

درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية فيها

إميليا محمود النقري، إخليف يوسف الطراونة *

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تعرّف درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية فيها. وقد تكونت عينة الدراسة من (220) عميداً ورئيس قسم بواقع (59) عميداً و(161) رئيس قسم تم اختيارهم بطريقة قصدية من ثلاث جامعات حكومية وثلاث جامعات خاصة في الأردن. وأستخدم منهج البحث المسحي التطويري. كما استخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات بعد أن تم التأكد من صدقها وثباتها. وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية فيها كانت مرتفعة، وأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية لدرجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي. ومن بين التوصيات التي تمت التوصية بها: الحفاظ على الدرجة المرتفعة لتحقيق معايير ضمان الجودة في الجامعات الأردنية بتقديم الدعم المادي والمعنوي للعاملين في الجامعات وبخاصة عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية.

الكلمات الدالة: معايير ضمان الجودة، الجامعات الأردنية.

المقدمة

عديدة في ظل ثورة المعرفة والتكنولوجيا وفي ظل العولمة التي باتت تسيطر على العالم، وهذا ما دعا وزارة التعليم العالي لبذل جهودها في الارتقاء بالتعليم العالي وزيادة مقدرته التنافسية وتجويد مخرجاته، لذلك سعت أغلب الجامعات إلى تطبيق نظم الجودة والاعتماد الأكاديمي لمدخلات المنظومة التعليمية وعملياتها، وفي برامجها الأكاديمية ووحداتها البحثية والمجتمعية. وهدفها من ذلك الحصول على ثقة المجتمع في جودة خريجها في المعرفة المتخصصة والمهارات التطبيقية عالية المستوى، فالخريج هو نواة مجتمع المعرفة (عمر والحري، 2014).

لقد زاد الاهتمام بتطبيق معايير الجودة في السنوات القليلة الماضية للارتقاء بمستوى التعليم العالي، وذلك استناداً لطرائق نظامية ترتبط بما يعرف " ضمان الجودة" (Quality Assurance)، وهي التي تشير إلى جميع الأفعال المنظمة والممنهجة لتأكيد الثقة بأن الخدمة التي تحققها الجامعات سوف تحقق متطلبات الجودة (بدرخان، 2013). وأكد أوكلاند (Okaland,2001) أن ضمان الجودة تسعى إلى الحد من مشكلات الجودة ومنعها من الحدوث، وذلك يتحقق ببناء نظام قوي لإدارة الجودة وتقييم كفاءة هذا النظام وتدقيق عملياتها ومتابعتها في كل المراحل.

يُعد ضمان جودة التعليم إحدى الركائز الأساسية للخطة الاستراتيجية للنهوض بالتعليم العالي وإصلاحه وتحسين مخرجاته واتخاذ الإجراءات التصحيحية الفعالة، ولقد حثّ الإسلام على بناء مجتمع متماسك من خلال الإتيان والإخلاص في العمل.

فالجودة في التعليم هي مقدره المؤسسة التعليمية بمختلف مستوياتها على أداء أعمالها بدرجة تمكنها من إعداد خريجين قادرين على تلبية حاجات المجتمع وفقاً لما تم تحديده من أهداف ومواصفات لهم (محمد، 2012).

تمثل الجامعات أهم أدوات التنمية الشاملة بمختلف المجتمعات، من خلال ما تقدمه من علوم ومعارف وخبرات ومهارات متنوعة تسهم في بناء أفرادها وإعدادهم؛ الذين هم مدخلاتها من المجتمع ومخرجاتها إلى المجتمع؛ إعداداً مؤهلاً لهم للقيام بمسؤولياتهم في تطوير المجتمع وتنميته. وإن الجامعات في أثناء مسيرتها تواجه مشكلات وتحديات

* الجامعة الأردنية، الأردن. تاريخ استلام البحث 2018/5/22، وتاريخ قبوله 2018/8/14.

لمعايير ضمان الجودة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي؟

أهمية الدراسة:

تتحدد أهمية الدراسة الحالية من أهمية المعلومات والأفكار ذات الصلة بضمان جودة الجامعات ومعاييرها، والتي يمكن من خلالها العمل على تطوير الجامعات الأردنية ضمان جودتها. ويؤمل أن تستفيد من نتائج هذه الدراسة الجهات الآتية:

- هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها من خلال توظيف نتائج هذه الدراسة بوصفها تغذية راجعة تحدد نقاط القوة في تطبيق معايير ضمان الجودة، وسد الثغرات وإيجاد الحلول المناسبة لها .
- مكاتب ضمان الجودة في الجامعات لتحسين كفاءتها والتزامها بمعايير ضمان الجودة.
- الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة لأن تحقيق ضمان الجودة فيها ينعكس على جميع مكوناتها ويعمل على النهوض بها.
- المجتمع الأردني لأن مخرجات الجامعات تصب فيه وتسهم في تطويره.

مصطلحات الدراسة:

التعريف المفاهيمي لضمان الجودة: هو الأدوات والوسائل التي تمكن مؤسسات التعليم العالي من المحافظة على معايير الجودة وتضمن تحسين جودة الخدمات التعليمية (& Marlous John, 2002).

التعريف الإجرائي: هو جميع الأساليب والأنشطة المطبقة والآليات المتبعة لتقييم مقدرة المؤسسة على الإيفاء بمتطلبات الجودة وتحسينها وتقاس بالأداة التي تم تطويرها واستخدامها في هذه الدراسة.

حدود الدراسة ومحدداتها:

اقتصرت هذه الدراسة على جميع عمداء الكليات ورؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية للعام الدراسي 2017/2018. وتتحدد نتائج الدراسة بدرجة صدق الاستبانة وثباتها وموضوعية المستجيبين وأمانتهم العلمية، ودرجة تمثيل العينة للمجتمع الذي سُحبت منه، وإن تعميم النتائج لا يصح إلا على المجتمع الذي سُحبت منه العينة والمجتمعات المماثلة.

الأدب النظري:

إن إدارة الجودة في التعليم العالي (Quality Management)

وبما أن الجامعة هي المسؤولة عن إعداد الفرد ليكون مواطناً صالحاً وعضواً فعالاً وأداة نهضة للمجتمع، فقد حرصت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الأردن على توجيه اهتمامها نحو الجامعات ليس فقط الحكومية بل الخاصة أيضاً لأنها تشكل عنصراً مهماً في قطاع التعليم العالي لا يمكن تجاهله كما أنها تسهم في إنعاش الاقتصاد الأردني عن طريق استقطاب أعداد كبيرة من الطلبة الراغبين لإي إكمال مسيرتهم العلمية، وهذا ما جعل المجتمع الأردني بكافة فئاته من قادة رأي ومسؤولي تطوير رجال أعمال وأكاديميين يطالب بضرورة توافر كفاءات ومهارات تتواءم مع متطلبات سوق العمل، وقادرة على مواجهة المنافسة العالمية . مما دفع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي للتوجه إلى وضع معايير تطبيق الجودة وضمانها في الجامعات الأردنية (صبري، 2009).

من ما تقدّم سوغ للباحثين أن يقيسوا درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية فيها.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من كثرة الأبحاث والدراسات التي تناولت ضمان الجودة ومعاييرها، إلا أن هذا الأمر لا يمنع من إثارة السؤال بصدد درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة، ومدى فاعليتها في تحقيق أهدافها المتمثلة في تحسين الأداء المستمر لجودة الخدمات المقدمة إلى الطلبة متلقي الخدمة، لا سيما وأن الجودة تؤدي دوراً مهماً في نجاح المؤسسة، وإن المعايير مؤشر على تحقيقها. وفي ضوء ذلك تمثلت مشكلة الدراسة الحالية في الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي: ما درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية فيها ؟

هدف الدراسة وسؤالها:

هدفت هذه الدراسة إلى قياس درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية فيها. وينبثق من هذا الهدف السؤالان الآتيان:

1. ما درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية فيها ؟

2. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في تقديرات عمداء كليات الجامعات الأردنية ورؤساء الأقسام الأكاديمية لدرجة تحقيق الجامعات الأردنية

العالي في الوقت الحالي، وذلك لتسارع التغيرات على كل من المستوى المحلي والإقليمي والدولي، لأسباب كثيرة من أهمها: تعدد أهداف مؤسسات التعليم العالي، زيادة الطلب على مؤسسات التعليم العالي، خفض ميزانية تمويل الحكومة، تنوع بيئات التعلم، والتوسع في الجامعات الخاصة (البيلوي ومحفوظ، 2016). ويرى الباحثان أيضاً من الأسباب: استحداث تخصصات جديدة لمواكبة التطورات العالمية، وإيفاد عدد كبير من أعضاء الهيئة التدريسية.

