

## درجة تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها

إسراء محمد الذبيان، باسم علي حوامدة\*

### ملخص

هدفت الدراسة إلى تعرف درجة تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، من خلال تطوير استبانة والتأكد من صدقها وثباتها. وتكونت عينة الدراسة من (208) عضو هيئة تدريس في الجامعات الأردنية الخاصة تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وتم تحليل البيانات باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss). وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: أن درجة تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمعايير الجودة الشاملة جاءت بدرجة كبيرة للكليات ولجميع المجالات، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة تعزى إلى متغير الجامعة في جميع مجالات درجة تطبيق الجامعات الأردنية لمعايير الجودة الشاملة وفي درجة التطبيق الكلية. وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بتوصيات منها: تبنى نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ليشمل كل جامعات الأردن، وتبني هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي والجامعات سياسة نشر ثقافة الجودة بين جميع العاملين (إداريين وأعضاء هيئة تدريس) بمفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة، وتفاعل الجامعات النشط الهادف، وتوفير كل الإمكانيات اللازمة للأستاذ الجامعي (مكاتب- أجهزة حاسوب- خدمة انترنت) والتي تساعده على القيام بمهامه المطلوبة على أحسن وجه.

الكلمات الدالة: تطبيق، الجامعات الأردنية، معايير الجودة الشاملة.

### المقدمة

والتقافية وسد احتياجات سوق العمل من الكوادر المؤهلة المتخصصة في شتى المجالات (مجيد والزيادات، 2008).

وقد شهد التعليم العالي في العقدين الأخيرين من القرن الماضي تطورات كثيرة شكل بعضها تحدياً انعكست آثاره بطريقة أو بأخرى على التعليم الجامعي ومخرجاته، وبرز ظاهرة العولمة، وانتشار الفضائيات ونظم المعلومات والاتصالات والإنترنت كما زاد الاستثمار في قطاع التعليم على أمل الحصول على أفضل عائد، وكان من أكبر التحديات زيادة الإقبال بشكل لم يسبق له مثيل على طلب التعليم الجامعي، وغير ذلك من التحديات والتي ما كان للتعليم الجامعي أن يقف حيالها مكتوف الأيدي، ولما كان التعليم الجامعي امتداداً للمراحل التعليمية السابقة فإنه يمثل مرحلة تعليمية شديدة الأهمية في صقل شخصية الطالب ونضوجها، وعليه فإن تحقيق الأهداف التربوية يتوقف على نجاح جميع المراحل التعليمية في تحقيق أهدافها وكذلك تحقيق أهداف التعليم الجامعي (أبو سمرة وزيدان والعباسي، 2004).

وأجزت ناجي (1998) كما ورد في أبو سمرة وزيدان والعباسي (2004) أن الأهداف العامة للجامعة هي: تطوير البحث العلمي وتشجيع إجراء تجاربه داخل الجامعة وخارجها،

يعد مفهوم "إدارة الجودة الشاملة" من المفاهيم الحديثة نسبياً حيث نما الاهتمام في السنوات الأخيرة وزاد بموضوع نوعية وجودة التعليم بشكل خاص، فإن من المهم لأية أمة تخطط لمستقبلها أو تعمل على تحقيق أهدافها وفق منظور علمي مستقبلي، أن تفهم الحاضر بأفق شامل يعي أبعاد التغيير كافة، لأن المستقبل سيكون مختلفاً اختلافاً كبيراً عما هو عليه في الوقت الحاضر، ولكي يتحقق ذلك فإن أولى الخطوات العملية تتمثل في الاهتمام بالتعليم العالي باعتباره العامل الاستراتيجي الهام الذي يقوم بتأكيد هوية أي مجتمع والحفاظ على مستقبله من خلال إعداد القوى العاملة المؤهلة والقادرة على التعامل مع ذلك المستقبل وخوض غماره باعتباره هدف التنمية وأداتها.

ويعد التعليم العالي عنصراً أساسياً في بناء الأمم وتحقيق أهدافها وطموحها نحو التقدم والنماء، ومصدراً رئيسياً لبناء الثروة البشرية وإعدادها وتأهيلها لمواجهة التحديات الحضارية

\* كلية العلوم التربوية، جامعة اليرموك، جامعة مؤتة، الأردن. تاريخ استلام البحث 2014/1/16، وتاريخ قبوله 2015/1/18.

الثمانينات من القرن الماضي بولاية أسكا في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث اشتملت إدارة الجودة الشاملة والتي عرفت باسم التحسين المتواصل على إعادة تشكيل العلاقة بين المعلم والطالب من عملية تعليم وتعلم إلى عملية عمل بروح الفريق الواحد (أبو سمرة وآخرون، 2004).

وإنّ هناك كثيراً من الشواهد التي نراها ونلمسها تحتم علينا التحول نحو فلسفة إدارة الجودة الشاملة نظراً لما تحمله في طياتها من تطوير وإصلاح للجهاز التربوي. ولذلك قامت بعض الجامعات الأردنية الخاصة (جامعة فيلادلفيا، جامعة البتراء، جامعة الزرقاء الأهلية) بتقديم طلب الحصول على شهادة ضمان الجودة من هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الأردن من خلال التزامها بتطبيق معايير الجودة الشاملة الأثني عشر لهيئة الاعتماد وهي: رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها، والبرامج التربوية وفعاليتها والتفاعل مع المجتمع، والخدمات الطلابية ومصادر المعلومات، وأعضاء هيئة التدريس والبحث العلمي، والحاكمية وإدارة ضمان الجودة، والمصادر المالية والمادية.

#### مشكلة الدراسة وأسئلتها

إن إدارة الجودة الشاملة لها كوامنها الإيجابية ومزاياها، ولكنها ليست العلاج السحري الذي يحول النظام التربوي من نظام تتخلله بعض المشكلات إلى نظام خال من المشكلات في وقت قصير، وقد يصطدم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية بموروثات ثقافية كثيرة سواء من الأفراد أنفسهم أو من داخل النظم التربوية نفسها، أو من بيئتها الخارجية، لذلك فإن مفاهيم فاعلية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية يستدعي تعرف الأوضاع الداخلية للنظام وما يجري فيه، ومن هنا تبرز مشكلة الدراسة والتي تحددت بالسؤال الرئيسي التالي:

- ما درجة تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها؟

#### أسئلة الدراسة

1. ما درجة تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها؟
2. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في درجة تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها تعزى لمتغير الجامعة؟

والإسهام في تعديل الاتجاهات وتغييرها وتطويرها في المجتمع المحيط بالجامعة نحو الأفضل، والإسهام في سد حاجة المجتمع من الكوادر والكفاءات والقيادات المدرجة من خلال تدريبهم في مجالات اختصاصهم، وتقديم الحلول المناسبة لمشكلات المجتمع المحيط بالجامعة.

ورغم أهمية الجامعات في دفع مسيرة التنمية الاقتصادية والاجتماعية ودورها في تحديث المجتمعات وتطويرها إلا أن العديد من الدراسات مثل دراسة (مجيد والزيادات، 2008) و(عقيلي، 2009)، تشير إلى أن التعليم العالي لم يصل إلى المستوى المطلوب الذي يكون فيه مؤثراً ومتفاعلاً مع التطلعات التنموية في المجالات كافة إذ يشير الواقع الحالي إلى أن التعليم العالي فشل في إنتاج نوع الخريجين المطلوبين لتحديات عالم العمل. كما أن زيادة الالتحاق بمؤسسات التعليم العالي مع تندي الجودة والموارد أدى إلى انخفاض مستوى السمعة العلمية للعديد من الجامعات العربية. وانخفضت الثقة لمعظم الجامعات العربية نتيجة بطالة الخريجين وهجرة العقول والتحيز الشديد للعلوم الاجتماعية، وعدم التوازن بين فئات الخريجين الذين يصلون إلى سوق العمل، وأدى هذا إلى تندي الرضا عما تقدمه هذه المؤسسات (البيلاوي وآخرون، 2008).

ويقول أستين Astin (1985) كما جاء في (مجيد والزيادات، 2008) أن السمعة والجودة التعليمية اليوم تتحدد دائماً على أساس المخرجات ويميل ترتيب المؤسسات الممتازة وفقاً لانخفاض معدلات الرسوب والمستويات العالية لنجاح الخريجين والتحاقهم ببرامج الدراسات العليا، ونجاحهم الوظيفي. لقد حققت إدارة الجودة الشاملة على مدى العقدين الماضيين من الزمن نجاحات باهرة وملفتة للنظر في العديد من مؤسسات التعليم العالي العالمية وياتساع إدارة الجودة الشاملة في الوقت الحاضر أصبحت حديث الساعة في أوساط الأعمال والجامعات ومراكز البحث العلمي والشركات العالمية على اختلاف أصحابها في كافة أنحاء العالم، حتى الأجهزة الحكومية، وقد قام العديد من الكتاب والباحثين بتطوير منهج إدارة الجودة الشاملة، ووضع كل منهم نموذجاً خاصاً به، وكذلك الحال بالنسبة للشركات التي وضعت نموذجاً خاصاً بها (عقيلي، 2009).

كما يتبلور مفهوم إدارة الجودة في ما يتبعه المسؤولون عن سير المؤسسة من أساليب إدارية وانشطة وممارسات في إطار عمليات التخطيط والتنظيم والتنفيذ والتنسيق والمتابعة وذلك وفقاً لنظم تقود إلى التحسين الدائم للأداء والمحافظة على اضطراد مستوى الجودة (البيلاوي وآخرون، 2008).

وقد بدأ تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في المجال التعليمي في

## أهداف الدراسة

الجودة الشاملة، ويعد هذا الحد الأدنى هو أقل الكفايات الواجب توافرها لدى الجامعة، كي تلحق بالمستوى الأعلى، ولكي تؤدي وظيفتها على الشكل المطلوب (الهيئة القومية لضمان جودة الاعتماد في مصر).

