مجلة البحث العلمي في الآداب
(مجلة علمية محكمة)
(ISSN2356-8321) (Print)
(ISSN2356-833X) (Online)
https://jssa.journals.ekb.eg/

اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو آليات تحقيق جودة التعليم الجامعي
دراسة ميدانية مقارنة بين اعضاء هيئة التدريس فى الكليات النظرية والعملية بجامعة الكويت

د| محمد منيف العجمي
الأستاذ المشارك بكلية التربية الأساسية بالكويت

mohamedmanef92@gmail.com

المستخلص:
هدف البحث إلى التعرف على اتجاهات اعضاء هيئة التدريس نحو اليات تحقيق جودة التعليم الجامعي، وتكونت عينة البحث من (١٢٠) عضو هيئة تدريس بجامعة الكويت ، منهم (٦٠) عضوا بالكليات العملية، و (٦٠) عضوا بالكليات النظرية، كما تم تقسيمهم إيضا حسب الدرجة العلمية (أستاذ – استاذ مشارك – استاذ مساعد) قوام كل منهم (٤٠) فردًا، وتم استخدام استبيان لقياس مستوى جودة التعليم الجامعي، وهو من إعداد (الباحث) أشارت نتائج الدراسة إلى أن اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة على درجة متوسطة من الإيجابية، إذ بلغ المتوسط في أهداف تطبيق نظام الجودة (٢.١٤) في حين بلغ المتوسط الحسابي لحرص الكلية على أن تقدم برامج تثقيفية لنشر ثقافة الجودة (٢.٣٩)، والطريقة المتبعة في التعليم في الكلية تسعى الى تحقيق جودة العملية التعليمية (٢.٢١)، وتحقق لبرامج الدراسية التى تدرسها تحقق الجودة (٢.٢٤)، ومقترحاتك لتعديل وتطوير نظام التعليم بالكلية لتحقيق الجودة ليصبح ملائماً لاحتياجات سوق العمل (٢.١١)، وتوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠.٠١) بين اساتذة الكليات العملية والنظرية في اتجاهاتهم نحو اليات جودة التعليم ، لصالح اساتذةالكليات العملية، وتوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠.٠١) بين أعضاء هيئة التدريس في اتجاهاتهم نحو اليات جودة التعليم وفقًا للدرجة العلمية، لصالح درجة الأستاذ

الكلمات المفتاحية :
اعضاء هيئة التدريس - آليات الجودة - جودة التعليم الجامعى

مقدمة

الجودة هي العملية البنائية التي تهدف إلى تحسين المنتج النهائي.وهي الامتياز والتفوق، ويراها البعض على أنها عدم وجود عيوب في العناية أو الخدمة، كما يفكر البعض الآخر في أنها ترتبط بسمات المنتج أو سعره[i].وتشتق كلمة الجودة Quality من الأصل اللاتيني Qualis الذي يعني نوعية شيء ما.

وتعد الجودة مفهومًا اقتصاديًا برز نتيجة التنافس الصناعي والتكنولوجي بين الدول الصناعية المتقدمة؛ بهدف مراقبة جودة الإنتاج، وكسب ثقة السوق والمشتري، وبالتالي تركز الجودة على التفوق والامتياز لنوعية المنتج في أي مجال.

معنى الجودة كما ورد في بعض المعاجم العربية، حيث يشير المعجم الوسيط إلى أن الجودة تعني كون الشيء جيدًا وفعلها "جاد" والكيفية مصدر من لفظ "كيف" وكيفية الشيء تعني حالته وصفته[ii].

أما جوزيف جوران Joseph Jouran فيرى أن الجودة تعني الملاءمة في الاستعمال، وأكد أن المهمة الأساسية لها تتركز في تنمية برنامج الإنتاج أو الخدمات التي تقابل احتياجات العملاء[iii].

وتعد إدارة الجودة الشاملة مفهومًا عالميًا يساعد أية مؤسسة على تحقيق مستويات عالية من الأداء، وهي عملية استراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقتها من المعلومات التي تمكنها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية على مختلف مستويات التنظيم بإبداع؛ لتحقيق الجودة والتحسين المستمر للمؤسسة، لذا تأتي الجودة في مقدمة الاهتمامات الاستراتيجية التي نواجهها في حياتنا، وفي مجالات أعمالنا وتخصصاتنا، ويرجع ذلك إلى التقدم العلمي والتقني المتلاحق، وتزايد حدة المنافسة بين المؤسسات الإنتاجية والخدمية في ظل زيادة العرض على الطلب[iv].

وقد أشارت معظم الدراسات إلى أن تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة يرجع إلى الرواد الأوائل منهم الباحثان Deming and Juran اللذان قدما في فترة الثمانينيات هذا المفهوم من خلال دراستهما وكتاباتهما، خاصة في اليابان بكونه مدخلًا إداريًا يركز على الجودة، ويعتمد على مشاركة جميع أفرادها بهدف الوصول إلى النجاح الطويل الأمد من خلال تحقيق رضاء الزبون والمنافع لجميع أفراد المنظمة والمجتمع، وذلك من خلال التغيير الجوهري في ثلاثة أبعاد:

١. التغيير في التقنية وتكنولوجيا المنظمة، وبمعنى آخر: تغيير طريقة إنجاز العمل.
٢. التغيير لثقافة المنظمة من القيم والمعتقدات الخاصة بوظائف المنظمة.
٣. التغيير لنظام المنظمة السياسي، مثل عمليات اتخاذ القرار.[v]

وبدأ التفكير في مفهوم تأكيد الجودة سنة ١٩٥٦، ثم تطور بعد ذلك ليأخذ أبعاده كأسلوب فعال في مجال الرقابة على الجودة، ويقوم هذا المفهوم على فلسفة مفادها أن الوصول إلى مستوى متقدم من الجودة وتحقيق إنتاج دون أخطاء يتطلب رقابة شاملة على كافة العمليات، وذلك من مرحلة تصميم المنتج حتى وصوله إلى المستهلك، وهذا يعني وجوب تضافر جهود مشتركة من قبل جميع الإدارات المعنية بتنفيذ هذه المراحل[vi]، وبناءاً على ذلك فإن أسلوب تفكير الإدارة ينبغي أن يتغير ليطور فلسفة رقابية تعتمد على الوقاية بدلا من الفحص واكتشاف الأخطاء بعد فوات الأوان[vii].

وخلال الثمانينات من القرن الماضي، توسعت فكرة مشاركة العاملين كافة في المؤسسة للسيطرة على الجودة، وأطلق على هذا المنظور اسم إدارة الجودة الشاملة الذي عرف على أنه الاتفاق على هيكل عمل موثق للمؤسسة ككل بصورة إجراءات فنية وإدارية فعالة متكاملة، وتوجيه الأعمال المتناسقة للأفراد والماكينات والمعلومات الخاصة بالمؤسسة بأفضل الطرق عملية، لضمان رضا المستهلك على الجودة[viii].

اولا :مشكلة الدراسة:

فى ظل الاهتمام الرسمي بموضوع الجودة، سعت العديد من الجامعات إلى تبني هذا المفهوم وتطبيقه كوسيلة أساسية للتحسين المستمر، حيث أنه بدون وجود ثقافة الجودة لدى أعضاء هيئة التدريس، وبدون وجود ثقافة تنظيمية أو مناخ يساعد على تحقيق الجودة فإن الجهود التي تبذلها الجامعة لتحقيق معايير الجودة الشاملة قد لا يحالفها النجاح، لأن إدراك أعضاء هيئة التدريس لأبعاد هذا المفهوم، ورغبتهم فى تطبيقه يعد من الأمور الهامة التي تساعد على التطبيق الناجح له، وهو ما أكدته إحدى الدراسات والتي توصلت في نتائجها إلى أن أهم معوقات تطبيق معايير الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي القصور في فهم الجودة وقلة الرغبة في تطبيقها، وعدم وضوح هذا الفكر لدى الكثير من أعضاء هيئة التدريس، ومقاومة بعضهم لهذا التوجه، بالإضافة إلى قصور في التوعية

وبناء على ما سبق تتبلور مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

*ما اتجاهات اعضاء هيئة التدريس نحو اليات تحقيق جودة التعليم الجامعى فى الكليات النظرية والعملية بجامعة الكويت ؟

ثانيا:أهمية الدراسة:

١- مسايرة موضوع الدراسة للاتجاهات والمتغيرات العالمية الحديثة نحو تطوير العملية التعليمية.
٢- ترسيخ ثقافة الجودة من خلال إبراز مميزات تطبيقها وزيادة الوعي بها لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم.
٣- تتبع أهمية البحث الحالي من أهمية تطبيق معايير الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي ومن أهمية الفئة التي يتناولها وهي هيئة التدريس الذين تتوقف جودة ما تقدمه الجامعة من عمليات ومخرجات على جودة معرفتهم الشاملة وإداركهم التام بهذه المعايير.
٤- ندرة الدراسات والبحوث التي أجريت حول اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو تطبيق معايير الجودة والاعتماد في جامعة الكويت حدود علم الباحث.

ثالثا :تساؤلا ت الدراسة :

١- ما اتجاهات اعضاء عينة الدريس بالكليات النظرية والعملية بجامعة الكويت نحو أهداف تطبيق نظام الجودة ؟
٢- ما اتجاهات اعضاء عينة الدريس بالكليات النظرية والعملية بجامعة الكويت نحو تبنى الكلية لبرامج تثقيفية لنشر ثقافة الجودة؟
٣- ما اتجاهات اعضاء عينة الدريس بالكليات النظرية والعملية بجامعة الكويت نحو اسهام الطريقة المتبعة في التعليم في الكليات فى تحقيق جودة العملية التعليمية؟
٤- ما اتجاهات اعضاء هيئة الدريس بالكليات النظرية والعملية بجامعة الكويت نحو مدى تحقيق برامج الدراسية فى تحقيق الجودة في، الكليات؟
٥- ما اتجاهات اعضاء عيئة الدريس بالكليات النظرية والعملية بجامعة الكويت نحو تعديل وتطوير نظام التعليم بالكليات لتحقيق الجودة ليصبح ملائماً لاحتياجات سوق العمل؟
٦- هل توجد فروق بين اتجاهات اعضاء هيئة الدريس بالكليات النظرية والعملية بجامعة الكويت نحوقضايا الجودة المطروحة ؟
٧- هل توجد فروق بين اتجاهات هيئة الدريس بالكليات النظرية والعملية بجامعة الكويت وفقًا للدرجة العلمية؟

رابعا :أهداف الدراسة

١- رصد اتجاهات اعضاء هيئة التدريس نحو مستوى تطبيق نظام الجودة في الكلية.
٢- رصد اتجاهات اعضاء هيئة التدريس نحو حرص الكلية على تقديم برامج تثقيفية لنشر ثقافة الجودة.
٣- رصد اتجاهات اعضاء هيئة التدريس نحو مدى تحقيق الطريقة المتبعة في التعليم في الكلية فى تحقيق جودة .
٤- رصد اتجاهات اعضاء هيئة التدريس نحو اسهام برامج الدراسية فى تحقيق االجودة
٥- رصد اتجاهات اعضاء هيئة التدريس نحو تعديل وتطوير نظام التعليم بالكلية لتحقيق الجودة ليصبح ملائماً لاحتياجات سوق العمل.
٦- التعرف على الفروق بين اعضاء هيئة التدريس فى قضايا الجودة فى الكليات العملية والنظرية.
٧- التعرف على الفروق بين أعضاء هيئة التدريس فى قضايا الجودة وفقًا للدرجة العلمية.

خامسا:منهج وادوات الدراسة :

يعد هذا البحث من البحوث الوصفية التي تستهدف دراسة ظاهرة معينة هي معرفة اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو تحقيق جودة التعليم الجامعى.
استخدم الباحث منهج المسح الاجتماعى بالعينة ،ادوات جمع المادة الميدانية اعتمدت الدراسة على الاستبيان كاداه اساسية لجمع المادة الميدانية

- **عينة الدراسة.**

تكونت عينة الدراسة من (١٢٠) أستاذ جامعي منهم (٦٠) بالكليات العملية و (٦٠) بالكليات النظرية، ومنهم (٤٠) أستاذ، و (٤٠) أستاذ مشارك ، و (٤٠) استاذ مساعد.

- **المعالجات الإحصائية للدراسة.**

بعد التطبيق العملي للدراسة على ١٢٠ فرد من أعضاء هيئة التدريس قام الباحث بعملية مراجعة الاستمارات وفرزها وترتيبها وترميزها ثم قام الباحث بإدخال البيانات الخاصة على برنامج SPSS وهو البرنامج المستخدم في تحليل بحوث العلوم الاجتماعية والإعلام وقد اعتمد الباحث فى دراسته على الأساليب الإحصائية التالية من خلال برنامج SPSS.

١- استخراج التكرارات والنسب المئوية.
٢- اختيار (كا٢) لمعرفة العلاقة الارتباطية بين استجابات المبحوثين على أسئلة الاستبيان والمتغيرات الأخرى.
٣- معامل تحليل التباين في اتجاه واحد (أنوفا) ويمكن استخدامه في أكثر من متوسطين.
٤- معامل ارتباط بيرسون لقياس معامل الارتباط.
٥- اختيار تاء T.test وذلك لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطين.

مجالات الدراسة (المجال المكاني

- تمثل المجال المكانى فى جامعة الكويت بكلياتها المختلفة
- المجال الزمنى :تم اجراء الدراسة الميدانية فى شهور من فبراير ٢٠٢٢حتى مايو ٢٠٢٢
- المجال البشري تم تطبيق الدراسة على عدد(١٢٠)من اعضاء هيئة التدريس بجامعة الكويت بواقع ٦٠ عضو هيئة تدريس من الكليات النظرية و٦٠ عضوا من الكليات العملية بواقع عدد(٢٠)استاذ و(٢٠)استاذ مشارك،وعدد ٢٠ استاذ مساعد وذلك فى كل من الكليات النظرية والكليات العملية

سابعا :مفاهيم الدراسة:

- الاتجاه: هو نظام أو تنظيم ثابت نسبياً من عناصر المعرفة والشعور والميل أو الاستعداد أو السلوكي نحو موضوع ما أو موقف أو شخص أو شيء معين، وهو يمثل مرحلة سابقة للسلوك الفعلي أو الاستجابة ويرتبط بها بشكل تفضيلي أي من حيث الرفض أو القبول لأي مما سبق
- الجودة: عرفتها الجمعية الأمريكية لضبط الجودة أنها مجموعة الخصائص والصفات الخاصة بالمنتج التي تؤثر قابليتها على إرضاء المستهلك المحددة والواضحة والضمنية، وتشير الحاجات الضمنية إلى رضا المستهلك"[ix].
- ثقافة الجودة: يعرف (جون وودز John A. Woods) "ثقافة الجودة" بأنها "مجموعة من القيم والمواقف والمعتقدات، وأنماط السلوك التي يتميز بها أعضاء المنظمة على اعتبار أن "ثقافة الجودة" تمثل طريقًا قويًا في التأثير على السلوك المرغوب للأفراد داخل تلك المنظمة[x].
- **ثامنا :الاتجاهات النظرية فى جودة التعليم الجامعى**
- الاتجاه الوظيفي: يعنى بالاتجاه الوظيفي, ذلك الاتجاه الذي يشمل النظريات الآتية: النظريات البنائية الوظيفية ، ونظرية رأس المال البشري , ونظرية التطور ، وتحليل النظم، وهذه النظريات –رغم وجود اختلافات كثيرة– فيما بينها, تكون اتجاهًا واحدًا. بالمعنى الذي استخدمه توماس كون T. Kuhn، وقد هيمن هذا الاتجاه الوظيفي على علم اجتماع التربية هيمنة كاملة منذ مطلع الخمسينات، حتى أزمة الستينيات، وما زال هذا الاتجاه رغم أزمته يمثل العلم السائد في التربية. وتتفق مجموعة النظريات التي يشملها الاتجاه الوظيفي حول مجموعة من الافتراضات النظرية التي تحدد طبيعة المجتمع والتربية والعلم الاجتماعي [xi].

