مدى توفر نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار
من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

د / حمود محسن قاسم المليكي
أستاذ الإدارة والتخطيط التربوي المساعد
كلية التربية - جامعة ذمار

ملخص البحث:

هدف البحث الحالي إلى معرفة مدى توفر نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس من خلال المكونات الرئيسة لهذا النظام، المتمثلة بالمدخلات، والعمليات، والمخرجات، وقد حاول البحث الإجابة على الأسئلة الآتية :

- ما مدى توفر جودة مدخلات، وعمليات، ومخرجات نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟
- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي دلالة (0,05) في تقدير أفراد العينة لدرجة توفر الجودة في مكونات نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار تعزى لمتغيرات الكلية، والدرجة العلمية، وسنوات الخبرة؟

ولتحقيق أهداف البحث استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتكون مجتمع البحث من جميع أعضاء هيئة التدريس اليمنيين بجامعة ذمار الذين يحملون الألقاب العلمية (أستاذ مساعد، أستاذ مشارك، أستاذ)، والبالغ عددهم (226) عضواً، استجاب منهم (180) عضواً فقط، وباستخدام الوسائل الإحصائية المناسبة أظهرت نتائج البحث أن درجة توافر نظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي بجامعة ذمار من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس قليلة جدا في المجالات الثلاثة (المدخلات، العمليات، المخرجات)، وأنه يوجد فروق دالة إحصائيا تعزى لمتغيرات الكلية، ولا يوجد فروق ذوات دلالة إحصائية (a=0,05) تعزى لمتغير الدرجة العلمية، وسنوات الخبرة، وفي ضوء النتائج قدم الباحث عدد من التوصيات والمقترحات التي من شأنها توفير نظام ضمان الجود في الجامعة.

Abstract :

The aim of current research is to find out the extent of the availability of quality system and academic accreditation in Dhamar University from the perspective of teaching staff members through the key components of this system of inputs, processes and output. The research has tried to answer the following questions :

- What the extent of the availability of quality system and academic accreditation in Dhamar University from the perspective of teaching staff members.
-Is there statistically significant differences at the level of significance (0.05) in the estimation of the respondents to the degree of quality in the quality of Dhamar University system components due to the variables of the college academic degree and years of experience, To achieve the aim of the research. The researcher used descriptive approach, and the research community from all teaching Yemeni faculty members at the University of Dhamar who hold scientific titles: Assistant Professor, Associate Professor, and Professor, totaling 226 members, only 180 members responded to them, using the appropriate means. Research results showed that the degree of availability of quality and academic accreditation Dhamar University, from the point of view of little consideration of the faculty members in the three areas to ensure the system: (inputs, processes, outputs) and no statistically significant differences(a = 0.05) due to the variables of the college, the academic degree, years of experience, and in light of the results presented researcher number of recommendations and proposals that will provide quality assurance in the university system.

المقدمة (Introduction):

يشهد العالم اليوم حركة علمية كبيرة ، حيث تتسابق الدول الكبرى فيما بينها من أجل تقديم الجديد في مجال التكنولوجيا ولم تمضي يوم إلى وتفاجئنا تلك الدول بالكثير من الاختراعات، وتعتبر مؤسسات التعليم العالي في تلك الدول هي المنطلق والميدان الفعلي لتلك الاختراعات، ولعل من أهم العوامل التي جعلت تلك الجامعات في تلك الدول بذلك الإبداع والتطور هو اهتمامها بنظام الجودة منذ وقت مبكر، وزاد ذلك الاهتمام بوضع آليات وإجراءات علمية لتوفير نظام الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات بما يمكنها من مواصلة التقدم والإنتاج في العلوم والتكنولوجيا.

ولمواكبة التوجهات العالمية التي تنادي بضرورة الاهتمام بجودة التعليم في مؤسسات التعليم العالي وإصلاحه، جاء توجه جامعاتنا العربية نحو الأخذ بنظام الجودة، وتأسيس آليات، ووضع إجراءات لضمان جودة برامجها الأكاديمية والتربوية، وإعادة النظر في عملية التقويم التقليدية لتعلم الطلبة التي تكتفي باختبارات القلم والورقة التي لا تقيس – في الغالب - إلا المعارف والمستويات الدنيا من تفكيرهم، والمتمثلة بمدى حفظهم للمعلومات، لتشمل هذه العملية تقويم كافة جوانب تعلم الطلبة المعرفية، والمهارية، والوجدانية فضلا عن ربط التقويم بالواقع ومدى قدرة الطالب واستعداده على أداء مهام فعلية في الحياة المهنية. (الطراونة ،2,2011).

ولما كان مفهوم ضمان جودة التعليم بكافة مستوياته يحظى بأهمية متزايدة على كافة الأصعدة الإدارية، والتربوية ، والتعليمية الدولية، عملت جامعاتنا العربية على إنشاء مؤسسات تعنى بتحقيق هذا المفهوم، مثلما انتشرت في العالم مراكز ومؤسسات عامة وخاصة تعتمد معايير علمية تراعي ما تقدره لعملها، وصولاً إلى جودة المخرجات التعليمية ومتابعة نتائج أعمالها في فترات متعاقبة للتأكد من توفير المقومات الأساسية لأداء دور المؤسسات التعليمية ومساعدتها لرفع مستوى أدائها، وتأهيلها لتأخذ موقعها في ميدان المنافسة العالمية. (الحاج وآخرون،2,2008)

أما على المستوى المحلي في اليمن واتساقاً مع الجهود السابقة الإقليمية، والعالمية، وتمشياً مع هدفها نحو مواكبة خصائص العصر ومتطلباته، وحرصاً من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الجمهورية اليمنية على نشر ثقافة ضمان الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي تمهيداً لتطبيقها في مؤسسات التعليم العالي، وخصوصاً الجامعات، فقد عملت على بذل الجهود المختلفة لتعزيز هذا الاتجاه حيث قامت بعمل إستراتيجية لتطوير التعليم العالي في اليمن 2006-2011م. أكدت من خلالها على ضرورة تبني نظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في مختلف مؤسسات التعليم العالي والجامعي . كما قامت بعمل مؤتمر سنوي يهتم بقضايا التعليم العالي ومن أهمها قضية ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي. بالإضافة إلى ذلك فقد سعت الوزارة نحو تأسيس المجلس الوطني لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي والذي تم الموافقة عليه من قبل الوزارة والمجلس الأعلى للجامعات اليمنية ، وكذا من قبل مجلس الوزراء، وذلك تعزيزاً لتوجهات الوزارة وسياستها التعليمية الرامية إلى تحسين وتطوير التعليم العالي في اليمن بصورة مستمرة، سواء من حيث المدخلات، أو العمليات، أو المخرجات، وبما يضمن لمؤسسات التعليم العالي وخاصة الجامعات أن تكون قادرة على خوض غمار المنافسة مع الجامعات الإقليمية، والعالمية، وأن تتميز مخرجاتها بامتلاك المعلومات والمعارف، والمهارات، والقدرات والموصفات التي يتطلبها سوق العمل المحلي والعالمي. (السماوي،4,2009)

ومؤخرا كان من ضمن توصيات مؤتمر الحوار الوطني إنشاء هيئة نوعية لضمان جودة التعليم والاعتماد الأكاديمي تتمتع بالاستقلالية وتكون لها الشخصية الاعتبارية العامة، وتتبع مجلس الوزراء، ويكون لها فروع في المحافظات، وتهدف إلى ضمان جودة التعليم وتطويره

المستمر من خلال نشر الوعي بثقافة الجودة والتنسيق مع المؤسسات التعليمية. بما يكفل الوصول إلى منظومة متكاملة من المعايير، وقواعد مقارنات التطوير واليات قياس الأداء استرشادا بالمعايير الدولية، والتقويم الشامل للمؤسسات التعليمية، وبرامجها طبقا للمعايير القياسية والمعتمدة لكل مرحلة تعليمية، ولكل نوع من المؤسسات التعليمية. (وثيقة الحوار الوطني الشامل ، 269,2014).

وانطلاقاً من أهمية ضمان الجودة في الجامعات اليمنية، وما اكدة عليه بعض الدراسات ومنها دراسة (السماوي، 2009، 4). الذي تتناول في دراسته تقويم نظام ضمان الجودة بجامعة تعز من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس واقترح إجراء بحث لمعرفة توفر نظام ضمان الجودة في التعليم الجامعي في إحدى الجامعات اليمنية الأخرى. فقد جاء هذا البحث ليتناول هذا الموضوع وهو معرفة مدى توفر نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار، من خلال مكوناته الأساسية المتمثلة : بالمدخلات، والعمليات، والمخرجات لمعرفة نقاط القوة والضعف، وتقديم التوصيات، والمقترحات بذلك.

