مستوى تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديميين . (دراسة ميدانية)

د. أحمد يوسف دودين
أستاذ مشارك – جامعة الزرقاء – الأردن

ISSN:2308-5347

مستوى تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديمين. (دراسة ميدانية)

د. أحمد يوسف دودين

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على الممارسات المرتبطة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن، تكونت عينة الدراسة من (180) موظفا إداريا أكاديميا، بالطريقة العشوائية البسيطة، تمثل حوالي (5 %) من إجمالي مجتمع الدراسة والبالغ (3568) موظفاً، يعملون في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة، واستجابوا لاستبانة مكونة من (41) فقرة، وبعد إجراء التحليل الإحصائي المناسب توصل الباحث إلى النتائج الآتية :

- ***تبين أن متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية في مجال عضو الهئية التدريسية تقع ضمن المستوى المرتفع.***
- ***تبين أن متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية في مجال العملية التدريسية تقع ضمن المستوى المرتفع.***
- ***تبين أن متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية في مجال الطالب تقع ضمن المستوى المرتفع.***
- ***لا يوجد هناك اختلاف في متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديمين باختلاف متغيرات الجنس.***
- ***لايوجد هناك اختلاف في متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديمين باختلاف متغير الخبرة.***

الكلمات المفتاحية :

إدارة الجودة الشاملة، التعليم العالي، الجامعات الأردنية، الاداريون الأكاديميون.

ISSN:2308-5347

Levels of Implementing the Requirements of Total Quality Management in Higher Education Institutions in Jordan from the Viewpoint of Academics Administratorators (Field Study)

Abstract:

This study aimed at identifying the practices associated with implementing total quality management in higher education institutions in Jordan. The study sample consisted of (180) individuals administrative academic ,selected randomly.They represent, approximately, (5 %) of the total study population, which was (3568) employees working in Jordanian public and private universities.The tool usedin collecting data is a questionnaire composed of 041) itemes After conducting the appropriate statistical analysis, the researcher reached the following results:

- The requirements of the application of TotaL Quality Management (TQM) in Jordanian universities in the the field of a faculty members showed that they are within the high level.
- The requirements of the application of TQM in Jordanian universities in the teaching process showed that they are within the high level.
- The requirements of the application of TQM in Jordanian universities in the field of student showed that they are within the high level.
- There is no difference in the requirements of the application of TQM in higher education institutions in Jordan from the academics administrators point of view depending on gender variable.
- There is no difference in the requirements of the application of TQM in higher education institutions in Jordan from the academics administrators point of view depending on experience variable.

Keywords:

Total quality management, Higher eduction, Jordanian universities, administrative academic employees.

ISSN:2308-5347

المقدمة

شهد التعليم العالي في الربع الأخير من القرن الماضي تحولاً جذرياً في أساليب التدريس وأنماط التعليم ومجالاته. وتحتل المؤسسات التعليمية والجامعات في المجتمعات العربية مكانة بارزة لما تقوم به من مسؤولية كبيرة في إعداد الكوادر المؤهلة والمتخصصة، وتحقيق التنمية الشاملة في ظل التقدم العلمي والتكنولوجي الذي يشهده العالم اليوم وما يفرضه من تحديات كثيرة، يدفع هذه المجتمعات للمبادرة إلى استخدام كل ما يتاح لها من الأساليب الإدارية والتكنولوجية لتطوير أساليب التعليم الحالية، واستنباط أساليب ونظم حديثة تمكنها من الصمود ومواكبة التطور ومسايرة روح العصر، عصر الانفجار المعرفي والتقدم التكنولوجي، وبروز التكتلات الاقتصادية وظاهرة العولمة ونمو صناعات جديدة أدت إلى توجيه الاستثمار في مجالات المعرفة والبحث العلمي، إضافة إلى اعتماد المنافسة الاقتصادية في الأسواق العالمية على مدى قدرة المعرفة البشرية على الإنتاج.

ومؤسسات التعليم العالي هي منظمات خدمية تتخصص في إنتاج الخدمات التعليمية والبحثية والتدريبية وتسويقها؛ والتي تعد من أحد الركائز الأساسية لتحقيق البناء السليم للمجتمعات، وهذه الخدمات لا يمكن أن تحقق أهدافها إلا إذا جرى إنتاجها وتقديمها بمستوى متميز من الجودة.

ونتيجة للنجاح الهائل الذي حققته إدارة الجودة الشاملة في مختلف التنظيمات الاقتصادية والصناعية، والتجارية، والتكنولوجية، والخدمية في الدول المتقدمة، ظهر الاهتمام بتطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة (TQM) كأسلوب إداري متميز في المؤسسات التعليمية، يهدف إلى تحقيق رضا أصحاب المصلحة في العملية التعليمية على اختلاف مستوياتهم، بدءاً بالطالب وانتهاءً بالمجتمع ككل. ومن هنا تبرز أهمية موضوع الدراسة بالتعرف على الممارسات والمتطلبات المرتبطة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن.

مشكلة البحث

تبرز الحاجة إلى ضرورة معرفة الممارسات والمتطلبات المرتبطة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والجامعات في الأردن، لكونها تعد من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تعتمد على مفهوم النظم، وتنظر إلى المؤسسة التعليمية بشكل شامل لإحداث تغييرات إيجابية مرغوب فيها، وإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين الآخرين وتحقيق أفضل خدمات تعليمية وبحثية واستشارية بأفضل الأساليب وأقل التكاليف وأعلى جودة ممكنة. لذا فإن مشكلة الدراسة الحالية تتمثل في الإجابة عن الأسئلة البحثية التالية:

السؤال الأول:

ما متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديميين؟

السؤال الثاني:

هل يوجد هناك اختلاف في متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديميين باختلاف متغيرات الجنس، والخبرة، والرتبة الأكاديمية؟

أهمية البحث:

تسعى جميع الدول والمجتمعات على اختلاف نظمها الاقتصادية والسياسية إلى بناء التقدم، وتحقيق التنمية، والرفاه لأبنائها، ولا شك أن أهم وسائل تحقيق هذا الهدف في عالمنا المعاصر هو نشر التعليم والارتقاء بنوعيته والنهوض بالبحث العلمي وتنمية المعرفة والفنون الإدارية والإنتاجية الحديثة.

