تطبيق أبعاد الجودة بكلية الاقتصاد والتجارة زليتن

أ. وسام محمود بن زاهية*

المبحث الأول

خطة البحث

1.1 مقدمة:

أصبح الاهتمام بالجودة ظاهرة علمية، وأخذت المنظمات والحكومات في العالم توليها اهتماما خاصا. بل يمكن القول بأن الجودة أصبحت الوظيفة المهمة لكثير من المنظمات وفي هذا البحث تم تطبيق تحليل التباين الأحادي على الدراسة لموضوع أدارة الجودة الشاملة ومدى تطبيقها في كلية الاقتصاد والتجارة بزليتن، من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية وفقاً للمتغيرات: العمر، والرتبة الأكاديمية، وعدد سنوات الخبرة التدريسية، والجامعة التي منح منها المؤهل العلمي، و القسم الذي يدرس فيه عضو هيئة التدريس.

2.1 مشكلة البحث:

يمكن حصر مشكلة البحث في الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما مدى تطبيق أبعاد الجودة في الكلية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها.
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد تعزى لمتغير العمر، والرتبة الأكاديمية، وعدد سنوات الخبرة التدريسية، والجامعة التي منح منها المؤهل العلمي، والقسم الذي يدرس فيه عضو هيئة التدريس.

*- محاضر مساعد، كلية العلوم، الجامعة الأسمرية الإسلامية Wesamzahia7@gmail.com

3.1 أهداف البحث:

من أهم أهداف البحث هو دراسة مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والتجارة بزليتن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تعزى للمتغيرات: العمر، والرتبة الأكاديمية، وعدد سنوات الخبرة التدريسية، والجامعة التي منح منها المؤهل العلمي، والقسم الذي يدرس فيه عضو هيئة التدريس.

4.1 فرضيات البحث:

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والتجارة زلتين من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير العمر.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والتجارة زلتين من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والتجارة زلتين من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة التدريسية.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والتجارة زلتين من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير الجامعة التي منح منها المؤهل العلمي.

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والتجارة زلتين من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير القسم الذي يدرس فيه عضو هيئة التدريس.

5.1 منهج البحث:

في هذا البحث تم استخدام المنهج الوصفي الميداني المناسب لأهداف هذا البحث وهو المنهج الذي يهدف إلي وصف الظاهرة كما هي في الواقع ومن ثم تحليلها وتفسيرها وربطها بالظواهر الأخرى.

6.1 الدراسات السابقة:

أولاً: دراسات عربية:

1- دراسة إدريس(2012): بعنوان إمكانية تطبيق الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية:دراسة حالة فرع جامعة الطائف بالخرمة.

حيث هدفت هذه الدراسة الى التعرف على المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وعلى كيفية تحقيق الجودة في خدمات التعليم العالي وكيفية الحفاظ عليها، إضافة الى نشر ثقافة الجودة بين أعضاء هيئة التدريس، تكونت عينة الدراسة من 74 عضواً من أعضاء هيئة التدريس في كليتي العلوم والتربية في الجامعات السعودية حيث تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة التي تدور حول ادارة الجودة الشاملة وقد توصل الدراسة الى النتائج التالية:

أن 77% من أعضاء هيئة التدريس يرون فرع الجامعة بالخرمة يلبي احتياجات المجتمع المحلي جزئياً، وأن 89% من أعضاء هيئة التدريس يؤكدون أن الجودة تعني التحسين والتطوير المستمر في المدخلات يؤدي الى جودة المخرجات، وأن 87.5% من أعضاء هيئة التدريس المبحوثين يؤكدون أن المناهج التدريسية ممتازة وتتسم بالمرونة.

في حين أكد 70% من المبحوثين عدم توفر الامكانيات المتمثلة في القاعات الدراسية والمعامل المجهزة والمكتبة المتخصصة.

2- دراسة امعيتيق (2008): بعنوان جودة الخدمات الادارية كما يراها أعضاء هيئة التدريس بجامعة قاريونس وفقاً لمتطلبات ادارة الجودة الشاملة.

