تجربة جامعة العلوم والتكنولوجيا في مجال ضمان جودة الأداء الأكاديمي الجامعي (كلية التعليم المفتوح أنموذجاً)

أ.د.عبد اللطيف مصلح محمد
أستاذ مشارك في قسم العلوم الإدارية-جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية

ISSN:2308-5347

تجربة جامعة العلوم والتكنولوجيا في مجال ضمان جودة الأداء الأكاديمي الجامعي (كلية التعليم المفتوح أنموذجاً)

أ.د.عبد اللطيف مصلح محمد

الملخص

تتلخص هذه الدراسة في عرض تجربة كلية التعليم المفتوح بجامعة العلوم والتكنولوجيا في مجال ضمان جودة الأداء الأكاديمي الجامعي، كما أنها تبين معرفة مستوى جودة الأداء الأكاديمي في الأقسام العلمية المختلفة بكلية التعليم المفتوح للعام الجامعي 2012/2013، حيث تطبق الجامعة أنموذجاً للجودة خاص بها منذ العام الجامعي 2003/2004، وهو أنموذج مستوحى من أنظمة الجودة العالمية، وتم بناؤه على أساس الأنموذج المنظومي، ويتم تطويره بصفة دورية استجابة للمتغيرات والمستجدات في مجال الجودة والبيئة المحيطة.

وقد أجريت هذه الدراسة على كلية التعليم المفتوح بجامعة العلوم والتكنولوجيا، ويتكون مجتمع الدراسة من جميع الأقسام العلمية في الكلية، وقد شملت العينة جميع الأقسام، حيث تم تقييم تلك الأقسام في ضوء أنموذج الجودة الخاص بالجامعة وفق آلية محددة وواضحة، وقد تم جمع البيانات والمعلومات بواسطة أدوات الأنموذج، وتم تحليلها بواسطة أساليب الإحصاء الوصفي، ومن أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها هذه الدراسة، وجود تطوير مستمر في أنموذج الجودة الخاص بالجامعة شمل الكثير من مكوناته، وأن مستوى جودة الأداء الأكاديمي الجامعي على مستوى جميع الأقسام العلمية كان مرتفعاً، وأن أعلى مستوى لجودة الأداء الأكاديمي الجامعي على مستوى الأقسام العلمية كان في قسم المحاسبة والتمويل، إضافة إلى وجود تحسن كبير في مستوى جودة الأداء الأكاديمي العام للأقسام العلمية في العام الجامعي 2012/2013 مقارنة بالعام الجامعي 2009/2010، حيث بلغت نسبة التحسن 16.29 % ، وفي ضوء هذه الاستنتاجات تم تقديم العديد من التوصيات.

الكلمات المفتاحية :

جامعة العلوم والتكنولوجيا، كلية التعليم المفتوح، الأقسام العلمية في كلية التعليم المفتوح، ضمان الجودة، معايير الجودة، مؤشرات الأداء، أنموذج الجودة الخاص بالجامعة.

ISSN:2308-5347

Experience of University of Science and Technology(UST-Y) in Quality Assurance of Academic Performance «Faculty of Open Education Model»

Abstract

This study aims to review the experience of University of Science and Technology(UST-Y), Yemen in quality assurance of university academic performance. It also illustrates the level of academic performance quality in all the academic departments in the Faculty of Open Education for the academic year 2012/2013. The university applies a model on its own quality since 2003/2004. This model is derived from the international quality systems and built on the basis of a systematic model. It is being developed in a regular basis in response to the changes and latest developments in the field of quality and the surrounding environment.

This study was conducted on the Faculty of Open Education at the University of Science and Technology in Yemen. The study population consisted of all the academic departments of the faculty. In addition, the sample of the study included all the academic departments where all those departments were evaluated in light of that model of the university 's quality and in accordance with specific and clear mechanism. The researcher has collected data and information by using the model's tools and analyzed by descriptive statistics methods. The most important conclusions of this study is that there is a continuous development in the quality model of the university with all components. Also, the level of academic performance quality at the level of all academic departments was high and this highest level was in the accounting and finance department in addition to a significant improvement in the overall level of academic performance quality within the academic departments for the academic year 2012/2013, compared to the academic year 2009/2010. The percent of improvement reached was %16.29. Through these conclusions/findings, the researcher suggested several recommendations.

Key Words:

University of Science and Technology, Faculty of Open Education, academic departments in the open education, quality assurance, quality standards, performance indicators, quality model of the university

ISSN:2308-5347

مقدمة:

منذ التسعينيات بدأت مؤسسات التعليم العالي تولي اهتماماً متزايداً لجودة التعليم العالي كونها تعد مطلباً أساسياً لرفع كفاءة مخرجاتها التعليمية، بحيث تصبح تلك المخرجات حاملة لمؤهلات تمكنهم من الالتحاق بأي سوق من أسواق العمل المحلية والإقليمية والدولية، وفي هذا السياق «قامت وزارة التعليم العالي البريطانية بتشكيل لجنة دائمة لتقييم جودة التعليم على مستوى الدراسة الجامعية في الجامعات البريطانية في عام 1992، كما تم إنشاء مجلس أعلى لتقييم جودة الدراسة في مرحلة الدراسة الجامعية الأمريكية عام 1995، ولقد اتفقت اللجنتان في اجتماع مشترك بين ممثليهما عام 1995، بجامعة ستانفورد على المعايير الواجب إتباعها لتقييم جودة الخدمة التعليمية» (الفتلاوي،2007: 86).

لقد عقدت الكثير من المؤتمرات حول موضوع جودة التعليم العالي، وأوصت تلك المؤتمرات بضرورة تحسين جودة التعليم بهدف إعداد كوادر بشرية مؤهلة في جميع المجالات والتخصصات، فعلى سبيل المثال وعلى المستوى الدولي «نظمت اليونسكو مؤتمراً عالمياً حول التعليم العالي في باريس عام 1998، وتم فيه التركيز على ضمان الجودة، ...وحث على تأسيس هيئات وطنية مستقلة لتقويم الجودة، ووضع معايير دولية لضمان الجودة، وعلى المستوى الإقليمي نظمت اليونسكو المؤتمر الإقليمي العربي حول جودة التعليم العالي، والذي طلب من جميع مؤسسات التعليم العالي أن تعطى الأولوية لضمان جودة البرامج والتدريس والمخرجات والمقاييس اللازمة لضمان النوعية، لكي تتماشى مع المتطلبات - المعايير- العالمية دون الإخلال بخصوصية كل بلد أو مؤسسة أو برنامج» (كويران،2010: 2-1).

أما على المستوى المحلي فقد نظمت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي مؤتمرها العلمي الثاني عام 2008، والذي دعا إلى «وضع آليات في الجامعات للمراجعة الدورية لبرامجها الأكاديمية وتحديث المقررات الدراسية بصورة مستمرة بما يلبي احتياجات سوق العمل، مع الالتزام بمعايير الجودة» (وزارة التعليم العالي،2008: 9)، كما نظمت الوزارة مؤتمرها العلمي الثالث عام 2009، والذي دعا إلى «مساعدة الجامعات اليمنية في تأسيس أنظمة جودة ذاتية، وإنشاء مجلس الاعتماد الأكاديمي لاستكمال تأسيس مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة وتفعيل دوره في تطوير جودة التعليم العالي في الجمهورية اليمنية وتوفير التمويل للقيام بمهامه» (كويران،2010: 2) . وفي هذا السياق أقر مجلس الوزراء اليمني في عام 2009 تأسيس مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجمهورية اليمنية ووجه باستكمال الإجراءات القانونية لإصدار القرار الجمهوري بالتأسيس، حيث صدر «القرار الجمهوري رقم (210) لسنة 2009 القاضي بإنشاء مجلس متخصص هو مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم العالي لمساعدة مؤسسات التعليم العالي لتحقيق معايير الجودة بهدف الارتقاء بجودة التعليم العالي في الجمهورية اليمنية، ثم القرار الجمهوري رقم (13) لسنة 2010 وموافقة مجلس النواب بشان قانون رقم (13) لسنة 2010 بشان التعليم العالي والذي تضمن في المادة رقم (39) إنشاء مجلس يسمى مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم العالي.» (حمزة،2012: 45).

وأخيراً صدر القرار الجمهوري رقم (35) لسنة 2012 القاضي بتعيين رئيساً لمجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم العالي، وقد قام المجلس خلال الفترة الماضية بإعداد العديد من اللوائح والأدلة في مجال ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، إضافة إلى تنفيذ العديد من الفعاليات التوعوية لمسؤولي الجامعات اليمنية ومسؤولي الجودة فيها، فضلاً عن تنفيذ العديد من البرامج التدريبية بهدف إعداد مقيمين خارجيين للجامعات اليمنية في ضوء معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي المعتمدة من قبل المجلس، وكذلك إعداد مدربين على مستوى الجامعات اليمنية.

وفي هذا السياق تم اختيار جامعة العلوم والتكنولوجيا من قبل مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة في الجمهورية اليمنية ضمن أربع جامعات يمنية سيتم تقييمها في مجال ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، وقد تم توقيع اتفاقية بين المجلس والجامعة، تضمنت تقييم المجلس للبرامج الأكاديمية في

ISSN:2308-5347

كليات الصيدلة والهندسة والعلوم الإدارية كمرحلة أولى يعقبها بعد ذلك تقييم بقية البرامج الأكاديمية في الكليات الأخرى.

إن جامعة العلوم والتكنولوجيا وهي تتطلع إلى تحقيق الريادة الإقليمية والتميز العالمي بعد تحقيقها الريادة على المستوى المحلي لم يكن أمامها سوى الاستمرار في عملية التطوير والتحسين على مستوى كافة مجالات عملها وأنشطتها المختلفة والتي من أهمها مجال الجودة والاعتماد الأكاديمي، حيث صممت أنموذجاً للجودة خاص بها معتمدة في ذلك على أنظمة الجودة العالمية، وقد تم بناؤه على أساس الأنموذج المنظومي واشتمل المكونات الرئيسة للنظام التعليمي للجامعة والمتمثلة في المدخلات والعمليات والمخرجات والتغذية الراجعة، وتم تحديد بعض مؤشرات الجودة المعتمدة لكل مجال من المجالات التي يتكون منها الأنموذج في ضوء معايير وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الجمهورية اليمنية، وكذلك في ضوء متطلبات المواصفة الدولية ISO9001 / 2000، ومتطلبات وكالة ضمان الجودة للتعليم العالي البريطانية (QAA)، حيث بدأت الجامعة بتطبيق هذا الأنموذج منذ عام 2004 / 2003، وتقوم الجامعة بتطوير هذا الأنموذج بصورة دورية في ضوء ما يحدث من متغيرات ومستجدات على مستوى البيئة الداخلية والخارجية.

وسوف نتناول في هذه الدراسة الإطار العام للدراسة، والإطار النظري والدراسات السابقة، وكذلك تجربة جامعة العلوم والتكنولوجيا في مجال الجودة، إضافة إلى عرض النتائج ومناقشتها، وأخيراً الاستنتاجات والتوصيات.

مشكلة الدراسة:

بالرغم من أن التعليم العالي في الجمهورية اليمنية قد حقق توسعاً أفقياً وكمياً، منذ بداية العقد التاسع من القرن العشرين وحتى الآن، إلاّ أن هذا التوسع لم يتماشى واتجاهات التنمية البشرية ومتطلباتها المنشودة، فقد كان التركيز ينصب على التوسع في عدد مؤسسات التعليم العالي وتخصصاتها المختلفة والطاقة الاستيعابية لها على حساب الكيف، مما أدى إلى وجود قصور وسلبيات ومشكلات أعاقت نموه وتطوه وحدت من كفاءته وفعاليته وجودته، فكثير من خريجي معظم مؤسسات التعليم العالي في اليمن يفتقدون لكثير من المعارف والمهارات التي تمكنهم من التكيف مع متطلبات سوق العمل والبحث العلمي وخدمة المجتمع، مما أدى إلى عدم التوازن وتوسيع الفجوة بين مخرجات مؤسسات التعليم العالي واحتياجات سوق العمل ومتطلبات التنمية، وهذا يمثل خطورة كبيرة ليس على حاضر المجتمع فحسب، بل على مستقبله وعلى قدرته على مواجهة الصعاب والتحديات، لاسيما في ظل المنافسة العالمية الشديدة بين مؤسسات التعليم العالي، ولمواجهة هذه التحديات وغيرها فلابد من تطوير التعليم العالي في اليمن من خلال تركيز خطط مؤسسات التعليم العالي على تحقيق التميز والجودة، وتوجه قيادات ومنتسبي تلك المؤسسات نحو تبني أنظمة جودة داخلية تضمن تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي.

إلا أن غياب أنظمة جودة داخلية خاصة في الغالبية العظمى من مؤسسات التعليم العالي في اليمن، وعدم إلزام مجلس الجودة والاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم العالي اليمني تلك المؤسسات بتبني نظام جودة داخلي في الوقت الراهن، جعل تلك المؤسسات غير آبهة في تبني نظام داخلي للجودة، كما جعل المؤسسات التعليمية التي لديها نظام داخلي للجودة غير مهتمة بتطبيقه بشكل كبير، وكون جامعة العلوم والتكنولوجيا أول جامعة يمنية تبنت نظام داخلي للجودة في اليمن وطبقته منذ عام 2004 / 2003، على مستوى الانتظام والتعليم المفتوح، وكونها أجرت دراسات سابقة لتقييم مستوى جودة أداء الجامعة في ضوء معايير ومؤشرات أنموذج الجودة الخاص بها على مستوى كليات الانتظام، فإن التساؤل الرئيس الذي تسعى هذه الدراسة للإجابة عنه هو: ما مستوى جودة أداء الجامعة في ضوء معايير ومؤشرات أنموذج الجودة الخاص بها على مستوى كلية التعليم المفتوح؟

ISSN:2308-5347

أهداف الدراسة :

لقد هدفت هذه الدراسة إلى :

1. عرض تجربة جامعة العلوم والتكنولوجيا في مجال ضمان جودة الأداء الأكاديمي الجامعي، كلية التعليم المفتوح أنموذجاً.
2. معرفة مستوى جودة الأداء الأكاديمي الجامعي في الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح، للعام الجامعي 2012/2013.
3. معرفة مستوى التحسن في جودة الأداء الأكاديمي الجامعي بمجالاته المختلفة على مستوى الأقسام العلمية المختلفة بكلية التعليم المفتوح، خلال العام الجامعي 2012/2013 مقارنة بالعام الجامعي 2009/2010.

فرضيات الدراسة :

تتمثل فرضيات الدراسة في الآتي:

1. يوجد مستوى عالي لجودة الأداء الأكاديمي الجامعي في الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح، للعام الجامعي 2012/2013 .
2. يوجد تحسن في مستوى جودة الأداء الأكاديمي الجامعي بمجالاته المختلفة على مستوى الأقسام العلمية المختلفة بكلية التعليم المفتوح، خلال العام الجامعي 2012/2013،مقارنة بالعام الجامعي 2009/2010.

أهمية الدراسة :

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية موضوع ضمان الجودة في التعليم العالي الذي فرضته العديد من التغيرات والتطورات العلمية والمعرفية والتكنولوجية على المستوى المحلي والإقليمي والدولي، إضافة إلى أهمية التعليم المفتوح الذي يعد من الأنظمة التعليمية المرنة والذي يتوقع أن تزداد أهميته مستقبلاً، كما تنال الدراسة أهميتها كونها أتت في الوقت الذي تسعى فيه العديد من الجامعات اليمنية نحو الحصول على الاعتماد الأكاديمي من مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم العالي في الجمهورية اليمنية، ومنها جامعة العلوم والتكنولوجيا، فضلاً أنه يتوقع أن تسهم نتائج هذه الدراسة في تحديد نقاط القوة ليتم تعزيزها لضمان جودة التعليم في كلية التعليم المفتوح، وتحديد أوجه القصور التي تعيق تحقيق معايير ضمان الجودة في الكلية، ومن ثم مساعدة متخذي القرارات وصانعي السياسات على مستوى جامعة العلوم والتكنولوجيا خاصة، والجامعات اليمنية عامة في اتخاذ قرارات من شأنها تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي وفق متطلبات هيئات الاعتماد المحلية والإقليمية والدولية.

