مجلـــة جـــامعـة الســـعيـد للعلـــوم الإنســـانيـــة
Al – Saeed University Journal of Humanities Sciences
journal@alsaeeduni.edu.ye
Vol (6), No(4), Sep., 2023 المجلد(6)، العـدد(4)، 2023م
ISSN: 2616 – 6305 (Print) ISSN: 2790-7554 (Online)

مدى تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة لحج من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في الكليات التابعة لها

د/ شعاع مهدي الهدار
أستاذ المناهج وطرائق التدريس المساعد
مدير مركز التطوير الأكاديمي وضمان الجودة في جامعة لحج
رئيس وحدة تطوير المناهج والبرامج في الجهاز التنفيذي للمجلس الأعلى لكليات المجتمع

تاريخ تسليم البحث 2023/7/11م تاريخ قبوله للنشر 2023/8/14م
موقع المجلة: https://journal.alsaeeduni.edu.ye

مدى تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة لحج من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في الكليات التابعة لها

د/ شعاع مهدي الهدار
أستاذ المناهج وطرائق التدريس المساعد
مدير مركز التطوير الأكاديمي وضمان الجودة في جامعة لحج
رئيس وحدة تطوير المناهج والبرامج في الجهاز التنفيذي
للمجلس الأعلى لكليات المجتمع

الملخص

يهدف البحث إلى التعرف على مدى تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة لحج من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في الكليات التابعة لها. وتكون مجتمع البحث من العمداء ورؤساء الأقسام في كليات جامعة لحج، وتم جمع البيانات من خلال استبانة مكونة من خمسة محاور هي: التخطيط الاستراتيجي، والبرامج الأكاديمية، والمصادر البشرية، والمرافق، والنمو المهني لعضو هيئة التدريس. وقد تم توزيع الاستبانة على عينة البحث المتمثلة في (30) عميد ورئيس قسم.

وتوصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1- أظهرت نتائج البحث أن المتوسط الحسابي العام لاستجابات أفراد عينة البحث حول مدى تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة لحج هو 2.86، وهي قيمة تقع في المستوى (المتوسط) وفقاً لنظام التقديرات المحدد في هذا البحث.

2- أكدت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات العمداء ورؤساء الأقسام حول مدى تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة لحج عند مستوى دلالة (0.05) تعزى لمتغيرات الكلية والوظيفة وسنوات الخبرة.

ومن خلال جملة النتائج التي تم التوصل إليها توصي الباحثة بجملة من التوصيات أهمها:

1- نشر ثقافة الجودة بين منتسبي جامعة لحج من خلال إقامة الندوات وورش العمل الخاصة بمعايير الجودة في التعليم العالي.

2- توفير الدعم المالي اللازم لتطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة لحج.

الكلمات المفتاحية: معايير، ضمان الجودة.

The extent of the application of quality assurance standards at Lahj University from the point of view of deans and heads of departments in its colleges

Dr. Shua'a Mehdi Al-haddar
Assistant Professor of Curriculum and Instruction
Head of Academic Development & Quality Assurance Center
Head of Curriculum & Programs Development Unit

Abstract

The current research aims to identify the extent to which quality assurance standards are applied at Lahj University from the point of view of deans and heads of departments in its colleges. The research community consisted of deans and heads of departments in the faculties of Lahj University, and the data was collected through a questionnaire consisting of five pivots: strategic planning, academic programs, human resources, facilities, and professional support for the faculty member. The questionnaire was distributed to the research sample of (30) deans and department heads.

The researcher reached a set of results, the most important of which are:

1- The results of the research showed that the general arithmetic average of the responses of the members of the research sample on the extent of the application of quality assurance standards at Lahj University is 2.86, a value located at the (satisfactory level) according to the rating system specified in this research.

2- The results confirmed that there were no statistically significant differences in the responses of deans and heads of departments on the extent of application of quality assurance standards at Lahj University at the level of significance (0.05) attributed to the variables of college, job and years of experience.

Through the results reached, the researcher recommends a number of recommendations, the most important of which are:

1- Spreading the culture of quality among the employees of Lahj University through holding seminars and workshops on quality standards in higher education.

2- Providing the necessary financial support for the application of quality assurance standards at Lahj University.

Keywords: Standards, Quality Assurance.

مقدمة:

إن لضمان جودة التعليم العالي دوراً فاعلاً في شتى المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتكنولوجية، ودوراً ايجابياً في مواجهة التحديات العالمية المتمثلة في العولمة والانفتاح على العالم الخارجي، من خلال تزويد المجتمعات بمخرجات مسلحة بالكفايات المتخصصة والمهارات العالية والاتجاهات الإيجابية القادرة على معالجة المشكلات القائمة ووضع إجراءات وقائية تحول دون الوقوع في المشكلات التي يمكن حدوثها.

ونظراً لأن عالمنا المعاصر يموج بألوان وأنواع عديدة ومعقدة من التحديات لتحسين نوعية التعليم، لذلك كان لزاماً علينا وضع فلسفة جديدة لتطوير التعليم تهدف إلي إدخال مفهوم الجودة الشاملة وإعادة النظر في النظام التعليمي برمته وتكييفه ليتوافق مع عصر المعلومات وذلك لعدة أسباب لعل من أهمها (التحديات العلمية والتكنولوجية والاقتصادية والطلب الاجتماعي المتزايد على التعليم، والحاجة إلى توظيف الموارد المتاحة وتحقيق التنمية المستدامة والتغير في نمط الحياة، وأصبح تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي أمراً ملحاً من أجل التفاعل والتعامل بكفاءة مع متغيرات عصر يتسم بالتسارع المعرفي و التكنولوجي، وتتزايد فيه حمى الصراع والمنافسة بين الأفراد والجماعات والمؤسسات (البيلاوي واخرون، 2008)، ومن هنا بات الهدف الأكبر للنظم التعليمية ليس تقديم تعليم لكل مواطن، بل التأكيد على أن التعليم يجب أن يقدم بجودة عالية (البربري، 2007).

وقد أسهمت جودة التعليم العالي في رسم مسيرة المجتمعات ونهضتها، وإنشاء الدولة الحديثة ومؤسساتها وأجهزتها، ولهذا أخذت قضايا الجودة جانباً كبيراً من النقاشات التي تجري في العديد من المحافل والمؤتمرات العالمية، وتزايد الاهتمام بمخرجات مؤسسات التعليم العالي ونواتجها بشكل كبير، الأمر الذي يتطلب وضع آليات واضحة لربط تداعيات التغيير التي يشهدها قطاع التعليم العالي مع متطلبات العولمة واقتصاد المعرفة والتنمية المجتمعية، وإمكانية الاستثمار الحقيقي في هذا المجال (حميدة وعرابي، 2015)، فلم تعد مؤسسات التعليم الجامعي وإدارتها مجرد أجهزة ومؤسسات مسؤولة ومؤتمنة على التراث الثقافي ونقله للأجيال الصاعدة، بل أصبحت أجهزة فاعلة في تطوير المعرفة وتنمية المجتمع وتطويره ومساعدته في مواجهة التحديات والصعوبات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وهذا ما يفرض على مؤسسات التعليم الجامعي العمل على تغيير أساليبها الإدارية ووسائلها التعليمية، إذا ما أرادت أن تحقق أهدافها بكفاءة وفاعلية (عبد القادر، 2003).

مشكلة البحث:

في ظل الإقبال المتزايد على الالتحاق بالجامعات الخاصة على حساب الجامعات الحكومية، فإن جامعة لحج – كغيرها من الجامعات الحكومية اليمنية – تواجه عدداً من التحديات، منها ما يتعلق بتحسين مستوى جودة مخرجاتها، ومواءمة برامجها الأكاديمية لاحتياجات سوق العمل.

ويؤكد (بدح، 2003) إن التحديات المختلفة التي تواجه المؤسسات التعليمية تدعو القائمين على شؤون التعليم بالعمل على مواجهة التحديات من خلال تحسين جودة التعليم الذي يعد هدفاً أساسياً لأجل تحسين السياسات التعليمية الحالية.

