

Professional Ethics and its Role in Promoting the Culture of Total Quality in the Palestinian Universities from the Point of View of its Employees

Ali Lutfi Ali Qashmar

Faculty of Humanities - University of Independence

Jericho - Palestine

alilutfi@gmail.com

Received 8/5/2019

Accepted 20/6/2019

Abstract:

This study aims at identifying the professional ethics and their role in promoting the culture of total quality in the Palestinian universities from the point of view of their employees. The study sample consists of (142) Palestinian university employees during the first semester of the academic year (2018/2019). In this study, the researcher used the analytical descriptive method because it is suitable for study purposes.

To answer the questions of the study, a questionnaire was developed to measure the role of professional ethics in promoting the culture of total quality in the Palestinian universities from the point of view of its employees. The questionnaire consists of (25) paragraphs, and using the five points Likert scale.

The validity of the tool was confirmed by presenting it to a group of specialists from the faculty members of the Palestinian universities. They recommended its validity after making the amendments they referred to. The amendments were made and the questionnaire was issued in its final form.

Based on the findings of the study, the study recommended that a comprehensive quality system be put in place in the universities, that a responsible department be assigned to this subject, and that the university officials should pay attention to achieving the overall quality and restructuring the universities according to the TQM standards.

Keywords: Professional Ethics, Total Quality Culture, Palestinian Universities, Palestinian University Staff.

دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين

علي لطفي علي قشمر

كلية العلوم الإنسانية - جامعة الاستقلال

أريحا - فلسطين

alilutfe@gmail.com

قبول البحث ٢٠١٩/٦/٢٠

استلام البحث ٢٠١٩/٥/٨

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، حيث تكونت عينة الدراسة من (١٤٢) موظفاً من موظفي الجامعات الفلسطينية خلال الفصل الدراسي الأول من العام الأكاديمي (٢٠١٨/٢٠١٩م)، وتم اختيارهم بطريقة عشوائية، واستخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملاءمته لأغراض الدراسة. وللإجابة عن أسئلة الدراسة تم تطوير استبيان لقياس دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها، حيث تكون الاستبيان من (٢٥) فقرة، وباستخدام مدرج ليكرت الخماسي. وتم التأكد من صدق الأداة من خلال عرضها على مجموعة من المختصين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية، وأوصوا بصلاحياتها بعد إجراء تعديلات أشاروا إليها، وقد تم إجراء تلك التعديلات وإخراج الاستبانة بصورتها النهائية. وبناءً على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج أوصت بضرورة وضع نظام للجودة الشاملة في الجامعات وتخصيص قسم مسؤول لهذا الموضوع واهتمام المسؤولين بالجامعة لتحقيق الجودة الشاملة، وإعادة هيكلة الجامعات وفقاً لمعايير إدارة الجودة الشاملة.

الكلمات المفتاحية: الأخلاق المهنية، ثقافة الجودة الشاملة، الجامعات الفلسطينية، موظفي الجامعات الفلسطينية.

المقدمة:

فاعلاً على مختلف المستويات وأخذت الأمم والشعوب تتبارى بمخترعاتها ومكتشفاتها ومدى قوة منظمات الأعمال فيها، وهذا الأمر يتطلب وضع فلسفة وآليات عمل منظمات الأعمال ضمن إطار أخلاقي واجتماعي رابط لمكونات الأمة ويمثلها في المنافسة العالمية. وفي السنوات الأخيرة زاد الاهتمام بالحقول العلمية التي ترتبط بالأعمال وعلاقتها بالمجتمع وتبنيها لمسؤوليات اجتماعية وأخلاقية، وكثرت البحوث والمساقات التي تدرس في الجامعات تحت مسميات مختلفة وتحت مظلة هذا الموضوع الحيوي. وفي عالمنا العربي يبدو أن هناك نقصاً كبيراً في هذا الجانب سواء على صعيد البحوث والكتب أو على صعيد تدريس مساقات ذات علاقة بهذا الموضوع من جانب، ومن جانب آخر بدأت بوادر الاهتمام بمواضيع النزاهة والشفافية والحاكمية وتأطير علاقة الأعمال بالحكومة وتطوير مدونات أخلاقية ودراسات مهنية كما بدأ اهتمام الجامعات جلياً بإدخال مساقات ذات مساس مباشر أو غير مباشر بهذه المواضيع الحيوية.^٢

ترتكز الأخلاق المهنية على محبة العامل للعمل الذي يقوم به، مهما كان شكله وطبيعته ومردوده المادي فيكفي لمحبه قبوله به،

إن أخلاقيات العمل تشير إلى قيم السلوك والأخلاق التي توضح التصرفات الصائبة والخاطئة التي تظهر في بيئة العمل. إن المقاييس الأخلاقية السيئة تؤدي إلى مشاكل فيما يتعلق بصورة المنشأة لدى الجمهور، وإلى مجموعة من المشاكل المكلفة، قضايا قانونية مكلفة، مستوى عالٍ من السرقة بين الموظفين. الخ. إن اتخاذ القرار الأخلاقي يديم الثقة مع الجمهور كما انه عنصر أساسي في علاقة المنشأة مع الجمهور والموظفين والشركات الأخرى. ومن المهم أيضاً أن تعكس الإدارة العليا سلوكاً أخلاقياً لأنه من المتعارف عليه أنها دائماً القدوة التي يتمثل بها جميع العاملين بالمنشأة. بالنسبة للمديرين والموظفين فإن حماية البيئة هي مسؤولية اجتماعية كما أنها هدف مهم للمنشأة لأنها أصبحت حجر الزاوية للنجاح. إن أي منشأة ترغب في الازدهار على المدى الطويل لا يمكنها تحقيق ذلك دون أخلاقيات العمل، أي معايير السلوك والقيم الأخلاقية التي تحكم التصرفات والقرارات في بيئة العمل.^١

مع التطور العلمي والتكنولوجي وانتقال المجتمعات إلى عصر المعرفة ازدادت أهمية الأعمال في المجتمع بشكل كبير، وأصبح دورها

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات عينة الدراسة نحو دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات عينة الدراسة نحو دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات عينة الدراسة نحو دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات عينة الدراسة نحو دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين تبعاً لمتغير الراتب.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- إلقاء الضوء على الأخلاق المهنية ودورها في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية.
- بيان دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها.
- معرفة وجود اختلافات لاستجابات أفراد عينة الدراسة نحو دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها تبعاً للمتغيرات التالية (المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، الراتب).

