تحديد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أقسام المحاسبة في الجامعات الحكومية الأردنية

د. خليل الرفاعي
د.أكرم النجداوي
د.خالد الخطيب

تحديد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أقسام المحاسبة في الجامعات الحكومية الأردنية

د. خليل الرفاعي د.أكرم النجداوي د.خالد راغب الخطيب

الملخص:

يهدف هذا البحث إلى تحديد المعوقات والمشاكل التي تواجه أعضاء هيئة التدريس في قسم المحاسبة وتحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية الأردنية.

حيث قام الباحث بتصميم استبانة، وتم توزيعها على (72) عضو من أعضاء هيئة التدريس في أقسام المحاسبة في كل من جامعة البلقاء التطبيقية وفي كلية عمان الجامعية للعلوم المالية والمصرفية. وقد تم تحليل الاستبانة ومقارنة نتائجها بناء على خصائص اجتماعية أساسية، حيث أكدت الدراسة وأوصت أن محاور الدراسة (التنظيمية، القيادية، التعليمية والمعرفية، خبرة البحث العلمي، وخدمة المجتمع) هي معوقات تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أقسام المحاسبة في الجامعات الحكومية الأردنية. ومن أبرز هذه المعوقات هي ضعف الدعم المالي المقدم للأبحاث العلمية، والافتقار إلى معايير موضوعية لقياس الأداء، وضعف قنوات الاتصال بين الأقسام وإدارات الجامعة.

Abstract:

The overall objective of the study is to identify obstacles and problems faced by faculty members and administrators in the Divisions of Accounting and prevent the application of total quality management in public universities in Jordan. This has been reviewed in the first section of previous studies. In Section II the field study was conducted and included the hypothesis of the study. Meanwhile, the last Section has included a summary of results and recommendations emerging from the results.

-The main obstacles facing the application of total quality management in the accounting divisions in public universities of Jordan:

1. Weakness of financial support for scientific research.
2. The lack of objective criteria to measure performance.
3. Weak channels of communication between divisions and divisions of the university.

ا – تمهيد:

يشهد العالم في الآونة الأخيرة اهتماماً بالغاً في موضوع الجودة وضمان الجودة، وأصبحت المؤسسات المختلفة تضع نصب أعينها الميزة التنافسية وخاصة مع اجتياح العولمة اجتياحاً لا يبقي ولا يذر، ولا تستطيع أي مؤسسة أو منشأة أن تثبت أقدامها أو تحافظ على مركزها التنافسي إلا بتحقيق متطلبات الجودة الشاملة وتأكيدها في جميع المجالات. وأصبح مفهوم إدارة الجودة الشاملة من أحدث المفاهيم التي خرجت إلى ساحة التعليم العالي هذه الأيام، ويرتكز مفهومها في التعليم العالي على فلسفة إجرائية مؤداها أن الجودة هي عملية تحسين تتصف بالاستمرارية في مراحل التعليم كافة وعلى نحو متواصل. وبما أن التعليم العالي هي أداة التغيير الأساسية بيد المجتمع، لذلك نرى أن جودة العملية التعليمية أصبحت هدفاً لأجهزة التعليم العالي والتعلم، وبالتالي أصبحت الجودة ظاهرة يطمح الكل إلى تحقيقها وسيادتها في المؤسسات المختلفة، كما أصبحت إدارة الجودة الشاملة تقدم إطاراً لتطوير مخرجات العملية التعليمية وتحسينها، فإدارة الجودة الشاملة نظام متطور للتعليم وهو عبارة عن عملية لتحسين نوعية التعليم، فهي تبدأ بالتعلم وتنتهي بالتعلم وبتطوير الطريقة التي تنجز بها الأعمال وتحسينها ليكون هناك التحسن المستمر. وحتى يتم تطبيق الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي، لا بد من تحديد المعوقات التي تواجه تطبيقها ومعرفتها ، حيث قال (Taylor & Bogdan/1997):

"لكي تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية لتحقيق الجودة الشاملة يجب وضع قاعدة عريضة من المعلومات والمؤشرات التي تمكن كافة الإدارات ومتخذي القرار من الوقوف على مؤشرات القصور والقوة داخل المؤسسة التعليمية".

من هنا، فقد لجأ الباحث في هذه الدراسة بالتركيز على معرفة المعوقات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتصنيفها، وقد تم اختيار مجموعة من الجامعات الحكومية الأردنية للدراسة الميدانية لقياس مدى توافر مجموعة المعوقات، ويتوقع على ضوء النتائج أن يتم الخروج بتوصيات تساعد القيادات الأكاديمية في التغلب على معوقات الجودة الشاملة التي تواجهها.

1/2 مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة البحث من خلال طرح التساؤلين الآتيين:

1. ما هي المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية الأردنية؟
2. كيف يمكن تصنيف المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية الأردنية؟

1/3 فرضيات البحث:

تتمثل فرضيات البحث في الآتي:

ومن الفرضية الرئيسة أعلاه، تم وضع فرضيات فرعية أخرى هي: أنه توجد أهمية للجوانب:

1. هناك دلالة إحصائية للجوانب التنظيمية كأحد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
2. هناك دلالة إحصائية للجوانب القيادية كأحد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
3. هناك دلالة إحصائية للجوانب التعليمية والمعرفية كأحد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
4. هناك دلالة إحصائية للجوانب خبرة البحث العلمي كأحد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
5. هناك دلالة إحصائية للجوانب خدمة المجتمع كأحد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

1/4 أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق الآتي:

1. تحديد المعوقات والمشاكل التي تواجه أعضاء هيئة التدريس في قسم المحاسبة والتي تقف حجر عثرة دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية الأردنية .
2. التعرف على وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيما يخص محاور البحث.

