

## دور مؤسسات التعليم العالي في تطوير جودة مخرجات الخدمات التعليمية في الجامعات الأردنية

د. زكريا أحمد محمد عزام  
جامعة الزرقاء - الأردن

## دور مؤسسات التعليم العالي في تطوير جودة مخرجات الخدمات التعليمية في الجامعات الأردنية

د. زكريا أحمد محمد عزام

### الملخص:

تعد جودة الخدمات التعليمية إحدى الأولويات التنافسية الأساسية التي ينبغي أن تركز عليها الجامعات الأردنية من أجل تحقيق التميز والفاعلية في مخرجاتها. وتأتي هذه الدراسة لتحقيق هدف التعرف على دور مؤسسات التعليم العالي في تطوير جودة مخرجات الخدمات التعليمية في الأردن، حيث إن تطبيق معايير الجودة العالمية ومرتكزاتها يعد أساساً للعمل على التميز في جودة مخرجات التعليم العالي التي تكون قادرة على تلبية احتياجات ومتطلبات السوق المحلي والإقليمي والدولي. الأمر الذي يؤدي إلى تأهيل هذه المخرجات لتكون بجودة عالية.

وقد قام الباحث بتحديد فرضيات أساسية خمس لهذه الدراسة معتمد على مرتكزات جودة الخدمة التعليمية عالمياً، متمثلة بتوجه الإدارة نحو الجودة، والتحسين والتطوير المستمرين، والبيئة المادية، والمسؤولية الاجتماعية والوسائل التكنولوجية، حيث افترض الباحث عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين هذه المرتكزات وجودة مخرجات خدمة التعليم العالي. وبناءً على ذلك صمم الباحث استبانة لجمع البيانات اللازمة من خلال عينة مكونة من مجتمع الدراسة وهي الجامعات الأردنية. حيث تم توزيع خمس وسبعين استبانة على عينة الدراسة، المتمثلة بموظفي الإدارات العليا في الجامعات الأردنية، وتم استرداد ست وستين استبانة صالحة للتحليل بمعدل استجابة بلغ 88%.

وأظهرت الدراسة أثراً ذا دلالة إحصائية بين جميع المرتكزات سابقة الذكر وبين جودة مخرجات خدمة التعليم العالي. وقدمت الدراسة في النهاية بعض التوصيات المهمة التي يمكن أن يكون لها الدور الكبير في تبني مؤسسات التعليم العالي الأردني لموضوع الجودة لما له من أثر إيجابي على جودة مخرجات التعليم العالي.

### الكلمات مفتاحية :

الجودة، التعليم العالي، خدمة التعليم، الأردن، مخرجات التعليم العالي.

## The Role of Jordanian Universities in the Development of Educational Services Outcomes Quality

### Abstract:

*Quality in the field of education is considered an important issue which forces Educational Institutions to adopt such issue in order to achieve a distinctive results in its operations which ensure effective output of such Institutions. The present study aimed to realize the Role of Educational Institutions in Developing The Quality of Educational Services Output in Jordan. Such quality dimensions may foster the quality of educational services which can be suitable for market requirements.*

*The researcher developed five main hypotheses which is based on quality of educational services dimensions approved internationally which are: Management Commitment towards quality, Continuous development and improvement, physical environment, social responsibility and Technological tools adopted by educational institutions. The researcher assumed that there is a statistical significance between the above mentioned dimensions and the quality of higher educational output. To collect the necessary data the researcher designed a self-administered questionnaire, which was distributed personally on the selected sample of Jordan Universities. The researcher distributed 75 questionnaires and recollected only 66 suitable for statistical analysis.*

*Finally, the study shows that there is a statistical relationship between all the dimensions and the quality of educational output in Jordan Universities.*

### Keywords:

*Quality, Higher Education, Educational service, Jordan, Higher Educational Output.*

## مقدمة

إن للتعليم دوراً مهماً في تنمية الأردن الاقتصادية والاجتماعية، وعلى الرغم من محدودية موارده واقتناره للمصادر الطبيعية، إلا أن لديه أعلى معدل من الكفاءات البشرية المتعلمة، بالإضافة إلى الأيدي الماهرة المدربة على أفضل درجة. فقد شهد التعليم العالي نمواً كبيراً في الأردن منذ مطلع عقد الخمسينات ففي عام 1953 انبثقت فكرة التعليم العالي المتوسط بإنشاء أول دار للمعلمين في مدينة عمان، وفي عام 1962 انطلقت التجربة الجامعية الأولى بتأسيس الجامعة الأردنية كأول جامعة رسمية للإسهام في سد احتياجات المجتمع الأردني من التعليم الجامعي الذي ما لبث أن توسع بتأسيس المزيد من الجامعات الرسمية حتى بلغ عددها الآن عشرين جامعات، وعلى الرغم من ذلك فإن هذه الجامعات الرسمية بقيت عاجزة عن استيعاب كافة المتقدمين إليها من داخل الأردن وخارجها حيث تزايدت أعداد المنتحقين بالمدارس ومؤسسات التعليم العالي الوطنية والأجنبية بشكل كبير، لدرجة أن ثلث سكان الأردن هم على مقاعد الدراسة وليس ذلك بمستغرب إذا علمنا أن حوالي 60% في سكان الأردن هم من ذوي الأعمار 20 سنة وأقل، كما بلغت نسبة الالتحاق من الفئات العمرية مستويات عليا إلى حوالي 90% في مرحلة التعليم الأساسي، و60% في مرحلة التعليم الثانوي، إلى حوالي 26% في مرحلة التعليم العالي، وأن هذا الإقبال الكبير على التعليم العالي من قبل الأردنيين، نجم عنه تخريج أعداد هائلة من طلبة الدراسة الثانوية، والذين طلب قسم كبير منهم الالتحاق بالتعليم العالي، فلم تستطع مؤسسات التعليم العالي في الأردن من معاهد وكليات مجتمع وجامعات رسمية استيعاب هذه الأعداد وتلبية حاجاتهم وطلبتهم، مما أدى إلى التحاق أعداد كبيرة منهم بالجامعات الأجنبية، حتى أصبحت أعداد الطلبة المنتحقين بالجامعات غير الأردنية تزيد على أعداد الطلبة المنتحقين بمؤسسات التعليم العالي الأردنية وخاصة الجامعات الرسمية، وأصبح الأردن من أكثر الدول التي تتميز بوجود نسبة عالية من طلبتها يدرسون في الخارج في ذلك الوقت (عزام، 2007).

وفي نهاية عقد الثمانينات وبداية التسعينات بدأ التوجه الاستثماري نحو إنشاء الجامعات الخاصة، حيث قامت وزارة التعليم والبحث العلمي آنذاك بوضع تعليمات يسمح بموجبها للممولين بالاستثمار في الجامعات، وقد تم بالفعل إنشاء أول جامعة خاصة في الأردن عام 1990م. وهذا أدى إلى تطور نمط جديد من الجامعات يختلف عن الأنماط المألوفة من الجامعات، من حيث الإشراف، والإدارة والتمويل. حيث قامت شركات عامة استثمارية بتأسيس جامعات خاصة بقصد الاستثمار والربح، وعندما اقتنعت الحكومة الأردنية بجدوى إنشاء مثل هذه الجامعات والحاجة إليها، أصدرت التشريعات الخاصة بذلك كقانون الجامعات الأهلية المؤقت رقم 19 لسنة 1989، تلاه إصدار التعليمات الخاصة بتطبيق هذه القانون الذي ينظم عمل هذه الجامعات من حيث توفير متطلبات التأسيس، ومتطلبات الاعتماد، وإدارة هذه الجامعات وغيرها من الأسس التي تنظم العملية التعليمية فيها، حيث بلغ عدد الجامعات الخاصة ما يقارب سبع عشرة جامعة.

ولضمان جودة الخدمات التعليمية وضعت وزارة التعليم العالي والبحث معايير اعتماد عام واعتماد خاص؛ من أجل تمكين الجامعات الخاصة الأردنية من الارتقاء بقدراتها على التقويم والتطوير لبرامجها الدراسية، وللحفاظ على مسيرة التعليم العالي في الأردن ولضمان جودة مخرجات التعليم العالي بما يتناسب مع احتياجات السوق الأردني خاصة والسوقين الخليجي والعالمي عامة.

