

أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة تدريسيها

The Impact of TQM on Academic Performance in Jordanian Universities from the perspective of its Faculty members

د. ايمن محمد خلف عليمات⁽¹⁾

المخلص

هدفت الدراسة إلى الكشف عن اثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية، ولتحقيق هدف الدراسة تم اختيار عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس والإداريين الأكاديميين في جامعتي: الأردنية وفيلادلفيا، وبلغ عددها (170) عضو هيئة تدريس، كما تم بناء استبانة بعدة مجالات للإجابة عن اسئلة الدراسة، وتم التأكد من صدقها وثباتها. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج: أن مستوى تقدير عينة الدراسة لأثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية كأن مرتفعاً، وبمتوسط حسابي (4.035)، وأن الفروق بين المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد العينة تبعاً لمتغيرات الدراسة (الوظيفة، نوع الجامعة، الرتبة العلمية) غير دالة إحصائياً في جميع المجالات الفرعية لأداة الدراسة. وفي ضوء النتائج خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات، ومنها: الاهتمام بتوفير التجهيزات الالكترونية والأنترنت وقواعد البيانات العالمية لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية، وتنفيذ برامج ضمان الجودة للمواد الدراسية، وتفعيلها في مختلف الكليات.

¹ دكتوراه في مناهج العلوم واساليب تدريسيها، وزارة التربية والتعليم الأردنية

الكلمات المفتاحية

إدارة الجودة الشاملة، الأداء الأكاديمي، عضو هيئة التدريس.

Abstract

The aim of the study was to identify the impact of TQM on academic performance in Jordanian universities. To achieve the purpose of the study, a random sample of academic faculty members and administrators was selected at the universities of Jordan and Philadelphia. Areas to answer the questions of the study, and was verified the validity and stability. The results of the study were based on a set of results: The level of estimation of the sample of the study of the effect of TQM on the academic performance in the Jordanian universities was high with an average of 4.035. The differences between the arithmetic averages according to the study variables (Position, type of university, degree) are not statistically significant in all the sub-areas of the study instrument.

key words

Total Quality Management, Academic Performance, Faculty Member.

مقدمة

يشهد العالم اليوم تطوراً سريعاً ومتلاحقاً في شتى مجالات الحياة، وذلك نتيجة الثورة المعلوماتية والتقنية، الأمر الذي يدعو إلى عملية تطوير جميع عناصر منظومة التعليم، وتحديثها وتجويدها؛ لكي تستجيب لآثار تلك التغيرات،

فعمليات إصلاح التعليم حازت على الاهتمام الكبير جميع أنحاء العالم، وكأن للجودة الشاملة أكبر نصيب من ذلك الاهتمام، وسمي هذا العصر بعصر الجودة، فأصبح المجتمع الدولي ينظر إلى الجودة الشاملة والإصلاح التربوي باعتبارهما وجه لعملة واحدة، حيث يتم التركيز على الجودة الشاملة في التعليم بكافة مراحلها المدرسية والجامعية (زرقان، ٢٠١٤).

وتمثل جودة التعليم الجامعي اليوم أهم التحديات التي تواجه نظم التعليم في جميع دول العالم الثالث، لا سيما تقارير المنظمات العالمية التي تؤكد على ضرورة إعادة النظر في فلسفة التعليم الجامعي، مع التركيز على أهمية وضع معايير إدارة جودة أفضل تحقق جودة عالية لمخرجات التعليم، والتي يتوقع أن تؤدي إلى تنمية شخصية الفرد لخدمة مجتمعه، ودعم ثقافته الوطنية (برقعان، ٢٠١٠).

وإدارة الجودة الشاملة تمثل اتجاهاً إدارياً يسعى لتحقيق تغيير جوهري في الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة التعليمية، وذلك باستخدام الأساليب الإدارية الحديثة التي تؤدي إلى تحقيق الجودة في الخدمة المقدمة، بحيث يشمل هذا التغيير جميع وظائف العمل داخل المؤسسة بالاعتماد على العمل الجماعي مع التحسين المستمر في مستوى الأداء الكلي في المؤسسة لتحقيق النجاح (عليما، ٢٠٠٤).

وإدارة الجودة الشاملة هي نموذج إداري لاستغلال الوقت الإستغلال الأمثل لاعتمادها على خطة استراتيجية واضحة ومحددة إلى جانب اعتمادها على المراجعة الفعّالة والتقييم الصحيح، وذلك بهدف تحقيق الفعالية وتحسين الأداء، فإدارة الجودة وإدارة الوقت كلاهما يسعى إلى تحقيق الإنتاجية، وتجنب الأخطاء وإهدار الموارد والإمكانات على اعتبار أن إدارة الجودة توظف الوقت بشكل أكثر فاعلية (Hashmi, 2014).

وتعد إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية تركز على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تقوم على المزج بين الوسائل الإدارية والجهود الابتكارية وبين المهارات الفنية المتخصصة من أجل الإرتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير المستمرين، وقد حققت المنظمات الإدارية الحكومية والخاصة نجاحات كبيرة نتيجة تطبيق هذا المفهوم خاصة في بعض الدول المتقدمة كاليابان والولايات المتحدة وفرنسا وبريطانيا (عيسى، ٢٠٠٣).

كما أن إدارة الجودة الشاملة تشجع على التغييرات المحددة التي يجب أن يقوم بها المديرون إذا كانوا يريدون تحسين النظام، هذا بالإضافة إلى أنها تركز على مبدأ التنافس لنجاح الجميع، فالكل يشترك في هدف واحد وهو نجاح العمل وتلبية حاجات الأفراد وتحقيق أهداف المؤسسة التعليمية، وذلك في إطار من التوافق مع متطلبات المجتمع، وأكد كثير من العلماء أن الجودة عملية متواصلة تبدأ بمتطلبات الأفراد وتنتهي برضاهم، وتطور من أدائهم وإنتاجيتهم (الراسبي، ٢٠٠٤).

وأعضاء هيئة التدريس كجزء من منظومة المؤسسات التعليمية يتأثرون بإدارة الجودة الشاملة في مؤسستهم التي تسعى إلى تطويرهم أكاديميا وتحسين إنتاجيتهم. والتطوير الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس مفهوم شامل يشمل الجوانب المختلفة جميعها من شخصية، والأدوار المأمولة منه في أداء أعماله الأكاديمية سواء أكانت تدريسية أو تقنية أو إدارية أو تنظيمية أو منهجية بحثية أو تقويمية (سليمان، ٢٠٠٣؛ Hashmi, 2014).

أن أهمية تطوير الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس تزداد نتيجة للعديد من العوامل من أهمها: أن التعليم العالي أصبح يتجه نحو العالمية مما يتطلب العديد من التطورات، وأبرزها تطوير إدارة التعليم العالي، وتطوير الهيئة

الأكاديمية، وأن تطوير عضو هيئة التدريس يعد أمراً ضرورياً وشرطاً لازماً لترقية أداء الأستاذ بصفة عامة، وهذا يتطلب تبني سياسات واضحة لتطوير عضو هيئة التدريس، لكي يتمكن من إيجاد بيئة جامعية مستنيرة، والتطوير أثناء الخدمة يعطي الفرصة للأستاذ لتنمية مهاراته المرتبطة بأصول وطبيعة أعماله وتحديدها، لكي يقابلوا أدوارهم ومهامهم التدريسية والبحثية والوظيفية الجديدة بكل قدرة وكفاءة، وكذلك الأهداف التي تكمن وراء جهود رفع مستوى أعضاء هيئة التدريس، والمساعدة على الإرتقاء بجوانب شخصيته، وإدائه الأكاديمي، وتشجيع أعضاء هيئة التدريس على التجاوب مع التغيير، وزيادة خبراتهم، والاستعداد للمهام الجديدة، والمتغيرات داخل مؤسسة التعليم العالي وخارجها، وضمان وصول عضو هيئة التدريس إلى مستوى التمكن من عمله، والمحافظة على هذا المستوى، والمساهمة في تشجيع أعضاء هيئة التدريس على الابتكار (John, 2001).

