مدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية

د. سوسن سعد الدين بدرخان

كلية الآداب - جامعة عمان الأهلية

عمّان - الأردن

الملخص

هدفت الدراسة الحالية التعرف إلى مدى تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في جامعة عمّان الأهلية بالأردن، وذلك من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة، والكشف عن أثر متغيري الكلّية والخبرة في تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية. وقد أجريت الدراسة في جامعة عمان الأهلية خلال الفصل الثاني للعام الدراسي 2011/2012. وتكونت عينة الدراسة من (110) عضو هيئة تدريس في جامعة عمّان الأهلية العاملين في الكليات الإنسانية والعلمية.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانه مكونة من (45) فقرة تقيس مدى تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في جامعة عمّان الأهلية، تم التحقق من صدقها من خلال عرضها على لجنة من المحكمين، كما تم التأكد من الثبات باستخدام طريقة الاتساق الداخلي وفق معادلة كرونباخ الفا وبلغت قيمة معامل الثبات (0.847).

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مدى تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في جامعة عمان الأهلية جاء بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي (3.72)، كما أظهرت النتائج عدم وجود أثر لمتغيري الخبرة والكلّية في تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لمدى تطبيق النوعية وضمان الجودة في جامعة عمّان الأهلية.

الكلمات المفتاحية: معايير النوعية وضمان الجودة – جامعة عمان الأهلية – أعضاء الهيئة التدريسية

تاريخ استلام البحث: 2012/12/2 تاريخ قبول البحث للنشر: 2013/5/28

The Extent of Application of Quality Standards and Quality Assurance by AL-Ahliyya Amman University from Faculty Members' Perspective

Abstract

This study aimed to identify the extent of the application of quality standards and quality assurance in Al-Ahliyya Amman University in Jordan from the perspectives of faculty members at the university. Moreover, it aimed to investigate the effect of college and experience on the perceptions of faculty members. The study was conducted during the first semester of the 2011/2012 academic year. The study sample consisted of (110) faculty members working in humanities and scientific faculties.

To achieve objectives of the study, a questionnaire was developed. It consisted of (45) items to measure the degree of application of quality standards and quality assurance in Al-Ahliyya Amman University. The validity of the instrument was tested by distributing the questionnaire to a panel of experts. The reliability of the questionnaire was demonstrated by Cronbach's alpha of (0.847).

The results showed that the level of the application of quality standards and quality assurance in Al-Ahliyya Amman University was high with a mean equals (3.72). Additionally, the study results indicated that there are no statistically significant differences in faculty members perceptions that might be attributed to either faculty or experience.

Key Words: Quality Standards and Quality Assurance, Al-Ahliyya Amman University, Faculty Members.

المقدمة

شهد التعليم العالي في العقدين الأخيرين من القرن الماضي تحولاً جذرياً في أساليب التدريس وأنماط التعليم ومجالاته، وذلك استجابة لجملة من التحديات التي تمثلت في الانفجار العلمي والمعرفي والتطور المذهل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما أدى إلى بروز ظاهرة العولمة، ونمو صناعات جديدة أدت إلى توجيه الاستثمار في مجالات المعرفة والبحث العلمي.

من هنا، فقد أصبح التعليم العالي مطالباً أكثر من أي وقت مضى بالعمل على الاستثمار البشري بأقصى طاقة ممكنة، والسعي إلى تحقيق الجودة في التعليم العالي في كلٍ من مدخلاته وعملياته ومخرجاته.

إن موضوع جودة التعليم العالي أصبح يشكل تحدياً يواجه مسؤولي مؤسسات التعليم العالي، حيث بادرت العديد من المؤتمرات التربوية على الصعد العالمية والإقليمية بطرح هذا الموضوع بغية لفت نظر القائمين على التعليم له بجدية، وقد تم التأكيد في مؤتمر اليونسكو عن التعليم العالي في القرن الحادي والعشرين على ما ينبغي على الحكومات ومؤسسات التعليم عمله بهذا الخصوص، من حيث البحث عن جودة النوعية في كل شيء خصوصاً في ظل طغيان الكم، بسبب الإقبال الهائل على مؤسسات التعليم العالي مع الحرص على ضرورة السعي المستمر لتطوير مهارات أساتذة التعليم العالي من الناحيتين العلمية والمهنية (عبدالدايم، 2000).

لقد تعاظم الاهتمام بتطبيق الجودة ومعاييرها في السنوات القليلة الماضية للنهوض بمستوى التعليم العالي؛ استنادًا إلى طرائق نظامية ترتبط بما يعرف "ضمان الجودة" (Quality Assurance)، والتي تشير إلى جميع الأفعال المخططة والمنظمة والضرورية لإعطاء ثقة مناسبة بأن الخدمة سوف تحقق متطلبات الجودة (العمرات والكريمين والحجايا، 2010). ومن الجهود المبذولة عربيًا ما تم من لقاءات ومؤتمرات وندوات على المستوى الإقليمي والعالمي، التي رُكّز فيها على أهمية تطبيق معايير الجودة في التعليم العالي، كأنجع الحلول لمواجهة التحديات المعاصرة، وتدني مستوى التعليم العالي (البصيص، 2011). فمن وجهة نظر أوكلاند (Okland, 2001:13) تسعى ضمان الجودة إلى منع وقوع

مشكلات الجودة من خلال بناء نظام جيد لإدارة الجودة، وتقويم كفاءة هذا النظام، وتدقيق عمليات النظام ومراجعته. وبالرغم من تعدد مفاهيم جودة التعليم العالي في الأدبيات التربوية المختلفة، إلا أنها تكاد تتفق في أهمية ربط أهداف العملية التعليمية أو النظام التعليمي بمتطلبات ومعايير تحقيق الجودة، وضرورة مساهمة كل الأفراد العاملين في مجال التعليم على تحقيق الجودة في العملية التعليمية مع الاهتمام بالتحسين المستمر، بالإضافة إلى الاهتمام بتحقيق جودة مخرجات العملية التعليمية أو النظام التعليمي من طلاب أو خدمات تعليمية أو خدمات بحثية أو خدمات استشارية وغيرها (درادكه، 2011). حيث تشير (القحطاني، 2010: 42-41) إلى أن تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي يتمتع بأهمية بالغة كونه يعمل على التحسين المستمر للعمليات والأنشطة كافة، والخدمات المقدمة مع التركيز على تجنب الأخطاء، وتشخيص المشكلات، والتصدي لها، ومواجهتها قبل حدوثها، وتحسن في مستويات الأداء للمؤسسة التعليمية من خلال خلق مناخ تنظيمي إيجابي فعال يوفر النجاح، والتمكن من حل المشكلات التي تعيق العمل التعليمي بالطرق العلمية، والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلا، وتحقق الترابط والتكامل بين جميع العاملين، والعمل بأسلوب روح الفريق، وكذلك تعمل على زيادة نسبة الإنتاجية من خلال خفض نسبة التسرب، وتحسين أداء العاملين نتيجة التدريب المستمر أثناء العمل، وتحفيز المبدعين والمبادرين في العمل، مما يترتب على ذلك ارتفاع معدلات النجاح عند الطلاب، وتحسن في مستوى رضا المستفيدين.

