

أثر الاعتماد الأكاديمي على تطبيق الجودة الشاملة
أثر الاعتماد الأكاديمي على تطبيق الجودة الشاملة في
جامعة الطفيلة التقنية
العالمية

الدكتور حنان صبحي عبد الله عبيد/ الاردن / رئاسة شبكة ابابيل للاعلام والسلام
والثقافة والعلوم والعلاقات العالمية
الدكتور عبد الناصر فؤاد حسن شقير / رئاسة شبكة ابابيل للاعلام والسلام والثقافة
والعلوم والعلاقات العالمية
الدكتور: محمد عرب نعمة الموسوي/ رئاسة شبكة ابابيل للاعلام والسلام والثقافة
والعلوم والعلاقات العالمية

الملخص:

تهدف معايير الاعتماد الأكاديمي للارتقاء بجودة التعليم العالي في جميع مجالاته، وصولاً لإنتاج مخرجات تلبي احتياجات المجتمعات، وسعيها نحو الرفاهية والتقدم والازدهار، وتبنى هذه المعايير عادة وفق منهجية من شأنها إذا طبقت بصورة صحيحة أن تحقق فلسفة الجودة الشاملة، وجامعة الطفيلة التقنية هي إحدى الجامعات الحكومية الأردنية التي من طموحها على الاعتماد الأكاديمي من الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، وللتحقق من أثر التزام الجامعة بمعايير الاعتماد الأكاديمي على تطبيقها لمبادئ الجودة الشاملة، سيقوم الباحثون بعمل دراسة مسحية لأراء العاملين الأكاديميين والإداريين في الجامعة، للتعرف على مدى تحقق هذا الأثر.

المقدمة

نتيجة للتغيرات السريعة والمتلاحقة في العصر الحالي وظهور العديد من الابداعات التكنولوجية التي تستند إلى تراكمات علمية قادت تحول المجتمع الصناعي إلى مجتمع ما بعد الصناعة، وتمثلت اهم ملامحه، بالتحول من التكنولوجيا المحدودة والبسيطة إلى التكنولوجيا العالمية والمعقدة، وسيطرة المعلومات على مختلف مجالات الحياة وبروز صناعة المعلومات باعتبارها الركيزة الأساسية في بناء الاقتصاد، وعالمية الفرص التي قادت إلى نشأة المنظمات متعددة الجنسيات، وتعاضمت أهمية المستهلك وبرز التوجه التسويقي كأساس للإنتاج، واختفت القيم والمفاهيم التقليدية في السياسة والاقتصاد والاجتماع وظهور مجتمع جديد له قيم وتقاليد مستحدثة واعراف متطورة، وقد اثرت هذه التغيرات السياسية والاقتصادية والتكنولوجية بدرجة كبيرة على الاتجاهات الفكرية للإدارة تمثلت بانقزال قوة المنافسة بين المنظمات من ساحة العمليات الانتاجية إلى ساحة الخدمات المرتبطة بها مباشرة مثل أنشطة البحوث والتطوير والتصميم والرقابة على الجودة.(عليان، 2008).

وقد ظهر الكثير من المناهج والبحوث التي حاولت بلورة هذه الاتجاهات الادارية الحديثة والتي اسهم كل منها في اضافة اسلوب وفكر جديد لإدارة وتطوير المنظمات والتي أهمها إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) إذ تركز على مجموعة مبادئ إدارية تجعل المديرين يديروا منظماتهم بشكل أفضل، ويحققوا برنامج يهدف الى تحقيق الجودة الكلية للمنظمات من خلال احداث الجودة في ثلاثة مكونات رئيسية هي: جودة التكنولوجيا المادية، وجودة التكنولوجيا البشرية، وجودة البيئة من خلال مبادئ ديمنج الأربعة عشر للجودة Deming's Point (Bering. D.(2009).).

وينظر للتعليم اليوم أنه قضية أمن قومي تتحدد في ضوءها مهارات المستقبل ويتوقف عليها وجود المجتمع، وبناء عليه أصبح التفكير في المؤسسات التعليمية وادوارها وغاياتها، يأخذ منحى الجودة الشاملة لزيادة قدرتها على التعامل مع تحديات هذا العصر واستثمار الطاقات البشرية، وأكدت معظم الدراسات أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة له انعكاسات إيجابية على أداء المنظمات التي تطبقها، وذلك من خلال زيادة الإنتاجية، و تحسن معدل الربحية ، وانخفاض التكاليف، وتحسين الأداء الحالي وتحسين علاقات الموظفين ، وارتفاع مستويات الرضا الوظيفي لديهم ، وبوجود المؤشرات التي تبين جدوى إدارة الجودة الشاملة ازدادت أهميتها، وازدادت سرعة انتشارها (Buter, ;Rao, et al, 1996) (1995-1996).

