كلية التربية

كلية معتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم

إدارة: البحوث والنشر العلمي (المجلة العلمية)

=======

معوقات تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة جرش الأهلية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

إعـداد

د / هُمام سمير حمادنه **د / نسيبة محمد المغايرة**

مدرب، هيئة شباب نحن الأردن

المجلس الأعلى للشباب، الأردن.

﴿ المجلد الحادي والثلاثين– العدد الثالث – جزء ثاني– أبريل٢٠١٥م ﴾

http://www.aun.edu.eg/faculty_education/arabic

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى معوقات تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة جرش الأهلية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، إضافة إلى معرفة الفروق الدالة إحصائياً تبعاً لمتغيرات الدراسة (النوع الاجتماعي، الرتبة الأكاديمية، الكلية). تكونت عينة الدراسة من (١٤٦) عضو هيئة تدريس من جامعة جرش الأهلية في الفصل الأول من العام الجامعي ٢٠١٤ / ٢٠١٥. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام استبانة مكونة من (٣٠) فقرة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن أبرز معوقات تطبيق معايير ضمان الجودة هي وجود غموض حول آليات تطبيق معايير ضمان الجودة، وأقل المعوقات كانت تعرض الجامعة لضغوطات خارجية (سياسية، أو دينية، أو اجتماعية) في اتخاذ القرارات. ولم تظهر النتائج وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ في معوقات تطبيق معايير ضمان الجودة تبعاً لمتغيرات الدراسة. وقد أوصت الدراسة بضرورة عقد دورات تدريبية لزيادة وعي ومعرفة أعضاء هيئة التدريس بآليات وكيفية تطبيق معايير ضمان الجودة.

الكلمات المفتاحية: درجة تطبيق، معايير ضمان الجودة، جامعة جرش الأهلية.

Abstract

This Study Aimed to Identify the Obstacles to the Application of Quality Assurance Standards in Jerash Private University from the Viewpoint of Faculty Members, In Addition to Identify the Differences Statistically Significant Depending on the Study Variables (Gender, Academic Rank, College). The Study Sample Consisted of (146) Faculty Members of the Jerash Private University in the First Semester of the Academic Year 2014 / 2015. A questionnaire Consisting of (30) Items was Used to Achieve the Objectives of the Study. The Results of the Study Showed that the Most Prominent Obstacles to the Application of Quality Assurance Standards is the Presence of Ambiguity about the Application of Quality Assurance Standards Mechanisms, the Political, Religious or Social Obstacles) were the Least Obstacles that the University is Exposed to in Decision Making. The Results Did not Show A statistically Significant Difference at the Level of Significance (a=0.05) According to the Obstacles of the Application of Quality Assurance Standards Depending on the Variables of the Study. The Study Recommended the Necessity to Hold Training Courses to Increase the Awareness and the Knowledge of the Faculty Members of Mechanisms and How to Apply Quality Assurance Standards.

Key Words: The Degree of Application, Quality Assurance Standards, Jerash Private University**.**

مقدمة

أصبح ضمان جودة التعليم محور اهتمام معظم دول العالم؛ باعتباره أحد الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الجديد الذي تولد لمسايرة المتغيرات الدولية والمحلية، ومحاولة التكيف معها. فضمان الجودة يعتمد على تطبيق أساليب متقدمة لإدارة الجودة تهدف إلى التحسين والتطوير المستمر وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات والمخرجات التعليمية والخدمات.

إن الأخذ بضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي والجامعي يساعد القائمين على إدارة تلك المؤسسات في الوقوف على مدى النجاح الذي تحققه مؤسساتهم. لذا سعى القائمون على مؤسسات التعليم العالي والجامعي إلى عقد المؤتمرات والندوات وورش العمل للاستفادة من نظام ضمان الجودة، حيث بادرت العديد من المؤتمرات التربوية على الصعيد العالمي والإقليمي والمحلي بطرح هذا الموضوع؛ بهدف لفت نظر القائمين على التعليم له بجدية.

فعلى المستوى العالمي، نظمت اليونسكو مؤتمراً عالمياً حول التعليم العالي في باريس بتاريخ ١٩٩٨/١٠/٩م، وتم التأكيد فيه على ضرورة تأسيس هيئات وطنية مستقلة للجودة، ووضع معايير ومستويات دولية لضمان الجودة، كما تم التأكيد على ضرورة مراعاة السياق المؤسسي والوطني والإقليمي عند وضع تلك المعايير (منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة، ١٩٩٨، ص ٣٦ – ٣٨).

أما على المستوى الإقليمي، فقد سبق المؤتمر العالمي المشار إليه سابقاً عدة مؤتمرات إقليمية، ففي بيروت – على سبيل المثال – نظمت اليونسكو المؤتمر الإقليمي العربي حول التعليم العالي في ٥ آذار/ مارس من عام ١٩٩٨م، تحضيراً للمؤتمر العالمي حول التعليم العالي ١٩٩٨ المشار إليه سلفاً، وأوصى المؤتمر أنظمة التعليم العالي ومؤسساته في البلدان العربية أن تعطي الأولوية لضمان جودة البرامج والتدريس والمخرجات، وأن تعمل على تطوير هيكليات وآليات ومعايير لضمان الجودة على المستوى الإقليمي والوطني بشكل يتناسب مع التوجهات الدولية مع الحفاظ على التنوع وفقاً لخصائص كل بلد (طعيمة والبندري، ٢٠٠٤، ص ٨٧٦).