ترتبط النوعية والجودة في التعليم بجملة المعايير التي ينبغي أن تتوافر في جميع عناصر العملية التعليمية في الجامعة، سواء ما يتعّلق بالمدخلات، أم بالعمليات، أم بالمخرجات، التي تلبي احتياجات المجتمع ومتطّلباته، ورغبات المتعلمين وحاجاتهم، وتتحّقق من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر البشرية والمادية بالجامعة (عشيبة، 2000).

يعمل النظام التعليمي كأي نظام إنتاج آخر وفق استراتيجية معينة تراعي الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بالنظام وشروطهم، والبناء الثقافي السائد داخل النظام والمناخ التنظيمي، والمصادر المادية والبشرية، وحاجات ممولي النظام، لذا فإنه يهتم بأن تكون مخرجاته متفقة والمواصفات العالمية لضبط جودة الإنتاج من خلال السعي إلى

استخدام معايير لقياس الجودة وضبطها (العيثاوي والسامرائي، 2011). إذ أن المعايير من وجهة نظر الكعبي (2004) توفر لغة مشتركة وهدفاً يسعى إلى تحقيقه التربويون والمجتمع المحلي، وتساعد في توفير أسس واضحة ومحددة لتقويم أداء المؤسسات التعليمية، وقد تكون هذه المعايير أحد عناصر المساءلة لأداء المؤسسات التعليمية. وتعبر المعايير عن مستوى الأداء أو مستوى الجودة المتوقع والمقبول، ويعدها البعض أنموذجاً لمقارنة الأداء في عمليات التقويم، حيث يتم قياس الأداء الفعلي ومقارنته بالمعايير ومن ثم تعديل الانحرافات البارزة ذات الدلالة وتصحيحها من خلال خطوات وأفعال علاجية، وتتم المقارنة بناءً على التناسب بين الأداء والأهداف، مما يعني أن المعايير هي قياس التناسب بين الهدف والوسيلة (الخوالده، 2003 ؛ Wiggins, 1991).

ومن أهم الخصائص التي تتسم بها معايير النوعية وضمان الجودة في التعليم الجامعي (علي، 2005: 38) مايلي:

– تساعد في الحكم على الجامعة أو البرنامج التعليمي بطريقة موضوعية وبعيدا عن الذاتية.

– تُعَدّ معايير الاعتماد آلية لتحسين الأداء وتقييمه في الوقت ذاته.

– تتميز معايير الاعتماد بالشمولية، حيث تغطي كل ما يتصل بمدخلات المنظومة التعليمية وعملياتها ومخرجاتها.

– تشير معايير الاعتماد إلى ما يجب إحرازه وتحقيقه، وليس إلى ما تم تحقيقه بالفعل.

– تتضمن معايير ضمان الجودة الحد الأدنى المطلوب لتوفير الجودة في المنظومة التعليمية كما قد تكون تلك المعايير للتميز.

لقد أصبحت الجامعات الخاصة إلى جانب الجامعات الحكومية في الأردن تشكل عنصرا مهما في قطاع التعليم العالي لا يمكن تجاهله، أو التقليل مما تقدمه من مساهمة في تعزيز الاقتصاد الأردني، واستقطاب الأعداد الكبيرة من الطلبة الراغبين في إكمال دراستهم الجامعية، من أجل ذلك، فقد أخذ موضوع تطوير التعليم العالي وضمان الجودة في مخرجاته، يلقى اهتماما رسميا وشعبيا باعتباره مؤشرا رئيسا للتنمية والنهضة الحقيقية، وأخذ المجتمع الأردني بفئاته كافة من قادة رأي ومسؤولي تطوير تربوي وأكاديميين ورجال أعمال، يطالب بضرورة توافر خريجين ذوي كفاءات ومهارات تتواءم مع متطلبات

سوق العمل، وقادرة على مواجهة المنافسة الإقليمية والعالمية، مما دفع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي للتوجه نحو وضع معايير معتمدة لتطبيق الجودة المطلوبة، ولكن عددا كبيرا من التربويين والأكاديميين الأردنيين يرون أن معايير ضبط الجودة للجامعات الخاصة هي من التحديات الأساسية التي يعاني منها قطاع التعليم العالي الخاص في الأردن، إضافة إلى مشكلات أخرى يرون أنها تتمثل في المستوى المتدني للخريجين، وعدم مواءمة البرامج الأكاديمية مع سوق العمل (صبري، 2009).

مشكلة الدراسة وأسئلتها

في ظل الإقبال المتزايد على التعليم العالي في الأردن استجابة الحكومات الأردنية المتتالية لهذا التزايد بالتوسع في إنشاء الجامعات الحكومية والخاصة، وفي عام (1990) تم منح ترخيص لإنشاء أول جامعة أردنية خاصة، هي جامعة عمان الأهلية، والتي باشرت عملها في العام (1991)، حيث وظفت الجامعة جميع إمكاناتها لتوفير التعليم للطلبة في الاختصاصات المختلفة، بغية توفير الكفاءات المطلوبة لسد حاجات سوق العمل الأردني والعربي.

وتعد جامعة عمان الأهلية –كغيرها من الجامعات الخاصة في الأردن– عنصرا مهما في قطاع التعليم العالي الأردني لا يمكن تجاهله، أو التقليل مما تقدمه من مساهمة في تعزيز الاقتصاد الأردني، وخدمة الأعداد الكبيرة من الطلبة الراغبين في إكمال دراستهم الجامعية، إلا أن بعض الفعاليات الأكاديمية والرسمية ترى أن الجامعات الخاصة تواجه تحديات منها ما يتعلق بمستوى الجودة في مخرجات التعليم العالي، ومعايير الاعتماد، وعدم مواءمة البرامج الأكاديمية مع سوق العمل، وهيئة التدريس، والإدارة الجامعية، والنظرة المجتمعية.

في عام (1998) قامت ناجي بدراسة تتعلق بالإمكانات التطبيقية لإدارة الجودة الشاملة في جامعة عمان الأهلية، ووجدت الدراسة أن لدى إدارة الجامعة القناعة والرغبة في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة. إلا أن الدراسة وجدت عدداً من المعوقات التي تواجه إدارة الجامعة في تطبيق إدارة الجودة مثل المركزية، وعدم توافر نظام محوسب للبيانات والمعلومات.