مشكلة البحث:

يمكن تحديد مشكلة البحث في السؤال الرئيس الأتي :-

- ما مدى توفر نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ؟

وسيتم الإجابة على السؤال من خلال الإجابة على الأسئلة الفرعية الآتية :

- ما درجة توفر الجودة في مدخلات نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ؟
- ما درجة توفر الجودة في عمليات نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ؟
- ما درجة توفر الجودة في مخرجات نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ؟
- هل هناك فروق دالة إحصائيا عند مستوي دلالة(0,05) في تقدير أفراد العينة لدرجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار، تبعاً لمتغيرات (الكلية- الدرجة العلمية- سنوات الخبرة)؟

أهمية البحث :

تكمن أهمية البحث الحالي في الكشف عن مدى توفر نظام ضمان الجودة في مدخلات وعمليات ومخرجات جامعة ذمار من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، وكذا معرفة تقدير أفراد العينة لدرجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار، تبعاً لمتغيرات الكلية، والرتبة الأكاديمية، وعدد سنوات الخبرة التدريسية .كما تكمن أهميته برفد المكتبة الجامعية بالأبحاث التي يستفيد منها الباحثون من خلال تناوله موضوعا مهما، ومساعدة قيادة الجامعة في وضع رؤية استراتيجية واضحة لتطبيق الجودة، والاستفادة من جوانب القوة التي أظهرها البحث، ومعالجة جوانب الضعف من اجل تعزيز وتطوير قدرات الجامعة، وصولا إلى مصافي الجامعات المتقدمة.

أهـداف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى:

- معرفة مدى توفر نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس من خلال معرفة درجة توفر الجودة في كلا من مدخلات ،وعمليات ،ومخرجات نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار.
- معرفة وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوى دلالة(0,05) في تقدير أفراد العينة لدرجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار، تبعاً لمتغيرات الكلية -الدرجة العلمية-سنوات الخبرة.
- كما يهدف لتحليل الوضع الراهن والكشف عن نواحي القوة والضعف ، وتقديم الاقتراحات والتوصيات للمعنيين بجامعة ذمار ومساعدتهم على اتخاذ القرار المناسب من أجل تعزيز ضمان الجودة فيها.

حـدود البحث :

موضوعيا اقتصر البحث الحالي على معرفة توفر نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ، وبشريا شمل البحث على جميع أعضاء هيئة التدريس اليمنيين في كليات جامعة ذمار الذين يحملون الألقاب العلمية أستاذ مساعد، وأستاذ مشارك، وأستاذ، خلال الفصل الثاني من العام الجامعي 2013-2014م.

مصطلحات البحث:

قدّم الباحثون والمفكرون في مجال الجودة وضمانها مجموعة من التعاريف لنظام ضمان الجودة. وسيقوم الباحث باستعراض بعضها ابتداء بتعريف النظام والجودة ، وضمان الجودة ، ومن ثم تعريف مفهوم نظام ضمان الجودة.

فالنظام عرفه كلا من (أحمد وجبارة، 2009، 86). بأنه "إطار عام مكون من مجموعة من العناصر المترابطة التي تتفاعل معاً وفقاً لإجراءات معينة لتحقيق وظيفة، أو وظائف مفيدة".

ويعرف الباحث النظام بأنه مجموعة من الأسس والمبادئ، والقوانين ، والمعايير التي من خلالها تحقق جامعة ذمار أهدافها بالشكل المطلوب بدقة وموضوعية وزمن محدد.

أما الجودة فتعرف لغوياً : على أنها من أصل فعل (الجود) والجيد نقيض الردى، والشيء جودة وجودة، أي صار جيداً / أحدث الشيء فجاد والتجويد مثله، وقد جاد جودة وأجاد أي أتي بالجيد من القول والعمل(أبن منظور،72,1984). وعرفها (معجم الوسيط) لغة: من كلمة أجاد أي أتي بالجيد من قول أو عمل، وأجاد الشيء صيره جيدا، والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده بمعني صار جيدا. وعرفت بأنها المطابقة لمتطلبات أو مواصفات معينة. ويشير مصطلح الجودة إلى مجمل السمات والخصائص، والمميزات التي تتعلق بالخدمة، وباحتياجات المستفيدين من تلك الخدمة.(Blackmur,2004,7).

وعرفها (الجضعي، 2005، 17). بأنها تمثل مجموعة من الخصائص أو المميزات لمنتج أو خدمة تعبر أن قدرتها على الوفاء باحتياجات العملاء الصريحة والضمنية. .**أما(التومي، 2005، 10)**. فقد عرفها بأنها مجموعة من العمليات والإجراءات المقررة سلفا ، والتي تهدف إلى منح ضمانات مناسبة تجعل منتوجاً معيناً يستجيب لمواصفات محددة مسبقا مرتبطة بالجود. **ويعرفها الباحث بأنها** عملية تستهدف التحقق من مدى تطبيق نظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي بجامعة ذمار من حيث العناصر المتمثلة بالمدخلات والعمليات ، والمخرجات.

وبالنسبة لضمان الجودة فهي : عملية إيجاد آليات ، وإجراءات تطبق في الوقت الصحيح والمناسب للتأكد من أن الجودة المرغوبة ستتحقق، بغض النظر عن كيفية تحديد معايير هذه النوعية. فقد عرفها(الحاج وآخرون، 10,2008). بأنها الوسيلة للتأكد من أن المعايير الأكاديمية المستمدة من رسالة الجهة المعنية قد تم تعريفها وتحقيقها، بما يتوافق مع المعايير المناظرة لها، سواء قوميا أو عالميا، وأن مستوى جودة فرص التعلم، والأبحاث، والمشاركة المجتمعية ملائمة وتستوفي توقعات مختلف أنواع المستفيدين من هذه الجهات.

أما(حسين ، 2005، 156). فقد أكد أنها تصميم أو تنفيذ نظام يتضمن سياسات وإجراءات تقوم بها الجامعة للتأكد من الوفاء بمتطلبات الجودة ليس فقط على نطاق مراحل عملية التعليم، بل على نطاق أشمل ، يضم ضبط الجودة على مستوى وظائف الجامعة ككل. كما تعرف عملية ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، بأنها الوسيلة التي يتم من خلالها التأكد من أن المعايير الأكاديمية المستمدة من رسالة هذه المؤسسات وبما يتوافق مع المعايير المناظرة لها، سواء قوميا أو عالميا، وأن مستوى جودة فرص التعلم والأبحاث، والمشاركة المجتمعية ملائمة، وتستوفي توقعات مختلف أنواع المستفيدين من هذه المؤسسات(الحاج وجريسات، 2008، 10). **ويعرفها** (البهواش، 2007، 31). على أنها نظام يشمل كل السياسات والمقاييس، والأفعال المخططة التي يتم من خلالها تحقيق وتطوير جودة التعليم العالي، بما يمكنه من الوفاء باحتياجات ومطالب المستفيدين منه.

وأما (المخلافي، 2008، 32) فقد نظر إليها على أنها تمثل مجموعة من النشاطات التي تتخذها الجامعة لضمان المعايير التي تحددها مسبقاً لمنتج أو خدمة يتم بالفعل الوصول إليها بانتظام، وهي عملية قبلية تتخذ قبل الإنتاج أو قبل تقديم الخدمة.

أما مفهوم نظام ضمان الجودة بشكل عام فيعرف بأنه نظام عالمي موحد لمعايير الجودة المتفق عليها عالميا ليكون وثيقة دولية لضمان جودة الإدارة. والمقصود بهذا النظام في التعليم العالي، جودة عناصر العملية التعليمية المكونة من: الطالب، الأستاذ، المادة التعليمية(برامج، كتب، طرق تدريس)، مكان التعلم (قاعات، مخابر، مراكز حاسوب)، الإدارة (تشريعات، سياسات)، هياكل تنظيمية ووسائل تمويل، جودة التقييم الذي يلبي احتياجات سوق العمل. إضافة إلى أنه يمكن وصف ضمان جودة التعليم العالي كنظام أساسه منع وقوع الأخطاء والعمل على تحسين جودة الخدمة التعليمية، ويزيد الإنتاجية بالتأكيد على تصميم العمليات ومراقبتها، والتركيز على مصادر الأنشطة، وبالتالي منع ظهور الخدمات التعليمية غير المطابقة(يحياوي وآخرون،412,2012). كما يعرف بأنّه: "نظام عالمي موحد لمقاييس الجودة، اتفق عليه عالميا ليكون وثيقة دولية لضمان جودة" الإدارة. (عماداواخرون،315,2010)

وينظر إليه(الطاهر وعامر،146,2010).أنه" ذلك النظام الذي يقوم بالتحقق على أنّ ما تقوم به من أعمال يتطابق مع الإجراءات، والسياسات التي قمت بكتابتها واعتمادها" ويعرف الباحث نظام ضمان الجودة بأنه: الإجراءات التي يتم من خلالها جمع البيانات المتعلقة بنظام ضمان الجودة في جامعة ذمار ومدى توفر الجودة في مدخلات، وعمليات، ومخرجات هذا النظام ،من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، ووضع التوصيات، والمقترحات التي تعزز جوانب القوة وتعالج جوانب القصور التي أظهرتها النتائج.