ISSN:2308-5347

وبناء على ما تقدم فقد أصبحت مؤسسات التعليم العالي والجامعات العربية بما فيها الجامعات الأردنية مطالبة بأن تلعب دوراً رائداً وإيجابياً في تحقيق التنمية الشاملة في المجتمعات العربية، وهذا يظهر من خلال الدعوات الملحة إلى تطوير التعليم العالي في الأردن، لا سيما بعد أن أصبحت الفجوة كبيرة بين برامج ونظم التعليم العالي الحالية في الأردن والتطورات السريعة والمتلاحقة في ميادين التكنولوجيا وأساليب العمل وتقنياته الحديثة في التعليم العالي في الدول المتقدمة.

أهداف البحث:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديميين.
2. التعرف على الاختلاف في متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديميين باختلاف متغيرات الجنس، والخبرة، والرتبة الأكاديمية.

الإطار النظري للبحث:

تم الاطلاع على الكتب، والدوريات، والمقالات، والدراسات السابقة، المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة بشكل عام، وقد تم التركيز بشكل خاص على دور تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في الأردن. ويتضمن الإطار النظري ما يلي:

أولا: التعريفات الإجرائية:

أ- إدارة الجودة الشاملة:

هي أحد أبرز المفاهيم الإدارية الحديثة التي تعمل على إحداث تغييرات جذرية في أسلوب عمل المنظمة وفي فلسفتها وأهدافها، بهدف إجراء تحسينات شاملة في جميع مراحل العمل بالشكل الذي يتفق مع المواصفات المحددة والمتفقة مع رغبات العملاء، في سبيل الوصول ليس فقط إلى إرضاء العملاء وإسعادهم وإنما إلى إبهارهم من خلال تقديم سلع وخدمات لايتوقعونها (الدرادكة، 2008).

ب- مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

تعرف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بأنها: «عملية استراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر للمنظمة. (الطائي وآخرون، 2008، ص 184) نقلاً عن(Rhodes، 1992، p45)

وتعرف الجودة الشاملة في التعليم بأنها فلسفة شاملة للحياة والعمل في المؤسسات التعليمية، تحدد أسلوباً في الممارسة الإدارية بهدف الوصول إلى التحسين المستمر لعمليات التعليم والتعلم وتطوير مخرجات التعليم على أساس العمل الجماعي، بما يضمن رضا الأساتذة والطلبة وأولياء الأمور وسوق العمل. (دودين،2012)

وكذلك تم تعريف مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم على أنها «أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات المنظمة التعليمية ليوفر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعليم، أو هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بأكفأ الأساليب وأقل التكاليف وأعلى جودة ممكنة» (الخوالدة،2009،ص13).

ومن الواضح أن الجودة في التعليم قضية معقدة إذ إنها تتضمن مفاهيم متعددة تختلف آلياتها حسب الحالة التي تعالجها، كما أنها تتضمن معايير وخصائص من الواجب توافرها في جميع عناصر العملية التعليمية في الجامعة.

ISSN:2308-5347

وبناء على ذلك يمكن تحديد مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بأنها نظام متكامل من مجموعة من المعايير (المواصفات) والإجراءات والأنشطة والإرشادات تضعها الجهة المسؤولة عن التعليم أو المؤسسة التعليمية نفسها ليهتدي بها في تنظيم عملها، وللإسهام في التنمية والتقدم، وإنتاج المواد التعليمية الجيدة، تلبية حاجات الطلاب، ولقياس مدى تحصيل الطلاب بما يتفق ومعايير المؤسسة وإجراءاتها.

ثانيا : المتطلبات الضرورية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

1 - إعادة تشكيل ثقافة المؤسسة التعليمية : حيث إن ثقافة الجودة تختلف عن الثقافة الإدارية التقليدية، وبالتالي يلزم الأمر للمؤسسة التعليمية إيجاد ثقافة ملائمة لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

2 - التعليم والتدريب : يجب تدريب العاملين وتعليمهم في المؤسسة على أساليب وأدوات تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة. وهذا التدريب يجب أن يكون موجها لجميع المستويات الإدارية في المؤسسة (الهيئة التنفيذية، والمدراء ، والمشرفين ، والعاملين المنفذين للعمل).

3 - تشكيل فرق العمل : يجب تشكيل عمل من الأشخاص المؤهلين، والموثوق بهم، ولديهم الاستعداد للعمل والتطوير.

4 - تحفيز العاملين : إن تقديم التحفيز الإيجابي(المالي والمعنوي) للعاملين سيؤدي حتما إلى تشجيعهم، وتحسين أدائهم، وتعزيز الحماس لديهم، وتحقيق الرضى عن العمل لديهم.

5 - الاستعانة بالاستشاريين الخارجيين : والهدف من ذلك هو تدعيم خبرة المؤسسة التعليمية، ومساعدتها في حل المشاكل التي ستنشأ وخاصة في المراحل الأولى لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة لديها .

6 - الترويج وتسويق البرنامج : إن نشر مفاهيم إدارة الجودة الشاملة لجميع العاملين في المؤسسة التعليمية أمر ضروري قبل اتخاذ قرار التطبيق.

7 - الإشراف والمتابعة: من ضروريات تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية هو الإشراف على فرق العمل للتأكد من تأدية أعمالهم بالشكل الصحيح ((www.elebda3.com،2014

ويمكن استخدام المتطلبات المذكورة أعلاه عند تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية.

ثالثا : مبررات الاهتمام المتزايد لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات:

لعل من أبرز المبررات التي تدعو الجامعات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ما يلي: - (دودين،2012).

