

مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية في محافظة غزة

أ. حامد نعيم القدرة*
ماجستير أصول تربية - الجامعة الإسلامية بغزة - فلسطين

* عنوان المراسلة: hammed-999@hotmail.com

مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الدراسات العليا في الجامعات ال فلسطينية في محافظات غزة

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، وأعد استبانة مكونة من (33) فقرة موزعة على (3) مجالات تم توزيعها على عينة عشوائية قدرها (129) طالبا وطالبة شكلت (15%) من مجتمع الدراسة البالغ عددهم (860) وذلك لجمع بيانات الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: أن الدرجة الكلية لمستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الدراسات العليا من وجهة نظر الطلبة، كان بدرجة تقدير متوسطة، ويوزن نسبي (62.83%)، وقد حصل مجال عضو هيئة التدريس على المرتبة الأولى، وحصل مجال الإدارة الجامعية على المرتبة الأخيرة، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغيرات: الدراسة، والجنس، والجامعة، والمستوى الدراسي، وتوصي الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها: أولا: ضرورة مضاعفة الجهود لزيادة العمل وفق معايير الجودة الشاملة في الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية، وتنمية وتطوير الموارد البشرية باستمرار لتطوير أداء الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية. ثانيا: عادة النظر في صياغة الرؤى المستقبلية للجامعات الفلسطينية وفق معايير إدارة الجودة الشاملة بمشاركة واسعة من العاملين بالجامعات لضمان تحقيق العمل وفق معايير الجودة الشاملة. ثالثا: الاهتمام بضبط المدخلات الجامعية لضمان مخرجات وفق معايير الجودة من خلال العمل الحديث والمتواصل على تطبيق الجودة الشاملة في مرحلة العمليات.

الكلمات المفتاحية: معايير الجودة الشاملة، الدراسات العليا، الجامعات الفلسطينية.

The level of Applying Total Quality Standards in Graduate Studies at Palestinian universities, Gaza

Abstract:

The study aimed to identify the level of applying total quality standards in the graduate studies at the Palestinian universities from the students' perspective. The researcher used the descriptive analytical method to achieve the objectives. A questionnaire, consisting of (33) items divided into (3) themes, was developed and distributed to the sample of the study which was (129) male and female students, approximately constituting (15%) of the study population (860 members). To collect the data, the questionnaire was distributed to the sample, data was analyzed and the following results were obtained. The overall degree of applying the total quality standards in higher studies from the perspective of students was on average with a proportional weight of (62.83%). The theme related to the teaching staff scored the first rank while the theme related to the university administration scored the last rank. In addition, there were no statistically significant differences between the means of the study sample members regarding the degree of applying total quality standards in the graduate studies at the universities that were attributed to the variables of gender, university, and the academic level. Finally, the study proposed major recommendations the first of which was that more efforts should be exerted in order to improve the application of total quality standards in the postgraduate studies at Palestinian universities, and to continuously develop human resources as well. The second recommendation was that there should be a revision of future visions of Palestinian universities according to the total quality management standards, with wide participation of the university staff to ensure compliance with the total quality standards. The last major recommendation suggested by the study was to consider the university inputs to ensure that the outputs are in line with the quality standards. This can be achieved through persistent and continuous efforts on the application of total quality standards during the processing phase

Keywords: Total quality standards, Graduate, Palestinian Universities.

المقدمة:

أضحت الجامعات منارات للعلم والمعرفة، وأساس نهضة المجتمعات الإنسانية المتحضرة، وفي الوقت الحاضر أخذت تشكل عنصراً مهماً في العملية التعليمية لا يمكن تجاوزه، أو التقليل من شأنه؛ لذلك يسعى التربويون إلى تطوير دور الجامعات لتصبح أكثر ملاءمة للمتغيرات التكنولوجية الحديثة، ما قد ينعكس إيجاباً على أعداد الطلبة إعداداً أكاديمياً واجتماعياً ومهنياً يسمح لهم بالمشاركة في تطوير مجتمعهم والارتقاء به.

فنشأت معايير الجودة الشاملة للبرامج التعليمية نتيجة لثورة المعلومات التكنولوجية التي ظهرت في الآونة الأخيرة بهدف تحسين الأداء، ورفع كفاءته في كل عنصر من عناصر منظومة العمل المؤسسي ككل، واختصاراً للوقت وبأقل نفقة ممكنة (بدوي، 2010).

"فانطلقت المؤسسات التعليمية والتربوية في الدول الكبرى متمثلة بالجامعات لتتبنى مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، وتطبيقها في ميادينها المختلفة من أجل تحسين مخرجاتها التعليمية، ورفع كفاءة العاملين بما يمكنها من الحصول على متخرجين مزودين بالمعارف الأساسية التي تؤهلهم للتوظيف، وخوض عملية التنافس في المجالات كافة بكفاءة وفاعلية عاليتين واقتناص الفرص المتميزة" (سلمان، 2010).

فينبغي للجامعات العربية والفلسطينية خاصة المحافظة على تطبيق معايير الجودة الشاملة بدءاً من اختيار أعضاء هيئة التدريس القائمين على التعليم، والإعداد الدقيق للمقررات الدراسية، واختيار الوسائط التعليمية التي تتناسب معها، وانتهاءً بإدارة الجامعة (داوود، 2011).

وبما أن الدراسات العليا تعد من أهم المكونات الأساسية لأي جامعة، وينظر إليها دائماً كهدف استراتيجي وكخيار لا بد منه لتحقيقه أهداف الجامعة الرئيسية والخاصة بالبحث والتنوير وإجراء الدراسات والأبحاث ذات العلاقة بالقطاعات الإنتاجية (سلمان، 2012)؛ لذلك أصبحت الجامعات مطلباً أكثر أهمية من أي وقت مضى لقدرتها على تطوير المهارات واستحداث تخصصات جديدة تتناسب مع متطلبات العصر، وتخريج كوادر بشرية مؤهلة تأهيلاً عالياً لتطوير منظومة التعليم (الحريري، 2010).

فكان من الضروري استحداث وسائل وأدوات لضبط مسيرة الجامعات الفلسطينية لما له من دور فعال في التنمية المستدامة، وإعداد الكوادر البشرية المؤهلة المدربة التي تقود زمام التنمية وفق تطبيق معايير الجودة الشاملة (أبو الرب، وآخرون، 2010).

فاهتمت الجهود السابقة بموضوع جودة التعليم العالي، فبادر اتحاد الجامعات العربية إلى عقد مؤتمر سنوي تحت مسمى المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، فعقد المؤتمر الأول بجامعة الزرقاء بالأردن (2011)، والثاني بجامعة الخليجية بالبحرين (2012)، والثالث بجامعة الزيتونة بالأردن (2013)، والرابع بجامعة الزرقاء بالأردن (2014)، والخامس بجامعة الشارقة بالإمارات (2015).

ومن مسوغات تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية:

هناك ملامح تبين ضرورة تطبيق الجودة في الجامعات الفلسطينية منها (مجيد والزيادات، 2008، 94):

- حدوث زيادة هائلة في أعداد الطلبة الملتحقين بالجامعات وخاصة في الدول النامية.
- تزايد القناعة لدى المسؤولين بأن النجاح الاقتصادي يتطلب قوى عاملة جيدة الإعداد.
- ظهور الحاجة في المجتمع الجامعي إلى التكامل والانسجام بين مستوياته المختلفة.
- ظهور ملامح الضعف في إنتاجية العاملين بالجامعات والحاجة إلى نظام جديد.
- تدني مستوى متخرجي التعليم العالي وضعف أدائهم في العمل المستقبلي لهم.
- الحاجة إلى تعزيز ثقافة جامعية مؤيدة للتطوير والتحديث.

وعلى الرغم من أن موضوع الجودة الشاملة ومعايير تطبيقها حاز على اهتمام كثير من الباحثين فإن معايير الجودة الشاملة في الدراسات العليا لم تحظ بالاهتمام المناسب على صعيد الجامعات الفلسطينية، ومن خلال احتكاك الباحث بطلبة الدراسات العليا والتعرف على ملاحظاتهم، اهتم الباحث بمعرفة مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الدراسات العليا وسبل تطويرها في الجامعات الفلسطينية.

أسئلة الدراسة:

تتلخص أسئلة الدراسة في الآتي:

- 1 - ما مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر الطلبة؟
- 2 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير آراء أفراد العينة حول مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغيرات الدراسة (الجامعة - الجنس - التخصص - المستوى الدراسي) من وجهة نظر الطلبة؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق ما يأتي:

- 1 - التعرف على مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية.
- 2 - الكشف عن دلالة الفروق في تقديرات آراء أفراد العينة لمستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجامعة - الجنس - التخصص - المستوى الدراسي).
- 3 - تقديم مقترحات لتطوير مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية.

أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة أهميتها من خلال الآتي:

- 1 - أهمية الموضوع المتعلق بمعايير الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي التي تؤدي إلى إعداد الكوادر البشرية المؤهلة والمدرّبة بجودة عالية تنافس وتستثمر الفرص المتميزة.
- 2 - يمكن أن يستفيد من نتائج الدراسة (أعضاء هيئة التدريس - القائمون على عمادة الدراسات العليا - الباحثون - وزارة التربية والتعليم).
- 3 - حاجة البيئة الفلسطينية إلى مثل هذه الدراسة لتطوير برامج الدراسات العليا في ضوء معايير الجودة العالمية.

حدود الدراسة:

أجريت هذه الدراسة في إطار الحدود الآتية:

- 1 - الحد الموضوعي: يقتصر موضوع الدراسة على معايير الجودة الشاملة في برامج الدراسات العليا تحت المحاور التالية (جودة عضو الهيئة التدريسية - جودة المناهج الدراسية - جودة إدارة الجامعة).
- 2 - الحد البشري: تقتصر الدراسة على جميع طلبة الدراسات العليا بالمستوى الأول والثاني.
- 3 - الحد المؤسسي: تقتصر على الجامعتين: الإسلامية والأزهر.
- 4 - الحد المكاني: تقتصر الدراسة على محافظات غزة بفلسطين.
- 5 - الحد الزمني: طبقت الدراسة في الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي 2015 - 2016.

مصطلحات الدراسة:

استخدم الباحث في الدراسة المصطلحات الآتية:
المعيار:

عبارة عن مجموعة من الشروط المتفق عليها ويمكن من خلالها تحديد مواطن القوة والضعف فيما يراد وإصدار حكم عليه (محمود، 2006، 451)، كما وعرفه رمضان (2005، 198) بأنه حكم أو قاعدة أو مستوى معين نسعى للوصول إليه على أنه غاية يجب تحقيقها بهدف قياس الواقع في ضوءه للتعرف على مدى اقتراب هذا الواقع من المستوى المطلوب.

□ معايير الجودة الشاملة يعرفها الباحث إجرائياً:

تلك المواصفات والشروط التي ينبغي توافرها في مكونات عمادة البحث العلمي والدراسات العليا، والتي تتمثل في جودة الإدارة الجامعية، وجودة أعضاء هيئة التدريس، وجودة المناهج الدراسية للدراسات العليا في كل من الجامعة الإسلامية، وجامعة الأزهر التي يمكن قياسها من خلال أداة الدراسة التي أعدها الباحث لذلك.

□ الدراسات العليا:

تعد أحد الأركان الأساسية فيها وتوليها جل العناية والاهتمام، وذلك للرقى بالمستوى الأكاديمي بالجامعة. ولهذا تقوم الجامعة بتوفير الإمكانيات العلمية والفنية اللازمة لأعضاء هيئة التدريس لتنفيذ برامج الدراسات العليا على أكمل وجه (جامعة الأزهر، 2015).

الإطار النظري:

□ تعريف الجودة الشاملة:

عرفها البيلاوي وآخرون (2006، 21) بأنها "مجموعة من الخصائص والسمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالتها بما في ذلك كل أبعادها؛ مدخلات، وعمليات، ومخرجات، وتغذية راجعة، وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة للجميع".

□ نشأة الجودة الشاملة في فلسطين:

بدأت مناقشة فكرة استحداث نظام مهني لضمان وتحسين الجودة والتنوعية بشكل مركز منذ (1997) في إطار الخطة الخمسية لترشيد التعليم العالي في فلسطين، وترسخت الفكرة بعد سنتين في تقرير فريق العمل حول التوجهات المستقبلية للتعليم العالي الفلسطيني، ومن ثم في مسودة استراتيجية التعليم العالي في فلسطين، فتم تأسيس الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والتنوعية (الهسي، 2012، 44).

□ أهداف الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والتنوعية:

تهدف هيئة الاعتماد والجودة بالتشارك مع مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية إلى تحسين التعليم العالي الفلسطيني وضمان جودته وتطويره المستمر من خلال:

- وضع معايير لضمان الجودة متوافقة مع المعايير العالمية ومنسجمة مع متطلبات البيئة الفلسطينية؛ لتأكيد الثقة بمخرجات التعليم العالي الفلسطيني.
- التقييم الشامل لمؤسسات التعليم العالي وبرامجها طبقاً للمعايير والأسس المعتمدة.
- نشر الوعي بثقافة الجودة والتشجيع والمساندة والتعزيز لجودة مؤسسات التعليم العالي والبرامج التي تقدمها، ومساعدتها في بناء قدراتها الذاتية وتطويرها.
- التعاون مع هيئات الاعتماد وضمان الجودة الإقليمية والدولية، وتمثيل دولة فلسطين في المنظمات والهيئات ذات العلاقة (الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والتنوعية، 2015).

□ معايير الجودة الشاملة في الدراسات العليا :

لتحقيق النجاح في الجهود المبذولة لا بد من تقييم وتقويم مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة، فمهما حسن التخطيط وتنظيم جهود الأداء الجامعي، وحسنت القيادة على اختلاف مراتبهم وتخصصاتهم فلا غنى عن تقييم هذا الأداء، ويتطلب ذلك بالطبع معايير لتقييم كل من العناصر الرئيسة الآتية : عضو هيئة التدريس، والمقرر الدراسي، والإدارة الجامعية وغيرها (بدوي، 2010).

أولاً : جودة أعضاء هيئة التدريس :

أصبح لزماً على مؤسسات التعليم العالي تهيئة كل الظروف لتحسين جودة أداء عضو هيئة التدريس من خلال عمليات التقويم والتحسين والتطوير التي تمارس بشكل مستمر ضمن مفهوم إدارة الجودة الشاملة للمؤسسة، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على جودة المؤسسة التعليمية ومخرجاتها (أبو الرب وآخرون، 2010). فمن مؤشرات جودة عضو هيئة التدريس :

أن يكون مؤهلاً نظرياً وعملياً بما يتناسب مع أعداد الطلاب ونوعية البرامج الدراسية، ووجود برامج ونظم لتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس بصورة دورية ومستمرة، وإسهامه في خدمة المجتمع، ومشاركته في الجمعيات العلمية والمهنية، والتزامه بأخلاقيات مهنة التعليم (المهدي، 2013).

ثانياً : جودة المناهج الدراسية للدراسات العليا :

هناك مقومات لجودة المقرر الدراسي أهمها : وضوح الأهداف وإمكانية تحقيقها، وسلامة المحتوى وحدائته وشموله، وتلبيته لمطالب الدارسين واهتماماتهم، وإشباع رغباتهم ومطالب المجتمع، والدقة العلمية وحدائتها (القيسي، 2011).

ويضيف بدوي (2010) تكامل عناصره، وتسلسله المنطقي، ووضوح العرض، وتوازنه بحيث لا يزيد عرض جزئية معينة على أخرى، وجدة المحتويات مع التحديث المستمر بما يواكب الجديد في العلم وفق المتغيرات البيئية، وأخيراً جودة الطباعة والإخراج الفني.

ثالثاً : جودة الإدارة الجامعية للدراسات العليا :

تعد الإدارة عصب النشاط وقلبه النابض، ويقصد بها جودة العملية الإدارية التي يمارسها كل مدير وقائد في النظام الجامعي، وتتألف هذه العملية من عناصر أساسية وهي : التخطيط، والتنظيم، والقيادة، والرقابة، وتقويم الأداء، وكلما زادت الجودة في العملية الإدارية زاد استخدام الموارد البشرية والمادية (بدوي، 2010).

الدراسات السابقة:

ومن خلال الاطلاع على الأدب التربوي، حصل الباحث على بعض الدراسات العربية والأجنبية التي لها علاقة بموضوع الدراسة، وقد تم ترتيبها تنازلياً على النحو الآتي :

دراسة بدرخان (2013) هدفت إلى التعرف على مدى تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في جامعة عمّان الأهلية بالأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وأعد استبانة مكونة من (45) فقرة، وطبقت على عينة عشوائية قوامها (110) أعضاء من هيئة التدريس في جامعة عمّان، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مدى تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في جامعة عمان الأهلية جاء بدرجة مرتفعة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لتغيري الخبرة والكلية.