أهداف نظام ضمان الجودة في التعليم العالي:

- ذكر مارتن وستيلا المشار إليهما في رقاد (2014) أن أهداف نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي هي:
1. الرقابة على الجودة: إذ أن ازدياد عدد مؤسسات التعليم العالي الخاصة أدى إلى ضرورة متابعة الحكومة مستوى الجودة في هذه المؤسسات بشكل جدي، للتأكد من أن مخرجات التعليم العالي توائم احتياجات سوق العمل.
 2. المساءلة والشفافية: إذ أنه من الضروري التأكد من أن كل فرد يتحمل المسؤولية عن تحقيق الجودة في العمليات المسؤول عنها، فضلاً عن أن نظام ضمان الجودة في إطار المساءلة يهدف إلى التأكيد لأصحاب المصلحة على مستوى الجودة لمؤسسة التعليم العالي سواء مقبولاً أم ممتازاً عن طريق تزويدهم بمعلومات مفيدة عن التزام المؤسسة بالمعايير الموضوعية، كما أن الحكومات تستخدم نظام ضمان الجودة لجعل مؤسسات التعليم العالي تتماشى مع توجهات السياسة العامة للدولة.
 3. تحسين الممارسات الحالية: وذلك من خلال إجراء التقييم الذاتي لتزويد صانعي القرار بالتغذية الراجعة لتساعدهم في وضع الاستراتيجيات والخطط واتخاذ الإجراءات اللازمة لتصحيح الأخطاء والعمل على تحقيق أداء أفضل.
- وأضافت سحر محمد (2015) إلى هذه الأهداف:
1. توفير الوضوح والشفافية للبرامج الأكاديمية.
 2. وضع أهداف واضحة وقابلة لتطبيق البرامج الأكاديمية في الجامعة.
 3. توافر الأنشطة التربوية في الجامعة مع المعايير العالمية للتعليم العالي.
 4. تحسين الخدمات المقدمة إلى المجتمع من قبل الجامعة.
 5. تقديم الدولة الدعم للبرامج الأكاديمية التي تقدمها الجامعة.

وفق وكالة ضمان الجودة البريطانية (in Higher Education) تمثل دليلاً للممارسات الجيدة حول كيفية إدارة المعايير والجودة الأكاديمية في مؤسسات التعليم العالي.

والنوعية (Quality) في التعليم العالي ليس بالضرورة أن تكون نوعية عالية، قد تكون أحياناً متدنية أو متوسطة. فإن التعليم ذو النوعية العالية يعني التميز في التعليم وفي نوعية الخريجين وهيئة التدريس والعملية التعليمية والبحوث العلمية، بناءً على معايير معتمدة تؤهلها لنيل رضا المجتمع وأصحاب المصلحة، وهذا يفرض على الجامعة أن تتواءم مخرجاتها مع متطلبات سوق العمل، وبالتالي بناء ثقة بين الجامعة وكافة الأطراف المعنية، ووجود تغذية راجعة لتحسين الخدمة. ويتم منح مؤسسات التعليم العالي الملتزمة بمعايير الجودة شهادة اعتماد (Accreditation) تختلف معاييرها حسب اختلاف البلد والمؤسسة، ومع ذلك هناك اتفاق عام على: تحقيق أهداف الاعتماد المتضمنة الإسهام في تعزيز نوعية التعليم العالي، ووجود معايير للتقييم الداخلي في المؤسسات، والتحسين المستمر (صبري، 2009).

ويهدف تطبيق معايير متطورة لتقييم البرامج والتخصصات واعتمادها في الجامعات العربية للوصول إلى مستوى من التعليم النوعي، انطلاقاً من الإيمان بأن دور الجامعات هو إعداد الشباب وتأهيلهم للإسهام في تنمية مجتمعاتهم وذلك باعتماد أحدث التقنيات والاستفادة من ثورة الاتصالات، أو دراسة الظواهر الاجتماعية لتقويمها، وإعداد القوى العاملة، ودفع عجلة التنمية الاقتصادية اعتماداً على البحوث العلمية مما يشكل في مجموعه صلب رسالة الجامعات وأهدافها.

واكبت مرحلة ضمان الجودة تطور أساليب الرقابة على الجودة والذي أدى إلى نشأة مفاهيم حديثة تؤكد على ضمان الجودة لما لها من تأثير في تحسين المنتجات وتعزيز مكانة الشركات. فإن الرقابة على الجودة تعني بناء الجودة وليس التفنيتش عنها، كما تدل على أن جميع الأقسام والعاملين مسؤولون عن الحفاظ عليها، وأصبح تحقيق الجودة العالية هو ما تسعى إليه جميع المنظمات، وهذا ما دفع المنظمات إلى تحقيق التنسيق بين المديرين والعاملين في حل المشكلات ووضع التحسينات من خلال برامج مخصصة لذلك، فضلاً عن جعل هدف كل فرد في المنظمة يعمل على تحقيق الجودة من خلال الصلاحيات الممنوحة إليه والتحفيز بالحوافز والمكافآت (رضوان، 2012).

الحاجة إلى ضمان الجودة في التعليم العالي:

بات من الملح تطبيق معايير الجودة في مؤسسات التعليم

الاتجاهات العالمية المعاصرة في ضمان الجودة في

التعليم العالي:

يرتبط مفهوم العالمية في التعليم العالي بمفهوم العولمة، فإذا كانت العولمة تدفقاً للتكنولوجيا والمعرفة والاقتصاد والقيم والأفراد، وانتقالها بين دول العالم، فالعالمية في التعليم العالي تعد طريقة تستجيب الدولة من خلالها لتأثير العولمة. فالعولمة تتطلب إيجاد معايير لجودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي، وعدم الاهتمام بهذه المعايير قد يؤدي إلى تهميش هذه المؤسسات وحلول مؤسسات التعليم العابرة للحدود مكانها، كما تستدعي العولمة إعادة صياغة محتوى المناهج وطرائق التدريس، ونوعية الإدارة والتمويل لتتلاءم مع السياق العالمي ومتطلباته.

وإن مبدأ العالمية في التعليم العالي يقوم على ثلاثة أبعاد أساسية: (البيلاوي وآخرون، 2006)

1. أن البعد العالمي في التعليم العالي يعد مكوناً أساسياً في جميع أنظمة ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي.

2. ضرورة تبني مبدأ تمثيل العالمية في سياسات برامج مؤسسات التعليم العالي وأنظمتها.

3. يرتبط بإجراءات ضمان الجودة إذ أنه يتم على المستوى القومي وهذا ما يزيد الاتفاق حول أهمية استفادة أنظمة ضمان الجودة في التعليم العالي من المدخل العالمي. وستتم الإشارة إلى بعض تجارب الدول المتقدمة في الاعتماد وضمن الجودة في التعليم العالي، منها:

تجربة الاعتماد الأكاديمي في الولايات المتحدة الأمريكية:

إن المسؤول عن اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية مجلس اعتماد التعليم العالي (EHEA)، ويرتبط الاعتماد في الولايات المتحدة الأمريكية بالتميز والمرادف للجودة، وإن برنامج بالدريج للجودة من أقدم وأشهر مراكز التميز، إذ أن هذا النموذج يركز في معاييرها على الدور الحاسم للقيادة العليا في وضع الأهداف والإجراءات والأنظمة التي تقود إلى التحسين المستمر للأداء وتحقيق الجودة. وتغطي معايير النموذج الأمريكي للاعتماد جميع جوانب المؤسسات، وتخضع المؤسسات إلى اعتماد دوري، وبالتالي لإجراء تقييم ذاتي وتقييم خارجي. وإن إثبات التميز في الأداء المؤسسي يعد من أولويات المؤسسات في الولايات المتحدة (Baldrige National Quality Program, 2005).

وقد أشارت سوسن مجيد والزيادات (2015) إلى معايير ضمان الجودة كما أقرتها هيئة الاعتماد في الولايات المتحدة الأمريكية: 1- الرؤية. 2- الرسالة. 3- الحوكمة والقيادة. 4-

المناهج. 5- التعليم والتعلم. 6- تقييم الطلبة وتقييم المدرسة. 7- الموارد من ناحية الكم والكفاءة. 8- الخدمات الداعمة لتعلم الطلبة. 9- الاتصال مع أولياء الأمور والمجتمع المحلي. 10- التحسين المستمر.