وظهر الاهتمام بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العام والتعليم العالي للحصول على نوعية أفضل من التعلم وتخريج طلبة قادرين على ممارسة دورهم بصورة أفضل. وترتبط النوعية والجودة في التعليم العالي بجملة المعايير التي ينبغي أن تتوفر في جميع عناصر العملية التعليمية في الجامعة، سواء ما يتعلّق بالمدخلات، أم بالعمليات، أم بالمخرجات، التي تلبّي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم، وتتحقّق من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر البشرية والمادية بالجامعة (عشبية، 2000)

ويوضح الزيادات ومجيد (2008) ان التعلم الجامعي قد توسع بشكل هائل في السنوات العشرة الماضية، الا ان هذا التوسع تواكبه عدد من الاشكاليات والاختناقات والتحديات مثل: تدني جودة التعليم الجامعي، عدم موازنة مخرجات التعليم الجامعي مع متطلبات خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية، والترهل الوظيفي في الاجهزة الادارية والفنية، والعجز المتراكم في موازنات الجامعات، لانها لا تحقق اهدافها مما دعا الى ضرورة تطبيق ادارة الجودة الشاملة والاعتماد الاكاديمي في مؤسسات التعليم العالي.

أثر الاعتماد الأكاديمي على تطبيق الجودة الشاملة
ومن أهم الخصائص التي تتسم بها معايير النوعية وضمان الجودة في التعليم
الجامعي:

- إعطاء حكم موضوعي وبعيد عن الذاتية بفاعلية البرامج التعليمية المقدمة من
الجامعة.

- تُعدّ معايير الاعتماد آلية لتحسين الأداء وتقييمه في الوقت ذاته (علي، 2005).
- تتميز معايير الاعتماد بالشمولية، حيث تغطي كل ما يتصل بمدخلات المنظومة
التعليمية

وعملياتها ومخرجاتها..(2002). Hernandez .

- تشير معايير الاعتماد إلى ما يجب إحرازه وتحقيقه، وليس إلى ما تم تحقيقه بالفعل.
- تتضمن معايير ضمان الجودة الحد الأدنى المطلوب لتوفير الجودة في المنظومة
التعليمية

كما قد تكون تلك المعايير للتمييز. Funmilola, O., Sola, K. & Olusola, A.(2013).

وتُعد الجامعات عنصرا مهما في قطاع التعليم العالي، ولها دور مهم جدا في القطاع
الاقتصادي من خلال استقطاب الأعداد الكبيرة من الطلبة الراغبين في إكمال دراستهم
الجامعية من خارج الأردن، من هنا أخذ موضوع تطوير التعليم العالي وضمان
الجودة في مخرجاته، يلقي اهتماما رسميا وشعبيا باعتباره مؤشرا رئيسا للتنمية
والنهضة الحقيقية،(2010). Manning .A.

وأخذ المجتمع يطالب بضرورة توافر خريجين ذوي كفاءات ومهارات تتواءم مع
متطلبات سوق العمل وقادرة على مواجهة المنافسة الإقليمية والعالمية، مما دفع وزارة
التعليم العالي والبحث العلمي للتوجه نحو وضع معايير معتمدة لتطبيق الجودة
المطلوبة، ولكن عددا كبيرا من التربويين والأكاديميين يرون أن معايير ضبط الجودة
للجامعات الخاصة هي من التحديات الأساسية التي يعاني منها قطاع التعليم العالي ،
إضافة إلى مشكلات أخرى يرون أنها تتمثل في المستوى المتدني للخريجين، وعدم
مواءمة البرامج الأكاديمية مع سوق العمل (صبري، 2009).

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تحدد مشكلة الدراسة في الاجابة عن السؤال الرئيس الاتي: ما هو أثر الاعتماد
الأكاديمي على تطبيق الجودة الشاملة في جامعة الطفيلة التقنية؟

هدفها:

بتبيان أثر الاعتماد الأكاديمي على تطبيق الجودة الشاملة في جامعة الطفيلة التقنية ،
من خلال التزام الجامعة بالمعايير التي وضعتها الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد
الأكاديمي، استخدم الباحثون المنهج المسحي لمعرفة آراء العاملين الأكاديميين
والإداريين في الجامعة، للتعرف على مدى تحقق هذا الأثر.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة من وجهة نظر الباحثين في الأمور التالية:
1. تكتسب الدراسة أهميتها من حصول جامعة الطفيلة التقنية على الاعتماد الأكاديمي المؤسسي، مما يجعل نتائجه أكثر قرباً للواقع العملي، كما أنه يركز على بعد الجودة الشاملة، ودور الاعتماد في ترسيخ هذا الجانب الذي يعتبر أساساً في البنية التحتية لإنشاء نظم الجودة وتعزيزها لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي.
2. تسعى إلى الربط بين الاعتماد المؤسسي والجودة الشاملة في نسق متكامل يوضح مدى الترابط بين تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي وبين تبني ثقافة الجودة التنظيمية المتكاملة.

3. تعد منطلقاً للباحثين لقياس أثر ما توصلوا إليه من نتائج في مجال الاعتماد الأكاديمي وتطبيق الجودة الشاملة منطلقاً للباحثين لقياس أثر عملية الاعتماد الأكاديمي المؤسسي في جوانب إدارية أخرى كالقيم والسلوك والتطوير التنظيمي.
4. يكتسب الدراسة أهميتها من خلال التوصيات التي سيقدمها عدد من النخب الأكاديمية التي خاضت التجربة، من خلال الاستبانة التي سيشاركون في الإجابة عليها.

