

## استخدام أساليب التحليل الإحصائي لدراسة مدى تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة وادي النيل، السودان.

قريب الله عبد المجيد عبد القادر حامد  
جمال الدين عثمان الطاهر  
جامعة طيبة المملكة العربية السعودية- قسم الاقتصاد  
جامعة القصيم- المملكة العربية السعودية – قسم ادارة الاعمال.

### المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى تعريف مدى تطبيق منهجية الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة وادي النيل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وهل هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق منهجية الجودة الشاملة بالكلية تعزي لمتغيرات (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، الدرجة الوظيفية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، القسم الذي ينتمي إليه عضو هيئة التدريس بالكلية)، واستخدمت الدراسة طرق الاستدلال الإحصائي التي تضمنت تحليل التباين الأحادي، اختبار شيفيه scheffe's test، واختبار توكي Tukey's test للمقارنات البعدية، وكذلك اختبار (t) لعينتين مستقلتين. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة وادي النيل تطبيق منهجية الجودة بصورة متوسطة، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق منهجية الجودة وفقاً للمتغيرات المذكورة سابقاً باستثناء متغيري العمر والدرجة الوظيفية. وأخيراً قدمت الدراسة مجموعة توصيات أهمها، توحيد الجهود للنهوض بمستوي تطبيق الجودة المتوسط كما أظهرته الدراسة، والتركيز على مجال جودة الخدمات لكونه احتل مرتبة متدنية. كلمات مفتاحية: الجودة الشاملة، جامعة وادي النيل، أعضاء هيئة التدريس، التباين الأحادي، اختبار شيفيه.

### Abstract

The paper sought to identify the extent to which Total Quality Management is Applied , from staff perspective, at the Faculty of Economics and Administrative Sciences, Nile Valley University . It also aimed to investigate whether any significant statistical differences in applying TQM could be attributed to the variables: (Gender ,Age, Social Status, Job Grade, Academic Qualification, years of experience and Department). The study used the statistical inference methods, which included One Way Anova, Scheffe's test, Tukey's test for comparison as well as T-test for two independent samples. The findings revealed that the Faculty of Economics implementation of TQM is medium, and that except for the two variables of age and job grade, there no statistically significant differences in TQM implementation attributable to the other variables mentioned above. Finally the paper made a number of recommendations the most important of which is the need for unified exerted effort to improve the medium TQM implementation as pointed in the paper, and the need to focus on improving the low quality of services.

**Keywords:** quality, Nile Valley University, teaching staff, One Way Anova, scheffe's test

### 1-1 مقدمة

حظي موضوع الجودة وتزايد الاهتمام به على مدى العقدين الماضيين من قبل العديد من المؤسسات الصناعية والخدمية والتجارية، سواء على مستوى البلدان المتقدمة أو البلدان الأقل نمواً. وقد ظهر مفهوم الجودة quality أولاً في القطاع الصناعي، بسبب ارتفاع وتيرة التنافس الاقتصادي العالمي بين الصناعات، ثم انتقل بعد ذلك إلى قطاع التعليم على أساس أن قطاع التعليم هو الجهة المنوط بها إنتاج الكفاءات وتزويد القطاع الصناعي بما يحتاج إليه من القيادات والخبرات القادرة على الابتكار والإبداع. وتعد إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management (TQM)، أحد أهم مفاهيم الفلسفة الإدارية الحديثة، التي تهدف إلى تحقيق التميز في جودة إدارة المؤسسة ككل، من خلال الوفاء باحتياجات العملاء والعاملين. ويؤدي تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي، إلى إخراج كوادر بشرية متميزة تحقق معايير الجودة في مختلف المجالات التي من المتوقع العمل بها. فالتعليم هو مركز إعداد قادة المجتمع، وجودة التعليم ينتج عنها مجتمع ذو كوادر متميزة، ولقد أصبح ضمان الجودة بالتعليم من الأهداف المهمة، ويرجع لعوامل عديدة منها اتساع نطاق العولمة، تعاظم أعداد المسجلين بالتعليم، محدودية التمويل، وانتشار مؤسسات التعليم الخاص.

**2-1 مشكلة الدراسة:** يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤالين الآتيين:

1/ ما درجة تطبيق منهجية الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة وادي النيل كما يراها أعضاء هيئة التدريس؟

2/ هل هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق منهجية الجودة الشاملة في كافة مجالات الجودة والدرجة الكلية في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة وادي النيل كما يراها أعضاء هيئة التدريس؟

### 3-1 أهمية الدراسة

تأتى أهمية الدراسة من أنها أول دراسة تتناول موضوع إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها على مستوى كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة وادي النيل، إضافة الى محاولتها إبراز دور وأهمية استخدام الأساليب والأدوات الإحصائية وتسخيرها لخدمة البحث العلمي في شتى المجالات.

4-1 أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى الكشف عن درجة تطبيق منهجية الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة وادي النيل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، ومعرفة أثر متغيرات (النوع الاجتماعي، العمر، الحالة الاجتماعية، الدرجة الوظيفية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، القسم الذي ينتمي له عضو هيئة التدريس)، على واقع تطبيق منهجية الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة وادي النيل.

### 5-1 فرضيات الدراسة:

1/ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05، في درجة تطبيق منهجية الجودة الشاملة في كافة مجالات الجودة والدرجة الكلية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

2/ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05، في درجة تطبيق منهجية الجودة الشاملة في كافة مجالات الجودة والدرجة الكلية تعزى لمتغير العمر.

3/ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05، في درجة تطبيق منهجية الجودة الشاملة في كافة مجالات الجودة والدرجة الكلية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

4/ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05، في درجة تطبيق منهجية الجودة الشاملة في كافة مجالات الجودة والدرجة الكلية تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية.

5/ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05، في درجة تطبيق منهجية الجودة الشاملة في كافة مجالات الجودة والدرجة الكلية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

6/ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في درجة تطبيق منهجية الجودة الشاملة في كافة مجالات الجودة والدرجة الكلية تعزى لمتغير الخبرة التدريسية.

