

معوقات تطبيق معايير الجودة التعليمية الشاملة في جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

د. نعمان قايد النجار م. عارف عباس أ. عبده قائد العامري
جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية - اليمن

معوقات تطبيق معايير الجودة التعليمية الشاملة في جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

د. نعمان قايد النجار م. عارف عباس أ. عبده قائد العامري

الملخص:

هدف البحث إلى «معرفة معوقات تطبيق معايير الجودة التعليمية الشاملة في جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية»، حيث تم الرجوع للدراسات السابقة واستعراض ما فيها من معوقات، وكذلك تم الرجوع إلى المفاهيم الخاصة للجودة التعليمية الشاملة، وعلى أساسها تم تجميع المعوقات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في خمسة مجالات رئيسية وهي معوقات الأداء في العملية التعليمية، معوقات الأداء في مجال البحث العلمي، معوقات الأداء في خدمة المجتمع، معوقات الأداء في الإدارة الجامعية، والمعوقات المرتبطة بالجوانب التنظيمية.

وتم بعد ذلك حصر الاستبانة في 36 عبارة موزعة على المجالات السابقة، والتي تعد الأكثر ارتباطاً بالجودة وعضو هيئة التدريس. وقد تم تحديد مجتمع العينة، بأعضاء هيئة التدريس في خمس كليات، وهي: الهندسة، والعلوم الطبية، والإدارية، وتقنية المعلومات والحاسبات، والعلوم الإنسانية، حيث بلغ عددهم 79.

في ضوء نتائج البحث تبين أن أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة العلوم والتكنولوجيا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؛ تتعلق بالبحث العلمي بمتوسط حسابي 3.89، ثم تأتي المعوقات المتعلقة بخدمة المجتمع بمتوسط حسابي 3.61. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في تحديد معوقات تطبيق الجودة التعليمية الشاملة من قبل أعضاء هيئة التدريس في الجامعة من حيث الدرجة العلمية.

وقد توصل الباحث إلى مجموعة من التوصيات تتعلق بالاهتمام بالبحث العلمي من حيث تهيئة الظروف والوسائل والتشجيع لأعضاء هيئة التدريس.

الكلمات المفتاحية :

جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية، الجودة التعليمية الشاملة، معوقات تطبيق معايير الجودة.

The Obstacles Of Applying The Total Educational Quality Standards At The University Of Science And Technology Of Yemen.

"From The Perspectives Of Staff"

Abstract

The aim of this study is to find out the obstacles of applying the total educational quality standards at the University of Science and Technology. It has been returned to previous studies and reviewed the obstacles in them, as well as it has been returned to the concepts of the total educational quality. Depending on these reviews, the obstacles from the perspectives of staff in five areas have been collected. The area of these obstacles are performance obstacles in the educational process, performance obstacles in the scientific research field, performance obstacles in community service, performance obstacles in the university administration, and obstacles associated with the organizational aspects. Such areas were organized in questionnaire.

The questionnaire has been abbreviated in 36 items and spread over the above areas, which are associated closely with quality and faculty member. The sample of the study have been identified from the faculty members in five colleges, which are engineering, medical sciences, management, information technology, and the humanities. 79 questionnaires have been collected from faculty's members in selected collages.

Finding of the study identified the most important obstacles that prevent the application of the total quality standards at the University of Science and Technology, from the perspectives of the staff are related to scientific research with mean of 3.89, then came the obstacles related to community service with mean of 3.61. Furthermore, there are no statistically significant differences in identifying obstacles to the application of the total educational quality.

The researcher came up a set of recommendations, that are related to scientific research interest in terms of creating the conditions, means and encouragement to faculty's members.

Keywords:

The University Of Science And Technology Of Yemen, The Total Educational Quality, obstacles of applying the total educational quality standards.

١ - مقدمة

تحرص المؤسسات التعليمية الجامعية الكبرى على تطبيق الجودة الشاملة بهدف تحسين مخرجاتها التعليمية، بل وتحسين أداء العاملين في هذه المؤسسات وكفاءتهم، والذي يخدم الهدف الأساس المتمثل في رفع كفاءة الخريج وقدراته التي تؤهله إلى التنافس في كافة المجالات، والأخذ بنظام الجودة الشاملة يوجب الأخذ بالأدوات والوسائل، والمفاهيم والعمليات الخاصة بتطبيق الجودة واعتمادها من أجل الوصول إلى نتائج مرضية في المؤسسة التعليمية.

ومن هذا المنطلق كانت جامعة العلوم والتكنولوجيا المؤسسة التعليمية الأولى في اليمن التي سعت وتسعى لتحقيق معايير الجودة سواء كانت من داخل الجامعة بتبني الجودة أو من الخارج بواسطة منظمات تعمل في هذا المجال وفي تخصصات معينة مثل علوم الحاسوب والطب البشري.

ومنذ فترة قصيرة ظهرت أو بالأصح نشأت فكرة الاعتماد الداخلي من قبل التعليم العالي للجامعات الحكومية والأهلية لما تقتضيه الحاجة الماسة إلى تحسين واقع التعليم الجامعي في اليمن وجودته ولأن موضوع الجودة في التعليم العالي يعد من أهم المواضيع التي يجب أن توليها الدول الأهمية الأولى من أجل النهوض بالمجتمع، فقد أدركت الدول المتقدمة هذه المسألة منذ فترة وعملت واستثمرت فيه حتى أصبحت الجودة مؤشراً وعنصراً مهماً في التقدم والتطور والبحث والمنافسة. وعلى هذا الأساس حددت مؤشرات الجودة في عدة جوانب منها التنظيمية، والإدارية، والعمليات البحثية. وهذه المؤشرات في هذه المجالات تخدم الجانب الأهم والمتمثل في تقديم خريج بمهارات يلبي متطلبات السوق والعصر. وفي هذا الخصوص فقد أوصت ضمان الجودة البريطانية بضرورة توضيح هذه المؤشرات عند إعداد أي برنامج بوصف مؤشراً أساسياً لجودة التعليم (QAA, 1999, 2001).

وعند تبني تطبيق الجودة في التعليم ينبغي أن يكون نظام الجودة محتوياً على معايير أكاديمية مرجعية خارجية وتكون في صورة أطر عامة للمهارات التي من المفروض أن يكتسبها الطالب في جميع المجالات (المالكي، 2010). وبما أن الجامعة من مؤسسات التعليم العالي التي تقوم بإعداد وتأهيل كوادر في جوانب عدة ومهمة أصبح لزاماً عليها أن تقوم بعملية تطوير مستمر لبرامجها المختلفة لتلبي احتياجات المجتمع، وتعمل على ضمان جودة التعليم المقدم للطلاب الذين سيمارسون مهنة مختلفة في المجتمع بعد التخرج وإنهاء الدراسة في هذا البرنامج.

وفي هذا الجانب يرى هيري (Harvey, Burrows, 1993) أن السمعة والجودة التعليمية تتحدد دائماً على أساس المخرجات، وترتب المؤسسات التعليمية وفقاً لانخفاض معدلات الرسوب والمستويات العالية لنجاح الخريجين والتحاقهم ببرامج الدراسات العليا ونجاحهم الوظيفي. كما أن التعليم الجامعي (الزهراني، 2011) يعاني من أزمة تتمثل في وجود أوجه قصور في عملياته، مما يجعل التعليم الجامعي غير قادر على تحقيق معايير الجودة الشاملة، فيما يخص النواحي التعليمية، وكذلك فيما يخص تطوره بما يوافق متغيرات القرن الحادي والعشرين، وتنمية قدرات الطلبة لمواجهة متطلبات عصر الجودة والتنافس العلمي. ولعل هذه الأزمة نتيجة منطقية لوجود العديد من المعوقات التي تواجه تطبيق معايير الجودة الشاملة في مهام عضو هيئة التدريس بالجامعة بصفة عامة.

ويرى الباحث أن تطبيق الجودة الشاملة على الواقع العملي في كل مؤسسات التعليم العالي - وليس فقط في جامعة العلوم والتكنولوجيا - يواجه معوقات كثيرة ومختلفة يجب معرفتها من خلال مؤشرات للجودة الشاملة، مرتكزة على قاعدة بيانات والتي تمكن القائمين عليها من معرفة جوانب القصور وكيفية معالجتها. ويهدف البحث الحالي إلى الكشف عن معوقات تطبيق معايير الجودة التعليمية الشاملة بالجامعة كما يراها عضو هيئة التدريس، ومقترحا للتغلب عليها، ومن ثم وضع تصور علمي لمتطلبات تحقيق الجودة بها.

2. مشكلة البحث وتساؤلاته

هذا البحث يحاول أن يحدد معوقات تطبيق الجودة في جامعة العلوم والتكنولوجيا والتي تعد إحدى مؤسسات التعليم العالي في اليمن، وبالتالي تعكس صورة عن معوقات تطبيق الجودة في كل مؤسسات التعليم العالي في الجمهورية اليمنية. وهي محاولة لفهم أهم المعوقات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي اليمنية في تطبيق مفاهيم الجودة التعليمية الشاملة.

ومن هذا المنطلق يسعى هذا البحث للإجابة على التساؤلين الآتيين:

1. ما معوقات تطبيق الجودة التعليمية الشاملة في الجامعة كما يراها أعضاء هيئة التدريس في كل من المجالات التالية:

- الأداء في العملية التعليمية.
- الأداء في البحث العلمي.
- الأداء في خدمة المجتمع.
- الأداء في الإدارة الجامعية.
- الأداء في الجوانب التنظيمية.

