

دور الإدارة العليا في الجامعات الحكومية والخاصة في الأردن في الحصول على شهادة الجودة

Dr.Hishamudin Ahmad

Dr.Norailis Bt ab Wahab

يزيد ذيب عبد الله محمد

الملخص

هدفت الدراسة التعرف إلى دور الإدارة العليا في الجامعات الحكومية والخاصة بالأردن في الحصول على شهادة الجودة، ولتحقيق هدف الدراسة تم إعداد استبانة تكونت من (33) فقرة وأربعة مجالات هي: (التخطيط الاستراتيجي والتنظيم وصناعة القرار والاتصال)، تم التأكد من صدق الأداة وثباتها. تكونت عينة الدراسة من (386) إداريا وموظفا ، وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج الآتية: جاء مجال التخطيط الاستراتيجي في المرتبة الأولى في الحصول على شهادة الجودة وجاء مجال الاتصال في المرتبة الأخيرة في الحصول على شهادة الجودة. كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيري الجنس والعمر وجاءت النتائج لصالح الإناث والعمر سنة 36 فما فوق على التوالي.

وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بضرورة تفعيل العمل بالمشاركة بين القادة

وموظفي المنظمات

الكلمات المفتاحية: الإدارة العليا، الجودة الشاملة.

Abstract

This study aimed to identify the role of top administration staff to attain quality certificate in public and private universities in the Hashemite Kingdom of Jordan. To achieve the objectives of the study a questionnaire consists of (33) paragraphs in four areas which is (Strategic Planning , organization, decision-making , communication) was constructed

The reliability and validity of The questionnaire were established. The study sample consisted of (386) administrative and staff members. The results of showed the following result study results of, The field of Strategic planning came in first place to obtain a certificate of quality, The communication area came in the last place to obtain a certificate of quality. The results also showed statistically significant differences. due to the variable and gender, age, and the results were in favor of females , age 36 years and older respectively. In light of the findings the study recommended the need to activate the work in partnership between leaders and staff of the organizations>

key words : top management , total quality .

المقدمة

أصبح موضوع إدارة الجودة الشاملة في العصر الحالي محور اهتمام أساسي لكثير من المنظمات سواء الحكومية منها أو الخاصة، كما أن معايير الأداء في هذه المنظمات لم تعد قاصرة على مجرد تقديم الخدمة بل تعدته إلى الحرص على جودة تلك الخدمات التي تلي مطالب المستفيدين. وفي ضوء التحديات التي تواجه القطاع التعليمي في عصر الانفتاح والعولمة وتماشياً مع المتغيرات المتسارعة على المستوى الإقليمي والمحلي، لذا أصبحت المنظمات أحوج إلى تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، وأصبح لزاماً التحول والارتقاء بمستوى الرعاية المقدمة للعاملين في المنظمة، حتى تصل إلى حالة التفوق، ولتحقيق ذلك قامت العديد من الجامعات الأردنية بتطبيق معايير الجودة الشاملة التي أقرتها هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي كوسيلة للتحول إلى حالة التحسين المستمر. كما أن موضوع جودة التعليم العالي أصبح يشكل تحدياً يواجه مسؤولي مؤسسات التعليم العالي، حيث بادرت العديد من المؤتمرات التربوية على الصعيد العالمي والإقليمي بطرح هذا الموضوع بغية لفت نظر القائمين على التعليم له بجدية، وقد تم التأكيد في مؤتمر اليونسكو عن التعليم العالي في القرن الحادي والعشرين على ما ينبغي على الحكومات ومؤسسات التعليم عمله بهذا الخصوص، من حيث البحث عن جودة النوعية في كل شيء خصوصاً في ظل سيطرة الكم، بسبب الإقبال الهائل على مؤسسات التعليم العالي مع الحرص على ضرورة السعي المستمر لتطوير مهارات أساتذة التعليم العالي من الناحيتين العلمية والمهنية (عبدالدايم، 2000) ومن هنا انبثقت الحاجة لهذه الدراسة للتعرف على دور الإدارة العليا في الحصول على شهادة الجودة في الجامعات الحكومية والخاصة .

مشكلة الدراسة وأسئلتها

يعد الحصول على شهادة الجودة الشاملة احد أهم الأهداف والغايات الرئيسية المرجوة في المنظمات بعد أن أصبحت بيئة الأعمال تشهد تنافساً كبيراً بينها من أجل تقديم أفضل الخدمات للحصول على أفضل النتائج ومن هنا جاءت هذه الدراسة للتعرف على دور الإدارة العليا في الحصول على شهادة الجودة الشاملة في الجامعات من خلال الإجابة عن السؤالين الرئيسيين الآتيين :

- ما دور الإدارة العليا في الجامعات الحكومية والخاصة في الأردن في الحصول على شهادة الجودة؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة لدور الإدارة العليا في الجامعات الحكومية والخاصة في الأردن في الحصول على شهادة الجودة تعزى لكل من (الجنس و المسمى الوظيفي و العمر) ؟

أهمية الدراسة :-

تظهر أهمية الدراسة في الآتي :-

- 1- أهمية موضوع الدراسة حيث يعد من الموضوعات الهامة في مجال التعلم والتعليم والتي جذبت اهتمام الكثير من الباحثين.
- 2- قد تفيد هذه الدراسة المنظمات في توجيه الاهتمام من أجل تحقيق التميز.
- 3- قد تفتح هذه الدراسة المجال لمزيد من البحوث والدراسات التي تحاول إيجاد سبل الحصول على التميز .

أهداف الدراسة :

هدفت الدراسة إلى التعرف على:

- مستوى دور الإدارة العليا في الجامعات الحكومية والخاصة في الأردن في الحصول على شهادة الجودة؟
- معرفة الفروق في دور الإدارة العليا في الجامعات الحكومية والخاصة في الأردن في الحصول على شهادة الجودة التي تعزى لكل من (الجنس و المسمى الوظيفي و العمر).