وتتركز رؤية أصحاب هذا الاتجاه في تصورهم للعلاقة التبادلية بين القطاع التعليمي والتربوي وبقية النظم الاجتماعية الأخرى، وخاصة عند طرح أصحابه لكثير من المفهومات الوظيفية التي استخدمها الجيل الأول من رواد علم الاجتماع، والتي جاءت من منطلق تصورهم الأيديولوجي الذي يركز على أهمية النظام التربوي في المحافظة على النسق الاجتماعي الذي يوجد فيه،

و قد سعى فيبر في تحليلاته إلى أن يعالج كثيرًا من نواحي القصور والمشكلات الفعلية التي تواجه نظام التعليم العالي في ألمانيا, وذلك عن طريق تحليلاته المقارنة لمميزات نظام التعليم العالي في الولايات المتحدة, وقد أدرك أن من أهم القضايا والمظاهر البنائية والوظيفية للجامعات في كل من الدولتين, هي مشكلة العملية التعليمية وطرق التدريس الجامعي ونوعية الحياة الجامعية للطلاب والعلاقة بين الجامعة والمجتمع, والعلاقة بين الدولة والجامعة ونوعية البيروقراطية الموجودة وطبيعة الكفاءات الإدارية التي تمتاز بها بعض الجامعات الألمانية، بالإضافة إلى تصوراته للجامعة كتنظيم متميز عن البيروقراطيات والمؤسسات المجتمعة الأخرى واختلاف طبيعة الجامعات بوصفها ممثلًا عن التنظيمات السياسية الأخرى, وخاصة الأحزاب السياسية على سبيل المثال [xii].

وتسعى الجامعات الحديثة إلى تفعيل عمليات التمثيل والتقليد والمحاكاة، مع الأخذ بعين الاعتبار العديد من الامتيازات التي حصلت عليها عن طريق ما سمي بالتنشئة الثقافية وتوعية الصفوة العلمية والأكاديمية، التي حصلت عليها في المجتمع البريطاني، وهذا ما حدث في الولايات المتحدة لعملية التكيف لنماذج الجامعات الألمانية، وأفكارها العلمية والأكاديمية حتى تتلاءم مع طبيعة البيئية الاجتماعية المختلفة، وبالفعل حدث كثير من التعديلات والتغيرات على نوعية الأفكار والأساليب العلمية والأكاديمية.

من ناحية أخرى حاول "أشبي" أن يحلل عمليات تكيف الجامعات، في الوقت الحاضر مع طبيعة التغيرات البيئية المستمرة؛ فتصور أن الجامعات ما هي إلا بناءات عضوية تقوم بعمليات التمثيل والتطور والنمو، طبقًا لقوانينها ولوائحها الداخلية الخاصة بها، حيث أصبحت الجامعات اليوم أهم المؤسسات التي يعتمد عليها الاقتصاد الحديث، وبقاء الأمم واستمرار وجودها.

ويكشف تاريخ تطور الجامعات طبيعة نشأتها داخل المجتمعات وتكيفها مع نوعية الحكومات في العصور القديمة والوسطى والحديثة، والتي استطاعت فيه نيل اهتمام حكومات مجتمعاتها؛ نظرًا لأدوارها الوظيفية المتعددة، والتي تكرس أساسًا لخدمة المجتمع وتقدمه؛ فالجامعات هي أساس لنقل التراث الثقافي، وهي تشبه الأنساق الوراثية لأنها تخضع في نشأتها وتطورها لمثل هذه الأنساق[xiii] ولهذا يجب عليها أن تكيف نفسها مع المجتمع الذي تعيش فيه، ذلك التكيف الذي يعزز من بقائها واستمراريتها في الوجود.

ثقافة الجودة: مفهوم ثقافة الجودة: أشار المعجم الوجيز إلى أن كلمة ثقافة من "ثقف" فلان ثقافة أي: صار حاذقًا فطنًا، وثقف الإنسان: أي أدبه وعلمه، وثقف الشيء: أي أقام به المعوج منه وسواه، والثقافة: أي العلوم والمعارف والفنون التي يطلب العلم بها والخدمة فيها[xiv].

وفي ظل اتساع نطاق مفهومي الثقافة والجودة، فقد تعددت مفاهيم ثقافة الجودة كما يلي: يعرف فيليب أتكنسون "ثقافة الجودة" بأنها: الطريقة التي تؤدى بها الأعمال من حولنا، ويشعر فيها الأفراد بحرية المشاركة بأفكارهم في حل المشكلات واتخاذ القرار، واعتبار هذه الأفكار بمثابة قواعد تحكم قيمهم وسلوكياتهم أثناء تأديتهم أعمالهم[xv].

كما أشار شهاب العثمان إلى أن "ثقافة الجودة" هي "المحصلة لما يجري تعلمه بصورة جماعية أو مشتركة عن القيم المرتبطة بالجودة، بينما تقوم المنظمة بتطوير قدرتها ليكتب لها الاستمرار والحياة في البيئة الخارجية، ولكي تصبح قادرة على التعامل مع شئونها الداخلية[xvi].

وذكر "سلامة عبد العظيم" أن ثقافة الجودة تشير في تحليلها النهائي إلى مجموعة القيم والمعتقدات والاتجاهات والاستراتيجيات التي تغرسها الإدارة العليا في نفوس العاملين بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم، وبديهي أن هذه القيم إذا تم اكتسابها من قبل هؤلاء الأفراد فإنها تصبح ثقافة تنظيمية ملزمة لكل أعضاء الجماعة، وتلقن لكل عضو جديد باعتبارها الأسلوب الأمثل للتعامل مع المشكلات في عمليات التكيف الخارجي والتكامل الداخلي، وبالتالي تعزز السلوكيات المنسجمة مع الجودة[xvii].

يؤدي التعليم دورًا مهمًا في تطوير المجتمع وتنميته، وذلك من خلال مساهمة مؤسساته في تخريج الكوادر البشرية المدربة على العمل في كافة المجالات والتخصصات المختلفة، وتعد الجامعة من أهم هذه المؤسسات، حيث يناط بها مجموعة من الأهداف تندرج تحت وظائف رئيسية ثلاثة، هي التعليم وإعداد القوى البشرية، والبحث العلمي إضافة إلى خدمة المجتمع[xviii].

وتعد الجامعة أهم المؤسسات الاجتماعية التي تؤثر وتتأثر بالجو الاجتماعي المحيط بها، فهي من صنع المجتمع من ناحية، ومن ناحية أخرى هي أداته في صنع قيادته الفنية والمهنية والسياسية والفكرية، ومن هنا كانت لكل جامعة رسالتها التي تتولى تحقيقها؛ فالجامعة في العصور الوسطى تختلف رسالتها وغايتها عن الجامعة في العصر الحديث، وهكذا لكل نوع من المجتمعات جامعته التي تناسبه[xix].

وفي مطلع القرن الواحد والعشرين تعمل الجامعات على تقديم خدمات نموذجية عملية مباشرة للمجتمع في مختلف مجالات الحياة، فهي تسعى لحل مشكلاته وإنمائه وتزويده بالطاقات البشرية القادرة على قيادته.

ومن هذا المنطلق برزت إلى وجود فكرة المسئولية المجتمعية للجامعة، وهي تختلف عن فلسفة الجامعة بمفهومها التقليدي، حيث إن الهدف الأساسي أن تكون الجامعة أكثر قربًا من المجتمع الذي تنشط فيه، وعلى أن تكون المؤثر الإيجابي في حياة الأفراد، وتحسين استغلال الموارد وتحقيق إنتاجية عالية.

معوقات جودة التعليم الجامعي:

تختلف المعوقات والعوامل التي تؤدي إلى فشل المؤسسات الجامعية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة من مرحلة لأخرى ، وفيما يلي توضيح لبعض هذه العوامل بحسب كل مرحلة، وذلك على النحو الآتي:

١- مرحلة الإعداد أو البدء:

تفشل الجهود-في هذه المرحلة- نتيجة لغياب التزام الإدارة العليا ودعمها، واختيار الوقت غير المناسب، وعدم التخطيط السليم عند الإعداد والتنفيذ لبرامج التدريب، وتأخر ظهور النتائج خلال المدى القصير.

٢- مرحلة تنظيم القوى ونشر مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة:

تفشل الجهود هنا لعدة أسباب تتمثل في: اختلاف الاستراتيجيات التي تعتمد عليها المؤسسة وتباينها وعدم تكاملها، ووجود مقاييس غير مناسبة، والاعتماد على الأنظمة التقليدية لتقويم الأداء، وعدم مناسبة أنظمة التعويض والمكافآت التقليدية.

٣- مرحلة التكامل: تفشل جهود المؤسسة في هذه المرحلة نتيجة لفشل المؤسسة في نقل السلطات الحقيقية للعاملين، مع الإبقاء على الممارسات والأساليب الإدارية التقليدية، والتصميم غير السليم والواضح للتنظيم والوظائف، والاعتماد على أنظمة الأعمال التقليدية، والفشل في توجيه سياسة التعليم والفشل في انتشار الابتكار داخل المؤسسة[xx].

كما يرى ستيفن كوفي Stephen-covey - أحد أبرز علماء الإدارة المعاصري أن الأسباب الرئيسية التي تعرقل الجودة في أية منظمة هي[xxi]:

فقدان الثقة في المدير، والاتصالات الرديئة، والموظفون غير المنضبطين، وضيق الوقت، والانفراد في الرأي، وسوء نظام المكافآت والحوافز.

ويمكن إضافة الأسباب التالية أيضًا: التسلسل الهرمي الصارم، وعدم مرونة الاتصالات الصاعدة، والميل إلى تفادي المسئولية، والخوف من الفشل، والإحجام عن تفويض السلطة، والروتين المعوق.

وقد تواجه المؤسسة الجامعية عند تطبيقها TQM المعوقات التالية[xxii]:

- قصور التخطيط في المؤسسة الجامعية.
- نقص وعي العاملين بسياسة الجودة.
- ضعف تواصل الإدارة، والعاملين، وأعضاء هيئة التدريس، والطلبة.
- استبعاد متطلبات المجتمع في مفهوم الجودة.
- تقرير تطبيق إدارة الجودة الشاملة قبل إعداد البيئة الملائمة لتقبلها.
- التركيز على تقييم الأداء، وليس تقييم القيادة الواعية التي تساعد الأفراد على تحقيق جودة أعلى وبالتالي تتحول الإدارة إلى إدارة للتخويف.
- TQM تحتاج إلى مزيد من الوقت والجهد في بداية التطبيق.
- اتباع أنظمة وسياسات وممارسات لا تتوافق مع مدخل TQM.

- تبني تجارب جاهزة لتحسين الجودة، قد لا تتفق مع احتياجات المؤسسة الجامعية، إضافة إلى كل هذا هناك معوقات أخرى من أهمها[xxiii]:

عدم الإلمام بالأساليب الإحصائية لضبط الجودة.

توقع النتائج السريعة للفوائد التي يمكن أن تتجنبها المنظمة من جراء تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

تؤكد الدراسات التي أجريت في الجامعات بشكل عام أن هناك بعض المعوقات المتعلقة بتطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، ومن أهم هذه المعوقات ما يلي[xxiv]:

أ. المواقف السلبية لبعض العاملين في الجامعات لتطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة فيها [xxv].

ب. شعور الأكاديميين بأن تطبيق إدارة الجودة الشاملة سيسلبهم الاستقلالية التي يتمتعون بها، وصعوبة التوفيق بين ما يتمتعون به من تفويض للسلطة وما تقتضيه إدارة الجودة الشاملة من رقابة؛ لتحقيق أهداف الجامعة في صور مضامين إدارة الجودة الشاملة [xxvi].

ج. الثقافة المنظمة السائدة في الجامعات ترعى وتشجع وتكافئ الإنجازات الفردية أكثر بكثير من رعاية الإنجازات الجماعية والتنظيمية وتحفيزها [xxvii].

د. يقاوم بعض أعضاء هيئة التدريس في الجامعات أنشطة الاعتماد الأكاديمي بحجة أن ذلك يتعارض مع الحرية الأكاديمية؛ لأن ذلك يلزمه بنتاجات تعلم معينة وتحديد محتوى معين لكل مادة [٥].

يضيف بوكميش جملة من العقبات أبرزها ما يلي[xxviii]:

١. قصور إدراك بعض المدراء لأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، والفوائد التي تنتج عنها؛ وذلك بسبب غياب النظرة الاستراتيجية لدى هؤلاء المسئولين حول الإدارة بوصفها آلية فعالة لتحسين أداء المنظمة، وتحقيق ميزة تنافسية, وكسب حصة سوقية إضافية، وغير ذلك من المزايا والمنافع.

٢. تعدد اللوائح والقوانين المعمول بها، وميلها إلى التعقيد، الأمر الذي يؤدي إلى ضياع الوقت والجهد وانخفاض الأداء.

٣. التخويف من التكاليف.

٤. قصور التخطيط للتدريب.

٥. سيادة ثقافة الأشخاص بدلًا من ثقافة الجودة.

وهناك محاولة للتعرف على بعض المعوقات الأخرى التي تعيق تطبيق أسلوب الجودة الشاملة في الجامعات نذكر أهمها[xxix]:

١) الهيكل التنظيمي للجامعات: يعاني الهيكل التنظيمي للجامعات من بعض جوانب القصور والخلل التي تؤثر على فعالية العملية التعليمية والإدارية؛ حيث يوجد اهتمام كبير بالشكل التنظيمي، بغض النظر عن مدى ملاءمته لظروف العمل الفعلية واحتياجاته، وكذلك تداخل الوظائف المختلفة، فكل هذا يؤدي إلى عدم قدرة الهيكل التنظيمي على الوفاء بمتطلبات تطبيق أسلوب الجودة الشاملة.

