معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية خضوري من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها

د. رندة " أحمد فتحي" العالم/ جامعة فلسطين التقنية خضوري
فلسطين

الملخص

هدفت هذه الدراسة التعرف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية خضوري من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، واختلاف استجاباتهم وفق متغيرات: الجنس، والرتبة الأكاديمية، والخبرة. تم اتباع المنهج الوصفي من خلال بناء استبانة تكونت بصورتها النهائية من (33) فقرة موزعة على أربعة مجالات هي: المعوقات المتعلقة بجودة عضو هيئة التدريس، والمعوقات المتعلقة بالبرامج التعليمية وطرق التدريس، والمعوقات المتعلقة بالتمويل الجامعي، والمعوقات المتعلقة بجودة الطالب الجامعي، وتم تطبيقها على عينة عشوائية بلغ عددها(128) عضو هيئة تدريس. وقد أظهرت نتائج الدراسة الآتي:

- حصلت معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية خضوري على درجة تقدير متوسطة، وجاء مجال المعوقات المتعلقة بعضو هيئة التدريس بالمرتبة الأولى.
- عدم وجود فرق ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) لتقديرات أفراد عينة الدراسة على معوقات تطبيق الجودة الشاملة ككل، وفقًا لمتغير الجنس.
- عدم وجود فرق ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) لتقديرات أفراد عينة الدراسة على معوقات تطبيق الجودة الشاملة ككل، وفقًا لمتغير الرتبة الأكاديمية.
- عدم وجود فرق ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) لتقديرات أفراد عينة الدراسة على معوقات تطبيق الجودة الشاملة ككل، وفقًا لمتغير الخبرة.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، المعوقات، جامعة فلسطين التقنية خضوري.

المقدمة:

في ظل عصر التكنولوجيا والتقنيات الحديثة والتغيرات السريعة في كافة المجالات، والمنافسات المتسارعة أيضًا بين الجامعات للوصول إلى مراتب متقدمة وتحقيق أفضل النتائج وأجود المخرجات؛ أصبح السير بإجراءات تطبيق الجودة في التعليم أمرًا لازمًا في مجال التعليم (Darwish and A souly, 2011).

وقد بدأت إدارة الجودة الشاملة بجهود (Deming)، في عام1931، حيث بدأ بإعطاء محاضرات عن الجودة للعديد من المهندسين اليابانيين، ثم انتشرت أفكاره وأصبحت موجودة في عدة مجلات علمية في اليابان. وفي عام 1951، قام (Joseph M. Juran) بنشر أول كتاب له عن ضبط الجودة، كما قام (Philip *Crosby*) في السبعينيات من القرن العشرين بعرض مفهوم منع حدوث الأخطاء (داوود، 2011).

وتهدف إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم الجامعي، إلى تطوير النظام الإداري في الجامعة، وتقسيم أدوار كل فرد حسب مستواه العلمي، وقدرته في العمل باعتبار الطلاب هم مخرجات العملية التعليمية (الطائي والعبادي، 2008).

وينظر إلى إدارة الجودة الشاملة في التعليم، على أنها نظام يتم من خلاله تفاعل المدخلات لتحقيق مستوى عالياً من الجودة، حيث يقوم العاملون بالاشتراك بصورة فاعلة في العملية التعليمية، والتركيز على التحسين المستمر لجودة المخرجات؛ لإرضاء المستفيدين (الترتوري وجويحان، 2006).

ويتضمن مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي التركيز على المستفيد، والتحسين المستمر، ومشاركة العاملين لخلق مناخ تنظيمي إيجابي يحقق أهداف المنظمة التعليمية، ويتطلب هذا المفهوم تغيير ثقافة المنظمة، وتحسين جودة مخرجاتها لتتلاءم مع احتياجات السوق المحلي والدولي (الزهيري،2009).

ويستوجب تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، التزام الإدارة العليا بتطبيق معايير الجودة وإيجاد رؤية واضحة، وأهداف وقيم واضحة، وإيصالها إلى العاملين في المؤسسة، والتزام جميع العاملين بالانخراط في برنامج إدارة الجودة، وإرساء ثقافة الجودة في المؤسسة، وتبني عمل الفريق ورضا الزبون (مجيد، 2010).

لقد اتخذت وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية عددا من القرارات المصيرية بخصوص التعليم الفلسطيني حيث طرحت البرامج العديدة والتخصصات النوعية في الجامعات الفلسطينية، وكان من أهمها إنشاء الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية لمؤسسات التعليم العالي في فلسطين عام(2002)، من أجل ضبط الجودة والنوعية من خلال منهجية وتعليمات واضحة لاعتماد البرامج الجديدة، وللتقييم المستمر للبرامج القديمة.

وذكر نشوان (2004) أنَ واقع التعليم الجامعي في فلسطين يشير إلى أنَّ برامجه تعاني من صعوبة بالغة في إنتاج نوعية من الخريّجين قادرين على المنافسة في سوق العمل ويمتلكون القدرات التي تمكنهم من تطوير وسائل الإنتاج، فضلا عن تراجع مراكز الجامعات الفلسطينية في قوائم التصنيف العالمية.

وعلى الرغم من أهمية الجودة الشاملة في كافة القطاعات إلا أن هناك العديد من المعوقات المختلفة تعيق عملية تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات، وهذه المعيقات قد تختلف من مؤسسة إلى أخرى نظرًا لاختلاف المنتجات أو الخدمات أو الإجراءات أو ثقافة الإدارة والعاملين وغيرها. ولهذا ذكر كل من الزبون وحمدان (2015) عددًا من المعيقات ومنها: عدم الوعي الكافي عند بعض الإدارات العليا بأهمية الجودة الشاملة في الأعمال واعتبارها من الشكليات أو الكماليات، وضعف البعد الاستراتيجي للمنظمة وخلوه من إدارة الجودة الشاملة مما يجعل المنظمة متأخرة عن مثيلاتها في السوق، وعدم توفير الخبرات الكافية والمعرفة التامة والشاملة بإدارة الجودة الشاملة.