الدراسات السابقة :

تنوعت وتعددت الدراسات التي تناولت موضوع نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، لكن أغلب تلك الدراسات ركزت على بناء نماذج ، وركزت أيضا على تطبيق برامج ، وغالبا ما نجد دراسات تناولت واقع أو مدى معرفة تطبيق نظام الجودة في الجامعات وخاصة في الوطن العربي. وسوف نتناول في هذا البحث أهم الدراسات التي تناولت تقويم ومعرفة مدى توفر نظام ضمآن الجودة في الجامعات المحلية والعربية، والأجنبية فمن الدراسات المحلية **دراسة العفيري(2014)**، والتي هدفت إلى تقديم مشروع مقترح للتخطيط الاستراتيجي لتطبيق الجودة الشاملة في الجامعات اليمنية، وقد أستخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم أسلوب الجودة الشاملة في الجامعات، وفي ضوء مؤشرات جوانب القوة والضعف، ومؤشرات الفرص والتهديدات لواقع الجامعات، والاستفادة من الدراسات السابقة ، اقترح الباحث خطة إستراتيجية مكونة من رؤية ، ورسالة ، وغايات ، وأهداف ، وخطط تنفيذية ، ومؤشرات أداء ، ومدة زمنية، وتكلفة مادية. وفي دراسة محمد(2013) التي هدفت إلى التعرف على مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء وجامعة العلوم والتكنولوجيا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم ، والذي طبق البحث على عينة الدراسة التي تم اختيارها بواسطة طريقة العينة الطبقية العشوائية بواقع (220) عضو ، و اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، وكذلك منهج التحليل المقارن ، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ، وأظهرت النتائج أن مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء وجامعة العلوم والتكنولوجيا دون المستوى المطلوب ، وقدم الباحث عدد من التوصيات والمقترحات المطلوبة لتطبيق الجودة .

كما هدفت دراسة كويران وآخرون(2010) للتعرف على واقع ضمان الجودة للبرامج الأكاديمية في جامعة عدن من وجهة نظر عمداء الكليات ونوابهم ورؤساء الأقسام العلمية ، واعتمد الباحثون المنهج الوصفي ، وتكوّن مجتمع البحث من جميع عمداء الكليات ونوابهم ورؤساء الأقسام العلمية في كليات جامعة عدن والذين يبلغ عددهم (101) للعام 2008-2009م. وأعتمد الباحثون معايير الوكالة البريطانية لضمان الجودة في التعليم العالي في تحديد مكونات البرنامج الأكاديمي التي ينبغي أن يخضع للتقويم من قبل عمداء الكليات ونوابهم ورؤساء الأقسام العلمية ، فعملوا على تصميم استبيان خماسي التقدير ، يتكون من ستة محاور تضمنت (76) فقرة ، تم استخراج دلالات عن صدقها وثباتها. وقد تم الإجابة على أسئلة البحث باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية في تحليل البيانات ومعالجتها، ، وقد كشفت نتائج البحث بشكل عام عن تدني واقع البرامج في جامعة عدن بكافة مكوناتها سواءً من حيث الأهداف والمخرجات ، أو المناهج وما يصاحبها من تدريبات ميدانية ، أو طرق التدريس وأساليب تقويم التعلم ، أو من حيث مصادر التعلم المتوفرة ، وكذا الخدمات والرعاية التي تقدمها تلك البرامج للمتعلم. كما خلص البحث إلى جملة من التوصيات والمقترحات الموجهة للجهات المعنية بتخاذ القرارات المناسبة لتحسين جودة البرامج الأكاديمية . وتنظيم دورات تدريبية للقادة ولأعضاء هيئة التدريس في جامعة عدن ، وورش عمل لنشر ثقافة الجودة وتمكينهم من تقويم وتطوير البرامج الأكاديمية وفق

مواصفات محددة ، والحرص على استمرارية تقويم هذه البرامج بالرجوع إلى مرجعيات خارجية لضمان جودتها وصولاً نحو الفوز بالاعتماد الأكاديمي في المستقبل.

أما دراسة السماوي(2009) فقد هدفت إلى تقويم نظام ضمان الجودة بجامعة تعز من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس من خلال معرفة درجة توفر الجودة في المدخلات ، والعمليات ، والمخرجات المكونة لهذا النظام . وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي ، كما تم استخدام أداة الاستبانة التي تم تطبيقها على جميع أعضاء هيئة التدريس اليمنيين بجامعة تعز الذين يحملون الألقاب العلمية(أستاذ مساعد، وأستاذ مشارك، وأستاذ) والبالغ عددهم (230)عضواً ، استجاب منهم (192) عضواً فقط ، وبعد جمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: إن درجة توفر الجودة في مكونات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز جاءت بدرجة توفر قليلة بوجه عام ، ووجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0,05) في تقدير أفراد العينة لدرجة توفر الجودة في مكونات نظام ضمان الجودة بجامعة تعز تعزى لمتغير الكلية، لصالح كليتي الآداب والطب على كلية التربية ، وعدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0,05) في تقدير أفراد العينة تعزى لمتغيرى الدرجة العلمية، وسنوات الخبرة. وأجرى (المخلافي، 2008) دراسة هدفت إلى وضع ملامح لنظام مقترح لجودة التعليم في الجامعات اليمنية وأنظمته الفرعية المتمثلة بنظام إدارة الجودة ، ونظام ضمان الجودة، ، ونظام ضبط الجودة ، ونظام بيانات الجودة ومعلوماتها ، وبعد عرض الباحث للأدبيات والمعطيات ذات الصلة بمفهوم الجودة ونظامها في التعليم الجامعي وأبعاده وعناصره ، وأيضاً وصفه للأنظمة الفرعية لنظام الجودة توصلت الدراسة إلى أن مفهوم نظام الجودة في التعليم الجامعي يعبر عن جودة التصميم ، وجودة الأداء ، وجودة المخرج وأنه يهتم بجميع وظائف الجامعة التي تضمن تحقيق مستوى الجودة التي يرغب فيها المستفيد وذلك من خلال ارتكازه على أربعة أنظمة فرعية هي: (نظام إدارة الجودة ، ونظام ضمان الجودة، ونظام ضبط الجودة، ونظام بيانات الجودة ، ومعلوماتها). كما توصلت الدراسة إلى أن هذا النظام يعتمد على ثلاثة أبعاد لجودة العمل الأكاديمي في الجامعات هي(البعد الأكاديمي، والبعد الفردي، والبعد الاجتماعي)، وأيضاً توصلت إلى أن نظام الجودة في التعليم الجامعي يتكون من أربعة عناصر أساسية هي: المدخلات، والعمليات، والمخرجات ، والتغذية الراجعة . أما دراسة سعيد(2008) فقد هدفت لوضع معايير اعتماد وضمان جودة التعليم الجامعي في الجمهورية اليمنية في ضوء بعض التجارب التربوية المعاصرة ، والوصول إلى تصور مقترح للارتقاء بجودة التعليم الجامعي باليمن ، واستخدم الباحث المنهج الوصفي وقام الباحث ببناء استبانة، تضمنت عشرة معايير اشتملت على مائة وسبع عبارات ، وكانت موجهة لأعضاء هيئة التدريس وبعض الإداريين في الجامعات اليمنية، لمعرفة مدى توافر معايير الاعتماد وضمان الجودة بالتعليم الجامعي اليمني ، وقد تم تطبيق الاستبانة في كل من جامعة (صنعاء وعدن والعلوم والتكنولوجيا) وتوصل إلى نتائج كان من أهمها: إجماع أفراد العينة على أن محور سياسة القبول غير واضح التحقق، وتختلف طبيعته من جامعة إلى أخرى ، و ذلك لغياب التنسيق المركزي للقبول في الجامعات اليمنية ، وان الجامعات اليمنية الحكومية تفتقر إلى الموارد المالية الكافية واللازمة لسير العملية التعليمية بشكلها الصحيح ، ويرجع ذلك إلى الميزانية غير الكافية المعتمدة من الحكومة ، بالإضافة إلى الفساد المالي والإداري داخل الجامعات اليمنية ، كما أنها لا تمتلك خطة لتقليص الاعتماد على التمويل الحكومي والتحول إلى التمويل الذاتي كما أجمعت آراء الإداريين في الجامعات اليمنية على عدم وضوح معايير الاعتماد وضمان الجودة بالجامعات اليمنية ، ويرجع ذلك لضعف ثقافتهم بمفهوم الاعتماد وضمان الجودة ، ومن خلال النتائج قدم الباحث تصور مقترح وتوصيات لتطبيق ذلك التصور.

