"مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة وفقاً للمعايير الدولية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر الأكاديميين العاملين فيها"

مجد فايز سليمان العدوان

تاريخ الاستلام 2022/11/1
تاريخ القبول 2023/2/12

الملخص

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى تطبيق الجامعات الأردنية لمعايير إدارة الجودة الشاملة وفقاً للمعايير الدولية، وتمثلت مشكلة الدراسة بضعف الجانب التطبيقي للمعايير الدولية لإدارة الجودة الشاملة من قبل الجامعات الأردنية بشكل عام. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطوير استبانة تضمنت سبعة أبعاد، وهي: "الرؤية، الرسالة، الأهداف"، إدارة العمليات، التحسين المستمر، رضا العملاء، التقييم)، وقد تم التأكد من درجة صدق أداة الدراسة وموثوقيتها. وتكون مجتمع الدراسة من جميع رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية للعام الدراسي 2023/2022، وتمثل بعينة تكونت من (171) أكاديمياً تم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية. تم استخدام منظومة التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات. وقد أظهرت النتائج أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية جاءت بدرجة متوسطة، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) تُعزى إلى متغيرات (الجنس، والتخصص، وسنوات الخبرة)، في حين أن هناك اختلافات تُعزى إلى الإقليم، ولصالح المنطقة الجنوبية. وبحسب النتائج، اقترحت الباحثة عدد من التوصيات منها: ضرورة عقد دورات تدريبية وورش عمل ميدانية لتفعيل معايير إدارة الجودة الشاملة.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، الجامعات الأردنية، المعايير الدولية، رؤساء الأقسام الأكاديمية.

The extent to which total quality management is applied in accordance with international standards in Jordanian universities from the perspective of their academics.

Abstract:

The study aimed to determine the extent to which Jordanian universities apply the standards of total quality management in accordance with international standards. The study used the analytical descriptive approach by developing a questionnaire that included seven dimensions, namely: "vision, mission, and goals" operations management, continuous improvement, customer satisfaction, and evaluation. The degree of validity and reliability of the study tool was confirmed. The study population consisted of all heads of academic departments in Jordanian universities for the academic year 2022/2023, and it was represented by a sample consisting of (171) academics who were selected using the random stratified method. The statistical analysis system (SPSS) was used to analyze the collected data. The results showed that the degree of application of total quality management standards in Jordanian universities came to a medium degree, and there were no statistically significant differences at the level of significance (0.05) attributed to the variables (Gender, specialization, and years of experience), while there were differences attributed to the region, for the interest of the southern region. According to the results, the researcher suggested a number of recommendations, including the need to hold training courses and field workshops to activate the standards of total quality management.

Keywords: Total quality management, Jordanian universities, international standards, heads of academic departments.

مقدمة

يُعد التعليم مصدر أساسي للتنمية، وقد عملت العديد من الدول الصغيرة على زيادة دخل الفرد بشكل واضح بعدما اتبعت أنظمة تعليمية ذات جودة عالية، حيث إن تحقيق الأهداف في مستوياتها الاعتيادية (التقليدية) لم يعد مجدياً، بل أصبح الوصول إلى أعلى مستويات الإتقان هو الطموح الذي يحاول الجميع تحقيقه (سعدوني، 2021؛ المرهاق، 2020).

أصبحت الجودة الشاملة في الآونة الأخيرة هدف إستراتيجي تسعى لتحقيقه كافة المنظمات، ومن تلك المنظمات قطاع التعليم الذي وضع معايير محددة لتحقيق الجودة الشاملة في العملية التعليمية (الغامدي، 2009). وتأتي أهمية الجودة الشاملة للعملية التعليمية في كافة مستوياتها انطلاقاً من الدور الذي يؤديه التعليم في تطوير الجانب الثقافي، والتعليمي، وتنمية المهارات الشخصية، والاجتماعية، والإبداعية لدى الطلبة؛ مما ينعكس ذلك إيجاباً على تنمية المجتمعات وتطورها ورقيها (الطيي وآخرون، 2008). ولذا، وحتى تحقق الجامعة الجودة في العملية التعليمية لا بد من تضمينها في كل الأنشطة والعمليات والخطط الإستراتيجية.

يجب أن تكون الجودة الشاملة حاضرة في رؤية المنظمة ورسالتها وأهدافها، بحيث يصبح أداء الجامعة في كافة أقسامها الأكاديمية والإدارية يتجه نحو تحقيق الجودة في كافة جوانب العملية التعليمية. تعتبر إدارة العمليات الجانب التنفيذي لخطط الجامعة الإستراتيجية والمتضمنة على الرؤية والرسالة والأهداف، وبالتالي فهي تعبر عن وضع هذه العناصر موضع التنفيذ، فإذا ما تم تنفيذ العمليات بنهج يرتكز على تطبيق المعايير الدولية للجودة الشاملة، فإن ذلك سيؤدي إلى التحسين المستمر للخدمات التعليمية (أحمد وحسين، 2009).

تعتمد إدارة الجودة الشاملة على اتباع أفضل الطرق لتحسين الأداء في الأنشطة التعليمية والإدارية في الجامعة في الوقت الذي يتم فيه معالجة الأخطاء في الوقت المناسب والاستفادة من التغذية الراجعة بغرض التحسين المستمر في العمليات اللاحقة (بني عوض، 2013)؛ مما يعني أن التحسين والتطوير حالة ملازمة للأداء الجامعي، مما يعزز القدرة التنافسية للجامعة على المستويين المحلي والدولي.

ويعتبر رضا الطلبة هو الهدف الأساسي الذي تسعى الجامعة لتحقيقه، والذي يعكس مدى قدرة الجامعة على تطبيق معايير إدارة الجودة العالمية، ويتضمن هذا الهدف العديد من المؤشرات، مثل جودة وحداثة المقررات الدراسية، ودرجة التزام المدرسين بالتعليميات الجامعية، واستخدام وسائل اتصال متنوعة ومتقدمة بين المدرس والطالب، والقيادة المرنة، وغيرها (علي، 2013).

ويحتاج الحكم على مستوى التزام الجامعة بإدارة الجودة الشاملة إلى التقييم. يرتكز التقييم على مدى تطبيق الجامعة للمعايير الدولية لإدارة الجودة الشاملة، التي تحتاج إلى طرق عدة ومتنوعة لقياسها كمياً وكيفياً، مثل: استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومخطط باريتو، وبرنامج Six-Sigma، وغيرها (العواد، 2012).

ومن المتوقع أن يزداد الاهتمام بتطبيق المعايير العالمية لإدارة الجودة الشاملة في المستقبل بسبب التغذية الراجعة التي تعكس الشكوى العالمية من تدني مستويات الجودة في التعليم، لذا فإن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي هو أحد القضايا التعليمية الرئيسية للجامعات في كل من الدول المتقدمة والنامية من أجل زيادة فاعلية تلك الجامعات، وتحسين جودة تعليمها والحصول على مخرجات تعليمية ذات كفاءة عالية تمتلك المهارات والقدرات التي تلبي احتياجات السوق المتسارعة (شحاتة، 2012).

مشكلة الدراسة

تعمل منظمات العصر الحاضر في بيئة يسودها التغيير المتسارع نتيجة للتقدم المستمر في مجال تكنلوجيا المعلومات ومتطلبات السوق المتزايدة والمتنوعة؛ ومما زاد من هذا التغيير المنافسة المفتوحة بين المنظمات المدعومة بشبكات الاتصال الإلكتروني، خاصة الإنترنت، إضافةً إلى مواقع الويب، ووسائل التواصل الاجتماعي، وغيرها.

