

مدى توفر معايير جودة التعليم العالي من وجهة نظر
أعضاء الهيئة التدريسية: دراسة ميدانية بكلية الآداب واللغات
جامعة معسكر

لحسن صدار¹، محمد مزيان²

طالب دكتوراه، جامعة وهران 2،¹ lseddar@yahoo.fr

جامعة وهران 2،² mezianoran@yahoo.fr

تاريخ الإرسال: 21 / 90 / 2018 ؛ تاريخ القبول: 11 / 10 / 2018

**The availability of quality standards of higher education
from the viewpoint of faculty members: case study Faculty
of Arts and Languages University of Mascara**

Abstract

The current study aims to identify the availability of higher education quality standards from the point of view of faculty members at the University of Mascara Faculty of arts and languages moreover 120 professor were deliberately selected as sample (65 males, 95 females) at the Faculty during the academic year 2017/2018. Beside the researcher used the descriptive approach and created a questionnaire with Signs of sincerity and stability In order to achieve the objectives of the study. The following results were found

The quality of higher education is available according to the study dimensions and from the point of view of the faculty members with a medium degree of 65%.

There are no statistically significant differences concerning the sample responses Towards the availability and quality of higher education standers From the point of view of faculty members due to the, age and grad variable

Keyword: Faculty Member; Quality Standard, Higher Education

الملخص:

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى توفر معايير جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بكلية الآداب واللغات بجامعة معسكر، وتم اختيار عينة قصديه تتكون من (120) أستاذا وأستاذة (65 ذكور، 95 إناث) بكلية الآداب واللغات بجامعة معسكر خلال الموسم الجامعي 2017/2018، واتبع الباحث المنهج الوصفي، وسعيا لتحقيق أهداف الدراسة استخدم استبيان تم بناءه من طرف الباحث، وتم التحقق من دلالات صدقه وثباته، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: تتوفر معايير جودة التعليم العالي حسب أبعاد الدراسة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بدرجة متوسطة بلغت 65.

لا توجد فروق دالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة نحو مدى توفر معايير جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تعزى لمتغير، العمر والرتبة العلمية.

الكلمات المفتاحية: هيئة التدريس؛ معيار الجودة، التعليم العالي؛ جامعة، معسكر.

مقدمة

يعد التعليم العالي أحد مقومات تطور الأمم وتقدمها، وفضاء لإنتاج المعارف العلمية، لذلك فإن أغلبية الدول لا تتوانى في اعتماد ميزانيات معتبرة وكفاءات مؤهلة تتمتع بمهارات عالية نظرا لدور التعليم العالي في تنمية الموارد البشرية وعاملا أساسيا في التقدم التكنولوجي والعلمي، كل هذا جعل قضية تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي حتمية وضرورة باعتبارها مدخلا إداريا مهما في استراتيجية تحسين مخرجات التعليم العالي والارتقاء بمستوى أدائه إلى معايير دولية ويرى الخطيب (2002: 16): « أن التقدم والتحسين في الأداء الاقتصادي والاجتماعي للدول مرهون بجودة التعليم العالي».

لذلك فإن الجامعة الجزائرية أصبحت تواجه تحديات تتمثل في التغلب على بعد الجامعة عن المجتمع، والبحث في إمكانيات تطوير عملية التدريس وترقية مستوى ومردود البحث العلمي.

ويمكن القول أنه في ظل تنامي مفاهيم العولة فقد أدركت الهيئات المشرفة على قطاع التعليم العالي أن تحسين مخرجات العملية التعليمية مرتبط بتبني مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، الراهنة وفي هذا الصدد يؤكد الطائي وآخرون(2003) أن تبني مبادئ جودة التعليم العالي منهجية تتصف بالديمومة والاستمرار وليست محطة تنتهي بانتهاء برنامج معين أو زمان معين، لذا فالتدريب المستمر ضروري لحل المشكلات، وبالتالي

الوصول إلى رضا المستفيد الداخلي في مؤسسات التعليم العالي (طالب، أستاذ، طاقم مسير) أما المستفيد الخارجي يتمثل في رضا المجتمع عن طبيعة المنتج التعليمي.

1- إشكالية البحث:

أصبح الاهتمام بموضوع تطبيق وتبني معايير جودة التعليم العالي في السنوات الأخيرة ملفت للانتباه ورغم تعدد مفاهيم جودة التعليم العالي، إلا أن الاتفاق تمحور في أهمية علاقة النظام التعليمي بالأهداف التعليمية ومتطلبات معايير تحقيق الجودة، مع الاهتمام بالتحسين المستمر. بالإضافة إلى تركيز الاهتمام على تحقيق جودة مخرجات العملية التعليمية (طلاب، خدمات، بحثية).

حيث يؤكد الشراوي (2003: 24) « أن تطبيق معايير جودة التعليم العالي يتمتع بأهمية بالغة كونه يعمل على التحسين المستمر للعمليات والأنشطة، والخدمات المقدمة مع التركيز على تجنب الأخطاء وتشخيص المشكلات، وتحسين في مستوى أداء المؤسسات التعليمية من خلال خلق مناخ تنظيمي ايجابي فعال يوفر النجاح.

من هنا فإن استراتيجية تطوير التعليم الجامعي، والسعي إلى ترسيخ ثقافة الجودة التعليمية أصبح من الأولويات، نظرا لارتباطه بمتطلبات سوق العمل من خلال مخرجات تمتاز بكفاءة عالية، تساهم في عمليات التنمية في مختلف المجالات (الاعرجي، 2015).

