مجلة جامعة عمران ٠١(٢٠٢١) ص٠٩١

مدى تمكين مراكز التطوير وضمان الجودة في الجامعات اليمنية من ممارسة مهامها من وجهة نظر قياداتها

خالد داحش علي البناء*

مركز التطوير وضمان الجودة، جامعة عمران، اليمن.

الملخص:

يعول على مراكز التطوير وضمان الجودة بالجامعات اليمنية تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتشمل كافة عامليها وجميع المستويات فيها للوصول بها إلى مصافي الجامعات المتقدمة. لهذا هدف البحث إلى معرفة مدى تمكين هذه المراكز من ممارسة مهامها ومدى فاعليتها ومعرفة الصعوبات والمعوقات التي تواجهها. صمم البحث على أنه بحث تحليلي واستخدمت الاستبانة اداة لجمع البيانات من عينة مقصودة وزعت على (٢١) فرداً من قيادات مراكز التطوير وضمان الجودة في الجامعات الحكومية بواقع ثلاث استبانات لكل مركز من هذه المراكز وهي المراكز التابعة للجامعات (صنعاء، عدن، أب، عمران، مأرب، ذمار، حجة) ، وقد كان عدد الاستبانات التي تم الإجابة عليها (١٩) استبانة من إجمالي الاستبانات الموزعة .توصل البحث إلى نسبة تحقق قليلة بلغت متوسط إحصائي (٢،٥١%) عن مدى تمكين مراكز التطوير وضمان الجودة من الجامعات اليمنية من ممارسة مهامها وأدوارها . كما توصل البحث إلى نسبة تحقق قليلة بلغت متوسطاً إحصائياً (٢،٥٧%) عن مدى فاعلية هذه المراكز واستخلص البحث مجموعة من الصعوبات والمعوقات التي تواجه هذه المراكز واستنتج عدد من المقترحات والتوصيات لتعزيز دور هذه المراكز.

الكلمات الاستدلالية: التطوير، ضمان الجودة، الجامعات اليمنية، الصعوبات والمعوقات.

Abstract: The research problem is summarized in the roles that the development and quality assurance centers must be applied in Yemeni Universities, where it is relied upon to reach Universities to the ranks of advanced educational institutions. These centers are the base that raises the level of universities in form and content and deepens the principles of strength, capacity and efficiency of the product, which is the student scientifically and practically. Paying attention to these centers in advanced universities has become one of their top priorities. Became lead the Universities to Advanced Quality Levels, the research is Self Evaluation which aims at achieving the following: Knowing The Extent of Empowerment of Academic Development Centers and assure the Quality in Yemeni University by practicing the different roles. Knowing the affection of this centers in achieving their Goals and Message. Conclude the Technical & Administrative Difficulties which face these Centers. The researcher showed the Previous Studies which talk about the Total Quality in University Institutions and Obstacles and Difficulties which face those Institutions.

The results obtained in those studies were reviewed in order to benefit from them in determining the roles that the academic development and quality assurance centers should play in order to advance the Yemeni Universities and bring them to their advanced levels.

مقدمة:

إن مراكز التطوير الأكاديمي وضمان الجودة في الجامعات هي بمثابة الدليل لوصول تلك الجامعات إلى مستوياتها العليا والمتقدمة بما ترفده هذه الجامعات من كوادر مؤهلة لقيادة عملية التنمية والنهوض بها "حيث تسعى الجودة الشاملة إلى إعداد طلبة بسمات وخصائص معينة تجعلهم قادرين على التكيف مع تدفق المعلومات وعمليات التغيير المستمرة والتقدم الثقافي الهائل، بحيث لا ينحصر دورهم في استهلاك المعرفة بل

*E-mail: kh771170196@gmail.com

في كيفية التعامل مع هذه المعلومات والاستفادة منها في عملية التعلم، وتخريج طلبة قادرين على ممارسة دورهم بصورة أفضل في خدمة المجتمع (دريب، ٢٠١٤).

والأحداث المتلاحقة التي شهدها العقد الأخير من القرن العشرين الميلادي أفرزت تغيرات كثيرة في النظم الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وتركت بصماتها قسرا أو اختياراً على كثير من النظم التعليمية في المجتمعات المختلفة، وجعلت التغيير للارتقاء بالتعليم أمراً ضرورياً للبقاء، ومن يرفض التغيير أو يعيقه يحكم على نفسه بالفناء، ففي القرية الكونية التي تعيش فيها المجتمعات كافة في إطار من التنافس والتحدي من أجل البقاء احتلت الجودة الشاملة مكانة الصدارة في تفكير الاقتصاديين والتربويين لتحسين نوعية التعليم بكافة مستوياته وفي جميع أبعاده وعناصره (الخطيب. بن شحات ٢٠٠٠).

وبقاء المجتمعات قوية ومتماسكة مرهون بعاملي التحسين المستمر والاتقان في العمل وتنمية الرقابة الذاتية تحقيقاً للجودة في أداء العمل، وقد حثت الآيات القرآنية في كثير من الموضع على الالتزام بالجودة والإتقان قال تعالى: (الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلاً وَهُوَ الْعَزِيزُ الْغَفُورُ) (الملك) فكلمة أحسن هنا صيغة مبالغة مشتقة من الإحسان وهو الاتقان والإجادة.

إن هناك كثير من مؤسسات التعليم العالي يغيب عنها في بداية تأسيسها الأخذ بنظام الجودة الشاملة فتنشغل بالتجهيزات المادية المختلفة ناسية أو متناسية الأخذ بنظام الجودة الشاملة، وتتفاجأ أثناء مراجعة مسيرتها وتقييمها أنها أظلت الطريق بسبب تخبطها وعدم التزامها بتطبيق هذا النظام الذي يسهل كثير من العقبات ويحل كثير من المشكلات ويوفر الكثير من النفقات.

حيث إن الأخذ بنظام الجودة الشاملة في التعليم الجامعي إذا أحسن تطبيق إجراءاته يتوقع منه إحداث تغييرات إيجابية إذ إنه يعمل على إشباع حاجات الطلبة والمجتمع وزيادة كفاية الهيئة التدريسية والعمل على تقديم خدمات تعليمة واستشارية وبحثية ذات مواصفات عالية في الجودة.

إن تطبيق نظام إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي، سيظل الهاجس الذي يشغل كثيراً من قيادات هذه المؤسسات لما لهذا النظام من دور في الوصول بهذه المؤسسات إلى درجات كبيرة من النجاح وتحقيق الأهداف المرجوة كما يسهم هذا النظام في تلبية رغبات الطلبة وأولياء الأمور والمجتمع وأعضاء هيئة التدريس، بالإضافة إلى تحسين طرائق التدريس ووسائل التقويم وتصميم مناهج تربوية تلاءم عمليات التعلم الذاتي.

وعلى الرغم من حداثة نشأه التعليم العالي في الجمهورية اليمنية ، فإنه أحرز تطوراً ملحوظاً وتقدماً متسارعاً، لكن هذا التطور لم يتماش مع اتجاهات التنمية البشرية ومتطلباتها المنشودة، مما أدى إلى عدم التوازن بين مخرجات مؤسسات التعليم العالي واحتياجات سوق العمل، ومتطلبات التنمية، نتيجة تدني مستوى جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي، وقد نظمت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي مؤتمرها العلمي الثالث عام ٢٠٠٩م والذي دعا إلى " مساعدة الجامعات اليمنية على تأسيس أنظمة جودة ذاتية، وإنشاء مجلس الاعتماد الأكاديمي" وفي هذا السياق أقر مجلس الوزراء في عام ٢٠٠٩م . تأسيس مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجمهورية اليمنية، حيث صدر القرار الجمهوري رقم (٢١٠) لسنة ٢٠٠٩م (قرار مجلس الوزراء .رقم٢١٠.سنة٢٠٠٩م) القاضي بإنشاء مجلس متخصص هو مجلس الاعتماد

الأكاديمي وضمان جودة التعليم ، لمساعدة مؤسسات التعليم العالي لتحقيق معايير الجودة بهدف الارتقاء بجودة التعليم العالي في الجمهورية اليمنية، كما عقدت جامعة صنعاء ممثلة بمركز التطوير وضمان الجودة في الجامعة المؤتمر العلمي الأول لمراكز التطوير الأكاديمي وضمان الجودة في الجامعات اليمنية الحكومية والأهلية عام ٢٠١٨م تم من خلاله استعراض تجارب عدد من مراكز التطوير وضمان الجودة في الجامعات اليمنية ، وتم فيه استعراض عدد من الأبحاث والدراسات المتميزة في مجال الجودة في المؤسسات الجامعية، وقد خلص المؤتمر إلى أهمية تفعيل هذه المراكز وتمكينها من أدوارها المختلفة، ودعم أنشطتها المختلفة.