تعتبر المؤسسات التعليمية ممثلة بالجامعات من أُولى المؤسسات التي تتأثر بهذا التغيير نتيجة للتحديات العديدة التي تواجهها والناجمة عن التغيرات في البيئة المحيطة؛ لذا فإن هنالك حاجة لتطوير هذه المؤسسات وتحسين أدائها وتحقيق جودتها (الزبون، 2018؛ الذبيان وحوامدة، 2017). إن نهج تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في ضوء المعايير العالمية في الجامعات الأردنية من الأساليب الحديثة التي تسعى إلى تحسين كفاءة وفعالية المؤسسات التعليمية من خلال زيادة قدرتها على مواجهة التغيرات البيئية وتلبية متطلبات المستفيدين منها، بالإضافة إلى دورها البارز في التحسين المستمر لجودة البرامج المقدمة لهم. ووفق دراسة بني عوض (2013)، على الرغم من اعتماد الجامعات الأردنية لفلسفة إدارة الجودة الشاملة، إلا أن هناك ضعف واضح في التطبيق.

إضافةً إلى ما ذُكر، فإن هناك قناعة في الأوساط الاجتماعية والأكاديمية في الوطن العربي بأن إدارة الجامعة تفتقر إلى ثقافة تطبيق الجودة الشاملة، وأن غالبية الجامعات العربية تعاني من عدم الاستقلالية وكثرة اللوائح التنظيمية، وتناقض الأنظمة والتعليمات وغموضها، وتعدد المستويات أو الروابط الإدارية والهرمية في كتابة التقارير والرقابة (التيتي، 2010؛ مجيد وزيادات، 2008).

وبناءً على ما سبق، وللحصول على بيئة تعليمية ناجحة وفعالة من خلال تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة والعمل على تحسينها وتطويرها بشكل مستمر لا بد من الاعتماد على النماذج والمعايير الدولية التي تم تجربتها في العالم المتقدم حتى يتم استنتاجها وتوجيهها كمعايير ومبادئ وعناصر، مثل: مواصفات المنظمة الدولية للمعايير الدولية (ISO 9001-2000)، ومعايير الجودة الأوروبية، ونماذج الجودة العالمية. وبالتالي، فإن مشكلة الدراسة تتمثل في التساؤل الرئيس الآتي:

ما درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية في ضوء المعايير الدولية؟

أسئلة الدراسة

بناءً على السؤال الرئيس للدراسة تتمثل الأسئلة الفرعية للدراسة بالآتي:

السؤال الأول: ما درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الحكومية في ضوء المعايير العالمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديمية فيها؟

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الحكومية في ضوء المعايير الدولية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديمية حسب متغيرات (الجنس، سنوات الخبرة، التخصص، والإقليم)؟

أهداف الدراسة:

انسجاماً مع مشكلة الدراسة وأسئلتها، فإن الدراسة الحالية تهدف للآتي:

أ- الكشف عن واقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الحكومية في ضوء المعايير العالمية.

ب- الكشف عن الاختلاف في استجابات أفراد عينة الدراسة المتمثلة في رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الحكومية حول تطبيقهم لمعايير الجودة الشاملة تبعاً لاختلاف (الجنس، سنوات الخبرة، التخصص، والإقليم).

أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في الجانبين: النظري والتطبيقي، وذلك على النحو الآتي:

- **الأهمية النظرية:**

تكمن أهمية إجراء الدراسة الحالية في ضرورة البحث عن مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة التي تبنتها الجامعات الأردنية. كما تأتي أهمية الدراسة أيضاً من خلال تناول موضوع حديث ناشئ في مؤسسات التعليم العالي والتعليم في الدول المتقدمة، وهو تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في ضوء المعايير العالمية في مؤسسات التعليم الجامعي. علاوة على ذلك ستساعد الدراسة الحالية الباحثين في مجال إدارة الجودة بشكل عام وفي العملية التعليمية بشكل خاص على الاستفادة من الخلفية النظرية والمجال التطبيقي فيها؛ لتعزيز دراساتهم البحثية المتعلقة بهذا المجال، وبالتالي تُعتبر مرجعاً مهمًّا للمكتبة الوطنية والعربية.

- **الأهمية التطبيقية:**

تفيد الدراسة الحالية أصحاب القرار في مجال التعليم الجامعي باتخاذ القرارات اللازمة في توظيف معايير الجودة الشاملة في العملية التعليمية؛ مما سيزيد من جودة التعليم الجامعي وترقى بالعملية التعليمية ومن جوانب عدة؛ إذ تساعد هذه المعايير جميع الكوادر الإدارية والأكاديمية في الجامعات على تحسين العملية الإدارية والتعليمية؛ مما ينعكس ذلك إيجاباً على المخرجات التعليمية المتمثلة في الطلبة من خلال رفع مستوى جودة تعليمهم، وعلى الأكاديميين من خلال تحسين مستوى التدريس وزيادة المعرفة لديهم. ومن المتوقع أن يعود أيضاً بنتائج إيجابية على العاملين في الجامعات الأردنية (أكاديميين وإداريين) من خلال تحسين مستوى مهاراتهم، وعلى إدارة الجامعة من خلال تحسين مستوى القيادة لديها وفق المعايير العالمية، وكل ذلك سيعود بنتائج إيجابية على المجتمع، حيث ستلبي المخرجات التعليمية احتياجات السوق وتزوده بمخرجات طلابية ذات مهارات متقدمة وقدرات عالية تلبي احتياجاته. وكل ذلك سيصب في تحسين الاقتصاد المعرفي الوطني، بل والعالمي أيضاً. وإذا ما تم تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بشكل مناسب ستصبح المؤسسات التعليمية في الأردن محاذية للمؤسسات التعليمية في الدول المتقدمة.

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية:

استدعت الدراسة التعرف بالمصطلحات الدراسية الآتية:

إدارة الجودة الشاملة: وهي "فلسفة إدارية تقوم على إرضاء العميل وتلبية احتياجاته وتوقعاته في الحاضر والمستقبل" (Deming, 1980: 66).

كما تُعرف بأنها الطريقة التي يمكن للمؤسسة من خلالها تحسين الأداء بشكل مستمر على جميع مستويات العمل من خلال الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية المتاحة (مسلم، 2018: 42).

وتعرفها الباحثة إجرائياً بأنها قدرة الجامعات الحكومية في الأردن على إرضاء الطلبة والعاملين فيها من أكاديميين وإداريين من خلال تقديم خدمات تعليمية ووظيفية متنوعة، وتم قياسها من خلال الفقرات المخصصة لقياس أبعاد إدارة الجودة الشاملة في أداة الدراسة.

الجامعات الأردنية: هي "المؤسسات التي تنشأ بموجب قانون خاص بها، ولها شخصية اعتبارية ذات استقلال مالي وإداري وعلمي، وتشرف عليها الدولة، ولا تقل مدة الدراسة فيها عن أربع سنوات أو ما يعادلها، وتمنح على الأقل الدرجة الجامعية الأولى - درجة البكالوريوس"(وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2009).

المعايير الدولية: وهي "مجموعة من المواصفات التي تتبناها منظمات الجودة العالمية مثل (المنظمة الدولية للتقييم (ISO 9001-2000) ومعايير الجودة العالمية والمبادئ والعناصر والنماذج المطبقة في الولايات المتحدة الأمريكية والاتحاد الأوروبي واليابان) (البيشي، 2015: 8).

وتعرفها الباحثة إجرائياً بأنها مجموعة المواصفات العالمية للجودة المُطبقة في الجامعات الحكومية الأردنية.

الرؤية، الرسالة، الأهداف: وهي رؤية المنظمة ورسالتها وأهدافها والمعتمدة في خططها الإستراتيجية.

وتعرفه الباحثة إجرائياً بأنه رؤية ورسالة وأهداف كل جامعة من الجامعات قيد الدراسة، والتي تم قياسها من خلال فقرات الأداة المخصصة لقياس أبعاد الرؤية والرسالة والأهداف.

رضا العملاء: وهو مستوى رضا العملاء عن الأداء المدرك للمنتج وفق توقعاتهم، ويهدف إلى مقابلة أداء المنظمة مع توقعات العميل (علي، 2016: 440).