7/ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في درجة تطبيق منهجية الجودة الشاملة في كافة مجالات الجودة والدرجة الكلية تعزى لمتغير القسم الذي ينتمي له عضو هيئة التدريس.

### 6-1 الدراسات السابقة:

هدفت دراسة زقروق (2008م) بعنوان: تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين أداء كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة أم القرى، إلى الوقوف على استخدام مبادئ الجودة الشاملة في الوحدات التي تقدمها كلية المجتمع بجامعة أم القرى، وكانت أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة هي درجة استخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الوحدات التي تقدمها كلية خدمة المجتمع متوسطة، درجة أهمية توفر مبادئ إدارة الجودة الشاملة في البرامج والدورات المقدمة من قبل الكلية عالية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لدرجة استخدام ودرجة أهمية توفر مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالنسبة للبرامج والدورات المقدمة من قبل الكلية.

استخدمت دراسة Eltelbani (2008) بعنوان: تقييم تجربة تطبيق برنامج تطوير الجودة في وزارة الصحة الفلسطينية للفترة (2000-2005م). الأسلوب النظري والملاحظة والمشاركة، وتوصلت الباحثة إلى عدد من النتائج أهمها: أن البعد الاستراتيجي اللازم لتطبيق نشاطات تطوير الجودة، قد أخذ بعين الاعتبار، حيث تم تحقيق غايات وأهداف برنامج تطوير الجودة في وزارة الصحة بشكل مرضي، كما أن البعد الثقافي تم أخذه بعين الاعتبار من خلال التركيز على احتياجات المستفيدين الداخليين والخارجيين مع الأخذ بعين الاعتبار ضرورة التعاون، والعمل الجماعي، والتعلم من الأخطاء، أما بالنسبة للبعد الفني فقد تم توفير التدريب ونظم المعلومات الداعمة لتطوير القدرات في مجال التخطيط والإدارة، وأخيراً تم أخذ البعد التنظيمي بعين الاعتبار من خلال توفير أدوات تساعد علي التعلم.

اهتمت دراسة عبد الحليم وبحر (2007م) التي جاءت بعنوان: مدى تطبيق العاملين في كلية التجارة بجامعة النيلين للجودة الشاملة. بموضوع تطبيق الجودة الشاملة من قبل العاملين في الجامعة وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: إن كلية التجارة جامعة النيلين لا تطبق الجودة الشاملة في الوقت الحالي، هنالك إمكانيات واسعة لتطبيق الكلية لإدارة الجودة الشاملة من أجل تحسين الأداء، وأن هنالك عدة معوقات تقف حجر عثرة أمام تحسين الأداء داخل الكلية.

سعت دراسة محمد (2007م) بعنوان: قياس إدراك العملاء لجودة الخدمات المصرفية في قطاع البنوك المصرية. إلى تقييم جودة خدمة العملاء بالبنوك المصرية، وذلك لمساعدة البنوك في تحسين وترقية مستوى الخدمة المقدمة للعملاء، وصولاً لإرضاء المتعاملين مع هذه البنوك. وقد تناولت الدراسة بالتحليل عدد من المتغيرات في مجموعة من المنهجية لتقييم جودة الخدمة (الاعتمادية، الاستجابة، التأكد، التعاطف)، وخلصت الدراسة إلى أهم النتائج منها: أن جودة الخدمات في قطاع البنوك المصرية فوق المتوسط، ويجب الاهتمام أكثر ببعض العناصر الملموسة في تقديم الخدمة، وقد تبين أن هنالك قصوراً واضحاً في تقديم خدمة الصراف الآلي، وهنالك قصور ومشاكل في إرضاء المتعاملين مع هذه البنوك، إضافة إلى القصور في بحوث التطوير والتحسين لجودة الخدمات المقدمة.

تناولت دراسة التلباني وآخرون (2006م) بعنوان: تطبيق منهجية دراسة الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر - غزة. تناولت موضوع إدارة الجودة الشاملة ومدى تطبيقه في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر (غزة)، واستخدمت الدراسة أسلوب الحصر الشامل لجميع أعضاء هيئة التدريس في الكلية، وكانت أهم نتائج الدراسة: أن كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر بغزة تطبق منهجية الجودة الشاملة بصورة متوسطة، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في مدى تطبيق منهجية الجودة الشاملة في الكلية تعزى إلى متغيرات سنوات الخبرة، الرتبة الأكاديمية، والعمر على جميع مجالات منهجية الجودة الشاملة. وبمقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة، نجد أن الدراسة الحالية تتفق مع كل الدراسات السابقة، في أهمية تطبيق الجودة الشاملة لتحسين الأداء في كافة المرافق الخدمية والتعليمية. وكذلك تتفق مع دراسة زقزوق (2008)، ودراسة عبدالحليم وجر (2007م)، ودراسة التلباني وآخرون (2006م) في الحقل الذي جرت عليه الدراسة (حقل التعليم) وفي الأداة المستخدمة في الدراسة وهي (الاستبيان). وتختلف الدراسة الحالية في الحقل الذي طبقت عليه الدراسة مع كل من: دراسة محمد (2007م) التي طبقت على قطاع المصارف المصرية، ودراسة Eltelbani (2008) التي أجريت على القطاع الصحي بوزارة الصحة الفلسطينية، كما أنها تختلف في أداة الدراسة المستخدمة مع دراسة Eltelbani (2008) التي استخدمت أسلوب الملاحظة والمشاركة.

#### مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

تعد إدارة الجودة الشاملة، من المفاهيم الإدارية الحديثة، التي تهدف إلى تحسين وتطوير الأداء بصفة مستمرة، وذلك من خلال الاستجابة لمتطلبات العميل. وقبل الخوض في مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ينبغي أولاً تعريف مفهوم الجودة. إذ يرجع مصطلح الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas) ويعني بها طبيعة الشيء أو طبيعة الشخص ودرجة صلاحه، وقد كانت قديماً تعني الدقة والالتقان، ومع تطور علم الإدارة تغير مفهوم الجودة وأصبح له مدلولات أخرى. وحديثاً عرفت الجودة بأنها " مجموعة سمات ومواصفات أي منتج أو خدمة، والتي تضمن إرضاء احتياجات معلومة ومحددة للعميل" (الحكاري، 1427هـ: 7). وعرفت المنظمة الدولية للمنهجية بأنها " الخصائص الكلية لكيان (نشاط أو عملية أو منتج أو منظمة أو نظام أو فرد أو مزيج منه) التي تعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة أو ضمنية (آل عامر، 2013م: 10). وتعرف الجودة من وجهة النظر البريطانية بأنها " الفلسفة الإدارية التي يدرك من خلالها تحقيق كل من احتياجات المستهلك، وكذلك تحقيق أهداف المشروع معاً" (العساف والصريرة، 2011م: 600). وينصرف مفهوم الجودة في التعليم إلى أنها عبارة عن منهجية عالمية للقياس والاعتراف، والانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الالتقان والتميز، واعتبار المستقبل هدفاً تسعى إليه، والانتقال من تكريس الماضي والنظرة الماضية إلى المستقبل الذي تعيش فيه الأجيال الآن (صالح، 2008م: 7). أما تعريف إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management فقد اختلف الباحثون والكتاب حول وضع تعريف محدد لها " فبعضهم فك التركيب وعرف المصطلح كلمة كلمة، فعرف الإدارة (Management) بأنها: التطوير والمحافظة على إمكانية المؤسسة من أجل إسناد متواصل للجودة، وأما الجودة (Quality) فهي تحقيق رغبات المستفيد ومتطلباته، وأما الشاملة (Total) فيعني بها البحث عن الجودة في مظاهر العمل كلها ابتداءً من معالجات المستفيد وانتهاءً بتقويم رضائه عن الخدمات التي تقدمها له المؤسسة" (علي، 2010م). وعرفت أيضاً بأنها " منحنى تنظيمي (Organizational Approach) للإدارة والمراقبة يقوم على قيادة الإدارة العليا للمؤسسة للنشاطات المختلفة بالتحسن المستمر للنوعية (الجودة)، كما يقوم على إشراك جميع العاملين في تلك النشاطات" (كمال، 2004م: 1). وقد عرفها (James Rilay) وهو نائب رئيس معهد جوران المتخصص في تدريب واستشارات الجودة على إنها " تحول في الطريقة التي تدار بها المنظمة والتي تضمن تركيز طاقات المنظمة على التحسينات المستمرة لكل العمليات والوظائف وقبل ذلك المراحل المختلفة للعمل ذلك أن الجودة ليست أكثر من تحقيق حاجات العمل " (الدراركة، 2008م: 18).

**7-1 مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم:** هنالك سمات تسمح بتطبيق إدارة الجودة الشاملة بنجاح في المؤسسة، وتعرف هذه السمات بالمبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة، والمؤسسة التعليمية مطالبة ببذل المزيد من الجهد وتخصيص الوقت الكافي ومتابعة التطور لحظة بلحظة حتى تتمكن من الأخذ بمبادئ إدارة الجودة المتمثلة في الآتي (حامد وعبد الرحيم، 2012م):

- 1/ ضرورة تبني الإدارة العليا لمفاهيم الجودة واعطائها الأولوية المناسبة.
- 2/ تحقيق رضا المستفيد (تقصي رغبات المستفيدين وتطلعاتهم للعمل على تحقيقها ثم قياس مدى رضاهم).

- 3/ التركيز على تطبيق مفاهيم الجودة في مراحل العمل وليس فقط على الخدمة النهائية.
- 4/ إجراء التقييم الذاتي وصولاً لتحسين الأداء.
- 5/ الأخذ بأساليب العمل الجماعي وتشكيل فرق العمل.
- 6/ جمع البيانات الإحصائية وتوظيفها بشكل مستمر.
- 7/ تفويض السلطات والعمل بالمشاركة.
- 8/ إيجاد بيئة تساعد على التغيير.
- 9/ إرساء نظام للتحسين المستمر للعمليات (البحث عن السبل الكفيلة بالتحسين المستمر لأداء الأعمال).
- 10/ تطبيق المنهج العلمي في تحليل المشكلات واتخاذ القرارات.

### 8-1 خصائص ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

- 1/ ضبط نظام الإدارة وتطويره في مؤسسات التعليم العالي وتحديد المسؤوليات بدقة.
- 2/ الارتقاء بمستوى الطلبة.
- 3/ زيادة كفايات أعضاء هيئة التدريس ورفع مستوى أدائهم.
- 4/ توفير مناخ تسوده ثقافة تنظيمية قائمة على التفاهم والعلاقات الانسانية.
- 5/ زيادة الوعي والولاء نحو الجامعة من قبل الجمهور المستفيد منها.

### 9-1 أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

يتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وجود أرضية متينة في كافة بنياتها التنظيمية والإدارية والاجتماعية داخل المنظمة، بحيث تعمل على توفير المناخ المناسب والثقافة الملائمة. لذا لا بد من توافر القناعة التامة لدى الإدارة العليا والمجالس الأكاديمية فيها، بأهمية مفهوم إدارة الجودة الشاملة وبضرورة تطبيقه واتخاذها في مقدمة استراتيجياتها والعمل على نشر هذا المفهوم ليرسخ في قناعات جميع العاملين، وتأتي أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم من خلال (الصريرة والعساف، 2008م) عالمية نظام إدارة الجودة الشاملة وأنه أحد سمات العصر الحديث، ولارتباط إدارة الجودة الشاملة بالإنتاجية واستمراريتها وتحسين مخرجات العملية التربوية، شمولية نظام إدارة الجودة الشاملة للمجالات كافة، - تدعيم إدارة الجودة الشاملة لعملية التحسين المستمر في التعليم العالي، زيادة العمل والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة والتقليل من الهدر والفاقد، وإجراء المزيد من التحسينات والتطوير المستمر في العملية التربوية المبنية على تطلعات المستفيدين من خدماتها للمؤسسات.