وفي إطار الاهتمام بجودة التعليم في المؤسسات الجامعية عقدت وزارة التعليم العالي ورشة عمل خاصة بتفعيل أداء مراكز التطوير وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي اليمنية المنعقدة في ٢٢/٢١/ديسمبر ٢٠١٩م وعلى أثرها تم اصدار قرار وزاري بالعمل بتوصيات هذه الورشة ومخرجاتها التي تتلخص في توحيد مسميات الجهات المعنية بالجودة ومسميات الوحدات الداخلية للمراكز، وإنشاء لجنة عليا لكل جامعة تسمى اللجنة العليا لإدارة الجودة في الجامعة يرأسها رئيس الجامعة، وإنشاء مركز تنفيذي للمركز برأسه رئيس المركز وعضوية نائبه ورؤساء الوحدات الداخلية للمركز ونواب عمداء الكليات لشؤون الجودة، (قرار وزاري رقم١٩.بتاريخ٢٠٢٠/٢/٢٩م).

ومن خلال الاهتمام بهذه المراكز يتضح أن هناك جهوداً تبذل في سبيل تطوير هذه المراكز وتفعيلها وعلى الرغم من تلك الجهود، فإن هناك صعوبات ومعوقات تقف حائلاً بينها وبين القيام بأدوارها على أكمل وجه وتأتي هذه الدراسة لتتعرف على مدى فاعلية هذه المراكز وتمكينها من حيث واقعها، وتشخص المعوقات والصعوبات التي تعترضها إسهاماً في تطوير أدائها.

مشكلة البحث وتساؤلاته: يعول على مراكز التطوير الأكاديمي وضمان الجودة في الجامعات اليمنية الارتقاء بمستوى العملية التعليمية في المؤسسات الجامعية، فالعبء الذي تحمله هذه المراكز ثقيل مقارنة بالواقع التي تمر بها ظروف البلد السياسية والاقتصادية، وكغيرها من المراكز تواجهها مشكلات ومعوقات، ولأهمية الدور الذي تلعبه هذه المراكز والأدوار التي يجب أن تقوم بممارستها، تتجلي مشكلة هذا البحث وأهدافه في الاجابة عن التساؤلات الآتية:

١. ما مدى تمكين مراكز التطوير الأكاديمي وضمان الجودة في الجامعات اليمنية من ممارسة أدوارها المختلفة؟

٢- ما فاعلية هذه المراكز في تحقيق أهدافها ورسالتها؟

٣- ماهي الصعوبات والمعوقات التي تواجه هذه المراكز؟

أهمية البحث:

- يستمد البحث أهميته في كونه يشخص الواقع الحالي لمراكز التطوير الأكاديمي وضمان الجودة في الجامعات اليمنية.

-تحفيز الجامعات وقياداتها ودفعها مع الوزارة وكل المعنيين لتوفير ما تتطلبه مراكز التطوير وضمان الجودة لتعميق مبادئ الجودة الشاملة.

-تسليط الضوء على أهم المعوقات والصعوبات التي تواجه هذه المراكز واقتراح الحلول والمقترحات في تخطي هذه المعوقات.

-يتجلى أهمية البحث في كونه يظهر مدى التقدم الذي أحرزته عدد من مراكز التطوير في تنفيذ أنشطتها، ومدى أمكانية استفادة المراكز الأخرى من تلك التجارب.

- يفيد هذا البحث المهتمين من الباحثين في مجال أهمية تمكين مراكز التطوير الأكاديمي وضمان الجودة وعلاقة ذلك بجودة المخرجات التعليمية.

حدود البحث:

١- الحدود البشرية :يقتصر البحث على القيادات الإدارية والأكاديمية في مراكز التطوير الأكاديمي وضمان الجودة بالجامعات الحكومية في الجمهورية اليمنية.

٢- الحدود الموضوعية: يقتصر البحث على التعرف على مدى تمكين مراكز التطوير الأكاديمي وضمان الجودة في الجامعات اليمنية من ممارسة مهامها وفاعليتها والتعرف على أهم المعوقات والصعوبات التي تواجهها.

الحدود المكانية والزمانية: اقتصر البحث على مراكز التطوير الأكاديمي وضمان الجودة في الجامعات اليمنية خلال عام ٢٠١٩م.

منهج البحث:

اعتمد البحث على المنهج التحليلي بوصفه أنسب المناهج التي تحقق أهداف البحث، حيث يتيح إمكانية الاستفادة من الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بهذا الموضوع، وجمع المعلومات وتصنيفها وتفسيرها للاستفادة منها في تحقيق أهداف البحث الحالي.

مصطلحات البحث:

هناك عدة مصطلحات تناولها البحث من ضمنها:

الجودة: يعرف إدوارد ديمنج الجودة بأنها: الحصول على جودة عالية مع تحقيق رغبات المستهلك (عبدالحميد، والجميل، ٢٠٠٩).

كما يعرف الجودة فيلب كروسبي (**Philip Crosby**) على أنها: المطابقة مع المواصفات. ويشير هذا التعريف إلى أن جودة المنتج تنحصر في مدى مطابقته للمعايير الموضوعية لتحقيق مبدأ التلف الصفري.

ضمان الجودة:

عرفت ضمان الجودة على أنها القوة المرشدة وراء نجاح أي برنامج أو نظام أو مقرر دراسي، وهذا الأمر يستدعي أن تندمج آلياتها في جميع نشاطات المؤسسة التعليمية، ذلك أن هدف ضمان الجودة هو دائماً تفادي وقوع الأخطاء ومنع الفشل، (الخرابشة المؤتمر العربي الدولي الثاني الأردن)

كما تعرف الجودة بأنها: مجموعة الصفات المميزة للمنتج والتي تجعله ملبياً للحاجات المعلنة والمتوافقة أو قادراً على تلبيتها.

الجودة في التعليم:

هي معايير عالمية للقياس والاعتراف، والانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والتميز، وعدَّ المستقبل هدفاً نسعى إليه، والانتقال من تكريس الماضي والنظرة الماضية إلى المستقبل الذي تعيش فيه الأجيال الآن.

التطوير الإداري: هو عبارة عن تحسين طرائق العمل الذي يقوم به العاملون، بما يؤثر بشكل إيجابي على المجتمع (عضيبات، ٢٠٢٠)

تمكين المراكز من مهامها:

هي منح عدد من الصلاحيات والدعم المادي والمعنوي الذي من خلاله تتمكن هذه المراكز من تحقيق الأهداف المنشودة التي أنشئت من أجلها.

الدراسات السابقة:

دراسة (عشيبة ٢٠٠٠) هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في مصر، وتحديد الأمور التي تعيق تطبيقاتها، وأشارت النتائج إلى أبرز معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في مصر وهي: الخلل في الهيكل التنظيمي؛ إذ تتداخل بعض الوظائف ويغيب التنسيق بين الأفراد وتتعارض المسؤوليات المتوقعة مع الصلاحيات الممنوحة وتميل بعض القيادات الجامعية إلى ممارسة التسلط والاندفاع والاهتمام بالمصالح الفردية وعدم توفير بيانات متكاملة عن مجالات العمل داخل الجامعة وكثرة القوانين واللوائح وعدم وضوحها، وإهمال الجوانب الإنسانية في العمل، وقصور العلاقة بين الجامعات والمجتمع وقلة التمويل غير المتوازن في التعليم الجامعي، (عشيبة . فتحي، ٢٠٠٠).

دراسة (علوان، ٢٠٠٦) هدفت إلى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية، كما هدفت إلى التعرف على مقارنة مستويات إدراك أفراد العينة لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة وفقاً لمتغيرات: الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والكلية التي يدرس فيها عضو هيئة التدريس، والجامعة المتخرج منها. وبعد تحليل البيانات باستخدام الوسائل الإحصائية المناسبة أظهرت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية كانت كبيرة، وأن أكثر مجالات الجودة تطبيقاً هو مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠،٠٥) في إدراك أفراد العينة لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة تعزى إلى متغيرات: الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والكلية التي يدرس فيها عضو هيئة التدريس، والجامعة المتخرج منها (علوان، قاسم نايف، ٢٠٠٦).