وترتبط المهام والأدوار التي يقوم بها عضو هيئة التدريس برسالة مؤسسة التعليم العالي ذات الأبعاد المتعددة، وبما أن مؤسسة التعليم العالي تختلف من حيث تركيزها على بعد دون الآخر، فإن ذلك ينعكس على مهام عضو هيئة التدريس ومجال تركيزه، ومن المعلوم أن ممارساته ليست ثابتة أو جامدة، بل متطورة بتطور رسالة المؤسسة وأهدافها، وكذلك ظروف واحتياجات كل مرحلة من المراحل التي تمر بها، وهذا ينعكس على اختيار استراتيجيات التطوير المناسبة. وقد أورد الباحثون وجهات نظر متطورة حول مفهوم التطوير الأكاديمي والمهني لعضو هيئة التدريس، وتطوير عضو هيئة التدريس يعني مجموعة من البرامج والأساليب التي تقوم بها الجامعة لإكسابه مزيداً من المعارف والمهارات والتقنيات المرتبطة بممارسة أدواره المهنية، والتدريسية،

والبحثية، وخدمة المجتمع؛ لرفع مستوى أدائه بما يمكنه من أداء أدواره بشكل جيد (مصطفى، ٢٠١٢).

ويجب أن تخضع عملية تطوير الأداء الأكاديمي لعضو هيئة التدريس إلى تدريب نظري وعملي خلال سنوات تعيينه الأولى في أساليب الإدارة الجامعية، والتدريب المتخصص، وإعادة التدريب، وتنمية المهارات البحثية، والتدريب على طرق تقديم الاستشارات المطلوبة منه، ويمكن القول أن مفهوم التطوير الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس مفهوم شامل لجميع الجوانب الشخصية، والأدوار المأمولة منه في أداء أدواره الأكاديمية سواء أكانت تدريسية أو تقنية أو إدارية أو تنظيمية أو بحثية أو تقييمية، وتتبع أهمية التطوير الأكاديمي لعضو هيئة التدريس منذ زمن بعيد، وتزداد أهمية في هذا العصر ذي التحول السريع، والذي يتطلب مهارات متجددة، ونظراً للتطورات التي شهدتها مهنة التدريس ذاتها، بسبب الثورة العلمية والتقنية التي تتطلب تدريباً مستمراً للعاملين في مهنة التدريس، وتؤكد أنه يتعين على الجامعات أن تطور لنفسها استراتيجيات وتقنيات ومنهجيات، وأن تدرب أعضاء هيئة التدريس بها على موجة التغيير الاجتماعي والاقتصادي والتقني المتسارع، وتركز في بحوث التطوير الإدارية والتدريسية والتعلم العلمي والبحوث التطبيقية، لأن ذلك سيساعد مؤسسة التعليم العالي على الحفاظ على نوعية عالية من الجودة في التعليم والبحث (توفيق، ٢٠١٠؛ ماهوني وكارل، ٢٠٠٢؛ مزروع، ٢٠٠٣).

ولأن التعليم العالي أصبح اليوم عالمياً، ويمر تطبيق برنامج ضمان وتوكيد الجودة بالمؤسسة التعليمية بخطوات مهمة، تتمثل بالالتزام وتعهد الإدارة العليا في المؤسسة بتنفيذ برنامج الجودة وتوكيده وتعهداها بذلك، وتدريب القادة المسؤولين على مفاهيم الجودة الشاملة، ومن ثم ايجاد رسالة ورؤية واضحة

ومحددة للمؤسسة تتضمن الأهداف العامة، وأهداف الجودة التي تسعى إلى تحقيقها (الطائي، ٢٠٠٨؛ مجيد، ٢٠٠٧).

وما زال البحث مستمراً في إدارة الجودة الشاملة من جوانب مختلفة في المؤسسات المختلفة، وعلى رأسها المؤسسات التعليمية في التعليم العالي، ففي دراسة هيرتز (Hirtz, 2002) التي هدفت إلى الكشف عن وجود علاقة بين نمط القيادة التربوية السائد وإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، حيث اقتصرَت الدراسة على الإدارات الأكاديمية في جامعة رولا (Rolla) في ولاية ميسوري، وتم تطبيق استبانة وإجراء تقييم ذاتي لإدارة الجودة الشاملة وفق معايير بالدرج، وأظهرت النتائج أن هنالك علاقة قوية بين نمط القيادة السائد في المؤسسات التعليمية وإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وأن التحول من نمط قيادي إلى آخر له علاقة مباشرة وإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة. كما هدفت دراسة القرعان (٢٠٠٤) إلى تطوير أنموذج لقياس درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية، حيث تم اخذ عينة عشوائية من الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة، وتم استخدام استبانة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ولكن بدرجة متفاوتة.

كما أن الصخري (٢٠٠٧) في دراستها التي هدفت إلى الكشف عن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والأكاديميين الإداريين، حيث تكون مجتمع الدراسة من (٩٤) إدارياً و (٥٠٨) أعضاء هيئة تدريس في الجامعة الهاشمية وجامعة الزرقاء الخاصة، في حين تكونت عينة الدراسة من (٣٨) إدارياً و (١٦٤) عضو هيئة تدريس، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة

في الجامعتين كانت بدرجة متوسطة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين أعضاء هيئة التدريس والأكاديميين الإداريين، كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغيرات: الجنس، والخبرة، ونوع الجامعة، ونوع الكلية، والمركز الوظيفي في درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

وفي دراسة نجافبادي (Najafabadi, 2008) والتي هدفت إلى تقدير وتقييم عملية إدارة الجودة المطبقة حاليا في الجامعة ومقارنتها مع عمليات إدارة الجودة الشاملة؛ للتعرف على نقاط القوة والضعف في جودة العمل في هذه المؤسسة، واقتصرت عينة الدراسة على الإداريين في جامعة رويلا في الولايات المتحدة الأمريكية، تم اختيارها بطريقة عشوائية بسيطة، وتم جمع البيانات من عينة الدراسة من خلال المقابلة والاجتماعات والاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى أن الجامعة قامت ببعض الخطوات الموجودة في نظام إدارة الجودة الشاملة، وأن الجامعة بحاجة إلى العمل على: تدريب الموظفين الرئيسيين والاشخاص المشاركين في نوعية العمل، وإقامة أنشطة لتحسين نوعية العمل.

