

مدي تطبيق معايير الاعتماد المؤسسي في مؤسسات التعليم التقني (دراسة ميدانية في بعض الكليات والمعاهد العليا / بالمنطقة الغربية (الزاوية - صرمان - صبراتة)

أ. عبد الكريم ساسي النسر د. حورية الهادي مفتاح

كلية ام الربيع للعلوم والتقنية - صرمان - ليبيا

hour.elfaagi@gmail.com

elnesera@yahoo.com

مستخلص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الي التعرف على مدى تطبيق معايير الاعتماد المؤسسي في مؤسسات التعليم التقني في بعض الكليات والمعاهد العليا بالمنطقة الغربية، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدام المنهج الوصفي التحليلي واستخدام إستبيان لجمع البيانات والمعلومات وتحليلها وتفسيرها باستخدام برنامج (Spss) الذي يحتوي على حزمة من الاختبارات الإحصائية، وتوصلت الدراسة الي نتائج أهمها أن الدرجة الكلية لمتوسط إجابات عينة الدراسة حول مدى تطبيق معايير الاعتماد المؤسسي بين المؤسسات التعليمية التقنية العليا كانت متوسطة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (1.89) وانحراف معياري (0.36) حسب المقياس ليكرت الثلاثي المستخدم، وجود فروق دالة إحصائية من حيث تطبيق معايير الاعتماد المؤسسي لمعيار القيادة والحوكمة حيث كان مستوى الدلالة (0.034) وهو أقل من مستوى الدلالة (0.05). وتقديم جملة من التوصيات أبرزها ضرورة توفير متطلبات تطبيق مبادئ معايير الاعتماد المؤسسي في المؤسسات التعليمية التقنية لتكون مناسبة ومهيأة لتطبيق معايير الاعتماد بشكل عام، وتعريف القائمين على تطبيق معايير الاعتماد

المؤسسي وقياس مؤشرات التطبيق على عناصر ومعايير الاعتماد المؤسسي بالخطوات اللازمة والتعليمات عن كيفية تطبيق المعايير .

الكلمات المفتاحية: معايير الاعتماد المؤسسي (التخطيط، القيادة والحوكمة، البرامج التعليمية والتدريبية، التركيز على الطلاب، أعضاء هيئة التدريس، ضمان الجودة والتحسين المستمر)

Abstract

This study aimed to identify the extent of applying the accredited accreditation standards in technical education institutions in some colleges and higher institutes in the western region. To achieve the aims of the study, use descriptive analytical method and use a questionnaire to collect data, information analysis and interpretation using the (spss) program, which contains a set of statistical tests. The results of the study is the overall score of the average of the sample study answers about the extent of applying the accredited accreditation criteria among the higher technical educational institutions was medium as the arithmetic value (1.89) and a standard deviation(0.36) according to the Likert scale used triple. There are statistically significant differences in terms of applying the accredited criteria for the leadership, and governance standard where the significance level was (0.034), Which is less than the significance level (0.05), and the necessity of providing requirements for applying the principles of accredited accreditation standards in technical educational institutions to be appropriate, and measure the indicators of application to the elements standards of accredited accreditation with the necessary stops and instructions on how to apply the standards.

Keywords; institutional accreditation standards (planning- leadership and governance – educational and training programs- student focus- faculty members- quality assurance and continuous improvement)

أولاً: المقدمة

يتمثل دور الاعتماد المؤسسي في مواكبة عمليات الإصلاح الشامل في قطاع التعليم والتدريب محلياً وعالمياً من أجل تحسين نوعية المخرجات التعليمية، بالإضافة الي توفير فرص التعليم والتدريب لكل مواطن بما يتناسب مع احتياجاته الفردية وطموحاته وقدراته، مما يؤدي في نهاية المطاف إلى تلبية إحتياجات الدولة وازدهار اقتصادها. إن الاعتماد الأكاديمي كما متعارف عليه في الأوساط الأكاديمية العالمية هو الأداء الرئيسية في السياسة التي تهدف إلي النهوض بمستوي مؤسسات التعليم والتدريب، وضمان عملية التطوير والتحسين المستمر لقطاع التعليم والتدريب، كما يضمن تحقيق الحدود الدنيا للمعايير مما يعطي الطلبة وأولياء الأمور وأرباب العمل والبلدان الأخرى الثقة بوجود نظام قوي للاعتماد يحقق إحتياجات أصحاب العلاقة.

ثانياً: تحديد مشكلة الدراسة وأسلته

تتعلق مشكلة الدراسة من كيفية تطبيق معايير الاعتماد المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي التقني، والفني بل على جميع المؤسسات التعليمية الصغيرة والكبيرة الخاصة والعامّة، وان كانت تلك المؤسسات تختلف في تنفيذها للمهام باختلاف حجمها وإمكانياتها المادية والظروف التي تعمل فيها وأولوياتها المحددة في رؤيتها ورسالتها. على الرغم من زيادة أهمية التعليم العالي في ليبيا إلا ان مؤسساته تواجه الكثير من التحديات والتهديدات بالغة الخطورة، والكثير من الانتقادات التي وجهت له بخصوص تدني جودة، ونوعية المخرجات التعليمية، وعدم ملائمة مخرجات التعليم العالي لحاجات سوق العمل، ومن أجل ذلك فقد أخذ موضوع تطوير التعليم العالي بالكليات والمعاهد العليا لضمان جودة الخريجين في هذه الكليات والمعاهد العليا وتزويدها بالمهارات التكنولوجية والمعرفية يلقي اهتماماً رسمياً باعتباره مؤشراً رئيساً للتنمية والنهضة الحقيقية، ومن أجل مواجهة متطلبات سوق العمل وضرورة توفير خريجين ذوي كفاءات عالية

ومهارات تتلاءم مع متطلبات سوق العمل مما دفع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي للتوجه نحو ضمان جودة التعليم من خلال وضع معايير للاعتماد المؤسسي للمؤسسات التعليمية. ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة في التالي:

- كيف تساهم معايير الاعتماد المؤسسي في المؤسسات التعليمية التقنية في ضمان جودة الخريجين.

- ما مدى إدراك المسؤولين لمعايير الاعتماد المؤسسي في المؤسسات التعليمية التقنية. وفي ضوء ماتم تناوله سابقاً فإن مشكلة الدراسة تحددت بالإجابة عن التساؤلات الآتية:

- 1- تطبق الكليات والمعاهد العليا معيار التخطيط للاعتماد المؤسسي؟
- 2- تطبق الكليات والمعاهد العليا معيار القيادة والحوكمة للاعتماد المؤسسي؟
- 3- تطبق الكليات والمعاهد العليا معيار البرامج التعليمية التدريبية للاعتماد المؤسسي؟
- 4- تطبق الكليات والمعاهد العليا معيار تركيز على الطلاب للاعتماد المؤسسي؟
- 5- تطبق الكليات والمعاهد العليا معيار حقوق أعضاء هيئة التدريس والمدرسين للاعتماد المؤسسي؟
- 6- تطبق الكليات والمعاهد العليا معيار ضمان الجودة والتحسين المستمر للاعتماد المؤسسي؟

ثالثاً: من خلال هذه التساؤلات تم وضع الفرضية الرئيسية التالية:

الفرضية الصفرية: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول تطبيق معايير مبادئ الاعتماد المؤسسي في الكليات والمعاهد التقنية العليا بالمنطقة الغربية من وجهة نظر عينة الدراسة حسب متغير المؤسسة التعليمية.

الفرضية البديلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول تطبيق معايير مبادئ الاعتماد المؤسسي في الكليات والمعاهد التقنية العليا بالمنطقة الغربية من وجهة نظر عينة الدراسة حسب متغير المؤسسة التعليمية.

رابعاً: أهداف الدراسة

- 1- التعرف على مدى تطبيق معايير الاعتماد المؤسسي في مؤسسات التعليم التقني.
- 2 - التعرف على مدى إدراك المسؤولين وأعضاء هيئة التدريس بالمؤسسات التعليمية لمعايير الاعتماد المؤسسي.
- 3- الوقوف على المشكلات والمعوقات التي تواجهها المؤسسات قيد الدراسة لتطبيق معايير الاعتماد المؤسسي.
- 4- تقديم توصيات ومقترحات مستقبلية للاستفادة منها في المؤسسات التعليمية.

