

تصور مقترح لرفع مستوى جودة العملية التعليمية
في ضوء معايير الجودة الشاملة بجامعة القصيم - كلية التربية رياض الأطفال نموذجاً

د. أمال سيد عبده مسلم
أستاذ مساعد بقسم رياض الأطفال بكلية التربية - جامعة القصيم

المخلص

الأهداف: حاول البحث الإجابة على التساؤلات التالية ما واقع أداء العملية التعليمية في كلية التربية جامعة القصيم في ضوء معايير الجودة الشاملة؟، ما مدى تحقيق أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة القصيم لمعايير الجودة الشاملة؟، هل توجد فروق في أداء أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية بجامعة القصيم ترجع لاختلاف التخصص أو اختلاف الدرجة العلمية؟، ما مدى تحقيق أداء الإداريين بكلية التربية جامعة القصيم لمعايير الجودة الشاملة؟، ما مدى توافر معايير الجودة الشاملة لدى طالبات كلية التربية جامعة القصيم؟، ما معايير الجودة الشاملة التي يجب توفرها بكلية التربية جامعة القصيم؟، ما التصور المقترح لتطبيق معايير الجودة الشاملة في كلية التربية جامعة القصيم؟

الأدوات: إستبانة تقييم جودة أداء أعضاء هيئة التدريس بالكلية في ضوء بعض معايير الجودة الشاملة (إعداد الباحثة)، إستبانة تقييم جودة أداء الإداريات بالكلية في ضوء بعض معايير الجودة الشاملة (إعداد الباحثة)، إستبانة تقييم جودة أداء الطالبات بالكلية في ضوء بعض معايير الجودة الشاملة (إعداد الباحثة).

العينة: تم تطبيق أدوات البحث على عينة مكونة من ٤٠ من أعضاء هيئة التدريس بالأقسام المتعددة بكلية التربية جامعة القصيم، عدد ٣٨ من الإداريات بكلية التربية جامعة القصيم، وعدد ٢٥٥ طالبة بقسم رياض الأطفال من جميع المستويات الدراسية.

النتائج: رأى أعضاء هيئة التدريس أن معايير الجودة تطبق بالكلية بدرجة متوسطة، ورأى أعضاء هيئة التدريس أن الخدمات التي تقدمها الكلية لأعضاء هيئة التدريس ومدى مناسبة البيئة التعليمية بالكلية تطبق بدرجة أقل من المتوسط، وأن جودة أداء أعضاء هيئة التدريس تطبق بدرجة متوسطة، وعدم وجود فروق في تقييم أعضاء هيئة التدريس لمدى تحقيق معايير الجودة الشاملة بالكلية ترجع لاختلاف التخصص أو الدرجة العلمية، وأن تقييم الإداريات لخطط الكلية لتحسين مستوى أدائهن ولنظام الحوافز ووسائل التقييم بالكلية تتركز في استجابة تطبق بدرجة متوسطة، وأن تقييم الإداريات لبيئة العمل بالكلية تطبق بدرجة متوسطة، وكان تقييم الطالبات لمعايير الجودة الشاملة في الكلية تطبق بدرجة متوسطة، وتقييم الطالبات لجودة المبانى وكفائتها بالكلية تطبق بدرجة متوسطة، وكان تقييم الطالبات لمصادر التعلم المتاحة بالكلية والخدمات الإرشاد الأكاديمي تطبق بدرجة متوسطة، وأخيراً تم وضع تصور مقترح من قبل الباحثة لرفع مستوى العملية التعليمية بالكلية يتضمن إجراءات تحقيق معايير الجودة.

Imagine a proposal to raise the quality level of the educational process in the light of the overall quality standards Qassim

University- College of Education kindergartens model

Aims: Present research attempts to answer the following questions What is the reality of the educational process performance in the Faculty of Education- Qassim University in light of the overall quality standards?, How to achieve the performance of faculty members of the Faculty of Education- Qassim University standards of total quality?, Are there differences in the performance of the members of the faculty in the College of Education at the Qassim University, due to the different degree of specialization or variation?, How to achieve the performance of administrators at the Faculty of Education- University of Qassim standards of total quality?, What is the availability of comprehensive quality standards among students in the Faculty of Education University of Qassim?, and What the overall quality that must be provided by the Faculty of Education- University of Qassim standards?

Tools: A questionnaire quality performance of faculty members evaluated in the light of some total quality standards (by the researcher), A questionnaire quality performance to identify the quality of the performance of the college administrators evaluated in the light of some total quality standards (by the researcher), and A questionnaire quality performance to identify the quality of the performance evaluation of the college students in the light of some of the overall quality standards (by the researcher).

Sample: It was the application of research tools: a sample consisting of 40 faculty members multiple sections Faculty of Education- Qassim University of, number 38 of the administrators Faculty of Education- Qassim University -the number of 255 students kindergarten department of all levels.

Results: The opinion of the faculty members that quality standards are applied college moderately, and The opinion of the faculty members that the services offered by the college faculty members and the suitability of the learning environment the college applied to a lesser degree than the average, The quality of the performance of faculty members applied moderately.

النهوض بالعملية التعليمية فقد بات من المحتم على مؤسسات التعليم الجامعي أن تقوم بدراسة جوانب التميز والجودة في التعليم لمتابعة مدى كفاءة وفعالية النظام التعليمي في تحقيق أهدافه، وصياغة نوع من التقييم الكيفي الذي يقدم معلومات هامة للمخطط والمنفذ معاً ومن هنا يمكن القول بأن الوصول إلى الجودة في التعليم لا تتم إلا بعد إجراء عمليات التقييم المناسبة. "إذ أن الجودة دائماً ترتبط بفكرة الامتياز ومواجهة المتطلبات وهذا أمر حيوي فهي ليست اختياراً وإنما هي ضرورة حياة" والأمر ببناءً على ذلك يحتاج إلى مراجعة جيدة لكل جوانب النظام التعليمي في مؤسسات التعليم الجامعي، ولاسيما جامعة القصيم باعتبارها جامعة من الجامعات الحكومية الشاملة في المملكة العربية السعودية إذ تشتمل على واحد وسبعين تخصصاً علمياً في المجالات المختلفة، وتعد جامعة القصيم من أوائل الجامعات الحديثة، من حيث النشأة والتطور والتوسع. الأمر الذي يدعو إلى الأخذ بأساليب وفلسفات جديدة تدعم الجودة في منظومة التعليم داخل كليات جامعة القصيم لا باعتباره اختياراً وإنما باعتباره ضرورة ويمكن تحقيق ذلك من خلال تقييم أداء كل الكليات التابعة للجامعة وذلك من منظور الجودة الشاملة ومعاييرها ومن ثم تطبيقها على أرض الواقع. ولما كانت كلية التربية-جامعة القصيم محل الدراسة من الكليات العريقة في الجامعة التي تتضمن عدة أقسام، فإن تقييم أداء العملية التعليمية بها بصفة خاصة يعد مطلباً أساسياً وحيوياً في ذات الوقت لرفع كفاءة مكونات منظومة التعليم الجامعي.

ولقد أصبح من الضروري عدم التهاون في إعداد المعلم لأن أية جهود تبذل لتحسين أي جانب من جوانب العملية التربوية لا يمكن أن تؤدي إلى التقدم المنشود ما لم تبدأ بإعداد المعلم، الذي يعد مفتاحاً لكل تطور وطالما أن المعلم هو المدخل الأساس في أية عملية تعليمية. فإن الأمر يتطلب التحسين المستمر لكافة جوانب نظام إعداد المعلم بصفة عامة. (جمال حمدان إسمايل ٢٠١٢، ص ٢)

ولما أصبح من المسلمات اعتبار الطفولة صناعة القرار والاهتمام بالمؤسسات التربوية المعنية فيها من المعايير التي يقاس بها تحضر الامم والشعوب توجهت دعوات الإصلاح نحو التماس معايير تضمن جودة التعليم بكليات وأقسام رياض الأطفال حيث انه مهما كان المنهج جيداً فسوف يصبح عديم الجدوى دون توافر المعلمة القادرة على تنفيذه بشكل جيد، ومعلمة رياض الأطفال في المملكة العربية السعودية بحاجة ماسة إلى رفع مستوى الأداء (الكفاية) لديها. ذلك لأن تحقيق الأهداف المرغوبة لمرحلة رياض الأطفال مرهون بدرجة كبيرة بنوعية المعلمة حيث ان المعلمة هي المحرك الرئيسي لتلك العملية لذا يجب اعداد معلمة على درجة عالية من الكفاءة وتطوير قدراتها بصفة مستمرة لمواكبة المستجدات من التطورات العلمية والتعليمية المحلية والعالمية بما يؤولها على التنافس مع نظائرها في المجتمعات الاخرى فمع وجود ثورة معلوماتية هائلة، وتنوع مجالات المعرفة والتكنولوجيا كان من الضروري إيجاد رؤية جديدة متطورة لاعداد المعلمة، بحيث يكون أعدادها مناسبة لهذا التقدم المستمر، وتصبح قادرة علي وضع المعرفة والتعامل مع التكنولوجيا والافادة من مصادر التعلم المختلفة وتنمية مهاراتها الفكرية والقدرة على التواصل مع مجتمع المعرفة بصفة عامة وكذلك الاهتمام بالبعد التطبيقي العملي الذي يؤكد على اكتساب المهارات وتكوين الطالبة المعلمة القادرة على التعامل الفعال مع الاطفال وابرار امكاناتهم وتنمية فعاليتهم في عملية التعلم واكتساب الطالبة المعلمة أساسيات البحث العلمي في ميدان التخصص ومجال التعليم وهذا ما تسعى اليه كليات واقسام رياض الاطفال مع مراعاة طبيعة المجتمع ووفقا لمعايير الجودة الشاملة، ويستوجب اعداد معلمة على درجة عالية من الكفاءة تقوياً مستمراً لأداء العملية التعليمية بأقسام رياض الاطفال لإدخال التحسينات على الواقع التعليمي وضمان جودته. وهذا ما سوف تقوم به الدراسة الحالية

مشكلة البحث:

لما كانت الجامعة في حقيقة أمرها مؤسسة تحتضن رسالة كان من الواجب عليها أن تحرص على تحقيق هذه الرسالة بكل ما يتطلبه ذلك من مستويات الإلتقان والجودة وذلك لأن الجودة هي القوة الدافعة المطلوبة لدفع نظام التعليم بشكل فعال ليحقق

أولا أشكر الله مولاي وخالقي الذي من على بإتمام هذا العمل المتواضع مع رجائي أن يقبله مني ويجعله خالصاً لوجهه الكريم، كما أتوجه بخالص الشكر والعرفان والتقدير العظيم لجامعة القصيم ممثله بعمادة البحث العلمي على دعمها المادي لهذا البحث. واتقدم بالشكر لسعادة مدير مركز البحوث بكلية التربية ولكل من راجع البحث ودققه حيث انني استفدت كثيراً من الملاحظات ووجدت انه من الواجب تقديم الشكر على هذا المجهود المبذول، كما اشكر الاستاذ محمد يحيى المحاضر بكلية الشريعة والقانون بجامعة الملك فيصل لمراجعته البحث لغويا. كما اتقدم بالشكر للدكتورة نادية مسلم لمساعدتها لي في ترجمة الدراسات السابقة والاطار النظري الاجنبي الخاص بالبحث، واتقدم بالشكر لكل من أعضاء هيئة التدريس والاداريات والطالبات لحسن تعاونهن في الاجابة على استمارات البحث. واخيرا أتوجه بخالص الشكر والامتنان لزوجي لما قدمه لي من مساعدة وعون.

إن قطاع التربية والتعليم بصفة عامة وقطاع التعليم العالي بصفة خاصة بحاجة إلى إعادة النظر في أهدافه وبرامجه وهياكله الإدارية في ضوء العلاقة بينه وبين القطاعات المجتمعية الأخرى وهذا يعني إن قطاع التعليم العالي مدعو بكل قواه لان يتطور مهامه ووظائفه وأن يحسن من مخرجاته بشكل يتوافق مع متطلبات الجودة حتى يصل بها إلى مستوى عال يوائم الحاجات والمستجدات التي تزداد يوماً بعد يوم، كي ينهض بالمجتمعات ويدفعها بقوة باتجاه التنمية وهذا يتطلب تقييم الأداء لقطاع التعليم العالي وفقاً لنظام الجودة الشاملة في التعليم Total Quality Education للوصول بمستوى الخريجين إلى المستويات المطلوبة عالمياً ومحلياً. (عبدالرزاق الجنابي، ٢٠٠٢، ص ٢)

ويشهد العالم منذ مطلع هذا القرن نقلة حضارية هائلة شملت كل أوجه ومجالات الحياة، حيث أنه في كل يوم يظهر على مسرح الحياة معطيات جديدة تحتاج إلى خبرات جديدة وفكر جديد ومهارات جديدة للتعامل معها بنجاح، وهذه التحولات قد أقلت بظلالها على بنية النظام التربوي، ومن ثم فنحن في حاجة إلى تربية غير تقليدية كالتي عهدناها، وعليه فإن إعداد الإنسان القادر على التصدي لكل هذه التحولات والتغيرات يتطلب إعادة النظر في النظم التعليمية مفهوماً ومحتوى وأسلوباً، وذلك على أسس جديدة قائمة على استراتيجيات علمية فعالة تستوعب الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة. ومن هنا بدأت تتسابق الدول المختلفة على تطوير نظمها التعليمية بصورة شاملة أحياناً وبصورة جزئية أحياناً أخرى. وبدأت تشهد قضية التطوير والإصلاح المتعلقة بالمعلم قدراً كبيراً من الاهتمام في الدول المختلفة التي تشهد الارتقاء بنظمها التعليمية ومن ثم تجويد نواتجها. (صلاح الناقة، وإيهاب ابورود ٢٠٠٩، ص ٣)

وينظر الكثير من التربويين إلى أن الاستثمار الأفضل في عملية التنمية البشرية الشاملة يبدأ من استثمار الرأس المال البشري بما يمتلك من قدرات ومهارات وكفاءات وأن أول خطوات هذا الاستثمار تبدأ في عملية إعداد المعلم نفسه الذي يشكل الأساس في نقل المعارف والمهارات وتشكيل القيم وتطويرها وتوجيهها، وظهرت توجهات تربوية كثيرة تتطلع نحو مستقبل أفضل وتسعى نحو الارتقاء بالعملية التربوية برمتها وإعداد المعلمة بخاصة، من أشهرها التوجه نحو الجودة ومدرسة المستقبل والتوجهات الأخلاقية والأدبية في العملية التربوية، وحظيت مرحلة رياض الأطفال بعمارة وإعداد المعلم فيها بخاصة بعناية كبيرة، كما حددت ندوة المجلس العربي للطفولة والتنمية (١٩٨٩) الكفايات اللازم توافرها لدى معلمة رياض الأطفال ومواصفات منهاج إعدادها في جوانبه النظرية والتطبيقية، وأوصى المؤتمر الأول لتطوير برامج إعداد معلمات دور الحضانه ورياض الأطفال (١٩٩٢) بضرورة رفع مستوى إعداد العاملين في مرحلة رياض الأطفال، وبأهمية اقتراح إستراتيجية مستقبلية للنهوض بالمعلم في مرحلة رياض الأطفال وإعادة المعلمات إعداداً يتفق مع التطلعات المستقبلية. (رانية صاصيلا، ٢٠٠٩، ص ٣)

وحتى يتسنى معالجه جوانب النقص وتخليص التعليم من السلبيات التي تعوق

الكبير الذي تواجهه الشعوب في العصر الحالي، لذا أوصى المشاركون في ختام أعمال برنامج اقتصاديات التعليم بدول الخليج والذي عقد في الدوحة، ونظمه المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج بمشاركة ٢٥ من المتخصصين، بضرورة تطبيق معايير الجودة في التعليم، ووضع برامج لمتابعة نتائجها بعد تحديد أهداف العملية التربوية ومواصفات عناصر تنفيذها وإنشاء وحدة للجودة لمتابعة وتطوير الأداء، ولهذا يجب تطبيق أدوات التقييم الذاتي، حتى يمكننا التطوير والتحسين بعد معرفة الأسباب الحقيقية وليس عن طريق التخمين. وهذا ما دفع الباحث إلى إجراء هذا البحث للتعرف على واقع تطبيق الجودة بكلية التربية وتصميم تصور مقترح للنهوض بمستوى الأداء في العملية التعليمية من خلال تقويم واقع أداء كل من الإداريات وأعضاء هيئة التدريس والطالبات وتقييم الخدمات التي تقدمها الكلية بهدف الوصول إلى حقائق ضرورية تكون قاعدة صلبة لوضع التصور المقترح ومن ثم التحسين المستمر طويل المدى حتى يسمو التعليم الجامعي ولا يتأثر ذلك إلا من خلال التحول من ثقافة الحد الأدنى التي تقاها الإقنات والجودة.

ومن ثم يحاول البحث الحالي الإجابة على التساؤلات التالية:

١. ما واقع أداء العملية التعليمية في كلية التربية جامعة القصيم في ضوء معايير الجودة الشاملة؟
٢. ما مدى تحقيق أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة القصيم لمعايير الجودة الشاملة؟
٣. هل توجد فروق في أداء أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية بجامعة القصيم ترجع لاختلاف التخصص أو اختلاف الدرجة العلمية؟
٤. ما مدى تحقيق أداء الإداريين بكلية التربية جامعة القصيم لمعايير الجودة الشاملة؟
٥. ما مدى توافر معايير الجودة الشاملة لدى طالبات كلية التربية جامعة القصيم؟
٦. ما معايير الجودة الشاملة التي يجب توافرها بكلية التربية جامعة القصيم؟
٧. ما التصور المقترح لتطبيق معايير الجودة الشاملة في كلية التربية جامعة القصيم؟

أهداف البحث:

يسعى البحث الحالي إلى تحقيق هدف أساسي تتبثق منه عدة أهداف فرعية. ويتحدد الهدف الأساسي في تقويم العملية التعليمية في كلية التربية جامعة القصيم. من خلال التعرف على مدى توافر معايير الجودة الشاملة فيها وذلك بهدف تحسين الأداء والقدرة التنافسية للجامعة وإرضاء الطالبات وخدمة المجتمع والمشاركة في تحقيق الأهداف المنشودة من منظور التنمية المستمرة من خلال تصور مقترح لتطبيق الجودة الشاملة، أما الأهداف الفرعية فتتحدد فيما يلي:

١. التعرف على واقع أداء العملية التعليمية في كلية التربية جامعة القصيم في ضوء معايير الجودة الشاملة
٢. التعرف على مدى تحقيق أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة القصيم لمعايير الجودة الشاملة
٣. التعرف على الفروق في أداء أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية بجامعة القصيم ترجع لاختلاف التخصص أو اختلاف الدرجة العلمية؟
٤. التعرف على مدى تحقيق أداء الإداريات بكلية التربية جامعة القصيم لمعايير الجودة الشاملة
٥. التعرف على مدى تحقيق أداء الطالبات بكلية التربية جامعة القصيم لمعايير الجودة الشاملة
٦. تحديد معايير الجودة الشاملة التي يجب توافرها في كلية التربية جامعة القصيم
٧. تقديم تصور مقترح يساهم في رفع معدلات الأداء وتحسين وتعميق الجودة الشاملة بكلية التربية جامعة القصيم في ضوء معايير الجودة الشاملة

أهمية البحث:

ترى الباحثة أن هذه الدراسة تتطوى على أهمية كبيرة سواء من الناحية النظرية أو من الناحية التطبيقية، فالناحية النظرية تتطوى على:

١. توفير معلومات يمكن أن يستفيد بها جميع الأطراف المرتبطة بكلية التربية جامعة

أهدافه ورسائله المنوطة به من قبل المجتمع، ورغم الإسهامات الكبيرة للتعليم الجامعي بصفة عامة والتعليم بجامعة القصيم بصفة خاصة في بناء المجتمع الحديث والمحاولات الجادة التي بذلت لتطويره والارتقاء بمستواه إلا أن هناك شعورا عاما بأن التعليم يعاني في الوقت الحاضر من مشكلات عديدة وأوجه قصور شتى ومما يعضد ذلك ما أسفر عنه التقرير الذي أصدرته جامعة شقها جيا وتونغ لعام ٢٠٠٩. والذي قام بتصنيف الجامعات إلى مجموعتين، المجموعة الأولى تضم أفضل مائة جامعة، والمجموعة الثانية تضم أفضل ٥٠٠ جامعة على مستوى العالم وللأسف لم تضم المجموعة الأولى أي دولة عربية، بينما دخلت جامعة الملك سعود ضمن أفضل ٥٠٠ جامعة في العالم حسب التصنيف حيث حصلت على الموقع ٤٠٢ عالميا لذا أصبح من المحتم التعرف على واقع العملية التعليمية ككل باستخدام قواعد الجودة الشاملة لجعلها أكثر فاعلية لتحسين الجودة. ونظرا لأهمية كلية التربية المتفرد في تزويد المؤسسات التعليمية بالمعلمين والمعلمات وخاصة معلمات رياض الأطفال التي تقع على عاتقهن مسؤولية تربية وتعليم أجيال المستقبل الذين يحتاج إليهم المجتمع بغية التطوير والتفوق لذا رأت الباحثة أنه من الأهمية تقييم تطبيق معايير الجودة بكلية التربية عامة ويقسم رياض الأطفال خاصة، ولقد أكدت دراسة البندري وطعيمي (٢٠٠٢) على ضرورة التقييم المستمر لكليات إعداد المعلم بصفة دورية كل خمس أو عشر سنوات للتأكد من استمرارية تطبيق معايير الجودة وتنضج ملامح مشكلة البحث بشكل جلي فيما توصلت إليه دراسة (نوال ياسين ٢٠٠٣) إلى أن مستوى أداء معلمات رياض الأطفال للكفايات التدريسية ضعيف وبحاجة إلى تدريب وإقنات لجميع المهارات التدريسية كي يصلن إلى المستوى المنشود وكما أوصت الدراسة بإعادة النظر في برامج إعداد معلمات رياض الأطفال وتحسينها، وكذلك توصلت دراسة (البندري ٢٠٠٨) إلى أن كليات التربية ما زالت تدرّب المعلمات على الأساليب التقليدية وعلى تنمية بعض المهارات التحصيلية التي لا تعلق فوق مستوى الحفظ، كما أن كليات التربية تعاني من قصور في التخطيط للربط بين برامج الكليات واحتياجات خطط التنمية وعدم مواكبة البرامج الدراسية والوسائل التعليمية للتطور والاتجاهات العلمية الحديثة، وأكد على ضرورة تطبيق نظام الاعتماد الأكاديمي لكليات التربية للبنات في المملكة العربية السعودية، وكذلك توصلت دراسة (محمد الحربي ٢٠٠٩) إلى عدم وجود المعرفة والقناعة بفلسفة ومفاهيم وأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى معظم منسوبي الجامعات، وأن مشاركة أعضاء هيئة التدريس في صنع القرارات بالجامعات السعودية مشاركة ضعيفة، وتتصف الخدمات الطلابية التعليمية والاجتماعية التي تقدمها معظم الجامعات بتدني مستوى الجودة، وأن العديد من الجامعات السعودية تعمل على تحديث خططها وبرامجها الأكاديمية لمواكبة المستجدات المحلية والعالمية، وكذلك أكدت دراسة (علي المهنكر، ٢٠١٠) بأن التعليم في البلاد العربية يواجه العديد من التحديات نتيجة الأمية المنتشرة بين سكان الوطن العربي، وعدم وجود فكر تربوي مستمد من فلسفة تربوية واضحة المعالم، وإن البلدان العربية مطلوب منها الآن مراجعة سياساتها التربوية والتعليمية، واتخاذ قرارات تجعل التعليم على رأس أولوياتها، من خلال تطوير طرائق التدريس، واستخدام التقنيات التعليمية، وتطوير أساليب التقييم وتبني سياسة نشر ثقافة الجودة بين كل من لهم علاقة بالعملية التعليمية من معلمين وعاملين وإداريين وطلاب وأولياء أمور حتى تصبح الجودة مطلباً وطنياً وقومياً وتوصلت دراسة (احمد على كنعان، ٢٠١١) إلى أن متطلبات الجودة الشاملة في مجال اختيار تقنيات التعليم وتوظيفها في العملية التعليمية، ومدى مناسبتها وكفايتها لبرامج إعداد معلم رياض الأطفال لم تتحقق، وتعاني خللاً واضحاً في جميع معاييرها، وكذلك أكدت دراسة (عطا الله السرحان، ٢٠١٢) على أهمية تطبيقات معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في تسويق مخرجات التعليم في الجامعات السعودية وتوصل (محمد عساف، ٢٠١٣) إلى أن مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية متوسط، والسؤال الذي يطرح نفسه هنا هو هل تم تطبيق مفهوم الجودة في الحياة اليومية بشكل عام؟ وفي التعليم بشكل خاص؟ وهذا هو التحدي

٢١ التقييم: عملية قياس جودة الأداء في كل الأنشطة بهدف التحسين المستمر للأداء المستقبلي. (الحاج وآخرون، ٢٠٠٨، ص٣٦)

وتستخدم الدراسة الحالية مفهوما إجرائيا لتقييم الأداء فهو عملية قياس موضوعية لحجم ماتم انجازه ومستوى ذلك بالمقارنة مع المطلوب انجازه كما ونوعا على شكل علاقة نسبية بين القائم والمطلوب ليدل على تقدير أداء كل من الإداريين وأعضاء هيئة التدريس والطلاب، وكيفية أدائهم لوظائفهم وذلك بغية إصدار حكم حول مدى جدارة هذا العمل وجودته وفعاليته في تحقيق الأهداف المحددة بهدف الارتقاء بمستوى الأداء بالكلية.

٢٢ المؤشرات: مجموعة من المقاييس الكمية والنوعية تستخدم لتتبع الأداء بمرور الوقت للاستدلال على مدى تلبينه مستويات الأداء المتفق عليها، وهي نقاط الفحص التي تراقب التقدم نحو تحقيق المعايير. (الحاج وآخرون، ٢٠٠٨، ص٣٧)

وتستخدم الدراسة الحالية مفهوما إجرائيا للمؤشرات هي المواصفات أو العلامات التي يمكن من خلالها الحكم على مدى تحقيق جودة الأداء لكل من الطلبة وعضو هيئة التدريس والإداريات بالكلية

٢٣ معايير الجودة الشاملة ان معايير الجودة الشاملة هي أعلى مستويات الجودة في الأداء والمواصفات التي يمكن الوصول إليها ويتم على أساسها تقويم مستويات الأداء والمواصفات المختلفة لأي شيء وبالتالي إصدار الحكم عليها. (ماهر صبرى ٢٠٠٢، ص٤٠٥)

وتستخدم الدراسة الحالية مفهوما إجرائيا لمعايير الجودة الشاملة بأنها مجموعة الخصائص التي يجب توافرها في المخرجات والتي تمثل الأسس التي يتفق عليها الخبراء والمتخصصون ويمكن من خلالها الحكم على جودة الوضع الحالي لواقع أداء كل من الطلبة وعضو هيئة التدريس والإداريات بالكلية.

الإطار النظري:

ان التعليم العالي يواجه تحديات كثيرة من حيث الطالب ونوعيته حيث أصبح الطلاب أكثر تنوعا في العمر والخبرة والمستوى هذا من ناحية ومن ناحية أخرى التقدم التكنولوجي السريع والتغيرات الديموغرافية وقد دعا كل ذلك الكليات الى التصدي لهذه التحديات من خلال التركيز وبشكل منهجي على البرامج الجامعية وعلى الجودة داخل الجامعة (Jose' L- Tirado. Ferná'ndez, 2011).

وعرف مورجن وزميله Morgan & Murgatroyd الجودة بأنها عملية تلبية احتياجات العميل ومطلباته المشروعة بالقدر المطلوب. (Morgan C. & Murgatroyd S., 1994, p90)

وقد رأى رالف لويس Ralph G. Lewis الجودة الشاملة بأنها مجموعة من الفاسفات التي تضعها إدارة المؤسسة التعليمية لتوجيه الإنجاز الفعال للأعمال لتحقيق أهداف المنظمة أو المؤسسة التعليمية لضمان رضا العميل والحصول على أقصى قيمة ممكنة للعمل المنجز وهذا بدوره يجعل الجودة الشاملة طريقة للحياة ولأداء الأعمال داخل المؤسسة التعليمية. (Ralph G. Lewis, 1994, p27)

وفي تعريف آخر لسبير الجسر لجودة التعليم العالي يرى أنها كل ما يؤدي إلى تطوير القدرات الفكرية والخيالية عند الطلاب، وتحسين مستوى الفهم والاستيعاب لديهم ورفع مهاراتهم في حل القضايا والمسائل، والنظر في الأمور من خلال ما تعلمونه في الماضي وما يدرسونه حالياً من خلال منهج دراسي يساعد على إثارة غرائز الإبداع والاستفسار والتحليل عند الطلاب، وحثهم على الاستقلالية في اختياراتهم وطرحهم للآراء والأفكار وأهمية النقد الذاتي في عملية التعليم. (سبير الجسر ٢٠٠٤، ص٥٤)

في حين يشير نوري ورافدورد Noori & Radford إليها باعتبارها فلسفة تركز على أربعة مبادئ ممثلة بالتركيز المكثف على رضا الطالب ووضع مقاييس دقيقة للشاشات وإجراء تحسينات مستمرة على المنتجات والعمليات مع قوة تأثير وسيطرة على الأفراد. (Noori & Radford, 2005, p637)

القصيم سواء على مستوى أعضاء هيئة التدريس أو الإداريات، أو الطالبات أو أولياء الأمور أو أجهزة التشغيل وأصحاب الأعمال الخاصة والأجهزة الحكومية المختلفة المهتمه بخريجي كلية التربية.

٢٤ ان البحث يقدم للقائمين على العملية التعليمية في كلية التربية أداء تحليل الأداء وتقييم العمليات التعليمية والتربوية بها وبناء قوة داخلية فيها لتحقيق التطوير المستمر والمنشود في أقسامها وشعبها المختلفة.

٢٥ عدم وجود دراسات سابقة تناولت تقويم أداء العملية التعليمية بكلية التربية جامعة القصيم في ضوء معايير الجودة الشاملة.

٢٦ دراسة الجودة بكلية التربية تؤدي الى زيادة الرصيد المعرفي السيكولوجي فيما يتصل بالكشف عن بعض المتغيرات ذات العلاقة بجودة التعليم الجامعي. اما الناحية التطبيقية فتتطوى على:

أ. تزامن البحث مع بعض المحاولات والجهود المبذولة لتطبيق معايير الجودة على جميع كليات جامعة القصيم.

ب. قد يساعد البحث في تحديد المشكلات التي تعترض تحقيق جودة العملية التعليمية ومخرجاتها بكلية التربية جامعة القصيم من أجل محاولة التغلب عليها.

ج. ومما يعطى هذا البحث أهمية أنه يمثل تغذية راجعة لما تم الوصول إليه مما يعطى مؤشرات لمواطن القوة والضعف ويساهم في الوصول إلى ما تهدف الكلية في الوصول إليه من تحقيق معايير الجودة الشاملة.

٢٧ وبصفة عامة فان البحث يساهم في زيادة فاعلية أداء النظام التعليمي بكلية التربية والرقى بمستوى الدرجات العلمية التي تمنحها.

حدود البحث:

تم إجراء هذا البحث وفقا للحدود التالية:

٢٨ الحدود الزمنية: الفصل الثاني من العام الدراسي ١٤٣٤-١٤٣٥هـ.

٢٩ الحدود المكانية: كلية التربية جامعة القصيم.

٣٠ الحدود البشرية: أعضاء هيئة التدريس بأقسام كلية التربية جامعة القصيم- الإداريات بكلية التربية جامعة القصيم- الطالبات بقسم رياض الأطفال بكلية التربية جامعة القصيم.

مصطلحات البحث:

٣١ الجودة الشاملة: ان الجودة الشاملة هي تحسين بيئة العمل والحرص على بناء وتعزيز العلاقات الإنسانية وتنمية الولاء للعمل في المؤسسة التعليمية والتشجيع على المشاركة في الأنشطة وتقليل إجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الوقت والجهد والتكلفة ودعم وتأييد الإدارة العليا لنظام الجودة الشاملة وتهيئة مناخ العمل المناسب والثقافة التنظيمية للمؤسسة التعليمية وتبنى الأنماط القيادية المستمرة والمناسبة لمدخل الجودة الشاملة ومشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء. (فريد النجار ٢٠٠٢، ص٨٦)

وتعرف الجودة الشاملة بأنها الفلسفة التي من خلالها تستطيع الأنظمة الإدارية توجيه الإنجازات الفعالة لأهداف المنظمة لتضمن إرضاء العملاء. وهذا يتم إنجازه من خلال التحسينات المستمرة لنظام الجودة الذي يتكون من نظام اجتماعي ونظام تقني ونظام إداري وعندئذ ستتحول لطريقة حياة لأداء الأعمال داخل التنظيم. كما يعرفها البعض الآخر بأنها الأداء القيادي في مواجهة احتياجات العميل بعمل الأشياء الصحيحة بشكل جيد من أول مرة. (نقلا عن نادية مسلم ٢٠١٠، ص٨)

ويستخدم البحث الحالي مفهوما إجرائيا للجودة الشاملة في التعليم على انها العمل على تحقيق رسالة كل من الجامعة والكلية من خلال التخطيط والتنظيم والتنفيذ والمتابعة للعملية التعليمية بما يحقق الامتياز والرضا لدى الطالبات المستفيدات من العملية التعليمية مع توافر معايير الجودة المحددة لهذا الغرض وتهيئة مناخ العمل المناسب لتحسين مستوى جودة العملية التعليمية.