وذكر الخطيب (2001) أن هناك تحديات تواجه المؤسسات التعليمة ويرى الباحث أنها تشكل عائقًا أمام تطبيق إدارة الجودة الشاملة منها: تبني أنظمة ونماذج مستورد دون تكييف المجتمع العربي وذاتيته أو خصوصيته الثقافية، والتركيز من خلالها على نواحي الحفظ والاستذكار، بدلاً من التركيز على تنمية طرق التفكير الصحيحة والحديثة، وعدم اعتماد معايير الكفاءة والتميز في اختيار القادة الإداريين، واعتماد العوامل الشخصية والاجتماعية في عملية الاختيار الأمر الذي ينعكس سلبًا على معنويات وإنتاجية العاملين في.

مشكلة الدراسة:

تعد جامعة فلسطين التقنية خضوري من الجامعات الفلسطينية الحكومية التي خطت خطوات واسعة وعريقة من اجل تطورها وتحسين منشآتها ومختبراتها التعليمية، كذلك عملت على استقطاب كوادر مهنية من داخل الوطن وخارجه، ، كذلك سعت الجامعة إلى توفير بيئة تعليمية مميزة من خلال تكريس منهج "الريادية والابتكار والتميز" عبر توسيع برامج الجامعة الأكاديمية والبحثية القائمة، واستقطاب الكوادر والطاقات العلمية الفلسطينية والعربية وترسيخ قاعدة التبادل المعرفي والعلمي مع عشرات الجامعات الدولية، (جامعة فلسطين التقنية- خضوري،2020). وعلى الرغم من هذه الخطوات التي قامت بها الجامعة إلا أنها كغيرها من الجامعات تواجه عددا من المعوقات التي تقف أمام تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها.

وعليه تتحدد مشكلة الدراسة في التعرف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية خضوري من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها.

أسئلة الدراسة:

حاولت الدراسة الإجابة عن السؤالين الآتيين:

1. ما معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية خضوري من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها؟
2. هل توجد فروق ذات دالة إحصائية عند مستوى (α 0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية خضوري تعزى إلى متغيرات: الجنس، والرتبة العلمية، والخبرة؟

أهداف الدراسة:

1. التعرف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية خضوري من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها.
2. الكشف عن الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية خضوري حسب متغيرات: الجنس، والرتبة العلمية، والخبرة؟

أهمية الدراسة:

1. من أهمية مدخل إدارة الجودة الشاملة في تطوير الجامعات وتحسين مؤشرات التحسين فيها؛ ما يجعلها منافسة للجامعات ويؤهلها للحصول على شهادات ضمان الجودة.
2. تدعم الدراسة الحالية الأدب النظري لتحسين مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة والوقوف على معيقاتها، وإثراء الجانب المعرفي بما تضيفه الدراسة للمكتبة العربية في موضوع قد يحظى باهتمام الباحثين والدارسين.
3. ما يمكن أن تكشفه عن معوقات إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية خضوري.
4. تفيد المسؤولين في جامعة فلسطين التقنية بأخذ الإجراءات المناسبة لمعالجة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

حدود الدراسة:

- **الحد الموضوعي:** معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- **الحد البشري:** عينة من أعضاء هيئة التدريس في مختلف كليات الجامعة.
- **الحد المكاني:** جامعة فلسطين التقنية خضوري.
- **الحد الزمني:** بداية الفصل الثاني من العام الدراسي 2020/2019م.

مصطلحات الدراسة:

- **المعوقات:** وهي جميع العوائق الاجتماعية والإدارية والمالية والشخصية التي تقف أمام المسؤول عن تحقيق الأهداف الإدارية (المغيدي، 1997). ويعرفها الباحث: بأنها مجموعة من العوامل التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية خضوري، وتقاس بالدرجة الكلية التي يحصل عليها أعضاء هيئة التدريس بعد استجابتهم على فقرات أداة الدراسة التي أعدتها الباحثة.
- **إدارة الجودة الشاملة في الجامعات:** عرفها كل من الحاج ومجيد وجريسات (2008) بأنها: مجموعة من الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية في كل أبعادها من مدخلات ومخرجات، وتفاعلات، وتغذية راجعة، والتي تؤدي إلى تحقيق الأهداف والنتائج المرجوة التي تناسب الجميع. ويرى كل من ربابعة وعبيد (2015) بأنها: قدرة الجامعة على تقديم خدمة للمجتمع بمستوى عالٍ من الجودة المتميزة، وتستطيع من خلالها الوفاء باحتياجات ورغبات الطلبة وأولياء الأمور.

- **جامعة فلسطين التقنية –خضوري:** هي إحدى مؤسسات التعليم العالي في فلسطين وهي الجامعة الحكومية الأولى والوحيدة في الضفة الغربية تتبع لوزارة التربية والتعليم العالي.

الدراسات السابقة:

تم الإطلاع على عدد من الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وتم عرضها وفق الترتيب الزمني من الأحدث إلى الأقدم كما يلي:

أجرت النقري والطراونة (2018) دراسة هدفت إلى التعرف على درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية، فيما تكونت عينة الدراسة من(59) عميداً، و(161) رئيس قسم، واعتمد الباحث لجمع بياناته استبانة، وكانت نتائج الدراسة بأن معايير ضمان الجودة من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام كانت مرتفعة في الجامعات الأردنية، وهناك فروق ذات دلالة إحصائية حسب تقديرات العمداء ورؤساء الأقسام الأكاديمية لدرجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة، وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي.

وأجرى عبد الرحمن (2017) دراسة هدفت التعرف على مفهوم الجودة الشاملة والمعايير المتعلقة بها وأهم المعوقات التي تحد من تطبيقها في المعاهد العليا الخاصة في مدينة القاهرة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها. وتم إتباع المنهج الوصفي من خلال تطبيق استبانة على عينة من أعضاء هيئة التدريس بلغ عددها (243) عضـوًا. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن المعوقات حصلت على درجة تقدير كبيرة، وأن أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة هي: فشل القيادات الأكاديمية في توفير ثقافة إدارية تهيء العاملين لتطبيق إدارة الجودة، وضعف حماس القيادات الأكاديمية في الإسراع في تحقيق إدارة الجودة الشاملة، وافتقار القيادات للنمط الإداري البيروقراطي المتسلط، وعدم وجود معايير واضحة في اختيار القيادات الأكاديمية. كما أظهرت النتائج وجود فروق في استجابات أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة لصالح أستاذ، وحسب متغير الخبرة لصالح ذوي الخبرة الأعلى.