هدف البحث الى التعرف على قياس مستوى جودة الخدمات الادارية التي تقدمها جامعة بنغازي ومعرفة الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات الادارية كما يدركها أعضاء هيئة التدريس بالجامعة وقد توصل الدراسة الى أن جودة الخدمات الادارية في جامعة بنغازي كانت منخفضة المستوى لعدة أسباب، كما بينت نتائج البحث عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في ادراك أعضاء هيئة التدريس لجودة الخدمات الادارية وفقاً لمتغيرات البحث.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1- دراسة (Hernades) عام (2002): بعنوان إدارة الجودة الشاملة في التعليم Total Quality Management in education

هدفت الدراسة الى ايجاد الطرق والوسائل المناسبة لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المنطقة التعليمية في احدى الولايات الامريكية وهي ولاية تكساس، وقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي والمنهج التطبيقي، حيث اشتملت العمليات المستخدمة لتطبيق مدخل (T.Q.M) تدريب الاداريين الجدد والمعلمين الذين لا يزالون في الخدمة وقد خلصت الدراسة الى ان هناك فوائد في استخدام مدخل إدارة الجودة الشاملة تجاه المنطقة التعليمية و ظهرت الفوائد من خلال انتشار ثقافة الجودة الشاملة تجاه المنطقة التعليمية وظهرت الفوائد من خلال انتشار ثقافة الجودة فيها وتغيير بسيط طرأ على العاملين ومدخل النظم في تلك الولاية.

2- دراسة (Makijovaite) عام (1999): بعنوان المشكلات ووجهات النظر في تنفيذ ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم اللتوانية، ومن ثم بناء نموذج ادارة الجودة الشاملة المناسب لهذا المجال وتوصل البحث الى أن مستوى تنفيذ ادارة الجودة

الشاملة في مؤسسات التعليم ما زال ضعيفاً وذلك نتيجة عوائق ومشكلات رئيسية منها: عدم وجود مفهوم محدد للهدف يتعلق بالجودة في التعليم، وأن معظم المؤسسات التربوية لا تمتلك رؤية واضحة وسياسة جودة محددة،وأن القادة المسؤولين عن هذه المؤسسات يفتقدون الوعي والفهم الحديث للجودة، وكذلك لا توجد متابعة لجودة الطلبة الخريجين في سوق العمل، وتفقد المؤسسات الى التخطيط الطويل الأمد، وأن معظم المدراء لا يعرفون اساسيات ادارة الجودة الشاملة ولا يعرفون فوائده وابداعاته.

استفاد الباحث في البحث الحالي من الدراسات السابقة فيما يلي:

- الاطلاع على المعلومات النظرية التي وردت فيها على الجوانب التي تم التركيز عليها في هذه الدراسات، كإعداد الاطار النظري والمنهجية العلمية التي اتبعتها.
- الاطلاع على أدوات البحث المستخدمة في الدراسات السابقة لاختيار اداة البحث الحالي.
- المقارنة بين نتائج البحث الحالية والدراسات السابقة ومناقشتها.

أوجه التشابه والاختلاف بين البحث الحالي والدراسات السابقة:

– اتفق البحث الحالي مع الدراسات السابقة في الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي للوصول الى اهدافه، واختبار فرضياته.

– أيضا يتفق البحث الحالي مع الدراسات السابقة في طبيعة العينة حيث كانت العينة مسحوبة من أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعات باستثناء دراسة (Hernades) عام (2002) حيث اشتملت على عينة من الأكاديميين والموظفين.

– اتفق البحث الحالي مع دراسة إدريس(2012) في نتائجها على ضعف توفر الامكانيات والموارد من قاعات تدريسية ومعامل مجهزة ومكتبة متخصصة،وأن هناك رضى عام الى حد ما لدى الاكاديميين من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات على نظام الدراسة والمناهج التدريسية.

– اتفق البحث الحالي مع دراسة امعيتيق (2008) في نتائجها من حيث عدم وجود فروق دالة احصائياً في ادراك أعضاء هيئة التدريس لجودة الخدمات الادارية وفقاً لمتغيرات البحث.

– اختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة من ناحية مكان اجراء البحث وهو دولة ليبيا في حين أن الدراسات السابقة منها ما اجري في المملكة العربية السعودية دراسة إدريس(2012) ودراسة (Hernades) عام (2002) التي اجريت في الولايات المتحدة الأمريكية ودراسة دراسة (Makijovaite) عام (1999) التي أجريت في ليتوانيا.

المبحث الثاني

الجزء النظري

إن علم الإحصاء هو علم قائم بحد ذاته يبحث في طرائق جمع البيانات وتبويبها وتحليلها، من خلال مجموعة من الطرائق الرياضية أو البيانية، وتهدف هذه العملية إلى وصف متغير أو مجموعة من المتغيرات من خلال مجموعة من البيانات (العينة) والتوصل إلى القرارات المناسبة لتعمم على المجتمع الذي أخذت منه هذه العينة.

