" واقع تطبيق معايير الجودة في كلية التربية بجامعة حائل "

د/ هشام يوسف مصطفى علي العربي

- **مستخلص الدراسة** :

هدفت الدراسة إلى رصد أهم معايير الجودة في التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية ومستوى تطبيقها في أرض الواقع من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة حائل اعتماداً على معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، وقد تكون مجتمع الدراسة تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية - جامعة حائل في العام الجامعي ١٤٣٥/١٤٣٤هـ - ٢٠١٤/٢٠١٣م، وقد بلغ مجتمع الدراسة ٢٢١ عضواً من أعضاء هيئة التدريس من الجنسين، وبلغ عدد العينة النهائي (٨٥) عضوا من أعضاء هيئة التدريس؛ ولتحقيق أهداف الدراسة، أعد الباحث استبانة تكونت بصورتها النهائية من (٧٩) عبارة موزعة على (١١) معياراً رئيسًا، وقد تم تبني طريقة ليكرت الخماسية للإجابة عن العبارات، وشملت الاستجابات: تطبق بدرجة (كبيرة جدًا - كبيرة - أحيانا - إلى حد ما - لا تطبق)، ثم أجريت الإحصائيات الوصفية والاستدلالية للدرجات الخام للاستبانة، وقد أظهرت النتائج الآتي:هناك بعض المعايير التي تطبق بدرجة كبيرة بكلية التربية بجامعة حائل لعل من أهمها تلك المعايير المتصلة برسالة الكلية وأهدافها. هناك بعض المعايير التي تطبق إلى حد ما بكلية التربية بجامعة حائل، وتحتاج إلى تفعيل لعل من أهمها تلك المعايير المتصلة بمصادر التعلم، والمرافق والتجهيزات، وعمليات توظيف الهيئة التدريسية والإدارية.هناك بعض المعايير التي لا تطبق بكلية التربية بجامعة حائل وتحتاج إلى خطة عاجلة لتفعيلها لعل من أهمها تلك المعايير المتصلة بعلاقة الكلية بالمجتمع.توجد فروق دالة إحصائيًا سواء أكانت عند مستوى (٠,٠١، و٠,٠٥) وفقا لمتغيري: النوع، والقسم الأكاديمي، ومن خلال الإحصائيات وجد أنها لصالح الذكور في مقابل الإناث، وفي صالح قسم التربية في مقابل الأقسام الأخرى.

" The extent of the application of quality standards at Ha'il Faculty of Education "

Abstract :

The study aimed to monitor the most important quality standards in higher education in the Kingdom of Saudi Arabia and the extent to which applied from the perspective of members of the Faculty of Education at the University of Hail depending on the standards of the National Assessment and Accreditation. The study population consisted of all members of the Faculty of Education - University of Hail in the academic year 2013/2014 (N= 221), and the number of sample final (N=85) members of the faculty; to achieve the objectives of the study; the researcher developed a questionnaire consisted in its final form of (79) statements distributed on (11) main standards; has been adopted Likert scale: apply a degree :(extremely high - high - sometimes - somewhat - don't apply). The results have shown the following:There are some standards that were applied in the Faculty of Education at Hail University, especially that are related to the faculty aims and mission.There are some standards that apply to some extent the Faculty of Education at the University of Hail, and need to activate, most notably those related to the standards learning resources, facilities, equipment, operations and recruitment of faculty and administrative.There are some standards that aren't applied at Hail Faculty of Education that are related to the relationship between the faculty and the society. These standards need active treatment plan.There are statically significant differences either at level (0.01; 0.05) according to the two variables of gender and the academic department in favor to males instead of females; also it was in favor to the department of education instead of other departments.

• **مقدمة** :

حول ظهور العولمة مقترنة بالثورة في تقنية المعلومات والاتصالات،والرأسمالية المتزايدة . بشكل كبير عمل اقتصاديات العالم الجديد والأساليب التي تتبعها في المنافسة على استقطاب المواهب. كما أن ظهور اقتصاد المعرفة يتطلب وجود عاملين على درجة عالية من التعليم وامتلاك المؤهلات والمهارات التي تمكنهم من دعم صناعة الخدمات القائمة على المعرفة. ولقد دفع هذا كثيرًا من الدول إلى إعادة النظر في أهدافها المتعلقة بتطوير الموارد البشرية،كما دفعها إلى الاستثمار بكثافة في إنتاج قوة عاملة ذات كفاءة عالية بوصفها إحدى إستراتيجياتها الأساسية. ويعد هذا الأمر بالغ الأهمية للدول التي تسعى إلى تحصيل أي مميزات اقتصادية، وتحقيق النجاح في مواجهة ضغوط المنافسة العالمية الشديدة، لذا تتجه عديد من الحكومات نحو إعادة الهيكلة والتنويع في قطاع التعليم العالي بصفته وسيلتها الأساسية لمساعدة مواطنيها على المنافسة الفعالة في سوق العمل العالمية، ومن أجل تطوير مجتمعاتها لتصبح مجتمعات قائمة على المعرفة (ستيفن تان، ١٤٣٣هـ، ص ١١) .

ويستدعي ذلك التوجه أن يكون هناك نوعيات جديدة من الأفراد ممن يتسمون بالفكر المبدع، والإنتاج المبتكر، والقدرة على التأقلم مع المستحدثات،والمخترعات، والتعامل معها بثقة مبينة على العلم والمعرفة، والتطلع إلى المستقبل. وتأهيل وإعداد هذا النوع من الأفراد، يحتاج إلى مؤسسات تعليمية عصرية، تعمل في ظل نظام تربوي فعال، يستند على معايير جودة عالية، يمكنها من أن تؤدي أدوارها التي يتوقعها منها المجتمع بكل مهارة وإتقان وإبداع، وبما يتوافق مع التغيرات والتوجهات المتلاحقة لعصر العولمة.

وقد حظي مفهوم الجودة الشاملة بجانب كبير من الاهتمام إلى الحد الذي جعل بعض المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة باعتبارها أحد الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الجديدة الذي فرض نفسه لمسايرة التغيرات العالمية والإقليمية (أحمد أحمد، ٢٠٠٣، ص١٠).

ولأن مؤسسات التعليم العالي منشآت علمية تضم نخبة اجتماعية من أعضاء هيئة التدريس والطلبة، وتستهدف إحداث التغيير والتنمية الشاملة لمجتمعاتها،فقد سعت هذه المؤسسات إلى الاهتمام بالجودة وتبني فلسفتها فكرًا وتطبيقا بما يؤهلها للحصول على الاعتماد الأكاديمي. لذا قامت المملكة العربية السعودية بإنشاء الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي للإشراف على تطبيق معايير الجودة الشاملة في الجامعات السعودية والمؤسسات التابعة لوزارة التعليم العالي بالمملكة، ومن ثم تحاول كافة المؤسسات التعليمية التابعة للوزارة أن تحصل على الاعتماد الأكاديمي وفقا للمعايير التي حددتها الهيئة وهي معايير عالمية تناسب البيئة والمجتمع السعودي ومؤسساته التعليمية.

• **مشكلة الدراسة** :

استجابة لتنامي الثورة العلمية والتكنولوجية في عالمنا المعاصر، وما صاحبها من منافسة حضارية، أكدت على التميز كضرورة ملحة، وأبرزت حتمية تطوير التعليم واعتماد مؤسساته، كمعيار رئيس للحكم على جودة التعليم والارتقاء

بمؤسساته، اتجهت معظم الدول المتقدمة والنامية على حد سواء إلى إعادة النظر في نظمها التعليمية، طمعًا في تحسين جودة مدخلاتها، وعملياتها ومخرجاتها، وزيادة انتاجيتها من خلال تطوير، وتحسين أدائها على نحو مستمر،وتحقيق مناخ تنظيمي يبعث على الإبداع والابتكار، ويحرص على الجودة والتميز (فوزية البلاع، ٢٠٠٧، ص٤٣٧).

وتسعى الجامعات إلى تبني معايير الجودة في التعليم العالي وتطبيقها كوسيلة للتحسن المستمر وكمتطلب للاعتماد الأكاديمي من الهيئات والمؤسسات المحلية والدولية المنوط بها اعتماد مؤسسات التعليم العالي. وبدون وجود ثقافة الجودة لدى منسوبي الجامعة وبخاصة أعضاء هيئة التدريس،وبدون وجود ثقافة تنظيمية وإدارة تمتلك الإرادة والقدرة على التغيير والتطوير، فإن الجهود التي تبذلها الجامعة لتحقيق الجودة الشاملة قد لا يحالفها النجاح.

ونظرًا لكون الاعتماد الأكاديمي أصبح توجهًا عالميًا لضمان جودة الخدمات التعليمية والبحثية التي تقدمها الجامعات، ولوجود هيئات محلية وعالمية مختصة بمنح الاعتماد الأكاديمي للجامعات، ومع وجود توجه قوي من قبل وزارة التعليم العالي بالمملكة بضرورة تحقيق الجامعات السعودية لمعايير الجودة الشاملة والحصول على الاعتماد الأكاديمي على مستوى البرامج ومستوى المؤسسة، لذا فقد أضحى ذلك التوجه يلقى اهتمام كافة المسئولين والعاملين بمؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية، وتمثل هذا الاهتمام في إنشاء الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي والتي تختص "بالتحسين المستدام للجودة في كل قطاعات التعليم فوق الثانوي بالمملكة" (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ٢٠١٣م)، وهي الهيئة المختصة بمنح الاعتماد لمؤسسات التعليم العالي بالمملكة وفقا لمعايير محددة تتبناها الهيئة ويتم تطبيقها ومراجعتها وفقا لآليات محددة ومعروفة تتبعها كافة مؤسسات التعليم العالي بالمملكة.

وعلى الرغم من توجه جامعة حائل نحو تطبيق معايير الجودة وبدء تلك العملية منذ أكثر من ثلاث سنوات مضت، إلا أن الباحث ومن خلال عمله بالجامعة لاحظ في كثير من الأحيان ضعف تطبيق أو عدم وجود ممارسات تطبيقة فعلية شاملة لكافة المعايير التي حددتها الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي والتي من المفترض أن يتم الاعتماد الأكاديمي من الهيئة للكليات وبرامجها بعد استيفائها جميعًا وبالمستوى المطلوب من الجودة.

ولقد اتضح من التجارب المناظرة في بعض الدول أنه لايتأتى بناء وتفعيل منظومة متكاملة لضمان الجودة إلا من خلال التهيئة المسبقة للمؤسسات والبرامج التعليمية بما يضمن تطوير القدرات اللازمة لاستيفاء متطلبات الاعتماد الأكاديمي تدريجيًا قبل الخوض في التطبيق الرسمي لعمليات الاعتماد، وهذا الأمر تؤكده الخبرات الدولية في هذا المجال (زهير عبد الجبار،١٤٣٣هـ، ص ٦٥).

ولأن جامعة حائل إحدى الجامعات الناشئة التي تسعى لتقديم خدماتها التعليمية بجودة عالية لمنسوبيها والحصول على الاعتماد الأكاديمي فقد قامت الجامعة بإنشاء عمادة التطوير والجودة ومن ثم شرعت في إنشاء نظام داخلي للجودة يستهدف تطبيق معايير الجودة الشاملة بكافة عناصر المنظومة الجامعية بما يمكن الجامعة من الحصول على الاعتماد الأكاديمي. ولكون أعضاء هيئة التدريس يمثلون أحد أهم العناصر والمقومات التي تمكن الجامعة من تحقيق معايير الجودة والحصول على الاعتماد الأكاديمي، لذا كان لابد من معرفة رؤيتهم فيما يتعلق بواقع تطبيق معايير الجودة التي حددتها الهيئة الوطنية للاعتماد والتقويم الأكاديمي بالمملكة، ومن ثم التعرف على مدى توافر متطلبات التطبيق، والمعوقات التي قد تواجه عملية التطبيق.

وبناءً على ما سبق فإن مشكلة الدراسة الحالية تتلخص في محاولة الإجابة على السؤال الرئيس الآتي:

ما واقع تطبيق معايير الجودة بكلية التربية جامعة حائل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟

ويمكن تقسيم السؤال الرئيس إلى الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما الأسس النظرية لتطبيق معايير الجودة في التعليم الجامعي بوجه عام وكليات التربية بوجه خاص؟ ما واقع كلية التربية وما متطلبات تطويرها؟
- ما مدى تطبيق جوانب المعايير الموضوعية للاعتماد الأكاديمي بكلية التربية جامعة حائل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها؟
- هل توجد فروق دالة إحصائيًا بين متوسط استجابات أعضاء هيئة التدريس بجامعة حائل تعزى لمتغيرات الدراسة (النوع، الدرجة العلمية، القسم الأكاديمي، عدد سنوات الخبرة)؟

- **أهداف الدراسة** :

هدفت الدراسة الحالية إلى ما يأتي:

- توضيح مفاهيم معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي.
- التعرف على آليات وإجراءات تطبيق معايير نظام الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم الجامعي بشكل عام وكليات التربية بشكل خاص.
- رصد واقع تطبيق معايير نظام الجودة والاعتماد الأكاديمي بكلية التربية جامعة حائل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكلية.
- استخلاص وتحديد أهم نقاط الضعف في تطبيق معايير الجودة ووضع مجموعة من التوصيات التي من شأنها المساعدة في وضع خطط التحسين والتطوير، وكذلك أهم المتطلبات التي يجب توافرها لنجاح تطبيق معايير الجودة ونظام الاعتماد وضمان الجودة بجامعة حائل.

- **أهمية الدراسة** :

تنطلق أهمية الدراسة الحالية من كونها دراسة تتعرض لأحد الموضوعات العصرية في مجال التعليم الجامعي وهو موضوع الجودة والاعتماد

الأكاديمي،إذ أصبح من الضروري والملزم على مؤسسات التعليم العالي أن تطبق معايير الجودة وأن تحصل على الاعتماد الأكاديمي، وهذه مطالب فرضتها التغيرات العصرية . كما تستمد الدراسة الحالية أهميتها من المكانة الخاصة لأعضاء هيئة التدريس في منظومة التعليم الجامعي بوصفهم يمثلون العنصر الرئيس الذي يتوقف عليه نجاح الأنشطة والفعاليات المرتبطة بتطبيق معايير نظام الجودة والاعتماد الأكاديمي، ومن ثم فإن التعرف على آرائهم حول واقع تطبيق معايير الجودة يعكس الصورة الحقيقية لهذا الواقع، والذي يقود بدوره إلى الإفادة في عمليات التقويم والتحسين من خلال الاسترشاد بتلك الآراء والتي ستقدمها الدراسة الحالية من خلال بعض التوصيات والمقترحات الإجرائية المؤسسة على النتائج التي يتم التوصل إليها.

- **منهج الدراسة** :

استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي بوصفه المنهج المناسب لطبيعة هذه الدراسة التي تسعى إلى معرفة واقع تطبيق معايير الجودة بكلية التربية جامعة حائل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين بها. واستخدمت الدراسة استبانة تم بناءها لهذا الغرض وتم تطبيقها على مجتمع الدراسة لتحقيق أهداف الدراسة.

- **حدود الدراسة** :

اقتصرت الدراسة الحالية على الحدود الآتية:

- الحدود المكانية والزمانية: اقتصرت الدراسة على استطلاع آراء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة حائل بالمملكة العربية السعودية خلال الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي ٢٠١٣ – ٢٠١٤م.
- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على الوقوف على وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة حائل حول واقع تطبيق معايير الجودة بالكلية.
- الحدود البشرية: أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة حائل من الجنسين، ومن كافة التخصصات العلمية، والدرجات العلمية.

- **مصطلحات الدراسة** :

١- تطبيق معايير الجودة :

تنفيذ وإلتزام إدارة الكلية وكافة القوى البشرية بها للممارسات الخاصة بمعايير الجودة التي حددتها الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية وعددها (١١) معيارًا وفقا لمستويات أداء عالية كما حددتها النماذج الخاصة بذلك.

٢- متطلبات تطبيق معايير الجودة :

هي جملة من الأنشطة والممارسات والإمكانات المادية والبشرية والتقنية التي توفرها الجامعة بما يحقق ظروف ومناخ مناسبين لتطبيق معايير الجودة الشاملة التي حددتها الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية والهيئات المناظرة عالميًا.

٣- معايير الجودة :

"وثيقة تصدر نتيجة إجماع يحدد المتطلبات التي يجب أن تفي بها الخدمة المقدمة وتصادق عليها جهة معترف بها" (محمد سعودي، ٢٠٠٧، ص٤٤٣) .

وهي أيضًا مجموعة من المواصفات التي تؤسس المتطلبات الخاصة بأنظمة الجودة في المؤسسة، ومن الضروري وضعها في بداية مراحل تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة، وذلك لمساعدة الإدارة في قياس النتائج الفعلية على أساسها،فبدون هذه المواصفات لن تتمكن المؤسسة من الحكم على أدائها وانجازها سواء أكان ذلك أثناء مرحلة التطبيق أم بعدها (Clewes, 2003, 0.78).

ويتناولها البعض بوصفها النصوص المعبرة عن المستوى النوعي الذي يجب أن يكون ماثلا في جميع الجوانب الأساسية المكونة لأي برنامج تعليمي، وهذه الجوانب تشمل الفلسفة التي ينطلق منها البرنامج والإدارة والهيئة التعليمية والطلاب والمصادر التعليمية والكفايات المهنية التي تنص عليها دساتير الاعتماد التحكيمية. وبالتالي فهي "بيان بالمستوى المتوقع الذي وضعته هيئة مسئولة أو معترف بها بشأن درجة أو هدف معين يراد الوصول إليه لتحقيق قدرًا مطلوبًا من الجودة أو التميز" (وليد النجار ودعاء سالم، ٢٠٠٩، ص ص١٩١ -١٩٢).

وتعرفها الدراسة الحالية إجرائيًا بأنها: "المعايير الرئيسة الإحدى عشر التي حددتها الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية والتي تشمل الممارسات الفرعية وهي عبارات تصف الحد الأدنى من الكفايات المطلوب توافرها بكافة عناصر المنظومة الجامعية لتحقيق أهدافها المحددة".

٤- جودة التعليم العالي والجامعي :

تعرف بأنها القدرة على جعل التعليم العالي ملائمًا من حيث دوره ومكانته في المجتمع، ومهامه التعليمية والبحثية والخدمية والإنتاجية، وعلاقته بالدولة والعالم، والتمويل العام وتفاعله مع مستويات التعليم انطلاقا من حاجة الاقتصاديات الحديثة إلى خريجين قادرين على تطوير معارفهم باستمرار،والتحلي بصفات الباحثين وأصحاب العمل في سوق متغير باستمرار (عبد الرحمن الطريري، ١٩٩٨).

٥- إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management :

عرفها انكستون بأنها مدخل استراتيجي لإنتاج أفضل منتج او خدمة من خلال الابتكار المنتج (انكستون فيليب، ١٩٩٥، ص٣٨). وفي القطاع التربوي فأن إدارة الجودة الشاملة تعرف بأنها: عملية استراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم في العمل نتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة التربوية (Hixon & Lovelace, 1992, p.24)؛ وهذا ما تتبناه الدراسة الحالية.

٦- نظام الاعتماد :

الاعتماد هو: "نظام يتم بموجبه الاعتراف بالمؤسسات التعليمية والبرامج أو الشهادات العلمية أو الترخيص لمزاولة المهن المختلفة في ضوء معايير تحددها

المنظمات والهيئات المختصة، وينقسم الاعتماد إلى نوعين رئيسيين هما: الاعتماد المؤسسي/ الأكاديمي، والاعتماد المهني (محمد مجاهد، ٢٠٠٢، ص ص٣١٨.٣١٩).

٧- كلية التربية بجامعة حائل :

مؤسسة تربوية، وهي إحدى الكليات التابعة لجامعة حكومية وهي جامعة حائل بالمملكة العربية السعودية ، تقبل الطلبة الذين تخرجوا من المرحلة الثانوية وبمعدلاتٍ معينة تؤهلهم للقبول فيها والتخرج منها بعد إكمال ثمان مستويات - وفقا لنظام الساعات المعتمدة - من الدراسة في اختصاصات متنوعة للعمل بمهنة التدريس .

• الدراسات السابقة :

تم الاطلاع على عدد من الدراسات العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وقد تم عرضها وفقا للترتيب الزمني بدءًا بالأقدم فالأحدث كما يأتي:

١- دراسة عبد الرحمن الطريري ١٩٩٨م :

استهدفت هذه الدراسة مناقشة وتحليل مفهوم الاعتماد الأكاديمي، وتوضيح أهداف الاعتماد، واستعرض مبادئ الاعتماد الأكاديمي وعناصره ومعاييره. وتوصلت الدراسة إلى أن أهم معايير الاعتماد هي: الإدارة،والمنشآت،والبرامج،ومصادر التمويل وكفايتها، وشروط القبول، ونظام التقويم والاختبارات.

٢- دراسة مايكل آلن Micharl Allen **عام ٢٠٠٠م** :

استهدفت الدراسة التعرف على الأولويات الجديدة لإعدلد المعلمين،وكذلك أنواع وآليات المسؤولية والحوافز الفعالة لضمان جودة برامج إعداد المعلم. وتوصلت الدراسة إلى أن حوافز برنامج مراقبة الجودة التقليدي، وآلياتها واستراتيجياتها الموجهة نحو برامج إعداد المعلم لا تضمن تخريج معلمين متفوقين أو مميزين، إذ أنها لا تشتمل على ارتباط جازم بين مدخلات البرنامج مثل المنهج وهيئة التدريس في الكلية.

٣- دراسة المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج ٢٠٠٢م :

استهدفت إلقاء الضوء على نظم إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقه في العمل التربوي في دول الخليج العربي، وتناولت الدراسة الاتجاهات الحديثة في نظم إدارة الجودة، وتحديد أهمية تحقيق الجودة في الميدان التربوي، والمشكلات التي تواجه ذلك. وقد تم رصد تجارب دول الخليج العربية في تطبيق نظام الجودة في المجال التربوي ودرجة نجاحها.