تجربة الاعتماد وضمن الجودة في اليابان:

يتم تقييم المؤسسات التعليمية في اليابان وفق معايير الوكالة القومية لضمان الجودة، وهي هيئة مفوضة من وزارة التعليم والثقافة والرياضة والعلوم والتكنولوجيا، ويتم اعتماد الجامعات اليابانية من خلال نظامين: الاعتماد Accreditation وإعادة الاعتماد Re- Accreditation. وأهم المعايير التي ركزت عليها هيئة الاعتماد اليابانية (The Japan University Accreditation Association (JUAA) كما أشار إليها الحكمي (2012) هي: 1- الرسالة والأهداف. 2- البيئة التعليمية والبحثية. 3- سياسة قبول الطلبة 4- البرامج الأكاديمية. 5- الخدمات الطلابية. 6- الأنشطة البحثية. 7- الهيئة التدريسية 8- الهيئة الإدارية. 9- التسهيلات والمعدات. 10- المكتبة ومصادر التعلم. 11- الإدارة الجامعية. 12- الشؤون المالية. 13- التقييم الذاتي. 14- المساءلة.

النموذج الأوروبي لضمان الجودة:

يشمل ضمان الجودة في النموذج الأوروبي يشمل عمليات التقييم والاعتماد والتدقيق المؤسسي، ويشمل المواصفات لضمان الجودة الداخلية والخارجية فضلاً عن ضمان جودة الوكالات، وقد ذكر كوكو وبردنستون (Kauko & Brindston, 2013) معايير ضمان الجودة الداخلية لمؤسسات التعليم العالي الأوروبي كالاتي: 1- وجود سياسات لضمان الجودة. 2- تصميم البرامج الأكاديمية بما يحقق الأهداف التي وضعت لأجلها. 3- التقييم المستمر للبرامج. 4- اعتماد سياسات محددة لقبول الطلبة والانتقال. 5- جمع المعلومات وتحليلها لقياس فاعلية البرامج الأكاديمية. 6- تنوع مصادر التعلم. 7- تعريف المجتمع المحلي بكل ما يتعلق بالبرامج الأكاديمية. ومعايير ضمان الجودة الخارجية: 1- ضمان الجودة الخارجية بالاعتماد على إجراءات ضمان الجودة الخارجية. 2- تطوير عمليات الجودة الخارجية. 3- اتخاذ القرارات بناءً على معايير ثابتة. 4- ملاءمة عمليات الجودة الخارجية للأهداف الموضوعية. 5- تقديم تقارير واضحة يسهل الحصول عليها. 6- وضع خطة عمل بناءً على التوصيات. 7- المراجعة الدورية. 8- تحليل شامل للنظام.

في الأقسام العلمية المختلفة. وتم استخدام منهج الإحصاء الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من جميع الأقسام العلمية في الكلية. وتم استخدام أنموذج الجودة الخاص بالجامعة لتقييم تلك الأقسام وفق آلية محددة وواضحة. وجاءت أهم النتائج: أنه يوجد تطوير مستمر في أنموذج الجودة الخاص بالجامعة، وأن مستوى جودة الأداء الأكاديمي في الأقسام العلمية كان مرتفعاً. أما دراسة حياة والحاج والزهرة وأحمد (2015) فقد هدفت إلى التعرف إلى الكفاءات التي يتميز بها عضو هيئة التدريس في الجامعة وقوة تأثيرها على جودة الخدمة التعليمية عند المتعلم. وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي، وتكونت عينة الدراسة من 80 طالباً يدرسون في السنة الأولى ماستر تخصص تربوية بدنية ورياضية تم اختيارهم بطريقة عشوائية. كما تم بناء أداة لقياس (استبيان) كفاءة التدريس عند الأستاذ الجامعي. وجاءت أهم النتائج كالاتي: أن درجة كفاءة عضو هيئة التدريس كانت متوسطة، ولم يكن هناك رضا عند الطالب تجاه ما يقدمه له عضو هيئة التدريس.

ب- الدراسات الأجنبية:

هدفت دراسة ميكول (Mikol, 2003) إلى تقييم إدارة الجودة ودراسة أثرها على الإدارة المؤسسية وعلى اتخاذ القرارات وأيضاً على العملية التعليمية في جامعة جنوب سيدني. وجاءت النتائج كالاتي: أن استخدام إدارة الجودة قد عزز قرارات الإدارة بما يتعلق بتغيير النظام، وإعادة هيكلة نظام الحوافز، واهتمام المختصين في القيادة الأكاديمية وتقييم المناهج وخدمة العملاء، وتطوير نظام المعلومات المؤسسية، وتقوية البنية التحتية.

وهدف دراسة برنامج بالدريج (Baldrige, 2005) إلى إجراء تعديلات على البرنامج عن طريق تحديد نقاط قوة التنظيم، والتكامل بين المعايير فضلاً عن تحديد الثغرات التنظيمية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. وكان من أهم نتائج الدراسة: تم إجراء تعديلات على بعض المعايير مثل التركيز بشكل أكبر على مسؤولية القيادة المتمثلة في الإشراف على المؤسسة، وأن يركز التخطيط الاستراتيجي على تنفيذ الخطط، وأن تعتمد إدارة المعرفة على مراجعة الأداء التنظيمي، وأن تركز نتائج الأداء المؤسسي على النتائج المتعلقة بفاعلية القيادة، فضلاً عن أنه تم إضافة مصطلحي التنوع والإدامة.

كما هدفت دراسة بيلاش وآخرون (Belash et al., 2015) إلى تقييم جودة البرنامج الأكاديمي استناداً إلى التغذية الراجعة من الطلبة والخريجين وأصحاب المصلحة، ودور البحوث في التحسين المستمر للبرامج الأكاديمية. وينصب الهدف الرئيس في تقييم ضمان جودة البرنامج الأكاديمي وفق دورة (DPCA)

الأنموذج الهولندي لضمان الجودة في التعليم العالي:

يتكون نظام الجودة في التعليم العالي في هولندا من (National Unions of Students of Europe, 2003): 1- ضمان جودة داخلية (عمليات ضمان الجودة من داخل المؤسسة وتحسينها). 2- ضمان جودة خارجية (عمليات تحسين الجودة بالاستعانة بخبراء من خارج المؤسسة)، 3- ما وراء التقييم (Meta Evaluation): وتكون الحكومة هي المسؤولة عن هذا التقييم وذلك عن طريق تعيين مفتش تعليمي مستقل يراقب عمليات ضمان الجودة ويفحصها كل ثمان سنوات، وفي حال لم تثبت فاعلية البرنامج بعد تقييم جودته، توقف الحكومة تمويل هذا البرنامج.

الدراسات السابقة: تم تقسيم الدراسات السابقة إلى:

أ- الدراسات العربية:

هدفت دراسة البداح والصريرة (2012) إلى تطوير معايير لإدارة الجودة وضمانها في الجامعات الأردنية في ضوء تقنيات التعلم الإلكتروني، وتم استخدام المنهج التحليلي التركيبي النظري، كما تم تقويم مجالات المعايير المطورة ضمن مقاييس نوعية لضمان الجودة فيها. وجاءت أهم النتائج: اعتماد معايير ضمان الجودة التسعة المطورة في ظل نظام محوسب للمعلومات، وهي: القيادة، رؤية الجامعة ورسالتها، البرامج والمناهج الدراسية، إدارة الموارد البشرية والمادية والمالية وتمييزها، البحث العلمي، خدمة المجتمع، الطلبة. كما أظهرت النتائج ضرورة القيام بآليات تطبيق لهذه المعايير في الوقت المناسب للتأكد من دقة وفاعلية وكفاية نظام إدارة الجودة.

وهدف دراسة الخطيب (2013) إلى تطوير أنموذج للاعتماد وضبط الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي. وتكون مجتمع الدراسة من (60) خبيراً في التعليم العالي في الوطن العربي من رؤساء جامعات ونوابهم وأعضاء هيئات تدريس ولجان الاعتماد وضبط الجودة، وتم تطوير استبانة تكونت من (118) فقرة تندرج تحت عشرة معايير هي: الرؤية والرسالة والأهداف، الحاكمية والتنظيم، البرامج التربوية، التعليم والتعلم، مصادر التعلم والمكتبات وتكنولوجيا المعلومات، المرافق والتسهيلات والخدمات التربوية، البحث العلمي، التمويل، الرقابة والمساءلة والتقييم، والمخرجات. وجاءت أهم النتائج: وجود اتفاق بدرجة كبيرة جداً بين أفراد مجتمع الدراسة لاعتماد المعايير المقترحة في الأنموذج.