تهدف الدراسة إلى تعرف درجة تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها وأثر متغير الجامعة فيها.

أما في هذه الدراسة فيعني بمعايير الجودة الشاملة هي المعايير المعتمدة من هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الأردن لضمان الجودة والمكونة من اثني عشر معياراً.

## أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المؤسسات التربوية الذي يهدف إلى تمكين المؤسسات التربوية من القيام بالأدوار المنوطة بها، ومن المؤمل أن تسهم هذه الدراسة في:

## حدود الدراسة

اقتصرت الدراسة على الحدود التالية:

1. **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الحدود الموضوعية في هذه الدراسة على معرفة درجة تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها.
2. **الحدود البشرية:** اقتصرت هذه الدراسة على أعضاء هيئة التدريس في الجامعات موضع الدراسة.
3. **الحدود المكانية:** اقتصرت هذه الدراسة على الجامعات الأردنية الخاصة المتقدمة بطلب للحصول على شهادة ضمان الجودة لهيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الأردن وهي (جامعة فيلادلفيا وجامعة البترا وجامعة الزرقاء).
4. **الحدود الزمانية:** تم تطبيق هذه الدراسة في العام الجامعي 2012/2011.

- توفير قاعدة بيانات للقادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الخاصة، وتزويدهم بمؤشرات مفيدة وفعالة ومعلومات دقيقة عن درجة التطبيق للمعايير من أجل وضع الخطط للمتابعة في تطبيقها ومن ثم التقييم، وتفعيل دور المساءلة.

- تقديم التغذية الراجعة للجامعات الخاصة ولأعضاء هيئة التدريس ورؤساء الأقسام حول واقع أدائهم والوقوف على جوانب القوة من جهة وجوانب الضعف من جهة أخرى.
- تفيد هذه الدراسة الباحثين في اجراء دراسات مماثلة بناء على نتائجها وتوصياتها.
- تفيد في إثراء المكتبة العربية بأدبيات حول موضوع إدارة الجودة الشاملة.

## مصطلحات الدراسة والتعريفات الإجرائية

### درجة التطبيق

وهي مستوى تطبيق المعايير ويعبر عنها إجرائياً عبر المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة على فقرات أداة الدراسة ومجالاتها.

### الجامعات الأردنية الخاصة

مؤسسة وطنية خاصة للتعليم العالي تملكها جهة غير حكومية وتنشأ بموجب قانون التعليم العالي والبحث العلمي المعمول به، شريطة أن لا تقل مدة الدراسة فيها لمنح الدرجة الجامعية الأولى عن أربع سنوات أو ما يعادلها (قانون الجامعات الأردنية الخاصة، 2012).

أما في هذه الدراسة فيعني بها الجامعات الأردنية الخاصة (جامعة البترا وجامعة الزرقاء وجامعة فيلادلفيا) وهي الجامعات التي تقدمت بطلب الحصول على شهادة ضمان الجودة من هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الأردن.

### معايير الجودة الشاملة

وهي عبارة تشير إلى الحد الأدنى من الكفايات لتحقيق

## الأدب النظري والدراسات السابقة

### مفهوم الجودة وإدارة الجودة الشاملة

#### مفهوم الجودة

مع أن جميع الناس يتفوقون على الاهتمام بجودة الخدمات والمنتجات إلا إنه لا يوجد اتفاق بينهم على تعريف الجودة، فهي مثل "العدل" و"الحرية" مفهوم يصعب تحديده تماماً. كما أنه لا يوجد اتفاق على كيفية قياسها. وسبب ذلك هو أن الجودة لا توجد بمعزل عن سياق استعمالها، والأحكام حولها تختلف حسب منظور الشخص الذي يطلب منه الحكم عليها وحسب الغرض من إصدار الحكم، هذا فضلاً عن أن للجودة مركبات كثيرة تكون مستواها ودرجة جودتها. ومع ذلك فلا بد من تحديد مفهوم الجودة، إذ بدون ذلك يصعب الحصول عليها أو تقييمها (عقيلي، 2009).

الجودة لغة: من أجاد "أي أتى بالجد من قول أو عمل" وأجاد الشيء: صيره جيداً، والجيد: نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده بمعنى صار جيداً (قاموس المعاني، 2012).

**مفهوم إدارة الجودة الشاملة**

لقد ظهر مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM) بعد الأزمة التي حدثت في الاقتصاد الياباني بعد الحرب العالمية الثانية. مما اضطر زعماء الصناعة اليابانية إلى إحداث الجودة بمساعدة ديمينج (Deeming) والذي قام بتعليم المنتجين اليابانيين على كيفية تحويل السلع الرخيصة والرديئة إلى سلع ذات جودة عالية، حيث تم بالفعل تسجيل أفضلية السلع اليابانية على المنتجات الأمريكية، وعندما سأل ديمينج عن سبب نجاح إدارة الجودة الشاملة في اليابان بدرجة أكبر من الولايات المتحدة قال: إن الفرق هو بعملية التنفيذ أي تجسيد إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها (علوان، 2006). وإن من أبرز تعاريف إدارة الجودة الشاملة هي:

عرف سيهكتر (Sehcter) كما جاء في حلمي وفضل (1998) إدارة الجودة الشاملة بأنها: خلق ثقافة متميزة في الأداء حيث يعمل كافة أفراد التنظيم بشكل مستمر لتحقيق توقعات المستهلك وأداء العمل مع تحقيق الجودة بشكل أفضل أو بفاعلية عالية وفي أقصر وقت ممكن (ص15).

ويعرف جابلو نسكي (Jablonski, 1991) إدارة الجودة الشاملة بأنها: استخدام فرق العمل بشكل تعاوني لأداء الأعمال بتحريك المواهب والقدرات لكافة العاملين في المنظمة لتحسين الإنتاجية والجودة بشكل مستمر (ص9).

ومن خلال التعريفات السابقة للجودة الشاملة نجد أنها تضم عدة معان تمثل في مجملها فلسفة إدارية مبنية على أساس رضا المستفيد الذي يتضمن التصميم المتقن للمنتجات أو المخرجات والتأكد من أن المؤسسة تعمل على تقديم هذه المخرجات بشكل متقن ودقيق دائماً وبما يحقق الحاجات والرغبات والمتطلبات، حيث يمكن الوصول إلى عدد من المبادئ الرئيسية لمفهوم إدارة الجودة الشاملة وذلك من خلال التعريفات السابقة ومن أهم هذه المبادئ الآتي (البيلوي وآخرون، 2008):

- أهمية العميل وجميع العاملين في التنظيم والإدارة في كل المستويات عن طريق المشاركة الجماعية في المؤسسة التي يعملون بها.
- القيام بالأداء في العمل بصورة صحيحة منذ الخطوة الأولى.
- تكلفة الجودة الشاملة وهي عبارة عن تكاليف جميع الأعمال المتعلقة بجودة السلعة أو الخدمة.
- ضرورة توفير الأفكار والمعلومات والخبرات الجديدة للاعتماد عليها في تحقيق الشهرة الواسعة في السوق لإدارة المؤسسة.

- تنمية مفهوم الإدارة الذاتية.

- استخدام المجموعات (الفرق) في العمل من أجل المشاركة التعاونية لإنجاز كافة العمليات الإنتاجية والإدارية في المؤسسة.

- الاهتمام بالأنشطة الفردية والجماعية باعتبارها الوسيلة لإنجاز الأعمال بصورة متقنة.

**مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم**

أما في القطاع التربوي فإن إدارة الجودة الشاملة عرفت بأنها "استراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة (مجيد والزيادات، 2007).

**معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي**

من خلال مراجعة الأدب النظري والدراسات السابقة المتعلقة بمعايير الجودة في التعليم يظهر أن هناك عدداً من معايير إدارة الجودة الشاملة وفيما يلي أبرزها:

**- جوده الإدارة الجامعية**

ويقصد بذلك جودة العملية الإدارية التي يمارسها كل مدير أو قائد في النظام الجامعي، وتتألف هذه العملية من عناصر أساسية هي: التخطيط، والتنظيم، والقيادة، والرقابة، وتقييم الأداء، وكلما زادت جودة العملية الإدارية حسن استخدام الموارد المتاحة البشرية والمادية مثل المباني، والمكتبات، والمعامل والتجهيزات، والمالية، والمعلوماتية حتى وإن تواضع قدرها (أحمد، وحافظ، 2003).

وعليه فمن الضروري اختيار رئيس الجامعة أو مدير الإدارة بدقة وذلك من خلال لجنة فنية مختصة، إذ يعتبر ذلك أساساً في حسن إدارة الجامعة وتطويرها.