ويعتبر المتوسط الحسابي من أهم وأبسط مقاييس النزعة المركزية ويستخدم هذا المقياس إذا كان الهدف من البحث الحصول على مقياس مستقر لا يختلف كثيرا من عينة الأخرى أو عندما يكون الهدف القيام بتحليل إحصائي مثل تقدير معلمات المجتمع أو اختبار الفرضيات الإحصائية (العماري و العجيلي،2000).

2-1 صدق وثبات أداة البحث:

لقياس ثبات وصدق الأداة والتحقق من وضوح العبارات الواردة في الاستبيان وإجراء أي تعديلات على هذه العبارات، تم حساب معامل اختبار كرونباخ ألفا للصدق والثبات لجميع أسئلة الاستبيان ويعرف الثبات بأنه المدى الذي يمكن فيه

التحقق أو افتراض أن المقياس يعطي نفس النتيجة إذا أعيد إجراءه مرة ثانية، يعتبر اختبار ألفا كرونباخ (α) للصدق والثبات من الاختبارات الإحصائية المهمة لتحليل بيانات الاستبيان وهو عبارة عن اختبار يبين مدى مصداقية إجابات مفردات العينة على أسئلة الاستبيان ويعرف بالمعادلة الأتية:

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left(1-\frac{\sum S_i^2}{S_T^2}\right)$$

K عدد الأسئلة في الاستبيان.

$\sum S_i^2$: مجموع تباينات العناصر.

S_T^2 : تباين الدرجة الكلية.

2- 2 اختبار التباين:

وتعتبر اختبارات الفروض من الطرائق التي تستخدم بيانات العينة لعمل استدلال حول معلمة المجتمع الإحصائي، حيث عند تجميع بيانات عن ظاهرة معينة وذلك لغرض التأكد من صحة أدعاء معين حول هذه المعلمة فإن الجملة يمكن تفسيرها كجملة حول متوسط توزيع هذه المتغيرات العشوائية الخاصة بهذا التوزيع، ويعد اختبار التوزيع الطبيعي من أقوى الاختبارات الإحصائية للمقارنة بين متوسطي مجتمعين عندما يكون تباين المجتمعين معلوما، بينما اختبار"T "هو الأقوى عندما يكون تباين المجتمعين مجهولا، ولكنهما متساويين والمعاينة من مجتمعات طبيعية، ولكن إذا زاد عدد المقارنات عن أثنين فإن هذه الاختبارات تكون غير عملية وعليه يعتبر اسلوب تحليل التباين أسلوبا إحصائيا يمكن بواسطته تجزئة أجمالي التباين الموجود في البيانات إلى عدة عناصر، مصاحب لكل منها مصدر معين من التباين، وبواسطته يمكن تحديد مقدار مشاركة كل مصدر من هذه المصادر في أجمالي التباين، ومن أبسط أنواع تحليل التباين هو تحليل التباين الأحادي الذي يتم من خلاله

دراسة مصدر (عامل) واحد من الاختلاف، إن التجربة التي يتم تحليلها باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي يتم تصميمها بحيث أن المعالجات (مستويات العامل) تصنف بطريقة عشوائية كاملة للوحدات التجريبية التي سيتم منها أخذ القياسات وذلك لغرض معرفة تأثير المعالجات عليها، ويمكن تلخيص خطوات اجراء اختبار تحليل التباين من خلال الجدول رقم (1) التالي:

جدول تحليل التباين الأحادي

مصدر الاختلاف S.O.V	درجات الحرية d.f	مجموع المربعات S.S	متوسط تباين المربعات M.S	F المحسوبة
المعالجات R	$k-1$	SSR	$M.S.R=\frac{SSR}{k-1}$	$F=\frac{M.S.R}{M.S.E}$
الخطأ E	$k(n-1)$	SSE	$M.S.E=\frac{SSE}{k(n-1)}$	
المجموع T	$kn-1$	SST		

(العماري و العجيلي، 2000)

المبحث الثالث

الجزء التطبيقي

3-1 أداة البحث:

تم إعداد استمارة استبيان حول "تطبيق أبعاد الجودة بكلية الاقتصاد والتجارة بزليتن". و تتكون الإستبانة من قسمين رئيسيين هما:

- القسم الأول: عبارة عن السمات الشخصية للمستجيب (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الرتبة الأكاديمية، عدد سنوات الحبرة، الجامعة المانحة للمؤهل العلمي، القسم).
- القسم الثاني: يتكون من متغيرات الدراسة وهي أبعاد الجودة

- البعد الأول: بعد النظام الاداري، ويشتمل على (18) فقرة.
- البعد الثاني: ثقافة الجودة، ويشتمل على (9) فقرات.