حدود الدراسة :

الحدود المكانية : اقتصرت هذه الدراسة على كلية التعليم المفتوح بجامعة العلوم والتكنولوجيا بأمانة العاصمة صنعاء.

الحدود الزمانية : غطت هذه الدراسة العام الجامعي 2012/2013،وتم تنفيذها خلال الربع الرابع من عام 2013 والنصف الأول من عام 2014.

الحدود البشرية : شملت هذه الدراسة جميع رؤساء الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح، والمشرفين الأكاديميين في تلك الأقسام، وجميع العاملين فيها.

الحدود الموضوعية : تناولت هذه الدراسة تجربة جامعة العلوم والتكنولوجيا في مجال ضمان جودة

ISSN:2308-5347

الأداء الأكاديمي- كلية التعليم المفتوح أنموذجاً، وتناولت ستة مجالات من مجالات تقييم الأقسام العلمية وهي: التقييم الميداني لأداء القسم العلمي، الأداء الأكاديمي للطلبة، أداء المشرفين الأكاديميين، وثيقة وصف البرنامج (PSD)،ملف المقرر، رئيس القسم.

مصطلحات الدراسة:

1. جامعة العلوم والتكنولوجيا : هي أول جامعة يمنية خاصة نشأت بناءً على قرار من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي برقم (2/94) وتاريخ 30 رجب 1414هـ الموافق 12/1/1994.
2. كلية التعليم المفتوح : هي إحدى الكليات التابعة لجامعة العلوم والتكنولوجيا، تقدم خدمة تعليمية للطلبة بنظام التعليم المفتوح، نشأت عام 1994، في إطار كلية العلوم الإدارية والإنسانية، وتحولت عام 2002 إلى مركز التعليم المفتوح، وفي عام 2008 تم تحويلها إلى عمادة للتعليم المفتوح والتعلم عن بعد، ثم تحولت إلى كلية عام 2011.
3. الأقسام العلمية في كلية التعليم المفتوح :هي قسم العلوم الإدارية، والمحاسبة والتمويل، والعلوم الاجتماعية، والشريعة والقانون، والدراسات الإسلامية واللغة العربية.
4. ضمان الجودة: تحقيق المؤسسة التعليمية شروط ومعايير الجودة في جميع أنشطتها من أنظمة إدارية، وعملية تعليمية، وأعضاء هيئة تدريس، وطلبة، ومرافق، ومصادر تعلم ، وتجهيزات، وتسهيلات، وغيرها (مجلس الاعتماد الأكاديمي،2013: 7).
5. معايير الجودة: المعيار هو مقياس مرجعي يمكن الاسترشاد به عند تقويم الأداء الجامعي في مؤسسة تعليمة معينة، وذلك من خلال مقارنته مع المستويات القياسية المنشودة، وقد تكون المعايير عبارة عن مستويات تضعها إحدى الجهات الخارجية، أو مستويات إنجاز في مؤسسة أخرى يتم اختيارها للمقارنة (اتحاد الجامعات العربية،2011: 18).
6. مؤشرات الأداء: هي مجموعة من المقاييس الكمية والنوعية تستخدم لتتبع الأداء بمرور الوقت للاستدلال على مدى تلبيته لمستويات الأداء المتفق عليها وهي تعتبر نقاط الفحص التي تراقب التقدم نحو تحقيق المعايير(اتحاد الجامعات العربية،2011: 17)، كما تعرف بأنها عبارات تصف الأداء أو السلوك الإجرائي المتوقع بهدف تحقيق متطلبات المعيار(الدسوقي،2010: 31).
7. أنموذج الجودة الخاص بالجامعة: هو أنموذج للجودة خاص بجامعة العلوم والتكنولوجيا تم بناؤه عام 2003، على أساس الأنموذج المنظومي، بالاستناد إلى أنظمة الجودة العالمية، ويتم تطويره بصفة دورية استجابة للمتغيرات والمستجدات في مجال الجودة والبيئة المحيطة.

الإطار النظري للدراسة:

مفهوم الجودة:

تعد الجودة أحد الأسبقيات التنافسية وإحدى المواضيع المهمة التي حظيت باهتمام كبير من قبل الأفراد والمنظمات والحكومات - ممثلة بالجهات الرسمية فيها - وذلك بسبب التغيرات المختلفة والمتسارعة على المستوى المحلي والإقليمي والدولي، ومع وجود اتفاق على أهمية تحقيق جودة السلع والخدمات من قبل كافة الأطراف ذات العلاقة، إلا أنه لا يوجد اتفاق بين تلك الأطراف حول تعريف محدد للجودة، إذ توجد عدة تعريفات لها، فقد عرفها قاموس ويبستر (Webster،1992: 1161)على أنها "صفة أو درجة تفوق يمتلكها شيء ما" (عارف ومحمد،2014: 33)، كما عرفها جوران بأنها "مدى ملاءمة المنتج للاستعمال بغض النظر عن وضع حالة المنتج" (العيثاوي والسامرائي،2011: 7)، بينما عرفها كروسبي بأنها "المطابقة مع المتطلبات" (Marlous &John،2002: 7)، في حين عرفها (George &Weimerskirch،1994: 6) بأنها "مقابلة أو تخطي توقعات الزبون"، أما معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي فقد عرفها بأنها "أداء العمل الصحيح بشكل صحيح ومن المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء" (سيف وآخرون،2014: 165).

ISSN:2308-5347

عموما يمكن القول بأن الجودة هي "درجة التميز لمنتج يتصف بمجموعة من الصفات والخصائص المطابقة للمواصفات المخطط لها، والتي تتطلب عملية تطوير وتحسين مستمر، بما يلبي حاجات العميل ورغباته أو يتفوق عليها، بسعر مقبول".

مفهوم الجودة في التعليم العالي:

يشير خليل عودة إلى «أن الجودة في التعليم تختلف عن الجودة في المجالات الأخرى، فجودة التعليم لا تخص منتجا بعينه، ولكنها تخص مواصفات الطالب الخريج وكيفية تقديمه لسوق العمل، ويرى أن تحقيق هذا الهدف يتطلب من الجامعات وضع مواصفات الخريج التي يحتاجها سوق العمل» (الطيب،2011: 152)، «وحسب ما تم الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم الذي أقيم في باريس في التاسع من أكتوبر 1998، فإن الجودة في التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل : المناهج الدراسية، البرامج الأكاديمية، البحوث العلمية، الطلاب، المباني والمرافق والأدوات، توفير الخدمات للمجتمع المحلي، التعلم الذاتي الداخلي، وتحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دولياً» (عبد الله،2014: 58)،أما (كنعان،2005: 241) فقد عرف الجودة في التعليم بأنها «تحقيق رضا أطراف العملية التعليمية والأهداف الموضوعة كاملة في ضوء مجموعة من المؤشرات والمعايير التي توضع لها»، كذلك تعرف بأنها «القدرة على تطوير قدرات الطلبة بشكل مستمر وإضافة قيمة إلى معارفهم وتنميتهم الشخصية» (El Harathi،2012: 1047)، وعليه يمكن تعريف الجودة في التعليم العالي بأنها " تقديم خدمة تعليمية متميزة تتصف بمجموعة مواصفات تتطابق مع معايير جودة التعليم العالي المعتمدة لدى جهات الاعتماد، بما يضمن ملاءمة الخريج لاحتياجات التنمية وسوق العمل".

ضمان الجودة في التعليم العالي:

يقصد بضمان جودة التعليم العالي «تلك الوسائل التي من خلالها يمكن للمؤسسة أن تضمن بكل ثقة ويقين المحافظة على المعايير وجودة الخدمات التعليمية وتحسينها» (Marlous &John،2002: 7)، كما يقصد بها "تلك العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية قد تم تحديدها على النحو الذي يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى القومي أو العالمي، وأن مستوى جودة فرص التعلم والبحث العلمي والمشاركة المجتمعية تعد ملائمة أو تفوق توقعات كافة أنواع المستفيدين النهائيين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية" (عبد الله،2014: 59)،كذلك تعرف بأنها "تصميم وتنفيذ نظام يتضمن سياسات وإجراءات للتأكد من الوفاء بمتطلبات الجودة والتي تتضمنها المعايير التي تضعها هيئات الاعتماد" "(درادكة،2011: 1279)، ولأغراض هذه الدراسة يمكن تعريف ضمان جودة التعليم العالي بأنها " مجموعة الإجراءات المخططة والمنهجية اللازمة لإعطاء ثقة كافية بأن مؤسسة التعليم العالي تحقق معايير الجودة في جميع مكونات منظومة العملية التعليمية وأنشطة المؤسسة المختلفة، بما يلبي احتياجات كافة أنواع المستفيدين أو يتفوق عليها".

الحاجة إلى ضمان جودة التعليم العالي:

لقد أدركت الكثير من مؤسسات التعليم العالي في ظل التحديات التي تفرضها المنافسة العالمية الشديدة أهمية الأخذ بمعايير الجودة في جميع مكونات العملية التعليمية، «وتعد ضمان الجودة إحدى الأدوات الأساسية لوضع معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي» (Ismail،2012: 1107)، و"تهدف إلى ضمان أعلى مستوى من التميز وتحقيق القدرات عند الطلبة وثقة كاملة عند أصحاب المصلحة من الجودة الأكاديمية التي تقدمها المؤسسة" (IFS University College،2009: 5).

لقد أصبح أمر تطبيق معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي بالغ الأهمية في الوقت الراهن، وذلك نتيجة للتغيرات المتسارعة في التعليم العالي على المستوى المحلي والإقليمي والدولي، وذلك بسبب العديد من العوامل والتي من أهمها الآتي (البيلاوي،2010: 33):

ISSN:2308-5347

1. تنوع أهداف مؤسسات التعليم العالي وتعددها.
2. التوسع في الطلب على التعليم العالي.
3. ظهور أنماط جديدة لمؤسسات التعليم العالي.
4. تعدد بيئات التعلم.
5. خفض التمويل الحكومي والتوسع في التعليم العالي الخاص.
6. المسؤولية الاجتماعية للجامعات تجاه المجتمع(خنفر، خنفر،2011: 1324).
7. الحاجة إلى تعزيز ثقافة جامعية مؤيدة للتطوير والتحديث(قوي وآخرون،2011: 190).

إضافة إلى تزايد أعداد مؤسسات التعليم العالي، وكثرة شكاوى سوق العمل من بعض مخرجات تلك المؤسسات.

ويمكن تحديد أغراض ضمان الجودة في التعليم العالي في الآتي(السيد،2014: 111):

1. ضمان الوضوح والشفافية للبرامج الأكاديمية.
2. توفير معلومات واضحة ودقيقة للطلبة، وتحديد أهداف واضحة ودقيقة للبرامج الدراسية التي تقدمها الجامعة، والتحقق من توفر الشروط اللازمة لتحقيق هذه الأهداف بفاعلية وأنها ستستمر في المحافظة على هذا المستوى .
3. ضمان أن الأنشطة التربوية للبرامج المعتمدة تلبي متطلبات الاعتماد الأكاديمي وتتفق مع المعايير العالمية في التعليم العالي ومتطلبات المهن، وكذلك حاجات الجامعة، والطلبة، والدولة، والمجتمع.
4. تعزيز سمعة البرامج المقيمة والمعتمدة لدى المجتمع الذي يثق بعمليتي التقويم الخارجي والاعتماد الأكاديمي.
5. توفير آلية بمساءلة جميع المعنيين بالإعداد والتنفيذ والإشراف على البرامج الأكاديمية.
6. تعزيز ثقة الدولة والمجتمع ودعمهما للبرامج التي تقدمها الجامعة.
7. الارتقاء بنوعية الخدمات المهنية التي تقدمها الجامعة للمجتمع، حيث إن التقويم الخارجي والاعتماد يتطلبان تعديلاً في الممارسات التي تلبي حاجة التخصصات والمهن ومتطلباتهما.

الدراسات السابقة:

أجريت عدة دراسات حول ضمان جودة التعليم العالي منها الآتي:

1 - دراسة الحافظ (2014) بعنوان «معايير الجودة في بيئة التعليم عبر الانترنت بمؤسسات التعليم العالي»، هدفت الدراسة إلى تحديد قائمة المعايير اللازمة لتطبيق بيئة التعلم عبر الانترنت بمؤسسات التعليم العالي، وذلك من خلال تحليل الأدبيات والدراسات السابقة المناسبة لهذا الغرض، وقد توصلت الدراسة إلى تحديد قائمة معايير يتم في ضوئها تحديد إمكانية مؤسسات التعليم العالي من توفير فرص تطبيق بيئة التعلم عبر الانترنت، وقد تم تحديد ثمانية معايير لهذا الغرض ولكل منها مجموعة من المؤشرات التي تحكمها، وهذه المعايير هي: جودة أهداف بيئة التعلم عبر الانترنت، العناصر المادية والبرمجية والبشرية، أدوات التعلم عبر الانترنت، تصميم مواد تعليمية لبيئة التعلم عبر الانترنت، تدريب الأستاذ الجامعي وتأهيله، التوجيه والإرشاد لطلبة التعلم عبر الانترنت، العلاقات الاجتماعية والثقافية للتعلم عبر الانترنت، البيئة الفيزيقية للتعلم عبر الانترنت، وقد أوصت الدراسة بالاعتماد على قائمة المعايير التي تم التوصل إليها من أجل تحقيق الجودة في بيئة التعلم عبر الانترنت.

2 - دراسة عبد الله (2014) بعنوان «مستوى أداء الجامعات السودانية في ضوء معايير الجودة دراسة استطلاعية لوجهة نظر طلاب وطالبات جامعتي بخت الرضا وكردفان السودانية»، هدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات طلاب وطالبات جامعتي بخت الرضا وكردفان بالسودان حول واقع

ISSN:2308-5347

الأداء الجامعي في ضوء معايير الجودة، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك اتجاهاً عاماً متوسطاً من قبل طلاب وطالبات جامعتي بخت الرضا وكردفان فيما يتعلق بتقييم مستوى الأداء الجامعي بمؤسسات التعليم العالي، وقد قدمت الدراسة عدة توصيات أهمها ضرورة أن تكون عملية تقييم الأداء الجامعي وتقويمه عملية مستمرة على أن تشمل جميع الأطراف المستفيدة من مخرجات التعليم الجامعي.

3 - دراسة المطوع (2014) بعنوان «معوقات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة للبرامج التعليمية في كلية العلوم والدراسات الإنسانية في جامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية»، هدفت الدراسة إلى استقصاء معوقات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة للبرامج التعليمية في كلية العلوم والدراسات الإنسانية بمحافظة القويعية في جامعة شقراء من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، وقد توصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائيا في تقديرات عينة الدراسة تبعاً لمغير الجنس، وعدم وجود فروق دالة إحصائيا في تقديرات عينة الدراسة تبعاً لمغير التخصص، وذلك فيما يتعلق بمعوقات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة للبرامج التعليمية، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أبرزها ضرورة زيادة الدعم من قبل المسؤولين في جامعة شقراء لتحقيق الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة للبرامج التعليمية في كلية العلوم والدراسات الإنسانية في الجامعة.