- لهم من شهرة وأهمية في مجال التعليم.
١. معايير الجودة الشاملة عند ديمينج Deming: حدد ديمينج Deming المعايير التي تعكس الجودة داخل المؤسسات التعليمية كالتالي:
 - أ. القيادة: توضح كيفية تطوير وتسهيل الإدارة للإنجازات.
 - ب. السياسة والاستراتيجية: تعكسان كيفية تطبيق المؤسسة التعليمية لمهمتها ورؤيتها لتخطيط الاستراتيجية للكلية.
 - ج. إدارة الأفراد: سمات الموظفين ونوعية السياسة السائدة معهم.
 - د. ادارة المصادر: تخطيط وإدارة الكلية لمصادرها لتنتج النتائج النهائية الأكثر فائدة.
 - هـ. عمليات الإدارة: تعكس كيفية تصميم الكلية وإدارتها وتحسين عملياتها لكي تؤيد سياساتها.
 - و. رضى المستفيدين: يوضح كيفية إنجاز الكلية للحصول على رضى أعضائها والمجتمع ككل.
 - ز. التأثير على المجتمع: تقيس كيفية إنجاز الكلية لتحقيق الاحتياجات والتوقعات المحلية والدولية.
 - ح. نتائج العمل: والتي تشير إلى تطوير أداء العمل والتخطيط له. (Reusser Butler, Vetter, 2007 p10)
 ٢. معيار مالكوم بالدرج للجودة The Malcolm Baldrige National Quality Improvement: إن معيار جودة الأداء لمالكولم بالدرج هو المرجع الذي يمكن للمؤسسات استخدامه لتحسين الأداء بها وهناك سبع معايير للحصول على جائزة مالكوم بالدرج وهي:
 - أ. القيادة: يفحص كيفية توجيه المدراء التنفيذيين للمؤسسة.
 - ب. التخطيط الاستراتيجي: يفحص كيفية وضع المؤسسة لاتجاهاتها الاستراتيجية وخطط العمل الرئيسية.
 - ج. المستفيدين: يفحص كيفية تقرير المنظمة لمتطلبات وتوقعات الزبائن (المجتمع، الخريجين، أولياء الأمور، أسواق العمل) وكيفية اكتسابهم وإرضائهم.
 - د. القياس والتحليل وإدارة المعرفة: يفحص الإدارة والاستعمال الفعال والتحليل وتحسين البيانات والمعلومات لدعم عمليات المنظمة الرئيسية ونظام إدارة أداءها.
 - هـ. قدرة المورد البشري: يفحص كيفية تمكين المنظمة قوتها العاملة من تطوير إمكاناتها الكاملة.
 - و. إدارة عمليات: يفحص سمات الإنتاج (الخريجين) والتدعيم للعمليات الإدارية المصممة والمحسنة.
 - ز. نتائج العمل: فحص أداء وتحسين المؤسسة في مناطق العمل الرئيسية مثل رضا الزبون وارتفاع معدلات الأداء، والأداء التعاوني وتحمل المسؤولية أمام المجتمع، وأداء المنظمة بالنسبة للمنافسين. (جوزيف جابلونسكي ١٩٩٦، ص ٣٨)
 ٣. نظام الأيزو في الميدان التربوي The International Organization for Standardization (ISO): ولقد تم تطوير نظام الأيزو ٩٠٠٠ ليتوافق مع الميدان التربوي فظهر ما يسمى ٩٠٠٢ ويتضمن تسعة عشر بنداً تمثل مجموعة متكاملة من المتطلبات الواجب توافرها في نظام الجودة المطبقة في المؤسسات التعليمية للوصول إلى خدمة تعليمية عالية: ويمكن توضيحها فيما يلي:
 - أ. الإدارة: هل عمل الإداريين من خلال سلطتهم ومسئوليتهم ينم على فهم جيد لإدارة الجودة ووجود تعريف واضح لها لديهم؟
 - ب. نظام الجودة: هل تنتهي كل الأعمال في الوقت المقرر لها؟
 - ج. مراجعة العهد: هل كل احتياجات العمل متوفرة؟

وأخيراً رأيت أنيتا كوين Anita Quinn & others ان مفهوم الجودة الشاملة يرتكز على تلبية متطلبات وتوقعات المستفيدين داخل وخارج المؤسسة التعليمية من خلال التحسين والتطوير المستمرين لجميع مستويات المؤسسة من كل فرد. (Anita Quinn & Others, 2009)

ويمكن من خلال عرض المفاهيم السابقة وباستقراء الكتابات والدراسات والبحوث التي تناولت تطبيق الجودة الشاملة في بعض الجامعات استنتاج مدى أهمية الجودة الشاملة في التعليم الجامعي والتي تكمن في تحقيق جودة المتعلم سواء في الجوانب المعرفية أو المهارية أو الأخلاقية، وأداء الأعمال بشكل صحيح وفي أقل وقت وبأقل جهد وأقل تكلفة، وإشباع حاجات المتعلمين وزيادة الإحساس بالرضا لدى جميع العاملين بالجامعة، وتحسين سمعة الجامعة في نظر العاملين والعملاء وتنمية روح التنافس والمبادأة، ودراسة متطلبات المجتمع واحتياجات العملاء والوفاء بتلك الاحتياجات، وتوفير المعلومات ووضوحها لدى جميع العاملين، وتحقيق الترابط الجيد والاتصال الفعال بين الأقسام والوحدات المختلفة تنمية العديد من المهارات لدى العاملين مثل مهارة حل المشكلات وغيرها، وتحقيق المراقبة الجيدة والمستمرة للعمل، وتحقيق مكاسب مادية أكثر للأفراد تنظيم برامج التدريب المستمر لتحسين الجودة، وتحسين مراكز الجامعة محلياً وعالمياً، وزيادة الفعالية التنظيمية من خلال توفير القدرة على العمل الجماعي وتحقيق فعالية الاتصالات وإشراك جميع الأفراد في حل المشكلات وتحسين العلاقة بين الإدارة والأفراد وتحقيق رغبات الأفراد الحالية والمستقبلية، الأداء الصحيح للعملية التعليمية من المرة الأولى مع العمل على التحسين والتطوير المستمر لتحقيق رغبات الطلاب. (موسى على الشرفاوي، ٢٠٠٣، ص ٢٥) (Kelly, Hodqkinson, 2007, p82)

وترى الباحثة أن ثقافة الجودة تؤدي إلى اشتراك كل فرد وإدارة ووحدة علميه وطلاب، وعضو هيئة تدريس ليصبح جزءاً من هذا البرنامج وبالتالي فإن الجودة هي القوة الدافعة المطلوبة لدفع نظام التعليم الجامعي بشكل فعال ليحقق أهدافه ورسالته المنوطة به.

وأن أهمية الجودة الشاملة تكمن في توفير الوقت والجهد والمال وتحقيق الرضا الوظيفي والنفسى لكل من الإداريين وأعضاء هيئة التدريس والطلاب وكذلك تحقق أهداف المجتمع ككل وتحقيق ما هو متوقع من المؤسسة التعليمية.

٢. معايير الجودة الشاملة: يمكن توضيح معايير الجودة الشاملة بالتفصيل من خلال الإجابة على السؤالين التاليين:

١. معايير لمن؟ للمسؤولين عن البرامج التعليمية في مؤسسات التعليم والهيئات المنظمة والموجهة للتعليم في الدولة لكل العاملين وأعضاء هيئة التدريس والطلاب والكلية نفسها بكل ما تحويه وتتأثر به.
 ٢. معايير لماذا؟ ليسترشد بها المسؤولون عن مؤسسات التعليم العالي وعن البرامج التعليمية فيها عند التخطيط لبرنامج تعليمي وتصميمه وتنفيذه وتقويمه لتصدر الهيئات المنظمة والموجهة للتعليم العالي أحكامها فيما يخص البرامج التعليمية كل حسب اختصاصها والصلاحيات المنوطة بها، كما توضع معايير الأداء لتستخدم في تحسين مستوى جودة ممارسة المهنة ونواتجها تحسين مستوى الطالب كما يهدف وضع معايير إشراك جميع المعنيين في وضع رؤية مشتركة على أن تكون المعايير في حد ذاتها هدفاً واضحاً مفهوماً، لتوفير مرجعية يمكن تقييم أداء العاملين بالمؤسسة وفقاً لها وتخطيط تطويرهم لتوفير مرجعية تحدد الأداء المستهدف بلوغه من خلال التدريب لضمان تحقيق الجودة والاتساق وتشجيع الالتزام بالأنماذج السلمية وأفضل الممارسات، لضمان تحمل المسؤولية وشعور المتلقين بالرضا عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية. (رمزي سلامة، ٢٠٠٤، ص ٢)
- وهناك عدة معايير عالمية ومحلية للجودة الشاملة، ولكن سنتطرق الباحثة بشئ من التفصيل لثلاثة منها فقط وهي معايير الجودة الشاملة عند ديمينج Deming ومعايير الجودة عند مالكوم بالدرج، ومعيار الأيزو (معيار التميز للجودة). لما

أ. ملائمة المواصفات للعميل Fitting The Customer- Specification: بمعنى أن يكون ناتج العملية ملائماً للمواصفات المحددة، وهذا يتطلب قبل كل شيء أن تكون شروط العملاء محددة بدقة، وأن يكون الناتج مطابقاً لهذه الشروط.

ب. رضا العميل وإشباع حاجاته Customer Satisfaction: بمعنى أن تعكس المؤسسة احتياجات أو توقعات العملاء الخارجيين، فرضا العميل يعتبر دلالة أو مؤشر على ملاءمة الجودة للغرض، حيث إن هذا الرضا سوف يؤدي إلى تنفيذ المؤسسات أعمالها بشكل مناسب وجيد.

من هنا يتضح أن التعليم الجامعي لا بد وأن يحقق أهداف المجتمع، ويجب أن تعكس الجامعة احتياجات سوق العمل من حيث الخصائص والشروط التي ينبغي أن تتوفر في الخريج وذلك عن طريق التعرف على الشروط والخصائص التي يتطلبها سوق العمل وأصحاب الأعمال، والعمل على تحقيق هذه الشروط والمواصفات في خريجها. (عادل سلامة، أمين النوي، ١٩٩٩، ٢٢)

وإذا كان الطفل هو محور العملية التعليمية في مرحلة رياض الأطفال، فإن المعلمة هي المحرك الرئيسي لتلك العملية، ولضمان جودة التعليم يستلزم ذلك أعداد معلمات رياض الأطفال على درجة عالية من الكفاءة، والإسهام في الإرتقاء بها وتطوير قدراتها بصفة مستمرة لمواكبة المستجدات من التطورات العلمية والتعليمية المحلية والعالمية بما يؤهلها على التنافس مع نظرائها في المجتمعات الأخرى.

٢٤ نبذة عن قسم رياض الأطفال بكلية التربية جامعة القصيم: تم إنشاء قسم رياض الأطفال عام ١٤٢٠هـ كأحد أقسام كلية التربية لإعداد معلمات المرحلة الابتدائية كخطوة إيجابية نحو تلبية حاجات المجتمع المتزايدة لهذا التخصص والذي يعتبر الأول من نوعه على مستوى منطقته القصيم، وقد استمر القسم كأحد أقسام كلية إعداد المعلمات التي انضمت إلى جامعة القصيم عام ١٤٢٩هـ تحت مسمى كلية التربية حيث بدأ تطبيق النظام الجامعي للطالبات المستجدات بالفرقة الأولى لهذا العام. ويسعى القسم إلى إعداد متميز ومتطور لمعلمات مرحلة رياض الأطفال وكذا تخطيط وإعداد العديد من البرامج الأكاديمية المرتبطة بمجال التخصص للإسهام في رقي العملية التربوية والتعليمية وكذلك تنمية وخدمة المجتمع، ويتم ذلك من خلال إعداد المعلمة في إطار منظومة متكاملة تستمر لثمان مستويات دراسية للحصول على درجة البكالوريوس في التخصص.

٢٥ مجالات عمل الخريجات: يمكن لخريجة رياض الأطفال ان تعمل في مختلف القطاعات التي تعنى بأمر الطفولة بجانب كونها معلمة بالروضة مثل مجال الإعلام (صحافة ومكتبات) المجال الطبي والمستشفيات ومؤسسات التضامن الاجتماعي ومجالات الأطفال ذوي الإحتياجات الخاص.

ويقوم برنامج إعداد معلمة رياض الأطفال على أربع مكونات أساسية وهي:

١. المكون الثقافي: يشتمل على مجموعة الموضوعات التي تتعلق بالمعارف والمهارات اللازمة للتنمية البشرية والمجتمعية، بحيث تكون قادرة فيما بعد على نقل ذلك الي الأطفال ويمثل هذا المكون في موضوعات يمكن الاختيار من بينها وهي: اللغة القومية، اللغة الأجنبية، الحاسب الآلي، المعرفة بالتاريخ القومي والعالمي، تشريعات ومنظمات الطفولة، أمن وسلامة الطفل، والتنشئة الاجتماعية، وصحة وتغذية الطفل والأم.

٢. المكون التربوي: يمثل هذا المكون بعدا أساسيا لأعداد المعلمة، ويشمل موضوعات تربوية ونفسية وتكنولوجية تهدف الي إسباب الخريجة خبرات ومهارات تساعدها علي أداء دورها في تخطيط وأعداد وتنفيذ مهامها داخل الروضة وخارجها ويشتمل هذا المكون علي الموضوعات التالية برامج رياض الأطفال، تقنيات التعليم، إنتاج الوسائل التعليمية، طرق تعليم وتعلم الطفل، التقييم التربوي، علم النفس الفروق الفردية، إدارة البيئة التعليمية.

٣. المكون التخصصي: يختلف مفهوم المكون التخصصي في مجال أعداد معلمة

د. ضبط الجودة: هل يوجد التحديث والدقة، ووضوح المنهج وعلاقات جيدة بين الأفراد.

هـ. ضبط الوثائق: هل توجد عمليات للحفاظ على خصوصية ودقة الوثائق والاتصالات؟

و. الأدوات والكلمات المستخدمة: هل هناك تخطيط للأدوات وللکلمات المستخدمة ينظم وفقاً لما يحدث في قاعة المحاضرات والمكتبة.

ز. مستوى الجودة: إلى أي مدى يشترك التعليم في المساعدة على تحسين مستويات الجودة بالكلية؟

ح. لتعرف على المنتج ومطابقته: من الذي تقع عليه مسؤولية التأكد من أن الطلاب يسبغون على الدرب ويحززون تقدم؟

ط. ضبط العملية: هل الكتب والمستندات وإجراءات الاتصال موجهة لتعليم الطلاب؟

ي. الفحص والاختبار: هل تعلم الطلاب أي شيء؟ هل اكتسبوا معارف جديدة؟ هل الطلاب قادرين على فعل أعمال تدريبوا عليها؟

ك. التقييم والقياس: هل المقاييس والاختبارات تقيس بالفعل ما تعلمه الطالب أو أنجزه؟

ل. حالة الاختبار: كيف تحلل نتائج الاختبارات؟

م. ضبط المنتجات غير المطابقة: كيفية مساعدة الطلاب بطرق مختلفة للتعلم؟

ن. تصحيح الإجراءات: هل هناك مشكلة؟ ماذا حدث لمعرفة السبب والتأكد من عدم تكرارها؟

س. الاتصال والتواصل: كيف يتفاعل الطلاب مع وحدات الكلية من إداريين وأعضاء هيئة تدريس وتسهيل الاتصالات بينهم؟

ع. التدقيق الداخلي للجودة: كيف يمكن ضمان الجودة المنظمة من خلال العمليات؟

ف. التدريب: كم من الأموال بذل وكم من الوقت لتدريب المعلمين؟ وهل التدريب أحدث فرق في جودة الأداء؟

ص. الخدمة: هل لدى الطلاب الرغبة في تعلم ما يتعلق بحياتهم؟

ق. الضبط الإحصائي: هل تستخدم إحصائيات صحيحة؟ (Bettina Lankard Brawn, 1997)

٢٦ مداخل الجودة الشاملة في التعليم الجامعي: تتعدد مداخل الجودة الشاملة في مجال التعليم الجامعي كما يلخصها (Lee Harvey and Peter T. Knight) في النقاط التالية:

١. الجودة باعتبارها مرادفاً للإمتياز Excellence: يعتبر هذا المدخل المفهوم التقليدي السائد في التعليم الجامعي، على اعتبار أن الجامعة مؤسسة لها ما يميزها، وذات طبيعة خاصة، أو مستوى عال مثل جامعة السربون في فرنسا، أو كمبريدج في إنجلترا فهي جودة متضمنة في طبيعة الجامعة وسعتها، وتعمل فكرة إمتياز الجودة في التعليم على التركيز على مدخلات ومخرجات النظام، فالمؤسسة التي تعمل على أن يلتحق بها أفضل الطلاب، وتمدهم بأفضل المصادر تستمر في الإمتياز.

٢. الجودة للكمال أو الإتساق Quality as Perfection or Consistency: وهذا المدخل يركز على العمليات، ويضع مواصفات تهدف إلى الكمال التام، ويرجع ذلك إلى شيئين متداخلين هما: عدم وجود أخطاء والحصول على أشياء صحيحة من أول مرة، وفي ضوء هذا المدخل يعتبر ناتج الجودة أو الخدمة هو المطابق للمواصفات المحددة.

٣. الجودة كملاءمة للهدف Quality as for Purpose: ويركز هذا المدخل على مدى مناسبة التعليم الجامعي للمجتمع الذي يحيط به، ويتطلب ذلك أمرين هما:

علي استخدام وإتقان اللغة القومية وإحدى اللغات الأجنبية، التواصل الفعال بأشواحه المختلفة مع المؤسسات المعنية بمجال الطفولة، ادارة الوقت والموارد في مختلف انشطتها، اجادة العمل ضمن فريق بصورة فعالة للتنمية المهنية بصفة مستمرة (عتماداً على مهارات التعلم الذاتي والتعلم المستمر، استخدام التكنولوجيا الحديثة للحصول على المعلومات والمعارف. (المعايير القومية الأكاديمية القياسية لقطاع كليات رياض الأطفال، ٢٠٠٩، ص ١٤-١٩)

٦. وعلى معلمة الروضة أن تكون مؤهلة معرفياً من حيث التقنية النفسية للتعامل مع الطفل ومعرفة أصول التعامل معه والأساليب النفسية من حيث المحبة والاحترام والتمكن من القيام بدور الأم البديلة والقدرة على اختيار المناشط لتفعيل مشاركة الأطفال بما يحقق المتعة والفائدة والتعامل مع الطفل ومع أهله، وجسدياً من حيث الذكاء والملاحظة الدقيقة وامتلاك قابلية الفهم والاطلاع والتجديد وسلامة الأطراف والنطق والمظهر العام بحيث تكون مقبولة. محببة. تتحلى بالصبر والتعامل براحابة صدر وأن توازن بين المرونة والنظام إضافة إلى الخبرة للتعامل مع الصغار أهم وأخطر لأن الطفل يقتدى بالمعلم ويطبعه أكثر من أبيه. (عيسى الشماس، ٢٠١٦، ص ٣) ويمكن تحديد متطلبات الجودة في عملية إعداد معلمة رياض الأطفال في ثلاثة أبعاد هي:

١. البعد الفردي: تحقيق كليات إعداد معلمة رياض الأطفال النمو الشخصي للطالبة المعلمة، والعمل على تحقيق حاجاتها، وهذا يتطلب إجراء دراسات متنوعة تحدد فيها حاجات الطالبة المعلمة.
٢. البعد الأكاديمي: التزام كليات إعداد معلمة رياض الأطفال بتدريب الطالبة المعلمة على مجموعة من الكفايات المعرفية والأدائية والمهنية، على أن تتصف تلك الكفايات بمجموعة من المعايير يتم تحديدها بما يحقق الإثقان من جهة والمرونة والتطوير من جهة أخرى.
٣. البعد الاجتماعي: التزام كليات إعداد معلمة رياض الأطفال بإعداد الأفراد القادرين على العمل بكفاية في مؤسسات رياض الأطفال، إضافة إلى إعداد الخبراء والمتخصصين في مجال الطفولة: مثل المتخصصين في تصميم البرامج وبنائها، والتوجيه والإرشاد، المشكلات السلوكية وصعوبات التعلم والتكيف، الإدارة التربوية، التشريعات المتعلقة بالطفولة، وغيرهم من الأفراد القادرين على تلبية رغبات المجتمع وتحقيق حاجاتهم، وهذا يتطلب ارتباط مستمر ما بين كليات إعداد معلمة رياض الأطفال وحاجات المجتمع المحلي من خلال الدراسة المستمرة لخصائص المجتمع وثقافته ومتغيراته والعوامل المؤثرة فيه ومشكلاته وحاجاته المستقبلية. (الجلبي، ٢٠٠٧، ص ٢٨٢) (رائية صاصيلا، ٢٠٠٩، ص ٨)

ومن خلال ذلك يمكن تحديد ستة ملامح ينبغي أن يتضمنها برنامج رياض الأطفال. ومن الممكن أن نستدل من هذه الملامح على الصفات الشخصية والكفايات التي تحتاجها معلمات رياض الأطفال، وهي:

١. بيئة تعلم مشجعة وداعمة.
٢. أدوات ووسائل مصممة لتوفير خبرات متعددة المستويات ومختلفة المحتوى.
٣. تعليم قائم على الاحتياجات المفردة لكل طفل.
٤. تكامل بين أساليب التعلم مع تفهم لإمكانية تطورها.
٥. بيئة تعلم توفر أساليب بديلة للتعلم مثل اللعب والألعاب وتدريب الحواس وتداول المحسوسات والمشاركة في التدريبات الجسمانية. (عبير الهولي، وسلوى جوهر، ٢٠٠٧، ص ٩)

٣ صفات برنامج إعداد معلمة رياض الأطفال المرتفع الجودة: اتفق الباحثون على مجموعة من الخصائص التي تميز التعليم العالي المرتفع الجودة من أهمها: قدرة المتعلم على اكتشاف المعرفة بنفسه، وامتلاكه لمهارات البحث العلمي والقدرة على التحليل والتقييم والقدرة على التعلم الذاتي، والقدرة على الاحتفاظ بالمعرفة

الروضة عن معناه في المجالات الأخرى لإعداد المعلم ويتطلب هذا المكون أن تتقن الخريجة مجموعة من المهام والادوار التي تساعدها على أداء دورها لتنمية طفل الروضة بصورة شاملة متكاملة (نفسياً- معرفياً- مهارياً- حركياً- فنياً) ويشمل المكون الموضوعات التالية: مشكلات الطفولة وتعديل السلوك، المقاييس والاختبارات النفسية للطفل، سيكولوجية اللعب، سيكولوجية ذوى الإحتياجات الخاصة، النمو النفسي والعقلي المعرفي، البحث العلمي والإحصاء التربوي، التهيئة لتعلم القراءة والكتابة، التهيئة لتعلم المفاهيم الرياضية والعلمية والبيئية والدينية والسلوكية والتاريخية والجغرافية، وادب الطفل ومكتبة الطفل، والتربية الحركية للطفل، ومجموعة المعارف الفنية والعملية من الفنون التشكيلية.

٤. التدريب الميداني: يمثل هذا المكون الجانب التطبيقي اللازم لإكتساب المعلمة مجموعة من المهام والادوار اللازمة لعملها داخل الروضة وخارجها ويشتمل على موضوعات مثل الإعداد والتدريب من خلال التعليم المصغر، التدريب الميداني بالروضات.

٣ المواصفات العامة لخريجة رياض الأطفال: يسعى برنامج اعداد معلمة رياض الأطفال لإعداد خريجة

١. واثقة من نفسها، تتمتع بالاتزان الإنفعالي، محبة لمهنتها وموجهة وقادرة للطفل، تقدر احتياجات الأطفال وميولهم وامكاناتهم، تمتلك مهارات التعلم الذاتي والتعليم المستمر، تمتلك روح القيادة والمباداه والتجديد للمعارف، تتمتع بثقافة تكنولوجيا المعلومات لخدمة تربية الطفل، تتبنى الأسلوب العلمي في حل مشكلات الأطفال، تتميز بالمشاركة الإيجابية في الحياة المجتمعية.
٢. المعرفة والفهم: يجب أن تكون خريجة رياض الأطفال قادرة على فهم مبادئ اللغة القومية والأجنبية وادابها، نظريات علم النفس والتربية، مناهج وبرامج واساليب تربية الطفل ادارة رياض الاطفال والبيئة التعليمية، تاريخ التربية والاصول الفلسفية والاجتماعية للتربية، والمعرفة بمشكلات الطفولة واساليب التعامل مع الاطفال الاسوياء وذوى الإحتياجات الخاصة، خصائص ومظاهر نمو الطفل، اساسيات البحث العلمي والقياس النفسي والتربوي، اسس تهيئة الطفل لتعلم المفاهيم المختلفة، وسائط ثقافة الطفل، الفنون الادائية المرتبطة بتعليم الطفل، حقوق المواطنة وتشريعات الطفولة برامج الحاسب الالى وتكنولوجيا التعليم، صحة وتغذية الام والطفل ومبادئ الإسعافات الأولية.
٣. المهارات العملية والمهنية: يجب ان تكون خريجة رياض الأطفال قادره علي ممارسة الاستراتيجيات التعليمية المتنوعة داخل وخارج الروضة، وضع خطة تنفيذية لأنشطة التعليم والتعلم بصورة امنة ومبتكرة، ممارسة اخلاقيات المهنة والمشاركة بايجابية مع مؤسسات وهيئات المجتمع المختلفة المعنية بالطفولة، استخدام مهارات البحث العلمي والأبحاث المتطورة لمواجهة وحل مشكلات الطفولة، تجهيز البيئة التعليمية بالخامات والأجهزة مراعية احتياجات الأطفال والفروق الفردية بينهم واكتشاف المواهب، انتاج الأدوات والوسائل التعليمية والأعمال التطبيقية الملائمة لأنشطة التعليم والتعلم، استخدام أساليب التعزيز والتشجيع وإستثارة دافعية الطفل للتعلم وإستخدام أساليب التقويم المناسبة، استخدام المفاهيم والمعارف النظرية وتكنولوجيا المعلومات في تنمية مهارات الطفل وتعليمه.
٤. المهارات الذهنية: يجب أن تكون خريجة كليات الأطفال قادرة على ملاحظة وتحليل وتفسير ومتابعة البيانات والمعلومات المتعلقة بالطفل بدقة، اقتراح الحلول الإبداعية لمواجهة المواقف التعليمية والحياتية والمهنية، ممارسة مهارات القيادة وإتخاذ القرارات المناسبة، إستخلاص المعارف في مناهج وبرامج تربية الطفل ودمجها مع الخبرة السابقة، تحليل وتقويم المعلومات في مجال التخصص والقياس عليها.
٥. المهارات العامة والانتقالية: يجب ان تكون خريجة رياض الأطفال قادرة

الجودة الشاملة والشعور بالإحباط لدى فريق العمل بسبب العقبات التي تواجههم. كما أجرى ستانلي جوردون (Stanley, 1995) دراسة عن مؤشرات الجودة، والأداء في الجامعات الأسترالية فحص فيها العلاقة بين الأداء الكمي والمؤشرات المتنوعة لجودة الجامعات الأسترالية والارتباطات بين عوامل الأداء الثلاثة وهي (الأداء التقليدي للجامعة في البحث، الأداء التدريسي، الأداء البحثي التنافسي)، وقد توصل إلى وضع ثمانية مؤشرات مرتبطة بجودة التعليم العالي وهي: مستوى الخريج الجامعي، إنتاجية أعضاء هيئة التدريس في نشر بحوثهم، حجم المؤسسة التعليمية، عدد الطلبة في المؤسسة التعليمية، معدلات أعضاء هيئة التدريس بالنسبة للطلبة، القبول والإنتقاء للطلبة ومعدل درجاتهم في إختبارات الإستعداد، السمعة والشهرة التي يحصل عليها أعضاء هيئة التدريس، الظروف المالية والإئافاق على كل طالب.

دراسة (حياة محمد الحربي، ٢٠٠١) والتي وافق من خلالها غالبية عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس من جامعة أم القرى، وجامعة الملك خالد وجامعة الملك فيصل وجامعة الملك سعود على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الجامعات السعودية وكانت الفقرات الممثلة لهذه المبادئ التخطيط لتقديم برامج تعليمية تهدف الى تحقيق مستوى عال من جودة التعليم والتعلم، إن تكون للجامعة سياسة توضح تصورها المستقبلي لتحقيق الجودة الشاملة، التخطيط لإيجاد هيئة أكاديمية متميزة تمكن الجامعة من تقديم خدماتها بجودة عالية، وكذلك التخطيط لرفع مستوى جودة الأداء الوظيفي لمنسوبي الجامعة، التخطيط لتطوير الإنتاجية العلمية للهيئة الأكاديمية وتجويدها، أجزاء الدراسات التقييمية لتحديد نقاط الضعف والقوة في الجامعة، تطبيق مبدأ القيادة الفعالة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية، تطبيق مبدأ التعليم والتدريب المستمر لمنسوبي الجامعة، تطبيق مبدأ تلبية حاجات المستفيدين من الجامعة مثل مؤسسات سوق العمل السعودية بما يلبي متطلباتها من الخريجين وتخصصاتهم، تطبيق مبدأ دعم التعاون الجماعي وتكوين فرق العمل لتطبيق وتحسين الجودة، وهذه المبادئ التي تشكل مبادئ إدارة الجودة الشاملة توفر الاسس العملية للانتقال الى تعليم أكثر تطوراً وفعالية.

دراسة برهان وريزا (Borahan & Reza, 2002) هدفت الى وضع معايير للجودة وطبقت الدراسة بكلية الآداب والعلوم جامعة دوجوس اسطنبول بتركيا وحاول الباحثون وضع قائمة مرجعية لمعايير الجودة وتوصلت الدراسة الى المعايير التالية ادارة البرامج التعليمية- تصميم المناهج والمحتوى- التعليم والتعلم- التقييم- دعم الطلاب وتوجيههم- مصادر التعلم- مشاركة الطلاب- وضوح الاهداف الموارد المستخدمة.

دراسة (محمد البندري ورشدي طعيمة، ٢٠٠٢) بعنوان تطوير كليات التربية بين معايير الاعتماد ومؤشرات الجودة تهدف الدراسة إلى طرح عدد من القضايا ذات الصلة بتطوير الكليات بسلاطنة عمان سعياً إلى تحقيق الجودة الشاملة كما تنمائها، وانتهت إلى عدد من المقترحات منها: إنشاء هيئات للإعتماد الأكاديمي في كل بلد عربي للتأكد من إستيفاء الكليات الحكومية لمعايير إنشاء كليات التربية قبل إصدار قرار حكومي بإفتتاحها، والتقييم المستمر لكليات إعداد المعلم بصفة دورية (كل خمس أو عشر سنوات) للتأكد من إستمرارية تطبيق المعايير، وتكثيف البحث حول نظام الجودة الشاملة ومراجعة النظم الشبيهة والتجارب الناجحة لإستخلاص مؤشرات تطبيقها، ومواءمتها مع طبيعة المرحلة التي تمر بها كليات التربية والسياق الثقافي والإجتماعي لها.

دراسة (الصانغ، والحجيلان، والعمري، ٢٠٠٢) بعنوان إختيار المعلم وإعداده بالمملكة العربية السعودية: رؤية مستقبلية تناولت هذه الدراسة بالتحليل نظام إعداد المعلم بالمملكة العربية السعودية من حيث: إختيار الطالب/ المعلم ومعايير القبول بمؤسسات الإعداد وبرامج إعداد المعلم وتدريبه، وظروف توظيف المعلمين ونموهم المهني، كما عرضت الدراسة في ثنايا معالجتها لموضوعها نماذج من الخبرة والتجارب العالمية في مجال إعداد المعلم وانتهت الدراسة إلى طرح رؤية مستقبلية لإختيار المعلم وإعداده في المملكة تتحقق من خلالها الأهداف التالية: إنتقاء أفضل

لمدى طويل، والقدرة على إدراك العلاقات وتوظيفها في معارف جديدة، القدرة على تطبيق المعارف النظرية، وتوصيل المعرفة إلى الآخرين والاتصال بمهارة معهم، إضافة إلى بث الدافعية والحماس والرغبة في متابعة التعلم لدى المتعلم، كما أكد الباحثون أن تلك الخصائص لا يمكن تشكيلها إلا في ظل ظروف معينة من أهمها: تهيئة الاستعداد المعرفي والوجداني لدى المتعلم من أجل المساهمة في العملية التعليمية بفاعلية، تهيئة الدافعية للتعلم فالمتعلم لا يتعلم إلا إذا كان هناك سبباً مقنعاً يدفعه، وإلى الآن يعد اجتياز الامتحان من أقوى الأسباب الباعثة إلى التعلم لذلك أوصى الباحثون أن تكون طبيعة الامتحانات ونظمها معدة بما يكفل ضمان تركيز المتعلم على جودة تعلمه وليس مجرد عملية حفظ واستظهار للمعارف، كما أكد الخطيب خصائص الجامعة الجيدة في مجموعة نقاط من أهمها: الاهتمام بالتنوع الجيدة في التدريس والتدريب بحيث يتمكن الطلبة من التعامل بكفاءة وفاعلية مع مجموعة واسعة من الوظائف والأنشطة المدنية والمهنية، والتركيز على توافر الكفاءة والجدارة لكل من الطلبة والعاملين مع الأخذ بعين الاعتبار العدالة الاجتماعية، وأن تكون الجامعة مركزاً للبحث ونشر المعرفة وتقديم العلوم والتجديد والإبداع، الاهتمام بأن تكون الجامعة مركزاً للتعليم المستمر من جهة ومن جهة أخرى أن تكون الجامعة نواة تعاون وتكامل مع قطاعات المجتمع المختلفة، أن تهتم الجامعة بالقضايا المحلية والدولية وتشجع النقد البناء والحوار، وأخيراً أن تهتم الجامعة بإيجاد أهداف عالية والعمل على تحقيقها رغم الصعوبات إلى جانب التوفيق بين الحياة المعاصرة والخصائص الثقافية للمجتمعات. (الخطيب، ٢٠٠٣، ص ٢٥٤)

أسباب تزايد الاهتمام بالجودة في كليات إعداد معلمة رياض الأطفال: تزايد الاهتمام بالجودة في التعليم العالي نظراً لما يواجهه الوطن العربي من تحديات من أهمها: ثورة المعلومات والاتصالات، والتقدم العلمي والتقني، والعولمة والهيمنة الأجنبية، وزيادة النفوذ الدولي على القرار الوطني إضافة إلى ما يعانيه المجتمع العربي من تخلف في العديد من المجالات الثقافية والصحية والاجتماعية، وانخفاض معدلات الإنتاج وزيادة نسبة الاستهلاك، وتزايد التعقيدات الإدارية، وسوء توزيع القوى العاملة، وانخفاض الكفاءات المطلوبة، وسوء التخطيط والتنظيم، وعدم الوضوح الفكري إلى آخر تلك القضايا التي يعاني منها المجتمع العربي كونه مجتمعاً نامياً يشق طريقه بصعوبة إلى التنمية، وأخيراً فإنه يوجد ثلاثة أسباب أساسية تدعو إلى زيادة الاهتمام بجودة التعليم العالي هي: الزيادة الهائلة في أعداد الطلبة المنتسقين بمؤسسات التعليم العالي وحدث تنوع في الأهداف والبرامج مع شح الموارد المالية المتاحة، مما أوجد قلقاً لدى التربويين من تدهور المستويات التعليمية بحيث يطغى الاهتمام بالكلم على حساب نوعية التعليم، وتزايد القناعة لدى المسؤولين بأن النجاح الاقتصادي يتطلب قوى عاملة جيدة الإعداد، وهذا لا يتأتى إلا من خلال برامج تعليمية وتدريبية جيدة النوعية في مؤسسات التعليم العالي، ومطالبة الهيئات والمنظمات الاجتماعية المختلفة بتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين بعامه وللمتعلمين بخاصة، وتجاوب الحكومات مع تلك المطالب. ويضاف إلى تلك الأسباب عوامل أخرى من أهمها ظهور تقنيات جديدة في نظم المعلومات، إضافة إلى إسهام القطاع الخاص في التعليم مما غلب عليه الصفة التجارية. (رانية صاصيلا، ٢٠٠٩، ص ٨-٩)

الدراسات السابقة:

حاولت دراسة هازارد (Hazard, 1993) تحديد مفهوم الجودة الشاملة في التعلم الجامعي، والتعرف على نقاط القوة والضعف في تطبيقها، وتوصلت الدراسة إلى أن من نقاط قوة تطبيق الجودة الشاملة: ازدياد مشاركة العاملين في الجامعة، والاستخدام الأفضل للموارد المتاحة، وزيادة التعاون بين الأقسام المختلفة، واقتراح حلول للمشكلات الموجودة في الجامعة وتكوين لغة ومصالح مشتركة بين الأفراد وتقليل العزلة بينهم، أما بالنسبة لنقاط الضعف في تطبيق الجودة فتتمثلت في عدم توافر الوقت والجهد اللازمين لتطبيق الجودة، وصعوبة فهم القائمين على إدارة المؤسسة لطبيعة

العالي وهدفت الدراسة الى تقييم رضا الموظفين وتكيفهم مع عناصر التحسين والتطوير وإستخدام الباحث المنهج الوصفي، وصمم الباحث نموذج لقياس رضا موظفي التعليم العالي وكانت أبعاده روية المؤسسة- الاحترام- النظام الإداري- الرواتب والمستحقات المالية- بيئة العمل- التعزيز- نتائج التغذية الراجعة. وطبق الدراسة على ٢٤٨ موظفا وتوصلت الدراسة الى أن موظفي التعليم العالي يهتمون بالحصول على راتب عال ويشجعون نظام العلاوات وأوصت الدراسة بتطبيق النموذج الذي صممه الباحث لتقييم رضا الموظفين.

