



جامعة آل البيت

كلية العلوم التربوية

قسم الإدارة التربوية والأصول

درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة

جامعة آل البيت

**Degree of Availability of Quality Requirements of The University
Organizational Environment from The Perspective of Students of al -
Al Bayt University**

إعداد الطالبة

ميس محمود علي الحراحشة

إشراف الأستاذ الدكتور

محمد عبود الحراحشة

الفصل الدراسي الثاني

2018/2017

قرار لجنة المناقشة

درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت.

إعداد الطالبة

ميس محمود علي الحراحشة

إشراف

الأستاذ الدكتور محمد عيود الحراحشة

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم	التوقيع
أ.د. محمد عيود الحراحشة	مشرفاً ورئيساً.....
أ.د. تيسير محمد الخوالدة	عضواً.....
د. ميسون طلاع الزعبي	عضواً.....
أ.د. خليفة مصطفى أبو عاشور	عضواً ومناقشاً خارجياً.....

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية في كلية العلوم التربوية

قسم الإدارة التربوية والأصول في جامعة آل البيت

نوقشت وأوصى بإجازتها بتاريخ 2018/ 5/6م

الفصل الدراسي الثاني / 2018/2017م

ب

التفويض

أنا الطالبة: ميس محمود علي الحراحشة؛ أفوض جامعة آل البيت بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو للمؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبهم حسب التعليمات النافذة في الجامعة.

التوقيع:.....

التاريخ: / / 2018م

إقرار والتزام بأنظمة وتعليمات جامعة آل البيت

أنا الطالبة: ميس محمود علي الحراشنة الرقم الجامعي: 1621106001

التخصص: إدارة تربوية الكلية: العلوم التربوية

أعلن بأنني قد التزمت بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وتعليماتها وقراراتها السارية المفعول المتعلقة بإعداد رسائل الماجستير والدكتوراه عندما قمت شخصياً بإعداد رسالتي بعنوان: "درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت" وذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية المتعارف عليها في كتابة الرسائل والأطاريح العلمية. كما أعلن بأن رسالتي غير منقولة أو مستله من رسائل أو أطاريح أو كتب أو أبحاث أو أي منشورات علمية تم نشرها أو تخزينها في أي وسيلة إعلامية، وتأسسياً على ما تقدم فإنني أتحمل المسؤولية بأنواعها كافة فيما لو تبين غير ذلك بما فيه حق مجلس العمداء في جامعة آل البيت بإلغاء قرار منحي الدرجة العلمية التي حصلت عليها وسحب شهادة التخرج مني بعد صدورها دون أن يكون لي أي حق في التظلم أو الاعتراض أو الطعن بأي صورة كانت في القرار الصادر عن مجلس العمداء بهذا الصدد.

توقيع الطالبة: التاريخ: 2018/5/6م

الإهداء

إلى من لهم الفضل عَليَّ بعد الله سبحانه وتعالى والدي ووالدي أطل الله عمرهما فأنتم زهرة الحياة ونورها.

إلى من علمني وساندني في دراستي إلى من عمل وأتقن وجعل الجودة في الأداء شعاره والاخلاص في العمل سلوكه استاذي وقدوتي محمد عبود الحراحشة.

إلى روح غاليتي الصغيرة التي سهرت معي طيلة فترة دراستي (غلا) رحمك الله رحمة واسعة.

شكر وتقدير

الشكر والحمد لله الذي يسر لي انجاز هذه الرسالة.

والشكر الجزيل ووافر الامتنان وخالص التقدير الى مشرفي الاستاذ الدكتور محمد عبود الحراشة الذي لم يتوانى لحظة عن تقديم النصح والارشاد لي، وكان الدليل المتفاني في تقديم المعلومة والمرشد الى طريق العلم الصحيح، ولما بذله من جهد ومتابعة وتوجيهات حكيمة كان لها الاثر في انجازي وكان لي العون طيلة انجاز هذه الدراسة والتي تمت في ضوء أفكاره النيرة وتوجيهاته السديدة ودقة ملاحظاته للأمور الكبيرة والصغيرة لذا ادعو الله ان يديم عليه وافر الصحة ومزيداً من العلم.

وكذلك اتقدم بالشكر الجزيل الى اعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة، والذين لهم الفضل في ذلك.

ولا أنسى جميع السادة محكمي أداة الدراسة من اعضاء هيئة تدريس واداريين واشكرهم على وقتهم الثمين ومتابعتهم وابداء آرائهم في الاستبانة.

فلكم مني جميعاً جزيل الشكر والاحترام والتقدير.

الباحثة

قائمة المحتويات

ب	قرار لجنة المناقشة
ج	التفويض
د	إقرار والتزام بأنظمة وتعليمات جامعة آل البيت
هـ	الإهداء
و	شكر وتقدير
ز	قائمة المحتويات
ط	قائمة الجداول
ك	قائمة الأشكال
ل	قائمة الملاحق
م	الملخص
س	Abstract
1	الفصل الأول خلفية الدراسة وأهميتها
1	المقدمة
5	مشكلة الدراسة:
5	أسئلة الدراسة:
6	أهداف الدراسة:
6	أهمية الدراسة:
7	حدود الدراسة ومحددها:
8	الفصل الثاني الأدب النظري والدراسات السابقة
8	اولاً الأدب النظري:
69	ثانياً: الدراسات السابقة

88.....	الفصل الثالث الطريقة والإجراءات
88.....	منهج الدراسة:
88.....	مجتمع الدراسة
88.....	عينة الدراسة
89.....	أداة الدراسة
92.....	متغيرات الدراسة
92.....	إجراءات الدراسة:
93.....	الفصل الرابع نتائج الدراسة
93.....	النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:
116.....	الفصل الخامس مناقشة النتائج والتوصيات
116.....	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:
123.....	التوصيات:
124.....	قائمة المراجع:
124.....	أولاً: المراجع العربية
140.....	ثانياً: المراجع الاجنبية
142.....	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان
1	توزع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس والكلية والمستوى ونوع البرنامج
2	معاملات الاتساق الداخلي لمجالات أداة الدراسة وفق معادلة (كرونباخ ألفا)
3	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لدرجة توافر متطلبات محاور جودة البيئة التنظيمية الجامعية لتقديرات افراد عينة الدراسة مرتبة تنازلياً
4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لتقديرات افراد عينة الدراسة لمجالات المحور الإداري مرتبة تنازلياً
5	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لفقرات مجال القاعات الدراسية مرتبة تنازلياً
6	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لفقرات مجال المرافق الصحية مرتبة تنازلياً
7	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لفقرات مجال المقصف والكافتيريا مرتبة تنازلياً
8	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لفقرات مجال الشؤون الطلابية مرتبة تنازلياً
9	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لفقرات مجال القبول والتسجيل مرتبة تنازلياً
10	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لمجالات المحور الأكاديمي مرتبة تنازلياً
11	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لفقرات مجال الهيئة التدريسية مرتبة تنازلياً
12	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لفقرات مجال المكتبة مرتبة تنازلياً

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لفقرات مجال المختبرات مرتبة تنازلياً	13
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لفقرات مجال الاختبارات مرتبة تنازلياً	14
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على درجة توافر متطلبات مجالات المحور الإداري للبيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت تبعاً لمتغيرات الجنس والكلية والمستوى والبرنامج	15
تحليل التباين الرباعي لأثر الجنس والكلية والمستوى والبرنامج في استجابات أفراد عينة الدراسة عن درجة توافر متطلبات مجالات المحور الإداري للبيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت	16
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على درجة توافر متطلبات مجالات المحور الأكاديمي للبيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت تبعاً لمتغيرات الجنس والكلية والمستوى والبرنامج	17
تحليل التباين الرباعي لأثر الجنس والكلية والمستوى والبرنامج في درجة توافر متطلبات مجالات المحور الأكاديمي للبيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت	18

قائمة الأشكال

العنوان	رقم الملحق
المراحل التاريخية للجودة الشاملة	1
عجلة ديمينج	2
ثلاثية جوران	3
محاوّر منهج كروسبي في الجودة	4
مخطط ايشيكاوا	5

قائمة الملحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
151	أداة الدراسة في صورتها الأولية	1
156	أسماء السادة المحكمين	2
157	أداة الدراسة في صورتها النهائية	3
160	كتاب تسهيل مهمة تطبيق أداة الدراسة	4

درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت

إعداد الطالبة

ميس محمود علي الحراحشة

إشراف

الأستاذ الدكتور محمد عبود الحراحشة

جامعة آل البيت، 2017/2018

الملخص

هدفت الدراسة التعرف إلى درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت، ومعرفة أثر الجنس والكلية والمستوى والبرنامج، وتكوّنت عينة الدراسة من (533) طالباً وطالبة، طبقت عليهم استبانة مكونة من (66) فقرة موزعة إلى محورين: الأول (الإداري (التنظيمي) تكون من (28) فقرة موزعة على خمسة مجالات هي: (القاعات الدراسية، المرافق الصحية، المقاصف والكافيتيريا، شؤون الطلبة، القبول والتسجيل)، والمحور الثاني: (الأكاديمي) تكون من (38) فقرة موزعة على أربعة مجالات هي: (هيئة التدريس، المكتبة، المختبرات، الاختبارات)، وبعد التحقق من صدق الاداة وثباتها. توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

أن درجة توافر متطلبات محاور جودة البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت كانت متوسطة، وقد جاء بالرتبة الأولى المحور الأكاديمي وبدرجة متوسطة وبالرتبة الثانية المحور الإداري (التنظيمي) وبدرجة متوسطة على التوالي.

أظهرت النتائج أن درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت للمحور الإداري (التنظيمي) متوسطة، وجاء ترتيب المجالات على النحو الآتي: (القاعات الدراسية، المرافق الصحية، القبول والتسجيل، الشؤون الطلابية، والمقصف والكافيتيريا) على التوالي.

أظهرت النتائج أن درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت للمحور الأكاديمي متوسطة، وجاء ترتيب المجالات على النحو الآتي: (المختبرات، الاختبارات الهيئة التدريسية، مجال المكتبة) على التوالي.

أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لاستجابات عينة الدراسة على محوري الدراسة (الإداري والأكاديمي) وعلى جميع مجالات المحور الإداري والأكاديمي تعزى لمتغيرات الجنس، والكلية، والمستوى، والبرنامج، باستثناء مجال المختبرات من المحور الأكاديمي جاءت هناك فروق تعزى للكلية ولصالح الكليات الإنسانية. وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات من أهمها: الاهتمام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في متطلبات الاعتماد المؤسسي والبرامجي والمتعلق بالجوانب الأكاديمية والمادية والمستلزماتية لتحقيق متطلبات الجودة الشاملة للبيئة الجامعية.

الكلمات المفتاحية: متطلبات الجودة، البيئة التنظيمية، جامعة آل البيت.

Degree of Availability of Quality Requirements of The University Organizational Environment from The Perspective of Students of AI - Al Bayt University

Prepared by:

Mais Mahmoud Ali Alharahshah

Supervisor:

Prof. Dr. Mohammad Aboud Harahshah

AI- AL Bayt University, 2017/2018

Abstract

The study aimed to identify the degree of availability of quality requirements university Organizational environment from the perspective of the students at AI - AlBayt University, and exploring the impact of gender, college, course and the program, the study sample consisted of (533) students, They applied a questionnaire consisting of (66) paragraphs divided into two domains, First: (administrative-organizational) which contained (28) paragraphs distributed on five fields: (classrooms, health facilities, cafeterias, canteens, Student Affairs, and the admission and registration), the second Domain: (the academic) which contained (38) paragraphs distributed on four fields: (the teaching staff, the library, laboratories, and the Tests), After verifying the validity and reliability of the questionnaire.

The study reached the following results:

The degree of availability of the requirements of the quality domains of the university regulatory environment from the point of view of Al-Bayt University students is average, the academic domain ranked first, and to a medium degree, the second rank came at the administrative (organizational) domain and at a medium level, respectively.

The results showed that the degree of availability of university regulatory environment quality requirements from the perspective of the AI-AL Bayt University students for administrative (organizational) domain is Medium, the fields were arranged as follows: (classrooms, health facilities, admission and registration, student affairs, canteens and cafeteria), respectively.

-The results showed that the degree of availability of university regulatory environment quality requirements from the perspective of the AI-AL Bayt University students for academic domain is medium, and the arrangement of the areas as follows: (Laboratories, tests, faculty, and the Library), respectively.

The Results showed that there are no statistically significant differences at the level of significance ($0.05 \geq \alpha$) for the responses of the sample of the study on the (administrative and academic) domains, and on all fields of administrative and academic domains due to the variables of gender, college, level, and program, With the exception of the field of laboratories from the academic domain, there were differences attributed to the college and to the benefit of the humanitarian faculties.

Depend on these results, the study recommended a couple of recommendations, the most important of: concentrate in implementation the comprehensive quality standards in the requirements of institutional and program accreditation, which is Related to academy, materialism, Accessories aspects to achieve the Total quality requirements for the university environment.

Keywords: Quality requirements, Regulatory environment, Al - Bayt University.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

المقدمة

تُعد الجامعة مؤسسة تربوية تعليمية تعنى بإعداد الكوادر البشرية المدربة والمؤهلة لمؤسسات المجتمع المختلفة في جميع المجالات المعرفية ويتطلب ذلك توافر متطلبات الإعداد والتأهيل اللازمين من خلال أعضاء هيئة التدريس والإداريين المؤهلين التأهيل اللازم لإعداد مدخلات الجامعة من الطلبة لتخريجهم وفقاً لمعايير الجودة الشاملة التي يتطلبها سوق العمل.

وتُعد الجامعات الركيزة الأساسية للتعليم العالي حيث تقوم بتنمية الموارد البشرية وبناء قدرات الانسان المعرفية والثقافية والمهارية في كافة التخصصات بهدف تحسين جودة الأداء وتحقيق التنمية ولسد متطلبات سوق العمل الداخلي والخارجي وتحقيق طموحات الوطن حاضراً ومستقبلاً (ادريس، 2012).
ويعد التعليم الجامعي المحور الذي تبنى عليه مجمل التطورات العلمية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية بسبب دوره الكبير والمؤثر في تقدم البلدان والمجتمعات استناداً الى طبيعة مخرجاته المرتبطة بالنتائج العلمية البحثية ومجمل متطلبات العملية التعليمية باتجاه تدعيم الموارد البشرية في إطار معايير الجودة (حافظ وعباس، 2015).

ويؤدي التعليم دوراً مهماً ورئيساً في تطوير وتنمية المجتمع بجميع مجالاته ومن خلاله يمكن تطوير قدرات ومهارات واتجاهات ومعارف الافراد التي تمكنهم من تحقيق التقدم والابتكار والتغير والرغبة فيه ويعد التعليم أهم استثمار في الموارد البشرية التي هي اساس وهدف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في جميع الدول كما انه اداة هامة من ادوات التغير الاجتماعي فهو يشكل المصدر الرئيس لتزويد المجتمع بالقوى البشرية المدربة والمؤهلة والقادرة على تنمية المجتمع وتطويره (الحراشة، 1994).

ويمثل التعليم الجامعي أحد المراحل التعليمية المتميزة في أي مجتمع والاهتمام به كأحد مظاهر النهضة الحضارية باعتبار ان هذا النوع من التعليم يضطلع بمجموعه من الادوار المهمة والتي يمكن اجمالها في ثلاثة مجالات وهي: نقل المعرفة من خلال التدريس، ونتاج المعرفة من خلال البحث العلمي، وخدمه المجتمع والبيئة (عشبية، 2009).

ويعد التعليم الجامعي أحد اهم مرتكزات التنمية البشرية ذلك انه يتعلق بإعداد الكفاءات المتخصصة في مختلف مجالات الحياة ويقدر جودة التعليم الجامعي بقدر ما نضمن جودة هذه الكفاءات والتدريس الجامعي بوصفه أحد الاهداف الاساسية للجامعات يتصل به مجموعة من العوامل التي تتعلق بالأستاذ الجامعي والطلبة والمناهج التعليمية وادارة الجامعات وهذه العوامل تتداخل معا لتؤثر على نوعية التدريس الجامعي وجودته سلبا او ايجابا ويقدر توفر متطلبات الجودة في كل هذه العوامل بقدر ما تكون جودة التدريس الجامعي (السر، 2004).

لقد أصبح لزاما على مؤسسات التعليم الجامعي الاخذ في الاعتبار في استراتيجياتها وانشطتها مدى التنافسية العالية على كافة المستويات المحلية والاقليمية والدولية مع الاخذ في الاعتبار تطور اشكال جديدة تعتمد اساسا على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نظام التعليم العالي من خلال الاهتمام بضمان الجودة وحماية المستهلك وحقوق الملكية الفكرية والحفاظ على الثقافة والهوية القومية (عويس، 2008).

وتمثل الجودة متطلباً رئيساً للاعتماد العالمي والاقليمي والمحلي للدخول للمنافسة والتميز ولا يمكن ان يتحقق ذلك الا من خلال استكمال المتطلبات اللازمة للجودة الشاملة من اعتماد برامجي واعتماد مؤسسي وذلك بالبرامج التي تعدها الجامعة ومتطلباتها الاكاديمية وكذلك متطلبات البيئة والمستلزمات المادية التي يرضى عنها المستفيد الطالب من مرافق وابنية ومستلزمات للتدريس.

ويؤكد حمود (2002) ان البيئة التنظيمية بمختلف متغيراتها وخصائصها وتفاعلاتها، لها دوراً كبيراً في ترصين السلوك الأخلاقي والوظيفي للأفراد العاملين من ناحية تشكيل وتعديل وتغيير القيم والعادات والاتجاهات والسلوك، ومن هنا يمكن القول إن البيئة التنظيمية تمثل شخصية المنظمة بكل أبعادها، وإن نجاحها في إيجاد المناخ الملائم للأفراد من شأنه أن يشجع على تهيئة أجواء عمل هادفة ترصن سبل الثبات والاستقرار للأفراد والتنظيم على حد سواء إذ إن الأفراد في البيئة التنظيمية الفاعلة يشعرون بأهميتهم في العمل وقدرتهم على المشاركة في اتخاذ القرار والإسهام في رسم السياسات والخطط ويسود شعور بالثقة بين الإدارة والأفراد.

وقد عرف الشرعة (2013) البيئة بأنها الوحدة المنتظمة المبنية على العلاقة التكاملية بين الطالب والمدرس المنضبطة بالقوانين، ونحن لا ينقصنا المعلومة وإنما هو التفاعل مع المعلومة، أن معطيات المعرفة كثيرة جدا ولكن التركيز لا بد أن ينصب على معطيات العمل الجاد المثمر.

وبين أبو سمره والطيطي (2008) ان للبيئة الجامعية دور مرن لا بد من الاهتمام به فهي عنصر هام في تحقيق طموح الشباب، وتحفيزهم فإذا كانت هذه البيئة مناسبة لقدرات المتعلمين وميولهم واهتماماتهم أدت إلى تفاعلهم وهو شخصياتهم وتعزيز قدراتهم الذاتية في التعليم والتفكير واتخاذ القرار وتحمل المسؤولية.

وتعد البيئة التنظيمية ذات اهمية بالغة في حياة المنظمات أو المؤسسات سواء اكانت منظمات انتاجية او خدمية او مؤسسات تعليمية وغيرها لأنها تعتبر من المقومات والجوانب الضرورية والاساسية لإنجاحها ولما لها من انعكاسات واضحة على الأداء والتطوير والاستثمار الامثل لطاقات العاملين ورفع كفاءتهم وفعاليتهم للعمل وما تحتويه من الجوانب والمعايير المطبقة في المؤسسات التربوية التعليمية مثل اساليب وممارسات الادارة والقيادة وتقييم الاداء وبرامج التدريب وتطوير السياسات المشجعة للنجاح ودعم العمل الجماعي والعلاقة بين الادارة والعاملين واساليب تنمية الانتماء والولاء بين العاملين للمؤسسة (الحنيطي، 2012).

إن للبيئة التنظيمية دوراً كبيراً في زيادة كفاءة وفاعلية المؤسسة باعتبارها المجال الذي يتم فيه جميع التفاعلات بين العناصر والمكونات لكونها تشجع وتحفز العاملين نحو اعمالهم وتحقيق اهدافهم واهداف المؤسسة (اللوزي، 2010).

واشار القضاة (2007) إلى أن جودة البيئة الجامعية يقصد بها جمع بيانات ومعلومات منظمة عن البيئة الجامعية من قبل الخريجين، ويعتمد المستقبل الدراسي للطالب الجامعي على درجة تكيفه وتوافقه الاجتماعي والثقافي مع البيئة الجامعية الجديدة التي ينتقل إليها للدراسة، وباعتبار العملية التربوية هي اكتساب أسلوب الحياة وثقافة المجتمع الذي يتلقى فيه الطالب الجامعي تعليمه علاوة على كونها اكتساب خبرات وتأهيلاً علمياً، وأكاديمياً، وفنياً، ولأن الإنسان كائن اجتماعي ذو قدرة على التعامل مع مختلف الظروف والاستجابة لمستجدات الحياة فإن التكيف مع البيئة الجامعية يحتاج إلى عدد من المقومات الخاصة التي تجعل البيئة الجامعية بيئة صالحة للدراسة.

ويشير المسعودي (2011) الى ان البيئة التنظيمية هي الاساس الدافع لتوليد الافكار الجديدة داخل المؤسسة وترتبط قدرتها في تحقيق اهدافها على دفع العاملين العمل لأهميتها بتوفير المعلومات اللازمة والضرورية التي على اساس تتمكن المؤسسة من مواجهة التغيرات بجميع مجالاتها. وبناء على سبق من أهمية البيئة التنظيمية للمؤسسات بشكل عام وللجامعة بشكل خاص خاصة في تهيئة وتكيف الطلبة لإعدادهم لسوق العمل وتنميتهم وفقاً للمتطلبات المعاصرة وبما ينسجم مع معطيات الحياة الجامعة وتلبية حاجاتهم المتنامية مع المؤسسة التربوية وفقاً لمعايير الجودة ومتطلباتها، لتتمكن الجامعة من اللحاق بمصاف الجامعات المتقدمة وفقاً للتصنيفات المحلية والاقليمية والعالمية لذا جاءت هذه الدراسة للكشف عن درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية في جامعه آل البيت من وجهه نظر الطلبة فيها.

مشكلة الدراسة:

تُعد البيئة التنظيمية الركن الرئيس لاستثارة دافعية العاملين في المؤسسات بشكل عام والجامعة بشكل خاص وذلك بتوافر الشروط المناسبة لعمليتي التعليم والتعلم وكون الجامعات تعنى بالوظائف الرئيسة المتمثلة بالتدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع، لذا لا بد من توافر متطلبات البيئة التنظيمية اللازمة لعملية التدريس من متطلبات مادية ومستلزماتية ترضي المستفيدين منها وهم الطلبة واعضاء هيئة التدريس والاداريين وكذلك المتطلبات اللازمة للبحث العلمي من مكتبة ومصادر معلومات ومختبرات وما يلزم الباحث من قواعد بيانات عالمية للولوج الى عالم المعرفة المتسارع واستثمار ذلك في مشاريع الابحاث للطلبة واعضاء هيئة التدريس لترتقي الجامعة بتصنيفها على المستوى المحلي والاقليمي والعالمي وكذلك الأمر بالنسبة لما ينظر إليه المجتمع من تقديم الخدمات التي تحتاج إليها الجامعة كاستشارات واعداد وتدريب العاملين في المؤسسات المختلفة، ومن خلال وجودي في الجامعة كطالبة لمرحلة الماجستير وما تتطلبه هذه المرحلة التعليمية من بحث علمي والحصول على مصادر معرفية ومستلزمات مادية تفي بمتطلبات الطالب الدارس لاحظت الباحثة وجود نقص في مصادر المعرفة وكذلك المستلزمات المادية للبيئة التنظيمية الجامعية التي يحتاج إليها الطلبة ومن هنا جاءت هذه الدراسة للكشف عن درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت.

أسئلة الدراسة:

حاولت الدراسة الاجابة عن الأسئلة الآتية:

ما درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت؟
هل هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة عن درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت تعزى لمتغيرات: الجنس، الكلية، المستوى (بكالوريوس، دراسات عليا)، البرنامج (عادي، موازي، دولي)؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية التعرف إلى درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت والتعرف إلى الفروق بين متوسط استجابات الطلبة على درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية الجامعية وفقاً لمتغير الجنس والكلية والمستوى والبرنامج.

أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال تناولها لموضوع له علاقة بالجودة ومتطلباتها المادية اللازمة للتعليم الجامعي كشرط من شروط الاعتماد المؤسسي للجامعة ويمكن إبراز أهمية الدراسة بالنقاط الآتية: يؤمل ان يفيد من نتائج الدراسة صناع القرار لضبط جودة البيئة التنظيمية في التعليم الجامعي. القاء الضوء على أهمية توفر الجودة في البيئة التنظيمية من وجهة نظر الطلبة في الجامعة كتغذية راجعة يستند له في صناعة القرار الاداري داخل الجامعة.

إفادة الباحثين بنتائج الدراسة واستكمال الدراسات التربوية في هذا المجال.

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية:

تضمنت الدراسة المصطلحات الآتية:

البيئة التنظيمية: عرفها العميان (2010:323) بأنها" المجال الذي تحدث فيه الأثارة والتفاعل لكل وحدة وهي كل ما يحيط بالإنسان أو المؤسسة من طبيعة ومجتمعات بشرية ونظم اجتماعية وعلاقات شخصية كذلك تشير إلى أنها الإطار الذي تعمل أو توجد فيه المؤسسة الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية والسياسية والثقافية وبأنها الظروف أو العوامل المحيطة بالمؤسسة والتي لها علاقة مع العمليات التشغيلية للمؤسسة".

الجودة الشاملة: " فلسفة إدارية تعتمد على أساليب التحسين المستمر للوصول إلى المثالية وهذه الفلسفة تأخذ بالاعتبار مشاركة جميع الأفراد العاملين في العملية الانتاجية والقرار المتخذ" (الطائي والعبادي والعبادي،2008:180).

جودة البيئة التنظيمية الجامعية: "هي كل ما يحيط بالجامعة من طبيعة ومجتمعات بشرية ونظم اجتماعية وعلاقات شخصية والمتغيرات التي تقع خارج حدود المؤسسة بحيث تؤثر في نشاط الجامعة بشكل مباشر أو غير مباشر"(عبوي،2006:94)

وتعرف اجرائيا؛ بالدرجة الكلية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على الأداة المعدة لقياس متطلبات جودة البيئة التنظيمية الجامعية والمحددة بالمجالات الآتية (المتطلبات الإدارية وتشتمل على الأبعاد الآتية: القاعات الدراسية، المرافق الصحية، الكافتيريا والمقاصف، الشؤون الطلابية، القبول والتسجيل أما مجال المتطلبات الأكاديمية تشمل: الهيئة التدريسية، المكتبة، المختبرات، الاختبارات).

حدود الدراسة ومحددتها:

تحدد الدراسة بالحدود والمحددات الآتية:

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على موضوع دراسة جودة البيئة التنظيمية الجامعية.

الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على عينة من طلبة جامعه آل البيت في المملكة الأردنية الهاشمية.

الحدود المكانية: اقتصرت تطبيق الدراسة على جامعه آل البيت في محافظة المفرق في المملكة الأردنية الهاشمية.

الحدود الزمانية: اقتصرت تطبيق الدراسة على الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2017/2018.

ويتحدد تعميم نتائج الدراسة في ضوء الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات للأداة) وموضوعية استجابة أفراد العينة.

الفصل الثاني

الأدب النظري والدراسات السابقة

يتناول هذا الفصل عرض للأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

أولاً الأدب النظري:

يتناول هذا الجزء محورين: الأول الجودة الشاملة والثاني البيئة التنظيمية

المحور الأول: الجودة الشاملة:

تُعد إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة والتي ظهرت نتيجة المنافسة العالمية بين مؤسسات الانتاج اليابانية من ناحية والمؤسسات الأمريكية والأوروبية من ناحية أخرى إذ تمكنت اليابان بفضل جودة منتجاتها من اكتساح الأسواق العالمية والفوز برضا المستفيدين حول العالم جراء الأخذ بإدارة الجودة الشاملة ولما كان هذا المفهوم سبباً مباشراً في تفوق المؤسسة دون غيرها فقد بدأ الاهتمام به في إطار المؤسسات التربوية وأصبح عدد المؤسسات التربوية التي تخضع لنظام إدارة الجودة الشاملة يتزايد حول العالم بشكل مطرد (الدرادكة والشبلي، 2005).

أما جابلونسكي (Jablonski, 1994) فعرفها بأنها شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين بهدف تحسين الجودة وزيادة الانتاجية بصفة مستمرة من خلال فرق العمل. وعرفها السلمي (1995) بأنها مجموع الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تؤدي إلى قدرتها على تحقيق رغبات معلنه أو مفترضة.

وبعدها الخطيب (2001) إنها فلسفة إدارية عصرية تركز على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة الموجهة التي يستند إليها المزج بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الابتكارية وبين المهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير المستمرين.

وقد تناول رواد الجودة مفهومها على النحو الآتي (البكري، 2002):

ديمينغ (Deming): عرفها بأنها درجة التوافق والاعتمادية التي تتناسب مع السوق ومع التكلفة بمعنى المطابقة للاحتياجات.

جوران (Juran): عرفها بأنها مدى ملائمة المنتج للاستخدام اي القدرة على تقديم أفضل اداء وأفضل مواصفات.

فيجنباوم (Feigenbaum): الناتج الكلي للمنتج أو الخدمة جراء دمج خصائص نشاطات التسويق والهندسة والتصنيع والصيانة والتي تمكن من تلبية حاجات ورغبات المستهلك.

تاجيشي (Taguchi): عرفها بأنها تعبير عن مقدار الخسارة التي يمكن تفاديها والتي قد يسببها المنتج للمجتمع بعد تسليمه ويتضمن ذلك الفشل في تلبية توقعات المستهلك والفشل في تلبية خصائص الاداء كروسبي (Crosby): عرفها بأنها المطابقة مع المتطلبات واكد بانها تنشأ من الوقاية وليس من التصحيح وبانه يمكن قياس مدى تحقق الجودة من خلال كلف عدم المطابقة.

يعرف البطي (2003) الجودة الشاملة بانها صنع ثقافة متميزة في الاداء حيث يعمل ويكافح المديرون والموظفون بشكل مستمر ودؤوب لتحقيق توقعات المستهلك بشكل صحيح منذ البداية مع تحقيق الجودة بشكل أفضل وبفاعلية علمية وفي أقصر وقت.

وعرفها طعمية (2006) بانها يقصد بها في التربية مجموعة من الخصائص او السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالتها بما في ذلك كل ابعادها مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي الى تحقيق الاهداف المنشودة والمناسبة للجميع. يعرفها الحربي (2011) هي نظام اداري يركز على رضا المستهلكين داخليا او خارجيا بهدف التحسين المستمر لكل العوامل المتعلقة بالعمليات والانشطة ومنع الاخطاء قبل وقوعها في تعاون يؤدي الى جودة الخدمات.

عرفت ادارة الجودة الشاملة من قبل الجمعية الامريكية لضبط الجودة بأنها مجموعه من المزايا وخصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين (الحراشنة وأحمد، 2013). وانسجاماً مع ما تقدم ترى الباحثة بأن إدارة الجودة الشاملة عبارة عن مدخل فكري وثقافي وإداري وتنظيمي ينبغي تطبيقه في الجامعات عامة لتحقيق التكامل والتنسيق بين جهود منتسبي الجامعة في كلياتها وأقسامها المختلفة ومشاركتهم في عملية التحسين المستمر للمخرجات التي تقدمها الجامعة لتلبية حاجات ورغبات المستهلكين لتحقيق الأهداف التي تصبو إليها إدارة الجامعة في البقاء والاستمرار والنمو. نشأة وتطور ادارة الجودة الشاملة:

يرجع تاريخ الجودة الى عام 2000 قبل الميلاد والى قانون حمورابي ملك بابل حيث يحتوي قانونه على أقدم قوائم عرضها الانسان تتعلق بتكاليف ورسوم الخدمات المقدمة (عبدالعزیز، 1997).

فقد بدا مفهوم الجودة من خلق الانسان على وجه الارض فلولا الجودة لما وصلت الحضارات السابقة مثل الاغريق والبابليين والاشوريين والفرعنة الى هذه الدرجة من التقدم والازدهار ولقد تم بعد ظهور الاسلام والدعوة الى حسن الخلق والمعاملة الجيدة والاحسان الى الاخرين واخراج الامه من المستنقع الاسود وهو الوحل والكفر والضلال الى الايمان والطريق السليم والى ان وصل الى حسن المعاملة في كل شيء حتى الموازين والمكاييل في المعاملات التجارية ثم تطورت ادارة الجودة الشاملة مع ظهور تايلور (Taylor) عندما كان يدعو الى قياس الحركة والزمن والافكار التي جاءت بها المدرسة العلمية التي كان لها الأثر البالغ في تحسين الانتاجية (حمودة والشيخ، 2010).

نشأت ادارة الجودة الشاملة في الفكر الاداري الحديث مع الابتكار الياباني الذي كان يسمى بـ دوائر الجودة ويشار اليه احيانا بحلقات الجودة وكان الهدف من دوائر الجودة ان يجتمع كل الموظفين في لقاءات اسبوعية منتظمة لمناقشة سبل تحسين موقع العمل وجودته ويتم فيها تحفيز الموظفين على تحديد المشكلات المختلفة للجودة ثم مناقشة وعرض حلولهم الخاصة وبدأت فكرة دوائر الجودة لأول مره في اليابان عام 1962 وبحلول عام 1980 زاد عدد دوائر الجودة الى اكثر من (100.000) دائرة تمارس عملها في الشركات اليابانية وفي ضوء نجاحها في اليابان انتشرت داخل الصناعة الامريكية عام 1986 (ريتشارد، 1999).

ثم تجسدت بعد ذلك في شكل نهج اداري حديث أطلق عليه ادارة الجودة الشاملة يتماشى مع التوجهات الحديثة والمعاصرة التي تؤكد على تحقيق الجودة العالية والتركيز على المستفيد (عقيلي، 2001).

مرت فلسفة إدارة الجودة الشاملة بمراحل متعددة منذ العصور القديمة وحتى الوقت الحاضر، حيث تعود جذور الاهتمام بالجودة إلى سبعة آلاف عام، حيث أهتم المصريون القدامى بها من خلال النقوش الفرعونية على المعابد والتي اتسمت بالجودة ودقة التنفيذ وفقا للمعايير الموضوعية، كما أن عملية بناء ودهان الحوائط في المعابد المصرية القديمة كانت تتضمن عملية فحص ورقابة على الأنشطة بهدف التأكد من مستوى الجودة الذي يتم به الأداء (الدرادكة، 2005).

لذلك تعد إدارة الجودة الشاملة من أكثر المفاهيم الفكرية والفلسفية الرائدة التي استحوذت على الاهتمام الواسع من قبل الاختصاصيين والباحثين والإداريين والأكاديميين الذين يعنون بشكل خاص في تطوير وتحسين الأداء الإنتاجي والخدمي في مختلف المنظمات الإنسانية، وقد لعبت الإدارة اليابانية دوراً حاسماً في هذا المضمار سيما في أوائل الثمانينات وأواخر التسعينات من القرن الماضي من خلال استحوادها على تقديم سلع ذات جودة عالية يمكن لها أن تحقق مع التكاليف المنخفضة النجاح المتحقق من جراء اعتمادها على حلقات السيطرة النوعية واستخدام أسلوب إدارة الجودة الشاملة التي تعمق استخدامها بشكل واسع النطاق في شتى الميادين الإنتاجية والخدمية (حمود، 2000).

ويعتبر عقد التسعينات عقد الجودة الشاملة، التي ترجع أصولها إلى الرواد الأوائل أمثال والتر شيورات، وادوارد ديمينج، وجوزيف جوران، وفيليب كورسبي، وآرماند فيجنم، وكاويرايشكا، وغيرهم من الذين ساهموا في وضع الركائز الأساسية لمبادئ الجودة الشاملة التي تقوم على فلسفة إرضاء العميل كهدف أولي للمؤسسات في أواخر القرن العشرين (مجاهد وبدير، 2006).

نظم إدارة الجودة الشاملة ومراحل تطورها

وقد مرت إدارة الجودة الشاملة بثلاث مراحل حتى أصبحت في شكلها الحالي، وفيما يلي شرح موجز لكل مرحلة من المراحل الثلاث (عليما، 2008):

المرحلة الأولى (1950-1960)

في بداية الخمسينات أبرز المفكر الأمريكي فيجنباوم مفهوم الرقابة الشاملة على الجودة، وعرفه بأنه عبارة عن نظام فعال يؤدي إلى إنتاج السلع أو الخدمات بطريقة اقتصادية مطابقة لحاجات ورغبات المستهلك ويتضمن تطوير وصيانة الجودة، كما أشار بأن الجودة مسؤولية جميع الأفراد العاملين بالمؤسسة سواء كانوا يقومون بأعمال إدارية أو فينية، وأكد بأنه يجب على كل فرد في المؤسسة التأكد دائماً بأن مخرجات عمله سليمة وصحيحة من المرة الأولى.

المرحلة الثانية (1960 - 1980)

في بداية الستينات ظهرت فلسفات عديدة للجودة وإدارتها، كان أبرزها فلسفة الرواد الأوائل للجودة وهم: إدوارد ديمنج الذي وضع أربعة عشر مبدأ يمكن للإدارة في المؤسسات استخدامها لتحقيق ميزة تنافسية على المنافسين في الأسواق، ثم ظهرت بعد ذلك في بداية السبعينات فلسفة فيليب كروسبي، الذي حدد أربع عشرة خطوة لتطوير وتحسين الجودة وإدارتها، وأخيراً ظهرت فلسفة جوران والذي أوضح ثلاثة عمليات للجودة وهي علمية التخطيط وعملية التحسين وعملية التطوير.

المرحلة الثالثة والأخيرة (1980 - 1990):

حدثت في آخر الثمانينات وبداية التسعينات تطورات كبيرة في مفهوم الجودة وإدارتها على سبيل المثال: نظام حلقات الجودة وفريق الجودة كما برز مفهوم الجودة كوظيفة أساسية للإدارة، وبرزت أهمية تطبيقه في مجالات عديدة مثل الخدمات الصحية، الرقابة البيئية، وتوليد الطاقة النووية وغيرها، كذلك برزت تعريفات مستحدثة كجودة الحياة، وجودة بيئة العمل وأخيراً ظهرت معايير دولية للجودة والتي وضعتها المؤسسة الدولية للتوحيد القياسي في خمس مجموعات من المعايير وهي (ISO 9000 - 9004)، كل هذه المفاهيم بالإضافة إلى نظريات الرواد الثلاثة للجودة كانت الأساس لما يعرف اليوم في العالم ككل بمفهوم إدارة الجودة الشاملة.

وخلال التطور في الفكر الإداري المتعلق بإدارة الجودة، نلاحظ أن الجودة تطورت بشكل مستقر وثابت، ويمكن تقسيم هذا التطور إلى أربعة مراحل متميزة هي: المعاينة والرقابة الإحصائية للجودة، وتوكيد الجودة، وإدارة الجودة الشاملة، علماً بأن كل مرحلة تالية من مراحل التطور تشتمل على المرحلة السابقة لها وفيما يلي توضيح لهذه المراحل (التميمي والخطيب، 2008).

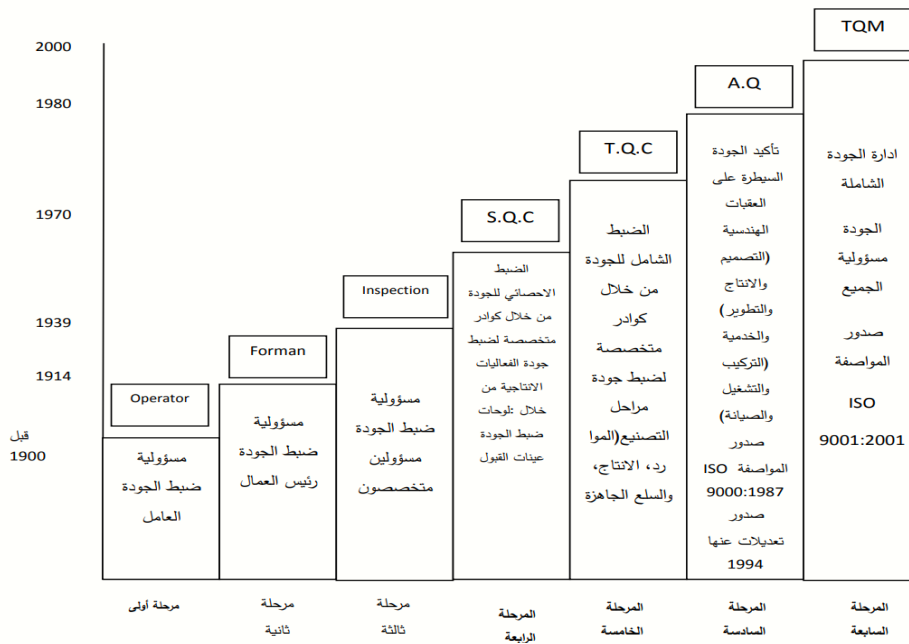
مرحلة المعاينة (الفحص أو التفتيش): (1920-1930) تتضمن مجموعة نشاطات كالقياس والفحص والاختبار، يتم مقارنة نتائجها مع المتطلبات المحددة للتحقق من المطابقة لهذه النتائج، أو التحقق من وجود كل صفة منها في السلعة أو الخدمة.

مرحلة رقابة الجودة (ضبط الجودة إحصائياً): (1930 - 1970) وهي النشاطات التي تستعمل لتنفيذ متطلبات الجودة.

مرحلة توكيد ضمان الجودة: (1970 - 1985) وهي جميع الأفعال والنشاطات المنتظمة، والمخططة الضرورية لتقديم الثقة الكافية بأن الخدمة سترضي جميع المتطلبات المحددة للجودة.

