

## أثر تطبيقات إدارة الجودة الشاملة على تسويق مخرجات التعليم في الجامعات الأردنية

### الملخص:

تهدف هذه الدراسة على التعرف على مدى تأثير تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على تسويق مخرجات التعليم في الجامعات الحكومية الأردنية، لان تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعتبر مخرجاً لجعل الخدمات التعليمية الجامعية قادرة على تلبية احتياجات ومتطلبات المجتمع والسوق المحلي الأردني، وكذلك تأهيل الطلبة بشكل يؤدي إلى أن تكون هذه المخرجات ذات جودة عالية، حيث تم اختبار خمسة فرضيات أساسية في هذه الدراسة، وهذه الفرضيات تناولت العناصر الخمسة الرئيسية لإدارة الجودة الشاملة، وقد تم استخدام أسلوب الاستبانة لجمع البيانات اللازمة من خلال عينة مكونة من (٢٢٠) من أعضاء الهيئة التدريسية تم اختيارهم بصورة عشوائية.

وتم اختبار صدق أداة الدراسة بالاعتماد على آراء اثني عشر من المتخصصين، كما تم اختبار مدى ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل الارتباط، وأظهرت نتائج الدراسة أن الجامعات الحكومية الأردنية لا تولى اهتماماً جوهرياً بعنصرين رئيسيين هما: المسؤولية الاجتماعية، والتركيز على العاملين في الجامعات الحكومية الأردنية، وأظهرت الدراسة أيضاً أن الجامعات الحكومية الأردنية تولى اهتماماً واضحاً لثلاثة عناصر من عناصر إدارة الجودة الشاملة وهي الثقافة التنظيمية للجامعات الحكومية الأردنية والتركيز على تطوير وتحسين العملية التعليمية، وتنبى الإدارة العليا لمفهوم إدارة الجودة الشاملة. وكانت توصيات هذه الدراسة ضرورة تبني الجامعات الحكومية الأردنية لجميع عناصر إدارة الجودة الشاملة في كل مكونات النظام التعليمي الجامعي.

## المقدمة.

بدأ مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالظهور في الثمانينات من القرن العشرين، حيث تضمن هذا المفهوم جودة العمليات بالإضافة إلى جودة المنتجات من سلع وخدمات، ويركز على العمل الجماعي، وتشجيع مشاركة العاملين واندماجهم، بالإضافة إلى التركيز على العملاء ومشاركة الموردين.

وقد بدأت بعض الجامعات في الفترة الأخيرة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي باعتباره حلاً فريداً لجعل الخدمات الجامعية قادرة على تلبية احتياجات السوق من خلال تأهيل الطلبة لتحقيق النجاح في أسواق العمل وخدمة المجتمع بكفاءة وفاعلية.

ففي ظل الأزمات التي يشهدها قطاع التعليم العالي على مستوى الوطن العربي، فإن ظهور مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعتبر ثورة حقيقية في هذا القطاع، لأن هذا المفهوم يساهم في حل مشكلات التعليم العالي الجامعي التي تتجسد في هذه المشاكل مثل عدم ارتباط مخرجات التعليم الجامعي بالحاجات الفعلية لسوق العمل، وارتفاع نسب البطالة بين الخريجين. وأن الاهتمام بموضوع إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعلم العالمي في الأردن بدءاً يتزايد نظراً لإدراك أهمية هذا المفهوم في تقديم خدمات جامعية متميزة عند تطبيقه بصورة فاعلة، حيث أن تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي تشمل مجالات متعددة أهمها: إدارة وظائف الجامعة، والخطط الدراسية، وأساليب التعليم والتدريس، وأنشطة البحث العلمي، وقد أدركت مؤسسات القطاع العام، والمؤسسات الخدمية إن بإمكانها تحسين جودة خدماتها من خلال تبني مفاهيم ومضامين الجودة الشاملة المعتمدة في القطاع الخاص.

**أولاً: مشكلة الدراسة Statement of the Problem**

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مخرجات التعليم في الجامعات الحكومية الأردنية، وذلك من خلال التعرف على مستوى تطبيقها في خمسة مجالات أساسية من مجالات إدارة الجودة الشاملة، وهي: المنظمة في الجامعات الحكومية الأردنية، والتركيز على العاملين في الجامعات الحكومية الأردنية، والمسؤولية الاجتماعية للجامعات الحكومية الأردنية، والتركيز على التحسين والتطوير المستمر للعملية التعليمية.

**ثانياً: أهمية الدراسة Importance of the Study**

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية مفهوم الجودة الشاملة الذي تناولته كونه من المواضيع الحديثة التطبيق في حقل مؤسسات التعليم العالي، حيث انه لا تزال بعض الجامعات الأردنية غير مدركة إدراكاً كافياً لأهمية تطبيق هذا المفهوم في مدخلات العملية التعليمية لضمان جودة المخرجات التعليمية وما يحققه من نتائج ايجابية.