ومن الدراسات العربية والأجنبية دراسة عبد المالك وكنجي(1998) فقد هدفت إلى تطبيق مبادئ أنظمة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في ماليزيا " . حيث قام الباحثان باستخدام المبادئ والمفاهيم العامة لإدارة الجودة الشاملة وتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ليتلاءم مع مؤسسات التعليم العالي ، وكذا نماذج إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في ماليزيا

، وكان الهدف من هذه النماذج تكوين نموذج له خصائص معينة وتشتمل على مبادئ متناغمة ومتماثلة مع مبادئ مؤسسات إدارة الجودة الشاملة. وتوصل الباحثان إلى نتائج منها أن هناك نسبة (50 %) من مؤسسات التعليم العالي في ماليزيا تقوم بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة. وأن القيادة لها دور فعال في الرقي بإدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي في ماليزيا ، وأن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تناسب جميع مؤسسات التعليم العالي بغض النظر عن حجمها ، وعمرها أو نوع المؤسسة سواء أكانت خاصة أم حكومية . أما دراسة غانم (2008) التي هدفت التعرف على مد ى تطبيق نظام إدارة الجودة وآثرها على أداء كليات العلوم الإدارية والاقتصادية في الجامعات الفلسطينية وتكونت عينة الدراسة من (120) فردًا من العاملين في بعض الجامعات الفلسطينية ، وبينت النتائج أن أفراد العينة موافقون أن تطبيق نظام إدارة الجودة يعمل على تحسين الأداء ، وتطويره باستثناء رضا المستفيدين(الطلاب، أولياء الأمور وأرباب العمل). وبينت النتائج عدم وجود فروق في إجابات أفراد العينة حول مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة وفقًا لمتغيرات(المستوى التعليمي ، الجامعة ، التخصص). فيما بينت دراسة أبو دقة (2009) ، التي هدفت إلى تقويم جودة البرامج الأكاديمية بالجامعة الإسلامية بغزة من وجهة نظر الخريجين ، والتي استخدمت المنهج الوصفي ، وعينة عشوائية ممثلة من الخريجين في التخصصات المختلفة بلغت (858). أن تقديرات أفراد العينة التقويمية، بخصوص مساقات التخصص ،كانت تتراوح ما بين 55% إلي 78% ، وفي مجال علاقة المدرسين بالطلبة كانت التقديرات ما بين 66% إلى 79% ، وفي مجال أداء الكلية كانت ما بين 72% إلى 82%، وفي مجال التدريب الميداني كانت ما بين 62% إلي 79%، وأعلى من (80%) عند تقويم الطلبة لمهاراتهم وقدراتهم. كما بينت النتائج أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية، تعزى لمتغير التخصص الأكاديمي في مجال مساقات التخصص ، وعلاقة المدرسين بالطلبة ، وأداء الكلية، وكذلك للتقديرات التقويمية لأفراد العينة لقدراتهم وإمكاناتهم لصالح الكليات التطبيقية، والشرعية مقارنة بالكليات الإنسانية. أما دراسة الحيناوي(2012) ، والتي هدفت للتعرف على مدى تطبيق متطلبات ضمان الجودة وفق معايير: الطلبة ، هيئة التدريس ، الإدارة ، البرامج ، المرافق في جامعة باتنة – الجزائر من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. ولتحقيق ذلك طورت استمارة استبيان وزعت على عينة مستهدفة من الأساتذة ، وتم استرجاع 92 استمارة ، وتمثل نسبة استجابة العينة نسبة 65.71،% وخلصت الدراسة إلى أن تطبيق متطلبات ضمان الجودة بجامعة باتنة بحسب أراء أعضاء هيئة التدريس يتم بدرجة متوسطة بلغت 55.4،% وأن ذلك راجع إلى انخفاض نسبة تطبيق متطلبات المعايير الأساسية لضمان الجودة وبخاصة معياري الطلبة والمرافق حيث بلغت النسب 49. 50% على التوالي.

وهدفت دراسة (المصدر،2012) إلى معرفة مدى تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية بجامعة الأزهر بغزة في ضوء بعض المتغيرات ، وقد استخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل لجميع أعضاء الهيئة التدريسية في كلية التربية بجامعة الأزهر بغزة ، وتمثلت نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها بعد المعالجات الإحصائية ، إن كلية التربية تطبق أبعاد الجودة بصورة أعلى من المتوسط ، كما أثبتت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث من أعضاء الهيئة التدريسية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة ، وأيضاً عدم وجود فروق بين الفئات العمرية المختلفة في أبعاد الجودة تبعا للرتبة الأكاديمية عدا الفروق في النظام الإداري ونظام الدراسة والمنهاج ، والدرجة الكلية لصالح المدرسين والأساتذة المساعدين ، واتضح أيضاً عدم وجود فروق في تطبيق أبعاد الجودة تبعاً لمتغير الخبرة ومتغير الجامعة المانحة للدرجة العلمية ، وكذا في أبعاد ثقافة الجودة والموارد المتاحة ، ونظام الدراسة، والمناهج ، الكلية ، وتبين أيضاً من النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الهيئة التدريسية والبيئة التربوية التعليمية ، الطلبة ، الدرجة الكلية تبعاً لمتغير القسم الذي يعمل فيه عضو هيئة التدريس ، في حين لم توجد فروق في أبعاد النظام الإداري ، وثقافة الجودة ، والموارد المتاحة ، ونظام الدراسة والمنهاج. **أما دراسة الهنيني(2012)** التي هدفت إلى

التعرف لمدى تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في برامج تدريس المحاسبة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر الهيئة التدريسية والطلبة ، ولتحقيق أغراض الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي واختار عينة لبحثه بلغت (165) من الطلبة وهيئة التدريس وقد توصلت الدراسة إلى أن الجامعات الأردنية تلتزم بأبعاد الجودة المتعلقة بالنظام الإداري ، والهيئة التدريسية ، وأنها لا تلتزم بأبعاد الجودة المتعلقة بالموارد والمرافق المتاحة للطلبة ، والخطط والمناهج ، والامتحانات ، وتقييم الطلبة ، والطلبة المقبولين ومتابعة الخريجين. كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المدرسين والطلبة نحو تطبيق أبعاد الجودة المتعلقة بالامتحانات وتقييم الطلبة ، والطلبة المقبولين ، ومتابعة الخريجين ، وأوصت الباحثة ببعض التوصيات أهمها مراجعة إجراءات قبول الطلبة في التخصص، وتحديد أعدادهم بما ستناسب مع المرافق المتاحة بالجامعات.

التعليق على الدراسات السابقة :

هدفت معظم الدراسات السابقة إلى التعرف على تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي وكانت اقرب دراسة للبحث الحالي هي دراسة (السماوي،2009) الذي تناول فيها تقويم نظام ضمان الجودة في جامعة تعز من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة في معرفة أهم الخصائص المنهجية ، والطرق اللازمة لدراسة مثل هذا الموضوع، واختيار المنهج الملائم والمناسب لهذه الدراسة المتمثل بالمنهج الوصفي التحليلي، وكذا الوسائل الإحصائية المناسبة.

منهج البحث :

نظراً لطبيعة البحث وتحقيق أهدافه استخدم الباحث المنهج الوصفي كونه الأنسب في مثل هذا البحث، ولأن هذا المنهج يهدف لتسجيل وتحليل وتفسير الظاهرة في وضعها الراهن، وجمع البيانات من مصدرها المحدد على أساس الاستبصار الكامل بجوانب المشكلة محل البحث.