مرحلة إدارة الجودة الشاملة: في أواخر الثمانينيات وبداية التسعينيات بدأ الاهتمام بمدخل إدارة الجودة الشاملة، الذي يشير إلى ثقافة جديدة في التعامل مع المؤسسات الإنتاجية لتطبيق معايير مستمرة لضمان جودة المنتج (سلعة أو خدمة) وجودة العملية التي يتم من خلالها، ويتضمن هذا المدخل مبادئ وأسس لإدارة الجودة التي تطبق في كل فرع، أو في كل مستوى من المنظمة، وهي بمثابة فلسفة ومجموعة مبادئ إرشادية لإدارة المنظمة.

المراحل التاريخية للجودة الشاملة



الشكل (1): المراحل التاريخية للجودة الشاملة

المصدر: (العاني والقزاز وكوريل، 2002:15)

الرواد الأوائل لإدارة الجودة الشاملة واسهاماتهم في مجال الجودة

ادوارد ديمينج (Edwards Deming)

مستشار امريكي حاصل على درجة الدكتوراه في الرياضيات والفيزياء ويلقب بأبي ثورة إدارة الجودة الشاملة ونشاطه في مجال الجودة تمثل اسهاماته المميّزة في مجال الضبط الاحصائي للعمليات وقد اعترف اليابانيون بفضلهم في تطور مفهوم الجودة في اليابان حيث قلده الامبراطور هيروهيتو عام 1960 وساما رفيعا تكريما لدوره في هذا المجال كما انشئت في اليابان جائزة سنوية لأفضل برامج الجودة تحمل اسمه (جودة، 2004).

وأطلق على ديمينج ابو الجودة لإسهاماته الواضحة في تقدم الجودة الشاملة ويقول ديمينج عن الجودة بأنها نسبية وليست مطلقة حيث يوجد رباط وثيق بين الجودة والانتاجية وفلسفته في الجودة وهي: أن الانتاجية تتحسن كلما قلّت الاختلافات والفروق وقد حمل ديمينج 94% من الاخطاء للإدارة، فالإدارة لا بد أن تساعد الافراد على أن يعملوا بذكاء لا أن يعملوا بعناء. (حسين، 2008).

ومن أهم إسهاماته اقتراحه الخاص بدورة التحسين والتي أطلق عليها دورة ديمينج: خطط، نفذ، افحص، تعرف (Singh, 1993).

كما حدد ديمينج الأمراض السبعة القاتلة التي لها تأثير سلبي على مستقبل المؤسسات والتي تتمثل في: عدم الاستقرار او الغموض في الاهداف، قصر النظر بالتركيز على الاهداف قصيرة الاجل المتمثلة في الربحية فقط، تقييم الأداء وفق النظم التقليدية (التقارير السنوية وتقارير الكفاءة) وانجماد تلك النتائج، عدم الاستقرار في الوظائف الادارية وكثرة التنقلات للمدراء، الادارة واتخاذ القرارات باعتماد النتائج الكمية المعروضة دون مراعاة للاعتبارات الغير كمية، عدم بناء نظام الجودة في المنتج من الخطوة الاولى (التصميم) ، الاسراف في الكلف غير الضرورية لضمان المنتج والاستشارات (الطائي وقداة، 2008).

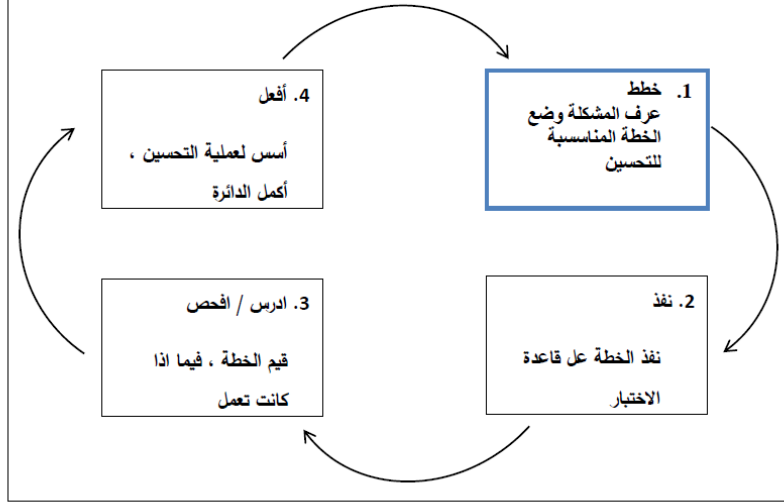
ومن أهم إسهامات ديمينج في مجال الجودة مبادئه الاربعة عشر المتمثلة في: تحديد ونشر أهداف وأغراض المؤسسة، تبني الفلسفة الجديدة التي تقوم على أساس تحقيق أعلى جودة وإجراء التحسينات بشكل مستمر، عدم الاعتماد على الفحص الكلي، الاعتماد على جودة المواد المشتراه وليس على السعر الاقل، تحسين نظام الانتاج والخدمة باستمرار، الاهتمام بالتدريب، إيجاد القيادة الفعالة، القضاء على الخوف، تفعيل فرق العمل، تجنب النصائح والشعارات الجوفاء، تجنب تحديد اهداف رقمية للعاملين، دعم اعتزاز العاملين بعملهم، تشجيع التعلم والتطوير الذاتي، احداث التغير الملائم للهياكل التنظيمية لنضع عملية تطبيق ادارة الجودة الشاملة (جودة، 2004).

وأكد باشيو (2013) بأن فلسفة ديمينج تكمن في حديثه عن تبني المبادئ الملائمة في الإدارة (الجودة أن تعمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة وفي كل مرة) بما يتيح للمؤسسات تحسين الجودة وفي الوقت ذاته تخفيض التكلفة وذلك من خلال إجراء التحسين المستمر والتفكير في الإنتاج على أنه نظام متكامل ليس أجزاء متفرقة، ومدخل ديمينج: التركيز على استعمال الأساليب الإحصائية (SPC) في عمليات التحسين.

وقد تناول كفية (2016) عدداً من الجوانب المهمة للإدارة وكيفية تحسين مستويات أدائها، فالإدارة لديه هي المسؤولة عن فهم نظام العمل وتماسك وثبات الإجراءات ودعم التحسين، وشرح ذلك من خلال اربعة عشر مبدأ في إدارة الجودة، وطور ديمينج دورة التحسين المستمر بالإضافة إلى ذلك عمل ديمينج على تطوير عجلة ديمينج أو ما يعرف بدورة PSDA (خطط Plan، نفذ DO، ادرس/افحص Study، افعل/تصرف وفق النتائج-ACT).

عجلة ديمينج عبارة عن عملية مستمرة ذات أربع مراحل لتحسين الجودة ويشير الشكل التالي لهذه العملية فيما يلي وصف لهذه العملية:

عجلة ديمينج



الشكل (2): عجلة ديمينج

(النعمي وصويص، 2008:45).

جوزيف جوران (Joseph Juran)

كان استاذا في الجامعة ونشر كتب عديدة عن الجودة كما انه شغل منصب الرئيس لأكثر من شركة اضافة الى ممارسته العمل على مواقع شتى كمهندس وفي الخمسينات وُعي لليابان لإلقاء محاضرات عن ادارة الجودة واهم ما قدمه في مجال الجودة ما عرف بثلاثية الجودة وهي فلسفة وطريقة شاملة للتفكير تقوم على: تخطيط الجودة، السيطرة على الجودة، وتحسين الجودة (جودة، 2004).

يتبوا جوران المرتبة الثانية مباشرة بعد ديمينج كأحد الرواد الاوائل في مجال ادارة الجودة في العصر الحديث فقد قام بتدريس مبادئ الجودة لليابانيين وكان له دور ملحوظ في نجاح برامج الجودة في العديد من المنظمات اليابانية وقدم فلسفته على مجموعة من المبادئ هي:

هدف ادارة الجودة معالجة المؤسسة وهو هدف استراتيجي يتطلب تنسيق الجهود بين العديد من الاطراف.

الهدف الثاني الاهتمام بإدارة الجودة في كل قسم من اقسام المؤسسة للتأكد من ان كل قسم يحقق العمليات الموكلة اليه وعلى مستوى عالٍ من الجودة.

يؤدي المديرون في الادارة العليا دوراً مهماً في تحفيز واقناع الافراد على المستويات الادارية على اعتبار الجودة هدفاً وفلسفة للمؤسسة.

ضرورة وجود منهج يقدم كلا من الرقابة على الجودة وتحسين الجودة والتخطيط لتحسين الجودة في علاقات تأثيره تتابعية أطلق عليها ثلاثية الجودة والتي يمكن استخدامها في كل الوظائف وعلى كل المستويات الادارية.

الاعتماد على التخطيط الاستراتيجي للجودة لتحديد الاهداف طويلة وقصيرة الاجل للجودة والخطط اللازمة لتحقيقها.

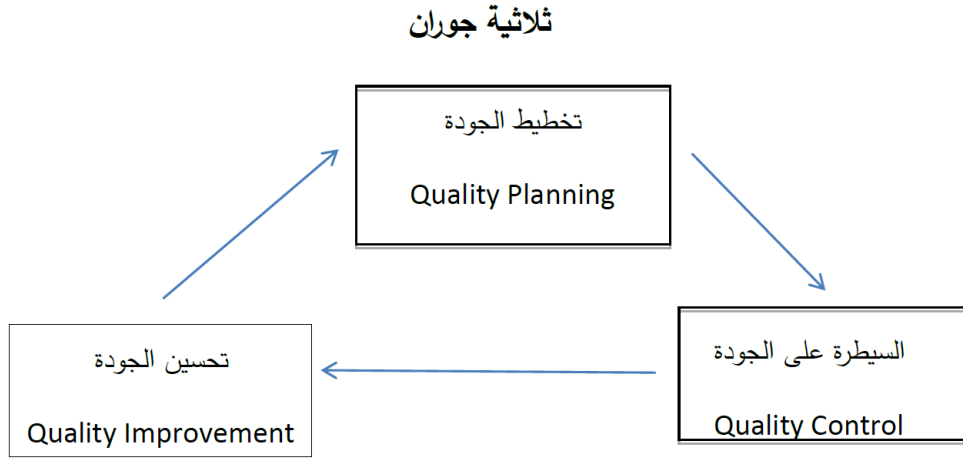
يجب تعريف الجودة على انها الملائمة للاستخدام حتى يمكن التركيز على اهمية دراسة رغبات العملاء والعمل على تحقيقها(ماضي،2006).

وهو صاحب المقولة المشهورة (لا تحدث الجودة لمصادفة بل يجب ان يكون مخطط لها) "Quality doesn't happen by accident it has been planned" أسهم جوران بفاعلية إطار ثورة الجودة بعد الحرب العالمية الثانية لإعادة بناء اليابان فقد وجهت اليه الدعوة لزيارة اليابان من الاتحاد الياباني للعلماء والمهندسين في بداية الخمسينات وقد تقلد وساما اعترافا بفضله في التوزيع الاحصائي للجودة الذي استطاع التوصل اليه (الصرن، 2010).

كان جوران أول من وضع الطرق الاحصائية للرقابة على عمليات الانتاج وقد نشر له كتاب خاص في الرقابة على الجودة عام 1951 وكان اول من استخدم مخطط باريتو ومن اهم اسهاماته الخطوات العشر لتحسين الجودة وهي: بث اهمية التحسين في الافراد العاملين وعد الجودة حاجة اساسية، وضع سياقات معينة لتحقيق الجودة، تهيئة النظام واعداه لملائمة الاهداف الموضوعية، القيام بعمليات التدريب، توثيق ما تم عمله، تحسين الجهود المبذولة والخاصة المتميزة، الاحتفاظ بسجلات خاصة بالنتائج النهائية لكل من العاملين والاقسام، توضيح ما يمكن الاعتماد عليه في حل المشكلات، العمل المستمر والدؤوب لتحقيق افضل النتائج، اتساع عمليات التحسين في جميع اقسام المؤسسة (عبوي، 2006).

يرى جوران أن الرقابة على الجودة عملية مهمة وضرورية لتحقيق اهداف العمليات الانتاجية في عدم وجود العيوب فالرقابة تتضمن: مقارنة الاداء المتحقق (الفعلي) مع المنشود (المتوقع مسبقا) ثم معالجة الفجوة باتخاذ الاجراءات السليمة (Sallis,2002).

وقد لخص جوران نظريته ورؤيته للجودة من خلال "ثلاثية جوران للجودة" والتي تشمل على ثلاث مراحل مختلفة لتطبيق الجودة، ويبين الشكل التالي الثلاث مراحل التي تمر بها الجودة: (العلي، 2010:67)



الشكل (3): ثلاثية جوران

(النعيمي وصويص، 2008:67)

ارماند فيجنباوم (Armand Feigenbaum)

هو أول من نادى بمفهوم الرقابة الشاملة على الجودة وتطويرها في العام 1951 وقد عرف الجودة الشاملة بانها (مفهوم التميز بدلا عن المفهوم الذي يركز على العيوب فقط) ومن وجهة نظره ان المستفيد هو الذي يحدد الجودة وفي هذا يتفق جوران كما اوضح ان فلسفة الجودة تتمدد الى خارج حدود مراكز الاداء لتشمل جميع أنشطة المؤسسة وهذا يتطابق مع وجهة نظر كروسبي (محمد علي ومحمد نور، 2008). عمل فيجنباوم لعدة سنوات في برامج الجودة في شركة جنرال الكتريك واستخدم في ذلك نظاماً شاملاً للرقابة على الجودة من اجل توحيد الجهود ومن اجل بقاء استمرار الجودة من قبل جميع العاملين في المؤسسة وتقدم فلسفته على مبدأ جعل الجودة هي الهدف الاكثر اهمية في المؤسسة وضرورة عمل جميع الاقسام بها على تحقيقه دوماً، كما يركز هذا المبدأ على ضرورة التعرف على مشكلة الجودة عندما تحدث في أي مستوى من مستويات عملية الانتاج والعمل على حلها وقد اوضح بان النوعية الرديئة تكلف المؤسسة 20% من عوائدها الكلية وهذه النسبة يمكن تحاشيها باتخاذ مبدأ الجودة الشاملة وذلك عن طريق ايجاد مجلس للجودة يتعرف على المشاكل ويقوم بتعيين فرق لتحسين الجودة (التزويري وجويحان، 2006).

وتتمثل الأبعاد الأساسية لمنهج ارماند في الآتي:

التنظيم: جميع العاملين بالمؤسسة يشاركون في السيطرة على الجودة بدءاً من الرئيس الأعلى إلى أقل عامل.

الاهداف: الهدف من السيطرة الشاملة على الجودة هو التحسين المستمر.

المبادئ الأساسية: اعتماد الأدوات والاجراءات ذات العلاقة بالسيطرة على الجودة كالمخططات والاشكال البيانية، مسؤولية العامل على تصحيح الاخطاء الخاصة به، مشاريع تحسين الجودة.

المفاهيم التسهيلية: ان تنفيذ المبادئ الأساسية للسيطرة على الجودة تسهل اجراء المزيد من التحسينات.

الاساليب والدعم: تحديد الأدوات والممارسات التي تكون جزءاً من السيطرة الشاملة على الجودة (الطائي وقداة، 2008).

يعد فيجنباوم أول من استخدم مصطلح ضبط الجودة الشاملة وتركز فلسفته في هذا الشأن على عشر نقاط يجب الأخذ بها لرفع مستوى الجودة (باشيو، 2013).

فيليب كروسبي (Philip Crosby)

شغل منصب نائب رئيس لشؤون الجودة لمدة 14 عام وكان قد بدأ عملة بوظيفة مفتش للإنتاج في خطوط الانتاج ثم ترقى الى المراكز الوظيفية الاعلى حتى بلغ موقعه ذلك ولديه خبرة كبيرة تقدر بـ 25 عاما في مجال الجودة وأصدر العديد من الكتب حولها وتتركز افتراضاته الأربعة للجودة في الآتي: تعريف الجودة وهي المطابقة لمواصفات، نظام الجودة وقائي يقوم على منع الخلل، معيار الأداء هو المعيب الصفري، مقياس الجودة الثمن الذي تدفعه المؤسسة على عدم مطابقة المواصفات والمتطلبات (الطائي وقداة، 2008).

كما ذكر المناصير (1994) أن الأربع مبادئ الاساسية في ادارة الجودة الشاملة: يتفق تعريف الجودة بما يلبي حاجات المستفيد، تتحقق الجودة بالوقاية أكثر من تقييم الاداء، معيار اداء الجودة هو الاخطاء الصفرية اي اتقان العمل من اول مرة، تقاس الجودة بالثمن المتحقق من عدم المطابقة مع المعايير وليس بمؤشرات معينة.

ومن أهم آرائه ان المؤسسة يمكن أن تخطو خطوات واسعة في مجال تحسين الجودة من خلال اربعة عشر نقطة: التزام الادارة العليا بتحسين الجودة، فريق العمل لتحسين الجودة، قياس الجودة، تقويم تكلفة الجودة، رفع مستوى الوعي والادراك للعاملين بأهمية الجودة، اتخاذ الاجراءات لتصحيح المشاكل التي حددت، الالتزام ببرنامج المعيب الصفري، تدريب المشرفين، تحديد يوم المعيب الصفري بإبلاغ العاملين في الانجازات التي حققت، وضع اهداف التحسين، ازالة العوائق التي تمنع تحقيق الاهداف، التميز بوضع برنامج لمكافاة العاملين المتميزين، تشكيل مجلس الجودة، اعادة تلك الخطوات لتأكيد ان برنامج تحسين الجودة عملية مستمرة لا نهاية لها (عثمان وسعيد، 2008).

يؤكد كروسبي على تكوين فرق خاصة تقوم بتطبيق نظرية العيوب الصفرية (ZERO-DEFECT) ويرى ضرورة توقيع العاملين على تعهد رسمي بالعمل بلا اخطاء (Sallis,2002).

وقد حدد كروسبي مجموعة من المسلمات في إدارة الجودة من بينها: ان تعريف الجودة هو المطابقة للمتطلبات- المواصفات- على أنها من مسؤوليات الادارة الاساسية.

ان منع حدوث الأخطاء هو الطريق الوحيد لتحقيق الجودة وتكون الخطوة الاولى هي تفهم المراحل المختلفة للعملية الانتاجية ثم دراسة واكتشاف كل احتمالات الخطأ.

يجب ان يكون معيار الاداء هو منتج بلا عيوب.

ان مقياس الجودة هو مقدار الثمن الذي تدفعه المنظمة بسبب عدم المطابقة للمواصفات (الصليبي،2007).

ويّن (باشيو، 2013) بأن أشهر ما يتميز به منهج كروسبي (المعيب الصفري):

تصميم مقاييس للجودة تتلاءم مع جميع نشاطات المؤسسة ابتداء من مرحلة تصميم المنتج.

مشاركة العاملين في وضع أهداف التحسين لضمان تنفيذها بنجاح.

تحديد تكاليف الجودة: تشمل تكلفة تحقيق برنامج فعال لإدارة الجودة على ثلاث مجموعات: تكلفة وقائية، تكلفة الأداء، تكلفة الفشل.

وعرف الجودة بأنها "التطابق مع الاحتياجات أو المواصفات"، ويتكون منهج كروسبي في الجودة من 14

مبدأ، استخلص منه أربعة محاور تشكل ركيزة لنظريته في تحسين نوعية المنتج: (كفية، 2016).



الشكل (4): محاور منهج كروسبي في الجودة

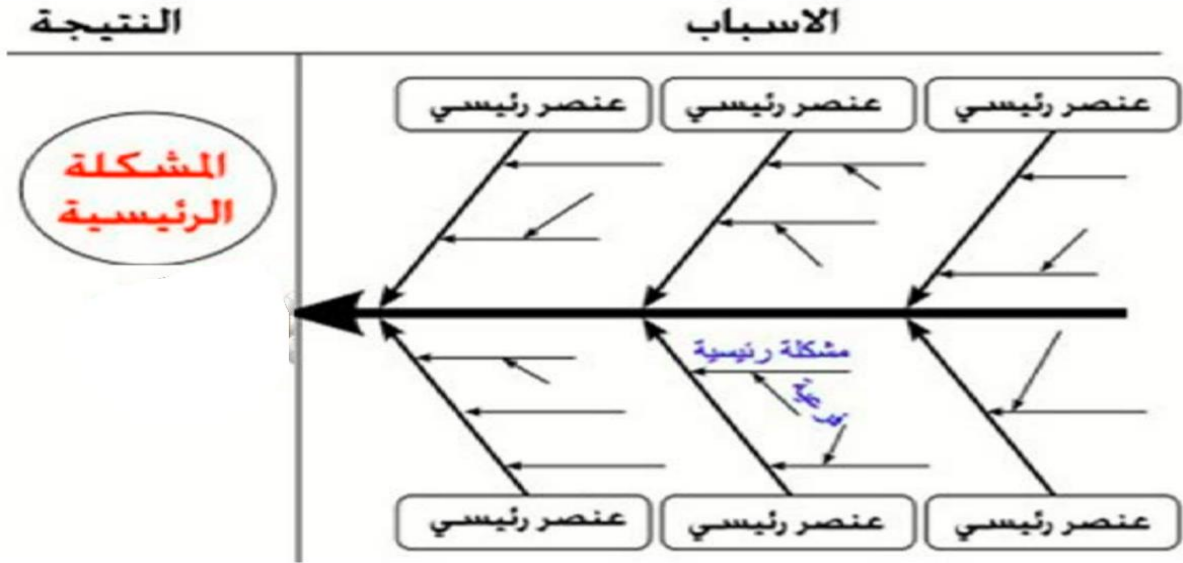
(كفية، يبداء 2016، رواد الجودة، مجلة الجودة الصحية، السعودية).

كارو ايشيكاوا (Kaoru Ishikawa)

يطلق عليه الأب الروحي لحلقات الجودة ويصر على أنها تعد جزء مكمّل لمُدخل إدارة الجودة الشاملة لأن كلاهما يهدف إلى تحقيق التحسين المستمر من خلال فرق العمل التي يتراوح أفرادها ما بين 4-8 ومهمة الحلقة عند ايشيكاوا التعرف عن المشاكل التي يواجهها العاملين عند مزاولتهم لإعمالهم واقتراح الحلول التي يرونها مناسبة بهدف تطوير الأداء وتحسينه مع مراعاة البعد الانساني في العمل والحرص على إبراز القدرات الانسانية واقتراح ايشيكاوا لتحقيق مراحل المراقبة الكلية للجودة التالي: التركيز على التدريب والتعليم لزيادة مقدرة العاملين على المشاركة الفاعلة، وتكوين حلقات مراقبة الجودة، مراقبة مراجعة الجودة الكلية، تشجيع برامج حلقات الجودة على المستوى العام للدولة والخاص (قطاعات انتاجية وخدمية) (عثمان وسعيد، 2008).

تتلخص المبادئ الاساسية التي وضعها ايشيكاوا لمراقبة الجودة الشاملة ما يلي: الجودة مبنية على وجهة نظر المستفيد، الجودة هي جوهر العملية الادارية وينبغي ان ينظر اليها على أساس أنها استثمار طويل الأجل بدلاً من التركيز على الارباح قصيرة الأجل، الجودة تعتمد اعتماداً كلياً على المشاركة الفاعلة من قبل العاملين والموظفين، استخدام الأساليب الاحصائية في تحليل البيانات والمعلومات من اجل المساعدة في عملية اتخاذ القرارات (خاشقجي، 2003).

وأكد ايشيكاوا على ضرورة اشراك كل العاملين بالمؤسسة في مناقشة المشكلات وطرح الحلول المناسبة لها وتكوين جماعات الرقابة على الجودة وتشجيع برامجها على مستوى الدولة والتركيز على عمليات التعليم والتدريب لتحفيز العاملين على المشاركة الفعالة في هذه العمليات (غنيم، 2008). ومن أبرز إسهامات ايشيكاوا (مخطط السبب- الأثر) او ما يطلق عليه مخطط عظم السمكة كما في الشكل التالي: (باشيوة، 2013)



الشكل (5): مخطط ايشيكاوا

(العامري، محمد بن علي، 2010، استراتيجية عظمة السمكة، مجلة مهارات النجاح للتنمية البشرية، الرياض، السعودية)

وليام كونوي (William Conway)

من الرواد الذين تأثروا كثيرا بمبادئ ديمينج ويدعو الى نظام جديد في ادارة الجودة الشاملة يتم من خلاله النهوض بعملية التحسين المستمر باستخدام الادوات الآتية:

تنمية مهارات العلاقات الانسانية داخل بيئة العمل وهي مهمة الادارة العليا بالدرجة الاولى.

القيام بدراسات ميدانية تعتمد على جمع بيانات ثانوية واولية عن المستخدمين والعاملين والتكنولوجيا والمعدات المتاحة.

التركيز على استخدام اساليب الاحصاء البسيطة كخرائط مراقبة الجودة، الاشكال والرسوم البيانية التي تساعد في تحديد المشكلات وحلها.

استخدام اساليب الرقابة الاحصائية الاكثر تقدما لكشف الانحرافات.

اتخاذ الاجراءات والخطوات الكفيلة بمنع حدوث الانحرافات.

تبسيط العمل والاهتمام بالتخطيط الداخلي للوصول الى التحسين المطلوب (محمد علي ومحمد نور، 2008).

جون اوكلاند (John Okland)

يعتبر من المميزين في مجال ادارة الجودة الشاملة لإسهامه في تطوير فلسفتها من خلال مؤلفاته العديد حولها وتطبيقاتها في المنظمات من خلال الاستشارات التي كان يقدمها للشركات على نطاق واسع وهو اكاديمي بريطاني بدرجة بروفييسور وتراس المركز الاوروبي لإدارة الجودة الشاملة ومن الخطوات التي حددها اوكلاند لإدارة الجودة: فهم الجودة، الالتزام والقيادة، التصميم لأغراض الجودة، تخطيط الجودة، تصميم نظام ادارة الجودة وتدقيقه، قياس الجودة، تكاليف الجودة، ادوات واساليب الجودة، تنظيم الجودة، الاتصالات لأغراض الجودة، فرق العمل لتغيير الثقافة التنظيمية، التدريب لأغراض الجودة، تنفيذ ادارة الجودة الشاملة (الطائي وقداة، 2008).

مالكوم بالدريج (Malcolm Baldrige)

وهو أحد الإداريين البارزين لإدارة الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الامريكية وفي عام 1987 تم اقرار جائزة باسمه بشكل قانوني في عهد الرئيس الامريكي رونالد ريغان تقديرا لجهوده في تحسين كفاءة وفاعلية وزارة التجارية وصف بالدريج الجودة بانها ثورة على القديم وتغير جذري شامل لكل مكونات المؤسسة وانها فلسفة ادارية جديدة وابرز مساهماته " امودج" استخدمته العديد من الشركات البريطانية لتحقيق ادارة الجودة الشاملة فيها ويهدف هذا النموذج الى: ارضاء المستفيد من خلال تقديم جودة عالية له بشكل مستمر ووفقاً لما يريده ويتوقعه، تقديم المنفعة والخير للبيئة والابتعاد عن أي تصرف يضر بها، ايجاد منافسة شريفة بين المؤسسات في مجال تحقيق الجودة وخدمة المجتمع، تحديد سياسات المؤسسات من اجل تطبيق منهج ادارة الجودة الشاملة وتحسينها، تحديد سبل تحقيق الجودة.

وضع اسس ارشادية للتقييم الذاتي في مجال تحقيق الجودة ويتضمن امودج او جائزة بالدريج على العناصر الاتية: القيادة الادارية، التخطيط الاستراتيجي، نظام جمع المعلومات وتحليلها، ادار الموارد البشرية، تصميم العمليات، قياس وتقويم الجودة، التركيز على المستفيد ورضاه ويعد هذا الامودج الاكثر شمولاً ووسيلة دقيقة لتحديد متطلبات ادارة الجودة الشاملة (السامرائي، 2007).

والتر شيورات (Walter Shewhart)

يعد شيورات الرائد الأول للرقابة المعاصرة للجودة بدأ اعماله عام 1925 عندما كان مسؤولاً عن قيادة جهود العاملين في معامل شركة بل (bell) للتلفونات لتطوير اسس علمية للتحكم الالكتروني في جودة صيانة المنتجات بإنشائه حدود مراقبة توضيح كل مرحلة من مراحل الانتاج (زاهر، 2005).
وقدم شيورات تصميماً أطلق عليه دائرة (الخطة، العمل، المراجعة، التنفيذ) وهو بمثابة طريقة علمية للتطوير المستمر وتعني:

الخطة: فيها يتم اختيار وتحديد العملية التي سيتم تطويرها بعد ان يتم استعراض الوضع القائم وتحديد اين ومتى تحدث المشكلة وكيف يمكن قياس رضا المستفيد عن المخرجات ثم بعد ذلك تحليل العمليات بهدف تحديد الاسباب المحتملة ثم يلي ذلك اقتراح التطوير لذي يتطلب وضع استراتيجية لجمع البيانات المطلوبة لهذا التطوير.

العمل: ويراد به تجريب التطوير المقترح على نطاق محدود في بيئة يمكن التحكم فيها والرقابة عليها.
التدقيق: وفيها يتم جمع البيانات ما إذا كان التطوير المقترح يحظى بقبول ورضا المستفيد أم لا.
التنفيذ: وفيه يتم تنفيذ التغيرات الفعالة المرتبطة بالعملية وذلك من خلال ربطها بعملية النظام الجاري (السامرائي، 2007).

الجودة في التعليم:

تشير ادارة الجودة الشاملة في التعليم الى نظام اداري متطور يهدف الى التحسين المستمر لعمليات الادارة التربوية والمدرسية وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الاداء والانتاجية في المؤسسة التعليمية وتقليل الوقت اللازم لإنجاز العملية التعليمية لاستبعاد المهام عديمة الفائدة والغير الضرورية للطالب مما يؤدي الى تخفيض التكلفة ورفع مستوى الجودة (الخطيب، 2004).

الجودة في التعليم انها نظام يتم من خلاله تفاعل المدخلات وهي الافراد والسياسات والاجهزة لتحقيق مستوى عالٍ من الجودة اذ يقوم العاملون بالإشراك بصورة فاعلة في العملية التعليمية والتركيز على التحسين المستمر لجودة المخرجات ولإرضاء المستفيدين (الترتوري وجويحان، 2006).

أشار النجار (2000) إلى أن جودة التعليم تعني استراتيجية متكاملة للتطوير المستمر فهي مسؤولية جميع عناصر منظومة الجامعة من كتب ومكتبة وطلاب واساتذة ومباني ومعامل وحواسيب الكترونية وغيرها ويجب مشاركة الجميع من قيادات ادارية وأساتذة في النجاح التنظيمي وتحقي اهداف الجامعة فأني خلل سوف يؤثر على فرص التطوير والقدرة التنافسية.

أساسيات الجودة في التعليم:

بدأ تطبيق مبادئ ديمينج في الولايات المتحدة الامريكية والمملكة المتحدة في التعليم لتحسين ادارة المؤسسات التعليمية ومعايير اداء الطلبة بها بعد تطويرها لتتلاءم والثقافة الفريدة للنظام التعليمي والسياسات والتشريعات التعليمية وغيرها وسميت بأساسيات الجودة في التعليم وتضمنت ما يلي:

تبنى فلسفة الجودة لكون التعليم يوجد في بيئة تنافسية عالمية وعلى النظم التعليمية مواجهة المنافسة في الاقتصاد العالمي بتعليم الطلبة مهارات جديدة لدعم ثورة الجودة وتقبل المجتمع للطالب وتحمل مسؤوليات لتحسين معايير الأداء وخدمات الجودة، العمل على تحسين أداء الطلبة والخدمات التعليمية بوصف ان الهدف هو التنافس في عالم الفصول بالمدارس والجامعات، ابتكار طرائق جديدة لتقليل تكلفة التعليم، مشاركة هيئات التدريس والاداريين والطلبة والاباء وغيرهم في المسؤولية وتشجيعهم على التحدث بحرية والعمل من دون خوف لتحسين مستويات الاداء، تزويد هيئات التدريس والاداريين بالأدوات والاساليب الضرورية التي تساعد على تحسين العملية التعليمية، تنمية ثقافة الجودة داخل المؤسسات التعليمية والرغبة في التجديد كما وكيفما على جميع المستويات الادارية (الحراشة وأحمد، 2013).

طرق تحقيق الجودة في التعليم

لتحقيق الجودة في مجال التعليم ينبغي اتباع مجموعة من الطرق والوسائل المهمة منها: التخطيط للجودة: ينظر إليه بكونه الأنشطة التي تحدد الاهداف والمتطلبات الخاصة بالجودة وبتطبيق عناصر نظام الجودة ويشمل اعداد الخريج والتخطيط الاداري للعملية التعليمية واعداد خطط تحقيق الجودة وتحسينها.

ضبط الجودة: وتشمل مراقبه العملية التعليمية الحد من اسباب الاداء المتدني وغير المقبول في العملية التعليمية.

ضمان الجودة: ينظر اليه على انه جميع الانشطة المطبقة ضمن نظام الجودة ومراجعتها مع اداء المؤسسة التعليمية.

تحسين الجودة: وتعرفه انظمه الجودة بكونه الاعمال التي تقوم بها المؤسسة التعليمية لزيادة فعالية الانشطة والعمليات وعائداتها (عامر، 2007).

أدوات الجودة في العملية التعليمية:

أشار النجار (1999) إلى أن من أهم أدوات الجودة في العملية التعليمية استخدام التدريب والتعليم المستمر، والتخطيط والتوجيه، والتقييم الذاتي، والتركيز على خدمة المجتمع، وحلقات الجودة بروح الفريق، والتجديد والتحسين المستمر، والمكافئات والحوافز، والتعاون بين القيادات.

ومن ثم تعزيز الجوانب الايجابية والتخلص من جوانب الضعف ومعالجتها واعداد خطط تفصيليه لمستقبل التعليم من حيث النظام والبرامج والمناهج والادارة والتمويل والعمل على رفع كفاءة التعليم وفاعليته وتحسين النوعية والاستفادة من التجارب الدولية في تطبيق ادارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي.

الكيفية التي يتحقق بها جودة التعليم:

لتحقيق الجودة في التعليم العام بشكل عام والتعليم العالي بشكل خاص فقد توصلت دراسة المجالس القومية المتخصصة الى توصيات محددة لتحقيق الجودة الشاملة عالي يمكن تلخيصها فيما يلي (الشحات، 2009):

اعادة النظر إلى النظام التعليمي الحالي وتطويره بشكل شامل متكامل يحقق التنمية الشاملة المتكاملة، وتحديد معايير قومية تتضمن المهارات الأساسية التي يتقنها المتعلم من التعليم العام، اعادة النظر في فلسفة واهداف البرامج والمناهج التعليمية والاهتمام بضرورة ممارسة المتعلمين للأنشطة وتفاعلهم مع البيئة، وتطبيق معايير مناسبة وحديثة لتصميم المباني المدرسية وتطويرها لتراعي جميع شروط البيئات التعليمية الجيدة التي تتيح التعليم الفعال، وتخفيض كثافة الفصول ومتابعة دور المدرسة في تنمية القدرات الذاتية للمتعلمين وتطوير اداء المعلم، وضرورة توظيف تكنولوجيا التعليم ومستحدثاتها لخدمة المتعلم والتركيز على الاستفادة بها في مناهج التعليم وبرامجه، واطاحة الفرصة للمتعلمين لاختيار التعليم الذي يناسب كل منهم، وتشجيع جميع المهتمين بالعملية التعليمية على حضور المؤتمرات العلمية وتنظيم ورش عمل وندوات تساهم في رفع مستواهم المهني، وتوظيف المستحدثات التكنولوجية في التدريب من بعد الوصول الى المتعلمين والمعلمين في اي مكان وفي اي وقت وفقا لظروف كل منهم، ووضع دستور او ميثاق اخلاقي لمهنة التعليم واعادة النظر في رواتبهم وتشجيع المتميز منهم ماديا ومعنويا، واعادة النظر في برامج عمليات التربية لتفعيل دورها وتحقيق التكامل بينها لأنها اساس النمو المهني للمعلم، واعادة النظر في قواعد اختيار الطلبة لكليات التربية، وتنظيم برامج لتوعية جميع افراد المجتمع بالتطوير العلمي، وانشاء صندوق لدعم عملية تطوير التعليم يتيح مشاركة جميع الجهات العامة والخاصة والافراد للمساهمة والمتابعة.

أهمية الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية

أشار سرحان (2014) أن أهمية الجودة بالنسبة للمؤسسة تتمثل فيما يلي:

الجودة تؤدي أداء العمل بالشكل الصحيح من أول مرة وتقديم الخدمات بصورة تشبع حاجات الجماهير، وتؤدي الجودة الى توظيف التقنيات الادارية لبناء قدرات تنافسية أعلى وتوجيه الأداء نحو تحقيق النتائج المطلوبة كما تؤدي إلى استيعاب التقنيات المتجددة وتوظيفها في تطوير وتحديث العمليات الادارية، وكلما زادت جودة العملية الإدارية حسن استخدام الموارد المتاحة البشرية والمادية وتطبيق عمليات تطوير النظم الادارية كالتحليل والتنفيذ والتصميم،

وتؤدي الجودة الى دراسة متطلبات المجتمع واحتياجات العملاء والوفاء بتلك الاحتياجات وتنمية العديد من القيم التي تتعلق بالعمل الجماعي وعمل الفريق كما انها تؤدي الى توفير المعلومات ووضوحها لدى العاملين وتحقيق الترابط الجيد والاتصال الفعال بين الاقسام والوحدات المختلفة الجودة تسمح بانطلاق اعمال الابتكار والابداع والمشاركة الجادة للعاملين في تحقيق مستويات اعلى من التميز والتفوق ومن ثم فان الادارة عليها ان تتحرر من القواعد والنظم والاجراءات الجامدة، والجودة عملية مستمرة تتطلب المراجعة الدورية والتحسين المستمر لمسايرة التطورات العالمية كما أنها عملية شاملة تشمل جميع مكونات الادارة في ضوء المستويات المعيارية المتفق عليها.

أهداف إدارة الجودة الشاملة في التعليم:

أشار الطائي والعبادي والعبادي (2008) في أهداف إدارة الجودة الشاملة على النحو الآتي:

تهدف إدارة الجودة الشاملة إلى زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة وزيادة كفاءه المؤسسة في ارضاء المستفيدين والتفوق والتميز على المنافسين، وزيادة انتاجية كل عنصر في المؤسسة، وزيادة حركية ومرونة المؤسسة في تعاملها مع المتغيرات المحيطة بها في البيئة، وضمان التحسن المتواصل الشامل لكل قطاعات ومستويات وفعاليات المؤسسة، كما تهدف ايضا الى زيادة القدرة الكلية للمؤسسة على النمو المتواصل، تقليل اجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الوقت والكلفة.

الجودة في التعليم الجامعي:

إن بؤرة تركيز إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي تنصب اساسا في مجال تقويم اداء المؤسسة التربوية بقصد تطويره وتحسينه واعتبار هذا الاسلوب احد الاساليب الحديثة المستخدمة في تقويم المؤسسات بشكل عام والمؤسسات التعليمية بشكل خاص وتوظيف مبادئ وافكار ادارة الجودة الشاملة في انظمة التعليم الجامعي يعود بالنفع على الجامعات اذ يضع الاساس لرؤيه فلسفية جديدة لأهداف الجامعة ورسالتها ويرفع معنويات العاملين فيها ويمنحهم فرصة التعبير ويغير مفاهيمهم واتجاهاتهم نحو المهنة مما يضيفي على البيئة التعليمية مناخاً منتجاً (الموسوي، 2003).

فالاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية لا يعني التخطيط لجعل المؤسسات التعليمية وخصوصا الجامعات منشآت تجارية أو صناعية تسعى إلى مضاعفة ارباحها عن طريق تحسين منتجاتها ولكن ما ينبغي ان تستفيد منه هو مدخل ادارة الجودة الشاملة في التعليم وهو تطوير اساليب الادارة التعليمية تحقيقا لجودة المنتج وسعيا الى مضاعفة إفادة المستفيد الاول من كافة الجهود التعليمية وهو المجتمع بكل مؤسساته وجماعاته وافراده في مجال التعليم وما احوجنا ان نطلق شراره المنافسة بين الجامعات من اجل تحقيق افضل نتائج منتج يرضي الجهود التعليمية (أحمد،2003).

يعد التعليم العالي بمختلف انواعه من جامعات وكليات ومعاهد غاية في الاهمية في اي مجتمع وذلك لما لهذا النوع من التعليم أثر ايجابي في مختلف اوجه التطور في كافة دول العالم وتهدف الجامعات عموماً الى تزويد الطلبة بالعلم والعمل على رفع مستوى الفرد والى تزويدهم بالتدريب العملي والمعرفة اللازمة لتهيئتهم للقيام بوظيفة معينة بعد تخرجهم من الجامعة لذا كان لا بد من جهود متعددة في إطار تطوير منظومة العملية التربوية التي تتبلور في تحسين التعليم والاهتمام بجودة العملية التعليمية وسد الفجوة النوعية في التعليم لضمان توفر الاحتياجات الاساسية للبيئة التعليمية ووضع خطط متميزة لتدريب القوى البشرية (نجم، 2003).

ان إدارة الجودة الشاملة لأية جامعة هي أساس مهم لإداء اي عمل بإتقان وخاصة في مجال التعليم ولا شك ان اهم الفروق بين مؤسسة تعليمية جيدة واخرى ضعيفة هو طريقة ادارة تلك المؤسسة لذلك رات كثير من المؤسسات التعليمية وبالأخص في الدول المتقدمة تطبيق الجودة الشاملة ونظمها الامر الذي يضمن معه خدمة تعليمية غير متذبذبة وانضباطا اداريا داخليا يوفر مناخا للتوسع والتميز فيه (عليما، 2008).

أهداف ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

يشير قادة (2012) إلى أن هناك مجموعة من الأهداف منها:

تحسين نوعية الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة باستمرار مما يزيد من دافعيتهم نحو التعليم، رفع مستوى الاداء عند العاملين في المؤسسة التعليمية، تحسين طرائق التدريس

وتطورا بما يستجيب لمستجدات المناهج واتجاهاتها الحديثة، تنمية الانتماء والولاء للمؤسسة التعليمية لدى العاملين فيها، تنمية روح الفريق الواحد والعمل التعاوني بين جميع العاملين في المؤسسة التعليمية، دفع المؤسسات التربوية الى مواكبة التغيرات في سوق العمل ورغبات المنتفعين من الخدمة التعليمية، تقليل الاخطاء او منع حدوثها في العملية التعليمية.

