

**واقع ضمان جودة التعليم كما يدركه أعضاء هيئة
التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت**

اعداد

د. مشارى ظاهر الحسينى

أستاذ مشارك بقسم الأصول والإدارة التربوية
بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت.

**مجلة الدراسات التربوية والانسانية .كلية التربية .جامعة دمنهور
المجلد الخامس عشر - العدد الأول - لسنة 2023**

واقع ضمان جودة التعليم كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت

د. مشارى ظاهر الحسينى

مقدمة

يعتبر التعليم الجامعي في ظل تكون مجتمع المعرفة بعد الثورة المعلوماتية والتكنولوجية التي تشهدها المجتمعات المعاصرة من أهم مراحل التعليم التي تعمل على إعداد الكوادر العلمية المدربة والمؤهلة لقيادة مؤسسات المجتمع ، وركيزة أساسية لتنمية مجتمعية إنتاجية ، والاستثمار فيه هو ادخار في العنصر البشري الذي هو أهم ما يملك أي المجتمع يبغى النهوض والوصول إلى أفضل أهدافه وغاياته . وهذا ما جعل مختلف المجتمعات ، المتقدم منها والنامي على السواء أن تجعل التعليم الجامعي في أعلى سلم أولوياتها ، مع الأخذ بعين الاعتبار الفارق في درجة الاهتمام بين المجتمعات المتقدمة والنامية ؛ لذا فالاهتمام بالتعليم الجامعي ليس ترفاً فكرياً ، بل هو ضرورة حتمية وقضية مصير .

يجمع التخاطب الاجتماعي العالمي المعاصر على أن التعليم الجامعي سيكون حلبة بين القوى العالمية ، وخصوصا في عالم يزداد فيه الاعتماد المتبادل والترابط بشكل متزايد ، ومع ذلك تتعرض النظم التعليمية للنقد دوما ، حيث تبدو هذه العملية النقدية ظاهرة يشترك فيها الخبراء العالميين من أصحاب الرؤى المختلفة ، حيث يرى البعض انه يجب أن يتبنى المجتمع النامي مشروع اصطلاحى الهدف منه الأخذ بيد التعليم العالى فى الدول النامية بحيث يمكن تعديل انحرافاته وجعله يسير قليلا متخلف الخطى عن التقدم العلمى للدول ذات الترتيب الأول فى العالم . (15)

يتصف هذا العصر الذي نعيش فيه بعصر الجودة Quality ولاغرابة في ذلك فقد تشبع العصر بأحدث المكتشفات والمخترعات العلمية ، كما وصلت التقنية إلى ذروتها ، وتعددت مصادر المعلومات في وسائل الإعلام والتي أدت إلى تطوير أساليب لقياس مستوى الجودة لدى جميع المهتمين بالعملية التعليمية وفق معايير مناسبة لمعرفة نوعية المدخلات المنظمة والمترابطة وكذلك العمليات الأساسية والإجراءات ذات العلاقة التي تسهم إسهاماً كبيراً في تحسين العملية التعليمية

وعوائدها ، للوصول إلى المخرجات المرجوة في ضوء الإمكانيات المتاحة لدى المؤسسات التعليمية ذات العلاقة . (8 : 2)

نظراً لتعظيم أهمية ضمان الجودة في عالم اليوم فقد بذلت جهود كثيرة في هذا الصدد على المستويين الدولي والإقليمي، فعلى المستوى الدولي نظمت اليونسكو (منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة) مؤتمراً عالمياً حول التعليم العالي عقد في باريس يوم التاسع من أكتوبر 1998، وتم فيه التركيز على ضمان الجودة ولقد أكدت المادة الحادية عشر من الإعلان الصادر عن هذا المؤتمر على أهمية التقييم النوعي الذى يتناول كافة وظائف وأنشطة التعليم العالي ، واعتبرت المادة المشار إليها الدراسة الذاتية والتقييم الخارجى في مجال التعليم العالي في العالم على تأسيس هيئات وطنية مستقلة ، ووضع معايير ومستويات دولية لضمان الجودة ، كما أكد الإعلان على أهمية مراعاة السياق المؤسسي والوطني والإقليمي عند وضع تلك المعايير والمستويات .^(11)

على المستوى الإقليمي ، في بيروت - على سبيل المثال - نظمت اليونسكو المؤتمر الإقليمي العربي حول التعليم العالي ، وهذا بدوره أكد على أهمية الجودة في التعليم العالي ، ولقد حث هذا المؤتمر الدول العربية على إنشاء آلية لتقييم نوعية التعليم العالي على كافة المستويات : التنظيمية والمؤسسية والبرامج والعاملون والمخرجات وفي الشهر الأخير من العام 2003م أشرفت اليونسكو بالتعاون مع اتحاد الجامعات العربية على مؤتمر في دمشق وقد أكد ضمن توصياته على ضرورة إنشاء آليات ضبط الجودة ونشر ثقافة التقييم والاعتماد في الجامعات العربية .^(11)

ظهرت حركة ضمان الجودة كرد فعل إيجابي لما أبداه الأكاديميون والمسئولون والمجتمع من قلق حول جودة التعليم العالي ، وهو الذى نجم عن عوامل كثيرة منها التنافس الدولي ، والاحتياجات المتغيرة للسوق ، والتضخم في أعداد الطلبة المسجلين ، وعدم مناسبة ما تحصل عليه مؤسسات التعليم العالي من تمويل . فالمجتمعات والحكومات أيضاً يهتمان بجودة التعليم العالي ، ويسعيان لإيجاد أنظمة تحدد المسؤوليات تحديداً واضحاً ، ومن هنا يمكن القول بأن ضمان الجودة أمر ضروري لتلبية الاحتياجات المرتبطة بالجودة وتحديد المسؤولية في التعليم العالي .^(11)

ان مرحلة ضمان الجودة Quality Assurance هي المرحلة الأساسية التي تسبق تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة ، وقد بدأت مؤسسات تعليمية في عدد من الدول العربية تبذل جهوداً كبيرة من

أجل تطبيق منهج ضمان الجودة سعياً منها للوصول إلى منهج إدارة الجودة الشاملة ، وفي اليابان وصلت تطبيقات الجودة إلى مرحلة متقدمة ، ولذلك فإن المؤسسات اليابانية ألغت منذ العام 1996م مصطلح ضمان الجودة واستبدلته بمصطلح إدارة الجودة الشاملة بعد أن أصبحت جميع الممارسات هي ممارسات تصب في منهج إدارة الجودة الشاملة ، وهذا يرجع إلى التقدم الكبير الذي حققته المؤسسات اليابانية في الجودة مفهوماً وممارسةً وتطبيقاً . أما في أوروبا وأمريكا فإنه لا تزال المؤسسات تفصل وتميّز بين المصطلحين . (20)

والباحث مع هذا الفصل والتفريق يرى أن ضمان الجودة هي خطوة مهمة جداً للوصول بأي مؤسسة تعليمية أو غيرها إلى تطبيق فاعل لمنهج إدارة الجودة الشاملة.

يُعتبر عضو هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي العنصر الفاعل والرئيس في جودة البرامج والأنشطة التعليمية على اختلاف أهدافها ، ووجود عضو هيئة التدريس متميز ينعكس إيجاباً على الكفاءة الداخلية والخارجية للبرامج الأكاديمية ، ولكي يكون تميز عضو هيئة التدريس مضموناً فإن هناك حاجة ماسة لتهيئة الدعائم والمقومات التي تمكن عضو هيئة التدريس من الاستجابة والاستيعاب الكامل لحاجة المرحلة الحالية والمستقبلية . (9)

مشكلة وأهمية البحث.

إن ضمان الجودة هو أمر مرتبط بالرقابة الشاملة على الجودة Total Quality Control ، فالرقابة الشاملة على الجودة وفقاً لما يرى الباحث هي نظام فاعل لتحقيق التكامل بين الجهود التي تبذل لتطوير وإستمرارية وتحسين مستوى الجودة الذي يتحقق من تضافر جميع وحدات المنظمة بحيث تكون قادرة على الإنتاج وتقديم الخدمة بالمستوى الذي يحقق الرضا الكامل والتام للمستفيد .

ويرى يوسف ابو فارة (2004) ان ضمان الجودة هو ذلك النظام الذي يهدف ويكفل توفير الضمان بأن الرقابة الشاملة على الجودة TQC تجري وتمارس بصورة فاعلة . ويتضمن نظام ضمان الجودة مجموعة من الأفعال والتصرفات والأنشطة النظامية والمخططة من أجل توفير الثقة بأن المنتج (خدمة أو سلعة) سوف يلبي حاجات محددة . (20 : 7)

ويضيف (Hutchines، 1992) أن ضمان الجودة يركز على وضع واستمرارية مجموعة من الإجراءات الموثقة التي تصمم لضمان أن أنشطة التصميم والتشغيل والتطوير سوف تؤدي إلى تقديم المنتجات (سلع وخدمات) التي تلبى الحاجات والمتطلبات المقررة أو التعاقدية للمستفيد. (23 : 14) إن المدقق لأحوال التعليم الجامعي هذه الأيام يجد أنه مقبل على فترة من أصعب الفترات .فهو فى مواجهة خطيرة بين العزلة عن الحركة العالمية أوالمشاركة فى عولمة هذه الحركة ، وكلاهما خيارات صعبة . وعليه تصبح حركة التعليم الجامعي حركة المأزق الذي يتطلب المواجهة بشكل حاسم . وطريق المواجهة طريق واضح المعالم تحدده رؤية واضحة ، وهي أنه لن يتقدم التعليم الجامعي بدون تعليم راق وانفتاح حقيقي ، بحيث لا تذوب مضامينه فى أشكاله . (10)

أصبح ضمان الجودة من الهموم العامة فى منطقتنا هذه ، ويرجع ذلك لعدة عوامل منها اتساع نطاق العولمة ، وتعاضم اعداد الطلبة المسجلين فى التعليم العالي ، ومحدودية التمويل ، وانتشار مؤسسات التعليم العالي الخاصة ، والتعليم الالكتروني ، والالتزام الأدبي والمهني ، والهموم المرتبطة بنوعية وجودة التعليم ، ومع ذلك فإن لضمان الجودة بمنطقتنا طابع مختلف عما هو سائد فى الدول المتقدمة ، فهناك بعض العوامل التى تجعل من ضمان الجودة عملية فريدة فى هذا الجزء من العالم ومن بين هذه العوامل محدودية التنافس لاجتذاب الطلبة وقلة عدد الجامعات بشكل يضر بالتنافس وحقيقة أن بعض البرامج لا تطرح إلا فى مؤسسة واحدة وارتفاع تكلفة استقدام خبراء أجانب ، ومدى توفر الخبراء وقت إجراء عملية التقييم ، والظهور المفاجيء والكبير لمؤسسات التعليم العالي الخاصة . (11)

ويشير (Okland - 2001) إلى أن ضمان الجودة يسعى إلى منع وقوع مشكلات الجودة من خلال مجموعة من الأنشطة المخططة والنظامية ، وبناء نظام جيد لإدارة الجودة وتقييم كفاءة هذا النظام وتدقيق عمليات النظام ومراجعتة . (25 : 13)

ويرى الودادي والطائي (2003م) أن ضمان الجودة هو مجموعة من الأنشطة الرقابية التي تمارس بصورة مبكرة (أو وقائية) وتكفل وتعطي الثقة بعدم حدوث انحرافات أو مشكلات وكذلك منعها عند حدوثها ، ويهدف إلى توفير مستويات الجودة المقررة ، ويمتد ضمان الجودة من تصميم المنتج (سلعة أو خدمة) إلى مدخلات هذا المنتج إلى إخضاعه للعمليات المناسبة إلى وصوله وتسليمه

للمستفيد وإشباع حاجاته ، والقيام بالتوثيق والتحسين المستمر Continuous Improvement في جميع أوجه النظام(6 : 14) .

ويؤكد(1992 Waters م) على أن ضمان الجودة يعنى بجميع وظائف المنظمة التي تضمن تحقيق مستوى الجودة الذي يرغب فيه المستفيدون .(27 : 522)

ومن خلال دراسات الباحث وإطلاعه على ممارسات وتطبيقات المؤسسات الخدمية ومنها مؤسسات التعليم العالي لمفاهيم ونظريات ومداخل الجودة ، فقد لاحظ أن هناك اهتماما كبيرا بهذا الموضوع وخصوصا في دول العالم الغربي ، أما في الدول العربية فإن التأطير النظري لهذه المفاهيم والنظريات والمداخل لم يكتمل بعد ، وهذا ينعكس على واقع الممارسة والتطبيق ، وهذا الأمر لا يمكن تعميمه

إذ أن هناك بعض مؤسسات التعليم العالي في الدول العربية ككليات التربية التي تحاول باستمرار تطوير نظمها التعليمية في ضوء ممارسات وتجارب جامعات رائدة متقدمة باستخدام أساليب نقل التجارب والتكيف والمحاكاة والمقارنة المرجعية ، وهذا ينعكس إيجابا على الأداء العام لهذه المؤسسات .

ولقد لاحظ الباحث من خلال اطلاعه على الدراسات المرتبطة السابقة ان هناك تباينا واضحا في نتائج تلك الدراسات فاختلف مدى وعي الأفراد بأنشطة مؤسساتهم فيما يخص ضمان الجودة وانشطته ما بين دراسة واخرى حيث تشير دراسة معزوز جابر علاونه (2004) (16) الى ان درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية كانت كبيرة ، بينما أشارت نتائج دراسة يوسف أحمد أبو فارة (2004) (20) الى أن نظام ضمان الجودة في الجامعة لا يزال دون المستوى المتوقع وأن الجامعة تبذل جهودا وممارسات ترفع من مستوى ضمان جودة المدخلات ، غير أن هذه الجهود والممارسات لا تزال غير كافية وان اهتمام الجامعة بضمان جودة مخرجاتها ومتابعة خريجها في أسواق العمل لا يزال اهتماما متدنيا ، بينما تشير دراسة أسامة الميمي واخرون (2004م) (2) الى ان الجامعات الفلسطينية حسب وجهة نظر العاملين سواء كانوا اداريين اوأكاديميين تتبنى الى حد كبير الممارسات والاجراءات المختلفة الخاصة بالجودة مجال تقويم الطلبة الاكاديمي ومجال الدراسات العليا بينما هناك نقص نسبي بمستوى تبني بعض الممارسات والاجراءات من وجهة افراد

العينة وفى دراسة إقبال زين العابدين درندري & طاهرة هوك (2007) (3) اختلف مدى وعي الأفراد بين وداخل المؤسسة بأنشطة مؤسساتهم فيما يخص ضمان الجودة وانشطته.

وفى ضوء تقبل إدارة الجامعات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة فى التعليم الجامعي للنهوض بالمستوي التعليمي فإن لأعضاء هيئة التدريس بها دور مهم فى عمليات تطبيق وتنفيذ البرنامج بكونهم هم الحلقة الوسطي والأهم بين المدخلات التعليمية والمخرج المطلوب وهو الطالب من جانب وبين الإدارة العليا وما تمثله من فلسفة الجامعة وأهدافها من جانب آخر ، فأعضاء هيئة التدريس بها هم القادرون بالدرجة الأولى علي إنجاح أو فشل البرنامج لأنهم هم الذين يتعاملون بشكل مباشر مع أهم مخرجات العملية التعليمية وهم الطلاب الذين يعتبرون محور العملية التعليمية، وكذلك مع أهم المدخلات الأساسية للنظام التعليمي وهم الإدارة العليا بسياستها وأهدافها . (5)

وتعتمد الجودة الكلية لمؤسسة التعليم العالي على نوعية أعضاء هيئة التدريس بها، لأن عضو هيئة التدريس المتميز يضع البرامج والمناهج المتطورة التي تهدف إلى ضمان خريج متميز وقوي، وفتح قنوات اتصال بينه وبين بيئته المحيطة حتى يمكن أن يكون شريكاً فاعلاً في برامج التنمية الوطنية، والإسهام في البحث والتقيب العلمي من أجل المساهمة في تقديم الرؤى العلمية لحل مشكلات التنمية⁽⁹⁾ .

لذا فان هذه الدراسة سيكون التركيز فيها على تحليل واقع ضمان جودة التعليم كما يدركه اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت في ضوء المتغيرات الأساسية لضمان الجودة التي ينبغي مراعاتها من أجل تحقيق الجودة التعليمية بكليات التربية.

هدف البحث.

يهدف البحث الى التعرف على واقع ضمان جودة التعليم كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت في ضوء المتغيرات الأساسية لضمان الجودة التي ينبغي مراعاتها من أجل تحقيق الجودة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت.

تساؤل البحث.

ما هو واقع ضمان جودة التعليم كما يدرسه أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت في ضوء المتغيرات الأساسية لضمان الجودة التي ينبغي مراعاتها من أجل تحقيق الجودة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت؟.

تعريفات البحث.

ضمان الجودة Quality Assurance . تعريف اجرائي

"هي تلك الأعمال المخططة والنظامية لتصميم وتنفيذ نظام يتضمن سياسات تتبع آليات وإجراءات تطبق في الوقت الصحيح والمناسب للتأكد من أن النوعية المرغوبة ستتحقق ، وللتأكد من الوفاء بمتطلبات الجودة اللازمة لتوفير الثقة الكافية في أن المنتج أو الخدمة سيؤدي بهذه المتطلبات وستكون محققة ، وذلك لسد الفجوة بين الأداء الحالي والنتائج المرغوب فيها. "

ضمان جودة التعليم Education Quality Assurance .

"هي الوسيلة للتأكد من أن المعايير الأكاديمية المستمدة من رسالة الجهة المعنية ، تم تعريفها وتحقيقها بما يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء قومياً أو عالمياً ، وأن مستوى جودة فرص التعلم والأبحاث والمشاركة المجتمعية تعتبر ملائمة وتستوفي توقعات مختلف أنواع المستفيدين من هذه الجهات (14 : 4) . "

جودة التعليم العالي Higher Education Quality .

"مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة " . (18)

الدراسات السابقة .

