تقييم أداء الجامعات اليمنية وفق معايير الجودة الشاملة

(دراسة تطبيقية على جودة التعليم في جامعة إب)

إقبال محمد أحمد جعفر/ عبدالله حميد مرشد الحميري

باحثان في مركز الدكتوراة

جامعة محمد الخامس السويسي- الرباط

الملخص:

هدف هذا البحث إلى معرفة أداء جامعة إب اليمنية وتقييمه وفق معايير الجودة الشاملة، كما تراها القيادات الاكاديمية الجامعية في جامعة إب باليمن، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت عينة البحث (٧٤) عضو من أعضاء هيئة تدريس في الجامعة ، وصمم الباحثان استبانة مكونة من (٩٣) فقرة، موزعة على خمسة مجالات (مدى توافر متطلبات جودة التعليم الجامعي، عضو هيئة التدريس، أساليب التقييم، مصادر التعلم، المقررات الدراسية)، وتم التأكد من صدق الأداة من خلال عرضها على مجموعة من الخبراء المحكمين من ذوي الاختصاص في الإدارة والقياس ، وتم حساب ثبات الاستبانة عن طريقة معادلة آلفا كرونباخ (Cronbach Alpha) فوجد أنه يساوي (٠.٩٥) وهو مؤشر عال على ثبات المقياس، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) 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 (٠.٠٥) 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 (٠.٠٥) في تصورات القيادات الأكاديمية نحو مستوى جودة التعليم في جامعة إب على مستوى جميع مجالات البحث، ومجمل الأداة تعزى لمتغير (الدرجة العلمية، و التخصص).
- عدم تبني جامعة إب أي خطوات ملموسة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها بسبب عدم قناعة الإدارة العليا بهذا التوجه .
- عدم سعي الجامعة إلى تحقيق تطلعات عضو هيئة التدريس نحو تحقيق مستوى عالي من جودة مخرجات العملية التعليمية.

- ضعف جودة مخرجات جامعة إب من حيث عدم ملائمة قدرات الطلبة مع متطلبات مع احتياجات سوق العمل .

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.
- الاستفادة من التجارب العالمية للتمهيد لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي.

الكلمات المفتاحية: تقييم الأداء، الجامعة ، المعايير ، الجودة الشاملة .

Evaluate the performance of Yemeni universities according to the comprehensive quality standards "An Empirical Study on the quality of education at the University of Ibb"

Iqbal Mohammed Ahmed jaffer /Abdullah Hamid murshed alhemyari
University Mohammed V Souissi-Rebat

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 74 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)، Was sure of the sincerity of the tool during the presentation to a group of experts from the arbitrators specialists in management and measurement, the stability of the questionnaire was calculated from the equation method Cronbach Alpha and found that it is equal to (0.95), an indicator of the high stability of the scale. 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). –Not to adopt the University of Ibb any concrete steps towards the implementation of Total Quality by the lack of conviction of the senior management of this trend. –Do not seek to achieve the aspirations of the university faculty member towards achieving a high level of quality of the outputs of the educational process . –Poor–quality output of the University of Ibb, where inadequate abilities of the students with the requirements with the needs of the labor market .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, University, standards, Total Quality.

مقدمة البحث :

في ظل التحديات التي تواجهه 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 كلا 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). وأصبح لزاماً على الجامعات ممارسة إدارة الجودة الشاملة لضمان جودة خدماتها التعليمية،كونها تعد الثورة الثالثة بعد الثورة الصناعية والثورة التقنية(الخرساني، ٢٠١٠: ١٣). ويشكل تحسين أداء المنظمات أو المؤسسات الحديثة بما فيها الجامعات اهتماما عالميا في جميع دول العالم،و موضوع الإدارة الجامعية من المواضيع الساخنة على مستوى العالم أجمع، وذلك نظراً لأن التعليم الجامعي أصبح يشكل قضية كارثية في جميع دول العالم(الخطيب،١٩٩٧: ١٣٠).

ويعد مدخل إدارة الجودة الشاملة مدخلاً متكاملاً، يطبق في جميع فروع المؤسسة التعليمية ومستوياتها، ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من التعليم، وهي أداة فعالة تحقق أفضل خدمات تعليمية بحثية بأكف الأساليب، وقد ثبت نجاحها لتخطيط الأنشطة التعليمية وإدارتها (النجار، ١٩٩٩: ٨٦). كما 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(سويسي، ٢٠٠٥: ١١-١٢) والاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في الجامعات 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 (أحمد، ٢٠٠٣: ١٦٠).

ويؤكد (السرحان،٢٠١٣: ٥) على 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 مناء عنها حيث يشهد التعليم العالي والجامعي تطورا كميا في إعداد 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 ملائمة 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 وتصحيح مسارها الأكاديمي والإداري 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.