### 10-1 فوائد تطبيق نظام الجودة الشاملة في التعليم العالي

يؤدي ضبط الجودة في التعليم العالي إلى عددٍ من الفوائد والمزايا هي (خلف الله، 2011م): تقديم رؤية ورسالة وأهداف عامة للمؤسسة التعليمية تكون واضحة ومحددة، تقديم خطة استراتيجية للمؤسسات التعليمية وخطط سنوية للإدارات والوحدات، مبنية على أسس علمية، توفير إجراءات عملية واضحة ومحددة من أجل تحقيق منهجية الجودة، توفر نوعية وتدريب شامل وملائم لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، تحديد أدوار واضحة للنظام الإداري للمؤسسات التعليمية، تحقيق مستوى أداء مرتفع لجميع الإداريين والعاملين في المؤسسات التعليمية، سيادة نظام العلاقات الإنسانية السليم بين جميع العاملين في المؤسسات التعليمية والعمل بروح الفريق، وتنمية مهارات القادة الإداريين ومعارف واتجاهات العاملين في المؤسسات التعليمية.

**معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي (عباس، 2010م) تتمثل في:** المركزية في اتخاذ القرار بالرغم من إن الجودة الشاملة تركز على المشاركة، عدم توفر التمويل المناسب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، الاعتماد على الأساليب التقليدية في التطبيق وعدم التوجه نحو اعتماد الأساليب والمعلومات وأساليب القياس غير التقليدية، عدم تقبل أساليب التطوير والتحسين ومقاومة التغيير خوفاً من كشف العيوب، الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعات ترفع وتشجع وتكافئ الإنجازات الفردية أكثر من الإنجازات الجماعية والإنجازات التنظيمية، المنافسة الشديدة بين الجامعات لاستقطاب الطلبة والاحتفاظ بهم، مما يدفعها لاستخدام أساليب التسويق الحديثة في الترويج لخدماتها والإعلان عن تخصصاتها، وقد تلجأ هذه الجامعات إلى استخدام بيانات ومعلومات غير كافية وغير دقيقة وذات مصداقية متدنية، وهذا الأمر قد يخدع الطلبة الجدد والمجتمع وبعض المحللين لضمان الجودة.

**مجتمع وعينة الدراسة:** يكون مجتمع الدراسة، من جميع أعضاء هيئة التدريس العاملين في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة وادي النيل بالسودان وتضم الكلية ستة أقسام وهي: قسم التجارة، قسم إدارة الأعمال، قسم المحاسبية، قسم نظم المعلومات الإدارية، قسم الاقتصاد والمصارف، وقسم الإحصاء الاجتماعي والدراسات السكانية، وقد بلغ مجتمع الدراسة (35) عضو هيئة تدريس، استجاب منهم (34) عضواً، واستبعد اثنان منهم لعدم

اكتمال إجاباتهم، وبذا أصبح عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل ( 32 ) استبانة، شكلت ما نسبته 91.4% من المجتمع الأصلي للدراسة، والجدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغيرات الدراسة المختلفة.  
أداة الدراسة: استخدم الباحثان الاستبانة كأداة للدراسة، حيث يعد "الاستبيان أداة مناسبة لجمع البيانات والمعلومات لاستجلاء الواقع حول إشكالية أساسية أو فرعية من إشكالات البحث" (عثمان، 1995م: 136)، وتكونت هذه الاستبانة من (42) فقرة موزعة على ستة مجالات، هي: المجال الإداري، مجال ثقافة الجودة، المجال الأكاديمي، مجال الطلاب، مجال الخدمات، ومجال المجتمع المحلي، وقد أعدت الأداة على شاكلة مقياس ليكرت ( Likert ) الخماسي، وهي كالآتي: درجة عالية جداً، درجة عالية، درجة متوسطة، درجة منخفضة، درجة منخفضة جداً، وتمثل رقمياً بالعلامات الآتية على الترتيب (1،2،3،4،5).

#### الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- للوصول إلى النتائج النهائية استخدم الباحثان في إجراء هذه الدراسة الأساليب الإحصائية التالية:
  - النسب المئوية والتكرارات، وكذلك المتوسطات الحسابية والأوزان النسبية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات الاستبانة.
  - معامل ارتباط بيرسون لقياس الصدق الداخلي بين مجالات الاستبانة والدرجة الكلية.
  - معامل الفايرونيخ لقياس ثبات الاستبانة.
  - اختبار (t) لعينتين مستقلتين لدلالة الفروق في درجة تطبيق منهجية الجودة الشاملة للمتغيرات ذات المستويين.
  - تحليل التباين الأحادي ( ANOVAOne-Way ) للتعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق منهجية الجودة الشاملة تعزى لمتغيرات الدراسة التي يزيد عدد مستوياتها عن مستويين.
  - اختيار شيفية Scheffe وتوكي Tukey للمقارنات البعدية في حالة وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لمتغيرات الدراسة، وذلك لتحديد أي من المجموعات تختلف عن غيرها وبدلالة إحصائية.
- تمت المعالجة الإحصائية للبيانات و متغيرات الدراسة بترميزها وإدخالها إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS)، حيث تم تحديد طول الفئة في مقياس ليكرت (Likert)، الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (1=4-5)، ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الفئة أي (0.80=5÷4)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الفئة، وهكذا لبقية الفئات كما يوضحها الجدول رقم (1).