دراسة (أبو فارة، ٢٠٠٤) هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية معرفة مفاهيم ضمان الجودة في التعليم الجامعي وأهمية تطبيقه، كما هدفت إلى رصد جوانب القوة والضعف في نظام التعليم في جامعة القدس المفتوحة من منظور مدخل ضمان الجودة وتقديم مقترحات تعزز جوانب القوة، وتتغلب على نقاط الضعف باستخدام المدخل ذاته، وأيضاً هدفت إلى بيان أهمية ضمان جودة التعليم الجامعي كمدخل يقود إلى التبني الكامل والتطبيق الشامل لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة، وبعد تحليل البيانات باستخدام الوسائل الإحصائية المناسبة

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن واقع ضمان الجودة في الجامعة لا يزال دون المستوى المطلوب، وأن الجهود التي تبذلها الجامعة في هذا المجال ما تزال غير كافية، (أبو فارة ، يوسف، ٢٠٠٤م).

دراسة (عبد العزيز وحسين، ٢٠٠٥) هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي واعتمادها وذلك في ضوء بعض الخبرات العالمية، كما هدفت إلى وضع تصور مقترح لكيفية ضمان جودة المؤسسات التعليمية، وفي ضوء تحليل الأدبيات والمعطيات العلمية التي أوردتها الدراسة حول ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، وتحليل الخبرات والتجارب العالمية التي أوردتها في هذا المجال أيضاً، بالإضافة إلى تحليل الواقع، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها ضرورة إنشاء نظام للاعتماد وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي المصري يكون له بنية أساسية متخصصة، وأن يكون هناك ضمان لاستمرارية جودة المؤسسات التعليمية، بالإضافة إلى ضرورة توفير التمويل اللازم لإجراء علمية الاعتماد وضمان الجودة على المستوى المحلي والقومي، كما توصلت الدراسة إلى وضع تصور مقترح لضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي في مصر، (عبدالعزيز، سلامة عبدالعظيم، ٢٠٠٥)

دراسة (المخلافي، ٢٠٠٨) هدفت إلى وضع ملامح لنظام مقترح لجودة التعليم في الجامعات اليمنية وأنظمته الفرعية المتمثلة في نظام 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، وإلى أنه 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، كما توصلت هذه الدراسة أيضاً إلى أن نظام الجودة في التعليم الجامعي يتكون من أربعة عناصر أساسية هي: المدخلات، والعمليات، والمخرجات، والتغذية الراجعة(المخلافي، سلطان سعيد، ٢٠٠٨)

دراسة (العضاضي، ٢٠١٢) هدفت هذه الدراسة إلى تحديد المعوقات الراهنة التي يمكن أن تقف حجرة عثرة دون تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، وإلى التعرف على آراء أعضاء هيئة التدريس في الجوانب القيادية والتنظيمية والتعليمية والمعرفية وجوانب البحث العلمي وخدمة المجتمع، ومدى اختلاف درجة أهمية ذلك وفقاً للتخصصات).

دراسة (دريب، ٢٠١٤) هدفت الدراسة إلى عرض مفهوم الجودة وإدارة الجودة الشاملة وضمان الجودة، والتعرف على متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ومعوقاتها، وتقديم نموذج مقترح للتطبيقات الإجرائية لضمان جودة التعليم الجامعي، وقد اقترحت الدراسة تطبيقات إجرائية لضمان جودة التعليم الجامعي ومعوقاته، والاهتمام بمبادئ إدارة الجودة الشاملة ومعاييرها ووضع إطار مناسب لها وتطبيقه على جميع جوانب العمل الإداري والأكاديمي والخدمي على مستوى الجامعة، (دريب، ٢٠١٤)

تعليق على الدراسات السابقة:

ومن خلال عرض الدراسات السابقة:

يتضح أن جميع الدراسات السابقة تناولت موضوع تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات وهو ما يعكس أهمية الجودة في التعليم العالي وتأثيرها المباشر في تحسن المخرجات، كما أن جميع الدراسات السابقة تكاد أن تجمع بأن هناك صعوبات ومعوقات تواجه تطبيق نظام الجودة الشاملة في مجتمعات دراساتها، ويختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة في أنه تناول موضوع تمكين مراكز التطوير الأكاديمي وضمان الجودة وتفعيلها، ما يعني – من وجهة نظر الباحث – أنه اذا تم إعطاء هذه المراكز حقها من الاهتمام والتفعيل فإن هناك الكثير من الصعوبات والمعوقات التي تواجه تطبيق نظام الجودة ستتلاشى وستذلل، وقد استفاد البحث الحالي من الدراسات السابقة من حيث المنهجية وبناء الأداة ، والمجالات التي شملها البحث، والتحليلات الإحصائية . وتفسير النتائج. من جانب آخر يختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة من حيث تغطية موضوع البحث كما يختلف من حيث المكان الجغرافي حيث طبق في مكان أخص وهي مراكز التطوير الأكاديمي وضمان الجودة بالجامعات اليمنية بينما جميع الدراسات كان مكان تطبيقها في الجامعات بصورة عامة.

ويتمنى الباحث أن يشكل هذا البحث لبنة من لبنات البناء العلمي والمعرفي في مجال ضمان الجودة في التعليم الجامعي، بالإضافة إلى أنه يعد–على حد علم الباحث–أول بحث يتناول مدى تمكين هذه المراكز من ممارسة مهامها والصعوبات والمعوقات التي تواجهها.

الإطار النظري لتطوير نظام الجودة في المؤسسات الجامعية اليمنية:

قبل الخوض في الحديث عن تطور نظام الجودة في المؤسسات الجامعية اليمنية، يمكن إلقاء نظرة خاطفة عن تطور نظام الجودة في الدول العربية، فالمتتبع لتطور نظام الجودة في الدول العربية يجد أن هناك محاولات حثيثة للحاق بدول العالم فيما يخص تبني معايير الجودة وتشجيع الجامعات لتطوير أنظمة الجودة فيها، ولذلك نجد أن بعض الدول مثل الأردن ومصر وبعض دول الخليج قد أنشأت هيئات للاعتماد الأكاديمي تستند إليها مهمة تطوير أنظمة الجودة في مؤسساتها واعتماد البرامج. ففي عام ٢٠٠٥م تمت عملية التقييم الذاتي لبرامج التربية في كليات التربية شاركت فيه ١٦ جامعة عربية من بينها كليتي التربية في جامعتي صنعاء وعدن. وقد كان لهذه التجارب فوائد عديدة من ضمنها تعريف الجامعات المشاركة بآلية التقويم الذاتي للبرامج والتعرف على معايير الجودة التي تعتمدها وكالة الجودة البريطانية **QAA** عند مراجعة البرامج. ونتيجة لهذه التجربة فإن هذه الجامعات –لا شك –استفادت من خلال المشاركة في عملية التقييم الذاتي في نشر ثقافة الجودة بين العاملين في المجال الأكاديمي وتشجيع الجامعات لبناء أنظمة الجودة، (مهيوب أنعم، **كو**بران٣/٢٠٠٨)

ويتجلى الاهتمام الرسمي بهذا الموضوع في اليمن في شروع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بوضع الترتيبات لتطوير نظام للاعتماد الأكاديمي على مستوى الوزارة، حيث نظمت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي مؤتمرها العلمي الثاني عام ٢٠٠٨م الذي دعا الى وضع آليات في الجامعات للمراجعة الدورية لبرامجها الأكاديمية وتحديث المقررات الدراسية بصورة مستمرة بما يلبي احتياجات سوق العمل مع الالتزام بمعايير الجودة.

كما نظمت مؤتمرها العلمي الثالث عام ٢٠٠٩م الذي دعا إلى مساعدة الجامعات اليمنية في تأسيس أنظمة جودة ذاتية ، وانشاء مجلس الاعتماد الأكاديمي، وقد أقر مجلس الوزراء اليمني عام ٢٠٠٩م تأسيس مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجمهوري اليمنية، ووجه لإصدار القرار الجمهوري بتأسيس ذلك، حيث صدر القرار الجمهوري رقم (٢١٠) لسنة ٢٠٠٩م القاضي بإنشاء مجلس متخصص هو مجلس الاعتماد الاكاديمي وضمان جودة التعليم، لمساعدة التعليم العالي لتحقيق معايير الجودة بهدف الارتقاء بجودة التعليم العالي في الجمهورية اليمنية، أعقبه قرار جمهوري رقم (٣٥) لسنة ٢٠١٢م بتعيين رئيس لمجلس الاعتماد الاكاديمي وضمان جودة التعليم العالي، وبناء على ذلك سارعت الجامعات اليمنية إلى إنشاء مراكز وإدارات للتطوير الأكاديمي وضمان الجودة وأصبح لكل جامعة تجربتها المستقلة في انشاء هذه المراكز وتطويرها.