**- جودة أعضاء هيئة التدريس**

حيث إن عضو هيئة التدريس بالجامعة يتطلب خصوصيات يستمدّها من قدراته البحثية، ومهاراته التربوية، فهو الناشط الرئيس في تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية، ومن أهم الكفايات التي يجب أن تتوافر في عضو هيئة التدريس في الجامعة لتحقيق الجودة والتميز (أبو سعدة، 2000):

- كفايات التدريس الجيد.
- كفايات القيام بالبحث العلمي.
- كفايات استخدام التقنيات الحديثة في مجال التعليم.
- القدرة على التفاعل مع مؤسسات المجتمع.
- القدرة على اتخاذ القرارات إدارياً ومالياً وتنظيماً.
- القدرة على تطوير المناهج الجامعية في مجالات

- التخصص لتواكب عصر الثورة العلمية التي نعيشها.
- **جودة الطالب الجامعي**
- يعد المتعلم أحد عناصر العملية التعليمية، وتتعدد مؤشرات الجودة المرتبطة في هذا المحور إلى ما يلي (دياب، 2005: 30-31):
- انتقاء الطلاب: حيث يمثل الخطوة الأولى في جودة التعليم الجامعي، وكي يكون انتقاء الطلاب واختيارهم مؤشراً مهماً للجودة؛ فإنه يجب أن يتم عن طريق اختبارات معينة مصممة لهذا الغرض، ولذا فالجامعة التي تنتقي طلابها انتقاءً جيداً غالباً ما تكون الجودة فيها عالية.
- نسبة عدد الطلاب إلى عدد أعضاء الهيئة التدريسية، حيث تتوقف جودة التعليم العالي على قدرة أعضاء هيئة التدريس على أداء مهامها على أعلى مستوى، وهذا الهدف يتوقف على إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس ونسبتهم إلى مجموع عدد الطلاب.
- متوسط تكلفة الطالب: حيث تقاس الجودة بمعدل الإنفاق على كل طالب، ورغم أن متوسط تكلفة الطالب مؤشر مهم للجودة إلا أنه ليس المؤشر الوحيد؛ لأن نوعية الإدارة والتوجيه والحفز كل ذلك يدخل كعوامل مؤثرة في نوع الإنفاق.
- الخدمات التي تقدم للطلاب من خدمات صحية وإرشادية ومساعدات مالية.
- ارتباط هيكل الطلبة الجامعيين حسب الكليات والاختصاصات باحتياجات المجتمع.
- مستوى الخريج الجامعي حيث يعد الخريج الناتج النهائي لجميع أنشطة التعليم الجامعي، فبحسب هذا المستوى يمكن الحكم على جودة التعليم الجامعي ومؤسساته.
- **جودة البرامج التعليمية**
- وذلك من حيث الشمول والعمق والتكامل، وعدم الازدواج أو التكرار أو الحشو، كما يقصد بجودة هذا الهيكل حسن مخاطبته للتحديات القومية في مجالات التكنولوجيا المختلفة، إدارياً وصناعياً وزراعياً وخدماتياً (أحمد، وحافظ، 2003).
- **جودة المباني والتجهيزات**
- تؤثر مباني وقاعات التعليم بما تشكله من مؤثرات مادية ومعنوية تأثيراً بالغاً على جودة العملية التعليمية وعلى مخرجاتها، وتتمثل جودة مكانة التعليم فيما يلي (أبو سعدة، 2000):
- مدى تناسب اتساع القاعة مع كثافة الطلبة.
- مدى جودة التهوية في القاعة.
- مدى جودة الإضاءة.
- مدى كفاية تجهيز القاعة بوسائل الإيضاح والعرض والصوت.
- مدى كفاية وصلاحية المقاعد والمناضد.
- **جودة تقييم الأداء الجامعي**
- مهما حسن تخطيط وتنظيم جهود الأداء الجامعي، وحسنت قيادة العاملين على اختلاف مراتبهم وتخصصاتهم فلا غنى عن تقييم هذا الأداء ويتطلب ذلك بالطبع معايير لتقييم كل من العناصر الرئيسية التالية: الطالب، والبرنامج التعليمي شاملاً طرق التعليم والكتاب الجامعي، والقاعات التعليمية، وعضو هيئة التدريس، والتمويل الجامعي، والإدارة الجامعية (دياب، 2005).
- **جوده جامعه والمجتمع**
- ومن مؤشرات ذلك (أحمد وحافظ، 2003):
- ربط الاختصاصات المختلفة في مؤسسات التعليم الجامعي باحتياجات المجتمع.
- ربط البحث العلمي بمشكلات المجتمع المحيط بالمؤسسة بهدف إيجاد الحلول الناجحة لها.
- التفاعل بين المؤسسة بمواردها البشرية والبحثية والفكرية وبين المجتمع بقطاعاته الإنتاجية والخدماتية.
- **جوده التمويل الجامعي**
- لا شك أن التعليم الجامعي مكلف حقيقةً، ولا شك أن الأخذ بالجديد في تكنولوجيا التعليم والتوسعات المستمرة في المباني، والتجهيزات وصيانتها، وتمويل وتحديث المكتبات الجامعية يكلف الآن الكثير، ولا شك أن جودة التعليم تمثل متغيراً تابعاً لقدرة التمويل الجامعي، ومدى توازن أبواب الإنفاق مع قدر التكاليف في كل مجال من مجالات النشاط، ومن هنا تأتي أهمية كل من (أبو سعدة، 2000):
- التمويل الذاتي مثل رسوم الانتساب الموجه، الاستشارات والتدريب.
- دراسات تحليل الكلفة والعائد من مجال الإنفاق الجامعي.
- جهود ترشيد الإنفاق المالي الجامعي.
- من العرض السابق لمعايير الجودة الشاملة في التعليم يتضح لنا أن أي مشروع يهدف إلى وضع معايير قياسية لجودة التعليم العالي لا بد وأن يتناول جميع مكونات النظام التعليمي من مدخلات (أنظمة ومناهج وطلبة وأعضاء هيئة تدريس) وعمليات تعليمية ومخرجات (خريجون، وخدمات وبحوث) وتغذية راجعة.
- **مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات**
- أشار النجار (2002) إلى أن المنافسة بين الجامعات

(1997) إلى الكشف عن المواهب والقدرات الابداعية ودعم العمل الإبداعي مادياً ومعنوياً من خلال تقديم الجوائز والمنح للأفراد أو المؤسسات والإسهام في نقل التكنولوجيا، ودعم البحوث العلمية البحثية والتطبيقية المتخصصة ذات المستوى الرفيع والتجارب المبتكرة، وتوفير سبل التواصل بين المبدعين الأردنيين وأقرانهم من الدول الأخرى.

وتتحدد أهداف الصندوق الذي يعمل برأسمال قدره 5 ملايين دينار بدعم ومكافأة الأفراد ووحدات العمل المتميزة من خلال الإعراف بالإنجازات المتميزة للأفراد أو وحدات العمل المختلفة، في مجالات العلوم والتكنولوجيا، والتعليم ونشاطات الإنتاج والخدمات ذات المردود الاقتصادي، ومكافأة هذه الإنجازات، وكذلك من خلال السعي للتعرف على الأفكار والمشاريع المبدعة المنجزة أو التي ما زالت في مرحلة التكون، والمساعدة في دعمها وإنجاحها بما يعود على أصحابها والمجتمع ككل بالفائدة.

وقام صندوق الحسين للابداع والتفوق بإطلاق أول مبادرات للجودة في الجامعات الأردنية من خلال تطبيق الجودة الشاملة في مجموعة من البرامج في الجامعات الأردنية، كبرنامج اللغة الانجليزية والمحاسبة والقانون والتمريض، حيث قام الصندوق بالتعاون مع خبراء من دول أجنبية بتدريس الجامعات على الجودة ودراسات التقييم الذاتي والتقييم الخارجي وأيضاً تطبيق ذلك على مجموعة من الجامعات بصورة اختيارية (جريدة الدستور، 2001).

#### ثانياً: هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الأردن

من المعروف أن الأردن شهد في الفترة الأخيرة نهضة علمية متميزة، وخطا خطوات واسعة في مجال التعليم العالي، حيث أنشئت العديد من مؤسسات التعليم العالي الرسمية والخاصة التي تقدم برامج أكاديمية متنوعة، سواء على مستوى الشهادة الجامعية الأولى أو على مستوى الدراسات العليا، ولذلك كان لابد من وجود جهة إدارية إشرافية تنظم سير عمل هذه المؤسسات وتضمن جودتها وترتقي بمستواها، ومن هنا أنشئت هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وفقاً للقانون رقم (20) لسنة (2007) وتعديلاته الذي أصبحت الهيئة مستقلة إدارياً ومالياً ومرتبطة ارتباطاً مباشراً مع رئاسة الوزراء، ولهذا تعد الهيئة الحلقة الأخيرة التي رعتها الدولة بتوجيهات ملكية سامية، لتأكيد دعمها للتعليم العالي لضمان جودته ومستواه كأحد دعائم التطوير والتنمية والحداثة في المملكة (هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي الأردنية، 2009).

وهناك اثني عشر معياراً لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في صادرة عن هيئة اعتماد مؤسسات التعليم

الحكومية والخاصة، وبين الجامعات الوطنية والأجنبية مستمرة، وسوف تزداد خلال السنوات القادمة. ويرون أيضاً أن من أهم التحديات المعاصرة أمام الجامعات ما يلي:

1. غياب التنافسية في الأسواق العالمية لخريجي الجامعات الوطنية.
2. تدهور الإنتاجية في المجالات العديدة لخريجي الجامعات الوطنية.
3. نقص نصيب الشركات الوطنية من السوق العالمي بسبب الموارد البشرية الناتجة عن أنماط التعليم الجامعي الحالي.
4. تزايد البطالة بين الخريجين من الجامعات الوطنية.
5. زيادة المعروض من الخريجين الجامعيين عن الطلب عليهم مثال خريجي الطب والتجارة والزراعة والحقوق والآداب وغيرها من الكليات.

ومع صعوبات وتحديات التطبيق ظهرت أهمية بالغة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات والتي تحتاج مشاركة من الجميع لضمان البقاء والاستمرارية للجامعات الوطنية (الحكومية والخاصة)، وهو أسلوب لتحسين الأداء والنتائج الجامعية بكفاءة أفضل، وفعالية أكبر ومرونة أعلى. ومن أدوات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات كما جاء في النجار (2002): التدريب والتعليم المستمر، والتقييم الذاتي، والتركيز على خدمة المجتمع، والمشاركة في اتخاذ القرارات، والتخطيط والتوجيه، والقيادة الديمقراطية، وحلقات الجودة وروح الفريق، والاتصالات، والمكافآت والحوافز، وغيرها الكثير من الأدوات التي تستخدم لتطبيق الجودة في الجامعات.