من خلال ما تقدم، في ظل العدد الكبير للجامعات في الأردن وحتى تستطيع هذه الجامعات الرقي بمستوى مخرجاتها، لا بد من توفر شروط جودة لهذه المخرجات، فقد عمدت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي إلى وضع معايير اعتماد عامة ومعايير اعتماد خاصة لضبط عملية التعليم العالي في الأردن، إضافة إلى أن الجامعات الأردنية الخاصة كباقي المنظمات العاملة في الأردن تسعى للوصول إلى الجودة المطلوبة في مخرجاتها من خلال الالتزام بالمعايير العامة والخاصة التي وضعتها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، حيث انبثقت هذه الدراسة لمعرفة دور هذه المعايير في رفع مستوى جودة الخدمات التعليمية في الأردن، إضافة إلى ذلك يأتي دور مؤسسات التعليم العالي في العمل على رفع مستوى جودة مخرجاتها لخدمة التعليم من خلال تطبيق معايير الجودة العالمية المنبثقة من الجهات الداعمة لموضوع الجودة.

## أهمية الدراسة :

تسعى المؤسسات التعليمية الحديثة إلى التميز في تقديم خدماتها إلى الأسواق حتى تنجح في استقطاب أفضل الطلبة لتقدم إليهم خدماتها التعليمية المتميزة، وتقدمهم بعد ذلك إلى المجتمع وأسواق العمل في صورة خريجين متميزين قادرين على تلبية الاحتياجات المختلفة للمجتمع وأسواق العمل.

وتعد الجودة (جودة الخدمات التعليمية) إحدى الأسبقيات التنافسية الأساسية التي ينبغي أن تركز عليها الجامعات الأردنية خاصة والعربية عامة من أجل تحقيق التميز والفاعلية في مخرجاتها فتنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله (جودة الخدمات التعليمية) من خلال التعرف على أهم المعايير التي يمكن أن تصل بها الخدمات إلى مستوى متميز حيث إن هذا الموضوع يعدّ من الموضوعات الحيوية التي بدأ الاهتمام بها منذ منتصف السبعينات للقرن العشرين، ويتزايد الاهتمام بهذا الموضوع عاما بعد عام إلى هذا اليوم من الألفية الثالثة. وقد تزايد الاهتمام بهذا الموضوع بسبب ما نجم عن الثورة التكنولوجية وثورة الاتصالات والمعلومات من تغيرات تستدعي إجراء تغييرات جوهرية في المناهج التعليمية في كل المستويات التعليمية بما يحقق مواكبة هذه التغيرات الجوهرية ومجاراتها في بيئة الأعمال بأشكالها وأنواعها المتعددة وخاصة في ظل المنافسة بين مؤسسات التعليم العالي الخاص في الأردن، وتأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على دور مؤسسات التعليم العالي في تطوير جودة مخرجات الخدمة التعليمية والسبل اللازمة لتفعيل هذه العملية المهمة في ظل المنافسة الشديدة بين الجامعات في سوق العمل المحلي، الإقليمي والدولي.

## مشكلة الدراسة :

تسعى الجامعات كبقية المنظمات للوصول إلى الجودة المطلوبة في مخرجاتها، إلا أن ما تواجهه الجامعات بشكل عام العديد من المعضلات في الوصول إلى هذه الجودة، لما هنالك من محددات تواجهها هذه الجامعات مثل توفير إدارة الجامعة الموارد اللازمة لإنجاز النشاطات الجامعية والظروف المناسبة لتحسين الجودة، والإمكانات المتاحة للجامعة، ونوعية الخبرات والمؤهلات العلمية العاملة في الجامعة، ونوعية الطلبة المقبولين ومستوى مهاراتهم وتعليمهم ودرجة المواظبة على الدوام، عمر الجامعة وفلسفة المجتمع ونظراته إلى التعليم. جميع هذه العوامل والمحددات وضعت أمام الباحث المشكلة الرئيسية لهذه الدراسة المتمثلة بالوصول إلى الجودة الملائمة لخدمات التعليم العالي من خلال الالتزام بمعايير الجودة العالمية.

فتدل الدراسات السابقة على أن مستوى جودة خدمات التعليم الجامعي العالي واجهت العديد من الصعوبات، ويرجع ذلك إلى الخصائص التي يتميز بها النظام الجامعي من حيث إن مخرجات النظام الجامعي من خريجي ونتاج وخدمة المجتمع تتصف بالتعدد والنوع وعدم التجانس، وهذا يفرض الاعتماد على أعداد كبيرة من المؤشرات والحقائق للوصول إلى الجودة المناسبة في خدمات التعليم العالي. إضافة إلى ذلك فإن المنافسة الحادة بين الجامعات الأردنية في السباق نحو ضمان الجودة في مخرجات عملية التعليم، ولعل الدراسة الحالية ستضع المعايير التي وضعتها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية للجامعات الأردنية بعين الاعتبار كمؤشرات لرصد دورها في معرفة واقع جودة خدمات التعليم العالي الجامعي الأردني، بالإضافة إلى العناصر الأخرى للجودة من منظور عالمي.

ومن هنا يمكن صياغة المشكلة على صيغة الأسئلة الآتية :

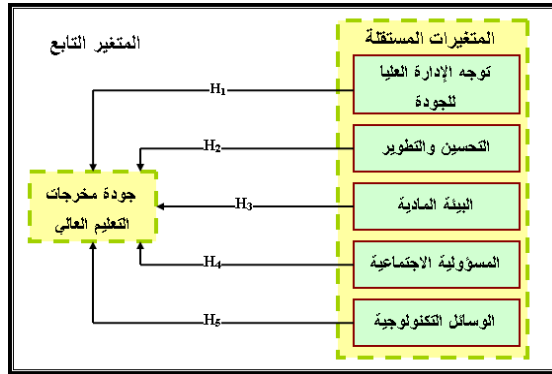
- 1 - هل مؤسسات التعليم العالي دور في تحسين جودة مخرجات خدمات التعليم العالي.
- 2 - ما مدى تطبيق مؤسسات التعليم العالي لمعايير الجودة لتحسين مخرجات خدمات التعليم العالي.
- 3 - ما مدى الاستفادة من تطبيق الجامعات لعناصر الجودة وأثرها على مخرجات الخدمة التعليمية.
- 4 - ما أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الجودة في الجامعات الأردنية.

## أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية :

- 1- التعرف على عناصر جودة مخرجات الخدمات التعليمية.
- 2- التعرف على دور مؤسسات التعليم العالي في تطوير جودة مخرجات الخدمات التعليمية.
- 3- التعرف على مدى تطبيق الجامعات عناصر الجودة لتطوير مخرجات الخدمات التعليمية.
- 4- التعرف على معوقات تطبيق الجامعات لمكونات وعناصر الجودة وأثرها على مخرجات الخدمات التعليمية.
- 5- التعرف على فوائد تطبيق عناصر الجودة لتطوير مخرجات الخدمات التعليمية.

## أنموذج الدراسة :



## فرضيات الدراسة :

- $H_0$  : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوجه الإدارة العليا للجودة وجودة مخرجات التعليم العالي.
- $H_1$  : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحسين والتطوير وجودة مخرجات التعليم العالي.
- $H_2$  : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبيئة المادية وجودة مخرجات التعليم العالي.
- $H_3$  : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية وجودة مخرجات التعليم العالي.
- $H_4$  : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للوسائل التكنولوجية وجودة مخرجات التعليم العالي.
- $H_5$  : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للوسائل التكنولوجية وجودة مخرجات التعليم العالي.

## قياس متغيرات الدراسة

تم قياس متغيرات الدراسة، والموضحة في أنموذج الدراسة أعلاه من خلال : قياس أثر المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة، حيث تم جمع البيانات الإحصائية بواسطة استبانة، تم تطويرها لأغراض هذه الدراسة حيث غطت المتغيرات المستقلة، والمتغير التابع. ولاختبار العلاقة بين المتغيرات التابعة والمستقلة من أجل اختبار أثر المتغير المستقل على المتغير التابع، تم استخدام أسلوب الانحدار Regression (البسيط Simple) لاختبار الأنموذج.

## مجتمع الدراسة والعينة

يتمثل المجتمع الإحصائي لأغراض هذه الدراسة من جميع العاملين بمستوى إداري عالٍ في الجامعات الأردنية العاملة في مدينة عمان والزرقاء والبالغ عددهم حوالي 255 شخصاً. وكان المستجيبون الذين وزعت عليهم الاستبانة موظفي الإدارات العليا في الجامعات الأردنية العاملة في مدينة عمان والزرقاء. وقد

اختبرت عينة الدراسة على أساس شامل، وقد تم تقدير حجم العينة اعتماداً على القاعدة الإحصائية التي تقول: بأن حجم العينة ما بين ثلاثين وخمسمائة يكون ملائماً في معظم الدراسات الإحصائية (Sekaran، 2003). وبناءً عليه، فقد تم توزيع خمس وسبعين استبانة، تم استعادة ست وستين استبانة منها، بما يشكل نسبة استجابة أولية تقارب 88% وهي نسبة مقبولة إحصائياً في البحوث التطبيقية وفي العلوم الاجتماعية بشكل عام، وقد تم استثناء سبع استبانات لعدم توفر البيانات المالية المقابلة لها، وبذلك يصبح عدد الاستبانات التي استخدمت في المعالجة الإحصائية تسعا وخمسين استبانة (أي بنسبة 79%)، لتمثل عينة الدراسة.