1/5 أهمية البحث:

تمثل معايير إدارة الجودة الشاملة أحد أهم العناصر التي تؤثر بشكل كبير على بيئة العمل والأداء الوظيفي ومستخرجات التعليم. ويتطلب تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة ومفاهيمها ووجود إدارة فاعلة وجادة تسعى إلى تحقيق هذه المعايير.

وتكمن أهمية هذا البحث في تناوله أحد المواضيع المهمة والتي أصبحت تشكل محوراً أساسياً ومهماً يؤثر في عمل الجامعات الحكومية الأردنية ومخرجاتها، لاسيما وأنه يتزامن مع سعي بعض الجامعات بالتوجه نحو البدء بتطبيق المفاهيم الحديثة لإدارة الجودة الشاملة والذي يعد داعماً وعاملاً من عوامل استقطاب الطلبة إليها سواء من داخل المملكة أو من خارجها بوصف الطلبة أنهم يمثلون الرافد الأساسي للجامعات.

وتأتي أهمية البحث من خلال عدّت هذه الورقة بداية للمزيد من البحث من زاويا أخرى عديدة تساعد مؤسسات التعليم في تحديد نقاط القوة والضعف لديها للنهوض بالعملية التعليمية على النحو الأسلم.

1/6 منهجية البحث:

للوصول إلى الأهداف المبينة، سيتم استخدام الأساليب المتعارف عليها في التحليل والبحث العلمي وهما الأسلوب الوصفي والأسلوب التحليلي.

1. المنهج العملي (أي التطبيقي أو الميداني) من حيث استخدام الباحث (الطالب) وتوزيعه لاستبانة خاصة (كأداة للبحث) معدة لأغراض دراسية وفق الأساليب الإحصائية المتعارف عليها في هذا المجال وذلك بغرض التعرف على آراء مجتمع الدراسة المستهدف.
2. التحليل الوصفي للبيانات من خلال عرض الجداول الإحصائية المناسبة واستخراج التوزيعات النسبية وحساب المتوسطات والمقاييس الإحصائية الأخرى.
3. الأسلوب التحليلي استخدام الأساليب المتقدمة التي تتيح معالجة البيانات الإحصائية باستخدام البرمجيات الإحصائية الحديثة التي تستخدم عادة في التحليل المتعمق (الحزمة البرمجية الجاهزة للعلوم الإنسانية SPSS) ومنها اختبار ت.

1/7 حدود البحث:

ستكون حدود البحث على النحو الآتي:

1 - الحدود المكانية: ستكون جامعة البلقاء التطبيقية وكلية عمان الجامعية للعلوم المالية والمصرفية الحالة الدراسية والتطبيق العملي لهذا البحث، حيث يتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية ورؤساء أقسام كلية المحاسبة في جامعة البلقاء التطبيقية وفي كلية عمان الجامعية للعلوم المالية والمصرفية، وممن تقلد مواقع قيادية كرئيس قسم أو ممن مارسوا العمل الإداري بالإضافة إلى عملهم كهيئة تدريسية.

2 - الحدود الزمانية: سيغطي هذا البحث الفصل الدراسي الثاني من عام 2011.

1/8 التعاريف والمصطلحات الإجرائية:

هنـاك عدة مصطلحات تتحدث عن المفاهيم الشائعة والمتداولة في إطـار مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وفيما يلي بعض المصطلحات التي على قارىء هذا البحث أن يلّم بها ويعرف المقصود بها والتي تساعد على تحقيق الأهداف المتوخاة من هذا البحث:

الجـودة Quality: هـي درجـة استيفاء المتطلبات التي يتوقعهـا المستفيد من الخدمة أو تلـك المتفق عليها معه (المصدر: اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد 2004).

ضمـان الجـودة Quality Assurance: هـي عملية مستمرة ونشـاط منظم لقياس الجـودة طبقا لمعايير قياسية بغرض تحليل أوجه القصور المكتشفة واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الأداء وتطويره ثم قياس الجودة مـرة أخرى لتحديد مدى التحسن الذي تحقـق بغرض التأكد من الامتثال للمواصفات أو المتطلبات أو المعايير. كما يشمـل ضمان الجودة وضع المعايير وإبلاغها وتحديد المؤشرات اللازمة لرصد الأداء والامتثال للمعايير (المصدر: خوجة 2004).

ضبط الجودة أو مراقبتها Quality Control:

- هـو جزء من إدارة الجودة يركز على استيفاء متطلبات الجـودة (المصدر: اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد 2004).
- كمـا تعـرف بأنها عمليـة إدارية يقاس فيهـا الأداء الفعلـي بالمقارنة مـع الأداء المتوقع وتتخـذ الإجراءات التصحيحية بناء على الفرق بينهما (المصدر: خوجة 2004).

