

Promoting Quality Culture through Internal Quality Assurance Standards Case Study: Jerash University

Mohammad S. AlTarawneh
Dean of Quality Assurance and
Accreditation
Jerash University
m.tarawneh@jpu.edu.jo

Ahmed M. AlHawamdeh
Vice President for Scientific
Faculties
Jerash University
vice.president@jpu.edu.jo

Received :05/03/2024

Accepted: 26/06/2024

Abstract:

Through a case study of Jerash University, the study seeks to clarify the impact of internal quality assurance standards in promoting the concept of quality culture. The data are analyzed using both the quantitative and qualitative methods. The study sample includes (7) employers of graduate student, (384) students, and (104) university faculty members. The research design utilizes both quantitative and qualitative methodologies. The strategic development plan, yearly reports, and accreditation reports are among the internal papers that the Deanship of Quality and Accreditation used to compile the data for the study's internal analysis of points of strength and shortcomings. A questionnaire with two major sections on quality assurance and quality culture is used to design the study tool, and its validity and stability are confirmed. The study's findings show how quality assurance guidelines might help the University of Jerash foster a culture of excellence. When compared to its contemporaries, the field of strategic planning has the highest average in terms of quality assurance requirements. The study found a connection between quality assurance and quality culture that has a common outcome, and it advocates enhancing channels of communication between the university and students in order to utilize student feedback realistically

Keywords: Quality Assurance, Quality Culture, Quality Standards, Jerash University.

تعزيز ثقافة الجودة من خلال معايير ضمان الجودة الداخلية

دراسة حالة: جامعة جرش

أحمد محمد الحوامدة
نائب رئيس الجامعة للكليات العلمية،
جامعة جرش
vice.president@jpu.edu.jo

محمد سالم الطراونة
عميد الجودة والاعتماد،
جامعة جرش
m.tarawneh@jpu.edu.jo

القبول: 2024/06/26

الاستلام: 2024/03/05

الملخص:

هدفت الدراسة إلى توضيح مدى مساهمة معايير ضمان الجودة الداخلية في تعزيز مفهوم ثقافة الجودة، من خلال دراسة حالة جامعة جرش، واعتمد المنهج الوصفي التحليلي في تحليل البيانات، وتكونت عينة الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الذين بلغ عددهم (104) عضو هيئة تدريس، وطلبتها البالغ عددهم (384) طالبا وطالبة، وأرباب العمل لطلبة خريجين وعددهم (7)، وقد استُخدمت الأساليب الكمية والنوعية في تصميم البحث، واستخلاص البيانات المستخدمة في الدراسة من تحليل داخلي لنقاط القوة والضعف أجرتة عمادة الجودة والاعتماد، تضمنت معلومات من وثائق داخلية مختلفة، مثل: خطة التطوير الاستراتيجي، والتقارير السنوية، وتقارير الاعتماد. وطُوِّرت أداة الدراسة باستخدام استبيان تكون من مجالين رئيسين حول ضمان الجودة وثقافة الجودة، وتم التحقق من صدقها وثباتها. وانتهت نتائج الدراسة إلى بيان مدى مساهمة معايير ضمان الجودة في تعزيز ثقافة الجودة في جامعة جرش، حيث حاز مجال التخطيط الاستراتيجي على أعلى متوسط بالمقارنة مع مثيلاته من معايير ضمان الجودة الأخرى، وكشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ذات تأثير مشترك بين ضمان الجودة، وثقافة الجودة. وأوصت الدراسة بتعزيز سبل التواصل بين الجامعة والطلبة؛ ليتم الاستفادة بشكل عملي من التغذية الراجعة المقدمة من الطلبة.

الكلمات المفتاحية: ضمان الجودة، ثقافة الجودة، معايير الجودة الشاملة، جامعة جرش، الأردن.

المقدمة:

وبالنظر إلى أهمية تطبيق الجودة في المؤسسات من خلال تحسين نوعية الخدمات التعليمية ورفع مستوى الأداء لدى العاملين في المؤسسة، بالإضافة إلى تخفيض تكاليف الخدمة التعليمية، وزيادة مقدرّة المؤسسة على المنافسة^[3]، وتحسين طرائق التدريس، وتوفير البيئة الخصبة للإبداع وتطوير المهارات العملية والحياتية للطلبة والعاملين على حد سواء، مما يساعد على تقليل الأخطاء، أو حتى منع حدوثها بشكل يؤدي إلى تكوين أنظمة تحقق الأداء المتميز على جميع الأصعدة فيخلق بيئة شاملة تدعم التطور المستمر والمحافظة عليه، وتسهم بفعالية في تحقيق الأهداف وإعداد جيل قادر على مواكبة التغييرات والدخول إلى المستقبل بثقة^[4].

ومن خلال تطبيق معايير ضمان الجودة يمكن نشر ثقافة الجودة وتعزيزها في المؤسسة، حيث يمكن تعريف ثقافة الجودة على أنها عملية استراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين، واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي؛ لتحقيق التحسن المستمر^[6].

التطور المعرفي والتكنولوجي وما يواكبه من تغييرات في الحياة العملية والحياة الاجتماعية، فرض على العالم مجموعة من التحديات التي تحتاج طرق متعددة لمواجهتها، ولأن التعليم أحد ركائز البنى المعرفية للأفراد كان لا بد من وضع معايير تساعد على إعادة التفكير في كيفية إحداث التعلم، وتحويل الطالب إلى دوره الجديد كباحث ومتعلم ذاتي ومبدع بطريقة سلسة دون زيادة العبء على كاهل المتعلم والمعلم معاً، وقد كان مفهوم الجودة الشاملة من أبرز المفاهيم التي جاءت لمواجهة التحديات والإعداد للمستقبل، فهي تعنى بمجمل السمات والخصائص المتعلقة بالخدمة التعليمية التي تفي باحتياجات الطلبة ورفع المنتج التعليمي، وتحسينه بما يتلاءم واحتياجات المستفيدين وقدراتهم.