وفي ديسمبر من العام ٢٠٠٣م، أشرفت اليونسكو بالتعاون مع اتحاد الجامعات العربية على مؤتمر عقد في دمشق، وأكد ضمن توصياته على ضرورة إنشاء آليات لضمان

الجودة ونشر ثقافة التقييم والاعتماد في الجامعات العربية (الحولي وأبو دقة، ٢٠٠٦، ص ١٠٥).

أما على المستوى المحلي، فقد نظمت الجامعات الأردنية بالتعاون مع اتحاد الجامعات العربية سلسلة مؤتمرات لضمان جودة التعليم العالي، ومنها: المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي والذي عقد في جامعة الزرقاء الأهلية خلال الفترة الممتدة من ١٠ – ٢٠١١/٥/١٢م، والمؤتمر العربي الدولي الثالث لضمان جودة التعليم العالي والذي عُقد في جامعة الزيتونة الأردنية خلال الفترة الممتدة من ٢ – ٢٠١٣/٤/٤م، والمؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي والذي عُقد في جامعة الزرقاء الأهلية خلال الفترة الممتدة من ١ – ٢٠١٤/٤/٣م.

ومما لا شك فيه أن التعليم العالي والجامعي في الأردن شهد تطوراً ملحوظاً في أعداد الطلبة الملتحقين فيه، وعدد الجامعات الحكومية والخاصة، إلا أن هذه الزيادة لم يصاحبها زيادة مشابهة في الجودة والنوعية، مما يؤكد ذلك عدم وجود توازن بين الكم والنوع (الخطيب والخطيب، ٢٠١٠).

وتجاوباً مع الدعوات المنادية إلى ضرورة تحسين وتطوير التعليم العالي والجامعي في الأردن تم تأسيس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي في ٢٠٠٧/٣/٢٥ كهيئة مستقلة استقلالاً مالياً وإدارياً، وعُهد إليها مهمة صياغة معايير الاعتماد العام والخاص لاعتماد الجامعات، وكذلك صياغة معايير ضمان الجودة، بالإضافة إلى المتابعة والإشراف على الجامعات للتأكد من التزامها بتطبيق المعايير الموضوعة (هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي الأردنية، ٢٠١٤).

ويرى الباحث أن تطبيق معايير ضمان الجودة على الواقع العملي في الجامعات الأردنية يواجه الكثير من المعوقات، حيث تناولت بعض الدراسات ذلك، منها دراسة (الشرمان،٢٠١١) التي أشارت إلى أن تقدير درجة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة مؤتة كان مرتفعاً، وكان أبرز تلك المعوقات عدم تشجيع الجامعة لسياسة الباب المفتوح، وعدم تحقيق التوازن بين النمو الكمي لأعداد الطلبة وجودة التعليم، وحداثة موضوع إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات، وعدم رضا وقناعة الإدارة العليا بمفهوم إدارة الجودة، وعدم استقطاب الكفاءات المؤهلة والمدرب على العمل لتحقيق أهداف الجودة، وعدم توفر الإمكانات المالية لتطبيق إدارة الجودة. ودراسة

(الشوا وبدرخان، ٢٠١٣) التي أشارت إلى وجود درجة كبيرة من المعوقات التي تواجه تطبيق معايير ضمان الجودة في الجامعات الأردنية (الجامعة الأردنية، وجامعة عمان الأهلية)، وتبدأ بعدم حرص الإدارة على نشر معايير الجودة الشاملة وتطبيقاتها في نواحي البحث العلمي، واعتماد الإدارة على مستوى عالٍ من المركزية في اتخاذ قرارات الجامعة، وانخفاض مستوى وعي أعضاء هيئة التدريس والعاملين بثقافة الجودة.

وقد واجهت جامعة جرش الأهلية كغيرها من الجامعات الأردنية مجموعة من المعوقات في تطبيق معايير ضمان الجودة، مما وجه لها النقد الشديد بعد صدور التقييم الأخير الذي بين الأداء المتواضع للجامعات الأردنية في تطبيق معايير ضمان الجودة، لذا بدأت الجامعة تعيد النظر في خططها ونتائج أعمالها؛ حتى تخرج من الاجتهادات والعمل المرتجل. وبناء على ذلك جاءت هذه الدراسة للتعرف إلى معوقات تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة جرش الأهلية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

إن المشكلة التي تعالجها الدراسة الحالية هي معوقات تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة جرش الأهلية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، حيث تكون الإحساس بمشكلة الدراسة في ضوء نتائج الدراسات السابقة، والمؤتمرات التي تتعلق بهذا الخصوص مثل المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي والذي عُقد عام ٢٠١١م، والمؤتمر العربي الدولي الثالث لضمان جودة التعليم العالي الذي عُقد عام ٢٠١٣م، والمؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي الذي عُقد عام ٢٠١٤م. والتي أشارت في مجملها إلى أهمية تبني معايير ضمان الجودة في الجامعات؛ باعتبارها أدوات أساسية في تحقيق التطوير والتحسين المستمر لهذه الجامعات وبرامجها الأكاديمية، فضلاً عن بيانها لما تعانيه هذه الجامعات من معوقات تحول دون تطبيقها لهذه المعايير.