وأجرى (بوسمره وآخرون، ٢٠٠٦) دراسة هدفت إلى التعرف على واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وتأثير كل من متغيرات الجنس والكلية والخبرة، والدرجة العلمية على استجابات أعضاء هيئة التدريس وتكون مجتمع الدراسة من ١٥٧ من أعضاء هيئة التدريس وأظهرت النتائج أن واقع نظام التعليم في جامعة القدس كان منخفضاً كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح أعضاء الهيئة التدريسية الذكور وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد عينة الدراسة نحو واقع جودة التعليم تعزى لمتغيرات الكلية والدرجة العلمية.

دراسة فاطمة ميزكاسي (Mizikaci Fatma, 2006) نموذج مقترح لتقويم برنامج للجودة في التعليم العالي من خلال الخلفية النظرية والبحوث المهتمة بالجودة في نظم التعليم العالي، وكان منهج الدراسة الذي إستخدمته لتحقيق ذلك هو منهج تحليل النظم. ويوفر النموذج منظور جديد لإدارة التعليم العالي من أجل التنفيذ الفعال والكفاءة لنظم الجودة وتحسين التعليم. وتوصلت الدراسة إلى أن تقييم الجودة في التعليم العالي يتطلب التحقق من توافر مكونات النظام والتي تتألف من ثلاثة نظم فرعية، النظام الإجتماعي، النظام التقني، النظام الإداري، وهي بذلك تقترح نموذجا مبتكرا لتقييم أداء الجودة في التعليم العالي.

دراسة سنسلا وسكارين (Sencila & Skipariene, 2007) هدفت الى تحديد الطرق المساعدة لتحقيق الجودة في التعليم العالي، وتمثل فيما يلي: تحديد الهدف بوضوح وتصميم نظام لإدارة الجودة يمكن من ضمان جودة الأداء بصورة مستمرة وتحديد احتياجات سوق العمل، بالإضافة إلى تحديد المسؤولية للمديرين التنفيذيين وحصر الاحتياجات المادية والبشرية، والتوعية بثقافة الجودة ووضوح أهدافها للعاملين أما فعاليات نظام إدارة الجودة الشاملة فتتخصص في: التخطيط ويشتمل على الأهداف والعمليات ومراقبة وتحسين وضمان الجودة، وتطبيق معايير (أيزو ٢٠٠٠)، والمشتمة على دلائل موثقة على الأداء. وأخيرا تصميم مقياس موضوعي لقياس رضا العملاء والطلاب والمنسوبيين.

دراسة (الجميل شعله وعبدالحاميد حكيم، ٢٠٠٧) بعنوان تصور مقترح لمعايير الجودة الشاملة والإعتماد الأكاديمي في كليات إعداد المعلم وكان الهدف من الدراسة إعداد تصور مقترح لمعايير الجودة الشاملة والإعتماد الأكاديمي في كليات إعداد المعلم بالملكة العربية السعودية في ضوء كل من تقرير اللجنة الدولية للتربية للقرن الحادي والعشرين وبعض المعايير الدولية للجودة الشاملة، وأسفرت الدراسة عن إعداد أداة لقياس الجودة الشاملة بكليات إعداد المعلم بالملكة العربية السعودية تتكون من ثلاثة محاور أساسية هي أولا محور البرامج التعليمية ويتكون من سبعة محاور فرعية هي (البرنامج الدراسي- التعليم والتعلم- نظام تقويم الطالب- التوجيه والإرشاد- الإمكانات المادية ومصادر التعلم- الإمكانات البشرية- تنمية الإمكانات البشرية) وثانيا الأبحاث والأنشطة العلمية وثالثا خدمة المجتمع.

دراسة سارة ولويس (Sarah and Louise, 2007) هدفت الدراسة إلى تحديد معالم مشروع الأبحاث الممولة من قبل مجلس التمويل العالي البريطاني والذي يهدف إلى إشراك أرباب العمل في تطبيق معايير ضمان الجودة بالجامعات البريطانية، وقد توصلت الدراسة إلى نجاح المشروع في إشراك أرباب العمل في تطبيق تلك المعايير وقد كان أبرز المعايير التي ركز عليها أرباب العمل (مهارات الخريجين الشخصية كمهارة الاتصال ومهارة صنع القرار).

المقدمين وأكثرهم إستعداداً لممارسة مهنة التدريس، إجتذاب أحسن العناصر خلقاً وذكاءً وعلماً ومهارة لمهنة التدريس، تطوير برامج الإعداد لتناسب مع المستجدات المعرفية والإجتماعية والإقتصادية والثقافية وفق ثوابت سياسة التعليم، توظيف التقنية الحديثة في زيادة فاعلية برامج إعداد المعلم، تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والإرتقاء بمستويات أدائهم، تعريض الطالب لخبرات مطولة منظمة ومنهجية في الميدان، تأمين إختيار أكفأ الخريجين الداخلين الجدد إلى المهنة، تحسين ظروف عمل المعلمين وتحفيز المتميزين ومكافأتهم.

دراسة (نوال حامد ياسين، ٢٠٠٣) هدفت الدراسة إلى تحديد الكفايات التعليمية الأساسية العامة لدى معلمات رياض الأطفال بالروضات الحكومية بالعاصمة المقدسة، حيث شملت عينة الدراسة على ٧٨ معلمة في عدد ٧ روضات حكومية بالعاصمة المقدسة طبقت عليهن أداة الدراسة والتي هي عبارة عن بطاقة ملاحظة من تصميم الباحثة والتي احتوت على ٥٨ مهارة روعى فيها أن تتميز بالدقة والوضوح في تحديد الأداء المرغوب المعنى وأن تصف مكوناً واحداً من السلوك، وقد إستخدمت المتوسطات الحسابية والإحترافات المعيارية وإختبار (ت) وإختبار تحليل التباين الأحادي كأساليب إحصائية للحصول على النتائج التالية: معلمات رياض الأطفال في مدارس الروضات الحكومية يتمتعن بكفايات شخصية ممتازة وبدرجة عالية وأن مستوى أداء معلمات رياض الأطفال للكفايات التدريسية ضعيف وبحاجة إلى تدريب وإتقان لجميع المهارات التدريسية كي يصلن إلى المستوى المنشود، وكما أوصت الدراسة بإعادة النظر في برامج إعداد معلمات رياض الأطفال وتحسينها.

دراسة (أحمد كنعان، ٢٠٠٣) بعنوان أفاق تطوير كليات التربية وفق مؤشرات الجودة وتطبيقاته في ميدان التعليم العالي. يهدف البحث إلى الوقوف على مفهوم الجودة ومسوغات تطبيقها في الميدان التربوي، وتحديد أهم معايير الجودة ومؤشراتها في التعليم العالي وانتهى البحث إلى عدد من المقترحات منها: إعادة النظر في اللوائح الداخلية للكليات الجامعية وتطويرها بما يتلاءم مع مؤشرات الجودة، وضع نظام فعال ولمزم لتقييم الأداء الجامعي وتقويمه يشمل الطلبة، وأعضاء الهيئة التدريسية، والمناهج، وكيفية توظيف الموارد وإستثمارها، إنشاء هيئة إعتماد أكاديمي عربية تابعة لإتحاد الجامعات العربية تتولى مهمة منح شهادة الجودة للكليات وفق معايير الجودة الشاملة العالمية. وأخيراً دعا الباحث إلى أن تتبنى جمعية عمداء كليات التربية العربية ومعاهدها نظام الجودة الشاملة، وإعداد قائمة بيانات شاملة وموحدة لكليات التربية في الوطن العربي، تشمل لوائحها وخططها وبرامجها ومناهجها، كي يمكن الإسترشاد بها عند الحكم على واقع هذه الكليات وفق معايير ومؤشرات الجودة الشاملة.

دراسة (عليان الحولي، ٢٠٠٤) هدفت إلى التعرف على واقع التعليم الجامعي الفلسطيني والإمام بمفهوم جودة التعليم، واقتراح تصور لتحسين جودة التعليم الجامعي، وقد إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وخلص الباحث إلى عدة توصيات من أهمها: إنشاء وحدة للجودة في كل جامعة فلسطينية وإنشاء مركز وطني لتطوير التعليم الجامعي، وإنشاء هيئة مشتركة للتعاون والتنسيق بين فعاليات كل من سوق العمل والتعليم العالي.

دراسة (معزوز جابر علاونه، ٢٠٠٤) بعنوان مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية. وبلغ مجتمع الدراسة ٧٠ عضو هيئة تدريس وتبين أن درجة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية كبيرة في مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم ومجال متابعة العملية التعليمية وتطويره وكانت درجة تطبيق مجال تطوير القوى البشرية ومجال إتخاذ القرار وخدمة المجتمع متوسطة ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تعزى لكل من متغير الجنس ومتغير المؤهل العلمي ومتغير سنوات الخبرة في التدريس الجامعي ومتغير الكلية التي يدرس فيها عضو هيئة التدريس.

قام شن (Chen, 2006) بدراسة بعنوان تطوير نموذج رضا الموظفين في التعليم

أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في الإدارة العامة والإدارة التربوية والمسؤولين عن وحدات إدارة الجودة الشاملة والإعتماد الأكاديمي ورؤساء الأقسام ومديري الإدارات في كل من جامعة الملك سعود، جامعة أم القرى وجامعة الملك فهد للبترول والمعادن وجامعة الملك خالد. وبلغت عينة الدراسة ٣٥٠ فرداً وأسفرت الدراسة عن الآتي: لدى القيادات الجامعية قناعة عالية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، لا يوجد لدى معظم منسوبي الجامعات المعرفة والقناعة بفلسفة ومفاهيم وأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، تتوفر لمعظم الجامعات السعودية بنية تحتية ملائمة تساعدها على تحقيق أهدافها، مشاركة أعضاء هيئة التدريس في صنع القرارات بالجامعات السعودية مشاركة ضعيفة، تنصف الخدمات الطلابية التعليمية والاجتماعية التي تقدمها معظم الجامعات بتدني مستوى الجودة، تعمل الجامعات على تجديد وتطوير البرامج الأكاديمية استجابة لإحتياجات سوق العمل ومتطلبات خطط التنمية، وأرجعت الدراسة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية بالملكة العربية السعودية إلى ضعف مستوى التنسيق مع مؤسسات المجتمع المحلي وخاصة ما يتعلق بتوفير احتياجاته من القوى العاملة المؤهلة وقلة وجود أكاديميين متخصصين في إدارة الجودة الشاملة، والبدء في تطبيق إدارة الجودة الشاملة قبل تهيئة المناخ الملائم لذلك، وإلى زيادة الأعباء التدريسية لبعض أعضاء هيئة التدريس والمركزية الشديدة في تنفيذ إجراءات العمل، وأخيراً عدم وجود أنظمة فعالة للمحاسبة.

دراسة (يجي الحفظي، ٢٠٠٩) هدفت الدراسة إلى تحليل تجربة جامعة الملك خالد للحصول على الإعتماد الأكاديمي، وقد توصلت الدراسة إلى أن من أسباب نجاح تلك التجربة إنشاء مركز للإعتماد الأكاديمي، وتشكيل لجنة لوضع إستراتيجية لتحسين الجودة بالجامعة وأوصت الدراسة بأن تتبلور أهداف الجامعة في أربع مجالات (إدارة الجودة، التعليم والتعلم، البحث العلمي، خدمة المجتمع).

ولقد قام (علي المهنكر، ٢٠١٠) بدراسة عن واقع التعليم في البلاد العربية ونظمت الجودة وخرج البحث بان التعليم في البلاد العربية يواجه العديد من التحديات نتيجة الأمية المنتشرة بين سكان الوطن العربي، وعدم وجود فكر تربوي مستمد من فلسفة تربوية واضحة المعالم، وإن البلدان العربية مطلوب منها الآن مراجعة سياساتها التربوية والتعليمية، وإتخاذ قرارات تجعل التعليم على رأس أولوياتها، من خلال تطوير طرائق التدريس، وإستخدام التقنيات التعليمية، وتطوير أساليب التقييم وتبني سياسة نشر ثقافة الجودة بين كل من لهم علاقة بالعملية التعليمية من معلمين وعاملين وإداريين وطلاب وأولياء أمور حتى تصبح الجودة مطلباً وطنياً وقومياً، ووضع معايير قومية ووطنية واضحة للجودة، ومعرفة جوانب الضعف فيها وعلاجها في الوقت الملائم، الإهتمام بالبحث العلمي والإنتاج المعرفي ودفع القطاع الخاص للمشاركة في تمويله والإستفادة من نتائجه، وإيجاد آلية فاعلة لتعاون المؤسسات البحثية العربية بما فيها الجامعات العربية في مجال البحث العلمي والإستفادة من نتائجه، لمعالجة نواحي القصور.

ولقد قامت (وفاء عون، ٢٠١٠) بدراسة بعنوان دراسة تقييمية لمدى تطبيق معايير NCATE في كلية التربية للبنات بجامعة الملك سعود وقد تم إستخدام المنهج الوصفي والعينة هي المجتمع الأصلي الذي يتكون من جميع وكيلات أقسام كلية التربية وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إرتباط 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 والحوكمة) في كلية التربية من وجهة نظر وكيلات أقسام كلية التربية أن معيار التنوع كان الأقل توفراً بحسب آراء وكيلات الأقسام، وقد كانت إستجابات أقسام التربية الفنية والتربية الإسلامية أكثر الأقسام شغلاً 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 إفراد قسم التربية الخاصة بالإجابة على جميع المؤشرات بوجود.

قام كل من تيرادو، فرانيسكو، بالبوا (Tirado, Francisco, Balboa, 2011)

دراسة (علي بن محمد زهيد الغامدي، ٢٠٠٧) والتي أسفرت عن أهم مؤشرات تعزيز جودة التعليم في المؤسسات التربوية والتعليمية السعودية هي تخفيف العبء التدريسي للمدرس، وتهيئة غرف بمكاتب مناسبة للمدرسين داخل المدرسة ليتمكن المدرس من توجيه طلابه وإرشادهم لما يتفق وقدراتهم ورغباتهم ولكي يشعر المدرس بنوع من الخصوصية، وتسهيل مهمة المعلم الكفاء في الاشتراك أو الحضور إلى الندوات والمؤتمرات والدورات التربوية، فينبغي على مدير المدرسة أن يشرك المعلمين بإتخاذ القرارات داخل المدرسة كي يشعروا بالولاء والانتماء إلى المجتمع المدرسي. ، وكذلك عدم تكليف المعلم بأمر بعيدة عن طبيعة عمله كالقيام بالإشراف على مطعم المدرسة... الخ. ضرورة تبني سياسة حكيمه ودقيقة للتمييز بين المعلم الكفاء والمعلم غير الكفاء.

قامت (سميرة الحاج، ٢٠٠٧) بدراسة مشكلات تحقيق الجودة الشاملة في برامج إعداد معلمات التعليم العام بكليات التربية للبنات وفق ثلاثة محاور وهي التربية الميدانية، الوسائل وتكنولوجيا التعليم، المواد الإضافية المساعدة. وتتنحصر حدود هذه الدراسة في طالبات الفرقتين الثالثة والرابعة في كليات التربية للبنات بالباحة بجميع أقسامها وأسفرت الدراسة عن أن الطالبات لا يجدن تدريباً كافياً على إنتاج الوسائل وذلك لعدم توفر المواد الخام اللازمة للتدريب على الإنتاج، إضافة إلى عدم وجود مشرفات معاونات لهن خبرة في إنتاج الوسائل حتى يساعدن عضو هيئة التدريس في تدريب الطالبات على إنتاج الوسائل التعليمية كما أن الطالبات لديهن مشكلة كبرى تتمثل في عدم معرفتهن بإجراء البحوث العلمية كما ان هناك قصورا كبيرا في برنامج التربية الميدانية سواء كان من قبل الطالبات أو المشرفات أو أعضاء هيئة التدريس أو إدارات المدارس أو إدارات الكليات.

دراسة (نصر الدين، ٢٠٠٨) والتي هدفت الى التعرف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة وسبل التغلب عليها، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العمداء ورؤساء الأقسام ورؤساء لجان الجودة في الجامعات الثلاث (الإسلامية- الأزهر- الأقصى) والبالغ عددهم ١٥٥، وتم حصر معوقات تطبيق الجودة في الآتي: وجود درجة عالية من المركزية في إتخاذ القرارات الجامعية، وإفتقار أعضاء هيئة التدريس للمعرفة الكافية بمبادئ الجودة الشاملة، وإزدحام القاعات الدراسية بالطلاب، وضعف سعي الجامعات لإيجاد فرص عمل لخريجها.

واستهدفت دراسة (البدري، ٢٠٠٨) التعرف إلى واقع الأداء الحالي لكليات التربية للبنات بمنطقة جازان، في ضوء معايير الإعتماد الأكاديمي. وتوصلت إلى أن كليات التربية ما زالت تدرج المعلمات على الأساليب التقليدية وعلى تنمية بعض المهارات التحصيلية التي لا تتعدى فوق مستوى الحفظ، كما أن كليات التربية تعاني من قصور في التخطيط للربط بين برامج الكليات وإحتياجات خطط التنمية وعدم مواكبة البرامج الدراسية والوسائل التعليمية للتطور والإتجاهات العلمية الحديثة، وكانت أهم التوصيات: ضرورة تطبيق نظام الإعتماد الأكاديمي لكليات التربية للبنات في المملكة العربية السعودية.

قام (محمد ابوالنور، ٢٠٠٩) بدراسة بعنوان تحديات تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم الجامعي وتكونت عينة الدراسة من ١٦١ فرداً من الطلاب والإداريين وأعضاء هيئة التدريس ومعاونهم بكلية التربية جامعة الفيوم ولقد توصلت الدراسة الى أن المهارات التي يتميز بها أعضاء التدريس هي عقد إختبارات- الاعمال الفصلية- عرض محتوى المقرر في المحاضرة الأولى- تكليف الطلاب بإجراء بحوث مكتبيته- الحرص على حث الطلاب على الإستفادة من مصادر تعلم أخرى- الإلتزام بموعد وزمن المحاضرة، أما نقاط الضعف فتمثلت فيما يلي: عرض المادة العلمية ليس واضحاً ومفهوماً وعدم إستخدام وسائل تكنولوجيا التعليم في عرض المحاضرة وعدم الترحيب بإستفسارات الطلاب خارج وقت المحاضرة.

دراسة (محمد الحربي، ٢٠٠٩) بعنوان إستراتيجية مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية بالملكة العربية السعودية وتكون مجتمع الدراسة من

بالخرمة، وتم تطبيق عينة البحث على ١٣٢ عضو تدريس. بكلية العلوم والتربية والمجتمع ومن أهم نتائج الدراسة أن هناك وعي لدى أعضاء هيئة التدريس بمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وهناك نقص في القاعات التدريسية والمعامل والمكتبات المتخصصة والبيئة الجامعية المتميزة وهناك نقص وقصور في استخدام الأساليب الحديثة في التقييم وقياس الأداء للطلاب والأساتذة وأما الخدمات المقدمة فهي لا تلبى إحتياجات المجتمع المحلي.

قام (عطا الله السرحان، ٢٠١٢) بدراسة تهدف الى التعرف على أثر تطبيقات معايير الجودة والإعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم في الجامعات السعودية وقد تم استخدام أسلوب الإستبانة لجمع البيانات من خلال عينة مكونة من ٨٢ من أعضاء الهيئة التدريسية والهيئة الإدارية تم إختيارهم بصورة عشوائية وأظهرت نتائج الدراسة أن الجامعات السعودية تولى إهتماماً جوهرياً بالمعايير التي تم تحديدها من قبل الهيئة الوطنية للإعتماد الأكاديمي والتقييم وأن الجامعات السعودية تولى إهتماماً واضحاً لثلاثة عناصر من عناصر إدارة الجودة الشاملة وهي الثقافة التنظيمية للجامعات والتركيز على تطوير وتحسين العملية التعليمية وتبني الإدارة العليا لمفهوم إدارة الجودة الشاملة وكانت توصيات الدراسة ضرورة تبني الجامعات السعودية لجميع عناصر إدارة الجودة الشاملة في كل مكونات نظام التعليم الجامعي.

دراسة كل من (العتيبي والربيع، ٢٠١٢) وإستهدفت تقييم برامج كلية التربية بجامعة نجران في ضوء معايير NCATE (المجلس الوطني لإعتماد إعداد المعلمين)، ولتحقيق ذلك تم استخدام المنهج الوصفي واشتملت العينة على جميع أعضاء هيئة التدريس بالكلية ذكور وإناث وكانت النتائج، على النحو التالي: توافر معيار الإطار المفاهيمي العام بدرجة كبيرة جداً وتوافر كل من معايير: العمادة والموارد، والبرامج المقدمة، والخبرات الميدانية، وتأهيل أعضاء هيئة التدريس وأدائهم وتسميتهم المهنية، ونظام التقييم والتقييم، بدرجة كبيرة، وكانت درجة توافر معيار: التنوع متوسطة. أما متوسطات الأقسام حول توافر تلك المعايير فكانت مقاربة، في الوقت الذي كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث لصالح الذكور في مدى توافر تلك المعايير بكلية التربية في جامعة نجران، وكانت أهم توصيات الدراسة توفير قاعة إنترنت مناسبة لعدد الطلاب، ومكتبة للكلية تحتوي على مصادر شاملة وكافية للمقررات، وتقنيات تعليمية ملائمة، وأنشطة إجتماعية لأعضاء هيئة التدريس والطلاب لتعميق العلاقات الإنسانية.

قامت (سهام كعكي، ٢٠١٣) بدراسة بعنوان التحديات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية والمملكة الأردنية الهاشمية وطبق البحث على عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس من الجامعات التالية جامعة الملك سعود، جامعة الملك عبدالعزيز، جامعة الأردن، جامعة اليرموك وتوصلت الدراسة الى التحديات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة هي عدم توفر توصيف دقيق للمهام، عدم توفر إستراتيجيات مستقبلية واضحة لمواكبة الإحتياجات المتنوعة وعدم تحديث الهياكل التنظيمية عدم تخصيص ميزانية للصرف على ضمان الجودة بالكليات، غياب مرونة الأنظمة بمؤسسات التعليم العالي عدم منح صلاحيات لمن يعمل في تطبيق إدارة الجودة، ضعف بنية نظم المعلومات والبيانات بالجامعات قصور مشاركة الكليات في خطة الجامعة الإستراتيجية للجودة عدم وضوح الثقافة العامة التي تتبناها الجامعة، أن مبدأ المساءلة الموضوعية في رأى البعض يعتبر تصيد للأخطاء، غياب الوعي بأن الجودة تعنى تقبل الفرد لتغيير الاداء وتجويد، زيادة الطلب على الجامعة مقابل قلة أعضاء الهيئة التعليمية يشكل تحدياً يواجه تطبيق التقييم والمحاسبة.

قام (محمد عساف، ٢٠١٣) بدراسة هدفت إلى معرفة مستوى تطبيق مجالات الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، ومعرفة أثر متغيرات العمر، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، وعلى تطبيق معايير الجودة الشاملة وتكون مجتمع الدراسة من ٧٧ عضو من أعضاء الهيئة التدريسية وتوصلت الدراسة إلى إن مستوى تطبيق معايير الجودة متوسط في الكليات

بدراسة هدفت الى تطبيق برنامج لرفع مستوى الجودة في التعليم العالي وركز البرنامج على جوانب تطوير الطالب الجامعي وكانت العينة مكونة من ١٠٠ طالب من جميع الفرق الدراسية، من جامعة غرناطة بإسبانيا وكان الهدف من البرنامج إكساب الطلاب إستراتيجيات التعلم المعرفية والمهارات الإجتماعية ومهارة تخطيط الوقت وأثبتت النتائج فاعلية البرنامج حيث وجد فروق بين المجموعة التجريبية والضابطة وتؤكد هذه الدراسة أهمية إكساب الطلاب المهارات الإجتماعية وإستراتيجيات التعلم المعرفية ومهارة تخطيط الوقت لتحقيق جودة الطالب الجامعي كعنصر أساسي من عناصر الجودة.

دراسة (احمد على كنعان، ٢٠١١) بعنوان تقييم إعداد معلم رياض الأطفال وتأهيله وفق متطلبات أنظمة الجودة وأخذت العينة بالطريقة العشوائية، والتي بلغ عدد أفرادها ٨٠ طالباً وطالبة من طلبة السنة الرابعة أما عينة الهيئة التعليمية فقد بلغت ١٢ عضواً من جامعة دمشق ولقد أسفرت النتائج عن ما يلي: يمتلك أعضاء الهيئة التعليمية خبرات تربوية متعددة، يمتلك أعضاء الهيئة التعليمية كفاية التقييم، تتوفر حوافز كافية لأعضاء الهيئة التعليمية، تعمل طرائق التدريس على تحقيق الأهداف المحددة، أما المعايير التي لم تتحقق فكانت في عدم وجود صلة بين الكلية والمجتمع المحلي، عدم توافر ساحات لممارسات الأنشطة المختلفة، لا يوظف أعضاء الهيئة التعليمية التكنولوجيا الحديثة في التدريس، عدم شمولية وتنوع أساليب التقييم، عدم كفاية التجهيزات الخاصة بمرکز مصادر التعلم، وفيما يتعلق ببرنامج إعداد معلم رياض الأطفال وواقع تأهيله، فقد إتضح أن البرنامج يعاني الكثير من الخلل والقصور وذلك وفق معايير متطلبات أنظمة الجودة الشاملة، وقام الباحث بإقتراح مجموعة من الإجراءات التي تكفل تحقيق معايير الجودة في برنامج إعداد معلم الرياض وأهمها وضع معايير لإنتقاء الطلبة معلمي الرياض، وربط مقررات الإعداد التربوي في كلية التربية بواقع رياض الأطفال وما يطرأ عليها من تجديدها، تأكيد أهمية الربط بين الجوانب التطبيقية والجوانب النظرية في برنامج إعداد معلم الرياض، ضرورة مواكبة التغيرات العالمية وتحقيق متطلبات الجودة في جميع المراحل الدراسية، العمل بقدر الإمكان على تخفيض أعداد الطلبة في القاعات لأن الإرتباط واضح بين قلة عدد الطلبة وإرتفاع جودة أداء العملية التعليمية، الإستمرار في تقييم كلية التربية بصورة دورية للتحقق من إستمرارية تطبيق معايير الجودة الشاملة، الإفادة من التجارب العالمية والعربية في إعداد معلمي الرياض وتدريبهم، وفق متطلبات الجودة الشاملة وضرورة التواصل فيما بينها بغية تحسين أدائهم.

وقام (هاني الألفي، ٢٠١١) بدراسة بعنوان معايير مقترحة لضمان الجودة والإعتماد بجامعة حائل بالإفادة من نموذج جامعة أكسفورد وقام الباحث بدراسة إستطلاعية على عدد من أعضاء هيئة التدريس وبعض قيادات جامعة حائل وطلابها ٤٠ فرداً حول مدى توافر معايير ضمان الجودة والإعتماد بالجامعة وقد أسفرت الدراسة عن عدم توافر تلك المعايير مما دفع الباحث إلى دراسة هذه المشكلة. حيث حدد الدروس المستفادة من نموذج جامعة أكسفورد والتي يمكن أن تسهم في تطوير نظام ضمان الجودة والاعتماد بجامعة حائل. وهي الوقاية حيث تعمل الجامعة على تحديد المشكلات التي يمكن أن تكون حجرة عثرة أمام تطبيق نظام الجودة الشاملة والحل الفوري لها لكي لا تتفاقم. التكامل: حيث تضع الجامعة نظامها لضمان الجودة وتهتم بتكامل مراحلها بدأ من التخطيط والتنفيذ والمراجعة والتقييم والتقييم حتى الحصول على الإعتماد، العوامل الخارجية: الجامعة لديها نظام قوى من المستشارين الخارجيين لمشاركتهم في تطبيق النظام ومتابعته وتقييمه وتقوم، تقاسم المسؤولية حيث تتقاسم كافة الكوادر البشرية في الجامعة المسؤولية، التعزيز حيث تقوم الجامعة بتحديد ونشر الممارسات الجيدة على كافة الكوادر البشرية في الجامعة وذلك للعمل في ضوءها.

دراسة كل من (إدريس وأحمد إبراهيم والآخر، ٢٠١٢) بعنوان إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الإعتمادية دراسة حالة فرع جامعة الطائف

التنظيمي وتصميم أنظمة جودة الأداء الجامعية وتحقيق الإلتزام الوظيفي عن طريق دعم رضا الموظفين وتوفير البيئة التقنية المؤدية إلى جودة الأداء والتشجيع على المشاركة في المهام العلمية لأعضاء هيئة التدريس وتحفيز البحوث التقييمية التي تحقق جودة الأداء لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات.

التعليق على الدراسات السابقة:

ومن خلال العرض السابق للدراسات التي أجريت في موضوع تطوير العملية التعليمية في ضوء معايير الجودة الشاملة يمكن إستخلاص الآتي:

١. الكثير من الدراسات أجريت في بيئات عربية وأجنبية مما يشير إلى أن هناك اهتماماً متزايداً بهذا الميدان.

٢. توصلت نتائج كافة الدراسات العربية والأجنبية إلى أهمية موضوع الجودة بالتعليم العالي.

٣. توصلت نتائج كثير من الدراسات إلى أهمية تقويم إعداد معلم رياض الأطفال وتأهيله وفق متطلبات أنظمة الجودة والإسفادة من التجارب العالمية والعربية في إعداد معلمي الرياض وتدريبهم، وفق متطلبات الجودة الشاملة مع وضع نظام فعال وملزم لتقييم الأداء الجامعي وتقويمه يشمل كلا من الطلبة، وأعضاء الهيئة التدريسية والمناهج الدراسية.

٤. استخدمت الدراسات عدداً من معايير الجودة الشاملة التي إستفادت منها الباحثة في إعداد الاستبيانات الخاصة بالبحث الحالي.

ومن خلال العرض السابق لنتائج الدراسات السابقة يمكن تصنيف مجموعة المعوقات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي وتحول دون تطبيق الجودة الشاملة إلى أقسام رئيسية وهي معوقات الجوانب القيادية والتنظيمية ومعوقات الجوانب التعليمية والمعرفية، وكذلك معوقات جوانب البحث العلمي، ومعوقات جوانب خدمة المجتمع إلا أن القليل من هذه الدراسات قام بتناول جميع هذه المعوقات وهذا ما سوف نقوم به هذه الدراسة.

ويمكن تلخيص التحديات التي تواجه تطبيق الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي كما وردت في الدراسات السابقة فيما يلي: غموض أهداف إدارة الجودة الشاملة وضعف إجراءات مراقبة ومتابعة الأداء، ومقاومة التغيير من قبل بعض الفئات وقصور في البنية التحتية لبعض الجامعات، وعدم تقبل حرية الرأي والمشاركة باتخاذ القرارات، وزيادة العبء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس، وضعف الدعم المالي للأبحاث، وغياب مرونة الأنظمة بمؤسسات التعليم العالي وعدم منح صلاحيات لمن يعمل في تطبيق إدارة الجودة، وزيادة الطلب على الجامعة مقابل قلة أعضاء الهيئة التدريسية ببعض التخصصات، وقلة وجود أكاديميين متخصصين في إدارة الجودة الشاملة، والبدء في تطبيق إدارة الجودة الشاملة قبل تهيئة المناخ الملائم لذلك، والمركزية الشديدة في تنفيذ إجراءات العمل وتردد بعض منسوبي الجامعة خوفاً من الفشل في تطبيق الجودة الشاملة، وأخيراً عدم وجود أنظمة فعالة للمحاسبية وضعف سعي الجامعات لإيجاد فرص عمل لخريجها.

