المعوقات التي تعترض تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية

د.سوسن بدر خان

د.هلا الشوا

المعوقات التي تعترض تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية

د.سوسن بدر خان د.هلا الشوا

ملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على المعوقات التي تعترض تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية. أسئلة الدراسة هي: ما أهم معوقات تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية ؟هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أعضاء الهيئة التدريسية حول معوقات تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية تعزى لمتغير الجامعة («أ «و «ب») ولمتغير الكلية (الإنسانية و العلمية)؟ تم اختيار عينة الدراسة كالآتي: (134) عضو هيئة تدريس من جامعة «ب» و (140) عضو هيئة تدريس من «أ». تم تطوير استبانة مكونة من 47 فقرة، وزعت على أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعتين.تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية للإجابة على الأسئلة: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية والنسب المئوية واختبار (ت).

وأظهرت نتائج الدراسة أن أهم المعوقات التي تعترض تطبيق النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تتعلق بالبحث العلمي. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائيا في المعوقات التي تعترض تطبيق النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تعزى إلى متغير الجامعة أو الكلية.

Abstract:

The aim of this study is to investigate the obstacles of quality assurance implementation in the Jordanian Universities from the perspectives of faculties' members. The research questions are: what are the most important obstacles of quality assurance implementation in the Jordanian Universities from the perspectives of faculties' members? Are there any differences in the obstacles of quality assurance implementation in the Jordanian Universities from the perspectives of faculties' members with respect to the university (University "A» and «B» and with respect to the college (Sciences Colleges and humanist colleges)?

A questionnaire with 47 items was developed and collected from 274 university faculties' members (134 participants from Private Amman University and 140 participants from University of Jordan). The researchers applied the following statistical tools: means, standards deviations, percentage, and t-test. The findings indicated that the most important obstacles of quality assurance implementation in the Jordanian Universities from the perspectives of faculties' members were connected to scientific research. Furthermore, there were no significant differences between the obstacles of quality assurance implementation in the Jordanian Universities from the perspectives of faculties' members neither with respect to the university nor with respect to the college.

مقدمة:

لقد سببت الأحداث المتلاحقة التي شهدها العقد الأخير من القرن العشرين الميلادي، تغييرات كثيرة في النظم الاقتصادية والاجتماعية والثقافية ، تركت بصمات واضحة قسراً أو اختيارا على كثير من النظم التعليمية في المجتمعات المختلفة، أدى جعل التغيير للارتقاء بالتعليم أمراً ضرورياً للبقاء.وعلى هذا تسعى معظم الأنظمة والحكومات إلى الاهتمام بالنظام التعليمي التربوي وتحسينه وتطويره، كونه المعيار الحقيقي لحضارة الأمة، وهو الخيار الأوحد في عالم يشهد تغييرات كثيرة ومتعاقبة، والذي من خلاله نستطيع استشراف المستقبل وإيجاد جيل مؤهل قادر على التفاعل مع متغيرات العصر، ومسايرة الدول المتقدمة في شتى ميادين الحياة..(الخطيب، 2007).إن تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي الجامعي، يشكل اهتماماً عالمياً في جميع دول العالم، وإن من أهم الخصائص التي تميز أي مجتمع عن غيره من المجتمعات، هو قدرته على إدارة مؤسساته وبرامجه الحيوية، ليس فقط بفاعلية وكفاءة بل بجودة عالية وعدالة وابتكار، بحيث يرتبط حجم الخدمات وجودتها في مؤسسات التعليم الجامعي بالمنظومة الإدارية التي تجعل رسالة الجامعة مرتكز الحركة من خلال مبادئها الإرشادية والأخلاق الجامعية، فنجاح أية مؤسسة، هو نجاح الإدارة فيها، ومن هنا تبرز أهمية التزام إدارة مؤسسات التعليم الجامعي بفلسفة شاملة للتطوير والتحسين المستمر لغايات الوصول إلى الجودة الشاملة في الجامعات، والتي تحتاج إلى مشاركة من الجميع لضمان البقاء والاستمرار للجامعات (الخطيب، 2002) لقد أشار (إدوارد ديمنغ) رائد الجودة الشاملة ضرورة إدخال الجودة الشاملة في التعليم، والنظر إليها بوصفها منظومة لعمليات الجودة في التربية، وللتحسين المستمر في العملية التعليمية التعلمية، ، وبحسب (ويليامز) فإن إدارة الجودة الشاملة لا تعني إصلاحات سريعة يمكن إجراؤها في المؤسسة، وهي ليست موضة عابرة يمكن تعلمها بسرعة، أو شراؤها من بائع أو خبير إلخ...بل هي تتطلب التزاما من كل فرد في المؤسسة لغايات الوصول إلى نجاح المؤسسة. فالجودة لا تحدث من تلقاء ذاتها بل تحتاج إلى تخطيط ، وأن تكون أساسا لسياسة المؤسسة، إن الاهتمام بالنوعية وضمان الجودة في المؤسسات التعليمية نبع من النظر إلى التعليم بوصفه سلعة كغيره من السلع، لابد له أن ينافس، وأن يسعى إلى أرضاء مستهلكي تلك السلعة من الطلاب والمجتمع والدولة، فالطلاب يرغبون في الحصول على أفضل المؤهلات لغايات الحصول على أفضل الفرص الوظيفية التي تزداد شحاً بازدياد عدد الخريجين وقلة فرص العمل، وبالتالي فإن أولياء أمور الطلبة يتطلعون إلى أفضل تأهيل لأبنائهم، وكذلك الدولة تسعى إلى مخرجات تعليمية متميزة تمكنها من تحقيق أهداف خططها التنموية. وفي ضوء ذلك جاء توجه المؤسسات التعليمية الجامعية في العالم، وخاصة في ظل التنافسية وفتح الحدود بين الدول، الأخذ بنظام الجودة والاعتماد، وتأسيس آليات لضمان جودة البرامج الأكاديمية، وتطوير إجراءات الجودة ومعاييرها بما يساير التوجهات العالمية وبما يساير ظروف المجتمع. وتعد الجامعات من أكثر المؤسسات الجامعية حاجة إلى الأخذ بهذا الاتجاه، لما لها من دور مهم في إعداد الكوادر المناط بها أمر تطوير التعليم في كافة مؤسساته، بل إنه ينبغي أن يكون لها الدور الرائد والقدوة في هذا المجال بفضل ما تملكه من كوادر وتخصصات معنية أساساً بكل ما يتعلق بالعملية التعليمية التعلمية.

