مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية
العدد الثاني ـ المجلد الثالث
فبراير 2019م
ISSN: 2522-3372

المجلة العربية للعلوم و نشر الأبحاث
Arab Journal of Sciences & Research Publishing
AJSRP

مدى تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة الخرطوم الحكومية وجامعة السودان العالمية الخاصة

أماني سليمان أحمد سليمان
قسم إدارة الاعمال || كلية العلوم الإدارية || جامعة نجران || المملكة العربية السعودية

الملخص: هدفت الدراسة إلى استقصاء مدى تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة الخرطوم الحكومية وجامعة السودان العالمية الخاصة من وجهة نظر هيئة التدريس ومدى تأثير المتغيرات (العمر، والجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الجامعة التي تخرج فيها، والكلية التي يدرس فيها)، على إجابات العينة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الإحصائي. وتمثلت الأداة في استبانة من (42) فقرة؛ تم تطبيقها على عينة بلغ عددها(61) من الأساتذة ببعض كليات جامعة الخرطوم الحكومية وجامعة السودان العالمية الخاصة، وخرجت الدراسة بالنتائج الآتية: حصل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بعض كليات جامعة الخرطوم الحكومية وجامعة السودان العالمية الخاصة على متوسط كلي بلغ (3.46 من5) بتقديرات (كبيرة)، وحسب المجالات حصل مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم على متوسط عام (3.84)، بتقديرات (كبيرة)؛ يليه مجال متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها؛ بمتوسط عام (3.55)، وحل ثالثا؛ مجال تطوير القوى البشرية بمتوسط عام (3.37)، وأخيرا مجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع بمتوسط عام (3.03)، وجميعها بتقديرات (متوسطة). وجاءت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق في تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السوداني تعزى لمتغيرات؛ (سنوات الخبرة والعمر والمؤهل العلمي والجنس). وفي ضوء نتائج الدراسة تم تقديم جملة من التوصيات لزيادة الوعي وتفعيل تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة الخرطوم الحكومية وجامعة السودان العالمية الخاصة وكافة مؤسسات التعليم العالي السوداني أهمها زيادة اهتمام مؤسسات التعليم العالي السوداني بمتطلبات المجتمع المحلي. والاهتمام بالبيئة التربوية داخل الجامعة وأساليب التواصل والتوصيل. ونشر ثقافة الجودة للمديرين والعمداء أولاً لإقناعهم بأهمية التغيير وتحسين الأداء وأهمية معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي الحكومية والخاصة وكذلك المعاهد العليا.

الكلمات المفتاحية: تطبيق- معايير إدارة الجودة الشاملة- كليات جامعة الخرطوم- جامعة السودان العالمية الخاصة. هيئة التدريس

المقدمة:

يشهد قطاع التعليم العالي اهتماماً كبيراً في معظم دول العالم وعلى كافة المستويات، كما وجدت عمليات الإصلاح في هذا القطاع المهم رعاية خاصة، وذلك لأهميته الكبيرة وإسهامه بدور أساسي في تطور المجتمع، والنهوض به نحو الأفضل لمواكبة الحاجات المتجددة التي تظهر في المجتمعات الإنسانية عن طريق رفده بالكوادر الفنية المؤهلة علمياً وعملياً وإعداد قيادات المستقبل. فمؤسسات التعليم العالي في الدول العربية تواجه تحديات وتهديدات بالغة الخطورة عملت في تغير شكل العالم فأوجدت نظاماً عالمياً جديداً يعتمد العلم والتطوير التكنولوجي المتسارع أساساً لها، ويستند على تقنيات عالية التقدم والتفوق، الأمر الذي لم يدع مجالاً للتردد في البدء ببرامج شاملة للتطوير والتحديث تضمن لهذه المؤسسات القدرة على تجاوز مشكلاتها ونقاط الضعف فيها. ومن هنا جاء الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في قطاعات التعليم العالي، كونها من أهم الموجات التي استحوذت على اهتمام كبير من قبل القادة والمديرين الممارسين والباحثين الأكاديميين، باعتبارها إحدى المفاهيم الإدارية السائدة والمرغوبة في الفترة الحالية، ويرتبط هذا المفهوم بالجودة والتي تدل على مجمل الخصائص والسمات التي تتعلق بالخدمة وفاء باحتياجات المستفيدين. وأكدت معظم الدراسات أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة له انعكاسات إيجابية على أداء المنظمات التي تطبقها، وذلك من خلال زيادة الإنتاجية، وتحسن معدل الربحية، وانخفاض التكاليف، وتحسين الأداء الحالي

وتحسين علاقات الموظفين، وارتفاع مستويات الرضا الوظيفي لديهم، وبوجود المؤشرات التي تبين جدوى إدارة الجودة الشاملة، إزدادت أهميتها وسرعة انتشارها (الصرايرة، العساف، 2008: 3). وهذا الاهتمام بالجودة الشاملة جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر- عصر الجودة، فأصبح المجتمع العالمي ينظر إلى الجودة الشاملة والإصلاح التربوي وجهين لعملة واحدة. بحيث يمكن القول إن الجودة الشاملة هي التحدي الحقيقي الذي ستواجهه الأمم في العقود القادمة (أحمد، 2003: 9).

إن الفلسفة الإدارية المبنية على الجودة يطلق عليها مصطلح إدارة الجودة الشاملة (Quality Management Total). هي فلسفة قدمها العالم الأمريكي ديمنج Deeming (Edward) والذي يسمى: بأبي الجودة، قبل أكثر من أربعين سنة ماضية والتي تعتبر أساس نهضة الاقتصاد الياباني. والذي اعتمد توزيعا لتحسين الجودة من خلال تطبيقات الرقابة الإحصائية (الكيومي، 2002: 24). وتعد المرتكزات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة ذات أهمية كبيرة في إطار التطبيق العملي لها في مختلف المؤسسات الإنسانية العاملة، إذ أن هذه المرتكزات من شأنها أن تشير إلى الحقائق الأساسية التي ينبغي أن يركن إليها عند الشروع باستخدام هذا الأسلوب تطبيقيا في مختلف المنظمات، إذ يشير إلى البناءات الفكرية الفلسفية التي يستند إليها الجانب العملي في التطبيق. وقد تباينت آراء المفكرين والأكاديميين في شأن تحديد أولويات وأهمية هذه المرتكزات من باحث لآخر، إلا أنها من حيث المنطلق الفكري لا زالت تشكل المنعطف الحاسم في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتتمثل هذه المنطلقات الفكرية بالتركيز على العميل، وإدارة القوى البشرية، والمشاركة والتحفيز ونظام المعلومات، والتغذية الراجعة، والعلاقة بالموردين، وتوكيد الجودة، والتحسين المستمر، والتزام الإدارة العليا، والقرارات المبنية على الحقائق والوقاية من الأخطاء، وإدارة الجودة استراتيجيا، والمناخ التنظيمي، وإدارة العمليات، وتصميم المنتج (حمود، 2000: 98- 103).

فإدارة الجودة الشاملة تعتمد على تطبيق أساليب متقدمة لإدارة الجودة وتهدف للتحسين والتطوير المستمر، وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات والنواتج والخدمات (علام، 2003: 105). وتشير الجودة الشاملة(Total Quality) في المجال التربوي إلى مجموعة من المعايير والإجراءات يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي، وتشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج التعليمي، وفي العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات. فالاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية لا يعني أننا نخطط لجعل المؤسسات التعليمية وخصوصا الجامعات منشآت تجارية أو صناعية تسعى إلى مضاعفة أرباحها عن طريق تحسين منتجاتها ولكن ما ينبغي أن نستفيد منه في مدخل إدارة الجودة الشاملة في التعليم هو تطوير أساليب الإدارة التعليمية تحقيقا لجودة المنتج. وسعيا إلى مضاعفة إفادة المستفيد الأول من كافة الجهود التعليمية وهو المجتمع بكل مؤسساته، وجماعاته وأفراده في مجال التعليم، وما أحوجنا أن نطلق شرارة المنافسة بين الجامعات لتحقيق أفضل النتائج. (أحمد، 2003: 10).

ويتضح أن التنافس الذي تشهده الأسواق العالمية انتقل من بين الشركات إلى مؤسسات التعليم العالي، وهو تنافس من نوع جديد محوره الإبداع والتطوير كوسيلة للحصول على أعلى المردودات. وهذا التحول في طبيعة المنافسة بين مؤسسات التعليم العالي، يحتم على أية جامعة ترغب في التنافس أن تطور من فلسفتها وتحسن من أداء العاملين بها لتقديم الخدمة الأفضل، حيث إن نجاح أي جامعة يرتبط بجودة خدماتها وأداء موظفيها وفي ذلك نرى أن مستو ى الأداء الجامعي لن يرتفع بدون مفهوم إدارة الجودة الشاملة. (الموسوي، 2003: 92-93).

