المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي
Arab Journal for Quality Assurance in Higher Education

اتجاهات عمداء الكليات ومدراء الوحدات والدوائر الإدارية نحو تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية تبعاً لمتغيرات صفة المستجيب

* الدكتور هيثم حمود الشبلي ** الأستاذ محمد كلوب

* مدير وحدة التخطيط والتطوير والجودة في جامعة البلقاء التطبيقية.

** مدير دائرة المعلومات والدراسات في جامعة البلقاء التطبيقية.

ملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على اتجاهات عمداء الكليات ومدراء الوحدات والدوائر الإدارية نحو تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من خلال مجالات الجودة الشاملة الأربعة (تهيئة متطلبات الجودة في التعليم – متابعة العملية التعليمية التعلمية – تطوير القوى البشرية – اتخاذ القرارات وخدمة المجتمع)، وتهدف أيضا لتحديد مدى اختلاف اتجاهاتهم نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وفقا لمتغيراتهم الديمغرافية، تكونت عينة الدراسة من (١٦٠) فردا تم جمع إجاباتهم من خلال استمارة أعدت لغرض جمع البيانات عن متغيرات الدراسة. وقد استخدم الباحث بعض الأساليب الإحصائية (الوصفية والتحليلية) لغرض الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها .

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أساسية، منها: كانت اتجاهات المستجيبين ايجابية نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية ، كما تبين أن أكثر مجالات إدارة الجودة الشاملة تطبيقا في الجامعات الأردنية مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم ثم مجال متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها ، وثم جاء مجال تطوير القوى البشرية وفي المرتبة الأخيرة مجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع وكما أظهرت النتائج عدم وجود فروق في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية تعزى للمتغيرات الديمغرافية المستخدمة في الدراسة الحالية.

مقدمة:

ظلت فكرة الجودة ولفترة طويلة من الزمن ترتبط بالمنتجات الصناعية فقط، من خلال مراقبة الجودة والرقابة عليها، أما في الوقت الحاضر فقد أصبحت الجودة شاملة وعامة لتشمل كل القطاعات دون استثناء حتى أن بعض المؤسسات قد شرعت بوضع هياكل لأنظمة مراقبة النوعية quality control، وقد كان مفهوم المراقبة الشاملة للنوعية في الستينات يشمل التدريب وجودة المواد الأولية، إضافة للمراقبة الإحصائية والتفتيش مع وجوب أن يكون لإدارة المؤسسة دور مهم وأساسي للحصول على منتجات تتمتع بالجودة المطلوبة (البستنجي، ٢٠٠١). وبدأ مفهوم أنظمة الجودة بالانتشار في العالم بتطوير قياسات لهذه الأنظمة، وبإصدار المنظمة الدولية للتفتيش عام ١٩٨٧ مجموعة من القياسات الدولية المتعلقة بأنظمة الجودة المعروفة بمجموعة ٩٠٠٠ ISO، وقد لا قت هذه القياسات قبولاً وانتشاراً واسعين؛ إذ تم تطبيق مفاهيم الجودة في القطاع الحكومي مع بداية عقد الثمانينيات نتيجة لسؤ الإدارة والإسراف في الموارد المتاحة، ومحاولات القطاع الخاص الاستئثار ببعض الأعمال الحكومية. (هيجان، ١٩٩٤).

وتعد إدارة الجودة الشاملة من المناهج الحديثة في الإدارة التي يمكن أن تتبناها المؤسسات من أجل الوصول إلى أفضل أداء ممكن، فهذه الإدارة تركز على الاهتمام بالجودة وخاصة أن تطبيقها يعتمد بالدرجة الأولى على مدى التزام المدير بذلك التطبيق، وذلك باعتباره المحرك الأساسي لعملية التغيير.

حيث يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من احدث المفاهيم التي خرجت إلى ساحة التعليم العالي هذه الأيام، ويرتكز مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي على فلسفة إجرائية مؤداها أن الجودة هي عملية تحسن 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 هدفا لأجهزة التعليم العالي والتعلم وأصبحت الجودة ظاهرة يطمح الكل لتحقيقها وسيادتها في مؤسساتها المختلفة،كما أصبحت إدارة الجودة الشاملة تقدم إطاراً لتطوير وتحسين المخرجات التعليمية، فإدارة الجودة الشاملة/ نظام متطور للتعليم عبارة عن عملية لتحسين نوعية التعليم، فهي تبدأ بالتعلم وتنتهي بالتعلم وبتطوير وتحسين الطريقة التي بها تنجز الأعمال ليكون هناك تحسن مستمر.

مشكلة الدراسة:

تحددت مشكلة الدراسة في استقصاء مبادئ إدارة الجودة الشاملة المطبقة في الجامعات الأردنية كما يدركها عمداء الكليات ومدراء الوحدات والدوائر الإدارية فيها من خلال مجالات الدراسة الأربعة وهي (تهيئة متطلبات الجودة في التعليم – متابعة العملية التعليمية التعليمية – تطوير القوى البشرية – اتخاذ القرارات وخدمة المجتمع)، وفي محاولتها لتحديد مدى اختلاف اتجاهات أصحاب القرار في الجامعات نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وفقا لمتغيراتهم الديمغرافية، وبالتحديد انحصرت مشكلة الدراسة في الإجابة عن الأسئلة الآتية :