فيجب أن تعمل الجامعات على إدخال تلك الآليات الجديدة والمعايير النمطية في كل جانب أو مستوى إداري بالجامعات حتى تضمن البقاء والاستمرار والوقوف أمام المنافسة المحلية والإقليمية والعالمية. نعم، هناك نجاحات عديدة لبعض أساتذة الجامعات وهو ما نطلق عليه بالفعالية الذاتية، ولكن نحن نسعى أيضاً إلى فعالية تنظيمية للقسم العلمي أو الكلية أو الجامعة ككل (عقيلي، 2009).

#### تجارب إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية

ومن التجارب التي شهدتها مؤسسات التعليم العالي في الأردن تجربة هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، وتجربة صندوق الحسين للإبداع والتفوق. وفي مايلي عرض لهذه التجارب:

أولاً: تجربة صندوق الحسين للإبداع والتفوق في مجال برامج الجودة

يسعى صندوق الحسين للإبداع والتفوق الذي تأسس عام

وفلسفة إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة التحدي من وجهة نظر العاملين فيها هي غير ملائمة للتطبيق في بيئة كليات الجامعة لأن ثقافة الكليات وبنيتها لا تساعد على تطبيق ذلك. وبينت النتائج أن إدارة الجامعة وكلياتها والعاملين مارسوا سلوكيات ومفاهيم إدارة الجودة الشاملة إلى درجة محدودة جدا وهم من ذوي الخبرة المحدودة في تطبيق جودة التعليم العالي. وأكدت النتائج إلى قبول فرضية الدراسة والتي تنص على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في درجة امكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في عينة الدراسة تعزى لمتغيرات الشخصية والتنظيمية.

دراسة نغراها (2001) nugheaha بعنوان الجودة الشاملة في عملية التعليم والتعلم بمؤسسات التعليم العالي، حيث تكونت هذه الدراسة من (120) طالبا ولتحقيق أهداف الدراسة استعان الباحث بأربع مقابلات واستبانة وذلك بهدف تحديد مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الأمريكي. وتوصلت الدراسة إلى أنه ينبغي أن يكون الطالب الجامعي بؤرة التفاعل الصفي وذلك كي يرتفع مستوى مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الأمريكي، وعلى الجامعة أو الكلية أن تطبق الجودة المستمرة وتبحث عن تحسين نوعية ما يستخدمه ويتوصل إليه الطالب، وأن المحاضر الجامعي هو المسؤول عن تطوير التعليم لدى الطلبة.

وأياً يكن الأمر في قرب تلك الدراسات من موضوع الدراسة الحالية أو بعدها عنه، فقد تمت الإفادة من تلك الدراسات في اختيار متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى دعم الأفكار والاستنتاجات التي اشتملت عليها الدراسة، سواء في موضوعاتها النظرية، أم إجراءاتها العملية.

#### مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة المتقدمة للحصول على شهادة ضمان الجودة من هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي (جامعة فيلادلفيا وجامعة البتراء وجامعة الزرقاء الأهلية) والبالغ عددهم (791) عضو هيئة تدريس لغاية الفصل الدراسي الأول 2011/2012. ويوضح الجدول (1) توزع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الجامعة.

#### عينة الدراسة

حيث قام الباحثان بتوزيع الاستبانات على عينة عشوائية بلغ عددها (250) أي ما نسبته (32%) من مجتمع الدراسة، وتم استرجاع (208) استبانة فقط أي ما نسبته (83.2%) من عينة الدراسة. ويوضح الجدول (2) توزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجامعة.

العالي في الأردن وهي (هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي الأردنية، 2009):

1. رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها والتخطيط.
2. البرامج التربوية وفعاليتها.
3. الطلبة والخدمات الطلابية.
4. أعضاء هيئة التدريس.
5. الإيفاد والبحث العلمي والإبداعات.
6. المكتبة ومصادر المعلومات.
7. الحاكمية والإدارة.
8. المصادر المالية.
9. المصادر المادية.
10. النزاهة المؤسسية.
11. التفاعل مع المجتمع.
12. إدارة ضمان الجودة.

#### الدراسات السابقة

دراسة العمري ويون (2011) Al-Amri and Bon والتي هدفت إلى التعرف على درجة تطبيق أعضاء هيئة التدريس لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات اليمينية، وكانت عينة الدراسة هي أعضاء هيئة التدريس في الجامعة اليمينية (غير محدد العدد)، وكانت أهم النتائج هو وجود اختلاف كبير لأفراد العينة حول تطبيق مبدأ إدارة الجودة الشاملة عند مستوى الدلالة ( $0.05 = \alpha$ ) في الجامعة اليمينية على أساس التأهيل، ومركز الحياة المهنية والجامعية. وكانت الأداة المستخدمة هي استبانة موزعة على أفراد العينة.

دراسة عبد المؤمن (2008) حول استخدام معايير الجودة الشاملة في تطوير برامج التعليم الجامعي والدراسات العليا في الجامعات الليبية. واعتمدت هذه الدراسة على منهج التحليل الوصفي لدراسة موضوعها. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: أنها توصي هذه الدراسة بضرورة وضع معايير ومؤشرات الجودة والاستفادة منها في التطبيق الفعلي والميداني لجامعاتنا ومؤسساتنا التربوية، والاستفادة من نتائج التطبيق الحكم على مستوى الجودة في الجامعات الليبية، بهدف تحسينها والارتقاء بها.

دراسة علوان (2006) حول إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات جامعة التحدي، في ليبيا، واقتصرت عينة الدراسة على أمين الجامعة ومساعدته وأمناء كليات جامعة التحدي إضافة إلى أمناء الأقسام فيها، ولغرض جمع البيانات تم تطوير استبانة والتي وجهت إلى عينة الدراسة. وكانت اهم النتائج التي توصل إليها الباحث: أن امكانية تطبيق مبادئ

**الجدول (1)****التكرارات والنسب المئوية حسب متغيرات الدراسة لمجتمع الدراسة**

النسبة المئوية	التكرار	الفئات	
37%	290	الزرقاء	الجامعة
31%	247	فيلاذلفيا	
32%	254	البيتراء	
100%	791	المجموع	

**الجدول (2)****التكرارات والنسب المئوية حسب متغيرات الدراسة لعينة الدراسة**

النسبة	التكرار	الفئات	
35.1%	73	الزرقاء	الجامعة
31.3%	65	فيلاذلفيا	
33.7%	70	البيتراء	
100%	208	المجموع	

**صدق الأداة**

لأغراض التحقق من صدق أداة الدراسة، تم استخدام صدق المحتوى (content validity)، إذ تم عرضها على (10) محكمين في الجامعات: الأردنية، والبلقاء التطبيقية، وعمان العربية، وعمان الأهلية الملحق رقم (2)، وقد طلب منهم إبداء الرأي في فقرات أداة الدراسة من حيث صياغتها اللغوية، ومدى انتماء الفقرات لمجالاتها، وإبداء أي ملاحظات أو تعديلات يرونها مناسبة بشأن هذه الأداة، وصلاحياتها لتحقيق الهدف الذي صممت لأجله.

وبعد الأخذ بملاحظات المحكمين وتوجيهاتهم من حيث حذف بعض الفقرات المكررة، وتعديل صياغة بعض الفقرات، وإضافة فقرات جديدة، فكانت الاستبانة في صورتها النهائية تتكون من (60) فقرة، موزعة على (6) مجالات رئيسية، والملحق رقم (3) يبين الاستبانة بصورتها النهائية.

**ثبات أداة الدراسة**

للتأكد من ثبات الأداة تم استخدام الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا، إذ تراوح بين (0.85-0.90) والجدول (3) يبين معامل الاتساق الداخلي وفق معادلة كرونباخ ألفا للمجالات واعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات هذه الدراسة.

**إجراءات الدراسة**

لقد تم إجراء الدراسة وفق الخطوات التالية:

- إعداد أداة الدراسة بصورتها النهائية.
- تحديد أفراد مجتمع الدراسة.
- التأكد من صدق الأداة وثباتها.
- توجيه كتاب من عمادة البحث العلمي في جامعة جرش

**أداة الدراسة**

لتحقيق هدف الدراسة قام الباحثان بتطوير استبانة بناءً على معايير الجودة الشاملة الصادرة عن هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي. وقد تكونت أداة الدراسة في صورتها الأولية من (60) فقرة الملحق رقم (1) موزعة على (6) مجالات رئيسية وهي: المجال الأول: رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها والتخطيط والنزاهة، ويضم (10) فقرات.

المجال الثاني: البرامج التربوية وخدمة المجتمع، ويضم (10) فقرات.

المجال الثالث: الخدمات المساندة للطلبة والمكتبة، ويضم (10) فقرات.

المجال الرابع: أعضاء هيئة التدريس والبحث العلمي، ويضم (10) فقرات.

المجال الخامس: الحاكمية وإدارة ضمان الجودة، ويضم (10) فقرات.

المجال السادس: الشؤون المالية، ويضم (10) فقرات. وتمت الاستجابة على فقرات الاستبانة وفقاً لتدرج خماسي وذلك على النحو التالي:

1. موافق بدرجة كبيرة جداً، وحصلت على الرقم (5).
2. موافق بدرجة كبيرة، وحصلت على الرقم (4).
3. موافق بدرجة متوسطة، وحصلت على الرقم (3).
4. موافق بدرجة قليلة، وحصلت على الرقم (2).
5. موافق بدرجة قليلة جداً، وحصلت على الرقم (1).