حدود الدراسة

تتضمن الدراسة الحدود الآتية :-

- الحدود الموضوعية : اقتصر موضوع الدراسة على دور الإدارة العليا في الجامعات الحكومية والخاصة بالأردن في الحصول على شهادة الجودة؟
- الحدود المكانية :- تم تطبيق الدراسة على بعض الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة في المملكة الأردنية الهاشمية هي (الجامعة الأردنية ، الجامعة الهاشمية ،

- جامعة البلقاء التطبيقية. جامعة مؤتة ، جامعة اليرموك وجامعة البتراء و جامعة الزيتونة و جامعة الإسراء و جامعة الشرق الأوسط و جامعة الزرقاء الأهلية)
- الحدود الزمانية :- تم تطبيق أداة الدراسة في الفصل الدراسي الأول للعام 2015/2016 م
- الحدود البشرية :- اقتصرت الدراسة على عينة من الأفراد العاملين في الإدارة العليا في الجامعات الحكومية والخاصة بلغت (386) فرداً.
- مصطلحات الدراسة :-**

الإدارة العليا : تعرف بأنها الجهة التي يقع على عاتقها رسم سياسات التعليم العالي ، وتحديد أولوياته ، ورسم الإطار العام (محمد، 2015). والمقصود بالإدارة العليا في هذه الدراسة رؤساء الجامعات ونوابهم وعمداء الكليات ونوابهم . الجودة الشاملة :- هي فلسفة إدارية تكاملية ، تهدف إلى تحقيق التفوق في أداء المنظمة ككل ، بما يحقق إسعاد العميل والمجتمع ، بمشاركة جميع العاملين عبر فرق العمل ، ويتوفر دعم كامل من قبل الإدارة العليا للمنظمة ، من أجل التحسين المستمر لجودة المدخلات والعمليات والمخرجات ، بما يتضمن تأدية الأعمال بصورة صحيحة من المرة الأولى (أيوب، 2000). وتعرف إجرائياً بأنها فلسفة إدارية تكاملية تسعى من خلالها الجامعات الحكومية والخاصة من خلال الأداء الصحيح للوصول إلى التفوق وتحقيق التميز والتفوق في الجامعة.

الإطار النظري والدراسات السابقة :-

الإطار النظري :-

تعددت تعاريف الإدارة من قبل المفكرين الإداريين ، ومن أكثر التعاريف المستخدمة شيوعاً تعريف

فريدريك تايلور حيث عرفها بأنها : المعرفة الصحيحة لما يراد من الأفراد أن يؤديه ، ثم التأكد من أنهم يؤديونه بأحسن و أرخص طريقة" (دياب ، 2001). وتعني الجودة في مجال التعليم : "بأنها إرضاء الزبون ومعرفة متطلباته الحالية والمستقبلية وتحقيقها سواء كانوا زبائن داخليين كالطلاب و المعلمين ، أو خارجيين كأولياء الأمور والمؤسسات

التي سيعمل بها الخريج مستقبلاً، إضافة إلى التحسين اليومي المستمر لتأكيد تطابق المواصفات والمعايير التي تحددها متطلبات الزبائن.

كما تعرف بأنها مجموعة الآراء التي تشتمل ما يلي : امتياز العملية التعليمية، القيمة المضافة للعملية التعليمية وملاءمة مخرجات العملية التعليمية للاستخدام و توافق مخرجات التعليم مع الأهداف المخططة والمواصفات والمتطلبات ، تجنب حدوث العيوب في العملية التعليمية ، مقابلة التوقعات المتزايدة للعملاء.

مستويات الإدارة العليا: (العزاوي، 2005):

1. الإدارة العليا: وتمثل وزارة التعليم العالي، ويقع على عاتقها رسم سياسات التعليم العالي وتحديد أولويات التعليم العالي، ورسم الإطار العام له.
2. الإدارة الوسطى: وتمثلها إدارات الجامعات وعمداء الكليات ورؤساء الأقسام، وهي التي يقع على عاتقها مسؤولية الإشراف على تنفيذ برامج التعليم العالي، وتسيير العمل الجامعي، في مجموعة الجامعات التي تقع ضمن منطقتها الجغرافية.
3. الإدارة التنفيذية: وتمثلها إدارات الجامعات بأنواعها الحكومية والخاصة ، ويقع على عاتقها تسيير شؤون الجامعة، والإشراف على موظفيها، وتطوير المنهاج، والاهتمام بالطلاب، وربط الجامعة بالمجتمع المحلي.

أهمية الإدارة العليا في الحصول على شهادة الجودة

تأتي أهمية القيادة الإدارية في المنظمة من خلال سلوكها القيادي الذي يعمل على تكوين عادات وتقاليده وقيم معينه تنعكس على السلوك الفردي والجماعي داخل المنظمة فالقائد الناجح هو الذي يوجد في دائرته وبين أتباعه العادات والتقاليد التي تتفق وأهداف المشروع" (القحطاني، 2010).

إن مفهوم القيادة الإدارية يشمل عدة أبعاد تشكل في مجموعها مجموعتين من الأبعاد تتمثل الأولى في أبعاد الإدارة، بينما تتمثل الثانية في مجالات القيادة وقد ركز الباحثون في هذه الدراسة على بعد الإدارة في أربعة مجالات أساسية :

- التخطيط الاستراتيجي : يعرف بأنه تلك الخطة العامة والشاملة التي ترشد المنظمة وتوجهها نحو تحقيق أهدافها ورسالتها حالياً ومستقبلاً. ويعرف التخطيط بأنه

مجموعة الخطوات الرسمية الهادفة لتحقيق نتيجة محددة من خلال نظام متكامل للقرارات (Mellah, 2001).

وبناء على ما تقدم يعد التخطيط الاستراتيجي أسلوب عمل مبني على التحليل الدقيق لبيئة المنظمة (داخلية وخارجية) لتحديد الجوانب الإيجابية والسلبية فيها (الفرص والتهديدات ونقاط القوة والضعف) والعمل على تطوير الأهداف والاستراتيجيات اللازمة لبقاء المنظمة واستمرارها. وقد تزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة بمفهوم التخطيط الاستراتيجي بسبب زيادة التعقيدات في البيئة المحيطة بالمنظمة فضلاً عن زيادة المنافسة نتيجة انفتاح الأسواق العالمية على بعضها البعض. إذ تكمن أهمية التخطيط الاستراتيجي في اهتمامه بتحديد الأهداف اللازمة لتحقيق رسالة المنظمة، وإيصال هذه الأهداف أو الغايات إلى جمهور المنظمة بهدف تنمية الشعور بوجود خطة لها، وتأكيد الاستخدام الفعال للموارد من خلال تركيز الموارد على الأسبقيات الرئيسة، كم أن التخطيط الاستراتيجي يزود المنظمة بقاعدة لقياس آلية العلم بالمتغيرات وتحديدتها عند الحاجة، وتوحيد الجهود المتميزة ذات الأهمية بالنسبة إلى المنظمة، مما ينتج درجة عالية من الرضا بين المخططين حول الرؤيا وزيادة الإنتاجية، بسبب زيادة الكفاءة والفاعلية، فضلاً عن تنسيق علاقة الكادر الإداري والفني، وزيادة التركيز لحل المشكلات الكبيرة ويتضح من هذا أن التخطيط الاستراتيجي يساعد في إيجاد أفكار إستراتيجية جديدة، ويقلل من حالة عدم التفكير العقلاني، ويحقق إدارة جيدة للوقت.