وقد توصلت الدراسة إلى المعوقات التي تعترض تطبيقها وهي: المركزية في اتخاذ القرار التربوي، وضعف نظام المعلوماتية، وعدم وجود كوادر مؤهلة.

٤- دراسة عادل السعيد البنا، وسامي فتحي عمارة ٢٠٠٥م :

استهدفت الدراسة معرفة مدى إدراك أعضاء هيئة التدريس لمتطلبات الاعتماد وضمان الجودة، ومدى توافرها، والصعوبات التي توجه تطبيقه.

وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: وجود إدراك عال لدى أعضاء هيئة التدريس حول متطلبات الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي في مصر ومنها: المرونة في التطبيق، وجود رؤية واضحة عن الاعتماد الأكاديمي والمرجعيات والمعايير القياسية التي يجب توافرها في المؤسسة، وتوافر نظم محددة وعادلة لتقويم الطلبة، وملاءمة البرامج والمقررات الدراسية لمتطلبات الترخيص المهني. كما توصلت الدراسة إلى أن أعضاء هيئة التدريس يتوقعون صعوبات كبيرة عند تطبيق نظام الاعتماد وضمان الجودة بمؤسسات التعليم بمصر مثل غياب نظم ومعايير تقييم أداء مؤسسات التعليم العالي، إضافة إلى مشكلة محدودية مصادر التمويل الحكومية.

٥- **دراسة مولن** Mullen **٢٠٠٨م** :

استهدفت الدراسة تحديد الدوافع التي تحتم على مؤسسات التعليم العالي تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة، وتناولت الدراسة واقع التعليم العالي وأهم مشكلاته، وأبرزت التحديات التي تواجهه والتي فندتها الدراسة في: زيادة حدة المنافسة العالمية، وزيادة متطلبات سوق العمل في مجال توافر المهارات والقدرات لدى خريجي التعليم العالي. وقد أوضحت الدراسة الخطوات الإجرائية للبدء في تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة وأهم الأدوات المبادئ التي يجب أن يتم الالتزام بها من قبل إدارة الجودة الشاملة وهي: العمل على إرضاء المستفيدين.

٦- **دراسة وليد النجار، ودعاء سالم ٢٠٠٩م** :

استهدفت الدراسة التعرف على اتجاهات أعضاء هيئة تدريس الإعلام ومعاونيهم نحو تطبيق معايير الجودة والاعتماد وتحديد شدة الاستعداد المعرفي والسلوكي كمكون لاتجاهات أفراد العينة نحو تطبيق معايير الجودة والاعتماد. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وكذلك صحيفة استقصاء تم تطبيقها على (٢٠٠) عضو هيئة تدريس ومعاون في الإعلام في ثماني جامعات مصرية حكومية. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها ما يأتي:

- ارتفاع نسبة معرفة أفراد العينة بمفهوم الجودة والاعتماد، حيث بلغت نسبتهم ٩٤٪.
- ارتفاع نسبة الاستفادة من تطبيق معايير الجودة والاعتماد ومن أهمها: الالتزام في التدريس بما ورد في توصيف المقررات الدراسية يليها الاهتمام بالتنمية المهنية لعضو هيئة التدريس، واستخدام طرائق تدريس متنوعة.
- تمثلت أهم الصعوبات التي تواجه عضو هيئة تدريس الإعلام في: عدم توافر المناخ المناسب للتطور بالكليات، وأيضًا عدم مناسبة الدعم المالي للأعباء التي يقوم بها عضو هيئة التدريس.

٧- **دراسة نعمة الأسدي** :

استهدفت الدراسة التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ومعاييرها ، وبعض نماذجها الممكن تطبيقها في كليات التربية وتقديم تصور مقترح لتطبيقها في العراق. وحددت الدراسة مفهوم الجودة الشاملة في التعليم بأنه " أسلوب حديث ومطور في عمل الإدارة التعليمية يرمي الى توحيد جهود العاملين بهدف رفع مستوى نوعية المنتج التعليمي في مختلف الجوانب ".

واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي النظري الذي أعتمد على تحليل مفهوم الجودة الشاملة ومعايير تطبيقها ومسح لأهم نماذج الجودة الشاملة وذكر التصور المقترح لتطبيقها في كليات التربية .

وتضمنت الدراسة أربعة محاور:

- مفهوم ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي .
- معايير ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي .
- نماذج ادارة الجودة الشاملة الممكن تطبيقها في كليات التربية .
- التصور المقترح لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في كليات التربية .

وتناولت الدراسة هذه المحاور بالعرض والتوضيح والتحليل وخلصت في ختامها الى عدد من التوصيات والمقترحات .

٨- دراسة وفاء عون :

استهدفت الدراسة تقييم مدى تطبيق معايير NCATE في كلية التربية للبنات بجامعة الملك سعود، وكذلك التعرف على مدى ارتباط البرامج المقدمة في كلية التربية بالإطار المفاهيمي للكلية وعلى مدى تطبيق المعايير الستة لانكيت "البرامج المقدمة ، نظام التقييم والتقويم، الخبرات الميدانية التنوع ، تأهيل أعضاء هيئة التدريس وأدائهم وتنميتهم المهنية والموارد و الحوكمة " في كلية التربية من وجهة نظر وكيلات أقسام كلية التربية.

وقد تم استخدام المنهج الوصفي، والعينة هي المجتمع الاصلى الذي يتكون من جميع وكيلات أقسام كلية التربية. وتمثلت أداة الدراسة في استبانة تم بناءها لغرض البحث.

وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها وجود تفاوت في استجابات عينة الدراسة حول مدى توفر مؤشرات كل من الإطار المفاهيمي والمعايير الستة في أقسام كلية التربية / قسم البنات بجامعة الملك سعود، إلا أنه توجد ملاحظات عامة تمثلت في أن معيار التنوع كان الأقل توفرًا بحسب آراء وكيلات الأقسام، وقد كانت استجابات أقسام التربية الفنية والتربية الإسلامية أكثر الأقسام شغلا لخانة غير الموجود، ثم قسم الإدارة التربوية وقسم وسائل وتكنولوجيا التعليم وقسم مناهج وطرق التدريس وقسم علم النفس، كانت إجاباتهم تقريبا متوازنة بين الموجود وغير الموجود بينما انفرد قسم التربية الخاصة بالإجابة على جميع المؤشرات بموجود .

٩- دراسة محمد الفوال، وبسام الصافتلي ٢٠١٠م :

استهدفت الدراسةٍ التعرف على مدى جودة برنامج إعداد المعلمين في كلية التربية بالحسكة وفقا لجوانبه الأكاديمية والمهنية والثقافية والشخصية في ضوء معايير الاعتماد الأكاديمي وإدارة الجودة الشاملة، والتعرف على تأثير المتغيرات المستقلة (الجنس، مدى حضور المحاضرات) في مدى جودة برنامج إعداد المعلم من ودهة نظر طلبة السنة الرابعة (شعبة معلم الصف).

وقد استخدمت الدراسة استبانة وجهت لعينة من طلبة السنة الرابعة شعبة الصف تألفت من ٣٥ معيارًا لقياس الجودة المنشودة وفقا لمقياس خماسي متدرج.

وقد توصلت الدراسة إلى أن مدى جودة برنامج إعداد المعلم في كلية التربية بالحسكة من وجهة نظر العينة كان بدرجة (متوسط)، مما يؤكد ضرورة العمل لرفع مستوى جودته لضمان جودة مخرجاته، كما أن المتغيرات المدروسة لم يكن لها أي تأثير على نتائج التقويم. وفي ضوء النتائج قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات والمقترحات التي قد تسهم في تحسين جودة البرنامج الحالي.

١٠- دراسة محمد خير الفوال ٢٠١٠م :

استهدفت الدراسة معرفة واقع ضمان جودة العملية التعليمية في الجامعة الافتراضية السورية، ورصد جوانب القوة والضعف في نظام التعليم الافتراضي من منظور مدخل ضمان الجودة، وتقديم المقترحات التي تعزز نقاط القوة وتتغلب على نقاط الضعف. واعتمدت الدراسة على تطبيق استبانة من إعداد الباحث على عينة من أعضاء هيئة التدريس والإداريين بالجامعة الافتراضية. وقد توصلت الدراسة إلى أن نظام ضمان الجودة لا يزال دون المستوى المتوقع، وأن هناك عدة جوانب في ممارسات الإدارة لا تزال دون المستوى الذي يحقق ضمان الجودة منها: تدني مستوى جودة عمليات التعليم الافتراضي، وتدنى مستوى جودة مخرجاتها، ومتابعة خِريجيها في أسواق العمل. كما أن هناك نقاط قوة مثل مراعاة الجامعة شروطا محددة في التوظيف تستند إلى الكفاءة في مجال التخصص المطلوب، وطرح الجامعة لبرامج تعليمية تلبي متطلبات سوق العمل. وفي ضوء النتائج التي توصلت لها قدمت الدراسة مجموعة من المقترحات.

١١- دراسة هاني الألفي ٢٠١١م :

استهدفت الدراسة التعرف على الجهود الراهنة لجامعة حائل في تطبيق معايير ضمان الجودة، وكذلك التعرف على معايير ضمان الجودة والاعتماد بجامعة أكسفورد وتحديد الدروس المستفادة من نموذج جامعة أكسفورد لتطوير نظام ضمان الجودة والاعتماد بجامعة حائل. وقد استخدمت الدراسة استخدام أسلوب دراسة الحالة. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها ما أسماه الباحث الدروس المستفادة من نموذج جامعة أكسفورد والتي يمكن الاستفادة منها بجامعة حائل مثل: قيام الجامعة بمراجعة أهدافها وعملياتها وانجازاتها، تحليل موضوعي للمشكلات التي تعاني منها الجامعة والعمل على إصلاحها قبل تطبيق نظام ضمان الجودة، توفير كافة الإمكانات البشرية المؤهلة والموارد المالية والمادية اللازمة لتطبيق الجودة، البعد عن العمل الفردي وتعزيز العمل الجماعي. كما اقترحت الدراسة بعض المعايير التي يمكن أن تعتمد عليها جامعة حائل في سبيل حصولها على الاعتماد وكان منها معايير تتعلق بكل من: الرؤية والرسالة، البرامج الأكاديمية، مصادر المعلومات، التربية الميدانية، الشراكة مع المجتمع.

١٢- دراسة علي عبد الرؤوف ورمضان عبد القادر ٢٠١٢م :

استهدفت الدراسة اقتراح مجموعة من المتطلبات التي يجب توافرها في كليتي التربية بجامعة الأزهر، والتي تؤهلهما للحصول على الاعتماد الأكاديمي، والتعرف على آراء اعضاء هيئة التدريس بتلك الكليتين في مدى توافر هذه المتطلبات في الواقع.

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، كما تم بناء استبانة وتطبيقها على عينة من أعضاء هيئة التدريس بالكليتين. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن معظم المتطلبات التي وردت بأداة الدراسة قد توافرت بدرجة متوسطة بكليتي التربية جامعة الأزهر وهو ما يؤهلهما للحصول على الاعتماد في المرحلة الحالية، الأمر الذي يستدعي وضع خطط زاتخاذ قرارات مناسبة لتوفير هذه المتطلبات. وقد اقترحت الدراسة تصورًا مؤداه ضرورة أن تكون هناك رؤية ورسالة واضحة للكليتين، وتأكيد التحسن المستمر للمدخلات من الطلاب من خلال إتباع سياسة واضحة للقبول والارتقاء بالإمكانات المادية والبشرية وتحقيق التنمية المهنية المستمرة لأعضاء هيئة التدريس، وتشجيع البعثات العلمية الخارجية، والانفتاح على المجتمع.

١٣- دراسة محمد عبود الحراحشة ٢٠١٣م :

استهدفت الدراسة التعرف على درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة آل البيت من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، وأثر كل من النوع الاجتماعي، والكلية، والرتبة الأكاديمية، على درجة التطبيق، واعتمدت الدراسة على استبانة مكونة ٤٨ فقرة تم توزيعها على عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس، وشملت أربعة محاور أساسية هي: تهيئة متطلبات الجودة في الجامعة،متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها، تنمية وتطوير العاملين،اتخاذ القرار وخدمة المجتمع. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: جاءت درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بدرجة متوسطة، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الكلية ولصالح الكليات الإنسانية على الأداة ككل وعلى مجالي تهيئة متطلبات الجودة ومتابعة العملية التعليمية التعلمية،وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية ولصالح رتبة أستاذ، على الأداة ككل وعلى مجالي تهيئة متطلبات الجودة، ومجال تنمية وتطوير العاملين.

١٤- دراسة عيسى فرج، ومصطفى الفقهي٢٠١٣م :

استهدفت الدراسة عرض مفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مجال التعليم العالي، والتعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية كما يراها الأكاديميون فيها من خلال بعض المتطلبات والمتمثلة في الثقافة التنظيمية، والأوضاع الأكاديمية، والأوضاع الإدارية والمالية، وأيضًا تحقيق مستوى عال من الجودة في مخرجات التعليم الجامعي بما يتوافق مع متطلبات سوق العمل. وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الليبية العامة، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من أعضاء هيئة التدريس، حيث بلغ عددهم (٢٠١) عضوا، تم تطبيق استبانة الدراسة وتحليل النتائج التي أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الليبية والمستوى المطلوب لتطبيق إدارة الجودة

الشاملة. ومن ثم توصلت الدراسة إلى أن الجامعات الليبية لا زالت تفتقر إلى المتطلبات الأساسية اللازمة لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة بها.

- **تعليق عام على الدراسات السابقة** :

من خلال استعراض جملة الدراسات السابقة يمكن استنتاج الآتي:

- أن توجه مؤسسات التعليم العالي نحو تطبيق معايير الجودة بهدف الحصول على الاعتماد الأكاديمي أصبح توجها إجرائيًا لا يمكن الاستغناء عنه لأي مؤسسة تسعى لتحقيق الجودة.
- أن واقع تطبيق معايير الجودة يواجه بعض المشكلات والصعوبات التي تستدعي بحث أسبابها والتغلب عليها من خلال التخطيط الاستراتيجي.
- أن الحصول على الجودة لا يعني ضمان استمرارية اعتماد المؤسسة، بل لابد من استمرارية تطبيق المعايير وتقييم عمليات التطبيق والتحقق من جودة الممارسات بكافة عناصر نظام الجودة بالمؤسسة.

وتختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أنها تركز بشكل أساسي على دراسة واقع تطبيق معايير الجودة بكلية التربية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وفقا للمعايير الفعلية التي حددتها الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية، والتي يعنى في حال استيفاء الكلية لها بالمستوى المطلوب، حصولها على الاعتماد من الهيئة.

- **الفصل الثاني** : **الإطار النظري** :

الجودة الشاملة في التعليم هي أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنظمة التعليمية ومستوياتها ليوفر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعلم، وتحقيق أفضل خدمات بحثية واستشارية بأكفأ أساليب وأقل تكاليف وأعلى جودة ممكنة (عيسى فرج،ومصطفى الفقهي، ٢٠١٣).

ويرتبط الهدف الأساس للجودة في التعليم العالي بضمان وتحسين الأداء على مستوى المؤسسة والبرامج الدراسية لتلبية متطلبات واحتياجات الطلاب والمجتمع.

وقد بدأ الاهتمام بجودة التعليم . بوصفه نظامًا متكاملًا . في القرن الماضي وتحديدًا في العقد الأخير منه، ومن أبرز مايشير إلى ذلك المقالة المنشورة في مجلة كورنيكل للتعليم العالي بعنوان " الاقتصاد الملبد بالغيوم يحفز الكليات على تقييم التغيرات " والذي حددت فيها ضرورة قيام الجامعات وكلياتها بإجراء التغيير استنادًا إلى مبادئ الجودة لتحسين مخرجاتها ضمانا لرضا المستفيدين وللبقاء في دائرة المنافسة (عبد العزيز أبو نبعة، وفوزية مسعد،١٩٩٩،ص١٤٥).

- **فلسفة الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم العالي** :

إن أي إصلاح اجتماعي في صورته العلمية لابد وأن يبدأ من النظرة الفلسفية للظاهرة (تفلسف الظاهرة) والمتغيرات ذات الصلة بها، لذلك نحن بحاجة إلى

إعادة النظر الفلسفي عند دراسة الظاهرة التربوية وأنظمتها التعليمية عامة والجامعية خاصة، وذلك على مستوى الفلسفات والمدخلات والممارسات التربوية،حيث إن طبيعة التربية تلقي مسئولية خاصة على العلم التربوي الذي يجب أن يكون تمثيلا للمنظور التربوي المعياري السليم، فالتربية باعتبارها ظاهرة حية، معنية ببناء الإنسان وتكوين وتشكيل شخصيته، فهي إذًا ظاهرة منهجية لابد أن تعكس جدواها في تحقيق الجودة والنهوض بالتعليم الجامعي. لذا فإن ما نلاحظه في الآونة الأخيرة من تغيير وتجديد في مجال التربية من وسائل وأدوات جديدة، وصيغ متعددة، لاتعني تحويل التربية عن كونها عملية إنسانية اجتماعية مركبة ومعقدة، توجهها فلسفة مستمدة من طبيعة المجتمع وظروفه وحاجاته ومتطلباته (سهير الجيار، ٢٠٠٩، ص ص١٠٩-١١٠).

إن جودة التعليم كفلسفة أو كعمليات أو كأساليب للقياس والتقويم نشأت في عصر الحداثة الذي نظر إلى التعليم كصناعة لها مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها. ويمكن قياس كفايته الانتاجية من خلال العلاقة بين المدخلات والمخرجات، ومن ثم نقلت إلى التعليم قيم الصناعة والبيروقراطية ومعاييرهما حتى يمكن الحكم على كفاية التعليم وفعاليته أو جودته (سامي نصار، ٢٠٠٢، ص٥). والجودة باعتبارها مدرسة فكرية بينية التخصصات تختص بالمنظمات، والسلوك التنظيمي، والقيادة، ومن هنا فإن الجودة تصبح طريقة من طرائق التفكير حول المداخل التي يمكن تطبيقها في إدارة مؤسسة ما، إنها تحدث نوعًا من التكامل بين مفاهيم التنظيم وطرائقه المستمدة من مختلف التخصصات ومن مختلف المصادر من أجل تقديم إطار فكري عام، ورؤية متماسكة يمكن الاستفادة منها في توجيه عمل المؤسسات وإدارتها لتقديم خدمة جيدة (سامي نصار، ٢٠٠٢، ص٧).

ويمكن القول أن إدارة الجودة الشاملة تمثل فلسفة إدارية أو منهج في الإدارة يسعى لإيجاد وتطوير قاعدة من القيم والمعتقدات التي تجعل كل شخص في المؤسسة يرى أن الهدف الأساسي لمؤسسته هو خدمة المستفيد من خلال عمل جماعي يتصف بالتعاون والمشاركة لتحقيق هذا الهدف (بدر الأغبري،٢٠٠٥،ص١٦٢)).

وقد تنامى اهتمام الدول بفكرة الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم في العقد الأخير من القرن العشرين، وتزايد هذا الاهتمام في ظل توجهات وتغيرات كبرى في سوق العمل وعلاقته بالخريجين، إذ فرضت تغيرات سوق العمل متطلبات ومهارات جديدة ومتغيرة باستمرار يجب أن تتوافر في خريجي المؤسسات التعليمية وبخاصة خريجي مؤسسات التعليم العالي.

وتأسيسًا على ما سبق، أصبح الاعتماد الأكاديمي يمثل العملية التي من خلالها يتم تحديد مدى التزام المؤسسة التعليمية بتطبيق معايير الجودة المحددة بدقة، ومن ثم يمكن اعتمادها ومنحها شهادة تفيد تحقيقها المعايير المطلوبة، وبذلك يعمل الاعتماد على تطوير واقع التعليم وفلسفته وبرامجه بما يضمن الجودة والتميز في تحقيق الأهداف بقدر من الكفاءة والفاعلية (ميساء الأصيل، ٢٠١١، ص٧٢).

• **مبادئ الجودة وأهدافها** :

الجودة في التعليم تعني قدرته على تحقيق السبق والامتياز في ظل عمليات التحول والمتغيرات المتسارعة، كما تعني أيضًا توافر معايير الجودة . المحددة من قبل هيئات ضمان الجودة ومراقبتها. في مختلف عناصر منظومة التعليم بما في ذلك المدخلات والعمليات والمخرجات النهائية، بحيث تتلاشى نسبة الخطأ تقريبًا (محمد مجاهد، ٢٠٠٢، ص٣٢٠).

