

دور تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية -دراسة حالة جامعة الزرقاء في الأردن-

د. حسن ياسين طعنة
جامعة الزرقاء/الأردن

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية : دراسة حالة جامعة الزرقاء. ولتحقيق هذا الغرض تم بناء وتطوير استبانة تضمنت سبعة معايير لجودة التعليم الجامعي، ومتغير الأداء الأكاديمي، وتألقت من (45) فقرة، بعدها تم اختبار صدق الأداة وثباتها، وتم تطبيقها على عينة الدراسة البالغة (116) عضو هيئة تدريس، التي اختيرت عشوائياً من مجتمع الدراسة البالغ (253) عضواً وباستخدام طريقة العينة الطبقية العشوائية. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، نذكر منها :

- 1- توجد علاقة موجبة (طردية) ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، بين كل معيار من معايير جودة التعليم الجامعي وجودة الأداء الأكاديمي.
 2. لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة تطبيق معايير جودة التعليم، مما يدل ذلك على تجانس استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة تطبيق المعايير من وجهة نظرهم.
 - 3 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي، تعزى لمتغير (سنوات الخبرة في الجامعة) ولصالح الفئة (4-8) سنوات.
 4. لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي، تعزى للمتغيرات الشخصية.
 5. لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تقييمهم لجودة الأداء الأكاديمي، تعزى للمتغيرات الشخصية.
- الكلمات المفتاحية:** جودة التعليم العالي، جودة الأداء الأكاديمي، جامعة الزرقاء، الأردن.

Abstract :

The study aimed to identify the role of the application of quality standards of university education in promotion the quality of academic performance in Jordanian universities: a case study of Zarqa University. To achieve this purpose has been to build and develop a questionnaire included seven criteria for the quality of university education, and the variable of academic performance, consisted of (45) items were then test the sincerity of the tool and its reliability, was applied to the study sample of (116) teaching staff, chosen at random of the study population (253) teaching staff using a stratified random sample. The study findings a number of results, including:

1 - There is statistically significant relationship (positive correlation) at the level ($\alpha = 0.05$), between each of the quality standards of university education and the quality of academic performance.

2- There are no statistically significant differences between the mean responses of the study sample about the degree of application of quality standards of education, which indicates that the homogeneity of the study sample responses about the degree of application of the standards from the point of view.

3- There are statistically significant differences at the level ($\alpha = 0.05$), between the mean responses of the study sample about the application degree of quality standards of university education, attributed to the variable (years of experience in the university) and for the class (4-8) years.

4- There are no statistically significant differences between the mean responses of the study sample about the degree of application of quality standards of university education, attributed to the personal variables (job title, qualification, and academic rank).

5- There are no statistically significant differences between the mean responses of the study sample about the level of their evaluation of the quality of academic performance, attributed to the personal variables (job title, qualification, academic rank, and years of experience in the university).

Key words: Quality of Higher Education, the Quality of Academic Performance, Zarqa University, Jordan.

مقدمة :

مما لا شك فيه إن عملية إصلاح برامج وسياسات واستراتيجيات التعليم بشكل عام قد حظيت باهتمام كبير في أغلب دول العالم، وبهذا الصدد فقد حظي نظام الجودة الشاملة بجانب كبير من هذا الاهتمام، باعتباره احد ركائز الإنتاجية لنموذج الإدارة الجامعية الحديثة وذلك لمواجهة التغيرات المحلية والإقليمية والعالمية بهدف التكيف معها، وعلى فقد أصبح المجتمع العالمي ينظر إلى نظام الجودة الشاملة والإدارة التربوية باعتبارهما أساسا لتطور الشعوب وتقدمها، حيث يمكن القول إن نظام الجودة الشاملة هو التحدي الحقيقي الذي سيواجه الأمم في العقود القادمة (احمد، 2003: 27).

إن تجديد برامج واستراتيجيات التعليم من خلال اعتماد نظام الجودة الشاملة قد أخذ صداه الواسع في التعليم العالي، حيث يرى ذوي الاختصاص في حقل الإدارة إن تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الجامعات هو عبارة عن أسلوب متكامل لمعايير النظام يمكن تطبيقه في جميع مستويات الجامعة وكياناتها ليوثر للعاملين وفرق العمل الفرصة من اجل اشباع حاجات الطلبة والمستفيدين من التعليم العالي. وفي ضوء ما تقدم، إن جودة التعليم لم تُعد هبة تمنحها الحكومات، وإنما فرصة تصنعها الأمم وتستثمرها الشعوب، وتضحي من اجلها بالوقت والجهد والمال والمثابرة. وتحقق جودة التعليم من خلال وجود سياسة واضحة لنظام الجودة الشاملة، وكفاءة التنظيم الإداري للمؤسسات التعليمية الأكاديمية في الجامعات الأردنية، وتفعيل نظام المتابعة والتقويم لتفادي الوقوع في الأخطاء، وتوفير نظام تدريبي فاعل لأعضاء الهيئة التدريسية (العيثاوي، والسامرائي، 2011: 6).

ونظرا لكون الدراسة الحالية تهتم بتقييم دور معايير جودة التعليم الجامعي في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي دراسة حالة جامعة الزرقاء. لذلك حري بالباحث الحديث عن جامعة الزرقاء الخاصة بواقعها الحالي :

تأسست جامعة الزرقاء عام (1994) حسب قرار وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ذو العدد (48) في 1 / 7 / 1994، وتعد هذه الجامعة إحدى المراكز الحضارية والعلمية والفكرية في محافظة الزرقاء بالمملكة الأردنية الهاشمية، وتضم الجامعة (13) كلية علمية وإنسانية تمثلت بكليات (الصيدلة، والهندسة التكنولوجية، والعلوم وتكنولوجيا المعلومات، والتمريض، والعلوم الطبية المساندة، والاقتصاد والعلوم الإدارية، والعلوم التربوية، والآداب، والحقوق، والشريعة، والفنون والتصميم، والصحافة والإعلام)، إضافة إلى وجود (5) مراكز علمية فيها، ويبلغ عدد طلبة الجامعة (6635) طالبا وطالبة في الدراسات الأولية، إضافة إلى (39) طالبا وطالبة في الدراسات العليا.

أولا : منهجية الدراسة

1- مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

تتجلى مشكلة الدراسة في الكشف عن الآليات التي يتم بموجبها تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية، وتتلخص مشكلة الدراسة بالتساؤلات الآتية:

- أ - ما درجة تطبيق معايير جودة التعليم في جامعة الزرقاء من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟
- ب- ما مستوى تقييم جودة الأداء الأكاديمي في جامعة الزرقاء من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟
- ج- ما طبيعة العلاقة بين كل معيار من معايير جودة التعليم الجامعي وجودة الأداء الأكاديمي؟
- د- هل يوجد اختلاف بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي في جامعة الزرقاء من وجهة نظرهم.

- هـ- هل يوجد اختلاف بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي، يُعزى للمتغيرات الشخصية المتمثلة بـ(المسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، والرتبة العلمية، وسنوات الخبرة في الجامعة)؟
- و- هل يوجد اختلاف بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تقييم جودة الأداء الأكاديمي، يُعزى للمتغيرات الشخصية المتمثلة بـ(المسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، والرتبة العلمية، وسنوات الخبرة في الجامعة)؟

2- أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة أهميتها في كونها تتناول موضوعاً في غاية الحساسية يتمثل بجودة التعليم الجامعي والذي ينعكس بشكل ايجابي على تعزيز جودة الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية. كما وتفيد هذه الدراسة في توفير عدد من متطلبات جودة التعليم الجامعي التي يمكن الاستفادة منها في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة من جهة، ومن جهة ثانية، إفادة مصممي أنظمة جودة التعليم الجامعي من خلال تزويدهم بقائمة بمعايير ضمان جودة التدريس، وكذلك إفادة المسؤولين في التعليم العالي وذلك من خلال التعرف على أحد المداخل الإدارية الحديثة المتمثل بـ(جودة التعليم الجامعي) وتوفير معايير تطبيقه بهدف تعزيز جودة الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية.

3- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الى تحقيق ما يأتي:

- أ- التعرف على مفهومي جودة التعليم الجامعي، والأداء الأكاديمي.
- ب- التعرف على درجة تطبيق معايير جودة التعليم في جامعة الزرقاء من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- ج- التعرف على مستوى تقييم جودة الأداء الأكاديمي في جامعة الزرقاء من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

د- التعرف على دور تطبيق معايير جودة التعليم في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي في جامعة الزرقاء.

هـ- التعرف على طبيعة العلاقة بين كل معيار من معايير جودة التعليم الجامعي وجودة الأداء الأكاديمي.

و- قياس الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تطبيق معايير جودة التعليم في الجامعة.

ز- قياس الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي، تُعزى لبعض المتغيرات الشخصية المتمثلة بـ(المسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة في الجامعة).

ح- قياس الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تقييم جودة الأداء الأكاديمي، تُعزى لبعض المتغيرات الشخصية المتمثلة بـ(المسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة في الجامعة).

4-فرضيات الدراسة:

لبلوغ الدراسة أهدافها، فقد تم وضع بعض الفرضيات الإحصائية بصيغتها العدمية(H_0)، وعلى النحو الآتي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

H_{01} : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، بين جودة الأداء الأكاديمي وكل معيار من معايير جودة التعليم الجامعي.

الفرضية الرئيسية الثانية:

H_{02} : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تطبيق معايير جودة التعليم في الجامعة من وجهة نظرهم.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

H₀₃: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي، تُعزى لبعض المتغيرات الشخصية المتمثلة بـ(المسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة في الجامعة).

الفرضية الرئيسية الرابعة:

H₀₄: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تقييم جودة الأداء الأكاديمي، تُعزى لبعض المتغيرات الشخصية المتمثلة بـ(المسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة في الجامعة).

5- مصطلحات الدراسة:

أ- الجودة: Quality

عرفت اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد الجودة بأنها: "درجة استيفاء المتطلبات التي يتوقعها المستفيد من الخدمة، أو تلك المتفق عليها معه" (اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد، 2004).

ب- جودة التعليم: Education Quality

عرف الرشيد جودة التعليم بأنها: "ترجمة لاحتياجات وتوقعات الطالب إلى خصائص محددة تكون أساساً في تعليمهم وتدريبهم بما يوافق تطلعات الطلبة" (الرشيد، 1995: 7).

ج- الأداء: Performance

عرف الصديقي الأداء بأنه: "مقياس لما تم انجازه من أعمال من قبل مؤسسة أو فريق أو شخص معين" (الصديقي، 2004: 8).

د- جودة الأداء: Performance Quality

عرف البيلاوي جودة الأداء بأنها: "الإسهام الفعال للنظام الإداري والتنظيمي بكافة عناصره في تحقيق الكفاءة الاستثمارية للموارد المتاحة من (مواد أولية ومعدات وقوى

بشرية ومعلوماتية وإدارة إستراتيجية ومعايير ومواصفات، الخ)، بحيث تسهم جميعا في السعي إلى تحقيق هدف المنظمة الذي يتركز في تحقيق الإشباع الأمثل للمستهلك الأخير (البيلاوي، 2005 : 92).

ثانياً: الاطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة :

1- الاطار النظري:

يتناول هذا المبحث الأدب الفكري والمفاهيمي لنظام جودة التعليم الجامعي، والأداء الأكاديمي، وعلى النحو الآتي :

أ. مفهوم جودة التعليم الجامعي :

تُعرف جودة التعليم (Educational Quality) بأنها: " الحصول على منهج تعليمي كفء في المؤسسات التعليمية يتمثل في خريجها " ، وتسهم جودة التعليم في خدمة المجتمع وذلك من خلال تحسين مدخلات كل مؤسسة من تلك المؤسسات (الورفلي، 2011: 87).

وتُعد الجودة في التعليم العالي من المتطلبات الضرورية التي تحرص الجامعات على تحقيقها للحصول على مراكز متقدمة ضمن تصنيف الجامعات العالمية المتميزة، وتسعى كثير من الجامعات المتميزة في العالم إلى تطبيق معايير (أساليب) إدارة الجودة لتحسين كفاءة أداء العاملين فيها وضمان جودة مخرجاتها (حمدتو، 2011: 112).

كما وتُعد جودة التعليم الجامعي بأنها عملية إدارية تستند على مجموعة من القيم ، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي توظف مواهب العاملين، وتستثمر قدراتهم الفكرية على نحو إبداعي لضمان تحقيق التحسين المستمر للمنظمة، وهي ترجمة لاحتياجات ورغبات خريجي الجامعة لمخرجات النظام التعليمي في الجامعات إلى خصائص ومعايير محددة في الخريج، لتكون أساساً لتصميم برامج التطوير المستمر (Rhodes، 2005: 37).

وفي ضوء ما تقدم، فإن جودة التعليم الجامعي تُعد فلسفة شاملة للعمل في المؤسسات التعليمية، فهي تحدد أسلوب الممارسة الإدارية بهدف الوصول إلى التحسين والتطوير المستمرين لعمليات التعليم وتطوير مخرجات التعليم على أساس العمل الجماعي بما يضمن رضا أعضاء هيئة التدريس والطلبة وأولياء أمورهم وسوق العمل (النهساني، 2011: 10).

ب- مقومات جودة التعليم الجامعي:

يمكن تلخيص مقومات الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي، بما يأتي (لمياء حسين، وآخرون، 2011: 533):

- 1- وجود أهداف واقعية ومهام قابلة للتحقق.
- 2- وجود سياسات ونظم وآليات لتنفيذ الوصول إلى الأهداف.
- 3- وجود معايير ملزمة في المجال الأكاديمي والمجال الإداري والمجال الطلابي والمجال المتعلق بالبنية والموارد.
- 4- وجود محددات مرجعية لتوضيح طبيعة البرامج الدراسية ونوعيتها والدرجات العلمية الممنوحة في التخصصات المختلفة والقياس عليها.
- 5- وجود نظم قياس ومؤشرات أداء محددة ومتطورة للحكم على السياسات ونظم وآليات التنفيذ في إطار الأهداف والمهام.
- 6- وجود نظام مؤسسي مستمر لإدارة الجودة وضمانها يهدف إلى المراجعة والمحاسبة والتطوير.

ج- جودة الأداء الأكاديمي:

إن تحسين الأداء الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي، ينطوي على الرغبة في إرساء دعائم التطور والتحديث، وتوفير مقومات الإبداع والتميز في عالم تتسارع فيه منتجات العقل البشري. فالمتتبع لأداء مؤسسات التعليم العالي في الآونة الأخيرة يجد هناك تدهورا في جودة الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات، ولعل ما يؤكد هذا التدهور هو التدني في علامات الاختبار والقصور في المهارات الأساسية للخريجين

وتزايد معدلات تسرب الطلبة. كل ذلك يؤكد ضرورة البحث عن معالجات جديدة يمكن أن تساعد مؤسسات التعليم العالي على النهوض ومعالجة حالة التدهور تلك (مدني، 2002:1085).