وقد واجهت اليمن بعد ذلك حرباً ظالمة استهدف أول ما استهدف منها مسيرة جودة المؤسسات التعليمية، فتوقف نشاط مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة مدة من الزمن لاسيما أثناء الحرب، ولكنه لم يزل يراوح حتى دب فيه الحياة بما أعقبه من اهتمام رسمي بتطوير نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي، وذلك بقيام وزارة التعليم العالي ممثلة بمجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة بتنظيم ورشة (إعادة هندسة مراكز الجودة في الجامعات اليمنية) التي تم انعقادها في ٢٢،٢١ ديسمبر ٢٠١٩م ، استهدفت الورشة قيادات مراكز التطوير وضمان الجودة في الجامعات، (ورشة هندسة الجودة، ٢٠١٩).

ويمكن أن نسرد هنا تجربتين في مجال إنشاء مراكز التطوير وضمان الجودة: تجربة لجامعة حكومية هي جامعة إب، وتجربة لجامعة أهلية هي جامعة العلوم والتكنولوجيا والجامعتان خاضتا تجربة ناجحة في تطبيق نظام الجودة عبر إنشاء مراكز التطوير ونظام الجودة فيها.

تجربة جامعة إب الحكومية في انشاء مركز التطوير وضمان الجودة

(نموذج لتجربة جامعة حكومية): (المؤتمر الأول لمراكز التطوير الأكاديمي وضمان الجودة جامعة صنعاء، ٢٠١٨)

المراحل التي مرت بها جامعة إب في التطوير الأكاديمي وضمان الجودة:

بدأت الجامعة أنشطتها في مجال الجودة من خلال مشروع تقويم سير العمل الأكاديمي ومتابعته فيها، وهو مشروع تأسس في العام الجامعي ٢٠٠٤-٢٠٠٥م غير أنه تعثر وظلت التجربة حبيسة الأدراج.

- استأنفت الجامعة أنشطتها في التطوير الأكاديمي وضمان الجودة وبشكل مقبول في العام الجامعي ٢٠٠٨-٢٠٠٩م مع تأسيس مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة.
- تم تنفيذ أنشطة الجودة عملياً خلال الأعوام ٢٠١٣م ٢٠١٨م وتنوعت تلك الأنشطة في التطوير الأكاديمي وضمان الجودة من خلال تنفيذ العديد من الأنشطة في مجال:
  - القيادة والحوكمة.
  - البرامج الأكاديمية
  - الهيئة الإدارية والأكاديمية

- الطلبة والدعم الطلابي
- البحث العلمي
- الموارد المالية والبيئة التحتية
- الشراكة المحلية والدولية.

كما تم تطوير الجامعة من خلال افتتاح كليات إضافية ومراكز بحثية، إذ صلت عدد الكليات حتى عام ٢٠١٨م الى:
١١ كلية و٦- مراكز بحثية و٣-دوائر مساندة. حيث تحتضن الجامعة:
٤٢- قسماً علمياً تتوزع فيها ٧١ برنامج أكاديمي، و ٥٠ برنامج بكالوريوس، و ١٤ برنامج ماجستير، وبرامجي دكتوراه، وبرنامج دبلوم عالٍ، وأربعة برامج دبلوم تأهيل تربوي.
و(٣٠٣٦) مقرراً دراسياً.
وتنفذ هذه البرامج لعدد ٢١ ألف طالب وطالبة.
تم إنشاء دائرة التطوير الأكاديمي وضمان الجودة في عام ٢٠٠٩م.
وتعديل مسمى الدائرة الى مركز التطوير الأكاديمي وضمان الجودة بصدور قرار رئيس الجامعة رقم (٤٤) لسنة ٢٠١٥م.
وفي العام نفسه تم تعديل مسمى مركز التطوير الأكاديمي وضمان الجودة إلى مسمى مركز التطوير وضمان الجودة بناء على قرار رئيس الجامعة رقم (٢٨٨) لسنة ٢٠١٥م.

أعمال مركز التطوير وضمان الجودة في جامعة إب:

أولاً: نموذج التخطيط الاستراتيجي للتطوير وضمان الجودة:

استخدمت الجامعة نموذج التخطيط الاستراتيجي للتطوير وضمان الجودة بنظام الهابط في التخطيط والصاعد في التنفيذ.
وهي كالآتي:

١. استراتيجية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
٢. استراتيجية الجامعة ٢٠٢٥م
٣. استراتيجية الكليات والمراكز ٢٠٢٥م
٤. استراتيجية الأقسام ٢٠٢٥م
٥. توصيف البرامج الأكاديمية
٦. توصيف المقررات الدراسية

حيث يبدأ إسقاط موجهات الخطة الاستراتيجية من الأعلى بداية من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي إلى أسفل الهرم حيث توصيف المقررات الدراسية بينما يبدأ التنفيذ من أسفل الهرم إلى أعلاه. وبهذا يتحق التكامل والواقعية والشمول في التنفيذ.

ومن خلال استعراضنا لأهداف هذا البحث نجد أن الجامعات التي أولت اهتماماً بنظام الجودة الشاملة كان لها حضوراً دولياً ومحلياً كما حصدت رضا جمهورها وجودة مخرجاتها.

ثانياً: أنموذج إدارة التطوير وضمان الجودة في جامعة إب:

اعتمدت الجامعة النموذج الآتي في إدارة الجودة في خطتها الاستراتيجية من عام ٢٠١٥- ٢٠٢٥م وذلك حسب معايير مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم العالي، حيث ركزت على البيئة الخارجية والبيئة الداخلية والتي شملت المدخلات والعمليات والمخرجات والشكل الآتي يوضح ذلك.

شكل رقم (١)

وقد حقق مركز التطوير وضمان الجودة في جامعة إب عدداً من الإنجازات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة منها:- (أ- إعداد استراتيجية الجامعة ٢٠٢٥م. ب- تعديل الهيكل التنظيمي بما يتواءم مع استراتيجية الجامعة.ج- التوصيف الوظيفي للجامعة. د- إعداد عدد من الأدلة ذات العلاقة بضمان الجودة) وقد حقق المركز نسبة متقدمة في مجال التنمية المهنية لمنتسبي الجامعة شمل الهيئتين الإدارية والأكاديمية .

تجربة جامعة العلوم والتكنلوجيا الأهلية في مجال انشاء مركز التطوير وضمان الجودة (المؤتمر الأول لمراكز التطوير الأكاديمي وضمان الجودة جامعة صنعاء، ٢٠١٨)

عملت الجامعة في إطار إدارة الجودة الشاملة في الجوانب الآتي:

١- تأسيس إدارة ضمان الجودة والاعتماد مع وحدات فرعية على مستوى الكليات والأقسام والفروع.٢-أنشاء مجلس أعلى للجودة.٣- تشكيل لجان على مستويات مختلفة. ٤- هيكل للجودة يطور بشكل مستمر.

مراحل تطوير ضمان الجودة في جامعة العلوم والتكنلوجيا:

نهجت الجامعة وعبر المراحل الآتية في تطوير ضمان الجودة:

١-أنشاء وحدة الجودة لضمان التحسين المستمر في عام ١٩٩٩م

٢-تغيير مسمى وحدة الجودة إلى إدارة ضبط الجودة في عام ٢٠٠٢م

٣-انشاء المجلس الأعلى للجودة في عام ٢٠٠٤م.

