

أثر الاعتماد الأكاديمي والتخطيط
الإستراتيجي على تطبيق الجودة
الشاملة في مركز لندن للبحوث
والإستشارات الإجتماعية

The impact of academic
accreditation and strategic
planning on the application of
total quality in London Center for
Social Research and Counseling

إعداد

الاستاذ الدكتور: حنان صبحي عبد الله عبيد/ بريطانيا

الاستاذ الدكتور: محمد عرب الموسوي/ العراق

الأستاذ المشارك الدكتور: مصطفى أحمد بن

حكومة / ليبيا

Prof Dr. Hanan Subhi Abdullah Obaid/Uk

Prof Dr. Mohammed Arab Almusawi/IRAQ

Assoc Prof Dr. Mustafa Ahmed Ben

HKOma/LIBYA



الملخص:

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر الإعتماد الأكاديمي على تطبيق الجودة الشاملة في مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية استناداً إلى الأدب النظري المتعلق بالموضوع، وإلى الواقع الحالي في مركز لندن للبحوث، تكون مجتمع الدراسة الفريق الاستشاري، والإداريين العاملين في المركز (والبالغ عددهم (٣٢٠٠) شخص حسب الإحصائيات التي تم الحصول عليها من المركز للعام الدراسي: ٢٠٢٣/٢٠٢٢. وتكونت أداة الدراسة من الإستبيان المكون من (٣٣) فقرة، وزعت على عينة مكونة من (٨٤٠) فرد ولتحقيق هدف الدراسة تم مسح الأدب النظري والدراسات السابقة ومن أهم نتائج الدراسة وجود اتجاه عالي نحو الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة عند مركز لندن وذلك بسبب زيادة نسبة المؤهل العلمي للاستشاريين الأكاديميين في مركز لندن للبحوث وذلك لأن الإدارة في مركز لندن للبحوث تهتم في عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتوفير الفرص للباحثين للنشر بأعداد مجلة بحوث الصادرة عن مركز لندن لجميع المستويات العلمية الأكاديمية ومن خلال بناء فرق العمل مما أدى إلى التحسين المستمر في أداء العمل. ومن أهم توصيات الدراسة توفير وتخصيص الموارد المالية لنشر وتطوير أجهزة الجودة في مركز لندن. والتركيز على الاستقرار والثبات في القيادات الإدارية العليا وعدم التغيير إلا للضرورة القصوى وهذا حسب الدراسات لإدارة الحديثة.

الكلمات الدالة: إدارة الجودة الشاملة ، الإعتماد الأكاديمي



ABSTRACT:

The study aimed to identify the impact of academic accreditation on the application of comprehensive quality at the London Center for Social Research and Consultation, based on the theoretical literature related to the subject, and the current reality at the London Research Center. The study population consisted of the consulting team and administrators working in the center (numbering (3200) people according to... Statistics obtained from the center for the academic year: 2023/2022. The study tool consisted of a questionnaire consisting of (33) items, distributed to a sample of (840) individuals. To achieve the goal of the study, theoretical literature and previous studies were surveyed. One of the most important results of the study is the presence of a high trend towards awareness of the concept of total quality management at the London Center, due to the increase in the percentage of The academic qualification of academic consultants at the London Research Center is because the administration is at the London Research Center. It is interested in the process of applying total quality management and providing opportunities for researchers to publish by preparing the London Research Journal for all academic scientific levels and through building work teams, which has led to continuous improvement in work performance. One of the most important recommendations of the study is to provide and allocate financial resources to disseminate and develop quality devices in the London Centre. The focus is on stability and constancy in senior administrative leadership and not changing except when absolutely necessary, according to studies of modern management.

Keywords: Total quality management, Academic accreditation

المقدمة

نتيجة للتغيرات السريعة والمتلاحقة في العصر الحالي وظهور العديد من الابداعات التكنولوجية التي تستند إلى تراكمات علمية قادت تحول المجتمع الصناعي إلى مجتمع ما بعد الصناعة، وتمثلت أهم ملامحه، بالتحول من التكنولوجيا المحدودة والبسيطة إلى التكنولوجيا العالمية والمعقدة، وسيطرة المعلومات على مختلف مجالات الحياة الصحة والتعليم.. وبروز صناعة المعلومات باعتبارها الركيزة الأساسية في بناء الاقتصاد، وعالمية الفرص التي قادت إلى نشأة المنظمات متعددة الجنسيات (Obaid, 2018).

إن أهمية التخطيط الإستراتيجي لكسب المستهلك وظهور التوجه التسويقي كأساس للإنتاج، وزيادة الإهتمام القيم والمفاهيم التقليدية في السياسة والإقتصاد والإجتماع وظهور مجتمع جديد له قيم وتقاليده مستحدثة وأعراف متطورة، وقد أثرت هذه التغيرات السياسية والإقتصادية والتكنولوجية بدرجة كبيرة على الإتجاهات الفكرية للإدارة تمثلت بانتقال قوة المنافسة بين المنظمات من ساحة العمليات الإنتاجية إلى ساحة الخدمات المرتبطة بها مباشرة مثل أنشطة البحوث والتطوير والتصميم والرقابة على الجودة.(عبيد، 2021).

