إيجابيات ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية دراسة استكشافية

د. عيسى يوسف قدادة
أستاذ مساعد: قسم إدارة الأعمال ونظم المعلومات الإدارية – جامعة الزرقاء الأردن

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى استعراض معايير إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة، واستعراض الهيئات والمجالس والصناديق التي ترعى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة فيها. كما تهدف إلى التعرف على درجة تأييد القائمين (الأكاديميين، والممارسين والرسميين) نحو الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية، والتعرف إلى إيجابيات وفوائد تطبيق المعايير والمعوقات التي تحد من تطبيق هذه المعايير في الجامعات الأردنية من خلال الإطار العملي الميداني للدراسة. ولتحقيق هذه الأهداف تم تصميم استبانه استنادا إلى الدراسات السابقة العربية والأجنبية والإطار النظري في أدبيات موضوع إدارة الجودة الشاملة.ووزعت هذه الاستبانة على ثلاث فئات:

1) فئة الأكاديميون (أعضاء هيئة التدريس في أقسام إدارة الأعمال والعلوم التربوية) المهتمين بالموضوع

2) فئة الممارسين (مدراء وحدات ومراكز إدارة الجودة الشاملة في الجامعات)

3) فئة الرسميين (أعضاء مجلس الاعتماد وضمان الجودة في الأردن الحالين والقدامى) وقد تبين من نتائج الدراسة أن هناك تأييدا واسعاً للالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة، كما تم التوصل إلى أن هناك مجموعة من المعوقات تحد من تطبيقها مثل غياب جهة مستقلة ترعى تطبيق المعايير إدارة الجودة الشاملة والتفاوت في كل من الرؤية الإستراتيجية، الدعم، والفهم والإدراك والممارسة وعدم تمكين العاملين وأعضاء هيئة التدريس.

وقدم الباحث مجموعة توصيات واقتراحات متعلقة بإيجاد هيئة مستقلة ترعى تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتعزز فوائد وإيجابيات الالتزام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة والعمل على الحد من المعوقات في سعي الجامعات نحو تطبيق هذه المعايير.

الكلمات الدالة : معايير إدارة الجودة الشاملة، الجامعات الأردنية.

المنارة للاستشارات

Résumé.

This study aims at reviewing the total quality management standards and it's applications in Jordanian university (public & private). And reviewing the entities that work on reviewing and evaluating the implementation of TQM in Jordanian university. It also aims at knowing to what extent those involved in the profession of TQM approve commitment to applying TQM standards in Jordanian university. And the positive aspects that might be achieved, as well as the obstacles that hinder the commitment to applying such standards within the practical framework of study.

For achieving the goal of the practical aspect of the study, a questionnaire has been designed based on previous studies and theoretical framework, the questionnaire was distributed to three categories of those involved in the TQM profession, namely: the academics (faculty members of business administration & education departments in the universities). The practitioners (TQM department & center manager in universities), and the category of accreditation & quality management council member in higher education & scientific research ministry in Jordan.

Study results indicated that there is a great support to applying the TQM standards in Jordanian universities due to the positive aspects that can be achieved there from. Also it was concluded that there were some obstacles that limit the commitment to applying TQM standards like:

Variation in the social & value and practice & strategic management support & vision concept, absence of TQM professional bodies responsible for supervising the TQM standards. The absence of employees improvement and skills continues improvement. The researcher presented some recommendations and suggestions that will alleviate such obstacles and rectify some of them as empowerment of TQM bodies for supervising the TQM standards, continues improvement & development of skills and qualities of employee in TQM bodies in Jordanian universities, customer need orientation, scientific view point to TQM applications.

KEYWORDS: Total Quality Management Standards, Jordanian universities.

المنارة للاستشارات

1. الإطار العام للدراسة:

إن من أهم التحديات التي تواجه الجامعات في عالمنا العربي في وقتنا الحاضر هو جسر الفجوة بين الجامعة والمجتمع الذي تعيش فيه، ويبدو أن الجامعات استنفذت إمكانياتها في تطوير مهنة التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع مما أدى بها الأمر إلى إنتاج خطط وبرامج وعمليات تعيد إنتاج محتواها بشكل يعمق هذه الفجوة. ومن هنا فان تطوير التعليم الجامعي والسعي إلى زيادة جودة العملية التعليمية أصبح من أهم أهداف الجامعات وذلك لارتباطه الوثيق بمتطلبات سوق العمل وبتزايد الاهتمام بالجودة من قبل منظمات الأعمال والجامعات–ذات الدور الريادي في المجتمع–منها وللحاجة الماسة التي يفرضها في طلبه المستمر لتقديم مستلزمات تنموية بكفاءة تتمثل بالخريجين من مختلف التخصصات لإتمام وإنجاح العمليات التنموية التي ينشدها وبكافة المجالات، وكما أن تقدم هذه المجتمعات يعتمد بشكل كبير على نتائج البحوث والاستشارات والابتكارات التي تقدمها هذه الجامعات، أن أي خلل في جودة مخرجات التعليم يعمق الفجوة بين الجامعات والمجتمع من جديد وباستمرار.

وفي سعيها لجسر الفجوة تحاول الجامعات الأردنية الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تقديم خدماتها التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع، وللتعرف على إيجابيات ومعوقات الالتزام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية كانت هذه الدراسة التي حاول الباحث فيها استطلاع آراء القائمين حول إيجابيات ومعوقات الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية.

2. أهمية الدراسة:

إن وضع معايير إدارة الجودة الشاملة بكافة مدخلاتها ومخرجاتها لتمكن من تكوين صورة واضحة عن واقع الجودة وسبل تطويرها وتحسينها، ومن الأمور المهمة لاستمرار المؤسسات التعليمية وبقاءها في عصر تزداد فيه المنافسة لتحقيق الأداء المتميز في الخدمات التعليمية، وتتعاظم فيه الاستثمارات المالية ويتزايد فيه الاهتمام نحو إصلاح مؤسسات التعليم العالي لتبني مفاهيم ومعايير إدارة الجودة الشاملة ويعتبر الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية. أحد أهم الشروط لتحقيق الميزة التنافسية لبقائها واستمراريتها في تقديم الخدمات التعليمية ذات الرسالة النبيلة والتعرف على أهم إيجابيات وفوائد ومعوقات

المنارة للاستشارات

الالتزام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية جاءت هذه الدراسة لمحاولة الإجابة على هذه التساؤلات وتقديم الحلول والاقتراحات عليها.

3. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية (الرسمية الأهلية) والتعرف على الهيئات والمجالس التي تعمل على نشر واعتماد معايير إدارة الجودة الشاملة، وتوضيح دواعي استخداماتها واعتمادها، إضافة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

أ- التعرف على درجة تأييد القائمين على إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية (الرسمية والأهلية) نحو تطبيقها.

ب- التعرف على إيجابيات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية (الرسمية والأهلية).

ت- التعرف على المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية (الرسمية والأهلية).

4. مشكلة الدراسة:

يمكن القول أن ما يسعى الباحث إلى تحقيقه من خلال الإطار النظري هو التعرف على واقع إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية والتعرف على الهيئات والمجالس والصناديق التي تعمل على إعداد ونشر واعتماد إدارة الجودة الشاملة وتوضيح دواعي الطلب من الجامعات الأردنية (الرسمية والأهلية) لإنشاء وحدات أو مكاتب إدارة الجودة الشاملة ثم الإجابة من خلال الجانب العملي التطبيقي عن التساؤلات الآتية:

أ- ما مدى تأييد القائمين على مكاتب ووحدات إدارة الجودة الشاملة لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة والالتزام به في الجامعات الأردنية (الرسمية والأهلية)؟

ب- ما الإيجابيات والفوائد التي يمكن تحقيقها من خلال الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية (الرسمية والأهلية)؟

ت- ما هي السلبيات والمعوقات التي تحد من عدم الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية (الرسمية والأهلية)؟

ثانياً: الإطار النظري:

إدارة الجودة الشاملة:

المنارة للاستشارات

1. ماذا نعني بمعايير إدارة الجودة الشاملة:

يقصد بإدارة الجودة الشاملة في أبسط معانيها بأنها نظام شامل لتوصيف وتوجيه المدخل والتقويم، ويذكر Sehueter أنها تعني "خلق ثقافة متميزة في الأداء حيث يعمل ويجتهد المديرون والموظفون بشكل مستمر ودؤوب لتحقيق توقعات المستهلك وأداء العمل بشكل أفضل وبفاعلية عالية وفي أقصر وقت"، (زين، 1996، ص4) ولا بد هنا من الإشارة إلى نموذج المفهوم والمبادئ والعمليات في تعريف إدارة الجودة الشاملة (الطائي، قدادة، 2005، ص465): بحيث يشمل مفهوم الجودة البناء والأداء: جودة التصميم وجودة المطابقة وجودة الملاءمة للاستعمال. وتشمل المبادئ الخمسة الأساسية للجودة وهي:

أ- رؤيا الإستراتيجية ودعم إدارة الجامعة.

ب- الانطلاق من العميل.

ج- التمكين والتحفيز.

د- المعرفة العلمية والتقنية

هـ- التحسين المستمر

وتشمل العمليات:

أ- إدارة الجودة- ممارسة العملية الإدارية على نشاط الجودة.

ب- ضمان الجودة ويشمل نظام الجودة وتشغيله في مختلف المستويات الإدارية.

ج- القياس والمعلومات والتغذية العكسية لكل العاملين واتخاذ القرار واعتماد معايير القدوة للمقارنة.

ويمكن تعريف معايير إدارة الجودة الشاملة بأنها المواصفات اللازمة للمنتج الجيد الذي يمكن قبوله، وهي الضمان لحسن مستواه، وزيادة فعاليته، وقدرته على المنافسة في الأسواق العالمية (فريمان، 1999، ص19).

2. فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة و الاعتماد الأكاديمي:

لقد أشار العديد من الكُتاب وخبراء الإدارة إلى أن المنافسة بين الجامعات الحكومية والخاصة مستمرة [Irani and other,2004,pp 643]، وسوف يزداد خلال السنوات القادمة علاوة على تدهور الكفاءة والإنتاجية للجامعات وخريجيها في العديد من المجالات والتخصص وزيادة نسبة البطالة وإن نظام إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تخفيض الكلفة

المنارة للاستشارات

وزيادة الإنتاجية ويمكن أن يؤدي إلى تلبية حاجات ورغبات واحتياجات الزبائن كل هذه الأسباب تدعو مؤسسات التعليم العالي على التركيز على فوائد إدارة الجودة الشاملة [Cruickshank,2003,pp 1159]

3. تجارب متميزة في إدارة الجودة الشاملة:

أ- إدارة الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الأمريكية:

كان التطبيق الأول لإدارة الجودة الشاملة في أمريكيا بالكلية التقنية بفوكس فالي (fox vally) حيث أصبح نظام التعليم بها أكثر كفاءة في مجالات الدراسة المختلفة للخريجين ورضا أرباب الأعمال وتحسين آلية البنية التعليمية ثم بدأت العديد من المؤسسات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

وأشار بوخاتر BurKhalter عام 1996 أن أكثر من 160 جامعة في USA تضمنت تقويم مبادئ تحسين الجودة [Burkhalter,1996,pp 173]، وعن طريق استخدام مبادئ الجودة وعناصرها وأساليبها يمكن زيارة رضا العميل واختصار التكاليف ويمكن أن تركز الإدارة التي تتبنى إدارة الجودة الشاملة على خمس عناصر أساسية تعمل معاً للإنجاز وهي (التركيز على الزبون ، التخطيط، الإدارة العلمية، التحسين، التحسين الكلي).

ب- إدارة الجودة الشاملة في كندا:

إن إدارة المشروع الذي يركز على مدخل إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الكندية يركز على الإدارة مع وضع جائزة للجودة ليكون معترفا بها دوليا ويتكون هذا المدخل من ستة عناصر أساسية متفاعلة ومتكاملة وهي (القيادة، التخطيط، العمليات، العملاء، الموردون، النتائج) [Mc cormack,1992, pp34].

ج- إدارة الجودة الشاملة في بريطانيا:

أسندت في عام 1997 مسؤولية تقويم جودة الخدمات التعليمية إلى الوكالة البريطانية للجودة QAA حيث يتم من خلال مراجعة وثائق التقويم الذاتي لمحاور ستة متعلقة بـ (الخطط، الدراسة والمنهاج، مصادر التعلم والتعليم، مراحل تقدم وإنجاز الطلاب ودعم الطلاب وإرشادهم، وتحسين ضبط الجودة). ويعتقد بأن إدارة الجودة الشاملة يمكن أن تنجز تحسنا مستمرا في المؤسسات التعليمية.