حدود الدراسة:

- **الحدود الزمنية:** أجريت الدراسة خلال الفصل الأول من العام الأكاديمي (٢٠١٨/٢٠١٩).
- **الحدود المكانية:** أجريت الدراسة في الجامعات الفلسطينية.
- **الحدود البشرية:** اقتصرت هذه الدراسة على موظفي الجامعات الفلسطينية.

ويقوم بإبداء قدرٍ من الاحترام والطاعة للمدير المسئول، ويقوم بالانشغال بالواجبات وما ينبغي على الموظف فعله، واعتبار الحقوق واجباتٍ آخرين يجتهدون من أجل توفيرها له، وإن النظرة إلى كثرة الأعباء والتكاليف الملقاة على عاتق موظف الجامعة على أنها ثقة وحسن ظن من الإدارة به وعدم النظر إليها على أنها شارة عُينٍ وعقوبات للتشريد، وتقوم بتعظيم الإحسان الذي يتلقاه من الإدارة مهما كان بسيطاً وورده نشاطاً وولاء واستعداداً. وتتجلى الأخلاق المهنية في أن تتقدم باستقلالتك متى فقدت مبررات انتمائك للمكان وعجزت عن القيام بواجبك، ألا تبخل على مؤسستك بوقت أو مال أو فكر أو صحة وأن تقوم بالعمل الذي أمامك بأسرع وقت ممكن وتهيئاً للقيام بأي أعمال أخرى، أن تتجز في يوم ما ينجزه الآخرون في شهر وأن تتجز في شهر ما ينجزه غيرك في عام، وتستطيع أن تظهر جميع مهاراتك وخبراتك ومعارفك لخدمة مؤسستك، وتطور وتنمي وتكتسب ما تحتاج إليه لإنجاح عملك، أن تتعاون مع زملائك وتساعدهم في أعمالهم وتقدم لهم النصح والتوجيه متى رأيت منهم إهمالاً وعدم الاهتمام بالعمل، ويستطيع أيضاً أن يثني على جهود زملائه وإبراز إيجابياتهم أمام إدارته حتى يكافئوه على نشاطه وإخلاصه.^٢

تنسب الجذور التاريخية للاهتمام بالجودة إلى عصور بالغة القدم في التاريخ، وفي العصر الحديث شهد موضوع الجودة اهتماماً وتطوراً واسعاً منذ الحرب العالمية الثانية حتى الآن. لقد حفز على مثل ذلك التطور عوامل عديدة لعل من أبرزها اشتداد المنافسة في بيئة الأعمال الغربية ثم الدولية. فكان اتجاه منظمات الأعمال للخروج من المنافسة السعرية الحادة بالاتجاه للتمييز من خلال الجودة وهو ما أدى إلى تطور مفاهيم ومناهج الجودة، تعتبر إدارة الجودة الشاملة من أحدث مناهج الجودة في منظمات الأعمال. وتهدف إلى توفير المعارف العلمية الحديثة حولها لكل مهتم بها من باحثين وطلبة دارسين في الجامعات، ورجال الأعمال المختلفة.^٤

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات التالية:

- ما دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها؟
- هل هناك فروق دالة إحصائية لاستجابة أفراد عينة الدراسة حول دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها تبعاً لمتغيرات (المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، الراتب)؟

فرضيات الدراسة:

وحاولت الدراسة الإجابة على الفرضيات التالية:

المصطلحات الدراسية:

إلى تحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي السعودية. وقد تم الخروج بعدة نتائج من الدراسة الميدانية كان أهمها: عدم قناعة بعض القيادات الأكاديمية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، غموض سياسات واستراتيجيات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ضعف الحوافز المالية والمعنوية. وقد تم اقتراح عدد من التوصيات، كان أهمها: نشر ثقافة الجودة، الاهتمام بالحوافز لأعضاء هيئة التدريس، اختيار قيادات تمتلك خبرات تشرف على تطبيق برنامج الجودة الشاملة.

دراسة (بروش وبران) ^{١٢} تحت عنوان: مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر: الواقع والآفاق، وقد هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي بالجزائر بإعطاء نظرة عن الديناميكية الحالية والاجراءات المتخذة من طرف وزارة التعليم العالي من أجل تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وكذا التوقع بأفائه مع التركيز على المعوقات. وقد خلصت الدراسة إلى: غياب ثقافة الجودة في التعليم العالي، قلة مستوى تكوين وتدريب القائمين عليها، عدم توافر الإمكانيات المادية والتنظيمية التي تمكن من التعامل بفعالية مع نظام المعلومات ومقاومة بعض الأطراف الداخلية لتطبيق نظام ضمان الجودة التي تُعدّ من أهم معوقات تطبيقه. كما اقترحت الدراسة، ضرورة الاهتمام بالاتصال الفعال والمشاركة كعوامل أساسية للتخفيف من حدة مقاومة التغيير.

دراسة (الذقي) ^{١٣}: وقد هدفت إلى الكشف عن واقع تطبيق معايير وركائز إدارة الجودة الشاملة في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، والمعوقات التي تحول دون تطبيقها، لذا قام الباحث بتصميم استبانة لاستطلاع عينة الدراسة المكونة من العاملين في الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة والتي بلغ عددها (٤٣٠) موظفاً، واستخدم الباحث مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل بيانات الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج كان أهمها وجود اقتناع ورغبة قوية لدى الإدارة العليا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، مع وجود تدنٍ في درجة الالتزام والدعم لعمليات التحسين والتطوير، وسوء استغلال وتقييم فرص التدريب المتاحة، ووجود نقص في مستوى وعي العاملين حول عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

دراسة (علوان) ^{١٤}: هدفت الدراسة إلى تقييم فرص تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة، بغرض قياس درجة توافر الأبعاد والعناصر الأساسية لمدخل إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة التحدي في الجماهيرية الليبية. اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك باستخدام استبانة مكونة من (٣٥) فقرة موزعة على خمسة مجالات من مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، وقد اشتملت عينة الدراسة على (٣٨) إدارياً أكاديمياً و(٨٠) عضو هيئة تدريس، حيث تم اختيار أفراد عينة الدراسة بالطريقة العشوائية للعام الدراسي

الأخلاق (Ethics): هو مجموع ما يحتويه الفرد أو المجتمع من الفضائل أو الرذائل. وتنقسم إلى أخلاق حسنة وأخلاق سيئة.^٥
الجودة (Quality): الجودة في التعليم هي معايير عالمية للقياس والاعتراف، والانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والتميز، واعتبار المستقبل هدفاً نسعى إليه، والانتقال من تكريس الماضي والنظرة الماضية إلى المستقبل الذي تعيش فيه الأجيال الآن.^٦

وتعرف الجودة "إجرائياً" بأنها: الجهود العديدة المبذولة من قبل الإدارة العليا وجميع الأكاديميين في الجامعات الفلسطينية لتحسين مخرجات العملية التعليمية بما يتناسب مع رغبات الطلبة وقدراتهم وخصائصهم واحتياجاتهم، وبما يلبي متطلبات المجتمع الفلسطيني والعربي.

إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management): (TQM) وهي من المفاهيم الحديثة بحيث تأخذ منهجاً أو نظاماً إدارياً شاملاً قائماً على أساس إحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل الجامعة بحيث تشمل تلك التغييرات الفكر، السلوك، القيم، المعتقدات التنظيمية، المفاهيم الإدارية، ونمط القيادة الإدارية؛ للوصول إلى أعلى جودة في المخرجات.^٧

مفهوم تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية: من خلال تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية واللبنانية، وبذل الجهود على جميع مستويات الجامعة لرفع مستوى أداء كافة الكليات والمراكز والإدارات والوحدات التابعة لها من خلال وضع خطة عمل تستهدف الارتقاء بمستوى خدمة التعليم العالي التي تقدمها للمجتمع من أجل تحقيق رضائه.^٨

مفهوم الجودة (Quality) في التعليم: أصبح الاهتمام بموضوع الجودة في المؤسسات التعليمية يحظى باهتمام بالغ لدى المعنيين لدوره الكبير في التحسين المستمر، وتعرف الجودة بأنها "استراتيجية عمل أساسية تُسهم في تقديم المنتجات والخدمات لإرضاء الزبون الداخلي والخارجي وتلبي توقعاته الضمنية والمعلنة".^٩

الأخلاق المهنية: هي مجموعة من القواعد والآداب السلوكية والأخلاقية التي يجب أن تصاحب الإنسان المحترف في مهنته تجاه عمله، وتجاه المجتمع ككل، وتجاه نفسه وذاته.^{١٠}

الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على الأداء التربوي استطاع الباحث توثيق بعض الدراسات التي لها علاقة بموضوع الدراسة على النحو التالي:

دراسة (العضاضي) ^{١١} تحت عنوان: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: دراسة ميدانية. وقد هدفت الدراسة

مجتمع الدراسة:

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع موظفي الجامعات الفلسطينية خلال الفصل الأول من العام الأكاديمي (٢٠١٨/٢٠١٩م).

عينة الدراسة:

أجريت الدراسة على عينة قوامها (١٤٢) موظفاً من موظفي الجامعات الفلسطينية خلال الفصل الأول من العام الأكاديمي (٢٠١٨/٢٠١٩م). تم اختيارهم بطريقة عشوائية والجدول (١)، (٢)، (٣)، (٤) تبين توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها المستقلة.

جدول رقم (١): توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
بكالوريوس وأقل	46	32%
ماجستير	60	42%
دكتوراه فأعلى	36	25%
المجموع	142	100%

جدول رقم (٢): توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي.

المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
أكاديمي إداري	42	30%
أكاديمي	47	33%
إداري	53	37%
المجموع	142	100%

جدول رقم (٣): توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من (٥) سنوات	45	32%
من (٥-٢٠) سنة	39	27%
أكثر من (٢٠) سنة	58	41%
المجموع	142	100%

جدول رقم (٤): توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير الراتب.

الراتب	التكرار	النسبة المئوية
أقل من (٢٥٠٠) شيكل	49	35%
من (٢٥٠٠-٥٥٠٠) شيكل	52	37%
أكثر من (٥٥٠٠) شيكل	41	29%
المجموع	142	100%

منهج الدراسة:

اتبع في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملاءمته طبيعتها حيث يتم في هذا المنهج جمع البيانات وإجراء التحليل الإحصائي لاستخراج النتائج المطلوبة.

أداة الدراسة:

اعتماداً على أدبيات البحث والدراسات السابقة واستشارة أهل الخبرة والاختصاص، تم تطوير الاستبانة لجمع البيانات من عينة

(٢٠٠٤/٢٠٠٥)، وقد دلت أهم النتائج على عدم ملائمة إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة التحدي من وجهة نظر عينة الدراسة نظراً لأن ثقافة الكليات وبنيتها التنظيمية لا تساعد على ذلك.

دراسة (الناطور)^{١٥}: هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على مستوى الوعي لمفهوم إدارة الجودة الشاملة للعاملين في الأجهزة الحكومية ومدى ممارستها وتطبيقها لها والمعوقات التي تحول دون تطبيقها، وهل هناك فروق ذات دلالة إحصائية للعاملين في الأجهزة الحكومية تُعزى للمتغيرات الشخصية المتمثلة بالجنس والمؤهل العلمي والمستوى الوظيفي وسنوات الخبرة، وتم اختيار عينة الدراسة المكونة من العاملين في الأجهزة الحكومية في الأردن والتي بلغ عددها (٤٤٧) موظفاً تم اختيارهم من بين (٢٩٨١) موظفاً. وتوصلت الدراسة إلى أن وعي العاملين لمفهوم تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدرجة كبيرة مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية للمؤهلات العلمية في حين كان التوجه لديهم بدرجة متوسطة لتطبيق هذا المفهوم، وبدرجة مشابهة لتكوين فرق العمل، أما فيما يتعلق بتقدير واحترام العاملين للتطبيق فقد أظهرت نتائج الدراسة وجود توجه متوسط أيضاً.

دراسة (Cronesky)^{١٦}: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي. استخدم الباحث المنهج الوصفي حيث استعرض مشكلة التعليم العالي الأمريكي، ونسبها إلى الحاجة إلى رؤية وفهم عميق ومهارات لجزء كبير من الإداريين في مؤسسات التعليم العالي، وذلك بسبب عدم توفر عدد كافٍ من التدريب سواء كان إدارياً رسمياً أو غير رسمي، وتطرق الباحث لبعض الأمثلة لضعف الجودة منها: قَدَمُ تقنيات التعليم، ضعف معنويات العاملين، ضعف إعداد الهيئة التدريسية، الميزانية غير السليمة، الإعداد الضعيف للمهنيين، والمهارات غير الكافية للطلاب الجدد، وفي نهاية البحث اقترح الباحث على المدراء منهجاً مختصراً لنظريات متعددة في الجودة الشاملة والأدوات الضرورية لتنفيذ هذه النظريات في مؤسسات التعليم العالي.