لذا فقد كان من أهم أولويات الباحثة عند توليها إدارة مركز التطوير الأكاديمي وضمان الجودة في جامعة لحج هو معرفة واقع تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في إدارات الجامعة وكلياتها والمراكز التابعة لها كخطوة أولى في مواجهة هذه التحديات. فوفقاً للعلوي (1998) أنه يصعب التكهن بعدد الجامعات التي تطبق مبادئ الجودة الشاملة، مع العلم بأن هناك عدداً لا يُستهان به من الجامعات العربية بدأت تأخذ على عاتقها الالتزام بتطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في برامجها وسياساتها وأهدافها التعليمية.

وبحسب (الطائي وآخرون، 2008) إلى أن الأنظمة الإدارية التقليدية في جامعاتنا وكلياتنا غير قادرة على مواجهة هذه التحديات وتحتاج إلى تغيير وتحديث وفق أساليب إدارية جديدة تأخذ في الحسبان حاجات الفرد وخطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

ويأتي هذا البحث من الشعور بأهمية دراسة واقع ضمان الجودة في جامعة لحج لما له من دور فاعل في تحسين وضمان جودة الأداء في البرامج الأكاديمية العلمية المختلفة لكليات الجامعة، وذلك من خلال متابعة التطوير والتحسين للخطط الدراسية للبرامج العلمية، ومتابعة تطوير وتهيئة الطالب للقيام بدوره في العملية التعليمية، وأيضاً التأكد من مدى ملائمة إمكانيات الخدمات المساندة (كالمباني والمعامل والمكتبة ومصادر التعلم وغيرها) للعملية التعليمية بكليات الجامعة، بالإضافة إلى تأكيد جودة أداء أعضاء هيئة التدريس والفنيين والموظفين الإداريين.

ويمكن بلورة مشكلة البحث في السؤال الأتي:

ما مدى تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة لحج من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في الكليات التابعة لها؟

أسئلة البحث:

1-ما مدى تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة لحج من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في الكليات التابعة لها؟

ويتفرع هذا السؤال إلى الأسئلة الأتية:

- ما مدى تطبيق معايير ضمان الجودة فيما يتعلق بالتخطيط الاستراتيجي في جامعة لحج من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في الكليات التابعة لها؟
- ما مدى تطبيق معايير ضمان الجودة فيما يتعلق بالبرامج الأكاديمية في جامعة لحج من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في الكليات التابعة لها؟

- ما مدى تطبيق معايير ضمان الجودة فيما يتعلق بالمصادر البشرية في جامعة لحج من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في الكليات التابعة لها؟
- ما مدى تطبيق معايير ضمان الجودة فيما يتعلق بالمرافق في جامعة لحج من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في الكليات التابعة لها؟
- ما مدى تطبيق معايير ضمان الجودة فيما يتعلق بالنمو المهني لعضو هيئة التدريس في جامعة لحج من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في الكليات التابعة لها؟

2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات العمداء ورؤساء الأقسام حول مدى تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة لحج تعزى لمتغيرات الوظيفة – الكلية – سنوات الخبرة العملية؟

هدف البحث:

يهدف هذا البحث للتعرف على مدى تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة لحج من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في الكليات التابعة لها.

أهمية البحث:

إن تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي يشكل اهتماماً كبيراً في جميع دول العالم، وإن من أهم الخصائص التي تميز أي مجتمع عن غيره من المجتمعات، هو قدرته على إدارة مؤسساته وبرامجه الحيوية، ليس فقط بفاعلية وكفاءة، بل بعدالة وابتكار، بحيث يرتبط حجم وجودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي بالمنظومة الإدارية التي تجعل رسالة الجامعة بوصلة الحركة عن طريق المبادئ الإرشادية والأخلاق الجامعية، فنجاح أية مؤسسة هو نجاح الإدارة فيها، ومن هنا تبرز أهمية التزام إدارة مؤسسات التعليم العالي بفلسفة شاملة للتحسين المتواصل من أجل الوصول إلى الجودة في الجامعات، والتي تحتاج مشاركة من الجميع لضمان البقاء والاستمرار للجامعات (حميدة وعرابي، 2015).

ويمكن تحديد أهمية البحث الحالي في الآتي:

1- يستمد هذا البحث أهميته من أهمية الموضوع الذي يتناوله وهو تطبيق معايير ضمان الجودة في التعليم العالي.

2- تسليط الضوء على واقع ضمان الجودة في جامعة لحج مما قد يمكنها من قيادة نشاط المؤسسة التعليمية بشكل عام نحو مستويات الجودة المطلوبة في مؤسسات التعليم العالي.

3- يعد هذا البحث أول بحث- على حد علم الباحثة- يتناول مدى تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة لحج.

4- قد يفتح هذا البحث الباب لمزيد من الدراسات والبحوث في مجال ضمان الجودة في جامعة لحج.

حدود البحث:

سوف يقتصر البحث على الحدود الآتية:

الحدود الزمنية: العام الدراسي 2022/2023.

الحدود المكانية: جامعة لحج.

الحدود البشرية:

- عمداء كليات جامعة لحج.
- رؤساء الأقسام في كليات جامعة لحج.

الحدود الموضوعية: تطبيق معايير ضمان الجودة للجامعات.

مصطلحات البحث:

مفهوم الجودة في التعليم:

ويقصد به مجموعة المعايير والإجراءات التي يهدف تنفيذها إلى تحسين البيئة التعليمية، بحيث تشمل هذه المعايير المؤسسات التعليمية بمستوياتها وأشكالها المختلفة والهيئة التدريسية والإدارية والموظفين، والتي تهدف جميعها إلى منتج بجودة عالية وهو الطالب (الرملي، 2019).

ضمان الجودة في التعليم العالي:

ويعرف ضمان الجودة حسب تعريف الوكالة البريطانية (QAA) بأنه كافة الأنظمة والموارد والمعلومات المكرسة للمحافظة على المعايير والجودة وتحسينها.

وتعرف الباحثة ضمان الجودة في التعليم العالي إجرائياً بأنه الموارد والمعلومات المخصصة للمحافظة على المعايير والجودة وتحسينها في مؤسسات التعليم العالي في الجمهورية اليمنية.

معايير الجودة:

هي مجموعة من المواصفات التي تؤسس المتطلبات الخاصة بأنظمة الجودة في المؤسسات المختلفة، ومن الضروري وضعها في بداية مراحل تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة، وذلك لمساعدة الإدارة في قياس النتائج الفعلية على أساسها، فبدون هذه المواصفات لن تتمكن المؤسسة من الحكم على أدائها وإنجازها سواء أكان ذلك أثناء مرحلة التطبيق أم بعدها (جودة، 2004).

وتعرف الباحثة معايير الجودة بأنها مجموعة المواصفات الواجب وضعها من قبل جامعة لحج لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، بما يساعدها في الحكم على أدائها وإنجازها.

الجامعة:

هي مؤسسة علمية مستقلة ذات هيكل تنظيمي معين، وأنظمة وأعراف وتقاليد أكاديمية معينة، تتمثل وظائفها الرئيسية في التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع، وتتألف من مجموعة من الكليات والأقسام ذات الطبيعة العلمية المتخصصة، وتقدم برامج دراسية متنوعة في تخصصات

مختلفة، منها ما هو على مستوى البكلاريوس، ومنها ما هو على مستوى الدراسات العليا، ويمنح بموجبها درجات علمية للطلاب، وللجامعة أن تقدم برامج تعليمية تنتهي بمنح شهادة الدبلوم وفق أنظمة الدبلوم (فليه والزكي، 2004).

وتعرف الباحثة جامعة لحج إجرائياً بأنها إحدى الجامعات اليمنية الحكومية، وهي مؤسسة علمية مستقلة، تتمثل وظائفها الرئيسية في التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع، وتتكون من عدد من الكليات والأقسام العلمية، التي تقدم برامج أكاديمية متنوعة سواءً على مستوى البكلاريوس أو الدراسات العليا.

الإطار النظري والدراسات والسابقة:

الإطار النظري للبحث:

الحاجة إلى ضمان الجودة:

نظراً لتعاظم أهمية ضمان الجودة في عالم اليوم فقد بذلت جهود كثيرة في هذا الصدد على المستويين الدولي والإقليمي، فعلى المستوى الدولي نظمت اليونسكو (منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة) مؤتمراً عالمياً حول التعليم العالي عقد في باريس يوم التاسع من أكتوبر 1998، وتم فيه التركيز على ضمان الجودة، ولقد أكدت المادة الحادية عشرة من الإعلان الصادر عن هذا المؤتمر على أهمية التقييم النوعي الذي هو أول وظائف وأنشطة التعليم العالي، واعتبرت المادة المشار إليها الدراسة الذاتية والتقييم الخارجي في مجال التعليم العالي في العالم يعتمد على تأسيس هيئات وطنية مستقلة، ووضع معايير ومستويات دولية لضمان الجودة، كما أكد الإعلان على أهمية مراعاة السياق المؤسسي والوطني والإقليمي عند وضع تلك المعايير والمستويات.

