مجلة العلوم التربوية، المجلد 26، العدد (2)، ص ص 383 - 405، الرياض (2014م/ 1435هـ)

دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة التعليم في الجامعات الأردنية

محمد مقبل العليمات[1]، وعلي مقبل العليمات[2]

جامعة اليرموك

(قدم للنشر في 22/ 12/ 1433هـ؛ وقبل للنشر في 16/ 08/ 1434هـ)

المستخلص: هدفت هذه الدراسة إلى تعرف مدى تطبيق مفاهيم ضمان جودة التعليم في الجامعات الأردنية الرسمية، ورصد جوانب القوة وجوانب الضعف في نظام التعليم من منظور مدخل ضمان الجودة، ومن ثم تقديم المقترحات التي تعزز نقاط القوة وتتغلب على نقاط الضعف. تكونت عينة الدراسة من (63) عميداً ممن يعملون في الجامعات الأردنية الرسمية، وقد استخدم الباحثان استبانة ضمان جودة التعليم الجامعي الذي طورها أبوفاره (2004) والمكونة من (94) فقرة موزعة على خمسة محاور أساسية، يغطي كل محور منها متغيرا أساسياً من متغيرات هذه الدراسة. وبعد إجراء التحليلات الإحصائية المناسبة، أظهرت نتائج الدراسة أن نظام ضمان الجودة في الجامعات الأردنية ما زال دون المستوى المأمول، وكذلك واقع ضمان جودة المدخلات في الجامعات الأردنية ما زال غير كافٍ، وكذلك تدنياً ملحوظاً في مستوى جودة عمليات التعليم الجامعي، كما أن اهتمام الجامعات الأردنية بضمان جودة مخرجاتها ومتابعة خريجيها في أسواق العمل ما زال اهتماماً متدنياً، وفي ضوء هذه النتائج خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات.

الكلمات المفتاحية: ضمان الجودة، التعليم الجامعي، الجودة الشاملة.

An Analytical Study of the Reality of Ensuring the Quality of Education in Jordanian Universities

Mohammed. M. Olaimat[1], and Ali. M. Olaimat[2]

Yarmouk University

(Received 14/10/2012; accepted 25/06/2013)

Abstract: The purpose of this study was to find out to what extend application of the concepts of quality ensures of education in the formal Jordanian universities, and what are monitoring the strengths and weaknesses in the education system from the perspective of the entrance of ensure quality, and then sagest the factors that enhance the strengths and overcome the weaknesses. The study sample consisted of (63) Dean who work in official Jordanian universities. A questionnaire which developed by Abo varh (2004), was used ,which consisting of (94) items distributed on five areas each one covering a variable of the study. The study results showed that the quality assurance system in Jordanian universities is still below the expected level. Also the reality of ensuring quality of inputs is still not enough, and that there is decline significantly in the level of quality ensures universities education, as interest in universities to ensure quality outcomes and follow-up of its graduates in the labor market is still low interest. In the light of these results the study concluded a number of recommendations.

Keywords: Quality Assurance, University Education, Total Quality.

---

(1) أستاذ، كلية العلوم التربوية، جامعة اليرموك.
إربد، الأردن، ص ب (566)، الرمز البريدي (211/63)

البريد الإلكتروني: dr.ali@aabu.edu.jo

(2) أستاذ، كلية العلوم التربوية، جامعة آل البيت.

(1) Prof, Department of Curricula and Instructions, Faculty of Educational Sciences, Yarmouk University.
Irbed, Jordan, P.O. Box (566) , Postal Code: (63/211)

e-mail: dr.ali@aabu.edu.jo

(2) Prof, Department of Curricula and Instructions, Faculty of Educational Sciences, Al al-Bayt University.

مقدمة:

نظراً للتزايد الكمّي المتسارع في أعداد الجامعات الرسمية والخاصة، وإلى تعدد برامجها المطروحة التي – أحيانا – تطرح دون دراسة لحاجات سوق العمل الداخلي والخارجي، ولتحقيق مستوى متميز لجودة التعليم فهذا يستدعي تضافر جهود جميع العاملين في الجامعات، ومشاركة فاعلة من جانب الطلبة ومن جانب الخريجين والمجتمع، ومع ذلك يمكن القول إن الجامعة بكادرها الإداري والأكاديمي تلعب الدور الفاعل والأميز في تحقيق معادلة جودة التعليم العالي المطلوبة.

والجودة الشاملة Total Quality توفر أدوات وأساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية، وفي المجال التربوي تشير الجودة الشاملة إلى مجموعة من المعايير والإجراءات التي تهدف إلى التحسين المستمر في النتاجات التعليمية، كما تشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في هذه النتاجات، وفي العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات (Taylor & Bogdan, 1984).

إن المرحلة الأساسية التي تسبق تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة هي مرحلة ضمان الجودة Quality Assurance، وقد بدأت مؤسسات تعليمية في عدد من الدول العربية تبذل جهوداً كبيرة من أجل تطبيق منهج ضمان الجودة؛ سعيا منها للوصول إلى منهج إدارة الجودة الشاملة ومنها الأردن، والتي أنشأت هيئة متخصصة في اعتماد مؤسسات التعليم العالي. وفي اليابان وصلت تطبيقات الجودة إلى مرحلة متقدمة، وعليه فقد ألغت المؤسسات اليابانية منذ العام 1996م مصطلح ضمان الجودة واستبدلته بمصطلح إدارة الجودة الشاملة بعد أن أصبحت جميع الممارسات هي ممارسات تصب في منهج إدارة الجودة الشاملة، وهذا يرجع إلى التقدم الكبير الذي حققته المؤسسات اليابانية في الجودة مفهوماً وممارسة وتطبيقاً. أما في أوروبا وأمريكا فإنه ما تزال المؤسسات تفصل وتميّز بين المصطلحين، ويرى الباحثان أن ضمان الجودة هي خطوة مهمة جداً للوصول بأي مؤسسة تعليمية أو غيرها إلى تطبيق فاعل لمنهج إدارة الجودة الشاملة (أبو فاره، 2004م). وتعد مسألة ضمان الجودة من المسائل التي حظيت باهتمام كبير من المنظمة الدولية للمواصفات والمعايير (International Organization of Standardization – ISO)، وقد ظهر ذلك واضحا في إصدارها ISO-9000 لعام 1994م؛ إذ جرى التركيز في هذا الإصدار على مجموعة من العناصر والمتطلبات اللازمة لنظام ضمان الجودة، وهذه العناصر والمتطلبات جرى حصرها في عشرين عنصرا ومتطلبا وهي: نظام الجودة، ومسؤولية الإدارة، والرقابة على العمليات، والفحص والاختبار، والرقابة على سجلات الجودة، والتدقيق والمراجعة الداخلية للجودة، وحالة الفحص

والاختبار، والرقابة على أدوات ومعدات الفحص والتفتيش والقياس، والرقابة على المنتجات غير المطابقة للمواصفات والمعايير، وتدقيق العقود ومراجعتها، والشراء، والرقابة على عمليات التصميم، والمنتوج – خدمة أو سلعة –، والرقابة على الوثائق والبيانات، ورقابة المستفيد/ الزبون على عملية التوريد، والأساليب والأدوات الإحصائية، والتدريب، وخدمات ما بعد البيع (أبو فاره، 2004م).

ونظراً لتعاظم أهمية ضمان الجودة في عالم اليوم فقد بذلت جهوداً كثيرة في هذه الصدد على المستويين الدولي والإقليمي، فعلى المستوى الدولي نظمت اليونسكو منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة مؤتمراً عالمياً حول التعليم العالي عقد في باريس في أكتوبر 1998م، وتم فيه التركيز على ضمان الجودة، وعلى أهمية التقييم النوعي الذي يتناول كافة وظائف وأنشطة التعليم العالي، ووضع معايير ومستويات دولية لضمان الجودة، كما أكد على أهمية مراعاة السياق المؤسسي والوطني والإقليمي عند وضع تلك المعايير والمستويات (صبري، 2009م). أما على المستوى الإقليمي، فقد نظمت اليونسكو المؤتمر الإقليمي العربي حول التعليم في بيروت، والذي أكد على أهمية الجودة في التعليم العالي، وعلى إنشاء آلية لتقييم نوعية التعليم العالي على كافة المستويات، وأشرفت اليونسكو بالتعاون مع اتحاد الجامعات العربية على مؤتمر لضمان الجودة في دمشق، والذي أكد ضمن توصياته على ضرورة إنشاء آليات ضبط الجودة ونشر ثقافة التقويم والاعتماد في الجامعات العربية (صبري، 2009م).