تحسين الجودة Quality improving: هي عملية منسقة منظمة تحدد انتقائياً الفرص السانحة لتحسين المنتجـات أو الخدمـات حيث تستهدف تقليل الانحراف عن المعيار المرغوب، كما تستهدف تحقيق مستوى منخفض من التباين ضمانا لثبات العملية والتحكم في النتيجة (المصدر: خوجة 2004).

نظـام إدارة الجـودة Quality Management System: هو إنشاء سياسـة وأهداف لإدارة المؤسسة وضبطها فيما يخص الجودة (المصدر: اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد 2004).

إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management:

قام Witcher 1990)) بتقسيم عبارة إدارة الجودة الشاملة إلى ثلاثة مفاهيم:

- الشاملة Total وتعني أن كل شخص في المنظمة بما فيهم العملاء والمنتفعين منها يعد مسؤولا عن تحقيق الجودة.
- الإدارة Management وتعني التزام الإدارة العليا والتنفيذية بتحقيق مستويات الجودة.
- الجودة Quality وتعني تحقيق متطلبات العملاء بدقة.

أما في حقل جودة التعليم:

حدد كل من (Harvey &Knihght، 1996) خمسة مداخل للتفكير في الجودة وهي:

1. يمكن النظر للجودة في مجال التعليم كاستثمار مميز يستطيع مقابلة أعلى المعايير.
2. الجودة في مجال التعليم تعني حالة من التوافق بين العمليات الإدارية والتعليمية من خلال توحد المصفوفات للوصول إلى مستوى صفر من العيوب.
3. النظر للجودة من وجهة نظر الغرض من المنتج أو الخدمة (Crawford 1991).
4. الجودة هي قيمة مالية تنشأ من الكفاءة والفاعلية .

5. المدخل الخامس ينظر إلى الجودة على أنها عمليات تحول في صور تغيير نوعي، أو شكلي، أو إدراكي، وهذا المدخل يلائم مؤسسات التعليم.

- قام (علاونة 2004) بتعريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم على أنها:

"أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنظمة التعليمية ومستوياتها ليوفر للأفراد الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من التعلم ويجب أن تقدم خدمات تعليمية بحثية بأكفأ الأساليب التي ثبت نجاحها".

1/9 الدراسات السابقة:

قام الباحث بإجراء مسح شامل لأدبيات البحث وتبين أن هناك بعض الدراسات السابقة المعدة حول الموضوع والتي تتمحور حول معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وفيما يلي أهم تلك الأبحاث والدراسات التي تتعلق بموضوع البحث:

1. ناقش كل من ian،xiushu;liu،yingna;liu،dongmei;liyuhong;yang، Ming(2010 وجود التعليم العالي وتطوره لبناء وعي الجودة، وإنشاء فكرة ضمان الجودة وبناء ضمان الجودة العلمية للتعليم العالي والوقوف على واقع إصلاح التعليم العالي من خلال مناقشة الصعوبات والتحديات التي تواجه تأسيس نظام ضمان الجودة في التعليم العالي في الصين.
2. أما (الترتوري،2009) فقد ناقش المشكلات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي والجامعي في الدول العربية ومن أبرزها انخفاض الإنتاجية، وزيادة التكاليف، ونقص الموارد المالية، وتبني أساليب غير فعالة لتحقيق الأهداف المنشودة، وكذلك تدني مستوى الرضى الوظيفي لدى العاملين. إن مواجهة هذه التحديات والتغلب عليها أمر في غاية الأهمية ليس فقط لتتمكن هذه المنظمات من المنافسة بل لتتمكن من البقاء لذلك كان لا بد من التطبيق السليم والشامل لمفهوم إدارة الجودة لتحسين مستويات الجودة وتمكين المنظمة من التميز.
3. هدفت دراسة (الحكاري،2007) للتعرف على مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات الأهلية بمدينة جدة والتعرف على أبرز الصعوبات التي تواجهها الكليات الأهلية لتطبيقها إدارة الجودة الشاملة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي لوصف البيانات التي تم التوصل إليها وتحليلها ، وتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس وإداريي الكليات الأهلية في مدينة جدة، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عديدة أهمها:
   - إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الكليات الأهلية ممكنة بدرجة عالية.
   - أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الكليات الأهلية.
   - وجود معوقات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الكليات الأهلية كانت بدرجة متوسطة.
4. بين (آل داوود،2007) المعوقات العامة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والتي يمكن اختصارها في النقاط الآتية:
   - عدم التزام الإدارة العليا.
   - التركيز على أساليب معينة في إدارة الجودة الشاملة وليس على النظام ككل.
   - عدم مشاركة جميع العاملين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
   - عدم انتقال التدريب إلى مرحلة التطبيق.
   - تبني طرق وأساليب لإدارة الجودة الشاملة لا تتوافق مع خصوصية المؤسسة.
   - مقاومة التغيير من بعض المديرين وبعض العاملين.
   - توقع نتائج فورية.