2. هل تختلف آراء أعضاء هيئة التدريس نحو معوقات تطبيق الجودة في الجامعة باختلاف الدرجة العلمية، والكلية.

3. هدف البحث وأهميته

هدف البحث

الهدف المحدد للبحث هو "معرفة معوقات تطبيق معايير الجودة التعليمية الشاملة". وقد خلصت دراسات وأبحاث في هذا المجال مثل (العضاضي، 2008 والكلم، بدارنه، 2012) إلى تجميع المعوقات في المجالات الخمسة الرئيسة المذكورة آنفاً.

أهمية البحث

تجد الجامعة وكل مؤسسات التعليم العالي صعوبة بالغة في إنتاج نوعية من الخريجين قادرين على المنافسة في سوق العمل ويمتلكون القدرات التي تمكنهم من تطوير وسائل العمل والإنتاج، بل إن الجامعات لا تجد خياراً في بقائها بقوة في مواكبة المتغيرات التعليمية الداخلية والخارجية إلا بتبني وتطبيق معايير الجودة التعليمية الشاملة. ومن هنا تحدد أهمية البحث فيما يلي:

- معرفة المعوقات والتخلص منها سيساعد الجامعة في:
 - الحصول على الاعتماد الأكاديمي الداخلي ومعايير الجودة الشاملة من قبل التعليم العالي.
 - تحقيق رؤية الجامعة في التميز الإقليمي والدولي.
- محاولة تحديد أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الجودة التعليمية الشاملة في جامعة العلوم والتكنولوجيا، كما يراها عضو هيئة التدريس، سيساهم ذلك في التشخيص العلمي لجوانب النقص وبالتالي وضع الحلول المناسبة لاستكمال جوانب الجودة الشاملة.
- الكشف عن مؤشرات الجودة في الأداء الجامعي الإداري والأكاديمي، والتدريسي والخدمي بصفة عامة.
- بيان مدى استفادة مؤسسات التعليم العالي بصفة عامة وجامعة العلوم والتكنولوجيا بصفة خاصة، من مفاهيم الجودة الشاملة ومتطلباتها ومعاييرها في تحديد مدى تحقيقها لأهدافها وتحديد جوانب القوة لتعزيزها وجوانب القصور للتغلب عليها.
- تقديم اقتراحات لتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس في الجامعة بما يتلاءم مع مبادئ إدارة الجودة الشاملة، بوصفه مدرساً وباحثاً ومشرفاً ومساهماً في تنمية المجتمع.

- مساعدة إدارة الجامعة في وضع خطط استراتيجية للتغلب على المعوقات، والتي تمثل نقطة البداية لتحقيق الجودة والاعتماد الأكاديمي في ضوء ما تسفر عنه نتائج الدراسة.

4. مصطلحات البحث

جامعة العلوم والتكنولوجيا

هي أول جامعة أهلية في اليمن تأسست في عام 1994 م ومقرها الرئيسي صنعاء، ولها فروع عديدة، ولها العديد من البرامج الطبية والهندسية والإدارية والإنسانية، وتمنح درجات الدبلوم والبيكالوريوس والماجستير.

تطبيق

معنى كلمة تطبيق "أطبق الشيء بمعنى غطاه، والتطبيق هو وضع شيء على آخر، والمطابقة تعني الموافقة" (الفيروزآبادي، 1987 م) وتم استخدام هذا التعريف و تطبيقه على معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

معايير الجودة الشاملة

تعد معايير الجودة هي بمثابة العناصر التي يتم الحكم في ضوئها على مدى تحقيق الأهداف الخاصة بالجودة، وقد دخلت المعايير مختلف المجالات التجارية والصناعية في العقد الأخير من القرن العشرين ثم تطور الأمر حتى أصبحت المؤسسات التعليمية ومنها الجامعات تخضع لتطبيق معايير ومقاييس عالمية لضمان جودة التعليم. وهذه المعايير تقوم على نظام تعليمي يطبق وفق استراتيجية معينة تراعي الظروف المحيطة، والبناء الثقافي السائد، والمناخ التنظيمي، والتقدم التقني، والمصادر المادية والبشرية المتوفرة، ويلبي احتياجات السوق لتقديم مخرجات ذات مواصفات عالمية (خلف الله، 2010).

ومن هذا المنطلق نعرف معايير الجودة الشاملة في التعليم إجرائياً في هذا البحث بأنها "معايير ضبط تتضمن جودة الإدارة التعليمية، والبرامج التعليمية، واللوائح والتشريعات، والبنية التحتية، والمستوى التحصيلي للطلاب، وجودة طرق التدريس، والمراجع، وكفاية الموارد المالية، وكفاءة الهيئة التعليمية والإدارية، وجودة تقييم الأداء .

معوقات

يعرف الباحث هذا المصطلح إجرائياً بأنه القيود التي تحول دون تنفيذ الجودة الشاملة في جامعة العلوم والتكنولوجيا في المجالات الآتية : الأداء في العملية التعليمية، الأداء في البحث العلمي، الأداء في خدمة المجتمع، الأداء في الإدارة، الأداء في الجانب التنظيمي و توفر الموارد المادية والإمكانات المتاحة .

إدارة الجودة

الجودة لغة هي الإتقان، وهي ضد الرديء (الفيروزآبادي، 1987 م، ص350)، وفي المجال الإداري توجد العديد من المحاولات لتعريف الجودة، حيث يرى فيري جوران Juran (بن سعيد، 1997 م، ص45) ، بأنها ملائمة الاستخدام Fitness For use، وعرف البكري الجودة بأنها "قدرة المنتج أو الخدمة على الوفاء بتوقعات المستهلك، أو حتى تزيد عن توقعات المستهلك" (البكري، 2002 م، ص79). وترى الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة أن الجودة هي السمات والخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تطابق قدرتها على الوفاء باطلوب والاحتاجات الضمنية) بن سعيد، 1997 م، ص43

ويذكر (البيلاوي، 2006 م، ص56) أن من تعريفات إدارة الجودة المتفق عليها أنها "العملية التي تهدف إلى توعية المتعلم وزيادة اهتمامه بالجودة، من حيث معارفها ونظرياتها وأساليب تطبيقها في الحياة العملية ، وكذلك تزويده بالمعلومات والمهارات وتكوين الاتجاهات والدوافع والقيم الإنسانية التي تساعد على تطبيق مبادئ الجودة ومفاهيمها في حياته العملية، وفي علاقته مع ذاته ومع الآخرين " .

أما الجودة في التعليم العالي ومؤسساته فتستند بالدرجة الأولى إلى ضرورة اختيار معدلات نمطية للأداء، وبناء منظومات لإدارة الجودة للتعليم العالي، إلا أنه ولصعوبات التطبيق لأسباب متعددة؛ منها الحاجة إلى المشاركة من الجميع لضمان الجودة، والتي تعدّ أحد ركائز الجودة الشاملة، وبالتالي ظهرت أهمية بالغة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي والتي تحتاج إلى الاستمرارية في هذه المؤسسة وهو أسلوب لتحسين الأداء بكفاءة أفضل (النجار، 2002، ص 73). إجرائيا يمكن القول إن إدارة الجودة في التعليم هي استراتيجية، ومنهجية عمل جماعي لتطوير شامل ومستمر لكل أجزاء المؤسسة التعليمية.

إدارة الجودة الشاملة

من خلال تقديم معهد الجودة الفيدرالي ذكر هاريسون (Harrison, 1993) بالولايات المتحدة الأمريكية تعريفاً للجودة الشاملة بأنها « القيام بالعمل بشكل صحيح ومن أول خطوة مع ضرورة الاعتماد على تقييم العمل في معرفة مدى تحسين الأداء، وتعرف إدارة الجودة الشاملة إجرائياً في هذا البحث بأنه « اشتراك الإدارة والموظف والتزامهما بترشيد العمل، عن طريق توفير ما يتوقعه العميل أو ما يفوق توقعاته.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

تعدد استخدامات إدارة الجودة الشاملة وتعددت تعريفاتها، حيث يعرفها الببلاوي (الببلاوي، 1996، ص 65) في التعليم الجامعي بأنها «طريقة الحياة داخل الجامعة أو الكلية، والفكرة الأساسية فيها هي زراعة عمليات الجودة في ثنائيا عمليات التعليم والتعلم حتى تستطيع الجامعة أن تنظم الجودة في العملية التعليمية ونواتجها بدلاً من مجرد البحث فقط عن الجودة في المخرجات بعد انتهائها».

والجودة الشاملة في مجال التعليم يمكن أن تكون محققة للاستثمار الأفضل للموارد وللوقت وللجهد المبذول في العمل، وأصبح من الضروري الاعتراف بجدوى مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في التعليم، لأن هذا ما تمليه حركة الحياة المعاصرة، وهي دليل على بقاء الروح، وروح البقاء لدى المنظمة أو المؤسسة التعليمية (الخطيب، 2003).

ويتناسب مفهوم إدارة الجودة الشاملة التعليمية في هذا البحث مع تعريف النجار (النجار، 1999، ص 2) بأنها، أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع التعليم ومستوياته، ليوثر للأفراد طرق العمل والفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من عملية التعليم».

ويربط هذا التعريف بالأهداف، والمدخلات والعمليات والمخرجات، وبمجموعة من الخصائص والسمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر العملية التعليمية وحالتها وأبعادها من مدخلات ومخرجات متفقة مع احتياجات المجتمع ككل في تطوره ونموه، ومن خلال التوازن بين الكم والنوع في هذا النظام.

