تقييم فاعلية البرامج الدراسية في كليات وأقسام الاعلام في ضوء معايير الجودة الشاملة

دراسة ميدانية على عينة من طلبة قسم الصحافة والاعلام بجامعة البترا

دكتور/ أحمد حسين محمدين

الأستاذ المساعد بقسم الاعلام -
جامعة سوهاج

مقدمة

تعتبر الجودة وضمانها في التعليم من مواضيع الساعة في المجتمعات المعاصرة، حيث أضحت محط أنظار وتفكير العديد من المهتمين والباحثين في قضايا التعليم، وأكدت أهميته عشرات المؤتمرات والندوات الدولية التي تبحث عن المفاهيم والآليات والإجراءات التي يتم من خلالها تأصيل الجودة في العملية التعليمية، كما يتضح أيضا أهمية هذا الاهتمام من حجم الدعم المادي والتقني والفني الذي تقدمه الدول والمنظمات والهيئات لبرامج جودة التعليم وضمانها.

والمتأمل للبيئة التي تعمل في اطارها المؤسسات التعليمية بصفة عامة، والمختصة بمجال الاعلام بصفة خاصة، يجد أنها فرضت على القائمين على إدارتها جملة من التحديات، تتمثل في تطور تقنيات التعليم، وزيادة الاقبال عليه، والانفجار المعرفي الهائل، وظاهرة العولمة، مما استوجب عليهم ضرورة احداث تغيير في طريقة التفكير نحو التوجهات الاستراتيجية، والقيادة الفاعلة القائمة على استثمار الموارد البشرية، واعدادها الاعداد الملائم لاستيعاب كافة المتغيرات، وحسن اختيار البدائل في ضوء رؤية واضحة، ونظرة مستقبلية واعية للتغيير.

خاصة بعد أن أصبح تعليم الإعلام في العصر الحديث مطالباً بإعداد وتخريج نوعية متميزة من الخريجين الذين تتوافر فيهم القدرة على التعلم والتدريب مدى الحياة، حيث أصبحت هناك فجوة بين أقسام الإعلام والمؤسسات الإعلامية، فهناك فجوة لعدم وجود آليات استراتيجية تحكم التعاون بين جميع الأطراف المشاركة في العمل الإعلامي

ولا يتحقق ذلك إلا في ظل توافر نظام أكاديمي تتوافر فيه متطلبات الجودة الشاملة في العملية التعليمية، مما يتطلب إعادة النظر دوماً في منظومة تعليم الإعلام بكافة جوانبه ومضامينه ووسائله وأشكاله ومرافقه ومعامله وأدواته، وفق التطورات التكنولوجية والتقنية المتسارعة في ثورة المعلومات ووسائل الإعلام والاتصال، لذا فإن أقسام وكليات الإعلام في العالم العربي، مطالبة بمواكبة حاجة السوق الإعلامي في مجالات التقنيات والمعلومات الاتصالية والتدريبية؛ مما يتطلب أن تتواكب مناهجها وبرامجها وتطبيقاتها حاجات هذه السوق، بما يجعلها أكثر مرونة لمواكبة المتغيرات المتسارعة في مجال الإعلام . وهذا ما سعت إليه دائرة الجودة في جامعة البترا التي أخذت على عاتقها مواجهة جميع التحديات من أجل تحقيق استمرارية التعليم العالي في الأردن بصورة تكفل توفير التعليم الفعال للطلبة في الاختصاصات المختلفة، وتكفل توفير الكفاءات المطلوبة لسد حاجات سوق العمل الأردني والعربي،

في كافة التخصصات، وفق ضوابط الجودة العالمية. فجودة التعليم تعتبر إحدى المسائل الحيوية في نظام التعليم المعاصر، حتى أصبح السعي وراء تحقيق الجودة الشاملة في تعليم الإعلام ضرورياً، يستلزم وضع مؤشرات ومعايير لها يمكن استخدامها في الحكم على مستوى الجودة الشاملة في تعليم الإعلام من أجل تحسينه وتطويره.

لذلك جاءت هذه الدراسة لتقييم وتحليل مدى فاعلية البرامج الدراسية في كلية الاعلام في ضوء المتغيرات الأساسية لضمان الجودة من وجهة نظر طلبة الكلية، والمتمثلة في: «مساقات التخصص، طرائق وأساليب التدريس، علاقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة، خدمات الأقسام والكلية، المكتبة ومصادر المعلومات والتدريب الميداني» مستهدفة تحقيق جودة البرامج الدراسية في كلية الاعلام بمختلف أقسامها حتى تكون قادرة على تقديم خريج مؤهل علمياً ومهنياً يستطيع أن يؤدي دوراً فعالا في خدمة المجتمع، وتحديد المعوقات الأكثر تسببا في الحد من تطبيق نظام ضمان الجودة في تلك البرامج.

وتأتي أهمية الدراسة في توفير البيانات والمعلومات الدقيقة للقائمين على إدارة الجودة بكلية الاعلام، والكشف عن العوامل التي من شأنها ان تعكس تأثيرها السلبي على العملية التعليمية، وتقديم اسس علمية للأداء الفعال والمتميز في أطار العملية التعليمية. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث أسلوب مسح الجمهور كأحد أساليب منهج المسح باعتباره أحد المناهج إلى تستخدم في مثل هذه الدراسات الوصفية، ومن أجل الحصول على المعلومات قام الباحث بإعداد استبانة تحقق تساؤلاتها أهداف البحث، وقام بتطبيقها بعد التأكد من مدى صدقها وثباتها على عينة بلغت (150) طالبا وطالبة من مجموع طلبة الكلية الذي يبلغ (550).

مشكلة الدراسة:

تتبلور مشكلة الدراسة في تقييم فاعلية البرامج التعليمية في كلية الاعلام وأقسامها بجامعة البترا في إطار معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر طلبة الكلية.

أهمية الدراسة:

يمكن النظر الى اهمية الدراسة من زاويتين، الاولى: أهمية الدراسة من الناحيتين العلمية، والمهنية، وفيما يلي عرضهما على النحو التالي:

- **الأهمية العلمية:**

تستمد هذه الدراسة أهميتها من طبيعة مجتمع الدراسة المتمثل في فئة طلبة الجامعة، فهذه الفئة تعتبر طاقة بشرية هامة ومؤثرة في كيان المجتمع، وتحتاج للعناية، والمحافظة عليها لتأمين مستقبلها ومستقبل المجتمع. وأنها تبحث في موضوع من الموضوعات التي أغفلتها كثير من الدراسات الاعلامية، وتحاول توجيه الباحثين الى الاهتمام بإجراء الدراسات والبحوث في هذا المجال بصورة علمية وشاملة، بما يساهم في تحقيق التراكم المعرفي والبحثي.

- **الأهمية العملية والمهنية:**

هذه الدراسة توفر للقائمين على وضع البرامج الدراسية في الجامعات الاردنية عامة، وجامعة البترا بصفة خاصة رؤية واضحة عن مدى فاعلية البرامج الدراسية في كلية الاعلام في تحقيق جودة العملية التعليمية بهدف دعمها أو تعديلها. بالإضافة الى ان نتائج هذه الدراسة يمكن أن تأخذها ادارة كلية الاعلام في الحسبان عند وضع البرامج الدراسية، بحيث يمكن تلافي أوجه القصور فيها، لتحقيق جودة العملية التعليمية.

أهداف الدراسة:

1- التعرف على تقديرات أفراد عينة الدراسة لفعالية البرامج الأكاديمية في أقسام كلية الأعلام بجامعة البترا في ضوء معايير الجودة الشاملة.

2- تحديد فاعلية البرامج الأكاديمية في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا في ضوء معايير الجودة الشاملة.

3- تحديد المقدار النسبي لمعايير الجودة الشاملة للبرامج الأكاديمية في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا.

تساؤلات الدراسة:

هدفت الدراسة الى الاجابة عن التساؤل الرئيس التالي: «**ما درجة فاعلية البرامج الأكاديمية في أقسام كلية الاعلام بجامعة البترا في ضوء معايير الجودة الشاملة؟**» **والذي انبثقت منه التساؤلات الفرعية التالية:**

1- إلى أي مدى تتسم معايير البرامج الأكاديمية في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا بالفاعلية في ضوء معايير الجودة الشاملة، من حيث (مساقات التخصص، طرائق وأساليب التدريس، علاقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة، خدمات الأقسام والكلية، المكتبة ومصادر المعلومات والتدريب الميداني)؟

2- هل تشكل معايير الجودة الشاملة للبرامج الأكاديمية في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا مقداراً متساوياً من الأهمية النسبية لدى إدارة الجودة بالكلية؟

3- ما اتجاهات الطلاب نحو مدى فاعلية معايير البرامج الأكاديمية في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا من حيث: (مساقات التخصص، طرائق وأساليب التدريس، علاقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة، خدمات الأقسام والكلية، المكتبة ومصادر المعلومات والتدريب الميداني)؟

فرضيات الدراسة:

استهدفت الدراسة التحقق من صحة الفرضيات التالية:

1- **الفرضية الرئيسة الأولى HO1:** «لا تتسم البرامج الأكاديمية في أقسام وكلية الإعلام بجامعة البترا في ضوء معايير الجودة الشاملة بالفاعلية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)».