5. قام كل من (أحمد وحمدون، 2007) بدراسة التحديات والعقبات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي في دولة الإمارات في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة حيث أجريت الدراسة على جامعة الشارقة. وقد أثبتت الدراسة أن كل العقبات التي وردت في الاستبانة تعد عقبات حقيقية تواجه منتسبي الجامعة وهي بالفعل تحول دون التنفيذ الناجح لنظام الجودة في الجامعة، وهناك شبه توافق في الآراء فيما بين منتسبي الجامعة على أهمية التكيف مع نظام الجودة.
6. أما دراسة (الغامدي، 2005) فقد بين عدة أمور منها معوقات نجاح إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية بينت خلالها أهم الاستراتيجيات المطلوبة لتطبيقها، وفي نهاية الدراسة تم عرض أهم مراحل تطبيق الجودة الشاملة بجامعة طيبة.
7. عمل (الخولي، 2005) على زيادة تعميق مفهوم الجودة التعليمية الشاملة لدى مؤسسات التعليم العربية وإبراز أهمية دورها في الوقوف على مواطن القصور وتعزيز مواطن القوة لأي مؤسسة تعليمية تتبنى هذا المفهوم، وقد قدم تجربة جامعة قطر كحالة دراسية. وقد تم أخذ وجهات نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية في جامعة قطر حول تطبيق نظام تقويم الأداء كمحاولة لإبراز أهمية مفهوم الجودة في توفير المؤشرات الضرورية للأداء الأكاديمي التي تمكن كافة الجهات المعنية من العمل على التحسين والتطوير المستمر لتحقيق الأهداف المنشودة.
8. قامت دراسة (أبونبعة ومسعد، 1998) بحصر المعوقات المحتملة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وتوصلت الدراسة إلى بناء استراتيجية لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأهلية الأردنية.
9. أشار (العلوي، 1998) إلى الأسباب التي أدت إلى تعثر برنامج الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الدول العربية وهي ما يلي:
   - تقادم الهياكل الإدارية والتشبث بقيم إدارية وثقافية تنظيمية يصعب الانفكاك منها.
   - تغليب النظام على أعمال الفكر.
   - الاعتماد على المركزية وإضعاف دور مجموعات العمل والمجالس.
   - هيمنة القطاع الإداري على القطاع الأكاديمي.
   - ضعف كفاءة الإداريين وبعض القيادات الأكاديمية.
   - الخوف من التغيير والبطء في اتخاذ القرارات.
   - التعليم المعتمد على التلقين والاستظهار بدلا من التحليل والاستنتاج والابتكار.
   - انحصار البحث العلمي لغرض الترقية والتأليف لغرض الكسب المادي.

ملخص نتائج الدراسات السابقة:

يتضح من خلال عرض الدراسات السابقة ما يلي:

1. أن هناك حصرا لبعض معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، نذكر منها ما يأتي:
   - بعض الدراسات بينت كيف أن إدارة الجودة الشاملة تحتوي على مفاهيم متداخلة ومتشابكة يصعب التفرقة فيما بينهم وتستخدم أحيانا بمعنى واحد.
   - بعض الدراسات اهتمت بكيفية قياس الأداء والبعض الآخر اهتم بتقديم اقتراحات للتطوير؛ إلا أنها تجردت من التطبيقات الميدانية.
   - البعض الآخر أبرز المعوقات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي بعرض نظري فقط وإن كان هناك دراسات ميدانية فهي محدودة وتقتصر على نوع واحد من هذه المعوقات وتم إغفال البقية.

2. إن هناك تصنيف للمعوقات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي والتي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة مقسم إلى خمسة جوانب رئيسة هي:
   - الجوانب القيادية
   - الجوانب التنظيمية
   - الجوانب التعليمية والمعرفية
   - جوانب البحث العلمي
   - جوانب خدمة المجتمع
3. إن أياً من الدراسات السابقة لم تقم بدراسة ميدانية تشمل جميع هذه المعوقات، وبالتالي فإن هذا بعض ما هدفت إليه الدراسة (في الفصل الثالث من هذا البحث) من حيث التركيز على إجراء الدراسة الميدانية لمجموعة المعوقات التي تحول دون تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في أقسام المحاسبة في الجامعات الرسمية الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإداريين.

1/10 الإطار التنظيمي للبحث:

يشتمل هذا البحث على أربعة مباحث مبينة كما يلي:

- المبحث الاول: يمثل الإطار العام والإطار النظري للبحث ويحتوي على المقدمة التي تتضمن الجانب التمهيدي للبحث ومشكلته وأهدافه وأهميته ومنهج البحث والمصطلحات الإجرائية والدراسات السابقة.
- المبحث الثاني: الإطار الميداني للبحث ويحتوي على تحليل البيانات الميدانية التي تم جمعها من خلال الاستبانة التي تم تعبئتها من أعضاء هيئة التدريس وتحتوي على اختبار الفرضيات التي قام عليها البحث.
- المبحث الثالث: هو الخاتمة ويحتوي على النتائج والتوصيات.

٢ – الدراسة الميدانية:

2/1 مجتمع الدراسة وعينته:

يتألف مجتمع البحث من جميع أعضاء الهيئة التدريسية ورؤساء أقسام كلية المحاسبة في جامعة البلقاء التطبيقية وفي كليـة عمان الجامعية للعلوم المالية والمصرفيـة، ويبلغ عدد أفراد مجتمع الدراسة (72) عضو هيئة تدريسية، موزعين حسب المسمى الوظيفي.