مشكلة الدراسة:

يعتبر التعليم العالي أحد الاحتياجات الرئيسية لكافة المجتمعات الإنسانية، لذا دأبت المجتمعات وبشكل مستمر على العمل لتطوير المؤسسات التعليمية بما يفي باحتياجات الحاضر ويتلاءم مع معطيات المستقبل. وبما أن بناء المجتمعات المعاصرة يتطلب الاهتمام بالبناء المعرفي للمجتمع ويعتبر التعليم العالي أهم ركائزه، ولذا من الضروري أن نكرس الجهود لتحقيق طفرة نوعية في التعليم العالي، ولا يقتصر العمل من أجل تحقيقها على جهد المؤسسات الحكومية، بل تقوم على أسس من اللامركزية والشراكة المجتمعية المتزايدة، والتي تتيح الاستفادة العظمى من إمكاناتنا الذاتية والتنوع في موارد التعليم وتنمية اقتصادياته ولابد أن يواكب ذلك تنمية بيئية لتوظف مفاهيم ومبادئ ادارة الجودة الشاملة للارتقاء بالتعليم، في ظل مجتمع معرفي قادر على توظيف العلوم والمعارف والتكنولوجيا الحديثة لخدمة التنمية الشاملة وقضاياها وعلى التطوير المستمر. وكذلك لا بد من تتبع المؤشرات العالمية التي تقيس وتصنف جامعاتنا ومؤسسات تعليمنا العالي حتى نتمكن من التعرف علي موقعنا في الخارطة العالمية حيث نجد في واقع اليوم خروج الجامعات السودانية من تصنيف (ويبومتركس) العالمي لأفضل الجامعات على مستوى العالم (https://alsudanalyoum.com) ومن العديد من المؤشرات العالمية مما جعلها في ذيل القائمة. وغياب الجامعات السودانية عن تصنيف أفضل الجامعات العالمية، مؤشر خطير يعكس واقع الجامعات السودانية ومستواها الأكاديمي والبحث عن مكنونات النظام التربوي الذي فاق عمره عشرات السنين وما زال يناضل من أجل أن يضع لنفسه مكانة بين أرقى الجامعات العربية والعالمية، والتصنيف الذي أجرته مجلة التايمز البريطانية التي تعتمد على ثلاثة عشر مؤشرا مختلفا في عملية التقييم للجامعات من حيث الكفاءة والبحوث العلمية والأساتذة والبرامج أخرج الجامعات السودانية من مارثون تصنيف الجامعات، الأمر الذي اعتبره عدد من المراقبين عدم دليل للعافية التي كانت تتمتع بها الجامعات السودانية سابقا (https://www.sudaress.com/alintibaha/40554). وتتمثل مشكلة الدراسة في اهتمام مؤسسات التعليم العالي وخاصة الجامعات بمسألة معايير قياس جودة الأداء لما لها من دور في استقصاء مدى تطبيق مفهوم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السودانية كما يدركها أعضاء هيئة التدريس فيها من خلال مجالات الدراسة الأربعة وهي (تهيئة متطلبات الجودة في التعليم – متابعة العملية التعليمية التعلمية – تطوير القوى البشرية – اتخاذ القرارات وخدمة المجتمع).

أسئلة الدراسة:

يمكن تحديد مشكلة الدراسة في الأسئلة الآتية:

1- ما مدى تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السودانية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية؟.
2- هل يختلف مدى تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السودانية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية باختلاف متغيرات العمر، والجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة في التدريس الجامعي، والجامعة التي تخرج فيها عضو هيئة التدريس، والكلية التي يدرس فيها.

فرضية الدراسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α= 0.05) في مدى تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السودانية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الجامعة التي تخرج فيها، سنوات الخبرة في التدريس، الكلية التي يدرس فيها).

أهداف الدراسة:

وهدفت هذه الدراسة بالتحديد إلى التعرف على:

1- قياس مدى تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السودانية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية.

2- التأكد من وجود اختلاف في تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السودانية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية باختلاف متغيرات العمر، والجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة في التدريس الجامعي، والجامعة التي تخرج فيها عضو هيئة التدريس، والكلية التي يدرس فيها.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أنها:

1. قد تفيد نتائج الدراسة إدارات الجامعات في السودان: في الارتقاء بجودة الخدمات الجامعية، وتحسين مخرجاتها، وتعزيز سمعتها محليا ودولياً.
2. ويتوقع للتوصيات التي يمكن اقتراحها أن تساعد إدارات الجامعات في حالة تطبيقها على إضفاء الأهمية للمؤشرات ذات العلاقة بمستوى الجودة المطلوبة في التعليم الجامعي.
3. وكما يأمل الباحث أن تشكل هذه الدراسة منطلقاً للباحثين في هذا المجال بالتركيز على الجامعات السودانية بشكل خاص.
4. تتناول موضوع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، في بيئة لم يسبق أن تمت دراستها إذ تفتقر المكتبات السودانية لمثل هذه الدراسات حيث تعد على حد علم الباحث الأولى من نوعها في الجامعات السودانية عموما.

حدود الدراسة:

تقتصر هذه الدراسة على الحدود الآتية

1. **الحد الموضوعي:** واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي السودانية.
2. **الحد البشري والمكاني:** اقتصرت عينة الدراسة على العاملين الأكاديميين والإداريين بمؤسسات التعليم العالي السودانية في ولاية الخرطوم (بعض كليات جامعة الخرطوم - الاقتصاد - الآداب والعلوم الرياضية (السنتر) - جامعة السودان العالمية كلية علوم الحاسوب والاقتصاد).
3. **الحد الزماني:** تم تطبيق الدراسة في الفصل الثاني من العام الدراسي 2018-2019م.

مصطلحات الدراسة:

التطبيق لغة:" مصدر للفعل طبَّقَ، يُطبِّق، تطبيقًا"

واصطلاحا:" تجريب الامر ونقله الى مجال التنفيذ"

الجودة لغة: " تعني كون الشيء جيد وهي مصدر للفعل جاد "(ابن منظور، 1984: 72).

واصطلاحا: "مشتقة من الكلمة اللاتينية (Qualifier) والتي يقصد بها " طبيعة الشيء ودرجة صلاحيته وهي لا تعني الأفضل أو الأحسن دوماً، وإنما هي مفهوم نسبي يختلف النظر إليه باختلاف المستفيد" (علي، 2009: 7). كما تعنى درجة استفاء المتطلبات التي توقعها العميل (المستفيد من الخدمة)، أو تلك المتفق عليها معه". ولأغراض الدراسة الحالية فإن الجودة تعني التحسين المستمر في عملية تقديم الخدمة للطالب في مؤسسات التعليم العالي، بما يلبي احتياجاتهم وتوقعاتهم لتحقيق أهدافها التعليمية (باشيوه وآخرون، 2009: 3).

الجودة الشاملة اصطلاحا:" هي مجموعة المبادئ والسياسات والهياكل التنظيمية المتميزة باستخدام كافة الموارد المادية والبشرية المتاحة بغرض تحسين الأداء والخدمات المقدمة وتحقيق أعلى معيار للأداء والتحقق من مدى تطابق الأداء والخدمات المقدمة مع المعايير المستهدفة"

ادارة الجودة الشاملة اصطلاحا:

وعرفتها (منظمة الجودة البريطانية) "انها الفلسفة الادارية للمؤسسة التي تدرك من خلالها تحقيق كل من احتياجات المستهلك وكذلك تحقيق اهداف المشروع معا"(فدا، 2012: 17). أما الجودة في التعليم العالي فهي تعني التطور المستمر والأداء الكفء لمؤسسات التعليم العالي، لكسب ثقة المجتمع في خريجيها على أساس آلية تقييم متعترف بها عالمياً.

معايير إدارة الجودة الشاملة: " هي مجموعة من المواصفات التي تؤسس المتطلبات الخاصة بأنظمة الجودة في المؤسسات المختلفة، ومن الضروري وضعها في بداية مراحل تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة، وذلك لمساعدة الإدارة في قياس النتائج الفعلية على أساسها، فبدون هذه المواصفات لن تتمكن المؤسسة من الحكم على أدائها وإنجازها، سواء أكان ذلك أثناء مرحلة التطبيق أم بعدها)" (جودة، 18:2004). وقد ارتبطت المعايير بالجودة الشاملة التي بدأت في مجال الصناعة وإدارة الأعمال والتجارة ثم انتقلت للتعليم وكان من روادها ثلاثة من علماء الرياضيات بالولايات المتحدة الأمريكية هم ادوارد ديمنج وولتر شيوارت وجوزف جوران، (طعيمة، 27:2008) .

ويعرف الباحث **الجامعات الخاصة**: بأنها "هي الجامعات غير الحكومية ولكنها تخضع لقوانين التعليم العالي في الدولة.

2- الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولاً/ الإطار النظري:

الجودة الشاملة النشأة والتطور:

ظهرت إدارة الجودة الشاملة بمعناها الحديث في الولايات المتحدة الأمريكية، إلا أنها نمت وازدهرت في اليابان كنظام إداري حيث ترجع نشأة الجودة الشاملة إلى السنوات الأولى من القرن العشرين عندما بدأت دراسات عن الزمن والحركة، عام (1911) على يد تايلور(Taylor) حيث كان مؤشراً لولادة اهتمامات حديثة بالكفاءة، وحين تبنى اليابانيون بداية الخمسينات تطبيق المفاهيم الإحصائية للجودة، كوسيلة لإعادة بناء البنى التحتية الصناعية المدمرة في كافة المجالات، الأمر الذي كان له الأثر الأكبر في النجاح الذي حققته الشركات اليابانية أواخر السبعينات، وساعد ذلك على انتشار استخدام الجودة خارج اليابان، حيث انتقلت إلى الشركات الأوربية الأمريكية التي بدأت أواخر الثمانينات الأخذ بأفكار ديمنج (Deming) حول كل من الجودة والإنتاجية والوضع التنافسي، وأصبحت في منتصف التسعينات تدرس وتطبق في المعاهد والجامعات الأمريكية.(بدح، 2003: 16).