دراسة (Hernandes)^{١٧}: هدفت الدراسة إلى إيجاد الطرق والوسائل المناسبة لتطبيق مبدأ الجودة الشاملة في المنطقة التعليمية في إحدى الولايات الأمريكية وهي ولاية تكساس. وقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي والمنهج التطبيقي، حيث اشتملت العمليات المستخدمة لتطبيق مدخل (T.Q.M) تدريب الإداريين الجدد والمعلمين الذين لا يزالون في الخدمة، وأكاديمية قيادة المنطقة التعليمية. وخلصت الدراسة إلى أن هناك فوائد في استخدام مدخل إدارة الجودة الشاملة تجاه المنطقة التعليمية وظهرت الفوائد من خلال انتشار ثقافة الجودة فيها وتغير بسيط طرأ على العاملين ومدخل النظم في تلك الولاية.

الدراسة اشتملت على (٢٥) فقرة موزعة إلى أربع مجالات كما في الجدول رقم (٥).

جدول رقم (٥): فقرات الاستبانة تبعا لمجالات الدراسة.

#	المجال	عدد الفقرات	الفقرات
١	مجال الإدارة العليا للجامعة.	٦	٠٦-٠١
٢	مجال التحسين المستمر للأداء.	٨	١٤-٠٧
٣	مجال الطالب محور العملية التعليمية.	٦	٢٠-١٥
٤	مجال إدارة الموارد البشرية.	٥	٢٥-٢١

تقنين أداة الدراسة:

صدق الأداة:

تم عرض أداة الدراسة على عينة من المختصين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية وأوصوا بصلاحياتها بعد إجراء التعديلات، وقد تم إجراء تلك التعديلات وإخراج الاستبانة بصورتها النهائية.

ثبات الأداة:

للتحقق من ثبات الأداة استخدمت معادلة كرونباخ ألفا لاستخراج الثبات فبلغت نسبته الكلية على فقرات الاستبانة (٠,٩٢) وهي نسبة ثبات تؤكد إمكانية استخدام الأداة.

المعالجة الإحصائية:

بعد جمع البيانات تم إدخال بياناتها للحاسب لتعالج بواسطة البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد استخدمت النسب المئوية والمتوسطات الحسابية الموزونة.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول الذي نصه: ما دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها؟

من أجل الإجابة عن هذا السؤال، استخدمت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكل فقرة من فقرات كل مجال من مجالات الاستبانة. وقد أعطي للفقرات ذات المضمون الإيجابي (٥) درجات عن كل إجابة (موافق جداً)، و(٤) درجات عن كل إجابة (موافق)، و(٣) درجات عن كل إجابة (محايد)، ودرجتان عن كل إجابة (معارض)، ودرجة واحدة عن كل إجابة (معارض جداً)، وتم عكس الميزان على الفقرات السلبية ومن أجل تفسير النتائج أتمت الميزان الآتي للنسب المئوية للاستجابات:

جدول رقم (٦): ميزان النسب المئوية للاستجابات.

النسبة المئوية	درجة الاستجابات
أقل من ٥٠%	منخفضة جداً
من ٥٠%-٥٩%	منخفضة
من ٦٠%-٦٩%	متوسطة
من ٧٠%-٧٩%	مرتفعة
من ٨٠% فما فوق	مرتفعة جداً

النتائج المتعلقة بالمجال الأول (الإدارة العليا للجامعة):

يتبين من الجدول رقم (٧) أن دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها كانت منخفضة على الفقرات (٣، ٤، ٥، ٦) حيث كانت نسبتها المئوية بين (٥٠%-٥٩%) وكانت منخفضة جداً على الفقرات (١، ٢) حيث كانت نسبتها المئوية أقل من (٥٠%) وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية منخفضة بدلالة النسبة المئوية (٥٠%).

النتائج المتعلقة بالمجال الثاني (التحسين المستمر للأداء):

يتبين من الجدول رقم (٨) أن دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها كانت متوسطة على الفقرة (١٢) حيث بلغت نسبتها المئوية (٦٢%) وكانت منخفضة على الفقرات (٨، ٩، ١٠، ١١، ١٤) حيث كانت نسبتها المئوية بين (٥٠%-٥٩%) وكانت منخفضة جداً على الفقرات (٧، ١٣) حيث كانت نسبتها المئوية أقل من (٥٠%) وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية منخفضة بدلالة النسبة المئوية (٥٢%).

النتائج المتعلقة بالمجال الثالث (الطالب محور العملية التعليمية):

يتبين من الجدول رقم (٩) أن الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها كانت منخفضة على الفقرات (١٩، ٢٠) حيث كانت نسبتها المئوية بين (٥٠%-٥٩%) وكانت منخفضة جداً على الفقرات (١٥، ١٦، ١٧، ١٨) حيث كانت نسبتها المئوية أقل من (٥٠%) وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية منخفضة جداً بدلالة النسبة المئوية (٤٩%).

النتائج المتعلقة بالمجال الرابع (إدارة الموارد البشرية):

يتبين من الجدول رقم (١٠) أن الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها كانت منخفضة على الفقرات (٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٥) حيث كانت نسبتها المئوية بين (٥٠%-٥٩%) وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية منخفضة بدلالة النسبة المئوية (٥٣%). خلاصة النتائج وترتيب المجالات والدرجة الكلية للاستجابات:

جدول رقم (١١): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للأبعاد والدرجة الكلية للاستجابات.

الرقم	المجال	متوسط الاستجابة*	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
١	مجال الإدارة العليا للجامعة	2.5	50%	منخفضة
٢	مجال التحسين المستمر للأداء	2.6	52%	منخفضة
٣	مجال الطالب محور العملية التعليمية	2.4	49%	منخفضة جداً
٤	مجال إدارة الموارد البشرية	2.6	53%	منخفضة
	الدرجة الكلية	2.5	51%	منخفضة

أخرى لا يوجد نظام توظيف معين يقوم على وضع الرجل المناسب في المكان المناسب، ومن ناحية أخرى ضعف الرقابة على الأداء، والروتين في عملية الرقابة الذي لا يُحسِّن شيئاً بل يقتل الإبداع. ومن الأسباب التي أدت إلى انخفاض استجابة العينة لدور الأخلاق المهنية في العمل التي لا تعطي للموظف أي مساحة للإبداع الشخصي، ومن ناحية أخرى فإن نظام الترقيّة والمكافآت في الجامعات الفلسطينية لا يقوم على أساس جودة العمل الذي يقوم به الموظف أو الجهد والإبداع الذي يقوم به ولكن على أساس زمني معين، فالكل يرتقي في السلم الوظيفي بناء على سنوات خدمته وليس على العمل الذي يقوم به، وكذلك الأمر لا يوجد نظام تقييم موضوعي في الجامعات الفلسطينية يعمل على تطوير الموظفين ضمن أسس علمية، ومن ناحية أخرى لا يوجد نظام مراقبة على التعامل مع الطلبة.