خامساً: أهمية الدراسة

- 1- تساهم الدراسة في تحديد الأسس العلمية والموضوعية الواجب اعتمادها عن طريق تطبيق معايير الاعتماد المؤسسي.
- 2- وتتبع أهمية الدراسة من مدى أدراك المسؤولين لدور وأهمية معايير الاعتماد المؤسسي.
- 3- تساهم هذه الدراسة في تحسين أداء مؤسسات التعليم التقني وخلق انطباع جيد عن طريق تطبيق معايير الاعتماد المؤسسي.
- 4- تسهم الدراسة في التعرف على واقع الكليات والمعاهد العليا في ضوء معايير الاعتماد المؤسسي وذلك لغرض التحسين والتطوير المستمر.

سادسا: منهجية الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي في عرض المشكلة الذي يعتمد على تجميع الحقائق والبيانات والمعلومات وتفسيرها ووصفها.

1- الدراسة النظرية: الاستفادة من كافة المصادر والمراجع العلمية كالكتب والدورات والمقالات والرسائل العلمية المتعلقة بموضوع الدراسة والاستعانة بشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت).

2- الدراسة العملية: إعداد صحيفة استبيان تحتوي علي مجموعة من التساؤلات تم توزيعها علي العينة المستهدفة بالمؤسسات التعليمية قيد الدراسة.

3- طرق جمع البيانات: يمثل الاستبيان الأداء الرئيسية لجمع بيانات الدراسة التي سيتم تقييمها بطريقة تتناسب مع فرضيات وموضوع الدراسة، وقياس النتائج باستخدام البرنامج (Spss) الذي يحتوي على حزمة من الاختبارات الإحصائية.

سابعا: مجتمع الدراسة

المؤسسات التعليمية المستهدفة من أجل الدراسة (بعض الكليات والمعاهد العليا بالمنطقة الغربية)

1- وحدة المعاينة: (مديري المكاتب ورؤساء الأقسام العلمية وأعضاء هيئة التدريس بالمؤسسات التقنية العليا)

2- عينة الدراسة: (تتمثل عينة الدراسة في عينة عشوائية من مجتمع الدراسة)

ثامناً: حدود الدراسة

1- الحدود الموضوعية: مدي تطبيق معايير الاعتماد المؤسسي في مؤسسات التعليم التقني.

2- الحدود المكانية: دراسة ميدانية في بعض الكليات والمعاهد العليا / بالمنطقة الغربية.

3- الحدود الزمنية: الدراسة خلال الفترة من 2018 إلى 2019 م.

تاسعاً: الدراسات السابقة

1- دراسة سعيد بن علي (2012) بعنوان معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالسعودية. هدفت الدراسة الي تحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالسعودية، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية غموض سياسات واستراتيجيات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وضعف الحوافز المالية والمعنوية. وأوصت الدراسة بنشر ثقافة تطبيق الجودة الشاملة والاهتمام بالحوافز لأعضاء هيئة التدريس، واختيار قيادات تمتلك خبرات تشرف على تطبيق برنامج الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

2- دراسة أحمد الخطيب ورداد الخطيب (2010) بعنوان الاعتماد وضبط

الجودة في الجامعات العربية. مجلة دراسات الإنسان والمجتمع

تهدف دراسة الي تطوير نموذج للاعتماد وضبط الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي بشكل يسهم في تحسين أدائها لتتلاءم مخرجاتها مع متطلبات سوق العمل، واحتياجات خطط التنمية الشاملة والمستدامة، وتوصلت الدراسة إلي وجود أجماع بدرجة كبيرة جداً لدى أفراد عينة البحث (رؤساء الجامعات ونوابهم والمختصون في الاعتماد وضبط الجودة وأعضاء التدريس ومجالس ولجان الاعتماد وضبط الجودة) حول معايير الاعتماد وضبط الجودة والمتضمنة في نموذج الاعتماد وضبط الجودة.

عاشراً: مصطلحات الدراسة

- **تعريف المعيار:** هو حكم أو قاعدة أو مستوي معين تسعى المؤسسة التعليمية الوصول إليه على أنه غاية يجب تحقيقها بهدف قياس الواقع على ضوءه للتعرف على مدى اقتراب هذا الواقع من المستوى المطلوب.

- **تعريف الاعتماد:** هو اعتراف موثق يمنح للمؤسسة التعليمية من قبل هيئة رسمية تفيد أن المؤسسة قد حققت الحد الأدنى من المعايير المطلوبة، وهو عملية تقييمية تتم بواسطة هيئة متخصصة في ضوء معايير محددة لمجالات العملية التعليمية المعتمدة.
- **تعريف الاعتماد المؤسسي:** هو اعتماد المؤسسة ككل وفقاً لمعايير محددة حول كفاية المرافق والمصادر؛ ويشمل ذلك العاملين بالمؤسسة وتوفير الخدمات الأكاديمية والطلابية المساندة والمناهج ومستويات أنجاز الطلبة وأعضاء هيئة التدريس وغيرها من مكونات المؤسسة التعليمية.
- **تعريف المؤسسة التعليمية:** يقصد بها جامعة أو كلية حكومية أو أهلية معترف بها من قبل وزارة التعليم والبحث العلمي تقوم بتطبيق معايير الاعتماد المؤسسي المقررة والواردة بدليل الاعتماد المؤسسي.
- **تعريف جودة التعليم:** تعرف بأنها الدرجة التي تلبي مجموعة من الخصائص التعليمية المحددة وفق معايير الاعتماد المؤسسي للمتطلبات التعليمية في تحقيق جودة المنتج التعليمي.
- **تعريف ضمان جودة التعليم:** الوسيلة التي يتم من خلالها التأكد من أن المعايير الأكاديمية المستمدة من رسالة المنظمة قد تم تحقيقها بما يتوافق مع معايير المناظرة لها سواء محلياً أو عالمياً.
- الإطار النظري**
- مفهوم إدارة الجودة الشاملة:**
- تعرف إدارة الجودة الشاملة: بأنه تفاعل مدخلات الأفراد، الأساليب، السياسات والأجهزة لتحقيق جودة المخرجات. (العلي، 2000، ص495).

مفهوم إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم:

تعرف إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم: هي جودة كل عناصر ومكونات المؤسسة وهي تأخذ طابع شامل لأن كل ما تحتويه المؤسسة يشترك في تحديد ما يقدم للمستهلك وبالتالي رضه أو عدم رضاه. (السلمي، 1999)

وتعرف إدارة الجودة الشاملة: بأنه أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات الأنظمة التعليمية ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من عملية التعليم والبحث العلمي، وهي فاعلية تحقيق أفضل خدمات تعليمية وبحثية واستشارية بأكفأ الأساليب وأقل التكاليف وأعلى جودة ممكنة. (النجار، 2000، ص73) كما عرفت إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم أيضاً: بأنها التزام المؤسسة التعليمية بإنجاز مؤشرات ومعايير حقيقية متعارف عليها. أي تطابق عناصر المنظومة التعليمية مع المواصفات القياسية العالمية، وفي إطار المعايير القومية. كما أنها تعني توثيق البرامج وتطبيق الأنظمة واللوائح والتوجيهات بهدف تحقيق نقلة نوعية في العملية التعليمية.

وإدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم: تعني توفر خدمات تعليمية تتناسب وتلبي احتياجات وتوقعات المجتمع بصورة فعالة، والاستمرار في تحقيق التميز في المجال الأكاديمي، ومشاركة المديرين في اختيار أفضل نماذج التعليم، وتعلم تتناسب احتياجات كل من المعلمين والطلاب ومتطلباتهم (عبد العظيم، 2008)

كما تعني الجودة في التعليم العالي: مطابقة لمواصفات معينة وملاتمة لحاجات الطالب وحاجات العمل، والتعليم الجيد هو الذي يحقق المعرفة التي تمكن الطالب من الفهم، والمهارات التي تمكن من العمل وينمي مهارات التفكير التي تمكن الطالب من تحديد الأولويات، بالإضافة إلى تنمية الصفات الشخصية التي تمكن الطالب من التعاون والمثابرة واكتساب الثقة (الأحمد، 1999).

