جامعة القصيم، المجلد (١٢)، العدد (٢)، ص ص ٥٥٢-٥٧٧ (ربيع ثاني ١٤٤٠هـ/ ديسمبر ٢٠١٨م)

مستوى تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمبادئ (ديمينغ) في إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والقادة الإداريين فيها

د. أحمد محمد عقلة الزبون
كلية عجلون الجامعية، جامعة البلقاء التطبيقية

د. أمين محمد نمر
كلية التربية، جامعة نجران

د. محمد حسني أبو ملحم
كلية عجلون الجامعية، جامعة البلقاء التطبيقية

المستخلص: هدفت الدراسة الكشف عن مستوى تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة مبادئ (ديمينغ) في إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والقادة الإداريين فيها. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة مكونة من (١٤) مبدأ من مبادئ ديمنغ في إدارة الجودة الشاملة، تكونت عينة الدراسة من (١٣٤) فرداً، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية، خلال الفصل الدراسي الصيفي من العام الدراسي٢٠١٤-٢٠١٥، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى تطبيق الجامعات الخاصة الأردنية مبادئ ديمنغ في إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر عينة الدراسة كان عالياً، وكشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في مستوى تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمبادئ (ديمينغ) في الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والقادة الإداريين فيها تبعاً لمتغير الجنس ولصالح الذكور، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في مستوى تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمبادئ (ديمينغ) في إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والقادة الإداريين فيها تعزى إلى متغيرات الدراسة المتمثلة بالمسمى الوظيفي، والخبرة الوظيفية، والجامعة.

الكلمات المفتاحية: الجامعات الخاصة، مبادئ ديمنغ، الجودة الشاملة.

The Extent to Which Jordanian Private Universities Apply Deming's Principles for Comprehensive Quality Management: faculty and administrative staff members' perspective

Dr. Ahmad Mohammad Oklah alzbon
Al-balq'a Applied University - Ajloun University College

DR. Ameen mohammad nimer
Foundations of education- Najran University

DR. Mohammad Husni Abumelhim
Al-balq'a Applied University - Ajloun University College

Abstract: This study aims at investigating the extent to which Jordanian private universities apply Deming's principles for Comprehensive Quality management from faculty and administrative staff members' perspective. To achieve the goal of this study, a 14-item questionnaire was designed in relation to Deming's principles for comprehensive quality management. The sample of the study consisted of (134) respondents randomly selected during the summer session of the academic year 2014/2015. Results of the study revealed a high level of application of Deming's principles by Jordanian private universities. The study also revealed a statistically significant difference at the level of ($\alpha \leq 0.05$) regarding the extent to which Jordanian private universities apply Deming's principles under study from the perspective of the faculty and administrative staff members with regard to the gender in favor of male's informants. It also reveals that there is no statistically significant difference at the level of ($\alpha \leq 0.05$) with regard to the study variables related to career title, career experience or university.

Keywords: private universities, Deming's principles, comprehensive quality.

مقدمة

إن الحَراك العلمي الذي شهده التعليم في العالم الغربي في العقود المنصرمة، كان محفزاً أن ينال العالم العربي شيئاً من نصيبه؛ إذ سعت الدول العربية إلى التوسع في التعليم بمراحله المختلفة، وشمل هذا التوسع أيضاً التعليم العالي، وغالباً ما كان التوسع كمياً لا نوعياً، فبقي التعليم محافظاً على نمطه التقليدي القديم الذي كان يسير عليه، من حيث فلسفته، وهيكله العام، وبرامجه، وأهدافه، وبنيته التنظيمية، وطرقه، وأساليبه. وما إن مَرّ عقدان من الزمان، حتى أدركت هذه المؤسسات التعليمية أن كفاءة مؤسساتها لم تراوح مكانها عما كانت عليه في القديم، بل سبب ذلك التوسع لها كلفة اقتصادية لم يظهر انعكاسها بشكل قوي على المجتمع الذي أفرزها، فَوُجِّه إليها سيل من النقد من أصحاب الفكر وقادته التربويين في مدى فاعلية هذه النظم التعليمية وكفاءتها، وفي عدم قدرتها على الاستجابة لمتطلبات المرحلة الآنية التي اتسمت بالنمو المعرفي والعلمي والتكنولوجي، وظهور اتجاهات تربوية معاصرة تتسم بالتجديد والتغيير.

إن من أبرز هذه الاتجاهات التي ظهرت حديثاً واستفادت منها الأنظمة التعليمية العربية المعاصرة في رفع مستوى مخرجاتها التعليمية ما أطلق عليه إدارة الجودة الشاملة التي تعد بمنزلة الفلسفة الإدارية الحديثة التي تبنتها الأنظمة التعليمية بهدف إحداث تغيرات جذرية في بنيانها الإداري؛ إذ شمل هذا التغيير الفكر والتنظيم والمفاهيم الإدارية، وأنماط القيادة، وإجراءات العمل، وشكل الأداء، وكل ما يسهم في جودة المخرجات التعليمية، فالجودة الشاملة من وجهة نظر جوبلانسكي (Joblonski,1991) منهج وطريقة تتبع في الإدارة، بحيث تسمح للفرد أو المنظمة العمل بشكل أفضل إدارياً. ويعرفها إدوارد ديمنغ (Edward Deming) كما نشرها في كتاباته عام (١٩٨٦) بأنها: فلسفة إدارية مبنية على أساس رضا العميل، وتحقيق احتياجاته وتوقعاته حاضراً ومستقبلاً (الصرايرة والعساف،٢٠٠٨). ويرى ديمنغ (Deming) أن الإدارة العليا غالباً ما تلوم العاملين على أشياء لا تقع أصلاً في نطاق اختصاصهم، وهذا يحتاج إلى تحول كلي للنمط الرئيس للإدارة، وقد كان يؤمن بتشجيع العاملين، ومشاركتهم، وجعلهم قادرين على الإسهام في إدخال تحسينات مستمرة، من خلال فهم للعمليات كي يمكن تحسينها (توفيق،٢٠٠٤)، (ابراهيمي وقويدر،٢٠٠٥).

أما الجودة الشاملة في مجال التعليم فقد عرفها موكوباشي (Mukhopachyay,2001) بأنها: امتياز العملية التعليمية، والقيمة المضافة لها، وملاءمة مخرجاتها العملية للاستخدام، وتوافق مخرجات التعليم مع الأهداف المخطط لها، وتجنب الوقوع في العيوب، ومقابلة التوقعات المتزايدة للعملاء (العضاضي،٢٠٠٨). ويشير مفهوم الجودة الشاملة في مجال التعليم عند القريوتي والمطيري (٢٠٠٧) إلى مجموعة من المعايير

والإجراءات التي تهدف إلى التحسين المستمر في مخرجات النظام التعليمي والمواصفات المطلوب توفرها، وصولاً إلى تحقيق الربح الاجتماعي عن طريق تطوير المخرجات التي يتلقاها المجتمع بمؤسساته كافة؛ بصفته المستفيد النهائي من هذه المخرجات. وغالباً ما تسهم القيادة الإدارية الفاعلة في نجاح الجودة في أي مؤسسة تعليمية (Costing,1994). فإذا أريد لإدارة الجودة الشاملة أن تلقى نجاحاً في نطاق الحرم الجامعي، يتعين على المسؤولين عن المؤسسات الأكاديمية العمل على إعداد عملية تنفيذ إدارة الجودة الشاملة من خلال خلق بيئة أكاديمية مناسبة (Mohrman, 1989).

وتكمن أهمية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في العملية التعليمية في الجامعات، في كونها تعد محط نظر المجتمع في عملية إنتاج الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة، التي تسعى إلى سد احتياجاته ومتطلباته؛ ومثل ذلك يتطلب متابعة دقيقة ومستمرة في ظل تغير هذه الاحتياجات وتبدلها من وقت لآخر، وحاجتها الشديدة إلى المنافسة في ظل التحديات التي تواجه العالم من تطور تكنولوجي هائل، وتكتلات سياسية، واقتصادية، تفرض نوعاً من الجدية في معالجة البناء الجامعي بهياكله المختلفة، وسلوكياته المتبعة تجاه المنتج الذي سوف يقدمه إلى المجتمع. ولضمان انتشار ثقافة الجودة في البيئة التعليمية، يتطلب ذلك وجود اقتناع تام ورغبة صادقة في الإيمان بثقافة تجويد العمل في المؤسسة التعليمية الجامعية، ورفض المنهجية القائمة على اتباع الأساليب المعيقة لثقافة التغيير. وللحفاظ على الجودة والنوعية في مؤسسات التعليم العالي ارتأت كثير من الدول العربية أن تعتمد آلية للحفاظ على الجودة والنوعية، ومن أجل ذلك أنشئت هيئات سمي بعضها هيئة اعتماد، والبعض الآخر هيئة التقييم. وبالرغم من اختلاف معايير الاعتماد من بلد إلى بلد أو من مؤسسة إلى أخرى، فإن جميع الدول تتفق على وجود معايير يجب توفرها بدرجة معينة للحصول على الاعتماد الذي يعني أن برامجها تتطابق والجودة المطلوبة (سركيس،٢٠٠٤) (القحطاني وآخرون،٢٠١٣).