د- تجربة إدارة الجودة الشاملة في المملكة الأردنية الهاشمية:

المنارة للاستشارات

إن ممارسات الجودة في التعليم العالي الأردني يعتبر من الممارسات المتميزة على الصعيد العربي ويمكن القول أن البداية كانت عام 1990 مع تأسيس أول جامعة أهلية في الأردن ومع وجود صندوق الحسين للإبداع والتفوق وبالتنسيق مع وكالة الجودة البريطانية ويمكن إجمال ذلك:

1. معايير الاعتماد العام والخاص في الجامعات الأردنية:

ويلاحظ أن معايير الاعتماد العام والخاص المطبقة على الجامعات الأردنية تستهدف تأمين مستوى من الجودة تعكسه مؤشرات كمية لعدد ساعات الخطة الدراسية أو نسبة المدرسين إلى الطلاب وعدد الكتب والحدائق والساحات الخضراء إن عملية الاعتماد يمكن أن تكون فرصة للتقويم والتطوير للجامعات عندما لا تنظر إليها الجامعات على أنها مجرد تحقيق مطالب وشروط وأرقام فقط (محمود،1998،ص7).

ب. معايير وكالة الجودة البريطانية في تقويم برامج وتخصصات الجامعات الأردنية:

تعتمد معايير وكالة الجودة البريطانية على المحاور الستة التي يتم تضمينها في وثيقة التقويم الذاتي وهي المعايير الأكاديمية (مخرجات التعليم ، المنهاج، طرق تقويم الطلبة وتحصيلهم وفرص تقدم الطلبة ودعمهم ومصادر التعلم و التعليم وضمان وتحسين الجودة) ويتم تقديم كل الأدلة لضمان فاعلية تقويم كل محور من المحاور أنفة الذكر من قبل فريق المراجعة والتقويم.

4- أسباب الحاجة إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي:

يمكن إجمال أسباب الحاجة إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي كما أوردها حيدر (حيدر: 2005،ص 1012) بالأسباب التالية:

أ- الأهمية المتزايدة للمعرفة كموجة للنمو في سباق الاقتصاد العالمي.

ب-وثورة المعلومات .

ج-ثورة الاتصال.

د- ظهور سوق عالمي للعمالة.

وأضاف الظاهري (الظاهري ،2003،ص5) تعاظم إعداد الطلاب المسجلين في التعليم العالي ومحدودية تمويل التعليم العالي وانتشار مؤسسات التعليم العالي الخاص والتعليم الإلكتروني. أسباباً تدعوا الجامعات إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

المنارة للاستشارات

5- معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

تؤكد الدراسات التي أجريت في الجامعات بشكل عام أن هناك بعض المعوقات المتعلقة بتطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في الجامعات [Welsh,2002, pp17] أهمها:

أ-المواقف السلبية لبعض العاملين في الجامعات لتطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة فيها(Blackmuk,2004,pp105).

ب-شعور الأكاديميين بأن تطبيق إدارة الجودة الشاملة سيسلبهم الاستقلالية التي يتمتعون بها، وصعوبة التوفيق بين ما يتمتعون به من تفويض للسلطة وما تقتضيه إدارة الجودة الشاملة من رقابة لتحقيق أهداف الجامعة في صورة مضامين إدارة الجودة الشاملة (Koeh and Fisher, 1998,pp 659).

ج-الثقافة المنظمة السائدة في الجامعات ترعى وتشجع وتكافئ الإنجازات الفردية أكثر بكثير من رعاية وتشجيع ومكافأة الإنجازات الجماعية والتنظيمية [Ruben, 1995].

د-يقاوم بعض أعضاء هيئة التدريس في الجامعات أنشطة الاعتماد الأكاديمي بحجة أن ذلك يتعارض مع الحرية الأكاديمية لأن ذلك يلزمه بنتاجات تعلم معينة وتحديد محتوى معين لكل مادة (حيدر، 2005،ص 1012).

ثالثاً: الدراسات السابقة:

لقد حظى موضوع ادارة الجودة الشاملة بعدد وافر من الدراسات ويمكن استعراضها على النحو الآتي:

1. الدراسات الأجنبية:

أ- **دراسة تان Tan** عام 1998 بجامعة شمال داكوتا **University of north Dokota** أنه هناك اتجاها لتبنى بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي كعملية مستمرة لتحسين الجودة، وزيادة معدل إنتاج المؤسسات التعليمية (Tan,1998,pp 15).

ب- **دراسة هجلموس Hglmos 1997** بجامعة جورج ماسون **George Mason University**

التي تناولت (23) كلية مجتمع في ولاية فرجينيا طبقت تحسين الجودة، وتوصلت الدراسة إلى أن إدارة الجودة الشاملة إدارة إستراتيجية ذات دور أساسي في قيادة التعليم العالي لمقابلة التحديات في الحاضر والمستقبل [Hglmos,1997,p75].

المنارة للاستشارات

ج- **دراسة لوري(2004)**Laurie بعنوان ترسيخ الجودة: تحديات في التعليم العالي هدفت الدراسة إلى مراجعة وجهات النظر لعينه من المدراء والأكاديميين في مؤسسات التعليم العالي البريطانية بشأن التحديات التي ترتبط بترسيخ الجودة، ووجد الباحث أن تطبيق معايير الجودة في الجامعات تحتاج إلى أن تكون متجانسة مع ثقافة المنظمة وبنيتها، وقد بينت الدراسة أهمية القيادة التحويلية وخلق ثقافة تنظيمية كمؤشرات لنجاح إجراءات الجودة .(Laurie,2004,p157)

د- **دراسة (ديترت وشرودر وكودك 2003)** بعنوان قياس ثقافة إدارة الجودة في التعليم المدرسي هدفت الدراسة إلى تطوير أداة لقياس ثقافة إدارة الجودة الشاملة في التعليم المدرسي بحيث تقيس هذه الأداة المعايير السلوكية والقيم والمعتقدات المرتبطة بثقافة الجودة، وقد أوجد هذا المقياس أبعاد الجودة: (الابتكار والالتزام والرضا والمشاركة والتماسك المؤسسي و الاتصال) (Deter and other,2003,pp307).

2. الدراسات العربية والأردنية:

أ- **دراسة محمد خير أحمد الفوال** بعنوان" أنظمة الجودة واعتماد المعايير بالنسبة للكليات الجامعية وكليات تربية. 2003: هدفت الدراسة إلى بيان أهم معايير الجودة المعتمدة بالنسبة للكليات الجامعية واستعرضت الدراسة أهم الجهود المبذولة في تقويم الجودة وتأمينها واعتمادها في التعليم العالي في الجامعات العربية وتوصل الباحث إلى مجموعة المعايير التي وصفتها وكالة الجودة البريطانية (الفوال، 2003،ص 135).