ويعرف الناس الجودة بالعديد من الطرق، فيذكر البعض أن الجودة هي الامتياز والتفوق، ويراها البعض على أنها عدم وجود عيوب في العناية أو الخدمة، كما يفكر البعض الآخر في الجودة على أنها ترتبط بسمات المنتج، أو سعر(إيقان، دين،2009: 31)

كما أن مصطلح الجودة الشاملة يأخذ العديد من المعاني التي تحمل بين طياتها بعض الاعتبارات والتي تختلف باختلاف الجهة التي تستخدمها، فالجودة تعد شيئاً نسبياً يختلف باختلاف الجهة أو الفرد الذي يستعملها. (Kohler, 2003:15)

وينبغي الاستفادة من مدخل إدارة الجودة الشاملة في التعليم بتطوير الأساليب الإدارية التعليمية تحقيقاً لجودة المنتج، وسعياً إلى مضاعفة إفادة المستفيد الأول لكافة الجهود التعليمية، وهو المجتمع بكل مؤسساته، وجماعاته، وأفراده في مجال التعليم، وإطلاق شرارة المنافسة بين الجامعات من أجل تحقيق أفضل نتائج (علاونة، 2004:18).

وبدأت إدارة الجودة الشاملة كمفهوم وتطبيق في المؤسسات الصناعية التي تتصف بالمنافسة الجادة في الأسواق المحلية والعالمية، ثم تعدي هذا المفهوم ليشمل قطاع الخدمات والتي بدأت تنمو في الآونة الأخيرة وعلى رأسها الخدمات التعليمية والتعليم العالي التي تمثل أحد الاحتياجات الرئيسية لكافة المجتمعات. وكنتيجة حتمية ولظروف التغير السريع التي تمر بها كافة القطاعات الاجتماعية والاقتصادية برزت الأصوات المنادية بالجودة التعليمية أو الجودة في التعليم العالي على غرار القطاعات الأخرى الترتوري، جويحان، (2009).

مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم الجامعي:

إن مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي لا تختلف كثير من المبادئ الأساسية للجودة في القطاع الصناعي فقط، التركيز هنا على العنصر البشري أي المدخلات، المخرجات، العملية التعليمية .ويمكن تناول هذ المفاهيم بشيء من التفصيل كما يلي(العلي، 2008: 73):

- المدخلات في العملية التعليمية أو التعليم العالي: تعتبر المدخلات الأساس في تحسين جودة التعليم حيث أن الأساتذة الأكفاء والقاعات الدراسية المتكاملة من حيث تقنيات التعليم والمعامل المجهزة، بالإضافة إلى الطلاب الذين يملكون الدافعية والرغبة في الدراسة تلعب كل هذ الأمور دوراً بارزاً في تحقيق الجودة العالية في مؤسسات التعليم العالي. وكثيراً ما يفهم بأن الجودة في التعليم العالي تعنى جودة المدخلات.
- العملية التعليمية: إن تحسين جودة المدخلات تعادل في مضمونها تحسين جودة العملية التعليمية والتي تعتبر صناعة محدودة متمثلة في التعليم والتدريب واللذان يعتبران من الفعاليات المعقدة طالما أن هذ العمليات غير ملموسة ويصعب قياسه.
- المخرجات: تعود جودة مخرجات التعليم إلى المفاهيم التقليدية المعروفة والشائعة مثل معايير التعليم والمهارات والتطور المعرفي، وتعد مخرجات التعليم من المفاهيم التي يمكن قياسه. والمقصود بالتعليم هُنا هو المخرجات والتي تعود إلى العلاقة النسبية ما بين الحالة الأول، أي الحالة المعرفية لدى الطالب عند دخوله في البرنامج والحالة النهائية أي عند إكمال الطالب لدراسته بالبرنامج ويمكن تعريف نوعية خريج العملية التعليمية على أنها قاعدة المعرفة التي بإمكانه استخدامها في حل المسائل المتعلقة بمشاكل حقل العمل من خلال وظائف العملية الإدارية وهي التخطيط والتنظيم والمتابعة واتخاذ القرار.

يتضمن نظام إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي العديد من المبادئ الواجب التقيد والالتزام بها لتحقيق النجاح في تطبيقاتها، وأنه يمكن تمثيل مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي على شكل هرمي قاعدته التزام الإدارة، وعند كل نقطة يمثل إحدى المبادئ وهي (محمود، 2009: 27)

- التركيز على الطلبة والعاملين.
- التركيز على التحسين المستمر.
- التركيز على المشاركة الكاملة.
- التركيز على الحقائق.

كما أن اختيار إدارة الجودة الشاملة كأسلوب عمل ومنهج في الجامعات والمؤسسات العلمية لتحسين مستوى الخريج يتطلب توافر عدة مقومات أهمها: (بكبير، 2009: 45)

- اهتمام إدارة الجامعة بجودة مدخلات عملية التعليم الجامعي والعملية التعليمية ومخرجاتها.
- أهمية توجه إدارة الجامعة لسوق العمل بحيث تتحرى جيداً عن احتياجات هذا السوق وتوقعاته من الخريجين مع إدراك أن هذه الاحتياجات والتوقعات تتغير من وقت لآخر.
- تحديد مستويات الجودة في كل المجالات وأنشطة الأداء بحيث تستهدف الإدارة بلوغها من خلال برنامج التحسين المستمر.
- التدريب والتعليم لكافة مستويات العاملين.
- الاهتمام بصياغة الاختبارات بأسلوب منهجي وموضوعي في المراحل الدراسية كافة.
- الاهتمام بسلامة البرامج التعليمية وجودتها.

معوقات ومتطلبات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

ويواجه التعليم الجامعي في الدول العربية عامة العديد من التحديات والمشكلات التي تحول دون تحقيق أهدافه ومن ابرز هذه المعوقات والمشكلات هي(الصرايرة، 32:2009)

- ازدياد أعداد الطلبة المقبولين في الجامعات، والتزايد الكمي في الجامعات علي حساب المستوى الكيفي مما أدى إلى تدني جودة التعليم الجامعي.
- بروز الجامعات الأهلية التي تهدف إلى الربحية في أهدافها مما يؤدي إلى فقدان الاداء النوعي في عمليات التعليم.
- عدم تأهيل وتدريب الكادر الاكاديمي والفني والطلبة في رسم السياسة العامة للتعليم الجامعي.
- ضعف الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس ومساعديهم.
- تدني مستوى البحث العلمي.

وفى ضوء ما سبق وفي ظل الإقبال المتزايد علي التعليم الجامعي وانسجاما مع الاصوات التي تنادى بضرورة تطوير هذا التعليم والوصول به إلى مستويات نوعية أفضل، فأنه من الضروري أن يتم تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي للمحافظة علي الأداء النوعي والمتميز لهذه المؤسسات. ولمواكبة التطورات العلمية والمعرفية، مما يدعو الجامعات إلى إعادة النظر في العملية التربوية والتعليمية من (مدخلات، وعمليات، ومخرجات) من أجل رفع كفاية التعليم وتجويد مكوناته وتجسيد البعد النوعي لعناصر النظام التعليمي في الجامعات.

- كما ان هناك متطلبات لتطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم الجامعي منها (نشوان، 2014: 45)
- إشاعة وترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بين جميع العاملين من طلبة وأساتذة ودراسات عليا وموظفين.
- تحديث المناهج الدراسية بما يتلأم مع مقتضيات العصر الحالي، وهو عصر العولمة والانفجار المعرفي وذلك بتزايد الإقبال علي التعليم الجامعي.
- تنمية وتطوير الموارد البشرية كالطلبة والاستاذة والعاملين من خلال إشراكهم في دورات تطويرية عالية المستوى باعتبار أن العنصر البشري هو رصيد مهم في جودة التعليم.

أسباب إتباع أسلوب الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

- الزيادة المتتالية والمستمرة في التحاق الطلاب بالتعليم العالي.
- الحاجة إلى تحقيق أداء عال في العملية التعليمية.
- امتداد الحاجة للاستمرار في التعليم وتحصيل المعرفة إلى ما بعد التخرج "التعليم مدى الحياة"، مما يتطلب تعليم الطلاب كيفية الاعتماد على النفس في تحصيل المعرفة.
- ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما يترتب عليها من تأثير على العملية التعليمية.
- الاستمرار في تقديم الخدمة التعليمية بأسلوب لا يحقق الطموحات المطلوبة.

المنافسة الشديدة بين المؤسسات التعليمية مع ضرورة ترشيد الإنفاق، ووضع أولويات له: (الترتوري وجويحان، 2006: 110).

تجارب بعض الجامعات العالمية والعربية في تطبيق الجودة الشاملة

1- تجربة الجامعات الماليزية:

استنادا إلى (العضاضى، 2012، 47) فأن التعليم الجامعي في ماليزيا خضع للنمو الأساسي نتيجة الجهود التي جعلت الإدارة تتوسع فيه وتنظر إليه كتجارة واستثمار، إذ هدف الحكومة بعيد الأمد هو الذى جعل ماليزيا مركزا أقليميا في تقديم تعليم جامعي متميز، ويمكن ملاحظة نمو التعليم الجامعي في ماليزيا من خلال مؤشرات الآتية:

- زيادة تسجيل الطلاب.
- الزيادة في مؤسسات التعليم الجامعي.
- الزيادة في إنفاق الحكومة على التعليم إذ خصصت اكثر من 100 مليون دولار لنقابة التعليم الوطنية لدعم دراسة الطلاب في مؤسسات التعليم العالي.

وقد أقرت الحكومة الماليزية تشكيل مؤسسات عامة وست جامعات خاصة و283 كلية خاصة (أهلية)، مما يؤكد انفتاح سياسة الحكومة على صناعة التعليم، وتتسق سياسة الحكومة الماليزية في التعليم مع تخطيط الموارد البشرية التي تزود البلاد بالمهارات التي تتماشى مع النمو وتساير العديد من المتغيرات، ومن عوامل نجاح إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الماليزية هي (القيادة، التحسين المستمر، رضا الزبائن، إدارة الموارد البشرية، مقاييس الموارد، والعمل بروح الفريق).

