تقييم أداء جامعة إب اليمنية وفق معايير الجودة الشاملة

DOI:10.20428/AJQAHE.9.2.3

د.عبدالله حميد مرشد الحميري
أستاذ مساعد في المعهد الوطني للعلوم الإدارية

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.2.3

تقييم أداء جامعة إب اليمنية وفق معايير الجودة الشاملة

د.عبدالله حميد مرشد الحميري

الملخص:

هدف هذا البحث إلى معرفة أداء جامعة (إب) اليمنية وتقييمه وفق معايير الجودة الشاملة، كما تراها القيادات الأكاديمية الجامعية في جامعة إب باليمن، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت عينة الدراسة (100) عضو من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة، وصمم الباحث استبانة مكونة من (93) فقرة، موزعة على خمسة مجالات (مدى توافر متطلبات جودة التعليم الجامعي، عضو هيئة التدريس، أساليب التقييم، مصادر التعلم، المقررات الدراسية). وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في تصورات القيادات الأكاديمية نحو مستوى جودة التعليم في جامعة (إب) على مستوى مجال مدى توافر متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، تعزى لمتغير (المركز الوظيفي).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في تصورات القيادات الأكاديمية نحو مستوى جودة التعليم في جامعة (إب) على مستوى مجال عضو هيئة التدريس، ومجال المقررات الدراسية تعزى لمتغير (سنوات الخبرة الأكاديمية).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في تصورات القيادات الأكاديمية نحو مستوى جودة التعليم في جامعة (إب) على مستوى جميع مجالات البحث، ومجمل الأداة تعزى لمتغير (الدرجة العلمية، والتخصص).

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها:

- ضرورة وجود معايير متفق عليها لجودة التعليم في الجامعات اليمنية، بحيث تعكس توقعات المستفيدين منها، وتسهل عملية تحقيقها والعمل بها من قبل القائمين عليها.
- ضرورة الاستفادة من التجارب العالمية للتمهيد لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي.

الكلمات المفتاحية:

تقييم الأداء، جامعة إب، معايير الجودة الشاملة، الجودة الشاملة، اليمن.

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.2.3

Evaluation of Yemeni Ibb University according to Total Quality

Abstract:

Evaluation of Yemeni Ibb University according to Total Quality Standards Abstract The aim of this research is to recognize the performance of the Yemeni Universities and to evaluate that performance according to Total Quality Standards as viewed by the academic top management of the Ibb University in Yemen. The researcher uses the descriptive- analytic method. The research sample includes 100 members of the teaching staff in the university. And the researcher designed (formed) a questionnaire composed of 93 statements, related to 5 fields which are (the availability of Total Quality Requirements in the university education, the member of teaching staff, assessment and modification methods, sources of learning, study syllabus). And the research comes out with the following results: - There are some differences with statistical value at the level (0.05) in the perceptions of the Top Management of the university regarding the level of the availability of the Total Quality requirements in the university education and that is due to one variable which is (Job Position). - There are some differences with statistical value at the level (0.05) in the perceptions of the Top Management of the University regarding the education quality in Ibb University at the level of the teaching staff member and the study syllabus due to one variable which is (Academic Years of Experience). - There are no differences with statistical value at the level of (0.05) in the perceptions of the Top Management of University regarding the level of university education quality at the level of research fields and the total of the tool is due to one variable which is (educational degree and the specialization). The research presents some recommendations, the most important of these recommendations are : - There should be some agreed standards of university education quality in Yemen Universities which reflect the expectations of the beneficiary and that may simplify the application of these standards for those in charge of it. - They should make use of the international experiences to launch the success of the application of Total Quality Management in the Higher Education Sector

Keywords:

Performance evaluation, Ibb University, comprehensive quality standards, Yemen.

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.2.3

المقدمة:

في ظل التحديات التي تواجه القطاع التعليمي بشكل عام والقطاع الجامعي بشكل خاص والتي منها على سبيل الذكر العولمة والانفجار المعرفي وثورة الاتصالات، الأمر الذي أوجد مطالب ملحة على الجودة التعليمية وعلى فعالية هذه الجودة، هذا وقد نادت كل من الحكومات الاتحادية، واتحادات المعلمين، ورجال الأعمال، والجماعات التابعة للقطاع الخاص في الولايات المتحدة الأمريكية إلى إصلاحات تربوية وتعليمية على نطاق واسع من خلال التركيز على تنفيذ إدارة الجودة الشاملة. (Huang،1994) وفي ذات السياق يشير (الخطيب،1997) إلى أن تحسين أداء المنظمات أو المؤسسات الحديثة بما فيها الجامعات يشكل اهتماما عالميا في جميع دول العالم، كما يؤكد على أن موضوع الإدارة الجامعية من المواضيع الساخنة على مستوى العالم أجمع، وذلك نظراً لأن التعليم الجامعي أصبح يشكل قضية كارثية في جميع دول العالم.

ويعد مدخل إدارة الجودة الشاملة مدخلاً متكاملاً، يطبق في جميع فروع المؤسسة التعليمية ومستوياتها، ليوفر للأفراد ولفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من التعليم، وهي أداة فعالة تحقق أفضل خدمات تعليمية بحثية بأكفأ الأساليب، وقد ثبت نجاحها لتخطيط الأنشطة التعليمية وإدارتها. (النجار، 1999)

وتؤكد (الخرساني، 2010) على أنه أصبح لزاماً على الجامعات ممارسة إدارة الجودة الشاملة لضمان جودة خدماتها التعليمية، كونها تعد الثورة الثالثة بعد الثورة الصناعية والثورة التقنية.

ويرتكز مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي عند (الشلبي وكلوب، 2008) على فلسفة إجرائية مؤداها أن الجودة هي عملية تحسن تتصف بالاستمرارية في مراحل التعليم كافة وعلى نحو متواص،. ويؤكد (سويسي، 2005) على أن مدخل إدارة الجودة الشاملة من المداخل الإدارية الحديثة في القطاع العام والخاص في بعض البلدان العربية والتي تسعى إلى تطبيقه لما له من مردودية عالية بالنسبة للمنظمة. هذا الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في الجامعات من وجهة نظر (أحمد، 2003) لا يعني التخطيط لجعل الجامعات منشآت تجارية أو صناعية، تسعى لمضاعفة أرباحها عن طرق تحسين منتجاتها، وإنما تطوير أساليب الإدارة التعليمية تحقيقاً لجودة المخرجات وسعياً إلى مضاعفة استفادة المجتمع من كافة الجهود التعليمية.

ويؤكد (السرحان،2013) أن ظهور إدارة الجودة الشاملة يعد ثورة حقيقية في هذا القطاع نظرا لوجود الأزمات في هذا القطاع على مستوى الوطن العربي، لأن هذا المفهوم يساهم في حل مشكلات التعليم العالي الجامعي التي تتجسد في هذه المشاكل؛ مثل عدم ارتباط مخرجات التعليم الجامعي بالحاجات الفعلية لسوق العمل، وارتفاع نسب البطالة بين الخريجين.

وفي خضم هذه التطورات والتغيرات لم يكن التعليم العالي الجامعي في الجمهورية اليمنية في نأي عنها؛ حيث يشهد التعليم العالي والجامعي تطورا كميا في أعداد الجامعات والكليات والمعاهد وفقا لتزايد الطلب الجامعي ووفقا لتزايد مخرجات التعليم ما قبل الجامعي والذي اقترن باستمرار تفاوت الفرص في الالتحاق بمؤسسات التعليم العالي الجامعي، وعدم ملاءمة مخرجات التعليم العالي الجامعي لمتطلبات سوق العمل، وتناقص الجودة الأكاديمية، وأمام هذه التداعيات وغيرها أصبح لزاما على الجامعات اليمنية الارتقاء بالعملية التعليمية وتحسين جودة مخرجاتها وتبني نماذج إدارية حديثة لتقديم مسارها الأكاديمي والإداري وتصحيحه؛ لأن الأساليب الإدارية التقليدية ما عادت تجدي نفعا، ولما يتميز به مدخل إدارة الجودة الشاملة من تمكين التعليم العالي الجامعي من الاعتماد أكثر على الأداء، ويقلل من الاعتماد على الموارد، وما سيسفر عنه التنافس بين التعليم العالي الجامعي الحكومي والتعليم العالي الجامعي الأهلي في استقطاب كل من الطلاب والأموال الذي بدأت طلائعه بالظهور في الجمهورية اليمنية.

