

تقويم نظام ضمان الجودة بجامعة تعز

د . عبد الرقيب علي قاسم السماوي*

ملخص البحث:

هدف البحث الحالي إلى تقويم نظام ضمان الجودة بجامعة تعز، وذلك من خلال معرفة درجة توفر الجودة في المدخلات، والعمليات، والمخرجات المكونة لهذا النظام، كما هدف إلى معرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) في تقدير أفراد العينة لدرجة توفر الجودة في مكونات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز تعزى لمتغيرات الكلية، والدرجة العلمية، وسنوات الخبرة.

ولتحقيق أهداف البحث تم استخدام المنهج الوصفي، كما تم استخدام أداة الاستبانة التي تم تطبيقها على جميع أعضاء هيئة التدريس اليمنيين بجامعة تعز الذين يحملون الألقاب العلمية: أستاذ مساعد، وأستاذ مشارك، وأستاذ، والبالغ عددهم (230) عضواً، استجاب منهم (192) عضواً فقط، وبعد جمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) من خلال استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكذا تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA، تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. إن درجة توفر الجودة في مكونات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز جاءت بدرجة توفر قليلة بوجه عام، بلغ متوسطها الحسابي (2,28).
2. إن درجة توفر الجودة في مدخلات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز جاءت بدرجة توفر قليلة، بلغ متوسطها الحسابي (2,37).
3. إن درجة توفر الجودة في عمليات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز جاءت بدرجة توفر قليلة، بلغ متوسطها الحسابي (2,30).
4. إن درجة توفر الجودة في مخرجات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز جاءت بدرجة توفر قليلة جداً، بلغ متوسطها الحسابي (1,65).
5. وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) في تقدير أفراد العينة لدرجة توفر الجودة في مكونات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز تعزى لمتغير الكلية، لصالح كليتي الآداب والطب على كلية التربية.
6. عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) في تقدير أفراد العينة لدرجة توفر الجودة في مكونات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز تعزى لمتغيري الدرجة العلمية، وسنوات الخبرة.

* رئيس وحدة الجودة بدائرة تطوير الأداء الأكاديمي - وضمان الجودة - جامعة تعز.

Abstract

This study aims to evaluate the Quality assurance System in Taiz University, through identifying the existing degree in the input, process, and output that from the system. It also aims at finding if there are any statistically significant differences at (0.05) among the study subjects estimation for the existing of quality in the components of assurance quality system in relation with Collage, Scientific degree, and experience variables.

To achieve the aims of the study ,the descriptive research design is used being suitable for the study. Questionnaire is distributed to the sample of the study that consist of all the Yemeni faculty at taiz university with different scientific degrees including , assistants , associate professor, and professors .the research subjects were (230) out of wich only (192) responded to the questionnaire.

The collected data is processed and interpreted using SPSS statistical programme through the use of means , standard deviation and one way ANOVA.

The study comes with the following findings:

- 1)-The degree of quality existence in the components of quality assurance systems at Taiz university , is generally proved to be weak(2,28).
- 2)-The degree of quality existing in the quality assurance systems input is proved to weak(2,37).
- 3)- The degree quality existing in the process of quality assurance system at Taiz university is proved to be weak(2,30).
- 4)-The degree of quality existing in the output of quality assurance system at Taiz university is very weak (1,65).
- 5)-It was found also that there are statistically significant differences at (0,5) among the study subjects estimation for the existing degree of quality in the components of quality assurance system at Taiz university in relation with collage variable in favor of faculty of Art and Medicin against faculty of education .
- 6)-There aren't any statistically significant differences at (0,5) among the study subjects views about the existing of quality components at Taiz university in relation with scientific degree and years of experience variables.

المقدمة:

تشهد الفترة الراهنة وخصوصاً في العقدين الأخيرين من القرن العشرين والعقد الأول من القرن الحادي والعشرين تنامياً ملحوظاً في اهتمام الباحثين بقضايا الجامعة على مختلف الأصعدة المحلية والإقليمية والعالمية، باعتبارها نظام اجتماعي يُنظر بمقتضاه إلى العلم كمؤسسة ومنهج وكتقاليد تراكمية للمعرفة، وأيضاً كعامل أساسي في صياغة الإنتاج العلمي وتطوره.

وفي سياق هذا الاهتمام طرحت الكتابات والدراسات المهمة بالتعليم العالي عامة والجامعي على وجه الخصوص مفاهيم واتجاهات إدارية عصرية حديثة منها إدارة الجودة الشاملة التي تعد من أبرز المفاهيم الإدارية الحديثة التي راجت مؤخراً في تلك الكتابات والدراسات وخصوصاً في التعليم الجامعي، باعتبارها فلسفة فكرية إدارية تعتمد على مفهوم النظم في نظرتها الشاملة إلى الجامعة كمؤسسة من مؤسسات التعليم العالي تهدف إلى إحداث تغييرات ايجابية مرغوبة فيها، وذلك بتناول كل مكون من مكونات الجامعة وتطويره بصورة مستمرة وفاعلة تتحقق معها الجودة النوعية للجامعة (الشافعي وناس، ٢٠٠٠، ٨٠).

وفي ظل هذا الاهتمام المتزايد بإدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي وما صاحبها من تغييرات وتحولات طرأت على الجامعة ونتج عنها أن تعرضت البيئة الجامعية لبعض التحديات التي دعت إلى ضرورة تحسينها وتطوير أداءها فقد برز نظام ضمان الجودة كأحد قضايا الإدارة العصرية الحديثة في التعليم الجامعي على مستوى العالم، والذي يعد مدخلاً لتحقيق جودة التعليم الجامعي في الألفية الثالثة، كونه يمثل نظاماً وقائياً يركز على اكتشاف الخطأ ويمنعه قبل وقوعه، ويؤكد على ضرورة الوصول إلى آليات ونظم معتمدة لضمان جودة التعليم في الجامعات، وإلى إيجاد منظومة متكاملة من المعايير القياسية وقواعد المقارنات التطويرية ومقاييس الأداء الحقيقية وفقاً للمعايير الدولية.

وأيضاً لكونه يؤكد على أهمية التحسين والتطوير المستمر والتميز في الأداء الجامعي وسيادة مناخ الجودة الشاملة ونشر ثقافتها في الجامعة، بالإضافة إلى حث الجامعة على القيام بعملية المراجعة الدورية لكافة برامجها الأكاديمية والإدارية وإمكاناتها المادية والبشرية، بما يضمن لها القدرة على خوض غمار المنافسة مع مختلف الجامعات المحلية والإقليمية والعالمية وتأكيد أحييتها في تأكيد جودتها واعتمادها أكاديمياً وتخصصياً ومهنياً (عبد العزيز و حسين، ٢٠٠٥، ٤٩٨).

وهذا يعني أن نظام ضمان الجودة في الجامعات أصبح يمثل مدخلاً مهماً لتحقيق الجودة وإحداث التطوير التنظيمي للجامعة ككل، فهو الوسيلة الفعالة لتحقيق المعايير المحددة وتدعيم وتعزيز مواصفات الجودة، كونه يعتمد على فكرة حتمية التغيير لصالح تحقيق الأهداف ودعم الإيجابيات وتجاوز السلبيات وتشجيع التميز ودعم عملية التحسين والتطوير المستمر لمختلف الوظائف والبرامج الأكاديمية والإدارية في الجامعة.

كما يسعى إلى تحقيق ضمان الحكم على الجامعات والبرامج التعليمية في ضوء معايير قياسية لقياس الأداء ومنح الاعتراف بها ثم المراجعة الدورية لرفع كفاءتها، وبذلك فإنه يمكن من خلال تطبيق هذا النظام مساعدة الجامعات على تحقيق ذاتها وتحسين أداؤها، وضمان جودة مخرجاتها، وتوفير معلومات واضحة

ودقيقة للجهات المعنية بأهدافها بما يعزز ثقة الدولة والمجتمع بالجامعة وبرامجها وخدماتها (داود، ٢٠٠٨، ٧٥).

وبهذا يمكن القول إن ضمان الجودة هو الآلية الأساسية للوصول إلى الاعتماد الأكاديمي وواحد من المدخل المهمة للتقويم والتحسين الذاتي للجامعات بشكل عام، فهو عملية تحكمها رؤية الجامعة ورسالتها وقدرة كلياتها وبرامجها ووحداتها على التحسين المستمر لأهدافها وعملياتها ومخرجاتها وإنجازاتها. ونظراً لأهمية هذا النظام فقد تزايد الاهتمام بتحقيقه في مؤسسات التعليم العالي والجامعي بشكل كبير منذ التسعينات من القرن العشرين وحتى الآن تمشياً مع الاتجاهات الحديثة نحو ضمان جودة التعليم الجامعي، حيث تم إدراجه ضمن محاور الجوائز العالمية للجودة، فقد خصص لضمان الجودة في المؤسسة التي تتقدم بطلب الاعتماد الأكاديمي أو المؤسسي وزناً نسبياً مرتفعاً ضمن عناصر التقويم المعتمدة في العديد من الجوائز العالمية للجودة، ومنها جائزة بالكولم بالدريج الأمريكية التي بلغت فيها نسبة الأهمية النسبية لضمان الجودة (١٤%)، والجائزة الأوروبية للجودة التي بلغت فيها نسبة الأهمية النسبية لضمان الجودة (١٤%)، بالإضافة إلى جائزة ديمك اليابانية للجودة التي بلغت فيها نسبة الأهمية النسبية لضمان الجودة (١٠%) (مجيد و الزيات ، ٢٠٠٨ ، ٤١٣).

كما سعت معظم الدول إلى تبني هذا النظام في تعليمها العالي وبذلت في سبيل ذلك العديد من الجهود العلمية والإجراءات الإدارية الهادفة إلى تطبيقه، فعلى المستوى العالمي سبقت الولايات المتحدة الأمريكية دول العالم في تأسيس مجالس غير حكومية لوضع معايير لاعتماد مؤسسات التعليم العالي لضمان جودتها وتقويم برامج التعليم وإجازتها والاعتراف بها، كما اهتمت بريطانيا بوضع معايير للتعليم العالي ترتبط بالتميز والتفوق، حيث أنشأت الحكومة عدداً من الهيئات المسؤولة عن الجودة وتقييمها وتأمينها وتدقيقها، وأيضاً اهتمت معظم الدول النامية بتطوير نظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي، ومنها المكسيك التي خطت خطوات إيجابية لتقوية وضمان الجودة في التعليم العالي فقامت بتأسيس لجنة قومية لتقييم التعليم العالي تضم قادة حكوميين وآخرين من الجامعة وتركزت أعمال هذه اللجنة في ثلاث مجالات هي: تقييم المؤسسات، وتقييم البرامج الأكاديمية، وتقييم نظام التعليم العالي ككل، وأيضاً المجر التي أنشأت لجنة الاعتماد المجرية بهدف تحسين جودة مؤسسات التعليم العالي والجامعي والتأكد من توافر حد أدنى من مستويات الجودة خاصة على مستوى البرامج (أمين و آخرون، ٢٠٠٥، ٦٨٨-٦٨٩).

وأما على المستوى العربي (الإقليمي) واستجابة لهذه التحديات وتمشياً مع الاتجاهات الحديثة نحو ضمان جودة التعليم العالي فقد أوصى المؤتمر الإقليمي للتعليم العالي الذي عقد في بيروت عام ١٩٩٨م بأن تقوم كل الدول العربية بتأسيس آليات لضمان جودة البرامج والتدريس والنتائج، وأن يتم تطوير نظم وإجراءات ومعايير لتأكيد الجودة في أنظمة التعليم العالي فيها بما يساير التوجهات العالمية مع العمل على التنوع بما يتمشى وظروف كل دولة، كما أوصى المؤتمر أيضاً أن يتضمن نظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي البرامج والتقييم المؤسسي والمجالات التخصصية، وأن يكون التقويم على أساس الأداء (Babkr,2004).

كما ناشد مؤتمر الوزراء العرب المسؤولين عن التعليم العالي ٢٠٠٢م الدول الأعضاء بتأسيس هيئات وطنية للاعتماد وضمان الجودة كآلية محلية تحت مظلة اتحاد الجامعات العربية، وقد تم تأسيس لجنة خبيرة للتقييم والاعتماد بواسطة الاتحاد لمشاركة الدول العربية في إنجاز هذه المهمة، ومن الدول العربية التي أخذت بزمam المبادرة في تبني قوانين وتشريعات وإجراءات بخصوص الاعتماد وضمان الجودة، الأردن، الإمارات، وعمان، والمملكة العربية السعودية، وفلسطين(4,2003,UNESCO).

وأما على المستوى المحلي في اليمن واتساقاً مع الجهود السابقة الإقليمية والعالمية وتمشياً مع هدفها نحو مواكبة خصائص العصر ومتطلباته، وحرصاً من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الجمهورية اليمنية على نشر ثقافة ضمان الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي تمهيداً لتطبيقها في مؤسسات التعليم العالي وخصوصاً الجامعات فقد عملت على بذل الجهود المختلفة لتعزيز هذا الاتجاه، حيث قامت بعمل إستراتيجية لتطوير التعليم العالي في اليمن ٢٠٠٦-٢٠١١م، أكدت من خلالها على ضرورة تبني نظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في مختلف مؤسسات التعليم العالي والجامعي، كما قامت بعمل مؤتمر سنوي يهتم بقضايا التعليم العالي ومن أهمها قضية ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، بالإضافة إلى ذلك فقد سعت الوزارة نحو تأسيس المجلس الوطني لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي والذي تم الموافقة عليه من قبل الوزارة والمجلس الأعلى للجامعات اليمنية وكذا من قبل مجلس الوزراء وذلك تعزيزاً لتوجهات الوزارة وسياساتها التعليمية الرامية إلى تحسين وتطوير التعليم العالي في اليمن بصورة مستمرة، سواء من حيث المدخلات أو العمليات أو المخرجات، بما يضمن لمؤسسات التعليم العالي ولا سيما الجامعات أن تكون قادرة على خوض غمار المنافسة مع الجامعات الإقليمية والعالمية، وأن تتميز مخرجاتها بامتلاك المعلومات والمعارف والمهارات والقدرات والموصفات التي يتطلبها سوق العمل المحلي والعالمية.

وانطلاقاً من هذه التوجهات العالمية والإقليمية والمحلية وانسجاماً معها في تأكيد أهمية تطوير وتحديث التعليم الجامعي وتجويد مؤسساته التعليمية وخصوصاً الجامعات، وأيضاً من مقترح دراسة (المخلفي، ٢٠٠٨، ٤٤) الذي اقترح عمل دراسات تتناول الأنظمة الفرعية لنظام الجودة في التعليم الجامعي ومنها نظام ضمان الجودة، يأتي هذا البحث ليتناول موضوع نظام ضمان الجودة بجامعة تعز، وذلك من خلال تقويم المكونات الأساسية لهذا النظام وهي: المدخلات والعمليات والمخرجات.

أهمية البحث:

يكتسب البحث الحالي أهميته والحاجة إليه من أهمية موضوعه المتمثل بضمان الجودة في التعليم الجامعي والذي يعد تحدياً جديداً للجامعات فرضته العديد من التغيرات والتطورات المجتمعية العلمية والمعرفية والتكنولوجية، إذ انه بقدر ما تنتشر ثقافة الجودة وتتوفر متطلبات التطبيق لنظام ضمان الجودة بجميع مكوناته - المدخلات والعمليات والمخرجات - فإن الجامعات سوف تتمكن من تطوير أدائها وتحقيق وظائفها وأدوارها المتجددة بما ينسجم مع روح العصر ومتطلباته ومتغيراته، وبما ينعكس على تحقيق

الجودة في التعليم العالي بأكمله، كما أن دراسة مثل هذا الموضوع تعد من الدراسات التي تفتقر إليها مكتبات الجامعات اليمنية .

من هنا وبناءً على ما سبق فإن أهمية البحث الحالي تنبع من خلال ما يأتي:-

١. تزامن هذا البحث وانسجامه مع التوجهات الإستراتيجية والجهود التي تبذلها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الجمهورية اليمنية نحو إصلاح التعليم العالي في اليمن وتطويره وتحسين مكوناته بشكل مستمر من خلال اهتمامها بتحقيق المعايير المحلية والإقليمية والعالمية لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي وخصوصاً الجامعات.
٢. إن نتائج البحث الحالي يمكن أن تسهم في تطوير وتحسين العمل الجامعي و تجديد سبل تدعيمه، وذلك من خلال كشفها لجوانب القصور التي تعاني منها الجامعة، الأمر الذي من خلاله يتسنى للمسؤولين في الجامعة العمل على معالجتها، وبذلك تزداد كفاءة الجامعة وفعاليتها ويرتفع مستوى الأداء والإنتاج العلمي فيها.
٣. إن البحث الحالي ومن خلال نتائجه وتوصياته يمكن أن يكشف لقيادة الجامعة جملة من المؤشرات التي تحدد جوانب القوة والضعف في أنشطة الجامعة والتي تتمكن القيادة في ضوءها من وضع رؤية إستراتيجية واضحة لتطبيق الجودة في الجامعة، يتم من خلالها تبني سياسات وإجراءات من شأنها تحقيق التطوير والتحسين المستمر لكافة مكونات العمل الجامعي المادية والبشرية، بما يجعل الجامعة قادرة على تحقيق الجودة والتميز في الأداء والمنافسة مع الجامعات الأخرى المحلية والإقليمية والعالمية.
٤. إن البحث الحالي ومن خلال محتوياته يمكن أن يسهم بتزويد متخذي القرار في جامعة تعز بمبادئ ومتطلبات تحقيق ضمان الجودة الشاملة المطبقة في بعض الجامعات العالمية والعربية، للعمل على تعزيز وتطوير ما هو مطبق منها وتطبيق المبادئ التي مازالت غير مطبقة، وتوفير المتطلبات التي ما تزال غير موفرة في الجامعة.
٥. إن البحث الحالي يمكن أن يسهم في رقد المكتبة العلمية بجهد علمي جديد في مجال نظام ضمان الجودة في التعليم الجامعي بما يخدم العلم والمعرفة ويخدم الباحثين والدارسين المهتمين بهذا المجال.