١. ما درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر عمداء الكليات ومدراء الدوائر الإدارية ؟
٢. هل يختلف مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر عمداء الكليات ومدراء الوحدات والدوائر الإدارية باختلاف متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة في التدريس الجامعي، والجامعة التي تخرج منها عضو هيئة التدريس ، و الكلية التي يدرس فيها، و العمر.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية كونها تنفرد بدراسة موضوع اتجاهات عمداء الكليات ومدراء والدوائر الإدارية نحو تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية ، تبعاً لمتغيرات صفة المستجيب، وتظهر أهمية الدراسة كون الجودة الشاملة فلسفة مشتركة ومترابطة تهدف لتلبية احتياجات الزبائن المتغيرة وتوقعاتهم بشكل مستمر وتام، وبنجاح أكبر من المنافسين وذلك من خلال التحسين المستمر للمؤسسة وبمشاركة فعَّالة من الجميع من أجل منفعة المنظمة والتطوير الذاتي لموظفيها، وبالتالي تحسين نوعية الحياة في المجتمع، ولقد ثبت أن

العميل الراضي لن يخبر أكثر من ثلاثة أشخاص عن سعادته بالخدمة، في حين أن التجربة السلبية لزبون غير راضٍ تنقل إلى عشرين شخصاً في المتوسط (هيريرا، ٢٠٠٤). كما يمكن إبراز أهمية الدراسة من خلال الآتي:

١. لا يزال موضوع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من المواضيع الحديثة ، حيث أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية سيكون داعماً لها وعاملاً من عوامل استقطاب الطلبة إليها سواء من داخل المملكة أو من الخارج، كون الطلبة يمثلون الرافد الأساسي للجامعة.

٢. قلة الدراسات العربية التي بحثت في موضوع مدى اختلاف اتجاهات أصحاب القرار في الجامعات نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وفقا لمتغيراتهم الديمغرافية بحدود علم الباحث، لذلك فمن المتوقع للدراسة الحالية أن تمثل حلقة أولى في سلسلة من الدراسات العلمية المتخصصة بموضوع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردينة بشكل خاص، والجامعات العربية بشكل عام.

٣. تظهر أهمية الدراسة الحالية من كونها تقيس اتجاهات أصحاب القرار في الجامعات نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، تأسيساً على ما جاء في مقدمة الدراسة من كون اعتبار المدراء المحرك الأساسي في عملية التغيير، وهم من يمتلكون القدرة على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

أهداف الدراسة:

يمكن إيجاز أهداف الدراسة بما يلي:

١. التعرف على اتجاهات عمداء الكليات ومدراء الوحدات والدوائر الإدارية نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية.

٢. التعرف على الفروق في اتجاهات عمداء الكليات ومدراء الوحدات والدوائر الإدارية نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية ، تبعاً لمتغيرات صفة المستجيب، والجنس، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، والعمر، وينبثق عن الهدف الثاني للدراسة الحالية ستة فرضيات كالآتي:

أ. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر عمداء الكليات ومدراء الدوائر الإدارية تعزى لمتغير الجنس.

ب.لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر عمداء الكليات ومدراء الدوائر الإدارية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ج. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر عمداء الكليات ومدراء الدوائر الإدارية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في التدريس الجامعي.

د.لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر عمداء الكليات ومدراء الدوائر الإدارية تعزى لمتغير الجامعة التي تخرج فيها

هـ. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر عمداء الكليات ومدراء الدوائر الإدارية تعزى لمتغير الكلية التي يدرس فيها

و. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر عمداء الكليات ومدراء الدوائر الإدارية تعزى لمتغير العمر .

الإطار النظري والدراسات السابقة:

حظيت عمليات إصلاح التعليم باهتمام كبير في معظم دول العالم وحظيت الجودة الشاملة بجانب كبير من هذا الاهتمام إلى الحد الذي جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الجديدة الذي تولد لمسايرة المتغيرات الدولية والمحلية، ومحاولة التكيف معها فأصبح المجتمع العالمي ينظر إلى الجودة الشاملة والإصلاح التربوي باعتبارهما وجهين لعملة واحدة ، بحيث يمكن القول أن الجودة الشاملة هي التحدي الحقيقي الذي ستواجهه الأمم في العقود القادمة (احمد ،٢٠٠٣: ٩)

وتعد المرتكزات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة ذات أهمية كبيرة في إطار التطبيق العملي لها في مختلف المؤسسات الإنسانية العاملة إذ إن هذه المرتكزات من شأنها أن تشير إلى الحقائق الأساسية التي ينبغي أن يستند إليها عند الشروع باستخدام هذا الأسلوب تطبيقياً في مختلف المنظمات ، إذ يشير إلى البناءات الفكرية الفلسفية التي يستند إليها الجانب العملي في التطبيق وقد تباينت آراء المفكرين والأكاديميين في شأن تحديد أولويات وأهمية هذه المرتكزات من باحث لآخر إلا أنها من حيث المنطلق الفكري لا زالت تشكل المنعطف الحاسم في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وتتمثل هذه المنطلقات الفكرية بالتركيز على العميل ، وإدارة القوى البشرية والمشاركة والتحفيز ونظام المعلومات والتغذية الراجعة والعلاقة بالموردين وتوكيد الجودة والتحسين المستمر والتزام الإدارة العليا والقرارات المبنية على الحقائق والوقاية من الأخطاء وإدارة الجودة استراتيجيا والمناخ التنظيمي وإدارة العمليات وتصميم المنتج (حمود، ٢٠٠٠: ٩٨-١٠٣).

فإدارة الجودة الشاملة تعتمد على تطبيق أساليب متقدمة لإدارة الجودة وتهدف للتحسين والتطوير المستمر وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات والنواتج والخدمات (علام، ٢٠٠٣: ١٠٥)

وتشير الجودة الشاملة (Total Quality) في المجال التربوي إلى مجموعة من المعايير والإجراءات يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي ، وتشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج التعليمي وفي العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات والجودة الشاملة توفر أدوات وأساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية (Taylor and Bogdan, ١٩٩٧:١٠).

فالاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية لا يعني أننا نخطط لجعل المؤسسات التعليمية وخصوصا الجامعات منشات تجارية أو صناعية تسعى إلى مضاعفة أرباحها عن طريق تحسين منتجاتها ولكن ما ينبغي أن نستفيد منه من مدخل إدارة الجودة الشاملة في التعليم هو تطوير أساليب الإدارة التعليمية تحقيقا لجودة المنتج ، وسعيا إلى مضاعفة إفادة المستفيد الأول من كافة الجهود التعليمية وهو المجتمع بكل مؤسساته ، وجماعاته وأفراده في مجال التعليم ، ما أحوجنا أن نطلق شرارة المنافسة بين الجامعات من اجل تحقيق أفضل نتائج ترضي الجهود التعليمية (احمد ، ٢٠٠٣: ١٠).

وهناك العديد من الخبراء اهتموا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات ومنهم جوران ، وكروزبي، وبالديج ،وادوارد ديمنج الذي اقترح أربعة عشره مبدأ لتحسين جودة الجامعات ومنها خلق حاجة مستمرة للتعليم الجامعي، ومنع التفتيش ، والاهتمام بالتدريب المستمر في جميع الوظائف الجامعية وتبني فلسفة جديدة للتطوير المستمر وعدم بناء القرارات الجامعية على أساس التكاليف فقط (النجار ،٢٠٠٢: ٧٦-٧٧).

وإن بؤرة تركيز إدارة الجودة الشاملة في الجامعات تنصب أساسا في مجال تقويم المؤسسة التربوية بقصد تطويره وتحسينه ، باعتبار هذا الأسلوب احد الأساليب الحديثة المستخدمة في تقويم المؤسسات بشكل عام والمؤسسات التعليمية بشكل خاص وتوظيف مبادئ وأفكار إدارة الجودة الشاملة في أنظمة التعليم العالي يعود بالنفع على الجامعات إذ يضع حجر الأساس لرؤية فلسفية جديدة لأهداف الجامعة ورسالتها ويرفع معنويات العاملين فيها ويمنحهم فرصة التعبير ويعير مفاهيمهم واتجاهاتهم نحو المهنة مما يضفي على البيئة التعليمية مناخا منتجا (الموسوي،٢٠٠٣ : ٩٢-٩٣)

يجب أن تحرص الجامعات الأردنية على أن تكون متميزة في الشرق الأوسط، وملتزمة بحماية التعددية الفكرية والإبداع وحرية التعبير عن الرأي وتعمل على تطبيق مفاهيم عصرية تخدم خصوصية المنطقة والتفاعل مع احتياجاتها المرحلية والمستقبلية والمساهمة في تطوير المجتمع المحلي وذلك من خلال التفاعل المستمر مع مختلف قطاعاته وتوفير الكفاءات المتخصصة لتطوير الاقتصاد الأردني والعالمي من خلال ما تقدمه الجامعة من تخصصات تخدم المجتمع الأردني بشكل عام .

ومن هنا فان البحث الحالي يهدف إلى تحديد مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية باعتبارها أسلوبا إداريا حديثا.

الدراسات السابقة:

كما تم ذكره في أهمية الدراسة فقد لاحظ الباحثان قلة الدراسات التي بحثت في موضوع الاتجاهات نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، مع ملاحظة أن تجربة الجودة الشاملة في المنطقة العربية بشكل عام، والمملكة الأردنية بشكل خاص لا زالت في بداياتها، وفيما يلي عينة من الدراسات التي بحثت في موضوع الجودة الشاملة.

هدفت دراسة مريم الشرقاوي (٢٠٠٣) إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم وواقع إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية العامة بمصر . وأشارت نتائج الدراسة إلى انخفاض إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية في مصر وأكدت على الرجوع إلى الخبرة في معالجة الأمور المدرسية .

أما دراسة نعمان الموسوي(٢٠٠٣) فقد هدفت إلى بناء أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وذلك من خلال التحقق من صدقها وثباتها وقابليتها للتطبيق في المؤسسات التربوية وتوصلت الدراسة إلى بناء مقياس تضمن ٤٨ فقرة موزعة على أربعة مجالات لإدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي وهي متطلبات الجودة والمتابعة وتطوير القوى البشرية واتخاذ القرار وخدمة المجتمع وأوصت الدراسة بتطبيق هذا المقياس في مؤسسات التعليم العالي بالمنطقة العربية.

بينما هدفت دراسة مها جويلى (٢٠٠٢) الكشف عن متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في مجال التعليم ومعرفة المبررات التي تستدعي تطبيق الجودة في النظام التعليمي ومن اجل تحقيق ذلك استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الميداني وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أهم متطلبات تحقيق الجودة تحديد الأهداف والأفكار وإشراك جميع الأطراف المستفيدة والتركيز على المناخ التعليمي والإدارة الواعية والتركيز على المخرجات و التأكيد على التحسين المستمر والتغذية الراجعة.

وهدفت دراسة (Johannsen ,٢٠٠٠) التعرف على التحليلات النظرية لإدارة الجودة الشاملة والنماذج المقترحة ووصفت الدراسة إدارة المعلومات وجودة الرقابة وإدارة الجودة الشاملة ، وعرضت نظريا أوجه التشابه والاختلاف بين إدارة المعلومات وإدارة المعرفة ثم اقترحت نموذج لعمليات إدارة المعرفة.

أما دراسة خالد الزامل (٢٠٠٠) فقد هدفت إلى تقديم إطار عام لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ومن ثم فحص مدى إلمام المنظمات بها والمعوقات الرئيسة لتطبيقها في المملكة العربية السعودية وسبل نشر الوعي بمفاهيمها ومبادئها ومن اجل تحقيق ذلك استخدم المنهج الوصفي حيث قام الباحث ببناء استبانه وزعت على ١٦١ منظمة تطبق الجودة الشاملة وقد توصلت الدراسة إلى أن ٤٢% من المنظمات السعودية تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وان ٢١،٥١% منها تخطط لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

وهدفت دراسة عبد العزيز أبو نبعة وفوزية مسعد (١٩٩٨) إلى التعرف على مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومجالات التعاون بين الجامعات ومنظمات الأعمال وتطبيقات الجودة في الجامعات الأجنبية ومجالات تطبيق سلسلة الايزو (٩٠٠٠) في مؤسسات التعليم العالي كما تناولت الدراسة إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الأهلية والمعوقات المحتملة في التطبيق وتوصلت الدراسة إلى بناء استراتيجية لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأهلية الأردنية.