وأخيراً يمكن حصر مقترحات تطوير العملية التعليمية وتحسين مستوى الجودة بمؤسسات التعليم العالي كما وردت بالدراسات السابقة فيما يلي: أن تكون للجامعة سياسة توضح تصورها المستقبلي لتحقيق الجودة الشاملة، وحصراً للإحتياجات المادية والبشرية والإستخدام الأفضل للموارد المتاحة، وأن تعمل الجامعة على تحديد المشكلات التي يمكن أن تكون حجرة عثرة أمام تطبيق نظام الجودة الشاملة والحل الفوري لها لكي لا تتفاقم. وأن تضع الجامعة نظام لضمان الجودة تهتم فيه بتكامل مراحلها بدءاً من التخطيط والتنفيذ والمراجعة والتقييم والتقويم حتى الحصول على الإعتماد، ومراجعة نظام القبول وإنتقاء الطلاب، والتخطيط لإيجاد هيئة أكاديمية متميزة تمكن الجامعة من تقديم خدماتها بجودة عالية، والتخطيط لرفع مستوى جودة الأداء الوظيفي لمنسوبي الجامعة، والتخطيط لتطوير الإنتاجية العلمية للهيئة الأكاديمية وتجويدها، وإجراء الدراسات التقييمية لتحديد نقاط الضعف والقوة في الجامعة، وتطبيق مبدأ القيادة الفعالة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتطبيق مبدأ التعليم والتدريب

الإنسانية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية ولا توجد فروق دالة إحصائياً في تطبيق مجالات الجودة الشاملة تعزى لمتغيرات الرتبة الأكاديمية، أو سنوات الخبرة، أو المؤهل العلمي وكان من ضمن إقتراحات أعضاء الهيئة التدريسية لتحسين جودة التعليم في الكلية توفير أجهزة حاسوب وأجهزة عرض لإستخدامها في القاعات التدريسية، وتحسين مكاتب أعضاء الهيئة التدريسية وتأثيرها بما يتناسب مع مكانة عضو هيئة التدريس.

ودراسة (أماني صالح، ٢٠١٣) هدفت إلى التعرف على واقع جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية بجامعة الملك سلمان بن عبدالعزيز، والتعرف على تأثير بعض المتغيرات الديموجرافية مثل التخصص، والمرتبة الأكاديمية وسنوات الخبرة على مستوى جودة حياة العمل إلى جانب آراء ومقترحات أفراد الدراسة فيما يتعلق بزيادة مستوى جودة الحياة في العمل وقامت الباحثة بتطبيق إستبانة على عينة تكونت من ٩٠ عضو من أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية بالخارج، وقد إتضح من تحليل النتائج أن مستوى الشعور بجودة حياة العمل لدى أفراد العينة متوسط كما أوضحت النتائج أنه ليس هناك فروق دالة إحصائياً بين أفراد العينة تعزى إلى التخصص أو إلى الدرجة العلمية وكانت أهم مقترحات أعضاء هيئة التدريس لتحسين مستوى الشعور بجودة حياة العمل، تحسين الرواتب ووضع نظام للمكافآت وزيادة فرص البحث العلمي.

قام (سعيد العضاضى، ٢٠١٣) ببحث يهدف إلى تحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وقد بلغت العينة ٤٠٢ عضو من أعضاء هيئة التدريس من الكليات النظرية بجامعة الملك خالد، وكانت أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم ضعف إدراك مفهوم التعلم مدى الحياة، وضعف الدعم المالي للأبحاث العلمية. وضعف إمكانيات المكتبات، وزيادة العبء التدريسي ووجود اختلاف بين أعضاء هيئة التدريس في تحديد المعوقات وفقاً لاختلاف التخصص ووجود فروق في تقدير درجة الأهمية للمعوقات التنظيمية وخدمة المجتمع ترجع إلى خبرة عضو هيئة التدريس بينما لا توجد فروق في بقية الجوانب.

وقد قامت (خديجة ضيف الله القرشي، ٢٠١٣) بدراسة إستهدفت التعرف على معايير المجلس القومي الأمريكي لإعتماد برامج إعداد المعلم NCATE، وقد شملت (تطوير البرامج الأكاديمية، ونظام التقويم، والخبرات الميدانية، وتنوع المعلمين، والتنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس، والإدارة والمصادر والموارد). وكذلك إستهدفت الكشف عن درجة تطبيق هذه المعايير بكلية التربية جامعة الطائف بالسعودية، بالإضافة إلى درجة الإثفاق والاختلاف بين أعضاء الهيئة التدريسية في إدراكهم حول تطبيق تلك المعايير وفقاً للمتغيرات الديموجرافية المدروسة (الجنس، والعمر، وعدد سنوات الخبرة، والدرجة العلمية). وقد تكونت عينة الدراسة من ١٢٦ عضواً تدريسياً من أعضاء هيئة التدريس بأقسام رياض الأطفال والتربية الخاصة وعلم النفس والمناهج وطرق التدريس بكلية التربية جامعة الطائف. وقد بينت النتائج بالنسبة لإدراك أعضاء هيئة التدريس للمؤشرات الخاصة بتطبيق الجودة تبين أنها ضعيفة، وتشير النتائج كذلك إلى ضعف تطبيق معايير: المعرفة والمهارات والإتجاه نحو المهنة، والتنوع والتأهيل وذلك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس من الجنسين، كما تبين أن تطبيق معايير التقييم، والخبرات الميدانية، والمصادر والحوكمة جاء متوسطاً.

قامت كل من (مضاوى الشعلان وسهام كعكي، ٢٠١٤) بدراسة بعنوان آليات تفعيل التمكين لتحقيق جودة الأداء في جامعة الأميرة نورة وتم إختيار العينة بطريقة عشوائية من أعضاء هيئة تدريس تابعين لكليات تابعة لجامعة الأميرة نورة بالرياض وقد أكدت نتائج الدراسة على آليات دعم تمكين الأداء الجامعي التي منها: تعزيز الحوار وتبادل المعلومات وتقاسم السلطة وترسيخ الولاء والإلتزام التنظيمي وتصميم حوافز تشجيعية تتناسب مع الأداء وإعتماد أسلوب فرق العمل وإقامة الورش والمحاضرات والندوات التوجيهية وإعادة النظر في الإجراءات الإدارية والهيكل

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من طالبات قسم رياض الاطفال بالمستويات الثمانية بكلية التربية جامعة القصيم للعام الجامعي ١٤٣٤/١٤٣٥هـ، وأعضاء هيئة التدريس بجميع أقسام الطالبات بكلية التربية جامعة القصيم، والإداريات بكلية التربية جامعة القصيم. وتم سحب عينة البحث من هذا المجتمع.

عينة البحث:

شملت عينة البحث عدد ٤٠ عضوه من عضوات هيئة التدريس بالأقسام المتعددة بكلية التربية جامعة القصيم، وعدد ٣٨ من الإداريات بكلية التربية، وعدد ٢٥٥ طالبة بقسم رياض الأطفال من جميع المستويات الدراسية ويوضح الجدول التالي توزيع عينة البحث.

جدول (١) يوضح توزيع عينة أعضاء هيئة التدريس وفقا لمتغيرات البحث

| المتغير | إجمالي العدد | عدد أفراد العينة | النسبة من العينة الكلية | نسبة العينة من المجتمع الأصلي |
|----------------------|--------------|------------------|-------------------------|-------------------------------|
| رياض أطفال | ١٢ | ١٢ | ٣٠% | ١٠٠% |
| أصول تربية | ١٦ | ٧ | ١٧,٥% | ٤٣,٧% |
| علم نفس | ١٨ | ٦ | ١٥% | ٣٣,٣% |
| المناهج وطرق التدريس | ١٧ | ٦ | ١٥% | ٣٥,٣% |
| تربية خاصة | ٩ | ٥ | ١٢,٥% | ٥٥,٥% |
| تقنيات التعليم | ٨ | ٤ | ١٠% | ٥٠% |
| الإجمالي | ٨١ | ٤٠ | ١٠٠% | ٤٩,٤% |
| أستاذ مشارك | ٤ | ١ | ٢,٥% | ٢٥% |
| أستاذ مساعد | ٤٧ | ٣٥ | ٨٧,٥% | ٧٤,٥% |
| محاضر | ٩ | ٢ | ٥% | ٢٢,٢% |
| معيد | ٢١ | ٢ | ٥% | ٩,٥% |
| الإجمالي | ٨١ | ٤٠ | ١٠٠% | ٤٩,٤% |
| الأول | ١٣٠ | ٢٠ | ٧,٨% | ١٥,٤% |
| الثاني | ١٨٠ | ٢٠ | ٨,٢% | ١٩,٤% |
| الثالث | ١٢٠ | ٢٦ | ١٠,٢% | ٢١,٧% |
| الرابع | ١٢٢ | ٣١ | ١٢,٢% | ٢٥,٤% |
| الخامس | ١١٥ | ٣٧ | ١٤,٥% | ٣٢,٢% |
| السادس | ١٠٥ | ٣٦ | ١٤,١% | ٣٤,٣% |
| السابع | ١٠٢ | ٤١ | ١٦,١% | ٤٠,٢% |
| الثامن | ١٠٠ | ٤٣ | ١٦,٩% | ٤٣% |
| الإجمالي | ٩٠٢ | ٢٥٥ | ١٠٠% | ٢٣,٨% |
| مساعد إداري | ١٠ | ٧ | ١٨,٥% | ٧,٠% |
| كاتبة | ١٤ | ٦ | ١٦% | ٤٢,٩% |
| سكرتيرة | ٨ | ٧ | ١٨,٥% | ٨٧,٥% |
| دعم فني | ٣ | ٣ | ٧,٥% | ١٠٠% |
| مشغل أجهزة | ٤ | ٣ | ٧,٥% | ٧٥% |
| أمنية مكتبة | ٢ | ٢ | ٥,٥% | ١٠٠% |
| مراقبة طالبات | ١١ | ٤ | ١٠,٥% | ٣٦,٤% |
| مسجلة ومدخلة بيانات | ٦ | ٦ | ١٦% | ١٠٠% |
| الإجمالي | ٥٨ | ٣٨ | ١٠٠% | ٦٥,٥% |

نلاحظ من الجدول السابق ان أعلى نسبة من أعضاء هيئة التدريس تتركز في الدرجة العلمية أستاذ مساعد، وأقل نسبة من المعيدات نظرا لحدثة خبرتهم بالكلية وقلة الخبرة العلمية، وأن أعلى نسبة من الطالبات تتركز بطالبات المستوى السابع والثامن ويرجع ذلك لقضاء تلك المستويات فترة كافية بالكلية تجعلهن قادرات على تقييم معايير الجودة المتوفرة بالكلية.

أدوات البحث:

٢١ استبانة تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس وتقييم الخدمات التي تقدمها الكلية في ضوء بعض معايير الجودة الشاملة (من إعداد الباحثة): حيث تكونت الإستمارة من ٥٨ مؤشر تقيس ٧ معايير لمجالين رئيسيين ويوضح الجدول التالي تقسيم الإستمارة بالتفصيل.

المستمر لمنسوبي الجامعة والتحسين المستمر للجوانب الأكاديمية والإدارية، وتطبيق مبدأ تلبية حاجات المستفيدين من الجامعة مثل مؤسسات سوق العمل بما يلي متطلباتها من الخريجين وتخصصاتهم، وتطوير علاقة الجامعة بالجهات التي تمدّها باحتياجاتها من مولدين وموردين ومؤسسات، تطبيق مبدأ دعم التعاون الجماعي وتكوين فرق العمل لتطبيق وتحسين الجودة. إنشاء وحدة للجودة في كل جامعة، وإنشاء مركز وطني لتطوير التعليم الجامعي، وإنشاء هيئة مشتركة للتعاون والتنسيق بين فعاليات كل من سوق العمل والتعليم العالي، والتنوعية بثقافة الجودة ووضوح أهدافها للعاملين حتى تصبح الجودة مطلباً وطنياً وقومياً، الإهتمام بالبحث العلمي والإنتاج المعرفي ودفع القطاع الخاص للمشاركة في تمويله والإستفادة من نتائجه، وإيجاد آلية فاعلة لتعاون المؤسسات البحثية بما فيها الجامعات العربية في مجال البحث العلمي، لتقاسم كافة الكوادر البشرية في الجامعة المسؤولية ووضع معايير قومية ووطنية واضحة للجودة سواء كانت على مستوى مدخلات العملية التعليمية أو عملياتها أو مخرجاتها يمكن الرجوع إليها لمعرفة مدى تطابق تلك الجوانب التعليمية لمختلف المؤسسات التربوية مع تلك المعايير، وتحقيق الإلتزام الوظيفي عن طريق دعم رضا الموظفين وتوفير البيئة التقنية المؤدية إلى جودة الأداء وتعزيز الحوار وتبادل المعلومات وتقاسم السلطة وترسيخ الولاء وتحسين الرواتب ووضع نظام للمكافآت وتصميم حوافز تشجيعية تتناسب مع الأداء، وأن تحرص الجامعة على أن يكون لديها نظام قوى من المستشارين الخارجيين لمشاركتهم في تطبيق النظام ومتابعته وتقييمه وتقييمه.

وفيما يتعلق ببرنامج إعداد معلمة رياض الأطفال فقد اتضح من نتائج الدراسات السابقة أن البرنامج يعاني الكثير من الخلل والقصور وذلك وفق معايير الجودة الشاملة وقدمت الدراسات مجموعة من الإجراءات التي تكفل تحقيق معايير الجودة في برنامج إعداد معلمة رياض الأطفال وأهمها: وضع معايير لإنتقاء الطلبة معلمي الرياض، وربط مقررات الأعداد التربوي في كلية التربية بواقع رياض الأطفال وما يطرأ عليها من تجديدات، وتأكيد أهمية الربط بين الجوانب التطبيقية والجوانب النظرية في برنامج إعداد معلمة الرياض، وضرورة مواكبة التغيرات العالمية وتحقيق متطلبات الجودة في جميع المراحل الدراسية، والعمل بقدر الإمكان على تخفيض أعداد الطلبة في القاعات لأن الإرتباط واضح بين قلة عدد الطلبة وارتفاع جودة أداء العملية التعليمية، وتخفيف العبء التدريسي لعضو هيئة التدريس، وإعادة النظر باللوائح الداخلية للكلية الجامعية وتطويرها بما يتلاءم مع مؤشرات الجودة، والإستمرار في تقويم كلية التربية بصورة دورية للتحقق من استمرارية تطبيق معايير الجودة الشاملة، والإستفادة من التجارب العالمية والعربية في إعداد معلمي الرياض وتدريبهم، وفق متطلبات الجودة الشاملة وضرورة التواصل فيما بينها بغية تحسين أدائهم وإعداد قائمة بيانات شاملة وموحدة لكلية التربية في الوطن العربي، تشمل لوائحها وخططها وبرامجها ومناهجها، كي يمكن الإسترشاد بها عند الحكم على واقع هذه الكليات وفق معايير ومؤشرات الجودة الشاملة.

إجراءات البحث:**منهج البحث:**

في ضوء طبيعة البحث وأهدافه اعتمد البحث الحالي على المنهج الوصفي حيث يستخدم في التعرف على طبيعة الظاهرة من الواقع. وذلك ببيان أهم العوامل المؤثرة على تشكيل هذه الظاهرة من الواقع وتفسير وتحليل هذه العوامل بقصد إيجاد الحلول المناسبة للمشكلة موضوع البحث. لأن المنهج الوصفي يقوم على جمع البيانات وتطبيقها وتبويبها ومحاولة تفسيرها وتحليلها من أجل قياس ومعرفة أثر وتأثير العوامل على إحداث الظاهرة، بهدف إستخلاص النتائج ومعرفة كيفية ضبطها والتحكم في هذه العوامل وبذلك يتم الوقوف على جوهر الموضوع وتخص جميع جوانبه أو التركيز على جانب معين. ومن ثم معرفة جوانب الأداء الإيجابية وتعويضها وتقديم تصور مقترح من شأنه التغلب على سلبات الأداء الحالي.

جدول (٢) مجالات ومعايير إستبانه تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس وتقييم الخدمات التي تقدمها الكلية في ضوء بعض معايير الجودة الشاملة في صورتها النهائية

| المجال | المعيار | عدد المؤشرات |
|--|---|--------------|
| الخدمات التي تقدمها الكلية لأعضاء هيئة التدريس | مصادر التعلم المتاحة بالكلية | ٩ |
| | مدى مناسبة البيئة التعليمية بالكلية | ٧ |
| | الأنظمة الإدارية والإداريين بالكلية | ٨ |
| جودة أداء أعضاء هيئة التدريس | جودة البحث العلمي | ٤ |
| | أداء أعضاء هيئة التدريس في مجال خدمة المجتمع | ٩ |
| | أساليب التعلم المتبعة من قبل أعضاء هيئة التدريس | ١٠ |
| | الجوانب الإدارية والتنمية المهنية لعضو هيئة التدريس | ١١ |

أنظر الملحق (١)

٢ إستبانه تقييم الإداريات لأدائهن وللخدمات التي تقدمها الكلية في ضوء بعض معايير ٦ معايير لثلاثة مجالات رئيسية ويوضح الجدول التالي تقسيم الإستبانه معايير الجودة الشاملة (من إعداد الباحثة): حيث تكونت الإستبانه من ٤٠ مؤشر بالتفصيل

جدول (٣) مجالات ومعايير إستبانه تقييم الإداريات لأدائهن وللخدمات التي تقدمها الكلية في صورتها النهائية

| المجال | المعيار | عدد المؤشرات |
|--------------------------|----------------------------------|--------------|
| أداء العاملين | تقييم الموظف لأدائه في العمل | ١٠ |
| | توافر رؤية واضحة للعمل | ٧ |
| الأنظمة الإدارية بالكلية | خطط الكلية في تحسين مستوى الأداء | ٥ |
| | نظام الحوافز | ٥ |
| | نظم ووسائل التقييم | ٦ |
| بيئة العمل بالكلية | تقييم الموظف لبيئة العمل بالكلية | ٧ |

أنظر الملحق (٢)

٣ إستبانه تقييم الطالبات لأدائهن وللخدمات التي تقدمها الكلية في ضوء بعض معايير ٨ معايير لثلاثة مجالات رئيسية ويوضح الجدول التالي تقسيم الإستبانه معايير الجودة الشاملة (من إعداد الباحثة): حيث تكونت الإستبانه من ٦٠ مؤشر بالتفصيل.

جدول (٤) مجالات ومعايير إستبانه تقييم الطالبات لأدائهن وللخدمات التي تقدمها الكلية في صورتها النهائية

| المجال | المعيار | عدد المؤشرات |
|--|---|--------------|
| المهارات الشخصية والأساسية للطالبة | قدرة الطالبة على تنمية قدراتها ومهاراتها ذاتياً | ٨ |
| | إجادة التعامل مع المعلومات | ٦ |
| تقييم الطالبة للخدمات التي تقدمها الكلية | خدمات شؤون الطالبات والتسجيل | ٥ |
| | الخدمات الثقافية والاجتماعية والصحية | ١٠ |
| | جودة المباني وكفائتها | ٦ |
| الخدمات التي يقدمها أعضاء هيئة التدريس | مصادر التعلم | ٧ |
| | أساليب التعلم والتعليم | ١٣ |
| | خدمات الإرشاد الأكاديمي | ٥ |

أنظر الملحق (٣)

صدق الإتساق الداخلي:

ولقد قامت الباحثة بالإكتفاء بقائمة المؤشرات فقط عند تطبيقها على عينات الدراسة وذلك لتسهيل تطبيق الإستبانه بالإضافة لعدم التأثير النفسي للعينة من جراء معرفتها بالمعايير المراد قياسها ويجب عليها بإحدى الإجابات الخمسة (تطبق بدرجة شديدة - تطبق بدرجة متوسطة - تطبق بدرجة أقل من المتوسط - لا تطبق - لا تطبق بدرجة شديدة)

نتائج البحث ومناقشتها:

تمت حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات كل إستبيان والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS وتراوحت معاملات الارتباط ما بين ٠,٤٨٢ و ٠,٨١٩ وكلها دالة إحصائياً.

حساب صدق وثبات الأدوات:

تم حساب الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لحساب الثبات حيث كانت قيمة ألفا كرونباخ لإستبانه تقييم أعضاء هيئة التدريس بالكلية لأدائهن وللخدمات التي تقدمها الكلية في ضوء بعض معايير الجودة الشاملة ٠,٩٣، وإستبانه تقييم الإداريات لأدائهن وللخدمات التي تقدمها الكلية في ضوء بعض معايير الجودة الشاملة ٠,٨٣، وإستبانه تقييم الطالبات لأدائهن وللخدمات التي تقدمها الكلية في ضوء بعض معايير الجودة الشاملة ٠,٩٠ ويدل هذا على أن أدوات البحث تتمتع بدرجة ثبات عالية يمكن الإعتماد عليها.

١. تقييم أعضاء هيئة التدريس للخدمات التي تقدمها كلية التربية:

جدول (٥) تقييم أعضاء هيئة التدريس للخدمات التي تقدمها كلية التربية

| البعد | ينطبق بدرجة شديدة | | لا ينطبق بدرجة شديدة | | لا ينطبق | | ينطبق بدرجة أقل من المتوسط | | ينطبق بدرجة متوسطة | | ينطبق بدرجة شديدة | |
|--|-------------------|--------|----------------------|--------|----------|--------|----------------------------|--------|--------------------|--------|-------------------|--------|
| | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة |
| الخدمات التي تقدمها الكلية لأعضاء هيئة التدريس | ١٠٢ | ٣٠,٩ | ١٦٤ | ٥٣,٧ | ١٨٢ | ٥٧,٢ | ٨٧,٦ | ٢٨٣ | ٦٨,٤ | ٢٢٣ | ٦٨,٤ | ٣٠,٩ |

نلاحظ من الجدول السابق أن تقييم أعضاء هيئة التدريس للخدمات التي تقدمها الكلية لأعضاء هيئة التدريس تتركز في إستجابة تطبق بدرجة أقل من المتوسط بوزن نسبي ٥٧,٩، وهذه النتيجة تتفق نسبياً مع ما توصلت إليه دراسة (عيد محمد عساف، ٢٠١٣) إلى أن مستوى تطبيق معايير مجالات

تقدمها الكلية لأعضاء هيئة التدريس تتركز في إستجابة تطبق بدرجة أقل من المتوسط بوزن نسبي ٥٧,٩، وهذه النتيجة تتفق نسبياً مع ما توصلت إليه دراسة (عيد محمد عساف، ٢٠١٣) إلى أن مستوى تطبيق معايير مجالات

يلي بعرض ومناقشة النتائج الخاصة بالأبعاد الفرعية للمقياس حتى نستطيع الوقوف على جوانب القصور للتمكن من وضع التصور الخاص بمحاولة التغلب عليها من أجل الإرتقاء بالعملية التعليمية.

الجودة في الكليات من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تطبق بدرجة متوسطة وكذلك دراسة (أماني عبدالنواب صالح، ٢٠١٣) والتي أظهرت نتائجها أن مستوى الشعور بجودة حياة العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية بكليات التربية بجامعة الملك سلمان بن عبدالعزيز متوسطة. وسوف نقوم فيما

جدول (٦) يوضح تقييم أعضاء هيئة التدريس لمصادر التعلم المتاحة بالكلية موضحة التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة وكذلك ترتيبها

| الترتيب | درجة التطبيق | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط | مجموع الإجابات | الفقرة |
|---------|----------------|--------------|-------------------|---------|----------------|---|
| ٦ | متوسطة | ٦٤,٥ | ١,٠٦ | ٣,٢٣ | ١٢٩ | ١. تتيح الكلية لأعضاء هيئة التدريس فرص المشاركة في المؤتمرات والندوات وورش العمل |
| ٢ | متوسطة | ٧٢ | ٠,٩٢ | ٣,٦٠ | ١٤٤ | ٢. تنظم الكلية دورات لأعضاء هيئة التدريس للتعريف على مفهوم الجودة الشاملة |
| ٥ | متوسطة | ٦٥,٥ | ٠,٩٧ | ٣,٢٨ | ١٣١ | ٣. يتوافر بالقسم/الكلية/الجامعة مكتبة تحوي مصادر معلومات تلبى إحتياجات أعضاء هيئة التدريس |
| ٧ | متوسطة | ٦١,٥ | ١,١٥ | ٣,٠٨ | ١٢٣ | ٤. يقدم مركز البحوث بالكلية دعماً مالياً كافياً لإجراء البحوث العلمية في الكلية سنوياً |
| ٢ | متوسطة | ٧٢ | ٠,٩٧ | ٣,٦٠ | ١٤٤ | ٥. يتوفر توصيف خطة دراسية واضحة للبرنامج وتتضمن معلومات شاملة عن (مخرجات العملية التعليمية وطرق التدريس) |
| ٩ | أقل من المتوسط | ٤٧,٥ | ٠,٩٧ | ٢,٣٨ | ٩٥ | ٦. يوفر مركز البحوث بالكلية ملخصات للأبحاث والمشاريع البحثية التي تم دعمها ليتسنى الإستفادة منها وتطويرها |
| ٤ | متوسطة | ٦٦ | ١,٣٦ | ٣,٣٠ | ١٣٢ | ٧. تصدر إدارة الكلية مجلة علمية |
| ١ | متوسطة | ٧٩ | ٠,٩٧ | ٣,٩٥ | ١٥٨ | ٨. يتوفر لدى الكلية نصوص واضحة منشورة تعبر عن رؤيتها ورسالتها وأهدافها |
| ٨ | أقل من المتوسط | ٥٧,٥ | ١,٣١ | ٢,٨٨ | ١١٥ | ٩. تدعو الكلية ارباب العمل للإشتراك في لجانها الإستشارية |
| | متوسطة | ٦٥ | ٣,٤٦ | ٣,٥١ | ١١٧١ | الاجمالي |

الإستشارية" بوزن نسبي ٥٧,٥ وبمتوسط حسابي ٢,٨٨ وانحراف معياري ١,٣١ بدرجة تطبيق أقل من المتوسط مما يدل على الإحتياج لمزيد من الإهتمام بمشاركة أرباب الأعمال في بعض اللجان بالكلية للإستفادة من أرائهم وخبراتهم العملية، وهذا ما أكدته دراسة (هاني الألفي، ٢٠١١) حيث أكد على ضرورة الإهتمام بالعوامل الخارجية، حيث يكون للجامعة نظام قوى من المستشارين الخارجيين لمشاركتهم في تطبيق النظام ومتابعته وتقييمه وتقويمه وأخيراً فإن تقييم أعضاء هيئة التدريس لمصادر التعلم المتاحة بالكلية إجمالاً كان متوسط وترى الباحثة ان هذه النتيجة ربما ترجع لعدم وجود مكتبة بالكلية تحوي مصادر معلومات تلبى إحتياجات أعضاء هيئة التدريس، وقلة الفرص المتاحة لأعضاء هيئة التدريس للمشاركة في المؤتمرات والندوات وورش العمل وخاصة الأقسام النسائية وعدم تمكن كثير من أعضاء هيئة التدريس من الحصول على مجلة كلية التربية أو ملخصات البحوث التي يتم دعمها من قبل مركز البحوث بالكلية.

نلاحظ من الجدول السابق أن أعلى فقرة في تقييم أعضاء هيئة التدريس لمصادر التعلم المتاحة بالكلية هي الفقرة (٨) والتي تنص على "يتوفر لدى الكلية نصوص واضحة منشورة تعبر عن رؤيتها ورسالتها وأهدافها" بوزن نسبي ٧٩ وبمتوسط حسابي ٣,٩٥ وانحراف معياري ٠,٩٧ وبدرجة تطبيق متوسطة وترى الباحثة ان ذلك يرجع الى اهتمام وحدة الجودة بالكلية باعلام أعضاء هيئة التدريس بروية رسالة الكلية، بينما نلاحظ أن أخر عبارتين في الترتيب هي العبارة (٦) والتي تنص على "يوفر مركز البحوث بالكلية ملخصات للأبحاث والمشاريع البحثية التي تم دعمها ليتسنى الإستفادة منها وتطويرها" بدرجة تطبيق أقل من المتوسط، وربما يرجع ذلك لعدم وصول هذه الملخصات للأقسام النسائية وخاصة قسم رياض الأطفال، وعدم معرفة كثير من الأعضاء بخدمات المركز رغم أن مركز البحوث بالكلية يقدم خدمات متميزة ويلفت نظرنا هذا لضرورة الإعلان عن خدمات المركز بطريقة تصل لجميع أعضاء هيئة التدريس وخاصة الأقسام النسائية، ثم العبارة (٩) والتي تنص على "تدعو الكلية ارباب العمل للإشتراك في لجانها

جدول (٧) يوضح تقييم أعضاء هيئة التدريس لمدى مناسبة البيئة التعليمية بالكلية موضحة التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة وكذلك ترتيبها

| الترتيب | درجة التطبيق | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط | مجموع الإجابات | الفقرة |
|---------|----------------|--------------|-------------------|---------|----------------|---|
| ٧ | أقل من المتوسط | ٤٥,٥ | ١,٣٤ | ٢,٢٨ | ٩١ | ١. تتوفر قاعات تدريس مزودة بتقنيات حديثة |
| ١ | أقل من المتوسط | ٥٧,٥ | ١,٣٣ | ٢,٨٨ | ١١٥ | ٢. توفر الجامعة لمنسوبيها خدمات الإتصال بالإنترنت |
| ٦ | أقل من المتوسط | ٤٦,٥ | ١,٢٩ | ٢,٣٣ | ٩٣ | ٣. مكاتب أعضاء هيئة التدريس مناسبة من حيث العدد والسعة والإضاءة والتهوية |
| ٥ | أقل من المتوسط | ٥٠ | ١,٣٤ | ٢,٥٠ | ١٠٠ | ٤. اشعر بالرضا عن البيئة التعليمية والظروف التي أعمل بها |
| ٣ | أقل من المتوسط | ٥٤,٥ | ١,٣٤ | ٢,٧٣ | ١٠٩ | ٥. تتوفر معامل حاسوبية حديثة |
| ٢ | أقل من المتوسط | ٥٦ | ١,١٤ | ٢,٨٠ | ١١٢ | ٦. يتم تنفيذ أعمال النظافة، والتخلص من النفايات، والصيانة البسيطة والسلامة، بكفاءة وفعالية وذلك بأشراف أحد كبار الإداريين |
| ٤ | أقل من المتوسط | ٥٣,٥ | ١,١٩ | ٢,٦٨ | ١٠٧ | ٧. أجد تناسباً بين عدد الطلاب في القسم وعدد أعضاء هيئة التدريس به |
| | أقل من المتوسط | ٥١,٩ | ٤,٣٨ | ٦,٧٨ | ٧٢٧ | الإجمالي |

حيث إحتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي ٤٥,٥ ومتوسط حسابي ٢,٢٨ وانحراف معياري ١,٣٤ والعبارة (٥) والتي تنص على "تتوافر معامل حاسوبية حديثة" بوزن نسبي ٤٦,٥ ومتوسط حسابي ٢,٣٣ وانحراف معياري ١,٢٩ والعبارة (٣) والتي تنص على "مكاتب أعضاء هيئة التدريس مناسبة من حيث العدد والسعة والتهوية والإضاءة" بدرجة تقييم (أقل من المتوسط) وربما يعزو ذلك لوجود قسم رياض الأطفال بمبنى غير مجهز بالقاعات المزودة بالتقنيات الحديثة ولا بالورش الخاصة بالقرارات العملية، ويوجد معمل حاسب واحد فقط ينقصه الكثير من التجهيزات الحديثة وجلس جميع أعضاء القسم بحجرة واحدة غير مجهزة بالأثاث المناسب، وربما يعود

نلاحظ من الجدول السابق أن أعلى فقرة ترتيباً في تقييم أعضاء هيئة التدريس لمدى مناسبة البيئة التعليمية بالكلية كانت الفقرة (٢) والتي تنص على "توفر الجامعة لمنسوبيها خدمات الاتصال بالإنترنت" حيث إحتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي ٥٧,٥ ومتوسط حسابي ٢,٨٨ وانحراف معياري ١,٣٣ وبدرجة تطبيق (أقل من المتوسط) وربما يعزو ذلك الى بداية توفر خدمات الإنترنت بالكلية منذ عام تقريبا لأعضاء هيئة التدريس وربما يعود إنخفاض درجة التقييم الى عدم توفر حاسب آلي لكل عضو مما يقلل من الأثر الإيجابي للخدمة المقدمة للأعضاء، وأن أدنى ثلاث عبارات كانت العبارة (١) والتي تنص على "تتوافر قاعات تدريس مزودة بتقنيات حديثة"

محمد زهيد الغامدي (٢٠٠٧) على أن أهم مؤشرات تعزيز جودة التعليم في المؤسسات التربوية والتعليمية السعودية هي تخفيف العبء التدريسي لعضو التدريس، وتهيئة غرف بمكاتب مناسبة للأعضاء ليتمكن العضو من توجيه طلابه وإرشادهم كما أسفرت (دراسة نصر الدين، ٢٠٠٨) أن من ضمن موقوفات تطبيق الجودة في الجامعة، إزدحام القاعات الدراسية بالطلاب وكذلك أكدت دراسة احمد على كنعان (٢٠١١) على ضرورة العمل بقدر الإمكان على تخفيض أعداد الطلبة في القاعات لأن الإرتباط واضح بين قلة عدد الطلبة وإرتفاع جودة أداء العملية التعليمية وأكدت دراسة (سهام كعكي، ٢٠١٣) أن أهم التحديات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية زيادة الطلب على الجامعة مقابل قلة أعضاء الهيئة التعليمية ببعض التخصصات مما يشكل تحدياً يواجه تطبيق التقييم والمحاسبة، وأخيراً فإن تقييم أعضاء هيئة التدريس لمدى مناسبة البيئة التعليمية بالكلية إجمالاً كان في مستوى أقل من المتوسط وترى الباحثة ان ذلك يرجع الى عدم توافر قاعات تدريس مزودة بتقنيات حديثة وكثرة عدد الطالبات في الكلية بالنسبة لعدد أعضاء هيئة التدريس، وأن مكاتب أعضاء هيئة التدريس غير مناسبة وينقصها الكثير من التجهيزات، وعدم توافر معامل حاسوبية حديثة ومن هذه النتيجة يجب تحديد أوجه القصور ومحاولة التغلب عليها لزيادة شعور أعضاء هيئة التدريس بالرضا وهذا ما أكد عليه كل من (موسى الشرفاوي، ٢٠٠٣) و (Kelly, Hodqkinson, و 2007) أن زيادة الإحساس بالرضا لدى جميع العاملين بالجامعة هدف أساسي من أهداف الجودة.