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 العالي الجامعي أمر ذو خطورة كبيرة، ليس على حاضر المجتمع فحسب، بل على مستقبله وعلى قدرته على مواجهة الصعاب والتحديات (بدح، ٢٠٠٥ : ٩٣) لذلك فان 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 الإستراتيجية الوطنية للتعليم العالي في الجمهورية اليمنية وخطة العمل المستقبلية ٢٠٠٦ – ٢٠١٠ ومشروع تطوير التعليم العالي، والذي سعت من خلاله الوزارة إلى تحديد واقع التعليم العالي في اليمن ثم العمل على وضع رؤية ورسالة التعليم العالي، ثم الأهداف والتحليل والإجراءات ثم التنفيذ والتبعات المالية (الاستراتيجية الوطنية للتعليم العالي، ٢٠٠٦-٢٠١٠). وفي هذا الخصوص عقدت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي عدة مؤتمرات عن جودة التعليم العالي بدأت في عام ٢٠٠٣، وأخرها في أكتوبر ٢٠٠٩ .

ومن خلال العمل في الجانب الأكاديمي نرى أن المشكلة الإدارية تعد جزءاً أساسيا من مشكلة التعليم الجامعي في الجمهورية اليمنية، وان إصلاح الإدارة يعد مدخلاً أساسياً لتطوير التعليم وجودته.

وعليه يمكن صياغة مشكلة البحث الحالية في الأسئلة التالية:

١- 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؟

٢- 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:

تمثلت أهداف هذا البحث في الأتي:

١- تحديد مستوى جودة التعليم في جامعة إب من وجهة نظر القيادات الأكاديمية وفق معايير الجودة الشاملة.

٢- معرفة تصورات القيادات الأكاديمية الإدارية نحو مستوى جودة التعليم في جامعة إب والتي تعزى إلى: الجنس، والمركز الوظيفي، والمؤهل العلمي، والدرجة العلمية، والتخصص، وسنوات الخبرة الأكاديمية، والجنسية.

أهمية البحث:

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

مصطلحات البحث:

تقييم الأداء: Performance Evaluation :

يعرف التقييم بأنه عملية إصدار حكم قيمي على مدى تحقق الأهداف أو المخرجات التعليمية، وذلك في ضوء معيار أو محك (الكلف،٢٠٠٧: ١٨٥) ويستند 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، ٢٠٠٦: ١٣) ويعرف 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 ، ٢٠٠٦: ٩) وتعرف إجرائياً بأنها المؤسسة التي خضعت في نشأتها لقانون الجامعات اليمنية رقم ١٨ لسنة ١٩٩٥، وقانون الجامعات الأهلية رقم ١٣ لسنة ٢٠٠٥، وهي تضم بين جنباتها مجموعة من الكليات الجامعية، وتقدم برامج تعليمية تنتهي بمنح درجة البكالوريوس الدرجة العلمية الأولى، وللجامعة أن تقدم برامج للدراسات العليا تنتهي بمنح درجة الدبلوم العالي، أو الماجستير او الدكتوراه.

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، ٢٠٠٩: ٨) وتعرف إجرائياً بأنها مجموعة المقاييس المتفق عليها من قبل المنظمات الدولية العاملة في حقل جودة التعليم والتي يمكن الاعتماد عليها عند التطبيق.

الجودة الشاملة: Total Quality : هي جملة المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوافر جميع عناصر العملية التعليمية عليها 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، ٢٠٠٣ : ٢١٩) وتعرف إجرائياً بأنها فلسفة إدارية حديثة ذات طابع متميز ومتطور يسعى إلى إشباع حاجات ورغبات المستفيدين، وخلق وضع تنافسي أفضل، وتحقيق التحسين المستمر في كل مرافقه وإجراءاته و معاييره.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

١. 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، فالبعض حددها من خلال " مدى تلبية وتحقيق المؤسسة لأهدافها المتوقعة منها ". والبعض الأخر يرى "أن الجودة تعني التطابق مع الغرض Fitness For Purpose". في حين أن هناك من ينظر للجودة من خلال " القيم المضافة ". بينما ذهب البعض إلى أن الشيء يكون له جودة حينما يلبي توقعات العملاء المستخدمين له (البندري وعبد الباقي، ٢٠٠٦: ٣٣) .

وتعرف 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) المشار إليه في (عامر، ٢٠٠٧: ١٩٩).

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 ونشاطات المؤسسة التعليمية 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،١٩٩٤: ٤٣).

٢. أهمية إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

للجودة أهمية كبيرة في التعليم والتي تؤدي إلى تحقيق أهداف التعليم وهي: (عشيبة، ٢٠٠٠: ١٥)

- 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 المهاراتيه أو الأخلاقية.
- الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والهيئة التعليمية في الكلية والعمل بروح الفريق الواحد.