أما على المستوى الإقليمي، فقد أشار المؤتمر العالمي إلى عدة أنشطة إقليمية، ففي بيروت – على سبيل المثال– نظمت اليونسكو المؤتمر الإقليمي العربي حول التعليم العالي، وهذا بدوره أكد على أهمية الجودة في التعليم العالي، ولقد حث هذا المؤتمر الدول العربية على إنشاء آلية لتقييم نوعية التعليم العالي على المستويات كافة، التنظيمية والمؤسسية والبرامج والمخرجات، وفي الشهر الأخير من العام 2003م أشرفت اليونسكو بالتعاون مع اتحاد الجامعات العربية على مؤتمر في دمشق، وقد أكد ضمن توصياته على ضرورة إنشاء آليات ضبط الجودة ونشر ثقافة التقويم والاعتماد في الجامعات العربية (الشائبي، 2019).

أهداف تطبيق الجودة في التعليم العالي:

– ضمان مكانة مرموقة للجامعة والاعتراف بها محلياً وعالمياً لجودة أدائها وكفاءة مخرجاتها.

– ترسيخ الجودة كأسلوب وفلسفة لإدارة الجامعة على اختلاف كلياتها، والابتعاد عن الأساليب التقليدية وتبني المفاهيم الإدارية الحديثة (أبوالريش، 2014).

- الارتقاء بمستويات الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية، ورفع مستوى الوعي لديهم من خلال الالتزام بنظام الجودة.
- العمل بروح الفريق لتحقيق الترابط والتكامل بين جميع أعضاء الأسرة الجامعية.
- خدمة المجتمع من خلال تطبيق فلسفة الجودة والتحسين المستمر. (الزاجي، 2014)

متطلبات تطبيق الجودة في التعليم العالي:

لكي تنجح مؤسسات التعليم العالي في تطبيق الجودة لابد من توافر المتطلبات التالية (أبوغزالة،2015):

إعادة تشكيل ثقافة المؤسسة التعليمية:

تعتمد فلسفة الجودة على وجود ثقافة مؤسسية جديدة تختلف عن الثقافة التقليدية السائدة في تلك المؤسسة.

التعليم والتدريب:

يجب إخضاع الجميع لعمليات وبرامج التدريب على برامج الجودة، وتعليمهم على الأساليب والأدوات الضرورية لنجاح تطبيقها، وفق أسس متينة وضمان تحقيق النتائج المطلوبة.

ويرى (عودة، 2008) أنه لتحقيق متطلبات جودة التعليم الجامعي لابد من:

أولا: على مستوى الطالب الجامعي، ينبغي أن ينتقل الطالب في المنهاج الجامعي من مجرد وسيلة استقبال إلى عنصر فعال في تشكيل المنهاج ومحاورة المادة العلمية، وإبداء وجهة النظر، وتشكيل شخصية علمية مستقلة، قادرة على إبداء الرأي ومحاورة الآخرين.

ثانيا: على مستوى عضو هيئة التدريس، ينبغي أن يواكب المتغيرات العلمية المتسارعة ويطور من أدائه على المستويين الأكاديمي والتقني، وفي هذا المجال يأتي دور الجامعة في تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس، وتصنيفهم حسب مايلي:

- تطوير عضو هيئة التدريس في أدائه الأكاديمي.
- استخدامه وسائل حديثة في عملية التدريس.
- نشر أبحاث علمية محكمة.
- مشاركته في ندوات ومؤتمرات علمية.

وفي حال عدم توافق عضو هيئة التدريس مع هذه المواصفات، تقوم الجامعة بعقد دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس المعنيين، بهدف توجيههم وتطوير أدائهم العلمي والمعرفي.

ثالثا: على مستوى المنهاج، تتم مراجعته من قبل لجان متخصصة بهدف تطويره أو تغيير محتواه العلمي بما يتناسب مع التطورات العلمية المتسارعة.

رابعا: على مستوى المؤسسة التعليمية، تقوم المؤسسة بمراجعة أنظمتها وقوانينها، والعمل على تطويرها إدارياً ومهنياً بما يحقق تطويراً نوعياً في المستويات الآتية:

- الأجهزة والمختبرات.
- المرافق والخدمات.
- الرضا الوظيفي.
- وسائل الاتصال.
- الحقوق والواجبات.

معايير الجودة في التعليم العالي:

من خلال مراجعة الأدب التربوي والدراسات السابقة المتعلقة بمعايير الجودة في التعليم يظهر أن هناك عدداً من معايير الجودة، من أبرزها:

جوده الإدارة الجامعية

ويقصد بذلك جودة العملية الإدارية التي يمارسها كل مدير أو قائد في النظام الجامعي، وتتألف هذه العملية من عناصر أساسية هي: التخطيط، والتنظيم، والقيادة، والرقابة، وتقويم الأداء، وكلما زادت جودة العملية الإدارية حسن استخدام الموارد المتاحة، البشرية والمادية مثل المباني، والمكتبات، والمعامل، والتجهيزات، والمالية، والمعلوماتية حتى وإن تواضع قدرها (أحمد وحافظ، 2003).

جودة عضو هيئة التدريس

حيث إن عضو هيئة التدريس بالجامعة يتطلب خصوصيات يستمدها من قدراته البحثية، ومهاراته التربوية، فهو الناشط الرئيس في تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية، ومن أهم الكفايات التي يجب أن تتوافر في عضو هيئة التدريس في الجامعة لتحقيق الجودة والتميز (أبو سعدة وعبدالغفار، 2000):

- كفايات التدريس الجيد
- كفايات القيام بالبحث العلمي
- كفايات استخدام التقنيات الحديثة في مجال التعليم
- القدرة على التفاعل مع مؤسسات المجتمع
- القدرة على اتخاذ القرارت إدارياً ومالياً وتنظيمياً
- القدرة على تطوير المناهج الجامعية في مجالات التخصص لتواكب عصر الثورة العلمية التي نعيشها.

جودة الطالب الجامعي

يعد المتعلم أحد عناصر العملية التعليمية، وتتعدد مؤشرات الجودة المرتبطة في هذا المحور إلى ما يلي (دياب، 2005):

- إنتقاء الطالب.

- نسبة عدد الطلاب إلى عدد أعضاء الهيئة التدريسية.
- متوسط تكلفة الطالب.
- الخدمات التي تقدم للطالب من خدمات صحية ومساعدات مالية.
- إرتباط هيكل الطلبة الجامعيين حسب الكليات والاختصاصات باحتياجات المجتمع.
- مستوى الخريج الجامعي.

جودة البرامج التعليمية

وذلك من حيث الشمول والعمق والتكامل، وعدم الإزدواج أو التكرار أو الحشو، كما يقصد بجودة هذا الهيكل حسن مخاطبته للتحديات القومية في مجالات التكنولوجيا المختلفة، إدارياً وصناعياً وزراعياً وخدماتياً (أحمد وحافظ، 2003).

جودة المباني والتجهيزات

تؤثر مباني وقاعات التعليم بما تشكله من مؤثرات مادية ومعنوية تأثيراً بالغاً على جودة العملية التعليمية وعلى مخرجاتها، وتتمثل جودة مكانة التعليم فيما يلي (أبو سعدة وعبدالغفار، 2000):

- مدى تناسب اتساع القاعة مع كثافة الطلبة.
- مدى جودة التهوية في القاعة.
- مدى جودة الإضاءة.
- مدى كفاية تجهيز القاعة بوسائل الإيضاح والعرض والصوت.
- مدى كفاية وصلاحية المقاعد والمناضد.