**ثالثاً: أهداف الدراسة Objectives of the Study**

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية :

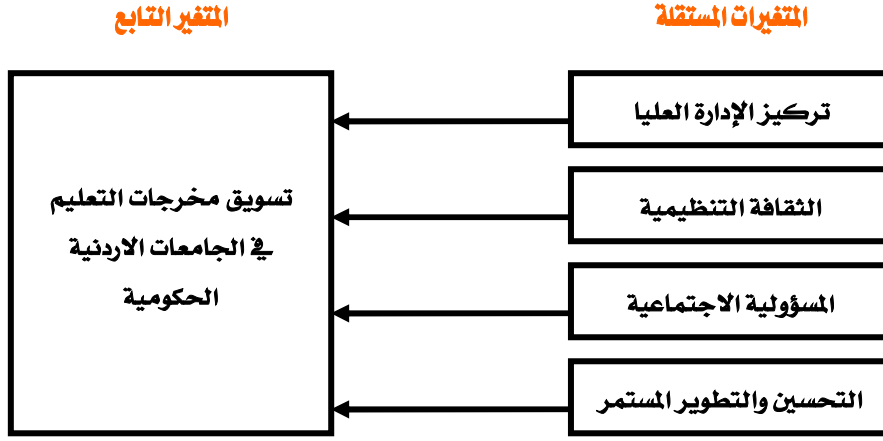
- أ. توضيح مكونات وأساسيات إدارة الجودة الشاملة التي يمكن أن تتبناها إدارات الجامعات الحكومية الأردنية لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على مخرجات التعليم في المملكة الأردنية الهاشمية ضمن العناصر التالية:
- ب. التعرف على مدى تبني الإدارة العليا في الجامعات الحكومية الأردنية لمفهوم إدارة الجودة الشاملة.
- ج. التعرف على مدى تركيز الجامعات الحكومية على الثقافة التنظيمية كأحد عناصر إدارة الجودة الشاملة.

- د. التعرف على مدى تركيز الجامعات الحكومية الأردنية على العاملين كأحد عناصر الجودة الشاملة.
- هـ. التعرف على مدى تركيز الجامعات الحكومية الأردنية على الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية كأحد عناصر الجودة الشاملة.
- و. التعرف على مدى تركيز الجامعات الحكومية الأردنية على التحسين والتطوير المستمر كأحد عناصر الجودة الشاملة.

#### رابعاً: فرضيات الدراسة Study Hypotheses

- الفرضية الأولى:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تركيز الإدارة العليا على مفهوم الجودة الشاملة، وبين تسويق مخرجات التعليم في الجامعات الأردنية الحكومية.
- الفرضية الثانية:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تركيز الجامعات الأردنية الحكومية على الثقافة التنظيمية، وبين تسويق مخرجات التعليم في الجامعات الأردنية الحكومية.
- الفرضية الثالثة:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تركيز الجامعات الأردنية الحكومية على العاملين وبين تسويق مخرجات التعليم في الجامعات الأردنية الحكومية.
- الفرضية الرابعة:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تركيز الجامعات الأردنية الحكومية على المسؤولية الاجتماعية، وبين تسويق مخرجات التعليم في الجامعات الأردنية الحكومية.
- الفرضية الخامسة:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تركيز الجامعات الأردنية الحكومية على التحسين والتطوير المستمر وبين تسويق مخرجات التعليم في الجامعات الأردنية الحكومية.

## نموذج الدراسة



## خامساً: حدود الدراسة Limitations of the Study

- أ. الحدود المكانية: تتجسد الحدود المكانية لهذه الدراسة في الجامعات الحكومية الأردنية وهي: الجامعة الأردنية، جامعة اليرموك، جامعة آل البيت، جامعة مؤتة، جامعة البلقاء التطبيقية، جامعة الحسين، الجامعة الأردنية- الألمانية.
- ب. الحدود الزمانية: يتم تنفيذ هذه الدراسة خلال النصف الثاني من العام ٢٠٠٧م
- ج. الحدود الموضوعية: تهتم هذه الدراسة بعناصر إدارة الجودة الشاملة المذكورة في مشكلة الدراسة.

## سادساً: أداة الدراسة Study Instrument

قد تم استخدام استبانة تمثل جميع فقرات الدراسة لجمع البيانات، وجرى تصميمها في ضوء مراجعة الأدبيات ذات العلاقة بهذه الدراسة.

### سابعاً: اختبار صدق أداة الدراسة Validity of the Study Instrument

من أجل التأكد من صدق استبانة الدراسة، فقد قام الباحث بعرضها على اثني عشر محكماً من أساتذة الجامعات المهتمين بموضوع إدارة الجودة الشاملة للاسترشاد بأرائهم حول مجالات فقرات، وسهولة لغة الاستبانة، وقدرة الاستبانة على استخدام مقياس تقدير خماسي (موافق بشدة، موافق، موافق نوعاً ما، غير موافق، غير موافق بشدة) وقد أبدى هؤلاء المحكومون مجموعة من الملاحظات على هذه الأداة، وقد تم تعديل الاستبانة في ضوء هذه الملاحظات، وجرى حذف بعض فقرات الاستبانة، وإضافة فقرات أخرى، وأقرت الاستبانة بصورتها النهائية.

### ثامناً: اختبار ثبات أداة الدراسة Reliability of the Study Instrument

استخدم الباحث معامل الثبات لمجالات الاستبانة الخمسة باستخدام تطبيق وإعادة تطبيق الاختبار على عينة عشوائية في الجامعات الحكومية الأردنية، وقد بلغ حجم هذه العينة (٢٥) عنصراً (من خارج العينة النهائية لهذه الدراسة) وتم توزيع استبانة الدراسة على هذه العينة، وأعيد توزيعها على أفراد العينة بعد حوالي ثلاثة أسابيع، واستخدم الباحث لغرض اختبار ثبات الأداة معادلة بيرسون لاستخراج معاملات الارتباط.

### تاسعاً: مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الجامعة الأردنية، جامعة اليرموك، جامعة مؤتة، جامعة آل البيت، جامعة البلقاء التطبيقية، جامعة الحسين بن طلال، الجامعة الألمانية – الأردنية، وقد تم اختيار عينة عشوائية ممثلة بلغت (٢٢٠) مفردة من المجتمع الكلي للدراسة حسب المتوفر والمتاح.