ومما لاشك فيه إن الحاجة إلى تطوير الأداء الجامعي تستحق إذن وقفة من شأنها إحداث التغير في التعليم الجامعي والارتقاء بجودة الأداء الأكاديمي، وذلك من خلال اعتماد آليات لتجويد الأداء الجامعي وتجديده، نذكر منها ما يأتي (سعيد وقوي، 2008:1086)، (Sunil، 2006:35)، (peter، 2007:21):

- 1- تجديد الإطار الفلسفي لإدارة الجامعة.
- 2- التجديد في أهداف التعليم العالي ونمط العملية التعليمية.
- 3- التجديد في الأدوار المطلوبة من عضو هيئة التدريس في الجامعة.
- 4- تركيز التوجه نحو البحث العلمي.
- 5- تجديد العلاقة مع الطالب الجامعي وتغيير أدواره.

2- الدراسات السابقة ذات الصلة:

نظرا لأهمية موضوع الدراسة فقد رأى الباحث ضرورة تسليط الضوء على مجموعة من الدراسات ذات الصلة بالموضوع، نذكر منها ما يأتي:

1. دراسة (الكبيسي، 2011) بعنوان: "واقع جودة التدريس الجامعي وسبل الارتقاء به". هدفت الدراسة إلى تقييم واقع جودة التدريس وسبل الارتقاء به من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة الانبار. واستخدم الباحث الاستبيان كأداة بحثية تضمنت أربعة مجالات وشملت على (64) فقرة. وبعد أن تم التحقق من صدق الأداة وثباتها، تم تطبيقها على عينة الدراسة البالغة (61) عضو هيئة تدريس. وتوصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها: هناك انخفاض في مستوى جودة التدريس الجامعي، وقد يُعزى سبب هذا الانخفاض إلى أن بعض أعضاء هيئة التدريس في الفروع العلمية لم يتلقوا الإعداد التربوي الكافي في ضوء ثقافة الجودة.

2- دراسة (السبيعي، 2010) بعنوان: " واقع المهارات التدريسية لعضوات هيئة تدريس بكلية العلوم التطبيقية في ضوء معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر طالبات جامعة أم القرى". هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع المهارات التدريسية لعضوات هيئة التدريس ودرجة ممارستهن لهذه المهارات في تدريس العلوم في ضوء معايير الجودة الشاملة، واستخدمت الباحثة لهذا الغرض استبانة تضمنت أربعة محاور تتمثل بـ (مهارات تدريس العلوم في ضوء معايير الجودة الشاملة)، وشملت على (73) مهارة تدريسية. وبعد أن تم التأكد من صدق الاستبانة وثباتها، وتم تطبيقها على عينة الدراسة البالغة (189) طالبة. وتم التوصل إلى بعض النتائج منها:

أ. انخفاض مستوى أداء عضوات هيئة التدريس في المهارات التدريسية بأقسام العلوم، عن مستوى الجودة الشاملة.

ب. توجد فروق دالة إحصائية □ في درجة ممارسة عضوات هيئة التدريس لمهارات تدريس العلوم، وجميعها كانت لصالح عضوات هيئة التدريس في قسم الأحياء.

3- دراسة (Venkatraman، 2007)، بعنوان:

A framework for Implementing TQM in Higher Education

Programs هدفت الدراسة إلى توفير إطار لإدارة الجودة الشاملة التي تركز على التحسينات المستمرة في التعليم، باعتباره وسيلة ملائمة لتنفيذ متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي. وتم تحليل برامج إدارة الجودة الشاملة في التعليم عن طريق النظر إلى مختلف العوامل المؤثرة مثل (الممارسات التعليمية القائمة، ومعوقات إدارة الجودة الشاملة، والعائد على الاستثمار) في تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم. وخلصت الدراسة إلى أن هذه الاكتشافات أدت إلى وضع إطار للجودة الشاملة تعتمد على (عجلة ديمنج) لتنفيذ التحسينات المستمرة في التعليم العالي.

4. دراسة (Ahmed & Hamdoon, 2007) بعنوان:

The Challenges and Obstacles of TQM Implementation in the Higher Education Institutions: The case Sharjah

الدراسة إلى التعرف على التحديات والعقبات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة

في التعليم العالي في دولة الإمارات، وقد أجريت الدراسة على جامعة الشارقة. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن جميع العقبات التي وردت في أداة الدراسة (الاستبانة)، تُعد عقبات حقيقية تواجه العاملين في الجامعة، وهي بالفعل تحول دون تنفيذ نظام إدارة الجودة الشاملة بشكل صحيح وناجح في جامعة الشارقة. من جانب آخر، أظهرت النتائج بأن هناك شبه توافق في آراء العاملين بالجامعة حول أهمية التكيف مع نظام الجودة في التعليم.

5. دراسة (Gavriel & Edward, 2006) بعنوان:

The Difficulty in Implementation TQM in the Higher Education of Institutions/student Roles.

على كيفية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، من خلال تحديد وتحليل الأدوار المزدوجة للطلاب والمعلمين. كما سلطت الدراسة الضوء على أوجه القصور في تطبيق مستلزمات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، إضافة إلى تقييم مفهوم الأدوار المزدوجة للطلاب وقياس أثرها على تقوية العملية التربوية من خلال التفاعل بين هذه الأدوار. وقد أسهمت الدراسة في فهم أدوار الطالب / المعلم وكيفية تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي بشكل أفضل، كما قدمت أسلوب جديد لتعزيز عملية التقويم كمقياس لجودة التعليم.

6. دراسة (العريمي، 2005) بعنوان: " تقدير درجة تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي لكليات التربية في سلطنة عُمان كما يتصورها القادة الإداريين والاكاديميين ". هدفت الدراسة إلى التعرف على تقدير درجة تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي لكليات التربية في سلطنة عُمان من وجهة نظر القادة الإداريين والاكاديميين، وتحديد الاختلاف في تقديراتهم لدرجة معايير الاعتماد الأكاديمي تبعاً للمتغيرات الشخصية المتمثلة بـ (الجنس، والوظيفة، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والكلية). وتم بناء استبانة تكونت من ستة مجالات وتضمنت على (100) فقرة، توزعت على المجالات الستة. وتم التأكد من صدق الاستبانة وثباتها، وبعدها

تم تطبيقها على عينة الدراسة البالغة (109) إداري وأكاديمي من العاملين في كليات التربية. وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية □ بين متوسطات تقديرات أفراد العينة على الأداة الكلية، تُعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور، ولتغير المؤهل العلمي ولصالح مؤهل الدكتوراه.

ثالثاً: إجراءات الدراسة:

1- منهج الدراسة:

في ضوء طبيعة مشكلة الدراسة وأهدافها، فقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي لوصف استجابات أفراد عينة الدراسة وتقديراتهم حول درجة تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي، وكذلك لوصف مستوى تقييمهم لجودة الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية. من جانب آخر، تم استخدام المنهج التحليلي لقياس الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي تبعاً لبعض المتغيرات الشخصية، وكذلك لقياس الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول مستوى تقييمهم لجودة الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية تبعاً لبعض المتغيرات الشخصية.

2- مجتمع الدراسة وعينتها:

أ- مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس ممن هم على ملاك الجامعة، والبالغ عددهم (253) عضو هيئة تدريس ولا يشمل التدريسيين غير المتفرغين.

