معوقات ادارة الجودة والاعتماد فى المعاهد العليا الخاصة كما يدركها أعضاء هيئة التدريس: دراسة تطبيقية

د/ هاني عبدالحفيظ عبدالعظيم

ملخص البحث:

هدفت الدراسة الحالية إلى التحقق من مدى نجاح المعاهد الخاصة في تطبيق نظامها الداخلية لإدارة الجودة والاعتماد، ومن ثم التأهيل للاعتماد، وكذلك الكشف عن أهم المعوقات التي تعترض تطبيق نظم إدارة الجودة والاعتماد بالمعاهد الخاصة كما يدركها أعضاء هيئة التدريس، والتحقق من تشابه أم تفاوت بين هذه المعوقات، وأيضاً تحديد الفروق بين إدراكات أعضاء هيئة التدريس نحو معوقات العمل بإدارة الجودة والاعتماد باختلاف المعاهد الخاصة، و تحديد العلاقة بين معوقات إدارة نظم الجودة والاعتماد في المعاهد الخاصة كما يدركها أعضاء هيئة التدريس وبين مستوى النجاح الذي حققته هذه الشعب، وتحديد طبيعة هذه المعوقات من حيث كونها تتعلق بالقدرة المؤسسية أم بالفاعلية التعليمية، تم التطبيق الميداني على المعاهد الخاصة التابعة لوزارة التعليم العالى فى محافظة البحيرة، بقائمة تتضمن (٩) معوقات من معوقات تطبيق معايير الجودة والاعتماد، وأشارت نتائج الدراسة إلى:

- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين امكانية نجاح المعاهد العليا الخاصة في تطبيق معايير الجود الشاملة داخل إداراتها المختلفة .
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعاهد الخاصة من حيث نوعية معوقات إدارة الجودة والاعتماد وفقا لإدراكات أعضاء هيئة التدريس.
- المعاهد العليا الخاصة الخاضعة للدراسة أقرت بأن معاهدهم تواجه العديد من المعوقات التي تنعكس سلبا على قدرة هذه المعاهد في تطبيق نظمها الداخلية للجودة والاعتماد.
- توجد معوقات لتطبيق نظم إدارة الجودة والاعتماد في المعاهد العليا الخاصة.

Research Summary:

The current study aimed at verifying the success of the private institutes in applying their internal system for quality management and accreditation, and then qualification for accreditation, as well as identifying the most important obstacles to the application of quality management systems and accreditation in private institutes as recognized by the faculty members and verifying the similarity or discrepancy between these And identify the differences between the perceptions of faculty members about the obstacles of work in quality management and accreditation in different private institutes, and identify the relationship between the obstacles of the management of quality systems and accreditation in private institutes as recognized by faculty members and the level of success achieved The results of the study were summarized as follows: (a) The results of the study were summarized as follows:

- There are no statistically significant differences between the possibility of the success of the private higher institutes in applying the comprehensive quality standards within their different departments.

- There are no statistically significant differences between private institutes in terms of the quality of quality management constraints and accreditation in accordance with the perceptions of faculty members.

- The private higher institutes under study recognized that their institutes face many obstacles that negatively affect the ability of these institutes to apply their internal systems of quality and accreditation.

- There are obstacles to the application of quality management systems and accreditation in private higher institutes.

تمهيد.

إن موضوع جودة التعليم العالي أصبح بشكل تحدياً يواجه مسؤولي مؤسسات التعليم العالي بمصر، حيث زاد الاهتمام بتحقيق الجودة الأكاديمية ومعايير اعتماد الجامعات ومؤسسات التعليم العالي، و يقع على عاتق الجامعات ومؤسسات التعليم العالي المسئولية الأولى في إعداد وتأهيل الاجيال القادمة، فلا يوجد اختلاف على أهمية ضمان الجودة والتأهيل للاعتماد، لما له من دور في تطوير التعليم العالي، وفي تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والعاملين، ورفع قدرات ومهارات الطلاب والخريجين، وتنمية المجتمع.

بالرغم من تنوع المداخل المختلفة المستخدمة عالمياً في عملية التقويم والاعتماد للمؤسسات التعليمية، فإن جميع هذه المداخل تتفق على المضمون الذى يجب أن يحتوي عليه التقويم والاعتماد والذي يركز بصفة أساسية على ضرورة التحقق من قدرة المؤسسة التعليمية على الأداء بكفاءة لتحقيق رسالتها التى تفسر أسباب وجودها في المجتمع، وفى نفس الوقت التحقق من مستوى فاعلية العملية التعليمية التى تمثل نشاطها الأساسي الذى يحدد طبيعتها ويمكنها من تلبية توقعات المستفدين النهائيين والمجتمع بوجه عام.

و تعتمد عملية التقويم والاعتماد للمؤسسات التعليمية فى جمهورية مصر العربية على محورين أساسين هما القدرة المؤسسية والفاعلية التعليمية. ويتضمن كل محور من هذين المحورين مجموعة من المعايير التى حددتها الهيئة لعملية التقويم الذاتى الشامل للمؤسسة التعليمية. ويشتمل محور القدرة المؤسسية على ثمانية معايير تتمثل فى التخطيط الاستراتيجى والهيكل التنظيمي والقيادة والحوكمة والمصداقية والأخلاقيات والجهاز الإداري والموارد المالية والمادية والمشاركة المجتمعية وتنمية البيئة وأخيراً التقويم المؤسسي وإدارة الجودة.

كما يشتمل محور الفاعلية التعليمية على ثمانية معايير أخرى تتمثل في الطلاب والخريجين والمعايير الأكاديمية والبرامج/ المقررات الدراسية والتعليم والتعلم والتسهيلات الداعمة وأعضاء هيئة التدريس والبحث العلمي والدراسات العليا وأخيراً التقويم المستمر للفاعلية التعليمية. ويتمثل دور الهيئة فى عملية التقويم والاعتماد فى التحقق من مدى وفاء المؤسسة التعليمية المتقدمة للاعتماد بمعايير التقويم، التى يشتمل عليها كل محور من المحورين السابق. (دليل اعتماد مؤسسات التعليم العالي ، ٢٠٠٩، ص ٣٢-٣٣)

وتعتمد عملية الاعتماد التي تقوم بها الهيئة على مجموعة من الضوابط التي يجب عى مؤسسات التعليم العالى العناية بها، وأخذها في الاعتبار عند التقدم بطلب الاعتماد، حيث يمنح الاعتماد من قبل الهيئة للمؤسسة عند قدرتها على تحقيق متطلبات المحاور الرئيسة للتقويم والاعتماد (القدرة المؤسسية،

والفاعلية التعليمية)، ويحجب الاعتماد عن المؤسسة في حالة عدم قدرتها على تحقيق بعض المعايير الخاصة بالفاعلية التعليمية، والمتعلقة بالمعايير الأكاديمية، وتصميم البرامج والمقررات، والتعليم والتعلم، حيث تعتبر من المعايير الحاكمة في عملية التقويم والاعتماد. وفي حالة عدم استيفاء المؤسسة التعليمية لبعض معايير الجودة غير الحاكمة، فإن الهيئة تخطر المؤسسة بتقرير مفصل يحدد نقاط القوة بالمؤسسة، وكذلك الجوانب التي لم تستوف المعايير وكيفية التحسين للوصول إلي مستوي الجودة المطلوب. (دليل اعتماد مؤسسات التعليم العالى ، ٢٠٠٩، ص ٤٠)

وتعد المهمة الأساسية لادارات ضمان الجودة بالمعاهد الخاصة هى تهيئة المؤسسة التعليمية للوفاء بمتطلبات و معايير الهيئة القومية لضمان الجودة و قيادة عملية التحسين المستمر للأداء المؤسسي و الأكاديمي و كسب ثقة المجتمع في الخريجين وفقا لمعايير عالمية يرضى عنها المجتمع لجودة الأداء، وتؤهل الخريجين للمنافسة على المستويين المحلى والدولى.

أولاً : الإطار النظري للبحث:

مصطلحات الدراسة:

مفهوم الجودة: Quality

مقابلة احتياجات المستهلك وتوقعاته مع السعي الدائم لتحقيق أهداف المستفيد، في ضوء الأهداف الموضوعة لكفاءة وفعالية المنظمة، والتي يمكن تحقيقها من خلال تضافر كافة الجهود، وحسن استثمار الإمكانات المتاحة. (حافظ فرج & ومحمد صبري، ٢٠٠٣: ١٥٥)

إدارة الجودة الشاملة: TQM

فلسفة وطريقة تعين المؤسسات على إدارة التغيير، لتوفير وضع تنافسي أفضل، من خلال ما توفره من أساليب وأدوات وتنمية للمهارات في جميع مستويات الإدارة.

(سعاد بسيوني، ٢٠٠١: ١٨).

كما يُعرفها (فتحي عشرية، ٢٠٠٠) على أنها: اتحاد الجهود واستثمار الطاقات المختلفة لكافة العاملين بالمؤسسة، وزيادة فرص التنسيق فيما بينهم، بهدف تحسين المنتج ومواصفاته، وتحقيق رؤية ورسالة المؤسسة وأهدافها الاستراتيجية.

إدارة الجودة الشاملة في وزارة التعليم العالي:

تتمثل إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية بوجه عام، في قدرة المؤسسة على تقديم خدمة تعليمية بمستوى عال من الجودة المتميزة؛ تستطيع من خلالها الوفاء باحتياجات ورغبات العملاء من الطلاب وأولياء الأمور وأصحاب الأعمال وغيرهم.

(Rhodes, L.A., 2005. 37)

نظام ضمان الجودة:

يركز هذا النظام على منع حدوث الأخطاء مع ضمان الحصول على الأداء الجيد من البداية، فهو نظام وقائي لمنع حدوث أخطاء، وهو نظام يعتمد على مجموعة من الأسس والمبادئ.

(Motwani, R. J., 2011)

المعوقات:

هي كل ما من شأنه أن يعرق أو يحد من عملية تطبيق منظومة، أو عملية معينة أو نشاط، وحتى خطوات أو اجراءات. (Houseton, 2008 :60- 89)

وبالنسبة للدراسة الحالية فإنه يمكن تعريف المعوقات على أنها: كل من شأنه الوقوف في سبيل تحقيق التغيير المنشود؛ سواء كان ملموساً (الإمكانات المادية والبشرية) أو غير ملموس (الفكر أو الاعتقاد، أو الثقافة).

لقد أصبح تحقيق الجودة والاعتماد كاتجاه عالمي حديث، محوراً لشغف واهتمام معظم دول العالم، باعتبار الجودة ركيزة أساسية لنموذج الإدارة الفعالة، التي تتيح لها مواكبة المستحدثات العالمية من خلال مسايرة المتغيرات الدولية والمحلية من أجل التكيف معها، فإدارة الجودة الشاملة تهدف إلى تحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات والنتائج والخدمات.

(محمد أحمد الخولي، ٢٠٠٥: ٤)

كما تُعد إدارة الجودة الشاملة إحدى المداخل الإدارية المعاصرة، والتي تسهم بإيجابية في دعم المنظمات – باختلاف طبيعتها وأهدافها- ومساعدتها على البقاء والاستمرار وأيضاً التطوير والتحسين المستمر؛ علاوة على المنافسة في بيئة سريعة التحول والتغير والتفاعل.