5 - الإطار النظري للدراسة

أولاً: متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

أشارت العديد من البحوث (أبونبة، ومسعد، 1998، ص 1 - 34 - الموسوي، 2003 - علاونة، 2004) إلى ضعف فعالية مؤسسات التعليم العالي العربي من حيث مدى مساهمتها في تنمية المجتمع بشكل عام، ومن حيث ضعف ارتباطها بسوق العمل المحلي بشكل خاص، ومن ثم زيادة البطالة بين حاملي الشهادات الجامعية لذلك لقيت فلسفة إدارة الجودة الشاملة الترحيب من قبل العديد من الباحثين والقيادات التربوية لمعالجة هذا الضعف. وفي المؤتمر الثامن للوزراء والمسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي الذي عقد في القاهرة في 2001 تحت شعار الجودة النوعية للتعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي لمواجهة التحديات المستقبلية، حيث اتخذ المؤتمر العديد من التوصيات، ومن

أهمها دعوة الدول العربية إلى وضع معايير عربية للجودة والامتنياز الأكاديمي، وإنشاء هيئات وطنية ومجالس لضبط وضمان الجودة في مؤسسات التعليم، ودعوة المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم بالتعاون مع اتحاد الجامعات العربية إلى إنشاء نظام عربي لتقويم الأداء وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي وتحديد معوقاته ومتطلبات تطبيقه (المؤتمر الثامن للتعليم العالي، 2001، ص 7).

ومن هنا تبرز الحاجة إلى تحديد معوقات تطبيق الجودة التعليمية في الجامعات اليمنية بشكل عام، وجامعة العلوم والتكنولوجيا بشكل خاص من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها ومقترحاتهم للتغلب عليها. وانطلاقاً من هذه التعريفات السابقة فإن إدارة الجودة الشاملة في إطار مؤسسات التعليم تضم مجموعة من المضامين أهمها: (الدرادكة، 2002)

1. الاعتماد على العمل الجماعي التعاوني، ومقدار ما تمتلكه العناصر البشرية في المنظمة من قدرات ومواهب وخبرات.
2. الحرص على استمرارية التحسين والتطوير لتحسين الجودة.
3. التقليل من الأخطاء من منطلق أداء العمل الصحيح من المرة الأولى، الأمر الذي يؤدي إلى تقليل التكلفة إلى الحد الأدنى، مع الحصول على رضا المستفيدين من العملية التعليمية.
4. حساب تكلفة الجودة داخل المنظمة لتشمل كافة الأعمال المتعلقة بالخدمة المقدمة، مثل تكاليف الفرص الضائعة، تكلفة الأخطاء، عمليات التقويم، سمعة المؤسسة.
5. النهج الشمولي لكافة المجالات في النظام التعليمي، كالأهداف، والهيكل التنظيمي، وأساليب العمل، والدافعية، والتحفيز، والإجراءات.

ويمكن تصنيف محاولات تعريف الجودة في التعليم إلى خمسة محاور رئيسية متداخلة ومتراصة (الصريرة، والعساف، 2008) وهي:

1. ربطها بالأهداف: أي تعريفها بدلالة الأهداف المطلوب تحقيقها فالمؤسسة التي تحقق أهدافها تعد جيدة.
2. ربطها بالمدخلات والعمليات: إذ إن تحقيق الأهداف يتوقف على العديد من العوامل منها: المدخلات المادية والبشرية المستخدمة وطرق استخدامها واستثمارها.
3. الجودة كمصطلح معياري: يشير إلى التميز (Excellent)، والجيد (Good)، والسيء (Bad) وهذا يجعل المصطلح معيارياً بدلاً من كونه وصفاً فقط، وقد يتم الجمع بينهما (المعياري والوصفي).
4. تعريفها والاتجاهات التكنولوجية: إذ يتأثر المفهوم بالاتجاه التكنولوجي نحو المؤسسات التعليمية، أما الاتجاه الشامل فيرى أنها مدى واسع من السمات الإنسانية كاحترام الأمم الأخرى، وروح العالمية، والرغبة في المحافظة على السلام العالمي، والإسهام في الثقافة الإنسانية، والدفاع عن حقوق الإنسان.
5. الجودة مقابل الكم: فالتعليم الجيد هو الذي يسعى لإيجاد التوازن بين الكم والنوع. وللحكم على تحقيق إدارة الجودة الشاملة لأهدافها، وينبغي الأخذ بعين الاعتبار عدد من المعايير والمبادئ لتلافي حدوث الأخطاء وللاارتقاء بمستوى العمل باستمرار.

ونظراً لأهمية متطلبات إدارة الجودة الشاملة في مختلف الجوانب، ومنها الجانب التعليمي فقد سعى الباحثون في جميع المؤسسات التعليمية، والجامعات، ومراكز الدراسات، والبحوث للعناية بموضوع متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم، والاستفادة من التجارب والأفكار الجديدة للجامعات الأخرى. وقد حددت متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي (الدرادكة والشبلي، 2002) كالتالي:

1. دعم الإدارة العليا: إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يحتاج إلى دعم ومؤازرة من الإدارة العليا لتحقيق الأهداف المرجوة.
2. التمهيد قبل التطبيق: زرع التوعية والقناعة لدى جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي لتعزيز الثقة بإدارة الجودة الشاملة، مما يسهل عملية تطبيقها والالتزام بها من قبل العاملين في هذه المؤسسات.

3. توحيد العمليات؛ إن توحيد العمليات يرفع من مستوى جودة الأداء، ويجعله يتم بطريقة أسهل، ويعمل على تقليل التكاليف من خلال جعل العمل يتم بأسلوب واحد، مما يرفع من درجة المهارة عموماً داخل مؤسسات التعليم العالي.
 4. شمولية المتابعة واستمراريتها؛ من خلال لجنة تنفيذ، وضبط النوعية، وأقسام مؤسسات التعليم العالي المختلفة لمتابعة، وجمع المعلومات من أجل التقييم لتتم معالجة الانحرافات عن معايير التطوير.
 5. سياسة إشراك العاملين؛ إشراك جميع العاملين في جميع مجالات العمل وخاصة في اتخاذ القرارات وحل المشاكل وعمليات التحسين.
 6. تغيير اتجاهات جميع العاملين بما يتلاءم مع تطبيق إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى ترابط وتكامل عال بين جميع العاملين والعمل بروح الفريق الواحد في المؤسسة.
 7. المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية.
- وهذه متطلبات ضرورية وذو أهمية لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التعليم. وتكمن الأهمية لإدارة الجودة الشاملة في الآتي (الصرايرة، والعساف، 2008)؛
1. عالمية نظام إدارة الجودة الشاملة وأنه أحد سمات العصر الحديث.
 2. ارتباط إدارة الجودة الشاملة بالإنتاجية واستمراريتها وتحسين مخرجات العملية التربوية.
 3. شمولية نظام إدارة الجودة الشاملة للمجالات كافة.
 4. تدعيم إدارة الجودة الشاملة لعملية التحسين المستمر في التعليم العالي.
 5. العمل على تطوير قيادات إدارية للمستقبل.
 6. زيادة العمل والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة والتقليل من الهدر والفاقد.
 7. إجراء المزيد من التحسينات والتطوير المستمر في العملية التربوية المبنية على تطلعات المستفيدين من خدمات هذه المؤسسات.
 8. ارتباط عملية إدارة الجودة الشاملة بالتقويم الشامل للنظام التعليمي.
- إن تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي يؤدي إلى:
- تحسين كفاءة إدارة مؤسسات التعليم العالي.
 - رفع مستوى أداء أعضاء الهيئات التدريسية.
 - تنمية البيئة الإدارية في هذه المؤسسات.
 - تحسين مخرجات النظام التعليمي.
 - إتقان الكفاءات المهنية.
 - تطوير أساليب القياس والتقويم.
 - تحسين استخدام التقنيات التعليمية.

ثانياً؛ مؤشرات الجودة الشاملة في ضوء تجارب بعض الجامعات في الدول المتقدمة وبعض الدول العربية في مجال التعليم

وضعت جامعة فلوريدا بالولايات المتحدة الأمريكية (Valeria Bryan، 1995) تسعة مؤشرات للجودة في التعليم وهي: التقدم التعليمي، المردود والنواتج، بقاء المتعلم في البرنامج مدة كافية، تحقق الأهداف، انتقاء الطلاب، البرنامج التوجيهي، تخطيط البرنامج وتقويمه، الخدمات للطلاب الذين يحتاجونها، المنهج المستخدم، تنمية الهيئة التدريسية.

كما أجرى ستانلي جوردون دراسة عن مؤشرات الجودة والأداء في الجامعات الأسترالية في ثمانية مؤشرات مرتبطة بجودة التعليم العالي هي (Stanley، Gordon، 1995) مستوى الخريج الجامعي، وإنتاجية هيئة التدريس في نشر بحوثهم، وحجم المؤسسة التعليمية، وعدد الطلبة في المؤسسات التعليمية، القبول

وانتقاء الطلبة، السمعة، والشهرة التي يحصل عليها أعضاء هيئة التدريس، الظروف المالية، والإنفاق على كل طالب، تكلفة كل طالب في العملية التعليمية .

وقامت وزارة التعليم البريطانية خلال العام 1992 بتشكيل لجنة دائمة تكون مهمتها تقييم جودة عناصر العملية التعليمية . كما أنشئ في العام 1995 مجلس أعلى لتقييم جودة التعليم في مرحلة البكالوريوس في الجامعات الأمريكية، واتفقت اللجنتان على معايير مؤشرات موحدة يجب اتباعها لتقويم جودة التعليم، (شبيب، والمنصوري وقرطام، 2007) وهي: المنهج العلمي، أعضاء هيئة التدريس، أسلوب التقييم، والنظام الإداري، والتسهيلات المادية .