مشكلة البحث:

تتحدد مشكلة البحث في السؤال الرئيس التالي:

ما درجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة تعز؟

وسوف يتم الإجابة عن هذا السؤال من خلال الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

١. ما درجة توفر الجودة في مدخلات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز؟
٢. ما درجة توفر الجودة في عمليات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز؟

٣. ما درجة توفر الجودة في مخرجات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز؟
 ٤. هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في تقدير أفراد العينة لدرجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة تعز، تعزى لمتغيرات (الكلية - الدرجة العلمية - سنوات الخبرة)؟

أهداف البحث:

- يهدف البحث الحالي إلى معرفة درجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة تعز. وسوف يتم التعرف على هذا الهدف من خلال التعرف على الأهداف الفرعية التالية:
١. معرفة درجة توفر الجودة في مدخلات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز.
 ٢. معرفة درجة توفر الجودة في عمليات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز.
 ٣. معرفة درجة توفر الجودة في مخرجات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز.
 ٤. معرفة ما إذا كان هناك فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في تقدير أفراد العينة لدرجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة تعز، تعزى لمتغيرات (الكلية - الدرجة العلمية - سنوات الخبرة).

حدود البحث:

- الحدود الموضوعية: اقتصر البحث الحالي على تقويم نظام ضمان الجودة بجامعة تعز، وذلك من خلال معرفة درجة توفر الجودة في مدخلات، وعمليات، ومخرجات هذا النظام.
- الحدود البشرية: اقتصر البحث الحالي على جميع أعضاء هيئة التدريس اليمنيين في كليات جامعة تعز الأساسية ممن يحملون الألقاب العلمية أستاذ مساعد، وأستاذ مشارك، وأستاذ.
- الحدود المكانية: اقتصر البحث على كليات جامعة تعز الأساسية.
- الحدود الزمنية: وتحدد بالعام الجامعي ٢٠٠٨-٢٠٠٩م.

مصطلحات البحث:

- التقييم: عرف (الزيود و عليان، ١٩٩٨، ١٢) التقييم بأنه عملية منظمة ينتج عنها جمع معلومات تفيد في اتخاذ قرار أو إصدار حكم على قيمة معينة.
 - وعرفه (صالح و صبيح، ٢٠٠٨، ٤٧٦) بأنه عملية تشخيصية علاجية وقائية تهدف إلى التعرف على جوانب القوة والضعف في مجال معين، بهدف تعزيز جوانب القوة وعلاج جوانب الضعف في هذا المجال. ويعتمد الباحث هذا التعريف كتعريف نظري لهذا البحث.
 - النظام: عرفه (أحمد وجبارة، ٢٠٠٩، ٨٦) النظام بأنه إطار عام مكون من مجموعة من العناصر المترابطة التي تتفاعل معاً وفقاً لإجراءات معينة لتحقيق وظيفة أو وظائف مفيدة.
- ويمكن تعريفه في البحث الحالي بأنه عبارة عن إطار يتضمن مجموعة من العناصر التي تتفاعل مع بعضها وتتحد بشكل أو آخر من أشكال التفاعل المنظم أو الاعتماد المتبادل فيما بينها للوصول إلى مخرجات تتحقق بها أهداف هذا النظام .

- الجودة: عرفها (دو هيرتي، ١٩٩٩، ١٣) بأنها تعبر عن مجمل الخصائص والمميزات المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي تؤثر في قدرتها على تلبية الاحتياجات الصريحة والضمنية لدى المستخدمين. وعرفها (الجضعي، ٢٠٠٥، ١٧) بأنها تمثل مجموعة من الخصائص أو المميزات لمنتج أو خدمة تعبر عن قدرتها على الوفاء باحتياجات العملاء الصريحة والضمنية.
- ضمان الجودة: عرف (كمال، ٢٠٠٤، ٥) ضمان الجودة بأنه نظام يشتمل على كل الآليات والإجراءات المخططة والمنظمة التي من شأنها جعل الاحتمال كبير في أن المنتج أو الخدمة التي تقدمها الجامعة هي وفقاً لمتطلبات محددة ومواصفات موضوعة مسبقاً.
- كما عرفه (التومي، ٢٠٠٥، ١٠) بأنه يمثل مجموعة من العمليات والإجراءات المقررة سلفاً والتي تهدف إلى منح ضمانات مناسبة تجعل منتوجاً معيناً يستجيب لمواصفات محددة مسبقاً مرتبطة بالجودة.
- نظام ضمان الجودة: عرفه (Waters, 1992, 522) بأنه عبارة عن نظام يتضمن عمليات موجهة للحصول على خاصية الجودة، ويهتم بجميع وظائف المنظمة التي تضمن تحقيق مستوى الجودة التي يرغب فيها المستفيد.
- التعليم الجامعي: عرفه (كنعان، ٢٠٠٥، ٢٤١) بأنه تعليم متعدد الأبعاد تشتمل وظائفه على التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع، في ثلاثية متكاملة وفق إستراتيجية واضحة ترصد كل مكون من مكونات التعليم الجامعي وتطوره واتجاهاته المستقبلية الهادفة إلى تعزيز التنمية الشاملة والرؤى الملائمة لاستقبال مستجدات العصر وتطورات. ويعتمد الباحث هذا التعريف تعريفاً لبحثه الحالي.
- جامعة تعز: هي إحدى الجامعات اليمنية الحكومية التي تتبع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، والتي تم إنشائها بموجب القرار الجمهوري رقم (٤٤) لسنة ١٩٩٣م، ومقرها الرئيسي في مدينة تعز.
- وإجرائياً يعرف تقويم نظام ضمان الجودة في البحث الحالي بأنه: العملية التي يتم من خلالها جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بنظام ضمان الجودة في التعليم الجامعي بجامعة تعز، وذلك اعتماداً على تطبيق أداة الاستبانة، بهدف إصدار حكم حول درجة توفر الجودة في مدخلات وعمليات ومخرجات هذا النظام، والتي تحددت بمتوسط درجات استجابات أفراد العينة على أداة البحث وفقاً للبدائل المحددة فيها في ضوء مقياس ليكرت الخماسي، ومن ثم وضع التوصيات والمعالجات التي تعزز جوب القوة وتعالج جوانب القصور التي أظهرتها نتائج البحث الحالي.

الخلفية النظرية للبحث:

مفهوم ضمان الجودة في التعليم الجامعي:

تعد دراسة نظام ضمان الجودة في التعليم الجامعي وفهم معانيه ومتطلباته قضية مهمة، لذلك انهمك الباحثون والدارسون خلال السنوات القليلة الماضية في بحث هذا الموضوع ودراسته رغبة منهم في الوصول إلى معناه وتنفيذ أنشطته، ورغم ما بذلوه من جهود كبيرة في سبيل تحقيق هذا الهدف إلا أن رؤاهم

لهذا المفهوم قد تعددت وتنوعت وذلك لتعدد وجهات نظرهم واختلاف خلفياتهم العلمية والمعرفية، بالإضافة إلى اختلاف زاوية النظر التي ينظر بها كل منهم إلى هذا المفهوم.

حيث نظر (Geddis, 2002, 8) إلى ضمان الجودة على أنه يمثل عملية المراجعة المخططة والمنظمة للمؤسسة أو البرنامج لتحديد مدى الوفاء بالمستويات المقبولة للتعليم والبيئة الداخلية للمؤسسة. ونظر إليه (Cheng, 2003, 204) على أنه يمثل مجموعة من الإجراءات المخططة والمنهجية اللازمة لإعطاء ثقة كافية بأن المنتج التعليمي أو العملية التعليمية المؤداة في الجامعة تستوفي مطالب الجودة المعطاة.

كما نظر إليه (حسين ، ٢٠٠٥ ، ١٥٦) على أنه يعني تصميم أو تنفيذ نظام يتضمن سياسات وإجراءات تقوم بها الجامعة للتأكد من الوفاء بمتطلبات الجودة ليس فقط على نطاق مراحل عملية التعليم، بل على نطاق أشمل يضم ضبط الجودة على مستوى وظائف الجامعة ككل. بالإضافة إلى ذلك فقد نظر إليه (البهواش ، ٢٠٠٧ ، ٣١) على أنه نظام يشمل كل السياسات والمقاييس والأفعال المخططة التي يتم من خلالها تحقيق وتطوير جودة التعليم العالي، بما يمكنه من الوفاء باحتياجات ومطالب المستفيدين منه.

وأما (المخلافي ، ٢٠٠٨ ، ٣٢) فقد نظر إليه على أنه يمثل مجموعة من النشاطات التي تتخذها الجامعة لضمان المعايير التي تحددها مسبقاً لمنتج أو خدمة يتم بالفعل الوصول إليها بانتظام، وهي عملية قبلية تتخذ قبل الإنتاج أو قبل تقديم الخدمة.

وبناءً على ما سبق من عرض لرؤى الباحثين وأفكارهم حول مفهوم ضمان الجودة في التعليم الجامعي فإن الباحث ينظر إلى هذا المفهوم من خلال البحث الحالي على أنه يمثل مجموعة من العمليات والأساليب والإجراءات التي تقوم الجامعة بتنفيذها بهدف ضمان تحقيق الجودة ومنع حدوث الخطأ في مدخلات وعمليات ومخرجات نظامها التعليمي، بما يجعلها قادرة على الوفاء والالتزام بالمعايير العالمية للجودة التي يؤدي تطبيقها إلى حصول الجامعة على الاعتماد الأكاديمي من قبل إحدى الهيئات المحلية أو الإقليمية أو العالمية المانحة للاعتماد والتي أعدت هذه المعايير مسبقاً.

مبشرات الاهتمام بضمان الجودة في التعليم الجامعي:

تنوعت التحديات التي تواجه التعليم الجامعي، ما بين تحديات فعلية موجودة وتحديات مستقبلية ما زالت تتجمع وفي سبيلها إلى التشكل والتبلور، لذلك فإنه ومن خلال ما توفر لدى الباحث من معطيات حول مبررات الاهتمام بضمان الجودة في التعليم الجامعي فقد صنفها إلى نوعين من التحديات، شكل كلاً منها تحدياً يحتم ضرورة الاهتمام به، حيث ارتبط النوع الأول بالتحديات الداخلية التي تتعلق بالجامعة وطبيعة العمل الجامعي، بينما ارتبط النوع الثاني بالتحديات الخارجية التي تتعلق بالتغيرات العالمية العلمية والمعرفية والتكنولوجية .

وفيما يلي سوف نستعرض هذه الدواعي وذلك على النحو التالي :

أولاً: المبررات الداخلية:

وتتمثل بالعديد من الجوانب ذات الصلة بطبيعة الوظائف والأدوار التي تقوم بها الجامعة، والتي أوردتها العديد من الدراسات والبحوث ومنها دراسة(خضر، ٢٠٠١، ١٠٢)، ودراسة (غرياني، ٢٠٠٢، ٦١-٦٣)، ودراسة (حداد، ٢٠٠٤، ٣٦-٣٧)، ودراسة (العزب، ٢٠٠٤، ٦٨)، ودراسة (آل زاهر، ٢٠٠٥، ١٤)، ودراسة(الديب، ٢٠٠٧، ١٢)، ودراسة (السماوي، ٢٠٠٨، ٢٨-٣٢) وذلك على النحو التالي :

- ١- إن الأدوار والوظائف المطلوب من الجامعة القيام بها في تجدد وتنوع مستمر، فتطور تقنيات الاتصال وتنوع مصادر المعرفة والتعلم أدت إلى حدوث تغييرات جوهرية في متطلبات الوظائف الجامعية، مما جعلها بحاجة ماسة إلى التحديث المستمر في جميع مكوناتها .
- ٢- ضعف القدرة الاستيعابية للجامعة وما يقابلها من زيادة في الطلب الاجتماعي على التعليم الجامعي، والذي نتج عنه زيادة واضحة في نسبة عدد الطلبة إلى عضو هيئة التدريس، مما جعل الجامعات تواجه مشكلات جمة حتمت عليها ضرورة الاهتمام بضمان الجودة في التعليم الجامعي كأحد الركائز والمتطلبات اللازمة لمواجهة تلك المشكلات والتحديات.
- ٣- تعدد أشكال التعليم الجامعي - التعاوني، المفتوح، المبرمج، . . الخ - وتنوع أهدافه، مما جعل الجامعات تقف أمام حاجة ملحة لتطوير إمكاناتها المادية والبشرية بما يتماشى مع الاتجاهات الحديثة في التعليم الجامعي، وحتى تتمكن الجامعة من تحقيق هذا التطوير فإنه يتوجب عليها الاهتمام بنظام ضمان الجودة في جميع مكوناتها المادية والبشرية والأكاديمية والإدارية.
- ٤- تحدي تحقيق الجودة النوعية في التعليم الجامعي الذي أصبح يشكل تحدياً يواجهه مسؤولي مؤسسات التعليم العالي في كافة أنحاء العالم .
- ٥- ضعف قدرة الجامعة على التفاعل مع مجموعة المتغيرات الخارجية، وما نتج عنها من تدني في تلبية احتياجات ومتطلبات سوق العمل، لا سيما في ظل توسع جهود التعليم والتدريب المستمر والقيام بدور الهيئة الاستشارية .
- ٦- قلة المبادرات والجهود المبذولة من قبل الجامعات -وخصوصاً العربية- في مجال ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، حيث لم تف بالمطلوب خصوصاً وأننا نعيش في عصر يتصف بالسباق المعرفي وسرعة التغيرات والتطورات المعرفية والتكنولوجية التي أبرزت مجالات علمية ومعرفية وتكنولوجية جديدة في مختلف الميادين والتخصصات .

ثانياً: المبررات الخارجية:

وتتمثل بجملة من التحديات والتغيرات العالمية التي أفرزت أدواراً ومتطلبات جديدة للجامعات تمكنها من مواكبة معطيات العصر وخصائصه، وهي على النحو التالي:

١ - التقدم التكنولوجي وثورة الاتصالات:

يعد التقدم التكنولوجي من أهم التحديات التي يتميز بها العصر الحديث، فقد دخل العالم وخصوصاً في العقد الأخير من القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين عصراً جديداً يتميز بأنه عصر الثورة التكنولوجية الهائلة التي وصلت إلى حد الطفرة التي لم تبرح مجالاً من مجالات الحياة إلا وأحدثت فيه تغييراً كبيراً اعتمد بالدرجة الأولى على استخدام الحاسب الآلي وما صاحبه من تطور في الإنتاج والمهارات ذات الصلة بتكنولوجيا الإلكترونيات الدقيقة، والتكنولوجيا الضوئية، وكذا الهندسة الوراثية، حتى أطلق على هذا العصر ما بعد الحداثة، الذي تميزت فيه التكنولوجيا بخاصية الإقحامية للمجتمعات، مما جعل البحث والإبداع وتقنيات حل المشكلات تعد أساساً لأي قرار في تكنولوجيا العصر الحالي (محمد ، ٢٠٠٧ ، ٩٣) .

وقد ترتب على هذا التقدم التكنولوجي العديد من الانعكاسات والتحويلات الكبرى في كافة قطاعات ومؤسسات المجتمع وخصوصاً الجامعات التي أصبحت مطالبة بالاستعداد لمواجهة هذا التحدي المتمثل بظهور أشكال عديدة للجامعات كالجامعة الشاملة والجامعة البحثية والجامعة الانتقائية والجامعة الافتراضية (بعيرة، ٢٠٠٣، ٦٧)، وفي ظل هذه التحويلات برزت أيضاً قضية اتساع دائرة المنافسة بين الجامعات نتيجة لتغير معايير التقييم وتحولها من معايير محلية إلى معايير عالمية تفرض على الجامعات ضرورة تحسين مستوى أدائها والارتقاء به من خلال وجود نظام مناسب لحل المشكلات، ودفع العاملين وحفزهم نحو الجودة والتميز في الأداء، كما ألغيت الحواجز بين الأبنية العلمية والتنظيمية المختلفة مما ساعد على تداخل العلوم والتخصصات وأصبح البحث والإبداع هو الأساس في علاقات الاتصال الجامعي (محمود، ٢٠٠٢، ٢٣).

٢ - التقدم العلمي والانفجار المعرفي:

يعيش العالم اليوم في عصر وصف بالثورة المعلوماتية والانفجار المعرفي الذي وصل بالرصيد العالمي من المعرفة إلى حد الانفجار الذي لم تشهده البشرية من قبل، حيث أصبحت المعرفة والاكتشافات العلمية تتراكم بمعدلات سريعة، وتنمو بمتواليات هندسية تقلصت فيها الفترة الزمنية التي تفصل بين ظهور المعرفة وتطبيقاتها العلمية، بالإضافة إلى أن معدلات تقادم المعرفة تزايدت حتى أصبحت المعارف سرعان ما تتلاشى أهميتها وصلاحياتها لتحل محلها معارف جديدة وتخصصات غير مسبوقه كما ونوعاً، مما جعل المعرفة لم تعد ثابتة أو محددة بنقطتي بداية ونهاية، لكنها أصبحت متغيرة ولانهائية، ساهمت في تدعيم التراكم المعرفي وتطور العلم، وأحدثت تغييرات جوهرية في جميع المجالات والتخصصات، بل وساعدت على التقارب والاندماج بين العديد منها (أبو زيد ، ٢٠٠٥ ، ٤٣).

لذلك يمكن القول إن هذه الثورة قد أحدثت فجوة معرفية واسعة بين من يمتلكون المعرفة ومن لا يمتلكونها، نتج عنها العديد من التأثيرات التي شكلت تحدياً لكافة قطاعات المجتمع ومؤسساته وخصوصاً الجامعات، باعتبارها الأكثر تطوراً وتأثيراً في حياة المجتمعات، والمسئولة عن إعداد وتأهيل الأفراد ليكونوا مواطنين صالحين ومنتجين في مجتمعاتهم .

