إدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليتي التربية والآداب بالعجيلات
دراسة ميدانية من وجهة نظر عينة من أعضاء هيئة التدريس الجامعي .

أ . حنان الهادي فرعون ـ كلية الآداب العجيلات ـ جامعة الزاوية
أ .نادية عبدالله محمد فرعون ـ كلية التربية العجيلات ـ جامعة الزاوية

ملخص الدراسة:

تناولت الدراسة إدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليتي التربية والآداب بالعجيلات من وجهة نظر عينة من أعضاء هيئة التدريس الجامعي ، وذلك من خلال التعرف على درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في المجالات التالية: (البرنامج التعليمي بالقسم ، المجال الخاص بهيئة التدريس بالقسم ، مجال الخدمات الطلابية) ثم البحث عن فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات (النوع ، التخصص ، سنوات الخبرة) وإدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد ، وتكون مجتمع الدراسة من (152) عضو هيئة التدريس ، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبيان في جمع البيانات من مجتمع الدراسة.

وأسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

-إن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليات التربية والآداب بالعجيلات في مجالات (البرنامج التعليمي بالقسم ، المجال الخاص بهيئة التدريس بالقسم ، مجال الخدمات الطلابية) جاءت بدرجات متوسطة.

-وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات (النوع ، التخصص ، سنوات الخبرة) وإدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليات التربية والآداب بالعجيلات من وجهة نظر عينة من أعضاء هيئة التدريس الجامعي.

الكلمات المفتاحية: إدارة الأقسام الأكاديمية – معايير الجودة الشاملة والاعتماد – أعضاء هيئة التدريس – كليات التربية والآداب بالعجيلات.

المقدمة:

تواجه إدارة الأقسام الأكاديمية في الكليات والجامعات العديد من التحديات الداخلية والخارجية على حد سواء ، والتي تعجز عن مواجهتها ، والمتمثلة في ضعف قدرة الجامعات في مواجهة التدفق الطلابي ، وانخفاض الكفاءة الداخلية والخارجية للتعليم العالي ، وعدم ملاءمة مخرجاتها مع سوق العمل واحتياجات التنمية الشاملة مما جعل

الجامعات تدخل في صراع مع التغيرات وتحديات العصر ، وظهور خلل واضح في نظام التعليم قلل من أدواره المتوقعة.

أدى مراجعة الأنظمة القائمة في الجامعات إلى العمل على تحسينها وتجديد محتواها وأساليبها لتكون قادرة على مواجهة التحديات وإحداث التغيير والتطوير المطلوب لمواجهة التحديات التي يشهدها التعليم العالي ، حيث سعت العديد من الدول إلى تحديث أنظمتها الإدارية المستخدمة في جامعاتها من خلال إدخال أنظمة الجودة وإقناع أفراد المجتمع المحلي بجودة وفعالية عملياتها القائمة بعد أن أثبتت جدواها الاقتصادية.

ومن هنا تعتبر الأقسام الأكاديمية القلب النابض للجامعات والنواة الرئيسية فيها ، حيث تشكل حجر الزاوية في هيكل النظام الأكاديمي لهذه الجامعات بأنها تقوم بالعديد من المهام والوظائف ، وتعد مسؤولة عن جميع الأنشطة العلمية والتعليمية في إعداد وتخريج أفراد مجهزين بكل أنواع العلم والمعرفة ليقوموا بدورهم في عملية بناء المجتمع وتنميته.

على الرغم من أهمية الأقسام الأكاديمية والاهتمام المتزايد بها ، إلا أنها تواجه تحديات مهمة من بينها افتقار الأقسام الأكاديمية إلى استراتيجيات مستقبلية محددة بوضوح لتطوير برامجها وخططها الدراسية لمواكبة التطورات الحديثة المتسارعة واحتياجات التطوير ، إضافة إلى تدني الكفاءة الداخلية فيها والقصور في تنويع الأساليب ومعايير التقييم المستخدمة في قياس وتقييم مستوى الأداء الإداري والأكاديمي بناءً على معايير الجودة الشاملة.