وتعد مبادئ "ديمنج" من أكثر المبادئ تطبيقًا على نطاق واسع في القطاع التربوي، وتهدف إلى الوصول بالمؤسسة إلى حالة الكمال الشاملة، وهي تشكل منظومة متكاملة لتحقيق الجودة وذلك على النحو الآتي (أمين النبوي،١٩٩٥،ص٢٦٢):

- أن تكون هناك أهداف واضحة ومحددة للمنظمة، ولها غاية مستقبلية مستمرة لتحسين الإنتاج والخدمة.
- أن تتبنى فلسفة جديدة للجودة، بحيث يكون التوجه نحو عمل الأشياء بطريقة جديدة وليس عمل الأشياء القديمة بطريقة أفضل.
- التوقف عن الاعتماد على التفتيش لتحقيق الجودة، واعتماد بناء الجودة من الأساس مع استمرارية التحسين.
- النظر بالاعتبار إلى التكاليف الكلية، فالمهم ليس الحلول السهلة، لأنها قد تكون أكثر تكلفة ولذا لابد من تغير فلسفة الشراء التي تعتمد على السعر فقط.
- التحسين المستمر لعملية التخطيط والإنتاج والخدمة.
- التدريب المتواصل أثناء الخدمة، واعتماد الطرق الحديثة في التدريب وربطها بخطط لتحسين الجودة.
- تبني وتأصيل القيادة الإدارية، وتفعيل دورها في تحسين النظام، نواتجه وعملياته ومخرجاته، باستمرار نحو الأحسن.
- تجنب الخوف من التغيير.
- إزالة العوائق والحدود التنظيمية بين موظفي الأقسام المختلفة بالمنظمة.
- الاعتماد على سياسات أكثر واقعية في تحقيق أهداف العاملين، والابتعاد عن أسلوب النقد والوعظ للعاملين.
- الابتعاد عن أسلوب الإدارة بناءً على النِسب الرقمية للقوى العاملة حيث يمكن للأنصبة المحددة من العمل أن تكون على حساب نوعية المخرجات ولا تسمح بالتحسن.
- التأكيد على التقويم الذاتي، والمكافأة الذاتية التي تتيح للعاملين فرص التفاخر بعملهم وبراعتهم، وإلغاء تقييم الأداء السنوي للأفراد.
- تضمين برنامج صارم للتعليم والتنمية الذاتية لكل موظف.
- تعزيز العمل بروح الفريق الواحد داخل المنظمة، وذلك لتحقيق التحول إلى نظام الجودة.

وقد حددت إحدى الدراسات المبادئ التي يجب اتباعها لتطبيق الجودة في التعليم بسبع مبادئ هي (هدي قناوي، وأماني الدسوقي، ٢٠١٠، ص٣٨٨):

- تبني الفلسفة التي تحتم على القيادات الإدارية العمل من أجل التغيير.

- إيجاد نوع من التوافق في الأهداف لتطوير الخدمات.
- التطوير المستمر للأنظمة الفرعية المكونة لمنظمة التعليم.
- تصميم الممارسات الحديثة على كل العاملين في كل التخصصات.
- استمرار التدريب وشموليته لكل وحدات منظومة التعليم.
- وضع برامج محددة وواضحة للتدريب والتعليم والتنمية الذاتية.
- مشاركة جميع العاملين في عملية التطوير.

• **أهداف الجودة في التعليم الجامعي** (**ميساء الأصيل**، ٢٠١١، **ص٧٥**) :

- ضبط النظام الإداري بالجامعي وتطويره نتيجه لتوصيف الأدوار والمسؤليات المحددة لكل فرد في النظام الجامعي ووفق قدراته ومستواه.
- الارتقاء بمستوى الطلاب الأكاديمي والانفعالي والاجتماعي والنفسي والتربوي باعتبارهم أحد مخرجات النظام الجامعي.
- تحسين كفايات المشرفين الأكاديميين ورفع مستوى الأداء لجميع الإداريين من خلال التدريب المستمر.
- توفر مناخ يسوده التفاهم والعلاقات الإنسانية بين جميع العاملين في النظام الجامعي.
- تطوير الهيكلة الإدارية للجامعة بطريقة تسهل عملية التعلم.
- رفع مستوى الوعي لدى الطلبة تجاه عملية التعليم وأهدافه مع توفير فرص ملائمة للتعلم الذاتي بصورة أكثر فاعلية.
- النظرة الشمولية لعملية التعلم من جوانبها جميعها، والابتعاد عن التجزئة بين عناصر التعليم الجامعي مع الأخذ بعين الاعتبار عمليات التدريب المستمر للمعنيين والمشاركين من أجل تطوير والتحسين ووصولا إلى مخرجات تعليمية ملائمة.
- زيادة الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العلمي بالمؤسسات التعليمية لما تقدمه من خدمة مختلفة للطلبة والمجتمع من خلال الاسهام في تنمية المجتمع المحلي(علي السلمي، ١٩٩٥، ص٤٠).
- مواكبة حركة التحسين والتطوير في أساليب تقديم الخدمات التعليمية والبحثية وتنمية المجتمع.

• **فوائد تطبيق نظام الجودة في التعليم** :

لا شك أن أن تطبيق معايير نظام الجودة بالجامعات يحقق فوائد جمة لهذه الجامعات، وقد رصدت إحدى الدراسات تلك الفوائد في الآتي (ناجي محمود،وياسين جاسم، ٢٠١٣، ص١٥٦):

- تطوير النظام الإداري في الجامعة نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات.
- الارتقاء بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب التي تنعكس على جوانب شخصيتهم.
- زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع الأكاديميين والإداريين.
- الوفاء بمتطلبات الطلاب والمجتمع والبحث العلمي والوصول إلى رضاهم.
- توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين العاملين.
- تمكن إدارة الجودة من حل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة، والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقاية لمنع حدوثها مستقبلا.

• **متطلبات تطبيق الجودة في التعليم العالي** :

مما لاشك فيه أنه ثمة متطلبات يجب الوفاء بها لحصول البرامج والمؤسسات التعليمية على الاعتماد الأكاديمي، وهذه المتطلبات تمثل مقومات أساسية أو شروطًا لابد من استيفائها لكي تتم عملية تطبيق معايير الجودة التي تؤدي لحصول البرنامج أو المؤسسة التعليمية على الاعتماد الأكاديمي، وغياب أو تدني كفاءة ومستوى توافر هذه المتطلبات يقود إلى تعثر خطوات عمليات الحصول على الاعتماد ويزيد من كلفة العملية برمتها، لذا فإنه من الضرورة جداً أن يكون أعضاء هيئة التدريس والقيادات الإدارية بالجامعة على وعي وإدراك كاملين بأهمية تلك المتطلبات والعمل على توفيرها وتحقيقها بما يدعم الوصول إلى الأهداف المنشودة.

ويتطلب فكر وفلسفة إدارة الجودة الشاملة العديد من المتطلبات ومنها: تهيئة مناخ العمل وثقافة المؤسسة، الإدارة الفعالة للموارد البشرية، التعليم والتدريب المستمر، مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين الانتاجية والجودة (فاروق مرزوق، ٢٠١٢، ص١٢٣).

وقد تناولت بعض الدراسات موضوع متطلبات تطبيق معايير الجودة في الجامعات والتعليم العالي، ورصدت هذه الدراسات العديد من المتطلبات التي يجب توافرها بالجامعة في هذا الإطار، فقد رصدت دراسة كارم عبد الرسول (٢٠١٢، ص ص٣٤٣ -٣٤٤) هذه المتطلبات فيما يأتي:

- اقتناع والتزام الإدارة العليا بأهمية مدخل إدارة الجودة الشاملة.
- وجود أهداف محددة وواضحة تسعى المؤسسة إلى تحقيقها.
- توجه الأهداف باحتياجات ورغبات العملاء في الأجل الطويل وفي الأجل القصير.
- توافر قاعدة من البيانات والمعلومات التي تمكن المؤسسات من اتخاذ القرارات.
- التعليم المستمر لجميع العاملين، مع التطوير المستمر للأساليب التدريبية.
- الاتصالات الفعالة والتنسيق بين الأنشطة كافة.
- ضرورة أن تكون المنظمة مبنية على أساس أحد نظم ضمان الجودة.
- وجود بيئة تنظيمية ملائمة لتطبيق إدارة الجودة يسود بها التعاون،الحماس،المشاركة، الولاء، العمل الجماعي، الرغبة في العمل والسعي المستمر لتطوير المهارات والقدرات بهدف التحسين المستمر.
- وجود هيكل تنظيمي غير رسمي لدعم تطبيق إدارة الجودة، يشارك جميع العاملين من خلاله في التحسين المستمر للجودة من خلال حلقات الجودة (الأعضاء من موقع العمل نفسه)، وفرق التحسين للجودة عبر الإدارات (الأعضاء من إدارات مختلفة).
- التطوير التنظيمي لبناء ثقافة تنظيمية إيجابية عن طريق التدريب والتعليم المستمرين للجميع، وتطوير الموارد البشرية لتنمية مهارات القادة والمشرفين والعاملين.

وفي دراسة رشا جاد (٢٠١١، ص٥٣) تم تحديد شروط تطبيق معايير الجودة في التعليم الجامعي في الآتي:

- توافر الرغبة الصادقة من كل الأطراف من أجل تطبيق معايير تمثل استراتيجية دائمة وليست مرحلية، وإنما هي سياسة عامة لابد من اعتمادها وتطبيقها.
- تعاون الجهات المعنية في ضبط معايير الجودة ووفق أسس يتم تطبيقها على الجميع.
- مراجعة المعايير من فترة إلى أخرى حسب ما يستجد من ظروف مستحدثة.
- اعتماد مبدأ الثواب والعقاب في عملية التقييم إبتداءً من الطالب وإنتهاءً بإدارة الجامعة.
- مراجعة الكليات المناظرة والمماثلة، ويقوم بهذه المهمة فريق عمل من الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، ورؤساء الأقسام وعمداء الكليات، ويحكم الفريق على مدى مصداقية المعلومات التي قدمتها الكلية/ الجامعة عن نفسها.
- عدم الاكتفاء بوضع معايير نظرية، وإنما الانتقال إلى المعايير التطبيقة العملية، حتى تكون عملية الضبط الجادة.

بينما حددت دراسة محمد عطية تلك المتطلبات في سبعة متطلبات رئيسة تمثلت فيما يأتي (عماد عطية، ص١٤٧):

- دعم الإدارة العليا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحقيق الأهداف المرجوة.
- التمهيد قبل التطبيق: بمعنى نشر ثقافة الجودة الشاملة لدى جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية للتوعية بأهميتها مما يسهل عملية تطبيقها والالتزام بها.
- توحيد العمليات بهدف رفع مستوى جودة الأداء بما يسهم في تقليل التكاليف والارتقاء بدرجة المهارة داخل المؤسسة.
- شمولية واستمرارية المتابعة من خلال لجنة تنفيذ وضبط النوعية وأقسام المؤسسة المختلفة لمتابعة وجمع المعلومات من أجل التقييم لتتم معالجة الانحرافات والسعي نحو التطوير.
- سياسة إشراك العاملين في جميع مجالات العمل وخاصة في اتخاذ القرارات وحل المشاكل وعمليات التحسين.
- تغيير اتجاهات جميع العاملين بما يتلاءم مع تطبيق إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى ترابط وتكامل بين جميع العاملين بروح الفريق.
- المسئولية الأخلاقية والاجتماعية المتمثلة في المحافظة على قضايا البيئة والمجتمع كجزء أساسي من فلسفة إدارة الجودة الشاملة .

- **نظام الاعتماد الأكاديمي** :

الاعتماد الأكاديمي يعني منح الموافقة لمؤسسات التعليم العالي، أو برامجها، أو كليهما، الذي عادة ما يكون مجلس مراجعة رسمي، وذلك بعد تقييمها للتأكد من أنها تستوفي المعايير المطبقة والمتطلبات التي تم وضعها بواسطة الأقران في المجال الأكاديمي ، وعادة ما تشمل عملية الاعتماد الأكاديمي (وهي المتشابهة لدى مختلف هيئات الاعتماد الأكاديمي) على الخطوات الآتية (ستيفن وان، ولي كونغ، ١٤٣٣هـ، ص ٢٢):

- تلزم عملية الدراسة الذاتية (أو النقد الذاتي) المؤسسات أو البرامج بالخضوع لفحص شامل لمقارنة أدائها وإنجازاتها أمام المعايير المعمول بها، وعادة ما يكون

هذا في مجالات المناهج الدراسية، ونتائج التعلم، وهيئة التدريس، وخدمات الطلاب، والتمويل والبنية التحتية، ويتم إنتاج موجز أو تقرير مكتوب عن الأداء.

- التقييم الخارجي من الأقران، حيث يرسل مقيم متطوع من ذوي الخبرة من أعضاء هيئة التدريس الزميلة، والزملاء الإداريين داخل حدود المهنة.
- زيارة للموقع يقوم بها أعضاء المنظمة المانحة للاعتماد الأكاديمي، ومعهم أفراد من العامة، لتقييم المؤسسة أو البرنامج لدراسة الإدعاءات الواردة في تقرير الدراسة الذاتية.
- اتخاذ الهيئة المانحة للاعتماد الأكاديمي للقرارات التي تضمن منح " حالة الاعتماد" للتطبيقات الجديدة للمؤسسات أو البرامج، ومصادقة الحالة للمؤسسات والبرامج الحالية، وحرمان المؤسسات والبرامج التي لا تستوفي المعايير من حالة الاعتماد.
- المراجعة الخارجية المستمرة، التي تجري بصورة دورية على مدى فترات زمنية (قد تمتد من ثلاث سنوات حتى عشر سنوات)، حتى يتسنى للمؤسسة أو البرنامج الحفاظ على اعتماده أكاديميًا، ولا وجود لحالة اعتماد دائمة.

وبالتالي فإن المؤسسة المعتمدة أو المعترف بها هي المؤسسة التي يتوافر بها:

- أهداف واضحة وأغراض ملائمة ومحددة.
- أنها تحقق هذه الأهداف والأغراض بشكل كبير لدى طلابها.
- أنها تقوم بدراسات للتأكد من أنها تنجز أهدافها وتفحص عملياتها بفاعلية وكفاءة وتعالج ما يعترضها من مشكلات وتحاول توظيف الدراسات في تطوير نفسها.
- أنها تفي وبشكل كبير بالمعايير النوعية التي تحددها جمعيات الاعتماد الأكاديمي والمهني.
- أنها تتوافر لديها الإمكانات المادية والبشرية بما يتناسب مع الأهداف التي تسعى لتحقيقها، وبما يضمن لها الاستمرار في الوفاء بهذه المعايير لمدة زمنية معقولة.
- أنها تحقق رغبة الرأي العام والمجتمع في إعداد برامج ذات كفاءة تحقق طموح وتطلعات المجتمع (موسى الشرقاوي، ٢٠٠٤، ص٤٠).

- **أهداف الاعتماد** :

بالرغم من اختلاف أنواع الاعتماد وتنوع معاييره من جامعة لأخرى، إلا أن هناك اتفاقا حول الأهداف المبتغاة من تطبيق نظام الاعتماد، ومن أهم تلك الأهداف (هاني الألفي، ٢٠١١، ص٢٧٥):

- التأكد من قدرة الجامعة على تحقيق رسالتها وأهدافها.
- طمأنة الرأي العام على أن البرامج التعليمية ذات كفاءة وتحقق تطلعات وطموحات الجامعة في أن يكون منتجها التعليمي جيد.
- زيادة حدة المنافسة الشريفة والمشروعة بين الجامعات.
- الحفاظ على السمعة الأكاديمية الطيبة والمكانة المرموقة للجامعات.
- تدعيم العلاقات بين الجامعات ومؤسسات المجتمع.

- تحديد نقاط القوة لتعظيم الاستفادة منها، ونقاط الضعف لعلاجها والوقاية منها.
- تقديم ضمانات بتوافر الحد الأدنى من الكفاءة والجودة في برامج المؤسسات التعليمية.
- حث الجامعات على القيام بمراجعة دورية لبرامجها الأكاديمية وقدراتها المادية والمادية والبشرية.
- تغذية سوق العمل بأفضل الخريجين وزيادة ثقة أصحاب العمل في خريجي الجامعات المعتمدة، وأيضًا يرقى بالمهن ويطورها (يحيى الحفظي، ٢٠٠٩، ص١١٧).

- **فوائد الاعتماد** :

تتمثل فوائد الاعتماد الأكاديمي بالنسبة لمؤسسات التعليم العالي فيما يأتي (ستيفن وان، ولي كونغ، ١٤٣٣هـ، ص ٢٢):

- يعزز ثقة المجتمع في أن ما تقدمه المؤسسات من برامج وخدمات تربوية مقبولة وجديرة بالثقة.
- يدلل على مساءلة التزام المؤسسات بمعايير المراجعة خارجيًا، وإدارة العمليات والنشاطات الملائمة للسعي إلى تحقيق التقدم من تلقاء نفسها.
- يعلم الطلاب ووالديهم بقدرة المؤسسة على تقديم نشاطات تربوية مرضية كما وعدت بذلك، بالإضافة إلى الاعتراف بقيمة المؤهلات.
- يبث روح الثقة في أصحاب العمل بأن الخريجين والمتقدمين للعمل الساعين إلى الحصول على مهنة أو عمل ما يمتلكون المؤهلات المطلوبة للتوظيف.
- يشير إلى كفاية سجلات ومؤهلات الطلاب الأكاديمية لتيسير انتقالهم من مؤسسة إلى أخرى.

- **مراحل الاعتماد الأكاديمي** :

أشار حيدر إلى أن عملية الاعتماد الأكاديمي تمر بست مراحل متتالية تتمثل فيما يأتي (عبد اللطيف حيدر، ٢٠٠٥):

- مرحلة طلب الموافقة على تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي من الجهة المسئولة عن الاعتماد في الدولة.
- مرحلة القيام بالدراسة الذاتية من أجل قياس الأداء في ضوء المعايير المعتمدة من الجهة المسئولة عن الاعتماد الأكاديمي.
- مرحلة التقييم الميداني، حيث ترشح الجهة المسئولة عن الاعتماد الأكاديمي فريقا متخصصًا ليزور الكلية/ الجامعة، من أجل تحديد مدى تحقيق معايير الاعتماد الأكاديمي.
- مرحلة الإعلان عن نتائج الاعتماد الأكاديمي، وذلك عندما يتم تحقيق معايير الاعتماد فإن الجهة المسئولة عن الاعتماد تمنح القسم أو الكلية أو الجامعة شهادة الاعتماد، وتدرجها ضمن المؤسسات العلمية المعتمدة في الدولة.
- مرحلة المتابعة، حيث تتابع الجهة المسئولة عن الاعتماد المؤسسة المعتمدة طوال فترة الاعتماد الممنوح للتحقق من مدى استمراره في تحقيق المعايير.

- مرحلة إعادة التقييم، وفيها تقوم الجهو المسئولة عن الاعتماد بتقييم القسم/ الكلية/ الجامعة بعد إنقضاء فترة الاعتماد، والتي تتراوح ما بين ٤-٦ سنوات.

• أهداف ضمان الجودة :

يشير مصطلح ضمان الجودة إلى "السياسات،والسلوكيات،والنشاطات،والإجراءات اللازمة لضمان الحفاظ على الجودة وتحسينها. ويعتمد ضمان الجودة على التقييم المنهجي والمستمر أو عمليات المراجعة، وذلك بناء على نظام مقبول ومجموعة معينة من القواعد المعترف بها، حيث يقيم المعايير وجودة البرامج والمؤسسات ويعمل على تصديقها،والمحافظة عليها وتحسينها (ستيفن وان، ولي كونغ، ١٤٣٣هـ، ص ٢٠).

وقد حدد زورا أرسوفسكي (Zora Arsovski, 2007, pp.53-54) أهداف ضمان الجودة في التعليم العالي والجامعات بالآتي:

- تحقيق الجودة في المنتجات والخدمات أثناء عمليات التخطيط والتنفيذ.
- تقليل المخاطر المترتبة على انخفاض الثقة بالمنتج التعليمي أو الاعتماد عليه.
- تعزيز ثقة الجماهير بما تطرحه الجامعات من برامج وما تنمحه من شهادات.
- الارتقاء بنوعية الخدمات التي تقدمها الجامعة للمجتمع.
- تحسين المكانة التنافسية للمؤسسات الجامعية داخليًا وخارجيًا.
- تحسين عمليات البحث العلمي والتدريس وخدمة المجتمع للمحافظة على القيمة الأكاديمية للمؤسسات الجامعية.
- إكساب الخريجين مهارات وكفايات متنوعة تساعدهم على التكيف مع مجتمعهم.

• أهمية الجودة والاعتماد الأكاديمي في تطوير العملية التعليمية :

للجودة والاعتماد الأكاديمي دور فاعل في تطوير العملية التعليمية وتحسين مخرجاتها، وقد حددتها إحدى الدراسات فيما يأتي (حمد القميزي،٢٠١١،ص٧٩٢):

- تحسين الجودة على المستوى الوطني.
- نشر المعلومات عن الجودة والمعايير.
- تحديد جوانب التميز والقصور في مؤسسات التعليم العالي من أجل المكافأة والمحاسبة.
- الإسهام في التخطيط لبرامج ومؤسسات التعليم العالي.

ولعل ما يبرر الاهتمام بالجودة في التعليم هو أن منتج المؤسسة التعليمية يعتبر أغلى وأندر منتج في أي مجتمع من المجتمعات، وعليه تحظى دراسة الجودة لمنتج العملية التعليمية التعلمية بأهمية كبيرة تفوق دراسة أي منتج آخر في المجتمع، وذلك لأن نجاح المنظمات غير التعليمية في تحقيق أهدافها لايمكن أن يتأتى إلا بعد نجاح النظم التعليمية في حسن إعداد أفراد المجتمع وتأهيلهم تأهيلا جيداً، ولذا فإن تقدم المجتمع يتوقف بدرجة كبيرة على مدى جودة المنتج التعليمي فيه (محمود بدوي، ٢٠١٢، ص١٨١).

فمفهوم الجودة في التعليم يتعلق بالسمات والخواص جميعها التي تتعلق بالمجال التعليمي والتي تظهر جودة للنتائج المراد تحقيقها، ومن ثم تسعى الجودة الشاملة إلى إعداد الطلبة بسمات معينة تجعلهم قادرين على معايشة غزارة المعلومات وعمليات التغيير المستمرة والتقدم التكنولوجي الهائل بحيث لا ينحصر دورهم فقط في نقل المعرفة والإصغاء ولكن في عملية التعامل مع هذه المعلومات والاستفادة منها بالقدر الكافي لخدمة العملية التعليمية.