1. تجديد الثقافة التنظيمية: أي تغيير المبادئ والقيم والمعتقدات التنظيمية السائدة بين أفراد المنظمة تجعلهم ينتمون إلى ثقافة تنظيمية جديدة تلعب دوراً بارزاً في خدمة التوجيهات الجديدة في التطوير والتجويد لدى الجامعة.
2. الارتقاء بمستوى الأداء الأكاديمي بصورة مستمرة.
3. السيطرة على المشكلات التي تواجه العمليات الإدارية والحد من تأثيراتها.
4. إدارة التغيير بصورة منهجية مخططة والتعامل مع نتائجه بعقل مفتوح.
5. تجاوز الآثار الناجمة عن غياب التنافسية في الأسواق العالمية للخريجين، وهبوط الكفاءتين الداخلية والخارجية، وتدني مستوى الإنتاجية الأكاديمية، واتساع نطاق البطالة في أوساط الخريجين.
6. الاستثمار الفعال لطاقات أعضاء هيئة التدريس والإداريين وتوظيفها لتجويد التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع.
7. المراجعة المستمرة للأهداف والبرامج، والخطط الدراسية والعمل على تحسينها وفق خطط استراتيجية.

ISSN:2308-5347

8. الاستجابة السريعة لحاجات المجتمع إلى الخريجين بمواصفات عالية الجودة والتصدي لمشكلاته بخطط طموحة.

هذه المبررات وغيرها تؤكد أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في النظام التعليمي تحتاج إلى الجهود والتي لا تتوقف عند تحسين الأداء، ولكنها تهدف إلى تحسين المدخلات والعمليات والمخرجات التعليمية.

رابعا : مبادئ الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي:

يتضمن نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي العديد من المبادئ الواجب التقيد والالتزام بها لتحقيق النجاح في تطبيقها ومن أهمها: (دودين،2012).

1. الوعي بمفهوم الجودة الشاملة في التعليم الجامعي لدى جميع الجهات الإدارية والعملية بالجامعة واقتناعهم بنجاح تنفيذ الجودة الشاملة.
2. وجود أهداف محددة وواضحة للجامعة، يشارك في وضعها جميع العاملين.
3. توافر القيادة الفعالة التي تتمكن من تنمية مفهوم الجودة وثقافتها لدى العاملين بالجامعة.
4. التزام إدارة الجامعة بتنمية ثقافة الجودة والحرص على تنفيذ أسسها.
5. تبني فلسفة منع الخطأ، وليس مجرد كشفه والتركيز على تصحيح العمليات.
6. احترام العاملين في الجامعة، ومراعاة حقوقهم وتلبية رغباتهم.
7. تصميم البرامج التعليمية والمناهج الدراسية، ودراسة احتياجات سوق العمل ومتطلباته.
8. تحقيق التكامل بين البرامج التعليمية للأقسام المختلفة على مدى سنوات الدراسة في مرحلتي البكالوريوس والدراسات العليا.
9. وجود قاعدة بيانات متكاملة يتم استخدامها بالشكل الذي يضمن سلامة ما يتخذ من قرارات.
10. انفتاح الجامعة على البيئة المحيطة بمؤسساتها المختلفة.
11. تطبيق مبادئ التعليم المستمر، والتدريب المتواصل للعاملين على عمليات الجودة الشاملة وعلى كل جديد.
12. التركيز على العمل الجماعي، وتحقيق الترابط والتعاون بين الأقسام والنظم الفرعية.
13. الاعتماد على الرقابة الذاتية والتقويم بدلاً من الرقابة الخارجية.
14. التخلص من الخوف لأنه يقلل من عمليات المبادأة والتجديد والإنتاجية.

خامسا : مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات:

تمر عملية إدارة الجودة الشاملة في الجامعات بخمس مراحل أساسية على النحو الآتي: (www.elebda.com،2014)

1. مرحلة اقتناع إدارة المؤسسة التعليمية وتبنيها لفلسفة إدارة الجودة الشاملة: وينعكس ذلك ببدء برامج تدريبية لكبار المسؤولين تتناول مفهوم النظام وأهميته ومتطلباته والمبادئ التي يستند إليها.
2. مرحلة التخطيط: وتشمل وضع الخطط التفصيلية للتنفيذ، وتحديد متطلبات تطبيق ذلك النظام.
3. مرحلة التقويم: وتبدأ ببعض التساؤلات المهمة والتي في ضوء الإجابة عليها يتم تهيئة الأرضية المناسبة للبدء في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
4. مرحلة التنفيذ: وتتضمن اختيار فرق العمل التي سيعهد إليها بعملية التنفيذ، ليتم تدريبهم على أحدث وسائل التدريب المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة.
5. مرحلة تبادل الخبرات ونشرها: حيث يتم استثمار الخبرات والنجاحات التي يتم تحقيقها من تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.

ISSN:2308-5347

سادسا : مزايا تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومردودها على الجامعات:

إن إدارة الجودة الشاملة لأي مؤسسة هي أساس مهم لأداء أي عمل بإتقان، وخاصة في مجال التعليم، ولا شك أن أهم الفروق بين جامعة جيدة وأخرى ضعيفة هو طريقة إدارة تلك الجامعة، لذلك أصبح لزاماً تطبيق الجودة الشاملة ونظمها، الأمر الذي يضمن معه خدمة تعليمية غير متذبذبة، وانضباطاً إدارياً داخلياً يوفر مناخاً للتوسع والتميز في الوقت نفسه، ويمكن تلخيص مزايا تطبيق الجودة الشاملة ونظمها على النحو الآتي: (دودين،2012).

أ- الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء الأمور والمجتمع وإرضائهم.

ب- مشاركة جميع العاملين في إدارة الجامعة ليكون كل فرد على علم ودراية واضحة بدوره ومسؤولياته ومشاركته في التطوير والتحسين.

ج- ربط أقسام الجامعة وجعل عملها منسجماً بدلاً من نظام إداري منفرد لكل قسم أو إدارة، مما يؤدي إلى انضباط أكثر.