وقـد قـام الباحث بتوزيع (74) استبانة، وبعد مراجعة الاستبانات والتأكد من استيفاء البيانات المطلوبة واستبعاد التـي لم تستوفـى، حيث تم استبعاد استبانتين، وبهذا فإن مجموع الاستبانـات الإجمالية الصالحة للتحليل (72) استبانة، أي بنسبة تجاوب وصلت (97.3%) وهي نسبة عالية.

وباستعراض خصائص مجتمع العينة التي تم استيفـاء البيانات الخاصـة بالاستبانة (الجـدول رقم 1) يمكن ملاحظة الخصائص الآتية:

1. إن حوالي ثلثي العينة (66.7%) هم من الذكور، وأن الربع (25.0%) هم في الفئة العمرية 20 إلى 30 سنة، وأن حوالي النصف (45.8) هم في الفئة العمرية 31 إلى 40 سنة.
2. من حيث المؤهل العلمي الذي يحمله الفرد، فإن أكثر من النصف بقليل (54.2) هم من حملة درجة الماجستير، وحوالي (42%) من حملة درجة الدكتوراه.
3. بالنظـر إلى الخـبرة التي يحملها أفراد العينـة، فإن حوالي (38%) منهم الخبرة العملية لديهم ما بين سنـة إلى خمـس سنوات، وحـوالي (29%) خبرتهم ما بين 6 إلى 11 سنـة. وأن حوالي (63%) من أفراد العينة يعملون بوظيفة مدرس و(25%) بوظيفة أستاذ مساعد.

جدول رقم (1) التوزيع النسبي لأفراد مجتمع العينة حسب الخصائص الأساسية

الخصائص الأساسية	العدد	%
الجنس:	72	100.0
ذكر	48	66.7
أنثى	24	33.3
العمر:	72	100.0
20-30 سنة	18	25.0
31 – 40 سنة	33	45.8
41 – 50 سنة	18	25.0
أكثر من 50 سنة	3	4.2
المؤهل العلمي:	72	100.0
بكالوريوس	3	4.2
ماجستير	39	54.2
دكتوراه	30	41.7

الخبرة	72	100.0
1 – 5 سنوات	27	37.5
6 – 10 سنوات	21	29.2
11 – 15 سنة	15	20.8
أكثر من 15 سنة	9	12.5
الوظيفة:	72	100.0
مدرس	45	62.5
أستاذ مساعد	18	25.0
أستاذ مشارك	6	8.3
أستاذ دكتور	3	4.2

2/2 أداة الدراسة:

من أجل الوصول إلى أهداف البحث وبالرغم من وجود عدد من الطرق الموضوعية والكمية التي يمكن استخدامها لجمع البيانات (مثل: الملاحظة الشخصية، ودراسة الحالات، والمقابلات)، فقد قام الباحث باستخدام أسلوب الاستبانة لعدة أسباب منها:

- حساسية الموضوع بحكم علاقته بالجودة الشاملة.
- إن الاستبانات من الطرق الشائعة في جمع البيانات، فغالبية الدراسات السابقة استخدم فيها الاستبانات مما يسهل علينا مقارنة النتائج وهذا يؤدي إلى زيادة المصداقية ومعدل الثبات.

بناء على ذلك، قام الباحث ببناء أداة الدراسة المتمثلة بالاستبانة، وقد تم توزيعها على أفراد مجتمع الدراسة، حيث تألفت أداة الدراسة من جزئين كما يلي:

الجزء الأول: وقد تم بناء هذا الجزء للحصول على البيانات الشخصية عن أفراد عينة الدراسة، وقد تألفت المتغيرات من الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة والوظيفة، حيث كانت الأسئلة مغلقة من نظام الاختيار المتعدد.

الجزء الثاني: وقد تألف هذا الجزء من 22 عنصر تمثل المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية الأردنية، وقد قسمت هذه العناصر إلى خمسة محاور هي: معوقات الجوانب التنظيمية، ومعوقات الجوانب القيادية، ومعوقات الجوانب التعليمية والمعرفية، ومعوقات جوانب خبرة البحث العلمي، ومعوقات جوانب خدمة المجتمع (الملحق رقم 4/2).

3/2 تقييم أداة الدراسة:

اختبر الباحث صدق أداة الدراسة التي قام بإعدادها وثباتها؛ من أجل تحقيق الأهداف التي ينشدها.

٢/٣/١ اختبار صدق الأداة:

فمن أجل التحقق من صدق الأداة تم استخدام أسلوب الصدق الظاهري، وذلك من خلال عرض الأداة (الاستبانة) على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس المهتمين بهذا الموضوع ومن أصحاب الخبرة والتخصص في مجال إدارة الأعمال وإدارة الجودة الشاملة لتحكيم الاستبانة من حيث وضوح العبارات وانتمائها، والصياغة اللغوية، وكفاية المفردات لكل محور. وبناءً على آراء المحكمين فقد أخذ الباحث بغالبية ملاحظات المحكمين حتى

استقرت على وضعها النهائي، وشرع بتوزيعها من خلال إجراء تجربة قبلية أو اختبار pre-test)) على مجموعة تجريبية من مجتمع الدراسة لاختبارها، حيث تم تعديل بعض الفقرات عليها، وإخراجها بصورتها النهائية.