- البعد الثالث: بعد الموارد المتاحة، ويشتمل على (11) فقرة.
- البعد الرابع: بعد الهيئة التدريسية، ويشتمل على (15) فقرة.
- البعد الخامس: بعد الهيئة التربوية التعلمية التعليمية، ويشتمل على (9) فقرات.
- البعد السادس: بعد نظام الدراسة والمناهج، ويشتمل على (5) فقرات.
- البعد السابع: بعد الطلبة، ويشتمل على (10) فقرات.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الحماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب الجدول التالي:

جدول رقم (2): يبين درجات مقياس ليكرت

الاستجابة	بدرجة قليلة جداً	بدرجة قليلة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة	بدرجة كبيرة جداً
الدرجة	1	2	3	4	5

عرضت استمارة الاستبيان على مجموعة من المحكمين وتم تعديل اسئلة الاستبيان وفقاً لملاحظاتهم، وقد قام الباحث بالتأكد من ثبات المقياس باستخدام معامل كرونباخ،حيث بلغ معامل الارتباط العام (0.843) وهو معامل ثبات يشير إلى صلاحية المقياس، وكذلك تم حساب معاملات ثبات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد الجودة قيد الدراسة والجدول رقم (3) يوضح ذلك:

جدول (3) معاملات الثبات لأداة البحث

الرقم	أبعاد الجودة	معامل ثبات ألفا كرونباخ
1	النظام الإداري	0.904
2	ثقافة الجودة	0.936
3	الموارد المتاحة	0.742
4	الهيئة التدريسية	0.795
5	الهيئة التربوية التعليمة التعليمية	0.767
6	نظام الدراسة والمناهج	0.670
7	الطلبة	0.710
المجموع	الدرجة الكلية	0.843

يتضح من الجدول أن جميع أبعاد الجودة بأداة البحث ممثلة بمجموعة من الأسئلة تتمتع بدرجة عالية من الثبات، كما أن الدرجة الكلية لثبات استمارة أداة البحث كانت مرتفعة (0.84) وبذلك تكون استمارة الاستبيان في صورتها النهائية كما في الملحق قابلة للتوزيع.

3-2 مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع أعضاء هيئة التدريس العاملين في كلية الاقتصاد والتجارة بزليتن والتي تتكون من ستة أقسام وهي: إدارة الأعمال، تحليل البيانات، المحاسبة، الاقتصاد، العلوم السياسية، التمويل والمصارف، وقد تم توزيع أداة البحث بعد التحقق من صدقها وثباتها على (33) عضو هيئة تدريس بالكلية، وقد استبعدت (4) استمارات وذلك لعدم اكتمال الإجابات وبذلك أصبح عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل (29) استبيان، شكلت ما نسبته (0.88) من الاستبيانات الموزعة.

جدول رقم (4): يوضح خصائص العينة حسب المتغيرات المستقلة

المتغيرات		العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	25	86.2
	أنثى	4	13.8
	المجموع	29	100
العمر	20-29	6	20.7
	30-39	14	48.3
	40-49	8	27.6
	50-فأكثر	1	3.4
	المجموع	29	100
الحالة الاجتماعية	متزوج	22	75.9
	أعزب	7	24.1
	المجموع	29	100

المتغيرات		العدد	النسبة المئوية
	أستاذ مساعد	5	17.2
	محاضر	6	20.7
	محاضر مساعد	10	34.5
	معيد	8	27.6
	المجموع	29	100
عدد سنوات الخبرة التدريسية	أقل من 3 أعوام	13	44.8
	من 3-7 أعوام	7	24.1
	من 8-11 عام	5	17.2
	12 فأكثر	4	13.8
	المجموع	29	100
الجامعة التي منح منها المؤهل العلمي	جامعة ليبية	17	58.6
	جامعة عربية	5	17.2
	جامعة أوربية	5	17.2
	جامعة ماليزية	2	6.9
	المجموع	29	100
القسم	قسم إدارة الأعمال	4	13.8
	قسم تحليل بيانات	6	20.7
	قسم المحاسبة	6	20.7
	قسم الاقتصاد	4	13.8
	قسم العلوم السياسية	4	13.8
	قسم التمويل والمصارف	5	17.2
	المجموع	29	100

3-3 المعالجة الإحصائية:

لتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي تم حساب المدى (5-1=4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة من ثم الحصول على طول الخلية (5|4=0.8) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الحلية فكان طول الخلايا كما يأتي:

من 1-1.80 لا تنطبق.