جدول (1) أطوال الفئات والأوزان النسبية

طول الفئة	الوزن النسبي المقابل	درجة التطبيق
من 1- 1.80	من 20%-36%	تطبيق بدرجة منخفضة جداً
أكبر من 1.80- 2.60	أكبر من 36%-52%	تطبيق بدرجة منخفضة
أكبر من 2.60- 3.40	أكبر من 52%-68%	تطبيق بدرجة متوسطة
أكبر من 3.40- 4.20	أكبر من 68%-84%	تطبيق بدرجة عالية
أكبر من 4.20- 5	أكبر من 84%-100%	تطبيق بدرجة عالية جداً

جدول (2) درجة التطبيق لكافة مجالات الدراسة والدرجة الكلية

المجال	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المرتبة	درجة التطبيق
المجال الأكاديمي	3.53	70.6%	0.752	1	درجة عالية
مجال الطلاب	3.28	65.6%	0.595	2	درجة متوسطة
مجال ثقافة الجودة	3.27	65.4%	0.577	3	درجة متوسطة
المجال الإداري	3.07	61.4%	0.655	4	درجة متوسطة
مجال المجتمع المحلي	2.79	55.8%	0.735	5	درجة متوسطة
مجال الخدمات	2.78	55.6%	0.966	6	درجة متوسطة
الدرجة الكلية	3.12	62.4%	0.529		درجة متوسطة

يظهر جدول (2) أن المجال الأكاديمي حاز على المرتبة الأولى في درجة تطبيق منهجية الجودة الشاملة بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بمتوسط حسابي ووزن نسبي (3.53، 70.6%) على التوالي وبدرجة تطبيق عالية، يليه في المرتبة الثانية مجال الطلاب بمتوسط حسابي ووزن نسبي (3.28، 65.6%) على التوالي وبدرجة تطبيق متوسطة، بينما حاز مجال ثقافة الجودة على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي ووزن نسبي (3.27، 65.4%) على

التوالي وبدرجة تطبيق متوسطة، ويأتي المجال الإداري في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي ووزن نسبي ( 3.07 ، 1.4 %) على الترتيب وبدرجة تطبيق متوسطة، وفي المرتبة الخامسة يأتي مجال المجتمع المحلي بمتوسط حسابي ووزن نسبي ( 2.79 ، 55.8 %) على التوالي وبدرجة تطبيق متوسطة، ويأتي في المرتبة السادسة مجال الخدمات بمتوسط حسابي ووزن نسبي ( 2.75 ، 55.6 %) على التوالي وبدرجة تطبيق متوسطة. وبالنظر إلى الجدول رقم (2) نجد أن متوسط الدرجة الكلية لإجمالي محاور الدراسة يساوي ( 3.12 ) والوزن النسبي المقابل له يساوي ( 62.4 %)، وتفسير ذلك يشير إلى أن منهجية الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة وادي النيل تطبق بدرجة متوسطة.

#### اختبار الفرضيات:

#### الفرضية الأولى

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في درجة تطبيق منهجية الجودة الشاملة في كافة مجالات الجودة والدرجة الكلية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي. ومن أجل اختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (t) لعينتين مستقلتين، والجدول رقم (3) يوضح نتائج اختبار (t) لدلالة الفروق في تطبيق منهجية الجودة الشاملة على مستوى متغير النوع الاجتماعي.

جدول (3): نتائج اختبار (t) لدلالة الفروق في تطبيق منهجية الجودة الشاملة تبعاً للنوع الاجتماعي

المجال	النوع	ذكور		إناث		قيمة t	احتمال المعنوية*
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
المجال الإداري		3.095	0.657	3.033	0.680	0.254	0.801
مجال ثقافة الجودة		3.150	0.484	3.458	0.685	-1.491	0.146
المجال الأكاديمي		3.508	0.777	3.555	0.743	-0.169	0.867
مجال الطلاب		3.341	0.485	3.166	0.755	0.801	0.430
مجال الخدمات		2.866	1.016	2.625	0.899	0.679	0.503
مجال المجتمع المحلي		2.891	0.635	2.638	0.884	0.940	0.355
الدرجة الكلية		3.142	0.423	3.079	0.692	0.319	0.752

\* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=0.05)

أظهرت نتائج جدول (3) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في درجة تطبيق منهجية الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة وادي النيل تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، وذلك على جميع مجالات الجودة الشاملة والدرجة الكلية، حيث كانت جميع قيم احتمال المعنوية أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بالنوع الاجتماعي.

#### الفرضية الثانية

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في درجة تطبيق منهجية الجودة الشاملة في كافة مجالات الجودة والدرجة الكلية تعزى لمتغير العمر. وقد تم اختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل التباين الأحادي، والجدول رقم (4) يوضح نتائج هذا الاختبار.

جدول (4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي تبعاً لمتغير العمر

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	احتمال المعنوية
المجال الإداري	بين المجموعات	1.931	2	0.966	2.458	0.103
	ضمن المجموعات	11.393	29	0.393		
	المجموع	13.324	31			
مجال ثقافة الجودة	بين المجموعات	0.230	2	0.115	0.330	0.721
	ضمن المجموعات	10.106	29	0.343		
	المجموع	10.336	31			
المجال الأكاديمي	بين المجموعات	1.357	2	0.679	1.215	0.311
	ضمن المجموعات	16.204	29	0.559		
	المجموع	17.561	31			
مجال الطلاب	بين المجموعات	0.092	2	0.046	0.123	0.885
	ضمن المجموعات	10.886	29	0.375		
	المجموع					

			31	10.978	المجموع	
0.005*	6.513	4.491	2	8.982	بين المجموعات	
		0.690	29	19.997	ضمن المجموعات	مجال الخدمات
			31	28.979	المجموع	
0.208	1.657	0.859	2	1.719	بين المجموعات	
		0.519	29	15.044	ضمن المجموعات	مجال المجتمع المحلي
			31	16.763	المجموع	
0.276	1.346	0.370	2	0.740	بين المجموعات	
		0.275	29	7.966	ضمن المجموعات	الدرجة الكلية
			31	8.706	المجموع	

\* دال إحصائيًا عند مستوى الدلالة 0.05

يتضح من جدول (4)، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، عند مستوى الدلالة 0.05 في درجة تطبيق منهجية الجودة الشاملة كما يراها أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة وادي النيل تعزى لمتغير العمر، في مجالات (ثقافة الجودة، المجال الإداري، المجال الأكاديمي، مجال الطلاب، مجال المجتمع المحلي، والدرجة الكلية لجميع المجالات)، بينما كانت الفروق دالة فقط في مجال الخدمات. ولتحديد بين أي من فئات العمر كانت الفروق في درجة تطبيق منهجية الجودة دالة إحصائيًا، تم استخدام اختبار شيفية (Scheffe's -test (Freund, 2003: 259) للمقارنات البعدية Hoc Post، وذلك على مجال الخدمات، والجدول رقم (5) يوضح نتائج هذا الاختبار.