وتعرف الجودة في التعليم على أنها نظام شامل متكامل يتناول جوانب النظام التعليمي المختلفة، من المدخلات والعمليات والمخرجات؛ من أجل تحسين منتجاتها^[1] الأمر الذي دعا للتوجه نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة التي لغت الحدود في عالم الثورة التكنولوجية، مما زاد من شدة التنافس بين العديد من المؤسسات التعليمية من خلال تطبيق معايير الجودة في هذه المؤسسات^[2].

- **السؤال الأول:** ما مدى مساهمة معايير ضمان الجودة في تعزيز ثقافة الجودة في جامعة جرش من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟
- **السؤال الثاني:** هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في تقديرات أعضاء هيئة التدريس لمدى تطبيق جامعة جرش لمعايير ضمان الجودة تعزى لمتغير الكلية؟
- **السؤال الثالث:** هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لمدى تطبيق جامعة جرش لمعايير ضمان الجودة تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية؟
- **السؤال الرابع:** ما مدى مساهمة برامج الجامعة في تحقيق متطلبات سوق العمل من وجهة نظر سوق العمل؟
- **السؤال الخامس:** ما مدى تطبيق الجامعة لمعايير ضمان الجودة من وجهة نظر الطلبة؟

أهداف البحث:

يتمثل هدف الدراسة الرئيس في بيان مدى مساهمة ضمان الجودة في تعزيز ثقافة الجودة في جامعة جرش، وحقق ذلك من خلال الأهداف الفرعية الآتية:

- دراسة خصائص عينة الدراسة من أكاديميين وطلبة وأرباب عمل الطلبة الخريجين.
- توضيح العلاقة بين معايير ضمان الجودة ونشر ثقافة الجودة من خلال مسح الخطة الاستراتيجية لجامعة جرش.

أهمية الدراسة:

- تأتي أهمية الدراسة من خلال إسهامها في:
- تحديد جوانب القوة في تطبيق جامعة جرش لمعايير ضمان الجودة، ومساهمتها في نشر ثقافة الجودة في الجامعة.
- تتضمن الأهمية التطبيقية المساهمة في استحداث تخصصات تتماشى مع متطلبات سوق العمل، من خلال الارتقاء بمعايير ضمان الجودة، ونشر ثقافتها في الجامعة.
- إثراء المعرفة العلمية والنظرية في مجال تطبيق معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.
- تعد هذه الدراسة مؤشرا لإجراء دراسات مشابهة حول تقويم ثقافة الجودة في جامعات أخرى.

حدود الدراسة:

- يمكن تعميم نتائج هذه الدراسة في ضوء الحدود الآتية:
- الحدود البشرية والمكانية: اقتصرت عينة الدراسة على أعضاء هيئة التدريس في جامعة جرش، والطلبة في الجامعة، والطلبة الخريجين، وسوق العمل الذي يضم خريجي الجامعة.

حيث إن معايير الجودة التي تسعى الجامعات إلى تحقيقها تدرج ضمن المجالات الثمانية (التخطيط الاستراتيجي، والحوكمة، والبرامج الأكاديمية، والإيفاد، والبحث العلمي، ومعايير المصادر المادية والمالية والبشرية، والطلبة، والخدمات الطلابية، وخدمات المجتمع، والعلاقات الخارجية، وضمان الجودة) فإن تحققت هذه المعايير سيساعد ذلك على تحقيق وبناء ثقافة الجودة في المؤسسات، بحيث يتم النظر إلى المدخلات والعمليات والمخرجات كمنظومة واحدة لكل مؤسسة تعليمية على أنها الطريقة المثلى لتحقيق الثقافة بما يتناسب واستراتيجياتها^[7].

ولأن الأردن كغيرة من الدول العربية فيه القطاع التعليمي الخاص والحكومي لا بد من الوقوف على التحديات التي تواجه الجامعات الخاصة في الأردن، ودراسة أثر وجود نظام جودة محكم يقود هذه العملية.

مشكلة البحث:

على الرغم من الإقبال المتزايد على التعليم العالي في الأردن فقد أصبح التعليم العالي مطالبا أكثر من أي وقت مضى بالعمل على الاستثمار البشري بأقصى طاقة ممكنة، والسعي إلى تحقيق الجودة في التعليم العالي في كل من مدخلاته وعملياته ومخرجاته⁵. واستنادا لهذه الأهمية لتطبيق الجودة ومعاييرها في مؤسسات التعليم العالي، ارتبطت هذه المعايير بمفهوم ضمان الجودة (Quality Assurance) التي تشير إلى جميع الأنشطة المخطط لها، ومنهجية تنفيذها في إطار منظومة الجودة التي يمكن البرهنة على أنها توفر الثقة بأن المنتج أو الخدمة ستفي بمتطلبات الجودة، فهي العمليات والإجراءات التي ترصد بشكل منهجي في مختلف جوانب عملية أو خدمة لكشف وتصحيح والتأكد من أنه يتم تحقيق معايير الجودة^[5].

فقد أصبح تقييم التعليم العالي وفق المجالات السابقة على المستوى العالمي جزءا لا يتجزأ من العملية التعليمية، كما أصبح شرطا لجميع هيئات الاعتماد الأكاديمي والجودة العالمية، ومن معايير ضمان الجودة الالتزام المؤسسي بتحسين الجودة، ونطاق عمل ضمان الجودة، والمؤشرات والمعايير والمقارنات المرجعية، وأخيرا التحقق المستقل من التقويم القائم على البراهين والاستطلاعات والتحقق من نتائج التعلم^[6].