ويرى عبد العزيز (1998: 181) « أن هيئة التدريس وطاقم تسيير الجامعة من خلال توفيرهم أدوات التعليم الفعالة والبيئة التنظيمية الملائمة يمثلان مصدر تقديم الخدمة والطالب هو المستفيد الأول» .

ولا شك أن مدخل إدارة الجودة الشاملة من أهم المداخل التي عرفت اهتماما بالغا من طرف أغلبية الدول التي تسعى إلى تحسين أداء مخرجات التعليم العالي، بالمقابل تعد مساهمة هذا المفهوم الحديث في قطاع الصناعة والخدمات إيجابيا، من خلال تحقيق نتائج هامة سمحت للكثير من المؤسسات من مواجهة المنافسة الحادة، على المستوى العالمي وساعدت في مفهوم الجودة في القطاع الصناعي في تحقيق نتائج مذهلة شجعت الكثير من المؤسسات على ولوج المنافسة العالمية.

لذلك تم توظيف فلسفة ومبادئ مدخل إدارة الجودة الشاملة في مجال تسيير الجامعات إذ نسجل أنه بداية من النصف الأخير من القرن العشرين اتجهت سياسات أغلبية الدول إلى تبني مناهج الجودة الشاملة وإصلاح نظام التعليم الجامعي، ويشير عليجات (2004: 113) « أن تحقيق مؤسسات التعليم العالي لجودة التعليم تتم من خلال معايير أهمها: عضو هيئة التدريس، الطالب، البرامج التعليمية، طرق التدريس، المبادئ التعليمية، الإدارة الجامعية، التمويل الكتاب الجامعي، والإنفاق وتقييم الأداء التعليمي». في هذا الصدد أجرى المطاعني (2005) دراسة بعنوان «درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان من وجهة نظر الإداريين والأكاديميين توصل فيها إلى أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة كانت منخفضة.

ويمكن القول أن جودة التعليم العالي تعني قدرة خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية، لذلك فإن تحقيق جودة التعليم العالي يتطلب توحيد كافة الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات من أجل خلق ظروف مواتية للإبداع.

وفي هذا المجال يؤكد عبد العزيز (1998) أن معايير جودة التعليم العالي تعد لغة مشتركة وهدفا يسعى إلى تحقيقه المهتمين بالتعليم، وتساعد على توفير أسس واضحة ومحددة لتقويم المؤسسات التعليمية، وتعتبر المعايير عن مستوى الأداء والجودة المتوقع والمقبول.

كما سبق يظهر أن موضوع تبني معايير جودة التعليم العالي يستدعي ضرورة الاهتمام بدراسته، ومن هنا جاءت الدراسة الحالية كمساهمة لإثراء الموضوع وبناء على ما سبق يمكن تحديد، إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

• ما مدى توفر معايير جودة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة معسكر من خلال معايير الدراسة (التحسين المستمر، البحث العلمي، الأوضاع الأكاديمية، ثقافة الجودة)؟.

ويتفرع عن هذا السؤال التساؤلات الفرعية التالية:

- هل تختلف استجابات عينة الدراسة نحو مدى توفر معايير جودة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات، بجامعة معسكر تعزى لمتغير العمر؟
- هل تختلف استجابات عينة الدراسة نحو مدى توفر معايير جودة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات بجامعة معسكر تعزى لمتغير الجنس؟

• هل تختلف استجابات عينة الدراسة نحو مدى توفر معايير جودة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات بجامعة معسكر تعزى لمتغير الرتبة العلمية؟ انطلاقاً من إشكالية الدراسة والتساؤلات السابقة يمكن صياغة مجموعة من الفرضيات التي تسعى الدراسة الحالية التحقق منها وجاءت على النحو التالي:

الفرضية العامة:

• تتوفر معايير جودة التعليم العالي من خلال أبعاد الدراسة (التحسين المستمر، البحث العلمي، الأوضاع الأكاديمية، ثقافة الجودة) من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بكلية الآداب واللغات جامعة معسكر.

2-الفرضيات الجزئية:

• توجد فروق دالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة نحو مدى توفر معايير جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بكلية الآداب واللغات بجامعة معسكر تعزى لمتغير الرتبة العلمية.

• توجد فروق دالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة نحو مدى توفر معايير جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بكلية الآداب واللغات جامعة معسكر تعزى لمتغير العمر.

• توجد فروق دالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة نحو مدى توفر معايير جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بكلية الآداب واللغات بجامعة معسكر تعزى لمتغير الجنس.

3-أهداف الدراسة:

- عرض مفهوم إدارة الجودة الشاملة وجودة التعليم العالي، من حيث الأهمية والأساليب المتبعة لبلوغ التعليم العالي أعلى مستويات التطور والجودة.
 - تناول إطار مفاهيمي خاص بجودة التعليم العالي، وأهميته كمدخل لإدارة الجودة في الجامعة.
 - معرفة درجة توفر معايير ومتطلبات جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
 - المقارنة بين استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى توفر معيار جودة التعليم العالي في كلية الآداب واللغات بجامعة معسكر تبعاً لمختلف المتغيرات.
- 4-أهمية الدراسة:**

- تتلخص أهمية الدراسة فيما يلي:
- إنها تتناول موضوع حديث يرتبط بجودة التعليم العالي وعلاقتها بتحسين أداء ومردود مخرجات الجامعة.
 - إبراز أهمية جودة التعليم العالي من خلال تبني أسلوب إداري يتمثل في إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات لتعليم العالي.
 - معرفة مدى تبني معايير جودة التعليم العالي في كلية الآداب واللغات من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة معسكر.
- 5-التعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة:**

1) عضو هيئة التدريس: هو الفرد الموظف بصفة أستاذ في الجامعة، درجته العلمية تحتكم إلى الشهادة العلمية المتحصل عليها (ماجستير، دكتوراه)، أما رتبته العلمية فتحددها درجته وأقدمية توظيفه.