2- جامعة جنوب كولورادو:

بدأت جامعة جنوب كولورادو تجربة تطبيق الجودة الشاملة في كلية إدارة الأعمال، حيث اشتملت على عدة عناصر أساسية هي: (الخطيب، 2010: 69)

تحديد رسالة محددة وواضحة للكلية تم صياغتها على أن تكون "كلية إدارة الأعمال متميزة على مستوى العالم"، وأن تفيد المحور الرئيس المباشر وهو الطالب (الذي أطلق عليه) Customer لتحقيق هدفها النهائي وهو إفادة المؤسسات التي سوف يعمل فيها خريجو الكلية، وتتكون جودة الخريج من ثلاثة عناصر أساسية يجب إكسابه إياها: وهي المعارف والمهارات والاتجاهات. وتمثل هذه العناصر الثلاثة جودة التصميم للخريج الذي يتم تقديمه لسوق العمل. ويمكن تطبيق مفهوم جودة الأداء عن طريق متابعة أداء الخريج، من حيث قدرته على تلبية الاحتياجات الحقيقية للجهات التي قامت بتعيينه، بالإضافة إلى قدرته على تحقيق تقدم حقيقي ذاتي طيلة حياته الوظيفية

والعمل الجماعي من قبل كل أجزاء الكلية التعليمية وأقسامها، لتحقيق العناصر الثلاثة الواجب توافرها في الخريج، بدلاً من التركيز على عنصر المعرفة فقط - الذي درجت عليه الممارسات الأكاديمية التقليدية. ولتحديد العناصر الأساسية الخمسة التي سبق ذكرها لنظام إدارة الجودة الشاملة في كلية الإدارة، تم تحديد ثلاث عمليات أساسية، يجب التركيز عليها وتفهمها وتحسينها بشكل مستمر، حتى يمكن تحقيق هذا التغيير الجوهري، وهو تطور المناهج، ونجاح الطلبة، وتطوير هيئة التدريس.

3- تجربة جامعة عمان الأهلية بالأردن:

بدأت رحلة التحول نحو الجودة الشاملة في جامعة عمان الأهلية بالأردن عام 2005 من خلال كلية تقنية المعلومات، واستمرت في شموليتها لباقي كليات الجامعة حتى عام 2007 حيث تأسست وبشكل رسمي لجنة بمسمى (مكتب ضبط الجودة) عام 2007 وتم انجاز ما يأتي من خلال هذا المكتب:

- تحديد رسالة ورؤية وأهداف الجامعة في ضوء تحقيق الجودة الشاملة سعياً للتميز.
- الإشراف على نظام المتابعة والرقابة الداخلية لتنفيذ أنشطة الجودة الشاملة.
- استخدام تحليل(SWOT) لتحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات.
- نشر ثقافة الجودة بين مكونات الجامعة البشرية.
- إعداد الخطة الاستراتيجية للجامعة.
- تحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس والإداريين، للبدء بتنفيذ البرامج التدريبية المناسبة.
- مراجعة وتطوير الأنظمة والقوانين والإجراءات الأكاديمية والإدارية والمالية بما ينسجم مع ضمان الجودة.
- الإشراف على تنفيذ الخطة الاستراتيجية للجامعة.
- تنفيذ إجراءات الممتحن الخارجي والداخلي.
- إعداد نموذج للتقييم الذاتي لأعضاء هيئة التدريس
- إعداد مجموعة كبيرة من النماذج مثل: نموذج أهداف المقرر، نموذج الأعمال الحديثة...الخ(النصير، 2009: 16-18).

4- إدارة الجودة الشاملة للتعليم العالي في سنغافورة:

حقق نظام التعليم العالي في سنغافورة مكانه مرموقة في العالم حيث حصلت جامعة سنغافورة الوطنية على الترتيب 24 في تصنيف مؤشر التايمز للتعليم العالي من بين أفضل 982 جامعة حول العالم. وفى إطار السياق المؤسسي للجامعات السنغافورية منحت الإدارة الجامعية فرصة التعرف على واقع إدارة الجودة الشاملة. ونظرا لاستقلاليه الجامعات قامت بتكوين العديد من اللجان والمجالس لمراقبة الجودة حيث اعتمدت على: معايير محددة وصارمة في جميع المجالات، تكوين اللجان والمجالس، نشر ثقافة الجودة، ومراقبة الجودة لكل من التدريس والبحث. كما نجد في إطار البحث العلمي أولت الجامعات اهتماما خاصا بتقييم نتائج البحوث لضمان الجودة في المخرجات، وأنشأت المراكز البحثية والتعاون الدولي. وفى مجال جودة التعليم عملت على إنشاء روابط قوية بين التعليم العالي وسوق العمل والنمو الاقتصادي، وتتبع التطور الوظيفي للطالب لاستطلاع ردود الفعل على نوعية البرامج التعليمية، وتجديد المناهج الدراسية باستمرار تلبية متطلبات العمل والصناعة مع التركيز على العلوم والهندسة للحفاظ على القدرة التنافسية، والتركيز على الإبداع ومهارات التفكير، والاهتمام بجودة أداء أعضاء هيئة التدريس والموظفين،

وتوفير الحوافز السخية للأداء العالي، كما تقوم بإرساء معايير جديدة في مجالات التعليم والبحوث والخدمات (44: Lim ،2012).

5- المعايير الوطنية السودانية لضمان الجودة:

أولا: تجربة التعليم العالي السوداني في ضمان الجودة:

للسودان تجربة تاريخية متميزة لا يمكن إغفالها في ضمان جودة التعليم العالي، فتميز التعليم منذ بداياته باعتماد مبدأ الجودة في جميع مؤسساته منذ بدايات القرن الماضي عندما أنشئت كلية غردون التذكارية سنة 1904م التي كانت نواة لجامعة الخرطوم، ونذكر من الأمثلة هنا :اعتماد التميز الاكاديمي للطالب شرطاً للقبول في مؤسسات التعليم العالي، والتقيد بشروط وضوابط محددة في تعيين وترقية أعضاء هيئة التدريس ومساعدي التدريس، والاهتمام بدعم الطلاب وتوفير الخدمات الجامعية لهم، وقيام مجالس الأساتذة والكليات والأقسام بتصميم البرامج والمناهج والمقررات مع المراجعة والتقويم والتحديث المستمر، واعتماد التقويم الخارجي الدوري للبرامج والمناهج الدراسية والطالب بمشاركة ممتحنين خارجيين من بريطانيا وأمريكا وأروبا وغيرها، وتوفير البنى التحتية وتقنية مصادر التعلم وتوائم إعداد الطلاب وتفي باحتياجاتهم للتقويم وغيرها وتوفير البنى التحتية وتقنية مصادر التعلم وتوائم إعداد الطلاب وتفي باحتياجاتهم (الهيئة العليا للتقويم والاعتماد، 2012).

ثانيا: معايير ضمان جودة التعليم العالي في الإطار المؤسسي :

قامت الهيئة العليا للتقويم والاعتماد التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، التي أنشئت سنة 2003م بتصميم دليل للمعايير الوطنية لضمان جودة التعليم العالي بالسودان، قام بإعداده لجنة من الخبراء والمختصين، ، لتسترشد به مؤسسات التعليم العالي في تنفيذ التقويم الذاتي المؤسسي، تمهيداً للتقويم الخارجي والاعتماد في المراحل اللاحقة مستقبلا. وجاء الدليل من تسعة مجالات وهي، الإطار المؤسسي، والحوكمة والإدارة، والبنى التحتية وخدماتها، والموارد البشرية، والطالب والخريجون، والتعليم والتعلم ومصادرهما، والبحث العلمي والدراسات العليا، وخدمة المجتمع، وإدارة الجودة. وقامت الهيئة بورش عمل عديدة على اللجان العلمية المتخصصة التابعة للمجلس القومي للتعليم العالي لمناقشه الدليل وكيفية تطبيقه في مؤسسات التعليم العالي السوداني في المجال الطبي والهندسي والزراعي وفي كليات التربية وغيرها.)دليل المعايير للهيئة العليا: 2012).

بعض نماذج الجودة الشاملة.

هناك العديد من النماذج للجودة الشاملة سوف نستعرض اثنين منهما فقط:-

1- **أنموذج ديمنج (Deming)** يحتوي أنموذجه على (14) مبدأ، سبعة مبادئ ايجابية وسبعة سلبية يشكل مجموعها إطارا عاماً يمكن للمنظمات الاستعانة به من أجل وضع أنموذج خاص بها، وفيما يلي عرض لأهم خطوات هذا الأنموذج:-

1) تتبنى المؤسسة فلسفة جديدة يتم صياغتها على شكل رسالة تعمم على كل من يعمل في المؤسسة.
2) تتبنى سياسة تطوير وتحسين تثير التحدي والتنافس.
3) تعزيز العلاقة الحسنة مع الموردين.
4) التركيز على عملية التعلم والتدريب المستمرين بحيث تشمل كافة فئات العاملين في المؤسسة.
5) الابتعاد عن فكرة الغاية تبرر الوسيلة (الربح بأي وسيلة).

6) التوقف عن سياسة التقييم القائمة على أساس الحكم فقط.
7) تنمية سمة القيادة لدى المديرين فالقائد هنا مدرب، ومكافح، ومطور.
8) إزالة كل العوائق التي تمنع العاملين من تحقيق إنجازاتهم.
9) السعي إلى إحلال التعاون بين العاملين.
10) إحداث تغيير جذري في الهيكل التنظيمي للمؤسسة بحيث يسمح بتطبيق مبادئ الجودة الشاملة.(النجار، 2003: 218).