٤- تغيير مسمى وحدة الجودة إلى إدارة ضبط الجودة وإنشاء ثلاث وحدات تابعة لها وذلك بعام ٢٠٠٦م

٥- تغيير مسمى الإدارة من إدارة ضمان الجودة والتطوير إلى إدارة ضمان الجودة والاعتماد كما تم تعيين منسق للجودة في كل قسم وذلك في عام ٢٠٠٩م

٦-إضافة وحدة باسم وحدة التقويم في عام ٢٠١٢م

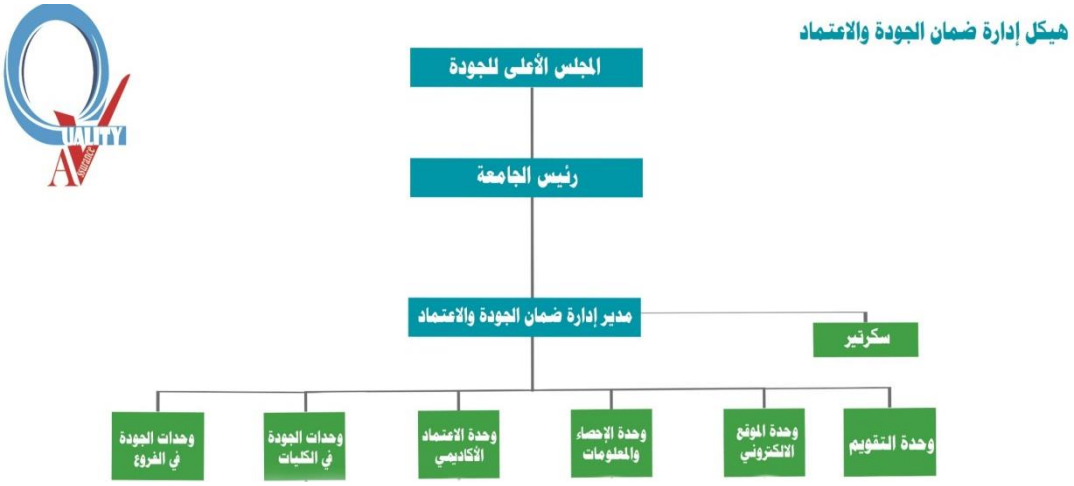
٧-إضافة وحدات الجودة في الفروع وتفعيل جميع أنشطة الجودة وذلك في عام ٢٠١٦م

والشكل الآتي يبين مراحل تطوير إدارة الجودة والاعتماد في الجامعة.

شكل رقم (٢)

تتبع إدارة ضمان الجودة عدداً من الوحدات هي:

وحدة التقويم، وحدة الموقع الإلكتروني، وحدة الاحصاء والاعتماد، وحدة الاعتماد الأكاديمي، وحدة الجودة في الكليات، وحدة الجودة في الفروع، كما يشرف على تلك الوحدات مجلس يسمى المجلس الأعلى للجودة، والهيكل الآتي يبين الوحدات التابعة لإدارة ضمان الجودة والاعتماد في جامعة العلوم والتكنولوجيا.



شكل رقم (٣)

متطلبات للجودة تم تنفيذها في جامعة العلوم والتكنولوجيا:

١-وجود سياسات، ورؤية، ورسالة، وأهداف للجودة.

٢- توفير أدلة الجودة. ومن تلك الأدلة التي تم اعدادها في هذا المجال الأدلة الآتية:-

أولاً: إعداد أدلة في الجانب الأكاديمي (ستة أدلة).

ثانيا: إعداد أدلة في الجانب الإداري (ثلاثة أدلة).

ثالثا: دليل النظام الشامل لتقييم الأداء الأكاديمي

رابعاً: دليل التقييم الذاتي للبرامج الأكاديمية.

خامساً:دليل وحدات ضمان الجودة والاعتماد في فروع الجامعة.

سادساً: دليل تقييم أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم.

سابعاً: دليل تقييم الأداء الأكاديمي السنوي للكليات

وذلك للمجالات الآتية:

- جودة العملية التعليمية وتشمل معايير استراتيجية التدريس، تقييم المقرر، تقييم سير المنهج، تقييم الورقة الامتحانية.
- نظام الامتحانات وتشمل المعايير الآتية تقييم سير العملية الامتحانية، تقييم الكنترول.
- أعضاء هيئة التدريس وتشمل المعايير الآتية تقييم أعضاء هيئة التدريس، رضا أعضاء هيئة التدريس.
- جودة الخدمات المقدمة للطلبة وتشمل المعايير الآتية جودة الخدمات المكتبية، جودة الخدمات الجامعية.
- الخدمات الإلكترونية وتشمل المعايير الآتية تقييم المواقع الإلكترونية، وتقييم المقررات الإلكترونية.
-الإبداع والتميز وتشمل المعايير الآتية: الإبداع، التميز.

ما نفذته الجامعة في تنفيذ متطلبات مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم العالي:

أولاً: توصيف البرامج والمقررات بحسب متطلبات الاعتماد عام٢٠١٣:

ثانياً: إعداد دراسات التقييم الذاتي للبرامج الأكاديمية بحسب متطلبات الاعتماد عام٢٠١٤:

ثالثا: إعداد دراسة التقويم الذاتي لأربعة برامج أكاديمية (ماجستير) كمرحلة أولى يليها بعد ذلك إعداد دراسة التقويم الذاتي لبقية البرامج الأكاديمية سواءً دراسات عليا وأولية.

وقد صاحب ذلك العديد من الإجراءات التنظيمية مثل:

تشكيل لجان، نزول ميداني للتقييم والفحص، إعداد النماذج المتمثلة في الملاحق والوثائق الداعمة للدراسات، التقويم الذاتي بحسب المعايير الرئيسة والفرعية والمؤشرات، مراجعة دراسات التقويم الذاتي من قبل مراجعين داخليين.

كما عملت الجامعة ممثلة بالأمانة العامة على تلبية متطلبات الأيزو العالمية **ISO 9001;2008** في كافة القوانين واللوائح المنظمة. وحصلت عليها في ٢٠١٣م.

هذه خلاصة لتجربة جامعتين، جامعة حكومية وأخرى أهلية حققتا تقدما ملموساً في مجال ضمان الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي، وهذه التجارب بمثابة الدليل لبقية الجامعات لتحذوا حذوها كما أنه لا نغفل أن هناك جامعات لها دور كبير وبارز في هذا المجال ومنها جامعة صنعاء وجامعة تعز وجامعة حضرموت، لكننا هنا اقتصرنا على عينة لجامعتين فقط تمثلا منارة يمكن أن يسترشد بها لمن يريد أن يحقق الجودة وضمان الجودة في هذا المجال، كما لا ننسى أن نشير هنا إلى أن هناك من الجامعات من تكابد وتنافح في هذا المجال في ظل هذه الظروف الصعبة ومنها جامعة عمران عبر مركزها مركز التطوير وضمان الجودة الذي له تجربته الناشئة التي يمكن أن تستعرض في أبحاث قادمة. كما نخلص من هاتين التجربتين أنه لا يوجد شيء مستحيل في تحقيق إدارة الجودة الشاملة، فإذا وجدت الإرادة والعزيمة في تطبيق هذه المبادئ في المؤسسات التعليمية الجامعية فإن نتائج ذلك تعود –بلا شك –بالإيجاب على المؤسسة أو الجامعة، ولذلك يهدف هذا البحث الى تقييم دور هذه المراكز في الجامعات اليمنية لمعرفة مدى فاعليتها والقيام بأدوارها.

ثانياً: الدراسة الميدانية

سوف نتطرق في هدا الفصل إلى طريقة اختيار عينة الدراسة وكذلك الأدوات المستعملة في جمع البيانات وطرق تحليلها.

أولاً: طريقة اختيار عينة الدراسة

منهج الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، حيث أنه يعبر عن الظاهرة المراد دراستها تعبيراً كمياً وكيفياً. كما اعتمدت الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات هما:

١- البيانات الأولية :

وذلك من خلال الدراسة الميدانية وجمع المعلومات اللازمة من مجتمع الدراسة، حيث استخدم الباحث خدمة (الجوجل) في توصيل فقرات الاستبيان إلى المستهدفين من قيادات مراكز التطوير وضمان الجودة في المحافظات المستهدفة (لكل مركز ثلاثة استبيانات) وهي مراكز التطوير وضمان الجودة في الجامعات الحكومية الآتية (جامعة صنعاء، جامعة إب ، جامعة ذمار ، جامعة عدن ، جامعة مأرب ، جامعة حجة ،جامعة عمران) ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج **spss** الإحصائي واستخدام الاختيارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى الدلالات ذات قيمة إحصائية ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

٢-البيانات الثانوية:

وذلك من خلال مراجعة الكتب والدوريات والمنشورات التي تتعلق بموضع الدراسة؛ لإثرائها الدراسة بشكل علمي.

ثانيا: مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من مراكز التطوير وضمان الجودة في الجامعات اليمنية وعددها (٧) مراكز.