ب- **دراسة عبد الغني عبود** بعنوان إدارة الجامعات العربية في ضوء معايير الجودة الشاملة(2004): تطرقت الدراسة إلى الجودة الشاملة ومعاييرها ودورها في مجال التعليم بوجه عام والتعليم الجامعي بوجه خاص وأثرها الكبير على تلبية رغبات العميل وإرضائه وان كان هناك عدد من التحديات تواجه الإدارة الجامعية متمثلة في الثورة العلمية وتكنولوجيا المعلومات وثورة الطلب على التعليم(عبود، 2004،ص113).

ج- **دراسة أحمد فاروق محفوظ** (2004) بعنوان إدارة الجودة الشاملة والاعتماد للجامعة ومؤسسات التعليم العالي: تطرقت الدراسة إلى نشأة مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطورها وفلسفتها وخصائصها ومعوقاتها ومتطلبات تحقيقها في مؤسسات التعليم العالي وربط ذلك

المنارة للاستشارات

بالاعتماد الأكاديمي وذلك للتأكد من استيفاء الجامعة للمعايير الدولية في برامجها بهدف الوصول إلى المستويات المنشودة عالمياً (محفوظ، 2004، ص 73).

د–**دراسة د. أحمد الخطيب** (2000) بعنوان إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الإدارة الجامعية: تناولت الدراسة مفهوم إدارة الجودة الشاملة والمبادئ التي ارتكز عليها هذا المفهوم، وقدمت الورقة عدد من النماذج النظرية التي يرتكز عليها نظام هذه الإدارة وتطبيقاتها في التعليم الجامعي(الخطيب، 2000، ص83).

رابعاً: منهجية الدراسة:

1.فرضيات الدراسة:

بناء على الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة يمكن صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:

Ho_1: لا يؤيد القائمون على إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية (الرسمية والأهلية) الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة.

Ho_2: لا يحقق الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية (الرسمية والأهلية) أية إيجابيات من وجهة نظر القائمين على إدارة الجودة الشاملة.

Ho_3: لا توجد معوقات تحد من الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية (الرسمية والأهلية) من وجهة نظر القائمين على إدارة الجودة الشاملة.

2.مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من الأكاديميين والعاملين في مراكز ووحدات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية (الرسمية والأهلية) . ونظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة فقد تم اختيار عينة عشوائية، حيث تم توزيع 200 استبانه على الفئات الآتية:

أ– فئة الأكاديميين (المتمثلين في أعضاء جهة التدريس في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من حملة درجة الدكتوراه في أقسام التجارة وإدارة الأعمال والعلوم التربوية والذين لديهم تخصصات دقيقة تغطي مجال إدارة الجودة الشاملة ويبلغ عدد (55) عضوا حسب إحصائيات وزارة التعليم والبحث العلمي ويبين الجدول رقم (1) أعداد أعضاء هيئة التدريس الذين يعملون في كليات الاقتصاد وإدارة الأعمال وكليات العلوم التربوية في الجامعات الأردنية (الرسمية والأهلية).

المنارة للاستشارات

الجدول رقم (1): يبين أعداد أعضاء هيئة التدريس الذين يعملون في كليات التجارة وإدارة الأعمال وكليات العلوم التربوية في الجامعات الأردنية خلال العام 2004/2003

	اسم الجامعة	عدد أعضاء هيئة التدريس	
		التجارة وإدارة الأعمال	العلوم التربوية
الجامعات الرسمية	الجامعة الأردنية	39	71
	جامعة اليرموك	48	92
	جامعة مؤتة	56	52
	جامعة العلوم والتكنولوجيا	0	3
	جامعة آل البيت	16	21
	الجامعة الهاشمية	23	24
	جامعة البلقاء التطبيقية	26	0
	جامعة الحسين بن طلال	1	10
الجامعات الأهلية	جامعة عمان الأهلية	49	0
	جامعة فيلادلفيا	62	1
	جامعة الإسراء	43	15
	جامعة العلوم التطبيقية	66	4
	جامعة البتراء	49	7
	جامعة الأميرة سمية	0	0
	جامعة الزيتونة	72	2
	جامعة جرش الأهلية	36	0
	جامعة أربد الأهلية	10	0
	جامعة الزرقاء الأهلية	30	11
	المجموع	**566**	**303**

المصدر: التقرير الإحصائي السنوي عن التعليم العالي الأردني لعام 2004/2003م سنة 2005، ص 35-46.

ب-فئة القائمين على وحدات ومراكز إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية (الرسمية والأهلية) وعددهم (45) قائماً حسب الاتصال المباشر مع الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية وبلغ عددهم(45) قائماً وعلى النحو الآتي:

المنارة للاستشارات

الجدول رقم (2): يبين عدد القائمين على وحدات التطوير وضمان الجودة في الجامعات الأردنية للعام الدراسي 2006/2005

اسم الجامعة		عدد القائمين
الجامعات الرسمية	الجامعة الأردنية	4
	جامعة اليرموك	3
	جامعة مؤتة	3
	جامعة العلوم والتكنولوجيا	2
	جامعة آل البيت	2
	الجامعة الهاشمية	4
	جامعة البلقاء التطبيقية	3
	جامعة الحسين بن طلال	3
الجامعات الاهلية	جامعة عمان الأهلية	3
	جامعة فيلادلفيا	4
	جامعة الإسراء	2
	جامعة العلوم التطبيقية	2
	جامعة البتراء	1
	جامعة الأميرة سمية	1
	جامعة الزيتونة	2
	جامعة جرش الأهلية	2
	جامعة أربد الأهلية	2
	جامعة الزرقاء الأهلية	2
المجموع		**45**

ج- فئة الرسميين الذين عملوا في مجلس الاعتماد وضمان الجودة في وزارة التعليم العالي الأردنية وعددهم(20) حسب تشكيل مجلس الاعتماد الذي يتولى شؤون مراقبة ضمان وضبط الجودة في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية.

3. أساليب جمع البيانات:

بالإضافة إلى الأبحاث والدراسات المنشورة في الدوريات والمجلات العلمية (الورقية والإلكترونية) وأوراق المؤتمرات المنشورة ذات الصلة بموضوع الدراسة.

