

درجة نشر الإدارة الجامعية لثقافة الجودة لدى الأساتذة-دراسة ميدانية بقسمي علم النفس والعلوم الاقتصادية لجامعة باتنة 1

أ. بن بيه أحمد-جامعة باتنة 1

### الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى تسليط الضوء على درجة نشر الإدارة الجامعية لثقافة الجودة لدى الأساتذة، استخدم الباحث المنهج الوصفي مستعينا باستبيان تكون من 24 فقرة موزعة على بعدين، بعد الإعلام للجودة، وبعد التشجيع على القيام بسلوك الجودة، وطبق على عينة عشوائية تكونت من 52 أستاذا ينتمون لقسمي علم النفس والعلوم الاقتصادية بجامعة باتنة 1. بينت نتائج الدراسة أن درجة نشر الإدارة الجامعية لثقافة الجودة لدى الأساتذة متوسطة وكان متوسطها الحسابي 2.99، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في درجة نشر الإدارة الجامعية لثقافة الجودة تعزى لكل من متغيري الرتبة العلمية، والقسم الذي ينتمي إليه أفراد عينة الدراسة، واقتُرحت الدراسة في الأخير ضرورة العمل على نشر ثقافة الجودة في الجامعة من خلال عقد دورات تدريبية ونشرات توعية وملتقيات للأساتذة والعاملين في الجامعة.

**الكلمات المفتاحية:** الإدارة الجامعية، ثقافة الجودة، الأساتذة.

**The degree of dissemination of the university administration to the culture of quality among professors**

**Field Study in the Departments of Psychology and Economic Sciences of Batna1 University**

Benbia Ahmed- University Batna1

### Abstract

Many university administrations strove to spread the culture of quality among professors. Thus, the present study sheds light on the degree of this spread; using the descriptive method based on a questionnaire of 24 paragraphs distributed on two dimensions; the media quality and the encouragement to conduct the quality by a sample group of 52 psychology and economics professors of Batna 1 university.

As a result, the study showed that the degree of university administration spread of quality culture among professors is average; its average account is 2.99 and there were statistically no differences at the level 0.05 of the degree of the spread of culture, this is due to the variables of scientific rank and group members' class.

At the end, the study suggested that the quality culture should be spread in the university through holding training courses, awareness campaigns and conferences for university professors and staff.

**key words:** University administration, Quality culture, Professors

## مقدمة:

تشهد الجامعات العالمية في الآونة الأخيرة تطورا ملحوظا في بنيتها ونظمها وإدارتها وأهدافها، من أجل إعداد وتأهيل الإنسان الذي يعتبر جوهر العملية التنموية والغاية المرجوة وذلك لدوره الأساسي في تنمية وتقدم المجتمع، وتحقيق الأهداف المنشودة ومسايرة التقدم العلمي التكنولوجي الذي يسود عالمنا المعاصر. ومستقبل الأمم اليوم يتوقف على جودة التعليم العالي باعتباره السبيل في إعداد القوى البشرية المتخصصة ومجال توليد الفكر وإعداد الباحثين والقادة في مجالات العمل والإنتاج، ومصطلح الجودة بالأساس يُعد مصطلحا اقتصاديا فرضته ظروف التقدم الصناعي والثورة التكنولوجية في العصر الحديث، وقد اهتمت الدولة الجزائرية مؤخرا بجودة جامعاتها وحاولت إشراك مختلف العاملين في عملية الإدارة من أجل جعل التعليم العالي متعة وبهجة، حيث أن الجامعة التي تقدم تعليما يتسم بالجودة هي التي تجعل طلابها متشوقين لعملية التعلم، مشاركين فيه بشكل إيجابي نشط، محققين من خلاله اكتشافاتهم وإبداعاتهم النابعة من استعداداتهم وقدراتهم المليئة لحاجاتهم ومطالب نموهم، وهي التي تهتم بمجمل سمات وخصائص الخدمة التعليمية التي تفي باحتياجات الطلاب. إن الجودة الشاملة أسلوب إداري ظهر في الخمسينات وأصبح أكثر شيوعا في بداية الثمانينات، إنها وصف لثقافة واتجاه تنظيم المؤسسة التي تسعى لتقديم الخدمات التي تلبي حاجات الزبائن، فالجودة الجامعية تتطلب النوعية في كل مجالات العمليات التي يجب أن تتم بشكل صحيح من أول مرة وفي كل مرة. ويمكن تطويع مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي نادى بها روادها "جوران" و"ديمينغ" وغيرهم في الجامعات عن طريق وعي الإدارة الجامعية بمفاهيمها وتمكنها من غرس مفهوم ثقافة الجودة لدى جميع العاملين، والعمل على تنميتها حتى يسهم الجميع في تنفيذ الجودة الجامعية والعمل على إنجاحها. ومن المهم التنويه إلى أن التطوير الجامعي اتجه إلى تغيير الثقافة الإدارية السائدة من خلال تحسين الطريقة التي تدار بها الجامعة وجودتها، وذلك كأثر مباشر لمشاركة كافة شرائح المجتمع الجامعي في رسم صورة المستقبل وتبني الجودة النوعية ومبدأ التفاف داخل الجامعة.

بالإضافة إلى أن مطالب التغيير الإيجابي والتطوير النوعي وتحديات العصر وانفجار المعرفة وتقدم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والتكنولوجيا المتخصصة في فروع العلوم والفنون المختلفة، وتقنيات التعليم والتدريس، إضافة إلى الرؤية الجديدة في التعليم العالي، كل ذلك يتطلب تطوير قدرات أعضاء هيئة التدريس ليستطيعوا إتقان جوانب أكثر جدة عما ألفوه طوال حياتهم المهنية.

ويظل التحدي قائماً بين جامعات اليوم على امتداد خارطة العالم في درجة الاهتمام بأستاذ الجامعة، وتوفير البيئة العلمية المناسبة له، والسعي لتطوير قدراته ومهاراته، باعتباره أهم الركائز الرئيسة في العملية التعليمية، وأن الاهتمام به أحد المعايير التي تعكس جودة التعليم وجودة مخرجاته في أي مؤسسة تعليمية، ولم تخل أي حركة إصلاح في التعليم قديماً وحديثاً من برامج خاصة تهتم بتطوير أستاذ الجامعة، وتعمل على تهيئة جميع الظروف المناسبة له لتأدية كافة أدواره في خدمة العلم وثقافة المجتمع.