د- ضمان جودة الخدمات التعليمية المقدمة رغم اختلاف أنماط العاملين نتيجة لاختلاف بيئاتهم.

ه- المساعدة على إيجاد نظام موثق لضمان الأداء في حالة تغيب أحد الأفراد أو ترك الخدمة.

و- ترسيخ صورة الجامعة لدى الجميع بالتزامها بنظم الجودة في خدماتها.

ز- رفع مستوى الوعي وزيادته بجودة العمل والنظام لدى العاملين من خلال التزامهم بتحقيق الجودة والمعايشة اليومية لها.

ح- تطبيق إدارة الجودة الشاملة سيقلل من البيروقراطية الإدارية إلى حد كبير، ويتخلص من كثير من الإجراءات المتكررة والمتعارضة أحياناً، مع الالتزام في الوقت نفسه بالتعليمات الرسمية.

ط- المساعدة على وجود نظام شامل ومدروس للجامعة.

ي- المساعدة على تخفيض الهدر في إمكانات الجامعات من حيث الموارد والوقت وغيرها.

سابعا : معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية.

هناك بعض المعوقات التي تواجه الجامعات الأردنية بشكل خاص في تطبيق إدارة الجودة الشاملة عليها وتتمثل في الآتي :

- التعليم العلمي المعتمد على التلقين بدلا من التحليل والابتكار.
- ضعف ملاءمة الثقافات التنظيمية الحالية لدى الجامعات الأردنية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة لديها.
- ضعف الإمكانيات المالية.
- الاعتماد على المركزية ، وضعف دور فرق العمل في إنجاز المهام واتخاذ القرارات.
- اختصار دعم البحث العلمي لأغراض الترقية وللكسب المادي، وكذلك زيادة العبء التدريسي على حساب البحث العلمي .
- ضعف قنوات الاتصال بين أقسام وإدارات وعمادات الجامعات.
- قلة مشاركة أعضاء هيئة التدريس في الجامعات في المراكز البحثية العلمية المحلية والعالمية .
- ضعف التحفيز الايجابي(المالي والمعنوي) المقدم للعاملين في الجامعات.
- مقاومة التغيير والتطوير التنظيمي من قبل بعض المدراء والعاملين في الجامعات.
- ضعف كفايات الإداريين والقيادات الأكاديمية في بعض الجامعات .
- عدم التزام الإدارة العليا، وكذلك عدم مشاركة جميع العاملين في الجامعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

ISSN:2308-5347

ثامنا : تجربة المملكة الأردنية الهاشمية في مجال الجودة الشاملة :

أصدر مدير عام مجلس الاعتماد في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي أسس اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الأردن في شهر حزيران سنة 2001م وأكد على الأهداف الكبرى لمجلس الاعتماد وهي:

1 - التحقق من انسجام أهداف البرامج الأكاديمية المختلفة مع مهارات الطلبة المكتسبة.
2 - تعزيز شفافية الشهادات الممنوحة ومصداقيتها في عالم بلا حواجز.
3 - انسجام العملية التعليمية مع متطلبات السوق وخطط التنمية الاقتصادية.
4 - استمرارية الارتقاء بنوعية التعليم العالي.
5 - تعزيز مقررات مؤسسات التعليم العالي على مواجهة تحديات المعرفة على مستوى عالمي.

وميز مجلس اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الأردن بين أنواع الاعتماد وصنفها كالآتي:

أولاً: الاعتماد العام للجامعات، ويحدد الطاقة الاستيعابية العامة للجامعة.

ثانياً: الاعتماد الخاص للبرامج الأكاديمية، ويحدد الطاقة الاستيعابية للتخصص الأكاديمي.

ثالثاً: تخضع الجامعة لإجراءات متابعة الاعتماد العام مرة كل ثلاث سنوات حداً أقصى، ومتابعة الاعتماد الخاص للبرامج الأكاديمية مرة كل سنتين حداً أقصى، بدءاً من تاريخ آخر قرار للاعتماد العام أو الخاص.

وقد أوضح مجلس اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الأردن، محاور الاعتماد العام للجامعات وصنفها على المحاور الآتية :

أولاً: التنظيم الإداري والأكاديمي.
ثانياً: الهيئة التدريسية.
ثالثاً: المباني والمرافق الأكاديمية.
رابعاً: المختبرات.
خامساً: الأجهزة والتجهيزات والوسائل التعليمية.
سادساً: المكتبة.
سابعاً: القبول والتسجيل.
ثامناً وأخيراً: المرافق العامة والخاصة.

إن تطوير التعليم العالي في المملكة الأردنية الهاشمية، دفع إلى وضع مشروع قانون هيئة اعتماد وضمان جودة مؤسسات التعليم العالي، وبموجب قانون التعليم العالي والبحث العلمي رقم (4) لسنة2005م، ثم تأسيس (مجلس اعتماد مؤسسات التعليم العالي)، إلا أن الطموح لتحسين نوعية التعليم وضمان جودته دفع نحو تحويل المجلس إلى (هيئة اعتماد مستقلة) عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وإكسابها الصفة المؤسسية لضمان الاستقلالية والمرونة الإدارية.

الدراسات السابقة :

قام الباحث بالاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة، والتخطيط الاستراتيجي في المؤسسات التعليمية، لغرض الاستفادة منها، وحاول تنويع هذه الدراسات لتشمل التعليم العالي في بعض الدول العربية والأجنبية، وفيما يلي عرض لبعض منها :

الدراسات العربية :

1 - دراسة الخوالدة (2009) بعنوان))تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأردنية الحكومية) الدراسات العليا (هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الحكومية (الدراسات العليا)، واختبار الاعتمادية

ISSN:2308-5347

بين عناصر إدارة الجودة الشاملة واستراتيجيات الميزة التنافسية في الجامعات الأردنية الحكومية، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر إدارة الجودة الشاملة واستراتيجيات الميزة التنافسية في الجامعات الأردنية)الدراسات العليا(، وهناك أيضاً نقص واضح في أعضاء هيئة التدريس من رتبة أستاذ وأستاذ مشارك في الكليات التي تقدم برامج الدراسات العليا مقارنة مع عدد طلاب الدراسات العليا فيها.