وتعرف إدارة الجودة في التعليم بصفة عامة: بأنها ترجمة احتياجات وتوقعات الطلاب على خصائص محددة تكون أساساً لتعميم الخدمة التعليمية وتقديمها للطلاب بما يوافق تطلعاتهم. (الرشيد، 1995، ص4-6)

- مفهوم الجودة في التعليم العالي يرتبط بعدة مضامين هي:

- 1- فهم القائمين على المؤسسة لمعنى التطوير والتحسين والقيام بأداء عمليات الجودة.
 - 2- تقليل نسبة العيوب ويتمثل ذلك في التعليم وتحسين مهارات وقدرات الخرجين بما يلائم احتياجات السوق.
 - 3- الوفاء باحتياجات المستفيد من طالب جامعي، ومجتمع وسوق العمل، والذي يستوعب الخرجين.
 - 4- التركيز على استمرار تحسين الأداء بالاستفادة من عمليات التقويم والتغذية الراجعة ومتابعة أداء الخرجين في سوق العمل والعمل على تحسين العمليات التعليمية لتحقيق أهداف الجامعة واحتياجات سوق العمل. *Human and Community Studies Journal*
- وعند توفير جميع متطلبات سوق الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية بصورة شاملة يستخدم مصطلح الجودة الشاملة في التعليم (عطوة، 2008).

- مرحلة إدارة الجودة الشاملة:

- 1- مرحلة إدارة الجودة الشاملة من الاتجاهات الحديثة في الإدارة لاقت نجاحاً كبيراً في تطوير أداء المؤسسات عن طريق بناء ثقافة وفلسفة عميقة للجودة بمعناها الشامل داخل الأفراد والمؤسسات بجميع مستوياتهم. (العتبي، 2007)
- 3- ويعتمد مفهومها على جودة العمليات بالإضافة إلى جودة المخرجات، ويركز على العمل الجماعي، وتشجيع مشاركة العاملين بالمؤسسة، بالإضافة إلى التركيز على العملاء ومشاركة الموردين (جودة، 2010).

- مفهوم نظام ضمان الجودة في التعليم العالي:

يعرف نظام ضمان الجودة: بأنه ذلك النظام الذي يقوم بالتحقيق على أن ما تقوم به من أعمال يتطابق مع الإجراءات والسياسات التي قمت بكتابتها واعتمادها. (الطائي، 2008، ص312)

كما يعرف نظام ضمان الجودة: بأنها جودة عناصر العملية التعليمية المكونة من الطالب، عضو هيئة التدريس، وجودة مكان التعليم في الجامعات، ومراكز الحاسوب، والورش والقاعات التعليمية، ومن سياسات وفلسفات إدارية، وما تعده من هياكل تنظيمية ووسائل تمويل وأخيراً جودة التقويم الذي يلبي احتياجات سوق العمل.(الإبراهيمي، 2008، ص146)

ويتضح لنا من خلال هذه التعريفات أن نظام ضمان جودة التعليم العالي يهتم بجودة كافة عناصر نظام التعليم الجامعي من توفير الأنظمة والموارد البشرية والمالية والمعلومات المناسبة ومدخلات من أجل استغلالها بشكل أمثل للمحافظة على معايير الجودة الموضوعية لتحقيق أعلى المستويات في المخرجات مع الاهتمام بعملية التقييم المستمر لتحقيق رضا الطالب وسوق العمل والمجتمع.

- مفهوم معايير الجودة في التعليم العالي

المعيار في الاصطلاح معناه المقياس أو المحك الذي يمكن الرجوع إليه أو استخدامه أساساً للمقارنة أو التقدير.

تعريف معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي: بأنها فلسفة الإدارة أو أنها مجموعة من المبادئ الإرشادية التي تسمح لشخص أن يدير بشكل أفضل، وهي تضيف لأدوات القياس الإحصائية المتقدمة التي يستخدمها عدد قليل من الأفراد وتتطلب العملية التكامل بين الشكليات.

- معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

- 1- جودة الإدارة: إذا توفرت الإدارة الحديثة التي تقوم بالعملية الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة للأداء بشكل كفؤ فإن ذلك سيؤدي إلى تهيئة الطالب والأستاذ والعملية التدريسية بشكل أفضل.
- 2- جودة البرامج التعليمية: إن جودة البرامج التعليمية من أهم المعايير التي يجب التركيز عليها وذلك لأنها تعكس الفلسفة التعليمية التي تسير عليها المؤسسة العلمية.
- 3- جودة أعضاء هيئة التدريس: ينبغي تأهيل عضو هيئة التدريس علمياً وسلوكياً وذلك مما يزيد من فعاليته في تقديم المحاضرات والتفاعل مع الطالب. (جودة، 2007، ص7-8)
- 4- جودة طرق التدريس: التي تعتمد على تكامل المفاهيم والممارسات النظرية مع التطبيقية وربط ما يدرس بقضايا ومشكلات البيئة. (الطيبي، 2011، ص191)
- 5- جودة الطالب: تتضمن العملية التعليمية مدخلات ونشاطات ومخرجات، وهذه العناصر محورها الطالب الجامعي منذ بداية قبوله بالجامعة وتسجيله للمواد وتلقيه الإرشاد الأكاديمي وحضور المحاضرات وممارسة كافة الأنظمة وحتى تخرجه مؤهلاً علمياً وأخلاقياً.
- 6- جودة الأبحاث: يعد البحث العلمي في إعداد الطلبة وتجهيزهم لسوق العمل والإعتماد على العلم والتكنولوجيا، والإهتمام بالبحث العلمي وإعطاء الأولوية لسياسة البحث العلمي من أجل التطوير والذي يساهم بدرجة كبيرة في تطوير مؤسسات التعليم العالي. (زيدان، صمو، ص6-7)
- 7- جودة الإمكانيات المادية: والمتمثلة في قدرة المبنى على تحقيق الأهداف، ومدى استفادة الطلاب من المكتبة المدرسية والأجهزة والأدوات والتقنيات. (الحريري، 2014، ص253)

8- جودة تقويم الطلاب: يجب أن تتنوع أساليب تقويم أداء الطلاب وان تسهم هذه الأساليب في التعليم والإفادة من التغذية الراجعة ويشترط كذلك أن تتصف المقومات بالشفافية والعدالة والموضوعية في أساليبهم وتمكين الطلاب من مناقشة علاماتهم ومراجعتها، وكذلك قدرة هذه الأساليب التقييمية المستخدمة على تحديد مستويات الطلاب وقياس مخرجات التعليم. (عليما، 2004، ص114)

- التحديات التي تواجه تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي

- 1- الخلل المستمر في نسبة عدد الطلبة إلى عضو هيئة التدريس.
- 2- صعوبة توفير أعضاء هيئة التدريس بالتخصصات والخبرات المطلوبة.
- 3- غياب السياسة الواضحة لبناء قدرات الموارد البشرية مثل تدريب أعضاء هيئة التدريس، ودعم لأعضاء هيئة التدريس الجدد، وغياب نظام تقويم شفاف وعادل.
- 4- هجرة العقول حيث تم انتقال العديد من العقول العاملة في مؤسسات التعليم العالي.
- 5- انخفاض نسبة الاستثمار في الجامعات والمعاهد العليا. (الطراونة، 2010)

- متطلبات تطبيق إدارة الجودة في التعليم العالي

هناك العديد من المتطلبات التي يجب توفيرها لنستطيع أن نطبق الجودة الشاملة، فقد ذكر المعهد الفيدرالي الأمريكي لإدارة الجودة بأن متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة يرتكز على مجموعة من العناصر الضرورية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وهذه العناصر هي: (العبد، 2009، ص 60)

- 1- دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام لبرامج إدارة الجودة الشاملة.
- 2- مساهمة جميع العاملين في الجهود المبذولة في التحسين.
- 3- تبني الأنماط القيادية المناسبة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- 4- تأسيس نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة.
- 5- ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بين جميع الأفراد.