أكبر من 180-2.60 تنطبق بدرجة قليلة.
أكبر من 2.60-3.40 تنطبق بدرجة متوسطة.
أكبر من 3.40-4.20 تنطبق بدرجة كبيرة.
أكبر من 4.20-5 تنطبق بدرجة كبيرة جدا.

وقد تم إدخال البيانات إلي الحاسب الآلي باستخدام البرنامج الإحصائي (Spss) واستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار تحليل التباين.

3-4 عرض النتائج ومناقشتها:

3-4-1 السؤال الأول: ما مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والتجارة بزليتن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها.

ولمعرفة ذلك تم استخراج المتوسطات الحسابية وكذلك الانحرافات المعيارية لكل بعد من الأبعاد التي شملتها البحث، وكذلك الدرجة الكلية للأبعاد مجتمعة.

جدول رقم (5):المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة البحث، حسب أبعاد البحث، والدرجة الكلية

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
1	النظام الإداري	2.8362	0.6367	متوسطة
2	ثقافة الجودة	3.6169	0.774	كبيرة
3	الموارد المتاحة	2.3918	0.490	قليلة
4	الهيئة التدريسية	2.8939	0.500	متوسطة
5	الهيئة التربوية العلمية التعليمية	2.8429	0.575	متوسطة
6	نظام الدراسة والمناهج	3.2414	0.646	متوسطة
7	الطلبة	2.5211	0.501	قليلة
	الدرجة الكلية	2.9063	0.428	متوسطة

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أبعاد الجودة الشاملة جاءت من حيث درجة التطبيق بالكلية كما يلي:

- ثقافة الجودة بدرجة كبيرة من التطبيق
- نظام الدراسة والمناهج وكانت درجة التطبيق متوسطة.
- الهيئة التدريسية وكانت درجة التطبيق متوسطة.
- الهيئة التربوية بدرجة متوسطة من التطبيق.
- النظام الاداري وكانت درجة التطبيق متوسطة.
- الطلبة وكانت درجة التطبيق قليلة.
- وقد كانت الموارد المتاحة أقل الأبعاد من حيث المتوسط ودرجة التطبيق وكانت درجة التطبيق قليلة

3-4-2 السؤال الثاني:

والذي ينص على هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والتجارة من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغيرات العمر، الرتبة الأكاديمية، عدد سنوات الخبرة التدريسية، الجامعة المانحة للمؤهل العلمي، القسم، وانبثقت عن هذا السؤال خمس فرضيات وهي كما يلي:

3-4-2-1 الفرضية الأولى:

التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والتجارة بزليتن من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير العمر، ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير العمر يتم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق الإحصائية في تطبيق أبعاد الجودة:

الجدول (6) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لأبعاد الجودة الشاملة حسب متغير العمر

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى المعنوية
النظام الإداري	بين المجموعات	11.282	22	0.513	0.499	0.892
	داخل المجموعات	6.167	6	1.028		
	المجموع	17.448	28			
ثقافة الجودة	بين المجموعات	11.282	16	0.705	1.372	0.293
	داخل المجموعات	6.167	12	0.514		
	المجموع	17.448	28			
الموارد المتاحة	بين المجموعات	12.282	15	0.819	2.060	0.099
	داخل المجموعات	5.167	13	0.397		
	المجموع	17.448	28			
الهيئة التدريسية	بين المجموعات	6.448	17	0.379	0.379	0.965
	داخل المجموعات	11.00	11	1.000		
	المجموع	17.448	28			
الهيئة التربوية التعليمية	بين المجموعات	9.198	13	0.708	1.286	0.317
	داخل المجموعات	8.250	15	0.550		
	المجموع	17.448	28			
نظام الدراسة والمناهج	بين المجموعات	4.282	10	0.428	0.585	0.805
	داخل المجموعات	13.167	18	0.731		
	المجموع	17.448	28			
الطلبة	بين المجموعات	11.532	15	0.769	1.689	0.174
	داخل المجموعات	5.917	13	0.455		
	المجموع	17.448	28			

ظهرت النتائج الموضحة في الجدول (6) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$)، في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة

في كلية الاقتصاد والتجارة بزليتن من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير العمر، حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية أعلى من (0.05)، وهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير العمر.