دراسة سلمان (2012) هدفت إلى التعرف على معايير الجودة في اختيار المشرفين والمناقشين لرسائل الماجستير في كليات التربية بجامعة محافظات غزة من وجهة نظرهم، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد أعد استبانة مكونة من (24) فقرة موزعة على أربعة مجالات، وطبقت على عينة الدراسة من (68) مشرفاً ومناقشاً من أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعات الفلسطينية، وقد أظهرت النتائج أن درجة توافر معايير الجودة في اختيار المشرفين والمناقشين لرسائل الماجستير في كليات التربية بجامعة محافظات غزة من وجهة نظرهم كانت بدرجة كبيرة بوزن نسبي (68.78%)، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة توافر معايير الجودة تعزى إلى متغيرات الدراسة: الجامعة، والخبرة في الإشراف والمناقشة، بينما توجد فروق تبعاً لمتغير الدرجة العلمية بين الأستاذ والأستاذ المساعد لصالح الأستاذ.

دراسة الرنتيسي ومرتجي (2011) هدفت إلى التعرف على واقع الدراسات العليا في الجامعة الإسلامية بغزة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وأعدا استبانة تكونت من (73) فقرة موزعة على سبعة مجالات، وطبقت على عينة تكونت من (34) عضواً من أعضاء هيئة التدريس، وقد بينت نتائج الدراسة رضا أعضاء هيئة التدريس بالجامعة عن الدراسات العليا بوزن نسبي (72.2%)، كما بينت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الكلية، بينما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الدرجة العلمية ولصالح الأستاذ المساعد، وكذلك وجود فروق لصالح متغير الخبرة ولصالح أصحاب سنوات الخدمة (5-10) سنوات.

دراسة علام (2009) هدفت إلى التعرف على واقع إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي المصري بجامعة قناة السويس، وتقديم تصور مقترح لتطوير تطبيق إدارة الجودة الشاملة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وأعد استبانة لجمع المعلومات، وتم تطبيقها على عينة عشوائية قوامها (1200) طالب وطالبة من جامعة قناة السويس، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة قناة السويس كانت في بعض المعايير قوية وفي البعض الآخر ضعيفة، وعدم وجود فروق دالة إحصائية بين الكليات العلمية والأدبية في المجموع الكلي للاستبانة.

دراسة عساف والحلو (2009) هدفت إلى التعرف على واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر الطلبة، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وأعدا استبانة تم تطبيقها على عينة تكونت من (248) طالباً وطالبة، وقد توصلت الدراسة إلى أن واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا في جامعة النجاح كانت بدرجة كبيرة وبوزن نسبي (73%)، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الكلية ولصالح كليات العلوم، والشريعة والتربية، وبتغير الوضع المهني للطلاب ولصالح من يعملون في مجال التربية، وبتغير تقدير الطالب ولصالح ذوي التقدير الممتاز، بينما لم تكن الفروق دالة إحصائية تبعاً لمتغيرات (الجنس، والمستوى الدراسي، والمسار المتوقع للطلاب).

دراسة Yang و Lue (2009) هدفت الدراسة إلى التعرف على إمكانية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في جامعات الصين، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وأعدا استبانة تم تطبيقها على عينة تكونت من (1842) طالباً وطالبة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن مستوى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة بالجامعات كانت بدرجة عالية جداً، وأن درجة موعقاتها لتطبيق إدارة الجودة الشاملة كانت بدرجة ضعيفة جداً.

دراسة الصرايرة والعساف (2008) هدفت الدراسة إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج منها: أن إدارة الجودة تعمل على تطوير وتغيير دور أعضاء الهيئة التدريسية من خلال تطوير العمل في الكليات والأقسام المختلفة، وأوصت الدراسة بإنشاء مركز لإدارة الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي يتبع وزارة التعليم العالي، وإنشاء وحدات تقويم داخل كل مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي لتطوير إمكاناتها وتحقيق أهدافها ومعالجة جوانب القصور.

دراسة Raju و Sakthovel (2006) هدفت إلى توضيح مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها بنجاح في مجال التعليم العالي في الدول المتقدمة كالولايات المتحدة الأمريكية، والمملكة المتحدة، وتطوير أنموذج تميز تعليمي جديد لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، واعتمدت على المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى اقتراح أنموذج جديد ذي فاعلية يمكن استخدامه في المؤسسات التعليمية لتدعيم جودة التعليم التي تقدمها هذه المؤسسات.

دراسة Edward و Carriel (2006) هدفت إلى بيان آلية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعات، والبحث عن أوجه القصور ونقاط الضعف في تطبيق الجودة الشاملة، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن مبادئ الجودة الشاملة ليست مطبقة بالشكل المطلوب من وجهة أعضاء هيئة التدريس والطلبة، وأظهرت أيضاً أن الطلبة بحاجة إلى تقوية دافعيتهم للبحث عن المعرفة وإلى تفعيل أكثر لعملية التقويم كمقياس لجودة التعليم العالي.

دراسة الملاح (2005) هدفت إلى التعرف على معرفة درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وأعد استبانة مكونة من (73) فقرة موزعة على ثلاثة مجالات، وطبقت على عينة عشوائية قوامها (346) عضواً من أعضاء هيئة التدريس، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس كانت متوسطة بوزن نسبي (65 %)، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الكلية، والمؤهل العلمي، والخبرة، والرتبة العلمية، والجامعة، والمركز الوظيفي، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس، والعمر.

دراسة جريس (2004) هدفت إلى تحليل إمكانية تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة وركائزها وأسسها في جامعة بيرزيت، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وأعد ثلاثة استبانات طبقت الاستبانة على عينة عشوائية طبقية تستقصي الأولى آراء أعضاء هيئة التدريس لدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة بيرزيت، وبلغت العينة (130) عضواً بنسبة (67 %) من مجتمع الدراسة لأعضاء هيئة التدريس، والثانية جاءت لمعرفة آراء الموظفين الإداريين، وبلغت العينة (180) موظفاً وموظفة إدارياً بنسبة (52 %) من مجتمع الدراسة للموظفين، وأما الاستبانة الثالثة فقد جاءت لاستقصاء آراء الطلبة الملتحقين بالجامعة، وبلغت العينة (345) طالباً وطالبة بنسبة (15 %) من مجتمع الدراسة لطلبة، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود رضا لدى أعضاء هيئة التدريس عن العملية الأكاديمية والإدارية، وعلاقة الجامعة بالمجتمع المحلي، وعدم وجود رضا لدى الطلبة عن الجهود المبذولة في تطوير العملية الأكاديمية والتخصصات العلمية والخدمات الإرشادية، وأن الجامعة لا تراعي حاجة السوق المحلي من التخصصات التي يتم تقديمها، وعدم وجود دعم لعملية البحث العلمي بالشكل الكافي، وعدم اعتماد الجامعة على نظام مالي وإداري فعال.

دراسة علاونة (2004) هدفت إلى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتبنى الباحث مقياس إدارة الجودة الشاملة للموسوي (2003) المكونة من (48) فقرة موزعة على أربعة مجالات، وأجريت الدراسة على عينة مؤلفة من (61) عضواً من هيئة التدريس، وأظهرت النتائج أن مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية كانت كبيرة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية تعزى إلى متغيرات الدراسة (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والجامعة، والكلية، والعمر).

دراسة الموسوي (2003) هدفت هذه الدراسة إلى تطوير أداة لقياس درجة استيفاء مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وأعد استبانة مكونة من (48) فقرة موزعة على أربعة مجالات، وتم تطبيقها على عينة بلغت (60) عضواً من أعضاء هيئة التدريس في جامعة البحرين، وأوصى الباحث بالإفادة من هذا المقياس في تحديد مدى إمكانية تحقيق عناصر الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بهدف تطوير عمليات التعليم والتعلم، وأوصت الدراسة أيضاً بتطبيق هذا المقياس في مؤسسات التعليم العالي بالمنطقة العربية.

دراسة Hurst (2002) هدفت إلى بحث الطرق التي يطبق بها أعضاء هيئة التدريس عمليات ومفاهيم إدارة الجودة الشاملة داخل القاعات الدراسية، ومعرفة العمليات التي يتضمنها تطبيق إدارة الجودة الشاملة، واعتمدت على المنهج الوصفي، وتوصلت إلى أن أعضاء هيئة التدريس يطبقون مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في القاعات التي يدرسون بها، وأن أعضاء هيئة التدريس يقومون بتدريس الفروع العلمية التي يتوقعون أن يفهم الطلاب من خلالها مفاهيم إدارة الجودة الشاملة بشكل جيد.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة :

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، الذي حاول من خلاله وصف الظاهرة: موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها، والآراء التي تطرح حولها، والعمليات التي تتضمنها (أبو حطب وصادق، 2010، 104).

مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة الدراسات العليا في جامعتي الإسلامية والأزهر بمحافظات غزة في العام الدراسي (2015-2016) والبالغ عددهم (860) طالباً وطالبة، حسب الجامعة والجنس، وكما هو في جدول (1):

جدول (1): توزيع أفراد المجتمع حسب الجامعة والجنس

الجامعة	طالب	طالبة	المجموع
الإسلامية	165	290	455
الأزهر	152	253	405
المجموع	317	543	860

عينة الدراسة :

أ- عينة الدراسة الاستطلاعية: قام الباحث باختيار عينة عشوائية استطلاعية، قوامها (20) طالباً وطالبة، من المجتمع الأصلي، بهدف التحقق من صلاحية الأداة للتطبيق على أفراد العينة.
ب- عينة الدراسة الفعلية: اشتملت على (129) طالباً وطالبة، وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وفق متغيرات الدراسة (الجنس، الجامعة، التخصص، المستوى الدراسي) بنسبة (15 %) من أفراد مجتمع الدراسة، كما هي موزعة في الجدول (2):

جدول (2): عينة الدراسة حسب الجنس، والجامعة، والتخصص، والمستوى الدراسي

اسم المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	طالب	65	50.4%
	طالبة	64	49.6%
المجموع الكلي		129	100%
الجامعة	الأزهر	64	49.6%
	الإسلامية	65	50.4%
المجموع الكلي		129	100%
التخصص	أصول تربية	65	50.4%
	مناهج وطرق تدريس	64	49.6%
	المجموع الكلي	129	100%
المستوى الدراسي	الأول	66	51.2%
	الثاني	63	48.8%
	المجموع الكلي	129	100%

أداة الدراسة :

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة، المتعلقة بمشكلة الدراسة، واستطلاع آراء عينة من المتخصصين، عن طريق المقابلات الشخصية، قام الباحث بتصميم أداة الدراسة على النحو الآتي:

بلغ عدد فقرات الاستبانة بعد صياغتها النهائية (33) فقرة، موزعة على ثلاثة مجالات وهي:

- 1 - جودة عضو هيئة التدريس (12) فقرة.
- 2 - جودة المناهج الدراسية (10) فقرات.
- 3 - جودة إدارة الجامعة (11) فقرة.

حيث أعطي لكل فقرة وزن مدرج وفق مقياس ليكرت الخماسي كالتالي.

درجة الموافقة	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
---------------	------------	-------	--------	-------	------------

صدق الاستبانة :

تم التأكد من صدق فقرات الاستبيان، بطريقتين:

- 1 - صدق المحكمين: قام الباحث بعرض الاستبانة في صورتها الأولية والمكونة من (35) فقرة، على مجموعة من المحكمين. تألفت من (8) من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الإسلامية، وجامعة الأقصى. واستناداً إلى التوجيهات التي أبداها المحكمون، قام الباحث بإجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين، وعلى ضوء تلك الآراء تم استبعاد فقرتين، ليصبح عدد فقرات الاستبانة (33) فقرة.
- 2 - الصدق البنائي: جرى التحقق من الصدق البنائي للاستبانة بتطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة.

جدول (3): معامل الارتباط بين كل فقرة، ومجالها، ومستوى الدلالة للمجالات الثلاثة

م. الأول: جودة عضو هيئة التدريس		م. الثاني: جودة المناهج الدراسية		م. الثالث: جودة إدارة الجامعة	
الفقرة	م. الارتباط	م. الدلالة	الفقرة	م. الارتباط	م. الدلالة
1	.671**	.000	1	.665**	.000
2	.366**	.000	2	.547**	.000
3	.482**	.000	3	.642**	.000
4	.430**	.000	4	.706**	.000
5	.618**	.000	5	.625**	.000
6	.582**	.000	6	.527**	.000
7	.624**	.000	7	.627**	.000
8	.618**	.000	8	.693**	.000
9	.615**	.000	9	.612**	.000
10	.571**	.000	10	.609**	.000
11	.510**	.000	11	.524**	.000
12	.560**	.000			

** دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)

يتضح من الجدول (3) أن جميع فقرات الاستبانة، لكل مجال من المجالات الثلاثة، مرتبطة ارتباطاً ذا دلالة إحصائية، وهذا يدل على الصدق البنائي للاستبانة

وقام الباحث بحساب معامل الارتباط، بين كل مجال من مجالات الاستبانة، مع الدرجة الكلية، كما في الجدول (4):

جدول (4): معامل الارتباط بين كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية

م	المجالات	عدد الفقرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	جودة عضو هيئة التدريس	12	.812**	.000
2	جودة المناهج الدراسية	10	.856**	.000
3	جودة إدارة الجامعة	11	.836**	.000

يتضح من الجدول (4) أن جميع مجالات الاستبانة مرتبطة ارتباطاً ذا دلالة إحصائية مع الدرجة الكلية للاستبانة.

حساب ثبات الاستبانة: تم التأكد منه من خلال:

طريقة التجزئة النصفية: تم استخدام طريقة التجزئة النصفية لحساب ثبات الاستبانة، بعد تجريبيها على عينة استطلاعية من مجتمع الدراسة، بلغ عددها (20) طالباً وطالبة، وقد تم حساب معامل الثبات من خلال معادلة سبيرمان براون فبلغت (0.82)، وهذه القيم تدل على أن الاستبانة تتميز بثبات مرتفع.

معادلة ألفا كرونباخ: إذ تم التأكد من ثبات الاستبانة بمعادلة ألفا كرونباخ ويساوي (0.903) وهو معامل ممتاز في مثل هذه الدراسات.

ثالثاً : المقابلة : أجرى الباحث بعض المقابلات، مع خبراء في الإشراف التربوي، في دائرة الإشراف التربوي بوزارة التربية والتعليم، وبعض المشرفين التربويين، للتعرف إلى سبل تطوير الإشراف التربوي في ضوء بعض النتائج التي توصل إليها الباحث في هذه الدراسة.

المحك المعتمد في الدراسة :

لتحديد المحك المعتمد في الدراسة، فقد تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (5-1=4)، ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (4/5=0.80)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول الآتي: (التميمي، 2004، 42).

جدول (5): المحك المعتمد في الدراسة

طول الخلية	الوزن النسبي المقابل له	درجة الموافقة
من 11 - 80	من 20% - 36%	قليلة جداً
أكبر من 1.80 - 2.60	أكبر من 36% - 52%	قليلة
أكبر من 2.60 - 3.40	أكبر من 52% - 68%	متوسطة
أكبر من 3.40 - 4.20	أكبر من 68% - 84%	كبيرة
أكبر من 4.20 - 5	أكبر من 84% - 100%	كبيرة جداً

نتائج الدراسة ومناقشتها:

السؤال الأول من أسئلة الدراسة وينص على: "ما مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الدراسات العليا من وجهة نظر الطلبة؟"

وللاجابة عن هذا التساؤل قام الباحث باستخدام التكرارات، والمتوسطات الحسابية، والنسب المئوية، كما في الجدول (6):

جدول (6): المتوسط الحسابي، والنسبي، وقيمة الاختبار لكل مجال من مجالات الاستبانة

م	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الموافقة	الترتيب
1	جودة عضو هيئة التدريس	40.51	7.27	67.51	متوسطة	1
2	جودة المناهج الدراسية	31.80	6.83	63.06	متوسطة	2
3	جودة إدارة الجامعة	31.3	8.80	56.36	متوسطة	3
	الدرجة الكلية	103.67	19.11	62.83	متوسطة	

يتضح من الجدول (6) أن الدرجة الكلية لمستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الدراسات العليا من وجهة نظر الطلبة، كانت بدرجة تقدير متوسطة، ويوزن نسبي (62.83%)، ويعزو الباحث ذلك إلى:

- أن مدخل الجودة الشاملة من المداخل الجديدة في قطاع الدراسات العليا، لذلك من المبرر وجود ضعف في نشر ثقافة الجودة الشاملة بين مداخلات ومكونات الجامعات الفلسطينية.
- قلة الخبرة الكافية للمسؤولين عن وحدة الجودة الشاملة بالجامعات الفلسطينية.
- قلة تقييم الخطط الإدارية والأكاديمية وبرامج الدراسات العليا باستمرار لمعرفة مدى ملاءمتها لمعايير الجودة الشاملة.

اتفقت هذه الدراسة مع دراسة الملاح (2005)، حيث أشارت إلى أن درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة كانت متوسطة، وكذلك دراسة علي (2010)، والحري (2001)، حيث أشارت إلى أن مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة بالجامعات السعودية جاءت متوسطة، وكذلك دراسة القاضي (2009) التي بينت أن مستوى تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة كانت متوسطة، ودراسة القريوتي (2006) التي تشير إلى أن مستوى تطبيق الجودة الشاملة في جامعة الكويت متوسطة.

