

## الفصل الخامس

### نتائج الدراسة الميدانية و تفسيرها

و يشتمل على

مقدمة

**أولاً:** معرفة دلالة الفروق بين تكرارات استجابات أفراد عينة أعضاء هيئة التدريس في الكليات العملية و الأدبية موضع الدراسة في محاور الاستبيان (واقع جودة العملية التعليمية، الاهتمام بالبحث العلمي، و المساهمة في خدمة المجتمع).

**ثانياً:** معرفة دلالة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس في محاور الاستبيان و في الدرجة الكلية حسب الجنس.

**ثالثاً:** معرفة دلالة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس في محاور الاستبيان و في الدرجة الكلية حسب الكلية.

**رابعاً:** معرفة دلالة الفروق بين أفراد عينة الطلاب في الكليات العملية و الأدبية موضع الدراسة في محاور الاستبيان (سياسة القبول بالجامعة، الكتاب الجامعي، قاعة الدرس، المكتبة، أساليب التقويم، الخدمات الطلابية، الأنشطة الطلابية، التدريب الميداني، و فرص اختيار الطالب).

**خامساً:** معرفة دلالة الفروق بين الطلاب في محاور الاستبيان و في المجموع الكلي حسب الفرقة.

**سادساً:** معرفة دلالة الفروق بين الطلاب في محاور الاستبيان و في الدرجة الكلية حسب الجنس.

**سابعاً:** معرفة دلالة الفروق بين الطلاب في محاور الاستبيان و في الدرجة الكلية حسب الكلية.

## الفصل الخامس

### نتائج الدراسة الميدانية و تفسيرها

#### مقدمة:

تناولت الدراسة في الفصل الثاني من إطارها النظري الإجابة عن التساؤل الأول من تساؤلات الدراسة و الذي ينص على: "ما الإطار الفلسفي لإدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي في ضوء الفكر الإداري التربوي المعاصر من حيث: فلسفة إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، و أهداف إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، و الأسس التي تستند إليها إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، و أدوات و مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، و مجالات و تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، و تجارب بعض الدول في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات، و المقومات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي.

كما عرضت الباحثة في الفصل الثالث الإجابة عن التساؤل الثاني من تساؤلات الدراسة و الذي ينص على: "ما الإطار الفلسفي لإدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي المصري من حيث: بعض مشكلات التعليم الجامعي في مصر، و مجالات الأداء الأكاديمي للجامعات المصرية، و المنطلقات الفلسفية للتعليم الجامعي في مصر، و مبررات و أسباب تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي المصري، و كيفية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي المصري، و ضعف مؤشرات جودة التعليم الجامعي المصري، و جودة النظام التعليمي الجامعي المصري، و معوقات و معايير إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي المصري.

و استكمالاً للإجابة عن باقي التساؤلات يتناول هذا الفصل الإجابة عن التساؤل الثالث من تساؤلات الدراسة و الذي ينص على: "ما واقع إدارة الجودة الشاملة في جامعة قناة السويس لتحقيق و وظائفها التعليمية و البحثية و الخدمية؟

و تطلبت الإجابة عن هذا التساؤل القيام بالإجراءات التالية:

١- معرفة دلالة الفروق بين تكرارات استجابات أفراد عينة أعضاء هيئة التدريس في الكليات العملية و الأدبية موضع الدراسة في محاور الاستبيان (واقع جودة العملية التعليمية، الاهتمام بالبحث العلمي، و المساهمة في خدمة المجتمع).

٢. معرفة دلالة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس في محاور الاستبيان و في الدرجة الكلية حسب الجنس.
٣. معرفة دلالة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس في محاور الاستبيان و في الدرجة الكلية حسب الكلية.
٤. معرفة دلالة الفروق بين أفراد عينة الطلاب في الكليات العملية و الأدبية موضع الدراسة في محاور الاستبيان (سياسة القبول بالجامعة، الكتاب الجامعي، قاعة الدرس، المكتبة، أساليب التقويم، الخدمات الطلابية، الأنشطة الطلابية، التدريب الميداني، و فرص اختيار الطالب).
٥. معرفة دلالة الفروق بين الطلاب في محاور الاستبيان و في المجموع الكلي حسب الفرقة.
٦. معرفة دلالة الفروق بين الطلاب في محاور الاستبيان و في الدرجة الكلية حسب الجنس.
٧. معرفة دلالة الفروق بين الطلاب في محاور الاستبيان و في الدرجة الكلية حسب الكلية.

#### أ- استبيان أعضاء هيئة التدريس:

أولاً: معرفة دلالة الفروق بين أفراد عينة أعضاء هيئة التدريس في الكليات العملية و الأدبية موضع الدراسة في محاور الاستبيان (واقع جودة العملية التعليمية، الاهتمام بالبحث العلمي، و المساهمة في خدمة المجتمع).

#### المحور الأول: واقع جودة العملية التعليمية في جامعة قناة السويس:

و يندرج تحته عشرون عبارة من {١ - ٢٠}، و جاءت نتائجها على النحو التالي:

#### جدول (١٩) يوضح

دلالة الفروق بين أفراد عينة أعضاء هيئة التدريس نحو تحقق معايير إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية بجامعة قناة السويس.

م	العبارة	كبيرة		متوسطة		ضعيفة		مستوى الدلالة
		ك	%	ك	%	ك	%	
١	توفر الكلية الكتاب الإلكتروني للطلاب.	٧	٣,١٨	٣١	١٤,٠٩	١٨٢	٨٢,٧٣	٢٤٥,٤٦
٢	يوجد مركز لبيع الكتاب الجامعي بالكلية.	٦٤	٢٩,٠٩	٣٤	١٥,٤٥	١٢٢	٥٥,٤٥	٥٤,٥٨
٣	ياخذ أعضاء هيئة التدريس رأي الطلاب في بعض عناصر المقررات الدراسية.	١٨	٨,١٨	١٠٨	٤٩,٠٩	٩٤	٤٢,٦٣	٦٣,٩٦
٤	يطور أعضاء هيئة التدريس المناهج الدراسية المقدمة للطلاب باستمرار.	٧٩	٣٥,٩١	١٢٣	٥٥,٩١	١٨	٨,١٨	٧٥,٨٣
٥	تهتم الكلية بالطلاب من جميع الجوانب.	٦٠	٢٧,٢٧	١٢٠	٥٤,٥٥	٤٠	١٨,١٨	٤٧,٢٧
٦	يتوافر مكان لكل طالب داخل القاعات الدراسية.	١٧٦	٨٠	٣٥	١٥,٩١	٩	٤,٠٩	٢٢٠,٢١
٧	تزود الكلية قاعات الدرس بالتجهيزات اللازمة.	٨٠	٣٦,٣٦	٩٤	٤٢,٧٣	٤٦	٢٠,٩١	١٦,٦١٨

٨	١٠٢	٤٦,٣٦	١٠٦	٤٨,١٨	١٢	٥,٤٥	٧٧,٠٥	٨	يلتزم أعضاء هيئة التدريس بمواعيد المحاضرات المدونة في الجداول المعلنة.
٩	٦٠	٢٧,٢٧	١٤٥	٦٥,٩١	١٥	٦,٨٢	١١٧,٨٦	٩	يتفاعل الطلاب مع أعضاء هيئة التدريس أثناء العملية التعليمية.
١٠	٨٤	٣٨,١٨	١٢٥	٥٦,٨٢	١١	٥	٩٠,٩٤	١٠,٠١	يعرض أعضاء هيئة التدريس الدروس بشكل متميز.
١١	٦٣	٢٨,٦٤	١٢٠	٥٤,٥٥	٣٧	١٦,٨٢	٤٩,١٥٥	١١	يستخدم أعضاء هيئة التدريس وسائل التكنولوجيا الحديثة.
١٢	٩٦	٤٣,٦٤	٩٠	٤٠,٩١	٣٤	١٥,٤٥	٣١,٨٩١	١٢	يستخدم أعضاء هيئة التدريس شبكة المعلومات الدولية.
١٣	١١٤	٥١,٨٢	٨٨	٤٠	١٨	٨,١٨	٦٧,٢٣٦	١٣	يكلف أعضاء هيئة التدريس الطلبة بإجراء البحوث العلمية.
١٤	١٠٧	٤٨,٦٢	٩٨	٤٤,٥٥	١٥	٦,٨٢	٧٠,١٥	١٤	يستخدم أعضاء هيئة التدريس مصادر تعليمية مختلفة.
١٥	١٦٠	٧٢,٧٣	٥١	٢٣,١٨	٩	٤,٠٩	١٦٥,٦٦	١٥	تشارك الكلية في شبكة المعلومات الدولية.
١٦	٩١	٤١,٣٦	٨٣	٣٧,٧٣	٤٦	٢٠,٩١	١٥,٧١٨	١٦	يشترك أكثر من أستاذ لتدريس مقرر واحد.
١٧	٣٧	١٦,٨٢	٦٦	٣٠	١١٧	٥٢,١٨	٤٤,٧٤	١٧	تتوافر مكاتب داخل الأقسام العلمية في الكلية.
١٨	٤٠	١٨,١٨	١٠٨	٤٩,٠٩	٧٢	٣٢,٧٣	٣١,٥٦٤	١٨	يتم تعريف الطلاب بأساليب و أنواع تقييم التحصيل.
١٩	١٥	٦,٨٢	٤٧	٢١,٣٦	١٥٨	٧١,٨٢	١٥٣,٦	١٩	تستخدم وسائل التكنولوجيا الحديثة في تصحيح الامتحانات.
٢٠	٧٠	٣١,٨٢	١٢٢	٥٥,٤٥	٢٨	١٢,٧٣	٦٠,٤٧	٢٠	يستخدم أعضاء هيئة التدريس أساليب متنوعة في تقييم الطلاب.

و يتضح من بيانات الجدول السابق ما يلي:

(١) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "توافر الكتاب الإلكتروني للطلاب"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٢٤٥,٤٦ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٣,١٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ١٤,٠٩% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٨٢,٧٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر الضعيفة ٨٢,٧٣% بما يدعم درجة عدم توافر العبارة، و يدل على عدم قيام كليات جامعة قناة السويس بتوفير الكتاب الإلكتروني للطلاب، و ربما يرجع ذلك إلى صعوبة أداء هذا المطلب.

(٢) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "توافر مركز لبيع الكتاب الجامعي بالكلية"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٥٤,٥٨ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٢٩,٠٩% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ١٥,٤٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٥٥,٤٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر الضعيفة ٥٥,٤٥ % بما يدعم درجة عدم توافر العبارة، و يدل على عدم قيام كليات جامعة قناة السويس بتوفير مركز لبيع الكتاب الجامعي، و ربما يرجع ذلك إلى أن بعض الكليات العملية لا تحتاج إلى الكتب الجامعية أو لقلة أعداد الطلاب في بعض الكليات.

(٣) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "أخذ أعضاء هيئة التدريس لرأي الطلاب في بعض عناصر المقررات الدراسية"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٦٣,٩٦ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٨,١٨ % من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٩,٠٩ % من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٤٢,٦٣ % من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسب التوافر المتوسطة ٤٩,٠٩ % و الضعيفة ٤٢,٦٣ % مما يشير إلى ضعف أخذ رأي الطلاب في بعض عناصر المقررات الدراسية، و خاصة أن درجة التوافر بنسبة كبيرة كانت ٨,١٨ % فقط، و قد يرجع ذلك إلى عدم اقتناع أعضاء هيئة التدريس بمشاركة الطالب في العملية التعليمية، كما قد يرجع إلى سلبية الطلاب في الجامعة و عدم قدرتهم على المشاركة في بناء بعض عناصر المقرر الدراسي.

(٤) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة " تطوير أعضاء هيئة التدريس المناهج الدراسية المقدمة للطلاب باستمرار"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٧٥,٨٣ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٣٥,٩١ % من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٥٥,٩١ % من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٨,١٨ % من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسب التوافر الكبيرة ٣٥,٩١ % و المتوسطة ٥٥,٩١ % مما يدل على قيام أعضاء هيئة التدريس بتطوير المناهج الدراسية المقدمة للطلاب باستمرار و إن كان بدرجة متوسطة، و قد يرجع ذلك لاعتبار تطوير المناهج الدراسية أمر هام لمواكبة التغيرات المستمرة في المجتمع.

(٥) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "اهتمام الكلية بالطلاب من جميع الجوانب"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٤٧,٢٧ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٢٧,٢٧ % من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٥٤,٥٥ % من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ١٨,١٨ % من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسبتي التوافر بدرجة كبيرة  $27,27\%$  و التوافر بدرجة ضعيفة  $18,18\%$  بما يدل على تضارب الآراء، إلا أن نسبة كبيرة تشير إلى توافرها بدرجة متوسطة  $54,55\%$ ، مما يدل على توافر هذا المعيار و لكن بدرجة متوسطة، و قد يرجع ذلك إلى ضعف الموارد المادية لكليات الجامعة، مما يجعل العمداء أحرص في تقديم مقترحاتهم بهذا الشأن - على تخصيص الموارد لتحقيق الأهداف القصيرة المدى باعتبارها أهدافاً أكثر إلحاحاً.

(٦) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة توافر مكان لكل طالب داخل القاعات الدراسية"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة =  $220,21$  و هي دالة إحصائياً عند مستوى  $0,01$ ، حيث ترى نسبة  $80\%$  من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة  $15,91\%$  من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة  $4,09\%$  من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاعاً في نسبة التوافر بدرجة كبيرة  $80\%$  مما يدعم توافر هذا المعيار في كليات الجامعة، و قد يرجع ذلك إلى إنشاء الكثير من المدرجات داخل كليات الجامعة.

(٧) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة تزويد الكلية لقاعات الدرس بالتجهيزات اللازمة"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة =  $16,618$  و هي دالة إحصائياً عند مستوى  $0,01$ ، حيث ترى نسبة  $36,36\%$  من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة  $42,73\%$  من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة  $20,91\%$  من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسبتي التوافر بدرجة كبيرة  $36,36\%$  و التوافر بدرجة متوسطة  $42,73\%$ ، مما يدعم توافر هذا المعيار، و قد يرجع ذلك إلى اهتمام كليات الجامعة بتجهيز القاعات الدراسية لتحقيق جودة العملية التعليمية.

(٨) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة التزام أعضاء هيئة التدريس بمواعيد المحاضرات المدونة في الجداول المعلنة"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة =  $77,05$  و هي دالة إحصائياً عند مستوى  $0,01$ ، حيث ترى نسبة  $46,36\%$  من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة  $48,18\%$  من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة  $5,45\%$  من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسبتي التوافر بدرجة كبيرة ٤٦,٣٦%، و التوافر بدرجة متوسطة ٤٨,١٨% مما يدعم توافر هذا المعيار، و قد يرجع ذلك إلى اهتمام عمداء الكليات بالإشراف على أعضاء هيئة التدريس، و القاعات و الجداول المعلنة.

(٩) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "تفاعل الطلاب مع أعضاء هيئة التدريس أثناء العملية التعليمية"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ١١٧,٨٦ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٢٧,٢٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٦٥,٩١% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٦,٨٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة ارتفاع نسبة التوافر بدرجة متوسطة ٦٥,٩١%، مما يدل على أن هذا المعيار يتوافر بدرجة متوسطة، و قد يرجع ذلك إلى عدم اقتناع الطلاب بأهمية التفاعل مع عضو هيئة التدريس أثناء العملية التعليمية.

(١٠) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "عرض أعضاء هيئة التدريس الدروس بشكل متميز"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٩٠,٩٤ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٣٨,١٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٥٦,٨٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة ارتفاع نسبة التوافر بدرجة متوسطة ٥٦,٨٢%، مما يدل على أن هذا المعيار يتوافر بدرجة متوسطة، و قد يرجع ذلك إلى الأهتمام حديثاً بتدريب المعلم الجامعي على التدريس الفعال و وسائل تكنولوجيا التعليم في مركز تطوير التعليم الجامعي من خلال دورات إعداد المعلم الجامعي.

(١١) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "استخدام أعضاء هيئة التدريس وسائل التكنولوجيا الحديثة"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٤٩,١٥٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٢٨,٦٤% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٥٤,٥٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ١٦,٨٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة ارتفاع نسبة التوافر بدرجة متوسطة ٥٤,٥٥% مما يدل على أن هذا المعيار يتوافر بدرجة متوسطة، و قد يرجع ذلك إلى محاولة بعض كليات جامعة قناة السويس توفير وسائل التكنولوجيا الحديثة في قاعات الدرس.

(١٢) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "استخدام أعضاء هيئة التدريس لشبكة المعلومات الدولية"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٣١,٨٩١ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٤٣,٦٤% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٠,٩١% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ١٥,٤٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسبة التوافر بدرجة متوسطة ٤٠,٩١% و درجة التوافر بنسبة كبيرة ٤٣,٦٤% بما يدعم درجة توافر العبارة و يدل على استخدام أعضاء هيئة التدريس لشبكة المعلومات الدولية، و قد يرجع ذلك إلى توفير كليات جامعة قناة السويس شبكة المعلومات الدولية لأعضاء هيئة التدريس بها.

(١٣) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "تكليف أعضاء هيئة التدريس الطلبة بإجراء البحوث العلمية"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٦٧,٢٣٦ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٥١,٨٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٠% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٨,١٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسبي التوافر بدرجة كبيرة ٥١,٨٢% و التوافر بدرجة متوسطة ٤٠% مما يدعم توافر هذا المعيار، و قد يرجع ذلك إلى حرص أعضاء هيئة التدريس على مشاركة الطلاب في العملية التعليمية تحقيقاً للجودة.

(١٤) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "استخدام أعضاء هيئة التدريس لمصادر تعليمية مختلفة"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٧٠,١٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٤٨,٦٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٤,٥٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٦,٨٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسبي التوافر بدرجة كبيرة ٤٨,٦٢% و التوافر بدرجة متوسطة ٤٤,٥٥% مما يدعم توافر هذا المعيار، و قد يرجع ذلك إلى حرص أعضاء هيئة التدريس على تنويع مصادر التعلم للطلاب.

(١٥) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "اشتراك الكلية في شبكة المعلومات الدولية"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ١٦٥,٦٦ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٧٢,٧٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة

٢٣,١٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٤,٠٩% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاعاً في نسبة التوافر بدرجة كبيرة ٧٢,٧٣% مما يدعم توافر هذا المعيار في كليات الجامعة، و قد يرجع ذلك حرص كل كليات الجامعة على الاشتراك في شبكة المعلومات الدولية للاستفادة من كل المميزات التي تقدمها.