أما بالنسبة لبعض الجامعات ومنها جامعة ولاية أوريجون (Oregon State University) فقد عملت على تطبيق إدارة الجودة الشاملة بتحديد الخطوات والفترة الزمنية (بدح، 2003)، حيث وضعت هذه الجامعة هدفا لها بتطبيق إدارة الجودة الشاملة خلال خمس سنوات من العام 1989، وهي بهذا تعد من أشهر محاولات تطبيق الجودة وأشملها في مؤسسات التعليم الجامعي الأمريكية .

كما أن جامعة شمال غرب ولاية ميسوري (Northwest Missouri State University) بدأت بتطبيق الجودة في عام 1986، وفي عام 1991 قامت بتطوير ثقافتها الخاصة عن الجودة، وفي سنة 1997 فازت الجامعة بجائزة ميسوري (National Quality Award for Education) للجودة التي تعتمد على مبادئ بولدرج بوصفها نموذجا للتخطيط (كرونسكي، 2000).

وفي عام 1990م قامت جامعة ويسكنسن (Wisconsin University) بوضع خطة لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وطرقها، وقد عرفت هذه الخطة (قيادة الجودة الشاملة) على أنها مدخل مهم في الإدارة يستخدم الطريقة العلمية وإسهامات جميع الأفراد في التطوير المستمر لكل شيء تقوم به المؤسسة بهدف مواجهة توقعات المستفيد (الكيومي، 2003).

ووفقاً لمعايير مؤتمر اليونسكو للتعليم الذي أقيم في باريس في أكتوبر 1998 فقد نص على أن الجودة في التعليم العالي ينبغي أن تشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل: المناهج الدراسية، والبرامج التعليمية، والبحوث العلمية، والطلاب، والمباني والمرافق والأدوات، وتوفير الخدمات للمجتمع المحلي، والتعليم الذاتي الداخلي، وتحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دولياً وقد عمل التعليم الجامعي المصري بهذه المعايير وحددت المؤشرات للجودة ضمت المجالات السابقة كمؤشرات أساسية). الصرايرة، والعساف: 2008).

- وفي المملكة العربية السعودية فقد حدد المجلس السعودي للجودة مؤشرات الجودة في الأداء الجامعي (العمرى، 2002) بما يأتي: الطلاب، أعضاء هيئة التدريس، الإدارة، الإمكانيات المادية، المناهج الدراسية، المجتمع والاستقلالية.
- وفي الأردن أسست جائزة الحسين للابداع والتفوق من قبل صندوق الحسين للابداع والتفوق في عمان عام 2000 وتم تنفيذ مشروع تقييم الأداء النوعي لبرامج التعليم العالي بالتعاون مع الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة مما يؤدي إلى إحداث نقلة نوعية في مستوى برامج التعليم العالي. وتتضمن معايير الجودة الأردنية ثلاث معايير رئيسية وأخرى فرعية يتم التأكد من مطابقتها من قبل فريق استشاري متخصص من الوكالة البريطانية لضمان الجودة (Quality Assurance Agency - QAA) ونذكر منها المعايير الرئيسية وهي: المعايير الأكاديمية، وجودة فرص التعليم، وضمان الجودة وتحسينها. وقد وضع مشروع قانون الهيئة اعتماد جودة مؤسسات التعليم العالي وضمانها، استناداً لقانون التعليم العالي والبحث العلمي (رقم 4 لسنة 2005، وأسس مجلس اعتماد مؤسسات التعليم العالي ثم تحول لهيئة اعتماد) الصرايرة، والعساف: 2008).

• معايير جودة التعليم العالي اليمنية

قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والمؤسسات التابعة لها في الجمهورية اليمنية عدت أنشطة لنشر الوعي حول بعض مفاهيم الجودة وضمان الجودة، والاعتماد الأكاديمي، (حمزة، 2012) وكان أهمها:

o في عام 2002 وقعت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي اليمنية اتفاقية خدمات استشارية مع مشروع المجلس الثقافي البريطاني مركز المعلومات الوطني للاعتراف الأكاديمي (National Academic Recognition Information Centre, (NARIC).

o كذلك اتفاقية مع مشروع الهيئة الألمانية لتعليم العالي Excellence of Higher Education.

o في عام 2002 ساعدت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجامعات اليمنية في كيفية عملية تقييم لبرامجها الأكاديمية. حيث نظمت الوزارة ورشة عمل حول ضمان جودة التعليم العالي.

o منحت الوزارة مشروعاً بتمويل من البنك الدولي يطلق عليه التعليم العالي اليمني التعلم والابتكار لمدة أربع سنوات من 2003 حتى 2006، وساعد المشروع الوزارة في مجالات التمويل، والإدارة، وجودة التعليم.

o في 2008، 2007 تبنت وزارة التعليم العالي استراتيجية نظام ضمان الجودة والاعتماد، حيث سعت الوزارة إلى التدريب الأكاديمي في مختلف مؤسسات التعليم العالي (الجامعات اليمنية الحكومية والخاصة) (على برامج الجودة).

o في مارس 2009 أقر مجلس الوزراء اليمني تأسيس مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة في مؤسسات التعليم في الجمهورية اليمنية ووجه باستكمال الإجراءات القانونية لإصدار القرار الجمهوري بالتأسيس.

o في يونيو 2010 حصلت الجمهورية اليمنية على منحة دولية بمبلغ 13 مليون دولار ضمن مشروع صندوق تحسين جودة البرامج الدراسية في الجامعات اليمنية الممول من البنك الدولي، لتحسين جودة البرامج الدراسية للجامعات اليمنية.

• يجدر الإشارة إلى أن جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية كان لها السبق منذ عام 2006 في تطبيق معايير الجودة الخاصة بها بعد الرجوع إلى مؤسسات في هذا الجانب مثل QAA من خلال وحدة جودة متخصصة بالجامعة ومن هذا المنطلق وقعت جامعة العلوم والتكنولوجيا مذكرة تفاهم مع مجلس الاعتماد الأكاديمي في التعليم العالي لتقويم برامجها الأكاديمية (مواقع إنترنت، 2013).

6 - البحوث السابقة :

سيتناول البحث الدراسات والبحوث الاستقصائية والميدانية الخاصة بدراسة الجودة التعليمية الشاملة، ومفاهيمها في هذا الجانب، ومن ثم ما توصلت إليه من نتائج ومعوقات تطبيق الجودة الشاملة، والتي يمكن تقسيمها إلى الآتي:

أولاً : الدراسات التي تناولت مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي :

دراسة رموزه (2009)

هدفت الدراسة إلى التعرف على تطبيق معايير الجودة الشاملة، والمفاهيم، والأساليب التطويرية لنظم التعليم الهندسي في الجامعات اليمنية. كما حدد جوانب معايير الجودة الشاملة في التعليم الجامعي مثل كفاءة الأستاذ الجامعي، وجودة الطالب، جودة المناهج. وقد أوصى الباحثون بالأخذ بمبادئ الجودة الشاملة في التعليم العالي اليمني، وتشكيل لجان متخصصة تشرك فيها الجامعات تعمل على إعداد معايير جودة التعليم الجامعي وبالأخص الهندسي وتوحيدها في الجامعات اليمنية.

دراسة عابنة (2011)

هدفت الدراسة للتعرف على جودة الأداء الجامعي في كلية الآداب في مصراته الليبية وتوصلت إلى أن درجة توفر مؤشرات الجودة متوسطة، وأن الجودة بمفهومها الواسع لا تتوقف عند حدود الإجراءات والمتطلبات الإدارية والمالية والعلمية لضمان تحقيقها واستمرارها، بل تمتد إلى مدى أوسع من ذلك، يشمل الفكر والثقافة، والبيئة التي تتفاعل فيها ومعها هذه المتطلبات، بحيث تتحول إلى سلوك اجتماعي يعزز الجودة في كافة الجوانب.

دراسة الصرايرة، والعساف (2008)

هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة العمل الأكاديمي والإداري من خلال تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بشكل عام، كما تم مناقشة مؤشرات، ومحاورها، وتجارب تطبيقها في بعض الدول وتوصلت إلى أنه لا بد لمؤسسات التعليم العالي من تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة، وذلك من أجل النهوض بمستوى أدائها والرفع من مستوى إنتاجيتها، وتحسين جودة مخرجاتها من الخريجين المؤهلين علمياً، وعملياً، وتقنياً لخدمة المجتمع، وتحقيق أهدافه، واللاحاق بركب التقدم والتطور العالمي لتسهم في تنمية هذه المجتمعات وتدفع مسيرة التنمية فيها في جميع مناحي الحياة الاقتصادية، والسياسية، والاجتماعية. وتمارس دورها في تحديث المجتمعات وتطويرها من خلال نوعية الخريجين المؤهلين علمياً وعملياً الذين يشكلون مخرجات هذه المؤسسات .