كما هدفت دراسة (Waks and Frank ,١٩٩٦) التعرف على مبادئ ومعايير إدارة الجودة الشاملة وناقشت مبادئ واستراتيجيات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الهندسي كما وضعت عدة أدوات

وطرق لإدارة الجودة الشاملة مناسبة لفاعلية التعليم واقترحت مقرر تعليمي عن إدارة الجودة الشاملة يتضمن مناقشات وقراءات ودراسة حالة واقتراحات.

وتضمنت دراسة (Motwani,١٩٩٥) أربعة اتجاهات للجودة في التعليم وهي :التعريف والإجراءات، والدراسات المعيارية، والنماذج التصورية والتطبيق والتقويم. واشتملت الدراسة على مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم وهي الوعي والالتزام، والتخطيط ، تطبيق البرنامج والتقويم والاتجاهات المستقبلية لتلك النواحي المقترحة.

أما دراسة (Alexande & keeler ,١٩٩٥) فقد أشارت نتائجها إلى أن إدارة الجودة الشاملة تعمل على حل المشكلات التربوية ، وقد تم تنظيم هذه الدراسة في أربعة أقسام مرتبطة بنموذج إدارة الجودة الشاملة: تطبيق نموذج (T.Q.M.) في الصناعة والأعمال وفي المدارس ،واللغة ، استخدم صيغة بلاغية.

منهج وإجراءات الدراسة:

– منهج الدراسة:

قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي في صورته المسحية لملائمته لطبيعة وأهداف الدراسة.

– مجتمع وعينة الدراسة:

تكون المجتمع الإحصائي للدراسة من جميع عمداء كليات الجامعات الأردنية الرسمية ، ومدراء الوحدات والدوائر والأقسام الإدارية فيها حيث قام الباحث بمسح مجتمع الدراسة، وظهر انه يتكون من حوالي (٢٣٠) فرد (عمداء الكليات الجامعات الأردنية الرسمية ، ومدراء الوحدات والدوائر و الأقسام الإدارية في الجامعات)، ثم تم توزيع استمارة الاستبيان على مجتمع الدراسة (٢٣٠) فرداً، وقد تم استرجاع (١٩٨) استمارة، وأهملت (٣٨) استمارات لعدم دقتها، واعتمد المتبقي منها والبالغ (١٦٠) استمارة، وكانت نسبة الاسترداد (٨٥%) .

– أدوات الدراسة:

لغايات تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير مقياس خاص لقياس اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وكذلك من خلال الرجوع إلى الأدب التربوي المتعلق بالموضوع، ومراجعة الدراسات السابقة التي بحثت في الموضوع.وقد عمد الباحثان إلى إتباع الخطوات الآتية في بناء المقياس:

١. تحديد مجالات أو مبادئ تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

٢. صياغة فقرات تغطي قياس الاتجاه نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وبما يغطي كافة المجالات.

٣. صياغة الفقرات التي تغطي كل مجال من تلك المجالات بالصورة الأولية تمهيداً لاستخراج دلالات صدق وثبات المقياس.

وبناءً على ما تقدم، تم استخدام مقياس" ليكرت" (Likert) الخماسي، لاحتساب أوزان فقرات الاستبانة، وقد خُصص الوزن (٥) للإجابة (اتفق تماما)، والوزن (٤) للإجابة (اتفق)، والوزن (٣) للإجابة (غير متأكد)، والوزن (٢) للإجابة (لا اتفق)، والوزن (١) للإجابة (لا اتفق تماما).

– صدق أداة الدراسة:

للتأكد من صدق الأداة التي تم تطويرها قام الباحث باستخدام طريقة الصدق الظاهري وذلك من خلال توزيع أداة الدراسة على (١٠) من المحكمين في مجال الدراسة ومن أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية، لأخذ تقديراتهم على فقرات المقياس ومدى ملائمتها لموضوع الدراسة، وتركيب تلك الفقرات من حيث الصياغة والمضمون. وحصلت الاستبانه على نسبة اتفاق تزيد على (٨٠%) على صلاحية المقياس للتطبيق ، كما قام الباحثان بإجراء كافة التعديلات التي طلبها أعضاء لجنة التحكيم ، مما يجعلها صالحه للأغراض التي وضعت من اجلها، وقد أشار(بلوم) بهذا الصدد [اذا حصلت على نسبة اتفاق بين المحكمين (٧٥%) او أكثر، يمكن الشعور بارتياح من حيث صدق الاختبار] (بلوم و آخرون، ١٩٨٣:١٢٦).