يُلاحظ أن الواقع الفعلي للأقسام الأكاديمية في الكليات والجامعات أنها تتميز بضعف وقصور أنظمتها الإدارية ، وتدني مستوى جودتها ، وانتشار الروتين ، والالتزام باللوائح والقوانين والتطبيق الحرفي للأنظمة والإجراءات والقواعد وعدم المرونة ، والتي غالبا ما تكون عقبة أمام سير العمليات وفق ما يطلبه العصر ومتغيراته بالإضافة إلى غموض مهمة ورؤية الأقسام.

ولم تعد إدارة القسم الأكاديمي بشكلها الحالي مناسبة لتطوير الجامعات لأنها تفتقر إلى أنظمة الإدارة الحديثة ، والتي يجب أن تتميز بإدارة الأقسام الأكاديمية في الجامعات حتى تصبح إدارة قادرة على التغيير والتحول واعتماد الممارسات والسياسات التي تطلبها الجودة الشاملة من خلال تطبيق أنظمتها.

أولا – مشكلة الدراسة:

واجهت جامعة الزاوية بكلياتها المختلفة انتقادات شديدة بعد صدور التصنيف الأخير الذي أظهر تواضع أداء جودتها ، عندما أدركت أنها تعمل بعيدًا عن أنظمة الجودة والاعتماد الأكاديمي ، فبدأت تعيد النظر في خططها ونتائج عملها ، وفضلت العمل وفق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي ، وقد يكون السبب في عدم حصولها على مراتب متقدمة في هذا التصنيف هو عدم اهتمامها بالمراحل السابقة لمعايير تطبيق الجودة الشاملة في أقسامها الأكاديمية في مجالات عضو هيئة التدريس والبحث العلمي والخدمات الطلابية والمجتمع المحلي مما اضطرها للتوقف عن التفكير في مسارها خلال المراحل السابقة لإعادة بناء نفسها وفق أنظمة ومعايير واضحة معترف بها دوليًا ، بما في ذلك الاستفادة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الأقسام الأكاديمية.

ثانيا – أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في الآتي:

الأهمية العلمية:

1- إبراز التحديات الداخلية والخارجية التي تواجه الجامعات والتي تحتاج إلى مواجهتها بمواكبة الاتجاهات العالمية نحو الجودة والاعتماد ، والعمل على تقويم برامجها وفق معايير الجودة الشاملة.

2- تسعى الجامعات ومنها جامعة الزاوية إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بإلزام الجامعات من قبل الجهات المعنية بتطبيق أنظمة الجودة الشاملة.

3- ترتبط محاولة الجامعات في الحصول على الاعتماد الأكاديمي بتطبيق معايير الجودة المحلية والدولية ، مما يعزز مستوى البرامج الأكاديمية ، وبالتالي يؤثر على سمعة الأقسام الأكاديمية والجامعات محليًا وإقليميًا ودوليًا.

الأهمية العملية:

1- من المؤمل أن تسهم نتائج هذه الدراسة في تزويد المسؤولين في وزارة التعليم العالي والهيئة الوطنية للاعتماد الأكاديمي والتقويم بالصعوبات التي تواجه الجامعات عند تطبيق أنظمة الجودة وبالتالي وضع الآليات المناسبة التي تمكنهم من التغلب على تلك الصعوبات.

2- تعريف المسؤولين في كليات التربية والآداب بالعجيلات على نقاط الضعف والقصور ، والعمل على معالجتها وتصحيحها الوقاية منها ، ووضع الآليات التي تدعم

جهود التغيير والتطوير في الجامعات وتسهم في تفعيل السياسات التي يمكن اتباعها في نشر ثقافة الجودة والاعتماد.

3- من خلال ما تم ملاحظته من خروج بعض الجامعات من أنظمة الجودة والاعتماد الأكاديمي ، لذا فهي بحاجة إلى دراسات ميدانية تكشف عيوبها ونقاط ضعفها لتحديد أفضل طريقة للانتقال من العمل العشوائي إلى تطبيق الفعلي لأنظمة الجودة و الاعتماد الأكاديمي.