جودة تقييم الأداء الجامعي

مهما حسن تخطيط وتنظيم جهود الأداء الجامعي، وحسنت قيادة العاملين على اختلاف مراتبهم وتخصصاتهم فلا غنى عن تقييم هذا الأداء، ويتطلب ذلك بالطبع معايير لتقييم كل من العناصر الرئيسية التالية: الطالب، والبرنامج التعليمي شاملاً طرق التعليم والكتاب الجامعي، والقاعات التعليمية، وعضو هيئة التدريس، والتمويل الجامعي، والإدارة الجامعية (دياب، 2005).

سلامة تطبيق معايير الجودة:

من أجل تطبيق معايير الجودة بشكل صحيح وسليم، يجب توافر عدة شروط منها:

- توافر الرغبة الصادقة لدى كل الأطراف ابتداءً من الطالب، وانتهاءً بالمؤسسة للعمل من أجل تطبيق معايير تمثل استراتيجية دائمة، وليست مرحلية، فالجودة ليست وليدة لحظة أو مرحلة، وإنما هي سياسة عامة لابد من اعتمادها وتطبيقها.
- تعاون الجهات المعنية ذات الشأن في عملية ضبط معايير الجودة والنوعية، وفق أسس ثابتة وواضحة يتم تطبيقها على الجميع.

- عدم الاكتفاء بوضع المعايير النظرية، وإنما الانتقال من المعيار النظري إلى التطبيق العملي، حتى تكون عملية الضبط عملية جادة.
- مراجعة المعايير من فترة إلى أخرى، حسب متغيرات العمل، وما يجد من ظروف مستحدثة.
- اعتماد مبدأ الثواب والعقاب في عملية التقييم ابتداءً من الفرد، وانتهاءً بالمؤسسة.

مراجعة الأقران، أي المؤسسات الأكاديمية المماثلة، ويقوم بهذه المهمة فريق عمل يلتقي كلاً من الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، ورؤساء الأقسام، وعمداء الكليات، وإدارة الجامعة، ويقوم بزيارة المرافق ذات الشأن، ويقدم تقريراً عما إذا كانت الجامعة أو الكلية تلبي التوقعات المطلوبة، من معايير الجودة والنوعية ويحكم الفريق على مدى مصداقية المعلومات التي قدمتها المؤسسة عن نفسها (عودة، 2008).

الفوائد المرجوة من تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

لا يمكن للجودة أن تتحقق في التعليم إلا من خلال تأسيس المنهج الفكري السليم الذي تسير عليه هذه العملية التعليمية، والتي تضمن إضافة للعلوم والمعارف التي يتلقاها الطالب، منظومة القيم الخلقية، ونظم العلاقات الإنسانية، ووسائل الاتصال المتطورة وغيرها من الضروريات التي تجعل من حياة الطالب في المؤسسة التعليمية متعة، فضلاً عن المادة العلمية التي يتلقاها تحت مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

- رؤية ورسالة وأهداف عامة للمؤسسة التعليمية واضحة ومحددة.
- رسالة وأهداف جميع الوحدات بالمؤسسة واضحة ومحددة.
- خطة إستراتيجية للمؤسسات التعليمية وخطط سنوية للوحدات متوفرة ومبينة على أسس علمية.
- هيكلة واضحة ومحددة وشاملة ومتكاملة وعلمية ومستقرة للمؤسسة التعليمية.
- وصف وظيفي لكل دائرة ولكل موظف متوفرة ومحددة.
- معايير جودة محددة لجميع مجالات العمل في الجامعات خدمية، إنتاجية، أكاديمية، إدارية، مالية.
- إجراءات عملية واضحة ومحددة من أجل تحقيق معايير الجودة.
- توفر نوعية وتدريب شامل وملائم لتطبيق إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية.
- أدوار واضحة ومحددة في النظام الإداري للمؤسسات التعليمية.
- ارتفاع ملحوظ لدافعية وانتماء والتزام ومشاركة العاملين.
- مستوى أداء مرتفع لجميع الإداريين والمشرفين والعاملين في المؤسسات التعليمية.
- توفر جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين في المؤسسات التعليمية.
- ترابط وتكامل عال بين الإداريين والمشرفين والعاملين في الجامعات والعمل بروح الفريق.

- احترام وتقدير الجامعات محلياً وعالمياً.
- حل المشاكل بشكل متواصل ومستمر، والعاملون يمتلكون المهارات اللازمة لحل المشاكل بطريقة علمية سليمة.
- رسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها العامة تتحقق بشكل جيد.
- نوعية جودة عالية للخدمة والمنتجات بنفقات أقل.
- الاستخدام الأمثل للاتصال والتواصل. (البربري، 2007)

الدراسات السابقة:

- دراسة عشيبة (2000)

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مفهوم الجودة الشاملة في التعليم الجامعي المصري، ومتطلباتها، وخطواتها، ومجال استخدامها في التعليم لمعالجة الصعوبات التي تعيق تطبيقها في هذا المجال. وقد توصلت الدراسة إلى عدة اعتبارات تسهم في نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي المصري منها: تنظيم برامج تدريبية للقيادات الجامعية وأعضاء هيئة التدريس والإداريين، وإعادة النظر في الهيكل التنظيمي للجامعات، والتأكيد على العلاقات الإنسانية بالجامعة، وتحسين مناخ العمل فيها، والعمل على إزالة المعيقات التي تحول دون تعاون الأقسام وترابطها، وزيادة التمويل الحكومي، وتكوين قاعدة بيانات دقيقة وشاملة وحديثة للتعليم الجامعي، وضرورة التخطيط للتعليم الجامعي، وتطبيق الجودة الشاملة تطبيقاً شاملاً في ضوء احتياجات سوق العمل والمتغيرات في البيئة المحيطة. وقد نبه الباحث إلى بعض الصعوبات التي يمكن أن تواجه عملية تنفيذ الجودة الشاملة، ومنها بعض المعيقات التي تتعلق بالثقافة التنظيمية للجامعات وبمفاهيم الجودة الشاملة وأسسها التي تعتبر مفاهيم تجارية مثل: مفهوم العميل، والمراقبة، ومعايير الحكم على الجودة ليست نهائية أو محسومة، ومعظم هذه المعايير تركز على مؤشرات كمية رقمية ونسب ومعدلات.

- دراسة هيرتز (2002)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين نمط القيادة التربوية السائد، وإمكانية تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. وقد اقتصرت الدراسة على الإدارات الأكاديمية في جامعة ميسوري الحاصلة على جائزة الجودة عام (1995) لتكون بهذا أول مؤسسة تربوية تحصل على هذه الجائزة.

ولغرض تطبيق الدراسة قام الباحث بإعداد استبانة للقيادة وإجراء تقييم ذاتي لإدارة الجودة الشاملة وفق معايير الجودة الشاملة بلدرج وقد وزعت الإستبانة على رؤساء الدوائر والموظفين لتقييم رئيس كل دائرة.

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة قوية بين نمط القيادة السائد في المؤسسات التعليمية وإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وأن التحول من نمط قيادي إلى آخر له علاقة مباشرة بإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

- دراسة هيرست (2002)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومفاهيمها في جامعة نورث ويسترن من خلال الإجابة على السؤالين التاليين:

- كيف تطبق الجامعة مفاهيم إدارة الجودة الشاملة؟
- ما هي الإجراءات التي يتضمنها تطبيق إدارة الجودة الشاملة؟

واستخدم الباحث أسلوب المقابلات، ومراجعة السجلات الصفية وأسلوب الملاحظة كأدوات للدراسة وجمع البيانات.

وأظهرت نتائج الدراسة أن كليات الجامعة تطبق فعلاً مفاهيم إدارة الجودة الشاملة.

- دراسة السعود (2002)

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مفهوم إدارة الجودة الشاملة، واقتراح نموذجا لتطبيقه في المدرسة الأردنية، وبيان أهم الصعوبات التي قد تعيق ذلك التطبيق. ومن أجل تحقيق ذلك اتبع الباحث في هذه الدراسة الأسلوب التحليلي التركيبي الذي يقوم على مراجعة الأدب الإداري والتربوي في هذا المجال.