تختلف نتيجة هذه الدراسة مع دراسة دلاشة (2006) التي أشارت إلى أن تطبيق معايير الجودة الشاملة في كلية التربية بجامعة أراضي الداخل المحتل كان بدرجة عالية، وكذلك دراسة بدرخان (2013) التي أشارت إلى أن مستوى تطبيق معايير الجودة بالجامعة عمان الأهلية كانت عالية، وكذلك دراسة علاونة (2004).

كما يتضح من الجدول (6) أن مجال جودة عضو هيئة التدريس حصل على المرتبة الأولى، بوزن نسبي (67.51%)، أي بدرجة تقدير متوسطة، ويعزو الباحث ذلك إلى:

- أن الأزمة الاقتصادية التي تمر بها الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة أثرت- وبشكل غير مباشر- في جودة أداء عضو هيئة التدريس.
- حاجة الجامعات الفلسطينية إلى الإمكانيات المادية والبشرية التي تعزز الاهتمام بالجودة الشاملة ضمن وحدات متخصصة.
- أن الجامعات الفلسطينية تسعى دوماً إلى اتباع منهج علمي وعملي وفق معايير الجودة الشاملة في تطوير أداء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية.

وكما يتضح من الجدول (6): أن مجال جودة إدارة الجامعة حصل على المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (56.36%) أي بدرجة تقدير متوسطة، ويعزو الباحث ذلك إلى:

- قلة التزام إدارة الجامعات الفلسطينية بتوفير المستلزمات المناسبة لإيجاد مناخ ملائم لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- قلة توفير التسهيلات الأكاديمية والإدارية والاحتياجات اللازمة لطلبة الدراسات العليا بالجامعات.
- تركيز اهتمام إدارة الجامعات بتعزيز الجودة الشاملة على مرحلة البكالوريوس بدرجة أكبر من مرحلة الدراسات العليا.

ولتفسير النتائج المتعلقة بمستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الدراسات العليا من وجهة نظر الطلبة، قام الباحث بإعداد الجداول الآتية الموضحة لمجالات الاستبانة:

المجال الأول: جودة عضو هيئة التدريس:

جدول (7): المتوسطات، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمجال الأول

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الموافقة	الترتيب
1	يمتلك عضو هيئة التدريس الكفايات الأكاديمية لتدريس مساقات الدراسات العليا.	3.71	.75	74.04	كبيرة	2
2	يواصل عملية البحث العلمي والتأليف في تخصصه.	3.51	.76	70.02	كبيرة	4
3	ينوع في وسائل التدريس والتقييم الخاصة بالمساق.	3.00	.85	60.00	متوسطة	11
4	يشارك في العمل الإداري الجامعي.	3.35	.86	67.00	متوسطة	*6
5	يقوم بنشاطات تخدم المجتمع المحلي.	3.08	.98	61.06	متوسطة	10

6	يسعى دائماً إلى تطوير نفسه مهنيًا.	3.48	.83	69.06	كبيرة	5
7	لديه خبره في القيام بدور الموجه والمستشار للطلبة.	3.80	.90	76.00	كبيرة	1
8	يساعد في حل المشكلات التي يعاني منها المجتمع.	3.12	.97	62.04	متوسطة	9
9	يراعي الفروق الفردية بين الطلبة.	3.22	.84	64.04	متوسطة	8
10	يسعى للوصول إلى الأداء الأكاديمي المتميز.	3.55	.90	71.00	كبيرة	3
11	يكلف الطلبة بأعمال وواجبات تتناسب مع قدراتهم وأوقاتهم.	3.30	1.01	66.06	متوسطة	7
12	يلتزم بالساعات المكتبية مساعدة الطلبة عند الحاجة.	3.35	.95	67.00	متوسطة	*6

ويتضح من الجدول (7) أن أعلى فقرتين في هذا المجال كانتا :

- الفقرة رقم (7)، والتي نصت على: "لديه خبرة في القيام بدور الموجه والمستشار للطلبة" احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي (76.00 %)، بدرجة تقدير كبيرة، ويعزو الباحث ذلك إلى:

- أن معظم أعضاء هيئة التدريس لديهم الإمكانيات اللازمة للقيام بدور المرشد والموجه، وهذا من الأعباء الإضافية لهم، ومن خلال ما يفرض عليهم من ساعات مكتبية من حق الطلبة.
- شعور الطلبة بالعلاقات الإنسانية الإيجابية بينهم وبين أعضاء هيئة التدريس ما يسمح بسهولة التوجيه والإرشاد.

□ تتفق هذه الدراسة مع دراسة الملاح (2005) حيث أشارت إلى أن الجامعات الفلسطينية تولي الاهتمام الكافي بعملية الإرشاد الأكاديمي للطلبة.

- وجاءت الفقرة رقم (1)، والتي نصت على: "يمتلك عضو هيئة التدريس الكفايات الأكاديمية لتدريس مساقات الدراسات العليا" احتلت المرتبة الثانية، بوزن نسبي (74.2 %) بدرجة تقدير كبيرة، ويعزو الباحث ذلك إلى:

- حرص إدارة الجامعات الفلسطينية على انتقاء أفضل المحاضرين من خلال إخضاعه لامتحان تحريري ثم امتحان شفوي ثم يتم اختيار من هم أكثر خبرة وكفاءة في ضوء معايير الجودة الشاملة.
- قيام إدارة الجامعة ببحث أعضاء هيئة التدريس على المشاركة في الدورات التدريبية التي تعقدتها من حين لآخر لتطوير أداء الهيئة التدريسية.

كما يتضح من الجدول (7) أن أدنى فقرتين في هذا المجال كانتا :

- الفقرة رقم (3)، والتي نصت على: "ينوع في وسائل التدريس والتقييم الخاصة بالمساق" فاحتلت المرتبة الأخيرة، بوزن نسبي (60.00 %)، بدرجة تقدير متوسطة، ويعزو الباحث ذلك إلى:

- أن تجاوز الحد المسموح به من الطلبة داخل بعض القاعات قد يحد من تنوع الأساليب التي يستخدمها عضو هيئة التدريس.
- أن طبيعة الدراسات العليا تعتمد على أساليب محددة من التقييم كالأئلة المقالية والتكليفات البيئية التي يؤديها الطلبة.

- والفقرة رقم (5)، والتي نصت على: "يقوم بنشاطات تخدم المجتمع المحلي" احتلت المرتبة قبل الأخيرة بوزن نسبي قدره (61.6 %)، بدرجة تقدير متوسطة، ويعزو الباحث ذلك إلى:

- أن معظم أعضاء هيئة التدريس يشاركون في أنشطة اجتماعية في نواح متعددة من المجتمع، على اعتبار أن ذلك من متطلبات الترقية الأكاديمية.

□ جهل بعض الطلبة للأنشطة التي يقوم بها أعضاء هيئة التدريس.

- تتفق هذه الدراسة مع دراسة الملاح (2005) حيث أشارت إلى تحقيق إيجاد نشاطات تخدم المجتمع المحلي بدرجة متوسطة.

المجال الثاني: جودة المناهج الدراسية:

جدول (8): المتوسطات، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمجال الثاني

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الموافقة	الترتيب
1	تتسم المناهج الدراسية بالمرونة والتجديد لمسيرة المستحدثات المصاحبة للتغيير الثقافي.	3.30	.95	66.00	متوسطة	3
2	قدرة المقررات على ربط الطالب بواقعه المحلي.	3.17	.88	63.03	متوسطة	6
3	ملاءمة المناهج الدراسية لحاجات السوق والطالب والمجتمع.	3.21	.89	64.02	متوسطة	4
4	تعمل على جذب اهتمام الطلبة وتعزيز دافعيتهم.	3.10	.87	62.00	متوسطة	7
5	تهتم بالتكامل بين الأهداف والمحتوى والأساليب والتقييم.	3.31	.80	66.02	متوسطة	2
6	يتكامل الجانبين النظري والتطبيقي في المقرر الدراسي.	3.02	.97	60.04	متوسطة	9
7	تستجيب لخطط التنمية واحتياجات المجتمع الفلسطيني.	2.96	.92	59.02	متوسطة	10
8	تشجع المسابقات على استخدام التفكير الناقد.	3.06	1.02	61.02	متوسطة	8
9	تهتم مساقات الدراسات العليا بالطالب لتصبح لديه مقدرة على التعلم الذاتي.	3.44	.96	68.08	كبيرة	1
10	كم المنهج الدراسي المقرر على الطلبة يتناسب مع الزمن المحدد للفصل الدراسي.	3.18	1.05	63.06	متوسطة	5

يتضح من الجدول (8) أن أعلى فقرتين في هذا المجال كانتا:

- الفقرة رقم (9)، والتي نصت على: "تهتم مساقات الدراسات العليا بالطالب لتصبح لديه مقدرة على التعلم الذاتي" فاحتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (68.08 %)، بدرجة تقدير كبيرة، ويعزو الباحث ذلك إلى:

□ أن بعض مساقات الدراسات العليا هي مساقات نظرية، وتعتمد على الحفظ والتلقين، وقلمًا تسمح للطلاب بالاعتماد على نفسه في التعلم.