مبادئ ضمان الجودة في التعليم الجامعي:

- يقوم نظام الجودة في التعليم الجامعي والمبني على أساس مواصفات ضمان الجودة على سبعة مبادئ أساسية أوردتها (الخطيب و الخطيب، ٢٠٠٤، ٥٣-٥٤) على النحو التالي:
١. التنظيم: حيث تتطلب مواصفات ضمان الجودة من الجامعة أن تحدد مسؤوليات كل شخص وصلاحياته، وتحدد التداخلات التنظيمية بينه وبين الآخرين بحيث تضمن أن يتم وبشكل دائم إنجاز جميع الأعمال بطريقة صحيحة وبدون أخطاء.
 ٢. توثيق نظام الجودة: ويشمل إعداد دليل الجودة والإجراءات، وتعليمات العمل، وآليات التطبيق، أي توثيق كيفية القيام بجميع أنشطة العمل التي تؤثر على تحقيق ضمان الجودة في الجامعة.
 ٣. ضبط وثائق نظام الجودة: ويشمل ذلك ضبط هذه الوثائق ومراجعتها وتطويرها والمصادقة عليها وإصدارها وتعديلها تجنباً للقيام بالأنشطة أو الأعمال بطريقة مخالفة لما هو معتمد.
 ٤. الاحتفاظ بسجلات الجودة: ويهدف إلى تمكين المؤسسة من تتبع ما حدث في حال ظهور أي مشكلة، وتعريف الجهات الداخلية والخارجية والمستفيدين والهيئات المانحة لشهادات المطابقة وهيئات الاعتماد الأكاديمي أنه قد تم إتباع الإجراءات المحددة وتعليمات العمل المناسبة لتحقيق الجودة كما يجب.
 ٥. التحقق من تنفيذ الأنشطة التي يشملها نظام الجودة: ويشمل التحقق من جودة المدخلات والعمليات والمخرجات الجامعية، وذلك من خلال تطبيق نظام الرقابة الوقائية التي تهدف إلى اكتشاف الخطأ ومنعه قبل وقوعه، وعدم الانتقال من مرحلة إلى مرحلة تالية لها إلا بعد التأكد من جودة المرحلة السابقة وخلوها من الأخطاء ومطابقتها لمعايير الجودة، أي بمعنى تدقيق نظام الجودة للتأكد من أنه يعمل كما يجب ومراجعة الإدارة لهذا النظام للتأكد من فاعليته.
 ٦. تحديد حالات عدم المطابقة واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة: أي أنه في حالة وجود خلل أو قصور في جودة مخرجات التعليم الجامعي تتمثل في ضعف امتلاكها للمعارف والمهارات والقدرات التي تتفق مع المواصفات العالمية لأي خريج من أي جامعة معتمدة أكاديمياً، فإنه ينبغي وفقاً لهذا المبدأ معرفة أوجه القصور وتحديد أسبابها، ومن ثم اتخاذ كافة الإجراءات التصحيحية المناسبة التي تمنع حدوث مثل هذا القصور مرة أخرى.
 ٧. تحسين التواصل والتفاهم والتعاون: وهذا ينطبق على تحسين العلاقة ضمن القسم الواحد وبين القسم والأقسام الأخرى، وكذلك العلاقة ضمن الكلية الواحدة وبينها وبين الكليات الأخرى، ومن ثم العمل على تحقيق هذا المبدأ على مستوى العمل الجامعي بشكل عام تحقيقاً للعمل بروح الفريق الواحد الذي يقود إلى التعاون والمشاركة في تحقيق الأهداف، وبالتالي منع حدوث الأخطاء عن طريق التأكد من أن كل فرد في الجامعة يعرف ما هو مطلوب منه على وجه التحديد.

أهداف ضمان الجودة في التعليم الجامعي:

يعد نظام ضمان الجودة كغيره من الاتجاهات الحديثة التي تسعى إلى التطوير والتحسين المستمر في كافة المنظمات والمؤسسات بما فيها الجامعات، لذا فإنه لا يمكن أن تتحقق هذه الغاية إلا من خلال أهداف محددة يسعى هذا النظام إلى تحقيقها، وهناك العديد من الدراسات والبحوث التي أوردت الأهداف التي يتوخاها نظام ضمان الجودة، وتتمثل هذه الأهداف كما أوردتها كل من (Andris, 2001, 11)، و(حسين، ٢٠٠٥، ٦٧)، و(عبد العزيز و حسين، ٢٠٠٥، ٤٨١)، و (مجيد و الزيات، ٢٠٠٨، ١٢٢)، و(علوان، ٢٠٠٦، ٢٢٢)، و(بلقاسم، ٢٠٠٨، ١٩١) على النحو التالي:

- توضيح أهداف جودة النظام التعليمي لكافة الأفراد العاملين في الجامعة على اختلاف مستوياتهم ووظائفهم الأكاديمية والإدارية، ومتابعة تنفيذها من منظور شامل.
- نشر وترسيخ ثقافة الجودة الشاملة وضمان تطبيقها في الجامعة، بما يضمن تحقيق التحسين والتطوير المستمر في جميع مكوناتها المادية والبشرية والأكاديمية والإدارية.
- زيادة الفعالية التنظيمية داخل الجامعة من خلال توفير القدرة على العمل الجماعي وتحقيق فعالية الاتصالات بين العاملين مع بعضهم ومع الإدارة العليا.
- تنسيق كافة الجهود التنظيمية والمادية والبشرية التي تقوم بها الجامعة لتحقيق أهدافها ووظائفها بما يحقق لها الفاعلية والجودة والتميز الكمي والنوعي.
- الوصول إلى منظومة متكاملة من المعايير القياسية، وقواعد المقارنات المرجعية التطويرية، ومقاييس الأداء الحقيقية، وذلك طبقاً للمعايير العالمية.
- وضع خطط تفصيلية عن كيفية تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة.
- وضع الإجراءات المعيارية المختلفة التي تهدف إلى تحقيق الحد الأقصى من الجودة والتميز في الأداء، وتشجيع العاملين في الجامعة وتدريبهم على تطبيقها.
- تصميم موازنات لضبط الجودة وضمانها، وتنفيذ الأداء ومتابعته في ضوءها.
- تحسين جودة المخرجات التعليمية وزيادة قدرتها على المنافسة في مختلف أسواق العمل المحلية والإقليمية والعالمية، بما يعزز الثقة بها من قبل المستفيدين.
- اكتشاف الخطأ ومنعه قبل وقوعه، والتقليل من التكاليف الناتجة عن الوقوع في أي خطأ مرحلي، وذلك من خلال إخضاع جميع الموارد والعمليات داخل الجامعة للرقابة الوقائية من خلال تطبيق المعايير العالمية.
- ضبط وتطوير النظام الإداري بالجامعة من خلال توصيف الأدوار والمسؤوليات المحددة لكل فرد في النظام الجامعي كلاً حسب قدراته ومستواه الوظيفي.
- زيادة كفاءة الجامعة وتحقيق قدرتها على المنافسة مع مختلف الجامعات المحلية والإقليمية والعالمية واتصافها بالقدرة على النمائية والتطور وفقاً لخصائص العصر ومتطلباته.

- تحسين وتطوير الكفايات العلمية والمهنية لجميع منتسبي الجامعة من أعضاء هيئة تدريس وإداريين وفنيين، ورفع مستوى أداءهم من خلال تفعيل برامج التنمية المهنية والتدريب المستمر.
- توفير بيانات ومعلومات واضحة ودقيقة للطلبة وأصحاب الأعمال وغيرهم حول نوعية ومستويات البرامج التي تقدمها الجامعة.
- إصدار أدلة للممارسات وإبراز الممارسات الجيدة.

خصائص ضمان الجودة في التعليم الجامعي:

يتسم نظام ضمان الجودة في التعليم الجامعي كما ذكرت العديد من الأدبيات والدراسات والبحوث العلمية المهمة بقضايا الجودة في هذا النوع من التعليم بعدد من الخصائص أوردتها دراسة (White, 2000, 8) ودراسة (Murray, 2001, 240)، ودراسة (Zhao, 2003, 214)، ودراسة (عبد العزيز و حسين، ٢٠٠٥، ٤٨٢-٤٨٣)، ودراسة (الثقفي، ٢٠٠٩، ١٧-١٨) على النحو التالي:

- الالتزام بالمشاركة من قبل كل الأفراد العاملين والطلبة المشاركين في عمليات ضمان الجودة، وذلك عن طريق الآتي:
 - التقييم الذاتي وتقييم المجالات الأكاديمية والإدارية.
 - التجميع المنهجي للأسباب الخاصة بالرضا عن الخدمة التعليمية وخبرات الطلبة، بما في ذلك المقارنات الخارجية.
 - التقييم الخارجي للمقررات المهنية من خلال الاعتماد والمراجعة الدولية.
 - المدخل المزدوج لمدخلات الطلبة والعاملين في عمليات ضمان الجودة وتحسينها.
- التركيز على الإدارة الجيدة والتخطيط وعمليات الموارد لتحقيق التميز والتحسين المستمر، وذلك من خلال ما يلي:
 - ربط الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة التعليمية بالخطط والأولويات ونظم المراجعة والتقويم.
 - وضع لائحة أكاديمية ولجان لتطوير وتطبيق ومراجعة السياسات الأكاديمية.
 - عمل دوائر نظامية من المراجعة للمؤسسة التعليمية بمختلف مكوناتها ووحداتها الأكاديمية والإدارية، وكذا لخدماتها ومخرجاتها التعليمية.
 - الربط بين عمليات التقييم الأكاديمية والإدارية.
 - توفير الدعم المالي المتمركز حول الأداء الجامعي في مجالات التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع.
 - توزيع الدعم وموارده على جميع مجالات عملية التحسين والتطوير المنشودة.
 - إدارة الأداء ونظم التطوير لكل الأفراد العاملين بما فيهم القيادات الإدارية بمختلف مستوياتها.
- الالتزام بتقييم المخرجات والعمليات في مقابل المعايير الخارجية، وذلك عن طريق الآتي:

- الروابط الرسمية مع الجامعات الرائدة في العالم، وتطبيق القياس المقارن بالأفضل للمعايير الأكاديمية والمخرجات.
- القياس المقارن بالأفضل على المستوى القومي والعالمي لعملية ضمان الجودة مع الجامعات والمؤسسات الأخرى.

عناصر نظام ضمان الجودة في التعليم الجامعي:

أشارت العديد من الدراسات والبحوث التي اهتمت بتناول الجودة في أنظمة التعليم العالي بمختلف مستوياتها إلى أن نظام ضمان الجودة في التعليم الجامعي يتكون من أربعة عناصر رئيسية، أوردها كل من (أمين وآخرون، ٢٠٠٥، ٧١٢-٧١٥)، و(آدم، ٢٠٠٥، ٣٨٠-٣٨١)، و(المخلفي، ٢٠٠٨، ٣٠) على النحو التالي:

أولاً: المخرجات: وتتمثل مدخلات نظام ضمان الجودة في التعليم الجامعي بالأهداف بمختلف مستوياتها، وخصائص الطلبة، ونظام القبول بالجامعة، والبيئة العامة المحيطة بها، وكذا البيئة الخاصة بالجامعة والتي تشمل: المبنى الجامعي، والموارد، وأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، والفنيين، والإدارة الجامعية، والجهاز الإداري، ونظام الدراسة، والخطط الدراسية، والخطط البحثية، وخطط خدمة الجامعة للمجتمع، والخطط الإستراتيجية، ومعايير الجودة، والبيئة التنظيمية للجودة، وخبرات القائمين على تطبيق نظام ضمان الجودة، بالإضافة إلى الخطط الإدارية والمناخ العام للجامعة والروح المعنوية.

ثانياً: العمليات: وتشتمل عمليات نظام ضمان تنفيذ خطط الجودة في الجامعة على نوعين من العمليات هما: عمليات التعليم والتعلم، وعمليات التقييم، حيث تتضمن عمليات التعليم والتعلم: البرامج، والمناهج، والمقررات، والكتب، ومواد التعليم وتقنياتها، والأجهزة، وتجهيزات المعامل والورش، والمكتبة، ومراكز تكنولوجيا المعلومات، وطرائق التدريس، وأساليب التعلم، وتنفيذ الخطط البحثية وخطط خدمة الجامعة للمجتمع والتخطيط لمختلف العمليات التي تتم داخل الجامعة، بالإضافة إلى تنفيذ الخطط الإدارية بمستوياتها المختلفة، وأما عمليات التقييم فتتضمن: عمليات التقييم المختلفة للأبنية، والأجهزة، والوظائف، والأعمال، والأنشطة التعليمية والبحثية، وأنشطة خدمة الجامعة للمجتمع، بالإضافة إلى تقييم الخطط الإدارية وتقييم الجامعة وخدماتها المختلفة ومجالسها بمختلف مستوياتها.

ثالثاً: المخرجات: وتشتمل النواتج التعليمية والبحثية والنواتج المتصلة بالخدمات التي تحقق للجامعة دورها في خدمة المجتمع، كالخدمات الاستشارية، وخدمات التأهيل والتدريب، وخدمات الدراسات والبحوث الأساسية والتطبيقية، وغيرها من الخدمات التي تعكس دور الجامعة في خدمة المجتمع.

رابعاً: التغذية الراجعة: وهي تعبر عن المعلومات المستفادة من تقييم الأداء الجامعي بشكل عام، أي من تقييم العمليات التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع التي تمثل وظائف الجامعة، وأيضاً من تقييم الوظائف والأعمال الإدارية والفنية التي تمارس في الجامعة، وذلك لمعرفة حجم الثقة التي تكونت لدى المستفيدين الداخليين والخارجيين ومعرفة درجة رضاهم عن مخرجات الجامعة وخدماتها، والتي يمكن للجامعة في

ضوئها أن تحدد جوانب القوة والضعف الموجودة فيها، و من ثم العمل على تطوير وتحسين مخرجاتها وأنشطتها وخدماتها المختلفة.

متطلبات ضمان الجودة في التعليم الجامعي:

تمثل المتطلبات مجموعة التغيرات المطلوب إحداثها في إدارة التعليم الجامعي حتى تتمكن من القيام بوظائفها في إطار عصري يبعدها عن الجمود والتقليدية التي تعاني منها، كما تمثل مقومات أساسية ينبغي أخذها بعين الاعتبار عند تطبيق منهجية نظام ضمان الجودة في الجامعة، وعلى الرغم من تعدد هذه المتطلبات وتنوعها إلا أن هناك متطلبات أساسية أجمعت عليها العديد من الدراسات والبحوث و الأديبات المتصلة بضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم الجامعي، يمكن إيرادها على النحو التالي: -

١ - المتطلبات العامة:

وتتمثل هذه المتطلبات كما يراها الباحث بما يأتي:

- إعداد الأنظمة الأكاديمية الفنية والإدارية الضرورية لضمان جودة التعليم الجامعي وتوثيقها والعمل بموجبها وحفظها وتطوير فعاليتها باستمرار.
- تعريف كل العمليات الضرورية بهدف تحسين وتفعيل كافة أنظمة التعليم الجامعي، وإيضاح كيفية تنفيذ تلك العمليات.
- تحديد المعايير والطرق المطلوب استخدامها، وذلك للتأكيد على أن ضبط العمل المؤسسي في الجامعة وتفعيل إجراءاته بطريقة معيارية يعني ضمان تحقيق الجودة فيها.
- التأكد من توفر كافة الإمكانيات والموارد المادية والبشرية اللازمة لضمان تحقيق جودة العمل الجامعي، وكذا توفر البيئة التعليمية والمعلومات الضرورية لتنفيذ العمليات المتعلقة بتحقيق أهداف الجامعة ووظائفها، والمتصلة بتفعيل مختلف الأنظمة الجامعية ومراقبتها.

٢ - التزام الإدارة العليا ودعمها لمتطلبات تطبيق معايير ضمان الجودة في التعليم الجامعي:

وهنا يتعين على الإدارة العليا في الجامعة أن تثبت التزامها بتطوير نظامها التعليمي وتحقيق جودته وفقاً لخصائص العصر ومتطلباته والاحتياجات الفعلية للمجتمع وسوق العمل، وذلك من خلال قيامها بعدد من الإجراءات حددها (عقيلي، ٢٠٠١، ١١) بما يلي:

- توعية جميع العاملين في الجامعة بمختلف اختصاصاتهم ووظائفهم بأهمية تبني نظام ضمان الجودة في التعليم الجامعي، وأن تطبيق هذا النظام في الجامعة سيجعلها قادرة على خوض غمار المنافسة مع مختلف الجامعات المحلية والعالمية.
- إعداد ووضع رؤية ورسالة للجامعة.
- وضع أهداف تضمن تحقيق الجودة في الجامعة، وذلك في مختلف المستويات الوظيفية، وفي كافة البرامج والأنشطة والفعاليات التي تقوم بها.

قيادة اجتماعات دورية لمراجعة كافة الخطط والبرامج والإجراءات والأنشطة والقرارات والإنجازات المتعلقة بتحسين العمل الجامعي وتطويره ضماناً لتحقيق جودته في مختلف المجالات العلمية والأكاديمية والفنية والإدارية.

٣ - المتطلبات التنظيمية والقانونية:

وهنا يتعين على الجامعة التي تسعى إلى تحقيق ضمان الجودة في التعليم الجامعي ان تتخذ كافة الإجراءات والتدابير التنظيمية التي تضمن لها الالتزام التام بالمتطلبات القانونية الصادرة عن الوزارة المعنية بالتعليم العالي والبحث العلمي، وكذا الصادرة عن الجهات الأخرى ذات العلاقة بمختلف جوانب العمل في الجامعة أكاديمياً وإدارياً وفنياً ومالياً، وأن تترجم التزامها بواقع ملموس يظهر من خلال برامجها الأكاديمية وبنيتها التنظيمية ولوائحها الداخلية وإجراءاتها الإدارية (الخطيب و الخطيب ، ٢٠٠٤ ، ١٣٠).