وبناء على ما سبق تتبلور مشكلة الدراسة الحالية في محاولتها الإجابة عن الأسئلة التالية:

١- ما معوقات تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة جرش الأهلية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟

٢- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس حول تحديدهم لمعوقات تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة جرش الأهلية تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي؟

٣- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس حول تحديدهم لمعوقات تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة جرش الأهلية تبعاً لمتغير الرتبة الأكاديمية؟

٤- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس حول تحديدهم لمعوقات تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة جرش الأهلية تبعاً لمتغير الكلية؟

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف إلى المعوقات التي تحول دون تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة جرش الأهلية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، واستخراج الفروق الدالة إحصائيا في وجهات نظرهم تبعاً لمتغيرات الدراسة المحددة (النوع الاجتماعي، والرتبة الأكاديمية، والكلية).

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في تناولها موضوعا إدارياً حديثاً هو معايير ضمان الجودة وتطبيقاتها في مؤسسات التعليم العالي والجامعي، لذلك يؤمل من هذه الدراسة أن تعمل على توفير المعلومات التي تساعد في تطوير وتحسين عملية تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة جرش الأهلية، وسوف سيستفيد من هذه الدراسة كل من له علاقة بمجال الإدارة وضمان الجودة، ومؤسسات التعليم العالي الحكومية والأهلية. فضلاً عن أن هذه الدراسة ستفتح المجال أمام الباحثين للقيام بدراسات أخرى في مجال ضمان الجودة.

حدود الدراسة

اقتصرت الدراسة الحالية وإمكانية تعميم نتائجها بحدود معرفة معوقات تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة جرش الأهلية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الفصل الأول من العام الجامعي ٢٠١٤ / ٢٠١٥م.

تعريف المصطلحات

احتوت الدراسة على المصطلحات التالية:

المعايير: ما اتخذ أساساً للمقارنة والتقدير، والجمع عيارات (معجم اللغة العربية، ٢٠٠٢، ص ٤٤٣). وهي مجموعة من المتطلبات والمواصفات والمبادئ التوجيهية التي يمكن استخدامها لضمان أن المواد والمنتجات والعمليات صالحة لأغراضها (,ISO 2000) 2014.

ضمان الجودة : هي مجموعة إجراءات تقييميه تقوم بها إحدى المؤسسات التعليمية، أو نظام لتوجيه وتقييم الأداء لضمان تحقيق جودة المخرجات وتحسين مستوى الإنجاز، ويهدف ضمان الجودة إلى بناء الثقة لدى المشاركين في جودة الإدارة (Horman and Meek, 2000).

معايير ضمان الجودة: هي تلك المواصفات والشروط التي ينبغي توفرها في نظام التعليم العالي والجامعي والتي تتمثل في جودة الإدارة، وسياسات القبول، والبرامج التعليمية من حيث (أهدافها، طرق التدريس المتبعة، نظام التقويم، الامتحانات)، وجودة أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية، والأبنية والتجهيزات المادية، بحيث تؤدي إلى مخرجات تتصف بالجودة وتعمل على تلبية احتياجات المستفيدين (السيد، ٢٠٠٢). وتعرف معوقاتها إجرائيا بأنها مجموعة العوامل أو القيود التي تحول دون تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة جرش الأهلية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في ضوء أداة الدراسة المعدة لهذا الغرض.

جامعة جرش الأهلية: هي جامعة أردنية أهلية تقع في مدينة جرش في إقليم الشمال، تأسست عام ١٩٩٢، وتضم (١٠) كليات رئيسية، تمنح درجات البكالوريوس في (٢٨) تخصص، ودرجات الماجستير في (٦) تخصصات، وذلك وفق الدراسة المنتظمة.

أعضاء هيئة التدريس: هم جميع أعضاء هيئة التدريس العاملين في جامعة جرش الأهلية ممن هم برتبة أستاذ، وأستاذ مشارك، وأستاذ مساعد، ومدرس في الفصل الأول من العام الجامعي ٢٠١٤ / ٢٠١٥م.

الدراسات السابقة

تم مراجعة الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية، بهدف التعرف إلى أهم النتائج والمؤشرات العامة التي أسفرت عنها تلك الدراسات، وفيما يلي استعراض لأهم الدراسات السابقة:

أجرى النجار وعباس والعامري (٢٠٠٣) دراسة هدفت إلى معرفة معوقات تطبيق معايير الجودة التعليمية الشاملة في جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. تكونت عينة الدراسة من (٧٩) عضو هيئة التدريس. وتم استخدام استبانة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن معوقات تطبيق معايير الجودة التعليمية كما يراها أعضاء هيئة التدريس هي:

- زيادة الأعباء الملقاة على عضو هيئة التدريس.
- قلة الاهتمام بتنظيم المؤتمرات العلمية بصورة دورية.
- غياب خريطة بحثية محددة للبحث العلمي على مستوى التخصص.
- ضعف الإمكانات المادية المتاحة للكلية للمشاركة في خدمة المجتمع.
- عدم مراعاة مبادىء الديمقراطية في اختيار القيادات الجامعية.

كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الدرجة العلمية، والكلية.