2 - دراسة علاونة والملاح (2008) بعنوان))واقع نظام التعليم في الجامعات الفلسطينية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ((ركزت هذه الدراسة على أربعة مجالات، وهي الثقافة التنظيمية لإدارة الجودة الشاملة، والمجال الأكاديمي، والنمو المهني، وعلاقة الجامعة بالمجتمع المحلي، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية متوسطة، وأوصت هذه الدراسة بإتاحة الفرصة لكافة العاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات، وأن تحرص الجامعات على تقويم برامج التدريب أثناء الخدمة دورياً، وإجراء المزيد من الدراسات حول موضوع إدارة الجودة الشاملة الفلسطينية، وإمكانية تطبيقها في كل مؤسسات التربية والتعليم.

3 - دراسة الطبيب (2007) بعنوان)) ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في تلبية احتياجات المجتمع الليبي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس الجامعي ((وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة أهم العوامل التي تسهم في ضمان جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس الجامعي، والتعرف على المسؤوليات التي تقع على عاتق الجامعة لمواءمة مخرجات التعليم العالي مع احتياجات المجتمع الليبي. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك مجموعة من العوامل والتي تسهم بشكل إيجابي في ضمان جودة مخرجات التعليم العالي لكي ينهض بسوق العمل، وقد صنفها الباحث إلى أسباب تتعلق بأساليب التعليم وطرق التدريس الحديثة وتطوير المناهج الدراسية، وأسباب تتعلق بسياسات القبول في التعليم الجامعي .

4 - دراسة محمد (2006) بعنوان))تطوير نموذج لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية ((وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية ومعرفة أثر المتغيرات المستقلة على ذلك، وتطوير نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة في تلك الجامعات والتعرف على رغبة القادة الإداريين في تطبيقه، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر القادة التربويين كانت متوسطة، وأوصت الدراسة بنشر ما يعرف بثقافة الجودة الشاملة من خلال الندوات والمؤتمرات وورش العمل لتعريف العاملين بالجامعات على ماهية إدارة الجودة الشاملة، وكذلك توفير البرامج التدريبية والتعليمية لتحقيق الجودة الشاملة كالأساليب الإحصائية.

5 - دراسة المطاعنى (2005) بعنوان))درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي الخاص في سلطنة عمان من وجهة نظر الإداريين والأكاديميين فيها)) وهدفت هذه الدارسة إلى التعرف على درجة تطبيق أساليب إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم الخاص في سلطنة عمان من وجهة نظر الإداريين والأكاديميين في هذه المؤسسات، وتم ذلك من خلال دراسة سبعة مجالات وهي: القيادة، والمعلومات والتحليل، التخطيط الاستراتيجي، الانتفاع بالموارد البشرية، تأكيد الجودة في الإنتاج والخدمات، نتائج الجودة، رضا المستهلكين، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة كانت منخفضة بدرجة عالية في جميع المجالات السبعة المذكورة سابقا.

- 4 - 2 الدراسات الأجنبية :

1 - دراسة أرهان مادرقن وآخرون (Erhan M، and others، 2005) : بعنوان (Total Quality Management Applied to Higher Education) . وهدفت هذه الدراسة إلى تقديم تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، حيث توصلت الدراسة إلى وضع نموذج مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي،

ISSN:2308-5347

وكان النموذج المقترح مبنياً على ثلاثة عناصر للجودة هي: جودة التصميم، جودة المطابقة، وجودة الأداء، كما أن الدراسة قدمت نظاماً للتعريف بالبحث والتدريس وعملية التحسين المستمر للجودة في مجال التعليم العالي.

2 - دراسة هيرست (Hurest،2006) بعنوان: (Total Quality Management in Higher Education)، وقد تناولت هذه الدراسة تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في مكتب تكنولوجيا المعلومات التابع لجامعة لويسفل (Louisville University) منذ العام 2006م، وأظهرت النتائج أن إدارة الجودة الشاملة أحدثت تغييراً جذريا في نمط الإدارة المعمول به في الجامعة المذكورة. كما ساعدت إدارة الجودة الشاملة على تسهيل الإجراءات المتعبة في الجامعة، والحصول على تغذية راجعة، ومحاولة استمرار تحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين.

منهجية الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي المسحي الميداني لكونه يتلاءم مع أسئلة الدراسة الحالية وفرضياتها، وفيما يلي عرضا لعناصر منهجية الدراسة.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الإداريين الأكاديمين في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة، حيث تشير الإحصائيات إلى أن مجموعهم (3568) موظفا حسب إحصائيات عام (2012)، موزعين على الجامعات في مناطق المملكة.

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (180) موظفا أكاديميا إداريا بالطريقة العشوائية البسيطة تمثل حوالي (5%) من إجمالي مجتمع الدراسة والبالغ (3568) يعملون في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة، ويبين الجدول(1) توزيع أفراد عينة الدراسة على متغيرات الديمغرافية.

جدول (1)توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات نوع الجامعة والجنس والخبرة.

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجامعة	حكومية	118	65.6
	خاصة	62	34.4
الجنس	ذكور	96	53.3
	إناث	84	46.7
الخبرة	5 سنوات فأقل	49	27.2
	5 - 10 سنوات	89	49.4
	أكثر من 10 سنوات	42	23.3

ISSN:2308-5347

الرتبة الأكاديمية	أستاذ مساعد	40	22.2
	أستاذ مشارك	102	56.7
	أستاذ	38	21.1

أداة الدراسة:

تم تطوير أداة الدراسة بالاعتماد على الأدب النظري الخاص بإدارة الجودة الشاملة إضافة إلى الاطلاع على عدد من الاستبانات المستخدمة في الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة لتحقيق هدف الدراسة المتمثل في الممارسات المرتبطة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن. وقد تكونت الأداة من (41) فقرة موزعة على ثلاث مجالات هي:

1 - عضو الهيئة التدريسية.
2 - العملية التعليمية.
3 - الطالب.