- **إدارة الجودة الشاملة** :

يوجد العديد من الخبراء اهتموا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات ومنهم جوران، وكروزبي، وبالديج، وإدوارد ديمنج الذي اقترح أربعة عشرة مبدأ لتحسين جودة الجامعات ومنها: خلق حاجة مستمرة للتعليم الجامعي، ومنع التفتيش، والاهتمام بالتدريب المستمر في جميع الوظائف الجامعية، وتبني فلسفة جديدة للتطوير المستمر، وعدم بناء القرارات الجامعية على أساس التكالبف فقط. وتتركز بؤرة اهتمام إدارة الجودة الشاملة في الجامعات على مجال تقويم المؤسسة التربوية بقصد تطويره وتحسينه، باعتبار هذا الأسلوب أحد الأساليب الحديثة المستخدم في تقويم المؤسسات بشكل عام،والمؤسسات التعليمية بشكل خاص، وتوظيف مبادئ وأفكار إدارة الجودة الشاملة في أنظمة التعليم العالي يعود بالنفع على الجامعات إذ يضع حجر الأساس لرؤية فلسفية جديدة لأهداف الجامعة ورسالتها ويرفع معنويات العاملين فيها ويمنحهم فرصة التعبير ويغير مفاهيمهم واتجاهاتهم نحو المهنة مما يضفي على البيئة التعليمية مناخًا منتجًا (أحمد عريضة، ٢٠٠٧، ص٢١٢).

ويتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة توفير أرضية معينة في كافة البنى التنظيمية والإدارية والاجتماعية داخل المنظمة وخارجها بحيث توفر المناخ المناسب لإمكانية التطبيق، مثل توافر القناعة التامة لدى الإدارة العليا بأهمية هذا المفهوم وجعل الجودة في مقدمة استراتيجيات الإدارة العليا والعمل على نشر هذه القناعة. كذلك لابد من توفر قاعدة للبيانات تشمل معلومات دقيقة شاملة لواقع المنظمة، والخدمات التي تقدمها، ومن المستفيدين منها، وصعوبات إنجاز العمليات بشكل دقيق بما يضمن تقييم واقع المنظمة، وتحديد المشكلات القائمة والمتوقعة والأسباب التي تدفع المنظمة لتبني هذا المفهوم (هشام الصمادي، ٢٠٠٩، ص١٨١).

وتستند إدارة الجودة الشاملة على ستة مفاهيم أساسية هي (طارق عامر،٢٠٠٧، ص ص٣٥٧ -٣٥٨):

- إنشاء لجنة الجودة الشاملة، تكون مسؤولة عن صياغة أسلوب إداري طويل المدى دون إهمال لأدق الأمور.
- الطلبة هم مركز الاهتمام الرئيسي للعملية بأكملها.
- الدور الفعال لجميع العاملين بالمؤسسة.
- التطوير المستمر للإدارة ولكافة عناصر المنظومة الجامعية.
- النظر للمستفيدين على أنهم جزء من العملية.

- استخدام مقاييس للوقوف على كفاءة العملية بأكملها.

وعلى ضوء ذلك تتميز إدارة الجودة الشاملة بسمات وملامح يمكن إجمالها على النحو الآتي (كارم عبد الرسول، ٢٠١٢، ص ص٣٣٤ -٣٣٦):

- الشمول: بمعنى أن يشمل قطاعات المنظمة ومستوياتها ومن هنا كانت التسمية الجودة الشاملة.
- التطور: حيث يدعو إلى التحسين المستمر في المنظمة وعملياتها والتقنيات المستخدمة وعناصر الأداء المختلفة.
- المنهجية العلمية: إذ أنه يعتمد على تحليل كل نشاط في المنظمة وتخطيطه وتنظيمه كي يتم على أفضل وجه يحقق الكفاءة والجودة.
- المشاركة: إذ يحث الإدارة على بذل الجهد لتحقيق تفهم كل العاملين بالمنظمة ومشاركتهم وإقناعهم وتعاونهم الكامل لتحقيق مستويات الجودة المستهدفة.
- الانطلاق: من أعلى حيث يتوقف نجاحه على اقتناع الإدارة العليا وأخذها المبادرة في الدعوة إلى توفير المساندة الكاملة للقائمين على تصميمه في جميع مراحله وتشغيله.
- التنظيم الشبكي: إذ يتعامل مع المنظمة كشبكة متكاملة بحيث يتحقق التدفق الأفضل للعمليات وتصل الخدمات للمستفيدين بأعلى كفاءة ممكنة.
- الجماعة: حيث يستخدم منطق العمل الجماعي وتكوين فرق العمل لتحسين الجودة بدلا من الجهود الفردية المنعزلة.
- تنمية الرقابة الذاتية: بديلا عن الرقابة الخارجية، فالجودة سلوك يفرض على الإنسان ولكنه ينبع منه بالاقتناع والتحفيز.
- التركيز: مدخل يستهدف التركيز على الأنشطة والتخلص من الجهود المهدرة غير ذات المردود.
- الحسم: حيث يتبنى فكرة منع الأخطاء وليس مجرد الكشف عن الأخطاء بعد وقوعها ومحاولة إصلاح آثارها.

وتتمثل مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مجموعة من المبادئ الإدارية التي تركز على تحسين الجودة، وإذا ما طبقت المنظمة هذه المبادئ بفاعلية فإنها ستنجح حتمًا في تحقيق مستوى متميز من الجودة، ويمكن توضيح هذه المبادئ على النحو الآتي (محمد الحراحشة، ٢٠١٣، ص٣٧٦):

- التفهم الكامل وروح المشاركة من قبل الإدارة العليا يجعل الجودة في المقام الأول من اهتمامها، وضرورة إيجاد الهياكل التنظيمية وإجراءات وسياسات العمل المناسبة وأنظمة الحوافز التي تشجع جهود تحسين الجودة.
- التأكيد على أن عملية تحسين العمليات التي تؤدي إلى مطابقتها للجودة ومن خلال توظيف أفضل التطبيقات والممارسات الإدارية والأساليب الفنية والتكنولوجية في جميع مراحل تقديم الخدمات.
- التنسيق والتعاون بين الإدارات والأقسام في المنظمة مع التأكيد على استخدام فرق العمل.

- إشراك جميع الممولين في جهود تحسين الجودة، وذلك من خلال تعاون المنظمة مع هؤلاء الممولين على استعمال برامج إدارة الجودة الشاملة.
- بناء ودعم ثقافة في المنظمة بهدف التحسين المستمر وخلق علاقات عمل بناءة بين أفرادها، وضرورة التمييز بين الجهود الفردية والجماعية.
- إشراك كل فرد في المنظمة في الجهود الخاصة في تحسين الجودة من خلال تحسين أدائه في مراحل العمل التي تختص به، وإشتراك الأفراد في التعرف على مشاكل الجودة والعمل على حلها من خلال الاستخدام المستمر للطرق الإحصائية، وأساليب البحث العلمي وتحليل المشكلات.
- تركيز الجودة على تلبية حاجات المستهلك، وذلك يتطلب من المنظمة العمل مع زبائنها على تحديد احتياجاتهم من السلع والخدمات.

- **معوقات تطبيق معايير الجودة في الجامعات** :

قد يواجه تطبيق الجودة في الجامعات بعض المعوقات التي تقف حائلًا دون تحقيق الفوائد المرجوة منها، وقد تعددت الآراء حول هذه العوائق، والتي يمكن رصدها في المعوقات الآتية (عاصم علي، ٢٠١٠، ص١٩٨):

- ضعف نظام المعلومات وعدم توافر البيانات اللازمة لتحقيق متطلبات العملية التعليمية.
- عدم توافر الكادر التدريسي المؤهل.
- المركزية في وضع سياسات التعليم العالي.
- نقص الخبرة في عملية التدريس لدى بعض أعضاء الهيئة التدريسية وعدم قبولهم لاستخدام الأساليب الحديثة في التدريس.
- تعجل توقع النتائج السريعة لتطبيق إدارة الجودة.
- مقاومة التغيير من الإدارة والعاملين.
- اعتماد برامج الجودة على خبراء بالجودة أكثر من اعتمادها على الأشخاص العاديين المعنيين بالجامعة.

وعلى مستوى المملكة العربية السعودية توجد عدة إشكاليات تتعلق بتطبيق وآليات الجودة والاعتماد، وقد رصدت إحدى الدراسات أهم تلك الإشكاليات في الآتي (زهير عبد الجبار، ١٤٣٣هـ، ص ص ٦٦ -٦٨):

- غياب الرقابة في مرحلة ما قبل الاعتماد الأكاديمي.
- غياب هيئات الاعتماد المهني وعدم تفعيل دور الجمعيات العلمية.
- غياب البيانات الإحصائية اللازمة للمقارنة المرجعية.
- التباين في مؤهلات أعضاء هيئة التدريس بين الأقسام المتماثلة في ذات المؤسسة.
- اختلاف اللوائح المنظمة لشؤون أعضاء هيئة التدريس باختلاف الجنسية.
- ندرة الخبرة الوطنية في مجالات التقويم والاعتماد.

- **واقع الجودة والاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي في السعودية** :

سعت المملكة العربية السعودية خلال السنوات القليلة الماضية إلى وضع معايير لاعتماد الجامعات وبرامجها الأكاديمية، والجودة في قطاع التعليم العالي، في ضوء معايير التقويم والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي في

العالم،وذلك لرصد جملة المفاهيم والإجراءات المتبعة في مؤسسات التعليم العالي على المستوى العالمي وفي الدول العربية، في الوقت ذاته تحرص فيه كل الحرص على هويتها الثقافية ومراعاة خصوصيتها الحضارية، مع عدم إهدار أي فرصة تتيح لها الاستفادة من تجارب الغير خصوصًا تلك التي تثبت نجاحها وريادتها فتأخذ منها ما يتناسب مع قيمها وثوابتها (سحر مددين،٢٠١٢،ص٢٣٥).

وقد تبنت الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية آلية مركبة تجمع بين متطلبات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في إطار موحد. وتستوجب متطلبات ضمان الجودة التي أعدتها الهيئة استيفاء (١١) معيارًا، تعطي كافة جوانب الأداء في مؤسسات التعليم فوق الثانوي. وتستخدم هذه المعايير في عمليات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي على المستويين المؤسسي والبرامجي. ويندرج تحت كل من هذه المعايير الرئيسة عدد من المعايير الفرعية كما يأتي (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي،٢٠٠٩):

- معيار الرسالة والأهداف (يتضمن خمسة معايير فرعية على المستوى المؤسسي، وخمسة معايير فرعية على المستوى البرامجي).
- معيار السلطات والإدارة (يتضمن ثمانية معايير فرعية على المستوى المؤسسي،وخمسة معايير فرعية على المستوى البرامجي).
- معيار إدارة ضمان الجودة (يتضمن خمسة معايير فرعية على المستوى المؤسسي، وخمسة معايير فرعية على المستوى البرامجي).
- معيار التعليم والتعلم (يتضمن أحد عشرة معيارًا فرعيًا على المستوى المؤسسي، وعشرة معايير فرعية على المستوى البرامجي).
- معيار إدارة شؤون الطلبة (يتضمن ستة معايير فرعية على المستوى المؤسسي،وأربعة معايير فرعية على المستوى البرامجي).
- معيار مصادر التعلم (يتضمن أربعة معايير فرعية على المستوى المؤسسي،وأربعة معايير فرعية على المستوى البرامجي).
- معيار المرافق والتجهيزات (يتضمن خمسة معايير فرعية على المستوى المؤسسي، وأربعة معايير فرعية على المستوى البرامجي).
- معيار التخطيط والإدارة المالية (يتضمن ثلاثة معايير فرعية على المستوى المؤسسي، ومعيارين فرعيين على المستوى البرامجي).
- معيار عمليات التوظيف (يتضمن أربعة معايير فرعية على المستوى المؤسسي،ومعيارين فرعيين على المستوى البرامجي).
- معيار خدمة المجتمع (يتضمن أربعة معايير فرعية على المستوى المؤسسي،ومعيارين فرعيين على المستوى البرامجي).
- معيار البحث العلمي (يتضمن ثلاثة معايير فرعية على المستوى المؤسسي،ومعيارين فرعيين على المستوى البرامجي).

وتطبق الهيئة معايير الاعتماد المؤسسي لمنح الاعتماد للمؤسسات التعليمية على المستوى المؤسسي، أما معايير الاعتماد البرامجي فتطبق على البرامج المتقدمة بطلب الاعتماد على المستوى البرامجي.

إن الدعوة إلى تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي تأتي مشفوعة بما تحققه من نتائج متمثلة في: ضبط وتطوير النظام الإداري في المؤسسة التعليمية، زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء للعاملين، الترابط والتكامل بين جميع القائمين بالتدريس والإداريين في المؤسسة، والعمل عن طريق الفريق وبروح الفريق، ضبط شكاوى الطلاب وأولياء أمورهم والإقلال منها ووضع الحلول (عمر خليل، ٢٠٠٧، ص٥٢٩).

كما تأتي الدعوة إلى تبني معايير الجودة في التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية في ظل تنامي إقبال أفراد المجتمع على الالتحاق بمؤسسات التعليم العالي، فقد رصدت إحصاءات التعليم العالي في المملكة تزايداً في عدد الطلبة المقيدين في مؤسسات التعليم فوق الثانوي من (٣٧١,٥٢٢) في العام الجامعي ١٩٩٩/٢٠٠٠م إلى (٥٧١,٨١٣) في العام الجامعي ٢٠٠٤/٢٠٠٥م، ثم بلغ العدد (٧٥٧,٧٧٠) في العام الجامعي ٢٠٠٩/٢٠١٠م (زهير عبد الجبار، ١٤٣٣هـ، ص ٦٢).

واستشرافاً للمستقبل للولوج الآمن في القرن الحادي والعشرين، فإنه من الأهمية أن يتم الكشف عن جودة العملية التعليمية لمؤسسات التعليم العالي،فالتوسع في التعليم العالي يتطلب اتخاذ الإجراءات اللازمة للمحافظة على أداء نوعي ومتميز لهذه المؤسسات، ولمواكبة التطورات العلمية والمعرفية،والتكيف مع المتغيرات الاجتماعية والثقافية، مما يدعو وزارة التعليم العالي لإعادة النظر في العملية التربوية والنظام التعليمي (مدخلات وعمليات وخرجات)، بهدف تعزيز فعاليته، ورفع كفاءته وتطويره وتجويد مكوناته من خلال رؤية تربوية مستقبلية، تركز بصورة أساسية على تحسين البعد النوعي لعناصر النظام التربوي، مع التركيز على رفع مستوى مخرجاته (أحمد بدح،٢٠٠٧، ص١٦٧).

لذا كان على الجامعات ومؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية أن تتبنى مناهج فكرية حديثة تقوم على التخطيط السليم لمستقبلها في ظل زيادة الطلب الاجتماعي على التعليم العالي، والتحولات الكبرى التي تجتاح العالم في كافة المجالات والتي انعست تأثيراتها على التعليم بصفة عامة،والتعليم العالي بصفة خاصة كونه يرتبط بشكل مباشر باحتياجات سوق العمل ومتطلباته.

كما أن الحاجة إلى التخطيط تتطلب إدراك التغيير في التعليم الجامعي والعالي على المستوى العالمي في ضوء المحاور الأربعة التي ركز عليها والتي تتمثل في الآتي (غازي مدني، ٢٠٠٢):

- سياسات التوسع في التعليم: باعتبار أن التعليم مفتاح الحراك الاجتماعي،والفرصة الاقتصادية، والرفاهية، وتلبية حاجات الاقتصاد المتقدم،وتوفير مقومات عملية تحديث المجتمع.
- تحديث نظم الدراسة الجامعية وأساليبها: أثرت تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي بشكل جذري على نظم التدريس الجامعي وأساليبه؛ مما دفع

الجامعات إلى مساعدة الطلاب على اكتساب مهارات التعلم خاصة أساليب التعلم الذاتي، واهتمت بالتنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس لتحسين فعالية الطالب والجامعة وكفايتهما.

- توجيه البحث العلمي بالجامعات لخدمة المجتمع: في ضوء التغيرات والتحولات العالمية تبذل الجامعات محاولات عديدة لربط البحث العلمي بقضايا المجتمع باعتبارها مؤسسات تساعد في عملية صنع القرارات، وتحليل السياسات، وتكوين اتجاهات لدى الطلاب والباحثين نحو البحث والقدرة على حل المشكلات باستخدام المعرفة المتاحة والقدرة على التعلم الذاتي وغيرها.
- الاتجاه إلى جودة التعليم العالي: تبني الاتجاه بضرورة تقويم أداء الجامعات ووضع نظم للاعتماد لتحقيق الجودة والفاعلية في النظام الجامعي.

وقد فرض هذا على الجامعات وكلياتها مراجعة مناهجها وبرامجها لمواكبة المستجدات الحديثة والتحديات التي تواجهها في مسيرتها العلمية والمهنية ويمكن إجمال أهم هذه التحديات في الآتي (نعمة الأسدي، د.ت):

- تحدي تحقيق الجودة في إعداد طلبة مؤهلين من النواحي العلمية والتكنولوجية والمهنية.
- تحدي وضع معايير مناسبة لتقييم الأداء المهني والأكاديمي لطلبتها وخريجيها.
- تحدي مواكبة النظم والبرامج الدراسية في اقسامها للتطورات العلمية في التخصصات المختلفة .
- تحدي توفير الخدمات التعليمية المطلوبة في عملية اعداد طلبتها من أبنية ومختبرات وتجهيزات .
- تحدي توافر أعضاء هيئة تدريس كفؤة ومؤهلة للقيام بمسؤولياتها .
- تحدي مواجهة التغيرات السياسية والاقتصادية محليًا وإقليميًا ودوليًا وما فرضته من ضرورة التكيف مع بعض القيم التي فرضتها المرحلة الجديدة .
- تحدي تذليل العوائق في مسيرتها الميدانية مع التطلع نحو جودة نوعية خريجيها .

- **الجودة بكليات التربية** :

يقترن اسم كليات التربية دومًا بأية سياسات أو مشروعات أو برامج معنية بإصلاح التعليم وتطويره وتحديثه، فمدخلاتها تأتي من التعليم العام،وعملياتها تصغ أعينها على التعلم العام، فتطور برامجها وأنشطتها المتنوعة في ضوء ما يحدث من تغيير في التعليم العام، وفي أهدافه، وفي برامجه، وفي إجراءاته، ... الخ. وتخرج كليات التربية منتجها التعليمي، ومخرجاتها من المعلمين الجدد إلى سوق التعليم العام وتمارس عملها بمدخلاتها وعملياتها، ومخرجاتها في بيئة محيطة ومتفاعلة تشمل المجتمع كله. وعليه، فلا يجوز – نظريًا ومنهجيًا وعمليًا – الحديث عن تطوير في التعليم أو تجويده دون حضور كليات التربية كمؤسسات تعليم عالي شغلها الشاغل رفد النظام التعليمي بكل ما تحتاجه من معلمين بمستويات جودة مرتفعة، ورفد بيئتها المحيطة ومجتمعها المحلي بكل ما تحتاجه من برامج تدريبية وتثقيفية وتطويرية لخدمة هذا المجتمع وتنمية بيئتها المحيطة (السيد الخميسي، ٢٠١٠، ص٢٤).

ولتطبيق الجودة في التربية يجب توضيح أن تلك العملية تحكمها الفلسفة التي تتحكم في نوعية الطلبة ومستوى رضا العملاء (أولياء الأمور) والتي بناء عليها يتم تحديد مستوى جودة الخدمة المقدمة، وإذا كان سيسمح لهؤلاء العملاء بالتدخل في عملية الإعداد، أم أن دورهم سيقتصر على تلقي الخدمة التي تقدم لهم فقط، ومن الواضح أيضًا أنه طبقا للفلسفة المستخدمة يتم تحديد شكل المنتج النهائي للعملية التعليمية (الطالب)، وكذلك مدى رضا أو عدم رضا العملاء الخارجيين عن مستوى المنتج المقدم لهم.

وإذا كان العالم كله يتجه نحو إتاحة فرص التعليم وجعله مستمرًا مدى الحياة في إطار التنوع والجودة وصولا إلى المنافسة على المستوى العالمي، فإن رفع مستوى أداء معلمينا لن يتم خارج كليات التربية، وإنما من خلال إصلاحها وجعلها بيئة صالحة لتكوين المعلمين بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم (سامي نصار، ٢٠٠٩، ص٥٧).

وفيما يتعلق بالجودة في كليات التربية، تشير إحدى الدراسات إلى أن الهدف الأساسي من عملية الاعتماد الأكاديمي هو مساعدة المؤسسات التربوية في مجال إعداد المعلمين لتطبيق الإجراءات التقويمية الفعالة التي تضمن لها تحقيق مستوىً عال من الجودة النوعية في البرامج التعليمية التي تقدمها وضمان الاستمرار الذي تتوق إليه هذه المؤسسات التربوية (محمد الفوال، وبسام الصافتلي، ٢٠١٠، ص٩٦).

وهذا فرض على كليات التربية مراجعة مناهجها وبرامج إعداد طلبتها لمواكبة المستجدات الحديثة والتحديات التي تواجهها في مسيرتها العلمية والمهنية ويمكن إجمال أهم هذه التحديات برأي الباحث في الآتي :

- تبني معايير الجودة وتطبيقها وفقا لرؤية مستقبلية وعلمية واضحة بما يسهم في إعداد طلبة مؤهلين في النواحي العلمية والتكنولوجية والمهنية .
- وضع معايير مناسبة لتقييم الأداء المهني والأكاديمي لطلبتها وخريجيها.
- مواكبة النظم والبرامج الدراسية في أقسامها للتطورات العلمية في التخصصات المختلفة.
- توفير الخدمات التعليمية المطلوبة في عملية إعداد الطلبة من أبنية ومعامل وتجهيزات.
- توافر أعضاء هيئة تدريس كفؤة ومؤهلة للقيام بمسؤولياتها.
- مواجهة التغيرات السياسية والاقتصادية محليًا وإقليميًا ودوليًا، وما فرضته من ضرورة التكيف مع قيم المرحلة الجديدة.
- تذليل العوائق في مسيرتها الميدانية مع التطلع نحو جودة نوعية خريجيها.