- 6- تنمية الموارد البشرية (موظفين وأكاديميين) وتطوير المناهج وتحديثها.
- 7- مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء.
- 8- التعليم والتدريب المستمر لكافة الأفراد.
- 9- منح الصلاحيات يعد من الجوانب المهمة في إدارة الجودة الشاملة.
- 10- استخدام الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات وذلك من الناحية الموضوعية بعيداً عن الذاتية.
- 11- المشاركة الحقيقية لجميع المعنيين بالمؤسسة في صناعة الخطط والأهداف اللازمة لجودة العمل بالمؤسسة.
- 12- معرفة احتياجات الطلاب والعاملين وعناصر المجتمع المحلي وإخضاع هذه الاحتياجات لمعايير قياس الأداء والجودة. (نشوان، 2004، ص 7)
- 13- القيادة والالتزام من قبل الإدارة العليا وفرق العمل، والتصميم الفعال والتركيز على العمليات إذ تتفاعل مع بعضها البعض من أجل تطبيق إدارة الجودة الشاملة بنجاح. (العزاوي، 2005، 41)

- مقومات تطبيق الجودة الشاملة:

- تواجه إدارة الجودة الشاملة عند تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي عدداً كبيراً من المعوقات التي تحول دون تطبيق معاييرها ومؤشراتها، وقد تباينت تلك المعوقات بين معوقات اقتصادية أو شخصية أو اجتماعية أو أدائية مهنية أو بحثية أو إدارية أو ثقافية أو بيئية. وقد تم تلخيص أبرزها من خلال مراجعة مصادر ودراسات كل من دراسة (الباسل، 2001، ص 25) (عبيشة، 1999، ص 75) (العارفة، 2007، ص 505) (طبلان، 2007، ص 53) والتي يمكن حصرها في النقاط الآتية:
- 1- عدم وجود رؤية مشتركة عن الجودة وعناصرها وتحسينها لدى الموظفين.
 - 2- عدم تجهيز القاعات الدراسية بالإمكانات والوسائل التقنية الحديثة.

- 3- عدم استخدام المعلمين لطرق وأساليب التقنية الحديثة.
- 4- عدم التزام الإدارات العليا بمبدأ الجودة.
- 5- تبني طرق وأساليب لإدارة الجودة لا تتوافق مع خصوصية المؤسسة.
- 6- عدم توافر بيانات واقعية بالمؤسسة العلمية عن النظام التعليمي والإنجازات المحققة.
- 7- التركيز على أساليب معينة في إدارة الجودة وليس على النظام ككل.
- 8- عدم إدراك رؤساء الأقسام لمفهوم الجودة الشامل داخل المؤسسات التعليمية.
- 9- عدم حصول مشاركة جميع العاملين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- 10- عدم إمكانية التحكم الكامل في مدخلات العملية التعليمية من أجل إعداد المنهج التعليمي المتميز.
- 11- تعارض مطالب المستفيدين مما يعيق الوصول على اتفاق ورؤية موحدة للاستجابة لمطالبهم و رغباتهم.
- 12- عدم القناعة بأهمية الحصول على التغذية الراجعة من الطلبة.
- 13- قلة توافر الكوادر المدربة والمؤهلة في مجال إدارة الجودة الشاملة. (السامرائي، ص352)
- 14- عدم الربط بين الكليات بالجامعة وقطاعات سوق العمل.
- 15- مقاومة التغيير سواء من العاملين أو الإدارات وخاصة الوسطى. (بوزيان، ص31، 32)
- 16- زيادة عدد الطلبة في الفصل الدراسي على الحد الذي يجعل من متابعة الطالب أمراً شاقاً جداً.
- 17- استخدام كتب دراسية قديمة لا تواكب التطور في مجال التعليم.
- 18- ضعف البرامج التي تؤدي إلى تطوير المهارات التدريسية لدى عضو هيئة التدريس وقلة المصادر. (النجار، جود، 2010، ص33)

- 19- قصور المناهج وطرائق التعليم التي تعتمد على الحفظ والتلقين.
20- تخوف بعض العاملين من تحمل المسؤولية إزاء معايير حديثة غير مألوفة لديهم.
(جاد أجمد، 2008 ص100)
21- عدم كفاية الموارد اللازمة لعملية التغيير.
22- نقص التدريب والمعرفة الكافية لتحقيق التغيير. (جيلالي 2009، ص73)
- أهمية وضع المعايير لجودة الأداء:

هناك معايير لجودة الأداء هي:

- 1- وضع مستويات مرغوبة ومتوقعة للأداء التربوي بكل جوانبه.
- 2- تعتبر المعايير مداخل للحكم على جودة أداء معرفي معين.
- 3- المتعلمون يتعلمون أفضل في بيئة تقوم على أساس المعايير.
- 4- تعد مؤشرات الأداء موجبات جيدة لأعضاء هيئة التدريس في التخطيط للتدريس.
- 5- تضمن المعايير استمرارية الخبرة بتضافر الجهود لتحقيقها باستمرار.
- 6- المعايير تقدم إطاراً للربط بين المعرفة واستخدامها. (محمد جمال الدين ومحمد رجب، 2005)، (حسن البيلاوي 1996)

- أهمية الجودة في التعليم: تكمن إدارة الجودة في النقاط الآتية:

- 1- تؤدي إلى زيادة إنتاجية المعلمين.
- 2- تعمل على تحسين أداء القائمين بالتدريس من خلال إدارة الجودة.
- 3- تعمل على تقليل الأخطاء في العمل العلمي والإداري والمالي.
- 4- تعمل على توفير الإمكانيات والتسهيلات اللازمة لإنجاز العمل.
- 5- تعمل على أساس ربط العملية التعليمية باحتياجات سوق العمل.
- 6- ترابط الأداء والرؤية المشتركة مع القيادة يؤدي إلى جودة المنتج التعليمي.
- 7- تساعد في توفير قاعدة بيانات علمية وإدارية متكاملة.

- 8- زيادة كفاءة التعليم ورفع مستوى الأداء للعاملين بالمؤسسة.
- 9- تطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي وتشخيص القصور في المدخلات والعمليات والمخرجات وتطوير فعلي لجودة الخدمة التعليمية.
- 10- الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع وفق النظام العام للمؤسسة التعليمية. (السايق، 2014، ص4)
- 11- تطبيق نظام الجودة الشاملة يمنح المؤسسة المزيد من الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العلمي.

- أهداف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

لا يمكن للجودة أن تتحقق في التعليم إلا من خلال تأسيس المنهج الفكري السليم الذي تسير عليه هذه العملية التعليمية، والتي تتضمن إضافة العلوم والمعارف التي يتلقاها الطالب، ومنظومة الأخلاق، ونظم العلاقات الإنسانية، ووسائل الاتصال المتطورة وغيرها من الضروريات التي تجعل من حياة الطالب في المؤسسة التعليمية على مستوى جيد، فضلاً عن المادة العلمية التي يتلقاها تحت مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

ومن الأهداف التي يسعى هذا المنهج إلى تحقيقها هي :

- 1- تطوير أداء جميع أفراد المؤسسة (أساتذة، طلبة، إداريين، عمال) باعتماد أسلوب العمل الجماعي التعاوني. (الدراكة، ال الشبلي، 2002 ص50 9)
- 2- ترسيخ مفاهيم الجودة تحت شعارها الدائم وتقليل الأخطاء من منطلق أداء العمل الصحيح من أول مرة وفي كل مرة الأمر الذي يؤدي إلى تقليل التكلفة إلى الحد الأدنى مع الحصول على رضى المستفيدين من العملية التعليمية.
- 3- تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم العالي تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل للوائح والتوجيهات والارتقاء بمستويات الطلاب.

4- الاهتمام بمستوى الأداء للأساتذة والطلبة والموظفين في الجامعة من خلال المتابعة الفاعلة وإيجاد الإجراءات التصحيحية اللازمة وتنفيذ برامج التدريب المقننة والمستمرة والتأهيل الجيد.