وأما دراسة عبد الحليم (2011) التي خلصت إلى ضرورة اهتمام الجامعات بالاستراتيجية طويلة الأجل بنفس اهتمامها بالمقدرة والكفاءة في إدارة شؤون الجامعة قصيرة الأجل، ولكي تحقق الجامعات ذلك لا بد من اختبار أدوات تقييم الأداء المستخدمة في المحاسبة الإدارية التي تحقق جودة أداء الجامعات لوظائفها الأساسية. في حين أكدت دراسة الوادي (2011) على المراجع القيادية لنجاح إدارة الجودة الشاملة، حيث خلصت الدراسة إلى أن ما تعانيه بعض الجامعات من مشكلات في حصولها من الكادر التدريسي والفنيين والموظفين بالكم والنوع والتوقيت المناسب، أو ما تعانيه من مشكلات نتجت عن التعامل مع البيئة الخارجية ومدى قدرة الجامعات على تحقيق التكيف معها، ولا

يمكن حلها بتطبيقات إدارة الجودة الشاملة دون وجود قيادة تتبنى استراتيجية إدارة الجودة الشاملة متمثلة بوزارة التعليم العالي. ومن جهة أخرى فإن قوي (٢٠١١) أكد على ضرورة انتهاج نظام إدارة الجودة الشاملة لتلبية احتياجات سوق العمل المتغيرة باستمرار هذا من جهة، وتثمين محاولة الجامعة الجزائرية لتحسين مخرجاتها من جهة أخرى، وذلك بانتهاجها سياسة (LMD) كمبادرة أولية لإتباع إدارة الجودة الشاملة. وأما دراسة العضاضي (٢٠١١) فقد أكدت على أن أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ضعف إدراك مفهوم التعلم مدى الحياة، وضعف الدعم المالي للأبحاث العلمية، وضعف امكانيات المكتبات، وزيادة العبء التدريسي، ووجود فروق في تقدير درجة الأهمية للمعوقات التنظيمية وخدمة المجتمع ترجع إلى خبرة عضو هيئة التدريس.

وفي دراسة صالح (2016) التي هدفت إلى معرفة أثر إدارة الجودة الشاملة واستخدامها كاستراتيجية لتطوير الأداء الأكاديمي في جامعة الطائف. وتم اختيار عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس في كليات الجامعة، ووزعت (130) استبانة على عينة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن تهيئة عضو هيئة التدريس في مجال تخصصه من المقومات الأساسية للتطوير الأكاديمي، وأن الإدارة العليا في جامعة الطائف تدعم التطوير الأكاديمي لعضو هيئة التدريس من خلال حل المشكلات والتدريب والاهتمام بالإنتاج الفكري.

بينما دراسة الشخوت (2016) هدفت إلى التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء المعلمين في مديرية تربية الزرقاء الثانية، وتكونت عينة الدراسة من (340) معلماً ومعلمة، واستخدمت الدراسة استبانة مكونة من (43) فقرة توزعت على أربع مجالات، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الأداء الوظيفي للمعلمين في مديرية التربية والتعليم لمنطقة الزرقاء الثانية جاء بدرجة مرتفعة

بمتوسط حسابي (3.78)، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر الجودة الشاملة على أداء المعلمين تعزى لمتغير الجنس ولصالح الإناث.

من خلال استعراض الدراسات السابقة نلاحظ أن الدراسات بحثت في إدارة الجودة الشاملة من حيث: تطبيق نموذج لقياسها مثل دراسة القرعان (٢٠٠٤)، وأخرى بحثت عن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات مثل دراسة الصخري (٢٠٠٧)، وأخرى بحثت في أثر الجودة الشاملة على أداء المعلمين مثل دراسة الشخوت (2016)، وايضاً دراسة صالح (2016) بحثت بأثر الجودة الشاملة كاستراتيجية لتطوير الأداء الأكاديمي في جامعة الطائف. في حين هنالك دراسات بحثت في مقارنة درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات مع المعايير العالمية لإدارة الجودة الشاملة مثل دراسة نجافبادي (Najafabadi, 2008)، اما بعض الدراسات بحثت في امكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات مثل دراسة هيرتز (Hirtz, 2002)، وبعض الدراسات كشفت عن متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات والعوامل التي تساعد على تحقيقها مثل دراسة (عبد الحليم، 2011)، وهنالك دراسات بحثت في المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات مثل دراسة العضاضي (2011) ودراسة قوي (2011). ومن خلال ما سبق نلاحظ أن هذه الدراسة تتميز عن سابقتها بكونها تتطرق بشكل مباشر لأثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة.

نلاحظ مما سبق أن هنالك اهتمام كبير بموضوع إدارة الجودة الشاملة وتطوير الأداء الأكاديمي على الصعيد الجامعي في المؤسسات التابعة للتعليم العالي، وهذا يدل على أهمية إدارة الجودة الشاملة، كما بينت الدراسات أهمية إدارة الجودة الشاملة، وأكدت على ضرورة تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة في

جميع التقسيمات التنظيمية داخل المؤسسة، وكذلك لاحظنا تركيز الأدب النظري على أهمية تطوير الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس، وبشكل مستمر لمواكبة التغييرات المتسارعة، والتي تتطلب مهارات وتقنيات محدثة باستمرار؛ لذلك جاءت هذه الدراسة للكشف عن مستوى تقدير أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة تدريسيها.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

تمثلت مشكلة الدراسة في الإجابة عن الاسئلة التالية:

١. ما مستوى تقدير أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة تدريسيها؟
٢. هل يختلف تقدير أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة تدريسيها تبعاً لمتغير الوظيفة (أكاديمي فقط، أكاديمي إداري)؟
٣. هل يختلف تقدير أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة تدريسيها تبعاً لمتغير الرتبة الأكاديمية (استاذ مساعد، استاذ مشارك، استاذ)؟
٤. هل يختلف تقدير أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة تدريسيها تبعاً لمتغير الجامعة (حكومية، خاصة)؟

هدف الدراسة

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة تدريسيها.

أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في جانبين أحدهما نظري والآخر تطبيقي، فالجانب النظري يتوقع من هذه الدراسة أن تقدم فكراً تربوياً يبحث في الآثار الإيجابية لإدارة الجودة الشاملة على المؤسسات وأداء العاملين فيها، وبشكل خاص الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية؛ ليكون إطاراً نظرياً للدراسات اللاحقة.

أما الأهمية التطبيقية للدراسة تتمثل في أنها تقدم استبانة مسحية لإدارة الجودة الشاملة وأبعادها المختلفة تتمتع بصدق وثبات عاليين، يستفيد منها الباحثين في المستقبل، وإدارات المؤسسات المختلفة.

حدود الدراسة ومحدداتها

تحدد نتائج الدراسة بالمحددات الآتية:

- اقتصرت عينة الدراسة على أعضاء هيئة التدريس في جامعتي الأردنية الحكومية وفيلادلفيا الخاصة، في الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي 2019/2018 وتم اختيارها بالطريقة القصدية، وبالتالي فإن دقة وصحة إجراءات الدراسة تتقيد بمدى ملاءمة تمثيل العينة لمجتمع الدراسة.
- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة، والتي تتمثل بصدقها وثباتها.

الطريقة والإجراءات

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي. وفي ضوء منهجها تم تطبيق الدراسة بإعداد أدواتها وجمع بياناتها ومعالجتها الإحصائية.