### عاشراً: أسلوب التحليل الإحصائي

اعتمدت الدراسة أسلوب التحليل الإحصائي الوصفي لتحليل بياناتها الأولية، حيث استخدمت الأساليب التالية:

- ❖ الإحصاء الوصفي: استخدمت النسب المئوية والتكرارات لوصف المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، والوسط الحسابي والانحراف المعياري لترتيب وبيان أهمية العبارات والمتغيرات الواردة في الاستبانة.
- ❖ اختبار الفا كرونباخ لاختبار صدق أداة الدراسة، واستخدام حزمة (SPSS) لتحليل البيانات الأولية للدراسة لأجراء الاختبارات والتحليلات.

### الأدب النظري

#### أولاً: مفهوم الجودة Quality Concept

لقد عرف J.M. Juran وزميله، الجودة أنها مدى ملائمة المنتج للاستعمال Fitness For Use فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج هو هل المنتج ملائم للاستعمال أم غير ملائم بغض النظر عند وضع وحالة المنتج. والجودة هي مدى المطابقة مع المتطلبات Conformance to Requirements فكلما كانت مواصفات المنتج مطابقة لمتطلبات العميل كلما كان هذا المنتج ذا نوعية جيدة. أما المواصفات الدولية 2000 : ISO 9000 فقد عرفت الجودة بأنها درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المنتج لمتطلبات العميل والجودة هي تلبية توقعات البنك أو تحقيق ما يفوق هذه التوقعات، وأنها مقابلة لتوقعات الزبون أو تخطيها وتجاوزها، وجودة الخدمة هي تلك الدرجة من الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيدين والزبائن عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم وورغباتهم وتوقعاتهم.

ويمكن تعريف جودة الخدمة من منظور مقدم الخدمة ومن منظور المستفيد من هذه الخدمة، فالجودة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية مسبقاً من قبل المنظمة لهذه الخدمة، أما جودة الخدمة من منظور المستفيد منها وهو الزبون فهي مواءمة هذه الخدمة لاستخدامات الزبون واستعمالاته.

فالعميل إذن يقارن بين مستوى ما يتوقعه من الخدمة التي يتلقاها، وبين مستوى الخدمة التي تلقاها بالفعل، فإذا كان مستوى الخدمة المعرفة مساوياً لمستوى الخدمة المتوقعة أو أكثر منها فإن

تلك الخدمة تتمتع بالجودة. أما إذا كان مستوى الخدمة المقدمة فعلاً أقل من مستوى الخدمة المتوقعة فإن تلك الخدمة لا تتمتع بالجودة المطلوبة.

### ثانياً: مفهوم جودة الخدمة Concept of Service Quality

يشير مفهوم جودة الخدمة إلى مدى تطابق مواصفات الخدمة لتوقعات وتفضيلات الزبائن لهذه الخدمة. أما جودة الخدمات التعليمية فهي من المفاهيم التي تختلف حولها وجهات نظر وأفكار كثير من الباحثين، لكن هذا الاختلاف هو اختلاف شكلي، لأن المفهوم الأساسي لجودة الخدمات التعليمية يجسده الهدف الذي تسعى الجامعة إلى تحقيقه والوصول إليه من خلال مخرجات التعليم، وهذا الهدف يتم تحقيقه من خلال تكامل وتفاعل جميع العناصر التنظيمية باتجاه تحديد حاجات المستفيد وتلبيتها بكفاءة وفاعلية. أن جودة الخدمة التعليمية هي مسؤولية جميع العاملين في الجامعة، ويشارك الطلبة أيضاً في تحقيق هذه الجودة عن طريق المشاركة، وأن النظام الأكاديمي والنظام الإداري، والنظام المالي تتكامل جميعها بجميع عناصرها لتحقيق الإسهام الفاعل في بناء جودة الخدمة التعليمية، وهي تعمل على توفير ما يلزم من موارد مادية ومالية وبشرية لهذا الغرض.

وبذلك فإن الباحث يعرف جودة الخدمة التعليمية على أنها قدرة هذه الخدمة التعليمية على تأهيل الطلبة في الجامعات الأردنية، وتزويدهم بالمعرفة والمهارات والخبرات اللازمة أثناء جلوسهم على مقاعد الدراسة الجامعية.

### ثالثاً: مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات TQM in Universities

يعتبر مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات عبارة عن مجموعة من العمليات المتعددة التي تهدف من ورائها الجامعة إلى رفع الأداء لدى العاملين في الجامعة من أداريين وأكاديميين من أعضاء هيئة التدريس، وتطوير الخطط الدراسية والمختبرات والمكتبات مما يجعل الجامعة تتميز في تقديم الخدمات التعليمية وهذا ينعكس إيجاباً على مخرجات التعليم من الطلبة الخريجين.

إن تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات يعتبر مدخلاً إدارياً ناجحاً يهدف إلى تحقيق التطوير والابتكار المستمر في جودة الخدمات التعليمية، والحركات الإدارية، والخدمات



الفنية. وبذلك تستطيع الجامعة تحقيق أفضل النتائج من خلال استخدام المدخلات الجيدة، والعمليات الصحيحة التي تستخدم الأساليب التحليلية التي كذلك تعود إلى ضمان تحقيق أفضل النتائج الجامعية. وبالتالي فإن هناك حاجة ماسة في كثير من المنظمات وخاصة الكبيرة منها لإنشاء دائرة متخصصة للجودة تشرف على تخطيط وتنفيذ ومراقبة كل ما يتعلق بأمر الجودة في المنظمة، ويتم تعيين مدير للدائرة تتوفر فيه صفات محددة من أهمها أن يكون لديه مهارات اتصال جيدة وأن يكون راغباً في رفع مستوى رضا العملاء وإجراء تحسينات للجودة، وأن تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية يتطلب تغيير في استراتيجيات الجامعة، وهيكلها التنظيمي، ونمط الأداة السائد، وطاقم العاملين فيها.