٣. مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

تعتمد إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي على مجموعة من المبادئ وهي: (طعيمة، ٢٠٠٨ :٢٨-٢٩)

١. **التركيز على المستفيد:** وذلك من خلال تفهم المؤسسات التعليمية الاحتياجات والتوقعات الحالية والمستقبلية لعملائها- من طلاب، ومجتمع، وسوق العمل- وتكافح لتحقيق كل التوقعات.
٢. **القيادة:** وذلك من خلال اهتمام قيادات التعليم بتوحيد الرؤية والأهداف والإستراتيجيات داخل منظومة التعليم وتهيئة المناخ التعليمي لتحقيق هذه الأهداف وبأقل تكلفة.
٣. **مشاركة العاملين:** وذلك من خلال التأكيد على المشاركة الفعالة والمنصفة لجميع العاملين المشاركين بالتعليم من القاعدة إلى القمة بدون تفرقة، كلا حسب موقعه، وبنفس الأهمية، مما سيؤدي إلى اندماجهم الكامل في العمل وبالتالي يسمح باستخدام كل قدراتهم وطاقاتهم الكامنة لمصلحة المؤسسة التعليمية.

٤. **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.
٥. **اتخاذ القرارات على أساس من الحقائق:** ويتم ذلك من خلال الاعتماد على البيانات بعد تحليلها، ووضع الاستنتاجات في خدمة متخذي القرار.
٦. **التحسين المستمر:** بحيث يجب أن يكون التحسين المستمر هدفا دائما للمؤسسات التعليمية.
٧. **الاستقلالية:** تعتمد إدارة الجودة الشاملة على الاستقلالية.

أهداف إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

هناك عدة أهداف للجودة في التعليم الجامعي يمكن الإشارة إلى أهمها وهي:
(عبدالمنعم، ١٩٩٨ :٣٦-٣٧)

١. 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.
٢. الأداء الصحيح للعملية التعليمية والتحسين والتطوير المستمر لها لتحقيق رغبات الطلاب.
٣. التخطيط لعمليات مراقبة الجودة من خلال وجود فرق التفتيش والمتابعة.
٤. تنظيم برامج التدريب المستمر لتحسين الجودة.
٥. تحسين رضا الطلاب وزيادة ثقتهم، وتحسين مركز الجامعة محلياً وعالمياً .
٦. التعاون والتواصل مع الدوائر والشركات والمؤسسات التي تطبق الجودة وتطويرها بما يتفق مع النظام التعليمي.
٧. تحسين المخرجات التعليمية وإمكانية القدرة على التنافس على المستويات الإقليمية والدولية.

الدراسات السابقة :

١. دراسة (برقعان، ٢٠٠١)

هدفت الدراسة إلى التعرف على الإطار الفكري لإدارة الجودة الشاملة باعتباره اتجاها حديثاً 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، وتكونت عينة الدراسة من جميع الإداريين الذين يمثلون أفراد المجتمع الأصلي والبالغ عددهم (٥٣) إداري، وعينة من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بلغ عددهم (٧٥) فردا، وعينة من الطلبة بلغ عددهم (٢٧٦) فردا ،

واستخدم الباحث استبانتان أحدهما حول ثقافة الجودة وقد شملت على مجالات القيادة، والهياكل والنظم، والتوجه بالمستفيد، والعمليات والقياس، والتقويم ، والتحسين المستمر، و الإستبانة الأخرى حول جودة الخدمات الجامعية وقد شملت مجالات الإمكانيات المادية، ودرجة الاعتماد على الجامعة، ودرجة استجابة الجامعة لاحتياجات الطلاب، وامكانية بناء الثقة بالجامعة، والمساندة السلوكية بالجامعة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق هدف الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها الآتي:

- إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الإدارة الجامعية .
- أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يرتبط بمدى اقتناع القيادة أو الإدارة العليا في الجامعة.
- أن التطبيق الناجح للجودة الشاملة يتطلب أولاً بناء الثقافة التنظيمية الملائمة لفكرة الجودة الشاملة، ثم يأتي بعد ذلك إتباع الخطوات والمراحل اللازمة لوضعها موضع التطبيق الفعلي.
- أن تقديرات أعضاء هيئة التدريس و الإداريين نحو تحقيق ثقافة الجودة الشاملة في أبعاد: الهياكل والتنظيم، و التوجيه بالمستفيد، والعلميات والقياس والتقويم، كانت غير متحققة.
- اتفاق هيئة التدريس والإداريين في الرأي أن ثقافة الجودة الشاملة غير متحققة بالدرجة المطلوبة.

٢. دارسة (العفيري، ٢٠٠٦)

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى إمكانية تطبيق أنموذج إدارة الجودة الشاملة في الجامعات اليمنيةكما تراها القيادات التربوية في جامعة عدن وجامعة إب، وقام الباحث ببناء استبانة لتحقيق هدف الدراسة، وتم التحقق من صدقها وثباتها ، كما استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- أن الفرص المتاحة لتطبيق أنموذج إدارة الجودة في الجامعات اليمنية (عدن، إب) متوسطة فيما يتعلق بمتابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها، والمشاركة في اتخاذ القرارات، وقليلة بالنسبة لتهيئة متطلبات الجودة الشاملة في التعليم العالي، وتطوير الكوادر البشرية الجامعية، وخدمة المجتمع و مجمل الأداة.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى جميع مجالات البحث ومجمل الأداة، وتعزى لمتغيرات (الجنس – الدرجة العلمية – التخصص – سنوات الخبرة الأكاديمية).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى جميع مجالات البحث ومجمل الأداة ، تعزى لمتغير (الجنسية والمركز الوظيفي والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة الإدارية و نشأة الجامعة).