وحسب منهج الدراسة كانت متغيراتها كالآتي:

أ- المتغيرات التصنيفية:

- نوع الجامعة ولها مستويان (حكومية، خاصة)
 - الرتبة العلمية ولها ثلاث مستويات (استاذ مساعد، استاذ مشارك، استاذ)
 - الوظيفة ولها مستويان (اكاديمي فقط، إداري اكاديمي)
- ب- المتغير التابع: مستوى أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة تدريسيها.

مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس في جامعتي الأردنية الحكومية وفيلادلفيا الخاصة باختلاف رتبهم الأكاديمية ومراتبهم الإدارية والوظيفية، وتم اختيار عينة قصدية تشمل التقسيمات الوظيفية الموجودة في الجامعتين، بعد اخذ المعلومات من الإدارة العامة عن أعضاء هيئة التدريس، وبلغ مجتمع الدراسة (٩٤٢) عضو هيئة تدريس، ثم اخذ عينة مقدارها (١٣٠) بواقع (١٣%)، ويبين الجدول (1) توزيع افراد العينة على متغيرات الشخصية والوظيفية:

جدول رقم (1): توزيع افراد العينة على متغيرات الدراسة

المتغير	المستويات	العدد	النسبة المئوية
نوع الجامعة	حكومية	89	52%
	خاصة	81	48%

52%	88	اكاديمي فقط	الوظيفة
48%	82	اكاديمي إداري	
56%	95	استاذ مساعد	الرتبة الأكاديمية
35%	60	استاذ مشارك	
9%	15	استاذ	

المعالجات الإحصائية

للإجابة على أسئلة الدراسة، تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية المعروفة باسم: (SPSS: Statistical Package For the Social Siences)، وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختباري (T) و (F) لاختبار دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية، ومعامل ثبات الاتساق الداخلي حسب معادلة كورنباخ ألفا.

اداة الدراسة

بنيت استبانة وطورت من خلال الاستفادة من الادبيات والدراسات السابقة، وتكونت الاستبانة من أسئلة متنسقة مع مشكلة الدراسة واسئلتها لقياس اثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة تدريسيها.

المؤشرات المنطقية على صدق بناء اداة الدراسة

تم التأكد من صدق المحتوى للاستبانة عن طريق عرضها على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية، والمشرفين التربويين، والمتخصصين في القياس والتقويم وعلم النفس التربوي، وذلك للتحقق من مدى صدقه من حيث وضوح الصياغة، وملاءمتها لأفراد العينة، ومدى ربط الفقرات لإدارة الجودة الشاملة مع الأداء الأكاديمي، وتم تعديل (6) فقرات في ضوء ملاحظات المحكمين.

المؤشرات الإحصائية على صدق بناء أداة الدراسة

طبق الاختبار على عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة مؤلفة من (30) عضو هيئة تدريس، تم اختيارها بطريقة عشوائية بسيطة، وتم حساب معاملات الارتباط للفقرات بكلٍ من المجال والأداة، وتم حذف الفقرات التي قل معامل ارتباطها مع درجة المجال الذي تنتمي إليه عن (0.40)، كما تم حذف الفقرات التي قل معامل ارتباطها مع الدرجة الكلية للأداة عن (0.20)، وبيّن الجدول (2) مدى معاملات الارتباط لفقرات الأداة مع درجة المجال ومدى ارتباطها مع درجة الأداة الكلية.

الجدول (2):مدى معاملات الارتباط لفقرات اداة الدراسة مع درجة المجال ومدى ارتباطها مع درجة الاداة الكلية

مدى معاملات الارتباط للفقرات مع درجة الاداة الكلية	مدى معاملات الارتباط للفقرات مع درجة المجال	المجال
0.78 – 0.31	0.72 – 0.56	التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة
0.69 – 0.26	0.87 – 0.43	التحسين والتطوير المستمرين للأداء الأكاديمي في ظل إدارة الجودة الشاملة
0.74 – 0.17	0.82 – 0.33	مشاركة أعضاء هيئة التدريس في التحسين والتطوير
0.71 – 0.48	0.85 – 0.67	رضا أعضاء هيئة التدريس عن إدارة الجودة الشاملة

يلاحظ من الجدول (2) أن معاملات الارتباط للفقرات مع درجة المجال قد تراوحت بين (0.33 – 0.87)، ومعاملات الارتباط للفقرات مع درجة الاداة الكلية قد تراوحت بين (0.17 – 0.78)، فتبين أن هناك فقرة معامل ارتباطها مع درجة المجال الذي تنتمي إليه (0.33)، وفقرة أخرى معامل ارتباطها مع درجة الاداة الكلية (0.17)، فتم شطب هاتين الفقرتين؛ لأنهما لا تحققان المطلوب منهما (عودة، 2010). وأصبحت اداة الدراسة في صورتها النهائية مكونة من (26) فقرة.

ولأغراض التأكد من صدق البناء الداخلي لأداة الدراسة ومجالاتها، فقد تم حساب معاملات الارتباط البينية بين مجالات اداة الدراسة، ويبين الجدول (3) هذه المعاملات:

الجدول (3): معاملات الارتباط البينية بين مجالات اداة الدراسة

المجال	التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة	التحسين والتطوير المستمرين للأداء الأكاديمي في ظل إدارة الجودة الشاملة	مشاركة أعضاء هيئة التدريس في التحسين والتطوير	رضا أعضاء هيئة التدريس عن إدارة الجودة الشاملة
	0.50			
	0.47	0.51		
	0.49	0.40	0.83	
	0.76	0.57	0.83	0.81

يلاحظ من الجدول (3) أن قيم معاملات الارتباط البينية للمجالات مع الكلي للأداة قد تراوحت بين (0.57 – 0.83)، وقيم معاملات الارتباط البينية بين مجالات المقياس الكلي قد تراوحت بين (0.40 – 0.83)، وهي تعتبر مؤشرات جيدة على جودة بناء اداة الدراسة (Hinkle, Wiersma, Jurs,) (1988).

ثبات اداة الدراسة

طبقت الاستبانة على عينة استطلاعية مؤلفة من (30) عضو هيئة تدريس مرتين وبفاصل زمني مقداره ثلاث أسابيع بين التطبيقين، وتم حساب معامل ثبات الإعادة "معامل ارتباط بيرسون"، وبلغ معامل الثبات (0.82)، وتم كذلك حساب ثبات الاتساق الداخلي للاستبانة باستخدام معادلة كورنباخ ألفا على التطبيق الأول للأداة، حيث بلغ معامل الاتساق الداخلي للتطبيق القبلي للاستبانة (0.91)، ويبين الجدول (4) هذه المعاملات.

الجدول (4): معاملات ثبات الاستبانة بالاختبار وإعادته ومعاملات ثبات

الاتساق الداخلي للاستبانة.

المجالات	ثبات الاتساق الداخلي	ثبات الإعادة
التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة	0.87	0.81
التحسين والتطوير المستمرين للأداء الأكاديمي في ظل إدارة الجودة الشاملة	0.86	0.80
مشاركة أعضاء هيئة التدريس في التحسين والتطوير	0.92	0.79
رضا أعضاء هيئة التدريس عن إدارة الجودة الشاملة	0.89	0.83
الاستبانة كلي	0.91	0.82

يلاحظ من الجدول (4) أن معامل الثبات بلغ (0.82)، وكذلك بلغ معامل الاتساق الداخلي (0.91)، وتعد قيم هذه المعاملات مؤشرات جيدة على جودة الاستبانة، وقدرتها على قياس ما صممت لغرضه (عودة، 2010).