إن مدخل إدارة الجودة الشاملة يعد خطوة مهمة في تطوير أداء الجامعات الأردنية والارتقاء بها إلى المستوى المرغوب فيه، خصوصا في ظل المتغيرات التي تحدث في العالم وما ينتج عن هذا من تحديات، إضافة إلى أن الاهتمام في دراسة النوعية وضمان الجودة للمؤسسات التعليمية؛ لم ينل الاهتمام الكافي من الباحثين، فالجودة تعني قدرة المؤسسة على تقديم خدمات بمستوى عال من الجودة المتميزة، بحيث تفي بحاجات الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية وأولياء الأمور، وأصحاب العمل، والمجتمع وغيرهم، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم ومتطلبات العصر، وبما يحقق الرضا لديهم، وذلك من خلال معايير موضوعة سلفاً لتقييم المخرجات، والتحقق من صفة التميز فيها، وبالرغم من اتفاق الجميع على أهمية وضرورة الأخذ بنظام الجودة، إلا أن الواقع يشير إلى أن الأخذ بهذا النظام وتطبيقه بالجامعات، قد يواجه بعض الصعوبات والمعوقات التي قد تحول دون نجاحه، وحقيقة القول أن الأخذ بهذا النظام وتحقيق ذلك الهدف ليس بالأمر السهل اليسير، إنما هو أمر تواجهه معوقات ومشكلات عديدة، ومن خلال هذه الدراسة سوف نستعرض هذه المعوقات محاولين اتخاذ عينة من جامعاتنا الحكومية والخاصة، مبرزين فيها نوع المعيقات بين الجامعات واختيار كليات منهما لغايات الدراسة والتطبيق.

مشكلة الدراسة: على الرغم من ازدياد الاهتمام بالتعليم في الأردن والعمل المستمر على تحسين كفاءة المعلمين في المدارس والهيئة التدريسية في الكليات والجامعات، إلا أن هناك العديد من الانتقادات التي تشير إلى تدني نوعية المخرجات التعليمية الجامعية وعدم توافق مستوى خريجي الجامعات الحكومية والخاصة مع متطلبات خطط التنمية وحاجة سوق العمل وهذا يفتح باباً للجدل حول الفجوة الكبيرة بين النظرية والتطبيق، بين ما يتعلمه الطالب الجامعي وكيفية التعلم وما يواجهه من مواقف في الحياة العملية. كما أن هناك حاجة ماسة إلى التقويم الشامل لجميع مكونات وعناصر التعليم الجامعي من أجل الوصول ببرامجه إلى تحقيق أهدافها المرجوة من جهة ومن أجل تحقيق الاستثمار الجيد للإنفاق على التعليم من جهة أخرى (الخضير، 2001) إضافة إلى ما وجدته الباحثتان من خلال عملهما الأكاديمي من وجود معوقات تحول دون تطبيق معايير ضمان الجودة في الجامعة إضافة إلى ندرة الدراسات التي تناولت هذا الجانب في تطبيق معايير الجودة الشاملة. مما سبق تتضح الحاجة إلى إجراء مثل هذه الدراسة الميدانية.وفي ضوء هذا جاءت الدراسة الحالية للوقوف على معوقات تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة من خلال الإجابة على السؤال الآتي:

ما معوقات تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟

أهمية الدراسة: تنبعث أهمية الدراسة الحالية من عدة جوانب:

1 - إن معرفة مستوى تطبيق معايير ضمان الجودة في الجامعات الأردنية سيسهم بدرجة كبيرة في تحديد جوانب القوة وتعزيزها وجوانب الضعف وإيجاد الحلول لها.
2 -إن التعرف على المعوقات التي تعيق تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية سيسهم في التشخيص الفعلي لجوانب القصور الجامعي وبالتالي يساعدها في وضع الحلول المناسبة للعمل على معالجتها.
3 - تشهد 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 على اختلاف تخصصاتها.

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1) ما أهم معوقات تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟
2) هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أعضاء الهيئة التدريسية حول معوقات تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية تعزى لمتغير الجامعة (أ و ب)؟
3) هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أعضاء الهيئة التدريسية حول معوقات تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية تعزى لمتغير الكلية (الإنسانية و العلمية)؟

محددات الدراسة:تتحدد نتائج هذه الدراسة من خلال التعرف على معوقات تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الفصل الثاني للعام الدراسي 2010/2011 وفي حدود العينة الممثلة لمجتمع الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية في الكليات الإنسانية و العلمية لكل من الجامعتين «أ» و «ب»، وذلك من خلال استبانة خاصة طورت لهذه الغاية من قبل الباحثتين.

مصطلحات: الكليات العلمية والكليات الإنسانية

الدراسات السابقة:

هدفت دراسة جريس (2004) إلى تحليل إمكانية تطبيق معايير الجودة الشاملة وركائزها وأسسها في جامعة بيرزيت من خلال قياس مستوى الرضا لدى أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين والطلبة حول مجالات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال قياس المتغيرات الأساسية مثل الجنس، والرتبة الأكاديمية الكلية، وسنوات الخبرة، والمؤهل التعليمي، وقد أظهرت النتائج وجود رضا لدى أعضاء الهيئة التدريسية بالنسبة للعملية الأكاديمية والإدارية، ولعلاقة الجامعة في المجتمع المحلي، وأظهرت رضا متدنٍ لدى الطلبة عن الجهود المبذولة في تطوير العملية الأكاديمية والتخصصات العلمية والخدمات الإرشادية، كذلك بينت النتائج أن الجامعة لا تراعي حاجة السوق المحلي من التخصصات التي يتم تقديمها، وعدم وجود دعم لعملية البحث العلمي بالشكل الكافي، وعدم اعتماد الجامعة لنظام مالي وإداري.

هدفت دراسة علاونة (2004) إلى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية ومعرفة أثر متغيرات النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة في التدريس الجامعي، والجامعة التي تخرج فيها، والكلية التي يدرس فيها، والعمل على مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة، وأجريت الدراسة على عينة مؤلفة من (61) عضو هيئة تدريس، أما مجالات الدراسة فقد تناولت بعد متطلبات الجودة، والعملية التعليمية التعليم والموارد البشرية، واتخاذ القرار، 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.

هدفت دراسة عشيبة (2002) إلى تحديد مفهوم الجودة الشاملة في التعليم الجامعي المصري، ومتطلباتها وخطواتها ومجال استخدامها في التعليم لمعالجة الصعوبات التي تعيق تطبيقها في هذا المجال، وقد توصلت الدراسة إلى عدة حلول تسهم في نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي المصري منها: تنظيم برامج تدريبية للقيادات الجامعية وأعضاء هيئة التدريس والإداريين، وإعادة النظر في الهيكل التنظيمي للجامعات، والتأكيد على العلاقات الإنسانية في الجامعة، وتحسين مناخ العمل فيها، والعمل على إزالة المعيقات التي تحول دون تعاون الأقسام وترابطها، وزيادة التمويل الحكومي، وقد نبه الباحث إلى بعض الصعوبات التي يمكن أن تواجه تنفيذ الجودة الشاملة ومنها تتعلق بالثقافة التنظيمية للجامعات، ومفاهيم الجودة وأسسها من مثل: مفهوم العميل، والمراقبة، ومعايير الحكم.