٤ - متطلبات التوثيق:

حيث أن تحقيق الجامعة لضمان الجودة في مختلف مكوناتها يتطلب منها إعداد نظام توثيق متكامل يعد بمثابة الإطار المرجعي الذي تعود إليه الجامعة للحكم على مدى التزامها بتحقيق الجودة وضمانها من عدمه، وهذا يتطلب منها أن تجعل نظام التوثيق الخاص بها متضمناً لعدد من الأمور، أوردها (الخطيب و الخطيب ، ٢٠٠٤ ، ١٣٠) على النحو التالي:

- رؤية الجامعة ورسالتها، وسياستها الخاصة بتحقيق الجودة في التعليم الجامعي.
- الأهداف المطلوب تحقيقها لضمان الوصول إلى جودة التعليم الجامعي.
- الأدلة والتعليمات والإجراءات المنظمة للعمل الجامعي.
- الوثائق والسجلات الخاصة بالجامعة، الأكاديمية والإدارية والمالية والتشريعية.

٥ - نشر الثقافة التنظيمية:

تعد الثقافة التنظيمية في الجامعة انعكاساً للثقافة العامة في المجتمع ، ونظراً لدورها الحيوي في الحياة الجامعية والمتمثل بتوحيدها للجامعة في كيان واحد متكامل ومتناغم يجعل منها وحدة مترابطة لها اتجاه واضح ومحدد يجمع العاملين فيها ويوجههم نحو هدف واحد هو استمرار بقاء الجامعة وزيادة قدرتها على المنافسة، فإن الاهتمام بتغيير الثقافة التنظيمية للجامعة وفق فلسفة إدارة الجودة الشاملة كثقافة جديدة يمثل أهمية وضرورة تملئها التغيرات السريعة في البيئة التنظيمية الناجمة عن التطور العلمي والتكنولوجي، وما ترتب عليها من أثر على الممارسات الإدارية وإيجاد ما يسمى بالعامل أو المدير العالمي (السماوي، ٢٠٠٨ ، ١٢١).

ولتحقيق هذا الهدف ينبغي على قيادة الجامعة تبني خطة مدروسة للتنمية التنظيمية يمكن من خلالها غرس وتعزيز الثقافة التنظيمية بقيمها ومبادئها ومفاهيمها وعاداتها وأنماطها السلوكية المطلوبة لدى العاملين في الجامعة، بما يتوافق مع المتغيرات البيئية الجديدة الداخلية والخارجية، وبما يساعد الجامعة على تحقيق رؤيتها ورسالتها المتجددة بفاعلية.

٦ - إنشاء أنظمة معلومات إلكترونية شاملة:

إن تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة في نظام التعليم الجامعي يستلزم بالضرورة الرجوع إلى الأنظمة الشاملة للمعلومات بهدف استخدامها في العمليات الإدارية بالجامعة، للربط بين الأهداف والعمليات التنفيذية والرقابية من خلال نسق متكامل من التقنيات التكنولوجية الحديثة التي تسهم في جمع البيانات والمعلومات وحفظها وتحليلها بصفة دورية، مع السعي المستمر لتطويرها وتحديثها، بما يزيد من قدرة الجامعة على تحقيق وظائفها، ويضمن سلامة ودقة ما يتخذ فيها من قرارات تهدف إلى التحسين المستمر في جودة الأداء الجامعي (إسماعيل، ٢٠٠٧، ١٥٩).

فنظام المعلومات المحوسب المبنى على وفرة البيانات والمعلومات الصحيحة والدقيقة وتحليلها وتفسيرها وتبادلها بين مختلف مستويات الإدارة الجامعية سوف يُمكن متخذي القرار من مراقبة العمليات بصفة مستمرة، ويعطيهم رؤية واضحة ودقيقة حول طبيعة العمل الجماعي ومشكلاته وإمكاناته المادية والبشرية، والظروف المحيطة به، وبالتالي يساعدهم على اتخاذ قرارات سريعة ورشيده في ضوء المعرفة الحقيقية التي تدعم الأداء وتحل مشاكل العمل بصورة فاعلة، في ظل المتغيرات العالمية الجديدة ودخول الجامعة في مجال المنافسة المحلية الإقليمية والعالمية (البركي، ٢٠٠٢، ٥٥).

وفي هذا المجال يود الباحث الإشارة إلى أن تحديد نوعية البيانات والمعلومات المطلوب جمعها لتشخيص وتقويم مستوى الأداء الجامعي، يتوقف إلى حد كبير على نوع وطبيعة المصدر الذي تؤخذ منه وعنه تلك البيانات والمعلومات.

٧ - تشكيل فرق العمل (المجالس و الوحدات الخاصة بنظام ضمان الجودة):

إن من أهم متطلبات تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات هو تشكيل فرق عمل إدارة الجودة الشاملة ومجالسها ووحداتها، وتوضيح الصلاحيات والمسؤوليات التي ينبغي أن تقوم بها، لذلك يجب أن تتشكل من أفراد تتوفر لديهم المهارات والقدرات اللازمة لحل المشكلات ومراجعة وتقييم الأعمال والمهام، وتحسين الخدمات والمخرجات الجامعية، وتتشكل هذه الفرق كما تناولتها العديد من الدراسات والأدبيات ذات الصلة بإدارة الجودة الشاملة على النحو التالي:

أ. مجلس إدارة الجودة الشاملة:

ويمثل المستوى القيادي الأعلى لاتخاذ القرارات وإعطائها السلطات اللازمة لتوجيه ودعم عملية تطبيق نظام ضمان الجودة، وينبثق هذا المجلس من مجلس الجامعة، ويرأسه رئيس الجامعة ويضم في عضويته نواب رئيس الجامعة، بالإضافة إلى العمداء ومدير عام الجامعة والمدير المالي ومدير القبول والتسجيل، ومدير المكتبات، وممثلاً عن الطلبة، وعضوين من المجتمع المحلي، وعضوين متخصصين في مجال ضمان الجودة في التعليم الجامعي، ويشكل هذا المجلس محور النظام المتكامل الذي يسعى إلى تحقيق الجودة في الجامعة، لذا فهو يحتاج إلى قيادة إدارية متحمسة، وذات رؤية قادرة على تحقيق التفاعل والتعاون والانسجام بينها وبين المرؤوسين، و

قادرة على تكوين فريق عمل متعاون لديه الولاء والانتماء للجامعة، بحيث يضع المصلحة العامة قبل الخاصة ويشجع على تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة (العفيري، ٢٠٠٦، ٢٨). ومن أهم مسؤوليات هذا المجلس كما أوردتها (بدح، ٢٠٠٦، ١١٩) ما يلي:

- وضع الخطط اللازمة لتنمية الثقافة التنظيمية للجودة في الجامعة.
- قيادة عملية التخطيط الإستراتيجي الشاملة.
- توجيه أنشطة الوحدات واللجان الأخرى: مثل وحدة التقييم والتحسين المستمر ، ووحدتي ضبط الجودة للشؤون الأكاديمية والإدارية.
- توفير الموارد المالية والبشرية لتنفيذ منهجية إدارة الجودة الشاملة.
- متابعة أعمال وحدات إدارة الجودة الشاملة على مستوى كليات/ مراكز الجامعة والتنسيق فيما بينها.

ب. وحدة تصميم وتنمية الجودة:

ويعمل هذا الفريق تحت قيادة مجلس الجودة الشاملة ويعد مركز عملية إدارة الجودة الشاملة، ومهمته الأساسية كما أوردتها (عشبية، ٢٠٠٠، ٥٤٤) تتمثل بما يأتي :

- دراسة مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها.
- تصميم البرامج التدريبية لقيادات الجودة وفرق العمل في الجامعة .
- تحديد متطلبات المستفيدين داخل الجامعة وخارجها.
- اقتراح خطة عمل مبدئية للعمل في الجامعة، وتحديد خطواتها الأساسية، وما تتطلبه من تجهيزات مادية وبشرية وغيرها.
- تحسين الجودة داخل الجامعة من خلال وضع الخطط اللازمة لتطوير دوائر الجودة.

ج. وحدة ضبط الجودة للشؤون الأكاديمية:

وتتكون هذه الوحدة من نائب رئيس الجامعة للشؤون الأكاديمية، وعمداء الكليات، ورؤساء الأقسام، ومن أهم مسؤولياتها العمل على تحقيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الجوانب الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس وللطلبة ، وأيضاً للخطط الدراسية والبرامج التعليمية وطرق تدريسها ، من حيث شمولها ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية، ومدى تطويعها بما يتناسب مع المتغيرات العالمية وإسهامها في تكوين الشخصية المتكاملة للطلاب (بدح، ٢٠٠٦، ١١٩).

د. وحدة ضبط الجودة للشؤون الإدارية :

وتتكون هذه الوحدة من نائب رئيس الجامعة لشؤون الطلبة والمدير المالي ومدير القبول والتسجيل، ومديري الوحدات الإدارية بالجامعة، وتعمل هذه الوحدة على تحقيق ضبط الجودة في الجوانب الإدارية للجامعة (بدح، ٢٠٠٦، ١١٩).

هـ. وحدة التقويم والتحسين والمستمر:

وتتكون هذه الوحدة من فريق عمل يضم الكوادر الفنية والإدارية والأكاديمية المتخصصة ، في تنفيذ برامج واستراتيجيات وتحسين الجودة الصادرة عن إدارة الجودة الشاملة في الجامعة ، وتقويمها، والتأكد من مدى توافق أهداف الجامعة مع احتياجات المستفيدين، وأيضاً التأكد من استخدام الطرق العلمية في تنفيذ مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وذلك من خلال وضع مقاييس أو معايير للجودة داخل الجامعة، لمراقبة الأداء ومقارنته بهذه المعايير، ومن ثم إعادة توجيه العمل نحو المتطلبات الجديدة للمستفيد، وأيضاً لتحديد الأخطاء أو الانحرافات عن الهدف الموضوع، واتخاذ الإجراءات الصحيحة لضمان تحقيق الجودة (عباس، ٢٠٠٢، ٨٨).

الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات والبحوث التي تناولت ضمان الجودة في التعليم الجامعي بمختلف زواياه مما جعلها تمهد الطريق للبحث الحالي وتمثل المنطلق الفكري والمنهجي له، سواءً أكان ذلك من خلال أهدافها وأدبياتها وإجراءاتها المنهجية أو من خلال النتائج التي توصلت إليها، ومن هذه الدراسات ما يلي:

- دراسة ستانلي و باتريك (Stanley&Patriek, 1998)، حيث هدفت الدراسة إلى عقد مقارنة بين ضمان الجودة في التعليم العالي بين كل من أمريكا وإنجلترا، وذلك بهدف توضيح ركائز ونظم الجودة التي يستند عليها كلا النموذجين، وقد توصلت الدراسة إلى أنه على الرغم من وجود بعض أوجه الشبه بين النموذجين إلا أنه توجد بعض الاختلافات، حيث يعتمد النموذج الإنجليزي على مراجعة الجودة الخارجية وتقييمها وضمان الجودة المتمركز حول المعايير، وتقييم جودة البحث العلمي وجودة التدريس، أما في الولايات المتحدة الأمريكية فيستند الاعتماد وضمان الجودة على الاعتماد المنطقي، والاعتماد التخصصي، ومؤشرات الأداء، وتقييم مخرجات ونتائج الطالب، بالإضافة إلى تقييم جودة البرامج التعليمية، كما أكدت الدراسة على وجود مجموعة من العوامل التي أدت إلى التشابه والاختلاف بينهما ومنها اختلاف رسالة المؤسسة والمحاسبية والرغبة في التحسين والتطوير والتكامل.
- دراسة ليم (Lim, 1999)، التي هدفت إلى معرفة واقع ضمان جودة التعليم العالي في الدول النامية، وإلى دراسة العلاقة بين النمو الاقتصادي والتعليم، حيث أوضحت الدراسة أن هناك بعض المشكلات التي تعوق تأكيد الجودة في الدول النامية منها: تهديد الحرية الأكاديمية، وانخفاض الدخل لدى عضو هيئة التدريس مما يدفعه للبحث عن عمل خارجي لتحسين ظروفه المعيشية الأمر الذي يؤدي إلى عدم توفر الوقت الكافي لديه للإطلاع والبحث عن المعلومات والمعارف الحديثة المتصلة بمجال تخصصه، ومن ثم التأثير على قدرته في تحقيق وظائفه التدريسية والبحثية، كما أوضحت الدراسة أن تجارب ضمان الجودة في كل من المملكة المتحدة وأستراليا وغيرها من الدول المتقدمة جميعها تؤكد على أن نجاح ضمان الجودة في التعليم الجامعي يتوقف على توافر بعض الشروط منها: وجود أعضاء هيئة تدريس أكفاء من الناحية البحثية والتدريسية، وأن لا يعمل الأكاديميون إلا بوظيفة واحدة وفي مؤسسة

واحدة، وكذلك توافر مصادر الخدمات الفيزيائية والإلكترونية والإدارية وتوافر الدعم الإداري الفعال ونظم المعلومات والبيانات التي يمكن الاعتماد عليها في حساب مؤشرات الأداء، بالإضافة إلى ضرورة توافر درجة كافية من الحرية الأكاديمية، كما أشارت الدراسة إلى ضرورة مناسبة نظام ضمان الجودة مع ظروف الدول النامية وأن يكون واقعياً في متطلباته وأن لا يكون هذا النظام مجرد نسخ من الدول المتقدمة.

- دراسة ويسترهجدين (Wasterhejden,2002)، حيث هدفت إلى عقد مقارنة بين أنظمة ضمان الجودة في نظم التعليم العالي في بعض الدول الأوروبية، وذلك من خلال توضيح أوجه الشبه والاختلاف بين نظام ضمان الجودة في التعليم العالي العام والتعليم العالي الخاص، وكيفية تفعيل الجودة في بعض المناطق الأوروبية مثل غرب أوروبا وشرقها ووسطها مع توضيح أثر الاتجاه الأوروبي وسياسة الدولة المختلفة على نظام التعليم، كما تعرضت الدراسة لنظام ضمان الجودة في الولايات المتحدة الأمريكية وأسس ومراحل تطبيقه، وأوجه الشبه والاختلاف مع النموذج الأوروبي، وقد توصلت الدراسة إلى ضرورة الاستفادة من خبرات الدول الأخرى في الاعتماد وضمان الجودة وذلك لتحقيق جودة التعليم العالي.
- دراسة هارتلي وفيركس (Hartly&Viricus,2003)، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على بعض مداخل ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في كل من استونيا والمملكة المتحدة البريطانية، حيث أشارت الدراسة إلى أن مفهوم ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي قد يختلف من دولة إلى أخرى وذلك حسب ما يستند عليه النظام في كل بلد من أسس وما يسعى إلى تحقيقه من أهداف تتضمن تحسين الأداء وتجويد التعليم، ومن ثم فقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: أن نظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في المملكة المتحدة يعتمد على بعض الإجراءات الداخلية والخارجية، مثل تقييم جودة التدريس والبرامج التعليمية والمراجعة الأكاديمية والتقييم الخارجي، أما في استونيا فيعتمد على التقييم الذاتي لمؤسسات التعليم العالي وتقييم الأفراد، حيث يوجد ثلاثة أنواع من قرارات الاعتماد هي: معتمدة، ومعتمدة بشروط، وغير معتمدة.
- دراسة (أبو فارة، ٢٠٠٤)، حيث هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية معرفة وتطبيق مفاهيم ضمان الجودة في التعليم الجامعي، كما هدفت إلى رصد جوانب القوة والضعف في نظام التعليم في جامعة القدس المفتوحة من منظور مدخل ضمان الجودة وتقديم مقترحات تعزز جوانب القوة وتتغلب على نقاط الضعف باستخدام المدخل ذاته، وأيضاً هدفت إلى بيان أهمية ضمان جودة التعليم الجامعي كمدخل يقود إلى التبنى الكامل والتطبيق الشامل لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة، وبعد تحليل البيانات باستخدام الوسائل الإحصائية المناسبة توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها أن واقع ضمان الجودة في الجامعة لا يزال دون المستوى المطلوب وأن الجهود التي تبذلها الجامعة في هذا المجال ما تزال غير كافية.

- دراسة (علاونة، ٢٠٠٤) التي هدفت إلى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية، كما هدفت إلى التعرف على مقارنة مستويات إدراك أفراد العينة لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة وفقاً لمتغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والكلية التي يدرس فيها عضو هيئة التدريس، والجامعة المتخرج منها، وبعد تحليل البيانات باستخدام الوسائل الإحصائية المناسبة أظهرت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية كانت كبيرة، وأن أكثر مجالات الجودة تطبيقاً هو مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٥) في إدراك أفراد العينة لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة تعزى لمتغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والكلية التي يدرس فيها عضو هيئة التدريس، والجامعة المتخرج منها .
- دراسة (عبد العزيز و حسين، ٢٠٠٥)، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي واعتمادها وذلك في ضوء بعض الخبرات العالمية، كما هدفت إلى وضع تصور مقترح لكيفية ضمان جودة المؤسسات التعليمية، وفي ضوء تحليل الأدبيات والمعطيات العلمية التي أوردتها الدراسة حول ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، وأيضاً تحليل الخبرات والتجارب العالمية التي أورتها في هذا المجال، بالإضافة إلى تحليل الواقع توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها ضرورة إنشاء نظام للاعتماد وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي المصري يكون له بنية أساسية متخصصة، وأن يكون هناك ضمان لاستمرارية جودة المؤسسات التعليمية، بالإضافة إلى ضرورة توفير التمويل اللازم لإجراء علمية الاعتماد وضمان الجودة على المستوى المحلي والقومي، كما توصلت الدراسة إلى وضع تصور مقترح لضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي في مصر .
- دراسة (المخلافي، ٢٠٠٨)، التي هدفت إلى وضع ملامح لنظام مقترح لجودة التعليم في الجامعات اليمنية وأنظمتها الفرعية المتمثلة بنظام إدارة الجودة، ونظام ضمان الجودة، ونظام ضبط الجودة، ونظام بيانات الجودة ومعلوماتها، وبعد عرض الباحث للأدبيات والمعطيات ذات الصلة بمفهوم الجودة ونظامها في التعليم الجامعي وأبعاده وعناصره، وأيضاً وصفه للأنظمة الفرعية لنظام الجودة توصلت الدراسة إلى أن مفهوم نظام الجودة في التعليم الجامعي يعبر عن جودة التصميم وجودة الأداء وجودة المخرج، وأنه يهتم بجميع وظائف الجامعة التي تضمن تحقيق مستوى الجودة التي يرغب فيها المستفيد وذلك من خلال ارتكازه على أربعة أنظمة فرعية هي: نظام إدارة الجودة، ونظام ضمان الجودة، ونظام ضبط الجودة، ونظام بيانات الجودة ومعلوماتها، كما توصلت الدراسة إلى أن هذا النظام يعتمد على ثلاثة أبعاد لجودة العمل الأكاديمي في الجامعات هي: البعد الأكاديمي، والبعد الفردي، والبعد الاجتماعي، وأيضاً

توصلت إلى أن نظام الجودة في التعليم الجامعي يتكون من أربعة عناصر أساسية هي: المدخلات، والعمليات، والمخرجات، والتغذية الراجعة.