كما أجرت راضي (٢٠٠٦) دراسة هدفت إلى التعرف على معوقات تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي التقني في محافظات غزة. تكونت عينة الدراسة من (٨٧) فرداً، منهم (٦ عمداء، ٧ نواب عميد، ٥٦ رئيس قسم، ١٨ عضو لجنة جودة) . ولتحقيق أهدف الدراسة تم استخدام استبانة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن معوقات تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي التقني في محافظات غزة تنحصر في الآتي:

- عدم شمولية عملية التقييم الذاتي لكافة الأنشطة في الكلية.
- عدم مساهمة وحدة الجودة بوضع إجراءات تطبيق الجودة.
- عدم اعتماد الكلية في اتخاذ قراراتها على قاعدة بيانات موثوقة.
- عدم إجراء الكلية التقييم الذاتي في ضوء معايير الهيئة الوطنية للاعتماد والنوعية والجودة الفلسطينية.

كما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق دالة إحصائيا تعزى لمتغير الكلية، بينما لم تكن هناك فروق دالة إحصائيا تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

وأجرى عابدين وخلاف (2007) دراسة هدفت إلى تحديد معوقات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعتي الخليل وبيت لحم من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة فيهما. ولتحقيق أهدف الدراسة طبقت استبانة على عينة عشوائية مكونة من (527) فردا، منهم (217 عضو هيئة تدريس، و310 طالب وطالبة). وقد حصرت نتائج الدراسة المعوقات بالتغيير الدائم في الإدارات العليا في الجامعة، وقلة مكافأة العاملين بناء على أدائهم المتميز، وجمود الأنظمة والقوانين. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الكلية، والرتبة الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس.

وقام خان وإقبال (Kan and Iqbal, 2011) بدراسة هدفت إلى تحديد المعوقات التي تعترض تحسين جودة التعليم العالي في المؤسسات التعليمية الباكستانية في القطاع العام. وقد اختيرت عينة الدراسة بالطريقة العشوائية والبالغ عددها (٧٧٥) فرداً، منهم (٢٥ نائب رئيس جامعة، ٢٥ رئيس سجل، ٢٥ عميد كلية، ٢٠٠ عضو هيئة تدريس، ٥٠٠ طالب وطالبة). وتم استخدام استبانة لتحقيق أهداف الدراسة. وقد أظهرت النتائج أن أبرز المعوقات التي تعترض تحسين جودة التعليم العالي هي نقص الموارد المالية، وعدم ضمان الجودة في الكليات، وغياب التخطيط.

وقامت الشرمان (٢٠١١) بدراسة هدفت إلى التعرف إلى معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة مؤتة. وقد تكونت عينة الدراسة من (١٤٢) عضو هيئة تدريس. ولتحقيق أهدف الدراسة تم استخدام استبانة مكونة (٤٠) فقرة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن أبرز معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة هي عدم تشجيع الجامعة لسياسة الباب المفتوح، وأقل المعوقات كانت تأثير العوامل السياسية على اتخاذ القرارات. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً بي تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، والرتبة الأكاديمية، والكلية.

وفيما قام العضاضي (2012) بدراسة هدفت إلى تحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. تكونت عينة الدراسة من جميع

أعضاء هيئة التدريس في الكليات النظرية بجامعة الملك خالد، إذ بلغت العينة (204) عضو هيئة تدريس. ولتحقيق أهدف الدراسة تم استخدام استبانة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن أكثر معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي هي وجود غموض حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وضعف الحوافز المادية والمعنوية، وقلة الاعتماد على العمل الجماعي، وغلبة الطابع البيروقراطي على المناخ التنظيمي في الجامعة، وضعف الاتصال بمؤسسات التوظيف لمعرفة احتياجاتهم. كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائيا تعزى لمتغير الكلية.

هدفت الدراسة التي أجراها نكانج (Nkang, 2013) إلى معرفة معوقات تطبيق معايير ضمان الجودة في الجامعات النيجيرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. وقد اختيرت عينة الدراسة بالطريقة العشوائية الطبقية والبالغ عددها (225) عضو هيئة تدريس. ولتحقيق أهدف الدراسة تم استخدام استبانة مكونة من (15) فقرة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن أهم المعوقات التي تعترض تطبيق معايير ضمان الجودة تتمثل في عدم توفر المخصصات المالية، وعدم كفاية ومناسبة البنية التحتية، وعدم مناسبة مرافق المكتبة، وعدم كفاية المرافق التعليمية، والمركزية في القبول الجامعي.

في حين هدفت الدراسة التي أجرتها بدرخان والشوا (2013) إلى معرفة المعوقات التي تعترض تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعتي الأردنية وعمان الأهلية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي. وقد اختيرت عينة الدراسة بالطريقة العشوائية والبالغ عددها (274) عضو هيئة تدريس. ولتحقيق أهدف الدراسة تم استخدام استبانة مكونة من (٤٦) فقرة. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود مجموعة من المعوقات التي تعترض تطبيق معايير ضمان الجودة في الجامعات الأردنية تبدأ بعدم حرص الإدارة على نشر معايير الجودة الشاملة وتطبيقها في البحث العلمي، واعتماد إدارة الجامعة على مستوى عالٍ من المركزية في اتخاذ القرارات، وانخفاض مستوى وعي أعضاء هيئة التدريس والعاملين بثقافة الجودة، وعدم توفير الجامعة حرية البحث العلمي لعضو هيئة التدريس، ونقص البنية التحتية الخاصة بتكنولوجيا التعليم. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الكلية.