وأجرى ربابعة وعبيد (2015) دراسة هدفت إلى التعرف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية في فلسطين، وتم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال استبانة مكونة من (39) فقرة تم تطبيقها على (68) عضو هيئة تدريس بطريقة عشوائية، وقد أظهرت النتائج أن المعوقات حصلت على درجة تقدير كبيرة وأن أهم المعوقات هي: الاعتماد على الطرق التقليدية في إيصال المعلومات، وضعف الحوافز المادية والمعنوية، وتقادم أساليب اختيار أعضاء هيئة التدريس، وضعف الدعم المالي للأبحاث، وزيادة العبء التدريسي، وضعف العلاقة بين الجامعة وسوق العمل، وعدم اقتناع بعض القيادات بأهمية تطبيق الجودة الشاملة، وعدم وضوح معايير اختيار المادة. ولم تظهر الدراسة وجود فروق حسب متغير الخبرة، في حين وجدت فروق حسب متغير الجنس لصالح الذكور.

وأجرى السبيط (Alsuabait, 2014) دراسة هدفت إلى الكشف عن المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة الملك فيصل في السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة هي: عدم كفاية تدريب المديرين على المشكلات، وقلة الحوافز المقدمة لأعضاء هيئة التدريس، وقصور التجهيزات الطبية في الجامعة.

وأجرى (Al Tasheh, 2014) دراسة هدفت إلى التعرف على معوقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الكويتية، وتم إجراء عدد من المقابلات مع عدد من القيادات الأكاديمية بالجامعات الكويتية، وتطبيق استبانة على عينة من رؤساء الأقسام. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن أهم معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة هي: ضعف التزام القادة الأكاديميين في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، وعدم وجود المؤهلين في مجال إدارة الجودة الشاملة، وعدم المعرفة بطرق التحسين المستمر، وصعوبة التقييم الذاتي.

وأجرى (Sawaluddin, & others, 2013) دراسة هدفت إلى الكشف على العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وفق مبادئ نموذج بالدريج وبين أداء مؤسسات التعليم العالي في اندونيسيا، وتم إتباع المهمة الوصفي من خلال تطبيق استبانة على (135)من قادة ومدراء المؤسسات التعليمية العالية في اندونيسيا . وقد أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي لتطبيق معايير بالدريج على ممارسات إدارة الجودة الشاملة وعلى الأداء العام لمؤسسات التعليم العالي، وكان للقيادة والتخطيط الاستراتيجي التأثير الأكبر على الأداء العام لتلك المؤسسات.

وأجرى العَمْري وبون (AL – Amri& Bon, 2011) دراسة سعت إلى الكشف على درجة تطبيق أعضاء هيئة التدريس في الجامعات اليمنية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة متوسطة، وتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حسب متغير الخبرة.

وأجرت الشرمان (2011) دراسة هدفت إلى التعرف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة مؤتة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، وتم إتباع المنهج الوصفي من خلال بناء استبانة تكونت من (40) فقرة، تم توزيعها وتطبيقها على عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس في الكليات العلمية والإنسانية بلغ عددها (140) عضوًا، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة حصلت على تقدير مرتفعة، كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاستجابات حسب متغيرات: الجنس، والرتبة، والخبرة.

يتبين من خلال الدراسات السابقة أنها ركزت على معوقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية والخاصة، وأنها اتبعت المنهج الوصفي من خلال بناء استبانة وتطبيقها على أعضاء هيئة التدريس. وقد اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في البحث عن معوقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، ولكن المختلف مكان وطبيعة الجامعة حيث استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في توضيح مشكلة الدراسة، وبناء أداة الدراسة، وفي تفسير نتائجها.

منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة وللإجابة عن أسئلتها تم استخدام المنهج الوصفي المسحي، لجمع البيانات من خلال توزيع الإستبانات وجمعها وتحليلها إحصائياً بالأساليب المناسبة.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في جامعة فلسطين التقنية خضوري البالغ عددهم (238) عضو هيئة تدريس حسب إحصائيات إدارة الموارد البشرية في الجامعة للعام الدراسي 2020/2019م.

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة في بداية الفصل الثاني من العام الدراسي 2020/2019م،حيث تم توزيع (140) استبانة، وتم استرجاع (128) استبانة صالحة للتحليل ويبين الجدول (1) توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات المستقلة.

الجدول (1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مستويات متغيراتها

المتغير	المستوى/الفئة	العدد	النسبة المئوية%
الجنس	ذكر	96	75.0%
	أنثى	32	25.0%

الرتبة الأكاديمية	أستاذ	3	2.3%
	أستاذ مشارك	9	7.0%
	أستاذ مساعد	49	38.3%
	محاضر	67	52.3%
الخبرة	اقل من 10 سنوات	61	47.7%
	10- اقل من 15 سنة	33	25.8%
	15سنة فأكثر	34	26.6%

أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بالإطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وتم بناء استبانة تكونت بصورتها الأولية من (37) فقرة موزعة على أربعة مجالات هي: المعوقات المتعلقة بجودة عضو هيئة التدريس، والمعوقات المتعلقة بالبرامج التعليمية وطرق التدريس، والمعوقات المتعلقة بالتمويل الجامعي، والمعوقات المتعلقة بجودة الطالب الجامعي. إذ يضع المستجيب إشارة أمام كل فقرة من فقرات المجالات وذلك على سَلّم من خمسة درجات هي (كبيرة جداً، كبيرة ، متوسطة، متدنية، متدنية جداً) وتصحح الأداة بإعطاء الأوزان التالية (5، 4، 3، 2، 1) للدرجات السابقة الذكر.

صدق أداة الدراسة:

أ. **الصدق الظاهري:** تم التأكد من صدق أداة الدراسة وذلك بعرضهما على (10) محكمًا من ذوي الخبرة والاختصاص من أعضاء هيئة التدريس في تخصصات الإدارة التربوية، وأصول التربية، وعلم النفس. والأخذ بملاحظاتهم وتعديلاتهم، من حيث: معرفة مدى صلاحية الصياغة اللغوية، وانتماء الفقرة للمجال الذي أدرجت ضمنه، ومدى ملاءَمة الفقرات وتوافقها مع مجال الدراسة، وإجراء أي تعديلات يرونها مناسبة. وبناء على إجماع (80%) من مجموعة المحكمين تم اعتماد أداة الدراسة بصورتها النهائية. حيث تم تعديل واستبدال بعض الفقرات ليصبح عددها النهائي (33) فقرة موزعة على نفس المجالات السابقة.