5- اتخاذ كافة الإجراءات الوقائية لتلافي الأخطاء قبل وقوعها والعمل على تحسين الأداء بصفة مستمرة.

6- الوقوف على المشاكل ودراستها وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية المعروفة واقتراح الحلول المناسبة لها ومتابعة تنفيذها في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي التي تطبق نظام الجودة مع تعزيز الإيجابيات والعمل على تلافي السلبيات.

7- الحرص على حساب تكلفة الجودة داخل المؤسسة لتشغيل كافة الأعمال المتعلقة بالخدمة المقدمة مثل تكاليف الفرص الضائعة، وتكلفة الأخطاء، عمليات التقييم، سمعة المؤسسة التعليمية.

8- النهج الشمولي لكافة المجالات في نظام التعليم العالي كالأهداف والهيكل التنظيمي وأساليب العمل والدافعية والتحفيز والإجراءات.

9- أن يمنح تطبيق نظام الجودة الشاملة للمؤسسة للمزيد من الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي.

الجانب العملي

مجتمع الدراسة: بناء على مشكلة الدراسة فإن مجتمع الدراسة يتمثل في مديري المكاتب ورؤساء الأقسام العلمية وأعضاء هيئة التدريس لبعض الكليات والمعاهد التقنية بالمنطقة الغربية.

منهج الدراسة: سيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملائمته لهذا النوع من الدراسات البحثية.

أداة الدراسة قام الباحثين بإعداد صحيفة استبيان صممت لجميع البيانات والمعلومات التي تخدم هدف الدراسة بالرجوع إلى الأدبيات ذات العلاقة والدراسات المشابهة بالاعتماد على تساؤلات الدراسة.

جدول رقم (1) يوضح عدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة ونسبة الاستمارات القابلة للتحليل

عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المسترجعة	عدد الاستمارات القابلة للتحليل	نسبة الاستمارات القابلة للتحليل %
60	56	2	96 %

من الجدول رقم (1) نلاحظ أن نسبة عدد الاستمارات القابلة للتحليل (96%) من عدد الاستمارات المسترجعة.

وحيث تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي لقياس آراء المبحوثين من مجتمع الدراسة حول فقرات محاور الاستبيان وكما موضح بالجدول التالي رقم(2).

جدول رقم (2) يوضح مقياس ليكرت الثلاثي لقياس آراء المبحوثين

موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق
1	2	3

وبناء على ذلك تكون درجة الموافقة كالتالي:

1- موافق إذا كان متوسط الفقرة يساوي (1 - 1.66).

2- موافق الى حد ما إذا كان المتوسط (1.67 - 2.33).

3- غير موافق إذا كان المتوسط يساوي (2.34 - 3).

- الصدق والثبات:-

أولاً / صدق الأداة: وللتأكيد من صدق أداة الدراسة (الأستبيان) فقد تم عرضها على مجموعة من المحكمين والمتخصصين ومن لهم الخبرة في مجال البحث العلمي بهدف تقييمها، والدين قدموا بعض الملاحظات والتوصيات البسيطة حيث تم تعديلها بناء على ذلك.

ثانياً / صدق المقياس: وكذلك تم اختبار الصدق لفقرات الأستبيان باستخدام معامل الارتباط لمعرفة مدى ارتباط فقرات الاستبيان مع الدرجة الكلية للارتباط والجدول رقم (3) يوضح ذلك .

جدول رقم (3) يمثل مصفوفة معاملات الارتباط بين فقرات البحث مع الدرجة الكلية

رقم الفقرة	قيمة معامل الارتباط (r)	مستوي الدلالة sig	رقم الفقرة	قيمة معامل الارتباط (r)	مستوي الدلالة sig
1	0.71	0.000	29	.982	0.000
2	0.68	0.000	30	.945	0.000
3	0.712	0.000	31	.992	0.000
4	0.694	0.002	32	.752	0.000
5	0.740	0.000	33	0.553	0.000
6	0.482	0.006	34	0.608	0.000
7	0.663	0.000	35	0.581	0.000
8	0.534	0.000	36	0.549	0.000
9	0.682	0.000	37	0.762	0.000
10	0.716	0.000	38	0.389	0.042
11	0.591	0.000	39	0.691	0.000
12	0.701	0.000	40	0.593	0.000
13	0.642	0.000	41	0.573	0.000

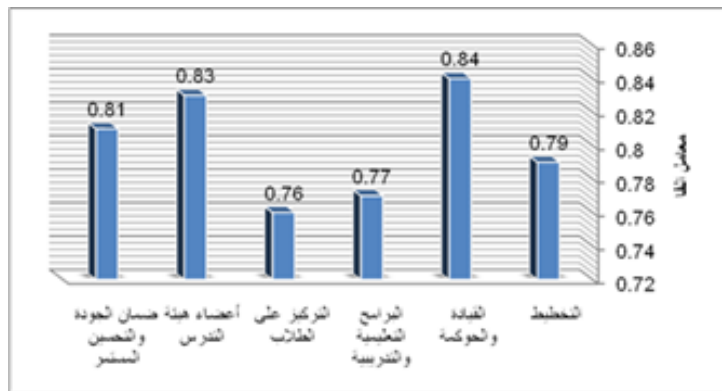
0.000	0.744	42	0.000	0.722	14
0.003	0.492	43	0.000	0.831	15
0.000	0.783	44	0.000	0.763	16
0.000	0.549	45	0.000	0.738	17
0.000	0.615	46	0.000	0.560	18
0.000	0.833	47	0.000	0.503	19
0.000	0.712	48	0.007	0.462	20
0.000	0.047	49	0.000	0.714	21
0.000	0.642	50	0.000	0.745	22
0.000	0.728	51	0.000	0.813	23
0.000	0.590	52	0.000	0.774	24
0.000	0.747	53	0.000	0.684	25
0.005	0.439	54	0.000	0.718	26
0.000	0.658	55	0.000	0.823	27
0.001	0.503	56	0.000	0.661	28

من الجدول السابق قد تبين ان جميع الفقرات لها ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 مع الدرجة الكلية مما يدل على كفاءة المقياس للأداة. ثبات الأداة: من أجل التأكد من ثبات أداة الدراسة (الأستبيان) لقياس العوامل المراد قياسها، والثبات من مصداقيتها، قام الباحثان بإجراء اختبار مدى الاتساق الداخلي لفقرات المقياس، حيث تم تقييم تماسك المقياس بحساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) والجدول التالي رقم (4) يبين نتائج ألفا كرونباخ.

جدول رقم (4) يبين معاملات ألفا كرونباخ للثبات

ر.م	المعيار	عدد الفقرات	قيمة α ألفا
1	التخطيط	8	0.79
2	القيادة والحوكمة	11	0.84
3	البرامج التعليمية والتدريبية	10	0.77
4	التركيز على الطلاب	7	0.76
5	أعضاء هيئة التدريس	9	0.83
6	ضمان الجودة والتحسين المستمر	11	0.81
	معايير أداة الدراسة كوحدة واحدة	56	0.82

تدل معاملات الثبات هذه على تمتع الأداة بصورة عامة بمعامل ثبات عال على قدرة الأداة في تحقيق أغراض الدراسة، إذ بلغ معامل ألفا كرونباخ للثبات كما موضح في الجدول رقم(4) بشكل عام (0.82) وأن أعلى معامل ثبات لمحاور الإستبيان لمعيار القيادة والحوكمة بلغ (0.84) فيما كان الأدنى لمعيار التركيز على الطلاب بلغ (0.76)، فان ذلك يدل على قوة ثبات فقرات الأستبيان وأن المقياس صالح لقياس ما وضع من أجله .