تعقيب على الدراسات السابقة

- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها معوقات تطبيق الجودة في الجامعات، إلا أن الدراسة الحالية قد اقتصرت على معوقات تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة جرش الأهلية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، كما تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في عينة الدراسة باستثناء بعض الدراسات السابقة مثل دراسة راضي (٢٠٠٦) فقد تكونت العينة (من العمداء ونوابهم، ورؤساء الأقسام، وأعضاء لجان الجودة)، ودراسة عابدين وخلاف (٢٠٠٧) حيث تكونت العينة من أعضاء هيئة التدريس والطلبة، خان وإقبال (Kan and Iqbal, 2011) فقد تكونت العينة (من نواب رؤساء الجامعات، ورؤساء السجلات، والعمداء، وأعضاء هيئة التدريس، والطلبة). كما تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام الاستبانة أداة للدراسة.
- تم الاستفادة من الدراسات السابقة في تطوير أداة الدراسة، وفي مناقشة النتائج والتوصيات.

الطريقة والإجراءات

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي؛ لمدى ملائمته لطبيعة وأهداف الدراسة الحالية.

مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في جامعة جرش الأهلية في الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي ٢٠١٤/ ٢٠١٥م، إذ بلغ عددهم (١٦٦) عضو هيئة تدريس. أما بالنسبة لعينة الدراسة فقد تكونت من جميع أفراد مجتمع الدراسة الأصلي، وذلك بعد استبعاد عينة الثبات (٢٠) عضو هيئة تدريس. وبذلك تكونت العينة من (١٤٦) عضو هيئة تدريس. والجدول رقم (١) يبين توزيع التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة.

الجدول (١) :

توزيع التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

المتغير	الفئة	التكرارات	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	١٢٧	%٨٧
	أنثى	١٩	%١٣
الرتبة الأكاديمية	أستاذ	١٤	%٩.٦
	أستاذ مشارك	١٥	%١٠.٣
	أستاذ مساعد	٧٨	%٥٣.٤
	مدرس	٣٩	%٢٦.٧
الكلية	علوم إنسانية واجتماعية	١٠٣	%٧٠.٥
	علوم فيزيائية وطبيعية	٤٣	%٢٩.٥
المجموع		**١٤٦**	**%١٠٠**

أداة الدراسة

تكونت أداة الدراسة من استبانة مؤلفة من (٣٠) فقرة، تمثل كل فقرة معوقاً يعوق تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة جرش الأهلية، وقد تم تطوير الاستبانة في ضوء مراجعة الدراسات السابقة المتصلة بموضوع الدراسة الحالية.

صدق الأداة وثباتها

للتحقق من صدق الأداة، تم عرضها على عشرة محكمين من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في الإدارة التربوية، من أجل الاسترشاد بآرائهم حول مجالات الاستبانة وفقراتها، وسلامة صياغتها اللغوية. وقد أبدى هؤلاء المحكمون مجموعة من الملاحظات على هذه الأداة، وتم تعديل الاستبانة في ضوء هذه الملاحظات، وإضافة فقرات أخرى، وأقرت الاستبانة بصورتها النهائية، وتكونت بعد التحكيم من (٣٠) فقرة وفق سلم ليكرت الخماسي (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جداً). أما بالنسبة لثبات الأداة، فقد تم توزيع الاستبانة وبفارق أسبوعين من التوزيع الأول على عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة تم اختيارها بطريقة عشوائية وعددها (٢٠) عضو هيئة تدريس، ثم تم حساب معامل الثبات باستخدام معامل ارتباط بيرسون، وبلغت قيمته للأداة (٠.٩٠)، كما تم حساب معامل ثبات الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا، وبلغت قيمته للأداة (٠.٨٥). واعتبرت هذه القيم أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق، وبالتالي تصلح لتحقيق أغراض الدراسة.

المعالجات الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة، تم استخدام التحليل الإحصائي باستخدام (SPSS) حيث تم استخدام الإحصاء الوصفي والمتمثل في المتوسطات الحسابية والانحرافات للإجابة عن السؤال الأول، كما تم استخدام اختبار (T – Test)، وتحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للإجابة عن السؤال الثاني والثالث والرابع. وقد تم اعتماد المعيار الإحصائي التالي للحكم على نتائج الدراسة: (٣.٦٦ – ٥.٠٠) تكون درجة المعوق كبيرة، (٢.٣٣ – أقل من ٣.٦٦) تكون درجة المعوق متوسطة، (١.٠٠ – أقل من ٢.٣٣) تكون درجة المعوق قليلة.

عرض النتائج ومناقشتها

السؤال الأول: "**ما معوقات تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة جرش الأهلية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟**". للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أعضاء هيئة التدريس حول معوقات تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة جرش الأهلية. والجدول (٢) يبين ذلك.