#### رابعاً: فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات Universities

إن تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات تحقق فوائد ومنافع متعددة منها:

- أ. إشراك الكادر الأكاديمي والكادر الإداري في التطوير والتحسين المستمر.
- ب. صناعة القرارات المناسبة والصحيحة.
- ج. إيجاد بيئة داعمة للتحسين المستمر.
- د. زيادة القدرة التنافسية للجامعة في برامجها وخططها الأكاديمية.
- هـ. التركيز على التعليم والتدريب المستمر.
- و. زيادة كفاءة استخدام الكادر الجامعي.

**خامساً: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات****Barriers of Implementing TQM in the Universities**

هناك بعض المعوقات التي قد تؤثر على تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات نذكر من أهمها:

- أ. الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعات والتي تركز على الإنجازات التي يقوم بها الأفراد أكثر من تركيزها على تشجيع ورعاية الأعمال والإنجازات الجماعية وهذا يعتبر من المعوقات التنظيمية التي تؤثر على تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في الجامعات.
- ب. الاتجاه السلبي لبعض الموظفين العاملين في الجامعات نحو تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وعدم معرفتهم الكافية بهذا المفهوم.
- ج. إحساس بعض الأكاديميين بأنه في حال تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة سوف يؤثر عليهم وذلك بسلبهم الاستقلالية التي يتمتعون بها، وكذلك صعوبة التوفيق بين ما يتمتعون به من صلاحيات ومسؤوليات وبين ما تقتضيه إدارة الجودة الشاملة من رقابة ومتابعة من أجل تحقيق أهداف الجامعة.

**سادساً: المتغيرات المستقلة في هذه الدراسة (مكونات الجودة الشاملة)**

تتضمن هذه الدراسة مجموعة من المتغيرات المستقلة وهي:

**أ. مدى تركيز الإدارة العليا على مفهوم إدارة الجودة الشاملة :**

إن تبنى الإدارة العليا لمفهوم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية يعتمد يؤدي إلى نجاح العملية التعليمية من خلال امتلاك الإدارة العليا صفات قيادته تجعلها قادرة على التأثير في أعضاء الهيئة التدريسية والإداريين وخلق الرغبة لديهم لتحقيق أهداف الجامعة التعليمية بصورة طوعية وعن قناعة أكيدة.

ويشير (Bass et al., 1996) إلى أن الكثير من أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات يعارضون توجيهات الإدارة العليا من أجل تطبيق مفهوم الجودة الشاملة وخاصة في القاعات التدريسية، حيث أنهم يرون في هذه التوجيهات مجرد إملاءات من الإدارة العليا في الجامعة لهم، وبذلك فهم يعتقدون أنه تدخل غير مبرر في أعمال الهيئة التدريسية، وبالتالي فإن مواقف هؤلاء الأكاديميين يعتبر عائقاً أمام إدارات الجامعات التي تسعى لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في النواحي الأكاديمية.

### ب. مدى تركيز الجامعات الحكومية الأردنية على الثقافة التنظيمية كأحد عناصر الجودة الشاملة

تعتبر الثقافة التنظيمية من أهم الأدوات التي تركز عليها الجامعات كإحدى عناصر الجودة الشاملة نظراً لأهميتها في جميع وحدات المنظمات المختلفة، حيث أن تميز المنظمات يعتمد بصورة أساسية على ثقافة الموظفين العاملين في هذه المنظمة وذلك من خلال الأساليب التي يتعلمونها، وبالتالي تنعكس على تصرفاتهم وسلوكياتهم داخل المنظمة.

وإن النجاح في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في أية جامعة يتطلب ذلك ترسيخ ثقافة منظمة للجامعة بحيث تنسجم مع مضامين الجودة الشاملة، وبذلك يقع على عاتق المشاركين في تخطيط وتنفيذ النظام التعليمي الجامعي تحديد المعتقدات والنظريات التعليمية وبالتنسيق مع أعضاء الهيئة التدريسية وكيفية استخدام الأساليب العلمية والتكنولوجية الحديثة في تدريس الطلبة في الجامعة.

### ج. مدى تركيز الجامعات الحكومية الأردنية على العاملين لديها كأحد عناصر الجودة الشاملة

يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد في المنظمات، وبذلك يحتاج دائماً إلى التدريب والتأهيل من أجل تمكين العاملين والتزام الإدارة العليا بتحقيق تطبيق الجودة الشاملة، ولا يتم ذلك إلا من خلال إشراك العاملين في صناعة القرار وهذا يسهل على المنظمة إجراء الكثير من التغييرات التنظيمية المطلوبة لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة بنجاح وسهولة.

ويأتي تركيز الجامعة الحكومية الأردنية على العاملين لديها كأحد عناصر الجودة الشاملة من خلال تشجيع عمليات الإبداع والابتكار، والتركيز على بناء فرق عمل مشتركة متكاملة في أداء

أعمالها داخل الجامعة، وإشراكهم في عمليات التخطيط المستقبلي وتنفيذ عمليات التغيير المستمرة التي تهدف إلى تطبيق الجودة الشاملة.

وحتى يتم تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية يأتي ذلك من خلال التركيز على العاملين وإشراكهم في إعداد وتنفيذ برامج مختلفة بحيث تصب في تحسين سير العمل والإنتاجية لهؤلاء العاملين وكذلك المشاركة في حل المشاكل التنظيمية واتخاذ القرارات الخاصة بجودة المنتجات والمخرجات التعليمية، وتقبل أي اقتراحات من أجل تطوير وتحسين بيئة العمل والتركيز على الجوانب المادية والجوانب المعنوية واعتماد نظام للحوافز يؤدي إلى رضا العاملين وبالتالي ولائهم التنظيمي لهذه الجامعات.