شكل (1) يوضح معاملات الثبات لمحاور الدراسة

جدول رقم (5) يبين تحليل فقرات محاور الدراسة بمختلف محاوره

الترتيب لدرجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	ر.م
معييار التخطيط				
7	0.54	2.77	للمؤسسة خطة إستراتيجية معتمدة تتوافق مع إستراتيجية الجهة التابعة لها.	1
1	0.61	1.19	تتضمن الخطة غايات واضحة وأهداف محددة قابلة للقياس.	2
4	0.69	1.67	للمؤسسة آلية لاستخلاص المعلومات بشكل منتظم لقياس درجة تحقيقها لمؤشرات الأداء الواردة في خطتها الإستراتيجية.	3
8	0.47	2.83	للمؤسسة آليات مناسبة لتطوير الرؤية والأهداف.	4
3	0.52	1.37	تستخدم المؤسسة رسالتها وأهدافها في التخطيط لأنشطتها وعملياتها.	5
2	0.38	1.29	للمؤسسة آلية للاستفادة من نتائج التقييم في خطط التطوير والتحسين المستمر ومواكبة التطور التقني.	6
5	0.41	2.16	للمؤسسة خطط بديلة للتعامل مع ما يستحدث من تغييرات تؤثر في الخطط التنفيذية للمؤسسة.	7
6	0.64	2.69	أهداف المؤسسة الاستراتيجية تواكب التطورات الحديثة للتعليم التقني والتدريب وخدمة المجتمع.	8
	0.53	1.99	مجموع جميع فقرات معيار التخطيط	
معييار القيادة والحوكمة				
2	0.37	1.17	للمؤسسة شروط لاختبار القيادات الأكاديمية والإدارية والالتزام بها.	9
1	0.57	1.12	للمؤسسة دليل للقوانين والأنظمة والتعليمات	10

			المتضمنة لأفضل أساليب ممارسة سلطة مجالس الإدارة العليا وقياداتها الإدارية.	
9	0.40	1.78	للمؤسسة آلية لمشاركة غير أعضاء مجلس الإدارة في صنع القرارات وتوجيه مسار العمل.	11
3	0.51	1.19	للمؤسسة آلية محددة وواضحة لتشكيل الجان و فرق العمل.	12
7	0.49	1.75	للمؤسسة سياسة واضحة لتحصيل الرسوم المالية.	13
11	0.31	2.64	للمؤسسة نظام تقييم واضح وموثق وشفافة لمراقبة ومراجعة أداء العاملين بها.	14
10	0.35	2.59	للمؤسسة سياسات وإجراءات شفافة وعادلة ومنشورة للعاملين المتميزين ومكافأتهم.	15
6	0.46	1.73	للمؤسسة لوائح وإجراءات تنظيم العملية التعليمية والتدريبية والإدارية والمالية.	16
4	0.43	1.22	للمؤسسة آليات واضحة لتحديث وتطوير عملياتها التعليمية والتدريبية والخدمية.	17
5	0.46	1.27	للمؤسسة سياسات وإجراءات شفافة للتعين والتعاقد والتوظيف.	18
8	0.40	1.84	للمؤسسة نظام واضح للثواب والعقاب.	19
	0.39	1.66	مجموع جميع فقرات معيار القيادة والحوكمة	
معيار البرامج التدريبية والتعليمية				
3	0.46	1.34	البرامج التعليمية والتدريبية للمؤسسة تتوافق مع رسالتها وأهدافها.	20
7	0.44	1.45	للمؤسسة آليات لمعرفة مدى ملاءمة برامجها لمتطلبات سوق العمل.	21
	0.43	2.11	المؤسسة تعتمد على المتخصصين في تصميم برامجها التعليمية والتدريبية.	22
6	0.52	1.43	البرامج التعليمية والتدريبية للمؤسسة تلبى	23

			احتياجات المجتمع وسوق العمل ومواكبة التطور التقني.	
1	0.69	1.18	للمؤسسة لائحة خاصة بالدراسة والامتحانات.	24
5	0.40	1.38	للمؤسسة آلية تلزم إدارات البرامج بالمراجعة الدورية لبرامجها وتحديثها.	25
8	0.46	2.72	المؤسسة تحدد متطلبات القبول لكل برنامج حسب مستوياته المختلفة وتصاغ بشكل واضح في وصف البرامج.	26
4	0.41	1.36	للمؤسسة آليات واضحة تمكن الطلاب الانتقال من وإلى البرامج التعليمية والتدريبية.	27
9	0.72	2.84	للمؤسسة العدد الكافي من الموظفين المؤهلين والمدرين لتقديم خدمات الدعم الطلابي.	28
2	0.32	1.28	المؤسسة تضمن تزويد الطلاب بنشرة تعريفية ومعلومات كافية حول خدمات الدعم الطلابي.	29
	0.52	1.64	مجموع جميع فقرات معيار البرامج التدريبية والتعليمية	
معيار التركيز على الطلاب				
3	0.59	1.36	للمؤسسة آليات قبول تنسجم مع رسالتها وأهدافها وخططها التنفيذية.	30
6	0.35	2.88	المؤسسة تعتمد شروط واضحة وآلية محددة لقبول الطلبة ولإرشادهم وتنسيبهم للتخصصات المختلفة.	31
2	0.32	1.28	للمؤسسة آلية واضحة للطعن والتظلم المعرفي للطلاب.	32
4	0.47	2.48	للمؤسسة قاعدة بيانات لطلبتها.	33
1	0.39	1.14	للمؤسسة وحدة لمتابعة الخريجين.	34
5	0.55	2.87	للمؤسسة آلية تكفل سرية معلومات الطلاب.	35
7	0.59	2.94	المؤسسة توفر الخدمات الصحية الأساسية	36

			للطلاب.	
	0.48	1.84	مجموع جميع فقرات معيار التركيز على الطلاب	
معيار أعضاء هيئة التدريس				
5	0.51	1.92	للمؤسسة آلية واضحة وشفافة لاختيار أعضاء هيئة التدريس .	37
4	0.35	1.88	للمؤسسة خطة لتوفير العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس المؤهلين لتنفيذ برامجها.	38
6	0.41	2.24	للمؤسسة آليات لتقييم أداء أعضاء التدريس.	39
8	0.71	2.68	للمؤسسة إجراءات واضحة يتم من خلالها تقديم الخدمات التقنية والإمكانيات المادية المناسبة لأعضاء هيئة التدريس بشكل مستمر .	40
3	0.39	1.82	للمؤسسة آليات تضمن حقوق أعضاء هيئة التدريس.	41
2	0.32	1.28	للمؤسسة خطط لتنمية القدرات المهنية لأعضاء هيئة التدريس.	42
7	0.61	2.48	للمؤسسة إجراءات واضحة لدعم أعضاء هيئة التدريس في نشر أبحاثهم.	43
8	0.71	2.68	للمؤسسة آلية تتيح الفرص بشكل عادل لمشاركة أعضاء هيئة التدريس في اللجان العلمية المؤقتة والدائمة.	44
1	0.55	1.18	للمؤسسة إجراءات واضحة وشفافة للتعامل مع شكاوي أعضاء هيئة التدريس.	45
	0.39	1.91	مجموع جميع فقرات معيار أعضاء هيئة التدريس	
معيار ضمان الجودة والتحسين المستمر				
7	0.35	1.88	للمؤسسة إدارة للجودة وضمانها تضم كوادرات تتمتع بالكفاءة والمعرفة والخبرة في مجال ضمان جودة التعليم التقني .	