دراسة الوادي، والزعبي (2011)

هدفت الدراسة إلى دراسة مستلزمات إدارة الجودة الشاملة كأداة لتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأردنية، وتوصلت إلى عدة نتائج وتوصيات أهمها : على الجامعات استثمار مزايا التطبيق السليم لمستلزمات إدارة الجودة الشاملة كأداة لتحقيق المزايا التنافسية من خلال تحقيق خدمات التعليم بالجودة المناسبة، والتأكيد على مشاركة كافة العاملين في تحقيق الجودة المطلوبة من خلال منحهم المشاركة الفعلية بالمناقشات الجارية حول الجودة والتطبيق الميداني لأفكارهم وآرائهم العلمية والعملية المبدعة، والتأكيد على التحسين والتطوير المستمر لكافة الأعمال في الجامعة، وبشكل خاص المتعلقة بتحقيق الخدمة الممتازة وأن تكون الخطة الاستراتيجية للجامعات تجسد التوجه الحقيقي للوصول إلى التغيير المطلوب تمثيلاً مع منهج إدارة الجودة الشاملة، وهذا لن يتحقق دون تغييرات كبيرة على الهيكل التنظيمي للجامعات، وتعزيزه بالوظائف والمسئوليات الوظيفية المطلوبة، ودمج الوظائف المتشابهة، ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب، والتغييرات بالأنماط الإدارية بما يتماشى مع تطبيقات ومظاهر إدارة الجودة الشاملة.

دراسة أبو ملوح (2000)

هدفت الدراسة إلى توضيح الدور الكبير الذي يلعبه أعضاء الهيئات التدريسية في تنفيذ الجودة التعليمية الشاملة في جامعات غزة والذي يتطلب تحولاً كبيراً في دور مؤسسات التعليم العالي، بحيث يتم العمل على توفير مناخ تعليمي يسمح بحرية التعبير والمناقشة ومساعدة الطلاب على التعلم الذاتي والتعاوني. وقد خلصت الدراسة إلى عرض بعض المؤشرات المهمة التي يمكن الاستناد إليها في الحكم على مدى توفر أي من المعايير من خلال المؤشرات التالية :

أولاً: بعض مؤشرات معيار القيادة.

ثانياً: بعض مؤشرات معيار المعلومات والتحليل.

ثالثاً: بعض مؤشرات معيار التخطيط الاستراتيجي للجودة.

رابعاً: بعض مؤشرات معيار إدارة الموارد البشرية وتنميتها.

خامساً : بعض مؤشرات معيار إدارة جودة العمليات.

سادساً : بعض مؤشرات معيار الجودة والنتائج الإجرائية.

سابعاً : بعض مؤشرات معيار التركيز على المستفيد ورضاه.

دراسة علاونة (2004)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية في القدس من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية وتحديد أكثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة تطبيقاً في الجامعة كما يراها أعضاء هيئة التدريس، ومقارنة درجة إدراك أفراد عينة الدراسة لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية وفقاً للمتغيرات الآتية : الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة في التدريس الجامعي، الجامعة التي تخرج منها، والكلية التي يدرس فيها، والسن، ومن ثم تزويد القائمين على أمر الجامعة الأمريكية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة المطبقة بالجامعة للعمل على تعزيزها وتطويرها.

وبينت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية كبيرة على مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم، ومجال متابعة العملية التعليمية وتطويرها، كما بينت الدراسة مدى تطبيق الجودة الشاملة في مجال تطوير القوى البشرية، ومجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع والتي كانت كبيرة. وهذه النتيجة تعني أن الجامعة العربية الأمريكية تطبق مبادئ الجودة الشاملة بدرجة كبيرة.

ثانياً : الدراسات التي تناولت معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي :

دراسة سوسن، وهلا الشوا (2013)

هدفت الدراسة إلى التعرف على المعوقات التي تعترض تطبيق معايير النوعية، وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، والتي أظهرت أن أهم المعوقات تتعلق بالبحث العلمي. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في المعوقات التي تعترض تطبيق معايير النوعية، وضمان الجودة في الجامعات الأردنية.

دراسة السبع، وحسان (2010)

هدف البحث إلى تقويم برنامج إعداد معلم اللغة العربية في كلية التربية بجامعة صنعاء في ضوء معايير الجودة الشاملة لبرنامج إعداد معلم اللغة العربية اشتملت على (152) معياراً موزعة على (12) مجالاً. وقد أظهرت نتائج البحث ضعف توافر معايير الجودة الشاملة في سياسة القبول، وجودة برنامج الإعداد من وجهة نظر قسم اللغة العربية والطلبة، بينما توافرت معايير جودة برنامج من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في القسم بمستوى متوسط.

دراسة غريب، وعبد المنعم (2008)

هدفت الدراسة إلى تحديد أهم المعوقات التي تواجه تطبيق معايير الجودة الشاملة في الكليات التربوية بجامعة الملك فيصل، كما يراها أعضاء هيئة التدريس، حيث ركزت على تحديد معوقات الجودة الشاملة في كل من المجالات التالية : الإدارة الجامعية، خدمة المجتمع، والبحث العلمي، والعملية التعليمية، والجانب الشخصي لعضو هيئة التدريس وكانت المعوقات موزعة بالشكل الآتي :

- الإدارة العليا لا تتبنى مفهوم إدارة الجودة الشاملة.
- لا توجد مخصصات كافية لتحقيق برامج الجودة الشاملة.

- العلاقات غير المنسجمة بين الإدارات المختلفة.
- معايير قياس مدى التقدم والإنجاز في المنظومة التعليمية غير واضحة.
- قلة جهود التوثيق وتسجيل الإجراءات والنتائج المرتبطة بعناصر المنظومة التربوية.
- محدودية تدريب أعضاء هيئة التدريس.
- غياب فلسفة التحسين المستمر للمنظومة التربوية.
- القصور في إعداد بيئة التعلم (قاعات المحاضرات - المعامل - مصادر التعلم - المكتبات) مما يجعلها بعيدة عن معايير الجودة.
- قصور المناهج الحالية وطرائق التدريس فالمناهج بعيدة عن المعايير الأكاديمية الدولية.
- الكثير من أعضاء هيئة التدريس مازال يتبع أسلوب المحاضرة التي تحول الطالب إلى متلق سلبي اتكالي والمعلم الجامعي إلى مررد للمعلومات.
- اعتماد الطالب على الكتاب الجامعي فقط مما يفقد الطالب مهارات البحث ومهارات التعلم الذاتي.
- القصور في نظم القبول بالجامعات بصفة عامة وفي الكليات التربوية بصفة خاصة.
- القصور في اختيار المعلم الجامعي وإعداداته.
- قصور الاحتكاك الدولي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات.
- عدم التنسيق بين الجهات البحثية بعضها ببعض، وحاجات المجتمع.
- عدم متابعة نتائج البحوث والاستفادة منها.
- عدم توافر قواعد البيانات العربية والأجنبية.

دراسة حمد، وبدارنة (2012)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق التخطيط الاستراتيجي في جامعة أم القرى من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، حيث تم الاعتماد في بناء أداة الدراسة على الأدب النظري وتوصلت إلى أن معوقات تطبيق التخطيط الاستراتيجي هي:

- الروتين والتعقيد الإداري في الجامعة
- صعوبة تحليل البيئة الخارجية للجامعة
- ضعف مستوى العلاقة بين الجامعة ومؤسسات المجتمع المدني
- عدم اعتماد معايير التمييز والاقتدار في اختيار القادة الأكاديميين والإداريين
- اعتقاد بعض المسؤولين أن رسالة الجامعة ورؤيتها هي مجرد شعارات فقط
- المركزية في صناعة القرار داخل الجامعة
- الاعتقاد بأن التخطيط الاستراتيجي هو عمل لمواجهة الأزمات
- وجود فجوة بين برامج الجامعة ومتطلبات سوق العمل
- عدم اشتراك أعضاء هيئة التدريس في عملية التخطيط الاستراتيجي

دراسة العضاضي (2008)

هدفت الدراسة إلى تحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بشكل عام وجامعة الملك خالد بشكل خاص حتى يتم معالجتها والخروج من إطار الدراسة إلى التنفيذ، وخلصت إلى أن أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السعودي هي:

- عدم قناعة بعض القيادات الأكاديمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- ضعف الحوافز المعنوية

- ضعف الجوائز المالية
- غموض معايير اختيار القيادات الأكاديمية
- الافتقار إلى ظروف عمل مناسبة
- قلة مشاركة أعضاء هيئة التدريس في الجوانب الإدارية
- قلة الاعتماد على العمل الجماعي
- ضعف إمكانيات المكتبات
- طول إجراءات ترقية عضو هيئة التدريس
- ضعف إدراك مفهوم التعلم مدى الحياة.
- ضعف الدعم المالي للأبحاث العلمية.
- ضعف إمكانيات المكتبات.
- زيادة العبء التدريسي
- الافتقار إلى آليات تتلمس مشكلات المجتمع
- قلة مشاركة أعضاء هيئة التدريس في الشراكة مع المراكز البحثية العالمية والمحلية

وكانت هذه المعوقات الأبرز والموزعة على خمسة مجالات هي: معوقات الجوانب القيادية، ومعوقات الجوانب التنظيمية، ومعوقات الجوانب التعليمية، والمعرفية، ومعوقات جوانب البحث العلمي، ومعوقات جوانب خدمة المجتمع.

من خلال استعراض الدراسات السابقة يمكن تحديد مجموعة المعوقات التي تواجه مؤسسة التعليم العالي ويمكن تقسيمها على خمسة مجالات رئيسية، وهي المجالات التي تم اعتمادها في هذه الدراسة، والتي تتمثل فيما يأتي:

- 1 - معوقات الأداء في العملية التعليمية وتشمل 8 فقرات.
 - 2 - معوقات الأداء في مجال البحث العلمي وتشمل 8 فقرات.
 - 3 - معوقات الأداء في خدمة المجتمع وتشمل 6 فقرات.
 - 4 - معوقات الأداء في الإدارة الجامعية. وتشمل 7 فقرات.
 - 5 - معوقات الأداء في العملية التنظيمية وتشمل 7 فقرات.
- والجدول رقم (3) يوضح فقرات كل مجال على حدة من معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة والذي رُفقت تسلسليا حتى يسهل الرجوع إلى رقم العبارة دون كتابتها عند المناقشة في النتائج.