### أساليب جمع البيانات (أدوات الدراسة)

بغرض تحقيق أهداف الدراسة تم جمع البيانات من خلال المصادر الأولية والثانوية وهي كما يلي:

المصادر الأولية:

وتتمثل في استبانة الدراسة التي قام الباحث بتصميمها، حيث قام بأخذ التفاصيل التي تمثل كل بعد، وقام بصياغة أسئلة الدراسة على ضوء تلك التفاصيل.

المصادر الثانوية:

صدق الأداة وثباتها: The Validity and Reliability

وللتأكد من الصلاحية الإحصائية للاستبانة تم استخدام اختبائي الصحة (Validity) والثبات (Reliability) كالتالي:

- صحة الأداة: ويبين اختبار الصحة، مدى قدرة الاستبانة على رصد المتغيرات التي وضعت من أجلها؛ لذا تم اختبار الصحة من خلال:
- المحكمين: لمراعاة الشمول في الأسئلة والابتعاد عن الازدواجية، وعرض الاستبانة على المختصين من الأكاديميين والمهنيين للتأكد من جدواها.
- ثبات الأداة: وذلك لقياس مدى الحصول على البيانات ذاتها لو كررت الاستبانة أكثر من مرة. لذا تم استخدام مقياس ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs) لتحديد نسبة الثبات، حيث ستقبل الاستبانة إذا كانت نسبة الثبات تفوق 60% (Sekaran، 2005). وبالتحليل وجد أن نسبة الثبات تساوي 94% وبالتالي يمكن اعتماد نتائج الاستبانة والاطمئنان إلى مصداقيتها في تحقيق أهداف البحث.

### المعالجة الإحصائية

لقد قام الباحث بتفريغ الاستبانات وتحليلها بمساعدة برمجية (SPSS) وتم استخدام الطرق الإحصائية الآتية:

- مقياس ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs) لاختبار ثبات الاستبانة.
- أسلوب الانحدار Regression (البسيط Simple) لاختبار النموذج. وهي من الاختبارات المعلمية.
- اختبار التوزيع الطبيعي، واختبار ملاءمة النموذج، واختبار (Durbin Watson)، واختبار (Collinearity Diagnostics).

### الجانب النظري:

يمكن تعريف جودة الخدمة من منظور مقدم الخدمة (المؤسسة التعليمية) بأنها مطابقتة الخدمة للمعايير الموضوعية مسبقاً من قبل المنظمة لهذه الخدمة أو أي جهة رقابية على هذه المؤسسة كما هو الحال في مجال التعليم العالي حيث هيئة الاعتماد ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجهة الرقابية على الجامعات

الأردنية وهي التي تضع مثل هذه المعايير (Grosby, 2006, p84). ومن هذا المنطلق فإن لجودة خدمات مؤسسات التعليم العالي دلالات ومعان كثيرة ومتعددة، وهي تعبر عن مدى التزام المؤسسات التعليمية بالمعايير المعدة مسبقاً لتمكين المؤسسة التعليمية على تقديم خدمات متميزة وبأفضل صورة وبطريقة أفضل من المنافسين. وبالتالي ينبغي على مؤسسات التعليم العالي أن تهتم بالمعايير المحلية والدولية للجودة لكي تقدم خدمات بجودة متميزة. ويشير (Rothstein, 2006) إلى أن الوصول إلى مستوى متميز من الجودة يتطلب أن تقوم مؤسسة التعليم العالي باختيار وتدقيق نظام الجودة من أجل التأكد من أن هذا النظام يستجيب للتغيرات التي تطرأ على المستوى العالمي فيما يتعلق بمعايير الجودة.

وتشير أدبيات الجودة إلى وجود العديد من عناصر تعزز جودة الخدمات التعليمية، ولعل من أهم هذه المعايير التطوير والتحسين المستمرين، وإشراك العاملين، وتوجه الإدارة نحو الجودة، والتركيز على المسؤولية الاجتماعية، والتركيز على المظاهر أو البيئة المادية، وتفعيل استخدام الوسائل التكنولوجية، والثقافة التنظيمية للمؤسسة التعليمية. حيث دلت الدراسات السابقة أن هذه المعايير العالمية لها الدور الفعال في التأثير على جودة الخدمات التعليمية (السرحة، 2012، أبو فارة، 2007، عزام، 2007، الغامدي، Rothstrin 2006, 2006، مسودة، 2005، Massay 2003، أبو فارة، 2003، Osseo. Asare & Longbottom, 2002، Owlia & Aspinwall, 1998).

### أبعاد الجودة في التعليم العالي :

يؤكد (Patterson ، Romm ، & Hill ، 1998) على أن التعليم العالي هو خدمة مهنية تختلف عن الخدمات الأخرى في جوانب متعددة، ويمكن التعامل معها بصورة منفصلة ومختلفة عن غيرها من الخدمات.

وخدمة التعليم العالي هي خدمة خالصة (مثل الخدمات الاستشارية والفنية والقانونية.....) وتتسم هذه الخدمة بدرجة عالية من الاتصال الشخصي والتعقيد والاعتماد على متطلبات السوق والاعتماد على طلب الزبائن (الطلبة والمشغلين) والتشعب ويشير (Aspinwall ، 1998 & Owlia) إلى أن مستوى جودة خدمات مؤسسات التعليم العالي تختلف بصورة ملحوظة في الظروف والحالات المختلفة، فهذه الجودة تختلف من وقت إلى آخر ومن محاضر إلى آخر ومن مساق إلى آخر.

ومن جانب آخر فإن خبرة الطلبة المتوقع التحاقهم بالمؤسسة الجامعية تختلف عن خبرة الطلبة الحاليين وعن خبرة الطلبة الخريجين، وتباين هذه الخبرة يؤدي إلى تباين في القدرة على تقييم مستوى جودة خدمات التعليم العالي.

ويرى (Harvey and Busher K 1996) أن الطلبة المتوقع التحاقهم بجامعة ما قد يتمكنون من التقييم الأولي لمستوى جودة الخدمات التعليمية لهذه الجامعة في ضوء ما يلاحظونه من معدات وتسهيلات أكاديمية، غير أن أغلب خصائص الجودة للخدمات التعليمية الجامعية هي خصائص لا يمكن رؤيتها أو الشعور بها مقدماً، وهذا يجعل عملية التقييم المسبق لجودة هذه الخدمات عملية صعبة.

ويؤكد (Strikatanyoo & Gnoth . 2005) على أن الطلبة المتوقع التحاقهم بمؤسسات التعليم العالي يكونون مجبرين على الاعتماد على وسائل بديلة محدودة في التعرف على مستوى الجودة، ومن هذه الوسائل الكراسيات ومواقع الويب Web Sites والكلمة المنطوقة Word of Mouth والإعلانات والاتصال مع وكالات الخدمات الجامعية وغيرها. وكذلك يعتمد الطلبة (المتوقع التحاقهم بمؤسسات التعليم العالي) على الوعود المقدمة من هذه المؤسسات في التقييم الأولي لمستوى جودة خدماتها.

وفيما يأتي عرض توضيحي لأبعاد الجودة في مؤسسات التعليم العالي وفقاً لأكثر من منظور:



## أبعاد جودة الخدمة وفقا لمنظور Renwich & Maxwell :

لضمان تحقيق مستوى متميز لجودة خدمات التعليم العالي فقد اقترح (Maxwell, 1992) و(Renwich, 1992) ستة أبعاد لجودة الخدمة وهي:

- أ- الفاعلية Effectiveness: يقصد بفاعلية الخدمة قدرة الخدمة على تحقيق المنفعة المطلوبة منها للأفراد والمجتمع، وما تحققه الخدمة من نتائج كلية.
- ب- المقبولية Acceptability: يقصد بمقبولية الخدمة (قبول الخدمة) قدرة الخدمة على إشباع حاجات الزبائن ورغباتهم والوفاء بتوقعاتهم (الطلبة وأرباب العمل).
- ت- الكفاءة Efficiency: أن تؤدي الخدمة بصورة لا تؤدي إلى ضياع الموارد وهدرها، ويستدل على مستوى الكفاءة بمقارنة تكلفة الوحدة بتكلفة الوحدات المشابهة من الخدمة.
- ث- إمكانية الوصول إلى الخدمة Accessibility: يقصد بذلك توفير الخدمة بحيث يتمكن الزبون من الوصول إلى هذه الخدمة أينما ومتى يشاء (من حيث المكان والزمان).
- ج- المساواة Equity: يقصد بذلك توفير الخدمة للزبون بشروط متساوية، وأن يجري التعامل مع الأفراد والجماعات ممن يطلبون ويشترون هذه الخدمة بصورة متساوية دون تمييز.
- ح- الملاءمة Relevance: أي أن تكون الخدمة ملائمة لحاجات الزبون، وقادرة على تلبية هذه الحاجات، وقادرة على ملائمة الاستخدام.