ثالثا – أهداف الدراسة:

1-التعرف على درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليات التربية والآداب بالعجيلات في مجال البرنامج التعليمي بالقسم.

2-التعرف على درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليات التربية والآداب بالعجيلات في المجال الخاص بهيئة التدريس بالقسم.

3-التعرف على درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليات التربية والآداب بالعجيلات في مجال الخدمات الطلابية بالقسم.

4- البحث عن فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات (النوع ، التخصص ، سنوات الخبرة) وإدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليات التربية والآداب بالعجيلات.

رابعا – تساؤلات الدراسة:

1-ما درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليتي التربية والآداب بالعجيلات في مجال البرنامج التعليمي بالقسم ؟.

2-ما درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليتي التربية والآداب بالعجيلات في المجال الخاص بهيئة التدريس بالقسم ؟.

3-ما درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليتي التربية والآداب بالعجيلات في مجال الخدمات الطلابية بالقسم؟.

4- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات (النوع ، التخصص ، سنوات الخبرة) وإدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليتي التربية والآداب بالعجيلات؟.

خامسا- مفاهيم الدراسة:

1- **إدارة الأقسام الأكاديمية**: وهي مجموعة العمليات التي يقوم بها الجهاز المسؤول على المستوى الوطني أو الإقليمي أو المؤسسي والتي تشمل التخطيط واتخاذ قرارات

تنظيم العمل وتحديد أوجه الإنفاق وتوظيف الأنشطة وتوجيه المرؤوسين إلى تعبئة قدراتهم وطاقاتهم وتنسيقها تحت السيطرة والتواصل والمتابعة و تقويم يهيمن عليه الود والعلاقات الإنسانية "(عبد الجواد ،عبدالله السيد 2004م:17) .

يعرف إجرائياً: على أنه مجموعة العمليات الإدارية (التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة) التي يقوم بها الجهاز الإداري في القسم العلمي والتي بموجبها يتم توجيه جميع مدخلات البرنامج من القدرات البشرية (طلاب - أعضاء هيئة تدريس - موظفون) والإمكانيات المادية والمناهج التعليمية نحو تحقيق الأهداف الموضوعة للقسم وبما يتماشى مع أهداف الجامعة.

2 - **المعايير**: وهي "نموذج الأداء الذي تؤسسه معرفة الهيئات العلمية والمهنية ، وتأتي صياغة المعيار للتعبير عن المحتوى العلمي والعملي بحيث يكون قابلاً للتطبيق ومبدأ إرشادي أساسي للعمل الجامعي ".

وتعرف إجرائياً: وهي مستويات الأداء المتوقعة التي يجب تحقيقها في جميع مجالات العمل الإداري والأكاديمي للقسم ، والتي تحدد جودة الممارسة في هذه المجالات.

3- **الجودة الشاملة**: وتعرف بأنها "خلق ثقافة أداء متميزة حيث يعمل المديرون والموظفون بشكل مستمر وجاد لتحقيق توقعات العملاء والمستفيدين وأداء العمل بشكل صحيح منذ البداية مع تحقيق الجودة بأفضل الطرق وأكثرها فعالية في أقصر وقت ممكن "(سليمان ،نجدة إبراهيم 2005م: 708) .

وتعرف إجرائيا: كمجموعة من الأنشطة والعمليات التطويرية التي يجب تحقيقها في جميع مجالات العمل في القسم الأكاديمي من أجل ضمان جودة البرامج والخدمات التي يقدمها وتحقيق الأهداف المحددة.

4- **الاعتماد الأكاديمي**: ويعرف بأنه "عملية مراجعة الجودة الخارجية المستخدمة في التعليم العالي لفحص الكليات والجامعات وبرامج التعليم العالي من أجل ضمان الجودة وتحسينها" (محمد النمر بن سعود ، وآخرون 2006م : 88) .