5	0.72	1.48	لإدارة ضمان الجودة آلية واضحة لتجويد العملية التعليمية والتدريبية بالمؤسسة.	47
11	0.21	2.67	للمؤسسة آلية لمشاركة إدارة الجودة في صناعة القرار.	48
6	0.34	1.74	للمؤسسة آليات للتقييم الذاتي وفق معايير الاعتماد الصادرة عن مركز بشكل مستمر.	49
2	0.45	1.26	للمؤسسة آليات واضحة لقياس مستوي رضا الطلبة والعاملين بها والمستفيدين.	50
1	0.48	1.34	للمؤسسة آلية لتوثيق وضمان سلامة البيانات.	51
3	0.61	1.45	للمؤسسة آلية تدعو من خلالها أصحاب المصلحة لإبداء آرائهم ومقترحاتهم لغرض التطوير والتحسين المستمر.	52
8	0.55	2.11	للمؤسسة خطط للتطوير والتحسين المستمر في ضوء نتائج الذاتي.	53
4	0.67	1.44	للمؤسسة إجراءات تدعم التعاون والتنسيق بين وحدات الجودة بالمؤسسة.	54
10	0.49	2.64	للمؤسسة آلية واضحة ونماذج معتمدة لعملية تقييم أداء كافة العاملين بها.	55
9	0.41	2.42	للمؤسسة آليات لقياس مدى رضا أعضاء هيئة التدريس والكوادر العلمية والفنية والعاملين بها علي أسلوب قيادة المؤسسة.	56
	0.37	2.11	مجموع جميع فقرات معيار ضمان الجودة والتحسين المستمر	
	0.36	1.89	مجموع فقرات معايير الدراسة ككل	

وللإجابة على تساؤلات الدراسة قام الباحثان بحساب متوسط درجة الموافقة لعينة الدراسة كما موضح بالجدول السابق (5) ويتلخص فيما يلي:

من الجدول السابق الذي يوضح آراء عينة الدراسة حول محتويات المحور الأول حيث كانت:

1- معيار التخطيط: تبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات يساوي (1.99) وكذلك قيمة الانحراف المعياري كانت تساوي (0.53) وهو بدرجة موافق الى حدا ما حسب المقياس ليكرت الثلاثي المستخدم لمعيار التخطيط من وجهة نظر عينة الدراسة حيث كانت الفقرة الأكثر أهمية وموافقة لعينة الدراسة هي الفقرة التي تنص على (تتضمن الخطة غايات واضحة وأهداف محددة قابلة للقياس) حيث كانت في المرتبة رقم (1) من حيث الترتيب لدرجة الموافقة.

2- معيار القيادة والحوكمة: تبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات يساوي (1.66) وكذلك قيمة الانحراف المعياري كانت تساوي (0.39) وهو بدرجة موافق حسب المقياس ليكرت الثلاثي المستخدم لمعيار القيادة والحوكمة من وجهة نظر عينة الدراسة حيث كانت الفقرة الأكثر أهمية وموافقة لعينة الدراسة هي الفقرة التي تنص على (للمؤسسة دليل للقوانين والأنظمة والتعليمات المتضمنة لأفضل أساليب ممارسة سلطة مجالس الإدارة العليا وقياداتها الإدارية) حيث كانت في المرتبة رقم (1) من حيث الترتيب لدرجة الموافقة.

3- معيار البرامج التدريبية والتعليمية: تبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات يساوي (1.64) وكذلك قيمة الانحراف المعياري كانت تساوي (0.52) وهو بدرجة موافق حسب المقياس ليكرت الثلاثي المستخدم لمعيار البرامج التدريبية والتعليمية من وجهة نظر عينة الدراسة حيث كانت الفقرة الأكثر أهمية وموافقة لعينة الدراسة هي الفقرة التي تنص على (للمؤسسة لائحة خاصة بالدراسة والامتحانات) حيث كانت في المرتبة رقم (1) من حيث الترتيب لدرجة الموافقة.

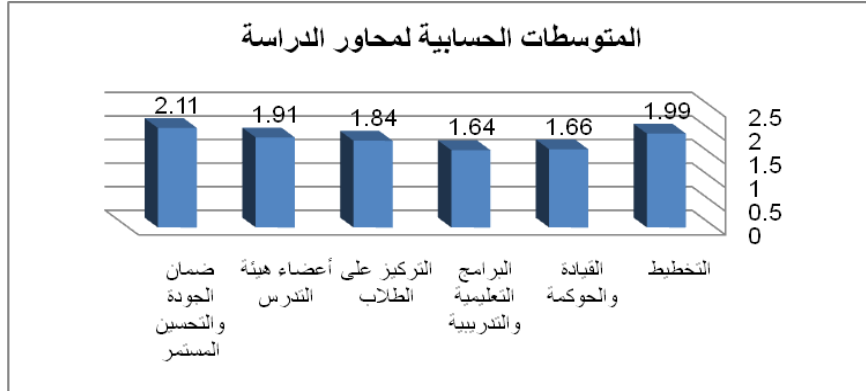
4- معيار التركيز على الطلاب: تبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات يساوي (1.84) وكذلك قيمة الانحراف المعياري كانت تساوي (0.48) وهو بدرجة موافق الى حد ما حسب المقياس ليكرت الثلاثي المستخدم لمعيار التركيز على الطلاب من وجهة نظر عينة الدراسة حيث كانت الفقرة الأكثر أهمية وموافقة لعينة الدراسة هي الفقرة التي تنص على (للمؤسسة وحدة لمتابعة الخريجين) حيث كانت في المرتبة رقم (1) من حيث الترتيب لدرجة الموافقة.

5- معيار أعضاء هيئة التدريس: تبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات يساوي (1.91) وكذلك قيمة الانحراف المعياري كانت تساوي (0.39) وهو بدرجة موافق الى حد ما حسب المقياس ليكرت الثلاثي المستخدم لمعيار أعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر عينة الدراسة حيث كانت الفقرة الأكثر أهمية وموافقة لعينة الدراسة هي الفقرة التي تنص على (للمؤسسة إجراءات واضحة وشفافة للتعامل مع شكاوى أعضاء هيئة التدريس) حيث كانت في المرتبة رقم (1) من حيث الترتيب لدرجة الموافقة.

6- معيار الجودة والتحسين المستمر: تبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات يساوي (2.11) وكذلك قيمة الانحراف المعياري كانت تساوي (0.48) وهو بدرجة موافق الى حد ما حسب المقياس ليكرت الثلاثي المستخدم لمعيار الجودة والتحسين المستمر من وجهة نظر عينة الدراسة حيث كانت الفقرة الأكثر أهمية وموافقة لعينة الدراسة هي الفقرة التي تنص على (للمؤسسة آلية لتوثيق وضمان سلامة البيانات) حيث كانت في المرتبة رقم (1) من حيث الترتيب لدرجة الموافقة.

أظهرت نتائج الإجابات عن مجموع فقرات معايير الدراسة ككل أن مبادئ معايير الاعتماد المؤسسي تطبق بمستويات متوسطة، بحيث كان المتوسط الحسابي يساوي (1.98) والانحراف المعياري يساوي (0.36) وهو بدرجة موافق الى حد ما. الأمر الذي يتطلب بدل المزيد من الجهد لتعزيز تلك المعايير ومحاولة ترسيخها بصورة أفضل

بحيث لا يجوز التركيز على معيار وإغفال المعايير الأخرى لأنها بمثابة حلقات متصلة مع بعضهم البعض.



الشكل رقم (2) يبين مقارنة بين محاور الدراسة حسب درجة الموافقة

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع

Human and Community Studies Journal

الفرضية الصفرية (العدمية): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول تطبيق معايير مبادئ الاعتماد المؤسسي في الكليات والمعاهد التقنية العليا بالمنطقة الغربية من وجهة نظر عينة الدراسة حسب متغير المؤسسة التعليمية.

الفرضية البديلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول تطبيق معايير مبادئ الاعتماد المؤسسي في الكليات والمعاهد التقنية العليا بالمنطقة الغربية من وجهة نظر عينة الدراسة حسب متغير المؤسسة التعليمية. حيث قام الباحثان بإجراء اختبار تحليل التباين الأحادي فكانت النتائج كما موضحة بالجدول التالي:

جدول رقم (6) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي لتطبيق مبادئ ومعايير الاعتماد المؤسسي في المؤسسات التعليمية بالمنطقة الغربية من وجهة نظر عينة الدراسة حسب متغير المؤسسة التعليمية.