إلا أن الجامعات الخاصة تواجه تحديات تتعلق بمستوى الجودة في مخرجات التعليم العالي ومعايير الاعتماد، وعدم مواءمة البرامج الأكاديمية مع سوق العمل وهيئة التدريس والإدارة الجامعية والنظرة المجتمعية، لذا جاءت هذه الدراسة للإجابة عن الأسئلة الآتية:

التربوية الأكاديمية والشراكات المجتمعية من خلال نقل أثر تحليل البيانات إلى أرض الواقع، واتخاذ قرارات مستقبلية تضمن الدخول إلى المستقبل بثقة مشتركة بين الطلبة والجامعة، وذلك بواسطة عمادة الجودة والاعتماد التي تسهل جسور التواصل بين المستفيدين في مراحل التطوير ونشر ثقافة الجودة في الجامعة والمجتمع وسوق العمل^[13].

الدراسات السابقة:

أجريت دراسات عدة في مجال البحث، وقد هدفت دراسة Al-Naqr التعرف إلى درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية فيها، وقد تكونت عينة الدراسة من (220) عميدا، ورئيس قسم، تم اختيارهم بطريقة قصدية من ثلاث جامعات حكومية، وثلاث جامعات خاصة في الأردن، واستخدم منهج البحث المسحي التطويري، وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة كانت مرتفعة، وأن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات عمداء الكليات ورؤساء الأقسام تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، وأوصت الدراسة بالحفاظ على الدرجة المرتفعة لتحقيق معايير الجودة بتقديم الدعم المادي والمعنوي للعاملين في الجامعات^[14].

هدفت دراسة De Vincenzi التعرف إلى تأثير عمليات ضمان الجودة على عمليات التدريس والتعلم من وجهة نظر أصحاب المصلحة الرئيسيين: الطلبة والمعلمين والسلطات الأكاديمية. وقد أجريت الدراسة في ثلاث مؤسسات خاصة للتعليم العالي في الأرجنتين حددت أنها أدخلت بعض التغييرات التي تركز على الجودة في عملية التعليم. ومن أهم نتائج الدراسة: أنه لوحظ درجة عالية من تمكين السلطات المؤسسية فيما يتعلق بإدارة التعليم، واهتمام أكبر بتنوع أساليب التدريس؛ ومع ذلك، توصلت الدراسة إلى أنه ما زال من المبكر التأكد من التأثير المباشر لهذه التحولات على نتائج التعلم^[6].

أوضحت دراسة Idris^[16] أن العلاقة بين الثقافة التنظيمية، وضمان الجودة، والأداء التنظيمي، واختبار ضمان الجودة يمكن أن يكون وسيطا. استخدم البحث الأساليب الإحصائية الكمية من خلال جمع البيانات عن طريق الاستبانة، وتكونت عينة الدراسة من (91) من أعضاء هيئة التدريس، وطلبة في جامعة university Negeri Malang في أندونيسيا. وحللت البيانات باستخدام المربعات الصغرى الجزئية (PLS). وتوصل البحث إلى أن الثقافة التنظيمية يمكن أن تؤثر على الأداء التنظيمي وضمان الجودة. وأشارت هذه الدراسة إلى أن مناخ

التنافسية على المستوى الوطني، وضمان تطبيقها لأنظمة ومعايير الاعتماد والجودة، والتأكد من تحقيق أهدافها بما ينسجم مع السياسات والاستراتيجيات الموضوعية من قبل إدارة الجامعة من خلال ضمان مستوى عال لجودة المدخلات والعمليات والمخرجات بجوانبها الثلاثة الأكاديمية والإدارية والمالية وضبطها، بالإضافة إلى توعية العاملين وتدريبهم بشكل مستمر، وذلك من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة وأدواتها، واستخدام أفضل التقنيات التكنولوجية الحديثة^[10].

ضمان الجودة في جامعة جرش، يتبع العمليات التالية:

تحليل الجودة: طورت عمادة الجودة والاعتماد في جامعة جرش محفظة من الأدوات التحليلية التي تغطي جميع الأبعاد المذكورة أعلاه، تهدف إلى ضمان أقصى استخدام للبيانات. وبالتالي فإن استخدام البيانات يعد عنصرا أساسيا في كل أداة تحليلية. الأدوات التحليلية هي الأكثر استخداما والأساليب المتبعة في جامعة جرش التي تغذي نتائجها بتقارير منظمة تشمل تقييمات البرامج، وتقييمات عمليات التعلم، وتقييم لطلبة الخريجين وعلاقتهم بسوق العمل، بالإضافة لبدء العمل على برامج لتحليل أثر المبادرات الطلابية^[11]. والشكل التالي يوضح البرامج التي تقوم الجامعة بتحليل بياناتها لمتابعة أثرها على التطور الأكاديمي للمؤسسة والأفراد



الشكل (2): مجالات عمل تحليل الجودة في عمادة الجودة والاعتماد. تطوير الجودة: ترتبط عمليات ضمان الجودة في جامعة جرش بإجراءات الإدارة الروتينية، وبالتالي يعد العمل على ضمان الجودة مفيدا وليس عبئا جديدا على كاهل أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة، وهذا يتوافق مع أحد المبادئ الأساسية لنهج ثقافة الجودة في جامعة جرش^[20].

على أنها طريقة حياة، مما يشير إلى أن أنظمة ضمان الجودة يجب أن تكون أقل انشغالا بالتقنيات، وأكثر مع القيم المضافة للأعمال الفردية أي أن ثقافة الجودة تنشأ من التفاعل بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة، وهذا ما تدعمه عمادة الجودة في نهجها في متابعة البرامج الأكاديمية وتطويرها وتعديلها، واتباع النهج المتكامل الموجه نحو تطوير ثقافة الجودة ونشرها في الجامعة^[12]. حوار الجودة: الذي يعتمد على التواصل الفعّال بين المساهمين في إنجاز العملية