قامت إقبال زين العابدين درندري & طاهرة هوك (2007) ⁽³⁾ بإجراء دراسة بعنوان "دراسة استطلاعية لآراء بعض المسؤولين وأعضاء هيئة التدريس عن إجراءات تطبيق أنشطة التقويم وتوكيد الجودة في الجامعات والكليات السعودية " ، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق الإجراءات الأولية لتقويم وتوكيد الجودة في الجامعات والكليات السعودية كما يراها المسؤولون عن الجودة والمهتمون بها في الجامعات والكليات السعودية ، كما تهدف إلى تحديد أهم معوقات التطبيق

والأولويات اللازمة للقيام بعمليات توكيد الجودة ، والبناء على ما يستفاد من هذه التجربة عند وضع نظام لتوكيد الجودة والاعتماد الأكاديمي للتعليم العام ، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في دراسة واقع ممارسات التقويم بمؤسسات التعليم العالي التي تطبقها في التقويم الداخلي، واستخدمت الباحثان أداتين لجمع المعلومات ، وهما الاستبيان والمقابلة لتحديد واقع الممارسات واحتياجات التقويم اللازمة لتطبيق عناصر توكيد الجودة والاعتماد ، وتكونت محاور الاستبيان بناء على مراجعة أدلة هيئة الاعتماد المتضمنة لما هو مطلوب من المؤسسات فيما يختص بعمليات التقويم وقد قامت الباحثتان بتطبيق الاستبانة على عينة عمدية من المسؤولين عن الجودة والإداريين وهيئة التدريس بالجامعات والكليات السعودية للتعرف على أنواع أنشطة التقويم التي تم تنفيذها ، توضح نتائج الاستبيان الذي طبق أن مستوى الوعي بما تقوم به مؤسسات التعليم العالي من أنشطة في مجال التقويم يختلف بين وداخل المؤسسات . أما بالنسبة لأنشطة التقويم بالمؤسسات، فاختلف مدى وعي الأفراد بأنشطة مؤسساتهم كما اختلفت الاستجابات في بعض الجامعات التي لم يطبق فيها الاعتماد على كل الكليات والأقسام.

قامت خيرية ابراهيم السقاف & فاتن مصطفى محمد (2007) ⁽⁶⁾ بإجراء دراسة بعنوان " معايير الجودة والكفاءة لتحسين أداء عضو هيئة التدريس بالجامعة (الواقع والمأمول) " ، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على معايير الجودة والكفاءة اللازمة لتحسين أداء عضو هيئة التدريس بكليات التربية ، وكذا واقع المام عضو هيئة التدريس بهذه المعايير ، وكذا التصور المقترح للاستفادة من هذه المعايير لتحسين أداء عضو هيئة التدريس ، واتبعت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي ، وتوصلت الدراسة الى قائمة بمعايير الجودة والكفاءة كان من أهمها التعلم الذاتى لعضو هيئة التدريس ، الاستفادة من التقدم التكنولوجى فى نظم الاتصالات ، التعامل مع مشكلات المجتمع وايجاد الحلول لها ، الامام بمتغيرات العصر ، معرفة الكفايات التعليمية لمعلم الجامعة ، التمكن من أصول البحث العلمى ومهاراته ، الالتحاق بالدورات التدريبية . المشاركة فى الندوات والمؤتمرات ، كما خلصت الدراسة الى ضرورة الأخذ بهذه المعايير عند ترقية عضو هيئة التدريس والعمل على تطويرثقافة

التقويم لضمان الجودة ، وتعميق الاحساس بأن العملية التعليمية هي عملية مجتمعية في المقام كما توصلنا الى تصور لكيفية الاستفادة من هذه المعايير في تحسين أداء عضو هيئة التدريس .

أجري معزوز جابر علاونه(2004) (16) دراسة بعنوان " مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية " ، وتهدف الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية وتحديد أكثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة تطبيقاً في الجامعة كما يراها أعضاء هيئة التدريس ، وقد استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي ، وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس العاملين في كليات الجامعة العربية الأمريكية وهي كلية العلوم والآداب ، وكلية العلوم الإدارية والمالية ، وكلية العلوم الطبية المساندة ، وكلية طب الأسنان وكلية تكنولوجيا المعلومات ، وكلية الحقوق للعام الجامعي 2004/2003م ، قام الباحث باستخدام مقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي للموسوي (2003) ، وقد أشارت النتائج الى ان درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية كانت كبيرة ، كما تبين ان اكثر مجالات ادارة الجودة الشاملة تطبيقاً في الجامعة العربية الأمريكية مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم ثم مجال متابعة العملية التعليمية وتطويرها ، و ثم جاء مجال تطوير القوى البشرية وفي المرتبة الأخيرة مجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع .

أجري يوسف أحمد أبو فارة (2004) (20) دراسة بعنوان " دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة التعليم في جامعة القدس " ، وتهدف الدراسة إلى إبراز الحاجة الكبيرة إلى معرفة وتطبيق مفاهيم ضمان جودة التعليم في الجامعة ، وهذا يجري عبر بناء المعرفة النظرية اللازمة بهذا المجال، وبيان الأدوات والأساليب التطبيقية لوضع هذه الأطر المفاهيمية موضع التنفيذ. وكذا رصد جوانب القوة وجوانب الضعف في نظام التعليم في جامعة القدس من منظور مدخل ضمان الجودة ، وتقديم المقترحات التي تعزز نقاط القوة وتتغلب على نقاط الضعف باستخدام المدخل ذاته. وكذا بيان أهمية ضمان جودة التعليم الجامعي كمدخل يقود إلى التبنّي الكامل والتطبيق الشامل لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة ، وقد استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي ، يتكون مجتمع هذه الدراسة من عدد 70 فرداً من الإداريين في جامعة القدس ، وقد استخدم الباحث أسلوب الاستبانة وأسلوب المقابلة في جمع بيانات

هذه الدراسة الأولية (المصادر الأولية للدراسة) ، وقد جرى تقسيم الاستمارة إلى خمسة محاور أساسية يغطي كل منها متغيراً أساسياً من متغيرات هذه الدراسة (ممارسات الإدارة العليا، ونظام ضمان الجودة، وضمان جودة المدخلات، وضمان جودة العمليات، وضمان جودة المخرجات) ، وقد أشارت النتائج إلى أن نظام ضمان الجودة في الجامعة لا يزال دون المستوى المتوقع وأن الجامعة تبذل جهوداً وممارسات ترفع من مستوى ضمان جودة المدخلات ، غير أن هذه الجهود والممارسات لا تزال غير كافية وإن اهتمام الجامعة بضمان جودة مخرجاتها ومتابعة خريجها في أسواق العمل لا يزال اهتماماً متدنياً.

أجري أسامة الميمي وآخرون (2004) ⁽²⁾ دراسة بعنوان " الجودة في الجامعات الفلسطينية : الإجراءات والممارسات " ، تهدف هذه الدراسة إلى قياس جودة إجراءات وممارسات الجامعات الفلسطينية في الجوانب المتعلقة ببرامج الدراسات العليا، وتقييم الطلبة وقبولهم، استناداً إلى معايير الوكالة البريطانية من وجهة نظر الأكاديميين والإداريين العاملين في تلك الجامعات ، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر من بين أكثر المناهج المستخدمة في هذا النوع من الدراسات لإمكانية استقصاء عينة الدراسة في مؤسسات التعليم العالي حول مدى جودة الممارسات والإجراءات المتبينة في برامج الدراسات العليا وتقييم الطلبة وقبولهم. يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة الجامعات الفلسطينية في منطقتي الضفة الغربية وقطاع غزة ، تم اختيار عينة عشوائية من عشرة جامعات فلسطينية بواقع 20 عاملاً موزعين مناصفة بين الإداريين والأكاديميين ، اعتمد الباحثون على الأسلوب المكتبي لبناء الإطار النظري من خلال مراجعة الكتب والدوريات والدراسات السابقة ذات العلاقة بالإضافة إلى اعتمادهم على استبانة تم تصميمها خصيصاً لأغراض الدراسة ، وتشير النتائج أن الجامعات الفلسطينية حسب وجهة نظر العاملين سواء كانوا إداريين أو أكاديميين موافقين أن جامعاتهم تتبنى إلى حد كبير الممارسات والإجراءات المختلفة الخاصة بالجودة في مجال تقييم الطلبة الأكاديمي ، وقد أشارت النتائج إلى نقص نسبي بمستوى تبني بعض الممارسات والإجراءات من وجهة نظر أفراد العينة مثل الإجراءات الخاصة بآلية اختيار لجان التقييم والإجراءات الخاصة بالتعامل مع ملاحظات ومراجعات الطلبة بعد عملية تقييمهم الأكاديمي ، والإجراءات

الخاصة بتطوير اللوائح والتعليمات الخاصة بعملية التقويم بالإضافة الى ان الجامعات لا تقوم بمراجعة آليات اعداد الامتحانات ومتابعتها وتصحيحها ونشر هذه الابحاث ، كما تشير النتائج ان الجامعات الفلسطينية حسب وجهة نظر العاملين سواء كانوا اداريين اواكاديميين موافقين ان جامعاتهم تتبنى الى حد كبير الممارسات والاجراءات المختلفة الخاصة بالجودة في مجال الدراسات العليا، كما ان النتائج تشير الى نقص نسبي بمستوى تبني بعض الممارسات والاجراءات من وجهة افراد العينة مثل الاجراءات الخاصة بجميع برامج الدراسات العليا المقررة في الجامعة تلبي الاحتياجات على المستوى الوطني، وكذلك لا تمنح فرصة البحث العلمي للطلبة في الحقول المهياة لاجراء البحث العلمي فيها فقط، وايضا لفقرات لا تعطي الجامعة عناية كافية لاختيار نوعية الابحاث المقدمة من الطلبة واخيرا فقرة لا تعطي الجامعة الطلبة تدريبا خاصا يساعدهم على انجاز ابحاثهم العلمية.

أجري محمد عبد الفتاح شاهين (2004) (12) دراسة بعنوان " التطوير المهني لأعضاء الهيئات التدريسية كمدخل لتحقيق جودة النوعية في التعليم الجامعي " ، هدفت هذه الدراسة الى توضيح أدوار أعضاء هيئة التدريس الجامعي بالإضافة إلى عرض العلاقة بين جودة النوعية وجودة أعضاء الهيئة التدريسية، مع التركيز على أهمية ودور التطوير المهني في تحقيق جودة النوعية في التعليم العالي وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في عرض المفاهيم والخبرات ونتائج الدراسات والاتجاهات في هذا المجال. . وقد أوضحت الدراسة أن أدوار عضو هيئة التدريس تنحصر بشكل عام في التدريس والتقويم، والإرشاد والتوجيه والتأليف والترجمة والتطوير المهني وخدمة المجتمع والبحث العلمي وتم تصنيفها في أربعة مجالات رئيسة تتعلق بالطلاب، والمؤسسة التعليمية والمجتمع المحلي ودوره تجاه نفسه، أما بخصوص متطلبات الجودة وعلاقتها بأعضاء الهيئة التدريسية تبين أن جودة النوعية تتطلب جودة أعضاء هيئة التدريس أنفسهم باعتبارهم عنصراً فعالاً في تحقيق الجودة وذلك على ضوء ما يملكون من مدخلات وأشارته الدراسة إلى وسائل التطوير المهني، وأهمية التطوير المهني في رفع مستوى المدخلات والعمليات والمخرجات في المنظومة التعليمية، لا سيما وأن التطوير المهني سينعكس إيجاباً على تطوير مستويات الأداء في مختلف المجالات، وتحقيق الالتزام والمسؤولية الفردية وتأكيد روح العمل الجماعي، وتشكل هذه العناصر أساسيات المسؤولية

الفردية والجماعية في تحقيق جودة التعليم، ولهذا فإن التطوير المهني متطلب لتحقيق الجودة وبدونه فإن تحقيق الجودة سيكون أمراً صعباً ولن يتحقق الأداء المرغوب المنسجم مع متطلبات الجودة. مدى الاستفادة من الدراسات المرتبطة.

- تحديد مشكلة البحث واهدافه وتساؤلاته.
- تحديد واختيار منهج ومجتمع عينة البحث بدقة.
- اختيار افضل الاساليب الاحصائية المناسبة للبحث.
- مناقشة النتائج فى ضوء نتائج تلك الدراسات من حيث الاتفاق والاختلاف.

منهج البحث.

استخدم الباحث المنهج الوصفي متبعاً الأسلوب المسحي وذلك لملاءمة لإجراءات البحث. مجتمع وعينة البحث.

اشتمل مجتمع البحث على اعضاء هيئة التدريس المتواجدون لمدة لاتقل عن عامين بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت.

تم اختيار عينة البحث بطريقة عشوائية من اعضاء هيئة التدريس من فئات (أستاذ /أستاذ مشارك/ استاذ مساعد / مدرس محاضر) المتواجدون لمدة لاتقل عن عامين بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت.

بلغ عدد عينة البحث الكلية من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية عدد 104 عضو هيئة تدريس بنسبة 18.28 % بالنسبة لمجتمع البحث البالغ عددهم 569 عضو هيئة تدريس. بلغ عدد عينة البحث الاستطلاعية عدد 24 عضو هيئة تدريس تم استبعادهم من عينة البحث الكلية لإجراء الدراسة الاستطلاعية عليهم ، و بذلك بلغ عدد عينة البحث الأساسية من اعضاء هيئة التدريس عدد 80 عضو هيئة تدريس بكلية التربية الأساسية.

ويوضح جدول (رقم 1) توصيف عينة البحث . توزيع اعضاء هيئة التدريس- عينة البحث الأساسية والاستطلاعية - وفقاً للدرجة العلمية (أستاذ /أستاذ مشارك/ استاذ مساعد / مدرس محاضر)

جدول (1): توصيف عينة البحث الإستطلاعية والأساسية

البيان	العينة	العينة الأساسية	المجموع
أستاذ	17	4	21
أستاذ مشارك	22	7	29
أستاذ مساعد	32	9	41
مدرس محاضر	9	4	13
الإجمالي	80	24	104

*استبيان واقع ضمان جودة التعليم كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية

بدولة الكويت . (إعداد الباحث)

تحقيقاً لأهداف البحث وإجابة لتساؤلاته قام الباحث ببناء استبيان واقع ضمان جودة التعليم كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت، ويتكون هذا الاستبيان من عدد 139 عبارة بهدف التعرف على واقع ضمان جودة التعليم كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت، وقد مر تصميم الاستبيان بالخطوات التالية :

1- تحديد محاور الاستبيان.

قام الباحث في ضوء ما تجمع لديه من بيانات بعد الإطلاع على دليل الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي من الاعتماد على الاعتبارات العشر الرئيسية لوثيقة التقييم الذاتي السنوي للكلية ، وهي وثيقة الغرض منها ارشاد مؤسسات التعليم العالي في اعداد تقريرها السنوي وذلك للتدقيق الداخلي ، والمراجعة الخارجية كعنصر في عملية ضمان الجودة للتقويم الذاتي وذلك في ظل مبنى المشروع سياسة للتدقيق والمراجعة الخارجية وادارة وضمان الجودة للمؤسسة وللبرامج التعليمية في مؤسسات التعليم العالي ، ويتم هذا من خلال تقارير سنوية مبنية على تقارير البرامج والمقررات التي تعدها المؤسسات التعليمية بغرض معرفة اي نقاط قصور ، وبالتالي اقتراح خطط تنمية للتغلب عليها ، وكذلك توفير اليات لمراقبة تطبيق هذه الخطط ، وكذلك من اجل معاونة مؤسسات التعليم العالي في اعداد تقريرها السنوي بشكل يتيح مراقبة مدى تحقيق اهدافها واغراضها وكذلك اهداف البرامج التي تعتبر المؤسسة مسؤولة عنها بما يساعد على تحسين الجودة بطريقة فعالة ، وتتمثل الخطوط العامة للعشر اعتبارات الرئيسية فيما يلي:

Establishment Mission

(1) رسالة المؤسسة

Leadership and Administration	القيادة والادارة	(2)
Faculty Staff Member	أعضاء هيئة الكلية	(3)
Programs .Educational	البرامج التعليمية	(4)
Standard Academic	المعايير القياسية الأكاديمية	(5)
Quality of Learning Opportunities	جودة فرص التعلم	(6)
Quality Management	إدارة الجودة والتعزيز	(7)
Researches and activities	الابحاث والانشطة العلمية الاخرى	(8)
	Scientific	
Community Partnership	المشاركة المجتمعية	(9)
Action Plan	خطة العمل	(10)

قام الباحث بعرض تلك الاعتبارات الرئيسية (مرفق 2) على عدد (5) من الخبراء من اعضاء هيئة التدريس العاملين في مشروع تقويم الاداء وضمان الجودة والاعتماد ، ومجال بناء الاختبارات والمقاييس مع مراعاة ألا تقل خبرتهم في المجال عن عدد (3) ثلاثة أعوام (مرفق 1) ، وذلك بغرض التعرف على :

*مدى مناسبة المحاور للهدف الذي وضعت من أجله.

*مناسبة المحاور لطبيعة المجال الذي تقيسه .

*الموافقة على صياغة المحور ووضوحه أو تعديل صياغته.

*كفاية المحاور للتعبير عن المجال.

جدول (2) : آراء الخبراء حول محاور استبيان واقع ضمان جودة التعليم كما يدركه

أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت ن=10

رقم المحور	المحاور	موافق على وجود المحور	غير موافق على وجود المحور	موافق على صياغة المحور	غير موافق على صياغة المحور
1	رسالة المؤسسة	%100	-	%100	-

2	القيادة والادارة	%100	-	%100	-
3	أعضاء هيئة الكلية	%100	-	%100	-
4	البرامج التعليمية	%100	-	%100	-
5	المعايير القياسية الأكاديمية	%100	-	%100	-
6	جودة فرص التعلم	%100	-	%100	-
7	إدارة الجودة والتعزيز	%100	-	%100	-
8	الابحاث والانشطة العلمية الاخرى	%100	-	%100	-
9	المشاركة المجتمعية	%100	-	%100	-
10	خطة العمل	%100	-	%20	%80

يوضح جدول (رقم 2) آراء الخبراء حول محاور استبيان واقع ضمان جودة التعليم كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت. حيث انه قد تم موافقة سيادتهم على وجود المحاور بنسبة 100%، والموافقة على صياغة المحاور بنسبة 100% فيما عدا المحور العاشر (خطة العمل) والذي تم تعديل صياغته وفقا لآراء سيادتهم الى محور خطط التطوير المجمع.

2- تحديد عبارات كل محور .