٣. دراسة (علوي وبامدهف ٢٠٠٦)

هدفت الدراسة إلى معرفة وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة عدن حول المجالات التي يتم فيها تطبيق جودة التعليم الجامعي ، وبلغ عدد عينة الدراسة (١٥٠) فردا من أعضاء هيئة التدريس بجامعة عدن ، واستخدم الباحثان استبانة كأداة لهذه الدراسة ، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن تقديرات أفراد العينة نحو تطبيق مجالات التعليم الجامعي كانت غير متحققة بشكل كافي.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة التدريسية لأعضاء هيئة التدريس.
- هناك تباين في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس حول مجالات تطبيق جودة التعليم الجامعي يعزى إلى الجامعة التي حصل فيها عضو هيئة التدريس على أعلى مؤهل و كان 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.

٣- دراسة (الشبلي وكلوب ، ٢٠٠٨)

هدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات عمداء الكليات ومدراء الوحدات والدوائر الإدارية نحو تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من خلال مجالات الجودة الشاملة الأربعة (تهيئة متطلبات الجودة في التعليم، متابعة العملية التعليمية، تطوير القوى البشرية، اتخاذ القرار وخدمة المجتمع)،

هدفت أيضاً لتحديد مدى اختلاف اتجاهاتهم و تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وتكونت عينة الدراسة من (١٦٠) فردا جمع إجاباتهم من خلال استمارة أعدت لغرض جمع البيانات، وقام الباحث باستخدام المنهج الوصفي في صورته المسيحية لملائمتة لطبيعة واهداف الدراسة.

و أشارت نتائج الدراسة 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.
- عدم وجود فروق في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية تعزى للمتغيرات الديمغرافية المستخدمة في الدراسة الحالية.

٤- **دراسة (زميلان،٢٠٠٨)**

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة العملية التعليمية في كلية التربية – عدن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة على مستوى البكالوريوس ، حيث بلغ عدد أفراد العينة من أعضاء هيئة التدريس (٤٧) عضو هيئة تدريس ، وبلغ عدد الطلبة (٣٦٣) طالب وطالبه في المستوى الرابع، وتم تصميم إستبانة للطلبة واستبانه لأعضاء هيئة التدريس شملت أربعة مجالات لجودة العملية التعليمية (المنهج الدراسي، المرجع العلمي، أعضاء هيئة التدريس وأساليب التقييم) وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن تقديرات أعضاء هيئة التدريس والطلاب نحو مجالات جودة العملية التعليمية في كلية التربية– عدن كانت متحققة بشكل نسبي وغير كافي بالنسبة للتطور العلمي والتكنولوجي المتطور.
- أحتل مجال المنهج العلمي المرتبة الأولى من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة وله وزن مئوي عالي من وجهة نظر أفراد العينة ثم تلتها مجالات أعضاء هيئة التدريس وأساليب التقييم من وجهة نظر الطلبة أما المرجع العلمي فقد أحتل المرتبة الأخيرة.
- هناك فروق ذات دلاله إحصائية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة في مجالي المرجع العلمي وأساليب التقييم من مجالات جودة العملية التعليمية.
- هناك تباين بين وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس حول مجالات جودة العملية التعليمية حسب الأقسام العلمية والإنسانية في كلية التربية – عدن.

الدراسة الميدانية :

إجراءات البحث : 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.
- عرض أداة البحث على مجموعة من المحكمين.
- تطبيق أداة البحث على العينة وذلك خلال العام ٢٠١٠م.

- جمع الاستبانات التي تم الاجابة عليها ، وقد بلغ عدد المسترد منها (٧٤) استبانة من إجمالي (١٠٠) استبانة أي ما نسبته ٧٤% ، وبلغ عدد الفاقد (٢٦) استمارة أي ما نسبته ٢٦%.

منهجية البحث : تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي كونه يتناسب وطبيعة البحث الحالي.

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع القيادات الأكاديمية بجامعة إب الذين يشغلون المناصب الآتية: عمداء الكليات، و نواب عمداء الكليات، وأعضاء هيئة التدريس، ورؤساء الأقسام الأكاديمية، والبالغ عددهم حوالي (٥٠٠) فرد.