أجرى النوايسة (2004) دراسة هدفت إلى التعرف على درجة إمكانية تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في جامعة مؤتة من وجهة نظر الإداريين فيها، تناولت الباحثة محاور إدارة الجودة الشاملة من مثل: القيادة، ورسالة الجامعة، والثقافة التنظيمية، والتخطيط الاستراتيجي، والتحسين المستمر، ورضا العميل، واستخدام الطريقة العلمية، وصناعة القرار واتخاذه ، والتدريب المستمر، والتغذية الراجعة، وتوصلت النتائج إلى إمكانية تطبيق مجالات إدارة الجودة الشاملة في جامعة مؤتة، بدرجة كبيرة في النواحي التالية:» القيادة،ورسالة الجامعة، التخطيط الاستراتيجي،

عمل الفريق، الحوسبة، الطريقة العلمية، اتخاذ القرار، كما وأظهرت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة«($\alpha \geq$ O0،.) يعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

هدفت دراسة لي (lieu 1999) إلى التعرف على اتجاهات موظفي الكليات وممارساتهم في تايوان حول إدارة الجودة الشاملة في كلياتهم، وإلى أي مدى يستخدمون استراتيجيات إدارة الجودة، وأظهرت النتائج أن إدارة الجودة الشاملة مطبقة في هذه الكليات لأن ثقافة هذه الكليات وبنيتها التنظيمية تساعد على ذلك، وهذا ساعد عمليات التغيير والتطوير في هذه الكليات.

أجرى لو و يناج (Lue & Yang، 2009) دراسة هدفت إلى التعرف على إمكانية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في جامعات الصين وكذلك إلى تحديد أبرز الصعوبات التي تواجه الجامعات من أجل تحقيق الجودة الشاملة.

استخدم الباحثان المنهج الوصفي وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن معوقات تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعات الصينية درجتها ضعيفة جدا بالنسبة للبحث العلمي كما أن درجة أهمية تطبيقها المبادئ كانت عالية جدا.

قام كاريل و ادوارد (Carriel & Edward، 2006) بدراسة سعت إلى آلية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعات وهدفت الدراسة إلى البحث عن أوجه القصور ونقاط الضعف في تطبيق مبادئ جرت في الجامعات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإداريين العاملين والطلبة، وأظهرت النتائج أن مبادئ الجودة الشاملة ليست مطبقة بالشكل المطلوب وذلك من وجهة نظر أعضاء وإداريين وطلبة، كما أظهرت أن الطلبة بحاجة إلى تقوية دافعيتهم للبحث عن المعرفة وإلى تفعيل أكثر لعملية التقويم كمقياس لجودة التعليم العالي.

أجرى سيمور (Seymour، 1991) دراسة هدفت إلى التعرف على إيجابيات تطبيق الجودة الشاملة وإلى تحديد معوقات تطبيقها في الجامعات الأميركية، عينة الدراسة كانت من أعضاء هيئة تدريس وإداريين من 23 كلية وجامعة أميركية، استخدم الباحث استبانة لقياس المميزات الأساسية للكليات والجامعات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة ولقياس درجة تطبيقها. أظهرت النتائج وجود بعض الصعوبات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة والمتعلقة بالجوانب المالية كما أظهرت الدراسة أن الجامعات والكليات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة تحقق مستوى عالٍ من جودة التعليم ومخرجاته إلى سوق العمل.

الطريقة والإجراءات: منهج الدراسة

اعتمدت الباحثتان المنهج الوصفي أسلوبا للدراسة المسحية لملاءمته لطبيعة الدراسة الهادفة للتعرف على معوقات تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، حيث تم من خلاله تقصي المعلومات المتعلقة بالمعوقات التي تواجه أعضاء هيئة التدريس في «أ» و جامعة «ب» وفي الكليات العلمية والإنسانية في الجامعتين.

مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية في الكليات الإنسانية و العلمية التابعة للجامعة «أ» وجامعة «ب» في الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي 2010/2011.

عينة الدراسة:

بلغ مجموع أفراد العينة الفعلية من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الحكومية والخاصة (274) عضو هيئة تدريس، موزعين كالآتي: (134) عضو هيئة تدريس من جامعة «ب» و (140) عضو هيئة تدريس من الجامعة «أ». و الجدول (1) يوضح ذلك.

جدول (1) توزيع عينة الدراسة من الأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة «أ» وجامعة «ب» وفقاً للجامعة والكلية

الجامعة	الكلية		
	العلمية	الإنسانية	المجموع
الجامعة الأردنية	68	72	140
جامعة عمان الأهلية	66	68	134
المجموع	134	140	274

طريقة البحث وتصميم الأداة: لتحديد معوقات تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، تم تطوير أداة علمية لهذا الغرض وذلك من خلال الرجوع للأدب التربوي والدراسات مثل سيمور (Seymour، 1991)، النوايسة (2004)وجريس(2004)وحصر قائمة المواقف التي يتعرض لها المدرس في الجامعة. بعد التعديل أصبحت الاستبانة بصورتها النهائية تحوي قسمين:

القسم الأول: يحتوي على معلومات عامة تتعلق بعضو هيئة التدريس من حيث تحديد الجامعة التي يدرس بها عضو هيئة التدريس، والكلية والرتبة الأكاديمية.