(١٦) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "اشترك أكثر من أستاذ لتدريس مقرر واحد"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ١٥,٧١٨ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٤١,٣٦% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٣٧,٧٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٢٠,٩١% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسبي التوافر بدرجة كبيرة ٤١,٣٦% و التوافر بدرجة متوسطة ٣٧,٧٣% مما يدعم توافر هذا المعيار، و قد يرجع ذلك إلى محاولة كليات جامعة قناة السويس تحقيق نسب الطلاب/الأستاذ المنفق عليها.

(١٧) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "توافر مكثبات داخل الأقسام العلمية في الكلية"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٤٤,٧٤ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١٦,٨٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٣٠% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٥٣,١٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاعاً في نسبة التوافر بدرجة ضعيفة ٥٣,١٨% مما يدعم عدم توافر هذا المعيار، و يدل على عدم قيام كليات جامعة قناة السويس بتوفير مكثبات داخل الأقسام العلمية بالكلية، و قد يرجع ذلك إلى صعوبة توفير كل متطلبات هذا المعيار.

(١٨) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "تعريف الطلاب بأساليب و نوعيات تقويم التحصيل"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٣١,٥٦٤ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١٨,١٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٩,٠٩% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٣٢,٧٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسب التوافر المتوسطة ٤٩,٠٩% و الضعيفة ٣٢,٧٣% مما يشير إلى ضعف تعريف الطلاب بأساليب و نوعيات التقويم،

و خاصة أن درجة التوافر بنسبة كبيرة كانت ١٨,١٨% فقط، و قد يرجع ذلك إلى عدم اقتناع أعضاء هيئة التدريس بضرورة تعريف الطلاب بأساليب و نوعيات التقويم، و قد يرجع إلى جهل الطلاب بأهمية معرفتهم لأساليب و نوعيات تقويم التحصيل.

(١٩) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في تصحيح الامتحانات"، فكانت قيمة (كأ) المحسوبة = ١٥٣,٦ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٦,٨٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٢١,٣٦% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٧١,٨٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاعاً في نسبة التوافر بدرجة ضعيفة ٧١,٨٢% مما يدعم عدم توافر هذا المعيار، و قد يرجع ذلك إلى عدم معرفة أعضاء هيئة التدريس بوسائل التصحيح الحديثة في الامتحانات، و صعوبة وضع امتحانات تصحح بهذه الوسائل الحديثة.

(٢٠) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "استخدام أعضاء هيئة التدريس أساليب متنوعة في تقويم الطلاب"، فكانت قيمة (كأ) المحسوبة = ٦٠,٤٧ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٣١,٨٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٥٥,٤٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ١٢,٧٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة ارتفاع نسبة التوافر بدرجة متوسطة ٥٥,٤٥%، مما يدل على أن هذا المعيار يتوافر بدرجة متوسطة، و قد يرجع ذلك إلى اعتماد أعضاء هيئة التدريس على الامتحانات النهائية فقط في تقويم الطلاب.

#### تعليق على نتائج المحور الأول:

مما سبق يتضح أن استجابات أفراد العينة نحو مدى توافر معايير إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية بجامعة قناة السويس قد احتوت على بعض نقاط القوة مثل: توفير مكان لكل طالب داخل القاعات الدراسية، تكليف أعضاء هيئة التدريس الطلاب بإجراء البحوث العلمية من أجل تحقيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم و التي تدعو إلى مشاركة المتعلم في العملية التعليمية، استخدام أعضاء هيئة التدريس لمصادر تعليمية مختلفة، اشتراك الكلية في شبكة المعلومات الدولية، و توفير أكثر من أستاذ لتدريس المادة الواحدة، كما احتوت الاستجابات على الكثير من نقاط الضعف مثل: توفير الكتاب الإلكتروني للطلاب، توفير مركز لبيع الكتاب الجامعي، أخذ أعضاء هيئة التدريس لرأي الطلاب في بعض عناصر المقررات الدراسية، توفير مكاتب داخل الأقسام العلمية، تعريف الطلاب

بأساليب و نوعيات التقويم، و استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في تصحيح الامتحانات برغم أهمية هذه المعايير لتحقيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة قناة السويس.

و في ذلك أوضحت دراسة مراد صالح مراد (١٩٩٨)<sup>(١)</sup>، و (Koch & Fisher 1998)<sup>(٢)</sup>، و أشرف السعيد أحمد (٢٠٠١)<sup>(٣)</sup>، و (Christine M. Hurst 2002)<sup>(٤)</sup>، و (Moreno 2003)<sup>(٥)</sup>، و شادية عبد الحليم متولي (٢٠٠٤)<sup>(٦)</sup>، و صفاء عبد العزيز أبو سعده (٢٠٠٤)<sup>(٧)</sup>، و نجدة إبراهيم علي سليمان (٢٠٠٥)<sup>(٨)</sup>، و (يوسف أحمد أبو فارة) (٢٠٠٥)<sup>(٩)</sup>، و عبد العزيز أحمد داود (٢٠٠٧)<sup>(١٠)</sup>، و محمد عبد السلام و حسام حمدي (٢٠٠٨)<sup>(١١)</sup>، أهمية معايير و مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في تحقيق جودة العملية التعليمية.

#### المحور الثاني: الاهتمام بالبحث العلمي:

و يندرج تحته عشرون عبارة من {١ - ٢٠}، و جاءت نتائجها على النحو التالي:

#### جدول (٢٠) يوضح

دلالة الفروق بين أفراد عينة أعضاء هيئة التدريس نحو تحقق معايير إدارة الجودة الشاملة في البحث العلمي بجامعة قناة السويس.

م	العبارة	كبيرة		متوسطة		ضعيفة		كأ	مستوى الدلالة
		ك	%	ك	%	ك	%		
١	تقدم الكلية خطة منظمة للبحث العلمي.	٢٥	١١,٣٦	٨٧	٣٩,٥٥	١٠٨	٤٩,٠٩	٥٠,٧٩	
٢	توفر الكلية ميزانية مناسبة للبحث العلمي.	٦	٢,٧٣	٣٩	١٧,٧٣	١٧٥	٧٩,٥٥	٢١٨,٨٥	
٣	تحرص الكلية على جلب المنح و المهمات العلمية لأعضاء هيئة التدريس.	٤٩	٢٢,٢٧	١٠٢	٤٦,٣٦	٦٩	٣١,٣٦	١٩,٥٤	
٤	تسعى الكلية للحصول على شهادات الجودة في مجال البحث العلمي.	١١١	٥٠,٤٥	٧٧	٣٥	٣٢	١٤,٥٥	٤٢,٨٣	
٥	تهتم الكلية بالمعامل و توفير المواد اللازمة لها.	٦١	٢٧,٧٣	١٠٧	٤٨,٦٤	٥٢	٢٣,٦٤	٢٣,٧٤	

١- مراد صالح مراد، مرجع سابق.

٢- James V.Koch, & James L.Fisher, Op cit.

٣- أشرف السعيد أحمد، مرجع سابق.

٤- Christine M. Hurst, Op cit.

٥- Moreno Ramiro Fernando, Op cit.

٦- شادية عبد الحليم متولي، مرجع سابق.

٧- صفاء عبد العزيز أبو سعده، مرجع سابق.

٨- نجدة إبراهيم علي سليمان، "إدارة الأقسام العلمية وفق مدخل الجودة الشاملة- دراسة ميدانية"، تطوير أداء الجامعات العربية في ضوء معايير الجودة الشاملة و نظم الاعتماد، المؤتمر القومي الثاني عشر (العربي الرابع)، ج ٢، مرجع سابق، ص ٧٠٣-٨٠٠.

٩- يوسف أحمد أبو فارة، مرجع سابق.

١٠- عبد العزيز أحمد محمد نصر داود، مرجع سابق.

١١- محمد عبد السلام غنيم و حسام حمدي، مرجع سابق.

٦	٢٠,٥٧	٢٣,١٩	٥١	٤٧,٢٧	١٠٤	٢٥,٤٥	٥٦	تأخذ الكلية بآراء أعضاء هيئة التدريس فيما يتعلق بتطوير البحث العلمي.
٧	٧٨,١٤٥	٦,٣٦	١٤	٤٠	٨٨	٥٣,٦٤	١١٨	يلتزم أعضاء هيئة التدريس بأخلاقيات البحث العلمي.
٨	٢٧,٣٤	٤٠	٨٨	٤٣,١٨	٩٥	١٦,٨٢	٣٧	توفر الكلية قاعدة بيانات علمية يمكن رجوع الباحثين إليها.
٩	٣٧,٥٤	١٥	٣٣	٣٦,٨٢	٨١	٤٨,١٨	١٠٦	توفر الكلية شبكة معلومات دولية لتسهيل مهمة البحث العلمي.
١٠	٠,٠١	٤٤,٠٨٢	٩٤	٤٥	٩٩	١٢,٢٧	٢٧	توفر الكلية ميزات مناسبة لحضور مؤتمرات علمية بالخارج.
١١	١٧٦,٩٨٢	٧٤,٥٥	١٦٤	٢٠,٩١	٤٦	٤,٥٥	١٠	تمنح الكلية مكافأة للمتميزين من أعضاء هيئة التدريس في مجال البحث العلمي.
١٢	٤٣,٠١٨	١٢,٧٣	٢٨	٤٦,٣٦	١٠٢	٤٠,٩١	٩٠	تتنوع مجالات البحث العلمي داخل الأقسام.
١٣	٤٣,٩١٨	٤٤,٠٩	٩٧	٤٣,٦٤	٩٦	١٢,٢٧	٢٧	تستفيد الكلية من مستوى البحث العلمي في الكليات العربية والعالمية.
١٤	٩,٩٣٦	٣٠	٦٦	٤٣,٦٤	٩٥	٢٦,٨٢	٥٩	تعقد السيمينارات بصفة دورية بالأقسام المختلفة بالكلية.
١٥	١٩,٩١٨	٣٢,٧٣	٧٢	٤٥,٩١	١٠١	٢١,٣٦	٤٧	تحرص الكلية على عقد مؤتمرات علمية كل عام.
١٦	١,٧٥٥	٣٢,٥	٦٥	٣٦,٨٢	٨١	٣٣,٦٤	٧٤	تعقد الكلية دورات لتنمية مهارات البحث العلمي لدى أعضاء هيئة التدريس.
١٧	٤٤,٨٤٥	٧٠,٤٥	١١٥	٣٢,٢٧	٧١	١٥,٤٥	٣٤	توجد مكتبة متخصصة للدراسات العليا والبحوث.
١٨	٤١,٤٦	١٩,٠٩	٤٢	٥٣,١٨	١١٧	٢٧,٧٣	٦١	تحرص الكلية على تطوير المكتبة باستمرار.
١٩	٥٠,٦٣	٥٥,٩١	١٢٣	٢٣,١٨	٥١	٢٠,٩١	٤٦	توفر الكلية مجلة لنشر البحوث العلمية في التخصصات المختلفة.
٢٠	١٣,١٢٧	٢١,٨٢	٤٨	٣٩,٠٩	٨٦	٣٩,٠٩	٨٦	يساعد الالتزام بمعايير الجودة الشاملة على تطوير البحث العلمي في الكلية.

و من الجدول السابق يتضح أن:

(١) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "تقديم الكلية لخدمة منظمة للبحث العلمي"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٥٠,٧٩ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١١,٣٦% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٣٩,٥٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٤٩,٠٩% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسب التوافر المتوسطة ٣٩,٥٥% و الضعيفة ٤٩,٠٩% مما يشير إلى ضعف تقديم كليات جامعة قناة السويس لخدمة منظمة للبحث العلمي، و خاصة أن درجة التوافر بنسبة كبيرة كانت ١١,٣٦% فقط، و قد يرجع ذلك إلى صعوبة وضع خطة للبحث العملي في كليات تجمع الكثير من التخصصات المختلفة.

(٢) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "توفير الكلية لميزات مناسبة للبحث العلمي"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = 218.85 و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٢,٧٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة

١٧,٧٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٧٩,٥٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر الضعيفة ٧٩,٥٥% بما يدعم درجة عدم توافر العبارة، و يدل على عدم قيام كليات جامعة قناة السويس بتوفير ميزانية مناسبة للبحث العلمي، و ربما يرجع ذلك إلى اعتماد كليات جامعة قناة السويس على ميزانية الدولة، و عدم البحث عن طرق ذاتية لتوفير ميزانية مناسبة.

(٣) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "حرص الكلية على جلب المنح و المهمات العلمية لأعضاء هيئة التدريس"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ١٩,٥٤ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٢٢,٢٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٦,٣٦% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٣١,٣٦% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر المتوسطة ٤٦,٣٦%، مما يدل على أن هذا المعيار يتوافر بدرجة متوسطة، و قد يرجع ذلك إلى عدم حرص كل كليات الجامعة على الاطلاع المبكر و المستمر على المنح التي تعرض على الجامعة.

(٤) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "سعي الكلية للحصول على شهادات الجودة في مجال البحث العلمي"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٤٢,٨٣ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٥٠,٤٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٣٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ١٤,٥٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاعاً في نسبة التوافر بدرجة كبيرة ٥٠,٤٥%، مما يدعم توافر العبارة، و قد يرجع ذلك إلى حرص كليات جامعة قناة السويس على مواكبة حركة التوجه نحو الجودة التي يمر بها التعليم الجامعي المصري الآن.

(٥) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "اهتمام الكلية بالمعامل و توفير المواد اللازمة لها"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٢٣,٧٤ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٢٧,٧٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٨,٦٤% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٢٣,٦٤% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسبتي التوافر بدرجة كبيرة و ٢٧,٧٣% و التوافر بدرجة ضعيفة ٢٣,٦٤% بما يدل على تضارب الآراء، إلا أن نسبة كبيرة تشير إلى توافرها بدرجة متوسطة و هي ٤٨,٦٤% مما يدل على توافر هذه العبارة و إن كان بدرجة متوسطة، و قد يرجع ذلك إلى ضعف موارد الكلية المادية، و قد يرجع ذلك على عدم المحافظة على المعامل و عدم ترشيد استهلاك الموارد الموجودة بها.

(٦) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "أخذ الكلية بآراء أعضاء هيئة التدريس فيما يتعلق بتطوير البحث العلمي"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٢٠,٥٧ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٢٥,٤٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٧,٢٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٢٣,١٩% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسبتي التوافر بدرجة كبيرة و ٢٥,٤٥% و التوافر بدرجة ضعيفة ٢٣,١٩% بما يدل على تضارب الآراء، إلا أن نسبة كبيرة تشير إلى توافرها بدرجة متوسطة و هي ٤٧,٢٧% مما يدل على توافر هذه العبارة و إن كان بدرجة متوسطة، و قد يرجع ذلك إلى عدم اقتناع إدارة كليات جامعة قناة السويس بضرورة أخذ رأي أعضاء هيئة التدريس فيما يتعلق بتطوير البحث العلمي.

(٧) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "التزام أعضاء هيئة التدريس بأخلاقيات البحث العلمي"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = 78.145 و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٥٣,٦٤% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٠% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٦,٣٦% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسبتي التوافر بدرجة كبيرة و ٥٣,٦٤% و التوافر بدرجة متوسطة ٤٠% مما يدعم توافر هذا المعيار، و خاصة أن نسبة التوافر بدرجة ضعيفة كانت ٦,٣٦% فقط، و قد يرجع ذلك إلى محاولة تجويد أعضاء هيئة التدريس لبحوثهم العلمية.

(٨) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "توفير الكلية قاعدة بيانات علمية يمكن رجوع الباحثين إليها"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٢٧,٣٤ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١٦,٨٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة،

بينما ترى نسبة ٤٣,١٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٤٠% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسب التوافر المتوسطة ٤٣,١٨% و الضعيفة ٤٠% مما يشير إلى ضعف توفير قاعدة بيانات علمية في الكليات، و خاصة أن درجة التوافر بنسبة كبيرة كانت ١٦,٨٢% فقط، و قد يرجع ذلك إلى عدم توافر متخصصين لإنشاء و متابعة و تحديث قاعدة بيانات تخص كل كلية من كليات جامعة قناة السويس.

(٩) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة " توفير الكلية لشبكة المعلومات الدولية لتسهيل مهمة البحث العلمي"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٣٧,٥٤ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٤٨,١٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٣٦,٨٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ١٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسب التوافر الكبيرة ٤٨,١٨% و المتوسطة ٣٦,٨٢% مما يدل على توفير كليات جامعة قناة السويس لشبكة المعلومات الدولية أمام الباحثين لتسهيل مهمة البحث العلمي، و قد يرجع ذلك إلى حرص كليات الجامعة على الاستفادة من شبكة المعلومات الدولية.

(١٠) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "توفير الكلية ميزانية مناسبة لحضور مؤتمرات علمية بالخارج"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٤٤,٠٨٢ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١٢,٢٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٤٢,٧٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسب التوافر المتوسطة ٤٥% و الضعيفة ٤٢,٧٣% مما يشير إلى ضعف توفير كليات جامعة قناة السويس ميزانية مناسبة لحضور مؤتمرات علمية بالخارج، و خاصة أن درجة التوافر بنسبة كبيرة كانت ١٢,٢٧% فقط، و قد يرجع ذلك إلى ضعف الميزانية العامة لكليات الجامعة التي تعتمد في المقام الأول على الميزانية العامة للدولة.

(١١) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "منح الكلية مكافأة للمتميزين من أعضاء هيئة التدريس في مجال البحث العلمي"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ١٧٦,٩٨٢ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٤,٥٥% من أفراد العينة أنها

تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٢٠,٩١% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٧٤,٥٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر الضعيفة ٧٤,٥٥% بما يدعم درجة عدم توافر العبارة، و يدل على عدم قيام كليات جامعة قناة السويس بمنح مكافأة للمتميزين من أعضاء هيئة التدريس في مجال البحث العلمي، و ربما يرجع ذلك إلى عدم وجود لجنة في كل كلية لمتابعة جهود الباحثين المتميزين من ناحية ومن ناحية أخرى ضعف موارد الكلية المادية. (١٢) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "تنوع مجالات البحث العلمي داخل الأقسام"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٤٣,٠١٨ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٤٠,٩١% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٦,٣٦% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ١٢,٧٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسبي التوافر بدرجة كبيرة ٤٠,٩١% و التوافر بدرجة متوسطة ٤٦,٣٦% مما يدعم توافر هذه العبارة و إن كان بدرجة متوسطة، و خاصة أن نسبة التوافر بدرجة ضعيفة كانت ١٢,٧٣% فقط، و قد يرجع ذلك إلى تنوع الظواهر الجديدة في المجتمع المصري و الجديرة بالدراسة و البحث، و قد يرجع إلى حرص رؤساء الأقسام العلمية على تنوع مجالات البحث العلمي داخل أقسامهم.