وقد حدد فليب كروزبي (Crosby, 1979) أحد مستشاري الجودة على المستوى العالمي أربعة معايير لضمان الجودة الشاملة للتعليم تم تأسيسها وفقاً لمبادئ إدارة الجودة الشاملة وهي:

1 – التكيف مع متطلبات الجودة بوضع تعريف محدد وواضح للجودة.

2 – وصف نظام تحقيق الجودة للوقاية من الأخطاء بوضع معايير للأداء الجيد.

3 – منع حدوث الأخطاء من خلال ضمان الأداء الصحيح من المرة الأولى.

4 – تقويم الجودة بناءً على المعايير الموضوعية والكيفية والكمية.

كما طور مالكوم بلدرج M. Baldrige نظاماً لضبط الجودة في التعليم، وتم إقراره كمعيار قوي معترف به لضبط الجودة والتميز في الأداء بالمؤسسات التعليمية بالتعليم العام، ويعتمد نظام بلدرج لضبط جودة التعليم على (11) قيمة أساسية توفر إطاراً متكاملاً للتطوير التعليمي وتتضمن (28) معياراً ثانوياً لجودة التعليم وتندمج في (7) مجموعات هي (عبد الجواد، 2000م):

1 – القيادة (90 نقطة): وتمثل الإدارة العليا ونظام القيادة والتنظيم، ومسؤولية المجتمع والمواطنة.

2 – المعلومات والتحليل (75 نقطة) وتشمل: إدارة المعلومات والبيانات والمقارنة بين المعلومات، وتحليل واستخدام مستويات التحصيل المدرسي.

3 – التخطيط الإجرائي والتخطيط الاستراتيجي (75 نقطة) وتشمل: التطوير الاستراتيجي، وتنفيذ الاستراتيجيات.

4 – إدارة وتطوير القوى البشرية (510 نقطة) وتشمل: تقويم وتخطيط القوى العاملة، ونظام تشغيل الهيئة التدريسية، ونظام تطوير الهيئة التدريسية، والرضا المهني للهيئة التدريسية.

5 – الإدارة التربوية (50 نقطة) وتشمل: تصميم النظام التربوي، والخدمات التعليمية، ودعمها، وتوصيلها، وتصميم البحوث التربوية، وتطوير إدارة تسجيل وإلتحاق الطلبة، والنظر إلى الإدارة التربوية كعمل اقتصادي.

6 – أداء المدارس ونتائج الطلبة (230 نقطة) وتشمل: نتائج الطلبة، والمناخ المدرسي وتحسين المناخ المدرسي والنتائج، والأبحاث في مجال أداء المدارس، والنظر إلى أداء المدارس كعمل اقتصادي.

7 – رضا الطلبة وممولي النظام التربوي (230 نقطة) وتشمل: حاجات الطلبة الحالية والمستقبلية، والعلاقة بين ممولي النظام التعليمي والإدارة التربوية، ورضاء الطلبة وممولي النظام التعليمي، ومقارنته مع باقي النظم التربوية الأخرى.

لقد أصبح ضمان الجودة من الهموم العامة في منطقتنا، ويرجع ذلك لعدة عوامل، منها اتساع نطاق العولمة، وتعاظم إعداد الطلبة في التعليم العالي، ومحدودية التمويل، وانتشار مؤسسات التعليم العالي الخاصة، والتعليم الإلكتروني، والهموم المرتبطة بنوعية التعليم وجودته، وحتى تستطيع الجامعات الأردنية ضمان جودة العملية التعليمية وتحسين أدائها، صدر قانون هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي رقم (20) لسنة 2007م، وفي عام 2009م صدر القانون المعدل لقانون الهيئة الذي بموجبه استقلت إدارياً ومالياً عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وأصبحت مرتبطة ارتباطاً مباشراً مع رئاسة الوزراء، وكان من أهم مبررات إنشاء الهيئة التوسع الكبير في أعداد الجامعات والمؤسسات التعليمية، وزيادة أعداد الطلبة، وظهور أنماط وأساليب تعليم جديدة، ومن التمركز حول المنهاج إلى التمركز حول الأهداف، ومواءمة مخرجات التعليم مع أسواق العمل، والتنافسية في أسواق العمل المحلية والإقليمية والدولية، والتعلم وأثره في الاقتصاد (اقتصاد المعرفة)، وإشراك القطاع الخاص في إنشاء الجامعات، وذلك للانتقال من مستوى ضمان الحد

الأدنى لمتطلبات الاعتماد في مؤسسات التعليم العالي إلى ضمان جودة التعليم في كافة المؤسسات التعليمية (الطراونة، 2010م)، وإجمالا فإنَّ هناك زيادة مطردة في أعداد الجامعات وأعداد الطلبة الملتحقين بها، فقد شهد عقدي السبعينات والثمانينات من القرن الفائت تأسيس معظم الجامعات الحكومية، وعددها الآن عشر جامعات، أما في عقد التسعينات فقد شهد تأسيس معظم الجامعات الخاصة في المملكة، وعددها يصل تسع عشرة جامعة حتى الآن، ويظهر الجدول (1) أعداد الهيئة التدريسية والطلبة في المرحلة الجامعية الأولى والدراسات العليا في الجامعات الأردنية لعام 2010/ 2011م (فريج وزكريا، 2015م). ومن هذه المنطلقات تصدى الباحثون لدراسة الجودة الشاملة في العملية التعليمية؛ فقد أجرى ناجي (1998م) دراسة هدفت إلى التعرف على مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وأساليبها، وتطبيقها في مؤسسات التعليم العالي في الأردن، وتم فيها الوقوف على آراء عمداء الكليات ورؤساء الأقسام والطلبة بجامعة عمان الأهلية حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى رضا الطلبة كان مرتفعاً فيما يخص التجهيزات، ومنخفضاً بالنسبة للخطط الدراسية والكادر الأكاديمي، والأنظمة والتعليمات الداخلية، كما أن الجامعة تقوم فعلياً بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة كتقديم الحوافز للموظفين وتلبية احتياجات الطلبة.

جدول(1). أعداد الهيئة التدريسية والطلبة (البكالوريوس والدراسات العليا) في الجامعات الأردنية لعام 2010/ 2011م.

الرقم	الجامعة	أعضاء هيئة التدريس	طلبة البكالوريوس	طلبة في الدراسات العليا
1	الجامعة الأردنية	1469	37000	4407
2	جامعة اليرموك	919	30003	5339
3	جامعة مؤتة	499	16457	1800
4	جامعة العلوم والتكنولوجيا	814	21714	1168
5	جامعة عمان الأهلية	239	5220	112
6	جامعة فيلادلفيا	228	5250	53
7	جامعة الإسراء الخاصة	206	6729	92
8	جامعة الزيتونة الأردنية	310	8348	30
9	جامعة الأميرة سمية للتكنولوجيا	79	2142	108
10	جامعة العلوم التطبيقية	308	7950	51
11	جامعة البتراء	307	5854	121
12	جامعة آل البيت	615	12873	913
13	جامعة إربد الأهلية	93	3143	5

تابع جدول (1).

الرقم	الجامعة	أعضاء هيئة التدريس	طلبة البكالوريوس	طلبة في الدراسات العليا
14	جامعة جرش	166	5231	198
15	جامعة الزرقاء الخاصة	253	6501	37
16	الجامعة الهاشمية	556	22947	729
17	جامعة البلقاء التطبيقية	404	8652	735
18	جامعة عمان العربية	93	513	980
19	جامعة الحسين بن طلال	239	8651	54
20	جامعة الشرق الأوسط	146	1959	766
21	جامعة الطفيلية التقنية	195	5446	49
22	الجامعة الألمانية الأردنية	189	2245	307
23	جامعة جدارا	116	2999	306
24	جامعة العلوم الإسلامية العالمية	227	6164	2291

وقام أيوب (2000م) بدراسة هدفت تعرف تقدير مدى فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء الجامعات الأردنية، وإلى معرفة الفروق في تقدير مدى فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء الجامعات تعزى لمتغير الجامعة والرتبة الأكاديمية. ولتحقيق ذلك طبقت استبانة تكونت من (35) فقرة على عينة مكونة من (282) عضوًا من أعضاء هيئة التدريس ممن يعملون في الجامعة الأردنية. وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس في تقدير مدى فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء الجامعات الأردنية وفقا لمتغير الجامعة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس في مدى تقدير فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء الجامعات الأردنية وفقا للرتبة.