4 - دراسة الغزالي وشعيب (2014)، بعنوان «درجة تطبيق معايير الجودة على برنامج الدراسات العليا بقسم التربية كلية الآداب جامعة مصراته»، هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق معايير الجودة على برنامج الدراسات العليا بقسم التربية كلية الآداب جامعة مصراته، وقد توصلت الدراسة إلى توافر معظم المؤشرات المتعلقة بمحاور كل من : مواصفات البرنامج التعليمي، اللوائح والنظم التعليمية، المصادر والوسائل التعليمية، الإدارة التعليمية والأكاديمية، ضمان الجودة والتحسين، حيث تراوح مستوى التوافر من (69.34-89.58)، ومن أهم التوصيات التي قدمتها الدراسة العمل على تحقيق التعاون بين مؤسسات التعليم العالي والمؤسسات التربوية ومؤسسات المجتمع الأخرى بهدف التعرف على الاحتياجات المستقبلية من المهارات الأساسية لطلبة الدراسات العليا.

5 - دراسة السيد (2013) بعنوان «برنامج مقترح لتطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي السودانية في ضوء التصنيف العالمي»، هدفت الدراسة إلى وضع برنامج مقترح لتطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي في السودان في ضوء التصنيف العالمي للجامعات، وقد خلصت الدراسة إلى وجود اختلاف في تطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي السودانية لدى المجموعتين التجريبية والضابطة، مما يؤكد أن تطبيقها يؤدي إلى جودة تصنيفها العالمي، وقد أوصت الدراسة بإنشاء هيئة مستقلة للاعتماد الأكاديمي تتولى تقويم وضبط الجودة والنوعية في المؤسسات التعليمية، وبما يتماشى مع المعايير الدولية.

6 - دراسة يحياوي وآخرون (2012) بعنوان «ضمان جودة التعليم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي»، هدفت الدراسة إلى التعرف على التعليم الإلكتروني في مجال التعليم العالي، إضافة إلى التعرف على المستلزمات الواجب توفرها من أجل تحقيق جودة في التعليم العالي، وقد توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في الجامعات العربية تمثل حتمية فرضتها التغيرات المعلوماتية والتكنولوجية، ويجب عليها أن تطور مؤسساتها لكي تحقق طموحات المستفيدين، وقد اقترحت الدراسة مجموعة من التوصيات لتفعيل جودة التعليم الإلكتروني في الجامعات الجزائرية.

7 - دراسة حمزة (2012) بعنوان «تجربة التعليم العالي في الجمهورية اليمنية في ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي»، هدفت الدراسة إلى دراسة وتحليل تجربة نظام التعليم العالي في الجمهورية اليمنية في ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي من خلال تحليل واقع التعليم العالي في الجمهورية اليمنية وتصنيف مؤسساته المختلفة، مع استعراض الجهود المتواصلة التي تبذلها وزارة التعليم

ISSN:2308-5347

العالي والبحث العلمي والخبرات والتجارب للمنظمات الدولية المختلفة، إضافة إلى استعراض واقع ثقافة الجودة في التعليم العالي اليمني ومؤشرات النمو لجودة الأداء الجامعي، وقد قدمت الدراسة بعض الدروس المهمة التي يمكن تعلمها من تحليل تجربة التعليم العالي في الجمهورية اليمنية في مجال ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي بهدف مساعدة صناع القرار في مواصلة عمليات تحسين وتطوير أداء الجامعات اليمنية وتجويد مخرجاتها لغرض ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في المستقبل القريب.

8 - دراسة (Silman et. al 2012) بعنوان "أنشطة ضمان الجودة في التعليم العالي في شمال قبرص"، هدفت الدراسة إلى دراسة أنشطة ضمان الجودة الداخلية الحالية في مؤسسات التعليم العالي في شمال قبرص، وقد خلصت الدراسة إلى وجود مشاكل في أنشطة التخطيط الاستراتيجي، والبنية التحتية، ومحدودية الدعم المالي، والوضع السياسي في شمال قبرص، وغموض في سياسات التعليم العالي، وعدم توفر لدى الجامعات المعايير اللازمة لإجراءات تقييم الطالب المتوافقة مع معايير ضمان الجودة الأوروبية، ولم يكن لديها أنشطة الرصد والمراجعة الدورية للبرامج التعليمية، وأوصت الدراسة بضرورة التحسين في أنشطة ضمان الجودة لاعتماد الجامعات، ووضع معايير في التعليم العالي تتوافق مع المعايير الأوروبية ووضع قبرص السياسي (الزعبي،2014: 65).

9 - دراسة عايض (2011) بعنوان " تجربة جامعة العلوم والتكنولوجيا في مجال ضمان جودة الأداء الأكاديمي الجامعي" هدفت الدراسة إلى عرض تجربة جامعة العلوم والتكنولوجيا في مجال ضمان جودة الأداء الأكاديمي الجامعي، كما هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى جودة الأداء الأكاديمي في الكليات المختلفة في الجامعة، وقسم علوم الحاسوب وتقنية المعلومات كنموذج لبقية الأقسام العلمية في الكليات للعام الجامعي 2010/2009، ومن أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة، وجود تطوير مستمر في أنموذج الجودة الخاص بالجامعة شمل الكثير من مكونات الأنموذج، وأن مستوى جودة الأداء الأكاديمي على مستوى الجامعة كان متوسطاً، وأن أعلى مستوى لجودة الأداء الأكاديمي على مستوى الكليات كان في كلية العلوم والهندسة، كما كان أعلى مستوى لجودة الأداء الأكاديمي على مستوى الأقسام العلمية في قسم علوم الحاسوب وتقنية المعلومات، وكذلك وجود تحسن نسبي في مستوى جودة الأداء الأكاديمي العام للكليات والأقسام العلمية مقارنة بالأربع السنوات الماضية بنسبة لم تتجاوز 2% من سنة لأخرى، وفي ضوء هذه الاستنتاجات تم تقديم العديد من التوصيات، أهمها إعادة النظر في دورية التقييم البرامجي والمؤسسي للجامعة، والتركيز على استكمال عملية تطوير البرامج الأكاديمية والمقررات الدراسية.

10 - دراسة الحدابي والقباطي(2009) بعنوان "تجربة جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية في مجال التقييم الذاتي للأداء الجامعي"، هدفت الدراسة إلى تقييم كلية العلوم والهندسة، كمثال لتقييم كليات الجامعة، وتقييم برنامج الهندسة المعمارية، كمثال لتقييم البرامج الأكاديمية في الجامعة، وذلك خلال العام الجامعي 2007 / 2008، وقد توصلت الدراسة إلى وجود تطور مستمر في نماذج آليات التقييم وإضافة أدوات ومؤشرات قياس جديدة، ووجود تحسن في أداء الأقسام والكليات في أغلب محاور التقييم، وقد قدمت الدراسة عدة توصيات أهمها زيادة الاهتمام بالمخرجات الأكاديمية، والاهتمام بتطوير اللوائح والأدلة التشغيلية المختلفة، والاهتمام بمسألة تطوير البرامج الأكاديمية والمناهج والتدريب الميداني للطلبة.

11 - دراسة وكالة الجودة للتعليم العالي في إنجلترا وجنوب ايرلندا (2006) بعنوان "دليل حول النشاط المؤسسي في إنجلترا وايرلندا الشمالية"، هدفت الدراسة إلى إيجاد معايير متوقعة في الأقسام العلمية للسنوات الجامعية (2007-1010)،وقد توصلت الدراسة إلى أن أهم المعايير التي يمكن توفرها في الأقسام العلمية هي: معايير أكاديمية واضحة كل سنة من سنوات الدراسة، معايير قبول أكثر صرامة، استخدام طرق متعددة في تقويم الكلية، معايير التنظيم الإداري (المطوع،2014: 118).

ISSN:2308-5347

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

مما سبق يتبين وجود علاقة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية فجميع الدراسات السابقة وكذلك الدراسة الحالية تناولت موضوع الجودة وتحديداً ضمان ومعايير الجودة، كما أن جميع الدراسات السابقة، وكذلك الدراسة الحالية أجريت في مؤسسات التعليم العالي، ومع وجود علاقة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة إلا أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة في الآتي:

1 - أنها تناولت تجربة جامعة العلوم والتكنولوجيا في مجال ضمان جودة الأداء الأكاديمي الجامعي(كلية التعليم المفتوح أنموذجاً)، وهو ما لم تتطرق إليه أي دراسة من الدراسات السابقة.

2 - أنها طبقت في مجال التعليم المفتوح، بينما طبقت الدراسات السابقة في مجال الانتظام، باستثناء دراسة الحافظ، إذ طبقت في التعليم عبر الانترنت، ودراسة يحياوي وآخرون، حيث طبقت في مجال التعليم الالكتروني.

3 - أنها أجريت في جامعة العلوم والتكنولوجيا، بينما أجريت الدراسات السابقة في مؤسسات تعليمية أخرى، باستثناء دراسة عايض، ودراسة الحدابي والقباطي، حيث أجريتا في الجامعة نفسها ولكن في كليات الانتظام وليس في كلية التعليم المفتوح التي أجريت فيها الدراسة الحالية.

تجربة جامعة العلوم والتكنولوجيا في مجال الجودة:

نشأة جامعة العلوم والتكنولوجيا:

تمثلت البدايات الأولى لجامعة العلوم والتكنولوجيا في إنشاء الكلية الوطنية بموجب الترخيص رقم (2220) بتاريخ 29/12/1992 كأول كلية أهلية تقنية في اليمن تستجيب لاحتياجات سوق العمل من التخصصات الفنية الوسيطة، وهذه الأخيرة هيأت الظروف الموضوعية كأساس لإنشاء جامعة العلوم والتكنولوجيا، حيث تم إنشاءها بقرار من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي برقم (2/94) وتاريخ 12/1/1994 لتشمل على كلية العلوم الطبية وكلية العلوم والهندسة وكلية العلوم الإدارية والإنسانية (جامعة العلوم والتكنولوجيا،2010: 20).

شرعت الجامعة في إنشاء مبانٍ خاصة بكلية العلوم الطبية بتجهيزات متطورة، ثم أنشأت مبانٍ خاصة بكلية العلوم والهندسة والعلوم الإدارية والإنسانية، ومبنى خاص بالطالبات، وأنشأت أخيراً مستشفى وفق مواصفات ومعايير عالمية يقدم جزءاً من خدماته لطلبة العلوم الطبية، إضافة إلى الخدمات الطبية التي تقدمها لهم المستشفيات الحكومية كالثورة، والجمهوري، والكويت، والسبعين، فضلاً عن المراكز الطبية والمجمع الطبي التابعة للجامعة، وبالتالي وفرت الجامعة بنيه تحتية تضم أكثر من مائة قاعة دراسية وحوالي تسعين معملاً متنوعاً وأكثر من ألف جهاز حاسوب، بالإضافة إلى الوسائل التعليمية الحديثة، وثلاثة مدرجات وقاعة مؤتمرات ومباني الإدارة.

تعد جامعة العلوم والتكنولوجيا أول جامعة أهلية في اليمن وتتكون من ثمان كليات: هي كلية الطب والعلوم الصحية وكلية طب الأسنان وكلية الصيدلة وكلية الهندسة وكلية الحاسبات وتكنولوجيا المعلومات، وكذلك كلية العلوم الإدارية وكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وكلية التعليم المفتوح، إضافة إلى عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، فضلاً عن فرع الطالبات الذي يضم معظم التخصصات المتوفرة في الجامعة، كما تضم الجامعة أكثر من (17) مركزاً تنموياً وخدمياً تقدم خدمات مجتمعية متنوعة، وقد تخرج من الجامعة العديد من المواهب والأساتذة والرواد في مجال الطب والهندسة والإدارة على المستوى المحلي والإقليمي والدولي، حيث «تخرج من الجامعة حوالي (13800) طالب وطالبة من التخصصات المختلفة" (إدارة التسجيل،2014)، وبعد مرور عشرون عاماً من الريادة والتميز للجامعة، فقد أصبحت قبلة لطالبي العلم من شتى أنحاء العالم، حيث "بلغ عدد الطلبة المقيدين بالجامعة خلال العام الجامعة 2013/2014 (8389) طالباً وطالبة من أكثر من (40)جنسية" (إدارة التسجيل،2014)، وتضم

ISSN:2308-5347

الجامعة العديد من الكوادر المتميزة من أعضاء هيئة التدريس المتفرغين تفرغاً كاملاً، حيث "بلغ عددهم (173) و (82) من الهيئة التدريسية المساعدة يعملون في كليات الجامعة المختلفة موزعين على (40) برنامجاً أكاديمياً" (إدارة الموارد البشرية،2014)، إضافة "إلى (739) موظفاً وموظفةً في المجال الإداري والخدمات المساندة" (إدارة الموارد البشرية،2014).

لقد حرصت الجامعة منذ نشأتها على تقديم خدمة تعليمية متميزة، بالإضافة إلى اهتمامها في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع، وعملت على توفير كافة متطلبات ذلك، وهذا مكنها من تحقيق مكانة مرموقة وسمعة حسنة على المستوى المحلي والإقليمي والدولي، واستطاعت تبوء مراتب متقدمة بين الجامعات ، فعلى سبيل المثال حصلت الجامعة على المستوى المحلي على جائزة التميز كأفضل جامعة أهلية في اليمن لمرتين متتاليتين خلال عامي 2009،و2013، وامتلاكها لتجربة متميزة في مجال التعليم المفتوح وصفتها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالنموذجية ودعت الجامعات اليمنية للاستفادة منها، وقد وقعت الكثير من الجامعات اليمنية اتفاقيات تعاون علمي مع الجامعة ركزت على التعاون العلمي في مجال التعليم المفتوح، أما على المستوى الإقليمي فقد حازت الجامعة على المرتبة الأولى في مجال التعليم المفتوح على مستوى الجامعات العربية وتم منحها جائزة الإبداع والتميز في التعليم عن بعد من قبل الشبكة العربية للتعليم المفتوح والتعلم عن بعد في عام 2011، بينما حصلت الجامعة على المستوى الدولي على الجائزة الدولية للمشاريع الناجحة من قبل الجمعية الأوروبية للمشاريع الناجحة بإكسفورد بتاريخ 16ديسمبر 2013، كما حصلت عام 2014 على جائزة العصر الجديد للتكنولوجيا والتميز والجودة من قبل اتحاد إذرويز للإدارة والاستشارات - باريس، وهي جائزة دولية تم إنشائها في أوروبا لمنح الشركات العالمية المتميزة في مجال الجودة والتميز، وكذلك حصلت على جائزة البحث العلمي في التنمية الإدارية والاقتصادية من قبل مجالس الشيوخ والشورى في أفريقيا والعالم العربي (أسيكا) عام 2014، كما حصلت الجامعة على شهادة الجودة العالمية آيزو 2008: Iso 9001 خلال عام 2013، وحصلت على عضوية جهة الاعتماد الدولية الأمريكية لتطوير كليات إدارة الأعمال (AACSB) في عام 2013،وكذلك حصلت كلية التعليم المفتوح على عضوية المجلس الدولي للتعليم المفتوح عام 2013، إضافة إلى حصولها على مرتبة متقدمة ضمن تصنيفات دولية منها تصنيف الويب ماتركس.