(١٣) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "استفادة الكلية من مستوى البحث العلمي في الكليات العربية و العالمية"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٤٣,٩١٨ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١٢,٢٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٣,٦٤% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٤٤,٠٩% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسب التوافر المتوسطة ٤٣,٦٤% و الضعيفة ٤٤,٠٩% مما يشير إلى ضعف استفادة كليات جامعة قناة السويس من مستوى البحث العلمي في الكليات العربية و العالمية، و خاصة أن درجة التوافر بنسبة كبيرة كانت ١٢,٢٧% فقط، و قد يرجع ذلك إلى عدم اهتمام كليات جامعة قناة السويس بالتجارب الناجحة التي تحقّقها الكليات العربية و العالمية في مجال البحث العلمي.

(١٤) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "عقد السيمينارات بصفة دورية بالأقسام المختلفة بالكلية"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٩,٩٣٦ و هي دالة إحصائياً عند

مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٢٦,٨٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٣,٦٤% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٣٠% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة تقارب نسبة التوافر الكبيرة ٢٦,٨٢% و نسبة التوافر الضعيفة ٣٠% مما يدل على تضارب الآراء إلا أن وجود نسبة لا يستهان بها تدل على أن درجة التوافر لهذه العبارة متوسطة و هي نسبة ٤٣,٦٤% مما يدل على عقد السيمينارات بصفة دورية بالأقسام المختلفة بالكلية و إن كان بدرجة متوسطة، و قد يرجع ذلك إلى إنشغال أعضاء هيئة التدريس عن مهمة البحث العلمي و السعي الحثيث لتحسين مستوى معيشتهم.

(١٥) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "حرص الكلية على عقد مؤتمرات علمية كل عام"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ١٩,٩١٨ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٢١,٣٦% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٥,٩١% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٣٢,٧٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تفاوتاً بين النسب مما يدل على اختلاف وجهات النظر بين أفراد العينة إلا أن نسبة كبيرة تشير إلى أن درجة توافر هذه العبارة متوسطة و هي نسبة ٤٥,٩١% مما يدل على توافر العبارة و إن كان بدرجة متوسطة، و قد يرجع ذلك إلى صعوبة التحضير السنوي للمؤتمرات العلمية و خاصة في الكليات النظرية.

(١٦) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "عقد الكلية دورات لتنمية مهارات البحث العلمي لدى أعضاء هيئة التدريس"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ١,٧٥٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٣٣,٦٤% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٣٦,٨٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٣٢,٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين النسب الثلاث للاستجابة و يدل ذلك على تباين درجة إدراك أفراد العينة لعقد الكلية دورات لتنمية مهارات البحث العلمي لدى أعضاء هيئة التدريس إلا أن وجود نسبة ليست بالقليلة تشير إلى أن هذه العبارة تتوافر بدرجة متوسطة، و هذه النسبة هي ٣٦,٨٢% أي ما يفوق ثلث العينة دليل على توافر هذه العبارة و لكن بدرجة متوسطة، و قد يرجع ذلك إلى عدم إقبال أعضاء هيئة التدريس على هذه الدورات.

(١٧) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "تواجد مكتبة متخصصة للدراسات العليا و البحوث"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٤٤,٨٤٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١٥,٤٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٣٢,٢٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٧٠,٤٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاعاً في نسبة التوافر بدرجة ضعيفة ٧٠,٤٥% مما يدعم عدم توافر هذه العبارة، و يدل على عدم قيام كليات جامعة قناة السويس بتوفير مكتبة متخصصة للدراسات العليا و البحوث، و قد يرجع ذلك إلى عدم حرص إدارة كليات جامعة قناة السويس على إنشاء مكتبة متخصصة للدراسات العليا و البحوث.

(١٨) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "حرص الكلية على تطوير المكتبة باستمرار"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٤١,٤٦ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٢٧,٧٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٥٣,١٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ١٩,٠٩% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر المتوسطة ٥٣,١٨%، مما يدل على أن هذه العبارة تتوافر بدرجة متوسطة، و قد يرجع ذلك إلى عدم وجود لجنة متخصصة هدفها التطوير المستمر للمكتبة.

(١٩) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "توفير الكلية مجلة لنشر البحوث العلمية في التخصصات المختلفة"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٥٠,٦٣ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٢٠,٩١% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٢٣,١٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٥٥,٩١% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر الضعيفة ٥٥,٩١%، مما يدل على ضعف توفير مجلات لنشر البحوث العلمية في التخصصات المختلفة، و قد يرجع ذلك إلى عدم اهتمام إدارة الكليات بأن يكون لها مجلات علمية متخصصة.

(٢٠) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "ساعد الالتزام بمعايير الجودة الشاملة على تطوير البحث العلمي في الكلية"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ١٣,١٢٧ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٣٩,٠٩% من أفراد العينة أنها تتوافر

بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٣٩,٠٩% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٢١,٨٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة. و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة الاتفاق بين نسبي التوافر بدرجة كبيرة ٣٩,٠٩% و التوافر بدرجة متوسطة ٣٩,٠٩% مما يدعم توافر هذه العبارة، و قد يرجع ذلك إلى اقتناع أعضاء هيئة التدريس بأهمية معايير إدارة الجودة الشاملة في مجال البحث العلمي.

#### تعليق على نتائج المحور الثاني:

يتضح وجود نقاط قوة في مجال جودة البحث العلمى بجامعة قناة السويس و إن قلت منها: سعي كليات جامعة قناة السويس للحصول على شهادات الجودة في مجال البحث العلمي و التزام أعضاء هيئة التدريس بأخلاقيات البحث العلمي و توفير الكليات لشبكة المعلومات الدولية للباحثين و اقتناع أعضاء هيئة التدريس بأهمية معايير إدارة الجودة الشاملة في تطوير البحث العلمي، كما يتضح وجود نقاط ضعف متعددة حيث كانت هناك الكثير من الاستجابات ما بين متوسطة و ضعيفة من حيث تقديم كليات جامعة قناة السويس لخطة منظمة للبحث العلمي و توفير الميزانية المناسبة و جلب المنح و المهمات العلمية لأعضاء هيئة التدريس و توفير قاعدة بيانات علمية لتسهيل مهمة الباحثين و منح مكافآت للمتميزين في البحث العلمي و تنوع مجالات البحث العلمي في الأقسام و استفادة الكليات من مستوى الأبحاث العلمية العربية و الأجنبية و عقد حلقات المناقشة و المؤتمرات و دورات لتنمية مهارات البحث العلمي لأعضاء هيئة التدريس بصفة دورية و توفير و تطوير المكتبات و توفير مجلة لنشر البحوث العلمية بالكليات.

و هناك دراسات عديدة تحدثت عن جودة البحث العلمي و الدراسات العليا و صفات الباحثين مثل: مراد صالح مراد (١٩٩٨)<sup>(١)</sup>، و أشرف السعيد أحمد (٢٠٠١)<sup>(٢)</sup>، و أشرف حسين عبد العال عرنديس (٢٠٠١)<sup>(٣)</sup>، و مريم النبهاني (٢٠٠١)<sup>(٤)</sup>، و (Marilyn M. Helms and others) (2001)<sup>(٥)</sup>.

<sup>١</sup> - مراد صالح مراد، مرجع سابق.

<sup>٢</sup> - أشرف السعيد أحمد، بعض مؤشرات جودة التعليم الجامعي مع التطبيق على كليات التربية، مرجع سابق.

<sup>٣</sup> - أشرف حسين عبد العال عرنديس، مرجع سابق.

<sup>٤</sup> - مريم النبهاني، مرجع سابق.

<sup>٥</sup> - Marilyn M. Helms and others, Op cit.

المحور الثالث: المساهمة في خدمة المجتمع:

و يندرج تحته عشرون عبارة من {١ - ٢٠}، و جاءت نتائجها على النحو التالي:

جدول (٢١) يوضح

دلالة الفروق بين أفراد العينة نحو تحقق معايير إدارة الجودة الشاملة في خدمة المجتمع بجامعة قناة السويس.

مستوى الدلالة	م	العبارة	كبيرة		متوسطة		ضعيفة		كا
			ك	%	ك	%	ك	%	
	١	تضع إدارة الكلية خططاً و برامج لخدمة المجتمع.	٥٣	٢٤,٠٩	٩٥	٤٣,١٨	٧٢	٣٢,٧٣	١٢,٦
	٢	تدرس الكلية الاحتياجات المجتمعية.	٤١	١٨,٦٤	١٠٢	٤٦,٣٦	٧٧	٣٥	٢٥,٦٢
	٣	توظف الكلية نتائج البحث العلمي لخدمة المجتمع.	٣٠	١٣,٦٤	٩١	٤١,٣٦	٩٩	٤٥	٣٨,٨٥
	٤	تسهم البحوث العلمية في الكلية في تلبية حاجات المجتمع المتغيرة باستمرار.	٢٩	١٣,١٨	١٠٤	٤٧,٢٧	٨٧	٣٩,٥٥	٤٢,١٧
	٥	توجد في الكلية قنوات و وسائل اتصال فعالة و مباشرة بينها و بين المجتمع.	٤٠	١٨,١٨	١٠٠	٤٥,٤٦	٨٠	٣٦,٣٦	٢٥,٤٥
	٦	يوجد بالكلية وحدات ذات طابع خاص هدفها خدمة المجتمع.	٩٣	٤٢,٢٧	٩٧	٤٤,٠٩	٣٠	١٣,٦٤	٣٨,٥٢
	٧	تهتم الكلية بتحديث مراكز خدمة المجتمع.	٤٢	١٩,٠٩	١٢٣	٥٥,٩١	٥٥	٢٥	٥١,٦٠٩
	٨	يوجد بالكلية مراكز لتسويق البحوث العلمية و الخدمات الجامعية.	٩	٤,٠٩	٣٠	١٣,٦٤	١٨١	٨٢,٢٧	٢٤٠,١٢
	٩	تقيم الكلية علاقة تشاركية مع مؤسسات المجتمع الخارجي.	٢٣	١٠,٤٥	٩٤	٤٢,٧٣	١٠٣	٤٦,٨٢	٥٢,٣٧
٠,٠١	١٠	يشعر أعضاء هيئة التدريس بالرضا بالخدمات التي تقدمها مؤسسات المجتمع لهم.	٨	٣,٦٤	٥٥	٢٥	١٥٧	٧١,٣٦	١٥٨,٢٥
	١١	يشارك أعضاء هيئة التدريس في الخدمات التي تقدمها الكلية للمجتمع.	٣٩	١٧,٧٣	١٢٥	٥٦,٨٢	٥٦	٢٥,٤٥	٥٦,٥٦
	١٢	يبدل أعضاء هيئة التدريس في الكلية جهوداً لتحسين جودة الخدمات و المنتجات التي تقدمها الجامعة للمجتمع.	٥٦	٢٥,٤٥	١٠٩	٤٩,٥٥	٥٥	٢٥	٢٦,٠٣
	١٣	تعمل الكلية على حل المشكلات التي يتعرض لها الطلبة في مجال خدمة المجتمع.	٤٧	٢١,٣٦	٩٦	٤٣,٦٤	٧٧	٣٥	١٦,٦٥
	١٤	يشارك طلاب الكلية في الجهود المبذولة لخدمة المجتمع.	٢٩	١٣,١٨	١٠٣	٤٦,٨٢	٨٨	٤٠	٤١,٧٤
	١٥	تشجع الكلية طلابها على المساهمة في خدمة المجتمع.	٤١	١٨,٦٤	١٠٥	٤٧,٧٣	٧٤	٣٣,٦٤	٢٧,٩٤
	١٦	تربط الكلية الأبحاث العلمية التي تجري فيها بمشكلات المجتمع.	٣٦	١٦,٣٦	١٠٤	٤٦,٢٧	٨٠	٣٦,٣٦	٣٢,٤٤
	١٧	تتنوع مجالات البحث العلمي المفيدة للمجتمع في الكلية.	٥٧	٢٥,٩١	١٠٨	٤٩,٠٩	٥٥	٢٥	٢٤,٦١
	١٨	تسهم مؤسسات المجتمع المحلي في تطوير البحوث العلمية في الكلية.	٧	٣,١٨	٤٢	١٩,٠٩	١٧١	٧٧,٧٣	٢٠٣,٤٦
	١٩	تسعى الكلية إلى الالتزام بمعايير إدارة الجودة الشاملة في بحوثها المجتمعية.	٧٢	٣٢,٧٣	١٠٢	٤٦,٣٦	٤٦	٢٠,٩١	٢١,٤٢
	٢٠	يساعد الالتزام بمعايير إدارة الجودة الشاملة في تطوير الخدمات التي تقدمها الكلية للمجتمع.	٩٠	٤٠,٩١	٨١	٣٦,٨٢	٤٩	٢٢,٢٧	١٢,٦٦

و من الجدول السابق يتضح:

(١) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة " تضع إدارة الكلية خطأً و برامج لخدمة المجتمع"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ١٢,٦ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٢٤,٠٩% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٣,١٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٣٢,٧٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسبي التوافر بدرجة متوسطة ٤٣,١٨% و التوافر بدرجة ضعيفة ٣٢,٧٣% مما يشير إلى درجة توافر العبارة بنسبة متوسطة؛ و قد يرجع ذلك إلى عدم اهتمام كليات الجامعة بوظيفة خدمة المجتمع كما يجب أن يكون.

(٢) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة " تدرس الكلية الاحتياجات المجتمعية"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = 25.62 و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١٨,٦٤% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٦,٣٦% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٣٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسبي التوافر بدرجة متوسطة ٤٦,٣٦% و التوافر بدرجة ضعيفة ٣٥% مما يشير إلى درجة توافر العبارة بنسبة متوسطة؛ و قد يرجع ذلك إلى عدم وجود فريق عمل في كل كلية هدفه دراسة احتياجات المجتمع و تحديدها أمام الجامعة بهدف تلبيتها.

(٣) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة " توظيف الكلية لنتائج البحث العلمي لخدمة المجتمع"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٣٨,٨٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١٣,٦٤% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤١,٣٦% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٤٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسبي التوافر بدرجة متوسطة ٤١,٣٦% و التوافر بدرجة ضعيفة ٤٥% مما يشير إلى درجة توافر العبارة بنسبة ضعيفة؛ و قد يرجع ذلك إلى نتائج البحوث التي يتم التوصل إليها لا تطبق في المجتمع فأصبحت الجامعة في وادي و المجتمع في وادي آخر.

(٤) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة " تسهم البحوث العلمية في الكلية في تلبية حاجات المجتمع المتغيرة باستمرار"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٤٢,١٧ دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١٣,١٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٧,٢٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٣٩,٥٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسبتي التوافر بدرجة متوسطة ٤٧,٢٧% و التوافر بدرجة ضعيفة ٣٩,٥٥% مما يشير إلى درجة توافر العبارة بنسبة متوسطة؛ و قد يرجع ذلك إلى ضعف العلاقة بين الجامعة و المجتمع.

(٥) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة " توجد في الكلية قنوات و وسائل اتصال فعالة و مباشرة بينها و بين المجتمع"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٢٥,٤٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١٨,١٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٥,٤٦% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٣٦,٣٦% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسبتي التوافر بدرجة متوسطة ٤٥,٤٦% و التوافر بدرجة ضعيفة ٣٦,٣٦% مما يشير إلى درجة توافر العبارة بنسبة متوسطة؛ و قد يرجع ذلك إلى عدم الحرص على ربط الجامعة بالمجتمع.

(٦) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "وجود وحدات ذات طابع خاص هدفها خدمة المجتمع"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٣٨,٥٢ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٤٢,٢٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٤,٠٩% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ١٣,٦٤% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسبتي التوافر بدرجة كبيرة ٤٢,٢٧% و التوافر بدرجة متوسطة ٤٤,٠٩% مما يدعم توافر هذه العبارة و إن كان بدرجة متوسطة، و خاصة أن نسبة التوافر بدرجة ضعيفة كانت ١٣,٦٤% فقط، و قد يرجع ذلك إلى اهتمام بعض القادة في الكليات بإنشاء الوحدات ذات الطابع الخاص.

(٧) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "اهتمام الكلية بتحديث مراكز خدمة المجتمع"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = 51.609 و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١٩,٠٩% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة

٥٥,٩١% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٢٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر المتوسطة ٥٥,٩١% مما يدل على أن هذه العبارة تتوافر بدرجة متوسطة، و قد يرجع ذلك إلى عدم وجود لجنة متخصصة من أعضاء هيئة التدريس هدفها تطوير الوحدات ذات الطابع الخاص بكل كلية. (٨) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "توافر مراكز لتسويق البحوث العلمية و الخدمات الجامعية"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٢٤٠,١٢ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٤,٠٩% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ١٣,٦٤% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٨٢,٢٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر الضعيفة ٨٢,٢٧% مما يشير إلى ضعف توافر هذه العبارة، و قد يرجع ذلك إلى الخوف من فشل هذا النوع من المراكز. (٩) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "توافر علاقة تشاركية مع مؤسسات المجتمع الخارجي"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٥٢,٣٧ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١٠,٤٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٢,٧٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٤٦,٨٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسبتي التوافر بدرجة متوسطة ٤٢,٧٣% و التوافر بدرجة ضعيفة ٤٦,٨٢% مما يشير إلى درجة توافر العبارة بنسبة ضعيفة؛ و قد يرجع ذلك إلى عدم مساعدة المجتمع للكلية في أداء وظائفها التعليمية و البحثية.

(١٠) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "يشعر أعضاء هيئة التدريس بالرضا بالخدمات التي تقدمها مؤسسات المجتمع لهم"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ١٥٨,٢٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٣,٦٤% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٢٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٧١,٣٦% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر الضعيفة ٧١,٣٦%، مما يدل على عدم رضا أعضاء هيئة التدريس عن الخدمات التي تقدمها مؤسسات المجتمع

لهم، و قد يرجع ذلك إلى عدم حرص المجتمع على تلبية كل احتياجات أعضاء هيئة التدريس مثلما يحرص على تلبية احتياجات فئات أخرى.

(١١) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "مشاركة أعضاء هيئة التدريس في الخدمات التي تقدمها الكلية للمجتمع"، فكانت قيمة (كا) المحسوبة = ٥٦,٥٦ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١٧,٧٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٥٦,٨٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٢٥,٤٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر المتوسطة ٥٦,٨٢%، مما يدل على توافر هذه العبارة بدرجة متوسطة، و قد يرجع ذلك إلى شعور أعضاء هيئة التدريس بعدم جدوى المشاركة في الخدمات التي تقدمها الكلية للمجتمع.