يُعرّف إجرائياً: كمجموعة من الإجراءات التي يتم من خلالها تقييم القسم الأكاديمي من حيث أدائه الإداري من خلال جمع المعلومات وتحليلها ومناقشتها لمعرفة نقاط القوة والضعف فيها للوصول إلى توصيات للعمل عليها لاحقًا لتحسين عملها وتحقيق أهدافها بالشكل المناسب.

ولتحقيق الأهداف السالفة الذكر قسمت الورقة البحثية إلى المحاور الرئيسة التالية:

أولا – ماهية الأقسام الأكاديمية:

الأقسام الأكاديمية هي أساس الهيكل التنظيمي لمؤسسات التعليم العالي ، حيث إن إدارة شؤون المؤسسة وإنجاز أعمالها وتحقيق أهدافها تقع على عاتق الأقسام الأكاديمية حيث إنها أصل ومبدأ معظم قرارات الجامعة ، أي أن معظم القرارات التي تتخذها الجامعة مصدرها الأقسام الأكاديمية ، وبالتالي يتم تنفيذ هذه القرارات أيضًا الأقسام الأكاديمية وفي هذا الصدد يؤكد التقليد الراسخ في الجامعات بأن الأقسام الأكاديمية هي البنة الأساسية لهيكل النظام وأن أي قرار صادر عن أعلى المنظمة ، وهو مجلس الجامعة ، يجب أن ينشأ أولاً ويتصاعد من القسم لمجلس الجامعة ، وأن تنفيذ أي قرار يتخذه مجلس الجامعة يجب أن ينتقل نهائياً إلى القسم لتنفيذه ، و لاشك أن نجاح أو فشل الأقسام الأكاديمية في أي جامعة يمثل نجاح أو فشل تلك الجامعة ، من خلال قيام الأقسام بالمهام الموكلة إليها بكفاءة وفعالية ومدى قدرة الجامعات على القيام بذلك يجب تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية وهذا يؤكد الحاجة المستمرة لمزيد من التطوير والتحسين في شكل وجوهر أداء تلك الأقسام الأكاديمية (خلف الربيعي ، فلاح 2004م : 52).

مما سبق يتضح أن إدارة الأقسام الأكاديمية بمعناها العام تعني تنظيم النشاط الجماعي للأفراد والتأثير في سلوكهم لتحقيق أهداف معينة ، حيث يهتم القسم بالمسؤوليات والوظائف اللازمة لتحقيق أهداف أي منظمة ، ويمكن تعريف مفهوم إدارة القسم الأكاديمي بأنه الهيئة الإدارية المسؤولة عن حشد الطاقات المادية والمالية والجهود البشرية والعمل على تنسيقها وتوجيهها لتحقيق أهداف القسم العلمي وبالتالي أهداف الجامعة.

ثانيا- أهمية تطبيق الجودة الشاملة في الأقسام الأكاديمية في الجامعات:

أصبح تطبيق الجودة الشاملة في الأقسام الأكاديمية أحد الاهتمامات الرئيسية في الإدارة

الجامعية ؛ لأن للقسم الأكاديمي دور كبير في تعزيز المستويات المتقدمة للجودة والإبداع والتميز في مجمل العمليات البحثية والتدريسية والإدارية ، وأن أي خطة تهدف إلى الارتقاء بالجامعة وتحقيق الجودة فيها لا يمكن أن تنطلق إلا بالتركيز على الأقسام الأكاديمية كأساس للدعم والعمل على رفع كفاءتها وتفعيلها.

وبناء على ذلك يمكن القول إن تطبيق الجودة الشاملة في الأقسام الأكاديمية يساعد على:

1- تحقيق مستويات إنتاجية أفضل من خلال تحسين الجودة والإنتاجية والخدمة والاستخدام الأمثل لجميع الموارد المتاحة والاستفادة من النظم الإدارية الحديثة والحد من التكاليف والنفقات.