نشأة وتطور الجودة في جامعة العلوم والتكنولوجيا:

احتل مفهوم الجودة أهمية خاصة كأسبقية تنافسية لدى جامعة العلوم والتكنولوجيا منذ نشأتها، حيث حرصت على تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها، وتطوير أدائها بشكل مستمر، وترجمة لذلك الاهتمام فقد تم إنشاء وحدة للجودة عام 1999 لضمان التحسين المستمر لكافة مكونات النظام التعليمي في الجامعة (الهيئة التدريسية، الطلبة، المناهج، التجهيزات، الأنظمة الأكاديمية والإدارية والتشغيلية، البنية التعليمية، .... إلخ)، وفي عام 2002 تم تغيير مسمى وحدة الجودة إلى إدارة ضبط الجودة، كما تم إنشاء ثلاث وحدات فرعية تابعة لها في كلية العلوم الطبية، وكلية العلوم والهندسة، وكلية العلوم الإدارية والإنسانية، وفي شهر يناير 2004، تم تشكيل مجلس أعلى للجودة في الجامعة برئاسة رئيس الجامعة وعضوية عمداء الكليات وعدد من المختصين، وفي عام 2005 تم إضافة وحدة فرعية رابعة للجودة في التعليم المفتوح، وفي عام 2006 تم تغيير مسمى الإدارة إلى إدارة ضمان الجودة والتطوير، كما تم في عام 2009 إضافة وحدتين للجودة في كلية العلوم الطبية، كذلك تم تعيين منسق للجودة على مستوى كل قسم علمي في جميع الكليات، وفي العام نفسه تم إعادة تشكيل المجلس الأعلى للجودة، حيث أضيف إلى عضويته كلاً من نواب رئيس الجامعة وأحد مستشاريه، وفي عام 2011 بعد إعادة هيكلة الجامعة تم إضافة وحدات للجودة في الكليات الجديدة ليصبح عددها تسع وحدات بدلاً من ست، وفي عام 2013 تم تغيير مسمى إدارة ضمان الجودة والتطوير في الجامعة إلى إدارة ضمان الجودة والاعتماد.

وخلال الفترة الماضية عملت إدارة ضمان الجودة والتطوير على تحقيق الآتي (جامعة العلوم

ISSN:2308-5347

والتكنولوجيا،2010: 38):

1. بناء أنموذج للجودة خاص بالجامعة، حيث تم تحديد مؤشرات الجودة في ضوء معايير محلية وإقليمية ودولية.
2. تقييم الأداء الأكاديمي للجامعة سنوياً في ضوء أنموذج الجودة الخاص بالجامعة منذ العام الجامعي 2004/2003، وعلى إثر ذلك يتم إعداد تقريراً سنوياً عن عملية التقييم لجميع الأقسام العملية والكليات لمعرفة نقاط القوة والضعف فيها بهدف التحسين المستمر لجميع عناصر النظام (مكونات الأنموذج).
3. إجراء تطوير مستمر لأنموذج الجودة الخاص بالجامعة بصورة دورية، سواءً من حيث إضافة مؤشرات جديدة أو تعديل مؤشرات سابقة، أو من حيث دورية عملية التقييم، وذلك عن طريق لجنة متخصصة مع مراجعة لعمل اللجنة من قبل خبراء متخصصين، فعلى سبيل المثال تم تطوير الأنموذج خلال العام الجامعي 2010/2009، حيث تم إضافة ثلاثة مجالات رئيسة لتصبح سبعة مجالات رئيسة للتقييم بدلاً من أربعة، كما تم تطوير مؤشرات المجالات الأربعة الرئيسة السابقة بنسبة 50 % تقريباً، حيث أدخلت مجموعة من التعديلات في مجالات ومعايير التقييم، وذلك على النحو الآتي (جامعة العلوم والتكنولوجيا،2010: 3 - 4):

1. وضع أوزان نسبية لجميع محاور ومجالات التقييم الأساسية والفرعية.
2. إضافة مجال تنفيذ الخطط التنفيذية كأحد مجالات تقييم الكليات.
3. إضافة مجال عمادة الكلية كأحد مجالات تقييم الكليات.
4. إضافة مجال جودة الاختبارات التحصيلية في الأقسام العلمية كونها تشكل أهم طرق تقييم الطلبة في الجامعة.
5. إضافة معايير وصفية لتقييم وثيقة وصف البرامج كونها المكون الرئيس للمناهج.
6. إضافة معايير وصفية لتقييم ملفات المقررات.
7. إضافة معايير لتقييم أعضاء هيئة التدريس من قبل رؤساء الأقسام.
8. إضافة معايير لتقييم المقررات الدراسية من قبل الطلبة.
9. تصميم أداة قياس جديدة خاصة بالعمداء ورؤساء الأقسام وفقاً لمهامهم.
10. تطوير أداة تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم من قبل الطلبة تتوافق مع نظام أعضاء هيئة التدريس.
11. إضافة بعض المعايير والمؤشرات الفرعية في التقييم الميداني لأداء الأقسام العلمية.

كما تم تعديل دورية التقييم الشامل لتكون كل ثلاث سنوات بدلاً من التقييم السنوي والاكتفاء بالتقييم السنوي لبعض مجالات التقييم التي يعد تقييمها سنوياً أمراً ضرورياً .

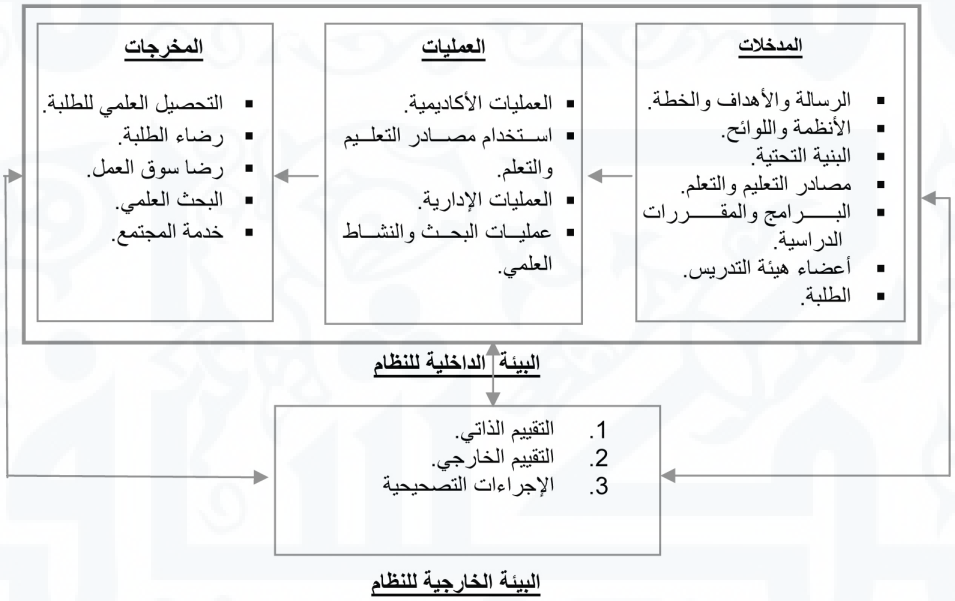
كما تم في عام 2013 تطوير بعض أدوات الأنموذج على مستوى المعايير الفرعية والمؤشرات، إضافة إلى حذف مجال جودة الاختبارات، وإضافة مجال أنجاز الخطط التصحيحية وذلك على مستوى مجالات التقييم في الكلية.

أنموذج الجودة لجامعة العلوم والتكنولوجيا:

قامت جامعة العلوم والتكنولوجيا ببناء أنموذج للجودة خاص بها مستوحى من التجارب الدولية في نظم الجودة، متضمناً المؤشرات والأدوات وآليات عمل الأنموذج، وقد تم بناؤه على أساس الأنموذج المنظومي، حيث تضمن كلاً من المدخلات والعمليات والمخرجات والتغذية الراجعة، والتي تمثل المكونات الرئيسة للنظام التعليمي للجامعة، ويحتوي كل مكون من مكونات الأنموذج على عدد من المجالات ولكل مجال مجموعة من المؤشرات والشكل (1) يوضح مكونات الأنموذج.

ISSN:2308-5347

شكل (1) أنموذج الجودة لجامعة العلوم التكنولوجيا



التغذية الراجعة

المصدر: إدارة ضمان الجودة والتطوير، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، 2012م.

أهداف التقييم الدوري للأداء الأكاديمي:

يهدف التقييم الدوري للأداء الأكاديمي في جامعة العلوم والتكنولوجيا إلى الآتي:

1. **التعرف على مدى انسجام وتوافق البرامج الأكاديمية مع رؤية الجامعة ورسالتها.**
2. **معرفة مدى مواءمة ومواكبة مخرجات البرامج الأكاديمية مع احتياجات المجتمع وسوق العمل.**
3. **التأكد من مدى توافر الموارد اللازمة لتقديم البرامج الأكاديمية خدمة تعليمية بمستوى جودة عالي.**
4. **تحديد نقاط القوة والضعف في الأداء الأكاديمي على مستوى كافة المجالات الرئيسة والفرعية، وكذلك مؤشرات أنموذج الجودة.**
5. **الاستفادة من الممارسات الحسنة في كل برنامج أكاديمي، والعمل على تعميمها على بقية البرامج الأكاديمية.**
6. **الاستمرار في تحسين وتطوير الأداء الأكاديمي في الجامعة.**

دليل التقييم الدوري للأداء الأكاديمي:

لضمان تقييم البرامج الأكاديمية والكليات بطريقة علمية ووفق منهجية سليمة تستند إلى أفضل الممارسات المتبعة في تقييم مؤسسات التعليم العالي وبرامجها الأكاديمية فقد أعدت إدارة ضمان الجودة والتطوير بجامعة العلوم والتكنولوجيا، وبالاستعانة بخبراء متخصصين في مجال نظم الجودة من داخل

ISSN:2308-5347

اليمن وخارجه دليلاً لتقييم البرامج الأكاديمية والكليات في الجامعة، كمرجعية يتم الاعتماد عليها أثناء التقييم لكل مجال من مجالات التقييم، ويتضمن هذا الدليل مجموعة من الأدوات (الاستمارات) التي تستخدم في عملية التقييم، أهمها الآتي: (جامعة العلوم والتكنولوجيا،2013: 67-20)[1]:

1. أداة التقييم الميداني لأداء الأقسام العلمية: وتتكون هذه الأداة من (125) مؤشر، موزعة على (13) محور، ضمن (4) مجالات فرعية للتقييم الميداني لأداء الأقسام العلمية، كما يوضح ذلك الجدول (2).

جدول (2) مكونات استمارة التقييم الميداني لأداء الأقسام العلمية

م	المجال الفرعي	م	المحور	عدد المؤشرات لكل محور	عدد المؤشرات لكل مجال
1	المدخلات	1	الرسالة والأهداف والخطة التنفيذية	14	59
		2	الهيكل التنظيمي واللوائح والأنظمة	5	
		3	مصادر التعليم والتعلم	13	
		4	وصف البرامج وخطط المقررات	9	
		5	أعضاء هيئة التدريس	13	
		6	الطلبة والقبول والتسجيل	5	
2	العمليات	1	العمليات الأكاديمية بالقسم	31	49
		2	عمليات استخدام مصادر التعليم والتعلم	6	
		3	العمليات الإدارية	8	
		4	عمليات البحث والنشاط العلمي	4	
3	المخرجات	1	المخرجات الأكاديمية	12	14
		2	المخرجات التمويلية وخدمة المجتمع	2	
4	التغذية الراجعة	1	الإجراءات التصحيحية	3	3
مجموع المؤشرات				125	

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على أدوات أنموذج الجودة الخاص بجامعة العلوم والتكنولوجيا،صنعاء،2013م.

2. أداة تقييم جودة الخدمات المكتبية: وتتكون هذه الأداة من (17) مؤشر موزعة على (3) مجالات فرعية، كما يوضح ذلك الجدول (3).

[1] تم الاعتماد على أدوات أنموذج الجودة الخاص بالجامعة لاستخراج مؤشرات الجودة.

ISSN:2308-5347

جدول (3) مكونات استمارة تقييم جودة الخدمات المكتبية

م	المجال الفرعي	عدد المؤشرات
1	الخدمات الإدارية	8
2	المصادر التعليمية	5
3	المناخ والأثاث والتجهيزات	4
المجموع		17

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على أدوات أنموذج الجودة الخاص بجامعة العلوم والتكنولوجيا،صنعاء،2013م.

3. أداة تقييم رضا أعضاء هيئة ومساعديهم: وتتكون هذه الأداة من (35) مؤشر موزعة على (7) مجالات فرعية، كما يوضح ذلك الجدول (4).

جدول (4) مكونات استمارة تقييم رضا أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم

م	المجال الفرعي	عدد المؤشرات
1	الراتب والحوافز	5
2	التدريب والتأهيل	5
3	ظروف العمل	6
4	المسؤول المباشر والإدارة العليا	6
5	السياسات والإجراءات	4
6	الخدمات والمنافع	3
7	المناخ العام	6
المجموع		35

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على أدوات أنموذج الجودة الخاص بجامعة العلوم والتكنولوجيا ،صنعاء،2013م.

4. أدوات تقييم العمداء ونوابهم ورؤساء الأقسام العلمية: وتتكون هذه الأدوات من مجموعة مؤشرات يتراوح عددها من (50) إلى (56) مؤشر موزعة على (5) مجالات فرعية، كما يوضح ذلك الجدول (5).

ISSN:2308-5347

جدول (5) مكونات استمارات تقييم العمداء ونوابهم ورؤساء الأقسام العلمية

م	المجال الفرعي	عدد المؤشرات ×	
		من	إلى
1	متطلبات شغل الوظيفة	17	22
2	المهارات الإدارية	19	24
3	المهارات المهنية	4	7
4	المهارات البحثية	3	4
5	المهارات الشخصية	7	8

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على أدوات أنموذج الجودة الخاص بجامعة العلوم والتكنولوجيا ،صنعاء،2013م.

× يختلف عدد مؤشرات تقييم المجالات باختلاف الموقع الوظيفي (عميد، نائب عميد، رئيس قسم)، ولذلك لم يتم جمع عدد المؤشرات.

5. أداة تقييم الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس ومساعديهم: وتتكون هذه الأداة من (39) مؤشر موزعة على (5) مجالات فرعية، كما يوضح ذلك الجدول (6).

جدول (6) مكونات استمارة تقييم الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس ومساعديهم

م	المجال الفرعي	عدد المؤشرات
1	الإعداد للتدريس	5
2	مهارات التدريس	13
3	مهارات التقييم	6
4	الدعم الأكاديمي	6
5	المقرر الدراسي	9
المجموع		39

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على أدوات أنموذج الجودة الخاص بجامعة العلوم والتكنولوجيا ،صنعاء،2013م.

6. أداة تقييم أداء المشرفين الأكاديميين في كلية التعليم المفتوح: وتتكون هذه الأداة من (37) مؤشر موزعة على (5) مجالات فرعية، كما يوضح ذلك الجدول (7).

ISSN:2308-5347

جدول (7) مكونات استمارة تقييم أداء المشرفين الأكاديميين في كلية التعليم المفتوح

م	المجال الفرعي	عدد المؤشرات
1	الجانب التدريسي	9
2	الجانب الإداري والإشرافي	15
3	الجانب البحثي	2
4	الجانب العلمي	7
5	الجانب التسويقي والتمويلي وخدمة المجتمع	4
	المجموع	37

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على أدوات أنموذج الجودة الخاص بجامعة العلوم والتكنولوجيا ،صنعاء،2013م.

7. أداة تقييم جودة الخدمات الجامعية المقدمة للطالب: وتتكون من (35) مؤشر موزعة على (8) مجالات فرعية، كما يوضح ذلك الجدول (8).

جدول (8) مكونات استمارة تقييم جودة الخدمات الجامعية المقدمة للطالب

م	المجال الفرعي	عدد المؤشرات
1	البنية التحتية	4
2	المكتبة	4
3	الموظفون: موظفو القبول والتسجيل وشؤون الطلاب. موظفو الأقسام العلمية والكليات.	5 5
4	خدمات القبول والتسجيل	4
5	الخدمات العامة	8
6	الأنشطة الطلابية	6
7	الصورة الذهنية للجامعة	5
8	التنمية الشخصية	4
المجموع		45

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على أدوات أنموذج الجودة الخاص بجامعة العلوم والتكنولوجيا ،صنعاء،2013م.