قام الباحث بتحديد مجموعة من العبارات الخاصة بكل محور وذلك من واقع الإطلاع على دليل الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالى بما يتناسب مع سلسلة التوجيهات والسياسات والاجراءات المحددة لكل محور من محاور تقرير التقويم الذاتى السنوى والتي يتوقع ان تكون لدى المؤسسة الاكاديمية من اجل ضمان الجودة فى ادائها ،وقد راعى الباحث ما يلي عند تحديد العبارات :

- تتناسب العبارات. * تفادى تركيب العبارات أي لا تحمل أكثر من معنى
- وضوح العبارات. * تتناسب العبارات مع الهدف الذي وضعت من أجله.

وقد بلغ عدد العبارات التي تعبر عن المحاور عدد 156 عبارة وزعت وفقا لما يلي :

*المحور الأول " رسالة المؤسسة Establishment Mission " ويمثله عدد 17 عبارة.

- المحور الثاني " القيادة والادارة Leadership and Administration " ويمثله عدد 25 عبارة
- المحور الثالث " أعضاء هيئة الكلية Faculty Staff Member " ويمثله عدد 13 عبارة.
- المحور الرابع " البرامج التعليمية Educational Programs " ويمثله عدد 9 عبارات.
- المحور الخامس " المعايير القياسية الأكاديمية Academic Standard " ويمثله عدد 8 عبارات.
- المحور السادس " جودة فرص التعلم Quality of Learning Opportunities " ويمثله عدد 25 عبارة .
- المحور السابع " إدارة الجودة والتعزيز Quality Management " ويمثله عدد 16 عبارة
- المحور الثامن " الابحاث والانشطة العلمية الاخرى Research and Scientific activities " ويمثله عدد 25 عبارة.
- المحور التاسع " المشاركة المجتمعية Community Partnership " ويمثله عدد 10 عبارات .
- المحور العاشر " خطط التطوير المجمعطة Consolidated Developmental plan " ويمثله عدد 8 عبارات .

3 - عرض الاستبيان في صورته المبدئية.

قام الباحث بعرض الاستبيان في صورته المبدئية (الأولية) متضمنا المحاور والعبارات التي تمثلها على الخبراء (مرفق 3) بغرض التأكد من مدى مناسبة العبارات للمحور الذي تمثله ، ومناسبة العبارة للظاهرة المقاسة ، ومدى كفاية العبارات للتعبير عن المحور ومدى صلاحيتها للصياغة وكذا تحديد ميزان التقدير المناسب لتصحيح العبارات.

وقد قام الخبراء بحذف بعض العبارات لعدم مناسبتها وكذلك التي تعتبر غير واضحة ، وقد أوضحت آراء الخبراء ضرورة التعديل اللفظي لبعض العبارات بما يلاءم المصطلحات الشائعة في مجال ضمان الجودة والاعتماد في التعليم العالي وكذلك بما يناسب السياسات والاجراءات التي يتوقع ان تكون لدى المؤسسة الاكاديمية من اجل ضمان الجودة فى ادائها ، والجدول التالي يوضح عدد العبارات التي تم حذفها كذلك ارقام العبارات المحذوفة وفقاً لآراء الخبراء.

جدول (3): عدد العبارات التي تم حذفها وأرقامها وفقاً لآراء الخبراء

رقم المحور	المحاور	عدد العبارات التي تم حذفها	أرقام العبارات المحذوفة
	رسالة المؤسسة	3	12/11/9
2	القيادة والادارة	4	40/22/21/19
3	أعضاء هيئة الكلية	3	55/51/44
4	البرامج التعليمية	—	—
5	المعايير القياسية الأكاديمية	1	69
6	جودة فرص التعلم	2	87/86
7	إدارة الجودة والتعزيز	2	108/107
8	الابحاث والانشطة العلمية الاخرى	3	134/126/123
9	المشاركة المجتمعية	2	144/142
10	خطط التطوير المجمع	2	156/149

يوضح جدول (رقم 3) عدد العبارات التي تم حذفها وأرقامها وفقاً لآراء الخبراء . حيث يوضح عدد العبارات التي تم حذفها من كل محور من محاور الاستبيان وأرقامها كما بالصورة الاولى التي تم استطلاع راي الخبراء فيها.

4- الصورة النهائية لاستبيان واقع ضمان جودة التعليم كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت .

بناء على نتيجة استطلاع آراء الخبراء تم الموافقة على وجود بعض العبارات تحت كل محور مع تعديل صياغة بعض هذه العبارات وكذلك حذف البعض الآخر وبذلك اصبح عدد العبارات المكونة للاستبيان عدد 139 عبارة ، وبذلك أصبح عدد عبارات كل محور من المحاور وفقاً للجدول التالي

:

جدول (4) : محاور إستبيان واقع ضمان جودة التعليم كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت وعدد العبارات التي تنتمي إليها وتوزيعها

رقم المحور	المحاور	توزيع ارقام العبارات	عدد العبارات
1	رسالة المؤسسة	14.1	14
2	القيادة والادارة	33-15	19
3	أعضاء هيئة الكلية	41-34	8
4	البرامج التعليمية	50-42	9
5	المعايير القياسية الأكاديمية	64-51	14
6	جودة فرص التعلم	88-65	24
7	إدارة الجودة والتعزيز	102-89	14
8	الابحاث والانشطة العلمية الاخرى	123-103	21
9	المشاركة المجتمعية	131-124	8
10	خطط التطوير المجمع	139-132	8
الإجمالي		139	

وكذلك أوضحت آراء الخبراء بضرورة أن يتم تصحيح الاستبيان وفقا لميزان تقدير (نعم ، لا ، لا اعرف) ، وقد قام الباحث بوضع الصورة النهائية للمقياس (مرفق 4) ، ويوضح جدول (رقم 5) توزيع عبارات الاستبيان.

الدراسة الاستطلاعية.

قام الباحث بتطبيق استبيان واقع ضمان جودة التعليم كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت على عينة استطلاعية وقوامها عدد 24 عضو هيئة تدريس تم اختيارهم بطريقة عشوائية من كلية التربية الأساسية بدولة الكويت. تم استبعادهم من أفراد عينة البحث الكلية، وذلك بهدف التعرف على ما يلي:

- وضوح صياغة العبارات الخاصة باستبيان واقع ضمان جودة التعليم كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت.

- تدريب المساعدين على كيفية تطبيق استبيان واقع ضمان جودة التعليم كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت وتفرغ النتائج.
- حساب المعاملات العلمية لاستبيان واقع ضمان جودة التعليم كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت (الصدق - الثبات) .
- تحديد ما تستغرقه الدراسة الميدانية من وقت.
- المعاملات العلمية.

*الثبات لاستبيان واقع ضمان جودة التعليم كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت.

قام الباحث بحساب معامل الثبات لاستبيان واقع ضمان جودة التعليم كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت بطريقة التطبيق وإعادة التطبيق على العينة الاستطلاعية وقوامها 24 عضو هيئة تدريس بفاصل زمني مدته عشرة أيام من التطبيق الأول كما هو موضح في جدول رقم 5

جدول (5) : معامل الارتباط بين التطبيقين الأول والثاني لاستبيان واقع ضمان جودة التعليم

كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت ن=24

معامل الارتباط	التطبيق الثاني		التطبيق الأول		محاور الاستبيان
	الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	
*0.932	0.89	12.84	0.93	12.77	رسالة المؤسسة
*0.871	2.15	18.40	2.21	18.25	القيادة والادارة
*0.895	0.91	9.94	0.87	10.02	أعضاء هيئة الكلية
*0.867	1.71	10.45	1.52	10.33	البرامج التعليمية
*0.911	1.82	14.50	1.96	14.45	المعايير القياسية الأكاديمية
*0.934	2.31	38.88	2.11	38.90	جودة فرص التعلم
*0.899	1.19	11.55	1.21	11.60	إدارة الجودة والتعزيز
*0.899	2.03	38.00	1.93	38.12	الابحاث والانشطة العلمية الاخرى
*0.957	0.82	7.94	0.89	7.92	المشاركة المجتمعية
*0.901	0.19	5.50	0.24	5.45	خطط التطوير المجمع

قيمة "ر" الجدولية عند مستوى $0.05 = 0.404$ وقيمتها عند مستوى $0.01 = 0.515$

يوضح جدول (رقم 5) معامل الارتباط بين التطبيقين الأول والثاني لاستبيان واقع ضمان جودة التعليم كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت. حيث يتضح وجود علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين التطبيقين الأول والثاني لمحاور استبيان واقع ضمان جودة التعليم كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت ، كما يوضح أن قيم معامل الثبات لمحاور الاستبيان تراوحت ما بين 0.867 لمحور البرامج التعليمية ، 0.957 لمحور المشاركة المجتمعية ، وهذا يعنى أن المقياس يتمتع بمعاملات ثبات عالية.

الصدق لاستبيان واقع ضمان جودة التعليم كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت.

▪ صدق المحكمين.

تم عرض استبيان واقع ضمان جودة التعليم كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت على عدد (5) من الأساتذة الخبراء من أعضاء هيئة التدريس العاملين في مشروع تقويم الاداء وضمان الجودة والاعتماد ، ومجال بناء الاختبارات والمقاييس ، وذلك لإبداء رأيهم في محتوى ومضمون محاور وعبارات استبيان واقع ضمان جودة التعليم كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت، وقد تراوحت نسب الموافقة على العبارات ما بين 80 % ، 100% ، ونسبة الموافقة على المحاور 80% واجراء التعديل فى صياغة المحور العاشر(خطة العمل) الى (خطط التطوير المجمع) وفقا لاراء سيادتهم .

صدق الاتساق الداخلي :-

قام الباحث بحساب صدق استبيان واقع ضمان جودة التعليم كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت لأفراد عينة البحث باستخدام صدق الاتساق الداخلي **Internal Consistency** والذي يسمى بالميزان الداخلي ، وفيه قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والمحور الذي تنتمي إليه العبارة ، هذا ويوضح جدول (رقم 6) الاتساق الداخلي لعبارات استبيان واقع ضمان جودة التعليم كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت .

جدول (٦)

صدق الاتساق الداخلي لعبارات استبيان واقع ضمان جودة التعليم كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت

n = 24

رسانة المؤسسة		القيادة والإدارة		اتصاف هيئة الكليسة		البرامج التعليمية		المعايير القياسية الأكاديمية		جودة فرص التعلم		إدارة الجودة والتميز		الإحتياج والامتصه الفعديه الأخرى		المشرفه المجتمعيه		حفظ التطوير المجمعة	
العلاقة مع شدة المحور	أرقام العبارات	العلاقة مع شدة المحور	أرقام العبارات	العلاقة مع شدة المحور	أرقام العبارات	العلاقة مع شدة المحور	أرقام العبارات	العلاقة مع شدة المحور	أرقام العبارات	العلاقة مع شدة المحور	أرقام العبارات	العلاقة مع شدة المحور	أرقام العبارات	العلاقة مع شدة المحور	أرقام العبارات	العلاقة مع شدة المحور	أرقام العبارات	العلاقة مع شدة المحور	أرقام العبارات
٠.٨٨	١	٠.٨٤	١٥	٠.٧٤	٣٤	٠.٨٥	٤٢	٠.٨٧	٥١	٠.٨٩	٦٥	٠.٨٤	٨٩	٠.٨٨	١٠٣	٠.٧٥	١٢٤	٠.٨٢	١٣٢
٠.٧٦	٢	٠.٨٨	١٦	٠.٨٠	٣٥	٠.٨٣	٤٣	٠.٧٥	٥٢	٠.٩٢	٦٦	٠.٨٩	٩٠	٠.٨٤	١٠٤	٠.٨٩	١٢٥	٠.٧٩	١٣٣
٠.٨٤	٣	٠.٨٥	١٧	٠.٧٨	٣٦	٠.٧٨	٤٤	٠.٨٠	٥٣	٠.٨٧	٦٧	٠.٨٥	٩١	٠.٧٦	١٠٥	٠.٨٥	١٢٦	٠.٨٥	١٣٤
٠.٨٩	٤	٠.٨٧	١٨	٠.٨٥	٣٧	٠.٨٩	٤٥	٠.٩١	٥٤	٠.٨٣	٦٨	٠.٧٤	٩٢	٠.٨٠	١٠٦	٠.٧٣	١٢٧	٠.٩١	١٣٥
٠.٨٥	٥	٠.٨٠	١٩	٠.٨٨	٣٨	٠.٩١	٤٦	٠.٨٩	٥٥	٠.٨١	٦٩	٠.٧٢	٩٣	٠.٧٢	١٠٧	٠.٧٩	١٢٨	٠.٧٥	١٣٦
٠.٧٦	٦	٠.٨٣	٢٠	٠.٨٩	٣٩	٠.٧٦	٤٧	٠.٧٢	٥٦	٠.٧٧	٧٠	٠.٧٥	٩٤	٠.٨٥	١٠٨	٠.٨٢	١٢٩	٠.٨٨	١٣٧
٠.٧٥	٧	٠.٧٥	٢١	٠.٩١	٤٠	٠.٨٨	٤٨	٠.٧٣	٥٧	٠.٧٣	٧١	٠.٨٨	٩٥	٠.٨٧	١٠٩	٠.٩٠	١٣٠	٠.٧٤	١٣٨
٠.٩١	٨	٠.٨٠	٢٢	٠.٧٢	٤١	٠.٨٥	٤٩	٠.٧٩	٥٨	٠.٨٨	٧٢	٠.٧٣	٩٦	٠.٧٥	١١٠	٠.٨٨	١٣١	٠.٧٨	١٣٩
٠.٩٣	٩	٠.٩١	٢٣			٠.٩٥	٥٠	٠.٨١	٥٩	٠.٧٥	٧٣	٠.٨٩	٩٧	٠.٩٢	١١١				
٠.٨٩	١٠	٠.٨٩	٢٤			٠.٧٤	٦٠	٠.٨٣	٦١	٠.٧٤	٧٤	٠.٨٨	٩٨	٠.٨٩	١١٢				
٠.٧٤	١١	٠.٧٤	٢٥			٠.٨٤	٦١	٠.٧٤	٦٢	٠.٧٤	٧٥	٠.٨٦	٩٩	٠.٨٤	١١٣				
٠.٨٣	١٢	٠.٨٣	٢٦			٠.٩١	٦٢	٠.٧٢	٦٣	٠.٧٢	٧٦	٠.٧٦	١٠٠	٠.٧٩	١١٤				
٠.٩٢	١٣	٠.٧١	٢٧			٠.٨٣	٦٣	٠.٨٩	٦٤	٠.٨٩	٧٧	٠.٨٤	١٠١	٠.٩١	١١٥				
٠.٨٩	١٤	٠.٨٨	٢٨			٠.٧٦	٦٤	٠.٨٦	٦٥	٠.٨٦	٧٨	٠.٧٢	١٠٢	٠.٨٨	١١٦				
		٠.٧٩	٢٩					٠.٧٧	٦٦	٠.٧٧	٧٩			٠.٧٤	١١٧				
		٠.٧٥	٣٠					٠.٧٣	٦٧	٠.٧٣	٨٠			٠.٧٨	١١٨				
		٠.٨٤	٣١					٠.٨٢	٦٨	٠.٨٢	٨١			٠.٨١	١١٩				
		٠.٨٩	٣٢					٠.٨٨	٦٩	٠.٨٨	٨٢			٠.٧٦	١٢٠				
		٠.٧٥	٣٣					٠.٨٤	٧٠	٠.٨٤	٨٣			٠.٧٣	١٢١				
								٠.٨١	٧١	٠.٨١	٨٤			٠.٨٦	١٢٢				
								٠.٧٢	٧٢	٠.٧٢	٨٥			٠.٧٢	١٢٣				
								٠.٨٢	٧٣	٠.٨٢	٨٦								
								٠.٨١	٧٤	٠.٨١	٨٧								
								٠.٧٥	٧٥	٠.٧٥	٨٨								

يوضح جدول (رقم 6) صدق الاتساق الداخلى لاستبيان واقع ضمان جودة التعليم كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت. حيث يتضح وجود علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين درجة كل عبارة والمحور الذى تنتمى إليه العبارة ، كما يتضح أن قيم معاملات الارتباط جميعها عالية جدا وتفوق حد الدلالة الإحصائية عند مستوى 0.05 وهذا يكون مؤشرا لصدق البناء الداخلى للمقياس.

الدراسة الأساسية.

قام الباحث بتطبيق استبيان واقع ضمان جودة التعليم كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت مرفق (رقم 4) على أفراد عينة البحث بعد التأكد من صدقه وثباته. عرض النتائج ومناقشتها.

جدول (7) : التكرار والنسبة المئوية وقيمة كا2 لاستجابات افراد

عينة البحث حول عبارات محور رسالة المؤسسة ن=80

م	العبارات	نعم		لا		لا اعرف		كا2 ودالاتها
		ك	%	ك	%	ك	%	
1	رسالة الكلية مكتوبة مطبوعة 0	72	90	5	6.25	3	3.75	*115.67
2	رسالة الكلية معنة علي نطاق واسع.	80	100	-	صفر	-	صفر	*159.98
3	نص رسالة الكلية واضحا شاملاً 0	69	86.25	8	10	3	3.75	*101.27
4	نص رسالة الكلية يتضمن التعريف بدور الكلية في	80	100	-	صفر	-	صفر	*159.98
5	نص رسالة الكلية يتضمن مدي مساهمتها في خدمة	80	100	-	صفر	-	صفر	*159.98
6	جميع أنشطة الكلية يتم تنفيذها بالرجوع إلي نص	72	90	8	10	-	صفر	*116.79
7	نص رسالة الكلية يتفق مع نص رسالة الجامعة 0	68	85	-	صفر	12	15	*98.79
8	يتم مراجعة رسالة الكلية بصورة دورية 0	72	90	-	صفر	8	10	*116.79
9	المستفيدون من رسالة الكلية يعلمون بها 0	54	76.5	15	18.75	11	13.75	*42.33
10	تحدد الأهداف العامة للبرامج التعليمية بالرجوع لرسالة الكلية.	66	82.5	2	2.5	12	15	*88.88

11	تحدد النتائج التعليمية المستهدفة للمقررات الدراسية بالرجوع لرسالة الكلية 0	65	81.25	4	5	11	13.75	*83.57
12	يتم اعتماد رسالة الكلية وای مراجعة لها من مجلس	55	68.75	-	صفر	25	31.25	*56.86
13	نص رسالة الكلية يتضمن جميع البرامج التعليمية	75	93.75	-	صفر	5	6.25	*131.86
14	نص رسالة الكلية يتضمن جميع الأنشطة التي تقوم	62	77.5	9	11.25	9	11.25	*70.22

قيمة كا2 عند (2 ، 0.05) = 5.99

يتضح من جدول (رقم 7) التكرار والنسبة المئوية وقيمة كا2 لاستجابات افراد عينة البحث حول عبارات محور رسالة المؤسسة . وجود فروق دالة احصائية بين استجابات افراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت حول عبارات محور رسالة المؤسسة ، حيث يتضح ان عبارات محور رسالة المؤسسة فيما يختص بوجود رسالة المؤسسة ، ونص الرسالة ، ومراجعة / تحديث رسالة المؤسسة ، والاعراض الاستراتيجية للمؤسسة مدركة وواضحة لافراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت وذلك بتكرارات عالية لمستوى الاستجابة (نعم) مما يدل على ان واقع ضمان الجودة بالنسبة لمحور رسالة المؤسسة يعطى مؤشرا لملائمة تطبيق أنشطة التقويم وضمان الجودة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت، وقد انحصرت قيمة كا2 ما بين 56.86 – 159.98 ، وهى قيم جميعها دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.05 . ويعزى الباحث ذلك الى تعامل وحدة تقويم الاداء وضمان الجودة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت مع ثقافة الجودة التى تشير إلى الأفكار والمفاهيم ، والأهداف والإجراءات المؤدية إلى الارتقاء بالأداء الأكاديمي فيما يخص رسالة المؤسسة بعرض لافتات ثابتة و أخرى غير ثابتة لرسالة ورؤية الكلية من منظور الجودة الأكاديمية ، بالإضافة إلى الملصقات التي تحمل نفس الغرض بما يمكن هذه الكلية من الوفاء بمتطلبات الجودة الأكاديمية وفقا لهذا المحور وطبقا للدليل الذى يحتوى على المعلومات التفصيلية والارشادات والإجراءات المطلوبة لتحقيق ضمان الجودة والاعتماد فى جميع مؤسسات التعليم العالى فيما يخص رسالة المؤسسة.