- التنظيم: يعرف التنظيم بأنه "تجميع الأنشطة الضرورية لتحقيق أهداف المنظمة وإسناد كل مجموعة من مجموعات النشاط إلى مدير يمتلك السلطة المناسبة لتحقيق أداء هذا النشاط (السنفي والعريقي، 2009).

ومن أهم مبادئ التنظيم الإداري:

- النظام: وضع الأفراد والمعدات في الأماكن المناسبة.
- المساواة: المساواة الناتجة عن العدالة واللفظ تؤدي إلى تكريس العامل وانتمائه.
- الاستقرار الوظيفي يحتاج العاملون إلى وقت ليتعلموا كيف يؤديون أعمالهم.
- المبادرة: مما يساعد في تحقيق رضا العامل المشاركة في وضع وتنفيذ الخطة.
- الروح المعنوية: التناغم والانسجام بين العاملين هو مفتاح نجاح المنظمة.

وبناءً على ما سبق فإن التنظيم يعتبر من العوامل المهمة في المساعدة على تحقيق إدارة الجودة الشاملة حيث أن أهم مبادئ التنظيم المساواة والاستقرار الوظيفي والمبادرة وزيادة الروح المعنوية لدى العاملين.

صناعة القرار: يعرف بأنه العملية التي يتم بموجبها تحديد المشكلة والبحث عن أنسب الحلول لها عن طريق المفاضلة والموضوعية بين عدد من البدائل والاختيار الحذر والمدرك والهادف لحل المشكلة التي من أجلها تم. إن اتخاذ القرارات هو محور العملية الإدارية، إذ يعتبر بأنه عملية متداخلة في جميع وظائف الإدارة ونشاطاتها، فعندما تمارس الإدارة وظيفة التخطيط فإنها تتخذ قرارات معينة في كل مرحلة من مراحل وضع الخطة سواء عند وضع الهدف أو رسم السياسات أو إعداد البرامج أو تحديد الموارد الملائمة أو اختيار أفضل الطرق والأساليب لتشغيلها (دياب، 2001)، وعندما تضع الإدارة التنظيم الملائم لمهامها المختلفة وأنشطتها المتعددة فإنها تتخذ قرارات بشأن الهيكل التنظيمي ونوعه وحجمه وأسس تقسيم الإدارات والأقسام، والأفراد الذين تحتاج إليهم للقيام بالأعمال المختلفة ونطاق الإشراف المناسب وخطوط السلطة والمسؤولية والاتصال. وعندما مارس المدير وظيفته القيادية فإنه يتخذ مجموعة من القرارات سواء عند توجيه رؤوسه وتنسيق جهودهم أو استثارة دوافعهم وتحفيزهم على الأداء الجيد أو حل مشكلاتهم، وعندما تؤدي الإدارة وظيفة الرقابة فإنها أيضاً تتخذ قرارات بشأن تحديد المعايير الملائمة لقياس نتائج الأعمال، والتعديلات التي سوف تجريها على الخطة، والعمل على تصحيح الأخطاء إن وجدت.

- الاتصال ويعرف أبو عرقوب (2011-18) الاتصال بأنه "عملية تفاعل اجتماعي تهدف إلى تقوية الصلات الاجتماعية في المجتمع عن طريق تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر التي تؤدي إلى التفاهم والتعاطف والتحابب والتباغض". فهو يعني الاشتراك في المعلومات أو تبادل المعلومات والمشاعر والاتجاهات بين مرسل ومستقبل.

عناصر الاتصال: محمد (2015) تتكون عملية الاتصال من أربعة عناصر لا تتم عملية الاتصال إلا بها وهي: (المرسل، والرسالة، والوسيلة، والمستقبل)، ويضاف إلى تلك العناصر الأربعة عنصراً آخر مهم هو التغذية الراجعة.

أهداف الاتصال :

- زيادة درجة القبول للأدوار التنظيمية.
- الالتزام بالأهداف التنظيمية.
- توفير البيانات اللازمة لاتخاذ القرارات.
- توضيح الواجبات والسلطة والمسئولية.
- تعتبر الاتصالات أساس حياتنا اليومية.
- تبادل كميات ونوعيات ضخمة من البيانات والمعلومات .
- تبادل المشاعر ونقل الأفكار واستعراض الأخبار وتناقل وجهات النظر وتوفير المعلومات والرقابة .

الجودة الشاملة: لقد أصبحت الجامعات الخاصة إلى جانب الجامعات الحكومية في الأردن تشكل عنصراً مهماً في قطاع التعليم العالي لا يمكن تجاهله، أو التقليل مما تقدمه من مساهمة في تعزيز الاقتصاد الأردني، واستقطاب الأعداد الكبيرة من الطلبة الراغبين في إكمال دراستهم الجامعية. من أجل ذلك، فقد أخذ موضوع تطوير التعليم العالي وضمان الجودة في مخرجاته، يلقي اهتماماً رسمياً وشعبياً باعتباره مؤشراً رئيساً للتنمية والنهضة الحقيقية، وأخذ المجتمع الأردني بفئاته كافة من قادة رأي ومسؤولي التطوير التربوي وأكاديميين ورجال أعمال، يطالب بضرورة توافر خريجين ذوي كفاءات ومهارات تتواءم مع متطلبات سوق العمل، وقادرة على مواجهة المنافسة الإقليمية والعالمية، مما دفع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي للتوجه نحو وضع معايير معتمدة لتطبيق الجودة المطلوبة، ولكن عدداً كبيراً من التربويين والأكاديميين الأردنيين يرون أن معايير ضبط الجودة للجامعات الخاصة هي من التحديات الأساسية التي يعاني منها قطاع التعليم العالي الخاص في الأردن، إضافة إلى مشكلات أخرى يرون أنها تتمثل في المستوى المتدني للخريجين، وعدم مواءمة البرامج الأكاديمية مع سوق العمل (السقاف، 2014).

ويعد مفهوم الجودة الشاملة من المفاهيم التي تهدف إلى تحسين وتطوير الأداء في المنظمة بصفة مستمرة من خلال الاستجابة لمتطلباتها.

إدارة الجودة الشاملة :

هي أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنظمة التعليمية ومستوياتها ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء المستفيدين من التعليم لتحقيق أفضل الخدمات البحثية بأكفأ الأساليب التي ثبت نجاحها لتخطيط الأنشطة التعليمية وإدارتها (السقاف، 2014).

- أهداف الجودة الشاملة وفوائدها :

من الأهداف الأساسية لتطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة الآتي :

1- خفض التكاليف لأن الجودة الشاملة تتطلب أداء الأشياء بشكل صحيح وبالطريقة الصحيحة.

2- تقليل الوقت اللازم لإنجاز مهمات العمل.