٢/٣/٢ اختبار ثبات الأداة:

ومن أجل اختبار ثبات أداة الدراسة واختبار صدقها الداخلي، تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ لقياس معامل الاتساق الداخلي للمقياس ككل، وتشير النتائج إلى درجة ثبات في استجابات أفراد العينة، لأن قيمة ألفا كرونباخ المعيارية (75%) تساوي أكثر من (60%)، وهي النسبة المقبولة في علوم بحوث الإدارة، الأمر الذي مكن الباحث من الاعتماد على الاستجابات في عملية التحليل.

4/2 المعالجة الإحصائية:

لقد اختار الباحث الأساليب الإحصائية الآتية لمعالجة البيانات والمعلومات التي تجمعت لديه على النحو الآتي:

التكرارات والنسب المئوية: استخدمت للتعامل مع الاستجابات المتعلقة بخصائص العينة.

الرتب والمتوسطات والانحرافات المعيارية، واستخدمت للتعامل مع الاستجابات المتعلقة بقياس الاتجاهات في متغيرات الدراسة الأخرى، حيث تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي في الاستبانة، حيث: (1) يعني غير موافق بشدة و(2) يعني غير موافق و(3) يعني محايد و(4) يعني موافق و(5) يعني موافق بشدة.

استخدم اختبار ت لعينة واحدة للحكم على محاور الاستبانة واختبار فرضيات البحث.

وأظهرت النتائج ما يلي:

- يتضح من الجدول رقم (2) أن جميع المتوسطات التجريبية قد وقعت في حدود حد الكفاية التي ارتضيناها وهو (3)، ورغم التقارب بين المتوسطات إلا أنه يلاحظ وجود اختلاف بينهم من حيث درجة الموافقة حيث بلغ المتوسط العام الإجمالي لكافة البنود (4.04) وبانحراف معياري (0.416).
- باستطلاع النتائج وبترتيب المتوسطات للمجموعات الرئيسة ترتيباً تصاعدياً وبمقارنة هذه الرتب يلاحظ ما يلي:

1. المتوسط العام لجوانب "خدمة المجتمع" هي الأعلى ترتيباً حيث بلغ المتوسط (4.22) وبانحراف معياري (0.579).
2. المتوسط العام للجوانب "التنظيمية" بلغ (4.10) وبانحراف معياري منخفض (0.460).
3. المتوسط العام لجوانب "خبرة البحث العلمي" (بمتوسط 4.05 وانحراف معياري 0.493).
4. المتوسط العام للجوانب "القيادية" والمتوسط العام للجوانب "التعليمية والمعرفة" بمتوسط (3.97 و 3.87) على التوالي وبانحراف معياري (0.725 و 0.702) على التوالي.
5. المتوسط العام الإجمالي لمجموعة جوانب "خدمة المجتمع" (4،22) وهي الأعلى بين المتوسطات الإجمالية، وجاء في المرتبة الأولى «عدم وجود علاقة ربط بين الجامعة وسوق العمل» بمتوسط (4،42)، والمرتبة الثانية «انقطاع الاتصال بين الجامعة ومؤسسات التوظيف لمعرفة احتياجاتها» بمتوسط (4،17) والمرتبة الأخيرة أتى «الافتقار إلى آليات تلمس مشكلات المجتمع» بمتوسط (4،08).
6. المتوسط العام الإجمالي لمجموعة الجوانب "التنظيمية" (4،10) فقد جاء في المرتبة الأولى «تقادم أساليب اختيار أعضاء الهيئة التدريسية» بمتوسط (4،33) وفي المرتبة الثانية أتى «الافتقار إلى معايير موضوعية لقياس الأداء» بمتوسط (4،25) وفي المرتبة الأخيرة أتى «عدم استيعاب أهمية التعليم المستمر لأعضاء الهيئة التدريسية» بمتوسط (3،79).

7. المتوسط العام الإجمالي لمجموعة جوانب "خبرة البحث العلمي" (4،05) فقد جاء في المرتبة الأولى «ضعف الدعم المالي المقدم للأبحاث العلمية» بمتوسط (4،33) وفي المرتبة الثانية أتى «زيادة العبء التدريسي على حساب البحث العلمي» بمتوسط (4،04) وفي المرتبة الأخيرة أتى «عدم ندرة الموارد البشرية المؤهلة العاملة في مراكز الأبحاث» بمتوسط (3،83).
8. المتوسط العام الإجمالي لمجموعة الجوانب "القيادية" (3،97) فقد جاء في المرتبة الأولى «عدم قناعة بعض القيادات الأكاديمية في أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة» بمتوسط (4،08) وفي المرتبة الثانية أتى «غياب معايير اختيار القيادات الأكاديمية «بمتوسط (4،00) وفي المرتبة الأخيرة أتى «عدم وضوح استراتيجيات وسياسات تطبيق إدارة الجودة» بمتوسط (3،83).
9. المتوسط العام الإجمالي لمجموعة الجوانب "التعليمية والمعرفة" (3،87) وهي أقل المتوسطات الإجمالية فقد جاء في المرتبة الأولى «الاعتماد في إيصال المعرفة على الطرق التقليدية والتلقين» بمتوسط (4،25) وفي المرتبة الثانية أتى «قلة الوسائل التعليمية الحديثة المناسبة للعمل الأكاديمي» بمتوسط (4،13) وفي المرتبة الأخيرة أتى «إهمال تشجيع الطلاب على تطوير المعرفي الذاتي» بمتوسط (3،54).