2) معايير الجودة: هي مجموعة من المواصفات التي تؤسس لمتطلبات أنظمة الجودة، وتوضع في بداية مراحل تطبيق منهجية إدارة الجودة فبدون هذه المواصفات لا تتمكن الجامعة من الحكم على أدائها وانجازها.

3) التعليم العالي: مرحلة التعليم التي تلي التعليم الثانوي، يتلقى الطالب معارف خاصة بمناهج البحث العلمي، والدروس المتخصصة، يختص بتأهيل الطلبة

4) الجودة: تعني الحكم على مستوى تحقيق الأهداف وقيمة الانجاز ويرتبط هذا الحكم بالأنشطة أو المخرجات التي تتسم ببعض الملامح والخصائص في معايير وأهداف محددة.

6-الإطار النظري للدراسة:

مفهوم جودة التعليم العالي

تعتبر الجودة أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه إلي الإيجابية والكفاءة في العصر الحاضر والذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه عصر الجودة، فلم تعد الجودة بديلاً تطبقه مؤسسات التعليم العالي بل أصبح ضرورة ملحة تمليها حركة الحياة المعاصرة، ويفرضها التقدم العلمي والتفجر المعرفي ومواكبة التطور التقني والتي تعتبر من أهم سمات عصرنا الحالي. إن تحقيق الجودة يدل على كفاءة

العملية التعليمية وفعالية مؤسسات التعليم العالي في تحقيق أهدافها العامة بكفاءة وفعالية شكر (2014).

تعريف جودة التعليم العالي: الجودة مفهوم واسع يفتقد الاتفاق العام حول تعريفه، لأنه يختلف إدراك ما يعنيه من سياق إلى سياق، ومن شخص إلى آخر، فلا يوجد تعريف واحد، حيث يُستخدم المصطلح استخدامات متنوعة من خلال الاهتمامات المختلفة والمطالب المتنوعة، فهناك من يعرف جودة التعليم العالي بأنها التميز، وهناك من يراها بمعنى استمرارية الإتقان في مخرجات التعليم، وآخر يعرفها الملاءمة للهدف أي ملاءمة مخرجات التعليم للهدف الذي حددته المؤسسة التعليمية، وآخر يرى في جودة التعليم تحقيق رغبات المستفيدين من مخرجات التعليم. كما تعني جودة التعليم العالي رضا أطراف العملية التعليمية والأهداف الموضوعية كاملة في ضوء مجموعة من المؤشرات والمعايير التي توضع لها الشافعي (2006).

أهمية جودة التعليم العالي: تعد الجودة في التعليم العالي إحدى وسائل تحسين وتطوير نوعية التعليم والنهوض بمستواه في عصر العولمة الذي يمكن وصفه بأنه عصر الجودة، فلم تعد الجودة حلمًا تسعى إليه المؤسسات التعليمية أو ترفاً فكرياً لها الحق في أخذه أو تركه، بل أصبحت ضرورة ملحة تملئها التغيرات المتسارعة التي يشهدها قطاع التعليم العالي في جميع أنحاء العالم ومتطلبات الحياة المعاصرة. إن أهمية جودة التعليم العالي تظهر من خلال ما يمكن أن تحققه من فوائد عند تطبيقه لمعايير ضمان الجودة.

معايير جودة التعليم العالي: لضمان تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي لا بد من التركيز على مجموعة من المعايير ورغم تعددها وتنوعها إلا أن أهمها تتمثل حسب أبو عودة (2004: 101) فيما يلي:

جودة عضو هيئة التدريس: ليس هناك خلاف حول الدور الهام الذي يقوم به عضو هيئة التدريس في إنجاز العملية التعليمية، وتحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل بها، ويقصد بجودة عضو هيئة التدريس تأهيله العلمي، الأمر الذي يسهم حقا في إثراء العملية وفق الفلسفة العلمية والتربوية التي يرسمها المجتمع، ويحتل عضو هيئة التدريس المركز الأول من حيث أهميته في نجاح العملية التعليمية، فمهما بلغت البرامج التعليمية من تطور ومهما بلغت من جودة، فإنها لا تحقق الفائدة المرجوة منها إذا لم ينفذها أساتذة أكفاء مدربون تدريبا كافيا، ومؤهلون تأهيلا مناسباً، ولتحقيق ذلك لا بد من توفر عدد من السمات لدى عضو هيئة التدريس منها:

- السمات الشخصية؛ بأن يكون لديه مرونة في التفكير وثقة في النفس والقدرة على تفهم الآخرين وتقبلهم، وأن يمتلك مهارات الاتصال الفعال والقدرة على الشرح والتوضيح.
- الكفاءة المهنية؛ بأن يكون مع الطلبة يدافع عنهم ويحذرهم من المخاطرة ويقدم لهم المساعدة في إنجاز مهامهم ويشجع على التعاون الاجتماعي ويدرك مشاعر الآخرين.
- الخبرات الموقفية؛ يتم ذلك عن طريق خبرة الأستاذ المعمّقة في مجال تخصصه وقدراته على إدخال المهارات الفعلية في العملية وقدرته على استخدام مهارات الاستماع للطلبة وتوظيفها بشكل جيد.