وهذا ما اكده عبدالوهاب محمد النجار (2007م) انه حتى تكون المؤسسة التعليمية جديرة للتقدم للحصول على الاعتماد الأكاديمي يشترط فيها أن تتوفر لديها المقومات الأساسية لذلك والتي تشمل

وجود رسالة مؤسسية مناسبة لمستواها كمؤسسة تعليمية ، وأن تكون لديها أهداف تعليمية تتفق مع رسالتها ، وامتلاك مصادر وموارد مناسبة لتحقيق الرسالة والأهداف التعليمية ، ووجود نظام لتوثيق أعمال الطلبة المرتبطة بالأهداف التعليمية ، ودلائل على أن المؤسسة تحقق أهدافها ، ووجود ضمانات تؤكد مقدرتها على إمكانية إستمرارها في تحقيق رسالتها وأهدافها . (7)

وتتفق تلك النتيجة مع دراسة معروز جابر علاونه (2004م) (16) التى اشارت الى ان اكثر مجالات ادارة الجودة الشاملة تطبيقا في الجامعة العربية الأمريكية مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم كاعداد الرسالة والرؤية وتوضيح الاغراض الاستراتيجية للجامعة ، وتختلف مع دراسة يوسف أحمد أبو فارة (2004م) (20) ، و دراسة أسامة الميمي واخرون (2004م) (2) أن نظام ضمان الجودة لا يزال دون المستوى المتوقع وأن الجامعة تبذل جهودا وممارسات ترفع من مستوى ضمان جودة المدخلات ، غير أن هذه الجهود والممارسات لا تزال غير كافية وان الاهتمام بضمان جودة مخرجاتها ومتابعة خريجها في أسواق العمل لا يزال اهتماما متدني.

جدول (8) : التكرار والنسبة المئوية وقيمة كا2 لاستجابات افراد عينة البحث حول عبارات

ن=80

محور القيادة والادارة

م	العبارات	نعم		لا		لا اعرف	كا2 ودلائلها
		ك	%	ك	%		
15	هناك علاقة فعالة بين الإدارة العليا للكلية وأعضاء هيئة التدريس	72	90	8	10	0	*116.79
16	إجراءات الكلية تضمن وضوح شفافية الإدارة العليا في اتخاذ القرار	62	77.5	13	16.25	5	*71.42
17	اجراءات الكلية تتيج للطلاب تقديم شكاوهم دون خوف من ضرر يلحق بهم.	77	96.25	2	2.5	1	*142.51
18	تتأكد ادارة الكلية من تقديم حلول شكاوى الطلاب في الوقت المناسب.	64	80	11	13.75	5	*79.07
19	يوجد بالكلية هيكل تنظيمي يسمح بمراجعة السياسات تبعا لمتطلبات الكلية.	58	72.5	9	11.25	13	*55.52

*28.97	5	4	46.25	37	48.75	39	هناك ضوابط لتعيين المناصب الإدارية العليا (العميد - الوكلاء - رؤساء الأقسام)0	20
*159.98	صفر	-	صفر	-	100	80	تتواجد ضوابط لفترة التعيين بالمناصب الإدارية العليا (العميد - الوكلاء - رؤساء الأقسام)0	21
*58.97	15	12	11.25	9	73.75	59	هناك مسئوليات مسندة إلى المناصب الإدارية العليا معتمدة من مجلس الكلية.	22
*55.89	17.5	14	10	8	72.5	58	هناك سياسات كافية خاصة بعملية التحسين والتعزيز بالكلية .	23
*66.47	13.75	11	10	8	76.25	61	النظم التدريبية للعاملين بالكلية كافية لتنفيذ خطط التحسين والتعزيز بالكلية .	24
*115.59	5	4	5	4	90	72	النظام الإداري بالكلية كفاء لتحقيق الأهداف المرجوة0	25
*136.96	1.25	1	3.75	3	95	76	النظام الإداري بالكلية كفاء في التعامل مع مشاكل الطلاب0	26
*82.67	8.75	7	10	8	81.25	65	تستجيب الإدارة العليا بالكلية لتغيير الأولويات (الاحتياجات الناشئة)0	27
*16.9	32.5	26	15	12	52.5	42	يتوفر نظام أولويات لمراجعة سياسات الكلية في الاستجابة للتغيير 0	28
*46.07	20	16	11.25	9	68.75	55	هناك آليات من قبل الإدارة العليا لإدارة مقاومة التغييرات0	29
*71.58	10	8	11.25	9	775	62	يتوفر لدى الإدارة العليا بالكلية أساليب لنشر رؤية التقدم الملائمة للتطوير0	30
*49.6	20	16	10	8	70	56	يتواجد بالكلية أنشطة حديثة للتحسين (للتطوير) في الخطط الاستراتيجية للكلية.	31
*40.52	22.5	18	11.25	9	66.25	53	تتوافر الفعالية في أنشطة التحسين (للتطوير)0	32
*115.59	5	4	5	4	90	72	تدعم الإدارة العليا خطط التحسين (التطوير) بالكلية0	33

قيمة كا2 عند (2 ، 0.05) = 5.99

ينتضح من جدول (رقم 8) التكرار والنسبة المئوية وقيمة كا2 لاستجابات افراد عينة البحث حول عبارات محور القيادة والادارة ، وجود فروق دالة احصائية بين استجابات افراد عينة البحث من

اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت حول عبارات محور القيادة والادارة ، حيث يتضح ان عبارات محور القيادة والادارة فيما يختص بالهيكل التنظيمى ، واختيار القيادة الاكاديمية ، وفعالية السياسات والانظمة والممارسات ، ومدى الاستجابة لتغيير الاولويات والاحتياجات الناشئة ، ومساهمة أنشطة التحسين / التعزيز الحديثة فى الخطط والاهداف الاستراتيجية ، ومراجعة اثر خطط التحسين السابقة مدركة وواضحة لافراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت وذلك بتكرارات عالية لمستوى الاستجابة (نعم) مما يدل على ان واقع ضمان الجودة بالنسبة لمحور القيادة والادارة يعطى مؤشرا لملائمة تطبيق أنشطة التقويم وضمان الجودة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت ، وقد انحصرت قيمة كا2 ما بين 16.90 – 159.98 ، وهى قيم جميعها دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.05.

ويعزى الباحث ذلك الى تفهم والتزام الإدارة العليا (القيادة) بهذه الكلية بجعل الجودة فى المقام الأول من اهتمامات المنشأة ، ومدى استعداد الإدارة العليا لتحديث خطط التحسين ودعمها مع ضرورة توفير البيئة المناسبة من هياكل تنظيمية ، وإجراءات ، وسياسات العمل ، وأنظمة الحوافز ، والتي تحقق الجودة ، أي يصنع القائد البيئة الداخلية الملائمة للعاملين لكسب ثقتهم بالقيادة من أجل تحقيق أهداف المنشأة ، وخلق ثقافة واحدة يتحلى بها افراد المؤسسة وهى ان اتقان العمل مسئولية الجميع . حيث ان تطبيق ادارة الجودة الشاملة تتطلب تغيرا ثقافيا يساعد على تغيير اتجاهات الافراد فى المؤسسة لتقبل ثقافة الجودة وهو عمل ليس بالبسيط ويحتاج الى قناعة من قبل القيادة العليا فى السلم الوظيفى لانه بقناعة القيادات بمبدأ التطبيق يسهل قبول الفئات الدنيا والوسطى.

وهذا ما اشار اليه ادوارد سالييس Sallis, Edward (2002) من ان أنشطة ضمان الجودة والاعتماد تحتاج الى دعم قوى من قبل قيادى المؤسسة ، وذلك خوفا من ان يكونوا عوائق اساسية عند التطبيق او اثناء عملية التطبيق ، وان المبادرة الاولى لتبنى مفهوم ادارة الجودة الشاملة تحتاج فى المقام الاول مبادرة القادة فى المناصب العليا بالمؤسسة وذلك لاهمية الدعم الذى يحتاجه ذلك القرار (26 : 56) ، ويتفق ذلك مع نتائج دراسة كانجى & وتامبى (1999) Kanji and Tambi (24) حول ادارة الجودة الشاملة فى الجامعات البريطانية والتي اظهرت ان الجامعات القديمة اقل تعهدا بتحويل مؤسساتهم نحو ثقافة الجودة ، ويعكس ذلك ضعف الحماس لدى الادارة العليا والقيادة فيها

لتبنى مبادئ الجودة وثقافتها ، كما اظهرت النتائج ان تطبيق ادارة الجودة فى مؤسسات التعليم العالى فى بريطانيا قرار تختص به القيادة ، وما اشارت اليه نتائج دراسة الغنوصى (2002)⁽²¹⁾ ان قرار تطبيق ادارة الجودة الشاملة فى جامعة السلطان قابوس هو قرار الادارة العليا ، وما ذكره فرييد واخرون Freed et al. (1997)⁽²²⁾ ان القيادات فى التعليم العالى تلعب دورا هاما فى خلق ثقافة الجودة وتأكيد ضرورة توفير المصادر لدعم افكار الجودة .

وتتفق تلك النتيجة مع دراسة معزوز جابر علاونه (2004)⁽¹⁶⁾ ان من اكثر مجالات ادارة الجودة الشاملة تطبيقا فى الجامعة العربية الأمريكية مجال تهيئة متطلبات الجودة فى التعليم مجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع ، بينما تختلف مع دراسة يوسف أحمد أبو فارة (2004)⁽²⁰⁾ ، و دراسة أسامة الميمي واخرون (2004)⁽²⁾ أن نظام ضمان الجودة لا يزال دون المستوى المتوقع وأن الجامعة تبذل جهودا وممارسات ترفع من مستوى ضمان جودة المدخلات.

جدول (9) : التكرار والنسبة المئوية وقيمة كا2 لاستجابات افراد

عينة البحث حول عبارات محور أعضاء هيئة الكلية ن=80

م	العبارات	نعم		لا		لا اعرف		كا2 ودالاتها
		ك	%	ك	%	ك	%	
34	أعضاء هيئة التدريس العاملون بالكلية كافيين لتحقيق رسالة الكلية	65	81.25	9	11.25	6	7.5	*82.82
35	لدى الكلية رؤية مستمرة لمتطلباتها من هيئة التدريس بالكلية.	68	85	8	10	4	5	*96.39
36	هناك سياسة واضحة عند حدوث عجز فى أعداد أعضاء هيئة التدريس فى	64	80	8	10	8	10	*78.39
37	لدى الكلية سياسات للتنمية المهنية لهيئة التدريس بما يتماشى مع الخطط	58	72.5	19	23.75	13	16.25	*46.02
38	توفر الكلية البرامج التدريبية لرفع كفاءة الاداريين العاملين بها0	69	86.25	3	3.75	8	10	*101.27

39	تتناسب اعداد أعضاء هيئة التدريس بالكلية مع أعداد الطلاب 0	35	43.75	40	50	5	6.25	*26.87
40	يتم تطبيق سياسات التحسين المقترحة في الأعوام السابقة لتنمية قدرات	55	68.75	12	15	13	16.25	*45.17
41	برامج التدريب بالكلية كافية لتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس بالكلية 0	68	85	5	6.25	7	8.75	*96.17

قيمة كا2 عند (2 ، 0.05) = 5.99

يتضح من جدول (رقم 9) التكرار والنسبة المئوية وقيمة كا2 لاستجابات افراد عينة البحث حول عبارات محور أعضاء هيئة الكلية ، وجود فروق دالة احصائية بين استجابات افراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت حول عبارات محور أعضاء هيئة الكلية ، حيث يتضح ان عبارات محور أعضاء هيئة الكلية فيما يختص بكفاية اعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة ومواصفاتهم من اجل تحقيق رسالة المؤسسة واهدافها الاستراتيجية ، وتنمية قدرات اعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والاداريين والفنيين لتلبية احتياجات رسالة المؤسسة والاهداف الاستراتيجية ، ومراجعة السياسات التى تم تنفيذها لتنمية قدرات اعضاء هيئة العاملين مدركة وواضحة لافراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية وذلك بتكرارات عالية لمستوى الاستجابة (نعم) لجميع العبارات فيما عدا العبارة (رقم 39) تتناسب اعداد أعضاء هيئة التدريس بالكلية مع أعداد الطلاب بتكرارات عالية لمستوى الاستجابة (لا) ، مما يدل على ان واقع ضمان الجودة بالنسبة لمحور أعضاء هيئة الكلية يعطى مؤشرا لملائمة تطبيق أنشطة التقييم وضمان الجودة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت، وقد انحصرت قيمة كا2 ما بين 26.87 - 101.27 ، وهى قيم جميعها دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.05.

ويعزى الباحث ذلك الى ان هناك جهوداً جزئية في مختلف الجامعات لتطوير قدرات أعضاء هيئة التدريس إلا أنها تبرز الحاجة إلى توحيد بعض الجهود المتناثرة ، والتخطيط العلمي لبرامج موجهة أصلاً لتطوير قدرات عضو هيئة التدريس والجديفة في تنويع برامجها وفقاً لحاجات عضو هيئة التدريس وبالذات في مجال التدريس ، إذ أن مطالب التغيير وتحديات العصر وانفجار المعرفة وتقدم التقنية والتطورات المتعددة في أدوار المؤسسة الأكاديمية من جانب، وظهور الثورة العلمية والتقنية

التي تتطلب تدريباً وتطويراً مستمراً لأعضاء هيئة التدريس مهنيًا وتنظيمياً وتدريبياً في مؤسسة التعليم العالي من جانب آخر ، وكذلك اعتماد سياسة حازمة وإجراءات مستمرة من قبل المؤسسة لإدراكها بأهمية ادارة الجودة الشاملة كهدف رئيسى لتحسين وتطوير الخدمة المقدمة للمستفيدين حتى يمكن التأكيد على التطوير الشامل لتنمية قدرات العاملين بالمؤسسة ، ورفع مستوى الخبرة للعاملين الاكاديميين والاداريين والعمل على زيادة مستويات الخبرة المعرفية والتجريبية ذات القيمة العالية الموجودة عندهم.

وهذا ما يشير اليه فوزي حرب أبو عودة & محمد أبو ملوح (2004) بان الاهتمام بتدريب العاملين المستمر وتحفيزهم على العطاء والتطور وبناء القدرات والمهارات من المبادئ الرئيسية فى ادارة الجودة الشاملة لانها بكل بساطة تمثل الطريق نحو التطوير والتحسين والتجديد والابداع ، وأكد كذلك فيما يخص أعضاء هيئة التدريس على ضرورة وضع استراتيجيات واضحة لحفزهم على استيفاء كفاءتهم وتحسينها حيث ترتبط المهام والأدوار التي يقوم بها عضو هيئة التدريس برسالة مؤسسة التعليم العالي ذات الأبعاد المتعددة ، وبما أن مؤسسة التعليم العالي تختلف من حيث تركيزها بشكل أكبر على أحد أبعاد رسالتها أكثر من الآخر فإن ذلك ينعكس بالتالي على مهام عضو هيئة التدريس ومجال تركيزه . ومن المعلوم أن ممارساته ليست ثابتة أو جامدة بل أنها متطورة بتطور رسالة وأهداف المؤسسة، وكذلك ظروف واحتياجات كل مرحلة من المراحل التي تمر بها ، وهذا بالطبع ينعكس على اختيار استراتيجيات التطوير المناسبة . (10 : 7)

وتتفق تلك النتيجة مع دراسة محمد عبد الفتاح شاهين (2004م) (12) ، و دراسة معزوز جابر علاونه(2004م) (16) حيث اشارا ان التطوير المهني متطلب لتحقيق الجودة وبدونه فإن تحقيق الجودة سيكون أمراً صعباً ولن يتحقق الأداء المرغوب المنسجم مع متطلبات الجودة.