لهيكله التحالف الاستراتيجي لتعزيز التميز التنظيمي لمؤسسات التعليم قبل الجامعي، واستخدم الباحث المنهج الوصفي بالتطبيق علي استراتيجيه المحيط الأزرق، كما استخدم الاستبانة الإلكترونية بتطبيقها على عينة من قيادات التعليم ما قبل الجامعي بلغت 160 فردا، وأسفرت نتائج البحث عن ضعف توجه إدارة المؤسسة نحو تطوير الأهداف الاستراتيجية في ضوء التحديات، وضعف قدرة القيادات لوضع حلول غير مألوفة للمشكلات القائمة، وقصور توفر المؤسسة لبيئة مشجعة للإبداع، وقصور القيادات عن تحليل الوضع الراهن لمؤسسة التعليم، وقصور دعم الإدارة لعمليات التحسين المستمر، وضعف حرص الإدارة علي استثمار الوقت عبر التقنيات المتاحة، وافتقار الإدارة العليا لمعايير استمرار المؤسسة في تحقيق مركز تنافسي جيد، وضعف تنظيم الإدارة لبرامج التطوير المهني لتدعيم مهارات العاملين، وضعف اهتمام الإدارة بإقامة الدورات التخصصية التي تهدف لتعريف العاملين بأهمية التميز [22].

هدفت دراسة Fora في جامعة الأقصى بفلسطين (الأم هدفت؟؟؟)،

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة؛ لملاءمته لأغراض وطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث استخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المكون من العاملين ذوي المسميات الإشرافية في الجامعة محل الدراسة (إداري بمنصب إشرافي، أكاديمي، أكاديمي بمنصب إداري) تم استخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية تبعاً للمسمى الوظيفي، حيث بلغ الحد الأدنى لمجتمع الدراسة الممثل عن المجتمع ما قيمته (234) مفردة، وقد وُزعت (250) استبانة، تم استرداد (238) بنسبة استجابة (90%). حيث توصلت الدراسة إلى أن مستوى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية في جامعة الأقصى بدرجة كبيرة، وكان المتطلب الأمني هو الأبرز بنسبة وزن (77.9%)، يليه المتطلب التقني بنسبة وزن (76.0%)، ثم المتطلب المالي بنسبة وزن (75.8%)، وفي المرتبة الرابعة المتطلب البشري بنسبة وزن (75.3%)، وأخيراً المتطلب الإداري بنسبة وزن (74.7%). وأظهرت أن كلاً من المتطلب البشري، والمتطلب المالي، والمتطلب الأمني تؤثر بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة الأكاديمية في جامعة الأقصى بغزة. وأخيراً، أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المشاركين حول متطلبات الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة الأكاديمية في جامعة الأقصى. في حين توصي الدراسة بضرورة حث الموظفين على المتابعة الإلكترونية للعمليات بشكل دائم، بحيث تستطيع الجامعة تحديد نقاط قوتها وتعزيزها، ونقاط ضعفها ومعالجتها، كما أن عليها استغلال كافة إمكانياتها المتاحة للتنبؤ بالتهديدات المحيطة بها بشكل مستمر،

الثقافة التنظيمية له دور استراتيجي للغاية في دفع أداء وتنفيذ ضمان جودة المؤسسة في التعليم العالي^[16]. أوضحت دراسة Rifa'i تقييم تأثير ضمان الجودة الداخلي بالجامعة على ثقافة الجودة والأداء التنظيمي. حيث أجريت الدراسة في خمس جامعات حكومية في مقاطعة بانجكا بيليتونج. واستخدمت الدراسة تصميم المسح في جمع البيانات باستخدام أدوات الاستبيان، مستخدمة تحليل البيانات: تحليل الانحدار، وتحليل العوامل (SEM / نموذج المعادلة الهيكلية). وأظهرت النتائج أن ضمان الجودة الداخلي للتعليم العالي كان له أثر إيجابي ومهم على ثقافة الجودة والأداء التنظيمي. ولثقافة الجودة تأثير سلبي على أداء مؤسسات التعليم العالي. وهذا يعني أنه من أجل تطوير ثقافة الجودة والأداء التنظيمي، تحتاج الجامعات إلى تحسين ضمان الجودة الداخلي^[17].

هدفت دراسة Shaaban التعرف إلى أثر الأنماط القيادية في تعزيز ثقافة الجودة لدى المؤسسات الحاصلة على جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز، حيث تم اختيار ثلاثة أنماط قيادية لتمثل المتغيرات المستقلة، هي: القيادة التحويلية، والقيادة التبادلية، والقيادة الريادية. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في المؤسسات الحاصلة على الجائزة للدورة الثامنة (2016-2017) من القطاعين العام والخاص، وأظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية للأنماط القيادية الثلاثة التحويلية والتبادلية والريادية في تعزيز ثقافة الجودة لدى المؤسسات الحاصلة على الجائزة، كما أظهرت النتائج كذلك أن مستوى ممارسة نمط القيادة التحويلية قد جاء بالمرتبة الأولى بمستوى مرتفع، أما من حيث درجة التأثير فقد كان نمط القيادة التحويلية الأكثر تأثيراً في تعزيز ثقافة الجودة^[18].

أوضحت دراسة Salama أن نشر ثقافة الجودة في العمل بين الموظفين يزيد من دافعية وإنتاجية الموظف، وكانت الدراسة قد شملت عينة من الموظفين في القطاعين الخاص والعام، ومن بينهم أعضاء هيئة تدريس في الجامعات الحكومية، كما أدخلت الدراسة بعض التغييرات التي تركز على الجودة في عملية التعليم. ومن أهم نتائج الدراسة: أنه تم ملاحظة درجة عالية من تمكين السلطات المؤسسية فيما يتعلق بإدارة التعليم، واهتمام أكبر بتتبع أساليب التدريس^[21].