وفي الأردن بدأ العديد من الجامعات والكليات الخاصة الأهلية في الظهور والانتشار على نطاق واسع بعد صدور قانون الموافقة على إنشاء الجامعات الخاصة سنة (١٩٨٩)؛ إذ بلغ عدد الجامعات الخاصة بحلول عام ٢٠١٦ (١٩) جامعة بينما قدر عدد الطلبة فيها ٩٢٠٠٠ طالب وطالبة، وبلغ عدد أعضاء هيئة التدريس قرابة (٢٧٣٣) عضو هيئة تدريس (وزارة التعليم العالي، الأردن،٢٠١٧). كما أن هذه الجامعات نجحت في استقطاب نسبة كبيرة من الطلاب؛ كونها بديلاً عن التعليم الحكومي الذي لم تسمح لهم ظروفهم بالالتحاق به، أو لكونها تمنحهم فرصاً تعويضية أو بديلة عن تعليمهم بالجامعات الأجنبية. كما نجحت هذه المؤسسات التعليمية في استقطاب أعضاء هيئة تدريسية على مستوىٍ عالٍ من الكفاءة، وبالرغم مما أحرزته هذه المؤسسات من تقدم ملحوظ، فإنه أثير حولها الكثير من التحفظات على أهلية

بعضها، ومستوى جودة برامجها، وآليات التدريس المعتمدة فيها، ومعيارية أساليب تقويمها، والكفاءة الداخلية والخارجية لها (أبو الحمايل وآخرون،٢٠١٠).

إن مثل هذه الأسباب وغيرها كانت وراء إنشاء هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الأردن عام (٢٠٠٧)؛ لتكون هيئة مستقلة إدارياً ومالياً بصفتها المرجعية الوطنية الأولى، والمسؤولة عن تطوير التعليم العالي وتحسين نوعيته كإحدى ركائز ضمان الجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم الجامعي والنوعي، وضمان وتعزيز القدرات التنافسية على المستوى الوطني والعربي والعالمي، وضمان تطبيق الأنظمة والقوانين ومعايير الاعتماد والجودة والتي تتفق مع مثيلاتها في الدول المتقدمة (طويقات،٢٠٠٩). وتعقيباً على ما أثير حول الجامعات الخاصة من مواقف تدعم إنشاءها، وأخرى ترفض وجودها أو تقلل من كفاءتها، فإنه مما لا شك فيه أنها أصبحت واقعاً حقيقيا وملموساً في الأردن، لا يمكن التنصل منه أو التقليل من وجوده وأهمية تأثيره. بل إنها أصبحت تشكل جزءا مهماً ومكملاً في قطاع التعليم العالي، ورافداً من روافد الاقتصاد الأردني، فهي تقدم خدمة مجتمعية لقطاعٍ واسعٍ من جماهير المجتمع الأردني، والطلبة الوافدين من أقطار العالم العربي. ولأجل ذلك استلزم الاهتمام بضمان الجودة الشاملة فيها، والحرص على بناء سمعة طيبة من خلال رفد أسواق العمل محلياً وعربياً وعالمياً بخرجين على مستويٍ عالٍ من الكفاءة العلمية والمعرفية والمهارية. ومن هنا أدركت إدارة الجامعات الخاصة أهمية تطبيق أنظمة الجودة الشاملة الحديثة، فجاءت فكرة تطبيق نظام إدارة الجودة (ISO 9001:2000) في الجامعات الخاصة، والذي يعتمد على تبني آليات ونماذج وتخطيطات فاعلة تستند إلى معلومات متكاملة لعناصر النظام الإداري من مدخلات وعمليات ومخرجات لرفع الكفاءة الداخلية (عربيات،٢٠٠٧).

ويعد ديمنغ "Deming" من العلماء الذين لقيت أفكارهم اهتماماً من قبل العديد من الجامعات الحكومية والخاصة في الأردن؛ وذلك كونه أهم رواد الفلسفة الإدارية الحديثة، التي تسمى: إدارة الجودة الشاملة؛ إذ يسجل له الدور الكبير والأثر الواضح في إحداث نقلة نوعية في الأنظمة الإدارية اليابانية خلال خمسينيات القرن الماضي، وذلك بإقراره مجموعة من الأفكار تمثلت في خمسة مجالات مهمة هي: المبادئ الأربعة عشر في الجودة، والأمراض السبعة القاتلة، والمعيقات التسعة عشر، والمناخ الجديد، ونظام المعرفة العميقة. وبالرغم من أهمية هذه الأفكار الخمس ودورها في تطور الأنظمة الإدارية وتجويد مخرجاتها، فأن العديد من أنظمة العالم المعاصر الإدارية والتعليمية أولت مبادئ ديمنغ الأربعة عشر اهتماماً خاصاً؛ لأهميتها في مواجهة الاعتلالات الإدارية التي سماها ديمنغ: الامراض القاتلة، والحد من المعيقات التي تحد من التطور الإداري، وتوفير مناخ إداري مفعم بالحيوية والنشاط، وغير ذلك من الأفكار التي أكد أهميتها ديمنغ. ونظراً

إلى هذه الأهمية لمبادئ ديمنغ الأربعة عشر؛ فقد أولتها الجامعات الرسمية الخاصة في الأردن اهتماماً واضحاً في التطبيق والممارسة؛ لهذا تأتي هذه الدراسة بهدف التعرف إلى مستوى تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لهذه المبادئ الأربعة عشر في إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها من أكاديميين وقادة إداريين.

مشكلة الدراسة

في ظل الاحتياج الشديد إلى التعليم العالي الناتج عن زيادة الرغبة في الالتحاق به، وصعوبة استيعاب الأعداد المتزايدة والمستمرة للطلبة من قبل الجامعات الحكومية، نشأت الجامعات الخاصة في الأردن لتسد هذا الاحتياج، ولتكون طرفاً مكملاً في تلافي العجز، ورغبة في تحقيق آمال وطموحات الطلبة الراغبين في الالتحاق بالتعليم الجامعي، والذين لم تسعفهم ظروفهم في الالتحاق به في الجامعات الحكومية، فظهرت الجامعات الخاصة وانتشرت على نطاق واسع، فمنذ مطلع التسعينيات أنشئت جامعتان خاصتان ليبلغ عددها مطلع العام الحالي (١٩) جامعة خاصة (فريج وشهاب،٢٠١٢). ولكون الجامعات الخاصة أنشئت لتؤدي رسالة تعليمية مكملة لرسالة الجامعات الحكومية التي تشرف عليها الدولة، فإنها أيضاً تسعى إلى الربح المادي السريع من قبل المستثمرين الذين عملوا على إنشائها، ومن هنا ظهرت التساؤلات الآتية: حول مدى تفاوت مستوى المخرجات التعليمية لكل من الجامعات الخاصة والحكومية؟ وهل تضاف قيمتها لصالح الجامعات الحكومية أم الخاصة؟ وما مدى كفاءة هذه الجامعات في ظل التوسع الكمي لها وارتفاع كلفة التعليم فيها؟ وهل هناك اختلال في نوعية المخرج التعليمي؟ أو قصور في كفاءته، أو عدم مناسبة تلك المخرجات لاحتياجات سوق العمل المطلوبة؟ وهل هناك اتساع في الفجوة بين الإنتاج والتعليم؟ وهل يفتقر عموم الطلبة إلى مجموعة المهارات التي تساعده في تسويق نفسه بعد التخرج في الجامعة؟ وهل يتم التركيز بالمجمل على الجانب المعرفي؟ وهل هناك عائد استثماري للتعليم تأكيداً لفكرة ارتباط الأنظمة التعليمية بالنظم الاقتصادية فيما بات يعرف عالمياً بالاقتصاد المعرفي، وبروز المنافسة العلمية والإنتاجية والاقتصادية العالمية؟ كل تلك التساؤلات وغيرها من الأسباب، دفعت الباحثين والمهتمين بشؤون التعليم العالي الخاص بضرورة إعادة تقييم هذه الجامعات، وأهمية الكشف عن جودة التعليم المقدم فيها، واتخاذ مجموعة من المعايير والإجراءات اللازمة للمحافظة على أداء نوعي متميز، وقياس مدى جاهزية هذه الجامعات لضمان جودة مخرجاتها، أملاً في استشراف مستقبل يحقق غايات وطموحات الطلبة الملتحقين بها، ومن هنا ظهرت هذه الدراسة في محاولة منها لقياس هذا المستوى باستخدام نموذج مبادئ (إدوار ديمينغ) (Edward Deming) الأربعة عشر لقياس جودة التعليم، وقياس مستوى كفاءتها الداخلية والخارجية، ومحاولة منها للفت نظر القائمين على شؤون التعليم الجامعي الخاص بأهمية تطبيق مبادئ ديمنغ

في الجودة التعليمية الشاملة، وهو ما أثبتته العديد من الدراسات والبحوث التربوية في مجال الجودة التعليمية مثل دراسة الجاف (٢٠٠٨) التي أشارت إلى أهمية تطبيق مبادئ ديمنغ في إدارة الجودة الشاملة في كليات وأقسام العلوم التربوية في الجامعات الأردنية الخاصة، ودراسة القحطاني وآخرون التي أظهرت أهمية تطبيق مبادئ ديمنغ وآليات تطبيقها في إدارة كلية التربية الحكومية بدولة الكويت وذلك كونها من أهم الأساليب الإدارية الحديثة التي لاقت نجاحاً باهراً في الارتقاء بأداء الكثير من مؤسسات العمل على حد سواء العامة منها والخاصة في العديد من الدول المتقدمة والنامية، وأثبتت دراسة الهمشي (٢٠٠٨) أهمية مبادئ ديمنغ من خلال دراسة له حول تصورات معلمي المدارس الثانوية في دولة الكويت لإمكانية تطبيق مبادئ ديمنغ في إدارة الجودة الشاملة في مدارسهم ، وأظهرت دراسة أبو العلا (٢٠١٢) الحاجة الماسة إلى تطوير خطة لاستخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة لديمنغ في كلية التربية بجامعة الطائف، وأوصت دراسة زقزوق (٢٠٠٨) بضرورة تفعيل استخدام مبادئ ديمينغ في الجودة الشاملة في البرامج والدورات التي تقدمها كلية خدمة المجتمع، والتعليم المستمر بجامعة أم القرى.