وقد استخدم في المقياس سلم تدريج خماسي (موافق جدا، موافق، محايد، معارض، معارض جدا)

صدق أدوات الدراسة:

للتأكد من صدق الأداة تم عرضها على مجموعة من أصحاب الخبرة والاختصاص من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية، في مجال إدارة الأعمال، حيث أبدى المحكمون مجموعة من الملاحظات تتعلق بصياغة بعض الفقرات لتصبح أكثر ملاءمة ضمن المتغيرات التي تقيسها، وقد اعتمد على معيار 80 % فأكثر كمعيار لقبول التعديلات التي اقترحها المحكمون.

ثبات أدوات الدراسة:

للتحقق من ثبات أدوات الدراسة تم استخدام معادلة كرونباخ ألفا، حيث تبين أن ثبات متغيرات الدراسة كانت (0.888) وأن جميع معاملات الثبات كانت مناسبة وتفي بأغراض الدراسة الحالية.

نتائج الدراسة:

النتائج المرتبطة بالسؤال الأول:

ما متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتم الاعتماد على المعايير التالية في الحكم على مستوى الفقرة.

- 2.33 منخفض.
- 2.34 - 3.66 متوسط.
- 3.67 فأكثر مرتفع.

ويبين الجدول (1) متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية.

ISSN:2308-5347

جدول (1)متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية في مجال عضو الهئية التدريسية.

الرقم	الفقرات	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	المستوى
.1	توفر الصفات التي تمكنه من الابتكار والتغيير من أجل الوصول إلى مخرجات تعليمية جيدة.	3.92	0.27	مرتفع
.19	يقدم شواهد على نموه المهني في مجال البحث والإنتاج العلمي والاستفادة منه	3.87	0.34	مرتفع
.21	يمتلك الكفايات المعرفية الضرورية لأداء مهامه في شتى المجالات والأنشطة	3.87	0.34	مرتفع
.4	امتلاك مهارات الجودة الشاملة التي ترتبط بالقدرة على تحديد المشكلة والأهداف والتحليل والتفسير والتقويم المستمر	3.86	0.35	مرتفع
.7	الشجاعة في اتخاذ القرار وعدم الخوف من الفشل والدفاع عن وجهة نظره	3.86	0.35	مرتفع
.11	جودته في التصميم بتحديد المواصفات والخصائص التي لابد توافرها في التخطيط للعمل	3.84	0.36	مرتفع
.5	توفيره مناخ تعليمي يسمح بحرية التعبير والمناقشة ومساعدة الطلاب على التعلم الذاتي والتعاوني	3.84	0.37	مرتفع
.8	الاهتمام بالتدريب من خلال تبني فلسفة جيدة للتطوير	3.84	0.37	مرتفع
.2	القناعة بالعمل والتصميم على النجاح	3.83	0.38	مرتفع
.9	التركيز على كيفية تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة	3.83	0.38	مرتفع
.10	حرية التعبير والمناقشة بتحديد المواصفات والخصائص التي لابد من توافرها في التخطيط للعمل	3.83	0.38	مرتفع
.15	الوعي بفلسفة الجودة الشاملة وتقبلها وترسيخ ثقافتها في التعليم	3.81	0.39	مرتفع
.16	يعمل على تحسين المخرجات وزياده فعالية العمليات مع إضافة ابتكارات جديدة تسهم في تحسين فعالية التعلم	3.81	0.39	مرتفع
.20	قدرته على تطبيق المبادئ والتقنيات الجوهرية في حقل اختصاصه	3.78	0.41	مرتفع
.12	خلق الحاجة المستمرة للتعلم وتحسين جودتة	3.76	0.43	مرتفع
.17	تحديد القيم السائده وتبديلها بثقافة تلائم التطور المستمر بالتعليم	3.76	0.43	مرتفع
.13	تبني فلسفة الجودة الشاملة للتطوير والالتزام بها	3.74	0.44	مرتفع

ISSN:2308-5347

الرقم	الفقرات	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	المستوى
.3	الاتصال والتواصل والتقويم المستمر والرقابة الذاتية والقدرة على اتخاذ القرار بشكل موضوعي وعلمي	3.72	0.45	مرتفع
.6	الابتكار والتطبيق الفعال بثقة وبدون تردد باستخدام أساليب ابتكارية وتوليد أفكار والتخطيط الأمثل للوصول للحل الأمثل.	3.71	0.46	مرتفع
.18	إشباع حاجات الطلبة من أجل أن تزداد فعالياتهم ونشاطهم وذلك بتزويدهم بمهارات ملائمة	3.71	0.46	مرتفع
.14	عدم استخدامه الحدود القصوى للأداء	3.68	0.47	مرتفع
	المتوسط الحسابي	3.80	0.39	

من الجدول (1) يتضح بأن المتوسطات الحسابية لفقرات مجال عضو الهيئة التدريسية، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات (3.68-3.922)، حيث إن أعلى فقرة كانت "توفر الصفات التي تمكنه من الابتكار والتغيير من أجل الوصول إلى مخرجات تعليمية جيدة" والذي بلغ متوسطه (3.922) بانحراف معياري (0.269) وأن أقل متوسط كان للفقرة" عدم استخدامه الحدود القصوى للأداء" بمتوسط حسابي (3.683) وبانحراف معياري (0.466)، وأن المتوسط العام بلغ (3.80) بانحراف معياري (0.39)، وأن جميع الفقرات والمتوسط العام كانت ضمن المستوى المرتفع.