جدول (10) : التكرار والنسبة المئوية وقيمة كا2 لاستجابات افراد

عينة البحث حول عبارات محور البرامج التعليمية ن=80

كا2 ودلالاتها	لا اعرف		لا		نعم		العبارات	م
	%	ك	%	ك	%	ك		
159.98 *	صفر	-	صفر	-	100	8 0	هناك لوائح بالكلية تحكم اجراءات قبول وانسحاب الطلاب من البرامج التعليمية 0	4 2
*45.17	15	1 2	16.2 5	1 3	68.7 5	5 5	لدي الكلية اجراءات مراقبة لضمان بقاء برامجها معاصرة في ضوء تطور المعرفة في مجال التخصص 0	4 3
*25.58	18.75	1 5	13.7 5	1 1	76.5	5 4	البرامج التعليمية بالكلية تسير في ضوء تطور الممارسة في تطبيق التخصص .	4 4
120.91 *	2.5	2	6.25	5	91.2 5	7 1	الأجهزة المشاركة في متابعة البرامج التعليمية بالكلية مسئولياتها واضحة 0	4 5
*78.69	7.5	6	12.5	1 0	80	6 4	تقوم الكلية بمراقبة تطوير برامجها التعليمية 0	4 6
*42.17	8.75	7	25	2 0	66.2 5	5 3	هناك مؤشرات للقبول في مختلف البرامج التعليمية بالكلية.	4 7
159.98 *	صفر	-	100	8 0	صفر	-	تقدم الكلية برنامجا تعليميا اضافيا للطلبة المتفوقين بما يمنحهم درجة شرفية 0	4 8
*18.32	12.5	1 0	51.2 5	4 1	36.2 5	2 9	لدي الكلية اجراءات مراقبة لتقييم مدي اكتساب الطلاب للنتائج التعليمية المستهدفة .	4 9
*56.42	8.75	7	18.7 5	1 5	72.5	5 8	توفر الكلية المطبوعات اللازمة لعرض اللائحة التي تحكم البرامج التعليمية بما فيها اجراءات القبول والانسحاب من	5 0

قيمة كا2 عند (2 ، 0.05) = 5.99

يتضح من جدول (رقم 10) التكرار والنسبة المئوية وقيمة كا2 لاستجابات افراد عينة البحث حول عبارات محور البرامج التعليمية ، وجود فروق دالة احصائية بين استجابات افراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت حول عبارات محور البرامج التعليمية ، حيث يتضح ان عبارات محور البرامج التعليمية فيما يختص بالهيكل العام للبرامج التعليمية مدركة

وواضحة لافراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت وذلك بتكرارات عالية لمستوى الاستجابة (نعم) لجميع العبارات فيما عدا العبارة (رقم 48) تقدم الكلية برنامجا تعليميا اضافيا للطلبة المتفوقين بما يمنحهم درجة شرفية ، والعبارة (رقم 49) لدي الكلية اجراءت مراقبة لتقييم مدي اكتساب الطلاب للنتائج التعليمية المستهدفة بتكرارات عالية لمستوى الاستجابة (لا) ، مما يدل على ان واقع ضمان الجودة بالنسبة لمحور البرامج التعليمية يعطى مؤشرا لملائمة تطبيق أنشطة التقويم وضمان الجودة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت، وقد انحصرت قيمة كا2 ما بين 18.32 - 159.98 ، وهي قيم جميعها دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.05 .

ويعزى الباحث ذلك الى انه أصبح لزاما على المؤسسة أن تقوم بعملية تطوير مستمر لبرامجها المختلفة لتتلاءم واحتياجات الطلبة والمجتمع وان تعمل على ضمان جودة التعليم المقدم للطلبة والذين سيمارسون مهنة التعليم مستقبلا. وان لكل برنامج تقدمه المؤسسة متطلبات يجب استيفائها فاخذت تصمم الكلية برامجها بحيث تراعي التنوع في الطلاب المقبولين وفي خلفياتهم، والتنوع في المهام التي يقومون بها الخريجون، والتنوع في مراحل التعليم التي يعدون للتدريس فيها إما من ناحية الاختصاصات أو من ناحية مدة الدراسة، وتنوع معايير الالتحاق بالمؤسسات والبرامج، وتطوير منهجيات التدريس وآليات التقويم والترفيه وما إليها، وذلك أولاً بهدف الاستجابة الى الطلب المكثف على هذا التعليم وتأمين مشاركة أوسع شرائح من المجتمع فيه، بما فيها من تنوع للميول والتوجهات والقدرات الأكاديمية والمهنية، ومن ظروف حياتية، وثانياً بهدف تأمين الأعداد الكافية من الكوادر المعدة والمدرية على جميع مستويات التعليم ما بعد الثانوي لتلبية احتياجات التنمية وتسيير عجلة الدولة والمجتمع.

ويؤكد ذلك ما اشار اليه محمد عبد الله المنيع (2002) انه يدخل في تكوين التعليم العالي الأهداف والخطط المستقبلية وعناصر بشرية مثل الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والإداريين، ومواد تكنولوجية مثل الأجهزة والتجهيزات والأساليب والطرق، وجوانب إدارية مثل نوع الإدارة والخطط والبرامج ، اللوائح وأنظمة ، وتمويل ومباني وصيانة وخدمات .. الخ ، وهذه المدخلات لها دور أساسي في تحديد متطلبات الارتقاء بمؤسسات التعليم العالي لتنمية الموارد البشرية وقدرتها على الاستمرار في تحقيق

أهداف التنمية الشاملة في المجتمع . كما أن تحقيق النوعية في هذه المدخلات يساعد في تحقيق أداء فعال للتعليم العالي. (13 : 22)
وتتفق تلك النتيجة مع دراسة خيرية ابراهيم السقاف & فاتن مصطفى محمد (2007) (6) ، ودراسة معروز جابر علاونه (2004) (21) ان اكثر مجالات ادارة الجودة الشاملة تطبيقا هي مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم ثم مجال متابعة العملية التعليمية التعليمية وتطويرها وتعميق الاحساس بأن العملية التعليمية هي عملية مجتمعية فى المقام.

جدول (11) : التكرار والنسبة المئوية وقيمة كا2 لاستجابات افراد عينة

ن=80

البحث حول عبارات محور المعايير القياسية الأكاديمية

م	العبارات	نعم		لا		لا اعرف		كا2 ودلالاتها
		ك	%	ك	%	ك	%	
5 1	حددت الكلية معايير مستمدة من مراجع خارجية (قومية أو عالمية).	42	52.5	-	صفر	38	47.5	*40.29
5 2	النتائج التعليمية المستهدفة للبرنامج بالكلية والمفترض ان يكتسبها الخريجون يتوفر فيها الحد الأدنى من اى معايير	37	46.25	28	35	15	18.75	*9.18
5 3	تستعين الكلية بمقيمين خارجيين لمراجعة النواحي الفنية بما يخص مجال التخصص بمشروع ضمان الجودة.	13	16.25	42	52.5	25	31.25	*15.92
5 4	برنامج الكلية يغطى كافة اقسام مجالات التخصص.	47	58.75	10	12.5	23	28.75	*26.43
5 5	برنامج الكلية يشمل اختصاصات زيادة عن متطلبات سوق	15	18.7	55	68.7	10	12.5	*45.62
5 6	يواكب برنامج الكلية التطورات الاكاديمية الحديثة .	70	87.5	8	10	2	2.5	106.29
5 7	تصميم هياكل المناهج بالكلية ملائم لتحقيق المعايير	46	57.5	11	13.7	23	28.75	*23.73
5 8	يستطيع عضو هيئة التدريس بالكلية تحقيق النتائج التعليمية المستهدفة للبرنامج .	48	60	22	27.5	10	12.5	*28.3
5 9	تقوم الكلية بتقييم اداء طلابها بشكل فعال بما يخص تحقيق النتائج التعليمية المستهدفة للبرنامج .	52	65	11	13.7 5	17	21.25	*36.78
6 0	تعلن الكلية طلابها عن ضوابط وضع درجات التقييم بحيث يكونوا على دراية بما هو مطلوب منهم .	68	85	10	12.5	2	2.5	*97.29

126.22 *	1.25	1	6.25	5	92.5	74	لدى الكلية سياسات لتكوين لجان الممتحنين .	6 1
115.89 *	2.5	2	7.5	6	90	72	نظام وضع جداول الامتحانات يراعى مستوى المقررات من حيث سهولتها وصعوبتها .	6 2
101.72 *	2.5	2	11.2 5	9	86.25	69	توفر الكلية اجراءات فعالة لمراجعة نتائج الامتحانات فى حالة وجود شكاوى من الطلاب .	6 3
*52.67	10	8	71.2	57	18.75	15	لدى الكلية رؤية فيما يتعلق بفرص العمل للخريجين.	6 4

يتضح من جدول (رقم 11) التكرار والنسبة المئوية وقيمة كا2 لاستجابات افراد عينة البحث حول عبارات محور المعايير القياسية الأكاديمية ، وجود فروق دالة احصائية بين استجابات افراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت حول عبارات محور المعايير القياسية الأكاديمية ، حيث يتضح ان عبارات محور المعايير القياسية الأكاديمية فيما يختص بالمعايير القياسية الأكاديمية بالمقارنة مع المعايير القياسية المرجعية ، وتقييم الطلاب ، واستمرار الطلاب فى البرنامج ومدى تقدمهم ، وانجازات الطلبة متضمنا فرص العمل والاعمال التى يتجهون اليها ، والتقييم الخارجى لاداء الطلبة والمعايير القياسية الاكاديمية التى تم تحقيقها مدركة وواضحة لافراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت وذلك بتكرارات عالية لمستوى الاستجابة (نعم) لجميع العبارات فيما عدا العبارة (رقم 53) تستعين الكلية بمقيمين خارجيين لمراجعة النواحي الفنية بما يخص مجال التخصص بمشروع ضمان الجودة والعبارة (رقم 55) برنامج الكلية يشمل اختصاصات زيادة عن متطلبات سوق العمل والعبارة (رقم 64) لدى الكلية رؤية فيما يتعلق بفرص العمل للخريجين بتكرارات عالية لمستوى الاستجابة (لا) مما يدل على ان واقع ضمان الجودة بالنسبة لمحور المعايير القياسية الأكاديمية يعطى مؤشرا لملائمة تطبيق أنشطة التقويم وضمان الجودة فى كلية التربية الأساسية، وقد انحصرت قيمة كا2 ما بين 9.18 - 126.22 ، وهى قيم جميعها دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.05.

ويعزى الباحث ذلك الى ان كلية التربية الأساسية قد حددت واقرت معايير اكااديمية منها مستمد من مراجع خارجية قومية أو عالمية وتتضمن الحد الأدنى من المعرفة والمهارات المفترض أن يكتسبها الخريجون من البرنامج وتستوفى رسالة المؤسسة المعلنة ، وايضا حددت المعايير القياسية المرجعية وهى نقاط مرجعية يمكن بواسطتها مقارنة معايير جودة البرنامج ، وبالتالي تمثل نصوص المعايير

القياسية المرجعية توقعات عامة حول مستويات الانجاز والصفات العامة التى يفترض توقعها فى خريج فى مجال تخصص ما ، وأن توضع هذه المعايير والمؤشرات باعتماد أسلوب المقارنة المرجعية مع المؤسسات التعليمية الرائدة ومدى مطابقتها مخرجات المؤسسة للأهداف والمعايير الموضوعية لها وهى بصدد الانتهاء من هذه المعايير خلال عام 2008م التى تصف مستوى الإنجاز الذى يتعين على الطالب بلوغه للحصول على شهادة أكاديمية ، كما تصف الجودة الأكاديمية مدى نجاح الفرص التعليمية المتاحة أمام الطلاب فى مساعدتهم على تحصيل الدرجات العلمية المنشودة. وكذلك تركز الجودة الأكاديمية على تأمين توفر التدريس والمساندة والتقييم وفرص التعليم الملائمة والفعّالة ، وان ظهور دراسة وتحديث وتطوير معايير الاعتماد الخاص للبرامج الأكاديمية المختلفة يضمن الارتقاء بنوعية التعليم العالي ومخرجاته، وتم تحديد الإطار العام لهذه المعايير ، كما تمتلك هذه الكلية نظام يتضمن مجموعة عمليات تشمل الإمتحانات والأنشطة الأخرى التى تحددها المؤسسة لقياس مدى إنجاز وتحقيق النتائج التعليمية المستهدفة من برنامج أو مقرر ما ، وتوفر الكلية نظام استمرار الطلاب فى البرنامج ومدى تقدمهم وكذا تقييمات الطلاب وهى وسيلة يمكن عن طريقها ترتيب الطلاب وفقاً لإنجازاتهم وأدائهم . وإبلاغ الطلاب بوضوح عن الضوابط التى سيتم تقييمهم على أساسها وإعطائهم تغذية رأى راجعة مناسبة منهجية وتدعم عملية تعلمهم المستمر .

البرامج الأكاديمية هى قلب النظام التعليمى ، لذا فمن الضرورى أن يتم توصيف جميع البرامج وفقاً للمعايير الدولية وعلى أساس المخرجات التعليمية المستهدفة. كذلك من الضرورى الإثبات، من خلال تقرير سنوى، بأن تنفيذ البرامج قد أدى الى تحقيق الجودة المطلوبة، وأن المعايير تم تحقيقها ، وهو ما يجب أن يتم بالرجوع الى المعايير المحددة والمعايير القياسية المرجعية والتى تم اختيارها بعناية بواسطة مؤسسة التعليم العالى بما يتفق مع رسالتها ، وللتأكد من أن المؤسسات تقدم تعليماً عالياً وشهادات وكفاءات ذات جودة مقبولة وان المستويات الأكاديمية مناسبة ، تقوم اللجنة الوطنية بالتدقيق على مؤسسات التعليم العالى من خلال ما يعرف بمراجعة الأنداد (Peer review) ،

ويتم ذلك بقيام فرق من الأكاديميين بإجراء المراجعة والتدقيق على البرنامج الأكاديمي Academic (subject review) ويمكن فى حالات خاصة أن يكون ضمن فرق المراجعة أفراد من التجمعات المهنية ، وتستخدم المعايير الأكاديمية (Academic standards) التى تشمل مخرجات

التعلم المقصودة والخطط الدراسية والتقويم وتحصيل الطلبة، أداة لوصف المستوى الذي يجب أن يصل إليه الطالب ليحصل على درجة في التعليم العالي الذي ينبغي أن يكون متشابه في الدولة الواحدة ، بينما تستخدم الجودة الأكاديمية (Academic quality) وسيلة لوصف مدى مساعدة فرص التعليم المتاحة للطلبة لإكمال متطلبات درجاتهم ، وهي بذلك التأكيد من أن يتم توفير التعليم والدعم والتقويم وفرص التعليم المناسبة والفعالة . (17) وتتفق تلك النتيجة مع دراسة محمد عبد الفتاح شاهين (2004م) (12) ان رفع مستوى المدخلات والعمليات والمخرجات في المنظومة التعليمية سينعكس إيجاباً على تطوير مستويات الأداء في مختلف المجالات، وتحقيق الالتزام والمسؤولية الفردية وتأكيد روح العمل الجماعي، وتشكل هذه العناصر أساسيات المسؤولية الفردية والجماعية في تحقيق جودة التعليم.

جدول (12) : التكرار والنسبة المئوية وقيمة كا2 لاستجابات أفراد

ن=80

عينة البحث حول عبارات محور جودة فرص التعلم

م	العبارات	نعم		لا		لا اعرف		ملاحظات
		ك	%	ك	%	ك	%	
65	موارد الكلية كافية لتحقيق النتائج التعليمية المستهدفة 0	66	82.5	6	7.5	8	10	
66	لدي الكلية سياسات تضمن للطلاب المساواة في حقوق تخصيص الموارد0	74	12.5	3	3.75	3	3.75	
67	لدي الكلية سياسات تمكن الطلاب من المشاركة في جميع جوانب الحياة الاجتماعية الأكاديمية العادية.	55	68.75	17	21.25	8	10	
68	توفر الكلية خدمات لمساعدة الطلاب علي التفاعل مع البيئة الأكاديمية0	68	85	4	5	8	10	
69	لدي الكلية سياسات لضمان جودة فرص التعلم للطلاب المتفوقين0	32	40	45	56.25	3	3.75	
70	يتوفر في عملية التعلم بالكلية وسائل تدعم التقويم الذاتي للطلاب .	26	32.5	51	63.75	3	3.75	
71	يتوفر بالكلية نظم دعم أكاديمي للطلاب 0	52	65	23	28.75	5	6.25	
72	تدعم الكلية الطلاب المتفوقين من أجل تمكينهم من زيادة إنجازهم الأكاديمي0	23	28.75	45	56.25	12	5	
73	توفر الكلية دليل أكاديمي مرشد للطلاب0	35	43.75	42	52.5	3	3.75	
74	يوجد بالكلية وسائل دعم مادي للطلاب .	80	100	-	صفر	-	صفر	
75	توفر الكلية الخدمات الصحية للطلاب بالكلية0	74	92.5	2	2.5	4	5	
76	توفر الكلية الخدمات الطلابية بالكلية .	76	95	2	2.5	2	2.5	
77	يوجد بالكلية مكتبة ذات إمكانيات عالية0	67	83.75	13	16.25	-	صفر	
78	يوجد بالكلية نادي للتكنولوجيا يتيح إتمام عملية البحث عن طريق الانترنت0	68	85	12	5	-	صفر	
79	توفر الكلية أجهزة كافية للمحاضرات العملية0	70	87.5	10	12.5	-	صفر	
80	يوجد بالكلية معامل مكتملة الإمكانيات 0	59	73.75	21	26.25	-	صفر	
81	يوجد بالكلية قاعات للتدريس مكتملة الإمكانيات 0	48	60	32	40	-	صفر	
82	يتوفر بالكلية المنشآت الملائمة لتدريس المحاضرات العملية لتخصصات الأنشطة المختلفة 0	63	78.75	17	21.25	-	صفر	
83	يتوفر بالكلية نظام لتقويم المقررات بواسطة الطلاب0	55	68.75	17	21.25	8	10	
84	يستجيب أعضاء هيئة التدريس بالكلية لنظام تقويم الطلاب لمقرراتهم.	45	56.25	19	23.75	16	20	
85	يوجد بالكلية أعضاء هيئة تدريس مدربين لاتمام الدعم الأكاديمي للطلاب.	59	73.75	12	5	8	10	
86	يوجد بالكلية عاملين مدربين لاتمام الخدمات الطلابية 0	63	78.75	10	12.5	7	8.75	
87	تلتزم الكلية بنظام تقويم الطلاب للبرامج التعليمية للتطوير (التحسين)0	35	43.75	35	43.75	10	12.5	
88	يتوفر بالكلية إمكانيات للكشف في مرحلة مبكرة عن الطلاب المعرضين للرسوب0	25	31.25	46	57.5	9	11.25	

قيمة كا2 عند (2 ، 0.05) = 5.99

يتضح من جدول (رقم 12) التكرار والنسبة المئوية وقيمة كا2 لاستجابات افراد عينة البحث حول عبارات محور جودة فرص التعلم ، وجود فروق دالة احصائية بين استجابات افراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت حول عبارات محور جودة فرص التعلم ، حيث يتضح ان عبارات محور جودة فرص التعلم فيما يختص بالتعليم والتعلم ، والدعم الاكاديمي والارشادي للطلاب ، ومصادر التعلم ، وراء الطلبة فى المقررات مدركة وواضحة لافراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت وذلك بتكرارات عالية لمستوى الاستجابة (نعم) لجميع العبارات فيما عدا العبارة (رقم 69) لدى الكلية سياسات لضمان جودة فرص التعلم للطلاب المتفوقين ، والعبارة (رقم 70) يتوفر فى عملية التعلم بالكلية وسائل تدعم التقويم الذاتى للطلاب ، والعبارة (رقم 72) تدعم الكلية الطلاب المتفوقين من أجل تمكينهم من زيادة إنجازهم الأكاديمي ، والعبارة (رقم 73) توفر الكلية دليل أكاديمي مرشد للطلاب ، والعبارة (رقم 88) يتوفر بالكلية إمكانيات للكشف في مرحلة مبكرة عن الطلاب المعرضين للرسوب بتكرارات عالية لمستوى الاستجابة (لا) مما يدل على ان واقع ضمان الجودة بالنسبة لمحور جودة فرص التعلم يعطى مؤشرا لملائمة تطبيق أنشطة التقويم وضمان الجودة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت، وقد انحصرت قيمة كا2 ما بين 56.86 – 159.98 ، وهى قيم جميعها دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.05.