القسم الثاني: فيتعلق بفقرات الاستبانة المطروحة على أعضاء هيئة التدريس والمتعلقة بمعوقات تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية، ويبلغ عدد تلك الفقرات، (47) فقرة، بعد التعديل، وقد تكونت الاستبانة بصورتها الأولية من (52) فقرة تمثل كل عبارة منها موقفا معينا، وأمام كل عبارة خمسة بدائل تبين درجة الموافقة عليها من عضو هيئة التدريس وهي (موافق بشدة موافق، موافق إلى حد ما، غير موافق، غير موافق بشدة.). وقد اعتمدت الباحثتان التصنيف التالي لدرجة المشكلة، العبارات التي تتراوح متوسط الحسابية: 4:55-4 تعد درجة الموافقة عليها عالية، والعبارات التي تتراوح متوسط الحسابية 3:99-3 متوسطة، والعبارات التي تتراوح درجة الموافقة عليها 22:99 تعد قليلة.

صدق الأداة: عرضت أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين المختصين والمهتمين من الجامعات الأردنية وقد أجمع المحكمون على حذف واستبعاد (5) عبارات من الاستبانة لعدم قناعتهم بمدى صلاحيتها، وأبدى بعضهم بعض الملاحظات والتعديلات على نصوص العبارات، وتم الأخذ بها واعتمادها، حيث أصبحت فقرات الاستبانة (47) عبارة، وقد عُدَّت ملاحظات وتعديلات المحكمين دليلاً على صدق الأداة في قياس وكشف معوقات تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية.

ثبات الأداة: وللتأكد من ثبات الأداة، قامت الباحثتان باستخدام طريقة الاتساق الداخلي بحساب معامل الثبات كرومباخ الفا وقد بلغت قيمته(89،).

إجراءات الدراسة:

1 - بعد إعداد الاستبانة في صورتها النهائية، حصلت الباحثتان على تصريح لتطبيق أداة الدراسة على العينة.
2 - قامت الباحثتان بتوزيع الأداة على عينة الدراسة الأولية كافة، وقد أمهلت الباحثتان أفراد العينة فترة زمنية تراوحت ما بين (أسبوعين إلى ثلاثة أسابيع) خلال الفصل الدراسي الثاني 2010/2011.وتم استرجاع كافة النسخ معبأة من العينة الأولية حيث بلغ عدد الاستبانات المستردة (281) استبانة.وتم استبعاد (7) من العينة وذلك لعدم تعبئة نسبة كبيرة من الفقرات ليصبح العدد الفعلي للعينة(274) عضو هيئة تدريس من الجامعتين.
3 - قامت الباحثتان بإجراء المعالجة الإحصائية المناسبة للإجابة عن أسئلة الدراسة حيث تم استخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) .

متغيرات الدراسة: اشتملت الدراسة على المتغيرات الآتية:

1. المتغيرات المستقلة:الجامعة وهي (جامعة«أ» و جامعة«ب»).والكلية وهي(علمية و إنسانية)
2. المتغيرات التابعة:وتتمثل في استجابة عينة الدراسة على فقرات الاستبانة.

المعالجة الإحصائية المستخدمة:

1 - كرونباخ ألفا لحساب الثبات، المتوسط الحسابي (م)و الانحراف المعياري (ح) الأهمية النسبية والنسب المئوية والتكرارات إضافة إلى اختبار (ت).

عرض النتائج ومناقشتها:

أظهر التحليل الإحصائي للبيانات (في ضوء متغيري الجامعة والكلية لدى أعضاء هيئة التدريس) لعينة الدراسة النتائج الآتية (مرتبة حسب تسلسل أسئلة الدراسة):

السؤال الأول: ما أهم معوقات تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية ؟ ولاختبار هذا السؤال تم حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لاستجابات أعضاء هيئة التدريس في الجامعة «أ» و جامعة «ب» بهدف التوصل إلى أهم تلك المعوقات التي تعيق تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة، ويظهر الجدول (3) المعوقات التي تعيق تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بعد حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لكل فقرة من فقرات الاستبانة.