- تم اعتماد المعادلة التالية كمييار للحكم لدرجة تحقق مجالات فقرات الاستبانة:  
طول الفئة = (الحد الأعلى للبدال - الحد الأدنى للبدال) ÷ عدد المستويات  
أي طول الفئة =  $(5 - 1) ÷ 3 = 1.33$ .  
وبذلك تكون المستويات الثلاث كما يلي:
- المتوسط الحسابي الذي يقع بين (1) وأقل من (2.33) يمثل درجة قليلة.
- المتوسط الحسابي الذي يقع بين (2.33) وأقل من (3.66) يمثل درجة متوسطة.
- المتوسط الحسابي الذي يقع بين (3.66) - (5) يمثل درجة عالية.
- إلى الجامعات الأردنية الخاصة موضع الدراسة (جامعة فيلادلفيا، جامعة البتراء، جامعة الزرقاء الأهلية)، لتسهيل تطبيق الدراسة والملحقات رقم (4، 5، 6) يبينان ذلك.
- قام الباحثان بتوزيع الأداة على أفراد العينة لغايات جمع المعلومات من خلال زيارة الجامعات وتوضيح آلية الإجابة على الأداة، وبيان أن هذه المعلومات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، حيث تم توزيع (250) استبانة، وتم استرجاع (208) استبانة صالحة لأغراض التحليل الإحصائي.
- ثم تم إدخال البيانات إلى الحاسب ومعالجتها إحصائياً باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss).
- ثم تم استخراج النتائج وتحليلها ومناقشتها ومقارنتها مع الدراسات السابقة واقتراح التوصيات المناسبة.

### الجدول (3)

#### معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا للمجالات

الاتساق الداخلي	المجال
0.87	رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها والتخطيط
0.90	البرامج التربوية وخدمة المجتمع
0.85	الخدمات المساندة للطلبة
0.86	أعضاء هيئة التدريس والبحث العلمي
0.88	الحاكمية وإدارة ضمان الجودة
0.88	الشؤون المالية

- تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة على السؤال الثاني، وتحليل التباين الأحادي لمعرفة أثر الجامعة على درجة التطبيق، والمقارنات البعدية بطريقة شفوية لبيان الفروق الفردية لأثر الجامعة على درجة التطبيق.
- نتائج الدراسة
- هذا عرض لنتائج الدراسة مشفوعاً بمناقشة النتائج، ومتبوعاً بأهم التوصيات اختصاراً لعدد الصفحات، وذلك كما يلي:  
نتائج السؤال الأول والثاني ومناقشتها:
- 1. ما درجة تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها؟
- 2. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في درجة تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها تعزى لمتغير الجامعة؟
- متغيرات الدراسة  
تضمنت الدراسة المتغيرات التالية:
- المتغيرات المستقلة  
الجامعة ولها ثلاث فئات (فيلادلفيا، البتراء، الزرقاء الأهلية).
- المتغير التابع  
درجة تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمعايير الجودة الشاملة.
- المعالجة الإحصائية  
بعد تفرغ إجابات أفراد العينة، تم ترميزها، وإدخال البيانات إلى الحاسوب، ثم تمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss).  
وعلى النحو التالي:
- تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة على السؤال الأول.

## الجدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	1	رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها والتخطيط	4.08	.51	كبيرة
2	3	الخدمات المساندة للطلبة	4.06	.52	كبيرة
3	6	الشؤون المالية	3.99	.58	كبيرة
4	2	البرامج التربوية وخدمة المجتمع	3.98	.63	كبيرة
4	4	أعضاء هيئة التدريس والبحث العلمي	3.98	.54	كبيرة
6	5	الحاكمية وإدارة ضمان الجودة	3.93	.58	كبيرة
		الأداة ككل	4.00	.48	كبيرة

تقييم اعمال الجامعات وتقديم التقارير الدورية. وللتعرف على استجابات أفراد العينة على فقرات كل مجال فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل مجال وحده، حيث كانت على النحو التالي:

## 1. مجال رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها والتخطيط

يتضح من الجدول (5) (رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها والتخطيط) أنها جاءت الفقرات جميعها بدرجة تطبيق كبيرة، حيث كانت في مقدمتها الفقرة (1) "تعتمد الجامعة رؤية واضحة للعاملين ومعلنة وتتضمنها المنشورات الصادرة عنها" حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (4.25) تليها الفقرة (2) "تعتمد الجامعة رؤية واضحة للعاملين ومعلنة وتتضمنها المنشورات الصادرة عنها" حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (4.18) وقد يعزى ذلك إلى أن إدارة تشرك جميع العاملين في صياغة رؤية ورسالة وأهداف الجامعة وبالتالي تتسم بالوضوح للعاملين إضافة إلى كونها معلنة في أماكن بارزة في الجامعة وتتضمنها منشورات الجامعة.

أما أدنى الفقرات فهي الفقرة (6) "تستخدم الجامعة المعلومات الناتجة عن عمليات التقييم والتخطيط من أجل تقديم البراهين على فاعليتها" حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (3.96) تليها الفقرة (10) "تقيم الجامعة بشكل منظم ومستمر سياساتها وإجراءاتها ومنشوراتها بما يضمن استمرارية النزاهة فيها" حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (3.97) وقد يعزى ذلك إلى أن الجامعة لا تركز كثيراً على عملية التقييم والتغذية الراجعة بالمقارنة مع فقرات المجال ككل.

كما جاء في الجدول (4) فقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمعايير الجودة الشاملة قد أتت بمتوسط حسابي مقداره (4.00) وانحراف معياري مقداره (0.48) وهذا يدل أن درجة تطبيقهم لمعايير الجودة الشاملة كبيرة، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لمجالات الأداة ما بين (3.93-4.08) حيث جاء مجال رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها والتخطيط بمتوسط حسابي بلغ (4.06) وبلغ المتوسط الحسابي لمجال الشؤون المالية (3.99) ومجال البرامج التربوية وخدمة المجتمع (3.98) مجال أعضاء هيئة التدريس والبحث العلمي (3.98) ومجال الحاكمية وإدارة ضمان الجودة (3.93) وهذا يدل على أن جميع المجالات جاءت بدرجة تطبيق كبيرة.

وقد يعزى ذلك إلى أن إدارة الجامعة لديها فناعة بتطبيق الجودة الشاملة حيث تعمل على نشر ثقافة الجودة بين العاملين وأعضاء الهيئات التدريسية وأنها تسعى إلى دعمها، خاصة وان الإدارة العليا تضع الخطط الاستراتيجية طويلة المدى، وتمتلك القدرة على وضع وتطوير رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها بالإضافة إلى توفير الدعم المادي والمعنوي من أجل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة، ويعود ذلك أيضاً إلى الجهود التي تبذلها هذه الجامعات في سبيل حصولها على شهادة ضمان الجودة من هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الأردن.

أما أقل مجال "الحاكمية وإدارة ضمان الجودة" حيث كان متوسطه (3.93) فقد يعزى ذلك إلى انخفاض الأمن الوظيفي، وقلة تقديم الدوافع والحوافز للحفاظ على بقاء العاملين، وقلة التشارك والعمل بروح الفريق الواحد، وانخفاض

الجدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها والتخطيط مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	1	تعتمد الجامعة رؤية واضحة للعاملين ومعلنة وتتضمنها المنشورات الصادرة عنها	4.25	.65	كبيرة
2	2	تعتمد الجامعة رسالة واضحة للعاملين ومعلنة وتتضمنها المنشورات الصادرة عنها	4.18	.64	كبيرة
3	3	تقوم الجامعة بالتخطيط بصورة مناسبة	4.11	.74	كبيرة
4	4	تقدم الجامعة للمجالس والمجتمع المحلي طلابها القادمين المعلومات الدقيقة والصادقة	4.09	.66	كبيرة
5	4	تخطط الجامعة لأنشطتها المختلفة بما ينسجم مع رؤيتها ورسالتها وأهدافها	4.07	.77	كبيرة
5	9	تظهر المؤسسة من خلال سياساتها وممارساتها التزامها بحرية اكتساب المعرفة بما يتسق مع رسالة الجامعة وأهدافها	4.07	.64	كبيرة
7	7	تلتزم الجامعة بدرجة عالية بالمعايير المهنية والأخلاقية من خلال مجالسها	4.06	.83	كبيرة
8	5	تقيم الجامعة أنشطتها بما ينسجم مع رؤيتها ورسالتها وأهدافها	4.03	.77	كبيرة
9	10	تقيم الجامعة بشكل منظم ومستمر سياساتها وإجراءاتها ومنشوراتها بما يضمن استمرارية النزاهة فيها	3.97	.69	كبيرة
10	6	تستخدم الجامعة المعلومات الناتجة عن عمليات التقييم والتخطيط من أجل تقديم البراهين على فاعليتها	3.96	.87	كبيرة

2. مجال البرامج التربوية وخدمة المجتمع

يوضح الجدول (6) (البرامج التربوية وخدمة المجتمع) أن الفقرات حققت متوسط حسابي مقداره (3.98) وهذا يدل على أنها حصلت على درجة كبيرة، حيث كانت في مقدمتها الفقرة (13) "تحدد الجامعة المتطلبات التربوية العامة للبرامج التي تقدمها بوضوح" حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (4.13) تليها الفقرة (15) "توفر الجامعة العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في المجالات الخاصة بالبرامج التي تقدمها" حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (4.09) وهذا يدل على أنها حصلت على درجة كبيرة، وقد يعزى ذلك إلى أن الجامعة تهتم بالبرامج التربوية والدراسية من حيث تحديد المتطلبات بشكل جيد وتوفير العدد الكافي الذي تحتاج إليه البرامج التربوية التي تقدمها الجامعة للطلبة، وأنها تهتم بتزويد الطلبة بالبرامج والمواد التربوية التي

يحتاجونها بشكل كبير.