2- زيادة رضا المستفيدين ، حيث إن تقديم خدمة أفضل للمستفيدين - سواء على مستوى الأفراد والطلاب وأولياء الأمور ، أو على مستوى المجتمع بما في ذلك الهيئات والمؤسسات - يتماشى مع توقعاتهم ومتطلباتهم من الأهداف الأساسية للجودة ، ومن ثم تكون نتيجة عمليات تحسين الجودة في نهاية المطاف إرضاء المستفيدين.

3- رفع الروح المعنوية لموظفي الدائرة من خلال مشاركتهم في صنع القرار و المساهمة في تحديد المشاكل المتعلقة بالعمل والتغلب عليها لزيادة رضا الموظفين ورفع معنوياتهم وزيادة ولائهم مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة والإنتاجية ومن ثم تحقيق أهداف القسم الأكاديمي والتي هي في النهاية أهداف الجامعة ككل (عبد المؤمن ،علي معمر2008م : 185).

مما سبق تكمن أهمية تطبيق الجودة الشاملة بأنها أحد المفاهيم الإدارية الحديثة التي تضمن تحسين كفاءة وفعالية المؤسسة ، من خلال بناء ثقافة عميقة للجودة بمعناها الشامل وخلق قاعدة من القيم والمبادئ التي تجعل الجميع في المؤسسة يدرك أن الجودة هي مسؤوليتها ، وبالتالي يمكنها تحقيق أفضل الخدمات التعليمية والإدارية والبحثية والاستشارية بأكثر الطرق كفاءة من خلال الأساليب الإدارية الحديثة التي تطمح للوصول إلى رضاء المستفيد الداخلي والمستفيد الخارجي في المؤسسة ، والوصول إلى نظام تعليمي متقدم ، وبالتالي يجب أن تخضع جودة التعليم الجامعي لأسلوب إداري متكامل وشامل ، بهدف الاستمرارية الشاملة في تحسين جميع مجالات العملية التعليمية.

ثالثا ـ مبررات ودواعي تطبيق الجودة الشاملة في الأقسام الأكاديمية:

يشهد العالم حاليًا واحدة من أصعب الفترات التي عرفتها البشرية حيث تواجه المجتمعات تحديات كبيرة في جميع قطاعاتها ، وأصبحت الحاجة إلى التنمية والتغيير مسألة ملحة وأنه نهج ضروري لجميع الأنظمة والمؤسسات المختلفة في المجتمع من أجل زيادة فرصها في البقاء إنه يلبي جميع متطلبات التقدم والتطور ، وبما أن التعليم العالي هو في قمة الهرم التعليمي فهو كذلك يضطلع بمسؤوليات كبيرة في إعداد رأس المال البشري الذي يسهم في نهوض مجتمعه وينقله من حالة التخلف والركود إلى حالة

التقدم ، لذلك يواجه العديد من التحديات التي تعيق حركته. والمبرر الرئيسي للنظر في أنظمة وبرامج التعليم العالي ومحاولة تجديدها هو عدد المشاكل والقضايا التي تدل على عدم كفاية هذه البرامج في مواجهة التحديات وقد استدعى ذلك اعتماد المنهجيات الحديثة في تطوير بنية النظام ومحتواه وطرقه أساليبها وأنظمتها للتغلب على هذه التحديات ، وهذا بالضبط ما يعكس أهمية التعليم العالي والتي تعتبر من الخلايا المهمة في المجتمع (محمد ، بن محمد 2008م : 69) .

بالإضافة إلى ذلك ، لا يتم تنفيذ أي شيء دون وجود مبرر لهذا التطبيق بالنسبة لإدارة الجودة الشاملة ، هناك العديد من المبررات لتطبيقها في مجال التعليم ، وهذه المبررات تؤكد أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في النظام التعليمي لا يتوقف عند تحسين الأداء ، بل تهدف التدخلات والمخرجات إلى تحسين الأداء من خلال الاهتمام بالجودة في التعليم وذلك له مبررات عديدة من أهمها:

1 - رغبة معظم المجتمعات في التوسع في التعليم كعامل حاسم في تنمية المجتمع.