مصطلحات البحث:

التقييم الذاتي المؤسسي:

عملية مستمرة تعنى بجمع المعلومات وتحليلها بشكل دوري استناداً إلى مرجعية معايير الجودة والاعتماد للتعرف على مواطن القوة والضعف بهدف تحسين الأداء وتمثل أساساً للتطوير وضمان الجودة.

الجودة:

مستمدة طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين، واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي، لتحقيق التحسن المستمر. (للمنظمة (الحوالي، 2004: 10)

ضمان الجودة:

هي عملية إيجاد آليات وإجراءات داخل المؤسسة تطبق في الوقت الصحيح والمناسب للتأكد من أن الجودة المرغوبة ستتحقق، بغض النظر عن كيفية تحديد معايير هذه النوعية. (Hirtez .P.(2010).

الاعتماد Accreditation

هو نشاط مؤسسي علمي موجه نحو النهوض والارتقاء بمستوى مؤسسات التعليم والبرامج الدراسية وهو أداة فعالة ومؤثرة لضمان جودة العملية التعليمية ومخرجاتها واستمرارية تطويرها (National Quality Assurance and Accreditation, 2004).

المعيار في الاعتماد Accreditation Standard

هو بيان بالمستوى المتوقع الذي وضعته هيئة مسؤولة أو معترف بها بشأن درجة أو هدف معين يراد الوصول إليه ويحقق قدراً منشود من الجودة " Quality " أو التميز " Excellence " (National Quality Assurance and Accreditation,) (2004)

الثقافة التنظيمية

- تعرف الثقافة التنظيمية بأنها: " مجموعة من المعتقدات والمفاهيم وطرق التفكير المشتركة بين أفراد المؤسسة ويتم الشعور بها ويشارك كل فرد في تكوينها ويتم تعليمها للأفراد الجدد في (المؤسسة. " (أبو بكر، ٢٠٠٠، ص ١٣٠).

محددات الدراسة:

الحدود البشرية: تتمثل باستجابات لآراء العاملين الأكاديميين والإداريين في الجامعة.

– الحدود المكانية: جامعة الطفيلة التقنية الأردنية.

– الحدود الزمانية: 2018/2017م.

الدراسات السابقة:

1. دراسة الغضاضي (2012)، بعنوان تحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وهدفت الدراسة الى ابراز المعوقات التي تحول دون تطبيق ادارة الجودة في التعليم العالي وقد استخدم الباحث الاستبانة وتم تحديد مجتمع الدراسة المتمثل بجميع اعضاء هيئة التدريس من الكليات النظرية بجمعة الملك خالد وتم اخذ عينة عشوائية عددها (204) وخلصت الدراسة الى عدد من النتائج منها تحديد عدد من المعوقات التي تواجه تطبيق ادارة الجودة في التعليم العالي ووجود فروق في تقدير درجة الاهمية للمعوقات التنظيمية وخدمة المجتمع تعود الى خبرة عضو هيئة التدريس بينما لا توجد فروق في بقية الجوانب.

2. دراسة (Choon,2008) بعنوان: "ضمان الجودة في التعليم من منظور دولي"

(Quality Assurance in Education from an international perspective)، هدفت الدراسة إلى تعرف مستوى الفهم لضمان الجودة بين الجامعات الأسترالية ومؤسسات دولية (جامعة ماليزيا كحالة)، لتسليط الضوء على القوى المحركة لضمان الجودة وتنفيذ السياسات العامة داخل المؤسسات، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وركزت على المقابلة كأداة لجمع البيانات من الجامعات الأسترالية وجامعة خاصة بماليزيا، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود فجوة في الممارسات الحالية لضمان الجودة في جامعة ماليزيا .
- إن مستوى الإدارة العليا في كلا الجانبين يرى أن الجامعة تتحمل المسؤولية الشاملة عن ضمان الجودة.
- 3. (دراسة (Mikol, 2007) ، بعنوان: "إدارة الجودة في التعليم العالي في أستراليا".

(Quality management in higher education in Australia)، هدفت الدراسة إلى تقييم إدارة الجودة ودراسة أثرها على الإدارة المؤسسية واتخاذ القرارات على العملية التعليمية في جامعة جنوب سيدني. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- إن استخدام إدارة الجودة قد أثر إيجاباً، وعزز قرارات الإدارة من حيث، تغيير النظام وإعادة بناء الحوافز، واهتمام المختصين في تقييم الموارد.
- إن التركيز على ممارسة الجودة وممارسة القيادة الأكاديمية لها أثر بشكل ملموس على عملية التطوير لأنظمة المعلومات المؤسسية، وتقوية البنية التحتية للأبحاث.

موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

من خلال عرض الدراسات السابقة المتعلقة باستخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في الجامعات نستخلص بأن إدارة الجودة الشاملة لها أهمية في تطوير أداء المؤسسات التعليمية الجامعية واستمرارها كما ولاحظنا أن بعض الدراسات عملت على تطوير نموذج لإدارة الجودة الشاملة وبيان درجة إمكانية تطبيقه في الجامعات وآليات الاستخدام الأمثل لتلك النماذج، في حين أن الدراسات الأخرى وضحت درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومفاهيمها، وإمكانية تطبيقها، وكيفية تطبيقها في الجامعات، وجاءت الدراسة الحالية لتتفق مع الدراسات السابقة في أهمية البدء بتطبيق إدارة الجودة الشاملة من أجل تحقيق التميز وتطوير أداء العاملين وتحسين جودة العمل. وتختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة كونها تتمركز حول إحدى الجامعات الحكومية الأردنية وهي جامعة الطفيلة التقنية ، وكذلك تطبيقها على العاملين لما لها من أثر في إدارة الجودة الشاملة.

الطريقة والإجراءات:

مجتمع الدراسة:

ضم مجتمع الدراسة الكادر التدريسي، والإداريين العاملين في جامعة الطفيلة التقنية (والبالغ عددهم (1400) حسب الإحصائيات التي تم الحصول عليها من الجامعة للعام الدراسي: 2018/2017م.

عينة الدراسة:

وبما ان مجتمع الدراسة يتكون من (1400) من أعضاء هيئة تدريس وموظف اداري فقد تم توزيع (450) استبانة بواقع (5.0%) من مجتمع الدراسة، إذ تم استرداد (425) استبانة، واستبعاد (25) استبانة وبذلك يصبح عدد الاستبانات القابلة للتحليل الاحصائي (425) استبانة أي ما نسبته (73%) وهي نسبة مقبولة لإجراء الدراسة .

أداة الدراسة :

تم الرجوع إلى مجموعة من الدراسات والأدب النظري المتعلق بتطبيق ادارة الجودة الشاملة لتطوير أداة البحث وهي الاستبانة وتكونت من جزأين هما: الجزء الأول يتضمن المتغيرات الديمغرافية والوظيفية عن افراد العينة، الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة. والجزء الثاني ويتكون من فقرات الاستبانة والتي تتناول تطبيق ادارة الجودة الشاملة في جامعة الطفيلة التقنية وتكونت فقرات الاستبانة من (33) فقرة و(7) مجالات وهي كالآتي:

- الوعي بتطبيق مفهوم ادارة الجودة الشاملة الفقرات من 1-6.
- اقتناع ودعم الادارة العليا الفقرات من 7-9.
- مشاركة العاملين الفقرات من 10-13.
- بناء فرق العمل الفقرات من 14-16.
- تطوير واحترام العاملين الفقرات من 17--22.
- تدريب وتنمية الموظفين الفقرات من 23-28.
- نظم حوسبة وتحليل معلومات الفقرات من 29-33.

صدق الأداة:

تم عرض أداة الدراسة على عدد من المحكمين (15) من ذوي الخبرة والتخصصات المختلفة التالية:أصول التربية، الإدارة التربوية، المناهج والتدريس، وعلم النفس التربوي، من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية، ومركز لندن للاستشارات والبحوث، وقد طلب من المحكمين إبداء آرائهم وفقاً للمحاور التالية : درجة دقة الفقرات ووضوحها، ودرجة انتماء الفقرة إلى المجال الذي أعدت لقياسه، وشمول الفقرات للمجال الذي تنتمي إليه، وإضافة بعض الفقرات أو حذف بعضها أو تعديلها . وقد تم الأخذ بآرائهم وتوجيهاتهم في تطوير الأداة حتى استقرت على (33) فقرة في صورتها النهائية.

ثبات الأداة

تم التحقق من ثبات الأداة من خلال تطبيق معادلة كرونباخ (ألفا) للاتساق الداخلي، وقد تراوحت نسب الثبات من (0.67 – 0.99) والجدول (1) يوضح معاملات الثبات لمجالات الدراسة.

جدول (1) معاملات الثبات لمجالات الدراسة

أرقام الفقرات	المجال	عدد الفقرات	الاتساق الداخلي معامل كرونباخ ألفا
6-1	الوعي بمفهوم الجودة الشاملة	6	0.80
9-7	اقتناع ودعم الإدارة العليا	3	0.79
13-10	مشاركة العاملين	4	0.94
17-14	بناء فرق العمل	4	0.69
22 -18	تقدير واحترام العاملين	5	0.97
29-23	التدريب وتنمية العاملين	6	0.67
33-29	نظام حوسبة وتحليل معلومات	5	0.99

المعالجة الإحصائية

للإجابة عن السؤال "ما هو أثر الاعتماد الأكاديمي على تطبيق الجودة الشاملة في جامعة الطفيلة التقنية؟" تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على الأداة ككل وعلى كل مجال من مجالات الدراسة.

نتائج الدراسة ومناقشتها

تم تحليل البيانات بعد الانتهاء من جمعها باستخدام (SPSS)، وقد تم اعتماد المعيار التالي في الحكم على درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الطفيلة التقنية: أقل من 3 درجة قليلة، 3 – 3.49 بدرجة متوسطة، أعلى 3.50 درجة كبيرة.

للإجابة عن السؤال والذي نصه "ما هو أثر الاعتماد الأكاديمي على تطبيق الجودة الشاملة في جامعة الطفيلة التقنية؟ تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الدراسة وقد أخذ مجال مشاركة العاملين أعلى متوسط حسابي وبلغ (3.72) وانحراف معياري (0.66)، أما مجال نظام حوسبة وتحليل معلومات النظم الإدارية فقد أخذ أدنى متوسط حسابي وبلغ (3.41) وانحراف معياري (0.64) والجدول رقم (2) يوضح ذلك.