٢) انعدام التساوي في الهدف والغرض: كثيرًا ما تقسم الأهداف إلى شهرية وربع سنوية وسنوية وغيرها من دون العمل المستمر من أجل تحسين الجودة والوفاء باحتياجات الطالب ورغباته.

٣) التركيز على تقييم الأداء: وليس على القيادة الواعية التي تساعد الأفراد في تحقيق الجودة الشاملة بأعلى المستويات، وبالتالي تتحول الإدارة إلي إدارة بالأرقام، مما يؤدي إلى تحويل معدلات أداء العاملين إلى معدلات قصيرة الأجل .

٤) تعدد المستفيدين من التعليم الجامعي: يترتب عليه صعوبة تحديد الأولويات بين الخدمات الواجب توافرها مع صعوبة تحديد معايير قياس مدى جودة الخدمات التي تقدمها.
٥) الخلط بين التدريب وتقييم الأداء: وهذا يعني إهمال احتياجات العاملين التدريبية لفهم هذا الأسلوب؛ إضافة إلى إهمال أبعاده ومعاييره عند تقييم الأداء.
٦) عدم استقرار الإدارة وتغييرها الدائم: بمعنى تعاقب المديرين على الإدارة الواحدة أو مما لا يمنحهم الفرص لفهم اهتماماتهم وتطبيقاتها التي تختلف عن اهتمامات المدير السابق أو اللاحق.
٧) ندرة البيانات والمعلومات الكافية: على نحو دقيق وسريع عن النظام التعليمي وإدارته، وذلك لعدم توافر أنظمة المعلومات الفعالة، بل الاعتماد على الأساليب التقليدية في جمع المعلومات والبيانات عن إدارة التعليم الجامعي وتطويرها.
٨) ضعف النظام المعلوماتي للإدارة: بمعني عدم اعتمادها على التقنية الحديثة في بناء أجهزة الاتصال التي تنقل هذه المعلومات بين الأطراف المعنية في الإدارة وتوصيلها لصانعي القرارات في الوقت المناسب.
٩) كثرة القوانين واللوائح وعدم وضوحها: تتعدد القوانين واللوائح التي صدرت بخصوص التعليم الجامعي، إضافة إلى أن بعض هذه القوانين واللوائح تميل إلى التعقيد وعدم الوضوح، ويؤدي ذلك إلى عدم التخطيط، وإلى وجود تفسيرات عديدة لكل قانون أو لائحة، الأمر الذي يترتب عليه كثير من المشكلات في مجال التنفيذ.

تاسعا :الدراسات السابقة: الدراسات العربية:

١. دراسة حياة الحربي(٢٠٠٣م) [xxx]: بعنوان: "إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الجامعات السعودية".

تهدف الدراسة إلى التعرف على اتجاهات الهيئة الأكاديمية السعودية نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، ومدى إسهام هذا التطبيق في تطوير الجامعة من وجهة نظرهم.

وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي والاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها:

١. مالت اتجاهات الهيئة الأكاديمية (عينة الدراسة) إلى الموافقة بدرجة فوق المتوسطة على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالجامعات السعودية.
٢. جاء مبدأ التخطيط الاستراتيجي للجودة، والقيادة الفعالة والتعليم والتدريب المستمر في مقدمة المبادئ التي وافقت (عينة الدراسة) على تطبيقها في الجامعات السعودية بدرجة فوق المتوسط.
٣. أجمعت (عينة الدراسة) على أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يسهم في تطوير الجامعات السعودية بدرجة فوق المتوسط.

وقدمت الباحثة عددًا من المقترحات من أجل المساهمة في تبني أسلوب إدارة الجودة الشاملة وترسيخه في الجامعات السعودية، كان من أهمها:

١. ضرورة اقتناع المسئولين عن التعليم العالي بأهمية هذا الأسلوب وجدواه، والتشجيع على تطبيقه.
٢. العمل على إنشاء إدارة للجودة الشاملة بوزارة التعليم العالي.
٣. ضرورة الإسراع في البدء في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير خدماتها وتحسين مخرجاتها.

٢. دراسة محمد عباس محمد (٢٠٠٣م)[xxxi]: بعنوان: " إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها على جامعة جنوب الوادي في ضوء الثقافة التنظيمية".

تهدف الدراسة إلى التعرف على مفهوم الثقافة التنظيمية وأبعادها المتوافقة مع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي المصري، والتعرف على مقومات الثقافة التنظيمية السائدة في جامعة جنوب الوادي من وجهه نظر: (الإدارة العليا- الإدارة الوسطى- الإدارة التنفيذية)، وبيان مدى مناسبة هذه المقومات لتطبيق تلك الإدارة.

وتوصلت الدراسة إلى أن التعليم الجامعي -بما يتضمنه من مدخلات، وما تجري فيه من عمليات للحصول على مخرجات معينة- يكون مثله مثل مجال الأعمال، ويمكن تطبيق هذا المدخل على التعليم الجامعي بالدول المتقدمة.

كما توصلت الدراسة إلى وجود مجموعة من المعوقات التي قد تجعل من الصعب تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

وهي: ١- طبيعة البناء التنظيمي المزدوج للكليات والجامعات.

٢- عجز الثقافة التنظيمية للجامعات عن الوفاء بمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة. ٣- عدم شيوع أو غموض مفاهيم إدارة الجودة الشاملة.

٣. دراسة أحمد بدح (٢٠٠٣م)[xxxii]: بعنوان: " إدارة الجودة الشاملة أنموذج مقترح للتطوير الإداري وإمكانية تطبيقه في الجامعات الأردنية".

تهدف الدراسة إلى تطوير أنموذج لإدارة الجودة الشاملة، والتعرف على درجة إمكانية تطبيقه في الجامعات الأردنية العامة، وتكمن أهمية الدراسة في أنها تركز على نظام إدارة الجودة الشاملة باعتبارها مدخلًا لإصلاح الإدارة التعليمية وتطويرها، ومن أهم نتائج الدراسة: أن إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات جاءت بدرجة متفاوتة في مجالات الدراسة، حيث جاءت في معظمها بدرجة كبيرة، باستثناء مجال التغذية الراجعة؛ فقد جاءت بدرجة متوسطة، لذلك يجب أن تسعى إدارة الجامعة -إن أرادت تطبيق نظام الجودة الشاملة- إلى تبني أسلوب التقييم والمتابعة المستمرين لأداء العمل حيث يساعدها ذلك على كشف أي انحراف عن مستوى الجودة والتدخل الفوري لتصحيح الانحرافات في التوقيت المناسب.

٤. دراسة رشدي أحمد طعيمة (٢٠٠٤م)[xxxiii]: بعنوان :" التعليم الجامعي رصد الواقع ورؤى التطوير بجامعة المنصورة".انطلق الباحث في هذه الدراسة من إشكالية بحث حاول من خلالها التعرف على واقع الأداء الجامعي ومشكلاته والوقوف على بعض قضايا الإصلاح من خلال آراء الأساتذة.

كما طرح الباحث جملة من الفرضيات أهمها:

١. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أعضاء هيئة التدريس وآراء الإداريين والأكاديميين حول أهمية بعض الأدوار والمهام التدريسية.
٢. يتوقع أن يكون لأعضاء هيئة التدريس ثقة أكبر عن الإداريين الأكاديميين في تقويم الزميل للجانب التدريسي لعضو هيئة التدريس.
٣. يتوقع أن يكون للإداريين الأكاديميين ثقة أكبر من أعضاء هيئة التدريس في تقويم الطالب للجانب التدريسي لعضو هيئة التدريس.

كما توصلت الدراسة إلى بعض النتائج منها: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في خمس عشرة عنصرًا، وقد أعطى هذا أعضاء التدريس ثقة أكبر لتقويم الطالب لهذا الجانب من الإداريين، كما أظهرت النتائج عدم ثقة هيئة التدريس والإداريين والأكاديميين وتشكيكهم في صدق تقويم الطلاب لأعضاء هيئة التدريس وثباته.

٥. دراسة إيمان جريس (٢٠٠٤ م)[xxxiv]: بعنوان: "إدارة الجودة الشاملة وإمكانياتها التطبيقية في جامعة بيرزيت".

تهدف الدراسة إلى محاولة التعرف على مدى تقبل أعضاء هيئة التدريس والطلبة في جامعة بيرزيت لمبادئ الجودة في التعليم، والكشف عن المعيقات التي تحول دون تطبيق مبادئ الجودة في التعليم.

وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود تقبل لدى أعضاء هيئة التدريس بالنسبة للجانب الأكاديمي، وعدم تقبل الطلبة لجهود الجامعة في تطوير العملية التعليمية، واعتبر عدم توافر الكوادر التدريسية المؤهلة في مجال تحسين الجودة من أهم المعيقات التي تحول دون تطبيق الجودة الشاملة في جامعة بيرزيت، وعلى المستوى العالمي فقد تبين أن الإصلاح التعليمي في الولايات المتحدة الأمريكية جاء إثر دراسات بينت انحدار مستوى التعليم في الولايات المتحدة الأمريكية، مما أدى إلى تبني أساليب الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية بكثير من المناطق التعليمية.

٦. دراسة العباسي (٢٠٠٤م)[xxxv]: بعنوان: "واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة". تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة، وأظهرت نتائج الدراسة أن واقع التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كان منخفضًا، كما أظهرت الدراسة أن واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الطلبة كان متوسطًا، وبينت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير إدارة الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تعزى للجنس ولصالح الذكور، كما بينت الدراسة عدم وجود فروق في واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير إدارة الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيرات (الكلية، والخبرة، والدرجة العلمية).

٧. دراسة ماجدة محمد أمين وآخرون (٢٠٠٥م)[xxxvi]: بعنوان: "الاعتماد وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي _ دراسة تحليلية في ضوء خبرات وتجارب بعض الدول".تهدف الدراسة إلى التعرف على مفهوم الاعتماد وأنواعه ومعاييره ومبررات تطبيقه في التعليم العالي المصري والتعرف على خبرات بعض الدول وتجاربها في مجال الاعتماد وضمان الجودة بالتعليم العالي، ووضع تصور مقترح لتطبيق نظام الاعتماد بالتعليم العالي المصري، كما توصلت الدراسة إلى ضرورة وضع آلية تصور مقترح لتطبيق الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي المصري ومتطلبات وآليات هذا التطبيق.

٨. دراسة محمود عز الدين عبد الهادي (٢٠٠٥م)[xxxvii]: بعنوان: "نماذج عالمية في الاعتماد وضمان الجودة للمؤسسات التعليمية_ دراسة حالة".تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على كيفية تطبيق نظام الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة والمشكلات التي تواجه تطبيقه في الجامعات المصرية.

توصل الباحث إلى عدة نتائج أهمها: إن فكرة تطبيق الاعتماد الأكاديمي في مصر تحتاج إلى كثير من التغيير على ضوء من قناعة المسئولين، وإيجاد بيئة داعمة وتجهيزات مختلفة وأشخاص مدربين وقاعدة معلومات عريضة وحديثة، وهذا ما تفتقر إليه الجامعات المصرية.

٩. دراسة محمد سعيد عبد المجيد (٢٠٠٦م) [١]: بعنوان :"قانون تنظيم الجامعات وجودة التعليم".تناولت هذه الدراسة أبرز التحديات التي تواجه التعليم الجامعي في الوطن العربي عامة والتي تتمثل في

تحدي العولمة والمنافسة العالمية، وتحدي الثورة المعلوماتية وما قدمته من منجزات علمية وتكنولوجية، والتي كان لها أثر كبير في تزايد الفجوة بين دول الشمال والجنوب، وسيطرة الثقافة الغربية، ويتطلب هذا التحدي ضرورة الحفاظ على الهوية الثقافية وتطوير محتوى مقررات الثقافة الوطنية لمواجهة الغزو الثقافي والفكري.

١٠. دراسة علي محمد زهيد الغامدي (٢٠٠٧م)[xxxviii]: بعنوان: "تصور مقترح لتطبيق نظام الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية السعودية في ضوء المواصفة الدولية للجودة (ISO 9002).

تهدف الدراسة إلى تحديد مفهوم الجودة الشاملة في التعليم وأهميتها ومتطلبات تطبيقها، وكذلك مؤشرات تطوير الأداء والمعوقات، والمشكلات التي تؤدي إلى ضعف مخرجات الجامعات السعودية، وكذلك التعرف على الخطوات التطبيقية لعناصر المواصفة الدولية للجودة (ISO 9002)، ووضع تصور مقترح لتطبيق معايير الجودة في المؤسسات التربوية والتعليمية.

١١. دراسة خالد بن جميل مصطفى زقزق (٢٠٠٨م)[xxxix]: بعنوان: "تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين أداء كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة أم القرى".تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على استخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة (Deming) في البرامج والدورات التي تقدمها كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة أم القرى، والتعرف على درجة أهمية توفر مبادئ إدارة الجودة الشاملة (Deming) في البرامج والدورات التي تقدمها كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة أم القرى، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها:

١. إن درجة استخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة لـ (Deming) في البرامج والدورات التي تقدمها كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة أم القرى الواردة في أداة هذه الدراسة كانت (متوسطة).
٢. إن درجة أهمية توفر مبادئ إدارة الجودة الشاملة لـ (Deming) في البرامج والدورات التي تقدمها كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة أم القرى الواردة في أداة هذه الدراسة كانت (عالية).
٣. كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لدرجة استخدام، ودرجة أهمية توفر مبادئ إدارة الجودة الشاملة لـ (Deming) في البرامج والدورات التي تقدمها كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر تعزى للدرجة العلمية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لدرجة استخدام ودرجة أهمية توفر مبادئ إدارة الجودة الشاملة لـ (Deming) في البرامج والدورات التي تقدمها كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر تعزى لسنوات الخبرة.

<u>المحور الثاني: الدراسات الأجنبية:</u>

١. دراسة (Froestad and Bakken,2004) [xl] بعنوان: "مشاركة الطلاب في تقويم جودة التعليم العالي في بلدان أوربا الشمالية".

تهدف الدراسة إلى تبادل الخبرات والمعلومات حول مشاركة الطلاب في جودة التعليم العالي في خمسة من بلدان أوربا الشمالية (الدنمارك، وفنلندا، و أيسلندا، والنرويج، والسويد)، واعتمدت الدراسة على التقارير الوطنية الصادرة عن كل وحدة من هيئات الاعتماد، وضمان الجودة في التعليم العالي في هذه البلدان، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تقليدًا عريقًا في مشاركة الطلاب في تقويم أداء الجامعات في بلدان أوربا الشمالية، بالإضافة إلى حقوق الطلاب في مشاركتهم في عملية ضمان الجودة وتقويمها وهي حقوق منصوص عليها في القوانين والتشريعات.

٢. دراسة (Arambe Wela& Hall, 2007)[xli] بعنوان: "نموذج من رضا طالب: طلاب الدراسات العليا العالمية من آسيا".