ولعل من أبرز القضايا الأساسية التي يعاني منها التعليم العربي بشكل عام والتعليم اليمني بشكل خاص هي القضية المتعلقة بجودة التعليم. ذلك أن تدني مستوى نوعية التعليم العالي الجامعي أمر ذو خطورة

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.2.3

كبيرة، ليس على حاضر المجتمع فحسب، بل على مستقبله وعلى قدرته على مواجهة الصعاب والتحديات. (بدح، 2005) لذلك فإن تطوير نوعية هذا التعليم بات ضرورة وطنية في الجمهورية اليمنية، ولذا فقد أولت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي اهتماما بموضوع جودة العملية التعليمية في الجامعات اليمنية من خلال تبني الوزارة الاستراتيجية الوطنية للتعليم العالي في الجمهورية اليمنية وخطة العمل المستقبلية (2006 – 2010). ومشروع تطوير التعليم العالي، والذي سعت من خلاله الوزارة إلى تحديد واقع التعليم العالي في اليمن، ثم العمل على وضع رؤية التعليم العالي ورسالته، ثم الأهداف والتحليل والإجراءات ثم التنفيذ والتبعات المالية. (الاسترتيجية الوطنية للتعليم العالي، 2010-2006) وفي هذا الخصوص عقدت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي عدة مؤتمرات عن جودة التعليم العالي بدأت في عام (2003)، وآخرها في أكتوبر (2009).

مشكلة البحث:

لعل من أبرز القضايا الأساسية التي يعاني منها التعليم العربي بشكل عام والتعليم اليمني بشكل خاص هي القضية المتعلقة بجودة التعليم. ذلك إن تدني مستوى نوعية التعليم الجامعي أمر ذو خطورة كبيرة، ليس على حاضر المجتمع فحسب؛ بل على مستقبله وعلى قدرته على مواجهة الصعاب والتحديات. (بدح، 2003) وفي ظل هذه الوضعية تم إعداد (الاستراتيجية الوطنية للتعليم العالي في الجمهورية اليمنية وخطة العمل المستقبلية (2006 – 2010). لتطوير نوعية هذا التعليم كونها ضرورة وطنية في الجمهورية اليمنية، حيث سعت من خلاله وزارة التعليم العالي والبحث العلمي إلى تحديد واقع التعليم العالي في اليمن، ثم العمل على وضع رؤية التعليم العالي ورسالته، ثم الأهداف والتحليل والإجراءات ثم التنفيذ والتبعات المالية. ومن خلال عمل الباحث في الجانب الأكاديمي يرى أن المشكلة الإدارية تعد جزءا أساسيا من مشكلة التعليم الجامعي في الجمهورية اليمنية، وأن إصلاح الإدارة يعد مدخلاً أساسياً لتطوير التعليم وجودته.

وعليه يمكن صياغة مشكلة البحث الحالية في الأسئلة الآتية:

1 - ما مستوى جودة التعليم الجامعي في جامعة (إب) من وجهة نظر القيادات الأكاديمية (العمداء ونوابهم ورؤساء الأقسام العلمية، وأعضاء هيئة التدريس) وفق معايير الجودة الشاملة؟
2 - هل تختلف تصورات القيادات الأكاديمية الجامعية في تحديد مستوى جودة التعليم في جامعة (إب) في ضوء معايير الجودة الشاملة والتي تعزى إلى: الجنس، والمركز الوظيفي، والمؤهل العلمي، والدرجة العلمية، والتخصص، وسنوات الخبرة الأكاديمية، والجنسية؟

أهداف البحث:

1 - تحديد الإطار الفكري للجودة بوصفه مدخلاً حديثا؛ وذلك من خلال استعراض مفاهيم الجودة وتطورها التاريخي ومراحل الجودة والإسهامات التي قدمها روادها والاتجاهات الحديثة فيها، والصعوبات والمعوقات التي تحد من تطبيقها في الجانب التعليمي.
2 - هدفت الدراسة إلى معرفة اتجاهات القيادات الأكاديمية الإدارية نحو قياس مستوى جودة التعليم في جامعة (إب)، وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة (74) فردا خلال العام الجامعي (2010)، وهم أفراد العينة التي تمكن الباحث جمع استجاباتهم من بين المجموع الكلي لمجتمع الدراسة.
3 - التعرف على متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي.
4 - إمكانية تحديد مستوى جودة التعليم في جامعة (إب) وفق معايير الجودة الشاملة.
5 - محاولة الوصول إلى نتائج وتوصيات يمكن أن تسهم في تطبيق الجودة الشاملة في الجانب الأكاديمي.

ISSN:2308-5347

أهمية البحث:

- تكمن أهمية هذا البحث في كونه يتناول مدخلا إداريا حديثا، وهو نظام إدارة الجودة الشاملة، وقياس مدى تطبيقه في مؤسسات التعليم العالي في الجمهورية اليمنية، جامعة (إب) أنموذجاً.
- يعمل هذا البحث على توفير المعلومات التي تساعد على التعرف على إمكانية تطوير عناصر ضبط جودة التعليم وتحسينها في أداء الجامعات ومؤسسات التعليم العالي في الجمهورية اليمنية، جامعة إب أنموذجا.
- الحاجة الماسة لمؤسسات التعليم العالي لمثل هذه الدراسات التي ستسهم في تطوير أداء هذه المؤسسات التعليمية وتحسينها من خلال التعرف على نقاط القوة والضعف في أدائها.
- التعرف على إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات اليمنية (جامعة إب) في ظل الإمكانيات المتاحة.
- معرفة التوجه القيادي لمؤسسات التعليم العالي في تبني الاستراتيجية الوطنية للتعليم العالي الداعية إلى تطوير التعليم الجامعي في الجمهورية اليمنية.
- مدى استعداد جامعة (إب) لتطبيق نظام الجودة الشاملة في مجالاتها المختلفة.

حدود البحث:

تتمثل حدود البحث في الآتي:

- الحدود البشرية: اقتصر البحث على القيادات الأكاديمية «عمداء الكليات ونوابهم ورؤساء أقسام العلمية» و«أعضاء هيئة التدريس» في جامعة إب.
- الحدود الزمانية: تم تطبيق هذا البحث في العام الجامعي (2009 - 2010).
- الحدود المكانية: جامعة (إب) حيث تم تطبيق هذا البحث على القيادات الأكاديمية وعينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس في جامعة (إب) في مختلف كلياتها.
- الحدود الموضوعية: يهتم البحث بمعايير الجودة الشاملة في جودة التعليم الجامعي.

منهج البحث:

اعتمد الباحث على منهج البحث الوصفي التحليلي بوصفه منهجا علميا يتناسب وطبيعة البحث.

مصطلحات البحث:

تقييم الأداء: Performance Evaluation: يقصد به التوصل إلى أحكام قيمية محددة للأنشطة والبرامج الجامعية من خلال استخدام بعض المقاييس المرجعية التي تساعد على فهم العلاقة وإدراكها بين مختلف العناصر الخاصة بالتقويم، فالتقويم يستند إلى معايير محددة تخضع لها جميع مكونات العمل الجامعي التي يمكن من خلالها الحكم على أداء الجامعة ومدى قدرتها على النهوض برسالتها المحددة في أهدافها المعلنة الأساسية. (أبو الشعر، 2006) كما يعرف إجرائيا بأنه: قياس أداء المؤسسة الجامعية وفق مجموعة من المواصفات والاشتراطات المعتمدة في هذا المجال لمعرفة مستواها وإمكانية تطويرها وتقدمها.