## أبعاد جودة التعليم العالي وفقا لوكالة ضمان الجودة للتعليم العالي :

يشير (Storr & Hurst, 2001) إلى أن وكالة ضمان الجودة - Quality Assurance Agency (QAA) للتعليم العالي قد تبنت في العام 1998 ستة أبعاد أساسية لجودة التعليم العالي، وهي:

- أ - تصميم الخطط الدراسية وتنظيمها ومحتواها: وهنا يتم الاهتمام بجوانب متعددة منها:
  - المستويات والمدخل الدراسية المستخدمة في البرامج الدراسية في الجامعة.
  - اتساع Breadth وعمق Depth البرامج الدراسية في الجامعة.
  - الترابط والتسلسل في البرامج الدراسية في الجامعة.
- ب - عمليات التعليم والتعلم وأليات تقييم أداء الطلبة، وهنا ينبغي التركيز على جوانب متعددة، منها:
  - وضع أهداف واضحة للمساقات والبرامج الدراسية.
  - استخدام الأساليب والأليات المناسبة لتقييم أداء الطلبة في المساقات والبرامج الدراسية.
  - التأكيد على توفير مدخلات أكاديمية مناسبة.
- ج - تقدم الطالب وتحصيله في المساقات والبرامج الدراسية في الجامعة: وهنا يجري الاهتمام بجوانب متعددة، منها:
  - توفير أدلة على مستوى تقدم الطالب أو عدم تقدمه في كل مرحلة من مراحل البرنامج /البرامج الدراسية.
  - قياس مستوى مخرجات ونتائج عملية التعليم.
  - معدلات تقدم الطلبة.
  - اتجاهات تقدم الطلبة.
- د - دعم الطلبة وإرشادهم: ضمن هذا البعد فإنه ينبغي التركيز على جوانب متعددة، منها:
  - وجود مدخل استراتيجي واعتماده لدعم الطلبة وإرشادهم.
  - توفير الدعم والإرشاد الأكاديمي المناسب للطلبة.
  - العمل على تحقيق رضا الطلبة، وتوفير الأدلة التي تثبت تحقيق رضاهم.
- هـ - مصادر التعليم: ينبغي العمل على تحقيق جوانب متعددة لضمان فاعلية هذا البعد ضمن الأبعاد الأساسية للجودة، منها:

- توفير التسهيلات والصادر المكتبية المناسبة.
  - توفير المساحات الكافية للدراسة والتعليم.
  - العمل على توفير مصادر تعليمية كافية للطلبة في جميع البرامج الدراسية.
- و- إدارة الجودة ودعمها؛ لضمان إدارة جودة التعليم، ودعم هذه الجودة، فإنه لا بد من تحديد أهداف واضحة للبرامج الدراسية، ووضع نظم فاعلة للرقابة الداخلية على عمليات التعليم والتعلم في الجامعة، والعمل المستمر على نشر الممارسات التعليمية الجيدة التي تدعم الجودة.

## أبعاد جودة التعليم العالي وفقاً لمنظور Osseo - Asare & Longbottom

قدم الباحثان نموذجاً يعد منهاجاً متكاملاً لعملية التقييم الذاتي Self - Assessment في مؤسسات التعليم العالي، ويشير (Osseo - Asare & Longbottom, 2002) إلى أن هذا النموذج يتكون من تسعة أبعاد أساسية، وهذه الأبعاد تعد معاييرًا لضمان تحقيق مستوى متميز لجودة خدمات مؤسسات التعليم العالي، وهي:

- أ- استراتيجية مؤسسة التعليم العالي وسياساتها المختلفة في مجالات تقديم خدمات التعليم العالي والخدمات المساندة والداعمة والتكميلية. ويرى (Garvin, 2002) أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة أصبح يعبر بصورة متطابقة عن إدارة الجودة الاستراتيجية، ومن هنا فإن على أي مؤسسة أن تنتقل من تطبيق مدخل رد الفعل في التعاطي مع مقتضيات الجودة.
- ب- إدارة الموارد البشرية في مؤسسة التعليم العالي (الكوادر الأكاديمية والكوادر الإدارية).
- ج- الشراكات والموارد المادية والمالية وكيفية التعاطي معها في مؤسسة التعليم العالي.
- د- العمليات؛ وهذه العمليات يجب أن تركز على تحقيق التحسين المستمر، وهنا تجدر الإشارة إلى أن (Dale, 1999) يؤكد على أن الكثير من مؤسسات التعليم العالي التي نجحت بصورة واسعة في تبني التنظيم والتحسين المستمر تنجح في الانتقال الناجح إلى التطبيق الكامل لمدخل إدارة الجودة الشاملة.
- هـ- الآثار المنعكسة على المجتمع وخدمة المجتمع والمسؤولية الاجتماعية.
- و- النتائج الرئيسية للأداء.
- ز- رضا الزبائن (الطلبة وأرباب العمل في سوق العمل).
- ح- رضا الأفراد (الموارد الأكاديمية والموارد الإدارية).
- ط- القيادة في كل المواقع في مؤسسة التعليم العالي. وهذا البعد ينطوي على ضرورة توفر قادة الجودة في مؤسسات التعليم العالي. وينبغي التأكيد على أن إشراك الطلبة في تطوير جودة خدمات التعليم العالي بصورة فاعلة لا يمكن أن يتحقق إلا في مؤسسات التعليم العالي التي تتبنى مدخل إدارة الجودة الشاملة فلسفة وفكراً وتطبيقاً ومنهج عمل (وليس مجرد شعارات)، ويقال عن أفراد الإدارة العليا في هذه المؤسسات بأنهم قادة جودة.

## أبعاد جودة التعليم العالي وفقاً لمنظور Owlia & Aspinwall

اقترح (Owlia & Aspinwall, 1996) ستة أبعاد رئيسية لجودة الخدمات التعليمية لمؤسسات التعليم العالي، وقد وضع هذه الأبعاد اعتماداً على 30 خاصية ترتبط بجودة خدمات التعليم العالي، واعتماداً على ما ورد في الأدب النظري المتصل بجودة التعلم الجامعي، وهذه الأبعاد هي:

- المظاهر المادية لخدمات التعليم العالي، ومن هذه المظاهر: توفر المعدات والتسهيلات اللازمة بصورة كافية، واستخدام المعدات والتسهيلات الحديثة، وسهولة الوصول إلى مؤسسة التعليم العالي، وتوفير الخدمات الداعمة، والبيئة الجذابة (من حيث أروقة المؤسسة التعليمية وساحاتها والمكونات المختلفة للبحر الجامعي).
- الجدارة: يتعلق هذا البعد بوجود كادر أكاديمي كاف، وتوفير المعرفة النظرية والمؤهلات المطلوبة،

- والحدثة ومواكبة كل جديد، والخبرات التعليمية، وتوفير نظام اتصالات فاعل.
- الاتجاهات: هذا البعد يتعلق بهم حاجات الطلبة والاستعداد والرغبة في مساعدتهم، وتوفير نظم الإرشاد والتوجيه والنصح للطلبة، وإعطاء اهتمام شخصي للطلبة والعاملين، والإحساس الإيجابي بواقع الطلبة ومشكلاتهم، واللطف والاحترام في التعامل مع الطلبة.
- المحتوى: يتعلق هذا البعد بجوانب متعددة أهمها: ملاءمة الخطط الدراسية للوظائف المستقبلية التي سوف يشغلها الطلبة بعد تخرجهم، وفعالية المحتوى، وأن تؤدي العملية التعليمية الجامعية إلى توفير المعرفة الأساسية لدى الطلبة، وإلى بناء مهارات الاتصال، وترسيخ العمل بأسلوب فرق العمل، وبناء المعرفة الكافية في استخدام الحاسوب.
- التسليم: وهناك جوانب متعددة لهذا البعد منها: القدرة على تقديم إلقاء فاعل، والتسلسل في تقديم المعرفة الأكاديمية للطلبة، ووضع جداول زمنية لإنجاز المتطلبات الدراسية خلال الفصل الدراسي، والاتساق والانسجام في تقديم المساقات ومقرراتها، والوضوح والعدل والإنصاف في الامتحانات، وتحفيز الطلبة وتشجيعهم على الأداء المتميز، والحصول على التغذية العكسية من الطلبة.
- الاعتمادية: يتعلق هذا البعد بجوانب كثيرة منها: بناء الثقة لدى الطلبة في جودة هذه الخدمات التعليمية الجامعية، وأن يكون مستوى اعتمادية هذه الخدمة عاليا، ومنح شهادات علمية تحظى بمصداقية عالية من قبل الطلبة ومن أسواق العمل والمشتغلين والمجتمع، والبقاء على عهد والتزام نحو الأهداف العامة للجامعة وعلى رأسها التميز والجودة، والتعاطي والتعامل الإيجابي مع الشكاوى، ومعالجة المشكلات بصورة فاعلة.