الجدول (٢)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أعضاء هيئة التدريس حول معوقات تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة جرش الأهلية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المعوق
1	1	وجود غموض حول آليات تطبيق معايير ضمان الجودة.	4.98	0.14	كبيرة
٢	2	عدم توفر الكفاءات المؤهلة والمدربة على العمل لتحقيق معايير ضمان الجودة.	4.96	0.35	كبيرة
٢	27	عدم مشاركة أعضاء هيئة التدريس في عملية التقويم الذاتي.	4.96	0.28	كبيرة
٤	3	قلة المخصصات المالية اللازمة لتطبيق معايير ضمان الجودة.	4.90	0.47	كبيرة
٤	8	عدم قناعة القيادة الجامعية بتطبيق معايير ضمان الجودة.	4.90	0.30	كبيرة
٦	26	عدم إسهام عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي في وضع خطط إجرائية لتطبيق معايير ضمان الجودة.	4.88	0.32	كبيرة
٧	5	عدم مناسبة الثقافة السائدة في الجامعة لثقافة الجودة.	4.86	0.35	كبيرة
٧	21	عدم إجراء الجامعة تقويم ذاتي لكافة مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها.	4.86	0.35	كبيرة
٩	7	المركزية في اتخاذ القرار.	4.47	0.53	كبيرة
١٠	4	جمود الأنظمة والقوانين والتعليمات.	4.34	0.52	كبيرة
١١	9	ضعف الدعم المالي المقدم للأبحاث العلمية.	4.21	0.45	كبيرة
١٢	6	عدم توفر قاعدة بيانات ومعلومات دقيقة وحديثة.	4.16	0.51	كبيرة
١٢	10	ضعف الاتصال بين الجامعة ومؤسسات المجتمع المحلي لمعرفة احتياجاتها من المخرجات التعليمية.	4.16	0.37	كبيرة
١٢	28	عدم مناسبة أعداد أعضاء هيئة التدريس لأعداد الطلبة والبرامج الأكاديمية.	4.16	0.37	كبيرة
١٥	20	عدم مواءمة متطلبات الخطط الدراسية لاحتياجات سوق العمل.	4.14	0.41	كبيرة
١٦	22	قصور المرافق والتجهيزات وقلة قيام الجامعة بصيانتها.	4.10	0.37	كبيرة
١٦	25	انخفاض فرص الابتعاث لأعضاء هيئة التدريس والطلبة.	4.10	0.42	كبيرة
١٨	16	عدم توفر معايير واضحة لتحديد وتوزيع أعداد الطلبة المقبولين في التخصصات الأكاديمية المختلفة.	4.08	0.28	كبيرة
١٩	17	ضعف الاتصال بين الأقسام الاكاديمية والقيادة الجامعية.	4.06	0.24	كبيرة
٢٠	11	قلة برامج التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس.	4.03	0.53	كبيرة

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المعوق
٢٠	23	عدم تلبية مكتبة الجامعة لاحتياجات الطلبة.	4.03	0.45	كبيرة
٢٢	13	زيادة النصاب التدريسي لعضو هيئة التدريس.	4.02	0.38	كبيرة
٢٣	15	عدم توفر سياسات قبول واضحة في البرامج الأكاديمية.	3.99	0.31	كبيرة
٢٤	12	غموض معايير اختيار القيادة الجامعية.	3.98	0.38	كبيرة
٢٥	18	عدم توفر معايير واضحة وشفافة في تعيين أعضاء هيئة التدريس.	3.96	0.50	كبيرة
٢٦	14	قلة مشاركة أعضاء هيئة التدريس في الندوات والمؤتمرات المحلية والعربية والدولية.	3.94	0.54	كبيرة
٢٧	19	عدم توفر برامج فعالة لإرشاد الطلبة أكاديميا ومهنيا.	3.82	0.55	كبيرة
٢٨	24	عدم توفر شبكة معلومات تربط الجامعة بالجامعات الأخرى محليا وعالميا.	3.82	0.60	كبيرة
٢٩	29	التغير الدائم في القيادات الجامعية.	2.80	0.49	متوسطة
٣٠	30	تعرض الجامعة لضغوطات خارجية (سياسية،أو دينية، أو اجتماعية) في اتخاذ القرارات.	2.14	0.35	قليلة
المتوسط الحسابي الكلي			4.19	0.19	كبيرة

يبين الجدول (٢) أن استجابات أعضاء هيئة التدريس حول معوقات تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة جرش الأهلية قد تراوحت متوسطاتها الحسابية تنازلياً ما بين (٤.٩٨ – ٢.١٤) بانحراف معياري تراوح ما بين (٠.١٤ – ٠.٣٥) وقد تبين أن هناك (٢٨) معوقاً جاءت بدرجة كبيرة لحصولها على متوسطات حسابية أعلى من (٣.٦٦)، في حين كان هناك معوق واحد جاء بدرجة متوسطة، وكذلك وجود معوق واحد جاء بدرجة قليلة. وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي للأداة (٤.١٩) بانحراف معياري بلغ (٠.١٩) ويقابل درجة كبيرة. وجاءت الفقرة رقم (١) والتي تنص على " وجود غموض حول آليات تطبيق معايير ضمان الجودة " في المرتبة الأولى، وبأعلى متوسط حسابي بلغ (٤.٩٨) وبانحراف معياري بلغ (٠.١٤)، ويمكن تفسير هذه النتيجة بسبب حداثة موضوع ضمان الجودة، فضلاً عن قلة البرامج التدريبية والدورات التي تعقدها الجامعة لتعريف أعضاء هيئة التدريس بآليات وكيفية تطبيق معايير ضمان الجودة. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة العضاضي (٢٠١٢) التي أكدت أن وجود غموض حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة من أكثر المعوقات التي تحول دون

تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، ودراسة بدرخان والشوا (٢٠١٣) التي أظهرت أن من المعوقات التي تعترض تطبيق معايير ضمان الجودة في الجامعات الأردنية انخفاض مستوى وعي أعضاء هيئة التدريس والعاملين بثقافة الجودة.