مجتمع البحث وعينته :

ضم مجتمع البحث جميع أعضاء هيئة التدريس من حملة الدكتوراه(أستاذ، أستاذ مشارك، أستاذ مساعد) في جميع كليات جامعة ذمار وهي(العلوم التطبيقية، الطب البشري، طب الأسنان، كلية الزراعة والطب البيطري، الهندسة، التربية، الآداب والألسن، العلوم الإدارية ، كلية الحاسبات) والبالغ عددهم (226) للعام الجامعي 201/2013م ، وقد تم أخذهم جميعا كعينة للبحث وبحسب الجدول الآتي:

جدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد مجتمع البحث الأصلي على كليات جامعة ذمار خلال العام2014/2013م

م	الكلية	العدد	النسبة %
1	العلوم التطبيقية	22	%9.73
2	الطب البشري	49	%21.7

3	طب الأسنان	7	%3.1
4	كلية الهندسة	28	%12.4
5	علوم الحاسبات	13	%5.8
6	التربية	30	%13.3
7	الآداب والألسن	29	%12.83
8	الزراعة والطب البيطري	23	%10.18
9	العلوم الإدارية	25	%11.06
الإجمالي		226	%100

وقد تم اختيار المجتمع الأصلي كعينة للبحث حيث تم توزيع المقياس عليهم، وبلغ عدد المستجبين (180) أي بنسبة 79.65% من إجمالي أفراد المجتمع، وهي نسبة كافية لتمثيل المجتمع وتعميم النتائج عليه، والجداول 2، 4,3 يوضحوا توزيع الأفراد المستجيبين حسب متغيرات البحث وهي الكلية، الدرجة العلمية، سنوات الخبرة.

جدول رقم (2) يوضح توزيع الأفراد المستجيبين حسب متغير الكلية

م	الكلية	العدد	النسبة %
1	العلوم التطبيقية	19	%10.56
2	الطب البشري	39	%21.67
3	طب الأسنان	6	%3.3
4	كلية الهندسة	23	%12.78
5	علوم الحاسبات	8	%4.44
6	التربية	25	%13.89
7	الآداب والألسن	24	%12.83
8	الزراعة والطب البيطري	17	%13.33
9	العلوم الإدارية	19	%10.56
الإجمالي		180	%79.65

الجدول (3) عدد المستجيبين من أفراد العينة حسب الدرجة العلمية

الدرجة العلمية	الأفراد المستجيبين	النسبة
أستاذ	5	%2.78
أستاذ مشارك	26	%14.44
أستاذ مساعد	149	%82.78
المجموع	180	%100

الجدول (4) عدد المستجيبين من أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	الأفراد المستجيبين	النسبة
5-1	134	%74.44
10-6	35	%19.44
من11ومافوق	11	%6.11
المجموع	180	%100

أداة البحث:

لما كان البحث الحالي يهدف لمعرفة مدى تطبيق نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار ، من خلال معرفة درجة توفر الجودة في المدخلات ، والعمليات ، والمخرجات المكونة لهذا النظام ، فقد اعتمد الباحث (المقياس) الخاص بدراسة (السماوي، 2009) والتي تناولت تقويم نظام ضمان الجودة بجامعة تعز وتم تطبيقه على عينة البحث وقد تكون المقياس من قسمين ، تضمن القسم الأول البيانات المتعلقة بالمبحوثين والمتمثلة (بالكلية ، الدرجة العلمية ، وسنوات الخبرة)، والقسم الثاني ، تمثل بمجالات فقرات (المقياس) المكون من (57) فقرة موزعة على مكونات نظام ضمان الجودة المتمثلة بالمدخلات(24) فقرة ، وضمان جودة العمليات (22) فقرة ، وضمان جودة المخرجات(12) فقرة، وقد صيغت جميع العبارات بصورة ايجابية وأعطي لكل عبارة من عباراتها وزنا مدرجا على نمط سلم ليكرت خماسي التقدير المتمثل (كبيرة جدا -كبيرة - متوسطة - قليلة - قليلة جد).

الوسائل الإحصائية :

تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية، حيث تم استخدام الإجراءات الإحصائية المناسبة ، ومنها المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، علما بأن الباحث قد اعتمد في تفسيره للنتائج على المحك التالي(من1الى اقل من 1,8 قليلة جدا)، و(من1,8الى اقل من 2,6 قليلة)، و(من2,6الى اقل من3,4متوسطة)، و(من3,4الى اقل من 4,2 كبيرة)، و(من4,2الى 5,0 كبيرة جدا).

عرض النتائج ومناقشتها :

أولا : الإجابة عن السؤال الأول والذي ينص على: ما مدى توفر نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في مكونات نظام ضمان الجودة المتمثلة بالمجالات الآتية درجة توفر المدخلات، درجة توفر العمليات، درجة توفر المخرجات ؟ وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من المجالات التي شملتها الدراسة، وكذلك الدرجة الكلية للمجالات مجتمعة والجدول (5) يوضح ذلك:

جدول (5): المتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية ، والدلالة اللفظية، لمجالات نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

المجال	درجة التوفر		الدلالة اللفظية
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
جودة المدخلات	2,6	0.22	قليلة
جودة العمليات	1,72	0,24	قليلة جدا
جودة المخرجات	1,42	0,25	قليلة جدا

وبالنظر إلى الجدول (5) نجد أن الأداء الكلي لنظام الجودة قليلة جدا أيضا بواقع1,79كمتوسط و0,21 انحراف معياري وان مجال المدخلات جاء بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي2,6بينما جاء بالمرتبة الثانية مجال العمليات بمتوسط حسابي 1,72وجاء بالمرتبة الأخيرة مجال المخرجات بمتوسط حسابي1,42 مما يؤكد أن نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار لا تتوفر فيه الجودة بالدرجة المطلوبة ، ولا يزال اقل بكثير من المستوى المتوقع الذي يؤهل الجامعة للمنافسة ، والحصول على شهادة الاعتماد الأكاديمي الذي تسعى إلى تحقيقه كل الجامعات محليا ، وإقليميا ، وعالميا وفقاُ للمعايير والمواصفات العالمية المعتمدة ، ويعزى الباحث ظهور النتيجة بهذا الشكل يرجع إلى أن إدارة الجامعة بمختلف مستوياتها لم تقم بنشر ثقافة الجودة في الجامعة بالصورة الكافية ، كما يعزى الباحث السبب أيضا إلى الوضع الحالي التي تمر بها الجامعة الذي يعتبر جزء من الوضع الحالي التي يمر بها الوطن من تردي للوضع المالي والإداري، والذي انعكس سلبا على الكادر البشري وأصبح الوضع غير مهيأ لتطبيق نظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، إلى جانب عدم قدرة مركز ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي بالجامعة للقيام بدوره وكذا وحدات الجودة في الكليات بسبب عدم وجود ميزانية تشغيلية ،وجوانب القصور الواضحة في خطط الجامعة، وهذه النتيجة تتفق إلى حدا كبير مع نتيجة دراسة(السماوي، 2009) التي توصلت إلى أن الجهود التي تبذلها جامعة تعز في مجال توفر نظام ضمان الجودة لا تزال دون المستوى المتوقع. مما يعني أن الحالة تكون واحدة ما عداء توفر بعض الأمور في جامعة تعز ولم تتوفر في جامعة ذمار.

ثانيا : وللإجابة على السؤال الفرعي التالي "-

- ما درجة توفر الجودة في مدخلات نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ؟

تم حساب المتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية ، والدلالة اللفظية لجميع الفقرات وبحسب الجدول الاتي:

جدول (6): المتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية ، والدلالة اللفظية، لفقرات مجال ضمان جودة المدخلات في نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

م	الفقرات	درجة التوفر		الدلالة اللفظية
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
1	تستخدم الجامعة نماذج خاصة لتقويم أداء أعضاء هيئة التدريس	**1,63**	**0,63**	قليلة جدا
2	تستخدم الجامعة نماذج خاصة لتقويم أداء الإداريين.	**1,64**	**0,68**	قليلة جدا
3	توفر الجامعة المستلزمات (مواد/ أدوات / أجهزة) اللازمة لسير العملية التعليمية.	**1,70**	**0,74**	قليلة جدا