أسئلة الدراسة

وسوف تحاول الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية:

١. ما مستوى تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمبادئ (ديمينغ) في إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، والقادة الإداريين فيها؟

٢. ما مدى اختلاف مستوى تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمبادئ (ديمينغ) في إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، والقادة الإداريين فيها باختلاف متغيراتهم الشخصية والوظيفية التالية: (الجنس، المسمى الوظيفي، الخبرة الوظيفية، والجامعة)؟

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع الذي تتناوله، وهو دراسة مبادئ ديمنغ في إدارة الجودة الشاملة ومستوى تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لهذه المبادئ؛ إذ مازالت هناك حاجة إلى مثل هذه الدراسات بسبب أهمية هذا الموضوع على المستوى العالمي بصورة عامة، والأردني بوجه خاص؛ إذ يقابل هذه الحاجة ندرة الدراسات التي تصدت له في البيئة التربوية الأردنية، مع أن هناك عدداً لا حصر له من الدراسات على المستوى الأجنبي تناولت هذا الموضوع المهم. وفي ضوء ما قد تسفر عنه نتائج الدراسة يمكن الاستفادة منها فيما يلي:

١. تمكين الجامعات الخاصة من الكشف عن المستوى العلمي والتعليمي فيها من خلال عمل مراجعات شاملة لسياسات – ومعايير–القبول فيها، وطبيعة المقررات التي تدرس، والبنية التحتية المجهزة للجامعة، ومدى كفاءة أعضاء هيئة التدريس، والنظم الإدارية المتبعة فيها حتى يتسنى لها ضمان جودة مخرجاتها.
٢. زيادة الوعي التام بمدى أهمية تطبيق نماذج إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الخاصة لدى الأكاديميين والإداريين فيها، وحثها على عمل مراجعات دورية للتقويم الذاتي للبرامج التي تقدمها. ويعد نموذج (ديمينغ) من النماذج الموصى بها.
٣. تساعد الجامعات الخاصة في وضع استراتيجية واضحة المعالم تركز على تنفيذ العمل بجودة عالية وكفاءة متطورة.
٤. تساعد الجامعات الخاصة في التعرف إلى المعوقات والتحديات التي تقف أمام تطبيق مبادئ إدارة الجودة التعليمية الشاملة والهادفة إلى تخريج كفاءات علمية ذات جودة عالية.

حدود لدراسة

اقتصرت هذه الدراسة على عينة من الإداريين والأكاديميين العاملين في الجامعات الخاصة المنتشرة في إقليم الشمال الأردني، وهي: جامعة فيلادلفيا، وجامعة جرش، وجامعة عجلون الوطنية، وجامعة إربد الأهلية، وجامعة جدارا، وذلك خلال الفصل الدراسي الصيفي من العام الجامعي ٢٠١٤-٢٠١٥م، واختار الباحثون هذه الجامعات في إقليم الشمال الأردني لعدة مبررات؛ منها: تركز معظم الجامعات الخاصة في هذا الإقليم الذي يمثل ما نسبته ثلث مساحة الأردن، ويفد إلى هذه الجامعات الطلبة الذين ينتمون إلى بيئات ريفية وقروية ذات مستوى اقتصادي متدنٍ؛ الأمر الذي ترتب عليه انخفاظ مستوى تحصيلهم الأكاديمي، وحصولهم على معدلات قليلة في اختبارات الثانوية العامة؛ فأثرت هذه العوامل على مخرجات التعليم في تلك الجامعات؛ مما استدعى اختيار تلك الجامعات الخاصة وتناولها المقصود بالدراسة والبحث لتقديم حلولاً عملية وتطبيقية بهدف تحسين جودة المخرجات التعليمية من خلال لفت نظر القائمين عليها بضرورة تبني مبادئ ديمينغ وغيره من العلماء في الجودة الشاملة. ومن مبررات تناول هذه الجامعات الخاصة بالدراسة والبحث المقصودين؛ كونها قريبة من مكان إقامة الباحثين الأمر الذي سهل تطبيق أداة الدراسة ومتابعة إجراءاتها، إظافة إلى كون هذه الدراسة مساهمة من قبل الباحثين في خدمة مجتمعهم المحلي الذي ينتمون إليه.

مصطلحات الدراسة

مبادئ ديمينغ: هي مجموعة من المبادئ التي طورها العالم الأمريكي (Edward Deming) لإدارة الجودة الشاملة، وتكونت من أربعة عشر مبدأ، قسمها مجموعتين، سبعة مبادئ تعمل المنظمة على تطبيقها، وسبعة تتجنب المنظمة القيام بها، وجميعها سعت إلى تحقيق الجودة الشاملة في المنظمة(Sallis, 2002) .

الجودة: وتعرف الجودة بأنها مطابقة المنتج للمواصفات الموضوعة أثناء التصميم. أو درجة استيفاء المتطلبات التي يتوقعها المستفيد من الخدمة أو تلك المتفق عليها، أو مدى مقدرة المنتج على الوفاء بمتطلبات وظيفته. (معجم مصطلحات الجودة،٢٠١١). ومن المصطلحات التي يمكن أن تسهم في فهم الجودة " الكمال والتمام" Perfection، "والملاءمة والمناسبة"Fitness، "والإحسان والإتقان"Excellence، والهدف من ذلك تحقيق الغرض أو القصد، أو تحقيق الإنتاج المستهدف(Ashcroft, 1995) .

الجودة الشاملة في التعليم: مجموعة المواصفات والسمات الدقيقة والمتميزة التي يجب أن تتسم بها مكونات العملية التعليمية من مدخلات ومخرجات وعمليات لتلبية مختلف الحاجات وهي أسلوب وعملية متكاملة ودرجة تسمح بتحقيق الأهداف بأقل التكاليف والمجهودات لمعايير الموضوعية (زرقان، ٢٠١٤، ١٣٨).

الدراسات السابقة

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الدراسات السابقة التي استعان بها الباحثون في بناء إطارٍ نظريٍ لدراستهم الحالية، وفي إعداد أدواتها وإجراءاتها، وفيما يلي أهم هذه الدارسات مرتبة حسب تسلسلها الزمني.

وأشارت نتائج دراسة لينبرجر وواي تيكر (Leuenberger & Whitaker, 1993) إلى نقاط ديمنج الأربعة عشر في إدارة الجودة الشاملة، بأنها أصبحت لاعباً رئيساً في حركة الاصلاح التعليمي، خاصة مع دخول القرن الحادي والعشرين، حيث تم تكييفها في الآونة الأخيرة وفقا لمجال التعليم. كما أن نجاحها يعتمد على علاقة اللاعبين الرئيسين والمؤثرين في النظام التعليمي. وتركز الجودة جهودها وطاقاتها على الأداء الإداري، وتصميم المناهج، والممارسات التعليمية، ومخرجات الطلاب.

أجرى يوشيدا (Yoshida, 1994) دراسة هدفت إلى المقارنة بين القيم والممارسات التعليمية في كل من اليابان وأمريكا في ضوء فلسفة (ديمينغ) لمراقبة الجودة الشاملة، وبينت نتائج دراسته: أن الخطوة الأولى تكمن في الحد من التفاوت بين المنتج التعليمي، بحيث يكون أداء الطلبة موحدا أثناء قياس مخرجاتهم، وبينت النتائج أيضاً أن من أهم العوامل التي تسهم في الحد من التفاوت، تشجيع قيم التعاون في المؤسسة التعليمية، وهي ميزة تحسب لصالح التعليم الياباني على التعليم الأمريكي الذي يشجع قيم المنافسة الفردية.

وأكد الشنبري (٢٠٠١) في دراسته، أن هناك ارتفاعاً في درجة تقدير مستوى أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لـ (Deming) في الجامعات السعودية كما يرى أعضاء مجالس الجامعات؛ إذ بلغت درجتها (٣,٦٠٠) درجة، كما بينت نتائج الدراسة – أيضاً – ارتفاع درجة تقدير مستوى إمكانية تطبيق هذه المبادئ في الجامعات بدرجة تقدير (٣,٢٨٦) واتفقت آراء أعضاء المجالس في أهمية وإمكانية التطبيق لتلك المبادئ في الجامعات السعودية.

هدفت دراسة كيتونين(Kettunen, 2001) إلى التحقق من مدى التكامل بين الإدارة الاستراتيجية وضمان الجودة في التعليم العالي، وأن هذا الدمج بينهما يحقق لكل من المقيمين الخارجيين، والقائمين على شؤون المنظمة التعليمية من إداريين وأعضاء هيئة تدريس، والطلبة وأصحاب المصلحة المشتركة، في رسم خارطة توضح معالم جودة التعليم. ويظهر ذلك من خلال جعل الجودة محور عملية التدريس، وأن تحدث عمليات تغيير فورية، وتطوير لكل من أنظمة التعليم بشكل كلي وشمولي في الأهداف والمناهج والنظم الإدارية.

توصلت نتائج دراسة إبراهيمي وقويدر (٢٠٠٥) إلى أن هناك مفاهيم عامة ترتكز إليها إدارة الجودة الشاملة في الجامعات كمنهجاً إدارياً يعتمد على التحسين المستمر، وإمكانية إدخاله وتطبيقاته في الخدمات التعليمية، باعتبارها عملية تنظيمية تعتمد على مدخلات ومخرجات ذات كفاءة، كما يمكن أن تسهم في تحقيق الميزة التنافسية في مجالات أخرى بوصفها أن مخرجاتها هي مدخل لقطاعات اقتصادية وثقافية وسياسية واجتماعية، إضافة إلى اهتمامها بتكوين العنصر البشري. وأظهرت نتائج دراسة أبو سمرة وآخرين (٢٠٠٥) أن واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كان منخفضاً، وأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية لصالح أعضاء هيئة التدريس الذكور، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات كل من الكلية والخبرة والدرجة العلمية. كما أشارت دراسة عربيات (٢٠٠٧) إلى أن استخدام نظام إدارة الجودة (ISO-9001:2000) في تطوير أداء الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية الخاصة قد أعطى نتائج إيجابية ومؤثرة في كفاءة العمل الإداري.