2- **الفرضية الرئيسة الثانية HO2:** «لا تشكل معايير الجودة الشاملة للبرامج الأكاديمية في أقسام وكلية الإعلام بجامعة البترا مقداراً متساوياً من الأهمية النسبية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)».

الإطار النظري للدراسة:

تستند هذه الدراسة في تحقيق أهدافها، وتفسير نتائجها على **نظرية النظم** واعتمد الباحث على هذه النظرية انطلاقا من أن هذه النظرية تنظر نظرة متكاملة إلى النظام، وترى «أن التغيير في أي من مكونات النظام الواحد يؤثر على مكوناته الأخرى، اعتماداً على النظرة للكل، باعتبار أن دراسة الأجزاء بشكل منفصل عملية مضللة. وبذلك يستطيع الباحث أن ينظر نظرة كلية للنظام، فيرى ما فيه من عوامل وعلاقات تتفاعل مع بعضها، حيث يحسب العوامل التي تؤثر فيه من الخارج، ثم يتطرق إلى النظام من واقع مصادره ومدخلاته ومن حيث مخرجاته وما بينها من علاقات» حيث انطلق

أصحاب هذه النظرية من فرضية أنه يمكن حل العديد من المشاكل من خلال النظر إلى المؤسسة على أنها نظام مفتوح يتكون من مجموعة من العناصر المتفاعلة فيما بينها (أنظمة فرعية) والمتبادلة التأثير.

إضافة إلى ذلك فإن أسلوب النظم يتمتع بمنهجية علمية منظمة تكسب صاحبها نمطاً متميزاً في التفكير، وتزوده بالعديد من المهارات اللازمة، وأهمية السير على وفق خطوات تعد ذات قيمة أساسية للمتعلم العصري الذي يواكب التطور التقني الحديث، كما أنه يساهم في أبعاد شبح العشوائية والارتجال مما يوفر الكثير من الجهد والوقت، لكون أسلوب النظم يعد منهجاً وطريقة علمية في تخطيط أي عمل أو نشاط، وتنفيذه وتقويمه لتحقيق أهدافه المنشودة، وتميزه بمجموعة من الخصائص لعل من أهمها:

- النظر للعمل على أنه نظام يتكون من مجموعة من العناصر يرتبط بعضها ببعض، ويؤثر كل منها في الآخر لتحقيق ذلك العمل.
- العمل على تحليل كل عنصر من عناصر النظام.
- الاقتراب من الموضوعية في البحث والتجريب وإصدار الأحكام على النتائج.
- التركيز على التكامل بين الجوانب النظرية والتطبيق العملي.
- اعتماد التقويم بوصفه خطوة أساسية في سبيل التطوير والتعديل.

وتركز هذه النظرية على مجموعة من العمليات، تتمثل في: وصف النظام في إطار السياق الذي يدور فيه أو البيئة التي يعمل بها، باعتباره نظاماً مفتوحا، وهو ما يميز المؤسسات الجامعية. كما تركز النظرية على وصف المدخلات أو العناصر المحركة للإنتاج الناتجة عن التفاعل مع البيئة، والمؤثرة في المنتج النهائي، والتي تمثل التأثيرات المتبادلة بين النظم الفرعية الأخرى أو البيئة، ووصف للمنتج النهائي أو المخرجات. كما تتضمن النظرية تحديد عناصر النظام ومكوناته، ووصف للعمليات التي تتم خلال مراحل تحويل المدخلات إلى مخرجات وطبيعة العلاقات بين العناصر المحركة لهذه العمليات .هذا إلى جانب أن أسلوب النظم يُعد أسلوب ونمط تفكير (طريقة منطقية لحل المشكلات) يتضمن إجراءات التحليل والتركيب والتقويم للنظام وتنفيذ النظام والتغذية الراجعة والمتابعة أي أنه يعني بتحديد إمكانات النظام من الموارد البشرية والمادية وتحديد المشكلات، من أجل تسهيل عملية اتخاذ القرارات المناسبة. كما انها تساعد الإداريين على فهم سير المنظمة وتركز اهتمامهم على القوى الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية والحضارية التي تحيط بالمنظمة وتؤثر على تفاعلها، وتزيل عن الإدارة الفهم التقليدي الذي كان ينظر الى الإدارة باعتبارها مبادئ ثابتة واجبة التطبيق في كل موقف وكل بيئة، وتوسع مداركه إلى أن كل شيء نسبي يتأثر بالبيئة والظروف.

ويمكن للباحث الاستفادة من هذه النظرية في دراسته الحالية انطلاقاً من أن المؤسسات الجامعية تمثل نظماً مفتوحة تتفاعل مع بيئتها وتوثر فيها وتتأثر بها، وأنها منظمات لا تكون نظاماً منفصلاً، وإنما هي جزء من نظام أكبر هو البيئة والمجتمع الذي تمارس فيه نشاطها، وبالتالي عندما تقوم بالتخطط، والتنظيم، والتنفيذ لأنشطتها، يجب أن تخطط، وتنظم لها داخل إطار من القوى التي تشكل وتكون البيئة التي تمارس فيها نشاطها، بمعني أنه يجب عند ممارستها لأنشطتها أن تأخذ في الاعتبار كل مكونات الوسط الذي تعمل مؤثرة ومتأثرة به، وعلى هذا يمكن القول أن أنشطة المؤسسات الجامعية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالمناخ السائد في تلك البيئة، وبحجم وطبيعة المحددات أو القوى التي تفرضها عليها مكونات البيئة الخارجية المحيطة بتلك المؤسسات.

وبناء على ما تقدم بخصوص هذه النظرية يمكن القول أن المعالجة الحقيقية لأي مشكلة تخص المؤسسات الجامعية كنظام ينبغي تناولها في إطار التأثير البيئي على المنظمات حتى يكون التحليل الخاص بهذه المشكلة متكامل.

وبالنظر إلى بيئة المؤسسات الخارجية والداخلية نجد أنها تموج بكثير من التغيرات التي التي تعكس تأثيراتها بكل صورها على سير العمل بالمؤسسات الجامعية.

الدراسات السابقة:

بالبحث في التراث العلمي المرتبط بموضوع الدراسة وجد الباحث مجموعة من الدراسات يتم عرضها على النحو التالي:

1- دراسة فيصل محمد سعيد، وياسر محمد محجوب (2016)[3] هدفت الى الكشف عن أراء أعضاء هيئة التدريس بالأقسام التربوية، بكلية التربية، بجامعة الخرطوم، في تقديم اقتراحات لتطوير وظيفة التدريس في الأداء الأكاديمي والمهني لعضو هيئة التدريس بجامعة الخرطوم، وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها: الاعتماد على معايير ISO 9009 في جودة أداء أعضاء هيئة التدريس أكاديميا ومهنيا، ونشر ثقافة الجودة والاهتمام بالبيئة التعليمية، ودعم تدريس الأستاذ الجامعي.

2- دراسة عبدالسلام يوسف الجعافرة (2015)[4] هدفت إلى تقييم فاعلية أداء أعضاء هيئة التدريس في جامعة الزرقاء من وجهة نظر طلبتها في ضوء معايير جودة التعليم، وكشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الكلية لصالح طلبة الكلية العلمية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المستوى الدراسي على المستوى الكلي، لصالح طلبة السنة الثانية ثم الرابعة وأخيرا اً الثالثة.

3-دراسة محمد حسن سعيد آل سفران (2015)[5] دراسة هدفت إلى تقويم برامج الدراسات العليا بكلية التربية جامعة الملك خالد في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن محاور معايير الجودة تحققت جميعها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بدرجة متوسطة، عدا محورين تحققا بدرجة مرتفعة. كما تحققت محاور معايير الجودة جميعها من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا، والدرجة الكلية بدرجة متوسطة.

4- دراسة زاهي، ودادن، (2012)[6] بعنوان «تقييم مستويات الجودة بجامعة قاصدي مرباح» بالتطبيق على عينة عشوائية من طلبة جامعة ورقلة تم اختيارها بطريقة من بين الطلبة المتواجدين على مستوى الكلية الست، وتوصلت الى مجموعة من النتائج أهمها: أن مستوى الجودة في الجامعة من خلال آراء الطلبة كان فوق المتوسط إلى حد ما.