يتبين من الجدول رقم (١١) أن دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها كان منخفضاً في كل من المجال الأول والمجال الثاني، والمجال الرابع حيث كانت نسبتها المئوية بين (٥٠%-٥٩%) وكانت النسبة منخفضة جداً على المجال الثالث حيث كانت نسبتها المئوية أقل من (٥٠%) وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية منخفضة بدلالة النسبة المئوية (٥١%).

ويعزو الباحث السبب في الاستجابة المنخفضة لدور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها إلى عدم امتلاك الجامعات استراتيجية محددة مبنية على أسس علمية مقننة تقوم على تأهيل الموظفين، ومن ناحية

جدول رقم (٧): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية المتعلقة بالمجال الأول مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.

درجة الاستجابة	النسبة المئوية	متوسط الاستجابة*	الفقرات	ترتيب	ترتيب
منخفضة	59%	3	اعتماد الإدارة العليا مبدأ الشفافية والجدارة والاستحقاق في تعيين الموظفين.	4	١
منخفضة	56%	2.8	تعمل الإدارة على إنشاء مركز متخصص يهتم بأمور الجودة الشاملة على أن يكون مرجعية لكافة الموظفين.	5	٢
منخفضة	50%	2.5	تستخدم الإدارة أدوات متعددة للرقابة على الجودة الشاملة (الاستبانة، ورش عمل).	3	٣
منخفضة	50%	2.5	تضع الإدارة معايير واضحة لتقييم جودة عمليات الجودة الشاملة.	6	٤
منخفضة جداً	48%	2.4	تمتلك الإدارة استراتيجية لإجراء التغييرات لتحسين العمل في الجامعة.	1	٥
منخفضة جداً	35%	1.8	ضرورة أن يكون للجامعات دليل لإدارة الجودة الشاملة يعمل على علاج مشكلاتها.	2	٦
منخفضة	50%	2.5	الدرجة الكلية		

*أقصى درجة للفقرة (٥) درجات.

جدول رقم (٨): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية المتعلقة بالمجال الثاني مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.

درجة الاستجابة	النسبة المئوية	متوسط الاستجابة*	الفقرات	ترتيب	ترتيب
متوسطة	62%	3.1	تقوم الإدارة بتقييم أثر التدريب للموظفين بشكل دوري مع إعطاء الحوافز.	12	١
منخفضة	54%	2.7	وضع نظام للترقية على الكفاءة وليس الأقدمية والوساطة.	10	٢
منخفضة	51%	2.6	تحرص الجامعة على اطلاع الموظفين على النتائج المرتبطة بعملهم.	8	٣
منخفضة	52%	2.6	تحرص الجامعة على حث الموظفين على تحسين وتطوير عملهم.	9	٤
منخفضة	51%	2.6	تفعيل دور العاملين خلال إشراكهم في فرق ولجان لتطبيق الجودة الشاملة.	11	٥
منخفضة	50%	2.5	تحرص الجامعة على تشجيع العمل الجماعي بين الموظفين لمختلف المستويات الإدارية.	14	٦
منخفضة جداً	47%	2.4	مساعدة الموظف على استخدام معايير واضحة مرنة في اختيار البدائل.	7	٧
منخفضة جداً	46%	2.3	عقد دورات تدريبية للارتقاء بكفاءة الأداء.	13	٨
منخفضة	52%	2.6	الدرجة الكلية		

*أقصى درجة للفقرة (٥) درجات.

جدول رقم (٩): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية المتعلقة بالمجال الثالث مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.

درجة الاستجابة	النسبة المئوية	متوسط الاستجابة*	الفقرات	الترتيب	الترتيب
منخفضة	54%	2.7	تعمل الجامعة على تطبيق نظام الحوافز وتوفير المنح لتشجيع الطلبة.	20	١
منخفضة	52%	2.6	تعمل الإدارة باستمرار على تقديم خدمات جديدة للمراجعين.	19	٢
منخفضة جداً	49%	2.5	امتلاك سلطة كافية لتطبيق القوانين في الجامعة لتحقيق رضا الطالب.	17	٣
منخفضة جداً	47%	2.3	تحرص الإدارة على الاستماع لمشكلات الطلبة وتعمل على معالجتها.	18	٤
منخفضة جداً	45%	2.25	معاملة الطالب كشخص له خصوصياته وسماته الخاصة وظروفه المميزة عن الآخرين.	15	٥
منخفضة جداً	44%	2.2	الأخذ بعين الاعتبار حاجات ورغبات من تتعامل معهم قدر الإمكان.	16	٦
منخفضة جداً	49%	2.4	الدرجة الكلية		

*أقصى درجة للفقرة (٥) درجات.

جدول رقم (١٠): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية المتعلقة بالمجال الرابع مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.

درجة الاستجابة	النسبة المئوية	متوسط الاستجابة*	الفقرات	الترتيب	الترتيب
منخفضة	56%	2.8	تستقطب إدارة الجامعة الكوادر البشرية المؤهلة في التخصصات المختلفة لتحقيق أهدافها.	21	١
منخفضة	54%	2.7	توفير الأنشطة والفعاليات المناسبة لتحفيز الموظفين للوصول إلى أعلى مستوى من الإنتاجية.	23	٢
منخفضة	55%	2.7	استخدام الموارد البشرية المحفزة والقابلة لعمليات التغيير والتأهيل والتدريب.	24	٣
منخفضة	50%	2.5	تعتمد الإدارة وصفاً وظيفياً واضحاً يحدد الواجبات والمسؤوليات والأدوار بوضوح لكل موظف.	22	٤
منخفضة	50%	2.5	وضع استراتيجية لإدارة الموارد البشرية لتحقيق الأهداف العامة للجامعة.	25	٥
منخفضة	53%	2.6	الدرجة الكلية		

*أقصى درجة للفقرة (٥) درجات.

نتائج فحص الفرضية الأولى التي نصها: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات عينة الدراسة نحو دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

لفحص الفرضية استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول (١٢) يبين النتائج.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني الذي نصه: هل هناك فروق دالة إحصائية لاستجابة أفراد عينة الدراسة حول دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها تبعاً لمتغيرات (المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، الراتب)؟

وتتعلق بهذا السؤال فرضيات الدراسة، والجدول (١٢)، (١٤)، (١٥)، (١٦) تبين نتائج فحصها.