(١٢) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة " يبذل أعضاء هيئة التدريس في الكلية جهوداً لتحسين جودة الخدمات و المنتجات التي تقدمها الكلية للمجتمع"، فكانت قيمة (كا) المحسوبة = ٢٦,٠٣ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٢٥,٤٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٩,٥٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٢٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة تقارب نسبة التوافر الكبيرة ٢٥,٤٥% و نسبة التوافر الضعيفة ٢٥% مما يدل على تضارب الآراء إلا أن وجود نسبة لا يستهان بها تدل على أن درجة التوافر لهذه العبارة متوسطة و هي نسبة ٤٩,٥٥% أي ما يقرب من نصف العينة مما يدل على بذل أعضاء هيئة التدريس في الكلية جهوداً لتحسين جودة الخدمات و المنتجات التي تقدمها الكلية للمجتمع و إن كان بدرجة متوسطة، و قد يرجع ذلك إلى إنشغال أعضاء هيئة التدريس عن مهمة خدمة المجتمع لضعف العائد المادي من ورائها.

(١٣) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "عمل الكلية على حل المشكلات التي يتعرض لها الطلبة في مجال خدمة المجتمع"، فكانت قيمة (كا) المحسوبة = ١٦,٦٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٢١,٣٦% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٣,٦٤% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٣٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسبتي التوافر بدرجة متوسطة ٤٣,٦٤% و التوافر بدرجة ضعيفة ٣٥% مما يشير إلى درجة توافر العبارة بنسبة متوسطة؛ و قد

يرجع ذلك إلى نظر إدارة الكلية إلى مشاركة الطلبة في مجال خدمة المجتمع على أنه عمل هامشي و غير فعال.

(١٤) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "مشاركة طلاب الكلية في الجهود المبذولة لخدمة المجتمع"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٤١,٧٤ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١٣,١٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٦,٨٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٤٠% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسبتي التوافر بدرجة متوسطة و ٤٦,٨٢% و التوافر بدرجة ضعيفة ٤٠% مما يشير إلى درجة توافر العبارة بنسبة متوسطة؛ و قد يرجع ذلك إلى عدم تشجيع إدارة الكلية و أعضاء هيئة التدريس للطلبة على المشاركة في مجال خدمة المجتمع.

(١٥) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "تشجيع الكلية لطلابها على المساهمة في خدمة المجتمع"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٢٧,٩٤ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١٨,٦٤% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٧,٧٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٣٣,٦٤% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر المتوسطة ٤٧,٧٣% مما يدل على توافر هذه العبارة بدرجة متوسطة، و قد يرجع ذلك إلى عدم وجود بدائل أمام إدارة الكلية لتشجيع الطلبة على المشاركة من خلالها.

(١٦) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "ربط الكلية الأبحاث العلمية التي تجري فيها بمشكلات المجتمع"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٣٢,٤٤ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١٦,٣٦% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٦,٢٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٣٦,٣٦% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسبتي التوافر بدرجة متوسطة و ٤٦,٢٧% و التوافر بدرجة ضعيفة ٣٦,٣٦% مما يشير إلى درجة توافر العبارة بنسبة متوسطة؛ و قد يرجع ذلك إلى انقطاع الصلة بين الكليات و الجامعة.

(١٧) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "تنوع مجالات البحث العلمي المفيدة للمجتمع في الكلية"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٢٤,٦١ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٢٥,٩١% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٩,٠٩% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٢٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة تقارب نسبة التوافر الكبيرة ٢٥,٩١% و نسبة التوافر الضعيفة ٢٥% مما يدل على تضارب الآراء إلا أن وجود نسبة لا يستهان بها تدل على أن درجة التوافر لهذه العبارة متوسطة و هي نسبة ٤٩,٠٩% أي ما يقرب من نصف العينة مما يدل على تنوع مجالات البحث العلمي المفيدة للمجتمع في الكلية و إن كان بدرجة متوسطة، و قد يرجع ذلك إلى ضعف الروابط بين الكلية و المجتمع.

(١٨) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "مساهمة مؤسسات المجتمع المحلي في تطوير البحوث العلمية في الكلية"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٢٠٣,٤٦ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٣,١٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ١٩,٠٩% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٧٧,٧٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر الضعيفة ٧٧,٧٣% مما يدل على عدم مساهمة مؤسسات المجتمع المحلي في تطوير البحوث العلمية في الكلية؛ و قد يرجع ذلك إلى عدم معرفة مؤسسات المجتمع المحلي بأهمية البحوث العلمية التي تجرى في كليات الجامعة.

(١٩) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "سعى الكلية إلى الالتزام بمعايير إدارة الجودة الشاملة في بحوثها المجتمعية"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٢١,٤٢ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٣٢,٧٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٦,٣٦% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٢٠,٩١% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر المتوسطة ٤٦,٣٦% مما يدل على توافر هذه العبارة بدرجة متوسطة، و قد يرجع ذلك إلى أن محاولة التزام التعليم الجامعي المصري بمعايير إدارة الجودة الشاملة مازال في بدايته.

(٢٠) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "مساعدة الالتزام بمعايير إدارة الجودة الشاملة في تطوير الخدمات التي تقدمها الكلية للمجتمع"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>)

المحسوبة = ١٢,٦٦ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٤٠,٩١% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٣٦,٨٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٢٢,٢٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسب التوافر الكبيرة ٤٠,٩١% و المتوسطة ٣٦,٨٢% مما يدعم درجة توافر العبارة، و قد يرجع ذلك اقتناع أعضاء هيئة التدريس بأهمية معايير إدارة الجودة الشاملة في تطوير الخدمات التي تقدمها الكلية للمجتمع.

### تعليق على نتائج المحور الثالث:

يتضح وجود نقاط قوة في مجال جودة البحث العلمى بجامعة قناة السويس و إن قلت منها: وجود وحدات ذات طابع خاص هدفها خدمة المجتمع بكليات جامعة قناة السويس و اقتناع أعضاء هيئة التدريس بأن الالتزام بمعايير إدارة الجودة الشاملة يساعد في تطوير الخدمات التي تقدمها الكلية للمجتمع، كما يتضح وجود نقاط ضعف متعددة حيث كانت هناك الكثير من الاستجابات ما بين متوسطة و ضعيفة من حيث وضع إدارة الكليات بجامعة قناة السويس لخططاً و برامج تهدف إلى خدمة المجتمع و دراسة الاحتياجات المجتمعية و توظيف نتائج البحث لخدمة المجتمع و وجود قنوات بين الكليات و بين المجتمع المحلي و تطوير الوحدات ذات الطابع الخاص و توفير مراكز لتسويق البحوث و الخدمات الجامعية و وجود علاقة تشاركية مع مؤسسات المجتمع و شعور أعضاء هيئة التدريس بالرضا عن الخدمات التي تقدمها مؤسسات المجتمع و مشاركة أعضاء هيئة التدريس و الطلاب في الخدمات التي تقدمها كليات جامعة قناة السويس للمجتمع و حل الكليات للمشكلات التي يتعرض لها الطلاب في مجال خدمة المجتمع و تشجيع الكلية لطلابها للمساهمة في خدمة المجتمع و تنوع البحوث التي تفيد المجتمع و مساهمة مؤسسات المجتمع المحلي في تطوير البحث العلمي بجامعة قناة السويس و سعي الكليات للالتزام بمعايير إدارة الجودة الشاملة في مجال خدمة المجتمع.

و هناك مجموعة من الدراسات التي أكدت على أهمية التزام الجودة في الخدمات التي تقدمها الكليات للمجتمع مثل: دراسة الهلالي الشربيني الهلالي (١٩٩٨)<sup>(١)</sup>، و (K.H. Tang & M. Zairi, 1998)<sup>(٢)</sup>، و نعمان محمد صالح الموسوي (٢٠٠٣)<sup>(٣)</sup>، و (James M. Ritter 2005)<sup>(٤)</sup>، و (Wu.Shyi-Huey, 2006)<sup>(٥)</sup>.

<sup>١</sup> - الهلالي الشربيني الهلالي، مرجع سابق.

<sup>٢</sup> - K.H. Tang & M. Zairi, Op cit.

<sup>٣</sup> - نعمان محمد صالح الموسوي، مرجع سابق.

<sup>٤</sup> - James M. Ritter, Op cit.

<sup>٥</sup> - Wu.Shyi-Huey, Op cit.

ثانياً: معرفة دلالة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس في محاور الاستبيان و في الدرجة الكلية حسب الجنس.

جدول (٢٢) يوضح

دلالة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس في محاور الاستبيان و في الدرجة الكلية حسب الجنس.

م	المحور	النوعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
١	واقع جودة العملية التعليمية	ذكور*	٣٨,٧٠	٦,٠٤	٢,٩١٤	٠,٠١
		إناث**	٣٥,٩٦	٦,٠٩		
٢	الأهتمام بالبحث العلمي	ذكور	٤٢,٣٦	٧,٩٠	١,٨٦٠	غير دال
		إناث	٤٠,١٨	٦,٥١		
٣	المساهمة في خدمة المجتمع	ذكور	٤٤,٤٩	٨,٨٢	١,٧٦٩	غير دال
		إناث	٤٢,٠٢	٩,٦٩		
٤	الإجمالي	ذكور	١٢٥,٥٥	١٩,٩٥	٢,٤٠٧	٠,٠٥
		إناث	١١٨,١٦	١٩,٤٦		

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور و الإناث لصالح الذكور في المحور الأول؛ و قد يرجع ذلك إلى حرص أعضاء هيئة التدريس من الذكور على متابعة مدى تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في كلياتهم.
- عدم وجود فروق دالة بين الذكور و الإناث في المحور الثاني من الاستبيان؛ و قد يرجع ذلك إلى معاناة أعضاء هيئة التدريس من الذكور و الإناث من تدني مستوى البحث العلمي في كلياتهم.
- عدم وجود فروق دالة بين الذكور و الإناث في المحور الثالث من الاستبيان؛ و قد يرجع ذلك إلى شعور أعضاء هيئة التدريس من الجنسين بهامشية دور جامعة قناة السويس في مجال خدمة المجتمع.
- وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور و الإناث لصالح الذكور في الدرجة الكلية للاستبيان؛ و قد يرجع ذلك إلى تقلد أعضاء هيئة التدريس من الذكور بجامعة قناة السويس لمناصب تتعلق بالجودة في كلياتهم.

(\*) ذكور = ١٦٤

(\*\*) إناث = ٥٦

ثالثاً: معرفة دلالة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس في محاور الاستبيان و في الدرجة الكلية حسب الكلية.

جدول (٢٣) يوضح

معرفة دلالة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس في محاور الاستبيان و في الدرجة الكلية حسب الكلية.

م	المحور	النوعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
١	واقع جودة العملية التعليمية	علمية*	٣٧,٦٠٣	٥,٦٥٦	١,٥٨٧-	غير دال
		أدبية**	٣٩,٠٨٥	٧,٣		
٢	الاهتمام بالبحث العلمي	علمية	٤١,٨٠٨	٧,٤٨٨	٠,٠٠٩	غير دال
		أدبية	٤١,٧٩٧	٨,٠٢٨		
٣	المساهمة في خدمة المجتمع	علمية	٤٤,٩٨٨	٨,٦٦٢	٣,٠٨٩	٠,٠١
		أدبية	٤٠,٧٩٨	٩,٥٧٩		
٤	الإجمالي	علمية	١٢٤,٣٩٨	١٩,٢١٢	٠,٨٩١	غير دال
		أدبية	١٢١,٦٧٨	٢٢,٢١٢		

و يتضح من الجدول السابق ما يلي:

١. عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الكليات العملية و النظرية في المحور الأول "واقع جودة العملية التعليمية"، و قد يرجع ذلك إلى تشابه واقع جودة العملية التعليمية في الكليات العملية و النظرية بجامعة قناة السويس.
٢. عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الكليات العملية و النظرية في المحور الثاني "الاهتمام بالبحث العلمي"، و قد يرجع ذلك إلى أن أسباب تدهور البحث العلمي في الكليات العلمية و النظرية واحدة داخل جامعة قناة السويس.
٣. وجود فروق دالة إحصائياً بين الكليات العملية و النظرية لصالح الكليات العملية في المحور الثالث "المساهمة في خدمة المجتمع"، و قد يرجع ذلك إلى اهتمام الكليات العلمية بمجال خدمة المجتمع عن الكليات النظرية.
٤. عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الكليات العملية و الأدبية في المجموع الكلي للاستبيان، و قد يرجع ذلك إلى عدم تطبيق معايير الجودة في وظائف الجامعة بالكليات العلمية و النظرية بجامعة قناة السويس بصورة كبيرة.

(\*) كليات علمية = ١٦١ عضو هيئة تدريس.

(\*\*) كليات أدبية = ٥٩ عضو هيئة تدريس.

**ب- استبيان الطلاب:**

رابعاً: معرفة دلالة الفروق بين أفراد عينة الطلاب في الكليات العملية و الأدبية موضع الدراسة في محاور الاستبيان (سياسة القبول بالجامعة، الكتاب الجامعي، قاعة الدرس، المكتبة، أساليب التقويم، الخدمات الطلابية، الأنشطة الطلابية، التدريب الميداني، و فرص اختيار الطالب).

**١- المحور الأول: سياسة القبول بالجامعة:**

و يندرج تحته ست عبارات من {١ - ٦} و جاءت نائجها على النحو التالي:

**جدول (٢٤) يوضح**

**دلالة الفروق بين أفراد عينة الطلاب نحو تحقق معايير إدارة الجودة الشاملة في سياسة القبول بالجامعة**

م	العبارة	كبيرة		متوسطة		ضعيفة		كا	مستوى الدلالة
		ك	%	ك	%	ك	%		
١	يتم قبول الطلاب بالكلية وفق سياسة مرسومة و محددة.	٤٥٣	٣٧,٧٥	٤٨٤	٤٠,٣٣	٢٦٣	٢١,٩٢	٧١,٥٨٥	
٢	ترتبط سياسة قبول الطلاب بالجامعة باحتياجات سوق العمل.	٨٤	٧	٢٦٣	٢١,٩٢	٨٥٣	٧١,٠٨	٨٠٩,٥٨٥	
٣	توجد معايير واضحة لقبول الطلاب بالكلية.	٣٤٥	٢٨,٢٨	٤٧٣	٣٩,٤٢	٣٨٢	٣١,٨٣	٢١,٦٩٥	٠,٠١
٤	تقاس القدرة الأكاديمية للطلاب الجدد بواسطة اختبارات الاستعداد.	٦٥	٥,٤٢	٢٣٨	١٩,٨٣	٨٩٧	٧٤,٧٥	٩٦٣,٦٩٥	
٥	تراعى سياسة القبول بالكلية مهارات وقدرات وميول الطلاب.	٥٥	٤,٥٨	١٩١	١٥,٩٢	٩٥٤	٧٩,٥	١١٧٤,٠٥٥	
٦	يتحقق مبدأ تكافؤ الفرص في الالتحاق بالكلية.	٢٤٨	٢٠,٦٧	٤٣٥	٣٦,٢٥	٥١٧	٤٣,٠٨	٩٥,٠٤٥	

و من الجدول السابق يتضح أن:

(١) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة قبول الطلبة بالكلية وفق سياسة مرسومة و محددة، فكانت قيمة (كا) المحسوبة = ٧١,٥٨٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٣٧,٧٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٠,٣٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٢١,٩٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسبي التوافر بدرجة كبيرة و ٣٧,٧٥% و التوافر بدرجة متوسطة ٤٠,٣٣% مما يدعم توافر هذه العبارة و إن كان بدرجة

متوسطة، و قد يرجع ذلك إلى أن قبول الطلبة في التعليم الجامعي المصري يتم عن طريق مكتب التنسيق.

(٢) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "ارتباط سياسة قبول الطلاب بالجامعة باحتياجات سوق العمل"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٨٠٩,٥٨٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٢١,٩٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٧١,٠٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر الضعيفة ٧١,٠٨% مما يشير إلى ضعف توافر هذه العبارة، و قد يرجع ذلك إلى أن الجامعة لا تهتم بالاحتياجات الفعلية لسوق العمل.

(٣) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "وجود معايير واضحة لقبول الطلاب بالكلية"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٢١,٦٩٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٢٨,٢٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٣٩,٤٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٣١,٨٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة تقارب نسبة التوافر الكبيرة ٢٨,٢٨% و نسبة التوافر الضعيفة ٣١,٨٣% مما يدل على تضارب الآراء إلا أن وجود نسبة لا يستهان بها تدل على أن درجة التوافر لهذه العبارة متوسطة و هي نسبة ٣٩,٤٢% أي ما يزيد عن ثلث العينة مما يدل على وجود معايير واضحة لقبول الطلاب بالكلية و إن كان بدرجة متوسطة، و قد يرجع ذلك إلى أن معايير القبول بالكليات ترتبط بالمجموع في الثانوية العامة فقط.

(٤) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "قياس القدرة الأكاديمية للطلاب الجدد بواسطة اختبارات الاستعداد"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٩٦٣,٦٩٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٥,٤٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ١٩,٨٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٧٤,٧٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر الضعيفة ٧٤,٧٥% مما يشير إلى ضعف توافر هذه العبارة، و قد يرجع ذلك إلى أن قبول الطلبة في المقام الأول يعتمد على مكتب التنسيق، و إذا طبقت هذه الاختبارات في بعض الكليات فأنها تتم بصور شكلية.

(٥) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "مراعاة سياسة القبول بالكلية لمهارات وقدرات وميول الطلاب"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ١١٧٤,٠٥٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٤,٥٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ١٥,٩٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٧٩,٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر الضعيفة ٧٩,٥% مما يشير إلى ضعف توافر هذه العبارة، و قد يرجع ذلك إلى الاعتماد على مكتب التنسيق فقط في قبول الطلبة بالكليات و عدم الأهتمام بمهارتهم و قدراتهم و ميولهم.

(٦) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "تتحقق مبدأ تكافؤ الفرص في الالتحاق بالكلية"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٩٥,٠٤٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٢٠,٦٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٣٦,٢٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٤٣,٠٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسبي التوافر بدرجة متوسطة ٣٦,٢٥% و التوافر بدرجة ضعيفة ٤٣,٠٨% مما يشير إلى درجة توافر العبارة بنسبة ضعيفة؛ و قد يرجع ذلك إلى الظروف المعيشية لأغلب الطلبة و التي قد تمنعهم من الالتحاق بكلية معينة.

#### تطبيق على نتائج المحور الأول:

و يتضح وجود نقاط ضعف متعددة في توافر معايير إدارة الجودة الشاملة في سياسة قبول الطلاب بجامعة قناة السويس حيث كانت الاستجابات ما بين متوسطة و ضعيفة من حيث قبول الطلاب وفق سياسة مرسومة و محددة و ربط هذه السياسة باحتياجات سوق العمل و وجود معايير واضحة لقبول الطلاب و قياس القدرة الأكاديمية لهم و مراعاة مهاراتهم و قدراتهم و ميولهم و تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص في الالتحاق بالكليات المختلفة بجامعة قناة السويس.