5- دراسة صالح أحمد أمين عبابنة (2011)[7] هدفت إلى تحديد درجة ممارسة مؤشرات جودة الأداء الجامعي بكلية الآداب/مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، وفيما إذا كانت تختلف درجة الأداء الجامعي تبعا لبعض المتغيرات، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة توفر مؤشرات جودة الأداء الجامعي في كلية (الآداب/ مصراته متوسطة، ووجود (15) فقرة تمارس بدرجة كبيرة، و(20) فقرة تمارس بدرجة متوسطة، و(11) فقرة تمارس بدرجة منخفضة.

6- وأجرى التل (2011)[8] دراسة هدفت إلى معرفة مدى توافر المقومات الشخصية للأستاذ الجامعي في أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في جامعة جازان من وجهة نظر طلاب الجامعة، وأظهرت نتائج الدراسة أن) 30)خصيصة متوافرة بشكل مرتفع، في حين (18) خصيصة متوافرة بمستوى متوسط.

7- وقدمت **مها بنت قاسم بن أحمد فاضل** (2011) [9] دراسة بعنوان: إدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بجامعتي أم القرى والملك عبد العزيز (دراسة ميدانية على شطر الطالبات) هدفت الدراسة الى التعرف على درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد بجامعتي أم القرى والملك عبدالعزيز واسفرت الدراسة عن بعض النتائج أهمها: أن افراد عينة الدراسة يرون أن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في الاقسام الأكاديمية تتم بدرجة متوسطة في بعض المجالات تتمثل في المجال الاداري والتنظيمي ،البرنامج التعليمي ،الخدمات الطلابية ،الهيئة التدريسية حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين (٣,١١-) ٢) .٧٥,٢وأن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في الاقسام الأكاديمية تتم بدرجة منخفضة في بعض المجالات تتمثل في البحث العلمي وخدمة المجتمع حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية. (٢,٥١-٢,٦٨)

8 -**وأجرى الحدابى، وخان** (2008) [10] دراسة هدفت التعرف إلى مستوى أداء أعضاء هيئة التدريس بجامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية من وجهة نظر الطلاب، أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات أعضاء هيئة التدريس تعزى للنوع الاجتماعي (ذكر، أنثى).

9- **وقدم (الهباهبة** 2008) [11] دراسة هدفت إلى تقييم الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في جامعة البلقاء التطبيقية من قبل طلبة الدراسات العليا. وأظهرت نتائج

الدراسة أن مستوى تقييم الطلبة لأداء أعضاء هيئة التدريس جاء في المستوى المتوسط.

10- **دراسة (علاونة ٢٠٠٤م)** [12] بعنوان «مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية « : هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية وتحديد أكثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة تطبيقا في الجامعة وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة كانت كبيره وأكدت الدراسة على أن مجالات إدارة الجودة الشاملة الواجب تطبيقها تنحصر في متطلبات الجودة ومتابعة العملية التعليمية وتطوير القوى البشرية.

11- **دراسة شاد**[13]) ٢٠٠٣ (Schade بعنوان «إجراءات ضمان الجودة في ألمانيا « : واستهدفت الدراسة توضيح أنشطة وإجراءات ضمان الجودة في ألمانيا في ظل تحقيق اللامركزية والإدارة الذاتية داخل المؤسسات التعليمية وخاصة فيما يتعلق بعمليتي التدريس والتعلم وقد تناولت الدراسة بعض الإصلاحات التعليمية في نظام التعليم العالي في ألمانيا وكيفية الانتقال من التعليم التقليدي إلى التعليم المرن الابتكاري وكذلك التوجه الفكري لضمان الجودة التعليمية والاعتماد وكيفية تطوير نظام ضمان الاعتماد الأكاديمي وقد اتضح من نتائج الدراسة بعض نقاط الضعف والعقبات التي تحول دون فعالية نظام ضمان الجودة في ألمانيا.

12- **دراسة بوند** (Pond ٢٠٠٢م) [14] بعنوان « أهمية تحقيق ضمان الجودة والاعتماد في المؤسسات التعليمية « : وهدفت الدراسة إلى توضيح المراحل المختلفة لمفهوم الجودة في التعليم والتحديات والصعوبات التي تحول دون تطبيق ضمان الجودة وبعض التوجهات الفكرية الجديدة للاعتماد وضمان الجودة ومفاهيمها في المؤسسات التعليمية ومدى الحاجة إلى اعتماد عناصر المجتمع المدرسي وأكدت هذه الدراسة على أهمية تحقيق ضمان الجودة والاعتماد في المؤسسات التعليمية حتى تستطيع مواكبة التغيرات التي تطرأ عليها في العصر الحالي وما يحمله من تحديات وتطورات

13- **دراسة جاليزكوفا وويسترهاجيدن**(Westerhejden &Jeliazkova ٢٠٠٢م) [15] بعنوان التقدم في نظم ضمان الجودة « : هدفت هذه الدراسة إلى توضيح مدى التقدم في نظم ضمان الجودة في التعليم من خلال عرض نموذج مرحلي لضمان الجودة يتضمن كل من المشكلات التي تعترض لها المؤسسات التعليمية ودور ضمان الجودة وكيفية احتواء هذه المشكلات من خلال بناء قاعدة معرفية جيدة وطبيعة التقويم الخارجي والداخلي توصلت نتائج هذه الدراسة إلى انه توجد أربع خطوات تمر بها عملية التقييم الخارجي تهدف إلى تحقيق ضمان الجودة وهي: المؤسسة المنسقة ، وكتابة التقرير الخاص بالتقييم وزيارات الأقران والتقرير العام.

التعليق على الدراسات السابقة:

في ضوء ما تم استعراضه من دراسات سابقة يتضح أن معظم هذه الدارسات أثبتت أن السبيل الوحيد لمواجهة الأزمات والمشكلات التي تواجه الجامعات هو تطبيق مبادئ ومعايير الجودة الشاملة إذ أنها تعكس في ثناياها حلولاً جذرية لتلك التحديات التي تواجه الجامعات من خلال استراتيجيات تهدف إلى الارتقاء بمستويات الأداء على المستوى الداخلي للجامعة بأنظمتها الفرعية المختلفة أو المستوى الخارجي من حيث تفاعلها مع البيئة الخارجية تحقيق أهداف المجتمع.

أثبتت معظم الدراسات السابقة أن ممارسات الجودة في جامعات الوطن العربي بصفة عامة ما زالت في بدايتها، ولم يتم استيعابها في كثير من المجالات وخاصة المؤسسات التعليمية، ومازالت محدودة أو تعكس أطراً شكلية لا ثمار محسوسة لها في معالجة مشكلات الجامعات والارتقاء بها إلى التميز في الأداء، وركزت هذه الدراسات على وضع سياسات وخطط دعم وتطبيق الجودة الشاملة في الجامعات باختلاف مستوياتها ووضع تصورات ونماذج عديدة مقترحة ومعايير ملائمة للبدء في تطبيق أنظمة الجودة الشاملة حتى يتسنى للجامعات الانتقال من المرحلة الأولى المتمثلة في التخطيط إلى مرحلة التطبيق الفعلي للجودة ، وتناولت بعض الدراسات موضوع التقويم الذاتي للبرامج الأكاديمية أو قياس الأداء وفق المعايير والمؤشرات المحددة في الجامعات والذي يعتبر مدخلا رئيسيا لعمليات تحسين وتطوير الأنظمة التعليمية القائمة باعتباره يساعد على التعرف على مواطن القوة ويدعمها وجوانب الضعف ويعمل على تحسينها

وتطويرها.

تناولت بعض الدراسات السابقة نماذج عالمية في الاعتماد والجودة من حيث أنظمة ومعايير الاعتماد ومراحله وأنواعه واقتراح نماذج جديدة تتلاءم مع ثقافة كل مجتمع مستندة في نفس الوقت على معايير وأنظمة هيئات الاعتماد العالمية.

موقع الدراسة من الدراسات السابقة:

ومن خلال الاستعراض السابق يتضح أن هناك نقاط تشابه واختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية يمكن تحديدها فيما يلي:

اتفقت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية على أن أنظمة الجودة الشاملة والاعتماد أضحت مدخلا رئيسيا لتحقيق جودة مؤسسات التعليم العالي وعلى دورها في رفع وتحسين الأداء الإداري والأكاديمي وتحسين العملية التعليمة.

تشابهت معظم الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث منهج الدراسة المستخدم وهو المنهج المسحي، واستخدام أسلوب العينة، وأداة الاستبيان في جمع المعلومات.

انفردت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

بأنها تكاد تكون الدراسة الوحيدة التي اهتمت بتقييم البرامج الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر الطلاب، خاصة وأنهم الحلقة الرئيسية التي تستهدفها البرامج التعليمية. ولذلك فقد انفردت هذه الدراسة بموضوعها الذي تبحث فيه. كما أنها أول دراسة تجرى في جامعة البترا حول مدى تطبيقها لمعايير الجودة الشاملة في برامجها الأكاديمية.