#### د. مدى تركيز الجامعات الحكومية الأردنية على الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية كأحد عناصر الجودة الشاملة

تعتبر المسؤولية الاجتماعية للجامعات الحكومية الأردنية من عناصر الجودة الشاملة وذلك بالتوجه نحو الاهتمام بالمجتمع المحلي المحيط بالجامعات وذلك بان تكون مخرجات التعليم الجامعي تعود بالفائدة على المجتمع المحلي وتطوره من خلال الجوانب التالية:

- ❖ عقد دورات تدريبية لأبناء المجتمع المحلي في الجامعات الأردنية من خلال مراكز الدراسات والاستشارات الموجودة في الجامعات.
- ❖ تعيين أبناء المجتمع المحلي في هذه الجامعات القريبة من سكنهم وتأهيلهم وذلك للحد من الفقر والبطالة.
- ❖ المشاركة في عقد مؤتمرات وندوات مختلفة لتنمية المجتمع المحلي.

حتى تحقق الجامعات الحكومية الأردنية المسؤولية الاجتماعية، يجب أن يكون ضمن رسالتها ورؤيتها وأهدافها تحقيق هذه المسؤولية وذلك بمشاركة جميع العاملين بالجامعات والتنسيق والتشاور المستمر مع المجتمع المحلي.

## ٥. مدى تركيز الجامعات الحكومية الأردنية على التحسين والتطوير المستمر كأحد عناصر الجودة الشاملة

تهدف الجامعات الحكومية الأردنية في التركيز على التحسين والتطوير المستمر للعملية التعليمية والتدريسية هو إدخال التحسينات اللازمة على ضوء المعلومات المتجددة وبناء على احتياجات سوق العمل والفرص الموجودة فيه.

ويتم إجراء التحسين والتطوير المستمر كأحد عناصر الجودة الشاملة في الجامعات المختلفة من خلال التحسين الفاعل والتي يقوم على بناء التوقعات وتحليل حاجات ورغبات العملاء وإجراء إدخال التحسينات المستمرة حتى يتم إشباع حاجات ورغبات هؤلاء العملاء، وكذلك من خلال التحسين المستجيب الذي يعتمد على الاستجابة لمطالب العملاء وتنفيذ هذه المطالب، ويزول هذا التحسين بعد انتهاء هذه الطلبات أو المشكلات واستخدام التكنولوجيا المتطورة داخل هذه الجامعات والاستفادة من المزايا التي تؤمنها هذه التكنولوجيا لخدمة العملية التعليمية والتي بالتالي تؤدي إلى تطبيق الجودة الشاملة.

### سابعاً: اختبار الفرضيات

يتضمن هذا الجزء - اختبار الفرضيات الأساسية لهذه الدراسة - عرضاً لنتائج هذا الاختبار في إطار الأهداف التي سعت هذه الدراسة إلى تحقيقها.

ويود الباحث أن يوضح بعض الجوانب المتعلقة بكيفية اختبار الفرضيات، حيث قام الباحث باعتماد أسلوب تحليل الانحدار (Analysis of Regression) لاختبار فرضيات الدراسة الأساسية، حيث ستكون قاعدة القرار رفض الفرضية العدمية ( $H_0$ )، وبالتالي قبول الفرضية البديلة ( $H_A$ ) إذا كانت قيمة ( $F$ ) المحسوبة والمستخرجة من نتائج الحاسوب أكبر من قيمة ( $F$ ) الجدولية، وذلك عند مستوى ثقة ( $0,95$ ) ومستوى معنوية ( $0,05$ ).

كما سيقوم الباحث باستخدام (T-Test) لاختبار مكونات الفرضيات الأساسية، حيث سيكون قاعدة القرار رفض الفرضية العدمية ( $H_0$ ) وبالتالي قبول الفرضيات البديلة ( $H_A$ ) إذا كانت قيمة

(t) المحسوبة والمستخرجة من نتائج الحاسب اكبر من قيمة (t) الجدولية بمستوى ثقة (٠,٩٥) ودرجات حرية (ن-١)

### الفرضية الأولى:

Ho : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تركيز الإدارة العليا على مفهوم الجودة الشاملة، وبين مخرجات التعليم في الجامعات الأردنية الحكومية.

الآتي نتائج التحليل الإحصائي المتضمن اختبار هذه الفرضية وبيان طبيعة العلاقة بين تركيز الإدارة العليا على مفهوم الجودة الشاملة وبين مخرجات التعليم في الجامعات الأردنية الحكومية.

### جدول رقم (١)

#### نتائج اختبار الفرضية الأولى

النتيجة	مستوى الدلالة	اختبار T	قيمة المعامل (O)r <sup>2</sup>	معامل التحديد r <sup>2</sup>	معامل الارتباط r	المتغير
	P=(0.05)	القيمة الجدولية T=(1.96)				
	القيمة المحسوبة	القيمة المحسوبة				
رفض الفرضية العدمية Ho	٠,٠٠٠	٩,٩٥٤	٠,٣٠٩٣٣	٠,٣١٢٤٠	٠,٥٥٩٠١	تركيز الإدارة العليا على مفهوم الجودة الشاملة

عند مستوى ثقة (٠,٩٥) ودرجات حرية (٢١٩) قيمة (T) المحسوبة (٩,٩٥٤) في حين كانت قيمة (F) الجدولية (١,٩٦) وبما أن (T) المحسوبة اكبر من (T) الجدولية، فإننا نرفض العدمية (Ho) وتقبل الفرضية البديلة (HA) أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التركيز الإدارة العليا على مفهوم الجودة الشاملة، وبين مخرجات التعليم في الجامعات الحكومية الأردنية.