وهدف دراسة Suleiman تعرّف الأسس النظرية لهيكله التحالف الاستراتيجي لمؤسسات التعليم قبل الجامعي، والكشف عن الإطار المفاهيمي للتميز التنظيمي، والتوصل لواقع متطلبات هيكله التحالف الاستراتيجي لتعزيز التميز التنظيمي لمؤسسات التعليم قبل الجامعي، وتقديم رؤية مستقبلية للتخطيط

Cronbach للمجالات الرئيسية والفقرات، حيث تراوح بين (0.75- 0.91) مما يشير إلى تمتع الأداة بمستوى عالٍ من الثبات. كما تم إجراء مقابلات شبه منظمة ومناقشات جماعية مركزة مع مجموعة من أعضاء هيئة التدريس والطلبة وأرباب العمل؛ من أجل الحصول على تصوراتهم بعمق أكبر. والشكل التالي يوضح فقرات أداة الدراسة ومحاورها الرئيسية.



الشكل (3): المجالات الرئيسية والفرعية لأداة الدراسة

نتائج الدراسة:

فيما يلي عرض لنتائج الدراسة من خلال الخصائص الاجتماعية لعينة الدراسة، ثم الإجابة عن أسئلة الدراسة.

الجزء الأول:

الجدول (1): الخصائص الاجتماعية لعينة الدراسة:

أرباب العمل	الطلبة	أعضاء الهيئة التدريسية	خصائص العينة
المؤسسات التي يعمل بها طلبة خريجون من جامعة جرش لم يمض على تخرجهم أكثر من 3 سنوات، وهذه المؤسسات توجد في محافظة جرش، وبلغ عددها (7).	طلبة على مقاعد الدراسة بمختلف سنوات الدراسة من مختلف كليات الجامعة والتخصصات	أعضاء هيئة تدريس من جميع الكليات في جامعة جرش (الكليات العلمية والإنسانية والطبية)،	بلغ عدد العينة (104).
أسئلة مقابلة	استبيان	استبيان	أداة الدراسة
آذار - أيار - 2023	نيسان- 2023	أيار - 2023	وقت توزيع الأداة
7	384	104	عدد المستجيبين
100%	100%	100%	نسبة الاستجابة
7	384	104	عدد المستجيبين
100%	100%	100%	نسبة الاستجابة

الجدول (2) توزيع عينة الدراسة وفق التخصص:

الطلبة	أعضاء الهيئة التدريسية		المجموع	
	النسبة	التكرار		النسبة %
56.2	216	58.7	61	كلية علمية
43.8	168	41.3	43	كلية إنسانية
100	384	100	104	

أما بالنسبة لأرباب العمل وأعضاء هيئة التدريس والطلبة الذين تم التعامل معهم من خلال المقابلات الفردية أو الجماعية من أجل التعمق أكثر في بناء صيغة للعلاقة بين ضبط الجودة ومفهوم تعزيز ثقافة الجودة، فكانت خصائصهم على النحو الآتي:

الجدول (5): خصائص عينة الدراسة: المسح النوعي:

أرباب العمل		
I.	فردية	صاحب مصنع (1)
II.	فردية	صاحب مصنع (2)
III.	فردية	صاحب منشأة معمارية
IV.	فردية	مدير فرع بنك
V.	فردية	مدير مؤسسة
VI.	فردية	رئيس قسم في مصنع (1)
VII.	فردية	رئيس قسم في مصنع (2)
عمداء ورؤساء أقسام في الجامعة		
VIII.	فردية	عميد كلية علمية
IX.	فردية	رئيس قسم في كلية إنسانية
طلبة خريجون		
X.	فردية	طالب (1)
XI.	فردية	طالب (2)

تم تسجيل جميع المقابلات الفردية وفق بروتوكول المقابلات الفردية والجماعية وفق التحليل النوعي للأبحاث ثم تم ترميز البيانات ودراسة استجاباتهم حول الأسئلة المطروحة للوصول إلى الاستنتاجات التي تم عرضها في الصفحات القادمة.

تم تسجيل جميع المقابلات الفردية وفق بروتوكول المقابلات الفردية والجماعية وفق التحليل النوعي للأبحاث ثم تم ترميز البيانات ودراسة استجاباتهم حول الأسئلة المطروحة للوصول إلى الاستنتاجات التي تم عرضها في الصفحات القادمة.

الجزء الثاني:

العلاقة بين معايير ضمان الجودة وتحقيق الأهداف المنشودة ضمن مؤشرات تعزيز ثقافة الجودة:

يوضح الشكل (5) العلاقة بين معايير ضمان الجودة ومؤشر تحقيق الأهداف التي تساعد على تعزيز ثقافة الجودة في الجامعة وكانت البرامج الأكاديمية من وجهة نظر أرباب العمل لها التأثير الأكبر في تحقيق الأهداف بينما كان رأي الطلبة يتمحور حول أهمية المشاركة المجتمعية وخدمة المجتمع وهذا يخالف ما جاءت به دراسة [16]، ويمكن تلعيل ذلك لرغبة الطلبة بالتفاعل مع المجتمع من أجل تحقيق الريادة من خلال بناء مبادرات طلابية تشرف عليها الجامعة.

معظم الذين استجابوا لأداة الدراسة كانوا من الكليات العلمية، سواء الطلبة أو أعضاء الهيئة التدريسية؛ وقد يعود ذلك لأن معايير ضبط الجودة بدأت بشكل كبير في الكليات العلمية، من حيث متابعة المختبرات، واستحداث التخصصات المتعلقة بالثورة التكنولوجية، مثل: الذكاء الصناعي وفق ما وضعه الجدول (2).

الجدول (3) الخصائص المتعلقة بالجنس لعينة الدراسة:

	أعضاء الهيئة التدريسية		الطلبة	
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة
ذكور	79	759	184	48
إناث	25	241	200	52
المجموع	104	100	384	100

يتضح من جدول (3) أن أعضاء هيئة التدريس العاملين في الكليات العلمية أغلبهم من الذكور؛ وربما يعود ذلك إلى التفكير النمطي نحو متغير الجنس والتخصص خاصة في كلية الهندسة المدنية والكليات الطبية، بينما بالنسبة للطلبة فمع تزايد الطلب على التعليم العالي من قبل الإناث فيلاحظ أن عدد الإناث المستجيبات للأداة أعلى من الذكور.