وقام لويس وسميث (Lewis & Smith, 1994) بإجراء دراسة هدفت إلى تعرف معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي في ولاية تكساس الأمريكية، وزعت أداة الدراسة على العينة المكونة من (86) مدير دائرة ورئيس قسم في جامعات الولاية. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك نقصًا في تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي تتمثل في ضعف عمليات المراقبة والمتابعة والتدقيق. وتوصلت أيضا إلى أن مديري الدوائر يقدرون أن الجامعات تطبق معايير الجودة الشاملة بكل متطلباتها، بينما يرى رؤساء الأقسام عكس ذلك.

وقام أبوفاره (2004م) بدراسة بعنوان دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة التعليم في جامعة القدس، وهدفت الدراسة إلى إبراز الحاجة الكبيرة إلى معرفة تطبيق مفاهيم ضمان جودة التعليم في الجامعة، ورصد جوانب القوة والضعف في نظام التعليم في جامعة القدس من منظور مدخل ضمان الجودة، واستخدم الباحث أسلوب الاستبانة وأسلوب المقابلة في جمع بيانات هذه الدراسة. وقد تم تقسيم الاستمارة إلى خمسة محاور أساسية يغطي كل منها متغيراً أساسياً من متغيرات هذه الدراسة (ممارسات الإدارة العليا، ونظام ضمان الجودة، وضمان جودة المدخلات، وضمان جودة العمليات، وضمان جودة المخرجات). وأظهرت نتائج الدراسة أن نظام ضمان الجودة في الجامعة مازال دون المستوى المتوقع.

وقام الغميز (2004م) بإجراء دراسة حول إمكانية تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السعودية من وجهة نظر مديري الدوائر ورؤساء الأقسام في وزارة التعليم العالي. وقد هدفت الدراسة تعرف مدى إمكانية تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السعودية، وهل توجد فروق في إمكانية تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في هذه المؤسسات من وجهة نظر رؤساء الأقسام ومديري الدوائر تعزى إلى المسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، والخبرات الإدارية. وقام الباحث بإعداد استبانة تكونت من سبعة مجالات تم توزيعها على عينة مكونة من (23) مدير دائرة و(25) رئيس قسم، وتوصل الباحث إلى النتائج الآتية: إن ترتيب مجالات إمكانية تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة حسب استجابات أفراد العينة على أداة الدراسة مرتبة تنازليا كما يلي: مجال مرافق المؤسسات التعليمية، مجال القيادة، مجال التخطيط، مجال التعليم والتعلم، مجال التقويم، مجال الموارد البشرية والمالية، مجال التغذية الراجعة. وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جميع مجالات الدراسة والكلية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي عدا مجال التقويم لصالح رئيس القسم، وأن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية بين متوسط تقديرات ذوي عدد سنوات الخبرة من (7-15) من جهة ومتوسط تقديرات ذوي عدد سنوات الخبرة (15) سنة فأكثر لصالح الأخير من جهة أخرى.

وأجرى علاونه (2004م) دراسة بعنوان مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية في فلسطين، وهدفت الدراسة إلى التعرف على: مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية، ومقارنة مستويات إدراك أفراد عينة الدراسة لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة

العربية الأمريكية وفقا للمتغيرات المستقلة الآتية: الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة في التدريس الجامعي، الجامعة التي تخرج فيها، والكلية التي يدرس فيها، والعمر. وأظهرت نتائج الدراسة أن مجالات إدارة الجودة الشاملة الواجب تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي تنحصر بتهيئة متطلبات الجودة ومتابعة العملية التعليمية التعلمية وتطوير القوي البشرية وخدمة المجتمع.

وأجرى المطاعني (2005م) دراسة هدفت إلى تعرف درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي الخاص في سلطنة عمان من وجهة نظر الإداريين والأكاديميين في هذه المؤسسات. وتكونت عينة الدراسة من (115) أكاديمي وإداري، وهم يشكلون ما نسبته (20%) من مجتمع الدراسة. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير استبانة اشتملت على (60) فقرة. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك اتفاقًا واضحًا في استجابات الأكاديميين والإداريين على فقرات الأداة ككل. وتوصلت كذلك إلى أن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي الخاص بسلطنة عمان تعزى إلى تخصص الكلية ولصالح الكليات المتخصصة، مقارنة مع الكليات العامة. كما توصلت أيضا إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي الخاصة بسلطنة عمان تعزى إلى متغيرات المؤهل، وسنوات الخبرة، والجنسية، وطبيعة العمل.

وأجرى بدح (2007م) دراسة هدفت إلى تعرف درجة إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية، وقد تكونت المبادئ من عشرة مجالات هي: القيادة، رسالة الجامعة، الثقافة التنظيمية، نظام حوسبة المعلومات وتحليلها، التخطيط الاستراتيجي، إدارة الموارد البشرية من خلال «تخطيط الموارد البشرية، التدريب، الحوافز، المشاركة في اتخاذ القرارات»، إدارة العمليات، التحسين المستمر، رضا العملاء، التغذية الراجعة. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، وقام الباحث ببناء استبانة تضم المجالات العشرة الخاصة بمبادئ الجودة الشاملة، تكونت من (100) فقرة موزعة على المجالات العشرة، وتكونت عينة الدراسة من جميع عمداء ورؤساء الأقسام الأكاديمية، ومديري الوحدات الإدارية لجميع الجامعات الأردنية، وقد بلغ عددهم (508) فردا، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: جاءت إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية كبيرة. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى دلالة في درجة أمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة

الشاملة المقترح بين عمداء ورؤساء الأقسام الأكاديمية ومديري الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية لصالح العمداء.

وأجرى ميكول (Mikol, 2013) دراسة هدفت إلى تقييم إدارة الجودة ودراسة أثرها على الإدارة المؤسسية، واتخاذ القرارات على العملية التعليمية في جامعة جنوب سيدني، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن استخدام إدارة الجودة قد أثر إيجابيا وعزز قرارات الإدارة من حيث تغيير النظام وإعادة بناء الحوافز، واهتمام المختصين في تقييم المواد. أصبح التركيز واضحا على قضايا الجودة والقيادة الأكاديمية وخدمة العملاء. تم تأسيس حوافز لتشجيع مخرجات الجودة وتطوير بيئة البرامج الجديدة وتقوية خدمات دعم الطلاب.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة يمكن استخلاص الآتي:

- توصلت نتائج كافة الدراسات العربية والأجنبية إلى أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية.

- يتشابه موضوع الدراسة الحالية مع دراسة أبوفاره (2004م) وهو ضمان جودة التعليم الجامعي، إلا أن الدراسة الحالية اقتصرت على الاستبانة فقط.

- ركزت معظم الدراسات السابقة في هذا المجال على واقع إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية الجامعية.

- استفاد الباحثان من الدراسات السابقة في التعرف على مجموعة من الجوانب كالمنهجية العلمية، والأدوات العلمية المستخدمة فيها (أبو فاره، 2004م)، والأساليب الإحصائية، وطرق معالجة المعلومات.

وعليه فقد جاءت هذه الدراسة لتركز على تحليل واقع ضمان جودة التعليم في الجامعات الأردنية في ضوء المتغيرات الأساسية لضمان الجودة التي ينبغي مراعاتها من أجل تحقيق ضمان جودة التعليم فيها، وهذا ما تسعى لتحقيقه هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي الأردنية (2009م)، وربما تطلق شرارة المنافسة بين الجامعات من أجل تحقيق أفضل النتاجات وبما يرضي الجهود التعليمية المبذولة.