الجامعة: University: هي «مؤسسة للتعليم العالي يمكن أن يلتحق بها من أتم دراسة المرحلة الثانوية، لأنها تقدم برامج تعليمية وتدريبية في شتى التخصصات النظرية والعملية، خلال فترة تمتد من أربع إلى ست سنوات». (العفيري، 2006)

المعايير: Standards: هي «القواعد أو الأطر المرجعية أو الشروط التي تحكم من خلالها أو نقيس عليها سلوكيات الأفراد أو الجماعات أو الأعمال وأنماط التفكير والإجراءات». (الشرعي، 2009)

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.2.3

الجودة الشاملة: Total Quality: هي جملة المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوافر جميع عناصر العملية التعليمية فيها؛ سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات، والتي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته، ورغبات المتعلمين وحاجاتهم، وتحقيق تلك المعايير من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر المادية أو البشرية. (زايد، 2003)

الإطار النظري

1. مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي :

إن مصطلح الجودة في التعليم الجامعي لم يحظ بالاتفاق في الرأي عليه، فهناك عدد كبير من وجهات النظر المتباينة لما يعرف بالجودة في التعليم الجامعي، فبعضهم حددها من خلال «مدى تلبية وتحقيق المؤسسة لأهدافها المتوقعة منها». وبعضهم الآخر يرى «أن الجودة تعني التطابق مع الغرض Fitness For Purpose». في حين أن هناك من ينظر للجودة من خلال «القيم المضافة.» بينما ذهب بعضهم إلى أن الشيء يكون له جودة حينما يلبي توقعات العملاء المستخدمين له. (البندري وعبدالباقي، 2006)

ويعرفها (رودز) (عامر، 2007) الجودة الشاملة في التربية بأنها عملية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي توظف مواهب العاملين وتستثمر قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لضمان تحقيق التحسن المستمر للمؤسسة. (Rhodes.A. 1992)

وتعرف بأنها « أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء يشمل كافة مجالات العمل التعليمي، فهي عملية إدارية تحقق أهداف كل من سوق العمل والطلاب، أي أنها تشمل جميع وظائف المؤسسة التعليمية ونشاطاتها ليس فقط في إنتاج الخدمة ولكن في توصيلها، الأمر الذي ينطوي حتما على تحقيق رضا الطلاب وزيادة ثقتهم، وتحسين مركز المؤسسة التعليمية محليا وعالميا. (درياس،1994)

2. أهمية إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

يبين (عشيبة، 2000) أن للجودة أهمية كبيرة في التعليم، وتؤدي إلى تحقيق أهداف التعليم وهي:

- **دراسة احتياجات العملاء ومتطلبات المجتمع.**
- **أداء الأعمال بشكل صحيح وفي أقل وقت وأقل جهد وأقل تكلفة.**
- **الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والهيئة التعليمية في الكلية، والعمل عن طريق الفريق، وبروح الفريق الواحد.**
- **إشباع حاجات المتعلمين والإحساس بالرضا لدى جميع العاملين.**
- **زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء.**
- **تحسين سمعة الجامعة في نظر العملاء والعاملين وتنمية روح التنافس بين الجامعات.**
- **تحقيق جودة المتعلم سواء في الجوانب المعرفية أو المهاراتية أو الأخلاقية.**

3. مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

ذكر (طعيمة، 2008) مجموعة من المبادئ التي تعتمد عليها إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي؛ وهي:

1. **التركيز على المستفيد: وذلك من خلال تفهم المؤسسات التعليمية للاحتياجات والتوقعات الحالية والمستقبلية لعملائها -من طلاب، ومجتمع، وسوق العمل – وتكافح لتحقيق كل التوقعات.**
2. **القيادة: وذلك من خلال اهتمام قيادات التعليم بتوحيد الرؤية والأهداف والاستراتيجيات داخل منظومة التعليم وتهيئة المناخ التعليمي لتحقيق هذه الأهداف وبأقل تكلفة.**
3. **مشاركة العاملين: وذلك من خلال التأكيد على المشاركة الفعالة والمنصفة لجميع العاملين المشاركين**

ISSN:2308-5347

بالتعليم من القاعدة إلى القمة دون تفرقة، كل حسب موقعه، وبنفس الأهمية، مما سيؤدي إلى اندماجهم الكامل في العمل؛ وبالتالي يسمح باستخدام كل قدراتهم وطاقاتهم الكامنة لمصلحة المؤسسة التعليمية.

4. التركيز على الوسيلة : وهو الفرق الجوهري بين مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومفاهيم ضمان الجودة التي تركز فقط على المنتج وحل المشاكل التي تتبدى أولا بأول.
5. اتخاذ القرارات على أساس من الحقائق: ويتم ذلك من خلال الاعتماد على البيانات بعد تحليلها، ووضع الاستنتاجات في خدمة متخذي القرار.
6. التحسين المستمر: بحيث يجب أن يكون التحسين المستمر هدفا دائما للمؤسسات التعليمية.
7. الاستقلالية : تعتمد إدارة الجودة الشاملة على الاستقلالية.
8. أهداف إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

هناك عدة أهداف للجودة في هذا القطاع يمكن الإشارة إلى أهمها، وهي:

1. زيادة الفاعلية التنظيمية من خلال توفير القدرة على العمل الجماعي وتحقيق فاعلية الاتصالات، واشتراك جميع الأفراد في حل المشكلات وتحسين العلاقة بين الإدارة والأفراد، وتحقيق رغبات الأفراد الحالية والمستقبلية.
2. الأداء الصحيح للعملية التعليمية والتحسين والتطوير المستمر لها لتحقيق رغبات الطلاب.
3. التخطيط لعمليات مراقبة الجودة من خلال وجود فرق التفتيش والمتابعة.
4. تنظيم برامج التدريب المستمر لتحسين الجودة.
5. تحسين رضا الطلاب وزيادة ثقتهم.
6. تحسين مركز الجامعة محلياً وعالمياً.
7. التعاون والتواصل مع الدوائر والشركات والمؤسسات التي تطبق الجودة وتطويرها بما يتفق مع النظام التعليمي.
8. تحسين المخرجات التعليمية وإمكانية القدرة على التنافس على المستويات الإقليمية والدولية. (عبدالمنعم ونادية، 1998)

الدراسات السابقة :

دراسة (درة، 1993) :هدفت الدراسة إلى التعريف بمبادئ إدارة الجودة الشاملة ومفاهيمها بشكل عام، ودور التطوير التنظيمي في إدارة الجودة الشاملة من خلال حالة دراسية لملامح التجربة الأردنية في إنشاء الجامعات الأهلية، حيث توصلت هذه الدراسة الى أنه لابد لإدارات الجامعات الأردنية الأهلية أن توفر الظروف والعوامل الآتية إذا أرادت أن تبني أسساً ومبادئ لإدارة الجودة الشاملة فيها، وهي:

- أن تتم عملية التغيير في ظل استراتيجية عامة تتبناها الجامعة.
- أن يشعر العاملون والمدراء بضغط ما، وبوجود مشكلة تحتاج إلى حل.
- أن تبدأ محاولات التغيير من القمة.
- الاستعانة بخبراء ومستشارين تتوافر لديهم المعرفة والخبرة في العلوم السلوكية الحديثة.

دراسة (زيدان، 1998) : هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مفهوم الجودة في التعليم الجامعي المصري، وما يستلزمه هذا المصطلح من وضع مؤشرات ومعايير لها، والحكم على مدى تحقيقها، وتحديد مؤشراتها في الصناعة، وإمكانية تطبيقها في التربية من خلال ثمانية محاور رئيسة مرتبطة بكل من: الطالب، وأعضاء هيئة التدريس، والمناهج الدراسية، واستقلالية الجامعات، والتنوع والتباين بين الجامعات، وعوامل تحقيق الجودة لكل منها.

دراسة (برقعان، 2001) هدفت الدراسة إلى التعرف على الإطار الفكري لإدارة الجودة الشاملة بوصفه

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.2.3

اتجاهـا حديثـاً في مجال الإدارة، والتعرف على كيفية تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة عملياً في التعليم الجامعي، وتقديم توصيف لواقع جامعة حضرموت من خلال التعرف على ثقافة الجودة الشاملة بالجامعة، وكذلك تقديم تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة حضرموت.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها الآتي:

- إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الإدارة الجامعية.
- إن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يرتبط بمدى اقتناع القيادة أو الإدارة العليا في الجامعة.
- إن التطبيـق الناجـح للجـودة الشاملـة يتطلـب أولاً بنـاء الثقافـة التنظيميـة الملائمة لفكـرة الجودة الشاملة، ثم يأتي بعد ذلك اتباع الخطوات والمراحل اللازمة لوضعها موضع التطبيق الفعلي.
- إن تقديـرات أعضـاء هيئة التدريس والإداريـين نحو تحقيق ثقافة الجودة الشاملـة في أبعاد: الهياكل والتنظيم، والتوجيه بالمستفيد، والعمليات والقياس والتقويم، كانت غير متحققة.
- اتفـاق عينتـي هيئة التدريـس والإداريين في الـرأي أن ثقافة الجـودة الشاملة غـير متحققة بالدرجة المطلوبة.