باستعراض نتائج دقة الاختبار في الجدول رقم 2، حيث قيمة ت وقيمة المعنوية (P-Value) 0.000 وبمقارنتها بقيمة α وهي 0.05 وهي أصغر لذا سوف نرفض فرضية العدم وهي أنه لا يوجد معوقات تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية الأردنية.

بشكل عام يمكن أن نخلص إلى أن المستقصى منهم قد أجمعوا على وجود جميع المعوقات التي تواجه الجامعات الحكومية الأردنية عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

وفي ضوء التحليل السابق لنتائج الفرضية فإنه يمكن القول بقبول صحة هذه الفرضية والتي تنص على أنه «توجد مجموعة من المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الرسمية الأردنية».

٣ – المبحث الثالث:

الخاتمة:

3/1 النتائج:

يمكن تلخيص مجموعة من النتائج المهمة من خلال استعراض نتائج الدراسة الميدانية السابق عرضها وعلى النحو الآتي:

1. رغم التقارب بين المتوسطات إلا أنه يلاحظ وجود اختلاف بينهم من حيث درجة الموافقة.
2. يتبين وجود مجموعة من المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية الأردنية تتلخص بمايلي:
   - عدم وجود علاقة ربط بين الجامعة وسوق العمل
   - تقادم أساليب اختيار أعضاء الهيئة التدريسية
   - ضعف الدعم المالي المقدم للأبحاث العلمية
   - عدم قناعة بعض القيادات الأكاديمية في أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة
   - الاعتماد في إيصال المعرفة على الطرق التقليدية والتلقين

3/2 التوصيات:

من خلال العرض السابق للدراسة يتبين وجوب وجود أنظمة خاصة تهتم بتطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحسين الأداء وتطوير مخرجات الجامعات وتساعد على إزالة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية الأردنية، ومن التوصيات التي من الممكن أن تساعد في ذلك نذكر:

1. زيادة اهتمام الجامعات بمتطلبات المجتمع المحلي والتعرف على احتياجات سوق العمل وذلك من خلال تعيين لجنة مختصة تقوم بالتعرف على احتياجات سوق العمل وتحديد البرامج والدورات التدريبية اللازمة لتغطية هذه الاحتياجات وتقديم الاستشارات والمحاضرات التثقيفية للمجتمع المحلي.
2. تعيين لجنة خاصة لاختيار أعضاء هيئة التدريس المرشحين للعمل في الكلية وتحديد لجنة خاصة تكون مسؤولة عن التدقيق في كفاءة هؤلاء الأعضاء ومواصفاتهم من أجل تحقيق رسالة الكلية والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.
3. يجب التركيز على دعم الأبحاث العلمية بالحوافز سواء ماديا أو معنويا لأعضاء الهيئة التدريسية مع تحقيق مبدأ العدالة والمساواة في الفرص لإشعارهم بالانتماء والولاء وتحفيزهم على البحث العلمي والتطوير.
4. يجب توعية القيادات الأكاديمية وإقناعهم بأهمية التغيير والتحسين في أداء المؤسسة و تطبيق معايير الجودة الشاملة في قسم المحاسبة وما ينعكس إيجابيا على تخريج كفاءات ذات جودة عالية تستطيع مواجهة متطلبات السوق.
5. يجب على المؤسسات مراجعة الطرق والوسائل التعليمية والمعرفية المتبعة في عملية التدريس وزيادة الاهتمام بنوعية جودة المقررات والوسائط التعليمية والبرامج الأكاديمية الحديثة التي تتلاءم مع متطلبات العصر واعتماد سياسات جديدة مطورة في عملية التدريس تكون بعيدة عن الطرق التقليدية والتلقين .

جدول رقم1/2 نتائج اختبارات «ت» لمعرفة أهمية المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية الأردنية

المجموعات	م	المعوقات	الرتب	المتوسط	الانحراف المعياري	نتائج الاختبار	
						قيمة ت	المعنوية
الجوانب التنظيمية	1	تقادم أساليب اختيار أعضاء الهيئة التدريسية	1	4.33	0.692	53.135	**0.000
	2	ضعف قنوات الاتصال بين الأقسام وإدارات الجامعة	5	3.96	0.895	37.527	**0.000
	3	طول إجراءات ترقية عضو هيئة التدريس	5	3.96	0.985	34.102	**0.000
	4	الافتقار إلى معايير موضوعية لقياس الأداء	2	4.25	0.884	40.789	**0.000
	5	الافتقار إلى ظروف عمل مناسبة	4	4.17	0.692	51.091	**0.000
	6	ضعف الحوافز المادية والمعنوية	3	4.21	0.649	55.049	**0.000
	7	عدم استيعاب أهمية التعليم المستمر لأعضاء الهيئة التدريسية	6	3.79	0.963	33.401	**0.000
		المتوسط العام للجوانب التنظيمية		4.10	0.460	75.550	**0.000
الجوانب القيادية	1	عدم قناعة بعض القيادات الأكاديمية في أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة	1	4.08	0.868	39.915	**0.000
	2	عدم وضوح استراتيجيات وسياسات تطبيق ادارة الجودة	3	3.83	0.904	35.988	**0.000
	3	غياب معايير اختيار القيادات الأكاديمية	2	4.00	1.233	27.520	**0.000
		المتوسط العام الجوانب القيادية		3.97	0.725	46.516	**0.000
الجوانب التعليمية والمعرفة	1	الاعتماد في إيصال المعرفة على الطرق التقليدية والتلقين	1	4.25	0.835	43.190	**0.000
	2	قلة الوسائل التعليمية الحديثة المناسبة للعمل الأكاديمي	2	4.13	0.934	37.494	**0.000
	3	إهمال تشجيع الطلاب على التطوير المعرفي الذاتي	5	3.54	1.047	28.695	**0.000
	4	ضعف إمكانيات المكتبات	4	3.63	1.080	28.470	**0.000
	5	تقييد حرية التعبير والتفكير النقدي لدى الطالب	3	3.79	1.162	27.687	**0.000
		المتوسط العام الجوانب التعليمية والمعرفة		3.87	0.702	46.757	**0.000