مشكلة الدراسة:

يعدّ مفهوم جودة التعليم وضمان الجودة والإدارة الشاملة للجودة من الركائز الأساسية التي يستند عليها التعليم الجامعي، وهناك تفاوت في تطبيقات مؤسسات التعليم العالي لمفاهيم ونظريات ومداخل الجودة تتراوح بين الاهتمام بتقويم مستوى جودة التعليم العالي (وهذه هي المرحلة الأولى في تطبيق الجودة)، والاهتمام بتحقيق ضمان جودة التعليم العالي (وهذه هي المرحلة الثانية في تطبيق الجودة)، والاهتمام بتحقيق منهج متكامل في

جودة التعليم العالي (وهذه هي المرحلة الأخيرة في تطبيق الجودة)، ولا يمكن القفز إليها مباشرة دون الاهتمام بالمراحل السابقة لتكون ركائز ثابتة تبنى عليها الإدارة الشاملة للجودة في مؤسسات التعليم العالي (أبوفاره، 2003م).

ويعد إنشاء الجامعات، والعولمة (عالمية التعليم) تحديات جديدة للمؤسسات التعليمية من حيث طلب أنظمة ومعايير من أجل سهولة مقارنة المؤهلات بعضها ببعض، والانتقال بمهمة الاعتماد الراهنة من مستوى ضمان الحد الأدنى لمتطلبات الاعتماد في مؤسسات التعليم العالي إلى ضمان جودة التعليم في كافة المؤسسات التعليمية (الطراونة، 2010م)؛ ومن هنا يلاحظ الاهتمام الكبير بموضوع ضمان جودة التعليم وخصوصا في دول العالم الغربي، أما في الدول العربية فإن التأطير النظري لهذه المفاهيم والنظريات والمداخل لم يكتمل بعد، على الرغم من أن هناك بعض مؤسسات التعليم العالي في الدول العربية تحاول باستمرار تطوير نظمها التعليمية في ضوء ممارسات وتجارب جامعات رائدة متقدمة باستخدام أساليب نقل التجارب والتكييف والمحاكاة (الخطيب والخطيب، 2006م؛ عليمات، 2004م)، وهذا ينعكس إيجابا على واقع الممارسة والتطبيق في تلك المؤسسات، وعليه تم إنشاء هيئة اعتماد لمؤسسات التعليم العالي الأردنية عام 2009م، والتي بدورها اعتمدت اثني عشر معيارا لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الأردنية، وعلى مؤسسة التعليم العالي تحقيقها لكي تحصيل على شهادة ضمان الجودة، لذلك جاءت هذه الدراسة لتستكشف مدى تطبيق مفاهيم ضمان جودة التعليم في الجامعات الأردنية الرسمية في ضوء مثل هذا الاهتمام الكبير علمياً ومحلياً.

فرضيات الدراسة:

وضع الباحثان مجموعة من الفرضيات التي تركّز على اختبار واقع ضمان جودة التعليم الجامعي في الجامعات الأردنية وهي:

1- لا تركز ممارسات الإدارة العليا في الجامعات الأردنية على تحقيق ضمان الجودة.

2- لا تتبنى الجامعات الأردنية نظاما فاعلا لتحقيق ضمان جودة التعليم.

3- لا تركز الجامعات الأردنية على تحقيق ضمان جودة مدخلاتها المختلفة.

4- لا تركز الجامعات الأردنية على تحقيق ضمان جودة عملياتها المتعددة.

5- لا تركز الجامعات الأردنية على تحقيق ضمان جودة مخرجاتها ونتائجها.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في الأمور الآتية:

1- تبرز أهمية موضوع ضمان جودة التعليم من

الاهتمام الكبير الذي يحظى به على جميع المستويات في عصر الجودة باعتبارها أحد الركائز الأساسية لأنموذج الإدارة الجديدة الذي فرض نفسه لمسايرة التغيرات العالمية والإقليمية.

2- تكمن أهمية هذه الدراسة في الموضوع الذي تتناوله وهو ضمان جودة التعليم الجامعي، وهذا يستدعي من إدارات الجامعات تبنى رسالة مؤسسية تركز على نظام ضمان جودة التعليم، وتحقيق جودة في المدخلات لكونها تحقق ضمان جودة العمليات وجودة المخرجات.

3- يتوقع للتوصيات أن تساعد إدارات الجامعات في حالة تطبيقها على إلقاء الأهمية للمؤشرات ذات العلاقة بمستوى الجودة المطلوبة في التعليم الجامعي.

4- كما يُأمل أن تشكل هذه الدراسة نقطة انطلاق للباحثين في هذا المجال.

التعريفات الإجرائية للمصطلحات:

الجودة Quality: تعرف بأنها المطابقة لمتطلبات أو مواصفات معينة بينما يعرفها المعهد الأمريكي للمعايير American National Standards Institute بأنها: جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادراً على الوفاء باحتياجات معينة (Heizer & Render, 2001, 171).

ضمان الجودة Quality Assurance: مجموعة من الأنشطة الرقابية التي تماس بصورة مبكرة (أو وقائية) وتكفل وتعطي الثقة بعدم حصول انحرافات أو مشكلات ومنعها، وتهدف إلى توفير مستويات الجودة المقررة، ويمتد ضمان الجودة من تصميم المنتج (سلعة أو خدمة) إلى مدخلات هذا المنتج إلى إخضاعه للعمليات المناسبة إلى وصوله وتسليمه للمستفيد وإشباع حاجاته، والقيام بالتوثيق والتحسين المستمر (Continuous Improvement) في جميع أوجه النظام (الوادي والطائي، 2003م، 6)، وإجرائيا تتمثل باستجابات عينة الدراسة على المحاور الخمسة لأداة الدراسة، والتي يغطي كل منها متغيرا أساسيا من متغيرات هذه الدراسة (ممارسات الإدارة العليا، ونظام ضمان الجودة، وضمان جودة المدخلات، وضمان جودة العمليات، وضمان جودة المخرجات).

الجودة الشاملة Total Quality: يقصد بها في التعليم مجموعة من الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التعليم وحالته بكل أبعاده، مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة، وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة للجميع.

إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management هي فلسفة إدارية تسعى لصنع وتطوير

قاعدة من القيم والمعتقدات التي تجعل كل مسؤول وكل موظف في المؤسسة يرى أن الهدف الرئيس والأساس للمنظمة هو خدمة المستفيد، ويتجلى ذلك في العمل الجماعي الذي يتصف بالتعاون والمشاركة لتحقيق هذا الهدف (الموسوي، 2003م).

مجتمع وأفراد الدراسة:

تكون مجتمع هذه الدراسة من عمداء الكليات في الجامعات الأردنية الرسمية، ويقدّر عدد أفراد العينة (120) عميداً، وزعت استبانة الدراسة على هذه العينة، واسترجع منها (67) استمارة، وقد تبين أن عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الإحصائي (63) استمارة، وتمثل الجامعات الآتية: آل البيت (6)، الهاشمية (12)، اليرموك (9)، العلوم والتكنولوجيا (8)، الحسين (7)، مؤتة (7)، البلقاء التطبيقية (14)؛ وكما يبين الجدول (2).

الجدول(2). توزيع أفراد العينة بحسب متغيرات الدراسة.

المتغير	الرتبة						الخبرة (سنوات)					
	أستاذ		أستاذ مشارك		أستاذ مساعد		أقل من 10		من 10 - أقل من 20		30 فأكثر	
الجنس	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى
العدد	35	7	11	4	6	-	8	3	32	8	12	-
المجموع	42		15		6		11		40		12	

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة هذه الدراسة وأهدافها، وهو المنهج الذي يهتم بدراسة الظاهرة كما هي في الواقع.

أداة الدراسة:

استخدم الباحثان استبانة ضمان جودة التعليم الجامعي الذي قام بتطويرها أبو فاره (2004م)، حيث بلغ عدد فقراتها (94) فقرة موزعة على خمسة محاور أساسية يغطي كل منها متغيرا أساسيا من متغيرات الدراسة (ممارسات الإدارة العليا، ونظام ضمان الجودة، وضمان جودة المدخلات، وضمان جودة العمليات، وضمان جودة المخرجات)، ولتحديد طول فئات مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) تم حساب المدى (5-1=4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الفئة أي (4÷5=0.80) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي الواحد الصحيح)؛ وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الفئة وهكذا أصبح طول الفئات كما يلي: من 1- 1.80 لا تطبق، أكبر من 1.80- 2.60 تطبق بدرجة قليلة، أكبر من 2.60- 3.40 تطبق بدرجة متوسطة، أكبر من 3.40-4.20

تطبق بدرجة كبيرة، أكبر من 4.20- 5 تطبق بدرجة كبيرة جداً.