ونتوصل إلى النتيجة ذاتها من مقارنة مستوى الدلالة المحسوبة مع مستوى الدلالة المعيارية (٠,٠٥) حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوبة هو (٠,٠٠٠) وبما أن هذه القيمة اقل من (٠,٠٥) فإننا نرفض الفرضية العدمية (Ho) وتقبل الفرضية البديلة (HA).

بلغ معامل الارتباط ( $r$ ) بين المتغيرين، تركيز الإدارة العليا على مفهوم الجودة الشاملة وبين مخرجات التعليم في الجامعات الأردنية الحكومية (٠,٥٥٩٠١) أي توجد علاقة موجبة بين المتغيرين، وهذه العلاقة تعتبر علاقة قوية.

بلغ معامل الارتباط ( $r2$ ) لمتغير تركيز الإدارة العليا على مفهوم الجودة الشاملة (٠,٣١٢٤٩) أي أن هذا المتغير يفسر نسبة كبرى تبلغ (٣١,٢٥) من مجمل التغير في المتغير التابع المتمثل في مستوى مخرجات التعليم في الجامعات الحكومية الأردنية.\*

### الفرضية الثانية:

$H_0$ : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تركيز الجامعات الأردنية الحكومية على الثقافة التنظيمية كأحد عناصر الجودة الشاملة وبين مخرجات التعليم.

الآتي نتائج التحليل الإحصائي المتضمن اختبار هذه الفرضية وبيان طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية كأحد عناصر الجودة الشاملة وبين مخرجات التعليم في الجامعات الأردنية الحكومية.

### جدول رقم (٢)

#### نتائج اختبار الفرضية الثانية

النتيجة	مستوى الدلالة	اختبار T	قيمة المعامل $r^2$	معامل التحديد $r^2$	معامل الارتباط $r$	المتغير
	$P=(0.05)$	القيمة الجدولية $T=(1.96)$				
	القيمة المحسوبة	القيمة المحسوبة				
رفض الفرضية العدمية	٠,٠٠٠	٧,٣٣١٢	٠,١٧٩٧٥	٠,١٨٣٥	٠,٤٢٨٣٧	الثقافة التنظيمية كأحد عناصر الجودة الشاملة

\* تم عرض قيمة معامل ( $r^2$ ) التي تعني أخذ درجات الحرية بالاعتبار عند احتسابها لتعزيز دلالة معامل التحديد ( $r^2$ ) وبما أن القيمتين متقاربتان فقد تم الاقتصار في التعليق على نتائج الدراسة على قيمة ( $r^2$ ) فقط.

عند مستوى ثقة (٠,٩٥) درجات حرية (٢,١٩) بلغت قيمة (T) المحسوبة (٧,٣٣) في حين كانت قيمة (T) الجدولية (١,٩٦) وبما أن (T) المحسوبة أكبر من (T) الجدولية، فإننا نرفض العدمية (Ho) ونقبل الفرضية البديلة (HA)، أي انه توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين تركيز الجامعات الحكومية الأردنية على الثقافة التنظيمية كإحدى عناصر الجودة الشاملة وبين مخرجات التعليم في الجامعات الأردنية.

ونتوصل إلى النتيجة ذاتها من مقارنة الدلالة المحسوبة مع مستوى الدلالة المعيارية (٠,٠٥) حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوبة هو (٠,٠٠٠) وبما أن هذه القيمة أقل من (٠,٠٥) فإننا نرفض الفرضية العدمية (Ho) ونقبل الفرضية البديلة (HA).

بلغ معامل الارتباط (r) بين المتغيرين، الثقافة التنظيمية ومستوى مخرجات التعليم في الجامعات الحكومية الأردنية (٠,٤٢٨٣٧) أي توجد علاقة متوسطة بين المتغيرين.

بلغ معامل التحديد (r<sup>2</sup>) لمتغير الثقافة التنظيمية وبين مخرجات التعليم (٠,١٨٣٥)، أي أن هذا المتغير يفسر نسبة تبلغ (١٨,٣٥%) من مجمل التغير في المتغير التابع المحتمل في مخرجات التعليم في الجامعات الحكومية الأردنية.

#### الفرضية الثالثة :

Ho : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تركيز الجامعات الأردنية على العاملين، وبين مخرجات التعليم.

الآتي نتائج التحليل الإحصائي المتضمن اختبار هذه الفرضية وبيان طبيعة العلاقة بين تركيز الجامعات الأردنية على العاملين، وبين مخرجات التعليم في الجامعات الأردنية الحكومية.



## جدول رقم (٣)

## نتائج اختبار الفرضية الثالثة

النتيجة	مستوى الدلالة	اختبار T	قيمة المعامل R <sup>2</sup>	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	المتغير
	P=(0.05)	القيمة الجدولية T=(1.96)				
	القيمة المحسوبة	القيمة المحسوبة				
رفض الفرضية العدمية Ho	٠,٠٠٠٠	٣,٦٧	٣,٤٤	٠,٠٥١٦٣	٠,٢٢٧٢٣	تركيز الجامعات الأردنية الحكومية على العاملين

عند مستوى ثقة (٠,٩٥) ودرجات حرية (٢,١٩) بلغت قيمة (T) المحسوبة (٣,٤٤) في حين كانت قيمة (T) الجدولية (١,٩٦) وبما أن (T) المحسوبة أكبر من (T) الجدولية فإننا نرفض العدمية (Ho) ونقبل الفرضية البديلة (HA) أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تركيز الجامعات الأردنية الحكومية على العاملين كإحدى عناصر الجودة الشاملة وبين مخرجات التعليم الجامعي.

## الفرضية الرابعة :

Ho : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تركيز الجامعات الحكومية الأردنية على المسؤولية الاجتماعية، وبين مخرجات التعليم الجامعي.

الآتي نتائج التحليل الإحصائي المتضمن اختبار هذه الفرضية وبيان العلاقة بين تركيز الجامعات الحكومية الأردنية على المسؤولية الاجتماعية وبين مخرجات التعليم الجامعي.