أثر الاعتماد الأكاديمي على تطبيق الجودة الشاملة
جدول رقم (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الدراسة

أرقام الفقرات	المجال	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف ف	درجة الممارسة
6-1	الوعي بمفهوم الجودة الشاملة	6	3.52	0.55	بدرجة كبيرة
9-7	اقتناع ودعم الإدارة العليا	3	3.57	0.68	بدرجة كبيرة
13-10	مشاركة العاملين	4	3.72	0.66	بدرجة كبيرة
16-14	بناء فرق العمل	4	3.60	0.79	بدرجة كبيرة
22-17	تقدير واحترام العاملين	6	3.58	0.75	بدرجة كبيرة
28-23	التدريب وتنمية العاملين	6	3.55	0.71	بدرجة كبيرة
33-29	نظام حوسبة وتحليل معلومات	5	3.41	0.64	بدرجة متوسطة

وفيما يلي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرات الاستبانة ونبدأ بفقرات مقياس الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة ويُلاحظ بأن اعلى متوسط حسابي كان (3.80) والانحراف المعياري (0.41)، أما أدنى متوسط حسابي فكان (2.73) والانحراف المعياري (0.59) والجدول رقم (3) يوضح ذلك:

جدول رقم (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على فقرات مقياس الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
1	الجامعة تعمل على تحديد المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة كمرشد لتحسين الأداء.	2.73	0.59	بدرجة قليلة
2	الجامعة تسعى إلى إصدار مقالات ومجلات ومحاضرات عن إدارة الجودة الشاملة.	3.67	0.62	بدرجة كبيرة
3	الجامعة تواكب الخطط الدراسية متطلبات العصر لتلبية حاجات الطلاب والمجتمع.	3.8	0.41	بدرجة كبيرة
4	الإدارة العليا لديها المعرفة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة.	3.6	0.74	بدرجة كبيرة
5	الإدارة العليا لديها المعرفة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة.	3.6	0.51	بدرجة كبيرة
6	الإدارة العليا ترغب بشكل أكيد في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	3.73	0.46	بدرجة كبيرة

اقتناع ودعم الإدارة العليا

يلاحظ بأن أعلى متوسط حسابي كان (3.96) والانحراف المعياري (0.65)، وأدنى متوسط حسابي كان (3.27) والانحراف المعياري (0.7) والجدول رقم (4) يوضح ذلك.

جدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على فقرات مقياس اقتناع ودعم الإدارة العليا

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
7.	تقوم الإدارة العليا بشرح وتبسيط لمفهوم للموظفين على كافة المستويات في الجامعة	3.27	0.7	بدرجة متوسطة
8.	تعمل الإدارة العليا على تقليل وإزالة العوائق والحواجز	3.96	0.65	بدرجة كبيرة
9.	إدراك أهمية النسبة التي توليها إدارة الجامعة لتطبيق مفهوم الجودة الشاملة مقابل التكاليف الناتجة عنها	3.5	0.68	بدرجة كبيرة

مشاركة العاملين

يلاحظ أن أعلى متوسط حسابي كان (3.95) وانحراف معياري (0.64)، وأدنى متوسط حسابي (3.5) وانحراف معياري (0.85)، والجدول رقم (5) يوضح ذلك.

جدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على فقرات مقياس مشاركة العاملين

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
10.	العاملون يساهمون في حل المشكلات من خلال جهد شامل لتحسين الجودة.	3.95	0.64	
11.	الدقة والموضوعية تسود عمليات تقويم الأداء باستمرار.	3.9	0.49	
12.	الإدارة تهتم بتفويض الصلاحيات للموظفين وأعضاء هيئة التدريس.	3.5	0.85	
13.	إدارة الجامعة تطلع منسوبيها على التجارب الناجحة للجامعات العالمية في مجال تطبيق إدارة الجودة الشاملة	3.52	0.68	

بناء فرق العمل

يلاحظ بأن أعلى متوسط حسابي كان (3.95) والانحراف المعياري (0.76)، أما أدنى متوسط حسابي كان (3.46) والانحراف المعياري (0.83)، والجدول رقم (6) يوضح ذلك.

جدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على فقرات مقياس بناء فرق العمل

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
14.	الجامعة تعزز انتماء العاملين فيها للمساهمة بالوعي والالتزام بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة	3.46	0.83	
15.	الجامعة تعمل على تحفيز العمل الجماعي وأسلوب فريق العمل عند مواجهة مشكلة في الجامعة.	3.5	0.77	
16.	منسوبي الجامعة يعملون كفريق لتحقيق متطلبات الجودة.	3.95	0.76	

تقدير واحترام العاملين

يلاحظ بأن أعلى متوسط حسابي لهذا المقياس كان (3.95) والتباين المعياري (0.74)، وأدنى متوسط حسابي بلغ (3.20) والانحراف المعياري له (0.63) والجدول رقم (7) يوضح ذلك.

جدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين على فقرات مقياس تقدير واحترام العاملين

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
17.	الجامعة توفر نظاماً للحوافز والمكافآت المادية والمعنوية وتقدير جهود العاملين	3.67	0.82	
18.	الإدارة لا تتعامل مع المنسويين بالتهديد والعقاب.	3.67	0.72	
19.	إدارة الجامعة تعمل على اعتماد مبدأ المشاركة والشفافية في العمل لضمان كفاءة الأداء.	3.60	0.74	
20.	أعضاء هيئة التدريس والموظفون يكافؤون على الأداء المتميز	3.40	0.63	
21.	الجامعة تجري دراسات مسحية للتعرف على حاجات ورغبات العاملين.			
22.	الجامعة تهتم بموضوع التدريب بشكل كافٍ.	3.95	0.74	

التدريب وتنمية العاملين

يلاحظ بأن أعلى متوسط حسابي كان (3.93) والانحراف المعياري (0.59)، أما أدنى متوسط حسابي فقد بلغ (2.33) والانحراف المعياري (0.62)، والجدول رقم (8) يبين ذلك.

جدول رقم (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على فقرات مقياس التدريب وتنمية العاملين

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
23.	الجامعة تهتم بموضوع التدريب بشكل كاف.	3.25	0.8	
24.	العاملين يدرّبون على الأجهزة والمعدات الحديثة.	3.27	0.88	
25.	إدارة الجامعة توفر فرص كافية للتدريب حول مهارات الجودة.	3.07	0.7	
26.	الترشيح للدورات التدريبية يتم على أسس موضوعية / وليست شخصية	3	0.65	
27.	الجامعة تتوفر مناخاً ملائماً لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.	3.93	0.59	
28.	الإدارة تدمج أفكار وقيم إدارة الجودة الشاملة بشكل متكامل في الهيكل التنظيمي للجامعة.	2.33	0.62	

نظام حوسبة وتحليل المعلومات

يلاحظ بأن أعلى متوسط حسابي كان (3.77) والانحراف المعياري (0.80)، أما أدنى متوسط حسابي فقد بلغ (3.13) والانحراف المعياري (0.64)، والجدول رقم (9) يبين ذلك

جدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على فقرات مقياس نظام حوسبة وتحليل المعلومات

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
29.	الجامعة توفر شبكة من الحواسيب تخزن فيها البيانات والمعلومات وكافة العمليات.	3.47	0.52	
30.	الجامعة توفر قاعدة معلوماتية محوسبة خاصة بطلبة الجامعة.	3.77	0.80	
31.	إدارة الجامعة توفر معلومات محدثة عن أوضاع الجامعات المنافسة الأخرى..	3.35	0.64	
23.	الجامعة تحتفظ ببيانات خاصة بتكاليف الجودة	3.13	0.64	
33.	الجامعة توفر نظاماً مالياً محوسباً يساعد على اكتشاف الأخطاء وضبط الأمور المالية.	3.33	0.62	

مناقشة نتائج الدراسة:

1. أثبتت الدراسة أن هناك وعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة لدى جامعة الطفيلة التقنية.
2. اتضح أن الإدارة في جامعة الطفيلة التقنية تهتم في عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتوفير الفرص للموظفين على جميع الفئات ومن خلال بناء فرق العمل مما أدى إلى التحسين المستمر في أداء العمل.
3. أثبتت الدراسة ان هناك اتجاه عالي نحو الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة لدى جامعة الطفيلة التقنية والسبب ارتفاع نسبة المؤهل العلمي للاستشاريين التربويين في الجامعة.
4. بينت الدراسة أن هناك دعم واقتناع عالي من قبل الإدارة العليا بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في جامعة الطفيلة التقنية.
5. أوضحت النتائج ان مشاركة العاملين بتطبيق إدارة الجودة الشاملة كان عالي وذلك بتقديم الحلول لتحسين الجودة.
6. أثبتت نتائج التحليل أن هناك مستوى عالي لاتجاهات العاملين نحو تكوين فرق العمل عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
7. بينت الدراسة أن تقدير واحترام العاملين عند تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة عالية بسبب الثقة بين الإدارة العليا والعاملين.
8. بينت الدراسة أن التدريب وتنمية العاملين في جامعة الطفيلة التقنية عالي، عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
9. بينت الدراسة أهمية وجود نظام حوسبة وتحليل معلومات في جامعة الطفيلة التقنية بنسبة عالية.

ثانياً: التوصيات:

1. توفير وتخصيص الموارد المالية لنشر وتطوير أجهزة الجودة في جامعة الطفيلة التقنية من وجهة نظر العاملين.
2. التركيز على الاستقرار والثبات في القيادات الإدارية العليا وعدم التغيير إلا للضرورة القصوى وهذا حسب الدراسات للإدارة الحديثة.
3. زيادة فعالية التخطيط ونظم الاتصال كون "زيادة التخطيط" من المتطلبات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
4. تطوير صناديق الاقتراحات وتكليف جهة إدارية بمتابعة هذه الصناديق والاتصال بالشخص المقترح ومناقشته حول اقتراحه وهذا يساعد في تنمية البحث العلمي.
5. الاطلاع على نماذج عالمية في الجودة الشاملة، والاستفادة من تجارب خبرات

الأخرين في هذا المجال.