ب. **صدق البناء:** تم تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية بلغ عددها (20) عضو هيئة تدريس من مجتمع الدراسة، وتم استبعادهم من عينة الدراسة. وتم حساب معاملات ارتباط بين درجة كل فقرة مع الدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه الفقرة. كما تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة مع الدرجة الكلية للاستبانة. والجدول (2) يبين ذلك.

الجدول (2): معاملات ارتباط بيرسون بين مجالات أداة الدراسة والأداة ككل

المجالات	المعوقات المتعلقة بجودة عضو هيئة التدريس	المعوقات المتعلقة بالبرامج التعليمية وطرق التدريس	المعوقات المتعلقة بالتمويل الجامعي	المعوقات المتعلقة بجودة الطالب الجامعي	الأداة الكلية
المعوقات المتعلقة بجودة عضو هيئة التدريس	1				
المعوقات المتعلقة بالبرامج التعليمية وطرق التدريس	.573**	1			
المعوقات المتعلقة بالتمويل الجامعي	.344**	.282**	1		
المعوقات المتعلقة بجودة الطالب الجامعي	.511**	.586**	.459**	1	
الأداة الكلية	.794**	.805**	.648**	.835**	1

يتبين من الجدول (2) أن قيم معاملات ارتباط مجالات أداة الدراسة مع الأداة ككل، تراوحت ما بين (0.835-0.648)، كما أن قيم معاملات الارتباط البينية لمجالات أداة الدراسة تراوحت ما بين (0.586-0.282).

كذلك حساب قيم معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات الاداة والمجالات التي تنتمي إليها. وبين الفقرات والأداة ككل، وكما هو مبين في الجدول (3):

الجدول (3): قيم معاملات الارتباط بين فقرات كل مجال مع المجال والأداة (الكلي)

المجال	الفقرة	معامل الارتباط	
		مع المجال	مع الأداة
المعوقات المتعلقة بجودة عضو هيئة التدريس	q1	.608**	.487**
	q2	.651**	.546**
	q3	.690**	.597**
	q4	.646**	.521**
	q5	.577**	.404**
	q6	.689**	.542**
	q7	.631**	.541**
	q8	.608**	.465**
	q9	.627**	.451**
المعوقات المتعلقة بالبرامج التعليمية وطرق التدريس	q10	.784**	.571**
	q11	.801**	.577**
	q12	.774**	.612**
	q13	.840**	.694**
	q14	.782**	.636**
	q15	.761**	.601**
	q16	.734**	.634**
	q17	.598**	.557**
المعوقات المتعلقة بالتمويل الجامعي	q18	.734**	.459**
	q19	.735**	.500**
	q20	.820**	.532**
	q21	.762**	.539**
	q22	.817**	.508**
	q23	.777**	.467**
	q24	.635**	.418**
المعوقات المتعلقة بجودة الطالب الجامعي	q25	.688**	.575**
	q26	.568**	.461**
	q27	.701**	.538**
	q28	.686**	.548**
	q29	.713**	.577**
	q30	.548**	.454**
	q31	.743**	.625**
	q32	.711**	.640**
	q33	.627**	.562**

يظهر الجدول (3) أن معاملات الارتباط بين فقرات الأداة ومجال الدراسة والأداة الكلية، كانت مناسبة، حيث تراوحت الارتباطات بين فقرات الاداة ومجالات الدراسة ما بين (0.5-0.8)، وبين فقرات المجالات والأداة الكلية ما بين (0.4-0.69)، وهي ملائمة لأغراض لتحقيق أهداف الدراسة الحالية.

ثبات أداة الدراسة:

تمّ اســـتخدام طريقتين للتحقق من ثبات أداة الدراســـة، الطريقة الأولى هي التطبيق وإعادة التطبيق والطريقة الثانية هي حســـاب معامل كرونباخ لفقرات الاســـتبانة. حيث تم في الأولى تطبيق الاســـتبانة على العينة الاستطلاعية (20 مستجيباً) مرتين بفارق زمني مدته أسبوعين وتم حساب معامل الارتباط بيرسون (معامل ثبات الاستقرار) بين التطبيقين. كما تم في الطريقة الثانية حساب معامل ثبات الاتساق الداخلي من خلال معامل كرونباخ ألفا. والجدول رقم (4) يبين ذلك.

الجدول (4): معامل ثبات الإعادة والاتساق الداخلي كرونباخ ألفا لأداة ككل ومجالاتها

المقياس ومجالاته	ثبات الاتساق الداخلي	ثبات الإعادة
المعوقات المتعلقة بجودة عضو هيئة التدريس	0.887	0.899
المعوقات المتعلقة بالبرامج التعليمية وطرق التدريس	0.845	0.854
المعوقات المتعلقة بالتمويل الجامعي	0.921	0.875
المعوقات المتعلقة بجودة الطالب الجامعي	0.931	0.921
الأداة الكلية	**0.942**	**0.935**

أظهرت النتائج في الجدول (4) أن معامل ارتباط بيرسون بين درجات المفحوصين على الأداة في مرتي التطبيق بلغ معامل الثبات الكلي للأداة (0.935). أما معامل ثبات الاتساق الداخلي "كرونباخ ألفا" (Cronbach's Alpha) للأداة ككل بلغ (0.942). ويُلاحظ أنها ذات معامل ثبات مرتفع. وعليه اعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات هذه الدراسة وتحقيق غرضها والوثوق بنتائجها.

المعيار الإحصائي:

تم اعتمد المعيار الإحصائي باستخدام المعادلة الآتية:

مدى الفئة= (أعلى قيمة – أدنى قيمة) مقسومًا على عدد الخيارات مدى الفئة= 5-1=4 ÷5=0.8 وبذلك يصبح معيار الحكم على النحو الآتي:

الجدول (5): المعيار الإحصائي لتحديد درجة المعوقات

المتوسط الحسابي	الدرجة
من 1.00 أقل من 1.80	قليلة جداً
من 1.80 أقل من 2.60	قليلة
من 2.60 أقل من 3.40	متوسطة
من 3.40 أقل من 4.20	كبيرة
من 4.20 – 5.00	كبيرة جداً

متغيرات الدراسة:

أولاً: المتغيرات المستقلة:

1. الجنس.
2. الرتبة الأكاديمية.
3. سنوات الخبرة.