جدول (2)متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية في مجال العملية التعليمية

الرقم	الفقرات	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	المستوى
.32	قدرته على تقديم مخرجات تعليمية وخدمات تربوية وفق خصائص الجودة الشاملة ومواصفاتها.	3.95	0.22	مرتفع
.24	قدرته على وضع مناهج ملائمة لعملية التطبيق والتنفيذ	3.92	0.28	مرتفع
.28	الإسهام في تطوير نوعيه التعليم باستثمار الوسائط التقنية الحديثة المتنوعة التي أثبتت جدواها في تعزيز التعلم	3.91	0.29	مرتفع
.31	تطوير المقررات الدراسية وفق أسس علمية منهجية	3.91	0.29	مرتفع
.29	نقل المعرفة عن طريق التدريس الفعال	3.88	0.33	مرتفع
.30	نقد المعرفة عن طريق الدراسات التحليلية في ضوء النظريات الحديثة وثقافة المجتمع واحتياجاته.	3.88	0.32	مرتفع
.25	قيامه بعملية التقويم لمعرفة مدة تحسن أدائه.	3.86	0.35	مرتفع
.22	يساهم في توفير الإمكانات اللازمة لحدوث التعلم الجيد	3.84	0.37	مرتفع
.27	الإسهام في تحقيق ديمقراطية التعليم	3.84	0.37	مرتفع

ISSN:2308-5347

.33	مراقبة توكيد الجودة وإدارة العمليات والتحسينات	3.84	0.36	مرتفع
.34	عدم بناء القرارات على أساس التكاليف فقط	3.83	0.37	مرتفع
.35	جودة الأداء للقيام بالأعمال وفق معايير إدارة الجودة الشاملة	3.73	0.45	مرتفع
.26	يضع أهدافا قابلة للقياس والتطبيق	3.68	0.47	مرتفع
.23	الاعتماد على أسلوب العمل الجماعي التعاوني	3.66	0.48	متوسط
	المتوسط العام	3.84	0.35	مرتفع

من الجدول (2) يتضح بأن المتوسطات الحسابية لفقرات مجال العملية التعليمية، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات (3.66-3.95)، حيث إن أعلى فقرة كانت «قدرته على تقديم مخرجات تعليمية وخدمات تربوية وفق خصائص الجوده الشاملة ومواصفاتها» والذي بلغ متوسطه (3.95) بانحراف معياري (0.22) وأن أقل متوسط كان للفقرة "الاعتماد على أسلوب العمل الجماعي التعاوني" بمتوسط حسابي (3.66) وبانحراف معياري (0.48)، وأن المتوسط العام بلغ (3.84) بانحراف معياري(0.35)، وأن جميع الفقرات والمتوسط العام كانت ضمن المستوى المرتفع.

جدول (3)متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية في مجال الطلبة

الرقم	الفقرات	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	المستوى
.37	يتريث في إصدار الحكم ويتجاوب مع إجابات الطلبة	3.894	0.308	مرتفع
.38	يقوم بإجراء استطلاع لآراء الطلبة لمعرفة الذين يتفقون مع وجهة نظره والسماح لهم بالدفاع عن وجهات نظرهم	3.856	0.353	مرتفع
.39	يشرك جميع الطلبة بالإجابة والمناقشة وعدم الاعتماد على مجموعة معينة.	3.844	0.363	مرتفع
.40	يشجع الطلبة على طرح الأسئلة وذلك لتطوير إمكانياتهم	3.844	0.363	مرتفع
.36	يمنح الطلبة الوقت الكافي للإجابة عن أسئلته ومناقشته	3.822	0.383	مرتفع
.41	يستشهد بإجابات الطلبة ويعطي بدائل عنها لأنه ليس هناك إجابة واحدة فقط صحيحة	2.933	0.272	مرتفع
	المتوسط العام	3.70	0.34	مرتفع

من الجدول (3) يتضح بأن المتوسطات الحسابية لفقرات مجال الطلبة، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات (2.93-3.89)، ، حيث إن أعلى فقرة كانت "يتريث في إصدار الحكم ويتجاوب مع إجابات الطلبة" والذي بلغ متوسطه (3.89) بانحراف معياري (0308) وأن أقل متوسط كان للفقرة «يستشهد بإجابات الطلبة ويعطي بدائل عنها لأنه ليس هناك إجابة واحدة فقط صحيحة » بمتوسط حسابي (2.93) وبانحراف معياري (0.27)، وأن المتوسط العام بلغ (3.70) بانحراف معياري(0.34)، وأن جميع الفقرات والمتوسط العام كانت ضمن المستوى المرتفع.

ISSN:2308-5347

السؤال الثاني:

هل يوجد هناك اختلاف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديمين باختلاف متغيرات الجنس، والخبرة، والرتبة الأكاديمية؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار (ت) لعينتين، واختبار تحليل التباين الأحادي والذي تظهر نتائجه في الجداول (3، 4، 5). حيث تم الإجابة عن السؤال باختبار فرضيات البحث الثلاث.

الفرضية الأولى:

لا يوجد هناك اختلاف في متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديمين باختلاف متغير الجنس.

جدول (4)نتائج اختبار (ت) اختلاف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديمين باختلاف متغيرات الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	الدلالة
ذكور	84	3.81	0.10	-1.46	0.15
إناث	96	3.83	0.11	-1.46	0.15

من الجدول (4) يتضح بأن قيمة الإحصائي (ت) للاختلاف بالفروق في متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديمين باختلاف متغير الجنس، حيث إن قيمة الإحصائي (ت) كانت 1.46- وهي ليست دالة عند مستوى 0.05 فاقل. لذا لا يوجد هناك اختلاف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديمين باختلاف متغيرات الجنس.

الفرضية الثانية:

لا يوجد هناك اختلاف في متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديمين باختلاف متغير الخبرة.