وتعرفه الباحثة إجرائياً بأنه مستوى رضا الطلبة والعاملين في الجامعة عن العملية التعليمية والخدمات المقدمة، وقد تم قياسه من خلال الفقرات المخصصة لقياس بُعد رضا العملاء في أداة الدراسة.

إدارة العمليات: هي إدارة مزيج من الأنشطة والعمليات الوظيفية والإدارية التي تجري داخل المنظمة لتكون محصلة الاستخدام الفاعل والكفؤ للمدخلات لتحقيق مستوى مرغوب من المخرجات (Wilksman and Schmid, 2011, 39).

وتعرفه الباحثة إجرائياً بأنه مستوى إدارة الأنشطة والعمليات الإدارية والأكاديمية في الجامعات قيد الدراسة وفق المعايير الدولية لإدارة الجودة الشاملة، وقد تم قياسه من خلال الفقرات المخصصة لقياس بُعد إدارة العمليات في أداة الدراسة.

التحسين المستمر: هي فلسفة إدارية تسعى لتطوير الأنشطة والعمليات المتعلقة بالأفراد والآلات والمواد وطرق الإنتاج بشكل مستمر (خنجر ويعقوب، 2018: 38).

وتعرفه الباحثة إجرائياً بأنه التحسين الذي تجريه الجامعات قيد الدراسة في الأفراد (طلبة، أكاديميين، إداريين) والآلات والمواد وفق المعايير الدولية لإدارة الجودة الشاملة، وقد تم قياسه من خلال الفقرات المخصصة لقياس بُعد التحسين المستمر في أداة الدراسة.

التقييم: وهو التقييم المستمر للأنشطة والعمليات وكذلك للمنتجات وفق المعايير الدولية (ابن عيشاوي، 2013).

وتعرفه الباحثة إجرائياً بأنه التقييم المستمر في كافة الأنشطة والعمليات في الجامعات قيد الدراسة وفق المعايير الدولية لإدارة الجودة الشاملة، وقد تم قياسه من خلال الفقرات المخصصة لقياس بُعد التقييم في أداة الدراسة.

الإطار النظرية

يتم تعريف الجودة وفقًا للمنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس (ISO 9000) كمقياس لمدى احتياجات العملاء ويتم استيفاء متطلباتهم المعلنة والضمنية، بالإضافة إلى أنها تُعرف بأنها "درجة تطابق المنتج مع متطلبات العميل (Crosby, 1980: 26).

أ- الجودة في الحضارة الإسلامية

قال تعالى: "وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ ۚ صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ ۚ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ" "(النمل: 88). وقال رسول الله (صلى الله عليه وسلم): "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه"، وهذه مقولة مطلقة في كل عمل ومنتج وخدمة يجب إتقانها وإخراجها بأفضل النتائج. والدين الإسلامي يحثنا ليس فقط على تحقيق الجودة، ولكن أيضًا على تحقيق هدف عملية الجودة، وهو إتقان الأعمال والارتقاء بها إلى أعلى مستويات الأداء (التتي، 2010).

تعني الجودة في الفكر الإسلامي التمكن في كل شيء، وبالتالي تحقيق الميزات المطلوبة في المنتج أو الخدمة المقدمة بما يرضي الله تعالى من خلال إحساس المسلم بالرقابة الذاتية؛ مما يعني أن الموظف يراقب نفسه بنفسه خوفاً من الله سبحانه وتعالى"وَإِنْ تَجْهَرْ بِالْقَوْلِ فَإِنَّهُ يَعْلَمُ السِّرَّ وَأَخْفَى" (طه: 7)، ومن ثم يرضي صاحب العمل الذي يدفع الأجر. وكل ذلك لكسب العميل المستفيد وتقديم المنتج أو الخدمة التي يطمح إليها ويستفيد منها.

وبحسب مجيد وزيادات (2015) فإن الكمال مقابل (الجودة)، وهناك مصطلح آخر يحمل نفس المعنى والأهمية وهو "الصدقة" التي تعني "العطاء فوق الواجب، والوفاء بالشروط وزيادة، قال الله تعالى في (سورة الملك: 2): " الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ۚ وَهُوَ الْعَزِيزُ الْغَفُورُ"، الأمر الذي يتطلب من المسلم أن يقوم بالتصدق في كل عمل وكل تصريح يفعله، وأن يفعل ذلك بأفضل طريقة ممكنة. وقال تعالى في سورة النحل:
"إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ" (النحل: 90)؛ لذلك نجد طريقة إدارة الجودة الشاملة في تعاليم ديننا الإسلامي. وفي شريعتنا النبيلة مبادئ ومفاهيم عديدة تدعو المسلم أن يتقن عمله ويوفيه حقه؛ ليرضى الله عنه ويرضى عن نفسه ويرضى عنه الآخرون. وقد حرص الإسلام على الجودة في جميع الأعمال التي يقوم بها المسلم وفي الخدمات التي يقدمها. وقد أمر الله سبحانه وتعالى بالحرص على مصالح المسلمين، وهذا ما يؤكده قوله تعالى في سورة التوبة "وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ" (التوبة: 105).
ومن مبادئ الجودة الشاملة التي روج لها القرآن مبدأ الشورى، حيث دعا الإسلام إلى الالتزام بالتشاور مع الأفراد والجماعات في اتخاذ القرارات وحل المشكلات. وقد ذكر الله في كتابه العديد من الآيات التي تحث على استشارة الفرد، كما في قوله لرسول الله (صلى الله عليه وسلم) في قوله "وشاورهم في الأمر" (سورة آل عمران: 159). وفي تلك الآية إشارة واضحة إلى أن يكون رسول الله قدوة للمجتمع في التمسك بعمل الشورى، واتخاذها مبدأ من مبادئ الحياة؛ لأنه ينتج عنها نتائج إيجابية تؤثر بشكل مباشر في القرارات الحاسمة التي تفيد المجتمع المسلم (الصالح والصارمي، 2015؛ الهنيدي، 2009).

يذكر عيشاوي (2013) أن الرقابة، سواء كانت خارجية أو ذاتية، تؤدي إلى ضمان تنفيذ الأهداف وفقًا لمعايير وضوابط الشريعة الإسلامية، وبالتالي تجعل المسلم يتحمل المسؤولية الكاملة عن أفعاله في الدنيا والآخرة، ويظهر هذا من خلال قوله تعالى في سورة (المدثر: 38) "كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ". كما حث الإسلام على التعاون والعمل بروح الفريق، وهذا من شأنه تحسين جودة العمل. وفي هذا السياق، فإن الإسلام قد حث المسلمين أن يتعاونوا على كل خير، ويمتنعوا عن كل شر، قال تعالى: " وَتَعَاوَنُواْ عَلَى الْبرّ وَالتَّقْوَى وَلاَ تَعَاوَنُواْ عَلَى الإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ" **(المائدة: 2)**، فمن المعلوم بأن الأعمال النافعة التي تتم بالتعاون تجعل الأداء أكثر جودة وفعالية (القيسي، 2011).

ب- مفهوم الجودة الشاملة

وفقًا لموسارد (Mossard, 1991: 28)، يمكن تعريف الجودة الشاملة بأنها "استخدام الموارد المتاحة لتحسين الخدمات التي تقدمها المنظمة، ولتقييم المستوى الذي يتم من خلاله تلبية احتياجات العملاء في الحاضر والمستقبل". وفي مجال التعليم الجامعي تُعرف الجودة الشاملة بأنها إجمالي الجهود التي يبذلها العاملون في المجال التربوي لرفع مستوى المنتج التعليمي (الطالب)، بما يتناسب مع متطلبات المجتمع، وما تتطلبه هذه الجهود من تطبيق. فالجودة الشاملة في مجال التعليم تدل على مجموعة المعايير التربوية اللازمة لرفع مستوى الطالب من خلال تضافر جهود جميع العاملين وأصحاب العلاقة في مجال التعليم (Gavrie & Romar, 2007).