الجدول (١٢): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

المجال	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة*
مجال الإدارة العليا للجامعة	بين المجموعات	4.447	2	2.224	4.189	.021
	داخل المجموعات	25.478	48	.531		
	المجموع	29.925	50			
مجال التحسين المستمر للأداء	بين المجموعات	5.351	2	2.676	5.585	.007
	داخل المجموعات	22.998	48	.479		
	المجموع	28.349	50			

.291	1.269	.684	2	1.368	بين المجموعات	مجالات الطالب محور العملية التعليمية
		.539	48	25.881	داخل المجموعات	
			50	27.249	المجموع	
.225	1.541	1.029	2	٢,٠٥٨	بين المجموعات	مجالات إدارة الموارد البشرية
		.668	48	٣٢,٠٥٥	داخل المجموعات	
			50	٣٤,١١٣	المجموع	
.029	3.818	1.483	2	2.966	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		.388	48	18.644	داخل المجموعات	
			50	21.610	المجموع	

*دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) ANOVA.

الفروق بين فئة (الماجستير) وفئة (الدكتوراه فأكثر) ولصالح فئة (الماجستير).

أي أن استجابة حملة المؤهل العلمي بكالوريوس وأقل كانت أكبر من سواهم، ويرى الباحث السبب في ذلك يعود إلى كون الأكثر تعلمًا أكثر قدرة على التمييز في دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة ففي المجال الأول حملة (الدكتوراه فأكثر) هم الأقدم على تحديد وتمييز مهام الإدارة العليا وبالتالي كانت درجة استجاباتهم منخفضة أكثر من (الماجستير) مما أدى إلى وجود الفروق لصالح (الماجستير)، وكذلك الأمر فيما يخص المجال الثاني فحملة (الماجستير) أكثر مقدرة على معرفة ما يختص بالجودة الشاملة ودور الأخلاق في تعزيزها.

ومن الجدير ذكره أن هذه الدراسة تتفق مع دراسة (الملاح، ٢٠٠٥) والتي هدفت إلى التعرف على درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية كما يراها أعضاء هيئة التدريس، حيث توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.

نتائج فحص الفرضية الثانية التي نصّها: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات عينة الدراسة نحو دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين تبعًا لمتغير المسمى الوظيفي.

لفحص الفرضية استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول (١٤) يبين النتائج.

يتبين من الجدول رقم (14) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها تبعًا لمتغير المسمى الوظيفي على كافة المجالات وعلى الدرجة الكلية حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أكبر من (٠,٠٥) وبهذا نقبل الفرضية الصفرية.

ويرى الباحث السبب في عدم وجود فروق تعزى لمتغير المسمى الوظيفي أن كل الموظفين وبغض النظر عن المسمى الوظيفي لا

يتبين من الجدول رقم (١٢) السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدراسة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات عينة الدراسة نحو دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها تبعًا لمتغير المؤهل العلمي. حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) على المجال الأول والثاني والدرجة الكلية عليها أصغر من (٠,٠٥) وبهذا نرفض الفرضية الصفرية، ولمعرفة لصالح من كانت هذه الفروق تم استخدام اختبار حساب قيمة أقل فرق معنوي، والجدول (١٣) يبين النتائج.

جدول رقم (١٣): نتائج اختبار حساب قيمة أقل فرق معنوي لدلالة الفروق.

المستوى الدلالة*	دكتوراه فأكثر	ماجستير	بكالوريوس وأقل	المؤهل العلمي	البعد
.089	.46667	-.40000-		بكالوريوس وأقل	مجالات الإدارة العليا للجامعة
.191	.86667*			ماجستير	
.011				دكتوراه فأكثر	
.029	.41667	-.49167*		بكالوريوس وأقل	مجالات التحسين المستمر للأداء
.219	.90833*			ماجستير	
.005				دكتوراه فأكثر	
.063	.29139	-.37569-		بكالوريوس وأقل	الدرجة الكلية
.338	.66708*			ماجستير	
.021				دكتوراه فأكثر	

*دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) ANOVA.

تشير المعطيات الثنائية البعدية في الجدول رقم (١٣) أن الفروق في متوسطات دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها تبعًا لمتغير المؤهل العلمي على المجال الأول كانت بين فئة (الماجستير) وفئة (الدكتوراه فأكثر) ولصالح فئة (الدكتوراه فأكثر)، وعلى المجال الثاني فقد كانت الفروق بين فئة (البكالوريوس وأقل) وفئة (الماجستير) ولصالح فئة (البكالوريوس وأقل)، أما على الدرجة الكلية فقد كانت

يلمسون أي إجراءات عملية من قبل جامعاتهم في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة. وتختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسة (الملاح، ٢٠٠٥) والتي هدفت إلى التعرف إلى درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية كما يراها أعضاء هيئة التدريس، حيث توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

جدول (١٤): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي.

المجال	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة*
مجال الإدارة العليا للجامعة	بين المجموعات	1.052	3	.351	.583	.629
	داخل المجموعات	28.873	48	.602		
	المجموع	29.925	51			
مجال التحسين المستمر للأداء	بين المجموعات	.936	3	.312	.540	.657
	داخل المجموعات	27.712	48	.577		
	المجموع	28.648	51			
مجال الطالب محور العملية التعليمية	بين المجموعات	.559	3	.186	.306	.821
	داخل المجموعات	29.246	48	.609		
	المجموع	29.806	51			
مجال إدارة الموارد البشرية	بين المجموعات	.747	3	.249	.328	.805
	داخل المجموعات	36.502	48	.760		
	المجموع	37.249	51			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	.466	3	.155	.338	.798
	داخل المجموعات	22.111	48	.461		
	المجموع	22.578	51			

*دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) ANOVA.

وبهذا نقبل الفرضية الصفرية. ويعزو الباحث السبب في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة إلى عدم وجود نظام تدريبي أو تأهيلي للعاملين في الجامعات الفلسطينية يراعي سنوات الخبرة لدى الموظفين، ومن ناحية أخرى فإن أي إجراء تقوم به الجامعات الفلسطينية لتعزيز ثقافة الجودة سوف يلاحظه الجميع بغض النظر عن سنوات الخبرة لديهم.

وتختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسة (الملاح، ٢٠٠٥) والتي هدفت إلى التعرف إلى درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية كما يراها أعضاء هيئة التدريس، حيث توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

نتائج فحص الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات عينة الدراسة نحو دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

لفحص الفرضية استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول (١٥) يبين النتائج.