وقد ظهر الكثير من المناهج والبحوث التي حاولت بلورة هذه التوجهات الإدارية الحديثة والتي أسهمت في إضافة أسلوب وفكر جديد لإدارة وتطوير المنظمات والتي أهمها إدارة الجودة الشاملة (Obaid, 2023) والتي تهتم بمجموعة مبادئ إدارية تجعل القادة إدارة منظماتهم بشكل أفضل، ويحققوا برنامج يهدف إلى تحقيق الجودة الكلية للمنظمات من خلال أحداث الجودة في ثلاثة مكونات رئيسية هي: جودة التكنولوجيا المادية، وجودة التكنولوجيا البشرية، وجودة البيئة من خلال مبادئ ديمينج الأربعة عشر للجودة Deming's Point (Bering. D). (2009).

المنظمات التي تطبقها، وذلك من خلال زيادة الإنتاجية، وتحسن

معدل الربحية ، وانخفاض التكاليف، وتحسين الأداء الحالي وتحسين علاقات الموظفين ، وارتفاع مستويات الرضا الوظيفي لديهم ، وبوجود المؤشرات التي تبين جدوى إدارة الجودة الشاملة ازدادت أهميتها، وازدادت سرعة انتشارها، وظهر الاهتمام بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العام والتعليم العالي للحصول على نوعية أفضل من التعلم وتخرج طلبة قادرين على ممارسة دورهم بصورة أفضل. وترتبط النوعية والجودة في التعليم العالي بجملة المعايير التي ينبغي أن تتوافر في جميع عناصر العملية التعليمية في المركز، سواء ما يتعلّق بالمدخلات، أم بالعمليات، أم بالمخرجات، التي تلبّي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات الباحثين وحاجاتهم، وتتحقّق من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر البشرية والمادية بمركز لندن (عشوية، ٢٠٠٠)

ان التعلم الجامعي قد توسع بشكل هائل في السنوات العشرة الماضية، الا ان هذا التوسع تواقبه عدد من الاشكاليات والاختناقات والتحديات مثل: تدني جودة التعليم الجامعي، عدم مواءمة مخرجات التعليم الجامعي مع متطلبات خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية، والترهل الوظيفي في الاجهزة الادارية والفنية، والعجز المتراكم في موازنات الجامعات، لانها لا تحقق اهدافها مما دعا الى ضرورة تطبيق ادارة الجودة الشاملة والاعتماد الاكاديمي في مؤسسات التعليم العالي. (٢٠٢١,Obaid,et).

ومن أهم الخصائص التي تتسم بها معايير النوعية وضمان الجودة في التعليم الجامعي:

- إعطاء حكم موضوعي وبعيد عن الذاتية بفاعلية البرامج التعليمية المقدمة من الجامعة.
- تُعَدّ معايير الاعتماد آلية لتحسين الأداء وتقييمه في الوقت ذاته. (علي، ٢٠٠٥).
- تتميز معايير الاعتماد بالشمولية، حيث تغطي كل ما يتصل

بمدخلات المنظومة التعليمية وعملياتها ومخرجاتها. Hernandez ..(٢٠٠٢).

- تشير معايير الاعتماد إلى ما يجب إقراره وتحقيقه، وليس إلى ما تم تحقيقه بالفعل.
- تتضمن معايير ضمان الجودة الحد الأدنى المطلوب لتوفير الجودة في المنظومة التعليمية كما قد تكون تلك المعايير للتميز. Funmilola, O., Sola, K. & Olusola, A. (٢٠١٣).

وتُعد الجامعات عنصرا مهما في قطاع التعليم العالي، ولها دور مهم جدا في القطاع الاقتصادي من خلال استقطاب الأعداد الكبيرة من الطلبة الراغبين في إكمال دراستهم الجامعية من خارج الأردن، من هنا أخذ موضوع تطوير التعليم العالي وضمان الجودة في مخرجاته، يلقي اهتماما رسميا وشعبيا باعتباره مؤشرا رئيسا للتنمية والنهضة الحقيقية، A. Manning. (٢٠١٠).

وأخذ المجتمع يطالب بضرورة توافر خريجين ذوي كفاءات ومهارات تتواءم مع متطلبات سوق العمل وقادرة على مواجهة المنافسة الإقليمية والعالمية، مما دفع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي للتوجه نحو وضع معايير معتمدة لتطبيق الجودة المطلوبة، ولكن عددا كبيرا من التربويين والأكاديميين يرون أن معايير ضبط الجودة للجامعات الخاصة هي من التحديات الأساسية التي يعاني منها قطاع التعليم العالي، إضافة إلى مشكلات أخرى يرون أنها تتمثل في المستوى المتدني للخريجين، وعدم مواءمة البرامج الأكاديمية مع سوق العمل (صبري، ٢٠٠٩).