وأكد مجيد والزيادات (2015) مجموعة من الاهداف من تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم

الجامعي منها:

الارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب الجسمية والعقلية والاجتماعية والنفسية، زيادة الثقة والتعاون بين المؤسسات التعليمية والمجتمع، زيادة الوعي والانتماء نحو المؤسسة من قبل الطلبة والعاملين والمجتمع المحلي، الترابط والتكامل بين جميع الاداريين والعاملين بالمؤسسة التعليمية للعمل بروح الفريق، تطبيق اسلوب الجودة يمنح المؤسسة التعليمية المزيد من الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي.

وأشار نشوان (2004) الى الأهداف الآتية:

ضبط النظام الاداري وتطويره في الجامعة نتيجة لتوصيف الأدوار والمسؤوليات المحددة لكل فرد في النظام الجامعي وحسب قدراته ومستواه، والارتقاء بالمستوى الاكاديمي والانفعالي والاجتماعي والنفسي والتربوي للطلبة بوصفهم احد مخرجات النظام الجامعي، وتحسين مهارات الاكاديميين ورفع مستوى الاداء لجميع الاداريين من خلال التدريب المستمر، وتطوير الهيكلة الادارية للجامعة بطريقة تسهل عملية التعلم بعيداً عن البيروقراطية، وتسمح بالمشاركة في اتخاذ القرارات التعليمية، ورفع مستوى الوعي لدى الطلبة تجاه عملية التعليم واهدافه مع توفير فرص ملائمة للتعلم الذاتي بصورة اكثر فاعلية، والنظرة الشمولية لعملية التعليم من كافة جوانبها والابتعاد عن التجزئة بين عناصر التعليم الجامعي مع الاخذ بعين الاعتبار عمليات التدريب المستمر لكافة المعنيين والمشاركين من اجل التطوير والتحسين للوصول الى مخرجات تعليمية ملائمة ذات صبغة تنافسية.

وأشار الدرادكة والشبلي، (2002) إلى الأهداف الآتية:

تطوير أداء جميع افراد المؤسسة (اساتذة، اداريين، طلبة، عمال) باعتماد اسلوب العمل الجماعي التعاوني ومقدار ما يمتلكه العنصر البشري في المؤسسة من قدرات ومواهب وخبرات، وترسيخ مفاهيم الجودة تحت شعارها الدائم تقليل الاخطاء من منطلق اداء العمل الصحيح من اول مرة وفي كل مرة الامر الذي يؤدي الى تقليل التكلفة في الحد الادنى مع الحصول على رضى المستفيدين من العملية التعليمية، وتحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم العالي تقوم على اساس التوثيق للبرامج والاجراءات، والتفعيل للوائح والتوجيهات والارتقاء بمستويات الطلبة، والاهتمام بمستوى الاداء للأساتذة والطلبة والموظفين في الجامعة من خلال المتابعة الفاعلة، وايجاد الاجراءات التصحيحية اللازمة وتنفيذ برامج التدريب المقننة والمستمرة والتأهيل الجيد، واتخاذ كافة الاجراءات الوقائية لتلافي الاخطاء قبل وقوعها والعمل على تحسين الاداء بصفة مستمرة، والنهج الشمولي لكافة المجالات في النظام التعليمي الجامعي كالأهداف والهيكل التنظيمي واساليب العمل والدافعية والتحفيز والاجراءات، وان يمنح تطبيق نظام الجودة الشاملة للمؤسسة المزيد من الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي.

وأشار المصري (2007) إلى أن فهم حاجات ورغبات السوق والسعي الى تحقيق ما يريد توفير الخريج من الجامعات والمعاهد بما ينسجم مع متطلبات الجودة التي تسعى الى مخرجات تخدم اهدافها في التطور والاستمرار بالمنافسة، وتقوية المركز التنافسي للمؤسسات التعليمية من خلال رفع الكفاءة وزيادة الجودة للخريجين بحيث يكون له ميزة خاصة عندما تكون هناك منافسة شديدة مع عرض قليل لفرص العمل، والمحافظة على عملية التجديد والتحسين والتكيف مع المتغيرات البيئية، وادخال عملية الجودة في عملية التخطيط الاستراتيجي للمؤسسات التعليمية، ودعم كافة الممارسات الجيدة والمبادرات التي تهدف الى تحسين العمليات الادارية والعلمية والتربوية في دعم جودة الخريج.

مميزات الجودة الشاملة

أشار جودة (2004) الى المميزات الآتية:

القيام بالعمل بصورة صحيحة ومن أول مرة، رفع درجة رضا العملاء، تحسين جودة الخدمات او الخدمات المقدمة، تخفيض كلفة العمل نتيجة عدم وجود اخطاء، سرعة الاستجابة للمتغيرات داخل المنظمة، تطوير قدرات العاملين من خلال برامج التدريب، حفز العامل وشعوره بتحقيق الذات من خلال مشاركته بوضع الاهداف واتخاذ القرارات.

واشار عليما (2008) الى المميزات الآتية:

الوفاء بمتطلبات الطلبة واولياء الامور والمجتمع وارضائهم، مشاركة جميع العاملين في ادارة الجامعة لكون كل فرد على علم ودراية واضحة بدوره ومسؤولياته ومشاركته في التطوير والتحسين، ربط اقسام الجامعة وجعل عملها منسجما بدلا من نظام اداري منفرد لكل قسم او ادارة مما يؤدي الى انضباط اكثر، ضمان جودة الخدمات التعليمية المقدمة رغم اختلاف انماط العاملين نتيجة لاختلاف بيئاتهم، المساعدة على ايجاد نظام موثق لضمان الاداء في حالة تغييب احد الافراد، ترسيخ صورة الجامعة لدى الجميع بالتزامها بنظام الجودة في خدماتها، رفع زيادة مستوى الوعي بجودة العمل والنظام لدى العاملين من خلال التزامهم بتحقيق الجودة، المساعدة على وجود نظام شامل ومدروس للجامعة، اتاحة فرص المشاركة للعاملين في العمل التخطيطي والتنفيذي، تطبيق ادارة الجودة الشاملة سيقبل من البيروقراطية الادارية الى حد كبير ويتخلص من الاجراءات المتكررة والمتعارضة احيانا مع الالتزام في الوقت نفسه بالتعليمات الرسمية، وضع نظام للرقابة على الاداء للوقوف على مدى تحقيق الجودة الشاملة في الجامعة يشمل وضع معايير لقياس الاداء والمتابعة والتقويم وتدريب جهاز فصل الرقابة والتغذية الراجعة.

مراحل تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الجامعات:

أشار القريوتي والمطيري (2007) إلى المراحل الآتية:

مرحلة اقناع وتبني ادارة المؤسسة التعليمية لفلسفة ادارة الجودة الشاملة وينعكس ذلك بدء برامج تدريبية لكبار المسؤولين تتناول مفهوم النظام واهميته ومتطلباته والمبادئ التي يستند اليها.

مرحلة التخطيط: وتشمل وضع الخطط التفصيلية للتنفيذ وتحديد متطلبات تطبيق ذلك النظام.

مرحلة التقويم: وتبدأ ببعض التساؤلات المهمة والتي يتم في ضوء الاجابة عليها.

مرحلة التنفيذ: وتتضمن اختيار فرق العمل التي سيعهد اليها بعملية التنفيذ ليتم تدريبهم على أحدث وسائل التدريب المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة.

مرحلة تبادل ونشر الخبرات: حيث يتم استثمار الخبرات والنجاحات التي يتم تحقيقها من تطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة.

اشارت أبو الهيجاء (2007) إلى أن أي عملية ادارية جديدة يجب ان تمر بعدة مراحل لتطبيقها بالشكل السليم وكذلك ادارة الجودة الشاملة يجب ان تمر بخمس مراحل اساسية وهي المرحلة الصفرية: الاعداد (الرسالة، الاهداف، السياسات، الخطط، تامين المواد)

المرحلة الاولى: التخطيط (استعمال البيانات السابقة تبدأ مرحلة التخطيط الدقيق ووضع الخطط التنفيذية)

المرحلة الثانية: التقدير والتقييم (تبادل المعلومات لدعم مراحل الاعداد والتخطيط والتنفيذ)

المرحلة الثالثة: التنفيذ والتطبيق (تدريب القيادات والعاملين لإحداث التغير المنشود)

المرحلة الرابعة: التنوع (ايصال الفكرة الى باقي اقسام المؤسسة).

متطلبات تطبيق معايير الجودة الشاملة في الجامعات

اشار العقيلي (2001) الى إن المبررات والأهداف لتطبيق الجودة الشاملة بحاجة الى احداث متطلبات اساسية لدى المؤسسات الجامعية حتى تستطيع تحقيق مفاهيم الجودة الشاملة بصورة سليمة قابلة للتطبيق العملي وليس مجرد مفاهيم نظرية بعيدة عن الواقع من هذه المتطلبات:

توضيح وترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بين جميع افراد المجتمع وبخاصه طلبة الجامعات مع التركيز على طلبة الدراسات العليا كأحد الخطوات الرئيسية، تطوير الموارد البشرية كالمدرسين او المشرفين الأكاديميين، تحديث المناهج بصورة تتلاءم مع متطلبات العصر الحاضر ووضع بعض الوحدات الدراسية عن الجودة في المناهج المدرسية في الصفوف العليا، تبني اساليب التقويم المتطورة ولا مانع من الاخذ من الغرب، تحديث الهياكل التنظيمية لأحداث التجديد والتربوي المطلوب، مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الاداء، التعرف على احتياجات المستفيدين الداخليين وهم الطلبة والعاملون والخارجيون وهم عناصر المجتمع المحلي واخضاع هذه الاحتياجات لمعايير الاداء والجودة.

يحتاج تطبيق اسلوب الجودة في جميع المؤسسات والمنظمات وخاصة مؤسسات التعليم الجامعي الى عدة متطلبات يجب ان تتوافر لنجاح التطبيق الصحيح للجودة ذكرها حجي (2009) كالآتي:

التركيز على المستفيدين: إذ تهتم المؤسسة التعليمية بكافة المستفيدين منها وتركز على عملها لإرضائهم واشباع حاجاتهم ويدخل ضمن المستفيدين البيئة والمجتمع وسوق العمل والاباء والطلبة.

القيادة: إذ تقوم ادارة الجودة على اعلان رؤيتها للمؤسسة التعليمية وما ينبثق عنها من اهداف وسياسات وتوفير المدخلات اللازمة لتحقيقها والمناخ الذي يساعد على حسن وجودة الاداء.

المشاركة: وتأتي المشاركة للتأكيد على الحرية والتشاركية والعمل التعاوني وصنع قرارات قائمة على مشاركة الجميع واستغلال طاقات الجميع.

التأكيد على الوسائل والمخرجات في آن واحد: ذلك ان الجودة تهتم بالوسائل والاسباب قدر اهتمامها بالوصول الى منتج ذي جودة وهذا يعني تذليل كافة الصعوبات والعقبات التي تواجه العمل منذ بدايته والتقييم المستمر له.

التطوير المستمر: إذ ان التطوير المستمر وسيلة وهدف في وقت واحد لأنه يدعم الجودة ويعتبر جزءاً منها.

الرقابة والتقويم الشامل والمستمر: تدعيم ادارة الجودة يتطلب وجود نظام للمتابعة وتقييم الاداء والتطوير وتصحيح الاخطاء وتدعيم الايجابيات والتغذية الراجعة.

كما اشار بدوي (2010) إلى عدة متطلبات ومن هذه المتطلبات:

دعم وتأييد الادارة العليا لنظام ادارة الجودة، اعتماد قياس الأداء للجودة، تهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية للمؤسسة التعليمية، الادارة الفاعلة للموارد البشرية بالمؤسسة التعليمية.

الحرص على التدريب المتواصل لكافة الأفراد العاملين، تبني الازمات القيادية المناسبة لمدخل إدارة الجودة، تأسيس نظام معلومات دقيق لإدارة الجودة.

واورد ابو الرب وقداة والوادي والطائي (2010) مجموعة من المتطلبات لتطبيق الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي منها:

رسم سياسة الجودة وتشمل تحديد من المسؤول عن ادارة الجودة وتطبيقها وتشمل كيفية مراقبة ومراجعة نظام ادارة الجودة من جانب الادارة العليا وتشمل تحديد المهام التي يجب ان تتم الاجراءات المحدد لها وكيفية مراقبة تلك الاجراءات وتشمل كذلك على كيفية القيام بالعمل التصحيحي ي حالة الاخفاق في الالتزام بالإجراءات.

تحديد الاجراءات التي تشمل التوثيق والتسجيل، تقديم المشورة، تخطيط المناهج وتطويرها، التقويم، مواد التعليم، اختيار وتعيين الموارد البشرية الاكاديمية الادارية وتطويرهم.

توضيح ونشر تعليمات العمل ويجب ان تكون هذه التعليمات واضحة وقابلة للتطبيق.

القدرة على القيام بالعمل التصحيحي ويشمل تصحيح ما تم إغفاله او عمله بطريقة غير صحيحة.

وأشار جوهر (2001) لكي تترجم مفاهيم الجودة الشاملة على ارض الواقع في التعليم العالي فإن الجامعة مطالبة ببذل الجهد وتخصيص الوقت الكافي ومتابعة التغير حتى تتمكن من الاخذ بمبادئ ومتطلبات ادارة الجودة الشاملة والمتمثلة في:

التمهيد قبل التطبيق بنشر التوعية والقناعة لدى جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي بتعزيز الثقة بإدارة الجودة الشاملة وتطوير الثقافة المؤسسية التعليمية الى ثقافة تؤمن بالجودة والتميز مع ضرورة تبني الادارة العليا لمفاهيم الجودة واعطائها الاولوية المناسبة وايجاد بيئة تساعد على التغير ويسهل عملية تطبيقها والالتزام بها من قبل العاملين بمؤسسات التعليم العالي.

على مستوى الجامعة تقوم المؤسسة بمراجعة انظمتها وقوانينها والعمل على تطويرها اداريا ومهنيا بما يحقق تطورا نوعيا في الاجهزة والمختبرات والمرافق والخدمات، الرضى الوظيفي، وسائل الاتصال، الحقوق والواجبات.

على مستوى الطالب الجامعي ينبغي ان ينتقل الطالب في المنهاج الجامعي من مجرد وسيلة استقبال الى عنصر فعال في تشكيل المنهاج ومحاور المادة العلمية وابداء وجهة النظر وتشكيل شخصية علمية مستقلة قادرة على ابداء الراي ومحاورة الاخرين.

على مستوى عضو الهيئة التدريسية ينبغي ان يواكب المتغيرات العلمية المتسارعة ويطور من ادائه على المستويين الاكاديمي والتقني وفي هذا المجال يأتي دور الجامعة في تقييم اداء اعضاء هيئة التدريس وتصنيفهم حسب ادائهم الاكاديمي، استخدامهم للوسائل الحديثة في عملية التدريس، نشر ابحاث علمية محكمة، مشاركتهم في ندوات ومؤتمرات علمية وفي حال عدم توافق عضو هيئة التدريس مع هذه المواصفات تقوم الجامعة بعقد دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس المعنيين بهدف توجيههم وتطوير اداءهم العلمي والمعرفي على مستوى المناهج تتم مراجعتها من قبل لجان متخصصة بهدف تطويرها او تغير محتواها العلمي بما يتناسب مع التطورات العلمية المتسارعة .

واشار العاجز، نشوان (2006) الى المتطلبات الآتية:

رسم سياسة الجودة الشاملة من حيث: تحديد المسؤول عن اقامة الجودة الشاملة وادارتها، وتحديد كيفية مراقبة ومراجعة النظام من قبل الادارة، وتحديد المهام المطلوبة والاجراءات المحدودة لكل مهمة، وتحديد كيفية تصحيح الاخفاق في تنفيذ الاجراءات.

وضع الاجراءات وتشمل المهام التالية: (تخطيط المنهج، اختيار وتعيين العاملين، عمليات التقييم، مواد التعليم، تطوير العاملين).

تحديد تعليمات العمل: يجب ان تكون تعليمات العمل واضحة ومفهومة وقابلة للتطبيق.

المراجعة: وهي الوسيلة التي يمكن للمؤسسة ان تتأكد من تنفيذ الإجراءات.

الاجراء التصحيحي: هو تصحيح ما تم إغفاله او ما تم عمله بطريقة غير صحيحة.

الخطوات الإجرائية: وضع معايير لتطبيق ادارة الجودة الشاملة مثل نظام ISO9002 في الميدان التربوي وهو يعني مدى التطابق للمواصفات القياسية فهي احدى المؤسسات العالمية التي تهدف الى وضع انماط ومقاييس عالمية للعمل على تحسين كفاءة العملية الانتاجية وتخفيض التكاليف ولقد تم تطوير نظام ايزو (9000) ليتوافق مع الميدان التربوي فظهر ما يسمى ايزو(9002)

ويتضمن (19) بندا يمثل مجموعة متكاملة من المتطلبات الواجب توافرها في نظام الجودة المطبق في المؤسسات التعليمية للوصول الى خدمة تعليمية عالية وهي : مسؤولية الادارة العليا- نظام الجودة-مراجعة العقود - ضبط الوثائق والبيانات-الشراء-التحقق من الخدمات والمعلومات المقدمة من الطالب أو ولي أمره - تمييز وتتبع العملية التعليمية للطلبة - ضبط ومراقبة العملية التعليمية - الاختبار - حالات عدم المطابقة - الاجراءات التصحيحية والوقاية -التبادل والتخزين والحفظ والنقل - ضبط السجلات - المراجعة الداخلية للجودة - التدريب - الخدمة - الاساليب الاحصائية.

واشار سلطان (2006) الى المتطلبات الآتية:

ضرورة تبني الادارة العليا لمفاهيم الجودة واعطائها الاولوية المناسبة، البحث عن السبل الكفيلة بتحسين المستمر لأداء الاعمال، التركيز على تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في مراحل العمل وليس فقط على الخدمة النهائية، تطبيق مبدأ فرق العمل، اشراك الموظفين في الجهود الخاصة بتحسين الجودة ابتداء من المراحل الاولى، تطبيق المنهج العلمي في تحليل المشكلات واتخاذ القرارات، التأكيد على وجوب التمييز بين جهود الفرد وجهود الجماعة، الاهتمام بالتقدير والمكافئات عند انجاز العمال بفاعلية، حث الافراد العاملين على التعلم من الاخطاء.

مبادئ ادارة الجودة الشاملة

أشار طعمية (2006) الى المبادئ الآتية:

التركيز على العميل: يجب ان تتفهم المؤسسات الاحتياجات والتوقعات الحالية والمستقبلية لعملائها وتكافح لتحقيق كل التوقعات ويقصد بالعميل هنا: الطالب، المجتمع، وسوق العمل الذي يستوعب الخريجين.

القيادة: تهتم قيادات التعليم بتوحيد الرؤية والاهداف والاستراتيجيات داخل منظومة التعليم وتهيئة المناخ التعليمي لتحقيق هذه الاهداف وبأقل تكلفة.

مشاركة العاملين: التأكيد على المشاركة الفعالة والمنصفة لجميع العاملين المشاركين بالتعليم من القاعدة الى القمة بدون تفرقة كل حسب موقعة وبنفس الاهمية مما سيؤدي الى اندماجهم الكامل في العمل وبالتالي يسمح باستخدام كل قدراتهم وطاقاتهم الكامنة لمصلحة المؤسسة التعليمية، التركيز على الوسيلة وهي الفرق الجوهرية بين مفاهيم ادارة الجودة الشاملة ومفاهيم ضمان الجودة التي تركز على المنتج وحل المشاكل التي تتبدى اول بأول، اتخاذ القرارات على اساس من الحقائق، ان القرارات الفعالة تركز ليس فقط على جمع البيانات بل تحليلها ووضع الاستنتاجات في خدمة متخذي القرار، التحسين المستمر إذ يجب ان يكون التحسين المستمر هدفا دائما للمؤسسات التعليمية، الاستقلالية حيث تعتمد ادارة الجودة الشاملة على الاستقلالية .

فيمكن تطويع مبادئ ادارة الجودة الشاملة التي نادى بها ديمنج (Deming) وجوران (Juran) وجارفن (Garvin) حيث يمكن الوصول الى المبادئ الآتية كمبادئ لإدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي وهي بمثابة الاسس التي تقوم عليها ادارة الجودة الشاملة في الجامعات وهذه المبادئ: الوعي بمفهوم الجودة الشاملة في التعليم الجامعي لدى جميع المستويات الادارية والعملية بالجامعة حتى يسهم الجميع عن اقتناع في نجاح تنفيذ الجودة الشاملة، وجود اهداف واضحة ومحددة للجامعة يشارك في صنعها جميع العاملين كل قدر اسهامه بحيث يكون لهذه الاهداف توجه مستقبلي قصير المدى وتحقق رغبات الطلبة والعاملين والمجتمع المحلي، توافر القيادة الفعالة التي تتمكن من تنمية مفهوم وثقافة الجودة لدى العاملين بالجامعة وتستطيع تحديد الاحتياجات المادية والبشرية اللازمة لتنفيذ العمل بنجاح ولديها المقدرة على تحديد الواقع الحالي للجامعة وما هو متوقع في المستقبل والفجوة بين الاثنين وتلتزم بالتحسين للجودة، تبني فلسفة منع الخطأ وليس مجرد كشفه والتركيز على تصميم العمليات وليس على لوم الاشخاص وتوبيخهم، التزام الادارة العليا (القيادة) بتنمية ثقافة الجودة والحرص على تنفيذ مبادئها، التركيز على العمل الجماعي وليس على الفردي وتحقيق الترابط والتعاون بين الاقسام والنظم الفرعية وبين الجهات الادارية والعاملين وذلك من خلال توحيد الهدف والتركيز على اكتساب المهارات اللازمة للتعامل مع الغير واتاحة الفرصة لتبادل المعلومات والخبرات مما يسهم في اتخاذ القرارات الرشيدة وحل المشكلات (الطائي والعبادي والعبادي، 2008).

مبررات الاهتمام المتزايد بتبني إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

أشار القيسي (2004) إلى المبررات الآتية:

التعليم العالي بوصفه نتاج قوة انسانية عالية الجودة وهي عملية تعمل على اشباع حاجات سوق العمل بقوى بشرية مؤهلة وذات قيمة نفعية في الاقتصاد والتنمية.

التعليم العالي بوصفه تدريبا على البحث العلمي فالتعليم العالي يعمل على اعداد الأفراد اعدادا عاليا ويكسبهم مهارات البحث العلمي ويتم قياس الجودة اعتمادا على جودة الانتاج العلمي الذي يتم انجازه وعلى القدرة في الاكتشاف والتحليل للوقائع ومعالجة المشكلات وحلها.

التعليم العالي بوصفه مسالة توسيع فرص الحياة اذ يعد للتطور الاجتماعي وعرض الفرص للجميع للمساهمة في بناء المؤسسات المختلفة.

مزايا تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات

أشارت طرابلسية (2003) إلى عدة مزايا للجامعة وهي بمثابة مردودات وفوائد في حال تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها وهي:

ارتفاع منحنى رضا المستفيدين الداخليين (هيئة تدريسية، عاملين) وتطوير كفاءتهم واداءهم، توفير ميزة تنافسية للجامعات على المستوى المحلي والاقليمي والعالمي، رفع مستوى جودة خريجي الجامعات لزيادة الطلب عليهم، تكوين ثقافة جديدة مضمونها التحسين المستمر والجداد في جميع النواحي والأنشطة، تضيق الفجوة بين كفاءة خريجي الجامعات واحتياجات سوق العمل من جميع التخصصات مما يؤدي الى خفض معدلات البطالة.

محاور الجودة الشاملة من المنظور الجامعي:

أشار عليمات (2008) انه يمكن تحديد اهمها على النحو الآتي:

عضو هيئة التدريس: ليس هناك خلاف حول الدور المهم الذي يقوم به عضو هيئة التدريس في انجاز العملية التعليمية وتحقيق اهداف الكلية التي يعمل بها ويقصد بجودة عضو هيئة التدريس تأهيله العلمي الامر الذي يسهم حتما في اثناء العملية التعليمية وفق الفلسفة التعليمية التي يرسمها المجتمع. الطالب: الطالب هو العنصر الرئيس في العملية التي من اجله انشئت ونقصد بها مدى تأهيله في مراحل ما قبل المرحلة الجامعية علميا وثقافيا ونفسيا حتى يتمكن من استيعاب دقائق المعرفة وتكتمل متطلبات تأهيله وبذلك تضمن ان هؤلاء الطلبة من صفوة الخريجين القادرين على الابتكار والخلق وتفهم وسائل العلم وادواته.

البرامج التعليمية وطرق التدريس: ويقصد بجودة البرامج التعليمية شمولها وعمقها ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية ومدى تطويعها بما يتناسب مع المتغيرات العامة واسهامها في تكوين الشخصية المتكاملة وعقول الطلبة من خلال الممارسات التطبيقية لتلك البرامج وطرق تدريسها. المباني التعليمية وتجهيزاتها : المبنى التعليمي وتجهيزاته محور مهم من محاور العملية التعليمية حيث يتم فيه التفاعل بين مجموع عناصره، وجودة المباني وتجهيزاته، أداه فعالة لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم لما لها من تأثير فعال على العملية التعليمية وجودتها ويشكل احدي علاماتها البارزة ومن الجدير بالذكر ان المباني بمشتملاتها المادية والمعنوية مثل القاعات والتهوية والاضاءة والمقاعد والصوت وغيرها من المشتملات تؤثر على جودة التعليم ومخرجاته وكلما حسنت واكتملت قاعات التعليم اثر ذلك بدوره على قدرات اعضاء هيئة التدريس والطلبة.

الادارة الجامعية والتشريعات واللوائح: من الطبيعي ان قيادة ادارة الجودة الشاملة تعد امرا حتميا وجودة الادارة الجامعية تتوقف الى حد كبير على القائد فاذا فشل في ادراكه للمدخل الهيكلي نحو ادارة الجودة الشاملة فمن غير المحتمل ان يتحقق اي نجاح ويدخل في اطار جودة ادارة المؤسسة الجامعية جودة التخطيط الاستراتيجي ومتابعة الانشطة التي تقود الى خلق ثقافة ادارة الجودة الشاملة اما جودة التشريعات واللوائح الجامعية فلا بد ان تكون مرنة وواضحة ومحددة حتى بحيث تكون عوناً لإدارة الجامعة وعليها مواكبة كافة التغييرات والتحولت من حولها بوصفها توجد في عالم متغير تؤثر وتتأثر به.

الكتاب التعليمي: ويقصد به جودة محتوياته وتحديثه المستمر بما يواكب التغيرات المعرفية والتكنولوجية بحيث تساعد الطالب على توجيه ذاته في دراساته وابحائه في جميع انواع التعلم التي تتطلبها منه، كما يجب ان توفر الكتب النشاط التعليمي الذي يكون فيه الطالب محور الاهتمام ويعمل على خلق اتجاهات ومهارات ضرورية لديهم الامر الذي يسهم في زيادة وعي الطالب ومن ثم القدرة على التحصيل الذاتي للمعلومات بالبحث والاطلاع مما يثري التحصيل والبحث العلمي.

التمويل والانفاق التعليمي : يمثل تمويل التعليم مدخلا بالغ الاهمية من مدخلات اي نظام تعليمي وبدون التمويل اللازم يقف نظام التعليم عاجزا عن اداء مهماته الاساسية اما اذا توافرت له الموارد المالية الكافية له قلت مشكلاته وصارت من السهل حلها ولا شك ان جودة التعليم على وجه العموم تمثل متغيرا تابعا لقدرة التمويل الجامعي في كل مجال من مجالات النشاط ويعد تدبير الاموال اللازم للوفاء بتحويل التعليم امرا له اثره الكبير في تنفيذ البرامج التعليمية والمخطط لها وكذلك فان سوء استخدام الاموال سيؤدي ضمنا الى تغيير خطط التعليم وبرامجه الامر الذي يؤثر حتما على جودة التعليم والتي تحتاج غالبا الى تمويل داعم تكون مصادره من التمويل الحكومي والذاتي وعائد الخدمات ومراكز البحوث والاستشارات والتدريب.

تقييم الاداء التعليمي: يتطلب رفع كفاءه التعليم وجودته وتحسين اداء كافة عناصر الجودة التي تتكون منها المنظومة التطبيقية والمتمثلة بصفة اساسية على الطالب والمعلم والبرامج التعليمية وطرق تدريسها وتهيول ادارة الجامعة

وكل ذلك يحتاج بالطبع الى معايير لتقييم كل العناصر بشرط ان تكون واضحة ومحددة ويسهل استخدامها والقياس عليها وهذا يتطلب بدوره تدريب كافة العاملين بالمنظومة التطبيقية لإدارة الجودة الشاملة عليها مع اعادة هيكلة الوظائف والانشطة وفق تلك المعايير ومستويات الاداء.

عناصر إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

أشار أبو سمرة (2007) بأن تتحقق الجودة الشاملة في قطاع التعليم الجامعي من خلال العناصر الآتية: جودة أعضاء هيئة التدريس وذلك باختيار عضو هيئة التدريس الكفاء القادر على القيام بدور تدريسي وبحثي متميز.

جودة الطالب الجامعي من حيث قبوله والتحاقه بالجامعة وجودة تأهيله.
جودة البرامج التعليمية بحيث تتصف بالعمق والشمول والتكامل لتحقيق اهداف الجامعة وتطلعاتها.
جودة طرق التدريس وحيث لا توجد طريقة مثلى للتدريس ولكن يتعين ان تمتاز بمعايير معينة.
جودة المباني والتجهيزات من حيث اتساع القاعات وجودة الاضاءة والتهوية والسلامة.
جودة تقييم الاداء الجامعي بتوفر معايير للحكم على جودة كافة مدخلات العملية التعليمية.
جودة الادارة الجامعية وتعني جودة العملية الادارية التي يمارس كل مدير او قائد في النظام الجامعي.

أنظمة إدارة الجودة في التعليم الجامعي

نظام معايير ضمان الجودة:

هو نظام عالمي موحد لمقاييس الجودة اتفق عليه عالميا ليكون وثيقة دولية لضمان جودة الادارة.
ISO: هو المنظمة الدولية للمقاييس التي وضعت دليل عام لمقاييس جودة الاداء وهو يتكون من خمسة فروع من (9000- 9004).

نظام ضمان الجودة ISO 9000: نظام يقوم بالتحقق/ التدقيق على ان ما تقوم به من اعمال يتطابق مع الاجراءات والسياسات التي قمت بكتابتها واعتمادها (الطائي والعبادي والعبادي، 2008).

إن غرض معايير الايزو (ISO) أن تسهل التبادل الدولي للخدمات وذلك من خلال توفير نظام واضح لمعايير الجودة الشاملة وان عملية التنافس بين المؤسسات يجب ان تركز على اسس ومعايير عالمية ولذلك بات من الضروري تبنى هذه الاسس والمعايير والالتزام بها من أجل الوصول إلى رضا المستفيد من خلال الاشتراك المتعدد في الجودة وتوثيق الانظمة والاجراءات والعناصر الاساسية الضرورية في نظام الجودة ان الطبيعة العامة لهذه المعايير تسمح للمؤسسة المهتمة بالجودة بتحديد الكيفية التي سوف تتبعها لتطبيق هذه المعايير والعديد من المؤسسات اتخذت معايير (ISO9000) كأساس لعملية استثمارها (Summers,2000).

وظهر ضمان الجودة كأحد المنهجيات للاقتصاد في دول الغرب خلال عقد الخمسينيات وبداية الستينات ومن ذلك الوقت والاهتمام بالجودة يتنامى بل اعتبر من العوامل الاساسية التي يتصف بها الاقتصاد الناجح فالمؤسسة الناجحة هي التي تلبى معايير الجودة والجودة بهذا الاسلوب تضل من الخصائص المهمة التي توفر قيما مرتبطة بالمنتج أو الخدمة المقدمة للعملاء وتعد الجودة هي الوسيلة التي من خلالها تتميز المؤسسة عن مثيلاتها ومع نهاية الستينيات وبداية عقد السبعينيات من القرن العشرين اصبح المعنى الحقيقي لضمان الجودة معروفا ودارجا واكثر تطورا ليظهر ما يعرف بنظام (ISO9001) بهدف الوصول الى منتج يحظى بثقة العميل وفي نفس الوقت يكون بمثابة نظام يعمل على تطوير المنتج او الخدمة.

وفي عام 1987 تولى ممثلو المؤسسات الصناعية العالمية على عاتقهم تأسيس منظمة المعايير العالمية (ISO) التي قامت بوضع نظام (ISO900) يتضمن مجموعة من المعايير لنظام ضمان الجودة استخدمت في (90) دولة واعتبرت هذه المعايير اشهر المعايير لضمان الجودة ونتيجة هذا الانتشار فقد تم تطوير هذا النظام الرقابي فبحلول 1994م توفرت ثلاثة انظمة لمعايير ضمان الجودة وهي ((ISO9002) , (ISO9001) ISO9003) , وفي ديسمبر 2000م اطلقت منظمة المعايير العالمية (ISO) اصدارا جديدا سمي (ISO 9001 2000) هذا الاصدار حل محل الانظمة الثلاثة السابقة لأنه يتيح لعدد اكبر من المنظمات الحصول على شهادة ضمان الجودة (طعمية، 2006).

تعتبر سلسلة مواصفات الـ ISO 9000 مجموعة مترابطة من المعايير الدولية اللازمة لتطبيق منظومات إدارة الجودة لضمان استمرارية فعاليات العمل وتشمل سلسلة مواصفات الـ ISO 9000 ما يلي:
المواصفة 9000 وهي عبارة عن خريطة عامة لسلسلة المواصفات التي تساعد المستخدم في تطبيق المواصفات 9001، 9002، 9003، 9004.

تضع المواصفة 9004 الارشادات اللازمة لتطبيق ومراجعة المنظومة التطبيقية لإدارة الجودة الشاملة.
أما المواصفات 9001، 9002، 9003 فهي نماذج لتوكيد الجودة الخارجية على النحو الآتي:
الـ ISO 9001: تشمل تصميم التعليم الجامعي وادخال الاجزاء المساعدة واقسامها وخدمة البرامج التعليمية.
الـ ISO 9002: تشمل تشغيل الخدمات التعليمية الخارجية ونتاجها
الـ ISO 9003: تشمل الفحوصات والاختبارات النهائية والعمليات التي يقدمها الغير للجامعات كالمنج والمعونات والطباعة.
الـ ISO 14000: مواصفات تحقيق البيئة النظيفة بعيدا عن الملوثات.
متطلبات الـ ISO 9001 بالجامعات

تتطلب ISO 9001 مجموعة من العناصر الرئيسية اللازمة لإعداد المخططات والرسومات والتصميمات المطلوبة لإدارة الجامعة بالجودة الشاملة وهي:
مستويات الادارة الجامعية، منظومة جودة التعليم الجامعي، مراجعة القوانين والعقود، مراقبة التصميمات والمخططات، مراقبة المستندات والملفات، مشروعات المشتريات والاستيراد والتوريدات، مراقبة العمليات المختلفة، اختبار العمليات والانشطة وفحصها قبل الانجاز وبعده، اعداد تقارير النتائج وسجلاتها، توفير اجهزة القياس والفحص والاختبار، اعداد سجلات وملفات الجودة، اعداد تقارير الرقابة المانعة والرقابة العلاجية، المراجعة الداخلية للجودة، مراقبة العمليات والانشطة غير المطابقة للشروط، توصيل الخدمات للأفراد والجهات المعنية، متابعة تنفيذ مواصفات جودة التعليم الجامعي، التدريب على تطبيق الـ ISO التعليم الجامعي، الاساليب الاحصائية والرياضية والاختبارات والتراخيص وخرائط جودة التعليم الجامعي بمراحله المختلفة (الملاح، 2005).

نظام إدارة الجودة (ISO 9001) في التعليم الجامعي:

المتطلبات والمنافع ان الانضمام الى نظام الايزو 9007 قرار استراتيجي لكل منظمة كنتيجة لتفاعلها مع مجموعة من الدوافع بحثا عن اداء اكثر فاعلية وبالنظر الى تجارب العديد من الجامعات الغربية اصبح لزاما على الجامعات العربية ان تتبنى هذا النظام من خلال اجراء عملية تكيف تبدأ بإعطاء تفسير واضح لمفهوم (منتوج الجامعة) والخطوة الثانية تتمثل في تفسير المواصفة وحدودها في مجال التعليم وهو الامر الذي ساهمت في ايجاد حلول له اطراف عديده توصلت لإصدار وثيقه عام 1991 م سميت ب BS5750 بعنوان متطلبات الجودة للتدريب والتعليم وقد شملت متطلباتها على :

- مسؤولية الادارة - نظام الجودة - العقود مع الزبائن - ضبط الوثائق - قبول الطالب وسجلاته - تقييم المناهج وتطويرها - تقويم واختبار الطلبة - الانسجام بين طرق التقييم والاختبار- البيئة الدراسية في الجامعة - سجلات الجودة - تدريب الهيئة التدريسية وحصول المؤسسات الجامعية على شهادة الجودة وفقا لمواصفة 9001 ايزو يمكن ان يحقق لها فوائد التالية:

تحسين نوعية الخدمات التعليمية والتدريبية المقدمة- زيادة خبرة العاملين عن طريق القيام بعمليات التدقيق المستمر- تحسين كفاءة الانشطة العلمية والخدمية- تقليل التكاليف، تقليل الهدر - تحسين الاتصالات واتسامها بالوضوح والواقعية -وضوح الادوار وتحديداتها للمدير والعاملين- المراجعة المحكمة للعمليات التعليمية والخدمية - الوعي العالي للنموذجية من قبل العاملين (سبحان، 2003).

بعض تجارب تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الجامعات

تجربة جامعة ولاية أوريغون(Oregon) الامريكية اعتمدت جامعة أوريغون(Oregon) نظاما لقياس الادارة والجودة لينسجم مع السياسة العامة لمنظومة الاهداف التي رسمها مجلس التعليم العالي في ولاية أوريغون فقد عمدت الجامعة الى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة أسفر عنها مجموعة من النتائج الايجابية اهمها: توفير الوقت والزمان، العمل على تنمية قيم العمل الحسائي لدى منتسبي الجامعات، تنمية مهارات حل المشكلات، تزايد الاحساس بالرضا الوظيفي لدى العاملين، تحقيق توقعات العملاء من الجامعة واشباع رغباتهم (عشبية، 2000).

تجربة جامعة برادفورد البريطانية

نظراً لمواجهة الجامعة عدداً من التحديات العالمية قرر مركز ادارتها في التسعينات من القرن الماضي تطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة بعدما تم تبني الاموذج الخاص بهذا النظام والذي تتوافق جميع مبادئه مع فلسفة ادارة المركز وانظمتة وقد اخذ في الاعتبار ان تطبيق هذا الاموذج يحتاج الى وقت ليس بالقصير والالتزام بمكوناته ولغرض التطبيق لهذا الاموذج تم تشكيل مجلس للجودة الهدف منه هو متابعة عملية ادارة الجودة الشاملة ويتكون هذا المجلس من مدير وعضوي هيئة تدريس ومحاضر ومنسق وفني حاسوب وتميزت الخطة المعتمدة في تطبيق هذا الاموذج بالاتصال الفعال بين جميع العاملين والعمل بروح الفريق والتزام العاملين كافة بمتطلبات العمل وقد تم معالجة العديد من نقاط الضعف التي ظهرت من خلال تطبيق الاموذج وبذلك فقد اشتملت ترجمة جامعة برادفورد بالوضوح والشمول لمجالات الجودة كافة والمنظمة في الاموذج المعتمد (زاهر، 2005).

إدارة الجودة الشاملة في اليابان

هناك صعوبات كثيرة واجهتها حركة الجودة الشاملة في اليابان الى ان تم التأكيد على استخدام الوسائل الاحصائية نتيجة للاهتمام المتزايد للإدارة العليا بتطبيق ادارة الجودة الشاملة التي اصبحت ملموسة يدركها العاملون لقد اكدت المبادئ الاربعة عشر لديمنج وكذلك الثلاثية التي قدمها جوران على ان هنالك اربعة اعمدة او محاور لإدارة الجودة في التعليم تتمثل في الآتي: تركيز المؤسسة وبشكل رئيس على عملائها في ادارة الجودة الشاملة ان يبذل الافراد جهودهم ويكرسوا شخصياتهم لتحقيق التحسين المستمر بشكل جماعي، ان تبني المدارس ادارة الجودة الشاملة ومبادئها واستخداماتها بغية استثمارها مصادر اساسية في تعرف الطرق الجديدة والتي يمكن من خلالها إدراك امكانيات الافراد ومقدراتهم اذ يتوقف الجزء الاكبر من تحقيق الجودة على كل من النظام والعمليات والتحسينات، تقع على الادارة العليا مسؤولية نجاح ادارة الجودة الشاملة فهي التي تعمل على تحقيق التحسين المستمر للمعلمين بهدف الحصول على انجاز أفضل من الطلبة (السيد والزهيري، 2001).

تجربة الجامعات الاردنية

تجربة جامعة عمان الاهلية: بدأت رحلة التحول نحو الجودة الشاملة في جامعة عمان الاهلية بالأردن عام 2007 من خلال تقنية المعلومات واستمرت في شموليتها لباقي كليات الجامعة حيث تأسست وبشكل رسمي لجنة مسمى مكتب ضبط الجودة وتم انجاز ما يلي من خلال المكتب:

تحديد رسالة ورؤية واهداف الجامعة في ضوء تحقيق الجودة الشاملة سعياً للتميز، الاشراف على نظام المتابعة والرقابة الداخلية لتنفيذ أنشطة الجودة الشاملة، نشر ثقافة الجودة بين جميع مكونات الجامعة البشرية، استخدام تحليل (SWOT) لتحديد نقاط الضعف والقوة والفرص والتهديدات، اعداد الخطط الاستراتيجية للجامعة، تحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس والاداريين للبدء بتنفيذ البرامج التدريبية المناسبة وتنفيذ اجراءات الممتحن الخارجي والداخلي (السنباني، 2014).