ب- عينة الدراسة: تتكون عينة الدراسة من (127) عضو هيئة تدريس، تم اختيارهم وفق أسلوب العينة الطبقية العشوائية، بنسبة (50%) من حجم المجتمع وكل طبقة من طبقاته. كما هو موضح في الجدول رقم (1) الآتي:

الجدول (1): مجتمع الدراسة وعينتها وعدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والصالحة

المسمى الوظيفي	حجم المجتمع	نسبة المعاينة	حجم العينة	عدد الاستمارات الموزعة	العدد المسترجع	عدد الاستمارات الصالحة للتحليل
عميد	9	50%	5	5	5	5
نائب / مساعد	12	50%	6	6	6	6
رئيس قسم	27	50%	14	14	13	13
عضو هيئة تدريس	205	50%	102	102	96	92
المجموع	253	50%	127	127	120	116

المصدر: جامعة الزرقاء / دائرة الموارد البشرية - 2012.

بعدها تم توزيع (127) استمارة استبيان على أفراد العينة، وتم استرجاع (120) استبانة، حيث بلغت نسبة الاستبيانات المسترجعة (94.5%)، وبعد مراجعة وتدقيق الاستبيانات المسترجعة، تم استبعاد (4) استبيانات لعدم صلاحيتها بسبب عدم دقة المعلومات الواردة في بعضها، وعدم الإجابة على عدد من الفقرات في البعض الآخر، وبهذا بلغ عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي (116) استبانة، وبلغت نسبة الاستبيانات الصالحة من العدد المسترجع (96.7%). وبعد الانتهاء من تحديد العينة النهائية للدراسة والبالغة (116) عضوا، تم توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية. والجدول رقم (2) يوضح ذلك:

الجدول (2): وصف خصائص أفراد عينة الدراسة في جامعة الزرقاء

ت	المتغيرات	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
1	النوع الاجتماعي	ذكر	100	86.2
		أنثى	16	13.8
2	المسمى الوظيفي	عميد	5	4.3
		نائب / مساعد	6	5.2
		رئيس قسم	13	11.2

79.3	92	عضو هيئة تدريس		
14.7	17	ماجستير	المؤهل العلمي	3
85.3	99	دكتوراه		
14.7	17	مدرس	الرتبة العلمية	4
63.8	74	أستاذ مساعد		
18.1	21	أستاذ مشارك		
3.4	4	أستاذ		
33.6	39	أقل من 4 سنة	سنوات الخبرة في الجامعة	5
35.3	41	4 - 8		
19.0	22	8 - 12		
12.1	14	12 سنة فأكثر		
39.7	46	علمية	تخصص الكلية	6
60.3	70	إنسانية		

3- أداة الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، وبعد الرجوع إلى الأدب التربوي والإداري المتعلق بإمكانية تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي، قام الباحث ببناء أداة لقياس مدى التطبيق وأثره على تعزيز جودة الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية. وتكونت الأداة من ثلاثة أجزاء، تناول الجزء الأول منها على المعلومات الشخصية والمتمثلة بـ (النوع الاجتماعي، والمسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، والرتبة العلمية، وسنوات الخبرة في الجامعة، وطبيعة التخصص)، أما الجزء الثاني فقد تناول معايير جودة التعليم الجامعي، وتضمن على (35) فقرة توزعت على سبعة معايير لجودة التعليم بواقع (5) فقرات لكل معيار، في حين تناول الجزء الثالث متغير جودة الأداء الأكاديمي ويتكون من (10) فقرات. وقد تم استخدام مقياس ليكرت (Likert Scale) خماسي التدرج، لقياس درجة التطبيق لمعايير جودة التعليم، ومستوى

التقييم لجودة الأداء الأكاديمي. وتم اعتماد مقياس لمعايير جودة التعليم الجامعي، وجودة الأداء الأكاديمي مقسم إلى ثلاثة مستويات، حيث احتسبت درجة القطع وذلك بقسمة الفرق بين أعلى قيمة للمقياس (5) وأقل قيمة فيه (1) على ثلاثة مستويات، أي إن درجة القطع هي $\{ (1-5) / 3 = 1.33 \}$.

وبذلك تكون المستويات الثلاثة كالآتي:

أ- درجة التطبيق منخفضة (1 - 2.33).

ب- درجة التطبيق متوسطة (2.34 - 3.67)

ج- درجة التطبيق مرتفعة (2.68 - 5)

وبعد ذلك تم قياس صدق الأداة وثباتها، على النحو الآتي:

أ- صدق الأداة:

تم التحقق من الصدق الظاهري (Face Validity) لأداة الدراسة، وذلك من خلال عرضها على مجموعة من الخبراء والمحكمين من أصحاب الخبرة والمعرفة ببرامج الجودة الشاملة في مجال التعليم والإدارة التربوية في جامعة الزرقاء والجامعات الأردنية، وكان الهدف من التحكيم التحقق من درجة ملائمة صياغة الفقرات لغويا، ومدى انتماء الفقرات إلى متغيرات الدراسة. وقد تم الأخذ بنظر الاعتبار ملاحظات الخبراء والمحكمين، حيث تم تعديل صياغة بعض الفقرات وحذف البعض الآخر منها. وإضافة معيارا سابعاً إلى معايير جودة التعليم الجامعي، بحيث تم تصميم الاستبانة بشكلها النهائي الوارد في الملحق رقم (1).

ب- ثبات الاستبانة:

للتحقق من ثبات الاستبانة، قام الباحث باستخدام طريقة (الاختبار وإعادة الاختبار) (Test-retest)، حيث تم توزيع الاستبانة على عينة مكونة من (20) عضواً هيئة تدريس من خارج عينة الدراسة الأصلية التي طبقت عليها أداة الدراسة، وبفارق أسبوعين بين الاختبارين، وحسب معامل ثبات الاستقرار وفق معامل ارتباط (سبيرمان) حيث بلغ معامل ثبات الأداة الكلية (0.96). كما تم حساب معامل

الثبات للأداة (قياس الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة) باستخدام معادلة (كرونباخ ألفا) (Cronbch Alpha)، وبلغ معامل الثبات للأداة الكلية (0.95)، كما هو موضح بالجدول (3) الآتي:

الجدول (3): نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة)

المتغيرات	عدد الفقرات	الاختبار وإعادة الاختبار	كرونباخ ألفا
جودة التعليم	5	0.90	0.89
جودة القيادة الإدارية	5	0.81	0.77
ثقافة الجودة	5	0.71	0.68
التركيز على المستفيدين	5	0.76	0.75
العاملون في الجامعة	5	0.86	0.84
التحسين والتطوير	5	0.87	0.87
جودة خدمة الطالب والمجتمع	5	0.93	0.92
الأداء الأكاديمي	10	0.92	0.91
الأداة الكلية	45	0.96	0.95

4- أساليب المعالجة الإحصائية:

بعد الانتهاء من تفريغ بيانات الاستبانة في الحاسبة الالكترونية، تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية، والمتوفرة في برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، والأساليب الإحصائية التي تم استخدامها لإغراض التحليل الإحصائي للبيانات هي:

- 1- معامل كرونباخ ألفا.
- 2- معامل الارتباط ل (سبيرمان).
- 3- التكرارات والنسب المئوية.
- 4- اختبار (One-Sample Kolmogorov – Smirnov).
- 5- اختبار (Variance Inflation Factor - VIF).

6- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

7- أسلوب تحليل التباين الأحادي (ANOVA).

8- اختبار شيفيه (Seheffe s Test).

رابعاً: التحليل الإحصائي للبيانات:

يهدف هذا المبحث إلى عرض نتائج التحليل الإحصائي لبيانات إجابات أفراد

عينة الدراسة، التي تم التوصل إليها من خلال استخدام الحزم الإحصائية للعلوم

الاجتماعية (*Statistical Package for Social Sciences – SPSS*).