وفي ضـوء ذلـك قـدم الباحـث توصياته علـى شكل تصـور مقترح لتطبيـق إدارة الجـودة الشاملـة في جامعة حضرمـوت، يتضمـن فلسفـة وأهـداف ومرتكـزات وإجـراءات أو آليات تطبيقـه؛ وتتكون مـن المراحل وهي: مرحلة الإعداد، والتخطيط، والتدريب، والتنفيذ، والتقويم.

دارسـة (العفـيري، 2006) هدفـت الدراسة إلى معرفة مدى إمكانيـة تطبيق أنمـوذج إدارة الجودة الشاملة في الجامعـات اليمنيـة، كما تراها القيـادات التربوية الجامعيـة، ولتحقيق ذلك قام الباحـث ببناء أداة وتم التحقق من صدقها وثباتها، وقام بتطبيقها على جامعتي عدن وإب، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1. إن الفرص المتاحة لتطبيق أنموذج إدارة الجودة في الجامعات اليمنية (عدن، إب) متوسطة، فيما يتعلق بمتابعـة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها، والمشاركة في اتخـاذ القرارات، وقليلة بالنسبة لتهيئة متطلبـات الجـودة الشاملـة في التعليم العـالي، وتطوير الكـوادر البشرية الجامعية، وخدمـة المجتمع و مجمل الأداة.
2. عـدم وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائيـة على مستـوى جميع مجـالات البحـث ومجمـل الأداة، وتعزى لمتغيرات (الجنس – الدرجة العلمية – التخصص – سنوات الخبرة الأكاديمية).
3. توجـد فـروق ذات دلالـة إحصائيـة علـى مستـوى جميع مجـالات البحث ومجمـل الأداة، تعـزى لمتغير (الجنسية) و(المركز الوظيفي) و(المؤهل العلمي) و(سنوات الخبرة الإدارية) و (نشأة الجامعة).

دراسة (علوي و بامدهف 2006) هدفت الدراسة إلى معرفة وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة عدن حول المجالات التي يتم فيها تطبيق جودة التعليم الجامعي، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- إن تقديـرات أعضـاء هيئـة التدريس نحو تطبيق مجالات التعليم الجامعي كانت غير متحققة بشكل كاف.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة التدريسية لأعضاء هيئة التدريس.
- هنـاك تبايـن في وجهـات نظـر أعضاء هيئة التدريس حـول مجالات تطبيق جـودة التعليم الجامعي يعـزى إلى الجامعة التـي حصل فيها عضو هيئة التدريس على أعلى مؤهـل؛ وكان ذلك لصالح الجامعات الأجنبية.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس حول مجالات تطبيق جودة التعليم الجامعي يعزى إلى الجنس ولصالح الإناث.

دراسـة (الشلبـي، كلـوب، 2008) والتـي هدفـت إلى استقصاء اتجاهـات عمداء الكليات ومـدراء الوحدات والدوائـر الإداريـة نحـو تطبيـق مبـادئ إدارة الجـودة الشاملـة في الجامعـات الأردنية تبعا لمتغيـرات صفة المستجيـب. وهدفـت الدراسـة إلى تحديد مدى تطبيق مبـادئ إدارة الجودة الشاملـة في الجامعات الأردنية،

ISSN:2308-5347

حيث أشارت النتائج إلى:

- أن أكثر مجالات إدارة الجودة الشاملة تطبيقاً في الجامعات الأردنية، كان مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم، ثم مجال متابعة العملية التعليمية، والتي كانت درجة ممارستها كبيرة بالنسبة إلى مجال تطوير القوى البشرية، وفي المرتبة الأخيرة مجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع التي كانت درجة ممارستها متوسطة.
- وكما أظهرت النتائج عدم وجود فروق في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية تعزى للمتغيرات الديمغرافية المستخدمة في الدراسة الحالية.

دراسة (زميلان،2008) هدفت الدراسة إلى التعرف على الإطار الفكري للجودة بوصفها اتجاها حديثاً من خلال استعراض مفاهيم الجودة، وتطورها التاريخي، ومراحلها، والإسهامات التي قدمها الرواد لها، والاتجاهات الحديثة فيها، وأهم المعوقات في تطبيقها، وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي، والحالات التطبيقية لها في كلية التربية / عدن- جامعة عدن. ومدى إمكانية تقييم جودة العملية التعليمية في كلية التربية – عدن. ومحاولة الوصول بنتائج قد تسهم في تطبيق الجودة في المجال الأكاديمي في الكلية. تم تصميم استبانة تكونت من أربعة مجالات لجودة العملية التعليمية (المنهج الدراسي، المرجع العلمي، أعضاء هيئة التدريس، وأساليب التقييم) وزعت على عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس والطلاب بعد التأكد من صدقها وثباتها. واستخدمت الوسائل الإحصائية المناسبة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- إن تقديرات أعضاء هيئة التدريس والطلاب نحو مجالات جودة العملية التعليمية في كلية التربية – عدن كانت متحققة بشكل نسبي وغير كافية بالنسبة للتطور العلمي والتكنولوجي المتطور.
- أظهرت النتائج أن مجال المنهج العلمي احتل المرتبة الأولى من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة، وله وزن مئوي عال من وجهة نظر أفراد العينة، ثم تلتها مجالات أعضاء هيئة التدريس، وأساليب التقييم من وجهة نظَر الطلبة، أما المرجع العلمي فقد احتل المرتبة الأخيرة.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة في مجالي المرجع العلمي وأساليب التقييم من مجالات جودة العملية التعليمية.
- أظهرت النتائج أن هناك تباينا بين وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس حول مجالات جودة العملية التعليمية حسب الأقسام العلمية والإنسانية في كلية التربية – عدن.
- أظهرت النتائج أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في وجهة نظر طلاب كلية التربية – عدن بين مجالات جودة العملية التعليمية حسب الأقسام العلمية والإنسانية في جودة المنهج العلمي، وأساليب التقييم بالدرجة الأولى، ثم في مجال أعضاء هيئة التدريس والمرجع العلمي.

دراسة (الهادي،2005) تهدف الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في أداء الجامعات اليمنية، وتحليل مؤشرات الأداء اليمني للخروج بتصور مقترح لإعادة تأهيل الجامعات اليمنية وفق معايير الجودة الشاملة.

هذا وقد تناولت الدراسة العديد من القضايا المهمة حول العوامل الخارجية المؤثرة في الأداء الجامعي؛ منها الجوانب السكانية والظروف الاقتصادية وسياسات القبول، كما تناولت العوامل الداخلية المعيقة للأداء؛ ومنها مؤشرات الأداء حول الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والمناهج والأجهزة والإنفاق المالي وخدمة المجتمع وغيرها، ثم تناولت وضع تصور مقترح لإعادة تأهيل الجامعات اليمنية وفق معايير الجودة الشاملة تشمل سبعة محاور تبدأ بالتحضير وتنتهي بالتأهيل والصيانة.

وقد أوصت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها:

- إعادة التطوير التشريعي والهيكلي للجامعات اليمنية.
- تقويم دوري لمخرجات التعليم الجامعي وفق حاجات ومتطلبات التنمية.