جدول (5): نتائج Scheffe للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية تبعًا لمتغير العمر في مجال الخدمات

فئات العمر	(30-39)	(40-49)	50 سنة فأكثر
(30-39)		1.13519*	0.8518
(40-49)			0.2833
50 سنة فأكثر			

\* دال إحصائيًا عند مستوى الدلالة 0.05

يتضح من جدول (5)، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في درجة تطبيق منهجية الجودة الشاملة على مجال الخدمات بين فئة العمر 50 فأكثر وكل من فئة العمر (30-39) وفئة العمر (40-49). في حين كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين فئة العمر (40-49)، وفئة العمر (30-39) ولصالح فئة العمر (49-40). ويترتب على هذه النتيجة رفض فرضية الدراسة الثانية المتعلقة بمتغير العمر.

الفرضية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في درجة تطبيق منهجية الجودة الشاملة في كافة مجالات الجودة والدرجة الكلية تعزى لمتغير لحالة الاجتماعية. ومن أجل اختيار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (t) لعينتين مستقلتين، والجدول رقم (6) يوضح نتائج اختبار (t) لدلالة الفروق في تطبيق منهجية الجودة الشاملة على مستوى متغير الحالة الاجتماعية.

جدول (6): نتائج (t) لدلالة الفروق في تطبيق منهجية الجودة الشاملة تبعًا لمتغير الحالة الاجتماعية

احتمال المعنوية *	قيمة t المحسوبة	متزوج		عازب		الحالة الاجتماعية المجال
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.341	- 0.967	0.614	3.114	0.953	2.775	المجال الإداري
0.230	- 1.225	0.559	3.312	0.680	2.937	مجال ثقافة الجودة
0.214	- 1.270	0.716	3.589	0.967	3.083	المجال الأكاديمي
0.113	- 1.633	0.516	3.339	0.981	2.833	مجال الطلاب
0.291	- 1.074	0.938	2.845	1.173	2.291	مجال الخدمات
0.087	- 1.769	0.680	2.881	0.946	2.208	مجال المجتمع المحلي
0.082	- 1.795	0.445	3.180	0.912	2.688	الدرجة الكلية

\* دال إحصائيًا عند مستوى الدلالة (α=0.05)

يبين جدول (6) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في درجة تطبيق منهجية الجودة الشاملة كما يراها أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة وادي النيل تعزى لمتغير الحالة

الاجتماعية على جميع مجالات الجودة الشاملة والدرجة الكلية، حيث كانت جميع قيم احتمال المعنوية أكبر من مستوى الدلالة 0,05، وهذا يشير إلى قبول الفرضية المبدئية المتعلقة بمتغير الحالة الاجتماعية. الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في درجة تطبيق منهجية الجودة الشاملة في كافة مجالات الجودة والدرجة الكلية تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية. وقد تم اختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل التباين الأحادي، والجدول رقم (7) يوضح نتائج الاختبار لهذه الفرضية.

جدول (7): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي تبعاً لمتغير الدرجة الوظيفية

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	احتمال المعنوية
المجال الإداري	بين المجموعات	1.108	2	0.554	1.315	0.284
	ضمن المجموعات	12.217	29	0.421		
	المجموع	13.325	31			
مجال ثقافة الجودة	بين المجموعات	0.057	2	0.028	0.080	0.923
	ضمن المجموعات	10.279	29	0.354		
	المجموع	10.336	31			
المجال الأكاديمي	بين المجموعات	2.745	2	1.372	2.686	0.085
	ضمن المجموعات	14.817	9	0.511		
	المجموع	17.562	31			
مجال الطلاب	بين المجموعات	0.230	2	0.115	0.310	0.736
	ضمن المجموعات	10.748	9	0.371		
	المجموع	10.978	31			
مجال الخدمات	بين المجموعات	6.981	2	3.490	4.601	0.018*
	ضمن المجموعات	21.998	9	0.759		
	المجموع	28.979	31			
مجال المجتمع المحلي	بين المجموعات	1.084	2	0.542	1.003	0.379
	ضمن المجموعات	15.679	9	0.541		
	المجموع	16.763	31			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.183	2	0.091	0.311	0.735
	ضمن المجموعات	8.523	9	0.294		
	المجموع	8.706	31			

• دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05

يظهر الجدول رقم (7) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في درجة تطبيق منهجية الجودة الشاملة لأعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة وادي النيل تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية، في (مجال ثقافة الجودة، المجال الإداري، المجال الأكاديمي، مجال الطلاب، مجال المجتمع المحلي، والدرجة الكلية لجميع المجالات)، بينما كانت الفروق دالة فقط في مجال الخدمات. ولتحديد أي من مستويات الدرجة الوظيفية كانت الفروق في درجة تطبيق منهجية الجودة دالة إحصائياً، تم استخدام اختبار توكي Tukey's test للمقارنات البعدية: Ott, 2001: (444)، وذلك على مجال الخدمات والجدول رقم (8) يوضح نتائج هذا الاختبار.

جدول (8): نتائج اختبار Tukey للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية تبعاً لمتغير الدرجة الوظيفية

مستويات الدرجة الوظيفية	محاضر	أستاذ مساعد	أستاذ مشارك
محاضر			
أستاذ مساعد		0.76389	1.2500*
أستاذ مشارك			0.48611

• دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05

يوضح الجدول رقم (8)، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في درجة تطبيق منهجية الجودة الشاملة على مجال الخدمات بين الدرجة الوظيفية (أستاذ مساعد) وكل من الدرجة الوظيفية (محاضر) والدرجة الوظيفية (أستاذ مشارك). بينما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الوظيفية (أستاذ مشارك) والدرجة الوظيفية (محاضر) ولصالح الدرجة (أستاذ مشارك)، وتعني هذه النتيجة رفض فرضية الدراسة الرابعة المتعلقة بمتغير الدرجة الوظيفية. الفرضية الخامسة:



لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في درجة تطبيق منهجية الجودة الشاملة في كافة مجالات الجودة والدرجة الكلية تعزى لمتغير المؤهل العلمي. ومن أجل اختيار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (t) لعينتين مستقلتين، والجدول رقم (9) يوضح نتائج اختبار (t) لدلالة الفروق في تطبيق منهجية الجودة الشاملة على مستوى متغير المؤهل العلمي.