إشكالية الدراسة: إن مفهوم إدارة الجودة الشاملة من أبرز المفاهيم الإدارية حديثة، ويعتبر الموجة الثورية الثالثة بعد الثورة الصناعية وثورة الحواسيب، طبق في العديد من المنظمات الإدارية لتحسين وتطوير نوعية خدماتها وإنتاجها والمساعدة في مواجهة التحديات الصعبة وكسب رضا الجمهور، كما أنها ثقافة جديدة يجب أن تتبناها الجامعات. تهتم بالتركيز على الطلاب والمستفيدين وتلبية احتياجاتهم، والجودة أيضاً جزءاً رئيسياً من استراتيجية الجامعة، وأن كل فرد في الجامعة مسئول عن الجودة. (الترتوري، وجدعان، 2006، ص75-77) وإدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي تتطلب الاهتمام بعناصر العملية التعليمية كلها، ومهما كان الطالب محور هذه العملية ومركز الاهتمام في آن واحد، إلا أنه وفق مبدأ الحديث عن إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي لا ينبغي إهمال أو تهميش دور أي عنصر في ضمان جودة التعليم الجامعي لا سيما دور الأستاذ في ذلك. ومعظم الجامعات في الدول المتقدمة تهتم بهذه العناصر ومدى إسهامهم في إدارة الجامعات التي ينتمون إليها، واعتبروا شركاء في تحقيق جودة التعليم، وحاجة الجامعة إلى المشاركة الحقيقية والفعالة للأستاذ باعتباره عضواً فعالاً في تحقيق الجودة في النظام الجامعي كان لا بد عليه أن يكون على درجة عالية من التحلي بفكر وفلسفة وثقافة الجودة، لذا زاد الاهتمام بالأستاذ بصفته أحد المعايير الأساسية لضبط وضمان نوعية التعليم في مختلف

مؤسسات التعليم العالي (بسترفيد، 1995، ص115) فقد اشتملت جميع المعايير العالمية المعتمدة في تقييم الأداء النوعي لمؤسسات التعليم العالي على عنصر مشترك وهو عضو هيئة التدريس؛ أي الأستاذ، حيث أن حرص الجامعة على تقييم وتطوير أعضاء هيئة التدريس فيها يعد مؤشراً مهماً في الحفاظ على النوعية وضبط جودة مخرجاتها التعليمية. وإن أمر الاهتمام بالأستاذ من أجل تحقيق الإفادة القصوى منه، حتم على الإدارة الجامعية إعطاؤها أولوية الاهتمام في الوقت الحاضر لقضايا تكوين الأستاذ وتدريبه على ثقافة الجودة من أجل تحقيق الفاعلية في وظائف الجامعة الثلاثة: التعليم، البحث العلمي، خدمة المجتمع. كما أن التركيز على معايير الجودة المتعلقة بالأستاذ الجامعي ينبع من أهمية دوره؛ حيث أصبح من الضروري إكسابه الكفاءات المهنية اللازمة لعمله، والتي تمكنه من القيام بمهامه بفاعلية وكفاءة، مع التأكيد على أدواره المتجددة والمنسجمة مع روح العصر ومتطلباته والتي ينبغي أن تظهر في المحصلة على المخرجات التعليمية التي يتعزز وفقها مستوى جودة التعليم (كنعان، 2005، ص273). ونظرا لكون الإدارة تتحدد مسؤوليتها في تحقيق أفضل النتائج بأكفأ الطرق والأساليب من خلال توجيه وتوظيف الإمكانيات البشرية والمادية المتاحة، ولكون أي عمل جامعي لن ينجح أكاديميا أو بحثيا أو خدمة للمجتمع ما لم تكن على رأسه إدارة علمية متطورة، وعلى الإدارة الجامعية أن تتسم بالجودة في أداؤها ونشر هذه الثقافة بين مختلف العاملين، وذلك بأن تعمل بروح الفريق والتعاون الإيجابي، والحرص على الانضباط في كل الأعمال، والتعامل بعدل وإنصاف مع الجميع، وتطبيق مبدأ التنافس الشريف في كل المجالات، وتهيئة المناخ العلمي والنفسي السليم والاستخدام العقلاني الرشيد للموارد؛ حيث تذكر "مديحة فخري محمود" أنه بدون وجود ثقافة الجودة لدى الأساتذة، وبدون وجود ثقافة تنظيمية أو مناخ يساعد الأساتذة على تحقيق الجودة فإن الجهود التي تبذلها الجامعة لتحقيق الجودة قد لا يحالفها النجاح، لأن إدراك الأساتذة لأبعاد هذا المفهوم ورغبتهم في تطبيقه يعد من الأمور الهامة التي تساعد على التطبيق الناجح له. (محمود، 2009، ص195). ولأهمية الدور المحوري للأستاذ في ضمان الجودة التعليمية بالجامعة، تأتي دراستنا هذه لنحاول من خلالها إبراز دور إدارة الجامعة الجزائرية في إكساب الأساتذة ثقافة الجودة، وذلك بالإجابة عن التساؤلات التالية:

1- ما درجة نشر الإدارة الجامعية لثقافة الجودة لدى الأساتذة؟

2- هل توجد فروق في درجة نشر الإدارة الجامعية لثقافة الجودة لدى الأساتذة تعزى لمتغير الرتبة العلمية لأفراد عينة الدراسة؟

3- هل توجد فروق في درجة نشر الإدارة الجامعية لثقافة الجودة لدى الأساتذة تعزى للقسم الذي ينتمي إليه أفراد عينة الدراسة (علم النفس، العلوم الاقتصادية)؟  
الفرضيات:

1- درجة نشر الإدارة الجامعية لثقافة الجودة لدى الأساتذة متوسطة.

2- لا توجد فروق في درجة نشر الإدارة الجامعية لثقافة الجودة لدى الأساتذة تعزى لمتغير الرتبة العلمية لأفراد عينة الدراسة.

3- لا توجد فروق في درجة نشر الإدارة الجامعية لثقافة الجودة لدى الأساتذة تعزى للقسم الذي ينتمي إليه أفراد عينة الدراسة (علم النفس، العلوم الاقتصادية).

أهداف الدراسة: نهدف من خلال هذه الدراسة إلى ما يلي:

1- التعرف على درجة نشر الإدارة الجامعية لثقافة الجودة لدى الأساتذة.