وقبل الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، ينبغي التحقق من توزيع بيانات

استبانة الدراسة، وهل أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي (*Normal*

Distribution) أم لا؟ وذلك من خلال اختبار الفرضية الإحصائية الآتية:

H_0 : تخضع بيانات استبانة الدراسة للتوزيع الطبيعي (*Normal Distribution*).

H_1 : لا تخضع بيانات استبانة الدراسة للتوزيع الطبيعي (*Normal Distribution*).

ولاختبار الفرضية الإحصائية السابقة، تم استخدام اختبار (كولموكروف

- سيمرنوف) الذي يعد من الاختبارات اللامعلمية، (*One-Sample*

Kolmogorov – Smirnov Test)، كما هو موضح بالجدول رقم (4) الآتي:

الجدول رقم (4): نتائج اختبار كولموكروف - سيمرنوف (*One-Sample K-S Test*)

متغيرات الدراسة	عدد المشاهدات (N)	قيمة (Z) المحسوبة	الدلالة الإحصائية (Sig.)
جودة التعليم	116	1.362	0.089
جودة القيادة الإدارية	116	1.083	0.192
ثقافة الجودة	116	1.578	0.057
التركيز على المستفيدين	116	1.130	0.156
العاملون في الجامعة	116	1.119	0.163
التحسين والتطوير	116	1.244	0.091
جودة خدمة الطالب والمجتمع	116	1.264	0.082
جودة الأداء الأكاديمي	116	0.966	0.308

قيمة (Z) الجدولية هي (1.96) عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، والاختبار جانبيين (2-tailed).

يتضح من النتائج النهائية الواردة في الجدول رقم (4) السابق، بأن جميع قيم (Z) المحسوبة لمتغيرات الدراسة هي أقل من قيمة (Z) الجدولية البالغة (1.96)، وكذلك أن جميع قيم الدلالة الإحصائية (Sig.) هي أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$). وفي ضوء النتائج السابقة سيتم عدم رفض الفرضية العدمية (H_0) التي تنص على أن { بيانات استبانة الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) }. وهذا يعني أن بيانات استبانة الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي، مما يجعلها جاهزة لإجراء كافة الإحصاءات الوصفية والاختبارات الإحصائية التحليلية.

من جانب آخر، ارتأى الباحث التحقق من عدم وجود ظاهرة التداخل الخطي المتعدد بين المتغيرات المستقلة (معايير جودة التعليم الجامعي) قبل إجراء اختبار فرضيات الدراسة. كما هو موضح في الجدول رقم (5) الآتي:

الجدول رقم (5): نتائج اختبار (VIF) للتحقق من ظاهرة التداخل الخطي المتعدد بين معايير جودة التعليم الجامعي

المتغيرات المستقلة	VIF	Tolerance
جودة التعليم	1.585	0.631
جودة القيادة الإدارية	3.312	0.302
ثقافة الجودة	2.176	0.460
التركيز على المستفيدين	2.863	0.349
العاملون في الجامعة	2.009	0.498
التحسين والتطوير	1.962	0.510
جودة خدمة الطالب والمجتمع	1.380	0.724

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (5) السابق، عدم وجود تداخل خطي متعدد (Multicollinearity) بين (معايير جودة التعليم الجامعي) المتمثلة بـ (جودة

التعليم، وجودة القيادة الإدارية، وثقافة الجودة، والتركيز على المستفيدين، والعاملون في الجامعة، والتحسين والتطوير، وجودة خدمة الطالب والمجتمع، إن ما يؤكد ذلك قيم إحصاء الاختبار (VIF) المحسوبة للمعايير المذكورة، وجميع هذه القيم أقل من القيمة الحرجة للاختبار والبالغة (5).

وبعد أن تم التأكد من أن توزيع بيانات الاستبانة يخضع للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution)، وعدم وجود تداخل خطي متعدد (Multicollinearity) بين (معايير جودة التعليم الجامعي)، فقد أصبح بالإمكان إجراء كافة الإحصاءات الوصفية (حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية)، واختبار الفرضيات الإحصائية (تحليل الارتباط، وقياس الفروق). وتسهيلاً لعرض نتائج الدراسة، فقد تم تصنيفها تبعاً لتسلسل الأسئلة والفرضيات الواردة فيها، وعلى النحو الآتي:

1- النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الأول:

ما درجة تطبيق معايير جودة التعليم في جامعة الزرقاء من وجهة نظر أفراد عينة

الدراسة؟

وللإجابة على السؤال الأول للدراسة، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقييم أفراد عينة الدراسة حول كل معيار من معايير جودة التعليم الجامعي.

ويشير الجدول رقم (6) التالي، إلى نتائج تحليل استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي في جامعة الزرقاء. ويتضمن الجدول على المتوسطات الحسابية لجميع المعايير بهدف تحديد مستوى شدة الإجابة حول كل معيار، والانحرافات المعيارية لغرض تشخيص مدى تشتت الإجابات عن متوسطاتها الحسابية.

الجدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعايير جودة التعليم الجامعي

التسلسل	المعايير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب المعايير	درجة التطبيق
1	جودة التعليم	3.96	0.78	1	مرتفعة
2	جودة القيادة الإدارية	3.58	0.66	5	متوسطة
3	ثقافة الجودة	3.66	0.57	2	متوسطة
4	التركيز على المستفيدين	3.62	0.63	3	متوسطة
5	العاملون في الجامعة	3.59	0.76	4	متوسطة
6	التحسين والتطوير	3.57	0.74	6	متوسطة
7	جودة خدمة الطالب والمجتمع	3.54	0.89	7	متوسطة
-	معايير جودة التعليم ككل	3.65	0.51	-	متوسطة

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (6)، ميل متوسطات جميع معايير جودة التعليم الجامعي نحو الارتفاع من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة في جامعة الزرقاء، حيث بلغت المتوسطات الحسابية للمعايير (3.96، 3.58، 3.66، 3.62، 3.59، 3.57، 3.54) على التوالي، وجميعها أكبر من معيار الاختبار البالغ (3) من أصل (5) درجات على مقياس ليكرت (Likert Scale). وتشير هذه النتائج إلى امتلاك أفراد عينة الدراسة تصور واضح حول أهمية كل معيار من معايير جودة التعليم، مما يدل ذلك على إن تقييم أفراد عينة الدراسة لدرجة تطبيق معايير جودة التعليم من قبل جامعة الزرقاء كان (إيجابياً)، وهذا يعني بأن جامعة الزرقاء تقوم بتطبيق المعايير المذكورة بدرجة (متوسطة)، من وجهة نظر أفراد العينة في الجامعة المذكورة.

2- النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الثاني:

ما مستوى تقييم جودة الأداء الأكاديمي في جامعة الزرقاء من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟

وللإجابة على السؤال الثاني للدراسة، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقييم أفراد عينة الدراسة لكل فقرة من فقرات متغير جودة الأداء الأكاديمي. ويشير الجدول رقم (7) التالي، إلى نتائج تحليل استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة تقييم فقرات متغير جودة الأداء الأكاديمي لجامعة الزرقاء.

الجدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات جودة الأداء الأكاديمي

رقم	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرات	درجة التقييم
1	إن تطبيق نظام جودة التعليم الجامعي يعمل على تحسين الجانب المهاري والأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس.	3.76	1.06	10	مرتفعة
2	إن الاهتمام الجاد في تطبيق نظام الترقيات الأكاديمية في الجامعة يسهم في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس.	4.02	0.96	5	مرتفعة
3	إن تشجيع ودعم حركة البحث العلمي في الجامعة يساعد على تطوير جودة الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس.	4.28	0.66	1	مرتفعة
4	إن اعتماد نظام الحوافز والمكافآت في الجامعة يسهم في تعزيز الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس.	4.06	0.97	3	مرتفعة
5	إن تطبيق نظام جودة التعليم الجامعي يسهم في تطوير الخطط الدراسية لمختلف الكليات والتخصصات.	3.98	0.91	6	مرتفعة
6	إن المشاركة الفاعلة لأعضاء هيئة التدريس في عملية اتخاذ القرارات في الجامعة يعزز الأداء الأكاديمي لعضو هيئة التدريس.	3.96	0.96	7	مرتفعة
7	إن اهتمام إدارة الجامعة بالجوانب النفسية والاجتماعية لعضو هيئة التدريس يعزز جودة الأداء الأكاديمي له.	3.91	0.92	8	مرتفعة
8	إن دعم الجامعة لنظام إيفادات أعضاء هيئة التدريس لحضور المؤتمرات خارج البلد، يسهم في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي لهم.	4.23	0.89	2	مرتفعة
9	إن اهتمام إدارة الجامعة بتدريب أعضاء هيئة التدريس ورفع مستوى كفاءتهم يعزز جودة الأداء الأكاديمي لهم.	4.06	1.03	4	مرتفعة
10	إن تخفيف قيود الرقابة على أعضاء هيئة التدريس في الجامعة يسهم في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي لهم.	3.90	1.10	9	مرتفعة
-	متغير جودة الأداء الأكاديمي ككل	4.02	0.71	-	مرتفعة

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (7)، ارتفاع المتوسط الحسابي لمتغير جودة الأداء الأكاديمي، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.02) بانحراف معياري (0.71)، وهو أكبر من معيار الاختبار البالغ (3) من أصل (5) درجات على مقياس ليكرت (Likert Scale). وتشير هذه النتيجة إلى امتلاك أفراد عينة الدراسة تصور واضح حول متغير جودة الأداء الأكاديمي وكل فقرة من فقراته، مما يدل ذلك على إن تقييم متغير جودة الأداء الأكاديمي من قبل أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الزرقاء كان (إيجابياً)، وهذا يعني بأن تقييم الأداء في الجامعة المذكورة كان بدرجة (مرتفعة) من وجهة نظرهم.

أما فيما يتعلق بكل فقرة من فقرات متغير (الأداء الأكاديمي)، فقد أظهرت النتائج بأن الفقرة (3) التي تنص: (إن تشجيع ودعم حركة البحث العلمي في الجامعة يساعد على تطوير جودة الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس)، قد جاءت في (المرتبة الأولى) على سلم أولويات تقييم أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الزرقاء، بمتوسط حسابي (4.28)، وانحراف معياري (0.66). في حين جاءت الفقرة (1) التي تنص: (إن تطبيق نظام جودة التعليم الجامعي يعمل على تحسين الجانب المهاري والأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس) بالمرتبة (العاشرة) والأخيرة على سلم أولويات تقييم أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة، بمتوسط حسابي (3.76)، وانحراف معياري (1.06). وهذا يعني بأن الجامعة المذكورة تقوم بأداء خدماتها الأكاديمية بدرجة (مرتفعة)، من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية.

3- اختبار الفرضيات:

سيتم اختبار فرضيات الدراسة المتعلقة بتحليل علاقات الارتباط وقياس الفروق، باستخدام معامل الارتباط ل(سبيرمان)، وتحليل التباين الأحادي (Analysis of Variance) على التوالي. وفيما يلي شرح مفصل لنتائج اختبار الفرضيات وفقاً لترتيبها، وعلى النحو الآتي:

3-1: الفرضية الرئيسية الأولى:

H_{01} : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، بين جودة الأداء الأكاديمي وكل معيار من معايير جودة التعليم الجامعي. وللتحقق من صحة الفرضية السابقة من عدم صحتها، تم استخدام معامل الارتباط ل(سبيرمان)، كما هو موضح بالجدول رقم (8) الآتي:

الجدول (8): معاملات الارتباط ل(سبيرمان) بين جودة الأداء الأكاديمي وكل معيار من معايير جودة التعليم

المتغيرات	جودة التعليم	جودة القيادة الإدارية الجامعية	ثقافة الجودة	التركيز على المستفيدين	جودة العاملين	التحسين والتطوير	الطلبة وخدمة المجتمع
جودة الأداء الأكاديمي	0.449 **	0.282 **	0.211*	0.411**	0.583 **	0.293 **	0.471**
المعنوية (Sig.)	0.000	0.002	0.023	0.000	0.000	0.001	0.000

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (8) السابق، بأنه توجد علاقة ارتباط موجبة (طردية) وذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، بين جودة الأداء الأكاديمي وكل معيار من معايير جودة التعليم الجامعي. إن ما يؤيد ذلك قيم الدلالة الإحصائية (Sig.) المحسوبة لمعاملات الارتباط وجميعها أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، وعليه سيتم رفض الفرضية العدمية (H_{01}).

3-2: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

H_{02} : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تطبيق معايير جودة التعليم في الجامعة من وجهة نظرهم. وللتحقق من صحة الفرضية السابقة من عدم صحتها، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، كما هو موضح بالجدول رقم (9) الآتي:

الجدول (9): تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، لاختبار الفروق بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس حول تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي في جامعة الزرقاء

مصدر الاختلاف (التغير)	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	الدلالة الإحصائية (Sig.)
بين المعايير	2.047	6	0.341	0.751	0.693
الخطأ	365.713	805	0.454		
الكلية	367.760	811	-		

{ قيمة (F) الجدولية بدرجتي حرية البسط والمقام (6 ، 805)، عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) } = 2.10

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (9) السابق، بأن قيمة (F) المحسوبة بلغت (0.751)، وهي أقل من قيمة (F) الجدولية البالغة (2.10)، وأن الدلالة الإحصائية (Sig.) البالغة (0.693) هي أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$). وعليه سيتم عدم رفض الفرضية العدمية (H_{02})، وهذا يعني لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس حول تطبيق معايير جودة التعليم في جامعة الزرقاء من وجهة نظرهم.

3-3: اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

H_{03} : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي، تعزى لبعض المتغيرات الشخصية المتمثلة بـ (المسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة في الجامعة).

وللتحقق من صحة الفرضية السابقة من عدم صحتها، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، كما هو موضح بالجدول رقم (10) الآتي:

الجدول (10): تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، لاختبار الفروق بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس حول تطبيق معايير جودة التعليم، تبعاً للمتغيرات الشخصية

المتغيرات	مصدر الاختلاف	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	الدلالة الإحصائية (Sig.)	النتيجة
المسمى الوظيفي	بين المعايير	0.641	3	0.214	0.826	0.482	لا توجد فروق معنوية
	الخطأ	28.976	112	0.256			
المؤهل العلمي	بين المعايير	0.030	1	0.030	0.115	0.735	لا توجد فروق معنوية
	الخطأ	29.587	114	0.260			
الرتبة العلمية	بين المعايير	1.127	3	0.376	1.477	0.225	لا توجد فروق معنوية
	الخطأ	28.490	112	0.254			
الخبرة في الجامعة	بين المعايير	5.621	3	1.874	8.757	0.000	توجد فروق معنوية
	الخطأ	23.996	112	0.214			

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (10)، ما يأتي:

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي، تُعزى للمتغيرات الشخصية (المسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، والرتبة الأكاديمية). إن ما يؤيد ذلك قيم (F) المحسوبة للمتغيرات المذكورة والبالغة (0.826، 0.115، 1.477) على التوالي، وكذلك قيم الدلالة الإحصائية (Sig.) البالغة (0.482، 0.735، 0.225) وجميعها أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$). وعليه سيتم عدم رفض الفرضية العدمية (H_{03}).