4	توفر الجامعة المستلزمات (مواد/ أدوات/ أجهزة) اللازمة لتنفيذ البحوث.	1,62	0,69	قليلة جدا
5	توفر الجامعة الدعم المالي الكافي لسير العملية التعليمية.	1,78	0,67	قليلة جدا
6	توفر الجامعة الدعم المالي الكافي لإجراء البحوث.	1,66	0,72	قليلة جدا
7	يتوفر في مختبرات أجهزة حاسوب كافية لأعداد المستخدمين من الطلبة.	2,80	0,98	متوسطة
8	يتوفر في الجامعة أجهزة حاسوب تكفي مستخدميها من الأساتذة.	1,76	0,68	قليلة جدا
9	يتوفر في الجامعة أجهزة حاسوب تكفي مستخدميها من الإداريين.	2,82	0,99	متوسطة
10	يتوفر في الجامعة مختبرات حاسوب تلبي احتياجات العمل الجامعي بفاعلية.	2,65	1,01	متوسطة
11	يتوفر في الجامعة شبكة الانترنت لخدمة أعضاء الهيئة التدريسية.	1,54	0,50	قليلة جدا
12	يتوفر في الجامعة شبكة انترنت كافية لخدمة الطلبة.	1,50	0,71	قليلة جدا
13	يتوفر في الجامعة مختبرات علمية تلبي احتياجات الدارسين.	2,72	1,05	متوسطة
14	يتوفر في مكتبات الجامعة العناوين التي تلبي احتياجات المستفيدين.	1,75	0,46	قليلة جدا
15	يمتلك أعضاء الهيئة التدريسية معرفة كافية باستخدام الحاسوب.	2,83	1,13	متوسطة
16	يتناسب عدد أعضاء هيئة التدريس في الجامعة مع أعداد الطلبة.	3,52	0,84	كبيرة
17	يتناسب عدد العاملين في الجامعة من غير أعضاء هيئة التدريس مع احتياجات العمل الجامعي الفعلي.	3,96	0,83	كبيرة
18	تتوفر في الجامعة خطط لتطوير البرامج التعليمية.	1,98	0,97	قليلة
19	تتبني الجامعة رسالة مؤسسية تؤكد علي التعليم الجامعي الذي يلبي حاجات الطلبة.	3,18	0,87	كبيرة
20	تقدم الجامعة البرامج التعليمية التي تلبي متطلبات سوق العمل.	2,02	0,67	قليلة
21	تؤكد الجامعة علي جودة التعليم الجامعي كقيمة مشتركة يجب أن يتبناها جميع العاملين.	1,88	0,90	قليلة
22	تتوفر في الجامعة خطط إستراتيجية شاملة لجميع الكليات.	1,88	0,67	قليلة
23	تتوفر في الجامعة خطط لتطوير البحث العلمي.	1,95	0,66	قليلة
24	تتوفر في الجامعة خطط لتفعيل الشراكة بين الجامعة والمجتمع.	1,86	0,76	قليلة
	متوسط المجال	**2,26**	**0,22**	**قليلة**

وبتحليل الجدول رقم (6) يتضح حصول الفقرات رقم (16 ، 19,17) على أعلى متوسط حسابي ، وهذا يدل على نسبة عدد أعضاء هيئة التدريس في الجامعة بالنسبة لإعداد الطلبة كبيرة ، وكذا كثرة عدد الموظفين ، وكذا ما تتبناه الجامعة من رسالة واضحة في أهدافها ، كما جاءت الفقرات(15,13,10,9,7)بدرجة متوسطه مما يؤكد توفر الحاسبات ، والمختبرات بشكل لا باس به كما يتضح من الجدول حصول الفقرات (18 ، 20 ، 21 ، 22 ، 23 ، 24) على درجات قليلة مما يعني أن توفر البرامج التعليمية ، وخطط لتفعيل الشراكة بين الجامعة والمجتمع ، وخطط لتطوير البحث العلمي قلية ، لكن الفقرات (1-6 ، 8 ، 11 ، 12 ، 14) حصلت على درجة قليلة جدا ، وهذا يؤكد عدم توفرها في الجامعة مما يعني أن الجهود التي تبذلها الجامعة لتوفير الجودة وتحقيقها في مدخلات نظام ضمان الجودة في تعليمها الجامعي ، ما تزال دون المستوى المطلوب ، ويعزي الباحث ظهور النتيجة بهذه الصورة إلى عدة أسباب منها أن الإمكانات المادية والبشرية اللازمة غير متوفرة في الجامعة بالشكل المطلوب، وأيضاً عدم تحقق الاستقلال المالي والإداري للجامعة . مما يجعل الجامعة غير قادرة على توفير كل ما يتطلبه تطبيق نظام ضمان الجودة فيها ، بالإضافة إلى عدم قيام الجامعة بعمل خطة إستراتيجية لتقويم الأداء وتوفير المستلزمات الضرورية من أجهزة حاسوب ومكتبات وغيرها.

ثالثا : وللجابة على السؤال الفرعي التالي : -

- ما درجة توفر الجودة في عمليات نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ؟

تم حساب المتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية ، والدلالة اللفظية لجميع الفقرات وبحسب الجدول الآتي:

الجدول (7): المتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية ، والدلالة اللفظية، لفقرات مجال ضمان جودة العمليات في نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

م	الفقرات	درجة التوفر		الدلالة اللفظية
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
1	تجري الجامعة تقويم دوري لأداء الكادر التدريسي.	1,52	0,79	قليلة جدا
2	تجري الجامعة تقويم دوري لأداء الكادر الإداري.	1,57	0,76	قليلة جدا
3	يتم استخدام الحاسوب في ممارسة وتنفيذ الأنشطة التعليمية.	1,90	0,79	قليلة
4	تتيح الجامعة للأساتذة المشاركة في المؤتمرات العلمية المتخصصة	2,86	1,33	متوسطة
5	تتيح الجامعة للإداريين المشاركة في المؤتمرات ذات العلاقة باختصاصاتهم.	2,00	0,78	قليلة
6	يتم التعاون بين أعضاء هيئة التدريس لإجراء البحوث المشتركة.	1,64	0,75	قليلة جدا
7	يجري العمل في الجامعة باستمرار علي تطوير المقررات والمناهج الدراسية.	1,55	0,72	قليلة جدا
8	يتم في الجامعة وضع قائمة بأسماء الكتب المعتمدة كمصادر لكل مقرر دراسي.	1,75	0,67	قليلة جدا
9	يتم إعداد ملف لكل مقرر يتضمن بيانات كاملة حول المقرر (خطته الدراسية ونماذج عن الامتحانات...).	1,67	0,74	قليلة جدا
10	يجري في الجامعة اعتماد أسلوب الامتحان الموحد للمقرر الواحد الذي يدرسه أكثر من عضو هيئة تدريس.	1,64	0,68	قليلة جدا
11	تقوم الجامعة بعمل بنك أسئلة للامتحانات وتقويمها سنوياً بهدف تطويرها.	1,70	0,74	قليلة جدا
12	تقوم الجامعة بتحفيز أعضاء هيئة التدريس علي إجراء البحوث العلمية.	1,61	0,65	قليلة جدا
13	توثق الجامعة بشكل كامل ومفصل كافة الإجراءات المطلوبة لكل جوانب العملية التعليمية.	1,77	0,78	قليلة جدا
14	توثق الجامعة بشكل كامل ومفصل كافة الإجراءات المطلوبة لكل جوانب العملية الإدارية.	1,63	0,70	قليلة جدا
15	يوجد في الجامعة نظام تأمين صحي مناسب لجميع المنتسبين إليها.	3,46	1,13	كبيرة
16	تمنح الجامعة علاوة سكن للعاملين المقيمين خارج أماكن السكن الجامعي.	1,77	0,57	قليلة جدا
17	تمنح الجامعة علاوة مواصلات للعاملين المقيمين بعيدا عن الجامعة.	1,97	0,66	قليلة
18	تزود الجامعة المكتبات ومصادر التعلم بكل ما هو حديث وجديد في مختلف التخصصات العلمية والمعرفية.	1,76	0,76	قليلة جدا
19	تمارس إدارة الجامعة رقابة فاعلة علي جميع كليات الجامعة.	1,61	0,65	قليلة جدا
20	تشجع الجامعة علي الإبداع من خلال وضع البرامج التي تدعم المبدعين.	1,77	0,78	قليلة جدا
21	تدعم إدارة الجامعة البحث العلمي من خلال السعي الدائم إلي تطويره.	1,69	0,71	قليلة جدا
22	تقوم الجامعة بالعديد من الأنشطة التي تهدف إلي تفعيل الشراكة بين الجامعة والمجتمع.	1,99	0,68	قليلة
	متوسط المجال	**1,76**	**0,26**	**قليلة جدا**

من الجدول رقم (7) المتضمن ضمان جودة العمليات يتضح أن درجة توفر الجودة في عمليات نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار جاءت بدرجة قليلة جدا ، لكن نجد أن الفقرة رقم (15) حصلت على أعلى درجة في إجابات أعضاء هيئة التدريس والتي تنص