وفي السنوات اللاحقة بدأت الجامعة بالتوجه تدريجياً نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتوجت جهودها مع بدايات العام 2007م بإنشاء مكتب النوعية وضمان الجودة، وذلك لنشر ثقافة الجودة، وتقييم الخطط والبرامج الأكاديمية ومراقبتها، ومدى تطبيقها لمعايير الجودة للارتقاء بمستوى أداء الجامعة على الأصعدة والمستويات كافة، وفي العام 2009م تشكلت وحدة الرقابة والتدقيق لضمان الجودة بغية التحقق من تنفيذ معايير النوعية وضمان الجودة في الكليات، والدوائر، والمراكز، والمكاتب. وبالتالي، فقد ارتأت الباحثة القيام بهذه الدراسة للكشف عن مدى تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة؛ لأن هناك حاجة ماسة إلى التقويم الشامل لجميع مكونات التعليم الجامعي وعناصره من أجل الوصول ببرامجه إلى تحقيق أهدافها المرجوة من جهة، ومن أجل تحقيق الاستثمار الجيد للإنفاق على التعليم من جهة أخرى (الخضير،2001). كما تأتي هذه الدراسة بوصفها مساهمة علمية تضاف لمجهودات الجامعة في التحقق من تنفيذ معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعة. وبالتحديد حاولت الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية:

السؤال الأول: ما مدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لمدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة تعزى لمتغير الكلّية؟

السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لمدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة تعزى لمتغير سنوات الخبرة؟

أهمية الدراسة

تأتي أهمية الدراسة من خلال إسهامها في ما يلي:

- تحديد جوانب القوة في تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة وتعزيزها وتحديد جوانب الضعف وإيجاد الحلول لها.
- يشهد الأردن توسعا هائلا في الجامعات الحكومية والخاصة من حيث استحداث

تخصصات حديثة تماشيا مع متطلبات سوق العمل، وهذا يتطلب الارتقاء بمعايير ضمان الجودة في الجامعات ومنها جامعة عمان الأهلية.

– إثراء المعرفة العلمية في مجال تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

– تعدّ هذه الدراسة مؤشراً لإجراء دراسات أخرى مشابهة حول تقويم تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الأخرى.

حدود الدراسة

يمكن تعميم نتائج الدراسة الحالية في ضوء الحدود الآتية:

– الحدود البشرية والمكانية: اقتصرت عينة هذه الدراسة على أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة عمان الأهلية الخاصة في الأردن.

– الحدود الزمانية: أجريت الدراسة خلال الفصل الثاني من العام الدراسي 2010/2011.

الدراسات السابقة

هدفت دراسة ليو (Liu,1999) معرفة ممارسات موظفي الكليات في تايوان حول إدارة الجودة الشاملة في كلياتهم، وإلى أي مدى يستخدمون استراتيجيات إدارة الجودة، وتكونت عينة البحث من (200) مدير من مديري الكليات، واستخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات، وقد أظهرت النتائج أن إدارة الجودة الشاملة مطبقة في هذه الكليات بدرجة مرتفعة لأن ثقافة الكليات وبنيتها التنظيمية تساعد على ذلك، كما وجد أن أسس إدارة الجودة الشاملة تساعد في عمليات التطوير والتغيير في هذه الكليات.

هدفت دراسة أيوب (2000) التعرف على تقدير مدى فاعلية استخدام فلسفة إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء الجامعات الأردنية. أجريت الدراسة على عينة عشوائية من (282) عضوا من أعضاء هيئة التدريس، وتوصلت النتائج إلى أن الجامعات الأردنية تعمل على أن تكون أهداف تحسين النوعية متناسبة مع رسالة الجامعة، وأن إدارة الجامعة تعمل على إزالة العقبات التي تحول دون تحقق الأداء النوعي. كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في التقدير تُعْزى لمتغير الوظيفة الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس.

وفي سلطنة عمان، أجرى النبهاني (2001) دراسة هدفت البحث عن كيفية الاستفادة من مدخل الجودة الشاملة في تطوير إدارة الدراسات العليا بجامعة السلطان قابوس، وكانت عينة الدراسة (82) أكاديميا، و (300) طالبٍ من الدراسات العليا، وكشفت النتائج عن أن منظومة إدارة الدراسات العليا بالجامعة فيها جوانب قوة وجوانب ضعف، فأما جوانب القوة فهي: قدرة الجامعة على تزويد طلاب الدراسات العليا بالجديد من المعرفة مع ربطها بحاجات المجتمع العماني، وتوفير الدوريات الحديثة في المكتبة، ووضوح متطلبات تخرجهم، وكانت جوانب الضعف متجلية في ضعف تشجيع الطلاب على التعلم الذاتي،وصعوبة الاتصال بين المشرفين والطلاب،وقلة استخدام التقنيات التربوية المتاحة.

وقامت مانينغ (Manning, 2004) بفحص النشاطات التي تضمن الجودة في الكليات التربوية سعيا لتحسين الجودة، والخدمات الطلابية، والأبحاث التطويرية. وقد وزعت أداة مسحية تضمنت أسئلة عن الهيكلية، وبرامج ضمان الجودة، ودوافع تطبيقها، والتغيرات الناتجة عنها، وقام 45 عميدا تربويا في ولايات بنسلفانيا بالإجابة عن هذه الاستبانة، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عدة، منها: تأكيد أهمية التشارك في قيادة عملية ضمان الجودة، وتجديد النشاطات، كما بينت الدراسة بأن أكثر طريقة مستخدمة في إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية هي طريقة التخطيط الاستراتيجي، وأخيرا بينت الدراسة أهمية جهود العمداء المشتركة، والعمل عبر فرق ومجموعات.

وهدفت دراسة علاونة (2004) إلى التعرف إلى مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية ومعرفة أثر متغيرات النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة في التدريس الجامعي، والجامعة التي تخرج فيها، والكلية التي يدرس فيها، والعمل على مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة، وأجريت الدراسة على عينة مؤلفة من (61) عضو هيئة تدريس، وقد أظهرت النتائج أن تطبيق مبادئ الجودة الشاملة كان بدرجة كبيرة، وأكثرها تطبيقاً في مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية تعزى إلى متغيرات الدراسة الستة.