□ أن دراسة الماجستير تعد مرحلة جديدة على الطلبة، وحاجة الطلبة لأعضاء هيئة التدريس مستمرة للتوجيه والإرشاد في موضوع البحث والاطلاع والتوثيق.

- وجاءت الفقرة رقم (5)، والتي نصت على: "تهتم بالتكامل بين الأهداف والمحتوى والأساليب والتقييم" فاحتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (66.02 %)، بدرجة تقدير متوسطة، ويعزو الباحث ذلك إلى:

□ أن معظم المساقات لها توصيف محدد يتضمن التعرف على المساق من حيث المصطلحات والأهداف والمحتوى والأساليب والتقييم ضمن منظومة متكاملة.

□ أن بعض المساقات تفتقر إلى التنظيم بسبب اعتمادها على مراجع متفرقة وليس مرجعاً واحداً.

كما يتضح من الجدول (8) أن أدنى فقرتين في هذا المجال كانتا:

- الفقرة رقم (7)، والتي نصت على: "تستجيب لخطط التنمية واحتياجات المجتمع الفلسطيني" فاحتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (59.02%)، بدرجة تقدير متوسطة، ويعزو الباحث ذلك إلى:

□ أن هذه المساقات تعتمد على مراجع من خارج البيئة الفلسطينية، فلا تحاكي احتياجات المجتمع الفلسطيني.

□ أن بعض المساقات تدرس بين موضوعاتها ما يهم البيئة الفلسطينية من موضوعات اجتماعية وتربوية.

- والفقرة رقم (6)، والتي نصت على: "يتكامل الجانبان النظري والتطبيقي في المقرر الدراسي" فاحتلت المرتبة قبل الأخيرة بوزن نسبي (60.04%)، بدرجة تقدير متوسطة، ويعزو الباحث ذلك إلى:

□ أن معظم المساقات تمثل جانباً نظرياً فقط.

□ أن بعض المساقات لها جانب تطبيقي كمساقات التحليل الإحصائي، والقرآن الكريم. ومناهج البحث العلمي، وقاعة بحث، وهي مساقات مشتركة للطلبة.

المجال الثالث: جودة إدارة الجامعة:

جدول (9): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للمجال الثالث: جودة إدارة الجامعة، ترتيبها

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الموافقة	الترتيب
1	تقوم إدارة الجامعة بتعيين مرشدين لتوجيه الطلبة لعملية التسجيل.	2.79	1.33	55.08	متوسطة	6
2	توضح إجراءات وقواعد الدراسة في برامج الدراسات العليا.	3.29	1.12	65.08	متوسطة	1
3	تساعد الطلبة للحصول على منح وقروض لمواصلة الدراسة.	2.22	1.31	44.04	قليلة	10
4	تهتم بمشكلات الطلبة وتعمل على علاجها.	2.55	1.00	51.00	قليلة	9
5	تهتم بتوفير الاحتياجات اللازمة لتعلم الطلبة.	2.77	1.15	55.04	متوسطة	7
6	تقدم التسهيلات الأكاديمية للطلبة دون عائق.	2.70	1.12	54.00	متوسطة	8
7	توفر قاعات دراسية مناسبة لعملية التعليم.	3.03	1.09	60.06	متوسطة	3*
8	توفر مقاعد مريحة للطلبة.	2.88	1.18	57.06	متوسطة	5
9	تهتم بقاعات دراسية مجهزة بتقنيات تكنولوجية.	3.03	1.13	60.06	متوسطة	3*
10	توفر مصادر التعلم للطلبة بشكل مستمر (كتب، دوريات، مواقع بحثية)	2.90	1.11	58.00	متوسطة	4
11	تحدد مواعيد المحاضرات في أوقات مناسبة للطلبة.	3.12	1.22	62.04	متوسطة	2

ويتضح من الجدول (9) أن أعلى فقرتين في هذا المجال كانتا:

- الفقرة رقم (2)، والتي نصت على: "توضح إجراءات وقواعد الدراسة في برامج الدراسات العليا" فاحتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي (65.08%)، بدرجة تقدير متوسطة، ويعزو الباحث ذلك إلى:

- تكتفي إدارة الجامعة بتسليم الطلبة مطوية حول الدراسات العليا والإجراءات واللوائح القانونية المتعلقة بالدراسة عند التسجيل، إضافة إلى نشرها عبر الموقع الإلكتروني.
- أن بعض الطلبة لا ينتبه إلى اللوائح والقوانين المتعلقة بدراسته إلا عندما يحتاج إليها.
- وجاءت الفقرة رقم (11) والتي نصت على: "تحدد مواعيد المحاضرات في أوقات مناسبة للطلبة" فاحتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي (62.04%) بدرجة تقدير متوسطة، ويعزو الباحث ذلك إلى:
 - أن معظم أوقات الطلبة تتوافق مع مواعيد بعض المساقات، لكن نظام الجامعة يحدد الفترة المسائية للدراسات العليا.
 - أن مواعيد المساقات محددة قبل تسجيل الطلبة، لكن فترة عمل الطلبة تختلف ما بين الفترة الصباحية والفترة المسائية.
- كما يتضح من الجدول (9) أن أدنى فقرتين في هذا المجال كانتا:
 - الفقرة رقم (3)، والتي نصت على: "تساعد الطلبة في الحصول على منح وقروض لمواصلة الدراسة" فاحتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (44.04%) بدرجة تقدير قليلة، ويعزو الباحث ذلك إلى:
 - أن الدراسات العليا تعتبر مرحلة دراسية ترفيهية وتكون خاصة للقادرين على دفع التكاليف المادية العالية؛ لذلك لا تسعى إدارة الجامعة إلى توفير منح وقروض لهم، وتضع كل اهتمامها في توفير ذلك لطلبة البكالوريوس.
 - والفقرة رقم (4)، والتي نصت على: "تهتم بمشكلات الطلبة وتعمل على علاجها" فاحتلت المرتبة قبل الأخيرة، بوزن نسبي قدره (51.00%)، بدرجة تقدير قليلة، ويعزو الباحث ذلك إلى:
 - افتقار الإدارة الجامعية للتواصل مع الطلبة باستثناء اللقاء التواصلي الذي يتم في بداية كل فصل دراسي للترحيب بالطلبة.
 - اهتمام إدارة الجامعة بمشكلات طلبة البكالوريوس ومتابعتها، على حساب طلبة الدراسات العليا.
- السؤال الثاني من أسئلة الدراسة الذي ينص على: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير آراء أفراد العينة حول مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية تعزى لتغيرات الدراسة: (الجنس) - الجامعة - التخصص - المستوى الدراسي) من وجهة نظر الطلبة؟":
 - وللاجابة عن هذا السؤال تحقق الباحث من قياس الدلالة الإحصائية على مستوى المتغيرات (الجنس - الجامعة - التخصص - المستوى الدراسي):
 - أولاً: قياس الدلالة الإحصائية لمتغير الدراسة الجنس (طالب - طالبة):
 - وللتحقق من صحة قياس الدلالة الإحصائية، قام الباحث باستخدام اختبار "T. test" والجدول (10) يوضح ذلك:

جدول (10): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة حول تطبيق معايير الجودة الشاملة في الدراسات العليا تبعاً لمتغير الجنس

م	المجال	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف البعدي	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	قيمة مستوى الدلالة																																		
1	جودة عضو هيئة التدريس	طالب	65	41.12	7.56	.950	.344	غير دالة عند 0.01																																		
		طالبة	64	39.90	6.96				2	جودة المناهج الدراسية	طالب	65	32.18	6.75	.632	.528	غير دالة عند 0.01	طالبة	64	31.42	6.94	3	جودة إدارة الجامعة	طالب	65	32.06	9.29	.926	.356	غير دالة عند 0.01	طالبة	64	30.62	8.28		الدرجة الكلية	طالب	65	105.36	19.89	1.015	.312
2	جودة المناهج الدراسية	طالب	65	32.18	6.75	.632	.528	غير دالة عند 0.01																																		
		طالبة	64	31.42	6.94				3	جودة إدارة الجامعة	طالب	65	32.06	9.29	.926	.356	غير دالة عند 0.01	طالبة	64	30.62	8.28		الدرجة الكلية	طالب	65	105.36	19.89	1.015	.312	غير دالة عند 0.01	طالبة	64	101.95	18.27								
3	جودة إدارة الجامعة	طالب	65	32.06	9.29	.926	.356	غير دالة عند 0.01																																		
		طالبة	64	30.62	8.28					الدرجة الكلية	طالب	65	105.36	19.89	1.015	.312	غير دالة عند 0.01	طالبة	64	101.95	18.27																					
	الدرجة الكلية	طالب	65	105.36	19.89	1.015	.312	غير دالة عند 0.01																																		
		طالبة	64	101.95	18.27																																					