المحور الثاني: البيئة التنظيمية:

يرجع الاهتمام بالبيئة التنظيمية إلى مدرسة العلاقات الانسانية التي أكدت بشكل رئيس أن الجو المادي للعمل ليس كل شيء في حياة المؤسسات رداً على المدرسة التقليدية حيث استندت بأفكارها ومبادئها الى تجارب التون مايو في مصانع الهوثورن التي اكدت على ضرورة توفر بيئة ملائمة للعمل من حيث التركيز على البعد الانساني والتفاعل بين الرؤساء والمرؤوسين وذلك من خلال فهم السلوك الانساني باعتباره وسيلة رئيسة لتحقيق الاهداف (الطويل، 2006).

الصيرفي (2007) عرفها بأنها الاطر السياسية والاقتصادية والاجتماعية الواقعة خارج نطاق السيطرة المباشرة للإدارة.

وهي مجموعة القوى التي تحيط بالمؤسسة وتتحكم بمواردها وتؤثر في عملياتها ويرتبط مجال عمل المؤسسة ارتباطاً وثيقاً ببيئتها (عليان، 2010).

وتؤدي البيئة التنظيمية دوراً مهماً في نجاح المؤسسات التربوية التعليمية من خلال الاهتمام بالمدرسين وزيادة التفاعل الايجابي والحوار بين الأفراد واستثارة القدرات والطاقات الداخلية للعاملين باعتبارها المكان الذي يتم به التفاعلات بين العناصر والمكونات البشرية والطبيعية والتنظيمية (الحنيطي، 2012).

وتهدف البيئة التنظيمية الى ايجاد نوع من التوافق والانسجام مع الظروف المعقدة والتغيرات التي قد تكون مصدر تهديد لوجود هذه المؤسسة وتمثل مجالاً خصباً لجذب أنشطة المؤسسة المختلفة والتي تعد اساساً لنموها وتطورها إذا كانت هذه الأنشطة تستغل بالشكل الامثل فالمؤسسة مهما كان حجمها ماهي إلا جزءاً صغيراً من محيط أكبر تمارس أنشطتها فيها وهذا يتطلب منها الفهم الكامل لهذا المحيط وابعاده والتعامل الفاعل معه لأنه يمثل النظام الواسع الكبير (الصميدعي ويوسف، 2006).

وللبينة التنظيمية أهمية كبيرة لتحقيق المؤسسة لأهدافها ولا يمكن لأي مؤسسة ان تتخذ أي قرار اداري دون الأخذ بعين الاعتبار الظروف البيئية المحيطة والعمل على إيجاد التوازن البيئي والمحافظة على الابقاء والتنافس مع غيرها من المؤسسات ومن هنا فإن على المؤسسات ان تواجه كافة الجهود الفردية والجماعية لتحقيق الموائمة مع البيئة مع الاهتمام بالظروف والمتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية وهذا التوافق والتوائم والانسجام الذي يحدث بين البيئة والمؤسسة هدفه مواكبة التطورات والتغيرات التي اساسها المجتمع الانساني الذي يتسم بالتعقيد والتشابك المستمر في مختلف الميادين فالعلاقة القائمة بين المؤسسة والبيئة بانها علاقة متبادلة وتفاعلية وشاملة فالبيئة سواء كانت داخلية أم خارجية هي التي تمنح فرصاً للاستمرار والازدهار أو تؤدي بالمؤسسة الى الانحلال والتلاشي (الشماع وحمود، 2005).

وأشار محمود (2011) إلى أن البيئة مجموعة الظروف والعوامل التي لها تأثير مباشر او متوسط على المؤسسة.

حيث يرى المعايطه (2006) إلى أن على المؤسسات الاهتمام بالبيئة التنظيمية بوصفها المجال الذي يقوم به العاملين بأداء المهام الموكلة إليهم والتعرف على المؤشرات ذات الأثر المباشر في سلوك العاملين ودوافعهم وأدائهم وتعتبر الوسيلة الأساسية لتحسين الأداء الوظيفي وتطويره وزيادة الكفاءة والانتاجية من خلال تلبية حاجات العاملين النفسية والاجتماعية والمالية.

ويشير القريوتي (2009) إلى أن التحكم بالبيئة والتفاعل معها امرأ في غاية الأهمية لان المؤسسة لا تستطيع عزل نفسها عن المؤشرات البيئية المحيطة بها بل ان نجاحها يعتمد على القدرة بالتحكم والادارة لهذه البيئة.

تعد البيئة مصدر التجهيز للمنظمة والمحرك لها في بناء وتحقيق اهدافها والمستفيد ايضا من نتائجها وبالتالي فإنها تؤثر في المؤسسة بشكل مباشر (عقيلي والمومني، 2010).

خصائص البيئة التنظيمية

تتميز بيئة المؤسسات بعدة خصائص تفرض على المؤسسات تحديات وضغوطات كبيرة يمكن ان تؤثر كثيرا على عمليات تصميم المؤسسات وثقافتها واستراتيجيتها وقراراتها المختلفة ومن بين تلك الخصائص: ظاهرة العولمة: ان ظاهرة عولمة الاقتصاد تفرض على المؤسسات تحديات كثيرة ومنها الجودة لتحسين خدماتها والمنافسة.

دينامية البيئة واضطرابها: تستمر المؤسسات في مواجهة تغييرات وتقلبات متسارعة في شتى المجالات الاقتصادية والثقافية والتقنية.

التنوع البيئي: هو عدم التجانس في الخصائص والاحتياجات للأطراف الخارجية المختلفة التي تتعامل معها المؤسسة.

التعقد الفني: ان دينامية البيئة وتنوعها والعولمة سوف تزيد من حاجة المدير الى معلومات فنية بالغة التعقيد من اجل اتخاذ القرارات اللازمة.

القيود البيئية: تظهر المؤسسات الى العمل في ظل قيود معينة قد تكون قانونية او سياسية او اقتصادية. عدم التأكد البيئي: كثير من التغيرات والتقلبات التي تواجه المؤسسات لا يمكن توقعها او التنبؤ بها او احتساب احتمالات حدوثها وبعض الظواهر لا تخضع للقوانين المعروفة وهي مزيج ما بين النظام والفوضى ويصعب ادراكها والسيطرة عليها (حريم، 2003).

أما محمود (2011) فقد اشار الى الخصائص الآتية:

التعقد: وتشير الى العدد الكلي من العوامل الموجودة في البيئة المحددة للمنظمة وتقسم البيئة البسيطة بوجود عدد قليل من العناصر او العوامل بينما البيئة المعقدة تشتمل على العديد من هذه العناصر والتدخلات التي قد تؤثر على هيكل المؤسسة.

التنوع: ان التنوع يشير الى مدى تباين هذه العناصر او العوامل فبينما تتسم البيئة المنسجمة بقلّة العوامل الموجودة بها فان البيئة الغير متجانسة تتسم بكثرة العوامل.

التغير: يعتبر التغير شيئاً طبيعياً او حتمياً ولكن بعض البيئات تتغير بشكل أكبر وبالتالي تصبح اقل قدرة على التنبؤ بها من غيرها.

عدم التأكد: يشير الى المدى الذي يمكن في نطاقه التنبؤ بالتغيرات مع بيئة العمل.

أنواع البيئة التنظيمية

هناك عدد من البيئات التي تتواجد داخل المؤسسات وتقسم هذه البيئات الى:

البيئة التنظيمية البسيطة المتغيرة: هذه البيئة تمتاز بأن المتغيرات البيئية المؤثرة بسيطة وقليلة وغير متغيرة.

البيئة التنظيمية البسيطة المتغيرة: تتميز هذه البيئة بأن عدد المتغيرات البيئية قليلة وبسيطة ولكنها تتغير من فترة إلى أخرى.

البيئة التنظيمية المعقدة (المركبة) المستقرة: تتميز هذه البيئة بان المتغيرات البيئية كثيرة لكنها بسيطة لا تتغير من فترة إلى أخرى لذلك فهي واضحة الى حد ما.

البيئة التنظيمية المعقدة (المركبة) المتغيرة: وهي أصعب انواع البيئات فالمتغيرات البيئية كثيرة وصعبة وغير واضحة وتتغير من فترة إلى أخرى (جودة والزعبي ومنصور، 2004).

أما اللوزي (2010) فقد صنفها كالآتي:

البيئة العامة والبيئة الخاصة: ويأخذ مفهوم البيئة العامة البعد الجغرافي الذي تتواجد فيه المؤسسة أما البيئة الخاصة فهي بيئة المؤسسة سواء كانت شركة أم حكومة وما يتم من تفاعل وتأثير متبادل بينها وبين الأطراف الأخرى.

البيئة الفعلية والبيئة المدركة: تختلف بيئات المؤسسات من مؤسسة إلى أخرى فهي ليست بيئة واحدة بالنسبة لجميع العاملين فهناك من يرى البيئة بانها معقدة أو مضطربة أو بيئة ساكنة وهناك من يراها بيئة ساكنة ومتحركة وهي مستقرة فبالنالي ليس من السهل الوصول الى معايير نستطيع من خلالها التمييز بين هذه الأنواع من البيئات.

أما البيئة التنظيمية فيراها الشماع والحمود (2005) بأن تصنيفها كالآتي:

البيئة داخلية: هي التي تتعلق بالمنظمة ذاتها من حيث الأطر الإدارية والفنية العاملة فيها والانظمة الرسمية وغير الرسمية والهيكل التنظيمية واجراءات وسياقات تنفيذها والتكنولوجيا المستخدمة.

البيئة الخارجية: هي التي تشمل جميع المتغيرات التي تقع خارج إطار المؤسسة ذاتها بحيث يكون تأثيراً قوياً ومباشراً للمؤسسة وتشمل النظام السياسي والاقتصادي والاجتماعي والتي تؤثر في مسارات عمل المؤسسة ذاتها فالبيئة الخارجية ذات تأثير مؤكد ومتباين في آن واحد إذ ان المتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية تشترك جميعها في التأثير على المؤسسة فالمؤسسة ذات قدرة معينة من حيث الاستجابة لها وتحدد قدرتها تلك في ضوء استعداداتها للتكيف مع تلك المتغيرات.

أبعاد البيئة التنظيمية

العلاقات والاتصال: فإذا كانت العلاقات بين العاملين وبين الإدارة يسودها التعاون والثقة والصدق والاخلاص فأن ذلك يؤدي إلى توفير بيئة محفزة ومشجعة للعمل وتحقيق أهداف المؤسسة بشكل فعال ويشير ذلك الى درجة في التشاركية والاندماج والالفة التي تسود بين العاملين (الطويل، 2006).

الحوافز والمكافئات: حيث أن توفرها في المؤسسة قد يشجع العاملين على القيام بواجباتهم المكلفين بها بفاعلية واستغلال الامكانيات المتاحة لتحقيق الأهداف المتوخاة باتباعهم السلوكيات الايجابية والعمل على تكرارها بصورة دائمة (اللوزي، 2010).

ظروف العمل: ان الاعمال القائمة على استخدام اساليب قديمة تؤدي الى الملل واللامبالاة حيث لا بد من الاعمال التي تؤدي الى التطوير والتحسين لاستثارة قدرات وامكانيات العاملين الابداعية الكامنة لإنجاح العمل (السالم، 2003).

مرونة التنظيم: ويقصد بذلك قدرة المؤسسة على الاستجابة والتكيف والتأقلم مع متغيرات الظروف الداخلية والخارجية.

طبيعة العمل: ان الاعمال الروتينية والمتكررة تقضي على السأم وعدم الابداع بينما الاعمال الحيوية تثير التحدي لدى الفرد وتدفعه الى التفكير والخلق والابتكار اهمية الانجاز: تؤكد المؤسسات على الانجاز والانتاجية كأسس للمكافآت المادية والمعنوية (المغربي، 1994).

مكونات البيئة التنظيمية

إن البيئة التنظيمية لأي نظام أو مؤسسة يتكون من مجموعة من العوامل كما يراها محمود (2011) كالآتي:

الحكومة: تقوم الحكومة بوضع مجموعة من القيود على كل المؤسسات حيث تؤثر السياسات الحكومية على عديد من الجوانب مثل: معدلات التضخم والبطالة كما تؤثر القوانين الحكومية على طبيعة العلاقة مع العاملين مثل فصل العاملين.

التعليم: ان القيم التي يأتي بها الافراد الى المؤسسات ما هي الا قيم اكتسبت اغلبها من خلال التعليم سواء في المنزل او المؤسسات التعليمية.

القانون والسياسة: ان التغيرات في القوانين تؤثر بشكل ملحوظ على عمليات العديد من المنظمات وعلى الجانب السياسي ولكي تستطيع المؤسسة استقرارها والنمو فإنها تكون مجبرة على التفاعل بنجاح مع النظام السياسي.

العوامل التي تؤثر في البيئة التنظيمية

العوامل التي تؤثر في البيئة كما اشار إليها الكبيسي (1998):

تتمثل في الموارد المادية والاقتصادية المتاحة والنمط القيادي والاشرافي والسياسات الادارية المحددة للاختبار والترتيبات والاجور وغيرها من الامور التي تنظم علاقة الموظفين وتحدد مستقبلهم والقيم المهنية للإداريين والعاملين على اختلاف مستوياتهم والهيكل التنظيمية وخصائص الافراد العاملين وصفاتهم الشخصية.

نظريات البيئة التنظيمية

اهتمت المدرستين الكلاسيكية والانسانية بالجوانب المادية ولم تعطي الأثر البيئي أي اهتمام جدي حيث اقتصر اتجاه المدرسة الاولى على دور واهمية العلاقات الرسمية والهيكل التنظيمي للمؤسسة اما المدرسة الانسانية فاتجهت الى تأكيد اهمية العلاقات الغير الرسمية في المؤسسة

وقد كان كل تركيزها على اهمية دور العنصر البشري وتوفير المناخ المرتبط بتحسين ظروف العمل والعلاقات السائدة بين الادارة والعاملين لم تعطي تلك النظريات اهتمامات واضحة لمسالة البيئة الخارجية والتأثير المتبادل بينها وبين المؤسسة كوحدة اجتماعية هادفة غير ان المدارس الفكرية المعاصرة للمؤسسة ونجاحه نظرية النظم المفتوحة والاتجاه الافقي او الشرطي اهتمت بالبيئة الخارجية بشكل كبير في مسار تحقيق المؤسسة لأهدافها فقد اعطت المدارس المعاصرة للبيئة المحيطة للمؤسسة اهمية كبيرة في مجال خلق التوازن مع البيئة كما اكدت على ان القرارات التي تتخذها الادارات في المؤسسة لا بد ان تأخذ دور الظروف البيئية لان اهمالها من شأنه ان يقود الى اختلال قدرة المؤسسة على مواصلة اعمالها والمحافظة على البقاء والتنافس مع غيرها من المؤسسات (الشماع وحمود، 2005).

لقد اهتمت مدرسة العلاقات الانسانية بالبيئة التنظيمية واكدت على ان البيئة المادية للعمل ليس كل شيء في المؤسسة ردا على المدرسة التقليدية التي أكدت بأفكارها ومبادئها إلى تجارب التون مايو الذي أكد على ضرورة توفير بيئة ملائمة للعمل من حيث التركيز على البعد الانساني والتفاعل بين الرؤساء والمرؤوسين وذلك من خلال فهم السلوك الانساني (الطويل، 2006).

معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الاردنية ومؤشراتها:

المعيار الاول: رؤية المؤسسة ورسالتها واهدافها والتخطيط

(Vision Mission Objectives and Planning)

الرسالة والاهداف:

تعد رؤية المؤسسة ورسالتها واهدافها محددات لهوياتها بما في ذلك انشطتها التربوية وجسمها الطلابي ودورها في إطار مؤسسات التعليم العالي فأى عملية تقييمية تنبثق في العادة من تعريف المؤسسة برسالتها ورؤيتها واهدافها وتبين الدرجة التي تعكس تحقيق هذه الرسالة.

الاهداف ومدى اتساقها مع معايير الاعتماد وضبط الجودة الآتية:

أن تكون رؤية المؤسسة ورسالتها واهدافها واضحة للعاملين فيها على أن يتم تبنيها من قبل المجالس المختلفة في المؤسسة وتراجع بشكل دوري.

أن تكون الرؤية والرسالة والاهداف التي تتبناها المؤسسة معلنة وتتضمنها المنشورات الصادرة عن المؤسسة بما في ذلك الدليل المعروف بالمؤسسة.

أن تكون الاجراءات الخاصة بالتوصل الى رؤية المؤسسة ورسالتها واهدافها موثقة ويمكن لعامة الناس الاطلاع عليها، أن تتفق اهداف المؤسسة مع رؤيتها ورسالتها وتستند الى مصادرها البشرية والمادية والمالية، أن توجه رؤية المؤسسة ورسالتها واهدافها جميع الانشطة التربوية لها بما في ذلك سياسة القبول واختيار اعضاء هيئة التدريس والتخطيط وتوزيع المصادر فيها، أن تتفق الخدمات العامة للمؤسسة مع رؤيتها ورسالتها واهدافها التربوية، أن تكون هناك اليات وعمليات للتأكد من تحقق رسالة المؤسسة واهدافها في الواقع، أن تكون هناك اليات لتطوير الرسالة والاهداف في ضوء المتغيرات في الواقع. التخطيط والفاعلية:

من الضروري وجود عملية تخطيط مستمر تضمن تحقيق المؤسسة لرؤيتها ورسالتها واهدافها وأن تقيم باستمرار الدرجة التي تم تحقيق رؤية المؤسسة ورسالتها واهدافها والطرق التي تم اتباعها في ذلك وأن يتم استخدام نتائج التقييم كأرضية لإجراءات التخطيط والتقييم اللاحقة والمستمرة لتحديد الاسئلة التي يتوجب الاجابة عنها من خلال تحليل البيانات والمعلومات المتحققة لتعديل سياستها واهدافها واجراءاتها وتوزيع مواردها وفق ذلك (هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، 2018).

معايير الاعتماد الأكاديمي:

ولأهمية وجود معايير اعتماد في مؤسسات التعليم العالي فقد ارتأت الكثير من الدول الغربية وعلى راسها الولايات المتحدة الامريكية وغيرها من الدول الاوروبية الاعتماد على اليات للحفاظ على نوعية التعليم العالي.

ومن أجل ذلك انشئت هيئات سميت هيئات الاعتماد (Accreditation) والمقصود بالاعتماد الجامعي شهادة تمنح لمؤسسة تعليم عال تؤمن معايير محددة لجودة التعليم وقد تختلف معايير الاعتماد هذه من بلد إلى آخر أو من مؤسسه لمؤسسة لكن جميعها متفق على اهمية واهداف الاعتماد والمتمثلة في:

المساهمة في تعزيز نوعية التعليم العالي، التأكد من أن الطلبة وارباب العمل والاصل لديهم معلومات تبين كيفية حصول الطلبة على شهاداتهم بموجب معايير أكاديمية نوعية، ايجاد معايير لتقييم الداخلي في المؤسسات، التأكد من وجود اي نقص في الالتزام بمعايير الجودة تتخذ اجراءات لتحسين الوضع، التأكد (في حالة الجامعات الحكومية) أن الأموال العامة تذهب للأهداف الموضوعية من اجلها وان هناك امكانية محاسبة المؤسسات.

ان عملية التقييم والاعتماد هي الجزء المكمل الذي يتوج تطوير انظمة جودة التعليم في مؤسسات التعليم العالي باعترافه بأنها تم تطويرها علميا طبقا للمعايير المرجعية المتفق عليها اي ان انشاء مجلس للاعتماد هو الجزء التكميلي لإنشاء منظمة تعليم عالي وتطبيقها طبقا لمعايير الجودة وليس بديلا عنها (عقل، 2009).

حيث يمثل الاعتماد نشاطاً مؤسسياً علمياً موجه نحو النهوض والارتقاء بمستوى المؤسسات التعليمية والبرامج الدراسية وهو اداة فعالة ومؤثره لضمان جودة العملية التعليمية ومخرجاتها واستمرارية تطويرها ويهدف الاعتماد إلى ضمان مستويات جودة البرامج الدراسية التي تقدمها مؤسسات التعليم لدى المستفيدين الداخليين والخارجيين وتحقيق الاستمرارية في تطوير هذه البرامج بهدف تلبية احتياجات المستفيدين المختلفة ومساعدة مؤسسات التعليم لتطبيق الاجراءات التقويمية الفعالة التي تضمن لها تحقيق مستوى عال من الجودة في الاداء وضمان الاستمرارية (المليجي والبرازي، 2010).

يؤكد ذلك بأن الاعتماد يهدف بصفة اساسية إلى تنمية وضمان الجودة الكيفية والنوعية للبرامج والمؤسسات التعليمية من خلال مراجعة ومراقبة جودة برامجها وتقييمها بصورة مستمرة (حسن، 2005). واذاف علي (2009) اهدافا اخرى وهي تشجيع المؤسسات التعليمية على التقويم الذاتي المستمر للبرامج التعليمية المقدمة وللإمكانيات المادية لضمان استمرار التطوير المستمر وذلك بوجود معايير تقييم داخلية بالمؤسسة التعليمية وايضا توكيد الجودة فعن طريق الاعتماد يمكن توضيح أثر الجودة للمجتمع حيث انه مؤشر على ان المؤسسة او البرنامج التعليمي يتفق مع المعايير المحددة.

يرى الدهشان (2007) أن الاعتماد يهدف إلى تحقيق الجودة والتميز للوصول الى مستويات المعيارية. اما الاعتماد كما ذكر سكر (2006) فإنه لا يأتي حصول المؤسسة عليه الا بعد القيام بعمليات التقويم لمستوى جودتها وجودة برامجها وهذا يقود الى ان الاعتماد يعتبر وسيلة من وسائل ضمان الجودة في التعليم للتأكد من ان المؤسسات التعليمية تعمل في ظل معايير الجودة وتحققها وهو بذلك يعتبر نوعا من التقييم المؤسسي ومدخلا تطويريا لتحقيق وضمان الجودة بها.

فالاتتماد عملية تقييم للمؤسسات التعليمية او البرامج بشكل كلي او جزئي بغرض التعرف على مدى استيفاء المؤسسات أو البرامج للمعايير التي تضعها هيئات الاعتماد على ان يتم ذلك بشكل دوري وطرق منظمة وبإجراءات معينة (عبد الهادي، 2005).

يشير صائح (2007) بأن الاعتماد الأكاديمي أحد أهم استراتيجيات ضمان واستمرارية الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي فهو ليس هدفا بحد ذاته يقوم به فرد أو مجموعة من الافراد او جهة من الجهات ولكنه وسيلة توصل الى مجموعة من الاهداف التي تعكس الجودة والتميز وحافز للمؤسسة التعليمية على اكتساب شخصية مميزة بناء على منظومة من المعايير الاساسية التي تضمن قدرا متفقا عالية من الجودة. يرى المعداني (2011) ان الاعتماد الأكاديمي اعتراف الجهة قانونيا ورسميا بمؤسسة التعليم العالي وأنها تقدم تعليما نوعيا في جميع برامجها الاكاديمية (اعتماد كلي) او في برامج اكااديمية معينة (اعتماد جزئي) وذلك وفق المواصفات المنصوص عليها في معايير الجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم العالي.

يشير الدرادكة (2011) ان الاعتماد عملية تقييمية تتم في ضوئها الاعتراف رسميا بأهلية المؤسسة التعليمية لأداء مهامها وفقا لمتطلبات ومعايير الاعتماد الموضوعية من قبل الجهة المانحة لهذا الاعتراف وايضا بانه مجموعة من الاجراءات يتم من خلالها اجراء تقييم شامل للمؤسسة التعليمية وفقا لمعايير محددة يترتب عليها اعطاء حكم حول مدى كفاءة واهلية هذه المؤسسة للقيام بمسؤولياتها المناطة بها والموارد اداؤها بصورة جيدة ومناسبة.

مبادئ الاعتماد الأكاديمي

يعد الاعتماد الأكاديمي وسيلة تهدف إلى تحقيق أفضل مستويات الجودة والنوعية في التعليم لذا لا بد ان يكون له مبادئ عامة يقوم عليها وتحكمه وتوجهه وتسير برامجه وانشطته ان أهم المبادئ ما يلي:

أن يكون الاعتماد الأكاديمي مطلبا اجتماعيا يسعى المجتمع لتحقيقه وجعله ممارسة مقبولة من قبل المؤسسات التعليمية الخاصة والحكومية وكذلك من يعملون في هذه المؤسسات او ينتمون اليها. أن يكون للاعتماد الأكاديمي اهدافا واضحة يسعى الى تحقيقها وذلك من اجل الا تتحول عملية الاعتماد الى اداة تستخدم لتشويه سمعة المؤسسات التربوية.

أن يكون للاعتماد الأكاديمي انظمة ولوائح يسير عليها بناءً عليها وتوضح الكيفية التي يتم اجراءها وكذلك
المطلوبات اللازمة لتحقيق هذه اللوائح والانظمة.

أن تقوم بالاعتماد الأكاديمي هيئة مستقلة في تنظيمها وممارستها ولا تخضع لأي ضغوط من داخل
المؤسسات التعليمية الخاضعة للتقويم او من خارجها بغية تحقق مصداقية التقويم والقرارات (الهيئة
القومية لضمان جودة التعليم المصري، 2008).

أشار حكومي (2012) إلى الاعتماد الأكاديمي بالمؤسسات التعليمية يقوم على مبادئ:

الوعي بمفهوم الاعتماد الأكاديمي ومعايره في التعليم لدى جميع المستويات الادارية بالمؤسسة التعليمية
حيث يسهم الجميع باقتناع في نجاح تطبيق الاعتماد الأكاديمي.

وجود رؤية ورسالة واضحة ومحددة للمؤسسة يشارك في صنعها جميع العاملين.

تصميم البرامج والمناهج الدراسية واختيار اساليب التدريس في ضوء متطلبات الاعتماد الأكاديمي، والتركيز
على العمل الجماعي والعمل بروح الفريق.

مزايا تحقيق الاعتماد الاكاديمية

يذكر صائغ (2007) ان لتحقيق الاعتماد الأكاديمي والجودة عددا من المزايا للمؤسسة التعليمية وهي:

التزام المؤسسة التعليمية بجميع هيئاتها الادارية والاكاديمية فكرة التقويم الذاتي والتخطيط الاستراتيجي
لضمان تجودي العملية التعليمية ومخرجاتها، تطوير الاقسام العلمية بالمؤسسة التعليمية لبرامجها
التعليمية والبحثية لمواجهة التحديات التي تفرضها التحولات العالمية الحالية والمستقبلية، تميز المؤسسة
التعليمية المعتمدة محليا واقليميا وعالميا بمستواها التعليمي ومستوى جودة خريجها مما يدعم
خريجهم واعضاء هيئة التدريس لاستكمال دراستهم العليا واكمال ابحاثهم في معظم الجامعات العالمية
المرموقة، حصول المؤسسة التعليمية المعتمدة على الدعم المالي من المنظمات البحثية المحلية والعالمية،
دعم القطاع الصناعي والتجاري لأبحاث وموارد المؤسسة التعليمية المعتمدة أكاديميا.

انواع الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم

الاعتماد المؤسسي Institutional Accreditation

وهو عملية تقويم جودة المستوى التعليمي للمؤسسة وما يتم من خلالها منح المؤسسة التعليمية الاعتراف بانها قد حققت الشروط والمواصفات المطلوبة شريطة ان يتم ذلك وفق معايير محددة سلفا ومن جهة خارجية وهو الذي يركز على تقييم الاداء بالمؤسسة كوحدة من حيث قدرتها على تقديم خدمات تعليمية تفي بالحد الأدنى من المعايير المتفق عليها (البنّا وعمارة، 2005).

إن هذا النوع من الاعتماد يتضمن اعترافا بالكيان الشامل للمؤسسة فاذا ما تم التأكد من توافر هذه المعايير يتم الانتقال الى الاعتماد الأكاديمي أو البرامجي كجزء مكمل للاعتماد للمؤسسة (عبد المعطي، 2009).

ويذكر كل من درندي وهوك (2007) بان الاعتماد المؤسسي: عملية تقويم جودة المستوى التعليمي للمؤسسة ويتم من خلالها منح المؤسسة التعليمية الاعتراف بانها قد حققت الشروط والمواصفات المطلوبة شريطة ان يتم ذلك وفق معايير محددة سلفا ومن جهة خارجية.

حيث يركز هذا الاعتماد على المؤسسة ككل وفقا لمعايير محددة ويتضمن اعترافا بالكيان الشامل للمؤسسة فاذا تم التأكد من توافر هذه المعايير يتم الانتقال الى الاعتماد الأكاديمي لجزء مكمل للاعتماد الكلي للمؤسسة ويهدف الى التأكد من وجود اساس وبنية تنظيمية جيدة للأنشطة التعليمية وقد يتضمن الاعتماد المؤسسي الجوانب الآتية: مدى ملائمة رسالة المؤسسة واهدافها، ادارة المؤسسة، الكفاءة الادارية والموارد المالية، وتعيين اعضاء هيئة التدريس وكفايات الافراد العاملين، وتوافر موارد التعلم المناسبة (حكيم، 2012).

الاعتماد الأكاديمي المتخصص (البرامجي) Subject Program Accreditation

إن الاعتماد الأكاديمي البرامجي يحاول التركيز على مدى اتفاق البرامج الدراسية وتطبيقها لمعايير الجودة المتفق عليها والمحددة سلفا ويهدف الى تلبية متطلبات عناصر المؤسسة (الطلبة، ومصادر التمويل، واولياء الامور والمجتمع) بالدلائل التي توضح ان البرنامج يتم تنفيذه من خلال عملية ضمان للجودة

كما ان عملية التقييم يتم تنفيذها في جوانب عدة منها هدف وعرض البرنامج وتصميمه العام ومحتواه والبيئة الاساسية والهيكل الاداري وكافة اعضاء هيئة التدريس وعدد الطلبة متضمنا نسب القبول والتسجيل بالإضافة الى وضع بعض المحكات والمؤشرات لكل جانب من هذه الجوانب (المليجي والبرازي، 2010).

إن هذا النوع من الاعتماد يقيم البرنامج في مؤسسة ما والتأكد من جودة هذه البرامج ومدى مناسبتها لمستوى الشهادة الممنوحة (طعمية، 2006).

الاعتماد المهني (التخصصي) Accreditation Specialized

ويقصد به الاعتراف بالكفايات لممارسة مهنة معينة في ضوء معايير تصدرها هيئات ومنظمات مهنية متخصصة على المستوى المحلي والاقليمي والدولي حيث يختص بالاعتراف بجودة واهلية الاشخاص لممارسة المهن المختلفة مثل مهنة التدريس وكذلك فان هذا النوع من الاعتماد يمنح من قبل مؤسسات اعتمادية اعدت لهذا الغرض مثل: النقابات والاتحادات المهنية (العباد، 2008).

كذلك إلى أن هناك علاقة وثيقة بين الاعتماد المؤسسي والاعتماد المهني فكلاهما يستهدف تحقيق الجودة والتميز وتحقيق المستويات العالمية كما يوجد بينهما نوع من التداخل والتكامل فالاعتماد الكامل للمؤسسة يعني أنها أصبحت قادرة على تحقيق أهدافها بالجودة والنوعية اللازمة في كافة برامجها الاكاديمية المتخصصة وبذلك فان الاعتماد المؤسسي الاكاديمي مطلب اساسي ضروري وسابق لتطبيق الاعتماد المهني وفي التعليم العام غالبا ما يكون الاعتماد موجه للمؤسسة ككل وان كان يغطي جميع انواعه الثلاثة فهو يعني بتقويم مدى جودة ادارة المدرسة واستقرارها التعليمي ومدى فاعليه البرامج التعليمية المقدمة داخلها وكذلك اهلية العاملين فيها (العجمي، 2003).

مراحل الاعتماد الأكاديمي

الدراسة الذاتية: تقوم المؤسسة التعليمية الراغبة في الحصول على الاعتماد بإعداد دراسة تفصيلية تقدم فيها وصفا موضوعيا دقيقا لما هو قائم بالفعل في جميع عناصر منظومتها التعليمية وقد تحتوي ايضا على بعض الخطط المستقبلية التي ستقوم بها المؤسسة التعليمية وذلك لتطوير ذاتها وجعلها أكثر فاعلية حيث تشكل المؤسسة التعليمية لجنة خاصة لإعداد هذه الدراسة بدقة وموضوعية وتكون مدعمة بكافة الوثائق الضرورية لتوضيح مصداقية الدراسة بيانات، ملاحق، جداول، صور.

التقويم الخارجي: تقوم الهيئة المانحة للاعتماد بتشكيل لجنة او عددٍ من اللجان المتخصصة المكونة من خبراء متميزين لدراسة الوثائق المقدمة من قبل المؤسسة التعليمية للتحقق فيما ورد فيها والتأكد من مصداقيتها.

الزيارات الميدانية: تقوم اللجان المتخصصة في الهيئة المانحة للاعتماد الفريق الذي سيقوم بعد من الزيارات الميدانية للمؤسسة التعليمية الراغبة في الحصول على الاعتماد حيث يتم اجراء المقابلات مع عدد من الاساتذة والاداريين والطلبة وذلك للتعرف على اوضاع المؤسسة التعليمية الحالية وتقويم مستواها بشكل مباشر.

القرار النهائي: تقوم الجهة المسؤولة عن منح الاعتماد بدراسة كافة التقارير والدراسات والتوصيات المقدمة اليها من المؤسسة التعليمية واللجان المتخصصة وفريق الزيارات الميدانية ثم تتخذ قرارها في ضوء مدى التزام المؤسسة التعليمية بالمتطلبات والمعايير المطلوبة فإما ان يكون القرار النهائي هو منح الاعتماد بدون شروط او منح الاعتماد بشروط او رفض الاعتماد ويتم منح الاعتماد لفترة محدودة من الزمن ما بين 2-5-10 سنوات.

التقويم المستمر وإعادة الاعتماد: يتم اعادة الاعتماد وتقويم المؤسسة التعليمية بصفة دورية لضمان جودتها باستمرار ويتم فيها تنفيذ المراحل السابقة جميعها ابتداء من الدراسة الذاتية التي تعدها المؤسسة التعليمية الراغبة في تجديد حصولها على الاعتماد مروراً بالتقويم الخارجي ثم الزيارات الميدانية وانتهاء بصور القرار النهائي بحق تلك المؤسسة التعليمية (الدرادكة، 2011).

تتصف معايير الاعتماد بمجموعة من الخصائص تتمثل بما يأتي:

تساعد في الحكم على المؤسسة أو البرنامج التعليمي، تعتبر معايير الاعتماد آلية لتحسين الاداء وتقييمه في ذات الوقت، تتميز معايير الاعتماد بالشمولية حيث تغطي كل ما يتعلق من مدخلات وعمليات ومخرجات المنظومة التعليمية، تشير الى ما يجب احرازه او تحقيقه وليس إلى ما تم تحقيقه بالفعل (علي، 2005).

أما على صعيد الاعتماد في مؤسسات التعليم العالي في الأردن فقد حددت مواد قانون الجامعات الاهلية المؤقت وتعليماته الصادرة في عام 1989م الغاية من معايير الاعتماد على انها وسيلة للمجلس (مجلس التعليم العالي) للتأكد من تحقيق الجامعة الاهلية لأهدافها فقد حددت المادة السادسة من قانون التعليم العالي (قانون رقم 6 لعام 1998) الهدف من معايير الاعتماد اذ نصت المادة على ما يلي " ينشأ في المملكة مجلس اعتماد يسمى (مجلس اعتماد مؤسسات التعليم العالي) يهدف الى رفع مستوى وكفاءة التعليم العالي في الاردن " حيث ان عملية الاعتماد هي جزء لا يتجزأ من سعي مؤسسة التعليم العالي نحو تحقيق التميز والقدرة على الاستمرار في عالم اصبحت سماته الاساسية التنافسية والتقدم التكنولوجي السريع وهذا ما يؤكد على ضرورة تحديد المعايير التي تسمح بالحكم على الجودة والتميز في المؤسسة بحيث تكون هذه المعايير واضحة تقبلها المؤسسة ومنسجمة مع المعايير العالمية (عقل، 2009).

معايير ضمان الجودة في الجامعات العالمية:

كما تبني العديد من الدول معايير يمكن ادراجها على النحو الآتي (الطراونة، 2010):

معايير ضمان الجودة في الجامعات البريطانية

وتتكون من الآتي: المعايير الاكاديمية وتشمل مخرجات التعليم للبرامج، تقويم اداء الطلبة، مستوى انجاز الطلبة في ضوء مخرجات التعليم المتوخاة، جودة فرص التعليم وتشمل التدريس والتعلم، تحصيل وتقدم الطلبة، مصادر التعلم، ضمان الجودة وتحسينها.

معايير ضمان الجودة في الجامعات الأسترالية

وتتكون من الآتي: تصميم البرنامج واهدافه، المادة التعليمية، مصادر التعلم، التفاعل الطلبة والاساتذة، تقويم اداء الطلبة والادارة، تقويم البرامج.

معايير ضمان الجودة في الجامعات الالمانية

تتكون معايير ضمان جودة البرامج الاكاديمية لمؤسسات التعليم العالي من: اهداف البرنامج، تصميم المناهج والمحتوى، معايير واجراءات الامتحانات، مقاييس ضمان الجودة، طرق التدريس والتعليم، مدى النجاح والدعم المؤسسي، مصادر التعلم والمرافق الخاصة.

معايير ضمان الجودة في الجامعات الامريكية

هناك كثير من المؤسسات التي تعنى لجودة البرامج الاكاديمية وعادة ما تكون هذه المؤسسات متخصصة في مالات معينة فعلى سبيل المثال تعتمد هيئة اعتماد العلوم الهندسية على سبعة معايير لضمان جودة البرامج الهندسية هي: اهداف البرنامج، دعم الطلبة، مكونات البرنامج، اعضاء الهيئة التدريسية، المناهج، المختبرات، التجهيزات الحاسوبية، دعم المؤسسة والمصادر المالية.

معايير ضمان الجودة في الجامعات اليابانية

وتركز هيئة اعتماد الجامعات اليابانية على أحد عشر معياراً للتقويم هي المهمة والاهداف والتنظيم ومدى ارتباطه بالمهمة والاهداف وسياسة القبول وممارساته والمناهج والانشطة البحثية والهيئة التدريسية والاجهزة والمصادر والمعلومات وحياة الطالب وبيئته.

معايير ضمان الجودة في الجامعات العربية

سعت كثير من دول العالم الى ايجاد معايير اعتماد أكاديمي بهدف الحفاظ على النوعية فأنشأت بعضها هيئات اعتماد (Accreditation) والبعض الاخر هيئات تقييم (Evaluation) وتختلف معايير الاعتماد من بلد الى اخر ولكن معظمها تكاد تجمع على قواسم مشتركة فيما بينها لضمان جودة ونوعية التعليم العالي (الخرابشة، 2012).

معايير ضمان الجودة في الجامعات المصرية

سعت الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد لتوفير المتطلبات اللازمة لضمان جودة التعليم والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي والذي يمكنها من تطبيق معايير الجودة وتمثل في مجال القدرة المؤسسية والفاعلية التعليمية هي كالأتي: القدرة المؤسسية وتشمل مجالات التخطيط الاستراتيجي، والهيكل التنظيمي، القيادة والحوكمة، المصداقية والاخلاقيات، الجهاز الاداري الموارد المالية والمادية، التقويم المستمر وادارة الجودة الشاملة.

الفاعلية التعليمية: الطلبة، المعايير الاكاديمية، البرامج التعليمية والمقررات الدراسية، التعليم والتعلم والتسهيلات المادية للتعلم والمكتبة، اعضاء هيئة التدريس، البحث العلمي والانشطة العلمية، الدراسات العليا، التقييم المستمر للفاعلية التعليمية (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد المصرية، 2008).

معايير ضمان الجودة في الجامعات الاردنية

تتبنى هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي اثني عشر معياراً تتماشى مع المعايير العالمية لضمان جودة التعليم العالي في المؤسسات التعليمية الأردنية وهي: رؤية المؤسسة ورسالتها واهدافها وتخطيطها والبرامج التربوية وفعاليتها والطلبة والخدمات الطلابية والايضاد والبحث العلمي والابداعات والمكتبة ومصادر المعلومات والحاكمية والادارة والمصادر المادية والمصادر المالية والنزاهة المؤسسية والتعامل مع المجتمع وادارة ضمان الجودة (الطراونة، 2010).

في عام 2000 تشكل مجلس اعتماد مؤسسات التعليم العالي بموجب قانون التعليم العالي والبحث العلمي وحدد المجلس الاهداف الآتية بحسب قانون وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الاردنية لسنة (2006): وضع معايير اعتماد مؤسسات التعليم العالي وتطويرها في ضوء السياسة العامة للتعليم العالي، مراقبة الاداء والتأكد من التزام التعليم العالي بالمعايير والاسس الموضوعية، التأكد من تحقيقها للأهداف العمل على تحقيق تعلم يتوافق مع متطلبات السوق وخطط التنمية الاقتصادية.

استمرارية التحسين والارتقاء بنوعية التعليم العالي وقد تم تحديد معايير الحصول على الاعتماد وهي معايير تتعلق بأعضاء هيئة التدريس ومعايير تتعلق بمشرفي المختبرات والمشاعل، المباني والمرافق الجامعية، المكتبة والوسائل التعليمية، القبول والتسجيل، الخطط الدراسية. (القيسي، 2011).

مجلس اعتماد ومؤسسات التعليم العالي في الأردن:

أصدر مدير عام مجلس الاعتماد في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي أسس اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الأردن في شهر حزيران سنة 2001م وأكد على الأهداف الكبرى لمجلس الاعتماد وهي: التحقق من انسجام أهداف البرامج الأكاديمية المختلفة مع مهارات الطلبة المكتسبة.

تعزيز شفافية ومصداقية الشهادات الممنوحة في عالم بلا حواجز.

انسجام العملية التعليمية مع متطلبات السوق وخطط التنمية الاقتصادية.

استمرارية الارتقاء بنوعية التعليم العالي.

تعزيز مقررات مؤسسات التعليم العالي على مواجهة تحديات المعرفة على مستوى عالمي.