وقد توصلت الدراسة إلى تحديد مفهوم إدارة الجودة الشاملة على صعيد الإدارة المدرسية وبينت أن هناك إمكانية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدرسة الأردنية. كما توصلت الدراسة إلى تصميم نموذج لإدارة الجودة الشاملة في المدرسة الأردنية يقوم على ستة مبادئ وهي: القيادة، والهدف، والاستراتيجية، والنشاطات، والعمليات، والنتيجة، والتغذية الراجعة. وحددت الدراسة أبرز المعوقات التي قد تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدرسة الأردنية وهي: التغير الدائم في القيادات الإدارية العليا، وعدم قناعة بعض القيادات الإدارية العليا بالتدريب، وجمود القوانين والأنظمة، وعدم مرونتها، وصعوبة قياس نتائج العمل وتقييمها بشكل دقيق، وضعف الإمكانات المادية.

- دراسة علاونة (2004)

وهدفت إلى التعرف على مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية ومعرفة أثر متغيرات النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة في التدريس الجامعي، والجامعة التي تخرج منها، والكلية التي يدرس فيها، والعمل على مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة. وقد أجريت الدراسة على عينة مؤلفة من (61) عضو هيئة تدريس، وقد أظهرت النتائج أن تطبيق مبادئ الجودة الشاملة كان بدرجة كبيرة، وأكثرها تطبيقاً في مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية

في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية تعزى إلى متغيرات الدراسة الستة.

- دراسة درادكة (2005)

أجرى درادكة دراسة هدفت إلى التعرف على معرفة آراء القادة التربويين لدرجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة البلقاء التطبيقية، كما هدفت إلى معرفة مدى اختلاف وجهات النظر باختلاف المسمى الوظيفي، والتخصص، وسنوات الخبرة، والرتبة الأكاديمية.

ولتحقيق هذه الأهداف استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وأما أداة البحث فكانت عبارة عن استبانة طبقت على عينة عشوائية مكونة من (96) قائداً تربوياً.

وقد توصلت الدراسة إلى أن متوسطات آراء القادة التربويين لدرجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة البلقاء تعادل درجة تطبيق متوسطة. كذلك بينت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء القادة التربويين تعزى إلى متغير (التخصص) وكان لصالح التخصص (الإنساني) ولمتغير (سنوات الخبرة) ولصالح فئة 6 سنوات فأكثر.

- دراسة العيثاوي والسامرائي (2011)

وتناولت واقع تطبيق الجامعة الخليجية بالبحرين لمعايير الجودة، واتبع الباحثان أسلوب دراسة الحالة في جمع المعلومات، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها: أن أهم معايير الجودة الشاملة للتعليم في الجامعة تتمثل في تلبية احتياجات الطلبة، ورغبات ممولي النظام التعليمي، وكفاءة القيادة التربوية، والتطوير المهني للهيئة التعليمية والإدارية، وتحسين الأداء ونوعية المخرجات.

تحليل الدراسات السابقة:

الهدف:

معظم الدراسات التي تم استعراضها هدفت إلى التعرف على واقع تطبيق معايير الجودة في الجامعات، بينما هدفت دراسة السعود (2002) إلى اقتراح نموذجا لتطبيقه في المدرسة الأردنية، كما هدفت دراسة هيرتز (2002) إلى معرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين نمط القيادة التربوية السائد وإمكانية تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. أما البحث الحالي فقد هدف إلى التعرف على مدى تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة لحج من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في الكليات التابعة لها.

منهج البحث:

اتفقت جميع الدراسات بما فيها البحث الحالي على اختيار المنهج الوصفي منهجا للبحث.

الأداة:

استخدمت الاستبانة كأداة أساسية للبحث في معظم الدراسات. بينما تم استخدام أسلوب المقابلات، ومراجعة السجلات الصفية وأسلوب الملاحظة كأدوات للبحث في دراسة هيرست (2002). أما البحث الحالي فقد استخدم الاستبانة أداة لجمع البيانات متفقاً بذلك مع معظم الدراسات السابقة.

نتائج الدراسات:

اتفقت نتائج معظم الدراسات على إمكانية تطبيق مبادئ الجودة في التعليم الجامعي، كما توصلت دراسة عشيبة (2000) إلى عدة اعتبارات من شأنها أن تسهم في نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي المصري. بينما توصلت دراسة السعود (2002) إلى تصميم نموذج لإدارة الجودة الشاملة في المدرسة الأردنية. أما دراسة هيرتز (2002) فقد توصلت إلى أن هناك علاقة قوية بين نمط القيادة السائد في المؤسسات التعليمية وإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة. أما البحث الحالي فقد توصل إلى تطبيق معايير الجودة في جامعة لحج كان بدرجة متوسطة، وقدم عدد من التوصيات التي من شأنها أن تسهم في تطبيق معايير الجودة في الجامعة بشكل أفضل.

إجراءات البحث:

منهجية البحث:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي بالصورة المسحية لملاءمته لطبيعة هذا البحث، والدراسات المسحية هي أسلوب في البحث، يتم من خلاله جمع معلومات وبيانات عن ظاهرة ما أو حادث ما أو واقع ما وذلك بقصد التعرف على الظاهرة التي ندرسها وتحليل الوضع الحالي لها والتعرف على جوانب القوة والضعف فيه من أجل معرفة مدى صلاحية هذا الوضع أو مدى الحاجة لإحداث تغييرات جزئية أساسية فيه (عبيدات وآخرون، 2001).

مجتمع البحث:

تكون مجتمع البحث محل الدراسة من عمداء ورؤساء أقسام كليات جامعة لحج.

عينة البحث:

يشير عبيدات وآخرون (2001) إن الأهداف التي يضعها الباحث لبحثه، والإجراءات التي سيستخدمها ستحدد طبيعة العينة التي سيختارها، هل سيأخذ عينة واسعة وممثلة أم عينة محددة؟ هل سيطبق دراسته على كل الأفراد أم سيختار قسما منهم فقط؟

وفي البحث الحالي استخدمت الباحثة العينة الحصرية (مجتمع البحث)، وبالرغم من توزيع أداة البحث على كامل مجتمع البحث، بلغ عدد الاستبانات التي أمكن استرجاعها والمستكملة للبيانات 30 استبانة.

جدول (1) توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها

المتغير	المستويات	التكرار	النسبة المئوية
الوظيفة	عمداء	5	%17
	رؤساء أقسام	25	%83
الكلية	كلية ناصر للعلوم الزراعية	7	%23
	كلية التربية / صبر	6	%20
	كلية التربية / ردفان	5	%17
	كلية التربية / يافع	7	%23
	كلية التربية / طور الباحة	5	%17
سنوات الخبرة العملية	أقل من 5 سنوات	7	%23
	من 5 سنوات إلى 15 سنة	15	%50
	أكثر من 15 سنة	8	%27

بناء أداة البحث:

لكون الباحثة استخدمت المنهج الوصفي بالطريقة المسحية، فبالتالي سيستخدم الاستبيان أداة لجمع البيانات كونه أحد أكثر أدوات البحث العلمي شيوعاً في الدراسات المسحية.

والاستبيان هو عبارة عن مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة، والمرتبطة بعضها بالبعض الآخر بشكل يحقق الهدف، أو الأهداف، التي يسعى إليها الباحث، وذلك في ضوء موضوع البحث والمشكلة التي اختارها (قنديلجي، 2008).

ولبناء فقرات الاستبيان حول مدى تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة لحج من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في كليات جامعة لحج، تم استخلاص قائمة معايير لهذا الغرض، وذلك من خلال الرجوع إلى معايير وكالة ضمان الجودة QAA (2000) ودليل قياس معايير ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي(2016). وقد تم توزيع قائمة المعايير على خمسة محاور وهي:

1- التخطيط الاستراتيجي.

2- البرامج الأكاديمية.

3- المصادر البشرية.

4- المرافق.

5- النمو المهني لعضو هيئة التدريس.

جدول (2) محاور الاستبانة

رقم المحور	عنوان المحور	عدد فقراته
1	التخطيط الاستراتيجي	7
2	البرامج الأكاديمية	10
3	المصادر البشرية	6
4	المرافق	11
5	النمو المهني لعضو هيئة التدريس	6
	المجموع	40

صدق وثبات اداة البحث:

1- صدق أداة البحث:

الصدق الداخلي:

تم التأكد من الصدق الظاهري للاستبيان في صورته المبدئية بعرضه على عدد من المحكمين المتخصصين، حيث طلبت الباحثة من المحكمين إبداء الرأي حول سلامة الصياغة اللغوية للمعايير، ومدى انتمائها للمجالات التي أدرجت ضمنها، وقد أرفقت بكل قائمة خطاب للمحكم، يشرح الهدف من البحث.