ISSN:2308-5347

نظام التقديرات وآلية احتسابها:

لقد تم اعتماد تدريج ليكرت الخماسي (1، 2، 3، 4، 5) للحكم على مستوى جودة الأداء الأكاديمي في الكليات والأقسام العلمية المختلفة، وذلك على مستوى كافة المجالات الرئيسة والفرعية وفي ضوء مؤشرات الجودة المعتمدة لكل مجال، حيث يقوم فريق التقييم بوضع الدرجة المناسبة لمستوى الجودة المتحقق لكل مؤشر على مستوى كل من التنفيذ والتوثيق، ويتم وضع الدرجة استناداً إلى مجموعة من الدلائل والبراهين والقرائن التي تؤكد مستوى التنفيذ، والتوثيق، حيث يتوجب إرفاق كافة الوثائق والأدلة المطلوبة للتأكد من تحقق ذلك.

وقد تم وضع تلك الدلائل والبراهين والقرائن من قبل إدارة ضمان الجودة والتطوير بالاستعانة بمجموعة من الخبراء المتخصصين في مجال الجودة، والجدول (9) يوضح التعبير اللفظي ووصف التقدير لكل درجة من درجات التقييم.

جدول (9) التعبير اللفظي ووصف التقدير لدرجات التقييم□

الدرجة	التعبير اللفظي	وصف التقدير
5	ممتاز	90 % فأكثر
4	جيد جداً	80 % إلى أقل من 90 %
3	جيد	65 % إلى أقل من 80 %
2	مقبول	50 % إلى أقل من 65 %
1	ضعيف	أقل من 50 %

ولقد تم إعطاء وزن نسبي لكل مجال من مجالات التقييم على مستوى الأقسام العلمية والكليات، كما يوضح ذلك الجدول (10).

جدول (10) الأوزان النسبية لمجالات التقييم

مجالات أداء تقييم القسم العلمي		مجالات أداء تقييم الكلية	
المجال	الوزن	المجال	الوزن
التقييم الميداني لأداء القسم العلمي	%45	أداء الأقسام العلمية	%55
الأداء الأكاديمي للطلبة	%15	جودة الخدمة المكتبية	%5
جودة الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة	%10	رضا أعضاء هيئة التدريس	%5
أداء أعضاء هيئة التدريس/المشرفين الأكاديميين	%10	إنجاز الخطط التصحيحية	%15

□ يتم وضع الدرجة لكل مؤشر على مستوى كل من التنفيذ والتوثيق استناداً إلى مجموعة من الدلائل والبراهين والقرائن التي تضمنها أنموذج الجودة على مستوى كل مؤشر.

ISSN:2308-5347

وثيقة وصف البرنامج (PSD).	%9	جودة الخدمات الجامعية المقدمة للطالب.	%5
ملف المقرر	%6	إنجاز الخطط التنفيذية	%10
رئيس القسم	%5	عمادة الكلية	%5
المجموع	%100	المجموع	%100

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على أنموذج الجودة الخاص بجامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء،2013م.

الطموحات المستقبلية لجامعة العلوم والتكنولوجيا في مجال الجودة:

لقد نال موضوع الجودة في الجامعة منذ نشأتها اهتماماً كبيراً لدى قيادتها، ولذلك أنشأت وحدة متخصصة للجودة عام 1999 تابعة لرئيس الجامعة لضمان وتحسين وتطوير الأداء الأكاديمي والإداري، واستمرت قيادة الجامعة بتقديم الدعم الكامل لهذه الوحدة لضمان نجاحها في تأدية مهامها وتحقيق أهدافها، حيث استطاعت الوحدة أن تقيم الأقسام العلمية والكليات في الجامعة تقييما شاملاً منذ عام 2004/2003 في إطار أنموذج الجودة الذي تبنته الجامعة والذي خضع لتطوير دوري وتحديداً عمليات قياس المؤشرات التي تضمنها الأنموذج، لاسيما في ظل الرغبة القوية لدى قيادة الجامعة في تطوير عملية التقييم الذاتي، وتوسيع عملية التقييم لتشمل كافة الوحدات التابعة للجامعة، ولقد كان ترأس رئاسة الجامعة للجان التقييم الميداني أحد المؤشرات الدالة على اهتمامها الكبير بموضوع الجودة، كما كان له أثراً واضحاً في تطوير أنموذج الجودة وتوسيع عملية التقييم.

إن قيادة الجامعة لم تقتصر على الاهتمام بعملية التقييم الذاتي السنوي بل وجهت إدارة ضمان الجودة والتطوير بتضمين خططها التنفيذية للأعوام الجامعية 2010/2009 - 2014/2013 الطموحات المستقبلية للجامعة في مجال الجودة والمتمثلة في الآتي:

1. **استكمال متطلبات الاعتماد الأكاديمي العام والخاص الصادر عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي اليمني.**
2. **الحصول على الاعتماد الأكاديمي البرامجي والمؤسسي من مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم العالي في الجمهورية اليمنية.**
3. **الحصول على الاعتماد الأكاديمي البرامجي والمؤسسي من أرقى جهات الاعتماد الخارجية.**

كما أن قيادة جامعة العلوم والتكنولوجيا لم تكتف بما تضمنته الخطط التنفيذية لإدارة ضمان الجودة والتطوير وخطط الكليات المختلفة لطموحاتها المستقبلية تجاه الجودة، بل ترجمت تلك الطموحات إلى أربعة مشروعات تضمنتها إستراتيجية الجامعة للفترة 2011 - 2015 من بين (36) مشروعاً وتتمثل هذه المشروعات الأربعة في الآتي(جامعة العلوم والتكنولوجيا،2010: 105 - 108):

1. **مشروع تطوير نظام الجودة الأكاديمي.**
2. **مشروع تطوير نظام الجودة الإداري.**
3. **مشروع الاعتماد البرامجي.**
4. **مشروع الاعتماد المؤسسي.**

وفي هذا السياق وقعت الجامعة اتفاقية مع مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم العالي في الجمهورية اليمنية تتمحور حول رغبة الجامعة في تقييم برامجها الأكاديمية من قبل المجلس بغية الحصول على الاعتماد الأكاديمي المحلي، كما تقدمت الجامعة للحصول على الاعتماد الأكاديمي الدولي لبعض برامجها الأكاديمية من قبل جهات اعتماد دولية مثل ABET، AACSB، وقد قطعت شوطاً

ISSN:2308-5347

كبيراً في هذا المجال ومن المتوقع أن تحصل هذه البرامج على الاعتماد الأكاديمي المحلي خلال الربع الأول من العام الجامعي 2014/2015، وعلى الاعتماد الأكاديمي الدولي خلال العام الجامعي 2015/2016.

إجراءات التقييم:

تتم عملية تقييم جودة الأداء الأكاديمي الجامعي، بجامعة العلوم والتكنولوجيا من خلال تقييم الأقسام العلمية والكليات في ضوء أنموذج الجودة الخاص بالجامعة، مع إشراك الجهات التي يتم تقييمها والأطراف المختلفة ذات العلاقة، وفيما يأتي الإجراءات التي تمت في ضوئها عملية تقييم جودة الأداء الأكاديمي للجامعة (جامعة العلوم والتكنولوجيا،2010: 3):

1. تشكيل لجنة التقييم على مستوى الجامعة بقرار من رئيس الجامعة.
2. إرسال أدوات التقييم للأقسام العلمية بهدف التقييم الذاتي لتلك الأقسام وتسليمها للجنة التقييم عند نزول اللجنة للتقييم الميداني.
3. وضع خطة زمنية لتقييم الأقسام العلمية على مستوى الجامعة وإرسالها للكليات والأقسام العلمية.
4. البدء بعملية التقييم لأداء الأقسام العلمية في كليات الجامعة من قبل لجنة التقييم باستخدام أدوات التقييم المختلفة مع إشراك الأطراف المختلفة المعنية بالعملية التعليمية في عملية التقييم، لاسيما أعضاء هيئة التدريس والطلبة، مع قيام اللجنة بتدوين كافة الملحوظات الكيفية، سواءً فيما يتعلق بالممارسات الحسنة في القسم العلمي بهدف تعميمها على الأقسام العلمية الأخرى للاستفادة منها في تحسين أداء تلك الأقسام، أو فيما يخص جوانب القصور من أجل تقديم التوصيات والمقترحات اللازمة لمعالجتها.
5. تقييم جودة أداء أعضاء هيئة التدريس من قبل رؤساء الأقسام العلمية، وكذلك من قبل الطلبة، إضافة إلى التقييم الذاتي لعضو هيئة التدريس، لاسيما في مجال البحث العلمي.
6. تقييم جودة الاختبارات التحصيلية في مختلف الأقسام العلمية.
7. تقييم عمداء الكليات ونوابهم ورؤساء الأقسام العلمية من قبل المرؤوسين، وكذلك من قبل المسؤول المباشر.
8. المعالجة الإحصائية لدرجات التقييم لجميع مجالات التقييم.
9. تحليل نتائج التقييم.
10. إعداد التقرير السنوي للأداء الأكاديمي للجامعة.

مجالات التقييم:

تتمثل المجالات التي يتم تقييمها في جامعة العلوم والتكنولوجيا في الآتي(جامعة العلوم والتكنولوجيا،2013: 15-9):

أ-مجالات تقييم أداء القسم العلمي:

تشمل مجالات تقييم أداء القسم العلمي الآتي:

1. التقييم الميداني لأداء القسم العلمي.
2. الأداء الأكاديمي للطلبة.
3. جودة الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة.
4. أداء أعضاء هيئة التدريس/المشرفين الأكاديميين.
5. وثيقة وصف البرنامج (PSD).
6. ملف المقرر.
7. رئيس القسم.

ISSN:2308-5347

ب-مجالات تقييم أداء الكلية :

تتمثل مجالات تقييم أداء الكلية في الآتي:

1. أداء الأقسام العلمية.
2. جودة الخدمة المكتبية.
3. رضا أعضاء هيئة التدريس.
4. عمادة الكلية.
5. جودة الخدمات الجامعية المقدمة للطالب.
6. إنجاز الخطط التنفيذية .
7. إنجاز الخطط التصحيحية.

منهج وإجراءات الدراسة :

منهج الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي المتمثل في تحليل البيانات التي جمعت باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، إضافة إلى منهج التحليل المقارن.

مجتمع وعينة الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الأقسام العلمية في كلية التعليم المفتوح بجامعة العلوم والتكنولوجيا كما يوضح ذلك الجدول (1)،وقد شملت العينة جميع الأقسام العلمية في الكلية، حيث خضعت جميع تلك الأقسام لعملية التقييم في ضوء أنموذج الجودة الخاص بالجامعة.

جدول(1) مجتمع الدراسة

م	القسم العلمي
1	العلوم الإدارية
2	المحاسبة والتمويل
3	العلوم الاجتماعية
4	الشريعة والقانون
5	الدراسات الإسلامية واللغة العربية

المصدر: إعداد الباحث، صنعاء،2013م.

مصادر البيانات:

اعتمد الباحث على نوعين من المصادر هما : مصادر ميدانية، حيث تم من خلالها الحصول على البيانات الأساسية بواسطة استخدام أدوات الدراسة المتمثلة بأدوات أنموذج الجودة الخاص بجامعة العلوم والتكنولوجيا والتي سيتم توضيحها لاحقاً، والتي تم توزيعها من قبل الباحث أو من قبل وحدة ضمان الجودة والاعتماد في الكلية على المعنيين بعملية التقييم ذات العلاقة بالأقسام العلمية في كلية التعليم المفتوح، أو التي تم تعبئتها من قبل اللجان التي شكلتها رئاسة الجامعة لتقييم تلك الأقسام العلمية،

ISSN:2308-5347

إضافة إلى المصادر الثانوية، إذ تم الحصول منها على البيانات الثانوية من خلال الكتب والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، ومن خلال السجلات والإحصاءات والوثائق والملفات الخاصة بتلك الأقسام العلمية.

أدوات الدراسة:

لقد تم الاعتماد على بعض أدوات أنموذج الجودة الخاص بجامعة العلوم والتكنولوجيا لتوفير البيانات والمعلومات لهذه الدراسة، والتي تم التطرق إليها في الجزء الثاني من هذه الدراسة، وتتمثل هذه الأدوات في الآتي:

1 - أداة التقييم الميداني لأداء الأقسام العلمية.
2 - أداة تقييم رؤساء الأقسام العلمية.
3 - أداة تقييم أداء المشرفين الأكاديميين في كلية التعليم المفتوح.

وقد تم جمع البيانات على مستوى مجالات التقييم المختلفة بواسطة هذه الأدوات، وتم احتساب نسبة تحقق مؤشرات الجودة لكل مجال من 100، وعند احتساب المستوى العام لجودة الأداء الأكاديمي على مستوى الكلية تم الأخذ في الحسبان الوزن النسبي لكل مجال، على سبيل المثال: مجال أداء المشرفين الأكاديميين، حيث تم استخدام أداة تقييم أداء المشرفين الأكاديميين في كلية التعليم المفتوح لجمع البيانات عن مستوى تحقق مؤشرات هذا المجال البالغ عددها (37) مؤشر، وبعد تحديد الدرجة المستحقة لكل مؤشر في ضوء الأدلة والقرائن المطلوبة تم جمع الدرجات المستحقة لجميع مؤشرات المجال على مستوى كل قسم من الأقسام العلمية وقسمتها على الدرجة العظمى للمجال (185) درجة فكانت نتيجة تقييم الأقسام العلمية في هذا المجال حسب ترتيبها في الجدول (11) على النحو الآتي (93،88،79،96،93) بمتوسط 89.8، وعند احتساب المستوى العام لجودة الأداء الأكاديمي في هذا المجال على مستوى الكلية تم ضرب هذا المتوسط في الوزن النسبي للمجال وهو 10% فكانت النتيجة 8،98%، وهي عبارة عن مستوى جودة الأداء الأكاديمي العام في مجال أداء المشرفين الأكاديميين على مستوى الكلية .وقد تم احتساب مستوى جودة الأداء الأكاديمي لبقية المجالات على مستوى الكلية بنفس الطريقة، والجدول (11) يوضح ذلك.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم تحليل بيانات الدارسة بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية لوصف بيانات الدراسة واختبار فرضياتها.

عرض النتائج ومناقشتها:

بعد أن تم استعراض تجربة جامعة العلوم والتكنولوجيا من الناحية النظرية، تناول الباحث في هذا الجزء تجربة الجامعة من الناحية التطبيقية في كلية التعليم المفتوح، حيث تم التطرق إلى نتائج عمليات التقييم على مستوى الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح، وذلك على مستوى كل مجال من مجالات التقييم، بما يسهم في تحقيق أهداف هذه الدراسة، واختبار فرضياتها، وذلك على النحو الآتي:

لقد نصت الفرضية الأولى للدراسة على أنه «يوجد مستوى عالي لجودة الأداء الأكاديمي الجامعي في الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح، للعام الجامعي 2013/2012»، بينما نصت الفرضية الثانية للدراسة على أنه «يوجد تحسن في مستوى جودة الأداء الأكاديمي الجامعي بمجالاته المختلفة على مستوى الأقسام العلمية المختلفة بكلية التعليم المفتوح، خلال العام الجامعي 2013/2012،مقارنة بالعام الجامعي 2010/2009»، ولاختبار هاتين الفرضيتين فقد تم استخدام النسب المئوية والمتوسطات الحسابية، وقد كانت النتائج على النحو الآتي (جامعة العلوم والتكنولوجيا،2013: 294-252):

ISSN:2308-5347

التقييم العام للأقسام العلمية :

الجدول (11) يبين مستوى جودة الأداء الأكاديمي العام لكل قسم من الأقسام العلمية في كلية التعليم المفتوح في مجالات التقييم المختلفة للعام الجامعي 2012/2013.