كما جاءت الفقرة رقم (٣٠) في المرتبة الأخيرة والتي تنص على " تعرض الجامعة لضغوطات خارجية (سياسية، أو دينية، أو اجتماعية) في اتخاذ القرارات " في المرتبة الأخيرة، وبأقل متوسط حسابي بلغ (٢.١٤) وبانحراف معياري بلغ (٠.٣٥)، ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى تمتع الجامعة بالاستقلالية، وأن ليس هناك تأثير خارجي في قرارات الجامعة، فقراراتها نابعة من داخلها، وأن الجهات التي تقوم باتخاذ القرارات هي مجالس الأقسام الأكاديمية في الجامعة، والكليات، ومجلس العمداء، ومجلس الأمناء في الجامعة، وأن الجامعة تتخذ القرارات من خلال هذه المجالس، وليس لجهة أخرى تأثير أو سيطرة على قرارات الجامعة. فضلاً عن أن قانون الجامعات قد نص على استقلالية الجامعات مالياً وإدارياً وبجميع الأمور المتعلقة فيها. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة الشرمان (٢٠١١) التي أكدت أن تأثير العوامل السياسية في اتخاذ القرارات من أقل المعوقات التي تعترض تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة مؤتة.

السؤال الثاني: "هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس حول تحديدهم لمعوقات تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة جرش الأهلية تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي؟". للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار (Independent Samples T-Test) على الأداة ككل تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي. والجدول (٣) يبين ذلك.

الجدول (٣)

: نتائج تطبيق اختبار (Independent Samples T-Test) لمتوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس على الأداة ككل تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي.

المتغير	الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
النوع الاجتماعي	ذكر	١٢٧	٤.١٨	٠.١٨	٠.٠٥٩	١٤٤	٠.٩٥
	أنثى	١٩	٤.٢٢	٠.٢٠			

يبين الجدول (٣) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس حول تحديدهم لمعوقات تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة جرش الأهلية تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي، حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة (٠.٠٥٩)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن جميع أعضاء هيئة التدريس بغض النظر عن جنسهم يعملون في نفس الظروف ونفس المناخ الجامعي، مما أدى ذلك إلى التشابه في تحديدهم لمعوقات تطبيق معايير ضمان الجودة في الجامعة. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة را ضي (٢٠٠٦)، ودراسة الشرمان (٢٠١١) التي أظهرت نتائجهما عدم وجود فروق دلالة إحصائياً تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

السؤال الثالث: "**هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة** $(\alpha = 0.05)$ **بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس حول تحديدهم لمعوقات تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة جرش الأهلية وفقا لمتغير الرتبة الأكاديمية؟**".

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار (One Way ANOVA) على الأداة ككل تبعاً لمتغير الرتبة الأكاديمية. والجدول (4) يبين ذلك.

الجدول (٤)
: نتائج اختبار (F) لمتوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس على الأداة ككل تبعاً لمتغير الرتبة الأكاديمية.

الرتبة الأكاديمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F	الدلالة الإحصائية
أستاذ	٤.٢٢	٠.١٦	٠.٩٣	٠.٤٢
أستاذ مشارك	٤.٢٦	٠.١٧		
أستاذ مساعد	٤.١٩	٠.١٦		
مدرس	٤.١٧	٠.٢٥		

يبين الجدول (٤) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس حول تحديدهم لمعوقات تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة جرش الأهلية تبعاً لمتغير الرتبة الأكاديمية، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (٠.٩٣)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن أعضاء هيئة التدريس في الجامعة يدركون ضرورة تحقيق معايير ضمان الجودة والتغلب على المعوقات التي تحول دون تطبيقها؛ باعتبارها الفئة المسؤولة عن عملية التطوير والتحسين المستمر لبرامجها المختلفة لتتلاءم واحتياجات المخرجات التعليمية الكفؤة والفعالة، واحتياجات المجتمع. ومن جهة أخرى يدل على أن أعضاء هيئة التدريس يمتلكون نفس المقدرة والكفاءة في تحديد نواحي القصور والضعف التي تواجه تطبيق معايير ضمان الجودة في الجامعة. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة النجار وعباس والعامري (٢٠٠٣) التي أظهرت عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الدرجة العلمية، ودراسة عابدين وخلاف (٢٠٠٧)، دراسة الشرمان (٢٠١١) التي أظهرت نتائجها عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية.

السؤال الرابع: " هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس حول تحديدهم لمعوقات تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة جرش الأهلية وفقا لمتغير الكلية؟".

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار (Independent Samples T-Test) على الأداة ككل تبعاً لمتغير الكلية. والجدول (٥) يبين ذلك.

الجدول (٥)

نتائج اختبار (Independent Samples T-Test) لاستجابات أعضاء هيئة التدريس على الأداة ككل تبعاً لمتغير الكلية.