3-4-2-2 الفرضية الثانية:

نص الفرضية الثانية على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعز لمتغير الرتبة الأكاديمية،ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الرتبة الأكاديمية يتم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق الإحصائية في تطبيق أبعاد الجودة.

الجدول (7): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لأبعاد الجودة الشاملة حسب متغير الرتبة الأكاديمية

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى المعنوية
النظام الإداري	بين المجموعات	22.126	22	1.006	0.624	0.806
	داخل المجموعات	9.667	6	1.611		
	المجموع	31.793	28			
ثقافة الجودة	بين المجموعات	18.293	16	1.143	1.016	0.499
	داخل المجموعات	13.793	12	1.125		
	المجموع	31.793	28			
الموارد المتاحة	بين المجموعات	12.876	15	0.858	0.590	0.837
	داخل المجموعات	18.917	13	1.455		
	المجموع	31.793	28			
الهيئة التدريسية	بين المجموعات	21.460	17	1.262	1.344	0.314
	داخل المجموعات	10.333	11	0.939		
	المجموع	31.793	28			
الهيئة التربوية التعليمية	بين المجموعات	15.043	13	1.157	1.036	0.469
	داخل المجموعات	14.267	15	1.117		
	المجموع	31.793	28			

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى المعنوية
نظام الدراسة والمناهج	بين المجموعات	17.526	10	1.753	2.211	0.069
	داخل المجموعات	14.267	18	0.793		
	المجموع	31.793	28			
الطلبة	بين المجموعات	14.876	15	0.992	0.762	0.696
	داخل المجموعات	16.917	13	1.301		
	المجموع	31.793	28			

ظهرت النتائج الموضحة في الجدول رقم (7) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والتجارة بزليتن من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية على جميع مجالات إدارة الجودة الشاملة والدرجة الكلية، حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية أعلى من (0.05), وهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير الرتبة الأكاديمية.

3-4-2-3 الفرضية الثالثة:

نص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والتجارة من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة التدريسية.

الجدول (8) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لأبعاد الجودة الشاملة حسب متغير عدد سنوات الخبرة التدريسية:

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوىb المعنوية
النظام الإداري	بين المجموعات	27.833	22	1.265	1.231	0.428
	داخل المجموعات	6.167	6	1.028		
	المجموعات	34.000	28			
ثقافة الجودة	بين المجموعات	24.083	16	1.505	1.821	0.149
	داخل المجموعات	9.917	12	0.826		
	المجموع	34.000	28			
الموارد المتاحة	بين المجموعات	21.583	15	1.439	1.506	0.232
	داخل المجموعات	9.917	13	0.955		
	المجموع	34.000	28			
الهيئة التدريسية	بين المجموعات	27.167	17	1.598	2.572	0.057
	داخل المجموعات	6.833	11	0.621		
	المجموع	34.000	28			
الهيئة التربوية التعليمية	بين المجموعات	17.750	13	1.365	1.260	0.331
	داخل المجموعات	16.250	15	1.083		
	المجموع	34.000	28			
نظام الدراسة والمناهج	بين المجموعات	13.533	10	1.353	1.190	0.358
	داخل المجموعات	20.467	18	1.137		
	المجموع	34.000	28			
الطلبة	بين المجموعات	13.083	15	0.872	0.542	0.872
	داخل المجموعات	20.917	13	1.609		
	المجموع	34.000	28			

ظهرت النتائج الموضحة في الجدول رقم (8)، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والتجارة بزليتن من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية، تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة التدريسية،على جميع مجالات إدارة الجودة الشاملة والدرجة

الكلية، حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية أعلى من (0.05)، وهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير عدد سنوات الخبرة التدريسية.

3-4-2-4 الفرضية الرابعة:

التي تنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والتجارة من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير الجامعة التي منح منها المؤهل العلمي، ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الجامعة المانحة للمؤهل العلمي، يتم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق الإحصائية في تطبيق أبعاد الجودة.