(Oakland, J.s., 2010)

ومن ثم فقد بات تطبيق الجودة في التعليم ضرورة عصرية، تلاءم التحولات والتغيرات المصاحبة للانفجار المعرفي والتكنولوجي، مما يتطلب أنظمة تعليمية قادرة على إعداد افرادها لمواجهة التغيرات

وتوجيهها لخدمة مجتمعاتها، كما أن التوجه نحو الجودة من الأمور التي تجعل المؤسسة التعليمية تحظى بثقة المؤسسات المجتمعية الأخرى.

(محمود محمد حافظ، ٢٠١٢: ٩).

وبالتالي اتجهت غالبية المؤسسات التعليمية، وعلى رأسها الجامعات ومؤسسات التعليم العالي الأخرى إلى تبني مفاهيم الجودة بهدف تحسين مخرجات العملية التعليمية وزيادة القدرة التنافسية لهذه المؤسسات.
(أسامة محمد السيد، ٢٠٠٩: ٤٧).

وبالنسبة للمعاهد العليا الخاصة في مصر، على وجه الخصوص التي وصل عددها وفقا للإحصاءات الحكومية (٢٠١٤/ ٢٠١٥) إلى (١٣٨) معهد معتمد منها (٨٧) معهداً في نطاق القاهرة الكبرى فقط. (تنسيق القبول، دليل المعاهد العليا الخاصة، ٢٠١٤/ ٢٠١٥)

فبالرغم من مرور أكثر من (١٠) سنوات على تأسيس هيئة ضمان الجودة والاعتماد عام (٢٠٠٦) إلا أنه لم يحصل – حتى آلان – أي معهد من تلك المعاهد الخاصة على اعتماد الجودة رغم منحها مهلة كافية كفترة سماح للاعتماد.

(حسين أحمد عبدالرحمن، مرجع سابق: ٢٠١٧).

وتحاول الدراسة الحالية الكشف عن أهم المعوقات التي تُعيق تحقيق معايير الجودة والاعتماد في نطاق محافظة البحيرة (ثلاثة معاهد) من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس في المعاهد العليا الخاصة التابعة لإشراف وزارة التعليم العالي.

وبذلك يكون تطبيق الجودة، مرهون بشكل كبير إرادة الإدارة العليا للمؤسسات التعليمية، ورغبتها الحقيقية في التغيير والتطوير والوصول بالمؤسسة إلى الجودة والاعتماد، ومرهوناً كذلك، باتجاه وفكر وثقافة القائمين على الإدارة العليا.

ويؤكد ذلك ما أشارت إليه نتائج دراسة (درويب، ٢٠١٤) من أهمية حسن اختيار القيادات الأكاديمية والإدارية الفعالة الملائمة لتحول المؤسسة لإدارة الجودة الشاملة.

وبذلك فإن تطبيق وتحقيق الجودة الشاملة في مرحلة التعليم العالي، قد أصبح ضرورة ملحة بل حتمية إدارية وتعليمية ومجتمعية للأسباب التالية:

- حاجة التعليم العالي إلى تحقيق منظومة شاملة، تحقق الارتباط والتنسيق والتفاعل
- وجود قصور في الأداء الحالي لنسب ليست بالقليلة لأعضاء هيئة التدريس.
- وجود فجوة كبيرة بين الجوانب النظرية والجوانب العملية التطبيقية.
- قصور عملية التقويم.

- ضعف استفادة الجامعات من بعض الصيغ والنماذج التقليدية.
- ارتباط الجودة بمفهوم الانتاجية.
- الحاجة لربط المخرجات التعليمية باحتياجات السوق.

(المجد محمود & ومحمد صبري، ٢٠٠٩: ٦٥)

ففي الإصدار الثالث لسنة (٢٠١٥) **لهيئة ضمان الجودة والاعتماد** تم دمج تلك المعايير في (١٢) معيار فقط، منها عدد من المؤشرات وهي على النحو التالي:

- التخطيط الاستراتيجي.
- القيادة والحوكمة.
- إدارة الجودة والتغيير.
- أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.
- الجهاز الإداري.
- الموارد المالية والمادية.
- المعايير الاكاديمية والبرامج التعليمية.
- التدريس والتعلم.
- الطلاب والخريجون.
- البحث العلمي والانشطة التعليمية.
- الدراسات العليا.
- المشاركة المجتمعية وتنمية البيئة. (جمهورية مصر العربية- الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد، دليل اعتماد كليات ومعاهد وزارة التعليم العالي، ٢٠١٥)

دراسات سابقة:

فيما يتعلق بالدراسات التى تناولت موضوع الجودة والاعتماد لدى مؤسسات التعليم العالي:

هدفت دراسة (عبدالعزيز القحطاني، ٢٠١٨) إلى تشخيص واقع إدارة ضمان الجودة وتحسينها أحد معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الاكاديمي، في إطار تحليل الالتزام بعمليات ضمان الجودة والاعتماد بجامعة الملك خالد، وأجريت الدراسة والتي استهدفت كذلك استطلاع رأي المشاركين في عمليات ضمان الجودة والاعتماد من خلال اختيار عدد من المتغيرات، وتشكلت عينة الدراسة من كليات جامعة الملك خالد على عينة قوامها (١٨٣)، وأشارت نتائج الدراسة إلى ارتفاع مؤشر واقع تطبيق إدارة الجودة والاعتماد؛ حيث جاءت جميعها بمستوى عالٍ جداً، وكذلك أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق

دالة احصائيا بين متوسطات درجات (وكلاء- وكيلات - رؤساء وحدات الجودة - أعضاء اللجان الفرعية للجودة) وفقا لمتغير الجنس.

في حين هدفت دراسة (عبدالرحمن، ٢٠١٧) إلى التعرف على مفهوم الجودة وماهية وطبيعة إدارة الجودة الشاملة والمعايير المتعلقة بها في مؤسسات التعليم العالي وكذلك رصد أهم المعوقات والصعوبات التي يمكن أن تحد من عملية إتمام أعضاء هيئة التدريس بالمعاهد العليا الخاصة (بالقاهرة والجيزة) لمعايير وشروط الجودة والاعتماد، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود توافق تام بين أعضاء هيئة التدريس حول معظم المعوقات التي تحد من عملية تطبيق الجودة والاعتماد بالمعاهد العليا الخاصة؛ مع وجود ارتفاع ملحوظ في نسب الموافقات على تلك المعوقات، فيما عدا المعوقات المتعلقة بالإمكانات والتجهيزات التي تتمتع بها المعاهد العليا الخاصة.

بينما هدفت دراسة (Valeria, C. M, 1998: 14) على التعرف على المؤشرات الدالة على مدى تحقق الجودة الشاملة في إحدى مؤسسات التعليم العالي بجامعة (شمال فلوريدا) وتوصلت نتائج الدراسة إلى وضع قائمة تشتمل على تسعة مؤشرات للجودة، وهي :

- التقدم في مستوى الطلاب.
- نواتج التعلم بصفة عامة.
- مدى تحقق أهداف التعليم.
- كيفية انتقاء الطلاب.
- مستوى البرنامج الأكاديمي.
- التقويم والتخطيط المتبع.
- الخدمات الطلابية المقدمة.
- كفاءة طرق وأساليب التدريس.
- مستوى أداء هيئة التدريس.

كما هدفت دراسة (Jezierska, 2009) اجراء مقارنات للسياسات المتعلقة بضمان الجودة والاعتماد والمعايير المرتبطة بها في دولة بولندا والمملكة المتحدة، من خلال عقد مقارنة بين جامعتي " كامبريدج" وأبو برسيت جاجيكونسكي" حيث اتبعت الدراسة المنهج المقارن وأسفرت الدراسة عن بعض النتائج من أهمها: وجود أوجه قصور في السياسات المتعلقة بضمان الجودة وإدارة الجودة الشاملة في الجامعة البولندية، فيما يتعلق بسياسة قبول الطلاب، وكذلك نظام تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس بكليات الجامعة، وأوصت بضرورة الاستعانة بخبرات الجامعات الأمريكية في مجال تحقيق إدارة الجودة.

كما سعت دراسة(شاهين، ٢٠١٥) إلى التعرف على درجة الاهتمام بمستوى الخدمة التعليمية في جامعة عين شمس وكيفية تحسين هذه الخدمة ، تم تطبيق الدراسةعلى (كلية الحقوق - كلية تجارة) حيث أنها تضم أكبر عدد من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، تم تطبيق هذه الدراسة في الفترة الزمنية (٢٠١٤-٢٠١٥)،على كل من (أعضاء هيئة التدريس – الطلاب) حيث تم اختيار ٧٦٠ طالباً كعينة من الطلبة، وأخرى من هيئات التدريس بلغ عددها ٢٠٩ عضواً، وتوصلت الباحثة للنتائج الى وجود فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى الخدمة التعليمية الحالية المقدمة من الجامعات ومستوى الخدمة المتوقعة من الطلاب، وجود بعض السلبيات في تطبيق المتطلبات العلمية لتحسين الجودة من وجهة نظر هيئة التدريس، انه بالرغم من ملاءمة المناهج والبرامج التعليمية لمتطلبات سوق العمل من وجهة نظرعينة البحث من أعضاء هيئة التدريس إلا أنهم أبدوا عدم موافقتهم على مستوى الخريجين، وارجعت ذلك الى أن هناك قصور لدى المتلقى وهو الطالب، وقد اوصت الدراسة الى وجوب التعاون المشترك بين الجامعة وهيئة الاعتماد وضمان الجودة في وضع برنامج الجودة، وتدريب أعضاء هيئة التدريس على المعايير المحددة في هيئة الاعتماد وضمان الجودة،وكذلك عمل مقارنات Benchmark بين الجامعة والجامعات العالمية من حيث مستوى الجودة، تفعيل دور وحدة تأكيد الجودة بكل من الجامعة والكلية في التخطط لجودة التعليم بالجامعة.

في حين سعت دراسة (شبيب،٢٠١٥) الى محاولة التعرف على دور وحدات إدارة الجودة في خلق ثقافة الجودة لدي العاملين في جامعة عين شمس ، وكيف يمكن تطوير ثقافة الجودة وتدعيم فرص النجاح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ،وقد اظهرت النتائج وجود اتصال هابط فقط (القرارات والأوامر) دون النظر لمقترحات الإدارة الوسطي والعاملين والتي قد تكون جيدة لتطبيق نظم الجودة، كذلك عدم وجود تدريب كافي لثقافة الجودة للعاملين مما يؤثر على العاملين تأثيرا سلبيا لمتطلبات تطبيق الجودة الشاملة،وقد اوصت الدراسة الى قيام الإدارة العليا بالمزيد من الاهتمام بإدارات الجودة ومساندتها، وأن تزيد من وسائل الاتصالات بين الإدارة العليا والإدارة وسطي والإدارة التنفيذية وأخذ مقترحاتهم الجيدة والقابلة للتنفيذ في ظل الامكانيات المتاحة، وتقديم المزيد من الدعم لإدارات الجودة ماديا ومعنويا بكافة الوسائل التقليدية والغير تقليدية ، كذلك ان تقوم وحدات الجودة في الكليات المختلفة بنشر ثقافة الجودة بالكليات وأن تقوم الإدارة العليا بمساندتهم بكل الطرق والوسائل ودعمهم للوصول الي أن تكون ثقافة الجودة هي السائدة بين العاملين.