حدود البحث:

سيقتصر هذا البحث على أعضاء هيئة التدريس في كليات جامعة العلوم والتكنولوجيا (كلية الهندسة - كلية الطب - كلية العلوم الإنسانية - كلية العلوم الإدارية - كلية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات)، خلال العام الدراسي 2012 / 2013.

مجتمع البحث وعينته :

يتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس العاملين بجامعة العلوم والتكنولوجيا وعددهم (79) عضو هيئة تدريس موزعين على الكليات المذكورة آنفاً، وجدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغير المستقل (الكلية)، حيث قسم إلى كليات علمية (الهندسة، الطب، الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات)، وإنسانية (العلوم الإنسانية، العلوم الإدارية)، أما الجدول (2) فيوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغير المستقل (الدرجة العلمية)، حيث قسم إلى حملة الدكتوراه، وما دون الدكتوراه.

جدول رقم (1) - توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغير المستقل (الكلية)،

المتغيرات المستقلة	مستوى التغير	العدد	النسبة %
الكلية	العلمية	63	79.7
	الإنسانية	16	20.3

جدول رقم (2) - توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغير المستقل (الدرجة العلمية)

المتغيرات المستقلة	مستوى التغير	العدد	النسبة %
الدرجة العلمية	مدرسون، حملة الدكتوراه	31	39.3
	مدرسون مساعدون، ما دون الدكتوراه	48	60.7

أداة البحث :

لتحقيق أهداف البحث بواسطة استخدام استبانة تم بناؤها وتطويرها بعد الرجوع للأدب التربوي والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث والتي تكونت من (36) عبارة بعد التحكيم موزعة على الخمسة المجالات المذكورة آنفاً وموضحة في الملحق رقم (1)، ووفقاً لسلم ليكرت Likert الخماسي صيغت جميع عبارات الاستبانة بصورة إيجابية، ويعطى لكل عبارة من عباراتها وزناً مدرجاً تقديراً لأهمية العبارة كالتالي :

- 1 - تعطى القيمة الرقمية (5) للاستجابة موافق بدرجة كبيرة جداً.
- 2 - تعطى القيمة الرقمية (4) للاستجابة موافق بدرجة كبيرة.
- 3 - تعطى القيمة الرقمية (3) للاستجابة موافق بدرجة متوسطة.
- 4 - تعطى القيمة الرقمية (2) للاستجابة موافق بدرجة قليلة.
- 5 - تعطى القيمة الرقمية (1) للاستجابة موافق بدرجة قليلة جداً.

اشتملت الاستبانة على المتغيرات المستقلة (الكلية، والدرجة العلمية)، والتي ستكون مؤشراً للاختلاف من عدمه في آراء أعضاء هيئة التدريس بجامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية.

صدق الاستبانة :

تم عرض عبارات الاستبانة على مجموعة من المحكمين، من ذوي الخبرة والاختصاص في الإدارة التعليمية، وذلك لإبداء ملاحظاتهم وآرائهم حول ملاءمة العبارات والمجالات لأغراض الدراسة وسلامة اللغة ووضوحها، وقد تم الأخذ بملاحظات المحكمين فحذفت العبارات المضمنة في عبارات أخرى وأخذت العبارات الأكثر أهمية لكل مجال بحيث أجملت العبارات ب 36 عبارة .

ثبات الاستبانة :

بعد إنزال الاستبانة وجمعها كان عدد مجتمع العينة من أعضاء هيئة التدريس (79) تم حساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach alpha) لكل مجال على حدة كما هو موضح في الجدول رقم 3. ومعامل الثبات الكلي 0.8020. ويلاحظ أن قيم معاملات ألفا تتراوح ما بين 0.731 - 0.8080. وجميعها ذات دلالة عالية مما يدل على وجود ارتباط بين درجات مجالات الاستبانة (باستثناء الجانب التعليمي تميز عن بقية الجوانب). وبشكل عام فإن معامل ألفا أعطى مؤشراً على ثبات عبارات الاستبانة.

جدول رقم (3) يوضح معاملات الارتباط بين درجات العينة الاستطلاعية في مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

م	مجالات الاستبانة	معامل ألفا (الثبات)
1	معوقات الأداء في العملية التعليمية	0.808
2	معوقات الأداء في مجال البحث العلمي	0.731
3	معوقات الأداء في خدمة المجتمع	0.772
4	معوقات الأداء في الإدارة الجامعية	0.757
5	معوقات المرتبطة بالجوانب التنظيمية	0.747
	القيمة الكلية	0.802

المعالجة الإحصائية :

استخدمت المعالجات الإحصائية التالية لإنجاز هذا البحث:

- المتوسطات الحسابية
- الانحرافات المعيارية
- إيجاد معامل كروبناخ ألفا بالتجزئة والكلية
- تحليل التباين ANOVA
- اختبار (t) لمعرفة دلالة فروق المتغيرات الدرجة العلمية، والكلية.

نتائج البحث

من خلال الإجابة على استبانة معوقات تحقيق الجودة الشاملة في جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في المجالات المذكورة قسمت إلى جانبين:

السؤال الأول من البحث: معرفة معوقات تطبيق الجودة التعليمية الشاملة في الجامعة كما يراها أعضاء هيئة التدريس في هذا الجانب حيث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات الاستبانة، ثم للمجال، وتم ترتيب هذه العبارات ترتيباً تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية، حيث قسمت العبارات إلى خمسة مستويات (فترات) حسب المتوسط الحسابي، وحيث إن المتغير الذي يعبر عن الخيارات (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، وغير موافق إطلاقاً) يمثل مقياساً ترتيبياً، وبما أن الأرقام الداخلة في البرنامج تعبر عن أوزان (weights) وهي (موافق جداً = 5، موافق = 4، محايد = 3، غير موافق = 2، غير موافق بشدة = 1) فقد تم حساب المتوسط الحسابي (ومن ثم المتوسط المرجح) حيث تم ذلك بحساب طول الفترة أولاً (المدى) وهو $R = X_{\max} - X_{\min} = 5 - 1 = 4$ ، ثم قمنا بتقسيم المدى على عدد المستويات (الفترات) فحصلنا على طول الفترة وهو $L = \frac{R}{N} = \frac{4}{5} = 0.8$ وبالتالي فإن المستويات (الفترات) موضحة في الجدول (4) هي :

جدول رقم (4) يوضح الفترات لكل مستوى

الفترة	المستوى	أوزان (weights)
1.79 _ 1	المستوى الأول	غير موافق بشدة
1.80 _ 2.59	المستوى الثاني	غير موافق
2.60 _ 3.39	المستوى الثالث	محايد
3.40 _ 4.19	المستوى الرابع	موافق
4.20 _ 5	المستوى الخامس	موافق بشدة

حيث قمنا بإضافة طول الفترة $L=0.8$ إلى أقل قيمة وهي $X_{min} = 1$ فنحصل على المستوى الأول وهي $1 - 1.80$ والمستوى الثاني $1.8 - 2.6$ وهكذا بقية المستويات، لكن كي نحصل على فترات حقيقية نكتب الفترة الأولى من (1) إلى أقل من 1.8 أي $1 - 1.79$ تقريبا والفترة الثانية $1.80 - 2.59$ وهكذا بقية الفترات الحقيقية كما هو موضح في الجدول رقم (4) أعلاه.

الجدول رقم (5). ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة حسب عبارات البحث

ترتيب حسب المتوسط	ترتيب العبارة في استبانة البحث (ملحق 1)	المتوسط	الانحراف المعياري
1	10	4.14	1.248
2	15	3.97	3.537
3	11	3.92	1.163
4	9	3.9	1.116
6	12	3.89	1.261
5	13	3.89	1.177
7	16	3.87	1.265
8	18	3.86	1.174
9	32	3.8	1.234
10	17	3.78	3.554
12	36	3.72	1.339
11	25	3.72	1.219
13	34	3.63	1.088

ويتبين من الجدول رقم (5) أن المتوسط من 4.14 إلى 3.62 تعبر عن توفر العائق بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة، وشملت 13 عبارة أو معوقاً وأن أبرز المعوقات التي تحول دون تطبيق معايير الجودة التعليمية الشاملة كما يراها أعضاء هيئة التدريس من أفراد عينة الدراسة والتي حازت على موافقتهم بوجودها بدرجة كبيرة جداً كانت على النحو التالي :

في المرتبة الأولى يأتي المعوق رقم 10 في جدول الاستبانة (ملحق 1) «زيادة العبء التدريسي على حساب البحث العلمي» بمتوسط (4.14) وهو يتبع مجموعة معوقات البحث العلمي.