جدول(11) مستوى الأداء العام للأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح في مجالات التقييم المختلفة للعام 2012/2013م

المجـال	الوزن النسبي للمجال(%)	العلوم الإدارية	المحاسبة والتمويل	العلوم الاجتماعية	الشريعة والقانون	الدراسات الإسلامية واللغة العربية	متوسط الأداء للأقسام العلمية	مستوى الأداء العام××
التقييم الميداني للقسم العلمي	45	81.59	80.55	79.51	68.71	68.84	75.84	34.12
الأداء الأكاديمي للطلبة	15	73.4	72.3	77.1	74.4	81.5	75.74	11.36
أداء المشرفين الأكاديميين	10	93	96	79	88	93	89.8	8.98
جودة الخدمات الجامعية	10	-	-	-	-	-	-	-
وثيقة وصف البرنامج PSD	9	62.5	67.5	65.7	68.5	59.7	64.78	5.83
ملف المقرر	6	64	64	61	59	65	62.6	3.75
رئيس القسم	5	84.8	85.7	90.4	83	89.6	86.7	4.33
مستوى الأداء للقسم العلمي×		78.59	78.74	77.02	71.91	73.60	-	-
مستوى الأداء العام××		75.97						

المصـدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصـائي لعملية تقييم جودة الأداء الأكاديمي للأقسام العلمية، صنعاء،2013م.

× تم حساب مستوى الأداء للقسم العلمي من خلال ضرب نتيجة تقييم القسم العلمي لكل مجال في الوزن النسبي للمجال ، ثم جمع تلك النتائج.

×× تم حساب مستوى الأداء العام للأقسام العلمية من خلال ضرب متوسط الأداء للأقسام العلمية لكل مجال في الوزن النسبي للمجال ، ثم جمع تلك النتائج، وكذلك من خلال جمع مستويات أداء الأقسام العلمية وقسمة الناتج على عدد تلك الأقسام .

يتبـين مـن الجدول (11) أن مسـتوى جـودة الأداء الأكاديمي العام في الأقسـام العلمية بكلية التعليم المفتوح بلغ 75.97 % وهي نسـبة مرتفعة تعكس عمل دءوب ومسـتمر في الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتـوح، وهـذا يعني قبول الفرضـية الأولى، كما يتبين مـن الجدول(11) أن الأقسـام العلمية حققت في معظم المجالات نسب مرتفعة ينبغي الحفاظ عليها، والاستمرار في تحسينها، وقد تميزت الأقسام العلمية في أداء المشـرفين الأكاديميـين، حيث حصـل هذا المجال علـى المرتبة الأولى من بين المجـالات الأخرى، إذ بلغت نسبته 89.8 %.

ISSN:2308-5347

كذلك يتضح من الجدول(11) أن الأداء في وثائق وصف البرامج الأكاديمية وفي ملفات المقررات الدراسية دون مستوى الطموح، حيث بلغت نسبتهما 64.78 %،62.6 % على التوالي، وقد يعود ذلك إلى عدم استكمال تطوير وثائق وصف البرامج الأكاديمية ومواصفات المقررات الدراسية في ضوء النموذج المعتمد من قبل إدارة ضمان الجودة والاعتماد، والذي تم إعداده استناداً إلى معايير جهات الاعتماد المحلية والإقليمية والدولية، الأمر الذي يحتم ضرورة اتخاذ التدابير اللازمة للمحافظة على تقدم الأقسام العلمية في مجال استكمال توصيف البرامج الأكاديمية، وملفات المقررات الدراسية وفق المعايير المعتمدة.

ولمعرفة مستوى تحسن جودة الأداء الأكاديمي العام في الأقسام العلمية يمكن مقارنة أداءها في العام الجامعي 2012/2013 بمستوى أدائها في العام الجامعي 2009/2010، كما يوضح ذلك الجدولين (12).

جدول(12) مقارنة متوسط جودة الأداء الأكاديمي للأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح للعامين الجامعيين 2009/2010- 2012/2013

العام الجامعي	العلوم الإدارية	المحاسبة والتمويل	العلوم الاجتماعية	الشريعة والقانون	الدراسات الإسلامية واللغة العربية	المتوسط العام
2009/ 2010	60.14	60.14	59.96	59.38	58.78	59.68
2012/ 2013	78.59	78.74	77.02	71.91	73.60	75.97
نسبة التحسن	18.45	18.6	17.06	12.53	14.82	16.29

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي لعملية تقييم جودة الأداء الأكاديمي للأقسام العلمية، صنعاء،2013م.

يتضح من الجدول(12) وجود تحسن كبير في جودة الأداء الأكاديمي لجميع الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح خلال العام الجامعي 2012 / 2013، وذلك مقارنة بالعام الجامعي 2009/2010، حيث بلغت نسبة التحسن 16.29 %، وقد شمل التحسن جميع الأقسام العلمية بنسب مختلفة ولكنها متقاربة نوعاً ما، لاسيما قسمي العلوم الإدارية والمحاسبة والتمويل، وقد حاز على المرتبة الأولى قسم المحاسبة والتمويل، يليه قسم العلوم الإدارية بفارق طفيف جداً، إذ حصل كل منهما على 18.6 %،18.45 % على التوالي، بينما جاء في المرتبة الأخيرة قسم الشريعة والقانون، رغم أنه حقق تحسناً بنسبة 12.53 %،وكلها نسب جيدة ينبغي الحفاظ عليها والاستمرار في تحسينها، وقد يعود هذا التحسن في جودة الأداء الأكاديمي للأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح إلى الدعم الكبير الذي قدمته قيادة الجامعة للكلية بعد تحولها إلى كلية عام 2011،لاسيما فيما يتعلق برفدها بأعضاء هيئة تدريس جدد، وإدخال تجهيزات وتقنيات جديدة في العملية التعليمية، وغيرها من متطلبات الجودة، إضافة إلى توسيع صلاحيات الكلية في المجال الأكاديمي والمالي والإداري.

تقييم الأقسام العلمية على مستوى مجالات التقييم المختلفة :

فيما يأتي نستعرض نتائج تقييم مستوى جودة الأداء الأكاديمي للأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح على مستوى كل مجال من مجالات التقييم المختلفة وذلك على النحو الآتي:

ISSN:2308-5347

أ- نتيجة التقييم الميداني للأقسام العلمية:

الجدول (13) يبين نتيجة التقييم الميداني للأقسام العلمية في كلية التعليم المفتوح على مستوى المجالات والمحاور المختلفة، للعام الجامعي 2012/2013.

جدول (13) معدل أداء الأقسام العلمية في مجال التقييم الميداني للعام الجامعي 2012/2013.

المجال الفرعي	المحور	العلوم الإدارية	المحاسبة والتمويل	العلوم الاجتماعية	الشريعة والقانون	الدراسات الإسلامية واللغة العربية	المتوسط العام
المدخلات	الرسالة والأهداف و الخطة التنفيذية	90	90	90	90	80	88
	الهيكل التنظيمي واللوائح والأدلة	93	80	80.6	80	70	80.7
	مصادر التعليم والتعلم	90	90	84.3	64.3	75.7	80.9
	وصف البرامج وخطط المقررات	78	80	88.3	85	85	83.3
	أعضاء هيئة التدريس	82	78.8	73.3	60	55.8	70
	الطلبة والقبول والتسجيل	84	98	94	68	60	80.8
المتوسط		86.6	85	82.9	71.4	68	78.8
العمليات	العمليات الأكاديمية	82.6	80.2	90.2	86.2	74	82.6
	عمليات استخدام مصادر التعلم	82,6	90	70	72.5	75	78
	العمليات الإدارية	91	85	76	63	56	74.2
	الأنشطة العلمية والبحثية	70	80	83.5	46.5	77	71.4
المتوسط		80.8	82.6	83.2	73.3	72.1	78.4
المخرجات	المخرجات الأكاديمية.	86	70	75	45	56	66.4
	مخرجات تمويلية وخدمة مجتمع.	45	35	20	25	55	36
المتوسط		65.5	52.5	47.5	35	55.5	51.2
المتوسط العام		81.59	80.55	79.51	68.71	68.84	75.84

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي لعملية تقييم جودة الأداء الأكاديمي للأقسام العلمية، صنعاء،2013م.

ISSN:2308-5347

يتضح من الجدول (13) أن نسبة أداء الأقسام العلمية في مجال التقييم الميداني بلغت 75.84 % وهي نسبة مرتفعة، وقد تراوحت نسب أداء الأقسام العلمية في هذا المجال مابين 81.59 % في قسم العلوم الإدارية و68.71 % في قسم الشريعة والقانون، كما يتضح من الجدول (13) أن نسب أداء الأقسام العلمية في المجالات الفرعية هي على النحو الآتي:

1 - المدخلات:

بلغت نسبة أداء الأقسام العلمية فيما يتعلق بالمدخلات 78.8 % وهي نسبة مرتفعة، وقد تراوحت نسب أداء الأقسام العلمية مابين 86.6 % و68 %، حيث حاز قسم العلوم الإدارية على المرتبة الأولى، بينما حاز قسم الدراسات الإسلامية واللغة العربية على المرتبة الأخيرة، كما نلحظ من الجدول (13) وجود اتساق في أداء الأقسام العلمية في مجال المدخلات للمحاور الفرعية، وبشكل عام كانت النسب مرتفعة باستثناء محور أعضاء هيئة التدريس في قسمي الشريعة والقانون والدراسات الإسلامية، إذ لازال هناك نقص في الكادر الأكاديمي للقسمين، وبالتالي لابد من المتابعة المستمرة لاستكمال هذا النقص حسب متطلبات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي وبصورة مرحلية .

2 - العمليات:

بلغت نسبة أداء الأقسام العلمية فيما يتعلق بالعمليات 78.4 % وهي نسبة مرتفعة، وقد تراوحت نسب أداء الأقسام العلمية مابين 83.2 % و72.1 %، حيث حاز قسم العلوم الاجتماعية على المرتبة الأولى، بينما حاز قسم الدراسات الإسلامية واللغة العربية على المرتبة الأخيرة، كما نلحظ من الجدول (13) وجود اتساق في أداء الأقسام العلمية في مجال العمليات للمحاور الفرعية، وبشكل عام كانت النسب مرتفعة باستثناء محور العمليات الإدارية في قسمي الشريعة والقانون، والدراسات الإسلامية واللغة العربية، وفي محور الأنشطة العلمية والبحثية في قسم الشريعة والقانون، وقد يعود ذلك إلى نقص عدد أعضاء هيئة التدريس في هذين القسمين.

3 - المخرجات :

جاءت نسب مخرجات الأقسام العلمية متوسطة على مستوى المخرجات الأكاديمية، ومنخفضة على مستوى المخرجات التمويلية وخدمة المجتمع، حيث بلغت نسبة أداء الأقسام العلمية فيما يتعلق بالمخرجات بشكل عام51.2 % وهذا يعني عدم وجود اتساق في أداء الأقسام العلمية في المحاور الفرعية لمجال المخرجات، وقد يعزى السبب الرئيس في ذلك إلى قصور في عملية التوثيق لجانب المخرجات الأكاديمية، وقلة عدد أعضاء هيئة التدريس فيما يتعلق بالأنشطة العلمية وخدمة المجتمع. .

ولمعرفة مستوى تحسن أداء الأقسام العلمية في مجال التقييم الميداني يمكن مقارنة أداءها في العام الجامعي 2012/2013 بمستوى أدائها في العام الجامعي 2009/2010م، كما يوضح ذلك الجدول (14).

ISSN:2308-5347

جدول(14) مقارنة أداء الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح في مجال التقييم الميداني للعامين الجامعيين 2009/ 2010 - 2012/ 2013

المجال الفرعي	المحور	متوسط أداء 2009/2010	متوسط أداء 2012/2013	نسبة التحسن
المدخلات	الرسالة والأهداف و الخطة التنفيذية	69.6	88	18.4
	الهيكل التنظيمي واللوائح والأدلة	62.5	80.7	18.2
	مصادر التعليم والتعلم	66.6	80.9	14.3
	وصف البرامج وخطط المقررات	61.75	83.3	21.55
	أعضاء هيئة التدريس	61.78	70	8.22
	الطلبة والقبول والتسجيل	40.4	80.8	40.4
المتوسط		60.5	78.8	18.3
العمليات	العمليات الأكاديمية	52.1	82.6	30.5
	عمليات استخدام مصادر التعلم	53.2	78	24.8
	العمليات الإدارية	57	74.2	18.25
	الأنشطة العلمية والبحثية	38	71.4	33.4
المتوسط		49.5	78.4	28.9
المخرجات	المخرجات الأكاديمية	50.6	66.4	15.8
	مخرجات تمويلية وخدمة مجتمع	30.6	36	5.4
المتوسط		40.6	51.2	10.6
المتوسط العام		53.01	75.84	22.83

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي لعملية تقييم جودة الأداء الأكاديمي للأقسام العلمية، صنعاء،2013م.

يتضح من الجدول(14) وجود تحسن كبير في أداء الأقسام العلمية في مجال التقييم الميداني في العام الجامعي 2012 / 2013 مقارنة بالعام الجامعي 2010 / 2009، حيث بلغت نسبة التحسن22.83 % وهي نسبة مرتفعة، كما يتضح من الجدول(14) أن التحسن شمل جميع المجالات والمحاور، وقد يعود ذلك إلى تنفيذ الجامعة للمشروعات الإستراتيجية التي تضمنتها إستراتيجية الجامعة للفترة -2011 2015، والذي يأتي في مقدمتها مشروع التطوير الذي قامت به الجامعة خلال الثلاث السنوات الماضية، لاسيما تطوير البرامج الأكاديمية والمقررات الدراسية، والذي شمل جميع مكونات العملية التعليمية في الكليات المختلفة، بما فيها كلية التعليم المفتوح، إضافة إلى الدعم الكبير الذي حظيت به كلية التعليم المفتوح من قبل قيادة الجامعة، الأمر الذي مكن الكلية من رفد الأقسام العلمية بأعضاء هيئة تدريس

ISSN:2308-5347

ومشرفين أكاديميين إضافيين، وإدخال نظام الفصول الافتراضية في العملية التعليمية، واستكمال بعض متطلبات الجودة وفق معايير نظام الجودة الخاص بالجامعة، ووفق معايير الجودة الخاصة بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الجمهورية اليمنية المتعلقة بالتعليم المفتوح، وكذلك استحداث مواقع إدارية وأكاديمية جديدة في الكلية بعد تحولها إلى كلية، فضلاً عن خلق روح المنافسة الإيجابية بين الأقسام العلمية، وتعميم الممارسات الحسنة فيما بينها.

ب- الأداء الأكاديمي للطلبة في الأقسام العلمية:

الجدول (15) يبين مستوى الأداء الأكاديمي للطلبة في الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح للعام الجامعي 2012/2013.

جدول(15) معدل الأداء الأكاديمي للطلبة في الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح للعام الجامعي 2012/2013

المؤشر	العلوم الإدارية	المحاسبة والتمويل	العلوم الاجتماعية	الشريعة والقانون	الدراسات الإسلامية واللغة العربية	المتوسط العام
معدل النجاح	83.2	84.8	85.3	84.3	88.5	85.22
المعدل التراكمي	69	70	69	66	72	69.2
معدل التقدم	68.1	62.1	76.9	72.8	83.9	72.8
المتوسط	73.4	72.3	77.1	74.4	81.5	75.74

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي لعملية تقييم جودة الأداء الأكاديمي للأقسام العلمية، صنعاء،2013م.