ومن خلال عرض الدراسات السابقة يتضح ما يأتي:

- إن ما يميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة ويحدد موقعه بين هذه الدراسات أنه هدف إلى تقويم نظام ضمان الجودة في التعليم الجامعي بجامعة تعز، لكونه يمثل نظاماً فرعياً لنظام الجودة الشاملة في التعليم العالي والجامعي بشكل عام وذلك من خلال المكونات الأساسية لأي نظام وهي المدخلات والعمليات والمخرجات، وهو ما لم تتناوله أياً من الدراسات السابقة، وبناء عليه يكون البحث الحالي قد عمل على سد فجوة علمية أغفلتها تلك الدراسات وشكل لبنة من لبنات البناء العلمي والمعرفي في مجال ضمان الجودة في التعليم الجامعي، أسهم في مواصلة مشوار البحث العلمي الذي بدأ به الباحثون السابقون في هذا المجال، بالإضافة إلى أنه يعد -على حد علم الباحث- أول بحث يتناول تقويم نظام ضمان الجودة في التعليم الجامعي بجامعة تعز، سواء على مستوى جامعة تعز أو على مستوى الجامعات اليمنية.

إجراءات البحث:

أولاً: - منهج البحث:

اعتمد البحث الحالي على المنهج الوصفي، وهو عبارة عن استقصاء يركز على ماهو كائن أو ما ينبغي أن يكون إزاء ظاهرة من الظواهر بقصد تشخيصها وكشف جوانبها وتحديد العلاقات بين عناصرها أو بينها وبين الظواهر الأخرى، وهذا المنهج لا يقف عند حدود وصف الظاهرة موضوع الدراسة فحسب، وإنما يذهب إلى أبعد من ذلك فيحلل ويفسر ويقارن سعياً للوصول إلى تعميمات ذات معنى، ومن ثم صياغة تنبؤات أكثر دقة وموضوعية .

ثانياً: - مجتمع البحث وعينته:

تكون مجتمع البحث الأصلي للبحث الحالي من جميع أعضاء هيئة التدريس اليمنيين من حملة الألقاب العلمية (أستاذ، أستاذ مشارك، أستاذ مساعد) في جميع كليات جامعة تعز الأساسية البالغ عددهم (٢٣٠) عضو هيئة تدريس، بحسب إحصائيات الإدارة العامة للشئون الأكاديمية بجامعة تعز للعام الجامعي (٢٠٠٨ - ٢٠٠٩م)، موزعين على سبع كليات أساسية هي (التربية، الآداب، الحقوق، العلوم الإدارية، العلوم، الطب، الهندسة)، والجدول التالي يوضح توزيع أفراد مجتمع البحث الأصلي على الكليات الأساسية لجامعة تعز: -

جدول رقم (١) يوضح توزيع أفراد مجتمع البحث الأصلي على كليات جامعة تعز الأساسية.

| م | الكلية | عدد أعضاء هيئة التدريس | النسبة % |
|---|-----------------|------------------------|----------|
| ١ | التربية | ٤٥ | ١٩,٥٧% |
| ٢ | الآداب | ٤٩ | ٢١,٣٠% |
| ٣ | الحقوق | ٢٤ | ١٠,٤٤% |
| ٤ | العلوم الإدارية | ٢٨ | ١٢,١٧% |
| ٥ | العلوم | ٤٦ | ٢٠,٠٠% |
| ٦ | الطب | ٣١ | ١٣,٤٨% |
| ٧ | الهندسة | ٧ | ٣,٠٤% |
| | المجموع | ٢٣٠ | ١٠٠% |

ونظراً لصغر حجم المجتمع الأصلي، ولحرص الباحث على إتاحة الفرصة لجميع أفراد المجتمع لتشخيص الواقع، فقد تم أخذ جميع أفراد المجتمع الأصلي عينةً للبحث الحالي، حيث قام الباحث بتوزيع أداة البحث على جميع أعضاء هيئة التدريس في الكليات الأساسية للجامعة والبالغ عددهم (٢٣٠) عضو هيئة تدريس، إلا أنه لم يستجب منهم إلا (١٩٢) عضواً، أي بنسبة (٨٣,٤٨%) من إجمالي أفراد المجتمع الأصلي للبحث، وهي نسبة كافية لتمثيل مجتمع البحث الحالي وتعميم النتائج عليه، والجدول التالي من (٢) - (٤) توضح توزيع الأفراد المستجيبين حسب متغيرات البحث وهي الكلية، الدرجة العلمية، سنوات الخبرة.

جدول رقم (٢) يوضح توزيع الأفراد المستجيبين حسب متغير الكلية

| م | الكلية | عدد أعضاء هيئة التدريس | النسبة % |
|---|-----------------|------------------------|----------|
| ١ | التربية | ٣٨ | ١٩,٨٠% |
| ٢ | الآداب | ٤٢ | ٢١,٩٠% |
| ٣ | الحقوق | ٢٠ | ١٠,٤٠% |
| ٤ | العلوم الإدارية | ٢٣ | ١٢,٠٠% |
| ٥ | العلوم | ٣٨ | ١٩,٨٠% |
| ٦ | الطب | ٢٤ | ١٢,٥٠% |
| ٧ | الهندسة | ٧ | ٣,٦٠% |
| | المجموع | ١٩٢ | ١٠٠% |

جدول رقم (٣) يوضح توزيع الأفراد المستجيبين حسب متغير الدرجة العلمية.

| النسبة % | عدد الأفراد المستجيبين | الدرجة |
|----------|------------------------|-------------|
| ٠٥,٢٠% | ١٠ | أستاذ |
| ١٣,٥٠% | ٢٦ | أستاذ مشارك |
| ٨١,٣٠% | ١٥٦ | أستاذ مساعد |
| ١٠٠% | ١٩٢ | المجموع |

جدول رقم (٤) يوضح توزيع الأفراد المستجيبين حسب متغير سنوات الخبرة.

| النسبة % | عدد الأفراد المستجيبين | الدرجة |
|----------|------------------------|--------------|
| ٦٢,٥٠% | ١٢٠ | (٥ - ١) |
| ٢٨,١٠% | ٥٤ | (١٠ - ٦) |
| ٠٩,٤٠% | ١٨ | (١١ فما فوق) |
| ١٠٠% | ١٩٢ | المجموع |

ثالثاً: - أداة البحث:

تحدد أداة البحث عادةً بحسب طبيعة البحث ومستلزماته، فاستخدام الأداة البحثية المناسبة يؤدي بالضرورة إلى تحقيق النتائج المطلوبة، ولما كان البحث الحالي يهدف تقويم نظام ضمان الجودة بجامعة تعز، وذلك من خلال معرفة درجة توفر الجودة في المدخلات والعمليات والمخرجات المكونة لهذا النظام، لذلك فإن الاستبانة (المقياس) تعد أداة مناسبة يمكن استخدامها لتحقيق أهداف البحث الحالي، ولبناء هذه الأداة وإيصالها إلى صورتها النهائية قام الباحث بالإطلاع على الأدبيات والبحوث والدراسات السابقة التي لها علاقة مباشرة بموضوع البحث، والرجوع إلى محتوياتها وأدواتها للاستفادة منها في بناء أداة البحث الحالي، مثل دراسة (أبوفارة، ٢٠٠٤)، ودراسة (علاونة، ٢٠٠٤).

وفي ضوء اطلاع الباحث على الأدبيات والأبحاث والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث

الحالي، قام الباحث ببناء أداة البحث بصورتها الأولية على النحو التالي:-

- تم تقسيم الأداة إلى قسمين أساسيين: تضمن القسم الأول البيانات المتعلقة بالمبحوثين والتي تمثل متغيرات البحث المستقلة وهي (الكلية، الدرجة العلمية، وسنوات الخبرة)، وأما القسم الثاني فقد تضمن فقرات الاستبانة (المقياس)، وهي (٦٥) فقرة موزعة على ثلاث مجالات هي: ضمان جودة المدخلات (٢٧) فقرة، وضمن جودة العمليات (٢٤) فقرة، وضمن جودة المخرجات (١٤) فقرة.
- لقياس كل فقرة من فقرات الأداة وضع الباحث مقياساً خماسياً متدرجاً للإجابات وذلك حسب تصنيف ليكرت الخماسي، اشتمل على خمسة بدائل للاستجابة على كل فقرة هي (كبيرة جداً - كبيرة - متوسطة -

قليلة - قليلة جداً). أعطاهم الأرقام التالية على الترتيب (١، ٢، ٣، ٤، ٥). لتعبر عن درجة الاستجابة لدى المبحوثين، وقد تم اختيار هذا المقياس لمرونته ولكونه يمنح المستجيب الفرصة الكبيرة للإجابة بصورة دقيقة في ضوء بدائل متعددة معبراً عنها برقم عددي يفسر درجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة تعز بمجالاته الثلاثة، ضمان جودة المدخلات، وضمان جودة العمليات، وضمان جودة المخرجات.

صدق الأداة:

للتحقق من صدق الأداة قام الباحث بعرض الأداة في صورتها الأولية على عدد من الأساتذة الخبراء المحكمين المتخصصين في مجالات الإدارة التربوية، وعلم النفس، والمناهج وطرائق التدريس، في كليتي التربية بجامعة تعز (ب)، وذلك بهدف تحكيمها وتحديد مدى دقتها ومناسبتها وصلاحياتها لقياس متغيرات البحث، وقياس الهدف الذي وضعت من أجله، وقد بلغ عدد الخبراء (١٠) خبراء موزعين على الجامعتين.

وقد طلب منهم الباحث إبداء آراءهم وملاحظاتهم للتأكد من دقة الأداة في الجوانب التالية:-

- مدى انتماء الفقرات إلى المجال الذي وضعت فيه.
- مدى صلاحية الفقرات وملاءمتها من حيث الصياغة وسلامة اللغة، وقدرتها على قياس ما وضعت من أجله.
- تضمين أي ملاحظات تشتمل على (إضافات - حذف - دمج - تعديل - نقل فقرة من مجال إلى آخر).

وبعد إطلاع الباحث على آراء الخبراء المحكمين وملاحظاتهم، وباستخدام معيار موافقة (٨٠%) منهم على كل فقرة من فقرات الأداة، قام الباحث بعمل التعديلات اللازمة وفقاً لتلك الآراء والملاحظات، حيث قام بحذف (٧) فقرات منها (٣) فقرات في المجال الأول، وفقرتين (٢) في المجال الثاني، وفقرتين (٢) في المجال الثالث، وبهذا ظهرت الأداة بصورتها النهائية كما أقرها الخبراء المحكمون، حيث أصبح عدد فقراتها (٥٨) فقرة، موزعة على ثلاثة مجالات هي: ضمان جودة المدخلات (٢٤) فقرة، وضمان جودة العمليات (٢٢) فقرة، وضمان جودة المخرجات (١٢) فقرة.

ثبات الأداة:-

لقياس ثبات الأداة في البحث الحالي استخدم الباحث معامل ألفا كرنباخ، لمعرفة الاتساق الداخلي بين الفقرة والفقرة، وبين الفقرة والمجال، وبين الفقرة والأداة، وأيضاً بين المجال والأداة، حيث بلغت قيمة معامل ألفا كرنباخ في مجال ضمان جودة المدخلات (٩٢)، وبلغت في مجال ضمان جودة العمليات (٩١)، كما بلغت في مجال ضمان جودة المخرجات (٩٢)، وأما على مستوى الأداة ككل فقد بلغت (٩٦)، وهذا يشير إلى أن أداة البحث تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وأنها مناسبة لتحقيق أهدافه.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث:

بعد الانتهاء من جمع الاستبانة وتدقيقها، تم تفرغها وإدخال البيانات الموجودة فيها إلى الحاسب الآلي لتحليلها إحصائياً ومعالجتها بواسطة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

وللحصول على إجابات لأسئلة البحث قام الباحث باستخدام الأساليب الإحصائية الآتية:-

- معامل ألفا كرنباخ بهدف إيجاد معامل الثبات لأداة البحث الحالي.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لمعرفة درجة توفر الجودة في مدخلات وعمليات ومخرجات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز.
- اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) لمعرفة الفروق ودلالاتها الإحصائية بين المتوسطات الحسابية في تقدير أفراد العينة لدرجة توفر الجودة في مدخلات وعمليات ومخرجات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز تبعاً لمتغيرات (الكلية، ودرجة العلمية، وسنوات الخبرة).
- اختبار شقية لمعرفة اتجاه الفروق التي أظهرها تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) تبعاً لمتغير (الكلية).

علما بأن الباحث قد اعتمد في تفسيره للنتائج على المحك التالي (من ٥ - ٤,٢١ كبيرة جدا)، و(من ٤,٢٠ - ٣,٤١ كبيرة)، و(من ٣,٤٠ - ٢,٦١ متوسطة)، و(من ٢,٦٠ - ١,٨١ قليلة)، و(من ١,٨٠ - ١ قليلة جدا).

نتائج البحث: أولاً: نتيجة السؤال الرئيس:

ما درجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة تعز؟

لمعرفة درجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة تعز، تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لجميع المجالات وعلى مستوى الأداة ككل، وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:-
جدول رقم (٥) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والدلالة اللفظية،

لمجالات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز وللأداة ككل

| الدلالة اللفظية | درجة التوفر | | المجموع | م |
|-----------------|-------------------|-----------------|---|---|
| | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | | |
| قليلة | ٠,٢٢ | ٢,٣٧ | جودة المدخلات. | ١ |
| قليلة | ٠,٢٨ | ٢,٣٠ | جودة العمليات. | ٢ |
| قليلة جدا | ٠,٢٥ | ١,٦٥ | جودة المخرجات. | ٣ |
| قليلة | ٠,١٩ | ٢,٢٨ | نظام ضمان الجودة بجامعة تعز (الأداة ككل). | ٤ |

حيث يتضح من الجدول رقم (٥) أن درجة توفر الجودة في مجال مدخلات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز قد جاءت بدرجة توفر قليلة بوجه عام، حيث بلغ المتوسط العام لدرجة التوفر على مستوى المجال (٢,٣٧) وهو متوسط حسابي درجة التوفر فيه تعبر عنها الدلالة اللفظية قليلة كونها أقل من المتوسط النظري للأداة (٣)

، وأن درجة توفر الجودة في مجال عمليات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز قد جاءت بدرجة توفر قليلة بوجه عام أيضاً، حيث بلغ المتوسط العام لدرجة التوفر على مستوى المجال (٢,٣٠) وهو متوسط حسابي درجة التوفر فيه تعبر عنها الدلالة اللفظية قليلة كونها أقل من المتوسط النظري للأداة (٣) أيضاً، كما يتضح من الجدول أن درجة توفر الجودة في مجال مخرجات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز قد جاءت بدرجة توفر قليلة جداً بوجه عام، حيث بلغ المتوسط العام لدرجة التوفر على مستوى المجال (١,٦٥) وهو متوسط حسابي درجة التوفر فيه تعبر عنها الدلالة اللفظية قليلة جداً كونها أقل من المتوسط النظري للأداة (٣).

وأما بالنسبة لدرجة توفر الجودة على مستوى نظام ضمان الجودة بجامعة تعز بشكل عام (الأداة ككل) فإنه يتضح من خلال الجدول أنها قد جاءت بدرجة توفر قليلة بوجه عام أيضاً، حيث بلغ المتوسط العام لدرجة التوفر على مستوى المجال (٢,٢٨) وهو متوسط حسابي درجة التوفر فيه تعبر عنها الدلالة اللفظية قليلة كونها أقل من المتوسط النظري للأداة (٣).

وهذا يعني أن نظام ضمان الجودة بجامعة تعز لا تتوفر فيه الجودة بالدرجة المطلوبة ولا يزال دون المستوى المتوقع الذي يؤهل الجامعة للمنافسة والحصول على شهادة الترخيص أو الاعتماد الأكاديمي الذي تسعى إلى تحقيقه كل الجامعات المحلية والإقليمية والعالمية وذلك وفقاً للمعايير والمواصفات العالمية المعتمدة من قبل هيئات الاعتماد الأكاديمي.

ويرى الباحث أن ظهور النتيجة بهذا الشكل قد يرجع إلى أن إدارة الجامعة بمختلف مستوياتها العليا والوسطى والدنيا لم تهتم بنشر ثقافة الجودة الشاملة وترسيخ مبادئها في الجامعة ولم تدعم هذا التوجه أو تويده بالصورة الكافية، كما قد يرجع إلى أن الجامعة بوضعها الحالي وإمكاناتها المادية والبشرية المتوفرة تعد غير مهيأة بدرجة كافية لتطبيق نظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، وأيضاً قد يرجع إلى عدم وجود خطط إستراتيجية واضحة لتطبيق الجودة في الجامعة -سواء على مستوى الكليات أو الأقسام العلمية أو المراكز والوحدات- يتم من خلالها التأكيد على أهمية وجود مناخ عمل تعاوني يهدف إلى تحقيق مفهوم التحسين المستمر والالتزام بعملية التغيير والتطوير في كافة مكونات العمل الجامعي المادية والبشرية والفنية والإدارية، وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة (أبو فارة، ٢٠٠٤)، التي توصلت إلى أن الجهود التي تبذلها جامعة القدس المفتوحة في مجال تحقيق ضمان الجودة لا تزال دون المستوى المتوقع.