– ثبات مقياس الدراسة:

للتأكد من ثبات المقياس تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لقياس معامل الاتساق الداخلي للمقياس ككل، ومعامل ارتباط كل فقرة من فقرات المقياس بالمجال الذي تقيسه، وبالمقياس ككل، حيث تفيد هذه الطريقة بالتعرف على الفقرات التي تؤدي إلى انخفاض قيمة ثبات المقياس ليصار إلى استبعادها من المقياس أو تعديلها. ويعد معامل ألفا كرونباخ مقبول إحصائيا عندما تكون قيمته مساوية أو اكبر من (٧٠%)، وعلى وجه التحديد في البحوث الإدارية والسلوكية .وقد تبين أن معامل ثبات المقياس قد بلغ (٠,٨٣) وهو معامل ثبات مقبول لأغراض البحث العملي.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

هدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات عمداء الكليات ومدراء والدوائر الإدارية نحو تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية، تبعاً لمتغيرات صفة المستجيب، وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من (١٦٠) فرداً وهم أفراد العينة التي تمكن الباحث جمع استجاباتهم من بين المجموع الكلي لمجتمع الدراسة، وفيما يلي عرض النتائج ومناقشتها:

- السؤال الأول والذي ينص على : ما درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من المجالات التي شملتها الدراسة وكذلك الدرجة الكلية للمجالات مجتمعة والجدول (١) يوضح ذلك:

جدول (١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة حسب مجالات الدراسة والدرجة الكلية

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
١.	تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	٣,٨٥	٠,٥٦	كبيرة
٢.	متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها	٣,٥٥	٠,٧٠	كبيرة
٣.	تطوير القوى البشرية	٣,٣٦	٠,٧٤	متوسطة
٤.	اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	٣,٠٥	٠,٨٣	متوسطة
#	الدرجة الكلية	٣,٤٥	٠,٦٦	كبيرة

أقصى درجة للاستجابة (٥) درجات

بينت نتائج الجدول السابق (١) تبين أن درجة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية كبيرة على مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم ومجال متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها فبلغت المتوسطات الحسابية على التوالي (٣,٨٥، ٣,٥٥) وكانت درجة تطبيق مجال تطوير القوى البشرية ومجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع متوسطة فكانت المتوسطات الحسابية على التوالي (٣,٣٦ ، ٣,٠٥) ، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية لدرجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية فقد كانت كبيرة وذلك بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (٣,٤٥) وهذه النتيجة تعني أن الجامعات الأردنية تطبق مبادئ الجودة الشاملة بدرجة كبيرة.

السؤال الثاني والذي ينص على : هل يختلف مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر عمداء الكليات ومدراء الدوائر الإدارية باختلاف متغيرات الجنس ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة في التدريس الجامعي، الجامعة التي تخرج فيها ، و الكلية التي يدرس فيها ، و العمر.

وانبثقت عن هذا السؤال ست فرضيات وهي كالآتي :

أ. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر عمداء الكليات ومدراء الدوائر الإدارية تعزى لمتغير الجنس.

للتأكد من صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الجنس فقد استخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة لمعرفة الفروق الإحصائية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والجدول رقم (٢) يوضح ذلك:

جدول (٢)

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق لمجالات إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الجنس (ن=٦١)

المجالات	ذكر		أنثى		قيمة (ت)	مستوى الدلالة*
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	٣,٨٤	٠,٥٩	٣,٩١	٠,٣٤	-٠,٣١	٠,٧٥
متابعة العملية التعليمية –التعلمية وتطويرها	٣,٥٥	٠,٧٣	٣,٥٥	٠,٥٠	٠,٠١	٠,٩٨
تطوير القوى البشرية	٣,٣٧	٠,٧٦	٣,٣١	٠,٦٢	٠,٢٢	٠,٨٢
اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	٣,٠٣	٠,٨٧	٢,٩١	٥٩ ٠.	٠,٥٤	٠,٥٩
المجموع	٣,٤٦	٠,٦٩	٣,٤٢	٠,٤٦	٠,١٦	٠,٨٦

* دال احصائيا عند مستوى الدلالة (α=٠,٠٥)

من خلال استعراض الجدول السابق (٢) تبين انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر عمداء الكليات ومدراء الدوائر الإدارية تعزى لمتغير الجنس على جميع مجالات إدارة الجودة الشاملة ، والدرجة الكلية حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية أعلى من (٠,٠٥) وهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير الجنس.

ب. الفرضية الثانية التي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر عمداء الكليات ومدارء الدوائر الإدارية تعزى لمتغير المؤهل العلمي .

من اجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي فقد استخدم اختبار (ت) لمعرفة الفروق الإحصائية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والجدول رقم (٣) يوضح ذلك:

جدول (٣)

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق لمجالات إدارة الجودة الشاملة حسب متغير المؤهل العلمي

المجالات	دكتوراه		ماجستير		قيمة (ت)	مستوى الدلالة*
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	٣,٨٩	٠,٥٨	٣,٧٧	٠,٥٠	٠,٧٨	٠,٤٣
متابعة العملية التعليمية –التعلمية وتطويرها	٣,٦١	٠,٧٣	٣,٤	٠,٦٢	٠,٩٦	٠,٣٣
تطوير القوى البشرية	٣,٤١	٠,٧٦	٣,٢٦	٠,٧٠	٠,٦٩	٠,٤٩
اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	٣,١٤	٠,٨٨	٢,٨٦	٠,٧٠	١,١٨	٠,٢٤
المجموع	٣,٥١	٠,٦٩	٣,٣٣	٠,٥٧	٠,٩٨	٠,٣٢

* دال إحصائي عند مستوى الدلالة (α=٠,٠٥)

وبالنظر إلى الجدول السابق (٣) يتبين انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر عمداء الكليات ومدراء الدوائر الإدارية تعزى لمتغير المؤهل العلمي على جميع مجالات مبادئ إدارة الجودة الشاملة ، والدرجة الكلية حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية أعلى من (٠,٠٥) وهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي.

ج.الفرضية الثالثة التي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر عمداء الكليات ومدراء الدوائر الإدارية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في التدريس الجامعي.

من اجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة في التدريس الجامعي فقد استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق الإحصائية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والجدول رقم (٤) يوضح ذلك :

جدول (٤)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمجالات إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير سنوات الخبرة في التدريس الجامعي

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة*
تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	بين المجموعات	٠,٠٣	٢	٠,٠١	٠,٠٤	٠,٩٥
	داخل المجموعات	١٨,٩٤	٥٨	٠,٣٢		
	المجموع	١٨,٩٧	٦٠			
متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها	بين المجموعات	٠,٩٢	٢	٠,٤٦	٠,٩٢	٠,٤
	داخل المجموعات	٢٨,٨٥	٥٨	٠,٤٩		
	المجموع	٢٩,٧٨	٦٠			
تطوير القوى البشرية	بين المجموعات	٠,٧٨	٢	٠,٣٩	٠,٧١	٠,٤٩
	داخل المجموعات	٣٢,٢	٥٨	٠,٥٥		
	المجموع	٣٢,٩٩	٦٠			
اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	بين المجموعات	١,٤١	٢	٠,٧٠	١,٠١	٠,٣٦
	داخل المجموعات	٤٠,٢٩	٥٨	٠,٦٩		
	المجموع	٤١,٧٠	٦٠			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	٠,٦٤	٢	٠,٣٢	٠,٧٢	٠,٤٩
	داخل المجموعات	٢٥,٨٤	٥٨	٠,٤٤		
	المجموع	٢٦,٤٨	٦٠			

* دال إحصائي عند مستوى الدلالة (α=٠,٠٥)

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول السابق (٤) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر عمداء الكليات ومدراء الدوائر الإدارية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في التدريس الجامعي على جميع مجالات إدارة الجودة الشاملة ، والدرجة الكلية حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية أعلى من (٠,٠٥) وهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة في التدريس الجامعي.

د. الفرضية الرابعة والتي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر عمداء الكليات ومدراء الدوائر الإدارية تعزى لمتغير الجامعة التي تخرج منها عضو هيئة التدريس .

ومن اجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الجامعة التي تخرج فيها عضو هيئة التدريس فقد استخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة لمعرفة الفروق الإحصائية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والجدول رقم (٥) يوضح ذلك:

جدول (٥)

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق لمجالات إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الجامعة التي تخرج منها عضو هيئة التدريس

المجالات	عربية		أجنبية		قيمة (ت)	مستوى الدلالة*
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	٣,٨٢	٠,٥٣	٣,٨٧	٠,٥٨	-٠,٣٤	٠,٧٣
متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها	٣,٥٤	٠,٦٦	٣,٥٦	٠,٧٣	-٠,١٤	٠,٨٨
تطوير القوى البشرية	٣,٣٣	٠,٦٨	٣,٣٨	٠,٧٩	-٠,٢٨	٠,٧٧
اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	٣,٠	٠,٧٤	٣,٠٩	٠,٨٩	-٠,٣٨	٠,٧٠
الدرجة الكلية	٣,٤٢	٠,٦١	٣,٤٨	٠,٧٠	-٠,٣١	٠,٧٥

* دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α=٠,٠٥)

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول السابق (٥) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر عمداء الكليات ومدراء الدوائر الإدارية على جميع المجالات والدرجة الكلية تعزى لمتغير الجامعة التي تخرج منها عضو هيئة التدريس حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية على جميع المجالات والدرجة الكلية أعلى من (٠,٠٥) وهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير الجامعة التي تخرج فيها عضو هيئة التدريس

هـ. الفرضية الخامسة والتي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر عمداء الكليات ومدراء الدوائر الإدارية تعزى لمتغير الكلية التي يدرس فيها عضو هيئة التدريس.

ومن اجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الكلية التي يدرس فيها عضو هيئة التدريس فقد استخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة لمعرفة الفروق الإحصائية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والجدول رقم (٦) يوضح ذلك:

جدول (٦)

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق لمجالات إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الكلية

المجالات	كلية علمية		كلية أدبية		قيمة (ت)	مستوى الدلالة*
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	٣,٧٨	٠,٥٦	٤,٠٠	٠,٥٢	-١,٤٥	٠,١٥
متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها	٣,٤٧	٠,٧٣	٣,٧٣	٠,٦٢	-١,٣٨	٠,١٧
تطوير القوى البشرية	٣,٢٨	٠,٧٤	٣,٥٢	٠,٧٢	-١,٢٠	٠,٢٣
اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	٢,٩٨	٠,٨٣	٣,٢٠	٠,٨٢	-٠,٩٩	٠,٣٢
الدرجة الكلية	٣,٣٨	٠,٦٧	٣,٦٢	٠,٦٢	-١,٣٢	٠,١٩

* دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α=٠,٠٥)

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول السابق (٦) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر عمداء الكليات ومدراء الدوائر الإدارية على جميع المجالات والدرجة الكلية تعزى لمتغير الكلية التي يدرس فيها عضو هيئة التدريس وكانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية المتعلقة بمجالات الدراسة والدرجة الكلية أعلى من (٠,٠٥) وهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير الكلية التي يدرس فيها عضو هيئة التدريس.

و: الفرضية السادسة التي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر عمداء الكليات ومدراء الدوائر الإدارية تعزى لمتغير العمر.