مصطلحات الدراسة:

تشتمل الدراسة على جملة من المصطلحات الرئيسية التي من المهم تحديدها وتعريفها وتتمثل في المفاهيم التالية:

- **البرنامج الأكاديمي:**

يمكن تعريف البرنامج الأكاديمي في هذا السياق بأنه: مجموعة مميزة ومنظمة من المقررات الدراسية التي تؤدي بعد الانتهاء منها إلى منح الدرجة الأكاديمية المرتبطة بهذا البرنامج (ليسانس/بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه) . ويعرف – أيضا– بأنه تنظيم لخبرات التعلم في مجال ما، ويطور من أجل تحقيق أهداف معينة محددة سلفاً، في سياق النظام التعليمي للمؤسسة الأكاديمية (الكلية والجامعة). [16]

أما تعريف البرنامج إجرائيا: فهو مجموعة المعالم المرجعية (benchmarks) التي يتم اتخاذها لتحديد مخرجات التعلم المقصودة، وتصميم المنهج والإمكانيات التي تتوفر في المنهج لتحقيقها، والكيفية التي بها يتم تقييم إنجازها، واستراتيجيات التدريس والتعلم، والطرق المختلفة للتقييم. ويشمل ايضا توفر الامكانات المادية والبشرية وتوفير المناخ والبيئة الداخلية المناسبة لتنفيذه.

- **المعايير:**

ويعرف الحمالي (١٤٢٩)[17] المعيار بأنه «المستوى المستهدف للوصول إلى الأداء الجيد. أما سليمان (٢٠٠٥ :٧٠٨ (فقد عرفت المعايير بأنها» نموذج للأداء يتم تأسيسه بمعرفة هيئات علمية ومهنية وتأتي صياغة المعيار لكي تعبر عن محتوى علمي وعملي فتكون بذلك قابلة للتطبيق وقاعدة أساسية مرشدة للعمل الجامعي .أما تعريف المعايير إجرائيا: هي النظم، والبرامج، التي تقيس مدى فاعلية النظام وكفأته.

- **الجودة الشاملة:**

عرف النمر (١٤٢٧) [18] الجودة الشاملة بأنها: خلق ثقافة متميزة في الأداء حيث يعمل المديرون والموظفون بشكل مستمر ودؤوب لتحقيق توقعات العملاء والمستفيدين وأداء العمل بشكل صحيح منذ البداية ،مع تحقيق الجودة بشكل أف ضل وفاعلية وفي اقصر وقت ممكن.أما السقاف (١٩٩٥) [19] فقد عرف الجودة الشاملة بأنها «التطوير المستمر للعمليات الإدارية وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الأداء وتقليل الوقت في الانجاز والاستغناء عن جميع المهام والوظائف عديمة الفائدة وغير الضرورية للعميل أو للعملية وذلك لتخفيض التكلفة ورفع مستوى الجودة مستندين في جميع مراحل التطوير على متطلبات واحتياجات العميل"

تعريف الجودة الشاملة إجرائيا: مجموعة من الأنشطة والعمليات التطويرية التي يجب تحقيقها في كافة مجالات العمل الأكاديمي من اجل التأكد من جودة البرامج والخدمات التي يقدمها وأنها تحقق الأهداف المحددة.

- **مفهوم الجودة في التعليم:**

من الصعب تحديد معنى جازم لما تعنيه الجودة في التعليم فهو يحمل تفسيرات كثيرة، فيرى محجوب (٢٠٠٣م)[20] أن إيجاد تعريف موجز وشامل للجودة في التعليم يواجه صعوبات حقيقية لتوسع وانتشار المفاهيم والعمليات المتعلقة بجودة العملية التعليمية وعليه فإنه حدد مفهوم جودة التعليم من خلال» تحقيق مجموعة من الاتصالات بالطلبة، بهدف إكسابهم المعارف والمهارات والاتجاهات التي تمكنهم من تلبية توقعات الأطراف المستفيدة (المنظمات) « وهذا التعريف يركز على جودة العمليات التعليمية وهو ما يشكل جوهر العملية التعليمية ومحور حقيقة الجودة.

أما البحيري (٢٠٠٥) [21] فيرى أن الجودة في التعليم تعني « الدقة والإتقان وتحسين الأداء وتطوير معارف الطلاب ومدى النجاح في تحقيق الأهداف التعليمية " وتعني الجودة الشاملة كما عرفها جابلونسكي) ٣٠:١٩٩١ (Jablonski بأنها « : فلسفة إدارية تسعى لإيجاد وتطوير قاعدة من القيم والمعتقدات التي تجعل كل موظف بالمنظمة يرى أن الهدف الأساسي لمنظمته هو تحقيق رغبة الزبون من خلال عمل جماعي يتصف بالتعاون والمشاركة لتحقيق هذا الهدف» ويعرفها سيهاتشر Seheucter (1992) [22] بأنها « ثقافة متميزة في الأداء حيث يعمل جميع العاملين في المنظمة بشكل مستمر لتحقيق توقعات المستهلك، وأداء العمل بشكل صحيح منذ البداية " . ويرى سكر (٢٠٠٦) [23] أن الجودة في التعليم العالي لا معنى لها ما لم تكن شاملة حيث يرتبط مفهوم الجودة أساسا

تعريف الجودة اجرائيا: بانها الوسائل والأساليب والنظم التي تحقق من خلالها المؤسسات الجامعية استراتيجياتها، لتحقيق: رؤيتها، ورسالتها، واهدافها التعليمية.

حدود الدراسة:

● **الحدود الموضوعية: اقتصرت** الدراسة على تحديد درجة فاعلية معايير البرامج الدراسية في كلية وأقسام الإعلام في ضوء معايير الجودة الشاملة، والمتمثل في ستة مجالات وهي: مساقات التخصص، وطرق وأساليب التدريس، وعلاقة هيئة التدريس بالطلبة، وخدمات الأقسام، والمكتبة ومصادر المعلومات، والتدريب الميداني.

- **الحدود البشرية والمكانية: اقتصرت** الدراسة على عينة عشوائية من طلاب كلية الاعلام في جامعة البترا.
- **الحدود الزمانية:** طبقت الدراسة الحالية في الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي الحالي 2017/2016.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

1- نوع الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية Descriptive[1] Study التي تقدم معلومات عن مواقف أو سلوكيات أو اتجاهات خصائص مجموعة معينة مرتبطة بظاهرة من الظواهر المجتمعية، حيث أنها تمكن الباحث من الحصول على بيانات ومعلومات واقعية ميدانية خاصة بمدى فاعلية البرامج الدراسية في أقسام كلية الاعلام بجامعة البترا لتحقيق جودة العملية التعليمية. وذلك للكشف عن حلقات القوة والضعف في تلك البرامج، إلى جانب رصد ووصف مواقف أو سلوكيات أو اتجاهات طلبة الجامعة نحو تلك البرامج ومدى فعاليتها.

2- منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وفي إطاره تقوم الدراسة بشكل رئيسي على منهج المسح بشقيه الوصفي والتحليلي، وبشكل رئيسي على اسلوب المسح بالعينة للجمهور للإجابة عن أهداف البحث وتساؤلاته من خلال استمارة الاستبيان التي تم اعدادها، حيث يساعد هذا المنهج في التعرف على آراء واتجاهات الطلبة نحو فاعلية البرامج الدراسية في أقسام كلية الاعلام بجامعة البترا لتحقيق جودة العملية التعليمية.

3 - مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في طلبة كلية الاعلام في جامعة البترا البالغ (550) طالبا وطالبة، حيث تم سحب عينة عشوائية منتظمة من مجتمع الدراسة باستخدام البرنامج الاحصائي بلغت (150) طالبا وطالبة، وهي تمثل جمهور الدراسة عند مستوى ثقة 95% و5% نسبة خطأ، وهو الشائع

في الدراسات الإعلامية. تعتبر هذه النسبة كافية بسبب تجانس جمهور الدراسة حول هذا الموضوع.

4-أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على صحيفة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات باعتبارها أكثر الوسائل استخداماً في مثل هذه البحوث، وقد تم تقسيم الاستبيان الى مجموعة من المحاور، استنادا إلى تساؤلات وفروض الدراسة، كما أن الاستمارة تضمنت عبارات تشكل مقاييس تعكس مدى فاعلية البرامج الدراسية في كلية وأقسام الاعلام في تحقيق جودة العملية التعليمية.

5- متغيرات الدراسة:

سعت الدراسة الى قياس فاعلية مجموعة المتغيرات التالية المرتبطة بالبرامج الدراسة:

- مساقات التخصص.
- طرائق وأساليب التدريس.
- علاقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة.
- خدمات الأقسام والكلية.
- المكتبة ومصادر المعلومات.
- التدريب الميداني.