ثالثا: عينة الدراسة:

قام الباحث بتوزيع استبيان على عينة حجمها (٢١) مسؤول إدارياً وأكاديمياً من قيادات مراكز التطوير وضمان الجودة في الجامعات الحكومية، ومن ثم تم استرداد (١٩) استبياناً أي أن نسبة المجيبين عن الاستبيان كان ١٠٠% من المستقصين.

الأدوات المستخدمة:

أولا: أداة الدراسة

بعد مراجعة للأدبيات والدراسات ذات العلاقة وجد الباحث أن أنسب وسيلة لجمع المعلومات هي الاستبيان، وقد تم تصميم الاستبيان بما يتوافق مع أهداف الدراسة كالآتي:

١-اعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات.

٢-تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين والذين قاموا بدورهم.

٤-توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

وتتكون أداة الدراسة من قسمين هما:

- القسم الأول: تضمن عبارات تقيس متغيرات الدراسة وقد تكونت الاستبانة من ٢٤ فقرة حول أبعاد الدراسة وهي:

محاور (أبعاد) الدراسة:

- ✓ مدى تمكين مراكز التطوير وضمان الجودة: وتضمن ١٠ فقرات.
- ✓ مدى فاعلية مراكز التطوير الأكاديمي وضمان الجودة في ممارسة مهامه: وتضمن ١٤ فقرة.

وقد تم الاعتماد على مقياس "ليكرت الخماسي" لقياس استجابات المستقصين لفقرات الاستبيان وذلك كما هو موضح في الجدول رقم(٢).

الجدول رقم (١): درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً
الدرجـــــة	١	٢	٣	٤	٥

ثانيا: صدق الاستبيان وثباته

تم التأكد من صدق فقرات الاستبيان بطريقتين هما:

١-الصدق الظاهري (صدق المحكمين)

وذلك بعرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة بهدف التأكد من سلامة لغة الاستبيان من الأخطاء اللغوية.

٢-طريقة ألفاكرونباخ

ألفاكرونباخ: مقياس أو مؤشر لثبات الاستبيان ويعد طريقة ثانية لقياس الثبات. ولذلك قام الباحث بحساب معامل الثبات لكل العبارات المرتبطة بالاستبيان (مجلة الدراسات العليا).

يتم دراسة ثبات أداة الدراسة من خلال قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ (**Cronbach Alpha**) لكل بعد، يقيس هذا المعامل الاتساق الداخلي في فقرات الاستبانة. وحسب دراسة لـلباحثين "**Strong**"و"**Hensley**" فإنه حتى يتحقق ثبات الأداة يجب أن يكون معامل ألفا كرونباخ أكبر أو يساوي ٠،٦٠.

الجدول رقم (٢): معامل الثبات

البعد	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا
مدى تمكين مراكز التطوير الأكاديمي وضمان الجودة من ممارسة مهامه	١٠	٠،٨٠
مدى فاعلية مراكز التطوير وضمان الجودة	١٤	٠,٨٨٨

من خلال الجدول رقم (٢.) نلاحظ أن قيم معامل الثبات تتراوح بين ٠،٨٠ و٠،٨٨٨ لكل أبعاد النموذج، وهذه القيم مقبولة وتدل على ثبات أداة الدراسة.

ثالثاً: أساليب المعالجة الإحصائية

لقد قام الباحث بتفريغ الاستبيان وتحليله من خلال برنامج **SPSS** الإحصائي وتم استخدام الاختبارات الإحصائية الآتية:

النسب المئوية والتكرارات؛

معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات.

اختبار ألفاكرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.

اختبار **t** للفرق بين متوسطي عينتين مستقلتين.

رابعاً : نتائج البحث ومناقشتها:

من خلال الجداول التالية تتضح نتائج البحث في عدة محاور هي: -

الجدول رقم (٣): توزيع نسب وترتيب الفقرات لتحليل اجابات أفراد العينة لفقرات هذا المحور

	الفقرة	مقياس	قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
١	تعمل الجامعات على توفير ما تتطلبه المراكز من حجرات كافية وأثاث، وأجهزة الكترونية ومكانية وغيرها.	التكرار	٠	١٠	٦	٣	٠	2.63	0.76	4	متوسطة
		النسبة	0.00	52.63	31.58	15.79	0.00				

	الفقرة	مقياس	قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
٢	تعمل الجامعات على توفير كادر أكاديمي وإداري متخصص	التكرار	٠	١٠	٦	٣	٠	2.63	0.76	4	متوسطة
		النسبة	0.00	52.63	31.58	15.79	0.00				
٣	تعتمد الجامعات مخصصات مالية وموازنة سنوية للمراكز	التكرار	٠	١٤	٥	٠	٠	2.26	0.45	8	قليلة
		النسبة	0.00	73.68	26.32	0.00	0.00				
٤	توجه الجامعات فتح وحدات ضمان الجودة بكل كلية ومركز تابع لها.	التكرار	٠	١٤	٥	٠	٠	2.26	0.45	8	قليلة
		النسبة	0.00	73.68	26.32	0.00	0.00				
٥	يوجد مكانة للمراكز في الهيكل التنظيمي للجامعة	التكرار	٠	٨	٩	٢	٠	2.68	0.67	2	متوسطة
		النسبة	0.00	42.11	47.37	10.53	0.00				
٦	يمثل المراكز في أنشطة الجامعة المختلفة.	التكرار	٠	٨	٩	٢	٠	2.68	0.51	2	متوسطة
		النسبة	0.00	42.11	47.37	10.53	0.00				
٧	توجد محفزات مالية ومعنوية للقائمين على المراكز	التكرار	٠	١٤	٥	٠	٠	2.26	0.45	8	قليلة
		النسبة	0.00	73.68	26.32	0.00	0.00				
٨	يوجد دعم مالي مقدم للأبحاث العلمية	التكرار	٠	١٣	٥	٠	١	2.42	0.77	6	قليلة
		النسبة	0.00	68.42	26.32	0.00	5.26				
٩	يشارك ويتفاعل نسبة كبيرة من العاملين في الجامعة مع إجراءات ضمان الجودة	التكرار	٠	١٣	٥	١	٠	2.37	0.60	7	قليلة
		النسبة	0.00	68.42	26.32	5.26	0.00				
١٠	توجد قناعة كافية لدى قيادة ومسئولي الجامعة عن فلسفة الجودة الشاملة	التكرار	٠	٨	٨	٠	٣	2.89	1.05	1	متوسطة
		النسبة	0.00	42.11	42.11	0.00	15.79				
النتيجة النهائية		التكرار	0	112	63	11	4	٢,٥١	٠,٦٥		قليلة
		النسبة	0.0	58.9	33.2	5.8	2.1				

المحور الأول: مدى تمكين مراكز التطوير وضمان الجودة من ممارسة مهام.

من خلال استعراض أسئلة البحث نجد أن السؤال الأول هو: ما مدى تمكين مراكز التطوير الأكاديمي وضمان الجودة في الجامعات اليمنية من ممارسة أدوارها المختلفة؟

وتتجلى الإجابة عن هذا السؤال من خلال الجدول السابق إذ نلاحظ أن الإجابة النهائية لهذا المحور (مدى تمكين مراكز التطوير الأكاديمي وضمان الجودة من ممارسة مهامها وأدوارها) كانت (قليلة) بمتوسط حسابي بلغ (٢،٥١) وهذا يدل على انخفاض مدى تمكين مراكز التطوير الأكاديمي وضمان الجودة من ممارسة

أدوارها لدى عينة الدراسة وبما يتوافق مع ما تعيشه هذه المراكز من ظروف اقتصادية صعبة، وبما تمر به البلاد من حروب أثرت على كثير من المؤسسات التعليمية وغيرها ونستنتج من الجدول السابق المؤشرات الآتية:

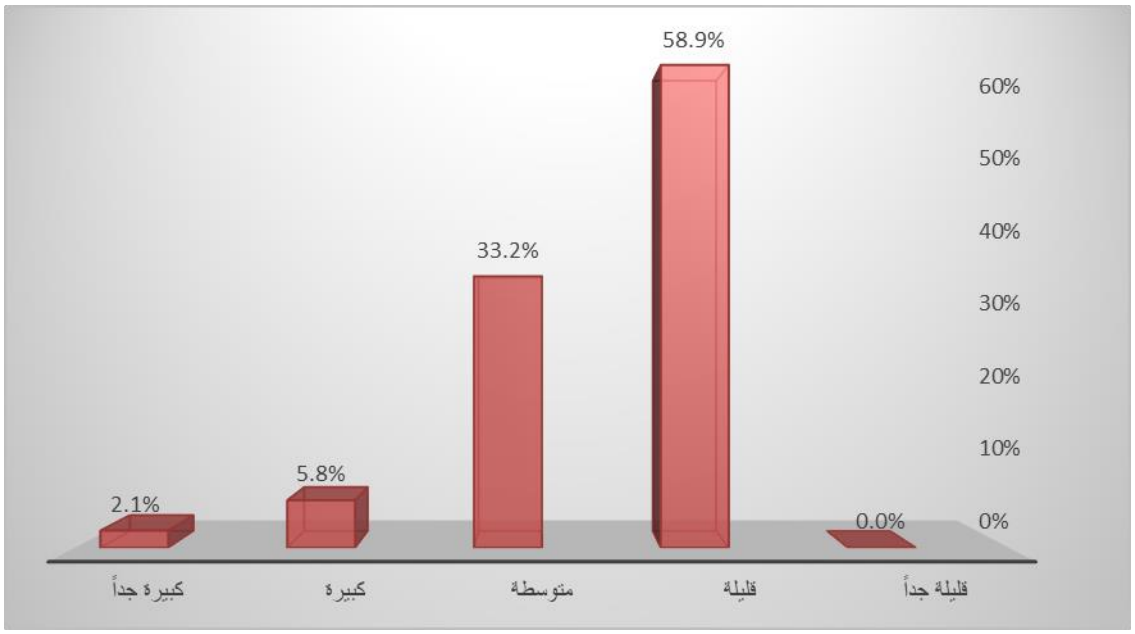
حصلت الفقرة رقم (١٠) (توجد قناعة كافية لدى قيادة الجامعة ومسؤوليها عن فلسفة الجودة الشاملة) على الترتيب الأول بمتوسط حسابي وصل الى (٢،٨٩) بإجابة (متوسطة).

تليها الفقرتين رقم (٥ و٦) (توجد مكانة للمراكز في الهيكل التنظيمي للجامعة) + (يمثل المركز في أنشطة الجامعة المختلفة.) فقد حصلتا على الترتيب الثاني بمتوسط حسابي (٢،٦٨).

اما المرتبة الأخيرة فهي للفقرتين (٣ و٤)) (تعتمد الجامعات مخصصات مالية وموازنة سنوية للمركز) (توجه الجامعات فتح وحدات ضمان الجودة بكل كلية ومركز تابع لها) فقد حصلتا على أقل ترتيب رقم (٨) بمتوسط وصل الى (٢،٢٦) بإجابة قليلة.

وبقية الترتيب لبقية الفقرات موضحة في الجدول السابق.

وفيما يلي شكل يوضح الإجابات النهائية لهذا المحور



شكل رقم(٤)

المحور الثاني: مدى فاعلية مراكز التطوير وضمان الجودة

الجدول رقم (٤): توزيع نسب وترتيب الفقرات لتحليل اجابات أفراد العينة لفقرات هذا المحور

	الفقرة	مقياس	قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
١	يوجد للمركز رؤية ورسالة واضحة	التكرار	٠	٦	١١	٢	٠	2.79	0.63	2	متوسطة
		النسبة	0.00	31.58	57.89	10.53	0.00				
٢	يوجد للمركز خطة استراتيجية وأخرى تفصيلية يتم تنفيذها على مراحل.	التكرار	٠	٦	١١	٢	٠	2.79	0.56	2	متوسطة
		النسبة	0.00	31.58	57.89	10.53	0.00				
٣	تعقد بالمركز اجتماعات دورية لمتابعة وتقويم أعماله	التكرار	٠	١٢	٦	١	٠	2.42	0.61	٦	قليلة
		النسبة	0.00	63.16	31.58	5.26	0.00				
٤	ينفذ المركز التقويم الذاتي لكل الكليات والمراكز التابعة للجامعة.	التكرار	٠	١١	٨	٠	٠	2.42	0.50	٦	قليلة
		النسبة	0.00	57.89	42.11	0.00	0.00				
٥	يقوم المركز بتدريب فرق التقويم لأداء أعمال المتابعة والتقويم.	التكرار	٠	١٠	٠	٨	١	3.00	1.29	1	متوسطة
		النسبة	0.00	52.63	0.00	42.11	5.26				
٦	يعمل المركز على المشاركة في تحديث المناهج والمقررات الدراسية.	التكرار	٠	١١	٧	١	٠	2.47	0.61	٥	قليلة
		النسبة	0.00	57.89	36.84	5.26	0.00				
٧	يعمل المركز على تنمية وتطوير الموارد البشرية من موظفين ومدرسين وأكاديميين.	التكرار	٠	١١	٨	٠	٠	2.42	0.51	٦	قليلة
		النسبة	0.00	57.89	42.11	0.00	0.00				
٨	ينظم المركز ندوات ومحاضرات دورية في مجال الجودة الشاملة.	التكرار	٠	١٣	٦	٠	٠	2.32	0.60	٧	قليلة
		النسبة	0.00	68.42	31.58	0.00	0.00				
٩	يقدم المركز سنوياً بحوث ودراسات علمية.	التكرار	٠	١١	٧	١	٠	2.47	0.61	9	قليلة
		النسبة	0.00	57.89	36.84	5.26	0.00				
١٠	يعمل المركز على نشر ثقافة الجودة.	التكرار	٠	٨	١٠	١	٠	2.63	0.60	5	متوسطة
		النسبة	0.00	42.11	52.63	5.26	0.00				
١١	توجد علاقة ادارية واضحة بين إدارة المركز ووحدات الجودة بالكليات والمراكز.	التكرار	٠	٩	١٠	٠	٠	2.53	0.51	6	قليلة
		النسبة	0.00	47.37	52.63	0.00	0.00				
١٢	توجد لائحة للمركز تنظم علم المركز ووحداته المختلفة.	التكرار	٠	٩	٨	١	١	2.68	0.82	٣	متوسطة
		النسبة	0.00	47.37	42.11	5.26	5.26				
١٣	يوجد تمثيل للوحدات الفنية بالمركز بمهامها واختصاصاتها.	التكرار	٠	١٠	٨	١	٠	2.53	0.61	٤	قليلة
		النسبة	0.00	52.63	42.11	5.26	0.00				
١٤	يمثل المركز الجامعة في المؤتمرات والندوات العلمية المختلفة.	التكرار	٠	٩	١٠	٠	٠	2.53	0.51	٤	قليلة
		النسبة	0.00	47.37	52.63	0.00	0.00				
النتيجة النهائية		التكرار	0	136	110	18	2	٢,٥٧	٠,٦٤	قليلة	
		النسبة	0.0	51.1	41.4	6.8	0.8				

ومن خلال استعراض السؤال الثاني لهذا البحث نجد أنه يدور حول: ما فاعلية هذه المراكز في تحقيق أهدافها ورسالتها؟ وتتجلى الإجابة عن هذا السؤال من خلال الجدول السابق إذ نلحظ ان الإجابة النهائية عن هذا المحور (مدى فاعلية مراكز التطوير وضمان الجودة) كانت (قليلة) بمتوسط حسابي بلغ (٢،٥٧) وهذا يدلل على انخفاض مدى فاعلية مراكز التطوير وضمان الجودة لدى عينة الدراسة، ونستنتج من الجدول السابق المؤشرات الآتية:

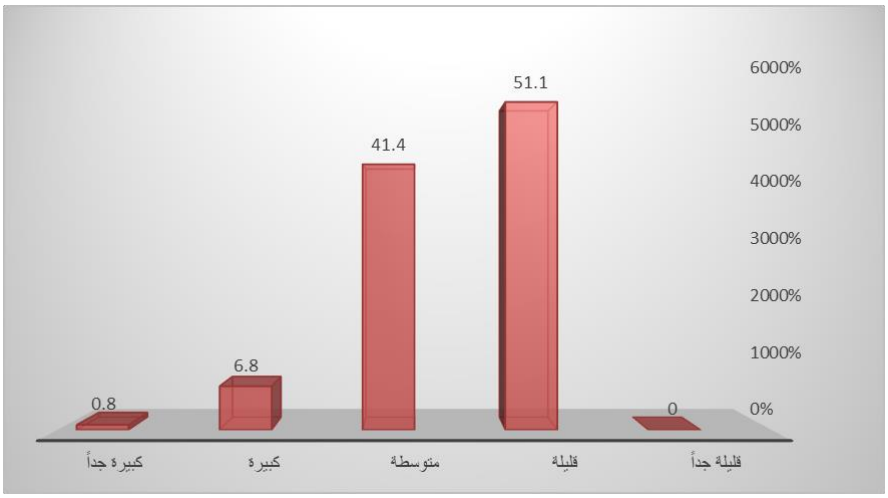
حصلت الفقرة رقم (٥) تقوم المراكز بتدريب فرق التقويم لأداء أعمال المتابعة والتقويم) على الترتيب الأول بمتوسط حسابي وصل الى (٣) بإجابة (متوسطة).