ثانياً: المتغير التابع: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية خضوري.

أساليب المعالجة الإحصائية:

- للإجابة عن السؤال الأول تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

- للإجابة عن السؤال الثاني تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين الثلاثي المتعدد لمعرفة الدلالة الإحصائية للفروق الظاهرية بين المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات المعوقات ككل.

نتائج الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية خضوري ولتحقيق ذلك تمت الإجابة عن أسئلتها وفق تسلسلها.

أولاً: نتائج السؤال الأول الذي نص على: "ما معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية خضوري من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها؟

للإجابة عن هذا السؤال؛ تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على مجالات الدراسة ويبين الجدول (6) ذلك.

الجدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على مجالات أداة الدراسة، مرتبة تنازلياً وفق المتوسطات الحسابية

رقم	المجال	المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	المعوقات المتعلقة بجودة عضو هيئة التدريس	2.84	.652	1	متوسطة
2	المعوقات المتعلقة بالبرامج التعليمية وطرق التدريس	2.74	.747	2	متوسطة
4	المعوقات المتعلقة بجودة الطالب الجامعي	2.58	.666	3	متدنية
3	المعوقات المتعلقة بالتمويل الجامعي	2.50	.721	4	متدنية
	الأداة الكلية	2.67	.538		متوسطة

يلاحظ من الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية لمجالات الأداة تراوحت بين (2.50) و(2.84) بدرجة (متدنية إلى متوسطة). حيث جاء مجال المعوقات المتعلقة بجودة عضو هيئة التدريس على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.84) وبانحراف معياري (.652)، أما في المرتبة الأخيرة فقد جاء مجال المعوقات المتعلقة بالتمويل الجامعي بمتوسط حسابي (2.50) وبانحراف معياري (.721) وبدرجة متدنية. وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة عبد الرحمن(2017) التي بينت أن معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة جاءت بدرجة كبيرة. كما تختلف مع نتائج دراسة ربابعة وعبيد(2015) التي بينت أن معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية في فلسطين جاءت بدرجة كبيرة، وتختلف أيضا مع نتائج دراسة الشرمان(2011) التي بينت أن معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة مؤتة جاءت بدرجة مرتفعة. وتعزو الباحثة مجئ مجالي المعوقات المرتبطة بعضو هيئة التدريس والمعوقات المتعلقة بالبرامج وطرق التدريس في المرتبتين الأولى والثانية إلى أن افتقار أعضاء هيئة التدريس للخبرات الكافية، وقلة مشاركة الأعضاء في المؤتمرات العالمية، وضعف خطة الجامعة لتطوير أعضاء هيئة التدريس تعمل على إيجاد صعوبات في عملية التطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة حيث أن أعضاء هيئة التدريس هم الأساس في عملية التطوير الجامعي وبما ينعكس على مستوى الأداء في الجامعة، ونوعية الخريجين. كما أن الاعتماد على الطرق التقليدية في عملية التدريس، وضعف التحسين المستمر لطرق التدريس الجامعي يحول دون التحول نحو الجودة الشاملة. وهذا لا يعني أن الجوانب المالية والدعم المالي ليست معوقات حقيقية بل أن أعضاء هيئة التدريس في الجامعة يدركون العناصر الأساسية للجودة الشاملة.

كما تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات كل مجال على حدة، وكما يلي:

المجال الأول: المعوقات المتعلقة بجودة عضو هيئة التدريس:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية النتائج كما في الجدول (7):

الجدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال (المعوقات المتعلقة بجودة عضو هيئة التدريس)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة

8	ضعف التزام أعضاء الهيئة التدريسية بأنظمة وقوانين الجامعة	3.27	1.054	1	متوسطة
5	ضعف الكفاءة الأكاديمية لدى بعض أعضاء الهيئة التدريسية	3.19	1.092	2	متوسطة
6	افتقار أعضاء الهيئة التدريسية للخبرات التربوية الكافية	3.06	1.056	3	متوسطة
9	ضعف العلاقات الاجتماعية بين أعضاء الهيئة التدريسية	3.00	1.065	4	متوسطة
1	ضعف خطة التدريب والتطوير السنوية لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة	2.66	.863	5	متوسطة
3	ضعف مشاركة أعضاء الهيئة التدريسية في المؤتمرات العالمية بأوراق متميزة	2.65	.993	6	متوسطة
7	قلة منح حوافز كافية لأعضاء الهيئة التدريسية	2.58	1.054	7	متدنية
2	ندرة الدعم المقدم لأعضاء الهيئة التدريسية المتميزين في البحوث	2.57	1.017	8	متدنية
4	ضعف مشاركة أعضاء الهيئة التدريسية في التخطيط الإستراتيجي للجامعة	2.55	1.026	9	متدنية
	المعوقات المتعلقة بجودة عضو هيئة التدريس	2.84	.652		متوسطة

يلاحظ من الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال تراوحت بين (2.55) و(3.27) بدرجة (متدنية إلى متوسطة). حيث جاءت الفقرة (8) التي نصت على " ضعف التزام أعضاء الهيئة التدريسية بأنظمة وقوانين الجامعة" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.27) وبانحراف معياري (1.054) وبدرجة (متوسطة)، في حين جاءت الفقرة (4) التي نصت على " ضعف مشاركة أعضاء الهيئة التدريسية في التخطيط الإستراتيجي للجامعة " في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.55) وبانحراف معياري (1.026) و بدرجة (متدنية).