2- التعرف على مدى وجود فروق في درجة نشر الإدارة الجامعية لثقافة الجودة لدى الأساتذة تعزى لمتغير الرتبة العلمية لأفراد عينة الدراسة.

3- التعرف على مدى وجود فروق في درجة نشر الإدارة الجامعية لثقافة الجودة لدى الأساتذة تعزى للقسم الذي ينتمي إليه أفراد عينة الدراسة (علم النفس، العلوم الاقتصادية).

أهمية الدراسة: تتبع أهمية هذه الدراسة من:

1- أهمية الموضوع الذي تتناوله وحدائته، وهو إدارة الجودة ونشر ثقافتها كمدخل للتطوير والإصلاح في مؤسسات التعليم العالي.

2- أهمية المؤسسة التي تطبق فيها الدراسة وهي الجامعة من حيث كونها مؤسسة ريادية في المجتمع تهتم بتكوين وتأهيل الإطارات.

3- تزويد القائمين على الجامعة بأهمية نشر ثقافة الجودة لدى الأساتذة ودور ذلك في ضمان جودة مخرجاتها.

4- إبراز أهمية ودور الإدارة الجامعية في نشر ثقافة الجودة لدى الأساتذة ولكل أفراد الجامعة.

**حدود الدراسة:** اقتصرت الدراسة على بحث درجة نشر الإدارة الجامعية لثقافة الجودة لدى الأساتذة على عينة تكونت من أساتذة قسمي علم النفس والعلوم الاقتصادية بجامعة باتنة 1 خلال شهري ماي وجوان من عام 2016.

**التعريف الإجرائي لمصطلحات الدراسة:**

**درجة النشر لثقافة الجودة:**

هي القيمة التي نحصل عليها من خلال الحكم المستنتج من أداة الدراسة والذي يعبر عن مدى نشر الإدارة الجامعية لثقافة الجودة لدى الأساتذة. ومعيار الحكم يكون وفقا للمتوسط الحسابي كما يوضحه الجدول التالي:

**جدول رقم (1) درجة نشر ثقافة الجودة وفقا للمتوسط الحسابي**

الدرجة	المتوسط الحسابي "م"
قليلة جدا	$1 \leq m < 1.80$
قليلة	$1.80 \leq m < 2.60$
متوسطة	$2.60 \leq m < 3.40$
كبيرة	$3.40 \leq m < 4.20$
كبيرة جدا	$4.20 \leq m \leq 5$

**الإدارة الجامعية:** يقصد بالإدارة الجامعية تلك المنظومة الشاملة التي تتضمن ممارسة الوظائف الإدارية المتعلقة بالطالب أو الأستاذ أو الموظف في الجامعة، ويقوم بذلك كل من رئيس الجامعة ونوابه، وعميد الكلية ونوابه، ورئيس القسم ونوابه وغيرهم من الموظفين. لأنهم أساس حل المشكلات واتخاذ القرارات وإحداث التغيير في كافة المستويات الإدارية بالجامعة.

**ثقافة الجودة:** هي مجموع القيم والأفكار والمبادئ وكل السلوكيات التي تقوم بها الإدارة الجامعية من أجل التحسين المستمر، وتزرعها في الأساتذة قصد التحلي بها وترجمتها في معاملاتهم.

**الأستاذ:** هو كل فرد حامل لشهادة الدكتوراه أو الماجستير ويقوم بتدريس مقياس أو أكثر في أحد التخصصات المقررة بقسمي علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا والعلوم الاقتصادية بجامعة باتنة 1.

**الإطار النظري:**

**جودة الإدارة الجامعية:** يجب أن تتميز إدارة الجامعة بالالتزام نحو تطبيق نظام ضمان الجودة بها، فهي كمنظومة قيم مبنية على الإخلاص في العمل والشفافية والعدالة، كما

ينبغي قيام الإدارة الجامعية بدور فعال في تطوير وظائف الجامعة للسعي نحو التميز والإبداع من خلال قيادة قادرة على التطوير تمنح صلاحيات أوسع وتعزز القدرة على اتخاذ القرارات وتنمي كفاءات الاتصال والتفاوض وحل المشكلات. إضافة إلى تطوير أنظمة معلومات وأنظمة للتحفيز والتدريب والإبداع والقدرة على بناء شراكة فعالة مع المحيط الخارجي وخاصة المستفيدين من المخرجات الجامعية. وبهذا فإن نجاح الجودة يتوقف على مدى الالتزام ومبادرة الإدارة العليا ببرامج إدارة الجودة بحيث تكون هناك جودة في العلاقات القائمة بين الإدارة والعاملين وسبل الاتصال وفي اختيار العاملين وتأهيلهم. إن القدرات اللازمة في القيادة الجامعية هو أن تتميز الإدارة بما يلي:

- تنمية قيادات قادرة على التطوير.

- منح صلاحيات أوسع وتعزيز القدرة على اتخاذ القرارات.

- مواكبة المستجدات على مستوى سوق العمل.

- تنمية كفاءات الاتصال والتفاوض وحل المشكلات.

- توظيف تكنولوجيا المعلومات والتعليم بفعالية.

- بناء نظام فعال لتقييم الأداء.

- تطوير نظام عادل للتحفيز والتدريب والإبداع.

**ثقافة الجودة:** يذكر "محمد رفاعي" نقلا عن **Stanley و Goetsch** أن ثقافة الجودة هي نظام القيم التنظيمية، والتي تشمل القيم والتقاليد والإجراءات والتوقعات الناتجة من محيط المشاركة، والتي تؤدي إلى التحسين المستمر والارتقاء بمستوى الجودة. ( رفاعي، 2003، ص15)

ثقافة الجودة تشير إلى جملة المفاهيم والأفكار والإجراءات المؤدية إلى الارتقاء بالأداء الأكاديمي للمؤسسة التعليمية، إلى مستوى المعايير الأكاديمية، بما يجعلهم قادرين على المنافسة القوية لنظرائهم في أسواق العمل المحلية والإقليمية والدولية. (محمود، 2009، ص211)

أما الصرن وزاهر (د، ص12) يذكران بأن أبسط تعريف لثقافة الجودة قدم من قبل **Juran** و **Gryna & 1993** على أنها نمط العادات والمعتقدات والسلوكيات البشرية المرتبطة بالجودة. تبدأ ثقافة الجودة من المديرين الذين يفهمون رؤية النظام، ويؤمنون بتطبيقها، ويمكن الوصول إليها من خلال الإدراك الذاتي في مستوى القمة أو من خلال التدريب وورشات العمل، أو إتباع أسلوب القياس المقارن بالأفضل.