كما هدفت دراسة محمد (2015) إلى عرض تجربة كلية التعليم المفتوح في جامعة العلوم والتكنولوجيا في اليمن في مجال ضمان الجودة، ومعرفة مستوى جودة الأداء الأكاديمي

(220) عميداً ورئيس قسم من تلك الجامعات بواقع (59) عميداً و(161) رئيس قسم من هذه الجامعات الست.

متغيرات الدراسة: وتشمل المتغيرات الآتية:

المتغير المستقل: درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة.

المتغير الوسيط: المسمى الوظيفي.

المتغير التابع: استجابة عينة الدراسة على الاستبانة.

أداة الدراسة:

تم الاستناد إلى الأدب النظري والدراسات السابقة مثل دراسة بدرخان (2013) ودراسة كوكو وبريندستون (Kauko & Brindston, 2013) ودليل إجراءات ومعايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي (2015) في تطوير أداة الدراسة وهي استبانة تقيس وجهة نظر عمداء كليات الجامعات الأردنية ورؤساء الأقسام في درجة تحقق ضمان الجودة فيها في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة. وقد تضمنت الاستبانة بصيغتها الأولية (58) فقرة تم تعديلها وتصنيفها ضمن ثمانية معايير هي: التخطيط الاستراتيجي، الحوكمة، البرامج الأكاديمية، البحث العلمي والإيفاد والإبداع، الموارد المالية والمادية والبشرية، الخدمات الطلابية، خدمة المجتمع والعلاقات الخارجية، ضمان الجودة. وأعطى لكل فقرة وزن متدرج وفق سلم ليكرت الثلاثي لتقدير درجة تحقق ضمان الجودة في الجامعات الأردنية (بدرجة كبيرة، بدرجة متوسطة، بدرجة قليلة). وتمثل رقمياً الترتيب (3، 2، 1).

صدق الأداة :

تم التحقق من صدق أداة الدراسة عن طريق صدق المحتوى، وذلك بعرض الأداة على ستة من المحكمين المختصين في العلوم التربوية في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة، والذين أبدوا موافقتهم على الفقرات التابعة لمعايير ضمان الجودة، مع إجراء بعض التعديلات اللغوية على بعض الفقرات والتي تم الأخذ بهذه الملاحظات وإجراء التعديلات المناسبة.

ثبات الأداة:

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل الاتساق الداخلي بتطبيق معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha). لمعايير الأداة الثمانية. والجدول (1) يبين نتائج معامل الاتساق الداخلي لمعايير الأداة.

(Plan, Do, Check, Act) من خلال رصد رضا أصحاب المصلحة عن نتائج التعليم، وتكونت عينة الدراسة من الطلبة والخريجين وأصحاب المصلحة في جامعة سانت بطرسبرغ الكهروتقنية، وتم استخدام المنهج المسحي، واستخدمت استبانة لرصد رضا الطلبة الحاليين والخريجين وأصحاب المصلحة عن نتائج التعليم في البرامج الأكاديمية في الجامعة وفعاليتها في سوق العمل. ومن أهم النتائج: يمكن لمؤسسات التعليم العالي اعتماد منهجية رصد رضا الطلبة والخريجين وأصحاب المصلحة كألية لضمان جودة البرامج الأكاديمية، وإن الأخذ بنهج القيمة المضافة يؤكد صحة تقييم رضا الخريجين عن التعليم الذي تلقوه.

وهدف دراسة دي فينسينزي وجارو وجوجلينون (De Vincenzi, Garau & Guaglianone, 2018) إلى تعرف تأثير عمليات ضمان الجودة على عمليات التدريس والتعلم من وجهة نظر أصحاب المصلحة الرئيسيين: الطلبة والمعلمون والسلطات الأكاديمية. وقد أجريت الدراسة في ثلاث مؤسسات خاصة للتعليم العالي في الأرجنتين حددت أنها أدخلت بعض التغييرات التي تركز على الجودة في عملية التعليم. ومن أهم نتائج الدراسة: أنه تم ملاحظة درجة عالية من تمكين السلطات المؤسسية فيما يتعلق بإدارة التعليم، واهتمام أكبر بتنوع أساليب التدريس؛ ومع ذلك، توصلت الدراسة إلى أنه ما زال من المبكر التأكد من التأثير المباشر لهذه التحولات على نتائج التعلم.

منهجية الدراسة:

أستخدم في هذه الدراسة منهج البحث المسحي التطويري لقياس درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية فيها.

مجتمع الدراسة:

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية في ثلاث جامعات حكومية وثلاث جامعات خاصة. بلغ عددهم (73) عميداً و(277) رئيس قسم.

عينة الدراسة:

اختيرت عينة قصدية من عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية من الجامعات الثلاث الحكومية والجامعات الثلاث الخاصة، إذ تم سحب عينة طبقية عشوائية حسب متغير المسمى الوظيفي، وحُدّد عدد أفراد العينة استناداً إلى جدول تحديد حجم العينة من حجم المجتمع الذي أعدّه كريجسي ومورغان (Krejcie & Morgan, 1970). إذ بلغ عدد الأفراد

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. وتم ترتيب المتوسطات تنازلياً، وكما مبين في الجدول (2).

الجدول (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير ضمان الجودة.

المعيار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
الحوكمة	2.59	0.38	1	مرتفعة
التخطيط الاستراتيجي	2.58	0.33	2	مرتفعة
البرامج الأكاديمية	2.53	0.33	3	مرتفعة
البحث العلمي والإيفاد والإبداع	2.49	0.41	4	مرتفعة
الموارد المالية والمادية والبشرية	2.48	0.41	5	مرتفعة
ضمان الجودة	2.47	0.41	6	مرتفعة
خدمة المجتمع والعلاقات الخارجية	2.37	0.43	7	مرتفعة
الخدمات الطلابية	2.22	0.39	8	متوسطة
المتوسط العام	2.47	0.33		مرتفعة

يتضح من الجدول (2) بأن المتوسطات الحسابية لمعايير ضمان الجودة بالجامعات الأردنية تراوحت ما بين (2.59 - 2.22) وأن أعلى متوسط كان لمعيار "الحوكمة" والذي بلغ (2.59) وانحراف معياري (0.38) وبدرجة تطبيق مرتفعة، أما أقل متوسط حسابي كان لمعيار "الخدمات الطلابية" والذي بلغ (2.22) وانحراف معياري (0.39) وبدرجة تطبيق متوسطة. أما المتوسط العام فقد بلغ (2.47) وانحراف معياري (0.33) وبدرجة تطبيق مرتفعة. ويعد أن تم استعراض النتائج الخاصة بأبعاد الجودة، فيما يأتي عرض النتائج بشكل تفصيلي.

الجدول (1): معامل الثبات.

المعيار	عدد الفقرات	معامل الثبات
الأول	6	0.70
الثاني	8	0.86
الثالث	7	0.76
الرابع	8	0.88
الخامس	8	0.84
السادس	7	0.74
السابع	5	0.82
الثامن	7	0.85

يتضح من الجدول (1) بأن قيم معاملات الثبات للأبعاد الفرعية تراوحت (0.70 - 0.88) وتشير النتائج بأن الأداة تتمتع بمستوى مناسب من الثبات.

المعالجة الإحصائية:

أستخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بالنسبة للسؤال الأول، أما بالنسبة للسؤال الثاني فقد تم استخدام اختبار "ت" (t-test) لعينتين مستقلتين بالنسبة لمتغير المسمى الوظيفي.

تصحيح الاستبانة:

اعتمدت المعادلة الآتية في تحديد درجة تحقق ضمان الجودة في الجامعات الأردنية.

$$\frac{\text{القيمة العليا للبدل} - \text{القيمة الدنيا للبدل}}{\text{عدد المستويات}} = \frac{3 - 1}{3} = 0.66 = 2$$

وبذلك تكون الدرجة المنخفضة من 1 - 1.66 والدرجة المتوسطة من 1.67 - 2.33 والدرجة المرتفعة من 2.34 - 3.