الجدول (2) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لكل فقرة من فقرات الاستبانة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
	تحرص الإدارة باستمرار على نشر معايير الجودة الشاملة وتطبيقها في نواحي البحث العلمي.	3.36	0.90	67.21
	تعتمد إدارة الجامعة على مستوى عال من المركزية في اتخاذ القرارات	3.89	0.98	77.70
	تعمل إدارة الجامعة على إشراك الهيئة التدريسية في قرارات الجامعة	3.36	0.90	67.21
	ينخفض مستوى وعى أعضاء هيئة التدريس والعاملين بثقافة الجودة.	3.89	0.98	77.70
	تسهل إدارة الجامعة ممارسة الطلبة للأنشطة الثقافية المختلفة	4.14	0.88	82.35
	تحرص إدارة الجامعة على تقديم نظام مكافآت وحوافز مناسبة للأبحاث المتميزة	2.90	1.04	58.03
	تعتمد إدارة الجامعة معايير دقيقة اختيار مدرسين تتفق ومعايير التعليم العالي	3.20	1.11	63.93
	تحرص إدارة الجامعة على تحقيق تناسب ما بين عدد الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية	3.39	1.10	67.87
	تقوم الجامعة بتنظيم فعاليات تحقق النمو الشامل لأعضاء الهيئة التدريسية	3.89	1.07	77.70
	توفر الجامعة مستوى جيد من المرافق الخدماتية للطلبة	3.67	0.85	73.44
	تلبي مكتبة الجامعة حاجات الطلبة	3.54	0.87	70.82
	توفر الجامعة شبكة معلومات تربط الجامعة بالجامعات الأخرى محلياً	3.38	0.95	67.54
	تحرص الجامعة على أن يتلقى الطلبة التدريب العملي المناسب خلال دراسته في الجامعة	3.46	0.99	69.18
	تحرص الجامعة على توفير قاعات دراسية مناسبة للطلبة	3.52	0.96	70.49
	تحرص الجامعة على تطوير برامجها الأكاديمية بصورة دائمة	2.92	0.76	58.36
	توفر الجامعة مختبرات ومشاغل مزودة بكل المستلزمات والأدوات الضرورية للعملية التعليمية التعلمية.	2.32	0.91	50.66
	تتيح الجامعة فرص الإبداع للهيئة التدريسية.	2.16	0.99	47.28
	تتنوع موارد التعليم في الجامعة	3.23	0.94	64.59
	تلتزم إدارة الجامعة بتعليمات تأديب الطلبة، لغايات منع المخالفات السلوكية والعلمية للطلبة	3.20	1.01	63.93

تقييم أعضاء الهيئة التدريسية يتماشى مع غايات الجودة	3.33	0.94	66.56	
المكاتب المخصصة للهيئة التدريسية مناسبة	3.51	0.92	70.16	
تقوم إدارة الجامعة بتدريب أعضاء هيئة التدريس لغايات رفع كفاءتهم	2.64	0.91	55.79	
تحقق إدارة الجامعة لأعضاء الهيئة التدريسية بعثات إلى جامعات عريقة.	2.36	0.90	52.21	
توفر الجامعة حرية البحث العلمي لعضو هيئة التدريس	3.89	0.98	77.70	
تلبي إدارة الجامعة احتياجات سوق العمل من الخريجين بكل التخصصات من حيث النوعية	3.40	0.90	67.98	
تنسق إدارة الجامعة مع قطاعات العمال المختلفة لإتاحة الفرصة لطلابها بالتدريب على التقنيات المتوافرة لديها	3.89	0.99	77.70	
تحقق إدارة الجامعة أسلوب الإيصال والتواصل مع الخريجين	3.59	0.92	72.16	
يستخدم أعضاء الهيئة التدريسية أساليب تدريس حديثة	3.64	0.91	72.79	
يتقبل الطلبة التغييرات المستحدثة في نظم التعليم	3.51	0.92	70.16	
يتعاون أعضاء الهيئة التدريسية فيما بينهم في الأمور الأكاديمية	3.03	0.91	60.66	
يتقبل أعضاء الهيئة التدريسية التغييرات المستحدثة في نظم التعليم	3.16	0.99	63.28	
انخفاض الإنتاجية الأكاديميةكما وكيفالأعضاء هيئة التدريس	3.23	0.94	64.59	
يجب مراعاة الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس عند ترقيته	3.20	1.01	63.93	
انشغال أعضاء هيئة التدريس عن إجراء الأبحاث بأعمال أخرى	3.33	0.94	66.56	
ضعف مهارة معظم أعضاء هيئة التدريس بالكلية على استخدام وسائل التقنية الحديثة وتوظيفها في العملية التعليمية	3.36	0.90	67.21	
نقص البنية التحتية الخاصة بتكنولوجيا التعليم	3.89	0.98	77.70	
الاستعانة بأعضاء هيئة تدريس خارجية لتدريس مقررات دراسية في الجامعة يؤثر سلبا على الطلبة	3.16	0.99	63.28	
تفتقر الكتب المقررة إلى الشروط الواجب توافرها في الكتاب الجامعي الجيد	3.20	1.01	63.93	
تنظم الجامعة مؤتمرات تخدم المجتمع المحلي	3.33	0.94	66.56	
يسهم المجتمع المحلي في تقديم مساهمات لخدمة الكلية	3.42	3.51	68.07	
تقدم برامج الكلية خدمات للمجتمع المحلي	3.54	0.87	70.82	
تدعم الجامعة ماديا الندوات التي يعقدها القسم بالتشارك مع المجتمع المحلي	3.38	0.95	67.54	
تشجع الجامعة على إقامة أنشطة بمشاركة المجتمع المحلي	3.46	0.99	69.18	