صدق الأداة: على الرغم من أن مطور أداة الدراسة أبو فارة (2004م) قد وقف على صدق وثبات الاستبانة، فقد عرض الباحثان الاستبانة على مجموعة من الأكاديميين المختصين وطلب منهم تحديد مدى شمولية الاستبانة لمبادئ ضمان الجودة، والصحة العلمية للفقرات، ودرجة ارتباط كل فقره بالمجال الذي أدرجت تحته، وإضافة فقرات جديدة أو حذفها أو تعديلها، والصياغة اللغوية للفقرات وصلاحية الاستبانة للتطبيق، وعليه فقد تم الأخذ بجميع الملاحظات الواردة من السادة المحكمين. وقد وقف الباحثان أيضًا على معاملات الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال تطبيقها على عينة استطلاعية من أعضاء هيئه التدريس في جامعة آل البيت، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل مجال من الاستبانة مع الدرجة الكلية للاستبانة، والجدول (3) يبين ذلك.

الجدول (3). معاملات الارتباط بيرسون بين مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة.

الرقم	المجال	قيمة معامل الارتباط
1	ممارسات الإدارة العليا	0.87*
2	نظام ضمان الجودة	0.90*
3	ضمان جودة المدخلات	0.89*
4	ضمان جودة العمليات	0.92*
5	ضمان جودة المخرجات	0.93*

* دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$)

ثبات الأداة: تم التأكد من ثبات الاستبانة مرة أخرى، من خلال إعادة تطبيقها على العينة الاستطلاعية، وقام الباحثان باستخراج معاملات الثبات لمجالات الدراسة والدرجة الكلية للاستبانة حسب معادلة (ألفا كرونباخ) لتقدير درجة التجانس وانسجام مجالات الدراسة والدرجة الكلية والجدول (4) يوضح ذلك:

الجدول (4). معاملات الثبات للمجالات والدرجة الكلية للاسبانه حسب معادلة (ألفا كرونباخ).

الرقم	المجال	عدد الفقرات	قيمة الفا
1	ممارسات الإدارة العليا	17	0.91
2	نظام ضمان الجودة	15	0.93
3	ضمان جودة المدخلات	13	0.92
4	ضمان جودة العمليات	37	0.94
5	ضمان جودة المخرجات	12	0.95
#	الدرجة الكلية	94	0.96

نتائج الدراسة ومناقشتها:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف مدى تطبيق مفاهيم ضمان جودة التعليم في الجامعات الأردنية، ورصد جوانب القوة وجوانب الضعف في نظام التعليم من منظور مدخل ضمان الجودة، ومن ثم تقديم المقترحات التي تعزز نقاط القوة وتتغلب على نقاط الضعف باستخدام مدخل ضمان الجودة، وسيتم مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة من خلال تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة على النحو الآتي:

أولاً: نتائج الأداء الكلي لمجالات واقع ضمان الجودة في الجامعات الأردنية:

بلغت قيمة المتوسط الحسابي الكلي لمحاور ضمان الجودة في الجامعات الأردنية (3.24) كما في الجدول (5)، ويستدل من قيمة اختبار (ت) أن واقع ضمان تطبيق الجودة جاء بدرجة متوسطة؛ إذ بلغت قيمة (ت) (0.036) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية عند درجة الحرية (4) وعند مستوى الدلالة الإحصائية ($P \leq 0.05$).

وتشيرالنتائج في الجدول (5) أن واقع تطبيق ضمان الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية كانت بدرجة متوسطة، كما تبين أن مجال ممارسات الإدارة العليا (3.91) كان بدرجة تطبيق كبيرة، وقد يعود ذلك إلى أساليب الممارسات الإدارية في الجامعات والتي تسعى للإفادة من خبرات الجامعات العربية والأجنبية في تطبيق أساليب إدارية عصرية وحديثة، وكذلك سعيها للحصول على شهادة ضمان الجودة من هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي الأردنية (2009م)، وهذه النتيجة تعطي انطباعاً على الاهتمام بتهيئة متطلبات إدارة الجودة الشاملة، والاهتمام بتطوير العملية التعليمة على حساب تطوير القوى البشرية، وهذا يدل عليه قيم درجات التطبيق لبقية المجالات، والتي جاءت بدرجة تطبيق متوسطة (2.88–3.48)، وقد جاء مجال ضمان جودة المخرجات (2.88) في المرتبة الأخيرة.

وبشكل عام فإن هذه النتيجة تؤيد ما جاءت به دراسة (علاونه، 2004م) بأن مجالات إدارة الجودة الشاملة الواجب تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي تنحصر بتهيئة متطلبات الجودة ومتابعة العملية التعليمية التعلمية وتطوير القوى البشري وخدمة المجتمع. وتتفق أيضا جزئياً مع نتائج دراسة الغميز (2004م) في أن هناك جزءًا من المنظمات السعودية تطبق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وجزءًا آخر يحاول تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة فيها. وكذلك تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة بدح (2007م) التي أشارت إلى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية.

الجدول (5). نتائج الأداء الكلي لمحاور واقع ضمان الجودة في الجامعات الأردنية.

المجالات	عدد المؤشرات (الفقرات)	المتوسط الحسابي
ممارسات الإدارة العليا	17	3.91
نظام ضمان الجودة التعليم	15	3.09
ضمان جودة المدخلات	13	3.48
ضمان جودة العمليات	37	2.88
ضمان جودة المخرجات	12	2.83
المتوسط الحسابي الكلي	94	3.24

قيمة اختبار t	درجة الحرية	الدلالة
0.036	4	0.975

ثانيا: النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: لا تركز ممارسات الإدارة العليا في الجامعات الأردنية على تحقيق ضمان جودة التعليم.

يلاحظ من الجدول (6) أن الإدارات العليا في الجامعات الأردنية تهتم بتحقيق ضمان جودة خدماتها التعليمية من خلال مجموعة من الممارسات التي تهدف إلى تطوير جودة خدماتها التعليمية وبدرجة تطبق كبيرة، فقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي العام لممارسات الإدارة العليا في الجامعات (3.91)، فهناك مجموعة من الممارسات التي تعزز تحقيق ضمان الجودة مثل تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس عند كثير من الجامعات الأردنية، واتباع منهجية مؤسسية تؤكد على تقديم الخدمات التعليمية الأفضل وإعداد خطط شاملة على مستوى كل كلية، واعتماد توجه عام لاستخدام الحاسوب، كما تم إنشاء دائرة لضمان الجودة في كل جامعة. وهناك عدة جوانب في ممارسات الإدارة العليا ماتزال دون المستوى الذي يحقق ضمان الجودة وفقا لآراء عينة الدراسة، وأهم هذه الجوانب عدم تقويم أداء الإداريين، سواء من منظور الطلبة أو من منظور العاملين ذوي العلاقة، وعدم ممارسة رقابة فاعلة على الكليات والمراكز في الجامعات، ويستدل على ذلك من نتائج اختبار (ت) البالغة (2.87)، وهي أكبر من (ت) الجدولية عند درجة حرية (16) ومستوى دلالة ($P\leq0.05$).

الجدول (6). المتوسطات الحسابية للاستجابات حول ممارسات الإدارة العليا لضمان جودة التعليم.