ج- مفهوم إدارة الجودة الشاملة

وفقًا لكروسبي (Crosby, 1979: 20)، يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة على أنها "طريقة منهجية منظمة لضمان الأنشطة المخطط لها مسبقًا في المجال التعليمي، وهي تُعرّف على أنها الدرجة التي يستطيع بها المتعلمون تمثيل الأهداف التعليمية وتطبيقها في السلوك والعمل في أي مجال، وهو ما ينعكس في أنظمة وقطاعات المجتمع الأخرى بالرضا والاستفادة".

د- إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

اختلف الباحثون حول مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، فقد عرفها بعضهم على أنها فلسفة تقود جميع العمليات التنظيمية في البيئة التعليمية لتحقيق رضا الطلاب وأولياء أمورهم (أمينة، 2019)، ومنهم من عرفها على أنها إستراتيجية إدارية تعمل على بناء منظمة تعليمية لخدمة الطلاب ومكرّسة لرضاهم من خلال التحسين المستمر في فعالية المنظمة وكفاءتها وعملياتها (Alzahrani et al., 2016: 6-7).

ه- نماذج الجودة العالمية

يتطلب تحقيق جودة العمليات الإدارية في المؤسسات تحديد المراجع (المعايير القياسية والنماذج) التي يجب توفّرها في كل عملية من التخطيط إلى المتابعة والتقييم، وهذه النماذج والمعايير تساعد الإدارة في قياس أدائها نحو تحقيق الجودة الشاملة (سرحان، 2011). ومن أبرز هذه النماذج ما يأتي:

– **نموذج الجودة الخاص بإدوارد ديمنغ (Edward Deming)**

من أهم مساهمات ديمنغ في مجال الجودة هي: ضرورة التزام منظمات الأعمال، وعلى جميع المستويات الوظيفية بدءًا من الإدارة العليا إلى المستويات التنفيذية في المنظمة، بتطبيق المعايير الأربعة عشر للجودة، وهي: تحديد ونشر أهداف وغايات المنظمة، اعتماد فلسفة جديدة للعمل، عدم الاعتماد على الفحص الشامل، الاعتماد على جودة المواد المشتراة وليس السعر المنخفض، وتحسين نظام الإنتاج والخدمة بشكل مستمر، والاهتمام بالتدريب، وإيجاد القيادة الفعالة، والقضاء

على الخوف، وتفعيل الفِرَق (المجموعات)، وتجنب النصائح والشعارات الفارغة، وتجنب وضع أهداف رقمية للعاملين، ودعم اعتزاز العمال بعملهم، وتشجيع التعلم والتطوير الذاتي، وإجراء التغيير المناسب لدفع عجلة القيادة (جودة، 2012: 31).

- **نموذج فيجنبايوم Armand Feigenbaum**

تركز فلسفة فيجنبايوم على عدة معايير يجب مراعاتها لرفع مستوى الجودة، بما في ذلك أن تصبح الجودة أسلوب إدارة، وعملية أخلاقية، وأنه يجب أن يكون هناك تطوير مستمر للجودة، والجودة والتكلفة كلاهما متكامل دون تعارض بينها، وجعل الجودة عملية واسعة النطاق تتبناها المنظمة (العواد، 2012).

- **نموذج بالديرج Malcom Balderge**

يشتمل نموذج بالديرج على عدة مكونات (العيثاوي والسامرائي، 2011)، وهي:

1. القيادة: وهي تمثل الإدارة العليا، ونظام القيادة والتنظيم، ومسؤولية المجتمع والمواطنة.

2. المعلومات والتحليل وتشمل: إدارة المعلومات والمقارنة بينها، وتحليل واستخدام مستويات التحصيل الدراسي.

3. تخطيط العمل والتخطيط الإستراتيجي: والذي يشمل التطوير الإستراتيجي وتنفيذ الإستراتيجيات.

4. تنمية القوى العاملة وإدارتها، وتشمل: تقييم وتخطيط القوى العاملة، ونظام تشغيل أعضاء هيئة التدريس، والرضا المهني لأعضاء هيئة التدريس.

5. الإدارة التربوية وتشمل: تصميم ودعم وإنجاز نظام تعليمي، وبحث تعليمي فاعل، وكذلك أداء ورضا الجامعات.

ومن المعايير الأساسية لرقابة الجودة أنها تستند إلى اتجاه العميل، وهو جوهر العملية الإدارية، وتعتمد كليًا على المشاركة النشطة للعاملين، بالإضافة إلى استخدام البيانات بالوسائل الإحصائية للمساعدة في عملية صنع القرار (حداوي، 2011).

و- تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية

تأسس مجلس اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الأردن بموجب قانون التعليم العالي والبحث العلمي رقم (4) لسنة (2005). وقد أدى الطموح نحو تحسين جودة التعليم العالي إلى تحول المجلس إلى هيئة اعتماد مستقلة عن وزارة التعليم العالي. وضعت الهيئة معايير واضحة لكل من أعضاء هيئة التدريس ومشرفي المختبرات والمباني والمنشآت الأكاديمية والفصول الدراسية والمدرجات والمختبرات المتخصصة والورش والمكتبات والملاعب والعيادات الصحية والمرافق العامة والمرافق والوسائل التعليمية، ووضع واعتماد التعليمات، وأسس تحديد القدرات ورفعها، واعتماد البرامج الأكاديمية، ومحاور الاعتماد العام للدراسات العليا وحساب القدرات (أحمد وحسين، 2009).

تمر عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بخمس مراحل رئيسية كما أوضحها الطيي (2008):

أولاً: مرحلة الإقناع باعتماد فلسفة إدارة الجودة الشاملة.

ثانياً: مرحلة التخطيط التي يتم فيها وضع الخطط التفصيلية للتنفيذ وتحديد الهيكل الدائم والموارد اللازمة لتنفيذ النظام.

ثالثًا: مرحلة التقييم وغالبًا ما تبدأ ببعض الأسئلة المهمة التي في ضوء الإجابة عنها يمكن أن تُخلق القاعدة المناسبة لبدء تنفيذ إدارة الجودة الشاملة.

رابعاً: مرحلة التنفيذ، والتي يتم فيها اختيار الأفراد الذين سيكلفون بعملية التنفيذ وتدريبهم على أحدث أساليب التدريب المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة.

خامساً: مرحلة تبادل الخبرات ونشرها، وهي مرحلة التجارب والنجاحات التي تتحقق من تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.

الدراسات السابقة

يتضمن هذا الجزء الدراسات السابقة؛ العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وقد تم ترتيبها من الأحدث للأقدم، وعلى النحو التالي:

أجرى موسى وزعترة وحجازي (2021) دراسة هدفت إلى التعرف على مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات العربية الأمريكية. تكونت عينة الدراسة من (100) فرداً من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال إعداد استبانة أداةً لجمع البيانات من أفراد العينة. وقد أظهرت النتائج أن واقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات العربية الأمريكية كان مرتفعاً، وأنه يوجد فروق دالة إحصائياً بين استجابات أفراد العينة حول تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات العربية الأمريكية تُعزى لمتغيري سنوات الخدمة والرتبة الوظيفية.

أجرى الشنقيطي (2021) دراسة هدفت إلى التعرف على درجة توفّر متطلبات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. تكون مجتمع الدراسة من القيادات الأكاديمية في الجامعات السعودية الإلكترونية، وتكونت عينة الدراسة من 215 قائداً أكاديمياً تم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي وتم إعداد استبانة لجمع البيانات من أفرد العينة. وقد توصلت الدراسة إلى أن درجة توفّر متطلبات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية مرتفعة، ووُجد أن الموارد التقنية أكثر تلك المتطلبات توفراً، بينما كانت الموارد المالية أقلها توفراً.