و لقد أكدت دراسات متعددة على ضرورة الأهتمام برغبات العميل (الطالب) و ربط تعليمه باحتياجات سوق العمل لتحقيق الجودة في التعليم الجامعي مثل: دراسة السهلالي

الشربيني الهلالي (١٩٩٨)<sup>(١)</sup>، و محمد عبد الرازق إبراهيم (١٩٩٩)<sup>(٢)</sup>، و صلاح حسن علي سلام (٢٠٠١)<sup>(٣)</sup>، دراسة صفاء عبد العزيز أبو سعده (٢٠٠٤)<sup>(٤)</sup>، و يوسف أحمد أبو فارة (٢٠٠٥)<sup>(٥)</sup>.

## ٢- المحور الثاني: الكتاب الجامعي:

و يندرج تحته ست عبارات من {١ - ٦} و جاءت نائجها على النحو التالي:

### جدول (٢٥) يوضح

دلالة الفروق بين أفراد عينة الطلاب نحو تحقق معايير إدارة الجودة الشاملة في الكتاب الجامعي

م	العبرة	كبيرة		متوسطة		ضعيفة		كا'	مستوى الدلالة
		%	ك	%	ك	%	ك		
١	يتم كتابة و طباعة و إخراج الكتاب الجامعي بشكل جيد.	١١,٥	١٣٨	٥٥,٠٨	٦٦١	٣٣,٤٢	٤٠١	٣٤١,٩١٥	
٢	توفر إدارة الكلية الكتاب الجامعي بسعر مناسب.	٢٢,٣٣	٢٦٨	٤٤,٠٨	٥٢٩	٣٣,٥٨	٤٠٣	٨٥,١٨٥	
٣	تحرص الكلية على التطوير المستمر للكتاب الجامعي.	١١,٣٣	١٣٦	٣٤	٤٠٨	٥٤,٦٧	٦٥٦	٣٣٨,٢٤٠	
٤	يصل الكتاب الجامعي مع بداية الفصل الدراسي.	١١,٥	١٣٨	٢٨,٣٣	٣٤٠	٦٠,١٧	٧٢٢	٤٣٩,٨٢٠	٠,٠١
٥	توجد نسخ من الكتاب الجامعي بمكتبة الكلية.	٩,٩٢	١١٩	٢٤,٥	٢٩٤	٦٥,٥٨	٧٨٧	٥٩٩,٩١٥	
٦	يوجد مركز توزيع للكتاب الجامعي بالكلية.	٥٣,٥٨	٦٤٣	١٢,٥٨	١٥١	٣٣,٨٣	٤٠٦	٣٠٢,٧١٥	

(١) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "كتابة و طباعة و إخراج الكتاب الجامعي بشكل جيد"، فكانت قيمة (كا') المحسوبة = ٣٤١,٩١٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١١,٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٥٥,٠٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٣٣,٤٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر المتوسطة ٥٥,٠٨% مما يدل على أن هذه العبارة تتوافر بدرجة متوسطة؛ و قد يرجع ذلك إلى عدم وجود لجنة متخصصة تتابع جودة الكتاب الجامعي، و قد يرجع إلى عدم وضوح شروط الكتب الجامعية، و عدم وجود عقاب لمن يخالف هذه الشروط.

<sup>١</sup> - الهلالي الشربيني الهلالي، مرجع سابق.

<sup>٢</sup> - محمد عبد الرازق إبراهيم، مرجع سابق.

<sup>٣</sup> - صلاح حسن علي سلام، مرجع سابق.

<sup>٤</sup> - صفاء عبد العزيز أبو سعده، مرجع سابق.

<sup>٥</sup> - يوسف أحمد أبو فارة، مرجع سابق.

(٢) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "توفير إدارة الكلية للكتاب الجامعي بسعر مناسب"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٨٥,١٨٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٢٢,٣٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٤,٠٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٣٣,٥٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر المتوسطة ٤٤,٠٨% مما يدل على أن هذه العبارة تتوافر بدرجة متوسطة؛ و قد يرجع ذلك إلى الظروف المادية الصعبة للطلبة من ناحية، و مغالاة بعض أعضاء هيئة التدريس في سعر الكتاب.

(٣) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "حرص الكلية على التطوير المستمر للكتاب الجامعي"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٣٣٨,٢٤٠ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١١,٣٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٣٤% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٥٤,٦٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر الضعيفة ٥٤,٦٧% مما يدل على عدم حرص الكلية على التطوير المستمر للكتاب الجامعي؛ و قد يرجع ذلك إلى عدم تعاون أعضاء هيئة التدريس مع الكلية في تطوير الكتب و المناهج الدراسية المقدمة للطلبة.

(٤) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "وصول الكتاب الجامعي مع بداية الفصل الدراسي"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٤٣٩,٨٢٠ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١١,٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٢٨,٣٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٦٠,١٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر الضعيفة ٦٠,١٧% مما يدل على عدم وصول الكتاب الجامعي في بداية الفصل الدراسي؛ و قد يرجع ذلك إلى ارتفاع مصاريف الكتابة و الطباعة فيطلب أعضاء هيئة التدريس من الطلبة شراء الكتب قبل طباعتها، و قد يرجع إلى تأخر أعضاء هيئة التدريس في إعداد الكتاب الجامعي.

(٥) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "وجود نسخ من الكتاب الجامعي بمكتبة الكلية"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٥٩٩,٩١٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٩,٩٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة

٢٤,٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٦٥,٥٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر الضعيفة ٦٥,٥٨% مما يدل على أن هذه العبارة تتوافر بدرجة ضعيفة؛ و قد يرجع ذلك إلى عدم التنسيق بين أعضاء هيئة التدريس و أمناء المكتبة.

(٦) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "وجود مركز لتوزيع الكتاب الجامعي بالكلية"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٣٠٢,٧١٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٥٣,٥٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ١٢,٥٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٣٣,٨٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر الكبيرة، مما يدل على أن هذه العبارة تتوافر بدرجة كبيرة، و قد يرجع ذلك إلى اهتمام الكليات بإنشاء مراكز لبيع الكتاب الجامعي بها للحفاظ على مكانة الأستاذ الجامعي أمام الطلبة.

### تعليق على نتائج المحور الثاني:

و مما سبق يتضح أن واقع جودة الكتاب الجامعي بجامعة قناة السويس يتضمن بعض نقاط القوة مثل توافر مراكز لبيع الكتاب الجامعي بالكليات، كما يتضح بعض جوانب الضعف مثل كتابة وطباعة و إخراج الكتاب الجامعي و سعر الكتاب الجامعي و التطوير المستمر للكتاب الجامعي و وقت وصول الكتب للطلاب و وجود نسخ من الكتاب الجامعي بمكتبة الكلية، حيث تراوحت استجابات أفراد العينة حول هذه العبارة ما بين متوسطة و ضعيفة و من المعروف أن الاهتمام بالكتاب و المناهج الجامعية يساعد في إرضاء الطلاب و يدفعهم إلى التعلم و لقد أكدت بعض الدراسات على ذلك مثل: دراسة مراد صالح مراد (١٩٩٨)<sup>(١)</sup>، و أشرف السعيد أحمد (٢٠٠١)<sup>(٢)</sup>.

### ٣- المحور الثالث: قاعات التدريس:

و يندرج تحته ست عبارات من {١ - ٦} و جاءت نتائجها على النحو التالي:

<sup>١</sup> - مراد صالح مراد، مرجع سابق.

<sup>٢</sup> - أشرف السعيد أحمد محمد، بعض مؤشرات جودة التعليم الجامعي مع التطبيق على كليات التربية، مرجع سابق.

جدول (٢٦) يوضح

دلالة الفروق بين أفراد عينة الطلاب نحو تحقق معايير إدارة الجودة الشاملة في قاعات التدريس

م	العبارة	كبيرة		متوسطة		ضعيفة		كأ	مستوى الدلالة
		ك	%	ك	%	ك	%		
١	تتوافر القاعات الدراسية الكافية بالكلية.	٤٥٠	٣٧,٥	٥٣٨	٤٤,٨٣	٢١٢	١٧,٦٧	١٤٢,٢٢٠	
٢	تتوافر حجرات دراسية للأعداد الكبيرة من الطلاب.	٤٠١	٣٣,٤٢	٤٦٥	٣٨,٧٥	٣٣٤	٢٧,٨٣	٢١,٤٥٥	
٣	يوجد جدول دراسي للقاعات.	٦٩٥	٥٧,٩٢	٣٨٦	٣٢,١٦	١١٩	٩,٩٢	٤١٥,٤٥٥	٠,٠١
٤	تتوافر الوسائل والإمكانات المعينة للتدريس في القاعات الدراسية.	٢٢٩	١٩,٠٨	٥٧٩	٤٨,٢٥	٣٩٢	٣٢,٦٧	١٥٣,٣٦٥	
٥	يلتزم أعضاء هيئة التدريس بالقاعات الدراسية المخصصة لهم بالجدول.	٥٥٤	٤٦,١٧	٤٦٨	٣٩	١٧٨	١٤,٨٣	١٩٤,٠٦٠	
٦	تهتم الكلية بنظافة القاعات الدراسية.	٣٤٢	٢٨,٥	٥٥٧	٤٦,٤٢	٣٠١	٢٥,٠٨	٩٤,٥٣٥	

و من الجدول السابق يتضح أن:

(١) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "توافر القاعات الدراسية الكافية بالكلية"، فكانت قيمة (كأ) المحسوبة = ١٤٢,٢٢٠ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٣٧,٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٤,٨٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ١٧,٦٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسبتي التوافر بدرجة كبيرة و ٣٧,٥% و التوافر بدرجة متوسطة ٤٤,٨٣% مما يدعم توافر هذه العبارة و إن كان بدرجة متوسطة، و قد يرجع ذلك إلى أن الكثير من مباني جامعة قناة السويس مازالت تحت الإنشاء، و قد يرجع إلى أن هناك أكثر من كلية تشترك في نفس القاعات الدراسية، و قد يرجع إلى زيادة عدد الطلبة و عدم مقابلة هذه الزيادة بإنشاء مباني جديدة كما هو الحال في كلية هندسة البترول و التعدين بالسويس.

(٢) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "توافر حجرات دراسية للأعداد الكبيرة من الطلاب"، فكانت قيمة (كأ) المحسوبة = ٢١,٤٥٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٣٣,٤٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٣٨,٧٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٢٧,٨٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسبتي التوافر بدرجة كبيرة و ٣٣,٤٢% و التوافر بدرجة متوسطة ٣٨,٧٥% مما يدعم توافر هذه العبارة و إن كان بدرجة متوسطة، و قد يرجع ذلك إلى احتياج هذا النوع من القاعات إلى مساحة كبيرة من الأرض و تكلفة عالية من أجل الإنشاء.

(٣) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "وجود جدول دراسي للقاعات"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٤١٥,٤٥٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٥٧,٩٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٣٢,١٦% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٩,٩٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاعاً في نسبة التوافر الكبيرة ٥٧,٩٢% مما يدعم توافر هذه العبارة؛ و قد يرجع ذلك إلى تطبيق الكلية لمعايير الجودة و المتابعة المستمرة من لجان الجودة على كليات الجامعة.

(٤) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "توافر الوسائل و الإمكانيات المعينة للتدريس في القاعات الدراسية"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ١٥٣,٣٦٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١٩,٠٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٨,٢٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٣٢,٦٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاعاً في نسبة التوافر المتوسطة ٤٨,٢٥% مما يدعم توافر العبارة بدرجة متوسطة، و قد يرجع ذلك إلى اعتماد أعضاء هيئة التدريس خاصة في المواد النظرية على الوسائل التقليدية و عدم مطالبتهم بتوفير الوسائل الحديثة في كل القاعات الدراسية، و قد يرجع إلى التكلفة العالية لهذه الوسائل و حاجتها المستمرة للصيانة مما يتطلب فنيين ذوي مهارة.

(٥) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "التزام أعضاء هيئة التدريس بالقاعات الدراسية المخصصة لهم بالجدول"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ١٩٤,٠٦٠ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٤٦,١٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٣٩% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ١٤,٨٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاعاً في نسبة التوافر الكبيرة ٤٦,١٧% مما يدعم توافر العبارة، و قد يرجع ذلك إلى مطالبة إدارة الكلية لأعضاء هيئة التدريس بالالتزام بالقاعات الدراسية المخصصة لهم و الإشراف المستمر من قبل الإدارة لتطبيق هذا المطلب.

(٦) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "اهتمام الكلية بنظافة القاعات الدراسية"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٩٤,٥٣ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٢٨,٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٦,٤٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٢٥,٠٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة تقارب نسبة التوافر الكبيرة ٢٨,٥% و نسبة التوافر الضعيفة ٢٥,٠٨% مما يدل على تضارب الآراء إلا أن وجود نسبة لا يستهان بها تدل على أن درجة التوافر لهذه العبارة متوسطة و هي نسبة ٤٦,٤٢% مما يدل على الاهتمام بنظافة القاعات الدراسية و إن كان بدرجة متوسطة، و قد يرجع ذلك إلى قلة عدد عمال النظافة في الكلية، و قد يرجع إلى قلة أجورهم مما يؤثر على دافعيتهم و اتقانهم للعمل.

#### تعلق على نتائج المحور الثالث:

و مما سبق يتضح أن استجابات أفراد العينة نحو مدى توافر معايير الجودة في القاعات الدراسية بكليات جامعة قناة السويس قد احتوت على بعض نقاط القوة مثل وجود جدول دراسي للقاعات و التزام أعضاء هيئة التدريس بالقاعات الدراسية المخصصة لهم في الجداول الدراسية، كما احتوت الاستجابات على كثير من نقاط الضعف مثل توافر القاعات الدراسية الكافية بالكلية و توافر حجرات دراسية للأعداد الكبيرة من الطلاب و توافر الوسائل و الإمكانيات المعينة للتدريس في القاعات الدراسية و اهتمام الكلية بنظافة القاعات الدراسية. برغم أهمية هذه المعايير لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي و لقد أكدت العديد من الدراسات على ضرورة الاهتمام بالقاعات الدراسية مثل دراسة يوسف أحمد أبو فارة (٢٠٠٥)<sup>(١)</sup>، و (Christine M. Hurst 2002)<sup>(٢)</sup>، و (Clare Chua 2004)<sup>(٣)</sup> (Meghna Parthasarathy & other 2005)<sup>(٤)</sup>.

<sup>١</sup> - يوسف أحمد أبو فارة، مرجع سابق.

<sup>٢</sup> - Christine M. Hurst, op. cit.

<sup>٣</sup> - Clare Chua, op. cit.

<sup>٤</sup> - Meghna Parthasarathy & other, op. cit.

٤- المحور الرابع: المكتبة:

و يندرج تحته ست عبارات من {١ - ٦} و جاءت نتائجها على النحو التالي:

جدول (٢٧) يوضح

دلالة الفروق بين أفراد عينة الطلاب نحو تحقق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة

م	العبرة	كبيرة		متوسطة		ضعيفة		كأ	مستوى الدلالة
		ك	%	ك	%	ك	%		
١	تزود مكتبة الكلية بالمراجع الحديثة بصفة دورية.	١٣٢	١١	٥٣٥	٤٤,٥٨	٥٣٣	٤٤,٤٢	٢٦٩,٣٤٥	
٢	تتوافر قاعدة بيانات بالكتب الموجودة في المكتبة.	١٥٨	١٣,١٧	٤٩١	٤٠,٩٢	٥٥١	٤٥,٩٢	٢٢٤,١١٥	
٣	يتوافر بالمكتبة أمناء مكتبة مدربين و مؤهلين.	٢٨٧	٢٣,٩٢	٥٥٧	٤٦,٤٢	٣٥٦	٢٩,٦٧	٩٨,٣٨٥	٠,٠١
٤	توجد بالمكتبة شبكة اتصالات دولية.	١٠٧	٨,٩٢	٢٥٢	٢١	٨٤١	٧٠,٠٨	٧٥٥,٥٨٥	
٥	توجد أماكن مناسبة للإطلاع.	٣٠٤	٢٥,٣٣	٥٦٣	٤٦,٩٢	٣٣٣	٢٧,٧٥	١٠٠,٦٨٥	
٦	تتوافر في المكتبة الإضاءة و التهوية اللازمين.	٤١٧	٣٤,٧٥	٥٢١	٤٣,٤٢	٢٦١	٢١,٧٥	٥٨,٦٩٨	

و من الجدول السابق يتضح أن:

(١) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة تزويد مكتبة الكلية بالمراجع الحديثة بصفة دورية، فكانت قيمة (كأ<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٢٦٩,٣٤٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١١% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٤,٥٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٤٤,٤٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسبي التوافر بدرجة متوسطة ٤٤,٥٨% و التوافر بدرجة ضعيفة ٤٤,٤٢% مما يدعم توافر هذه العبارة بدرجة متوسطة، و قد يرجع ذلك إلى قلة الميزانية المخصصة للمكتبة لشراء المراجع الحديثة، و قد يرجع إلى عدم وجود لجنة في الكلية تتابع دور النشر للتعرف على المراجع الحديثة و عمل قائمة بأهم هذه المراجع.

(٢) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة توافر قاعدة بيانات بالكتب الموجودة في المكتبة، فكانت قيمة (كأ<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٢٢٤,١١٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١٣,١٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٠,٩٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٤٥,٩٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسبي التوافر بدرجة متوسطة ٤٠,٩٢% و التوافر بدرجة ضعيفة ٤٥,٩٢% مما يدعم عدم توافر هذه العبارة؛ و قد يرجع ذلك إلى

عدم تكوين الكلية لفريق عمل من بعض الموظفين و الهيئة المعاونة يعمل على إنشاء قاعدة بيانات بالكتب الموجودة في مكتبة الكلية.

(٣) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "توافر أمناء مكتبة مدرسين و مؤهلين"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٩٨,٣٨٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٢٣,٩٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٦,٤٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٢٩,٦٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاعاً في نسبة التوافر المتوسطة ٤٦,٤٢% مما يعني توافر هذه العبارة بدرجة متوسطة؛ و قد يرجع ذلك إلى عدم تعامل أمناء المكتبة بصورة لائقة مع الطلبة، و قد يرجع إلى عدم قيام أمناء المكتبة بالعمل المطلوب منهم بصورة جيدة.