الجدول (4) توزيع عينة الدراسة وفق الرتبة الأكاديمية:

	أعضاء الهيئة التدريسية	
	التكرار	النسبة %
أستاذ	21	20.2
أستاذ مشارك	28	26.9
أستاذ مساعد	48	46.2
محاضر متفرغ	7	6.7
المجموع	104	100

والشكل رقم (4) يوضح توزيع الطلبة عينة الدراسة وفق سنوات الدراسة في الجامعة، إذ يلاحظ أن أغلب الطلبة الذين استجابوا للدراسة كانوا في السنة الثالثة.

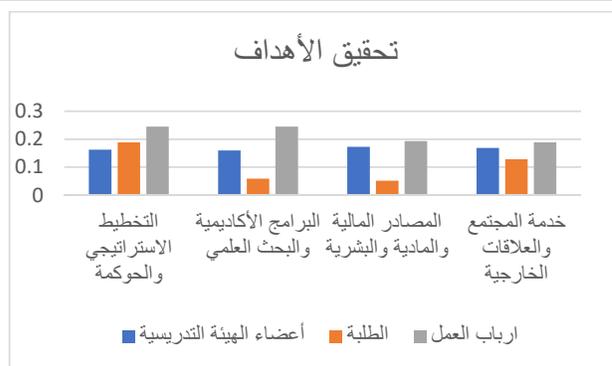


الشكل (4): توزيع الطلبة عينة الدراسة وفق سنوات الدراسة:

الموضوع بالمقابلة الفردية مع عميد إحدى الكليات العلمية أشار إلى أن إستراتيجيات التدريس التي تستخدمها الإناث بحاجة إلى تفعيل المختبرات والمصادر التعليمية المختلفة أكثر مما يستخدم المدرسون الذكور. وهذه النتيجة لا يمكن تعميمها حيث لم تتوافق حسب علم الباحث مع أي من الدراسات التي عاد إليها أثناء إجراء هذه الدراسة.

العلاقة بين معايير ضمان الجودة ومؤشر ثقافة الجودة (عمليات التعلم والتعليم).

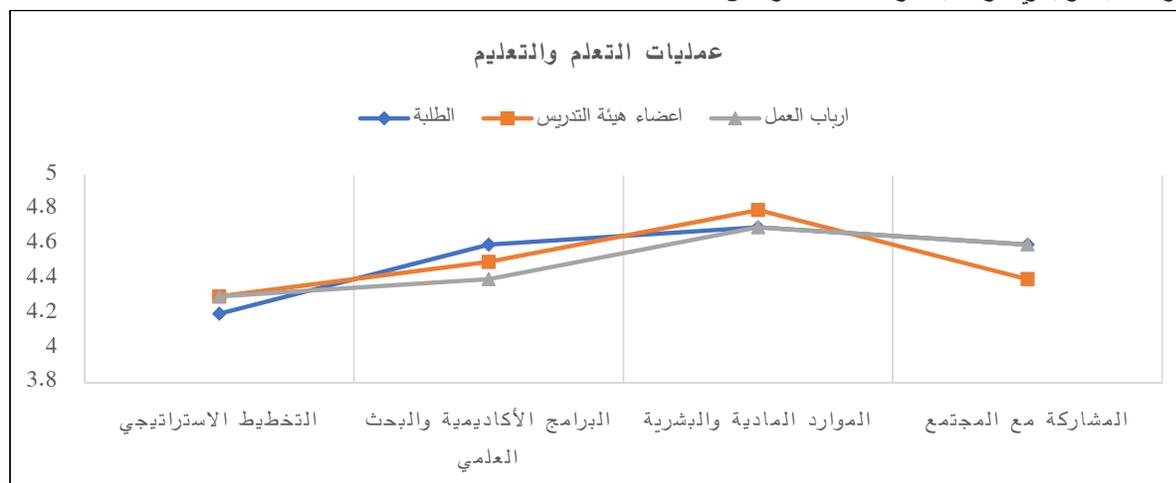
يشير الشكل (6) إلى أن أكثر المعايير تأثيراً على تعزيز عمليات التعلم والتعليم تتدرج ضمن معيار المصادر المالية والبشرية والمادية من حيث توفير المختبرات والمكتبة ومصادر التعلم المختلفة، بالإضافة إلى الإشارة إلى تدريب أعضاء هيئة التدريس لزيادة فاعلية وكفاءة أعضاء هيئة التدريس لمواكبة تطورات العصر، وجاء مجال البرامج الأكاديمية والبحث العلمي في المرتبة الثانية من وجهة نظر جميع عينة الدراسة، حيث اتفقت العينة على أن البحث العلمي هو الطريق الصحيح نحو تحديد أدوات وعمليات التعلم، والتي تساعد الطلبة للانتقال من حالة تلقي المعلومة إلى منتج وموجد المعرفة، وهذا يساعد على استحداث تخصصات تواكب حاجة السوق، وبالتالي تدعم المشاركة المجتمعية بشكل إيجابي، وجاء متوسط التخطيط الإستراتيجي والحوكمة في أدنى مستويات المعايير، لكنه بقي مرتفعاً بالنسبة لمستويات ديكرت، حيث كان المتوسط 4.2. انظر الشكل (6)



الشكل (5): العلاقة بين معايير ضمان الجودة ومؤشر تحقيق الأهداف التي تساعد على تعزيز ثقافة الجودة في الجامعة

تراوحت المتوسطات بالنسبة لفقرات الاستبيان لأعضاء هيئة التدريس بين (2.69- 4.85) وكان أعلى متوسط من نصيب مجال التخطيط الإستراتيجي، تلتها الموارد المادية والمالية والبشرية، تلتها البرامج الأكاديمية والبحث العلمي وجاء آخر معيار خدمة المجتمع. بينما كانت نتائج المقابلات مع أرباب العمل تركز على أهمية البرامج الأكاديمية التي توهم الطلبة للانخراط بسوق العمل، وبالتالي تحقيق الجودة في البرامج الأكاديمية يضمن تحقيق الأهداف المنشودة للجامعة.