أجرى أبو صاع (2018) دراسة هدفت إلى تحديد مستوى معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية في دولة فلسطين. تكون مجتمع الدراسة من كافة أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة والبالغ عددهم (255) مدرساً، ومنهم تم اختيار عينة بحجم (76) فرداً بالطريقة الطبقية العشوائية؛ ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطوير استبانة أداةً لجمع البيانات من أفراد العينة. وقد خلصت الدراسة إلى أن معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية جاءت بالمستوى المرتفع، وعدم وجود اختلافات دالة إحصائياً في استجابات العينة حول مستوى معوقات تطبيق إدارة الجود الشاملة تبعاً لمتغيرات (الجنس، الكلية، الدرجة العلمية).

هدفت دراسة الحراحشة (2011) إلى تقويم الأداء الجامعي في ضوء إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين الإداريين في جامعة آل البيت. تكونت عينة الدراسة من (122) فرداً، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي المسحي التحليلي من خلال استبانة طُورت

لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، وأثبتت إلى أن مستوى تقويم الأداء الجامعي في جامعة آل البيت جاء بدرجة متوسطة.

وأجرى دودين (2014) دراسة هدفت إلى تحديد الممارسات المتعلقة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن، وتكونت عينة الدراسة من (180) موظفًا أكاديميًا وإداريًا تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال إعداد استبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة، وأظهرت النتائج أنه لا يوجد فروق في متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر الأكاديميين الإداريين باختلاف متغيري الخبرة والجنس.

وأجرى بني عوض (2013) دراسة هدفت إلى تحديد إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية والمعوقات التي تحد من تطبيقها، والحلول المقترحة، وتألف مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك، وجامعة آل البيت، وجامعة جرش وعددهم (664) أكاديمياً، واختيرت منهم عينة طبقية عشوائية قدرها (416) أكاديمياً. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطوير استبانة أداةً لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة المعوقات ككل جاءت عالية بالنسبة لمجالات المعوقات الفنية والإدارية.

وقام لينج (Leng, 2009) بدراسة هدفت إلى التعرف على درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة من أجل إحداث تغيير في المواقف التعليمية المختلفة في سنغافورة، وكذلك لمعرفة آراء أعضاء هيئة التدريس حول تأثير أربعة عشر معياراً لإدوارد ديمينغ، والكشف عن مدى استخدام أعضاء هيئة التدريس لمباديء الجودة الشاملة، ودرجة دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية. وقد تضمنت عينة الدراسة (70) عضوًا من أعضاء هيئة التدريس تم اختيارهم عشوائيًا في سنغافورة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم وضع استبيان لهذا الغرض. أشارت النتائج إلى أن درجة تطبيق الجودة كانت عالية، وأن مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وخاصة التدريب المستمر، تؤثر بشكل إيجابي في تطبيق أعضاء هيئة التدريس في سنغافورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وهدفت دراسة تشيونغ ويبينج (Cheung and Yipping, 2009) إلى معرفة جدوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم في الصين من وجهة نظر المعلمين الصينيين، وتكونت عينة الدراسة من (42) معلمًا موزعين على خمس مقاطعات صينية. تم استخدام المنهج النوعي من خلال تصميم أداة استطلاع تتكون من ثلاثة أسئلة رئيسية مفتوحة لجمع المعلومات المتعلقة بأسئلة البحث. وقد دلت نتائج الدراسة إلى أن المعلمين الصينيين يرون أن مبادئ إدارة الجودة الشاملة مفيدة في تحسين جودة التعليم.

التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة يمكن مقارنة الدراسة الحالية بتلك الدراسات من حيث وجه الشبة والاختلاف من جوانب متعددة، وعلى النحو الآتي:

- **هدف الدراسة**: هدفت الدراسات السابقة إلى الكشف عن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم بشكل عام، مثل دراسة تشيونغ ويبينج Cheung and Yipping, (2009) التي هدفت إلى معرفة جدوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الصين، ودراسة بني عوض (2013) التي هدفت إلى تحديد إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية، ودراسة دودين (2014) التي هدفت إلى تحديد الممارسات المتعلقة

بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن. وقد تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث الهدف، فقد هدفت إلى الكشف عن واقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الحكومية في ضوء المعايير العالمية.

- **عينة الدراسة:** اعتمدت الدراسات السابقة في معظمها على عينة من الأكاديميين في الجامعات. وقد تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة، حيث تكونت عينة الدراسة من 171 رئيس قسم أكاديمي من ثلاث جامعات حكومية.

- **منهج الدراسة:** استخدمت الدراسات السابقة في معظمها المنهج الوصفي التحليلي، وقد تشابهت معها الدراسة الحالية باختيار المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لأهداف الدراسة.

- **أداة الدراسة:** استخدمت الدراسات السابقة في معظمها الاستبانة أداة للدراسة لجمع البيانات من أفراد العينة. وقد تشابهت معها الدراسة الحالية باختيار الاستبانة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة.

وقد تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في عنوانها "مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة وفقاً للمعايير الدولية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر الأكاديميين العاملين فيها"، حيث ركزت على تطبيق إدارة الجودة الشاملة وفق المعايير الدولية، كما تميزت في عينتها التي تمثلت في الأكاديميين العاملين في الجامعات الأردنية الحكومية ممن يتقلدون مناصب رؤساء الأقسام، أي أنهم على اضطلاع على مدى تطبيق جامعاتهم للمعايير الدولية لإدارة الجودة الشاملة، خاصةً من الناحية التعليمية.

وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في أوجه عدة، تتمثل بالآتي:

- بناء الإطار النظري من خلال الرجوع للدراسات السابقة التي ناقشت تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجانب التعليمي، خاصة في الجامعات.
- تطوير أداة الدراسة، حيث تم تحديد الأبعاد المناسبة لكل محور من محاور الدراسة وكذلك الفقرات (العبارات) الملائمة لكل محور.
- تحديد الأساليب المناسبة للتحليل للإجابة عن أسئلة الدراسة.
- تحديد مشكلة الدراسة، وأهمية الدراسة، ومناقشة النتائج ومقارنتها بما توصلت إليه تلك الدراسات من نتائج. وبالتالي، تقديم توصيات استكمالاً لبعض ما توصلت إليه تلك الدراسات.

منهجية الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للتعرف إلى درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية في ضوء المعايير الدولية. ويعد هذا المنهج من المناهج الشائعة الاستخدام في الدراسات التطبيقية والميدانية؛ وذلك لدوره في وصف وتوضيح العلاقة بين المتغيرات، والاستدلال من تحليلها في إيجاد روابط علائقيه فيما بينها (عطية، 2016).

مجتمع الدراسة وعينتها

- **مجتمع الدراسة:**

يتكون مجتمع الدراسة من كافة الجامعات الأردنية الحكومية ممثلة برؤساء أقسامها والبالغ 437 رئيس قسم أكاديمي.

- **عينة الدراسة:**

تكونت عينة الدراسة من جميع رؤساء الأقسام الأكاديمية في ثلاث جامعات حكومية تمثل أقاليم المملكة، وهي: جامعة اليرموك/إقليم الشمال، جامعة آل البيت/إقليم الوسط، وجامعة مؤتة/إقليم الجنوب، والبالغ عددهم (216) أكاديمياً. استجاب 194 منهم للاستبانة أي (89.8%) من وحدات المعاينة، وتم اختيار 171 استبانة منها تم تعبئتها بشكل مناسب (79% من حجم العينة الأصلي)، بينما تم استثناء الباقي (23 استبانة) لعدم ملائمتها للتحليل. يوضح الجدول رقم (1) توزيع عينة الدراسة النهائية حسب متغيرات (الجنس، سنوات الخبرة، التخصص، الإقليم).

الجدول 1. تكرارات ونسب وحدات المعاينة حسب المتغيرات

المتغير	المجموعات	التكرار	النسبة (%)
الجنس	ذكر	153	89.5
	أنثى	18	10.5
المجموع		171	100
التخصص	العلمي	75	43.9
	الإنساني	96	56.1
المجموع		171	100
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	44	25.7
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	68	39.8
	10 سنوات فأكثر	59	34.5
المجموع		171	100
الإقليم	شمال	49	28.7
	وسط	71	41.5
	جنوب	51	29.8
المجموع		171	100

أداة الدراسة:

بعد الاطلاع على الأدبيات ذات الصلة، والمعايير الدولية التي تشمل المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO 9001-2000) ومعايير ونماذج الجودة العالمية، تم تصميم استبيان أداةً للدراسة. يتكون الاستبيان الأولي من (35) فقرة مقسمة إلى خمسة مجالات: (الرؤية، والرسالة، والأهداف، إدارة العمليات، التحسين المستمر، رضا العملاء، التقييم).