جدول (٨) يوضح تقييم أعضاء هيئة التدريس للأنظمة الإدارية بالكلية موضحة التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة وكذلك ترتيبها

| الترتيب | درجة التطبيق | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط | مجموع الإستجابات | الفقرة |
|---------|----------------|--------------|-------------------|---------|------------------|--|
| ١ | متوسطة | ٧٢,٥ | ٠,٨٦ | ٣,٦٣ | ١٤٥ | ١. تعقيد الإجراءات الواجب إتباعها للمشاركة في خدمة المجتمع |
| ٨ | أقل من المتوسط | ٤٢,٥ | ١,٢٣ | ٢,١٣ | ٨٥ | ٢. توجد في الكلية آليات عادلة لتقييم ومراجعة أداء أعضاء هيئة التدريس وطرائق تدريسهم |
| ٢ | متوسطة | ٦٦ | ٠,٩٠ | ٣,٣٠ | ١٣٢ | ٣. يتسلم عضو هيئة التدريس كشوف الطلاب للمقررات في الوقت المناسب |
| ٥ | أقل من المتوسط | ٥٩ | ١,١٤ | ٢,٩٥ | ١١٨ | ٤. تحرص إدارة الكلية على الوضوح والشفافية في التعاملات الإدارية |
| ٣ | متوسطة | ٦٤ | ١,٠٨ | ٣,٢٠ | ١٢٨ | ٥. حجم العبء التدريسي لأعضاء الهيئة التدريسية مناسب |
| ٤ | متوسطة | ٦٠,٥ | ١,٣٥ | ٣,٠٣ | ١٢١ | ٦. تكرم الكلية أعضاء هيئة التدريس المتميزين أكاديمياً |
| ٧ | أقل من المتوسط | ٥٤,٥ | ١,٠٢ | ٢,٧٣ | ١٠٩ | ٧. تقوم إدارة الكلية بالتعاون والتواصل والشراكة مع مؤسسات التعليم العالي الوطنية والإقليمية والعالمية. |
| ٦ | أقل من المتوسط | ٥٨,٥ | ١,١٠ | ٢,٩٣ | ١١٧ | ٨. تنظم الكلية برامج توجيهية لأعضاء هيئة التدريس الجدد لتعريفهم ببيئة الكلية |
| | أقل من المتوسط | ٧,٩٥ | ١,١٧ | ٢,٩٨ | ٩٥٥ | الاجمالي |

الترتيب كانت العبارة (٢) والتي تنص على "توجد في الكلية آليات عادلة لتقييم ومراجعة أداء أعضاء هيئة التدريس وطرائق تدريسهم" وترى الباحثة انه يرجع ذلك لعدم وجود آلية واضحة ومعلنة لتقييم عضو هيئة التدريس وعدم اعتماد مبدأ التغذية الراجعة لعضو هيئة التدريس فيما يتعلق بتقويمه ووجود النزعة المركزية وهي أن يميل المقوم الى إعطاء أحكام متوسطة وعامة تجاه أداء الأفراد، وأخيراً فإن تقييم أعضاء هيئة التدريس للأنظمة الإدارية بالكلية إجمالاً كان في مستوى أقل من المتوسط وهذا يتفق مع ما توصلت اليه دراسة أحمد كنعان (٢٠٠٣) بضرورة إعادة النظر باللوائح الداخلية للكلية الجامعية وتطويرها بما يتلاءم مع مؤشرات الجودة. وربما تعزو هذه النتيجة الى إخفاء كثير من المعلومات عن عضو هيئة التدريس سواء كان ذلك عمداً أو دون قصد وعدم مساعدة العضو بالقدر الكافي من قبل ادارة الكلية للمساهمة في خدمة المجتمع لذا يجب ارساء ثقافة الشفافية في التعامل مع أعضاء هيئة التدريس وعرض الخدمات التي يمكن ان تقدم لهم لتسهيل مهامهم.

ذلك الى عدم مطابطة القيادات الادارية بالكلية بالتحسينات المطلوبة أو عدم وجود اعتماد مالي حالياً لهذه التجديدات. وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة كل من (ادريس وأحمد إبراهيم والآخر، ٢٠١٢) والتي توصلت الى وجود نقص في القاعات التدريسية والمعامل والمكاتب المتخصصة والبيئة الجامعية المتميزة بكلية العلوم والتربية والمجتمع فرع جامعة الطائف بالخرمة. ويتضح من ذلك ضرورة تحديث القاعات وتزويدها بالتقنيات الحديثة وتوفير معامل حاسوب حديثة لكي تفي بمتطلبات العملية التعليمية وتحديات العصر وهذا ما أكده (محمد الصانغ وأخرون، ٢٠٠٢) حيث ذكر أنه يجب توظيف التقنية الحديثة في زيادة فاعلية برامج إعداد المعلم، وترى الباحثة انه من الضروري توفير مكاتب مجهزه ومريحة لأعضاء هيئة التدريس لضمان إستفادة الطالبات من الساعات المكتبية لعضو هيئة التدريس حيث أن ضيق المكاتب وعدم تجهيزها يحول دون ذلك وهذا ما أكدته دراسة (مضاوي الشعلان وسهام كعكي، ٢٠١٤) أن من أهم آليات دعم تمكين الأداء الجامعي هي توفير البيئة التقنية المؤدية إلى جودة الأداء. وكذلك أكد (توني بنوباي، ٢٠٠٤) على أن الأبنية والتجهيزات المادية من أهم معايير الجودة الشاملة، ثم تلتها في الترتيب المتأخر العبارة الخاصة بوجود تناسب بين عدد الطالبات في القسم وعدد أعضاء هيئة التدريس به وترى الباحثة أن ذلك يرجع الى أن أعداد الطالبات في تزايد مستمر مع عدم زيادة أعضاء هيئة التدريس بالقسم مما يؤدي الى ان الشعبة الواحدة بها اكثر من سبعين طالبة، وهذا ما أكدته دراسة (ستان لي جوردون، ١٩٩٥) Stanley أن أهم مؤشرات الجودة، هي معدلات أعضاء هيئة التدريس بالنسبة للطلبة، ولقد أكدت دراسة على بن

نلاحظ من الجدول السابق أن أعلى فقرة ترتيباً بالنسبة لتقييم أعضاء هيئة التدريس للأنظمة الإدارية والإداريين كانت الفقرة (١) والتي تنص على "تعقيد الإجراءات الواجب إتباعها للمشاركة في خدمة المجتمع" ويدل ذلك على أن عينة البحث من أعضاء هيئة التدريس وجدن صعوبات في الإجراءات المتبعة لمشاركتهم في خدمة المجتمع وترى الباحثة ان ذلك ربما يرجع الى عدم وجود لوائح وتنظيمات واضحة تنظم العمل التطوعي وتحميه وعدم وجود الإدارات الواعية المحققة للأهداف وعدم توفر المبالغ اللازمة للعمل التطوعي، وتؤكد هذه النتيجة على ضرورة مراجعة هذه الإجراءات ومحاولة تبسيطها بقدر المستطاع حتى يتسنى للأقسام الأكاديمية المساهمة في خدمة المجتمع وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة أحمد على كنعان (٢٠١١) حيث توصل الى أنه ليس هناك صلة بين الكلية والمجتمع المحلي بجامعة دمشق وهذا ما أكد عليه (فريد النجار، ٢٠٠٢، ٨٦) أن من ضمن معايير الجودة التشجيع على المشاركة في الأنشطة المجتمعية وتقليل إجراءات العمل الروتينية وإختصارها من حيث الوقت والجهد والتكلفة، وأن أدنى فقرة في

٢. تقييم الإداريات للخدمات التي تقدمها كلية التربية في ضوء معايير الجودة الشاملة

جدول (٩) يوضح تقييم الإداريات للخدمات التي تقدمها كلية التربية موضحاً التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة وكذلك ترتيبها

| درجة التطبيق | الوزن النسبي | مجموع الإستجابات | لاينطبق | | ينطبق بدرجة | | ينطبق بدرجة متوسطة | | ينطبق بدرجة شديدة | | العبارة | | |
|--------------|--------------|------------------|-------------|-------|-------------|-------|--------------------|-------|-------------------|-------|---------|--------|---------------------------------------|
| | | | بدرجة شديدة | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | | النسبة | |
| درجة متوسطة | ٦٦,٩ | ٢٩٧٥ | ١٠,٥ | ٩٢ | ١٣,٢ | ١١٥ | ٢٦,١ | ٢٢٨ | ٣٢,١٥ | ٢٨١ | ١٨,٢ | ١٥٩ | تقييم الموظف للأنظمة الإدارية بالكلية |
| درجة متوسطة | ٧٢,٦ | ٩٤٥ | ٥,٦٤ | ١٥ | ٥,٢٦ | ١٤ | ٣١,٦ | ٨٤ | ٣٥,٧١ | ٩٥ | ٢١,٨ | ٥٨ | تقييم الموظف لبيئة العمل بالكلية |

البيئة المؤدية إلى جودة الأداء، كما نلاحظ أن تقييم الإداريات لبيئة العمل بالكلية تتركز في إستجابة تنطبق بدرجة متوسطة بوزن نسبي ٧٢,٥٦ ويدل ذلك عن الرضا النسبي من قبل الإداريات عن بيئة العمل بالكلية. وسوف نقوم فيما يلي بمناقشة النتائج الخاصة بالأبعاد الفرعية حتى نستطيع الوقوف على جوانب القصور لوضع التصور الخاص بمحاولة التغلب عليها من أجل الإرتقاء بالعملية التعليمية.

جدول (١٠) يوضح تقييم الإداريات لمدى توافر رؤية واضحة للعمل موضحاً التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة وكذلك ترتيبها

| الترتيب | درجة التطبيق | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط | مجموع الإستجابات | الفقرة |
|---------|----------------------------|--------------|-------------------|---------|------------------|---|
| ١ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٧,٨٩ | ٠,٨٨ | ٣,٨٩ | ١٤٨ | ١. تنشر الكلية رؤيتها على موقعها على الإنترنت |
| ٢ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٧,٣٧ | ١,٠٩ | ٣,٣٧ | ١٢٨ | ٢. لا يوجد وضوح لتوصيف مهام وظيفتي |
| ٣ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٣,٦٨ | ٠,٨٩ | ٣,٦٨ | ١٤٠ | ٣. التعليمات التي تصدر عن الإدارة (القسم) واضحة |
| ٤ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦١,٠٥ | ١,٢٢ | ٣,٧٦ | ١٤٣ | ٤. تتوفر لي الصلاحيات الكافية لتقييم مهام وظيفتي |
| ٥ | تطبيق بدرجة أقل من المتوسط | ٥٧,٣٧ | ١,٠٥ | ٣,٠٥ | ١١٦ | ٥. تمدني الجامعة بطرق تطبيق الجودة الشاملة في مجال عملي |
| ٦ | تطبيق بدرجة أقل من المتوسط | ٥٢,١١ | ١,٥٠ | ٢,٦١ | ٩٩ | ٦. يأخذ رأيي عند وضع رؤية للعمل بالكلية |
| ٧ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٤,٢١ | ١,٣٠ | ٣,٢١ | ١٢٢ | ٧. توجد معايير موضوعية لإختيار وتعيين القيادات الإدارية |
| | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٤,٨١ | ١,٢٣ | ٣,٣٧ | ٨٩٦ | الاجمالي |

تبنى مبدأ المشاركة من شأنه أن يزيد من درجة الولاء الوظيفي لدى العاملين، مما ينعكس إيجاباً على دقة العمل وجودة المخرجات، لأن المرؤوس في هذه الحالة يتحول من أجبر يقاضى رتباً على مجهوده، إلى شريك فاعل في المنظمة، ويشعر بأهميته ودوره فيها. ثم تلتها في الترتيب المتأخر العبارة (٥) والتي تنص على "تمدني الجامعة بطرق تطبيق الجودة الشاملة في مجال عملي" بدرجة تطبيق أقل من المتوسط وترى الباحثة أن ذلك يرجع إلى عدم وجود برامج إدارية لتطبيق ودعم مفاهيم الجودة وعدم وجود تواصل بين القيادات والإداريات بالكلية، حيث أنه لكي تتحقق الجودة بمؤسسات التعليم العالي عموماً لابد من زيادة الوعي لدى الإداريات بمفاهيم الجودة الشاملة وتؤكد من خلال هذه النتيجة أنه يجب إمداد الإداريات بطرق تطبيق الجودة في مجال عملهن عن طريق الدورات التدريبية وورش العمل، وهذا ما أكدته (هيري تي جولفرى، ١٩٩٩) أن التدريب والتعليم ونشر ثقافة الجودة يتم من خلال عقد المحاضرات والدورات التدريبية والندوات التي تعمل على تقديم اللغة المشتركة للجودة ومعانيها وأبعادها ومجالات تطبيقها داخل الكلية وبذلك يتم التحول إلى ثقافة الجودة داخل المؤسسة التعليمية.

جدول (١١) يوضح تقييم الإداريات لخطط الكلية في تحسين مستوى أدائهن موضحاً التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة وكذلك ترتيبها

| الترتيب | درجة التطبيق | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط | مجموع الإستجابات | الفقرة |
|---------|----------------------------|--------------|-------------------|---------|------------------|---|
| ٣ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٠,٠ | ١,٠٣ | ٣,٠٠ | ١١٤ | ١. توفر الإدارة فرص تدريبية في مجال عملي |
| ٥ | تطبيق بدرجة أقل من المتوسط | ٥٧,٤ | ٠,٩٥ | ٢,٨٧ | ١٠٩ | ٢. تتبع الكلية نظاماً يشعرني بمشاركتي في عملية صنع القرار |
| ١ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٩,٥ | ٠,٩٧ | ٣,٤٧ | ١٣٢ | ٣. البرامج التدريبية جيدة من حيث توقيتها. تنظيمها. ملائمتها لظروف عملي. |
| ٤ | تطبيق بدرجة أقل من المتوسط | ٥٧,٩ | ١,٠٧ | ٢,٨٩ | ١١٠ | ٤. تضع الكلية خطة للتدريب بناءً على احتياجاتي. |
| ٢ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٧,٩ | ١,٢٥ | ٣,٣٩ | ١٢٩ | ٥. تسعى الكلية لتوفير الإمكانيات والتسهيلات المادية اللازمة لتحسين الأداء مثل: التجهيزات والأثاث. |
| | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٢,٥ | ١,٠٩ | ٣,١٣ | ٥٩٤ | الاجمالي |

التدريبية يولون عناية كبيرة بمتابعة حضور الأفراد المرشحين مع إهمال تحديد الاحتياجات التدريبية عن طريق الاستقصاءات أو الرؤية المستقبلية للعمل أو تحديد موعد هذه البرامج وبالتالي يكون تنظيمها غير ملائم لهن بشكل كاف ويكتفون في بعض الأحيان بتقارير المتابعة لذا جاءت الإستجابة عليها بدرجة متوسطة وأن أدنى فقرة في الترتيب كانت الفقرة (٢) والتي

نلاحظ أن تقييم الإداريات للأنظمة الإدارية بالكلية تتركز في إستجابة تنطبق بدرجة متوسطة بوزن نسبي ٦٦,٩٣ وهذا يدل بصفة عامة على أن الأنظمة الإدارية بالكلية في طريقها للجودة وإقتربت كثيراً ويجب دعم رضا الإداريات عن تلك الأنظمة لتحقيق جودة الأداء وهذا ما أكدته دراسة (مضاوى الشعلان وسهام كعكي، ٢٠١٤) أن من أهم آليات دعم تمكين الأداء الجامعي تحقيق الإلتزام الوظيفي عن طريق دعم رضا الموظفين وتوفير

جدول (١٠) يوضح تقييم الإداريات لمدى توافر رؤية واضحة للعمل موضحاً التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة وكذلك ترتيبها

نلاحظ من الجدول السابق أن تقييم الإداريات لمدى توافر رؤية واضحة للعمل بالكلية إجمالاً كان يتركز في إستجابة تنطبق بدرجة متوسطة وأن أعلى فقرة ترتيبياً بالنسبة لتقييم الإداريات لمدى توافر رؤية واضحة للعمل لديهن كانت الفقرة (١) والتي تنص على "تنشر الكلية رؤيتها على موقعها على الإنترنت" بوزن نسبي ٧٧,٨٩ ومتوسط حسابي ٣,٨٩ وإنحراف معياري ٠,٨٨ مما يدل أن الكلية نجحت في نشر رؤيتها لدى الإداريات، وترى الباحثة أن ذلك يرجع إلى توفير إدارة الكلية للإنترنت بجميع أجهزة الحاسب بالكلية ودخول الموظفين باستمرار على موقع الكلية الذي موضح به رؤية الكلية مما أدى إلى معرفتهن بها، وأن أدنى عبارة في الترتيب كانت الفقرة (٦) والتي تنص على "يأخذ رأيي عند وضع رؤية للعمل بالكلية" وترى الباحثة أن ذلك يعزو إلى أن المشاركة في عملية صنع القرار تتطلب اتصالات جيدة بين القيادات والموظفات وربما لم يتيسر ذلك بالإضافة إلى أن درجة المشاركة تختلف باختلاف نمط السلوك الإداري للقيادة، والنهج الذي يتبعه لإشراك مرؤوسيه في حل المشاكل التي تواجهه في اتخاذ قراراته، وتؤكد من خلال هذه النتيجة أنه يجب الإهتمام بمشاركة الإداريات حيث أن

نلاحظ من الجدول السابق أن أعلى فقرة ترتيبياً بالنسبة لتقييم الإداريات لمدى توافر خطط من قبل الكلية لتحسين مستوى أدائهن كانت الفقرة (٣) والتي تنص على "البرامج التدريبية جيدة من حيث توقيتها وتنظيمها وملائمتها لظروف عملي" بوزن نسبي ٦٩,٥ ومتوسط حسابي ٣,٤٧ وإنحراف معياري ٠,٩٧ وبدرجة تطبيق متوسطة وهذا يوضح أن المسؤولين عن البرامج

جدول (١١) يوضح تقييم الإداريات لخطط الكلية في تحسين مستوى أدائهن موضحاً التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة وكذلك ترتيبها

نلاحظ من الجدول السابق أن أعلى فقرة ترتيبياً بالنسبة لتقييم الإداريات لمدى توافر خطط من قبل الكلية لتحسين مستوى أدائهن كانت الفقرة (٣) والتي تنص على "البرامج التدريبية جيدة من حيث توقيتها وتنظيمها وملائمتها لظروف عملي" بوزن نسبي ٦٩,٥ ومتوسط حسابي ٣,٤٧ وإنحراف معياري ٠,٩٧ وبدرجة تطبيق متوسطة وهذا يوضح أن المسؤولين عن البرامج

المتعلقة بعملهم مما يشعرون بعدم المشاركة في صنع القرار، وينبغي على إدارة الكلية أن تشارك الإداريات في إتخاذ القرارات داخل الكلية ليشعرون بالولاء والانتماء إلى مجتمع الكلية مما ينعكس بالإيجاب على الجودة بالكلية.

تنص على "تتبع الكلية نظاما يشعرنى بمشاركتى فى عملية صنع القرار" بدرجة تطبيق أقل من المتوسط وترى الباحثة ان ذلك يرجع إلى ضعف التواصل بين القيادات والإداريات بالكلية وأن القرارات تصدر من قبل المسؤولين بالجامعة دون الرجوع إلى الموظفات لأخذ رأيهن فى الامور

جدول (١٢) يوضح تقييم الإداريات لنظام الحوافز المتبع بالكلية موضحا التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة وكذلك ترتيبها

| الترتيب | درجة التطبيق | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط | مجموع الإستجابات | الفقرة |
|---------|----------------------------|--------------|-------------------|---------|------------------|---|
| ٤ | تطبيق بدرجة أقل من المتوسط | ٥٧,٣٧ | ١,٣٠ | ٣,٢٩ | ١٢٥ | ١. أشعر بالرضا عن إجراءات الترقية فى عملى. |
| ٣ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٢,١١ | ٠,٩٤ | ٣,١١ | ١١٨ | ٢. تتسم عمليات التوظيف والترقية وشغل المناصب بالوضوح والعدل |
| ٥ | تطبيق بدرجة أقل من المتوسط | ٥٦,٨٤ | ١,١٨ | ٢,٨٤ | ١٠٨ | ٣. يوجد تناسب بين مقدار العمل الذى أقوم به وراتبى الشهرى |
| ١ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٩,٤٧ | ١,٢٠ | ٣,٩٧ | ١٥١ | ٤. ألتقى النشاء من رئيسى لمتابعة أدائى فى العمل. |
| ٢ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٦,٣٢ | ١,٢٦ | ٣,٣٢ | ١٢٦ | ٥. توجد عدالة فى توزيع أعباء العمل بين الموظفين. |
| | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٤,٤٢ | ١,٢٤ | ٣,٣١ | ٦٢٨ | الإجمالى |

استراتيجية للحوافز والمكافآت حيث يؤدي ذلك الى شعور الموظفة انها غير مقدره لما تفعله ويؤكد ذلك شن (Chen, 2006) حيث توصلت دراسته أن موظفى التعليم العالى يهتمون بالحصول على راتب عال ويشجعون نظام العلاوات وأخيراً فإن تقييم الإداريات لنظام الحوافز المتبع بالكلية إجمالاً كان يتركز فى إستجابة تتطبق بدرجة متوسطة وترى الباحثة ان ذلك يرجع الى عدم وجود معايير موقفة ومعلنة لتقويم الأداء وعدم وجود حوافز للأداء الجيد. وترى الباحثة ضرورة أن يتم تقييم أداء الموظفات بشكل دورى ومنظم من خلال رؤساء الأقسام على أن يكون هذا التقييم أساساً للشوَاب والتحفيز مما يترتب عليه تحسين الأداء.

نلاحظ من الجدول السابق أن أعلى فقرة ترتيباً بالنسبة لتقييم الإداريات لنظام الحوافز كانت الفقرة (٤) والتي تنص على "ألتقى النشاء من رئيسى لمتابعة أدائى فى العمل" بوزن نسبي ٧٩,٤٧ ومتوسط حسابى ٣,٩٧ وإنحراف معيارى ١,٢٠ وبدرجة تطبيق متوسطة وترى الباحثة ان ذلك ربما يعود الى اهتمام إدارة الكلية بالدورات التدريبية الخاصة بالاتصال الفعال بين الرئيس بالمعلم والموظف والحث على الاهتمام بالعلاقات الانسانية ودعم أسلوب الفاهم بين الموظفات، وأن أدنى فقرة فى الترتيب كانت الفقرة (٣) والتي تنص على "يوجد تناسب بين مقدار العمل الذى أقوم به وراتبى الشهرى" بدرجة تطبيق أقل من المتوسط مما يدل على شعور الإداريات بأنهن يقمن بعمل يستحق راتب أكثر من راتبهن الشهرى وربما يرجع ذلك لعدم وجود

جدول (١٣) يوضح تقييم الإداريات لنظم ووسائل التقييم بالكلية موضحا التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة وكذلك ترتيبها

| الترتيب | درجة التطبيق | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط | مجموع الإستجابات | الفقرة |
|---------|--------------------|--------------|-------------------|---------|------------------|--|
| ٥ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٥,٢٦ | ١,٢٥ | ٣,٢٦ | ١٢٤ | ١. يتم تقييم أداء القيادات الإدارية والموظفات بالكلية بمعايير دقيقة موقفة ومعلنة |
| ١ | تطبيق بدرجة شديدة | ٨٥,٢٦ | ٠,٥٩ | ٤,٢٦ | ١٦٢ | ٢. أشعر بالرضا عن أسلوب الرقابة الذى يتبعه رئيسى لمتابعة أدائى لعملى |
| ١ | تطبيق بدرجة شديدة | ٨٥,٢٦ | ٠,٨٢ | ٤,٢٦ | ١٦٢ | ٣. أسلوب ضبط الحضور والانصراف للموظفين جيد. |
| ٣ | تطبيق بدرجة شديدة | ٨٠,٥٣ | ١,٠٤ | ٤,٠٣ | ١٥٣ | ٤. تتاح لى الفرصة للإطلاع على نتائج تقييم أدائى |
| ٤ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٠,٥٣ | ١,٢١ | ٣,٥٣ | ١٣٤ | ٥. تعمل الكلية باستمرار على متابعة تحقيق أهداف العمل بواسطة تقارير دورية |
| ٦ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٤,٢١ | ١,١٥ | ٣,٢١ | ١٢٢ | ٦. توضح سياسة الكلية إجراءات التظلم والإجراءات التأديبية المتعلقة بالموظفين |
| | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٥,١٨ | ١,١٣ | ٣,٧٦ | ٨٥٧ | الإجمالى |

للعمل أو عدم توضيح قيادات الكلية للخطوات المتبعة للتظلم من قبل الموظفة وما هى الإجراءات التأديبية وعدم الاعلان عن هذه الاجراءات، وتلفت نظرنا هذه النتيجة الى ضرورة توضيح إجراءات التظلم والإجراءات التأديبية المتعلقة بالموظفين لضمان الشفافية فى العمل وهذا ما أوضحه (موسى على الشرفاوى، ٢٠٠٣، ٢٥)، (Kelly, Hodqkinson, 2007) "أن من أهداف الجودة توفير المعلومات ووضوحها لدى جميع العاملين. وكذلك إعلان معايير تقييم الإداريات حتى تكون واضحة وتتوفر الشفافية فى التقييم"

نلاحظ من الجدول السابق أن أعلى فقتين ترتيباً بالنسبة لتقييم الإداريات لنظم ووسائل التقييم بالكلية كانت الفقرة (٢) والتي تنص على "أشعر بالرضا عن أسلوب الرقابة الذى يتبعه رئيسى لمتابعة أدائى لعملى" بوزن نسبي ٨٥,٢٦ ومتوسط حسابى ٤,٢٦ وإنحراف معيارى ٠,٥٩ بدرجة تطبيق شديدة والفقرة (٣) والتي تنص على "أسلوب ضبط الحضور والأنصراف للموظفين جيد"، وأن أدنى فقرة فى الترتيب كانت الفقرة (٦) والتي تنص على "توضح سياسة الكلية إجراءات التظلم والإجراءات التأديبية المتعلقة بالموظفين" وربما يرجع ذلك الى عدم اطلاع الموظفات على اللائحة المنظمة

جدول (١٤) يوضح تقييم الإداريات لبيئة العمل بالكلية موضحا التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة وكذلك ترتيبها

| الترتيب | درجة التطبيق | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط | مجموع الإستجابات | الفقرة |
|---------|--------------------|--------------|-------------------|---------|------------------|---|
| ٥ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٢,١١ | ١,٣٨ | ٣,٠٨ | ١١٧ | ١. أشعر بالرضا عن مظهر مكتبى |
| ٦ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧١,٥٨ | ١,٢١ | ٣,٥٨ | ١٣٦ | ٢. التهوية والأضاءة فى مكان عملى جيدة |
| ١ | تطبيق بدرجة شديدة | ٨٢,١١ | ٠,٧٥ | ٤,١١ | ١٥٦ | ٣. توفر الكلية حاسبات آلية وبرمجيات تتناسب مع طبيعة العمل الإدارى |
| ٢ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٤,٧٤ | ٠,٩٩ | ٣,٧٤ | ١٤٢ | ٤. تتوفر وسائل الأمن والسلامة فى مكان عملى. |
| ٧ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٢,١١ | ١,٠٥ | ٣,١١ | ١١٨ | ٥. العناية الصحية المقدمة للموظفين فى الجامعة متميزة. |
| ٣ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٢,٦٣ | ٠,٧٠ | ٣,٦٣ | ١٨٣ | ٦. توفر الكلية أنظمة تقنية معلومات فعالة فى خدمة الإداريين وأداء مهامهم |
| ٣ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٢,٦٣ | ٠,٩٣ | ٣,٦٣ | ١٣٨ | ٧. تتعامل الإدارة بإيجابية مع شكاوى الموظفين |
| | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٢,٥٦ | ١,٠٨ | ٣,٥٥ | ٩٤٥ | الإجمالى |

٨٢,١١ ومتوسط حسابى ٤,١١ وإنحراف معيارى ٠,٧٥ ودرجة تطبيق شديدة ويرجع ذلك الى اهتمام إدارة الكلية باستخدام التقنية الحديثة فى العمل وان كل موظفة يخصص لها حاسب ألى وتهتم الكلية باقامة دورات تعليم الحاسب الالى لجميع الموظفات، وأن أدنى فقرة فى الترتيب كانت الفقرة (٥)

نلاحظ من الجدول السابق أن تقييم الإداريات لبيئة العمل بالكلية إجمالاً كان يتركز فى إستجابة تتطبق بدرجة متوسطة وأن أعلى فقرة ترتيباً بالنسبة لتقييم الإداريات لبيئة العمل بالكلية كانت الفقرة (٣) والتي تنص على "توفر الكلية حاسبات آلية وبرمجيات تتناسب مع طبيعة العمل الإدارى" بوزن نسبي

تقيمين للعناية الصحية المقدمة لهن، والحاجة إلى كوادرنسائية متخصصة في جميع التخصصات الطبية وكذلك عدم مناسبة مواعيد العمل بمؤسسات الرعاية الطبية ومواعيد العمل الرسمية للموظفات.

والتي تنص على "العناية الصحية المقدمة للموظفين في الجامعة متميزة" وربما يرجع ذلك لبعيد مقر الخدمات الصحية بالجامعة عن مقر عمل الموظفات بالكليّة مما يعوق حضورهن لمتابعة الحالة فيؤثر ذلك سلباً على

٣. تقييم الطالبات للخدمات التي تقدمها كلية التربية في ضوء معايير الجودة الشاملة:

جدول (١٥) يوضح تقييم الطالبات لخدمات شؤون الطالبات والتسجيل موضحة التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة وكذلك ترتيبها

| الترتيب | درجة التطبيق | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط | مجموع الاستجابات | الفقرة |
|---------|--------------------|--------------|-------------------|---------|------------------|---|
| ١ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٥,١ | ١,٠٨ | ٣,٧٥ | ٩٥٧ | ١. يوجد دليل مرشد للطالبة يوضح الأنظمة واللوائح ونظام الدراسة بالكليّة |
| ٢ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧١,٣ | ١,٣٤ | ٣,٥٦ | ٩٠٩ | ٢. يتم استخراج البطاقة الجامعية في زمن مناسب |
| ٣ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٨,٦ | ١,٢٦ | ٣,٤٣ | ٨٧٥ | ٣. وجدت تعاون من قبل الموظفين في شؤون الطالبات لحل المشاكل التي واجهتني لإستكمال تسجيل المقررات. |
| ٤ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٣,٩ | ١,٣١ | ٣,٧٠ | ٩٤٣ | ٤. تم إعلامي من قبل عمادة القبول والتسجيل بمواعيد تسجيل المواد والحذف والإضافة وتغيير الشعب وفق الإجراءات النظامية. |
| ٥ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٤,٢ | ١,٣٣ | ٣,٢١ | ٨١٨ | ٥. توجد آليات معلنة للتعامل مع نظمات الطالبات حول نتائج الإمتحانات |
| | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٠,٦ | ٣,٧٦ | ٣,٥٣ | ٤٥٠٢ | الإجمالي |

التدريس وترى الباحثة ضرورة إهتمام شؤون الطالبات بتوضيح آليات التعامل مع النظمات وإعلانها للطالبات وهذا ما أوضحه كل من (موسى على الشراوي، ٢٠٠٣، ٢٥)، (Kelly, Hodqinson, 2007, 82) أنه من أهداف الجودة توفير المعلومات ووضوحها لدى جميع منسوبي الجامعة. وأخيراً فإن تقييم الطالبات لخدمات شؤون الطالبات والتسجيل إجمالاً كان يتركز في إستجابة تطبيق بدرجة متوسطة وتدل هذه النتيجة عن الرضا النسبي للطالبات عن الخدمات التي تقدمها شؤون الطالبات والتسجيل، وجودة هذه الخدمات

نلاحظ من الجدول السابق أن أعلى فقرة ترتيباً بالنسبة لتقييم الطالبات لخدمات شؤون الطالبات والتسجيل كانت الفقرة (١) والتي تنص على "يوجد دليل مرشد للطالبة يوضح الأنظمة واللوائح ونظام الدراسة بالكليّة" بوزن نسبي ٧٥,١ ومتوسط حسابي ٣,٧٥ وانحراف معياري ١,٠٨ بدرجة تطبيق متوسطة. وأن أدنى فقرة في الترتيب كانت الفقرة (٥) والتي تنص على "توجد آليات معلنة للتعامل مع نظمات الطالبات حول نتائج الإمتحانات" وترى الباحثة ان هذه النتيجة ترجع الى عدم وجود الية معلنة بالكليّة خاصة بنظمات الطالبات، بالإضافة الى أن المرشدين الأكاديميين بالكليّة لا يوضحون للطالبات اجراءات النظم اعتقاداً أن نظم الطالبة يسى لعضو هيئة

جدول (١٦) يوضح تقييم الطالبات للخدمات الثقافية والاجتماعية والصحية بالكليّة موضحة التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة وكذلك ترتيبها

| الترتيب | درجة التطبيق | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط | مجموع الاستجابات | الفقرة |
|---------|--------------------|--------------|-------------------|---------|------------------|---|
| ٨ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦١,٣ | ١,٢٧ | ٣,٠٥ | ٧٨٢ | ١. تتوفر أجهزة الحاسوب للطالبات |
| ٦ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٨,٥ | ١,١٣ | ٣,٤٢ | ٨٧٣ | ٢. توفر الكلية وسائل انتقال مناسبة للطالبات |
| ١ | تطبيق بدرجة شديدة | ٨٢,٨ | ١,٠٢ | ٤,١٤ | ١٠٥٦ | ٣. تتيح الكلية فرصة المشاركة في الأنشطة المختلفة لجميع الطالبات |
| ٩ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦١,١ | ١,٢٧ | ٣,٠٧ | ٧٧٩ | ٤. تتوفر أساليب التحفيز والمكافآت المادية والمعنوية للمتفوقين مثل: الهدايا- المبالغ المالية- الشاء- لوحات الشرف |
| ١٠ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٠,٥ | ١,١٢ | ٣,٠٢ | ٧٧١ | ٥. توفر الدعم الفني لمساعدة الطالبات المستخدمات لتقنيات المعلومات والاتصالات |
| ٧ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٤,٩ | ١,٣٩ | ٣,٢٤ | ٨٢٧ | ٦. موقع الكافيتريات مناسب للطالبات |
| ٢ | تطبيق بدرجة شديدة | ٨٠,٧ | ١,١٢ | ٣,٠٢ | ١٠٢٩ | ٧. تتلاءم مواعيد عمل الكافيتريات مع الطالبات |
| ٤ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٤,٥١ | ١,١٢ | ٣,٧٣ | ٩٥٠ | ٨. تنقسم محتويات الكافيتريات (طعام- شراب) بالنظافة. |
| ٣ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٥,٢٩ | ١,١٥ | ٤,٠٤ | ٩٦٠ | ٩. يتوافر بالكليّة مركز طبي لتقديم الخدمات الصحية للطالبات |
| ٥ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٢,٢٤ | ١,١١ | ٣,٦١ | ٩٢١ | ١٠. يتسم أداء العاملين في المركز الطبي بالكفاءة في تقديم الرعاية الصحية للطالبات |
| | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٠,١٨ | ٣,٧١ | ٣,٥٢ | ٨٩٤٨ | الإجمالي |