تحليل النتائج وعرضها ومناقشتها

سيتم عرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، وهي قيمة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية الترتيبية لمتغيرات الدراسة جميعها، والفقرات المكونة لكل مجال، مع الأخذ بعين الاعتبار أن تدرج الاداة المستخدمة في الدراسة كأن (غير موافق بشدة) تعطى درجة

واحدة (1)، وغير موافق تعطى درجتان (2)، ومحايد تعطى ثلاث درجات (3)، وموافق تعطى أربع درجات (4)، وموافق بشدة تعطى خمس درجات (5). وبناء على ذلك فأن قيم المتوسطات الحسابية التي وصلت إليها الدراسة، سيتعامل معها لتفسير البيانات على النحو التالي: 3.5 فما فوق يمثل مستوى مرتفع، و 2.5-3.49 يمثل مستوى متوسط، و أقل من 2.5 يمثل مستوى منخفض.

أولاً: نتائج إجابة السؤال الأول؛ نص سؤال الدراسة الأول على: ما مستوى تقدير أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة تدريسيها؟

وللإجابة عن السؤال؛ تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجالات اداة الدراسة ، كما يظهر في الجدول (5):

الجدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجالات اداة الدراسة

الترتيب	مستوى التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال
2	مرتفع	0.568	3.96	التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة
1	مرتفع	0.359	4.41	التحسين والتطوير المستمرين للأداء الأكاديمي في

الترتيب	مستوى التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال
				ظل إدارة الجودة الشاملة
3	مرتفع	0.765	3.88	مشاركة أعضاء هيئة التدريس في التحسين والتطوير
4	مرتفع	0.589	3.87	رضا أعضاء هيئة التدريس عن إدارة الجودة الشاملة
	مرتفع	0.651	4.035	الاستبانة كلي

ويتضح من الجدول (5) أن مستوى تقدير عينة الدراسة لأثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية كان مرتفعاً، وبمتوسط حسابي (4.035)، حيث حاز مجال التحسين والتطوير المستمرين للأداء الأكاديمي في ظل إدارة الجودة الشاملة على الترتيب الأول بمتوسط حسابي (4.41)، ثم مجال التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة وبمتوسط حسابي (3.96)، وفي المرتبة الثالثة مجال مشاركة أعضاء هيئة التدريس في التحسين والتطوير وبمتوسط حسابي (3.88)، وفي الترتيب الأخير جاء مجال رضا أعضاء هيئة التدريس عن إدارة الجودة الشاملة وبمتوسط حسابي (3.87)، وجميع المجالات كان مستوى تقديرها مرتفعاً. وبالتالي فإن استجابات أفراد عينة الدراسة على أدواتها تشير إلى أن هنالك أثراً مرتفعاً

لإدارة الجودة الشاملة على الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية. ويمكن أن يعزو الباحث هذه النتيجة إلى التزام الجامعات الأردنية بضوابط وتعليمات وشروط هيئة الاعتماد الجامعي، وكذلك وجود مراكز ضمان الجودة في الجامعات، ومراكز تطوير أعضاء هيئة التدريس، ومراكز الاستشارات؛ لذلك جاء مستوى التقدير مرتفعاً.

جدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على مستوى كل فقرة من فقرات
الاداة

مستوى التقدير	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الجودة الشاملة وابعادها ومعاييرها
مرتفع	1	0.357	4.51	تهتم إدارة الجودة الشاملة بتطوير أعضاء هيئة التدريس وتدريبهم لزيادة كفاءة الأداء الأكاديمي لعضو هيئة التدريس.
مرتفع	2	0.347	4.47	استخدام الجودة الشاملة تعني التغيير نحو الأفضل في بيئة العمل والذي ينعكس بشكل ايجابي على الأداء الأكاديمي
مرتفع	3	0.758	4.45	توحيد اجراءات العمل لضمان أداء اكاديمي مرتفع
مرتفع	4	0.458	4.41	توفير قاعدة بيانات محلية وعالمية لتحسين الأداء الأكاديمي
مرتفع	5	0.653	4.39	تبني أهداف نوعية في التخطيط

مستوى التقدير	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الجودة الشاملة وإبعاها ومعاييرها
				الاستراتيجي على مستوى الجامعة ينعكس بشكل ايجابي على الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس
مرتفع	6	0.587	4.35	تعريف أعضاء هيئة التدريس بالمستجدات المتعلقة بالعمل لضمان جودته ينعكس بشكل ايجابي على ادائه الأكاديمي
مرتفع	7	0.528	4.32	تحرص الإدارة على تنفيذ خطط تحسين الجودة الشاملة للخدمات التعليمية التي تنعكس بشكل ايجابي على الأداء الأكاديمي
مرتفع	8	0.378	4.27	تطوير رؤية واضحة لتنفيذ المهام المشتركة ذات العلاقة بالعمل في ظل إدارة الجودة الشاملة ينعكس بشكل ايجابي على الأداء الأكاديمي لعضو هيئة التدريس
مرتفع	9	0.789	4.19	هنالك تعاون بين الزملاء لأداء العمل الأكاديمي بشكل صحيح في ظل تطبيق إدارة الجودة الشاملة
مرتفع	10	0.425	4.16	أرشفة البحوث العلمية والوثائق والسجلات بطريقة تسهل الرجوع

مستوى التقدير	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الجودة الشاملة وإبعاها ومعاييرها
				اليها لأعضاء هيئة تدريس لأداء اعمالهم الأكاديمية بمستوى مرتفع
مرتفع	11	0.956	4.12	الاهتمام بمبادرات أعضاء هيئة التدريس ينعكس بشكل ايجابي على ادائه الأكاديمي
مرتفع	12	0.758	4.09	تطوير الموارد البشرية في الجامعة يزيد من كفاءة عضو هيئة التدريس وينعكس بشكل ايجابي على ادائه الأكاديمي
مرتفع	13	0.658	4.04	دعم البحوث العلمية المميزة وتكريم منجزها ينعكس بشكل ايجابي على ادائهم الأكاديمي
مرتفع	14	0.389	4.01	تعقد إدارة الجودة الشاملة الندوات العلمية بشكل مستمر لتحسين الأداء الأكاديمي
مرتفع	15	0.377	3.95	اهتمام الجامعة بالإنتاج العلمي لعضو هيئة التدريس ينعكس بشكل ايجابي على ادائه الأكاديمي
مرتفع	16	0.980	3.90	يعتبر الإنتاج العلمي لعضو هيئة التدريس مؤشر قوي لقياس كفاءته في الأداء الأكاديمي

مستوى التقدير	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الجودة الشاملة وإبعادها ومعاييرها
مرتفع	17	0.458	3.87	هنالك رغبة أكيدة من الإدارة العليا في التطوير العلمي والإداري لتحسين الأداء الأكاديمي
مرتفع	18	0.957	3.86	هنالك اهتمام من الإدارة العليا بمقترحات أعضاء هيئة التدريس في تطوير الأداء الأكاديمي
مرتفع	19	0.658	3.76	تحرص الإدارة العليا على تنفيذ خطط تحسين الجودة الشاملة للخدمات التعليمية لتحسين الأداء الأكاديمي
مرتفع	20	0.982	3.72	استجابة الإدارة العليا لحاجات أعضاء هيئة التدريس في الجامعة لرفع الأداء الأكاديمي لهم
مرتفع	21	0.657	3.70	تهتم بالتغذية الراجعة من أولياء أمور الطلبة فيما يخص العملية التعليمية لتحسين الأداء الأكاديمي
مرتفع	22	0.752	3.65	تشجيع تبادل الزيارات الصفية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعة ينعكس بشكل إيجابي على أدائهم الأكاديمي
مرتفع	23	0.479	3.62	تشجيع أعضاء هيئة التدريس على المشاركة في التخطيط لبرامج الأداء