والتغلب على هذه العوائق يتطلب أن يكون هناك إدارة عليا للجامعة تفهم عملية تحسين الجودة ويشارك في هذا العمل جميع منسوبي الجامعة من موظفين وأعضاء هيئة تدريس وفنيين، والتخطيط والإعداد لهذه العملية بما يلزم من مهارات قيادية وأساليب تقنية حديثة لضمان نجاحها.

ولأن الجامعات في المملكة العربية السعودية تمثل إحدى أهم الركائز الأساسية في تشكيل خطط التنمية الشاملة، فقد توجهت جامعة حائل بوصفها إحدى الجامعات السعودية الناشئة نحو التطوير والتحسين المستمر لجودة ما تقدمه من خدمات من خلال الأخذ بنظام ضمان الجودة والاعتماد وتأسيس آليات لضمان الجودة المؤسسية والبرامج الكاديمية، وتطوير نظم وإجراءات الجودة بما يساير التوجهات العالمية، ويتماشى مع ظروف المجتمع (هاني الألفي،٢٠١١، ص٢٥٩).

وانطلاقاً من ذلك توجهت جامعة حائل كأحد الجامعات السعودية الناشئة نحو التطوير والتحسين المستمر لجودة ما تقدمه من خدمات من خلال الأخذ بنظام ضمان الجودة والاعتماد، وتأسيس آليات لضمان الجودة المؤسسية والبرامج الأكاديمية وتطوير نظم وإجراءات الجودة بما يساير التوجهات العالمية، ويتماشى مع ظروف المجتمع، في محاولة لتقييم الممارسات التعليمية وتطويرها (هاني الألفي، ٢٠١١، ص٢٥٩).

وتعد كلية التربية بجامعة حائل أقدم الكليات بالجامعة كونها منشأة قبل إنشاء الجامعة حينما كانت تحت مسمى كلية المعلمين، وتضم مجموعة كبيرة من أعضاء هيئة التدريس ممن يعملون في مجال الجودة داخل الكلية وخارجها من خلال عمادة الجودة والتطوير بالجامعة، فقد جاءت أهمية هذه الدراسة كونها دراسة تحاول التعرف واقع تطبيق معايير الجودة بالكلية واقسامها المختلفة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بها.

وبالرغم من عراقة إنشاء الكلية، وكم الخبرات الأكاديمية والإدارية بها، إلا أن ذلك لا يحول دون وجود مشكلات تتعلق بجودة الأداء وكفاءة المنظومة التعليمية والإدارية بها، وهذا ما تظهره نتائج دراسة الواقع، خاصة وأن بعض الدراسات أكدت وجود مشكلات أكاديمية يواجهها طلبة الكلية، وهذه المشكلات ترتبط بكافة عناصر المنظومة بالكلية، والتي هي في ذات الوقت تمثل عناصر وممارسات الجودة، ففي دراسة عن المشكلات الأكاديمية التي يواجهها طلاب كلية التربية بجامعة حائل توصلت الدراسة إلى أن أهم هذه المشكلات تتمثل فيما يأتي (يسري أبو العينين، ٢٠١٢، ص ص١٦٦ -١٦٧):

- مشكلات أكاديمية مرتبطة بالأساتذة (تغيير أماكن المحاضرات، تزويد الطلاب بخطة دراسية للمقرر والالتزام بها، والتعامل بعدالة مع الطلاب،واستخدام الوسائل التعليمية).
- مشكلات أكاديمية تتعلق بالارشاد الأكاديمي (الخطة الدراسية للأقسام،الافتقار للمرشد الأكاديمي، المعاناة من غموض اللوائح الدراسية،مشكلات تتعلق بطريقة التسجيل للمقررات، كيفية حساب النقاط والمعدل، ...).
- مشكلات أكاديمية تخص المكتبة (معرفة طريقة استعارة الكتب، ووفرة الكتب والمراجع المتخصصة، فترات العمل بالمكتبة، الخدمات الالكترونية المتاحة، تشجيع الأساتذة للطلاب على دخول المكتبة، ...).

- مشكلات أكاديمية تتعلق بالمقررات (التكرار في الموضوعات الدراسية، التطبيق العملي لبعض المقررات، قصر مقررات بعينها على أساتذة بعينهم، عدم تفعيل بعض المقررات بالفصل الصيفي، ..).
- مشكلات متعلقة بالقاعات (توفر الوسائل الإيضاحية، توفر المعامل والمختبرات، تعارض مواعيد المحاضرات، ...).
- مشكلات متعلقة بالإدارة (معرفة التدرج الوظيفي، مقابلة العميد في حالة مواجهة المشكلات، عقد لقاءات دورية للعميد والوكلاء ورؤساء الأقسام مع الطلاب لتعرف مشكلاتهم، اهتمام المسئول بالكلية بمتابعة مشكلات الطلاب،توفر مطويات وإرشادات من قبل القسم للطلاب، ...).
- مشكلات أكاديمية متعلقة بالاختبارات (تضمن جدول الاختبارات النهائية لأكثر من مقرر في اليوم الواحد للطالب، معرفة اللوائح المنظمة للاختبارات،تنوع الأسئلة، تأخر إعلان أسماء الطلاب في لجان الاختبارات،...).

لذا تحاول الدراسة الميدانية الحالية التعرف على واقع تطبيق معايير الجودة بكلية التربية جامعة حائل بغرض الوصول إلى مواطن الضعف ومواطن القوة في عملية التطبيق، ومن ثم الاستفادة من دراسة الواقع في التخطيط للمستقبل وفقًا للأهداف الإستراتيجية ورؤية ورسالة الكلية.

- **الفصل الثالث** : **الدراسة الميدانية** :

- **إعداد الاستبانة** :

استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع المعلومات المطلوبة للإجابة عن تساؤلات الدراسة، وقد تم إعداد الاستبانة من قبل الباحث بناءً على ما ورد في أدبيات الدراسات السابقة والبحوث العلمية، ومعايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، مع أخذ رأي ذوي الخبرة والاهتمام بمجال الجودة في التعليم العالي.

وقد صممت الاستبانة بحيث تتضمن (١١) معيارًا رئيساً، وهي كما يأتي:

- الأول: رسالة وأهداف الكلية، وبلغ عدد عبارات هذا المعيار سبع عبارات.
- الثاني: السلطات والإدارة، وبلغ عدد عبارات هذا المعيار ست عبارات.
- الثالث: إدارة ضمان الجودة وتحسينها، وبلغ عدد عبارات هذا المعيار تسع عبارات.
- الرابع: التعليم والتعلم، وبلغ عدد عبارات هذا المعيار ست عبارات.
- الخامس: إدارة شؤون الطلاب والخدمات، وبلغ عدد عبارات هذا المعيار تسع عبارات.
- السادس: مصادر التعلم، وبلغ عدد عبارات هذا المعيار سبع عبارات.
- السابع: المرافق والتجهيزات، وبلغ عدد عبارات هذا المعيار ست عبارات.
- الثامن: التخطيط المالي والإدارة المالية، وبلغ عدد عبارات هذا المعيار سبع عبارات.
- التاسع: عمليات توظيف الهيئة التدريسية والإدارية، وبلغ عدد عبارات هذا المعيار سبع عبارات.

- العاشر: البحث العلمي، وبلغ عدد عبارات هذا المعيار ثمان عبارات.
- الحادي عشر: علاقة الكلية بالمجتمع، وبلغ عدد عبارات هذا المعيار سبع عبارات.

وبلغ عدد العبارات الكلية للاستبانة (٧٩) عبارة، وقد تم تبني طريقة ليكرت الخماسية للإجابة عن العبارات، وشملت الاستجابات: تطبق بدرجة (كبيرة جداً - كبيرة - أحيانا - إلى حد ما - لا تطبق).

- **صدق وثبات الاستبانة** :

للتحقق من صدق الاستبانة؛ عرضت على عدد (٧) من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس من المتخصصين في هذا المجال لإبداء الرأي فيما يأتي:

- مدى مناسبة العبارات لما وضعت له.
- درجة وضوح العبارات، ودقة وسلامة الصياغة اللغوية لها.
- مدى ملاءمة العبارات للمجال التي تنتمي إليه.
- حذف العبارات غير المناسبة.
- إضافة أو اقتراح مجالات أو فقرات.

وبعد الأخذ بملاحظات وتوجيهات المحكمين، أصبحت الاستبانة في صورتها النهائية. وللتحقق من ثبات الأداة تم تطبيق الاستبانة على عينة مكونة ٢٤ عضو هيئة تدريس، وحسب معامل الثبات من خلال حساب قيم ألفا كرونباخ،ويوضح جدول (١) تلك النتائج:

جدول (١) قيم معامل ألفا لمعايير الاستبانة

المعايير	معامل ألفا
المعيار الأول: رسالة وأهداف الكلية	٠,٨٩
المعيار الثاني: السلطات والإدارة	٠,٨٥
المعيار الثالث: إدارة ضمان الجودة وتحسينها	٠,٨٧
المعيار الرابع: التعليم والتعلم	٠,٨٧
المعيار الخامس: إدارة شؤون الطلاب والخدمات	٠,٨٨
المعيار السادس: مصادر التعلم	٠,٨٥
المعيار السابع: المرافق والتجهيزات	٠,٨٤
المعيار الثامن: التخطيط المالي والإدارة المالية	٠,٩٢
المعيار التاسع: عمليات توظيف الهيئة التدريسية والإدارية	٠,٨٨
المعيار العاشر: البحث العلمي	٠,٩٢
المعيار الحادي عشر: علاقة الكلية بالمجتمع	٠,٩٣

ويتضح من جدول (١) أن معاملات ألفا لمعايير الاستبانة تراوحت ما بين (٠,٩٣ -٠,٨٤)؛ وهذا يدل على أن أداة الدراسة تتسم بدرجة مقبولة من الثبات يمكن الاعتماد عليها لقياس ما صممت من أجله.

وبهذا تكونت الاستبانة في صورتها النهائية من: مقدمة والهدف منها،وطريقة الإجابة عليها، والبيانات الأساسية المطلوبة، وشملت: الاسم (اختياري)، والدرجة العلمية (أستاذ. أستاذ مشارك . أستاذ مساعد)، والنوع (ذكر . أنثى)، وعدد سنوات

الخبرة (أقل من ٥ سنوات . من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات . ١٠ سنوات فأكثر)،والقسم الأكاديمي (التربية، والمناهج وطرائق التدريس، وعلم النفس،والثقافة الإسلامية، وتكنولوجيا التعليم، والتربية الفنية، والتربية البدنية).

• **مجتمع الدراسة** :

تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة حائل في العام الجامعي ١٤٣٤/١٤٣٥هـ - ٢٠١٣/٢٠١٤م، وقد بلغ مجتمع الدراسة ٢٢١ عضواً من أعضاء هيئة التدريس من الجنسين.

• **عينة الدراسة** :

تم توزيع الاستبانة على أفراد العينة البالغ عددهم (١٠٠) فردًا، وتم تجميع الاستبانات وتصنيفها حسب فئات العينة بعد قيام أفراد العينة بالإجابة عليها،وقد بلغ عدد الاستبانات التي تم استرجاعها (٩٠) استبانة، وقد تم استبعاد عدد (٥) استبانات لعدم صلاحيتها بسبب عدم اكتمال بياناتها؛ وعليه أصبح العدد الإجمالي للاستبانات الصحيحة التي خضعت للتحليل (٨٥) استبانة، بيانها كما هو موضح بالجداول الآتية:

جدول (٢) عينة الدراسة وفقًا للرتبة العلمية والنوع والخبرة

الرتبة العلمية	العدد	النسبة	النوع	العدد	النسبة	الخبرة	العدد	النسبة
أستاذ	٥	٥,٩٪	ذكر	٤٦	٥٤,١٪	أقل من ٥	١٨	٢١,٢٪
أستاذ مشارك	١٧	٢٠٪	أنثى	٣٩	٤٥,٩٪	من ٥ إلى أقل من ١٠	٤٩	٥٧,٦٪
أستاذ مساعد	٦٣	٧٤,١٪				١٠ فأكثر	١٨	٢١,٢٪
المجموع	٨٥	١٠٠٪	المجموع	٨٥	١٠٠٪	المجموع	٨٥	١٠٠٪

جدول (٣) عينة الدراسة وفقاً للقسم الأكاديمي

القسم	التربية	المناهج وطرق التدريس	علم النفس	الثقافة الإسلامية	تكنولوجيا التعليم	التربية الفنية	التربية البدنية
العدد	١٠	١٢	١٤	٢٦	٦	١٤	٣
النسبة	١١,٨٪	١٤,١٪	١٦,٥٪	٣٠,٦٪	٧,١٪	١٦,٥٪	٣,٥٪

• **نتائج الدراسة** :

• **الإحصائيات الوصفية** :

• **أولاً : مدى تطبيق معايير الجودة بكلية التربية بجامعة حائل** :

بعد تطبيق الاستبانة على عينة الدراسة، تم حساب التكرارات، ورصد الدرجات في كل اختيار من الاختيارات الخمسة: تطبق بدرجة كبيرة جدًا ورصد له خمس درجات، وتطبق بدرجة كبيرة ورصد له أربع درجات، وتطبق أحيانا ورصد له ثلاث درجات، وتطبق إلى حد ما ورصد له درجتين، ولا تطبق ورصد له درجة واحدة، ويتم تحديد درجة التطبيق طبقا للمعايير الآتية:

- تطبق بدرجة كبيرة جداً: وهي تلك العبارات التي حصلت على وزن نسبي أكبر من المتوسط الحسابي للأوزان النسبية + ٢ انحراف معياري.
- تطبق بدرجة كبيرة: وهي تلك العبارات التي حصلت على وزن نسبي أكبر من المتوسط الحسابي للأوزان النسبية + ١ انحراف معياري.
- تطبق أحياناً: وهي تلك العبارات التي حصلت على وزن نسبي يساوي المتوسط الحسابي للأوزان النسبية.
- تطبق إلى حد ما: وهي تلك العبارات التي حصلت على وزن نسبي أقل من المتوسط الحسابي للأوزان النسبية - ١ انحراف معياري.
- لا تطبق: وهي تلك العبارات التي حصلت على وزن نسبي أقل من المتوسط الحسابي للأوزان النسبية - ٢ انحراف معياري.

لذلك تم حساب الأوزان النسبية لكل معيار؛ وذلك بحساب الدرجة الخام لكل معيار عن طريق حساب تكررات أعضاء هيئة التدريس في الاستجابات على العبارات، ثم ضربت الدرجات السابقة في (١،٢،٣،٤،٥) على الترتيب وجمع نتائجها.

ثم تم قسمة الدرجة الخام لكل معيار على (٣٩٥) وهو أقصى درجة للحصول عليها أي معيار باعتبار أن جميع الأفراد (٨٥) قد حددوا بأنه المعيار يطبق بدرجة كبيرة جدا، ثم يتم ضرب الناتج × ١٠٠، وقد تم حساب المتوسط الحسابي للأوزان النسبية الناتجة فكان (٦٧,١٧)، كما تم حساب الانحراف المعياري فبلغ (٨,٠٤)؛ وبالتالي فإن تحديد درجة المعوقات بعد تطبيق المعادلات السابقة كما يأتي:

- تطبق بدرجة كبيرة جداً: وهي تلك العبارات التي حصلت على درجة تساوي أو أكبر من ٨٣,٢٥.
- تطبق بدرجة كبيرة: وهي تلك العبارات التي حصلت على درجة ما بين أقل من ٨٣,٢٥ إلى أكبر من أو تساوي ٧٥,٢١.
- تطبق أحياناً: وهي تلك العبارات التي حصلت على درجة تتراوح ما بين أقل من ٧٥,٢١ إلى أكبر أو تساوي ٦٧,١٧.
- تطبق إلى حد ما: وهي تلك العبارات التي حصلت على وزن نسبي ما بين أقل من ٦٧,١٧ إلى أكبر من أو تساوي ٥٩,١٣.
- لا تطبق: وهي تلك العبارات التي حصلت على وزن نسبي ما بين أقل من ٥٩,١٣ إلى أكبر من أو تساوي ٥١,٠٩.

وتوضح الجداول الآتية نتائج استجابات عينة الدراسة على عبارات الاستبانة التي شملت المعايير الإحدى عشر.

من خلال النتائج الموضحة بجدول (٤) يتضح أن العبارات التي تطبق بدرجة كبيرة الخاصة برسالة وأهداف الكلية مرتبة ترتيبًا تنازليًا وفقا لأوزانها النسبية كما يأتي:

- تؤكد رسالة الكلية وأهدافها على قيم ومعتقدات المجتمع واحتياجاته الاقتصادية والثقافية.
- توجد رسالة للكلية واضحة ومعتمدة.

- تراعي رسالة الكلية وأهدافها وظائف الكلية في التعليم والتعلم والبحث العلمي وخدمة المجتمع.
- تتفق رسالة الكلية مع أهدافها وتوجهاتها المستقبلية.
- تسهم رسالة الكلية وأهدافها في توجيه خطط التطوير والبرامج وكافة النشاطات بالكلية.
- تدعم رسالة الكلية وأهدافها العلاقة الوثيقة بين جميع نشاطات الكلية ذات الأهمية.

وكانت هناك عبارة واحدة تطبق أحيانًا وهي:

- يشارك في صياغة الرسالة كافة الأطراف المعنية داخل الكلية وخارجها.

جدول (٤) : نتائج استجابات عينة الدراسة على عبارات المعيار الخاص برسالة وأهداف الكلية، وأوزانها النسبية بعد إجراء المعالجة الإحصائية، والقرار حسب درجة التطبيق.

م	الفقرة	تطبق بدرجة					الوزن النسبي	القرار
		كبيرة جداً	كبيرة	أحياناً	إلى حد ما	لا تطبق على الإطلاق		تطبق بدرجة
١	توجد رسالة للكلية واضحة ومعتمدة	٢٤	٣٩	١٩	٣	٠	٧٩,٨	كبيرة
٢	يشارك في صياغة الرسالة كافة الأطراف المعنية داخل الكلية وخارجها	١٢	٣٩	٢٧	٦	١	٧٢,٩	أحياناً
٣	تسهم رسالة الكلية وأهدافها في توجيه خطط التطوير والبرامج وكافة النشاطات بالكلية	٢٢	٣٣	٢٧	٣	٠	٧٧,٤	كبيرة
٤	تتفق رسالة الكلية مع أهدافها وتوجهاتها المستقبلية	٢٢	٣٩	٢٠	٤	٠	٧٨,٦	كبيرة
٥	تؤكد رسالة الكلية وأهدافها على قيم ومعتقدات المجتمع واحتياجاته الاقتصادية والثقافية	٢٩	٣٦	١٦	٣	١	٨٠,٩	كبيرة
٦	تدعم رسالة الكلية وأهدافها العلاقة الوثيقة بين جميع نشاطات الكلية ذات الأهمية	١٥	٤١	٢٨	١	٠	٧٦,٥	كبيرة
٧	تراعي رسالة الكلية وأهدافها وظائف الكلية في التعليم والتعلم والبحث العلمي وخدمة المجتمع	٢٢	٤٤	١٤	٥	٠	٧٩,٥	كبيرة

جدول (٥) : نتائج استجابات عينة الدراسة على عبارات المعيار الخاص بالسلطات والإدارة، وأوزانها النسبية بعد إجراء المعالجة الإحصائية، والقرار حسب درجة التطبيق

م	الفقرة	تطبق بدرجة					الوزن النسبي	القرار
		كبيرة جداً	كبيرة	أحياناً	إلى حد ما	لا تطبق على الإطلاق		تطبق بدرجة
١	توفر الكلية نظام للاتصالات الإدارية داخلها وخارجها	٢٠	٣٨	١٥	١٠	٢	٧٥,١	أحيانًا
٢	تقيم الكلية أداء أعضاء هيئة التدريس والقيادات الإدارية بها بشكل دوري	١٨	٤٢	١٨	٧	٠	٧٦,٧	كبيرة
٣	تعمل إدارة الكلية على تطوير الكلية ومراقبة وتحمل ما يحدث بها	١٩	٣٥	٢٤	٥	٢	٧٥,١	أحيانًا
٤	تحرص إدارة الكلية على وضع خطط على المدى القصير والطويل	٨	٤١	٢٧	٨	١	٧١,١	أحيانًا
٥	تشرك إدارة كلية أعضاء هيئة التدريس والإداريين في وضع خطط التطوير بها	٩	٣١	٢٦	١٦	٣	٦٦,٤	إلى حد ما
٦	يوجد توصيف وظيفي لمهام كل فرد داخل الكلية	١٠	٣٠	٢٦	١٤	٥	٦٦,١	إلى حد ما

من خلال النتائج الموضحة بجدول (٥) يلحظ أن هناك تباين في درجة تطبيق عبارات المعيار الخاص بالسلطات والإدارة، فهناك عبارة واحدة فقط تطبق بدرجة كبيرة وهي: تقيم الكلية أداء أعضاء هيئة التدريس والقيادات الإدارية بها بشكل دوري.

وكان هناك ثلاث عبارات تطبق أحيانًا مرتبة ترتيبًا تنازليًا وفقًا لأوزانها النسبية وهي كما يأتي:

- توفر الكلية نظام للاتصالات الإدارية داخلها وخارجها.
- تعمل إدارة الكلية على تطوير الكلية ومراقبة وتحمل ما يحدث بها.
- تحرص إدارة الكلية على وضع خطط على المدى القصير والطويل.

في حين أنه كان هناك عبارتين تطبق إلى حد ما مرتبة ترتيبًا تنازليًا وفقًا لأوزانها النسبية وهي كما يأتي:

- تشرك إدارة كلية أعضاء هيئة التدريس والإداريين في وضع خطط التطوير بها.
- يوجد توصيف وظيفي لمهام كل فرد داخل الكلية.