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.2.3

مناقشة الدراسات السابقة

يتضح للباحث من خلال تناوله للدراسات السابقة في جوانبها المختلفة ما يلي:

مجالات الاتفاق والاختلاف مع الدراسات السابقة:

أولاً: أوجة الاتفاق:

- **تتفق الدراسة مع الدراسات السابقة على ضرورة إصلاح منظومة التعليم الجامعي والعالي وفق مدخل إدارة الجودة الشاملة.**
- **إجماع كل الدراسات السابقة على كفاءة ونجاعة مدخل إدارة الجودة الشاملة في النهوض بالمؤسسة الجامعية وتحسين جودة أدائها وتطويره.**
- **اهتمت بعض الدراسات السابقة ببعض المؤشرات الدالة على جودة هذه المداخل، ودعت لبعض الإجراءات المؤدية إلى تحقيق هذه الجودة، لتصل بالنظام التعليمي إلى تحقيق أهدافه بكفاءة وفعالية.**
- **تتفق الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة من حيث موضوع الدراسة ، الذي تناول مجالات إدارة الجودة الشاملة دراسة (زميلان، 2008) ودراسة (الشلبي، 2008) من حيث المجال الأول ودراسة (علوي و بامدهف 2006) .**
- **من حيث عينة البحث المستهدفة؛ من قيادات أكاديمية وأعضاء هيئة التدريس وتصوراتهم نحو مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة.**

ثانياً: أوجه الاختلاف:

- **تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الأهداف كونها تهدف إلى تقييم جودة التعليم في جامعة إب من خلال مجالاتها المختلفة.**
- **تختلف الدراسة الحالية مع دراسة العفيري وبرقعان كون دراستهما تسعى إلى تقديم توصيف لواقع جامعة إب وجامعة حضرموت من خلال التعرف على ثقافة الجودة الشاملة بالجامعة، وكذلك تقديم تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعتين.**

منهجية البحث وإجراءاتها :

تحددت إجراءات البحث في الآتي :

- **تحديد مجالات البحث ومستوى جودة التعليم.**
- **إعداد استبانة خاصة بالبحث.**
- **تحديد عينة البحث من القيادات الأكاديمية وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة.**
- **صياغة فقرات تغطي قياس الاتجاه نحو قياس مستوى جودة التعليم في جامعة إب، وبما يغطي كافة المجالات (توافر متطلبات الجودة في التعليم الجامعي، عضو هيئة التدريس، وأساليب التقييم، ومصادر التعلم، والمقررات الدراسية)، وقد استخدم مقياس ليكرت الخماسي كما هو موضح أدناه.**
- **عرض أداة البحث على مجموعة من المحكمين.**
- **تطبيق أداة البحث على العينة.**

صدق الاستبانة

تأكد الباحث من صدق أداة الدراسة وذلك بعرضها على أحد عشر أستاذا من أساتذة جامعة إب في قسم المناهج وطرق التدريس والتخطيط التربوي والإدارة، وطلب منهم قراءة فقرات الاستبانة بدقة والنظر في صياغتها ومضمونها ومدى ارتباط كل فقرة بالمجال الذي تتبعه، واعتمادا على هذه الخطوات تم تعديل مسمى بعض المجالات، وتعديل صياغة عدد من الفقرات في اتجاه مزيد من التوضيح والتبسيط.

ISSN:2308-5347

كما تم حساب ثبات الاستبانة عن طريقة معادلة آلفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لحساب معامل الثبات لمفهوم الاتساق الداخلي لفقرات أداة البحث؛ فوجد أنه يساوي (0.95) وهو مؤشر عال على صدق المقياس.

تصحيح الاستبانة :

1. بالنسبة للمجالات: تم تصحيح الاستبانة فيما يخص تسمية المجالات، فتم تعديل مسميات المجال الرابع والخامس من (المرجع العلمي، والمنهج الدراسي) إلى (مصادر التعلم، والمقررات الدراسية).
2. بالنسبة للمقياس تم تعديل المقياس المتبع من (راض بشدة، راض، محايد، غيرراض، غيرراض بشدة) إلى المقياس (موافق بشدة، موافق، محايد، غيرموافق، غيرموافق بشدة).

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع القيادات الأكاديمية بجامعة (إب) الذين يشغلون المناصب الآتية: عمداء الكليات، ونواب عمداء الكليات، وأعضاء هيئة التدريس، ورؤساء الأقسام الأكاديمية.

عينة البحث:

حيث بلغ عدد أفراد عينة البحث (100) فرد من مجتمع الدراسة، خلال العام (2010)، حيث إن هذه المجموعة تم اختيارها بصورة عشوائية من كليات جامعة (إب).

جدول (1) يوضح عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

اسم المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
المركز الوظيفي	العمداء	3	4.1
	نواب العمداء	6	8.1
	رؤساء الأقسام	13	17.5
	أعضاء هيئة التدريس	52	70.3
المؤهل العلمي	ماجستير	7	9.5
	دكتوراه	67	90.5
الدرجة العلمية	مدرس	7	9.5
	أستاذ مساعد	43	58.1
	أستاذ مشارك	20	27.0
	أستاذ	4	5.4
التخصص	إنساني	47	63.5
	علمي	27	36.5
سنوات الخبرة الأكاديمية	(1 – 5) سنوات	32	43.2
	(6 – 10) سنوات	15	20.3
	أكثر من 10 سنوات	27	36.5
الجنسية	يمني	61	82.4
	وافد	13	17.6
	المجموع	74	100

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.2.3

صدق الأداة :

للتأكد من صدق الأداة التي تم تطويرها؛ قام الباحث باستخدام طريقة الصدق الظاهري وذلك من خلال توزيع أداة الدراسة على (10) من المحكمين في مجال الدراسة ومن أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات اليمنية، لإبداء آرائهم على فقرات المقياس ومدى ملاءمتها لموضوع الدراسة، وتركيب تلك الفقرات من حيث الصياغة والمضمون. وحصلت الاستبانة على نسبة اتفاق تزيد عن(80 %) على صلاحية المقياس للتطبيق، كما قام الباحث بإجراء كافة التعديلات التي طلبها أعضاء لجنة التحكيم، مما يجعلها صالحه للأغراض التي وضعت من أجلها.

المعالجة الإحصائية :

تم ترميز البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS)، حيث استعان الباحث بمتخصصين في الإحصاء والحاسوب لإجراء الأساليب الإحصائية التي تتناسب مع طبيعة موضوع البحث، ومتغيراته، وهي كالآتي:

(1) معادلة آلفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لحساب معامل الثبات لمفهوم الاتساق الداخلي لفقرات أداة البحث.

(2) طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي : كمعيار للحكم على استجابة أفراد العينة لكل فقرة من فقرات الأداة وكل مجال، حيث تم حساب المدى من خلال (1-5=4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية، أي (4/5=0.80) ، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح بالجدول الآتي:

جدول (2) معيار الحكم على استجابات أفراد العينة

طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي	درجة إمكانية التقييم
من 1 – 1.80	غير موافق بشدة
من 1.81 – 2.60	غير موافق
من 2.61 – 3.40	محايد
من 3.41 – 4.20	موافق
من 4.21 – 5	موافق بشدة

(3) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: لغرض وصف آراء أفراد عينة البحث، عن كل مجال وكل فقرة من فقرات من خلال إجاباتهم.

(4) تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة دلالة الفروق الإحصائية في استجابات أفراد عينة البحث بالنسبة لمتغيرات: المركز الوظيفي، والمؤهل العلمي، والدرجة العلمية، وسنوات الخبرة الأكاديمية.

(5) اختبار توكي (Tukey) للمقارنات البعدية المتعددة : معرفة لصالح من تعود الفروق في استجابات أفراد عينة البحث بالنسبة لمتغير المركز الوظيفي على مجال توافر متطلبات الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، ومجال عضو هيئة التدريس، و إجمالي المجالات، ومتغير المؤهل العلمي على مجال توافر متطلبات الجودة في التعليم الجامعي، ومتغير سنوات الخبرة الأكاديمية على مجال توافر متطلبات الجودة في التعليم الجامعي، ومجال عضو هيئة التدريس، وإجمالي المجالات.

(6) اختبار (T-Test) لاختبار دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية للعيينتين المستقلتين (علمي و إنساني) بالنسبة لمتغير التخصص، و العيينتين المستقلتين (يمني و وافد) بالنسبة لمتغير الجنسية.