مستوى التقدير	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الجودة الشاملة وإبعادها ومعاييرها
				الأكاديمي ينعكس بشكل ايجابي على ادائهم الأكاديمي
مرتفع	24	0.458	3.57	تولي الإدارة اهتماما بمقترحات الطلبة فيما يختص بتطوير العملية التعليمية لتحسين الأداء الأكاديمي
مرتفع	25	0.657	3.54	هنالك اهتمام من الإدارة بحل المشكلات وتذليل الصعوبات لتحسين الأداء الأكاديمي
مرتفع	26	0.867	3.52	المبادئ المطبقة لإدارة الجودة الشاملة مرضية لأعضاء هيئة التدريس

ثانيا: نتائج إجابة السؤال الثاني؛ نص سؤال الدراسة الأول على: هل يختلف أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة تدريسيها تبعاً لمتغير الوظيفة (أكاديمي فقط، أكاديمي إداري)؟

وللاجابة عن السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على كل مجال من مجالات اداة الدراسة تبعاً لمتغير الوظيفة، ولاختبار دلالة الفروق، تم استخدام اختبار " ت " T-Test ، ويبين الجدول(7) هذه الإحصائيات.

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على كل مجال من مجالات اداة الدراسة تبعاً لمتغير الوظيفة واختبار "ت" T-Test لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية

المجال	الوظيفة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة
التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة	إداري أكاديمي	82	4.02	0.702	168	-0.383	0.702
	أكاديمي فقط	88	4.03	0.801			
التحسين والتطوير المستمرين للأداء الأكاديمي في ظل إدارة الجودة الشاملة	إداري أكاديمي	82	3.95	0.531	168	-0.842	0.461
	أكاديمي فقط	88	3.90	0.614			
مشاركة أعضاء هيئة التدريس في التحسين والتطوير	إداري أكاديمي	82	4.21	0.664	168	-0.356	0.621
	أكاديمي فقط	88	4.16	0.678			

المجال	الوظيفة	العدد	المتوسط الحسابي	الأنحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة
رضا أعضاء هيئة التدريس عن إدارة الجودة الشاملة	إداري	82	3.86	0.981	168	-0.602	0.165
	أكاديمي فقط	88	3.91	0.854			
الاستبانة كلي	إداري	82	4.01	0.719	168	-0.694	0.516
	أكاديمي فقط	88	4.00	0.736			

يشير الجدول (7) إلى أن الفروق بين المتوسطات الحسابية تبعا لمتغير الوظيفة غير دالة إحصائياً في جميع المجالات ككل، إذ بلغت قيمة "ت" (0.694) بدلالة إحصائية (0.516)، وفي مجال التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة إذ بلغت قيمة "ت" (-0.383) بدلالة إحصائية (0.702)، وفي مجال التحسين والتطوير المستمرين للأداء الأكاديمي في ظل إدارة الجودة الشاملة إذ بلغت قيمة "ت" (0.842) بدلالة إحصائية (0.461)، وفي مجال مشاركة أعضاء هيئة التدريس في التحسين والتطوير إذ بلغت قيمة "ت" (-0.356) بدلالة إحصائية (0.461)، وفي مجال رضا أعضاء هيئة التدريس عن إدارة الجودة الشاملة إذ بلغت قيمة "ت" (-0.602) بدلالة إحصائية (0.165)، وجميعها قيم غير دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

ويمكن أن يعزو الباحث هذه النتيجة أن تطبيق ضمان وتوكيد الجودة وشروط هيئة الاعتماد في التعليم العالي ليست مرتبطة بالوظيفة، وإنما يتم تطبيقها على جميع التقسيمات التنظيمية والوظيفية في الجامعات دون استثناء؛ لذلك يتضح أن الفروق بين المتوسطات الحسابية تبعا لمتغير الوظيفة غير دالة إحصائياً في جميع المجالات ككل.

ثالثاً: نتائج إجابة السؤال الثالث؛ نص سؤال الدراسة الأول على: هل يختلف أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة تدريسيها تبعا لمتغير الرتبة الأكاديمية (استاذ مساعد، استاذ مشارك، استاذ)؟

ولإجابة عن السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على كل مجال من مجالات اداة الدراسة تبعا لمتغير الرتبة العلمية، ويبين الجدول (8) هذه الإحصائيات.

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على كل مجال من مجالات اداة الدراسة تبعاً لمتغير الرتبة العلمية

الرتبة الأكاديمية	الإحصائيات	التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة	التحسين والتطوير المستمرين للأداء الأكاديمي في ظل إدارة الجودة الشاملة	مشاركة أعضاء هيئة التدريس في التحسين والتطوير	رضا أعضاء هيئة التدريس عن إدارة الجودة الشاملة
استاذ مساعد	المتوسط الحسابي	4.02	3.96	3.87	3.79
	الانحراف المعياري	0.798	0.814	0.659	0.572
استاذ مشارك	المتوسط الحسابي	3.82	3.81	3.89	3.87
	الانحراف المعياري	0.654	0.717	0.568	0.542
استاذ	المتوسط الحسابي	4.12	3.91	3.82	3.88
	الانحراف المعياري	0.312	0.415	0.275	0.421

يتضح من الجدول (8) أن بين المتوسطات الحسابية تبعاً لمتغير الرتبة العلمية متفاوتة في جميع المجالات لأداة الدراسة، حيث تراوحت بين

(4.12-3.79)، وجاءت جميعها في مستوى مرتفع في كافة مجالات اداة الدراسة. وللكشف عن دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية تم تحليل التباين الاحادي (ANOVA) للفروق حسب الرتبة العلمية، والجدول (9) يبين هذه الإحصائيات:

جدول (9): تحليل التباين الاحادي (ANOVA) للكشف عن دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات افراد عينة الدراسة على اداتها تبعا لمتغير الرتبة العلمية

المجال	نوع الإحصائيات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة	بين المجموعات	85.671	2	28.557	0.235	0.872
	داخل المجموعات	9651.451	167	57.793		
	المجموع	9737.122	169			
التحسين والتطوير المستمرين للأداء الأكاديمي في ظل إدارة الجودة	بين المجموعات	89.421	2	29.807	0.312	0.876
	داخل المجموعات	11461.641	167	68.633		
	المجموع	11551.062	169			

المجال	نوع الإحصائيات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الشاملة						
مشاركة أعضاء هيئة التدريس في التحسين والتطوير	بين المجموعات	90.459	2	30.153	0.756	0.654
	داخل المجموعات	12711.579	167	76.117		
	المجموع	12802.038	169			
رضا أعضاء هيئة التدريس عن إدارة الجودة الشاملة	بين المجموعات	79.417	2	26.472	0.216	0.971
	داخل المجموعات	8451.642	167	50.609		
	المجموع	8531.059	169			
المجموع	بين المجموعات	344.968	2	114.989	0.721	0.464
	داخل المجموعات	42276.313	167	253.152		
	المجموع	42621.281	169			