ثانياً: قياس الدلالة الإحصائية لمتغير الجامعة (الإسلامية - الأزهر):

وللتحقق من صحة قياس الدلالة الإحصائية قام الباحث باستخدام اختبار "T. test" والجدول (11) يوضح ذلك:

جدول (11): المتوسطات، والانحرافات البعدية، وقيمة "ت"، تعزى لمتغير الجامعة

م	المجال	الجامعة	العدد	المتوسط	الانحراف البعدي	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	قيمة مستوى الدلالة																																		
1	جودة عضو هيئة التدريس	الإسلامية	65	39.89	6.99	-.974	.332	غير دالة عند 0.01																																		
		الأزهر	64	41.13	7.53				2	جودة المناهج الدراسية	الإسلامية	65	31.50	6.63	-.503	.615	غير دالة عند 0.01	الأزهر	64	32.10	7.06	3	جودة إدارة الجامعة	الإسلامية	65	32.01	8.14	.853	.396	غير دالة عند 0.01	الأزهر	64	30.69	9.42		الدرجة الكلية	الإسلامية	65	103.40	18.55	-.158	.875
2	جودة المناهج الدراسية	الإسلامية	65	31.50	6.63	-.503	.615	غير دالة عند 0.01																																		
		الأزهر	64	32.10	7.06				3	جودة إدارة الجامعة	الإسلامية	65	32.01	8.14	.853	.396	غير دالة عند 0.01	الأزهر	64	30.69	9.42		الدرجة الكلية	الإسلامية	65	103.40	18.55	-.158	.875	غير دالة عند 0.01	الأزهر	64	103.93	19.78								
3	جودة إدارة الجامعة	الإسلامية	65	32.01	8.14	.853	.396	غير دالة عند 0.01																																		
		الأزهر	64	30.69	9.42					الدرجة الكلية	الإسلامية	65	103.40	18.55	-.158	.875	غير دالة عند 0.01	الأزهر	64	103.93	19.78																					
	الدرجة الكلية	الإسلامية	65	103.40	18.55	-.158	.875	غير دالة عند 0.01																																		
		الأزهر	64	103.93	19.78																																					

ثالثاً: قياس الدلالة الإحصائية لمتغير التخصص (أصول تربوية، مناهج وطرق تدريس):

وللتحقق من صحة قياس الدلالة الإحصائية قام الباحث باستخدام اختبار "T. test"، والجدول (12) يوضح ذلك:

جدول (12): المتوسطات، والانحرافات البعدية، وقيمة "ت"، تعزى لمتغير التخصص

م	المجال	التخصص	العدد	المتوسط	الانحراف البعدي	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	قيمة مستوى الدلالة
1	جودة عضو هيئة التدريس	أصول التربية	65	40.90	7.03	.610	.543	غير دالة عند 0.01
		مناهج وطرق تدريس	64	40.12	7.53			
2	جودة المناهج الدراسية	أصول التربية	65	31.86	6.65	.092	.927	غير دالة عند 0.01
		مناهج وطرق تدريس	64	31.75	7.05			
3	جودة إدارة الجامعة	أصول التربية	65	31.40	8.92	.066	.947	غير دالة عند 0.01
		مناهج وطرق تدريس	64	31.29	8.74			
	الدرجة الكلية	أصول التربية	65	104.16	18.79	.295	.768	غير دالة عند 0.01
		مناهج وطرق تدريس	64	103.17	19.56			

رابعاً؛ قياس الدلالة الإحصائية لمتغير المستوى الدراسي (الأول، الثاني)؛
وللتحقق من صحة قياس الدلالة الإحصائية قام الباحث باستخدام اختبار "T. test"، والجدول (13)
يوضح ذلك؛

جدول (13): المتوسطات، والانحرافات البعدية، وقيمة "ت"، تعزى لمتغير المستوى الدراسي

م	المجال	المستوى الدراسي	العدد	المتوسط	الانحراف البعدي	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	قيمة مستوى الدلالة
1	جودة عضو هيئة التدريس	الأول	66	40.86	6.03	.549	.584	غير دالة عند 0.01
		الثاني	63	40.15	8.40			
2	جودة المناهج الدراسية	الأول	66	32.59	6.02	1.339	.183	غير دالة عند 0.01
		الثاني	63	30.98	7.55			
3	جودة إدارة الجامعة	الأول	66	32.37	8.83	1.364	.175	غير دالة عند 0.01
		الثاني	63	30.26	8.70			
	الدرجة الكلية	الأول	66	105.83	16.75	.295	.190	غير دالة عند 0.01
		الثاني	63	101.41	21.20			

مناقشة نتائج السؤال الثاني؛

من النتائج الموضحة في جدول (10) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "T" - لعينتين مستقلتين" أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجميع المجالات والدرجة الكلية، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس (طالب، طالبة)، ويعزو الباحث ذلك إلى؛

- منطقية النتيجة كون أن إدارة الجامعة تسعى إلى تحقيق الجودة بين جميع الطلبة دون استثناء بين الذكور والإناث؛ ما أدى إلى تقارب تقديرات طلبة الدراسات العليا لدى تطبيق معايير الجودة الشاملة بالجامعات الفلسطينية.

- اتفقت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة الملاح (2005)، ودراسة علاونة (2004)، ودراسة القريوتي (2006)، ودراسة الحربي (2001) بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس.
- بينما تختلف هذه النتيجة مع دراسة كل من العباسي (2004)، وجريس (2004)، واللتين أشارتا إلى وجود فروق دالة حول مستوى تطبيق عناصر الجودة الشاملة تعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور.
- ومن النتائج الموضحة في الجدول (11)، تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "T-test" لعينتين مستقلتين" أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، لجميع المجالات والدرجة الكلية، وبذلك يمكن استنتاج أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجامعة (الإسلامية - الأزهر)، ويعزو الباحث ذلك إلى:
- أن الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة تعيش نفس الظروف في القوانين وفي الأزمة المالية التي تمر بها الجامعات جراء الحصار على غزة.
- اتفقت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة الملاح (2005)، حيث أشارت إلى أنه لا توجد وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعة بين جامعات الضفة الغربية ما عدا مجال واحد توجد فروق فيه، وكذلك دراسة الحربي (2001) أشارت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعة بين الجامعات السعودية.
- ومن النتائج الموضحة في جدول (12)، تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.)، المقابلة لاختبار "T-test" لعينتين مستقلتين" أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجميع المجالات، والدرجة الكلية، وبذلك يمكن استنتاج: أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير التخصص (أصول تربوية، مناهج وطرق تدريس)، ويعزو الباحث ذلك إلى:
- أن الجامعات تسعى بكل إمكاناتها لتطبيق معايير الجودة الشاملة في جميع الكليات والمرافق الجامعية دون استثناء.
- حالة التنافس بين كليات التربية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة تتطلب تطبيق معايير الجودة الشاملة لجميع تخصصاتها التربوية.
- تتفق هذه النتيجة مع دراسة قادي (2007) في تطبيق معايير الجودة الشاملة بين فرعي أصول التربية ومناهج وطرق تدريس.
- ومن النتائج الموضحة في جدول (13)، تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.)، المقابلة لاختبار "T-test" لعينتين مستقلتين" أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجميع المجالات، والدرجة الكلية، وبذلك يمكن استنتاج: أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير المستوى الدراسي (الأول، الثاني)، ويعزو الباحث ذلك إلى:
- أن إدارة الجامعة لا تفرق بين مستوى وآخر في تقديم الخدمات الجامعية تطبيقاً لمعايير الجودة الشاملة.