ثانياً: نتيجة السؤال الفرعي الأول:-

ما درجة ما درجة توفر الجودة في مدخلات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز؟

لمعرفة درجة توفر الجودة في مدخلات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز، تم حساب المتوسطات

الحسابية، والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات في هذا المجال، وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:-

جدول رقم (٦) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والدلالة اللفظية، لفقرات مجال ضمان جودة المدخلات في نظام ضمان الجودة بجامعة تعز

| الدلالة اللفظية | درجة التوفر | | الفقرة | م |
|-----------------|-------------------|-----------------|--|----|
| | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | | |
| قليلة | ٠,٩٢ | ١,٩٥ | تستخدم الجامعة نماذج خاصة لتقويم أداء أعضاء هيئة التدريس. | ١ |
| متوسطة | ١,٠٠ | ٢,٦٦ | تستخدم الجامعة نماذج خاصة لتقويم أداء الإداريين. | ٢ |
| قليلة | ٠,٨١ | ٢,١٢ | توفر الجامعة المستلزمات (مواد/ أدوات/ أجهزة) اللازمة لسير العملية التعليمية. | ٣ |
| قليلة | ٠,٨٢ | ١,٩١ | توفر الجامعة المستلزمات (مواد/ أدوات/ أجهزة) اللازمة لتنفيذ البحوث. | ٤ |
| متوسطة | ٠,٩٩ | ٢,٦٨ | توفر الجامعة الدعم المالي الكافي لسير العملية التعليمية. | ٥ |
| قليلة | ٠,٨٥ | ٢,٠٤ | توفر الجامعة الدعم المالي الكافي لإجراء البحوث. | ٦ |
| قليلة | ٠,٩٢ | ٢,١٨ | يتوفر في مختبرات الجامعة أجهزة حاسوب كافية لأعداد المستخدمين من الطلبة. | ٧ |
| قليلة جدا | ٠,٧٥ | ١,٧٣ | يتوفر في الجامعة أجهزة حاسوب تكفي مستخدميها من الأساتذة. | ٨ |
| متوسطة | ٠,٨٥ | ٣,٠٩ | يتوفر في الجامعة أجهزة حاسوب تكفي مستخدميها من الإداريين. | ٩ |
| قليلة | ٠,٨٩ | ٢,٥٠ | يتوفر في الجامعة مختبرات حاسوب تلي احتياجات العمل الجامعي بفاعلية. | ١٠ |
| قليلة جدا | ٠,٧١ | ١,٧٦ | يتوفر في الجامعة شبكة الانترنت لخدمة أعضاء الهيئة التدريسية. | ١١ |
| قليلة جدا | ٠,٧١ | ١,٧٩ | يتوفر في الجامعة شبكة انترنت كافية لخدمة الطلبة. | ١٢ |
| متوسطة | ٠,٩٨ | ٣,٠٧ | يتوفر في الجامعة مختبرات علمية تلي احتياجات الدارسين. | ١٣ |
| متوسطة | ١,٠٢ | ٣,٢٠ | يتوفر في مكتبات الجامعة العناوين التي تلي احتياجات المستفيدين. | ١٤ |
| متوسطة | ٠,٩٣ | ٢,٦٤ | يملك أعضاء الهيئة التدريسية معرفة كافية باستخدام الحاسوب. | ١٥ |
| قليلة جدا | ٠,٦٦ | ١,٧٣ | يتناسب عدد أعضاء هيئة التدريس في الجامعة مع أعداد الطلبة. | ١٦ |
| كبيرة | ٠,٨٠ | ٤,٢٠ | يتناسب عدد العاملين في الجامعة من غير أعضاء هيئة التدريس مع احتياجات العمل الجامعي الفعلي. | ١٧ |
| قليلة | ٠,٨٧ | ٢,٢٢ | تتوفر في الجامعة خطط لتطوير البرامج التعليمية. | ١٨ |
| كبيرة | ٠,٩١ | ٣,٤٣ | تتبنى الجامعة رسالة مؤسسية تؤكد على التعليم الجامعي الذي يلي حاجات الطلبة. | ١٩ |
| قليلة | ٠,٧٥ | ١,٩٤ | تقدم الجامعة البرامج التعليمية التي تلي متطلبات سوق العمل. | ٢٠ |
| قليلة | ٠,٧٨ | ١,٨٩ | تؤكد الجامعة على جودة التعليم الجامعي كقيمة مشتركة يجب أن يبنها جميع العاملين. | ٢١ |
| متوسطة | ٠,٨٩ | ٢,٦٥ | تتوفر في الجامعة خطط إستراتيجية شاملة لجميع الكليات. | ٢٢ |
| قليلة | ٠,٨٠ | ١,٨٩ | تتوفر في الجامعة خطط لتطوير البحث العلمي. | ٢٣ |
| قليلة جدا | ٠,٦٨ | ١,٦٤ | تتوفر في الجامعة خطط لتفعيل الشراكة بين الجامعة والمجتمع. | ٢٤ |
| قليلة | ٠,٢٢ | ٢,٣٧ | متوسط المجال | |

حيث يتبين من الجدول رقم (٦) المتصل بمجال ضمان جودة المدخلات أن درجة توفر الجودة في مدخلات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز قد جاءت بدرجة توفر قليلة بوجه عام، حيث بلغ المتوسط العام لدرجة التوفر على مستوى المجال (٢,٣٧) وهو متوسط حسابي درجة التوفر فيه تعبر عنها الدلالة اللفظية قليلة كونها أقل من المتوسط النظري للأداة (٣).

وإذا ما أردنا معرفة درجة توفر الجودة في مدخلات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز على مستوى كل فقرة من الفقرات الواردة في هذا المجال فإنه يتضح من خلال الجدول ما يلي:-

- إن أعلى الفقرات التي توفرت فيها الجودة بدرجة كبيرة وفقاً لاستجابات أعضاء هيئة التدريس بجامعة تعز هي الفقرة رقم (١٧) (يتناسب عدد العاملين في الجامعة من غير أعضاء هيئة التدريس مع احتياجات العمل الجامعي الفعلي)، والفقرة ورقم (١٩) (تتبنى الجامعة رسالة مؤسسية تؤكد على التعليم الجامعي الذي يلبي حاجات الطلبة)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للفقرتين (٤,٢٠)، (٣,٤٣) على التوالي وهما متوسطان حسابيان درجة توفر الجودة فيهما تعبر عنها الدلالة اللفظية كبيرة.
- إن الفقرات التي توفرت فيها الجودة بدرجة متوسطة وفقاً لاستجابات أعضاء هيئة التدريس بجامعة تعز هي الفقرات (٢)، (٥)، (٩)، (١٣)، (١٤)، (١٥)، (٢٢)، والتي تبدأ بفقرة (تستخدم الجامعة نماذج خاصة لتقويم أداء الإداريين) وتنتهي بفقرة (تتوفر في الجامعة خطط إستراتيجية شاملة لجميع الكليات)، حيث بلغت متوسطاتها الحسابية على الترتيب (٢,٦٦)، (٢,٦٨)، (٣,٠٩)، (٣,٠٧)، (٣,٢٠)، (٢,٦٤)، (٢,٦٥) وهي متوسطات حسابية درجة توفر الجودة فيها تعبر عنها الدلالة اللفظية متوسطة.
- إن الفقرات التي توفرت فيها الجودة بدرجة قليلة وفقاً لاستجابات أعضاء هيئة التدريس بجامعة تعز هي الفقرات (١)، (٣)، (٤)، (٦)، (٧)، (١٠)، (١٨)، (٢٠)، (٢١)، (٢٣)، والتي تبدأ بفقرة (تستخدم الجامعة نماذج خاصة لتقويم أداء أعضاء هيئة التدريس) وتنتهي بفقرة (تتوفر في الجامعة خطط لتطوير البحث العلمي)، حيث بلغت متوسطاتها الحسابية على الترتيب (١,٩٥)، (٢,١٢)، (١,٩١)، (٢,٠٤)، (٢,١٨)، (٢,٥٠)، (٢,٢٢)، (١,٩٤)، (١,٨٩)، (١,٨٩) وهي متوسطات حسابية درجة توفر الجودة فيها تعبر عنها الدلالة اللفظية قليلة.
- إن الفقرات التي توفرت فيها الجودة بدرجة قليلة جداً وفقاً لاستجابات أعضاء هيئة التدريس بجامعة تعز هي الفقرات (٨)، (١١)، (١٢)، (١٦)، (٢٤)، والتي تبدأ بفقرة (تتوفر في الجامعة أجهزة حاسوب تكفي مستخدميها من الأساتذة) وتنتهي بفقرة (تتوفر في الجامعة خطط لتفعيل الشراكة بين الجامعة والمجتمع)، حيث بلغت متوسطاتها الحسابية على الترتيب (١,٧٦)، (١,٧٣)، (١,٧٩)، (١,٧٣)، (١,٦٤) وهي متوسطات حسابية درجة توفر الجودة فيها تعبر عنها الدلالة اللفظية قليلة جداً.

وهذا يعني أن الجهود والممارسات التي تبذلها الجامعة لتوفير الجودة وتحقيقها في مدخلات نظام ضمان الجودة في تعليمها الجامعي ما تزال دون المستوى المطلوب، ويرى الباحث أن ظهور النتيجة بهذه الصورة قد يرجع إلى العديد من الأسباب التي تقف وراء القصور في درجة توفر الجودة في مدخلات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز، ومنها أن الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لتطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة



غير متوفرة في الجامعة بالشكل المطلوب الذي يمكن الجامعة من تحقيق الجودة في كافة مدخلات نظامها التعليمي، ومنها أيضاً عدم تحقق الاستقلال المالي والإداري للجامعة، لا سيما وأن إدارتي الشؤون المالية والحسابات لا يتم تعيين مديريها من قبل رئيس الجامعة وإنما من قبل وزارة المالية، وهذا بدوره يجعل الجامعة غير قادرة على توفير كل ما يتطلبه تطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم الجامعي، كما يجعل خطط الجامعة متعثرة وغير محققة لأهدافها، خصوصاً وأن العديد من المشروعات والبرامج والمتطلبات اللازمة لتحديث العمل الجامعي وتطويره تتعثر في هاتين الإدارتين وذلك بحجة عدم توفر الموازنة الكافية أو ضرورة رفعها إلى وزارة المالية للموافقة عليها، بالإضافة إلى ذلك فقد يرجع هذا القصور في جودة المدخلات إلى بعض التجاوزات التي تحدث للتشريعات واللوائح المنظمة للتعليم العالي والجامعي، سواء أثناء التوظيف الأكاديمي والإداري أو أثناء اعتماد المناقصات الخاصة بتوفير المستلزمات المادية للعمل الجامعي والتي تعد نتيجة لتدخل الوساطة والمحسوبية سواء من داخل الجامعة أو من خارجها.

ثالثاً: نتيجة السؤال الفرعي الثاني:-

ما درجة ما درجة توفر الجودة في عمليات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز؟

لمعرفة درجة توفر الجودة في عمليات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز، تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات في هذا المجال، وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:-

جدول رقم (٧) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والدلالة اللفظية، لفقرات مجال ضمان جودة العمليات في نظام ضمان الجودة بجامعة تعز

| الدلالة اللفظية | درجة التوفر | | الفقرة | م |
|-----------------|-------------------|-----------------|--|----|
| | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | | |
| قليلة | ١,٠٣ | ٢,١١ | تجري الجامعة تقويم دوري لأداء الكادر التدريسي. | ١ |
| قليلة | ١,٠٧ | ٢,٢٠ | تجري الجامعة تقويم دوري لأداء الكادر الإداري. | ٢ |
| قليلة جدا | ٠,٨٣ | ١,٧٨ | يتم استخدام الحاسوب في ممارسة وتنفيذ الأنشطة التعليمية. | ٣ |
| متوسطة | ١,٠٦ | ٣,٢٠ | تتيح الجامعة للأساتذة المشاركة في المؤتمرات العلمية المتخصصة. | ٤ |
| قليلة جدا | ٠,٧٢ | ١,٦٨ | تتيح الجامعة للإداريين المشاركة في المؤتمرات ذات العلاقة باختصاصاتهم. | ٥ |
| متوسطة | ١,٠٧ | ٢,٧٤ | يتم التعاون بين أعضاء هيئة التدريس لإجراء البحوث المشتركة. | ٦ |
| قليلة | ٠,٨٥ | ١,٨٣ | يجري العمل في الجامعة باستمرار على تطوير المقررات والمناهج الدراسية. | ٧ |
| قليلة | ٠,٨٦ | ١,٩٤ | يتم في الجامعة وضع قائمة بأسماء الكتب المعتمدة كمصادر لكل مقرر دراسي. | ٨ |
| قليلة | ٠,٩٨ | ٢,٤٤ | يتم في الجامعة إعداد ملف لكل مقرر يتضمن بيانات كاملة حول المقرر (خطته الدراسية ونماذج عن الامتحانات...). | ٩ |
| قليلة جدا | ٠,٧١ | ١,٦٢ | يجري في الجامعة اعتماد أسلوب الامتحان الموحد للمقرر الواحد الذي يدرسه أكثر من عضو هيئة تدريس. | ١٠ |
| قليلة جدا | ٠,٦٨ | ١,٥٦ | تقوم الجامعة بعمل بنك أسئلة للامتحانات وتقومها سنويا بهدف تطويرها. | ١١ |
| قليلة جدا | ٠,٧٤ | ١,٥٢ | تقوم الجامعة بتحفيز أعضاء هيئة التدريس على إجراء البحوث العلمية. | ١٢ |
| قليلة | ١,٠٦ | ٢,١٥ | توثق الجامعة بشكل كامل ومفصل كافة الإجراءات المطلوبة لكل جوانب العملية التعليمية. | ١٣ |
| متوسطة | ١,٠٧ | ٣,٢٦ | توثق الجامعة بشكل كامل ومفصل كافة الإجراءات المطلوبة لكل جوانب العملية الإدارية. | ١٤ |
| متوسطة | ٠,٨٤ | ٢,٩٦ | يوجد في الجامعة نظام تأمين صحي مناسب لجميع المنتسبين إليها. | ١٥ |
| كبيرة | ٠,٩٠ | ٣,٨١ | تمنح الجامعة علاوة سكن للعاملين المقيمين خارج أماكن السكن الجامعي. | ١٦ |
| قليلة | ٠,٨٩ | ٢,٠٤ | تمنح الجامعة علاوة مواصلات للعاملين المقيمين بعيدا عن الجامعة. | ١٧ |
| متوسطة | ١,٠٨ | ٢,٧٦ | تزود الجامعة المكتبات ومصادر التعلم بكل ما هو حديث وجديد في مختلف التخصصات العلمية والمعرفية. | ١٨ |
| متوسطة | ٠,٩٥ | ٢,٧٢ | تمارس إدارة الجامعة رقابة فاعلة على جميع كليات الجامعة. | ١٩ |
| قليلة | ٠,٨٧ | ١,٨٧ | تشجع الجامعة على الإبداع من خلال وضع البرامج التي تدعم المبدعين. | ٢٠ |
| قليلة | ٠,٩٦ | ٢,١٤ | تدعم إدارة الجامعة البحث العلمي من خلال السعي الدائم إلى تطويره. | ٢١ |
| قليلة | ١,٠٩ | ٢,٣٥ | تقوم الجامعة بالعديد من الأنشطة التي تهدف إلى تفعيل الشراكة بين الجامعة والمجتمع. | ٢٢ |
| قليلة | ٠,٢٨ | ٢,٣٠ | متوسط المجال | |

حيث يتبين من الجدول رقم (٧) المتصل بمجال ضمان جودة العمليات أن درجة توفر الجودة في عمليات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز قد جاءت بدرجة توفر قليلة بوجه عام، حيث بلغ المتوسط العام لدرجة التوفر على مستوى المجال (٢,٣٠) وهو متوسط حسابي درجة التوفر فيه تعبر عنها الدلالة اللفظية قليلة كونها أقل من المتوسط النظري للأداة (٣).

وإذا ما أردنا معرفة درجة توفر الجودة في عمليات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز على مستوى كل فقرة من الفقرات الواردة في هذا المجال فإنه يتضح من خلال الجدول ما يلي:-

- إن أعلى الفقرات التي توفرت فيها الجودة بدرجة كبيرة وفقاً لاستجابات أعضاء هيئة التدريس بجامعة تعز هي الفقرة رقم (١٦) (تمنح الجامعة علاوة سكن للعاملين المقيمين خارج أماكن السكن الجامعي)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (٣,٨١)، وهو متوسط حسابي درجة توفر الجودة فيه تعبر عنها الدلالة اللفظية كبيرة.

- إن الفقرات التي توفرت فيها الجودة بدرجة متوسطة وفقاً لاستجابات أعضاء هيئة التدريس بجامعة تعز هي الفقرات (٤)، (٦)، (١٤)، (١٥)، (١٨)، (١٩)، والتي تبدأ بفقرة (تتيح الجامعة للأساتذة المشاركة في المؤتمرات العلمية المتخصصة) وتنتهي بفقرة (تمارس إدارة الجامعة رقابة فاعلة على جميع كليات الجامعة)، حيث بلغت متوسطاتها الحسابية على الترتيب (٣,٢٠)، (٢,٧٤)، (٣,٢٦)، (٢,٩٦)، (٢,٧٦) (٢,٧٢)، وهي متوسطات حسابية درجة توفر الجودة فيها تعبر عنها الدلالة اللفظية متوسطة.

- إن الفقرات التي توفرت فيها الجودة بدرجة قليلة وفقاً لاستجابات أعضاء هيئة التدريس بجامعة تعز هي الفقرات (١)، (٢)، (٧)، (٨)، (٩)، (١٣)، (١٧)، (٢٠)، (٢١)، (٢٢)، والتي تبدأ بفقرة (تجري الجامعة تفويج دوري لأداء الكادر التدريسي) وتنتهي بفقرة (تقوم الجامعة بالعديد من الأنشطة التي تهدف إلى تفعيل الشراكة بين الجامعة والمجتمع)، حيث بلغت متوسطاتها الحسابية على الترتيب (٢,١١)، (٢,٢٠)، (١,٨٣)، (١,٩٤)، (٢,٤٤)، (٢,١٥)، (٢,٠٤)، (١,٨٧)، (٢,١٤)، (٢,٣٥) وهي متوسطات حسابية درجة توفر الجودة فيها تعبر عنها الدلالة اللفظية قليلة.