2- **أنموذج اشيكاوا** ويعود له الفضل في تطبيق حلقات الجودة ومفهومها بين العاملين، ويرى أن الجودة الشاملة تبدأ بعملية التدريب وتنتهي أيضا بالتدريب والتعليم للموظفين، وينظر الى الاستثمار في تدريب الموظفين أثناء الخدمة باعتباره من أهم نشاطات الإدارة التي يجب أن تركز عليها الإدارة العليا. ويلخص اشيكاوا المبادئ الأساسية لمراقبة الجودة فيما يلي:
1) إن الجودة مبنية على وجهة العميل.
2) إن الجودة هي جوهر العملية الإدارية.
3) إن الجودة تعتمد على التعاون بين الموظفين، وكما تتطلب إزالة الحواجز بين الأقسام المختلفة.
4) استخدام البيانات والمعلومات بواسطة الوسائل الإحصائية للمساعدة في عملية اتخاذ القرارات.(الخطيب، 2007: 14)

ثانياً/ الدراسات السابقة:

وفيما يلي استعراض لأهم الدراسات التي أجريت في مجال بحث وتفنيد إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية سواء على مستوى الجامعات أو المدارس:

1- دراسة الشرقاوي (2003) هدفت إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم وواقع إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية العامة بمصر. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والمنهج التاريخي وتمثلت الأداة في ملاحظة تم تطبيقها على عينة بلغ عددها (40) مبحوثاً وأشارت نتائج الدراسة إلى انخفاض إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية في مصر وأكدت على الرجوع إلى الخبرة في معالجة الأمور المدرسية.
2- دراسة الموسوي(2003) هدفت الدراسة إلى بناء أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وذلك من خلال التحقق من صدقها وثباتها وقابليتها للتطبيق في المؤسسات التربوية واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وتمثلت الأداة في استمارة استبانة تم تطبيقها على عينة بلغ عددها (80) مبحوثاً وتوصلت الدراسة إلى بناء مقياس تضمن 48 فقرة موزعة على أربعة مجالات لإدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي وهي متطلبات الجودة والمتابعة وتطوير القوى البشرية واتخاذ القرار وخدمة المجتمع.
3- دراسة إدريس (2012) وهدفت الدراسة إلى التعرف على المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وكيفية تحقيق الجودة في خدمات التعليم العالي وكيفية الحفاظ عليها، ثم الحصول علي الاعتمادية وتحديد المعايير للتقييم الذاتي والخارجي في جامعة الطائف بالخرمة. ومن أجل تحقيق ذلك استخدم الباحث المنهج الوصفي الميداني وتمثلت الأداة في استبانة تم تطبيقها على عينة بلغ عددها (132) من كافة أعضاء هيئة التدريس في فرع جامعة الطائف بالخرمة يعملون في كلية العلوم والتربية، والمجتمع، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك وعيا لدى أعضاء هيئة التدريس بمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في

مؤسسات التعليم العالي، وأن هناك نقصا وقصورا في استخدام الأساليب الحديثة في التقييم وقياس الأداء للطلاب والاستاذة، وأن الخدمات المقدمة لا تلبي احتياجات المجتمع المحلي كليا.

4- دراسة الامين (2014) وهدفت لتقييم تجربة التعليم العالي السعودي وأثرها في تطبيقات الجودة والاعتماد الاكاديمي واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي الوصفي وتمثلت الأداة في الاستبانة تم تطبيقها على عينة بلغ عددها (8) من الجامعات السعودية الناشئة وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود معايير وطنية للاعتماد الأكاديمي ساعد على تسهيل تطبيق سياسات الجودة التعليمية والاعتماد الأكاديمي. وتتسق أهداف الجامعات السعودية مع تطوير العملية التعليمة. كما يواجه تطبيق الجودة بالجامعات مقاومة كبيرة نتيجة التغييرات التي يحدثها في نظام العمل وإشغال أعضاء هيئة التدريس اذ نسبة الموافقة على عدم المقاومة كانت ضئيلة جدا.

5- دراسة: اللافي (2007) وهدفت إلى دراسة إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في ضوء الثقافة التنظيمية للجامعات الليبية، وكذلك دراسة توصيف الثقافة التنظيمية السائدة في جامعة السابع من أبريل وقياس جودة الخدمات الإدارية المقدمة في الجامعة وتحديد العوامل التي تحكم جودتها. واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي الوصفي وتمثلت الأداة في استبانة تم تطبيقها على عينة بلغ عددها(63) من العاملين، وأشارت النتائج إلى عدم إمكانية تطبيق إدارة الجودة في جامعة السابع من أبريل - مركزية الأسلوب الإداري - قلة الاهتمام بتنمية وتطوير قد ا رت العاملين على أداء الخدمات بشكل أفضل.

6- دراسة: المخاريز (2012) هدفت الدراسة للتعرف على درجة تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في جامعة عمان الخاصة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، وتمثلت الأداة في استبانة تم تطبيقها على عينة بلغ عددها (55) من أعضاء هيئة التدريس وأشارت النتائج إلى أن درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة عمان الخاصة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كانت متوسطة على جميع المجالات.

7- دراسة علاونة (2004): هدفت الدراسة للتعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية، ومعرفة أثر متغيرات النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة في التدريس الجامعي، والجامعة التي تخرج فيها، والكلية التي يدرس فيها، والعمر على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية. واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي الوصفي وتمثلت الأداة في استبانة تم تطبيقها على عينة بلغ عددها (61) عضو من هيئتها التدريسية، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية كبيرة وأن أكثر مجالات إدارة الجودة الشاملة تطبيقاً في الجامعة العربية الأمريكية إنما هو في مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم، وأظهرت النتائج أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية تعزى إلى متغيرات الدراسة الستة.

8- دراسة شاهين (2004)، هدفت إلى استقصاء العلاقة بين جودة النوعية وجودة أعضاء هيئة التدريس، كما ركزت الدراسة على أهمية ودور التطوير المهني في تحقيق جودة النوعية في التعليم العالي. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتمثلت الأداة في الاستبانة تم تطبيقها على عينة بلغ عددها (62) مبحوثاً وبينت الدراسة أن دور عضو هيئة التدريس ينحصر بشكل عام في التدريس، والتقويم، والإرشاد، والتوجيه، والتأليف، والترجمة، والتطوير المهني، وخدمة المجتمع، والبحث العلمي.

9- دراسة Dogra وVyas (2017) هدفت الدراسة لاستكشاف مفاهيم إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي وإلقاء الضوء على المبادئ العامة لإدارة الجودة الشاملة وتوضيح كيفية الاستفادة منها لتطويرها والعمل على جودة الجوانب المختلفة في إطار المؤسسات الاكاديمية، واستخدمت الدراسة المنهج المسحي وتمثلت الأداة

في تحليل SWOT تم تطبيقها على عينة شملت الجميع اكاديميين وموظفين في اثنين من المعاهد التعليمية بجامعة Himachal Pradesh University، وخلصت الدراسة إلى أنه في أحد المعاهد تم تطبيق سته من المبادئ الاساسية لإدارة الجودة الشاملة ووظفت بفعالية عالية، وثمانية منها في المعهد الثاني. وفشلت في تطبيق بعض المبادئ الأخرى مثل التعريف بالنظام المؤسسي وتقدير فريق العمل ونظام التحفيز المتبع مما ينعكس سلبا علي جودة الاداء التنظيمي.

10- دراسة Najafabadi وآخرون (2008) هدفت الدراسة لتحديد وتقييم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي دراسة حالة: تطبيق جودة الأداء في University College of Borås، والوقوف على مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة وتحديد نقاط القوة ونقاط الضعف. واستخدمت الدراسة المنهج المسحي وتمثلت الأداة الملاحظة والمقابلات الشخصية، تم تطبيقها على عينة عشوائية من اكاديميين وموظفين. وخلصت الدراسة إلى أنه يوجد قسم لتطوير الجودة، كما توجد هنالك معايير لتطبيق مبادئ الجودة وتحين وتطوير جودة الاداء. كما يوجد لديهم خطط عمل تتضمن المناشط التي يراد تحقيقها، ويتميزون بالسعي المستمر لتحسين جودة الاداء.

11- دراسة Ajeenkya (2014) رسالة دكتوراه بعنوان ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي: تطبيق الجودة في الهند هدفت الدراسة لتحديد وتقييم إدارة الجودة والوقوف على مدى تطبيقها. ورفع معايير التعليم للمستويات العالمية واستخدمت الدراسة المنهج التاريخي الوصفي، تم تطبيقها على الجامعات UGC, AICTE, QCI, DEC, BCI. وخلصت الدراسة إلى أنه بالرغم من وجود صعوبات مختلفة وإشكاليات في أنظمة التعليم تعيق تطوره إلا أنه يوجد تقدم ملحوظ في نظام التعليم العالي.

التعليق على الدراسات السابقة:

ومن خلال العرض السابق للدراسات والبحوث التي أجريت في موضوع إدارة الجودة الشاملة يمكن استخلاص الآتي:

1. توصلت نتائج كافة الدراسات العربية والأجنبية إلى أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية.
2. ركزت معظم الدراسات السابقة في هذا المجال على واقع إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية.
3. استفاد الدارس من الدراسات السابقة في التعرف على مجموعة من الجوانب منها المنهجية العلمية، والأدوات العلمية المستخدمة فيها، والأساليب الإحصائية، وطرق معالجة المعلومات، والمراجع الأصلية في هذا المجال.
4. جميع الدراسات السابقة تم تطبيقها على مؤسسات تعليمية خارج السودان وركزت على مدارس وجامعات حكومية وعامة وهذا ما تميز به البحث الحالي حيث تم تطبيقية على جامعة سودانية حكومية وجامعات خاصة وحديثة التأسيس.
5. المنهج المستخدم وأداة الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة حيث استخدمه الدراسة المنهج الوصفي الإحصائي بأداة الاستبانة كوسيلة لجمع المعلومات.