(٤) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "وجود شبكة اتصالات دولية بالمكتبة"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٧٥٥,٥٨٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٨,٩٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٢١% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٧٠,٠٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاعاً في نسبة التوافر الضعيفة ٧٠,٠٨% مما يعني توافر عدم توافر هذه العبارة؛ و قد يرجع ذلك إلى عدم وعي إدارة الكلية بأهمية وجود شبكة الاتصالات الدولية في المكتبة، و قد يرجع إلى قلق إدارة الكلية من الاستخدام غير الصحيح للشبكة من قبل الطلبة.

(٥) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "وجود أماكن مناسبة للإطلاع"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ١٠٠,٦٨٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٢٥,٣٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٦,٩٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٢٧,٧٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة تقارب نسبة التوافر الكبيرة ٢٥,٣٣% و نسبة التوافر الضعيفة ٢٧,٧٥% مما يدل على تضارب الآراء إلا أن وجود نسبة لا يستهان بها تدل على أن درجة التوافر لهذه العبارة متوسطة و هي نسبة ٤٦,٩٢% مما يدل على وجود أماكن مناسبة للإطلاع و إن كان بدرجة متوسطة؛ و قد يرجع ذلك إلى صغر مساحة المكتبة و قلة الإمكانيات بها.

(٦) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "توافر الإضاءة والتهوية اللازمين بالمكتبة"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٥٨,٦٩٨ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٣٤,٧٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٣,٤٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٢١,٧٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسبي التوافر بدرجة كبيرة ٣٤,٧٥% و التوافر بدرجة متوسطة ٤٣,٤٢% مما يدعم توافر هذه العبارة و إن كان بدرجة متوسطة؛ و قد يرجع ذلك إلى وضع المكتبات في أماكن غير مخصصة ومجهزة لها.

#### تعليق على نتائج المحور الرابع:

و يتضح وجود نقاط ضعف متعددة في توافر معايير الجودة بالمكتبات الجامعية بجامعة قناة السويس حيث كانت الاستجابات ما بين متوسطة و ضعيفة من حيث تزويد المكتبة بالمراجع الحديثة و توفير قاعدة بيانات بالكتب الموجودة في المكتبة و توفير أمناء للمكتبة مدربين و مؤهلين للعمل فيها و توفير شبكة الاتصالات الدولية و الأماكن المناسبة للإطلاع و التهوية و الإضاءة اللازمة بالمكتبة. و لقد أكدت بعض الدراسات على ضرورة تجويد المكتبة و تطوير الكتب الموجودة بها كخطوة أساسية لتحقيق الجودة الشاملة بالتعليم الجامعي مثل دراسة (Koch & Fisher 1998)<sup>(١)</sup>.

#### ٥- المحور الخامس: أساليب التقويم:

و يندرج تحته ست عبارات من {١ - ٦} و جاءت نائجها على النحو التالي:

#### جدول (٢٨) يوضح

دلالة الفروق بين أفراد عينة الطلاب نحو تحقق معايير إدارة الجودة الشاملة في أساليب التقويم

م	العبارة	كبيرة		متوسطة		ضعيفة		كا <sup>٢</sup>	مستوى الدلالة
		ك	%	ك	%	ك	%		
١	تتنوع وسائل تقويم الطلاب في الكلية.	١٤٠	١١,٦٧	٦١٩	٥١,٥٨	٤٤١	٣٦,٧٥	٢٩٣,١٠٥	
٢	يتم عقد الامتحانات في بيئة مناسبة.	١٨٠	١٥	٥٣٩	٤٤,٩٢	٤٨١	٤٠,٠٨	١٨٥,٧٠٥	
٣	يقدم أعضاء هيئة التدريس تغذية راجعة للطلاب عن أداؤهم.	٥٥	٤,٥٨	٣٢٦	٢٧,١٧	٨١٩	٦٨,٢٥	٧٥٠,١٥٥	
٤	يطبق أعضاء هيئة التدريس المواصفات الجيدة للورقة الامتحانية.	٢٣٦	١٩,٦٧	٦١٩	٥١,٥٨	٣٤٥	٢٨,٧٥	١٩٤,٧٠٥	٠,٠١
٥	تراعى الكلية رغبة الطلاب في وضع جدول الامتحانات.	٢٠٥	٢٥,٤٢	٣٧٩	٣١,٥٨	٥١٦	٤٣	٥٧,٣٠٥	
٦	تتقبل الكلية تظلمات الطلاب بشأن الامتحانات.	١٢١	١٠,٠٨	٣٥٤	٢٩,٥	٧٢٥	٦٠,٤٢	٤٦٣,٩٥٥	

<sup>١</sup>- James V.Koch, & James L.Fisher, op. cit.

و من الجدول السابق يتضح أن:

(١) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "تنوع وسائل تقويم الطلاب في الكلية"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٢٩٣,١٠٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١١,٦٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٥١,٥٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٣٦,٧٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاعاً في نسبة التوافر المتوسطة ٥١,٥٨% أي ما يزيد عن نصف العينة مما يعني توافر هذه العبارة بدرجة متوسطة؛ و قد يرجع ذلك إلى اعتماد أعضاء هيئة التدريس و معاونيهم على بدرجة كبيرة على الامتحانات التحريرية و غياب التغذية الراجعة.

(٢) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "عقد الامتحانات في بيئة مناسبة"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ١٨٥,٧٠٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٤,٩٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٤٠,٠٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسبي التوافر بدرجة متوسطة ٤٤,٩٢% و التوافر بدرجة ضعيفة ٤٠,٠٨% مما يدعم توافر هذه العبارة بدرجة متوسطة؛ و قد يرجع ذلك إلى زيادة عدد الطلبة بالكلية و قلة الأماكن مما يؤدي إلى عقد الامتحانات في مكان غير مناسب مثل البدروم أو إنشاء خيام.

(٣) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "تقديم أعضاء هيئة التدريس تغذية راجعة للطلاب عن أدائهم"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٧٥٠,١٥٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٤,٥٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٢٧,١٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٦٨,٢٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاعاً في درجة التوافر الضعيفة ٦٨,٢٥% مما يعني عدم توافر هذه العبارة؛ و قد يرجع ذلك إلى زيادة أعداد الطلبة و قلة عدد الأساتذة مما لا يسمح بحدوث التغذية الراجعة، و قد يرجع إلى عدم إهتمام أعضاء هيئة التدريس بالتغذية الراجعة بسبب قلة الوقت المخصص للفصل الدراسي.

(٤) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة تطبيق أعضاء هيئة التدريس للمواصفات الجيدة للورقة الامتحانية"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ١٩٤,٧٠٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١٩,٦٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٥١,٥٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٢٨,٧٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاعاً في نسبة التوافر المتوسطة ٥١,٥٨% أي ما يزيد عن نصف العينة مما يعني توافر هذه العبارة بدرجة متوسطة؛ و قد يرجع ذلك إلى أن حركة تجويد التعليم الجامعي و التي من بينها تجويد الامتحانات مازالت في مراحلها الأولى، و قد يرجع إلى عدم وجود لجنة مشكلة من الأساتذة هدفها مراجعة و ضبط الورقة الامتحانية.

(٥) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "مراعاة الكلية لرغبة الطلاب في وضع جدول الامتحانات"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٥٧,٣٠٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٢٥,٤٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٣١,٥٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٤٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاعاً في درجة التوافر الضعيفة ٤٣% مما يعني عدم توافر هذه العبارة؛ و قد يرجع ذلك إلى عدم الاتفاق بين أغلب الطلبة على نظام محدد لجدول الامتحانات.

(٦) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "تقبل الكلية لتظلمات الطلاب بشأن الامتحانات"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٤٦٣,٩٥٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١٠,٠٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٢٩,٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٦٠,٤٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاعاً في درجة التوافر الضعيفة ٦٠,٤٢% مما يعني عدم توافر هذه العبارة؛ و قد يرجع ذلك إلى عدم وجود لجنة في الكلية هدفها فحص تظلمات الطلبة و التأكد من صحتها، و قد يرجع إلى عدم رغبة إدارة الكلية في إثارة المشكلات و خاصة عندما يقصر عضو هيئة التدريس في عمله.

### تعليق على نتائج المحور الخامس:

و يتضح وجود نقاط ضعف متعددة في توافر معايير الجودة بالامتحانات بجامعة قناة السويس حيث كانت الاستجابات ما بين متوسطة و ضعيفة من حيث تنوع وسائل تقويم الطلاب في الكلية و عقد الامتحانات في بيئة مناسبة و تقديم أعضاء هيئة التدريس تغذية راجعة للطلاب عن أدائهم و تطبيق أعضاء هيئة التدريس للمواصفات الجيدة للورقة الامتحانية و مراعاة الكلية لرغبة الطلاب في وضع جدول الامتحانات و تقبل الكلية لتظلمات الطلاب بشأن الامتحانات. فنظم الامتحانات و أساليب التقويم لا بد أن تخضع لمعايير الجودة و تراعي رغبة و إمكانيات و ظروف الطالب كما أوضحت دراسة أشرف السعيد أحمد (٢٠٠١)<sup>(١)</sup>، و نعمان محمد صالح الموسوي (٢٠٠٣)<sup>(٢)</sup> لذلك نتجه أغلب الجامعات اليوم إلى تطبيق نظام الساعات المعتمدة، كما أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يساعد في اختيار الطالب للاختبارات المختلفة و هذا يتفق مع دراسة (William G. Hahn & Barbara D. Bart 2003)<sup>(٣)</sup>.

### ٦- المحور السادس: الخدمات الطلابية:

و يندرج تحته ست عبارات من {١ - ٦} و جاءت نائجها على النحو التالي:

#### جدول (٢٩) يوضح

دلالة الفروق بين أفراد عينة الطلاب نحو تحقق معايير إدارة الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية

م	العبرة	كبيرة		متوسطة		ضعيفة		كأ	مستوى الدلالة
		ك	%	ك	%	ك	%		
١	تهتم الكلية برعاية طلابها في المجالات المختلفة.	١٠٤	٨,٦٧	٤٨٤	٤٠,٣٣	٦١٢	٥١	٣٤٩,٠٤٠	
٢	توفر إدارة الكلية خدمات تصوير الأوراق بأسعار مناسبة.	٥٩	٤,٩٢	٢٥٧	٢١,٤٢	٨٨٤	٧٣,٦٧	٩٢٧,٤٦٥	
٣	يوجد بالكلية مرافق و مصلى مناسب للطلاب.	٢٢١	١٨,٤٢	٤٠٧	٣٣,٩٢	٥٧٢	٤٧,٦٧	١٥٤,١٨٥	٠,٠١
٤	توفر الكلية السكن الجامعي الخاص بالمغتربين.	٣٣٤	٢٧,٨٣	٥٣٤	٤٤,٥	٣٣٢	٢٧,٦٧	٦٧,٣٤٠	
٥	توفر الكلية الكتاب الجامعي للطلبة غير القادرين مادياً.	٢٧٧	٢٣,٠٨	٥٤١	٤٥,٠٨	٣٨٢	٣١,٨٣	٨٨,٣٣٥	
٦	يشعر الطلبة بالرضا بالخدمات التي تقدمها لهم الكلية.	٣٥	٢,٩٢	٤٢٧	٣٥,٥٨	٧٣٨	٦١,٥	٦٢٠,٤٩٥	

و من الجدول السابق يتضح أن:

<sup>١</sup>- أشرف السعيد أحمد محمد، بعض مؤشرات حودة التعليم الجامعي مع التطبيق على كليات التربية، مرجع سابق.

<sup>٢</sup>- نعمان محمد صالح الموسوي، مرجع سابق.

<sup>٣</sup>- William G. Hahn & Barbara D. Bart, op. cit.

(١) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "اهتمام الكلية برعاية طلابها في المجالات المختلفة"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٣٤٩,٠٤٠ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٨,٦٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٠,٣٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٥١% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسب التوافر المتوسطة ٤٠,٣٣% و الضعيفة ٥١% مما يشير إلى ضعف اهتمام كليات جامعة قناة السويس بطلابها، و خاصة أن درجة التوافر بنسبة كبيرة كانت ٨,٦٧% فقط؛ و قد يرجع ذلك إلى عدم تحديد و ترتيب احتياجات الطلبة ثم محاولة تلبية الأهم منها ثم المهم حسب الإمكانيات و الظروف المتاحة لكل كلية.

(٢) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "توفير إدارة الكلية خدمات تصوير الأوراق بأسعار مناسبة"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٩٢٧,٤٦٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٤,٩٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٢١,٤٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٧٣,٦٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاعاً في درجة التوافر الضعيفة ٧٣,٦٧% مما يعني عدم توافر هذه العبارة في كليات جامعة قناة السويس؛ و قد يرجع ذلك إلى عدم وجود مركز لتصوير الأوراق للطلبة به آلات تصوير جيدة و فنيين مدربين على التصوير و الصيانة.

(٣) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "توافر مرافق و مصلى مناسب للطلاب بالكلية"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ١٥٤,١٨٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١٨,٤٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٣٣,٩٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٤٧,٦٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاعاً في درجة التوافر الضعيفة ٤٧,٦٧% مما يعني التوافر الضعيف لهذه العبارة في كليات جامعة قناة السويس؛ و قد يرجع ذلك إلى التأخر في بناء المصليات و مرافقها بسبب عدم توفير الميزانية المناسبة لها و الاعتماد على التبرعات مما يضطر الطلبة لأداء الصلاة في أماكن غير مناسبة.

(٤) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "توفير الكلية للسكن الجامعي الخاص بالمغتربين"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٦٧,٣٤٠ و هي دالة إحصائياً عند

مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٢٧,٨٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٤,٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٢٧,٦٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة تقارب نسبة التوافر الكبيرة ٢٧,٨٣% و نسبة التوافر الضعيفة ٢٧,٦٧% مما يدل على تضارب الآراء إلا أن وجود نسبة لا يستهان بها تدل على أن درجة التوافر لهذه العبارة متوسطة و هي نسبة ٤٤,٥% مما يدل على توفير السكن الجامعي الخاص بالمغتربين و إن كان بدرجة متوسطة، و قد يرجع ذلك إلى أن أكثر المدن الجامعية بجامعة قناة السويس أنشأت في أماكن غير مخصصة و غير مجهزة لأن تصبح مدن جامعية و بقي الحال على ما هو عليه حتى الآن، هذا بالإضافة إلى عدم توفير الصيانة والتحديث المستمر لهذه المدن الجامعية.

(٥) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة توفير الكلية للكتاب الجامعي للطلبة غير القادرين مادياً، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٨٨,٣٣٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٢٣,٠٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٥,٠٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٣١,٨٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة تقارب نسبة التوافر الكبيرة ٢٣,٠٨% و نسبة التوافر الضعيفة ٣١,٨٣% مما يدل على تضارب الآراء إلا أن وجود نسبة لا يستهان بها تدل على أن درجة التوافر لهذه العبارة متوسطة و هي نسبة ٤٥,٠٨% مما يدل على أن هذه العبارة تتوافر بدرجة متوسطة؛ و قد يرجع ذلك إلى كثرة عدد الطلبة غير القادرين مادياً و عجز الكلية عن توفير الكتاب الجامعي لكل هؤلاء الطلبة.

(٦) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة شعور الطلبة بالرضا من الخدمات التي تقدمها لهم الكلية، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٦٢٠,٤٩٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٢,٩٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٣٥,٥٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٦١,٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاعاً في درجة التوافر الضعيفة ٦١,٥% مما يعني عدم شعور الطلبة بالرضا من الخدمات التي تقدمها لهم كليات جامعة قناة السويس؛ و قد يرجع ذلك إلى عدم محاولة إدارة الجامعة تحديد احتياجات الطلبة في كل كلية و محاولة سد هذه الاحتياجات حسب ظروف و إمكانيات كل كلية.

### تعليق على نتائج المحور السادس:

و يتضح مما سبق و وفقاً لنتائج الجدول رقم ( ) وجود نقاط ضعف متعددة في توافر معايير الجودة بالخدمات الطلابية بجامعة قناة السويس حيث كانت الاستجابات ما بين متوسطة و ضعيفة من حيث اهتمام الكلية برعاية طلابها في المجالات المختلفة و توفير إدارة الكلية خدمات تصوير الأوراق بأسعار مناسبة و توفير مرافق و مصلى مناسب للطلاب و توفير الكلية للسكن الجامعي الخاص بالمغتربين و توفير الكلية للكتاب الجامعي للطلبة غير القادرين مادياً و شعور الطلبة بالرضا من الخدمات التي تقدمها لهم الكلية. فالتركيز على الطالب و رغباته من أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة و لقد أوضحت الكثير من الدراسات ذلك مثل دراسة مراد صالح مراد (١٩٩٨)<sup>(١)</sup>، و أشرف السعيد أحمد (٢٠٠١)<sup>(٢)</sup>، و نعمان محمد صالح الموسوي (٢٠٠٣)<sup>(٣)</sup>، و صفاء عبد العزيز أبو سعده (٢٠٠٤)<sup>(٤)</sup>، و يوسف أحمد أبو فارة (٢٠٠٥)<sup>(٥)</sup>، و Allan B. De Guzman and (Josefina R. Torres 2004)<sup>(٦)</sup>، و (Clare Chua 2004)<sup>(٧)</sup>، و (Meghna Parthasarathy & other 2005)<sup>(٨)</sup>، و (Montano CB and others 2005)<sup>(٩)</sup>.

### ٧- المحور السابع: الأنشطة الطلابية:

و يندرج تحته ست عبارات من { ١ - ٦ } و جاءت نتائجها على النحو التالي:

<sup>١</sup> - مراد صالح مراد زيدان، مرجع سابق.

<sup>٢</sup> - أشرف السعيد أحمد محمد، بعض مؤشرات جودة التعليم الجامعي مع التطبيق على كليات التربية، مرجع سابق.

<sup>٣</sup> - نعمان محمد صالح الموسوي، مرجع سابق.

<sup>٤</sup> - صفاء عبد العزيز أبو سعده، مرجع سابق.

<sup>٥</sup> - يوسف أحمد أبو فارة، مرجع سابق.

<sup>٦</sup> - Allan B. de Guzman and Josefina R. Torres, op. cit.

<sup>٧</sup> - Clare Chua, Op cit.

<sup>٨</sup> - Meghna Parthasarathy & other, op. cit.

<sup>٩</sup> - Montano CB and others, op. cit.