كما اهتمت دراسة (ادريس،٢٠١٢) بصفة رئيسية بالتحقق من مدى نجاح الجامعات الحكومية المصرية في تطبيق نظم إدارة الجودة والاعتماد، والكشف عن أهم المعوقات التي تواجه هذه الجامعات، وذلك كما يدركها القيادات الأكاديمية في الكليات التابعة لها (العمداء/ الوكلاء/ رؤساء الأقسام العلمية/ مدراء وحدات الدراسة باللغة الأجنبية والتعليم المفتوح وضمان الجودة). وقد تم اختيار عينة قوامه ٣١٥

مفردة من مجتمع القيادات الأكاديمية في أربع جامعات حكومية (القاهرة والإسكندرية وأسيوط والمنوفية)، وأظهرت نتائج البحث أن الكليات الجامعية المختارة تميل إلى عدم الاختلاف من حيث مستوى نجاحها في تطبيق نظم إدارة الجودة والاعتماد، حيث إنها نجحت إلى حد ما في هذا الصدد، كما تبين أن الجامعات الحكومية الخاضعة للدراسة تعاني من العديد من المعوقات التي ربما تبرر مستوى نجاحها المتواضع في تطبيق نظمها الخاصة بإدارة الجودة والاعتماد، ومن بين أهم هذه المعوقات نقص التمويل، وعدم المشاركة الفعالة في الأنشطة الطلابية وعمليات الجودة من جانب أعضاء هيئة التدريس، والنمط التقليدي لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم في التعليم والتعلم والبحث العلمي، وعدم كفاءة خدمات الدعم المقدمة بواسطة العاملين بسبب افتقارهم للقدرات والمهارات المناسبة، وعدم التشجيع والتحفيز المالي للمبتكرين والمبدعين من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والطلاب، والصراعات الوظيفية، وافتقار التعاون الفعال والدعم المالي من جانب منظمات الأعمال في المجتمع المحلي، وافتقار الاتصال والحوار مع الطلاب، والبيروقراطية في الإجراءات واللوائح في القوانين واللوائح، وغيرها كما يمكن التمييز بين الجامعات الحكومية الخاضعة للدراسة على أساس بعض هذه المعوقات وأخيرا فقد ثبت أن هناك علاقة حقيقية بين بعض المعوقات التي تعترض تطبيق نظم إدارة الجودة الاعتماد في الجامعات الحكومية وبين مستوى نجاحها في تحقيق الأهداف المخططة لهذه النظم.

في حين قدمت دراسة (**عمر مصطفى أحمد، ٢٠١٣**) إطاراً فكريا فلسفياً لمفهوم إدارة الجودة، وخاصة التعليم المفتوح، وأهم مبررات تطبيق الجودة بنظام التعليم المفتوح بجامعة القاهرة، مع مناقشة وتحليل أبرز التوجيهات العالمية لإدارة الجودة في التعليم الجامعي المفتوح، وذلك من خلال اتباع المنهج الوصفي التحليلي، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوجيهات؛ كان من أهمها: ضرورة دعم وزارة التعليم العالي لمركز التعليم المفتوح، مع توفير الدعم بالتوجيه والإرشاد والتدريب للجان الجودة داخل تلك المراكز.

كما استهدفت دراسة (**بدوى ،٢٠١٢**) التعرف على آراء أعضاء هيئة التدريس في تطبيق نظام الاعتماد وضمان الجودة بجامعة المنوفية، استعانت بإجراءات المنهج الوصفي مستخدمة الاستبيان الذي تم إعداده وتطبيقه على عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة المنوفية بلغت (٢١٢) عضو هيئة تدريس، من المجتمع الأصلي لأعضاء هيئة التدريس البالغ (٢١١٦) عضوا وذلك في العام الجامعي (٢٠١٠ /٢٠١١) ،(وتم التعرف على آراء أعضاء هيئة التدريس في أربعة أبعاد تعلقت بتطبيق نظام الاعتماد وضمان الجودة، وهي (اتخاذ قرار تطبيق النظام- التخطيط لتطبيق النظام – تنفيذ النظام – إجراءات التقويم – مصادر التمويل) .وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج ومنها ، اتخاذ قرار تطبيق الاعتماد على الجامعات لم تسبقه دراسة علمية شاملة للواقع الفعلي ومتطلباته، وتم فرض قرار تطبيق نظام الاعتماد بالجامعات دون الرجوع إلى أعضاء هيئة التدريس، أو غيرهم من المعنيين

بتنفيذه، وفيما يتعلق بالتخطيط لتطبيق النظام فلم يتم تدريب العاملين على مفاهيم الاعتماد وأدلة إجراءات الاعتماد بكليات ومعاهد الجامعة بشكل كاف، ولم يتم وصف دقيق للعمليات التي سوف تؤدي إلي المواصفات المطلوبة في المنتج التعليمي، ولم يتم إشراك الجميع من أعضاء هيئة التدريس والإداريين لوضع خطة شاملة للجودة تعبر عن رسالة الكلية/ المعهد ورؤيتهما ولم يتم تقدير الموارد والإمكانيات المتاحة "مادية وبشرية" لتطبيق نظام الجودة بالكليات والمعاهد الجامعية.. ولم يتم إصدار تشريعات تضمن استقلالية كليات/ معاهد الجامعة في إدارة أنشطة اعتمادها وفيما يتعلق بإجراءات التقويم، أوضحت الدراسة ضعف اتصاف التقويم بالشمول لكل الأفراد المرتبطين بالكلية/ المعهد ومن بينهم الطلبة، وضعف توافر نظام للرقابة كإجراء تقويمي ضمن نظام رقابة عام على أداء الكلية، وضعف توافر نظام الضبط ومراقبة جودة إجراءات التقويم بالكلية/ المعهد، وفيما يتعلق بمصادر التمويل أوضحت الدراسة أنه لم تتوافر لدى الكليات استراتيجيات الاستثمار وتعظيم الموارد المتاحة، بالإضافة إلي ضعف توافر مصادر لتنفيذ أنشطة الاعتماد (تقنيات – أشخاص، ...الخ) لدى الكليات/ معاهد الجامعة، ولم تتوافر لدى الكليات/ المعاهد الموارد المادية والمالية اللازمة لاستكمال كافة الأعمال، بالإضافة إلي تحدد مصادر التمويل في الجانب الحكومي فقط، وقدمت الدراسة عدة توصيات إجرائية للتغلب على المشكلات والمعوقات في كل بعد من أبعاد تطبيق نظام الاعتماد وضمان الجودة بجامعة المنوفية.

وفي نفس السياق فقد هدفت دراسة (Batool et.,al. ,2013) إلى التأكيد على دور لجنة التعليم العالي (HEC) في باكستان في حصول الجامعات على الجودة والتي تعد واحدة من الركائز الأساسية في تطوير التعليم لديها، وكذلك دورها في وضع وتنفيذ المعايير QA المنهجية والسياسات والعمليات من أجل ضمان وتحسين نوعية التعليم، وتوصلت الدراسة إلى معرفة تأثير مداخل الجودة لغرض ضمان الجودة وتعزيزها في مؤسسات التعليم العالي في باكستان؛ خاصة إنها من الدول النامية التي تسعى إلى زيادة قيمة المؤهلات الممنوحة، والاعتراف بتلك المؤهلات، كما توصلت نتائج الدراسة أيضاً إلى أن تجربة Quality Assurance في باكستان يعكس تطوير التعليم والذي يمثل نقلة نوعية وتأثير ضمان الجودة في التعليم العالي.

في حين هدفت دراسة (Stukalina, 2014) على تقييم نوعية الخدمات التي تقدمها الجامعات الأوربية والتي تعد جانباً هاماً من استراتيجية مديري التعليم في خدمة العملاء داخل سياق التعليم الجامعي، وكذلك ضرورة التأكيد على أهمية ضمان الجودة في التعليم، مونها قضية أساسية في مؤسسات التعليم العالي الأوربية، واعتمدت نتائج الدراسة على تقييم الطلاب والتي تعد من أكثر الأدوات أهمية والتي يستخدمها الإدارة التعليمية لتعزيز الجودة في الجامعة، كما توصلت نتائج الدراسة أيضاً إلى أهمية اتخاذ القرارات الداعمة لعملية ضمان الجودة، وكذلك ضرورة التركيز الخاص على رصد رضا الطلاب

عن الخدمات التعليمية وتحفيزهم نحو الدراسات والتي تودي إلى تقديم افضل الطرق الممكنة لتحسين جودة الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي.

بينما ركزت دراسة (**يوسف محمد، ٢٠٠٧**) أهدافها على البحث عن أهم المعوقات التي تقف حائلاً أمام تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وأشارت نتائج الدراسة إلى أهم المعوقات وهي: عدم جدية الإدارة العليا في المؤسسة في الإسراع نحو تطبيق إدارة الجودة، وشيوع مناخ من عدم الانضباط الإداري، وأيضا التركيز على بعض الجوانب والمجالات في الجودة على حساب جوانب أخرى، مع ضعف منظومة التدريب، وأوصت الدراسة بضرورة تبني المؤسسة التعليمية لأنماط إدارية أكثر إنصافاً ومرونة، وتتوافق مع متطلبات تطبيق الجودة.

كما هدفت دراسة (**محمد أحمد الخولي، ٢٠٠٥**) أهمية إبراز دور الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية في تحسين مخرجات العملية التعليمية؛ حيث أشارت نتائجها إلى وجود ضعف فيما يتعلق بالممارسات الخاصة برعاية الطلاب، وكذلك شيوع المناخ الإداري البيروقراطي، وكذلك ضعف وعي أعضاء هيئة التدريس.

تعقيب عام على الدراسات السابقة:

- دارت أهداف الدراسات السابقة تقريباً في اتجاه واحدتقريباً؛ سواء الدراسات العربية أو الدراسات الأجنبية، وانقسمت أهدافها؛ فمنها من ركز أهدافه على تشخيص حالة الكليات والمعاهد العليا، من ناحية الموارد المادية والبشرية وامكانية تطبيق برنامج الجوده والاعتماد بها مثل دراسات (شاهين، ٢٠١٥)، ودراسة شبيب (٢٠١٥) ودراسة (Batooal, et. Al., 2013) ، ومنها من أكد على أهمية تطبيق معايير الجودة الشاملة في الجامعات والمعاهد العليا مثل دراسة (محمد الخولي، ٢٠٠٥) ودراسة (عبدالعزيز القحطاني، ٢٠١٨).
- كما اكدت بعض الدراسات على أهمية تطبيق الإدارات العليا بالمعاهد العليا الخاصة بجمهورية مصر العربية، وأكدت على تقاعس الإدرات عن تطبيق معايير الجودة والاعتماد مثل دراسة (عبدالرحمن، ٢٠١٧).