- **صدق الأداة**: تم تقديم الاستبيان الأولي إلى (15) محكمًا متخصصًا في مجال الإدارة والجودة التربوية في الجامعات الأردنية. وطُلب منهم تحديد علاقة البنود بالمجالات، فضلاً عن وضوح وصياغة هذه البنود لقياس درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية في

ضوء المعايير الدولية، إضافةً لتقديم أي اقتراحات يرونها ضرورية. وبعد إجراء التعديلات التي اقترحها المحكمون تكون الاستبيان النهائية من (32) فقرة.

- **موثوقية الأداة:** تم التحقق من موثوقية الأداة باستخدام طريقة Test-Retest. وبعد أسبوعين، أعيد تطبيق الأداة على مجموعة، خارج عينة الدراسة، تتكون من 20 رئيس قسم أكاديمي، ثم تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين تقديراتهم في الحالتين، وقد وجدت درجة الموثوقية (0.92-0.0.83) لجميع أبعاد الدراسة (الجدول 2). كما بلغ معامل كرونباخ ألفا للأداة ككل (0.93)؛ مما يؤكد أن مقياس الدراسة يمكن وصفه بالموثوقية والثبات، وأن البيانات التي تم جمعها يمكن الاعتماد عليها لقياس مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية وفق المعايير العالمية.

الجدول رقم (2). قيم (Cronbach's Alpha) لأداة الدراسة

المتغيرات	معامل الاتساق Cronbach Alpha
الرؤية، الرسالة، الأهداف	0.84
رضا العملاء	0.91
إدارة العمليات	0.86
التحسين المستمر	0.92
التقييم	0.83
جميع فقرات أداة الدراسة	0.93

- **تصحيح أداة الدراسة:** للحكم على تقديرات أفراد عينة الدراسة تم استخدام تصحيح المقياس من خلال تدريج ليكرت الخماسي (5-likert scale) (1,2,3,4,5)، حيث يمثل الرقم (5) أعلى درجة للفقرة (بدرجة مرتفعة جدًّا) بينما يمثل الرقم (1) أدني درجة للفقرة (بدرجة منخفضة جداً). وقد صيغت جميع الفقرات بطريقة موجبة.

وقد تم تصنيف المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة إلى ثلاثة مستويات من خلال استخدام المعادلة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{(\text{الحد الأعلى للتدرج} - \text{الحد الأدنى للتدرج})}{\text{عدد الفئات المفترضة}}$$

$$\text{طول الفئة} = \frac{5-1}{3}$$

$$= 1.33$$

وبناء عليه، يكون عامل التصحيح كالآتي:

1-2.33: منخفض.

2.34-3.67: متوسط.

3.68-5: مرتفع.

النتائج:

تم استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين التربيعي، ومقارنات الأبعاد باستخدام اختبار شيفيه للإجابة عن أسئلة الدراسة:

السؤال الأول: ما درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الحكومية في ضوء المعايير العالمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديمية فيها؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية وفق المعايير العالمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديمية، كما هو مبين في الجدول (3).

الجدول3. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة وفق المعايير العالمية في الجامعات الأردنية من منظور رؤساء الأقسام الأكاديمية (بالترتيب التنازلي)

الرتبة	الترتيب في الأداة	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	1	الرؤية، الرسالة، الأهداف	3.68	.782	مرتفع
2	4	رضا العملاء	3.56	.808	متوسط
3	2	إدارة العمليات	3.51	.799	متوسط
4	3	التحسين المستمر	3.48	.789	متوسط
5	5	التقييم	3.37	.870	متوسط
		المتوسط العام (للأداة)	3.52	.760	متوسط

يبين الجدول (3) أن المتوسطات الحسابية للأبعاد تتراوح بين (3.37-3.68). وقد جاء بُعد "الرسالة والرؤية والأهداف" في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي (3.68) وبمستوى مرتفع، بينما جاء بعد التقييم في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.37) وبمستوى متوسط. وكان المتوسط الحسابي للأداة ككل (3.52) وبمستوى متوسط.

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الحكومية في ضوء المعايير الدولية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديمية حسب متغيرات (الجنس، سنوات الخبرة، التخصص، والإقليم)؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديمية حسب فئات (الجنس، سنوات الخبرة، التخصص، والإقليم) (الجدول4).

الجدول4. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من منظور رؤساء الأقسام الأكاديمية حسب (الجنس، سنوات الخبرة، التخصص، والإقليم).

			الرؤية، الرسالة، الأهداف	إدارة العمليات	التحسين المستمر	رضا العملاء	التقييم	الدرجة الكلية
الجنس	ذكور	متوسط حسابي	3.66	3.52	3.49	3.55	3.39	3.52
		انحراف معياري	.768	.804	.784	.810	.868	.759
	إناث	متوسط حسابي	3.70	3.50	3.47	3.57	3.35	3.51
		انحراف معياري	.914	.767	.854	.817	.904	.791
التخصص	علمي	متوسط حسابي	3.76	3.58	3.47	3.60	3.42	3.56
		انحراف معياري	.791	.856	.793	.833	.876	.774
	إنساني	متوسط حسابي	3.60	3.44	3.49	3.52	3.32	3.47
		انحراف معياري	.771	.752	.790	.791	.866	.751
الإقليم	شمال	متوسط حسابي	3.51	3.29	3.29	3.38	3.11	3.31
		انحراف معياري	.727	.763	.742	.767	.808	.693
	وسط	متوسط حسابي	3.60	3.33	3.27	3.41	3.15	3.35
		انحراف معياري	.961	.915	.909	.970	.982	.895
	جنوب	متوسط حسابي	3.93	3.91	3.88	3.89	3.85	3.89
		انحراف معياري	.420	.422	.371	.363	.363	.354
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	متوسط حسابي	3.90	3.81	3.77	3.78	3.70	3.79
		انحراف معياري	.572	.535	.567	.526	.654	.538
	من 5الى 10 سنوات	متوسط حسابي	3.72	3.51	3.46	3.59	3.30	3.51
		انحراف معياري	.723	.791	.823	.810	.800	.734
	أكثر من 10 سنوات	متوسط حسابي	3.42	3.21	3.21	3.31	3.11	3.25
		انحراف معياري	.920	.889	.806	.908	.965	.840

يوضح الجدول (4) تباينًا واضحًا في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بسبب المتغيرات المختلفة للجنس وسنوات الخبرة والتخصص والإقليم.

ولإثبات أهمية الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية، تم استخدام تحليل التباين التربيعي المتعدد للأبعاد (الجدول5).