المجال الثاني: المعوقات المتعلقة بالبرامج التعليمية وطرق التدريس:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما في الجدول (8):

الجدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال (المعوقات المتعلقة بالبرامج التعليمية وطرق التدريس)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
14	ضعف قدرة المناهج التعليمية على إكساب الطالب مهارات حل المشكلات	2.84	.978	1	متوسطة
16	ضعف قدرة المناهج التعليمية على ترسيخ القيم السامية	2.81	1.010	2	متوسطة
12	ندرة الإثراء للبرامج التعليمية وطرق التدريس بما يتلاءم مع حاجات الطلبة	2.80	.956	3	متوسطة
11	ضعف تخطيط إدارة الجامعة لتطوير البرامج التعليمية وطرائق التدريس	2.75	.964	4	متوسطة
15	ضعف قيام الجامعة بالتحسين المستمر لأساليب التعليم والتعلم	2.73	.909	5	متوسطة
10	ضعف ملاءمة البرامج التعليمية وطرائق التدريس مع متطلبات سوق العمل	2.71	1.077	6	متوسطة
13	قلة تحديث البرامج التعليمية وطرق التدريس لتواكب إدارة الجودة	2.67	.932	7	متوسطة
17	الاعتماد على طرق التدريس التقليدية والتلقين	2.64	1.070	8	متوسطة
	المعوقات المتعلقة بالبرامج التعليمية وطرق التدريس	2.74	.747		متوسطة

يلاحظ من الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال تراوحت بين (2.64) و(2.84) بدرجة (متوسطة). حيث جاءت الفقرة (14) التي نصت على " ضعف قدرة المناهج التعليمية على إكساب الطالب مهارات حل المشكلات." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.84) وبانحراف معياري (.978)

وبدرجة (متوسطة)، في حين جاءت الفقرة (17) التي نصت على "الاعتماد على طرق التدريس التقليدية والتلقين" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.64) وبانحراف معياري (1.070) وبدرجة (متوسطة).

المجال الثالث: المعوقات المتعلقة بالتمويل الجامعي:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما في الجدول (9):

الجدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات المجال (المعوقات المتعلقة بالتمويل الجامعي)، مرتبة تنازلياً وفق المتوسطات الحسابية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
24	عدم اعتماد زيادة عدد الطلاب المقبولين سنوياً لزيادة المصادر المالية	2.81	1.070	1	متوسطة
19	قلة اعتماد الجامعة على مصادر متنوعة للتمويل	2.52	.964	2	متدنية
20	غياب الدعم الخارجي للجامعة	2.52	.939	3	متدنية
23	ضعف كفاية مصادر التمويل للتوسعات الإنشائية المخططة	2.47	.904	4	متدنية
18	شح الموارد المالية المتاحة للجامعة	2.44	1.025	5	متدنية
22	عدم كفاية مصادر التمويل لتحقيق الأهداف المخططة	2.41	.918	6	متدنية
21	عدم مساهمة القطاع العام والخاص في تمويل الجامعة	2.34	.900	7	متدنية
	المعوقات المتعلقة بالتمويل الجامعي	2.50	.721		متدنية

يلاحظ من الجدول (9) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال تراوحت بين (2.34) و(2.81) بدرجة (متدنية إلى متوسطة). حيث جاءت الفقرة (24) التي نصت على " عدم اعتماد زيادة عدد الطلاب المقبولين سنوياً لزيادة المصادر المالية." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.81) وبانحراف معياري (1.070) وبدرجة (متوسطة)، في حين جاءت الفقرة (21) التي نصت على " عدم مساهمة القطاع العام والخاص في تمويل الجامعة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.34) وبانحراف معياري (.900) وبدرجة (متدنية).

المجال الرابع المعوقات المتعلقة بجودة الطالب الجامعي:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات هذا المجال وكانت النتائج كما في الجدول (10):

الجدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات المجال (المعوقات المتعلقة بجودة الطالب الجامعي)، مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
30	عدم وجود مكتبة متكاملة ونظام إلكتروني للبحث عن المعلومات في الجامعة	3.05	1.041	1	متوسطة
33	ضعف تفاعل إدارة الجامعة مع الطلبة من خلال الاستماع إلى آرائهم الحالية	2.91	1.097	2	متوسطة
32	ضعف الاستعانة بشكاوى الطلبة من أجل تطوير الخدمات المقدمة لهم	2.78	1.086	3	متوسطة
26	ارتفاع معدلات الرسوب بين الطلبة	2.72	.980	4	متوسطة
31	ضعف الحوافز المادية والمعنوية المقدمة للطلبة المبدعين	2.60	1.030	5	متوسطة
27	ضعف تفاعل الطلبة داخل القاعة الدراسية	2.50	.869	6	متدنية
28	انخفاض دافعية الطلبة للتعلم	2.30	.960	7	متدنية
29	ضعف إدراك الطلبة لمفهوم أن الجودة مسؤولية الجميع	2.22	1.003	8	متدنية

25	كثرة أعداد الطلبة في القاعة الدراسية	2.14	.954	9	متدنية
	المعوقات المتعلقة بجودة الطالب الجامعي	2.58	.666		متدنية

يلاحظ من الجدول (10) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال تراوحت بين (2.14) و(3.05) بدرجة (متدنية إلى متوسطة). حيث جاءت الفقرة (30) التي نصت على "عدم وجود مكتبة متكاملة ونظام إلكتروني للبحث عن المعلومات في الجامعة" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.05) وبانحراف معياري (1.041) وبدرجة (متوسطة)، في حين جاءت الفقرة (25) التي نصت على "كثرة أعداد الطلبة في القاعة الدراسية" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.14) وبانحراف معياري (.954) و بدرجة (متدنية).

ثانياً: نتائج السؤال الثاني: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة حول معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية خضوري تعزى إلى متغيرات (الجنس، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة)"؟

للإجابة عن هذا السؤال؛ تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية خضوري، وفقًا لمتغير (الجنس، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة)، ويبين الجدول (11) ذلك.

الجدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية خضوري ككل ، وفقًا لمتغيرات(الجنس، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة)

المتغير	المستوى/الفئة	المتوسط الحسابي	العدد	الانحراف المعياري
الجنس	ذكر	2.67	96	.557
	أنثى	2.67	32	.484
	المجموع	2.67	128	.538
الرتبة الأكاديمية	أستاذ	2.17	3	.751
	أستاذ مشارك	2.67	9	.450
	أستاذ مساعد	2.66	49	.604
	محاضر	2.70	67	.486
	المجموع	2.67	128	.538
الخبرة	اقل من 10 سنوات	2.66	61	.579
	10 – اقل من 15 سنة	2.71	33	.470
	15سنة فأكثر	2.65	34	.535
	المجموع	2.67	128	.538

يتبين من الجدول (11) وجود تباين ظاهري بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغيرات: الجنس، والرتبة الأكاديمية، والخبرة، و، ولبيان دلالة الفروق تم استخدام تحليلي التباين كما هو في الجدول (12).