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.2.3

نتائج الدراسة ومناقشتها :

هدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات القيادات الأكاديمية وأعضاء هيئة التدريس نحو مستوى جودة التعليم الجامعي في الجامعات اليمنية جامعة (إب) أنموذجا، وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من (74) فردًا وهم أفراد العينة التي تمكن الباحث من جمع استجاباتهم من بين المجموع الكلي لمجتمع الدراسة، وفيما يلي عرض النتائج ومناقشتها :

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول: ما مستوى جودة التعليم الجامعي في جامعة إب، كما تراه القيادات الأكاديمية الجامعية وأعضاء هيئة التدريس؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل مجال من المجالات التي شملها البحث، وكذلك الدرجة الكلية للمجالات مجتمعة، والجدول (2) يوضح ذلك:

جدول (2) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل مجال من مجالات تقييم جودة التعليم في جامعة إب

المجـــال	ترتيب المجال	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى الجودة
توافر الجودة الشاملة	الخامس	74	2.59	1.02	51.77	غير موافق
عضو هيئة التدريس	الثاني	74	3.32	0.97	66.35	محايد
أساليب التقييم	الأول	74	3.35	0.97	67.05	محايد
مصادر التعلم	الرابع	74	3.01	1.09	60.10	محايد
المقررات الدراسية	الثالث	74	3.07	0.99	61.42	محايد
المتوسط العام			2.93	1.01	58.66	محايد

يتضح من الجدول (2) أن المتوسطات الحسابية لمجالات تقييم جودة التعليم في جامعة (إب)، حسب وجهة نظر القيادات الأكاديمية و أعضاء هيئة التدريس في الجامعة تتراوح مابين (3.35 – 2.59).

فقد ظهر أن أساليب التقييم احتلت المرتبة الأولى من مجالات تقييم جودة العملية التعليمية في جامعة (إب) حيث بلغ وسطها الحسابي (3.35) وانحرافها المعياري (0.97)، وهذا يعني أعلى مستوى في تقييم جودة العملية التعليمية حسب وجهة نظر القيادات الأكاديمية وأعضاء هيئة التدريس، وهذا دليل على أن أساليب التقييم المستخدمة في الجامعة متنوعة وذات طابع موضوعي، وهذا يعبر عن جودة أساليب التقييم، واحتل المرتبة الثانية عضو هيئة التدريس، لما له من مكانة علمية بارزة وله دور أساسي علمي وعملي لمخرجات الجامعة، واحتلت المقررات الدراسية المرتبة الثالثة، وقد احتلت المرتبة الرابعة مصادر التعلم، أما توافر متطلبات جودة التعليم الجامعي فقد احتل المرتبة الأخيرة حيث كان وسطها الحسابي (2.59) وانحرافه المعياري (1.02).

كما يتبين من الجدول أن تقييم أداء الجامعات اليمنية وفق معايير إدارة الجودة الشاملة بوجه عام وجامعة إب بوجه خاص كما جاء في استجابات أفراد عينة البحث محايدة، وذلك بدلالة المتوسط العام الذي بلغ (2.93) والذي يقابل درجة مستوى جودة (محايد).

وهذا يعني أن أفراد عينة البحث يتهربون من تحديد مستوى جودة التعليم في جامعة (إب) بشكل واضح ودقيق.

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.2.3

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني : هل تختلف تصورات القيادات الأكاديمية الجامعية في تحديد مستوى جودة التعليم في جامعة (إب) في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة تعزى إلى متغير: الجنس، والمركز الوظيفي، والمؤهل العلمي، والدرجة العلمية، والتخصص، وسنوات الخبرة الأكاديمية، والجنسية؟

أ- الفروق في مستوى جودة التعليم ، بحسب متغير الجنس:

لا يمكن اختبارها وفقاً لتحليل التباين أو اختبار (t-test) نظراً لعدم وجود تباين في (نوع الجنس)، حيث كانت جميع أفراد عينة البحث من الذكور دون وجود إناث.

ب- الفروق في مستوى جودة التعليم، بحسب متغير المركز الوظيفي موضحة كما في الجدول رقم (3):

جدول (3) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لتصورات أفراد عينة البحث ، حسب (متغير المركز الوظيفي)

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	القيمة الفائية	مستوى الدلالة	النتيجة
متطلبات الجودة الشاملة	بين المجموعات	2118.382	3	706.127	2.965	.038	دالة
	داخل المجموعات	16670.064	70	238.144			
	المجموع	18788.446	73				
عضو هيئة التدريس	بين المجموعات	855.500	3	285.167	1.298	.282	غير دالة
	داخل المجموعات	15382.622	70	219.752			
	المجموع	16238.122	73				
أساليب التقييم	بين المجموعات	124.095	3	41.365	806	.495	غير دالة
	داخل المجموعات	3591.000	70	51.300			
	المجموع	3715.095	73				
مصادر التعلم	بين المجموعات	92.667	3	30.889	1.162	330	غير دالة
	داخل المجموعات	1860.846	70	26.584			
	المجموع	1953.514	73				
المقررات الدراسية	بين المجموعات	888.934	3	296.311	2.266	.088	غير دالة
	داخل المجموعات	9154.526	70	130.779			
	المجموع	10043.459	73				
المجموع العام	بين المجموعات	12311.270	3	4103.757	2.238	.091	غير دالة
	داخل المجموعات	128336.365	70	1833.377			
	المجموع	140647.635	73				

ويتضح من الجدول (3) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين إجابات أفراد عينة البحث نحو مستوى جودة التعليم في جامعة (إب)، فيما يتعلق بمجال توافر متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي تعزى لمتغير المركز الوظيفي إذا كانت قيمة مستوى الدلالة الإحصائية أقل من (0.05).

وهذا يعني أن مستوى الجودة وتوافر متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي تختلف باختلاف المركز الوظيفي.

ISSN:2308-5347

ج- الفروق في مستوى جودة التعليم، بحسب متغير المؤهل العلمي:

لا يمكن اختبارها وفقاً لتحليل التباين أو اختبار (t-test) نظراً لعدم وجود تباين في متغير المؤهل العلمي، حيث إن أغلب أفراد عينة البحث من حملة الدكتوراه.

د - الفروق في مستوى جودة التعليم ، بحسب متغير الدرجة العلمية موضحة كما في الجدول رقم (4):

جدول (4) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لتصورات أفراد العينة نحو مستوى الجودة ، حسب مستويات (الدرجة العلمية)

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	القيمة الفائية	مستوى الدلالة	النتيجة
متطلبات الجودة الشاملة	بين المجموعات	187.327	3	62.442	.235	.872	غير دالة
	داخل المجموعات	18601.119	70	265.730			
	المجموع	18788.446	73				
عضو هيئة التدريس	بين المجموعات	198.341	3	66.114	.289	.834	غير دالة
	داخل المجموعات	16039.781	70	229.140			
	المجموع	16238.122	73				
أساليب التقييم	بين المجموعات	6.517	3	2.172	.041	.989	غير دالة
	داخل المجموعات	3708.578	70	52.980			
	المجموع	3715.095	73				
مصادر التعلم	بين المجموعات	105.889	3	35.296	1.337	.269	غير دالة
	داخل المجموعات	1847.625	70	26.395			
	المجموع	1953.514	73				
المقررات الدراسية	بين المجموعات	508.868	3	169.623	1.245	.300	غير دالة
	داخل المجموعات	9534.591	70	136.208			
	المجموع	10043.459	73				
المجموع العام	بين المجموعات	2976.321	3	992.107	.504	.680	غير دالة
	داخل المجموعات	137671.315	70	1966.733			
	المجموع	140647.635	73				

يتضح من الجدول (4) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين إجابات أفراد عينة البحث نحو مستوى جودة التعليم العالي في جامعة (إب)، على مستوى جميع مجالات البحث، ومجمل الأداة تعزى لمتغير الدرجة العلمية، إذا كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية أعلى من (0.05) وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية.

وهذا يعني أن أفراد عينة البحث متفقون في آرائهم على مستوى كل مجال، ومجمل الأداة رغم اختلاف درجاتهم العلمية بأن مستوى جودة التعليم في جامعة (إب) منخفض ودون المستوى المطلوب.

ولعل ذلك يعزى إلى أن أفراد عينة البحث ممن درجاتهم العلمية تتفاوت بين أستاذ، وأستاذ مشارك، وأستاذ مساعد، ومدرس، ينظرون إلى تقييم أداء الجامعات اليمنية وفق معايير إدارة الجودة الشاملة

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.2.3

المتعلقة بمجالات جودة التعليم الجامعي بصورة متشابهة إلى حد كبير.