الترتيب كانت الفقرة (٥) والتي تنص على "توفر الدعم الفني لمساعدة الطالبات المستخدمات لتقنيات المعلومات والاتصالات" وربما يرجع ذلك الى ان عدد الموظفات بوحدة الدعم الفني لا يتجاوز ثلاثة فقط ويتركز عملهن مع الوحدات الادارية والاقسام الأكاديمية فقط ونرى من هذه النتيجة ضرورة الإهتمام بالتقنية الحديثة بالكليّة وهذا ما أكد عليه كل من المصانغ، والحجيلان، والعمر (٢٠٠٢) في دراستهم عن نظام إعداد المعلم بالملكة العربية السعودية من ضرورة توظيف التقنية الحديثة في زيادة فاعلية برامج إعداد المعلم، وأخيراً فإن تقييم الطالبات للخدمات الثقافية والاجتماعية والصحية بالكليّة إجمالاً كان يتركز في إستجابة تطبيق بدرجة متوسطة وتدل هذه

النتيجة عن الرضا النسبي للطالبات عن هذه الخدمات بالكليّة

جدول (١٧) يوضح تقييم الطالبات لجودة المباني وكفايتها بالكليّة موضحة التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة وكذلك ترتيبها

| الترتيب | درجة التطبيق | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط | مجموع الاستجابات | الفقرة |
|---------|----------------------------|--------------|-------------------|---------|------------------|---|
| ٦ | تطبيق بدرجة أقل من المتوسط | ٥٧,١٠ | ١,٢٩ | ٢,٨٥ | ٧٢٨ | ١. تتوفر المرافق الملائمة لممارسة الشعائر الدينية |
| ١ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٥,١٤ | ١,٢٣ | ٣,٧٦ | ٩٥٨ | ٢. عدد دورات المياه في الكلية كاف |
| ٥ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٠,٧٨ | ١,٢٣ | ٣,٠٤ | ٧٧٥ | ٣. تتوفر مرافق كافية للإجتماعات الخاصة بين هيئة التدريس والطالبات |

| الترتيب | درجة التطبيق | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط | مجموع الإستجابات | الفقرة |
|---------|--------------------|--------------|-------------------|---------|------------------|--|
| ٢ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٠,٢٠ | ١,٢١ | ٣,٥١ | ٨٩٥ | ٤. تتوفر بالكلية الأماكن والتجهيزات المناسبة للمناشط المختلفة الثقافية والاجتماعية والفنية |
| ٣ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٣,٦١ | ١,٢٥ | ٣,١٨ | ٨١١ | ٥. تعتبر قاعات التدريس كافية من حيث السعة والإضاءة |
| ٤ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٢,٣٥ | ١,١٦ | ٣,١٢ | ٧٩٥ | ٦. المرافق بالكلية تلبى متطلبات الصحة والسلامة من حيث توافر عوامل الأمان والنظافة |
| | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٤,٨٦ | ٢,٥٦ | ٣,٢٣ | ٤٩٦٢ | الإجمالي |

رياض الأطفال يصلين بالطرقات والفقرة (٣) والتي تنص على "تتوافر مرافق كافية للإجتماعات الخاصة بين هيئة التدريس والطالبات" حيث لا توجد قاعة مناسبة لعقد الإجتماعات بين الطالبات وهيئة التدريس مما يدل على وجوب الإهتمام بمباني الكلية وتجهيز حجرات الدراسة وورش العمل والمصلى الخاص بالطالبات والكافتيريا ودورات المياه وأخيرا فإن تقييم الطالبات لجودة المباني وكفايتها بالكلية إجمالاً كان يتركز في إستجابة تطبيق بدرجة متوسطة

نلاحظ من الجدول السابق أن أعلى فقرة ترتيباً بالنسبة لتقييم الطالبات لجودة المباني وكفايتها بالكلية كانت الفقرة (٢) والتي تنص على "عدد دورات المياه في الكلية كاف" بوزن نسبي ٧٥,١٤ ومتوسط حسابي ٣,٧٦ وانحراف معياري ١,٢٣ بدرجة تطبيق متوسطة ويرجع ذلك لوجود دورتين مياة كبيرتين بكل دور بمبنى الكلية وهو عدد كافي للطالبات، وأدنى فقرتين في الترتيب كانت الفقرة (١) والتي تنص على "تتوافر المرافق الملائمة لممارسة الشعائر الدينية" بوزن نسبي ٥٧,١٠ وبدرجة تطبيق أقل من المتوسط حيث أن المصلى الموجود بالكلية صغير جدا وغير مناسب مما يجعل طالبات

جدول (١٨) يوضح تقييم الطالبات لمصادر التعلم المتاحة بالكلية موضحة التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة وكذلك ترتيبها

| الترتيب | درجة التطبيق | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط | مجموع الإستجابات | الفقرة |
|---------|----------------------------|--------------|-------------------|---------|------------------|--|
| ٢ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٢,٦ | ١,١٣ | ٣,٦٣ | ٩٢٥ | ١. توجد أنظمة واضحة لإستعارة وإعادة الكتب للمكتبة |
| ٣ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧١,٦ | ١,٠٤ | ٣,٥٧ | ٩١١ | ٢. يتم تصنيف الكتب والوريات بالمكتبة بطريقة واضحة |
| ٤ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٥,٥ | ١,٢٤ | ٣,٢٧ | ٨٣٥ | ٣. تقدم الكلية دورات تدريبية للطلاب الجدد لضمان الإستخدام الكفء للبرمجيات وأنظمة الجامعة الإلكترونية وتعريفهن بالأنظمة |
| ١ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٧,٦ | ٠,٩٨ | ٣,٨٨ | ٩٨٩ | ٤. يوجد مكتب تدريب ميداني بالقسم يجيب على جميع إستفسارات الطالبات |
| ٦ | تطبيق بدرجة أقل من المتوسط | ٥٧,٠ | ١,٣٨ | ٢,٨٥ | ٧٢٧ | ٥. تتخلق إدارة الكلية مناخ إيجابي يشعر فيه الطالبات بمشاركتهن في صنع القرار |
| ٧ | تطبيق بدرجة أقل من المتوسط | ٥٥,٨ | ١,٢٧ | ٢,٧٩ | ٧١١ | ٦. تتوفر موارد التعلم الإلكترونية الحديثة بصورة مرضية |
| ٥ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٣,٤ | ١,٢٦ | ٣,١٧ | ٨٠٨ | ٧. أرى أن مصادر التعلم المتاحة لي على موقع الجامعة جيدة |
| | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٦,١٧ | ٣,٦٦ | ٣,٤٣ | ٥٩٠٦ | الإجمالي |

ذلك يرجع الى أن المجلس الاستشاري الخاص بالطالبات ما زال في مراحل تفعيله الأولى وكثير من طالبات القسم لا يعلمن عنه شيئا وأنه مازال في حاجة الى مزيد من الاهتمام والدعاية له بين الطالبات وهذا ما أكدته دراسة برهان وريزا (Borahan & Reza, 2002) أن من ضمن معايير الجودة مشاركة الطلاب وكذلك دراسة نصر الدين (٢٠٠٨) والتي أسفرت عن أن أهم معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية وجود درجة عالية من المركزية في إتخاذ القرارات الجامعية ثم جاءت في الترتيب الأخير الفقرة (٦) والتي تنص على "تتوفر موارد التعلم الإلكترونية الحديثة بصورة مرضية" بوزن نسبي ٥٧,١٠ وبدرجة تطبيق أقل من المتوسط مما يدل على وجود قصور في توفير الموارد التعليمية الحديثة وترجع هذه النتيجة الى عدم وجود قاعات مزودة بالتقنية الحديثة ولا يوجد سوى معمل حاسب واحد غير مجهز ومتهالك ومكتبة الكلية لا يوجد بها اجهزة حاسوب مخصصة للطالبات وهذا ما أكد عليه كل من الصانع، والحجيلان، والعمر (٢٠٠٢) في دراستهم عن نظام إعداد المعلم بالملكة العربية السعودية من

نلاحظ من الجدول السابق أن أعلى فقرة ترتيباً بالنسبة لتقييم الطالبات لمصادر التعلم المتاحة بالكلية كانت الفقرة (٤) والتي تنص على "يوجد مكتب تدريب ميداني بالقسم يجيب على جميع إستفسارات الطالبات" بوزن نسبي ٧٧,٦ ومتوسط حسابي ٣,٨٨ وانحراف معياري ٠,٩٨ بدرجة تطبيق متوسطة وترى الباحثة ان هذه النتيجة ترجع الى انشاء وحدة تدريب ميداني بقسم رياض الأطفال مسئول عنها عضو هيئة تدريس ومجموعة من الاداريات وهن جميعا مهتمتين بكل ما يخص التدريب الميداني وكل ما يخص استفسارات الطالبات، وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة سميرة الغالي (٢٠٠٧) حيث قامت بدراسة مشكلات تحقيق الجودة الشاملة في برامج إعداد معلمات التعليم العام بكليات التربية للبنات بالباحة حيث توصلت الى وجود قصورا كبيرا في برنامج التربية الميدانية سواء كان من قبل الطالبات أو المشرفات أو أعضاء هيئة التدريس أو إدارات المدارس أو إدارات الكليات، وأن أدنى فقرتين في الترتيب كانت الفقرة (٥) والتي تنص على "تتخلق إدارة الكلية مناخ إيجابي يشعر فيه الطالبات بمشاركتهن في صنع القرار" بوزن نسبي ٥٧,٠ وبدرجة تطبيق أقل من المتوسط وترى الباحثة أن

ضرورة توظيف التقنية الحديثة في زيادة فاعلية برامج إعداد المعلم.

جدول (١٩) يوضح تقييم الطالبات لأساليب التعلم والتعليم المتبعة من أعضاء هيئة التدريس موضحة التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة وكذلك ترتيبها

| الترتيب | درجة التطبيق | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط | مجموع الإستجابات | الفقرة |
|---------|----------------------------|--------------|-------------------|---------|------------------|---|
| ٧ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٥,٦١ | ٠,٩٧ | ٣,٧٨ | ٩٦٤ | ١. يوفر أعضاء هيئة التدريس مناخ تعليمي يسمح بحرية التعبير والمناقشة |
| ٤ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٩,٥٣ | ١,٠٢ | ٣,٩٨ | ١٠١٤ | ٢. يوزع أعضاء هيئة التدريس الملف الدراسي الخاص بكل مقرر في بداية العام الدراسي. |
| ١٠ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٢,٣٩ | ١,٣١ | ٣,٦٢ | ٩٢٣ | ٣. يضع أعضاء هيئة التدريس نسخاً من المراجع المقررة في مكتبة الكلية. |
| ١ | تطبيق بدرجة شديدة | ٩٠,٤٣ | ٠,٧١ | ٤,٥٢ | ١١٥٣ | ٤. ينوح عضو التدريس أسئلة الامتحانات مثل: مقال، موضوعية، شفهية. |
| ٢ | تطبيق بدرجة شديدة | ٨٨,٥٥ | ٠,٧٤ | ٤,٤٣ | ١١٢٩ | ٥. لدى هيئة التدريس بالكلية معرفة كبيرة بمتوى المقررات التي يدرسونها |
| ٥ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٨,٥١ | ١,١٤ | ٣,٩٣ | ١٠٠١ | ٦. يتوافر المرجع العلمي في بداية الفصل الدراسي. |
| ٣ | تطبيق بدرجة شديدة | ٨٠,٦٣ | ٠,٨٣ | ٤,٠٣ | ١٠٢٨ | ٧. يمتلك معظم أعضاء هيئة التدريس القدرة على إيصال المادة العلمية |
| ٦ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٧,٢٥ | ١,٢٤ | ٣,٨٦ | ٩٨٥ | ٨. أشعر أن أعضاء هيئة التدريس غير متحمسين لما يقومون بتدريسه |
| ٩ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٢,٨٦ | ١,٢٤ | ٣,٦٤ | ٩٢٩ | ٩. هيئة التدريس بالكلية عادلون في معاملتهم للطالبات |
| ١٣ | تطبيق بدرجة أقل من المتوسط | ٥٩,٢٢ | ١,٤٤ | ٢,٩٦ | ٧٥٥ | ١٠. تم إعلانا من قبل أعضاء هيئة التدريس برسالة الكلية |

| الترتيب | درجة التطبيق | الوزن النسبي | الإحتراف المعياري | المتوسط | مجموع الإستجابات | الفقرة |
|---------|-------------------|--------------|-------------------|---------|------------------|---|
| ٧ | تطبق بدرجة متوسطة | ٧٥,٦١ | ١,١٢ | ٣,٧٨ | ٩٦٤ | ١١. يتم تقييمي من قبل أعضاء هيئة التدريس بناء على معايير واضحة |
| ١٢ | تطبق بدرجة متوسطة | ٦٨,٧٨ | ١,٥٠ | ٣,٤٤ | ٨٧٧ | ١٢. أشعر أن الآراء التي أضعها في إستبيانات المقررات تساهم في تحسين جودة العملية التعليمية |
| ١١ | تطبق بدرجة متوسطة | ٧٠,٥ | ١,٢٠ | ٣,٥٣ | ٨٩٩ | ١٣. أشعر بالرضا عن حياتي التعليمية في هذه الكلية |
| | تطبق بدرجة متوسطة | ٧٦,١ | ٣,٤٦ | ٣,٥١ | ١٢٦٢١ | الإجمالي |

نلاحظ من الجدول السابق أن أعلى فقرتين في الترتيب بالنسبة لتقييم الطالبات لأساليب التعلم والتعليم المتبعة من أعضاء هيئة التدريس كانت الفقرة (٤) والتي تنص على "ينوع عضو التدريس أسئلة الإمتحانات مثل: مقالته، موضوعية، شفوية" بوزن نسبي ٩٠,٤٣ ومتوسط حسابي ٤,٥٢ وإحتراف معياري ٠,٧١ بدرجة تطبيق شديدة وترى الباحثة ان هذه النتيجة ترجع الى حرص عضوات هيئة التدريس بالقسم على مراعاة معايير الجودة في تصميم أسئلة الاختبار، ثم الفقرة (٥) والتي تنص على "لدى هيئة التدريس بالكلية معرفة كبيرة بمحتوى المقررات التي يدرسونها" بوزن نسبي ٨٨,٥٥ بدرجة تطبيق شديدة، وأن أدنى فقرتين في الترتيب كانت الفقرة (١٠) والتي تنص على "تم إعلامنا من قبل أعضاء هيئة التدريس برسالة

جول (٢٠) يوضح تقييم الطالبات لخدمات الإرشاد الأكاديمي موضحة التكرارات والمتوسطات والإحترافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة وكذلك ترتيبها

| الترتيب | درجة التطبيق | الوزن النسبي | الإحتراف المعياري | المتوسط | مجموع الإستجابات | الفقرة |
|---------|-------------------|--------------|-------------------|---------|------------------|--|
| ٢ | تطبق بدرجة شديدة | ٨٣,٧٦ | ٠,٩٤ | ٤,١٩ | ١٠٦٨ | ١. يشارك أعضاء هيئة التدريس في الإشراف على الأنشطة الطلابية |
| ١ | تطبق بدرجة شديدة | ٨٤,٠٠ | ٠,٩٧ | ٤,٢٠ | ١٠٧١ | ٢. يتقبل أعضاء هيئة التدريس استفسارات وتساؤلات الطالبات خلال ساعات الإرشاد الأكاديمي |
| ٤ | تطبق بدرجة متوسطة | ٧٥,٥٣ | ١,١٩ | ٣,٧٨ | ٩٦٣ | ٣. يساعدي المرشد الأكاديمي في تسجيل المقررات المناسبة. |
| ٣ | تطبق بدرجة شديدة | ٨٣,١٤ | ٠,٩٨ | ٤,١٦ | ١٠٦٠ | ٤. يتواجد المرشد الأكاديمي خلال الساعات المكتيبة المخصصة للإرشاد الأكاديمي. |
| ٥ | تطبق بدرجة متوسطة | ٦٩,٤٩ | ١,٣٩ | ٣,٤٧ | ٨٨٦ | ٥. وجدت تشجيعا من مرشدي الأكاديمي لتطوير أفكارى وتوجهاتى في مجال تخصصي |
| | تطبق بدرجة متوسطة | ٧٩,١٨ | ٣,٧٦ | ٣,٥٣ | ٥٠٤٨ | الإجمالي |

لتطوير أفكارى وتوجهاتى في مجال تخصصي" بدرجة تطبيق متوسطة وربما يرجع ذلك الى أن معظم أعضاء هيئة التدريس ينظرون لعملية الإرشاد الأكاديمي على أنها مسألة روتينية خاصة بالجدول والاختبارات فقط لذا يجب تنظيم دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس لتجديد مفهوم الإرشاد الأكاديمي لديهن وأخيرا فأن تقييم الطالبات لخدمات الإرشاد الأكاديمي إجمالاً كان يتركز في إستجابة تطبيق بدرجة متوسطة.

نلاحظ من الجدول السابق أن أعلى فقرة ترتيباً بالنسبة لتقييم الطالبات لخدمات الإرشاد الأكاديمي كانت الفقرة (٢) والتي تنص على "يقبل أعضاء هيئة التدريس استفسارات وتساؤلات الطالبات خلال ساعات الإرشاد الأكاديمي" بوزن نسبي ٨٤,٠٠ ومتوسط حسابي ٤,٢٠ وإحتراف معياري ٠,٩٧ بدرجة تطبيق شديدة وترى الباحثة ان هذه النتيجة ترجع الى أنه تم نشر ثقافة الإرشاد الأكاديمي بالكلية على أنه من أهم مدخلات منظومة التعليم الجامعي فهو حلقة الوصل المهمة نحو توجيه الطلبة لتحقيق أفضل أداء وتكليف كل عضوة هيئة تدريس بالإرشاد الأكاديمي لمستوى دراسي تكون مسؤولة عنه مسؤولة كاملة لذا تكون مسؤولة عن الإجابة على جميع استفسارات وتساؤلات الطالبات بهذا المستوى، وأن أدنى فقرة في الترتيب كانت الفقرة (٥) والتي تنص على "وجدت تشجيعاً من مرشدي الأكاديمي

عرض ومناقشة نتائج التساؤل الثاني والذي ينص على ما مدى تحقيق أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة القصيم لمعايير الجودة الشاملة؟، حيث تم حساب النتائج لإستبانة "واقع أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة القصيم في ضوء معايير الجودة الشاملة" للإستبانة ككل ثم للأبعاد الفرعية للإستبانة.

جدول (٢١) يوضح واقع أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في ضوء معايير الجودة الشاملة

| الوزن النسبي | لا ينطبق بدرجة شديدة | | لا ينطبق | | ينطبق بدرجة أقل من المتوسط | | ينطبق بدرجة متوسطة | | ينطبق بدرجة شديدة | | البيد |
|--------------|----------------------|-------|----------|-------|----------------------------|-------|--------------------|-------|-------------------|-------|------------------------------|
| | النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | |
| ٧٥,٠ | ٨,٨ | ١١٩ | ٨,٨ | ١٢٠ | ١٧,٤ | ٢٣٧ | ٢٨,٧ | ٣٩٠ | ٣٦,٣ | ٤٩٤ | جودة أداء أعضاء هيئة التدريس |

مؤسسات التعليم العالي. وسوف نقوم فيما يلي بعرض ومناقشة النتائج الخاصة بالأبعاد الفرعية للإستبانة حتى نستطيع الوقوف على جوانب القصور للتمكن من وضع التصور الخاص بمحاولة التغلب عليها من أجل الإرتقاء بالعملية التعليمية.

نلاحظ أن الإستجابة على جودة أداء أعضاء هيئة التدريس تتركز في إستجابة تطبيق بدرجة متوسطة بوزن نسبي ٧٥,٠ وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة كل من (عبدالله إدريس، وأحمد إبراهيم، والأختر، ٢٠١٢) والتي توصلت الى أن هناك وعى لدى أعضاء هيئة التدريس بمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في

جدول (٢٢) واقع أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في البحث العلمي موضحة التكرارات والمتوسطات والإحترافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة وكذلك ترتيبها

| الترتيب | درجة التطبيق | الوزن النسبي | الإحتراف المعياري | المتوسط | مجموع الإستجابات | الفقرة |
|---------|----------------|--------------|-------------------|---------|------------------|--|
| ٣ | أقل من المتوسط | ٥٦,٠٠ | ١,١٢ | ٢,٨٠ | ١١٢ | ١. أتعاون مع أعضاء هيئة التدريس في عمل بعض الأبحاث المشتركة أحيانا |
| ٤ | أقل من المتوسط | ٥٤,٠٠ | ١,١٩ | ٢,٧٠ | ١٠٨ | ٢. أشترك في بعض المؤتمرات بأبحاثي |
| ١ | متوسطة | ٦٨,٠٠ | ١,٢٢ | ٣,٤٠ | ١٣٦ | ٣. أقوم بإعداد أبحاثاً علمية مبتكرة في مجال تخصصي |
| ٢ | متوسطة | ٦٧,٥٠ | ١,٣٠ | ٣,٣٨ | ١٣٥ | ٤. استخدم نتائج أبحاثي في تطوير العملية التعليمية |
| | متوسطة | ٦١,٣٨ | ١,٠٧ | ٣,١١ | ٤٩١ | الإجمالي |

الأكاديمي وكذلك دراسة على (سعید المهنكر، ٢٠١٠) أكدت على ضرورة الاهتمام بالبحث العلمي والإنتاج المعرفي ودفع القطاع الخاص للمشاركة في تمويله والإستفادة من نتائجه وكذلك دراسة (سعید العضاضی، ٢٠١٣) التي أبرزت المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم بضعف الدعم المالي للأبحاث العلمية. وكذلك دراسة (مضاوی الشعلان وسهام كعكي، ٢٠١٤) التي أكدت أن من أهم آليات دعم تمكين الأداء الجامعي تحفيز البحوث التقييمية التي تحقق جودة الأداء لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات وإقامة الورش والمحاضرات والندوات التوجيهية. وأخيراً فإن تقييم واقع أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في البحث العلمي إجمالاً كان يتركز في إستجابة تطبق بدرجة متوسطة وهذا يدل على أن مجال البحث العلمي بالكلية مازال في حاجة إلى مزيد من الإهتمام وربما يعزو ذلك إلى كثرة الأعباء التدريسية المكلف بها عضو هيئة التدريس بالإضافة إلى الأعمال الإدارية وأعمال الجودة مما يجعله لا يجد متسع من الوقت لإجراء البحوث العلمية.

جدول (٢٣) واقع أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في مجال خدمة المجتمع موضحاً التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة وكذلك ترتيبها

| الترتيب | درجة التطبيق | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط | مجموع الإستجابات | الفقرة |
|---------|----------------|--------------|-------------------|---------|------------------|---|
| ٣ | أقل من المتوسط | ٥٩,٥ | ١,٣٥ | ٢,٩٨ | ١١٩ | ١. أقدم إستشارات علمية لافراد المجتمع ومؤسساته |
| ٧ | أقل من المتوسط | ٤٥,٥ | ١,٢٦ | ٢,٢٨ | ٩١ | ٢. أقدم دورات لتوعية أفراد المجتمع في مجال تخصصي |
| ٤ | أقل من المتوسط | ٥٢,٥ | ١,٢٠ | ٢,٣٣ | ١٠٥ | ٣. أساهم في المشروعات الإجتماعية. |
| ٩ | أقل من المتوسط | ٤٠,٥ | ١,١٧ | ٢,٠٣ | ٨١ | ٤. لدى إسهام في الترجمة ونقل المعرفة إلى العربية |
| ٨ | أقل من المتوسط | ٤٥,٠ | ٠,٩٧ | ٣,٧٣ | ١٤٩ | ٥. اتواصل بفعالية بمؤسسات المجتمع التي تحتاج لخدمات الكلية |
| ٢ | متوسط | ٦٣,٥ | ٠,٩٧ | ٣,١٨ | ١٢٧ | ٦. أقوم بتوجيه طالبات الكلية لإستثمار أوقات فراغهن في خدمة المجتمع |
| ٥ | أقل من المتوسط | ٥٢,٠ | ٠,٩٧ | ٣,٤٠ | ١٣٦ | ٧. أرى عدم وضوح مفهوم خدمة المجتمع لدى كعضو هيئة تدريس |
| ١ | متوسط | ٧٢,٥ | ١,٠٧ | ٣,٣٣ | ١٤٥ | ٨. أشجع إنجازات جميع الطالبات في مجال خدمة المجتمع وأساندها دون تمييز |
| ٦ | أقل من المتوسط | ٤٨,٠ | ١,٥١ | ٢,٤٠ | ٩٦ | ٩. أقدم خطتي لخدمة المجتمع بشكل سنوي لرئيس القسم |
| | أقل من المتوسط | ٥٣,٢ | ١,١٢ | ٢,٩٣ | ١٠٤٥ | الإجمالي |

المتوسط ويدل ذلك على ضعف تواصل أعضاء هيئة التدريس بالكلية بمؤسسات المجتمع وأخيراً فإن تقييم واقع أداء أعضاء هيئة التدريس في مجال خدمة المجتمع بكلية التربية إجمالاً كان يتركز في إستجابة تطبق بدرجة أقل من المتوسط ويدل ذلك على ضعف مشاركة أعضاء هيئة التدريس في مجال خدمة المجتمع وتدعونا هذه النتيجة إلى توجيه مزيد من الإهتمام بمشاركة الأعضاء في خدمة المجتمع لما لها من أثر إيجابي على جميع مؤسسات المجتمع وهذا ما أكدته دراسة (يحيى الحفظي، ٢٠٠٩) بضرورة الإهتمام بخدمة المجتمع كهدف من أهداف الجامعة للحصول على الإعتماد الأكاديمي. ونرى أن دراسة كل من (نصر الدين، ٢٠٠٨) و(محمد الحربي، ٢٠٠٩) أرجعت معوقات تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية إلى ضعف مستوى التنسيق مع مؤسسات المجتمع المحلي وخاصة ما يتعلق بتوفير احتياجاته من القوى العاملة المؤهلة، وضعف سعي الجامعات لإيجاد فرص عمل لخرجيها.

ونرى الباحثة أن ضعف مشاركة أعضاء هيئة التدريس في مجال خدمة المجتمع يرجع إلى كثرة الأعباء الإدارية بجانب الأعباء التدريسية المكلف بها عضو هيئة التدريس، مما يؤدي إلى عدم وجود الوقت لخدمة المجتمع بالإضافة إلى عدم ارتباط خدمة المجتمع بتقييم الأداء الوظيفي، بالإضافة لعدم وجود حوافز مادية أو معنوية للمشاركة في خدمة المجتمع، كما أن هناك أسباب ترجع للكلية وهي عدم وجود عقود شراكة مع المؤسسات والمراكز والجمعيات التي تعنى بخدمة المجتمع فضلاً عن عدم وضع الآليات مناسبة بالقسم لرصد احتياجات المجتمع وتقديم الخدمات والأنشطة المجتمعية في ضوءها.

جدول (٢٤) واقع أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في ممارستهم لأساليب التعلم موضحاً التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة وكذلك ترتيبها

| الترتيب | درجة التطبيق | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط | مجموع الإستجابات | الفقرة |
|---------|------------------|--------------|-------------------|---------|------------------|--|
| ٦ | تطبق بدرجة شديدة | ٨٢,٥ | ٠,٨١ | ٤,١٣ | ١٦٥ | ١. ا طرح أسئلة مفتوحة ومتشعبة وأقوم بتيسير المناقشة لإثراء تفكير الطالبات |
| ٣ | تطبق بدرجة شديدة | ٨٨,٥ | ٠,٥٤ | ٤,٤٣ | ١٧٧ | ٢. اسمح للطالبات بإبداء آرائهن بحرية في بعض القضايا التي يتم طرحها من خلال المقرر الدراسي. |
| ٥ | تطبق بدرجة شديدة | ٨٧,٥ | ٠,٧٣ | ٤,٣٨ | ١٧٥ | ٣. أتناقش مع الطالبات الملف التعليمي للمقرر |

نلاحظ من الجدول السابق أن أعلى فقرة ترتيباً بالنسبة لتقييم واقع أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في البحث العلمي كانت الفقرة (٣) والتي تنص على "أقوم بإعداد أبحاثاً علمية مبتكرة في مجال تخصصي" بوزن نسبي ٦٨,٠٠ ومتوسط حسابي ٣,٤٠ وإنحراف معياري ١,٢٢ بدرجة تطبيق متوسطة وأن أدنى فقرة في الترتيب كانت الفقرة (٢) والتي تنص على "أشترك في بعض المؤتمرات بأبحاثي" بدرجة تطبيق أقل من المتوسط مما يدل على ضعف مشاركة الأعضاء في المؤتمرات وتلقتها عبارة "أحياناً أتعاون مع أعضاء هيئة التدريس في عمل بعض الأبحاث المشتركة" مما يدل على عدم إقبال الأعضاء على العمل الجماعي والإشتراك في الأبحاث العلمية وميلهم للأبحاث الفردية وربما يعزو ذلك إلى عدم إقبال الاعضاء على العمل الجماعي مما قد يشير إلى أنها قد تكون سمه عامه في الوطن العربي، وأنه يجب تحفيز الأعضاء على إعداد البحوث العلمية بالدعم المادي والتقدير المعنوي وتحفيزهم على المشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية وهذا ما أكدته دراسة (يحيى الحفظي، ٢٠٠٩) بضرورة الإهتمام بالبحث العلمي كهدف من أهداف الجامعة للحصول على الإعتماد

جدول (٢٣) واقع أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في مجال خدمة المجتمع موضحاً التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة وكذلك ترتيبها

نلاحظ من الجدول السابق أن أعلى فقرة ترتيباً بالنسبة لتقييم واقع أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في مجال خدمة المجتمع كانت الفقرة (٨) والتي تنص على "أشجع إنجازات جميع الطالبات في مجال خدمة المجتمع وأساندها دون تمييز" بوزن نسبي ٧٢,٥ ومتوسط حسابي ٣,٦٣ وإنحراف مع معياري ١,٠٧ بدرجة تطبيق متوسطة ثم تلتها في الترتيب المتقدم الفقرة (٦) والتي تنص على "أقوم بتوجيه طالبات الكلية لإستثمار أوقات فراغهن في خدمة المجتمع" بدرجة تطبيق متوسطة مما يدل على أن أعضاء هيئة التدريس بالكلية يقومون بالفعل بتشجيع الطالبات على خدمة مجتمعهن وترى الباحثة أن ذلك يرجع إلى إيمان أعضاء هيئة التدريس بأن الجامعة لم تعد مكاناً لدراسة مجموعة من المقررات الدراسية تنتقل الطالبات باجتيازها من فرقة دراسية إلى فرقة دراسية أعلى فحسب، بل تغير هذا المفهوم تغييراً جذرياً، فأصبحت الجامعة مؤسسة تعليمية تلتحق بها الطالبة لتتحقق النمو الكامل في جميع جوانب شخصيتها، وأن أدنى فقرة في الترتيب كانت الفقرة (٣) والتي تنص على "لدى إسهام في الترجمة ونقل المعرفة إلى العربية" بدرجة إستجابة أقل من المتوسط ويوضح ذلك ضعف ترجمة المراجع العلمية إلى اللغة العربية من قبل أعضاء هيئة التدريس حتى يتسنى إستفادة المجتمع بهذه الكتب وربما يعود ذلك إلى شعور أعضاء هيئة التدريس بعدم الاحتياج للكتب المترجمة في تخصصاتهم أو أنهم يميلون إلى تأليف الكتب العلمية أكثر من الترجمة، ثم تلتها في الترتيب المتأخر الفقرة (٥) "أتواصل بفعالية بمؤسسات المجتمع التي تحتاج لخدمات الكلية" بوزن نسبي ٤٥,٠ ومتوسط حسابي ٣,٧٣ وإنحراف معياري ٠,٩٧ وبدرجة إستجابة أقل من

| الترتيب | درجة التطبيق | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط | مجموع الاستجابات | الفقرة |
|---------|--------------------|--------------|-------------------|---------|------------------|---|
| ٢ | تطبيق بدرجة شديدة | ٩١,٠ | ٠,٥٠ | ٤,٥٥ | ١٨٢ | ٤. أكلف الطالبات ببعض الأنشطة التعليمية المرتبطة بالمقرر الدراسي. |
| ٤ | تطبيق بدرجة شديدة | ٨٨,٠ | ٠,٨٣ | ٤,٤٠ | ١٧٦ | ٥. أشجع طالباتي على استخدام مصادر المعلومات التي تنتجها الكلية لدعم أغراض التعلم والتعليم في الكلية |
| ١٠ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٨,٥ | ١,٠٦ | ٣,٩٣ | ١٥٧ | ٦. أصمم أنشطة تعليمية تنتج استخدام إستراتيجيات تعليمية متنوعة مثل التعلم التعاوني |
| ٩ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٩,٠ | ١,٠٥ | ٣,٩٥ | ١٥٨ | ٧. أتبع إجراءات فعالة لضمان أن الأعمال المقدمة من الطالبات من أنتاجهن شخصيا |
| ٨ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٩,٥٠ | ٠,٩٩ | ٣,٩٨ | ١٥٩ | ٨. أتبع أحدث التطورات في مادتي العلمية. |
| ٧ | تطبيق بدرجة شديدة | ٨١,٥٠ | ٠,٩٦ | ٤,٠٨ | ١٦٣ | ٩. أحرص على إعداد ملف تعليمي (بورتفوليو) يتضمن الأهداف والمحتوى والأنشطة |
| ١ | تطبيق بدرجة شديدة | ٩٣,٠ | ٠,٥٣ | ٤,٦٥ | ١٨٦ | ١٠. أستخدم أساليب وأدوات متنوعة لتقدير مدى تحصيل الطالبات وفهمهم. |
| | تطبيق بدرجة شديدة | ٨٤,٩ | ٤,٣٣ | ٠,٠٠ | ١٦٩٨ | الإجمالي |

نلاحظ من الجدول السابق أن أعلى فقرة ترتيبيا بالنسبة لتقييم واقع أداء أعضاء هيئة التدريس في ممارستهم لأساليب التعلم كانت الفقرة (١٠) والتي تنص على "استخدم أساليب وأدوات متنوعة لتقدير مدى تحصيل الطالبات وفهمهم" بوزن نسبي ٩٣,٠ ومتوسط حسابي ٤,٦٥ وانحراف معياري ٠,٥٣ بدرجة تطبيق شديدة وهذا يدل على إهتمام أعضاء هيئة التدريس بتحصيل الطالبات واستخدامهم لأساليب تعلم وأساليب تقييم فعالة مع الطالبات ثم تلتها في الترتيب المتقدم الفقرة (٤) والتي تنص على "أكلف الطالبات ببعض الأنشطة التعليمية المرتبطة بالمقرر الدراسي" بدرجة تطبيق شديدة وأن أدنى فقرة في الترتيب كانت الفقرة (٦) والتي تنص على "أصمم أنشطة تعليمية تنتج استخدام إستراتيجيات تعليمية متنوعة مثل التعلم التعاوني بدرجة تطبيق متوسطة"، وترى الباحثة أن استخدام التعلم التعاوني ليس من الأنماط المعتادة في التعليم العربي الذي بحث دائما على التسابق لتحقيق الأنا والتنافس بين الطالبات وللأسف أعضاء هيئة التدريس أنفسهم يتسمون بنفس الفكر إلا قليلاً منهم. ولذلك لا يعد التعلم التعاوني من الأنماط