3- تحقيق الجودة .

4- توفير بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر .

5- اشتراك جميع العاملين في التطوير .

6- تحسين نوعية المخرجات .

ومن أهم الخصائص التي تتسم بها معايير النوعية وضمان الجودة في التعليم الجامعي (علي، 2015) ما يلي:

- تساعد في الحكم على الجامعة أو البرنامج التعليمي بطريقة موضوعية وبعيداً عن الذاتية.

- تعد معايير الاعتماد آلية لتحسين الأداء وتقييمه في الوقت ذاته.

- تتميز معايير الاعتماد بالشمولية، حيث تغطي كل ما يتصل بمدخلات المنظومة التعليمية وعملياتها ومخرجاتها .

- تشير معايير الاعتماد إلى ما يجب إحرازه وتحقيقه، وليس إلى ما تم تحقيقه بالفعل .

- تتضمن معايير ضمان الجودة الحد الأدنى المطلوب لتوفير الجودة في المنظومة التعليمية كما قد تكون تلك المعايير للتمييز.

الدراسات السابقة

هدفت دراسة أيوب (2000) التعرف على تقدير درجة فاعلية استخدام فلسفة إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء الجامعات الأردنية. أجريت الدراسة على عينة عشوائية من (282) عضواً من أعضاء هيئة التدريس، وتوصلت النتائج إلى أن الجامعات الأردنية تعمل على أن تكون أهداف تحسين النوعية متناسبة مع رسالة الجامعة، وأن إدارة الجامعة تعمل على إزالة العقبات التي تحول دون تحقق الأداء النوعي. كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في التقدير تعزى لمستغير الوظيفة الإدارية لأعضاء هيئة التدريس .

وقامت مانينغ (Manning, 2004) بفحص الممارسات التي تضمن الجودة في الكليات التربوية سعياً لتحسين الجودة، والخدمات الطلابية، والأبحاث التطويرية. وقد وزعت أداة مسحية تضمنت أسئلة عن الهيكلية، وبرامج ضمان الجودة، ودوافع تطبيقها، والتغيرات الناتجة عنها، وقام 45 عميداً تربوياً في ولاية بنسلفانيا بالإجابة عن هذه الاستبانة، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عدة، منها: تأكيد أهمية التشارك في قيادة عملية ضمان الجودة، وتجديد النشاطات، كما بينت الدراسة بأن أكثر طريقة مستخدمة في إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية هي طريقة التخطيط الاستراتيجي، وأخيراً بينت الدراسة أهمية جهود العمداء المشتركة، والعمل عبر فرق ومجموعات

وهدفت دراسة علاونة (2004) إلى التعرف إلى مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية ومعرفة أثر متغيرات العمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة في التدريس الجامعي، والجامعة التي تخرج فيها، والكلية التي يدرس فيها، والعمل على مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة، وأجريت الدراسة على عينة مؤلفة من (61) عضو هيئة تدريس، وقد أظهرت النتائج أن تطبيق مبادئ الجودة الشاملة كان بدرجة كبيرة، وأكثرها تطبيقاً في مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية تعزى إلى متغيرات الدراسة الستة.

دراسة شيونغ ، (Ching.2008) هدفت إلى تعرف أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم في الصين من وجهة نظر المربين الصينيين ، تكونت عينة الدراسة من (42) مربيا ، أشارت نتائج الدراسة إلى ان المربين الصينيين يساهمون في إعداد مبادئ الجودة الشاملة بما يلائم تعزيز جودة التعلم في الصين.

وهدفت دراسة (القاضي، 2009) إلى معرفة آراء الإداريين لدرجة تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في عمادات شؤون الطلبة في الجامعات الرسمية الأردنية، وإلى معرفة أثر متغيرات الجنس والخبرة في درجة تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة، وقد اشتملت الدراسة على عينة مكونة من (158) إداريا تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية، وقد جمع الباحث معلومات الدراسة من خلال تطوير الاستبانة، وخلصت الدراسة إلى أن متوسطات آراء الإداريين لدرجة تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في عمادات شؤون الطلبة في الجامعات الرسمية كانت متوسطة، وبلغت (3.17)، كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور، وعدم وجود فروق تعزى لمتغير الخبرة في تقديرات أفراد العينة لدرجة تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة .

وتناولت دراسة (العيثاوي والسامرائي، 2011) واقع تطبيق الجامعة الخلية بالبحرين لمعايير الجودة، واتبع الباحثان أسلوب دراسة الحالة في جمع المعلومات، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها: أن أهم معايير الجودة الشاملة للتعليم في الجامعة تتمثل في تلبية احتياجات الطلبة، ورغبات ممولي النظام التعليمي، وكفاءة القيادة التربوية، والتطوير المهني للهيئة التعليمية والإدارية، وتحسين الأداء ونوعية المخرجات.

دراسة بدرخان (2013) التعرف إلى مدى تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في جامعة عمان الأهلية بالأردن، وذلك من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة، والكشف عن أثر متغيري الكلية والخبرة في تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية. وتكونت عينة الدراسة من (110) عضو هيئة تدريس في الجامعة . ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة مكونة من (45) فقرة تقيس مدى تطبيق جامعة عمان الأهلية معايير ضمان الجودة فيها، تم التحقق من صدقها من خلال عرضها على لجنة من المحكمين، كما تم التأكد من الثبات باستخدام طريقة الاتساق الداخلي وفق معادلة كرونباخ الفا وبلغت

قيمة معامل الثبات (0.847) وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مدى تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في جامعة عمان الأهلية جاء بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي (3.72)، كما أظهرت النتائج عدم وجود أثر لمتغيري الخبرة والكلية في تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لدى تطبيق النوعية وضمان الجودة في جامعة عمان الأهلية .

دراسة علي (2015) هدفت تعرف مدى التزام الجامعات الحكومية السعودية بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة من أجل توفير مخرجات ملائمة لسوق العمل السعودي من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في الجامعات الحكومية السعودية ، واستخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لجمع البيانات ، أظهرت النتائج أن درجة تبني معايير إدارة الجودة الشاملة واستثمارها في رؤية الجامعات وأنشطتها الداخلية كانت متوسطة ، وإن العمليات والإجراءات المبنية على معايير الجودة الشاملة في الجامعة والتي تهدف لتوفير مخرجات سوق العمل الملائمة بالتعاون مع الجهات المشاركة في انجاز المهمات كانت ضعيفة .