يتبين من الجدول رقم (١٥) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها تبعاً لمتغير سنوات الخبرة على كافة المجالات وعلى الدرجة الكلية حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أكبر من (٠,٠٥).

الجدول (١٥): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

المجال	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة*
مجال الإدارة العليا للجامعة	بين المجموعات	.646	2	.323	.540	.586
	داخل المجموعات	29.280	49	.598		
	المجموع	29.925	51			
مجال التحسين المستمر للأداء	بين المجموعات	2.270	2	1.135	2.109	.132
	داخل المجموعات	26.377	49	.538		

المجال	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة*
الدرجة الكلية	بين المجموعات	28.648	51			
	داخل المجموعات	29.057	49			
	المجموع	29.806	51			
مجال الطالب محور العملية التعليمية	بين المجموعات	28.648	2			
	داخل المجموعات	29.057	49			
	المجموع	29.806	51			
مجال إدارة الموارد البشرية	بين المجموعات	28.648	2			
	داخل المجموعات	29.057	49			
	المجموع	29.806	51			
مجال الإدارة العليا للجامعة	بين المجموعات	28.648	2			
	داخل المجموعات	29.057	49			
	المجموع	29.806	51			

*دال إحصائياً عند مستوى ANOVA(0,05).

نتائج فحص الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات عينة الدراسة نحو دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين تبعاً لمتغير الراتب. لفحص الفرضية استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول (١٦) يبين النتائج.

الجدول (١٦): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها تبعاً لمتغير الراتب.

المجال	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة*
الدرجة الكلية	بين المجموعات	2.069	2			
	داخل المجموعات	20.508	49			
	المجموع	22.578	51			
مجال إدارة الموارد البشرية	بين المجموعات	32.461	2			
	داخل المجموعات	37.249	49			
	المجموع	37.249	51			
مجال الطالب محور العملية التعليمية	بين المجموعات	28.089	2			
	داخل المجموعات	29.806	49			
	المجموع	29.806	51			
مجال التحسين المستمر للأداء	بين المجموعات	26.148	2			
	داخل المجموعات	28.648	49			
	المجموع	28.648	51			
مجال الإدارة العليا للجامعة	بين المجموعات	1.419	2			
	داخل المجموعات	28.506	49			
	المجموع	29.925	51			

*دال إحصائياً عند مستوى ANOVA(0,05).

جدول رقم (١٧): نتائج اختبار حساب قيمة أقل فرق معنوي لدلالة الفروق.

المجال	الرتاب	أقل من (٢٥٠٠) شيكال	من (٢٥٠٠) -٢٥٠٠ شيكال	أكثر من (٥٥٠٠) شيكال	مستوى الدلالة*
مجال إدارة الموارد البشرية	أقل من (٢٥٠٠) شيكال				
	من (٢٥٠٠-٥٥٠٠) شيكال				
	أكثر من (٥٥٠٠) شيكال				

*دال إحصائياً عند مستوى ANOVA(0,05).

يُبين من الجدول رقم (١٦) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها تبعاً لمتغير الراتب على كافة المجالات وعلى الدرجة الكلية حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أكبر من (٠,٠٥) وبهذا نرفض الفرضية الصفرية، ووجدت فروق على المجال الرابع ولمعرفة لصالح من كانت هذه الفروق تم استخدام اختبار حساب قيمة أقل فرق معنوي والجدول (١٧) يبين النتائج.

الامارات العربية المتحدة، كلية التربية، مركز الانتساب
الموجه بأبوظبي، ٢٠١٣.

٣. العضاضي، سعيد بن علي، معوقات تطبيق إدارة الجودة
الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، دراسة ميدانية، *المجلة
العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، المجلد الخامس،
العدد ٩، ٢٠١٢.

٤. الطائي، رعد عبد الله، أثر *استراتيجية العمليات على إدارة
الإنتاجية*، ط٢٧، دار المريخ. جامعة بغداد، العراق،
٢٠٠١.

٥. راضي، ميرفت محمد، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
في مؤسسات التعليم التقني في محافظة غزة وسبل التغلب
عليها، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة
الإسلامية، غزة، فلسطين، ٢٠٠٦، ص٦٧.

٦. عبد اللطيف، أفتان عبد الحفيظ، تقييم تطبيق إدارة الجودة
الشاملة في المؤسسات الخدمائية غير الحكومية في الضفة
الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس،
فلسطين، ٢٠٠٢، ص٣٤.

٧. الطائي، رعد عبد الله وقادة، عيسى، ادارة الجودة الشاملة:
مفهوم وإطار للتطبيق في الجامعات وكليات العلوم الإدارية
لتطوير وتحسين مستويات الأداء، المؤتمر العلمي الثامن:
ضمان الجودة وأثره في أداء كليات الاقتصاد والعلوم
الإدارية، جامعة الزرقاء، الأردن، ٢١-٢٣ آذار ٢٠٠٣،
ص٤٢.

٨. وزارة التربية والتعليم العالي، ملخص عام لإحصاءات
مؤسسات التعليم العام الفلسطينية للعام الدراسي
(٢٠١٧/٢٠١٨م)، رام الله، فلسطين، ٣١-٣٦، ٢٠١٨،
ص٣١.

٩. عشبية، فتحي درويش، الجودة الشاملة وإمكانيات تطبيقها
في التعليم الجامعي المصري - دراسة تحليلية في تطوير
نظم إعداد المعلم العربي وتدريبه مع مطلع الألفية الثالثة،
المؤتمر السنوي لكلية التربية، جامعة حلوان، 26-27
مايو، ٢٠٠٠، ص١٢.

١٠. الحولي، عليان، مفهوم الجودة في التعليم العالي، مجلة
الجودة في التعليم، المجلد الأول، العدد الأول، أغسطس،
٢٠٠٤، ص٤٤.

١١. العضاضي، سعيد بن علي، معوقات تطبيق إدارة الجودة
الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، دراسة ميدانية، *المجلة
العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، المجلد الخامس،
العدد ٩، ٢٠١٢.

تشير المعطيات الثنائية البعدية في الجدول رقم (١٧) أن الفروق
في متوسطات دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة
في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها تبعاً لمتغير الراتب
على المجال الرابع كانت بين فئة (أقل من ٢٥٠٠) شيكل) وفئة (من
٢٥٠٠-٥٥٠٠) شيكل) ولصالح فئة (أقل من ٢٥٠٠) شيكل).