وجاءت النتائج معنوية لصالح الرتبة الأستاذ في هذا المجال، وحل في المرتبة الثانية طلبة السنة الأولى، بالإضافة إلى أن نتائج أعضاء هيئة التدريس الإناث أكثر المجالات تأثيراً على تحقيق الأهداف، حيث كان ينحرف بمقدار 1.35 عن متوسط إجابات أعضاء هيئة التدريس ككل لصالح المعيار الثالث وهو توفر المصادر المالية والبشرية والمادية، وعند الاستفسار عن هذا



الشكل (6): العلاقة بين معايير ضمان الجودة ومؤشر عمليات التعلم والتعليم في تعزيز ثقافة الجودة:

وجاءت نتائج التحليل النوعي كما يوضحها الجدول (6)

الجدول (6): نتائج التحليل النوعي للمقابلات الفردية

الطلبة	مستوى البرنامج	مستوى القسم	مستوى المؤسسة		
	متوسط	متوسط	عالي	نظام إدارة المعلومات (بيانات، تقارير، توصيات)	نظم إدارة المعلومات
		متوسط	متوسط	الكفايات والمهارات	الأدوار والمسؤوليات والإعداد التنظيمي
	متوسط		متوسط	البنية التحتية	
	متوسط	عالي		التعاون والتشاركية	
	عالي	متوسط	متوسط	مناخ حوار إيجابي وتوجيه وارشاد	ثقافة الجودة والتواصل
		عالي	متوسط	تكامل لضمان الجودة في الحياة اليومية	
متوسط		عالي		الوعي بمعايير ضمان الجودة الداخلي	
متوسط		متوسط		مستوى عالي من الشفافية	الشفافية
		متوسط	عالي	ردود الفعل والإجراءات التكميلية	مرحلة المتابعة

الضعف المحتملة، فالعمود الخاص بالطلبة يوضح أن نظرتهم للنظام تختلف بشكل ملحوظ عن الآخرين. الطلبة على دراية ببعض الأجزاء الصغيرة فقط من النظام العام؛ ويفتقرون إلى أي "رؤى وراء الكواليس" ونادراً ما يتم إعلامهم بإنجازات النظام كما هو الحال مع جميع المجموعات الأخرى. يتعامل الطلبة مع الجودة عبر أبواب العمل وحاجات السوق؛ لكن أبواب العمل يختلفون في حالتهم، فإنهم ينظرون للطلبة من خلال مدة دراستهم، ومسألة قابليتهم للتوظيف. طالما يتم تنفيذ حلقات التغذية الراجعة في اتجاه واحد فقط (أي مع قيام الطلبة بتقديم الملاحظات ولكن دون معرفة ما سيحدث بعد ذلك)، لا يمكن للطلبة والمؤسسة الاستفادة من التعاون الكامل في تطوير الجودة بمعزل عن التواصل الفعال بينهم وإيجاد قنوات فعالة لنقل أثر التغذية الراجعة من الطلبة إلى الجامعة وبالعكس.

الاستنتاجات:

أشارت هذه الدراسة إلى أن ضمان الجودة الداخلي الذي تجريه الجامعات له تأثير إيجابي ومهم على ثقافة الجودة. فهي تؤثر بشكل غير مباشر من خلال ضمان الجودة الداخلي على الأداء والتطور الجامعي. لذلك، لكي تكون الجامعة قادرة على تحسين الأداء، عليها تطوير ضمان الجودة بشكل فعال مما يضمن تحقيق وتعزيز ثقافة الجودة. هذا يعني أن الأداء الفعال للجامعة في جميع المستويات يمكن أن يتحسن إذا كان ضمان الجودة الداخلي يعمل بشكل جيد ومدعوم بثقافة الجودة التي تتطور داخل الجامعة.

أظهر الجدول (6) ملخصاً مجمّعاً لجميع نتائج المقابلة، وبالتالي يسمح برؤية مجمّعة لنقاط القوة الرئيسية لنظام IQA في جامعة جرش، من منظور الجامعة والطلاب. ومن المهم ملاحظة أن الفئات مشتقة من نتائج المقابلة، ولم تكن محددة مسبقاً بل على أساس تقييم النتائج.

تظهر النتائج أن هناك جانبين مهمين بشكل خاص: نظام المعلومات الإدارية، باعتباره العمود الفقري لأي عملية إدارية، وثقافة الجودة، كأساس للمشاركة في تعزيز الجودة على مختلف المستويات. هناك عدد كبير جداً من التقارير غير المستفاد منها التي تتبع ببساطة منطق الاستطلاع، أو الاستعلام عن البيانات الذي تستند إليه. يجب أن يكون نظام معلومات الإدارة أكثر من مجرد مستودع بيانات يجمع مصادر البيانات المختلفة. ويجب أن يساعد في تقديم النوع الصحيح من البيانات للمستخدمين المعنيين وفهم النتائج. وهذا ما تقوم به عمادة الجودة والاعتماد من ترتيب للبيانات ليتم استخدامها بشكل فعال على جميع المستويات، لأن نظام ضمان الجودة IQA يجب أن يُحدث هذا عبر التخصصات والأنوار داخل المؤسسة – مع مراعاة الحذر من الحاجة إلى الموازنة بين المسؤوليات المركزية واللامركزية. لذلك، فإن إنشاء ثقافة الجودة لا يقل أهمية عن إنشاء نظام المعلومات الإدارية.