تعقيب على الدراسات السابقة

- هدفت بعض الدراسات الى التعرف لمدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعات مثل دراسة (علاونة(2004) ودراسة بدرخان (2013) .
- تكونت عينات بعض الدراسات من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة كدراسة علاونة (2004) ودراسة أيوب (2001) ، ومن إداريين كدراسة القاضي (2009) .
- تنوعت الدراسات السابقة من حيث أدوات جمع البيانات المستخدمة فيها فبعض الدراسات استخدمت الاستبانة كدراسة مانينغ (Manning) .
- أظهرت نتائج الدراسات السابقة أن للإدارة العليا دوراً في تحقيق التفوق من خلال استخدام النشاطات التي تضمن تحقيق الجودة كدراسة مانينغ (Manning) .
- تشابهت الدراسة الحالية مع دراسة علاونة (2004) ودراسة بدرخان(2013) في الهدف وهو التعرف إلى نتائج تطبيق معايير الجودة الشاملة في الجامعات، كما تشابهت مع بعض الدراسات في المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي كدراسة بدرخان (2013).

- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة من خلال الاستعانة ببناء أداة الدراسة والإطار النظري وتفسير النتائج.

منهجية الدراسة:

استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لأهداف الدراسة الحالية من خلال أداة جمع البيانات .
مجتمع الدراسة وعينتها :-

يتألف مجتمع الدراسة من الإداريين العاملين في الجامعات الأردنية الحكومية و الخاصة الآتية (الجامعة الأردنية ، الجامعة الهاشمية ، جامعة البلقاء التطبيقية. جامعة مؤتة، جامعة اليرموك وجامعة البتراء و جامعة الزيتونة و جامعة الإسراء و جامعة الشرق الأوسط و جامعة الزرقاء الأهلية) للعام الدراسي 2016/2015 م.
عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من 386 فرداً تم اختيارهم بالطريقة العشوائية والجدول الآتي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات .

جدول (1)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها

النسبة المئوية	التكرار	الخاصية
		الجنس
59.2	228	ذكر
40.8	158	أنثى
		المسمى الوظيفي
53.4	206	إدارة عليا ووسطى
35.2	136	عضو هيئة تدريس
11.4	44	موظف إداري
		العمر
75.6	292	25-35
24.4	94	36- فما فوق
٪100.0	386	المجموع

أداة الدراسة

قام الباحثون بتطوير أداة الدراسة بعد الاطلاع الواسع على الأدب النظري المتعلق بالموضوع مثل النوايسة (2004) وسيمور (1991)، وصياغة فقراتها البالغ عددها (36) فقرة. فقرة موزعة على أربعة مجالات هي (التخطيط الاستراتيجي والتنظيم صناعة القرار والاتصال كما يأتي :

مجال التخطيط الاستراتيجي : الفقرات (1،2،3،4،5،6،7،8) ،

مجال التنظيم : الفقرات (9،10،11،12،13،14) .

مجال صناعة القرار : الفقرات (15،16،17،18،19،20،21،22،23) .

مجال الاتصال : الفقرات (24،25،26،27،28،29،30،31،32،33) .

وبعد تحكيم الأداة ارتأى المحكمين بجذب ثلاث فقرات فأصبحت الأداة مكونة من (33) فقرة، موزعة على أربعة مجالات هي (التخطيط الاستراتيجي والتنظيم، صناعة القرار والاتصال) واستخدم الباحثون تدرج ليكرت الخماسي لتقدير درجات الإجابة.

مؤشرات صدق الأداة

تم الاعتماد على الصدق الظاهري للاستبانة عن طريق عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في القياس والتقويم والإدارة التربوية والبالغ عددهم (10) محكمين ثم أجريت التعديلات اللازمة التي أوصى بها المحكمون وفقاً لأرائهم.

مؤشرات ثبات الأداة

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة، فقد تم التحقق بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest) بتطبيق الاختبار، وإعادة تطبيقه بعد أسبوعين على مجموعة من خارج عينة الدراسة مكونة من (30) موظفاً وموظفة ، ومن ثم تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين تقديراتهم في المرين على أداة الدراسة ككل.

وتم أيضاً حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا، للأداة ككل حيث بلغت قيمة معامل الثبات (0.85). واعتبرت هذه القيمة ملائمة لغايات هذه الدراسة والجدول 2 يوضح ذلك.

جدول (2)

معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للأبعاد والدرجة الكلية

الاتساق الداخلي	ثبات الإعادة	المجال
0.91	0.85	التخطيط الاستراتيجي
0.93	0.81	التنظيم
0.92	0.83	صناعة القرار
0.92	0.84	الاتصال
0.96	0.85	الدرجة الكلية

تصحيح الأداة:

لتصحيح الأداة اعتمد الباحثون المعادلة الآتية :

$$\text{المدى} = \frac{\text{أعلى درجة} - \text{أدنى درجة}}{\text{عدد المستويات}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

وبناء على ذلك فإن 1-2.33 ضعيف ، 2.34-3.67 متوسط ، أكثر من 3.67 مرتفع .

متغيرات الدراسة:

المتغيرات المستقلة: الجنس والمسمى الوظيفي والعمر.

المتغيرات التابعة: الاستبانة التي تقيس دور الإدارة العليا في الجامعات الحكومية والخاصة بالأردن في الحصول على شهادة الجودة الشاملة.

عرض النتائج وتفسيرها

السؤال الأول: والذي نصه "ما دور الإدارة العليا في الجامعات الحكومية والخاصة في الأردن في الحصول على شهادة الجودة؟" للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة دور الإدارة العليا في الجامعات الحكومية والخاصة في الأردن في الحصول على شهادة الجودة؟ والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى دور الإدارة العليا في الجامعات الحكومية والخاصة بالأردن في الحصول على شهادة الجودة الشاملة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	1	التخطيط الاستراتيجي	4.03	.78	مرتفع
2	2	التنظيم	3.86	.88	مرتفع
3	3	صناعة القرار	3.82	.90	مرتفع
4	4	الاتصال	3.46	1.13	متوسط
		الدرجة الكلية	3.81	.77	مرتفع

يبين الجدول (3) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.46-4.03)، حيث جاء مجال التخطيط الاستراتيجي بمستوى مرتفع وفي المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.03)، بينما جاء مجال الاتصال في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.46)، وبلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية ككل (3.81). يلاحظ من ترتيب المجالات أنها جاءت بترتيب منطقي، حيث جاء مجال التخطيط الاستراتيجي في المرتبة الأولى وقد يعزى ذلك إلى أن التخطيط الاستراتيجي هو الأساس في أي منظمة تسعى للتنافس الهادف والوصول إلى مستوى متميز من التفوق كما انه يمثل مقدره القائد على رؤية موقع المنظمة في المستقبل من خلال التفكير الكلي ومعرفة المواد المتاحة للمنظمة وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة ماينغ (.Manning2004) التي تؤكد أن أكثر طريقة مستخدمة في ادارة الجودة الشاملة في كليات التربية هي التخطيط الاستراتيجي. وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل مجال على حده، حيث كانت على النحو التالي:

المجال الأول: التخطيط الاستراتيجي

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال التخطيط الاستراتيجي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
2	1	تعد الإدارة العليا في المنظمة خطط شاملة توجه المنظمة نحو أهدافها	3.97	.87	مرتفع
8	2	تعتمد الإدارة العليا في المنظمة سياسة الانتقاء في القبول لتجويد التعليم فيها	3.94	.92	مرتفع
3	3	تحدد الإدارة العليا في المنظمة الجوانب الايجابية والسلبية فيها	3.91	.99	مرتفع
4	4	تعمل الإدارة العليا في المنظمة على تطوير الأهداف والاستراتيجيات اللازمة لبقائها واستمرارها	3.90	1.05	مرتفع
6	5	تسع الإدارة العليا في المنظمة إلى منافسة المنظمات الأخرى	3.87	1.02	مرتفع
5	6	تهتم الإدارة العليا في المنظمة بتحديد الأهداف اللازمة لتحقيق رسالتها	3.85	1.05	مرتفع
7	7	تؤمن الإدارة العليا ان الطالب هوهم المحاور الأساسية في العملية التعليمية	3.73	1.07	مرتفع
1	8	تعمل الإدارة العليا في المنظمة على توحيد جهود العاملين	3.71	1.06	مرتفع
		التخطيط الاستراتيجي ككل	4.03	.88	مرتفع

يبين الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.71-3.97)، حيث جاءت الفقرة رقم (1) والتي نصها "تعد الإدارة العليا في المنظمة خطط شاملة توجه المنظمة نحو أهدافها" في المرتبة الأولى وبمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي بلغ (3.97)، بينما جاءت الفقرة رقم (8) ونصها "تعمل الإدارة العليا في المنظمة على

توحيد جهود العاملين " بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.71). وبلغ المتوسط الحسابي للمجال ككل (3.86) حيث جاء مجال التخطيط الاستراتيجي في المرتبة الأولى وبفقرات مرتفعة وقد يعزى ذلك إلى درجة أهمية دور التخطيط الاستراتيجي كونه يقدم صورة المنظمة بالشكل الأمثل أمام كل من لهم ارتباط معها.

المجال الثاني: التنظيم

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال التنظيم مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	9	تسهم الإدارة العليا في المنظمة في توفير أنشطة تحقق أهدافها	4.15	.88	مرتفع
3	10	تسند الإدارة العليا في المنظمة مجموعة من الأنشطة إلى مدير يمتلك السلطة لتحقيق أداء أو نشاط	4.11	.94	مرتفع
5	11	تضع الإدارة العليا في المنظمة الشخص المناسب في المكان المناسب	4.05	.85	مرتفع
4	12	تعد المنظمة التكلفة المناسبة للطالب بشفافية وأمانة	4.04	.84	مرتفع
6	13	تعمل الإدارة العليا في المنظمة على توفير الروح المعنوية والانسجام بين العاملين .	3.79	.83	مرتفع
2	14	تسعى الإدارة العليا في المنظمة لتحقيق معايير الجودة الشاملة فيها	4.03	.90	مرتفع
		التنظيم ككل	3.86	.78	مرتفع

يبين الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.79-4.15)، حيث جاءت الفقرة رقم (9) ونصها "تسهم الإدارة العليا في المنظمة في توفير أنشطة تحقق أهدافها" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.15)، بينما جاءت الفقرة رقم (13) ونصها "تعمل الإدارة العليا في المنظمة على توفير الروح المعنوية والانسجام بين العاملين" في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.79). وبلغ المتوسط الحسابي للمجال ككل(3.86) يلاحظ ان مجال التنظيم جاء في المرتبة الثانية وجاءت جميع الفقرات والأداة ككل بمستوى مرتفع وقد يعزى ذلك إلى أهمية التنظيم في التوزيع العلمي للصحيح للوظائف المتاحة لكل موظف

دون أن يكون هناك تأثير شخصي لأحدهم كونه يعطي الأعمال الوظيفية لكل شخص حسب خبرته وتخصصه وهذا أحد المبادئ التي تنص عليها مبادئ الجودة الشاملة التي تشير إلى أهمية تعبئة خبرات القوة العاملة ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب (القريوتي، 2008) .

المجال الثالث: صناعة القرار

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال صناعة القرار مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	22	تؤمن الإدارة العليا في المنظمة الوسائل المادية اللازمة للعملية الإدارية	3.98	.94	مرتفع
2	23	توضح الإدارة العليا في المنظمة الالتزامات للعاملين وتكشف لهم الحقوق للعاملين	3.85	.95	مرتفع
4	15	تشرك الإدارة العليا في المنظمة جميع العاملين لتحقيق الأهداف	3.66	1.15	متوسط
5	16	تسعى الإدارة العليا إلى اختيار البديل الأفضل في المواقف المختلفة	3.55	1.27	متوسط
3	17	تمتلك الإدارة العليا القدرة على تحديد الأنشطة المختلفة وفي الأوقات المناسبة	3.50	1.25	متوسط
6	18	تمتلك الإدارة العليا في المنظمة القدرة على تقسيم الإدارات والأقسام بشكل صحيح	3.46	1.22	متوسط
7	19	توجه الإدارة العليا في المنظمة العاملين للعمل على تحقيق الأداء الأفضل	3.39	1.25	متوسط
8	20	تجري الإدارة العليا في المنظمة مراجعة مستمرة للعملة الإدارية	3.37	1.24	متوسط
9	21	تسعى الإدارة العليا في المنظمة لملائمة تخصصات الخريجين مع متطلبات سوق العمل من حيث الوقت والعدد والكفاءة .	3.36	1.24	متوسط
		صناعة القرار ككل	3.82	1.13	مرتفع

يبين الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.98-3.36)، حيث جاءت الفقرة رقم (22) والتي نصها " تؤمن الإدارة العليا في المنظمة الوسائل المادية اللازمة للعملية الإدارية" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.98)، بينما جاءت الفقرة رقم (21) ونصها "تسعى الإدارة العليا في المنظمة للملائمة تخصصات الخريجين مع متطلبات سوق العمل من حيث الوقت والعدد والكفاءة . " بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.36). وبلغ المتوسط الحسابي للمجال ككل (3.82) حيث جاء مجال صناعة القرار في المرتبة الثالثة وقد يعزى ذلك إلى أن القرارات الإدارية تكون صادرة من القيادة العليا والأخذ برأي ذي الخبرة في المنظمة بسبب الشعور بأهمية القرار وأهمية توفير البيانات اللازمة لاتخاذها وتعاون الفريق والأخذ بالآراء المختلفة للتمكن من اتخاذ القرار المناسب وهذا ما تؤكد عليه وزارة التعليم العالي لتحقيق معايير الجودة الشاملة كونه بندا من بنود تحقيق هذه المعايير وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (القيوتي، 2008).