أجرى الهمشي (٢٠٠٨) دراسة هدفت إلى التعرف إلى تصورات معلمي المدارس الثانوية في دولة الكويت لإمكانيات تطبيق مبادئ ديمنغ في إدارة الجودة الشاملة في مدارسهم، وعلاقتها ببعض المتغيرات، وخلصت الدراسة إلى أن مبادئ دمينغ جاءت مرتبة على النحو الآتي: التطوير الدائم والمستمر لنظام الإنتاج والخدمات، وإيجاد نوع من الاستقرار، وتبني الفلسفة الجديدة وإنتاجها، والتدريب على الوظيفة،

ووجود قيادة فعالة، ووقف الاعتماد على التفتيش الجماعي، ورفع الحواجز لتعزيز العمالة، والافتخار بالصنعة، وضع برنامج قوي ونشط للتعليم والتدريب، واستبعاد أسلوب الحصص العددية، ورفع الحواجز بين الأقسام المختلفة، واستبعاد الخوف، واستبعاد التحذيرات، لاتخاذ قرار لإنجاز التحول، ووقف تقييم الأعمال وإسنادها على أساس السعر والفائدة المادية فقط.

توصلت نتائج دراسة زقزوق (٢٠٠٨) إلى أن درجة استخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة لـ (Deming) في البرامج والدورات التي تقدمها كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر في جامعة أم القرى كانت (متوسطة) إذ بلغ المتوسط (٢,٠٢)، وأن أهمية توفر هذه المبادئ كانت عالية حيث بلغت (٢,٥٢)، وتبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لدرجة الاستخدام والأهمية تعزى إلى صالح الدرجة العلمية وبلد التخرج، كما تبين –أيضاً –أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية تعزى لصالح سنوات الخبرة.

أجرت الجاف (٢٠٠٨) دراسة هدفت إلى معرفة درجة تطبيق مبادئ ديمنغ " Deming " في إدارة الجودة الشاملة على كليات العلوم التربوية بالجامعات الأردنية الخاصة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية وتوصلت الدراسة إلى أن مبادئ ديمنغ في إدارة الجودة الشاملة مطبقة في كليات — وأقسام – العلوم التربوية في الجامعات الأردنية الخاصة، بيد أن هذه التطبيق غير كامل، وقد تباين ترتيب هذه المبادئ عن الترتيب الذي أورده ديمنغ، وأظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلال إحصائية بين استجابات أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة بالنسبة إلى تطبيق مبادئ ديمنغ تعزى إلى متغيرات الجنس، والخبرة، والرتبة الأكاديمية. وبرر وير (Weir, 2009) أهمية دراسته التي أجراها في نيوزلندا، بأن التوسع في التعليم العالي الذي يشهده العالم، وارتباطه بمجتمع المعرفة واقتصاداتها، فرض اهتماماً من قبل الحكومات في ضمان القيمة المدفوعة في مقابل الاستثمار بالتعليم، وفي تحديد الميزة الاقتصادية النسبية الخاصة. وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك إشكالية في عدم التطابق بين عمليات ضمان الجودة وممارساتها في مؤسسات التعليم العالي وبين وكالات الجودة الرقابية، مما يشكل تحديا للتفسيرات، ويتطلب مراجعة لاستراتيجيات التنفيذ.

خلصت نتائج دراسة الحربي (٢٠١١) إلى أن هناك عدداً من المتطلبات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية منها: دعم قيادات الجامعة، ونشر ثقافة الجودة، وتحسين الممارسات القيادية، وتشكيل فرق العمل وتدريبها، والتخطيط الاستراتيجي، والتحسين المستمر. كما يتطلب ذلك بناء نموذج مقترح لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية السعودية في ضوء مدخل التخطيط الاستراتيجي، يعتمد نجاحه على عدد من المرتكزات والمصادر والمتطلبات الأساسية.

هدفت دراسة عمر (٢٠١٢) إلى التعرف إلى مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في عينة من الجامعات الخاصة في مصر من وجهة نظر الطلاب، وقد أظهرت النتائج أن أعلى هذه التقديرات من وجهة نظرهم كانت في كل من مجال " الخدمات" و" الإداري" و" ونظم المعلومات" و"رضا الطلبة" وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير الجامعة فيما يخص هذه المجالات، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير الكلية على كل من مجال " الإداري والخدمات الطلابية" تعزى إلى صالح الكليات العلمية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى صالح الكليات النظرية في مجال "نظم المعلومات" ، وبينت النتائج –أيضا – عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمجال " رضا الطلاب".

أجرت أبو العلا (٢٠١٢) دراسة هدفت إلى التخطيط لاستخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة لديمنغ في كلية التربية بجامعة الطائف، وأظهرت الدراسة أن درجة أهمية توفر مبادئ إدارة الجودة الشاملة لديمنغ كانت بدرجة عالية، وأن الموافقة على درجة استخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة لديمنغ كانت بدرجة متوسطة مما يبرر حاجة ماسة إلى تطوير خطة لاستخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة لديمنغ في كلية التربية بجامعة الطائف.

كشفت دراسة عربيات (٢٠١٢) عن إخفاق التعليم الجامعي الرسمي والخاص في الأردن في تحقيق العديد من معايير الجودة الشاملة، وخاصة فيما يتعلق بنسبة أعضاء هيئة التدريس للطلبة، وبالنسبة للمساحات الواجب توفرها في البيئة التعليمية الجامعية الرسمية والخاصة. و خلصت نتائج دراسة القحطاني وآخرين(٢٠١٣) إلى أن تطبيق مبادئ ديمينغ في إدارة جودة الاعتماد الأكاديمي، من خلال محاورها الأربعة عشر، في كليتي التربية الحكومية بدولة الكويت كما يراها أعضاء هيئة التدريس كانت مرتفعة وإيجابية، وكان أعلى متوسط حسابي للمبدأ الخامس وأدناه للمبدأ الرابع، كما أشارت نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي إلى أن المبدأ الثالث عشر يفسر ٢٤٪ من نسبة التغير في نجاح مشاريع الاعتماد الأكاديمي، في حين أن المبادئ (الخامس والعاشر والثاني والرابع عشر والثالث) قد فسرت في مجموعها ما نسبته ٣٦٪ من احتمالات نجاح مشاريع الاعتماد الأكاديمي. وأظهرت نتائج دراسة بغول ولبنى (٢٠١٥) إلى وجود دلالة احصائية لعلاقة معايير نموذج ديمينغ بتجويد نظام التعليم الجامعي من وجهة نظر أساتذة الجامعة وفق هذه المتغيرات الديموغرافية (الرتب العلمية والخبرة المهنية) في خمس فرضيات جزئية، في حين لم تكن كذلك بالنسبة لفرضية جزئية واحدة، وعليه فإن الفرضية العامة لهذه الدراسة من وجهة نظر الباحث قد تحققت بنسبة ٨٣٪.

ملخص الدراسات السابقة، وموقع الدراسة الحالية منها

تناولت بعض الدراسات السابقة أهمية تطبيق مبادئ ديمنغ في الجودة التعليمية الشاملة في النظام التعليم بوجه عام مثل دراسة لينبرجر وواي تيكر(Leuenberger & Whitaker, 1993)، ودراسة يوشيدا (Yoshida, 1994)، وذهب البعض الآخر من الدراسات إلى تناول موضوع مبادئ ديمنغ وأهمية تطبيقها في مرحلة التعليم الثانوي مثل درسة الهمشي (٢٠٠٨)، بينما اتجه بعض الدراسات إلى تناول مبادئ ديمنغ وأهمية اعتمادها في مؤسسات التعليم الجامعي مثل دراسة الشنبري (٢٠٠١)، و كيتونين (Kettunen, 2001)، وإبراهيمي وقويدر(٢٠٠٥)، وزقزوق (٢٠٠٨)، والجاف (٢٠٠٨)، وير (Weir, 2009)، والحربي (٢٠١١)، وعمر (٢٠١٢) ، وأبو العلا (٢٠١٢)، والقحطاني وآخرين(٢٠١٣)، وبغول ولبنى(٢٠١٥)، ولعل من أكثر الدراسات توافقاً مع هذه الدراسة دراسة الجاف (٢٠٠٨)، وأبو العلا (٢٠١٢)، والقحطاني وآخرين (٢٠١٣)، إلا أن هناك اختلافاً بين هذه الدراسة والدراسات السابقة في كونها تناولت الكشف عن مستوى تطبيق مبادئ ديمنغ في الجامعات الأردنية الخاصة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والقادة الإداريين فيها، إذ أن الدراسات السابقة اقتصرت بعضها على طلاب المدارس الثانوية، وتحدد البعض الآخر بأعظاء هيئة التدريس بينما لم تتناول أي من الدراسات السابقة القادة الإداريين وهو ما تميزت به الدراسة الحالية.

منهجية البحث

لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال:

أ. الرجوع إلى المراجع والمصادر ذات العلاقة بموضوع الدراسة من حيث البحث في مفاهيم الجودة الشاملة وانعكاساتها على النظام التعليمي، وتحديدا الرجوع إلى مبادئ ديمينغ الأربعة عشر، ومفهوم البيئة الجامعية وأدوارها، والرجوع –أيضاً –إلى التجارب السابقة للجامعات العالمية والعربية بخصوص هذا المجال. وذلك للاستفادة من هذا الإطار النظري في التفسير والتحليل وبناء الأداة التي سوف يتم التعرف من خلالها إلى مستوى تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمبادئ (ديمينغ) في إدارة الجودة الشاملة.