وأما (درادكه، 2005) فقد أجرى دراسة هدفت التعرف إلى معرفة آراء القادة التربويين لدرجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة البلقاء التطبيقية، كما هدفت معرفة مدى اختلاف وجهات النظر باختلاف المسمى الوظيفي، والتخصص، وسنوات الخبرة، والرتبة الأكاديمية. ولتحقيق هذه الأهداف استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. وأما أداة الدراسة فكانت عبارة عن استبانة طُبّقت على عينة عشوائية مكونة من (96) قائداً تربوياً. وقد توصلت الدراسة إلى أن متوسطات آراء القادة التربويين لدرجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة البلقاء تعادل درجة تطبيق متوسطة. كذلك بينت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء القادة التربويين تعزى إلى متغير (التخصص) وكان لصالح التخصص (الإنساني) ولمتغير(سنوات الخبرة) ولصالح فئة (6 سنوات فأكثر).

وهدفت دراسة (أبو فارة، 2006) إلى تحليل وقياس واقع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية. حيث تناولت العناصر الرئيسة العشرة لإدارة الجودة الشاملة، وقد أظهرت نتائج دراسته أن الجامعات الفلسطينية لا تولي اهتماما جوهريا بسبعة عناصر رئيسة من عناصر إدارة الجودة وهي: التركيز على المستفيد، والثقافة التنظيمية، وتصميم العملية، ودعم الإدارة العليا للجودة، والتحسين المستمر، والتركيز على العاملين، والعلاقة مع الموردين. وقد أظهرت الدراسة أن الجامعات تولي اهتماما واضحا لثلاثة عناصر فقط من عناصر إدارة الجودة الشاملة وهي: القياس الدقيق، وضمان الجودة، والبعد المجتمعي.

أما دراسة (أبو الهيجاء، 2006)، فقد حاولت الكشف عن مدى تطبيق الجودة الشاملة في كليات التربية الرياضية في الجامعات الأردنية من وجهتي نظر كل من أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة. تكونت عينة الدراسة من (70) عضو هيئة تدريس، و(334) طالباً من كلية التربية الرياضية في الجامعات الأردنية تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وقد أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعة في كل من النظام الاجتماعي والخدمي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية ولصالح الجامعة الأردنية، وأما النظام التقني لصالح الجامعة الهاشمية حين أظهرت النتائج من وجهة نظر الطلبة، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في النظام الإداري تعزى لمتغير الجامعة لصالح جامعة مؤتة.

وهدفت دراسة (القاضي، 2009) إلى معرفة آراء الإداريين لدرجة تطبيق مفاهيم

إدارة الجودة الشاملة في عمادات شؤون الطلبة في الجامعات الرسمية الأردنية، وإلى معرفة أثر متغيرات الجنس والخبرة في درجة تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة، وقد اشتملت الدراسة على عينة مكونة من (158) إداريا تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية، وقد جمع الباحث معلومات الدراسة من خلال تطوير الاستبانة، وخلصت الدراسة إلى أن متوسطات آراء الإداريين لدرجة تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في عمادات شؤون الطلبة في الجامعات الرسمية كانت متوسطة، وبلغت (3.17)، كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور، وعدم وجود فروق تعزى لمتغير الخبرة في آراء أفراد العينة لدرجة تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة.

وتناولت دراسة (العيثاوي والسامرائي، 2011) واقع تطبيق الجامعة الخليجية بالبحرين لمعايير الجودة، واتبع الباحثان أسلوب دراسة الحالة في جمع المعلومات، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها: أن أهم معايير الجودة الشاملة للتعليم في الجامعة تتمثل في تلبية احتياجات الطلبة، ورغبات ممولي النظام التعليمي، وكفاءة القيادة التربوية، والتطوير المهني للهيئة التعليمية والإدارية، وتحسين الأداء ونوعية المخرجات.

الطريقة والإجراءات

منهجية الدراسة

المنهجية التي اسْتُخْدِمت في هذه الدراسة هي المنهجية الوصفية المسحية. والتي تعدّ الأفضل عند القيام بدراسة ظاهرة كما هي في الواقع.

مجتمع الدراسة

تكّون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية في الكليات الإنسانية والعلمية التابعة لجامعة عمان الأهلية في الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي 2010/2011 والبالغ عددهم (134) عضو هيئة تدريس.

عينة الدراسة

وُزّعت استبانة الدراسة على جميع أفراد مجتمع الدراسة من أعضاء الهيئة

التدريسية في جامعة عمان الأهلية، بلغ عدد المعاد منها (119) استبانة، استبعد منها (9) استبانات، وبالتالي بلغ العدد النهائي لأفراد عينة الدراسة (110) عضو هيئة تدريس. والجدول رقم (1) (صفحة 20) يوضح توزيع أفراد الدراسة تبعاً لمتغيراتها.

أداة الدراسة

لتحديد مدى تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، تم تطوير أداة لهذا الغرض، وذلك من خلال الرجوع إلى معايير النوعية وضمان الجودة المقررة في جامعة عمان الأهلية، بالإضافة للاستفادة من الأدب التربوي والدراسات السابقة مثل (البصيص،2011) وسيمور (Seymour, 1991) والنوايسة (2004) وجريس (2004)، وقد تم صياغة الاستبانة بشكلها الأولي بحيث تشتمل على جزأين:

الجزء الأول: يحتوي على معلومات عامة تتعلق بعضو هيئة التدريس من حيث الكلية التي يدّرس فيها، وسنوات الخبرة.

الجزء الثاني: ويتضمن فقرات الاستبانة المطروحة على أعضاء هيئة التدريس والمتعلقة بمعايير النوعية وضمان الجودة، وبلغ عدد تلك الفقرات (52) فقرة.

صدق الأداة

تم التأكّد من صدق الاستبانة بصورتها الأولية بعرضها على (11) محكما من ذوي الخبرة والاختصاص في مجال ضمان الجودة في الجامعات الأردنية، حيث طُلب منهم تحديد مناسبة الفقرات الواردة في الاستبانة لقياس مدى تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة. كما طلب إليهم ذكر أية ملاحظات أخرى يرونها ضرورية، وقد أخذت الباحثة بآراء المحكمين، وإجراء التعديلات الضرورية، والتي تمثلت في حذف (7) فقرات بسبب عدم مناسبتها لقياس تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعات أو بسبب التكرار، بالإضافة إلى إعادة الصياغة اللغوية لبعض الفقرات. حيث أصبحت الاستبانة بعد الانتهاء من إجراءات التحكيم مكونة من (45) فقرة.

ثبات الأداة

تحققت الباحثة من ثبات أداة الدراسة باستخدام معادلة كرونباخ (ألفا) للاتساق الداخلي، من خلال تطبيق الأداة على عينة استطلاعية، بلغت (18) عضو هيئة تدريس في جامعة البترا الخاصة، وقد بلغت قيمة معامل الثبات (0.847)، وهذه القيمة مناسبة لأغراض الدراسة الحالية .