ه – الفروق في مستوى الجودة، بحسب متغير التخصص والجدول رقم (5) يوضح ذلك :

جدول (5) نتائج اختبار (T-test) للعينات المستقلة لاختبار دلالة الفروق بين متوسطات تصورات أفراد عينة البحث لمستوى جودة التعليم حسب متغير التخصص

المجال	التخصص	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسطين	قيمة (ت) المحسوبة	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
توافر الجودة الشاملة	علمي	27	56.37	17.495	4.970	1.289	0.202	غير دالة
	إنساني	47	61.34	15.041				
عضو هيئة التدريس	علمي	27	83.48	14.023	-4.370	1.217	0.227	غير دالة
	إنساني	47	87.85	15.321				
أساليب التقييم	علمي	27	38.96	7.643	-1.994	1.161	0.250	غير دالة
	إنساني	47	40.96	6.801				
مصادر التعلم	علمي	27	43.22	4.766	1.797	1.449	0.152	غير دالة
	إنساني	47	41.43	5.331				
المقررات الدراسية	علمي	27	55.37	13.987	.115	0.040	0.968	غير دالة
	إنساني	47	55.26	10.381				
المجموع العام	علمي	27	277.41	48.858	9.422	0.888	0.378	غير دالة
	إنساني	47	286.83	40.930				

يتضح من الجدول (5) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات أفراد عينة البحث نحو مستوى جودة التعليم الجامعي في جامعة (إب) على مستوى جميع مجالات البحث، ومجمل الأداة تعزى لمتغير التخصص، إذا كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية أعلى من (0.05) وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية.

وهذا يعني أن جميع أفراد عينة البحث متفقون في آرائهم رغم اختلاف تخصصاتهم العلمية والإنسانية بأن مستوى جودة التعليم في جامعة (إب) منخفض ودون المستوى المطلوب.

ولعل ذلك يرجع إلى أن الوضع الحالي للتخصصات العلمية والإنسانية بالجامعات اليمنية (جامعة إب) متشابهة إلى حد كبير، وأن وجهة نظر أفراد عينة البحث متقاربة إلى حد كبير كذلك.

و – الفروق في مستوى جودة التعليم بحسب متغير سنوات الخبرة الأكاديمية. والجدول رقم (6) يوضح ذلك:

ISSN:2308-5347

جدول (6) تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لتصورات أفراد عينة البحث نحو مستوى جودة التعليم الجامعي، حسب متغير سنوات الخبرة الأكاديمية

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	القيمة الفائية	مستوى الدلالة	النتيجة
متطلبات الجودة الشاملة	بين المجموعات	1230.194	2	615.097	2.487	.090	غير دالة
	داخل المجموعات	17558.252	71	247.299			
	المجموع	18788.446	73				
عضو هيئة التدريس	بين المجموعات	1831.439	2	915.720	4.513	.014	دالة
	داخل المجموعات	14406.682	71	202.911			
	المجموع	16238.122	73				
أساليب التقييم	بين المجموعات	181.813	2	90.906	1.827	.168	غير دالة
	داخل المجموعات	3533.282	71	49.765			
	المجموع	3715.095	73				
مصادر التعلم	بين المجموعات	49.039	2	24.519	.914	.406	غير دالة
	داخل المجموعات	1904.475	71	26.824			
	المجموع	1953.514	73				
المقررات الدراسية	بين المجموعات	1450.307	2	725.154	5.992	.004	غير دالة
	داخل المجموعات	8593.152	71	121.030			
	المجموع	10043.459	73				
المجموع العام	بين المجموعات	17444.464	2	8722.232	5.026	.009	غير دالة
	داخل المجموعات	123203.171	71	1735.256			
	المجموع	140647.635	73				

يتضح من الجدول (6) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين إجابات أفراد عينة البحث نحو مستوى جودة التعليم في (جامعة إب)، فيما يتعلق بمجال عضو هيئة التدريس، ومجال المقررات الدراسية تعزى لمتغير سنوات الخبرة الأكاديمية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة أقل من (0.05).

وهذا يعني أن آراء أفراد عينة البحث تختلف باختلاف سنوات الخبرة الأكاديمية في ظل مجال عضو هيئة التدريس، ومجال المقررات الدراسية. حيث هناك شبه إجماع على أن هناك مستوى من الجودة في مجال عضو هيئة التدريس، ومجال المقررات الدراسية. كما تشير النتائج الموضحة لذلك في ظل (اختبار توكي) لنتائج المقارنات للفروق الثنائية بين متوسطات إجابات سنوات الخبرة الأكاديمية من (5-1) سنوات، وأكثر من (10) سنوات، وباقي مستويات سنوات الخبرة كما موضح في الجدول (6) هذا فيما يتعلق بمجال المقررات الدراسية، أما ما يتعلق بمجال عضو هيئة التدريس هناك فروق في متوسطات إجابات سنوات الخبرة الأكاديمية من (5-1) سنوات مع أكثر من (10) سنوات، ومستوى أكثر من (10) سنوات مع (5-1) سنوات، ومجمل الأداة لصالح سنوات الخبرة الأكاديمية (أكثر من 10 سنوات)، وذلك بدلالة مستوى الدلالة، والجدول رقم (7) يوضح ذلك.

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.2.3

جدول (7) اختبار توكي لإيجاد الفروق بين كل مجموعتين في متغير سنوات الخبرة الأكاديمية

المقارنة الثنائية	(أ) الخبرة	(ب) الخبرة	الفرق بين المتوسطين	مستوى الدلالة
المقررات الدراسية	5-1	6-10	-2.577	.735
		أكثر من 10 سنوات	8.156•	.016
	6-10	5-1	2.577	.735
		أكثر من 10 سنوات	10.733•	.009
	أكثر من 10 سنوات	5-1	-8.156•	.016
		6-10	-10.733•	.009
عضو هيئة التدريس	5-1	6-10	.554	.992
		أكثر من 10 سنوات	10.502•	.017
	6-10	5-1	-.554	.992
		أكثر من 10 سنوات	9.948	.084
	أكثر من 10 سنوات	5-1	-10.502•	.017
		6-10	-9.948	.084
المجموع العام	5-1	6-10	1.813	.989
		أكثر من 10 سنوات	32.442•	.011
	6-10	5-1	-1.813	.989
		أكثر من 10 سنوات	30.630	.065
	أكثر من 10 سنوات	5-1	-32.442•	.011
		6-10	-30.630	.065

•دالة عند أقل من 0.05

النتائج:

وبعد ذلك توصل البحث إلى النتائج الآتية :

- **إن تقييم أداء الجامعات اليمنية وفق معايير إدارة الجودة الشاملة بوجه عام و(جامعة إب) بوجه خاص من وجهة نظر القيادات الأكاديمية؛ كان لا يتسم بالوضوح في أغلب محاور الأداة وهي: عضو هيئة التدريس، وأساليب التقييم، ومصادر التعلم، والمقررات الدراسية، حيث كانت عند مستوى جودة (محايد)، كما وقد أسفرت النتائج عن أن توافر متطلبات جودة التعليم الجامعي غير متوفرة حيث كانت عند مستوى جودة (غير موافق).**
- **توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في تصورات القيادات الأكاديمية نحو مستوى جودة التعليم في (جامعة إب) على مستوى مجال: مدى توافر متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، تعزى لمتغير (المركز الوظيفي).**
- **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في تصورات القيادات الأكاديمية نحو مستوى جودة التعليم في (جامعة إب) على مستوى جميع مجالات البحث، ومجمل الأداة تعزى**

ISSN:2308-5347

لمتغير (الدرجة العلمية).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في تصورات القيادات الأكاديمية نحو مستوى جودة التعليم في (جامعة إب) على مستوى جميع مجالات البحث، ومجمل الأداة تعزى لمتغير (التخصص).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في تصورات القيادات الأكاديمية نحو مستوى جودة التعليم في (جامعة إب) على مستوى مجال عضو هيئة التدريس، ومجال المقررات الدراسية تعزى لمتغير (سنوات الخبرة الأكاديمية).