رقم الفقرة بالاستبانه	الجامعة							المتوسط الحسابي
	آل البيت	الهاشمية	التكنولوجيا	اليرموك	الحسين	مؤتة	البلقاء	
1	4.10	3.94	4.48	4.11	3.66	4.20	3.96	4.06
2	4.20	4.06	4.60	4.22	4.86	4.32	4.00	4.32
3	2.72	4.18	3.44	2.80	2.40	2.70	2.19	2.91
4	2.60	2.57	2.90	1.97	1.77	1.67	1.43	2.13
5	4.33	2.08	4.80	4.50	3.95	3.92	3.78	3.90
6	4.51	4.38	4.99	4.51	4.18	3.78	3.68	4.29
7	4.38	4.56	4.82	4.68	4.05	4.68	3.95	4.44
8	4.39	4.44	4.79	4.59	3.92	3.94	3.93	4.28
9	4.42	4.34	4.80	4.38	3.95	3.95	4.98	4.40
10	3.22	4.38	4.18	3.48	4	4.10	3.74	3.87
11	3.55	3.21	4.68	4.75	2.70	2.80	4.28	3.71
12	3.50	4.55	3.94	3.56	4.30	4.32	4.16	4.04
13	3.71	3.5	3.88	3.74	3.10	3.14	4.27	3.62
14	3.92	3.68	4.18	3.93	3.74	3.28	4.46	3.88
15	4.88	3.78	4.68	4.80	4.23	4.20	4.18	4.39
16	4.35	4.68	4.98	4.31	3.80	3.67	3.31	4.15
17	4.17	4.18	4.38	4.18	3.61	3.64	4.68	4.12
الكلي	3.93	3.91	4.38	4.03	3.66	3.67	3.82	3.91
قيمة t	2.87		درجة الحرية		16		مستوى الدلالة	0.01

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية: لا تتبنى الجامعات الأردنية نظاماً فاعلاً لتحقيق ضمان جودة التعليم.

يلاحظ من الجدول (7) أن نظام ضمان الجودة في الجامعات ما يزال دون المستوى المتوقع، وقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي لآراء عينة الدراسة حول هذا المجال (3.09). إن ضعف نظام ضمان الجودة بالجامعات قد يعزى إلى عوامل منها: عدم فاعلية دائرة ضمان جودة التعليم والتي استحدثت في الآونة الأخيرة، وعدم اعتماد معايير واضحة لتقويم مستوى جودة التعليم داخل الجامعة، وعدم تحديد آلية واضحة ودقيقة لسير الأنشطة والممارسات المختلفة بالجامعات، وعدم اعتماد وصف وظيفي كامل وواضح يحدد الأدوار، والواجبات، والمسؤوليات بوضوح دون تداخلات، وعدم عقد دورات متخصصة لتطوير أداء الكادر الأكاديمي والكادر الإداري بالجامعات، وتدني جودة آلية المقارنة بين المتقدمين للتوظيف. من جانب آخر، فإن هناك جوانب قوة متعددة في نظام ضمان الجودة بالجامعات، وأهم هذه الجوانب وفقا لآراء عينة الدراسة: التحديد الواضح للمؤهلات المطلوبة لشغل وظائف الجامعة (وهذا يدل على توفر جانب مهم من عملية الوصف الوظيفي)، ومراعاة شروط محددة في التوظيف تستند إلى المعرفة (الكفاءة والخبرة) في مجال الاختصاص المطلوب. وبالنظر إلى نتائج اختبار (ت) في الجدول (7) يلاحظ أن قيمة اختبار (ت) بلغت (0.679-)، وهي أقل من قيمة (ت) عند درجة الحرية (14) ومستوى دلالة ($P\leq 0.05$).

الجدول (7). المتوسطات الحسابية للاستجابات حول نظام ضمان جودة التعليم.

رقم الفقرة بالاستبانة	الجامعة							المتوسط الحسابي
	آل البيت	الهاشمية	التكنولوجيا	اليرموك	الحسين	مؤتة	البلقاء	
18	3.17	3.45	3.80	2.98	2.88	2.97	2.79	3.14
19	2.60	2.87	3.10	2.50	2.21	2.37	2.15	2.54
20	2.91	3.35	3.62	2.83	2.41	2.50	2.29	2.84
21	4.35	4.58	4.68	4.18	4.05	4.15	3.95	4.27
22	2.98	3.33	3.68	2.88	2.48	2.69	2.49	2.93
23	3.33	3.68	3.94	3.35	2.93	3.15	2.85	3.31
24	2.68	3.70	3.35	2.62	2.48	2.61	2.38	2.83
25	2.18	2.40	2.89	2.64	1.95	2.12	1.87	2.29
26	4.40	4.78	4.88	4.38	4.02	4.38	3.79	4.37
27	2.38	2.70	2.92	2.24	2.08	2.21	1.96	2.35
28	2.29	2.65	2.64	2.13	2.00	2.19	1.79	2.24
29	4.65	4.53	4.78	4.13	4.02	4.16	1.95	4.03
30	2.53	2.85	3.20	2.55	2.21	2.37	3.89	2.8
31	3.15	3.35	3.77	3.05	2.83	3.11	2.15	3.05
32	3.36	3.78	4.04	3.28	3.06	3.23	2.79	3.36
الكلي	3.13	3.46	3.68	3.04	2.77	2.94	2.60	3.09
قيمة t	-0.679		درجة الحرية		14		مستوى الدلالة	0.54

رابعا: النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة: لا تركز الجامعات الأردنية على تحقيق ضمان جودة مدخلاتها المختلفة.

تظهر إجابات عينة الدراسة في الجدول (8) أن الجامعات تبذل جهوداً وممارسات ترفع من مستوى ضمان جودة المدخلات، غير أن هذه الجهود والممارسات ما تزال غير كافية، ويستدلّ على ذلك من خلال قيمة المتوسط الحسابي العام الذي بلغ (3.48). وأهم الأنشطة والممارسات التي يمكن تأطيرها ضمن محور ضمان جودة المدخلات وفقا لآراء عينة الدراسة: استخدام نماذج خاصة لقياس الأداء، وتوفير المستلزمات المادية اللازمة لسير العملية التعليمية، وتوفير أجهزة الحاسوب الكافية لاستخدامات الإداريين، وتوفير المختبرات العلمية والحاسوبية التي تفي بالاحتياجات، والإلمام الكافي لدى الكادر الأكاديمي باستخدام الحاسوب، والحجم الكافي من المدرسين مقارنة بأعداد الطلبة، وهناك مجموعة من عوامل القصور والضعف في هذا المحور (ضمان جودة المدخلات)، وأهم هذه العوامل:

عدم توفير أجهزة كمبيوتر كافية للطلبة في مختبرات الحاسوب، وعدم قدرة شبكة الإنترنت بالجامعات على تقديم خدماتها بفاعلية، وعدم قدرة مكتبات الجامعة على تلبية احتياجات الطلبة والأكاديميين بفاعلية، وعدم الكفاءة في التوظيف فيما يتعلق بغير أعضاء الهيئة التدريسية؛ إذ إن حجم الجهاز الإداري أعلى من الاحتياجات الفعلية للجامعات، وهذا ينعكس في جوانب سلبية متعددة أهمها ترسيخ الأزمة المالية بالجامعات، وهذه بدورها تتسبب في آثار سلبية على جودة التعليم الجامعي. وبالنظر إلى نتائج اختبار (ت) يلاحظ أن قيمة (ت) المحسوبة بلغت (2.379) وهي أكبر من قيمة (ت) الجدولية عند درجة الحرية (20) ومستوى دلالة ($P\leq0.05$).

الجدول (8). المتوسطات الحسابية للاستجابات حول جودة مدخلات التعليم في الجامعات.

رقم الفقرة بالاستبانة	الجامعة							المتوسط الحسابي
	آل البيت	الهاشمية	التكنولوجيا	اليرموك	الحسين	مؤتة	البلقاء	
33	3.76	3.86	4.26	3.97	3.71	3.73	3.56	3.83
34	4.36	4.48	4.78	4.53	4.24	4.38	4.18	4.42
35	4.02	4.21	4.42	4.27	3.95	3.96	3.88	4.10
36	3.34	3.56	4.26	4.07	3.78	3.70	3.68	3.77
37	3.38	3.44	3.71	2.91	2.52	2.65	2.51	3.01
38	3.15	3.66	3.57	3.38	3.10	3.15	2.87	3.26
39	3.46	3.46	3.83	2.95	2.83	2.92	3.74	3.31
40	4.06	4.88	4.15	4.56	4.27	4.41	2.27	4.08
41	4.78	4.85	4.94	4.75	4.66	4.55	4.66	4.74
42	4.16	4.48	4.71	4.21	4.06	4.13	3.94	4.24

تابع الجدول (8).