وقد حُدّدت الإجابة عن فقرات الاستبانة وفق مقياس ليكرت ذي التدريج الخماسي. ولأغراض الدراسة الحالية احتسبت الباحثة مدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية على النحو الآتي:

أ . الحد الأعلى للبدائل (5)، والحد الأدنى للبدائل (1) وبطرح الحد الأعلى من الحد الأدنى يساوي (4) ومن ثم قسمة الفرق بين الحدين على ثلاثة مستويات وهكذا تصبح الأوزان على النحو الآتي:

– الفقرة التي يتراوح متوسطها الحسابي بين (3.68–5.00) تعني أن مدى تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية مرتفعة.

– الفقرة التي يتراوح متوسطها الحسابي بين (2.34–3.67) تعني أن مدى تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية متوسطة.

– الفقرة التي يتراوح متوسطها الحسابي بين (1.00–2.33) تعني أن مدى تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية منخفضة.

متغيرات الدراسة

أولا: المتغيرات التصنيفية:

الكلية، وله مستويان:

أ. علمية ب. إنسانية

سنوات الخبرة، ولها ثلاثة مستويات:

أ. أقل من 8 سنوات ب. من 8 إلى 15 سنة جـ. أكثر من 15 سنة

ثانيا: المتغير التابع:

مدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية.

المعالجة الإحصائية

للإجابة عن السؤال الأول اسْتُخْدِمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. وللإجابة عن السؤال الثاني اسْتُخْدم اختبار "ت" للعينات المستقلة Independent Samples t-test وللإجابة عن السؤال الثالث اسْتُخْدم اختبار تحليل التباين الأحاديOne Way ANOVA.

نتائج الدراسة ومناقشتها

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول: ما مدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟.

للإجابة عن هذا السؤال احتُسِبَت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب لتقديرات أفراد العينة لمدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة. والجدول رقم (2) (صفحة 21) يبين ذلك. حيث يظهر الجدول رقم (2) أن تقديرات أفراد العينة لمدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة، على الاستبانة الكلية جاء بدرجة مرتفعة، وحصلت على متوسط حسابي (3.72) وانحراف معياري (62).

وتعود هذه النتيجة إلى حرص إدارة جامعة عمان الأهلية على تحقيق مستوى متميز من المنافسة في مجال التعليم الجامعي الخاص من خلال التوجه نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة قبل الجامعات الخاصة الأخرى، حيث أُنشِئ في بداية العام 2007م مكتب النوعية وضمان الجودة في جامعة عمان الأهلية، وذلك بهدف نشر ثقافة الجودة وتقييم الخطط والبرامج الأكاديمية ومراقبتها، ومدى تطبيقها لمعايير الجودة للارتقاء بمستوى أداء الجامعة على الأصعدة والمستويات كافة، كما شُكّلت في العام 2009م وحدة الرقابة والتدقيق لضمان الجودة بغية التحقق من تنفيذ معايير النوعية وضمان الجودة في الكليات، والدوائر، والمراكز، والمكاتب. مما أدى إلى أن تكون تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لمدى تطبيق الجامعة لمعايير النوعية وضمان الجودة بدرجة مرتفعة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة علاونة (2004) التي أظهرت أن تطبيق مبادئ الجودة الشاملة كان بدرجة كبيرة، في حين تختلف نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة (درادكه، 2005) التي أظهرت أن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة جاءت بدرجة

متوسطة. كما تختلف مع نتيجة دراسة (القاضي، 2009) التي بينت أن درجة تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة كانت متوسطة.

وبالنسبة للفقرات تشير النتائج في الجدول رقم (2) أن مدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة، تراوح بين المدى المرتفع والمتوسط، حيث كان هناك (25) فقرة تدل على مدى مرتفع من تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعة، و (20) فقرة تدل على مدى متوسط من التطبيق لمعايير النوعية وضمان الجودة في الجامعة، وقد كانت أهم الفقرات التي تدل على مستوى مرتفع لتطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة، هي:

– الفقرة (8) "قيام إدارة الجامعة بتحقيق التناسب بين عدد الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية" بمتوسط حسابي (4.18) وانحراف معياري (0.76). وتفسر هذه النتيجة بالتزام إدارة الجامعة بمعايير الاعتماد الجامعي المنصوص عليه من وزارة التعليم العالي في الأردن التي تنص على ضرورة وجود تناسب بين عدد الطلبة، وعدد أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية.

– الفقرة (20) "تقييم أعضاء الهيئة التدريسية بما يتماشى مع غايات الجودة" بمتوسط حسابي (4.16) وانحراف معياري (0.90). وتفسر هذه النتيجة بأن الجامعة تتخذ من برنامج النوعية وضمان الجودة منهاجاً عملياً في الأداء، وذلك من خلال تفعيلها لعمل مكتب النوعية وضمان الجودة في الجامعة.

– الفقرة (10) "توفر مستوى جيد من المرافق الخدماتية للطلبة" بمتوسط حسابي (4.13) وانحراف معياري (0.86). وقد يعود السبب في هذه النتيجة إلى أن جامعة عمان الأهلية تعد واحدة من الجامعات الخاصة ذات السمعة العالية في الأردن، والتي يعد مستوى المرافق الخدماتية فيها من أهم مكونات هذه السمعة.

– الفقرة (1) "رفع مستوى وعي أعضاء هيئة التدريس والعاملين بثقافة الجودة" بمتوسط حسابي (4.08) وانحراف معياري (0.99). ويعود السبب في هذه النتيجة إلى اهتمام إدارة الجامعة من خلال مكتب النوعية وضمان الجودة بعقد الدورات التدريبية، والندوات التعريفية بمعايير الجودة الشاملة، وتطبيقها داخل الجامعة.

– الفقرة (29) "تقبل الطلبة التغييرات المستحدثة في نظم التعليم" بمتوسط حسابي (4.05) وانحراف معياري (0.88). وتفسر هذه النتيجة بتقبل الطلبة لتطبيق برنامج ضمان الجودة في الجامعة، خصوصا ما يتعلق بشؤون الطلبة والعملية التعليمية ذلك أن الهدف الرئيس من تطبيق ضمان الجودة في التعليم الجامعي رفع مستوى العملية التعليمية الذي يعد الطالب محورها الرئيس.

أما أقل الفقرات أهمية من حيث تطبيق الجامعة لمعايير النوعية وضمان الجودة، والتي جاءت ضمن المدى المتوسط، فكانت:

– الفقرة (28) "عدم اعتماد إدارة الجامعة على مستوى عال من المركزية في اتخاذ القرارات" بمتوسط حسابي (3.17) وانحراف معياري (1.08).