(يوجد في الجامعة نظام تأمين صحي مناسب لجميع المنتسبين إليها) وهذا يدل على أن جامعة ذمار تتميز بوجود تامين صحي لأعضاء هيئة التدريس، فيما جاءت الفقرة(4) بدرجة توفر متوسطة مما يؤكد أن الجامعة تتيح للأساتذة المشاركة في المؤتمرات العلمية المتخصصة، أما الفقرات (3 ،5، 17 ، 22) فقد حصلت على درجة توفر قليلة، بما يعني أن استخدام الحاسوب في ممارسة وتنفيذ الأنشطة التعليمية ، ومنح علاوة مواصلات للعاملين المقيمين بعيدا عن الجامعة، وقيام الجامعة بالعديد من الأنشطة التي تهدف إلى تفعيل الشراكة بين الجامعة والمجتمع دون المستوى المطلوب، أما بقيت الفقرات فقد حصلت على درجات قليلة جدا، مما يعني أن الجامعة لا تهتم كثيراً بعملية التقويم ، وبدعم البحوث وتطوير المقررات الدراسية، وتوفير الكتب وغيره، ولعل حصول المجال على متوسط ضعيف يؤكد أن الجهود التي تبذلها جامعة ذمار لتوفير الجودة وتحقيقها في عمليات نظام ضمان الجودة ما تزال قليلة جدا، ويجب على الجامعة مراجعة خططها. ويعزى الباحث ظهور النتيجة بهذه الصورة لضعف جودة المدخلات، وأن اغلب القائمين والمنفذين لمختلف العمليات لا يمتلكون المهارات والقدرات الكافية التي تمكنهم من تنفيذ هذه العمليات بصورة متميزة، وقد يكون من ضمن الأسباب عدم وجود رقابة ومحاسبة على تلك العمليات، وترك الأمر للعشوائية، وكذلك عدم تطبيق القانون أيضا له دور في ضعف توفر نظام الجودة في عمليات جامعة ذمار.

رابعا : وللإجابة على السؤال الفرعي التالي :

- ما درجة توفر الجودة في مخرجات نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ؟

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والدلالة اللفظية لجميع الفقرات وبحسب الجدول الآتي :

الجدول رقم (8) المتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية ، والدلالة اللفظية، لفقرات مجال ضمان جودة المخرجات في نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

م	الفقرات	درجة التوفر		الدلالة اللفظية
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
1	تحافظ الجامعة علي علاقات دائمة مع الخريجين.	1,92	0,87	قليلة
2	تستضيف الجامعة الخريجين بصورة دورية للاستماع إلي مشكلاتهم.	1,67	0,72	قليلة جدا
3	تستطلع بصورة دورية آراء المؤسسات التي يعمل بها خريجوها للتعرف عل نقاط القوة والضعف في الخريجين.	1,22	0,52	قليلةجدا
4	تستطلع بصورة دورية آراء الخريجين حول الكفايات المهنية التي اكتسبوها و ارتباطها بالوظائف التي يمارسونها	1,46	0,72	قليلة جدا
5	تستطلع الجامعة بصورة دورية آراء الطلبة الخريجين في التسهيلات المادية اللازمة للعملية التعليمية.	1,50	0,78	قليلةجدا
6	تستطلع الجامعة بصورة دورية آراء الطلبة الخريجين في الخدمات والتسهيلات التي قدمتها لهم الجامعة	1,64	0,65	قليلة جدا
7	تقوم بصورة دورية بتحليل مدي جدوي المقررات الدراسية المطروحة حاليا في ضوء مستوي جودة الخريجين.	1,45	0,55	قليلة جدا
8	يجري في الجامعة بصورة دورية تطوير المقررات والبرامج الدراسية في ضوء متطلبات واحتياجات سوق العمل.	1,65	0,77	قليلة جدا
9	تجري مقارنة مرجعية لبرامجها التعليمية مع البرامج التعليمية للجامعات الرائدة في العالم في المجالات المشابهة.	1,67	0,64	قليلة جدا
10	تقوم بالتنسيق مع مؤسسات سوق العمل بتنفيذ برامج تدريبية للخريجين تهدف لتطوير قدراتهم ومهاراتهم المهنية	1,54	0,58	قليلة جدا
11	تستضيف دوريا متخصصين من المؤسسات التي يعمل فيها الخريجون للاستفادة من تقويمهم لجودة خريجي الجامعة.	1,45	0,74	قليلة جدا
12	يجري في الجامعة بصورة دورية تطوير المقررات والبرامج الدراسية في ضوء متطلبات واحتياجات سوق العمل.	1,51	0,59	قليلة جدا
	متوسط المجال	**1,45**	**0,22**	**قليلة جدا**

من خلال الجدول رقم (8) يتضح أن درجة توفر الجودة في مخرجات نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار جاءت بدرجة قليلة جداً وبمتوسط عام (1.45) وهو اقل متوسط بين المجالات الثلاثة . حيث أن جميع الفقرات قد حصلت على درجة قليلة جدا، ماعدا الفقرة الأولى التي كان متوسطها الحسابي أعلا والمتضمنة محافظة الجامعة على علاقات دائمة مع الخريجين ، وبشكل عام فان النتيجة تؤكد التدني الملحوظ في جودة المخرجات في نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار ، ويعزي الباحث ظهور النتيجة بتلك الصورة يرجع لأسباب ضعف جودة المدخلات والعمليات ، وان الجامعة لا تهتم بالالتقاء بالخريجين للاستماع إلى مشكلاتهم ، ولا بآراء المؤسسات التي يعملون بها للتعرف عل نقاط القوة والضعف فيهم وآرائهم حول الكفايات المهنية التي اكتسبوها وارتباطها بالوظائف التي يمارسونها ، وكذا آرائهم في الخدمات والتسهيلات التي قدمتها لهم الجامعة من اجل تلافيها في زملائهم الذين لم يتخرجوا بعد، وكذا إعادة النظر في المقررات الدراسية لإضافة الجديد فيها في ضوء متطلبات واحتياجات سوق العمل، كما أن الجامعة لم تستفيد من سياسات الجامعات الرائدة في العالم التي تقيم برامج تدريبية للخريجين بهدف تطوير قدراتهم، ومهاراتهم المهنية في ضوء متطلبات سوق العمل ومتطلبات العصر.

وللإجابة على السؤال الثاني المتضمن معرفة وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوي دلالة(0,05) في تقدير أفراد العينة لدرجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار، تبعاً لمتغيرات (الكلية- الدرجة العلمية- لسنوات الخبرة) استخدام الباحث اختبار تحليل التباين الأحادي لمعرفة تلك الفروق ودلالتها الإحصائية تبعاً لتلك المتغيرات وبحسب الجداول الآتية:

جدول رقم (9) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي ، للفروق ودلالتها الإحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار تبعا لمتغير الكلية.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع الأوساط	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0,895	8	0,1188	4,027	0,000
داخل المجموعات	5,047	171	0,0295		
المجموع	5,942	179			

أظهرت النتائج المبينة في الجدول رقم (9) أن قيمة مستوى الدلالة أقل من (0.05)، مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المستجيبين حول درجة توفر نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار تبعا لمتغير الكلية حيث بلغت قيمة (ف) (4,027) بمستوى دلالة (0.000) وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) ، وهذا يعني أن تقدير أعضاء هيئة التدريس لدرجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار تختلف باختلاف الكلية التي يعمل بها أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تنوع الكليات بين العلمية والانسانية قد يكون هو السبب كون الإمكانيات في الكليات العلمية أقوى منها في الأدبية ، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (السماوي، 2009) والتي أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في متوسط درجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة تعز تعزى لمتغير الكلية.

جدول رقم (10) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق ودلالتها الإحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار تبعا لمتغير الدرجة العلمية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع الأوساط	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0,085	2	0,043	1,29	0,227
داخل المجموعات	5,857	177	0,033		
المجموع	5,942	179			

يظهر الجدول رقم (10) عدم وجود فروقاً دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) في متوسط درجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار تعزى لمتغير الدرجة العلمية (أستاذ – أستاذ مشارك – أستاذ مساعد)، حيث بلغت قيمة (ف) (1,29) بمستوى دلالة (0.227) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) ، مما يعني أن تقدير أعضاء هيئة التدريس لدرجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار لا تختلف باختلاف الدرجة العلمية ، ويعزى الباحث ذلك أن جميع أعضاء هيئة التدريس في الجامعة بمختلف درجاتهم العلمية يواجهون نفس المشكلات والصعوبات الأكاديمية والفنية والإدارية والمادية وغيرها.

جدول رقم (11) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق ودلالتها الإحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار تبعا لمتغير سنوات الخبرة.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع الأوساط	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0,102	2	0,051	1,55	0,253
داخل المجموعات	5,84	177	0,033		
المجموع	5,942	179			

يبين الجدول رقم (11) عدم وجود فروقاً دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) في متوسط درجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار تعزى لمتغير سنوات الخبرة (1-5)، (6-10) ، (11 فأكثر) ، حيث بلغت قيمة (ف) (1,55) بمستوى دلالة (0.253) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) ، مما يعني أن تقدير أعضاء هيئة التدريس لدرجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار لا تختلف باختلاف سنوات الخبرة لديهم، ويعزى الباحث ذلك إلى أن أعضاء هيئة التدريس يفتقدون لنفس الاحتياجات التي تتعلق بأدائهم الأكاديمي والتربوي ، وان الموارد المالية تذهب بعيدا عن تطبيق أو توفير الحد الأدنى من نظام ومعايير الجودة في التعليم حتى على مستوى الكليات التي يوجد فيها دخل كبير ككلية الهندسة والطب والعلوم الإدارية والحاسوب .