2- اكتشفت الدول المتقدمة مستويات متدنية من التحصيل الدراسي بين طلابها ، والوضع أسوأ في الدول النامية.

3- الرغبة المتزايدة في الوصول إلى معايير جديدة للجودة والاهتمام بها نظريًا وعمليًا.

4- ضرورة مواجهة التغيرات العالمية في المستقبل من خلال تهيئة الفرد لمواجهتها والتعايش معها.

5- يصل العالم بالجودة للتخفيف من التناقضات التي ظهرت في القرن الحادي والعشرين بين العالمي والمحلي ، من خلال مطالبة الفرد بأن يكون عالميًا دون أن ينفصل عن جذوره بين الكلي والخاص ، في كيفية الحفاظ على التقاليد والثقافة الخاصة وسط التطورات المستمرة بين التقليد والحداثة وذلك في كيفية الاستجابة للتغير بين التوسع الهائل للمعرفة وقدرة الإنسان على استيعابها بين الروحاني والمادي، من خلال الاطلاع العالم إلى القيم والأخلاق السامية ، وهذه مهمة نبيلة للتعليم.

6- تمثل الثورة التكنولوجية الشاملة ، القائمة على تدفق علمي ومعرفي غير مسبوق ، تحديًا للعقل البشري ، وهو ما جعل المجتمعات تتنافس في تحسين أنظمتها التعليمية (عبد الله الحولي ، عليان 2005م : 20) .

مما سبق يتضح: أن هناك مبررات أخرى لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الأقسام الأكاديمية من خلال الربط بين الجودة والإنتاجية ، وربط نظام الجودة بالشمولية في كافة المجالات الدولية ، باعتبار أن نظام الجودة هو سمة من سمات العصر الحديث ،

لذا فإن نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في العديد من المؤسسات التعليمية والأقسام الأكاديمية في معظم دول العالم ، مرتبط بنظام الجودة الشاملة و بالتقييم الشامل للتعليم في المؤسسات التعليمية .

رابعا ـ المعوقات التي تواجه تطبيق الجودة الشاملة في تطبيق الأقسام الأكاديمية:

هناك العديد من الصعوبات والمعوقات التي يمكن أن تعيق تطبيق الجودة الشاملة في الأقسام الأكاديمية والتعليم العالي بشكل عام ، ولعل أهمها ما يلي:

1- عدم وجود رسالة واضحة للإدارات تحدد أهدافها وأدوارها.

2- مركزية عالية في صنع واتخاذ القرار.

3- المقاومة المستمرة للتغيير وعدم الرغبة في اتباع أساليب التدريس الحديثة.

4- ضعف الارتباط بين الأقسام الأكاديمية وبرامجها المطروحة مع احتياجات المجتمع وفرص العمل فيه.

5- ضعف بنية نظام المعلومات وقلة البيانات اللازمة لتصميم عمليات التطوير والتحسين.

6-عرض الأنظمة الإدارية والمالية المعمول بها.

7- قلة قناعة الإدارة العليا بأهمية الجودة ودورها في تحسين العملية التعليمية وتحسينها مخرجات التعليم.

8- قلة الموارد المالية مقارنة بخطط التنمية.

9- ضعف التجهيزات والمرافق والخدمات المساندة.

10- عدم الاستفادة من عمليات التقييم والتغذية الراجعة في التخطيط لتحسين وتطوير القسم.

11- عدم وجود حوافز مادية من شأنها رفع الروح المعنوية وتساعد على تحقيقها الجودة الشاملة (العودة ، إبراهيم سليمان عودة 2005م : 55).

خامسا ـ الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة:

1-دراسة (صالح أحمد العباينه: 2013م) ، بعنوان : مؤشرات جودة الأداء الجامعي بكلية الآداب ـ مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها.