الجدول (9): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لأبعاد الجودة الشاملة حسب متغير الجامعة التي منح منها المؤهل العلمي

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية
النظام الإداري	بين المجموعات	25.592	22	1.163	0.530	0.872
	داخل المجموعات	13.167	6	2.194		
	المجموع	38.759	28			
ثقافة الجودة	بين المجموعات	18.675	16	1.167	0.697	0.753
	داخل المجموعات	20.083	12	1.674		
	المجموع	38.759	28			
الموارد المتاحة	بين المجموعات	22.925	15	1.528	1.255	0.344
	داخل المجموعات	15.833	13	1.218		
	المجموع	38.759	28			
الهيئة التدريسية	بين المجموعات	31.092	17	1.829	2.624	0.054
	داخل المجموعات	7.667	11	0.697		
	المجموع	38.759	28			
الهيئة التربوية التعليمية	بين المجموعات	17.175	13	1.321	0.918	0.557
	داخل المجموعات	21.583	15	1.439		
	المجموع	38.759	28			

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية
نظام الدراسة والمناهج	بين المجموعات	10.092	10	1.009	0.634	0.767
	داخل المجموعات	28.667	18	1.593		
	المجموع	38.759	28			
الطلبة	بين المجموعات	15.509	15	1.034	0.578	0.846
	داخل المجموعات	23.250	13	1.788		
	المجموع	38.759	28			

ظهرت النتائج الموضحة في الجدول رقم (9) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والتجارة بزليتن من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير الجامعة التي منح منها المؤهل العلمي على جميع مجلات إدارة الجودة الشاملة والدرجة الكلية، حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية أعلى من(0.05)، وهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير الجامعة التي منح منها المؤهل العلمي.

3-4-2-5 الفرضية الخامسة:

التي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والتجارة بزليتن من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير القسم الذي يدرس فيه عضو هيئة التدريس.

الجدول (9): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لأبعاد الجودة الشاملة حسب متغير القسم الذي يدرس فيه عضو هيئة التدريس

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية
النظام الإداري	بين المجموعات	61.172	22	2.781	0.834	0.656
	داخل المجموعات	20.000	6	3.333		
	المجموع	81.172	28			
ثقافة الجودة	بين المجموعات	57.339	16	3.584	1.804	0.153
	داخل المجموعات	23.833	12	1.986		
	المجموع	81.172	28			

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية
الموارد المتاحة	بين المجموعات	44.589	15	2.973	1.056	0.465
	داخل المجموعات	36.583	13	2.814		
	المجموع	81.172	28			
الهيئة التدريسية	بين المجموعات	36.839	17	2.167	0.538	0.879
	داخل المجموعات	44.333	11	4.030		
	المجموع	81.172	28			
الهيئة التربوية التعليمية	بين المجموعات	32.839	13	2.526	0.784	0.667
	داخل المجموعات	48.333	15	3.222		
	المجموع	81.172	28			
نظام الدراسة والمناهج	بين المجموعات	18.539	10	1.854	0.533	0.845
	داخل المجموعات	62.633	18	3.480		
	المجموع	81.172	28			
الطلبة	بين المجموعات	44.506	15	2.967	1.052	0.468
	داخل المجموعات	36.667	13	2.821		
	المجموع	81.172	28			

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول (9) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والتجارة بزليتن من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير القسم الذي يدرس فيه عضو هيئة التدريس على جميع مجالات إدارة الجودة الشاملة والدرجة الكلية، حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية أعلى من(0.05)، وهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير القسم الذي يدرس فيه عضو هيئة التدريس.

المبحث الرابع

الخاتمة

4-1 الاستنتاجات:

أسفرت الدراسة التحليلية والتطبيقية لموضوع تطبيق أبعاد الجودة في كلية الاقتصاد والتجارة بزليتن عن النتائج التالية:

- أظهرت النتائج أن الدرجة الكلية لتطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والتجارة بزليتن "متوسطة" حيث كانت النظام الإداري، الهيئة التدريسية، الهيئة التربوية العلمية التعليمية، نظام الدراسة والمناهج، والتي تطبق بدرجة "قليلة" كانت الموارد المتاحة، الطلبة أقل الأبعاد من حيث درجة التطبيق.
- أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والتجارة بزليتن من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير (العمر، الرتبة الأكاديمية، عدد سنوات الخبرة التدريسية، الجامعة التي منح منها المؤهل العلمي، القسم العلمي) على جميع مجالات إدارة الجودة الشاملة حيث كانت قيم مستوى الدلالة أعلى من (0.05) ويمكن تفسير ذلك بأن جميع أعضاء هيئة التدريس بالكلية يقومون بتطبيق أبعاد الجودة بغض النظر عن أي متغير من المتغيرات السابقة.