الجدول5. تحليل التباين التربيعي المتعدد لتأثير (الجنس وسنوات الخبرة والتخصص والإقليم) على درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية

مصدر التباين	المتغيرات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمةF	الدلالة الاحصائية (Sig.)
الجنس	الرؤية، الرسالة، الأهداف	.411	1	.411	.707	.402
	إدارة العمليات	.050	1	.050	.089	.766
	التحسين المستمر	.414	1	.414	.763	.384
	رضا العملاء	.625	1	.625	1.045	.308
	التقييم	.261	1	.261	.419	.518
التخصص	الرؤية، الرسالة، الأهداف	1.034	1	1.034	1.778	.184
	إدارة العمليات	.738	1	.738	1.302	.256
	التحسين المستمر	.009	1	.009	.017	.897
	رضا العملاء	.428	1	.428	.716	.399
	التقييم	.740	1	.740	1.188	.277
الإقليم	الرؤية، الرسالة، الأهداف	1.986	2	.993	1.708	.184
	إدارة العمليات	6.472	2	3.236	5.710	.004
	التحسين المستمر	7.798	2	3.899	7.186	.001
	رضا العملاء	5.467	2	2.734	4.572	.012
	التقييم	12.758	2	6.379	10.239	.000
عدد سنوات الخبرة	الرؤية، الرسالة، الأهداف	1.738	2	.869	1.495	.227
	إدارة العمليات	1.606	2	.803	1.417	.245
	التحسين المستمر	1.625	2	.812	1.497	.227
	رضا العملاء	1.515	2	.758	1.267	.284
	التقييم	2.084	2	1.042	1.673	.191

يوضح الجدول (5) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) تعزى إلى تأثير (الجنس، التخصص، سنوات الخبرة) في جميع المجالات، وأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية (α=0.05) تعزى إلى تأثير الإقليم في جميع المجالات باستثناء مجال الرؤية والرسالة والأهداف؛ ولتوضيح الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين المتوسطات الحسابية، تم استخدام مقارنات الأبعاد وفقًا لاختبار شيفيه (Scheffe)، كما هو موضح في الجدول (6).

الجدول6. مقارنات الأبعاد لتأثير الإقليم على درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية حسب اختبار شيفيه.

		المتوسط الحسابي	شمال	وسط
إدارة العمليات	شمال	3.28		
	وسط	3.34	.06	
	جنوب	3.91	.63*	.57*
التحسين المستمر	شمال	3.30		
	وسط	3.24	-.06	
	جنوب	3.90	.60*	.66*
رضا العملاء	شمال	3.38		
	وسط	3.41	.03	
	جنوب	3.89	.51*	.48*
التقييم	شمال	3.13		
	وسط	3.15	.02	
	جنوب	3.83	.70*	.68*
الدرجة الكلية	شمال	3.32		
	وسط	3.35	.03	
	جنوب	3.89	.57*	.54*

ملحوظة: (*) دال عند مستوى الدلالة (α=0.05).

يوضح الجدول 6 أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية (α=0.05) بين اقليم الجنوب من ناحية وإقليمي الشمال والوسط من ناحية أخرى ولصالح إقليم الجنوب.

6. مناقشة النتائج

بينت نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي الكلي لمجالات درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية في ضوء المعايير الدولية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديمية حل بالمستوى المتوسط (3.52).

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة الحراحشة (2011) التي أثبتت أن مستوى تقويم الأداء الجامعي في جامعة آل البيت جاء بدرجة متوسطة، بينما اختلفت مع دراسة بني عوض (2013) التي بينت أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة جاءت بمستوى عالي، واختلفت مع دراسة موسى وآخرون (2021) التي أظهرت أن واقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات العربية الأمريكية كان مرتفعاً، كما اختلفت مع دراسة الشنقيطي (2021) التي بينت أن درجة توفّر متطلبات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية مرتفعة.

وترى الباحثة أن ذلك قد يرجع إلى التطبيق الغير مُرضي لمعايير إدارة الجودة الشاملة في ضوء المعايير الدولية في الجامعات الأردنية بشكل عام والجامعات الأردنية الحكومية بشكل خاص. تحتاج هذه الجامعات إلى ثقافة تنظيمية جديدة تتضمن فهم وإدراك التغييرات الجديدة المزمع تطبيقها في الجامعات الحكومية الأردنية بحيث توجه السلوك البشري لجميع العاملين، ويعزى ذلك أيضًا إلى استخدام مبدأ المركزية في اتخاذ القرارات مما يؤدي إلى التمسك بالروتين.

أما بالنسبة لمتغير الجنس، فقد أظهرت هذه الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α=0.05) تعزى إلى تأثير الجنس على مجالات معايير إدارة الجودة الشاملة وهي "الرؤية والرسالة والأهداف"، وإدارة العمليات، والتحسين المستمر، ورضا العملاء، والتقييم. وعليه، لا يؤدي متغير النوع الاجتماعي دورًا بارزاً في تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية في ضوء المعايير الدولية. ومن هنا، نستطيع الحكم على أنه لا يختلف مستوى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة من قبل رؤساء الأقسام الأكاديمية، ذكوراً أم إناثاً، في الجامعات الحكومية الأردنية. وقد يكون سبب ذلك إلى أن هذه المعايير يتم تبنيها من قبل المنظمات الدولية للتوحيد القياسي وليس لها تأثير في ردود رؤساء الأقسام، ذكورًا أو إناثًا، وأن رؤساء الأقسام في الجامعات مكلفون بمهام وواجبات متساوية تحت إشراف الجامعة بغض النظر عن متغير الجنس.

أما بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة، فقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) في تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية في ضوء المعايير الدولية المنسوبة إلى سنوات تجربة متغيرة في جميع المجالات؛ وهذا يدل على أن متغير سنوات الخبرة لا يؤدي أي دور في تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة. وبمعنى آخر، لا يختلف مستوى تطبيق إدارة الجودة من قبل رؤساء الأقسام الأكاديمية باختلاف سنوات الخبرة. وقد يكون هذا بسبب حقيقة مفادها أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية لا علاقة لها بخبرة رؤساء الأقسام وكفاءتهم وقيمهم وطموحهم للتحسين ودرجة الرضا عن عمليات تطبيق معايير إدارة الجودة.

أما بالنسبة لمتغير التخصص، فقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية في ضوء المعايير الدولية المنسوبة لمتغير التخصص في جميع المجالات؛ وهذا يعني أن تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة لا يقتصر على تخصص معين يتعلق بردود رؤساء العلوم الإنسانية أو الأقسام العلمية، ولا يرتبط بدرجة التأهيل لتطبيق هذه المعايير. ويرجع ذلك إلى حقيقة أن معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية الأردنية تخضع لنفس اللوائح الإدارية.

وفيما يتعلق بمتغير الإقليم، تظهر النتائج أن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية عند مستوى الأهمية (α=0.05) تعزى إلى تأثير المنطقة على مجالات إدارة العمليات والتحسين المستمر ورضا العملاء والتقييم. ومع ذلك، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مجال الرؤية والرسالة والأهداف. ومن أجل إظهار الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين المتوسطات الحسابية، تم استخدام مقارنات الأبعاد بواسطة اختبار شيفه. وبينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α=0.05) بين المنطقة الجنوبية من جهة والمنطقة الشمالية والوسطى من جهة أخرى، ولصالح المنطقة الجنوبية لمتغيرات إدارة الجودة الشاملة (إدارة العمليات والتحسين المستمر ورضا العملاء والتقييم). وتعزي الباحثة ذلك إلى حداثة هذه الجامعات وجاهزيتها من حيث البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال والمواد والموارد البشرية مما يجعلها أكثر قدرة في إدارة العمليات والتحسين المستمر وتبني برامج التقييم وتحقيق رضا الطلبة والعاملين فيها.

التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة توصي الباحثة إدارة الجامعات الأردنية بضرورة القيام بما يأتي:

- نشر ثقافة الجودة الشاملة والمعايير الدولية للجودة الشاملة في الجامعات الأردنية، الحكومية والخاصة، من قبل إدارة الجامعة، ولكافة الأقسام الأكاديمية والإدارية العاملة فيها، بحيث يصبح العاملون على دراية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة.

- تضمين الجودة الشاملة في الخطة الإستراتيجية للجامعة، بحيث تصبح جزء لا يتجزأ منها، مما يسهل عملية تطبيقها والرقابة على تنفيذها في كافة العمليات والأنشطة في الجامعة.

- تبني برامج تدريبية وورش عمل، بحيث يتم من خلالها تنمية مهارات العاملين وتطوير قدراتهم في مجالات عملهم المختلفة، مما يحسن من مستوى أدائهم.

- تبني إستراتيجية تطوير واضحة ومحددة من قبل إدارة الجامعة لتنفيذ معايير إدارة الجودة الشاملة بهدف تطوير أدائها وتحسين مستوى جودة الخدمة فيها.