جدول (9): نتائج اختبار (t) لدلالة الفروق في تطبيق منهجية الجودة الشاملة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المجال	المؤهل العلمي	ماجستير		دكتوراه		قيمة t المحسوبة	احتمال المعنوية*
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
المجال الإداري		3.012	0.611	3.285	0.811	-0.976	0.337
مجال ثقافة الجودة		3.290	0.594	3.178	0.544	0.445	0.659
المجال الأكاديمي		3.560	0.768	3.404	0.738	0.476	0.637
مجال الطلاب		3.326	0.597	3.095	0.592	0.907	0.372
مجال الخدمات		3.673	1.027	3.142	0.634	-1.141	0.263
مجال المجتمع المحلي		2.786	0.797	2.833	0.500	-0.146	0.885
الدرجة الكلية		3.108	0.566	3.156	0.404	-0.211	0.834

• دال إحصائياً عند مستوى الدالة 0.05

يبين الجدول رقم (9) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة 0.05 في درجة تطبيق منهجية الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة وادي النيل تعزى لمتغير المؤهل العلمي على جميع مجالات الجودة الشاملة والدرجة الكلية، حيث كانت جميع قيم احتمال المعنوية أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يشير إلى قبول الفرضية المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي.

الفرضية السادسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في درجة تطبيق منهجية الجودة الشاملة في كافة مجالات الجودة والدرجة الكلية تعزى لمتغير الخبرة التدريسية. وقد تم اختيار هذه الفرضية باستخدام تحليل التباين الأحادي، والجدول رقم (10) يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لهذه الفرضية.

جدول (10): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي تبعاً لمتغير الخبرة التدريسية

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	احتمال المعنوية*
المجال الإداري	بين المجموعات	1.281	3	0.427	0.992	0.411
	ضمن المجموعات	12.044	28	0.430		
	المجموع	13.325	31			
مجال ثقافة الجودة	بين المجموعات	1.238	3	0.413	1.270	0.304
	ضمن المجموعات	9.098	28	0.325		
	المجموع	10.336	31			
المجال الأكاديمي	بين المجموعات	0.638	3	0.213	0.352	0.788
	ضمن المجموعات	16.924	28	0.604		
	المجموع	17.562	31			
مجال الطلاب	بين المجموعات	1.780	3	0.593	1.806	0.169
	ضمن المجموعات	9.199	28	0.329		
	المجموع	10.979	31			
مجال الخدمات	بين المجموعات	4.976	3	1.659	1.935	0.147
	ضمن المجموعات	24.002	28	0.857		
	المجموع	28.978	31			
مجال المجتمع المحلي	بين المجموعات	0.418	3	0.139	0.239	0.869
	ضمن المجموعات	16.245	28	0.584		
	المجموع	16.763	31			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.786	3	0.262	0.927	0.441
	ضمن المجموعات	7.919	28	0.283		
	المجموع	8.705	31			

\* دال إحصائياً عند مستوى الدالة 0.05

يبين الجدول رقم (10) أنه لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في درجة تطبيق منهجية الجودة الشاملة كما يراها أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة وادي النيل تعزى

لمتغير الخبرة التدريسية، وذلك على جميع مجالات الجودة الشاملة والدرجة الكلية، حيث كانت جميع قيم احتمال المعنوية أعلى من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يؤكد ما ذهب إليه فرضية الدراسة المتعلقة بمتغير الخبرة الدراسية. **الفرضية السابعة:**

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في درجة تطبيق منهجية الجودة الشاملة في كافة مجالات الجودة والدرجة الكلية تعزى لمتغير القسم الذي ينتمي له عضو هيئة التدريس. ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي، ويتضمن الجدول رقم (11) نتائج هذا الاختبار.

جدول (11): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي تبعا لمتغير القسم الذي يتبع له عضو هيئة التدريس

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	احتمال المعنوية*
المجال الإداري	بين المجموعات	1.172	5	0.234	0.501	0.772
	ضمن المجموعات	12.153	26	0.467		
	المجموع	13.325	31			
مجال ثقافة الجودة	بين المجموعات	0.619	5	0.124	0.331	0.889
	ضمن المجموعات	9.717	26	0.374		
	المجموع	10.336	31			
المجال الأكاديمي	بين المجموعات	3.333	5	0.667	1.218	0.329
	ضمن المجموعات	14.228	26	0.547		
	المجموع	17.561	31			
مجال الطلاب	بين المجموعات	0.508	5	0.102	0.252	0.935
	ضمن المجموعات	10.470	26	0.403		
	المجموع	11.978	31			
مجال الخدمات	بين المجموعات	7.260	5	1.452	1.738	0.161
	ضمن المجموعات	21.718	26	0.835		
	المجموع	28.978	31			
مجال المجتمع المحلي	بين المجموعات	1.699	5	0.340	0.587	0.710
	ضمن المجموعات	15.064	26	0.579		
	المجموع	16.763	31			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.669	5	0.134	0.433	0.822
	ضمن المجموعات	8.037	26	0.309		
	المجموع	8.706	31			

\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05

يظهر الجدول رقم (11) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في درجة تطبيق منهجية الجودة الشاملة كما يراها أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة وادي النيل تعزى لمتغير القسم الذي ينتمي له عضو هيئة التدريس، وذلك على جميع مجالات الجودة الشاملة التي تضمنتها الدراسة والدرجة الكلية، حيث كانت جميع قيم احتمال المعنوية أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير القسم الذي ينتمي له عضو هيئة التدريس بالكلية.