هدفت الدراسة تحديد درجة ممارسة مؤشرات جودة الأداء الجامعي بكلية الآداب ـ مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، وفيما إذا كانت تختلف درجة الأداء الجامعي تبعا لبعض المتغيرات ، تكونت عينة الدراسة من (60) عضو هيئة تدريس ، واتبع المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدم الاستبيان في جمع البيانات من عينة الدراسة.

وأسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

- إن درجة توفر مؤشرات جودة الأداء الجامعي في كلية الآداب مصراته جاء بدرجة متوسطة.
- عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين استجابات عينة الدراسة تعزى لمتغيري الدرجة العلمية والجنس .
- وجود فروق دالة إحصائيا حول درجة توفر جودة الأداء الجامعي في كلية الآداب مصراته تعزى لمتغير سنوات الخبرة .

2- دراسة (مها بنت قاسم بن أحمد فاضل :2011م) ، بعنوان : إدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بجامعتي أم القرى والملك عبدالعزيز.

هدفت الدراسة التعرف على درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد بجامعتي أم القرى والملك عبدالعزيز في ضوء مجالات التالية:(الإداري والتنظيمي ، البرنامج التعليمي ، والخدمات الطلابية ، وهيئة التدريس ، والبحث العلمي ، وخدمة المجتمع) ، والتعرف عما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة حول تحديد درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في إدارة الأقسام الأكاديمية بجامعتي أم القرى والملك عبدالعزيز بشطر الطالبات وفقا لمتغيرات (الجامعة ، التخصص ، المسمى الوظيفي) ، وتكونت عينة الدراسة من (439) من رئيسات ووكيلات الأقسام الأكاديمية وعضوات هيئة التدريس ، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبيان في جمع البيانات من عينة الدراسة.

وأسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

- إن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في الأقسام الأكاديمية جاءت بدرجة متوسطة في مجالات البرنامج التعليمي والخدمات الطلابية وهيئة التدريس.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات استجابات أفراد العينة في تحديد درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد بإدارة الأقسام الأكاديمية وفقا لمتغير التخصص العلمي.

3-دراسة(منتهى أحمد الملاح :2005م) ، بعنوان : درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس [(11)].

هدفت الدراسة معرفة درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية كما يراها أعضاء هيئة التدريس ، وتكونت العينة من (346) عضو هيئة التدريس ، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبيان في جمع البيانات من عينة الدراسة.

وأسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

- إن درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس جاء بدرجة متوسطة.
- وجود فروق دالة إحصائيا في درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيرات (الجنس ، التخصص ، سنوات الخبرة).

سادسا ـ الإجراءات المنهجية في الدراسة الميدانية :

1.منهج الدراسة : تم إتباع المنهج الوصفي المسحي نظرا لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها وهو لا يقتصر على جمع البيانات وتبويبها ، بل يتعدى إلى ما هو أبعد من ذلك ، لأنه يتضمن قدرا من التفسير لهذه البيانات ، فضلا من أنه كثيرا ما تقترن عملية الوصف بالمقارنة ، حين تستخدم في البحث الوصفي أساليب القياس والتصنيف والتفسير .

2.مجتمع الدراسة وعينتها :

تكون مجتمع الدراسة من (152) عضو هيئة التدريس بكليتي التربية والآداب بالعجيلات ، ونظرا لصغر حجم مجتمع الدراسة تم استخدام أسلوب الحصر الشامل.

- **الدراسة الاستطلاعية** : تم اختيار عينة استطلاعية بواقع (30) عضو هيئة التدريس للتحقق من الخصائص السيكو مترية للاستبانة (الصدق ، والثبات) وذلك قبل التطبيق الفعلي للاستبانة ، علما بأن هذه العينة تم تطبيق الدراسة عليها مرة ثانية للاستبانة مع المجتمع الأصلي الكلي عند التطبيق النهائي للاستبانة .

ـ مجتمع الدراسة :

الخصائص العامة لمجتمع الدراسة :

جدول (1) التوزيع التكراري لمجتمع الدراسة حسب متغير النوع .