المنارة للاستشارات

فقد قام الباحث بتصميم استبانه خاصة بهذه الدراسة بالاعتماد على الإطار النظري ومراجعة أدبيات الموضوع والدراسات السابقة وتم تحكيمها بإرسالها إلى (15 زميل من المهتمين بموضوع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات) وتعديلها حسب مقترحاتهم وملاحظاتهم. وتم إرسال هذه الاستبانة إلى المستهدفين (الأكاديميين والقائمين والممارسين) وأعيد استلامها باليد.

تكونت الاستبانة من ثلاث أقسام هدف الأول منها إلى تحديد الفئة التي ينتمي إليها المستجيب من فئات الدراسة. (أكاديمي أو ممارس أو رسمي) إضافة إلى تحديد مدى تأييدهم للالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الأنشطة والممارسات الجامعية.

أما القسم الثاني فقد هدف إلى قياس الإيجابيات المتحققة من الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الأنشطة والممارسات الجامعية وهدف القسم الثالث إلى تحديد المعوقات الذي تمد من تطبيق الالتزام بمعايير إدارة الجودة الشاملة في الأنشطة والممارسات الجامعية. وقد تمت صياغة الاستبانة بشكل يساعد على سهولة القياس، حيث اعتمد الباحث على مقياس ليكرت الخماسي.

الجدول رقم (3): يبين الأوزان النسبية لكل بديل من الإجابة على مقياس ليكرت الخماسي

1	2	3	4	5
مؤيد إلى حد قليل جداً	مؤيد إلى حد قليل	مؤيد إلى حد متوسط	مؤيد إلى حد كبير	مؤيد إلى حد كبير جداً

ولاختبار مصداقية وثبات النتائج تم عرض أسئلة الاستبانة على مجموعة من الزملاء أساتذة الجامعات المهتمين (مرفق قائمة بأسمائهم) بموضوع إدارة الجودة الشاملة أو بعض القائمين على وحدات ومراكز إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية (الرسمية والأهلية) بهدف تحكيم الاستبانة وإبداء آرائهم حول سلامة صياغتها وترابط فقراتها. وتم إجراء اختبار تحليل الاعتمادية (Reliability Analysis) باستخدام الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية واحتساب معامل الارتباط (Cronbach- α) الفا كرونباخ و تبين أن قيمته تساوي (82)% وهي نسبة تزيد عن النسبة المقبولة في العلوم الإنسانية والاجتماعية 60% [Amir and Sonderpandian, 2002,pp 147] وبذلك يمكن اعتماد نتائج هذه الاستبانة في تحقيق أهداف الدراسة.

المنارة للاستشارات

4. تحليل إجابات الاستبانات واختبار الفرضيات:

توزيع عينة الدراسة:

يبين الجدول رقم (4) توزيع أفراد عينة الدراسة يبين فئات الدراسة التي تم اختيارها عشوائيا لتمثيل مجتمع الدراسة وعلى النحو الآتي:

الجدول رقم (4): توزيع أفراد عينة الدراسة

الفئــة	العدد	النسبة المئوية
أكـاديميون (أعضـاء هيئـة تـدريس فـي أقسـام الإدارة والعلـوم التربوية المهتمين)	55	%46.8
ممارسون (مدارء وحدات أو مراكز إدارة الجودة)	45	%37.5
أعضاء مجلس الاعتماد وضمان الجودة (حاليين وقدامى)	20	%16.6
المجموع	120	%100

يتضح من الجدول رقم (4) أن هناك تقارباً بين الأعداد المستجيبة على الاستبانة لكل فئة من الفئات المستهدفة لأغراض هذه الدراسة ويمكن تفسير التفاوت في النتائج إن ظهرت بأنه تفاوت وتباين نتائج عن آراء هذه الفئات وليس ناتجاً عن تفاوت وتباين العدد نفسه لكل فئة.

ب- اختبار الفرضية الأولى:

Ho_1: لا يؤيد القائمون على إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية (الرسمية والأهلية) الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة.

يوضح الجدول رقم (5) التوزيع التكراري والوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات فئات عينة الدراسة منفردة وإجابات عينة الدراسة مجتمعه حول مدى تأييدهم الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الأنشطة والممارسات الجامعية سواء (رسمية أو أهلية)

الجدول رقم (5): نتائج إجابات عينة الدراسة حول مدى تأييدهم الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية (الرسمية والأهلية)

فئـة الدراسة / المقياس الإحصائي		فئة الأكاديميين	فئة الممارسين	فئة الرسميين	إجمال الفئة (الفئات معاً)
مؤيد إلى حد كبير جداً	التكرار	19	24	12	55

المنارة للاستشارات

	مؤيد إلى حد كبير	14	12	21	30
	مؤيد إلى حد متوسط	12	4	21	20
	مؤيد إلى حد قليل	8	2	-	10
	مؤيد إلى حد قليل جداً	2	3	-	5
	مجموع التكرارات*	205	187	88	780
	حجم العينة	55	45	20	120
	الوسط الحسابي	3.727	4.155	4.400	4.000
	الانحراف المعياري	0.820	0.736	0.912	0.80
	الوزن النسبي للتأييد**	مرتفع	مرتفع جداً	مرتفع جداً	مرتفع جداً

* تم إيجاد مجموع التكرارات من خلال إيجاد مجموع (عدد إجابات كل بديل مضروباً في وزن كل بديل) حيث أعطيت الإجابات أوزان كما في الجدول رقم (3) فمثلاً مجموع التكرارات لإجابات فئة الأكاديميين = (5×19)+(4×14)+(3×12)+(2×8)+(2×11) = 205.

** تم اعتماد الوزن النسبي للتأييد وفق المقياس كما في الجدول رقم (6) الآتي:

الجدول رقم (6): يبين الوزن النسبي للتأييد وتوصيفه

الوسط الحسابي للتأييد	التوصيف
أقل من 1	متدن جداً
1 – أقل من 2	متدن
2 – أقل من 3	متوسط
3 – أقل من 4	مرتفع
4 – أقل من أو يساوي 5	مرتفع جداً

يتضح من الجدول رقم (5) أن درجة تأييد الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة مرتفعة جداً في الجامعات الأردنية، رغم وجود تفاوت في درجة التأييد بين الأكاديميين والممارسين والرسميين، إذ بلغ الوسط الحسابي لفئة الأكاديميين (3.737) وبانحراف معياري(0.820) في حين بلغ لفئة الممارسين (4.155) وبانحراف معياري (0.736) وفئة الرسميين بوسط (4.4) انحراف معياري (0.912) وبذلك تكون فئة الرسميين أكثر تأييداً للالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة ولعل سبب ذلك حماس الرسميين وتأييدهم لتطبيق هذه المعايير على كل الجامعات.