المعالجات الإحصائية:

للإجابة عن اسئلة الدراسة واختبار فرضياتها تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار Kolmogorov-Simonovللتحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات، واختبار معامل الثبات كرونباخ ألفا Cronbach Alphaلقياس قوة الارتباط والتماسك بين فقرات الاستبانة المعدة، واختبار T لعينة واحدة One sample T-test وذلك للتحقق من معنوية فقرات الاستبانة المعدة مقارنة بالوسط الفرضي واختيار فاعلية البرامج الاكاديمية. وأخيراً، تم استخدم التحليل العاملي لاختيار فرضية الدراسة الثانية.

التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة:

لأغراض التحقق من موضوعية نتائج الدراسة فقد تم إجراء اختيار "Kolmogorov Smirnov Test، وذلك للتحقق من خلو بيانات الدراسة من المشاكل الإحصائية التي قد تؤثر سلباً على نتائج اختبار فرضيات الدراسة، ويشترط هذا الاختبار توفر التوزيع الطبيعي في البيانات. وبعكس ذلك ينشأ ارتباط مزيف بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة، وبالتالي يفقد الارتباط قدرته على تفسير الظاهرة محل الدراسة أو التنبؤ بها، وكما هو موضح بالجدول رقم(1).

جدول رقم (1)
التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

م	المتغيرات	*Kolmogorov – Smirnov*	*Sig.* *	النتيجة
1	مساقات التخصص	**0.929**	**0.354**	يتبع التوزيع الطبيعي
2	طرائق وأساليب التدريس	**1.261**	**0.058**	يتبع التوزيع الطبيعي
3	علاقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة	**1.200**	**0.112**	يتبع التوزيع الطبيعي
4	خدمات الاقسام والكلية	**1.047**	**0.223**	يتبع التوزيع الطبيعي
5	المكتبة ومصادر المعلومات	**1.259**	**0.084**	يتبع التوزيع الطبيعي
6	التدريب الميداني	**1.035**	**0.235**	يتبع التوزيع الطبيعي

ملاحظة: * يكون التوزيع طبيعياً عندما يكون مستوى الدلالة (α 0.05 >).

المصدر: مخرجات نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS.

وبالنظر إلى الجدول أعلاه وعند مستوى دلالة (α > 0.05) فإنه يتبين أن توزيع المتغيرات جميعها كانت طبيعية. حيث كانت نسب التوزيع الطبيعي لكل الإجابات أكبر من (0.05) وهو المستوى المعتمد في المعالجة الإحصائية لهذه الدراسة.

ثبات أداة الدراسة

تم استخدام اختبار الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، لقياس مدى التناسق في إجابات المبحوثين على كل الأسئلة الموجودة في المقياس، وعلى الرغم من ان قواعد القياس في القيمة الواجب الحصول عليها غير محددة، Sekaran & Bougie (2010). والجدول (2) يبين نتائج أداة الثبات لهذه الدراسة.

جدول (2)
معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)

ت	المتغير	عدد الفقرات	قيمة كرونباخ ألفا
1	مساقات التخصص	5	0.793
2	طرائق وأساليب التدريس	5	0.788
3	علاقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة	5	0.745
4	خدمات الاقسام والكلية	5	0.728
5	المكتبة ومصادر المعلومات	5	0.753
6	التدريب الميداني	5	0.772
الاستبانة ككل		30	0.897

إذ يوضح الجدول (2) قيم الثبات لمتغيرات الدراسة والتي بلغت (.7930) لمساقات التخصص، و (.7280) لخدمات الأقسام والكلية. وتدل مؤشرات كرونباخ ألفاCronbach Alphaأعلاه على تمتع اداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عال وبقدرتها على تحقيق أغراض الدراسة وفقاً لـ (Sekaran & Bougie, 2010).

عرض النتائج ومناقشتها

فاعلية البرامج الاكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة

لوصف فاعلية البرامج الاكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة (مساقات التخصص، طرائق وأساليب التدريس، علاقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة، خدمات الاقسام والكلية، المكتبة ومصادر المعلومات والتدريب الميداني) في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا، لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وأهمية الفقرة، كما هو موضح بالجداول (3) ؛ (4) ؛ (5) ؛ (6) ؛ (7) و (8).

يوضح الجدول (3) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمساقات التخصص في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لمساقات التخصص في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا بين (1.786 – 2.426) بمتوسط كلي مقداره (2.242) على المقياس الثلاثي الذي يشير إلى درجة الفاعلية المرتفعة لمساقات التخصص في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "**تركز مساقات التخصص على تنمية التفكير والإبداع**" بمتوسط حسابي بلغ (2.426) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (2.242)، وانحراف معياري بلغ (.6160)، فيما حصلت الفقرة «**يتم سرد المعلومات في مساقات التخصص دون تحليل ومناقشة**» على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (1.786) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (2.242) وانحراف معياري (.7730). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول مساقات التخصص في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا بفقراتها وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول مساقات التخصص في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا. وبشكل عام يتبين أن درجة فاعلية مساقات التخصص في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا من وجهة نظر عينة الدراسة كانت مرتفعة.

جدول (3)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة t المحسوبة ودرجة فاعلية مساقات التخصص في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا

ت	مساقات التخصص	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	درجة الفاعلية
1	تركز مساقات التخصص على تنمية التفكير والإبداع	2.426	0.616	8.472	0.000	1	مرتفعة
2	تتسم مساقات التخصص بالترابط والتكامل	2.420	0.558	9.204	0.000	2	مرتفعة
3	تواكب مساقات التخصص التطورات والتغيرات المعاصرة	2.373	0.596	7.660	0.000	3	مرتفعة
4	تعتمد مساقات التخصص على الحفظ والتلقين	2.206	0.658	3.844	0.000	4	متوسطة
5	يتم سرد المعلومات في مساقات التخصص دون تحليل ومناقشة	1.786	0.773	-3.377	0.001	5	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمساقات التخصص	2.242	0.354	8.374	0.000	-	مرتفعة

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.655).
تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

كما يبين الجدول (4) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بطرائق وأساليب التدريس في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لطرائق وأساليب التدريس في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا بين (2.106 – 2.446) بمتوسط كلي مقداره (2.284) على المقياس الثلاثي الذي يشير إلى درجة الفاعلية المتوسطة لطرائق وأساليب التدريس في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "**مشجعة على إثارة الأسئلة والمناقشة بين الطلبة**" بمتوسط حسابي بلغ (2.446) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (2.284)، وانحراف معياري بلغ (.5730)، فيما حصلت الفقرة «**مراعية لتنوع المستويات بين الطلبة**" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (2.106) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (2.284) وانحراف معياري (.7340). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول طرائق وأساليب التدريس في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا بفقراتها وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول طرائق وأساليب التدريس في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا. وبشكل عام يتبين أن درجة فاعلية طرائق وأساليب التدريس في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا من وجهة نظر عينة الدراسة كانت متوسطة.

جدول (4)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة t المحسوبة ودرجة فاعلية طرائق وأساليب التدريس في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا

ت	طرائق وأساليب التدريس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	درجة الفاعلية
6	مشجعة على إثارة الأسئلة والمناقشة بين الطلبة	2.446	0.573	9.532	0.000	1	مرتفعة
7	مثيرة لدافعية التعلم عند الطلبة	2.306	0.713	5.263	0.000	3	متوسطة
8	مراعية لتنوع المستويات بين الطلبة	2.106	0.734	1.780	0.007	5	متوسطة
9	مناسبة لمحتوى المقررات الدراسية	2.360	0.616	7.156	0.000	2	مرتفعة
10	مساعدة على الربط بين الجوانب النظرية والتط	2.200	0.732	3.343	0.001	4	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لطرائق وأساليب التدريس	2.284	0.451	7.708	0.000	-	متوسطة

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.655).
تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

ويوضح الجدول (5) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بعلاقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعلاقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا بين (2.220 – 2.506) بمتوسط كلي مقداره (2.362) على المقياس الثلاثي الذي يشير إلى درجة الفاعلية المرتفعة لعلاقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة في أقسام كلية

الإعلام بجامعة البترا. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "**يمتلكون قدرة على إيصال المعلومات إلى الطلبة**" بمتوسط حسابي بلغ (2.506) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (2.362)، وانحراف معياري بلغ (.5270)، فيما حصلت الفقرة «**متواضعين ومتقبلي النقد البناء من قبل الطلبة**» على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (2.106) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (2.362) وانحراف معياري (.7670). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول علاقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا بفقراتها وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول علاقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا. وبشكل عام يتبين أن درجة فاعلية علاقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا من وجهة نظر عينة الدراسة كانت مرتفعة.