4-2 التوصيات:

أظهرت النتائج أن الدرجة الكلية لتطبيق أبعاد الجودة في كلية الاقتصاد والتجارة بزليتن متوسطة وخاصة للأبعاد الممثلة في النظام الإداري، والهيئة التدريسية، والهيئة التربوية العلمية التعليمية، ونظام الدراسة والمناهج، وكانت درجة تطبيق الجودة الشاملة قليلة للأبعاد الموارد المتاحة، والطلبة، وبناءاً على ذلك يوصي الباحث بما يلي:

1) من ناحية النظام الإداري يجب:

- أن يكون هناك أهداف واضحة للقسم والمعرفة بالقسم وأهدافه.
- أن يكون هناك هيكلية إدارية واضحة بالقسم.
- ان يكون هناك التزام على مستوى الإدارة العليا لتطوير الجودة.
- الحرص على التواصل ين القسم وبرامج خارجية مشابهة تساعد في تطوير القسم.

2) من ناحية الموارد المتاحة يجب توفير:

- مرافق مناسبة تساعد على تحقيق الأهداف للأقسام العلمية.
- صالة إنترنت واستخدام تكنولوجيا الحاسوب بالكلية.
- الكتب والمراجع (ورقية، الكترونية) للطلبة وأعضاء هيئة التدريس وتسهيل إجراءات الاستعارة وساعات العمل يصوره تناسب الجميع.

3) من ناحية الهيئة التدريسية:

- الاهتمام بأعضاء الهيئة التدريسية. وذلك بتوفير أعداد ونوعية عضو هيئة التدريس لتحقيق متطلبات التعلم.
- أتباع معايير ثابتة وواضحة في استقطاب وترقية عضو هيئة التدريس.
- توفير عوامل الاتصال بين أعضاء الهيئة التدريسية.
- توفير الطرق والوسائل والإمكانيات اللازمة لتطوير الهيئة التدريسية، أشراك الأساتذة في اتخاذ القرارات على جميع المستويات.

4) من ناحية الهيئة التربوية العلمية التعليمية يجب أن:

- تكون الساعات التعليمية لكل مقرر ملائمة لمستوى ومضمون المقرر.
- تكون الامتحانات في مستوى ومضمون المقررات الدراسية.
- يقوم الطلبة بتقييم المقررات الدراسية وأعضاء هيئة التدريس.

5) من ناحية نظام الدراسة والمناهج يجب أن:

- يوجد توازن بين الجانب النظري والعملي للمقررات التي تدرس.
- يوجد أهداف محددة لكل مقرر.
- يكون هناك إجراءات لمساعدة الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة.

6) من ناحية الطلبة يجب أن:

- يكون هناك أتباع أساليب فعالة لقبول الطلبة في القسم.
- يكون عدد الطلبة الملتحقين مناسب لعدد أعضاء هيئة التدريس.
- يكون الطلبة على دراية بالمنشورات والأنظمة بالكلية والقسم بصفة خاصة.
- يتوفر في الكلية نظام مساعدات مالية للطلبة.
- توفر الكلية بشكل عام والقسم بشكل خاص فرص تدريبية أثناء التخرج و بعد التخرج للطلبة.

قائمة المراجع

1) جمال إبراهيم داود، سمير سليم فاضل؛ تحليل الارتباط ونماذج الانحدار البسيط، سنة النشر لم تذكر، منشورات جامعة السابع من أبريل.

2) جوردن بانكروفت، جورج أوسيفان؛ الرياضيات والإحصاء لدراسات المحاسبة والأعمال، سنة النشر لم تذكر، دار ماكجرهيل للنشر.

3) سالم عيسى بدر، عماد غصاب عبابنة؛ مبادئ الإحصاء الوصفي والاستدلالي، ط1، سنة النشر لم تذكر، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

4) دومينيك ثالفاتو؛ نظريات ومسائل في الإحصاء والاقتصاد القياسي، سنة النشر لم تذكر، الدار الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة.

5) صفاء الدين مولوه ابراهيم، وآخرون؛ دليل كلية الاقتصاد والتجارة زلتين، سنة 1994-1995.

6) عبد القادر حليمي؛ مدخل إلى الإحصاء، ط1، سنة النشر لم تذكر، منشورات عويدات، بيروت.

7) عبد النبي محمد البوزيدي، علي عبد السلام العماري؛ الإحصاء لسنة الرابعة بثانوية العلوم الأساسية شعبة (أحياء، كيمياء)، ط1، 2003-2004.

8) علي عبد السلام العماري، علي حسين العجيلي؛ الإحصاء والاحتمالات النظرية والتطبيق؛ ط1، فآليتا – مالطا، 2000.