وثقافة الجودة لها عدة مستويات وهي: مستوى المعرفة بالجودة، مستوى تقبل الجودة والاتجاه إليها، ومستوى سلوك الجودة أو الأداء الذي يتوافر على شروط الجودة، كما أن الجودة على المستوى الفردي وثيق الصلة بالثقافة التنظيمية السائدة على مستوى المؤسسة. (محمود، 2009، ص 212)

يذكر جودة أنه من الأمور الهامة في ثقافة الجودة هو التركيز على ثقافة خدمة الزبون، إذ أن ثقافة الجودة تقود إلى غرس ثقافة خدمة الزبون سواء كان هذا الزبون داخلياً أم خارجياً (جودة، 2004، ص48)

عضو هيئة التدريس (الأستاذ): يري ماكنزي وزملاؤه أن عضو هيئة التدريس هو الذي تتوافر فيه كفاءات التدريس الجامعي، ومواصلة البحث العلمي، والاهتمام بالأمور الإدارية، والتأليف في مجال اختصاصه والقدرة على القيام بدور الموجه والمستشار لطلبته، وتقديم الاستشارات للمؤسسات الحكومية. (خالد، 2006، ص52)

الدراسات السابقة: في حدود اطلاعنا لم نعثر على الدراسات التي تناولت درجة نشر الإدارة الجامعية لثقافة الجودة لدى الأساتذة، إلا أننا وجدنا بعض الدراسات التي تناولت تقييم ثقافة الجودة أو واقعها سواء في المحيط الجامعي أو بعض المؤسسات الأخرى، ونستعرضها فيما يلي وفقاً لتسلسلها الزمني:

1-دراسة أديبانجو، وكيهو(1995) التي تهدف إلى تقييم ثقافة الجودة في شركات المملكة المتحدة، وتم الاعتماد على الاستمارات البريدية والمقابلات المنظمة، حيث أرسلت استمارة ثقافة الجودة إلى 630 مؤسسة تصنيعية وأجريت المقابلة المنظمة في 21 شركة دامت كل مقابلة ساعة مع أفراد يتحملون مسؤوليات كبرى في مجال تخطيط وإدارة المسائل المرتبطة بالجودة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الإدارة العليا لا تركز على قياس رضا الزبائن وعلى تطوير برامج التدريب الخاصة بالشركة، ولما يتم اعتماد تنشيط فرق الشركة، كما لا يضع رؤساء مجالس الإدارة أنظمة مكافآت للموظفين، كانت الإدارة المتوسطة مسؤولة عن مقاومة تغيير نمط الإدارة في 48% من الشركات. فالمشكلة الأكثر شيوعاً قد تمحورت حول شعور المديرين في هذه الشركات بالتهديد جزأً هذه التغييرات، وغالباً ما يلاحظ صغار الموظفين عدم التزام الإدارة بتحسين الجودة، مما يؤدي إلى غياب حافز العمل لديهم، تمثلت العوامل الأساسية التي نجمت عنها مشكلات في الإدارة



القيادية حول انتقاء التدريب، والمهارات المحدودة، وانعزال كبار المديرين، وتفضيل المبيعات والأهداف القريبة المدى على حساب الجودة، وغياب القيادة المحفزة. تمحورت أهم العوامل التي سببت مشكلات في العمل ضمن الفرق حول النقص في التدريب والتشيط، وعدم تخصيص وقت كاف للعمل ضمن فرق، إضافة إلى ضعف دعم المدبرين والمشرفين وعدم التزامهم، ووجود النزاعات الشخصية. أدت عوامل أخرى إلى مشكلات في التركيز على الزبائن، ومن بينها المستوى المتدني من التعليم والتدريب، وارتفاع نسبة المنافسة في الأسواق، وعدم القدرة على فهم الحاجة للتغيير الدائم. (أديانجو، وكيهو، 1998، ص 275-286)

2- دراسة رفاعي (2003) هدفت إلى معرفة أثر تطبيق ثقافة الجودة الشاملة على الفعالية التنظيمية، تمثل مجتمع البحث في العاملين بشركة قطاع الغزل والنسيج والملابس الجاهزة بمدينة العاشر من رمضان، اختيرت منهم عينة تكونت من 320 إداريا وعاملا، وتم اعتماد استبيان تكون من سبع مجالات لأبعاد ثقافة الجودة الشاملة وهي: التوجه الاستراتيجي، الاتجاهات، القيم السائدة، التدريب والتعلم، الاتصال، روح الفريق، نمط القيادة. وأهم الأساليب الإحصائية المعتمدة هي المتوسط الحسابي، معامل التشتت النسبي، معامل ارتباط كانونيكل،<sup>2</sup> كما . أما أهم نتائج الدراسة فإنه يوجد تأثير متبادل بين أبعاد ثقافة الجودة الشاملة ومعايير الفعالية التنظيمية بالشركات محل الدراسة. (رفاعي، 2003، ص 1-61)

3- دراسة أبو عامر (2008) هدفت إلى التعرف على واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين اللذين يحملون مسمى وظيفي (أكاديمي، إداري) في الجامعات الفلسطينية الأربع في محافظات غزة (الأزهر، الإسلامية، الأقصى، القدس المفتوحة) والبالغ عددهم 280 فردا، للعام الدراسي (2007/2008) وقد استجاب منهم 227 فردا. واستعملت الباحثة استبانة تكونت من 71 فقرة وزعت على 7 مجالات هي القيادة الإدارية، التخطيط الاستراتيجي للجودة، ثقافة الجودة الإدارية، إدارة الموارد البشرية، نظم المعلومات الإدارية، الرقابة وتوكيد الجودة، رضا المستفيد، توصلت الدراسة إلى أن المتوسط الكلي لدرجة توافر الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة في مجالات أداة الدراسة لدى أفراد العينة بلغ % 69.8 وبدرجة توافر كبيرة، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسطات تقديرات أفراد عينة

الإداريين في توافر الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجامعة (الأزهر، الإسلامية، الأقصى، القدس المفتوحة) ولصالح جامعة القدس المفتوحة والجامعة الإسلامية. وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الإداريين في توافر الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغيرات الدراسة (المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة) (أبو عامر، 2008، ص 162-210)