من خلال النتائج الموضحة بجدول (٦) يلحظ أن هناك درجتان لتطبيق تطبيق عبارات المعيار الخاص بإدارة ضمان الجودة وتحسينها، فهناك عبارات تطبق بدرجة كبيرة مرتبة ترتيبًا تنازليًا وفقا لأوزانها النسبية وهي كما يأتي:

- يتضمن الهيكل الإداري مركزا لضمان للجودة ولجنة تتألف من أعضاء يمثلون جميع أقسام الكلية.

- تشارك جميع الوحدات الأكاديمية والإدارية داخل الكلية في عمليات تحسين الأداء وضمان الجودة.
- تتحدد مسئوليات وصلاحيات ومهام العاملين بمركز إدارة ضمان الجودة وفق آلية واضحة.
- يعتمد التقويم الذاتي للبرامج على المدخلات والعمليات والنواتج مع التركيز على جودة المخرجات.

جدول (٦) نتائج استجابات عينة الدراسة على عبارات المعيار الخاص بإدارة ضمان الجودة وتحسينها، وأوزانها النسبية بعد إجراء المعالجة الإحصائية، والقرار حسب درجة التطبيق

م	الفقرة	تطبق بدرجة					الوزن النسبي	القرار
		كبيرة جدا	كبيرة	أحيانا	إلى حد ما	لا تطبق على الإطلاق		تطبق بدرجة
١	توجد آليات وخطط للتغلب على نقاط الضعف ومقابلة أخطاء منسوبي الكلية التي قد تحدث	١٤	٢٦	٣١	٩	٥	٦٨,٢	أحياناً
٢	يستند التقويم الذاتي للبرامج إلى شواهد وأدلة موضوعية ويرتبط بمعايير ومؤشرات أداء محددة مسبقاً	١٥	٣٤	٣١	٤	١	٧٣,٦	أحياناً
٣	تشارك جميع الوحدات الأكاديمية والإدارية داخل الكلية في عمليات تحسين الأداء وضمان الجودة	٢١	٣٥	٢٤	٥	٠	٧٦,٩	كبيرة
٤	يعتمد التقويم الذاتي للبرامج على المدخلات والعمليات والنواتج مع التركيز على جودة المخرجات	١٧	٣٩	٢٣	٥	١	٧٥,٥	كبيرة
٥	يتضمن الهيكل الإداري مركزاً لضمان للجودة ولجنة تتألف من أعضاء يمثلون جميع أقسام الكلية	٢٨	٣٩	١٢	٦	٠	٨٠,٩	كبيرة
٦	تتحدد مسئوليات وصلاحيات ومهام العاملين بمركز إدارة ضمان الجودة وفق آلية واضحة	١٩	٤٠	١٨	٧	١	٧٦,٢	كبيرة
٧	تم اعتماد مؤشرات الأداء التي تقدم الأدلة الموضوعية على جودة إنجازات جميع الأقسام بالكلية	١٣	٣٨	٢٤	٨	٢	٧٢,٢	أحيانًا
٨	جميع المؤشرات والمعايير المرجعية المستخدمة تقدم أدلة وبراهين محددة تتعلق بأهداف الكلية	٩	٣٤	٣٣	٨	١	٦٩,٩	أحيانًا
٩	يتم التحقق من نتائج التقويم الذاتي وفق آليات معتمدة وواضحة ومعلنة لإزالة التعارض بين الآراء	٦	٣٣	٣٤	١٠	٢	٦٧,٣	أحيانًا

بينما كان هناك عبارات تطبق أحيانًا مرتبة ترتيبًا تنازليًا وفقًا لأوزانها النسبية وهي كما يأتي:

- يستند التقويم الذاتي للبرامج إلى شواهد وأدلة موضوعية ويرتبط بمعايير ومؤشرات أداء محددة مسبقا.
- تم اعتماد مؤشرات الأداء التي تقدم الأدلة الموضوعية على جودة إنجازات جميع الأقسام بالكلية.
- جميع المؤشرات والمعايير المرجعية المستخدمة تقدم أدلة وبراهين محددة تتعلق بأهداف الكلية.
- توجد آليات وخطط للتغلب على نقاط الضعف ومقابلة أخطاء منسوبي الكلية التي قد تحدث.
- يتم التحقق من نتائج التقويم الذاتي وفق آليات معتمدة وواضحة ومعلنة لإزالة التعارض بين الآراء.

جدول (٧) : نتائج استجابات عينة الدراسة على عبارات المعيار الخاص بالتعليم والتعلم، وأوزانها النسبية بعد إجراء المعالجة الإحصائية، والقرار حسب درجة التطبيق

م	الفقرة	تطبق بدرجة					الوزن النسبي	القرار
		كبيرة جداً	كبيرة	أحياناً	إلى حد ما	لا تطبق الإطلاق		تطبق بدرجة
١	تسمح أساليب وطرائق التدريس بتقديم الأفكار والآراء لحل المشكلات واتخاذ القرارات بحرية	٩	٣٦	٢٨	١٠	٢	٦٩.٤	أحيانًا
٢	تؤكد إستراتيجيات التعليم والتعلم طرق الحصول على المعلومات من أكثر من مصدر	١٤	٣٨	٢٨	٤	١	٧٤.١	أحيانًا
٣	تسهم إستراتيجيات التعليم والتعلم في تنمية مهارات التفكير الإبتكاري والناقد لدى الطلاب	١١	٣٥	٢٩	٥	٥	٦٩.٩	أحيانًا
٤	تساعد إستراتيجيات التعلم على تنمية مهارات إدارة وتطوير الذات القيادية لدى الطلبة	٩	٣١	٢٧	١٦	٢	٦٦.٨	إلى حد ما
٥	تسهم أساليب وإستراتيجيات التعليم والتعلم في تنمية مهارات استخدام تقنية المعلومات	٩	٤٣	٢٤	٨	١	٧٢.٠	أحيانًا
٦	توجد لدى الكلية آلية لمراجعة وتقويم إستراتيجياتها بصفة مستمرة	١١	٣٨	٢٧	٨	١	٧١.٨	أحيانًا

من خلال النتائج الموضحة بجدول (٧) يلحظ أن هناك درجتان لتطبيق تطبيق عبارات المعيار الخاص بالتعليم والتعلم، فهناك عبارات تطبق أحيانًا مرتبة ترتيبًا تنازليًا وفقا لأوزانها النسبية وهي كما يأتي:

- تؤكد إستراتيجيات التعليم والتعلم طرق الحصول على المعلومات من أكثر من مصدر.
- تسهم أساليب وإستراتيجيات التعليم والتعلم في تنمية مهارات استخدام تقنية المعلومات.
- توجد لدى الكلية آلية لمراجعة وتقويم إستراتيجياتها بصفة مستمرة.
- تسهم إستراتيجيات التعليم والتعلم في تنمية مهارات التفكير الإبتكاري والناقد لدى الطلاب.
- تسمح أساليب وطرائق التدريس بتقديم الأفكار والآراء لحل المشكلات واتخاذ القرارات بحرية.

بينما كان هناك عبارة واحدة تطبق إلى حد ما وهي كما يأتي: تساعد إستراتيجيات التعلم على تنمية مهارات إدارة وتطوير الذات القيادية لدى الطلبة.

جدول (٨) : نتائج استجابات عينة الدراسة على عبارات المعيار الخاص بإدارة شؤون الطلاب والخدمات، وأوزانها النسبية بعد إجراء المعالجة الإحصائية، والقرار حسب درجة التطبيق

م	الفقرة	تطبق بدرجة					الوزن النسبي	القرار
		كبيرة جدا	كبيرة	أحياناً	إلى حد ما	لا تطبق على الإطلاق		تطبق بدرجة
١	تطبق الكلية معايير قبول عادلة وواضحة ومناسبة لطلابها وبرامجها وأقسامها	٢٤	٣٤	١٨	٩	٠	٧٧,٢	كبيرة
٢	تمتلك الكلية خطة للإرشاد الأكاديمي ويتم تفعيلها لدعم الطلاب في جميع المجالات	٢٦	٣٤	٢١	٤	٠	٧٩,٣	كبيرة
٣	يوجد لدى الكلية قاعدة بيانات كاملة عن طلابها ومدى تقدمهم الدراسي	٢٥	٣٥	١٦	٨	١	٧٧,٦	كبيرة
٤	توظف الكلية تكنولوجيا نظم المعلومات في عمليات القبول والتسجيل للبرامج والمقررات	٢٢	٤٣	١١	٨	١	٧٨,١	كبيرة
٥	يوجد لدى الكلية خطط لتطوير الخدمات الطلابية	٨	٤٠	٢٣	١٢	٢	٦٩,٤	أحيانًا
٦	تتابع الكلية تنفيذ خطط تطوير الخدمات الطلابية بشكل دوري	٨	٣٧	٢٨	٩	٣	٦٨,٩	أحيانًا
٧	يتم تحسين الخدمات الطلابية بناء على نتائج التقويم والتغذية الراجعة	٨	٣٠	٣١	١٦	٠	٦٧,١	إلى حد
٨	توفر الكلية الدعم المالي الكافي لأنشطة الطلاب	١٦	١٩	٢٩	١٨	٣	٦٦,٤	إلى حد
٩	تشجع الكلية مشاركة الطلبة في الأنشطة الطلابية التي تتلاءم مع اهتماماتهم	١٩	٣١	١٧	١٤	٤	٧١,١	أحيانًا

من خلال النتائج الموضحة بجدول (٨) يلحظ أن هناك تباين في درجة تطبيق عبارات المعيار الخاص بإدارة شؤون الطلاب والخدمات، فهناك أربع عبارات تطبق بدرجة كبيرة مرتبة ترتيبًا تنازليًا وفقًا لأوزانها النسبية وهي كما يأتي:

- تمتلك الكلية خطة للإرشاد الأكاديمي ويتم تفعيلها لدعم الطلاب في جميع المجالات.
- توظف الكلية تكنولوجيا نظم المعلومات في عمليات القبول والتسجيل للبرامج والمقررات.
- يوجد لدى الكلية قاعدة بيانات كاملة عن طلابها ومدى تقدمهم الدراسي.
- تطبق الكلية معايير قبول عادلة وواضحة ومناسبة لطلابها وبرامجها وأقسامها.

وهناك ثلاث عبارات تطبق أحيانًا مرتبة ترتيبًا تنازليًا وفقًا لأوزانها النسبية وهي كما يأتي:

- تشجع الكلية مشاركة الطلبة في الأنشطة الطلابية التي تتلاءم مع اهتماماتهم.
- يوجد لدى الكلية خطط لتطوير الخدمات الطلابية.
- تتابع الكلية تنفيذ خطط تطوير الخدمات الطلابية بشكل دوري.

وهناك عبارتان تطبق إلى حد ما مرتبة ترتيبًا تنازليًا وفقًا لأوزانها النسبية وهي كما يأتي:

- يتم تحسين الخدمات الطلابية بناء على نتائج التقويم والتغذية الراجعة.
- توفر الكلية الدعم المالي الكافي لأنشطة الطلاب.

جدول (٩) : نتائج استجابات عينة الدراسة على عبارات المعيار الخاص بمصادر التعلم، وأوزانها النسبية بعد إجراء المعالجة الإحصائية، والقرار حسب درجة التطبيق

م	الفقرة	تطبق بدرجة					الوزن النسبي	القرار
		كبيرة جداً	كبيرة	أحياناً	إلى حد ما	لا تطبق على الإطلاق		تطبق بدرجة
١	توفر الكلية الأنظمة الالكترونية والحواسب الآلية الحديثة اللازمة لخدمات البحث العلمي والتدريس	١١	٣٠	٢٥	١٣	٦	٦٦,٤	إلى حد ما
٢	ترتبط إستراتيجية الكلية تجاه مصادر التعلم مباشرة بأولويات تطوير البرامج والمقررات	١٢	٢٩	٢٩	١٤	١	٦٨,٧	أحيانًا
٣	توفر الكلية البرامج التدريبية لمساعدة أعضاء هيئة التدريس والإداريين في الوصول للمعلومات واستخدامها.	١٢	٣٢	٢٤	١٦	١	٦٨,٩	أحيانًا
٤	تتوافر بالمكتبة الكتب والمجلات العلمية الحديثة والكافية لسد احتياجات البرامج العلمية والأبحاث	٧	٢٣	٢٧	٢٠	٨	٦٠,٢	إلى حد ما
٥	يوجد قواعد معتمدة وواضحة للتعامل ولتنظيم السلوك داخل المكتبة بما يساعد على تهيئة المناخ المناسب لتفعيل دورها	٩	٢٩	٢٠	٢٢	٥	٦٣,٥	إلى حد ما
٦	يوجد بالكلية اتفاقات لنظام الاستعارات المتبادلة مع المكتبات الأخرى	٦	١٩	٢٠	٢٨	١٢	٥٥,١	لا تطبق
٧	تعمل الكلية على تقييم كفاءة المكتبة وعناصرها بشكل دوري	٦	١٤	٣٢	٢٣	١٠	٥٦,٠	لا تطبق

من خلال النتائج الموضحة بجدول (٩) يلحظ أن هناك تباين في درجة تطبيق عبارات المعيار الخاص بمصادر التعلم، فهناك عبارتان تطبق أحيانًا مرتبة ترتيبًا تنازليًا وفقا لأوزانها النسبية وهي كما يأتي:

- توفر الكلية البرامج التدريبية لمساعدة أعضاء هيئة التدريس والإداريين في الوصول للمعلومات واستخدامها.
- ترتبط إستراتيجية الكلية تجاه مصادر التعلم مباشرة بأولويات تطوير البرامج والمقررات .

وهناك ثلاث عبارات تطبق إلى حد ما مرتبة ترتيبًا تنازليًا وفقًا لأوزانها النسبية وهي كما يأتي:

- توفر الكلية الأنظمة الالكترونية والحواسب الآلية الحديثة اللازمة لخدمات البحث العلمي والتدريس.
- يوجد قواعد معتمدة وواضحة للتعامل ولتنظيم السلوك داخل المكتبة بما يساعد على تهيئة المناخ المناسب لتفعيل دورها.
- تتوافر بالمكتبة الكتب والمجلات العلمية الحديثة والكافية لسد احتياجات البرامج العلمية والأبحاث.

في حين أنه كان هناك عبارتان لا تطبقا مرتبة ترتيبًا تنازليًا وفقًا لأوزانها النسبية وهي كما يأتي:

- تعمل الكلية على تقييم كفاءة المكتبة وعناصرها بشكل دوري.
- يوجد بالكلية اتفاقات لنظام الاستعارات المتبادلة مع المكتبات الأخرى.

جدول (١٠) : نتائج استجابات عينة الدراسة على عبارات المعيار الخاص بالمرافق والتجهيزات، وأوزانها النسبية بعد إجراء المعالجة الإحصائية، والقرار حسب درجة التطبيق

م	الفقرة	تطبق بدرجة					الوزن النسبي	القرار
		كبيرة جدا	كبيرة	أحياناً	إلى حد ما	لا تطبق على الإطلاق		تطبق بدرجة
١	تمتلك الكلية خطة مدروسة لشراء التجهيزات وصيانتها واستبدالها على المدى الطويل	٨	٣٥	٢٩	١١	٢	٦٨,٥	أحيانًا
٢	تحرص الكلية على دراسة البدائل المتاحة لتأجيرها أو المشاركة في استعمالها قبل شراء التجهيزات	٩	٢٧	٣٤	١١	٤	٦٦,١	إلى حد ما
٣	يتوافر بالكلية المرافق الملائمة لاحتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين	٧	٢٦	٣٠	١٧	٥	٦٣,١	إلى حد ما
٤	توفر الكلية الأماكن المناسبة لممارسة الأنشطة اللامنهجية	١٠	٢٦	٣٢	١٦	١	٦٦,٦	إلى حد ما
٥	توفر الكلية المرافق اللازمة لذوي الاحتياجات الخاصة والإعاقات	٧	٢٠	٣١	٢٠	٧	٦٠,٠	إلى حد ما
٦	تمتلك الكلية قاعات دراسية مجهزة تلبي احتياجات ومتطلبات المقررات	٧	٢٣	٢٦	٢٠	٩	٥٩,٨	إلى حد ما

من خلال النتائج الموضحة بجدول (١٠) يلحظ أن هناك عبارة واحدة تطبق أحيانًا وهي كما يأتي: تمتلك الكلية خطة مدروسة لشراء التجهيزات وصيانتها واستبدالها على المدى الطويل.

بينما كان هناك خمس عبارات تطبق أحيانًا مرتبة ترتيبًا تنازليًا وفقًا لأوزانها النسبية وهي كما يأتي:

- توفر الكلية الأماكن المناسبة لممارسة الأنشطة اللامنهجية.
- تحرص الكلية على دراسة البدائل المتاحة لتأجيرها أو المشاركة في استعمالها قبل شراء التجهيزات.
- يتوافر بالكلية المرافق الملائمة لاحتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين.
- توفر الكلية المرافق اللازمة لذوي الاحتياجات الخاصة والإعاقات.
- تمتلك الكلية قاعات دراسية مجهزة تلبي احتياجات ومتطلبات المقررات.

جدول (١١) : نتائج استجابات عينة الدراسة على عبارات المعيار الخاص بالتخطيط المالي والإدارة المالية، وأوزانها النسبية بعد إجراء المعالجة الإحصائية، والقرار حسب درجة التطبيق

م	الفقرة	تطبق بدرجة					الوزن النسبي	القرار
		كبيرة جدا	كبيرة	أحيانا	إلى حد ما	لا تطبق على الإطلاق		تطبق بدرجة
١	تتاح الفرصة لأعضاء هيئة التدريس والإداريين للمشاركة في وضع الميزانية	٤	١١	١٥	٣٤	٢١	٤٦,٦	لا تطبق
٢	تستند عملية التخطيط المالي على تنويع مصادر الدخل من خلال أنشطة متعددة	٢	١٨	١٩	٢٧	١٩	٤٩,٩	لا تطبق
٣	تتولى إدارة متخصصة مسئولية إعداد ووضع الميزانية والإشراف عليها والتتبع الدقيق للإنفاق	٧	١٩	٤٠	١٢	٧	٦١,٦	إلى حد ما
٤	توجد إجراءات واضحة تحدد أصحاب الصلاحيات المالية	٦	٣٤	٢٠	١٨	٧	٦٣,٣	إلى حد ما
٥	ترتبط عملية التخطيط والإدارة المالية برسالة الكلية وأهدافها	٥	٢٤	٣٢	١٦	٨	٦٠,٥	إلى حد ما
٦	توظف الكلية أنظمة ترحيل الميزانية واستخدام الاحتياجات الكافية لمواجهة الأعباء المالية عند الضرورة	٤	٢٢	٣٧	١٢	١٠	٥٩,٥	إلى حد ما
٧	توفر الكلية الدعم المادي اللازم لعمليات وأنشطة ومتطلبات التطوير والتحسين المستمر	٧	٢١	٢٢	٢٣	١٢	٥٧,٢	لا تطبق

من خلال النتائج الموضحة بجدول (١١) يلحظ أن هناك أربع عبارات تطبق إلى حد ما مرتبة ترتيبًا تنازليًا وفقا لأوزانها النسبية وهي كما يأتي:

- توجد إجراءات واضحة تحدد أصحاب الصلاحيات المالية.

- تتولى إدارة متخصصة مسئولية إعداد ووضع الميزانية والإشراف عليها والتتبع الدقيق للإنفاق.
- ترتبط عملية التخطيط والإدارة المالية برسالة الكلية وأهدافها.
- توظف الكلية أنظمة ترحيل الميزانية واستخدام الاحتياجات الكافية لمواجهة الأعباء المالية عند الضرورة.

وهناك ثلاث عبارات لا تطبق مرتبة ترتيبًا تنازليًا وفقًا لأوزانها النسبية وهي كما يأتي:

- توفر الكلية الدعم المادي اللازم لعمليات وأنشطة ومتطلبات التطوير والتحسين المستمر.
- تستند عملية التخطيط المالي على تنويع مصادر الدخل من خلال أنشطة متعددة.
- تتاح الفرصة لأعضاء هيئة التدريس والإداريين للمشاركة في وضع الميزانية.

جدول (١٢) : نتائج استجابات عينة الدراسة على عبارات المعيار الخاص بعمليات توظيف الهيئة التدريسية والإدارية، وأوزانها النسبية بعد إجراء المعالجة الإحصائية، والقرار حسب درجة التطبيق

م	الفقرة	تطبق بدرجة					الوزن النسبي	القرار
		كبيرة جداً	كبيرة	أحياناً	إلى حد ما	لا تطبق على الإطلاق		تطبق بدرجة
١	تضع الكلية إجراءات ومعايير محددة لتعيين واستقطاب أعضاء هيئة التدريس والعاملين بها	١٥	٣٢	٢٦	٩	٣	٧١,١	أحياناً
٢	تعتمد الكلية في اختيار عضو هيئة التدريس على معايير الكفاءة العلمية والتدريسية	١٩	٣٩	١٦	١٠	١	٧٥,٣	كبيرة
٣	تعمل الكلية على تشجيع الابتعاث ودعم برامج التنمية المهنية المستدامة لأعضاء هيئة التدريس والإداريين	٢٠	٣٣	١٩	٩	٤	٧٣,٢	أحياناً
٤	تحرص الكلية على تبادل الخبرات مع المؤسسات التربوية المماثلة	٨	٢٥	٣٠	١٦	٦	٦٣,١	إلى حد ما
٥	توجد سياسات وإجراءات للترقية موثقة وعادلة	١٦	٢٣	١٦	٢١	٩	٦٣,٨	إلى حد ما
٦	توفر الكلية الدورات التدريبية والابتعاث لتنمية أعضاء هيئة التدريس والعاملين بها	١٤	١٩	٢٦	٢٠	٦	٦٣,٥	إلى حد ما
٧	تقدم الكلية توصيف كامل للوظائف التي تعلن عنها	١٣	٣٢	٢٨	١١	١	٧٠,٦	أحياناً

من خلال النتائج الموضحة بجدول (١٢) يلحظ أن هناك عبارة واحدة فقط تطبق بدرجة كبيرة وهي كما يأتي: تعتمد الكلية في اختيار عضو هيئة التدريس على معايير الكفاءة العلمية والتدريسية.