يشير الجدول (9) إلى أن الفروق بين المتوسطات الحسابية تبعا لمتغير الرتبة العلمية غير دالة إحصائياً في جميع المجالات ككل، إذ بلغت قيمة "ف" (0.721) بدلالة إحصائية (0.464)، وفي مجال التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة إذ بلغت قيمة "ف" (0.235) بدلالة إحصائية (0.872)، وفي مجال التحسين والتطوير المستمرين للأداء الأكاديمي في ظل إدارة الجودة الشاملة إذ بلغت قيمة "ف" (0.312) بدلالة إحصائية (0.876)، وفي مجال مشاركة أعضاء هيئة التدريس في التحسين والتطوير إذ بلغت قيمة "ف" (0.756) بدلالة إحصائية (0.654)، وفي مجال رضا أعضاء هيئة التدريس عن إدارة الجودة الشاملة إذ بلغت قيمة "ف" (0.216) بدلالة إحصائية (0.971)، وجميعها قيم غير دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

ويمكن أن يعزو الباحث هذه النتيجة أن تطبيق ضمان وتوكيد الجودة وشروط هيئة الاعتماد في التعليم العالي ليست مرتبطة بالرتبة العلمية، وإنما يتم تطبيقها على جميع الرتب العلمية في الجامعات دون استثناء؛ لذلك يتضح أن الفروق بين المتوسطات الحسابية تبعا لمتغير الرتبة العلمية غير دالة إحصائياً في جميع المجالات ككل.

رابعاً: نتائج إجابة السؤال الرابع؛ نص سؤال الدراسة الأول على: هل يختلف أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة تدريسيها تبعا لمتغير الجامعة (حكومية، خاصة)؟

وللإجابة عن السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على كل مجال من مجالات اداة الدراسة تبعا لمتغير نوع الجامعة، ولاختبار دلالة الفروق، تم استخدام اختبار "ت" T-Test ، ويبين الجدول (10) هذه الإحصائيات.

جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على كل مجال من مجالات اداة الدراسة تبعاً لمتغير نوع الجامعة واختبار "ت" T-Test لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية

المجال	نوع الجامعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة
التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة	حكومية	89	3.89	0.587	168	-0.652	0.241
	خاصة	81	3.92	0.476			
التحسين والتطوير المستمرين للأداء الأكاديمي في ظل إدارة الجودة الشاملة	حكومية	89	3.81	0.651	168	-0.458	0.174
	خاصة	81	3.79	0.742			
مشاركة أعضاء هيئة التدريس في	حكومية	89	4.01	0.351	168	-0.398	0.086
	خاصة	81	3.98	0.462			

المجال	نوع الجامعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة
التحسين والتطوير							
رضا أعضاء هيئة التدريس عن إدارة الجودة الشاملة	حكومية	89	3.99	0.672	168	-0.697	0.236
	خاصة	81	3.95	0.715			
الاستبانة كلي	حكومية	89	3.93	0.565	168	-0.548	0.074
	خاصة	81	3.91	0.589			

يشير الجدول (10) إلى أن الفروق بين المتوسطات الحسابية تبعا لمتغير نوع الجامعة غير دالة إحصائياً في جميع المجالات ككل، إذ بلغت قيمة "ت" (-0.548) بدلالة إحصائية (0.074)، وفي مجال التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة إذ بلغت قيمة "ت" (-0.652) بدلالة إحصائية (0.241)، وفي مجال التحسين والتطوير المستمرين للأداء الأكاديمي في ظل إدارة الجودة الشاملة إذ بلغت قيمة "ت" (0.458) بدلالة إحصائية (0.174)، وفي مجال مشاركة أعضاء هيئة التدريس في التحسين والتطوير إذ بلغت قيمة "ت" (-0.398) بدلالة إحصائية (0.236)، وفي مجال رضا أعضاء هيئة التدريس عن إدارة الجودة الشاملة إذ بلغت قيمة "ت" (-0.697) بدلالة إحصائية (0.165)، وجميعها قيم غير دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

ويمكن أن يعزو الباحث هذه النتيجة أن تطبيق ضمان وتوكيد الجودة وشروط هيئة الاعتماد في التعليم العالي تخضع لها جميع الجامعات الحكومية والخاصة، ولا يختصر تطبيقها على جامعات دون الأخرى، وأن إدارة الجودة الشاملة ليست مرتبطة بنوع محدد من الجامعات، وإنما لجميع الجامعات حكومية وخاصة؛ لذلك يتضح أن الفروق بين المتوسطات الحسابية تبعا لمتغير نوع الجامعة غير دالة إحصائياً في جميع المجالات ككل.

توصيات الدراسة

في ضوء نتائج الدراسة توصي الدراسة بما يلي:

١. التدريب المستمر لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية وخاصة في مجال تقديم الخدمات الالكترونية لمتلقي الخدمة، وذلك لرفع مستوى الأداء وكفاءته.
٢. الاهتمام بتوفير التجهيزات الالكترونية والأنترنيت وقواعد البيانات العالمية لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية؛ من أجل القيام بأعمالهم البحثية والتدريسية بمستوى عالي من الجودة، وتطوير مهاراتهم البحثية والتدريسية، بما يعود بالفائدة على ادائهم الأكاديمي.
٣. تنفيذ برامج ضمان الجودة للمواد الدراسية، وتفعيلها في مختلف الكليات.
٤. التأكيد على ضرورة الاهتمام بالتغذية الراجعة من أولياء امور الطلبة بشكل اكبر من خلال توفير ادوات تواصل فعالة.
٥. عمل دراسات مستقبلية بمتغيرات مستقلة تؤثر في الأداء الأكاديمي اخرى مثل أنماط القيادة المختلفة، والمناخ التنظيمي، والسلوك الابداعي والابتكاري.

المراجع العربية

- الراسبي، ناصر (٢٠٠٤) تطوير التعليم الثانوي وفق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان، رسالة دكتوراه، الجامعة الأردنية، عمان، الاردن.
- الصخري، هيام (٢٠٠٧) درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الهاشمية، الزرقاء، الاردن.
- القرعان، احمد (٢٠٠٤) تطوير نموذج لقياس درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية، اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان، الاردن.
- الطائي، وعد (٢٠٠٨). إدارة الجودة الشاملة. ط١، سلطنة عمان: اليازوري.
- برقعان، أحمد محمد (٢٠١٠) معايير الجودة الشاملة في التعليم الجامعي. المؤتمر العربي الثالث للجامعات العربية: التحديات والافاق - المنظمة العربية - شرم الشيخ.
- توفيق، محسن، (٢٠١٠)، *تقويم الأداء الجامعي كمدخل للتطوير*، بحوث ندرة العمل نحو مؤشرات ومعايير تقويم كفاءة مؤسسات التعليم العالي، الفترة ١٣-٧/١ القاهرة، مركز دراسات وبحوث وتطوير التعليم العالي.
- عبد الحليم، نادية (٢٠١١) منهج مقترح لتقييم أداء الجامعات وتحسين جودة التعليم الجامعي، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم، اتحاد الجامعات العربية وجامعة الزرقاء، الاردن، في الفترة ١٠-١٢/٥/٢٠١١.
- عودة، احمد. (٢٠١٠). *القياس والتقويم في العملية التدريسية*. ط٤. اريد: دار الأمل.