	انشغال أعضاء الهيئة التدريسية بالأعباء الأكاديمية يقلل من تعاونهم مع المجتمع المحلي	3.52	0.96	70.49
	تركز برامج الكلية على الجانب النظري	3.16	0.99	63.28
	الإجراءات المطولة الروتينية تقلل من فرص التعاون مع المجتمع المحلي	3.23	0.94	64.59
	تعمل الكلية على تفعيل دور الطلبة في نشاطات خدمة المجتمع	3.20	1.01	63.93

يتضح من جدول (2) أن الفقرات الآتية حصلت على أقل متوسط حسابي وأهمية نسبية بالنسبة إلى أعضاء الهيئة التدريسية من الجامعتين معا والفقرات هي: " تحقق إدارة الجامعة لأعضاء الهيئة التدريسية بعثات إلى جامعات عريقة وتوفر الجامعة مختبرات ومشاغل مزودة بكل المستلزمات والأدوات الضرورية للعملية التعليمية التعليمة.» و « تتيح الجامعة فرص الإبداع للهيئة التدريسية.»و « تقوم إدارة الجامعة بتدريب أعضاء هيئة التدريس لغايات رفع كفاءتهم.» يلاحظ أن هذه الفقرات تعبر عن درجة التسهيلات التي تقدمها الجامعات الأردنية لتحفيز البحث العلمي وتشجيعه من قبل الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية. وهذا يدل على أن أهم معيقات تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية هي تلك المرتبطة بالبحث العلمي. وقد تعزو الباحثتان السبب في ذلك إلى تطلعات أعضاء الهيئة التدريسية إلى كل ما هو جديد وحديث في مجال البحث العلمي والتي قد تصطدم مع الأنظمة والتعليمات الجامعية من حيث النفقات وتهيئة البنية التحتية وتوفير المستلزمات.وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت له دراسة عشيبة (2002) حيث أشارت إلى وجود صعوبات تتعلق في الثقافة التنظيمية للجامعة وتتفق النتيجة أيضا مع دراسة كاريلو ادوارد (Carriel and Edward، 2006) في أنها أشارت إلى معيقات تتعلق بتشجيع الطلبة وتحفيزهم على البحث العلمي. على صعيد آخر لا تتفق نتيجة هذا السؤال مع ما توصلت له دراسة لو و يانج (Lue) والتي أظهرت احتلال محور البحث العلمي أقل المتوسطات الحسابية.

السؤال الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أعضاء الهيئة التدريسية حول معوقات تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية تعزى لمتغير الجامعة (الجامعة «أ» و جامعة «ب»)؟

ولفحص هذا السؤال تم حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري ويبين الجدول (2) قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة ت في الاستبيان حسب متغير الجامعة.

الجدول 3. الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة ت حسب متغير الجامعة

الجامعة	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
الأردنية	140	3.42	0.64	0.39	0.764
عمان الأهلية	134	3.36	0.47		

- دال حيث قيمة «ت» الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) = 2.77

يتبين لنا من خلال الجدول (3) نتائج اختبار ت وقيمة «ت» لمتغيرات الدراسة يتضح لنا وعند الاطلاع على قيم «ت» المحسوبة في الجدول ومقارنتها بالقيمة الجدولية البالغة (2.77) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) نجد أن قيم «ت» أقل من القيمة الجدولية مما يشير إلى عدم وجود فروق، أي اختلاف في مقدار المعيقات التي تواجه أعضاء هيئة التدريس تبعا لمتغير الجامعة. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت له دراسة علاونة (2004) حيث أشارت نتائج دراسته إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا في الصعوبات التي تواجه أعضاء الهيئة التدريسية بالنسبة إلى متغير الجامعة.