## أبعاد جودة التعليم العالي وفقا لمنظور Massy

ويؤكد (Massy، 2003) على أن نقطة البداية في جودة الخدمات التعليمية تكمن في تحديد التحصيل المطلوب، ويتبع ذلك تعميم المناهج التعليمية القادرة على تحقيق هذه النتائج، واختيار الطلبة المؤهلين لدراسة هذه المناهج التعليمية. ويقترح بالمقابل (Massey، 2003) دليلا إرشاديا من سبع خطوات لضمان تحقيق جودة مخرجات الخدمة التعليمية وهي:

1. بناء المعرفة والالتزام والعهد من قبل المؤسسة التعليمية.
2. عقد حلقات للنقاش المستمر والتطوير المتجدد لما يتعلق بجودة الخدمة التعليمية.
3. وضع الخطط والمشاريع لقيادة المهام الأساسية ذات العلاقة بجودة التعليم في المؤسسة التعليمية وتوجيهها وتنظيمها ومراقبتها.
4. تنظيم عمليات تطوير المهارات والخدمات الاستشارية التي تعزز بعد المسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات التعليمية وتعظيمها.
5. تحقيق بيئة مليئة بالجوائز والمكافآت للكادر الأكاديمي والإداري المتميز.
6. العمل على تعظيم أداء العملية التعليمية من خلال التعيين المناسب للموارد اللازمة لتحقيق مستوى جودة عال للخدمات التعليمية.
7. العمل على تفعيل المراقبة والمراجعة الشاملة لجميع البرامج المطبقة في المؤسسة التعليمية.

### فوائد تطبيق عناصر جودة مخرجات الخدمة التعليمية في الجامعات.

- إن تطبيق عناصر جودة مخرجات الخدمة التعليمية في الجامعات يحقق الفوائد الآتية (Jiang 2004):
- إشراك الكادر الأكاديمي والإداري في التطوير والتحسين المستمرين.
  - صناعة القرارات المناسبة والصحيحة.
  - إيجاد بيئة داعمة للتحسين والتطوير المستمرين.
  - زيادة القدرة التنافسية للجامعة في برامجها وخططها بما يتوافق مع متطلبات هيئة الاعتماد وسوق

## العمل.

- التركيز على التدريب والتعليم المستمر لما لهما من فوائد على مخرجات الخدمة التعليمية.
- زيادة كفاءة استخدام الكادر الجامعي الإداري والأكاديمي.
- تحسين نوعية الطلبة الخريجين والعمل على موازنة المخرجات مع احتياجات سوق العمل.

## معوقات تطبيق الجودة في التعليم العالي :

تواجه مؤسسات التعليم العالي صعوبات في تطبيق معايير الجودة وترجع هذه الصعوبات إلى الخصائص التي تميز بها النظام الجامعي والتي من أهمها (Soisson,2005، عزام 2007، أبو فارة 2007، السرحان 2012، العبادي، 2006 م).

1. تتصف مخرجات النظام الجامعي من خريجين ونتاج علمي وخدمة المجتمع بالتعدد والنوع وعدم التجانس، وهذا يفرض الاعتماد على أعداد كثيرة من المؤشرات والخصائص في قياس الجودة، مما يعني الحاجة إلى الكثير من الوقت والجهد للمؤسسات التعليمية لتحديد خصائص هذه المخرجات.
2. من الصعب معرفة الفائدة التي تحققها مخرجات العملية التعليمية للمجتمع، لأن أعدادا كبيرة من تلك المخرجات تبقى دون الاستفادة منها، كما أن الفوائد المتخصصة من تلك المخرجات لا تأتي ثمارها مباشرة بل تحتاج إلى سنوات طويلة.
3. الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعات والتي تركز على الإنجازات التي يقوم بها الأفراد أكثر من تركيزها على تشجيع الأعمال والإنجازات الجماعية ورعايتها، وهذا يعد من المعوقات التنظيمية التي تؤثر على تطبيق مفهوم الجودة في الجامعات.
4. الاتجاه السلبي لبعض العاملين في الجامعات نحو تطبيق مفهوم الجودة وعدم معرفتهم الكافية بهذا المفهوم.
5. قصور العلاقة بين الجامعة والمجتمع، الأمر الذي يؤدي إلى عدم الموازنة بين متطلبات سوق العمل ومخرجات التعليم العالي.
6. كثرة القوانين واللوائح وعدم وضوحها، أدى ذلك إلى ظهور العديد من التفسيرات مما يعيق آلية تنفيذ عناصر الجودة التعليمية.
7. تفاوت الثقافات التنظيمية للجامعات فيما يتعلق بالفصل بين الوظيفة الإدارية والوظيفة الأكاديمية.

## الدراسات السابقة:

- دراسة السرحان (2012) بعنوان "أثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم العالي في الجامعات السعودية".

هدفت الدراسة إلى توضيح أثر تطبيقات معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم العالي في الجامعات السعودية. وذلك من خلال التعرف على مستوى تطبيقها في مجالات أساسية من مجالات إدارة الجودة الشاملة وهي التي تم تحديدها من قبل الهيئة الوطنية للاعتماد الأكاديمي والتقويم، متمثلة بالتعرف على الرسالة والأهداف، ومدى تبني الإدارة العليا في الجامعات السعودية لمفهوم إدارة الجودة، والتعرف على مدى تركيز الجامعات السعودية على العاملين كأحد عناصر الجودة، إضافة إلى التعرف على مدى تركيز الجامعات على الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية، والتركيز على التحسين والتطوير المستمرين من قبل الجامعات السعودية كعناصر للجودة الشاملة. وتطرقت الدراسة إلى أهم معوقات تطبيق إدارة الجودة في مجال التعليم العالي. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية قوية بين تركيز الإدارة العليا على عناصر الجودة الشاملة وتسويق مخرجاتها.

كما أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين تركيز الجامعات على العاملين وتسويق مخرجات التعليم العالي.

وتوصلت الدراسة إلى بعض التوصيات التي أهمها ضرورة تبني الإدارة العليا لمفهوم الجودة لما لها من أهمية في رفع مستوى جودة مخرجات التعليم العالي السعودي.

- دراسة البطانية (2007) بعنوان "دور مجلس الاعتماد في ضبط مخرجات التعليم العالي"

هدفت الدراسة إلى الاطلاع على واقع مجلس الاعتماد وتجاريه السابقة في هذا المجال، والعمل على دراسة التحديات التي تواجه مجلس الاعتماد. إضافة إلى التعرف على أهم التحديات التي تواجه التعليم العالي في الأردن وكيفية العمل على ضبط نوعية خريجي الجامعات من خلال تطبيق معايير صرامة خاصة باعتماد الجامعات والتخصصات التي لها علاقة وثيقة بعناصر الجودة.

وتوصلت الدراسة لبعض التوصيات، وأهمها أن تطبيق معايير الاعتماد العام والخاص من قبل الجامعات الأردنية يحقق أهداف التعليم العالي؛ الأمر الذي يؤثر إيجاباً على جودة مخرجات التعليم العالي الأردني. وقدمت الدراسة توصية مهمة مفادها ضرورة تركيز المعايير على مستوى أعضاء هيئة التدريس وقدراتهم، وعلى الجامعات المحافظة على الجهاز الأكاديمي من خلال تثبيت أعضاء هيئة التدريس بعد مرور زمن محدد من العمل. والعمل على تشكيل لجان متخصصة لتحديث معايير الاعتماد التي تلبى الغرض والحاجة بما يتوافق مع متطلبات السوق المحلي الإقليمي والعالمي الأمر الذي يضمن جودة مخرجات التعليم العالي الأردني.

- دراسة عزام (2007) بعنوان "معايير الاعتماد العام والخاص ودورها في رفع جودة خدمات التعليم العالي - حالة الأردن".