ويعزى الباحث ذلك الى ان هذه الكلية لديها رؤية إستراتيجية مشتركة للتعلم واختيار أساليب تدريس ملائمة، وأيضا توجيه الإهتمام الكافى لتشجيع التعلم الذاتى ، كما تمتلك مرافق وامكانيات تعليمية بالمؤسسة ملاءمة ومستخدمة بصورة فعالة ، وهناك كفاية فى هيئة الموظفين بالمؤسسة (هيئة التدريس، الهيئة المعاونة ، الفنيين ، الإداريين) وهم يستوفون متطلبات المعايير الأكاديمية واستراتيجيات التعليم والتعلم أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم متمكنون من التدريس ويقومون بتيسير التعلم ، ويحافظون على منهج معرفى فى تدريسهم وفى سلوكهم ، كما تقدم الدعم الأكاديمي والارشادي للطلاب الذى يضمن ان أن بإمكانهم التقدم بشكل مرض فى البرنامج الذى يدرسونه وأنهم على دراية بمقدار تقدمهم . وتأمين كافة المستلزمات الخدمائية للطلبة من مسكن ومأكل ومواصلات

وتسهيل الإجراءات المتعلقة بأمورهم الشخصية والرسمية والاهتمام بالطلبة المتفوقين والمبدعين وزيادة مخصصات المنح والإعانات والقروض للطلبة المحتاجين.

إن التغيرات المجتمعية التى طرأت حديثاً على الأفراد، ومنها التحول إلى اقتصاديات السوق والنمط الاستهلاكى وتغير اتجاهات وميول الأفراد واستعداداتهم بسبب ظروف العصر حولت الأفراد قسراً إلى التحول عن ثقافة الذاكرة والتعلم بالصم ، فما عاد للأفراد جهد ولا وقت لتحمل ذلك ، وبالتالي تظهر الحاجة الملحة إلى تطوير مناهج الدراسة ولا سيما فى مرحلة الجامعة ، وأن يرتبط هذا التطوير والتحديث بآليات نقل المعرفة إلى الأفراد -أى طرائق التدريس وتكنولوجيا التعليم التى يجب أن تساير محتوى الدراسة المطور ، ذلك أن استخدام طرق تدريس ومتابعة وتقييم وتكنولوجيا تعليمية أكثر فعالية يؤدي إلى تفعيل العملية التعليمية برمتها، ان مشاركة الطلبة في اختيار المساقات الدراسية بطريقة منفتحة ، والتدريب على كيفية الوصول إلى المعلومات ذاتياً من أهم الأسس الحديثة لجعلهم محور ارتكاز التعليم الجامعي . كما أن التخفيف من أعدادهم في المحاضرات الدراسية ؛ بحيث تصبح مناسبة للإفادة العلمية والعملية يؤدي إلى جعل العملية التعليمية أكثر إيجابية وفاعلية . حيث ان الطلبة هم بؤرة الاهتمام في التعليم الجامعي ، وذلك لأن العملية التعليمية برمتها قد بنيت من أجلهم .ومن دواعي ذلك الاهتمام بما توصلت إليه النظريات الحديثة من أن التركيز على الطلبة يعتبر ركيزة أساسية في توجيههم نحو مستقبل يلبي حاجياتهم ورغباتهم ، وذلك بما يواكب التطورات العصرية في انفتاح الطلبة على ضرورات حياتهم الحاضرة والمستقبلية

جدول (13):التكرار والنسبة المئوية وقيمة كا2 لاستجابات افراد

عينة البحث حول عبارات محور إدارة الجودة والتعزيز ن=80

العبارة	نعم		لا		لا اعرف		كا2 ودلالاتها
	ك	%	ك	%	ك	%	
89 لدي الكلية سياسات لإدارة الجودة والتعزيز 0	76	95	-	صفر	4	5	*137.18

90	هناك هيكل تنظيمي للجنة الخاصة بمراقبة فعالية العملية التعليمية والتدريبية داخل	75	93.75	2	2.5	3	3.75	*131.5
91	أُنشئت الكلية نظام داخلي لضمان الجودة	78	97.5	-	صفر	2	2.5	*148.28
92	هناك آليات لمراقبة فعالية عملية التعليم والتعلم في الكلية .	53	66.25	17	21.25	10	12.5	*39.92
93	يستجيب نظام ضمان الجودة بالكلية لأراء المستفيدين في تحسين البرامج الأكاديمية	40	50	15	18.75	25	31.25	*11.87
94	يتفاعل نظام ضمان الجودة بالكلية مع أصحاب المصالح (المستفيدين) للحصول	13	16.25	12	15	5	68.75	*45.18
95	يستجيب أعضاء هيئة التدريس لخطط	18	22.5	59	73.7	3	3.75	*63.02
96	تساهم نظم تقييم الأداء في تحقيق الغرض	43	53.7	25	31.2	1	15	*18.16
97	لدي نظام ضمان الجودة بالكلية سياسات	34	42.5	14	17.5	3	40	*9.1
98	تلتزم الأقسام الأكاديمية بالكلية بخطط	69	86.2	7	8.75	4	5	*100.97
99	يوجد بالكلية سياسات للتحسين جاري	77	96.2	2	2.5	1	1.25	*142.51
100	يوجد معوقات تحول دون تنفيذ سياسات	72	90	6	7.5	2	2.5	*115.89
101	يقوم نظام ضمان الجودة بالكلية بوضع خطة عمل تنفيذية لها تاريخ محدد	45	56.25	23	28.75	2	15	*21.18
102	مسئوليات الأفراد واضحة لتنفيذ سياسات	43	53.7	23	28.7	1	17.5	*16.52

قيمة كا2 عند (2 ، 0.05) = 5.99

ينتضح من جدول (رقم 13) التكرار والنسبة المئوية وقيمة كا2 لاستجابات افراد عينة البحث حول عبارات محور إدارة الجودة والتعزيز ، وجود فروق دالة احصائية بين استجابات افراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت حول عبارات محور إدارة الجودة والتعزيز، حيث يتضح ان عبارات محور إدارة الجودة والتعزيز فيما يختص برؤية المؤسسة للتحسين ومدى تطبيق سياسات لوائح الجامعة ، ومدى التفاعل مع المستفيدين من اجل اكتساب ثقة المجتمع فى البرامج التعليمية ، ومدى فعالية نظام المراجعة الداخلية لضمان الجودة ، والموضوعات المطروحة من تقرير المراجعة الخارجية ، ومراجعة اخر خطط التعزيز لتحسين جودة التعليم ، خطة العمل التنفيذية للسنة التالية مدركة وواضحة لافراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية

التربية الأساسية وذلك بتكرارات عالية لمستوى الاستجابة (نعم) لجميع العبارات فيما عدا العبارة (رقم 95) يستجيب أعضاء هيئة التدريس لخطط التحسين بتكرار عالي لمستوى الاستجابة (لا) ، والعبارة (رقم 94) يتفاعل نظام ضمان الجودة بالكلية مع أصحاب المصالح (المستفيدين) للحصول على ثقة المجتمع في البرامج التعليمية بالكلية غير مدركة لافراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت بتكرار عالي لمستوى الاستجابة (لا اعرف) مما يدل على ان واقع ضمان الجودة بالنسبة لمحور إدارة الجودة والتعزيز يعطى مؤشرا لملائمة تطبيق أنشطة التقييم وضمان الجودة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت، وقد انحصرت قيمة كا2 ما بين 9.10 - 148.28 ، وهى قيم جميعها دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.05.

ويعزى الباحث ذلك الى وجود آليات ملائمة وفاعلة للاستمرار في تحسين وتطوير العملية التدريسية ، وحدة لضمان الجودة حيث تم تخصيص مكان للوحدة وتأسيسها بالحاسب الآلى والفاكس والتليفون والمكاتب والأثاث الخاص بتيسير عقد اجتماعات بها . والأدوات المكتبية وكذا إعداد وإقرار اللائحة التنفيذية وكذلك الهيكل الإداري للوحدة وتحديد الصلاحيات والمسؤوليات لكل منهم واختيار السكرتارية والمدير المالي للوحدة وتحديد التوصيف الوظيفي لكل منهم واستكمال اللجان بأعضائها والتي تتوافق مع معايير اللجنة القومية لنشر ثقافة الجودة المستمر بعقد ندوات حضرها أعضاء هيئة التدريس والطلاب والمنتفعين من الخدمة والإداريين ويقوم بها الفريق التنفيذي للمشروع حتى يتم التغلب على مقاومة نشر هذا الفكر مع تدعيم ذلك بتوزيع مطبوعات . ولكي يتم تطبيق الجودة في التعليم الجامعي كان لزاما إدراج أنظمه الجودة في كل أرجاء العمل بهذه الكلية ، وهذا يتم من خلال إنشاء وحدة تكون احدي أهدافها الرئيسية تطبيق معايير الجودة للتعليم الأكاديمي بالكلية وتكون هي الأساس لبداية التطوير . لذلك تم إنشاء وحدة تقييم الأداء وتوكيد الجودة ليكون لها الدور التخصصي والتنفيذي والإشرافي علي تطبيقات الجودة وتوكيدها بالكلية . حيث ان إدارة المعايير الأكاديمية ومستوى جودة التعليم العالى وعملية التحسين المستمر كلها تتطلب من المؤسسة مدخلاً نظامياً الغرض الرئيسى منه المحافظة على تحسين مستوى البرامج التعليمية والعناصر الأخرى التى تؤثر عليها ويتضمن مثل هذا النظام تحديد مستوى الجودة والنتائج المستهدفة من البرامج التعليمية ، وتصميم وتطبيق ومراجعة أدوات ضمان الجودة من نماذج وإجراءات، وتطوير قواعد البيانات

الملائمة ، هذا إلى جانب وسائل جمع ومعالجة المعلومات بطريقة فعالة حيث يجب أن يستفيد من هذا المدخل النظامي الطلاب (المتوقعون والحاليون) والخريجون حديثوا التخرج فيما يتعلق ببرامج المؤسسة التعليمية والأنشطة الأكاديمية المتصلة بها ، وذلك من خلال وضوح النتائج المستهدفة ، وتقارير الأداء الدورية ، ومتابعة الأداء ، والتحديد الدقيق للممارسات الجيدة التي يمكن نشرها ، بالإضافة الى التعرف على نقاط الضعف في التعلم ومعوقاته ، وطرح مقترحات للتطوير والتحسين . وستكون المؤسسة أكثر فعالية إذا كانت قادرة على اتخاذ قرارات مبنية على الأدلة لتطوير سياساتها ، وتعديل أولوياتها للتحسين بناء على الاحتياجات وتقييم المخاطر ، ومتابعة تحديد وتنفيذ سياسات التطوير . وستكون ايضا فى موقع تتمكن من خلاله إثبات كفاءة نظمها الداخلية للمستفيدين المعنيين بها . ولأن جودة التعليم الأكاديمي تعتمد علي وضع معايير ليتحقق بها ما ينشده المستفيد من هذه الخدمة وتوفير أفضل فرص لكي يصل الطالب للهدف المنشود من دخوله تلك الكلية. لذلك كان لزاما تطبيق الجودة بكل عملياتها في التعليم الجامعي مما يتضمن تحقيق الأهداف التعليمية مع ضمان مستوي عالي من الأداء مما ينتج عنه الجودة في مستوي الخريجين مع رضائهم عن العملية التعليمية وأيضا رضا كل من يعمل علي تنفيذه. هذا إلى جانب تحقيق أعلي مستوي للمنتفعين والمجتمع كل ذلك يمكننا بعون الله وبالجهد المخلصة من الإسهام .في حل كثير من المشاكل الملحة التي تعوق سير العمل بالكلية حتى لا تؤثر في الصالح العام للبيئة والمجتمع . (19)

وتتفق تلك النتيجة مع دراسة معزوز جابر علاونه(2004) (16) ان درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة كانت كبيرة ، كما تبين ان اكثر مجالات ادارة الجودة الشاملة تطبيقا في الجامعة العربية الأمريكية مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم ، وتختلف مع دراسة يوسف أحمد أبو فارة (2004) (20) أن نظام ضمان الجودة في الجامعة لا يزال دون المستوى المتوقع وأن الجامعة تبذل جهودا وممارسات ترفع من مستوى ضمان جودة المدخلات ، غير أن هذه الجهود والممارسات لا تزال غير كافية وان اهتمام الجامعة بضمان جودة مخرجاتها ومتابعة خريجها في أسواق العمل لا يزال اهتماما متدنيا.

جدول (14) : التكرار والنسبة المئوية وقيمة كا2 لاستجابات افراد عينة

البحث حول عبارات محور الابحاث والانشطة العلمية الاخرى ن=80

م	العبارات	نعم		لا		لا اعرف		كا2 ودلالاتها
		ك	%	ك	%	ك	%	
103	تتبنى الكلية سياسات محددة واضحة لضمان حرية الأبحاث والابتكار.	23	28.75	45	56.25	12	15	*21.18
104	لدي الكلية لجنة لإدارة وتعزيز الأبحاث .	80	100	-	صفر	-	صفر	*159.98
105	لدي الكلية سياسات لتنمية المهارات البحثية لدي الهيئة التدريسية .	59	73.75	10	12.5	11	13.75	*58.82
106	لدي الكلية قاعدة بيانات للأبحاث الجارية والمنشورة0	68	85	6	7.5	6	7.5	*96.09
107	الأقسام الأكاديمية بالكلية لديها خطط بحثية موثقة معتمدة	7	8.75	55	68.75	18	22.5	47.42
108	يوجد بالكلية تكامل بين الأقسام الأكاديمية في إجراء النشاط البحثي .	73	91.25	5	6.25	2	2.5	*120.91
109	تضع الكلية ضوابط لتقييم قبول الأبحاث 0	69	86.25	8	10	3	3.75	*101.27
110	تقوم الكلية بمراجعة النشاط البحثي في الوقت المناسب بشكل دوري منتظم .	54	67.5	13	16.25	13	16.25	*42.03
111	موضوعات النشاط البحثي متوافقة مع الموضوعات الحديثة المتطورة.	73	91.25	2	2.5	5	6.25	*120.91
112	لدى الأقسام الأكاديمية بالكلية سياسات لاعداد الخطط البحثية	67	83.75	4	5	9	11.25	*91.97
113	لدى الكلية سياسات لتشجيع هيئة التدريس علي إجراء أبحاث مشتركة.	38	47.5	23	28.75	19	23.75	*7.53
114	تمنح الكلية بالإضافة للباكالوريوس درجات علمية اعلي.	80	100	-	صفر	-	صفر	*159.98
115	الأقسام الأكاديمية بالكلية نشطة في مجال الأبحاث والأنشطة العلمية الاخرى	75	93.75	2	2.5	3	3.75	*131.41
116	هناك تخصصات تتعلق بالمجال لاتقوم الكلية بمنح درجة علمية فيها0	76	95	-	صفر	4	5	*137.18

*24.4	35	28	55	44	10	8	بالكلية لوائح خاصة بتوزيع ميزانية الأبحاث 0	117
*32.42	3.75	3	52.5	42	43.75	35	تساهم ميزانية الأبحاث في تيسير تنفيذ الخطط البحثية.	118
*45.32	13.75	11	17.5	14	68.75	55	لدي الكلية سجلات بالأبحاث المنشورة في المؤتمرات والدوريات (المحلية/العالمية) .	119
*21.7	12.5	10	32.5	26	55	44	يساهم أعضاء الهيئة التدريسية بالمؤتمرات او بورش العمل او بالندوات 0	120
*84.38	5	4	13.75	11	81.25	65	لدي الكلية سياسات جاري تنفيذها لتحسين مستوى الأبحاث والأنشطة العلمية الأخرى .	121
*28.53	16.25	13	61.25	49	22.5	18	لدي الكلية أبحاث مشتركة مع قطاعات مختلفة تحكها بروتوكولات محددة 0	122
*18.02	11.25	9	41.25	33	47.5	38	يشترك أعضاء الهيئة التدريسية بالنشاط البحثي بالكلية	123

قيمة كا2 عند (2 ، 0.05) = 5.99

يتضح من جدول (رقم 14) التكرار والنسبة المئوية وقيمة كا2 لاستجابات افراد عينة البحث حول عبارات محور الابحاث والانشطة العلمية الأخرى ، وجود فروق دالة احصائية بين استجابات افراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت حول عبارات محور الابحاث والانشطة العلمية الأخرى فيما يختص بالخطط البحثية ، ومشاركة اعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة فى الانشطة البحثية ، والاجازات / والمؤهلات العلمية التى تمنحها المؤسسة ، والميزانية ومصادر تمويل الابحاث ، والابحاث العلمية المنشورة فى المؤتمرات والدوريات ، ومساهمة اعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة فى الندوات والمؤتمرات ، ومراجعة احر التوصيات لتحسين / تعزيز العمل البحثي ، واقترح خطة العمل التنفيذية للسنة التالية مع ذكر المسئوليات والجداول مدركة وواضحة لافراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت وذلك بتكرارات عالية لمستوى الاستجابة (نعم) لجميع العبارات فيما عدا العبارة (رقم 103) تتبنى الكلية سياسات محددة واضحة لضمان حرية الأبحاث والابتكار ، والعبارة (رقم 107) الأقسام الأكاديمية بالكلية لديها خطط بحثية موثقة معتمدة ، والعبارة (رقم 117) بالكلية لوائح خاصة بتوزيع ميزانية الأبحاث ، والعبارة (رقم

118) تساهم ميزانية الأبحاث في تيسير تنفيذ الخطط البحثية ، والعبارة (رقم 122) لدي الكلية أبحاث مشتركة مع قطاعات مختلفة تحكمها بروتوكولات محددة بتكرارات عالية لمستوى الاستجابة (لا) مما يدل على ان واقع ضمان الجودة بالنسبة لمحور الابحاث والانشطة العلمية الاخرى يعطى مؤشرا لملائمة تطبيق أنشطة التقويم وضمان الجودة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت، وقد انحصرت قيمة كا2 ما بين 7.53 – 159.98 ، وهى قيم جميعها دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.05.