عرض النتائج:

فيما يأتي عرض لنتائج الدراسة في ضوء سؤالها الأول والثاني:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية فيها؟

الجدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معيار الحوكمة.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
9	وجود هياكل تنظيمية (أكاديمية، وإدارية).	2.91	0.28	1	مرتفعة
10	اعتماد إجراءات لتقييم الأداء	2.77	0.42	2	مرتفعة
8	توافق المعايير المعتمدة مع الأنظمة الإدارية	2.69	0.51	3	مرتفعة
13	تحديد أسس واضحة للمساءلة.	2.65	0.64	4	مرتفعة
12	تحقيق العدالة	2.62	0.65	5	مرتفعة
7	سن تشريعات واضحة.	2.40	0.52	6	مرتفعة
11	تطبيق الشفافية في تنفيذ معايير الحوكمة.	2.35	0.65	7	مرتفعة
15	اتباع أسس ثابتة للثواب والعقاب.	2.30	0.50	8	متوسطة
	المتوسط العام	2.59	0.38		مرتفعة

جاءت الفقرة (15) بالرتبة الثامنة والأخيرة والتي تنص على " اتباع أسس ثابتة للثواب والعقاب " بمتوسط حسابي (2.30) وانحراف معياري (0.50) ودرجة متوسطة، أما المتوسط الحسابي للمعيار فقط بلغ (2.59) وانحراف معياري (0.38) وهو يشير الى درجة مرتفعة.

يتبين من الجدول (3) أن المتوسطات الحسابية ل فقرات "معيار الحوكمة" تراوحت ما بين (2.91 – 2.30) ودرجة مرتفعة باستثناء فقرة واحدة بدرجة متوسطة، وجاءت الفقرة (9) والتي تنص على " وجود هياكل تنظيمية (أكاديمية، وإدارية) " بالرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.91) وانحراف معياري (0.28)، فيما

الجدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معيار التخطيط الاستراتيجي.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
1	صياغة كل من رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها بدقة	2.85	0.35	1	مرتفعة
6	تحديد آليات التقييم	2.74	0.44	2	مرتفعة
4	إشراك القيادة كل من مديري الدوائر وأعضاء الهيئة التدريسية في إعداد الخطط الاستراتيجية	2.68	0.64	3	مرتفعة
2	نشر كل من الرؤية والرسالة والاهداف بمختلف الوسائل.	2.55	0.50	4	مرتفعة
3	تحليل البيئتين الداخلية والخارجية.	2.36	0.48	5	مرتفعة
5	إعداد خطة إدارة المخاطر	2.35	0.52	6	مرتفعة
	المتوسط العام	2.58	0.33		مرتفعة

الجدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معيار البرامج الأكاديمية.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
20	درجة توافق مؤهلات أعضاء هيئة التدريس مع مجالات التخصص الوظيفي	2.79	0.42	1	مرتفعة
16	تطوير البرامج الأكاديمية بما يتوافق مع سوق العمل	2.75	0.48	2	مرتفعة
19	تقديم برامج الإرشاد والتوجيه الأكاديمي للطلبة.	2.63	0.48	3	مرتفعة
21	التقييم المستمر لأداء أعضاء هيئة التدريس.	2.49	0.51	4	مرتفعة

18	وضع الخطط الدراسية الواضحة للبرامج الاكاديمية	2.47	0.50	5	مرتفعة
17	تحديد سياسات لكل من قبول الطلبة والمعادلة والانتقال	2.41	0.63	6	مرتفعة
22	وضع معايير لتقييم أداء الطلبة.	2.26	0.62	7	متوسطة
					المتوسط العام
					مرتفعة

معيار "البرامج الاكاديمية" تراوحت ما بين (2.26-2.79) وبدرجة مرتفعة باستثناء فقرة واحدة جاءت بدرجة متوسطة، وجاءت الفقرة (20) والتي تنص على " درجة توافق مؤهلات أعضاء هيئة التدريس مع مجالات التخصص الوظيفي " بالرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.79) وانحراف معياري (0.42)، فيما جاءت الفقرة (22) بالرتبة السابعة والأخيرة وبدرجة متوسطة والتي تنص على " وضع معايير لتقييم أداء الطلبة." بمتوسط حسابي (2.26) وانحراف معياري (0.62)، أما المتوسط الحسابي للمعيار فقط بلغ (2.53) وانحراف معياري (0.33) وهو يشير الى درجة مرتفعة.

يتبين من الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية لفقرات معيار "التخطيط الاستراتيجي" تراوحت ما بين (2.85- 2.35) وبدرجة مرتفعة، وجاءت الفقرة (1) والتي تنص على " صياغة كل من رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها بدقة " بالرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.85) وانحراف معياري (0.35)، فيما جاءت الفقرة (5) بالرتبة السادسة والأخيرة والتي تنص على " إعداد خطة إدارة المخاطر " بمتوسط حسابي (2.35) وانحراف معياري (0.52)، أما المتوسط الحسابي للمعيار فقط بلغ (2.58) وانحراف معياري (0.33) وهو يشير إلى درجة مرتفعة.

يتبين من الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية لفقرات

الجدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معيار البحث العلمي والإيفاد والإبداع.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
24	وضع سياسات لدعم البحث العلمي.	2.76	0.46	1	مرتفعة
25	التعاون مع المؤسسات التعليمية كافة.	2.70	0.49	2	مرتفعة
26	توفير الدعم الكامل لأجراء البحوث العلمية.	2.66	0.53	3	مرتفعة
31	دعم الابداعات جميعها.	2.59	0.54	4	مرتفعة
30	إعداد إجراءات واضحة لتسجيل براءات الاختراع	2.39	0.53	5	مرتفعة
28	وضع سياسة خاصة بالإيفاد	2.31	0.67	6	متوسطة
27	تفعيل دور اللجان المعنية بالبحث العلمي.	2.25	0.60	7	متوسطة
29	توفير الشفافية في اختيار الموفدين.	2.25	0.63	8	متوسطة
					المتوسط العام
					مرتفعة

فيما جاءت الفقرة (29) بالرتبة الثامنة والأخيرة والتي تنص على " توفير الشفافية في اختيار الموفدين " بمتوسط حسابي (2.25) وانحراف معياري (0.63) وبدرجة متوسطة، أما المتوسط الحسابي للمعيار فقط بلغ (2.49) وانحراف معياري (0.41) وهو يشير الى درجة مرتفعة.

يتبين من الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية لفقرات معيار البحث العلمي والإيفاد والابداع تراوحت ما بين (2.76- 2.25) وبالدرجتين المرتفعة والمتوسطة، وجاءت الفقرة (24) والتي تنص على " وضع سياسات لدعم البحث العلمي " بالرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.76) وانحراف معياري (0.46)،

الجدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معيار الموارد المالية والمادية والبشرية.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
33	اتباع إجراءات الامن والسلامة	2.74	0.44	1	مرتفعة
36	التطوير المهني للكوادر البشرية.	2.63	0.52	2	مرتفعة
39	قياس رضا الكوادر البشرية عن الخدمات المقدمة	2.56	0.66	3	مرتفعة
34	ملاءمة مرافق ذوي الاحتياجات الخاصة.	2.52	0.58	4	مرتفعة
35	نوع مصادر التعلم (كتب وقواعد بيانات ودوريات)	2.43	0.50	5	مرتفعة
32	إعداد الموازنة المالية	2.38	0.63	6	مرتفعة
37	تقديم الخدمات للكوادر البشرية.	2.36	0.52	7	مرتفعة
38	وضع سياسات الترقية العلمية	2.34	0.64	8	مرتفعة
	المتوسط العام	2.48	0.41		مرتفعة

الجدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معيار ضمان الجودة.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
55	تطبيق إدارة الجودة في مختلف الكليات والمراكز والوحدات الادارية والفنية	2.70	0.47	1	مرتفعة
53	نشر ثقافة الجودة.	2.66	0.52	2	مرتفعة
52	توفير الموارد (البشرية والمادية والمالية) اللازمة	2.61	0.50	3	مرتفعة
57	مقارنة مخرجات التعلم مع جامعات أخرى مشابهة.	2.53	0.67	4	مرتفعة
58	وضع خطط تحسين عملية الجودة	2.37	0.65	5	مرتفعة
56	التقييم المستمر لكل من المدخلات والعمليات والمخرجات.	2.35	0.49	6	مرتفعة
54	إشراك جميع العاملين في صنع القرارات.	2.09	0.60	7	متوسطة
	المتوسط العام	2.47	0.41		مرتفعة

يتبين من الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية ل فقرات معيار ضمان الجودة تراوحت ما بين (2.70 - 2.09) وبدرجة مرتفعة، وجاءت الفقرة (55) والتي تنص على " تطبيق إدارة الجودة في مختلف الكليات والمراكز والوحدات الادارية والفنية " بالرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.70) وانحراف معياري (0.47)، فيما جاءت الفقرة (54) بالرتبة السابعة والأخيرة والتي تنص على " إشراك جميع العاملين في صنع القرارات." بمتوسط حسابي (2.09) وانحراف معياري (0.60)، أما المتوسط الحسابي للمعيار فقط بلغ (2.47) وانحراف معياري (0.41) وهو يشير الى درجة مرتفعة.