تهدف الدراسة إلى تقييم العوامل التي تحقق رضى طلبة الدراسات العليا في الجامعات في أستراليا، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تؤثر على اختيار أستراليا كوجهة للدراسة وعرض آراء الطلبة في ذلك، بالإضافة إلى فحص العلاقة بين رضى الطالب عن جودة المناهج التعليمية، بالإضافة إلى بيان الإجراءات الاستراتيجية التي ينبغي على الجامعة اتخاذها لتحقيق رضى الطالب وكسب ولائه.

وخلصت الدراسة إلى أن سبب اختيار الجامعات الأسترالية هو أن العديد من طلبة الدراسات العليا ينظرون إلى معظم الجامعات الأسترالية على أنها الصورة المثالية التي تحقق غايات التدريس مقارنة بالجامعات الآسيوية، إضافة إلى أنها تقدم الخدمات التعليمية التي ترضي الطالب وتنمي مهاراته الأكاديمية، كما أشارت الدراسة إلى ضرورة رفع جودة التعليم لتحقيق رضى الطالب.

٣. دراسة (Frick and other, 2009)[xlii] دراسة بعنوان : "تصورات طالب جامعي عن جودة عملية التعليم والتعلم".

تهدف هذه الدراسة إلى بيان كيف ينظر الطلبة؟ وكيف يتعاملون مع جودة التعليم والتدريس التي يختبرونها في الجامعات وأثر ذلك على ولائهم؟.

وقد أشارت النتائج إلى أن هناك علاقةً وثيقةً بين جودة التعليم ورضى الطالب، فكلما قدمت الخدمات التعليمية للطالب فائدة أكبر كلما كان رضاه وولاؤه أكبر.

٤. دراسة (Liliya Ivanova.et al, 2012)[xliii] دراسة بعنوان: "مشاركة الطلاب في ضمان الجودة في هولندا".

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تاريخ مشاركة الطلاب في عمليات ضمان الجودة في هولندا، والتعرف على كيفية زيادة وعي الطلاب بثقافة الجودة في مؤسسات التعليم العالي في هولندا.

وقد توصلت الدراسة إلى أن مؤسسات التعليم العالي في هولندا قامت بتطوير ثقافة جودة التعليم الخاصة بها من خلال مشاركة الطلاب في عمليات ضمان الجودة على نطاق واسع، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالاتحادات الطلابية باعتبارها أداة لزيادة ثقافة الجودة لدى الطلاب، حيث إن الطالب إذا أصبح جزءًا من الاتحاد الطلابي فإنه يصبح أكثر اهتمامًا بالمشاركة في مجال ضمان الجودة

فروض الدراسة:

١- لا توجد فروق بين اعضاء هيئة التدريس المنتمين للكليات العملية والنظرية في الاتجاهات نحو آليات تحقيق جودة التعليم الجامعى .

٢- لا توجد فروق بين أعضاء هيئة التدريس وفقًا للدرجة العلمية في الاتجاهات نحو آليات تحقيق جودة التعليم الجامعى ..

نتائج الدراسة وتحليلها

اولا :اتجاهات اعضاء هيئة التدريس نحو أهداف تطبيق نظام الجودة في الكلية

جدول (١) اتجاهات اعضاء هيئة التدريس نحو أهداف تطبيق نظام الجودة في الكلية

رقم العبارة	العبارات	التكرارات والنسب	درجة الاستجابة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			موافق جدا	موافق	غير موافق					
١	السيطرة على المشكلات التي تواجه نظام التعليم العالي	ك	٤٦	٢٢	٥٢	١.٩٥	٠.٩١	٦٥	١٢.٦٠٠	٥
		٪	٣٨.٣	١٨.٣	٤٣.٣					
٢	توظيف القدرات لتجويد التدريس والبحث العلمي لخدمة المجتمع	ك	١٠٧	١١	٢	٢.٨٨	٠.٣٨	٩٥.٨٣	١٦٩.٣٥٠	١
		٪	٨٩.٢	٩.٢	١.٧					
٣	الاستجابة السريعة لحاجات المجتمع إلى خريجين بمواصفات عالية الجودة والتصدي لمشكلاته بشكل منظم	ك	١٠٧	٦	٧	١.٦٧	٠.٥١	٣٨.٨٩	١٦٨.٣٥٠	٦
		٪	٨٩.٢	٥	٥.٨					
٤	الارتقاء	ك	٩٥	٢٢	٣	٢.٧٧	٠.٤٨	٩٢.٢٢	١١٧.٩٥٠	٢

رقم العبارة	العبارات	التكرارات والنسب	درجة الاستجابة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			موافق جدا	موافق	غير موافق					
	بالمستوى العلمي لخريجي الكلية بما يتناسب مع متطلبات السوق	٪	٧٩.٢	١٨.٣	٢.٥					
٥	ليس لها أهداف محددة	ك	٥٧	٥٦	٧	٢.٤٢	٠.٦٠	٨٠.٥٦	٤٠.٨٥٠	٣
		٪	٤٧.٥	٤٦.٧	٥.٨					
٦	تهتم بالشكل وليس المضمون	ك	٤٤	٢٨	٤٨	١.٩٧	٠.٨٨	٦٥.٥٦	٥.٦٠٠	٤
		٪	٣٦.٧	٢٣.٣	٤٠					
٧	تحسين العملية التعليمية	ك	٩٨	٩	١٣	١.٢٩	٠.٦٥	٤٣.٠٦	١٢٦.٣٥٠	٧
		٪	٨١.٧	٧.٥	١٠.٨					
المتوسط العام						٢.١٤				

يتضح من الجدول (١) أن هناك تفاوت في مستوى السؤال الأول، حيث تراوحت متوسطات استجاباتهم ما بين (١.٢٩ – ٢.٨٨) وهذه المتوسطات تقع في المستوى المتوسط، والمرتفع حيث جاءت العبارة " توظيف القدرات لتجويد التدريس والبحث العلمي لخدمة المجتمع" في الرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغت قيمته (٢.٨٨)، يلي ذلك العبارة " الارتقاء بالمستوى العلمي لخريجي الكلية بما يتناسب مع متطلبات السوق" بالرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢.٧٧)، وفي الرتبة الثالثة جاءت العبارة " ليس لها أهداف محددة" بمتوسط حسابي بلغت قيمته (٢.٤٢)، وجاءت العبارة " الاستجابة السريعة لحاجات المجتمع إلى خريجين بمواصفات عالية الجودة والتصدي لمشكلاته بشكل منظم" بالمرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (١.٦٧)، وجاءت العبارة " تحسين العملية التعليمية" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (١.٢٩)، وهذه القيمة تشير أن الاستجابات تتفاوت بين المتوسطة والمرتفعة؛ حيث كان المتوسط العام (٢.١٤).

ثانيا : اتجاهات اعضاء هيئة التدريس نحو حرص الكلية على أن تقديم برامج تثقيفية لنشر ثقافة الجودة

جدول (٢)

كيف تحرص الكلية على أن تقدم برامج تثقيفية لنشر ثقافة الجودة

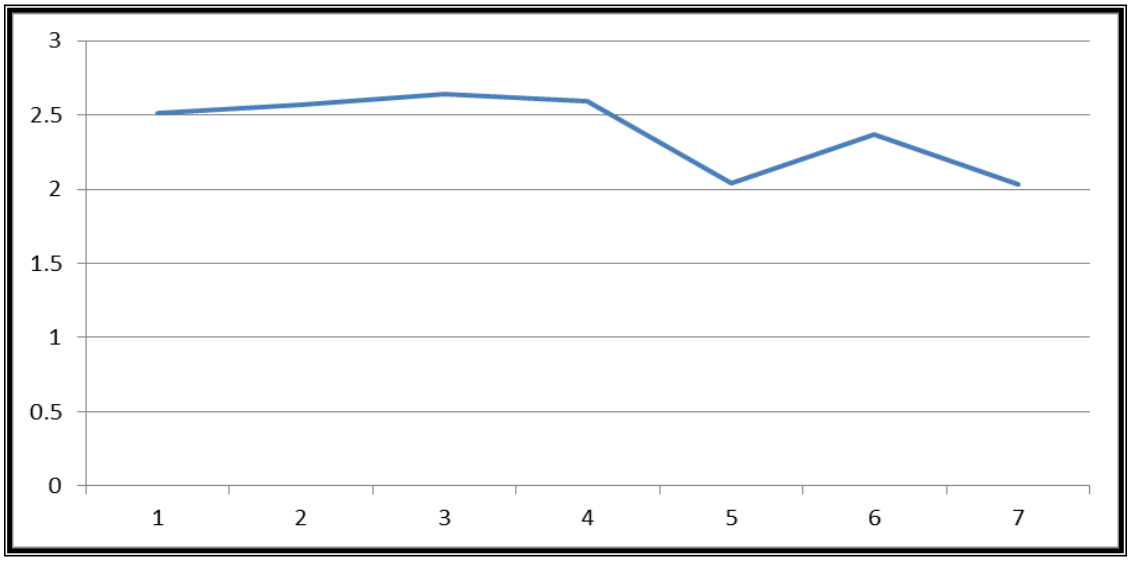
رقم العبارة	العبارات	التكرارات والنسب	درجة الاستجابة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			موافق جدا	موافق	غير موافق					
١	تخصص الكلية بعضًا من ندواتها ومؤتمراتها لزيادة وعي وثقافة الطلاب بالجودة	ك	٧٦	٢٩	١٥	٢.٥١	٠.٧١	٨٣.٦١	٥١.٠٥٠	٤
		٪	٦٣.٣	٢٤.٢	١٢.٥					
٢	تشجع إدارة الكلية الأفكار الجديدة التي تقدم في مجال الجودة من قبل الطلاب	ك	٧٩	٣٠	١١	٢.٥٧	٠.٦٦	٨٥.٥٦	٦١.٥٥٠	٣
		٪	٦٥.٨	٢٥	٩.٢					
٣	تدعو إدارة الكلية الخبراء والمختصين بالجودة لعمل محاضرات ودورات عن ثقافة الجودة	ك	٨٨	٢١	١١	٢.٦٤	٠.٦٥	٨٨.٠٦	٨٧.٦٥٠	١
		٪	٧٣.٣	١٧.٥	٩.٢					
٤	تنظيم ندوات	ك	٧٦	٣٩	٥	٢.٥٩	٠.٥٧	٨٦.٣٩	٦٣.٠٥٠	٢
		٪	٦٣.٣	٣٢.٥	٤.٢					

رقم العبارة	العبارات	التكرارات والنسب	درجة الاستجابة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			موافق جدا	موافق	غير موافق					
	متبادلة بين رجال الأعمال وأعضاء هيئة التدريس والطلاب لنشر ثقافة الجودة في المجتمع الخارجي والكلية									
٥	تحرص الكلية عن دعم التغيير والتطوير نحو ثقافة الجودة من قبل (الطلاب)	ك	٣٥	٥٥	٣٠	٢.٠٤	٠.٧٤	٦٨.٠٦	٨.٧٥٠	٦
		٪	٢٩.٢	٤٥.٨	٢٥					
٦	توفر الكلية بيئة محفزة للإبداع والتغيير نحو ثقافة الجودة	ك	٥١	٥٢	٧	٢.٣٧	٠.٥٩	٧٨.٨٩	٤٢.٣٥٠	٥
		٪	٤٢.٥	٥١.٧	٥.٨					
٧	تسعى الكلية لتذليل العقبات التي تحول دون انتشار ثقافة الجودة	ك	٣٥	٥٣	٣٢	٢.٠٣	٠.٧٥	٦٧.٥٠	٦.٤٥٠	٧
		٪	٢٩.٢	٤٤.٢	٢٦.٧					

رقم العبارة	العبارات داخلها وخارجها	التكرارات والنسب	درجة الاستجابة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			موافق جدا	موافق	غير موافق					
المتوسط العام						٢.٣٩				

يتضح من الجدول (٢) أن هناك تفاوت في مستوى السؤال الثاني، حيث تراوحت متوسطات استجاباتهم ما بين (٢.٠٣ – ٢.٦٤) وهذه المتوسطات تقع في المستوى المتوسط، والمرتفع حيث جاءت العبارة " تدعو إدارة الكلية الخبراء والمختصين بالجودة لعمل محاضرات ودورات عن ثقافة الجودة" في الرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغت قيمته (٢.٦٤)، يلي ذلك العبارة " تنظيم ندوات متبادلة بين رجال الأعمال وأعضاء هيئة التدريس والطلاب لنشر ثقافة الجودة في المجتمع الخارجي والكلية" بالرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢.٥٩)، وفي الرتبة الثالثة جاءت العبارة " تشجع إدارة الكلية الأفكار الجديدة التي تقدم في مجال الجودة من قبل الطلاب" بمتوسط حسابي بلغت قيمته (٢.٥٧)، وجاءت العبارة " تحرص الكلية عن دعم التغيير والتطوير نحو ثقافة الجودة من قبل (الطلاب)" بالمرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (٢.٠٤)، وجاءت العبارة "تسعى الكلية لتذليل العقبات التي تحول دون انتشار ثقافة الجودة داخلها وخارجها" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٢.٠٣)، وهذه القيمة تشير أن الاستجابات تتفاوت بين المتوسطة والمرتفعة؛ حيث كان المتوسط العام (٢.٣٩).

