Physical Education in Jordan. International Journal of Business and Social Science, 5(3), 109-117.
3. Argia, H. A. A. & Ismail, A. (2013). The Influence of Transformational Leadership on the Level of TQM Implementation in the Higher Education. Higher Education Studies, 3(1), 136-146.
4. Chakrabarti, A. & Pramanik, A. (2014). Total Quality Management in College Library, Academicresearch Journal, 2(9), 118-122.
5. Luburic, R.(2014). Total Quality Management of Business Success. Journal of Central Banking Theory and Practice, 3(1).
6. Saberi, N. & Romle, A. (2015). The Implementation of TQM with Service Quality From Students Perspective in Malaysian Public University. Australian Journal of Basic and Applied Science, 9(4), 50-56.