جدول (5)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة t المحسوبة ودرجة فاعلية علاقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا

ت	علاقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	درجة الفاعلية
11	ينمون روح الإبداع عند الطلبة	2.473	0.641	9.031	0.000	2	مرتفعة
12	متواضعين ومتقبلي النقد البناء من قبل الطلبة	2.220	0.767	3.511	0.001	5	متوسطة
13	يمتلكون قدرة على إيصال المعلومات إلى الطلبة	2.506	0.527	11.759	0.000	1	مرتفعة
14	يعطون فرصة للطلبة للتعبير عن آرائهم	2.320	0.717	5.465	0.000	3	متوسطة
15	يعاملون الطلبة بعدالة ومساواة	2.293	0.719	4.994	0.000	4	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لعلاقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة	2.362	0.497	8.924	0.000	-	مرتفعة

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.655).
تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

ويشير الجدول (6) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بخدمات الأقسام والكلية في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لخدمات الأقسام والكلية في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا بين (2.086 – 2.620) بمتوسط كلي مقداره (2.366) على المقياس الثلاثي الذي يشير إلى درجة الفاعلية المرتفعة لخدمات الأقسام والكلية في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "**توفر المستلزمات اللازمة لسير العملية التعليمية**" بمتوسط حسابي بلغ (2.620) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (2.366)، وانحراف معياري بلغ (.5390)، فيما حصلت الفقرة «**إشراك الطلبة في تطوير البرامج الأكاديمية**» على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (2.086) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (2.366) وانحراف معياري (.7850). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول خدمات الأقسام والكلية في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا بفقراتها وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول خدمات الأقسام والكلية في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا. وبشكل عام يتبين أن درجة فاعلية خدمات الأقسام والكلية في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا من وجهة نظر عينة الدراسة كانت مرتفعة.

جدول (6)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة t المحسوبة ودرجة فاعلية خدمات الأقسام والكلية في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا

ت	خدمات الاقسام والكلية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	درجة الفاعلية
16	توفر المستلزمات اللازمة لسير العملية التعليمية	2.620	0.539	14.079	0.000	1	مرتفعة
17	إرشاد الطلبة أكاديمياً	2.400	0.634	7.720	0.000	3	مرتفعة
18	الترحيب بشكاوي الطلبة	2.140	0.827	2.072	0.040	4	متوسطة
19	توافر خطة للكلية ولكل قسم	2.586	0.647	11.105	0.000	2	مرتفعة
20	إشراك الطلبة في تطوير البرامج الأكاديمية	2.086	0.785	1.352	0.047	5	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لخدمات الأقسام والكلية	2.366	0.477	9.407	0.000	-	مرتفعة

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.655).
تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

ويشير الجدول (7) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالمكتبة ومصادر المعلومات في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للمكتبة ومصادر المعلومات في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا بين (2.333 – 2.546) بمتوسط كلي مقداره (2.454) على المقياس الثلاثي الذي يشير إلى درجة الفاعلية المرتفعة للمكتبة ومصادر المعلومات في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "**المعاملة الطيبة من الهيئة المساعدة في المكتبة للطلبة**" بمتوسط حسابي بلغ (2.546) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (2.454)، وانحراف معياري بلغ (.5380)، فيما حصلت الفقرة «**شبكة الإنترنت في المكتبة**» على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (2.333) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (2.454) وانحراف معياري (.7010). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول المكتبة ومصادر المعلومات في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا بفقراتها وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول المكتبة ومصادر المعلومات في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا. وبشكل عام يتبين أن درجة فاعلية المكتبة ومصادر المعلومات في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا من وجهة نظر عينة الدراسة كانت مرتفعة.

جدول (7)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة t المحسوبة ودرجة فاعلية المكتبة ومصادر المعلومات في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا

ت	المكتبة ومصادر المعلومات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	درجة الفاعلية
21	شبكة الإنترنت في المكتبة	2.333	0.701	5.819	0.000	5	مرتفعة
22	مناسبة قاعة المكتبة للاطلاع	2.460	0.701	8.035	0.000	3	مرتفعة
23	الفهارس الحديثة والمنظمة في المكتبة	2.486	0.692	8.606	0.000	2	مرتفعة
24	كفاية ساعات الاطلاع للطلبة داخل المكتبة	2.446	0.650	8.408	0.000	4	مرتفعة
25	المعاملة الطيبة من الهيئة المساعدة في المكتبة للطلبة	2.546	0.538	12.438	0.000	1	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للمكتبة ومصادر المعلومات	2.454	0.449	12.395	0.000	-	مرتفعة

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.655).
تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

وأخيراً، يظهر الجدول (8) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالمكتبة ومصادر المعلومات في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للتدريب الميداني في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا بين (2.333 – 2.546) بمتوسط كلي مقداره (2.193) على المقياس الثلاثي الذي يشير إلى درجة الفاعلية المتوسطة للتدريب الميداني في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا. إذ

جاءت في المرتبة الأولى فقرة "**قدرة البرامج الأكاديمية على حل مشكلات الطلبة في التدريب الميداني**" بمتوسط حسابي بلغ (2.273) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (2.193)، وانحراف معياري بلغ (.6430)، فيما حصلت الفقرة «**تعدد اللقاءات التي يعقدها المشرف الميداني**» على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (2.066) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (2.193) وانحراف معياري (.6310). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول التدريب الميداني في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا بفقراتها وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول التدريب الميداني في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا. ويشكل عام يتبين أن درجة فاعلية التدريب الميداني في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا من وجهة نظر عينة الدراسة كانت متوسطة.

جدول (8)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة t المحسوبة ودرجة فاعلية التدريب الميداني في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا

ت	التدريب الميداني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	درجة الفاعلية
26	قدرة البرامج الأكاديمية على حل مشكلات الطلبة في التدريب الميداني	2.273	0.643	5.198	0.000	1	متوسطة
27	تعدد اللقاءات التي يعقدها المشرف الميداني	2.066	0.631	1.694	0.048	5	متوسطة
28	متابعة البرامج من قبل المشرفين الأكاديميين	2.160	0.656	2.986	0.003	4	متوسطة
29	ملائمة الدرجات الممنوحة مع الجهد المبذول في التدريب الميداني	2.220	0.722	3.730	0.000	3	متوسطة
30	الاستفادة من توجيهات المشرف الميداني	2.246	0.694	4.350	0.000	2	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للتدريب الميداني	2.193	0.520	4.545	0.000	-	متوسطة

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.655).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة الأولى

HO_1: «لا تتسم البرامج الأكاديمية في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا في ضوء معايير الجودة الشاملة بالفاعلية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار T لعينة واحدة One sample T-test للتحقق من فاعلية البرامج الأكاديمية في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا في ضوء معايير الجودة الشاملة، وكما هو موضح بالجدول (9).

جدول (9)
نتائج اختبار T لعينة واحدة One sample T-test للتحقق من فاعلية البرامج الأكاديمية في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا في ضوء معايير الجودة الشاملة

المحتوى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	T الجدولية	DF درجات الحرية	Sig* مستوى الدلالة
فاعلية البرامج الأكاديمية في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا في ضوء معايير الجودة الشاملة	2.317	0.335	11.576	1.655	149	0.000

يوضح الجدول (9) اختبار T لعينة واحدة One sample T-test للتحقق من فاعلية البرامج الأكاديمية في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا في ضوء معايير الجودة الشاملة. حيث أظهرت نتائج التحليل أن البرامج الأكاديمية في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا في ضوء معايير الجودة الشاملة تتسم بالفاعلية، إذ بلغت قيمة t المحسوبة (11.576) بالمقارنة مع قيمة t الجدولية (1.655)، وعليه ترفض الفرضية الرئيسة الاولى، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على تتسم البرامج الأكاديمية في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا في ضوء معايير الجودة الشاملة بالفاعلية عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الرئيسة الثانية

HO_2: «لا تشكل معايير الجودة الشاملة للبرامج الأكاديمية

في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا مقداراً متساوياً من الأهمية النسبية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام التحليل العاملي بطريقة أعلى تباين لتحديد مقدار الأهمية النسبية لمعايير الجودة الشاملة للبرامج الأكاديمية في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا، وكما هو موضح بالجدول (10).