وميّز مجلس اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الأردن بين أنواع الاعتماد و صنفها كالتالي:

أولاً: الاعتماد العام للجامعات، ويحدد الطاقة الاستيعابية العامة للجامعة.

ثانياً: الاعتماد الخاص للبرامج الأكاديمية، ويحدد الطاقة الاستيعابية للتخصص الأكاديمي.

ثالثاً: تخضع الجامعة لإجراءات متابعة الاعتماد العام مرة كل ثلاث سنوات حداً أقصى ومتابعة الاعتماد الخاص للبرامج الأكاديمية مرة كل سنتين حداً أقصى، بدءاً من تاريخ آخر قرار للاعتماد العام أو الخاص (ابو الشعر، 2007).

الحاكمية على مستوى الجامعات

ويمكن الوصول بالجامعة الى معايير الاعتماد الأكاديمي والارتقاء بمستوى التصنيف وذلك من خلال الحاكمية الرشيدة ومجالسها.

وتعد حاكمية الجامعات من المفاهيم الحديثة التي يستند إليها في إدارة الجامعة اذ انها تقوم على مجموعة من القوانين والانظمة والتعليمات التي تهدف الى تحقيق الجودة الشاملة والتميز في الأداء عن طريق اختيار الاستراتيجيات المناسبة والفعالة لتحقيق غايات الجامعة واهدافها الاستراتيجية لذا تعد حاكمية الجامعات مفتاح بلوغ مؤسسات التعليم العالي الى اعلى المستويات قيمة ومضمونا من خلال النهوض بوظائف الجامعة البرامج التدريسية والبحث العلمي وخدمة المجتمع (ناصر الدين، 2011).

وتأتي الحاكمية في انها تساعد على تنظيم العمل والمحافظة على الجودة وتسهم بدرجة كبيرة في تحقيق المساءلة والشفافية داخل الجامعات وزيادة المقدرة التنافسية وضمان الاداء ونزاهة مجلس الادارة وتحافظ على رفع مستوى الاداء لأصحاب المصالح في الجامعات والارتقاء بممارسات مجالات الحاكمية على مستوى الحاكمية الجيدة تبعا لمعايير الدولية (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2005).

والحاكمية إطار متكامل من الاركان والمعايير والذي يهدف تبنيتها الى ايجاد مؤسسة تعزز لديها الشفافية والمساءلة والمحاسبة ويتوازن فيها توزيع المهام والمسؤوليات بين الاقسام المسؤولة قانونيا عن ادارة المؤسسة الجامعية مع وجود دور لأصحاب المصلحة في العملية الادارية (الفراء، 2013).

ان تطبيق الحاكمية الرشيدة في الجامعات من اهم الانظمة الاساسية التي تؤدي الى تحقيق جودة القيادة والإدارة والأداء وجودة العمليات والمخرجات (ناصر الدين، 2012).

في الأردن استخدم هذا المصطلح في المؤتمر الدولي- الاعلام والحاكمية الرشيدة- الذي نظمه مركز حماية وحرية الصحفيين في عمان بالتعاون مع عدد من المؤسسات الوطنية والدولية في فترة 14-16/2/2005م وقد ركز المؤتمر على بيان ضرورة الحاكمية الرشيدة في الوقت الحاضر وذلك لأنها توفر حياة كريمة للمواطنين وتدعم تطور المجتمعات في مجال التنمية الاقتصادية والتطور الانساني وتسمح للمواطنين بالمشاركة بفاعلية في الشأن العام (الزيود، 2007).

هذا وقد تعاضمت في الآونة الاخيرة اهمية حاكمية الجامعات بهدف تحقيق كل من التنمية الاقتصادية والحصانة القانونية والرفاهة الاجتماعية للمجتمعات فمن خلالها يتم تجنب الوقوع في المشكلات المالية والتعرض الى الانهيارات بالأجهزة المصرفية او اسواق المال المحلية والعالمية وذلك لأهميتها في دعم أنشطة الجامعات العاملة بالاقتصاد وضمان استقرارها وتحقيق التنمية والاستقرار الاقتصادي لها ودعم وضع الجامعة التنافسي في ظل استحداث ادوات واليات مالية جديدة والتأكد من كفاءة برامج الخصخصة وحسن توجيه الحصيلة منها الى الاستخدام الامثل لها (ابو حمام، 2009).

تضمن الحاكمية المؤسسية الاستخدام الامثل للموارد المتاحة بما يخدم مصالح جميع الاطراف بطريقة عادلة تحقق الدور الايجابي للمؤسسة لصالح اصحاب المصالح والمجتمع ككل لأنها نظام يشمل عدة مقاييس لأداء الادارة الجيد ومؤشرات حول وجود اساليب رقابية من شأنها منع أي تأثير سلبي على أنشطة المؤسسة لأي طرف من الاطراف الداخلية والخارجية ذات العلاقة بها (الحيزان، 2005).

تتمثل اهمية الحاكمية المؤسسية اداريا في مساهمتها في تحقيق درجة مرتفعة من النزاهة والشفافية والحيادية والاستقامة لجميع العاملين في المؤسسة ومحاربتها للفساد المالي والاداري وضمان عدم تكراره واهميتها في منع وجود اية انحرافات او اخطاء متعمدة او غير متعمدة وايقافها ان وجدت او تقليلها الى أكثر قدر ممكن باستخدام نظام رقابي فعال (الفرجات، 2007).

ينظر الى الحاكمية الرشيدة بانها احدي المجالات الرئيسية التي تسهم في عملية الاصلاح الاداري الذي يتضمن اصلاح الموارد البشرية والتمويل وضمان الجودة وزيادة الاستقلالية المؤسسية والادارية (Castro, 2012).

حيث تتناول الحاكمية الرشيدة عملية اتخاذ القرارات واجراءات تقييم هذه القرارات فاعليتها بالإضافة الى عمليات التحقق والتدقيق لهذه القرارات لضمان اداء المؤسسات لوظائفها على أفضل مستويات الانجاز الممكنة كما ان توظيف الحاكمية الرشيدة يساعد المسؤولين على تقييم المخاطر المؤسسية ووضع نظم الضبط المناسبة والكشف عن جوانب الضعف الاداري ومعالجتها ووضع الاستراتيجيات المناسبة لتنفيذ العمل بفاعلية وشفافية مما يساعد في تحقيق جودة الاداء في مختلف المجالات (لفته، 2011).

تضمن مفهوم الحاكمية الرشيدة وضع الهيكل والعمليات والاليات بشكل يضمن ان المؤسسة يتم توجيهها وادارتها بطريقة تعزز التطور والاداء الايجابي وصولا الى مخرجات ايجابية من خلال رفع مستوى الاداء تزامنا مع تحقيق الشفافية والمساءلة والمشاركة واتخاذ القرارات (Velnampy, 2013).

وعرفها علي وشحاتة (2007) بانها مجموعة من الاليات والاجراءات والقوانين والنظم والقرارات التي تضمن الانضباط والشفافية والعدالة وبالتالي فهي تؤدي الى تحقيق الجودة والتميز في الاداء من خلال دور الادارة في استغلال الموارد المتاحة بما يحقق أفضل منفعة ممكنة لكافة الاطراف والمجتمع ككل.

وأكد صالح (2013) انها الممارسات الرشيدة لسلطات الادارة الجامعية وعملية صنع القرار من خلال الارتكاز على القوانين والمعايير والقواعد المنضبطة التي تحدد العلاقة بين ادارة الجامع من ناحية واصحاب المصالح من ناحية اخرى.

بالنظر إلى تطبيق الحاكمية الرشيدة فهناك العديد من الجوانب التي تستدعي هذا التطبيق في المؤسسات التعليمية وخاصة ما يرتبط بالجوانب الادارية ومن أبرز هذه الجوانب قصور الادارات في تحقيق اهدافها بفاعلية وكفاية بالإضافة الى التحديات الداخلية وثورة المعلومات والتنافس والاستثمارات الداخلية والخارجية والبطالة اضافةً الى تدني مستوى المخرجات التعليمية والتي قد تكون ناتجة عن ضعف الاداء الاداري والتعليمي (الشناق، 2009).

إن دور الحاكمية الرشيدة لا يقتصر على وضع القواعد ومراقبة تنفيذها او تطبيقها ولكنه يمتد ليشمل توفير البيئة اللازمة لدعم مصداقيتها وهذا لا يمكن تحقيقه الا بالتعاون بين جميع الاطراف ضمن المؤسسة والفاعلين الاخرين بما فيهم المجتمع المحلي مما يساعد على تحقيق اداء أفضل ويؤدي الى تكاثف الجهود لتحقيق الاهداف (الشويخ، 2013).

لكي تؤدي الحاكمية الرشيدة دورها الايجابي في تطوير العمليات الادارية فان ذلك يتطلب توفير البنى التحتية وتحسين القدرات البشرية والتقنية في السلطات التشريعية والتنفيذية مع المحافظة على الفصل بين تلك السلطات لتمارس كل منها دورها بكفاية وفاعلية وشفافية والعمل بالقانون والاخذ بأراء ووضعها موضع الدراسة وتفعيل ما يخدم العملية الادارية منها وتحقيق التعاون المشترك البناء والمثمر (الكايد، 2003).

أيضا برزت أهمية الحاكمية الرشيدة في الاداء الاداري كوسيلة للمعالجة والوقاية من الازمات ورفع مستوى الاداء وتخفيض درجة المخاطر المتعلقة بالفساد الاداري والمالي (عطوة والسيد، 2012).

إن أهمية الحاكمية الرشيدة تبرز من خلال توفير الانظمة والقوانين التي تحقق ديمقراطية الادارة وتوسيع دائرة المشاركة عند صناعة القرار وتؤدي الى تحقيق الشفافية مما يوفر المناخ الدائم لجميع العاملين والمشاركة الفعالة كما انها تعطي الحق لجميع المستفيدين والمعنيين من محاسبة الادارة التنفيذية ويجاد بيئة عمل صحيحة تزيد من كفاءة وفاعلية الاداء المؤسسي (الزهراني، 2012).

أشارت سندس (2006) إلى أن الحاكمية الرشيدة نظام يتم بموجبة اخضاع نشاط الجامعة الى مجموعة من القوانين والنظم والقرارات التي تهدف الى تحقيق الجودة والتميز في الاداء من خلال اختيار الاساليب المناسبة والفعالة لتحقيق خططها واهدافها وضبط العلاقات بين الاطراف الاساسية التي تؤثر في الاداء.

وأكد لفته (2011) أنها تُعني حاكمية الجامعات بتجديد القيم داخل الجامعات وانظمة اتخاذ القرار وتخفيض الموارد فيها ورسالتها وغايتها ومط السلطة والتسلسل الهرمي وعلاقة الجامعات كمؤسسات مع الهيئات الاكاديمية المختلفة داخلها ومع الدولة وعالم الاعمال والمجتمع خارجها.

وأضاف ضحاوي والمليجي (2011) الحاكمية بأنها الممارسات الرشيدة لسلطات الادارة الجامعية وعملية صنع القرار من خلال الارتكاز على القوانين والمعايير والقواعد المنضبطة التي تحدد العلاقة بين ادارة الجامعة من ناحية واصحاب المصالح او الاطراف المرتبطة بالمؤسسة الجامعية من ناحية اخرى. وتشكل الحاكمية المؤسسية الجامعية من خلال عناصرها المختلفة المدخل المناسب القادر على تحفيز ودفع.

حول معيار الحاكمية والادارة فقد اشتمل على خمسة بنود وهي: الحاكمية والادارة في المؤسسة، تعيين اعضاء الادارات الاكاديمية، وتعيين اعضاء الهيئة الادارية، الى جانب تشكيل المجالس المختلفة، التقييم وقياس الاداء وضمان الجودة واخيرا ادارة الازمات (هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، 2018).

ثانياً: الدراسات السابقة

تناول هذا الجزء عرض الدراسات السابقة حسب التسلسل الزمني:

الدراسات العربية:

أجرت ناجي (1998) دراسة هدفت التعرف الى مفاهيم وأساليب إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي في الأردن. وقامت بتطبيقها على جامعة عمان الأهلية، قامت الباحثة بتوزيع استبانة على عمداء الكليات ورؤساء الاقسام الاكاديمية ومديري الدوائر الادارية في الجامعة وعددهم (22) فردا للتعرف على آرائهم حول امكانية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة والمعوقات المحتملة في التطبيق كما قامت الباحثة بتوزيع استبانة اخرى على عينة عشوائية قوامها (600) طالب يشكلون 16% من طلبة الجامعة لاستقصاء آرائهم حول جودة الخدمات التعليمية المقدمة ومستوى رضاهم عنها تم فيها ودلت نتائج هذه الدراسة أن مستوى رضا طلبة جامعة عمان الأهلية كان مرتفعاً فيما يخص تجهيزات الجامعة ومنخفضاً بالنسبة للخطط الدراسية والكادر الأكاديمي والأنظمة والتعليمات الداخلية. كما تتوافر لدى الجامعة القناعة والرغبة في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، كما أن الجامعة تقوم بالتطبيق الفعلي لبعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة مثل تقديم الحوافز للموظفين والعمل على تلبية احتياجات الطلبة. أما أيوب (2000) هدفت دراسته التعرف الى مدى فاعلية استخدام نظام ادارة الجودة الشاملة في تطوير اداء الجامعات الاردنية الرسمية ولتحقيق هدف الدراسة تم اختيار عينة عشوائية تكونت من (282) عضوا من اعضاء هيئة التدريس ممن يحملون رتبة استاذ واستاذ مشارك واستاذ مساعد في الجامعات الاردنية الرسمية وتوصلت الى النتائج الآتية ان تقدير مدى فاعلية استخدام نظام ادارة الجودة الشاملة في تطوير اداء الجامعات الاردنية الرسمية حصل على درجة متوسطة.

قامت الأحمد (2001) بدراسة هدفت التعرف الى وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الاردنية حول المجالات التي يتم فيها تطبيق جودة التعليم الجامعي قامت الباحثة بتصميم استبانة شملت 75 فقرة توزعت على خمسة مجالات وهي الطلبة واطباء الهيئة التدريسية والعملية التعليمية والمنهاج التعليمي والكتاب الجامعي والادارة الجامعية وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع اعضاء الهيئة التدريسية العاملين في الجامعات الاردنية والخاصة واختارت الباحثة عشوائيا (200) عضو هيئة تدريس وتوصلت الدراسة الى ان مجال العملية التعليمية والمنهاج التعليمي احتل المرتبة الاولى من مجالات جودة التعليم الجامعي تبعة مجال الكتاب الجامعي يليه مجال اعضاء هيئة التدريس ثم مجال الطلبة واحتل مجال الادارة الجامعية ادنى مرتبة من مجالات جودة التعليم الجامعي وفي ضوء النتائج التي توصلت اليها الدراسة ترى الباحثة اهمية تطبيق جودة التعليم الجامعي في الجامعات الاردنية.

دراسة الكيومي (2002) هدفت الدراسة التعرف على تقدير درجة امكانية تطبيق بعض مفاهيم ادارة الجودة الشاملة في كليات التربية في سلطنة عُمان من وجهة نظر الاداريين والمعلمين فيها وتكونت عينة الدراسة من (44) اداريا و (137) عضو هيئة تدريس وتوصلت الى النتائج الآتية: ان وجهة نظر كل من الاداريين واطباء هيئة التدريس في كليات التربية في سلطنة عُمان جاءت متطابقة تقريبا من حيث درجة امكانية تطبيق بعض مفاهيم ادارة الجودة الشاملة وان درجة امكانية تطبيق بعض مفاهيم ادارة الجودة الشاملة كانت بدرجة كبيرة على جميع مجالات الدراسة باستثناء مجال استخدام الطريقة العلمية اذ جاءت درجة امكانية التطبيق لهذه المفاهيم متوسطة من وجهة نظر كل من الاداريين واطباء هيئة التدريس كما بينت نتائج الدراسة ان درجة الاختلاف في امكانية تطبيق بعض مفاهيم ادارة الجودة الشاملة في كليات التربية والتي تعزى لمتغير (المركز الوظيفي) على مستوى الاداء ككل كانت لصالح الاداريين وكذلك تعزى لمتغير (المؤهل الدراسي) على مستوى الاداء ككل اذ كانت لصالح حملة الدكتوراه.

دراسة الموسوي (2003) هدفت الى بناء اداة لقياس ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وذلك من خلال التحقق من صدقها وثباتها وقابليتها للتطبيق في المؤسسات التربوية وتوصلت الدراسة الى تطبيق المقياس في صورته النهائية على افراد عينة الدراسة البالغ عددهم (60) عضوا من اعضاء هيئة التدريس في جامعة البحرين والى بناء مقياس تضمن 48 فقرة موزعه على اربعة مجالات لإدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي وهي متطلبات الجودة والمتابعة وتطوير القوى البشرية واتخاذ القرار وخدمة المجتمع.

دراسة الشلول (2003) هدفت الى تعرف اتجاهات رؤساء الاقسام والمديرين نحو تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في مديريات التربية والتعليم لمحافظة اربد تكونت عينة الدراسة من جميع رؤساء الاقسام والمديرين في ادارة مديريات التربية والتعليم لمحافظة اربد والبالغ عددهم (120) فردا وقد استخدمت الدراسة المنهج التحليلي الوصفي ومن اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان تقديرات افراد العينة لتطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة تراوحت ما بين عالية الى عالية جدا ووجود فرق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغيري المستوى الوظيفي والخبرة.

دراسة القرعان (2004) هدفت الى تطوير امودج لقياس درجة تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الوحدات الادارية في الجامعات الاردنية وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وقد تكونت عينة الدراسة من (357) اداريا في الجامعات الاردنية واهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة جاءت درجة امكانية تطبيق عناصر ادارة الجودة الشاملة متوسطة بشكل عام تم في ضوئها بناء الالمودج وجاءت معرفة افراد عينة الدراسة بتقنية بناء الفريق بالرتبة الاولى وبدرجة متوسطة في حين جاءت تقنية الادارة عن طريق تسجيل النتائج بالرتبة الاخيرة وبدرجة متوسطة ووجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة تطبيق المديرين والمساعدين ورؤساء الاقسام في الوحدات الادارية الاردنية لعناصر ادارة الجودة الشاملة والمعوقات التي تحد من تطبيقها تعزى الى الوظيفة الحالية.

دراسة الهيشان (2004) هدفت الى معرفة مدى فاعلية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مديريات التربية والتعليم في الاردن من وجهة نظر مديريها في اقليم الشمال تكونت عينة الدراسة من جميع مديري التربية والتعليم في اقليم الشمال والبالغ عددهم (13) مديرا واستخدمت المنهج الوصفي الاستبانة وكانت أبرز النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان فاعلية تطبيق ادارة الجودة الشاملة للمجالات كانت عالية وان هناك فروقا ذات دلالة احصائية تعزى لمتغيرات المسمى الوظيفي والمؤهل العلمي والخبرة.

أجرى العلاونة (2004) دراسة للتعرف الى مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعات العربية الامريكية في مدينة جنين الفلسطينية من وجهات نظر اعضاء هيئة التدريس اجريت الدراسة على عينة عشوائية بلغت (61) عضو هيئة تدريس من المعينين قبل 2003/9/1م استخدم مقياس اداة الجودة الشاملة الذي اعده الموسوي 2003م المكون من 48 فقرة موزعة على اربعة مجالات وقام بإضافة اربع فقرات جديدة الية و اشارت النتائج الى ان مستوى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الامريكية عال في مجالي تهيئة متطلبات الجودة في التعليم ومتابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها اما في مجالي تطوير القوى البشرية واتخاذ القرار فكان مستوى التطبيق متوسطا و اظهرت النتائج ايضا عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مدى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية تعزى الى متغيرات النوع الاجتماعي والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة في التدريس الجامعي والجامعة التي تخرج منها والكلية التي يدرس فيها.

أجرت البلاع (2004) دراسة هدفت التعريف بمدخل الجودة الشاملة وتطبيقاته التربوية والقاء الضوء على اهم المعوقات التي تحول دون تحقيق الجودة في التعليم في المملكة العربية السعودية ومن ثم اقتراح استراتيجيات للتغلب عليها واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث كانت عينة الدراسة مكونه من (91) فردا وكان من اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة ضعف بنية المعلومات في قطاع التعليم العام وعدم توفر الكوادر التدريبيه المؤهلة في ميدان الجودة الشاملة والمركزية في صنع القرارات التربوية واتخاذ القرار وتقادم وجمود اللوائح والتشريعات والانظمة.

هدفت دراسة النوايسة (2004) الى التعرف على مدى امكانية تطبيق مفاهيم ادارة الجودة الشاملة في جامعة مؤته من وجهة نظر الاداريين فيها والذي بلغ عددهم (211) اداريا اشتركوا في هذه الدراسة وقد توصلت الدراسة الى النتائج الآتية جاءت امكانية تطبيق مجالات ادارة الجودة الشاملة في جامعة مؤته كبيرة والتي تتعلق بمجالات (القيادة، ورسالة الجامعة، والتخطيط الاستراتيجي، وعمل الفريق، والحوسبة ونظم المعلومات، ورضا العميل، والطريقة العلمية، وصناعة واتخاذ القرار) ووجود اثر ذو دلالة احصائية في تقديرات الاداريين لمدى تطبيق مفاهيم ادارة الجودة الشاملة يعزى لمتغير المؤهل العلمي وكانت لصالح حملة الدكتوراه في مجالات (القيادة، والطريقة العلمية).

كان الهدف من دراسة الدرادكة (2005) هو معرفة درجة تطبيق الجودة الشاملة في جامعة البلقاء التطبيقية في الاردن وقد تكونت عينة الدراسة من (136) قائدا تربويا يمثلون عمداء كليات ونوابهم ورؤساء الاقسام الاكاديمية في الجامعة واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت الدراسة الى النتائج الآتية: ان درجة تطبيق ادارة الجودة الشاملة في جامعة البلقاء التطبيقية تتجه نحو الوسط ووجود فروق ذات دلالة احصائية في اراء القادة التربويين تعزى لمتغير المسمى الوظيفي على الاداء الكلية وعلى المجالات الفرعية كانت لصالح العمداء.

وأجرى أبو سمرة وزيدان والعباسي (2005) دراسة هدفت التعرف على واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، وتأثير كل من الجنس، والكلية، والخبرة، والدرجة العلمية في استجابات أعضاء هيئة التدريس وتكونت عينة الدراسة من (175) عضو هيئة تدريس وأظهرت نتائج الدراسة أن واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كان منخفضاً، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح أعضاء الهيئة التدريسية الذكور، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات (الكلية، الخبرة، الدرجة العلمية).

أجرى أبو فارة (2006) دراسة هدفت إلى تحليل قياس واقع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية، ولتحقيق هدف الدراسة استخدم أسلوب الاستبانة تم تطبيقها على عينة مكونة من (234) من أعضاء هيئة التدريس تم اختيارهم بصورة عشوائية، وأظهرت نتائج الدراسة أن الجامعات الفلسطينية لا تولي اهتماماً جوهرياً بسبعة عناصر رئيسة من عناصر إدارة الجودة الشاملة وهي التركيز على المستفيد، والثقافة التنظيمية، وتصميم العملية، ودعم الإدارة العليا للجودة، والتحسين المستمر، والتركيز على العاملين، والعلاقة مع الموردین بينما تولي الجامعات اهتماماً واضحاً لثلاثة عناصر فقط وهي: القياس الدقيق وضمان الجودة والبعد المجتمعي.

دراسة آل صقر (2006) هدفت للتعرف على درجة تطبيق ادارة الجودة الشاملة في جامعات المملكة العربية السعودية ومعرفة اثر المتغيرات المستقلة على ذلك وتطوير نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة في تلك الجامعات وتعرف رغبة القادة الاداريين في تطبيقه واشتملت عينة الدراسة على (814) فردا من القادة التربويين موزعين على فئة عميد ونائب عميد ورئيس قسم تم اختيارهم بطريقة طبقية عشوائية واظهرت نتائج الدراسة ما يلي: ان درجة تطبيق ادارة الجودة الشاملة من وجهة نظر القادة التربويين كانت متوسطة ووجود فروق ذات دلالة احصائية بين المتوسطات الحسائية تعزى الى متغيرات الرتبة الاكاديمية والخبرة العلمية والتخصص (الكلية).

دراسة المحياوي (2006) هدفت الى معرفة امكانية تطبيق مبادئ وفلسفة ادارة الجودة الشاملة (TQM) في كليات جامعة التحدي الليبية اضافة الى معرفة المعايير الاخرى في تطبيق جودة التعليم مثل العوامل الشخصية والتنظيمية (الخبرة العلمية والصفة الوظيفية والعمر) ولتحقيق تلك الاهداف قام الباحث بتصميم اداة الدراسة وهي استبانة تعتمد على خمسة مجالات مقترحة للجودة الشاملة في التعليم وهي الادارة الجامعية والتشريعات واللوائح الجامعية والتركيز على العميل الجامعي وتقييم الوقاية ومجال التحسين المستمر وتم قياس كل مجال من خلال سبع فقرات وقدمت الاستبانة على عينة من العاملين اداريين واعضاء هيئة التدريس بحجم 811 عاملا وفق الاسلوب العشوائي وتوصلت الدراسة الى ان امكانية تطبيق مبادئ وفلسفة ادارة الجودة الشاملة من وجهة نظر عينة الدراسة وهي غير ملائمة التطبيق في كليات الجامعة في الوقت الحاضر وفي جميع مجالات قياسها المقترحة ما عدا مجال جودة التشريعات واللوائح الجامعية ويعود سبب عدم الملائمة الى ثقافة كليات الجامعة وبنيتها التنظيمية والتي لا تساعد على تطبيق الجودة اضافة الى ادارة الجامعة التي لا تقوم بتطبيق الكثير من مبادئ وفلسفة ادارة الجودة الشاملة مثل تطوير مهارات العاملين ووضع خطة التقييم وغيرها وشارت النتائج الى عدم وجود علاقة معنوية بين المتغيرات (الخبرة العلمية والصفة الوظيفية والعمر) وامكانية تطبيق مجالات ادارة الجودة في كليات الجامعة.

قامت الناشاش (2006) بإجراء دراسة هدفت الى تطوير نموذج لضمان الجودة في الجامعات الاردنية في ضوء الواقع والنماذج العالمية ولتحقيق هدف الدراسة فقد تم استخدام المنهج المسحي التطويري وقد تكون مجتمع الدراسة من (289) فردا يمثلون جميع عمداء ورؤساء الاقسام واعضاء الهيئة التدريسية في كليات الجامعات الاردنية الاربعة (جامعة الاردنية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، جامعة فيلادلفيا، جامعة العلوم التطبيقية) وتوصلت الدراسة للنتائج الآتية واقع تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الجامعات الاردنية جاء بدرجة متوسطة كما اظهرت النتائج عدم وجود فروق داله احصائيا في درجة تطبيق ادارة الجودة الشاملة تعزى لمتغيرات الخبرة والمؤهل العلمي والعمر.

دراسة العارفة وقران (2007) هدفت الدراسة الى تعرف معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم العام وقد استخدمت الدراسة الاسلوب الوصفي التحليلي حيث كانت عينة الدراسة مكونة من (118) فردا تمثل مدير التعليم ومساعديه ورؤساء الاقسام جميع المشرفين التربويين وقد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج اهمها هناك العديد من المعوقات منها ما يتعلق بالإدارة التعليمية ومنها ما يتعلق بالبيئة المدرسية وعلاقة المدرسة بالمجتمع المحلي كما اظهرت النتائج عدم وجود فروق داله احصائيا في درجة معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم العام تعزى لمتغيرات الخبرة والمؤهل العلمي.

دراسة عاشور والعبادلة (2007) هدفت لتقييم دور الجامعات الفلسطينية في تقديم خدمات التعليم العالي من خلال دراسة حالة برنامج ماجستير ادارة الاعمال في الجامعة الاسلامية بغزة وذلك بتطبيق نظرية الفجوة حيث تقوم مشكلة الدراسة على تقييم جودة الخدمات التعليمية المقدمة من خلال برنامج الماجستير من حيث الفرق ما بين ما يتوقعه الطلبة من خدمة تعليمية وبين ما يتلقونه فعلا حيث تم جمع بيانات الدراسة باستخدام الاستبيان ووزعت على طلبة برنامج ماجستير ادارة الاعمال في الجامعة الاسلامية وقد توصلت الدراسة الى انه توجد فجوة بين ادراك الطلبة وتوقعاتهم بمقدار (0.7021) وبالتالي مستوى الجودة المدركة يعادل 83% من المستوى الذي يتوقعونه الطلبة وان افضل محددات الجودة هو بعد الامان وان اسوا محددات الجودة هو بعد الاستجابة كما توصلت الى ان جميع محددات الجودة دون مستوى الطلبة.

دراسة الجاف (2008) هدفت الى معرفة درجة تطبيق مبادئ ديمنج في ادارة الجودة الشاملة على كليات العلوم التربوية بالجامعات الاردنية الخاصة من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية وقد تكونت عينة الدراسة من (104) من اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الاردنية الخاصة وقد استخدمت المنهج المسحي وتوصلت الدراسة الى النتائج الآتية ان مبادئ ديمنج في ادارة الجودة الشاملة مطبقة في كليات العلوم التربوية واقسامها في الجامعات الخاصة الا ان هذا التطبيق غير كامل وقد تبين ترتيب هذه المبادئ عن الترتيب الذي اورده ديمنج فضلا عن عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين استجابات اعضاء الهيئة التدريسية في هذه الجامعات بالنسبة لتطبيق مبادئ ديمنج تعزى لمتغير الجنس.

هدفت دراسة الشّعار (2008) التعرف الى مدى امكانية تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة (التركيز على المستفيد، والتزام الادارة العليا وتمكين العاملين والتخطيط الاستراتيجي للجودة، وفرق العمل، وتحسين المستمر) في المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة في الاردن كما هدفت الدراسة للتعرف على مستوى وعي وفهم العاملين في المكتبات الجامعية لإدارة الجودة الشاملة والتعرف على المعوقات التي قد تحول دون تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة في الاردن وقد تكون مجتمع الدراسة من العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة وهي : الجامعة الاردنية، الجامعة الهاشمية، جامعة اليرموك، جامعة ال البيت، جامعة مؤتة، جامعة العلوم والتكنولوجيا، جامعة البلقاء التطبيقية، جامعة الحسين بن طلال وجامعة الطفيلة التقنية وجامعة الالمانية الاردنية، اما الجامعات الخاصة (جامعة الزيتونة، جامعة البتراء، جامعة العلوم التطبيقية، جامعة عمان الاهلية ن جامعة فيلادلفيا، جامعة الاسراء، جامعة الاميرة سمية للتكنولوجيا، وكلية العلوم التربوية، الاكاديمية الاردنية للموسيقى، عمان العربية للدراسات العليا) والبالغ عددهم 800 تم اخذ 160 موظف كعينة ممثلة لمجتمع الدراسة وكانت اهم النتائج ان هناك وعي وفهم لمفهوم ادارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة في الأردن وتوصلت الدراسة على وجود بعض المعوقات

مثل: عدم مشاركة العاملين في صنع واتخاذ القرارات وعدم توفر فرص الترقية الوظيفية والحوافز المادية والمعنوية وعدم استخدام فرق العمل بين العاملين) التي قد تحول دون تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة في الأردن وبينت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة احصائية لاستجابة افراد عينة مجتمع الدراسة حول امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة في الاردن تعزى لعوامل (العمر، المؤهل العلمي، التخصص، الخبرة) وعدم وجود فروق تعزى لعاملين هما الجنس والمستوى الوظيفي.

دراسة طرابلسية (2008) هدفت الدراسة الى التعرف على مدى توفر وتطبيق مجالات التقييم الذاتي ومعايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي السورية كمؤشرات على جودة الخدمات التعليمية والبحثية وعلى اداء المؤسسات في ظل وجود هيئة وطنية للتقويم والاعتماد الاكاديمي استنادا الى اراء عينة ممثلة من اعضاء الهيئة التدريسية وطلاب الدراسات العليا في الجامعات الحكومية السورية حيث تم توزيع (192) استبيان على الاساتذة و (192) استبيان على الطلبة وكان ابرز ما توصلت اليه الدراسة ما يلي تدني مستوى تطبيق مجالات التقييم الذاتي المتمثلة ب الرسالة، شؤون الهيئة التدريسية، التعليم، البحث العلمي والموارد والانفاق، وفقا لآراء اعضاء الهيئة التدريسية ووجود اختلافات جوهرية بين اراء اعضاء الهيئة التدريسية فيما يتعلق بجودة الخدمات التعليمية والبحثية المتوقعة والمقدمة حول معايير الجودة المتمثلة ب: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف، ووجود اختلافات جوهرية بين هذه الآراء تعزى الى الكلية والخبرة والمستوى الاكاديمي وتدني مستوى تطبيق مجالات التقييم لذاتي المتمثلة ب: شؤون الطلبة، الحياة الجامعية، البنى التحتية، المكتبة والتعليم وفقا لآراء طلبة الدراسات العليا وقد توصلت الدراسة بتبني السبل والركائز المفضية الى تجويد الخدمات التعليمية والبحثية في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي السورية وتطبيق الاطار المقترح المتضمن انشاء هيئة وطنية للتقويم والاعتماد الاكاديمي.

قامت الغزاوي (2009) بدراسة هدفت الى التعرف على اثر استيفاء معايير الاعتماد العامة والخاصة على تحقيق اهداف الجامعات الخاصة في الاردن من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس ولتحقيق اهداف الدراسة اعدت الباحثة استبانة وزعتها على (484) من اعضاء جامعات (اربد الاهلية، جرش الاهلية، فيلادلفيا، العلوم التطبيقية، عمان الاهلية) وكان من ابرز النتائج على المستوى العام لاستيفاء معايير الاعتماد عاليا فكان المستوى عاليا في مجالات : القبول والتسجيل والهيئة التدريسية ورسالة الجامعة واهدافها الخدمات الطلابية والمكتبة ومصادر المعلومات وبدرجة متوسطة في مجالي : خدمة المجتمع والبرامج والتدريب وانه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية لإجابات اعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيرات الجنس والتربة الاكاديمية في حين هناك فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير الجامعة ووجدت الدراسة علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية لاستيفاء معايير الاعتماد العامة والخاصة على تحقيق اهداف الجامعات الخاصة.

هدفت دراسة المحارمة (2009) الى التعرف على تقويم البرامج والانشطة الرياضية في دوائر النشاط الرياضي بالجامعات الاردنية في ضوء متطلبات الجودة الشاملة من جهتي نظر كل من مديري دوائر النشاط الرياضي والمدرسين والمشرفين وكذلك الطلبة وقد استخدم المنهج الوصفي المناسب لطبيعة الدراسة وتكونت عينة الدراسة (102) موظفا و (160) طالبا وظهرت نتائج الدراسة درجة تقويم متوسطة لواقع البرامج والانشطة الرياضية في ضوء متطلبات الجودة الشاملة من وجهة نظر مديري الدوائر والنشاط الرياضي والمدرسين والمشرفين وظهرت النتائج درجة تقويم عالية لواقع البرامج والانشطة الرياضية في ضوء متطلبات الجودة الشاملة من وجهة نظر الطلبة فما عدا مجال المعلومات وتحليلها ووجود فروق ذات دلالة احصائية تبعا لمتغير الجامعة وعلى جميع مجالات الدراسة من وجهة نظر مديري دوائر النشاط الرياضي والعاملين فيها وكذلك الطلبة وكانت الفروق لصالح الجامعات الخاصة ووجود فروق ذات دلالة احصائية على مجالات الدراسة تبعا لمتغير المسمى الوظيفي ولصالح مدير الدائرة وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تبعا لمتغير المؤهل العلمي والجنس وعلى جميع مجالات الدراسة.

أجرت القاضي (2009) دراسة هدفت الى معرفة اراء الاداريين لدرجة تطبيق مفاهيم ادارة الجودة الشاملة في عمادات شؤون الطلبة في الجامعات الاردنية الرسمية كما وهدفت الدراسة الى معرفة اثر متغيرات الجنس والمسمى الوظيفي وسنوات الخبرة في درجة تطبيق مفاهيم ادارة الجودة الشاملة في عمادات شؤون الطلبة في الجامعات الاردنية الرسمية وتكون مجتمع الدراسة من جميع عمداء شؤون الطلبة ونواب العمداء ومساعدو العمداء ورؤساء الاقسام والاداريين في عمادات شؤون الطلبة في الجامعات الرسمية الاردنية وهي: الجامعة الاردنية، الجامعة الهاشمية، جامعة البلقاء التطبيقية، جامعة ال البيت، جامعة اليرموك، جامعة العلوم والتكنولوجيا، جامعة الحسين بن طلال، الجامعة الالمانية الاردنية، جامعة مؤتة، جامعة الطفيلة التقنية والبالغ عددهم 700 اداري واشتملت عينة الدراسة على (158) اداري تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية قامت الباحثة بتطوير استبانة نموذج الخطيب لإدارة الجودة الشاملة وتكونت من 62 فقرة موزعة على سبعة مجالات (مجال الفلسفة والسياسات والاستراتيجيات والاهداف، مجال الهيكل التنظيمي والانظمة والتعليمات، مجال ادارة الموارد البشرية والمادية ومجال البيئة التنظيمية ومجال نظام ادارة المعلومات ومجال القيادة الادارية ومجال التقويم والرقابة) وتوصلت الدراسة الى النتائج الآتية : ان متوسطات اراء الاداريين لدرجة تطبيق مفاهيم ادارة الجودة الشاملة في عمادات شؤون الطلبة في الجامعات الرسمية الاردنية كانت متوسطة ووجود فروق ذات دلالة احصائية بين اراء الاداريين في العمادات تعزى لمتغير الجني على مجالات الهيكل التنظيمي والانظمة والعمليات ومجال ادارة الموارد البشرية والمادية ومجال البيئة التنظيمية ومجال نظام ادارة المعلومات ومجال القيادة الادارية اخيرا مجال الرقابة والتقويم وذلك لصالح الذكور وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اراء الاداريين في العمادات تعزى لمتغير سنوات الخبرة في اي مجال من مجالات الدراسة السبعة ووجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي على جميع مجالات الدراسة ولصالح فئة العميد.

أجرت العسوسى (2009) دراسة هدفت الى تعرف درجة وعى وتطبيق القادة التربويين واعضاء هيئة التدريس فى جامعة الكويت لمفهوم ادارة الجودة الشاملة واثر المتغيرات الشخصية والوظيفية على درجة وعى وتطبيق ادارة الجودة الشاملة ولتحقيق اهداف الدراسة تم تطوير اداتين لجمع البيانات وتم توزيع الاداتين على عينة عشوائية عددها (232) قائدا تربويا وعضو هيئة تدريس وتوصلت الدراسة الى النتائج الآتية ان درجة وعى اعضاء هيئة التدريس والقادة التربويين الكلية لمفهوم ادارة الجودة الشاملة كان بدرجة متوسطة وان درجة تطبيق اعضاء هيئة التدريس الكلية لمفهوم ادارة الجودة الشاملة كان بدرجة مرتفعة وان درجة تطبيق القادة التربويين لمفهوم ادارة الجودة الشاملة كان بدرجة متوسطة كما اظهرت النتائج عدم وجود فروق داله احصائيا فى درجة وعى اعضاء هيئة التدريس والقادة التربويين لمفهوم ادارة الجودة الشاملة تعزى لمتغيرات الجنس والعمر والرتبة الاكاديمية والتخصص.

أجرى الحربى (2011) دراسة هدفت الى اقتراح استراتيجىة ملائمة لتطبيق ادارة الجودة الشاملة فى الجامعات السعودية وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفى التحليلى لمعرفة اتجاهات افراد عينة الدراسة تجاه واقع ومعوقات ومتطلبات الجودة الشاملة فى الجامعات الحكومية السعودية ومن ثم بناء الاستراتيجية المقترحة لتطبيق ادارة الجودة الشاملة وتكون مجتمع الدراسة من اعضاء هيئة التدريس فى الجامعات الحكومية السعودية ومن فى حكمهم والمتخصصين فى الادارة العامة والادارة التربوية والمسؤولين عن مراكز ووحدات ادارة الجودة الشاملة والاعتماد الاكاديمى ورؤساء الاقسام ومديري الادارات العاملين فى جامعة الملك سعود وجامعة ام القرى وجامعة الملك فهد للبترول والمعادن وجامعة الملك خالد وبلغت عينة الدراسة (350) فردا وقد خلصت الدراسة الى النتائج الآتية: العمل على تبني ودعم القيادات العليا فى وزارة التعليم العالي لتطبيق ادارة الجودة الشاملة فى الجامعات السعودية واعداد وتنفيذ برامج لنشر ثقافة الجودة الشاملة بين منتسبى الجامعات السعودية وقيام الجامعات بإنشاء ودعم مراكز ووحدات ادارة الجودة الشاملة وتفعيل العمل بها لتستطيع تحسين مخرجاتها والوفاء باحتياجات المستفيدين ومتطلبات سوق العمل.

دراسة الحراشة (2013) هدفت الدراسة التعرف إلى درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة آل البيت من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية جاءت درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بدرجة متوسطة كما أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة تعزى إلى متغير النوع الاجتماعي كما بينت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الكلية ولصالح الكليات الإنسانية على الأداة ككل وعلى مجالي تهيئة متطلبات الجودة ومتابعة العملية التعليمية التعليمية وكذلك أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية ولصالح رتبة أستاذ على الأداة ككل وعمل مجالي تهيئة متطلبات الجودة في الجامعة، ومجال تنمية وتطوير العاملين.

دراسة بوقرة وخرخاش والطاهر والعراف (2014) هدفت إلى التعرف على تقييم الطلبة لمؤشرات ضمان الجودة في خدمة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتاريخ وعلوم التسيير بجامعة المسيلة- الجزائر اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتكونت العينة من (70) طالب ماجستير في الكلية وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تقييم طلبة الماجستير لمعايير جودة خدمة التعليم العالي المقدمة لهم من قبل الكلية كان تقييمًا محايدًا ومتوسطًا قليلًا في الأجمال حيث أن تقييم الطلبة للهيئة التدريسية كان عاليًا ويدل ذلك على جودة الخدمة التعليمية المقدمة بينما كان التقييم لجودة العملية التدريسية- جودة الطلبة- جودة البرنامج الدراسي- جودة التسهيلات العلمية كانت متوسطًا.