- الكفاءة العلمية؛ وهي إلمام الأستاذ بالمعلومات والخبرات التي يحتاجها الطلبة ويقدم لهم تلك المعلومات بالشكل السليم والصحيح.
- الكفاءة التربوية؛ وهي معرفة الأستاذ بالطرق والمناهج التدريسية والتربوية في التعامل مع الطالب.
- جودة الطالب: الطالب هو حجر الزاوية في العملية التعليمية ومحورها والغاية التي تتطلبها عملية التعلم والتعليم، ولا بد من الأخذ بعدد من المبادئ الواجب توافرها فيه لكي يصبح قادرا على التفاعل مع بقية عناصر العملية التعليمية لتحقيق الأهداف المنشودة من نظام التعليم العالي وهذه المبادئ هي:
- التركيز والانتباه والإصغاء من أجل تقبل واستيعاب أفكار الأستاذ.
- التفاعل الصفي وذلك من خلال تقبل المعلومات التي تطرح أثناء الدرس.
- التقييم الذاتي ويتم ذلك من خلال المراجعة الذاتية للمعلومات والسلوكيات الفردية للطلاب.
- وهناك عدد من المؤشرات يجب توافرها في جودة الطالب، مثل مناسبة عدد الطلبة لأعضاء هيئة التدريس في الفوج الواحد وتوافر الخدمات التي تقدم لهم، بالإضافة إلى تعزيز دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم وتعزيز صلتهم بالمكتبة.
- جودة البرامج التعليمية وطرق التدريس: يقصد بجودة البرامج التعليمية شمولها وعمقها ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية، ومدى تطورها بما يتناسب مع المتغيرات العامة، وإسهامها في

تكوين الشخصية المتكاملة، الأمر الذي من شأنه أن يجعل طرق تدريسها بعيدة تماما عن التلقين ومثيرة لأفكار وعقول الطلاب من خلال الممارسات التطبيقية لتلك البرامج وطرق تدريسها الطائي (2004).

جودة المباني وتجهيزاتها: المبنى التعليمي وتجهيزاته محور هام من محاور العملية التعليمية، إذ تعتبر جودة المباني وتجهيزاتها أداة فعالة لتحقيق الجودة في التعليم لما لها من تأثير فعال على العملية التعليمية وجودتها، فقاعات التدريس، التهوية، الإضاءة، المقاعد، وغيرها من المشتملات تؤثر على جودة التعليم ومخرجاته، وكلما حسنت واكتملت قاعات التعليم كلما أثر ذلك إيجابا على قدرات أعضاء هيئة التدريس والطلبة.

جودة الوسائل والأساليب والأنشطة: وتتمثل في استخدام التقنيات والأجهزة الحديثة التي يمكن الاستفادة منها في مراكز التعليم والمختبرات وتطوير المكتبات الجامعية، ويهدف استخدام التكنولوجيا الحديثة إلى تسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لمن يطلبها بكفاءة ممكنة، وتستفيد الإدارة التعليمية من تكنولوجيا المعلومات عن طريق تحديد الاحتياجات من المعلومات لكل نشاط من الأنشطة سواء كانت تلك الأنشطة من داخل المؤسسة أو خارجها، تحديد الوسائل التي يتم بها تجميع المعلومات المطلوبة، بالإضافة إلى كيفية التعامل مع المعلومات في الحصول على المؤشرات الضرورية لاتخاذ القرارات وكذلك تنظيم عمليات حفظ وتحديث واسترجاع المعلومات بشكل يحقق الأهداف التي ترجوها الإدارة وبالطريقة الأفضل المطاعني (2005).

جودة الإدارة الجامعية والتشريعات واللوائح: 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 ازدادت جودة العملية الإدارية حسن استخدام الموارد المتاحة البشرية والمادية. وتعتبر التشريعات الجامعية ذات أهمية بالغة في ضبط سير العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي، حيث أن هذه التشريعات تعد إحدى مصادر إنجاز إدارة الجودة الشاملة، لذلك لا بد أن تواكب هذه التشريعات المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والسياسة والثقافية في البيئة المحيطة، ويتعين أن تكون هذه اللوائح واضحة ومحددة ومرنة. (علوان. (2004).

جودة التمويل والإنفاق العلمي: يمثل تمويل التعليم مدخلا بالغ الأهمية من مدخلات أي نظام تعليمي، وإذا توافرت لهذا النظام الموارد المالية الكافية، قلت مشكلاته، وصار من السهل حلها، ويعد تدبير الأمور اللازمة للوفاء بتمويل التعليم أمرا له أثره الكبير في تنفيذ البرامج التعليمية المخطط لها، وكذلك فإن سوء استخدام الأموال سيؤدي إلى تغيير خطط وبرامج التعليم، الأمر الذي يؤثر حتما على جودة التعليم والتي تحتاج غالبا إلى تمويل دائم. ونظرا لأهمية عملية تمويل التعليم، دعت الاتجاهات الحديثة المهتمة باقتصاديات التعليم إلى الاهتمام بهذه العملية من أجل تحقيق التنمية وتلبية الطلب المتزايد على التعليم عن طريق توفير الدعم المالي علاونة (2004).