رقم الفقرة بالاستبانة	الجامعة							المتوسط الحسابي
	آل البيت	الهاشمية	التكنولوجيا	اليرموك	الحسين	مؤتة	البلقاء	
43	2.39	3.34	3.69	2.87	2.46	2.67	2.48	2.84
44	3.72	3.63	3.92	3.36	2.95	3.17	2.88	3.37
45	4.16	4.72	4.64	4.65	4.46	4.62	4.41	4.52
46	3.37	3.55	3.76	3.65	3.23	3.11	3.10	3.39
47	2.48	2.76	2.86	2.36	2.12	2.26	2.16	2.42
48	2.10	2.71	2.90	2.27	2.06	2.26	2.25	2.36
49	2.27	2.69	2.68	2.18	2.10	2.16	2.32	2.34
50	3.58	3.72	3.86	3.45	3.23	3.15	2.64	3.37
51	4.25	4.39	4.78	4.34	3.88	4.08	3.84	4.22
52	2.88	3.18	3.28	3.36	2.86	3.21	2.91	3.09
53	1.88	2.35	2.48	2.34	2.08	3.26	2.47	2.40
الكلي	3.40	3.71	3.88	3.54	3.26	3.40	3.17	3.48
قيمة t	2.379		درجة الحرية		20		مستوى الدلالة	0.029

خامسا: النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة: لا تركز الجامعات الأردنية على تحقيق ضمان جودة عملياتها المتعددة.

يلاحظ من الجدول (9) أن هناك تدنياً ملحوظاً في مستوى جودة عمليات التعليم الجامعي؛ فقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات عينة الدراسة حول هذا المجال (2.88)، وهي أقل من المتوسط. وبرزت جوانب القصور وعناصر الضعف في مؤشرات متعددة أهمها:

عدم الاستخدام الكافي للحاسوب في ممارسة الأنشطة التعليمية وتنفيذها، وانخفاض مستوى مشاركة الإداريين في المؤتمرات المتخصصة، وضعف مستوى التعاون بين الأكاديميين في إجراء البحوث، والبطء في تطوير المقررات والخطط الدراسية وتحسينها، وعدم الاهتمام الكافي بإعداد قوائم بالمصادر العلمية الرصينة اللازمة لكل مساق، وعدم اعتماد أسلوب التصحيح المشترك للأوراق الامتحانية، وعدم تدقيق الدفاتر الامتحانية المصححة من خلال سحب عينات عشوائية، وقلة المؤتمرات والندوات التي تعقد في مجال الاختصاص، وعدم التوثيق الكامل والكافي لمختلف جوانب العملية التعليمية والعملية الإدارية، فإن هناك كثيرًا من جوانب القوة في ضمان جودة التعليم الجامعي، منها تقويم الأداء الأكاديمي، والمستوى العالي لمشاركة الأكاديميين في المؤتمرات والندوات المتخصصة، واعتماد أسلوب الامتحانات الموحدة لشعب المساق الواحد، وتحفيز الأكاديميين على إجراء البحوث العلمية. ويلاحظ من قيمة اختبار (ت) أنها بلغت (1.487-) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية عند درجة حرية (28) ومستوى دلالة إحصائية ($P \leq 0.05$).

سادسا: النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة: «لا تركز الجامعات الأردنية على تحقيق ضمان جودة مخرجاتها ونتائجها».

تشير إجابات عينة الدراسة إن اهتمام الجامعات بضمان جودة مخرجاتها ومتابعة خريجيها في أسواق العمل لا يزال اهتماماً متدنياً، وقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي العام لإجاباتهم عن هذا المحور (2.83) كما هو وارد في الجدول (10).

ويمكن أن تأشر نقاط الضعف في ضمان جودة المخرجات إلى مجموعة من المؤشرات أهمها: عدم إجراء تحليلات كافية لمستوى جودة المساقات التي تدرس ومدى مواءمتها لمتطلبات أسواق العمل، وعدم وضع برامج دائمة تسعى إلى ترسيخ وتوطيد علاقة الطلبة مع المؤسسات قبل التخرج والانضمام إلى أسواق العمل، وعدم استطلاع آراء المؤسسات وأسواق العمل حول مستوى جودة خريجي الجامعة، وعدم بناء علاقات واتصالات دائمة مع الخريجين، وعدم إجراء التعديلات اللازمة على المساقات الدراسية في ضوء دراسات فعلية لمستوى جودة الخريجين، وعدم إجراء مقارنات مرجعية لمخرجات الجامعة مع مخرجات مؤسسات تعليمية رائدة، وعدم تصميم برامج تدريبية كافية لاستضافة المتخصصين من المؤسسات من أجل الاستفادة من خبراتهم بما يخدم الطلبة عند الخروج إلى أسواق العمل.

الجدول (9). المتوسطات الحسابية للاستجابات حول جودة عمليات التعليم في الجامعة.

رقم الفقرة بالاستبانة	الجامعة							المتوسط الحسابي
	آل البيت	الهاشمية	التكنولوجيا	اليرموك	الحسين	مؤتة	البلقاء	
54	3.33	3.42	3.8	2.95	3.00	3.51	2.96	3.28
55	4.00	4.02	4.37	4.13	3.49	3.76	4.00	3.96
56	4.02	4.16	4.48	4.24	3.93	3.96	3.85	4.09
57	2.35	2.63	2.65	2.36	2.10	2.16	1.74	2.28
58	4.38	4.56	4.65	4.37	4.03	4.36	3.77	4.30
59	2.46	2.52	2.53	2.27	2.02	2.24	1.93	2.28
60	3.35	3.32	3.67	2.86	2.44	2.65	2.56	2.97
61	2.45	2.64	2.74	2.35	2.26	2.37	2.34	2.45
62	3.48	3.69	2.96	2.87	2.98	3.21	2.97	3.16
63	2.17	2.12	2.63	2.67	1.93	2.35	2.17	2.29
64	2.80	2.53	2.62	2.50	2.30	2.42	2.31	2.49
65	2.55	2.54	2.66	2.27	2.15	2.14	2.27	2.36
66	2.32	2.51	2.63	2.25	2.26	2.31	2.22	2.35
67	4.01	4.24	4.12	3.44	3.13	4.00	4.21	3.87
68	3.84	4.78	3.96	3.67	3.72	3.63	3.82	3.91
69	2.51	2.62	2.72	2.23	2.32	2.31	2.47	2.45
70	2.13	2.27	2. 34	2.11	2.12	2.23	1.89	2.08
71	4.22	4.34	4.43	4.26	4.05	4.06	3.80	4.16
72	3.87	3.88	2.76	2.78	2.85	2.56	2.68	3.05

تابع الجدول (9).

رقم الفقرة بالاستبانة	الجامعة							المتوسط الحسابي
	آل البيت	الهاشمية	التكنولوجيا	اليرموك	الحسين	مؤتة	البلقاء	
73	2.62	2.53	2.63	2.45	2.44	2.36	2.34	2.48
74	2.25	2.39	2.42	2.22	2.21	2.12	2.11	2.24
75	3.65	3.60	3.54	3.24	2.65	3.34	3.50	3.36
76	2.75	2.82	2.72	2.78	2.67	2.58	2.68	2.71
77	2.68	2.65	2.50	2.50	2.50	2.54	2.52	2.55
78	2.88	2.84	2.77	2.84	2.88	2.48	2.86	2.79
79	3.82	3.86	2.75	2.58	2.65	2.32	2.75	2.96
80	2.21	2.13	2.24	2.53	1.64	1.95	1.75	2.06
81	2.35	2.18	2.26	1.98	2.14	1.99	1.79	2.09
82	2.43	2.52	2.40	2.61	2.84	1.98	2.18	2.42
الكلي	3.03	3.11	2.78	2.83	2.68	2.75	2.70	2.88
قيمة t	-1.487		درجة الحرية		28		مستوى الدلالة	0.148

ويلاحظ من نتائج اختبار (ت) في الجدول (10) قيمة (ت) الجدولية عند درجة حرية (11) ومستوى أن قيمة (ت) المحسوبة بلغت (1.986-)، وهي أقل من دلالة ($P\leq0.05$).

الجدول (10). المتوسطات الحسابية للاستجابات حول جودة مخرجات التعليم الجامعي.