دراسة حلس (2015) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة الماجستير بكلية التجارة بالجامعة الإسلامية بغزة واعتمدت الدراسة المنهج التحليلي الوصفي وتكونت العينة من (120) من طلبة الماجستير وأهم النتائج التي أظهرها التحليل رضا الطلبة عالي عن أعضاء هيئة التدريس وعن مكتبة الجامعة ومحتوياتها من المراجع والمجلات وقواعد البيانات الإلكترونية والعالمية بشكل عام وفي المقابل كان رضا الطلبة أقل عن القاعات الدراسية ومدى ملاءمتها مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة والأنشطة الجامعية التي يتم تنظيمها للطلبة.

دراسة الحراشة (2015) هدفت الدراسة الى تقويم الاداء الجامعي في ضوء ادارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين الاداريين وتكونت عينة الدراسة من (122) فردا وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: جاء مستوى تقويم الأداء الجامعي بدرجة تقدير متوسطة، كما أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تقويم الأداء الجامعي في ضوء إدارة الجودة الشاملة، من وجهة نظر العاملين الإداريين في جامعة آل البيت تعزى إلى متغير الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي.

دراسة مغير والسلطاني وعباس (2015) هدفت الدراسة الى بيان مدى توافر معايير الجودة في الاداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في اقسام العلوم العامة- كليات التربية الاساسية حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتكونت العينة من طلبة اقسام العلوم العامة وعددهم (200) طالبا وتوصلت نتائج الدراسة الى توافر معايير الجودة في الاداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في اقسام العلوم العامة لكليات التربية الاساسية وبدرجات مقبولة وللشهادة العلمية التي يحملها عضو هيئة التدريس اثر في جودة ادائه للمرتبة العلمية لعضو هيئة التدريس اثر في جودة ادائه التدريسي.

الدراسات الاجنبية

في دراسة قام بها هرناندز (Hernandez,2002) "هدفت إلى معرفة الآمال الأولية والظروف الراهنة لإدارة الجودة الشاملة في المدرسة وكيفية تنفيذها، ومدى الاستفادة من تطبيقها في مدارس ولاية تكساس، وقد اختير عينة من (14) مدرسة من مدارس الولاية شملت المشرفين ومدراء المدارس والمعلمين والطلبة وأولياء الأمور، حيث بلغ عددهم (13000) فرد، وأظهرت البيانات بأن إدارة الجودة الشاملة كانت تفرض من الأعلى بدء بالمشرفين ثم مساعديهم للخدمات التدريسية ثم إدارة المدرسة فالمعلمين، وقد تم تدريب المدراء والمعلمين أثناء الخدمة عن طريق تقديم دروس مستمرة بهدف تعريفهم بالمنهجية الصحيحة لتطبيق هذا الأسلوب الإداري الجديد وكان من ابرز نتائج الدراسة الدعوة إلى إيجاد طرق أفضل لتقييم فاعلية إدارة الجودة الشاملة في المدارس، كما توصلت الدراسة إلى التطوير والتحسين المستمر لا يرتبط فقط بإدارة الجودة الشاملة كما كان سائد.

وفي دراسة هانسن (Hansson, 2003) هدفت الكشف عن المعوقات التي تحول دون تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاكاديمية اجريت الدراسة على عينة عشوائية تكونت من (20) مؤسسة اكااديمية تحتوي على (50) موظفا من السويد استخدمت الدراسة اسلوب المقابلات مع الاداريين في المؤسسات الاكاديمية بالإضافة الى اسلوب الملاحظة واطهرت نتائج الدراسة ضرورة الاخذ بالمعايير والمواصفات الدولية للجودة بنية نظام التعليم واهمية الاخذ بتطبيقات المواصفات الدولية في مراحل التعليم المختلفة كما بينت الدراسة ان تطبيق ادارة الجودة الشاملة تحتاج الى وجود عناصر مهمة في هذه المؤسسة مثل دعم القيادة والقرارات ووضع استراتيجيات مهمة للسير عليها والتدريب والتعليم على كيفية تطبيق الجودة والتقييم والقيادة والقدرة على الاتصال وتطوير المعرفة وبذلك يستطيع العاملون تطوير البيئة العملية وانجاح عملية تطبيق الجودة الشاملة كما اوضحت الدراسة ان معوقات تطبيق ادارة يعود لتطبيقها على اجزاء معينة وليس على النظام ككل وعدم مشاركة جميع العاملين في تطبيق ادارة الجودة الشاملة بالإضافة الى التوقف عند مرحلة التدريب وعدم الانتقال الى مرحلة التنفيذ.

أجرى اراجو (Araujo, 2007) دراسة هدفت الكشف عن المعوقات التي تحول دون الحصول على المعرفة من خلال التدريس والعمل على البحث والتطوير وكذلك العمل على تنمية المجالات الاقتصادية والاجتماعية والازدهار بها واجريت الدراسة على جامعة برينبوس في اليونان واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي وتم توزيعها على عينة الدراسة البالغة (119) فردا وظهرت النتائج ان السعي نحو التفوق والتعليم هو الاولوية الاولى التي تسعى اليها الجامعات مع وجود التغطية من القيم الاكاديمية التقليدية مع القيم المستمدة من فلسفة الجودة وخلق الاستقرار والرصد المستمر للعمل الجماعي كما اظهرت نتائج الدراسة التحديات التي تواجه الجامعات في السعي نحو تحقيق نوعية عالية من التفوق باعتباره الهدف الاساسي وتمثلت هذه التحديات في مقاومة العاملين للتغير وضعف دعم الادارة ونقص المام العاملين بالنظام (نظام ادارة الجودة الشاملة).

قام كارل (Carl,2008) هدفت الوصول الى تصور مقترح لتطبيق ادارة الجودة الشاملة بجامعة تكساس فقد اعد الباحث استبانة مكونه من 30 فقره موزعه على ثلاثة مجالات تم تطبيقها على عينة تكونت من (37) عضوا من اعضاء هيئة التدريس في الجامعة حيث بين ان هناك انخفاضا في مستوى الاداء في هذه الجامعة كما أكد ذلك اعضاء هيئة التدريس فيها وتوصلت الدراسة الى اهمية ادارة الجودة الشاملة وضرورتها لتحقيق رضى الطلبة من الخدمات الطلابية.

دراسة كيلسو (Kelso,2008) هدفت التعرف إلى مستوى رضا الطلبة الجامعيين لخدمة الجودة التعليمية من حيث المكتبة وموقف السيارات داخل الحرم الجامعي وتقديم المشورة ومعاملة الموظفين وتوفير المرافق الضرورية واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي بأسلوبيه (المسحي والاستقصائي) وتم اختيار عينة طبقية عشوائية من الطلبة مكونة من (468) طالبا في المرحلة الجامعية وتوصلت الدراسة الى ان مستوى رضا الطلبة عن جودة المكتبة كان مرتفع بينما كان مستوى الرضا من حيث تقديم المشورة وموقف السيارات داخل الحرم الجامعي ومعاملة الموظفين وتوفير المرافق الضرورية.

اجرى بيرنجز (Berings, 2009) دراسة في كلية فلاندرز هدفت الى البحث في العلاقة بين قيمة العمل ومناخ المؤسسة من ناحية اخرى ومحاولة تطبيق ادارة الجودة الشاملة من ناحية اخرى طبقت الدراسة في تسع كليات تتضمن (44) قسما و (1747) موظفا وكانت الاستبانة تتعلق بقيمة العمل ومناخ المؤسسة وصلتها بإدارة الجودة الشاملة وتم اختيار الصلة بإدارة الجودة الشاملة على المستوى الفردي وعلى مستوى الاقسام ثم عملها كدرجة تطبيق ادارة الجودة الشاملة وظهرت النتائج وجود درجة رضا مرتفعة لدى الموظفين وتبين ان هناك تأكيد للجودة الداخلية في التعليم العالي في كلية فلاندرز.

أجرت مانينغ (Manning,2010) دراسة قامت فيها بفحص النشاطات التي تضمن الجودة في الكليات التربوية سعيا لتحسين الجودة والخدمات الطلابية والابحاث التطويرية واستخدمت الدراسة اداة مسحية تضمنت اسئلة حول مجالات الهيكلية وبرامج ضمان الجودة ودوافع تطبيقها والتغيرات الناتجة عنها ووزعت الاداة على (45) عميدا تربويا في ولاية بنسلفانيا بالولايات المتحدة الامريكية وتوصلت الدراسة الى النتائج الآتية وجود درجة مرتفعة من ادارة الجودة الشاملة في مجالي الخدمات الطلابية والابحاث التطويرية وتأكيد اهمية التشارك في قيادة عملية ضمان الجودة وتجديد النشاطات اذ ان الدراسة بينت اهمية دور العميد في ضمان الجودة وان التخطيط الاستراتيجي من اكثر الطرق المستخدمة في ادارة الجودة الشاملة في كليات التربية واهمية جهود العمداء المشتركة العمل من خلال الفريق والمجموعات.

أجرى هيرتز (Hirtz, 2010) دراسة هدفت الكشف عن العلاقة بين نمط القيادة ودرجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الاقسام الادارية والخدمات غير الاكاديمية وتم تطوير استبانة وتوزيعها على الاقسام غير الادارية في جامعة ميسوري رولا university of Missouri-rolla الحائزة على جائزة الجودة في ميسوري 1999 وبلغت عينة الدراسة (123) فردا من القيادات الجامعية وبينت النتائج العلاقة القوية بين نمط القيادة ودرجة تطبيق ادارة الجودة الشاملة وتبين ان الانماط التحويلية في القيادة تتوافق بشدة مع عوامل ادارة الجودة الشاملة .

دراسة (Palli & Mamilla, 2012) هدفت الدراسة الى دراسة العلاقة بين ابعاد جودة الخدمة ومستوى رضا الطلبة مع جودة الخدمة المقدمة لهم من حيث الموثوقية والضمان والملموسية والاستجابة في قطاع التعليم العام والخاص من وجهة نظر الطلبة واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الاستكشافي وتكونت العينة من (65) طالبا من كلية الفنون و (20) طالب من كلية العلوم التطبيقية و (35) طالبا من كلية الادارة واطهرت النتائج ان الطلبة راضون عن جودة الخدمة المقدمة لهم من حيث الموثوقية والملموسية والتعاطف وكان مستوى الرضا من حيث بُعد الاستجابة منخفض جدا كما توصلت الدراسة الى ان الطلبة الذين درسوا بالدعم الذاتي اكثر رضا من الطلبة الذين درسوا بالدعم العام وتوصلت الدراسة الى ان مستوى جودة الخدمة التعليمية مرتفع.

دراسة (Taliab, 2014) حيث هدفت الدراسة الى تقييم إدراك الطلبة لجودة التعليم في جامعة لينكولن وذلك من خلال ابعاد جودة المحاضر المقدم للخدمة والمتمثلة في المظهر الانصاف المهودة الود ومهارات الاتصال والكفاءة واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المسحي حيث تكونت العينة من (45) طالبا وتوصلت الدراسة الى ان كلا من الطلبة والطالبات لديهم تصور ايجابي من خصائص المحاضرين والمنهجية للتعليم أي ان جودة التدريس والتعليم تعد مرتفعة.

ملخص الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية منها:

قدمت الباحثة مجموعة من البحوث والدراسات السابقة المحلية والعربية والاجنبية والتي استفادت منها في دراستها الحالية وقد عرضت الدراسات السابقة بناءً على ترتيبها الزمني وعرضت كل دراسة موضوعها واهدافها والمنهج المستخدم لتنفيذها وادواتها واهم النتائج التي اسفرت عنها هي:

تناولت بعض الدراسات السابقة أساليب إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها كدراسة ناجي (1998)، ودراسة الكيومي (2002)، ودراسة الحراشنة (2003)، كما تناولت دراسات أخرى فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء الجامعات كدراسة أيوب (2000) والهيشان (2004)، وبحث الأحمد (2001) في المجالات التي يتم فيها تطبيق جودة التعليم العالي،

حاولت بعض الدراسات الأخرى معرفة درجة تطبيق الجودة الشاملة ومحاولة بناء وتطوير نموذج لقياس درجة تطبيق الجودة الشاملة كدراسة القرعان (2004) والدرادكة (2005) والنشاش (2006) ودراسة العلونة (2004) والعسوسي (2009) والقاضي (2009) والشعار (2008) والموسوي (2003) والشلول (2003) المحياوي (2006) و(2010) Hirts و(2008) Carl، بينما هدفت دراسات أخرى كدراسة النوايسة (2004)، وآل الصقر (2006) وابو فارة (2006) إلى معرفة درجة تطبيق نظام الجودة ومبادئ ديمينغ كدراسة الجاف (2008) وإلى التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الشاملة كدراسة البلاع (2004) والعارفة وقران (2007) و(2003) Hansson و(2007) Anions ومدى توافر معايير الجودة كدراسة مغير والسلطاني وعباس (2015)، وتقويم الاداء الجامعي ودور الجامعات كدراسة الحراحشة (2015) و عاشور والعبادلة (2007)، وتقويم اداء الطلبة كدراسة (2014) Taliab وبوقرة وخرخاش والطاهر والعراف (2014)، واثر جودة الخدمة التعليمية كدراسة حلس (2015)، ومدى توفر تطبيقات مجالات التقويم ومعايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي كدراسة طرابلسية (2008) والمحاممة (2009)، واثر استيفاء معايير الاعتماد العامة والخاصة على تحقيق اهداف الجامعات كدراسة الغزاوي (2009) واقتراح استراتيجية ملائمة لتطبيق ادارة الجودة الشاملة كدراسة الحربي (2011). وقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في إثراء الادب النظري وتطوير أداة الدراسة ومقارنة نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات السابقة. وتتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي لكن تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من حيث انها الدراسة الأولى حسب علم الباحثة التي ربطت البيئة التنظيمية مع الجودة الشاملة كبعدين أساسيين وتطبيقهما على مجتمع الطلبة مما يشكل إضافة علمية جديدة للمكتبة العربية.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

تناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة، ومجتمع الدراسة وعينتها وأداة الدراسة التي تم استخدامها والإجراءات اللازمة للتحقق من صدق وثبات أداة الدراسة والإجراءات والطرق الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل البيانات للوصول إلى معرفة نتائج الدراسة.

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي المسحي لملاءمته لطبيعة الدراسة وذلك باستخدام أداة لجمع البيانات من عينة الدراسة.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة جامعة آل البيت والبالغ عددهم (18466) (دائرة ضمان الجودة، 2017).

عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من (533) طالباً وطالبة وذلك بنسبة (3%) من مجتمع الدراسة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة ويبين الجدول (1) أفراد العينة تبعاً إلى متغيرات الدراسة: (الجنس، الكلية، المستوى التعليمي، والبرنامج).

الجدول (1)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس والكلية والمستوى والبرنامج

المتغير	الفئات	العدد	النسبة
الجنس	ذكور	274	0.51
	إناث	259	0.49
الكلية	إنسانية	331	0.62
	علمية	202	0.38
المستوى	بكالوريوس	374	0.70
	دراسات عليا	159	0.30
البرنامج	عادي	364	0.68
	موازي	108	0.20
	دولي	61	0.12
المجموع		533	0.100

أداة الدراسة

تكونت أداة الدراسة من جزأين الجزء الأول يشتمل على معلومات شخصية عن المستجيب.

الجزء الثاني: يشتمل مقياس جودة البيئة التنظيمية الجامعية

تم استخدام الاستبانة كأداة لهذه الدراسة حيث تم بنائها وتصميمها بصورتها الأولية (الملحق (1)) مكونة من (107) فقرات موزعة على محورين (الإداري والأكاديمي) واشتملت المحورين على تسعة مجالات هي (القاعات الدراسية، المرافق الصحية، المقاصف، شؤون الطلبة، القبول والتسجيل، هيئة التدريس، المكتبة، المختبرات، الاختبارات) وتم تدرج الاستجابة على فقرات الاستبانة وفق مقياس خماسي: بدرجة كبيرة جداً / بدرجة كبيرة / بدرجة متوسطة / بدرجة قليلة / بدرجة قليلة جداً.

صدق الأداة

تم التأكد من صدق أداة الدراسة الظاهري بعرضها على مجموعة من الخبراء والمحكمين ذوي الخبرة والاختصاص في الجامعات الأردنية وميدان الدراسة بشكلها الأولي على (15) محكماً ملحق (2)، وذلك للحكم على مدى ملائمة الفقرات لمجالات الدراسة، ومدى صلاحية الفقرة للقياس، ودرجة مناسبة الصياغة اللغوية، وإضافة أي اقتراحات أو تعديلات يرونها مناسبة. وقد تم الأخذ بالآراء والملاحظات والاقتراحات للمحكمين، وفق ما تم الاتفاق عليه بنسبة (80%)، وتم حذف (41) فقرة ودمج مجالين في مجال واحد، بناءً على إجماع المحكمين، لتستقر الاستبانة في صورتها النهائية على (66) فقرة موزعة على تسعة مجالات هي: (القاعات الدراسية، المرافق الصحية، المقاصف والكافتيريا، شؤون الطلبة، القبول والتسجيل، هيئة التدريس، المكتبة، المختبرات، الاختبارات) الملحق (3).

ثبات الأداة

للتأكد من ثبات أداة الدراسة تم استخدام معامل ثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لاستخراج الاتساق الداخلي، والجدول (2) يبين قيم معاملات الثبات لمجالات الأداة.

الجدول (2)

معاملات ثبات مجالات أداة الدراسة وفق معادلة (كرونباخ ألفا)

المحور	المجال	معامل الثبات
الإداري	القاعات الدراسية	0.95
	المرافق الصحية	0.93
	المقاصف والكافتيريا	0.95
	شؤون الطلبة	0.95
	القبول والتسجيل	0.94
الأكاديمي	عضو الهيئة التدريسية	0.98
	المكتبة	0.97
	المختبرات	0.95
	الاختبارات	0.97

المعالجة الإحصائية

لاستخراج معاملات ثبات أداة الدراسة، والإجابة عن أسئلة الدراسة، تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:
تم استخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لاستخراج معاملات ثبات أداة الدراسة.
للإجابة عن السؤال الأول تم استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية.
للإجابة عن السؤال الثاني تم استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين الرباعي.

اعتمدت الباحثة المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة لتكون مؤشراً على درجة التقدير بالاعتماد على المعيار التالي في الحكم إلى تقدير المتوسطات الحسابية، وذلك بتقسيم درجات التقدير إلى ثلاثة مستويات (مرتفع، متوسط، منخفض) بالاعتماد على المعادلة التالية وهي معيار التصحيح.

$$\frac{1.33 = 1-5}{3} = \frac{\text{الحد الأعلى للبدائل} - \text{الحد الأدنى للبدائل}}{\text{عدد المستويات}}$$

$$\text{المدى الأول: } 2.33 = 1.33 + 1$$

$$\text{المدى الثاني: } 3.67 = 1.33 + 2.34$$

$$\text{المدى الثالث: } 5 = 1.33 + 3.68$$

فتصبح بعد ذلك التقديرات كالتالي:

اقل من أو يساوي (2.33) مؤشراً منخفضاً.

أكبر أو تساوي (2.34) واقل من أو تساوي (3.67) مؤشراً متوسطاً.

أكبر من أو تساوي (3.68) مؤشراً مرتفعاً.

متغيرات الدراسة

أولاً: المتغيرات المستقلة:

الجنس وله فئتان: 1. ذكر 2. أنثى

ب. المؤهل العلمي وله مستويان: 1. بكالوريوس 2. دراسات عليا

ج. الكلية ولها فئتان: 1. إنسانية 2. علمية

د. البرنامج وله ثلاثة فئات: 1. عادي 2. موازي 3. دولي

ثانياً: المتغير التابع: درجة توافر متطلبات البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت.

إجراءات الدراسة:

تمت إجراءات الدراسة على النحو الآتي:

الحصول على الموافقات الرسمية من جامعة آل البيت لتطبيق أداة الدراسة على عينة الدراسة. قامت الباحثة بتوزيع (547) استبانة استرجع منها (533) استبانة، وتم استبعاد (13) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل، تم ادخال (533) استبانة، لتستقر العينة على (533) فرد. القيام بتفريغ الاستبانات وإدخالها إلى الحاسوب باستخدام برنامج (SPSS) لمعالجتها إحصائياً، وإجراء التحليلات الإحصائية المناسبة للوصول نتائج الدراسة وتفسيرها ثم تقديم التوصيات والمقترحات.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

تضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة من خلال إجابة أفراد العينة عن أسئلة الدراسة، وعلى النحو الآتي:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

والذي ينص على: ما درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل محور من محاور الأداة، والجدول (3) يبين ذلك.

الجدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لدرجة توافر متطلبات محاور جودة البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر الطلبة مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم المحور	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	2	أكاديمي	3.47	0.81	متوسطة
2	1	اداري	3.45	0.79	متوسطة
الدرجة الكلية			3.46	0.68	متوسطة

يبين الجدول (3) أن درجة توافر متطلبات محاور جودة البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت متوسطة، بمتوسط حسابي بلغ (3.46) وانحراف معياري (0.68)، وتراوح المتوسطات الحسابية لمحاور الدراسة ما بين (3.45-3.47) وقد جاء بالرتبة الأولى المحور الأكاديمي بمتوسط حسابي (3.47) وبدرجة متوسطة وبالرتبة الثانية المحور الإداري بمتوسط حسابي (3.45) وبدرجة متوسطة وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات كل محور على حدة.

المحور الأول: الإداري (التنظيمي)

ليبان درجة تقدير أفراد عينة الدراسة عن درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية لمجالات المحور الإداري تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات هذا المحور والجدول (4) يبين ذلك

الجدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لمجالات المحور الإداري مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم المجال	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	1	القاعات الدراسية	3.68	0.93	مرتفعة
2	2	المرافق الصحية	3.49	0.98	متوسطة
3	5	القبول والتسجيل	3.45	0.93	متوسطة
4	4	الشؤون الطلابية	3.36	0.91	متوسطة
4	3	المقصف والكافتيريا	3.36	0.92	متوسطة
					الدرجة الكلية
					متوسطة

يبين الجدول (4) أن درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت للمحور الإداري متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.45) وانحراف (0.79) وتراوح المتوسطات الحسابية لمجالات هذا المحور بين (3.36-3.68) وجاء مجال القاعات الدراسية بالرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.68) وبدرجة متوسطة وتلاه بالرتبة الثانية مجال المرافق الصحية بمتوسط حسابي بلغ (3.49) وبدرجة متوسطة وجاء بالرتبة الثالثة القبول والتسجيل بمتوسط حسابي بلغ (3.45) وبدرجة متوسطة وجاء بالرتبة الرابعة مجالي الشؤون الطلابية والمقصف والكافتيريا بمتوسط حسابي بلغ (3.36) وبدرجة متوسطة وليبان درجة تقدير فقرات كل مجال من مجالات المحور الإداري تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات كل مجال على حدا.

المجال الأول: القاعات الدراسية

ليبيان درجة تقدير أفراد العينة لفقرات هذا المجال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والجدول (5) يبين ذلك.

الجدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لفقرات مجال القاعات الدراسية مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	1	يتوافر قاعات دراسية بشكل يتناسب مع احتياجات اعداد الطلبة.	3.74	1.01	مرتفعة
2	2	يتوافر تهوية جيدة وضاءة داخل القاعات الدراسية.	3.70	0.96	مرتفعة
3	3	يتوافر سبورات بيضاء (تفاعلية) في كل قاعة تدريسية.	3.65	1.00	متوسطة
4	4	يتوافر ادوات تعليمية مثل اقلام للكتابة وممحاة.	3.64	1.01	متوسطة
		الدرجة الكلية	3.68	0.93	مرتفعة

يبين الجدول (5) أن درجة توافر متطلبات البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت لمجال القاعات الدراسية جاءت متوسطة بمتوسط حسابي (3.68) وبانحراف معياري (0.93)، وجاءت جميع فقرات هذا المجال بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.64 - 3.73) وقد جاءت الفقرة (1) والتي تنص على " يتوافر قاعات دراسية بشكل يتناس مع احتياجات أعداد الطلبة" بالرتبة الأولى بمتوسط (3.74) وبدرجة مرتفعة وجاءت بالرتبة الأخيرة الفقرة (4) والتي تنص على " يتوافر أدوات تعليمية مثل أقلام للكتابة وممحاة" بمتوسط حسابي (3.64) وبدرجة متوسطة.

المجال الثاني: المرافق الصحية

ليبيان درجة تقدير افراد العينة لفقرات هذا المجال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والجدول (6) يبين ذلك.

الجدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لفقرات مجال المرافق الصحية مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	5	المرافق الصحية المتوفرة تراعي شروط الصحة.	3.54	1.04	متوسطة
2	6	يتوافر عدد كافٍ من المرافق الصحية ومساحات مناسبة.	3.50	1.04	متوسطة
3	7	تتوافر مقومات النظافة والصحة العامة	3.42	1.07	متوسطة
الدرجة الكلية					
			3.49	0.98	متوسطة

يبين الجدول (6) أن درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت لمجال المرافق الصحية جاءت متوسطة بمتوسط حسابي (3.49) وانحراف معياري (0.98)، وجاءت جميع فقرات هذا المجال بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.42-3.54) وقد جاءت الفقرة (5) والتي تنص على " المرافق الصحية المتوفرة تراعي شروط الصحة " بالرتبة الاولى بمتوسط (3.54) وبدرجة متوسطة وجاءت بالرتبة الأخيرة الفقرة (7) والتي تنص على " تتوافر مقومات النظافة والصحة العامة " و بمتوسط (3.42) وبدرجة متوسطة.

المجال الثالث: المقصف والكافتيريا

بيان درجة تقدير أفراد العينة لفقرات مجال المقصف والكافتيريا تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والجدول (7) يبين ذلك.

الجدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لفقرات مجال المقصف والكافتيريا مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	8	يتوافر مساحات كافية داخل الكافتيريا	3.41	1.01	متوسطة
2	10	يقدم الطعام بأواني صحية ومناسبة	3.40	1.10	متوسطة
3	9	يتوافر مساحات كافية داخل الكافتيريا	3.39	1.13	متوسطة
4	13	توزع المقاصف والاكشاك موزعة بشكل جيد على اماكن تواجد الطلبة	3.36	1.10	متوسطة
5	11	يتوافر مقاعد كافية تناسب عدد الطلبة	3.34	1.11	متوسطة
6	12	تحظى الكافتيريا برقابة صحية ومناسبة	3.29	1.12	متوسطة
		الدرجة الكلية	3.36	0.99	متوسطة

يبين الجدول (7) أن درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة ال البيت لمجال المقصف والكافتيريا جاءت متوسطة بمتوسط حسابي (3.36) وبانحراف معياري (0.99) وجاءت فقرات جميع هذا المجال بدرجة متوسطة اذ تراوحت المتوسطات بين (3.41-3.29) وقد جاءت الفقرة (8) والتي تنص على " يتوافر مساحات واسعة داخل الكافتيريا" بالرتبة الأولى بمتوسط (3.41) وبدرجة متوسطة وجاءت بالرتبة الأخيرة الفقرة (12) والتي تنص على " تحظى الكافتيريا برقابة صحية ومناسبة" بمتوسط (3.29) وبدرجة متوسطة.

المجال الرابع: الشؤون الطلابية

بيان درجة تقدير أفراد العينة لفقرات مجال الشؤون الطلابية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والجدول (8) يبين

الجدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لفقرات مجال الشؤون الطلابية مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	19	تقوم عمادة شؤون الطلبة بتوفير افكاراً لممارسة الانشطة الفنية	3.42	1.01	متوسطة
2	17	تقوم عمادة شؤون الطلبة بتوفير افكاراً لاستثمار المواهب المختلفة	3.37	1.11	متوسطة
3	20	تقوم عمادة شؤون الطلبة بتوفير وتسير رحلات ترفيهية للطلبة	3.37	1.10	متوسطة
4	16	تقوم عمادة شؤون الطلبة بتوفير خدمات التشغيل للطلبة	3.36	1.12	متوسطة
5	14	تقوم عمادة شؤون الطلبة بتوفير خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة	3.36	1.10	متوسطة
6	18	تقوم عمادة شؤون الطلبة بتوفير مرافق وتجهيزات لممارسة الانشطة الرياضية	3.36	1.11	متوسطة
7	15	تقوم عمادة شؤون الطلبة بتوفير الدعم المادي للطلبة الفقراء	3.30	1.11	متوسطة
		الدرجة الكلية	3.36	0.79	متوسطة

يبين الجدول (8) أن درجة توافر متطلبات البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت لمجال الشؤون الطلابية جاءت متوسطة بمتوسط معياري (3.36) وبانحراف معياري (0.79) وجاءت فقرات جميع هذا المجال بدرجة متوسطة إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.30-3.42) وقد جاءت الفقرة (19) والتي تنص على " تقوم عمادة شؤون الطلبة بتوفير أفكارا لممارسة الأنشطة الفنية" بالرتبة الأولى بمتوسط (3.42) وبدرجة متوسطة وجاءت بالرتبة الأخيرة الفقرة (15) والتي تنص على " تقوم عمادة شؤون الطلبة بتوفير الدعم المادي للطلبة الفقراء " بمتوسط (3.30) وبدرجة متوسطة.

المجال الخامس: القبول والتسجيل

لبيان درجة تقدير أفراد العينة لفقرات مجال القبول والتسجيل تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والجدول (9) يبين

الجدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لفقرات مجال القبول والتسجيل مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	27	يمكن الطالب التعرف على الخطة الدراسية من خلال الموقع الرسمي والبوابة الالكترونية	3.59	1.11	متوسطة
2	26	يتم تحديث معلومات البوابة الالكترونية اولاً بأول.	3.53	1.11	متوسطة
3	28	يمكن الدول الى البوابة ببسر وسهولة في جميع الاوقات.	3.49	1.00	متوسطة
4	25	يتعامل العاملين في القبول والتسجيل بأسلوب لبق مع الطلبة	3.48	1.11	متوسطة
5	24	يتم الأخذ بآراء الطلبة لتحسين خدمة دائرة القبول والتسجيل.	3.43	1.11	متوسطة

متوسطة	1.11	3.42	تقع دائرة القبول والتسجيل بموقع مناسب للطلبة واولياء الامور.	23	6
متوسطة	1.11	3.34	توفر دائرة القبول والتسجيل الية واضحة للشكاوى في الموضوعات الخاصة بالقبول والتسجيل.	22	7
متوسطة	1.10	3.33	تقدم دائرة القبول والتسجيل معلومات كافية عن التخصصات المتاحة.	21	8
متوسطة	0.93	3.45	الدرجة الكلية		

يبين الجدول (9) أن درجة توافر متطلبات البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت لمجال القبول والتسجيل جاءت متوسطة بمتوسط معياري (3.45) وبانحراف معياري (0.93) وجاءت فقرات جميع هذا المجال بدرجة متوسطة اذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.33-3.59). وقد جاءت الفقرة (27) والتي تنص على: يمكن الطالب التعرف على الخطة الدراسية من خلال الموقع الرسمي والبوابة الالكترونية " بالرتبة الأولى بمتوسط (3.59) وبدرجة متوسطة وجاءت بالرتبة الاخيرة الفقرة (21) والتي تنص على " تقدم دائرة القبول والتسجيل معلومات كافية عن التخصصات المتاحة " بمتوسط (3.33) وبدرجة متوسطة.

المحور الثاني: الأكاديمي.

لبيان درجة تقدير أفراد عينة الدراسة حول درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية لمجالات المحور الأكاديمي تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات هذا المحور والجدول (10) يبين ذلك

الجدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لمجالات المحور الأكاديمي مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم المجال	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	3	المختبرات	3.53	.94	متوسطة
2	4	الاختبارات	3.52	.98	متوسطة
3	1	الهيئة التدريسية	3.45	.96	متوسطة
4	2	المكتبة	3.40	1.01	متوسطة
		الدرجة الكلية	3.47	.81	متوسطة

يبين الجدول (10) أن درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت للمحور الأكاديمي متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.47) وانحراف (0.81) وتراوحت المتوسطات الحسابية لمجالات هذا المحور بين (3.40-3.53) وجاء مجال المختبرات بالرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.53) وبدرجة متوسط وتلاه بالرتبة الثانية مجال الاختبارات بمتوسط حسابي بلغ (3.52) وبدرجة متوسط وجاء بالرتبة الثالثة الهيئة التدريسية بمتوسط حسابي بلغ (3.44) وبدرجة متوسطة وجاء بالرتبة الرابعة مجال المكتبة بمتوسط حسابي بلغ (3.40) وبدرجة متوسطة ولبيان درجة تقدير فقرات كل مجال من مجالات المحور الأكاديمي تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات كل مجال على حدا.

المجال الأول: الهيئة التدريسية

لبيان درجة تقدير أفراد العينة لفقرات هذا المجال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والجدول (11) يبين ذلك.

الجدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتبة والدرجة لفقرات مجال الهيئة التدريسية مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	30	يوفر اعضاء هيئة التدريس مناخاً تعليمياً يسمح بحرية التعبير والحوار.	3.52	1.02	متوسطة
2	29	يملك اعضاء هيئة التدريس الكفايات المعرفية الضرورية لأداء واجباتهم الاكاديمية.	3.49	.98	متوسطة
3	31	يساعد أعضاء هيئة التدريس الطلبة على التعلم الذاتي والتعاوني.	3.49	1.05	متوسطة
4	32	يملك اعضاء هيئة التدريس المقدرة على تطبيق التقنيات اللازمة للتدريس.	3.46	1.07	متوسطة
5	37	يراعي أعضاء هيئة التدريس المواقف الانسانية تجاه الطلبة خارج القاعات.	3.46	1.12	متوسطة
6	33	يستخدم اعضاء هيئة التدريس اسلوب المناقشة والحوار ويتعد عن التلقين.	3.45	1.07	متوسطة
7	34	يتمتع اعضاء هيئة التدريس بلياقة صحية تناسب متطلبات وظيفتهم.	3.43	1.10	متوسطة
8	38	يتعامل اعضاء هيئة التدريس مع الطلبة بعدالة ومساواة.	3.43	1.10	متوسطة

متوسط ة	1.11	3.43	يقدم اعضاء هيئة التدريس الارشاد للطلبة في المواقف العلمية المختلفة.	35	9
متوسط ة	1.13	3.41	يلتزم اعضاء هيئة التدريس بموعد وجدول محاضرات المقرر بجدول الكلية	41	10
متوسط ة	1.11	3.42	يعامل اعضاء هيئة التدريس جميع الطلبة في القاعة الدراسية باحترام وانسانية.	36	11
متوسط ة	1.12	3.40	يعرض اعضاء هيئة التدريس اهداف المقرر وعناصر المحتوى في اول محاضره	40	12
متوسط ة	1.12	3.41	يتريث اعضاء هيئة التدريس في اصدار الحكم ويتجاوب مع اجابات الطلبة.	39	13
متوسط ة	.96	3.45	الدرجة الكلية		

يبين الجدول (11) أن درجة توافر متطلبات البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت لمجال هيئة التدريس جاءت متوسطة بمتوسط حسابي (3.45) وبانحراف معياري (0.96)، وجاءت جميع فقرات هذا المجال بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.41- 3.52). وقد جاءت الفقرة (30) والتي تنص على: يوفر اعضاء هيئة التدريس مناخاً تعليمياً يسمح بحرية التعبير والحوار " بالرتبة الأولى بمتوسط (3.52) وبدرجة متوسطة وجاءت بالرتبة الأخيرة الفقرة (39) والتي تنص على: يتريث اعضاء هيئة التدريس في اصدار الحكم ويتجاوب مع اجابات الطلبة " بمتوسط (3.41) وبدرجة متوسطة.

المجال الثاني: المكتبة

ليبان درجة تقدير أفراد العينة لفقرات هذا المجال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والجدول (12) يبين ذلك.

الجدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لفقرات مجال المكتبة مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	43	يتوافر في المكتبة رف حجز للكتب.	3.43	1.12	متوسطة
2	46	يتوافر في المكتبة الاثاث المناسب لاستخدامات الطلبة	3.40	1.13	متوسطة
3	44	يتوافر في المكتبة ادلة ارشادية للطلبة.	3.40	1.12	متوسطة
4	45	يتوافر في المكتبة الاضاءة والتهوية المناسبة	3.40	1.11	متوسطة
5	47	يتوافر في المكتبة دوريات محكمة ومتنوعة لخدمة البحث العلمي	3.39	1.10	متوسطة
6	42	يتوافر في المكتبة قواعد بيانات عالمية تغطي كافة مصادر المعرفة المختلفة.	3.39	1.13	متوسطة
7	50	تعمل المكتبة على توفير الكتب والمصادر الحديثة باستمرار.	3.39	1.12	متوسطة

متوسط ة	1.10	3.37	تقع المكتبة في موقع مناسب لجميع الطلبة.	48	8
متوسط ة	1.11	3.38	تعد ساعات عمل مكتبة الجامعة كافية لحاجات الطلبة	49	9
متوسط ة	1.02	3.40	الدرجة الكلية		

يبين الجدول (12) أن درجة توافر متطلبات البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت لمجال المكتبة جاءت متوسطة بمتوسط حسابي (3.40) وبانحراف معياري (1.02)، وجاءت جميع فقرات هذا المجال بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.38- 3.43) وقد جاءت الفقرة (43) والتي تنص على: يتوافر في المكتبة رف حجز للكتب" بالرتبة الأولى بمتوسط (3.43) وبدرجة متوسطة وجاءت بالرتبة الأخيرة الفقرة (49) والتي تنص على: تعد ساعات عمل مكتبة الجامعة كافية لحاجات الطلبة " بمتوسط (3.38) وبدرجة متوسطة.

المجال الثالث: المختبرات

بيان درجة تقدير أفراد العينة لفقرات هذا المجال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات

المعيارية والجدول (13) يبين ذلك.

الجدول (13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لفقرات مجال المختبرات مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	55	يتواجد في المختبر مشرف مختص بالمادة العلمية.	3.60	1.16	متوسطة
2	57	يتواجد في المختبر متطلبات السلامة العامة	3.57	.96	متوسطة

متوسطة	.97	3.55	يتواجد في المختبر فني مساعد للقيام بتقديم الخدمة عند اللزوم	56	3
متوسطة	1.13	3.54	يتوافر لكل طالب في المشاغل ما يناسب من المستلزمات التطبيقية للمادة.	54	4
متوسطة	1.13	3.51	يتوافر لكل طالب في مختبرات الحاسوب جهاز الحاسوب	53	5
متوسطة	1.10	3.51	يتوافر لكل طالب في المختبر ما يناسب من متطلبات التجربة.	52	6
متوسطة	1.13	3.45	يتوفر لكل مادة من المواد التطبيقية مختبر مجهز وكافٍ لأغراض المادة العلمية.	51	7
متوسطة	.94	3.53	الدرجة الكلية		

يبين الجدول (13) أن درجة توافر متطلبات البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت المختبرات جاءت متوسطة بمتوسط حسابي (3.53) وبانحراف معياري (.94)، وجاءت جميع فقرات هذا المجال بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.45- 3.60) وقد جاءت الفقرة (55) والتي تنص على: يتواجد في المختبر مشرف مختص بالمادة العلمية " بالرتبة الأولى بمتوسط (3.60) وبدرجة متوسطة وجاءت بالرتبة الأخيرة الفقرة (51) والتي تنص على : يتوفر لكل مادة من المواد التطبيقية مختبر مجهز وكافٍ لأغراض المادة العلمية " بمتوسط (3.45) وبدرجة متوسطة.

المجال الرابع: الاختبارات

لبيان درجة تقدير أفراد العينة لفقرات هذا المجال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والجدول (14) يبين ذلك.

الجدول (14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لفقرات مجال الاختبارات مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	66	يقوم المدرس بوضع إجابة مُؤدجية لكل امتحان	3.58	1.12	متوسطة
2	58	تتطابق الاختبار مع الوقت المخصص	3.54	1.02	متوسطة
3	65	يتميز الاختبارات المحوسبة في الجامعة بالدقة والعدالة	3.53	1.13	متوسطة
4	62	يكون الوقت المخصص للاختبار كافٍ وغير مجهد	3.51	1.12	متوسطة
5	64	تجري الجامعة اختبارات محوسبة لبعض المساقات الدراسية	3.51	1.08	متوسطة
6	59	درجة وضوح الاسئلة وسهولة الاختبار	3.51	1.02	متوسطة
7	63	يتوافر لدى الجامعة كادر متخصص في ادارة الاختبارات واساليب القياس	3.51	1.10	متوسطة
8	60	الشعور بعدالة الدرجة التي حصل عليها الطالب في الاختبار	3.49	1.05	متوسطة
9	61	يقوم اعضاء هيئة التدريس بالإجابة عن استفسارات او الملاحظات خلال فترة الاختبار.	3.49	1.09	متوسطة
		الدرجة الكلية	3.52	.98	متوسطة

يبين الجدول (14) أن درجة توافر متطلبات البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت لمجال القاعات الدراسية جاءت متوسطة بمتوسط حسابي (3.52) وبانحراف معياري (0.98)، وجاءت جميع فقرات هذا المجال بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.49- 3.58) وقد جاءت الفقرة (66) والتي تنص على: يقوم المدرس بوضع اجابة نموذجية لكل امتحان" بالرتبة الاولى بمتوسط (3.58) وبدرجة متوسطة وجاءت بالرتبة الاخيرة الفقرة (61) والتي تنص على : يقوم اعضاء هيئة التدريس بالإجابة عن استفسارات او الملاحظات خلال فترة الاختبار " بمتوسط (3.30) وبدرجة متوسطة. النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني والذي ينص على: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة عن درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية من وجهة نظر طلبة جامعة ال البيت تعزى لمتغيرات الجنس، والكلية، والمستوى، والبرنامج؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الرباعي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الجنس، والكلية، والمستوى، والبرنامج، والجدول ذوات الأرقام (15،16) تبين ذلك.