المنارة للاستشارات

وبشكل عام يلاحظ أن الوسط الحسابي لدرجة التأييد لدى أفراد عينة الدراسة مجتمعين مرتفعة جداً حيث بلغ (4.000) وبانحراف معياري (0.80) مما يعني أن هناك تأييداً كبيراً جداً من القائمين للالتزام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية.

ويهدف التحقيق من الدلالة الإحصائية للنتائج أعلاه ولاختبار الفرضية الأولى تم استخدام اختبار The Wilcoxon Singned Ranked Test الذي يستخدم لاختبار الفرضيات ذات الإحصاءات اللامعلمية Nonparametric Statistic (Bouverman and other, 2001,p 280) وكانت نتائج اختبار الفرضية الأولى كما يظهر الجدول رقم (7).

الجدول رقم (7): نتائج اختبار الفرضية الأولى باستخدام اختبار (WilCoxon)

الفرضية	n	w	*wα	T+	نتيجة الاختبار**
العدمية الأولى: HO_1	120	1807	94.3	92.7	رفض

* تم إجراء الاختبار عند درجة ثقة 95% وبمستوى معنوية (α=0.05)

** قاعدة القرار الإحصائي: إذا كان **T+ < wα** ترفض الفرضية العدمية وإلا العكس بناء على نتائج الجدول (7) ترفض الفرضية العدمية (HO_1) وبالمقابل تقبل الفرضية البديلة Ha_1 القائلة إن القائمين على تطبيق الالتزام بمعايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية (الرسمية والأهلية) يؤيدون الالتزام بتطبيق هذه المعايير.

ج- اختبار الفرضية الثانية:

Ho_2 : لا يحقق الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة أية إيجابيات من وجهة نظر القائمين على تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية (الرسمية والأهلية) لاختبار هذه الفرضية تم تحديد إيجابيات الالتزام بمعايير إدارة الشاملة في الجامعات الأردنية (الرسمية والأهلية) ضمن أربعة محاور هي:

1. تحقيق الميزة التنافسية وزيادة رضا الطلاب والتحسين المستمر.
2. ترشيد القرارات ومساهمة الأفراد في صناعتها.
3. زيادة خدمة المجتمع المحلي والاهتمام بالبحث العلمي.
4. الاهتمام بالعاملين وتمكينهم من استخدام الأدوات والأساليب والمعلومات الحديثة.

المنارة للاستشارات

يوضح الجدول رقم (8) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى تأييدهم لتحقيق إيجابيات وفوائد الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة ومبادئها في الجامعات الأردنية (الرسمية أو الخاصة) حيث تم قياس التأييد لكل بعد من الأبعاد الأربعة التي اعتمدت في الاستبانة بصورة منفردة لكل فئة من فئات الدراسة وكذلك بصورة مجتمعة للفئات معاً.

الجدول رقم (8): نتائج إجابات عينة الدراسة حول مدى تأييدهم لتحقيق الفوائد والإيجابيات والالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة.

الرقم	الفوائد والإيجابيات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي للتأييد
1	إن الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى زيادة الميزة التنافسية وزيادة رضا الطلاب والتحسين المستمر.	4.109	0.940	مرتفع جداً
2	إن الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى ترشيد القرارات ومساعدة الأفراد في صناعتها وبالتالي تحقيق الأهداف.	3.988	0.830	مرتفع
3	إن الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة يؤدي إلى زيادة خدمة المجتمع الكلي والاهتمام بالبحث العلمي.	3.827	0.691	مرتفع
4	إن الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى زيادة الاهتمام بالعاملين وأعضاء هيئة التدريس.	4.234	0.867	مرتفع جداً
	الإيجابيات معاً	**4.050**	**0.832**	**مرتفع جداً**

يلاحظ من الجدول رقم (8) أن أكثر الإيجابيات المتحققة من الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة هي مرتفعة جداً بوسط (4.050) وانحراف (0.232) حيث كانت الإيجابية رقم (4) مرتفعة جداً بوسط حسابي (4.234) وانحراف معياري (0.867) ويليها الإيجابية أو الفائدة رقم (1) وكانت مرتفعة جداً بوسط حسابي (4.109) وانحراف معياري (0.94) ويليها الإيجابية أو الفائدة رقم (2) وكانت مرتفعة بوسط حسابي وانحراف معياري (3.988) وبانحراف معياري (0.830) ثم أخيراً كانت الإيجابية رقم (3) وكانت مرتفعة بوسط حسابي (3.872). وبانحراف معياري (0.691).

وكذلك يلاحظ أن درجة تأييد عينة الدراسة لتحقيق إيجابيات وفوائد الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة مرتفعة جداً حيث بلغ الوسط الحسابي المجمع (4.050) وبانحراف معياري (0.832) مما يعني أن هناك تأييداً كبيراً من قبل القائمين على إدارة

المنارة للاستشارات

الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية ويهدف اختبار الفرضية الثانية وللتحقق من الدلالة الإحصائية للنتائج أعلاه تم إجراء اختبار(Wilcoxon) حيث أظهرت نتائج الاختبار كما يبين الجدول رقم (5) أن قيمة wα أكبر من +T مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة لها وهي H_{A2} القائلة بأن هناك تأييداً كبيراً (الوسط الحسابي المجمع4.050) من قبل القائمين على إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية لوجود إيجابيات وفوائد من خلال الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة.

الجدول رقم (9): نتائج اختبار الفرضية الثانية باستخدام (Wilcoxon)

الفرضية	n	w	*wα	T+	نتيجة الاختبار**
الفرضية العدمية الثانية Ho2	120	1638	89	81	رفض

* تم إجراء الاختبار عند درجة ثقة 95% وبمستوى معنوية **(α = 0.05)**.

** قاعدة القرار الإحصائي: إذا كانت **T+ < wα** ترفض الفرضية الثانية والعكس تقبل الفرضية البديلة وواضح من الجدول رقم (9) أن قيمة **wα** أكبر من قيمة +T، مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلةHA_2 القائلة بوجود تأييد كبير (حيث بلغ الوسط الحسابي للتأييد المجمع (4.050) من قبل القائمين على إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية لوجود إيجابيات وفوائد من خلال الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة.