جدول (٢٥) واقع أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في الجوانب الإدارية والتنموية المهنية موضحا التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة وكذلك ترتيبها

| الترتيب | درجة التطبيق | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط | مجموع الاستجابات | الفقرة |
|---------|-------------------|--------------|-------------------|---------|------------------|--|
| ٤ | تطبيق بدرجة شديدة | ٩٠,٥ | ٠,٥٩ | ٤,٥٣ | ١٨١ | ١. أمتلك مهارات التقييم الذاتي |
| ١٠ | تطبيق بدرجة شديدة | ٨٥,٠ | ٠,٧٧ | ٤,٢٥ | ١٧٠ | ٢. أتبع النوات والمحاضرات بالكلية |
| ٥ | تطبيق بدرجة شديدة | ٩٠,٠ | ٠,٦٣ | ٤,٤٨ | ١٧٩ | ٣. أحترم القوانين واللوائح الجامعية |
| ١ | تطبيق بدرجة شديدة | ٩٣,٠ | ٠,٤٨ | ٤,٦٥ | ١٨٦ | ٤. ألتم بالقيم السائدة في المجتمع أثناء عملي |
| ٢ | تطبيق بدرجة شديدة | ٩١,٥ | ٠,٤٩ | ٤,٥٨ | ١٨٣ | ٥. أرى أنني أمتلك مهارات الإرشاد الأكاديمي للطالبات |
| ٧ | تطبيق بدرجة شديدة | ٨٨,٥ | ٠,٨٩ | ٤,٢٥ | ١٧٠ | ٦. أحرص على المشاركة في الأنشطة اللاصفية بالكلية |
| ١١ | تطبيق بدرجة شديدة | ٨٢,٥ | ١,٠٩ | ٤,١٠ | ١٦٤ | ٧. ألتم بتقديم تقارير دورية للقسم للمساهمة في تحقيق أهداف الجودة |
| ٨ | تطبيق بدرجة شديدة | ٨٧,٥ | ٠,٨٥ | ٤,٢٣ | ١٦٩ | ٨. قمت بالإطلاع على رسالة الكلية |
| ٦ | تطبيق بدرجة شديدة | ٨٩,٥ | ٠,٧٧ | ٤,٤٨ | ١٧٩ | ٩. أنهيت من أعمال التصحيح في الوقت المحدد |
| ٢ | تطبيق بدرجة شديدة | ٩١,٥ | ٠,٥٩ | ٤,٥٨ | ١٨٣ | ١٠. أمتلك مهارات المتابعة والتقييم |
| ٩ | تطبيق بدرجة شديدة | ٨٧,٠ | ٠,٧٩ | ٤,٣٥ | ١٧٤ | ١١. أشارك في الدورات العلمية |
| | تطبيق بدرجة شديدة | ٨٨,٨ | ٠,٥٩ | ٤,٥٣ | ١٩٥٣ | الإجمالي |

نلاحظ من الجدول السابق أن أعلى فقرة ترتيبيا بالنسبة لتقييم واقع أداء أعضاء هيئة التدريس في الجوانب الإدارية والتنموية المهنية كانت الفقرة (٤) والتي تنص على "ألتم بالقيم السائدة في المجتمع أثناء عملي" وبوزن نسبي ٩٣,٠ ومتوسط حسابي ٤,٦٥ وانحراف معياري ٠,٤٨ بدرجة تطبيق شديدة، وترى الباحثة أن أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية يقدمون القدوة لطالبتهم وأفراد المجتمع في سلوكياتهم ويلتزمون بقيم المجتمع وخاصة ان قيم المجتمع تتماشى مع القيم الاسلامية التي يقدها أعضاء هيئة التدريس بالكلية. ثم تلتها في الترتيب المتقدم الفقرة (٥) والتي تنص على "أرى أنني أمتلك مهارات الإرشاد الأكاديمي للطالبات" وتغزو الباحثة هذه النتيجة إلى زيادة اهتمام الجامعة بالإرشاد الأكاديمي في الكليات، وأصبح على سلم اهتمام الجامعة من حيث الإعداد والتنفيذ والمتابعة والإشراف والتقييم. مما أدى إلى التزام العضو بواجباته الإرشادية نتيجة الوعي بأهمية هذه العملية في إنجاح عمله وكذلك مسؤوليته المباشرة أمام رئيس قسمه عن المستويات الدراسية المكلف بها، أيضا وجود نظام متابعة وإشراف جديدين من وحدات الإرشاد الأكاديمي بالأقسام التعليمية أدى إلى تفعيل دور المرشدين

عرض ومناقشة نتائج التساؤل الثالث والذي ينص على هل توجد فروق في تقييم أعضاء هيئة التدريس لمدى تحقيق معايير الجودة الشاملة في كلية التربية ترجع لاختلاف التخصص أو اختلاف الدرجة العلمية؟
جدول (٢٦) يوضح الفروق في تقييم أعضاء هيئة التدريس لمدى تحقيق معايير الجودة الشاملة في كلية التربية تبعا لاختلاف التخصص

| التخصص | العدد | المتوسط | الانحراف المعياري |
|----------------------|-------|----------|-------------------|
| علم النفس | ٧ | ١٨٢,٢٨٥٧ | ٢٨,١٩٤٠٦ |
| أصول التربية | ٧ | ٢١٢,١٤٢٩ | ١٦,٢٢١٦٨ |
| المناهج وطرق التدريس | ٦ | ٢٥٠,٣٣٢٣ | ٢٥,٣٤٢٩٨ |

جدول (٢٧) يوضح الفروق في تقييم أعضاء هيئة التدريس لمدى تحقيق معايير الجودة الشاملة تبعاً لاختلاف الدرجة العلمية

| الدرجة العلمية | العدد | المتوسط | الانحراف المعياري |
|----------------|-------------|----------------|-------------------|
| أستاذ مشارك | ١ | ٢٢٢ | |
| أستاذ مساعد | ٣٥ | ٢٠١,١٤٢٩ | ٢٥,٥٧١٢٩ |
| محاضر | ٤ | ١٩١,٧٥ | ٤٩,٠٥٣٥٤ |
| الاجمالي | ٤٠ | ٢٠٠,٧٢٥ | ٢٧,٨٤٢٠٣ |
| مجموع المبرعات | درجة الحرية | متوسط المبرعات | (ف) الدالة |
| بين المجموعات | ٢ | ٣٩٠,٤٧ | ٠,٦١٦ |
| داخل المجموعات | ٣٧ | ٧٩٥,٩٧٤ | |
| الاجمالي | ٣٩ | ٣,٢٣١,٩٧٥ | |

يلاحظ من الجدول السابق عدم وجود فروق في تقييم أعضاء هيئة التدريس لمدى تحقيق معايير الجودة الشاملة في كلية التربية ترجع لاختلاف الدرجة العلمية وانفقت هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة (معزوز جابر علاونه، ٢٠٠٤) ودراسة (أمانى عبدالنواب صالح، ٢٠١٣) التي توصلت الى أنه ليس هناك فروق دالة إحصائياً بين أفراد العينة تعزى الى التخصص في التعرف على واقع جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية بجامعة الملك سلمان بن عبدالعزيز.

العمل بالكلية تعزى الى الدرجة العلمية لعضو هيئة التدريس.

٢٢ عرض ومناقشة نتائج التساؤل الرابع والذي ينص على ما مدى تحقيق أداء الإداريين بكلية التربية جامعة القصيم لمعايير الجودة الشاملة؟

جدول (٢٨) يوضح تقييم الإداريات لأدائهن في العمل موضحة التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة وكذلك ترتيبها

| الترتيب | درجة التطبيق | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط | مجموع الاستجابات | الفقرة |
|---------|--------------------|--------------|-------------------|---------|------------------|--|
| ٣ | تطبيق بدرجة شديدة | ٨٦,٣ | ٠,٥٧ | ٤,٣٢ | ١٦٤ | ١. يتم أداء العمل الوظيفي بروح من التعاون وعمل الفريق |
| ٤ | تطبيق بدرجة شديدة | ٨٥,٨ | ١,٠٧ | ٤,٢٩ | ١٦٣ | ٢. أشرت في الأنشطة التي تنظمها إدارتي |
| ٦ | تطبيق بدرجة شديدة | ٨٣,٢ | ٠,٧١ | ٤,١٦ | ١٥٨ | ٣. توجد علاقة تكامل بين إدارتي وباقي الإدارات بالكلية والجامعة |
| ١ | تطبيق بدرجة شديدة | ٩٠,٠ | ٠,٦٠ | ٤,٥٠ | ١٧١ | ٤. أتعامل مع جمهور المتعاملين مع الإدارة بطريقة جيدة |
| ٥ | تطبيق بدرجة شديدة | ٨٥,٣ | ٠,٩٦ | ٤,٦٦ | ١٦٢ | ٥. أستخدم الحاسب الآلي في عملي وفقاً للتعليمات الإدارية |
| ٧ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٢,٤ | ٠,٦٧ | ٣,٦٣ | ١٣٨ | ٦. أحدد المواعيد التي تحول دون تحقيق عملي وأسعى للتغلب عليها |
| ٨ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧١,٦ | ٠,٥٩ | ٣,٥٨ | ١٣٦ | ٧. ابتكر طرق جديدة لتحسين أدائي الوظيفي |
| ١٠ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٠,٥ | ٠,٥٠ | ٣,٥٣ | ١٣٤ | ٨. أطلع على كل ما هو جديد في مجال عملي |
| ٢ | تطبيق بدرجة شديدة | ٨٩,٥ | ٠,٦٠ | ٤,٤٧ | ١٧٠ | ٩. أتزم بجميع الضوابط المهنية الخاصة بوظيفتي |
| ٨ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧١,٦ | ٠,٤٨ | ٣,٦٣ | ١٣٨ | ١٠. أعرف الأساليب العلمية لإدارة الوقت |
| | تطبيق بدرجة شديدة | ٨٠,٦ | ٠,٧٩ | ٤,٠٤ | ١٥٣٤ | الاجمالي |

متخصصة للموظفات الإداريات لتطوير مهارتهن وكفاءتهن المهنية وتوظيف المستحدثات في الإدارة، ومن هنا نتضح لنا جوانب القصور التي يجب الإهتمام بها للوصول لأداء متميز للإداريات حيث يجب الإهتمام بالدورات التدريبية للإداريات لمساعدتهن على معرفة ما هو جديد في مجال عملهن وكيفية ابتكار طرق جديدة لتحسين العمل وما هي الأساليب الحديثة في إدارة الوقت. وهذا الذي أكد عليه كل من (موسى الشرفاوي، ٢٠٠٣، ٢٥)، (Kelly, Hodqkinson, 2007, 82) من ضرورة تنظيم برامج التدريب المستمر لتحسين الجودة وتنمية العديد من المهارات لدى العاملين مثل مهارة حل المشكلات وغيرها، وأخيراً فإن تقييم الإداريات لأدائهن في العمل إجمالاً كان يتركز في إستجابة تطبيق درجة شديدة مما يدل ان أداء الإداريات في مستوى متقدم بشرط الإهتمام ببعض نقاط القصور.

٢٣ عرض ومناقشة نتائج التساؤل الخامس والذي ينص على ما مدى توافر معايير الجودة الشاملة لدى طالبات كلية التربية جامعة القصيم؟

جدول (٢٩) يوضح واقع أداء الطالبات بكلية التربية في ضوء معايير الجودة الشاملة

| الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | لا ينطبق بدرجة شديدة | لا ينطبق | | ينطبق بدرجة متوسطة | | ينطبق بدرجة شديدة | | البعد | | |
|--------------|-------------------|-----------------|----------------------|----------|--------|--------------------|--------|-------------------|--------|-------|------|------|
| | | | | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة | | | |
| ٧٩,٣ | ١,١٠ | ٣,٩٧ | ٦,٤ | ٢٢٨ | ١,٣ | ٤٨ | ١٩٤ | ٦٩٢ | ٣٥,٠ | ١٢٥٠ | ٣٧,٩ | ١٣٥٢ |

التعلم المعرفية ومهارة تخطيط الوقت لتحقيق جودة الطالب الجامعي كعنصر أساسي من عناصر الجودة وسوف نقوم فيما يلي بعرض ومناقشة النتائج الخاصة بالأبعاد الفرعية للبعد الرئيسي حتى نستطيع الوقوف على جوانب القصور لوضع التصور الخاص بمحاولة التغلب عليها من أجل الإرتقاء بالعملية التعليمية.

| التخصص | العدد | المتوسط | الانحراف المعياري |
|----------------|-------------|----------------|-------------------|
| التربية الخاصة | ٥ | ٢٠٥,٦ | ٣٤,٧٧٤٩٩ |
| تقنيات التعليم | ٤ | ٢٠٣,٢٥ | ٣٥,٧٨٠٥٨ |
| الاجمالي | ٤٠ | ٢٠٠,٧٢٥ | |
| مجموع المبرعات | درجة الحرية | متوسط المبرعات | (ف) الدالة |
| بين المجموعات | ٥ | ٧١٥,٩٣٦ | ٠,٩١٣ |
| داخل المجموعات | ٣٤ | ٧٨٣,٨٩١ | |
| الاجمالي | ٣٩ | ٣,٠٢٣١,٩٧٥ | |

يلاحظ من الجدول السابق عدم وجود فروق في تقييم أعضاء هيئة التدريس لمدى تحقيق معايير الجودة الشاملة في كلية التربية ترجع لاختلاف التخصص وانفقت هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة (معزوز جابر علاونه، ٢٠٠٤) ودراسة (أمانى عبدالنواب صالح، ٢٠١٣) التي توصلت الى أنه ليس هناك فروق دالة إحصائياً بين أفراد العينة تعزى الى التخصص في التعرف على واقع جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية بجامعة الملك سلمان بن عبدالعزيز.

نلاحظ من الجدول السابق أن أعلى فقرة ترتيبياً بالنسبة لتقييم الإداريات لأدائهن في العمل كانت الفقرة (٤) والتي تنص على "أتعامل مع جمهور المتعاملين مع الإدارة بطريقة جيدة" بوزن نسبي ٩٠,٠ ومتوسط حسابي ٤,٥٠ وإنحراف معياري ٠,٦٠ بدرجة تطبيق شديدة مما يدل على أن الإداريات يتعاملن مع جمهور المتعاملين مع الإدارة بطريقة لائقة ولديهن التزام بالضوابط المهنية وأن أدنى فقرة في الترتيب كانت الفقرة (٨) والتي تنص على "أطلع على ما هو جديد في مجال عملي" بدرجة تطبيق متوسطة ثم تلتها الفقرة (٧) والتي تنص على "ابتكر طرق جديدة لتحسين أدائي الوظيفي" ثم تلتها في الترتيب الأخير الفقرة (١٠) والتي تنص على "أعرف الأساليب العلمية لإدارة الوقت" بدرجة تطبيق متوسطة وترى الباحثة ان ذلك يرجع الى ندرة الدورات التدريبية المتخصصة لجميع الفئات الوظيفية الإدارية التي تحفزهن للاطلاع على ما هو جديد في مجال عملهن وأنه ما زال الجهاز الإداري في حاجة الى تبنى دورات تدريبية

٢٤ عرض ومناقشة نتائج التساؤل الخامس والذي ينص على ما مدى توافر معايير الجودة الشاملة لدى طالبات كلية التربية جامعة القصيم؟

جدول (٢٩) يوضح واقع أداء الطالبات بكلية التربية في ضوء معايير الجودة الشاملة

| الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | لا ينطبق بدرجة شديدة | لا ينطبق | | ينطبق بدرجة متوسطة | | ينطبق بدرجة شديدة | | البعد | | |
|--------------|-------------------|-----------------|----------------------|----------|--------|--------------------|--------|-------------------|--------|-------|------|------|
| | | | | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة | | | |
| ٧٩,٣ | ١,١٠ | ٣,٩٧ | ٦,٤ | ٢٢٨ | ١,٣ | ٤٨ | ١٩٤ | ٦٩٢ | ٣٥,٠ | ١٢٥٠ | ٣٧,٩ | ١٣٥٢ |

نلاحظ من الجدول السابق أن إستجابة إجابة الطالبات للمهارات الشخصية والأساسية تتركز في تطبيق بدرجة متوسطة بوزن نسبي ٧٩,٣ ومتوسط حسابي ٣,٩٧ وإنحراف معياري ١,١٠، وهذا ما أكدته دراسة (Tirado, Francisco, 2011) على أهمية إكساب الطلاب المهارات الإجتماعية وإستراتيجيات

جدول (٣٠) يوضح قدرة الطالبة على تنمية قدراتها ومهاراتها ذاتياً موضحاً التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة وكذلك ترتيبها

| الترتيب | درجة التطبيق | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط | مجموع الاستجابات | الفقرة |
|---------|-------------------|--------------|-------------------|---------|------------------|--|
| ٥ | تطبق بدرجة متوسطة | ٧٩,٥ | ١,٠٦ | ٣,٩٨ | ١٠١٤ | ١. أستطيع تقديم العروض المرئية |
| ٨ | تطبق بدرجة متوسطة | ٦٢,٣ | ١,٤٥ | ٣,١١ | ٧٩٤ | ٢. أحرص على تعلم أحد اللغات الأجنبية |
| ١ | تطبق بدرجة شديدة | ٩٠,٤ | ٠,٦٧ | ٤,٥٢ | ١١٥٢ | ٣. اكتسبت العديد من أخلاقيات مهنتي المستقبلية |
| ٧ | تطبق بدرجة متوسطة | ٦٢,٥ | ١,٢٤ | ٣,١٣ | ٧٩٧ | ٤. أحرص على حضور الندوات الثقافية والعلمية التي تقام بالكلية |
| ٢ | تطبق بدرجة شديدة | ٨٨,١ | ٠,٩٢ | ٤,٤١ | ١١٢٤ | ٥. تعلمت العمل ضمن فريق عمل |
| ٣ | تطبق بدرجة شديدة | ٨٤,٠٠ | ١,٠٧ | ٤,٢٠ | ١٠٧١ | ٦. أرغب في مواصلة التعلم بعد الحصول على الدرجة الجامعية الأولى |
| ٦ | تطبق بدرجة متوسطة | ٦٣,٨٤ | ١,٣٤ | ٣,١٩ | ٨١٤ | ٧. أشارك بالكلية في نشاطات خدمة المجتمع |
| ٤ | تطبق بدرجة شديدة | ٨٢,٢٠ | ٠,٩١ | ٤,١١ | ١٠٤٨ | ٨. أتمتع بدرجة جيدة من المهارة في استخدام الحاسب الآلي |
| | تطبق بدرجة متوسطة | ٧٦,٦١ | ١,٢٤ | ٣,٨٣ | ٧٨٤٤ | الإجمالي |

هدفت إلى إشراك أرباب العمل في تطبيق معايير ضمان الجودة بالجامعات البريطانية، وكان أبرز المعايير التي ركز عليها أرباب العمل مهارات الخريجين الشخصية كمهارة الإتصال ومهارة صنع القرار. وأن أدنى فقرة في الترتيب كانت الفقرة (٢) والتي تنص على "أحرص على تعلم أحد اللغات الأجنبية" وقد يرجع ذلك إلى قلة الاهتمام بدراسة اللغات الأجنبية وعدم إدراك مدى أهميتها بشكل كاف لدى طالبات الأقسام الإنسانية، ثم تلتها عبارة "أحرص على حضور الندوات الثقافية والعلمية التي تقام بالكلية" بدرجة تطبيق متوسطة وترى الباحثة أن ذلك يعزو إلى أن المقررات الدراسية تكتظ بالمناهج النظرية والعملية الكثيرة مما يترتب عليه طول فترات المحاضرات وعدم رغبة الطالبات في حضور هذه الندوات لانشغالهم بمحاضرات النظرى والعمل. وتوضح هذه النتيجة ضرورة حث الطالبات على تعلم إحدى اللغات الأجنبية وخاصة الطالبات اللاتي يرغبن في إكمال الدراسات العليا، وكذلك حثهن على حضور الندوات العلمية والثقافية وتخصيص حوافز لتشجيع الطالبات على ذلك وأخيراً فإن تقييم قدرة الطالبة على تنمية قدراتها ومهاراتها ذاتياً إجمالاً كان يتركز في إستجابة تطبق بدرجة متوسطة بوزن نسبي ٧٦,٦١.

جدول (٣١) يوضح إجابة الطالبة التعامل مع المعلومات موضحاً التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة وكذلك ترتيبها

| الترتيب | درجة التطبيق | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط | مجموع الاستجابات | الفقرة |
|---------|-------------------|--------------|-------------------|---------|------------------|--|
| ٤ | تطبق بدرجة شديدة | ٨٤,٣ | ٠,٧٦ | ٤,٢٢ | ١٠٧٥ | ١. أتمكن من جمع المعلومات اللازمة لهيف معين وأعرف وسائل جمعها. |
| ٦ | تطبق بدرجة متوسطة | ٧٥,٦ | ١,٠١ | ٣,٧٨ | ٩٦٤ | ٢. أحلل المعلومات في ضوء أسس علمية وأصنفها حسب الغرض منها. |
| ٢ | تطبق بدرجة شديدة | ٨٥,٤ | ٠,٧٢ | ٤,٢٧ | ١٠٩٠ | ٣. لدى القدرة على إستخدام ما لدى من معلومات في حل المشكلات |
| ١ | تطبق بدرجة شديدة | ٨٦,٣ | ٠,٧٦ | ٤,٣٢ | ١١٠١ | ٤. أستطيع التوصل إلى المعرفة من مصادرها المختلفة |
| ٣ | تطبق بدرجة شديدة | ٨٤,٧ | ٠,٨٣ | ٤,٢٤ | ١٠٨١ | ٥. نتيج لي المقررات الدراسية فرصة زيادة المعلومات. |
| ٥ | تطبق بدرجة شديدة | ٨١,١ | ٠,٧٩ | ٤,٠٦ | ١٠٣٥ | ٦. أستطيع دعم آرائى بالأدلة. |
| | تطبق بدرجة شديدة | ٨٢,٩ | ٠,٨٤ | ٤,١٥ | ٦٣٤٦ | الإجمالي |

كمقرر عملي تجمع فيه الطالبة المعلومات وتحللها لتحسين مستوى الطالبة ويؤكد (ستانلي جوردون، ١٩٩٥) Stanley أن أهم مؤشرات الجودة والأداء هي مستوى الخريج الجامعي، وكذلك جيبس (1992) Gibbs) حيث عرف الجودة الشاملة في التعليم بأنها كل ما يؤدي إلى تطوير القدرات الفكرية والخيالية عند الطلبة وتحسين مستوى فهمهم وإستيعابهم ومهاراتهم وقدراتهم على إستخدام المعلومات بشكل فعال. بينما جاءت عبارة "أستطيع التوصل إلى المعرفة من مصادرها المختلفة" في مقدمة الترتيب ثم تلتها عبارة "لدى القدرة على إستخدام ما لدى من معلومات في حل المشكلات" وتوضح هذه النتيجة أن الطالبات لديهن القدرة على البحث عن المعلومات وكذلك القدرة على إستخدام تلك المعارف والمعلومات بطريقة جيدة وهذا ما أكدته دراسة كل من (موسى على الشراقوي، ٢٠٠٣، ٢٥)، (Kelly, Hodqkinson, 2007, 82) أن من أهداف الجودة تحقيق جودة المتعلم سواء في الجوانب المعرفية أو المهارة أو الأخلاقية.

نلاحظ من الجدول السابق أن أعلى فترتين ترتيباً بالنسبة لتقييم قدرة الطالبة على تنمية قدراتها ومهاراتها ذاتياً كانت الفقرة (٣) والتي تنص على "أكتسبت العديد من أخلاقيات مهنتي المستقبلية" بوزن نسبي ٩٠,٤ ومتوسط حسابي ٤,٥٢ وانحراف معياري ٠,٦٧ بدرجة تطبيق شديدة مما يدل على أن الطالبة بقسم رياض الأطفال لديها القدرة على تنمية قدراتها ومهاراتها ذاتياً ويرجع ذلك نتيجة الخبرة العملية التي تكتسبها الطالبة من خلال الاحتكاك بمعلمات ومديرات الروضات والأطفال في التدريب العملي وكذلك الخبرة التي تتعرض لها في جميع مقررات العمل بالقسم من اعداد الوسائل وتقديمها واعداد أركان الأطفال وأساليب العرض وأساليب التعامل مع الطفل كل ذلك ساهم في اكتسابها أخلاقيات المهنة وتلتها الفقرة (٥) "تعلمت العمل ضمن فريق عمل" بدرجة تطبيق شديدة ويرجع ذلك الطبيعية الخاصة بقسم رياض الأطفال التي تلزم الطالبات بأخلاقيات مهنية وتعلمهن العمل ضمن فريق من خلال التطبيق العملي في التدريب الميداني والعمل بورش العمل واعداد أركان للأطفال مما يستدعي العمل ضمن فريق عمل ويؤدي ذلك في النهاية إلى إثراء مهارات الخريجات من القسم وهذا ما أكدت عليه دراسة (Sarah Aynsley and Louise Morleyand, 2007) والتي

جدول (٣٢) يوضح معايير الجودة الشاملة التي يجب توفرها بكلية التربية جامعة القصيم؟

| الترتيب | درجة التطبيق | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط | مجموع الاستجابات | الفقرة |
|---------|--------------------------|--------------|-------------------|---------|------------------|--|
| ٢٠ | تطبق بدرجة أقل من لمتوسط | ٥٠,٢ | ٤,٣٨ | ٦,٧٨ | ٧٠٣ | ١. تقييم أعضاء هيئة التدريس لمدى مناسبة البيئة التعليمية بالكلية |
| ١٣ | تطبق بدرجة متوسطة | ٦٥,٠ | ٣,٤٦ | ٣,٥١ | ١١٧١ | ٢. تقييم أعضاء هيئة التدريس لمصادر التعلم المتاحة بالكلية |

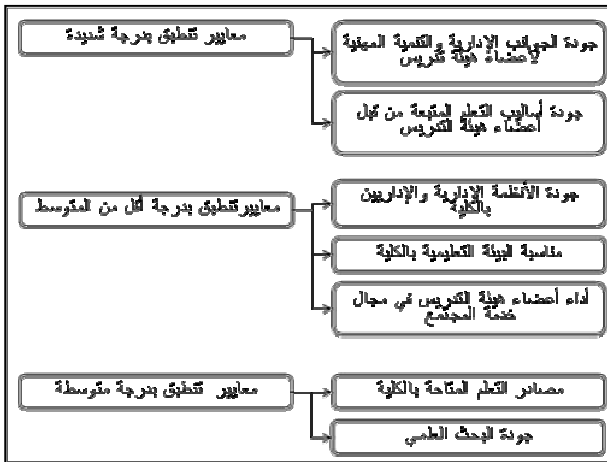
عرض ومناقشة نتائج التساؤل السادس والذي ينص على ما معايير الجودة الشاملة التي يجب توفرها بكلية التربية جامعة القصيم؟

جدول (٣٢) يوضح معايير الجودة الشاملة التي يجب توفرها بكلية التربية جامعة القصيم

| الترتيب | درجة التطبيق | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط | مجموع الاستجابات | الفقرة |
|---------|--------------------------|--------------|-------------------|---------|------------------|--|
| ٢٠ | تطبق بدرجة أقل من لمتوسط | ٥٠,٢ | ٤,٣٨ | ٦,٧٨ | ٧٠٣ | ١. تقييم أعضاء هيئة التدريس لمدى مناسبة البيئة التعليمية بالكلية |
| ١٣ | تطبق بدرجة متوسطة | ٦٥,٠ | ٣,٤٦ | ٣,٥١ | ١١٧١ | ٢. تقييم أعضاء هيئة التدريس لمصادر التعلم المتاحة بالكلية |

| الترتيب | درجة التطبيق | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط | مجموع الإستجابات | الفقرة |
|---------|---------------------------|--------------|-------------------|---------|------------------|--|
| ١٨ | تطبيق بدرجة أقل من لمتوسط | ٥٦,٥ | ١,١٧ | ٢,٩٨ | ٩٠٥ | ٣. تقييم أعضاء هيئة التدريس للأنظمة الإدارية بالكلية |
| ١٤ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٤,٨ | ١,٢٣ | ٣,٣٧ | ٨٦٢ | ٤. تقييم الإداريات لمدى توافر رؤية واضحة للعمل |
| ١٦ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٢,٥ | ١,٠٩ | ٣,١٣ | ٥٩٤ | ٥. تقييم الإداريات لخطط الكلية في تحسين مستوى أدائهن |
| ١٥ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٤,٤ | ١,٢٤ | ٣,٣١ | ٦١٢ | ٦. تقييم الإداريات لنظام الحوافز المتبع بالكلية |
| ٨ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٥,٣ | ١,١٣ | ٣,٧٦ | ٨٥٧ | ٧. تقييم الإداريات لنظم ووسائل التقييم بالكلية |
| ٩ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٢,٥٦ | ١,٠٨ | ٣,٥٥ | ٩٦٥ | ٨. تقييم الإداريات لبيئة العمل بالكلية |
| ١٠ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٠,٦ | ٣,٧٦ | ٣,٥٣ | ٤٥٠٢ | ٩. تقييم الطالبات لخدمات شؤون الطالبات والتسجيل |
| ١١ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٠,١٨ | ٣,٧١ | ٣,٥٢ | ٨٩٤٨ | ١٠. تقييم الطالبات للخدمات الثقافية والاجتماعية والصحية بالكلية |
| ١٤ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٤,٨ | ٢,٥٦ | ٣,٢٣ | ٤٩٦٢ | ١١. تقييم الطالبات لجودة المباني وكفايتها بالكلية |
| ١٢ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦٦,٢ | ٣,٦٦ | ٣,٤٣ | ٥٩٠٦ | ١٢. تقييم الطالبات لمصادر التعلم المتاحة بالكلية |
| ٧ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٦,١ | ٣,٤٦ | ٣,٥١ | ١٢٦٢١ | ١٣. تقييم الطالبات لأساليب التعلم والتعليم المتبعة من أعضاء هيئة التدريس |
| ٥ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٩,٢ | ٣,٧٦ | ٣,٥٣ | ٥٠٤٨ | ١٤. تقييم الطالبات لخدمات الإرشاد الأكاديمي |
| ١٧ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٦١,٤ | ١,٠٧ | ٣,١١ | ٤٩١ | ١٥. أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في البحث العلمي |
| ١٩ | تطبيق بدرجة أقل من لمتوسط | ٥٣,٢ | ١,١٢ | ٢,٩٣ | ٩٥٨ | ١٦. أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في مجال خدمة المجتمع |
| ٢ | تطبيق بدرجة شديدة | ٨٤,٩ | ٤,٣٣ | ٣,٥١ | ١٦٩٨ | ١٧. أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في ممارستهم لأساليب التعلم |
| ١ | تطبيق بدرجة شديدة | ٨٨,٨ | ٠,٥٩ | ٤,٥٣ | ١٩٥٣ | ١٨. أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في الجوانب الإدارية والتنمية المهنية |
| ٤ | تطبيق بدرجة شديدة | ٨٠,٦ | ٠,٧٩ | ٤,٠٤ | ١٥٣٢ | ١٩. تقييم الإداريات لأدائهن في العمل |
| ٦ | تطبيق بدرجة متوسطة | ٧٦,٦ | ١,٢٤ | ٣,٨٣ | ٧٨١٤ | ٢٠. قدرة الطالبة على تنمية قدراتها ومهاراتها ذاتياً |
| ٣ | تطبيق بدرجة شديدة | ٨٢,٩ | ٠,٨٤ | ٤,١٥ | ٦٣٤٦ | ٢١. إجابة الطالبة التعامل مع المعلومات |

القصيم: بعد استعراض الدراسة النظرية تبين من خلالها أن الجودة فلسفة تستند إلى العمل التعاوني والعمل بروح الفريق وهي فلسفة الصمود والتقدم. وهنا تجدر الإشارة الى أمر في غاية الأهمية عند التحول لتقافة الجودة الشاملة فإن جميع الأطراف يجب أن يشتركوا للعمل سوياً لتقييم الحاجات وكذلك الإشتراك والمساهمة في الوصول للقرارات التي تحقق الجودة في الكلية وتنهض بها. ولقد تمت الدراسة الميدانية بهدف تقييم أداء العناصر البشرية المكونة للعملية التعليمية من إداريات وأعضاء هيئة تدريس وطالبات بهدف الوقوف على مدى تحقق معايير الجودة بأدائهم وكذلك تقييم الخدمات وخطط التطوير التي تقدمها الكلية من أجل تحسين جودة الخدمات بالكلية ولقد توصلت إلى نتائج تشير إلى مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة وذلك على النحو التالي:



شكل (١) واقع أداء هيئة التدريس بكلية التربية وتقييمهم للخدمات التي تقدمها الكلية في ضوء معايير الجودة الشاملة

نلاحظ من الشكل السابق أن عدد المعايير التي تنطبق بدرجة شديدة (٢)، وعدد المعايير التي تنطبق بدرجة متوسطة (٢) وعدد المعايير التي تنطبق بدرجة أقل من المتوسط (٣)

تم حصر أهم معايير الجودة التي يجب توافرها بكلية التربية لضمان حسن سير العملية التعليمية ورفع مستواها وقد تم استخلاص هذه المعايير من الدراسات السابقة والمؤلفات النظرية التي تناولت موضوع الجودة وعندما تم التطبيق الميداني لمعرفة معايير الجودة التي يوجد بها قصور والتي يجب الإهتمام بها ومعالجة أوجه القصور لتحقيق مستوى عالي من الجودة، فنلاحظ من الجدول السابق أن أعلى معايير في التقييم، كانت أداء أعضاء هيئة التدريس في الجوانب الإدارية والتنمية المهنية، أداء أعضاء هيئة التدريس في ممارستهم لأساليب التعلم، إجابة الطالبة التعامل مع المعلومات، مستوى أداء الإداريات لعملهن حيث تتركز في استجابة تطبيق بدرجة شديدة، ثم تلتها أداء أعضاء هيئة التدريس في البحث العلمي، خطط الكلية في تحسين مستوى أداء الإداريات، تقييم الإداريات لنظام الحوافز المتبع بالكلية، توافر رؤية واضحة للعمل من قبل الإداريات، تقييم أعضاء هيئة التدريس لمصادر التعلم المتاحة بالكلية، تقييم الطالبات لمصادر التعلم المتاحة بالكلية، تقييم الطالبات للخدمات الثقافية والاجتماعية والصحية بالكلية، تقييم الطالبات لخدمات شؤون الطالبات والتسجيل، تقييم الإداريات لبيئة العمل بالكلية، تقييم الإداريات لنظم ووسائل التقييم بالكلية، تقييم الطالبات لأساليب التعلم والتعليم المتبعة من أعضاء هيئة التدريس، قدرة الطالبة على تنمية قدراتها ومهاراتها ذاتياً، تقييم الطالبات لخدمات الإرشاد الأكاديمي، حيث تتركز في استجابة تطبيق بدرجة متوسطة، وأن آخر ثلاث معايير في الترتيب كانت تقييم أعضاء هيئة التدريس لمدى مناسبة البيئة التعليمية بالكلية، أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في مجال خدمة المجتمع، تقييم أعضاء هيئة التدريس للأنظمة الإدارية بالكلية، حيث تتركز في استجابة تطبيق بدرجة أقل من المتوسط. وهذا يدعونا لمعرفة ودراسة أسباب هذه النتيجة وتقديم إقتراحات لتحسين البيئة التعليمية بالكلية وتحسين مصادر التعلم المتاحة بها، ومعرفة القصور في الأنظمة الإدارية والإداريين ودراسة سبل توافر خطط من قبل الكلية لتحسين مستوى أداء الإداريين بها، ومعرفة أوجه القصور بجودة البحث العلمي وسبل التغلب عليها، وكذلك طرق الإهتمام بمجال خدمة المجتمع، والإهتمام بجودة المباني وكفايتها بالكلية. وهذا ما سوف يقدمه البحث من خلال وضع تصور مقترح للتغلب على جوانب القصور التي أظهرتها نتائج البحث وكذلك سبل الرقي بجوانب القوة مما يؤدي لتطوير العملية التعليمية بكلية التربية ورفع مستوى العملية التعليمية بها.