ثالثاً: مشكلة وتساؤلات البحث:

تعد المعاهد الخاصة – وكذلك الجامعات الخاصة – عنصرا مهما فى قطاع التعليم العالي لا يمكن تجاهله، أو التقليل مما يقدمه من خدمة لأعداد كبيرة من الطلبة الراغبين في إكمال دراستهم ، إلا أن بعض يرى أن المعاهد الخاصة تواجه تحديات منها ما يتعلق بمستوى الجودة في مخرجاتها ، ومعايير

الأعضاء، وعدم مواءمة برامجها الأكاديمية مع سوق العمل، وهيئة التدريس، والنظرة المجتمعية. وقد اتجهت العديد من المعاهد الخاصة بالتوجه نحو الالتزام بمعايير الجودة ، وقامت بإنشاء ادارات او وحدات لضمان الجودة، وذلك لنشر ثقافة الجودة، وتقييم الخطط والبرامج الأكاديمية، ومواقفها لمدى تطبيقها لمعايير الجودة للارتقاء بمستوى أداء المعاهد.

بالرغم من محاولة العديد من المعاهد الخاصة الالتزام بمعايير الجودة، إلا أنه ما زالت هناك العديد من المعوقات التى تعترض كفاءة القدرة المؤسسية والفاعلية التعليمية، لهذه المعاهد . لذلك يهتم هذا البحث بدراسة هذه المعوقات وذلك كما يدركها أعضاء هيئة التدريس فى المعاهد الخاصة، وفى ضوء ما سبق فأنه يمكن تحديد مشكلة البحث فى عدداً من التساؤلات التي تحتاج من خلال التقصى والتحليل إلى تقديم إجابات واضحة ودقيقة، وتتضمن هذه التساؤلات ما يأتي:

١) إلى اى مدى نجحت المعاهد الخاصة فى تطبيق نظمها الداخلية لإدارة الجودة والاعتماد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟
٢) ما هى أهم معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة والاعتماد فى المعاهد الخاصة، كما يدركها أعضاء هيئة التدريس فى هذه المعاهد؟ وهل تتفاوت المعاهد الخاصة من حيث هذه المعوقات؟
٣) هل هناك علاقة بين معوقات تطبيق النظم الداخلية لإدارة الجودة والاعتماد فى المعاهد الخاصة، كما يدركها إعضاء هيئة التدريس، وبين نجاح هذه المعاهد فى تطبيق هذا النظام ؟ وهل معوقات تطبيق هذه النظم فى المعاهد الخاصة ترتبط بقدرتها المؤسسية أم بفاعليتها التعليمية؟ وما هى تلك المعوقات بالتحديد؟

رابعاً: أهداف البحث :

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

١/٥ التحقق من مدى نجاح المعاهد الخاصة في تطبيق نظامها الداخلية لإدارة الجودة والاعتماد، ومن ثم التأهيل للاعتماد.

٢/٥ الكشف عن أهم المعوقات التي تعترض تطبيق نظم إدارة الجودة والاعتماد بالمعاهد الخاصة كما يدركها أعضاء هيئة التدريس، والتحقق من تشابه ام تفاوت بين هذه المعوقات.

٣/٥ تحديد الفروق بين إدراكات أعضاء هيئة التدريس نحو معوقات العمل بإدارة الجودة والاعتماد باختلاف المعاهد الخاصة.

٥/٤ تحديد العلاقة بين معوقات إدارة نظم الجودة والاعتماد في المعاهد الخاصة كما يدركها أعضاء هيئة التدريس وبين مستوى النجاح الذي حققته هذه الشعب، وتحديد طبيعة هذه المعوقات من حيث كونها تتعلق بالقدرة المؤسسية أم بالقاعدة التعليمية.

٥/٤ المساهمة من خلال النتائج في تقديم بعض التوصيات والمقترحات اللازمة لمساعدة إدارة الجودة والاعتماد لتحقيق أهدافها وتحسين جودة مخرجات المعاهد الخاصة.

خامساً: فروض البحث :

في ضوء مشكلة وتساؤلات البحث تم صياغة الفروض على النحو التالي:

١/٦ لا يوجد اختلاف حقيقي بين المعاهد الخاصة من حيث مدى نجاحها في تطبيق نظمها الداخلية لإدارة الجودة والاعتماد.

٢/٦ لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المعاهد الخاصة من حيث نوعية معوقات إدارة الجودة والاعتماد وفقا لإدراكات أعضاء هيئة التدريس.

٣/٦ لا توجد علاقة ذات دلاله إحصائية بين معوقات إدارة الجودة والاعتماد المعاهد الخاصة كما يدركها أعضاء هيئة التدريس، وبين مستوى النجاح في تطبيق نظمها الداخلية لإدارة الجودة والاعتماد.

سادساً: أهمية البحث:

- تنبع أهمية الدرسة الحالية؛ من كونها تتصدى لموضوع الجودة والاعتماد، أحد أهم مقومات بناء مؤسسات تعليم عالي ذات كفاءة وجودة عالية، ويمكن أن تتجلى الأهمية النظرية، والاهمية التطبيقية فيما يلي:

- **الأهمية النظرية:**

  - يتسم موضوع الجودة والاعتماد وخصوصاً بالمعاهد العليا الخاصة؛ بالحداثة في أدبيات التعليم العالي.
  - تُعد الدراسة الحالية بمثابة محاولة جادة لدفع المعاهد العليا الخاصة نحو التسارع في تحقيق معايير الجودة الشاملة، كميزة إضافية لكل منها، ترفع من قدرتها على التنافس بين المعاهد المناظرة.
  - كشف الدراسة عن واقع المعوقات في مؤسسات التعليم العالي؛ من شأنه أن يدعم جهود التغلب عليها في المستقبل.

الاهمية التطبيقية للدراسة الحالية:

- تقديم تقارير واقعية عن واقع معوقات تطبيق إدارة الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي.
- إثراء المكتبة العربية وخاصة المصرية، بدراسة جديدة، تحاول البحث والتنقيب عن أحد أهم مشروعات الدولة المصرية في الآونة الأخيرة.
- تسليط الضوء على قطاع كبير من مؤسسات التعليم العالي؛ مهمل إلى حد كبير في تناول الدراسات والبحوث له، على الرغم من التحاق العديد من طلاب وزارة التعليم العالي بها.

سابعاً: منهجية البحث:

تتمثل منهجية البحث على أنواع ومصادر البيانات، ومجتمع وعينة البحث، ومتغيرات الدراسة والميدانية والقياس، وطريقة جمع البيانات الأولية، وأساليب تحليل البيانات الأولية واختبار الفروض إحصائياً.

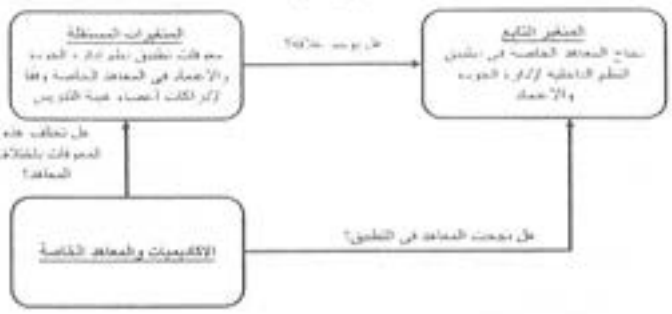
١/٧ أنواع ومصادر البيانات:

يعتمد البحث الحالي على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الموضوع وتحقيق أهدافه ويستخدم نوعين من البيانات الثانوية والاولية، حيث تم جمع النوع الأول من البيانات من المراجع والدوريات والتقارير الرسمية والاحصائيات والأدلة الصادرة من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ومن الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، والتي ساهمت في تحديد المشكلة وأهداف البحث وصياغة الفروض، وتحديد الملامح الأساسية لمجتمع الدراسة الميدانية، كذلك تتطلب الدراسة الميدانية مجموعة من البيانات الأولية اللازمة للإجابة عن تساؤلات البحث وتحقيق أهدافه، المتعلقة بمعوقات تطبيق نظم الجودة والتأهل للاعتماد، وتم تجميع هذه البيانات من مجتمع الدراسة من خلال قائمة الاستقصاء بالمقابلة الشخصية خاصة بأعضاء هيئة التدريس.

7/2المتغيرات والقياس:

تتعلق البيانات الأولية اللازمة لهذه الدراسة بمجموعة من المتغيرات الرئيسية (١٣ متغير)، والتي تمثل المعوقات الرئيسية لإدارة الجودة والاعتماد في الاكاديميات والمعاهد الخاصة، ومستوى النجاح في تطبيق نظم إدارة الجودة في هذه المعاهد (أنظر الشكل رقم ١).

نموذج الدراسة



وتتمثل المتغيرات الرئيسية الثلاثة عشر في المعوقات المتعلقة بالآتي:

١) العلاقة بالطالب:
٢) العلاقة مع أعضاء هيئة التدريس.
٣) العلاقة مع العاملين:
٤) العلاقة مع رئيس المعهد/ والعمداء:
٥) الدافعية لدى أعضاء هيئة التدريس:
٦) الوعي بأهمية وفوائد نظم الجودة والاعتماد:
٧) المعرفة الكافية بالنظام الداخلي للجودة بالمعهد.
٨) التمسك بالنمط التقليدي:
٩) عدم توافر الالتزام الذاتي بنظم وإجراءات إدارة الجودة والاعتماد:
١٠) عدم توافر القدرات والمهارات المطلوبة لنظم إدارة الجودة والاعتماد:
١١) عدم كفاية الموارد:
١٢) جمود القوانين وتعقد الاجراءات:
١٣) العلاقة مع المجتمع المحيط:

كذلك فان كل متغير رئيسي من المتغيرات السابقة يتضمن عدد من المتغيرات الفرعية والتي تكون مقاييس معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة والاعتماد في المعاهد الخاصة والتي تضم ٧٠ متغير فرعي (أنظر قائمة الاستقصاء).

وفيما يتعلق بالقياس فانه تم استخدام نوعين من المقاييس على وزن مقياس ليكرت المتدرج من خمس نقاط وذلك لقياس خصائص متغيرات الدراسة. ويقيس المقياس الأول المعوقات في شكل سؤال متعدد المحتوى ، حيث يشير الرقم (١) إلى "غير معوق على الإطلاق"، بينما يشير الرقم (٥) إلى "معوق

تماماً" مع وجود نقطة حيادية في المنتصف ويقيس المقياس الثاني خاصية واحدة (نجاح المعهد في تطبيق النظام الداخلي لإدارة الجودة والتأهل للاعتماد) من خلال مقياس متدرج، حيث يشير الرقم (١) إلى "لم ينجح تماماً"، بينما يشير الرقم (٥) إلى "نجح بدرجة كبيرة" مع وجود نقطة حيادية في المنتصف.إضافة إلى ما سبق فقد تم تحديد أسم المعهد من خلال سؤال مفتوح النهاية (Aaker, et. al., 2011).