جدول (10)
نتائج اختبار التحليل العاملي للأهمية النسبية لمعايير الجودة الشاملة للبرامج الأكاديمية في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا

معايير الجودة الشاملة للبرامج الأكاديمية	نسبة التباين المفسر	نسبة التباين المجمع
مساقات التخصص	28.397	28.397
طرائق وأساليب التدريس	9.119	37.517
علاقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة	7.710	45.227
خدمات الاقسام والكلية	6.656	51.883
المكتبة ومصادر المعلومات	5.211	57.095
التدريب الميداني	4.910	62.005

بينت نتائج التحليل أن قيمة اختبار KMO بلغت (0.628) ووفقاً لقاعدة Kaiser (1974) والتي تنص على أن الحد الأدنى المقبول لقيمة اختبار KMO هي (0.50) فإنه يتضح بأن القيمة المستخرجة لمعامل اختبار KMO هي أكبر من القيمة المحددة وبذلك فإن حجم العينة يعتبر كافياً وملائماً للدراسة. وبالاستناد إلى نتائج التحليل العاملي، فقد تبين أن نسبة التفسير الإجمالية لمعايير الجودة الشاملة للبرامج الأكاديمية في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا بلغت (62.005%)، وأن معيار مساقات التخصص فسر ما نسبته (28.397%)، فيما فسر معيار طرائق وأساليب التدريس ما مجمله (9.119%). كما أن معيار علاقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة فسر ما مقداره (7.710%)، وفسر معيار خدمات الاقسام والكلية ما مقداره (6.656%)، كما فسر معيار المكتبة ومصادر المعلومات ما نسبته (5.211%)، وأخيراً، فسر معيار التدريب الميداني ما نسبته (4.910%). وعليه تقبل الفرضية الرئيسة الثانية والتي تنص على لا تشكل معايير الجودة الشاملة للبرامج الأكاديمية في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا مقداراً متساوياً من الأهمية النسبية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

نتائج الدراسة

أولا: النتائج الخاصة بتساؤلات الدراسة

- أوضحت الدراسة فاعلية البرامج الأكاديمية في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا من حيث (مساقات التخصص، طرائق وأساليب التدريس، علاقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة، خدمات الأقسام والكلية، المكتبة ومصادر المعلومات والتدريب الميداني، وانتهت الدراسة إلى أن البرامج الأكاديمية في أقسام وكلية الإعلام بجامعة البترا تتسم بالفاعلية في ضوء معايير الجودة الشاملة.

وقد اختلفت هذه النتيجة مع الدراسة التي قدمتها **مها بنت قاسم بن أحمد فاضل** بعنوان: إدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بجامعتي أم القرى والملك عبد العزيز (دراسة ميدانية على شطر الطالبات) والتي هدفت الى التعرف على درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد بجامعتي أم القرى والملك عبدالعزيز واسفرت نتائجها إلى: أن افراد عينة الدراسة يرون أن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في الاقسام الأكاديمية تتم بدرجة متوسطة في بعض المجالات تتمثل في المجال الاداري والتنظيمي ،البرنامج التعليمي ،الخدمات الطلابية ،الهيئة التدريسية حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين (١١,٣-) ٢) .٧٥,٢وأن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في الاقسام الأكاديمية تتم بدرجة منخفضة في بعض المجالات تتمثل في البحث العلمي وخدمة المجتمع حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية. (٢,٥١-٢,٦٨) ويرجح الباحث هذا الاختلاف الى اعتماد الجامعات السعودية بصفة كبيرة على كوادر وافدة من بلدان مختلفة في حين تعتمد كلية الاعلام بجامعة البترا على كوادر اردنية.

أثبتت الدراسة أن معايير الجودة الشاملة للبرامج الأكاديمية في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا لم تحصل على مقداراً متساوياً من الأهمية النسبية. وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة صالح أحمد أمين عبابنة التي هدفت إلى تحديد درجة ممارسة مؤشرات جودة الأداء الجامعي بكلية

الآداب/مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، وفيما إذا كانت تختلف درجة الأداء الجامعي تبعا لبعض المتغيرات، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة توفر مؤشرات

جودة الأداء الجامعي في كلية (الآداب/ مصراته متوسطة، ووجود (15) فقرة تمارس بدرجة كبيرة، و(20) فقرة تمارس بدرجة متوسطة، و(11) فقرة تمارس بدرجة منخفضة.

- وتوصلت الدراسة الى أن اتجاهات الطلاب جاءت ايجابية بدرجة مرتفعة حول فاعلية مساقات التخصص، وفاعلية علاقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة، وفاعلية المكتبة ومصادر المعلومات في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا.
- وافادت الدراسة أن اتجاهات الطلبة نحو فاعلية طرائق وأساليب التدريس، وفاعلية خدمات الأقسام والكلية، وفاعلية التدريب الميداني في أقسام كلية الإعلام بجامعة البترا كانت متوسطة. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة **الهباهبة** التي هدفت إلى تقييم الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في جامعة البلقاء التطبيقية من قبل طلبة الدراسات العليا وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تقييم الطلبة لأداء أعضاء هيئة التدريس جاء في المستوى المتوسط.

ثانيا: نتائج اختبار الفروض:

- تم **قبول** الفرضية الاولى: التي تنص على: تتسم البرامج الأكاديمية في أقسام وكلية الإعلام في جامعة البترا في ضوء معايير الجودة الشاملة بالفاعلية عند مستوى دلالة **(0.05) وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة شاد**Schade [13] ٢٠٠٣ (بعنوان «إجراءات ضمان الجودة في ألمانيا « : واستهدفت الدراسة توضيح أنشطة وإجراءات ضمان الجودة في ألمانيا في ظل تحقيق اللامركزية والإدارة الذاتية داخل المؤسسات التعليمية وخاصة فيما يتعلق بعمليتي التدريس والتعلم وقد تناولت الدراسة بعض الإصلاحات التعليمية في نظام التعليم العالي في ألمانيا وكيفية الانتقال من التعليم التقليدي إلى التعليم المرن الابتكاري وكذلك التوجه الفكري لضمان الجودة التعليمية والاعتماد وكيفية تطوير نظام ضمان الاعتماد الأكاديمي وقد اتضح من نتائج الدراسة بعض نقاط الضعف والعقبات التي تحول دون فعالية نظام ضمان الجودة في ألمانيا.
- وتم **قبول** الفرضية الرئيسة الثانية والتي تنص على لا تشكل معايير الجودة الشاملة للبرامج الأكاديمية في أقسام وكلية الإعلام بجامعة البترا مقداراً متساوياً من الأهمية النسبية عند مستوى دلالة **(0.05) وقد اتفقت هذه الدراسة مع** دراسة محمد حسن سعيد آل سفران التي هدفت إلى تقويم برامج الدراسات العليا بكلية التربية جامعة الملك خالد في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن محاور معايير الجودة تحققت جميعها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بدرجة متوسطة، عدا محورين تحققا بدرجة مرتفعة. كما تحققت محاور معايير الجودة جميعها من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا، والدرجة الكلية بدرجة متوسطة.

خاتمة

لقد فرض تدهور منظومة التعليم خاصة في العقدين الاخيرين من القرن الواحد والعشرين، الى جانب الثورة الصناعية التي ترتب عليها ثورتا المعلومات والتكنولوجية، واقبال مختلف فئات الجمهور على التعليم الجامعي، على مؤسسات التعليم العالي أن تعيد النظر في سياساتها، واستراتيجياتها، واعتماد أساليب ومعايير الجودة الشاملة حتى تستطيع اصلاح منظومة التعليم، وتلبي احتياجات ثورتا المعلومات والتكنولوجية للنهوض بالمجتمع وتنميته.

خاصة بعدما تغيرت متطلبات العمل نحو الحاجة الى العمالة الماهرة والمتعلّمة بدرجات عالية، وظهور التخصصات التقنية، وما يلاحقها من التغيّر في طبيعة الوظائف أيضا والسعي نحو التقنية المتطورة، فالمشاريع الاقتصادية اليوم تحتاج إلى تكوين اقسام مندمجة في المنظومة التعليمية ومخرجاتها، وتجدّد مهارتهم بشكل مستمر، مما يدعو إلى خلق تخصصات جديدة تلبي حاجة البيئة.

وهذا بلا شك لن يتأتى لا بضمان نوعية التعليم والجودة بتحقيق ذلك. حيث تعنى الجودة بتحدّيد أهداف التعلّم النافعة مع تمكين الطلبة من تحقيقها." ذلك أن ضمان الجودة هو المجال لتحديد كل من الانشطة الأكاديمية والممارسة

والانشطة المؤسساتية وتحديد أهداف التعلّم النافعة التي تعبر عن توقّعات المجتمع وتطلّعات الطلاب، والحكومة، ومتطلبات المؤسسات المختلفة.