والشكل (٢) يوضح الفروق في المتوسطات الحسابية:



شكل (٢)

المتوسط الحسابي لاستجابات السؤال الثاني

ثالثا: كيفية مساعدة الطريقة المتبعة في التعليم في الكلية تسعى الى تحقيق جودة العملية التعليمية

جدول (٣)

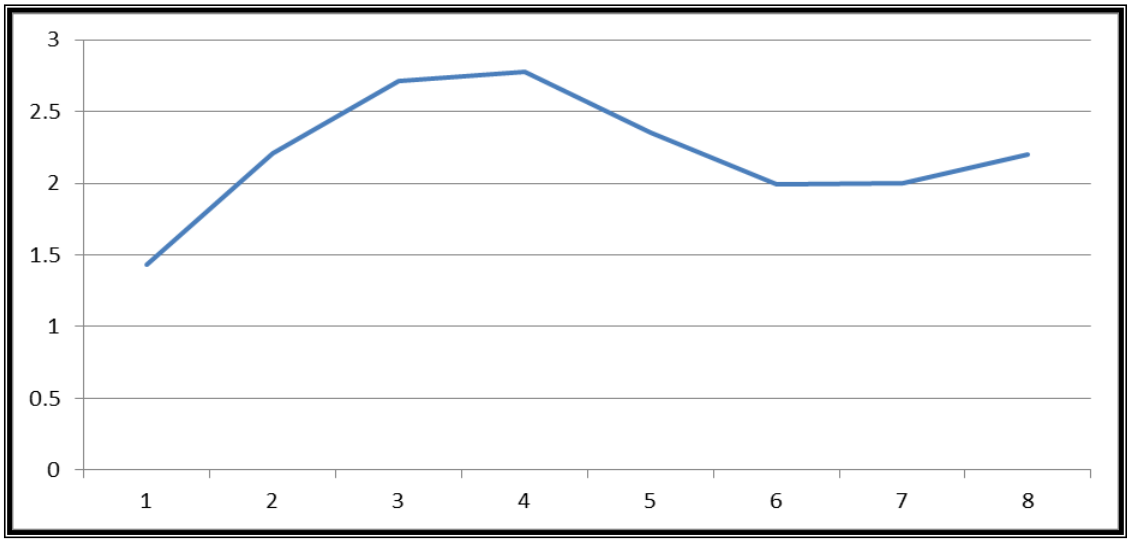
كيف تساعد الطريقة المتبعة في التعليم في الكلية تسعى الى تحقيق جودة العملية التعليمية

رقم العبارة	العبارات	التكرارات والنسب	درجة الاستجابة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			موافق جدا	موافق	غير موافق					
١	تقوم الطريقة على إكساب المهارات العملية	ك	٨٥	١٨	١٧	١.٤٣	٠.٧٣	٤٧.٧٨	٧٥.٩٥٠	٨
		٪	٧٠.٨	١٥	١٤.٢					
٢	تقوم الطريقة على تنمية قدرات الطالب الذهنية	ك	٥٠	٤٥	٢٥	٢.٢١	٠.٧٧	٧٣.٦١	٨.٧٥٠	٤
		٪	٤١.٧	٣٧.٥	٢٠.٨					
٣	تقوم الطريقة على التدريب الدائم	ك	٩٣	١٩	٨	٢.٧١	٠.٥٩	٩٠.٢٨	١٠٦.٨٥٠	٢
		٪	٧٧.٥	١٥.٨	٦.٧					
٤	تقوم الطريقة على الفهم والتطبيق	ك	٩٧	٢٠	٣	٢.٧٨	٠.٤٧	٩٢.٧٨	١٢٥.٤٥٠	١
		٪	٨٠.٨	١٦.٧	٢.٥					
٥	تقوم الطريقة على الترتيب من مرحلة	ك	٥٠	٦٢	٨	٢.٣٥	٠.٦٠	٧٨.٣٣	٤٠.٢٠٠	٣
		٪	٤١.٧	٥١.٧	٦.٧					

رقم العبارة	العبارات	التكرارات والنسب	درجة الاستجابة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			موافق جدا	موافق	غير موافق					
٦	تقوم الطريقة على إكساب كل جديد من معرفة ومهارات إلى مرحلة أخرى	ك	٣٧	٤٥	٣٨	١.٩٩	٠.٧٩	٦٦.٣٩	٠.٩٥٠	٧
		٪	٣٠.٨	٣٧.٥	٣١.٧					
٧	طريقة التدريس تحترم عقلية الطالب	ك	٢٩	٦٢	٢٩	٢.٠٠	٠.٧٠	٦٦.٦٧	١٨.١٥٠	٦
		٪	٢٤.٢	٥١.٧	٢٤.٢					
٨	طريقة التدريس قائمة على الحوار والمناقشة	ك	٤٤	٥٦	٢٠	٢.٢٠	٠.٧١	٧٣.٣٣	١٦.٨٠٠	٥
		٪	٣٦.٧	٤٦.٧	١٦.٧					
المتوسط العام						٢.٢١				

يتضح من الجدول (٣) أن هناك تفاوت في مستوى السؤال الثالث، حيث تراوحت متوسطات استجاباتهم ما بين (١.٤٣ – ٢.٧٨) وهذه المتوسطات تقع في المستوى المتوسط والمرتفع، حيث جاءت العبارة "تقوم الطريقة على الفهم والتطبيق" في الرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغت قيمته (٢.٧٨)، يلي ذلك العبارة " تقوم الطريقة على التدريب الدائم" بالرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢.٧١)، وفي الرتبة الثالثة جاءت العبارة " تقوم الطريقة على الترتيب من مرحلة إلى مرحلة أخرى" بمتوسط حسابي بلغت قيمته (٢.٣٥)، وجاءت العبارة " تقوم الطريقة على إكساب كل جديد من معرفة ومهارات" بالمرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (١.٩٩)، وجاءت العبارة " تقوم الطريقة على إكساب المهارات العملية" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (١.٤٣)، وهذه القيمة تشير أن الاستجابات تتفاوت بين المتوسطة والمرتفعة؛ حيث كان المتوسط العام (٢.٢١).

والشكل (٣) يوضح الفروق في المتوسطات الحسابية:



شكل (٣)

المتوسط الحسابي لاستجابات السؤال الثالث

رابعا: مدى اسهام البرامج الدراسية التى تدرسه الكلية فى تحقيق الجودة

جدول (٤)

كيف تحقق لبرامج الدراسية التى تدرسها تحقق الجودة في، الكلية

رقم العبارة	العبارات	التكرارات والنسب	درجة الاستجابة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			موافق جدا	موافق	غير موافق					
١	البرامج التعليمية والمقررات الدراسية محددة الأهداف لتكوين مهارات الطالب العملية	ك	٣٩	٤٦	٣٥	٢.٠٣	٠.٧٩	٦٧.٧٨	١.٥٥٠	١٢
		٪	٣٢.٥	٣٨.٣	٢٩.٢					
٢	الطالب يعرف الهدف من	ك	٥٦	٤٣	٢١	٢.٢٩	٠.٧٥	٧٦.٣٩	١٥.٦٥٠	١٠
		٪	٤٦.٧	٣٥.٨	١٧.٥					

رقم العبارة	العبارات	التكرارات والنسب	درجة الاستجابة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			موافق جدا	موافق	غير موافق					
	كل برنامج يدرسه والأستاذ يركز على توضيح الأهداف لكل مقرر									
٣	التعليم في الكلية يعتمد بشكل أساسي على أحدث الوسائل التكنولوجية	ك	٨٧	٢٧	٦	٢.٦٨	٠.٥٧	٨٩.١٧	٨٨.٣٥٠	٢
		٪	٧٢.٥	٢٢.٥	٥					
٤	التعليم في الكلية يعتمد على تطبيق المعارف المتخصصة المكتسبة في الدراسة	ك	٦٨	٢٣	٢٩	٢.٣٣	٠.٨٤	٧٧.٥٠	٢٩.٨٥٠	٦
		٪	٥٦.٧	١٩.٢	٢٤.٢					
٥	التعليم في الكلية يعتمد على تحديد المشكلات المهنية وطرح الحلول لها	ك	٢٦	١٤	٨٠	١.٥٥	٠.٨٣	٥١.٦٧	٦١.٨٠٠	١٨
		٪	٢١.٧	١١.٧	٦٦.٧					
٦	التعليم بالكلية يعتمد على اتقان	ك	٦٩	٢١	٣٠	٢.٣٣	٠.٨٥	٧٧.٥٠	٣٢.٥٥٠	٦ مكرر
		٪	٥٧.٥	١٧.٥	٢٥					

رقم العبارة	العبارات	التكرارات والنسب	درجة الاستجابة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			موافق جدا	موافق	غير موافق					
	المهارات المهنية واستخدام الوسائل التكنولوجية المناسبة في ممارسة المهنة									
٧	التعليم في الكلية يعتمد على العمل على تنمية الطالب بادراكه لضرورة تنمية ذاته والانخراط المستمر في التعليم	ك	٤٢	١٣	٦٥	١.٨١	٠.٩٣	٦٠.٢٨	٣٣.٩٥٠	١٦
		٪	٣٥	١٠.٨	٥٤.٢					
٨	التعليم في الكلية يعتمد على التأكيد على تأثير الممارسة المهنية والعمل على المحافظة على البيئة	ك	٨٥	١٨	١٧	٢.٥٧	٠.٧٣	٨٥.٥٦	٧٥.٩٥٠	٣
		٪	٧٠.٨	١٥	١٤.٢					
٩	التعليم فى الكلية يسعى الى الربط بين	ك	٩٥	١٩	٦	٢.٧٤	٠.٥٤	٩١.٣٩	١١٥.٥٥٠	١
		٪	٧٩.٢	١٥.٨	٥					

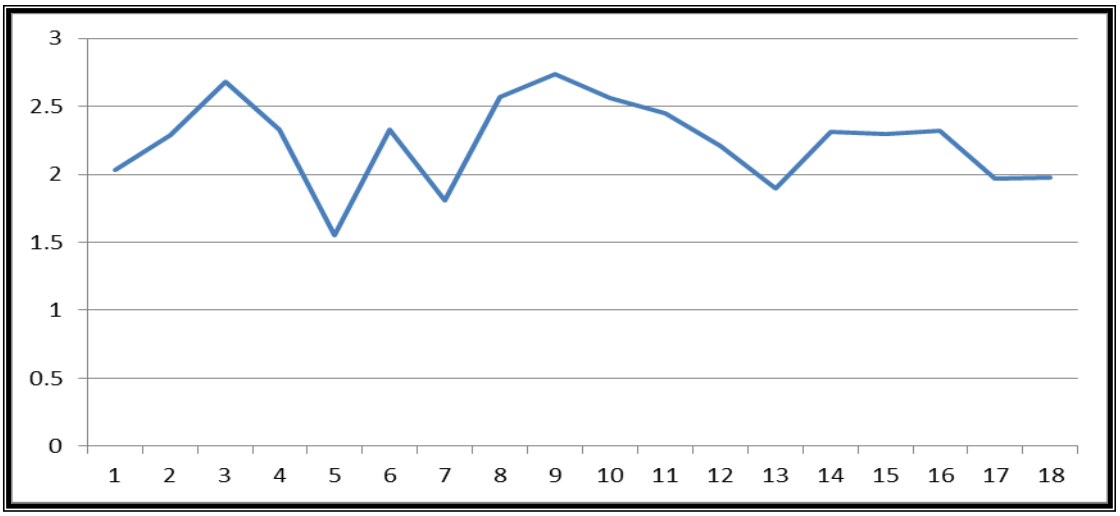
رقم العبارة	العبارات	التكرارات والنسب	درجة الاستجابة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			موافق جدا	موافق	غير موافق					
	احتياجات سوق العمل ومخرجات التعليم الجامعي									
١٠	التعليم فى الكلية يسعى الى توفير الحد الأدنى من المعرفة للخريج ليحصل على شهادة تؤهله للحصول على وظيفة	ك	٧٦	٣٥	٩	٢.٥٦	٠.٦٣	٨٥.٢٨	٥٧.٠٥٠	٤
		٪	٦٣.٣	٢٩.٢	٧.٥					
١١	الكلية توفر كافة الامكانيات المادية والمهنية للطالب	ك	٦٦	٤٢	١٢	٢.٤٥	٠.٦٧	٨١.٦٧	٣٦.٦٠٠	٥
		٪	٥٥	٣٥	١٠					
١٢	الكلية تشجع وتحفز على المهارات الفردية والابتكارية	ك	٥٣	٣٩	٢٨	٢.٢١	٠.٨٠	٧٣.٦١	٧.٨٥٠	١١
		٪	٤٤.٢	٣٢.٥	٢٣.٣					
١٣	الكلية تقدم برامج علمية وتطبيقية متقدمة	ك	٣٦	٣٦	٤٨	١.٩٠	٠.٨٣	٦٣.٣٣	٢.٤٠٠	١٥
		٪	٣٠	٣٠	٤٠					

رقم العبارة	العبارات	التكرارات والنسب	درجة الاستجابة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			موافق جدا	موافق	غير موافق					
١٤	الكلية تشجع الطالب على المشاركة في المشروعات العملية المتخصصة	ك	٥٦	٤٥	١٩	٢.٣١	٠.٧٣	٧٦.٩٤	١٨.٠٥٠	٨
		٪	٤٦.٧	٣٧.٥	١٥.٨					
١٥	الكلية تركز على اختيار أساتذة على قدر عالٍ من الكفاءة	ك	٤٣	٧٠	٧	٢.٣٠	٠.٥٧	٧٦.٦٧	٤٩.٩٥٠	٩
		٪	٣٥.٨	٥٨.٣	٥.٨					
١٦	الكلية تركز على أهمية أن يكون الأستاذ قريباً ومتفاهماً مع الطلبة	ك	٥٧	٤٤	١٩	٢.٣٢	٠.٧٣	٧٧.٢٢	١٨.٦٥٠	٧
		٪	٤٧.٥	٣٦.٧	١٥.٨					
١٧	الكلية تركز على زيادة عدد ساعات التدريب العملي داخل وخارج الكلية	ك	٣٣	٥٠	٣٧	١.٩٧	٠.٧٧	٦٥.٥٦	٣.٩٥٠	١٤
		٪	٢٧.٥	٤١.٧	٣٠.٨					
١٨	الكلية تركز على أهمية انتظام الأساتذة في العمل	ك	٣٠	٥٧	٣٣	١.٩٨	٠.٧٣	٦٥.٨٣	١٠.٩٥٠	١٣
		٪	٢٥	٤٧.٥	٢٧.٥					

رقم العبارة	العبارات	التكرارات والنسب	درجة الاستجابة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			موافق جدا	موافق	غير موافق					
	وانتمـــائهم لعملهم لأنهم قدوة لنا									
المتوسط العام						٢.٢٤				

يتضح من الجدول (٤) أن هناك تفاوت في مستوى السؤال الرابع، حيث تراوحت متوسطات استجاباتهم ما بين (١.٨١ – ٢.٧٤) وهذه المتوسطات تقع في المستوى المتوسط والمرتفع، حيث جاءت العبارة " التعليم فى الكلية يسعى الى الربط بين احتياجات سوق العمل ومخرجات التعليم الجامعي" في الرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغت قيمته (٢.٧٤)، يلي ذلك العبارة " التعليم في الكلية يعتمد بشكل أساسي على أحدث الوسائل التكنولوجية" بالرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢.٦٨)، وفي الرتبة الثالثة جاءت العبارة " التعليم في الكلية يعتمد على التأكيد على تأثير الممارسة المهنية والعمل على المحافظة على البيئة" بمتوسط حسابي بلغت قيمته (٢.٥٧)، وجاءت العبارة " الكلية تقدم برامج علمية وتطبيقية متقدمة" بالمرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (١.٩٠)، وجاءت العبارة " التعليم في الكلية يعتمد على العمل على تنمية الطالب بادراكه لضرورة تنمية ذاته والانخراط المستمر في التعليم" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (١.٨١)، وهذه القيمة تشير أن الاستجابات تتفاوت بين المتوسطة والمرتفعة؛ حيث كان المتوسط العام (٢.٤٢).