- إن الفقرات التي توفرت فيها الجودة بدرجة قليلة جداً وفقاً لاستجابات أعضاء هيئة التدريس بجامعة تعز هي الفقرات (٣)، (٥)، (١٠)، (١١)، (١٢)، والتي تبدأ بفقرة (يتم استخدام الحاسوب في ممارسة وتنفيذ الأنشطة التعليمية) وتنتهي بفقرة (تقوم الجامعة بتحفيز أعضاء هيئة التدريس على إجراء البحوث العلمية)، حيث بلغت متوسطاتها الحسابية على الترتيب (١,٧٨)، (١,٦٨)، (١,٦٢)، (١,٥٦)، (١,٥٢) وهي متوسطات حسابية درجة توفر الجودة فيها تعبر عنها الدلالة اللفظية قليلة جداً.

وهذا يعني أن الجهود والممارسات التي تبذلها الجامعة لتوفير الجودة وتحقيقها في عمليات نظام ضمان الجودة في تعليمها الجامعي ما تزال قليلة ولا ترقى بها إلى المستوى المطلوب الذي يؤهلها إلى الاتخراط في مضمار المنافسة العالمية، ويرى الباحث أن ظهور النتيجة بهذه الصورة قد يرجع إلى ضعف جودة المدخلات المشار إليها في نتيجة السؤال الفرعي الأول، وقد يرجع إلى أن بعض القائمين والمنفذين لمختلف العمليات التي تتم داخل الجامعة لا يمتلكون المهارات والقدرات الكافية التي تمكنهم من تنفيذ هذه العمليات بصورة تتحقق فيها الجودة والتميز في الأداء، وأيضاً قد يرجع إلى ضعف فاعلية مبدأ الرقابة على جميع العمليات التي تتم داخل الجامعة سواء كانت هذه الرقابة مرحلية وقائية أم نهائية تقويمية، الأمر الذي يجعل الجامعة غير قادرة على تحديد جوانب القوة والضعف فيها، وغير قادرة أيضاً على وضع الحلول

والمعالجات اللازمة لها من خلال برامج التغذية الراجعة، بالإضافة إلى ذلك فقد رجع أيضاً إلى غياب مبدأ المحاسبة وتحمل المسؤولية-مبدأ الثواب والعقاب- لكل من يقصر في أداء عمله كلاً في ضوء السلطات والصلاحيات الممنوحة له والمرتبطة بمختلف العمليات المتصلة بها، وأيضاً قد يرجع إلى ضعف نظام الحوافز المادية والمعنوية المعمول به داخل الجامعة والذي لا ترتبط فيه الحوافز ومن يستحقها بمقدار العمل المنجز ونوعه وإنما يتم منح الحوافز لمن لا يستحقها وبصورة عفوية تتدخل فيها العلاقات الشخصية في كثير من الأحيان، الأمر الذي معه تقل الدافعية نحو العمل والإنجاز المتميز بالجودة والإتقان وخصوصاً من قبل الأفراد الذين يحققون الجودة والتميز في أدائهم ويبدعون في مختلف الأعمال التي يكلفون بها.

رابعاً: نتيجة السؤال الفرعي الثالث:-

ما درجة توفر الجودة في مخرجات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز؟

لمعرفة درجة توفر الجودة في مخرجات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز، تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات في هذا المجال، وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:-

جدول رقم (٨) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والدلالة اللفظية، لفقرات مجال ضمان جودة المخرجات في نظام ضمان الجودة بجامعة تعز

| الدلالة اللفظية | درجة التوفر | | الفقرة | م |
|-----------------|-------------------|-----------------|--|----|
| | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | | |
| قليلة جدا | ٠,٧٠ | ١,٥٩ | تحافظ الجامعة على علاقات دائمة مع الخريجين. | ١ |
| قليلة جدا | ٠,٦٢ | ١,٤٦ | تستضيف الجامعة الخريجين بصورة دورية للاستماع إلى مشكلاتهم. | ٢ |
| قليلة جدا | ٠,٥٩ | ١,٣٩ | تستطلع الجامعة بصورة دورية آراء المؤسسات التي يعمل بها خريجو الجامعة للتعرف على نقاط القوة والضعف في هؤلاء الخريجين. | ٣ |
| قليلة جدا | ٠,٥٧ | ١,٣٨ | تستطلع الجامعة بصورة دورية آراء الخريجين حول الكفايات المهنية التي اكتسبوها في الجامعة ومدى ارتباطها بالوظائف التي يمارسونها في سوق العمل. | ٤ |
| قليلة جدا | ٠,٧٢ | ١,٦٥ | تستطلع الجامعة بصورة دورية آراء الطلبة الخريجين في التسهيلات المادية اللازمة للعملية التعليمية. | ٥ |
| قليلة جدا | ٠,٧٣ | ١,٦٢ | تستطلع الجامعة بصورة دورية آراء الطلبة الخريجين في الخدمات والتسهيلات التي قدمتها لهم الجامعة. | ٦ |
| قليلة جدا | ٠,٦٩ | ١,٦١ | تقوم الجامعة بصورة دورية بتحليل مدى جدوى المقررات الدراسية المطروحة حاليا في ضوء مستوى جودة الخريجين. | ٧ |
| قليلة | ٠,٩٥ | ٢,٠٠ | يجري في الجامعة بصورة دورية تطوير المقررات والبرامج الدراسية في ضوء متطلبات واحتياجات سوق العمل. | ٨ |
| قليلة | ٠,٩٢ | ٢,٠٤ | تجري الجامعة مقارنة مرجعية لبرامجها التعليمية مع البرامج التعليمية للجامعات الرائدة في العالم في المجالات المشابهة. | ٩ |
| قليلة جدا | ٠,٧٩ | ١,٧١ | تقوم الجامعة بالتنسيق مع مؤسسات سوق العمل بتنفيذ برامج تدريبية للطلبة الخريجين تهدف إلى تطوير قدراتهم ومهاراتهم المهنية ككل في مجال اختصاصه. | ١٠ |
| قليلة جدا | ٠,٦٠ | ١,٥٢ | تستضيف الجامعة بصورة دورية متخصصين من المؤسسات التي يعمل فيها الخريجون للاستفادة من تقييمهم لجودة خريجي الجامعة. | ١١ |
| قليلة | ٠,٨٢ | ١,٨٣ | يجري في الجامعة بصورة دورية تطوير المقررات والبرامج الدراسية في ضوء متطلبات واحتياجات سوق العمل. | ١٢ |
| قليلة جدا | ٠,٢٥ | ١,٦٥ | متوسط المجال | |

حيث يتبين من الجدول رقم (٨) المتصل بمجال ضمان جودة المخرجات أن درجة توفر الجودة في مخرجات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز قد جاءت بدرجة توفر قليلة جداً بوجه عام، حيث بلغ المتوسط العام لدرجة التوفر على مستوى المجال (١,٦٥) وهو متوسط حسابي درجة التوفر فيه تعبر عنها الدلالة اللفظية قليلة جداً كونها أقل من المتوسط النظري للأداة (٣).

وإذا ما أردنا معرفة درجة توفر الجودة في مخرجات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز على مستوى كل فقرة من الفقرات الواردة في هذا المجال فإنه يتضح من خلال الجدول أن درجة التحقق قد تراوحت بين قليلة وقليلة جداً، وذلك على النحو التالي:-

- إن الفقرات التي توفرت فيها الجودة بدرجة قليلة وفقاً لاستجابات أعضاء هيئة التدريس بجامعة تعز هي الفقرات (٨)، (٩)، (١٢)، والتي تبدأ بفقرة (يجري في الجامعة بصورة دورية تطوير المقررات والبرامج الدراسية في ضوء متطلبات واحتياجات سوق العمل) وتنتهي بفقرة (يجري في الجامعة بصورة دورية تطوير المقررات والبرامج الدراسية في ضوء متطلبات واحتياجات سوق العمل)، حيث بلغت متوسطاتها الحسابية على الترتيب (٢,٠٠)، (٢,٠٤)، (١,٨٣)، وهي متوسطات حسابية درجة توفر الجودة فيها تعبر عنها الدلالة اللفظية قليلة.
- إن الفقرات التي توفرت فيها الجودة بدرجة قليلة جداً وفقاً لاستجابات أعضاء هيئة التدريس بجامعة تعز هي الفقرات (١)، (٢)، (٣)، (٤)، (٥)، (٦)، (٧)، (١٠)، (١١)، والتي تبدأ بفقرة (تحافظ الجامعة على علاقات دائمة مع الخريجين) وتنتهي بفقرة (تستضيف الجامعة بصورة دورية متخصصين من المؤسسات التي يعمل فيها الخريجون للاستفادة من تقويمهم لجودة خريجي الجامعة)، حيث بلغت متوسطاتها الحسابية على الترتيب (١,٥٩)، (١,٤٦)، (١,٣٩)، (١,٣٨)، (١,٦٥)، (١,٦٢)، (١,٦١)، (١,٧١)، (١,٥٢)، وهي متوسطات حسابية درجة توفر الجودة فيها تعبر عنها الدلالة اللفظية قليلة جداً.

وهذا يعني أن هناك تدنياً ملحوظاً في جودة المخرجات في نظام ضمان الجودة بجامعة تعز، ويرى الباحث أن ظهور النتيجة بهذه الصورة قد يرجع إلى ضعف جودة المدخلات والعمليات المشار إليهما في نتيجة السؤالين الفرعيين الأول والثاني، وقد يرجع أيضاً إلى غياب وجود معايير واضحة تستند إليها الجامعة في تقويم جودة المخرجات والخدمات التي تقدمها الجامعة، كما قد يرجع إلى غياب وجود رؤية إستراتيجية واضحة لدى الجامعة تنطلق منها في تفعيل الشراكة بينها وبين المجتمع بمختلف مؤسساته الخدمية والإنتاجية والتنسيق معها، الأمر الذي يجعلها غير مهتمة -بدرجة كافية- بتقويم مخرجاتها أو استطلاع آراءهم حول الكفايات المهنية التي أكسبتهم إياها الجامعة ومدى ارتباطها بمتطلبات سوق العمل أو بالوظائف التي يمارسونها، كما يجعلها أيضاً غير مهتمة باستطلاع آراء المؤسسات الخدمية والإنتاجية التي يعمل فيها خريجوا الجامعة لمعرفة مدى تحقق رضاها عن تلك المخرجات.

خامساً: نتيجة السؤال الفرعي الرابع:

هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) في تقدير أفراد العينة لدرجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة تعز، تعزى لمتغيرات (الكلية - الدرجة العلمية - سنوات الخبرة)؟
للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA لمعرفة الفروق ودلالاتها الإحصائية تبعاً لمتغيرات الكلية و الدرجة العلمية وسنوات الخبرة.
وبعد تحليل البيانات باستخدام هذا الاختبار ظهرت النتائج على النحو التالي:

(أ) الفروق بحسب متغير الكلية:

جدول رقم (9) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA، للفروق ودلالاتها الإحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة تعز بحسب متغير الكلية.

| مصدر التباين | درجة الحرية | مجموع المربعات | متوسط المربعات | قيمة (ف) | الدلالة الإحصائية |
|---------------|-------------|----------------|----------------|----------|-------------------|
| بين المجموعات | 6 | 962 | 160 | 4,894 | 0,000 |
| دخل المجموعات | 185 | 6,060 | 0,33 | | |
| المجموع | 191 | 7,022 | | | |

يتبين من الجدول رقم (9) أن نتيجة اختبار تحليل التباين الأحادي أظهرت فروقاً دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) في متوسط درجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة تعز تعزى لمتغير الكلية، حيث بلغت قيمة (ف) (4,894) بمستوى دلالة (0,000) وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05)، وهذا يعني أن تقدير أعضاء هيئة التدريس لدرجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة تعز تختلف باختلاف الكلية التي يعمل بها عضو هيئة التدريس بالجامعة.
ولمعرفة اتجاه الفروق والكشف عن مصدرها، تم استخدام اختبار (شفيه) كما هو موضح في الجدول التالي:-

جدول رقم (10) يوضح نتيجة اختبار (شفيه) لاتجاهات الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة تعز بحسب متغير الكلية.

| الكلية | المتوسط الحسابي | التربية | الآداب | العلوم الإدارية | الحقوق | العلوم | الطب | الهندسة | مستوى الدلالة |
|-----------------|-----------------|---------|--------|-----------------|--------|--------|------|---------|---------------|
| التربية | 2,15 | | | | | | | | |
| الآداب | 2,34 | .19** | | | | | | | 0,001 |
| العلوم الإدارية | 2,29 | | | | | | | | |
| الحقوق | 2,26 | | | | | | | | |
| العلوم | 2,32 | .17** | | | | | | | 0,009 |
| الطب | 2,32 | .17* | | | | | | | 0,030 |
| الهندسة | 2,29 | | | | | | | | |

* دالة عند مستوى دلالة (0,05). ** دالة عند مستوى دلالة (0,01).

ويبين الجدول رقم (10) نتائج المقارنة البعدية للفروق بين متوسطات درجة استجابات أفراد العينة حول درجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة تعز بحسب متغير الكلية.

حيث تشير نتائج هذه المقارنة إلى أن منشأ الفرق الإجمالي يعزى إلى الفروق الثنائية بين متوسطات كليتي الآداب والتربية لصالح كلية الآداب ، حيث بلغ المتوسط الحسابي لكلية الآداب (٢,٣٤)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لكلية التربية (٢,١٥) ، كما يعزى إلى الفروق الثنائية بين متوسطات كليات العلوم والطب والتربية لصالح كليتي العلوم والطب، حيث بلغ المتوسط الحسابي لكل من كليتي العلوم والطب (٢,٣٢)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لكلية التربية (٢,١٥)، وهو أقل من المتوسطات الحسابية للكليات الثلاث الأخرى، وهذا الفرق في تصور أفراد العينة لجودة نظام ضمان الجودة بجامعة تعز قد يرجع إلى ما تعانيه كلية التربية من جوانب قصور ولا سيما في الجانبين الإداري والمالي والذي انعكس بشكل سلبي واضح على توفير متطلبات الأداء الجامعي المتميز بالجودة في الكلية وعلى أداء العاملين فيها كما ظهر من خلا استجابات أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية .

(ب) الفروق بحسب متغير الدرجة العلمية:

جدول رقم (١١) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA ، للفروق ودلالاتها الإحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة تعز بحسب متغير الدرجة العلمية.

| الدالة الإحصائية | قيمة (ف) | متوسط المربعات | مجموع المربعات | درجة الحرية | مصدر التباين |
|------------------|----------|----------------|----------------|-------------|---------------|
| ٠,٣٧٨ | ,٩٧٩ | ,٠٣٦ | ,٠٧٢ | ٢ | بين المجموعات |
| | | ,٠٣٧ | ٦,٩٥٠ | ١٨٩ | دخل المجموعات |
| | | | ٧,٠٢٢ | ١٩١ | المجموع |

يتبين من الجدول رقم (١١) أن نتيجة اختبار تحليل التباين الأحادي لم تظهر فروقاً دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في متوسط درجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة تعز تعزى لمتغير الدرجة العلمية (أستاذ - أستاذ مشارك - أستاذ مساعد)، حيث بلغت قيمة (ف) (٠,٩٧٩) بمستوى دلالة (٠,٣٧٨) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ، وهذا يعني أن تقدير أعضاء هيئة التدريس لدرجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة تعز لا تختلف باختلاف الدرجة العلمية التي يشغلها عضو هيئة التدريس بالجامعة، وهذا قد يرجع إلى أن أعضاء هيئة التدريس في الجامعة بمختلف درجاتهم العلمية يواجهون نفس المشكلات والصعوبات الأكاديمية والفنية والإدارية والمادية أثناء أدائهم لوظائفهم التدريسية والبحثية وخدمة المجتمع.

(ج) الفروق بحسب متغير سنوات الخبرة:

جدول رقم (١٢) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA ، للفروق ودلالاتها الإحصائية بين متوسطات استجابات العينة حول درجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة تعز بحسب متغير سنوات الخبرة.

| الدالة الإحصائية | قيمة (ف) | متوسط المربعات | مجموع المربعات | درجة الحرية | مصدر التباين |
|------------------|----------|----------------|----------------|-------------|---------------|
| | | ,٠٥٢ | ,١٠٥ | ٢ | بين المجموعات |
| ٠,٢٤١ | ١,٤٣٤ | ,٠٣٧ | ٦,٩١٧ | ١٨٩ | دخل المجموعات |
| | | | ٧,٠٢٢ | ١٩١ | المجموع |

يتبين من الجدول رقم (١٢) أن نتيجة اختبار تحليل التباين الأحادي لم تظهر فروقاً دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في متوسط درجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة تعز تعزى لمتغير سنوات الخبرة (١-٥)، (٦-١٠)، (١١ فأكثر)، حيث بلغت قيمة (ف) (١,٤٣٤) بمستوى دلالة (٠,٢٤١) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وهذا يعني أن تقدير أعضاء هيئة التدريس لدرجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة تعز لا تختلف باختلاف سنوات الخبرة لديهم، وهذا قد يرجع إلى أن أعضاء هيئة التدريس في الجامعة يعانون من نفس الضغوط التي تواجههم أثناء العمل، ويعانون من نفس الاحتياجات التي تتعلق بأدائهم المهني، كما أنهم يخضعون لنفس اللوائح والأنظمة التي تنظم العمل داخل الجامعة، بالإضافة إلى ذلك فهم يدركون جيداً أن موارد الكلية تتحكم بها الشؤون المالية والأمانة العامة بالجامعة الأمر الذي يجعل الكليات تعاني الكثير من المشاكل والصعوبات وخصوصاً الكليات التي ليس لها موارد دخل إضافية من التعليم الموازي أو النفقة الخاصة.