يتبين من الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية ل فقرات معيار "الموارد المالية والمادية والبشرية" تراوحت ما بين (2.74 - 2.34) وبدرجة مرتفعة، وجاءت الفقرة (33) والتي تنص على " اتباع إجراءات الامن والسلامة " بالرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.74) وانحراف معياري (0.44)، فيما جاءت الفقرة (38) بالرتبة الثامنة والأخيرة والتي تنص على " وضع سياسات الترقية العلمية " بمتوسط حسابي (2.34) وانحراف معياري (0.64)، أما المتوسط الحسابي للمعيار فقط بلغ (2.48) وانحراف معياري (0.41) وهو يشير إلى درجة مرتفعة.

الجدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معيار خدمة المجتمع والعلاقات الخارجية.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
48	تمثيل أعضاء المجتمع المحلي في مجالس الحاكمة	2.54	0.62	1	مرتفعة
49	إسهام أعضاء الهيئة التدريسية في خدمة المجتمع المحلي.	2.50	0.60	2	مرتفعة
47	عقد محاضرات توعوية للمجتمع المحلي.	2.44	0.58	3	مرتفعة
51	قبول المساعدات المقدمة من منظمات وطنية وإقليمية ودولية	2.22	0.46	4	متوسطة
50	وضع آليات تعاون على المستوى المحلي والإقليمي والدولي	2.19	0.47	5	متوسطة
	المتوسط العام	2.37	0.43		مرتفعة

يتبين من الجدول (9) أن المتوسطات الحسابية لفقرات معيار خدمة المجتمع والعلاقات الخارجية تراوحت ما بين (2.54 - 2.19) وبدرجة مرتفعة، وجاءت الفقرة (48) والتي تنص على " تمثيل أعضاء المجتمع المحلي في مجالس الحاكمة " بالرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.54) وانحراف معياري (0.62)، فيما جاءت الفقرة (50) بالرتبة الخامسة والأخيرة والتي تنص على " وضع آليات تعاون على المستوى المحلي والإقليمي والدولي " بمتوسط حسابي (2.19) وانحراف معياري (0.47)، أما المتوسط الحسابي للمعيار فقط بلغ (2.37) وانحراف معياري (0.43) وهو يشير الى درجة مرتفع.

يتبين من الجدول (9) أن المتوسطات الحسابية لفقرات معيار خدمة المجتمع والعلاقات الخارجية تراوحت ما بين (2.54 - 2.19) وبدرجة مرتفعة، وجاءت الفقرة (48) والتي تنص على " تمثيل أعضاء المجتمع المحلي في مجالس الحاكمة " بالرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.54) وانحراف معياري (0.62)، فيما جاءت الفقرة (50) بالرتبة الخامسة والأخيرة والتي تنص على " وضع آليات تعاون على المستوى المحلي والإقليمي والدولي " بمتوسط حسابي (2.19) وانحراف معياري (0.47)، أما المتوسط الحسابي للمعيار فقط بلغ (2.37) وانحراف معياري (0.43) وهو يشير الى درجة مرتفع.

الجدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معيار الخدمات الطلابية.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
46	إعداد وسائل للتواصل مع الخريجين.	2.44	0.69	1	مرتفعة
40	توفير الارشاد النفسي للطلبة.	2.43	0.70	2	مرتفعة
44	تنظيم انتخابات الطلبة.	2.34	0.52	3	مرتفعة
41	تقديم محاضرات توعية للطلبة.	2.23	0.62	4	متوسطة
45	تقديم أنشطة المنهجية للطلبة.	2.22	0.47	5	متوسطة
42	عقد دورات تدريبية للطلبة	2.11	0.37	6	متوسطة
43	تقديم الدعم المالي للطلبة	1.82	0.75	7	متوسطة
	المتوسط العام	2.22	0.39		متوسطة

يتبين من الجدول (10) أن المتوسطات الحسابية لفقرات معيار الخدمات الطلابية تراوحت ما بين (2.44 - 1.82) وبدرجة مرتفعة، وجاءت الفقرة (46) والتي تنص على " إعداد وسائل للتواصل مع الخريجين " بالرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.44) وانحراف معياري (0.69)، فيما جاءت الفقرة (43) بالرتبة السابعة والأخيرة والتي تنص على " تقديم الدعم المالي للطلبة " بمتوسط حسابي (1.82) وانحراف معياري (0.75) وبدرجة متوسطة، أما المتوسط الحسابي للمعيار فقط بلغ (2.22) وانحراف معياري (0.39) وهو يشير الى درجة متوسطة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية لدرجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي؟ للإجابة عن هذا السؤال تم اجراء اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لإيجاد الفروق بمعايير ضمان الجودة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي، والجدول (11) يبين نتائج السؤال.

يتبين من الجدول (10) أن المتوسطات الحسابية لفقرات معيار الخدمات الطلابية تراوحت ما بين (2.44 - 1.82) وبدرجة مرتفعة، وجاءت الفقرة (46) والتي تنص على " إعداد وسائل للتواصل مع الخريجين " بالرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.44) وانحراف معياري (0.69)، فيما جاءت الفقرة (43) بالرتبة السابعة والأخيرة والتي تنص على " تقديم الدعم المالي للطلبة " بمتوسط حسابي (1.82) وانحراف معياري (0.75) وبدرجة متوسطة، أما المتوسط الحسابي للمعيار فقط بلغ (2.22) وانحراف معياري (0.39) وهو يشير الى درجة متوسطة.

الجدول (11): نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين للاختلاف بأبعاد ضمان الجودة تبعا لمتغير المسمى الوظيفي.

المسمى الوظيفي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	الدالة
التخطيط الاستراتيجي	عمداء	59	2.77	0.24	5.82
	رؤساء اقسام	161	2.51	0.32	0.00
الحوكمة	عمداء	59	2.78	0.23	4.80
	رؤساء اقسام	156	2.52	0.40	0.00
البرامج الاكاديمية	عمداء	59	2.72	0.21	5.44
	رؤساء اقسام	161	2.46	0.34	0.00
البحث العلمي والايادع والابداع	عمداء	59	2.75	0.26	6.25
	رؤساء اقسام	161	2.39	0.42	0.00
الموارد المالية والمادية والبشرية	عمداء	59	2.72	0.27	5.42
	رؤساء اقسام	161	2.40	0.42	0.00
الخدمات الطلابية	عمداء	59	2.42	0.34	5.07
	رؤساء اقسام	160	2.14	0.37	0.00
خدمة المجتمع	عمداء	59	2.44	0.45	1.36
	رؤساء اقسام	159	2.35	0.42	0.17
العلاقات الخارجية	عمداء	59	2.65	0.31	4.19
	رؤساء اقسام	159	2.40	0.42	0.00
ضمان الجودة	عمداء	59	2.66	0.20	5.55
	رؤساء اقسام	154	2.40	0.34	0.00

مناقشة نتائج السؤال الذي نص على: "ما درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية فيها؟ أظهرت النتائج في الجدول (2) أن درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة كانت مرتفعة، بمتوسط حسابي (2.47) وانحراف معياري (0.33). وجاءت جميع معايير ضمان الجودة في الدرجة المرتفعة باستثناء معيار "الخدمات الطلابية" الذي جاء بدرجة متوسطة.

وقد تعزى هذه النتيجة إلى قناعة عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية فيها إلى أن ضمان الجودة في جامعاتهم قد تحقق بدرجة مرتفعة باستثناء "الخدمات الطلابية" استناداً إلى معايير ضمان الجودة المستخدمة في هذه الدراسة. وربما تعود هذه النتيجة إلى درجة اهتمام العمداء ورؤساء الأقسام بماهية الجودة وأهميتها وضرورتها للمؤسسة الجامعية، نظراً لما لها من تأثير إيجابي في جميع جوانب العملية التعليمية الجامعية، وكذلك الالتزام بمضامين الجودة والعمل على تطبيق معاييرها لتحقيق الأهداف المرجوة للمؤسسة الجامعية.

وانفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراستنا الخطيب

يتضح من الجدول (11) بأن قيم الإحصائي (ت) للاختلاف في معايير (التخطيط الاستراتيجي، الحوكمة، البرامج الأكاديمية، البحث العلمي والايادع والابداع، الموارد المالية والمادية والبشرية، الخدمات الطلابية، خدمة المجتمع والعلاقات الخارجية، ضمان الجودة)، والدرجة الكلية تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي هي (5.82، 4.80، 5.44، 6.25، 5.42، 5.07، 1.36، 4.19، 5.55) بالترتيب. إذ أن جميع قيم (ت) بلغت مستوى دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) فاقل. باستثناء خدمة المجتمع والعلاقات الخارجية والتي كانت قيمة الإحصائي (ت) لها غير دالة إحصائياً. وبمراجعة المتوسطات الحسابية للمعايير الدالة (التخطيط الاستراتيجي، الحوكمة، البرامج الاكاديمية، البحث العلمي والايادع والابداع، الموارد المالية والمادية والبشرية، الخدمات الطلابية، ضمان الجودة) والدرجة الكلية تبين أن العمداء قد أعطوا تقديرات أعلى مقارنة برؤساء الأقسام الأكاديمية.

مناقشة النتائج:

فيما يأتي عرض لمناقشة نتائج الدراسة وفقاً لسؤالها:

العلمي والتعاون مع المؤسسات التربوية، وتقديم الدعم المناسب لتنفيذ البحوث العلمية فضلاً عن دعم إبداعات الاساتذة والطلبة بأنواعها كافة. وربما عكست هذه النتيجة قيام الجامعة بوضع سياسة خاصة بالإيفاد للعاملين الذين تتطلب المهمات المكلفين بها ذلك.

5. معيار الموارد المالية والمادية والبشرية: أظهرت النتائج في الجدول (7) أن درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعيار "الموارد المالية والمادية والبشرية" كانت مرتفعة وبالترتبة الخامسة، بمتوسط حسابي (2.48) وانحراف معياري (0.41). وقد تعزى هذه النتيجة إلى قيام الجامعة باتباع إجراءات الأمن والسلامة وتطوير العاملين مهنيًا وتعرف درجة رضاهم عن الخدمات المقدمة إليهم، ورعاية ذوي الاحتياجات الخاصة والعمل على تنوع مصادر التعليم وتوفير الكتب العلمية وقواعد البيانات فضلاً عن إعداد الموازنة المالية وتقديم الخدمات المطلوبة للعاملين كافة.

6. معيار ضمان الجودة: أشارت النتائج في الجدول (8) إلى أن درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعيار "ضمان الجودة" جاءت مرتفعة وبالترتبة السادسة إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.47) وانحراف معياري (0.41). وقد تعود هذه النتيجة إلى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ونشر ثقافة الجودة وتوفير الموارد سواء أكانت مالية أم مادية أم بشرية وفقاً لمتطلبات العمل الجماعي. والعمل على مقارنة مخرجات التعلم مع ما توصلت إليه جامعات أخرى مماثلة في هذا الصدد. وربما تتسبب هذه النتيجة إلى العمل على وضع خطط تطويرية لتحسين مستوى الجودة والارتقاء به.

7. معيار خدمة المجتمع والعلاقات الخارجية: أظهرت النتائج في الجدول (9) أن درجة تحقيق الجامعات الأردنية لهذا المعيار جاءت مرتفعة وبالترتبة السابعة، إذ بلغ متوسطها الحسابي (2.37) وانحراف معياري (0.43). وقد تعزى هذه النتيجة المرتفعة إلى قيام الجامعة بتمثيل أعضاء المجتمع المحلي في مجالس الحاكمية، وقيام أعضاء هيئة التدريس بتقديم الخدمة المطلوبة للمجتمع المحلي، وإلقاء المحاضرات التوعوية. فضلاً عن إقامة العلاقات الأكاديمية والاجتماعية مع المؤسسات المختلفة ضمن إطار المجتمع المحلي.

8. معيار الخدمات الطلابية: أشارت النتائج في الجدول (10) أن درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعيار "الخدمات الطلابية" جاءت متوسطة وبالترتبة الثامنة والأخيرة - وقد تتسبب هذه النتيجة المتوسطة إلى توفير وسائل التواصل مع الخريجين ومتابعتهم، وتقديم الإرشاد التربوي والنفسي للطلبة فضلاً عن المحاضرات التوعوية للطلبة. وربما عكست هذه النتيجة أن ما

(2013) ومحمد (2015) واختلفت مع نتائج دراسة حياة وآخرون (2015).

أما بالنسبة لمعايير ضمان الجودة فكانت المناقشة لكل معيار بشكل مستقل وعلى النحو الآتي:

1. معيار الحوكمة: يشير الجدول (3) إلى أن درجة تحقيق الجامعات الأردنية لهذا المعيار جاءت بدرجة مرتفعة وبالترتبة الأولى، إذ بلغ متوسطها الحسابي (2.59) وانحراف معياري (0.38) وقد تتسبب هذه النتيجة إلى توافر هياكل تنظيمية سواء أكانت أكاديمية أم إدارية في الجامعة تسهل تطبيق الحوكمة فضلاً عن الاستناد إلى إجراءات دقيقة ومعتمدة عند تقييم أداء العاملين في الجامعة، وتطبيق مبادئ الحوكمة المتمثلة في الشفافية والمساءلة والاستقلالية والمشاركة بالشكل الصحيح، الأمر الذي قد يؤدي إلى الارتقاء بمستوى ضمان الجودة في الجامعات الأردنية.

2. معيار التخطيط الاستراتيجي: يتبين من الجدول (4) أن درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعيار "التخطيط الاستراتيجي" كانت مرتفعة وجاءت بالترتبة الثانية، بمتوسط حسابي (2.58) وانحراف معياري (0.33). وقد تعود هذه النتيجة إلى الالتزام بمتطلبات التخطيط الاستراتيجي للجامعة والتفكير بتنفيذها من خلال صياغة رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها بشكل دقيق، وتحديد الآليات التي تعتمد في عملية التقييم ومشاركة العاملين الإداريين في إعداد الخطط الاستراتيجية، وتحليل بيئة الجامعة الداخلية والخارجية فضلاً عن إعداد خطة خاصة لإدارة المخاطر التي قد تواجهها الجامعة.

3. معيار البرامج الأكاديمية: يتضح من الجدول (5) أن درجة تحقيق الجامعات الأردنية لهذا المعيار كانت مرتفعة وبالترتبة الثالثة، إذ بلغ متوسطها الحسابي (2.53) وانحراف معياري (0.33). وقد تعزى هذه النتيجة المرتفعة إلى أن هناك توافقاً بين المؤهلات التي يحملها أعضاء هيئة التدريس والتخصصات العلمية التي حددتها الجامعة لهم، وان هناك تطوراً للبرامج الأكاديمية التي تعتمد عليها الجامعة وبشكل يتسق مع متطلبات سوق العمل فضلاً عن تقديم الإرشاد والتوجه الأكاديمي للطلبة، وربما تعود هذه النتيجة إلى تقييم الأداء لأعضاء هيئة التدريس بشكل مستمر، وتحديد سياسات القبول والانتقال ومعادلة المواد للطلبة.

4. معيار البحث العلمي والإيفاد والإبداع: تشير النتائج في الجدول (6) إلى أن درجة تحقيق الجامعات الأردنية لهذا المعيار كانت مرتفعة وبالترتبة الرابعة، وبمتوسط حسابي (2.49) وانحراف معياري (0.41) ويحتمل أن تتسبب هذه النتيجة إلى قيام الجامعة بوضع سياسات هدفها دعم البحث

من حملة الدكتوراه أولاً ومن رتبة أستاذ ثانياً. وهذان الأمران يمكنانه من القيام بأداء مهماته فضلاً عن الخبرة الإدارية والخبرة العلمية. وربما يحصل العميد على دعم أكثر من رئيس الجامعة يمكنه من إنجاز كثير من المهمات ومن تطوير نظرتهم لمتطلبات وظيفته وقد يأتي موضوع ضمان الجودة في الوقت الحاضر من بين المتطلبات الرئيسية للعمل الجامعي وأن من يؤدي هذه المتطلبات والذي يُعد مسؤولاً عنها هو عميد الكلية، فضلاً عن الاهتمامات الشخصية والرغبة لدى العميد في تحقيق مستوى مناسب من الجودة لكتيبته. فهو بوصفه قائداً يعمل على تشجيع العاملين في الكلية من الإداريين وأعضاء هيئة التدريس على بذل الجهد المطلوب على الإيفاء بتحقيق ضمان الجودة.

التوصيات:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها يوصي بما يأتي:

- الحفاظ على الدرجة المرتفعة لتحقيق معايير ضمان الجودة في الجامعات الأردنية بتقديم الدعم المادي والمعنوي للعاملين في الجامعات وبخاصة عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية.
- تنظيم دورات تدريبية لعمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية المسؤولين عن ضمان الجودة تتعلق بمتطلبات ضمان الجودة ومعاييرها في الجامعات الأردنية وإنجاز المهمات المنوطة بهم.
- إجراء دراسة ارتباطية بين معايير ضمان الجودة ومتغيرات أخرى مثل: السلوك القيادي، والمناخ التنظيمي، والثقة التنظيمية.