المتغير	الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
الكلية	علوم إنسانية واجتماعية	١٠٣	٤.١٨	٠.١٨	١.٠١٠	١٤٤	٠.٣١
	علوم فيزيائية وطبيعية	٤٣	٤.٢٢	٠.٢٠			

يبين الجدول (٥) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس حول تحديدهم لمعوقات تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة جرش الأهلية تبعاً لمتغير الكلية، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (١.٠١٠)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن كلا النوعين من الكليات يخضع لذات الأنظمة والتعليمات الإدارية والطلابية والأكاديمية، الأمر الذي أدى إلى عدم التمايز بينها في تحديد معوقات تطبيق معايير ضمان الجودة في الجامعة. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة النجار وعباس والعامري (٢٠٠٣)، ودراسة عابدين وخلاف (٢٠٠٧)، ودراسة الشرمان (٢٠١١)، ودراسة بدرخان والشوا (٢٠١٣) التي أظهرت نتائجها عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الكلية. في حين اختلفت هذه النتيجة مع دراسة راضي (٢٠٠٦)، ودراسة العضاضي (٢٠١٢) التي أظهرت نتائجهما وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الكلية.

التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة، فإنها توصي بما يلي:

١- عقد دورات تدريبية لتعريف أعضاء هيئة التدريس في الجامعة بآليات تطبيق معايير ضمان الجودة.

٢- تفعيل دور عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي في وضع خطط إجرائية لتطبيق معايير ضمان الجودة.

٣- إجراء تقويم ذاتي لكافة مدخلات الجامعة وعمليات ومخرجاتها بشكل دوري (كل ٥ سنوات)، وضرورة إشراك أعضاء هيئة التدريس في هذا التقويم.

٤- إشراك أعضاء هيئة التدريس في صناعة القرارات، وخاصةً تلك المتعلقة بعملهم، الأمر الذي ينعكس على ولائهم وأدائهم لمهامهم وواجباتهم.

٥- إعادة النظر في متطلبات الخطط الدراسية في ضوء احتياجات ومتطلبات سوق العمل.

٦- توفير كافة الإمكانات المالية والمادية (المرافق والتجهيزات) بشكل كافٍ ومناسب لتحقيق أهداف العملية التعليمية.

٧- تخفيف أعباء وضغوط العمل عن أعضاء هيئة التدريس في الجامعة.

٨- ضرورة انفتاح الجامعة على مؤسسات المجتمع المحلي.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

بدرخان، سوسن بدر والشوا، هلا .(٢٠١٣). المعوقات التي تعترض تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس . المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مج ٦، ع (١٣)، ص ٦٦ – ٧٩.

الحولي، عبد الله وأبو دقة، سناء .(٢٠٠٦). نحو أنموذج عربي لتقييم برنامج أكاديمي . **ورقة علمية مقدمة إلى المؤتمر الأول لجودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد**، المنعقد بجامعة الشارقة في الفترة الممتدة من ٢٣ – ٢٦ أبريل، الشارقة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

الخطيب، أحمد والخطيب، رداح .(٢٠١٠). **الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية: أنموذج مقترح** . إربد: عالم الكتب الحديثة.

راضي، ميرفت محمد محمد .(٢٠٠٦). **معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي التقني في محافظات غزة وسبل التغلب عليها** . رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

السيد، نادية .(٢٠٠٢). **تصور مقترح لتطوير نظام التعليم بالمملكة العربية السعودية في ضوء معايير الجودة الشاملة** . المركز العربي للتعليم والتنمية، القاهرة.

الشرمان، منيرة محمود .(٢٠١١). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة مؤتة . **مجلة اتحاد الجامعات العربية**، مج ٩، ع (٢)، ص ١٠٦ – ١٢٥.

طعيمة، رشدي أحمد والبندري، محمد بن سليمان .(٢٠٠٤). **التعليم الجامعي: بين رؤى الواقع ورؤى التطوير** . القاهرة: دار الفكر العربي.

عابدين، محمد عبد القادر وخلاف، رياض محمد .(٢٠٠٧). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعتي الخليل وبيت لحم الفلسطينيتين . **مجلة اتحاد الجامعات العربية**، ص ٩٩ – ١٣١.

العضاضي، سعيد علي .(٢٠١٢). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي – دراسة ميدانية. **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي**، مج ٥، ع (٩)، ص ٦٦ – ٩٩.

معجم اللغة العربية .(٢٠٠٢). معجم الوجيز . بيروت: المركز العربي للثقافة والعلوم.

منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم (١٩٩٨). و**ثيقة عمل المؤتمر العالمي للتعليم العالي : التعليم العالي في القرن الحادي والعشرين "الرؤية والعمل** " ، المنعقد في باريس في الفترة الممتدة من ٥ – ٩ أكتوبر.

النجار، نعمان وعباس، عارف والعامري، عبده قائد .(٢٠٠٣). **معوقات تطبيق معايير الجودة التعليمية الشاملة في جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس** . استرجع بتاريخ ٢٠١٤/٩/٢١ من المصدر www.google.jo .

هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي .(٢٠١٤). **نشأة الهيئة** . استرجع بتاريخ ٢٠١٤/٩/٢١ من المصدر http://www.heac.org.jo.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Horman, G., and Meek, L.(2000). **Repositioning Quality Assurance and Accreditation in Australian Higher Education** . Center for Higher Education Management and Policy, University of New England.

ISO 9000 .(2014). **What Is A standard**. Retrieved 15/9/2014 from http://www.iso.org/iso/home/standards. htm.

Khan, F., and Iqbal, M. (2011). Impediments in Education the Quality of Education in Public Sector Higher Education or **Organizations . Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business**, 2:(10), p 453 – 465.

Nkang, E. (2013). Challenges of Globalization and Quality Assurance in Nigerian University Education . **International Education Studies**, 6:(1), P 207 – 215.