٣/٧ مجتمع وعينة البحث

يتمثل مجتمع الدراسة في كافة أعضاء هيئة التدريس بالمعاهد الخاصة التابعة لوزارة التعليم العالى، ونظراً لكبر مجتمع الدراسة، وصعوبة الوصول إلى كافة مفرداته، وبسبب قيود الوقت والتكلفة فإن هذا المجتمع أقتصر على بعض المعاهد الخاصة التابعة لوزارة التعليم العالى فى محافظة البحيرة ، وقد تم الاعتماد على أسلوب الحصر الشامل في جمع البيانات الأولية من عينة البحث.

٤/٧ حدود البحث:

- **حدود مكانية** : تم التطبيق الميداني على المعاهد الخاصة التابعة لوزارة التعليم العالى فى محافظة البحيرة.
- **حدود بشرية** : يقتصر البحث على أعضاء هيئة التدريس بالمعاهد الخاصة التابعة لوزارة التعليم العالى فى محافظة البحيرة.
- **حدود زمانية** : تم التطبيق الميداني خلال العام الدراسي الثاني من العام الجامعي ٢٠١٦/٢٠١٧. والفصل الدراسى الاول من العام الجامعى ٢٠١٧/٢٠١٨.

٥/٧ طريقة جمع البيانات الأولية:

تم تجميع هذه البيانات بواسطة الاستقصاء المعتمد على المقابلة الشخصية، والبريد الالكترونى ، وللتحقق من صدق أداة القياس وتطويرها بما يخدم أهداف البحث، فقد تم عرض قائمة الاستقصاء في صورتها الأولية على عدد من الأكاديميين والمختصين وذوي الخبرة في مجال جودة الخدمة التعليمية حيث تم الأخذ بملاحظاتهم في إعداد أداة القياس في صورتها الأولية.

ثم جمع البيانات الأولية من خلال الاستقصاء المعتمد على المقابلات الشخصية، وقد تضمن الاستقصاء مجموعة من الأسئلة التي تتسم بطبيعتها المباشرة، بحيث يمكن للمستقصي منهم إدراك الهدف منها بصراحة ووضوح. كما أن تلك الأسئلة في مجموعها هي من النوع المحدد الاستجابات سلفاً، بما

يسهل عملية جمع البيانات وإجراء المقارنات بين استجابات أعضاء هيئة التدريس المختلفة موضع البحث.

٦/٧ تجهيز البيانات لأغراض التحليل الإحصائي:

بعد جمع ومراجعة البيانات اللازمة التي تتطلبها طبيعة مشكلة الدراسة وقبل البدء في مرحلة التحليل الإحصائي، تم مراجعة قوائم الاستقصاء التي تم جمعها، كما تم استبعاد(٠٠) استمارة (لعدم الجدية أو لعدم استيفائها لجميع البيانات المطلوبة) ليصل عدد الاستمارات إلى (٠٠) استمارة من أصل(٠٠) استمارة تم توزيعها ، وبعد ذلك تم ترميز المتغيرات التي اشتملت عليها قائمة الاستقصاء ثم إدخالها في الحاسب الآلي باستخدام حزمة أساليب التحليل الإحصائي للعلوم الإنسانية SPSS لتكون جاهزة للتحليل

٧/٧ أساليب تحليل البيانات واختبار الفروض:

تم تحليل بيانات الدراسة الميدانية من خلال عده أساليب تمثلت في أسلوب معامل الارتباط ألفا Alpha Correlation Coefficient لاختبار درجة الاعتمادية في المقياس متعدد المحتوى المستخدم في السؤال الخاص بمعوقات تطبيق نظم إدارة الجودة بالمعاهد. أسلوب التحليل العاملي Factor Analysis للتحقق من صدق نفس المقاييس وصلاحيتها لقياس الخصائص المستهدفة من القياس. أسلوب تحليل التمايز المتعدد لأكثر من مجموعتين Multiple Discriminant Analysis (MDA للتمييز بين المعاهد الخاضعة للدراسة وفقا للعوائق التي يدركها أعضاء هيئة التدريس والخاصة بتطبيق نظم إدارة الجودة والاعتماد، أسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد Multiple Regression Analysis (MRA) للتحقق من نوعية ودرجة العلاقة بين معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة والاعتماد في المعاهد وبين نجاح تلك المعاهد في التطبيق الفعلي لهذه النظم. تم استخدام اختبار – ف F-Test واختبار – ت T-Test واختبار ولكس لامبدا لاختبار فروض البحث. (إدريس، ٢٠١٢، ٢٠١٦، Aaker et.al.,2011)

٨- مناقشة نتائج التحليل واختبار الفروض:

يناقش في هذا الجزء طرق ونتائج التحقق من صدق وثبات جميع المقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية والتي تتعلق بمعوقات تطبيق نظم ادارة الجودة والاعتماد من جانب المعاهد الخاصة، ومدى نجاحها في تطبيق نظامها الداخلي للجودة والاعتماد.

١/٨ تقييم صدق المقاييس: Validity Assessment

بداية تقرر استخدام أسلوب التحليل العاملى الاستكشافي (EFA) والذي يعتبر مفيدا من حيث قدرته على اقتراح الأبعاد الحقيقية للمقياس الخاضع للاختبار والتحقق من ما إذا كانت هذه الأبعاد تتفق من الأبعاد الأصلية في المقياس الأصلي الذي تم استخدامه في الاستقصاء، إضافة إلى دوره في تخفيض البيانات من خلال استبعاد محتويات المقياس التي تحصل على معاملات تحميل Factor loadings أقل من المعاملات التي يقررها الباحث أو تكون محملة على أكثر من عامل من العوامل المستخرجة Aaker, et.al., 2011; Malhotra, 2009; Churchill, 2000; Gerbing and Hamilton, 1996;. وفى ضوء ذلك تم تطبيق هذا الأسلوب التحليلي من خلال طريقة تحليل المكونات الرئيسية Principal Component Analysis ومعززة بطريقة التدوير المتعامد Varimax Rotationعلى اعتبار أن الأخيرة تعد أفضل الوسائل التي تستخدم في تبسيط تفسير العوامل المستخرجة، وذلك على ١٠٣ بند أو متغير للمقياس الكلى لمعوقات إدارة الجودة والاعتماد، وقد تقرر استبعاد أي بند (متغير أصلى) من بنود المقياس الكلى الخاضع للاختبار في حالة حصوله على معامل تحميل أقل من ٠.٦٠ أو يتم تحميله على أكثر من عامل من العوامل المستخرجة من أسلوب التحليل العاملي .

٢/٨ تقييم المصداقية:

بغرض زيادة التحقق من درجة مصداقية المقياس الخاضع للاختبار تقرر اتباع أكثر من طريقة. الطريقة الأولى التي تم اتباعها هي طريقة الصدق الظاهري Face Validity التي تتعلق بدرجة ما يبدو للباحث من قدرة المقياس على قياس ما يفترض قياسه (إدريس، ٢٠١٢، ص ٤٠، Malhotra, 2011,p.318)، ووفقا لهذه الطريقة فقد تم إجراء مراجعة دقيقة مع بعض التعديلات للبنود المتعددة التي اشتمل عليها المقياس في قائمة الاستقصاء (معوقات إدارة الاعتماد والجودة) الخاضع للتقييم. إضافة إلى ذلك فقد تم عرض نفس بنود المقياس على عدد من مديري ورؤساء وحدات وادارات الجودة بالمعاهد المختلفة.

أما الطريقة الثانية التي تم اتباعها للتحقق من صدق المقاييس المستخدمة في هذه الدراسة فإنها تمثلت في طريقة صدق المحتوي Content Validity من خلال قيام الباحث ببعض الإجراءات التي تتكامل مع بعضها لتحقيق أكبر درجة من مصداقية المحتوي (إدريس، ٢٠١٢، ص ٤٠، Malhotra, 2011,p.318).

فقد قام الباحث بالاطلاع على عدد كبير من الدراسات العربية والأجنبية المنشورة التي تتعلق بالاعتماد والجودة بالجامعات والتعليم العالي (ادريس ٢٠١٢٠) ودراسة (عبدالعزيز القحطاني، ٢٠١٨) التي على أساسها تم تنمية المفاهيم والتعريفات والمتغيرات الخاصة بالدراسة الحالية. كما تم عرض قائمة الاستقصاء على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس.

تم استخدام أسلوب التحليل العاملي Factor Analysis على مقياس معوقات ادارة الاعتماد والجودة، وتم تطبيق هذا الأسلوب التحليلي ، على ألا يقل معامل التحميل على العوامل عن(٠,٦٠) مع عدم تحميل أي متغير على أكثر من عامل بشكل معنوي (Aaker et. al , Bradley,2010, p.322 ; 2011, p.567).

وقد أظهرت نتائج التحليل العاملي أن هناك (٤٢) متغيراً فقط من متغيرات معوقات إدارة الاعتماد والجودة (٧٠) متغيراً أمكن تحميلها على ٩ أبعاد، حيث كان معامل التحميل على هذه العوامل لا يقل عن(٠,٦٠) مع عدم تحميل أي متغير على أكثر من عامل (أنظر الجدول رقم ١). وللحصول على مقياس يتسم بالمصداقية في قياس جودة الخدمة التليفزيونية فقد تم استبعاد (٢٨) متغيراً عبارة نتيجة تحميلها على أكثر من متغير بالإضافة إلى أن معامل التحميل يقل عن (٠,٦).