رقم الفقرة	الجامعة							المتوسط الحسابي
	آل البيت	الهاشمية	التكنولوجيا	اليرموك	الحسين	مؤتة	البلقاء	
83	2.73	3.82	3.84	2.73	2.54	2.76	2.34	2.96
84	2.72	2.83	2.76	2.54	2.44	2.58	2.56	2.63
85	2.61	2.82	2.78	2.65	2.62	2.66	2.65	2.68
86	3.62	3.76	3.71	3.64	3.15	2.87	3.46	3.45
87	2.67	2.85	2.84	2.68	2.64	2.68	2. 45	2.72
88	2.62	2.76	2.73	2.62	2.62	2.68	2.56	2.65
89	2.76	2.84	2.82	2.76	2.73	2.76	2.33	2.71
90	2.55	2.64	2.74	2.57	2.54	2.68	2.53	2.60
91	2.84	2.76	2.95	2.85	2.65	2.77	2.54	2.76
92	3.26	3.47	3.36	3.26	3.16	3.45	3.15	3.30
93	2.72	3.35	2.87	2.74	2.75	2.75	2.45	2.80
94	2.960	2.94	3.10	2.95	2.54	2.36	2.28	2.73
الكلي	2.83	3.07	3.04	2.83	2.69	2.75	2.54	2.83
قيمة t	-1.986		درجة الحرية		11		مستوى الدلالة	0.074

التوصيات والمقترحات:

أولاً: ينبغي على الإدارات العليا للجامعات تبنى رسالة مؤسسية تركز على ضرورة ضمان جودة التعليم في ضوء نتائج الدراسة، يوصي الباحثان بما يأتي:

من خلال:

1 – تقويم أداء الإداريين بمختلف مستوياتهم من منظور المرؤوسين ذوي العلاقة، ومن منظور الطلبة.

2 – تفعيل عمليات الرقابة، وإجراء دراسات تحليلية تحدد أنواع الرقابة اللازمة لكل شريحة من شرائح العاملين.

ثانياً: ينبغي تفعيل نظام ضمان الجودة في الجامعات من خلال:

1 – وضع وصف وظيفي واضح لدائرة ضمان جودة التعليم الجامعي.

2 – التحديث الدوري للوصف الوظيفي في ضوء المستجدات وعمليات التطوير.

3 – زيادة كفاءة وفاعلية الكادر الأكاديمي والإداري من خلال عقد دورات وندوات متخصصة بصورة دورية.

4 – الالتزام بإجراءات موثقة تعتمد في عمليات التوظيف، مع ضرورة المقارنة الموضوعية بين المتقدمين للوظائف، والتأكيد على إجراء مقابلات شخصية فاحصة مع هؤلاء المتقدمين.

ثالثاً: التركيز على تحقيق ضمان جودة المدخلات لكونها من الأسس التي تحقق ضمان جودة العمليات وجودة المخرجات.

رابعاً: التركيز على ضمان جودة عمليات التعليم الجامعي من خلال:

1 – الاستخدام الفاعل للحاسوب في تنفيذ العملية التعليمية.

2 – التطوير المستمر للخطط الدراسية في ضوء المستجدات في مجال الاختصاصات وفي ضوء احتياجات أسواق العمل.

3 – تدقيق ورقابة أفضل على عملية الامتحانات من خلال المراجعة الدورية لمستوى الأسئلة، وسحب عينات عشوائية من أوراق الامتحانات لتدقيقها.

خامساً: التركيز على جودة التحصيل وجودة المخرجات من خلال:

1 – التواصل المستمر مع الخريجين، واستطلاع آراء مؤسسات العمل في مستوى جودة الخريجين.

2 – الاسترشاد بآراء الخريجين حول مستوى جودة كامل النظام التعليمي بالجامعة بشكل دوري.

3 – التحليل الدوري للمساقات المطروحة في ضوء احتياجات أسواق العمل، وتطوير الخطط كلما لزم الأمر.

4 – تأهيل الطلبة الخريجين إلى أسواق العمل، وتعزيز علاقات الطلبة مع المؤسسات وأسواق العمل قبل التخرج.

***

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

أبو فارة، يوسف. (2003م). *تقويم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية*. دراسة مقدمة لمؤتمر ضمان الجودة – جامعة الزرقاء الأهلية، 21-23/ 10/ 2003، الزرقاء: الأردن.

أبو فارة، يوسف. (2004م). *دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة التعليم في جامعة القدس*. ورقة علمية أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني-جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله في الفترة الواقعة 3-5/ 7/ 2004.

أيوب، علي محمد. (2000م). *تقدير مدى فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في أداء الجامعات الأردنية*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.

بدح، أحمد. (2007م). أنموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية العامة. *مجلة اتحاد الجامعات العربية*، 46، 89-131.

الخطيب، أحمد؛ والخطيب، رداح. (2006م). *إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات تربوية، ط 2*. الأردن. عمان :عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، جدارا للكتاب العالمي للنشر والتوزيع.

السعود، راتب. (2002م). إدارة الجودة الشاملة، نموذج مقترح لتطوير الإدارة المدرسية في الأردن. *مجلة جامعة دمشق*، *18*(2)، 55-105.

صبري، هاله. (2009م). جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد «تجربة التعليم الجامعي الخاص في الأردن». *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية*، *2*(4)، 148- 156.

الطراونة، اخليف .(2010م). *ضبط الجودة في التعليم العالي وعلاقته بالتنمية*. البرنامج الأكاديمي الأردني الخامس عشر: (العلوم والتكنولوجيا: محركان للتغيير)، مدينة الحسن العلمية؛ 10 - 12/ 5/ 2010م، الأردن.

علاونة، معزوز. (2004م). *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، 3-5/ 7.

عليمات، صالح ناصر. (2004م). *إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، التطبيقات ومقترحات التطوير، ط1*. عمان: دار الشروق.

الغميز، نايف. (2004م). *إمكانية تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السعودية من وجهة نظر مديري الدوائر ورؤساء الأقسام في وزارة التعليم العالي*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.

فريج، كمال؛ وشهاب، زكريا. (2012م). *التعليم العالي في الأردن: واقع وتحديات. أنباء اتحاد الجامعات العربية، 28(1)، 1-6*.

المطاعني، علي. (2005م). *درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي الخاص في سلطنة عمان من وجهة نظر الإداريين والأكاديميين فيها*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.

هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي. (2009م). *دليل إجراءات ومعايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الأردنية*.

الوادي، محمود؛ والطائي، رعد. (2003م). *ضمان الجودة: صياغة*

المنهج وتحليل الممارسة بالتركيز على كليات الاقتصاد والعلوم. دراسة مقدمة الى مؤتمر ضمان الجودة وأثره في أداء كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية، للمدة من 21- 23/ 10/ 2003، جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Bdh, Ahmad.(2007).Model proposal management quality comprehensive In universities Jordan (in Arabic). *Journal of the Association of Arab Universities,* 46, 89-131.

Crosby, Philip. (1979). *Quality is free. The art of making quality certain*. New York: McGraw-Hill Inc. ,US.

Freige, Kamal & Shahab Zakaria. (2012). Higher education in Jordan :Reality and challenges (in Arabic). *News of the Association Union Arabic Universities,* 28(1), 1-6.

Heizer, Jay, & Render, Barry,(2001). *Operations management* , 5E. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Lewis, R. G., & Smith, D. H. (1994*). Total quality in higher education. total quality series*. St. Lucie Press, 100 E. Linton Blvd., Suite 403B, Delray Beach, FL 33483.

Mikol, Myriam (2013): Quality assurance in Australian higher education: A case study of the University of Western, Sydney Nepean. Retrieved from http://www.oecd.org/australia/ 1870952.pdf

Sabri, Halla. (2009). Quality of higher education and accreditation standards, "the experience of private college education in Jordan" (in Arabic). *Arab Journal to ensure the quality of university education, the General Secretariat of the Association of Arab Universities 2*(4), 148-156.

Saud, Rateb. (2002). TQM, the proposal to develop a model of school management in Jordan (in Arabic). *Damascus University Journal, 18*(2), 55-105.

Taylor, Steve & Bogdan, Robert. (1984**).** *Introduction to qualitative research methods: The search for meanings***.** New York: Wiley.

❊ ❊ ❊