التوصيات والمقترحات:

أولاً: التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة الميدانية للبحث الحالي وحتى يتم معالجة جوانب القصور التي كشفت عنها نتائج البحث فإن الباحث يوصي الجامعة بما يلي:

- اعتماد معايير ومؤشرات واضحة لتقويم جودة التعليم الجامعي يتم وضعها باعتماد أسلوب المقارنة المرجعية مع الجامعات الرائدة في مجال ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي المحلية والإقليمية والعالمية، وتطبيقها بشكل دوري مستمر على مكونات العمل الجامعي (أعضاء هيئة تدريس، إداريين، طلبة، برامج، مقررات).
- زيادة مستوى فاعلية عملية الرقابة داخل الجامعة بما يؤدي إلى تحقيق جودة الخدمات الجامعية وتميزها، مع إجراء دراسات تحليلية تحدد أنواع الرقابة اللازمة لكل العاملين في الجامعة من أكاديميين وفنيين وإداريين.
- وضع آلية واضحة وفاعلة لدعم وتحفيز عملية التميز والإبداع لدى العاملين في الجامعة ولدى الطلبة أيضاً.

- توصيف الوظائف وتحديثها بصورة دورية في ضوء المستجدات العلمية والتكنولوجية وعمليات التطوير والتطور التي أفرزتها خصائص العصر ومتغيراته.
- توفير شبكة معلومات تربط الجامعة مع بعضها ومع الجامعات الأخرى داخلياً وخارجياً.
- الالتزام بإجراءات موثقة ومعتمدة في عمليات التوظيف، مع ضرورة المقارنة والمفاضلة بين المتقدمين للوظائف في ضوء اللوائح والأنظمة المنظمة لذلك وعدم تجاوزها، مع التأكيد على أهمية إجراء المقابلات الشخصية معهم.
- حل المشكلات المتعلقة بمكتبات الجامعة من خلال توفير المراجع والكتب والدوريات والعناوين التي تلبى حاجات المستفيدين من المكتبة في مختلف التخصصات.
- التخلص من العمالة الزائدة في الجامعة من غير التدريسيين، لأن العمالة الزائدة تجعل الجامعة تعاني من أزمات مالية تؤثر على جودة العمل الجامعي وتوفير متطلبات تحقيقه.
- دعم الاستخدام الفاعل للحاسوب في العملية التعليمية، وتوفير ما يتطلبه هذا الأمر من مستلزمات.
- دعم أعضاء هيئة التدريس والإداريين على المشاركة في المؤتمرات والندوات والورش العلمية المتخصصة، بما يسهم في رفع مستوى كفاءاتهم وتفعيلهم لأدوارهم ووظائفهم الأكاديمية والإدارية، وينعكس إيجاباً على مستوى تحقيق الجودة في التعليم الجامعي.
- التوثيق الكامل والمفصل لجميع إجراءات العمليات التعليمية والإدارية مع تحديثها بصورة دورية وفقاً لمقتضيات التطورات العلمية والمعرفية والتشريعية والتقنية المفروضة على المجتمعات بمختلف مؤسساتها الخدمية والإنتاجية.
- التطوير المستمر للمقررات والخطط الدراسية في ضوء التطورات العلمية والمعرفية والتكنولوجية الحاصلة في كل الاختصاصات، وفي ضوء متطلبات واحتياجات المجتمعات وأسواق العمل.
- تحسين جودة العمليات المالية بما يحقق العدالة في المكافآت والحوافز والعلاوات وبدلات السكن والمواصلات بحيث تنسجم مع نوع وحجم العمل المبذول من قبل العاملين في الجامعة وتزيد من دافعتهم نحو العمل.
- تشكيل إدارة للخريجين تتمثل مهامها بإقامة علاقات اتصال مع الطلبة المتخرجين من الجامعة واستضافتهم في كليات الجامعة بصورة دورية بهدف استطلاع آراءهم حول الكفايات المهنية التي أكسبتها لهم الجامعة ومدى ارتباطها بالوظائف التي يمارسونها في سوق العمل.
- إقامة علاقات اتصال فاعلة مع المؤسسات التي يعمل بها خريجو الجامعة واستضافة متخصصين منها بهدف استطلاع آرائهم حول جودة المتخرجين من الجامعة وذلك من خلال تحديد نقاط القوة والضعف الموجودة لدى هؤلاء الخريجين.
- إجراء مقارنات مرجعية لبرامج الجامعة مع البرامج التعليمية المشابهة لها في مختلف الجامعات الرائدة في العالم.

ثانياً: المقترحات:

استرشاداً بتوصيات البحث، فإن الباحث يقترح إجراء البحوث المستقبلية التالية:

١. بحث يهدف إلى تقييم نظام ضمان الجودة في التعليم الجامعي في إحدى الجامعات اليمنية الأخرى.

٢. بحث يهدف إلى تقويم بقية الأنظمة الفرعية لنظام الجودة في التعليم الجامعي (نظام إدارة الجودة، ونظام ضبط الجودة، ونظام بيانات ومعلومات الجودة)، سواء في جامعة تعز أو أي جامعة يمنية أخرى.

٣. بحث يهدف إلى عمل دراسة مقارنة لواقع نظام ضمان الجودة في التعليم الجامعي في الجامعات اليمنية الحكومية والخاصة.

مراجع البحث:

١. أبو زيد، وفاء أحمد محمد حسن، (٢٠٠٥)، دور الجامعة في تنمية المجتمع: دراسة حالة لجامعة القاهرة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، معهد الدراسات التربوية جامعة القاهرة.
٢. أبو فارة، يوسف، (٢٠٠٤)، دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة التعليم في جامعة القدس، بحث مقدم إلى مؤتمر "النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني"، المنعقد في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله في فلسطين وذلك في الفترة من ٣-٥/٧/٢٠٠٤م.
٣. أحمد، آمال عبد الوهاب و جبارة، سميره علي قاسم، (٢٠٠٩)، نظم تربوية مقارنة، الطبعة الأولى، مركز التيسير للخدمات المعرفية، تعز، اليمن.
٤. آدم، عصام الدين بربر، (٢٠٠٥)، واقع مخرجات التعليم الجامعي في ضوء معايير الجودة الشاملة، بحث مقدم إلى الملتقى العربي الثاني للتربية والتعليم، المنعقد تحت عنوان "التعليم العالي: رؤى مستقبلية" وذلك في بيروت خلال الفترة من ٢٨/سبتمبر إلى ١/أكتوبر ٢٠٠٥م.
٥. إسماعيل، علي عبد ربه، (٢٠٠٧)، تطوير إدارة التعليم الجامعي في ضوء بعض الاتجاهات العالمية المعاصرة: دراسة نظرية وتطبيقية، بدون طبعة، دارا لجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر.
٦. آل زاهر، علي بن ناصر بن شتوي، (٢٠٠٥)، برامج التطوير المهني لعضو هيئة التدريس في الجامعات السعودية مجالاتها وطرق تنفيذها ومعوقات ومقومات نجاحها ، أطروحة دكتوراه منشورة، سلسلة الرسائل العلمية الموصى بطبعتها، معهد البحوث العلمية، جامعة أم القرى بمكة المكرمة ، المملكة العربية السعودية.
٧. أمين، ماجدة محمد وآخرون، (٢٠٠٥)، الاعتماد وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي دراسة تحليلية في ضوء خبرات بعض الدول، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي الثالث عشر للجمعية المصرية للتربية المقارنة بالاشتراك مع كلية التربية بني سويف جامعة القاهرة بعنوان "الاعتماد وضمان جودة المؤسسات التعليمية" المنعقد في كلية التربية بني سويف في الفترة من ٢٤-٢٥ يناير ٢٠٠٥م.
٨. ١٠. بدح، أحمد محمد، (٢٠٠٦)، نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية العامة، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد (٤٦).
٩. بغيره، أبو بكر مصطفى، (٢٠٠٣)، التحديات التي تواجهها جامعات الوطن العربي، بحث منشور في المؤتمر القومي السنوي العاشر (العربي الثاني) بعنوان "جامعة المستقبل في الوطن العربي" المنعقد في الفترة ٢٧ - ٢٨ ديسمبر (٢٠٠٣) بمركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس.
١٠. البكري، سونيا محمد، (٢٠٠٢)، إدارة الجودة الكلية، بدون طبعة، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر.

١١. بلقاسم، زابري، (٢٠٠٨)، إمكانات وتحديات تطبيق الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي بالجزائر، بحث مقدم إلى المؤتمر الثاني لتخطيط وتطوير التعليم والبحث العلمي في الدول العربية، المنعقد في جامعة الملك فهد للبترول والمعادن بالظهران وذلك في الفترة من ٢٤-٢٧ فبراير ٢٠٠٨م، المجلد الأول.
١٢. البهواش، السيد عبد الوهاب، (٢٠٠٧)، الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي، الطبعة الأولى، مكتبة النهضة الحديثة، القاهرة، مصر.
١٣. التومي، عبد الرحمن، (٢٠٠٥)، الجودة ورهانات التربية والتكوين، الطبعة الأولى، مطبوعات الهلال، جدة، المملكة العربية السعودية.
١٤. النثقي، أحمد بن سالم علي، (٢٠٠٩)، مدى مناسبة وتوافر بعض معايير الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة في أقسام الرياضيات بكليات العلوم في الجامعات السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى.
١٥. الجضي، خالد بن سعيد، (٢٠٠٥)، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية، الطبعة الأولى، دار الأصحاب للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية.
١٦. حداد، محمد بشير، (٢٠٠٤)، التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس الجامعي دراسة مقارنة، أطروحة دكتوراه منشورة، الطبعة الأولى، عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
١٧. حسين، سلامة عبد العظيم، (٢٠٠٥)، الاعتماد وضمان الجودة في التعليم، بدون طبعة، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
١٨. خضر، صلاح حسن، (٢٠٠١)، المتطلبات التربوية للتنمية المهنية لعضو هيئة التدريس في عصر المعلوماتية، مجلة التربية، العدد (١٠٠)، كلية التربية جامعة الأزهر.
١٩. الخطيب، أحمد و الخطيب، رداح، (٢٠٠٤)، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية، بدون طبعة، مكتب التربية العربي لدول الخليج.
٢٠. داود، عبد العزيز أحمد، (٢٠٠٨)، إستراتيجية مقترحة للاعتماد الأكاديمي بالجامعات المصرية في ضوء خبرات بعض الدول، مجلة مستقبل التربية العربية، المجلد (١٤)، العدد (٥٢).
٢١. دو هيرتي، جيفري، (١٩٩٩)، تطوير نظم الجودة في التربية، ترجمة: عدنان الأحمد وآخرون، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، المركز العربي للتعريب والترجمة والتأليف والنشر، دمشق.
٢٢. ٢٤. الديب، إبراهيم رمضان، (٢٠٠٧)، التطوير المهني في المؤسسات التعليمية الحديثة، الطبعة الأولى، مؤسسة أم القرى للترجمة والتوزيع، المنصورة، جمهورية مصر العربية.
٢٣. الزيود، نادر فهمي عليان، هشام عامر، (١٩٩٨)، مبادئ القياس والتقويم في التربية، الطبعة الثانية، دار الفكر، عمان، الأردن.
٢٤. السماوي، عبد الرقيب علي قاسم، (٢٠٠٨)، بناء برنامج للتنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة تعز في ضوء مدخل الجودة الشاملة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة تعز.
٢٥. الشافعي، أحمد عبد الحميد و ناس، السيد محمد، (٢٠٠٠)، ثقافة الجودة في الفكر التربوي الياباني وإمكانية الاستفادة منها في مصر، مجلة التربية، المجلد الثاني، العدد الأول.

٢٦. صالح، نجوى فوزي و صبيح، لينا زياد، (٢٠٠٨)، تقويم برنامج تربية الطفل بكلية مجتمع العلوم المهنية والتطبيقية من وجهة نظر الطالبات الخريجات، مجلة الجامعة الإسلامية بغزة، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد (١٦)، العدد (١).
٢٧. عباس، عايدة فؤاد إبراهيم، (٢٠٠٢)، إدارة الجودة الشاملة مدخل لفاعلية إدارة المعلومات بالتعليم الجامعي في اليمن، مجلة التربية، المجلد الخامس، العدد (٦)، الجمعية المصرية للإدارة التعليمية المقارنة، القاهرة.
٢٨. عبد الرحيم، محمد عباس محمد، (٢٠٠٣)، إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها على جامعة جنوب الوادي في ضوء ثقافتها التنظيمية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة أسيوط.
٢٩. عبد العزيز، صفاء محمود و حسين، سلامة عبد العظيم، (٢٠٠٥)، ضمان جودة معايير اعتماد مؤسسات التعليم العالي في مصر تصور مقترح، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي الثالث عشر للجمعية المصرية للتربية المقارنة بالاشتراك مع كلية التربية بني سويف جامعة القاهرة بعنوان "الاعتماد و ضمان جودة المؤسسات التعليمية" المنعقد في كلية التربية بني سويف في الفترة من ٢٤-٢٥ يناير ٢٠٠٥ م.
٣٠. العزب، عزة ياقوت، (٢٠٠٤)، تطوير التنمية المهنية لمعلم الحلقة الأولى من مرحلة التعليم الأساسي في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية البنات، جامعة عين شمس.
٣١. عشبية، فتحى درويش محمد، (٢٠٠٠)، الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري دراسة تحليلية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد (٣).
٣٢. العفيري، نبيل أحمد محمد، (٢٠٠٦)، مدى إمكانية تطبيق نموذج إدارة الجودة الشاملة في الجامعات اليمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة إب.
٣٣. عقيلي، عمرو صفى، (٢٠٠١)، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة وجهة نظر، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٣٤. علوان، قاسم نايف، (٢٠٠٦)، إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات جامعة التحدي، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد (٤٦).
٣٥. غرياني، عزة حسن علي محمود، (٢٠٠٢)، دراسة تقويمية لدور الجامعة في التنمية المهنية المستمرة لأعضاء هيئة التدريس في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية بني سويف، جامعة القاهرة.
٣٦. كمال، سفيان عبد اللطيف، (٢٠٠٤)، إطار عام لضمان النوعية الجيدة للتعليم الجامعي الفلسطيني، ورقة مقدمة إلى مؤتمر "النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني"، المنعقد في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله في فلسطين وذلك في الفترة من ٣-٥/٧/٢٠٠٤ م.
٣٧. كنعان، أحمد علي، (٢٠٠٥)، تطوير أداء أعضاء الهيئة التدريسية وفق معايير الجودة الشاملة: مقياس مقترح لتقويم الأداء التدريسي وتطويره في كلية التربية بجامعة دمشق: بحث مقدم إلى المؤتمر القومي السنوي الثاني عشر (العربي الرابع) بعنوان "تطوير أداء الجامعات العربية في ضوء معايير الجودة الشاملة ونظم الاعتماد" المنعقد في مركز تطوير التعليم الجامعي بجامعة عين شمس في الفترة من ١٨-١٩ ديسمبر ٢٠٠٥ م.

٣٨. مجيد، سوسن شاكر و الزيات، محمد عواد، (٢٠٠٨)، الجودة في التعليم دراسات تطبيقية، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

٣٩. محمد، اشرف السعيد، (٢٠٠٧)، الجودة الشاملة والمؤشرات في التعليم الجامعي، أطروحة دكتوراه منشورة، كلية التربية جامعة المنصورة، دار الجامعة الجديد للنشر والتوزيع، الإسكندرية.

٤٠. محمود، حسين بشير، (٢٠٠٢)، نحو جامعة مفتوحة مصرية، بحث منشور في المؤتمر القومي السنوي التاسع (العربي الأول) بعنوان "التعليم الجامعي عن بعد رؤى مستقبلية، المنعقد في الفترة من ١٧ - ١٨ ديسمبر ٢٠٠٢م، بمركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس.

٤١. المخلافي، سلطان سعيد، (٢٠٠٨)، نظام مقترح لجودة التعليم في الجامعات اليمنية، مجلة بحوث ودراسات تربوية، العدد (٤).

44- Babkr, Abdul Bagi; Higher Educaton in the Arab Region; Some Trends and Challenges, available at: [Http://www.upc.es/catala/noticies/arxiu/arxiu2004/conferencies/abdulghani.pdf](http://www.upc.es/catala/noticies/arxiu/arxiu2004/conferencies/abdulghani.pdf).2004.

45- Cheng.Y,(2003),"Quality Assurance in Education, Internal, Interface, and Future", Journal of Quality in Education, Vol(11),No(4).

46- Geddis.E, (2002),"A perspective on Tensions Between External Quality Assurance and Institutional Quality Development ":A Case study", journal of Quality Higher Education,Vol(3),No(1).

47- Hartly, R & Virkus, S,(2003),"Approaches to Quality Assurance and Accreditation of LIS Programs: Experiences from Estonia and United Kingdom", Journal of Education from Information, Vol(21).

48- Lim,Devid, (1999),Quality Assurance in Higher Education in Developing Countries Assessment & Evaluation in Higher Education,Vol(24),No(4).

49- Murray. F,(2001),"From Consensus Standars to Evidence of Claims: Assessment and Accreditation in the case of Teacher Education",New Directions for Higher Education, No(113).

50- UNESCO. Review of Quality Assurance and Accreditation Systems in UNESCO member States, OECD / Norway Forum on Trade in Educational Services: Managing the Internationalization of Post – Secondary Education ,(3-4)November,Norway,2003.

51- Waters, J,(1992), An Introduction to Operations Management, New York: Addison Wesley publishing Company.

52- Westerheijden, D,(2002),"Quality Assurance in Complex Higher Education Systems; A translantic Comparison", ASHE public policy Forum, November.

53- White.S,(2000),"Quality Assurance and Laearning Technologies: Interesting Agendas in UK Higher Education", Journal of Quality Assurance in Education, Vol(8),No(1).

54- Zhao.F,(2003),"Enhancing the Quality of Online Higher Education Through Measurement" ,Journal of Quality Assurance in Education,Vol(11),No(4).