جدول رقم (١)

العوامل الرئيسة المستخرجة من المتغيرات الأصلية الخاصة بمعوقات ادارة الاعتماد والجودة

(مخرجات أسلوب التحليل العاملي Factor Analysis)

م	العبارات		1	2	3	4	5	6	7	8	9
١-	عدم توافر القاعات الكافية للمحاضرات.	عدم كفاية الموارد	.908								
٢-	عدم توافر المعامل الكافية.		.907								
٣-	عدم توافر القاعات الكافية للسكاشن.		.903								
٤-	عدم توافر الأجهزة والمعدات الحديثة في المعامل.		.902								
٥-	عدم كفاية الأجهزة والمعدات المتوفرة للطلاب.		.889								
٦-	عدم توافر المخصصات المالية الكافية لتوفير الوسائل التكنولوجية		.882								

	الحديثة اللازمة للتدريس.																
٧-	عدم توافر الاحتياجات المالية الكافية لدعم البحث العلمي.		.8 38														
٨-	عدم توافر الاحتياجات المالية الكافية لتحديث المكتبة.		.7 59														
٩-	عدم توافر الاحتياجات المالية لاشتراك أعضاء هيئة التدريس في المؤتمرات العلمية.		.6 09														
١٠-	عدم توافر التوعية الكافية لدى أعضاء هيئة التدريس بأهمية وفوائد النظم الداخلية للجودة والتأهيل للاعتماد.	الوعي بأهمية وفوائد نظم الجودة		.9 26													
١١-	عدم توافر التوعية الكافية لدى العاملين بأهمية وفوائد النظم الداخلية للجودة والتأهيل للاعتماد.			.9 04													
١٢-	قصور الجهات المسئولة عن الجوده في وزارة التعليم العالي في تنفيذ البرامج الفعالة للتوعية بطبيعة وأهمية وفوائد نظم الجودة والاعتماد.			.7 67													
١٣-	مقاومة التغيير الناتج عن تطبيق نظم الجودة بسبب عدم الوعي بأهميته وفوائده لعضو هيئة التدريس نفسه.			.6 51													
١٤-	افتقار الرعاية الاجتماعية لأعضاء هيئة التدريس.	الدافعية لدى أعضاء هيئة التدريس			.8 35												
١٥-	عدم توافر الرعاية الصحية الكافية لأعضاء هيئة التدريس.				.8 19												
١٦-	انخفاض مرتبات أعضاء هيئة التدريس.				.7 58												
١٧-	الاتجاهات السلبية من جانب بعض				.6												

	أعضاء هيئة التدريس نحو متطلبات وإجراءات الجودة حيث انها سوف تؤثر على عائد الكتب الدراسية.						63				
١٨	عدم توافر التقدير الكافي للمتميزين من أعضاء هيئة التدريس.						.6 25				
١٩	عدم توافر المصادر المعلومات الكافية للمعرفة بأبعاد وعناصر ومتطلبات نظم الجودة والاعتماد.	المعرفة الكافية بنظم الجودة				.8 18					
٢٠	عدم رغبة بعض أعضاء هيئة التدريس في السعي الى المعرفة بأبعاد وعناصر ومتطلبات نظم الجودة والاعتماد.					.7 38					
٢١	عدم المعرفة الكافية لدى بعض أعضاء هيئة التدريس بالنظام الداخلي للجودة في المعهد					.6 77					
٢٢	عدم المعرفة الكافية لدى العاملين بالنظام الداخلي للجودة في المعهد					.6 66					
٢٣	ضعف الالتزام لدى بعض أعضاء هيئة التدريس بمتطلبات الجودة وخاصة المتعلقة بالعملية التعليمية بسبب الإهمال.	عدم توافر الالتزام الذاتي بنظم وإجراءات			.8 76						
٢٤	ضعف الالتزام لدى بعض أعضاء هيئة التدريس بمتطلبات الجودة وخاصة المتعلقة بالعملية التعليمية بسبب عدم الولاء للمعهد.				.7 93						
٢٥	عدم تفرغ بعض أعضاء هيئة التدريس والسعي الى العمل الحر او خارج المعهد.				.7 17						
٢٦	افتقار الالتزام الذاتي لدى بعض				.6						

	أعضاء هيئة التدريس لأسباب تتعلق بنمط الشخصية الخاصة به.									96		
٢٧	عدم اتباع القيم والتقاليد الجامعية لدى بعض أعضاء هيئة التدريس في العملية التعليمية									.670		
٢٨	اقتصار قدرات ومهارات التطوير وإدارة نظم الجودة على عدد محدود من أعضاء هيئة التدريس والتي تتولى تصميم وإدارة نظم الجودة.	عدم توافر القدرات والمهارات							.912			
٢٩	تعيين أعضاء هيئة التدريس بالمعهد/ بالأكاديمية لا يعتمد على المهارات والقدرات المطلوبة لتطوير وتحسين الجودة.								.740			
٣٠	اقتصار العمل في إدارة نظم الجودة على إعداد وتصميم الخطط والاستراتيجيات دون تطبيقها بشكل حقيقي او فعال.								.639			
٣١	الخلافات الشخصية في الأقسام العلمية على توزيع المقررات وانعكاس ذلك سلبا على علاقات العمل.	العلاقة مع أعضاء هيئة التدريس							.854			
٣٢	عدم التزام بعض أعضاء هيئة التدريس بتخصصاتهم العلمية في التدريس								.796			
٣٣	توتر العلاقات الشخصية مع بعض أعضاء هيئة التدريس.								.721			
٣٤	عدم الاستجابة رؤساء الأقسام العلمية لمتطلبات الجودة.								.667			
٣٥	وضع الامتحانات على النحو الذي يشجع الطلاب على الحفظ وليس	بالنمط									.860	

	التفكير.									
٣٦	ضعف نشاط البحث العلمي من جانب بعض أعضاء هيئة التدريس.								.809	.8
٣٧	يتم تقويم الطلاب بالطريقة التقليدية القاصرة على الاختبارات التحريرية.								.697	.6
٣٨	إلقاء المحاضرات من خلال الاتصال بالطلاب في اتجاه واحد (التلقين).								.544	.5
٣٩	عدم التوجة باحتياجات ورغبات الطلاب في إدارة العملية التعليمية.							العلاقة مع الطلاب	.865	.8
٤٠	عدم توافر الفرص للطلاب للتعبير عن احتياجاتهم ورغباتهم.								.749	.7
٤١	عدم تقبل عضو هيئة التدريس لعملية تقييم المقررات الدراسية / البرامج التعليمية المعتمدة على آراء الطلاب.								.709	.7
٤٢	عدم المعرفة الكافية لدى الطلاب بالنظام الداخلي للجودة في المعهد.								.812	.8

تم الحرص على التأكد من أن المقياس المستخدم في الدراسة يتمتع بدرجة عالية من الثبات أو الاعتمادية عند تحليل البيانات الأولية الخاصة بالدراسة. ويعتبر أسلوب معامل الارتباط "ألفا" Coefficient Alpha من أكثر الطرق المستخدمة في تقييم الثبات أو الاعتمادية في القياس (إدريس، ٢٠٠٧، Malhotra, 2011,p.317)، ويتسم بدرجة عالية من الدقة من حيث قدرته على قياس درجة الاتساق أو التوافق فيما بين المحتويات المتعددة للقياس المستخدم. وقبل إجراء هذا التحليل، تقرر استبعاد أي متغير يحصل على معامل ارتباط إجمالي Item–Total Correlation أقل من(٠,٣٠) بينه وبين باقي المتغيرات في المقياس نفسه (إدريس، ٢٠٠٧)، ويتضمن الجدول رقم (٣) النتائج التي تم التوصل إليها من تطبيق هذا الأسلوب التحليلي للتحقق من مستوى ثبات المقاييس المستخدمة.

جدول (٣)

تقييم درجة الاتساق الداخلي بين محتويات مقياس معوقات أدارة الاعتماد والجودة بالمعاهد الخاصة باستخدام معامل الارتباط "ألفا"

المعوقات	المحاولة الأولي	المحاولة الثانية

	عـــــدد المتغيرات	معامل ألفا Alpha	عـــــدد المتغيرات	معامل ألفا Alpha
عدم كفاية الموارد	٩	٠,٧٦٩	٩	٠,٧٦٩
الـوعي باهميـة وفوائـد نظـم الجودة	٤	٠,٦٣٨	٣	٠,٦٣٨
الدافعيـة لـدى اعضـاء هيئـة التدريس	٥	٠,٥٦١	٤	٠,٧٩٤
المعرفة الكافية بنظم الجودة	٤	٠,٨٠٤	٤	٠,٨٠٤
عدم توافر الالتزام الذاتي بنظم واجراءات	٥	٠,٨٢٥	٥	٠,٨٦١
عدم توافر القدرات والمهارات	٣	٠,٧٩١	٣	٠,٧٩١
العلاقـة مـع اعضـاء هيئـة التدريس	٤	٠,٦٨٧	٣	٠,٦٨٧
التمسك بالنمط التقليدي	٤	٠,٥٣١	٣	٠,٨٣٥
العلاقة مع الطلاب	٤	٠,٧٨٤	٣	٠,٧٨٤
المقياس الكلي	٤٢	٠,٨١٢	٣٧	٠,٨٩١

وبتطبيق المعيار السابق الإشارة إليه بعد فحص معاملات الارتباط للمتغيرات التي تشتمل عليها المقياس (42) متغيراً تبين أن هناك (٥) متغيرات حصل كل منهم على معاملات ارتباط أقل من(٠,٣٠)، وبالتالي تم استبعادهم، وبذلك أصبح هذا المقياس يضم (37) متغيراً فقط بدلا من (42) متغيراً، وكما هو واضح من الجدول السابق رقم (٣) ورغبة في تحسين درجة الاعتمادية لنفس المقياس بعد تعديله فقد تقرر تطبيق أسلوب معامل الارتباط ألفا مرة ثانية حيث ارتفع معامل ألفا للمقياس ككل من حوالي (٨١%) إلى حوالي (٨٩%). وقد تراوحت قيمة معامل ألفا بالنسبة للأبعاد المختلفة للمقياس من حوالي (٥٢%) إلى حوالي (٧٦%) وكانت قيمة معامل ألفا للمقياس الكلي حوالي (٨٩%) مما يعكس أن معامل ألفا الذي تم التوصل إليه يشير إلى درجة عالية من الثبات والاعتمادية، وتعكس هذه النتيجة المبدئية لتقييم الاعتمادية أن المقياس يمكن الاعتماد عليه في قياس معوقات إدارة الاعتماد والجودة بالمعاهد الخاصة في الواقع العملي.

الفرض الأول : إلى أي مدى نجحت المعاهد الخاصة في تطبيق نظمها الداخلية لإدارة الجودة والاعتماد؟

ينص الفرض الأول على انه" لا يوجد اختلاف حقيقي بين المعاهد الخاصة من حيث مدى نجاحها في تطبيق نظمها الداخلية لإدارة الجودة والاعتماد".

جدول رقم (5)

مستوى نجاح المعاهد الخاصة الخاضعة للدراسة

في تطبيق نظمها الداخلية لإدارة الجودة والاعتماد*

المعاهد الخاضعة للدراسة	الوسط الحسابي **	الانحراف المعياري
المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بدمنهور	١.٩	٠.٣٧
المعهد العالي للعلوم الادارية بجناكليس	١.٧	٠.٤٢
معهد (٤٧) العالي لنظم المعلومات الإدارية	١.٢	٠.٢١
معهد العجمي العالي للعلوم الادارية	١.٥	٠.٢٨
الوسط الحسابي للمعاهد مجتمعة	١.٥٧	

*لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية وفقا لاختبار test-F

**المقياس المستخدم متدرج من خمس نقاط، حيث يشير الرقم (١) إلى لم تنجح تماما" بينما يشير الرقم (٥) إلى "نجحت تماما"، مع وجود درجة حيادية في المنتصف.

وفقا لاتجاهات أعضاء هيئة التدريس بالمعاهد الخاصة الخاضعة للدراسة فان المعاهد لم تنجح إلى حد ما في تطبيق نظمها الداخلية للجودة والاعتماد من قبل الهيئة القومية المنوطة بضمان جودة التعليم والاعتماد في مصر، وفى نفس الوقت يلاحظ أن هذه المعاهد لا تختلف اختلافا حقيقيا فيما بينها من حيث عدم نجاحها في تطبيق هذه النظم (لم تنجح إلى حد ما)، الأمر الذي يجعلنا نقبل فرض العدم

الأول في هذا البحث والذي ينص لا يوجد اختلاف حقيقي بين المعاهد الخاصة من حيث مدى نجاحها في تطبيق نظمها الداخلية لإدارة الجودة والاعتماد، وهي النتيجة التي اتفقت تماماً مع دراسة (عبدالرحمن ، ٢٠١٧) والتي أيدت هذه النتيجة تماماً، حيث اشارت إلى عدم قدرة المعاهد العليا الخاصة على تطبيق معايير الجودة والاعتماد، بسبب العديد من المعوقات، بينما اختلفت مع دراسة (عبدالعزيز القحطاني، ٢٠١٨) التي أكدت على نجاح مؤسسات التعليم العالي في تحقيق نتيجة طيبة في مستوى التقدم في تحقيق معايير الجودة والاعتماد.