تليها الفقرتين رقم (١و٢) (يوجد للمركز رؤية ورسالة واضحة) + (يوجد للمركز خطة استراتيجية وأخرى تفصيلية يتم تنفيذها على مراحل) إذ حصلتا على الترتيب الثاني بمتوسط حسابي (٢،٧٩).

أما المرتبة الأخيرة فهي للفقرة (٨) (ينظم المركز ندوات ومحاضرات دورية في مجال الجودة الشاملة) فقد حصلت على أقل ترتيب رقم (٧) بمتوسط وصل الى (٢،٣٢) بإجابة قليلة.

وبقية الترتيب لبقية الفقرات موضحة في الجدول السابق.

وفيما يأتي شكل يوضح الإجابات النهائية لهذا المحور:



شكل رقم (٥)

أما الإجابة عن السؤال الثالث لهذا البحث وهو: ماهي المعوقات والصعوبات التي تواجه مراكز التطوير وضمان الجودة في الجامعات اليمنية؟

فمن خلال القراءة السريعة التي خرجت بها نتائج الدراسة الميدانية لهذا البحث، وكذا ومن خلال طرح السؤال على عدد من المعنيين بموضوع الجودة ونظام الجودة في المؤسسات الجامعية، وهو: ماهي المعوقات والصعوبات التي تعيق عمل مراكز التطوير ونظام الجودة من تحقيق أهدافها؟ يمكن أن نجمل الإجابة عن هذا السؤال في المعوقات والصعوبات الآتية:

١- قلة التمويل المالي وضخامة التكاليف المصاحبة لتطبيق الجودة الشاملة.

٢- عدم قناعة بعض القيادات الأكاديمية والإدارية في تطبيق إدارة الجودة، بحجة الظروف السياسية والاقتصادية التي تمر بها البلاد.

٣- قلة مشاركة أعضاء هيئة التدريس في الشراكة مع المراكز البحثية العالمية والمحلية.

٤- انقطاع الرواتب الشهرية والحوافز والمكافأت المالية للعالمين والموظفين والأكاديميين.

٥- غياب البروتكولات الإدارية (الاتفاقيات) المحلية والإقليمية التي من شأنها تحسين الخبرات وتبادلها ومساندة المراكز وبرامجها.

٦- عدم اشراك كادر المراكز في الندوات والمؤتمرات والورش على المستويين المحلي والخارجي.

٧- افتقار المراكز إلى معمل مزود بالأجهزة والوسائل التعليمية الحديثة التي تساعد على توضيح أساليب وطرائق وأدوات العملية التعليمية والبحثية وأدواتها وتعكس تجارب الآخرين وتتابع المستجدات الجديدة.

٨- عدم اعتماد لائحة مالية للمراكز مما سبب وجود صعوبات في عملية أوجه الصرف لدى الحسابات والأمانة العامة للجامعات وعدم انجاز المعاملات في الوقت المحدد لها.

٩- عدم وجود آلية للمتابعة من مجلس الاعتماد الأكاديمي في تنفيذ خطط مراكز التطوير وضمان الجودة وبرامجها في الجامعات.

التوصيات والمقترحات:

١- يوصي البحث بإعطاء الأولوية لأنشطة هذه المراكز وبرامجها من قبل رئاسات الجامعات.

٢- يوصي البحث بضرورة إعطاء ما نسبته ١٠% على أقل تقدير لهذه المراكز من نسبة إيرادات الجامعة لمجال التطوير وضمان الجودة في الجامعات.

٣- يوصي البحث بتفعيل خطط هذه المراكز وبرامجها وعدم إهمالها.

٤- يوصي البحث بعمل تقييم دوري وسنوي لهذه المراكز من قبل المجلس الأعلى للاعتماد الأكاديمي عن طريق استمارة تعد لهذا الغرض.

٥- يشيد الباحث ببعض القيادات في رئاسات الجامعات الذين يولون أهمية بالغة لموضوع تعميم ثقافة الجودة وأنظمة الجودة في مؤسساتهم، وجامعاتهم.

٦- يوصي البحث بسرعة حل مشكلة انقطاع المرتبات بوصفها تؤثر على سير عمل هذه المراكز وتؤخر تطبيق أنظمة الجودة في المؤسسات الجامعية.

٧- يوصي الباحث بعمل دراسة مماثلة عن تقييم مراكز التطوير وضمان الجودة في الجامعات الأهلية.

٨- يوصي الباحث بعمل دراسة مماثلة عن تقييم مراكز التطوير وضمان الجودة في الجامعات الحكومية.

المراجع:

القرآن الكريم.

أبو فارة، يوسف، (٢٠٠٤)، دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة التعليم في جامعة القدس، بحث مقدم إلى مؤتمر"النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني"، المنعقد في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله في فلسطين وذلك في الفترة من ٣-٧/٥.

تجارب الجامعات اليمنية في أنشاء مراكز التطوير الأكاديمي وضمان الجودة، تجربة جامعة إب الحكومية، عرض تقدمي مقدم للمؤتمر الأول لمراكز التطوير الأكاديمي وضمان الجودة، جامعة صنعاء، ٢٠١٨/٢/٢٦م.

سعيد بن علي العضاضي (٢٠١٢)، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، دراسة ميدانية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي العدد (٩).

سلطان سعيدالمخلافي (٢٠٠٨)، نظام مقترح لجودة التعليم في الجامعات اليمنية، مجلة بحوث ودراسات تربوية، العدد (٤).

عبد الحميد بن عبد المجيد، والجميل محمد عبد السميع (٢٠٠٩): دليل الجودة التطبيقي.

عشيبة، فتحي، (٢٠٠٠)، الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري، مجلة اتحاد الجامعات العربية، ع٣.

عبد العزيز، صفاء محمود وحسين سلامة عبد العظيم، (٢٠٠٥)، ضمان جودة معايير اعتماد مؤسسات التعليم العالي في مصر تصور مقترح، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي الثالث عشر للجمعية المصرية للتربية المقارنة بالاشتراك مع كلية التربية بني سويف جامعة القاهرة بعنوان "الاعتماد وضمان جودة المؤسسات التعليمية" المنعقد في كلية التربية بني سويف في الفترة من ٢٤-٢٥ يناير ٢٠٠٥م.

علوان، قاسم نايف، (٢٠٠٦)، إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات جامعة التحدي، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد(٤٦).

عمر محمد عبدالله الخرابشة، تجربة المملكة الأردنية الهاشمية في ضمان الجودة ومعايير الاعتماد في الكليات التربوية، في المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي.

عشيبة، فتحي، (٢٠٠٠) المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، عمان، دار وائل.

محمد جبر دريب، معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم الجامعي، مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الإنسانية، العدد٥، السنة الثامنة، ٢٠١٤م.

محمد بن شحات (٢٠٠٠). نحو هيئة وطنية، للأعتماد الأكاديمي للتعلمي العالي في م. ع. س. الرياض.

مخرجات ورشة إعادة هندسة مراكز الجودة في الجامعات اليمنية، في الفترة من ٢٠١٩/١٢/٢١م، ديسمبر، وزارة التعليم العالي، مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم العالي.

محمد جبر دريب (٢٠١٤)، معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم الجامعي، جامعة الكوفة، كلية التربية، مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الإنسانية، العدد (١٥) السنة الثامنة.

مهيوب علي أنعم وعبد الوهاب كوبران (٢٠٠٨)، ضمان الجودة في التعليم العالي – النموذج البريطاني – ورقة علمية مقدمة للمؤتمر الثاني للتعليم العالي (مخرجات التعليم العالي وسوق العمل) ٣/١٢.

قرار وزاري رقم (١٩) بتاريخ ٢٠٢٠/٢/٢٩م بشأن العمل بمخرجات الورشة المنتجه لتعفعيل مراكز التطوير وضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي اليمنية.

ولاء عضيبات (٢٠٢٠)، أنشطة وفعاليات التطوير الإداري، ديسمبر.