4- دراسة محمود (2009) التي تهدف لوضع تصور مقترح لتنمية ثقافة الجودة لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة حلوان، تم اعتماد المنهج الوصفي من خلال أسلوب دراسة الحالة بالاعتماد على كل من المقابلة والملاحظة والاستبانة للوقوف على أبعاد ثقافة الجودة لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، تكونت عينة الدراسة من 60 أستاذاً من الكليات العملية و60 أستاذاً من الكليات النظرية، وأهم الأساليب الإحصائية المستخدمة النسب المئوية، كا<sup>2</sup>، وأهم ما توصلت إليه نتائج الدراسة أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في معرفة أفراد عينة الدراسة للجودة لصالح الإعاة والسفر؛ أي أن السفر أكثر مصادر التعرف على الجودة، كما توجد فروق في معرفتهم وتقبلهم لرؤية ورسالة الكلية، وفي شعورهم بالانتماء وتعاونهم مع وحدة ضمان الجودة لصالح الاستجابة نعم، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يخص الأسلوب الذي يتم به صرف الزيادة على المرتبات لعضو هيئة التدريس وحول شعورهم بالرضا عن الحوافز والمكافآت، وفي اطلاعهم على معايير الجودة وفي استفادتهم من دورات التنمية المهنية لصالح الاستجابة لا. (محمود، 2009، ص 191-250)

5- دراسة نجمي (1432/1431هـ) درجة ملاءمة الثقافة التنظيمية السائدة في جامعة جازان لتطبيق إدارة الجودة الشاملة. استخدم الباحث المنهج الوصفي وأداة الاستبانة، وتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس في جامعة جازان وعددهم 518، وقيادات الجودة وعددهم 26 استجاب منهم 264 عضو هيئة تدريس و25 من قيادات الجودة، واستخدم الباحث الأساليب الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وتحليل التباين واختبار شيفيه للمقارنات البعدية. وما توصلت إليه الدراسة أن درجة ملاءمة الثقافة التنظيمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة جازان والقيادات المسئولة عن الجودة جاءت بدرجة عالية، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الصفة الوظيفية عند مجالي القيادة والتوجيه بالعميل الجامعي،

وجاءت لصالح من هم مسؤولون عن الجودة، وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير المرتبة العلمية عند مجال القيادة، ومجال الهياكل والتنظيم، وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير الخبرة العملية عند مجال التقويم، ومجال التحسين المستمر، وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير نوع التخصص عند مجال القيادة وعند مجال التوجيه بالعمل الجامعي ومجال التحسين المستمر، جاءت درجة أهمية متطلبات نشر وتعزيز ثقافة الجودة في جامعة جازان ضمن درجة أهمية عالية، أهم متطلبات نشر وتعزيز ثقافة الجودة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تمثلت في وضع سياسة رسمية للجامعة توضح تصورها المستقبلية لمراحل نشر ثقافة الجودة وتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وإعلان خطة الجامعة الاستراتيجية لنشر ثقافة الجودة وتطبيق إدارة الجودة الشاملة، بالإضافة لإجراء دراسات علمية لتحديد نقاط الضعف والقوة والفرص والتهديدات في نشر ثقافة الجودة. (نجمي، 1431/1432، ص85-111)

**6-** دراسة قليوان (2016) هدفت إلى التعرف على واقع ثقافة الجودة لدى طلاب الجامعة دراسة حالة على أحد كليات جامعة مصراته، تكونت عينة الدراسة من 166 طالبا، اختيرت بطريقة عشوائية طبقية مثلت 10% من كل قسم من أقسام الكلية، وزعت عليهم استبانة لجمع البيانات، استخدم الباحث لمعالجة البيانات كلا من المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختبارات، وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك ثقافة لدى طلاب الكلية ببعض مفاهيم الجودة وكانت من وجهة نظر الطلاب أن الجودة لها علاقة بالتحسين المستمر وهذا يحفز الإدارة العليا على التطوير الدائم في برامجها التعليمية. لدي الطلبة الطموح من أجل التطوير ومتابعة آخر التقنيات في مجال المعرفة. يعتبر الطلبة أنفسهم زبائن للمؤسسة التعليمية ولهذا يجب على الإدارة الاهتمام بمتطلباتهم وإشباع حاجاتهم، واعتبار الجودة مهمة في التعليم وليس في الصناعة فقط، وأهم ما اقترحتة الدراسة هو الاهتمام بنشر ثقافة الجودة وذلك من خلال إجراء محاضرات تثقيفية أو وضع مادة الجودة من ضمن المواد العامة في مختلف كليات الجامعة، وتطوير تقنيات التعليم باستغلال وسائل التقنية الحديثة، بالإضافة إلى نشر ثقافة التغيير إلى الأحسن وتقبل أفكار الشباب من أجل تطوير منظومة التعليم والتخلص من الأفكار التي لا تواكب العصر. (قليوان، 2016، ص233-240)

7-دراسة الصرن، وزاهر (د ت) هدفت إلى وضع نموذج مقترح لبناء ثقافة الجودة في المنظمات الفندقية، وذلك من خلال خصائص ثقافة الجودة المتمثلة في الأمانة، الثقة، النزاهة، الخلو من الأخطاء، الأجل الطويل، الالتزام، إمكانية القياس، الشمول، وكذا مظاهر ثقافة الجودة المتمثلة في القيم، المعتقدات، اللغة، الاتجاهات، العادات والتقاليد، الافتراضات الشائعة، المعارف، التغيير، التنوع، الأخلاق. تم الاعتماد على الأسلوب المكتبي في جمع البيانات عن الثقافة والثقافة التنظيمية وثقافة الجودة. وأهم نتائج الدراسة أن ثقافة الجودة تعد ثقافة فرعية من الثقافة التنظيمية في المنظمات الفندقية، وضرورة التأكيد على خصائص وسمات ثقافة الجودة في المنظمات الفندقية، توضيح ودراسة وتعريف الموارد البشرية في المنظمات الفندقية بالمظاهر المختلفة لثقافة الجودة فيها كما ذكرناها سابقاً، التأكيد على أهمية التغيير الثقافي وتوضيح الأسباب الجوهرية لتبريره ودوره في إنجاح ثقافة الجودة في المنظمات الفندقية، فهم مسألة التنوع الثقافي كون المنظمات الفندقية تتعامل مع بيئات وثقافات متنوعة، التأكيد على عملية التدريب الثقافي التقاطعي لأنه يزود الموارد البشرية في المنظمات الفندقية بالمهارات والمعارف المطلوبة لثقافة الجودة فيها، دراسة العوامل المتعلقة بالبيئة الفندقية ومدى أهمية فهمها. (الصرن، زاهر، د ت، ص 1-33)