صدق الاتساق الداخلي للاستبانة:

للتأكد من صدق الاتساق الداخلي تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لحساب معامل الارتباط بين كل مجال والدرجة الكلية للاستبانة، وكذلك تم حساب معامل الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول الآتي:

جدول (3) قيم معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط بيرسون

الرقم	المحور	عدد الفقرات	معامل الارتباط
1	التخطيط الاستراتيجي	7	.754**
2	البرامج الأكاديمية	10	.907**
3	المصادر البشرية	6	.842**
4	المرافق	11	.801**
5	النمو المهني لعضو هيئة التدريس	6	.763**

أسفرت بيانات الجدول (3) عن تمتع جميع محاور أداة الدراسة بقيم مقبولة لمعاملات الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

2- ثبات أداة البحث:

تم التحقق من ثبات أداة البحث باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach)، وكانت النتائج التي تم التوصل إليها كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول (4) قيم معاملات الثبات لمحاور أداة البحث باستخدام معامل الثبات ألفاكرونباخ

الرقم	المحور	عدد الفقرات	معامل الثبات
1	التخطيط الاستراتيجي	7	.889
2	البرامج الأكاديمية	10	.883
3	المصادر البشرية	6	.768
4	المرافق	11	.901
5	النمو المهني لعضو هيئة التدريس	6	.836
الاستبانة ككل		40	.951

أكدت نتائج الجدول (4) عن تمتع جميع محاور أداة الدراسة بالإضافة إلى الأداة ككل بقيم مقبولة لمعاملات الثبات بحسب ما هو متعارف عليه في أدبيات البحوث التربوية (>0.65).

3- محك تفسير النتائج:

تم استخدام المحك المبين في الجدول الآتي للحكم على مدى تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة لحج.

جدول (5)

الفئة	مستوى تطبيق المعيار
1 – 1.80	منخفض جداً
1.81 – 2.60	منخفض
2.61 – 3.40	متوسط
3.41 – 4.20	عال
4.21 – 5	عال جداً

4- الأساليب الإحصائية:

استعانت الباحثة ببعض الأساليب الإحصائية للبرنامج الإحصائي (SPSS) لمعالجة البيانات التي أسفرت عنها الدراسة الميدانية، وقد انحصرت هذه الأساليب في الآتي:

1-المتوسطات الحسابية.

2-الانحرافات المعيارية.

3-معامل ارتباط بيرسون لحساب صدق الاتساق الداخلي.

4-معادلة ألفا كرونباخ لاستخراج ثبات الأداة.

5-اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA.

نتائج البحث ومناقشتها:

فيما يتعلق بالسؤال الأول ما مدى تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة لحج من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في الكليات التابعة لها؟ كانت النتائج بشكل عام كالآتي:

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة لحج من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في الكليات التابعة لها

الرقم	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	التخطيط الاستراتيجي	3.42	0.98
2	البرامج الأكاديمية	3.01	0.97
3	المصادر البشرية	3.22	1.35
4	المرافق	1.98	1.09
5	النمو المهني لعضو هيئة التدريس	2.87	1.10
	الاستبانة ككل	2.86	0.72

تشير بيانات الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية الخاصة بالمحاور كافة تراوحت بين منخفض ومتوسط وفق المستويات المحددة في هذا البحث، باستثناء محور التخطيط الاستراتيجي وجاء في المستوى عال وفق المستويات المحددة في البحث الحالي.

فيما يتعلق بالفرع الأول للسؤال الأول:

للإجابة عن الفرع الأول للسؤال الأول في البحث: ما مدى تطبيق معايير ضمان الجودة فيما يتعلق بالتخطيط الاستراتيجي في جامعة لحج من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في الكليات التابعة لها؟ استخدمت الباحثة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعبير عن مدى تطبيق معايير ضمان الجودة فيما يتعلق بالتخطيط الاستراتيجي بشكل عام، وكذلك بالنسبة لكل فقرة على حدة كما يوضحها الجدول الآتي:

جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى تطبيق معايير ضمان الجودة فيما يتعلق بمحور التخطيط الاستراتيجي في جامعة لحج من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في الكليات التابعة لها

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	لدى جامعة لحج رؤية معلنة، ومعتمدة، ومصاغة بدقة ووضوح.	3.47	1.07
2	لدى جامعة لحج رسالة معلنة، ومعتمدة، ومصاغة بدقة ووضوح.	3.73	0.87
3	لدى جامعة لحج اهداف واضحة ومعلنة.	3.63	1.10
4	الأهداف الموضوعة قابلة للتحقيق والقياس.	3.17	1.02
5	ترتبط الأهداف برؤية الجامعة ورسالتها.	3.70	0.84
6	تتبع جامعة لحج إجراءات واضحة لمراجعة الرسالة والأهداف وتقويمها.	3.10	0.84
7	لدى جامعة لحج خطّة استراتيجية مكتوبة وواضحة ومعتمدة ومترابطة العناصر.	3.13	0.90
	المحور ككل	3.42	0.98

تشير بيانات الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية الخاصة بمحور التخطيط الاستراتيجي تراوحت بين متوسط وعال وفق المستويات المحددة في هذا البحث، وهذا يؤكد على تطبيق معايير ضمان الجودة بشكل جيد، وقد يعزى حصول بعض الفقرات على متوسطات حسابية في المستوى متوسط هو أنه بالرغم من توافر رؤية ورسالة وأهداف وخطة استراتيجية للجامعة إلا أنها غير معلنة.

فيما يتعلق بالفرع الثاني للسؤال الأول:

للإجابة عن الفرع الثاني للسؤال الأول في البحث: ما مدى تطبيق معايير ضمان الجودة فيما يتعلق بالبرامج الأكاديمية في جامعة لحج من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في الكليات التابعة لها؟ استخدمت الباحثة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعبير عن مدى تطبيق معايير ضمان الجودة فيما يتعلق بالبرامج الأكاديمية بشكل عام، وكذلك بالنسبة لكل فقرة على حدة، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول (8) أدناه:

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى تطبيق معايير ضمان الجودة فيما يتعلق بالبرامج الأكاديمية في جامعة لحج من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في الكليات التابعة لها

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تنسجم البرامج المطروحة مع رؤية ورسالة وأهداف الجامعة.	3.13	0.94
2	توجد سياسات وإجراءات موثقة ومعلنة لمتابعة ضمان جودة البرامج الأكاديمية المطروحة.	3.33	0.80
3	تعمل الجامعة على نشر مخرجات التعلّم المتوقعة لبرامجها المطروحة.	3.07	0.94

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
4	تنسجم مخرجات البرامج الأكاديمية مع متطلبات سوق العمل.	2.50	0.86
5	تربط الجامعة البرامج المقدمة بخطط التنمية في المجتمع.	2.87	0.90
6	تراجع إدارة الجامعة البرامج والمقررات التعليمية وتطورها في ضوء المستجدات العلمية.	2.80	1.06
7	تحرص إدارة الجامعة على أن يتلقى الطالب التدريب العملي المناسب خلال دراسته في الجامعة.	3.00	1.11
8	توفر الجامعة الإرشاد والتوجيه الأكاديمي للطلبة.	3.23	0.82
9	لدى جامعة لحج سياسات وإجراءات موثقة ومعلنة لتقييم أداء الطلبة.	3.13	1.07
10	تعتمد الجامعة أساليب متنوعة في تقييم الطلبة.	3.00	1.08
	المحور ككل	3.01	0.97

تشير بيانات الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية الخاصة بمحور البرامج الأكاديمية جميعها في المستوى متوسط باستثناء الفقرة (4) جاءت في المستوى منخفض وفق المستويات المحددة في هذا البحث، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن البرامج المقدمة في كليات جامعة لحج لم تجر عليها أي عمليات تقويم وتطوير بما يتلاءم ومعايير ضمان جودة البرامج الأكاديمية وبما يتناسب مع احتياجات سوق العمل.