الجدول (12): تحليل التباين الثلاثي للمتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية خضوري ككل ، وفقًا لمتغير (الجنس، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة)

المتغير	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الجنس	.161	1	.161	.548	.461

المتغير	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الرتبة العلمية	1.061	3	.354	1.204	.312
الخبرة	.043	2	.021	.072	.930
الخطأ	32.009	109	.294		
المجموع	951.163	128			
المجموع المعدل	36.708	127			

يُلاحظ من الجدول (12) ما يلي:

– عدم وجود فرق ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) لتقديرات أفراد عينة الدراسة على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية خضوري ككل، وفقًا لمتغير الجنس. وقد تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن واقع التعليم في الجامعة لا يفرق بين أعضاء هيئة التدريس بناء على الجنس، وقد يعزى إلى أن هذا هو الواقع الفعلي في الجامعة بحيث يدركه الجميع ذكورا وإناثا. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة الشرمان (2011) التي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أعضاء هيئة التدريس حسب متغير الجنس. لكنها تختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة ربابعة وعبيد(2015) التي بينت وجود فروق حسب متغير الجنس لصالح الذكور.

- وجود فرق ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) لتقديرات أفراد عينة الدراسة على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية خضوري ككل، وفقًا لمتغير الرتبة العلمية. وهذا يعني أن جميع أعضاء هيئة التدريس من مختلف الرتب الأكاديمية متفقون على أن المعوقات التي تواجه جامعة فلسطين التقنية خضوي هي بدرجة متوسطة وأن هذه المعوقات يدركها الجميع باختلاف رتبهم. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة الشرمان (2011) التي بينت عدم وجود فروق حسب متغير الرتبة العلمية. لكنها تختلف مع نتائج دراسة عبد الرحمن(2017) التي بينت وجود فروق حسب متغير الرتبة العلمية لصالح فئة أستاذ.
- وجود فرق ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) لتقديرات أفراد عينة الدراسة على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية خضوري ككل، وفقًا لمتغير الخبرة. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة عبد الرحمن (2017) ودراسة ربابعة وعبيد (2015) ودراسة الشرمان (2011) التي بينت عدم وجود فروق في استجابات أعضاء هيئة التدريس حول المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الخبرة. وهذا يعني أن جميع أعضاء هيئة التدريس في جامعة فلسطين التقنية خضوري على اختلاف عدد سنوات خبرتهم يرون أن المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة لا تحتاج إلى خبرات معينة حتى يدركها الأعضاء.

كما حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل مجال من مجالات معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية خضوري، وفقًا لمتغير(الجنس، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة)، ويبين جدول (13) ذلك.

جدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل مجال من مجالات معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية خضوري ككل، وفقًا لمتغيرات (الجنس، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة)

المتغيرات	الإحصائي	المعوقات المتعلقة بجودة عضو هيئة التدريس	المعوقات المتعلقة بالبرامج التعليمية وطرق التدريس	المعوقات المتعلقة بالتمويل الجامعي	المعوقات المتعلقة بجودة الطالب الجامعي

الجنس					
ذكر	المتوسط الحسابي	2.83	2.77	2.45	2.60
	العدد	96	96	96	96
	الانحراف المعياري	.641	.750	.758	.694
أنثى	المتوسط الحسابي	2.84	2.65	2.66	2.52
	العدد	32	32	32	32
	الانحراف المعياري	.692	.744	.580	.580
المجموع	المتوسط الحسابي	2.84	2.74	2.50	2.58
	العدد	128	128	128	128
	الانحراف المعياري	.652	.747	.721	.666
الرتبة الأكاديمية					
أستاذ	المتوسط الحسابي	2.15	2.38	1.62	2.44
	العدد	3	3	3	3
	الانحراف المعياري	.501	1.192	.360	.969
أستاذ مشارك	المتوسط الحسابي	2.81	2.76	2.49	2.58
	العدد	9	9	9	9
	الانحراف المعياري	.451	.804	.619	.709
أستاذ مساعد	المتوسط الحسابي	2.79	2.70	2.46	2.66
	العدد	49	49	49	49
	الانحراف المعياري	.697	.728	.788	.696
محاضر	المتوسط الحسابي	2.90	2.79	2.57	2.52
	العدد	67	67	67	67
	الانحراف المعياري	.636	.746	.676	.634
المجموع	المتوسط الحسابي	2.84	2.74	2.50	2.58
	العدد	128	128	128	128
	الانحراف المعياري	.652	.747	.721	.666
الخبرة					
اقل من 10 سنوات	المتوسط الحسابي	2.83	2.72	2.54	2.55
	العدد	61	61	61	61
	الانحراف المعياري	.681	.806	.726	.683
10- اقل من 15 سنة	المتوسط الحسابي	2.89	2.84	2.45	2.61
	العدد	33	33	33	33
	الانحراف المعياري	.652	.675	.642	.592
15سنة فأكثر	المتوسط الحسابي	2.80	2.69	2.47	2.61
	العدد	34	34	34	34
	الانحراف المعياري	.612	.716	.799	.718
المجموع	المتوسط الحسابي	2.84	2.74	2.50	2.58
	العدد	128	128	128	128
	الانحراف المعياري	.652	.747	.721	.666

يُلاحظ من جدول (13) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية على كل مجال من مجالات معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وفقًا للمتغيرات ولتحديد الدلالة الإحصائية لهذه الفروق الظاهرية، تم تطبيق تحليل التباين الثلاثي المُتعدد، ويبين جدول (14) ذلك.