وخلاصة القول : يتضح أن توفر نظام ضمان الجودة بجامعة ذمار دون المستوى المطلوب، وان هناك اتفاقا بين غالبة أعضاء هيئة التدريس على تدني مستوى الخدمات التي تقدمها الجامعة، وعدم وجود تنسيق بينها وبين المجتمع المحلي ، وكذا ضعف التخطيط والبنية التحتية للجامعة، وعدم التزامها باللوائح والقوانين ، مما اثر سلبا على مجريات مدخلاتها وعملياتها ، ومخرجاتها ، مما يعني ضرورة النظر إلى النتائج بعين الاعتبار لتفادي ما قد يحصل لو استمر الوضع على ما هو عليه.

التوصيات:

في ضوء نتائج البحث ومن اجل معالجة التدني الواضح التي أظهرته النتائج في ضعف توفر الجودة في نظام ضمان الجودة فيما يخص مدخلاتها ، وعملياتها ، ومخرجاتها فان الباحث يوصي بما يلي :-

1) تفعيل دور مركز ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعة ووحداته في الكليات لأداء دوره المنوط به في نشر ثقافة الجودة وترسيخ نظامها في مختلف أنشطة الجامعة العلمية والإدارية وغيرها.
2) يجب على الجامعة على مستوى المدخلات توفير مستلزمات العملية التعليمية لاسيما فيما يخص أعضاء هيئة التدريس والطلبة على حدا سواء كما يجب أن تلتزم الجامعة بمعايير التعيين للكادر الأكاديمي وتقديم البرامج التي تلبي سوق العمل ووضع الخطط التي تلبي احتياجات المجتمع وتمكن الجامعة من أداء رسالتها على أكمل وجه.
3) على مستوى العمليات فيجب على الجامعة أن تهتم بالتقويم الدوري لأعضاء هيئة التدريس والإداريين وإتاحة الفرصة لهم للمشاركة في المؤتمرات العلمية وإجراء البحوث والعمل بشكل مستمر في تطوير المقررات والمناهج الدراسية وعليها أن تفعل الرقابة على جميع الكليات وتشجع الإبداع وتوفر دعما للبحث العلمي.
4) على مستوى المخرجات فعليها أن تتلمس مشكلات الخريجين للتعرف على نقاط ضعفهم وقوتهم وجدوى دراستهم من اجل تصحيح المسار وتلافي تلك المشكلات في المستقبل.

المقترحات :

في ضوء التوصيات السابقة يقترح الباحث القيام بإجراء بحوث أخرى مماثلة على الجامعات الأخرى، وأيضا إجراء دراسات لوضع خطط إستراتيجية لتطبيق نظام الجودة في الجامعات اليمنية وتقديم برامج علمية جديدة تخدم سوق العمل ودراسة جدواها.

مراجع البحث:

1) أبو دقة، سناء، (2009)، تقويم جودة البرامج الأكاديمية بالجامعة الإسلامية بغزة من وجهة نظر الخريجين، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد العاشر، العدد الثاني، جامعة البحرين، مملكة البحرين.
2) البهواش، السيد عبد الوهاب، (2007) ، الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي، الطبعة الأولى، مكتبة النهضة الحديثة، القاهرة، مصر.

3) التومي، عبد الرحمن، (2005)، الجودة ورهانات التربية والتكوين، الطبعة الأولى، مطبوعات الهلال ، جدة ، المملكة العربية السعودية.
4) أحمد ، آمال عبد الوهاب و جبارة ، سميرة علي قاسم ، (2009)، نظم تربوية مقارنة، الطبعة الأولي، مركز التيسير للخدمات المعرفية ، تعز، اليمن.
5) حسين، سلامة عبد العظيم، (2005) ، الاعتماد وضمان الجودة في التعليم ، بدون طبعة ، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر.
6) الحاج ، فيصل عبدالله وآخرون(2008) ، دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية، الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية ، مجلس ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، عمان، الاردن.
7) الجضعي، خالد بن سعيد، (2005)، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية، الطبعة الأولي، دار الأصحاب للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية.
8) سعيد، عبد الغني محمد، (2008)، معايير اعتماد وضمان جودة التعليم الجامعي في الجمهورية اليمنية في ضوء بعض التجارب التربوية المعاصرة ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أسيوط ، مصر.
9) السماوي ، عبد الرقيب، (2009)، تقويم نظام ضمان الجودة بجامعة تعز من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس "دراسة تحليلية"، بحث منشور بالمؤتمر العلمي الرابع ، بعنوان "جودة التعليم العالي نحو تحقيق التنمية المستدامة" جامعة عدن ، الفترة من 11-13 أكتوبر 2010م.
10) الطراونة، محمد حسن (2011) ، نموذج مقترح لمعايير ضمان جودة التقويم الحقيقي للطلبة في مناهج التعليم العالي، بحث مقدم للمؤتمر العربي الدولي الاول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الخاصة – المملكة الأردنية الهاشمية2011 / 5 / 12 - 10).
11) عماد أبو الرب، وآخرون، (2010) ، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، دار صفاء للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولي ، عمان.
12) العفيري، نبيل احمد محمد(2014) ، مشروع مقترح للتخطيط الاستراتيجي لتطبيق الجودة الشاملة في الجامعات اليمنية ، المؤتمر الدولى الرابع لضمان الجودة، جامعة الزرقاء ، الأردن.
13) غانم، فتح الله أحمد.(2008)."مدى تطبيق نظام إدارة الجودة وأثرها على أداء كليات العلوم الإدارية والاقتصاد في الجامعات الفلسطينية، مجلة الجامعة الإسلامية(سلسة الدراسات الإنسانية)،المجلد(16)، العدد(1) ، ص 877 -912
14) كويران ، عبد الوهاب عوض وآخرون(2010) قويم عمداء الكليات ونوابهم ورؤساء الأقسام العلمية لواقع ضمان جودة البرامج الأكاديمية في كليات في جامعة عدن ، بحث منشور بالمؤتمر العلمي الرابع ، بعنوان "جودة التعليم العالي نحو تحقيق التنمية المستدامة" جامعة عدن ، الفترة من 11-13 أكتوبر 2010م.
15) محمد . عبدالطيف مصلح (2013)، مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي اليمني ، المؤتمرالدولي الثالث لضمان الجودة ، جامعة الزيتونة ، الاردن .

16) المصدر، عبد العظيم(2012) ، مدى توافر معايير إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية بجامعة الأزهر بغزة في ضوء بعض المتغيرات ، بحث منشور، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية ، المجلد العشرون ، العدد الثاني ، ص 379 – ص 415 يونيو ، جامعة الأزهر غزة.
17) المخلافي ، سلطان سعيد ، (2008) ، نظام مقترح لجودة التعليم في الجامعات اليمنية ، مجلة بحوث ودراسات تربوية ، العدد (4) ، جامعة صنعاء ، اليمن.
18) يحياوي ، الهام وآخرون (2012) ، اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو مدي تطبيق متطلبات ضمان الجودة في جامعة باتنة بالجزائر: دراسة ميدانية ، مؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي جامعة البلقاء التطبيقية ، الأردن .
19) الهنيني ، إيمان أحمد(2012)، مدى تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في برامج تدريس المحاسبة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر الهيئة التدريسية والطلبة ، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، جامعة البلقاء التطبيقية ، الأردن.
20) وثيقة الحوار الوطني(2014)، رئاسة الجمهورية، مؤتمر الحوار الوطني، صنعاء، اليمن.

1) 20)Abdul malek and Kanji (2008), Go pal Tom in Malaysian Higher Education Institution.

2) David, B., & Harold, T. (2000). Quality in Higher Education (Vol. 6: Routledge, part of the Taylor & Francis Group.

3) Blackmur, D.(2004). Issues in Higher Education Quality Assurance. Australian Journal of Public Administration. 63(2), 105 – 116.

4) Saeed, Muhammad . (2010) . Perceptions Students, Educators and Principals about Quality Assurance of Elementary Saadi, Azhar Mumtaz and Teacher Education. Journal of Educational Research, 13:(1), p 92 – 104.