ثانياً :معوقات تطبيق النظم الداخلية لإدارة الجودة والاعتماد في المعاهد الخاصة:

لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المعاهد الخاصة من حيث نوعية معوقات إدارة الجودة والاعتماد وفقا لإدراكات أعضاء هيئة التدريس.

بصفة عامة ووفقا لاتجاهات أعضاء هيئة التدريس بالمعاهد الخاضعة للدراسة فإنها تقر بأن معاهدهم تواجه العديد من المعوقات التي تنعكس سلبا على قدرة هذه المعاهد في تطبيق نظمها الداخلية للجودة والاعتماد بنجاح (الوسط الحسابي العام ٣.٨ على مقياس مستوى الاعاقة على وزن مقياس ليكرت والمتدرج من خمس نقاط كما أظهرت نتائج التحليل في هذه الدراسة إلى أن هناك العديد من المعوقات التي تحول دون نجاح هذه المعاهد على اختلاف طبيعتها في تحقيق هذا الهدف الاستراتيجي، والتي يمكن تصنيفها بالترتيب في تسع مجموعات على النحو التالي (أنظر الجدول رقم ٠٠).

جدول رقم (5)

معوقات تطبيق النظم الداخلية لإدارة الجودة والاعتماد وفقا لإدراكات أعضاء هيئة التدريس بالمعاهد الخاصة الخاضعة للدراسة

المعوقات	الوسط الحسابي **	الانحراف المعياري
عدم كفاية الموارد	٣.٩	٠.٥٦
الوعي باهمية وفوائد نظم الجودة	٤.٢	٠.٣٦
الدافعية لدى اعضاء هيئة التدريس	٤.٣	٠.٦٢
المعرفة الكافية بنظم الجودة	٤.٦	٠.٣٦

عدم توافر الالتزام الذاتي بنظم واجراءات	٤.٣	٠.٢٩
عدم توافر القدرات والمهارات	٤.٨	٠.٣٧
العلاقة مع اعضاء هيئة التدريس	٤.٨	٠.٤٢
التمسك بالنمط التقليدى	٤.١	٠.٢١
العلاقة مع الطلاب	٤.٧	٠.٢٨
المتوسط العام لجميع المعوقات (٣٧ متغير)	٤.٤١	-

*الوسط الحسابي لقيم المقياس المستخدم (١= غير معوق إطلاقا، ٢= غير معوق، ٣= معوق إلى حدا ما، ٤= معوق، ٥= معوق تماما).

وتتفق هذه النتيجة، مع النتائج التي هدفت لدراسة أهم المعوقات التي تحد من تحقيق معايير الجودة والاعتماد؛ مثل دراسة (عبدالرحمن، ٢٠١٧)، و دراسة (Jezierska, 2009).

الفرض الثالث العلاقة بين معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة والاعتماد وبين مستوى النجاح في تطبيق هذه النظم في المعاهد الخاصة:

يسعى هذا الجزء إلى الإجابة على السؤال الأخير في هذا البحث وهو: هل هناك علاقة حقيقية بين معوقات إدارة نظم الجودة والاعتماد في المعاهد الخاصة الخاضعة للدراسة وبين مستوى نجاح هذه المعاهد في تطبيق هذه النظم، ولقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد (MRA) في التحليل وكذلك تم اختبار صحة/ عدم صحة الفرض الأخير في هذا البحث والذي ينص على "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معوقات إدارة الجودة والاعتماد المعاهد الخاصة كما يدركها أعضاء هيئة التدريس، وبين مستوى النجاح في تطبيق نظمها الداخلية لإدارة الجودة والاعتماد.

العلاقة بين معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة والاعتماد وبين مستوى النجاح في تطبيق هذه النظم في المعاهد الخاصة

(مخرجات أسلوب تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression Analysis)

م	المعوقات	معامل الانحدار Beta	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2

١	عدم كفاية الموارد	٠,٢٥٧	٠,٣٤٥	٠,١١٩
٢	الوعى بأهمية وفوائد نظم الجودة	٠,١٨٦	٠,٣٥٧	٠,١٢٧
٣	الدافعية لدى اعضاء هيئة التدريس	٠,٢٩٣	٠,٤٠٥	٠,١٩٤
٤	المعرفة الكافية بنظم الجودة	٠,٢١٣	٠,٣١٧	٠,١٠١
٥	عدم توافر الالتزام الذاتى بنظم واجراءات	٠,١٩٢	٠,٢٧٦	٠,٠٧٦
٦	عدم توافر القدرات والمهارات	٠,٣٠٤	٠,٤٠٦	٠,١٦٥
٧	العلاقة مع اعضاء هيئة التدريس	٠,٢٣٥	٠,٣١٨	٠,١٠١
٨	التمسك بالنمط التقليدى	٠,١٩٤	٠,٢٦١	٠,٠٨٦
٩	العلاقة مع الطلاب	٠,٢٥٤	٠,٣٣٠	٠,١٠٩
	معامل الارتباط R:	٠,٣٣٨		
	معامل التحديد R2:	٠,١١٤		
	قيمة (ف) المحسوبة F- Test:	١٩,٦٦٢		
	الدلالة الإحصائية للعلاقة Sig. F في النموذج ككل	٠,٠٠٠		

*علاقة حقيقية عند مستوى دلاله إحصائية ٠,٠١ وفقا لاختبار t-test

4/1. نوع وقوة العلاقة:

أشتمل أسلوب تحليل الانحدار المتعدد على (٣٧) نوع من معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة والاعتماد (كمتغيرات مستقلة والتى تتمتع بدرجة عالية من الثبات والمصداقية)، وكذلك على متغير والحد يتعلق بمستوى النجاح في تطبيق هذه النظم من جانب المعاهد الخاصة الخاضعة للدراسة (متغير تابع). وبتطبيق برنامج ENTER تبين أن هناك علاقة موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى ١% وفقا لاختبار (ف) بين جميع معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة والاعتماد وبين مستوى النجاح في تطبيق هذه النظم. كما أن هذه العلاقة تعتبر قوية (معامل الارتباط ٠.٣٣٨ في النموذج ككل). إضافة إلى ذلك فان هذه المعوقات تتمتع بقدرة عالية إلى حد ما على تفسير التباين (١٤%) في مستويات النجاح في تطبيق نظم إدارة الجودة والاعتماد في المعاهد الخاصة الخاضعة للدراسة (أنظر الجدول رقم ٠٠). وفى ضوء ما سبق فانه يمكن رفض فرض العدم الأخير في هذه الدراسة جزئيا وذلك بالنسبة للعلاقة الإجمالية بين المعوقات ومستوى النجاح المتعلقة بتطبيق نظم إدارة الجودة والاعتماد.

4/2الأهمية النسبية للمعوقات وفقا لعلاقتها بمستوى النجاح في تطبيق نظم إدارة الجودة والاعتماد:

وفقا لمخرجات طريقة الخطوات المتتالية لأسلوب تحليل الانحدار فان من بين معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة والاعتماد المستخدمة في التحليل (٣٧ متغير) هناك ١٦ معوق فقط يتمتعون بعلاقة ذات دلالة

إحصائية (مستوى الدلالة ما بين ١% و ٥% وفقا لاختبار ت) بمستوى النجاح في تطبيق هذه النظم في المعاهد الخاضعة للدراسة، ولكن بصورة فردية (أي لكل معوق أو متغير على حده). كما أن قوة العلاقة (معاملات الارتباط) بين كل معوق من هذه المعوقات التي تم الحصول عليها وبين مستوى النجاح في تطبيق نظم إدارة الجودة والاعتماد تمتد ما بين ٠.٠٤٠ ٠.٢٦ وان نسبة التباين المفسر في المتغير التابع (مستوى النجاح) عن طريق هذه المتغيرات (مأخوذة بصورة فردية) تتراوح ما بين ٨%- ١٧% (أنظر الجدول رقم ٠٠). وبناء على ذلك فانه يمكن رفض فرض العدم الأخير في هذا البحث ولكن بالنسبة (١٦) متغير (معوق) فقط وبشكل فردي، وفي نفس الوقت فانه يجب قبول نفس فرض العدم بالنسبة لباقي المعوقات (٢١ متغير) وبصورة فردية.

ويأتي في مقدمة المعوقات التي يمكن أن تساهم في التنبؤ بسلوك المتغير التابع (مستوى النجاح في تطبيق نظم إدارة الجودة والاعتماد في المعاهد الخاصة) ما يلي:

- عدم توافر المعامل الكافية.
- عدم كفاية الأجهزة والمعدات المتوفرة للطلاب.
- عدم توافر الاحتياجات المالية الكافية لدعم البحث العلمي.
- عدم توافر الاحتياجات المالية لأشتراك أعضاء هيئة التدريس في المؤتمرات العلمية.
- مقاومة التغيير الناتج عن تطبيق نظم الجودة بسبب عدم الوعي بأهميته وفوائده لعضو هيئة التدريس نفسه.
- عدم المعرفة الكافية لدى بعض أعضاء هيئة التدريس بالنظام الداخلي للجودة في المعهد/ الاكاديمية.
- انخفاض مرتبات أعضاء هيئة التدريس.
- عدم توافر المصادر المعلومات الكافية للمعرفة بأبعاد وعناصر ومتطلبات نظم الجودة والاعتماد.
- عدم المعرفة الكافية لدى بعض أعضاء هيئة التدريس بالنظام الداخلي للجودة في المعهد/ الاكاديمية.
- ضعف الالتزام لدى بعض أعضاء هيئة التدريس بمتطلبات الجودة وخاصة المتعلقة بالعملية التعليمية بسبب الإهمال.
- عدم تفرغ بعض أعضاء هيئة التدريس والسعي الى العمل الحر او خارج المعهد/ الاكاديمية.
- تعيين أعضاء هيئة التدريس بالمعهد/ بالأكاديمية لا يعتمد على المهارات والقدرات المطلوبة لتطوير وتحسين الجودة.
- الخلافات الشخصية في الأقسام العلمية على توزيع المقررات وانعكاس ذلك سلبا على علاقات العمل.

- وضع الامتحانات على النحو الذي يشجع الطلاب على الحفظ وليس التفكير.
- إلقاء المحاضرات من خلال الاتصال بالطلاب في اتجاه واحد (التلقين).
- عدم المعرفة الكافية لدى الطلاب بالنظام الداخلي للجودة في المعهد/ الاكاديمية.