6. تكوين لجان خاصة مهمتها التقويم الدوري للممارسات والإجراءات والنتائج المتعلقة بضبط الجودة.

المراجع:

- آل صقر ، عبد الله ، (2006). تطوير نموذج مقترح لإدارة الجودة في الجامعات السعودية، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، الجامعة الاردنية ، عمان الاردن.
- البنا ،رياض (2006). ادارة الجودة الشاملة في التعليم . مؤتمر التعليم الابتدائي العشرين في البحرين ، من 20-21 يناير 2006.
- الدرادكة، أمجد محمود محمد، 2004 ، درجة تطبيق إدارة الجودة في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر القادة التربويين فيها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
- صبري، هالة. جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي :تجربة التعليم الجامعي الخاص في الأردن .المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد (24)، (200).
- الصخري، هيام محسن عوض، 2007 ، درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والأكاديميين فيها، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الهاشمية، الأردن.
- الصرايرة، خالد أحمد والعساف، ليلي (2008). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي**، عمادة البحث العلمي، جامعة مؤسسة، مج (1)، العدد (1).
- عشبية، فتحي. الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري : دراسة تحليلية. **مجلة اتحاد الجامعات العربية**، العدد (3) ، (2000).
- علاونة، معروز. مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأميركية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، ورقة علمية قدمت في مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي. الفلسطيني، 3-5 يوليو، 2004 ، جامعة القدس المفتوحة، رام الله.
- علي، عاصم . تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات **مجلة الباحث** (العدد7) ، (2010).

- عليان، ربحي مصطفى (2008) إدارة المعرفة، عمان، الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- النوايسة ، اسماء (2004).مدى امكانية تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في جامعة مؤته من وجهة نظر الاداريين فيها ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة مؤته ، الكرك .
- مجيد، سوسن والزيادات، محمد (2008). الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- العضاضي ،سعيد (2012) ، معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي دراسة ميدانية ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، العدد (9) ، من 66-99.
- Bering. D.(2009). Reconciling competing Values as prerequisite of Total quality Initiatives in colleges in Flanders (Belgium).Dissertation Abstract International .DIA –C.63/01 p9.
- Hernandez .(2002).Total Quality Management In Education :The application of TM IN a Texas School district.
- Manning .A.(2010).Identifying quality Management Practices Used with Holmes Partnership Schools of education Unpublished Ed ,D .Dissertation, university of university of Pittsburg ,Pennsylvania ,USA.
- Hirtez .P.(2010).Effective leadership for Total Quality Management ,Unpublished Doctorate Dissertation , university of Missouri,USA.
- Buter, D. (1995-1996) Comprehensive Survey on How Companies Improve performance through Quality Efforts: Common Features Contributing to Improved Performance:
- Fapohunda, T.(2012). "Correlates of total quality management andemployee performance: An empirical study of a manufacturing company in Nigeria". International journal of academic research in business and social sciences: 2(6): pp.1-13.
- Funmilola, O., Sola, K. & Olusola, A.(2013). "Impact of job Satisfaction dimensions on job performance in a small and medium enterprise Ibadan, South Western, Nigeria". Interdisciplinary journal of contemporary research in business: 4 (11): pp.509-521.
- Hassan, M. ,Hassan, S. , Shavkat, S. ,& Nawaz, M.(2013). "Relationship between TQM elements and organizational performance: An empirical study of manufacturing sector of Pakistan". Pakistan journal of commerce and social sciences: 7(1): pp.1-18.
- Kahya, E.(2007). "The effects of job characteristics and working

- د/حنان صبحي عبد الله عبيد د/ عبد الناصر فؤاد حسن شقير د/ محمد عرب نعمة الموسوي
- conditions on job performance". International journal of industrial ergonomics: (37): pp.515-523.
- Salajegheh, S. ,Pourrashidi, R. & Yazdani, A.(2013)."The relationship between total quality management (TQM) and organizational performance (Case study in Kerman Steel and Rolling Plant)".Interdisciplinary journal of contemporary research in business: 5(4): pp.478-489.
 - Tahtamoni, A. ,Almomni, A. Mryan, N.(2013). "Factors affecting total quality management (TQM) implementation in Jordanian commercial banks". Interdisciplinary journal of contemporary research in business: 4(10): pp.345-361.
 - National Quality Assurance and Accreditation. (2004). the Quality Handbook: National Assurance and Accreditation.

الاستبانة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:
لغايات اتمام هذا البحث أرجو التكرم بتعبئة الاستبانة المرفقة لغايات اتمام هذا البحث الموسوم بعنوان : (أثر الاعتماد الأكاديمي على تطبيق الجودة الشاملة في جامعة الطفيلة التقنية)، مع خالص الشكر والتقدير.