## جدول رقم (٤)

## نتائج اختبار الفرضية الرابعة

النتيجة	مستوى الدلالة	اختبار T	قيمة المعامل R <sup>2</sup>	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	المتغير
	P=(0.05)	القيمة الجدولية T=(1.96)				
	القيمة المحسوبة	القيمة المحسوبة				

رفض الفرضية العدمية Ho	٠,٠٠٠	٦,١٣٧	٠,١٤٣٣٥	٠,١٤٧٢٦	٠,٣٨٣٧	تركيز الجامعات الأردنية على المسؤولية الاجتماعية
---------------------------------	-------	-------	---------	---------	--------	--

عند مستوى ثقة (٠,٩٥) ودرجات حرية (٢١٩) بلغت قيمة (T) المحسوبة (٦,١٣٦) في حين كانت قيمة (T) الجدولية (١,٩٦) وبما أن (T) المحسوبة أكبر من (T) الجدولية فإننا نرفض العدمية (Ho) ونقبل الفرضية البديلة (HA) أي توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين تركيز الجامعات الأردنية على المسؤولية الاجتماعية وبين مخرجات التعليم الجامعي.

ونتوصل إلى النتيجة ذاتها من مقارنة الدلالة المحسوبة مع مستوى الدلالة المعيارية (٠,٠٥) حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوبة هو (٠,٠٠٠) وبما أن هذه القيمة أقل من (٠,٠٥) فإننا نرفض الفرضية العدمية (Ho) ونقبل الفرضية البديلة (HA).

بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرين، تركيز الجامعات الأردنية على المسؤولية الاجتماعية وبين مخرجات التعليم الجامعي (٠,٣٨٣٧) أي توجد علاقة قوية بين المتغيرين.

بلغ معامل التحديد (R<sup>2</sup>) لمتغير المسؤولية الاجتماعية وبين مخرجات التعليم الجامعي (٠,١٤٧٢) أي أن هذا المتغير يفسر نسبة تبلغ (١٤,٧٨٦%) من مجمل التغير في المتغير التابع المحتمل في تركيز الجامعات الحكومية الأردنية على المسؤولية الاجتماعية وبين مخرجات التعليم الجامعي.

#### الفرضية الخامسة :

Ho : لا توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين تركيز الجامعات الأردنية الحكومية على التحسين والتطوير المستمر، وبين مخرجات التعليم.

الآتي نتائج التحليل الإحصائي المتضمن اختبار هذه الفرضية وبيان العلاقة بين تركيز الجامعات الأردنية الحكومية على التحسين والتطوير المستمر وبين مخرجات التعليم الجامعي.

## جدول رقم (٥)

## نتائج اختبار الفرضية الخامسة

النتيجة	مستوى الدلالة	اختبار F	قيمة المعامل $R^2$	معامل التحديد $R^2$	معامل الارتباط R	المتغير
	P=(0.05)	القيمة الجدولية T=(2.20)				
	القيمة المحسوبة	القيمة المحسوبة				
رفض الفرضية العدمية Ho	٠,٠٠٠	٦,١٢٣	٠,١٤٣٢١	٠,١٥٢٦	٠,٣١١٣١	التركيز على التحسين والتطوير المستمر

عند مستوى ثقة (٠,٩٥) ودرجات حرية (٢,١٩) بلغت قيمة (T) المحسوبة (٦,١٢٣) في حين بلغت (T) الجدولية (١,٩٦) وبما أن (T) المحسوبة أكبر من (T) الجدولية فإننا نرفض الفرضية العدمية (Ho) ونقبل البديلة (HA)، أي توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين تركيز الجامعات الحكومية الأردنية على التحسين والتطوير المستمر وبين مخرجات التعليم الجامعي.

وتوصل إلى النتيجة ذاتها من مقارنة مستوى الدلالة المحسوبة مع مستوى الدلالة المعيارية (٠,٠٥) حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوبة هو صفر (٠,٠٠٠) وبما أن هذه القيمة أقل من (٠,٠٥) فإننا نرفض الفرضية العدمية (Ho) ونقبل الفرضية البديلة (HA).

بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرين، تركيز الجامعات الحكومية الأردنية على التحسين والتطوير المستمر كأحد عناصر الجودة الشاملة، وبين مخرجات التعليم الجامعي الأردني (٠,٣١١٣١) أي توجد علاقة متوسطة بين المتغيرين.

بلغ معامل التحديد (R<sup>2</sup>) لمتغير تركيز الجامعات الأردنية على التحسين والتطوير المستمر كأحد عناصر الجودة الشاملة، وبين مخرجات التعليم الجامعي (٠,١٥٢٦) أي أن هذا المتغير يفسر نسبة تبلغ (١٥,٢٦%) من مجمل التغير في المتغير التابع المحتمل في مخرجات التعليم في الجامعات الأردنية الحكومية.

## ثامناً: النتائج والتوصيات .:

خلصت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

**أولاً:** أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية قوية بين تركيز الإدارة العليا على مفهوم الجودة الشاملة وبين مخرجات التعليم في الجامعات الأردنية الحكومية، حيث أن ذلك يعزز من تطبيق مفهوم الجودة الشاملة وذلك ضمن رؤية ورسالة وأهداف هذه الجامعات والعمل على تطبيقها من خلال تبني الإدارة العليا، ورئاسة الجامعة لهذا المفهوم الجديد والذي يتحقق من خلال إنشاء دائرة تسمى "دائرة الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية الأردنية".