– الفقرة (4) "قيام إدارة الجامعة بإشراك الهيئة التدريسية في قرارات الجامعة" بمتوسط حسابي (3.29) وانحراف معياري (0.91).

وقد يعود السبب في النتيجة المتعلقة بالفقرتين السابقتين إلى أن القرارات الهامة في الجامعة تعود إلى إدارتها وممولي الجامعة وهم هنا من المستثمرين الذين يحاولون الموازنة بين تجويد العملية التعليمية في الجامعة ،وتحقيق الربح المادي، مما جعلهم لا يركزون على مشاركة الهيئة التدريسية في قرارات الجامعة، وإن كانت إدارة الجامعة تأخذ بآرائهم للاستئناس بها في كثير من الأمور.

– الفقرة (6) "حرص إدارة الجامعة على تقديم نظام مكافآت وحوافز مناسبة للأبحاث المتميزة" بمتوسط حسابي (3.33) وانحراف معياري (1.11).

– الفقرة (35) "تحقق إدارة الجامعة لأعضاء الهيئة التدريسية بعثات إلى جامعات عريقة" بمتوسط حسابي (3.37) وانحراف معياري (0.94).

– الفقرة (31) "عدم إشغال أعضاء هيئة التدريس عن إجراء الأبحاث بأعمال أخرى" بمتوسط حسابي (3.41) وانحراف معياري (1.11).

وتفسر نتيجة الفقرات السابقة بتطلع أعضاء الهيئة التدريسية إلى كل ما هو جديد وحديث في مجال البحث العلمي، والتي قد تصطدم أحيانا مع الأنظمة والتعليمات الجامعية، وخصوصا من حيث النفقات المتعلقة بالمكافآت والحوافز، بالإضافة إلى نفقات الابتعاث الخارجي.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لمدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة تعزى لمتغير الكلّية؟

للكشف عن دلالة الفروق بين تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لمدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة، تبعاً لمتغير الكلية (علمية، إنسانية)، اسْتُخْرِجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على استبانة الدراسة، كما اسْتُخْدِم اختبار "ت" للعينات المستقلة Independent Samples t-test، وكانت النتائج كما في الجدول رقم (3) (انظر صفحة 24).

حيث تبين المتوسطات الحسابية في الجدول رقم (3) وجود فرق ظاهري بين تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لمدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة في ضوء متغير الكلية، وقد أُجْرِي اختبار "ت" للعينات المستقلة للكشف عن دلالة الفرق في تقديرات أفراد العينة تبعاً لمتغير الكلية (علمية، إنسانية)، وأظهرت النتائج أن الفرق غير دال إحصائيا، حيث بلغت قيمة "ت" المحسوبة للفرق (0.958) وهذه القيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). وهذه النتيجة تشير إلى تشابه تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الكليات العلمية والإنسانية في جامعة عمان الأهلية، وتعد النتيجة منطقية كون إدارة الجامعة اهتمت بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في جميع الكليات، وبمختلف التخصصات العلمية والإنسانية، كما اهتمت من خلال مكتب النوعية وضمان الجودة، ووحدة الرقابة والتدقيق لضمان الجودة في الجامعة بالتأكد من أن جميع التخصصات في مختلف الكليات تسعى إلى تحقيق معايير النوعية وضمان الجودة، مما أدى إلى تقارب تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية في الكليات العلمية والإنسانية لمدى تطبيق الجامعة لمعايير النوعية وضمان الجودة.

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة علاونة (2004) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة تعزى لمتغير الكلية، في حين تختلف النتيجة الحالية مع نتيجة دراسة (درادكه، 2005) التي بينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة تعزى إلى متغير تخصص الكلية، وكان لصالح تخصص الكليات الإنسانية.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لمدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة تعزى لمتغير سنوات الخبرة؟

للكشف عن دلالة الفروق بين تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لمدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة، اسْتُخْرِجَت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على استبانة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة (أقل من 8 سنوات، من 8 إلى 15 سنة، أكثر من 15 سنة)، وكانت النتائج كما في الجدول رقم (4) (الصفحة 25).

حيث تشير المتوسطات الحسابية في الجدول رقم (4) إلى وجود فروق ظاهرية في المتوسطات الحسابية لتقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لمدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة في ضوء متغير سنوات الخبرة، ولمعرفة مستوى الدلالة الإحصائية للفروق في المتوسطات الحسابية لتقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لمدى تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة (أقل من 8 سنوات، من 8 إلى 15 سنة، أكثر من 15 سنة)، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (5) الموضح في صفحة (26).

حيث تشير النتائج في الجدول رقم (5) إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لمدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة، حيث بلغت قيمة "ف" المحسوبة للفروق (0.382) وهذه القيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). بمعنى أن تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لمدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة متشابهة بغض النظر عن سنوات خبرتهم، وربما يعود السبب في هذه النتيجة إلى أن تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعة بدأت قبل فترة زمنية قريبة نسبياً، وبالتالي، لا يعد عامل الخبرة عاملاً مؤثراً في تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لمدى تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة، كون معظم الأكاديميين قد بدؤوا بالتعامل مع معايير النوعية وضمان الجودة في فترة زمنية واحدة أي خلال السنوات الأخيرة، مما أدى إلى عدم تأثير خبراتهم الأكاديمية في التقديرات التي

أعطوها على استبانة الدراسة. كما تفسر هذه النتيجة بتشابه الخلفية الثقافية لدى أعضاء الهيئة التدريسية في مجال النوعية وضمان الجودة كون الجامعة تعقد لهم الدورات التدريبية في مجال النوعية وضمان الجودة بالدرجة نفسها، مما أدى إلى تقارب آرائهم في ما يتعلق بتقديراتهم لتطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعة.

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة علاونة (2004) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة تعزى لمتغير سنوات الخبرة، كما تتفق مع نتيجة دراسة (القاضي، 2009) التي أظهرت أن تقديرات أعضاء هيئة التدريس لدرجة تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة لا تتأثر بمتغير سنوات الخبرة. في حين تختلف النتيجة الحالية مع نتيجة دراسة (درادكه، 2005) التي بينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة تعزى إلى متغير سنوات الخبرة ولصالح فئة (6 سنوات فأكثر).

التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، فإن الباحثة توصي بما يلي:

1. أهمية رفع مستوى الحوافز والمكافآت المادية المقدمة إلى أعضاء الهيئة التدريسية في سبيل تشجيعهم على البحث العلمي، كون البحث العلمي يسهم في تطوير تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة بشكل أفضل.