المجال الرابع: الاتصال

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقرارات مجال الاتصال مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	الرقم	ال فقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	24	تطلع الإدارة العليا في المنظمة العاملين على موضوعاتها وما يستجد فيها من أحداث	3.88	1.00	مرتفع
2	25	تأخذ الإدارة العليا في المنظمة بوجهة نظر العاملين فيها	3.87	.96	مرتفع
10	26	تتيح الإدارة العليا في المنظمة المجال للعاملين للمشاركة في صنع القرار	3.75	1.05	مرتفع
4	27	تنظم الإدارة العليا في المنظمة برامج تتيح للعاملين فرصاً لنموهم المهني	3.74	1.04	مرتفع
5	28	تحرص الإدارة العليا في المنظمة على ترسيخ مبدأ العمل الجماعي فيها	3.73	1.00	مرتفع

المرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
6	29	تشجع الإدارة العليا في المنظمة العاملين والطلبة على التعاون عند الطوارئ	3.72	1.02	مرتفع
7	30	تستخدم الإدارة العليا الوسائل التكنولوجية المناسبة للتواصل مع العاملين والطلبة فيها	3.70	1.05	مرتفع
8	31	تهتم الإدارة العليا في المنظمة بالتواصل الفعال والمستمر مع العاملين	3.66	.99	متوسط
9	32	تقدم الإدارة العليا في المنظمة للطلبة الخدمات المناسبة عن طريق مبالغ رمزية	3.62	1.07	متوسط
3	33	تشجع الإدارة العليا أعضاء هيئة التدريس على البحث العلمي	3.86	105	مرتفع
		الاتصال ككل	3.46	.90	متوسط

يبين الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.62-3.88)، حيث جاءت الفقرة رقم (24) والتي نصها "تطلع الإدارة العليا في المنظمة العاملين على موضوعاتها وما يستجد فيها من أحداث" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.88)، بينما جاءت الفقرة رقم (32) ونصها "تقدم الإدارة العليا في المنظمة للطلبة الخدمات المناسبة عن طريق مبالغ رمزية" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.62). وبلغ المتوسط الحسابي للمجال ككل (3.46)، حيث جاء مجال مصادر الاتصال في المرتبة الرابعة وجاءت مستوى الأداة ككل بمستوى متوسط، وقد يعزى ذلك إلى زخم المعلومات وضيق الوقت اللازم لتبادل الاتصالات سواء على مستوى داخل المنظمة أو على مستوى خارج المنظمة، وكذلك لكثرة النشاطات التي تجعل من القائد أحياناً مقصراً في تنفيذ الاتصالات المطلوبة للمنظمة.

السؤال الثاني: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 = \infty$) دور الإدارة العليا في الجامعات الحكومية والخاصة في الأردن في الحصول على شهادة الجودة الشاملة تعزى لكل من (الجنس، المسمى الوظيفي، العمر)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدور الإدارة العليا في الحصول على شهادة الجودة في الجامعات الحكومية والخاصة في المملكة الأردنية الهاشمية تعزى للجنس والمسمى الوظيفي والعمر ، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدور الإدارة العليا في الحصول على شهادة الجودة في الجامعات الحكومية والخاصة في المملكة الأردنية الهاشمية حسب متغيرات الدراسة للجنس والمسمى الوظيفي والعمر

الدرجة الكلية	التخطيط					الجنس
	الاتصال	صناعة القرار	التنظيم م	الاستراتيجي ي	س	
3.79	3.83	3.29	3.93	3.89	ذكر	الجنس
.88	.91	1.25	.92	.95	ع	
3.83	3.65	3.63	4.14	3.83	أنثى	الجنس
.64	.88	.97	.58	.80	ع	
3.74	3.58	3.60	3.92	3.82	إدارة عليا ووسطى	المسمى الوظيفي
.89	1.02	1.12	.90	.97	ع	
3.83	3.79	3.36	4.11	3.84	عضو هيئة تدريس	المسمى الوظيفي
.64	.80	1.16	.61	.78	ع	
3.89	3.91	3.42	4.06	3.97	موظف إداري	المسمى الوظيفي
.78	.81	1.09	.84	.90	ع	
3.72	3.66	3.61	3.40	3.99	س	العمر
.79	.96	.92	1.14	.79	ع	
3.90	3.97	3.87	3.51	4.08	س	35-25
.75	.81	.86	1.12	.76	ع	36- فما فوق

س = المتوسط الحسابي ع = الانحراف المعياري

يبين الجدول (8) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الإدارية العليا في الحصول على شهادة الجودة في الجامعات الحكومية والخاصة في المملكة الأردنية الهاشمية بسبب اختلاف فئات متغيرات الجنس والمسمى الوظيفي والعمر. ولييان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الثلاثي المتعدد على المجالات جدول (9) وتحليل التباين الثلاثي للأداة ككل جدول (10).

جدول (9)

تحليل التباين الثلاثي المتعدد لأثر الجنس والمسمى الوظيفي والعمر على المجالات

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المجالات	مصدر التباين
.730	.120	.093	1	.093	التخطيط الاستراتيجي	الجنس
.003	9.061	5.303	1	5.303	التنظيم	هوتلنج= .157
.006	7.583	9.479	1	9.479	صناعة القرار	ح=0.000
.194	1.691	1.313	1	1.313	الاتصال	
.557	.586	.454	2	.908	التخطيط الاستراتيجي	المسمى الوظيفي
.063	2.781	1.628	2	3.255	التنظيم	ويلكس= .904
.331	1.110	1.388	2	2.776	صناعة القرار	ح=0.000
.075	2.607	2.025	2	4.050	الاتصال	
					التخطيط الاستراتيجي	التخصص
.211	1.571	.919	1	.919	التنظيم	هوتلنج= .037
.149	2.096	2.620	1	2.620	صناعة القرار	ح=0.030
.020	5.477	4.255	1	4.255	الاتصال	

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المجالات	مصدر التباين
		.774	345	267.112	التخطيط الاستراتيجي	الخطأ
		.585	345	201.894	التنظيم	
		1.250	345	431.271	صناعة القرار	
		.777	345	268.012	الاتصال	
			349	269.905	التخطيط الاستراتيجي	الكلبي
			349	210.125	التنظيم	المصحح
			349	446.399	صناعة القرار	
			349	280.101	الاتصال	