#### النتائج

1/ تطبيق منهجية الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة وادي النيل كان بدرجة متوسطة.  
2/ أكثر مجالات الجودة الشاملة تطبيقاً في الكلية كان المجال الأكاديمي وأقلها تطبيقاً كان مجال الخدمات.  
3/ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في درجة تطبيق منهجية الجودة الشاملة بالكلية في كافة مجالات الدراسة والدرجة الكلية تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، والقسم) ويعنى ذلك تحقق صحة فرضيات الدراسة الأولى والثالثة والخامسة والسادسة والسابعة.

4/ وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في درجة التطبيق على مجال الخدمات تعزى لمتغير العمر والدرجة الوظيفية، ويعني ذلك عدم تحقق صحة الفرضية الثانية والرابعة للدراسة.

#### التوصيات

ضرورة تضافر الجهود لرفع درجة التطبيق المتوسطة التي أظهرتها نتائج الدراسة، إلى مستويات متقدمة في تطبيق منهجية الجودة الشاملة ترضى تطلعات جميع المستفيدين.

1/ يجب التركيز على جميع مجالات الجودة وخاصة مجال الخدمات لكونه احتل المرتبة الأخيرة من بين كافة مجالات الجودة التي غطتها الدراسة.  
2/ العمل على نشر ثقافة الجودة في كافة المستويات بالكلية، وعقد دراسات أخرى شبيهة تأخذ في الاعتبار وجهة نظر الطلاب والموظفين بالكلية.

### المصادر والمراجع

- 1/ آل عامر، حنان بنت سالم (2013م). الجودة في الجامعات الناشئة-الفرص والتحديات، بحث مقدم للمؤتمر الوطني الرابع الذي نظّمته الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة، جامعة حائل للفترة 2-5 فبراير 2013م، ص10.
- 2/ التلباني، نهاية. والأغا، وفيق. وحجاج، خليل (2006م). تطبيق منهجية الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر -غزة، مجلة جامعة النجاح للأبحاث-العلوم الإنسانية، المجلد 20، العدد 3، ص 765-800.
- 3/ حامد، نور الدين. وعبد الرحيم، ليلي (2012م). مبادئ ومميزات توجيهية لضمان جودة التعليم العالي، بحث مقدم لمؤتمر آليات التوافق والمنهجية المشتركة لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم: المؤتمر السنوي الرابع لضمان الجودة في التعليم، القاهرة 2-3 سبتمبر 2012م. ص 283-292.
- 4/ الحكاري، لماء بنت حسن (1427هـ). مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الكليات الأهلية بمدينة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، ص 7.
- 5/ خلف الله، محمد جابر (2011م). تطبيق منهجية الجودة في التعليم. <http://kenanaonline.com/users/azhar-gaper/posts/136943> Available . Accessed Dec@2011 at:
- 6/ الدراكة، مأمون سليمان (2008). إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ص 18.
- 7/ زفروق، خالد بن جميل (2008م). تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لحسن أداء كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة أم القرى، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى.
- 8/ سرحان، فتحى (2011م). إدارة الجودة الشاملة-الاتجاهات العالمية الإدارية الحديثة، مكتبة الشريف ماس للنشر والتوزيع، القاهرة، ص 168.
- 9/ صالح، نجوى فوزي (2008م). تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية مجتمع العلوم المهنية والتطبيقية، بحث مقدم لمؤتمر "التعليم التقني والمهني في فلسطين-واقع وتحديات"، المؤتمر الأول الذي نظّمته الجمعية الفلسطينية للعلوم التربوية والنفسية بالشراكة مع كلية مجتمع العلوم المهنية والتطبيقية والكلية التقنية خلال الفترة 17-18 يونيو 2008م، غزة، فلسطين، ص7.
- 10/ الصرايرة، خالد احمد. والعساف، ليلي (2008م). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد 1. العدد 1، ص 1-46.
- 11/ عباس، بشرى عبد الحمرة (2010م). إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات جامعة القادسية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 12، العدد 2، ص 62-78.
- 12/ عبد الحليم، محمد فرج. وبحر، يوسف عيد (2007م). مدى تطبيق العاملين في كلية التجارة بجامعة النيلين للجودة الشاملة، مجلة الجامعة الإسلامية-سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد 15، العدد1، ص 283-315.
- 13/ عثمان، عبد الرحمن أحمد (1995م). مناهج البحث العلمي وطرق كتابة الرسائل الجامعية، الطبعة الأولى، دار جامعة أفريقيا العالمية للنشر، الخرطوم، ص 136.
- 14/ العساف، ليلي. والصرايرة، خالد أحمد (2011م). أنموذج مقترح لتطوير إدارة المؤسسة التعليمية في الاردن في ضوء فلسفة ادارة الجودة الشاملة، مجلة جامعة دمشق، المجلد 27 العددان 3 و4، ص 589-645.
- 15/ علي، عاصم شحادة. (2010). تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، مجلة الباحث، العدد 7، ص 195-204.
- 16/ كمال، سفيان عبد اللطيف (2004م). إطار عام لضمان النوعية الجيدة للتعليم الجامعي الفلسطيني، بحث مقدم لمؤتمر "النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني" الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة خلال الفترة 3-5 يوليو 2004م، مدينة رام الله-فلسطين، ص1.
- 17/ محمد، إبراهيم سعد (2007م). قياس إدارة العملاء لجودة الخدمات المصرفية في قطاع البنوك المصرية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة وادي النيل، السودان.
- 18/ المغربي، كامل محمد (2002م). أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، الدار الدولية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، ص 95.

19. Eltelbani, Nahaya (2008). Evaluating the Quality Improvement Program in the Palestinian ministry of Health, An - Najah Univ. J. Res. (H. Sc.) Vol. 22, No 3. PP 1015- 1038.

20. Freund R., and Wilson W., (2003). Statistical Methods, Second Edition, Elsevier Science, PP 259.

21. Ott, Lyman. and Michael Longneker (2001). An introduction to statistical methods and data Analysis, Fifth Edition, Thomson Learning, USA, PP 444.