هدفت الدراسة إلى التعرف على معايير الاعتماد العام والخاص المطبقة على الجامعات الأردنية، ورصد أهمية المعايير ودورها في رفع مستوى جودة الخدمات التعليمية. إضافة إلى ذلك حددت الدراسة أهم المشكلات التي تواجه عملية قياس جودة خدمات التعليم العالي الأردني. وحددت لدراسة أهم الاعتبارات التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار أثناء عملية تقويم جودة خدمة التعليم. وتوصلت الدراسة إلى أهم المشاكل والصعوبات التي تواجه عملية قياس الجودة في التعليم الجامعي الأردني. وقدمت الدراسة نموذجاً من خلال تجربة إحدى الجامعات الأردنية الخاصة في مجال ضمان الجودة. وتوصلت الدراسة إلى أن معايير الاعتماد لا تمثل أنموذجاً لضمان جودة لخدمات التعليمية، ولكنها تعد أساساً للسيطرة على الجودة، تمارسه هيئة خارجية عن الجامعة مما يجعل الأمر يعود أولاً وأخيراً للجهة المقدمة للخدمة التعليمية ومدى التزامها بمدخلات وأنشطة فعالة تضمن نتائج العملية التعليمية من خريجي وخدمة المجتمع. وتوصلت الدراسة إلى أن هذه المعايير العامة والخاصة اتصفت بوضع مؤشرات لتأمين مستوى مقبول من الجودة في الخدمات التعليمية، وكان التركيز بالدرجة الكبيرة على الخدمات المكتملة. ولم يكن التركيز على الخدمة الجوهر، ورغم أهميتها الفعلية، بالشكل الذي يتناسب مع متطلبات الجودة التعليمية. وتوصلت الدراسة إلى تقديم بعض التوصيات التي تعزز من كفاءة معايير الاعتماد العام والخاص في رفع جودة الخدمات التعليمية.

- دراسة أبو فارة (2007) بعنوان «تقييم جودة مؤسسات التعليم العالي بمشاركة الطلبة»

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى أهمية طلبة مؤسسات التعليم العالي وفاعليتهم في تقييم جودة الخدمات التعليمية، والتعرف على مضامين الخدمات التعليمية ومكوناتها وجودتها من وجهة نظر المؤسسات التعليمية. كما حددت الدراسة أهم أبعاد جودة الخدمات التعليمية من خلال أكثر من منظور، وأهمها منظور Renwich & Maxwell إضافة إلى أبعاد وكالة ضمان الجودة (QAA). وتوصلت الدراسة إلى بعض النتائج المهمة في مجال جودة خدمات التعليم العالي والتي من أهمها: أهمية إشراك الطلبة في تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية لمؤسسات التعليم العالي لما له فاعلية بتحقيق نتائج إيجابية متعددة مثل التعرف على آراء الطلبة في مستوى جودة التعليم في الجامعة، والتعرف على إدراكهم لعمليات التعلم، وإظهار

العناصر التي تعود إلى نتائج إيجابية أو سلبية لتطوير القدرات التعليمية. وقدمت الدراسة توصيات مهمة لرفع مستوى جودة الخدمات التعليمية من خلال تصميم محتوى الخطط الدراسية وتنظيمها لدعم إرشاد الطلبة، وزيادة مصادر التعلم، ودعم الإدارة للجودة، والتركيز على تحصيل الطالب في المساقات الدراسية ليكون مخرجا جيدا للسوق.

- دراسة الغامدي (2006) بعنوان "إدارة الجودة الشاملة مدخل استراتيجي لجودة مخرجات الجامعات السعودية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم الاستراتيجيات المطبقة في مجال الجودة الشاملة في الجامعات السعودية إضافة إلى التعرف على أهم مرتكزات تطبيق إدارة الجودة في تلك الجامعات. وتوصلت الدراسة إلى أن هنالك معوقات ومشاكل أدت إلى ضعف تطبيق برامج الجودة في الجامعات السعودية، الأمر الذي أدى إلى ضعف مخرجات التعليم العالي السعودي في تلك الفترة.

وقدمت الدراسة توصيات، من أهمها: التعرف على أهم الأولويات المطلوب توفرها لتطبيق برنامج الجودة الشاملة في الجامعات السعودية، الأمر الذي سيؤدي إلى تحسين جودة مخرجات التعليم العالي السعودي.

- دراسة مسودة (2005) بعنوان "معايير ومؤشرات مقترحة لضمان جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي".

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم المعايير والمؤشرات لضمان جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي في الأردن، وتوصلت الدراسة إلى أن أهم المعايير والمؤشرات التي اقترحتها الدراسة لهذه الأمور هي وضوح الرؤية والمهمة الاستراتيجية والقيم والمبادئ العامة وتحديد الأهداف ووضوحها. إضافة إلى التدقيق والتغذية الراجعة والرقابة الذاتية. وأكدت الدراسة على ضرورة تفويض الصلاحيات. وتفعيل عملية الاتصال والتنسيق بين الدوائر. وخلصت الدراسة بضرورة تفعيل الإبداع التربوي، والدورات التدريبية، وخدمة المجتمع ومتابعة التغيرات التكنولوجية وتطويرها في العمل الجامعي. وأكدت الدراسة على ضرورة تفعيل إجراءات تعيين نزيهة ضمن معايير محددة، وتشجيع البحوث العلمية لأعضاء هيئة التدريس.

- دراسة أبوفارة (2003) بعنوان "تقويم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية".

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد المقاييس والمؤشرات التي تعتمدها الكليات الإنسانية في الجامعات في تقويم مستوى جودة خدماتها التعليمية. إضافة إلى بيان أهمية جودة الخدمات التعليمية كأسبقية تنافسية تحقق التميز في الجامعات. وحددت الدراسة أهم الأدوات والاعتبارات المهمة التي تساعد في تقويم جودة خدمات التعليم العالي. وأظهرت الدراسة أهم مقاييس جودة الخدمة التعليمية التي يمكن أن تساعد في تحسين جودة مخرجات التعليم العالي. واعتمدت الدراسة العمداء ورؤساء الأقسام، والطلبة، والخريجين كعينة للدراسة في التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية. حيث تم تصميم ثلاث استبانات مستقلة لكل فئة من عينة الدراسة، الأمر الذي أثرى هذه الدراسة من خلال التعرف على مستوى الجودة من أكثر من فئة معنية بالتعليم العالي.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج إيجابية مفادها أن الجامعات الفلسطينية تستخدم مجموعة من المقاييس التي تخص توجهات الإدارة وممارساتها في تقويم مستوى جودة خدماتها التعليمية على المستويات الأربعة: الإدارة والتدريس والطلبة والخريجين. وقدمت الدراسة توصيات مهمة لتحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية.



## اختبار الفرضيات:

يمكن بناء نموذج رياضي يمثل العلاقة المفترضة السابقة كالآتي:

حيث إن:

- $y$ : المتغير التابع (جودة مخرجات التعليم العالي).
- $\alpha$ : قيمة الثابت.
- $\beta_1$ : الميل للمتغير المستقل الأول.
- $\chi_1$ : المتغير المستقل.
- $\ell$ : الخطأ العشوائي.

وبعد الاطمئنان لملاءمة الأنموذج السابق بخلوه من مشكلتي التداخل الخطي، والارتباط الذاتي، يمكن اختبار صحة هذا الأنموذج، حيث تكون فرضية الاختبار رياضياً كما يلي: الفرضية العدمية:  $[H_0 : \beta_1 = 0]$  مقابل الفرضية البديلة:  $[H_a : \beta_1 > 0]$ .

جدول رقم (1) نتائج اختبار الفرضيات

اختبار الانحدار البسيط							
$\alpha$	$\beta$	$R^2$	$T$	$F$	$Sig.$	$D - W$	الفرضيات من الأنموذج
1.287	0.454	0.153	3.212	10.319	0.002 $\alpha$	2.181	الفرضية الأولى
1.140	0.397	0.236	2.469	8.976	0.007 $\alpha$	1.944	الفرضية الثانية
0.910	0.293	0.275	1.970	7.888	0.009 $\alpha$	1.739	الفرضية الثالثة
1.090	0.412	0.313	5.868	16.986	0.000 $\alpha$	1.927	الفرضية الرابعة
0.659	0.578	0.214	3.942	15.540	0.000 $\alpha$	1.658	الفرضية الخامسة

من الجدول رقم (1) يمكن كتابة النتائج وتحليلها كما يلي:

الفرضية الأولى:

$H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوجه الإدارة العليا للجودة وجودة مخرجات التعليم العالي:  $[y = \alpha + \beta_1 \chi_1 + \ell]$

من جملة النتائج المهمة هو استخراج معامل التحديد  $R^2$  وهو يستخدم في معرفة نسبة التغيرات الحادثة في المتغير التابع والتي يفسرها التغير في المتغير المستقل في الأنموذج، من الجدول السابق يلاحظ أن 15.3% من التغيرات الحادثة في المتغير التابع (جودة مخرجات التعليم العالي) تفسرها التغيرات الحادثة في المتغير المستقل (توجه الإدارة العليا للجودة)، وهي نسبة مقبولة وتدل على قبول النموذج الذي تم وضعه وشموله على أهم المتغيرات التي تؤثر على المتغير التابع. حيث كانت  $[\beta_1 = 0.454]$  وهي بعيدة عن الصفر.