يتبين من الجدول (9) الآتي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تعزى لأثر الجنس في مجالي صناعة القرار والتنظيم وجاءت الفروق لصالح الإناث بينما، لم تظهر فروق دالة إحصائية في باقي المجالات. وقد يعزى ذلك إلى أن الأنثى وحسب طبيعة التنشئة الاجتماعية في الحياة وكونها زوجة وأم ولا بد لها من اتخاذ القرارات الخاصة بأطفالها تكون قد اعتادت على اتخاذ القرار منذ الصغر وهذا يحقق مبدأ استثمار الوقت الذي يعتبر من معايير الحصول على الجودة.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تعزى لأثر المسمى الوظيفي في جميع المجالات وقد يعزى ذلك إلى أن هدف جميع القادة في الإدارة العليا والوسطى والاستعانة بجميع أعضاء المنظمة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تعزى لأثر العمر في مجال الاتصال وجاءت الفروق لصالح العمر 36 سنة فما فوق، بينما لم تظهر فروق دالة إحصائية في باقي المجالات. وقد يعزى ذلك إلى أن الفئة العمرية 36 سنة فما فوق اقدر على إجراء الاتصالات بسبب الخبرة التي اكتسبتها هذه الفئة خلال سنوات العمل ولان

التعاون من اجل تحقيق الأهداف التي تمكن المنظمة من الحصول على شهادة الجودة يكون أكثر بين أفراد هذه الفئة العمرية بسبب الوعي والخبرة. (محمد، 2015)

جدول (10)

تحليل التباين الثلاثي المتعدد لأثر الجنس والمسمى الوظيفي والعمر على الدرجة الكلية

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
.357	.850	.500	1	.500	الجنس
.419	.872	.513	2	1.026	المسمى الوظيفي
.038	4.355	2.563	1	2.563	العمر
		.589	345	203.048	الخطأ
			349	207.073	الكلية المصحح

يتبين من الجدول (10) الآتي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تعزى لأثر الجنس، حيث بلغت قيمة ف 0.850 وبدلالة إحصائية بلغت 0.357.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تعزى لأثر المسمى الوظيفي، حيث بلغت قيمة ف 0.872 وبدلالة إحصائية بلغت 0.419 وقد يعزى ذلك إلى أن جميع الأفراد في المؤسسة يسعون إلى تحقيق الأهداف والحصول على شهادة الجودة
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تعزى لأثر العمر، حيث بلغت قيمة ف 4.355 وبدلالة إحصائية بلغت 0.038. وجاءت الفروق لصالح الفئة العمرية 36 فما فوق بسبب امتلاكهم الخبرة ووعيهم تجاه أهمية حصول المنظمة على شهادة الجودة الشاملة

التوصيات :-

- من خلال معطيات الدراسة ونتائجها، يوصي الباحثون بالآتي :-
- 1- لا بد من تفعيل العمل بالمشاركة بين القادة وموظفي المؤسسات التعليمية ، حتى يكون كل فرد من أفراد فريق العمل على علم كامل بسياسات الجامعة وأهدافها المستقبلية.
 - 2- امتلاك الجامعات استراتيجيات واضحة لمنع العيوب في تقديم الخدمات العلمية
 - 3- على الإدارة العليا في الجامعات أن تعمل على وضع تصور واضح وشامل وان تضع خططاً استراتيجية طويلة الأمد للاهتمام والالتزام بإدارة الجودة الشاملة.

المصادر والمراجع

- أبو عرقوب ، ابراهيم (2011)، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، (ط1)، عمان، دار مجلاوي للنشر والتوزيع .
- أيوب ، علي (2000). تقدير مدى فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء الجامعات الأردنية رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك اربد عمان .
- بدر خان ، سوسن (2013) مدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، اللقاء للبحوث والدراسات، مجلد 16 .
- دياب ، محمد إسماعيل (2001) الإدارة المدرسية، دار الجامعة الجديدة للنشر . الإسكندرية.
- السنفي ، عبد الله . والعريقي ، منصور (2009) مبادئ الإدارة ، مركز الأمين للنشر ، اليمن . صنعاء
- السقاف ، حامد عبد الله (2014) المدخل الشامل للإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر ، عمان الأردن
- القيروتوي ، محمد قاسم ، (2009) مبادئ الإدارة :النظريات والعمليات والوظائف، ط 4 ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن

- القاضي ، علاء (2009) درجة تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في عمادات شؤون الطلبة في الجامعات الأردنية الرسمية . رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية ، عمان ، الأردن
- القحطاني ، مشاعل (2010) معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الملك سعود من وجهة نظر القيادات الكليات وأعضاء هيئة التدريس فيها رسالة ماجستير، غير منشورة جامعة الملك سعود ، الرياض ، المملكة العربية السعودية .
- عبد السدايم ، عبد الله (2000) الأفاق المستقبلية للتربية في البلاد العربية ط1 دار العلم للملايين بيروت.
- علاونة ، معزوز (2004) مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية ، ورقة علمية قدمت في مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني ، جامعة القدس المفتوحة ، رام الله 5-3 يوليو .
- العزاوي ، محمد عبد الوهاب ، (2005) : إدارة الجودة الشاملة ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان
- العيثاوي ، أحلام والسامراني ، عمار (2001) ، واقع تطبيق ضمان جودة التعليم في الجامعات الخاصة في ضوء معايير ومتطلبات الجودة الشاملة دراسة حالة-الجامعة الخليجية، بحث مقدم للمؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الخاصة . الأردن -12-10 مايو .
- علي عاصم ،(2014)، تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات مجلة الباحث العدد (7) 25-30 .
- علي ، نادية ،(2015) تقييم أداء الأستاذ الجامعي في ضوء معايير الجودة ، مجلة دراسات في التعليم الجامعي ، جامعة عين شمس العدد (8) 23-29.
- محمد ، يزيد (2015)، دور الموارد البشرية والموارد الإدارية للحصول على الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية ، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية الماليزية .

- النوايسة ، أسماء (2004) مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة مؤتة من وجهة نظر الإداريين فيها . رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة مؤتة ، الكرك ، الأردن

- Ching , Y. (2008) The impact of human resource management practices on the implementation of total Quality Management . The TQM Magazine . Vol .18,No.2
- Manning , A.(2004) Identifying Quality Management Practices used with Holmes Partnership Schools of Education . Unpublished Dissertation , University of Pittsburgh Pennsylvania , USA
- Mellah,K, Eyuboulu,F(2001) Critical Factor For successful total quality management implementation in Turkey : Evidence Form The ban King Sector Total Quality management , 12(6):745-756
- Seymour , N . (1991) Perceptions of Total Quality Management in Universities , Journal of Higher Education .No ,61 (7)85-92.