ويعزو الباحث السبب الذي يكمن وراء وجود فروق على المجال
الرابع وهو (مجال إدارة الموارد البشرية) رغبة فئة (أقل من ٢٥٠٠)
شيكل) في الحصول على رواتب أكثر وكذلك الرغبة في التطور في
السلم الوظيفي، إما بالنسبة لباقي المجالات فلا يوجد فروق وقد يكون
السبب في ذلك يعود إلى كون دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة
الجودة الشاملة تشمل كل الموظفين بغض النظر عن رواتبهم.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع (دراسة الشراوي، ٢٠٠٣) والتي
هدفت إلى التعرف على الاتجاهات الحديثة في إدارة الجودة الشاملة
في الجامعات الفلسطينية وتوصلت نتائجها إلى عدم وجود فروق تعزى
لمتغير الراتب.

التوصيات:

بناء على النتائج التي خرجت بها هذه الدراسة فإن الباحث
يوصي بما يلي:

- ضرورة وضع نظام للجودة الشاملة في الجامعات
وتخصيص قسم مسؤول لهذا الموضوع، واهتمام أصحاب
القرار بالجامعة لتحقيق الجودة الشاملة.
- وضع نظام مراقبة إدارية ومالية فعال للتحقق من مدى
ممارسة الجامعات لنظام الجودة الشاملة.
- إعادة هيكلة الجامعات وفقاً لمعايير إدارة الجودة الشاملة.
- وضع آليات محددة وواضحة لتحقيق الأخلاق المهنية لدى
موظفي الجامعة.
- التقييم الدوري لكل جامعة بناء على مدى تحقيق معايير
الجودة الشاملة.
- إجراء دراسة مقارنة بين الجامعات الحكومية والجامعات
غير الحكومية (الأهلية والخاصة) في ممارسة إدارة الجودة
الشاملة.

المراجع:

١. الدقي، أيمن، واقع إدارة الجودة الشاملة في وزارات السلطة
الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير
منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين،
٢٠٠٦.
٢. السيد، يسرى مصطفى، تنمية الكفاية المهنية للمعلمات في
كيفية إعداد الخطط العلاجية لتحسين المستوى التحصيلي
للتلميذات الضعيفات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة

- Unpublished MA Thesis, UAE University, Faculty of Education, Abu Dhabi Education Center, 2013.
6. Al-Tai, Raad Abdullah, *The Impact of Operations Strategy on Productivity Management*, i 27, Dar Al-Marikh. University of Baghdad, Iraq, 2001.
 7. Alwan, QassimNayef, Total Quality Management and its applicability to the Challenge, *5th Educational Conference: Quality of University Education*, University of Bahrain: Faculty of Education, 11-13 April 2005.
 8. Ashiba, FathiDarwish, Total Quality and its Potential for Application in Egyptian University Education - *An Analytical Study in the Development of Arab Teacher Preparation and Training Systems at the Beginning of the Third Millennium, The Annual Conference of the Faculty of Education*, Helwan University, 26-27 May 2000.
 9. Broush, Zinedine and Berkane, Joseph, project of implementing quality assurance system in higher education institutions in Algeria. Reality and Prospects, *at the Second Arab International Conference for Quality Assurance of Higher Education*, Gulf University, Kingdom of Bahrain, April 4-5, 2012.
 10. Dokki, Ayman, The Reality of Total Quality Management in the Ministries of the Palestinian National Authority in the Gaza Strip, *Unpublished MA Thesis*, Faculty of Commerce, Islamic University, Gaza, Palestine, 2006.
 11. Hernandez, Justo Rolando, Jr (*Total Quality Manage mint in education*). The application of TQM in a Texas school district. Ph.D. University of Texas at Austin DAL-A 62\11, May, p 36390, 2002.
 12. Ministry of Education and Higher Education, *General Summary of Palestinian General Education Institutions' Statistics for the Academic Year (2017/2018)*, Ramallah, Palestine, 31-36, 2018.
 13. Radhi, Mervat Mohammed, Impeding the Application of Total Quality Management in Technical Education Institutions in the Gaza Governorates and Ways to Overcome Them, *Unpublished MA Thesis*, Faculty of Commerce, Islamic University, Gaza, Palestine, 2006.
 14. Ta'i, TQM: A Concept and Framework for Application in Universities and Colleges of Administrative Sciences to Develop and Improve Performance Levels, *8th Conference: Quality Assurance and its Impact on the*
١٢. بروش، زين الدين ويركان، يوسف، مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر. *الواقع والآفاق*، في المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، مملكة البحرين، يومي ٤/٥ أبريل، ٢٠١٢.
 ١٣. الدقي، أيمن، واقع إدارة الجودة الشاملة في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ٢٠٠٦.
 ١٤. علوان، قاسم نايف، إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التحدي، *المؤتمر التربوي الخامس: جودة التعليم الجامعي*، جامعة البحرين: كلية التربية، ١١ - ١٣ إبريل ٢٠٠٥.
 ١٥. الناطور، رولا محمد شفيق راتب، مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الأجهزة الحكومية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن، ٢٠٠٤.
16. Cronsky, Robert, ET. al., *implementing total quality management in higher education*, St. Edward's university, USA, 2003.
 17. Hernandez, Justo Rolando, Jr (*Total Quality Manage mint in education*). The application of TQM in a Texas school district. Ph.D. University of Texas at Austin DAL-A 62\11, May, p 36390, 2002.

Translated References:

1. Abdul-Latif, Afnan Abdel-Hafeez, Evaluation of the Application of Total Quality Management in Non-Governmental Services Institutions in the West Bank, *Unpublished MA Thesis*, Al-Quds University, Palestine, 2002.
2. Al-Adadi, Saeed bin Ali, Impediments to the Application of Total Quality Management in Higher Education Institutions, A Field Study, *The Arab Journal for Quality Assurance of University Education*, Volume V, No. 9, 2012.
3. Al-Houli, Alian, *The Concept of Quality in Higher Education*, *Journal of Quality in Education*, Volume I, No. 1, August, 2004.
4. Al-Natour, Rola Mohammed ShafiqRateb, The Extent of Implementation of Total Quality Management in Government Agencies in Jordan, *Unpublished MA Thesis*, University of Jordan, Jordan, 2004.
5. Alsaed, Yusra Mustafa, Development of the professional competence of teachers in the preparation of remedial plans to improve the achievement level of weak female students,

Performance of Economics and Administrative Sciences Faculties, Zarqa University, Jordan, 21-23 March 2003.

15. Tribus, Myron, *Quality in Education According to the Teachings of Deming and Feuerstein*, www.fremont. Ca, 2009.