لاختبار أثر المتغير المستقل على المتغير التابع، ظهرت قيمة  $F$  المحسوبة مساوية إلى 10.319 وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 5% حيث جاءت أكبر من قيمتها الجدولية 1.39 مما يعني أن معلمات النموذج تقع ضمن المنطقة الحرجة وخارج منطقة قبول الفرضية العدمية؛ إذا يتم قبول الفرضية البديلة  $[H_a : \beta_1 > 0]$ ، ورفض الفرضية العدمية  $[H_0 : \beta_1 = 0]$ ؛ ويؤكد هذه

النتيجة أن قيمة الدلالة Sig. وهي عبارة عن احتمال المنطقة الحرجة لقيمة F المحسوبة، حيث:  
[ $P - Value = Pr. (F \leq 10.319) = 0.002^a$ ] قد جاءت أقل من 5%؛ لذا نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية العدمية.

الفرضية الثانية:

$H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحسين والتطوير وجودة مخرجات التعليم العالي.

نرى أن معامل التحديد (R2) يساوي إلى 23.6% وهو يشير إلى أن 23.6% من التغيرات الحادثة في المتغير التابع (جودة مخرجات التعليم العالي) تفسرها التغيرات الحادثة في المتغير المستقل (التحسين والتطوير)، وهي نسبة مقبولة وتشير إلى قوة النموذج الذي تم وضعه وشموله على أهم المتغيرات التي تؤثر على المتغير التابع. حيث كانت [ $\beta_2 = 0.397$ ] وهي قوية وبعيدة عن الصفر. وكذلك نرى أن الأنموذج يخلو من مشكلة الارتباط الذاتي حيث جاءت إحصائية D-W في المدى الملائم.

لاختبار أثر المتغير المستقل على المتغير التابع، ظهرت قيمة F المحسوبة مساوية إلى 8.976 وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 5% حيث جاءت أكبر من قيمتها الجدولة 1.39 مما يعني أن معاملات الأنموذج تقع ضمن المنطقة الحرجة، وخارج منطقة قبول الفرضية العدمية؛ إذا يتم قبول الفرضية البديلة [ $H_a: \beta_1 > 0$ ]. ورفض الفرضية العدمية [ $H_0: \beta_1 = 0$ ]; ويؤكد هذه النتيجة أن قيمة الدلالة Sig. قد كانت 0.007a وهي أقل من 5%؛ لذا نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية العدمية.

الفرضية الثالثة:

$H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبيئة المادية وجودة مخرجات التعليم العالي.

نرى أن معامل التحديد R2 يساوي إلى 27.5% وهو يشير إلى أن 27.5% من التغيرات الحادثة في المتغير التابع (جودة مخرجات التعليم العالي) تفسرها التغيرات الحادثة في المتغير المستقل (البيئة المادية)، وهي نسبة مقبولة وتشير إلى قوة الأنموذج الذي تم وضعه وشموله على أهم المتغيرات التي تؤثر على المتغير التابع. حيث كانت [ $\beta_3 = 0.293$ ] وهي قوية وبعيدة عن الصفر. وكذلك نرى أن الأنموذج يخلو من مشكلة الارتباط الذاتي حيث جاءت إحصائية D-W في المدى الملائم.

لاختبار أثر المتغير المستقل على المتغير التابع، ظهرت قيمة F المحسوبة مساوية إلى 7.888 وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 5% حيث جاءت أكبر من قيمتها الجدولة 1.39 مما يعني أن معاملات الأنموذج تقع ضمن المنطقة الحرجة، وخارج منطقة قبول الفرضية العدمية؛ إذا يتم قبول الفرضية البديلة، ورفض الفرضية العدمية؛ ويؤكد هذه النتيجة أن قيمة الدلالة Sig. بلغت 0.009a قد جاءت أقل من 5%؛ لذا نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية العدمية.

الفرضية الرابعة:

$H_a$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية وجودة مخرجات التعليم العالي.

نرى أن 31.3% من التغيرات الحادثة في المتغير التابع (جودة مخرجات التعليم العالي) تفسرها التغيرات الحادثة في المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية)، وهي نسبة مقبولة وتشير إلى قوة الأنموذج الذي تم وضعه وشموله على أهم المتغيرات التي تؤثر على المتغير التابع. حيث كانت [ $\beta_4 = 0.412$ ] وهي قوية وبعيدة عن الصفر. وكذلك نرى أن الأنموذج يخلو من مشكلة الارتباط الذاتي حيث جاءت إحصائية D-W في المدى الملائم.

لاختبار أثر المتغير المستقل على المتغير التابع، ظهرت قيمة F المحسوبة مساوية إلى 16.986 وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 5% حيث جاءت أكبر من قيمتها الجدولة 1.39 مما يعني أن معاملات النموذج



تقع ضمن المنطقة الحرجة، وخارج منطقة قبول الفرضية العدمية؛ إذا يتم قبول الفرضية البديلة، ورفض الفرضية العدمية، ويؤكد هذه النتيجة أن قيمة الدلالة Sig. وهي عبارة عن احتمال المنطقة الحرجة لقيمة F المحسوبة، حيث:  $[P - Value = Pr. (F \leq 16.986) = 0.000^a]$  قد جاءت أقل من 5%؛ لذا نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية العدمية.

الفرضية الخامسة:

$H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للوسائل التكنولوجية وجودة مخرجات التعليم العالي.

نرى أن معامل التحديد R2 يساوي إلى 21.4% وهو يشير إلى أن 21.4% من التغيرات الحادثة في المتغير التابع (وجودة مخرجات التعليم العالي) تفسرها التغيرات الحادثة في المتغير المستقل (الوسائل التكنولوجية)، وهي نسبة مقبولة وتشير إلى قوة النموذج الذي تم وضعه وشموله على أهم المتغيرات التي تؤثر على المتغير التابع. حيث كانت  $[\beta_4 = 0.578]$  وهي قوية وبعيدة عن الصفر. وكذلك نرى أن الأنموذج يخلو من مشكلة الارتباط الذاتي حيث جاءت إحصائية D-W في المدى الملائم.

لاختبار أثر المتغير المستقل على المتغير التابع، ظهرت قيمة F المحسوبة مساوية إلى 15.540 وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 5% حيث جاءت أكبر من قيمتها الجدولة 1.39 مما يعني أن معلمات الأنموذج تقع ضمن المنطقة الحرجة، وخارج منطقة قبول الفرضية العدمية؛ إذا يتم قبول الفرضية البديلة، ورفض الفرضية العدمية؛ ويؤكد هذه النتيجة أن قيمة الدلالة Sig. وهي عبارة عن احتمال المنطقة الحرجة لقيمة F المحسوبة، حيث:  $[P - Value = Pr. (F \leq 15.54) = 0.000^a]$  جاءت أقل من 5%؛ لذا نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية العدمية.

## النتائج والتوصيات:

### أ. النتائج:

#### خلصت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1. أظهرت الدراسة أن هنالك أثرًا ذا دلالة إحصائية لتوجه الإدارة للجودة من خلال وجود استراتيجية واضحة، وأهداف واضحة، ورسالة واضحة، وهيكل تنظيمي فعال، وأساليب تدريس حديثة ومتوافقة مع سوق العمل، ومراجعة الخطط الدراسية ومقارنتها بخطط عالمية، وتوفير بيئة تعليمية آمنة، واختيار أعضاء هيئة تدريس على أساس الكفاءة العالية، وجود حوافز مشجعة، وتوفير الموارد المالية اللازمة، وبين جودة مخرجات التعليم العالي. حيث إن هذه الأمور تعمل على تطوير جودة مخرجات خدمة التعليم العالي الأردني.
2. أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لعملية التحسين والتطوير المستمرين وجودة مخرجات خدمة التعليم العالي، كون هدف التحسين والتطوير المستمرين للخدمة التعليمية هو العمل على تحسين الخدمة التعليمية في ضوء البيانات والمعلومات المتجددة، والعمل على الوصول إلى أساليب أفضل للتطوير والتحسين لخدمة التعليم الجامعي لما لهذه العملية من أثر إيجابي على جودة مخرجات الخدمات التعليمية على المدى القصير والبعيد بحيث تتناسب هذه الجودة مع متطلبات سوق العمل المحلي، والإقليمي، والدولي.
3. أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للبيئة المادية من خلال توفير التسهيلات اللازمة لتقديم الخدمة التعليمية بشكل جيد، ووجود المرافق اللازمة والضرورية، توفير بيئة ملائمة لجميع الجهات المشتركة في عملية تقديم الخدمة والمستفيدة من الخدمة، توفير كافة الخدمات المكملية، وبين جودة مخرجات التعليم العالي، حيث تبين أن الخدمة المكملية تلعب دوراً كبيراً جداً في تطوير جودة مخرجات التعليم العالي الأردني وتحسينه.