فيما يتعلق بالفرع الثالث للسؤال الأول:

للإجابة عن الفرع الثالث للسؤال الأول في البحث: ما مدى تطبيق معايير ضمان الجودة فيما يتعلق بالمصادر البشرية في جامعة لحج من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في الكليات التابعة لها؟ استخدمت الباحثة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعبير عن مدى تطبيق معايير ضمان الجودة فيما يتعلق بالمصادر البشرية بشكل عام، وكذلك بالنسبة لكل فقرة على حدة، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول (9) أدناه:

جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى تطبيق معايير ضمان الجودة فيما يتعلق بالمصادر البشرية في جامعة لحج من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في الكليات التابعة لها

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تعتمد إدارة الجامعة معايير دقيقة لاختيار أعضاء هيئة التدريس بحيث تتفق واحتياجات كل كلية.	3.10	1.30
2	تحرص إدارة الجامعة على تحقيق تناسب ما بين عدد الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.	3.33	1.27
3	لدى الجامعة سياسات وإجراءات مناسبة للتثبيت والترقية.	3.90	1.21
4	تعمل الجامعة على استقدام خبرات من الخارج.	1.57	0.73
5	تعتمد إدارة الجامعة سياسة تفويض السلطات والصلاحيات لعمداء الكليات.	3.77	1.10
6	تعتمد عمادات الكليات سياسة تفويض السلطات والصلاحيات لرؤساء الأقسام.	3.67	0.96
	المحور ككل	3.22	1.35

تشير بيانات الجدول (9) أن المتوسطات الحسابية الخاصة بمحور المصادر البشرية تراوحت معظمها بين متوسط وعال وفق المستويات المحددة في هذا البحث، وهذا يؤكد على تطبيق معايير ضمان الجودة فيما يخص محور المصادر البشرية بشكل مرض إلى حد ما، وإن كانت لا تزال هناك حاجة لتطبيق معايير الجودة بشكل أفضل فيما يخص إجراءات التعيين والترقية وتفويض الصلاحيات، أما بالنسبة للفقرة الرابعة والمتعلقة باستقدام خبرات من الخارج فقد جاءت في المستوى منخفض جدا، وتعزو الباحثة ذلك لضعف الإمكانات المادية لجامعة لحج.

فيما يتعلق بالفرع الرابع للسؤال الأول:

للإجابة عن الفرع الرابع للسؤال الأول في البحث: ما مدى تطبيق معايير ضمان الجودة فيما يتعلق بالمرافق في جامعة لحج من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في الكليات التابعة لها؟ استخدمت الباحثة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعبير عن مدى تطبيق معايير ضمان الجودة فيما يتعلق بالمرافق بشكل عام، وكذلك بالنسبة لكل فقرة على حدة، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول (10) أدناه:

جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى تطبيق معايير ضمان الجودة فيما يتعلق بالمرافق في جامعة لحج من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في الكليات التابعة لها

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تتطابق المباني مع شروط الأمن والسلامة.	2.30	1.24
2	تتوافر قاعات دراسية مزودة بالتجهيزات المناسبة لاستخدام استراتيجيات تدريس متنوعة.	1.93	0.98
3	يتوافر عدد كاف من المعامل والمعدات والمكتبات والمكاتب الإدارية.	1.97	1.07
4	يتوافر نظام إلكتروني للبحث عن المعلومات في المكتبات.	1.43	0.77
5	تتوافر الأماكن المناسبة لاحتياجات الطلاب من الناحية الثقافية، والرياضية، والنشاطات اللاصفية.	1.80	0.96
6	تتوافر مرافق وتسهيلات لذوي الاحتياجات الخاصة.	1.40	0.67
7	تتوافر أماكن مناسبة لأداء الصلاة.	3.20	1.30
8	تلائم أماكن تقديم الطعام أعداد الطلبة والعاملين وتلبي احتياجاتهم المختلفة.	1.63	0.85
9	كفاية الإضاءة والتهوية الصناعية.	2.17	0.87
10	تتوافر عيادة للإسعافات الأولية	1.73	0.87
11	تتوافر دورات مياه صحية ونظيفة.	2.23	1.14
	المحور ككل	1.98	1.09

تشير بيانات الجدول (10) أن المتوسطات الحسابية الخاصة بمحور المرافق جاءت في المستوى منخفض ومنخفض جدا باستثناء الفقرة (7) جاءت في المستوى متوسط وفق المستويات المحددة في هذا البحث، وهذا يؤكد عدم توافر المواصفات الفنية الهندسية والصحية لمباني كليات جامعة لحج، وعدم ملاءمتها للمناخ والعملية التعليمية، وكذا عدم ملائمة القاعات الدراسية لعدد

الطلبة، وضعف مستوى جاهزيتها لاستخدام استراتيجيات تدريس متنوعة، وتعزو الباحثة هذا كون جميع كليات الجامعة قديمة ولم تجر عليها أي عمليات إعادة تأهيل بما يتناسب مع معايير جودة المنشآت التعليمية.

فيما يتعلق بالفرع الخامس للسؤال الأول:

للإجابة عن الفرع الخامس للسؤال الأول في البحث: ما مدى تطبيق معايير ضمان الجودة فيما يتعلق بالنمو المهني لعضو هيئة التدريس في جامعة لحج من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في الكليات التابعة لها؟ استخدمت الباحثة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعبير عن مدى تطبيق معايير ضمان الجودة فيما يتعلق بالنمو المهني لعضو هيئة التدريس بشكل عام، وكذلك بالنسبة لكل فقرة على حدة، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول (11) أدناه:

جدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى تطبيق معايير ضمان الجودة فيما يتعلق بالنمو المهني لعضو هيئة التدريس في جامعة لحج من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في الكليات التابعة لها

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تتابع الجامعة أوضاع المعيدين والمدرسين والتأكد من سرعة التحاقهم بالدراسات العليا.	2.83	0.95
2	تنمي الجامعة المهارات التربوية لأعضاء هيئة التدريس.	3.40	1.10
3	تحرص الجامعة على تشجيع عضو هيئة التدريس على البحث العلمي الجاد.	2.97	1.07
4	تشجع الجامعة عضو هيئة التدريس على النشر في مجلات علمية محلية ودولية محكمة.	2.53	0.97
5	تدفع الجامعة أعضاء هيئة التدريس نحو المشاركة ببحوث في المؤتمرات العلمية الدولية.	2.47	1.17
6	تعقد الجامعة الورش والندوات والمؤتمرات العلمية.	3.03	1.16
	المحور ككل	2.87	1.10

تشير بيانات الجدول (11) أن المتوسطات الحسابية الخاصة بمحور النمو المهني لعضو هيئة التدريس جاءت في المستوى متوسط باستثناء الفقرة (2) جاءت في المستوى عال وفق المستويات المحددة في هذا البحث، وتعزو الباحثة ذلك إلى عدم وجود خطط للتطوير المهني لعضو هيئة التدريس، وكذا عدم تشجيعهم للمشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية، أو النشر في المجلات العلمية، حيث لا تتوافر للجامعة ميزانية خاصة بالبحث العلمي.

فيما يتعلق بالإجابة عن السؤال الثاني:

وللإجابة عن السؤال الثاني في البحث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات العمداء ورؤساء الأقسام حول مدى تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة لحج عند مستوى دلالة (0.05) تعزى لمتغيرات الوظيفة – الكلية – سنوات الخبرة؟ استخدمت الباحثة اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA، وكانت النتائج كما توضحها الجداول الآتية:

جدول (12) نتائج فحص دلالة الفروق حول مدى تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة لحج من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في الكليات التابعة لها بحسب متغير الوظيفة

الرقم	المحور	F	Sig	نتيجة الدلالة عند $\alpha = 0.05$
1	التخطيط الاستراتيجي	0.015	0.902	غير دالة
2	البرامج الأكاديمية	0.070	0.794	غير دالة
3	المصادر البشرية	1.252	0.273	غير دالة
4	المرافق	0.477	0.496	غير دالة
5	النمو المهني لعضو هيئة التدريس	4.151	0.051	غير دالة

تشير نتائج الجدول (12) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات العمداء ورؤساء الأقسام حول مدى تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة لحج عند مستوى دلالة (0.05) تعزى لمتغير الوظيفة وترى الباحثة أن السبب في ذلك يعود إلى كون بيئة العمل واحدة، تتشابه فيها الظروف والامكانيات مما أدى إلى تشابه الاستجابات.