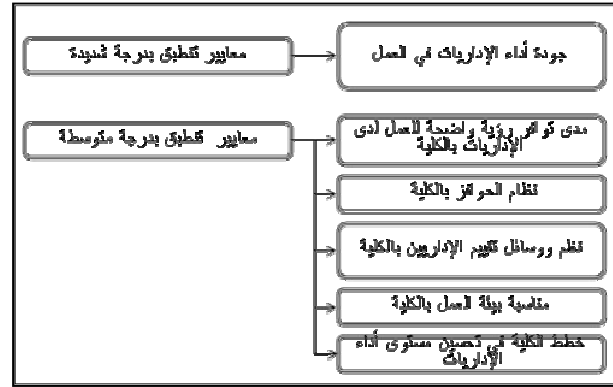
عرض ومناقشة نتائج التساؤل السابع والذي ينص على ما التصور المقترح

لتطبيق معايير الجودة الشاملة في كلية التربية جامعة القصيم؟

تصور مقترح لرفع مستوى جودة أداء العملية التعليمية في كلية التربية- جامعة

- ✘ عدم التركيز على التلقين.
- ✘ التعامل مع المادة العلمية بأساليب مختلفة وفقاً لطبيعة الموقف والمتعلمين.
- ✘ التخطيط الجيد لعملية التعليم والتمكن من مهارات التعليم والتقييم.
- ✘ وضع أنشطة تعليمية للطالبات تنمي التفكير الناقد وأساليب حل المشكلات.
- ✘ إعداد ملف تعليمي (بورتفوليو) يتضمن الأهداف والمحتوى والأنشطة.
- ✘ مناقشة الملف التعليمي للمقرر مع الطالبات.
- ✘ استخدام أساليب وأدوات متنوعة لتقدير مدى تحصيل الطالبات.
- ✘ تصميم أنشطة تعليمية تتيح استخدام إستراتيجيات تعليمية متنوعة مثل التعلم التعاوني.
- ✘ تعديل إستراتيجيات وطرق التعليم والتعلم في ضوء التغذية الراجعة (التقويم)
- ✘ استخدام التكنولوجيا لتحسين تعلم الطالبات.
- ✘ استخدام أساليب وأدوات متنوعة للتقويم.
- ✘ تشجيع الطالبات على استخدام مصادر المعلومات التي تتيحها الكلية لدعم أغراض التعلم والتعليم.
- ✘ إدراك إحتياجات الطالبات.
- ✘ المساهمة في دعم الأنشطة الطلابية فنياً وإدارياً.
- ✘ تنمية الحس الوطني والوازع الأخلاقي للطالبات
- ✘ إمتلاك مهارات التقييم الذاتي.
- ✘ التمكن من استخدام مهارات البحث العلمي
- ✘ التعاون مع أعضاء هيئة التدريس في عمل بعض الأبحاث المشتركة
- ✘ الإلتزام بأداب المهنة وأخلاقيات البحث العلمي
- ✘ الإشتراك بالأبحاث في بعض المؤتمرات.
- ✘ إعداد وتنفيذ أبحاث علمية مبتكرة
- ✘ متابعة الندوات والمحاضرات
- ✘ المشاركة في خدمة المجتمع
- ✘ تقديم دورات لتوعية أفراد المجتمع في مجال تخصص عضو هيئة التدريس
- ✘ التمكن من الجوانب والمهارات الإدارية ومهارات الإرشاد الأكاديمي
- ✘ تقديم تقارير دورية للقسم للمساهمة في تحقيق أهداف الجودة
- ٢. خطة الكلية لتحقيق جودة أداء أعضاء هيئة التدريس:
- ✘ وضع برامج لزيارات سنوية خاصة بأعضاء هيئة التدريس للجامعات المحلية والعربية والدولية. يتيح تبادل الخبرات.
- ✘ عقد ورش عمل ودورات تدريبية لمساعدة أعضاء هيئة التدريس على:
 - أ. تحسين أدائهم في استخدام طرق التدريس الحديثة.
 - ب. معرفة أسس بناء الإختبارات.
 - ج. استخدام وسائل تكنولوجيا التعليم في عرض المحاضرة.
 - د. كيفية مراعاة الفروق الفردية بين الطالبات.
- ✘ رصد مكافأة لإجادة لعضو هيئة التدريس المتميز.
- ✘ إزالة الخوف ويقصد به إبعاد الخوف من المؤسسة التعليمية أو القسم أو الإدارة والبعد عن تصيد الأخطاء بحيث يعمل كل فرد بفاعلية من أجل تحسين المؤسسة التعليمية.
- ✘ تعزيز البحث العلمي بالجامعة وتشجيع الأعضاء على المشاركة بأبحاثهم في المؤتمرات المحلية والدولية.
- ٣. إجراءات تحقيق معايير الجودة بالنسبة لأداء الإداريات:
- ✘ أداء العمل الوظيفي بروح من التعاون وعمل الفريق.

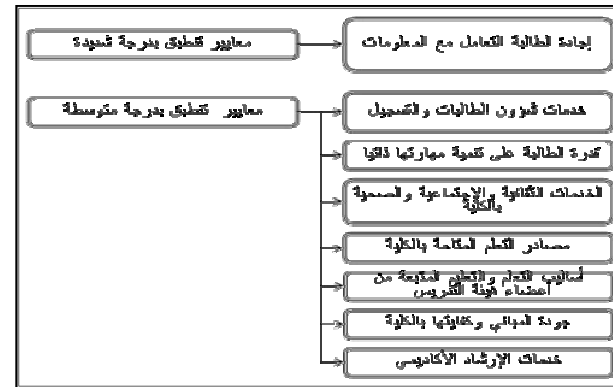
(تصور مقترح لرفع مستوى جودة العملية ...)



شكل (٢) واقع أداء عينة الدراسة من الإداريات بكلية التربية وتقييمهم للخدمات التي تقدمها الكلية في ضوء معايير الجودة الشاملة

نلاحظ من الشكل السابق أن عدد المعايير التي تطبق بدرجة شديدة (١)، وعدد المعايير التي تطبق بدرجة متوسطة (٥). شكل (٣) واقع أداء عينة الدراسة من الطالبات بكلية التربية وتقييمهم للخدمات التي تقدمها الكلية في ضوء معايير الجودة الشاملة

نلاحظ من الشكل السابق أن عدد المعايير التي تطبق بدرجة شديدة (١)، وعدد



المعايير التي تنطبق بدرجة متوسطة (٧).

ما يشير الى أن الوضع ليس سيئاً إلى درجة كبيرة وإن كان من الممكن أن يكون أفضل من خلال إستحداث طرق جديدة لتحقيق الجودة بالكلية، الأمر الذي يدعو إلى إعادة صياغة جديدة للعملية التعليمية بكلية التربية في ضوء معايير الجودة الشاملة. وهذا ما تحاول الباحثة طرحه من خلال وضع تصور مقترح لرفع مستوى جودة أداء العملية التعليمية والذي يعد إستكمالاً لعملية التقويم لعله يكون مساهمة في تحقيق جودة العملية التعليمية في كلية التربية- جامعة القصيم وقارب نجاة تصل به أعلى درجات الجودة الشاملة للتعليم فيها.

✘ أهداف التصور المقترح:

١. تحديد إجراءات عملية واضحة ومحددة من أجل تحقيق معايير الجودة.
 ٢. توفير خطة إستراتيجية للكلية لرفع مستوى أداء العملية التعليمية وتحقيق جودة عالية للتعليم بها
 ٣. توفير مستوى أداء مرتفع لجميع أعضاء هيئة التدريس والإداريات والطالبات في الكلية.
 ٤. الوصول إلى إحترام وتقدير للكلية محلياً وعالمياً.
 ٥. توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين في الكلية.
- ✘ إجراءات عملية وواضحة ومحددة من أجل تحقيق معايير الجودة:
١. إجراءات تحقيق معايير الجودة بالنسبة لأداء أعضاء هيئة التدريس.
 - ✘ التمكن من المحتوى العلمي لمجال تخصص عضو هيئة التدريس.
 - ✘ متابعة أحدث التطورات في المادة العلمية.

- ٥١ لتزويدهم بتغذية راجعة تمكن الإدارة من تحسين جودة التعليم.
- ٥٢ تتنوع أساليب التحفيز والمكافآت المادية والمعنوية للمتفوقين مثل: الهدايا- المبالغ المالية- الثناء- لوحات الشرف.
- ٥٣ تقدم الكلية دورات تدريبية للطلاب الجدد لضمان الاستخدام الكفء للبرمجيات وأنظمة الجامعة. الإلكترونية وتعريفهم بالأنظمة التي تخصصن.
- ٥٤ تخلق إدارة الكلية مناخ إيجابي يشعر فيه الطالبات بمشاركتهن في صنع القرار.
- ٥٥ توفير موارد التعلم الإلكترونية الحديثة بصورة مرضية.
- ٥٦ الإهتمام بالأراء التي تضعها الطالبة في إستبائانات المقررات لتساهم في تحسين جودة العملية التعليمية
- ٥٧ توفير الدعم الفني لمساعدة الطالبات المستخدمات لتقنيات المعلومات والاتصالات.
- ٥٨ توفير فاعات تدريسية ملائمة ومزودة بالتقنيات الحديثة لضمان أقصى استفادة للطالبات.
- ٥٩ توفير أماكن مناسبة لممارسة الأنشطة الإجتماعية والثقافية بالكلية.
- ٦٠ توفير مكتبة مزودة بأحدث المراجع ومزودة بالتقنيات الحديثة
- ٦١ خطة إستراتيجية لرفع مستوى أداء العملية التعليمية بكلية التربية- جامعة القصيم:
- ٦٢ عقد برامج تدريبية مستمرة للقيادات الإدارية العليا في كلية التربية على أن يراعى في هذه الدورات أن تكون تطبيقية وألا تقتصر على الجانب النظري.
- ٦٣ عقد ندوات ومؤتمرات علمية للقيادات الإدارية العليا في كلية التربية لإثراء خبراتهم وتزويدهم بكل ما هو حديث ومناسب لنظام التعليم بكلية التربية وينظم تطبيق الجودة الشاملة بالكلية ويتفق مع قيم المجتمع.
- ٦٤ دعم القيادة بكلية التربية للجودة.
- ٦٥ تبنى إدارة كلية التربية لنتائج البحوث التربوية المعنية بمعايير الجودة، في عملية التطوير .
- ٦٦ مراجعة مهام وحدة الجودة بكلية التربية وتفعيل دورها في الرقي بالعملية التعليمية.
- ٦٧ أن تضم وحدة الجودة بكلية التربية الأكاديميين ذوى الإختصاص والخبرة والكفاءة.
- ٦٨ تطبيق مبادئ التعليم المستمر والتدريب المتواصل للعاملين على عملية الجودة الشاملة.
- ٦٩ تمكين وحدة الجودة بكلية التربية من الإستعانة بالخبرات الخارجية المتخصصة.
- ٧٠ تتولى وحدة الجودة بكلية التربية مهام مراقبة وضبط مدى قيام العاملين بتنفيذ وإحترام العمليات التعليمية والبرامج التعليمية والجوانب الإدارية لضمان جودة التعليم.
- ٧١ قيام وحدة الجودة بكلية التربية بنشر ثقافة الجودة والترويج لها بمختلف الوسائل وذلك لإحداث تغيير جذرى للثقافة التقليدية السائدة داخل كلية التربية وإجلالها بثقافة الجودة والتميز والتفوق وجعل الجودة أسلوباً للأداء.
- ٧٢ قيام وحدة الجودة بكلية التربية بمتابعة عمليات التحسين المستمر لجودة التعليم وتنفيذ إجراءات التقييم الذاتى سنوياً.
- ٧٣ إقرار برامج لتحفيز ومكافأة الفرق والأفراد المتميزين في تطبيق الجودة في التعليم.
- ٧٤ القيام بدورات تدريبية في مجال الجودة في التعليم العالي.

- ٥١ التعامل مع جمهور المتعاملين مع الإدارة بطريقة جيدة.
- ٥٢ إستخدام الحاسب الآلى في العمل كلما تطلب الأمر ذلك.
- ٥٣ الإطلاع على كل ما هو جديد في مجال العمل.
- ٥٤ التعرف على الأساليب العلمية لإدارة الوقت.
- ٥٥ أن تكون الإداريات على علم بمهام الوظائف التي يشغلنها.
- ٥٦ ممارسة السلطات الوظيفية بدون تعسف في حدود اللوائح والقوانين.
- ٥٧ المشاركة في دورات الحاسب الآلى التي تنظمها الكلية.
- ٥٨ إبتكار طرق جديدة لتحسين أدائهن الوظيفي.
- ٥٩ تطبيق أساليب التقويم الذاتى لتطوير ادائهن في العمل.
- ٦٠ خطة الكلية لتحقيق جودة أداء الإداريات:
- ٦١ توفير الإدارة فرص تدريبية للإداريات في مجال عملهن.
- ٦٢ توصيف الوظائف التعليمية والإدارية ووضع دليل إجرائى لمهام كل وظيفة.
- ٦٣ السماح للإداريات بالكلية بالمشاركة في إتخاذ القرارات لرفع مستوى إنتماءهن للكلية.
- ٦٤ حث الإداريات على العمل الجماعى وليس على العمل الفردى مع التركيز على إكتساب المهارات اللازمة للتعامل مع الغير
- ٦٥ حث الإداريات على إبتكار طرق جديدة لتحسين الأداء الوظيفى بالكلية بصفه مستمرة مع التشجيع المادى والمعنوي
- ٦٦ تقييم أداء الإداريات بالكلية بمعايير موثقة ومعلنة ودقيقة.
- ٦٧ ربط الحوافز بمستوى الأداء الوظيفى فتصرف لمن كان مستوى أدائها ملائماً.
- ٦٨ تنوع أساليب التحفيز المادية مثل (المكافآت، العلاوات، الحوافز، الرحلات المجانية).
- ٦٩ تنوع أساليب التحفيز المعنوية مثل (شهادات التقدير، الثناء، لوحات الشرف، تمثيل الكلية في بعض المناسبات).
- ٧٠ تحدد الكلية بصورة دورية الإحتياجات التدريبية للعاملين بها وتستخدم آليات متعددة لذلك مثل (الإستقصاءات، تقارير المتابعة، الرؤية المستقبلية لإحتياجات التطوير).
- ٧١ متابعة الرؤساء للمرؤوسين بصفة مستمرة ومنظمة.
- ٧٢ تعيين وترقية القيادات الإدارية بناءً على أسس موضوعية مثل (التأهيل العلمى، التخصص، الكفاءة فى الأداء، التاريخ الوظيفى، التعاون مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء)
- ٧٣ إجراءات تحقيق معايير الجودة بالنسبة لأداء الطالبات:
- ٧٤ أن تعد الطالبة نفسها لعصر العولمة من خلال تعلم لغة أجنبية.
- ٧٥ أن تتمسك بتعاليم الدين والقيم الأخلاقية
- ٧٦ أن تلتحق الطالبة بدورات الكمبيوتر التي تنظمها الكلية
- ٧٧ تستطيع تقييم الأشياء والمواقف تقييماً علمياً بعيداً عن الذاتية والأهواء الشخصية.
- ٧٨ تحرص على حضور بعض الندوات الثقافية والعلمية التي تقام بالكلية.
- ٧٩ تطلع على المراجع والكتب فى المكتبات المختلفة
- ٨٠ تستطيع التوصل إلى المعرفة من مصادرها المختلفة.
- ٨١ تستطيع دعم أرائها بالأدلة
- ٨٢ تستخدم ما لديها أو ما تحصل عليه من معلومات فى حل المشكلات
- ٨٣ خطة الكلية لتحقيق جودة أداء الطالبات:
- ٨٤ إرشاد الطالبات وتوعيتهم بأنظمة الجامعة وقوانينها.
- ٨٥ أن تقوم الكلية والأقسام على إستقصاء أراء الطالبات بإستمرار حول تقويم عملية التعلم والتعليم.

- في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
مجلة اتحاد الجامعات العربية، الجيبية- عمان، عدد ٤٥، ص ١٦٥- ٢١١
٣. ابوردد، إيهاب محمد، والناقبة، صلاح أحمد (٢٠٠٩): إعداد المعلم وتنميته مهنيًا في ضوء التحديات المستقبلية، المؤتمر التربوي المعلم الفلسطيني- الواقع والمأمول.
٤. الأخرى، عبدالرحمن عبدالله وأخرون (٢٠١٢): إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية دراسة حالة فرع جامعة الطائف بالخزعة، أماراباك- المجلة الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا المجلد الثالث، العدد السابع.
٥. الألفي، هاني عبدالجواد (٢٠١١): معايير مقترحة لضمان الجودة والاعتماد بجامعة حائل بالإفادة من نموذج جامعة أكسفورد، مجلة كلية التربية- جامعة المنصورة- العدد ٧٧- الجزء الثاني.
٦. البدرى، أميمة عمر (٢٠٠٨): تطوير أداء كليات التربية للنبات بالملكة في ضوء معايير الاعتماد الأكاديمي، دراسة تطبيقية على كليات التربية بجامعة جازان، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى.
٧. البندري، محمد سليمان، وطعيمة، رشدي أحمد (٢٠٠٢): تطوير كليات التربية بين معايير الاعتماد ومؤشرات الجودة، سلطنة عمان، وزارة التعليم العالي.
٨. الجسر، سمير (٢٠٠٤): إعادة تنظيم التعليم العالي، ورقة عمل قدمت في ورشة العمل التي أقامتها وزارة التربية والتعليم العالي، بيروت، المديرية العامة للتعليم العالي.
٩. الجبلي، سوسن، (٢٠٠٧): معايير الجودة الشاملة في الجامعات، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد (٤)، إصدار الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية.
١٠. الجميل، شعله وأخرون (٢٠٠٧): تصور مقترح لمعايير الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في كليات إعداد المعلم بالملكة العربية السعودية في ضوء المعايير الدولية، بحث منشور بمجلة كلية التربية بجامعة الأزهر، جمهورية مصر العربية، العدد ١٣٢.
١١. الحاج محمد، سميرة الغالي (٢٠٠٧): مشكلات تحقيق الجودة الشاملة في برامج إعداد معلمات التعليم العام، اللقاء السنوي الرابع عشر (الجودة في التعليم العام، القصيم الجمعية السعودية للعلوم التربوية (جستن)
١٢. الحربي، حياة محمد (٢٠٠٢): إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الجامعات السعودية، رسالة دكتوراة، جامعة أم القرى.
١٣. الحفظي، يحيى سليمان (٢٠٠٩): "تجربة جامعة الملك خالد للحصول على الاعتماد الأكاديمي" المؤتمر السنوي الدولي الأول- العربي الرابع، (الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات وبرامج التعليم العالي النوعي في- مصر والعالم العربي الواقع والمأمول) كلية التربية النوعية جامعة المنصورة مصر.
١٤. الحولى، عليان (٢٠٠٤): تصور مقترح لتحسين جودة التعليم الجامعي الفلسطيني، ورقة علمية أعدت لمؤتمر التوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذى عقده برنامج التربية ودائرة ضبط التوعية في جامعة القدس المفتوحة، مدينة رام الله.
١٥. الحطيب، محمد شحادات (٢٠٠٣): الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم، دار الخريجي للنشر والتوزيع، الرياض
١٦. السرحان، عطا الله فهد (٢٠١٣): أثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم في الجامعات السعودية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مركز تطوير التفوق، العدد ١٣.
١٧. الشعلان، مضاوى، وكعكي، سهام (٢٠١٤): آليات تفعيل التمكين لتحقيق جودة الاداء في جامعة الاميرة نورة عبدالرحمن، المجلة السعودية للتعليم العالي العدد العاشر، ص ٣٨- ٧٢

١٨. توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات في إدارة كلية التربية وتفعيلها في عملية التعليم والتعلم كإبوابة للتعليم الإلكتروني.
١٩. التعاون والتبادل الدولي والإقليمي والمحلي لتعزيز تبادل الخبرات والبرامج بين مؤسسات التعليم العالي
٢٠. وجود وكيل للكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة.
٢١. إنشاء جهاز متخصص على مستوى الجامعة على كفاءة عالية يتولى مهمة القياس والتقييم المستمر لجودة البرامج التعليمية وقياس مدى مناسبتها لإحتياجات سوق العمل من جهة ومع التطورات العالمية والتكنولوجية من جهة أخرى، بناءً على النتائج ومن ثم يقوم بتحديث تلك البرامج وتطويرها.
٢٢. تقديم الأسس العلمية للتصدي للمشكلات التي تواجه المجتمع.

التوصيات:

١. قيام الكلية بإعداد نشرات دورية حول الجودة وتوزيعها لزيادة وعي العاملين فيها بسياسة الجودة الشاملة.
٢. اختيار قيادات تمتلك خبرات تشرف على تطبيق برنامج الجودة الشاملة.
٣. توفير أجهزة حاسوب وأجهزة عرض في الأقسام لإستخدامها من قبل أعضاء الهيئة التدريسية والطالبات في القاعات.
٤. توفير المرافق الملائمة لممارسة الشعائر الدينية.
٥. تحسين مكاتب أعضاء الهيئة التدريسية وتأثيثها بما يتناسب مع مكانة عضو هيئة التدريس.
٦. دعم البحث العلمى وتشجيع أعضاء الهيئة التدريسية على إجراء دراسات في هذا المجال والمشاركة في المؤتمرات المحلية والعربية والدولية
٧. فتح برامج دراسات عليا بقسم رياض الأطفال مما يرفع من مكانة القسم والكلية
٨. توزيع مجلة الجامعة للأبحاث على أعضاء الهيئة التدريسية نظيرمقابل مادي رمزي.
٩. تحسين المرافق بالكلية والأبنية والتجهيزات المادية، بحيث تؤدي إلى مخرجات تتصف بالجودة وتعمل على تلبية إحتياجات المستفيدين.
١٠. ضرورة إجراء دورات إرشادية للهيئة التدريسية في الجامعات لتعريفهم بروية وأهداف إدارة الجودة الشاملة
١١. إدخال المستحدثات التكنولوجية بالمكتبة والإشتراك بمواقع المجالات العالمية على الإنترنت وإتاحة إستخدامها للطالبات وأعضاء هيئة التدريس.
١٢. اعتماد إدارة الكلية على نتائج البحوث التربوية المعنية بمعايير الجودة، في تطوير الكفاءات بكلية التربية
١٣. إنشاء مجالس إستشارية مشتركة من قيادات الجامعة وقيادات المجتمع لتحديد حاجات المجتمع والتعرف على مشكلاته.
١٤. تقديم برامج لتلبية متطلبات أفراد المجتمع على إختلاف مستوياتهم.
١٥. مشاركة أبناء الجامعة من طالبات وأعضاء هيئة التدريس في المجال التطوعي العام لخدمة المجتمع.
١٦. توفير الأماكن والتجهيزات المناسبة للمناشط المختلفة الثقافية والإجتماعية والفنية بالكلية
١٧. توفير ورش مجهزة للمقررات العملية بقسم رياض الأطفال نظرا للطبيعة الخاصة التي يتمتع بها هذا القسم ونظرا للعجز الشديد في هذه الورش

المراجع:

١. ابوالنور، محمد عبدالنواب (٢٠٠٩): تحديات تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم الجامعي: المؤتمر الدولي السابع التعليم في مطلع الألفية الثالثة: الجودة- الإتاحة- التعلم مدى الحياة في الفترة من ١٥- ١٦ يوليو معهد الدراسات التربوية، القاهرة.
٢. ابوسمره، محمود، وزيدان، غيف (٢٠٠٦): واقع نظام التعليم في جامعة القدس

- العدد التاسع والثلاثون.
٣٦. عساف، محمد (٢٠١٣): مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الكليات الإنسانية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية، *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية- المجلد الأول*.
٣٧. علاونه، معزوز جابر (٢٠٠٤): مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية، ورقة علمية أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية، جامعة القدس المفتوحة، مدينة رام الله.
٣٨. عليمات، صالح ناصر (٢٠٠٤): إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التطبيقية ومقترحات التطوير. ط(١). عمان، الأردن، دار الشروق للنشر والتوزيع.
٣٩. عون، وفاء (٢٠١٠): دراسة تقييمية لمدى تطبيق معايير NCATE في كلية التربية للبنات بجامعة الملك سعود. مكتبة الملك فهد الوطنية
٤٠. كعكي، سهام صالح (٢٠١٣): التحديات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية والمملكة الأردنية الهاشمية، *مجلة العلوم العربية*، العدد الثاني.
٤١. كنعان، أحمد على (٢٠٠٣): آفاق تطوير كليات التربية وفق مؤشرات الجودة وتطبيقاته في ميدان التعليم العالي. جامعة دمشق، كلية التربية.
٤٢. كنعان، احمد على (٢٠١١): تقييم اعداد معلم رياض الاطفال وتأهيله وفق متطلبات أنظمة الجودة، *مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس*، المجلد التاسع- العدد الأول.
٤٣. مسلم، نادية سيد (٢٠١٠): تقييم أداء العملية التعليمية بكلية الدراسات الإنسانية- جامعة الأزهر في ضوء معايير الجودة الشاملة رسالة ماجستير بكلية الدراسات الإنسانية جامعة الأزهر
٤٤. جولفرى، هيرتى (١٩٩٩): تطوير نظم الجودة في التربية، ترجمة عدنان الأحمد وآخرون، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، المركز العربي للتعبير والترجمة والتأليف، دمشق.
٤٥. ياسين، نوال حامد (٢٠٠٣): تقييم مهارات معلمات رياض الأطفال بالعاصمة المقدسة، *مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والإجتماعية والإنسانية*: نصف سنوية، محكمة، العدد الأول.
46. Bettina Lankard, Brawn (1997): **Quality improvement criteria and vocational education**, Eric digest No. 182. Available online, www.cete.org/acve/docgen.asp
47. Hsing, Chen and other (2006): "The developmeat of an Employce satis faction model for higher education, *The Tqm Magazine*", pp 484- 500
48. G. Gibbs (1992): **Improving the Quality of Student Learning**. UK. Technical& Education Services Ltd.,
49. Hakimi (2009): **Approaches to NCATE Accreditation**, NCATE Accreditation Conference for Education College, Arab World, Taibah University, 18- 20 May.
50. P. Hazzard (1993): **Monitoring Education quality through pies for school practices**. *School Effectiveness and School Improvement*. with permission from Swats and zettlings Publisher
51. Hopkins, David (1987): **Improving the quality of schooling**, London, the flamer press, p. 4.
52. Jose L. Tirado, and other (2011): **The impact of a peer- tutoring program on quality**: Springer Science+Business MediaB. V.
١٨. الشماس، عيسى (٢٠١٦): مؤهلات معلمة الروضة، *مجلة العربية*، العدد ١٤٥٦٨
١٩. الصانغ، محمد حسن وآخرون (٢٠٠٢): اختيار المعلم وإعداده بالمملكة العربية السعودية: رؤية مستقبلية، المملكة العربية السعودية، *مجلة المعرفة*، العدد ٩٥.
٢٠. العتيبي، منصور، والربيع، أحمد (٢٠١٢): تقييم برامج كلية التربية بجامعة نجران في ضوء معايير NCATE، *المجلة الدولية التربوية المتخصصة*، المجلد (١)، العدد (٩).
٢١. العضاضى، سعيد علي (٢٠١٣): معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، دراسة ميدانية، *مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد والإدارة*، م٧٢، عدد ١، ص: ٢٢٧- ٢٦٨.
٢٢. الغامدى، على زهيد (٢٠٠٧): تصور مقترح لتطبيق نظام الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية السعودية في ضوء المواصفة الدولية للجودة (ISO 9002)، الجمعية السعودية للعلوم التربوية (جستن) اللقاء السنوي الرابع عشر (الجودة في التعليم العام)، القصيم.
٢٣. القرشي، خديجة ضيف الله (٢٠١٣): مدى تطبيق معايير المجلس القومي لإعتماد برامج إعداد المعلم NCATE بكلية التربية بجامعة الطائف. *عالم التربية* عدد ٤٢، ج٢.
٢٤. المهنكر، على سعيد (٢٠١٠): واقع التعليم في البلاد العربية وتطلعات الجودة بحث منشور *مجلة قطوف المعرفة* العدد الرابع.
٢٥. النجار، فريد (٢٠٠٢): إدارة الجامعات بالجودة الشاملة رؤى التنمية المتواصلة، القاهرة، ايترك للنشر والتوزيع.
٢٦. الهسي، جمال حمدان (٢٠١٢): واقع إعداد المعلم في كليات التربية بجامعات قطاع غزة في ضوء معايير الجودة الشاملة، رسالة ماجستير في التربية تخصص أصول تربية، كلية التربية- جامعة الأزهر- غزة
٢٧. الهولى، عبير، وجوهر، سلوى (٢٠٠٧): الكفايات الشخصية والأدائية لمعلمات رياض الأطفال في ضوء الأسلوب المطور، *مجلة رسالة الخليج العربى كلية التربية الأساسية، الكويت*- العدد (١٠٥)
٢٨. الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (٢٠٠٩): *المعايير القومية الأكاديمية القياسية لقطاع كليات رياض الأطفال، جمهورية مصر العربية*.
٢٩. جابلونسكى، جوزيف (١٩٩٦): تطبيق إدارة الجودة الشاملة (نظرة عامة)، تعريب عبدالفتاح السيد النعماني، القاهرة، مركز الخبرات المهنية للإدارة (مبك).
٣٠. حنفي، راضى فوزي (٢٠١٣): تصور مقترح لتطوير التربية العملية بكلية التربية جامعة الزقازيق في ضوء معايير الجودة الشاملة وفعاليتها في تقييم الأداء التدريسي للطلاب والاتجاه نحو المهنة، *عالم التربية* عدد ٤٢، ص٨
٣١. سعيد، نصر الدين حمدي (٢٠٠٨): معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، الجامعة الإسلامية، كلية التربية.
٣٢. سلامة، رمزي (٢٠٠٤): *معايير لضمان جودة البرامج التعليمية في التعليم العالي*، بيروت، اليونسكو.
٣٣. صاصيلا، رانية (٢٠٠٩): استراتيجية مقترحة لتطوير نظام إعداد معلم رياض الأطفال في ضوء التوجهات التربوية المعاصرة، المؤتمر العلمي التربوى النفسى، إعداد المعلم وتنميته مهنيًا في ضوء التحديات المستقبلية جامعة دمشق، كلية التربية
٣٤. صبرى، ماهر (٢٠٠٢): الموسوعة العربية لمصطلحات التربية وتكنولوجيا التعليم، مكتبة الرشد، الرياض.
٣٥. عبدالنواب، أماني صالح (٢٠١٣): واقع جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة سلمان بن عبدالعزيز، *المجلة العربية الإقليمية: دراسات عربية في التربية وعلم النفس* التي تصدرها رابطة التربويين العرب،

53. Morely, Louise and Aynsely, Sarah (2007): 'Employers, quality and standards in higher education: shared values and vocabularies or elitism and inequalities "Higher Education Quarterly, vol. 61, issue. 3, July, pp. 230- 233
54. C. Morgan& S. Murgatroyd (1994): **Total Quality management in the public sector An International Perspective**, Buckingham, Open University press, p. 90
55. Hodqkinson, Mura& Kelly, Mike (2007): Quality management and enhancement processes in UK business schools a review, **Journal of Quality Assurance in education**, UK, volum 15, issue 1, emerald group publishing limited.
56. Hamid, Noori& Russell, Radford (2005): **Production& operations management, Total Quality& Responsivenss**, McGraw- Hill inc, New York.
57. Quinn, Anita& others (2009): Service quality in higher education, total quality management, **business excellence magazine**, vol 20, issue 2, Available on line www.informaworld.com.
58. Ralph G, Lewis (1994): **Total quality in higher education**, Florida, U. S. A, Delray Beachp 27- 29
59. Laren Butler, Reusser& Vetter, Mathew (2007): An assessment system for teacher education program quality improvement (**International Journal of educational management**, emerald group publishing limited, UK, V 21, issue 2.
60. Ingrida, Sencila& Viktoras, Skioariene (2007): Application of ISO 9000 Series Quality Management Standards at a Higher Education Institution: A Case of Lithuanian Maritime College, **Quality of Higer Education**, v4 , p53-73
61. Gordon, Stanley (1995): performance indicators and quality review in lustrationUniversities, **higher educe. Research and development**, voi.4