4. أظهرت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية وجودة مخرجات خدمة التعليم العالي الأردني. حيث تبين أن الجامعات الأردنية تسير بالاتجاه الصحيح نحو خدمة المجتمع والمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي، والإقليمي، والدولي، وتقديم استشارات، والمشاركة في الندوات، والقيام بمشاريع بحثية تخدم المجتمع، وتعمل الجامعة على تلبية البرامج التعليمية والاجتماعية.
5. أظهرت نتائج الدراسة أن هنالك أثرا ذا دلالة إحصائية للوسائل التكنولوجية وجودة مخرجات خدمة التعليم العالي، حيث بينت الدراسة أن الجامعات الأردنية تعمل على استحداث واستخدام كافة الأساليب التكنولوجية الحديثة لمواكبة التطورات الحاصلة تكنولوجيا في مجال التعليم العالي والتي لها الدور الكبير في تطوير جودة خدمة التعليم العالي مثل توفر المختبرات التكنولوجية اللازمة لتقديم المحاضرات، وتوفير المراسلات الإلكترونية، والتواصل الإلكتروني مع العاملين والطلبة من خلال التسجيل الإلكتروني، والدفع الإلكتروني، والعلامات الإلكترونية، والتعليم الإلكتروني، حيث إن جميع هذه العناصر أدت إلى تطوير جودة خدمة التعليم العالي الأردني.

## ب. التوصيات :

- يوصي الباحث بضرورة تبني الجامعات الأردنية مفهوم الجودة لما لها من أثر واضح على نتائج مخرجات جودة خدمة التعليم العالي الأردني والذي يمكن أن يتم من خلال ما يلي :
1. ضرورة العمل على تفعيل التطوير والتحسين المستمرين في الجامعات الأردنية من خلال وجود وحدة ضمان جودة على مستوى الجامعة تعمل على ضبط هذه العملية ومراقبتها وتدقيقها، لما لها من أهمية في تطوير جودة خدمة التعليم العالي.
  2. ضرورة تبني الإدارات العليا في الجامعات الأردنية لمفهوم الجودة وتطبيقه على الأنشطة والعمليات الخاصة بخدمة التعليم من خلال ضبط مدخلات عملية الخدمة التعليمية ومخرجاتها؛ لتقديم خدمات ذات جودة عالية تنافس الأسواق العالمية.
  3. اعتماد عناصر محددة كأساس لقياس جودة خدمة مخرجات التعليم العالي تستخدم من قبل كافة الجامعات الأردنية، وتكون هنالك جهة رقابية على مدى تطبيق هذه العناصر والمرتكزات.
  4. ضرورة تبني الجامعات الأردنية لمرتكز المسؤولية الاجتماعية، وخدمة المجتمع لما له من آثار إيجابية على سمعة الجامعة محليا ودوليا. وذلك من خلال عقد المؤتمرات العلمية الدولية لأمر مستجدة تخدم الأمة والمجتمع، إضافة إلى دعم عملية مشاركة أعضاء هيئة التدريس في المؤتمرات، والندوات المحلية والعالمية.

## المراجع:

### 1 - مراجع اللغة العربية :

1. السرحان، عطا الله بن فهد (2012)، ”أثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم العالي في الجامعات السعودية“، مجلد المؤتمر العلمي الدولي العربي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، (4-5 / إبريل، 2012) المنعقد في الجامعة الخليجية - البحرين، ص 458 - ص 467.
2. بو محفوظ، جودة (2004)، ”إدارة الجودة الشاملة، مفاهيم وتطبيقات“، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ص 19.
3. عقيلي، وصفي عمر (2001)، ”المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة“، وجهة نظر دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 17.
4. أبو فارة (2007)، ”تقييم جودة مؤسسات التعليم العالي بمشاركة الطلبة“، المجلد الثاني لوقائع

- المؤتمر العلمي الدولي الثالث بعنوان ” الجودة والتميز والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي ” المنعقد في جامعة القدس، ص 511 - ص 536.
5. عزام، زكريا أحمد (2007)، ” معايير الاعتماد العام والخاص ودورها في رفع جودة خدمات التعليم العالي - حالة الأردن، مجلة الاقتصاد والإدارة - جامعة عبد الحميد بن باديس، العدد الأول، المجلد الأول، الجزائر، ص 127 - 175.
6. أبوفارة، يوسف، (2003)، ” واقع تسويق جودة خدمات جامعة القدس “، مجلد بحوث المؤتمر الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الادارية بعنوان ” ضمان الجودة وأثره في أداء كليات الاقتصاد، المنعقد في جامعة الزرقاء ما بين -21/10/2003 م، ص 537 - ص 590.
7. البطاينة، منذر احمد (2007)، ” دور مجلس الاعتماد في ضبط مخرجات التعليم العالي “، مجلد بحوث المؤتمر العلمي الدولي الثالث بعنوان، الجودة والتميز والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي المنعقد في جامعة القدس، ص 536 - ص 562.
8. الغامدي، علي بن محمد زهير (2006)، ” إدارة الجودة الشاملة مدخل استراتيجي لجودة مخرجات الجامعات السعودية ” مجلد بحوث المؤتمر العربي الأول بعنوان جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد ” المنعقد بتاريخ 26-23/4/2006 في جامعة الشارقة - دولة الإمارات العربية المتحدة، ص 444 - ص 461.
9. أبوفارة، يوسف (2006)، ” إشراك الطلبة في تقييم جودة التعليم العالي ” مجلد بحوث المؤتمر العربي الأول بعنوان، جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد، المنعقد بتاريخ 23/4/2006 في الشارقة - دولة الإمارات العربية المتحدة، ص 37 - ص 57.
10. مسودة، سناء (2005)، ” معايير مؤشرات مقترحة لضمان جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي ” العدد 374، مجلد 8 شهر آب، رابطة المؤسسات العربية الخاصة بالتعليم العالي، الأردن.

## 2 - مراجع اللغة الإنجليزية

11. Grosby, P. B, (2006).” Quality is free: The Art of Making Quality Certain“, New York, Signet Book P.73.
12. Soisson, A.(2005),” An Analysis of a University TQM Program from Process, Content, and Results Perspectives,Dissertation Submitted for the Degree of Doctor of Education, School of Education, Boston, England, P 60- 64.
13. Ismail, Mona, Kamal, (2012). ” The Role of Quality Assurance Units In Higher Education: A case of The Scientific College of Desig, Proceedings of The Second International Arab Conference of Quality Assurance In Higher Education, Gulf University. Bahrain, P-1107 -1129.
14. El- Rawas, Ahmed. El. Saghar, Niveen, (2012),” The Impact of Quality Dimension on Students Satisfaction: A case of The Arab Academy for Science , Technology and Martitim Transport P. 1110- 1123.
15. Patterson, P. Romm, T., and Hill, C, (1998). ” Consumer Satisfaction as a Process , a Qualitative , Retrospective Longitudinal Study of overseas Students in Australia, Journal of Professional Services Marketing , Vol. 16 , No. 1, Pp. 135 -157.
16. Owlia, M., and Aspinwall, E. (1996) ” A frame work of the Dimension of Quality in Higher Education “, Quality Assurance in Education, Vol. 4, 2, Pp. 12 -20.
17. Harvey, J., and Busher, H. (1996) ” Marketing Schools & Customer Choice“

- International Journal of Educational Management , Vol. 10, No. 4, Pp 26-32.
18. Rusinko, C., (2005): "Using Quality Management As a Bridge in Education for Sustainability in a Business School." International Journal of Sustainability in Higher Education, Vol. 6, No. 4, Pp. 340 - 351.
  19. Renwich, P. (1992), "Quality Assurance in Health Care: The Theoretical Content ", International Journal of Health Care Quality Assurance, Vol. 5, No. 5, Pp. 29 - 34.
  20. Storrs, L., and Hurst, k., (2001), "Developing a Quality Assurance Framework for In - Service Training and Development." Quality Assurance In Education, Vol. 9, No. 3, Pp. 132 - 138.
  21. Osseo, Asare. E, and Longbottom, D., (2002) "The Need for Education and Training in the Use of Tthe EFOM for Quality Management in the UK Higher Education Institutions." Quality Assurance in Education, Vol. 10, No, 1, Pp. 26- 36.
  22. G arvin, D. (2002)" Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge. ", The Free Press. New York.
  23. Dale, B. (1999) "Managing Quality", 3ed ed., Black Well, Oxford. UK.
  24. Massy, William, Honooing (2003)." The Trust: Quality and Cost Container In High Education", New York, Anker Publishing.USA.
  25. Jiang, James, (2004), Measuring Information System Service Quality: SERVQUAL from the Other Side. MIS Quarterly, Vol. No. 32. No (4) Pp 133-150.