ومن اجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير العمر فقد استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق الإحصائية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والجدول رقم (٧) يوضح ذلك:

جدول (٧)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمجالات إدارة الجودة الشاملة حسب متغير العمر

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة*

تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	بين المجموعات	٠,٦٩	٢	٠,٣٤	١,٠٩	٠,٣٤
	داخل المجموعات	١٨,٢٨	٥٨	٠,٣١		
	المجموع	١٨,٩٧	٦٠			
متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها	بين المجموعات	١,٣٦	٢	٠,٦٨	١,٣٩	٠,٢٥
	داخل المجموعات	٢٨,٤١	٥٨	٠,٤٩		
	المجموع	٢٩,٧٨	٦٠			
تطوير القوى البشرية	داخل المجموعات	١,٥٧	٢	٠,٧٨	١,٤٥	٠,٢٤
	بين المجموعات	٣١,٤١	٥٨	٠,٥٤		
	المجموع	٣٢,٩٩	٦٠			
اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	بين المجموعات	٢,٢٤	٢	١,١٢	١,٦٥	٠,٢٠
	داخل المجموعات	٣٩,٤٥	٥٨	٠,٦٨		
	المجموع	٤١,٧٠	٦٠			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	١,٣٠	٢	٠,٦٥	١,٥٠	٠,٢٣
	داخل المجموعات	٢٥,١٧	٥٨	٠,٤٣		
	المجموع	٢٦,٤٨	٦٠			

* دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α=٠,٠٥)

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول السابق (٧) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر عمداء الكليات ومدراء الدوائر الإدارية على جميع المجالات والدرجة الكلية تعزى لمتغير العمر حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية المتعلقة بمجالات الدراسة والدرجة الكلية أعلى من (٠,٠٥) وهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير العمر .

– مناقشة النتائج :

أشارت النتائج إن درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية كانت كبيرة ، كما تبين أن أكثر مجالات إدارة الجودة الشاملة تطبيقا في الجامعات الأردنية مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم ثم مجال متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها ، وثم جاء مجال تطوير القوى البشرية وفي المرتبة الأخيرة مجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع ، إلا أن درجة تطبيق مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم و مجال متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها كانت كبيرة في حين كانت درجة تطبيق مجال تطوير القوى البشرية ومجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع كانت متوسطة ، وبشكل عام فقد أشارت النتائج إلى درجة تطبيق كبيرة لمبادئ إدارة الجودة الشاملة وقد يعود ذلك إلى الأسلوب الإداري المتميز في الجامعة وخصوصا بأن إدارة الجامعة تعمل على الإفادة من خبرات الجامعات العربية والأجنبية في تطبيق مفاهيم إدارية عصرية وحديثة في الجامعة. وهذه

النتيجة تعطي انطباعا على اهتمام الجامعة بتهيئة متطلبات إدارة الجودة الشاملة والاهتمام بتطوير العملية التعليمة على حساب تطوير القوى البشرية وخدمة المجتمع .

كما أوضحت النتائج انه لا يوجد اختلاف بين اتجاهات الذكور والإناث حول تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية وهذه النتيجة تؤيد صحة الفرض الأول المتعلق بمتغير الجنس وكما تبين عدم وجود فروق في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية تعزى لمتغير المؤهل العلمي وهذا يشير إلى عدم وجود اختلاف في اتجاهات حملة الدكتوراه والماجستير حول مبادئ تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية وهذه النتيجة تؤيد صحة الفرضية الثانية المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي .

وأوضحت النتائج المبينة عدم وجود فروق في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية تعزى لمتغير سنوات الخبرة وهذه النتيجة تؤيد صحة الفرض الثالث بعدم وجود اختلاف بين اتجاهات أفراد العينة حول درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية باختلاف سنوات الخبرة في التدريس الجامعي .

كما أظهرت النتائج أيضا عدم وجود اختلاف في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية باختلاف الجامعة التي تخرج فيها المشرف فأشارت النتائج إلى عدم اختلاف في اتجاهات خريجي الجامعات العربية والجامعات الأجنبية فحول مبادئ إدارة الجودة الشاملة المطبقة في الجامعات الأردنية. وهذه النتيجة تؤيد صحة الفرض الرابع المتعلق بمتغير الجامعة التي تخرج فيها عضو هيئة التدريس .

وكما أظهرت النتائج عدم وجود فروق في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية تعزى لمتغير الكلية التي يدرس فيها عضو هيئة التدريس سواء كانت كلية علمية أو كلية أدبية وهذا يشير إلى الاتفاق بين اتجاهات أفراد عينة الدراسة من ذوي التخصصات العلمية والتخصصات الأدبية وهذه النتيجة تؤيد صحة الفرض الصفري الخامس والمتعلق بمتغير الكلية.

وكما أظهرت النتائج عدم وجود اختلاف بين اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية باختلاف العمر وهذه النتيجة تؤيد صحة الفرض السادس والمتعلق بمتغير العمر.

ومن خلال هذه النتائج نلاحظ أن هناك انسجام في استجابات أفراد عينة الدراسة حول مبادئ إدارة الجودة الشاملة المطبقة في الجامعات الأردنية بغض النظر عن خصائص أفراد العينة. وهذا قد يعود إلى أن الجامعة العربية تركز في اختيار أعضاء هيئة تدريس أكفاء قادرين على التواصل مع العمل الجامعي والعطاء وذلك حرصا من إدارة الجامعة على مواجهة التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي العربية بشكل عام والأردنية بشكل خاص ، وكذلك من منطلق الحاجة لتعزيز جودة التعليم التي أصبحت تشكل هاجساً عند السلطة السياسية وعند الجامعات والمعاهد الخاصة وعند الطلاب والجهات ذات العلاقة في المجتمع الأردني.

وبشكل عام فان هذه النتيجة تؤيد ما جاءت به دراسة الموسوس (٢٠٠٣) بأن مجالات إدارة الجودة الشاملة الواجب تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي تنحصر بتهيئة متطلبات الجودة ومتابعة العملية التعليمية التعلمية

وتطوير القوي البشرية وخدمة المجتمع .وكما تتفق أيضا جزئيا مع نتائج دراسة خالد الزامل (٢٠٠٠) في أن هناك جزء من المنظمات السعودية تطبق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وجزء آخر يحاول تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة فيها . وكذلك تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة عبد العزيز ومسعد (١٩٩٨) التي أشارت إلى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية .

التوصيات :

١. زيادة الوعي التربوي بأهمية التكنولوجيا في الجامعات الأردنية وتوضيح دورها في العملية التربوية.
٢. زيادة اهتمام الجامعات الأردنية بمتطلبات المجتمع المحلي.
٣. الاهتمام بالبيئة التربوية داخل الجامعة وأساليب التواصل.
٤. إعطاء الطلبة وعمداء الكليات ومدارء الدوائر الإدارية فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات الأكاديمية الهامة من خلال جمعياتهم المهنية والعمل الجاد على تطويرهم مهنيا .

المقترحات:

١. وضع برامج تدريبية خاصة بعمداء الكليات ورؤساء الأقسام والدوائر الإدارية في الجامعة في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة.
٢. إجراء دراسات مقارنة حول مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية.
٣. إجراء دراسات حول إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية وباستخدام أساليب وأدوات تختلف عن المستخدمة في هذه الدراسة .

المراجع العربية :

١. أبو نبعة ، عبد العزيز وفوزية مسعد (١٩٩٨): إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي ، بحث مقدم إلى مؤتمر التعليم العالي في الوطن العربي في ضوء متغيرات العصر ، جامعة الإمارات العربية المتحدة ، العين ، ١٣-١٥ ديسمبر ١٩٩٨ ، ص ص: ١-٣٤

٢. احمد، احمد إبراهيم (٢٠٠٣):الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية ، الإسكندرية : دارا لوفاء لدنيا للطباعة والنشر .

٣. بلوم، بنيامين، وآخرون(١٩٨٣)، " تقييم الطالب التجميعي والتكويني"، ترجمة محمد أمين المفتي، دار ماكجروهيل، القاهرة.

٤. جويلي ، مها (٢٠٠٢): المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية، دراسات تربوية في القرن الحادي والعشرون ، الإسكندرية: دار لوفاء لدنيا للطباعة والنشر، ص ص:٤١- ١٠٦.

٥. حمود ، خضر (٢٠٠٠): إدارة الجودة الشاملة ، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

٦. الزامل ، خالد (١٩٩٣): مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المملكة العربية السعودية ، ورقة مقدمة للمؤتمر السادس للتدريب والتنمية الإدارية ، القاهرة ، ١٩- ٢١ ابريل ، ١٩٩٣

٧. الشرقاوي ، مريم (٢٠٠٣): إدارة المدرسة بالجودة الشاملة ، ط٢ ، القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.
٨. علام ، صلاح الدين (٢٠٠٣): التقويم التربوي المؤسّسّ ، عمان: دار الفكر العربي.
٩. منشورات الجامعات الأردنية (٢٠٠٣): دليل الطالب، جنين: الجامعات الأردنية.
١٠. الموسوي ، نعمان (٢٠٠٣): تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ، المجلة التربوية ، ع(٦٧) ، ص ص: ٨٩- ١١٨
١١. النجار ، فريد (١٩٩٥) : إدارة الجامعات بالجودة الشاملة ، القاهرة: ايتراك للنشر والتوزيع.
١٢. النجار ، فريد (٢٠٠٢) : إدارة الجامعات بالجودة الشاملة ، الطبعة الثانية، القاهرة: ايتراك للنشر والتوزيع.
١٣. هيجان، عبد الرحمن (١٩٩٤) – منهج علمي لتطبيق مفاهيم إدراة الجودة الكلية – مجلة الإدارة العامة، المجلد ٣٤، العدد الثالث.
١٤. هيريرا (٢٠٠٤) – الجودة الشاملة: فلسفة وتخطيط .htm٤http://www.mmsec.com/tqm:
١٥. حمور، ميرغني (١٩٩٧)- إدارة المؤسسات العامة وخصخصتها – دراسة نظرية وتطبيقية، دار الكتب القطرية.
١٦. اللوزي، موسى (١٩٩٩) – التطوير التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة – دار وائل، عمان.
١٧. ياغي، محمد (١٩٩٨) – مبادئ الإدارة العامة – مركز أحمد ياسين – عمان.
١٨. المناصير، علي فلاح (١٩٩٤) – إدارة الجودة الشاملة: دراسة ميدانية على سلطة الكهرباء الأردنية – رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.
١٩. المنصور، ياسر (١٩٩٧) - إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي الأردني: دراسة ميدانية مقارنة بين مستشفى البشير والمستشفى الإسلامي- رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة بغداد.

المراجع الأجنبية:

٢٠. Alexander , Gary and Keeler , Carolyn (١٩٩٥):Total Quality Management :The Emperor's Tailor , ERIC , ED:٣٨٧٩٢٢.
٢١. Johannsen, Carl Gustav (٢٠٠٠): Total Quality Management in a Knowledge, Management Perspective , Journal of Documentation , V(٥٦) N(١) , ERIC NO: E١٦٠٨٤٩٦.

٢٢. Motwani, Jaideep,(١٩٩٥): Implementing T.Q.M in Education : Current Effort and Future Research Directions, Journal of Education for Business, V (٧١) N(٢) November.

٢٣. Taylor,Steve and Bogdan, Robert (١٩٩٧):Introduction to Qualitative Research Methods , new York : John Wiley sons.

٢٤. Waks , Shlomo, and Frank ,Moti (١٩٩٦): Application of the T.Q.M Approach Principle and the ISO ٩٠٠٠ Standards in Engineering Education, European Journal of Engineering Education ,V (٢٤) , N(٣) P:٢٤٩- ٢٥٨ ,ERIC , ED: ٦٠٧٠٩٠.

٢٥. Evangelista, Anne (١٩٩٥). The Impact of the Quality Movement in public Education on the Improvement of Curriculum and Instruction Through Total Quality Management Practices, PHD, Dissertation, Seton Hall University.

٢٦. Osland, Asbjo (١٩٩٤). Entreprenual Startups: the Embodiment of Total Quality Management, PHD, Disseetation, California State University, Domminguez Hills.