الاستنتاجات:

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج البحث في تقييم جودة التعليم الجامعي في الجامعات اليمنية (جامعة إب) يمكن استنتاج الآتي:

- إن الجامعات اليمنية (جامعة إب) لا تمتلك مقومات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي، وهي بذلك غير مهيأة لتطبيق معايير الجودة الشاملة في كافة مرافقها.
- عدم تبني الجامعات اليمنية (جامعة إب) أي خطوات ملموسة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها؛ بسبب عدم قناعة الإدارة العليا بهذا التوجه.
- اتباع إدارة الجامعات اليمنية (جامعة إب) أساليب إدارية تقليدية تتعارض مع مدخل إدارة الجودة الشاملة.
- عدم سعي الجامعات اليمنية (جامعة إب) إلى تحقيق تطلعات عضو هيئة التدريس نحو تحقيق مستوى عال من جودة مخرجات العملية التعليمية.
- ضعف مواكبة الجامعات اليمنية (جامعة إب) للتطورات العلمية والإدارية الحديثة وفق معايير إدارة الجودة الشاملة المعمول بها عالمياً.
- ضعف جودة مخرجات الجامعات اليمنية (جامعة إب)، من حيث عدم ملاءمة قدرات الطلبة مع متطلبات سوق العمل.
- عمل قيادة الجامعات اليمنية (جامعة إب) بصورة فردية في عملية اتخاذ القرارات دون إشراك كل الفاعلين فيما يتعلق بنجاح العمل الأكاديمي.

التوصيات:

بناءً على النتائج والاستنتاجات التي توصل إليها البحث، فإن الباحث يوصي بالآتي:

- ضرورة تبني قيادات الجامعات اليمنية (جامعة إب) سياسة العمل المشترك وتكوين فرق العمل الجماعي.
- عقد الندوات والمؤتمرات وورش العمل في مختلف مستويات العمل الأكاديمي، والسعي بذلك نحو نشر مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومبادئها.
- بناء ثقافة تنظيمية ملائمة لفكر إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم الجامعي.
- الاهتمام بتطوير العملية التعليمية من خلال مواكبة التقدم العلمي والتكنولوجي الذي يحقق الأهداف الأكاديمية.
- الاهتمام بمكتبة الجامعة وتزويدها بالمراجع والكتب والإصدارات الحديثة، والاشتراك بخدمة الإنترنت للاستخدام من قبل أعضاء هيئة التدريس، والاشتراك في المواقع العلمية المتخصصة.
- ضرورة وجود معايير متفق عليها لجودة التعليم في الجامعات اليمنية، بحيث تعكس توقعات المستفيدين منها وتسهل عملية تحقيقها والعمل بها من قبل القائمين عليها.
- تحسين أساليب تقييم الطلبة واستخدام أساليب متنوعة لتقييم الطلبة في الجانب النظري والتطبيقي؛ والذي يحفز الطلبة على الإبداع والتفوق.

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.2.3

- إعادة النظر في الهيكل التنظيمي للجامعات اليمنية، بحيث يتضمن الوظائف اللازمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- ضرورة الاستفادة من التجارب العالمية للتمهيد لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي.

المراجع:

أبو الشعر، هند غسان،(2006)،معايير الجودة المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي، جامعة آل البيت في الأردن أنموذجاً، (د.ن).

أحمد، إبراهيم أمد، (2003)، الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية، الإسكندرية، دار الوفاء للطباعة والنشر.

بدح، أحمد محمد، (2005)، أنموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، جامعة البلقاء التطبيقية، العدد المتخصص (4)، ص (110-90).

برقعان، أحمد محمد، (2001)، تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة حضرموت، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة أسيوط، مصر.

البندري، محمد بن سليمان، وعبد الباقي، مصطفى أحمد، (2006)، الاتجاهات العالمية لضمان الجودة- الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد الأسس والتطبيقات، ط (1)، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

الخرساني، فوزية، (2010) الجودة في التعليم، رسالة ماجستير، كلية علوم التربية، جامعة محمد الخامس السويسي، المغرب.

الخطيب، أحمد، (1997)، الإدارة الاستراتيجية : نماذج وتطبيقات، ورقة عمل كلية التربية والفنون، مجلة جامعة اليرموك، سلسلة ووثائق التعليم والتنمية في الوطن العربي، مكتب اليونسكو الإقليمي للتربية في الدول العربية، العدد (24).

درة، عبد الباري، (1993، 20-19ابريل)، دور التطوير التنظيمي في إدارة الجودة الشاملة، بحث قدم الى المؤتمر السادس للتنمية الإدارية، القاهرة .

درياس، أحمد سعيد، (1994)، إدارة الجودة الكلية، مفهومها، وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الإفادة منها في القطاع التعليمي السعودي، رسالة الخليج العربي، ج (14)، العدد (50)، ص (55-35).

زايد، علاء إبراهيم، (2003، 13-12 مارس)، برنامج تدريبي مقترح لتحسين الأداء التدريسي لمعلمي التاريخ في المرحلة الثانوية العامة في ضوء معايير الجودة الشاملة ، بحث قدم إلى المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر، جامعة حلوان،مصر، كتاب الندوات والبحوث.

زميلان ، أبوبكر، (2007، 12-10 اكتوبر)، تقييم جودة العملية التعليمية في جامعة عدن على مستوى البكالوريوس (أنموذج حالة كلية التربية – عدن) ، بحث قدم إلى المؤتمر الثالث للتعليم العالي، صنعاء.

زيدان، مراد صالح مراد، (1998) مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي المصري، مجلة التربية، العدد (72)، ص94-72.

السرحان، عطا الله بن فهد، (2013) أثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم في الجامعات السعودية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، ج (6)، العدد (13)، ص 20-5.

ISSN:2308-5347

سويسي، عز الدين علي محمد،(2005)، إدارة الجودة الشاملة وأثرها على مستوى أداء الخدمة الصحية، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الاردن.

الشبلي، هيثم حمود، وكلوب، محمد، (2008) اتجاهات عمداء الكليات ومدراء الوحدات والدوائر الإدارية نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية تبعا لمتغيرات صفة المستجيب، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، العدد (2)، ص-20 35.

الشرعي، بلقيس، (2009، 12-10اكتوبر) دراسة تقويمية لبرنامج إعداد المعلم بكلية التربية جامعة السلطان قابوس وفق متطلبات الاعتماد الأكاديمي، بحث قدم إلى المؤتمر الثالث للتعليم العالي، صنعاء.

طعيمة، رشدي أحمد، (2008) الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد.. الأسس والتطبيقات، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع.

عامر، ربيع عبد الروؤف محمد،(2007)مبادئ ونماذج تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي و إيجابياتها ومعوقاتها، مجلة دراسات في التعليم الجامعي وضمان الجودة، جامعة صنعاء،ج (1)، العدد (1)،ص200-180.

عبد المنعم، ونادية محمد، (1998)، تطوير أساليب مراقبة الجودة في العملية التعليمية بمرحلة التعليم قبل الجامعي في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة، المركز القومي للبحوث التربوية و التنمية.

عشيبة، فتحي درويش محمد، (2000)، الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري، دراسة تحليلية، الدورة (33) لمجلس اتحاد الجامعات العربية، بيروت- لبنان.

العفيري، نبيل أحمد، (2006) مدى إمكانية تطبيق نموذج الجودة الشاملة على الجامعات اليمنية، رسالة ماجستير، جامعة إب، اليمن.

علوي،عادل عبد المجيد ورفقية، بامدهف (2006) ، مجالات تطبيق جودة التعليم الجامعي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة عدن، (د.ن).

النجار، فريد عبدالفتاح (1999)، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، القاهرة، إيتراك للنشر والتوزيع.

الهادي، شرف إبراهيم، (2005، 13-11أبريل)، تصور مقترح لتطوير أداء الجامعات اليمنية وفق معايير الجودة الشاملة، بحث قدم إلى المؤتمر التربوي الخامس، جامعة البحرين،البحرين، ج(1).

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الجمهورية اليمنية، الإستراتيجية الوطنية للتعليم العالي في الجمهورية اليمنية (2006 – 2010).

Huang, Cheng (1994) Assessing The Leadership Styles And Total quality thet have Implemented The Principles Of Total quality Management.

Rhodes.A.(1992). On the Rood to Quality, Education leadership.(49)