3- منهجية وإجراءات الدراسة:

استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي الإحصائي المناسب لأهداف هذه الدراسة وهو المنهج الذي يهدف إلى وصف الظاهرة كما هي في الواقع ومن ثم تحليلها وتفسيرها وربطها بالظواهر الأخرى.

مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس العاملين في جامعة الخرطوم كلية الاقتصاد والآداب والعلوم الرياضية (السنتر) وجامعة السودان العالمية كلية علوم الحاسوب والاقتصاد فبلغ مجتمع الدراسة (70) عضو هيئة تدريس. وزعت أداة الدراسة بعد التحقق من صدقها على جميع أعضاء هيئة التدريس في كليات الجامعتين (الخرطوم والسودان العالمية) واستجاب منهم (63) عضواً استبعد (2) لعدم اكتمال إجاباتهم وأصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (61) استمارة أي بنسبة بلغت (87%) من المجتمع الأصلي للدراسة والجدول التالي يوضح خصائص العينة حسب المتغيرات المستقلة.

جدول (1) خصائص عينة الدراسة على ضوء المتغيرات المستقلة

المتغير	الفئات	العدد	النسبة	المتغير	الفئات	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	52	85.2	المؤهل العلمي	دكتوراه	42	68.9
	أنثى	9	14.8		ماجستير	19	31.1
	المجموع	61	100		المجموع	61	100
الخبرة	أقل من 5سنوات	29	47.5	العمر	أقل من 35	25	41
	من 5-10	19	31.1		من 35-45	23	**37.7**
	أكثر من 10	13	21.3		أكثر من 45	13	**21.3**
	المجموع	61	100		المجموع	61	100
الجامعة التي تخرجت فيها	حكومية	25	41	الكلية محل التدريس	علمية	41	67.2
	خاصة	36	59		أدبية	20	32.8
	المجموع	61	100		المجموع	**61**	100

أداة الدراسة: وقام الدارس باستخدام استبيان تم بناؤها بالاستفادة من الدراسات السابقة ومحتويات خطة الدراسة كمقياس لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي حيث بلغ عدد فقراته (42) فقرة موزعة على أربع مجالات وهي متطلبات الجودة والمتابعة والتطوير والقوى البشرية واتخاذ القرار.

الصدق الظاهري للأداة:

قامت الباحثة بعرض المقياس على خمسة محكمين في مجال الإدارة والتربية وطلبت منهم تحديد مدى شمولية المقياس لبعض معايير إدارة الجودة الشاملة والصحة العلمية للفقرات ودرجة ارتباط كل معيار بالمجال الذي أدرج تحته وإضافة فقرات جديدة أو حذفها أو تعديلها والصحة اللغوية للفقرات وصلاحية المقياس للتطبيق، وبناءً على ملاحظاتهم ومقترحاتهم تم إضافة أربعة فقرات للمقياس وهي:

1- تبنى أهداف عملية تحسين الجودة بناءً على متطلبات وتوقعات الطلبة.
2- هناك رؤية واستراتيجيات بعيدة المدى تؤكدها إدارة الجامعة لبناء وترسيخ معاني ومبادئ الجودة الشاملة
3- تتم عملية اتخاذ القرارات في الجامعة بناءً على تحليل جيد للبيانات الحديثة
4- تقوم الجامعة بعملية تحسين مستمر لنشاطات الجودة عن طريق الأدوات مثل الرسوم البيانية للمتابعة وخرائط السبب والنتيجة وعمليات المراقبة الإحصائية، وبذلك أصبح المقياس يتكون من (42) فقرة وكذلك تم تغيير كلمة مؤسسة إلى جامعة.

الخصائص السيكومترية للاستبانة:

وكما تم استخراج صدق الاتساق الداخلي للمقياس من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل بعد من المقياس ومع الدرجة الكلية للمقياس ونتائج الجدول التالي تبين ذلك:

جدول (2) معاملات الارتباط بيرسون بين مجالات المقياس والدرجة الكلية للمقياس

الرقم	المجال	عدد الفقرات	قيمة معامل الارتباط
1	تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	12	**0.94**
2	متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها	10	**0.90**
3	تطوير القوى البشرية	12	**0.91**
4	**اتخاذ القرار وخدمة المجتمع**	**8**	**0.95**

** دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α = 0.01)

ثبات الأداة:

وقد تم التحقق من ثبات الأداة على جميع أفراد عينة الدراسة المؤلفة من (61) عضو هيئة تدريس، فقام الباحث باستخراج معامل الثبات باستخدام معادلة (كرونباخ الفا) لتقدير درجة التجانس وانسجام مجالات الدراسة الدرجة الكلية والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (3) معاملات الثبات لمجالات الدراسة والدرجة الكلية للمقياس حسب معادلة الفا كرونباخ

الرقم	المجال	عدد الفقرات	قيمة الفا
1	تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	12	0.90
2	متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها	10	0.92
3	تطوير القوى البشرية	12	0.93
4	اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	8	0.93
#	**الدرجة الكلية**	42	0.97

وكما استخرج معامل الثبات عن طريق التجزئة النصفية فبلغ (0.91) وتعتبر معاملات الثبات المستخرجة لهذا المقياس مناسبة وتفي لأغراض الدراسة

الطريقة الإحصائية ومعالجتها:

تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (Spss) حيث تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ولتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) تم حساب المدى (5-1=4) ومن ثم تقسيمه على اكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي(4÷5=0.80) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية.

وكذلك استخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة لمعرفة دلالة الفروق لمتغير الجنس والمؤهل العلمي والجامعة التي تخرج فيها والكلية التي يدرس فيها، وكذلك تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمتغيرات سنوات الخبرة والعمر.

4- عرض ومناقشة النتائج:

وفيما يلي عرض النتائج:

الفرضية الرئيسية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) في مدى تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السودانية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى للمتغيرات الديمغرافية.

أولا: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) في مدى تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السودانية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير الجنس.

ومن أجل فحص صحة الفقرة الأولي المتعلقة بمتغير الجنس فقد استخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة لمعرفة الفروق الإحصائية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والجدول رقم (5) يوضح ذلك:

جدول (5) نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق لمجالات إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الجنس (ن= 61)

المجالات	ذكر(ن=52)		أنثى(ن=9)		قيمة	مستوى
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	(ت)	الدلالة*
تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	3.84	0.59	3.91	0.34	-0.31	0.75
متابعة العملية التعليمية –التعلمية وتطويرها	3.55	0.73	3.55	0.50	0.01	0.98
تطوير القوى البشرية	3.37	0.76	3.31	0.62	0.22	0.82
اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	3.03	0.87	2.91	59 .0	0.54	0.59
المجموع	3.46	0.69	3.42	0.46	0.16	0.86

* دال احصائيا عند مستوى الدلالة (α=0.05)

من خلال استعراض الجدول السابق (5) تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) في توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) في مدى تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السودانية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير الجنس من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير الجنس على جميع مجالات إدارة الجودة الشاملة، والدرجة الكلية حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية أعلى من (0.05) وهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير الجنس.

ثانيا: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) في مدى تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السودانية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية يعزى لمتغير المؤهل العلمي:

ومن أجل فحص صحة الفقرة الثانية المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي فقد استخدم اختبار (ت) لمعرفة الفروق الإحصائية في تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة والجدول رقم (6) يوضح ذلك:

جدول (6) نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق لمجالات إدارة الجودة الشاملة حسب متغير المؤهل العلمي (ن=61).

المجالات	دكتوراه		ماجستير		قيمة	مستوى
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	(ت)	الدلالة*
تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	3.89	0.58	3.77	0.50	0.78	0.43
متابعة العملية التعليمية – التعلمية وتطويرها	3.61	0.73	3.4	0.62	0.96	0.33
تطوير القوى البشرية	3.41	0.76	3.26	0.70	0.69	0.49
اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	3.14	0.88	2.86	0.70	1.18	0.24
المجموع	3.51	0.69	3.33	0.57	0.98	0.32

* دال إحصائي عند مستوى الدلالة (α=0.05)

وبالنظر إلى الجدول السابق (6) يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) في مدى تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة مؤسسات التعليم العالي السوداني من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير المؤهل العلمي على جميع مجالات مبادئ إدارة الجودة الشاملة، والدرجة الكلية حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية أعلى من (0.05) وهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي.

ثالثا: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) في مدى تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السودانية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية يعزى لمتغير سنوات الخبرة في التدريس الجامعي:

ومن أجل فحص صحة الفقرة الثالثة المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة في التدريس الجامعي فقد استخدم تحليل التباين الاحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق الإحصائية في تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة والجدول رقم (7) يوضح ذلك:

جدول (7) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمجالات إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير سنوات الخبرة في التدريس الجامعي

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة*
تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	بين المجموعات	0.03	2	0.01	0.04	0.95
	داخل المجموعات	18.94	58	0.32		
	المجموع	18.97	60			
متابعة العملية التعليمية وتطويرها	بين المجموعات	0.92	2	0.46	0.92	
	داخل المجموعات	28.85	58	0.49		
	المجموع	29.78	60			
تطوير القوى البشرية	بين المجموعات	0.78	2	0.39	0.71	0.49
	داخل المجموعات	32.2	58	0.55		

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة*
	المجموع	32.99	60			
اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	بين المجموعات	1.41	2	0.70	1.01	0.36
	داخل المجموعات	40.29	58	0.69		
	المجموع	41.70	60			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.64	2	0.32	0.72	0.49
	داخل المجموعات	25.84	58	0.44		
	المجموع	26.48	60			

* دال إحصائي عند مستوى الدلالة (α=0.05)

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول السابق (7) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) في مدى تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السوداني من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في التدريس الجامعي على جميع مجالات إدارة الجودة الشاملة، والدرجة الكلية حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية أعلى من (0.05) وهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة في التدريس الجامعي.