السؤال الثالث: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أعضاء الهيئة التدريسية حول معوقات تطبيق معايير النوعية، وضمان الجودة في الجامعات الأردنية تعزى لمتغير الكلية (الإنسانية والعلمية)؟

ولاختبار هذا السؤال تم حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار «ت» للاستبانة الذي هو قيد الدراسة حسب متغير الكلية وعند الاطلاع على القيم المحسوبة في الجدول (4) ومقارنتها بالقيمة الجدولية البالغة (3.15) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول 4. الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة ت حسب متغير الكلية

الكلية	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
العلمية	134	3.35	0.74	0.56	0.656
الإنسانية	140	3.44	0.62		

- دال حيث قيمة «ت» الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) = (2.77

يتبين لنا من خلال الجدول (4) نتائج اختبارات وقيمة «ت» لمتغيرات الدراسة يتضح لنا وعند الاطلاع على قيم «ت» المحسوبة في الجدول ومقارنتها بالقيمة الجدولية البالغة (2.77) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) نجد أن قيم «ت» أقل من القيمة الجدولية مما يشير إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا في مقدار المعيقات التي تواجه أعضاء هيئة التدريس تبعا لمتغير الكلية. وقد تعزو الباحثتان ذلك إلى أن أعضاء الهيئة التدريسية في الكليات الإنسانية والعلمية تعرضوا لخبرات متشابهة في التعامل مع المعيقات رغم اختلاف الكليات، حيث يتلاشى أثر اختلاف الكلية في وجود المعيقات التي تواجه أعضاء الهيئة التدريسية، وترى الباحثتان أنه في حال تنوعت الظروف المحيطة بالبيئة التعليمية التعلمية وتعددت؛ فإن المعيقات لا تتنوع ولا تختلف. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت له دراسة علاونة (2004) حيث أشارت نتائج دراسته إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا في الصعوبات التي تواجه أعضاء الهيئة التدريسية بالنسبة إلى متغير الكلية.

التوصيات:

توصي الدراسة بالتوصيات الآتية:

1. ضرورة العمل على نشر مفهوم الجودة والنوعية على المستوى الجامعي بالنسبة للهيئتين الإدارية والتدريسية والطلبة.
2. تحتاج الجامعات الأردنية إلى رفع مستوى الحوافز المقدمة إلى أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة مقابل تشجيعهم على البحث العلمي.
3. الاهتمام بالبنية التحتية والتجهيزات والأدوات التي تساهم في رفع كفاءة أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة في البحث العلمي.
4. إتاحة الفرصة أمام أعضاء الهيئة التدريسية للمشاركة في اتخاذ القرارات الجامعية المتعلقة بأمورهم ومناقشتهم.

المراجع:

1. الخطيب، محمد (2007)، مدخل لتطبيق معايير ونظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليميةورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الرابع عشر الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن) (الجودة في التعليم).
2. الخطيب، أحمد (2000)، إدارة الجودة الشاملة، تطبيقات في الغدارة الجامعية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، عدد (3)، جامعة اليرموك، الأردن، ص: (122-83).
3. الموسوي، نعمان (2003) تطوير أداة القياس أداة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، المجلة التربوية، عدد (76) ص: (115-89).
4. جريس، إيمان (2004)، إدارة الجودة الشاملة وإمكانياتها التطبيقية في جامعة بير زيت، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.
5. علاونة، معزوز. (2004) مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأميركية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، بحث مقدم إلى مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام الله.
6. عشبية، فتحية. (2000) الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري، دراسة تحليلية، مجلة الاتحاد، عدد (3)، ص: (567-520).
7. ناجي، فوزية. (1998). إدارة الجودة الشاملة والإمكانات التطبيقية في مؤسسات التعليم العالي، حالة دراسية: عمان الأهلية، رسالة ماجستير غير منشورة، عمان، الأردن.
8. النوايسة، أسماء عبد القادر. (2004). مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة مؤتة من وجهة نظر الإداريين فيها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.

References:

1. Carriel, M. and Edward, H. (2006). Implementation of Total Quality Management in Universities. Journal of College Education.11 (9). Retrieved 20/6/2011. Available at: http://www.JCE.org/publications/toc.aspx?jrnl=TCM&mn=2&y=2006
2. Lieu. (2009) College Staff Practices toward Total Quality Management in Taiwan. Journal of Teacher Education.. 45(5). Retrieved 28/6/2011. Available at: http://www.jte.org/publications/toc.aspx?jrnl=muk&mn=2&y=2011
3. Lue, Yigan & Yang, Chon (2009). Total Quality and Application in Education. International workshop on Ed. Knowledge. pp. 357-365. Bejin, China
4. Ngware, M., Wamukuru, D., &Odebero, S. (2006). Standards of Total Quality Management in High Schools. Journal of Teaching and Learning. 53(4). Retrieved 28/6/2011. Available at: http://www.stqm.org/publications/toc.aspx?jrnl=lmknh=2&y=2006
5. Seymour, N. (1991). Perceptions of Total Quality Management in Universities. Journal of Higher Education.. 61(7). Retrieved 28/6/2011. Available at: http://www.kimnj.org/publications/toc.aspx?jrnl=nhmbgv=6tgfkilj