عينة البحث:

تكونت عينة البحث من مجموعتين هما :

١- عينة البحث من الكليات: تكونت العينة من سبع كليات من جامعة إب (كلية التربية – الهندسة – طب الاسنان– التجارة – الاداب – الزراعة – العلوم) ، تم اختيارها بصورة قصدية لعدة اعتبارات منها : أقدمية الكلية، احتواء الكلية على أكبر عدد من أعضاء هيئة التدريس، تقارب الكليات، نوع الكلية إنسانية وعلمية.

٢- عينة البحث من القيادات الأكاديمية وأعضاء هيئة التدريس: تكونت العينة من عمداء الكليات، ونواب العمداء، ورؤساء الأقسام، وأعضاء هيئة التدريس، تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية، وتم توزيع الإستبانة على(١٠٠) فرد، وقد تم استرجاع (٧٤) استبانة من أفراد العينة من كليات جامعة إب، والجدول رقم (١) يوضح العينة حسب متغيرات الدراسة.

جدول (١) يوضح عينة البحث 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

أداة البحث :

الإستبانة: هدفت الإستبانة إلى تحديد مستوى جودة التعليم في جامعة إب وفق معايير الجودة الشاملة، وللتأكد من صدق الأداة تم استخدام طريقة الصدق الظاهري وذلك من خلال توزيع الاستبانة على (١٠) من المحكمين في مجال الدراسة من أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات اليمنية، لإبداء آرائهم على فقرات المقياس ومدى ملائمتها لموضوع الدراسة، حيث كانت أداة البحث في صورتها الأولية تتضمن (٧٧) فقرة موزعة على خمسة مجالات، وتم إضافة (١٦)فقرة إلى الأداة بعد التحكيم موزعة على المجالات الخمسة، و تم تعديل (١٣) فقرة لغوياً ، كما تم إقتراح تعديل مسميات بعض المجالات، منها مسمى المرجع العلمي إلى مسمى مصادر التعلم، ومسمى المنهج الدراسي إلى مسمى المقررات الدراسية، كون المسميات السابقة لا تتفق مع مرحلة التعليم الجامعي. وبالتالي أصبحت الأداة بصورتها النهائية مكونة من (٩٣) فقرة موزعة على خمسة مجالات هي (توافر متطلبات الجودة الشاملة في التعليم الجامعي- عضو هيئة التدريس- أساليب التقييم- مصادر التعلم- المقررات الدراسية) .وتم اقتراح تعديل المقياس المتبع من (راضي بشدة، راضي، محايد، غير راضي، غير راضي بشدة) إلى المقياس (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) .

وقد حصلت الاستبانه على نسبة اتفاق تزيد على 80% وهذا يدل على صلاحية المقياس للتطبيق، وعليه تم إجراء كافة التعديلات التي طلبها أعضاء لجنة التحكيم .

وتم حساب ثبات الاستبانة عن طريقة معادلة آلفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لحساب معامل الثبات لمفهوم الإتساق الداخلي لفقرات أداة البحث فوجد أنه يساوي (٠.٩٥) وهو مؤشر عال على ثبات المقياس.

المعالجة الإحصائية:

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

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

٢) طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي: كمعيار للحكم على استجابة أفراد العينة لكل فقرة من فقرات الأداة وكل مجال، حيث تم حساب المدى من خلال (٥-١=٤) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمه في المقياس للحصول على طول الخلية، أي (٤/٥=٠,٨٠)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمه في المقياس لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح بالجدول الآتي:

جدول (٢)معيار الحكم على إستجابات 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

٣) المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري: لغرض وصف آراء أفراد عينة البحث، عن كل مجال وكل فقرة من فقرات من خلال إجاباتهم.

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

٥) اختبار توكي (Tukey) للمقارنات البعدية المتعددة : لمعرفة 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، و مجال عضو هيئة التدريس، و إجمالي المجالات.

٦) اختبار (T–Test) لاختبار دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية للعينتين المستقلتين (علمي و إنساني) بالنسبة لمتغير التخصص، و العينتين المستقلتين(يمني و وافد) بالنسبة لمتغير الجنسية.

نتائج الدراسة الإحصائية للإجابة على أسئلة الدراسة ومناقشتها :

هدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات القيادات الأكاديمية وأعضاء التدريس نحو مستوى جودة التعليم الجامعي في الجامعات اليمنية جامعة إب نموذجا ، وفيما يلي عرض النتائج ومناقشتها:

النتائج المتعلقة بالإجابة على 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 شملتها البحث وكذلك الدرجة الكلية للمجالات مجتمعة والجدول (٣) يوضح ذلك:

جدول (٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل مجال من مجالات جودة التعليم

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 (٣) أن المتوسطات الحسابية لمجالات تقييم جودة التعليم في جامعة إب، حسب وجهة نظر القيادات الأكاديمية و أعضاء هيئة التدريس في الجامعة تتراوح مابين (٢,٥٩ – ٣,٣٥).