مستوى الدلالة	F	متوسط مربعات الخطأ Mse	درجة الحرية Df	مجموع المربعات s.s	مصدر التباين S.O.V	المعيار
0.219	1.275	0.88	8	7.083	بين المجموعات	التخطيط
		0.69	47	32.49	داخل المجموعات	
			55	39.573	المجموع	
0.137	1.443	1.270	8	10.162	بين المجموعات	أعضاء هيئة التدريس
		0.88	47	41.576	داخل المجموعات	
			55	51.738	المجموع	
0.126	1.52	1.139	8	9.114	بين المجموعات	البرامج التعليمية والتدريبية
		0.745	47	35.023	داخل المجموعات	
			55	44.137	المجموع	
0.241	1.246	0.866	8	6.931	بين المجموعات	التركيز على الطلاب
		0.695	47	32.671	داخل المجموعات	
			55	39.602	المجموع	
0.034	2.98	1.41	8	11.316	بين المجموعات	القيادة والحوكمة
		0.472	47	22.197	داخل المجموعات	

			55	33.513	المجموع	
0.074	2.10	1.54	8	12.322	بين المجموعات	ضمان
		0.73	47	34.489	داخل المجموعات	الجودة
			55	46.811	المجموع	والتحسين المستمر

من الجدول السابق يتضح انه لا توجد فروق دالة إحصائية من حيث تطبيق معايير الاعتماد المؤسسي بين المؤسسات التعليمية التقنية العليا وذلك للمعايير (التخطيط، أعضاء هيئة التدريس، البرامج التعليمية والتدريبية، التركيز على الطلاب، ضمان الجودة والتحسين المستمر) حيث كان مستوي الدلالة أكبر من مستوى الدلالة 0.05. وبينما نلاحظ وجود فروق الدالة إحصائية من حيث تطبيق معايير الاعتماد المؤسسي بين المؤسسات التعليمية التقنية العليا لمعيار (القيادة والحوكمة) حيث كان مستوى الدلالة 0.034 وهو أقل من مستوى الدلالة 0.05.

النتائج -

1- تبين نتائج الدراسة أن الدرجة الكلية لمتوسط إجابات عينة الدراسة حول مدى تطبيق معايير الاعتماد المؤسسي بين المؤسسات التعليمية التقنية العليا كانت متوسطة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (1.89) وهي بدرجة متوسطة حسب المقياس ليكرت الثلاثي المستخدم.

2- تبين من النتائج الدراسة أن أعلى درجة موافقة كانت للمعيار (البرامج التدريبية والتعليمية) حيث كان المتوسط الحسابي (1.64) أي بدرجة موافق.

3- تبين من النتائج الدراسة أن أقل معيار من حيث درجة الموافقة كان (ضمان الجودة والتحسين المستمر) حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.11) أي بدرجة موافق الى حد ما.

4- تبين أنه لا توجد فروق دالة إحصائية من حيث تطبيق معايير الجودة بين الكليات التقنية وذلك للمحاور (التخطيط، أعضاء هيئة التدريس، البرامج التعليمية والتدريبية،

التركيز على الطلاب، ضمان الجودة والتحسين المستمر) حيث كان مستوى الدلالة أكبر من مستوى الدلالة 0.05.

5- وجود فروق دالة إحصائية من حيث تطبيق معايير الاعتماد المؤسسي بين المؤسسات التعليمية التقنية العليا لمعيار (القيادة والحوكمة) حيث كان مستوى الدلالة 0.034 وهو أقل من مستوى الدلالة 0.05.

- التوصيات :

- 1- ضرورة توفير متطلبات تطبيق مبادئ معايير الاعتماد المؤسسي في المؤسسات التعليمية التقنية لتكون مناسبة ومهياً لتطبيق معايير الاعتماد بشكل عام.
- 2- ضرورة عمل دراسات لواقع تطبيق مبادئ معايير الاعتماد المؤسسي في المؤسسات التعليمية التقنية لمعرفة مواطن القصور والخلل والعمل على تلافيها، وتركيز على جوانب القوة ودعمها.
- 3- تعريف القائمين على تطبيق معايير الاعتماد المؤسسي وقياس مؤشرات التطبيق على عناصر ومعايير الاعتماد بالخطوات اللازمة والتعليمات عن كيفية تطبيق المعايير.
- 4- لا يجوز التركيز على معيار وإغفال المعايير الأخرى لأنها بمثابة حلقات متصلة مع بعضهم البعض.
- 5- دراسة المعوقات التي تحد من إمكانية تطبيق مبادئ معايير الاعتماد المؤسسي في المؤسسات التعليمية التقنية.

المراجع والمصادر

أولاً : الكتب

- 1-خضر مصباح الطيطي، إدارة وصناعة الجودة: مناهج إدارية وتقنية وتجارية في الجودة، عمان، دار

- الحامد، 2011 م.
- 2- رافدة الحريري، التخطيط الاستراتيجي في المنظومة المدرسية، عمان، دار الفكر، 2007م.
- 3- رافدة الحريري، طرق التدريس بين التقليد والتجديد، عمان، دار الفكر، 2009م.
- 4- سلامة عبد العظيم، الجودة الشاملة والاعتماد التربوي، القاهرة، 2008م.
- 5- صالح ناصر عليمات، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التطبيق ومقترحات التطوير، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2004م.
- 5- عدنان الأحمد، تطوير نظم الجودة في التربية ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، دمشق 1999م.
- 6- علي السلمي، إدارة الجودة الشاملة و متطلبات التأهيل للأيزو 9000، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر، 1995م.
- 7- مأمون الدراكة، طارق الشبلي، الجودة في المنظمات الحديثة. عمان. دار الصفاء، 2002 م.
- 8- محمد جاد أحمد، التجديد التربوي في التعليم قبل الجامعي، الإسكندرية، دار العلم، 2008 م.
- 9- محمد عطوة، ثقافة المعايير والجودة في التعليم، القاهرة، دار الجامعة الجديدة، 2008 م .
- 10- مدحت محمد أبو النصر، إدارة الأنشطة والخدمات الطلابية في المؤسسات التعليمية، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع 2009 م .
- 11- مهدي السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، عمان، دار غريب، 2007م.

- 12- يوسف حجيم الطائي، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، ط 1، دار الوراق، عمان، 2008م.
- 13- محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، عمان، دار اليازوري، 2005م.
ثانياً / المؤتمرات والندوات والمجلات العلمية
- 1- أحمد جودة محفوظ، الإطار المفاهيمي والعملياتي لتطوير جودة الأداء الجامعي، المؤتمر العربي الأول
حول الجامعات العربية التحديات والآفاق المستقبلية، جامعة الرياض.
- 2- الطاهر الإبراهيمي وآخرون، معايير نظم الجودة وتأثيرها على بيئة التدريس الجامعي في ظل نظام مداخلة علمية ضمن فعاليات الملتقى الرابع حول ضمان جودة التعليم العالي، جامعة بسكرة، 2008م.
- 3- جميل نشوان، في ضوء إدارة الجودة الشاملة، ورقة علمية أعدت لمؤتمر التوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني في الفترة من (3- 5 / 7 / 2004 م).
Human and Community Studies Journal
- 4- هيثم محمد العيد، إدارة الجودة الشاملة وإستراتيجية المؤسسة، بحث ميداني لمؤسسة سونل غاز، 2009م.
- 5- راضية بوزيان، متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ومقوماتها، مجلة التواصل في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الطارف العدد(32)، 2012م.
- 6- عبد اللطيف العارف، مقومات تطبيق الجودة في التعليم العام، كلية التربية، جامعة الملك سعود، المجلد الرابع، 2007م.
- 7- فتحي درويش محمد، الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم العالي المصري، المؤتمر العلمي السنوي بكلية التربية، 1999م.

- 8- محمد رشيد، الجودة الشاملة في التعليم، المعلم مجلة تربوية ثقافية جامعية، جامعة الملك سعود 1995م.
- 9- محمد زيدان، محمد حمو، دورة وأهمية إدارة الجودة الشاملة كمطلب لإحداث التنمية مع الإشارة التجارب الدولية، والمؤتمر العربي حول التعليم العالي وسوق العمل، جامعة الشلف.
- 10- مصطفى السايح محمد، الجودة: جودة التعليم إدارة الجودة الشاملة (رؤية حول المفهوم والأهمية) ورقة بحثية، 2014م.

ثالثاً / الرسائل العلمية

- 1- سليمة الجيلاني، واقع إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، رسالة ماجستير منشورة في علم التسيير، جامعة الجزائر، 2009م .
- 2- سعيد بن علي، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية العالي، رسالة ماجستير منشورة، 2012 م.
- 3- أحمد الخطيب ورداح الخطيب، الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية، رسالة ماجستير منشورة، 2010 م.