جودة تقييم الأداء الجامعي: لا غنى عن تقييم الأداء الجامعي، مهما بلغت ذروة هذا الأداء من حسن التخطيط والتنظيم، وحسن قيادة العاملين على اختلاف مراتبهم وتخصصاتهم حيث أن التقييم يضمن التطوير والجودة لمخرجات الأداء الجامعي ومدخلاته، ويتطلب ذلك معايير لتقييم كل من العناصر الرئيسية التالية: الطالب- البرنامج التعليمي - طرق التعليم - الكتاب الجامعي - القاعات التعليمية - عضو هيئة التدريس- التمويل الجامعي - الإدارة الجامعية - متابعة الخريجين - جودة التدريب القريوني (2004).

جودة البيئة المحيطة: تهتم مؤسسات التعليم العالي بتعليم الأفراد كما تهتم بإعدادهم للحياة بنجاح في المجتمع الذي يعيشون فيه، ويتم الإعداد من خلال إعطاء قدر أساسي من المعارف والمهارات والاتجاهات والتي تجعله صحيح الجسم، سليم النفس، قادرا على الإسهام في توفير السلامة للآخرين.

7- الإجراءات المنهجية للدراسة:

منهج الدراسة: لما كانت الدراسة الحالية تهدف إلى التعرف على مدى توفر معايير جودة التعليم العالي فان المنهج الوصفي مناسب لهذه الدراسة لأنه يلائم طبيعة وأهداف البحث.

8- عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب واللغات بجامعة مصطفى إسطنبولي معسكر والتي تشكل من الأقسام التالية:

قسم اللغة والأدب العربي (35) أستاذ وأستاذة.
قسم اللغة والأدب الفرنسي (30) أستاذ وأستاذة.
قسم اللغة والأدب الانجليزي (33) أستاذ وأستاذة.
أما المجموع العام يقدر بـ 116 أستاذ وأستاذة قام الباحث بتوزيع
استبيان الدراسة على جميع أفراد العينة القصدية، ثم استبعد (6) نظرا لعدم
صلاحيتها ليصبح حجم العينة النهائي هو (110) عضو هيئة تدريس.

جدول رقم (01) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة ونقل لمتغير الجنس،
الرتبة العلمية، الجودة:

المتغير	الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	62	56.36
	انثى	48	43.63
	مجموع	110	%100
الرتبة العلمية	استاذ مساعد	62	56.36
	استاذ محاضر	43	39.09
	استاذ	05	4.54
	المجموع	110	%100
الخبرة	اقل من 8 سنوات	41	37.3
	من 8 إلى 15 سنة	33	30

32.7	36	أكثر من 15 سنة
%100	110	المجموع

9-أداة الدراسة:

لقياس توفر معايير جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بكلية الآداب جامعة معسكر تم استخدام أداة من إعداد الباحث لجمع المعطيات متمثلة في استبيان.

وصف أداة الدراسة:

تمثلت أداة الدراسة في استبيان لقياس توفر معايير جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بكلية الآداب واللغات جامعة معسكر والتي تم بناءها من طرف الباحث حيث تضمنت في صورتها الأولوية (34) فقرة موزعة على (04) أبعاد وصيغت جميع عبارات الاستبيان بصورة إيجابية وأعطى لكل عبارة من عباراتها وزن مدرجا على نمط سلم ليكرت الخماسي لتقدير درجة أهمية العبارة كالتالي:

1-تعطى القيمة الرقمية (5) للاستجابة أوافق بشدة.

2-تعطى القيمة الرقمية (4) للاستجابة أوافق.

3-تعطى القيمة الرقمية (3) للاستجابة محايد.

4-تعطى القيمة الرقمية (2) للاستجابة لا أوافق.

5-تعطى القيمة الرقمية (1) للاستجابة لا أوافق بشدة.

تكون استبيان قياس توفر معايير جودة التعليم العالي من وجهة نظر

أعضاء الهيئة التدريسية بكلية الآداب واللغات من قسمين:

القسم الأول: تضمن البيانات الشخصية لأفراد العينة

وقدم اعتماد تقسيم سلم الاستجابة إلى خمسة مستويات للنسب المئوية للاستجابات على تحقيق معايير جودة التعليم العالي وفق للترتيب الآتي:

- اقل من % 50 درجة تحقيق ضعيف جدا.
- من % 50 إلى % 59.9 درجة ضعيفة.
- من % 60 إلى % 69.9 درجة متوسطة.
- من % 70 إلى % 79.9 درجة كبيرة
- % 80 فأكثر درجة كبيرة جدا.

القسم الثاني: اشتمل هذا القسم على فقرات الاستبيان وهي موزعة على الأبعاد التالية:

- بعد التحسين المستمر: وقياس الفقرات من 1 إلى 9
- بعد البحث العلمي وقياس الفقرات من 10 إلى 18
- بعض الأوضاع الأكاديمية وقياس الفقرات من 18 إلى 26
- بعد ثقافة الجودة وقياس الفقرات من 26 إلى 34

10- الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

أ- صدق أداة البحث

- صدق المحكمين: للتحقيق من أداة البحث تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين من بعض الجامعات (معسكر، وهران2، سعيدة، مسيلة) من ذوي الخبرة والاختصاص وذلك لمعرفة رأيهم حول مدى صلاحية ووضوح الفقرات من الناحية اللغوية، ومدى انتماء ومناسبة كل فقرة إلى البعد الذي تقيسه كل فقرة، واللغة الذي تقيسه، وعلى ضوء

اقتراحات المحكمين وملاحظاتهم تم تعدي لبعض الفقرات من حيث البناء واللغة وصياغة فقرات أخرى بصورة ايجابية وفصل بعض الفقرات عن بعضها البعض لقد وافق معظم المحكمين على فقرات الاستبيان إلا بعض الفقرات التي حذفت والبعض الآخر عدلت حيث انه من بين (06) أبعاد بقي (04) أبعاد، ومن بين (40) فقرة بقيت (34) فقرة وافق عليها المحكمون بالإجماع.