التعليق على الدراسات السابقة: من الدراسات السابقة التي استعرضناها لم نجد أي دراسة أشارت إلى درجة نشر الإدارة الجامعية لثقافة الجودة لدى الأساتذة، حيث اهتمت كل من دراسة محمود (2009) بوضع تصور مقترح لتنمية ثقافة الجودة لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة حلوان ودراسة الصرن، وزاهر (د ت) بوضع نموذج مقترح لبناء ثقافة الجودة في المنظمات الفندقية، أما دراسة قليوان (2016) فهدفت إلى التعرف على واقع ثقافة الجودة لدى طلاب الجامعة ودراسة أبو عامر (2008) هدفت إلى التعرف على واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين، وما تميزت به هذه الدراسة أنه في حدود اطلاع الباحث لا توجد دراسات في البيئة الجزائرية اهتمت بثقافة الجودة الجامعية أيضاً جاءت من وجهة نظر الأساتذة، وانفقت مع معظم الدراسات في استخدامها للمنهج الوصفي. أما نتائج هذه الدراسة فجاءت متوافقة مع نتائج دراسة أبو عامر (2008) فيما يخص الفروق التي تعزى لمتغير الرتبة العلمية لأفراد عينة الدراسة.

إجراءات الدراسة الميدانية:

**منهج الدراسة:** اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال الاطلاع على مختلف الكتب والمجلات والأبحاث والدراسات العلمية ذات الصلة بموضوعنا، كما تم جمع البيانات الأولية وتحليلها بالاعتماد على الأساليب الإحصائية المناسبة لغرض الدراسة. **حدود الدراسة:** اقتصرت هذه الدراسة على موضوع نشر الإدارة الجامعية لثقافة الجودة لدى الأساتذة بقسمي علم النفس والعلوم الاقتصادية لجامعة باتنة 1 وذلك خلال شهري ماي وجوان لعام 2016.

**مجتمع الدراسة وعينته:** تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس لقسمي علم النفس والعلوم الاقتصادية بجامعة باتنة 1 والبالغ عددهم 78 أستاذا، اختيرت منهم بطريقة عرضية عينة تكونت من 52 أستاذا، والجدول أدناه يوضح خصائص مجتمع الدراسة حسب متغيري الرتبة العلمية والقسم الذي ينتمي إليه الأساتذة.

**جدول رقم (2) خصائص مجتمع الدراسة حسب متغيري الرتبة العلمية والقسم الذي ينتمي إليه الأساتذة**

الرتبة العلمية / القسم	علم النفس	الاقتصاد	المجموع
أستاذ التعليم العالي	9	3	12
أستاذ محاضر	18	10	28
أستاذ مساعد	12	26	38
المجموع	39	39	78

<http://f-s-h-s.univ-batna.dz/index.php/stata/nomensg>

أما الجدول التالي فيوضح خصائص أفراد عينة الدراسة حسب متغير القسم الذي ينتمي إليه الأساتذة.

**جدول رقم (3) خصائص أفراد عينة الدراسة حسب متغير القسم الذي ينتمي إليه الأساتذة**

القسم	عدد الأساتذة	النسبة المئوية
علم النفس	28	53.8%
العلوم الاقتصادية	24	46.2%
المجموع	52	100%

والجدول التالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة العلمية.

**جدول رقم (4) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة العلمية**

الرتبة العلمية	عدد الأساتذة	النسبة المئوية
أستاذ التعليم العالي	10	19.2%
أستاذ محاضر	18	34.6%

أستاذ مساعد	24	46.2%
المجموع	52	100%

أداة الدراسة: لتحقيق أهداف الدراسة تم بناء استبيان تكون من 24 فقرة موزعة على بعدين، البعد الإعلامي للجودة، وبعد التشجيع للقيام بسلوك الجودة، وكل بعد يتكون من 12 بنداً. اعتمدنا سلماً تقديرياً مكوناً من 5 خيارات هي: دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، لا. وقد أعطيت لهذه البدائل القيم التالية: 5، 4، 3، 2، 1 بهذا الترتيب، وتم تطبيق الاستبيان على عينة استطلاعية تكونت من 16 أستاذاً، وبعدها قمنا بحساب الخصائص السيكومترية باستعمال الحزمة الإحصائية spss وكانت نتائج ذلك كما يلي:

صدق الأداة: تم الاعتماد على حساب صدق الاتساق الداخلي بإيجاد معامل الارتباط بين درجات كل بند والدرجة الكلية لاستجابات عينة الدراسة. والجدول أدناه يوضح نتائج ذلك.

جدول رقم (5) معامل الارتباط بين درجات كل بند والدرجة الكلية

البند	1	2	3	4	5	6	7
الصدق	0.80 ***3	*0.671 *	0.156	*0.724 *	*0.661	*0.772 *	*0.774 *
البند	8	9	10	11	12	13	14
الصدق	0.58 *6	0.510	*0.691 *	*0.603	*0.829 *	0.381	*0.739 *
البند	15	16	17	18	19	20	21
الصدق	0.80 **5	*0.722 *	*0.588	*0.659	*0.673 *	*0.721 *	*0.693 *
البند	22	23	24				
الصدق	0.69 **7	*0.828 *	*0.671 *				

\* مستوى الدلالة 0.05، \*\* مستوى الدلالة 0.01

ومن الجدول يتضح أن جميع بنود الاستبيان صدقها بالاتساق الداخلي مقبول، عدا البنود الثالث والتاسع والثالث عشر.

ثبات الأداة: تم حساب الثبات بطريقتين :

أ- الثبات بطريقة ألفا كرونباخ : تم حساب معامل ألفا كرونباخ للاستبيان ككل فكان  $\alpha = 0.90$  وهو يدل على معامل ثبات مقبول.