التدريسية. البقاء للبحوث والدراسات، 16(1)، 59-87. .
الحكمي، عبد الملك بن علي عثمان. (2012). معوقات تحقيق الاعتماد الأكاديمي في كلية التربية بجامعة الملك خالد وسبل التغلب عليها. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك خالد، عسير، السعودية. حياة، تواتي والحاج، بن خالد والزهرة، قريصات وأحمد، عطا الله. (2015). الكفاءة المهنية لعضو هيئة التدريس وتأثيرها على جودة الخدمة التعليمية في الجامعة - دراسة على طلبة التربية البدنية والرياضية جامعة مستغانم. المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم، المؤتمر السنوي السابع "أثر الجودة والاعتماد في التعليم"، الدار البيضاء، المملكة المغربية.
الخطيب، أحمد. (2013). تطوير أنموذج للاعتماد وضبط الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي. مجلة جامعة دمشق، 29 (2)، 51-93.

تقدمه الجامعة في هذا المعيار بشكل عام، وفيما يتعلق بالأنشطة المنهجية والدورات التدريبية للطلبة والدعم المالي المقدم لهم، لم تكن بمستوى الطموح من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام الأكاديمية في هذه الجامعات.

مناقشة نتائج السؤال الثاني الذي ينص على "هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في تقديرات عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية لدرجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة تبعاً للمسمى الوظيفي؟

أظهرت النتائج في الجدول (11) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في تقديرات العمداء ورؤساء الأقسام الأكاديمية لدرجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة تبعاً للمسمى الوظيفي في الدرجة الكلية، إذ بلغت قيمة (ت) (5.55) وكانت الفروق أيضاً في المعايير كافة باستثناء معيار "خدمة المجتمع والعلاقات الخارجية" وكانت الفروق لصالح عمداء الكليات. وقد تعود هذه النتيجة إلى أن العمداء يدركون أهمية ضمان الجودة بشكل أدق ويقدرّون أهميتها أكثر مقارنة برؤساء الأقسام. وقد يعزى ذلك إلى أن من يقوم بوظيفة رئيس القسم لا يستمر لفترة طويلة في منصبه، وهذا قد لا يجعله يعير اهتماماً للجودة وضمانها ومتطلباتها، وأن من يشغل هذه الوظيفة وبخاصة في الجامعات الخاصة، وعادة ما يكون من أقل الرتب الأكاديمية وربما يؤثر ذلك في درجة إسهامه ومشاركته في ضمان الجودة، فضلاً عن الخبرة القليلة في العمل الإداري والأكاديمي.
في حين يتمتع العميد بخصائص لا يتمتع بها رئيس القسم. وقد يكون عضو هيئة التدريس الذي يعين بمنصب عميد كلية

المصادر والمراجع

- البلاوي، حسن حسين ومحفوظ، أحمد فاروق. (2016). إدارة الجودة الشاملة في نظم التعليم. ط1، الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
البلاوي، حسن حسين وآخرون. (2006). الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد والأسس والتطبيقات. ط1، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
البداح، أحمد والصريرة، خالد. (2012). تصور مقترح لتطوير معايير إدارة الجودة وضمانها في الجامعات الأردنية في ضوء تقنيات التعلم الإلكتروني. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، ع (9)، 181-209.
بدرخان، سوسن سعد الدين. (2013). مدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة من وجهة نظر أعضاء الهيئة

- (2015). Research on University Education Quality Assurance: Methodology and Results of Stakeholders' Satisfaction Monitoring. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol (214), 344-358
- De Vincenzi, Ariana, Garau, Andrea & Guaglianone, Ariadna. (2018). Has the quality of teaching and learning processes improved as a result of the implementation of quality assurance coordinated by the state?. Available: <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13538322.2018.1426382?scroll=top&needAccess=true>. Retrieved 20/1/2018.
- Kauko, Jaakko & Berndtson, Erkki (2013). ENQA's Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area: An Evaluation1. 7th ECPR General Conference, Bordeaux, France, September 4-7.
- Krejcie, R. V& Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607- 610.
- Marlous Veldt & John C Friend-Pereira. (2002). European Student Handbook on Quality Assurance in Higher Education. The National Unions of Students of Europe (ESIB), Available: <http://www.aic.lv/bolona/Bologna/contrib/ESIB/QAhandbook.pdf>. Retrieved 19/1/2018.
- Mikol, Myriam. (2003). Quality Assurance in Australian Higher Education: A Case Study of the University of Western, Sydney Nepean, available: [www.oecd.org.dataoecd/49/3/1870952.pdf](http://www.oecd.org/dataoecd/49/3/1870952.pdf). Retrieved 19/1/2018.
- Okland, J. (2001). Total Quality Management. 1st ed. Butterworth Heineman. New York, p 13.
- The National Unions of Students of Europe (ESIB). (2003). European Students Handbook for Quality Assurance in Higher Education. Available: <http://www.esib.org/projects/qap/QAhandbook/index.html>. Retrieved 19/1/2018.
- رضوان، محمود عبد الفتاح. (2012). إدارة الجودة الشاملة: فكر وفلسفة قبل أن يكون تطبيق. ط1، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- رقاد، صليحة. (2014). تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة سطيف1، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- صبري، هالة. (2009). جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي: تجربة التعليم الجامعي الخاص في الأردن. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، ع(4)، 148-176.
- عمر، فدوى بنت فاروق والحري، حياة بنت محمد سعد. (2014). نظم الجودة والاعتماد الأكاديمي ودرجة إسهامها في تحقيق متطلبات مجتمع المعرفة بالجامعات السعودية: دراسة ميدانية لآراء عينة من أعضاء هيئة التدريس. *المجلة الدولية التربوية المتخصصة*، 3(2)، 67-102.
- مجيد، سوسن شاكور والزيادات، محمد عواد. (2015). الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي. ط1، عمان: دار صفاء للنشر والطباعة والتوزيع.
- محمد، دعاء منصور أبو المعاطي. (2012). جودة مؤسسات التعليم العالي والتعليم المستمر وتحديات مجتمع المعرفة. المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، جامعة القاهرة، مصر.
- محمد، سحر محمد أبو راضي. (2015). تصور مقترح لضمان جودة التعليم الجامعي المصري في ضوء مدخل الإدارة الاستراتيجية. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، 8 (19)، 85-133.
- محمد، عبد اللطيف مصلح. (2015). تجربة جامعة العلوم والتكنولوجيا في مجال ضمان جودة الأداء الأكاديمي الجامعي. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، 8(22)، 177-216.
- المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم. (2012). المؤتمر السنوي الرابع "اليات التوافق والمعايير المشتركة لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم". القاهرة، مصر.
- Baldrige National Quality Program. (2005). Education Criteria for Performance Excellence, U.S.A. available: http://baldrige.nist.gov/PDF_files/2005_Education_Criteria.pdf. Retrieved 21/1/2018.
- Belash, Olga, Popov, Mikhail, Ryzhov, Nicolai, Ryaskov, Yan, Shaposhnikov, Sergey & Shestopalov, Mikhail.

The Degree to which Jordanian Universities Achieve Quality Assurance Standards from the Dean of the Faculties and Academic Department Heads' Point of View

*Emilia M. Al-Nukari, Eklaif Y. Al -Tarawneh**

ABSTRACT

This study aimed at finding out the degree to which Jordanian universities achieve quality assurance standards from the deans of the faculties and academic department heads' point of view. The sample of the study consisted of (220) deans and department heads, with (59) deans and (161) department heads, they were chosen intentionally from three governmental universities and three private universities in Jordan. Developmental survey research methodology was used. The questionnaire was used as a tool to collect data, after findings its validity and reliability. The findings showed that the degree to which Jordanian universities achieve quality assurance standards from the deans of the faculties and academic department heads' point of view was high. There were significant differences at ($\alpha \leq 0.05$) in the estimates of faculty deans and departments heads of the degree to which Jordanian universities achieve quality assurance standards, according to job title variable. Among the Recommendations of the study: maintaining the high degree of achieving quality assurance standards in Jordanian universities, by providing material and moral support to the employees of these universities, especially the deans of the faculties and academic department heads.

Keywords: Quality assurance standards, Jordanian Universities.

* The University of Jordan, Jordan. Received on 22/5/2018 and Accepted for Publication on 14/8/2018 .