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تحدد مشكلة الدراسة في الاجابة عن السؤال الرئيس الاتي: أثر الاعتماد الأكاديمي والتخطيط الإستراتيجي على تطبيق الجودة الشاملة

في مركز لندن للبحوث والإستشارات الإجتماعية

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة من وجهة نظر الباحثين في الأمور التالية:

- 1 تكتسب الدراسة أهميتها من أن حصول مركز لندن للبحوث على الإعتماد الأكاديمي المؤسسي، مما يجعل نتائجه أكثر قرباً للواقع العملي، كما أنه يركز على بعد الجودة الشاملة، ودور الاعتماد في ترسيخ هذا الجانب الذي يعتبر أساساً في البنية التحتية لإنشاء نظم الجودة وتعزيزها لدى المركز.
- 2 تسعى إلى الربط بين الإعتماد المؤسسي والجودة الشاملة في نسق متكامل يوضح مدى الترابط بين تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي وبين تبني ثقافة الجودة التنظيمية المتكاملة.
- 3 تعد منطلقاً للباحثين لقياس أثر ما توصلوا إليه من نتائج في مجال الاعتماد الأكاديمي وتطبيق الجودة الشاملة منطلقاً للباحثين لقياس أثر عملية الاعتماد الأكاديمي المؤسسي في جوانب إدارية أخرى كالقيم والسلوك والتطوير التنظيمي.
- 4 يكتسب الدراسة أهميتها من خلال النتائج التي سيقدمها عدد من النخب الأكاديمية التي خاضت التجربة، من خلال الاستبانة التي سيشاركون في الإجابة عليها.

مصطلحات البحث:

التقييم الذاتي المؤسسي:

عملية مستمرة تعنى بجمع المعلومات وتحليلها بشكل دوري استناداً إلى مرجعية معايير الجودة والاعتماد للتعرف على مواطن القوة والضعف بهدف تحسين الأداء وتمثل أساساً للتطوير وضمان الجودة.

(Obaid,et) (٢٠١٨)

الجودة:

مستعدة طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها

من توظيف مواهب العاملين، واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي، لتحقيق التحسن المستمر. للمنظمة (Obaid,et, 2020).

ضمان الجودة:

هي عملية إيجاد آليات وإجراءات داخل المؤسسة تطبق في الوقت الصحيح والمناسب للتأكد من أن الجودة المرغوبة ستتحقق، بغض النظر عن كيفية تحديد معايير هذه النوعية. Hirtez .P. (2010).

الاعتماد Accreditation

هو نشاط مؤسسي علمي موجه نحو النهوض والارتقاء بمستوى مؤسسات التعليم والبرامج الدراسية وهو أداة فعالة ومؤثرة لضمان جودة العملية التعليمية ومخرجاتها واستمرارية تطويرها (Sajed, 2020).

المعيار في الاعتماد Accreditation Standard

هو بيان بالمستوى المتوقع الذي وضعته هيئة مسئولة أو معترف بها بشأن درجة أو هدف معين يراد الوصول إليه ويحقق قدراً منشود من الجودة « Quality » أو التميز « National Quality » Excellence (Assurance and Accreditation, 2004).

الثقافة التنظيمية

تعرف الثقافة التنظيمية بأنها: « مجموعة من المعتقدات والمفاهيم وطرق التفكير المشتركة بين أفراد المؤسسة ويتم الشعور بها ويشترك كل فرد في تكوينها ويتم تعليمها للأفراد الجدد في المؤسسة. » (أبو بكر، 2000، ص 130).

محددات الدراسة:

الحدود البشرية: تتمثل باستجابات لآراء العاملين الأكاديميين والإداريين في مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية.

■ الحدود المكانية: مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية.

■ الحدود الزمانية: 2018/2019م.

الدراسات السابقة:

1 دراسة الغضاضي (٢٠١٢)، بعنوان تحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات وهدفت الدراسة الى ابراز المعوقات التي تحول دون تطبيق ادارة الجودة وقد استخدم الباحث الاستبانة وتم تحديد مجتمع الدراسة المتمثل بجميع اعضاء هيئة التدريس من الكليات النظرية بجمعة الملك خالد وتم اخذ عينة عشوائية عددها (٢٠٤). وخلصت الدراسة الى عدد من النتائج منها تحديد عدد من المعوقات التي تواجه تطبيق ادارة الجودة في التعليم العالي ووجود فروق في تقدير درجة الاهمية للمعوقات التنظيمية وخدمة المجتمع تعود الى خبرة عضو هيئة التدريس بينما لا توجد فروق في بقية الجوانب.

2 دراسة (Choon, ٢٠٠٨) بعنوان: «ضمان الجودة في التعليم من منظور دولي» (Quality Assurance in Education from an international perspective)، هدفت الدراسة إلى تعرف مستوى الفهم لضمان الجودة بين الجامعات الأسترالية ومؤسسات دولية (جامعة ماليزيا كحالة)، لتسليط الضوء على القوى المحركة لضمان الجودة وتنفيذ السياسات العامة داخل المؤسسات، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وركزت على المقابلة كأداة لجمع البيانات من الجامعات الأسترالية وجامعة خاصة بماليزيا، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود فجوة في الممارسات الحالية لضمان الجودة في جامعة ماليزيا .
- إن مستوى الإدارة العليا في كلا الجانبين يرى أن الجامعة تتحمل المسؤولية الشاملة عن ضمان الجودة.