جدول (13) نتائج فحص دلالة الفروق حول مدى تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة لحج من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في الكليات التابعة لها بحسب متغير الكلية

الرقم	المحور	F	Sig	نتيجة الدلالة عند $\alpha = 0.05$
1	التخطيط الاستراتيجي	0.612	0.658	غير دالة
2	البرامج الأكاديمية	1.177	0.345	غير دالة
3	المصادر البشرية	1.300	0.297	غير دالة
4	المرافق	3.165	0.031	غير دالة
5	النمو المهني لعضو هيئة التدريس	1.504	0.231	غير دالة

تشير نتائج الجدول (13) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات العمداء ورؤساء الأقسام حول مدى تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة لحج عند مستوى دلالة (0.05) تعزى لمتغير الكلية، وترى الباحثة أن ذلك يعود إلى أن الظروف والامكانيات المتوفرة لا تختلف كثيرا من كلية إلى أخرى، بل قد تكاد تكون هي نفسها في كل الكليات.

جدول (14) نتائج فحص دلالة الفروق حول مدى تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة لحج من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في الكليات التابعة لها بحسب متغير سنوات الخبرة

الرقم	المحور	F	Sig	نتيجة الدلالة عند $\alpha = 0.05$
1	التخطيط الاستراتيجي	.0632	96.0	غير دالة
2	البرامج الأكاديمية	.7910	.4630	غير دالة
3	المصادر البشرية	2.740	.0830	غير دالة
4	المرافق	.2590	.7740	غير دالة
5	النمو المهني لعضو هيئة التدريس	.1110	.8960	غير دالة

تشير نتائج الجدول (14) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات العمداء ورؤساء الأقسام حول مدى تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة لحج عند مستوى دلالة (0.05) تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن الحديث عن أهمية تطبيق معايير ضمان

الجودة في الجامعات قد أثير مؤخرا وبالتالي فإن معظم الأكاديميين قد بدأوا بالتعامل مع معايير النوعية وضمان الجودة في فترة زمنية واحدة أي خلال السنوات الأخيرة، مما أدى إلى عدم وجود اختلاف في استجاباتهم.

الاستنتاجات:

في ضوء نتائج البحث تم التوصل إلى الاستنتاجات الآتية:

- استجابات أفراد عينة البحث حول مدى تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة لحج جاءت في المستوى (المتوسط)، وهذا يؤكد الحاجة إلى تطبيق معايير ضمان الجودة بشكل أفضل.
- عدم توافر الموارد المادية لتطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة لحج.
- عدم كفاية المصادر البشرية المؤهلة لتطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة لحج.

التوصيات:

- نشر ثقافة الجودة بين منتسبي جامعة لحج من خلال إقامة الندوات وورش العمل الخاصة بمعايير الجودة في التعليم العالي.
- الاستفادة من التجارب المحلية والعربية والعالمية في مجال تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.
- توفير الدعم المالي اللازم لتطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة لحج.
- تهيئة المصادر البشرية اللازمة لتطبيق معايير الجودة في جامعة لحج من خلال تدريبهم وتطوير مهاراتهم.
- المراجعة الدورية والمستمرة لاحتياجات مؤسسات سوق العمل ودراستها والاستفادة منها في تطوير برامج كليات ومراكز جامعة لحج.
- زيادة الاهتمام بالبحث العلمي وتطويره كونه أحد مؤشرات الجودة في التعليم العالي.

المقترحات:

- إجراء دراسة علمية تتناول معوقات تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة لحج.
- إجراء دراسات مقارنة مع جامعات عربية وأجنبية من أجل توفير قاعدة أساسية لمفهوم ضمان جودة التعليم الجامعي في اليمن.

المراجع:

أبو سعدة، وضيئة وعبد الغفار، أحلام (2000). **الجودة الشاملة في كليات وشعب رياض الأطفال بجمهورية مصر العربية.** مجلة التربية. (2). 133-207.

أحمد، حافظ وحافظ، محمد (2003). **إدارة المؤسسات التربوية.** عالم الكتب. القاهرة. مصر.

بدح، أحمد محمد (2003). **إدارة الجودة الشاملة، أنموذج مقترح للتطوير الإداري وإمكانية تطبيقه في الجامعات الأردنية العامة.** أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة عمان العربية للدراسات العليا. الأردن.

البربري، هند أحمد الشربيني (2007). **الجودة في مدارس التعليم العام.** بحث مقدم للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية(جستن). كلية التربية للبنات الأقسام العلمية. السعودية.

بن حميدة، هشام وعرابي، محفوظ (2015). **أساليب ضمان الجودة في أداء مؤسسات التعليم العالي.** بحث مقدم في مؤتمر تكنولوجيا وتقنيات التعليم والتعليم الإلكتروني في الفترة من 5-7 أكتوبر 2015. جامعة الزرقاء. الأردن.

البيلاوي، حسن حسين، وآخرون (2002). **الجودة الشاملة في التعليم - بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد - الأسس والتطبيقات.** كلية التربية. جامعة طنطا.

جودة، محفوظ (2004). **إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات.** دار وائل للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.

درادكه، أمجد (2005). **درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر القادة التربويين فيها.** أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة اليرموك. إربد. الأردن.

دليل قياس معايير ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي (2016). هيئة اعتماد مؤسّسات التعليم العالي.

دياب، سهيل (2005). **مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الفلسطيني.** مجلة الجودة في التعليم العالي. الجامعة الإسلامية. غزة. 1(2). 27-33.

الرملي، فتحي محمد عثمان (2019). **جودة التعليم العالي في حالة الأزمة وما بعدها.** ورقة مقدمة للمؤتمر الدولي الثاني للتعليم. مصراتة. ليبيا.

السعود، راتب (2002). **إدارة الجودة الشاملة: نموذج مقترح لتطوير الإدارة المدرسية في الأردن.** مجلة جامعة دمشق. مج 18. ع 2. ص55-105.

الشائبي، الأمين أبو العيد (2019). **تعزيز ثقافة الجودة ومعاييرها في المؤسسات التعليمية.** مجلة كليات التربية. جامعة صبراتة.

الطائي، يوسف حجيم، وآخرون (2008). **إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي.** الوراق للنشر والتوزيع. عمان.

عبد القادر، علي (2003). **التعليم العالي والجودة الشاملة**. مقال نشر في جريدة اليوم بتاريخ 2003/1/5 على موقع شؤون التعليم:
http://www.alhramain.com/text/iecomaljazerah/45/fhrst.ht

عبيدات وآخرون (2001). **البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه**. دار الفكر للطباعة والنشر. ط7. عمان. الأردن.

عشيبة، فتحي (2000). **الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري (دراسة تحليلية)**. مجلة اتحاد الجامعات العربية. العدد المتخصص رقم 3. ص 520-567.

علاونة، معزوز (2004). **مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأميركية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية**. ورقة علمية قدمت في مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني في الفترة من 3-5 يوليو. جامعة القدس المفتوحة. رام الله.

العلوي، حسين محمد (1998). **إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعاليم العالي**. مركز النشر العلمي. جامعة الملك عبدالعزيز. جدة. السعودية.

عودة، خليل محمد حسين (2008). **نموذج في ضبط معايير الجودة في التعليم الأكاديمي**. المؤتمر القومي السنوي الخامس عشر نحو خطة استراتيجية للتعليم الجامعي العربي. جامعة عين شمس.

العيثاوي، أحلام والسامرائي، عمار (2011). **واقع تطبيق ضمان جودة التعليم في الجامعات الخاصة في ضوء معايير ومتطلبات الجودة الشاملة (دراسة حالة)**. الجامعة الخليجية. بحث مقدم إلى المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي 10-12 مايو 2011. جامعة الزرقاء الخاصة. الأردن.

فليه، فاروق والزكي، أحمد (2004). **معجم مصطلحات التربية لفظاً واصطلاحاً**. الاسكندرية. مصر. دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

قنديلجي، عامر (2008). **البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية: أسسه، أساليبه، مفاهيمه، أدواته**. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. ط1.

Hirtz, P., (2002). **Effective leadership for total quality management**. Doctoral Dissertation. University of Missouri-Rolla. AAT 3053626.

Hurst, C., (2002). **Total quality management in higher education: how concepts and processes manifest themselves in the classroom**. Doctoral Dissertation. University of Idaho. AAT 3055388.

QAA accessed (2000). **Quality Assurance Agency**. Available on Web site www.qaa.ac.uk