د- اختبار الفرضية الثالثة:

Ho_3: لا توجد معوقات تحد من الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر القائمين على إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية ولاختبار هذه الفرضية تم تحديد المعوقات المتوقعة ضمن أربعة محاور هي:

1- عدم وجود هيئة مستقلة ترعى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية.
2- التفاوت في متطلبات معايير إدارة الجودة الشاملة بين الجامعات العامة والخاصة.
3- التفاوت في القيم والمفاهيم والسلوك والإدراك والدعم والرؤية الإستراتيجية لإدارة الجامعات فيما يتعلق بالالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة.
4- التفاوت في تمكين العاملين نحو إدارة الجودة الشاملة والتفاوت في مشاركتهم.

يوضح الجدول رقم (10) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى تأييدهم لوجود المعوقات المشار إليها والتي تحد من الالتزام

المنارة للاستشارات

بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية وقد تم قياس هذا التأييد على المحاور الأربعة التي اعتمدت في الاستبانة لقياس مدى وجود معوقات بصورة منفردة وللأبعاد معاً بصورة مجتمعة.

الجدول رقم (10): نتائج إجابات عينة الدراسة حول مدى تأييدهم لوجود معوقات تحد من الالتزام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة

الرقم	المعوقات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي للتأييد
1	من معوقات الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة عدم وجود هيئة مستقلة ترعى تطبيق هذه المعايير في الجامعات الأردنية	4.127	0.782	مرتفع جداً
2	من معوقات الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة التفاوت في متطلبات هذه المعايير بين الجامعات	4.213	0.691	مرتفع جداً
3	من معوقات الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة التفاوت في القيم والمفاهيم والسلوك والإدراك والدعم والرؤية الإستراتيجية لإدارة الجامعة.	3.453	0.902	مرتفع
4	من معوقات الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة عدم تمكين العاملين التفاوت في مشاركتهم.	3.989	0.672	مرتفع
5	**المعوقات مجتمعة**	3.945	0.762	مرتفع

يلاحظ من الجدول رقم (10) أن أفراد عينة الدراسة لديهم قناعة كافية بأن المعوقات التي تحد من الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة ناجمة عن الفقرة رقم (2) أولاً بوسط حسابي (4.213) وبانحراف معياري (0.691) والفقرة رقم (1) ثانياً بوسط حسابي(4.127) وبانحراف معياري (0.782) والفقرة رقم (4) ثالثاً بوسط حسابي (3.989) وبانحراف معياري (0.672) والفقرة رقم (3) رابعاً بوسط حسابي(3.453) وبانحراف معياري (0.902).

ويلاحظ بشكل عام أن الوسط الحسابي الذي يعكس مدى قناعة المستجيبين بوجود معوقات مرتفع، حيث بلغ الوسط الحسابي المجمع (3.945) وبانحراف معياري (0.762) مما يشير إلى أن هناك تأييدا مرتفعا من قبل القائمين على تطبيق إدارة الجودة الشاملة لوجود عدة معوقات تحد من الالتزام بتطبيقها.

ويهدف اختيار الفرضية الثالثة والتحقق من الدلالة الإحصائية للنتائج أعلاه ثم استخدام اختبار(Wilcoxon) حيث يتضح من الجدول رقم (11) بان قيمة wα أكبر من قيمة

المنارة للاستشارات

+T، مما يعني رفض الفرضية العدمية الثالثة وقبول الفرضية البديلة الثالثة القائلة بأن هناك قناعة كبيرة لدى القائمين على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية بوجود معوقات تحد من الالتزام بتطبيقها.

الجدول رقم (11): نتائج الفرضية الثالثة باستخدام (Wilcoxon)

الفرضية	n	w	*Wα	T+	نتيجة الاختبار**
الفرضية العدمية الثالثة Ho_3	120	1720	92.5	86	رفض

* تم إجراء الاختبار عند درجة ثقة 95% وبمستوى (α=0.05).

** قاعدة القرار الإحصائي: إذا كانت wα > من T+ ترفض الفرضية العدمية الثالثة وإذا كانت T+ > wα تقبل الفرضية البديلة الثالثة.

5. نتائج الدراسة:

في ضوء الإطار النظري واختبار الفرضيات أعلاه تم التوصل إلى النتائج الآتية:

أ-هناك توجه ومطالبة باعتماد معايير إدارة الجودة الشاملة وتعميمها على جميع الجامعات الأردنية الرسمية الأهلية ويتضح هذا من خلال التأييد الكبير للقائمين على إدارة الجودة الشاملة في الجامعات بضرورة الالتزام بمعايير إدارة الجودة الشاملة في الأنشطة والممارسات الجامعية.

ب-ضرورة توحيد جهود تطبيق إدارة الجودة الشاملة في هيئة مستقلة واحدة تعنى بالتأكد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية حيث اعتبر عدم وجود هذه الهيئة من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات.

ج- يؤيد القائمون على إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية بشكل كبير جداً الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة .

إذ بلغ الوسط الحسابي لتأييد المستجيبين (4.00) وبانحراف معياري متدن (0.80) وقد تراوحت درجة تأييد الفئات الثلاث ما بين مرتفع ومرتفع جدا إذ بلغ الوسط الحسابي للأكاديميين والممارسين والرسميين (4.40,4.155,3.727) على التوالي للالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية.

د- يؤيد القائمون على إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية بشكل كبيرا وجود إيجابيات وفوائد يمكن تحقيقها من خلال الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة.

المنارة للاستشارات

مثل (تحقيق الميزة التنافسية وزيادة رضا الطلاب والتحسين المستمر وترشيد القرارات ومساهمة العاملين في صناعتها وزيادة خدمة المجتمع والبحث العلمي وزيادة الاهتمام بالعاملين وأعضاء هيئة التدريس وبشكل عام كان الوسط الحسابي للإجابات حول تحقيق الإيجابيات والفوائد من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة (4.050) وبانحراف معياري(0.832) مما يدل على وجود ارتفاع في درجة التأييد لوجود مثل هذه الإيجابيات والفوائد.

هـ-يؤيد القائمون على إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية وجود معوقات تحد من الالتزام بتطبيق معايير الجودة الشاملة مثل: عدم وجود هيئة مستقلة لإدارة الجودة الشاملة، والتفاوت في القيم والمفاهيم والإدراك والدعم والرؤية الاستراتيجية لإدارة الجامعة والتفاوت في تمكين العاملين وأعضاء هيئة التدريس والتفاوت في مشاركتهم.