3 دراسة (Mikol, ٢٠٠٧)، بعنوان: «إدارة الجودة في التعليم العالي في أستراليا». (Quality management in higher education in Australia)، هدفت الدراسة إلى تقييم إدارة الجودة ودراسة أثرها على الإدارة

المؤسسية واتخاذ القرارات على العملية التعليمية في جامعة جنوب سيدني. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- إن استخدام إدارة الجودة قد أثر إيجاباً، وعزز قرارات الإدارة من حيث، تغيير النظام وإعادة بناء الحوافز، واهتمام المختصين في تقييم الموارد.
- إن التركيز على ممارسة الجودة وممارسة القيادة الأكاديمية لها أثر بشكل ملموس على عملية التطوير لأنظمة المعلومات المؤسسية، وتقوية البنية التحتية للأبحاث.
- إن تأسيس نظام الحوافز أدى إلى تشجيع مخرجات الجودة، وتطوير بيئة البرامج الجديدة، وتقوية خدمات دعم الطلبة.

موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

من خلال عرض الدراسات السابقة المتعلقة باستخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في الجامعات نستخلص بأن إدارة الجودة الشاملة لها أهمية في تطوير أداء المؤسسات البحثية واستمرارها كما ولادطنا أن بعض الدراسات عملت على تطوير نموذج لإدارة الجودة الشاملة وبيان درجة إمكانية تطبيقه في المؤسسات وآليات الاستخدام الأمثل لتلك النماذج، في حين أن الدراسات الأخرى وضحت درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومفاهيمها، وإمكانية تطبيقها، وكيفية تطبيقها، وجاءت الدراسة الحالية لتتفق مع الدراسات السابقة في أهمية البدء بتطبيق إدارة الجودة الشاملة من أجل تحقيق التميز وتطوير أداء العاملين وتحسين جودة العمل. وتختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة كونها تتمركز حول أحد المراكز المهمة في بريطانيا مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية، وكذلك تطبيقها على العاملين لها لها من أثر في إدارة الجودة الشاملة.

الطريقة والإجراءات:

مجتمع الدراسة:

ضم مجتمع الدراسة الكادر البحثي ، والإداريين العاملين في مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية (والبالغ عددهم (٣٢٠٠) حسب الإحصائيات التي تم الحصول عليها من ادارة المركز للعام ٢٠٢٣/٢٠٢٢

عينة الدراسة:

وبما ان مجتمع الدراسة يتكون من (٣٢٠٠) من أعضاء المركز بين باحث وموظف اداري فقد تم توزيع (٨٤٠) استتبانة بواقع (٥٠٪) من مجتمع الدراسة، إذ تم استرداد (٧٥٠) استتبانة، واستبعاد (٩٠) استتبانة وبذلك يصبح عدد الاستبانات القابلة للتحليل الاحصائي (٧٥٠) استتبانة أي ما نسبته (٧٦٪) وهي نسبة مقبولة لإجراء الدراسة .

أداة الدراسة :

تم الرجوع إلى مجموعة من الدراسات والأدب النظري المتعلق بتطبيق ادارة الجودة الشاملة لتطوير أداة البحث وهي الاستبانة وتكونت من جزأين هما: الجزء الأول يتضمن المتغيرات الديمغرافية والوظيفية عن افراد العينة، الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة. والجزء الثاني ويتكون من فقرات الاستبانة والتي تتناول تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية وتكونت فقرات الاستبانة من (٣٣) فقرة و(٧) مجالات وهي كالآتي:

- الوعي بتطبيق مفهوم ادارة الجودة الشاملة الفقرات من ١-٦.
- اقتناع ودعم الادارة العليا الفقرات من ٧-٩.
- مشاركة العاملين الفقرات من ١٠-١٣.
- بناء فرق العمل الفقرات من ١٤-١٦.
- تطوير واحترام العاملين الفقرات من ١٧--٢٢.
- تدريب وتنمية الموظفين الفقرات من ٢٣-٢٨.
- نظم حوسبة وتحليل معلومات الفقرات من ٢٩-٣٣.

صدق الأداة:

تم عرض أداة الدراسة على عدد من المحكمين (١٥) من ذوي الخبرة والتخصصات المختلفة التالية: أصول التربية، الإدارة التربوية، المناهج والتدريس، وعلم النفس التربوي، من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية الأردنية منها جامعة اليرموك. وجامعة مؤتة، وجامعة اليرموك، وجامعة الزرقاء الخاصة، ومركز ابن خلدون للبحوث، ومركز البحوث الاسترالي سيدني استراليا، وقد طلب من المحكمين إبداء آرائهم وفقاً للمحاور التالية: درجة دقة الفقرات ووضوحها، ودرجة انتماء الفقرة إلى المجال الذي أعدت لقياسه، وشمول الفقرات للمجال الذي تنتمي إليه، وإضافة بعض الفقرات أو حذف بعضها أو تعديلها. وقد تم الأخذ بآرائهم وتوجيهاتهم في تطوير الأداة حتى استقرت على (٣٣) فقرة في صورتها النهائية.