يتبين من الجدول (15) أن المتوسط العام للأداء الأكاديمي للطلبة في الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح بلغ 75.74 % وهو معدل جيد بشكل عام، إلا أنه ينبغي على الأقسام العلمية التركيز على تحسين هذه المعدلات مستقبلاً، لاسيما المعدل التراكمي، وذلك من خلال دراسة أسباب انخفاض هذا المعدل ووضع المعالجات الضرورية لعملية التحسين.

ولمعرفة مستوى تحسن الأداء الأكاديمي للطلبة في الأقسام العلمية يمكن مقارنة أدائها في العام الجامعي 2012/2013 بمستوى أدائها في العام الجامعي 2009/2010، كما يوضح ذلك الجدول (16).

جدول(16) مقارنة معدل الأداء الأكاديمي للطلبة في الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح للعامين الجامعيين 2012/2013 - 2009/2010

العام الجامعي	العلوم الإدارية	المحاسبة والتمويل	العلوم الاجتماعية	الشريعة والقانون	الدراسات الإسلامية واللغة العربية	المتوسط العام
2009/ 2010	66.89	66.89	67.8	61.6	71.5	66.94
2012/ 2013	73.4	72.3	77.1	74.4	81.5	75.74
نسبة التحسن	6.51	5.41	9.3	12.8	10	8.8

ISSN:2308-5347

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي لعملية تقييم جودة الأداء الأكاديمي للأقسام العلمية، صنعاء،2013م.

يتضح من الجدول (16) أن المتوسط العام للأداء الأكاديمي للطلبة في الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح خلال العام الجامعي 2012/2013، بلغ 75.74 % بنسبة تحسن 8.8 %، مقارنة بالعام الجامعي 2009/2010، حيث شمل التحسن جميع الأقسام العلمية، وقد جاء في المرتبة الأولى من حيث التحسن قسم الشريعة والقانون، إذ بلغت نسبة التحسن فيه 12.8 %، بينما جاء في المرتبة الأخيرة قسم المحاسبة والتمويل وبنسبة تحسن 5.41 %، وهي بشكل عام نسب جيدة، ينبغي الحفاظ عليها والاستمرار في تحسينها، وقد يعود هذا التحسن إلى التزام الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح بمعايير الجودة، لاسيما معايير أنموذج الجودة الخاص بالجامعة، ومعايير جودة التعليم المفتوح الخاصة بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي اليمنية، وخاصة اللقاءات التعليمية المباشرة مع الطلبة، واللقاءات التعليمية عبر الفصول الافتراضية وغيرها من المعايير.

ج- أداء المشرفين الأكاديميين:

الجدول (17) يبين مستوى أداء المشرفين الأكاديميين في الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح للعام الجامعي 2012/2013.

جدول (17) مستوى أداء المشرفين الأكاديميين في الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح للعام الجامعي 2012/2013.

المجال الفرعي	الوزن النسبي	العلوم الإدارية	المحاسبة والتمويل	العلوم الاجتماعية	الشريعة والقانون	الدراسات الإسلامية واللغة العربية	المتوسط العام
الجانب التدريسي	% 45	93.3	100	84.4	97.8	93.3	93.76
الجانب الإداري والإشرافي	% 15	100	100	100	100	100	100
الجانب البحثي	% 15	86.7	100	80	46.7	100	82.68
الجانب العلمي	% 15	93.3	100	66.7	100	100	92
الجانب التسويقي والتمويلي وخدمة المجتمع	% 10	90	60	40	70	60	64
المتوسط	% 100	93	96	79	88	93	89.8

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي لعملية تقييم جودة الأداء الأكاديمي للأقسام العلمية، صنعاء،2013م.

يتضح من الجدول (17) أن أداء المشرفين الأكاديميين في الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح في العام الجامعي 2012/2013 بلغ 89.8 %، وهي نسبة مرتفعة، كما يتضح من الجدول (17) أن أداء المشرفين الأكاديميين في الأقسام العلمية حقق درجات عالية في جميع المجالات الفرعية، لاسيما الجانب الإداري والإشرافي، والجانب التدريسي، والجانب العلمي، وقد جاء في المرتبة الأولى الجانب الإداري والإشرافي، حيث بلغت نسبة الأداء 100 %، بينما جاء في المرتبة الأخيرة الجانب التسويقي والتمويلي وخدمة

ISSN:2308-5347

المجتمع وبنسبة 64 %، وهي نسبة متوسطة، وقد يكون السبب في ذلك عدم كفاية عدد المشرفين الأكاديميين، مما قد يجعلهم يركزوا في أدائهم على المجالات الفرعية الأخرى كونها أكثر ارتباطاً بالطالب من مجال التسويق والتمويل وخدمة المجتمع، ومع ذلك فالأمر يتطلب من الأقسام العلمية دراسة أسباب ذلك بشكل دقيق، لوضع المعالجات المناسبة بهدف تحسين أداء المشرفين الأكاديميين في هذا المجال.

ولمعرفة مستوى التحسن في أداء المشرفين الأكاديميين يمكن مقارنة أدائهم في العام الجامعي 2012/2013 بمستوى أدائهم في العام الجامعي 2009/2010، كما يوضح ذلك الجدول (18).

جدول(18) مستوى أداء المشرفين الأكاديميين في الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح للعامين الجامعيين 2009/2010 - 2012/2013

العام الجامعي	العلوم الإدارية	المحاسبة والتمويل	العلوم الاجتماعية	الشريعة والقانون	الدراسات الإسلامية واللغة العربية	المتوسط العام
2009/ 2010	79.9	79.9	77.2	85	73.1	79.02
2012/ 2013	93	96	79	88	93	89.8
نسبة التحسن	13.1	16.1	1.8	3	19.9	10.78

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي لعملية تقييم جودة الأداء الأكاديمي للأقسام العلمية، صنعاء،2013م.

يتضح من الجدول (18) أن أداء المشرفين الأكاديميين في الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح في العام الجامعي 2012/2013 تحسن بنسبة 10.78 %، وهي نسبة مرتفعة ينبغي المحافظة عليها والاستمرار في تحسينها، والتأكد المستمر من انعكاس ذلك على تحسن أداء الأقسام العلمية بشكل حقيقي، كما يتضح من الجدول(18) أن التحسن شمل أداء المشرفين الأكاديميين في جميع الأقسام العلمية، وقد تراوحت نسب التحسن ما بين 19.9 % في قسم الدراسات الإسلامية واللغة العربية و1.8 % في قسم العلوم الاجتماعية.

د- نتيجة تقييم وثائق وصف البرامج PSD:

الجدول (19) يبين نتيجة تقييم وثائق وصف البرامج الأكاديمية PSD في الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح للعام الجامعي2012/2013.

جدول (19) نتيجة تقييم وثائق وصف البرامج PSD في الأقسام العلمية في كلية التعليم المفتوح للعام الجامعي2012/2013.

المجال الفرعي	الوزن النسبي	العلوم الإدارية	المحاسبة والتمويل	العلوم الاجتماعية	الشريعة والقانون	الدراسات الإسلامية واللغة العربية	المتوسط العام
المعايير الأكاديمية	% 20	40	40	40	35	35	38
مخرجات التعلم المستهدفة	% 30	87	87	81	87	81	84.6
خطة البرنامج	% 40	62.5	75	75	80	62.5	71

ISSN:2308-5347

بقية المحاور	% 10	34	34	34	34	34	34
المتوسط	% 100	62.5	67.5	65.7	68.5	59.7	64.78

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي لعملية تقييم جودة الأداء الأكاديمي للأقسام العلمية، صنعاء،2013م.

يتضح من الجدول (19) أن الأقسام العلمية حصلت على نسبة 64.78 % في تقييم وثائق وصف البرامج الأكاديمية، وقد تراوحت نتائج تقييم محاور وثائق وصف البرامج الأكاديمية ما بين 84.6 % - 34 %، وبالرغم من الجهد المبذول من قبل الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح في إخراج الوثائق بطريقة علمية، إلا أن الأمر يتطلب من تلك الأقسام بذل المزيد من الجهود لاستكمال تلك الوثائق وفق المعايير الدولية، وبحسب النماذج المعتمدة من قبل إدارة ضمان الجودة والاعتماد في الجامعة.

هـ- رؤساء الأقسام العلمية:

الجدول (20) يوضح مستوى أداء رؤساء الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح، للعام الجامعي 2012/2013.

جدول (20) مستوى أداء رؤساء الأقسام العلمية للعام الجامعي 2012/2013.

القسم العلمي	الدرجة
العلوم الإدارية	84.8
المحاسبة والتمويل	85.7
العلوم الاجتماعية	90.4
الشريعة والقانون	83
الدراسات الإسلامية واللغة العربية	89.6
المتوسط	86.7

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي لعملية تقييم جودة الأداء الأكاديمي للأقسام العلمية، صنعاء،2013م.

من الجدول (20) يتضح أن متوسط أداء رؤساء الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح للعام الجامعي 2012/2013، بلغ 86.7 %، وهي نسبة مرتفعة، وقد تراوحت نسبة أداء رؤساء الأقسام العلمية مابين 90.4 % و83 %، حيث حصل رئيس قسم العلوم الاجتماعية على المرتبة الأولى، بينما حصل رئيس قسم الشريعة والقانون على المرتبة الأخيرة.

ولمعرفة مستوى تحسن أداء رؤساء الأقسام العلمية يمكن مقارنة أدائهم في العام الجامعي 2012/2013 بمستوى أدائهم في العام الجامعي 2009/2010، كما يوضح ذلك الجدول (21).

ISSN:2308-5347

جدول(21) مستوى أداء رؤساء الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح للعامين الجامعيين 2009/2010 - 2012/2013

العام الجامعي	العلوم الإدارية	المحاسبة والتمويل	العلوم الاجتماعية	الشريعة والقانون	الدراسات الإسلامية واللغة العربية	المتوسط العام
2009/ 2010	75	75	57.6	66.89	75	69.89
2012/ 2013	84.8	85.7	90.4	83	89.6	86.7
نسبة التحسن	9.8	10.7	32.8	16.11	14.6	16.81

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي لعملية تقييم جودة الأداء الأكاديمي للأقسام العلمية، صنعاء،2013م.

يتضح من الجدول (21) أن أداء رؤساء الأقسام العلمية في كلية التعليم المفتوح في العام الجامعي 2012/2013 تحسن بنسبة 16.8 %، كما يتضح من الجدول(21) أن التحسن شمل أداء جميع رؤساء الأقسام العلمية، وقد تراوحت نسب التحسن ما بين 32.8 % و9.8 %، حيث حاز رئيس قسم العلوم الاجتماعية على المرتبة الأولى، بينما حاز قسم العلوم الإدارية على المرتبة الأخيرة، وقد يعود ذلك إلى كون مستوى أداء قسم العلوم الاجتماعية كان منخفضاً خلال العام الجامعي 2009/2010،مما أظهر تحسن أداء هذا القسم بشكل أكبر مقارنة بالأقسام العلمية الأخرى خلال العام الجامعي2012/2013.

و- نتيجة تقييم ملف المقرر:

الجدول(22) يوضح نتيجة تقييم ملف المقررات الدراسية في الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح للعام الجامعي 2012/2013.

جدول (22) نتيجة تقييم ملف المقررات الدراسية في الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح للعام الجامعي 2012/2103.

المؤشر	الوزن النسبي	العلوم الإدارية	المحاسبة والتمويل	العلوم الاجتماعية	الشريعة والقانون	الدراسات الإسلامية واللغة العربية	المتوسط العام
توصيف المقرر	% 65	52	52	52	46	52	55.8
المادة التعليمية شاملة المنهج	% 15	6	6	3	6	6	5.4
المواد الداعمة	% 5	1	1	1	2	2	1.4
التكاليف الفردية والجماعية والاختبارات	% 10	4	4	4	4	4	4
الرؤى والقضايا المستقبلية	% 5	1	1	1	1	1	1
المتوسط	% 100	64	64	61	59	65	62.6

ISSN:2308-5347

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي لعملية تقييم جودة الأداء الأكاديمي للأقسام العلمية، صنعاء،2013م.

يتبين من الجدول (22) أن متوسط تقييم ملفات المقررات الدراسية في الأقسام العلمية بلغ 62.6 %، وهي نسبة متوسطة ومقبولة، إذ إن العينة التي تم اختيارها عكست وجود ملفات لأغلب المقررات الدراسية، إلا أن القصور انعكس في محتويات ملفات تلك المقررات، وفق مكونات ملف المقرر المعتمدة، كما يتضح من الجدول(22) أن نتائج تقييم ملفات المقررات الدراسية كانت متقاربة في جميع الأقسام العلمية، حيث تراوحت تلك النتائج ما بين 65 % و59 %، وقد جاء في المرتبة الأولى قسم الدراسات الإسلامية واللغة العربية، بينما جاء في المرتبة الأخيرة قسم الشريعة والقانون.

ولمعرفة مستوى تحسن الأداء في ملف المقررات الدراسية بكلية التعليم المفتوح يمكن مقارنة نتيجة تقييم ملف المقررات الدراسية في العام الجامعي 2012/2013 بنتيجة تقييم ملف المقررات الدراسية للعام الجامعي 2009/2010، كما يوضح ذلك الجدول (23).

جدول(23) مستوى تحسن الأداء في ملف المقررات الدراسية في الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح للعامين الجامعيين 2009/2010 - 2012/2013

العام الجامعي	العلوم الإدارية	المحاسبة والتمويل	العلوم الاجتماعية	الشريعة والقانون	الدراسات الإسلامية واللغة العربية	المتوسط العام
2009/ 2010	56.5	56.5	30	56	56	51
2012/ 2013	64	64	61	59	65	62.6
نسبة التحسن	7.5	7.5	31	3	9	11.6

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي لعملية تقييم جودة الأداء الأكاديمي للأقسام العلمية، صنعاء،2013م.