ويعزى الباحث ذلك الى التنسيق الموجود بين الأقسام العلمية فيما يتعلق بالأبحاث العلمية، ومراجعة خطط الأبحاث بصورة دورية ، ومشاركة أعضاء هيئة التدريس في الأبحاث ، ومدى استيعاب خطط الأبحاث لكل التخصصات العلمية بالكلية ، وميزانية الأبحاث ومصادر تمويلها ، والدرجات العلمية الممنوحة من الكلية ، والأبحاث العلمية المنشورة في دوريات مرموقة و المقدمة في مؤتمرات و ندوات وآليات تقييم الأبحاث العلمية فإنها تشير إلى أهداف النظام الداخلي لضمان الجودة في ضوء رسالة الكلية .

يعتبر البحث العلمي الجامعي لكل من الطالب والمحاضر من أهم مرتكزات التطوير الجامعي والمجتمعي معاً . فالبحث في القضايا التعليمية والأكاديمية الجامعية، وكذلك المشكلات المجتمعية تقدم تصورات تطويرية جديدة لكل من الحياة الجامعية والبيئة المحيطة . وتمثل تلك ذروة العلاقة التعاقدية المتبادلة بين المجتمع والمستوى الجامعي في أي مجتمع من المجتمعات . وخلاصة القول أن البحث العلمي إذا ما وجه التوجيه الصحيح ؛ فإنه يعمل على النهوض والرقى بمجالات عمل كل من المؤسسة الجامعية ، والمؤسسة المجتمعية ؛ بما يحدثه ذلك من أثر إيجابي وفاعل في إطار التنمية المستدامة التي تتأثر مباشرة بنتائج تلك الأبحاث إذا ما أحسن إجراؤها وتخطيطها وتنفيذها وتقويمها ، ومن ثم إجراء التعديلات التطويرية عليها . (19)

وتختلف تلك النتيجة مع دراسة أسامة الميمي واخرون (2004) (2) ان هناك نقص نسبي بمستوى تبني بعض الممارسات والاجراءات وكذلك لا تمنح فرصة البحث العلمي للطلبة في الحقول المهياة لاجراء البحث العلمي فيها فقط، وايضا لقرارات لا تعطي المؤسسة عناية كافية لاختيار نوعية

الابحاث المقدمة من الطلبة واخيرا فقرة لا تعطي الجامعة الطلبة تدريبا خاصا يساعدهم على انجاز ابحاثهم العلمية.

جدول (15) :التكرار والنسبة المئوية وقيمة كا2 لاستجابات افراد

عينة البحث حول عبارات محور المشاركة المجتمعية ن=80

م	العبارات	نعم		لا		لا اعرف		كا2 ودالاتها
		ك	%	ك	%	ك	%	
124	لدي الكلية سياسات واضحة للمشاركة المجتمعة .	64	80	11	13.75	5	6.25	*79.07
125	لدي الكلية آليات لقياس الاحتياجات الحقيقية للمجتمع.	42	52.5	28	35	10	12.5	*19.3
126	يتواجد بالكلية وحدات ذات طابع خاص بخدمة المجتمع والبيئة	75	93.75	3	3.75	2	2.5	*131.41
127	توفر الكلية الخدمات المجتمعية علي المستوي المحلي من برامج تدريبية او ندوات او مؤتمرات او خدمات فنية او المشاركة في مهرجانات البيئة .	74	92.5	-	صفر	6	7.5	*126.68
128	تقوم الكلية بقياس رأي المستفيدين في أثر الخدمات المجتمعية التي تقوم بها الكلية0	12	15	63	78.75	5	6.25	*75.17
129	توفر الكلية الخدمات المجتمعية علي المستوي العالمي .	3	3.75	75	93.75	2	2.5	*131.41
130	لدي الكلية سياسات لتعزيز الخدمات المجتمعة جاري تنفيذها بالكلية .	68	85	8	10	4	5	*96.39
131	تراجع الكلية التوصيات الخاصة بتحسين دور الكلية في خدمة المجتمع0	70	87.5	4	5	6	7.5	*105.69

قيمة كا2 عند (2 ، 0.05) = 5.99

يتضح من جدول (رقم 15) التكرار والنسبة المئوية وقيمة كا2 لاستجابات افراد عينة البحث حول عبارات محور المشاركة المجتمعية ، وجود فروق دالة احصائية بين استجابات افراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت حول عبارات محور المشاركة المجتمعية ، حيث يتضح ان عبارات محور المشاركة المجتمعية فيما يختص بمساهمة المؤسسة في شئون خدمة البيئة والمجتمع المحلي ككل ، وتقويم المستخدم النهائي لجودة الخدمات المجتمعية ،

وسياسات التعزيز للخدمات المجتمعية مدركة وواضحة لافراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية وذلك بتكرارات عالية لمستوى الاستجابة (نعم) لجميع العبارات فيما عدا العبارة (رقم 128) تقوم الكلية بقياس رأي المستفيدين في أثر الخدمات المجتمعية التي تقوم بها الكلية ، والعبارة (رقم 129) توفر الكلية الخدمات المجتمعية علي المستوي العالمي بتكرار عالي لمستوى الاستجابة (لا) مما يدل على ان واقع ضمان الجودة بالنسبة لمحور المشاركة المجتمعية يعطى مؤشرا لملائمة تطبيق أنشطة التقويم وضمان الجودة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت ، وقد انحصرت قيمة كا2 ما بين 19.30 - 131.41 ، وهى قيم جميعها دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.05.

ويعزى الباحث ذلك الى ان لكلية التربية الأساسية بدولة الكويت قيد البحث لها نشاط مجتمعي فعال لخدمة البيئة والمجتمع المحلي من خلال خطة وسياسة واضحة وآليات محددة لتحقيقها مثل البرامج بحثية وهى بحوث تستهدف حل مشكلة ما أو سد حاجة المجتمع لخدمة تحددها ظروف وأوضاع معينة ، تنظيم وتنفيذ البرامج التدريبية والتأهيلية للعاملين في مؤسسات الإنتاج بما يحقق مبدأ التربية المستمرة وما يستنتجه من نمو مهني ، ورش عمل ، ندوات ، مؤتمرات ، استشارات فنية وهى خدمات يقوم بها أساتذة الجامعة كل في مجال تخصصه لمؤسسات المجتمع الحكومية والأهلية وكذلك لأفراد المجتمع الذين يشعرون بالحاجة إلى مثل هذه الخدمات ، مع الاستجابة لكل آراء وتوصيات المستفيدين في المجتمع المحلي من هذه الخدمات وتطويرها و تعزيزها بصفة مستمرة . حيث يرى الباحث أن من أهم المسلمات التي تقوم عليها علاقة المؤسسة التعليمية بمجتمعها هي أنها لا تنفصل عن المجتمع ، وأن علاقة المؤسسة التعليمية بالمجتمع هي علاقة الجزء بالكل ، فلا توجد المؤسسة التعليمية أبدا من فراغ ، بل لكل إقليم خاص بها ، وبيئة معينة تؤثر بطريق مباشر وغير مباشر في طبيعتها ونوعية الأنشطة المختلفة التي تقوم بها سواء أكانت أنشطة تعليمية أو بحثية أو إرشادية ، ومن ثم فإن غاية المؤسسة التعليمية الحقيقية ومبرر وجودها هو خدمة المجتمع الذي توجد فيه ومعنى ذلك أن ارتباط المؤسسة التعليمية بمجتمعها يعطيها شرعيتها ويبرر وجودها حيث إنه ليس أخطر على المؤسسة التعليمية من أن تنفصل عن مجتمعها وتتنحصر داخل جدرانها تنقل المعرفة دون ارتباط وثيق بالمجتمع وقضاياها.

إن اتصال المؤسسات التعليمية بمجتمعاتها وتقديم مجموعة من الأدوار والأنشطة والخدمات لهذا المجتمع أصبح أمر ضروري تفرضه المتغيرات المعاصرة ، قلم بعد قيام المؤسسات التعليمية بخدمة مجتمعها أمرا اختياريا كما في جامعات دول العالم الثالث ، كما أن عضو هيئة التدريس مطالب بدور حيوي في تقديم الخدمات المجتمعية ويجب أن يراعى ذلك عند اختياره وإعداده وتقييمه ، والوقوف على أهم المعوقات التي تحول دون قيامه بهذه الأدوار على الوجه الأمثل واقتراح الحلول لتلك المعوقات بهدف تفعيل دور عضو هيئة التدريس بالجامعات في مجال خدمة المجتمع . (1 : 17) ، ولتفعيل دور الجامعة في ذلك التغيير؛ ينبغي تطبيق نظام الجودة في التعليم الجامعي لضمان مخرجات مؤهلة لقيادة التنمية المجتمعية المستدامة من خلال العلاقة الوثيقة بين ذلك التعليم والتنمية في كافة المجالات المجتمعية . من هنا يتضح لنا الفارق بين مجتمعات تسير سيراً حثيثاً نحو ارتفاع الخدمات المقدمة لأفرادها، وأخرى تتخلف خدماتها في إطار مسؤولياتها تجاههم . لذا يمكننا القول أن الأولى تسير نحو مزيد من إثبات الذات على الخريطة العالمية ، والأخرى تسير نحو الهاوية ؛ إن لم يكن الزوال من تلك الخريطة . (5:10)

وتتفق تلك النتيجة مع دراسة خيرية ابراهيم السقاف & فاتن مصطفى محمد (2007م) (6) ، ودراسة معزوز جابر علاونه (2004م) (16) التي اشارت الى اهمية التعامل مع مشكلات المجتمع وايجاد الحلول لها ، والالمام بمتغيرات العصر والالتحاق بالدورات التدريبية والمشاركة في الندوات والمؤتمرات وتعميق الاحساس بأن العملية التعليمية هي عملية مجتمعية ، وان من اكثر مجالات ادارة الجودة الشاملة تطبيقا في المؤسسة التعليمية وفي مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم خدمة المجتمع .

جدول (16) : التكرار والنسبة المئوية وقيمة كا2 لاستجابات افراد

عينة البحث حول عبارات محور خطط التطوير المجمعة ن=80

م	العبارات	نعم		لا		لا اعرف		كا2 ودالاتها
		ك	%	ك	%	ك	%	
132	مقترحات الاقسام (العلمية / الادارية) اللازمة للتطوير تتوافق مع الاستراتيجيات التي تتبناها الكلية.	5	68.7	1	22.5	7	8.75	*47.42
		5	5	8				

133	تدرس الكلية مقترحات الأقسام (العلمية / الادارية) لصياغتها كخطط تطوير مجمعة للكلية .	4 4	55	2 3	28.7 5	1 3	16.2 5	*18.78
134	خطط التطوير المجمع بالكلية يتم تنفيذها وفق جداول زمنية محددة بوضوح .	6 8	85	8	10	4	5	*96.39
135	تحدد الكلية أولويات لتطبيق خطط التطوير المجمع .	6 2	77.5	1 1	13.7 5	7	8.75	*70.52
136	تحدد الكلية المسؤولين عن تنفيذ خطط التطوير المجمع .	7 1	88.7 5	1 0	12.5	9	11.2 5	*95.81
137	تحدد الكلية مصادر تمويل خطط التطوير المجمع .	7 5	93.7 5	2	2.5	3	3.75	*131.41
138	تراقب الكلية مستويات تنفيذ خطط التطوير المجمع .	7 8	97.5	-	صفر	2	2.5	*148.28
139	تقوم الكلية بتطبيق إجراءات تصحيحية في حال وجود انحراف عن خط سير تنفيذ خطط التطوير المجمع .	5 6	70	1 2	15	1 2	15	*48.4

قيمة كا2 عند (2 ، 0.05) = 5.99

يتضح من جدول (رقم 16) التكرار والنسبة المئوية وقيمة كا2 لاستجابات افراد عينة البحث حول عبارات محور خطط التطوير المجمع ، وجود فروق دالة احصائية بين استجابات افراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت حول عبارات محور خطط التطوير المجمع ، حيث يتضح ان عبارات محور خطط التطوير المجمع فيما يختص بمقترحات الاقسام (العلمية / الادارية) اللازمة للتطوير تتوافق مع الاستراتيجيات التى تتبناها الكلية ودراستها لصياغتها كخطط تطوير مجمعة للكلية يتم تنفيذها وفق جداول زمنية محددة بوضوح ، وتحديد الكلية أولويات لتطبيق خطط التطوير المجمع والمسؤولين عن تنفيذها ومصادر تمويلها ومراقبه الكلية مستويات تنفيذها وتطبيق إجراءات تصحيحية في حال وجود انحراف عن خط سير تنفيذ خطط التطوير المجمع مدركة وواضحة لافراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت وذلك بتكرارات عالية لمستوى الاستجابة (نعم) ، مما يدل على ان واقع ضمان الجودة بالنسبة لمحور خطط التطوير المجمع يعطى مؤشرا لملائمة تطبيق أنشطة التقييم وضمان الجودة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت، وقد انحصرت قيمة كا2 ما بين 18.78 - 148.28 ، وهى قيم جميعها دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.05.

ويعزى الباحث ذلك الى قيام وحدة تقويم الاداء وضمان الجودة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت الى صياغة خطط التطوير المجمع من خلال التقارير الفرعية الواردة من كل عناصر التقرير السنوي بعد ترتيبها في صورة أولويات وتحديد الوقت والموارد اللازمة لتحويل هذه المقترحات إلى خطة إستراتيجية للكلية قابلة للتنفيذ محددة الإطار الزمني والتكلفة الاستثمارية ومصادر تمويلها . وتتضمن هذه الخطة كل الطموحات والتطلعات التي ترغب الكلية في تحقيقها خلال فترة زمنية محددة للوصول للتطوير المستمر والتأهيل للاعتماد .

وهذا ما يؤكد محمد المنيع (2002م) أن خطة العمل أساسية في نجاح نظام الجودة ، وتظهر في آخر التقرير السنوي حيث لايمكن حدوث تحسين إلا إذا تم تحديد المشاكل ثم تم اتخاذ إجراءات حيالها وتم حلها . إن خطة العمل تحدد المشاكل ، وترتبها حسب الأولويات وتعين الإجراءات اللازم اتخاذها . كما أنها تضع بوضوح المسؤولية عن تنفيذ الإجراءات وحل المشكلات المتعلقة بها على أفراد محددين بالاسم وفي جدول زمني محدد . هذا ويمكن للمؤسسة التعليمية أن تضع كل ما تراه ضروري من عناصر أخرى ، أدوات تنفيذ ، إجراءات ، تعديل تشريعات خاصة بالمؤسسة ، أو متطلبات ومقومات هامة ضمن الخطة يقوم بتنفيذها مؤسسات أخرى . علي سبيل المثال متطلبات المؤسسة من استكمال أعضاء هيئة التدريس وما يتبع ذلك من بعثات داخلية وخارجية تتولى تنفيذها وزارة التعليم العالي . بما يحقق الهدف العام ، الذي لا اختلاف عليه ، وهو خلق قدرة ذاتية للمؤسسة التعليمية علي التطوير المستمر وتحقيق الاعتماد المؤسسي للكلية /المعهد والاعتماد الأكاديمي لبرامجها التعليمية . (13 : 25)

الاستخلاصات.

في ضوء هدف البحث وتساؤله وفي حدود عينة البحث وخصائصها والمنهج المستخدم ومن خلال المعالجات الإحصائية وعرض ومناقشة النتائج أمكن التوصل إلى الاستخلاصات التالية:

واقع ضمان الجودة كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت يعطى مؤشرا لملائمة تطبيق أنشطة التقويم وضمان الجودة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت وذلك في ضوء المتغيرات الأساسية لضمان الجودة التي ينبغي مراعاتها من أجل تحقيق الجودة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي وذلك كما يأتي:

- بالنسبة لمحور رسالة المؤسسة وفيما يختص بوجود رسالة المؤسسة ، ونص الرسالة ، ومراجعة / تحديث رسالة المؤسسة ، والاعراض الاستراتيجية للمؤسسة جميعها اجراءات تبين انها مدركة وواضحة لافراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت بمستوى الاستجابة (نعم) . مما يدل على ان واقع ضمان الجودة بالنسبة لمحور رسالة المؤسسة يعطى مؤشرا لملائمة تطبيق أنشطة التقويم وضمان الجودة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت.
- بالنسبة لمحور القيادة والادارة وفيما يختص بالهيكل التنظيمى ، واختيار القيادة الاكاديمية ، وفعالية السياسات والانظمة والممارسات ، ومدى الاستجابة لتغيير الاولويات والاحتياجات الناشئة ، ومساهمة أنشطة التحسين / التعزيز الحديثة فى الخطط والاهداف الاستراتيجية ، ومراجعة اثر خطط التحسين السابقة جميعها اجراءات تبين انها مدركة وواضحة لافراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت بمستوى الاستجابة (نعم) مما يدل على ان واقع ضمان الجودة بالنسبة لمحور القيادة والادارة يعطى مؤشرا لملائمة تطبيق أنشطة التقويم وضمان الجودة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت.
- بالنسبة لمحور أعضاء هيئة الكلية فيما يختص بكفاية اعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة ومواصفاتهم من اجل تحقيق رسالة المؤسسة واهدافها الاستراتيجية ، وتنمية قدرات اعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والاداريين والفنيين لتلبية احتياجات رسالة المؤسسة والاهداف الاستراتيجية ، ومراجعة السياسات التى تم تنفيذها لتنمية قدرات اعضاء هيئة العاملين جميعها اجراءات تبين انها مدركة وواضحة لافراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت بمستوى الاستجابة (نعم) ، مما يدل على ان واقع ضمان الجودة بالنسبة لمحور أعضاء هيئة الكلية يعطى مؤشرا لملائمة تطبيق أنشطة التقويم وضمان الجودة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت ، فيما عدا الاجراء الذى يختص بتناسب اعداد أعضاء هيئة التدريس بالكلية مع أعداد الطلاب تبين انه اجراء مدرك وواضح لافراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت بمستوى الاستجابة (لا) .