وانطلاقا من دور جودة التعليم العالي في تحقيق وضوح البرامج الأكاديمية وشفافيتها وتوفير معلومات دقيقة للجهات المعنية بأهداف البرامج التي تقدمها المؤسسات التعليمية، وترسيخ سمعة المؤسسات التعليمية لدى المجتمع، وشيوع مبدأ المساءلة والمحاسبة الذاتية والجماعية الداخلية والخارجية ، وضمان اتساق الأنشطة والبرامج مع معايير الاعتماد ومتطلبات المهنة وحاجات الجامعة وطموحات أفراد المجتمع وثقة الدولة بالبرامج والأنشطة والخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم ، جاءت هذه الدراسة لتبحث مناطق الضعف والقوة في البرامج التعليمية التي تعتمدها الجامعات من وجهة نظر أحد أضلاع مثلثي منظومة التعليم وهم الطلبة بجانب المعلم والكتاب. والتي كشفت عن بعض الخلل الذي يمكن إصلاحه في تلك البرامج، خاصة في اساليب وطرق التدريس التي تعتمد على التلقين أكثر من استخدامها لأساليب التفاعلية التي من شأنها ان تعطي فرصة للإبداع والتفكير المنطقي السليم. ولذلك توصي الدراسة: بأن تطوّر الجامعات سياسة الاعتماد باستمرار في ضوء تطور البيئة، وتأسيس برامج لتقييم الاعمال والانشطة تتماشى مع معايير الجودة، وأن تكون دائمة الاتصال والتعاون مع وكالة الاعتماد التي تزوّدهم بكلّ الوسائل المطلوبة للتقييم الشفاف والعادل من خلال معايير الاعتماد والنشاطات الاخرى.

هذا بالإضافة الى أنه يجب على الجامعات بأن تقوم بعمل نظام معلومات متطور وملائم لتزويد الطلاب المحتملون بمعلومات صحيحة عن البرامج التعليمية للكليات حتى يختاروا الكلية او القسم المتناسب مع ميولهم واتجاهاتهم، كما يجب على كل كلية أن تضع وتنفذ استراتيجية لدعم وتحسين جودة التعليم والتعلم، وتكريس المستوى اللازم من الموارد البشرية والمالية لهذه المهمة، ودمج هذه الأولوية في مهمتها الشاملة الجارية، وإعطاء التدريس والبحث العلمي نفس الاهمية، و ان تأخذ في الاعتبار رأي الطلاب في العملية التدريسية بعد تدقيق هذه الآراء والتي يمكن ان تكشف عن مشاكل في التدريس والبيئة التعليمية في وقت مبكر، وتؤدي إلى تحسينات أسرع وأكثر فعالية.

كما توصي الدراسة بتنظيم دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس في طرائق واساليب التدريس الفعالة، وتزويد الأقسام بالخدمات التي من شأنها أن تساعد على نجاح العملية التعليمية، هذا الى جانب الاهتمام بالتدريب الميداني للطلبة وخاصة في مساقات التخصص، وتقويم البرامج بصفة دورية مستمرة من اجل تحديث البرنامج أولا بأول لتتماشى مع حاجات الطلاب ومتطلبات المجتمع المتنامية وخططه الطموحة، وقياس المستوى النوعي للبرامج الأكاديمية وتطويرها عن طريق تقويم كل من له علاقة بالبرنامج من أعضاء هيئة التدريس، أو طلبه خريجين أو فريق عمل متخصص من خارج البرنامج، أو لجنة من الخبراء والمتخصصين الخارجيين وذلك حتى تكتسب عملية التقويم مزيدا من الموضوعية والدقة، وأن تقوم ادارة الجامعات بتطبيق نظام الجودة الشاملة، وتبني أسلوب التقييم والمتابعة المستمرين لأداء العمل، حيث سيساعدها ذلك على كشف أي انحراف عن مستوى الجودة والتدخل الفوري لتصحيح الانحراف في التوقيت المناسب، كذلك لابد من إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث حول مفاهيم الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مؤسسات التعليم العالي.

2011). Evaluation of the quality of university performance from the perspective of faculty members, Faculty of Arts, University of Misurata, Libya, the Arab Journal for Quality Assurance of University Education, No. 8.

- 7- Saeed, Mohammed Hassan. (2015). Evaluation of Graduate Studies Programs at the Faculty of Education, King Khalid University in light of Quality Standards and Academic Accreditation, from the Perspective of Faculty Members and Graduate Students, Studies, Educational Sciences, vol. 42, no. 3.
- 8 – Fidel ,Mahi bent Passim bin Ahmed. (2011). Department of academic departments in the light of comprehensive quality standards and accreditation in Umm Al-Quran University and King Abdul Aziz (field study on the part of female students), unpublished Master thesis, Saudi Arabia: Umm Al-Qari University, Faculty of Education.
- 9- Al-Tal,Wael Abdulrahman.(2011). availability of personal components of the university professor in the faculty members of the Faculty of Education at the University of Jazan from the point of view of university students, Journal of Educational and Psychological Sciences, Volume 12, No. 1, March.
- 10- Al-Hadabi,Khan,& Khaled ,Omar. (2000). Scientific Education, Sana'a University; and University of Science and Technology, Arab Journal for Quality Assurance of University Education: Vol.1, p.2,
- 11- Al-Habbahbeh, Abdullah Eid. (2008). Evaluation of Graduate Students for

- **Sources and references**:
- 1 – Adrioche ,Qweider.(2008). The Effectiveness of the Education and Training System in Algeria (International Conference on the Unemployment Crisis in the Arab Countries), Cairo - 159.
- 2 - Ramadan,Bawab. Professional competencies required for faculty members from the students' point of view - Students of Jijel University - A model - PhD thesis, unpublished, University of Setif 02, 2013/2014
- 3 - Saeed,Faisal Mohammed, and Mahjoub,Yasser.(2016). Development of the academic and professional performance of a faculty member at the University of Khartoum in light of the international quality standard ISO 9002 and proposals of faculty members associated with it, the Arab Journal for Quality Assurance of University Education: 23.
- 4 - Ja'afra,Abdul Salam.(2015). Effectiveness of the performance of faculty members at Zarqa University from the point of view of their request in the light of quality standards of education, Jordan, Zarqa University, Studies, Educational Sciences, Volume 12, Issue 1,
- 5 - Dadden,Zahi.(2012). "Assessment of Quality Levels at the University of Qasidi, Marbah and Argla through the views of students, the activities of the International Forum on:" Quality Assurance in Higher Education: Field Experiences and Indicators of Good Performance and Forecasting "(Algeria, 20 Oct 1955 University, Skikda.
- 6 - Ababneh,Saleh Ahmed Amin.(

Management of Arab Universities in the light of International Standards, Applied Study of the Faculty of Administrative Sciences and Commerce, Arab Organization for Administrative Development, Cairo.

- 20- Al-Beheiry, Mohammed.(2005). Management of Professional Accreditation for Teacher Preparation in Arab Universities, 12th Annual National Conference of the Center for the Development of University Education, Improving the Performance of Arab Universities in the Light of Total Quality Standards and Accreditation Systems, Cairo.
- 21. Seheucter, J, R (1992), Linking Employee and Organizational Performance Leington Book, New York.
- 22- Sukkar, Naji Rajab .(2006). Evaluation of the performance of Al-Aqsa University in Gaza as a step towards achieving its comprehensive quality, the first Arab conference. Quality of Universities and Licensing and Accreditation Requirements .Arab Organization for Administrative Development and University of Sharjah, United Arab Emirates, Sharjah.
- 23- Al-Mutlaus, Abdo .Training Program, Academic Program Description, citing

https://www.google.jo/webhp?source=search_app&gfe_rd=cr&ei=POnSVuCsFu_U8gflx4GYBw&gws_rd=ssl#q=%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81+%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8

the Performance of Faculty Members at Al-Balqa Applied University, Jordan: Princess Alia University College, Al-Balqa Applied University.

- 12- Alawneh,Maazouz Jabir. (2004). The Extent of Implementing the Principles of TQM in the Arab American University, A Work Paper for the Conference on Quality in Palestinian University Education, Al-Quds Open University, Ramallah.
- 13. Shade, A (2003), Recent Quality Assurance Activities in Germany European, Journal of Education. Vol. 3, pp. 285-290.
- 14-Pond, W (2002), Twenty first century Education and Tanning Implication for Quality Assurance, The Internet and higher Education.
- 15. Jelliazkova, M & Westerheijden, D, (2002), Systemic Adaptatation to a Changing Environment Towards a Next Generation of Quality Assurance Models, Journal of Higher Education, vol. 44, p p: 433-448.
- 16. Al-Hamelin, Rasheed Mohammed. (1429H). Assessment and Accreditation for Quality Assurance in Islamic Universities, Conference on Quality and Accreditation in Islamic Universities , Umm Al-Qura University, Makkah .
- 17. al-Nimr, Saud bin Mohammed et al. (1427H). General Administration - Foundations and Functions I, 4, Al-Farzadeq Printing Press, Riyadh .
- 18- Al-Saqqaf ,Abdullah Hamed . (1995).The Comprehensive and Quick Introduction to Understanding TQM.
- 19- Mahjoub ,Basman Faisal. (2003).