والشكل (٤) يوضح الفروق في المتوسطات الحسابية:



شكل (٤)

المتوسط الحسابي لاستجابات السؤال الرابع

خامسا:مقترحات لتعديل وتطوير نظام التعليم بالكلية لتحقيق الجودة ليصبح ملائماً لاحتياجات سوق العمل

جدول (٥)

ممقترحات لتعديل وتطوير نظام التعليم بالكلية لتحقيق الجودة ليصبح ملائماً لاحتياجات سوق العمل

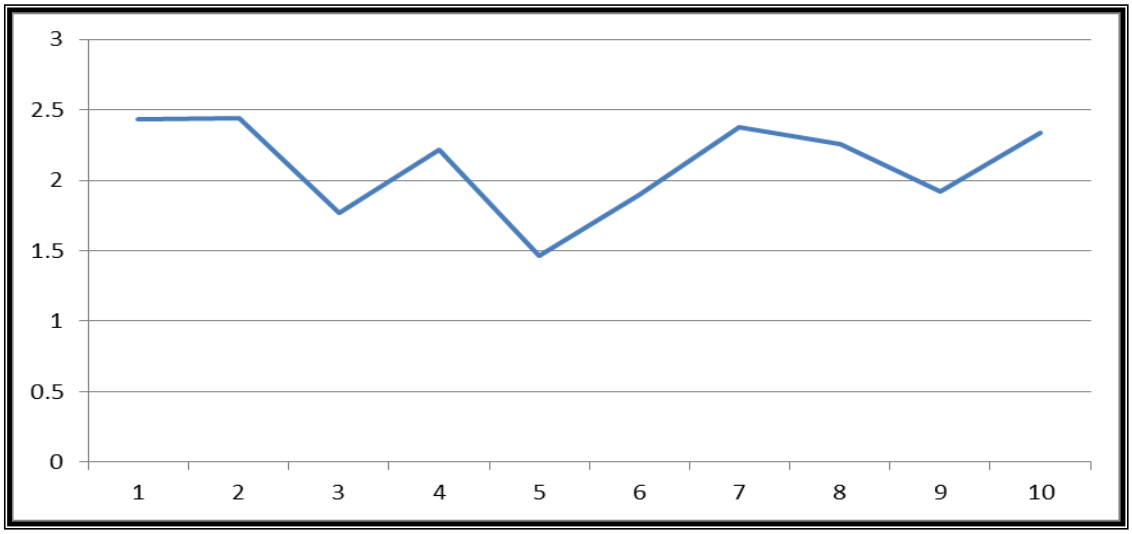
رقم العبارة	العبارات	التكرارات والنسب	درجة الاستجابة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			موافق جدا	موافق	غير موافق					
١	أن تتناسب تخصصات الكلية مع التخصصات الموجودة في سوق العمل	ك	٦١	٤٩	١٠	٢.٤٣	٠.٦٤	٨٠.٨٣	٣٥.٥٥٠	٢
		٪	٨٠.٨	٤٠.٨	٨.٣					
٢	تطوير مباني الكلية وتزويدها بالأجهزة والمعامل	ك	٧٣	٢٧	٢٠	٢.٤٤	٠.٧٦	٨١.٣٩	٤١.٤٥٠	١
		٪	٦٠.٨	٢٢.٥	١٦.٧					
٣	أن تكون الكلية قادرة على ضمان العمل للخريج في سوق العمل	ك	٣٠	٣٢	٥٨	١.٧٧	٠.٨٣	٥٨.٨٩	١٢.٢٠٠	٩
		٪	٢٥	٢٦.٧	٤٨.٣					
٤	خلق فرص تدريب في المنشآت لتكوين خبرات عن سوق العمل	ك	٥٢	٤٢	٢٦	٢.٢٢	٠.٧٨	٧٣.٨٩	٨.٦٠٠	٦
		٪	٤٣.٣	٣٥	٢١.٧					
٥	أتمنى أن أجد مكاناً للأنشطة الرياضية بالكلية	ك	١٧	٢١	٨٢	١.٤٦	٠.٧٣	٤٨.٦١	٦٦.٣٥٠	١٠
		٪	١٤.٢	١٧.٥	٦٨.٣					

رقم العبارة	العبارات	التكرارات والنسب	درجة الاستجابة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			موافق جدا	موافق	غير موافق					
	لعلاقتها بالتفوق الدراسي									
٦	تطوير المناهج بما يتناسب واحتياجات سوق العمل الحالية	ك	٢٨	٥٢	٤٠	١.٩٠	٠.٧٥	٦٣.٣٣	٧.٢٠٠	٨
		٪	٢٣.٣	٤٣.٣	٣٣.٣					
٧	أهمية توافر الشعب والتخصصات الموجودة بسوق العمل مع التدريب الجيد عليها	ك	٥٩	٤٧	١٤	٢.٣٨	٠.٦٩	٧٩.١٧	٢٧.١٥٠	٣
		٪	٤٩.٢	٣٩.٢	١١.٧					
٨	أن يوزع الطلاب المقبولين على الأقسام التي يحتاجها سوق العمل بشكل متوازن	ك	٥٤	٤٣	٢٣	٢.٢٦	٠.٧٦	٧٥.٢٨	١٢.٣٥٠	٥
		٪	٤٥	٣٥.٨	١٩.٢					
٩	ربط احتياجات سوق العمل بمخرجات التعليم الجامعي	ك	٣٢	٤٦	٤٢	١.٩٢	٠.٧٨	٦٣.٨٩	٢.٦٠٠	٧
		٪	٢٦.٧	٣٨.٣	٣٥					
١٠	يتم تخريج الطلاب الجامعيين	ك	٥٥	٥١	١٤	٢.٣٤	٠.٦٨	٧٨.٠٦	٢٥.٥٥٠	٤
		٪	٤٥.٨	٤٢.٥	١١.٧					

رقم العبارة	العبارات	التكرارات والنسب	درجة الاستجابة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			موافق جدا	موافق	غير موافق					
	بالتخصصات والأعداد المطلوبة في الوقت المناسب									
المتوسط العام						٢.١١				

يتضح من الجدول (٥) أن هناك تفاوت في مستوى السؤال الخامس، حيث تراوحت متوسطات استجاباتهم ما بين (١.٤٦ – ٢.٤٤) وهذه المتوسطات تقع في المستوى المتوسط والمرتفع، حيث جاءت العبارة " تطوير مباني الكلية وتزويدها بالأجهزة والمعامل" في الرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغت قيمته (٢.٤٤)، يلي ذلك العبارة " أن تتناسب تخصصات الكلية مع التخصصات الموجودة في سوق العمل" بالرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢.٤٣)، وفي الرتبة الثالثة جاءت العبارة " أهمية توافر الشعب والتخصصات الموجودة بسوق العمل مع التدريب الجيد عليها" بمتوسط حسابي بلغت قيمته (٢.٣٨)، وجاءت العبارة " أن تكون الكلية قادرة على ضمان العمل للخريج في سوق العمل" بالمرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (١.٧٧)، وجاءت العبارة "أتمنى أن أجد مكاناً للأنشطة الرياضية بالكلية لعلاقتها بالتفوق الدراسي" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (١.٤٦)، وهذه القيمة تشير أن الاستجابات تتفاوت بين المتوسطة والمرتفعة؛ حيث كان المتوسط العام (٢.١١).

والشكل (٥) يوضح الفروق في المتوسطات الحسابية:



شكل (٥)

المتوسط الحسابي لاستجابات السؤال الخامس

التحقق من صحة الفرض الأول:

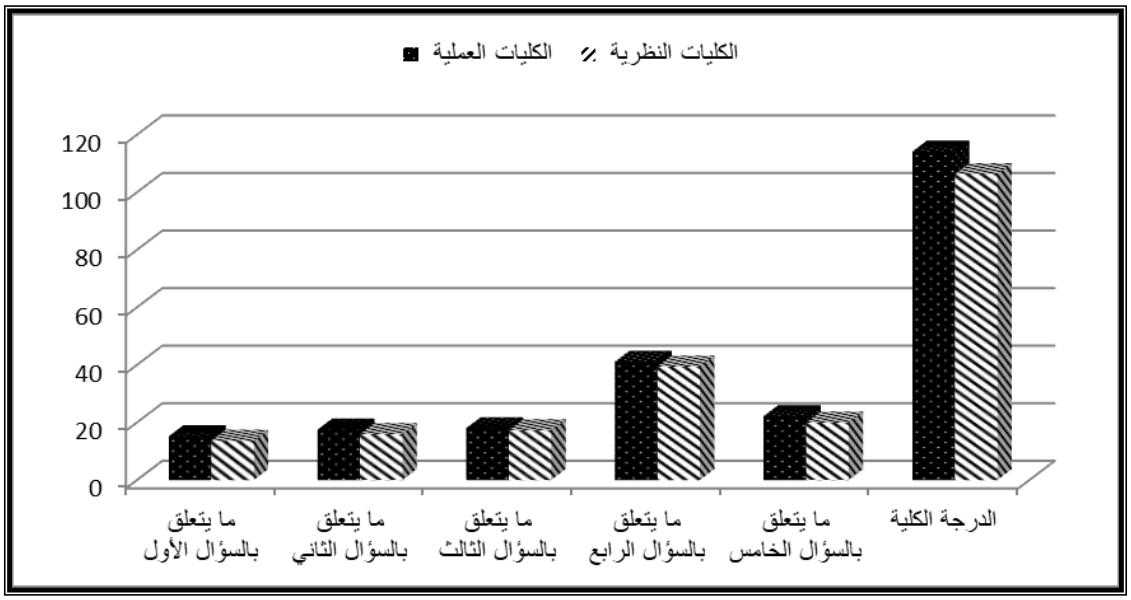
ينص الفرض على أنه "توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الكليات العملية والنظرية"، ولاختبار صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار (ت) وذلك على النحو التالي:

جدول (٦)
الفروق بين الكليات العملية والنظرية (ن = ١٢٠)

البيان	الكليات العملية ن = ٦٠		الكليات النظرية ن = ٦٠		قيمة ت	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
ما يتعلق بالسؤال الأول	١٥.٢٢	١.٥٧	١٣.٦٥	١.٦٨	٥.٢٧٩	٠.٠١
ما يتعلق بالسؤال الثاني	١٧.٥٢	١.٥٥	١٥.٩٧	١.٧٠	٥.٢٣٠	٠.٠١
ما يتعلق بالسؤال الثالث	١٨.٠٥	١.٦٤	١٧.٣٠	١.٨٣	٢.٣٦٧	٠.٠١
ما يتعلق بالسؤال الرابع	٤١.١٥	٢.٢٢	٣٩.٤٥	٢.٠٩	٤.٣١١	٠.٠١
ما يتعلق بالسؤال الخامس	٢٢.٢٣	١.٦٦	١٩.٩٧	١.٩٩	٦.٧٧١	٠.٠١
الدرجة الكلية	١١٤.١٧	٢.٥٧	١٠٦.٣٣	٣.١٠	١٥.٠٧٦	٠.٠١

يتبين من جدول (٦) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطى درجات أعضاء هيئة التدريس بالكليات العملية والنظرية، وذلك لصالح من هم بالكليات العملية.

والشكل البياني (٦) يوضح ذلك:



شكل (٦)
الفروق بين أعضاء هيئة التدريس بالكليات العملية والنظرية

التحقق من صحة الفرض الثاني:

ينص الفرض على أنه "توجد فروق ذات دلالة احصائية بين أعضاء هيئة التدريس وفقًا للدرجة العلمية"، ولاختبار صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل التباين البسيط وذلك على النحو التالي:

الفروق بين أعضاء هيئة التدريس وفقًا للدرجة العلمية:

جدول (٧)

الفروق بين أعضاء هيئة التدريس وفقًا للدرجة العلمية (ن = ١٢٠)

البيان	مصادر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
ما يتعلق بالسؤال الأول	النوع	٢	٧٣.٢٦٧	٣٦.٦٣٣	١٣.٧٢٩	٠.٠١
	الخطأ	١١٧	٣١٢.٢٠٠	٢.٦٦٨		
	المجمـــوع الكلى	١١٩	٣٨٥.٤٦٧			
ما يتعلق بالسؤال الثاني	النوع	٢	٨٠.٨٦٧	٤٠.٤٣٣	١٥.٦٥٨	٠.٠١
	الخطأ	١١٧	٣٠٢.١٢٥	٢.٥٨٢		
	المجمـــوع الكلى	١١٩	٣٨٢.٩٩٢			
ما يتعلق بالسؤال الثالث	النوع	٢	٣٢.٥٥٠	١٦.٢٧٥	٥.٦٠٤	٠.٠١
	الخطأ	١١٧	٣٣٩.٧٧٥	٢.٩٠٤		
	المجمـــوع الكلى	١١٩	٣٧٢.٣٢٥			
ما يتعلق بالسؤال الرابع	النوع	٢	١٣٦.٥٥٠	٦٨.٢٧٥	١٥.٩٥٦	٠.٠١
	الخطأ	١١٧	٥٠٠.٦٥٠	٤.٢٧٩		
	المجمـــوع الكلى	١١٩	٦٣٧.٢٠٠			
ما يتعلق بالسؤال الخامس	النوع	٢	١٨٣.٧٥٠	٩١.٨٧٥	٢٩.٢٨٦	٠.٠١
	الخطأ	١١٧	٣٦٧.٠٥٠	٣.١٣٧		
	المجمـــوع الكلى	١١٩	٥٥٠.٨٠٠			
الدرجة الكلية	النوع	٢	٢٢٨٧.٥٥٠	١١٤٣.٧٧٥	٢٦٢.٩٣٧	٠.٠١
	الخطأ	١١٧	٥٠٨.٩٥٠	٤.٣٥٠		
	المجمـــوع الكلى	١١٩	٢٧٩٦.٥٠٠			

يتبين من جدول (٧) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠١) بين أعضاء هيئة التدريس وفقًا للدرجة العلمية (أستاذ – استاذ مشارك – استاذ مساعد)، وذلك لصالح درجة الأستاذ.