جدول (5)نتائج تحليل التباين الأحادي للاختلاف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديمين باختلاف متغير الخبرة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	الدلالة
بين المجموعات	0.01	2	0.00	0.33	0.72
داخل المجموعات	2.02	177	0.01		
المجموع	2.03	179			

من الجدول (5) يتضح بأن قيمة الإحصائي (ف) للاختلاف بالفروق في متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديمين باختلاف الخبرة، حيث إن قيمة الإحصائي (ف) كانت 0.33 وهي ليست دالة عند مستوى 0.05 فأقل. لذا لا يوجد هناك اختلاف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديمين باختلاف متغير الخبرة.

ISSN:2308-5347

الفرضية الثالثة :

لا يوجد هناك اختلاف في متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديمين باختلاف متغير الرتبة الأكاديمية.

جدول (6)نتائج تحليل التباين الأحادي للاختلاف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديمين باختلاف متغير الرتبة الأكاديمية.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	الدلالة
بين المجموعات	0.01	2	0.01	0.52	0.60
داخل المجموعات	2.02	177	0.01		
المجموع	2.03	179			

من الجدول (6) يتضح بأن قيمة الإحصائي (ف) للاختلاف بالفروق في متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديمين باختلاف الخبرة، حيث إن قيمة الإحصائي (ف) كانت 0.52 وهي ليست دالة عند مستوى 0.05 فأقل. لذا لايوجد هناك اختلاف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديمين باختلاف متغير الرتبة الأكاديمية.

الاستنتاجات والتوصيات

أولا : الاستنتاجات

- **تبين أن متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية في مجال عضو الهئية التدريسية تقع ضمن المستوى المرتفع.**
- **تبين أن متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية في مجال العملية التدريسية تقع ضمن المستوى المرتفع.**
- **تبين أن متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية في مجال الطالب تقع ضمن المستوى المرتفع.**
- **لا يوجد هناك اختلاف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديمين باختلاف متغيرات الجنس.**
- **لايوجد هناك اختلاف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديمين باختلاف متغير الخبرة.**
- **لايوجد هناك اختلاف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديمين باختلاف متغير الرتبة الأكاديمية.**
- **ضعف تطبيق أسلوب المقارنات المرجعية بين الجامعات الأردنية فيما بينها من جهة وبين الجامعات الإقليمية والجامعات الدولية.**
- **ضعف الإمكانيات المالية في الجامعات الأردنية.**
- **ضعف في التدريب اللازم للعاملين لدى الجامعات لتطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة .**
- **ضعف التحفيز المالي والمعنوي للعاملين لدى الجامعات الأردنية، اللازم لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.**
- **هنك معوقات تقف حائلا أمام نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية.**

ISSN:2308-5347

ثانيا : التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يأتي:

1. أن تقوم الجامعات الاردنية بخلق مناخ تنظيمي يشجع على تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة كأسلوب ومنهج في إداراتها من خلال نشر ثقافة الجودة الشاملة والتعريف بأبعادها، وذلك عن طريق عقد المؤتمرات والندوات وورش العمل.
2. توفير الدعم المالي اللازم للجامعات الأردنية للقيام بمسؤولياتها المرتبطة بالتدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، بما يسهم في بناء خطط استراتيجية فعالة.
3. إنشاء هيئة مستقلة للاعتماد الأكاديمي على مستوى الوطن العربي تتولى تقويم الجودة وضبطها في المؤسسات التعليمية العربية بما يتماشى مع المعايير الدولية.
4. إجراء المقارنات المرجعية بين الجامعات الأردنية والجامعات العربية من جهة، والجامعات العالمية من جهة أخرى بهدف الارتقاء بالتعليم العالي في الأردن.
5. تدريب العاملين بالمؤسسات التعليمية في الأردن لتطبيق إدارة الجودة الشاملة مع إجراء التقويم المستمر لجميع أعضاء هيئة التدريس والإداريين والمشرفين والعاملين في الجامعات الأردنية .
6. تطبيق المدخل المنظومي كأحد المداخل المهمة لتحقيق الجودة الشاملة في منظومة الأداء الجامعي الأردني مع التركيز على جودة كل من المدخلات والعمليات الداخلية ومخرجات التعليم.
7. دعم العاملين في الجامعات الأردنية بالحوافز الإيجابية (المالية والمعنوية)، ومنح أعضاء هيئة التدريس الفرص للمشاركة في صنع القرارات واتخاذ من خلال اللجان والجمعيات المهنية.
8. أهمية معالجة المعوقات التي تقف أمام نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية.

قائمة المراجع:

المراجع العربية :

1 - الدرادكة، مأمون ، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
2 - دودين ، أحمد يوسف،(2012) ، إدارة الجودة الشاملة ، الطبعة الأولى، الأكاديميون للنشر والتوزيع ، عمان الأردن
3 - (الطائي، وآخرون (2008 ، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
4 - الخوالدة، فالح، (2009) ، إدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية بالجامعات الأردنية الدراسات العليا أطروحة دكتوراه غير منشورة، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان الأردن.
5 - الطبيب، مصطفى،(2007) ، ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في تلبية احتياجات المجتمع الليبي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس الجامعي، كلية الآداب والعلوم، جامعة المرقب، ترهونة، ليبيا.
6 - المطاعني ،(2005)، درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم الخاص بسلطنة عمان من وجهة نظر الإداريين والأكاديميين فيها ، عمان
7 - محمد، (2006) ، تطةير نموذج لإدارة الجودة في الجامعات السعودية ، السعودية
8 - علاونة والملاح، (2008) ، واقع نظام التعليم في الجامعات الفلسطينية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ، عمان :
9 - (www.elebdda.com، 2014).

ISSN:2308-5347

المراجع الأجنبية.

10. (Kezar, 2005). Redesigning Strategic Process for Collaboration within Higher Education Institutions, Higher Education Journal, 46 (7): 831-860.
11. (Erhan 2005), «Total Quality Management Applied to Higher Education", Quality Management, vol -11 No .3.
12. (Hurst, 2006), "Total Quality Management in Higher Education: how concepts and processes manifest themselves in the classroom", Unpublished Doctoral Dissertation, University of Idaho.

ISSN:2308-5347