ثبات الأداة

تم التحقق من ثبات الأداة من خلال تطبيق معادلة كرونباخ (ألفا) للاتساق الداخلي، وقد تراوحت نسب الثبات من (٠,٦٧ - ٠,٩٩) والجدول (١) يوضح معاملات الثبات لمجالات الدراسة.

أرقام الفقرات	المجال	عدد الفقرات	المتساق الداخلي معامل كرونباخ ألفا
6 - 1	الوعي بمفهوم الجودة الشاملة	6	0.84
9 - 7	اقتناع ودعم الإدارة العليا	3	0.79
13 - 10	مشاركة العاملين	4	0.94
17 - 14	بناء فرق العمل	4	0.60
22 - 18	تقدير واحترام العاملين	5	0.86
29 - 23	التدريب وتنمية العاملين	6	0.47
33 - 29	نظام حوسبة وتحليل معلومات	5	0.86

المعالجة الإحصائية

للإجابة عن السؤال «: أثر الاعتماد الأكاديمي والتخطيط الإستراتيجي على تطبيق الجودة الشاملة في مركز لندن للبحوث والإستشارات الإجتماعية؟ تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على الأداة ككل وعلى كل مجال من مجالات الدراسة.

نتائج الدراسة ومناقشتها

تم تحليل البيانات بعد الانتهاء من جمعها باستخدام ((SPSS، وقد تم اعتماد المعيار التالي في الحكم على درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية: أقل من ٣ درجة قليلة، ٣ - ٣,٤٩ بدرجة متوسطة، أعلى ٣,٥٠ درجة كبيرة.

للإجابة عن السؤال والذي نصه «: أثر الاعتماد الأكاديمي والتخطيط الإستراتيجي على تطبيق الجودة الشاملة في مركز لندن للبحوث والإستشارات الاجتماعية؟ تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الدراسة وقد أخذ مجال اقتناع ودعم الإدارة العليا أعلى متوسط حسابي وبلغ (٣,٨٢) وانحراف معياري (٠,٧٦)، أما مجال نظام حوسبة وتحليل معلومات النظم الإدارية فقد أخذ أدنى متوسط حسابي وبلغ (٣,٢٠) وانحراف معياري (٠,٦٤) والجدول رقم (٢) يوضح ذلك .

أرقام الفقرات	المجال	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
6 - 1	الوعي بمفهوم الجودة الشاملة في مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية	6	3.52	0.55	بدرجة كبيرة
9 - 7	اقتناع ودعم الإدارة العليا في مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية	3	3.82	0.76	بدرجة كبيرة
13 - 10	مشاركة العاملين في مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية	4	3.54	0.65	بدرجة كبيرة
17 - 14	بناء فرق العمل في مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية	4	3.60	0.79	بدرجة كبيرة
22 - 18	تقدير واحترام العاملين في مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية	6	3.43	0.75	بدرجة كبيرة
29 - 23	التدريب وتنمية العاملين في مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية	6	3.55	0.60	بدرجة كبيرة
33 - 29	نظام حوسبة وتحليل معلومات في مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية	5	3.20	0.64	بدرجة متوسطة

وفيما يلي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرات الاستبانة ونبدأ بفقرات مقياس الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة ويُلاحظ بأن أعلى متوسط حسابي كان (٣,٧٠) والانحراف المعياري (٠,٦٢)، أما أدنى متوسط حسابي فكان (٢,٧٣) والانحراف المعياري (٠,٥٩) والجدول رقم (٣) يوضح ذلك:

جدول رقم (٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على فقرات مقياس الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
1	يعمل مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية على تحديد المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة كمرشد لتحسين الأداء.	2.73	0.59	بدرجة قليلة
2	يسعى مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية إلى إصدار مقالات ومجلات ومحاضرات عن إدارة الجودة الشاملة.	3.70	0.62	بدرجة كبيرة
3	يوكب مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية الخطط الدراسية متطلبات العصر لتلبية حاجات الطلاب والمجتمع.	3.20	0.41	بدرجة كبيرة
4	الإدارة العليا لديها المعرفة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة.	3.62	0.74	بدرجة كبيرة
5	الإدارة العليا لديها المعرفة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة.	3.00	0.50	بدرجة كبيرة
6	الإدارة العليا ترغب بشكل أكيد في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	3.24	0.41	بدرجة كبيرة

اقتناع ودعم الإدارة العليا

يلاحظ بأن أعلى متوسط حسابي كان (٣,٩٦) والانحراف المعياري (٠,٦٥)، وأدنى متوسط حسابي كان (٣,٢٧) والانحراف المعياري (٠,٧) والجدول رقم (٤) يوضح ذلك.