النتائج:

- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين امكانية نجاح المعاهد العليا الخاصة في تطبيق معايير الجود الشاملة داخل إداراتها المختلفة .
- لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المعاهد الخاصة من حيث نوعية معوقات إدارة الجودة والاعتماد وفقا لإدراكات أعضاء هيئة التدريس.
- المعاهد العليا الخاصة الخاضعة للدراسة أقرت بأنها معاهدهم تواجه العديد من المعوقات التي تنعكس سلبا على قدرة هذه المعاهد في تطبيق نظمها الداخلية للجودة والاعتماد.
- توجد معوقات لتطبيق نظم إدارة الجودة والاعتماد المستخدمة في التحليل (٣٧ متغير) هناك ١٦ معوق فقط يتمتعون بعلاقة ذات دلالة إحصائية (مستوى الدلالة ما بين ١% و٥% وفقا لاختبار ت) بمستوى النجاح في تطبيق هذه النظم في المعاهد الخاضعة للدراسة، ولكن بصورة فردية (أي لكل معوق أو متغير على حده).
- تحقق الفرض الأخير الخاص بعلاقة المعوقات المدركة من خلال أعضاء هيئة التدريس بعدم القدرة على تحقيق متطلبات الجودة والاعتماد.
- تتحدد أهم المعوقات التي يمكن أن تساهم في التنبؤ بسلوك المتغير التابع (مستوى النجاح في تطبيق نظم إدارة الجودة والاعتماد في المعاهد الخاصة) فيما يلي:

- عدم توافر المعامل الكافية.
- عدم كفاية الأجهزة والمعدات المتوفرة الطلاب.
- عدم توافر الاحتياجات المالية الكافية لدعم البحث العلمي.
- عدم توافر الاحتياجات المالية لأشتراك أعضاء هيئة التدريس في المؤتمرات العلمية.
- مقاومة التغيير الناتج عن تطبيق نظم الجودة بسبب عدم الوعي بأهميته وفوائده لعضو هيئة التدريس نفسه.
- عدم المعرفة الكافية لدى بعض أعضاء هيئة التدريس بالنظام الداخلي للجودة في المعهد.
- انخفاض مرتبات أعضاء هيئة التدريس.
- عدم توافر المصادر المعلومات الكافية للمعرفة بأبعاد وعناصر ومتطلبات نظم الجودة والاعتماد.
- عدم المعرفة الكافية لدى بعض أعضاء هيئة التدريس بالنظام الداخلي للجودة في المعهد.

- ضعف الالتزام لدى بعض أعضاء هيئة التدريس بمتطلبات الجودة وخاصة المتعلقة بالعملية التعليمية بسبب الإهمال.
- عدم تفرغ بعض أعضاء هيئة التدريس والسعي الى العمل الحر او خارج المعهد.
- تعيين أعضاء هيئة التدريس بالمعهد لا يعتمد على المهارات والقدرات المطلوبة لتطوير وتحسين الجودة.
- الخلافات الشخصية في الأقسام العلمية على توزيع المقررات وانعكاس ذلك سلبا على علاقات العمل.
- وضع الامتحانات على النحو الذي يشجع الطلاب على الحفظ وليس التفكير.
- إلقاء المحاضرات من خلال الاتصال بالطلاب في اتجاه واحد (التلقين).
- عدم المعرفة الكافية لدى الطلاب بالنظام الداخلي للجودة في المعاهد.

التوصيات

توصلت الدراسة الحالية لمجموعة من التوصيات من أهمها:

- ضرورة تطبيق معايير الجودة والاعتماد بالمعاهد العليا الخاصة؛ حتى يمكنها تقديم خدمة تعليمية متميزة.
- أهمية تذليل الصعوبات أمام إدارات المعاهد العليا الخاصة لتحقيق الجودة والاعتماد، لما فيه من فائدة عظيمة تعود بالنفع على مخرجات عملية التعلم.
- ضرورة إلزام المعاهد العليا الخاصة بتحقيق معايير الجودة والاعتماد كشرط لاستمرار الاعتماد.
- ضرورة إعادة النظر في طرق التدريس.
- ضرورة إحداث تغيير جذري في نظم التقويم والامتحانات بالمعاهد العليا الخاصة.
- اتجاه المعاهد العليا الخاصة للمستفيدين من الخدمة التعليمية (الطلاب- أولياء الامور- مؤسسات الانتاج- جمعية تنمية المجتمع) لتحديد مواصفات الخريجين الملائمين لسوق العمل.
- على مجالس إدارات المعاهد وضع استراتيجية لاختيار القيادات الإدارية والاكاديمية في المستقبل؛ قيادات قادرة على تحقيق معايير الجودة والاعتماد.
- العمل على خلق ثقافة منفتحة بين مكونات العملية الإدارية والاكاديمية تسهم في تهيئة مكونات العملية التعليمية في المعهد من (إداريين- فنيين- أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة) وتوفير مناخاً ملائما لتحقيق معايير الجودة الشاملة.
- أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى (١%) بين جميع معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة والاعتماد وبين مستوى النجاح في تطبيق هذه النظم.

المراجع :

١. أسامة محمد السيد (٢٠٠٩): التخطيط الإستراتيجي وجودة التعليم وأعتماده، دسوق، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، ص .(٤٧).

٢. السيد محمود، ومحمد صبري (٢٠٠٩): اتجاهات معاصرة في إدارة المؤسسات التعليمية، القاهرة، عالم الكتب، ص ٦٥.

٣. الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، **دليل اعتماد مؤسسات التعليم العالي** ، (٢٠٠٩)، القاهرة ،ج.م.ع.

٤. بدوي، محمود فوزي أحمد ، (٢٠١٢)، "دراسة لأراء أعضاء هيئة التدريس في تطبيق نظام الاعتماد وضمان الجودة بجامعة المنوفية" **مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس** ، السعودية ،العدد ٣٢، الجزء الثاني.

٥. ثابت عبد الرحمن إدريس. (٢٠١٢) "معوقات إدارة الجودة والاعتماد في الجامعات المصرية الحكومية وفقاً لإدراكات القيادات الأكاديمية: دراسة تطبيقية "، **مجلة افاق جديدة للدراسات التجارية**، العدد الأول يناير.

٦. جمهورية مصر العربية- **الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، دليل اعتماد كليات ومعاهد التعليم العالي**. الإصدار الثالث، يوليو ، ٢٠١٥، ص (٣٨- ٥٢).

٧. جمهورية مصر العربية- وزارة التعليم العالي، مكتب تنسيق القبول بالجامعات والمعاهد العليا، ٢٠١٤/ ٢٠١٥، دليل المعاهد الخاصة العليا والمتوسطة، المنشاة بقرارات وزارية.

٨. حافظ فرج ، ومحمد صبري (٢٠٠٣): إدارة المؤسسات التربوية. القاهرة، عالم الكتب، القاهرة.

٩. حسين أحمد عبدالرحمن (٢٠١٧): معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المعاهد العليا الخاصة بالقاهرة الكبرى. **مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر**،١٧٢ (١)، ٣٥٦- ٤٥٤.

١٠.خالد محمد محمود سيد أحمد شيوب (٢٠١٥)، "**دور وحدات إدارة الجودة في خلق ثقافة الجودة لدي العاملين بجامعة عين شمس**"، رسالة ماجستير ، كلية التجارة ،جامعة عين شمس.

١١.سعاد بسيوني (٢٠٠١): بحوث ودراسات في نظم التعليم، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق.

١٢. سمر محمد أحمد حسن شاهين ،(٢٠١٥)،" **إطار مقترح لتحسين جودة الخدمة التعليمية : دراسة تطبيقية على جامعة عين شمس**"، رسالة ماجستير، كلية التجارة ، جامعة عين شمس.

١٣. عبدالعزيز القحطاني (٢٠١٨): دراسة تقويمية إدارة ضمان الجودة وتحسينها بجامعة الملك خالد كأحد معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي. مجلة العلوم التربوية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ١٦ (١)، ٤٠٣ - ٤٧٩

١٤.عمر مصطفى أحمد (٢٠١٣): تطوير الجودة بالتعليم الجامعي المفتوح بجامعة القاهرة. دراسة حالة، معهد العلوم التربوية، جامعة القاهرة، العدد(٢) ، مجلد ٢١.

١٥.فتحي درويش عشيبة (٢٠٠٠): الجودة الشاملة وامكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري. دراسة تحليلية- مجلة اتحاد الجامعات العربية، عدد (٣) يوليو، ص ٥٣٦.

١٦.محمد أحمد الخولي (٢٠٠٥): دراسة لمفهوم الجودة التعليمية الشاملة، ومدى تأثيرها على الأداء الاكاديمي، من واقع جامعة قطر. دراسة مقدمة لملتقى الإدارة الاستراتيجية لمؤسسات التعليم العالي، جامعة الملك خالد بالتعاون مع المنظمة العربية للعلوم الإدارية، (١٠- ١٢) يوليو،ص ٤.

١٧.محمد جبر دريب (٢٠١٤): معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم العالي. مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الإنسانية، ١٨- ٣٩.

١٨.يوسف محمد آل داوود (٢٠٠٧): تطبيق الجودة في التعليم العالي. القاهرة، إصدارات المعهد القومي للإدارة.

المراجع الاجنبية

1. Houseton, D., E. (2008): Rethinking quality and improvement in higher education " quality and improvement in higher education" quality Assurance in education. 16 (1), PP. 60- 89.
2. Jezierska, J., N. (2009): Quality assurance policies in European higher education area-A comparative case study , las vegas Nevada university.
3. Aaker, D.A., Kumar, V. and Day, G.S., (2011), Marketing Research (10th edition), John Wiley and Son Inc., New York.
4. Batool, Zia; Rashid; Muhammad; Riaz; Nishat.(2013). Quality Assurance
5. Brown, Roger. (2013). Endpiece Mutuality Meets the Market: Analysing Changes in the Control of Quality Assurance in United Kingdom Higher Education 1992-2012, Higher Education Quarterly, Vol. 67, No. 4, pp. 420-437.

6. El fakih, Muhammad. (2015). The importance of total quality in technical colleges in the Kingdom of Saudi Arabia from the viewpoint of training the staff members, Arab Journal to ensure the quality of university education, Volume VIII, Issue Management (20),pp. 89: 57.
7. Heap, James.(2013). Ontario's Quality Assurance Framework: A Critical Response, Interchange, 44, pp 203–218.
8. Reflections on Higher Education in Pakistan, Journal of Educational Research,Vol. 16 No.2, Dept of Education IUB, Pakistan,pp 45–53.
9. Motawani, R.J.(2011): Critical factors and performance measures of total Quality management' The TQM Journal, P. 46.
10. Stukalina, Yulia.(2014). Identifying Predictors of Student Satisfaction and Student Motivation in the Framework of Assuring Quality in the Delivery of Higher Education Services, Business, Management and Education, 12(1), pp.127–137.
11. Oakland, J., S. (2010): Total Quality management– the route to performance. London, Butterworth Heineman. P. 19.
12. Valeria, C., M (1998): Diagnostic and prescriptive instruments of quality indicators. ' TQM' Journal, Vol. (1), No., (4).PP. 91– 137.