**ثانياً:** هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين تركيز الجامعات الأردنية الحكومية على الثقافة التنظيمية، وبين مخرجات التعليم وهي نتيجة منطقية نظراً لأهمية إيجاد ثقافة تنظيمية كإحدى عناصر الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية وبالتالي هذه الثقافة التنظيمية تساعد على ترسيخ وتطبيق الجودة الشاملة في جميع معاهد وكليات وأقسام الجامعات.

**ثالثاً:** توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين تركيز الجامعات الأردنية الحكومية على العاملين، وبين مخرجات التعليم، نظراً لأهمية تأهيل وتدريب العاملين الذين يعتبرون أحد عناصر الجودة الشاملة في حال تأهيلهم المستمر، والاستفادة من خبراتهم واستخدام التكنولوجيا، وكذلك إيجاد وتوفير البيئة المادية المناسبة لهم وتحفيزهم مادياً ومعنوياً للوصول إلى إنتاجية أفضل، حيث تبين بان هذه العلاقة متوسطة كون التركيز على العاملين لا يزال ضعيفاً في هذه الجامعات وخاصة الإداريين العاملين في الجامعات حيث لم يتم تأهيلهم وتدريبهم التدريب اللازم والكافي .

**رابعاً:** توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ايجابية متوسطة بين تركيز الجامعات الأردنية الحكومية على المسؤولية الاجتماعية، وبين مخرجات التعليم الأردني حيث تبين أن الجامعات الأردنية لم تقوم بالشكل المطلوب بالمسؤوليات الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي، وبقيت تركز فقط على التعليم داخل أسوار هذه الجامعات حيث لم ترقى إلى المستوى المطلوب في مسؤولياتها

الاجتماعية ورعاية المؤتمرات والندوات وتأهيل المجتمع المحلي أو الاهتمام بالأنشطة الرياضية أو الاهتمام بالبيئة المحيطة بها لذلك جاءت نتيجة هذه الفرضية متوسطة.

**خامساً:** أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ايجابية قوية بين تركيز الجامعات الأردنية الحكومية على التحسين والتطوير المستمر، وبين مخرجات التعليم الجامعي، كون هدف التحسين والتطوير المستمر للعملية التعليمية هو إدخال التحسينات اللازمة والمستمرة على هذه العملية في ضوء البيانات والمعلومات المتجددة، والتوصل إلى أساليب أفضل لتحسين وتطوير الخدمات الجامعية من أجل الوصول إلى أفضل مخرجات من الجودة في التعليم التي تتناسب مع حاجات سوق العمل بكل كفاءة وفاعلية وكذلك استخدام تكنولوجيا حديثة في التدريس الجامعي من أجل الاستفادة من التعليم الالكتروني والاشتراك مع المكتبات العالمية بواسطة الانترنت لتوفير المعلومات والكتب والمراجع الحديثة التي تعود بالنفع على الطلبة والأساتذة وبالتالي ترتفع جودة مخرجات التعليم الجامعي في الجامعات الأردنية الحكومية.

#### التوصيات :

يوصي الباحث بضرورة تركيز الجامعات الأردنية الحكومية على تطبيق مفهوم الجودة الشاملة فيها من أجل الوصول إلى مخرجات تعليم ذات جودة شاملة ويتم ذلك من خلال ما يلي:

- أ. إنشاء دائرة تسمى دائرة الجودة الشاملة تعني بتطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في جميع أقسام، وكليات، ومعاهد الجامعات الأردنية الحكومية.
- ب. تتبنى الإدارة العليا ورئاسة الجامعة تطبيق مفهوم الجودة الشاملة وذلك من خلال الاهتمام بالعمليات الداخلية في الجامعة من خلال ضبط المدخلات وان تكون المخرجات أيضاً تنطلق من الجودة الشاملة المتمثلة في مخرجات التعليم المؤهل التي يستطيع أن يتكيف مع سوق العمل بسهولة.
- ج. وضع البرامج التدريبية التي تركز على تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، ووضع برامج ترويجية واختيار المشروعات الريادية لذلك، وحشد القوى لذلك.

- د. تأهيل وتطوير أعضاء الهيئة التدريسية من خلال برامج تدريبية متطورة وإنشاء معهد لتطوير أعضاء الهيئة التدريسية يقدم لهم أحدث التدريب في مجال التعليم الإلكتروني، والابتعاد عن الأساليب التقليدية في العملية التدريسية من أجل ضمان جودة المخرجات التعليمية.
- هـ. اعتماد نظم لقياس وتطوير جودة الخدمات التعليمية بصورة مستمرة معتمدة على قاعدة تكنولوجية متطورة.

## المراجع .

### العربية .

- ١- جودة، أبو محفوظ، ٢٠٠٤، إدارة الجودة الشاملة، مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر، عمان- الأردن، ص ١٩ .
- ٢- عمر وصفي عقيلي، ٢٠٠١، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، وجهة نظر، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص ١٧ .

### الأجنبية .

- 3- Welsh, J. and Dey, S. 2003. Quality Measurement and Quality Assurance in Higher Education, Quality Assurance in Education, 10 (1) : 12-18 .
- 4- Jiang, James, 2004. Measuring Information System Service Quality: SERVQUAL from the other side, MIS Quarterly 32 (4) : 133-150 .
- 5- Soisson, A. 2005. An Analysis of a university TQM Program from Process, Content, and Results Perspectives, Dissertation Submitted for the Degree of Doctor of Education, School of Education, Boston University, 60-64.
- 6- P. B. Crosby, 2006. Quality is Free : The Art of Making Quality Certain, NewYork: Signet Book, P. 73.
- 7- ISO 9000, Quality Management System, Fundamentals and Vocabulary, 2000.
- 8- Cruickshank, Mary, 2004, Total Quality Management in the Higher Education Sector: A Literature Review from an international and Australian Perspective, TQM and Business Excellence, 14, (10): 1159-1167 .