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي، تُعزى للمتغير الشخصي (سنوات الخبرة في الجامعة). إن ما يؤيد ذلك قيمة (F) المحسوبة له

وبالبالغة (8.757)، وكذلك قيمة الدلالة الإحصائية (Sig.) البالغة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$). وعليه سيتم رفض الفرضية العدمية (H_{03}). وبعد أن تم التحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي، تُعزى لمتغير (سنوات الخبرة في الجامعة) فقط، ينبغي الآن معرفة لصالح من تُعزى هذه الفروق بين المتوسطات، فقد استخدم الباحث لهذا الغرض اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات.

والجدول رقم (11) التالي، يوضح نتائج اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات تبعاً لمتغير (سنوات الخبرة في الجامعة):

الجدول رقم (11): نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات، تبعاً لمتغير (سنوات الخبرة في الجامعة)

سنوات الخبرة	المتوسطات الحسابية	أقل من 4 سنوات	8 - 4	12 - 8	12 سنة فأكثر
أقل من 4 سنوات	3.36	-	046*	0.52*	0.19
8 - 4	3.82		-	0.06	0.27*
12 - 8	3.88			-	0.32*
12 سنة فأكثر	3.55				-

(♦) الفروق بين المتوسطات تمثل فيما مطلقاً.

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (11)، بأن الفروق الناتجة من تطبيق اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي، تبعاً لمتغير سنوات الخبرة في الجامعة، أغلبها ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$). وعليه سيتم رفض الفرضية العدمية (H_{02})، وهذا يعني توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول

تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي، تبعاً لمتغير سنوات الخبرة في الجامعة ولصالح أعضاء هيئة التدريس ممن تتراوح سنوات خبرتهم في العمل في الجامعة بين (8- 12) سنة.

4-3: اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة:

H_{04} : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تقييم جودة الأداء الأكاديمي، تُعزى لبعض المتغيرات الشخصية المتمثلة بـ(المسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة في الجامعة).

وللتحقق من صحة الفرضية السابقة من عدم صحتها، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، كما هو موضح بالجدول رقم (12) الآتي:

الجدول (12): تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، لاختبار الفروق بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس حول مستوى تقييم جودة الأداء الأكاديمي، تبعاً للمتغيرات الشخصية

المتغيرات	مصدر الاختلاف	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	الدلالة الإحصائية (Sig.)	النتيجة
المسمى الوظيفي	بين المعايير	1.814	3	0.605	1.210	0.309	لا توجد فروق معنوية
	الخطأ	55.965	112	0.500			
المؤهل العلمي	بين المعايير	0.012	1	0.012	0.024	0.877	لا توجد فروق معنوية
	الخطأ	57.767	114	0.507			
الرتبة العلمية	بين المعايير	1.073	3	0.358	0.708	0.550	لا توجد فروق معنوية
	الخطأ	56.706	112	0.506			
الخبرة في	بين المعايير	3.675	3	1.225	2.536	0.060	لا توجد فروق معنوية

الجامعة	الخطأ	54.104	112	0.483	فروق معنوية
---------	-------	--------	-----	-------	----------------

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (12)، بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تقييم جودة الأداء الأكاديمي في الجامعة، تعزى للمتغيرات الشخصية (المسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة في الجامعة). إن ما يؤكد ذلك قيم (F) المحسوبة للمتغيرات المذكورة والبالغة (1.210 ، 0.024 ، 0.708 ، 2.536) على التوالي، وكذلك قيم الدلالة الإحصائية (Sig.) البالغة (0.309 ، 0.877 ، 0.550 ، 0.060) وجميعها أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$). وعليه سيتم عدم رفض الفرضية العدمية (H_{04}).

خامساً: مناقشة النتائج والتوصيات:

سيتم في هذا المبحث مناقشة النتائج التي أسفرت عنها الدراسة، ويتضمن على أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة في ضوء النتائج، وستتم مناقشة النتائج المتعلقة بكل سؤال وفقاً لترتيب أسئلة الدراسة وفرضياتها.

1- مناقشة النتائج:

1-1: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

أشارت النتائج المتعلقة بالسؤال الأول، إلى أن درجة تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي في جامعة الزرقاء، قد تراوحت بين (المتوسطة والمرتفعة) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. وقد حصل معيار جودة التعليم على (المرتبة الأولى) على سلم أولويات أفراد عينة الدراسة، يليه معيار ثقافة الجودة في (المرتبة الثانية)، في حين حصلت المعايير المتمثلة بـ (التركيز على المستفيدين، والعاملين في الجامعة، وجودة القيادة الإدارية، والتحسين والتطوير، وجودة خدمة الطالب والمجتمع) على المراتب (الثالثة والرابعة والخامسة والسادسة والسابعة) على التوالي. ويعزى ذلك إلى أن أعضاء هيئة التدريس في الجامعة يمتلكون تصور واضح حول آلية تطبيق معايير جودة

التعليم الجامعي في جامعة الزرقاء. وجاء ترتيب هذه المعايير على هذا النحو، نتيجة للإدراك العالي لأعضاء هيئة التدريس حول أهمية المعايير المذكورة على سلم أولوياتهم في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي في الجامعة المذكورة.

وجاءت النتائج المتعلقة بدرجة تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي في جامعة الزرقاء، متفقة مع نتائج دراسة Ahmed & Hamdoon (2007) ودراسة Gavriel & Edawrd (2006).

وتختلف نتائج هذه الدراسة عن نتائج دراسة السبيعي (2010) ودراسة الكبيسي (2011).

2-1: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

أظهرت النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني، بأن تقييم أعضاء هيئة التدريس في جامعة الزرقاء لمتغير جودة الأداء الأكاديمي وكل فقرة من فقراته، كان (مرتفعاً) من وجهة نظرهم. وهذا الأمر يدل على أن أعضاء هيئة التدريس هم على قناعة تامة حول الدور الفاعل لمعايير جودة التعليم الجامعي المطبقة في جامعة الزرقاء بدعم وتعزيز جودة الأداء الأكاديمي في الجامعة.

وعلى حد علم الباحث واطلاعه لا توجد دراسات تتفق نتائجها أو تختلف عن نتائج هذه الدراسة.

3-1: مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الأولى:

أشارت النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الرئيسية الأولى، إلى وجود علاقة ارتباط موجبة (طردية) وذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، بين جودة الأداء الأكاديمي وكل معيار من معايير جودة التعليم الجامعي. وهذا يعني بأن زيادة اهتمام إدارة جامعة الزرقاء بكل معيار من معايير جودة التعليم الجامعي سيسهم بشكل واضح في تعزيز وتحسين جودة الأداء الأكاديمي في الجامعة المذكورة. وفي ضوء ما تقدم سيكون للمعايير المذكورة أثر كبير في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي في جامعة الزرقاء.

وعلى حد علم الباحث واطلاعه لا توجد دراسات تتفق نتائجها أو تختلف عن نتائج هذه الدراسة.

4-1: مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الثانية:

أشارت النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الرئيسية الثانية، إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس حول تطبيق معايير جودة التعليم في جامعة الزرقاء من وجهة نظرهم. وهذا يعني بأن أعضاء هيئة التدريس في الجامعة يمتلكون ثقافة حول تطبيق المعايير المذكورة من جهة، وأن هذه المعايير تحظى بنفس الاهتمام على سلم أولوياتهم دون التمييز بين معيار وآخر، نظراً □ لتأثيرها الواضح في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي في الجامعة.