أما أدنى الفقرات في هذا المجال فكانت الفقرة (18) "تقوم الجامعة بإجراء مسوحات خاصة للمجتمع المحلي للوقوف على مشكلاته وحلها" حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (3.77) تليها الفقرة (20) "تقوم الجامعة بإجراء دراسات تقييمية لمعرفة تأثير المشاريع والخطط وتقديم التوصيات" حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (3.88) وقد يعزى ذلك إلى أن الجامعة لا تقوم بشكل كبير على دراسة حاجات المجتمع المحلي لتزويد الطلبة بالبرامج التي تساعد على حل مشكلات المجتمع أو التخفيف منها وأنها لا تعمل بشكل كبير على تقديم التوصيات التي تطور المشاريع والخطط التربوية وأنه لا يوجد تواصل بين الجامعة والمجتمع المحلي بشكل مستمر.

## الجدول (6)

## المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال البرامج التربوية وخدمة المجتمع مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	13	تحدد الجامعة المتطلبات التربوية العامة للبرامج التي تقدمها بوضوح	4.13	.72	كبيرة
2	15	توفر الجامعة العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في المجالات الخاصة بالبرامج التي تقدمها	4.09	.79	كبيرة
3	14	يتفق مستوى برامج الدراسات العليا مع رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها	4.05	.77	كبيرة
4	16	تقوم الجامعة بوضع برامج وخدمات وإجراء دراسات وبحوث ومشاريع يتم تحديثها بناء على أولويات محددة وتقدير حاجات المجتمع المحلي	4.04	.84	كبيرة
5	12	يوجد تعريف واضح للإجراءات التي تستخدمها الجامعة لتقييم برامجها	4.00	.89	كبيرة
6	11	تظهر الجامعة التزامها بالمعايير العالمية الخاصة بالتدريس والتعليم عن طريق توفير مصادر بشرية ومادية ومالية وتكنولوجية فاعلة	3.98	.82	كبيرة
7	19	تستخدم الجامعة نتائج التقييم لتحسين فعالية البرامج التربوية	3.93	.90	كبيرة
8	17	يتم وضع ميزانية خاصة لهذه البرامج وإجراءات لمراقبة فعاليتها وتطبيقها	3.89	.91	كبيرة
9	20	تقوم الجامعة بإجراء دراسات تقييمية لمعرفة تأثير المشاريع والخطط وتقديم التوصيات	3.88	.89	كبيرة
10	18	تقوم الجامعة بإجراء مسوحات خاصة للمجتمع المحلي للوقوف على مشكلاته وحلها	3.77	1.01	كبيرة

## 3. مجال الخدمات المساندة للطلبة

يتضح من الجدول (7) (الخدمات المساندة للطلبة) أنه حقق متوسط حسابي مقداره (4.06) وهذا يدل على أنه حقق درجة تطبيق كبيرة، حيث كانت أعلى الفقرات الفقرة (28) يتم الوصول إلى المكتبة ومراكز المعلومات بسهولة من قبل الطلبة وأعضاء هيئة التدريس وتكون الخدمات فاعلة" حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (4.24) تليها الفقرة (27) "تتوفر الخدمات المحوسبة والتكنولوجيا الحديثة للاتصالات في الجامعة للتغلب على معوقات الحصول على المعلومات والبيانات من مصادر أخرى" حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (4.21) وهذا يعني أنها حققت درجة كبيرة، وقد يعزى ذلك إلى أن الجامعات مجتمع الدراسة تسعى إلى تسهيل جميع مصادر المعلومات التي يحتاجها الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية وأن خدمات الاتصالات والتواصل وتكنولوجيا

المعلومات الحديثة متوفرة ليسهل الوصول إلى أعضاء هيئة التدريس ويتم الاتصال الأفقي والعمودي بين أجزاء الهيكل التنظيمي.

أما أدنى فقرات المجال فكانت الفقرة (24) "يوجد بالجامعة إجراءات وسياسات محددة توجه عملية توزيع الطلبة ووضعهم في البرامج والمساقات المختلفة" حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (3.86) وتليها الفقرة (23) "يتم توزيع المصادر البشرية والمالية المخصصة لبرامج تطوير الطلبة والخدمات الطلابية على أساس الحاجات الفعلية لها وكفايتها" حيث حصلت على متغير حسابي مقداره (3.90) وقد يعزى ذلك إلى غياب التطبيق الفعلي للإجراءات والسياسات التي تضعها الجامعة ضمن خططها وبرامجها وعدم دراسة الاحتياجات الفعلية لدى الطلبة عند توزيعهم في البرامج والمساقات المختلفة.

الجدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال الخدمات المساندة للطلبة مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	28	يتم الوصول إلى المكتبة ومراكز المعلومات بسهولة من قبل الطلبة وأعضاء هيئة التدريس وتكون الخدمات فاعلة	4.24	.81	كبيرة
2	27	تتوفر الخدمات المحوسبة والتكنولوجيا الحديثة للاتصالات في الجامعة للتغلب على معوقات الحصول على المعلومات والبيانات من مصادر أخرى	4.21	.78	كبيرة
3	26	يتوافر في مراكز المكتبة ومصادر المعلومات ومركز الحاسوب في الجامعة مقتنيات وأدوات ووسائل كافية إضافة إلى طاقم من العاملين المؤهلين فيها	4.20	.82	كبيرة
4	21	تقدم الجامعة البرامج والخدمات الطلابية عن طريق كادر مؤهل	4.14	.73	كبيرة
5	25	تلتزم المؤسسة بمتطلبات ومعايير الدراسات العليا الموضوعية من قبل هيئة الاعتماد	4.07	.82	كبيرة
6	22	تناسب المعايير التي يتم فيها تقييم الطالب الدرجة العلمية التي يسعى الطلبة للحصول عليها	4.01	.72	كبيرة
7	30	تقوم الجامعة التقييم بشكل رسمي ومنظم لجودة وكفاية استخدام المكتبة ومصادر التعلم والخدمات المقدمة فيها	3.97	.77	كبيرة
8	29	تستخدم الجامعة نتائج التقييم لتحسين فعالية الخدمات الطلابية	3.96	.83	كبيرة
9	23	يتم توزيع المصادر البشرية و المالية المخصصة لبرامج تطوير الطلبة والخدمات الطلابية على أساس الحاجات الفعلية لها وكفايتها	3.90	.80	كبيرة
10	24	يوجد بالجامعة إجراءات وسياسات محددة توجه عملية توزيع الطلبة ووضعهم في البرامج والمساقات المختلفة	3.86	.79	كبيرة

4. مجال أعضاء هيئة التدريس والبحث العلمي

يتضح من الجدول (8) (أعضاء هيئة التدريس والبحث العلمي) أن المجال حقق متوسط حسابي مقداره (3.99) وهذا يدل على أنه حقق درجة تطبيق كبيرة، وكانت أعلى الفقرات الفقرة (31) "تعين الجامعة أعضاء هيئة تدريس أكفاء مهنيًا" حيث كان المتوسط الحسابي لها (4.13) تليها الفقرة (32) "يعكس العبء الدراسي لأعضاء هيئة التدريس أهداف المؤسسة ورسالتها" حيث كان المتوسط الحسابي لها (4.08) وهذا يدل على أنها حصلت على درجة تطبيق كبيرة، وقد يعزى ذلك إلى أن الجامعة تضع الرجل المناسب وفق التخصص المناسب له وأنها تسعى إلى تعيين أعضاء

هيئة تدريس ذوي خبرة وكفاءة عالية وضمن الاحتياجات الفعلية للجامعة.

أما أدنى الفقرات فكانت الفقرة (36) "يتم تحديد حاجات الجامعة وأولوياتها واهتماماتها البحثية بما في ذلك اهتمامات أعضاء هيئة التدريس" حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (3.85) تليها الفقرة (38) "توفر الجامعة الدعم المالي والإداري الملائم والمصادر المعلوماتية اللازمة للإبقاء على أعضاء هيئة التدريس" حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (3.87) ويعزى ذلك إلى غياب الأمن الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس وقلة الاهتمام بتطوير البحث العلمي والتفرغ العلمي.

## الجدول (8)

## المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال أعضاء هيئة التدريس والبحث العلمي مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	31	تعين الجامعة أعضاء هيئة تدريس أكفاء مهنياً	4.13	.76	كبيرة
2	32	يعكس العبء الدراسي لأعضاء هيئة التدريس أهداف المؤسسة ورسالتها	4.08	.79	كبيرة
3	33	تجري الجامعة تقييماً رسمياً ومنتظماً لأداء أعضاء هيئة التدريس فيها	4.04	.77	كبيرة
3	34	توفر الجامعة الحرية الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس	4.04	.80	كبيرة
5	39	تتضمن ميزانية الجامعة نصوصاً واضحة لدعم البحث العلمي والابتعاث وحضور المؤتمرات بما يتسق مع رسالة الجامعة وأهدافها	4.03	.74	كبيرة
6	37	تبدي الجامعة التزاماً واضحاً بالسياسات والإجراءات المتصلة بالابتعاث والبحث العلمي والمشاركة في المؤتمرات المحلية والدولية	3.94	.87	كبيرة
7	40	يتم مشاركة أعضاء هيئة التدريس في مشاريع وأبحاث مشتركة مع شركاء استراتيجيين محلياً ودولياً	3.93	.82	كبيرة
8	35	تراجع الجامعة بشكل مستمر سياستها المتصلة بالاستفادة من خدمات أعضاء هيئة التدريس غير المتفرغين وذلك في ضوء الرسالة والأهداف	3.90	.80	كبيرة
9	38	توفر الجامعة الدعم المالي والإداري الملئم والمصادر المعلوماتية اللازمة للإبقاء على أعضاء هيئة التدريس	3.87	.90	كبيرة
10	36	يتم تحديد حاجات الجامعة وأولوياتها واهتماماتها البحثية بما في ذلك اهتمامات أعضاء هيئة التدريس	3.85	.84	كبيرة