ب. تصميم أداة لجمع المعلومات تتمثل في استبانة يتم من خلالها الكشف عن مستوى تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمبادئ (ديمينغ) في إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر عينة من وجهة نظر أعظاء هيئة التدريس، والقادة الإداريين فيها.

ج. معالجة البيانات إحصائياً ثم العمل على تحليلها، ودراستها، واستخراج النتائج، وتفسيرها.

مجتمع الدراسة

تكوَّن مجتمع الدراسة من جميع أعظاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة وعددهم (٦٨٣) عضو هيئة تدريس، ومن جميع القادة الإداريين الذين يشغلون وظيفة رئيس جامعة ونواب رئيس، ومستشارين، وعمداء، ونواب عميد، ورؤساء أقسام إدارية، ورؤساء أقسام أكاديمية، ومدراء ماليين، ومدراء مكتبات، وعددهم (٢٢٩) قائد إداري، إذ بلغ مجتمع الدراسة الكلي (٩١٢) عضواً وقائداً إدارياً.

عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من (١٣٤) فرداً، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية، والجدول (١) أدناه يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

الجدول (١) توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغيرات	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	١٠٤	٧٧,٦
	أنثى	٣٠	٢٢,٤
	المجموع	**١٣٤**	**١٠٠,٠**
المسمى الوظيفي	عضو هيئة تدريس	٨٩	٦٦,٤
	قائد إداري	٤٥	٣٣,٦
	المجموع	**١٣٤**	**١٠٠,٠**
الخبرة الوظيفية	من ١ – ٦ سنوات	٥٩	٤٤,٠
	من ٧–١٥ سنة	٤٤	٣٢,٨
	أكثر من ١٥ سنة	٣١	٢٣,١
	المجموع	**١٣٤**	**١٠٠,٠**
الجامعة	جدارا	٢٩	٢١,٦
	جرش الأهلية	٢٠	١٤,٩
	اربد الأهلية	٣١	٢٣,١
	فيلادلفيا	٣٤	٢٥,٤
	عجلون الوطنية	٢٠	١٤,٩
	المجموع	**١٣٤**	**١٠٠,٠**

الصدق الظاهري لأداة الدراسة

للتأكد من صدق الأداة ومن قدرتها على القياس تم عرضها على عدد من المحكمين بلغ عددهم (٦) محكمين من ذوي الاختصاص في جامعة البلقاء التطبيقية. وطلب من المحكمين تزويد الباحثين بآرائهم حول الأداة من حيث ملاءمتها للقياس، ووضوح صياغتها اللغوية؛ فأجمع المحكمون على قدرة الأداة على

القياس، وعلى وضوح صياغتها اللغوية؛ إذ تكونت الأداة من (١٤) مبدءاً من مبادئ ديمنغ في إدارة الجودة الشاملة.

الصدق البنائي لأداة الدراسة

تم التحقق من صدق بناء الأداة من خلال حساب معاملات الارتباط والأداة بشكلٍ كلي والجدول (٢) أدناه يوضح ذلك:

الجدول (٢) معاملات الارتباط بين الفقرات والأداة ككل

رقم الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية	رقم الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
1	0.658**	0.000	8	0.697**	0.000
2	0.715**	0.000	9	0.751**	0.000
3	0.688**	0.000	10	0.722**	0.000
4	0.538**	0.000	11	0.714**	0.000
5	0.702**	0.000	12	0.769**	0.000
6	0.751**	0.000	13	0.756**	0.000
7	0.712**	0.000	14	0.812**	0.000

يظهر من الجدول (٢) أعلاه أن معاملات الارتباط بين الفقرات والأداة (مستوى تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمبادئ (ديمينغ) في إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعظاء هيئة التدريس، والقادة الإداريين فيها) كلياً قد تراوحت بين (٠,٥٣٨-٠,٨١٢), كان أعلاها للفقرة رقم (١٤) حيث بلغت (٠,٨١٢) بدلالة إحصائية (٠,٠٠) وهي قيمة موجبة ومرتفعة ودالة إحصائياً على ارتباط موجب قوي, وأدناها للفقرة رقم (٤) إذ بلغت (٠,٥٣٨) بدلالة إحصائية (٠,٠٠) وهي قيمة موجبة ومتوسطة ودالة إحصائياً على ارتباط موجب قوي, ومعظم معاملات الارتباط هي قيم موجبة ومرتفعة ودالة إحصائياً على ارتباط موجب قوي.

ثبات أداة الدراسة

للتأكد من ثبات أداة الدراسة، تم حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا للأداة كلياً، إذ بلغت قيمته (٠,٩٣)، وهي قيمة مرتفعة وتدل على درجة ثبات عالية لأغراض تطبيق المقياس.

تصحيح أداة الدراسة

تكونت الاستبانة بصورتها النهائية من (١٤) فقرة؛ إذ استخدم الباحث مقياس ليكرت للتدرج الثلاثي بهدف قياس آراء أفراد عينة الدراسة، وتم إعطاء درجة عالية (٣)، درجة متوسطة (٢)، درجة متدنية (١)،

وذلك بوضع إشارة (×) أمام الإجابة التي تعكس درجة موافقتهم. كما تم الاعتماد على التصنيف التالي للحكم على المتوسطات الحسابية كالتالي:

١ – ١,٦٦ مستوىً عالٍ ١,٦٧ – ٢,٣٣ مستوىً متوسطٍ ٢,٣٤ – ٣ مستوىً متدنٍ

نتائج الدراسة ومناقشتها

يتضمن هذا الجزء نتائج الدراسة التي هدفت التعرف إلى مستوى تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمبادئ (ديمينغ) في إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، والقادة الإداريين فيها، وسيتم عرض النتائج بالاعتماد على أسئلة الدراسة.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول: ما مستوى تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمبادئ (ديمينغ) في إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، والقادة الإداريين فيها؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات لكل فقرة من فقرات الأداة والأداة ككل، كما تطبيق اختبار"t" للعينات المنفردة (One-Sample T.Test) للكشف عن مستوى تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمبادئ (ديمينغ) في إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، والقادة الإداريين فيها ، والجدول أدناه يوضح ذلك.

الجدول (٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الأداة والأداة "مستوى تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمبادئ (ديمينغ) في إدارة الجودة الشاملة" ككل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، والقادة الإداريين فيها (ن=١٣٤)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1	تطور الجامعة أهدافها ورؤاها المستقبلية باستمرار وتسعى إلى نشرها بشتى الطرق والوسائل	2.56	0.56	1	عالي
2	تتبنى الجامعة الفلسفة الجديدة لإدارة الجودة الشاملة وتفهمها	2.50	0.60	3	عالي
3	تطبق الجامعة نظام فعال في تقييم أعضاء هيئة التدريس والطلاب بأساليب التطوير المستمر	2.40	0.65	7	عالي
4	تحرص الجامعة على تجنب فلسفة العمل المبني على الربحية	2.01	0.66	14	متوسط
5	تهتم الجامعة بالتخطيط والتطوير للأنظمة ونوعية البرامج التعليمية التي تقدمها	2.50	0.65	4	عالي
6	تعمل الجامعة على إنشاء برامج وتخصصات علمية معتمدة على الأساليب الحديثة	2.49	0.66	5	عالي
7	تؤمن إدارة الجامعة بأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة ودورها في استمرارية التحسين	2.54	0.63	2	عالي
8	تؤمن إدارة الجامعة بفلسفة التغيير والتطوير	2.37	0.63	8	عالي
9	تسعى إدارة الجامعة إلى إزالة العوائق التنظيمية بين إدارتها وكلياتها الجامعية	2.34	0.69	10	عالي
10	تهتم الجامعة بالإنجاز والعمل بعيداً عن الإرشادات والشعارات والتحذيرات المتلاحقة	2.34	0.67	11	عالي
11	تحرص الجامعة على وضع معايير عمل واضحة كدليل إجراءات لتقييم العمل ومتابعة ما تم إنجازه من أعمال	2.36	0.64	9	عالي
12	تحرص الجامعة على زيادة ولاء وارتباط العاملين فيها وتأكيد فخرهم بعملهم في الجامعة	2.20	0.74	13	متوسط

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
13	تطور الجامعة وتشجع برامج التدريب والتطوير الذاتي لأعضاء هيئة التدريس والإداريين فيها وتحفز المتميزين منهم	2.25	0.73	12	متوسط
14	تحث الجامعة منسوبيها (الأكاديميين والإداريين) على التعاون والعمل بروح الفريق الواحد	2.41	0.71	6	عالي
الأداة ككل		**2.38**	**0.47**	**–**	**عالي**

يظهر من الجدول (٣) أن المتوسطات الحسابية لفقرات الأداة "مستوى تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمبادئ (ديمينغ) في إدارة الجودة الشاملة" كلياً تراوحت بين (2.01-2.56)، كان أعلاها للفقرة رقم (1) والتي تنص على "تطور الجامعة أهدافها ورؤاها المستقبلية باستمرار وتسعى إلى نشرها بشتى الطرق والوسائل" بمتوسط حسابي (2.56) وبمستوى تطبيق عالٍ تليها الفقرة رقم (7) والتي تنص على "تؤمن إدارة الجامعة بأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة ودورها في استمرارية التحسين" بمتوسط حسابي (2.54) وبمستوى تطبيق عالٍ، ومن ثم الفقرة رقم (2) والتي تنص على "تتبنى الجامعة الفلسفة الجديدة لإدارة الجودة الشاملة وتفهمها" والفقرة رقم (5) والتي تنص على "تهتم الجامعة بالتخطيط والتطوير للأنظمة ونوعية البرامج التعليمية التي تقدمها" بمتوسط حسابي (2.50) وبمستوى تطبيق عالٍ. وكان أدناها للفقرة رقم (4) والتي تنص على "تحرص الجامعة على تجنب فلسفة العمل المبني على الربحية" بمتوسط حسابي (2.01) وبمستوى تطبيق متوسط، وبلغ المتوسط الحسابي "**مستوى تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمبادئ (ديمينغ) في إدارة الجودة الشاملة**" ككل (2.38) وبمستوى تطبيق عالٍ.