فقد ظهر أن أساليب التقييم أحتل المرتبة الأولى من مجالات تقييم جودة العملية التعليمية في جامعة إب حيث بلغ وسطها الحساب(٣,٣٥) وإنحرافها المعياري(٠,٩٧) 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 غير مناسبة، حيث لم يصل بعد إلى المستوى الذي يمكن معه القول بوجود مستوى جودة كما يجب، ولعل ذلك يرجع إلى العديد من الأسباب أهمها من

وجهة نظر الباحث تقليدية أساليب التقييم المتبعة من قبل أعضاء هيئة التدريس، عدم الأخذ بآراء الطلاب في القرارات التي تهمهم، عدم تطوير أعضاء التدريس بالتدريب في مجال إعداد أساليب التقييم، عدم قياس الجامعة لمدى كفاءة أساليب التقييم المستخدمة من قبل أعضاء هيئة التدريس.

وأحتل المرتبة الثانية عضو هيئة التدريس حيث كان وسطه الحسابي (٣,٣٢) وإنحرافه المعياري (٠,٩٧)، لما له من مكانة علمية بارزة وله دور أساسي علمي وعملي لمخرجات الجامعة ومع ذلك يتضح من إجابات أفراد عينة البحث بأنه لم تصل بعد إلى المستوى الذي يمكن معه القول بأن مستوى جودة التعليم كما هو مطلوب وكما يجب، ولعل ذلك يرجع إلى العديد من الأسباب أهمها من وجهة نظر الباحث : عدم تبني الجامعة برامج وورش للتدريب والتأهيل ، تقليدية طرائق التدريس ، غياب تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس ، عدم سعي عضو هيئة التدريس إلى تطوير نفسه ، القصور في منح أعضاء هيئة التدريس فرصة المشاركة في إتخاذ القرارات .

واحتلت المقررات الدراسية المرتبة الثالثة حيث كان وسطها الحسابي (٣,٠٧) وإنحرافه المعياري (٠,٩٩) وهذا يعني أن تصور المبحوثين في مجال (المقررات الدراسية) لم يصل بعد إلى المستوى الذي يمكن معه القول بوجود مستوى جودة كما يجب ، كما لا توجد مصداقية، ولعل ذلك يرجع إلى ما يلي:

عدم تبني الجامعة برامج وورش للتدريب والتأهيل ، تقليدية طرائق التدريس ، غياب تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس ، عدم سعي عضو هيئة التدريس إلى تطوير نفسه ، القصور في منح أعضاء هيئة التدريس فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات .

واحتلت المرتبة الرابعة مصادر التعلم حيث كان وسطها الحسابي (٣,٠١) وانحرافه المعياري (١,٠٩)، وهذا يعني أن تصور المبحوثين في مجال (مصادر التعلم) غير واضح لم يصل بعد إلى المستوى الذي يمكن معه القول بوجود مستوى جودة كما يجب، ولعل ذلك يرجع إلى الأسباب التالية: النقص في الكثير من مصادر التعلم الحديثة ، الاعتماد على أساليب تقليدية في جمع البيانات ، ضعف عملية الاتصال، الإنغلاق والإنعزال عن الجامعات العربية والعالمية، عدم وجود دائرة مختصة بإعداد وتطوير مصادر التعلم ، عدم عمل ورش ومؤتمرات تعمل على تطوير وتحديث مصادر التعلم وفق ما هو معمول عالمياً .

أما مجال توافر متطلبات جودة التعليم الجامعي فقد أحتل المرتبة الأخيرة حيث كان وسطها الحسابي (٢,٥٩) وإنحرافه المعياري (١,٠٢)، كما يتبين من الجدول أن تقييم أداء الجامعات اليمنية وفق معايير إدارة الجودة الشاملة بوجه عام وجامعة إب بوجه خاص كما جاء في إستجابات أفراد عينة البحث غير موافقة، وذلك بدلالة المتوسط العام الذي بلغ (٢,٩٣) والذي يقابل درجة

مستوى جودة (غير موافق) وهذا يعني أن مستوى جودة التعليم في ضوء توافر متطلبات ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، كما تراه أفراد عينة البحث منعدم وليس له وجود ولا أثر عليها ، ولعل ذلك يعزى إلى العديد من الأسباب أهمها: عدم تبني الجامعة مدخل إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، النقص في كثير من المتطلبات المادية والبشرية، غياب المعايير الموضوعية لقياس مستوى الأداء، الاعتماد على أساليب تقليدية في جمع البيانات، عدم توافر مراكز ووحدات للجودة في الجامعة، جمود الهيكل التنظيمي.وهذا يعني أن أفراد عينة البحث يتهربون من تحديد مستوى جودة التعليم في جامعة إب بشكل واضح ودقيق.

النتائج المتعلقة بالإجابة على 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، و المؤهل 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 (٤) :

جدول (٣) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) 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			

	داخل المجموعات	1860.846	70	26.584	1.162	.330	غير دالة
	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				

يتضح من الجدول (٤) 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 .

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 أن أغلب أفراد عينة البحث من حملت الدكتوراه.