أولاً: المحور الإداري

الجدول (15)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على درجة توافر متطلبات مجالات المحور الإداري للبيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت تبعاً لمتغيرات الجنس والكلية والمستوى والبرنامج

المتغير	الفئات	س	قاعات دراسية	مرافق صحية	المقصف والكافتيريا	الشؤون الطلابية	القبول والتسجيل	الكلية
الجنس	ذكور	س	3.72	3.47	3.37	3.35	3.45	الكلية
		ع	0.94	1.02	0.99	0.96	0.79	
	اناث	س	3.64	3.51	3.36	3.38	3.44	
		ع	0.91	0.94	0.98	0.97	0.78	
الكلية	إنسانية	س	3.59	3.46	3.35	3.37	3.43	الكلية
		ع	0.92	0.97	0.93	0.92	0.73	
	علمية	س	3.83	3.55	3.39	3.36	3.48	
		ع	0.92	0.99	1.08	1.05	0.88	
المستوى	بكالوريوس	س	3.66	3.45	3.32	3.35	3.43	المستوى
		ع	0.89	0.97	0.99	0.97	0.7	
	دراسات عليا	س	3.73	3.58	3.46	3.38	3.50	
		ع	0.99	1.00	0.98	0.96	0.79	
البرنامج	عادي	س	3.72	3.49	3.34	3.36	3.45	البرنامج
		ع	0.91	0.99	1.01	0.99	0.79	
	موازي	س	3.57	3.41	3.30	3.34	3.40	
		ع	0.89	0.96	0.94	0.31	0.78	

3.50	3.37	3.40	3.63	3.62	3.66	س	دولي
0.79	0.950	0.96	0.92	1.00	1.06	ع	

تشير نتائج الجدول (15) إلى وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة درجة توافر متطلبات مجالات المحور الإداري للبيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت تبعاً لمتغيرات الجنس، الكلية، المستوى، البرنامج، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الرباعي على المجالات والجدول (16) يوضح ذلك.

الجدول (16)

تحليل التباين الرباعي لأثر الجنس والكلية والمستوى والبرنامج في استجابات أفراد عينة الدراسة عن درجة توافر متطلبات مجالات المحور الإداري للبيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت

الدالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المجالات	مصدر التباين
.30	1.08	910.	1	910.	القاعات الدراسية	الجنس هوتلنج=0.24 ح=182.
.58	301.	290.	1	290.	المرافق الصحية	
.92	011.	010.	1	010.	المقاصف والكافتيريا	
.74	110.	105.	1	105.	الشؤون الطلابية	
.93	007.	006.	1	006.	القبول والتسجيل	
.96	003.	002.	1	002.	الكلية	
.00	8.819	7.466	1	7.466	القاعات الدراسية	الكلية هوتلنج=0.04 ح=01.
.17	1.923	1.856	1	1.856	المرافق الصحية	
.35	864.	841.	1	841.	المقاصف والكافتيريا	
.99	000.	000.	1	000.	الشؤون الطلابية	
.81	061.	053.	1	053.	القبول والتسجيل	

.31	1.017	631.	1	631.	الكلية	
.19	1.744	1.477	1	1.477	القاعات الدراسية	المستوى هو تلنج=01. ح=83.
.33	966.	927.	1	924.	المرافق الصحية	
.64	218.	212.	1	212.	المقاصف والكافتيريا	
.89	019.	018.	1	018.	الشؤون الطلابية	
.44	588.	508.	1	507.	القبول والتسجيل	
.44	.604	.375	1	.375	الكلية	
.52	649.	550.	2	1.099	القاعات الدراسية	البرنامج ويلكس=97. ح=59.
.70	359.	340.	2	693.	المرافق الصحية	
.20	1.628	1.586	2	3.172	المقاصف والكافتيريا	
.97	027.	025.	2	051.	الشؤون الطلابية	
.62	483.	417.	2	835.	القبول والتسجيل	
.89	121.	075.	2	.151	الكلية	
		.847	527	446.143	القاعات الدراسية	الخطاء
		.965	527	508.630	المرافق الصحية	
		.974	527	513.256	المقاصف والكافتيريا	
		.949	527	500.223	الشؤون الطلابية	
		.863	527	455.008	القبول والتسجيل	
		.621	527	327.148	الكلية	
			533	7686.625	القاعات الدراسية	الكلية
			533	7006.333	المرافق الصحية	

			533	6554.194	المقاصف والكافتيريا
			533	6527.265	الشؤون الطلابية
			533	6794.219	القبول والتسجيل
			533	6661.727	الكلية

* ذات دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$)

يبين الجدول (16) الآتي:

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لاستجابات عينة الدراسة على جميع مجالات المحور الإداري تعزى لمتغيرات الجنس، والكلية، والمستوى، والبرنامج.

ثانياً: المحور الأكاديمي

الجدول (17)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على درجة توافر متطلبات مجالات المحور الأكاديمي للبيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت تبعاً لمتغيرات الجنس والكلية والمستوى والبرنامج

المتغير	الفئات	هيئة التدريس	المكتبة	المختبرات	الاختبارات	الكلية	
الجنس	ذكور	س	3.47	3.39	3.57	3.49	
		ع	98.	1.06	960.	1.01	0.84
	إناث	س	3.43	3.41	3.48	3.45	3.43
		ع	94.	98.	93.	94.	0.67
الكلية	إنسانية	س	3.48	3.42	3.60	3.56	3.51
		ع	90	97.	87.	90.	0.72
	علمية	س	3.39	3.35	3.53	3.44	3.40
		ع	1.05	1.01	95.	1.10	0.93

3.45	3.48	3.52	3.40	3.44	س	بكالوريوس	المستوى
0.84	1.00	96.	1.03	98.	ع		
3.49	3.59	3.55	3.38	3.47	س	دراسات عليا	
0.79	92.	91.	99.	91.	ع		
3.45	3.49	3.49	3.38	3.45	س	عادي	البرنامج
0.82	99.	96.	1.04	97.	ع		
3.50	3.53	3.61	3.44	3.46	س	موازي	
0.82	96.	93.	99.	99.	ع		
3.52	3.65	3.63	3.44	3.43	س	دولي	
0.71	97.	85.	98.	88.	ع		

يبين الجدول (17) إلى وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة توافر متطلبات مجالات المحور الأكاديمي للبيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت تبعاً لمتغيرات الجنس، الكلية، المستوى، البرنامج، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الرباعي على مجالات المحور الأكاديمي والجدول (18) يوضح ذلك.

الجدول (18)

تحليل التباين الرباعي لأثر الجنس والكلية والمستوى والبرنامج في درجة توافر متطلبات مجالات المحور الأكاديمي للبيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المجالات	مصدر التباين
0.59	.291	.271	1	.271	هيئة التدريس	الجنس هوتلنج=0.034 ح=0.17
0.81	.056	.058	1	.058	المكتبة	
0.24	1.376	1.224	1	1.224	المختبرات	
0.14	2.202	2.115	1	2.115	الاختبارات	
0.41	.685	.448	1	.448	الكلية	
0.35	.887	.826	1	.826	هيئة التدريس	الكلية هوتلنج=0.016 ح=0.45
0.44	.596	.624	1	.624	المكتبة	
*0.05	3.919	3.487	1	3.487	المختبرات	
0.31	1.035	.995	1	.995	الاختبارات	
0.18	1.779	1.163	1	1.163	الكلية	
0.62	.241	.225	1	.225	هيئة التدريس	المستوى هوتلنج=0.012 ح=0.87
0.60	.280	.294	1	.294	المكتبة	
0.82	.053	.047	1	.047	المختبرات	
0.47	.512	.492	1	.492	الاختبارات	
0.84	.039	.026	1	.026	الكلية	

0.84	.168	.156	2	.312	هيئة التدريس	البرنامج هوتلنج=0.95 ح=0.54
0.81	.209	.219	2	.438	المكتبة	
0.46	.778	.692	2	1.384	المختبرات	
0.81	.213	.205	2	.410	الاختبارات	
0.83	.192	.125	2	.251	الكلية	
		.931	527	490.763	هيئة التدريس	الخطاء
		1.047	527	551.773	المكتبة	
		.890	527	468.833	المختبرات	
		.961	527	506.269	الاختبارات	
		.654	527	344.435	الكلية	
			533	6824.036	هيئة التدريس	الكلية
			533	6698.123	المكتبة	
			533	7117.694	المختبرات	
			533	7100.198	الاختبارات	
			533	6750.779	الكلية	

*ذات دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$)

يبين الجدول (18) الآتي:

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في متوسطات استجابات عينة الدراسة على جميع المجالات تعزى لمتغير الجنس والكلية والمستوى والبرنامج باستثناء مجال المختبرات جاءت هناك فروق تعزى للكلية ولصالح الكليات الانسانية.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

يتضمن هذا الفصل عرضاً لمناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة وفقاً لتسلسل أسئلتها، وأهم التوصيات المنبثقة عن هذه النتائج.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت؟ أظهرت النتائج المتعلقة بهذا السؤال أن درجة توافر متطلبات محاور جودة البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت متوسطة، وقد جاء بالرتبة الأولى المحور الأكاديمي وبدرجة متوسط وبالرتبة الثانية المحور الإداري وبدرجة متوسطة. وربما تفسر هذه النتيجة إلى أن اهتمام الجامعة بالدرجة الأولى في الاعتماد البرامجي واعتماد التخصصات المختلفة في الجامعة يعتمد على توفير شروط الاعتماد من أعضاء هيئة تدريس ومختبرات ومكتبة ومصادر معلومات لها علاقة بتلك التخصصات التي تطرحها الجامعة، ومن ثم الاهتمام بالمستلزمات الإدارية للجانب الأكاديمي والتي لها ارتباطات تنظيمية للطلبة مثل القبول والتسجيل والقاعات الصفية والأنشطة الطلابية والمرافق الصحية وغيرها، ونظراً لما تعانيه الجامعة من عجز في الموارد المالية لذا تظهر تلك الجوانب التنظيمية بدرجة متواضعة من توافر متطلبات الجودة بما يرضي الطالب كمستفيد داخلي من استخداماتها بشكل مباشر. وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من أيوب (2000)، والأحمدي (2001)، والكومي (2002)، والشلول (2003)، والقرعان (2004)، والدرادكة (2005)، وآل صقر (2006)، والمحياوي (2006)، والنشاش (2006)، والشعار (2008)، وطرابلسية (2008)، والمحارمة (2009)، والقاضي (2009)، والعسوس (2009)، والحراشنة (2013)، وبوقرة وخرخاش والطاهر والعراف (2014)، والحراشنة (2015) والتي جاءت نتائج هذه الدراسات حول تطبيقات معايير الجودة على الجامعات ومؤسسات التعليم العالي بدرجة متوسطة. بينما اختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كل من ناجي (1998) والشلول (2003).

والهيشان (2004) والنوايسة (2004)، والغزاوي (2004)، دراسة كيلسو (Kelso,2008)، بيرنجز (Berings, 2009)، ماينغ (Manning,2010)، ودراسة (Palli & Mamilla, 2012)، ودراسة (Taliab, 2014) والتي جاءت نتائج هذه الدراسات بدرجة تطبيق مرتفعة. كذلك اختلفت نتائج هذه الدراسة مع نتيجة دراسة كل من أبو سمرة وزيدان والعباسي (2005)، وأبو فارة (2006)، وعاشور والعبادلة (2007)، وكارل (Carl,2008) والتي جاءت نتائج هذه الدراسات بدرجة منخفضة.

وأظهرت نتائج السؤال الأول مجالات كل محور على النحو الآتي:

المحور الأول: الإداري (التنظيمي)

أظهرت النتائج المتعلقة بهذا المحور أن درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت للمحور الإداري متوسطة، وجاء مجال القاعات الدراسية بالرتبة الأولى وبدرجة متوسطة وتلاه بالرتبة الثانية مجال المرافق الصحية وبدرجة متوسطة وجاء بالرتبة الثالثة القبول والتسجيل وبدرجة متوسطة وجاء بالرتبة الرابعة مجالي الشؤون الطلابية والمقصف والكافتيريا وبدرجة متوسطة. وربما تفسر هذه النتيجة إلى أن الاهتمام الأول لإدارة الجامعة ينصب نحو توفير قاعات صفية للطلبة من أجل استقرار المحاضرات والعمل على استقرار الطلبة، لكن بالنظر إلى درجة رضا الطلبة عن هذه القاعات من حيث توافر متطلبات جودة البيئة الصفية المادية وما يستلزم للتدريس كانت استجابات الطلبة متوسطة، وهذا يشير إلى أن هناك قصور في توفير المتطلبات اللازمة للقاعات الصفية من تكييف وتدفئة وإنارة وصيانة دورية للنوافذ والأبواب والمقاعد والسبورات وكذلك الأصباغ وما يتناسب منها مع متطلبات الإضاءة، وكذلك هناك مستوى غير مرضي للمرافق الصحية وهي ضرورة ملحة يجب على الجامعة توفيرها للطلبة وهما يتناسب والأعداد التي تقبلها الجامعة سنوياً، والعمل المستمر على المتابعة والتحسين للخدمات الصحية لهذه المرافق من صيانة وتعقيم وغيرها.

أما بالنسبة للقبول والتسجيل ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى انخفاض مستوى الخدمات الالكترونية التي تقدم للطلبة وربما يعود ذلك إلى ضعف في نظام خدمة الانترنت الذي لا يستوعب العدد الكبير من الطلبة عندما يحتاجون الخدمة من القبول والتسجيل، كذلك الخدمات الوظيفية فيما يتعلق بالخدمة الإرشادية الأكاديمية من المسجلين ضعيفة لانخفاض درايتهم بالأنظمة والتعليمات التي يتم تحديثها من قبل مجالس الجامعة.

وكذلك الأمر نفسه ينطبق على الشؤون الطلابية والاهتمام بهم من حيث توفير الإمكانيات اللازمة لممارسة الأنشطة الطلابية المختلفة وبما يتناسب وجميع الطلبة ذكور وإناث كذلك الاهتمام بمتطلبات الطلبة الصحية والخدمات الاجتماعية وكذلك خدمة السكن والمواصلات وما يحتاجون إليه من خدمات ليتمكن الطلبة من متابعة دراستهم دون أن يكون هناك عوائق تحول دون ذلك.

أما ما يتعلق بالمقاصف والكافتيريا ربما يفسر ذلك إلى أن من يقوم عليها قطاع خاص مستثمر فهدفة الرئيس تحقيق الربح المادي بصرف النظر عما يرضي الطالب، كما أن المتابعة من قبل إدارة الجامعة على هذه المرافقة تكاد تكون منخفضة جداً

المجال الأول: القاعات الدراسية

دلت النتائج المتعلقة بهذا المجال أن درجة توافر متطلبات البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت لمجال القاعات الدراسية جاءت متوسطة، وجاءت جميع فقرات هذا المجال بدرجة متوسطة، وقد جاءت الفقرة التي تنص على " يتوافر قاعات دراسية بشكل يتناسب مع احتياجات أعداد الطلبة" بالرتبة الأولى بدرجة مرتفعة وجاءت بالرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على " يتوافر أدوات تعليمية مثل أقلام للكتابة وممحاة" وبدرجة متوسطة.

المجال الثاني: المرافق الصحية

بينت النتائج أن درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت لمجال المرافق الصحية جاءت متوسطة، وجاءت جميع فقرات هذا المجال بدرجة متوسطة، وقد جاءت الفقرة والتي تنص على " المرافق الصحية المتوفرة تراعي شروط الصحة " بالرتبة الأولى بمتوسط وبدرجة متوسطة وجاءت بالرتبة الأخيرة الفقرة والتي تنص على " تتوافر مقومات النظافة والصحة العامة " وبدرجة متوسطة.

المجال الثالث: المقصف والكافتيريا

أظهرت النتائج أن درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت لمجال المقصف والكافتيريا جاءت متوسطة وجاءت فقرات جميع هذا المجال بدرجة متوسطة وقد جاءت الفقرة والتي تنص على " يتوافر مساحات واسعة داخل الكافتيريا" بالرتبة الأولى وبدرجة متوسطة وجاءت بالرتبة الأخيرة الفقرة والتي تنص على " تحظى الكافتيريا برقابة صحية ومناسبة" وبدرجة متوسطة.

المجال الرابع: الشؤون الطلابية

أظهرت النتائج أن درجة توافر متطلبات البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت لمجال الشؤون الطلابية جاءت متوسطة، وجاءت فقرات جميع هذا المجال بدرجة متوسطة وقد جاءت الفقرة والتي تنص على " تقوم عمادة شؤون الطلبة بتوفير أفكارا لممارسة الأنشطة الفنية " بالرتبة الأولى وبدرجة متوسطة وجاءت بالرتبة الأخيرة الفقرة والتي تنص على " تقوم عمادة شؤون الطلبة بتوفير الدعم المادي للطلبة الفقراء " وبدرجة متوسطة.

المجال الخامس: القبول والتسجيل

أظهرت النتائج أن درجة توافر متطلبات البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت لمجال القبول والتسجيل جاءت متوسطة، وجاءت فقرات جميع هذا المجال بدرجة متوسطة وقد جاءت الفقرة والتي تنص على: يمكن الطالب التعرف على الخطة الدراسية من خلال الموقع الرسمي والبوابة الالكترونية " بالرتبة الأولى وبدرجة متوسطة وجاءت بالرتبة الأخيرة الفقرة والتي تنص على " تقدم دائرة القبول والتسجيل معلومات كافية عن التخصصات المتاحة " وبدرجة متوسطة.

المحور الثاني: الأكاديمي.

أظهرت النتائج المتعلقة بهذا المحور أن درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت للمحور الأكاديمي متوسطة، وجاء مجال المختبرات بالرتبة الأولى وبدرجة متوسط وتلاه بالرتبة الثانية مجال الاختبارات وبدرجة متوسط وجاء بالرتبة الثالثة الهيئة التدريسية وبدرجة متوسطة وجاء بالرتبة الرابعة مجال المكتبة وبدرجة متوسطة.

وأظهرت نتائج السؤال الأول نتائج مجالات كل محور على النحو الآتي

المجال الأول: الهيئة التدريسية

أظهرت النتائج المتعلقة أن درجة توافر متطلبات البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت لمجال هيئة التدريس جاءت متوسطة وجاءت فقرات جميع هذا المجال بدرجة متوسطة، وقد جاءت الفقرة والتي تنص على: يوفر أعضاء هيئة التدريس مناخاً تعليمياً يسمح بحرية التعبير والحوار" بالرتبة الأولى وبدرجة متوسطة وجاءت بالرتبة الأخيرة الفقرة والتي تنص على: يترئس أعضاء هيئة التدريس في إصدار الحكم ويتجاوب مع إجابات الطلبة " وبدرجة متوسطة.

وربما تفسر هذه النتيجة إلى أعداد الطلبة المسجلين في الشعبة الواحدة مرتفع لذا يكاد يكون أسلوب الحوار في بعض الوقت معدوم، كما أن كثير من أعضاء هيئة التدريس لا زال يمارس نمط التدريس المباشر الذي يعتمد التلقين واللقاء.

المجال الثاني: المكتبة

أظهرت النتائج المتعلقة بهذا المجال أن درجة توافر متطلبات البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت لمجال المكتبة جاءت متوسطة، وجاءت جميع فقرات هذا المجال بدرجة متوسطة، وقد جاءت الفقرة والتي تنص على: يتوافر في المكتبة رف حجز للكتب" بالرتبة الأولى وبدرجة متوسطة وجاءت بالرتبة الأخيرة الفقرة والتي تنص على: تعد ساعات عمل مكتبة الجامعة كافية لحاجات الطلبة " وبدرجة متوسطة. وتعزى هذه النتيجة إلى انخفاض مستوى الثقافة التنظيمية للعاملين بالمكتبة وما يرتبط بدورهم الوظيفي من واجبات تتعلق بالأرشفة وتقديم الخدمة الخاص بالفهرسة ومحتويات المكتبة من معارف وعلوم وغيرها، كما أن ذلك قد يعود إلى دوام العاملين بالمكتبة ينتهي بانتهاء الدوام للعاملين في الوحدات التنظيمية الأخرى للجامعة دون أن يكون هناك استمرار لعمل المكتبة لساعات ما بعد الدوام وأيام العطل كما هو في الجامعات الأخرى.

المجال الثالث: المختبرات

أظهرت النتائج المتعلقة بهذا المجال أن درجة توافر متطلبات البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت المختبرات جاءت متوسطة، وجاءت جميع فقرات هذا المجال بدرجة متوسطة، وقد جاءت الفقرة والتي تنص على: يتواجد في المختبر مشرف مختص بالمادة العلمية" بالرتبة الأولى وبدرجة متوسطة وجاءت بالرتبة الأخيرة الفقرة والتي تنص على: يتوفر لكل مادة من المواد التطبيقية مختبر مجهز وكافٍ لأغراض المادة العلمية " بمتوسط وبدرجة متوسطة. وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن الجامعة من فترة بعيدة لم تحدث المختبرات وكذلك زيادة أعداد الطلبة في المختبر الواحد مما يؤدي ذلك إلى استهلاك المستلزمات الخاصة بالمختبر بفترة زمنية قصيرة، وكذلك العجز المالي يحول دون استحداث مختبرات جديدة.

المجال الرابع: الاختبارات

أظهرت النتائج المتعلقة بهذا المجال أن درجة توافر متطلبات البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت لمجال القاعات الدراسية جاءت متوسطة، وجاءت جميع فقرات هذا المجال بدرجة متوسطة، وقد جاءت الفقرة والتي تنص على: يقوم المدرس بوضع إجابة نموذجية لكل امتحان" بالرتبة الأولى وبدرجة متوسطة وجاءت بالرتبة الأخيرة الفقرة والتي تنص على: يقوم أعضاء هيئة التدريس بالإجابة عن استفسارات أو الملاحظات خلال فترة الاختبار " وبدرجة متوسطة.

ربما يعزى ذلك إلى أن غالبية الاختبارات التي تجرى في الجامعة قد تكون من نوع الاختبار المتعدد وبالتالي لا يكون هناك حرية في التعبير للطالب، كما أن الاختبارات الكتابية المفتوحة ربما أن وجدت فيمن نوع التذكر واسترجاع المعرفة.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: والذي ينص على: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة عن درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت تعزى لمتغيرات الجنس، والكلية، والمستوى، والبرنامج؟

أولاً: المحور الإداري

أظهرت النتائج المتعلقة بهذا المحور عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$ لاستجابات عينة الدراسة على جميع مجالات المحور الإداري تعزى لمتغيرات الجنس، والكلية، والمستوى، والبرنامج. ربما تفسر هذه النتيجة إلى أن توافر المتطلبات التنظيمية للبيئة الجامعية يتطلبها جميع الطلبة بصرف النظر عن جنس الطالب أو الكلية التي ينتمي إليها، وكذلك نوع البرنامج والمستوى سواء بكالوريوس أو دراسات عليا لأن هؤلاء الطلبة جميعاً يحتاجون إلى قاعة صافية مناسبة لمتطلباتهم الأكاديمية

وكذلك الأمر بالنسبة لحاجتهم لمرافق صحية وخدمات طلابية وما يرتبط بها من صحة ونشاطات وغيرها. واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة العلوانة (2004)، ودراسة الشعار (2008)، ودراسة عاشور والعبادلة (2009)، ودراسة المحارمة (2009) والتي دلت إلى عدم وجود فروق تعزى للجنس. واختلفت ودراسة أبو سمرة وزيدان والعباسي (2005)، والتي دلت إلى وجود فروق تعزى للجنس. واتفقت مع هذه النتيجة بالنسبة لمتغير الكلية مع دراسة أبو سمرة وزيدان والعباسي (2005)، والتي دلت إلى عدم وجود فروق تعزى للكلية، بينما اختلفت مع نتيجة دراسة أبو فارة (2005) والتي دلت إلى وجود فروق تعزى للكلية

ثانياً: المحور الأكاديمي

أظهرت النتائج المتعلقة بهذا المحور عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$ في متوسطات استجابات عينة الدراسة على جميع المجالات تعزى لمتغير الجنس والكلية والمستوى والبرنامج باستثناء مجال المختبرات جاءت هناك فروق تعزى للكلية ولصالح الكليات الإنسانية. يمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن الممارسات الأكاديمية ومتطلباتها ينظر إليها من زاوية موضوعية على مستوى الطلبة سواء أكان الطالب ذكر أم أنثى وكذلك الأمر بالنسبة للكلية والمستوى والبرنامج فالأثر المنعكس من أعضاء هيئة التدريس على الطلبة واحد من خلال استجابات الطلبة، كما أن المتطلبات الأكاديمية الأخرى سواء على مستوى المكتبة وما توفر من خدمات للطلبة والمختبرات والاختبارات التي يخضع لها الطلبة تفسر جميع وجهات نظر الطلبة التي جاءت منسجمة وغير متباينة في الرأي إلى أنهم اجمعوا على أن هناك حاجات غير مشبعة كانت تتمثل بتلك الخدمات الأكاديمية بصرف النظر عن المتغيرات المحيطة بالطالب.

واتفقت هذه النتيجة بالنسبة لمتغير الجنس مع نتيجة دراسة الجاف (2008)، والغزاوي (2009)، والعسعوس (2009)، والحراشنة (2015) والتي دلت إلى عدم وجود فروق تعزى للجنس. واتفقت هذه النتيجة بالنسبة لمتغير الكلية مع نتيجة دراسة والعسعوس (2009) والتي دلت إلى عدم وجود فروق تعزى للكلية.

واختلفت هذه النتيجة بالنسبة لمتغير الكلية مع نتيجة دراسة آل صقر (2006)، طرابلسية (2008)، الشعار (2008)، والتي دلت إلى وجود فروق تعزى للكلية.

التوصيات:

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة فإن الدراسة توصي بالآتي:

الاهتمام بتطبيق معايير الجودة الشاملة في متطلبات الاعتماد المؤسسي والمتعلق بالموارد المادية والمستلزماتية الملبية لمتطلبات الجودة الشاملة للبيئة الجامعية.

العمل على توفير مستلزمات المختبرات العلمية من الأدوات اللازمة لتحقيق متطلبات المادة الدراسية التي تنفذ من خلال المختبرات.

العمل على توفير البيئة الصفية المناسبة وما تتطلبه من قاعات تدريسية مجهزة بشكل يناسب وطبيعة الطلبة والمواد الدراسية التي تدرس فيها.

العمل على توفير وصيانة المرافق الصحية بما يتناسب وأعداد الطلبة وأماكن تواجدهم.

الإشراف والمتابعة من قبل إدارة الجامعة على المقاصف والكافيتريات في الجامعة بالتعاون مع وزارة الصحة.

توفير الخدمات الطلابية من وسائل النقل والخدمات الصحية والخدمات الخاصة بممارسة الأنشطة المختلفة.

توفير العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس والعمل على إعدادهم إعداد يتناسب مع متطلبات التدريس الجيد.

توفير قاعات مكتبية لكل كلية من الكليات في الجامعة بما يتناسب مع التخصصات التي تقدمها الكلية لكي تكون هذه القاعة بمثابة مكتبة خاصة للكلية توفر للطلبة جو الدراسة وكذلك توفر المصادر والمراجع اللازمة لهم.

توفير مصادر إلكترونية متنوعة يتاح للطلبة استخدامها عند الحاجة إليها.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- ابو الرب، عماد وقداة، عيسى والوادي، محمود والطائي، رعد (2010) ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بحوث ودراسات، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- ابو الشعر، هند (2007) معايير الجودة المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي، بحث مقدم للمشاركة في أعمال المؤتمر السادس لعمداء كليات الآداب في الجامعات العربية، طرابلس، لبنان، 21-22/ابريل/2007.
- ابو الهيجاء، شيرين احمد (2007) إدارة الجودة الشاملة في التعليم، ط1. دار الكندي للنشر والتوزيع، اربد، الأردن.
- ابو حمام، ماجد إسماعيل (2009) أثر تطبيق قواعد الحوكمة على الإفصاح المحاسبي وجودة التقارير المالية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- ابو سمرة، محمود (2007) الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بين النظرية والتطبيق، ورقة عمل مقدمه للمؤتمر الثالث الجودة والتميز والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي، القدس، 25-26/اذار/2007.
- ابو سمرة، محمود والطيطي، محمد (2008) المناخ الجامعي في جامعات الضفة الغربية في فلسطين وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى طلبتها، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، (13).
- أبو سمرة، محمود وزيدان، عفيف والعباسي، عمر (2005) "واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها"، مجلة اتحاد الجامعات العربية، (45): 165-209.
- أبو فارة، يوسف (2006)، واقع تطبيقات ادارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 2 (2): 246-281.
- احمد، إبراهيم احمد (2003)، الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية، ط1. القاهرة: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

الأحمد، مروه (2001)، مجالات تطبيق جودة التعليم الجامعي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، عمان، (39): 172-144.

ادريس، جعفر عبد الله (2012)، "إمكانية تطبيق الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من اجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية" مجلة الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا، 3 (7)، 62-39، اربد، الأردن.

آل صقر، عبد الله (2006)، تطوير نموذج لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

ايوب، علي (2000)، تقدير مدى فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء الجامعات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعه اليرموك، كلية التربية والفنون.

باشيوة، لحسن (2013)، التميز المؤسسي: مدخل الجودة وأفضل الممارسات مبادئ وتطبيقات، ط1، عمان: الوراق للنشر والتوزيع.

بدوي، محمود فوزي احمد (2010) إدارة التعليم بالجودة. الإسكندرية: دار التعليم الجامعي.

البطي، عبد الله بن محمد (2003)، إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في الميدان التربوي السعودي، مجلة التوثيق التربوي، (42)، وزارة المعارف، الرياض، السعودية.

البكري، سونيا محمد (2002)، إدارة الجودة الكلية، الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر.

البلاغ، فوزية محمد (2004)، استراتيجيات مقترحة للتغلب على معوقات تحقيق الجودة في التعليم العام السعودي في ضوء مبادئ الجودة الشاملة، ورقة عمل مقدمة للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، كلية التربية جامعة الملك سعود الرياض، اللقاء السنوي الرابع عشر.

البنّا، عادل سعيد وعمارة، سامي (2005)، إدراك أعضاء هيئة التدريس لمتطلبات الاعتماد وضمان الجودة والصعوبات التي تواجه تطبيقه بمؤسسات التعليم العالي في مصر (دراسة ميدانية). المؤتمر القومي السنوي الثاني عشر (العربي الرابع)، لمركز تطوير التعليم الجامعي: تطوير أداء الجامعات العربية في ضوء معايير الجودة الشاملة ونظم الاعتماد، دار الضيافة بجامعة عين شمس، العباسية، القاهرة، 251-329.

بوقرة، رايح وخرخاش، سامية والطاهر، ميمون والعراف، فائزة (2014)، تقييم ضمان جودة الخدمة التعليمية لنظام L.M.D من وجهة نظر الطلبة (دراسة حالة لعينة من طلبة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة، الجزائر)، دراسة مقدمة للمؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي، المنعقد بجامعة الزرقاء خلال فترة 1-3 ابريل، الاردن.

الترتوري، محمد عوض وجويحان، اغادير عرفات (2006)، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.

التميمي، فواز والخطيب، احمد (2008)، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو، ط1، عالم الكتاب الحديث، اربد، الأردن، ص: 23.

الجاف، نظمية (2008)، درجة تطبيق مبادئ ديمنج في ادارة الجودة الشاملة على كليات العلوم التربوية بالجامعات الاردنية الخاصة من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

جودة، محفوظ احمد (2004)، ادارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، ط1، عمان: دار وائل للنشر.

جودة، محفوظ والزعبي، حسن ومنصور، ياسر (2004)، منظمات الاعمال: المفاهيم والوظائف، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

جوهر، صلاح (2001)، اساليب وتقنيات الغدارة التربوية في ضوء ثورة الاتصال والمعلومات المؤتمر التاسع، القاهرة: دار الفكر، ص 427-430.

حافظ، عبد الناصر وعباس، حسين (2015)، "الاعتماد الأكاديمي وتطبيقات الجودة في المؤسسات التعليمية"، ط1، عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع، الاردن.

حجي، احمد اسماعيل (2009) ادارة المدرسة وادارة الصف التخطيط الاستراتيجي لضمان الجودة والاعتماد، القاهرة: دار الفكر العربي.

الحراشة، محمد (1994)، دوافع الالتحاق بالتعليم الجامعي لدى طلبة جامعة اليرموك، رسالة ماجستير في الادارة التربوية، كلية الدراسات العليا في الجامعة الاردنية، عمان، الاردن.

الحراشة، محمد عبود (2003)، درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في جامعة آل البيت من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين

الحراشة، محمد عبود (2015)، "درجة ممارسة ادارة المعرفة وعلاقتها بتطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة لدى القيادات الادارية في جامعة ال البيت في الاردن"، المؤتمر العربي الدولي الخامس لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الشارقة، دولة الامارات العربية المتحدة، الفترة من 3-5/3/2015م.

الحراشة، محمد عبود واحمد، ياسين عبد الوهاب (2013)، درجة ممارسة اعضاء هيئة التدريس للكفايات التدريسية في ضوء معايير ادارة الجودة الشاملة من وجهة نظر طلبة كلية التربية بجامعة الباحة في المملكة العربية السعودية، مجلة ضمان الجودة في التعليم العالي، 6(14)

الحري، محمد (2011)، متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية في ضوء مدخل التخطيط الاستراتيجي (نموذج مقترح)، مجلة رابطة التربية الحديثة، السنة الرابعة، العدد الثاني عشر.

حريم، حسين (2003)، ادارة المنظمات: منظور كلي، عمان: الحامد للنشر والتوزيع، الأردن.

حسن، بشير محمود (2005)، الاعتماد للمؤسسات التعليمية ملتقى لإصلاح التعليم، بحث مقدم للمؤتمر الدولي السابع للتعليم في مطلع الالفية الثالثة للجودة (اتاحة التعلم مدى الحياة)، معهد الدراسات التربوية، جامعة القاهرة، القاهرة، مصر.

حسين، سلامة عبد العظيم (2008)، الجودة الشاملة والاعتماد التربوي، دار الجامعة الجديدة.

حكيمي، عبد الملك علي عثمان (2012)، معوقات تحقيق الاعتماد الأكاديمي في كلية التربية بجامعة الملك خالد وسبل التغلب عليها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك خالد، المملكة العربية السعودية.

جلس، سالم عبد الله (2015)، أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير في كلية التجارة بالجامعة الاسلامية، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية،

(1) 23،

حمود، خضير كاظم (2000)، ادارة الجودة الشاملة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع: عمان، الأردن.

حمود، خضير كاظم (2002) السلوك التنظيمي، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

حمودة، خضر كاظم والشيخ، روان منير (2010)، ادارة الجودة في المنظمات المتميزة، ط1، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.

الحنيطي، احمد سليمان (2012)، البيئة التنظيمية السائدة في مدارس مديرية التربية والتعليم في جرش وعلاقتها بدافعية انجاز المعلمين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعه ال البيت المفرق، الأردن.

الحيزان، اسامة فهد (2005)، نظام ادارة ومراقبة المنشأة الحوكمة، حالة هيئة المحاسبة والمراجعة لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، المؤتمر الخامس لحوكمة الشركات وابعادها المحاسبية والادارية والاقتصادية، الجزء الاول، جامعة الاسكندرية، كلية التجارة.

خاشقجي، هاني (2003)، نماذج ادارة الجودة الشاملة TQM والمعوقات التي تحول دون تطبيقها في الاجهزة الامنية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والادارة، 17 (2)، 45.

الخرابشة، عمر محمد عبد الله (2012)، تجربة المملكة الاردنية الهاشمية في ضمان الجودة ومعايير الاعتماد الأكاديمي في الكليات التربوية، دراسة مقدمة للمؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي المنعقد بالجامعة الخليجية، 4-5 ابريل، البحرين

الخطيب، احمد (2001)، الإدارة الجامعية دراسات حديثة، اربد: مؤسسة حماده لدراسات الجامعية

الخطيب، محمد (2004)، الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم، الرياض: دار الخريجي للنشر والتوزيع.

الدرادكة مأمون، والشبلي طارق (2002)، الجودة في المنظمات الحديثة، ط 1، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.

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

الدرادكة، أمجد محمود محمد (2011)، معايير ضمان الجودة والاعتماد في كليات التربية في الجامعات الاردنية، دراسة مقدمة للمؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي المنعقد بجامعة الزرقاء، الفترة 10-12مايو، الأردن.

الدرادكة، مأمون وطارق، الشبلي (2005)، الجودة في المنظمات الحديثة، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

درندي، اقبال زين العابدين وهوك، طاهرة (2007)، دراسة استطلاعية لآراء بعض المسؤولين واعضاء هيئة التدريس عن اجراءات عمليات التقييم وتوكيد الجودة في الجامعات السعودية، بحث مقدم الى المؤتمر السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم النفسية والتربوية (جستن)، القصيم.

الدهشان، جمال علي (2007)، الاعتماد الأكاديمي، الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية. ريتشارد، وليامز (1999)، اساسيات ادارة الجودة الشاملة، ترجمة مكتبة جرير، ط1، الرياض، 4-5. زاهر، ضياء الدين (2005)، ادارة النظم التعليمية للجودة الشاملة، القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر.

الزهراي، خديجة (2012)، واقع تطبيق الحوكمة الرشيدة في الجامعات الاهلية السعودية وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس فيها، اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة ام القرى، مكة المكرمة، السعودية.

الزيود، هاشم محمود مسلم (2007)، درجة مشاركة اعضاء هيئة التدريس في الجامعة الهاشمية في صنع القرار الأكاديمي والاداري، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الهاشمية، الأردن. السالم، مؤيد سعيد (2003)، تنظيم المنظمات دراسة في تطوير الفكر التنظيمي خلال مئة عام، ط1. عمان: دار عالم الكتاب الحديث.

السامرائي، مهدي (2007)، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي والخدمي، ط1، عمان: دار جرير للنشر والتوزيع.

سبحان، فيصل محبوب (2003)، ادارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية، القاهرة، المنظمة العربية لتنمية الإدارية.

السري، خالد (2004)، "تقويم جودة مهارات التدريس الجامعي لدى أساتذة جامعة الأقصى في غزة"، مجلة اتحاد الجامعات العربية، عمان، الاردن.

سرحان، فتحي (2014)، ادارة الجودة الشاملة الاتجاهات العالمية الادارية الحديثة، القاهرة: مكتبة الشريف ماس للنشر والتوزيع.

سكر، ناجي رجب (2006)، تقويم اداء جامعة الاقصى بغزة عن طريق تحقيق جودتها الشاملة، المؤتمر العربي الاول جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد، المنظمة العربية للتنمية الادارية، جامعة الشارقة، دولة الإمارات العربية المتحدة.

سلطان، يوسف (2006)، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، عمان: مؤسسة الوراق للنشر. السلمي، علي (1995)، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو 9000، ط 1، القاهرة: دار الغريب للطباعة والنشر والتوزيع.

السنباني، توفيق مصلح صالح (2014)، دور ادارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية بالجامعات اليمنية- دراسة حالة جامعة صنعاء، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الادارية، جامعة ام درمان الاسلامية، السودان.

سندس، حسن (2006)، أثر حوكمة الشركات في التدقيق الداخلي، العراق: المعهد العربي للمحاسبين القانونيين.

السيد، خليل والزهوري، ابراهيم (2001)، الادارة التعليمية في الوطن العربي في عصر المعلومات، القاهرة: دار الفكر العربي.

الشحات، عثمان (2009)، توظيف تكنولوجيا التعليم الإلكتروني ضرورة حتمية لتحقيق جودة التعليم العام، ومنشور على موقع وحدة المعرفة <http://knol.google.cim>

الشرعة، رياض (2013)، البنية الجامعية والسلوك الاسلامي في عجلون الوطنية، جامعة عجلون الوطنية، عمان، الأردن.

الشعار، قاسم (2008)، مدى امكانية تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة في الاردن، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة البلقاء التطبيقية، عمان، الاردن.

الشلول، عبد الرحمن (2003)، اتجاهات رؤساء الاقسام والمديرين نحو تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في مديريات التربية والتعليم لمحافظة اربد، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الاردن.

الشماع، خليل محمد حسن وحمود، خضير كاظم (2005)، نظرية المنظمة، ط1. عمان: دار المسيرة.

الشناق، راضي (2009)، مفهوم الحاكمية ودرجة ممارستها في الجامعات الاردنية الخاصة، اطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

الشويخ، كارم (2013)، الدمج بين الجودة والحوكمة مدخل جديد لتحسين اداء المؤسسات، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر حالة الحوكمة والادارة العامة في الدول العربية: خيارات ام تحديات ومتطلبات جديدة المنعقد في الفترة 9-11 ديسمبر، عمان، الاردن، ص132.

صالح، اسماعيل (2013)، الحوكمة ومفهومها وبعض طرق تطبيقها في الجامعات، ورقة عمل مقدمة لورشة عمل حوكمة مؤسسات التعليم العالي المنعقد في الفترة 28 مارس، وزارة التربية والتعليم العالي، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.

صائح، عبد الرحمن بن احمد (2007)، الاعتماد الأكاديمي وضبط الجودة في مؤسسات التعليم العالي في البلدان العربية مع اشارة خاصة لتجربة السعودية، المؤتمر العربي الثاني لتقويم الاداء الجامعي وتحسين الجودة، مصر.

الصرن، رعد حسن (2010)، كيف تتعلم اسرار الجودة الشاملة، ط1، دمشق: دار علاء الدين للنشر والتوزيع.

الصليبي، محمود عيد المسلم (2007)، الجودة الشاملة وانماط القيادة التربوية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

الصميدعي، محمود جاسم ويوسف، ردينه عثمان (2006)، ادارة الاعمال الدولية، ط1، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

الصيرفي، محمد (2007)، السلوك الاداري في العلاقات الانسانية، الاسكندرية: دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر.