بينما كان هناك ثلاث عبارات تطبق أحيانًا مرتبة ترتيبًا تنازليًا وفقًا لأوزانها النسبية وهي كما يأتي:

- تعمل الكلية على تشجيع الابتعاث ودعم برامج التنمية المهنية المستدامة لأعضاء هيئة التدريس والإداريين.
- تضع الكلية إجراءات ومعايير محددة لتعيين واستقطاب أعضاء هيئة التدريس والعاملين بها.
- تقدم الكلية توصيف كامل للوظائف التي تعلن عنها.

في حين أنه كان هناك ثلاث عبارات تطبق إلى حد ما مرتبة ترتيبًا تنازليًا وفقًا لأوزانها النسبية وهي كما يأتي:

- توجد سياسات وإجراءات للترقية موثقة وعادلة.
- توفر الكلية الدورات التدريبية والابتعاث لتنمية أعضاء هيئة التدريس والعاملين بها.
- تحرص الكلية على تبادل الخبرات مع المؤسسات التربوية المماثلة.

جدول (١٣) : نتائج استجابات عينة الدراسة على عبارات المعيار الخاص بالبحث العلمي، وأوزانها النسبية بعد إجراء المعالجة الإحصائية، والقرار حسب درجة التطبيق

م	الفقرة	تطبق بدرجة					الوزن النسبي	القرار
		كبيرة جدا	كبيرة	أحياناً	إلى حد ما	لا تطبق على الإطلاق		تطبق بدرجة
١	تدعم الكلية الأنشطة البحثية من خلال آليات تحفيز متنوعة	١٠	٣٢	٢٦	١٣	٤	٦٧,٣	كبيرة
٢	يتم تقييم البحوث العلمية وفق معايير عالمية	٤	٣٣	٢١	٢١	٦	٦١,٩	إلى حد ما
٣	تتناسب خطط البحث العلمي مع احتياجات المجتمع المحلي	٤	٣٣	٢٩	١٢	٧	٦٣,٥	إلى حد ما
٤	تحرص الكلية على استثمار خبرات المتميزين في إجراء البحوث لتطوير المجتمع المحلي	٩	٢٤	٢٢	٢١	٩	٦٠,٧	إلى حد ما
٥	يشجع أعضاء هيئة التدريس بالأقسام الأكاديمية الطلاب لإجراء البحوث العلمية	٩	٣٣	٢٤	١٥	٤	٦٦,٦	إلى حد ما
٦	توفر الكلية الميزانية الكافية لتمويل المرافق والأجهزة الضرورية للبحث العلمي	٨	١٧	٢٤	٢٣	١٣	٥٦,٢	لا تطبق
٧	تتعاون الكلية مع الجامعات وشبكات البحث العلمي على مستوى العالم لتيسير فرص النشر الدولي للبحوث العلمية	٦	١٦	٢١	٢٩	١٣	٥٣,٦	لا تطبق
٨	تدعم الكلية البحوث العلمية التي تساعد في حل قضايا ومشكلات المجتمع وتعمل على تسويقها	٧	٢٤	١٦	٢٧	١١	٥٧,٤	لا تطبق

من خلال النتائج الموضحة بجدول (١٣) يلحظ أن هناك عبارة واحدة فقط تطبق بدرجة كبيرة وهي كما يأتي: تدعم الكلية الأنشطة البحثية من خلال آليات تحفيز متنوعة.

بينما كان هناك أربع عبارات تطبق إلى حد ما مرتبة ترتيبًا تنازليًا وفقًا لأوزانها النسبية وهي كما يأتي:

- يشجع أعضاء هيئة التدريس بالأقسام الأكاديمية الطلاب لإجراء البحوث العلمية.
- تتناسب خطط البحث العلمي مع احتياجات المجتمع المحلي.
- يتم تقييم البحوث العلمية وفق معايير عالمية.
- تحرص الكلية على استثمار خبرات المتميزين في إجراء البحوث لتطوير المجتمع المحلي.

بينما كان هناك ثلاث عبارات لا تطبق مرتبة ترتيبًا تنازليًا وفقًا لأوزانها النسبية وهي كما يأتي:

- تدعم الكلية البحوث العلمية التي تساعد في حل قضايا ومشكلات المجتمع وتعمل على تسويقها.
- توفر الكلية الميزانية الكافية لتمويل المرافق والأجهزة الضرورية للبحث العلمي.
- تتعاون الكلية مع الجامعات وشبكات البحث العلمي على مستوى العالم لتيسير فرص النشر الدولي للبحوث العلمية.

جدول (١٤) : نتائج استجابات عينة الدراسة على عبارات المعيار الخاص بعلاقة الكلية بالمجتمع، وأوزانها النسبية بعد إجراء المعالجة الإحصائية، والقرار حسب درجة التطبيق

م	الفقرة	تطبق بدرجة					الوزن النسبي	القرار
		كبيرة جدا	كبيرة	أحياناً	إلى حد ما	لا تطبق على الإطلاق		تطبق بدرجة
١	تصدر الكلية تقارير وأدلة سنوية تبين حجم الخدمات التي تقدمها للمجتمع	٧	١٩	٣٢	١٨	٩	٥٩,٣	إلى حد ما
٢	ترتبط ترقية عضو هيئة التدريس بمدى إسهاماته في خدمة المجتمع	٩	٢١	٢٧	٢٠	٨	٦٠,٧	إلى حد ما
٣	توفر الكلية برامج للاستفادة من الطلاب في خدمة المجتمع	٨	١٦	٢٤	٢٧	١٠	٥٦,٥	لا تطبق
٤	تتعاون الكلية مع المجتمع المحلي في إنشاء هيئات الخدمة المهنية	٥	٢٠	٢١	٢٢	١٧	٥٣,٩	لا تطبق
٥	تضع الكلية خطط تضمن تفعيل واستمرار دورها في مجال خدمة المجتمع	٧	٢٦	٢٤	١٦	١٢	٦٠,٠	إلى حد ما
٦	تمتلك الكلية إستراتيجية شاملة لتفعيل دورها في خدمة المجتمع	٧	١٧	٣٤	١٤	١٣	٥٧,٩	لا تطبق
٧	تقدم الكلية استشارات علمية لمؤسسات المجتمع ذات العلاقة	٦	٢٠	١٩	١٧	٢٣	٥٢,٧	لا تطبق

من خلال النتائج الموضحة بجدول (١٤) يلحظ أن هناك ثلاث عبارات تطبق إلى حد ما مرتبة ترتيبًا تنازليًا وفقا لأوزانها النسبية وهي كما يأتي:

- ترتبط ترقية عضو هيئة التدريس بمدى إسهاماته في خدمة المجتمع.

- تضع الكلية خطط تضمن تفعيل واستمرار دورها في مجال خدمة المجتمع.
- تصدر الكلية تقارير وأدلة سنوية تبين حجم الخدمات التي تقدمها للمجتمع.

بينما كان هناك أربع عبارات لا تطبق مرتبة ترتيبًا تنازليًا وفقًا لأوزانها النسبية وهي كما يأتي:

- تمتلك الكلية إستراتيجية شاملة لتفعيل دورها في خدمة المجتمع.
- توفر الكلية برامج للاستفادة من الطلاب في خدمة المجتمع.
- تتعاون الكلية مع المجتمع المحلي في إنشاء هيئات الخدمة المهنية.
- تقدم الكلية استشارات علمية لمؤسسات المجتمع ذات العلاقة.

- **الإحصائيات الاستدلالية** :

نص السؤال الثالث من أسئلة الدراسة على: هل توجد فروق دالة إحصائيًا بين متوسط استجابات أعضاء هيئة التدريس بجامعة حائل تعزى لمتغيرات الدراسة (النوع، التخصص، الدرجة العلمية، سنوات الخبرة)؟

وللإجابة عن هذا السؤال؛ قام الباحث بإجراء تحليل التباين أحادي الاتجاه لاستجابات عينة الدراسة في كل عبارة من عبارات الاستبانة التي تعبر عن معايير الجودة، وحساب قيم "ف" لكل عبارة على حدة، ونظرا لطول الجداول؛فقد آثر الباحث وضع قيم "ف" المحسوبة ومقارنتها بقيم "ف" الجدولية، وتقرير الدلالة الإحصائية لكل عبارة على حدة، ويوضح جدول (١٥) تلك النتائج:

جدول (١٥) : قيم "ف" للفروق بين درجات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معايير الجودة بكلية التربية بجامعة حائل وفقا لمتغيرات (الدرجة العلمية، والنوع، والقسم الأكاديمي، وسنوات الخبرة)

م	الفقرة	الدرجة العلمية	النوع	القسم الأكاديمي	متغير عدد سنوات الخبرة
	معيار رسالة وأهداف الكلية:				
١	توجد رسالة للكلية واضحة ومعتمدة	٠,٢٨	٢,٢٨	٠,٥٥	٠,١٧
٢	يشارك في صياغة الرسالة كافة الأطراف المعنية داخل الكلية وخارجها	٠,٣٢	٠,٦٨	١,٨٢	١,٠٤
٣	تسهم رسالة الكلية وأهدافها في توجيه خطط التطوير والبرامج وكافة النشاطات بالكلية	٠,٧٤	٢,٤١	٢,١٧	٠,٨١
٤	تتفق رسالة الكلية مع أهدافها وتوجهاتها المستقبلية	٠,٤٢	٢,٧٥	٢,٣٢	٠,٧٤
٥	تؤكد رسالة الكلية وأهدافها على قيم ومعتقدات المجتمع واحتياجاته الاقتصادية والثقافية	٠,٢٤	٢,٨٤	١,٥١	١,٢٣
٦	تدعم رسالة الكلية وأهدافها العلاقة الوثيقة بين جميع نشاطات الكلية ذات الأهمية	٢,٥٥	٢,٣٩	١,٠١	٠,١١
٧	تراعي رسالة الكلية وأهدافها وظائف الكلية في التعليم والتعلم والبحث العلمي وخدمة المجتمع	٠,٠١	٢,٨٦	٢,٤٠	١,٦٧
	معيار السلطات والإدارة:				
١	توفر الكلية نظام للاتصالات الإدارية داخلها وخارجها	٠,٣٧	٢٧,١٢**	٣,٦٣	٠,٦٥
٢	تقيم الكلية أداء أعضاء هيئة التدريس والقيادات الإدارية بها بشكل دوري	٠,٣٢	٢,٥٣	٠,٧٢	٢,٧٠
٣	تعمل إدارة الكلية على تطوير الكلية ومراقبة وتحمل ما يحدث بها	٠,٩١	٢,٥٠	١,١٤	٢,٣٠
٤	تحرص إدارة الكلية على وضع خطط على المدى القصير والطويل	٠,٩٥	٩,٩٨**	٠,٨١	٠,٤٦
٥	تشرك إدارة كلية أعضاء هيئة التدريس والإداريين في وضع خطط التطوير بها	٠,٣٣	٢٤,٥٠**	٢,٣٦	١,١٣

م	الفقرة	الدرجة العلمية	النوع	القسم الأكاديمي	متغير عدد سنوات الخبرة
٦	يوجد توصيف وظيفي لمهام كل فرد داخل الكلية	١,٩٢	١٥,٦٤**	٢,٢٦	٠,٣٠
	معيار إدارة ضمان الجودة وتحسينها				
١	توجد آليات وخطط للتغلب على نقاط الضعف ومقابلة أخطاء منسوبي الكلية التي قد تحدث	٠,٦٠	١,٠٦	٠,٥٠	٠,٤٠
٢	يستند التقويم الذاتي للبرامج إلى شواهد وأدلة موضوعية ويرتبط بمعايير ومؤشرات أداء محددة مسبقاً	٠,٧٦	٢,٤٠	١,١٨	١,٣٤
٣	تشارك جميع الوحدات الأكاديمية والإدارية داخل الكلية في عمليات تحسين الأداء وضمان الجودة	٢,٠٥	٠,٥٥	٣,٨٠**	٤,١٢**
٤	يعتمد التقويم الذاتي للبرامج على المدخلات والعمليات والنواتج مع التركيز على جودة المخرجات	٠,٥٨	٠,٨٥	٣,٨٧**	١,٤١
٥	يتضمن الهيكل الإداري مركزاً لضمان للجودة ولجنة تتألف من أعضاء يمثلون جميع أقسام الكلية	٠,٠٩	٠,٦٢	٣,٩١**	٠,٣٨
٦	تتحدد مسئوليات وصلاحيات ومهام العاملين بمركز إدارة ضمان الجودة وفق آلية واضحة	٠,٦٢	٠,٦٢	٣,٧٨*	١,١٢
٧	تم اعتماد مؤشرات الأداء التي تقدم الأدلة الموضوعية على جودة إنجازات جميع الأقسام بالكلية	٢,١٨	٠,٨٠	٣,٣٠*	٠,٥٠
٨	جميع المؤشرات والمعايير المرجعية المستخدمة تقدم أدلة وبراهين محددة تتعلق بأهداف الكلية	٠,٠٤	١,٦٤	٢,٣٦	١,٥٦
٩	يتم التحقق من نتائج التقويم الذاتي وفق آليات معتمدة وواضحة ومعلنة لإزالة التعارض بين الآراء	٠,٤٠	٠,٣١	٣,٠٣	٠,٨٣
	معيار التعليم والتعلم:				
١	تسمح أساليب وطرائق التدريس بتقديم الأفكار والآراء لحل المشكلات واتخاذ القرارات بحرية	٠,٠٥	٠,٦٣	٤,٠٣**	٣,٦٢*
٢	تؤكد إستراتيجيات التعليم والتعلم طرق الحصول على المعلومات من أكثر من مصدر	٠,٠٧	٢,٩١	٢,١٥	٠,٤٩
٣	تسهم إستراتيجيات التعليم والتعلم في تنمية مهارات التفكير الإبتكاري والناقد لدى الطلاب	٠,٨٦	١,٩٠	١,٨٩	٠,٢٠
٤	تساعد إستراتيجيات التعلم على تنمية مهارات إدارة وتطوير الذات القيادية لدى الطلبة	١,٥٤	٠,٠٠	٢,٨٩	٠,٠٣
٥	تسهم أساليب وإستراتيجيات التعليم والتعلم في تنمية مهارات استخدام تقنية المعلومات	٠,٨١	٠,١٧	٣,٨٠**	٠,٥١
٦	توجد لدى الكلية آلية لمراجعة وتقويم إستراتيجياتها بصفة مستمرة	٠,١٥	٠,٠٧	١,٩٢	١,٥١
	معيار إدارة شئون الطلاب والخدمات				
١	تطبق الكلية معايير قبول عادلة وواضحة ومناسبة لطلابها وبرامجها وأقسامها	٣,١٤◆	٤,٩٢**	٢,٦٦	١,١٦
٢	تمتلك الكلية خطة للإرشاد الأكاديمي ويتم تفعيلها لدعم الطلاب في جميع المجالات	٠,٦٩	٠,١٧	٣,٥٥**	٠,١١
٣	يوجد لدى الكلية قاعدة بيانات كاملة عن طلابها ومدى تقدمهم الدراسي	٠,٢٩	١,٠٤	١,٦٥	٠,٠٦
٤	توظف الكلية تكنولوجيا نظم المعلومات في عمليات القبول والتسجيل للبرامج والمقررات	٠,٠٣	٠,٢٩	٢,٤٠	٠,٠٢
٥	يوجد لدى الكلية خطط لتطوير الخدمات الطلابية	١,١٥	١,٠٣	٠,٧٩	٠,٤٤
٦	تتابع الكلية تنفيذ خطط تطوير الخدمات الطلابية بشكل دوري	١,٨٣	٤,٠٢**	٢,٠٤	٠,٤٦
٧	يتم تحسين الخدمات الطلابية بناء على نتائج التقويم والتغذية الراجعة	٠,٩٥	٠,٨٤	١,٨٨	٠,٥٦

م	الفقرة	الدرجة العلمية	النوع	القسم الأكاديمي	متغير عدد سنوات الخبرة
٨	توفر الكلية الدعم المالي الكافي لأنشطة الطلاب	٤,١٤**	١١,٥٢**	١,٩٨	٠,٥٧
٩	تشجع الكلية مشاركة الطلبة في الأنشطة الطلابية التي تتلاءم مع اهتماماتهم	٠,١٤	٨,٢٦**	٢,٨٢	٠,٣٧
	معيار مصادر التعلم:				
١	توفر الكلية الأنظمة الالكترونية والحواسب الآلية الحديثة اللازمة لخدمات البحث العلمي والتدريس	١,٠٣	٣,٥٣**	٢,٤٠	٠,٥٦
٢	ترتبط إستراتيجية الكلية تجاه مصادر التعلم مباشرة بأولويات تطوير البرامج والمقررات	٠,٤١	٠,٨٠	٢,٢١	٠,٢٤
٣	توفر الكلية البرامج التدريبية لمساعدة أعضاء هيئة التدريس والإداريين في الوصول للمعلومات واستخدامها.	١,٤٤	٢,٧٠	١,٤٩	٠,٤٦
٤	تتوافر بالمكتبة الكتب والمجلات العلمية الحديثة والكافية لسد احتياجات البرامج العلمية والأبحاث	٠,٨١	١٧,٥١**	٣,٩٥**	١,٨٤
٥	يوجد قواعد معتمدة وواضحة للتعامل ولتنظيم السلوك داخل المكتبة بما يساعد على تهيئة المناخ المناسب لتفعيل دورها	٢,٠١	١٢,٣٤**	٠,٦٤	٠,٢٨
٦	يوجد بالكلية اتفاقات لنظام الاستعارات المتبادلة مع المكتبات الأخرى	٠,٨٥	١٣,٥٦**	١,١٣	٠,١٥
٧	تعمل الكلية على تقييم كفاءة المكتبة وعناصرها بشكل دوري	١,٩٦	٥,٣٨**	٠,٧٨	٠,٣٧
	معيار المرافق والتجهيزات:				
١	تمتلك الكلية خطة مدروسة لشراء التجهيزات وصيانتها واستبدالها على المدى الطويل	٠,١٤	٠,١٣	١,٨١	٠,٣٦
٢	تحرص الكلية على دراسة البدائل المتاحة لتأجيرها أو المشاركة في استعمالها قبل شراء التجهيزات	٠,١٦	١,١٨	٠,٨٤	٠,٣٥
٣	يتوافر بالكلية المرافق الملائمة لاحتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين	٠,٦٢	٨,١٦	٢,٠٣	٠,٢٧
٤	توفر الكلية الأماكن المناسبة لممارسة الأنشطة اللامنهجية	٠,٢٨	٠,٧٧	٢,٢٦	١,٢٦
٥	توفر الكلية المرافق اللازمة لذوي الاحتياجات الخاصة والإعاقات	٠,٠٩	٠,٦٦	٢,٥٦	٠,٣٢
٦	تمتلك الكلية قاعات دراسية مجهزة تلبي احتياجات ومتطلبات المقررات	٢,١٩	١٦,٨٩**	٢,٣١	٠,٦٣
	معيار التخطيط المالي والإدارة المالية				
١	تتاح الفرصة لأعضاء هيئة التدريس والإداريين للمشاركة في وضع الميزانية	٥,٧٢**	١١,٩٦**	٢,٤١	٠,٩٩
٢	تستند عملية التخطيط المالي على تنويع مصادر الدخل من خلال أنشطة متعددة	٣,٩٢**	١٨,٤١**	١,٤٤	٠,٢٧
٣	تتولى إدارة متخصصة مسئولية إعداد ووضع الميزانية والإشراف عليها والتتبع الدقيق للإنفاق	١,٣٦	٢٣,٩٥**	١,٢١	٠,٢٦
٤	توجد إجراءات واضحة تحدد أصحاب الصلاحيات المالية	١,٤٢	١٣,٦٧**	٢,٧٦	٠,٤٨
٥	ترتبط عملية التخطيط والإدارة المالية برسالة الكلية وأهدافها	٢,٨٩	٤,٤٣**	١,٤٨	٠,٣٩
٦	توظف الكلية أنظمة ترحيل الميزانية واستخدام الاحتياجات الكافية لمواجهة الأعباء المالية عند الضرورة	١,٧٧	٦,٩١**	٢,٠٥	٠,٧١
٧	توفر الكلية الدعم المادي اللازم لعمليات وأنشطة ومتطلبات التطوير والتحسين المستمر	٠,٦٥	١٤,٩٠**	٢,٣٦	٠,٠٩