		المعلومات العامة:	
		الجنس: ذكر	انثى
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		الوظيفة: عضو هيئة تدريس	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		إداري	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		العمر: من 26-35	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		من 36 – 50	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		من 51-60 سنة	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		أكثر من 60 سنة	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		المؤهل العلمي: بكالوريوس	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		ماجستير	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		دكتوراه	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		الخبرة: 1-3 سنوات	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		4-6 سنوات	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		أكثر من 6سنوات	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

بعد تطبيق معايير الجامعة لمعايير الاعتماد الأكاديمي فإنني أرى أن:
(نرجو وضع إشارة × داخل مربع الإجابة الذي تعتقد انها أقرب إلى رأيك)

أثر الاعتماد الأكاديمي على تطبيق الجودة الشاملة

غير موافق	محايد	موافق	العبارة
			أولاً) الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة:
			1-الجامعة تعمل على تحديد المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة كمرشد لتحسين الأداء.
			2-الجامعة تسعى إلى إصدار مقالات ومجلات ومحاضرات عن إدارة الجودة الشاملة.
			3- هناك رغبة وجهود لنشر الجودة داخل وخارج الجامعة.
			4-الجامعة تواكب الخطط الدراسية متطلبات العصر لتلبية حاجات الطلاب والمجتمع.
			5-الإدارة العليا لديها المعرفة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة.
			6-الإدارة العليا ترغب بشكل أكيد في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

غير موافق	محايد	موافق	العبارة
			ثانياً) اقتناع ودعم الإدارة العليا:
			7-الإدارة العليا تقوم بشرح وتبسيط مفاهيم الجودة لمنسوبيها على كافة المستويات.
			8-الإدارة العليا تعمل على تقليل وإزالة العوائق والحواجز.
			9-إدارة الجامعة تدرك الأهمية النسبية لتطبيق مفهوم الجودة الشاملة مقابل التكاليف الناتجة عنها.
			ثالثاً) مشاركة العاملين:
			10-العاملون يساهمون في حل المشكلات من خلال جهد شامل لتحسين الجودة.
			11-الدقة والموضوعية تسود عمليات تقييم الأداء باستمرار.
			12-الإدارة تهتم بتقويض الصلاحيات للموظفين وأعضاء هيئة التدريس.
			13-إدارة الجامعة تطلع منسوبيها على التجارب الناجحة للجامعات العالمية في مجال تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
			رابعاً) بناء فرق العمل:
			14-الجامعة تعزز انتماء العاملين فيها للمساهمة بالوعي والالتزام بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.
			15-الجامعة تعمل على تحفيز العمل الجماعي وأسلوب فريق العمل عند مواجهة مشكلة في الجامعة.
			16-منسوبي الجامعة يعملون كفريق لتحقيق متطلبات الجودة.
			خامساً) تقدير واحترام العاملين
			17-الجامعة توفر نظاماً للحوافز والمكافآت المادية والمعنوية

غير موافق	محايد	موافق	العبارة
			وتقدير لجهود العاملين.
			18-الإدارة لا تتعامل مع المنسويين بالتهديد والعقاب.
			19-إدارة الجامعة تعمل على اعتماد مبدأ المشاركة والشفافية في العمل لضمان كفاءة الأداء.
			20-أعضاء هيئة التدريس والموظفون يكافؤون على الأداء المتميز.
			21-الجامعة تجري دراسات مسحية للتعرف على حاجات ورغبات العاملين.
			22- الجامعة تهتم بموضوع التدريب بشكل كافٍ..
			سادساً) التدريب وتنمية العاملين:
			23-الجامعة تهتم بموضوع التدريب بشكل كافٍ.
			24-العاملين يدرّبون على الأجهزة والمعدات الحديثة.
			25-إدارة الجامعة توفر فرص كافية للتدريب حول مهارات الجودة.
			26-التزشيخ للدورات التدريبية يتم على أسس موضوعية / وليست شخصية.
			27-الجامعة تتوفر مناخاً ملائماً لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
			28-الإدارة تدمج أفكار وقيم إدارة الجودة الشاملة بشكل متكامل في الهيكل التنظيمي للجامعة.
			سابعاً) نظم حوسبة وتحليل معلومات:
			29-الجامعة توفر شبكة من الحواسيب تخزن فيها البيانات والمعلومات وكافة العمليات.
			30-الجامعة توفر قاعدة معلوماتية محوسبة خاصة بطلبة الجامعة.
			31-إدارة الجامعة توفر معلومات محدثة عن أوضاع الجامعات المنافسة الأخرى.
			32-الجامعة تحتفظ ببيانات خاصة بتكاليف الجودة.
			33-الجامعة توفر نظاماً مالياً محوسباً يساعد على اكتشاف الأخطاء وضبط الأمور المالية.

(تطوير وبناء الاستبانة... د. حنان صبحي عبدالله عبيد)

**The impact of academic accreditation on the application of total quality
in Tafila Technical University**

ABSTRACT:

The standards of academic accreditation aim at improving the quality of higher education in all its fields, in order to produce outputs that meet the needs of the societies and their quest for prosperity, progress and prosperity. These standards are usually adopted according to a methodology that, if applied properly, achieves the philosophy of total quality. Tafila Technical University is one of the Jordanian government universities with the ambition of obtaining academic accreditation from the National Commission for Academic Accreditation and Assessment.

To investigate the impact of the University's commitment to the standards of academic accreditation on its application of the principles of total quality, the researchers will survey the opinions of academic and administrative staff at the university, to identify the extent to which this impact has been achieved.