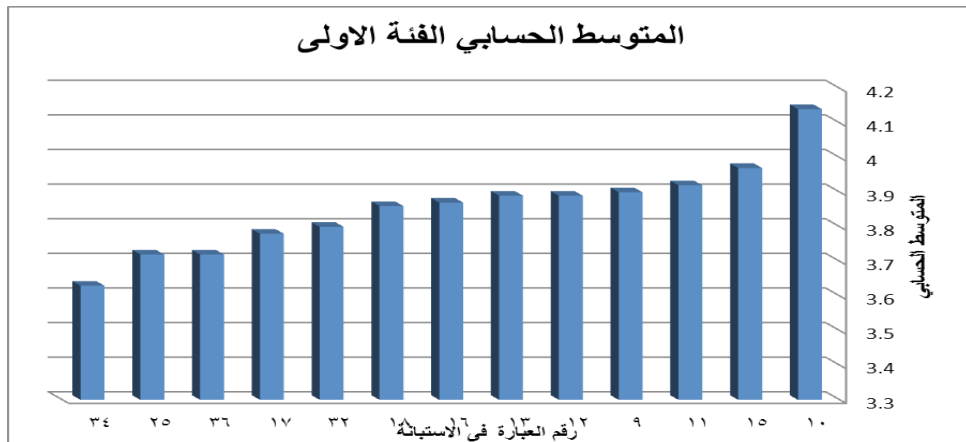
وفي المرتبة الثانية يأتي المعوق رقم 15 في جدول الاستبانة (ملحق 1) «قلة الاهتمام بتنظيم المؤتمرات العلمية بصفة دورية» بمتوسط (3.97) وهو يتبع مجموعة معوقات البحث العلمي كذلك.

وفي المرتبة الثالثة يأتي المعوق رقم 11 في جدول الاستبانة (ملحق 1) «غياب خريطة بحثية محددة للبحث العلمي على مستوى التخصص» بمتوسط (3.92) وهو يتبع مجموعة معوقات البحث العلمي كذلك.

وفي المرتبة الرابعة يأتي المعوق رقم 11 في جدول الاستبانة (ملحق 1) «عدم توفر وسائل البحث العلمي» بمتوسط (3.9) وهو يتبع مجموعة معوقات البحث العلمي كذلك.

أما في المرتبة الخامسة يأتي المعوق رقم 12 في جدول الاستبانة (ملحق 1) «ندرة الفرص المتاحة للبعثات الخارجية» بمتوسط (3.89) وهو يتبع مجموعة معوقات البحث العلمي كذلك، والشكل 1 يوضح تدرج هذه المعوقات

ومن الملفت للنظر أن سبعة من المعوقات الأولى تتبع مجموعة المعوقات في البحث العلمي، وتبقى ستة معوقات لباقي المجالات ضمن المتوسط الحسابي من 4.14 إلى 3.63 وهذا يعبر عن توفر العائق بدرجة كبيرة جداً أو بدرجة كبيرة.



شكل (1) ترتيب المعوقات للفئة الأولى حسب المتوسط الحسابي

الفترة الثانية المتوسط من 3.59 إلى 3.49 وتعبر هذه الفترة عن توفر العائق بدرجة متوسطة، وشملت 10 عبارات أو معوقات كان أبرزها معوقات الأداء في خدمة المجتمع، والمعوقات المرتبطة بالجوانب التعليمية، وأضعفها كانت المعوقات المرتبطة بالجانب البحثي والتنظيمي.

الفترة الثالثة المتوسط من 3.43 إلى 3.09 وتعتبر هذه الفترة عن توفر العائق بدرجة ضعيفة، وشملت 12 عبارة أو معوقا كان أبرزها معوقات الأداء في مجال الإدارة الجامعية معوقات الأداء في العملية التعليمية، وكان أضعفها المعوقات المرتبطة بالجوانب التنظيمية، وخدمة المجتمع.

بهذا تعد مجموعة معوقات البحث العلمي المعوق الأكبر لتطبيق نظام الجودة التعليمية الشاملة وللتعرف بشكل تفصيلي على أهم المعوقات كما يراها أعضاء هيئة التدريس في جميع مجالات الاستبانة تم ترتيبها تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية للمجالات ذلك بحسب المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري المرجح لكل مجال كما هو مبين بجدول رقم (6).

الجدول رقم (6) المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري المرجح لكل مجال

اسم المجال	المتوسط المرجح للمجال	الانحراف المعياري المرجح للمجال
معوقات الأداء في مجال البحث العلمي	3.89	1.01
معوقات الأداء في خدمة المجتمع	3.61	0.94
المعوقات المرتبطة بالجوانب التنظيمية	3.58	0.87
معوقات الأداء في الإدارة الجامعية	3.46	0.87
معوقات الأداء في العملية التعليمية	3.37	0.94

يتضح من الجدول رقم 6 أن معوقات الأداء في مجال البحث العلمي كانت الأولى كمعوق لتحقيق الجودة التعليمية الشاملة كما ذكر سابقاً، ثم المعوقات الأخرى اعتماداً على الترتيب التنازلي للمتوسط المرجح والذي كان في المدى 3.89 إلى 3.37 والذي تدل على وجود المعوقات بدرجة متفاوتة في جميع المجالات.

وقد حصل مجال معوقات الأداء في مجال البحث العلمي على أعلى متوسط حسابي مرجح (3.89) وهو موافق بدرجة كبيرة جداً.

يليه مجال معوقات الأداء في خدمة المجتمع بمتوسط حسابي مقداره (3.61) وهو بدرجة كبيرة، يليه مجال المعوقات المرتبطة بالجوانب التنظيمية بمتوسط حسابي مقداره (3.58) وهو موافق بدرجة متوسطة، يليه مجال معوقات الأداء في الإدارة الجامعية بمتوسط حسابي (3.46) وهو موافق بدرجة قليلة، يليه مجال معوقات الأداء في العملية التعليمية بمتوسط حسابي مقداره (3.37) وهو موافق بدرجة قليلة جداً.

وتتفق هذه النتيجة مع ما أشار إليه غالب، وعالم (2008)، بدر خان، والشوا (2013) من أن البحث العلمي أصبح يمثل عنصراً أساسياً من عناصر تقويم نشاطات عضو هيئة التدريس، إذ إن البحث العلمي الأصيل يساعد على الرقي بممارساته المهنية في ميدان اهتمامه، كما أن التدريس الجامعي وثيق الصلة بالبحث العلمي، هذا يشكل محورا أساسيا لتطوير الجودة الشاملة في التعليم. ويختلف ترتيب المعوقات مع دراسة غريب (2008) حيث إن معوقات الأداء في الإدارة الجامعية كان أولاً بمتوسط حسابي (3.92) و يليه خدمة المجتمع بمتوسط حسابي (3.85) ثم يأتي بعد ذلك معوقات الأداء في مجال البحث العلمي بمتوسط حسابي (3.42) أما في دراسة سعيد العضاوي (2012)، فكانت معوقات الأداء في مجال البحث العلمي في المرتبة الثانية كمعوق ويليها المعوقات في العملية التعليمية. وهذا الاختلاف طبيعي بسبب أن هذه الدراسات أجريت على جامعات حكومية بعكس جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية الأهلية وهذا ما جعل المعوق «زيادة الأعباء الملقاة على عضو هيئة التدريس» يكون الأول بين كل المعوقات بمتوسط حسابي (4.14)، والذي ينتمي إلى مجموعة معوقات الأداء في مجال البحث العلمي. وبرغم من وجود اختلاف في ترتيبات المعوقات في الدراسات المشابهة إلا أنها أجمعت على درجة أهمية وجود هذه.

السؤال الثاني من البحث هل تختلف وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس من معوقات تحقيق الجودة في جامعة العلوم والتكنولوجيا باختلاف الكلية، والدرجة العلمية تم التحقق باستخدام حساب التباين (ANOVA) لكل مجال من مجالات الدراسة حسب متغيرات الدراسة والجدول رقم (7) يوضح ذلك.

جدول رقم (7) نتائج تحليل التباين (ANOVA) للاستبانة مقارنة بالدرجة العلمية لأعضاء هيئة التدريس.

الاختلاف المعياري	اختبار فيشر	المتوسط	درجات الحرية	مجموع المتوسطات	المجال	
0.582	0.718	0.679	4	2.715	بين المجالات	العملية التعليمية
		0.945	68	64.251	ضمن المجال	
			72	66.965	القيمة الكلية	
0.183	1.606	1.594	4	6.377	بين المجالات	البحث العلمي
		0.993	68	67.502	ضمن المجال	
			72	73.878	القيمة الكلية	
0.745	0.487	0.457	4	1.826	بين المجالات	خدمة المجتمع
		0.938	68	63.76	ضمن المجال	
			72	65.587	القيمة الكلية	
0.33	1.174	0.886	4	3.543	بين المجالات	الإدارة الجامعية
		0.755	68	51.325	ضمن المجال	
			72	54.868	القيمة الكلية	
0.246	1.393	1.091	4	4.365	بين المجالات	الجانب التنظيمي
		0.783	68	53.258	ضمن المجال	
			72	57.623	القيمة الكلية	

من الجدول أعلاه نجد أنه بالمقارنة بين المتوسطات عن طريق اختبار ANOVA عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية بين آراء أعضاء هيئة التدريس في الاستبانة مقارنة بالدرجة العلمية لأعضاء هيئة التدريس، حيث إن النتائج لكل هذه القيم أكبر من (0.05). وبالتالي لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية في الاستبانة بناء على الدرجة العلمية. ونفس النتائج التي حصلنا عليها للكلية وهذه النتائج تتفق مع ما توصل إليه غريب (2008).

ويمكن تحليل هذه النتائج بأن أعضاء هيئة التدريس في الجامعة يدركون ضرورة تحقيق معايير الجودة الشاملة والتغلب على المعوقات التي تحول دون تحقيق الجودة بوصفها الفئة المسؤولة أولاً بعملية التطوير المستمر لبرامجها المختلفة لتتلاءم واحتياجات الخريج الفعال، واحتياجات المجتمع، وأن تعمل على ضمان جودة التعليم المقدم للخريج. ومن جهة أخرى يدل على أن أعضاء هيئة التدريس يمتلكون القدرة والكفاءة في تحديد نواحي الضعف في المجال البحثي وخدمة المجتمع والعملية التعليمية والإدارة الجامعية.