- عليمات، صالح (٢٠٠٤). إدارة الجودة في المؤسسات التربوية. ط ١ عمان: دار الشروق.
- عيسى، عبدالله (٢٠٠٣) تقدير درجة إمكانية تطبيق بعض مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية في سلطنة عمان. مجلة الإداري معهد الإدارة، ٢٥ (٩٥).
- سليمان، محمد، (٢٠٠٣)، محددات التغيير الفعال في مؤسسات التعليم العالي بالتطبيق على جامعة المنصورة، المجلة العربية للدراسات التجارية، ٣ (٢٧).
- العضاضي، سعيد (٢٠١١) معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي "دراسة ميدانية" المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم، اتحاد الجامعات العربية وجامعة الزرقاء، الاردن، في الفترة ١٠-١٢/٥/٢٠١١.
- قوي، بو حنة (٢٠١١) إمكانيات تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، دراسة حالة الجزائر. المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم، اتحاد الجامعات العربية وجامعة الزرقاء، الاردن، في الفترة ١٠-١٢/٥/٢٠١١.
- زرقان، ليلي (٢٠١٤) الجودة الشاملة في التعليم العالي: معاييرها ومتطلبات تطبيقه. مجلة التربية. ٤٨ (١٥)، ١٣٣-١٧٥ .
- الوادي، محمود (٢٠١١) تكامل إدارة الجودة الشاملة في الجامعات والإدارة الاستراتيجية في التعليم العالي. المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم، اتحاد الجامعات العربية وجامعة الزرقاء، الاردن، في الفترة ١٠-١٢/٥/٢٠١١.

- ماهوني، فرنسيس وكارل جي ثور، (٢٠٠٢)، ثلاثية إدارة الجودة الشاملة، ترجمة عبد الحكم أحمد الخزامي الطبعة الثانية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.
- مجيد، سوسن (٢٠٠٧)، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم، ط١، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- مزروع، فاتن (٢٠٠٣) تطبيق إدارة الجودة الشاملة في نظام التعليم الجامعي لتطوير مستوى أداء العملية التعليمية، إطار مقترح، المجلة العربية للدراسات التجارية، ١(٢٧).
- مصطفى، سهيل (٢٠١٢) إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الأداء الأكاديمي في الجامعات السعودية (دراسة تطبيقية على جامعة المجمعة)، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس (ASEP) مجلة عربية اقليمية محكمة، العدد (٢٨)، الجزء الثاني.

المراجع العربية باللغة الانجليزية

- Rasabi, N. (2004). **Development of secondary education in accordance with the principles of total quality management in the Ministry of Education Sultanate of Oman**, PhD thesis, University of Jordan, Amman, Jordan.
- Sakhrie, H. (2007). **degree of application of total quality management in Jordanian universities from the point of view of faculty members**, unpublished Master thesis, Hashemite University, Zarqa, Jordan.
- Alqraan, A. (2004). **Development of a model for measuring the degree of application of total quality management in administrative units in Jordanian universities**, unpublished doctoral thesis, Amman Arab University, Amman, Jordan.

- Al - Tai, W. (2008). *Total Quality Management. e1*, Sultanate of Oman: Yazuri.
- Barqaaan, A. (2010). Total quality standards in university education. **The Third Arab Conference Arab Universities: Challenges and Horizons - Arab Organization - Sharm El Sheikh.**
- Tawfiq, M. (2010). Evaluation of University Performance as an Approach to Development, **Research on the scarcity of work towards indicators and criteria for evaluating the efficiency of higher education institutions**, 13-1 / 7 Cairo, Center for Studies and Research and Development of Higher Education
- Abdel Halim, N. (2011). A proposed approach to evaluating the performance of universities and improving the quality of university education, **Arab International Conference for Quality Assurance of Education, Union of Arab Universities and Zarqa University, Jordan**, 10-12 / 5/2011.
- Odah, A. (2010). *Measurement and evaluation in the teaching process, E4*. Irbid: House of Hope.
- Oliemat, S (2004). *Quality Management in Educational Institutions, E1*. Amman: Dar Al Shorouk.
- Issa, A. (2003). Estimating the degree to which some of the concepts of TQM can be applied in the colleges of education in the Sultanate of Oman. **Administrative Journal Management Institute**, 25 (95).
- Sulaiman, M. (2003). Determinants of Effective Change in Higher Education Institutions by Application to Mansoura University, **Arab Journal of Commercial Studies**, 3 (27)
- Adadie, S. (2011) Obstacles to the Application of Total Quality Management in Higher Education Institutions

- "Field Study". **Arab International Conference for Quality Assurance of Education**, Union of Arab Universities and Zarqa University, Jordan, 10-12 / 5/2011.
- Quai, H. (2011). The Possibilities of Implementing Total Quality Management System in Higher Education, Case Study of Algeria. **Arab Conference for Quality Assurance of Education, Union of Arab Universities and Zarqa University, Jordan**, 10-12 / 5/2011.
- Zarqan, L. (2014). Total Quality in Higher Education: Its Standards and Application Requirements. **Journal of Education**. 48 (15), 133-175.
- Wadi, M. (2011). Integration of Total Quality Management in Universities and Strategic Management in Higher Education. **Arab Conference for Quality Assurance of Education**, Union of Arab Universities and Zarqa University, Jordan, 10-12 / 5/2011.
- Mahoney, F., Carroll, J. (2002). *TQM Trilogy, E2*. translated by Abdul Hakim Ahmed Al Khozami, Dar Al Fajr Publishing and Distribution, Cairo.
- Majeed, S. (2007). *Total Quality Management Applications in Industry and Education, E1*, Amman: Dar Safa Publishing and Distribution.
- Mazroaa, F. (2003). Application of TQM in the university education system to improve the performance of the educational process, a suggested framework, **the Arab Journal of Business Studies**, 1 (27).
- Mustafa, S. (2012), TQM and its impact on the efficiency of academic performance in Saudi universities (applied study on the University of Majma'a), **Journal of Arab Studies in Education and Psychology (ASEP)**, Regional Arab Magazine, No. 28, Part II.

المراجع الاجنبية

- John, G. (2001), Afrsh Approach to a Model for quality in higher education, The Sixth International Conference on ISO9000 and Totel Quality Management, 17-19 April, Are, Scotland, UK.
- Hashmi, k (2014), Introduction and Implementation of Totel Quality Managemen, <http://www.isixsigma.com>, from google.com Retrieved on 25/4/2018.
- Hinkle, D., Wiersma., W., & Jurs, S. (1988). *Applied Statics for the Behavioral Sciences (2^{ed} ed.)*. Houghton Mifflin Company.
- Hirtz, A. (2002) The relationship between the prevailing educational leadership style and the possibility of implementing TQM in higher education institutions, (Report No. 143) (*ERIC Document Peprroduction Service No. ED391464*).
- Najafabadi, F., Sadeghi, N., & Zadeh, S., (2008) Evaluate and evaluate the quality management process currently applied at the university and compare it with TQM processes *A Comparative Study*. Unpublished Doctoral Dissertation Thesis, University of Rolla.