رابعا: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) في مدى تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السودانية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية يعزى لمتغير الجامعة التي تخرج فيها.

ومن أجل فحص صحة الفقرة الرابعة المتعلقة بمتغير الجامعة التي تخرج فيها عضو هيئة التدريس فقد استخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة لمعرفة الفروق الإحصائية في تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة والجدول رقم (8) يوضح ذلك:

جدول (8) نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق لمجالات إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الجامعة التي تخرج فيها عضو هيئة التدريس

المجالات	حكومية		خاصة		قيمة (ت)	مستوى الدلالة*
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	3.82	0.53	3.87	0.58	-0.34	0.73
متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها	3.54	0.66	3.56	0.73	-0.14	0.88
تطوير القوى البشرية	3.33	0.68	3.38	0.79	-0.28	0.77
اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	3.0	0.74	3.09	0.89	-0.38	0.70
الدرجة الكلية	3.42	0.61	3.48	0.70	-0.31	0.75

* دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α=0.05)

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول السابق (8) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) في مدى تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة مؤسسات التعليم العالي السوداني من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية على جميع المجالات والدرجة الكلية تعزى لمتغير الجامعة التي تخرج فيها عضو هيئة التدريس حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية على جميع المجالات والدرجة الكلية أعلى من (0.05) وهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير الجامعة التي تخرج فيها عضو هيئة التدريس (حكومية ام خاصة).

خامسا: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) في مدى تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السودانية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية يعزى لمتغير الكلية التي يدرس فيها.

ومن أجل فحص صحة الفقرة الخامسة المتعلقة بمتغير الكلية التي يدرس فيها عضو هيئة التدريس فقد استخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة لمعرفة الفروق الإحصائية في تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة والجدول رقم (9) يوضح ذلك:

جدول (9) نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق لمجالات إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الكلية

المجالات	كلية علمية		كلية أدبية		قيمة (ت)	مستوى الدلالة*
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	3.78	0.56	4.00	0.52	-1.45	0.15
متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها	3.47	0.73	3.73	0.62	-1.38	0.17
تطوير القوى البشرية	3.28	0.74	3.52	0.72	-1.20	0.23
اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	2.98	0.83	3.20	0.82	-0.99	0.32
الدرجة الكلية	3.38	0.67	3.62	0.62	-1.32	0.19

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي 2018م.

* دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α=0.05)

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول السابق (9) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) تعزى لمتغير الكلية التي يدرس فيها عضو هيئة التدريس وكانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية المتعلقة بمجالات الدراسة والدرجة الكلية أعلى من (0.05) وهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير الكلية التي يدرس فيها عضو هيئة التدريس.

سادسا: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) في مدى تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السودانية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية يعزى لمتغير العمر:

ومن أجل فحص صحة الفقرة السادسة المتعلقة بمتغير العمر فقد استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق الإحصائية في تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة والجدول رقم (10) يوضح ذلك:

جدول (10) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمجالات إدارة الجودة الشاملة حسب متغير العمر

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة*
تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	بين المجموعات	0.69	2	0.34	1.09	0.34
	داخل المجموعات	18.28	58	0.31		
	المجموع	18.97	60			
متابعة العملية التعليمية وتطويرها	بين المجموعات	1.36	2	0.68	1.39	0.25
	داخل المجموعات	28.41	58	0.49		
	المجموع	29.78	60			
تطوير القوى البشرية	داخل المجموعات	1.57	2	0.78	1.45	0.24
	بين المجموعات	31.41	58	0.54		
	المجموع	32.99	60			
اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	بين المجموعات	2.24	2	1.12	1.65	0.20
	داخل المجموعات	39.45	58	0.68		
	المجموع	41.70	60			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.30	2	0.65	1.50	0.23
	داخل المجموعات	25.17	58	0.43		
	المجموع	26.48	60			

* دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (α=0.05)

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول السابق (10) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) في مدى تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السوداني من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية على جميع المجالات والدرجة الكلية تعزى لمتغير العمر حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية المتعلقة بمجالات الدراسة والدرجة الكلية أعلى من (0.05) وهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير العمر

مناقشة النتائج:

أشارت النتائج في الجدول (4) إلى أن درجة تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السودانية كانت كبيرة، كما تبين أن أكثر مجالات ادارة الجودة الشاملة تطبيقا في جامعتي الخرطوم والسودان العالمية (عينة الدراسة) مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم ثم مجال متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها، وثم جاء مجال تطوير القوى البشرية وفي المرتبة الأخيرة مجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع، إلا أن درجة تطبيق مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم ومجال متابعة العملية التعليمية وتطويرها كانت كبيرة في حين كانت درجة تطبيق مجال تطوير القوى البشرية ومجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع كانت متوسطة، وبشكل عام فأشارت النتائج إلى درجة تطبيق كبيرة لبعض معايير إدارة الجودة الشاملة وقد يعود ذلك إلى الأسلوب الإداري المتميز في الجامعتين (الخرطوم والسودان العالمية) وخصوصا بأن إدارة الجامعتين تعمل على الاستفادة من خبرات الجامعات العالمية في تطبيق مفاهيم إدارية عصرية وحديثة في الجامعة. وهذه النتيجة تعطي انطباعا على اهتمام الجامعة

بتهيئة متطلبات إدارة الجودة الشاملة والاهتمام بتطوير العملية التعليمة على حساب تطوير القوى البشرية وخدمة المجتمع.

وكما أوضحت النتائج الواردة في الجداول (5) أنه لا يوجد اختلاف بين اتجاهات الذكور والإناث حول تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السوداني وهذه النتيجة تؤيد صحة الفرض الأول المتعلق بمتغير الجنس وكما تبين في الجدول (6) عدم وجود فروق في تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السوداني تعزى لمتغير المؤهل العلمي وهذا يشير إلى عدم وجود اختلاف في اتجاهات حملة الدكتوراه والماجستير حول مبادئ تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السوداني وهذه النتيجة تؤيد صحة الفرضية الثانية المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي.

وأوضحت النتائج المبينة في الجدول (7) عدم وجود فروق في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السوداني تعزى لمتغير سنوات الخبرة وهذه النتيجة تؤيد صحة الفرض الثالث بعدم وجود اختلاف بين اتجاهات أفراد العينة حول درجة تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السوداني باختلاف سنوات الخبرة في التدريس الجامعي.

وأظهرت النتائج أيضا الواردة في جدول (8) عدم وجود اختلاف في تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السوداني باختلاف الجامعة التي تخرج فيها عضو هيئة التدريس فأشارت النتائج إلى عدم اختلاف في اتجاهات خريجي الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة حول بعض معايير إدارة الجودة الشاملة المطبقة في مؤسسات التعليم العالي السوداني. وهذه النتيجة تؤيد صحة الفرض الرابع المتعلق بمتغير الجامعة التي تخرج فيها عضو هيئة التدريس.

وكما أظهرت النتائج الواردة في الجدول (9) عدم وجود فروق في تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السوداني تعزى لمتغير الكلية التي يدرس فيها عضو هيئة التدريس سواء كانت كلية علمية أو كلية أدبية وهذا يشير إلى الاتفاق بين اتجاهات أفراد عينة الدراسة من ذوي التخصصات العلمية والتخصصات الأدبية وهذه النتيجة تؤيد صحة الفرض الصفري الخامس والمتعلق بمتغير الكلية.

وكما أظهرت النتائج المبينة في جدول (10) عدم وجود اختلاف بين اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السوداني باختلاف العمر وهذه النتيجة تؤيد صحة الفرض السادس والمتعلق بمتغير العمر.

ومن خلال هذه النتائج نلاحظ أن هناك انسجاما في استجابات أفراد عينة الدراسة حول مبادئ إدارة الجودة الشاملة المطبقة في مؤسسات التعليم العالي السوداني بغض النظر عن خصائص أفراد العينة. وهذا قد يعود إلى أن الجامعات السودانية الحكومية والخاصة تركز في اختيار أعضاء هيئة تدريس ذوى كفاية قادرين على التواصل مع العمل الجامعي والعطاء وذلك حرصا من إدارة الجامعة على مواجهة التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي العربية بشكل عام والسودانية بشكل خاص، وكذلك من منطلق الحاجة لتعزيز جودة التعليم التي أصبحت تشكل هاجساً عند الإدارة العامة لمؤسسات التعليم العالي السوداني.

وبشكل عام فان هذه النتيجة تؤيد ما جاءت به دراسة (الموسوى، 2003)، بأن مجالات إدارة الجودة الشاملة الواجب تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي تنحصر في تهيئة متطلبات الجودة ومتابعة العملية التعليمية التعلمية وتطوير القوي البشرية وخدمة المجتمع. وكما تتفق أيضا جزئيا مع نتائج دراسة خالد الزامل (2000) في أن هناك جزء من المنظمات السعودية تطبق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وجزء آخر يحاول تطبيق مبادئ إدارة

الجودة الشاملة فيها. وكذلك تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة عبد العزيز ومسعد (1998) التي أشارت إلى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية.