جوانب خبرة البحث العلمي	1	ضعف الدعم المالي المقدم للأبحاث العلمية	1	4.33	0.904	40.682	**0.000
	2	زيادة العبء التدريسي على حساب البحث العلمي	2	4.04	1.067	32.133	**0.000
	3	غموض المعايير العلمية لتقييم الأبحاث	3	4.00	0.919	36.922	**0.000
	4	ندرة الموارد البشرية المؤهلة العاملة في مراكز الأبحاث	4	3.83	0.805	40.410	**0.000
	المتوسط العام لجوانب خبرة البحث العلمي			4.05	0.493	69.771	**0.000
جوانب خدمة المجتمع	1	عدم وجود علاقة ربط بين الجامعة وسوق العمل	1	4.42	0.765	49.019	**0.000
	2	الافتقار إلى آليات تلمس مشكلات المجتمع	3	4.08	0.575	60.225	**0.000
	3	انقطاع الاتصال بين الجامعة ومؤسسات التوظيف لمعرفة احتياجاتهم	2	4.17	0.904	39.117	**0.000
	المتوسط العام لجوانب خدمة المجتمع			4.22	0.579	61.909	**0.000
المتوسط العام الكلي للجوانب				4.04	0.416	82.396	**0.000

×× مستوى المعنوية عند مستوى دلالة 0.05

المراجع:

1 الترتوري، محمد عوض (2009)، "إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي"، شبكة النظم العربية.

2الحكاوي، لما بنت حسن بن علي (2007)، "مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الكليات الأهلية بمدينة جدة"، جامعة أم القرى، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية بمكة المكرمة.

3 -خليل، عبد الرزاق (2005)، "تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العاليتحليل ممارسات بعض الجامعات العربية"، ورقة عمل مقدمة لندوة الإدارة الاستراتيجية لمؤسسات التعليم العالي المنعقدة بجامعة الملك خالد بالتعاون مع المنظمة العربية للعلوم الإدارية من الفترة 1012 شوال 1426 هـ.

4 -الخولي، محمد أحمد (2005)، "دراسة: مفهوم الجودة التعليمية الشاملة ومدى تأثيرها على الأداء الأكاديمي من واقع جامعة قطر"، ورقة عمل لندوة الإدارة الاستراتيجية لمؤسسات التعليم العالي المنعقدة بجامعة الملك خالد بالتعاون مع المنظمة العربية للعلوم الإدارية من الفترة 1012 شوال 1426 هـ.

5 -الشعبي، علي بن عيسى (2002)، "التعليم العالي الأهلي السياحي وسوق العمل في المملكة العربية السعودية"، ورقة عمل مقدمة لندوة التعليم في عهد خادم الحرمين الشريفين، جامعة الملك خالد، خلال الفترة من 015-3 مارس 2002م.

6 صالح، محمد مصطفى (2005)، "نموذج استراتيجي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي المصرية"، المجلة العلمية، التجارة والتمويل، الملحق الأول، كلية التجارة، جامعة طنطا، العدد الأول.

7علاونة، معزوز جابر (2004)، "مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية"، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام الله، في الفترة من 35 تموز.

8 الغامدي، علي بن محمد زهيد (2005)، "استراتيجيات العمل نحو تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العاليرؤية مستقبلية بالتطبيق على جامعة طيبة"، ورقة عمل مقدمة لندوة الإدارة الاستراتيجية لمؤسسات التعليم العالي المنعقدة بجامعة الملك خالد بالتعاون مع المنظمة العربية للعلوم الإدارية من الفترة 1012 شوال 1426 هـ.

9 الموسوي، نعمان (2003)، "تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي"، المجلة التربوية، العدد 67.

- Ahmed, Abdel Moneim., & Hamdoon, Bashar,. (2007), "The Challenges and Obstacles of TOM Implementation in The Higher Education Institutions: The Case of Sharjah", Working Paper Series are Produced by The ETQM College University in UAE.
- Kanji., & Tambi., (1999), "TQM in UK Higher Education Institutions". Total Quality Management, Vol. 10, NO. 1.
- Tian, X.; Liu, Y; Liu, D; Li, Y; Yang, M., (2101), "Construction of Quality Guarantee System in Higher Education in china ", International Conference on Knoledge Discovery and Data