المقترحات:

مقترحات لتطوير مستوى الجودة الشاملة بالجامعات الفلسطينية في ضوء نتائج الدراسة، ومن خلال الاستفادة من الأدب التربوي، وبعد إجراء مقابلات عدة مع خبراء في الإشراف التربوي بوزارة التربية والتعليم؛ توصل الباحث إلى مجموعة من الاقتراحات؛ لتطوير مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية، على النحو الآتي:

- حث أعضاء هيئة التدريس على تنويع وسائل التدريس والتقويم فلا يعتمد على نظام معين ويسير عليه في جميع المساقات التعليمية وطوال سنوات التدريس.
- تطوير أداء أعضاء هيئة التدريس من خلال إنشاء معهد لهم يقدم أحدث أنواع التدريب المتطورة في مجال أساليب التدريس، وأدوات التقويم كافة، والتعليم الإلكتروني لضمان جودة المخرجات التعليمية.
- مساعدة أعضاء هيئة التدريس في إجراء التقويم الذاتي بأدوات التقويم المختلفة.
- وضع برامج تدريبية خاصة بأعضاء الإدارة في الجامعات الفلسطينية تركز على كيفية تطبيق وتوفير معايير الجودة الشاملة في جميع مكونات الجامعة.
- ضرورة اقتناع جميع أعضاء مجلس إدارة الجامعة بجدوى وأهمية تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى تعليم أفضل وجودة عالية في مستوى خريجي الجامعة.
- التشجيع على تطبيق معايير الجودة الشاملة في اختيار المحاضرين، وانتقاء المقرر المناسب، والطالب المتميز، والمكان والمناخ الجيدين لذلك.
- نشر الوعي بأهمية تبني معايير الجودة الشاملة من خلال عقد الندوات، وورش العمل، والحلقات الدراسية لمديري الجامعات لإثارة الحماس والاهتمام لديهم لينعكس ذلك على الجامعات.
- التشجيع والتحفيز على القيام بأنشطة تخدم المجتمع المحلي.
- العمل على استثمار جميع وسائل الاتصال الجديدة لتوضيح إجراءات وقواعد الدراسة في برامج الدراسات العليا.
- السعي دائماً إلى راحة الطلبة في تحديد مواعيد المحاضرات في أنسب الأوقات لهم.
- العمل المستمر على توفير التحفيز المناسبة للطلبة الأكفاء من خلال توفير المنح لمواصلة الدراسة.
- الاهتمام بمعالجة مشكلات الطلبة لتحقيق بيئة تعليمية مناسبة لهم.

التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة، يوصي الباحث بما يلي:

- ضرورة مضاعفة الجهود لزيادة العمل وفق معايير الجودة الشاملة في الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية.
- إعادة النظر في صياغة الرؤى المستقبلية للجامعات الفلسطينية وفق معايير إدارة الجودة الشاملة بمشاركة واسعة من العاملين بالجامعات لضمان تحقيق العمل وفق معايير الجودة الشاملة.
- الاهتمام بضبط المدخلات الجامعية لضمان مخرجات وفق معايير الجودة من خلال العمل البحثي والمتواصل على تطبيق الجودة الشاملة في مرحلة العمليات.
- تصميم نظام حوافز لتشجيع التطبيق المبدع لمعايير الجودة الشاملة لكل العاملين بالجامعات الفلسطينية من المحاضرين والقيمين والإداريين.
- الحث على التطبيق العضوي لمعايير الجودة الشاملة في حلقات العمل التعليمية كافة المتمثلة بالمدخلات والعمليات ومخرجات الدراسات العليا.
- تنمية وتطوير الموارد البشرية باستمرار لتطوير أداء الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية.
- تعزيز ميزانية الدراسات العليا لتطوير فعاليتها وأنشطتها للوصول إلى الميزة التنافسية في تحقيق معايير الجودة الشاملة.
- الاستفادة من التجارب الدولية الناجحة في تطبيق معايير الجودة الشاملة بالدراسات العليا.
- إجراء الدراسات التقييمية المستمرة لمعرفة مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة في مكونات الجامعة كافة للوصول إلى التحسين المستمر داخل الجامعة وخارجها.

المراجع:

- أبو الرب، عماد وقداة، عيسى والوادي، محمود والطائي، رعد (2010). ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بحوث ودراسات، عمان: دار صفاء.
- بدرخان، سوسن (2013). مدى تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في جامعة عمان الأهلية بالأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة البقاء للبحوث والدراسات، 16(1)، 59-78.
- بدوي، محمود فوزي (2010). إدارة التعليم والجودة الشاملة، الإسكندرية: دار التعليم الجامعي.
- البيلاوي، حسن وطعيمة، رشدي وسليمان، سعيد والنقيب، عبد الرحمن (2006). الجودة الشاملة بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد والأسس والتطبيقات، عمان: دار المسيرة.
- جامعة الأزهر (2015). <http://www.alazhar.edu.ps/arabic/He/intro.asp>.
- جريس، إيمان (2004). إدارة الجودة الشاملة وإمكانياتها التطبيقية في جامعة بيرزيت، رسالة ماجستير، رام الله: جامعة القدس.
- الحربي، حياة (2001). إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الجامعات السعودية، رسالة دكتوراه، كلية التربية، الرياض: جامعة أم القرى.
- الحريري، رافدة عمر (2010). القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي، عمان: دار الثقافة.
- داوود، عبد العزيز (2011). إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم، سلطنة عُمان: مكتبة الفلاح.
- دلاشة، وليد (2006). مستوى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية العربية داخل الخط الأخضر، رسالة دكتوراه، كلية التربية، عمان: جامعة اليرموك.
- رمضان، صلاح السيد (2005). تطوير نظم إعداد المعلم بكليات التربية في سلطنة عمان في ضوء معايير الجودة الشاملة، مجلة كلية التربية في بنها، 15(15)، 34-57.
- الرتنيسي، محمود ومرتجى، زكي (2011). واقع الدراسات العليا في الجامعة الإسلامية بغزة وسبل الارتقاء بها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، المؤتمر العلمي- الدراسات العليا ودورها في خدمة المجتمع، الجامعة الإسلامية بغزة، 29-19 أبريل، 409-440.
- سلمان، أحمد عبد الرزاق (2010). معايير إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، المؤتمر العربي الثالث للجامعات العربية: التحديات والآفاق، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 9-11 يناير، 157-182.
- سلمان، محمد (2012). معايير الجودة في اختيار المشرفين والمناقشين لرسائل الماجستير في كليات التربية بجامعات قطاع غزة من وجهة نظرهم، المؤتمر العربي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، 4-5 أبريل / 697 - 713.
- صادق، أمال وفؤاد أبو حطب (2010). مناهج البحث وطرق التحليل الإحصائي في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- الصرايرة، خالد والعساف، ليلي (2008). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 1(1)، 1-46.
- عساف، عبد والحلو، غسان (2009). واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر الطلبة، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، 23(3)، 711-744.
- علام، داليا (2009). إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي المصري دراسة ميدانية على جامعة قناة السويس، مجلة كلية التربية بالإسماعيلية، 14(14)، 243-270.
- علاونة، معزوز (2004). مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام الله، 3-5 أغسطس.

- علي، سهام محمد (2010). تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية السعودية وعلاقته بتوفير مخرجات ملائمة لسوق العمل السعودي، مجلة كلية التربية بالزقازيق، (67)، 305-344.
- قادي، منال (2007). مدى توافق برنامج الإعداد التربوي مع معايير الجودة الشاملة وأهم صعوبات التطبيق في كلية التربية بجامعة أم القرى من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، رسالة ماجستير، كلية التربية، الرياض: جامعة أم القرى.
- القاضي، علاء (2009). مستوى تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في عمادات شؤون الطلبة في الجامعات الأردنية الرسمية، رسالة ماجستير، كلية التربية، عمان: الجامعة الأردنية.
- القريوتي، محمد قاسم (2006). إدارة الجودة الشاملة للعملية التربوية في جامعة الكويت، المؤتمر العربي الأول - جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد، الإمارات، مج 1، 399-425.
- القيسي، هناء (2011). فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم العالي، عمان: دار المناهج.
- مجيد، سوسن والزيادات، محمد (2008). الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، عمان: دار صفاء.
- محمود، صلاح الدين (2006). مفهومات المنهج الدراسي والتنمية المتكاملة في مجتمع المعرفة، القاهرة: عالم الكتب.
- الملاح، منتهى (2005). درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، رام الله.
- المهدي، مجدي (2013). اقتصاديات الجودة التعليمية، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- الموسوي، نعمان (2003). تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، المجلة التربوية، (67)، 89-118.
- الهسي، جمال حمدان (2012). واقع إعداد المعلم في كليات التربية بجامعات قطاع غزة في ضوء الجودة الشاملة، رسالة ماجستير، كلية التربية، غزة: جامعة الأزهر.
- <http://www.aqac.mohe.gov.ps/about>. (2015). الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية

Carriel, M., & Edward, H. (2006). Implementation of Total Quality Management in Universities, *Journal of College Education*, 11(9).

Hurst, C. (2002). Total Quality Management in Higher Education: how concepts and processes manifest themselves in the classroom. *Unpublished Doctoral Dissertation*, University of Idaho.

Lue, Y., & Yang, C. (2009). Total Quality and Application in Education. *International workshop on Ed. Knowledge*, 357- 365, Beijing, China.

Sakthivel, P. B., & Raju, R. (2006). Conceptualizing total quality management in engineering education and developing a TQM educational excellence model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 17(7), 913- 934.