ب - الثبات بالتجزئة النصفية: تم حساب الثبات بالتجزئة النصفية بإيجاد معامل الارتباط بين درجات بنود الزوجي والفردى في الاستبيان فكان  $r = 0.85$ , وتم تصحيحه بمعادلة سبيرمان براون فكانت النتيجة  $r = 0.92$ , وهو يعبر عن معامل ثبات مقبول .  
المعالجة الإحصائية: تطلبت إجراءات الدراسة ومعالجة فرضياتها استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل ألفا كرونباخ، معامل الارتباط بيرسون، معادلة سبيرمان براون، اختبار ت، تحليل التباين الأحادي One way ANOVA.  
نتائج الدراسة ومناقشتها:

الفرضية الأولى : درجة نشر الإدارة الجامعية لثقافة الجودة لدى الأساتذة متوسطة. وللتحقق من هذه الفرضية تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري مستعينا ببرنامج spss، فكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للاستبيان وبنوده

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البند
كبيرة	1	1.115	3.67	1-تعرض الجامعة رؤيتها ورسالتها في لوحات إعلامية
متوسطة	4	1.003	3.12	2-تهتم الجامعة بنشر كتب تشرح فيها أهم مفاهيم الجودة
متوسطة	3	1.036	3.15	3-تحرص الجامعة بتوزيع نشرات تهتم بالجودة ومبادئها
متوسطة	8	1.229	2.98	4-تنظم الجامعة ندوات حول الجودة الجامعية
متوسطة	7	1.103	3.00	5-تهتم الجامعة بنشر مواضيع حول الجودة الجامعية في مجلاتها
متوسطة	10	1.253	2.87	6-تعرف الجامعة بأهم إجراءاتها نحو تحقيق الجودة
متوسطة	13	0.992	2.73	7-تعقد الجامعة ورشات عمل تدريبية تروج فيها لثقافة الجودة
متوسطة	5	1.045	3.08	8- الموقع الإلكتروني للجامعة يهتم بالجودة
متوسطة	6	1.084	3.04	9- الهيئة الإعلامية للجامعة تهتم بموضوع الجودة
متوسطة	11	1.161	2.85	10-تعقد الجامعة أياما إعلامية للتعريف بأعمالها المتميزة
متوسطة	14	1.225	2.60	11-الجامعة تعلم الأساتذة بمختلف الندوات العلمية
متوسطة	12	1.002	2.77	12-تخصص إذاعة الجامعة حصصا إعلامية حول الجودة
متوسطة	9	1.127	2.94	13-تشارك الجامعة الأساتذة في وضع رؤية ورسالة الجامعة
ضعيفة	15	1.016	2.58	14-تقدم الجامعة حوافز للمساهمين في لجان تحقيق الجودة
متوسطة	2	1.242	3.21	15-تثير الجامعة الحماس بين الأساتذة للمشاركة في تحقيق الجودة

متوسطة	13	1.122	2.73	16-تعمل الجامعة على توفير مناخ عمل يبعث على الراحة والاطمئنان
ضعيفة	18	1.103	2.19	17-أشعر بالفخر نتيجة الانتماء للجامعة التي أتواجد فيها
ضعيفة	21	1.066	2.04	18-تقدم الجامعة التسهيلات اللازمة للأساتذة
ضعيفة	17	1.022	2.23	19-جو الجامعة يشجع الأساتذة على إبراز كفاءاتهم
ضعيفة	16	1.194	2.29	20-تعتمد الجامعة معايير موضوعية للتقويم تطبق على الجميع
ضعيفة	21	1.018	2.04	21-يعمل الجميع في الجامعة على إزالة معوقات تحقيق الجودة
ضعيفة	20	0.928	2.06	22-هناك تواصل دائم بين مختلف الأفراد المنتمين للجامعة
ضعيفة	19	1.103	2.13	23-تهتم الجامعة بمساعدة الأساتذة في الرفع من جودة ممارساتهم المهنية
ضعيفة	21	1.028	2.04	24-تشجع الجامعة مشاركة الأساتذة في مختلف الندوات العلمية
متوسطة	/	1.100	2.99	الاستبيان

يتبين من قراءة نتائج الجدول أن البند الأول هو الأكثر تطبيقاً من طرف الإدارة الجامعية وجاء بدرجة كبيرة وبمتوسط حسابي 3.67، أما البنود الثلاثة 18، 21، 24 فجاءت في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي 2.04 أي بدرجة تطبيق ضعيفة، أما أغلبية البنود وهي 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 10، 11، 12، 13، 15، 16 فجاءت درجة تطبيقها متوسطة وبمتوسطات حسابية تراوحت بين 2.73 و 3.21، أما باقي البنود وهي 14، 17، 18، 19، 20، 21، 22، 23، 24 فجاءت درجة تطبيقها ضعيفة وبمتوسطات حسابية تراوحت بين 2.04 و 2.58. وبصفة عامة جاءت درجة نشر الإدارة الجامعية لثقافة الجودة لدى الأساتذة بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي 2.99. وهذا يبين أن الإدارة الجامعية لا تزال في حاجة واهتمام كبيرين للتخلي بثقافة الجودة من أجل التمكن من نشرها بين الأساتذة ومختلف العاملين بالجامعة، وأن ثقافة الحديث عن الجودة في الجامعة فعل وعمل لا أفكار تكون حبيسة الأدرج ويتم استحضارها في توصيات الملتقيات والمؤتمرات فقط، مما يستلزم توفير الظروف والبيئة التنظيمية الملائمة وتكوين القيادات الإدارية الجامعية على ثقافة الجودة وأنظمتها؛ فنشر ثقافة الجودة في الجامعة يتوقف على تغيير ثقافة الإدارة العليا بما يتناسب مع معطيات العصر الحالية للتمكن من تفعيل نشر هذه الثقافة لدى الأساتذة ومختلف العاملين في الجامعة مما سينعكس على تحسين الأداء كمحصلة لذلك، ولذلك يجب التركيز أولاً على ثقافة الإدارة العليا وتعزيزها لضمان نشر ثقافة الجودة إلى العاملين بشكل سليم .



الفرضية الثانية: لا توجد فروق في درجة نشر الإدارة الجامعية لثقافة الجودة لدى الأساتذة تعزى لمتغير الرتبة العلمية لأفراد عينة الدراسة.

وللتحقق من هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي One way ANOVA مستعينا ببرنامج spss ، فكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (7) نتائج تحليل التباين الأحادي لمتغير الرتبة العلمية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى الدلالة p
بين المجموعات	1057.6	2	528.8	1.925	0.157
داخل المجموعات	13457.169	49	274.636		
الكل	14514.769	51			

نلاحظ أن درجة  $f = 1.925$  غير دالة إحصائيا لأن  $p = 0.157$  أكبر من  $0.05$ ، وهذا يعني أنه لا توجد فروق في درجة نشر الإدارة الجامعية لثقافة الجودة لدى الأساتذة تعزى لمتغير الرتبة العلمية لأفراد عينة الدراسة.