د - الفروق في مستوى جودة التعليم،بحسب متغير الدرجة العلمية موضحة كما في الجدول رقم (٥):

جدول (٥) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) حسب 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
		198.341	3	66.114			
	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 (٥) 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 آراءهم على مستوى كل مجال ومجمل الأداة رغم إختلاف درجاتهم العلمية بأن مستوى جودة التعليم في جامعة إب منخفضة ودون المستوى المطلوب.

ولعل ذلك يعزى إلى أن أفراد عينة البحث ممن درجاتهم العلمية تتفاوت بين أستاذ، وأستاذ مشارك، وأستاذ مساعد، و مدرس، ينظرون إلى تقييم أداء الجامعات اليمنية وفق معايير إدارة الجودة الشاملة المتعلقة بمجالات جودة التعليم الجامعي بصورة متشابهة إلى حد كبير.

هـ – الفروق في مستوى الجودة ، بحسب متغير التخصص والجدول رقم (٦) يوضح ذلك :

جدول (٦) 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 (٦) أنه لا تجد 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 آراءهم رغم إختلاف تخصصاتهم العلمية والإنسانية بأن مستوى جودة التعليم في جامعة إب منخفضة 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 (٧) يوضح ذلك:

جدول (٧) تحليل التباين الاحادى (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	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 (٧) 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 .

نتائج البحث:

توصل البحث الحالي إلى النتائج التالية :

- إن تقييم أداء الجامعات اليمنية وفق معايير إدارة الجودة الشاملة بوجه عام وجامعة إب بوجه خاص من وجهة نظر القيادات الأكاديمية كان لا يتسم بالوضوح في أغلب مجالات 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 لمتغير (الدرجة العلمية) و(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:

- الجامعة لا تمتلك مقومات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي وهي بذلك غير مهيأة لتطبيق معايير الجودة الشاملة في كافة مرافقها، ولم تتبنى الجامعة أي خطوات ملموسة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها بسبب عدم قناعة إدارة العليا بهذا التوجه.
- إتباع إدارة الجامعة أساليب إدارية تقليدية تتعارض مع مدخل إدارة الجودة الشاملة.
- عدم سعي الجامعة إلى تحقيق تطلعات عضو هيئة التدريس نحو تحقيق مستوى عالي من جودة مخرجات العملية التعليمية.
- ضعف مواكبتها للتطورات العلمية والإدارية الحديثة وفق معايير إدارة الجودة الشاملة المعمول بها عالمياً.
- ضعف جودة مخرجات جامعة إب، من حيث عدم ملائمة قدرات الطلبة لمتطلبات سوق العمل.

التوصيات:

بناءً على النتائج والاستنتاجات التي توصل إليها البحث، فإننا نوصي بالآتي:

- بناء ثقافة تنظيمية ملائمة لفكر إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم الجامعي.
- ضرورة تبني قيادات جامعة إب سياسة العمل المشترك وتكوين فرق العمل الجماعي.
- ضرورة وجود معايير متفق عليها لجودة التعليم في الجامعات اليمنية، بحيث تعكس توقعات المستفيدين منها وتسهل عملية تحقيقها والعمل بها من قبل القائمين عليها.
- عقد الندوات والمؤتمرات وورش العمل في مختلف مستويات العمل الأكاديمي والسعي بذلك نحو نشر مفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة.
- الاهتمام بتطوير العملية التعليمية من خلال مواكبة التقدم العلمي والتكنولوجي الذي يحقق الأهداف الأكاديمية.
- تحسين أساليب تقييم الطلبة واستخدام أساليب متنوعة لتقييم الطلبة في الجانب النظري والتطبيقي والذي يحفز الطلبة على الإبداع و التفوق.

- الاهتمام بمكتبة الجامعة وتزويدها بالمراجع والكتب والإصدارات الحديثة، والاشتراك بخدمة الانترنت للاستخدام من قبل أعضاء هيئة التدريس، والاشتراك في المواقع العلمية المتخصصة.
- إعادة النظر في الهيكل التنظيمي للجامعات اليمنية، بحيث يتضمن الوظائف اللأزمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- ضرورة الاستفادة من التجارب العالمية للتمهيد لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم.

المصادر والمراجع:

- أبو الشعر، هند غسان، (٢٠٠٦)، معايير الجودة المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي، جامعة آل البيت في الأردن نموذجاً.
- أحمد، إبراهيم أحمد، (٢٠٠٣)، الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية.
- الإستراتيجية الوطنية للتعليم العالي في الجمهورية اليمنية ٢٠٠٦ – ٢٠١٠ ، منشورات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الجمهورية اليمنية .
- بدح،أحمد محمد، (٢٠٠٥)، أنموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية، جامعة البلقاء التطبيقية، إتحاد الجامعات العربية ، العدد المتخصص (٤).
- برقعان أحمد محمد،(٢٠٠١)،تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة حضرموت، أطروحة دكتوراه غير منشورة، مقدمة إلى قسم أصول التربية، كلية التربية، جامعة أسيوط.
- البندري، محمد بن سليمان، وعبدالباقي، مصطفى أحمد، (٢٠٠٦)، الاتجاهات العالمية لضمان الجودة، الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد الأسس والتطبيقات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- الخرساني، فوزية، (٢٠١٠) الجودة في التعليم، رسالة ماجستير، كلية علوم التربية، جامعة محمد الخامس السويسي.
- الخطيب، أحمد، (١٩٩٧)، الإدارة الاستراتيجية: نماذج وتطبيقات، ورقة عمل كلية التربية والفنون، جامعة اليرموك ، سلسلة ووثائق التعليم والتنمية في الوطن العربي، مكتب اليونسكو الاقليمي للتربية في الدول العربية، العدد (٢٤).
- درياس، أحمد سعيد، (١٩٩٤)، إدارة الجودة الكلية، مفهومها، وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الإفادة منها في القطاع التعليمي السعودي، رسالة الخليج العربي، المجلد (14)، العدد (٥٠).

- زايد، علاء إبراهيم،(٢٠٠٣)،برنامج تدريبي مقترح لتحسين الأداء التدريسي لمعلمي التاريخ في المرحلة الثانوية العامة في ضوء معايير الجودة الشاملة،بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر المنعقد في جامعة حلوان في الفترة من ١٢ – ١٣ مارس ٢٠٠٣، تحت شعار الجودة الشاملة في إعداد المعلم في الوطن العربي لألفية جديدة، كتاب الندوات والبحوث.
- زميلان، أبوبكر، (٢٠٠٧)، تقييم جودة العملية التعليمية في جامعة عدن على مستوى البكالوريوس (أنموذج حالة كلية التربية – عدن) ، بحث مقدم إلى المؤتمر الثالث للتعليم العالي المنعقد في صنعاء من ١٠– ١٢ اكتوبر ٢٠٠٩، تحت شعار تحديات جودة التعليم العالي والإعتماد الأكاديمي في دول العالم الثالث.
- السرحان، عطا الله بن فهد، (٢٠١٣) أثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم في الجامعات السعودية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، المجلد (٦)، العدد (١٣).
- سويسي، عزالدين علي محمد، إدارة الجودة الشاملة وأثرها على مستوى أداء الخدمة الصحية، رسالة ماجستير، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، العام ٢٠٠٤–٢٠٠٥.
- الشرعي، بلقيس، (٢٠٠٩) دراسة تقويمية لبرنامج إعداد المعلم بكلية التربية جامعة السلطان قابوس وفق متطلبات الإعتماد الأكاديمي ، بحث مقدم إلى المؤتمر الثالث للتعليم العالي المنعقد في صنعاء من ١٠– ١٢ اكتوبر٢٠٠٩، تحت شعار تحديات جودة التعليم العالي والاعتماد الأكاديمي في دول العالم الثالث.
- الشبلي،هيثم حمود وكلوب، محمد،(٢٠٠٨)إتجاهات عمداء الكليات ومدراء الوحدات والدوائر الادارية نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الاردنية تبعا لمتغيرات صفة المستجيب،المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة العلوم والتكنولوجيا،العدد (٢).
- طعيمة، رشدي أحمد، (٢٠٠٨) الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد.. الأسس والتطبيقات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- عامر، ربيع عبدالروؤف محمد، (٢٠٠٧)مبادئ ونماذج تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي و إيجابياتها ومعوقاته، مجلة دراسات في التعليم الجامعي وضمان الجودة، صادرة عن جامعة صنعاء، يوليو – ديسمبر 2007 ، المجلد (1) ، العدد (1).
- عبد المنعم، نادية محمد، (١٩٩٨)، تطوير أساليب مراقبة الجودة في العملية التعليمية بمرحلة التعليم قبل الجامعي في ضوء والاتجاهات العالمية المعاصرة، المركز القومي للبحوث التربوية و التنمية.

- عشيبة، فتحي درويش محمد، (٢٠٠٠)، الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري، دراسة تحليلية، الدورة (٣٣) لمجلس إتحاد الجامعات العربية، بيروت، البنان.
- العفيري، نبيل أحمد، (٢٠٠٦) مدى إمكانية تطبيق نموذج الجودة الشاملة على الجامعات اليمنية، رسالة ماجستير، جامعة إب.
- علوي،عادل عبد المجيد ورفقية، بامدهف (٢٠٠٦) ، مجالات تطبيق جودة التعليم الجامعي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة عدن.
- النجار، فريد (١٩٩٩)، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، الطبعة الأولى، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- الـ كـ لف، علي جمال أحمد، (٢٠٠٧)، مجلة دراسات في التعليم الجامعي وضمان الجودة، الجلد(١)، العدد(١)، يونيو–ديسمبر ٢٠٠٧، جامعة صنعاء.
- 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).