وعلى الرغم من تأييد المستجيبين لوجود مثل هذه المعوقات إلا أن هناك تفاوت فيما بينها، إذ بلغ أعلى وسط حسابي (4.213) للتفاوت في متطلبات معايير الجودة بين الجامعات.

في حين يرى القائمون أن أقل معوق هو التفاوت في القيم والمفاهيم والإدراك والدعم والرؤية الإستراتيجية لإدارة الجامعة بوسط حسابي (3.433).

وبشكل عام كان الوسط الحسابي للإجابات حول هذه المعوقات مجتمعة (3.945) وبانحراف معياري متدن نسبياً (0.791) مما يقرر إجماع المستجدين على وجود مثل هذه المعوقات.

6. التوصيات والمقترحات:

بناء على ما تم التوصل إليه من نتائج فإنه يمكن تقديم التوصيات الآتية التي قد تؤتى ثمارها على النحو الأتي:

أ- التركيز على إيجاد هيئة مستقلة تعمل على التأكد من مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الأردنية.

ب- العمل على تعزيز الإيجابيات والفوائد وتبنيها من قبل إدارة الجامعات الأردنية الرسمية الأهلية.

ج- العمل على معالجة المعوقات وتطوير التشريعات التي تحد من تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية.

المنارة للاستشارات

د- القيام بالمزيد من الدراسات التي تدرس هذا الموضوع من زاوية مختلفة.

المراجع والمصادر والدوريات:

1. أحمد الخطيب، إدارة الجودة الشاملة، تطبيقات في الإدارة الجامعية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، عمان، العدد المتخصص رقم (3) يوليو2000، ص 83-122.
2. أحمد فاروق محفوظ، إدارة الجودة الشاملة والاعتماد للجامعة ومؤسسات التعليم العالي، مؤتمر مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس- مصر، ديسمبر 2004، ص 73.
3. التقرير الإحصائي السنوي عن التعليم العالي في الأردن لعام 2004/2003، إعداد مديرية الدراسات والتخطيط، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المملكة الأردنية الهاشمية، 2005 ص 36-46.
4. حيدر عبد اللطيف، (2005)، الاعتماد الأكاديمي في التعليم العالي إدارة ضمان الجودة والتحسين المستمر، المؤتمر التربوي الخامس جامعة البحرين، البحرين، المجلد 4 ،ص 1012.
5. الطائي، رعد وقدادة عيسى (2005) الاعتماد ضمان الجودة: المؤتمر التربوي الخامس، جامعة البحرين، البحرين، المجلد 2، ص (465).
6. الظاهري، هادف (1999)، ضمان الجودة في جامعة الإمارات العربية المتحدة والحاجة إلى تعاون إقليمي، المؤتمر العالمي لليونسكو حول التعليم العالي بين الواقع والتفعيل، في دول الخليج العربية، جامعة قطر 5-1999/2/9، ص (5).
7. عبد الغني عبود (2004)، إدارة الجامعات العربية في ضوء معايير الجودة الشاملة مؤتمر مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس- مصر، ديسمبر2004، ص 113 .
8. فريد عبد الفتاح زين، المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، القاهرة: دار الكتب، 1996، ص4.
9. فريمان، ريتشارد (1999)، توكيد الجودة في التدريب والتعليم: طريق تطبيق المعايير ترجمة سامي حسن الفرس وناصر العديلي، الرياض، دار أفاق الإبداع العالمية، ص 19.
10. الفوال، محمد خير أحمد (2003) أنظمة الجودة واعتماد المعايير بالنسبة للكليات الجامعية. بحث معد للاجتماع الخامس لجمعية كليات التربية ومعاهدها في الجامعات العربية، كلية التربية، جامعة دمشق 28- 29/ نيسان 2003، ص135.
11. محمود أمين، ملاحظات أولية حول الاعتماد لمؤسسات التعليم العالي ورقة مقدمة في ندوة معايير الترخيص وأسس التقويم لمؤسسات التعليم العالي الخامس في البلدان العربية، الرباط، 1998، ص (7).

ب. المصادر والمراجع والدوريات باللغة الإنجليزية.

المنارة للاستشارات

1. Amir, D. and Sonderpandian, J. 2002. "complete business statistics", 5th Edition, Mc Graw-Hill, New York, USA,ch7,p147.
2. Blackmur, D., (2004), "Issues In Higher Education Quality Assurance", Australian Journal of public Administration, Vol.63, No.2, pp 105-116.
3. Bouverman, B.L. and O'Connell, R.T. Zool,(2001) Business statistics in Practice, 2th Edition, Mc Graw –Hill, New York, USA,ch9,pp 280.
4. Burkhalter, B.B: How can Institution of Higher Education achieve Quality within the New Economy? Total Quality Management, 1996,Vol.9,Issue 1, PP.173-182.
5. Cruickshank, Mary (2003), "Total Quality Management In The Higher Education Sector: a literature Review from an International & Australian perspective", TQM & Business Excellence, Vol.14, No.10, December, 2003, pp 1159-1167.
6. Detert James R, Roger G Schtoeder Robert Cudeck (2003) The measurement of quality management culture in school Journal of operations management, Vol.21 Iss.3,pp (307-314)
7. Hglmes, Todd James: Total Quality Management in Higher education: Implementation within the Virginia community college system (Community College) George Majon university, DAI.Apr.1997pp75.
8. Irani, Z., Beskese, A., and Love, P., (2004), " Total Quality Management and corporate culture: constructs of organizational Excellence", Technovation No.24, pp 643-650.
9. Koeh, J, and Fisher, J. (1998) " Higher education and total Quality management", Total Quality management , No2, PP 659-668.
10. Laurie Lomas (2004) . Embedding quality: the challenges for higher education. Quality Assurance the education Vol.12, Iss.4 PP (157-167).
11. Mc Cormack, S.:TQM Getting it Right the first time, Training and Development Vol. 46.No.6, June, 1992,PP. 34-46.
12. Ruban, B.(1995) Quality in higher education, New Brunwich, New Jersey , Transaction publisher.
13. Tan, Kee Kong: the construct Validation of an Instrument to measure total Management in continuing Higher education, North Dakota ph.D,Mar.1998,pp 15.
14. Welsh, J., and Dey, S., (2002) "Quality measurement and Quality Assurance In Higher Education", Quality Assurance In education, Vol.10, No.1, pp 17-25.

المنارة للاستشارات