### جدول (٣٠) يوضح

دلالة الفروق بين أفراد عينة الطلاب نحو تحقق معايير إدارة الجودة الشاملة في الأنشطة الطلابية

م	العبارة	كبيرة		متوسطة		ضعيفة		كا	مستوى الدلالة
		ك	%	ك	%	ك	%		
١	تتاح بالكلية أنشطة مناسبة للطلاب.	٩٤	٧,٨٣	٤٨١	٤٠,٠٨	٦٢٤	٥٢	٣٧٦,٢٤٥	
٢	تنظم الكلية زيارات طلابية للكليات الأخرى.	٢٥	٢,٠٨	١٦١	١٣,٤٢	١٠١٤	٨٤,٥	١٤٣٦,٨٥٥	
٣	تعقد إدارة الكلية لطلابها ندوات ثقافية متنوعة الموضوعات.	١٣١	١٠,٩٢	٥٦٣	٤٦,٩٢	٥٠٦	٤٢,١٧	٢٧٥,٤١٥	٠,٠١
٤	تعمل الكلية على تشجيع الطلاب للاشتراك في الأنشطة المختلفة.	٨٠	٦,٦٧	٤٣٠	٣٥,٨٣	٦٩٠	٥٧,٥	٤٦٨,٥٠٠	
٥	تتعلق نشاطات الطلاب في الكلية بالحياة التي يعيشونها.	٦٠	٥	٢٧١	٢٢,٥٨	٨٦٩	٧٢,٤٢	٨٨٠,٥٠٥	
٦	تحرص الكلية على عدم التميز بين الجنسين في ممارسة الأنشطة.	٢٩٧	٢٤,٧٥	٤٦٥	٣٨,٧٥	٤٣٨	٣٦,٥	٤٠,٦٩٥	

يتضح من الجدول السابق أن:

(١) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "إتاحة الكلية لأنشطة مناسبة للطلاب"، فكانت قيمة (كا) المحسوبة = ٣٧٦,٢٤٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٧,٨٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٠,٠٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٥٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر الضعيفة ٥٢% بما يدعم درجة عدم توافر العبارة، و يدل على عدم قيام كليات جامعة قناة السويس بتوفير الأنشطة المناسبة للطلاب؛ و ربما يرجع ذلك إلى قلة الوقت و الإمكانيات مما يدفع إدارة الكلية إلى الأهتمام بأشياء أكثر إلحاحاً من الأنشطة، وقد يرجع إلى عدم توفير و تجهيز أماكن مناسبة في الكلية للممارسة أنواع الأنشطة المختلفة.

(٢) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "تنظيم الكلية لزيارات طلابية للكليات الأخرى"، فكانت قيمة (كا) المحسوبة = ١٤٣٦,٨٥٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٢,٠٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ١٣,٤٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٨٤,٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر الضعيفة ٨٤,٥% بما يدعم درجة عدم توافر العبارة، و يدل على عدم قيام كليات جامعة قناة السويس بتنظيم زيارات

طلابية بين الكليات المختلفة؛ وربما يرجع ذلك إلى انقطاع الصلة بين الكليات المختلفة في الجامعة و عدم وجود لجنة تهدف إلى تبادل العلاقات و المنفعة بين الكليات.

(٣) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "عقد إدارة الكلية ندوات ثقافية متنوعة الموضوعات لطلابها"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٢٧٥,٤١٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١٠,٩٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٦,٩٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٤٢,١٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسب التوافر المتوسطة ٤٦,٩٢% و الضعيفة ٤٢,١٧% مما يشير إلى توافر العبارة بدرجة متوسطة؛ و قد يرجع ذلك إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة قناة السويس الآن في بدايته فهو يهتم بالأشياء الأساسية و لم يتطرق لمثل هذه الجوانب الدقيقة في الكليات.

(٤) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "عمل الكلية على تشجيع الطلاب للاشتراك في الأنشطة المختلفة"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٤٦٨,٥٠٠ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٦,٦٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٣٥,٨٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٥٧,٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر الضعيفة ٥٧,٥% بما يدعم درجة عدم توافر العبارة، و يدل على عدم عمل الكلية على تشجيع الطلاب للاشتراك في الأنشطة المختلفة؛ و قد يرجع ذلك لعدم وجود أعضاء هيئة تدريس مهتمين بالأنشطة الطلابية.

(٥) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "تعلق نشاطات الطلاب في الكلية بالحياة التي يعيشونها"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٨٨٠,٥٠٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٢٢,٥٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٧٢,٤٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر الضعيفة ٧٢,٤٢% بما يدعم درجة عدم توافر العبارة؛ و قد يرجع ذلك إلى عدم تحديد الأنشطة التي تتعلق بحياة الطلاب.

(٦) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "حرص الكلية على عدم التميز بين الجنسين في ممارسة الأنشطة"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٤٠,٦٩٥ و هي

دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٢٤,٧٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٣٨,٧٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٣٦,٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسب التوافر المتوسطة ٣٨,٧٥% و الضعيفة ٣٦,٥% مما يشير إلى توافر العبارة بدرجة متوسطة؛ و قد يرجع ذلك إلى فتور الطالبات عن المشاركة في الأنشطة بسبب عدم توفير الظروف المناسبة لمشاركتهن.

#### تعليق على نتائج المحور السابع:

و يتضح مما سبق وجود نقاط ضعف متعددة في توافر معايير الجودة بالأنشطة الطلابية بجامعة قناة السويس حيث كانت الاستجابات ما بين متوسطة و ضعيفة من حيث إتاحة الكلية لأنشطة مناسبة للطلاب و تنظيم زيارات طلابية للكليات الأخرى و عقد ندوات ثقافية متنوعة الموضوعات و تشجيع الطلاب للاشتراك في الأنشطة المختلفة و تعلق نشاطات الطلاب في الكلية بالحياة التي يعيشونها و حرص الكلية على عدم التميز بين الجنسين في ممارسة الأنشطة. فذلك يؤهل الطلاب جسدياً و اجتماعياً و نفسياً و يساعد على تطوير القوى البشرية و يتفق ذلك مع دراسة نعمان محمد صالح الموسوي (٢٠٠٣)<sup>(١)</sup>. كما يساعد ذلك في إرضاء العملاء الداخليين (الطلاب) و يتفق ذلك مع دراسة (Gopal k. Kanji & Abdul Malek A Tambi, 1998)<sup>(٢)</sup>.

#### ٨- المحور الثامن: التدريب الميداني:

و يندرج تحته ست عبارات {١-٦} و جاءت نتائجها على النحو التالي:

#### جدول (٣١) يوضح

دلالة الفروق بين أفراد عينة الطلاب نحو تحقق معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريب الميداني

م	العبارة	كبيرة		متوسطة		ضعيفة		كا	مستوى الدلالة
		ك	%	ك	%	ك	%		
١	يستفيد الطلبة من التدريبات العملية المختلفة.	١٨٧	١٥,٥٨	٥٣٧	٤٤,٧٥	٤٧٦	٣٩,٦٧	١٧٤,٧٨٥	
٢	تستجيب الكلية لمشكلات الطلبة في العمل الميداني و تعمل على حلها.	٧٢	٦	٤١٦	٣٤,٦٧	٧١٢	٥٩,٣٣	٥١٢,٩٦٠	
٣	تحرص الكلية على تنمية العمل الجماعي بين طلابها.	١٣١	١٠,٩٢	٥٠٠	٤١,٦٧	٥٦٩	٤٧,٤٢	٢٧٧,٣٠٥	٠,٠١
٤	توفر الكلية زيارات ميدانية للطلاب في المجالات التي سيعملون فيها مستقبلاً.	١١٨	٩,٨٣	٣٤٣	٢٨,٥٨	٧٣٩	٦١,٥٨	٤٩٤,٢٣٥	

<sup>١</sup> - نعمان محمد صالح الموسوي، مرجع سابق.

<sup>٢</sup> - Gopal k. Kanji & Abdul Malek Bin A Tambi , " Total quality management and higher education in Malaysia", op. cit.

٥	يتم توفير الوقت الكافي للتدريب الميداني.	١٢٥	١٠,٤٢	٣٥٦	٢٩,٦٧	٧١٩	٥٩,٩٢	٤٤٨,٣٠٥
٦	تختار الكلية أماكن التدريب المناسبة للطلاب.	١٥١	١٢,٥٨	٤٣١	٣٥,٩٢	٦١٨	٥١,٥	٢٧٦,٢١٥

و من الجدول السابق يتضح أن:

(١) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "استفادة الطلبة من التدريبات العملية المختلفة"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ١٧٤,٧٨٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١٥,٥٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٤,٧٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٣٩,٦٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسب التوافر المتوسطة ٤٤,٧٥% و الضعيفة ٣٩,٦٧% مما يشير إلى توافر العبارة بدرجة متوسطة؛ و قد يرجع ذلك إلى عدم الترتيب و التحضير الجيد لمثل هذه التدريبات.

(٢) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "حل الكلية لمشكلات الطلبة في العمل الميدانيا"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٥١٢,٩٦٠ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٦% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٣٤,٦٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٥٩,٣٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر الضعيفة ٥٩,٣٣% بما يدعم درجة عدم توافر العبارة؛ و قد يرجع ذلك إلى عدم التنسيق بين الكلية و بين الجهات التي يتدرب فيها الطلاب.

(٣) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "حرص الكلية على تنمية العمل الجماعي بين طلابها"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٢٧٧,٣٠٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١٠,٩٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤١,٦٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٤٧,٤٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك تقارباً بين نسب التوافر المتوسطة ٤١,٦٧% و الضعيفة ٤٧,٤٢% مما يشير إلى ضعف حرص كليات جامعة قناة السويس على تنمية العمل الجماعي، و خاصة أن درجة التوافر بنسبة كبيرة كانت ١٠,٩٢% فقط؛ و قد يرجع ذلك إلى عدم تشبع كليات جامعة قناة السويس بمعايير إدارة الجودة الشاملة و التي من أبرزها العمل الجماعي.

(٤) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "توفير الكلية لزيارات ميدانية للطلاب في المجالات التي سيعملون فيها مستقبلاً"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٤٩٤,٢٣٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٩,٨٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٢٨,٥٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٦١,٥٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر الضعيفة ٦١,٥٨% بما يدعم درجة عدم توافر العبارة؛ و قد يرجع ذلك إلى عدم الربط بين ما يحدث داخل الكليات و بين ما يجري تنفيذه في سوق العمل.

(٥) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "توفير الوقت الكافي للتدريب الميداني"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٤٤٨,٣٠٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١٠,٤٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٢٩,٦٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٥٩,٩٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر الضعيفة ٥٩,٩٢% بما يدعم درجة عدم توافر العبارة؛ و قد يرجع ذلك إلى كثرة المواد التي يدرسها الطلاب في الفصل الدراسي الواحد، و قد يرجع إلى عدم وضوح الأهداف المرجو تحقيقها في ذهن الطلاب مما يساعد في هدر الوقت و عدم الاستفادة من التدريب الميداني.

(٦) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "اختيار الكلية لأماكن التدريب المناسبة للطلاب"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٢٧٦,٢١٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١٢,٥٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٣٥,٩٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٥١,٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاع في نسبة التوافر الضعيفة ٥١,٥% بما يدعم درجة عدم توافر العبارة؛ و قد يرجع إلى عدم أخذ رأي الطلاب في توزيعهم على أماكن التدريب المختلفة فمن أهم مبادئ الجودة التعرف على ما يريده العميل.

#### تعليق على نتائج المحور الثامن:

و يتضح مما سبق وجود نقاط ضعف متعددة في توافر معايير الجودة بالتدريب الميداني للطلاب بجامعة قناة السويس حيث كانت الاستجابات ما بين متوسطة و ضعيفة من حيث استفادة الطلبة من

التدريبات العملية المختلفة و حل الكلية لمشكلات الطلاب في العمل الميداني و حرص الكلية على تنمية العمل الجماعي بين طلابها و توفيرها لزيارات ميدانية للطلاب في المجالات التي سيعملون فيها مستقبلاً و توفير الوقت الكافي للتدريب الميداني و اختيار أماكن التدريب المناسبة للطلاب. و لقد أكدت العديد من الدراسات على أهمية التدريب الميداني بكل أنواعه للطلاب و أوضحت ضرورة اشتراك الطلاب في ورش العمل لتحقيق الجودة المطلوبة مثل دراسة Allan B. De Guzman and (Josefina R. Torres 2004) <sup>(١)</sup> و (Meghna Parthasarathy & other 2005) <sup>(٢)</sup>.

#### ٩- المحور التاسع: فرص اختيار الطالب:

و يندرج تحته ست عبارات من {١ - ٦} و جاءت نتائجها على النحو التالي:

#### جدول (٣٢) يوضح

دلالة الفروق بين أفراد عينة الطلاب نحو تحقق معايير إدارة الجودة الشاملة في فرص اختيار الطالب

م	العبرة	كبيرة		متوسطة		ضعيفة		كا	مستوى الدلالة
		%	ك	%	ك	%	ك		
١	توفر الكلية التخصصات العلمية التي تلبي احتياجات الطلبة.	١٦,٠٨	١٩٣	٤٨,٥٨	٥٨٣	٣٥,٣٣	٤٢٤	١٩٢,٢٨٥	
٢	تراعي الكلية حرية اختيار الطالب للقسم الذي يريده.	٣٢,٠٨	٣٨٥	٢٧,٩٢	٣٣٥	٤٠	٤٨٠	٢٧,١٢٥	
٣	تتيح برامج الدراسة بالكلية حرية الاختيار بين المقررات.	٣,٨٣	٤٦	١٨,٥٨	٢٢٣	٧٧,٥٨	٩٣١	١٠٩٦,٥١٥	٠,٠١
٤	توفر الكلية قاعدة معلومات يمكن للطلاب البحث فيها.	٦,٢٥	٧٥	٣٢,٦٧	٣٩٢	٦١,٠٨	٧٣٣	٥٤١,٤٤٥	
٥	توجد مجلات طلابية بالكلية للتعبير عن آراء الطلاب.	٥,٠٨	٦١	٢٧,٤٢	٣٢٩	٦٧,٥	٨١٠	٧٢٠,١٥٥	
٦	تتيح برامج الدراسة بالكلية حرية الاختيار بين الأساتذة.	١,٦٧	٢٠	٩,٨٣	١١٨	٨٨,٥	١٠٦٢	١٦٥٥,٤٢٠	

و من الجدول السابق يتضح أن:

(١) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "توفير الكلية للتخصصات العلمية التي تلبي احتياجات الطلبة"، فكانت قيمة (كا) المحسوبة = ١٩٢,٢٨٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١٦,٠٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٤٨,٥٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٣٥,٣٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

<sup>١</sup> - Allan B. de Guzman and Josefina R. Torres, op. cit.

<sup>٢</sup> - Meghna Parthasarathy & other, op. cit.

و يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاعاً في نسبة التوافر المتوسطة ٤٨,٥٨% أي ما يقرب من نصف العينة مما يعني توافر هذه العبارة بدرجة متوسطة؛ و قد يرجع ذلك إلى عدم الربط الجيد بين رأي الطلاب و متطلبات سوق العمل و بين ما يتم تطبيقه داخل كليات الجامعة.

(٢) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "مراعاة الكلية حرية اختيار الطالب للقسم الذي يريده"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٢٧,١٢٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٣٢,٠٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٢٧,٩٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٤٠% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاعاً في نسبة التوافر الضعيفة ٤٠% بما يدعم درجة عدم توافر العبارة؛ و قد يرجع ذلك إلى أن توزيع الطلاب على الأقسام داخل الكليات لا يتم إلا على أساس مجموع الطالب في الثانوية العامة.

(٣) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "إتاحة برامج الدراسة بالكلية حرية الاختيار بين المقررات"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ١٠٩٦,٥١٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٣,٨٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ١٨,٥٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٧٧,٥٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاعاً في نسبة التوافر الضعيفة ٧٧,٥٨% بما يدعم درجة عدم توافر العبارة؛ و قد يرجع ذلك إلى صعوبة تحقيق هذا المعيار في ظل الظروف الحالية لكليات جامعة قناة السويس.

(٤) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "توفير الكلية لقاعدة معلومات يمكن للطلاب البحث فيها"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٥٤١,٤٤٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٦,٢٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٣٢,٦٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٦١,٠٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاعاً في نسبة التوافر الضعيفة ٦١,٠٨% بما يدعم درجة عدم توافر العبارة؛ و قد يرجع ذلك إلى أن عمل هذه القاعدة لكل كلية مازال في بدايته، كما قد يرجع إلى عدم معرفة الطلاب بوجود هذه القاعدة.

(٥) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "وجود مجالات طلابية بالكلية للتعبير عن آراء الطلاب"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ٧٢٠,١٥٥ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ٥,٠٨% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٢٧,٤٢% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٦٧,٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاعاً في نسبة التوافر الضعيفة ٦٧,٥% بما يدغم درجة عدم توافر العبارة؛ و قد يرجع ذلك إلى شعور الطلاب بعدم جدوى إبداء الرأي فليس هناك من يسمع لهم أو يحاول تنفيذ رغباتهم.

(٦) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد العينة نحو درجة "إتاحة برامج الدراسة بالكلية حرية الاختيار بين الأساتذة"، فكانت قيمة (كا<sup>٢</sup>) المحسوبة = ١٦٥٥,٤٢٠ و هي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، حيث ترى نسبة ١,٦٧% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة كبيرة، بينما ترى نسبة ٩,٨٣% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة متوسطة في حين ترى نسبة ٨٨,٥% من أفراد العينة أنها تتوافر بدرجة ضعيفة.

كما يتضح من تحليل استجابات أفراد العينة أن هناك ارتفاعاً في نسبة التوافر الضعيفة ٨٨,٥% بما يدغم درجة عدم توافر العبارة؛ و قد يرجع ذلك إلى قلة عدد الأساتذة في بعض كليات الجامعة مثل كلية التجارة، و قد يرجع ذلك إلى طريقة الكلية في تدريس المادة فبدلاً من أن يدرس عضو هيئة التدريس المادة لمجموعة من الطلبة منفرداً، يشترك أكثر من عضو في تدريس المادة الواحدة لنفس المجموعة.

#### تعليق على نتائج المحور التاسع:

و يتضح مما سبق وجود نقاط ضعف متعددة في توافر معايير الجودة في فرص الاختيار للطلاب بجامعة قناة السويس حيث كانت الاستجابات ما بين متوسطة و ضعيفة من حيث توفير الكلية للتخصصات العلمية التي تلبي احتياجات الطلبة و مراعاة الكلية حرية اختيار الطالب للقسم الذي يريده و إتاحة برامج الدراسة حرية اختيار الطالب بين المقررات و بين الأساتذة و توفير قاعدة معلومات يمكن للطلاب البحث فيها. فذلك يساعد الطلاب على المشاركة الإيجابية و القدرة على صناعة القرار و هذا يتفق مع دراسة (Yudof & Busch 1996)<sup>(١)</sup>، فالطالب شريك هام في العملية التعليمية ولا بد أن يشارك في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة و هذا ما أوضحته دراسة (Linda M.