## 5. مجال الحاكمية وإدارة ضمان الجودة

يوضح الجدول (9) (الحاكمية وإدارة ضمان الجودة) أن الفقرات حققت متوسط حسابي مقداره (3.93) وهذا يدل على أنه حصل على درجة تطبيق كبيرة، وكانت أعلى فقرات هذا المجال الفقرة (48) "يتم التأكد من أن البرامج الأكاديمية وخطط المؤسسة الاستراتيجية تقع ضمن المعايير المحددة" حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (4.05) تليها الفقرة (50) "يتم تقديم تقارير دورية للإدارة عن مدى تقدم الجامعة" حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (3.98) وهذا يعني أنها حصلت على درجة تطبيق كبيرة، وقد يعزى ذلك إلى أن الجامعة لديها خطة عمل واستراتيجية محددة واضحة وأنه يتم

تقييم هذه الخطط وتقديم التقارير بشكل مستمر للإدارة. أما أدنى فقرات المجال الفقرة (45) "تعتبر رواتب وعلاوات وحوافز الإداريين والعاملين في الجامعة ملائمة وكافية لجذب المستخدمين للعمل والبقاء فيها" حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (3.71) تليها الفقرة (43) "يعمل مجلس الحاكمية (العمداء) بصورة تشاركية" حيث حققت متوسط حسابي (3.88) وقد يعزى ذلك إلى غياب الأمن الوظيفي وقلة تقديم الدوافع والحوافز للحفاظ على بقاء العاملين أو جذب عاملين جدد للجامعة وإلى قلة التشارك والتعاون والشورى والعمل بروح الفريق الواحد.

الجدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال الحاكمية وإدارة ضمان الجودة مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	48	يتم التأكد من أن البرامج الأكاديمية وخطط المؤسسة الاستراتيجية تقع ضمن المعايير المحددة	4.05	.69	كبيرة
2	50	يتم تقديم تقارير دورية للإدارة عن مجي تقدم الجامعة	3.98	.75	كبيرة
3	44	يتفهم مجلس الحاكمية وضع الجودة والاعتماد للبرامج التي تقدمها الجامعة	3.95	.79	كبيرة
3	47	تتم مراجعة وتنفيذ أدوات ضمان الجودة مثل السياسات والإجراءات والمجالس واللجان والمكونات الأخرى في الجامعة	3.95	.81	كبيرة
3	49	يتم إجراء التقييم الذاتي للمؤسسة ولجميع العاملين فيها	3.95	.81	كبيرة
6	46	تضمن الجامعة مشاركة الهيئة التدريسية والكادر الإداري في نشاطات الجامعة الأكاديمية والإدارية	3.94	.83	كبيرة
7	41	يضمن نظام الحاكمية سلطة ومسؤوليات مجلس الحاكمية (العمداء/ الأمناء) وعلاقته مع أعضاء هيئة التدريس والطلبة الإداريين	3.93	.77	كبيرة
8	42	يتخذ نظام الحاكمية الاحتياطات اللازمة لمواجهة الاعتبارات الخاصة بوجهات نظر أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلبة والأحكام حولها	3.92	.95	كبيرة
9	43	يعمل مجلس الحاكمية (العمداء) بصورة تشاركية	3.88	.84	كبيرة
10	45	تعتبر رواتب وعلاوات وحوافز الإداريين والعاملين في الجامعة ملائمة وكافية لجذب المستخدمين للعمل والبقاء فيها	3.71	.98	كبيرة
		الحاكمية وإدارة ضمان الجودة	3.93	.58	كبيرة

6. مجال الشؤون المالية

الخطط بشكل مستمر وأنها تسعى إلى توفير وتقديم كل ما هو مطلوب وما تحتاجه العملية التربوية في الجامعة باستمرار.

أما أدنى فقرات هذا المجال فهي (53) "تحدد الجامعة مصادر المساعدات المالية التي تقدمها لطلبتها المسجلين حالياً ببرامجها" حيث حققت متوسط حسابي مقداره (3.80) تليها الفقرة (54) "تظهر الجامعة فهماً للعلاقة المالية بين العمليات العامة والتربوية فيها ومشاريعها الإضافية ومساهماتها المستقبلية بالعمليات كلها في الجامعة" حيث حققت متوسط حسابي مقداره (3.88) وقد يعزى ذلك إلى أن المساعدات المالية المقدمة للطلبة في الجامعات الخاصة محدودة وتُسعى الجامعات الخاصة إلى الربحية بالدرجة الأولى.

يوضح الجدول (10) (الشؤون المالية) أن فقرات المجال حصلت على متوسط حسابي مقداره (3.99) وهذا يدل أنها حققت درجة تطبيق كبيرة، وكانت أعلى فقرات هذا المجال هي (60) "تنسق الخطة الرئيسية لتطوير الجانب الطبيعية (الأبنية) للحرم الجامعي مع رسالة الجامعة وخططها التربوية بعيدة المدى ويتم تحديثها بشكل دوري" حيث حققت متوسط حسابي مقداره (4.12) تليها الفقرة (58) "توفر الجامعة الأجهزة المناسبة التي يمكن للطلبة وأعضاء هيئة التدريس استخدامها من أجل تحقق المتطلبات التربوية والإدارية" حيث حققت متوسط حسابي مقداره (4.07) وهذا يدل على أنها حققت درجة تطبيق كبيرة، وقد يعزى ذلك إلى أن الجامعة تهتم بشكل كبير في عملية التخطيط واتفاقها مع رؤية ورسالة الجامعة وتُسعى إلى تطوير وتحديث هذه

## الجدول (10)

## المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال الشؤون المالية مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	60	تتسق الخطة الرئيسية لتطوير الجانب الطبيعية (الأبنية) للحرم الجامعي مع رسالة الجامعة وخططها التربوية بعيدة المدى ويتم تحديثها بشكل دوري	4.12	.76	كبيرة
2	58	توفر الجامعة الأجهزة المناسبة التي يمكن للطلبة وأعضاء هيئة التدريس استخدامها من أجل تحقق المتطلبات التربوية والإدارية	4.07	.85	كبيرة
3	55	تضبط الجامعة بشكل تام جميع نفقاتها ومصادر دخلها من خلال التخطيط المستمر والميزانية والمحاسبة والتدقيق	4.05	.85	كبيرة
4	51	يحد مجلس العمداء أو الأمناء الجهة المشرفة على التخطيط المالي للجامعة ومعالجة القضايا المرتبطة بها	4.03	.78	كبيرة
4	57	تدار التسهيلات التدريسية بصورة ملائمة لاستمرارية الجودة والاستخدام الآمن والعلمي لها	4.03	.74	كبيرة
6	56	يتم تخصيص تسهيلات تدريسية وتعليمية كافية لتنفيذ وظائف الجامعة بفعالية	4.01	.77	كبيرة
7	59	يتم صيانة الأجهزة بشكل مستمر ويتم استخدامها وتخزينها وإتلافها تبعاً للتعليمات المخصصة لذلك في الجامعة	4.00	.85	كبيرة
8	52	يتم تقديم البراهين والأدلة التي تثبت أن الجامعة تسعى لتوفير المصادر المالية الملائمة والكافية لدعم برامجها وخدماتها	3.91	.87	كبيرة
9	54	تظهر الجامعة فهماً للعلاقة المالية بين العمليات العامة والتربوية فيها ومشاريعها الإضافية ومساهماتها المستقبلية بالعمليات كلها في الجامعة	3.88	.83	كبيرة
10	53	تحدد الجامعة مصادر المساعدات المالية التي تقدمها لطلبتها المسجلين حالياً ببرامجها	3.80	.92	كبيرة

المجالات وفي الأداة ككل، ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شفوية كما هو مبين في الجدول (13). أظهرت النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني كما هو مبين بالجدول 11 و12 و13، أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في درجة تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تعزى للجامعة (فيلادلفيا والبتراء

يبين الجدول (11) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها حسب متغير الجامعة، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الأحادي حسب الجدول (12). يتبين من الجدول (12) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى للجامعة في جميع

- والزرقاء) وذلك لصالح جامعة البتراء. ويعزو الباحثان ذلك إلى عدة أسباب:
- اهتمام إدارة جامعة البتراء بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي.
  - تنظيم بنية جامعة البتراء يكفل العمل بانفتاح الجامعة على المجتمع المحلي والخارجي بمؤسساته المختلفة.
  - الالتزام بالقوانين الجامعية، وعدم تجاوزها، مع أخذ الإدارة بعين الاعتبار.
  - توفير الحوافز للعاملين مما أدى إلى المحافظة الدائمة على الجودة العالية.
  - جودة المرافق التعليمية وتوافرها (الأبنية- الأدوات- الأجهزة- الآلات).
  - إدراك إدارة جامعة البتراء لأهمية الوقت، والعمل على استغلاله كمورد رئيسي لتحقيق الجودة.
  - توفر الجامعة جواً آمناً لجميع أفرادها لتحقيق أعلى درجة من الجودة الإنتاجية.
  - تلبية إدارة الجامعة احتياجات الطلبة من الخدمات اللازمة، مع العمل على استمرار تحسينها وتطويرها لتحقيق المزيد من الرضا لديهم.
  - توفر لجان ومجالس ودائرة للجودة فاعلة.

### الجدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها حسب متغير الجامعة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الفئات	المتغير
.37	3.98	73	الزرقاء	رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها والتخطيط
.48	3.86	65	فيلاذلفيا	
.51	4.38	70	البتراء	
.51	4.08	208	المجموع	
.52	3.89	73	الزرقاء	البرامج التربوية وخدمة المجتمع
.60	3.69	65	فيلاذلفيا	
.62	4.32	70	البتراء	
.63	3.98	208	المجموع	
.45	4.03	73	الزرقاء	الخدمات المساندة للطلبة
.55	3.88	65	فيلاذلفيا	
.51	4.25	70	البتراء	
.52	4.06	208	المجموع	
.50	3.97	73	الزرقاء	أعضاء هيئة التدريس والبحث العلمي
.56	3.81	65	فيلاذلفيا	
.54	4.15	70	البتراء	
.54	3.98	208	المجموع	
.52	3.92	73	الزرقاء	الحاكمية وإدارة ضمان الجودة
.54	3.73	65	فيلاذلفيا	
.63	4.11	70	البتراء	
.58	3.93	208	المجموع	
.51	4.02	73	الزرقاء	الشؤون المالية
.63	3.83	65	فيلاذلفيا	
.57	4.11	70	البتراء	
.58	3.99	208	المجموع	
.41	3.97	73	الزرقاء	الأداة ككل
.47	3.80	65	فيلاذلفيا	
.47	4.22	70	البتراء	
.48	4.00	208	المجموع	

## الجدول (12)

تحليل التباين الأحادي لأثر الجامعة على درجة تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المصدر	
.00	24.88	5.18	2	10.361	بين المجموعات	رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها والتخطيط
		0.21	205	42.677	داخل المجموعات	
			207	53.038	الكلية	
.00	20.85	7.006	2	14.012	بين المجموعات	البرامج التربوية وخدمة المجتمع
		.336	205	68.873	داخل المجموعات	
			207	82.885	الكلية	
.00	9.00	2.286	2	4.572	بين المجموعات	الخدمات المساندة للطلبة
		.254	205	52.019	داخل المجموعات	
			207	56.591	الكلية	
.00	6.82	1.915	2	3.829	بين المجموعات	أعضاء هيئة التدريس والبحث العلمي
		.281	205	57.534	داخل المجموعات	
			207	61.363	الكلية	
.00	7.755	2.481	2	4.963	بين المجموعات	الحاكمية وإدارة ضمان الجودة
		.320	205	65.592	داخل المجموعات	
			207	70.555	الكلية	
.00	4.315	1.396	2	2.793	بين المجموعات	الشؤون المالية
		.324	205	66.340	داخل المجموعات	
			207	69.133	الكلية	
.00	15.069	3.032	2	6.065	بين المجموعات	الأداة ككل
		.201	205	41.253	داخل المجموعات	
			207	47.318	الكلية	

## الجدول (13)

المقارنات البعدية بطريقة شفوية لأثر الجامعة

البتراء	فيلاذلفيا	الزرقاء	المتوسط الحسابي		
			3.98	الزرقاء	رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها والتخطيط
		.12	3.86	فيلاذلفيا	
	*.52	*.41	4.38	البتراء	
			3.89	الزرقاء	البرامج التربوية وخدمة المجتمع
		.20	3.69	فيلاذلفيا	
	*.63	*.43	4.32	البتراء	
			4.03	الزرقاء	الخدمات المساندة للطلبة
		.15	3.88	فيلاذلفيا	
	*.37	*.21	4.25	البتراء	
			3.97	الزرقاء	أعضاء هيئة التدريس والبحث العلمي
		.15	3.81	فيلاذلفيا	
	*.34	.18	4.15	البتراء	
			3.92	الزرقاء	الحاكمية وإدارة ضمان الجودة
		.19	3.73	فيلاذلفيا	
	*.38	.19	4.11	البتراء	
			4.02	الزرقاء	الشؤون المالية
		.19	3.83	فيلاذلفيا	
	*.28	.10	4.11	البتراء	
			3.97	الزرقاء	الأداة ككل
		.17	3.80	فيلاذلفيا	
	*.42	*.25	4.22	البتراء	

\*دالة عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ .

## التوصيات

- وصولاً إلى القناعة بها، إلى درجة الالتزام التام من جانبهم بالتطبيق.
- توفير كل الإمكانيات اللازمة للأستاذ الجامعي (مكاتب- أجهزة حاسوب- خدمة انترنت) والتي تساعده على القيام بمهامه المطلوبة على أحسن وجه.
- ضرورة الاطلاع على التجارب الأردنية والعربية والعالمية في مجال الجودة الشاملة في التعليم الجامعي.
- اجراء المزيد من الدراسات حول الجودة الشاملة وتطبيقها من وجهة نظر الطلبة والمستفيدين.

- في ضوء نتائج الدراسة يمكن التوصية بما يلي:
- تبنى نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ليشمل كل جامعات الأردن.
- تبنى هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي والجامعات سياسة نشر ثقافة الجودة، بين جميع العاملين (إداريين وأعضاء هيئة تدريس) بمفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة، وذلك عن طريق عقد الندوات والاجتماعات، وورش العمل، وتوفير الوثائق والمنشورات الخاصة بالجودة، وذلك

## المصادر والمراجع

- الشاملة، ط2، عمان، دار وائل للنشر.
- علوان، قاسم (2006)، إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات جامعة التحدي، جامعة التحدي، ليبيا.
- فؤاد، حلمي ونشأت، فضل (1998)، مفهوم الجودة الشاملة في التعليم الثانوي، مجلة التربية- كلية التربية- جامعة الأزهر، (1)2، القاهرة، (274-276).
- قاموس المعاني، متوفر على: [www.almaany.com](http://www.almaany.com) تم استرجاعه بتاريخ 2012/12/23
- قانون الجامعات الأردنية الخاصة، التعليم العالي. [www.aabu.edu.jo/legalaffairs/general\\_law/law3.doc](http://www.aabu.edu.jo/legalaffairs/general_law/law3.doc) (accessed on 14/5/2012.
- مجيد، سوسن والزبادات، محمد (2008)، الجودة في التعليم دراسات تطبيقية، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.
- النجار، فريد (2002)، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، ط2، ايتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي الأردنية، (2009).
- الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد لجمهورية مصر.
- Alamri, a. bon.a.(2011)., the degree of application of faculty member in the Yemeni universities of principles total quality management, , Australian journal of basic and applied sciences, 5(9), 176-181.
- Jablonski, j.(1991)., implementing total quality management: an over view, preiffer company California.
- Nugreaha, p.(2001), management in teaching and learning. process available online. [www.petra.ac.id/english/science/tqm/paper5.html](http://www.petra.ac.id/english/science/tqm/paper5.html). (accessed 15/7/2012).
- أبو سعدة، وضيئة وعبد الغفار، أحلام (2000) الجودة الشاملة في كليات وشعب رياض الأطفال بجمهورية مصر العربية، مجلة التربية، (2)، 133-207.
- أبو سمرة، محمود وزيدان، عفيف والعباسي، عمر (2004)، واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء المعايير لإدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، بحث غير منشور، جامعة القدس، فلسطين، تم استرجاعه بتاريخ 2012/3/20، متوفر على كاشف جامعة مؤته على الموقع: [www.mutah.edu.jo](http://www.mutah.edu.jo)
- أحمد، حافظ و حافظ، محمد (2003)، إدارة المؤسسات التربوية، القاهرة، عالم الكتب.
- البيلاوي، حسن وطعيمة، رشدي وسليمان، سعيد والنقيب، عبد الرحمن وسعيد، محسن والبندري، محمد وعبد الباقي، مصطفى (2008)، الجودة الشاملة في التعليم، ط2، عمان، دار المسيرة.
- جريدة الدستور، (2001)، [http:// www.addustour.com/ViewarchiveTopic.aspx?ac=\localandgover\2001\01\local\343.html](http://www.addustour.com/ViewarchiveTopic.aspx?ac=\localandgover\2001\01\local\343.html) (accessed on 24/12/2012)
- دياب، سهيل (2005)، مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الفلسطيني، مجلة الجودة في التعليم العالي، 1(2)، 27-33، الجامعة الإسلامية، غزة.
- عبد المؤمن، علي (2008)، استخدام معايير الجودة الشاملة في تطوير برامج التعليم، مجلة السائل، 1(2)، 185-204.
- عقيلي، عمر (2009)، مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة

## Implementation Degree of Overall Quality Standards in Private Jordanian Universities from the Point of view of Teaching Staff

*Esra'a M. Althebean, Basem A. Hawamdeh\**

### ABSTRACT

The study aimed to identify the Implementation degree of overall quality standards in private Jordanian universities from the point of view of teaching staff. The study used a descriptive survey approach, through the development of a questionnaire and ensuring its honesty and reliability. The study sample consisted of (208) teachers in the private Jordanian universities who were randomly selected, Data we reanalyzed using the Statistical Package for Social Sciences (spss). The study found the following results: The Implementation degree of overall quality standards in Jordanian universities came largely to each and all areas, The results showed that there were statistically significant differences at the level of significance ( $\alpha=0.05$ ) between the mean of members of the study responses due to the university in all areas of the Implementation degree of overall quality standards in Jordanian universities and the degree of the college Implementation. In light of these findings the study recommends the following: Adoption of total quality management system in higher education to include all Jordanian universities, the Higher Education Accreditation and universities should adopt the policy of quality culture dissemination among all employees(administrators and faculty staff) with concepts and principles of total quality management ,and the active interaction of universities ,And providing all the necessary facilities for the university professors (offices - computers - Internet service), which help them to carry out their duties .

**Keywords:** Application, Jordanian Universities, Overall Quality Standards.

---

\* Faculty of Educational Sciences; Yarmouk University; Mutah University, Jordan. Received on 16/1/2014 and Accepted for Publication on 18/1/2014.