الجدول (٤) نتائج اختبار "t" للمجموعة الواحدة (One-Sample T.Test) للكشف عن مستوى تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمبادئ (ديمينغ) في إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعظاء هيئة التدريس، والقادة الإداريين فيها (ن=١٣٤)

المتوسط الفرضي ١,٦٧					
مستوى تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمبادئ (ديمينغ) في إدارة الجودة الشاملة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة "t"	الدلالة الإحصائية
	2.38	0.47	133	21.528	0.00

يظهر من الجدول (٤) أن قيمة (t) بلغت (17.35)؛ إذ تم مقارنة الوسط العام بالقيمة لمعيارية للتدريج الثلاثي وهي (1.67)، وأظهرت النتائج وجود مستوى تطبيق عالٍ ودال إحصائياً لمبادئ (ديمينغ) في إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعظاء هيئة التدريس، والقادة الإداريين في الجامعات الأردنية الخاصة. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن من يتأمل القيم والغايات الاستراتيجية التي أكدتها وحدات وأقسام الجودة التابعة للجامعات الخاصة، يجد أنها تتفق في مجملها مع مبادئ (ديمنغ) في إدارة الجودة الشاملة، فمن هذه القيم والغايات: الجودة والتميز، والحرية الأكاديمية، والعدالة والنزاهة، والتسامح ونبذ العنف والتطرف،

والشفافية والمساءلة، والعمل بروح الفريق، والحوار واحترام الرأي والرأي الآخر، والتعليم المستمر، والمبادأة والتأمل، وتكافؤ الفرص التعليمية. وفيما يخص الغايات الاستراتيجية التي تسعى وحدات وأقسام الجودة إلى بلوغها في الجامعات الأردنية الخاصة، فتتمثل بضرورة أن يكون لديها أعضاء هيئة تدريسية أكفاء متميزون قادرون على التفاعل محليّاً، واقليميّاً، ودوليّاً، وأن تكون قادرة على تخريج طلبة بسوية مرتفعة علماً، وثقافة، وانتماءً، وخلقاً، ومواطنة صالحة، وأن تكون موئلاً للبحث العلمي المرتبط بالتنمية الشاملة، وأن تحقق معايير الجودة، والتميز في سائر مكونات المنظومة الأكاديمية في الجامعة، وأن يتوفر لديها بيئة جامعية جاذبة تنسجم مع معايير الجودة، والتميز، وأن ترتقي بإسهامها في التنمية المستدامة، وخدمة المجتمع، والبيئة، وتأهيل القيادات الأكاديمية، والإدارية للجامعة، وتعزيز الأداء المؤسسي في الجامعة. وتأتي هذه الدراسة متفقة في نتيجتها مع نتيجة دراسة الشنبري (٢٠٠١) التي أثبتت ارتفاع درجة تقدير مستوى أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لـ (DEMING) في الجامعات السعودية كما يراها أعضاء مجالس الجامعات، إذ بلغت درجة التقدير (٣,٦٠)، وتتفق مع نتيجة دراسة زهير (٢٠١٥) التي أثبتت وجود دلالة إحصائية لعلاقة معايير نموذج ديمينغ بتجويد نظام التعليم الجامعي من وجهة نظر أساتذة الجامعة، وتتفق مع نتيجة دراسة عربيات (٢٠٠٧) التي أثبتت فاعلية تطبيق نظام إدارة الجودة أيزو(٩٠٠١) في تطوير أداء الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية الخاصة، إذ بلغت درجة التطبيق الكلية (٣,٧٩) وهي تشير إلى فاعلية التطبيق بدرجة كبيرة، وتتفق أيضاً مع نتائج دراسة القحطاني وآخرين(٢٠١٣) التي أثبتت أن تطبيق مبادئ ديمينغ في إدارة جودة الاعتماد الأكاديمي، من خلال محاورها الأربعة عشر، في كليتي التربية الحكومية بدولة الكويت – كما يراها أعضاء هيئة التدريس – كانت مرتفعة وإيجابية، وتخالف نتيجة دراسة عمر (٢٠١٢) التي أظهرت تطبيق الجامعات المصرية الخاصة لمعايير الجودة الشاملة بدرجة مقدارها (٣,٣٨) وهي تشير إلى الدرجة المتوسطة ، وتخالف الدراسة الحالية في نتيجتها نتيجة دراسة أبو سمرا (٢٠٠٥) التي أظهرت أن واقع نظام التعليم في جامعة القدس المفتوحة في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء التدريس فيها كان منخفضاً. ولا تتفق الدراسة الحالية في نتيجتها مع نتيجة دراسة زقزوق (٢٠٠٨) التي أظهرت أن درجة استخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة لـ (Deming) في البرامج والدورات التي تقدمها كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر كانت (متوسطة) إذ بلغ المتوسط (٢,٠٢). وتخالف الدراسة نتيجة دراسة أبي العلا (٢٠١٢) التي أظهرت أن درجة استخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة لديمنغ في كلية التربية بجامعة الطائف كانت بدرجة متوسطة.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني: ما مدى اختلاف مستوى تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمبادئ (ديمينغ) في إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعظاء هيئة التدريس، والقادة الإداريين فيها باختلاف متغيراتهم الشخصية والوظيفية التالية (الجنس، المسمى الوظيفي، الخبرة الوظيفية، والجامعة)؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمبادئ (ديمينغ) في إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعظاء هيئة التدريس، والقادة الإداريين فيها تبعاً للمتغيرات: (الجنس، والمسمى الوظيفي، والخبرة الوظيفية، والجامعة)، وللكشف عن الفروق بين هذه المتوسطات تم استخدام اختبار "t" للعينات المستقلة (Independent - Sample T. Test) تبعاً لمتغير الجنس، كما تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One – Way ANOVA) تبعاً للمتغيرات (المسمى الوظيفي، والخبرة الوظيفية، والجامعة)، والجدول أدناه يوضح ذلك.

الجدول (٥) نتائج اختبار "t" للعينات المستقلة (Independent -Sample T. Test) للكشف عن الفروق في مستوى تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمبادئ (ديمينغ) في إدارة الجودة الشاملة تبعاً لمتغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t"	الدلالة الإحصائية
ذكر	104	2.42	0.43	2.069	0.041
أنثى	30	2.22	0.58		

يظهر من الجدول (٥) أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمبادئ (ديمينغ) في إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعظاء هيئة التدريس، والقادة الإداريين فيها تبعاً لمتغير الجنس؛ إذ بلغت قيمة "t" (٢,٠٦٩) بدلالة إحصائية (٠,٠٤١)، ولصالح الذكور؛ إذ بلغ متوسطهم الحسابي (٢,٤٢)، على حين بلغ المتوسط الحسابي للإناث (٢,٢٢). ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن غالبية أعضاء اللجان والمراكز ومجالس تطوير الأداء والاعتماد والجودة في الجامعات الخاصة هم من الذكور، الأمر الذي يجعلهم على علم واسع بأهم معايير الجودة والاعتماد التي تسعى جامعاتهم إلى تطبيقها، هذا فضلاً عن أن أعضاء هيئة التدريس الذكور لديهم من الوقت الكافي الذي يمكنهم من حضور الدورات التدريبية التي تعقدها الجامعات الخاصة في مجال الجودة؛ والاعتماد الجامعي مما يجعلهم على دراية واسعة بأهم المبادئ والمعايير التي أقرها العديد من علماء الجودة مثل ديمنغ وغيره، فهذه الإتاحية التي يسمح بها عامل الزمن بالنسبة للذكور، يقابلها قلة الوقت لدى أعضاء هيئة التدريس من الإناث بسبب انشغالهن بأعمالهن المنزلية التي تقف حائلاً دون حضور كثير من الدورات التدريبية التي غالباً ما تعقدها الجامعة في الفترات المسائية وأيام الإجازة الجامعية وغيرها من الأوقات التي لا تناسب الإناث، الأمر الذي يترتب عليه

عدم تمكنهن من حضور الكثير من الدورات التدريبية التي لها دور في اكتساب العديد من الثقافة في مجال الجودة التعليمية. وتخالف هذه الدراسة في نتيجتها هذه نتيجة دراسة الهمشي (٢٠٠٨)، التي أثبتت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اراء عينة دراسته حول تطبيق مبادئ ديمنغ في إدارة الجودة الشاملة في مدارسهم في دولة الكويت تعزى لمتغير الجنس، ولصالح الإناث في مجال التدريب على الوظيفة.