جدول (14) تحليل التباين الثلاثي للمتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل مجال من مجالات معوقات إدارة الجودة ككل، وفقًا لمتغيرات (الجنس، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة)

مصدر التباين	المجال	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الجنس	المعوقات المتعلقة بجودة عضو هيئة التدريس	.322	1	.322	.750	.388
	المعوقات المتعلقة بالبرامج التعليمية وطرق التدريس	.195	1	.195	.357	.552
	المعوقات المتعلقة بالتمويل الجامعي	.202	1	.202	.395	.531
	المعوقات المتعلقة بجودة الطالب الجامعي	.714	1	.714	1.500	.223
الرتبة العلمية	المعوقات المتعلقة بجودة عضو هيئة التدريس	2.983	3	.994	2.314	.080
	المعوقات المتعلقة بالبرامج التعليمية وطرق التدريس	.642	3	.214	.392	.759
	المعوقات المتعلقة بالتمويل الجامعي	2.533	3	.844	1.651	.182
	المعوقات المتعلقة بجودة الطالب الجامعي	.105	3	.035	.074	.974
الخبرة	المعوقات المتعلقة بجودة عضو هيئة التدريس	.063	2	.032	.074	.929
	المعوقات المتعلقة بالبرامج التعليمية وطرق التدريس	.798	2	.399	.731	.484
	المعوقات المتعلقة بالتمويل الجامعي	1.350	2	.675	1.320	.271
	المعوقات المتعلقة بجودة الطالب الجامعي	.103	2	.051	.108	.898
الخطأ	المعوقات المتعلقة بجودة عضو هيئة التدريس	46.847	109	.430		
	المعوقات المتعلقة بالبرامج التعليمية وطرق التدريس	59.508	109	.546		
	المعوقات المتعلقة بالتمويل الجامعي	55.741	109	.511		
	المعوقات المتعلقة بجودة الطالب الجامعي	51.870	109	.476		
المجموع	المعوقات المتعلقة بجودة عضو هيئة التدريس	1083.370	128			
	المعوقات المتعلقة بالبرامج التعليمية وطرق التدريس	1034.715	128			
	المعوقات المتعلقة بالتمويل الجامعي	866.796	128			
	المعوقات المتعلقة بجودة الطالب الجامعي	908.247	128			
المجموع المعدل	المعوقات المتعلقة بجودة عضو هيئة التدريس	53.925	127			
	المعوقات المتعلقة بالبرامج التعليمية وطرق التدريس	70.933	127			
	المعوقات المتعلقة بالتمويل الجامعي	66.081	127			
	المعوقات المتعلقة بجودة الطالب الجامعي	56.319	127			

يتبين من جدول(14) الآتي:

- عدم وجود فرق ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) لتقديرات أفراد عينة الدراسة على جميع مجالات معوقات تطبيق الجودة الشاملة ككل، وفقًا لمتغير الجنس.
- وجود فرق ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) لتقديرات أفراد عينة الدراسة على جميع مجالات معوقات تطبيق الجودة الشاملة ككل، وفقًا لمتغير الرتبة العلمية.
- وجود فرق ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) لتقديرات أفراد عينة الدراسة على جميع مجالات معوقات تطبيق الجودة الشاملة ككل، وفقًا لمتغير الخبرة.

التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة توصي الباحثة بالآتي:

- دعوة المسؤولين في الجامعة الاستفادة من خبرات الجامعات الوطنية والعربية في مجال تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- عمل دورات تدريبية مكثفة لأعضاء هيئة التدريس لرفع مستوى كفاياتهم وخبراتهم التربوية.
- تحفيز أعضاء هيئة التدريس من أجل المشاركة في المؤتمرات العالمية والإقليمية.
- تطوير المناهج وطرق التدريس بما يساهم في إكساب الطلبة مهارات حل المشكلات، وبما يسهم في توظيف طرق التدريس الحديثة.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

الترتوري، محمد وجويحان، غدير (2006). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات ط1. عمان: المسيرة للنشر والتوزيع.

جامعة فلسطين التقنية – خضوري دليل الجامعة، جامعة فلسطين التقنية – خضوري – طولكرم. www. https://ptuk.edu.ps

الحاج، فيصل، ومجيد، سوسن وخريسات، سليمان (2008). دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية. الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية عمان.

الخطيب، أحمد (2001). الإدارة الجامعية، ط1، اربد: مؤسسة حمادة للدراسات الجامعية والنشر والتوزيع.

داوود، عبد العزيز، (2011). إدارة الجودة والاعتماد والأكاديمي في مؤسسات التعليم ط1، عمان: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.

ربابعة، سائد وعبيد، شاهر (2015). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية. دراسة حالة الجامعة العربية الأمريكية. مجلة البحث العلمي في التربية العدد 16 ص 308- 324.

الزهيري، إبراهيم.(2009)، إدارة الجودة الشاملة وإعادة هندسة العمليات في التعليم: رؤى نظرية وخبرات عالمية. هبة النيل للنشر والتوزيع: القاهرة.

الشرمان، منيرة. (2011). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة مؤتة. مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، جامعة دمشق، 9(2) ص ص 106- 125.

الطائي يوسف حجيم، والعبادي محمد فوزي (2008)، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع: الأردن.

عبد الرحمن، حسين .(2017). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المعاهد الخاصة العليا بالقاهرة الكبرى. جامعة الأزهر، مجلة كلية التربية، 172 (1)، ص ص 356- 454.

مجيد، سوسن والزيادات، محمد (2008). الجودة في التعليم دراسات تطبيقية.ط1، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

المغيدي، (1997)، معوقات الإشراف التربوي كما يراه المشرفون والمشرفات في محافظة الإحساء التعليمية، رسالة ماجستير، مجلة البحوث التربوية بجامعة قطر، العدد الثاني عشر.

المراجع الأجنبية:

Al Tasheh, G. (2013). Obstacles to the Application of Total Quality Management in Higher Education Institutions in the state of Kuwait, European scientific Journal, 9(4).

Alamri, A, Bon, A. (2011). The degree of Application of faculty member in the Yemeni Universities of Principles Total Quality Management. Austrainian. Journal of Basic and Applied Sciences, 5 (9), 176- 181.

Alsubait, N. (2019). Obstacles to the Application of Quality Management in king Faisal University. Interdisciplinary. Journal of Research in Business, 3 (9).

Darwish,S. and Asouly, 2. (2011) Quality Assurance in higher Education: the Gcc organization for future prospect. The Third Annual conference of the Arab. Quality Assurance in Education, University of Wales Institute, Cardiff-UK.

Sawaluddin, A, Surachman, R, Djumahi, M &Mintarti, D. (2013). Quality Management practices (MBNQA) studies at college in southeast Sulawesi. Indonesia. Int J Bus manage invent, 2(11), 11- 25.