يتضح من الجدول (23) أن متوسط نسبة التحسن في نتيجة تقييم ملف المقررات الدراسية في الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح في العام الجامعي 2012/2013 بلغت 11.6 %، كما يتضح من الجدول (23) أن التحسن في نتيجة ملف المقررات الدراسية شمل جميع الأقسام العلمية، وقد تراوحت نسب التحسن ما بين 31 % و3 %، حيث حاز قسم العلوم الاجتماعية على المرتبة الأولى، بينما حاز قسم الشريعة والقانون على المرتبة الأخيرة، وقد يرجع ذلك إلى كون مستوى أداء قسم العلوم الاجتماعية كان منخفضاً جداً خلال العام الجامعي 2009/2010،الأمر الذي أظهر تحسناً كبيراً في أداء هذا القسم مقارنة بالأقسام العلمية الأخرى خلال العام الجامعي2012/2013. الاستنتاجات والتوصيات:

ISSN:2308-5347

الاستنتاجات:

تتمثل أهم الاستنتاجات في الآتي:

1. **وجود تطوير مستمر في أنموذج الجودة الخاص بالجامعة شمل الكثير من مكونات الأنموذج على مستوى المجالات والمحاور والمؤشرات والأدلة.**
2. **أن التقييم الميداني للبرامج الأكاديمية ما زال يتم في إطار تقييم الأقسام العلمية وليس بشكل منفصل، بالرغم من استكمال دليل التقييم الخاص بالبرامج الأكاديمية.**
3. **بلغ متوسط جودة الأداء الأكاديمي الجامعي للأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح عام 2012/2013، 75.97 % وهي نسبة مرتفعة، إلا أنها تظل دون مستوى الطموح.**
4. **حصول قسم المحاسبة والتمويل على المرتبة الأولى في مستوى جودة الأداء الأكاديمي للعام الجامعي 2012/2013، بمتوسط أداء 78.74 %.**
5. **تقارب مستوى جودة الأداء الأكاديمي لكل من قسمي المحاسبة والتمويل، والعلوم الإدارية، للعام الجامعي 2012/2013، حيث بلغت متوسط جودة الأداء الأكاديمي لهما على النحو الآتي وعلى التوالي: 78.74 %، 78.59 %.**
6. **أن أعلى مستوى لجودة الأداء الأكاديمي في الأقسام العلمية كان في مجال أداء المشرفين الأكاديميين، حيث بلغت نسبته 89.8 %، بينما كان أقلها مستوى من حيث جودة الأداء مجال ملف المقرر، إذ بلغت نسبته 62.6 %.**
7. **وجود تحسن كبير في مستوى جودة الأداء الأكاديمي الجامعي للأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح للعام الجامعي 2012/2013، في جميع مجالات التقييم مقارنة بالعام الجامعي 2009/2010، حيث بلغت نسبة التحسن16.29 %، وهذا من شأنه الإسهام في تحقيق رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها.**
8. **أن أعلى مستوى للتحسن في جودة الأداء الأكاديمي الجامعي للأقسام العلمية حسب مجالات التقييم في العام الجامعي 2012/2013، مقارنة بالعام الجامعي 2009/2010 / كان في مجال التقييم الميداني للأقسام العلمية، حيث بلغت نسبة التحسن في هذا المجال 22.83 %، مقارنة بالعام الجامعي 2009/2010، بينما كان أقل مستوى للتحسن في مجال الأداء الأكاديمي للطلبة، إذ بلغت نسبة التحسن في هذا المجال 8.8 % مقارنة بالعام الجامعي 2009/2010.**
9. **لا زال هناك نقص في الكادر الأكاديمي في الأقسام العلمية، لاسيما قسمي العلوم الاجتماعية والشريعة والقانون، حيث لم تحقق الأقسام العلمية المخطط للعام الجامعي 2012/2013.**
10. **وجود الكثير من الممارسات الحسنة في الأقسام العلمية التي يمكن الاستفادة منها في بقية الأقسام الأخرى.**
11. **ضعف اهتمام الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح بالمخرجات المتعلقة بالتمويل وخدمة المجتمع.**
12. **عدم تقييم الأقسام العلمية بكلية التعليم المفتوح في مجالي جودة الخدمة الجامعية، وأداء أعضاء هيئة التدريس أسوة ببقية الأقسام العلمية الأخرى في كليات الجامعة.**

التوصيات:

في ضوء الاستنتاجات السابقة تم تقديم العديد من التوصيات أهمها الآتي:

1. **الاستمرار في تطوير أنموذج الجودة الخاص بجامعة العلوم والتكنولوجيا في ضوء معايير ومؤشرات جهات الاعتماد الدولية، وكذلك في ضوء مؤشرات الأداء الرئيسة للجامعات العريقة.**
2. **البدء بإنشاء مؤسسة اعتماد أكاديمي تابعة للجامعة تساعد مؤسسات التعليم العالي على تحقيق**

ISSN:2308-5347

ضمان الجودة والحصول على الاعتماد الأكاديمي، ومنح تلك المؤسسات شهادات في ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في ضوء معايير ومؤشرات أنموذج الجودة الخاص الجامعة.

3. البدء بتقييم البرامج الأكاديمية بشكل منفصل في ضوء دليل تقييم البرامج الأكاديمية بدلاً من تقييمها في إطار الأقسام العلمية.
4. ضرورة التركيز على استكمال عملية تطوير البرامج الأكاديمية والمقررات الدراسية بحسب ما تضمنته إستراتيجية الجامعة ومشروعاتها الإستراتيجية.
5. زيادة الاهتمام بأداء الأقسام العلمية، لاسيما في مجالي وثيقة وصف البرامج الأكاديمية PSD وملف المقررات الدراسية وفقاً للمعايير السائدة.
6. زيادة الكادر التدريسي المؤهل في كافة تخصصات كلية التعليم المفتوح بشكل متدرج، بما يلبي متطلبات ومعايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي .
7. تحفيز أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم بكلية التعليم المفتوح على الالتحاق ببرامج التنمية المهنية في مركز التعليم والتعلم في الجامعة.
8. استمرار البرامج الأكاديمية والأقسام العلمية والكلية في عملية التقييم الذاتي وفق معايير ضمان الجودة الخاصة بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأكاديمي.
9. زيادة الاهتمام بالمخرجات سواء منها الأكاديمية أو المتعلقة بالتمويل وخدمة المجتمع، بهدف رفع مستوى مواءمة تلك المخرجات مع سوق العمل، والإسهام في تنمية المجتمع.
10. إعادة النظر في أدوات تقييم مجالي جودة الخدمة التعليمية، وأداء أعضاء هيئة التدريس فيما يخص كلية التعليم المفتوح، بحيث تراعي هذه الأدوات خصوصية الخدمة التعليمية التي تقدمها الكلية.
11. ضرورة تقييم الأقسام العلمية والبرامج الأكاديمية بكلية التعليم المفتوح في جميع مجالات التقييم، بحيث يشمل التقييم مجالي جودة الخدمة الجامعية، وأداء أعضاء هيئة التدريس أسوة ببقية الكليات.
12. تعميم الممارسات الحسنة الموجودة في بعض الأقسام العلمية على بقية الأقسام للإسهام في تحسين مستوى جودة أدائها.
13. البدء بتهيئة بعض البرامج الأكاديمية في كلية التعليم المفتوح للتقدم للحصول على شهادة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي المحلي أسوة ببقية الكليات في الجامعة، لاسيما البرامج الأكاديمية المناظرة للبرامج الأكاديمية في الانتظام التي تقدمت للحصول على الاعتماد الأكاديمي المحلي.

المراجع

أولاً المراجع باللغة العربية :

1. البيلاوي، حسن حسين، وآخرون (2010). الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
2. اتحاد الجامعات العربية (2011). دليل ضمان جودة البرامج الأكاديمية في كليات الجامعات العربية، عمان، الأردن.
3. الحافظ، محمود عبد السلام (2014). معايير الجودة في بيئة التعلم عبر الانترنت بمؤسسات التعليم العالي المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد (7)،العدد(15)،الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، صنعاء، اليمن.
4. الحدابي، داود عبد الملك، القباطي، هلال أحمد (2009). تجربة جامعة العلوم والتكنولوجي اليمنية في مجال التقييم الذاتي للأداء الجامعي، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العلمي الثالث للتعليم

ISSN:2308-5347

العالي في اليمن، تحديات جودة التعليم العالي والاعتماد الأكاديمي في دول العالم الثالث، صنعاء، اليمن.

5. الزعبي، عبد الله محمد (2014). مقدرة العملية التعليمية في الأقسام المحاسبية في الجامعات الأردنية على تخريج كوادر محاسبية مؤهلة من وجهة نظر الخريجين، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد (7)،العدد(18)،الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، صنعاء، اليمن.
6. السيد، ياسر محمد محجوب (2013). برنامج مقترح لتطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي السودانية في ضوء التصنيف العالمي للجامعات-جامعة الخرطوم أنموذجاً، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الثالث لضمان جودة التعليم العالي المنعقد بجامعة الزيتونة خلال المدة 2013/5/4-2،عمان، الأردن.
7. الطيب، مصطفى عبدالعظيم (2011).ضمان جودة التعليم العالي في ليبيا (المعايير- المقترحات)، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الأول لضمان جودة التعليم العالي المنعقد بجامعة الزرقاء خلال المدة 2011/12-10،عمان، الأردن.
8. العيثاوي، أحلام، السامرائي، عمار (2012). واقع تطبيق ضمان جودة التعليم في الجامعات الخاصة في ضوء معايير ومتطلبات الجودة الشاملة، دراسة حالة : الجامعة الخليجية، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الثاني لضمان جودة التعليم العالي المنعقد بالجامعة الخليجية خلال المدة 2012/5/12-10،البحرين.
9. الغزالي، محمد عمر، شعيب، محمد رمضان (2014). درجة تطبيق معايير الجودة على برنامج الدراسات العليا بقسم التربية، كلية الآداب، جامعة مصراتة، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد (7)،العدد(18)،الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، صنعاء، اليمن.
10. الفتلاوي، سهيلة محسن (2007). الجودة في التعليم المفاهيم، المعايير، المواصفات، المسؤوليات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
11. المطوع، نايف عبد العزيز (2014). معوقات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة للبرامج التعليمية في كلية العلوم والدراسات الإنسانية في جامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد (7)،العدد(17)،الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، صنعاء، اليمن.
12. جامعة العلوم والتكنولوجيا (2014). إحصائية بعدد العاملين في الجامعة خلال العام الجامعي 2013/2014، إدارة الموارد البشرية، صنعاء، اليمن.
13. جامعة العلوم والتكنولوجيا (2014). إحصائية بعدد أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم في الجامعة خلال العام الجامعي 2013/2014، إدارة الموارد البشرية، صنعاء، اليمن.
14. جامعة العلوم والتكنولوجيا (2014). إحصائية بعدد الطلبة الخريجين من الجامعة للفترة 1994-2012، إدارة التسجيل، صنعاء، اليمن.
15. جامعة العلوم والتكنولوجيا (2014). إحصائية بعدد الطلبة المقيدين في الجامعة للعام الجامعي 2013/2014، إدارة التسجيل، صنعاء، اليمن.
16. جامعة العلوم والتكنولوجيا (2010). إستراتيجية الجامعة للفترة 2015-2011م، صنعاء، اليمن.
17. جامعة العلوم والتكنولوجيا، إدارة ضمان الجودة والتطوير (2010). التقرير العام لتقييم الأداء الأكاديمي في جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، اليمن.
18. جامعة العلوم والتكنولوجيا، إدارة ضمان الجودة والاعتماد (2013). التقرير العام لتقييم الأداء الأكاديمي في جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، اليمن.
19. جامعة العلوم والتكنولوجيا، إدارة ضمان الجودة والاعتماد (2013). النظام الشامل لتقييم

ISSN:2308-5347

الأداء الأكاديمي بجامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، اليمن.
20. حمـزة، أسـوان عبـد الله (2012). تجربة التعليم العالي في الجمهورية اليمنية في ضـمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، المجلة العربية لضـمان جودة التعليـم الجامعي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، المجلد الخامس، العدد العاشر، الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، صنعاء، اليمن.
21. خنفر، إياد عبد الله، خنفر، سليم محمد (2011). إدارة الجودة الشاملة كمنهج إداري حديث في الجامعـات العربية، ورقـة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الأول لضـمان جودة التعليـم العالي المنعقد بجامعة الزرقاء خلال المدة 2011/5/12-10،عمان، الأردن.
22. درادكة، أمجد محمود (2011). معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في كليات التربية في الجامعـات الأردنيـة، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الأول لضـمان جـودة التعليم العالي المنعقد بجامعة الزرقاء خلال المدة 2011/5/12-10،عمان، الأردن.
23. سـيف، ناصـر إبراهيم، وآخرون (2014). مسـتوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها، المجلـة العربية لضـمان جـودة التعليـم الجامعـي، المجلـد (7)،العدد(15)،الأمانـة العامة لاتحاد الجامعات العربية، صنعاء، اليمن.
24. كنعان، أحمد على (2005). تطوير أداء أعضاء الهيئة التدريسية وفق معايير الجودة الشاملة، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر القومي السنوي : تطوير أداء الجامعات العربية في ضوء معايير الجودة الشـاملة ونظم الاعتمـاد، الجزء الأول، مركز تطويـر التعليم الجامعي، كليـة التربية، جامعة عين شمس 19-18/ديسمبر/2005م، القاهرة.
25. كويران، عبدالوهاب عوض، وآخرون (2010). تقويم عمداء الكليات ونوابهم ورؤسـاء الأقسـام العلمية لواقع ضمان جودة البرامج الأكاديمية في كليات جامعة عدن، المؤتمر العلمي الرابع لجامعة عدن جودة التعليم العالي نحو تحقيق التنمية المستدامة،صنعاء، اليمن.
26. عارف، كاظم فرج، محمد، جلال عبد الله (2014). أثر المناخ التنظيمي في تحقيق جودة التعليم التقني - دراسة استطلاعية في الكليات التقنية في السليمانية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد (7)،العدد(17)،الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، صنعاء، اليمن.
27. عايض، عبد اللطيف مصلح(2011). تجربة جامعة العلوم والتكنولوجيا في مجال ضمان جودة الأداء الأكاديمـي الجامعـي، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الأول لضـمان جـودة التعليم العالي المنعقد بجامعة الزرقاء خلال المدة 2011/5/12-10،عمان، الأردن.
28. عبد الله، سليمان زكريا (2014). مستوى أداء الجامعات السودانية في ضوء معايير الجودة دراسة اسـتطلاعية لوجهة نظر طلاب وطالبات جامعتي بخت الرضـا وكردفان السودانية، المجلة العربية لضـمان جودة التعليم الجامعي، المجلد (7)،العدد(16)،الأمانـة العامة لاتحاد الجامعات العربية، صنعاء، اليمن.
29. قـوي، بوحنيـة، وآخـرون (2011). إمكانات تطبيق نظام إدارة الجودة الشـاملة في التعليم العالي :دراسـة حالـة الجزائـر، ورقـة عمل مقدمـة للمؤتمر العربـي الأول لضـمان جـودة التعليم العالي المنعقد بجامعة الزرقاء خلال المدة 2011/5/12-10،عمان، الأردن.
30. مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم العالي (2013). دليل إجراءات ضمان الجودة والاعتماد وإجراءات إعداد دراسة التقويم الذاتي، صنعاء، اليمن.
31. وزارة التعليـم العـالي والبحث العلمـي (2008). كتاب الأبحاث المقدمة في المؤتمر الثاني للتعليم العالي مخرجات التعليم العالي وسوق العمل، صنعاء، اليمن.
32. يحياوي، نعيمة، وآخرون (2012).ضـمان جودة التعليم الإلكتروني في مؤسسـات العليم العربي، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الثاني لضـمان جـودة التعليم العالي المنعقد بالجامعة الخليجية المنعقد خلال المدة 2012/5/12-10، البحرين.

ISSN:2308-5347

ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية:

1- George, Stephen & Weimerskirch, Arnolod (1994). Total Quality Management, Strategies and Techniques Prove at Today›s Most Successful Companies, John Wiley & Sons, Inc, New York.

2- Marlous Veldt &John C Friend-Pereira (2002). European Student Handbook on Quality Assurance in Higher Education, The National Unions of Students of Europe(ESIB), date of downloading29April,2014. http://www.aic.lv/bolona/Bologna/contrib/ESIB/QAhandbook.pdf

3- El Harathi Milad (2012). Quality Assurance Concepts Institutionalization: Some Indicators towards National Higher Educational Development Policy in Libya, work paper presented at The Second International Arab Conference on Quality Assurance in Higher Education, held during the period from 4-5 April, 2012 in the Gulf University, Bahrain.

4- Ismail Mona (2012). The role of Quality Assurance units in Higher Education : A case Study of The Scientific College of Design, work paper presented to The Second International Arab Conference on Quality Assurance in Higher Education, held during the period from 4-5 April, 2012 in the Gulf University, Bahrain.

5- IFS University College (2009). Higher Education Quality Assurance and Enhancement Strategy 2009-2016, date of downloading 05/05/2014.

http://www.ifslearning.ac.uk/docs/default-source/Academic-Library-Documents/QA_E_Strategy_2009-2016.pdf