الجدول (٦) نتائج تحليل التباين (T- test) للكشف عن الفروق في مستوى تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمبادئ (ديمينغ) في إدارة الجودة الشاملة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
أكاديمي	81	2.3668	.50907	-.287-	132	.774
إداري	53	2.3908	.41095			

يظهر من الجدول (٦) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمبادئ (ديمينغ) في إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعظاء هيئة التدريس، والقادة الإداريين فيها تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي، إذ بلغت قيمة "f" (١,٢٦٩) بدلالة إحصائية (٠,٢٨١)؛ أي لم تصل قيمة "f" مستوى الدلالة الإحصائية. ويفسر الباحثون ذه النتيجة بأن الجامعات الخاصة الذين قصدتهم الدراسة تؤمن إيماناً قاطعا بضرورة نشر ثقافة الجودة وتطوير أداء جميع منسوبيها بمبادئ ومعايير الجودة التعليمية في مجال التعليم الجامعي بغض النظر عن تسمياتهم الوظيفية؛ إذ عملت لتحقيق هذه الغاية بإنشاء مراكز وعمادات ومجالس ولجان للاعتماد وتطوير الأداء وضمان الجودة؛ تتمثل مهامها بتقديم وإعداد الدراسات التربوية والإدارية في معالجة القضايا التي تهم الجامعة في مختلف الجوانب الأكاديمية والإدارية والبنى الأساسية فيها. ومن مهام هذه المراكز أيضاً: دراسة معايير الاعتماد المعتمدة وطنيا، والعمل على تطبيقها بالإفادة من الاتجاهات والتجارب العالمية في مجال التعليم العالي للارتقاء بالمستوى التنظيمي والإداري بالجامعة. هذا فضلاً عن وضع الخطط والبرامج الرامية إلى الارتقاء بالمستوى النوعي للأداء الجامعي، أكاديميا وإداريا من خلال ضبط الجودة في المدخلات والعمليات والمخرجات في مسيرة الجامعة. فمن يتأمل هذه المهام يجد أنها موجهة إلى جميع منسوبي الجامعات الخاصة كأعضاء هيئة التدريس والإداريين؛ لأن تقييم الجودة التعليمية يكون من خلال مدى التزام القطاعات والأقسام الجامعية كافة بمعايير الجودة التعليمية، إذ إن كلاً يكمل أداء الآخر.

الجدول (٧) المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية للدرجة الكلية لمقياس تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمبادئ (ديمينغ) في إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والقادة الإداريين فيها تبعاً لمتغير الخبرة الوظيفية.

الخبرة الوظيفية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١ – ٦ سنوات	59	2.36	0.51
من ٧-١٥ سنة	44	2.35	0.47
أكثر من ١٥ سنة	31	2.44	0.41

يظهر من الجدول (٧) أعلاه أن المتوسطات الحسابية متباينة، وللكشف عما إذا كان هناك فروقاً دالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة الوظيفية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One – Way ANOVA) كما هو واضح في الجدول رقم (٨) أدناه.

الجدول (٨) نتائج تحليل التباين الأحادي (One – Way ANOVA) في الدرجة الكلية على مقياس تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمبادئ (ديمينغ) في إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والقادة الإداريين فيها تبعاً الخبرة الوظيفية

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	.143	2	.071	.318	.728
داخل المجموعات	29.390	131	.224		
الكلي	29.532	133			

يتضح من الجدول (٨) أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمبادئ (ديمينغ) في إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، والقادة الإداريين فيها تبعاً لمتغير الخبرة الوظيفية، إذ بلغت قيمة "f" (٠,٣١٨) بدلالة إحصائية (٠,٧٢٨)؛ أي لم تصل قيمة "f" إلى مستوى الدلالة الإحصائية. ويرجع الباحثون هذه النتيجة إلى أن الخطط الاستراتيجية للجامعات الخاصة الذين قصدتهم الدراسة ركزت على ضرورة التزام جميع العاملين فيها بتطبيق معايير الاعتماد وضبط الجودة بغض النظر عن خبراتهم الوظيفية من خلال: العمل على توفير بيئة تعليمية وتعلمية ملائمة لكل من الطلبة وهيئة التدريس والموظفين ضمن معايير الاعتماد وضبط الجودة المحلية والإقليمية، وذلك من خلال تقديم دورات وندوات وورش عمل لكافة العاملين بالجامعة وبدءاً بسنوات تعيينهم الأولى بهدف الالتزام بمعايير الاعتماد وضبط الجودة لدى جميع العاملين في الجامعة دون استثناء، ولتحقيق ذلك قامت الجامعات الخاصة الذين قصدتهم الدراسة بعدة إجراءات تنفيذية منها: تعزيز التطبيق لمعايير الجودة المحلية والعالمية، وتعزيز إجراءات التقييم الذاتي وضمان الجودة في الجامعات الخاصة، وتطوير معايير تقييم جميع أعضاء هيئة التدريس والعاملين في الجامعة بغض النظر عن سنوات خدمتهم الجامعية، وتوفير آليات لمكافأة التميز الأكاديمي والإداري لجميع العاملين. وتخالف الدراسة الحالية في نتيجتها نتيجة دراسة زقزوق (٢٠٠٨) التي أظهرت وجود فروق بالنسبة لدرجة أهمية توفر مبادئ إدارة الجودة الشاملة لـ (Deming)

في البرامج والدورات التي تقدمها كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر تعزى إلى سنوات الخبرة ولصالح الخبرة من (١٠ – أقل من ١٥ سنة). وتخالف أيضاً نتيجة دراسة الهمشي (٢٠٠٨) التي أثبتت وجود فروق لصالح متغير الخبرة (١٠ سنوات فأكثر).

الجدول (٩) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للدرجة الكلية لمقياس تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمبادئ (ديمينغ) في إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعظاء هيئة التدريس والقادة الإداريين فيها تبعاً لمتغير الجامعة.

الجامعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
جدارا	29	2.51	0.31
جرش الأهلية	20	2.18	0.57
اربد الأهلية	31	2.39	0.36
فيلادلفيا	34	2.36	0.60
عجلون الوطنية	20	2.39	0.43

يظهر من الجدول (٩) أعلاه أن المتوسطات الحسابية متباينة، وللكشف عما إذا كان هناك فروقاً دالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعة تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One – Way ANOVA) كما هو واضح في الجدول رقم (١٠) أدناه.

الجدول (١٠) نتائج تحليل التباين الأحادي (One – Way ANOVA) في الدرجة الكلية على مقياس تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمبادئ (ديمينغ) في إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعظاء هيئة التدريس والقادة الإداريين فيها تبعاً لمتغير الجامعة

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	1.34	4	.335	1.533	1.96
داخل المجموعات	28.198	129	.219		
الكلي	29.532	133			

يظهر من الجدول (١٠) أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمبادئ (ديمينغ) في إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعظاء هيئة التدريس، والقادة الإداريين فيها تبعاً لمتغير الجامعة، إذ بلغت قيمة "f" (١,٥٣٣) بدلالة إحصائية (٠,١٩٦)؛ أي لم تصل قيمة "f" إلى مستوى الدلالة الإحصائية. ويعزو الباحثون هذه النتيجة إلى اهتمام جميع الجامعات الخاصة التي قصدتها هذه الدراسة بنشر ثقافة الجودة وأهمية التزام جميع العاملين بها بمعايير الجودة المحلية والعالمية التي أقرها جميع العلماء المتخصصين في مجال جودة التعليم العالي، ويؤكد هذا التفسير لهذه النتيجة إنشاء جميع الجامعات الأردنية الخاصة مراكز ومجالس وعمادات للاعتماد وضبط الجودة تؤكد رسالاتها ورؤاها وأهدافها وخططها الاستراتيجية وجوب نشر ثقافة الجودة بين صفوف العاملين كافة ، وضرورة الالتزام بمعايير الجودة

المحلية والعالمية لأهمية ذلك بتقديم خدمات جامعية متميزة، تسهم في جودة المخرجات التعليمية، وتؤدي إلى رضا الطلبة وأهاليهم عملاء مهمين للجامعات الأردنية الخاصة.

توصيات الدراسة

في ضوء نتائج الدراسة، فإن الباحثين يوصون بما يلي:

١. ضرورة الاستمرار بنشر ثقافة الجودة، وتعزيز مبادئ ديمنغ في إدارة الجودة الشاملة من خلال تكثيف الدورات التدريبية والبرامج الرامية إلى زيادة وعي أعضاء هيئة التدريس والإداريين العاملين في الجامعات الخاصة بمبادئ ديمنغ وغيره من العلماء الذين أسهموا في إرساء قواعد إدارة الجودة التعليمية الشاملة.

٢. ضرورة تبني اللجان والوحدات والعمادات الجامعية المسؤولة عن الجودة والاعتماد الجامعي في الجامعات الخاصة كافة لمبادئ ديمنغ في إدارة الجودة الشاملة، ونشرها من خلال تضمينها في كتيبات خاصة توزع على العاملين في الجامعات الخاصة كافة.

٣. ضرورة اعتماد مبادئ ديمنغ في تقييم الأداء الأكاديمي والإداري لمنسوبي الجامعات الخاصة كافة، وتعزيز المتميزين في أدائهم وفقاً لمبادئ ديمنغ بأشكال التعزيز الإداري كافة.

٤. ضرورة تأكيد أهمية استمرار الجامعات الخاصة في تطبيق مبادئ ديمنغ التي نالت أعلى مستوى تطبيق من وجهة نظر أعظاء هيئة التدريس، والقادة الإداريين فيها كضرورة تطوير الجامعات الخاصة أهدافها ورؤاها المستقبلية باستمرار، وأهمية تبني فلسفات جديدة لإدارة الجودة الشاملة، وأهمية تطبيق نظام فعال في تقييم أعضاء هيئة التدريس والطلاب بأساليب التطوير المستمر، وضرورة الاهتمام بالتخطيط والتطوير للأنظمة ونوعية البرامج التعليمية، والعمل على إنشاء برامج وتخصصات علمية معتمدة على الأساليب الحديثة، وإيمان إدارة الجامعات الخاصة بفلسفة التغيير والتطوير، والسعي إلى إزالة العوائق التنظيمية بين إدارات الجامعات والكليات الجامعية، والاهتمام بالإنجاز والعمل بعيداً عن الإرشادات والشعارات والتحذيرات المتلاحقة، وأهمية وضع معايير عمل واضحة دليل إجراءات لتقييم العمل ومتابعة ما تم إنجازه من أعمال، وأهمية التعاون والعمل بروح الفريق الواحد.