2. إتاحة الفرصة أمام أعضاء الهيئة التدريسية للمشاركة في اتخاذ القرارات الجامعية المتعلقة بالتخصصات التي يدرسونها في الجامعة ومناقشتها، مما يسهم في تحقيق مبدأ التشاركية التي تعمل على تعزيز التزام أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة.

3. توصية إدارة الجامعة بضرورة تخفيف الأعباء الإدارية عن أعضاء هيئة التدريس عند قيامهم بإجراء الأبحاث والدراسات العلمية وتنفيذها.

4. توصية الباحثين بإجراء دراسات مستقبلية حيث يتم دراسة تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في باقي الجامعات الخاصة والحكومية في الأردن، بالإضافة إلى تكّون العينة من خارج أعضاء الهيئات التدريسية في تلك الجامعات.

جداول الدراسة:

الجدول رقم (1)

توزيع عينة الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة عمان الأهلية وفقا لمتغيري الكلية وسنوات الخبرة

المتغيرات	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
الكلية	علمية	62	%56.4
	إنسانية	48	%43.6
	المجموع	110	%100
سنوات الخبرة	أقل من 8 سنوات	41	%37.3
	من 8 إلى 15 سنة	33	%30
	أكثر من 15 سنة	36	%32.7
	المجموع	110	%100

الجدول رقم (2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة لمدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة مرتبة تنازليا

الترتيب	رقم الفقرة	معايير النوعية وضمان الجودة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مدى التطبيق
1	8	قيام إدارة الجامعة بتحقيق التناسب ما بين عدد الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية	4.18	0.76	مرتفع
2	20	تقييم أعضاء الهيئة التدريسية بما يتماشى مع غايات الجودة	4.16	0.90	مرتفع
3	10	توفير مستوى جيد من المرافق الخدماتية للطلبة	4.13	0.86	مرتفع
4	1	رفع مستوى وعى أعضاء هيئة التدريس والعاملين بثقافة الجودة.	4.08	0.99	مرتفع
5	29	تقبل الطلبة التغييرات المستحدثة في نظم التعليم.	4.05	0.88	مرتفع
6	37	تفعيل دور الطلبة في نشاطات خدمة المجتمع	4.01	1.08	مرتفع
7	2	استخدام أعضاء الهيئة التدريسية أساليب تدريس حديثة	3.99	1.05	مرتفع
8	45	تنظيم الجامعة لمؤتمرات تخدم المجتمع المحلي	3.96	0.95	مرتفع
9	38	مراعاة الكتب المقررة للشروط الواجب توافرها في الكتاب الجامعي الجيد	3.94	1.00	مرتفع
10	16	مراعاة برامج الكلية لتقديم خدمات للمجتمع المحلي	3.92	1.00	مرتفع
11	14	حرص الجامعة على تطوير برامجها الأكاديمية بصورة دائمة	3.89	0.90	مرتفع
12	9	تشجيع الجامعة على إقامة أنشطة بمشاركة المجتمع المحلي	3.88	1.08	مرتفع
13	36	توفير البنية التحتية الخاصة بتكنولوجيا التعليم	3.85	0.86	مرتفع
14	33	تدريب أعضاء هيئة التدريس لغايات رفع كفاءتهم	3.85	1.00	مرتفع
15	7	اعتماد إدارة الجامعة معايير دقيقة لاختيار مدرسين تتفق ومعايير	3.84	0.92	مرتفع

الترتيب	رقم الفقرة	معايير النوعية وضمان الجودة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مدى التطبيق
		التعليم العالي			
16	21	تخصيص المكاتب المناسبة للهيئة التدريسية	3.83	0.91	مرتفع
17	17	توفير مختبرات ومشاغل مزودة بكل المستلزمات والأدوات الضرورية للعملية التعليمية التعلمية.	3.81	0.83	مرتفع
18	39	تقبل أعضاء الهيئة التدريسية التغييرات المستحدثة في نظم التعليم	3.79	1.00	مرتفع
19	32	رفع الإنتاجية الأكاديمية - كما وكيفا - لأعضاء هيئة التدريس	3.77	0.87	مرتفع
20	5	تسهيل إدارة الجامعة ممارسة الطلبة للأنشطة الثقافية المختلفة	3.76	0.94	مرتفع
21	22	تشجيع إسهام المجتمع المحلي في تقديم مساهمات لخدمة الكلية	3.74	1.15	مرتفع
22	25	حرص الإدارة باستمرار على نشر وتطبيق معايير الجودة الشاملة في نواحي البحث العلمي.	3.72	0.88	مرتفع
23	26	تحسين مهارة أعضاء هيئة التدريس على استخدام وتوظيف وسائل التقنية الحديثة في العملية التعليمية	3.70	0.90	مرتفع
24	42	دعم الجامعة ماديا الندوات التي يعقدها القسم بالتشارك مع المجتمع المحلي	3.69	1.13	مرتفع
25	19	حرص الجامعة على أن يتلقى الطلبة التدريب العملي المناسب خلال دراستهم في الجامعة	3.68	0.84	مرتفع
26	3	مراعاة الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس عند ترقيته	3.68	1.02	مرتفع
27	41	تلبية مكتبة الجامعة لحاجات الطلبة	3.65	1.05	متوسط
28	15	حرص الجامعة على توفير قاعات دراسية للطلبة مناسبة	3.64	1.01	متوسط
29	23	توفير شبكة معلومات تربط الجامعة بالجامعات الأخرى محليا	3.63	0.93	متوسط
30	30	تعاون أعضاء الهيئة التدريسية في ما بينهم في الأمور الأكاديمية	3.61	0.92	متوسط
31	24	توفير إدارة الجامعة حرية البحث العلمي لعضو هيئة التدريس	3.59	0.94	متوسط