ويوضح الجدول (٨) الفروق بين أعضاء هيئة التدريس وفقًا للدرجة العلمية (أستاذ – استاذ مشارك – استاذ مساعد) من خلال حساب المتوسط الحسابي واستخدام معادلة شيفية وذلك على النحو التالى:

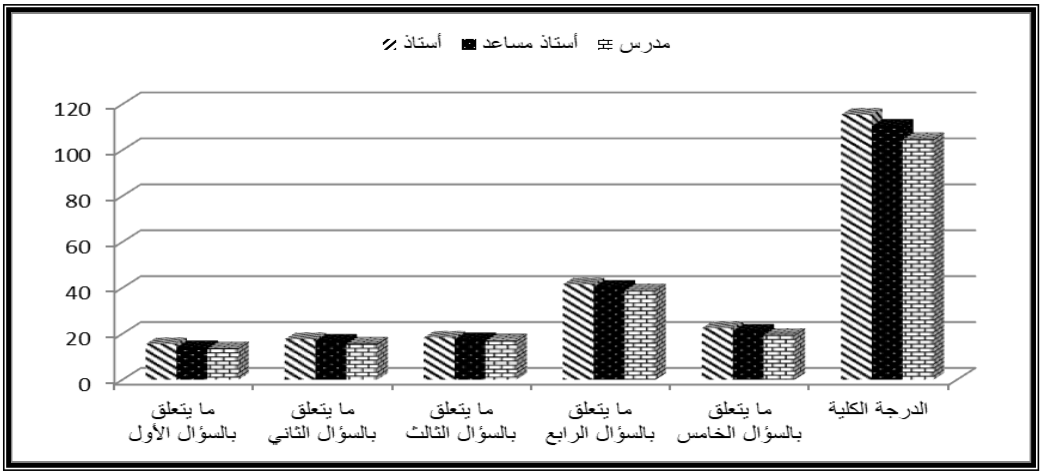
جدول (٨)

المتوسط الحسابى ومعادلة شيفية بين أعضاء هيئة التدريس وفقًا للدرجة العلمية (أستاذ – استاذ مشارك – استاذ مساعد) (ن = ١٢٠)

الأبعاد	البيئات التعليمية	العدد	المتوسطات الحسابية	المقارنات	الفروق بين المتوسطين	مستوى الدلالة
ما يتعلق بالسؤال الأول	أستاذ	٤٠	١٥.٥٠	أستاذ x أستاذ مساعد	١.٣٥	٠.٠١
	أستاذ مساعد	٤٠	١٤.١٥	أستاذ x استاذ مساعد	١.٨٥	٠.٠١
	استاذ مساعد	٤٠	١٣.٦٥	استاذ مشارك x استاذ مساعد	٠.٥٠	غير دالة
ما يتعلق بالسؤال الثاني	أستاذ	٤٠	١٧.٥٨	أستاذ x أستاذ مساعد	٠.٥٥	غير دالة
	أستاذ مساعد	٤٠	١٧.٠٣	أستاذ x استاذ مساعد	١.٩٥	٠.٠١
	استاذ مساعد	٤٠	١٥.٦٣	استاذ مشارك x استاذ مساعد	١.٤٠	٠.٠١
ما يتعلق بالسؤال الثالث	أستاذ	٤٠	١٨.٣٣	أستاذ x أستاذ مساعد	٠.٦٧٥	غير دالة
	أستاذ مساعد	٤٠	١٧.٦٥	أستاذ x استاذ مساعد	١.٢٨	٠.٠١
	استاذ مساعد	٤٠	١٧.٠٥	استاذ مشارك x استاذ مساعد	٠.٦٠٠	غير دالة
ما يتعلق بالسؤال الرابع	أستاذ	٤٠	٤١.٥٣	أستاذ x أستاذ مساعد	١.٠٨	غير دالة
	أستاذ مساعد	٤٠	٤٠.٤٥	أستاذ x استاذ مساعد	٢.٦٠	٠.٠١
	استاذ مساعد	٤٠	٣٨.٩٣	استاذ مشارك x استاذ مساعد	١.٥٣	٠.٠١
ما يتعلق بالسؤال الخامس	أستاذ	٤٠	٢٢.٤٨	أستاذ x أستاذ مساعد	١.١٣	٠.٠١
	أستاذ مساعد	٤٠	٢١.٣٥	أستاذ x استاذ مساعد	٣.٠٠	٠.٠١
	استاذ مساعد	٤٠	١٩.٤٨	استاذ مشارك x استاذ مساعد	١.٨٨	٠.٠١
الدرجة الكلية	أستاذ	٤٠	١١٥.٤٠	أستاذ x أستاذ مساعد	٤.٧٨	٠.٠١
	أستاذ مساعد	٤٠	١١٠.٦٣	أستاذ x استاذ مساعد	١٠.٦٨	٠.٠١
	استاذ مساعد	٤٠	١٠٤.٧٣	استاذ مشارك x استاذ مساعد	٥.٩٠	٠.٠١

يتبين من الجدول (٨) أنه توجد فروق بين أعضاء هيئة التدريس وفقًا للدرجة العلمية (أستاذ – استاذ مشارك – استاذ مساعد) وذلك لصالح الأستاذ.

والشكل البيانى (٧) يوضح ذلك:



شكل (٧)

المتوسط الحسابي بين أعضاء هيئة التدريس وفقًا للدرجة العلمية (أستاذ – استاذ مشارك – استاذ مساعد)

مناقشة نتائج الدراسة

أشارت نتائج الدراسة إلى أن اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة على درجة متوسطة من الإيجابية، إذ بلغ المتوسط في أهداف تطبيق نظام الجودة في، الكلية (٢.١٤) في حين بلغ المتوسط الحسابي لحرص الكلية على أن تقدم برامج تثقيفية لنشر ثقافة الجودة (٢.٣٩)، والطريقة المتبعة في التعليم في الكلية تسعى الى تحقيق جودة العملية التعليمية (٢.٢١)، وتحقق لبرامج الدراسية التى تدرسها تحقق الجودة في، الكلية (٢.٢٤)، ومقترحاتك لتعديل وتطوير نظام التعليم بالكلية لتحقيق الجودة ليصبح ملائماً لاحتياجات سوق العمل (٢.١١)، وبهذا تعد اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو تحقيق جودة التعليم الجامعى بشكل عام على درجة متوسطة من الإيجابية.

في حين أن النتائج تقول إن ما لدى أعضاء هيئة التدريس من آراء حول مزايا وعيوب التغيير التنظيمي وفوائده، والحاجة إلية والمعرفة والمعلومات المطلوبة للتعامل معه، والتي يعبر عنها الاتجاه الإدراكي مرتفع، وقد يعود ذلك لما تبذله الإدارة من جهد لترسيخ ثقافة الجودة. في حين أن شعورهم بالرضا عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة، والذي يعبر عنه بالاتجاه العاطفي كان متوسطا، وقد جاء أعضاء هيئة التدريس لصالح تطبيق إدارة الجودة الشاملة، والذي يعبر عنه الاتجاه النزوعي.

وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة حياة الحربي(٢٠٠٣م)، دراسة محمد عباس محمد (٢٠٠٣م)، دراسة أحمد بدح (٢٠٠٣م)، دراسة رشدي أحمد طعيمة (٢٠٠٤م)، دراسة إيمان جريس (٢٠٠٤ م)، دراسة العباسي (٢٠٠٤م)، دراسة ماجدة محمد أمين وآخرون (٢٠٠٥م)، دراسة محمود عز الدين عبد الهادي (٢٠٠٥م)، دراسة محمد سعيد عبد المجيد (٢٠٠٦م)، دراسة علي محمد زهيد الغامدي (٢٠٠٧م)، دراسة خالد بن جميل مصطفى زقزق (٢٠٠٨م)، دراسة (Froestad and Bakken,2004)، دراسة (Arambe Wela& Hall, 2007)، دراسة (Frick and other, 2009)، دراسة (Liliya Ivanova.et al, 2012).

مجمل النتائج

أشارت نتائج الدراسة إلى أن اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة على درجة متوسطة من الإيجابية، إذ بلغ المتوسط في أهداف تطبيق نظام الجودة في، الكلية (٢.١٤) في حين بلغ المتوسط الحسابي لحرص الكلية على أن تقدم برامج تثقيفية لنشر ثقافة الجودة (٢.٣٩)، والطريقة المتبعة في التعليم في الكلية تسعى الى تحقيق جودة العملية التعليمية (٢.٢١)، وتحقق لبرامج الدراسية التى تدرسها تحقق الجودة في، الكلية (٢.٢٤)، ومقترحاتك لتعديل وتطوير نظام التعليم بالكلية لتحقيق الجودة ليصبح ملائماً لاحتياجات سوق العمل (٢.١١)، وتوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠.٠١) بين الكليات العملية والنظرية، لصالح الكليات العملية، توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠.٠١) بين أعضاء هيئة التدريس وفقًا للدرجة العلمية، لصالح درجة الأستاذ.

مجمل القول، يتطلب تطبيق مدخل الجودة الشاملة في التعليم في المقام الأول تغيير ثقافة الجامعات وخلق ثقافة جديدة تكون متوائمة ومحفزة لهذا التطبيق. وهذا يتطلب ضرورة الاختيار من بين عدة مداخل لإحداث التغيير. ويتعين أن يكون هذا الاختيار صحيحا وملائما لأن ذلك يزيد من فرص التطبيق الناجح والفعال.

التوصيات

١. ان تعمل الجامعة على التأكد من أن الطلبة وأرباب العمل والأهل لديهم القدرة على الوصول إلى المعلومات التي تبين كيفية حصول الطلبة على شهاداتهم بموجب معايير أكاديمية نوعية.
٢. ان تعمل الجامعة على خلق معايير للتقييم الداخلي في المؤسسات.
٣. ان تعمل الجامعة على تعميم وحدات الجودة في كل كلية من كليات الجامعة.
٤. ان تعمل الجامعة على الاستعانة من ذوي الاختصاص والخبرة والكفاءة من داخل المؤسسة ويمكنها الاستعانة بالخبرات الخارجية
٥. ان تعمل الجامعة على رسم السياسة العامة للجودة في التعليم والإشراف على تنفيذها.
٦. ان تعمل الجامعة على دعم ومساندة الجهود المبذولة لتطبيق الجودة من خلال تبني برامج تدريبية لتطبيق الجودة في مراحلها المختلفة.
٧. ان تعمل الجامعة على إقرار برامج لتحفيز ومكافأة الفرق والأفراد المتميزين في تطبيق الجودة في التعليم.
٨. ان تعمل الجامعة على تنسيق الجهود المبذولة لتطبيق الجودة في التعليم بالجامعة.
٩. ان تعمل الجامعة على إقرار السياسات العامة لنشر مفهوم الجودة في التعليم ونقل تجربة الجامعة للمؤسسات الحكومية والمنظمات الأهلية.
١٠. تشجيع التعاون مع الجهات المطبقة للجودة في التعليم محليا وعربيا ودوليا.
١١. عداد تقارير نتائج التطبيق بشكل دوري وعرضها على مجلس الجامعة.
١٢. ان تعمل الجامعة على القيام بدورات تدريبية في مجال الجودة في التعليم العالي.

الهوامش:

(i) ناجي رجب: تقويم أداء جامعة الأقصى بغزة كخطوة على طريق تحقيق جودتها الشاملة، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الأول حول جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد، جامعة الشارقة، الإمارات، ٢٠٠٨، ص٢٥٤.

(ii) إبراهيم أنيس وآخرون، المعجم الوسيط، القاهرة، مجمع اللغة العربية،ج٢،ط١٩٩٥،٢،ص٩٢٩.

(iii) حسن البيلاوي: إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بمصر، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر التعليم العالي في مصر، وتحديات القرن الحادي والعشرين، القاهرة، ٢٠-٢١ مايو ١٩٩٦، ص٥.

(iv) أسامة محمد سيد علي، محمد أبو حسيبة مرسي، الطريق للإصلاح – الجودة الشاملة، العلم والإيمان للنشر والتوزيع، كفر الشيخ، ٢٠٠٩، ص٥-٦.

(v) لويدد وبيتر، كلير كراوفورد ماسون: إدارة الجودة التقدم والحكمة وفلسفة ديمنج، ترجمة: حسين عبدالواحد، الجمعية المصرية لنشر الثقافات، القاهرة، ٢٠٠٦، ص٥١-٥٣.

(vi)أسامة محمد سيد علي، محمد أبو حسيبة مرسي، مرجع سابق.

(vii) محفوظ أحمد جودة، مرجع سبق ذكره، ص٢٦.

(viii) المرجع نفسه، ص٧٠.

(ix) مهدي السامرائي، **"إدارة الجودة الشاملة في القطاع الإنتاجي والخدمي"**، دار جرير، الأردن، ٢٠٠٧، ص٢٨.

(x) John A. woods: The six values of Quality culture: Building a culture to Develop committed Employees, Delighted customers, and continuous Improvement Cwl publishing Enter Prise smadison, Wisconsin, 1996.
http://www.nullfilosofi.com/uploud/4504/values%20of20%.Quality%20culture.pdf.

(xi) شبل بدران, حسين البيلاوي: علم اجتماع التربية المعاصرة, دار المعرفة الجامعية, الاسكندرية, ١٩٩٧, ص١٨.

(xii) المرجع السابق نفسه, ص١٠٦.

(xiii) عبد الله محمد عبد الرحمن: مرجع سابق، ص١٤٢-١٤٣.

(xiv) مجمع اللغة العربية: المعجم الوجيز، وزارة التربية والتعليم، القاهرة، ٢٠٠٣م، ص٨٥.

(xv) فيليب أتكنسون: إدارة الجودة الشاملة "التغيير الثقافي الأساسي الصحيح لإدارة الجودة الشاملة"، تعريب: عبد الفتاح النعماني، مراجعة: عبد الرحمن توفيق، مركز الخبرات المهنية للإدارة، سميك، ١٩٩٦م، ص٢٢.

(xvi) شهاب أحمد العثمان: نموذج مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في نظام التعليم العام الحكومي "دراسة تطبيقية على نظام التعليم الثانوي بدولة الكويت"، رسالة دكتوراه، جامعة عين شمس، كلية التجارة، ٢٠٠٤م، ص١٥٣.

(xvii) سلامة عبد العظيم حسين: الجودة الشاملة والاعتماد التربوي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية ٢٠٠٨م، ص١٤٣.

(xviii) إبراهيم عبد الرافع السمادوني، سهام ياسين أحمد: تفعيل دور عضو هيئة التدريس بالجامعات المصرية في مجال خدمة المجتمع، مجلة التربية، كلية التربية، جامعة الأزهر، جزء أول أكتوبر، ع١٢٧، ٢٠٠٥م، ص١٧.

(xix) عبد الرحمن العيسوي: تطوير التعليم الجامعي العربي، منشأة المعارف، الإسكندرية، د.ت، ص١٠.

(xx) أسامة محمد سيد علي، محمد أبو حسيبة مرسي: الطريق للإصلاح- الجودة الشاملة، العلم والإيمان للنشر والتوزيع، كفر الشيخ، ٢٠١٠، ص١٠٢-١٠٥.

(xxi) مدحت أبو النصر: أساسيات إدارة الجودة الشاملة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٨، ص٨٢-٨٣.

(xxii) أحمد إبراهيم أحمد: الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسين، دار الوفاء، القاهرة، ٢٠٠٣، ص١٨٣-١٨٧.

(xxiii) عواطف إبراهيم الحداد: إدارة الجودة الشاملة، دار الفكر، عمان، ٢٠٠٩، ص٢١٢.

(xxiv) Johnf.Welsh,SukhenDey, "Quality measure ment and quality assurance in higher eduction " , Quality Assurance in Eduction, vol.10,Iss:1,2002,pp.17-25.

(xxv) Douglas Black mur, "Issues in Higher Eduction Quality Assurance" ,Australian Journal of Public Administration ,vol.63,ISS2,June 2004, pp105-116.

(xxvi) James v.koch&Jamesl .Fisher."Higher education and total quality management" Total Quality management, Vol.9, Issue8, 1998, PP 659.668.

(xxvii) BRENTD. RUBEN, Quality IN Higher Eduction, New Brunswick (U.S.A) and London, (U.K), 1995, Kpp1-127.