٥. ضرورة أن تهتم الجامعات الخاصة بزيادة مستوى تطبيق مبادئ ديمنغ التي نالت مستوى تطبيق متوسط حسب تقديرات العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة كضرورة حرص الجامعات الخاصة على تجنب فلسفة العمل المبني على الربحية، وزيادة ولاء – وارتباط – العاملين فيها، وتأكيد فخرهم بعملهم الجامعي، وتشجيع برامج التدريب والتطوير الذاتي لأعضاء هيئة التدريس والإداريين، وتحفيز المتميزين منهم.

٦. إجراء دراسة مماثلة حول مستوى تطبيق الجامعات الأردنية الحكومية لمبادئ ديمنغ في إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها.

٧. إجراء دراسة حول مستوى تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة لمبادئ علماء آخرين اهتموا بإدارة الجودة الشاملة مثل: جوزيف جوران، وفيليب كروسبي ووايشيروايشي كاوا.

المراجع

إبراهيمي، عبد الله. قويدر، عياش. (٢٠٠٥). الإطار العام لتطبيق الجودة الشاملة في الجامعات الفلسفة والمنطلقات. المؤتمر التربوي الخامس –جودة التعليم الجامعي –البحرين، مج١، الصفحات: ١ – ٢٢.

البنا، رياض رشاد. (٢٠٠٧). إدارة الجودة مفهومها وأسلوب إرسائها مع توجهات الوزارة في تطبيقها في مدارس المملكة. المؤتمر السنوي الواحد والعشرون للتعليم الإعدادي، ٢٤/٢٥ يناير.

الترتوري، محمد عوض. جويحان، أغادير (٢٠٠٦). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومركز المعلومات. ط ١، دار المسيرة، عمان، الأردن.

توفيق، عبد الرحمن (٢٠٠٤). المناهج الدراسية الكاملة، فهم إدارة الجودة الشاملة. مركز الخبرات المهنية للإدارة، ط ٢، القاهرة.

الجاف، نظيمة أحمد. (٢٠٠٨). درجة تطبيق مبادئ ديمنغ في إدارة الجودة الشاملة على كليات العلوم التربوية بالجامعات الأردنية الخاصة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن.

أبو الحمايل، أحمد عبد المجيد. وآخرون (٢٠١٠). رؤى تطبيقية لتفعيل مضامين الجودة والاعتماد الأكاديمي في الكليات الجامعية الخاصة. المؤتمر الدولي الخامس (مستقبل إصلاح التعليم العربي لمجتمع المعرفة تجارب ومعايير ورؤى) –مصر، ج ٢، ١٢٠٩ – ١٢٦٣.

الحربي، محمد. (٢٠١١). متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات السعودية في ضوء مدخل التخطيط الاستراتيجي. نموذج مقترح. مجلة رابطة التربية الحديثة، ع ٢، ١٣٥-٢٣٤.

زرقان، ليلى. (٢٠١٤). الجودة الشاملة في التعليم العالي: معاييرها ومتطلبات تطبيقها، مجلة عالم التربية، مصر، ١٥(٤٨٤)، ١٣٣ – ١٧٥.

زهير، بغول. لبنى ذياب. (٢٠١٥). محددات تجويد نظام التعليم الجامعي في ضوء نموذج ادوارد ديمنغ: دراسة ميدانية بجامعة سطيف. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية –جامعة قاصدي مرباح –ورقلة –الجزائر، ع١٩، ١٦٥ – ١٨٥.

الزعبي، حسن علي. (٢٠٠٨). نظام إدارة الجودة في التعليم العالي: تجربة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة. المؤتمر العربي السنوي الثالث حول الاتجاهات الحديثة لجودة الأداء الجامعي – الإمارات، ١٥٢ – ١٧٧.

زقزوق، خالد بن جميل. (٢٠٠٨). تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين أداء كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة أم القرى. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى.

سركيس، فرح (٢٠٠٤). هيئات الاعتماد في التعليم العالي، اقتبس بتاريخ ٢٠١٥/٦/١٢م http://www.higher-edu.gov.lb/Workshops/HE_Law_Conf/WS1-P3.htm

السلمي، علي. (١٩٩٥). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو. دار غريب للنشر، القاهرة.

أبو سمرة، محمود. عفيف زيدان. عمر العباسي (٢٠٠٥). واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. مجلة اتحاد الجامعات العربية –الأردن، ع ٤٥، ١٦٥ – ٢٠٩.

الشنبري، محسن بن علي بن سعد. (٢٠٠١). مبادئ إدارة الجودة الشاملة لـ " DEMING " بين الأهمية وإمكانية التطبيق على الجامعات السعودية كما يراها أعضاء مجالس الجامعات. رسالة دكتوراه، جامعة أم القرى، السعودية.

الصرايرة، خالد. العساف، ليلي. (٢٠٠٨). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق. المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي. اليمن، ع١، ج ١، ١–٣٥.

طويقات، مشهور محمد عبد ربه. (٢٠٠٩). تطوير المعايير الأكاديمية كأحد ركائز نظم ضمان الجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم الجامعي النوعي في الأردن. المؤتمر العلمي العربي الرابع –الدولي الأول لكلية التربية النوعية (الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات وبرامج التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي –الواقع والمأمول) –مصر، مج ١، ٣٣٠ – ٣٣٦.

عربيات، بشير. (٢٠٠٧). مدى فاعلية تطبيق نظام إدارة الجودة (ايزو ٩٠٠١) في تطوير أداء الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية الخاصة. المؤتمر العلمي العربي الثاني (التعليم الجامعي الخاص في البلاد العربية قضايا آنية وآفاق مستقبلية) – مصر، ٧٦ – ١٢٦.

عربيات، بشير. (٢٠١٢). واقع التعليم الجامعي في الأردن من بعض معايير الجودة الشاملة: دراسة مقارنة بين الجامعات الرسمية والخاصة. التربية (جامعة الأزهر) – مصر، لمجلد/العدد ع ١٤٩، ج ١، ٦٨٧ – ٧٢٠.

العضاضي، سعيد بن علي. (٢٠٠٨). دراسة مدى إمكانية تطبيق نموذج (KANJI) لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: بالتطبيق على جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. مجلة مركز صالح عبد الله كامل للاقتصاد الإسلامي –مصر، مج ١٢، ع ٣٥، ٢٨٣ – ٣٣٥.

أبو العلا، ليلى محمد حسني. (٢٠١٢). التخطيط لاستخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة لديمنغ (Deming) في كلية التربية بجامعة الطائف. مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، مصر، ع٢٣، ج١، ٨٦ – ١١٩.

عمر، أيمن علي. (٢٠١٢). قياس مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة: دراسة تطبيقية على الجامعات الخاصة في مصر. مجلة البحوث الإدارية –مصر، مج ٣٠، ع ٢، ٥٠ – ١٠٦

فريج، كمال. زكريا شهاب. (٢٠١٢). التعليم العالي في الأردن واقع وتحديات. اتحاد الجامعات العربية، السنة الثامنة والعشرون– ع ١–ربيع الأول،١٤٣٣، كانون الثاني،٢٠١٢.

القحطاني، عبد المحسن. العازمي، مزنة. المحيلبي، عبد العزيز (٢٠١٣). آليات تطبيق مبادئ ديمينغ في إدارة كليتي التربية الحكومية بدولة الكويت للحصول على الاعتماد الأكاديمي. المجلة الدولية للأبحاث التربوية، جامعة الإمارات العربية المتحدة. عدد ٣٣.

القريوتي، محمد قاسم. المطيري، يوسف محمد. (٢٠٠٧). إدارة الجودة الشاملة للعملية التربوية في جامعة الكويت من منظور أعضاء هيئة التدريس. مجلة جامعة الملك عبد العزيز. الاقتصاد والإدارة –السعودية، مج ٢١، ع ١، ٥٧ – ٩٩.

معجم مصطلحات الجودة (٢٠١١). إعداد مستشاري وكالة الجودة للتطوير بجامعة نجران. المملكة العربية السعودية. نجران.

الهمشي، بدر رشدان فالح. (٢٠٠٨) تصورات معلمي المدارس الثانوية في دولة الكويت لإمكانية تطبيق مبادئ ديمنغ في إدارة الجودة الشاملة في مدارسهم. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، الأردن.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي،٢٠١٧، عمان، الأردن. موقع الوزارة الإلكتروني.

http://www.mohe.gov.jo/ar/Pages/PrivateUniversities.aspx

Ashcrof, K. & Foreman-peck, L. (1995) The Lecturer's Guide to Quality and Standards in Colleges University, With Contribution from Lorrain Foreman-Peck; The Falmer Press. London and Washington. Dc.

Costing, H. (1994) Reading in Total Quality Management, Copyright, by Har Court Brace &Company, Santiago, New York.

Jablonski, J. (1991) Implementers Total Quality Management on Overview. Santiago, Preiffer, U.S.A.

Kettunen, J. (2011) Strategy and Quality Maps in Higher Education. US-China Education Review v8, n2, p149-156

Leuenberger, J, A., & Whitaker, S, V. (1993) the Total Quality Movement in Education. Commonwealth Foundation for Public Policy Alternatives, Harrisburg, PA.

Mohrman, A. (1989) Changing the Organization Through Time, a New Paradigm. San Francisco: Bass Publishers.

Mukhopachyay. (2001) Total Quality Management in Education. National Institute of Education anal planning an Administration, New Delhi.

Sallis, E. (2002). Total quality management in higher education. London: Kogan Page.

Vostrikov, A. S., & Nikitina N. S. (2000) Quality of Education in Technical University, Center for Quality Management, Vol. No.11.

Weir, A. (2009) Assuring Quality in Higher Education: The New Zealand Experience. Journal of Institutional Research, 2(14), 60-72.

Yoshida, K. (1494) The Deming approach to education: A comparative study of the USA and Japan. The International Journal of Educational Management, Bradford, United Kingdom, 5(8), 29- 40.