جدول رقم (٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على فقرات مقياس اقتناع ودعم الإدارة العليا



الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
7	تقوم الإدارة العليا بشرح وتبسيط لمفهوم للموظفين على كافة المستويات في مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية	3.27	0.7	درجة متوسطة
8	تعمل الإدارة العليا على تقليل وإزالة العوائق والحواجز.	3.96	0.65	بدرجة كبيرة
9	إدراك أهمية النسبة التي توليها إدارة الجامعة لتطبيق مفهوم الجودة الشاملة مقابل التكاليف الناتجة عنها	3.5	0.68	بدرجة كبيرة

مشاركة العاملين

يلادظ أن أعلى متوسط حسابي كان (٣,٩٥) وانحراف معياري (٠,٦٤)، وأدنى متوسط حسابي (٣,٥) وانحراف معياري (٠,٨٥)، والجدول رقم (٥) يوضح ذلك.

جدول رقم (٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على فقرات مقياس مشاركة العاملين

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
10	الباحثون يساهمون في حل المشكلات من خلال جهد شامل لتحسين الجودة.	3.95	0.64	بدرجة كبيرة
11	الدقة والموضوعية تسود عمليات تقييم الأداء باستمرار.	3.9	0.49	درجة متوسطة
12	تهتم الإدارة بتفويض الصلاحيات للموظفين وأعضاء هيئة التدريس.	3.5	0.85	بدرجة كبيرة
13	إدارة مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية تطلع منسوبيها على التجارب الناجحة للمراكز العالمية في مجال تطبيق إدارة الجودة الشاملة	3.52	0.68	بدرجة كبيرة

بناء فرق العمل

يلادظ بأن أعلى متوسط حسابي كان (٣,٩٥) والانحراف المعياري (٠,٧٦)، أما أدنى متوسط حسابي كان (٣,٤٦) والانحراف المعياري (٠,٨٣)، والجدول رقم (٦) يوضح ذلك.

جدول رقم (٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على فقرات مقياس بناء فرق العمل

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
14	يعزز مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية انتماء العاملين فيها للمساهمة بالوعي والالتزام بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة	3.46	0.83	بدرجة كبيرة
15	يعمل مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية على تحفيز العمل الجماعي وأسلوب فريق العمل عند مواجهة مشكلة في الجامعة.	3.5	0.77	بدرجة كبيرة
16	منسوبي مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية يعملون كفريق لتحقيق متطلبات الجودة.	3.95	0.76	بدرجة كبيرة

تقدير واحترام العاملين

يلاحظ بأن أعلى متوسط حسابي لهذا المقياس كان (٣,٩٥) والانحراف المعياري (٠,٧٤)، وأدنى متوسط حسابي بلغ (٣,٢٠) والانحراف المعياري له (٠,٦٣) والجدول رقم (٧) يوضح ذلك.

جدول رقم (٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين على فقرات مقياس تقدير واحترام العاملين

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
17	يوفر مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية نظاماً للحوافز والمكافآت العادية والمعنوية وتقدير لجهود العاملين	3.67	0.82	بدرجة كبيرة
18	الإدارة لا تتعامل مع المنسوبيين بالتهديد والعقاب.	3.67	0.72	بدرجة كبيرة
19	تعمل رئاسة مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية على اعتماد مبدأ المشاركة والشفافية في العمل لضمان كفاءة الأداء.	3.60	0.74	بدرجة كبيرة
20	أعضاء مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية والإداريين يكافؤون على الأداء المتميز	3.40	0.63	بدرجة متوسطة
21	يجري مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية دراسات مسحية للتعرف على حاجات ورغبات العاملين.	3.00	0.61	بدرجة متوسطة
22	يهتم مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية بموضوع التدريب بشكل كاف	3.26	0.74	بدرجة متوسطة

التدريب وتنمية العاملين

يلاحظ بأن أعلى متوسط حسابي كان (٣,٩٣) والانحراف المعياري (٠,٥٩)، أما أدنى متوسط حسابي فقد بلغ (٢,٣٣) والانحراف المعياري

(٦٢،٠)، والجدول رقم (٨) يبين ذلك .

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
23	يهتم مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية بموضوع التدريب بشكل كاف.	3.25	0.8	درجة متوسطة
24	العاملين يدربون على الأجهزة والمعدات الحديثة.	3.27	0.88	درجة متوسطة
25	إدارة مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية توفر فرص كافية للتدريب حول مهارات الجودة	3.07	0.7	درجة متوسطة
26	الترشيح للدورات التدريبية يتم على أسس موضوعية / وليست شخصية	3.00	0.65	درجة متوسطة
27	يوفر مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية مناخاً ملائماً لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.	3.93	0.59	درجة كبيرة
28	الإدارة تدمج أفكار وقيم إدارة الجودة الشاملة بشكل متكامل في الهيكل التنظيمي للجامعة مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية.	2.33	0.62	درجة متوسطة