وعلى حد علم الباحث واطلاعه لا توجد دراسات تتفق نتائجها أو تختلف عن نتائج هذه الدراسة.

5-1: مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة:

أظهرت النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الرئيسية الثالثة، بوجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس حول تطبيق معايير جودة التعليم في جامعة الزرقاء، تعزى إلى متغير (سنوات الخبرة في الجامعة) ولصالح أعضاء هيئة التدريس ممن تتراوح سنوات خبرتهم في العمل في الجامعة بين (8 - 12) سنة. في حين لم يتأكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس حول تطبيق معايير جودة التعليم في الجامعة المذكورة، تعزى إلى المتغيرات الشخصية المتمثلة بـ(المسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، والرتبة الأكاديمية).

وعلى حد علم الباحث واطلاعه لا توجد دراسات تتفق نتائجها مع نتائج هذه الدراسة. في حين تختلف نتائج دراستنا عن نتائج دراسة العريمي (2005).

6-1: مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الرابعة:

أشارت النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الرئيسية الرابعة، إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس حول مستوى تقييمهم لمتغير جودة الأداء الأكاديمي في جامعة الزرقاء، تعزى إلى المتغيرات الشخصية المتمثلة بـ(المسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة في الجامعة). وعلى حد علم الباحث واطلاعه لا توجد دراسات تتفق نتائجها أو تختلف عن نتائج هذه الدراسة.

2- التوصيات:

في ضوء النتائج التي أسفرت عنها هذه الدراسة، يوصي الباحث بما يأتي:

- ✍ العمل على إذكاء وتعميق الوعي لدى جميع العاملين في الجامعة على حد سواء، عن ثقافة الجودة وأهميتها في بلورة مفاهيم الجودة الشاملة في التعليم العالي، بهدف تعزيز جودة الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية، وذلك من خلال عقد الندوات التخصصية وورش العمل بشكل دوري يتم من خلالها توضيح أهمية ثقافة الجودة ودورها في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي.
- ✍ ضرورة إيفاد أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية بدورات تدريبية خارج البلد، للتعرف والاطلاع على تجارب العالم حول جودة التعليم العالي، بهدف اكتساب الخبرات والمعارف من جهة، وتطوير مهاراتهم التدريسية بما يعزز من جودة أدائهم الأكاديمي من جهة ثانية.
- ✍ تقترح الدراسة إجراء بحوث ودراسات مقارنة بين مؤسسات التعليم العالي التي تقوم بتطبيق معايير جودة التعليم، وبين مؤسسات أخرى مشابهة لم تطبق النظام، للتعرف على الفروق في مخرجاتهما، ومعالجة مواطن الضعف التي يعتقد بأنها تعيق عملية تطبيق معايير الجودة.

المصادر والمراجع:

- 1- أحمد، إبراهيم أحمد، (2003)، *الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية*، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر.
- 2- البيلاوي، حسن وآخرون، (2005)، *الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد: الأسس والتطبيقات*، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 3- حسين، لمياء وآخرون، (2011)، *تطبيق معايير الجودة في معهد الإدارة / الرصافة للبرامج الأكاديمية وطرائق التدريس*، وقائع المؤتمر العربي الأول لضمان جودة التعليم العالي المنعقد في جامعة الزرقاء، المجلد (1)، عمان، الأردن.
- 4- حمدتو، سيف الدين الياس، (2011)، *التخطيط الاستراتيجي للجودة في مؤسسات التعليم العالي*، وقائع المؤتمر العربي الأول لضمان جودة التعليم العالي المنعقد في جامعة الزرقاء، المجلد (1)، عمان، الأردن.
- 5- الرشيد، محمد، (1995)، *الجودة الشاملة في التعليم*، مجلة المعلم.
- 6- السبيعي، منى بنت حسين، (2010)، *واقع المهارات التدريسية لعضوات هيئة التدريس بكلية العلوم التطبيقية في ضوء معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر طالبات جامعة أم القرى*، ندوة التعليم العالي للفتاة: الأبعاد والتطلعات، جامعة طيبة، السعودية.
- 7- الصديقي، ممدوح، (2004)، *أسس ومعايير تقويم كفاءة الأداء الجامعي وفاعليته*، بحوث مستقبلية، العدد (8).
- 8- طعمة، حسن ياسين، (2011)، *الاختبارات الإحصائية: أسس وتطبيقات*، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
- 9- العيثاوي، أحلام والسامرائي، عمار، (2011)، *واقع تطبيق ضمان جودة التعليم في الجامعات الخاصة في ضوء معايير ومتطلبات الجودة الشاملة: دراسة حالة - الجامعة الخليجية*، وقائع المؤتمر العربي الأول لضمان جودة التعليم العالي المنعقد في جامعة الزرقاء، المجلد (1)، عمان، الأردن.
- 10- العريمي، حليس بن محمد، (2005)، *تقدير درجة تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي لكليات التربية في سلطنة عمان كما يتصورها القادة الإداريون والأكاديميون*، أطروحة دكتوراه غير منشورة، أريد، الأردن.
- 11- الكبسي، عبد الواحد حميد، (2011)، *واقع جودة التدريس الجامعي وسبل الارتقاء به*، وقائع المؤتمر العربي الأول لضمان جودة التعليم العالي المنعقد في جامعة الزرقاء، المجلد (2)، عمان، الأردن.

- 12- مدني، غازي بني عبید، (2011)، تطوير التعليم العالي كأحد روافد التنمية البشرية في المملكة العربية السعودية، ورقة علمية مقدمة لندوة الرؤية المستقبلية للاقتصاد السعودي، الرياض، السعودية.
- 13- النعساني، عبد المحسن، (2003)، نموذج مقترح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، حلب، سوريا.
- 14- نعمة، نغم وبني حمدان، خالد محمد، (2011)، نحو آلية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات العربية: قراءة لبعض التجارب الرائدة العالمية والعربية، وقائع المؤتمر العربي الأول لضمان جودة التعليم العالي المنعقد في جامعة الزرقاء، المجلد (2)، عمان، الأردن.
- 15- الورفلي، فريدة محمد، (2011)، أهمية توظيف التعليم الإلكتروني في تحقيق الجودة في التعليم العالي، وقائع المؤتمر العربي الأول لضمان جودة التعليم العالي المنعقد في جامعة الزرقاء، المجلد (1)، عمان، الأردن.
- 16- هيئة ضمان الجودة والاعتماد في التعليم، (2004)، اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد.
- 17- Ahmed, A.M. & Hamdoon, B., (2007), *The Challenges and Obstacles of TQM Implementation in the Higher Education Institutions: The Case of Sharjah, Working Paper Series are Produced by E-TQM College University in UAE*
- 18- Peter, L., (2007), *Leader Change and TQM, the LEHIGH University Case, Public Administration Quality*. 19. Rhodes, L.A., (2005), *On the Road to Quality*, Congress Library, U.S.A.
- 20 . Sunil, B., (2006), *Appling Total Quality Management to Education Instruction: Case Study, International Journal of Public Sector Management*.
21. Gavriel, M. and Edward, J.R., (2006), *The Difficulty in Implementing TQM in Higher Education Instruction: The Duality of Instructor / student Roles, Quality Assurance in Education, Vol.(14), Iss.(4), pp.(337. 423)*.
- 22- Venkatraman, S., (2007), *A framework for Implementing TQM in Higher Education Programs, Quality Assurance in Education, Vol.(15), Iss.(1), pp.(92-112)*.