م	الفقرة	الدرجة العلمية	النوع	القسم الأكاديمي	متغير عدد سنوات الخبرة
	معيار عمليات توظيف الهيئة التدريسية والإدارية				
١	تضع الكلية إجراءات ومعايير محددة لتعيين واستقطاب أعضاء هيئة التدريس والعاملين بها	٠,٠٧	١٢,٦١**	٣,٦٣**	٠,٠٤
٢	تعتمد الكلية في اختيار عضو هيئة التدريس على معايير الكفاءة العلمية والتدريسية	٠,١٥	٤,٠٥**	٢,٥١	٠,٦٥
٣	تعمل الكلية على تشجيع الابتعاث ودعم برامج التنمية المهنية المستدامة لأعضاء هيئة التدريس والإداريين	٠,٠٤	١,٧٨	٢,٨٢	٢,١٣
٤	تحرص الكلية على تبادل الخبرات مع المؤسسات التربوية المماثلة	٠,٢٠	١٣,٩١**	٣,٢٥*	٠,٨٤
٥	توجد سياسات وإجراءات للترقية موثقة وعادلة	٠,١٦	٤٠,٩٠**	٢,٩٢	٠,٢٧
٦	توفر الكلية الدورات التدريبية والابتعاث لتنمية أعضاء هيئة التدريس والعاملين بها	٠,٣٩	٢٧,٩٨**	١,٢٧	٠,١٠
٧	تقدم الكلية توصيف كامل للوظائف التي تعلن عنها	٠,٢٢	١١,٠٤**	١,١٩	٠,١٣
	معيار البحث العلمي:				
١	تدعم الكلية الأنشطة البحثية من خلال آليات تحفيز متنوعة	٠,٧١	٠,٢٢	٢,٧٥	٠,٩٦
٢	يتم تقييم البحوث العلمية وفق معايير عالمية	٠,٤٣	٢,٥٦	٣,٢٧*	١,٢٠
٣	تتناسب خطط البحث العلمي مع احتياجات المجتمع المحلي	١,٤٢	١,١٠	٣,٧٤*	١,٣٧
٤	تحرص الكلية على استثمار خبرات المتميزين في إجراء البحوث لتطوير المجتمع المحلي	١,١٤	٧,٥٩**	٣,٢٤*	٠,٣٣
٥	يشجع أعضاء هيئة التدريس بالأقسام الأكاديمية الطلاب لإجراء البحوث العلمية	٠,٢٤	٣,٥٤*	٢,٥٨	٠,٠٥
٦	توفر الكلية الميزانية الكافية لتمويل المرافق والأجهزة الضرورية للبحث العلمي	١,١٠	١٣,١٠**	٢,٢٦	١,٢٣
٧	تتعاون الكلية مع الجامعات وشبكات البحث العلمي على مستوى العالم لتيسير فرص النشر الدولي للبحوث العلمية	٢,٥٨	٢٥,٤٩**	١,٢٠	٠,١٣
٨	تدعم الكلية البحوث العلمية التي تساعد في حل قضايا ومشكلات المجتمع وتعمل على تسويقها	٢,٤٣	٣٢,٧٨**	١,٠٦	٠,٠٥
	معيار علاقة الكلية بالمجتمع:				
١	تصدر الكلية تقارير وأدلة سنوية تبين حجم الخدمات التي تقدمها للمجتمع	٢,٤٦	٧,٩٢**	٣,١٤*	١,٦٧
٢	ترتبط ترقية عضو هيئة التدريس بمدى إسهاماته في خدمة المجتمع	١,٦٢	٤,٠٨**	٤,٦٩**	٥,١١**
٣	توفر الكلية برامج للاستفادة من الطلاب في خدمة المجتمع	١,٦٣	١٧,٠٨**	٢,٧٩	٠,٨٠
٤	تتعاون الكلية مع المجتمع المحلي في إنشاء هيئات الخدمة المهنية	١,٧٩	١٧,٢٨**	١,٨٩	٠,١٥
٥	تضع الكلية خطط تضمن تفعيل واستمرار دورها في مجال خدمة المجتمع	١,٤٩	٨,٢٤**	٣,٥٥**	١,٦٦
٦	تمتلك الكلية إستراتيجية شاملة لتفعيل دورها في خدمة المجتمع	٣,٧٢**	٣٣,٦٠**	١,٩٠	١,٠٥
٧	تقدم الكلية استشارات علمية لمؤسسات المجتمع ذات العلاقة	٢,٤٨	٣٤,٩٨**	١,٣٠	٠,٦١

** دالة عند مستوى ٠,٠١ * دالة عند مستوى ٠,٠٥

من خلال النتائج الموضحة بجدول (١٥) يلحظ أن معظم الفروق الدالة إحصائيًا سواء أكانت عند مستوى (٠,٠١، و٠,٠٥) وفقا لمتغيري: النوع، والقسم الأكاديمي، ومن خلال الإحصائيات التي قام بها الباحث لتبيان وجهة الفروق،فوجد أنها لصالح الذكور في مقابل الإناث، وفي صالح قسم التربية في مقابل الأقسام الأخرى؛ الأمر الذي يشير إلى أمرين؛ الأمر الأول: أن شطر الطالبات من كلية التربية بجامعة حائل مازال يعاني من بعض أوجه القصور الشديد في تطبيق معايير الجودة، والأمر الثاني أن تفوق قسم التربية على بقية الأقسام من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ليس بمستغرب لا سيما أن معظم هؤلاء الأعضاء متخصصون في الجودة أو لديهم من المعارف ما يجعلهم أصحاب خبرة في هذا الفرع الحديث، كما أن معظم منسوبي عمادة الجودة والتطوير بالجامعة من قسم التربية.

- **التوصيات**:

على ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث بالآتي:

- ضرورة إشراك إدارة كلية التربية بجامعة حائل لأعضاء هيئة التدريس والإداريين من الجنسين في وضع خطط التطوير بها مع وجود توصيف وظيفي لمهام كل فرد داخل الكلية.
- ضرورة عقد دورات تدريبية بكلية التربية بجامعة حائل لأعضاء هيئة التدريس حول استراتيجيات التعلم التي تساعد على تنمية مهارات إدارة وتطوير الذات القيادية لدى الطلاب.
- تحسين الخدمات الطلابية بناء على نتائج التقويم والتغذية الراجعة؛ مع توفير الدعم المالي الكافي لأنشطة الطلاب.
- تفعيل اتفاقيات الاستعارات بين مكتبة الكلية وبين المكتبات الأخرى، وضرورة تقييم كفاءة المكتبة وعناصرها بشكل دوري وفق نموذج معياري معد لذلك.
- إعادة النظر في المرافق والتجهيزات التي توفرها كلية التربية بجامعة حائل لاسيما تلك التي تقدم لذوي الاحتياجات الخاصة، وتلك التي تناسب ممارسة الأنشطة اللامنهجية.
- ضرورة إتاحة الفرصة لأعضاء هيئة التدريس والإداريين بكلية التربية بجامعة حائل للمشاركة في وضع الميزانية؛ على أن تستند عملية التخطيط المالي إلى رسالة الكلية وأهدافها، وتنويع مصادر الدخل من خلال أنشطة متعددة، وتقديم الدعم المادي اللازم لعمليات وأنشطة ومتطلبات التطوير والتحسين المستمر.
- عقد الدورات التدريبية والابتعاث للتنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة حائل، ووجود سياسات وإجراءات للترقية موثقة وعادلة.
- تشجيع الكلية للبحوث العلمية التي تساعد في حل قضايا ومشكلات المجتمع وتعمل على تسويقها، والتعاون مع الجامعات وشبكات البحث العلمي على مستوى العالم لتيسير فرص النشر الدولي للبحوث العلمية.
- عقد مؤتمر لوضع استراتيجية شاملة لتفعيل دور كلية التربية بجامعة حائل في خدمة المجتمع.

- ضرورة قيام وكالة الكلية للجودة بعمل دراسات لتقييم تطبيق معايير الجودة ومدى توافر متطلباتها بكافة أقسام وإدارات الكلية ووضع خطط للتحسين والتطوير.
- الاستمرار في نشر ثقافة الجودة وتعميق مفاهيمها وأهدافها وآليات تطبيقها بين جميع منسوبي الكلية.
- تشجيع ودعم المبادرات والفعاليات التي تدعم الجودة وتعمل على تعزيز الممارسات الجيدة على مستوى الأقسام والإدارات بالكلية.
- العمل على تحسين المناخ التنظيمي بما يساعد على العمل بروح الفريق والتعاون وتبادل الخبرات .
- سرعة العمل على اعتماد الميزانيات اللازمة لتوفير المتطلبات المادية والفنية والبشرية الخاصة بتطبيق الجودة.
- الاهتمام بالبحث العلمي ودوره في خدمة المجتمع ودعم البحوث والعمل على عقد المؤتمرات العلمية وورش العمل وتشجيع أعضاء هيئة التدريس على المشاركة في المؤتمرات داخل وخارج المملكة.
- التركيز على عمليات التعليم والتعلم وعناصرها (الطالب . الأستاذ . البرامج . المنهج . القاعات والمعامل، .....) وتقييمها بشكل دوري لقياس مدى تحقق الأهداف والعمل على تحسينها.
- أن تكون كافة أنشطة وبرامج الكلية مرتبطة برؤية ورسالة الجامعة وتعمل على تحقيقها وفقا لإجراءات وخطط محددة.
- وضع خطة إستراتيجية والعمل على تنفيذها بما يضمن تحقيق الاعتماد الأكاديمي.

• قائمة المراجع :

- أحمد ابراهيم أحمد (٢٠٠٣). *الجودة الشاملة في الادارة التعليمية والمدرسية*. الإسكندرية: دار الوفاء.
- أحمد السيد محمد عريضة (٢٠٠٧). تطبيق معايير الجودة الشاملة في الجامعات العربية: دراسة ميدانية على جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا كمثال وكنموذج. المؤتمر السنوي الثاني: معايير ضمان الجودة والاعتماد في التعليم النوعي بمصر والوطن العربي،كلية التربية النوعية بالمنصورة، الفترة من ١١ -١٢ أبريل ٢٠٠٧م، المجلد الأول.
- أحمد بدح (٢٠٠٧). درجة إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية. المؤتمر العلمي العربي الثاني: التعليم الجامعي الخاص في البلاد العربية، قضايا وآفاق مستقبلية، جامعة سوهاج بالتعاون مع جمعية الثقافة من أجل التنمية وأكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا، الفترة من ٢٧ -٢٨ مارس ٢٠٠٧م.
- أمين النبوي (١٩٩٥). إدارة الجودة الشاملة، مدخل لفعالية إدارة التغير التربوي على المستوى المدرسي بجمهورية مصر العربية. المؤتمر السنوي الثالث: إدارة التغير في التربية وإدارته في الوطن العربي، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، جامعة عين شمس، المجلد الثاني.
- انكستون، فيليب (١٩٩٥). التغيير الثقافي في الأساس الصحيح لإدارة الجودة الشاملة. ترجمة عبد الفتاح السيد النعمان. القاهرة: الدار اللبنانية المصرية.
- بدر سعيد علي الأغبري (٢٠٠٥). إدارة الجودة الشاملة مدخل لإصلاح التعليم الجامعي.

المؤتمر التربوي الخامس: جودة التعليم الجامعى، البحرين، المجلد الأول.

- حمد بن عبد الله القميزي (٢٠١١). تأثير تطبيق متطلبات معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي على العملية التعليمية: دراسة تطبيقية على كلية التربية بالمجمعة. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، ع٣١، ج ٢.
- رشا محمد جاد (٢٠١١). متطلبات تطبيق معايير الجودة لخريجات الاقتصاد المنزلي بكليات التربية النوعية، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، ع٧٥، ج١.
- زهير صلاح عمر عبد الجبار (١٤٣٣هـ). ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم العالي السعودي. المجلة السعودية للتعليم العالي، ع٧.
- سامي محمد نصار: (٢٠٠٩). كليات التربية والإصلاح المنشود. المؤتمر الدولي السابع: التعليم في مطلع الألفية الثالثة: الجودة - الإتاحة ، التعلم مدى الحياة، القاهرة، الفترة بين ١٥ -١٦ يوليو، المجلد الأول.
- سامي محمد نصار (٢٠٠٢). جودة التعليم العالي في ظل تحديات العولمة وشروط ما بعد الحداثة. مجلة العلوم التربوية، ع٤.
- ستيفن تان وان، أ. د. لي سينغ كونغ (١٤٣٣هـ). قضايا وممارسات في الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة. المجلة السعودية للتعليم العالي، ع٧، رجب.
- سحر بنت خلف سلمان مددين (٢٠١٢). تحديات تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى. مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس (ASEP)، ع٢٦، ج٢.
- سهير علي الجيار (٢٠٠٩). فلسفة الجودة والاعتماد: البعد الغائب في التعليم الجامعي المصري. المؤتمر السنوي (الدولي الأول – العربي الرابع): الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات وبرامج التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي" الواقع والمأمول"، كلية التربية النوعية بالمنصورة، المنعقد في الفترة من ٨ -٩ أبريل ٢٠٠٩، المجلد الأول.
- السيد سلامة الخميسي (٢٠١٠). متطلبات توطين فكر الجودة عربيًا: رؤية مقترحة. المؤتمر العلمي السنوي الثالث والدولي الأول: معايير الجودة والاعتماد في التعليم المفتوح في مصر والوطن العربي، كلية التربية ببور سعيد، المنعقد في الفترة من ٢٧ -٢٨ مارس ٢٠١٠م،المجلد الأول.
- طارق عبد الرؤوف محمد عامر (٢٠٠٧). معايير ونماذج إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي. مجلة اتحاد الجامعات العربية، الأردن، ع٤.
- عادل سعيد البنا، وسامي فتحي عمارة (٢٠٠٥). إدراك أعضاء هيئة التدريس لمتطلبات الاعتماد وضمان الجودة، والصعوبات التي تواجه تطبيقه بمؤسسات التعليم في مصر (دراسة ميدانية). المؤتمر القومي السنوي الثاني عشر العربي الرابع: تطوير أداء الجامعات العربية في ضوء معايير الجودة الشاملة ونظم الاعتماد، مركز تطوير التعليم الجامعي،جامعة عين شمس، المنعقد في الفترة من ١٨ -١٩ ديسمبر ٢٠٠٥م.
- عاصم شحادة علي (٢٠٠٩). تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات. مجلة الباحث، الجزائر، ع٧.
- عبد الرحمن سليمان الطريري (١٩٩٨). الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية. ندوة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية: رؤى مستقبلية، وزارة التعليم العالي، الرياض، المنعقدة في الفترة من ٢٣ -١٩٩٨/٣/٢٥م.

- عبد العزيز أبو نبعة، وفوزية مسعد (١٩٩٩). نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة: دراسة استطلاعية لأراء عينة من عمداء وطلبة جامعة عمان الأهلية. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، ع٢٧.
- عبد اللطيف حسين حيدر (٢٠٠٥). الاعتماد الأكاديمي في التعليم العالي - أداة ضمان الجودة والتحسين المستمر. المؤتمر التربوي الخامس: جودة التعليم الجامعي، كلية التربية، جامعة البحرين.
- علي السلمي (١٩٩٥). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للآيزو٩٠٠٠. القاهرة: دار غريب.
- علي حسين حسن (١٩٩٩). قضية التحديث في التعليم العالي في جمهورية مصر العربية. متاحة على موقع: http://www.khayma.com/education-technology/Study3.htm
- علي عبد الرؤوف محمد نصار؛ ورمضان محمود عبد العليم عبد القادر (٢٠١٢). متطلبات الاعتماد الأكاديمي بكليتي التربية جامعة الأزهر ومدى توافرها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، سوريا مج١٠، ع١.
- عماد محمد محمد عطية: التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس بكليات التربية بجامعات الصعيد المصري في ضوء متطلبات الجودة " تصور مقترح.
- عمر سيد خليل (٢٠٠٧). مؤشرات ضمان جودة التعليم العالي في ضوء مفهوم الجودة الشاملة. مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط، مج٢٣، ع٢.
- عيسى صالحين فرج، ومصطفى عبد الله محمود الفقهي (٢٠١٣). واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، اليمن، مج٦، ع١٤.
- ٢٨ - فاروق جعفر عبد الحكيم مرزوق (٢٠١٢). معايير جودة الإدارة الجامعية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس: دراسة حالة على جامعة القاهرة. مجلة العلوم التربوية، مج٢٠، ع٤، ج٢.
- فوزية محمد صالح البلاع (٢٠٠٧). إستراتيجية مقترحة للتغلب على معوقات تحقيق الجودة في التعليم العام السعودي في ضوء مبادئ الجودة الشاملة. اللقاء السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية: الجودة في التعليم العام، السعودية.
- كارم فاروق عبد الرسول (٢٠١٢). تطبيق معايير ومبادئ جودة الخدمة للارتقاء بمستوى جودة البحث التربوي (إطار منهجي). المؤتمر العلمي العاشر لكلية التربية بالفيوم: البحث التربوي في الوطن العربي: رؤى مستقبلية)، المجلد الثاني.
- محمد إبراهيم عطوة مجاهد (٢٠٠٢). الاعتماد المهني للمعلم: مدخل لتحقيق الجودة في التعليم. مجلة كلية التربية بالمنصورة،ع ٤٨.
- محمد خير الفوال (٢٠١٠). دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة العملية التعليمية التعلمية في الجامعة الافتراضية السورية. مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، سوريا، مج ٨، ع٢.
- محمد خير الفوال، وبسام محمود الصافتلي (٢٠١٠). تقويم جودة برنامج إعداد المعلمين في كلية التربية بالحسكة في ضوء معايير الاعتماد الأكاديمي وإدارة الجودة

الشاملة TQM. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، اليمن، مج ٣، ع ٦.

- محمد شيرين فؤاد سعودي (٢٠٠٧). النظم العالمية والعربية في معايير ضمان الجودة والاعتماد في التعليم النوعي (التربية الفنية). المؤتمر العلمي السنوي الثاني: معايير ضمان الجودة والاعتماد في التعليم النوعي بمصر والعالم العربي، كلية التربية النوعية،جامعة المنصورة، الفترة المنعقدة ١١ -١٢ أبريل.

- ٣٥ - محمد عبود الحراحشة (٢٠١٣). درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في جامعة آل البيت من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية. مجلة العلوم التربوية والنفسية،البحرين، مج١٤، ع١.

- ٣٦ - محمود فوزي أحمد بدوي (٢٠١٢). دراسة لآراء أعضاء هيئة التدريس في تطبيق نظام الاعتماد وضمان ٣٧ - الجودة بجامعة المنوفية، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، ع٣٢، ج٢.

- ٣٨ - غازي بن عبيد مدني (٢٠٠٢). تطوير التعليم العالي كأحد روافد التنمية البشرية في المملكة. ورقة علمية مقدمة لندوة الرؤية المستقبلية للاقتصاد السعودي حتى عام ١٤٤٠هـ (٢٠٢٠م)، وزارة التخطيط، الرياض، ١٣ -١٧ شعبان ١٤٢٣هـ الموافق ١٩ -٢٣ أكتوبر ٢٠٠٢.

- المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج (٢٠٠٢). إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في المجال التربوي في دول الخليج. قطر: الدوحة.

- موسى علي الشرقاوي (٢٠٠٤). رؤية مستقبلية لتطوير كليات التربية في ضوء معايير الاعتماد الأكاديمي. مجلة كلية التربية بالزقازيق، ع ٤٨.

- ميساء محمد الأصيل (٢٠١١). مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الافتراضية السورية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية. مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، سوريا، مج٩، ع٤.

- ناجي عبد الستار محمود؛ وياسين موسى جاسم (٢٠١٣). متطلبات إدارة الجودة الشاملة في جامعة تكريت: دراسة تحليلية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي،اليمن،مج٦،ع١٣.

- نعمة عبد الصمد الأسدي (د.ت). تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية في العراق. دراسة مقدمة إلى المؤتمر الأول لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي - جامعة الكوفة، " محور جودة البرامج التعليمية. متاح على موقع: http://kuiraq.com/qac/qac_1_1/10/naa.doc

- هاني رزق عبد الجواد الألفي (٢٠١١). معايير مقترحة لضمان الجودة والاعتماد بجامعة حائل بالإفادة من نموذج جامعة أكسفورد. مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، ع٧٧،ج٢.

- هدى محمد قناوي؛ وأماني إبراهيم الدسوقي (٢٠١٠). فلسفة الاعتماد وضمان جودة المؤسسات التعليمية. مؤتمر كلية التربية ببور سعيد: معايير الجودة والاعتماد في التعليم المفتوح في مصر والوطن العربي، الفترة ما بين ٢٧ -٢٨ مارس ٢٠١٠، المجلد الأول.

- هشام الصمادي (٢٠٠٩). درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الأردنية من وجهة نظر رؤساء الأقسام في وزارة التعليم العالي. المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، بغداد، السنة السابعة، ع١٩.

- الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (٢٠٠٩): http://ncaaa.org.sa

- الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (٢٠٠٩). مقاييس التقويم الذاتي لبرامج التعليم العالي. المملكة العربية السعودية. متاح على موقع: http://ncaaa.org.sa
- وفاء عون (د.ت). دراسة تقيميه لمدى تطبيق معايير NCATE في كلية التربية للبنات بجامعة الملك سعود. متاح على موقع: http://taibahuevents.com/studies/wafaa.doc
- وليد عبد الفتاح النجار؛ ودعاء فتحي سالم (٢٠٠٩). اتجاهات أعضاء هيئة تدريس الإعلام ومعاونيهم بالجامعات المصرية نحو تطبيق معايير الجودة والاعتماد: دراسة ميدانية. مجلة دراسات الطفولة، مج١٢، ع٤٥.
- يحيى سليمان الحفظي (٢٠٠٩). تجربة جامعة الملك خالد للحصول على الاعتماد الأكاديمي. المؤتمر العلمي السنوي (الدولي الأول - العربي الرابع): الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات وبرامج التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي: الواقع والمأمول، كلية التربية النوعية، جامعة المنصورة، الفترة ما بين ٨ -٩ أبريل ٢٠٠٩، المجلد الأول.
- يسري محمد ابو العينين؛ وأحمد أحمد زايد (٢٠١٢). المشكلات الأكاديمية ونوعيتها من وجهة نظر طلاب كلية التربية بجامعة حائل. مجلة العلوم التربوية، ع١.
- Allen, M. (2000). New imperatives for teacher preparation, education commission of the states, Retrieved in 8-11-2013, from website: http: www.ecs.org
- Clewes, D. (2003). A student centered conceptual model of service quality in higher education. *Quality in Higher Education*, 9(1), p.78.
- Hixon , J. & Lovelace, K. (1992).Total quality management challenge to urban school. *Education Leadership* , 50(3), p.24
- Mullen, J. (2008). Total quality management; a method stimulate change. *Journal of library Administration*, 18(2).
- Zora, A. (2007). Approach to quality Assurance in higher education. *International Journal of Quality Research*, 1(1),pp.53-54.