ب-الثبات:

جدول رقم (02): يمثل معاملات الثبات لألفاكرونباخ لأبعاد الإستبيان

الرقم	البعد	عدد الفقرات	ثبات ألفاكرونباخ
1	التحسين المستمر	09	0.837
2	البحث العلمي	09	0.859
3	الأوضاع الأكاديمية	08	0.799
4	ثقافة الجودة	08	0.849

استخدم الباحث معامل الثبات لألفاكرونباخ لبيان مدى الاتساق في استجابات أبعاد الاستبيان، ومن خلال النتائج فالاستبيان يتميز بمستوى عالي من الثبات مما يجعله صالح للاستعمال بكل اطمئنان.

11- عرض ومناقشة النتائج الخاصة بالفرضية العامة

نص الفرضية: «تتوفر معايير جوده التعليم العالي (التحسين المستمر، بحث العلمي، الأوضاع الأكاديمية، ثقافة الجودة)، من وجهه نظر أعضاء الهيئة التدريسية لكلية الآداب واللغات بجامعة معسكر».

الجدول رقم(03) بين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية
لاستجابات أفراد العينة.

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة تحقيق البعد
التحسين المستمر	3.34	0.71	67.4	متوسطة
البحث العلمي	3.28	0.76	63.8	متوسطة
الأوضاع الأكاديمية	3.22	0.78	64.5	متوسطة
ثقافة الجودة	3.05	0.82	61.1	متوسطة
الدرجة الكلية	3.24	0.68	65.0	متوسطة

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (03) المتوسط الحسابي للدرجة الكلية يتوفر معايير جودة التعليم العالي لمختلف أبعاد الدراسة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية هو(3.24) وبنسبة (65%) وهو متوسط يقع ضمن الدرجة المتوسطة التي تراوحت بين النسب المئوية (61.1%) و(67.4%) ويظهر من الجدول أن أعلى متوسط حساب بلغ (3.34) لبعد التحسين المستمر، يليه بعد البحث العلمي بمتوسط حسابي (3.28) ثم بعد الأوضاع الأكاديمية بمتوسط (3.22) وأخيرا بعد ثقافة الجودة بمتوسط حسابي (3.05).

لقد أسفرت نتائج الدراسات عن توفر معايير جودة التعليم العالي بدرجة متوسطة كما يتضح ذلك من الجدول رقم(03) حيث كشفت أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.24) بنسبة مئوية(6%) وبالتالي فان

جميع الأبعاد حققت درجة متوسطة في توفر معايير جودة التعليم العالي بدرجات متفاوتة ويرى الباحث أن هناك إمكانية تطبيق معايير جودة التعليم في الجامعة بشكل تدريجي لأن ذلك يحتاج إلى وقت ويتطلب وعي والتزام من طرف جميع العاملين، وبالتالي فإن جميع الأبعاد حققت الدرجة المتوسطة في توفر معايير جودة التعليم العالي بدرجات متفاوتة ويرى الباحث أن هناك إمكانية تطبيق معايير جودة التعليم في الجامعة بشكل تدريجي لأنه يحتاج الوقت وجهد ويتطلب وعي وإلتزام من طرف جميع العاملين وهذا ما أشار إليه (الترتوري، 2006: 102)، إن إدارة الجودة الشاملة لا تعني إصلاحات سريعة وإنما عملية تستغرق وقتا طويلا». وتتفق هذه النتيجة مع دراسة بدح (2003) التي هدفت إلى تطوير نموذج إدارة الجودة الشاملة والتعرف على إمكانيات تطبيقه في الجامعة الأردنية، ودراسة أحمد (2003) خاصة مجال البحث العلمي والتحسين المستمر ودورهما في تحسين جودة التعليم العالي في جامعة بيرزيت ودراسة العقيلي (2001) والتي هدفت إلى تحديد معايير استخدام في كليات الاقتصاد بالجامعات الأردنية لتقويم جودة التعليم العالي وأشارت أن درجة التطبيق متوسطة، خاصة في مجال البحث العلمي والأوضاع الأكاديمية واختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة الشراوي (2003) التي أوضحت أن الجامعة عمان الأهلية لا تطبق بعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة خاصة بعد التحسين المستمر ثقافة الجودة، ودراسة شاكر (2014) التي اختلفت مع نتائج هذه الدراسة حيث أشارت إلى أن المتوسط الحسابي لدرجة تبني مبادئ جودة التعليم العالي بجامعة القدس من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تعد

ضعيفة ويرى الباحث أن متوسط بعد التحسين المستمر (3.34) يعني إدراك الأساتذة لدوره الأساسي في المساهمة الفعالة في التفوق والتنمية وتحسين أداء مخرجات الجامعة، أما بعد ثقافة الجودة تحصل على متوسط حسابي (3.05) وتكمن أهمية التدريب في مجال نشر ثقافة الجودة حتى تساهم في تحسين جودة المخرجات التعليمية واتفقت نتائج الدراسة مع دراسة عبد العزيز (1989) المساعدة اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في جامعة الزرقاء نحو تطبيق متطلبات الجودة وتوصلت إلى أن هناك اتجاه إيجابي لدى أعضاء هيئة التدريس نحو نشر ثقافة الجودة.