ويرجع ذلك إلى أن كلا من أساتذة التعليم العالي والأساتذة المحاضرين والأساتذة المساعدين يخضعون لنفس الظروف الإدارية في الجامعة والتي تتسم بالتطبيق المتوسط لنشر ثقافة الجودة لدى الأساتذة، مما يعكس تماثل ثقافتهم ورؤيتهم نحو العمل على تحقيق الجودة الجامعية، وانعدام تكوينهم على هذه الثقافة التنظيمية الجديدة، بل وغياب هذه الثقافة لدى الإدارة العليا للجامعة للتمكن من تفعيل تطبيقات أنظمة الجودة في الجامعة الجزائرية، بالإضافة إلى قلة الاهتمام حتى بالبحث في موضوع الجودة لكون هذا الموضوع في حد ذاته جديدا لاسيما في المجال التربوي والتعليمي.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق في درجة نشر الإدارة الجامعية لثقافة الجودة لدى الأساتذة تعزى للقسم الذي ينتمي إليه أفراد عينة الدراسة.

وللتحقق من هذه الفرضية تم استخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين، مستعنين ببرنامج spss، فكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (8) نتائج اختبار "ت" لمتغير القسم الذي ينتمي إليه الأساتذة

مستوى الدلالة p	قيمة t	الاقتصاد		علم النفس	
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي

0.766	0.299	18.962	71.08	15.177	72.5
-------	-------	--------	-------	--------	------

يتضح من الجدول أن درجة  $t = 0.299$  غير دالة إحصائياً لأن  $p = 0.766$  أكبر من  $0.05$ ، وهذا يعني أنه لا توجد فروق في درجة نشر الإدارة الجامعية لثقافة الجودة لدى الأساتذة تعزى للقسم الذي ينتمي إليه أفراد عينة الدراسة (علم النفس، العلوم الاقتصادية).

ويُعزى ذلك إلى أن الإدارة الجامعية في جميع مستوياتها متقاربة في الخبرات والمعارف التي اكتسبوها في إدارة الجودة بصفة عامة، كما يعكس تقارب رؤى الأساتذة حول ثقافة الجودة، بالإضافة إلى أن ظروف العمل في البيئة الجامعية الجزائرية متشابهة.

#### اقتراحات:

بناء على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج نخلص إلى جملة الاقتراحات التالية:

- العمل على نشر ثقافة الجودة في الجامعة من خلال عقد دورات تدريبية ونشرات توعية وملتقيات للأساتذة والعاملين في الجامعة.

- العمل على وضع سياسة رسمية للجامعة توضح تصورها المستقبلية لمراحل نشر ثقافة الجودة وتطبيق الجودة الشاملة بعد إجراء دراسات علمية دورية تهدف إلى تحديد نقاط القوة والضعف في نشر ثقافة الجودة ومتطلبات نشرها والاستفادة من الدراسة الحالية في ذلك.

- العمل على توفير قنوات اتصال حديثة متنوعة للتعرف على احتياجات العاملين بالجامعة.

- دعم العمل الجماعي وثقافة المشاركة في تحديد وتحقيق الأهداف الجامعية.

- إجراء دراسات علمية لتحديد معوقات وعوامل نجاح نشر ثقافة الجودة لدى أفراد الجامعة.

#### المراجع:

(1) أبو عامر، آمال محمود محمد، (2008): واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة: فلسطين.

(2) أديبانجو، دوتن، وكيهو، دينيس، (1998): تقييم مشكلات ثقافة الجودة في شركات المملكة المتحدة، المجلة الدولية لعلوم الجودة، منشورات جامعة MCB، المجلد الثالث، العدد الثالث، ص(275-286).

(3) بسترفيلد، دال، (1995): الرقابة على الجودة، (ترجمة سرور علي)، القاهرة: المكتبة الأكاديمية.

(4) الترتوري، محمد عوض، وجدعان، أغادير، (2006): إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

5) جودة، محفوظ، (2004): إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، الطبعة الأولى، الأردن: دار وائل.

6) خالد، نزيه، (2006): الجودة في الإدارة التربوية والمدرسية والإشراف التربوي، عمان: دار أسامة للتوزيع والنشر.

7) رفاعي، ممدوح عبد العزيز محمد، (2003): أثر تطبيق ثقافة الجودة الشاملة على الفعالية التنظيمية (دراسة تطبيقية على صناعة الغزل والنسيج والملابس الجاهزة بمدينة العاشر من رمضان)، جامعة عين شمس.

8) كنعان، أحمد علي، (2005): تطوير أداء أعضاء الهيئة التدريسية وفق معايير الجودة الشاملة: مقياس مقترح لتقويم الأداء التدريسي وتطويره في كلية التربية بجامعة دمشق، المؤتمر القومي السنوي الثاني عشر بجامعة عين شمس بعنوان تطوير أداء الجامعات العربية في ضوء معايير الجودة الشاملة، المجلد الخامس، ص(236-264).

9) محمود، مديحة فخري، (2009): تصور مقترح لتنمية ثقافة الجودة لدى أعضاء هيئة التدريس دراسة حالة بجامعة حلوان. المؤتمر السنوي (الدولي الأول - العربي الرابع) الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات وبرامج التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي " الواقع والمأمول " 7-9 أبريل 2009. ص(191-250).

10) نجمي، فيصل بن علي يحي، (1432/1431): درجة ملاءمة الثقافة التنظيمية السائدة في جامعة جازان لتطبيق إدارة الجودة الشاملة. رسالة ماجستير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية: المملكة العربية السعودية.

11) الصرن، رعد، وزاهر، تيسير، (د ت): نموذج مقترح لبناء ثقافة الجودة في المنظمات الفندقية، جامعة دمشق.

12) قليوان، سليمان محمد، (2016): واقع ثقافة الجودة لدى طلاب الجامعة دراسة حالة على أحد كليات جامعة مصراتة، المؤتمر العربي الدولي السادس لضمان جودة التعليم العالي. ص(233-240).

13) موقع كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة باتنة 1 ، الرابط

<http://f-s-h-s.univ-batna.dz/index.php/stata/nomensg>

زيارة الموقع بتاريخ: 20-04-2016.