لا يبرز الجدول (6) نقاط القوة في نظام IQA الحالي في جامعة جرش فحسب، بل يسلط الضوء أيضاً على النقاط العمياء، ونقاط

التوصيات:

توصي هذه الدراسة بما يلي:

- ضرورة تفعيل سبل التواصل بين الجامعة والطلبة والخريجين والموجودين على مقاعد الدراسة؛ لتفعيل التغذية الراجعة التي يبثها الطلبة من أجل تحسين الأداء الجامعي، بالإضافة إلى تفعيل منصة عمادة الجودة والاعتماد الإلكترونية لتكون فعالة وقادرة على نشر ثقافة الجودة بشكل ممنهج وتوضيح مهام العمادة بشفافية.
- العمل على تفعيل نظام الجودة بشكل أكبر داخل الجامعة وتقديم دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس تساعدهم على فهم النظام وكيفية تطبيقه.
- البحث المستمر عن مجالات عمل جديدة يحتاجها السوق باستمرار واعتماد تدريسها داخل الجامعة بحيث تغطي الفجوة بين الجاحات المجتمعية وتخصصات الخريجين.
- تطوير مراكز التعلم المختلفة بالجامعة مثل المكتبة ومراكز الحاسوب والمختبرات بما يتلاءم واحتياجات الطلبة، ووضع نظام واضح يبين الفترات الزمنية التي يكمن فيها هذا التعديل والتحسين.
- القيام بأبحاث مشابهة على معايير أخرى للجودة الداخلية في الجامعة ، بالإضافة إلى دراسة الجودة الداخلية في جامعات أخرى ليتم الاستفادة من خبراتها.

- [8].Fora, M. N., Hashim, O. Y., Abd Aziz, S., Sharom, Q., & Abu Shawish, A. K. (2023). “The Effect of Electronic Administration Requirements on Improving the Quality of Educational Services at Al-Aqsa University in Gaza-Palestine”. I-IECONS E-Proceedings, 10(1), 977–990.
<https://doi.org/10.33102/iecons.v10i1.54>
- [9].Freed, J. E. (2017). “A Culture for Academic Excellence: Implementing the Quality Principles in Higher”. George Washington University.
www.eric.ed.gov
- [10].Guide to Measuring Quality Assurance Standards for Higher Education Institutions. (2021). Higher Education Accreditation and Quality Assurance Commission.
- [11].Hurduzeu, R.-E. (2015). “The Impact of Leadership on Organizational performance”. SEA - Practical Application of Science, 3(1), 289–294.
- [12].Idris, I. (2019). “Exploring Organizational Culture, Quality Assurance, and Performance in Higher Education”. Management and Economics Journal, 3(2), 60-74.
- [13].Jerash University. (2023).
<http://www.jpu.edu.jo/jpu/#gsc.tab=0>
- [14].Jerash University. (2023). Strategic Plan (2023-2027).
<http://www.jpu.edu.jo/jpu/strategy/mobile/index.html>
- [15].Jerash University. (2023). University Annual Report.
<http://www.jpu.edu.jo/jpu/booklet/mobile/index.html>
- [16].Judeh, M. (2004). Total Quality Management: Concepts and Applications (1st ed.). Wael Publishing House.
- [17].P. Adina-Petru. (2014). “Quality Culture - A Key Issue for Romanian

References:

- [1]. Al-Mahyawi, Q. (2006). Quality management in Services. Dar Al-Shorouk.
- [2].Al-Naqri, A., & Al-Tarawneh, K. (2018). “The Degree to which Jordanian Universities Achieve Quality Standards from the Point of View of College Deans and Heads of Academic Departments. Studies”, Educational Sciences, 45(3), 85-100.
- [3].Bendermacher, G. (2021). “Navigating from Quality Management to Quality Culture” [Doctoral thesis, Maastricht University].
Ipskamp.<https://doi.org/10.26481/dis.20210702gb>
- [4].Blackstock, D., Harvey, L., Szanto, T., Pyykkö, R., Aelterman, G., López-Benítez, M., Vera-Toscano, E., Fereres, E., & Cassagne, C. (2010). “Internal quality assurance – Facing common challenges. Advances in Social Science”, Education and Humanities Research, 258. European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA).
- [5].Commission for Accreditation and Quality Assurance of Higher Education Institutions. (2018). Strategic Plan (2018-2025). Jordan.
- [6].De Vincenzi, A., Garau, A., & Guaglianone, A. (2018). “Has the Quality of Teaching and Learning Processes Improved as a Result of the Implementation of Quality Assurance Coordinated by the State?” Retrieved May 20, 2023, from
<http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13538322.2018.1426382?scroll=top&needAccess=true>
- [7].EUA. (2006). Guidelines for quality enhancement in European joint master programmes.
http://www.eua.be/eua/jsp/en/upload/E MNEM_report.1147364824803.pdf

Higher Education”. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 3805–3810.

[18].Rifa'I, A. A., Permana, J., Komariah, A., & Sudarsyah, A. (2019). “The Influence of Internal Quality Assurance and Quality Culture on Performance of Higher Education Institution”. *Proceedings of the 2nd International Conference on Research of Educational Administration and Management (ICREAM 2019)*. <https://doi.org/10.2991/icream-18.2019.56>

[19].Salama, M. M., Ismail, K. M., & Abdo, M. A. (2023). “The Impact of Organizational Culture on Employee Commitment: A Comparative Study between Public and Private Organizations”. *Journal of Administrative Sciences and Business Studies*. <https://www.iasj.net/iasj/article/154852>

[20].Shaaban, I. A. (2020). “The Impact of Leadership Styles in Promoting a Culture of Quality”. *Al-Balqa Journal of Research and Studies*, 23(1), 55-69.

[21].Suleiman, E. (2023). “Requirements for Structuring the Strategic Alliance to Enhance the Organizational Excellence of Pre-University Education Institutions”. *Journal of the Faculty of Education, Assiut*, 39(1), 1-58.

[22].Van Damme, D. (2003). *Standards and Indicators in Institutional and Programme Accreditation in Higher Education*. UNESCO CE.

[23].Westerheijden, D. F. (2007). “States and Europe and Quality of Higher Education”. In Springer (pp. 73–95). Dordrecht.