■ بالنسبة لمحور البرامج التعليمية فيما يختص بالهيكل العام للبرامج التعليمية واجراءاته تبين انها مدركة وواضحة لافراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت بمستوى الاستجابة (نعم) ، مما يدل على ان واقع ضمان الجودة بالنسبة لمحور البرامج التعليمية يعطى مؤشرا لملائمة تطبيق أنشطة التقويم وضمن الجودة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت، فيما عدا الاجراء الذى يختص بتقديم الكلية برنامجا تعليميا اضافيا للطلبة المتفوقين بما يمنحهم درجة شرفية ، والاجراء الذى يختص بانه لدى الكلية لاجراءات مراقبة لتقييم مدى اكتساب الطلاب للنتائج التعليمية المستهدفة . تبين انهما مدركان وواضحان لافراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت بمستوى الاستجابة (لا)

■ بالنسبة لمحور المعايير القياسية الأكاديمية فيما يختص بالمعايير القياسية الأكاديمية بالمقارنة مع المعايير القياسية المرجعية ، وتقييم الطلاب ، واستمرار الطلاب فى البرنامج ومدى تقدمهم ، وانجازات الطلبة متضمنا فرص العمل والاعمال التى يتجهون اليها ، والتقييم الخارجى لاداء الطلبة والمعايير القياسية الاكاديمية التى تم تحقيقها جميعها اجراءات تبين انها مدركة وواضحة لافراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت بمستوى الاستجابة (نعم) ، مما يدل على ان واقع ضمان الجودة بالنسبة لمحور المعايير القياسية الأكاديمية يعطى مؤشرا لملائمة تطبيق أنشطة التقويم وضمن الجودة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت، فيما عدا الاجراء الذى يختص بان تستعين الكلية بمقيمين خارجيين لمراجعة النواحي الفنية بما يخص مجال التخصص بمشروع ضمان الجودة والاجراء الذى يختص بان برنامج الكلية يشمل اختصاصات زيادة عن متطلبات سوق العمل والاجراء الذى يختص بانه لدى الكلية رؤية فيما يتعلق بفرص العمل للخريجين . تبين ان هذه الاجراءات مدركة وواضحة لافراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت بمستوى الاستجابة (لا) بالنسبة لمحور جودة فرص التعلم فيما يختص بالتعليم والتعلم ، والدعم الاكاديمى والارشادى للطلاب ، ومصادر التعلم ، وراء الطلبة فى المقررات جميعها اجراءات تبين انها مدركة وواضحة لافراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية

التربية الأساسية بدولة الكويت بمستوى الاستجابة (نعم) ، مما يدل على ان واقع ضمان الجودة بالنسبة لمحور جودة فرص التعلم يعطى مؤشرا لملائمة تطبيق أنشطة التقويم وضمان الجودة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت، فيما عدا الاجراء الذى يختص بانه لدى الكلية سياسات لضمان جودة فرص التعلم للطلاب المتفوقين ، والاجراء الذى يختص بان يتوفر فى عملية التعلم بالكلية وسائل تدعم التقويم الذاتي للطلاب ، والاجراء الذى يختص بان تدعم الكلية الطلاب المتفوقين من أجل تمكينهم من زيادة إنجازهم الأكاديمي ، والاجراء الذى يختص بان توفر الكلية دليل أكاديمي مرشد للطلاب ، والاجراء الذى يختص بان يتوفر بالكلية إمكانيات للكشف في مرحلة مبكرة عن الطلاب المعرضين للرسوب. تبين ان هذه الاجراءات مدركة وواضحة لافراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت بمستوى الاستجابة (لا) .

■ بالنسبة لمحور إدارة الجودة والتعزيز فيما يختص برؤية المؤسسة للتحسين ، ومدى تطبيق سياسات لوائح الجامعة ، ومدى التفاعل مع المستفيدين من اجل اكتساب ثقة المجتمع فى البرامج التعليمية ، ومدى فعالية نظام المراجعة الداخلية لضمان الجودة ، والموضوعات المطروحة من تقرير المراجعة الخارجية ، ومراجعة اخر خطط التعزيز لتحسين جودة التعليم ، خطة العمل التنفيذية للسنة التالية جميعها اجراءات تبين انها مدركة وواضحة لافراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت وذلك بمستوى الاستجابة (نعم) ، مما يدل على ان واقع ضمان الجودة بالنسبة لمحور إدارة الجودة والتعزيز يعطى مؤشرا لملائمة تطبيق أنشطة التقويم وضمان الجودة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت، فيما عدا الاجراء الذى يختص بان يستجيب أعضاء هيئة التدريس لخطط التحسين تبين انه اجراء مدرك وواضح لافراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت بمستوى الاستجابة (لا) ، اما الاجراء الذى يختص بان يتفاعل نظام ضمان الجودة بالكلية مع أصحاب المصالح (المستفيدين) للحصول علي ثقة المجتمع في البرامج التعليمية بالكلية غير مدرك لافراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت بمستوى الاستجابة (لا اعرف).

■ بالنسبة لمحور الابحاث والانشطة العلمية الاخرى فيما يختص بالخطط البحثية ، ومشاركة اعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة فى الانشطة البحثية ، والاجازات / والمؤهلات العلمية التى تمنحها المؤسسة ، والميزانية ومصادر تمويل الابحاث ، والابحاث العلمية المنشورة فى المؤتمرات والدوريات ، ومساهمة اعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة فى الندوات والمؤتمرات ، ومراجعة اخر التوصيات لتحسين / تعزيز العمل البحثى ، واقتراح خطة العمل التنفيذية للسنة التالية مع ذكر المسئوليات والجدول جميعها اجراءات تبين انها مدركة وواضحة لافراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت وذلك بمستوى الاستجابة (نعم) ، مما يدل على ان واقع ضمان الجودة بالنسبة لمحور الابحاث والانشطة العلمية الاخرى يعطى مؤشرا لملائمة تطبيق أنشطة التقييم وضمان الجودة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت، فيما عدا الاجراء الذى يختص بان تتبنى الكلية سياسات محددة واضحة لضمان حرية الأبحاث والابتكار ، والاجراء الذى يختص بان الأقسام الأكاديمية بالكلية لديها خطط بحثية موثقة معتمدة ، والاجراء الذى يختص بانه بالكلية لوائح خاصة بتوزيع ميزانية الأبحاث ، والاجراء الذى يختص بان تساهم ميزانية الأبحاث فى تيسير تنفيذ الخطط البحثية ، والاجراء الذى يختص بانه لدي الكلية أبحاث مشتركة مع قطاعات مختلفة تحكمها بروتوكولات محددة . تبين ان هذه الاجراءات مدركة وواضحة لافراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت بمستوى الاستجابة (لا)

● بالنسبة لمحور المشاركة المجتمعية فيما يختص بمساهمة المؤسسة فى شئون خدمة البيئة والمجتمع المحلى ككل ، وتقييم المستخدم النهائى لجودة الخدمات المجتمعية ، وسياسات التعزيز للخدمات المجتمعية جميعها اجراءات تبين انها مدركة وواضحة لافراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت وذلك بمستوى الاستجابة (نعم) ، مما يدل على ان واقع ضمان الجودة بالنسبة لمحور المشاركة المجتمعية يعطى مؤشرا لملائمة تطبيق أنشطة التقييم وضمان الجودة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت، فيما عدا الاجراء الذى يختص بان تقوم الكلية بقياس رأي المستفيدين فى أثر الخدمات المجتمعية التى تقوم بها الكلية ، والاجراء الذى يختص بان توفر الكلية الخدمات المجتمعية

على المستوي العالمي تبين انهما مدركان وواضحان لافراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت بمستوى الاستجابة (لا)

● بالنسبة لمحور خطط التطوير المجمع فيما يختص بمقترحات الاقسام (العلمية / الادارية) اللازمة للتطوير تتوافق مع الاستراتيجيات التي تتبناها الكلية ودراستها لصياغتها كخطط تطوير مجمعة للكلية يتم تنفيذها وفق جداول زمنية محددة بوضوح ، وتحديد الكلية أولويات لتطبيق خطط التطوير المجمع والمسئولين عن تنفيذها ومصادر تمويلها ومراقبه الكلية مستويات تنفيذها وتطبيق إجراءات تصحيحية في حال وجود انحراف عن خط سير تنفيذ خطط التطوير المجمع جميعها اجراءات تبين انها مدركة وواضحة لافراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت وذلك بمستوى الاستجابة (نعم) ، مما يدل على ان واقع ضمان الجودة بالنسبة لمحور خطط التطوير المجمع يعطى مؤشرا لملائمة تطبيق أنشطة التقويم وضمان الجودة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت.

التوصيات.

- استكمال الإجراءات المطلوبة لتحقيق ضمان الجودة والاعتماد بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت والتي اقر أعضاء هيئة التدريس بعدم وجودها او عدم ادراكهم لها ، وذلك استكمالاً لضمان جودة النظام التعليمي للاستمرار في حشد الجهود الموجهة نحو تطبيق خدمات الاعتماد الأكاديمي في التعليم العالي.
- أن تتبنى كلية التربية الأساسية بدولة الكويت فلسفة جديدة للجودة، بحيث يكون التوجه نحو انجاز الاعمال بطريقة جديدة وليس انجاز الاعمال القديمة بطريقة أفضل ، والتوقف عن الاعتماد على التفتيش لتحقيق الجودة، واعتماد بناء الجودة من الأساس مع استمرارية التحسين.
- اجراء المزيد من البحوث وخاصة المتعلقة بمتغير ضمان الجودة فى التعليم العالى واجراءاته المطلوبة المؤهلة للاعتماد وذلك من خلال العينات المختلفة المستويات والمنحصرة فى اعضاء هيئة التدريس والطلاب واولياء الامور والاداريين وكافة منسوبي الكلية وافراد

المجتمع المستفيدين من الخدمات المجتمعية التي تقدمها المؤسسة التعليمية . مع مراعاة عدم الخلط بين مصطلحات ادارة الجودة الشاملة وجودة الخدمة وضمن الجودة .

المراجع.

اولا : المراجع العربية.

1. إبراهيم عبد الرافع السمدوني ، سهام ياسين أحمد (2005م) : تفعيل دور عضو هيئة التدريس بالجامعات المصرية في مجال خدمة المجتمع ، مجلة التربية ع127 ، جزء أول ، كلية التربية ، جامعة الأزهر ، ص17.

2. أسامة الميمي واخرون (2004 م) : الجودة في الجامعات الفلسطينية : الإجراءات والممارسات ، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله ، منشور على:

<http://www.qou.edu/homePage/arabic/qulityDepartment/qulit/session1yConfernce/pepars/usama.htm>

3. إقبال زين العابدين درندري & طاهرة هوك (2007 م) : دراسة استطلاعية لآراء بعض المسؤولين وأعضاء هيئة التدريس عن إجراءات تطبيق أنشطة التقويم وتوكيد الجودة في الجامعات والكليات السعودية ، المؤتمر السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم النفسية والتربوية (جستن) القصيم ، بحث منشور على:

<http://64.233.183.104/search?q=cache:lbCR4482giMJ:www.ksu.edu.sa/.4sites/Colleges/Arabic%2520Colleges/CollegeOfEducation/Doc>

5. اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد (2005م) : دليل الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي جمهورية مصر العربية ، توشكى للنشر والاعلان ، القاهرة.

6. جميل نشوان (2004 م) : تطوير كفايات للمشرفين الاكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة في فلسطين ، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله ، منشور على:

<http://www.qou.edu/homePage/arabic/qulityDepartment/qulityConfernce/pepars/session4/jamel.htm>

7. خيرية ابراهيم السقاف & فاتن مصطفى محمد (2007م) : معايير الجودة والكفاءة لتحسين أداء عضو هيئة التدريس بالجامعة (الواقع والمأمول) ، ملخص بحث منشور على:
www.ksu.edu.sa/sites/Colleges/Arabic%20Colleges/CollegeOfEducation/DocLib18/20%الجودة%20معايير
8. عبدالوهاب محمد النجار (2007م) : الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات إعداد المعلمين كوسيلة لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العام ، المؤتمر السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم النفسية والتربوية (جستن) القصيم ، بحث منشور على:
<http://www.ksu.edu.sa/sites/Colleges/Arabic%20Colleges/CollegeOfEducation/DocLib16/Forms/AllItems.aspx>
9. عزو إسماعيل عفانة & سعد سعيد نبهان (2004م) : مستوى الجودة في تحصيل الرياضيات باستخدام اختبار (Timss) تيمس والاتجاه نحو تعلمها لدى طلبة الصف الثامن الأساسي بغزة ، المؤتمر التربوي الأول "التربية في فلسطين وتغيرات العصر" ، كلية التربية في الجامعة الإسلامية بغزة ، فلسطين.
10. علي ناصر آل زاهر، (2007م) : برنامج مقترح لتطوير الممارسات الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس بمؤسسات التعليم العالي السعودية ، بحث منشور على:
<http://216.239.59.104/search?q=cache:7ezaIGW3yWUJ:www.ksu.edu.sa/sites/Colleges/Arabic%2520Colleges/CollegeOfEducation/DocLib18/%D8>
11. فوزي حرب أبو عودة & محمد أبو ملح (2004م) : مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي ، المؤتمر التربوي الأول "التربية في فلسطين وتغيرات العصر" ، كلية التربية في الجامعة الإسلامية بغزة ، فلسطين ، منشور على:
<http://216.239.59.104/search?q=cache:7ezaIGW3yWUJ:www.ksu.edu.sa/sites/Colleges/Arabic%2520Colleges/CollegeOfEducation/DocLib18/>
12. محمد الخطيب (2007م) : ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي. ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الرابع عشر ، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن) (الجودة في التعليم العام) ، القصيم ، منشور على:
<http://www.acc4arab.com/acc//showthread.php?t=1614>

14. محمد عبد الفتاح شاهين (2004م) : التطوير المهني لأعضاء الهيئات التدريسية كمدخل لتحقيق جودة النوعية في التعليم الجامعي ، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله ، منشور على:

<http://www.qou.edu/homePage/arabic/qulityDepartment/qulityConfernce/pepars/session4/mohammad.htm>

16. محمد عبد الله المنيع (2002م) : متطلبات الارتقاء بمؤسسات التعليم العالي لتنمية الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية " منظور مستقبلي " ، الندوة الدولية حول " الرؤى المستقبلية للاقتصاد السعودي حتى عام 1440هـ " ، وزارة التخطيط في الفترة من 13-17 شعبان 1423هـ الموافق 19-23 أكتوبر ، الرياض - المملكة العربية السعودية.

17. محمود الوادي & رعد الطائي (2003م) : ضمان الجودة: صياغة المنهج وتحليل الممارسة بالتركيز على كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية للارتقاء بمستوى أدائها " ، مؤتمر ضمان الجودة وأثره في أداء كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية " ، جامعة الزرقاء الأهلية ، الزرقاء ، الأردن.

18. مصطفى السايح (2007) : الجودة - جودة التعليم - إدارة الجودة الشاملة" رؤية حول المفهوم والأهمية " ، ورقة علمية منشورة على:

<http://216.239.59.104/search?q=cache:0kbzt1MSqXsJ:www.sea.edu.eg.19>

20. معزوز جابر علاونه (2004م) : مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية ، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله ، منشور على:

<http://www.qou.edu/homePage/arabic/qulityDepartment/qulityConfernce/pepars/session4/mazoz.htm>

21. نجدة إبراهيم سليمان (2003م) : رؤية مستقبلية لتكامل الجودة والالتحاق وتحقيق جودة التعليم في التعليم العالي في ضوء تجارب بعض الدول المتقدمة ، بحث منشور على:

<http://www.cairo.eun.eg/Arabic/d44.htm> (accessed 13Jan.2004).

22. وزير التربية والتعليم العالي النقيب سمير الجسر (2003م) : إعادة تنظيم التعليم العالي الخاص في لبنان ، الإجتماع الأول للجنة الموسعة لإعادة تنظيم التعليم العالي الخاص في لبنان ، قصر الأونيسكو ، بيروت ، منشور على:

<http://www.higher-edu.gov.lb/Flow-chart.gif>

23. وليد المعاني (2002م) : التعليم العالي في الأردن : رؤية مستقبلية ، مؤتمر رؤية مستقبلية للتعليم في الأردن المنعقد في عمان

(Online) Available from: 1

<http://www.moe.gov.jo/WeB/HEARABIC.ppt> (accessed 13Jan.2004)..24

25. - 20 يوسف أحمد أبو فارة (2004م) : دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة التعليم في جامعة القدس ، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله ، بحث منشور على:

<http://www.qou.edu/homePage/arabic/qulityDepartment/qulityConfernce/pepars/session4/yoseef.htm>

ثانيا : المراجع الاجنبية.

- 21 - Al-Ghanboosi, Salim Saleem (2002) : Enhancing Higher education Services Through Implementing Total Quality Management : Sultan Qaboos University as Case Study. PhD Degree University of Manchester, UK.
- 22 - Freed, Jann F, et al . (1997) : A Culture for Academic Excellence: Implementing the Quality Principles in Higher Education. Available online : [//www.edu.gov/databases/ERIC_Digests406962\(March, 2000\)](http://www.edu.gov/databases/ERIC_Digests406962(March, 2000))
- 23 - Hutchines, David, (1992) : Achieve Total Quality (New Jersey: Director Books , U.S.A.
- 24 - Kanji, Gopal K, Tambi, Abdul Malek and Bin A, (1999) : Total quality management in UK higher education institutions. Total Quality Management, 10, No. 1, 129-153.
- 25 - Okland, John, (2001) Total Quality Management (New York: Butterworth Heinemanu , U.S.A .
- 26 - Sallis, Edward (2002) : Total Quality Management in Education . London : Kogan Page.
- 27 - Waters, J., (1992) : An Introduction to Operations Management (New York: Addison Wesley publishing Company , U.S.A .