(xxvii) حيدر عبداللطيف: الاعتماد الأكاديمي في التعليم العالي – إدارة ضمان الجودة والتحسين المستمر، المؤتمر التربوي الخامس، المجلد٤، جامعة البحرين، البحرين، ص١٠١٢.

(xxviii) العلي بوكميش: إدارة الجودة الشاملة –أيزو9000 ، دار الراية، عمان، ٢٠١١، ص١٤٠-١٤٤.

(xxix) فتحي درويش محمد، أحمد إبراهيم أحمد: الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي –دراسة تحليلية، بحث مقدم للمؤتمر السنوي الرابع- المعلم العربي وتدريبه مع مطلع الألفية الثالثة –كلية التربية بحلوان – جامعة حلوان, ١٩٩٩، ص٦٢.

(xxx) حياة بنت محمد سعد الحربي: إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الجامعات السعودية (دراسة لاتجاهات الهيئة الأكاديمية السعودية نحو تطبيق مبادئها، ووجهة نظرهم حول مدى إسهام هذا التطبيق في تطوير الجامعة)، ملخصات رسائل جامعية، مجلة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، المجلد الخامس عشر، العدد الأول، يناير ٢٠٠٣، ص ٢٣١- ٢٣٢.

(xxxi) محمد عباس محمد: إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها على جامعة جنوب الوادي في ضوء الثقافة التنظيمية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أسيوط، ٢٠٠٣، ص١٠٠-١١٠.

(xxxii) أحمد محمد بدح: إدارة الجودة الشاملة أنموذج مقترح للتطوير الإداري وإمكانية تطبيقه في الجامعات الأردنية العامة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا، تخصص الإدارة التربوية، جامعة عمان للدراسات العليا، الأردن، ٢٠٠٣، ص ٤٧-٩١.

(xxxiii) رشدي أحمد طعيمة، التعليم الجامعي بين رصد الواقع ورؤى التطوير، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٤، ص ٦٠٧.

(xxxiv) إيمان جريس: إدارة الجودة وإمكانياتها التطبيقية في جامعة بيرزيت، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس ٢٠٠٤، ص ١٢٠.

(xxxv) عمر العباسي: واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة، رسالة ماجستير غير منشورة، ، جامعة القدس، القدس فلسطين ٢٠٠٤, ص١١٥.

(xxxvi) ماجدة محمد أمين، إيناس حويل، ماهر حسين: الاعتماد وضمان الجودة في مؤسسات التعليم - دراسة تحليلية في ضوء خبرات وتجارب بعض الدول، المؤتمر السنوي الثالث عشر للاعتماد وضمان جودة المؤسسات التعليمية، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية وكلية التربية ببني سويف، جامعة القاهرة، دار الفكر العربي، ٢٠٠٥، ص ٧٥٦-٧٨٧.

(xxxvii) محمود عز الدين عبد الهادي: تجارب عالمية في الاعتماد وضمان الجودة في المؤسسة التعليمية، المؤتمر السنوي الثالث عشر للاعتماد وضمان الجودة في المؤسسات التعليمية، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، كلية التربية، جامعة القاهرة_ بني سويف، ٢٠٠٥، ص ٣٨-٩٣.

(xxxviii) علي محمد زهيد الغامدي، تصور مقترح لتطبيق نظام الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية السعودية في ضوء المواصفة الدولية للجودة (Iso 9002)، ندوة الجودة في التعليم، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)- فرع القسيم، من ٢٨-٢٩ ربيع الآخر ١٤٢٩هـ الموافق ١٥-١٦ مايو ٢٠٠٧، ص ٢-٣٠ .

(xxxix) خالد بن جميل مصطفى زقزوق: تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين أداء كلية المجتمع والتعليم المستمر بجامعة أم القرى، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٨، ص١٢٤ .

(xl) Froestad,W. Bakken,P." Student Involvement in Quality Assessment of higher Education in the Nordic Countries, Nordic Quality Assurance Network in higher Education, Helsinki, Finland, 2004, PP.415-441.

(xli) Rodney Atambe wela and John Hall, "A model of student satisfaction: International post graduate student from Asia", in European Advances in consumer research, vol. 8, 2007, PP. 129- 135.

(xlii) The Odore W. Frick, Rajatchadha, Carol Watsbn, ying wang pummel a Green, colleage student perceptions of teaching and learning quality development Article, Educational Tecnology Article, Educatinal Tecnology Research and Development, October 2009, Vol, 57, Iss5, pp. 705- 720.

(xliii)Liliya Ivanovaet al, Student involvement in Quality Assurance In Netherlands,Brussels,October,2011,pp.112-118.

المراجع:

أولا: المراجع العربية:

١. إبراهيم أنيس وآخرون، المعجم الوسيط، القاهرة، مجمع اللغة العربية،ج٢،ط٢،١٩٩٥
٢. إبراهيم عبد الرافع السمادوني، سهام ياسين أحمد: تفعيل دور عضو هيئة التدريس بالجامعات المصرية في مجال خدمة المجتمع، مجلة التربية، كلية التربية، جامعة الأزهر، جزء أول أكتوبر، ع١٢٧، ٢٠٠٥م
٣. أحمد إبراهيم أحمد: الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسين، دار الوفاء، القاهرة، ٢٠٠٣،
٤. أحمد محمد بدح: إدارة الجودة الشاملة أنموذج مقترح للتطوير الإداري وإمكانية تطبيقه في الجامعات الأردنية العامة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا، تخصص الإدارة التربوية، جامعة عمان للدراسات العليا، الأردن، ٢٠٠٣، ص ٤٧-٩١.
٥. أسامة محمد سيد علي، محمد أبو حسيبة مرسي: الطريق للإصلاح- الجودة الشاملة، العلم والإيمان للنشر والتوزيع، كفر الشيخ، ٢٠١٠، ص١٠٢-١٠٥.
٦. أسامة محمد سيد علي، محمد أبو حسيبة مرسي، الطريق للإصلاح – الجودة الشاملة، العلم والإيمان للنشر والتوزيع، كفر الشيخ، ٢٠٠٩، ص٥-٦.
٧. إيمان جريس: إدارة الجودة وإمكانياتها التطبيقية في جامعة بيرزيت، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس ٢٠٠٤، ص ١٢٠.
٨. حسن البيلاوي: إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بمصر، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر التعليم العالي في مصر، وتحديات القرن الحادي والعشرين، القاهرة، ٢٠-٢١ مايو ١٩٩٦، ص٥.
٩. حياة بنت محمد سعد الحربي: إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الجامعات السعودية (دراسة لاتجاهات الهيئة الأكاديمية السعودية نحو تطبيق مبادئها، ووجهة نظرهم حول مدى إسهام هذا التطبيق في تطوير الجامعة)، ملخصات رسائل جامعية، مجلة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، المجلد الخامس عشر، العدد الأول، يناير ٢٠٠٣، ص ٢٣١- ٢٣٢.
١٠. حيدر عبداللطيف: الاعتماد الأكاديمي في التعليم العالي – إدارة ضمان الجودة والتحسين المستمر، المؤتمر التربوي الخامس، المجلد٤، جامعة البحرين، البحرين، ص١٠١٢.
١١. خالد بن جميل مصطفى زقزوق: تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين أداء كلية المجتمع والتعليم المستمر بجامعة أم القرى، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٨، ص١٢٤ .
١٢. رشدي أحمد طعيمة، التعليم الجامعي بين رصد الواقع ورؤى التطوير، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٤، ص ٦٠٧.
١٣. سلامة عبد العظيم حسين: الجودة الشاملة والاعتماد التربوي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية ٢٠٠٨م، ص١٤٣.
١٤. شبل بدران, حسين البيلاوي: علم اجتماع التربية المعاصرة, دار المعرفة الجامعية, الاسكندرية, ١٩٩٧, ص١٨.
١٥. شهاب أحمد العثمان: نموذج مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في نظام التعليم العام الحكومي "دراسة تطبيقية على نظام التعليم الثانوي بدولة الكويت"، رسالة دكتوراه، جامعة عين شمس، كلية التجارة، ٢٠٠٤م، ص١٥٣.

١٦. عبد الرحمن العيسوي: تطوير التعليم الجامعي العربي، منشأة المعارف، الإسكندرية، د.ت، ص١٠.
١٧. العلي بوكميش: إدارة الجودة الشاملة –أيزو9000 ، دار الراية، عمان، ٢٠١١، ص١٤٠-١٤٤.
١٨. علي محمد زهيد الغامدي، تصور مقترح لتطبيق نظام الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية السعودية في ضوء المواصفة الدولية للجودة (Iso 9002)، ندوة الجودة في التعليم، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)- فرع القسيم، من ٢٨-٢٩ ربيع الآخر ١٤٢٩ هـ الموافق ١٥-١٦ مايو ٢٠٠٧، ص ٢-٣٠ .
١٩. عمر العباسي: واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة، رسالة ماجستير غير منشورة، ، جامعة القدس، القدس فلسطين ٢٠٠٤, ص١١٥.
٢٠. عواطف إبراهيم الحداد: إدارة الجودة الشاملة، دار الفكر، عمان، ٢٠٠٩، ص٢١٢.
٢١. فتحي درويش محمد، أحمد إبراهيم أحمد: الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي –دراسة تحليلية، بحث مقدم للمؤتمر السنوي الرابع- المعلم العربي وتدريبه مع مطلع الألفية الثالثة –كلية التربية بحلوان – جامعة حلوان, ١٩٩٩، ص٦٢.
٢٢. فيليب أتكنسون: إدارة الجودة الشاملة "التغيير الثقافي الأساسي الصحيح لإدارة الجودة الشاملة"، تعريب: عبد الفتاح النعماني، مراجعة: عبد الرحمن توفيق، مركز الخبرات المهنية للإدارة، سميك، ١٩٩٦م، ص٢٢.
٢٣. لويدد وبيتر، كلير كراوفورد ماسون: إدارة الجودة التقدم والحكمة وفلسفة ديمنج، ترجمة: حسين عبدالواحد، الجمعية المصرية لنشر الثقافات، القاهرة، ٢٠٠٦، ص٥١-٥٣.
٢٤. ماجدة محمد أمين، إيناس حويل، ماهر حسين: الاعتماد وضمان الجودة في مؤسسات التعليم - دراسة تحليلية في ضوء خبرات وتجارب بعض الدول، المؤتمر السنوي الثالث عشر للاعتماد وضمان جودة المؤسسات التعليمية، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية وكلية التربية ببني سويف، جامعة القاهرة، دار الفكر العربي، ٢٠٠٥، ص ٧٥٦-٧٨٧.
٢٥. مجمع اللغة العربية: المعجم الوجيز، وزارة التربية والتعليم، القاهرة، ٢٠٠٣م، ص٨٥.
٢٦. محمد عباس محمد: إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها على جامعة جنوب الوادي في ضوء الثقافة التنظيمية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أسيوط، ٢٠٠٣، ص١٠٠-١١٠.
٢٧. محمود عز الدين عبد الهادي: تجارب عالمية في الاعتماد وضمان الجودة في المؤسسة التعليمية، المؤتمر السنوي الثالث عشر للاعتماد وضمان الجودة في المؤسسات التعليمية، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، كلية التربية، جامعة القاهرة_ بني سويف، ٢٠٠٥، ص ٣٨-٩٣.
٢٨. مدحت أبو النصر: أساسيات إدارة الجودة الشاملة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٨، ص٨٢-٨٣.
٢٩. مهدي السامرائي، **"إدارة الجودة الشاملة في القطاع الإنتاجي والخدمي"**، دار جرير، الأردن، ٢٠٠٧، ص٢٨.

٣٠. ناجي رجب: تقويم أداء جامعة الأقصى بغزة كخطوة على طريق تحقيق جودتها الشاملة، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الأول حول جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد، جامعة الشارقة، الإمارات، ٢٠٠٨، ص٢٥٤.

٣١. ثانيا: المراجع الأجنبية:

32. BRENTD. RUBEN, Quality IN Higher Eduction, New Brunswick (U.S.A) and London, (U.K), 1995, Kpp1-127.
33. Douglas Black mur, "Issues in Higher Eduction Quality Assurance" ,Australian Journal of Public Administration ,vol.63,ISS2,June 2004, pp105-116.
34. Froestad,W. Bakken,P." Student Involvement in Quality Assessment of higher Education in the Nordic Countries, Nordic Quality Assurance Network in higher Education, Helsinki, Finland, 2004, PP.415-441.
35. http://www.nullfilosofi.com/uploud/4504/values%20of20%.Quality%20culture.pdf.
36. James v.koch&Jamesl .Fisher."Higher education and total quality management" Total Quality management, Vol.9, Issue8, 1998, PP 659.668.
37. John A. woods: The six values of Quality culture: Building a culture to Develop committed Employees, Delighted customers, and continuous Improvement Cwl publishing Enter Prise smadison, Wisconsin, 1996.
38. Johnf.Welsh,SukhenDey, "Quality measure ment and quality assurance in higher eduction " , Quality Assurance in Eduction, vol.10,Iss:1,2002,pp.17-25.
39. Liliya Ivanovaet al, Student involvement in Quality Assurance In Netherlands,Brussels,October,2011,pp.112-118.
40. Rodney Atambe wela and John Hall, "A model of student satisfaction: International post graduate student from Asia", in European Advances in consumer research, vol. 8, 2007, PP. 129- 135.
41. The Odore W. Frick, Rajatchadha, Carol Watsbn, ying wang pummel a Green, colleage student perceptions of teaching and learning quality development Article, Educational Tecnology Article, Educatinal Tecnology Research and Development, October 2009, Vol, 57, Iss5, pp. 705- 720.

The attitudes of faculty members towards mechanisms to achieve the quality of university education

Dr. Mohamed Ajmy

mohamedmanef92@gmail.com

Abstract:

The aim of the research is to identify the attitudes of faculty members towards mechanisms to achieve the quality of university education, and the research sample consisted of (120) faculty members, including (60) members of practical faculties, and (60) members of theoretical faculties, and they were also divided according to scientific degree. (Professor - Assistant Professor - Teacher) each of them (40) individuals, and the university education quality questionnaire was used, which was prepared by (the researcher). The results of the study indicated that the attitudes of faculty members towards the application of total quality management are moderately positive. The average in the objectives of applying the quality system in the college was (2.14), while the arithmetic average of the college's keenness to provide educational programs to spread the culture of quality was (2.39), and the method used in education in the college seeks to achieve the quality of the educational process (2.21), and achieve programs The academic studies you study achieve quality in the college (2.24), and your suggestions to modify and develop the education system in the college to achieve quality to be suitable for the needs of the labor market (2.11), and there are statistically significant differences at the level (0.01) between practical and theoretical colleges, in favor of practical colleges, there are differences Statistically significant when Significance level (0.01) among faculty members according to the academic degree, in favor of the professor's degree.

Key Words:

Faculty members, quality, university education