الترتيب	رقم الفقرة	معايير النوعية وضمان الجودة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مدى التطبيق
32	43	تركيز برامج الكلية على الجانب التطبيقي	3.58	1.02	متوسط
33	11	تلبية الجامعة لاحتياجات سوق العمل من الخريجين في جميع التخصصات من حيث النوعية	3.58	1.01	متوسط
34	44	عدم شغل أعضاء الهيئة التدريسية بأعباء إضافية تقلل من تعاونهم مع المجتمع المحلي	3.57	1.10	متوسط
35	13	التزام إدارة الجامعة بتعليمات تأديب الطلبة، لغايات منع المخالفات السلوكية والعلمية للطلبة	3.55	0.93	متوسط
36	12	تنسيق إدارة الجامعة مع قطاعات الأعمال المختلفة لإتاحة الفرصة لطلابها بالتدريب على التقنيات المتوافرة لديها	3.52	1.05	متوسط
37	27	تحقق إدارة الجامعة أسلوب الإيصال والتواصل مع الخريجين	3.49	0.98	متوسط
38	40	قيام الجامعة بتنظيم فعاليات تحقق النمو الشامل لأعضاء الهيئة التدريسية	3.47	1.01	متوسط
39	34	الحد من الإجراءات الروتينية التي تقلل من فرص التعاون مع المجتمع المحلي	3.45	1.05	متوسط
40	18	تنوع موارد التعليم في الجامعة	3.42	1.10	متوسط
41	31	عدم إشغال أعضاء هيئة التدريس عن إجراء الأبحاث بأعمال أخرى	3.41	1.11	متوسط
42	35	تحقق إدارة الجامعة لأعضاء الهيئة التدريسية بعثات إلى جامعات عريقة	3.37	0.94	متوسط
43	6	حرص إدارة الجامعة على تقديم نظام مكافآت وحوافز مناسبة للأبحاث المتميزة	3.33	1.11	متوسط
44	4	قيام إدارة الجامعة بإشراك الهيئة التدريسية في قرارات الجامعة	3.29	0.91	متوسط
45	28	عدم اعتماد إدارة الجامعة على مستوى عال من المركزية في اتخاذ	3.17	1.08	متوسط

الترتيب	رقم الفقرة	معايير النوعية وضمان الجودة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مدى التطبيق
		القرارات			
		الكلي (الاستبانة)	3.72	0.61	متوسط

الجدول رقم (3)

نتائج اختبار "ت" للكشف عن دلالة الفروق في تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لمدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة، تبعا لمتغير الكلية

الكلية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
علمية	62	3.77	0.71	0.958	108	0.340
إنسانية	48	3.69	0.58			

الجدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لتقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لمدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة تبعا لسنوات خبرتهم

سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من 8 سنوات	41	3.64	0.64
من 8 إلى 15 سنة	33	3.73	0.62
أكثر من 15 سنة	36	3.77	0.68

الجدول رقم (5)

نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف عن دلالة الفروق في تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لمدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة تبعا لسنوات خبرتهم

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0.319	2	0.160	0.382	0.684
داخل المجموعات	44.721	107	0.418		
المجموع	45.040	109			

المراجع

المراجع باللغة العربية:

- أبو الهيجاء، شريف. مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية الرياضية في الجامعات الأردنية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، 2006.
- أبو فارة، يوسف. واقع تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد 2(2)، 2006.
- أيوب، علي. تقدير مدى فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء الجامعات الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن، 2000.
- البصيص، حاتم. ضمان جودة الأداء التدريسي في التعليم الجامعي "تطوير الكفايات الأدائية للمعلم على ضوء معايير الجودة". بحث مقدم إلى المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الخاصة، الأردن، 12-10مايو، 2011.
- جريس، إيمان. إدارة الجودة الشاملة وإمكانياتها التطبيقية في جامعة بيرزيت. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، القدس، فلسطين، 2004.
- الخضير، خضير. مؤشرات جودة مخرجات التعليم العالي بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية: دراسة تحليلية. مجلة التعاون، مجلس التعاون لدول الخليج العربي، العدد (53)، 2001.
- الخوالده، عايد. بناء معايير لإدارة التجديدات في النظام التربوي الأردني. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن، 2003.
- درادكة، أمجد. معايير ضمان الجودة والاعتماد في كليات التربية في الجامعات الأردنية. بحث مقدم إلى المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الخاصة، الأردن، 12-10مايو، 2011.
- درادكه، أمجد. درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر القادة التربويين فيها. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن، 2005.
- صبري، هالة. جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي: تجربة التعليم الجامعي الخاص في الأردن. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد(24)، 2009.
- عبد الدايم، عبد الله. الآفاق المستقبلية للتربية في البلاد العربية، ط1. دار العلم للملايين، بيروت، 2000، ص 232.

– عشيبة، فتحي. الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري: دراسة تحليلية. مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد (3)، 2000.

– علاونة، معزوز. مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأميركية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، ورقة علمية قدمت في مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام الله، 5–3 يوليو، 2004.

– علي، عاصم. تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات. مجلة الباحث، العدد (7)، 2010.

– علي، نادية. تقييم أداء الأستاذ الجامعي في ضوء معايير الجودة. مجلة دراسات في التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، العدد (8)، 2005

– العمرات، محمد والكريمين، هاني والحجايا، سليمان. درجة فاعلية تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مديريات التربية والتعليم في إقليم الجنوب في الأردن من وجهة نظر المديرين ورؤساء الأقسام، مجلة العلوم النفسية والتربوية، جامعة البحرين، العدد 11(2)، 2010.

– العيثاوي، أحلام والسامرائي، عمار. واقع تطبيق ضمان جودة التعليم في الجامعات الخاصة في ضوء معايير ومتطلبات الجودة الشاملة دراسة حالة–الجامعة الخليجية. بحث مقدم إلى المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الخاصة–الأردن، 12–10مايو، 2011.

– القاضي، علاء. درجة تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في عمادات شؤون الطلبة في الجامعات الأردنية الرسمية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، 2009.

– القحطاني، مشاعل. معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الملك سعود (مركز الدراسات الجامعية في عليشة) من وجهة نظر قيادات الكليات وأعضاء هيئة التدريس فيها. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2010.

– الكعبي، نعيمة. مستوى تحقق معايير المحتوى الأكاديمي عند أطفال التمهيدي في رياض الأطفال في مملكة البحرين. أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، 2004.

– ناجي، فوزية. إدارة الجودة الشاملة والإمكانات التطبيقية في مؤسسات التعليم العالي–حالة دراسية (جامعة عمّان الأهلية). رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن، 1998.

– النبهاني، مريم. تطوير إدارة الدراسات العليا بجامعة السلطان قابوس في ضوء متطلبات إدارة الجودة الشاملة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، مسقط، سلطنة عمان، 2001.

– النوايسة، أسماء. مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة مؤتة من وجهة نظر الإداريين فيها. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن، 2004.

المراجع باللغة الأجنبية

- Liu, C. (1999). Perceptions and Practices of Taiwan Junior College CIDs Toward Total Quality Management. **Dissertations Abstracts International (DAI)** A60.

- Manning, A. (2004). Identifying Quality Management Practices used with Holmes Partnership Schools of Education. Unpublished Dissertation, University of Pittsburgh, Pennsylvania, USA.

- Okland, J. (2001). **Total Quality Management**. (1st ed). Butterworth Heinemanu. New York, P. 13.

- Seymour, N. (1991). Perceptions of Total Quality Management in Universities. **Journal of Higher Education**. No. 61(7).

- Wiggins, G. (1995). **Standards, Not Standardization: Evoking Quality Student Work**. Educational Leadership, No.48(5).