خلاصة النتائج:

- في ضوء نتائج البحث، توضح أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية كما رآها أعضاء هيئة التدريس عينة الدراسة وهي على النحو الآتي :
- زيادة الأعباء الملقة على عضو هيئة التدريس .
 - قلة الاهتمام بتنظيم المؤتمرات العلمية بصفة دورية .
 - غياب خريطة بحثية محددة للبحث العلمي على مستوى التخصص .
 - عدم توفر وسائل البحث العلمي .
 - عدم تشجيع البحوث المشتركة مع مراكز أبحاث عالمية وإقليمية .
 - ضعف الإمكانيات المادية المتاحة للكليات للمشاركة في خدمة المجتمع .
 - عدم مراعاة مبادئ الديمقراطية في اختيار القيادات الجامعية .
 - ضعف الحوافز الإيجابية .
 - ضعف المكتبات .
 - المرتبات في حدود غير كافية لتحقيق مستوى معيشي لائق .
- كما أظهر البحث أنه لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية في تحديد معوقات تطبيق الجودة التعليمية الشاملة من قبل أعضاء هيئة التدريس في الجامعة بناء على متغيرات (الدرجة العلمية، الكلية).

التوصيات والمقترحات :

- بناءً على المعايير الدولية والاتجاهات الحديثة لتحقيق الجودة في التعليم الجامعي وإلى ما توصلت إليه الدراسة يمكن وضع التوصيات الآتية :
- تخفيف الأعباء الملقة على عضو هيئة التدريس .
 - زيادة الاهتمام بتنظيم المؤتمرات العلمية بصفة دورية .
 - إيجاد خريطة بحثية محددة للبحث العلمي على مستوى التخصص .
 - توفير وسائل تعليمية للبحث العلمي .
 - تشجيع مناسب للبحوث المشتركة مع مراكز أبحاث عالمية وإقليمية .
 - زيادة إتاحة فرص للبعثات الخارجية .
 - توفير فرص تفرغ للبحوث العلمية .
 - زيادة الحوافز الإيجابية .
 - زيادة الإمكانيات المادية للكليات للمشاركة في خدمة المجتمع .
 - زيادة المرتبات لتحقيق مستوى لائق وبما يتناسب ورؤية الجامعة في التميز والريادة .
 - الاهتمام بالمكتبات على غرار مكتبات الجامعات المرموقة .

قائمة المراجع

أولاً: المرجع العربية

- 1 أبو ملوح، محمد (2000)، «الجودة الشاملة في التعلم الصفي»، مركز القطان للبحث والتطوير، غزة.
- 2 أبو نعبة، عبد العزيز ومسعد، فوزية (1998)، «إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي»، بحث مقدم إلى مؤتمر التعليم العالي في الوطن العربي في ضوء متغيرات العصر، جامعة الإمارات العربية، 34 - 15 ديسمبر 1998، ص: 1-34.

- 3 بدح، أحمد محمد (2003)، «نموذج مقترح للتطوير الإداري وإمكانية تطبيقه في الجامعات الأردنية العامة»، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن.
- 4 بن سعيد، خالد بن سعد بن عبد العزيز (1997)، «إدارة الجودة الشاملة تطبيقات على القطاع الصحي» العيكان للطباعة والنشر، الرياض، ص: 43-45.
- 5 الببلاوي، حسين (1996)، «إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بمصر»، مؤتمر التعليم العالي في مصر وتحديات القرن الحادي والعشرين، جامعة لمنوفية .
- 6 البكري، سونيا محمد (٢٠٠٢م)، الجودة الكلية، الاسكندرية : الدار الجامعية
- 7 الصرايرة، خالد أحمد و العساف، ليلى (2008)، «إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق»، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي العدد 1.
- 8 الببلاوي، حسن حسين وآخرون (2006)، «الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد»، دار المسيرة، عمان، ص 56.
- 9 الكلثم، حمد بن مرضي و بدارنه، حازم علي أحمد (2012)، «معوقات تطبيق التخطيط الاستراتيجي في جامعة أم القرى من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس»، مجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 10، ص: 187-202.
- 10 غالب، ردمان محمد سعيد وعالم، توفيق علي (2008)، «التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس مدخل للجودة الشاملة في التعليم الجامعي»، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 1، مجلد 1، ص: 160-188.
- 11 غريب، زينب عبد الرازق و عبد المنعم، محمد (2008)، «معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة بالكليات التربوية بجامعة الملك فيصل ومقترحات للتغلب عليها»، مجلة البحوث النفسية والتربوية، العدد الثالث .
- 12 العضاضي، سعيد بن علي (2008)، «المعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي»، المؤتمر الثاني لتخطيط وتطوير التعلم والبحث العلمي في الدول العربية، ص: 353-376.
- 13 العضاضي، سعيد بن علي (2012)، «معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي»، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 9، ص: 66-99.
- 14 المالكي، سعيد علي أبو عشي (2010)، «المعايير الأكاديمية ودورها في الحصول على خريج جامعي متميز في سوق العمل»، أبحاث الندوة الثالثة حول الجودة في التعليم الجامعي الإسلامي، المملكة العربية السعودية.
- 15 الزهراني، سعد (2011)، «مؤشرات الأداء والمقارنات المرجعية» صحيفة الاقتصادية الإلكترونية، الرياض، العدد 6649.
- 16 السبع، سعاد و حسان، أحمد (2010)، «تقويم برنامج إعداد معلم اللغة العربية في كلية التربية بجامعة صنعاء في ضوء معايير الجودة الشاملة»، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 5، ص: 96-130.
- 17 رموضة، سالم عوض (2009)، «نحو معايير متقدمة لتعليم الهندسي في الجامعات اليمنية»، تقرير المؤتمر الهندسي الثاني- جامعة عدن، ص: 339 - 349.
- 18 بدر خان، سوسن و الشوا، هلا (2013)، «المعوقات التي تعترض تطبيق معايير النوعية، وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية»، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 13، ص: 66-79.
- 19 شبيب، محمد علي، والمنصوري، محمد، وقرطام، وائل عبد الرازق (2007)، «تقييم جودة العملية التعليمية في كلية التجارة جامعة القاهرة»، دراسة مقارنة للنظم التعليمية المختلفة بالكلية، <http://www.technology.zaghost.net/Study5.htm>

- 20 عيابنة، صالح أحمد أمين (2011)، "تقييم جودة الأداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مصراتة، ليبيا العدد 8، ص: 1-24.
- 21 علاونة (2004)، «مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية»، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، جنين.
- 22 العمري، هاني (٢٠٠٢)، "منظور الجودة في قطاع التعليم: المنهجية والتطبيق"، المجلس السعودي للجودة، الرياض.
- 23 الفيروزآبادي، مجد الدين محمد (1987)، القاموس المحيط، مؤسسة الرسالة للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، الطبعة 2، ص: 350-375.
- 24 النجار، فريد راغب (1999)، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، أمبريال للنشر والتوزيع، القاهرة، ص 2.
- 25 النجار، فريد راغب (2002)، إدارة الجامعات الجودة الشاملة، ايتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الثانية، العدد 73.
- 26 الكيومي، عبد الله عيسى (2003)، تقدير درجة إمكانية تطبيق بعض مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية في سلطنة عمان. رسالة ماجستير، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان.
- 27 كرونسكي، روبرت (2000)، التعليم والعالم العربي تحديات الألفية الثالثة: تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم والتدريب، أبوظبي: مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية.
- 28 الخطيب، محمد بن شحات (2003)، «الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم معايير كفاءة الأداء في المؤسسة التعليمية»، دار الخريجي للنشر والتوزيع، الرياض.
- 29 خلف الله، محمد جابر (2010)، "تطبيق معايير الجودة في التعليم"، <http://kenanaonline.com/users/azhar-gaper/posts/136943>
- 30 الدرادكة، مأمون و الشبل، طارق (2002)، الجودة في الجامعات الحديثة، دار صفا، عمان -الأردن للنشر، الطبعة الأولى، ص 50.
- 31 تقرير النهائي للمؤتمر الثامن للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي (2001)، ص 7.
- 32 الوادي، محمود حسين و الزعبي، علي فلاح (2011)، "مستلزمات إدارة الجودة الشاملة كأداة لتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأردنية"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي العدد 8، ص: 95-60.
- 33 الموسوي، نعمان (2003)، «تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي»، المجلة التربوية، ع (67)، ص: 188-89.
- 34 مواقع إنترنت (2013)،

<http://almasdaronline.com/article/49209>

http://marebpress.net/news_details.php?sid=51642

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 36 Harvey, Burrows A., and L. Green, (1993).»Assessing Quality in Higher education», A Trans binary research project, 18(2),pp: 143-148.
- 37 Harrison, S. ,1993.»The organization equivalent of truth in administration theory «,Total Quality Management, Puplic Administration Quality, Vol.16, No.4.
- 38 Quality Assurance Agency (1999). Guidelines for Program Specification, QAA, Internet:www.qaa.ac.uk.
- 39 Quality Assurance Agency (2001). Code of Practice for the Assurance of Academic Quality and Standards in Higher Education: Career, Education, Information, and guidance. QAA, www.qaa.ac.uk.
- 40 Stanley, Gordon (1995) » Performance Indications and Quality review in Australian universities» Higher Education Research and Development, vol. 41, No. 2
- 41 Valeria Bryan (1995). « Diagnostic and Prescriptive instrument of quality indication « ,U.S. A.