ضحاوي، بيومي والمليجي، رضا (2011)، دراسة مقارنة لنظم الحوكمة المؤسسية للجامعات في كل من جنوب افريقيا وزيمبابوي وامكانية الافادة منها في مصر، ورقه عمل مقدمة للمؤتمر السنوي التاسع عشر للجمعية المصرية التربوية المقارنة: التعليم والتنمية البشرية في دول قارة افريقيا، مصر 41-117.

الطائي، رعد عبد الله وقداة، عيسى (2008)، ادارة الجودة الشاملة، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

الطائي، يوسف والعبادي، هاشم والعبادي، محمد (2008). "ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي"، ط1، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن.

طرابلسية، شيرزاد محمد عشير (2003)، ادارة الجودة الشاملة وامكانية تطبيقها في مجال التعليم العالي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، دمشق، سوريا.

طرابلسية، شيرزاد محمد عشير (2008)، ادارة جودة الخدمات التعليمية والبحثية في مؤسسات التعليم العالي السورية، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق.

الطراونة، اخليف (2010)، "ضبط الجودة في التعليم العالي وعلاقته بالتنمية"، البرنامج الأكاديمي للأسبوع العلمي الأردني الخامس عشر: (العلوم والتكنولوجيا: محركان للتغيير)، التي تعقدتها مدينة الحسن العلمية، هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، عمان، الاردن.

طعمية، رشدي احمد (2006)، مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد، ط1، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن.

الطويل، هاني عبد الرحمن (2006)، الادارة التعليمية مفاهيم وافاق، ط3، عمان: دار وائل للنشر.

العاجز، فؤاد ونشوان، جميل (2006)، تطوير التعليم الجامعي لتنمية المجتمع الفلسطيني في ضوء ادارة الجودة الشاملة، مؤتمر العلمي الدولي السابع التي تنظمه كلية التربية، جامعة الفيوم الفترة 20/19/18.

العارفة، عبد اللطيف وقران، عبد الله (2007)، معوقات تطبيق الجودة في التعليم العام من وجهة نظر المسؤولين والمشرفين التربويين ومديري المدارس في منطقة الباحة التعليمية، مركز الملك خالد الحضاري، اللقاء السنوي الرابع عشر: الجودة في التعليم العام، الجمعية السعودية للعلوم التربوية (جستن).

عاشور، يوسف والعبادلة، طلال (2007)، قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج MBA، جامعة الاسلامية بغزة، مجلة جامعة الاقصى، المجلد 11، العدد 1، ص98-128.

عامر، طارق عبد الرؤوف (2007)، معايير ومماذج ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، مجلة اتحاد الجامعات العربية (4)، 381-355.

العامري، محمد بن علي، 2010، استراتيجية عظمة السمكة، مجلة مهارات النجاح للتنمية البشرية، الرياض، السعودية.

العاني، خليل إبراهيم والقزاز، إسماعيل إبراهيم وكوريل، عادل عبد الملك (2002)، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 2000-9001، مطبعة الأشقر، بغداد.

عبد العزيز، خالد (1997)، إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات على القطاع الصحي، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية.

العباد، عبد الله بن حمد (2008)، متطلبات نظام الاعتماد الأكاديمي كمدخل لتطوير كليات التربية في الجامعات السعودية، رسالة دكتوراه غير منشورة، الرياض، جامعة الملك سعود.

عبد المعطي، احمد حسين (2009)، الاعتماد الأكاديمي والمهني للمؤسسات التعليمية، مصر، السحاب للنشر والتوزيع.

عبد الهادي، محمود عزالدين (2005)، نماذج عالمية في الاعتماد وضمان الجودة للمؤسسات التعليمية، المؤتمر العلمي السنوي الثالث عشر الاعتماد وضمان جودة المؤسسات التعليمية، مصر.

عبوي، زيد منير (2006)، إدارة الجودة الشاملة، ط1، عمان: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.

عثمان، محمد يسري وسعيد، ايمن رشاد (2008)، إدارة الجودة الشاملة النظرية والتطبيق (دم: أكاديمية الدراسات المتخصصة- الجامعة العمالية).

العجمي، محمد حسنين (2003)، متطلبات تحقيق الجودة الشاملة في مدارس التعليم الثانوي العام بجمهورية مصر العربية في ضوء اسلوب الاعتماد المؤسسي الأكاديمي، مجلة الثقافة والتنمية (7): 91-161، جامعة سوهاج، مصر.

العسوس، ابتسام (2009)، درجة وعي القادة التربويين واعضاء هيئة التدريس بجامعة الكويت لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ودرجة تطبيقه، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاردنية، عمان، الاردن.

عشبية، فتحي (2000)، الجودة الشاملة وامكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري، مجلة اتحاد الجامعات العربية، (3)، 520-567.

عشبية، فتحي (2009)، "دراسات في تطوير التعليم الجامعي على ضوء التحديات المعاصرة"، الروابط العالمية لنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر.

عطوة، محمد والسيد، فكري (2012)، حوكمة النظام التعليمي مدخل لتحقيق الجودة في التعليم، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، 79 (2)، 34-62.

عقل، امل فتحي (2009)، "تطوير معايير التمييز في التعليم العالي-الاردن نموذجاً-، ط1، عمان: دار الخليج.

العقيلي، عمر (2001)، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، ط1، عمان: دار وائل للنشر، الأردن.
عقيلي، عمر (2001)، مدخل الى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة (وجهة نظر)، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

عقيلي، عمر وصفي والمومني، قيس (2010)، المنظمة ونظرية التنظيم، ط1، عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.

العلاونة، معزوز (2004)، "مدى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الامريكية من وجهة نظر اعضاء هيئتها التدريسية"، بحث مقدم الى مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.

علي، اسامة (2009)، التخطيط الاستراتيجي وجود التعليم واعتماده، القاهرة: دار العلم والايمان للنشر والتوزيع، مصر.

العلي، عبد الستار محمد (2010)، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، ط2، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

علي، عبد الوهاب وشحاته، السيد (2007)، مراجعة الحسابات وحاكمية الشركات في بيئة الاعمال العربية والدولية المعاصرة، الاسكندرية: الدار الجامعية.

علي، نادية حسن السيد (2005)، تقييم اداء الاستاذ الجامعي في ضوء معايير الجودة، مجلة الدراسات في التعليم العالي العدد (8)، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس.

عليان، ربحي مصطفى (2010)، مبادئ الادارة (وظائف المنظمة)، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
عليان، صالح (2008)، ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية: التطبيق ومقترحات التطوير، ط2، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

العميان، محمود (2010)، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، ط5، عمان، دار وائل للنشر.
عويس، محمد زكي (2008)، "الطريق الى الجودة في التعليم العالي"، المكتبة الاكاديمية، القاهرة، مصر.

الغزاوي، رانيا (2009)، أثر استيفاء معايير الاعتماد العامة والخاصة على تحقيق اهداف الجامعات الخاصة في الاردن-دراسة ميدانية من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.

غنيم، احمد محمد (2008)، ادارة الجودة الشاملة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر.

الفرا، ماجد (2013)، مفهوم الحوكمة وسبل تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي، ورقة عمل مقدمة لورشة عمل: حوكمة مؤسسات التعليم العالي المنعقدة في 28 مارس، وزارة التربية والتعليم العالي، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.

الفرجات، عيسى محمد (2007)، حوكمة الشركات ومدى امكانية تطبيقها في الاردن، رسالة ماجستير غير منشورة، الاكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان.

قادة، يزيد (2012)، واقع تطبيق ادارة الجودة في مؤسسات التعليم الجزائرية دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ابي بكر بلقايد، الجزائر.

القاضي، علا (2009)، درجة تطبيق مفاهيم ادارة الجودة الشاملة في عمادات شؤون الطلبة في الجامعات الاردنية الرسمية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاردنية، عمان، الاردن

القرعان، احمد محمد (2004)، تطوير اتمودج لقياس درجة تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الوحدات الادارية في الجامعات الاردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الاردن.

القريوتي، محمد قاسم (2009)، السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الانساني الفردي والجماعي في منظمات الاعمال، ط5، عمان، الاردن: دار وائل للنشر.

القريوتي، محمد والمطيري، يوسف (2007)، ادارة الجودة الشاملة للعملية التربوية في جامعة الكويت من منظور اعضاء هيئة التدريس، مجلة جامعة الملك عبد العزيز (الاقتصاد والادارة)، المجلد 21 (1)، جدة، السعودية.

القضاة، محمد امين (2007)، درجة تكيف الطلبة العمانيين مع البيئة الثقافية في الجامعات الاردنية وعلاقتها بالتحصيل وبعض المتغيرات الاخرى، مجلة العلوم التربوية والنفسية، 8(4)6-27.

القيسي، ماهر فاضل (2004)، ادارة الجودة الشاملة: الاهمية وامكانية التطبيق لرقى الدراسات العليا بالجامعات العربية، الندوة العلمية حول الدراسات العليا في الجامعات العربية، جامعة عدن، اليمن.

القيسي، هناء (2011)، فلسفة ادارة الجودة في التربية والتعليم العالي: الاساليب والممارسات، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

الكايد، زهير (2003)، الحكمانية: قضايا وتطبيقات، القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، ط1، القاهرة، مصر.

الكبيسي، عامر (1998)، التطوير التنظيمي وقضايا معاصرة: التنظيم الاداري الحكومي لبيئة التغير والمعاصرة، ط4، الدوحة: مطابع دار الشرق.

كفية، بيداء 2016، رواد الجودة، مجلة الجودة الصحية، السعودية.

الكيومي، عبد الله (2002)، تقدير درجة امكانية تطبيق بعض مفاهيم ادارة الجودة الشاملة في كليات التربية في سلطنة عُمان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الاردن.

لفته، جواد (2011)، الادارة الحديثة لمنظومة التعليم العالي، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

اللوزي، موسى (2010)، التنظيم الاداري والاساليب والاستشارات، عمان: زمزم ناشرون وموزعون.

ماضي، محمد توفيق (2006)، تطبيقات ادارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم (نموذج مفاهيمي مقترح)، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، مصر.

مجاهد، محمد وبدير، المتولي (2006)، الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر.

مجيد، سوسن شاکر والزيادات، محمد عواد (2015) الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والعالي، ط2، الاردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.

المحارمة، ياسين (2009)، تقويم البرامج والانشطة الرياضية في دوائر النشاط الرياضي بالجامعات الاردنية في ضوء متطلبات الجودة الشاملة، اطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الاردنية، عمان، الاردن.

محمد علي، النعيم حسن ومحمد نور، أروى عبد الحميد (2008)، ادارة الجودة الشاملة: المفاهيم-الاساسيات-الادوات والوسائل، ط1، الخرطوم، هيئة الخرطوم للصحافة والنشر.

محمود، علاء الدين عبد الغني (2011)، ادارة المنظمات، ط1، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

المحياوي، قاسم نايف (2006)، ادارة الجودة الشاملة وامكانية تطبيقها في كليات جامعة التحدي، اتحاد الجامعات العربية، عمان.

المسعودي، احمد صبار نايف (2011)، دور البيئة التنظيمية الداخلية في الدافعية للعمل لدى الموظفين في الدوائر الحكومية لمحافظة جنوب الاردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة.

المصري، مروان (2007)، تطوير الاداء الاداري لرؤساء الاقسام الاكاديمية بالجامعات الفلسطينية في ضوء مبادئ ادارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة.

المعاينة، سليمان فلاح (2006)، أثر بيئة العمل في الابداع التنظيمي في الجامعات الاردنية الخاصة من وجهة نظر العاملين الاداريين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك.

المعداني، عصام زايد (2011)، تطبيق نظام الجودة بالمؤسسات الخاصة الاهلية وفق متطلبات مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التحسين المستمر المنعقد بجامعة الزرقاء 10-12 مايو، الاردن.

المغربي، كامل (1994)، مفاهيم السلوك التنظيمي: مفاهيم وسلوك الفرد والجماعة في التنظيم، ط2، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.

مغير، عباس حسين والسلطاني، نسرین حمزة وعباس، وفاء عبد الرزاق (2015)، توافر معايير الجودة في اداء تدريس اقسام العلوم العامة / كليات التربية الاساسية من وجهة نظر طلبتهم، مجلة كلية التربية الاساسية للعلوم التربوية والانسانية، جامعة بابل، العراق.

الملاح، منتهى احمد علي (2005)، درجة تحقيق معايير ادارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية لما يراها اعضاء هيئة التدريس، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

المليجي، رضى ابراهيم والبرازي، مبارك عواد (2010)، الجودة الشاملة والاعتماد المؤسسي رؤى مستقبلية لتحقيق جودة التعليم في عصر المعلوماتية، القاهرة: دار الكتب.

المناصير، علي فلاح (1994)، ادارة الجودة الشاملة: دراسة ميدانية على سلطة الكهرباء الاردنية، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الاردنية، عمان، الاردن.

الموسوي، نعمان محمد (2003)، تطوير اداة لقياس ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، المجلة التربوية، 17 (67)، جامعة الكويت، الكويت.

موقع الكتروني هيئه اعتماد مؤسسات التعليم العالي www.heac.org.jo.

ناجي، فوزية محمد سعيد (1998)، إدارة الجودة الشاملة والإمكانات التطبيقية في مؤسسات التعليم العالي، حالة دراسية، جامعة عمان الأهلية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.

ناصر الدين، يعقوب (2012)، إطار نظري مقترح لحوكمة الجامعات ومؤشرات تطبيقها في ضوء متطلبات الجودة الشاملة، مجلة تطوير الاداء الجامعي، 1 (2)، 85-103.

ناصر الدين، يعقوب عادل (2011)، من حاكمية الشركات الى حاكمية الجامعات، جريدة الدستور 20 ديسمبر/ كانون الأول.

النجار، فريد (1999)، ادارة الجامعات بالجودة الشاملة رؤى التنمية المتواصلة، ط 1، القاهرة: إيتراك للنشر والتوزيع.

النجار، فريد (2000)، ادارة الجامعات بالجودة الشاملة، ط1، القاهرة: دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع والترجمة.

نجم، سهام (2003)، مستقبل تعليم الكبار في الوطن العربي من منظور الشبكة العربية لمحو الامية وتعليم الكبار، ط1، القاهرة: دار الطباعة للنشر جامعة عين شمس.

النشاش، هيام (2006)، تطوير امودج لضمان الجودة في الجامعات الاردنية في ضوء الواقع والنماذج العالمية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الاردن.

نشوان، جميل (2004)، "تطوير كفايات للمشرفين الأكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم ادارة الجودة الشاملة في فلسطين"، ورقة علمية اعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني في جامعة القدس المفتوحة، رام الله من 3-5 يوليو.

النعيمي، محمد عبد العال وصويص، راتب جليل وصويص، راغب جليل (2008)، إدارة الجودة المعاصرة، ط1، عمان: دار اليازودي العلمية للنشر والتوزيع.

النوايسة، اسماء (2004)، مدى امكانية تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في جامعة مؤته من وجهة نظر الاداريين فيها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤته، الكرك، الاردن.

الهيثان، محمود سليم (2004)، مدى فاعلية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مديريات التربية والتعليم من وجهة نظر مديري التربية والتعليم في اقليم الشمال، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ال البيت، الاردن.

الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد المصري (2008)، الدليل الارشادي لتوفير المتطلبات اللازمة لضمان جودة التعليم والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي، الاصدار الاول.
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي (2005)، مجموعة التشريعات والقوانين والانظمة والتعليمات، عمان، الأردن.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Araujo, A& Kess, P (2007) ، TQM challenges in changing universities into E-Universities, Quality Assurance in Education 10 (1)« 26-36
- Berings, D (2009) ، Reconciling Competing Values as a prerequisite of total quality initiatives in colleges in Flanders (Belgium). Dissertation abstract international. DIA-C 63/01, p9
- Carl, M. (2008)« "Total Quality Management in Higher Education" quality press 32 (8):52-74
- Castro, E. (2012). Higher Education Governance Reform in Practice. Matching Institutional Implementation practice's and university and knowledge, society journal, 9 (2): 167-278
- Hansson, J (2003) ، Total Quality Management-Aspects of Implementation and performance doctoral Thesis, Lulea University. Sweden
- Hernandez, J. (2002). Total quality management in educational the application of TQM in a Texas school district. DAI-A62/11, p. 3639.
- Hirtz, P (2010) ، Effective leader ship for total quality management, unpublished doctoral dissertation university of Missouri, Missouri, USA
- Jablonski Joseph R (1994). Implementers Total Quality Management on Over View, with put publisher, Santiago, preiffer, U.S.A.
- Kelso, Richard Scott, (2008), " Measuring Under graduate student perceptions of service quality in higher education " A dissertation Submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of education university of south Florida.
- Manning, A (2010) ، identifying quality management practices used with Holmes partnership schools of unpublished, Dissertation university of Pihsburg, Pennsylvania, USA.
- Palli, J, Gundla & Rajasekhar, Mamilla. (2012)." Students opinions of service quality in the field of higher education " scientific research, 3 (4):
- Sallis, E, JM & Jones, G (2002) Knowledge management in education: Enhancing learning of education, psychology press.
- Singh, Sarv (1993). Total Quality Control Essentials: Key Elements Methodologies and Managing for Success (Singapore: mc Graw-hill, Inc.
- Summers Donna C (2000). Quality. New York: Prentice Hell INC.

Taliab, Mohamed M. Khalifa. (2014) ، " Evaluating the Quality of Teaching and Learning at Lincoln University form the student viewpoint " Journal of Management Research.6(3):

Velnapy, R. (2013). Corporate Governance and Firm Performance: A Study Sri Lankan Manufacturing Companies, Journal of Economics and Sustainable Development, 4 (3) ، 228-236.

الملاحق

الملحق (1)

اداة الدراسة بصورتها الأولية

الأخ الطالب/ الأخت الطالبة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة بإعداد رسالة ماجستير بعنوان " درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت " لاستكمال الحصول على درجة الماجستير في إدارة التربية من كلية العلوم التربوية في جامعة آل البيت، في الأردن، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تمّ تصميم هذه الاستبانة، وتتضمن هذه الاستبانة قسمين: الأول يتعلق بالمعلومات الشخصية والثاني : استبانة لقياس درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت، لذا ترحو الباحثة منكم التكرم بالإجابة عن فقرات الاستبانة بعناية واهتمام، علماً بأن الإجابة ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وتفضلوا بقبول الاحترام والتقدير.

أولاً: البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة:

الجنس:	<input type="radio"/> ذكر	<input type="radio"/> أنثى
المستوى:	<input type="radio"/> بكالوريوس	<input type="radio"/> دراسات عليا
الكلية:	<input type="radio"/> إنسانية	<input type="radio"/> علمية

ثانياً: درجة توافر متطلبات البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة ال البيت

الملاحظات	مدى مناسبة للمحور		مدى وضوح العبارة		الرقم	الفقرات
	غير مناسبة	مناسبة	غير واضحة	واضحة		
المحور الأول: المتطلبات الإدارية						
بعد: القاعات الدراسية						
					1	يتوفر قاعات دراسية بشكل يتناسب مع احتياجات الطلبة.
					2	يتوفر تهوية جيدة داخل القاعات الدراسية.
					3	يتوافر سبورات بيضاء (تفاعلية) في كل قاعة تدريسية مع مستلزماتها مثل اقلام للكتابة وممحاة.
					4	يتوفر اضاءة مناسبة داخل القاعات.
					5	يتوفر التدفئة والتبريد المناسب داخل القاعات.
					6	يتوفر جهاز حاسوب في كل قاعة دراسية مزودة باتصال بالإنترنت.

بعد: المرافق الصحية					
					7 يتوافر التهوية المناسبة داخل المرافق الصحية
					8 يتوافر عدد كافٍ من الحمامات والمغاسل وبمساحات مناسبة.
					9 يتوافر حمامات لذوي الاحتياجات الخاصة.
بعد: الكافتيريا والمقاصف					
					10 يتوفر مساحات واسعة داخل الكافتيريا
					11 يتوفر مقاعد مريحة داخل الكافتيريا
					12 يقدم الطعام بأواني صحية ومناسبة
					13 يتوفر خدمات تقديم الطعام بشكل يتناسب مع اوقات الطلبة
					14 يتناسب اسعار الوجبات الغذائية للمستوى الاقتصادي للطلبة
					15 تحظى وجبات التغذية برقابة صحية مستمرة
					16 المقاصف والاكشاك موزعة بشكل جيد على اماكن تواجد الطلبة

بعد: السكن الجامعي						
					17	تقدم خدمات النظافة للسكن بشكل يومي.
					18	يتم اجراء صيانة دورية لمرافق السكن.
					19	تتوفر في المرافق السكنية خدمة الاتصالات الهاتفية.
					20	تتوفر في المرافق السكنية قاعة تلفزيون واستراحة.
					21	ينظم الدخول والخروج الى مرافق السكن وفقا لضوابط واجراءات منظمة تحول دون غير المرخص لهم بالسكن.
					22	يتواجد موقع السكن في مكان بعيد عن مصادر الازعاج
					23	توفر الجامعة الامن لجناح السكن على مدار الساعة.
بعد: الشؤون الطلابية						
					24	توفر عمادة شؤون الطلبة خدمات تجديد الاقامة للوافدين
					25	توفر عمادة شؤون الطلبة خدمات الهوية الجامعية
					26	توفر عمادة شؤون الطلبة خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة
					27	توفر عمادة شؤون الطلبة الدعم المادي للطلبة الفقراء
					28	توفر عمادة شؤون الطلبة خدمات التشغيل للطلبة
					29	توفر عمادة شؤون الطلبة افكارا لاستثمار المواهب المختلفة
					30	توفر عمادة شؤون الطلبة مرافق وتجهيزات لممارسة الانشطة الرياضية
					31	توفر عمادة شؤون الطلبة افكارا لممارسة الانشطة الفنية
					32	توفر عمادة شؤون الطلبة تسير رحلات ترفيهية للطلبة
					33	توفر عمادة شؤون الطلبة تسير رحلات الحج والعمرة بالتعاون مع كلية الشريعة.

بعد: القبول والتسجيل						
					34	يتميز الأداء في القبول والتسجيل بالمرونة.
					35	تقدم دائرة القبول والتسجيل معلومات كافية عن التخصصات المتاحة.
					36	توفر دائرة القبول الية واضحة للشكاوى في الموضوعات الخاصة بالقبول والتسجيل.
					37	موقع دائرة القبول والتسجيل مناسب للطلبة واولياء الامور.
					38	يستجيب العاملون في القبول والتسجيل لمطالب الطلبة رغم ضغوط العمل.
					39	يتم الأخذ بأراء الطلبة لتحسين خدمة دائرة القبول والتسجيل.
					40	يتعامل العاملين في القبول والتسجيل بأسلوب لبق مع الطلبة.
					41	يعتمد الطالب على البوابة الالكترونية في معرفة الجدول الدراسي.
					42	يتم تحديث معلومات البوابة الالكترونية اولاً بأول
					43	يعتمد الطالب التعرف على الخطة الدراسية من خلال الموقع الرسمي.
					44	يمكن الدخول الى البوابة بيسر وسهولة في جميع الاوقات
					45	نظام الامتحانات والعلامات في الجامعة مناسب للطلبة

المجال الثاني: المتطلبات الأكاديمية

بعد: أعضاء الهيئة التدريسية

					46	يمتلك أعضاء هيئة التدريس الكفايات المعرفية الضرورية لأداء مهماتهم الأكاديمية
					47	يوفر أعضاء هيئة التدريس مناخ تعليمي يسمح بحرية التعبير والحوار.
					48	يساعد أعضاء هيئة التدريس الطلبة على التعلم الذاتي والتعاوني.
					49	يمتلك أعضاء هيئة التدريس المقدرة على تطبيق التقنيات اللازمة للتدريس
					50	يلتزم أعضاء هيئة التدريس بالقيم التي يؤمن بها المجتمع.
					51	تسود علاقة إيجابية بين أعضاء هيئة التدريس والطالب.
					52	يأخذ أعضاء هيئة التدريس بآراء الطلبة حول المساقات التي يدرسونها.
					53	يستخدم أعضاء هيئة التدريس أسلوب المناقشة والحوار وبيتعد عن التلقين.
					54	يتمتع أعضاء هيئة التدريس بلياقة صحية تناسب متطلبات وظيفتهم.
					55	يقدم أعضاء هيئة التدريس الارشاد للطلبة في المواقف العلمية المختلفة.
					56	يتحدث أعضاء هيئة التدريس مع الطلبة بلغة مهذبة راقية وروح طيبة.

				يعامل أعضاء هيئة التدريس جميع الطلبة في القاعة الدراسية باحترام وانسانية.	57
				يصغي أعضاء هيئة التدريس لزملائهم عندما يتحدثون بكل احترام وتقدير.	58
				يراعي أعضاء هيئة التدريس المواقف الانسانية تجاه الطلبة خارج القاعات.	59
				يقوم أعضاء هيئة التدريس بعملية التقويم لمعرفة مدى تحسين ادائه	60
				يسهم أعضاء هيئة التدريس في تحقيق ديمقراطية التعليم	61
				ينقل أعضاء هيئة التدريس المعرفة عن طريق اسلوب تدريس فعال	62
				يتريث أعضاء هيئة التدريس في اصدار الحكم ويتجاوب مع اجابات الطلبة	63
				يشرك أعضاء هيئة التدريس جميع الطلبة بالإجابة والمناقشة وعدم الاعتماد على مجموعة معينة	64
				يمنح أعضاء هيئة التدريس الطلبة الوقت الكافي للإجابة عن اسئلته ومناقشته	65
				يعرض أعضاء هيئة التدريس اهداف المقرر وعناصر المحتوى في اول محاضرة	66
				يلتزم أعضاء هيئة التدريس بموعد وجدول محاضرات المقرر بجدول الكلية	67

بعد: المكتبة					
				يتوافر في المكتبة تصنيف سهل وميسر لاستخدامات الطلبة.	68
				يتوافر في المكتبة كاميرات للمراقبة	69
				يتوافر في المكتبة تصنيفات للمجالات المعرفية المختلفة.	70
				يتوافر في المكتبة قاعة للرسائل الجامعية.	71
				يتوافر في المكتبة رف حجز للكتب.	72
				يتوافر في المكتبة ادلة ارشادية للطلبة.	73
				يتوافر في المكتبة الاضاءة والتهوية المناسبة.	74
				يتوافر في المكتبة الاثاث المناسب لاستخدامات الطلبة.	75
				يتوافر في المكتبة دوريات محكمة ومتنوعة لخدمة البحث العلمي.	76
				تقع المكتبة في موقع ملائم لجميع الطلبة	77
				تعد ساعات عمل مكتبة الجامعة كافية لحاجات الطلبة	78
				يتوفر في المكتبة قواعد بيانات علمية وكل مصادر المعرفة المختلفة.	79
بعد: المختبرات					
				يتوفر لكل مادة من المواد التطبيقية مختبر مجهز وكافي لأغراض المادة العلمية.	80
				يتوفر لكل طالب في المختبر ما يناسب من متطلبات التجربة.	81
				يتوفر لكل طالب في مختبرات الحاسوب جهاز حاسوب.	82

				يتوفر لكل طالب في المشاغل ما يناسب من المستلزمات التطبيقية للمادة.	83
				يتوفر في المختبرات البيئة المناسبة للطالب.	84
				يتواجد في المختبر مشرف مختص بالمادة العملية.	85
				يتواجد في المختبر فني مساعد للقيام بتقديم الخدمة عند اللزوم.	86
				يتواجد في المختبر متطلبات السلامة العامة.	87
				يتواجد في المختبر حاويات خاصة بالمواد الكيماوية.	88
بعد: الكليات					
				تحتفظ الكلية بملف خاص يضم معلومات عن سلوك كل طالب وانشطته ومستواه.	89
				يتم اتخاذ الاجراءات اللازمة لحفظ المعلومات الخاصة بالطلبة وضمان سريتها.	90
				تتابع الكلية تحصيل الطلبة من خلال رصد حالات الغياب ونتائج التقويم المستمر طوال الفصل.	91
				تقوم الكلية بمتابعة طرق التدريس التي يتبعها أعضاء هيئة التدريس وتتخذ الاجراءات اللازمة لتطويرها	92
				تتخذ الكلية اجراءات محددة لتطوير اساليب التقويم بناء على نتائج المتابعة المستمرة لأداء المدرسين	93
				يتم تطوير محتوى المقررات الدراسية وتحديثها لمواكبة المستجدات العلمية.	94
				يتم تعديل الخطط الدراسية في الكلية باستمرار	95

بعد: الاختبارات

					تطابق الاختبارات مع المقرر الدراسي ومحتوياته.	96
					طريقة توزيع الدرجات على اسئلة الاختبار مناسبة.	97
					تطابق الاختبار مع الوقت المخصص	98
					التنوع في صعوبة الاسئلة ومراعاة الفروق الفردية.	99
					درجة وضوح الاسئلة وسهولة الاختبار.	100
					الشعور بعدالة الدرجة التي حصل عليها الطالب في الاختبار.	101
					الاختبارات متوافقة مع مستوى الطالب المتوسط.	102
					قيام أعضاء هيئة التدريس بالإجابة عن استفسارات او الملاحظات خلال فترة الاختبار.	103
					الوقت الكلي المخصص للاختبار كافٍ وغير مجهد.	104
					يتوافر لدى الجامعة كادر متخصص في ادارة الاختبارات واساليب التقويم	105
					تجري الجامعة اختبارات محوسبة لبعض المساقات الدراسية.	106
					يتميز الاختبارات المحوسبة في الجامعة بالدقة والعدالة.	107

ملحق (2)

أسماء السادة المحكمين

الرتبة	مكان العمل	التخصص	المحكم	لرقم
أستاذ مساعد	جامعة آل البيت	تكنولوجيا معلومات	د. محمد الشرعة	1
أستاذ مساعد	جامعة آل البيت	ادارة الاعمال	د. هائل السرحان	2
أستاذ مساعد	جامعة اليرموك	علم نفس تربوي	د. حمزة الربابعة	3
أستاذ مساعد	جامعة اليرموك	إدارة تربوية	د. امنة الرواشدة	4
أستاذ مشارك	جامعة جدارا	إدارة تربوية	د. محمد ابو كشك	5
أستاذ مشارك	جامعة جدارا	إدارة تربوية	د. علي الصمادي	6
أستاذ مشارك	جامعة ال البيت	قانون	د. عمر العطين	7
أستاذ مشارك	جامعة ال البيت	ادارة الاعمال	د. وليد العواودة	8
أستاذ مشارك	جامعة آل البيت	إدارة تربوية	د. ميسون الزعبي	9
أستاذ	جامعة اليرموك	إدارة تربوية	أ.د. عارف عطاوي	10
أستاذ	جامعة ال البيت	أصول تربية	أ.د. تيسير الخوالدة	11
أستاذ مساعد	الجامعة الهاشمية	أصول تربية	د. عمر بطاينة	12
أستاذ مشارك	الجامعة الهاشمية	إدارة تربوية	د. محمود جرادات	13
ماجستير	جامعة آل البيت / مدير المكتبة الهاشمية	المكتبة الهاشمية	جعفر القضاة	14
دكتوراه	جامعة آل البيت / المكتبة الهاشمية	المكتبة الهاشمية	د. راضي شديفات	15

الملحق (3)

اداة الدراسة بصورتها النهائية

الأخ الطالب / الأخت الطالبة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة بإعداد رسالة ماجستير بعنوان " درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت " لاستكمال الحصول على درجة الماجستير في إدارة التربية من كلية العلوم التربوية في جامعة آل البيت، في الأردن، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تمّ تصميم هذه الاستبانة، وتتضمن هذه الاستبانة قسمين: الأول يتعلق بالمعلومات الشخصية والثاني : استبانة لقياس درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت، لذا ترحو الباحثة منكم التكرم بالإجابة عن فقرات الاستبانة بعناية واهتمام، علماً بأن الإجابة ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. وتفضلوا بقبول الاحترام والتقدير.

الباحثة: ميس محمود الحراشة

أولاً: البيانات الشخصية:

الجنس:	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى
الكلية:	<input type="checkbox"/> إنسانية	<input type="checkbox"/> علمية
المستوى التعليمي:	<input type="checkbox"/> بكالوريوس	<input type="checkbox"/> دراسات عليا
نوع البرنامج:	<input type="checkbox"/> عادي	<input type="checkbox"/> موازي <input type="checkbox"/> دولي / خارج أوقات الدوام الرسمي

ثانياً: استبانة درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية الجامعية

رقم الفقرة	نص الفقرات	درجة التقدير				
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
1	يتوافر قاعات دراسية بشكل يتناسب مع احتياجات اعداد الطلبة.					
2	يتوافر تهوية جيدة وضاءة داخل القاعات الدراسية.					
3	يتوافر سبورات بيضاء(تفاعلية) في كل قاعة تدريسية .					
4	يتوافر ادوات تعليمية مثل اقلام للكتابة وممحاة.					
5	المرافق الصحية المتوفرة تراعي شروط الصحة.					
6	يتوافر عدد كافٍ من المرافق الصحية وبمساحات مناسبة.					
7	يتوافر مقومات النظافة والصحة العامة.					
8	يتوافر مساحات كافية داخل الكافتيريا.					
9	يتوافر مقاعد مريحة داخل الكافتيريا.					
10	يقدم الطعام بأواني صحية ومناسبة.					
11	يتوافر مقاعد كفاية تناسب عدد الطلبة.					
12	تحظى الكافتيريا برقابة صحية مستمرة.					
13	توزع المقاصف والاكشاك موزعة بشكل جيد على اماكن تواجد الطلبة.					
14	تقوم عمادة شؤون الطلبة بتوفير خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة.					

				تقوم عمادة شؤون الطلبة بتوفير الدعم المادي للطلبة الفقراء.	15
				تقوم عمادة شؤون الطلبة بتوفير خدمات التشغيل للطلبة.	16
				تقوم عمادة شؤون الطلبة بتوفير افكارا لاستثمار المواهب المختلفة.	17
				تقوم عمادة شؤون الطلبة بتوفير مرافق وتجهيزات لممارسة الانشطة الرياضية.	18
				تقوم عمادة شؤون الطلبة بتوفير افكارا لممارسة الانشطة الفنية.	19
				تقوم عمادة شؤون الطلبة بتوفير و تسير رحلات ترفيهية للطلبة.	20
				تقدم دائرة القبول والتسجيل معلومات كافية عن التخصصات المتاحة.	21
				توفر دائرة القبول الية واضحة للشكاوى في الموضوعات الخاصة بالقبول والتسجيل.	22
				تقع دائرة القبول والتسجيل بموقع مناسب للطلبة واولياء الامور.	23
				يتم الأخذ بآراء الطلبة لتحسين خدمة دائرة القبول والتسجيل.	24
				يتعامل العاملین في القبول والتسجيل بأسلوب لبق مع الطلبة.	25
				يتم تحديث معلومات البوابة الالكترونية اولاً بأول.	26

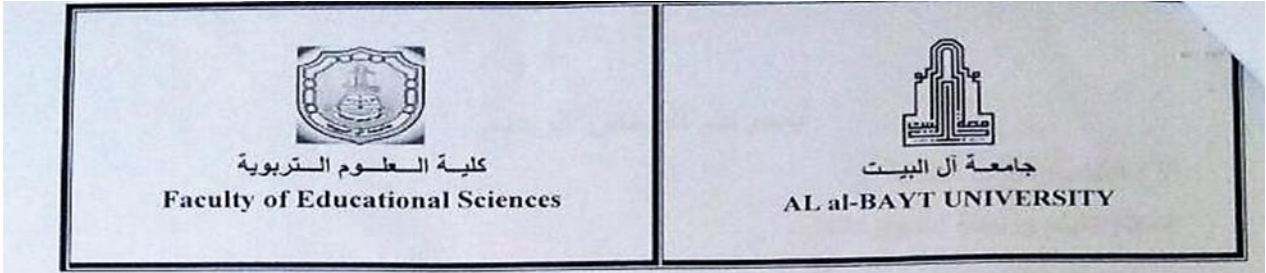
					يمكن الطالب التعرف على الخطة الدراسية من خلال الموقع الرسمي والبوابة الالكترونية.	27
					يمكن الدخول الى البوابة بيسر وسهولة في جميع الاوقات.	28
					يملك أعضاء هيئة التدريس الكفايات المعرفية الضرورية لأداء واجباتهم الأكاديمية.	29
					يوفر أعضاء هيئة التدريس مناخاً تعليمياً يسمح بحرية التعبير والحوار.	30
					يساعد أعضاء هيئة التدريس الطلبة على التعلم الذاتي والتعاوني.	31
					يملك أعضاء هيئة التدريس المقدرة على تطبيق التقنيات اللازمة للتدريس .	32
					يستخدم أعضاء هيئة التدريس اسلوب المناقشة والحوار ويتعد عن التلقين.	33
					يتمتع أعضاء هيئة التدريس بلياقة صحية تناسب متطلبات وظيفتهم.	34
					يقدم أعضاء هيئة التدريس الارشاد للطلبة في المواقف العلمية المختلفة.	35
					يعامل أعضاء هيئة التدريس جميع الطلبة في القاعة الدراسية باحترام وانسانية.	36
					يراعي أعضاء هيئة التدريس المواقف الانسانية تجاه الطلبة خارج القاعات.	37
					يتعامل اعضاء هيئة التدريس مع الطلبة بعدالة ومساواة.	38

					39	يترتّب أعضاء هيئة التدريس في إصدار الحكم ويتجاوب مع إجابات الطلبة.
					40	يعرض أعضاء هيئة التدريس أهداف المقرر وعناصر المحتوى في أول محاضرة.
					41	يلتزم أعضاء هيئة التدريس بموعد وجدول محاضرات المقرر بجدول الكلية.
					42	يتوافر في المكتبة قواعد بيانات عالمية تغطي كافة مصادر المعرفة المختلفة.
					43	يتوافر في المكتبة رف حجز للكتب.
					44	يتوافر في المكتبة أدلة إرشادية للطلبة.
					45	يتوافر في المكتبة الإضاءة والتهوية المناسبة.
					46	يتوافر في المكتبة الأثاث المناسب لاستخدامات الطلبة.
					47	يتوافر في المكتبة دوريات محكمة ومتنوعة لخدمة البحث العلمي.
					48	تقع المكتبة في موقع مناسب لجميع الطلبة.
					49	تعد ساعات عمل مكتبة الجامعة كافية لحاجات الطلبة.
					50	تعمل المكتبة على توفير الكتب والمصادر الحديثة باستمرار.
					51	يتوفر لكل مادة من المواد التطبيقية مختبر مجهز وكافٍ لأغراض المادة العلمية.

					52	يتوافر لكل طالب في المختبر ما يناسب من متطلبات التجربة.
					53	يتوافر لكل طالب في مختبرات الحاسوب جهاز حاسوب.
					54	يتوافر لكل طالب في المشاغل ما يناسب من المستلزمات التطبيقية للمادة.
					55	يتواجد في المختبر مشرف مختص بالمادة العملية.
					56	يتواجد في المختبر فني مساعد للقيام بتقديم الخدمة عند اللزوم.
					57	يتواجد في المختبر متطلبات السلامة العامة.
					58	تتطابق الاختبار مع الوقت المخصص.
					59	درجة وضوح الاسئلة وسهولة الاختبار.
					60	الشعور بعدالة الدرجة التي حصل عليها الطالب في الاختبار.
					61	يقوم أعضاء هيئة التدريس بالإجابة عن استفسارات او الملاحظات خلال فترة الاختبار.
					62	يكون الوقت المخصص للاختبار كافٍ وغير مجهد.
					63	يتوافر لدى الجامعة كادر متخصص في ادارة الاختبارات واساليب التقويم
					64	تجري الجامعة اختبارات محوسبة لبعض المساقات الدراسية.
					65	يتميز الاختبارات المحوسبة في الجامعة بالدقة والعدالة.
					66	يقوم المدرس بوضع اجابة نموذجية لكل امتحان.

ملحق رقم (4)

كتاب تسهيل المهمة لتطبيق أداة الدراسة



الرقم : ع / ١٢ / ١٤٣٨ هـ
التاريخ : ٢٠١٨ / ٣ / ٢٧ م

الاستاذ الدكتور نائب رئيس الجامعة للشؤون الأكاديمية المحترم

تحية طيبة وبعد ...

أرفق طياً كتاب رئيس قسم الإدارة التربوية والأصول، والمتضمن مخاطبة المعنيين في جامعة آل البيت لتسهيل مهمة طالبة الماجستير ميس محمود الحراحشة، و تخصصها إدارة تربوية، وذلك لتطبيق الأداة الخاصة برسالتها المعنونة بـ "درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل البيت". علماً بأن أداة التطبيق ستكون في داخل حرم جامعة آل البيت.

للتكرم بالاطلاع، وإجراء اللازم حسب الأصول.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

عميد كلية العلوم التربوية

أ.د. أمجد حمادنه

مدير الشؤون الإدارية

يكتب بذلك

١٤٣٨ / ٤ / ٢٨ هـ



جامعة آل البيت
AL-BAYT UNIVERSITY

رقم: ١١٩ / ٢٠٠٦
تاريخ: ١٠ / ١٠ / ٢٠٠٦
موقع: ١٣٠٤٠ / ٢٠٠٦

لعمري بيهمة الأمر

تحية طيبة، وبعد:

فأرجو التكرم بالإيعاز لمن يلزم لتسهيل مهمة طالبة ميسم محمود الحارثية
لتطبيق أداة الدراسة الموسومة بـ:

درجة توافر متطلبات جودة البيئة التنظيمية الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة آل

البيت

شاكرين ومقدرين لكم اهتمامكم وحسن تعاونكم ودعمكم الموصول لجامعة آل
البيت.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير ...

لنائب رئيس الجامعة للشؤون الأكاديمية

الأستاذ الدكتور محمد الخاليلة

هاتف (٠٢-٦٢٩٧٠٠٠)، فاكس (٠٢-٦٢٩٧٠٢٥)، ص.ب (١٣٠٠٤٠) المفرق ٢٥١١٣ المملكة الأردنية الهاشمية
Tel: (02-6297000), Fax: (02-6297025), P.O.Box (130040), Mafraq 25113, The Hashemite Kingdom of Jordan
www.aubu.edu.jo info@aubu.edu.jo