التوصيات:

1- زيادة اهتمام مؤسسات التعليم العالي السوداني بمتطلبات المجتمع المحلي.
2- الاهتمام بالبيئة التربوية داخل الجامعة وأساليب التواصل والتوصيل.
3- العمل على وضع برامج تدريبية خاصة بعمداء الكليات ورؤساء الأقسام والدوائر الإدارية في الجامعة.
4- نشر ثقافة الجودة للمديرين والعمداء أولاً لإقناعهم بأهمية التغيير وتحسين الأداء وأهمية معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي الحكومية والخاصة وكذلك المعاهد العليا.
5- عند تنفيذ برامج الجودة الشاملة بالجامعات لا بد من البدء بقطاع الخدمات العامة والخدمات الإدارية مثل الاهتمام بالمكتبات.
6- الاهتمام كثيراً بالحوافز الإيجابية (معنوية ومالية) لأعضاء هيئة التدريس ومراعاة العدالة والمساواة في الفرص.
7- منح أعضاء هيئة التدريس الفرصة (فرصة المشاركة) في القرارات الإدارية والقرارات الأكاديمية المهمة.
8- تكثيف الاهتمام بنوعية جودة المقررات والوسائط التعليمية والتخصصات والبرامج الأكاديمية من حيث الإعداد والإخراج.

توصيات بدراسات مماثلة:

تقدم الباحثة هنا أفكاراً واقتراحات لبحوث ودراسات مستقبلية يمكن إيجازها في الآتي:-

1. يمكن أن تبحث الدراسات المستقبلية المعوقات التي تعيق تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجه نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب في جامعات أخري.
2. دراسة تطبيق مدي ملائمة تطبيق التجارب العالمية في إدارة الجودة الشاملة في البيئة التعليمية السودانية بشكل عام ومؤسسات التعليم العالي بشكل خاص.
3. استخدام بطاقة الأداء المتوازن لقياس مدي تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة الخرطوم الحكومية وجامعة السودان العالمية الخاصة.
4. بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة الخرطوم الحكومي وجامعة السودان العالمية الخاصة من منظور إداري تقييمي.

قائمة المراجع

أولاً/ المراجع العربية:

- أحمد، أحمد إبراهيم(2003): الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية، الإسكندرية: دارا لوفاء لدنيا للطباعة والنشر.
- إدريس، جعفر عبد الله، (2012): إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسنين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية، أماراباك: مجلة علمية محكمة تتدر عن الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، المجلد الثالث، العدد السابع

- الأفي عامر محمد (2007): إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في ضوء الثقافة التنظيمية للجامعات الليبية. رسالة ماجستير غير منشورة، قدمت لنيل الماجستير في أكاديمية الدراسات العليا، .2007
- الامين، يوسف مناها (2014): إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي واثرها على التقويم والاعتماد الاكاديمي
- ايقان، جيمس، دين، جيمس (2009): الجودة الشاملة، الإدارة والتنظيم والاستراتيجية – تعريب د. سرور علي إبراهيم سرور، الرياض – دار المنتج.
- باشيوه، لحسن، والبرواري، نزار، (2009): نماذج الإدارة التعليمية المعاصرة بين متطلبات الجودة الشاملة والتحولات العالمية "دراسة مقارنة". المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي.
- بدح، أحمد(2003): إدارة الجودة الشاملة: نموذج مقترح للتطوير الإداري وإمكانيات تطبيقه في الجامعات الأردنية(أطروحة دكتوراه غير منشورة):جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان- الأردن.
- الترتوري، محمد عوض وجويحان، أغادير عرفات(2009): إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان- الأردن.
- ترتيب الجامعات السودانية وفقا لمؤشر يبومتوركس، تم استرجاعه في تاريخ 2018/12/25على الرابط (https://www.sudaress.com/alintibaha/40554):.
- الجامعات السودانية.. الخروج من ماراثون السباق، مقال صحيفة الانتباهة، تم استرجاعه في تاريخ2018/12/25على الرابط https://www.facebook.com/sudanstuden/posts
- جودة، محفوظ. (2004): إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، عمان: الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع.
- حامد، فداء محمود (2012): ادارة الجودة الشاملة، ، ط 1، عمان: دار البلدية.
- حمود، خضر (2000): إدارة الجودة الشاملة، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- الخطيب أحمد ورداح (2010): الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية، اربد: علم الكتب الحديث، ط1.
- خليل أحمد السيد والزهيري، إبراهيم عباس (2001): الإدارة التعليمية في الوطن العربي في عصر المعلومات، المؤتمر السنوي التاسع، دار الفكر العربي، القاهرة.
- الزامل، خالد (2000): مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المملكة العربية السعودية، ورقة مقدمة للمؤتمر السادس للتدريب والتنمية الإدارية، القاهرة، 19- 21 ابريل، 1993
- الشرقاوي، مريم (2003): إدارة المدرسة بالجودة الشاملة، ط2، القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.
- الصرايرة، خالد أحمد (2009): ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، بترا للمؤتمرات، ورقة عمل في المؤتمر التدريبي "ملامح وافاق الجودة الشاملة في التعليم العالي، 16-21 ايار2009، عمان الأردن
- الصرايرة، خالد أحمد، العساف ليلى(2008): إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان الجودة، العدد 1.
- طعيمه، رشدي أحمد وآخرون، (2008): الجودة الشاملة في التعليم، ط 2، دار المسيرة، الأردن، عمان.
- العاجز، فؤاد (2006): السمات الشخصية والأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس في ضوء معايير الاعتماد وضمان جودة التعليم العالي في كليات التربية الفلسطينية، بحث منشور، المجلد 2، ع.
- العضاضي سعيد بن علي (2012): معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي - دراسة ميدانية المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي.
- علام، صلاح الدين (2003): التقويم التربوي المؤسّسّ، عمان: دار الفكر العربي.

- علاونة، معزوز. (2004): مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية، بحث مقدم إلى مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام الله.
- العلي، عبد الستار، (2008): تطبيقات إدارة الجودة الشاملة، عمان دار المسرة.
- محمود، حمود أحمد وآخرون (2009): معايير ونظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، ورقة عمل مقدمة إلى مشروع الطرق العلمية إلى التعليم العالي، جامعة اسيوط.
- المخاريز لافي صالح عقيل (2012): درجة تطبيق جامعة عمان الخاصة لمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجه نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، بحث لنيل درجة الدكتوراه – كلية عمان للعلوم المالية والإدارية.
- الموسوي، نعمان (2003): تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، المجلة التربوية، ع(67): ص ص: 89- 118
- النجار، فريد (1999): إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، القاهرة: ايتراك للنشر والتوزيع.
- نشوان، جميل (2014): تطوير كفايات للمشرفين الأكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة.
- الهيئة العليا للتقويم والاعتماد (2012): دليل المعايير الوطنية لضمان جودة التعليم العالي في السودان، وزارة التعليم العالي السوداني، الخرطوم.

ثانياً/ المراجع الأجنبية:

- Ajeenkya D. Y. Patil ,(2014): PhD research, A STUDY ON TOTAL QUALITY MANAGEMENT IN HIGHER EDUCATION, Journal Impact Factor (2014): 7.2230 (Calculated by GISI) www.jifactor.com ,Volume 5, Issue 5, May (2014), pp. 1-6
- Dogra Er. Vikas & Vyas Er. Charit (2017): Total Quality Management principles in Higher Education Institutes: Case study Vol-3, Issue-1, 2017 ISSN: 2454-1362, http://www.onlinejournal.in
- Kohler, J. (2003). Quality Assurance, Accreditation, and Recognition of Qualifications as Regulatory Mechanisms in EuropeanJohannsen, Carl Gustav (2000): Total Quality Management in a Knowledge, Management Perspective , Journal of Documentation , V(56) N(1) , ERIC NO: E1608496.
- Lim, Fion Choon Boey. (2010). Do Too Many Rights Make a Wrong? A Qualitative Study of the Experiences of a Sample of Malaysian and Singapore Private Higher Education Providers in Transnational Quality Assurance. Quality in Higher Education, Vol. 16, No. 3, pp 212-222.
- Najafabadi N. Hossein, Sadeghi Pouya & Sanaz Habibzadeh,(2008): Total Quality Management in Higher Education Case Study: Quality in Practice at University College of Borås, Industrial Engineering – Quality and Environmental Management, 60 ECTS.creditsNo. 4/2008.

The extent to which some of the TQM standards are applied in the faculties of Khartoum State University and Sudan Private International University

Abstract: The objective of the study was to investigate the extent to which some of the TQM standards were applied in the faculties of Khartoum State University and Sudan International Private University from the point of view of the faculty and the effect of the variables (age, gender, academic qualifications, years of experience, On the answers of the sample, and used the descriptive statistical method. The study was carried out with the following results: The application of TQM in some of the faculties of Khartoum State University and Sudan University of the World (3.46) with a total average of (3.46 of 5) with (large) estimates. According to the fields, the field of quality requirements in education has a general average of (3.84) with a large estimate; followed by the follow- Thirdly, the field of human resources development was average (3.37), and lastly, Decision-making and community service an average of (3.03), all of which estimates (medium). The results of the study showed that there are no differences in the application of some TQM standards in Sudanese higher education institutions due to variables (years of experience, age, scientific qualification and gender). In light of the results of the study, a number of recommendations were made to increase awareness and activate the implementation of some of the TQM standards in Khartoum State University Colleges, Sudan Private International University and all Sudanese higher education institutions. And attention to the educational environment within the university and methods of communication and communication. And to spread the culture of quality to managers and deans first to convince them of the importance of change and improve the performance and the importance of quality standards in institutions of public and private higher education as well as higher institutes

Keywords: Application - Quality Management Standards - Colleges of Khartoum University - Sudan International Private University. Faculty.