- دعم البنية التحتية للجامعات الأردنية بالمعدات والمواد وتكنولوجيا المعلومات التي تساعد على تحسين مستوى الجودة.

- الاستفادة من إستراتيجيات الجامعات الحاصلة على التميز في إدارة الجودة الشاملة كمرجعية (Benchmarking)، وذلك لتحسين الأداء التعليمي في كافة المجالات (الإدارية، التعلمية، التعليمية، القيادية).

- تطبيق المعايير العالمية في إدارة الجودة الشاملة في الجامعة والعمل على تقييم التنفيذ، والاستفادة من التغذية الراجعة بهدف التحسين المستمر في العمليات.

قائمة المراجع

أ- قائمة المراجع العربية

ابن عيشاوي، أحمد (2013). إدارة الجودة الشاملة: الأسس النظرية والتطبيقية والتنظيمية في المؤسسات السلعية والخدمية. الأردن، عمان: بيت الحامد.
أبو صاع، جعفر (2018). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية– خضوري من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. المؤتمر العربي الدولي التاسع لضمان جودة التعليم العالي.
أحمد، أشرف وحسين، محمد جاد (2009). ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي في ضوء معايير هيئات الاعتماد الدولية. القاهرة: عالم الكتب.
بني عوض، ميرفت رسلان وحوامدة، باسم (2013). تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية والمعوقات والحلول. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة جرش، الأردن.
البيشي، سامر (2015). تقييم فعالية المدارس لدى الموهوبين في الأردن في ضوء معايير الجودة العالمية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن.
التيتي، كمال (2010). إدارة الجودة والصناعة: المفاهيم الإدارية والفنية والتجارية في الجودة. الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
جودة، محفوظ (2012). إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات. عمان: دار وائل للنشر.
حداوي، جمال (2011). الإدارة الحديثة من منظور إسلامي. الإسكندرية: دار الإيمان للطباعة والنشر والتوزيع.
الحراحشة، محمد عبود (2011). تقويم الأداء الجامعي في ضوء إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الكادر الإداري في جامعة آل البيت. المؤتمر العربي الدولي الأول، جامعة الزرقاء، الأردن خلال الفترة 10-2011/5/12م.
خنجر، لارا قاسم ويعقوب، فيحاء عبد الله (2018). أثر التحسين المستمر في تحقيق ميزة تنافسية للجامعات العراقية ومشاريعها البحثية. مجلة دراسات محاسبية ومالية، 13(44)، 33-56.
دودين، أحمد يوسف (2014). دور تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديميين. المؤتمر العربي الدولي الرابع، جامعة الزرقاء، الأردن خلال الفترة 1-2014/4/3م.
الزبون، أحمد محمد ونمر، أمين محمد وأبو ملحم، محمد حسني (2018). مستوى تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمباديء (ديمنغ) في إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والقادة الإداريين فيها. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 12(2)، 552-577.
سرحان، فتحي. (2011). إدارة الجودة الشاملة: الاتجاهات الإدارية العالمية الحديثة. القاهرة: مكتبة الشريف ماس للنشر والتوزيع.
سعدوني، نادية (2021). إدارة الجودة الشاملة لتطوير استراتيجيات التدريس والتعليم. مجلة دراسات، 10(1)، 110-122.
شحاتة، صفاء أحمد (2012). أسس تقويم أداء المتعلم وقياس فاعلية المؤسسة التعليمية. المجلة الدولية للبحوث التربوية، 1 (31)، 27-30.
شلابي، زهير ودوش، أمينة (2019). معايير جودة التعليم بين وجوب التبني ومعوقات التنفيذ في المدرسة الجزائرية. مجلة الآفاق العلمية، 1 (18)، 405-429.

الشنقيطي، سامية بنت يحيي (2021). مُتَطلَّبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة السعوديّة الإلكترونيّة. العلوم التربوية، 29(4)، 357-405.
صالح، سالم والصارمي، كامل (2015). الجودة الشاملة: الأصل - التطوير - الأسلوب. الأردن: بيت الفكر.
الطائي، يوسف والعبادي، محمد فوزي والعبادي، هاشم فوزي (2008). إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي. الأردن، عمان: دار الورق للنشر والتوزيع.
عطية، محسن علي (2016). البحث العلمي في التربية: مناهجه، أدواته، وسائله الإحصائية. ط2. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
علي، جيا محمد (2016). العلاقة بين رضا العملاء وتحسين جودة المنتجات "دراسة ميدانية على شركات صناعة المشروبات الغازية في إقليم كوردستان- العراق". المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 7، 434-459.
العواد، وائل (2012). أساسيات إدارة الجودة الشاملة. لبنان، بيروت: بيت المستقبل.
العيثاوي، أحلام والسامرائي، عمار (2011). واقع تطبيق ضمان جودة التعليم في الجامعات الخاصة في ضوء معايير ومتطلبات الجودة الشاملة. المؤتمر العربي الدولي لضمان الجودة في التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن خلال الفترة 10-2011/5/12م.
الغامدي، عادل بن مشعل (2009). أهمية معايير الجودة الشاملة لمعلمي التربية الإسلامية في المرحلة الابتدائية من وجهة نظر المختصين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
القيسي، هناء محمود (2011). فلسفة إدارة الجودة في التعليم والتعليم العالي (الأساليب والممارسات). الأردن، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
مجيد، سعد وزيادات، محمد (2008). الجودة في التعليم والدراسات التطبيقية. الأردن، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
مجيد، سعد وزيادات، محمد (2015). إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات الصناعة والتجارة. الأردن، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
المرهاق، عبد الناصر علي عبد الله (2020). إدارة الجودة الشاملة في النظام التعليمي. مجلة الجامعي، 32، 62-89.
مسلم، رامي محمد خليل (2018). درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المدارس الأساسية الحكومية في العقبة في الأردن من وجهة نظر المعلمين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
موسى، زاهر وزعترة، نرمين وحجازي، جولتان (2021). واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها. المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 23، 109-127.
الهنيدي، جمال محمد (2009). مبادئ الجودة الشاملة في الإسلام وبعض تطبيقاتها في التربية الإسلامية. القاهرة: دار النشر الجامعية.

المواقع الإلكترونية:
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. (2009). قانون الجامعات الأردنية وتعديلاته. القانون، (20).

ب- قائمة المراجع الأجنبية:

Alzahrani, K., Bashayer, A., & Azrilah, A. (2016). Total quality management in Saudi higher education information, system department faculty of computing & information. International Journal of Computer applications, 4(135).

https://10.5120/ijca2016908245.

Cheung, C., & Yipping, W. (2008). The Feasibility of implementing total quality management principles in Chinese Education: Chinese Educators. Perspectives Educational Planning, 2(17), 10-22.

Crosby, P. (1979). Quality is free: The art of quality certain. New York: McGraw-Hill Book Company.

Crosby, P. (1980). Quality is free: The art of making quality certain. U.S.A.: New York, Mentor Executive Library.

Deming, E. (1980). Transformation of western style of management. Interfaces, 3(15), 6-17.https://doi.org/10.1016/S0169-7161(88)07003-8.

Gavriel, M., & Romar, E. (2007). The difficulty in implementing total quality management in higher education instruction: The duality of instructor/ student roles. Quality Assurance in Education, 14(4), 22-53.

https://doi.org/10.1108/09684880610703938.

Leng, E. (2009). Total quality management principles that influence the integration of information and communications technology into the classroom. Asia-pacific education researcher, 18(2), 317-327.

https://doi.org/10.3860/taper.v18i2.1332.

Mossard, G. (1991). A TQM technical skills framework. Journal of management Science & Policy Analysis, 1(8), 11-34.

Wilksman, U., & Schmid, C. (2011). The impacts of new governance on teaching at Germany universities. Findings from a national survey. Higher Education, 36(1), 33-52.