نظام حوسبة وتحليل المعلومات

يلاحظ بأن أعلى متوسط حسابي كان (٣,٧٧) والانحراف المعياري (٠,٨٠)،
اما أدنى متوسط حسابي فقد بلغ (٣,١٣) والانحراف المعياري (٠,٦٤)،
والجدول رقم (٩) يبين ذلك

جدول رقم (٩) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات
أفراد العينة على فقرات مقياس نظام حوسبة وتحليل المعلومات

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
29	يوفر مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية شبكة من الحواسيب تخزن فيها البيانات والمعلومات وكافة العمليات.	3.47	0.52	درجة متوسطة
30	يوفر مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية قاعدة معلوماتية محوسبة خاصة بطلبة الجامعة.	3.77	0.8	درجة كبيرة
31	رئاسة مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية توفر معلومات محدثة عن أوضاع المراكز والهيئات المنافسة الأخرى..	3.35	0.64	درجة متوسطة
32	يحتفظ مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية ببيانات خاصة بتكاليف الجودة	3.13	0.64	درجة متوسطة
33	يوفر مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية نظاماً مالياً محوسباً يساعد على اكتشاف الأخطاء وضبط الأمور المالية.	3.33	0.62	درجة متوسطة

نتائج الدراسة:

من خلال استعراض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الدراسة فقد حصل مجال اقتناع ودعم الادارة العليا أعلى متوسط حسابي وبلغ (٣,٨٢) وانحراف معياري (٠,٧٦)، أما مجال نظام حوسبة وتحليل معلومات النظم الإدارية فقد أخذ أدنى متوسط حسابي وبلغ (٣,٢٠) وانحراف معياري (٠,٦٤) وسوف نستعرض مجالات الدراسة كالتالي:

في مجال الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة اعلى متوسط حسابي كان (٣,٧٠) والانحراف المعياري (٠,٦٢)، أما أدنى متوسط حسابي فكان (٢,٧٣) والانحراف المعياري (٠,٥٩) بدرجة كبيرة ويفسر الباحثون ان هناك اتجاه عالي نحو الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة لدى مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية والسبب ارتفاع نسبة المؤهل العلمي للاستشاريين التربويين والباحثين في مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية.

أما في مجال اقتناع ودعم الإدارة العليا يلاحظ بأن أعلى متوسط حسابي كان (٣,٩٦) والانحراف المعياري (٠,٦٥)، وأدنى متوسط حسابي كان (٣,٢٧) والانحراف المعياري (٠,٧) بدرجة كبيرة ويعزو الباحثين ذلك بسبب الرئاسة في مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية تهتم في عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتوفير الفرص للموظفين على جميع الفئات ومن خلال بناء فرق العمل مما أدى إلى التحسين المستمر في أداء العمل.

وفي مجال مشاركة العاملين يلاحظ أن أعلى متوسط حسابي كان (٣,٩٥) وانحراف معياري (٠,٦٤)، وأدنى متوسط حسابي (٣,٥) وانحراف معياري (٠,٨٥) بدرجة كبيرة ويعزو الباحثون السبب الى الرئاسة والادارات في مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية. تهتم في



عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتوفير الفرص للباحثين على جميع الفئات ومن خلال بناء فرق العمل مما أدى إلى التحسين المستمر في أداء العمل وكذلك الحال بالنسبة لمجال بناء فرق العمل لان أعلى متوسط حسابي كان (٣,٩٥) والانحراف المعياري (٠,٧٦)، أما أدنى متوسط حسابي كان (٣,٤٦) والانحراف المعياري (٠,٨٣)، بدرجة كبيرة .

في مجال تقدير واحترام العاملين يلاحظ بأن أعلى متوسط حسابي لهذا المقياس كان (٣,٩٥) والتتحراف المعياري (٠,٧٤)، وأدنى متوسط حسابي بلغ (٣,٠٠) والانحراف المعياري له (٠,٦١) بدرجة متوسطة ويفسر الباحثون ذلك بسبب كثرة المهام الموكلة لهم .

أما فيما يخص مجال التدريب وتنمية العاملين يلاحظ بأن أعلى متوسط حسابي كان (٣,٩٣) والانحراف المعياري (٠,٥٩)، اما أدنى متوسط حسابي فقد بلغ (٢,٣٣) والانحراف المعياري (٠,٦٢) ويعزو الباحثون سبب انها متوسطة بانهم بحاجة لبرامج تدريبية أن التدريب وتنمية الباحثين في مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية، خصوصا في إدارة الجودة الشاملة .

ونلاحظ في مجال نظام حوسبة وتحليل المعلومات بأن أعلى متوسط حسابي كان (٣,٧٧) والانحراف المعياري (٠,٨٠)، اما أدنى متوسط حسابي فقد بلغ (٣,١٣) والانحراف المعياري (٠,٦٤)، ويفسر الباحثون أن النسبة متوسطة وذلك بسبب عدم توفر نظام حوسبة وتحليل معلومات في مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية وقاعدة بيانات بكفاءة عالية و ونقص في توفير وتخصيص الموارد المالية لنشر وتطوير أجهزة الجودة في مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية .

التوصيات:

- 1 توفير وتخصيص الموارد المالية لنشر وتطوير أجهزة الجودة في مركز لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية من وجهة نظر العاملين.
- 2 التركيز على الاستقرار والثبات في القيادات الإدارية العليا وعدم التغيير إلا للضرورة القصوى وهذا حسب الدراسات للإدارة الحديثة.
- 3 زيادة فعالية التخطيط ونظم الاتصال كون «زيادة التخطيط» من المتطلبات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- 4 تطوير صناديق الاقتراحات وتكليف جهة إدارية بمتابعة هذه الصناديق والاتصال بالشخص المقترح ومناقشته حول اقتراحه وهذا يساعد في تنمية البحث العلمي.
- 5 الاطلاع على نماذج عالمية في الجودة الشاملة، والاستفادة من تجارب خبرات الآخرين في هذا المجال.
- 6 تكوين لجان خاصة مهمتها التقييم الدوري للممارسات والإجراءات والنتائج المتعلقة بضبط الجودة.

المراجع:

- عبيد ، حنان ، (٢٠٢١). التخطيط الإستراتيجي. دار وائل للنشر الجامعة الأردنية. الأردن
- عشية، فتحي..(٢٠٠٠) الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري: دراسة تحليلية. مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد (٣) .
- علي، عاصم.(٢٠١٠) تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات مجلة الباحث (العدد ٧).
- مجيد، سوسن والزيادات، محمد (٢٠٠٨). الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- العضاضي، سعيد (٢٠١٢) ، معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي دراسة ميدانية ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، العدد (٩) ، من ٦٦-٩٩.
- Al-Makadmi.Sajad.(2020) . The role of universities in developing human resources capabilities and skills for Education Services; Misan journal of academic studies; (38); pp:163-146.
- Bering. D.(2009). Reconciling competing Values as prerequisite of Total quality Initiatives in colleges in Flanders (Belgium). Dissertation Abstract International .DIA –C.01/63 p9.
- Fapohunda, T.(2012). «Correlates of total quality management and employee performance: An empirical study of a manufacturing company in Nigeria». International journal of academic research in business and social sciences: 6)2): pp.13-1.
- Funmilola, O., Sola, K. & Olusola, A.(2013). «Impact of job Satisfaction dimensions on job performance in a small and medium Enterprise Ibadan, South Western, Nigeria». Interdisciplinary journal of contemporary research in business: 11) 4): pp.521-509.

- Hassan, M. ,Hassan, S. , Shavkat, S. ,& Nawaz, M.(2013). «Relationship between TQM elements and organizational Performance: An empirical study of manufacturing sector ofPakistan». Pakistan journal of commerce and social sciences: 1)7): pp.18-1.
- Hernandez .(2002).Total Quality Management In Education :The application of TM IN a Texas School district.
- Hirtez .P.(2010).Effective leadership for Total Quality Management ,Unpublished Doctorate Dissertation , university of Missouri,USA.
- Manning .A.(2010).Identifying quality Management Practices Used with Holmes Partnership Schools of education Unpublished Ed ,D .Dissertation, university of university of Pittsburg ,Pennsylvania ,USA.
- Obaid,S, Hanan.Almusawi A,Mohammed, (2021), Strategic planning and Strategies to solve the financing crisis in higher education «Future Vision»GOIDI AMERICAN JOURNAL, THIRD EDITION ,ISSUE, 3) PP. 78-57.).
- Obaid S Hanan. Almusawi A Mohammed, Mohammad R, Husam M, (2023), Strategic planning to strength the role of media and suitable development in science Intellectual Centers to serve the tourism sector, INTERNATIONAL MINNESOTA JOURNAL OF ACADEMIC STUDIES, (ISSUE:2), (VOL: 5), Pp:32-15.
- Obaid, S.Hanan,(2018), Developing a Strategic of Administrative In Educational Planning for Higher Education, Journal of University of Jordan studies,ScopusQ45) 3), pp.: 695-696.
- Obaid,S, Hanan.Alziyyadi,H (2020) Strategic planning and analysis of environmental variables related to cancerous injuries, «A study in medical geography», Misan Journal of Academic Studies, a special issue of the third international conference. pp: 112-91.
- Kahya, E.(2007). «The effects of job characteristics and working



Conditions on job performance». International journal of industrial Ergonomics: (37): pp.523-515.

- Salajegheh, S. ,Pourrashidi, R. & Yazdani, A.(2013).»The relationship between total quality management (TQM) and Organizational performance (Case study in Kerman Steel and
- Tahtamoni, A. ,Almomni, A. Mryan, N.(2013). «Factors affecting total quality management (TQM) implementation in Jordanian Commercial banks». Interdisciplinary journal of contemporary Research in business: 10)4): pp.361-345.



الجامعة الإسلامية بنيسوتا
Islamic University of Minnesota
المركز الرئيسي IUM