<sup>1</sup> - Yudof, M. & Busch, Vishniac, op. cit.

Baldwin 2002<sup>(١)</sup> فالحرية التي تمنحها إدارة الجودة الشاملة للطلاب تدفع الطالب لتحمل المسؤولية و تساعده على التعلم الفردي و هذا ما أكدته دراسة William G. Hahn & Barbara D. Bart (2003)<sup>(٢)</sup>، و مع الحرية التي تمنحها إدارة الجودة الشاملة للطلاب توفر لهم "جودة إرشاد الطلاب" وفق مجموعة من الخطوات و هذا ما أوضحته دراسة (Montano CB and others 2005)<sup>(٣)</sup>.

خامساً: معرفة دلالة الفروق بين الطلاب في محاور الاستبيان و في المجموع الكلي حسب الفرقة.

### جدول (٣٣) يوضح

دلالة الفروق بين الطلاب في محاور الاستبيان و في المجموع الكلي حسب الفرقة

م	المحور	النوعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
١	سياسة القبول بالجامعة	الثالثة*	١٤,١١٤	٢,١١٠	١,٠٩٤-	غير دال
		الرابعة**	١٤,٢٤٧	٢,١٠٢		
٢	الكتاب الجامعي	الثالثة	١٣,٧٨٧	٢,٥٣٠	٢,٣٥٨	٠,٠٥
		الرابعة	١٣,٤٣٢	٢,٦٨٢		
٣	قاعة الدرس	الثالثة	١١,١٠١	٢,٥١٦	٠,٦٤٣	غير دال
		الرابعة	١١,٠٠٧	٢,٥٥٨		
٤	المكتبة	الثالثة	١٣,٥١٧	٢,٦٨٢	٣,٧٩٣	٠,٠١
		الرابعة	١٢,٩٣٤	٢,٦٣٩		
٥	أساليب التقويم	الثالثة	١٣,٨٤٥	٢,٣٦٤	٠,٩٣٩-	غير دال
		الرابعة	١٣,٩٧٣	٢,٣٧٦		
٦	الخدمات الطلابية	الثالثة	١٤,١٨٧	٢,١٧٩	١,٧٧٩	غير دال
		الرابعة	١٣,٩٦١	٢,٢١٠		
٧	الأنشطة الطلابية	الثالثة	١٥,٠٢٥	٢,٣١٦	٢,١٩٠	٠,٠٥
		الرابعة	١٤,٧٢٦	٢,٤١٦		
٨	التدريب الميداني	الثالثة	١٤,٧٤٧	٢,٦٦٨	٢,٦٣٠	٠,٠١
		الرابعة	١٤,٣٣١	٢,٨١٠		
٩	فرص اختيار الطالب	الثالثة	١٥,٠٢٠	٢,١٢٦	٠,٥٢٨-	غير دال
		الرابعة	١٥,٠٨١	١,٨٥٢		
	الإجمالي	الثالثة	١٢٥,٢٤٢	١٣,١٢٣	٢,٢١٠	٠,٠٥
		الرابعة	١٢٣,٦٩٣	١٢,٦٩٥		

و يتضح من الجدول السابق ما يلي:

١. عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الفرقة الثالثة و الرابعة في المحور الأول؛ و قد يرجع ذلك إلى نظام سياسة القبول في مصر و الذي يطبق على كل الكليات منذ الفرقة الأولى.

1 - Linda M. Baldwin, op. cit.

2- William G. Hahn & Barbara D. Bart, op. cit.

3 - Montano CB and others, op. cit.

(\*) الفرقة الثالثة ٦٠٥ طالب

(\*\*) الفرقة الرابعة ٥٩٥ طالب

٢. وجود فروق دالة إحصائياً بين الفرقة الثالثة و الرابعة لصالح الفرقة الثالثة؛ و قد يرجع ذلك اهتمام طلاب الفرقة الثالثة بالكتاب الجامعي أكثر من طلاب الفرقة الرابعة.
٣. عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الفرقة الثالثة و الرابعة في المحور الثالث؛ و قد يرجع ذلك إلى اشتراك الطلاب في القاعات الدراسية و معاناتهم جميعاً من نفس المشكلات.
٤. وجود فروق دالة إحصائياً بين الفرقة الثالثة و الرابعة لصالح الفرقة الثالثة؛ و قد يرجع ذلك إلى اهتمام طلاب الفرقة الثالثة بالمكتبة.
٥. عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الفرقة الثالثة و الرابعة في المحور الخامس؛ و قد يرجع ذلك إلى تطبيق أعضاء التدريس نفس أساليب التقويم على كل الفرق.
٦. عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الفرقة الثالثة و الرابعة في المحور السادس؛ و قد يرجع إلى معاناة كل الطلاب من تدني الخدمات الطلابية في الجامعة.
٧. وجود فروق دالة إحصائياً بين الفرقة الثالثة و الرابعة لصالح الفرقة الثالثة؛ و قد يرجع ذلك إلى إقبال طلاب الفرقة الثالثة على ممارسة الأنشطة الطلابية المختلفة.
٨. و يتضح من الجدول السابق وجود فروق دالة إحصائياً بين الفرقة الثالثة و الرابعة لصالح الفرقة الثالثة؛ و قد يرجع ذلك إلى استفادة طلاب الفرقة الثالثة من خبرات الفرقة الرابعة في التدريب الميداني.
٩. عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الفرقة الثالثة و الرابعة في المحور التاسع؛ و قد يرجع ذلك إلى ندرة السماح للطلاب بممارسة أي نوع من الحريات.
١٠. وجود فروق دالة إحصائياً بين الفرقة الثالثة و الرابعة لصالح الفرقة الثالثة؛ و قد يرجع ذلك إلى حرص طلاب الفرقة الثالثة على متابعة العملية التعليمية بكل محاورها المختلفة في كلياتهم، فيشعرون بما تحاول كليات الجامعة أن تحققه في جودة العملية التعليمية.

سادساً: معرفة دلالة الفروق بين الطلاب في محاور الاستبيان و في الدرجة الكلية حسب الجنس.

جدول (٣٤) يوضح

معرفة دلالة الفروق بين الطلاب في محاور الاستبيان و في الدرجة الكلية حسب الجنس

م	المحور	التوعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
١	سياسة القبول بالجامعة	ذكور*	١٤,١٩٠	٢,١٧٧	٠,١٤٠	غير دال
		إناث**	١٤,١٧٢	٢,٠٤٩		
٢	الكتاب الجامعي	ذكور	١٣,٧٤٩	٢,٥٨٠	١,٦٣٥	غير دال
		إناث	١٣,٥٠١	٢,٦٣٣		
٣	قاعة الدرس	ذكور	١١,٠٦٢	٢,٤٩٧	٠,٠٩٥	غير دال
		إناث	١١,٠٤٨	٢,٥٦٩		
٤	المكتبة	ذكور	١٢,٩٧	٢,٥٣٧	٢,٩٧٧-	٠,٠١
		إناث	١٣,٤٣	٢,٧٦٦		
٥	أساليب التقويم	ذكور	١٤,٠٧٧	٢,٣٩٥	٢,٢٠٦	٠,٠٥
		إناث	١٣,٧٧٣	٢,٣٤٣		
٦	الخدمات الطلابية	ذكور	١٤,٠٨٨	٢,٢١٨	٠,١٨٦	غير دال
		إناث	١٤,٠٦٥	٢,١٨١		
٧	الأنشطة الطلابية	ذكور	١٥,٠٠٣	٢,٣٠٣	١,٦٦١	غير دال
		إناث	١٤,٧٧٥	٢,٤١٨		
٨	التدريب الميداني	ذكور	١٤,٧١١	٢,٦٤٢	١,٩٢٢	غير دال
		إناث	١٤,٤٠٥	٢,٨٢١		
٩	فرص اختيار الطالب	ذكور	١٥,٢١٦	١,٩٨٢	٢,٥٨٠	٠,٠٥
		إناث	١٤,٩١٨	٢,٠		
	الإجمالي	ذكور	١٢٥,٠٧٣	١٢,٧٩٦	١,٣٠٨	غير دال
		إناث	١٢٤,٠٩٠	١٣,٠٣٦		

و يتضح من الجدول السابق ما يلي:

١. عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور و الإناث في المحور الأول؛ و قد يرجع ذلك إلى تطبيق سياسة القبول بالجامعة على كل الطلاب ذكور و إناث.
٢. عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور و الإناث في المحور الثاني؛ و قد يرجع ذلك إلى معاناة الطلاب من الجنسين من مستوى الكتاب الجامعي.
٣. عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور و الإناث في المحور الثالث؛ و قد يرجع ذلك إلى شعور الطلاب من الجنسين بمشكلات القاعات الدراسية في الكليات المختلفة بالجامعة.
٤. وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور و الإناث لصالح الإناث؛ و قد يرجع ذلك إلى حرص الإناث على دخول المكتبة باستمرار و الطلاع على كل ما هو جديد في المكتبة و تكوين علاقات اجتماعية مع أمناء المكتبة.

(\*) ذكور = ٥٣٣ طالب

(\*\*) إناث = ٦٦٧ طالبة

٥. وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور و الإناث لصالح الذكور؛ و قد يرجع ذلك إلى تفوق الذكور على الإناث في اجتياز أساليب التقويم المختلفة.
٦. عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور و الإناث في المحور السادس؛ و قد يرجع ذلك إلى شعور الطلاب من الجنسين بتدني مستوى الخدمات الطلابية في كلياتهم..
٧. عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور و الإناث في المحور السابع؛ و قد يرجع ذلك إلى قلة الأنشطة الطلابية في الكليات المختلفة بالجامعة.
٨. عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور و الإناث في المحور الثامن؛ و قد يرجع ذلك إلى إهمال الطلاب من الجنسين للتدريب الميداني و شعورهم بأنه لا فائدة منه.
٩. وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور و الإناث لصالح الذكور في المحور التاسع؛ و قد يرجع ذلك إلى حرص الطلاب الذكور على حريتهم في الاختيار أكثر من الإناث.
١٠. عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور و الإناث في المجموع الكلي للاستبيان؛ و قد يرجع ذلك إلى أن خطوات تحقيق الجودة في العملية التعليمية بكليات الجامعة مازالت في بدايتها.

سابعاً: معرفة دلالة الفروق بين الطلاب في محاور الاستبيان و في الدرجة الكلية حسب الكلية

### جدول (٣٥) يوضح

معرفة دلالة الفروق بين الطلاب في محاور الاستبيان و في الدرجة الكلية حسب الكلية

م	المحور	النوعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
١	مياسة القبول بالجامعة	عملية*	١٤,٣٥٤	٢,١٣٤	٣,٠٨٧	٠,٠١
		أدبية**	١٣,٩٧٨	٢,٠٥٨		
٢	الكتاب الجامعي	عملية	١٤,٧٨٩	٢,٣١٢	١٩,٢٧٩	٠,٠١
		أدبية	١٢,٢٤١	٢,٢٤٧		
٣	قاعة الدرس	عملية	١١,١٧٤	٢,٦٢٥	١,٧٦١	غير دال
		أدبية	١٠,٩١٥	٢,٤٢٤		
٤	المكتبة	عملية	١٢,٩٣٠	٢,٧٠٠	٤,١٨٨-	٠,٠١
		أدبية	١٣,٥٧٥	٢,٦٠٧		
٥	أساليب التقويم	عملية	١٣,٨٧٣	٢,١٣٤	٠,٥٥٩-	غير دال
		أدبية	١٣,٩٥	٢,٦١٩		
٦	الخدمات الطلابية	عملية	١٣,٨١٤	٢,١٥٦	٤,٤٧٣-	٠,٠١
		أدبية	١٤,٣٧٨	٢,٢٠٦		
٧	الأنشطة الطلابية	عملية	١٥,٣٤٠	٢,٢٩٨	٧,٤٦١	٠,٠١
		أدبية	١٤,٣٣٩	٢,٣٤		
٨	التدريب الميداني	عملية	١٤,٥٥٥	٢,٥٤١	٠,١٩٣	غير دال

(\*) كليات عملية = ٦٤٥ طالب

(\*\*) كليات أدبية = ٥٥٥ طالب

		٢,٩٦٩	١٤,٥٢٤	أدبية	
٠,٠١	٤,٣٢١	٢,٠١١	١٥,٢٧٩	عملية	٩ فرص اختيار الطالب
		١,٩٤٣	١٤,٧٨٤	أدبية	
٠,٠١	٤,٦١٦	١٢,٣٩١	١٢٦,١١٥	عملية	الإجمالي
		١٣,٣١١	١٢٢,٦٨٥	أدبية	

و يتضح من الجدول السابق ما يلي:

١ وجود فروق دالة إحصائياً بين الكليات العملية و النظرية لصالح الكليات العملية في المحور الأول "سياسة القبول"، و قد يرجع ذلك إلى وضوح سياسة القبول بالكليات العملية و تنوع الأقسام فيها مما يشبع رغبة الطلاب في الاختيار و دخول القسم الذي يناسب قدراتهم و ميولهم و التحويل من قسم لآخر.

٢ وجود فروق دالة إحصائياً بين الكليات العملية و النظرية لصالح الكليات العملية في المحور الثاني "الكتاب الجامعي"، و قد يرجع ذلك إلى عدم اعتماد أعضاء هيئة التدريس بالكليات العملية في العملية التدريسية على كتاب جامعي في أغلب الأحيان.

٣ عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الكليات العملية و النظرية في المحور الثالث "قاعات التدريس"، و قد يرجع ذلك إلى تشابه مشكلات القاعات في الكليات العملية و النظرية.

٤ وجود فروق دالة إحصائياً بين الكليات العملية و النظرية لصالح الكليات النظرية في المحور الرابع "المكتبة"، و قد يرجع ذلك إلى اهتمام الكليات النظرية بالمكتبة بسبب طبيعة الدراسة فيها و التي تعتمد على المكتبة بدرجة كبيرة.

٥ عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الكليات العملية و النظرية في المحور الخامس "أساليب التقويم"، و قد يرجع ذلك إلى اتباع أعضاء هيئة التدريس نفس أساليب التقويم في الكليات العملية و النظرية.

٦ يتضح من الجدول السابق وجود فروق دالة إحصائياً بين الكليات العملية و النظرية لصالح الكليات النظرية في المحور السادس "الخدمات الطلابية"، و قد يرجع ذلك إلى مطالبة طلاب الكليات النظرية إدارة كلياتهم بتوفير الخدمات الطلابية لهم.

٧ وجود فروق دالة إحصائياً بين الكليات العملية و النظرية لصالح الكليات العملية في المحور السابع "الأنشطة الطلابية"، و قد يرجع ذلك إلى قلة أعداد الطلاب في الكليات العملية مما يساعد إدارة الكليات العملية على توفير الأنشطة الطلابية.

٨ عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الكليات العملية و النظرية في المحور الثامن "التدريب الميداني"، و قد يرجع ذلك إلى معاناة طلاب الكليات العملية و النظرية من الخلل في التدريب الميداني.

- ٩ وجود فروق دالة إحصائياً بين الكليات العملية و النظرية لصالح الكليات العملية في المحور التاسع "فرص اختيار الطالب"، و قد يرجع ذلك إلى ثقافة أعضاء هيئة تدريس الكليات العلمية حيث أن أغلبهم سافر إلى دول أجنبية متقدمة و عرف كيف تحترم هذه الدول الطالب و تمنحه القدرة على الاختيار بين المقررات و الاساتذة و الأقسام.
- ١٠ وجود فروق دالة إحصائياً بين الكليات العملية و النظرية لصالح الكليات العملية في المجموع الكلي للاستبيان، و قد يرجع ذلك إلى نجاح بعض الكليات العلمية في مجال الجودة مثل كلية الزراعة و الطب بالإسماعيلية.

#### ثامناً: استجابات أفراد العينة عن الأسئلة المفتوحة.

- ١ التأكيد على توفير ما يؤهل للجودة قبل المطالبة بتحقيقها.
- ٢ توفير ميزانية لحضور المؤتمرات العلمية الداخلية.
- ٣ زيادة مرتبات أعضاء هيئة التدريس لمساعدتهم على البحث العلمي في الجامعة.
- ٤ مد فترة دورة أساليب البحث العلمي إلى أسبوع على الأقل ليتمكن صغار الباحثين من هذه الأساليب.
- ٥ تفعيل دور جامعة قناة السويس في خدمة البيئة.
- ٦ التنسيق بين كليات الجامعة في مجال خدمة البيئة.
- ٧ إلغاء مكتب التنسيق و الاعتماد في التوزيع على قدرات و ميول الطلاب.
- ٨ توفير أقسام علمية جديدة في الكليات تلبي رغبات الطلاب و تواكب مستجدات العصر مثل قسم للتأمين في كلية التجارة و قسم للسيارات في كلية التعليم الصناعي.
- ٩ إلغاء الكتب الجامعية لأنها ليست هامة في التدريس.
- ١٠ أن يسجل عضو هيئة التدريس المراجع التي استند إليها في كتابه الجامعي.
- ١١ أن يضع عضو هيئة التدريس كتب مبنية على مهارات موجودة بالفعل لدى الطلاب.
- ١٢ إلغاء الأجزاء غير المرتبطة بالموضوع الأساسي من الكتاب.
- ١٣ ترتيب مادة الكتاب ترتيب منطقي.
- ١٤ الأهتمام بفتح و غلق القاعات الدراسية حسب الجداول المعلنة منعاً لحدوث أي مشكلات.
- ١٥ توفير مكيفات في القاعات الدراسية.
- ١٦ منع التدريس في البديروم.

١٧. تكوين فرق عمل من الطلاب تعمل على تنظيم الكتب بالمكتبة.
١٨. إلغاء الربط بين دفع الطلاب للمصروفات و دخولهم للمكتبة.
١٩. وجود مقصف محترم في كل كلية.
٢٠. زيادت عدد الندوات الدينية لتوعية الشباب من بعض المشكلات مثل الإيمان، الزواج العرفي،.....
٢١. الاهتمام بالملاعب الرياضية و المسطحات الخضراء بالكلية.
٢٢. توفير حافلات لنقل الطلاب إلى أماكن التدريب الميداني.
٢٣. عقد دورات للطلاب لتعريفهم بالجودة و ما دورهم في تحقيقها بكلياتهم.
٢٤. احترام رغبة الطالب في تأجيل الامتحان.
٢٥. عقاب من يتهاون في عمله من أعضاء هيئة التدريس.
٢٦. عمل أسواق و معرض لبيع منتجات الطلاب لتحسين دخلهم.