عرض ومناقشة النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الأولى:

نص الفرضية: توجد فروق دالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة نحو مدى توفر معايير جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بكلية الآداب واللغات بجامعة معسكر تعزى لمتغير الرتبة العلمية.

الجدول رقم (04) يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي One way ANOVA) لدلالة الفروق لإجابات عينة الدراسة تبعاً لمتغير الرتبة العلمية.

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة المعنوية
التحسين المستمر	بين المجموعات	6.031	4	1.506	2.524	غير دال
	داخل	203.676	341	0.596		

		المجموعات				
			345	209.707	المجموع	
غير دال	3.132	1.597	4	6.381	بين المجموعات	البحث العلمي
		0.512	341	173.684	داخل المجموعات	
			345	180.065	المجموع	
غير دال	4.028	2.674	4	10.693	بين المجموعات	الأوضاع الأكاديمية
		0.663	341	226.277	داخل المجموعات	
			345	236.97	المجموع	
غير دال	3.057	1.890	4	7.561	بين المجموعات	ثقافة الجودة
		0.618	341	210.920	داخل المجموعات	
			345	218.481	المجموع	
غير دال	3.325	1.568	4	6.275	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		0.471	341	160.834	داخل المجموعات	

			345	167.109	المجموع	
--	--	--	-----	---------	---------	--

تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات أعضاء الهيئة التدريسية نحو مدى توفر معايير جودة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات بجامعة معسكر وفقا لمتغير الرتبة العلمية من خلال أبعاد الدراسة (التحسين المستمر، البحث العلمي، الأوضاع الأكاديمية، ثقافة الجودة).

أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الدرجة العلمية وهذا يشير إلى قبول الفرضية ويمكن تفسير ذلك أن أعضاء الهيئة التدريسية على اختلاف في مراتبهم العلمية لا يبدون اهتماما بمفهوم وأهمية إدارة الجودة الشاملة وجود التعليم العالي، أي عدم موجود أثر لمتغير الرتبة العلمية على استجابات وتقديرات أعضاء الهيئة التدريسية نحو مدى توفر معايير جودة التعليم العالي وهذا يثبت صحة الفرضية.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة الشافعي (2001) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية نحو الأداء تعزى لمتغير الرتبة العلمية، وتختلف مع دراسة المطاعني (2005)، التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية نحو جودة التعليم العالي لصالح الأساتذة المحاضرين ويمكن تفسير هذه النتيجة كون تشابه ظروف العمل للأساتذة رغم اختلاف الدرجة العلمية إلا أن مهام وطبيعة الوظيفة المتعلقة بالتدريس والبحث العلمي هي نفسها بالإضافة إلى عمل الأساتذة في مناخ تنظيمي مشترك.

عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الثانية التي تنص على أنه «توجد فروق دالة» إحصائيا في استجابا عينة الدراسة نحو مدى توفر معايير جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بكلية الآداب واللغات بجامعة معسكر تعزى لمتغير العمر».

جدول رقم (05) يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) لدلالة الفروق لإجابات عينة الدراسة تبعا لمتغير العمر.

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة المعنوية
التحسين المستمر	بين المجموعات	2.157	3	0.718	1.184	غير دال
	داخل المجموعات	206.551	342	0.606		
	المجموع	208.708	345			
البحث العلمي	بين المجموعات	2.397	3	0.801	1.537	غير دال
	داخل المجموعات	176.843	342	0.521		
	المجموع	179.24	345			

غير دال	1.40 1	0.957	3	2.874	بين المجموعات	الأوضاع الأكاديمية
		0.683	342	234.10 8	داخل المجموعات	
			345	236.87 4	المجموع	
غير دال	1.89 5	1.190	3	3.574	بين المجموعات	ثقافة الجودة
		0.624	342	215.80 7	داخل المجموعات	
			345	219.38 1	المجموع	
غير دال	1.53 7	0.741	3	2.227	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		0.483	342	163.88 4	داخل المجموعات	
			345	166.11 1	المجموع	

تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات أعضاء الهيئة التدريسية نحو مدى توفر معايير جودة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات بجامعة معسكر وفقا

لمتغير العمر من خلال أبعاد الدراسة (التحسين المستمر، البحث العلمي،
الأوضاع الأكاديمية، ثقافة الجودة).

لقد أسفرت نتائج الدراسة عن تحقق الفرضية كما يتضح ذلك من
نتائج الجدول رقم (05) حيث كشفت انه لا توجد فروق دالة إحصائية نحو
مدى توفر معايير جودة التعليم العالي من وجهة نظر الهيئة التدريسية تعزى
إلى متغير العمر.

ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى كون أعضاء الهيئة التدريسية يجمعهم
وضع اجتماعي يتضمن مجموعة من القيم والمعتقدات سائدة ومشتركة في
الجامعة وبالتالي فإدراكهم لقضايا الجودة والأداء مرتبط بالدافعية التي تتأثر
بالعوام الاجتماعية ومكانة الأستاذ في المجتمع.

واتفقت هذه النتيجة مع نتائج علاونة (2004) والخطيب (2004)
اللتين أشارتا إلى عدم وجود فروق في تطبيق معايير جودة التعليم العالي
واختلفت هذه النتيجة مع نتائج دراسة أبو عودة (2004) حيث أشارت
إلى وجود فروق في متوسط الأفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير العمر.
عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الثالثة

عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الثالثة التي تنص على أنه «
لا توجد فروق دالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة نحو مدى توفر
معايير جودة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات جامعة معسكر تعزى
لمتغير الجنس».

مستوى الدلالة	قيمة ت	إناث		ذكور		الأبعاد
		انحراف معياري	متوسط حسابي	انحراف معياري	متوسط حسابي	
0.41	- 0.81	0.66	3.34	0.80	3.26	التحسين المستمر
0.65	- 0.41	0.58	3.37	0.75	3.33	البحث العلمي
0.36	- 0.91	0.63	3.13	0.86	3.02	الأوضاع الأكاديمية
0.06	1.83	0.58	3.07	0.83	3.27	ثقافة الجودة
0.81	- 0.22	0.46	3.22	0.74	3.26	الدرجة الكلية

جدول رقم (06): بين المتوسط الحسابية والانحرافات المعيارية وفقا

لمتغير الجنس.

يظهر من خلال الجدول رقم (06) أنه لا توجد فروق بين الذكور والإناث نحو مدى توفر معايير جودة التعليم العالي حيث تبين عدم وجود فروق بين الجنسين في بعد التحسين المستمر حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.26) بانحراف معياري قدره (0.80) ولمعرفة الفرق بينهما بلغت قيمة ت (-0.81) بمستوى دلالة (0.41) وهي قيمة غير دالة كما تبين عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في بعد البحث العلمي حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.33) بانحراف معياري قدره (0.75) ولمعرفة الفرق بينهما بلغت قيمة ت (-0.41) بمستوى دلالة (0.65) وهي قيمة

غير داله، تبين عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في بعد الأوضاع الأكاديمية حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.02) بانحراف معيار يقدره (0.86) ولمعرفة الفرق بينهما بلغت قيمة ت (-0.91) وهي قيمة غير دالة كما تبين عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في بعد ثقافة الجودة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.27) بانحراف معيار قدره (0.83) ولمعرفة الفرق بينهما بلغت قيمة ت (1.83) بمستوى دلالة (0.06) وهي قيمة غير دالة. لقد أسفرت نتائج الدراسة عن تحقيق الفرضية كما يتضح ذلك من نتائج الجدول رقم (06) حيث كشفت أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث نحو مدى توفر معايير جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن أعضاء الهيئة التدريسية يعملون في نفس الظروف سواء كانوا ذكورا وإناثا ويمكن أن تعني هذه النتيجة أن استجابات أفراد العينة رغم اختلاف الجنس قد يعود إلى أن المناخ السائد في الجامعة والقيم الاجتماعية تشكل أهم العناصر في تمثيلات الأساتذة .

واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة الدراكة (2002) في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغير الجنس، واختلفت نتيجة الدراسة مع دراسة كشلاف (2005) حيث بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

الخاتمة:

تلعب جودة التعليم العالي دوراً فاعلاً في شتى المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتكنولوجية، ودوراً إيجابياً في مواجهة التحديات

العالمية المتمثلة في العولمة والانفتاح على العالم الخارجي، من خلال تزويد المجتمعات بمخرجات متخصصة ومهارات عالية واتجاهات ايجابية قادرة على معالجة المشكلات القائمة ووضع إجراءات وقائية تحول دون الوقوع في المشكلات التي يمكن حدوثها.

وقد أسهمت جودة التعليم العالي في رسم مسيرة المجتمعات ونهضتها، 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.

قائمة المراجع:

- أبو عودة فوزي حرب، (2004). مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي، المؤتمر التربوي الأول، التربية في فلسطين ومتغيرات العصر، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- أحمد ابراهيم أحمد، (2003). الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية الجامعية، ط1، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر .
- الاعرجي نبيل، (2015). الجودة في التعليم العالي، دار الصادق الثقافية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- البلاوي حسن، (2000). الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التمييز ومعايير الاعتماد، دار المسيرة، الأردن.
- الترتوري محمد عوض، (2006). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الأردن.
- الخطيب محمد بن شحات، (2004). الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي والتعليم العالي، دار الخريجي للنشر والتوزيع، الرياض.
- الدراكة مأمون، (2002). الجودة في المنضّمات الحديثة، دار الصفاء للنشر، عمان، الأردن.
- الشافعي حسن أحمد، (2006). معايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات الرياضية بالمجتمع العربي، ط1، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية.
- شاكر مجيد سوسن، (2014). الجودة في المؤسسات والبرامج الجامعية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الشرفاوي مريم محمد ابراهيم، (2003). دراسات في جودة التعليم العالي، ط1، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، مصر.
- الطائي العبادي، (2008). إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- العقيلي، عمر وصفي، (2001). المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- علوان قاسم، (2007). إدارة الجامعات في ضوء معايير الجودة الشاملة، مجلة إتحاد الجامعات العربية، عدد 4، عمان، الأردن.

- القديوتي محمد، (2007). إدارة الجودة الشاملة في العملية التربوية في جامعة الكويت من منظور أعضاء هيئة التدريس، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، المجلد (21)، العدد 1، جدة، السعودية.
- مروة أحمد، (2003). مجالات تطبيق جودة التعليم الجامعي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد 39، الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، الأردن.
- المطاعني علي، (2005). درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي الخاص في سلطنة عمال من وجهة نظر الإداريين والأكاديميين فيها، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
- الملاح منتهى، (2005). مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح، نابلس، فلسطين.