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	63	41.4
أنثى	89	58.6
المجموع	152	100.0

يتبين من الجدول (1) أن نسبة (58.6%) من مجموع أفراد مجتمع الدراسة من الإناث ، ونسبة (41.4%) من الذكور .

جدول (2) التوزيع التكراري لمجتمع الدراسة حسب متغير التخصص العلمي .

التخصص العلمي	التكرار	النسبة المئوية
علوم إنسانية	80	52.6
علوم تطبيقية	72	47.4
المجموع	152	100.0

يتبين من الجدول (2) أن نسبة (52.6%) من مجموع أفراد مجتمع الدراسة تخصصهم العلمي (علوم إنسانية) ، ونسبة (47.4%) من مجموع أفراد مجتمع الدراسة تخصصهم العلمي (علوم تطبيقية) .

جدول (3) التوزيع التكراري لمجتمع الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة .

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	75	49.3
من 10 سنوات فأكثر	77	50.7
المجموع	152	100.0

يتبين من الجدول (3) أن نسبة (50.7%) من مجموع أفراد مجتمع الدراسة سنوات خبرتهم (من 10 سنوات فأكثر) ، ونسبة (49.3%) من مجموع أفراد مجتمع الدراسة سنوات خبرتهم (من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات) .

جدول (4) التوزيع التكراري لمجتمع الدراسة حسب متغير الدرجة العلمية .

الدرجة العلمية	التكرار	النسبة المئوية
محاضر مساعد	60	39.5
محاضر	55	36.2
أستاذ مساعد	30	19.7
أستاذ مشارك	5	3.3
أستاذ	2	1.3
المجموع	152	100.0

يتبين من الجدول (4) أن نسبة (39.5%) من مجموع أفراد مجتمع الدراسة درجتهم العلمية (محاضر مساعد) ، ونسبة (36.2%) من مجموع أفراد مجتمع الدراسة درجتهم العلمية (محاضر) ، ونسبة (19.7%) درجتهم العلمية (أستاذ مساعد) ، ونسبة (3.3%) درجتهم العلمية (أستاذ مشارك) ، ونسبة (1.3%) درجتهم العلمية (أستاذ) .

3-حدود الدراسة :

أ. **الحدود النظرية** : يستند هذا البحث على نموذج ايشيكاوا من فكرة محورية مفادها: أن مفهوم الجودة الشاملة متعددة الجوانب حيث يناشد جميع أقسام وإدارات داخل المؤسسات التعليمية من الالتزام بعمليات التحسين المستمر للجودة بدلا من إلقاء اللوم على الآخرين ، وأن تطوير إدارة الجودة الشاملة تتمثل في زيادة حجم مشاركة أعضاء هيئة التدريس ورؤساء الأقسام والموظفين وزيادة قوة التحفيز وإثارة الدوافع للعمل من خلال توفير جو عمل يستطيع العاملون من خلاله العمل المستمر على حل المشكلات .

ب. **الحدود المنهجية** : تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التحليلية التي تعتمد على المنهج الوصفي باستخدام أسلوب المسح الاجتماعي والذي يعد من أكثر الطرق تماشيا وملائمة واستخدامها لهذا النوع من الدراسات، إذ يتيح هذا المسح القدرة على جمع أكبر قدر من البيانات الميدانية عن الموضوع أو الظاهرة المراد دراستها .

4. **أداة الدراسة**: بعد الاطلاع على الأدب السوسيولوجي والدراسات السابقة ، تم بناء استبيان وفقا للخطوات الآتية :

- تحديد الأبعاد الرئيسية للاستبيان .
- صياغة فقرات الاستبيان حسب انتمائه لكل بعد .

5. صدق الاستبيان :

أ. **صدق المحكمين** :

أعد الاستبيان بصورته الأولية ، وتم عرضه على مجموعة من المحكمين متخصصين في مجال المعرفة ، وتم إجراء التعديلات اللازمة من حيث حذف أو إضافة أو تعديل ، فأصبح عدد فقرات الاستبيان إدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليتي التربية والآداب بالعجيلات بعد التعديل (21) فقرة ، موزعة على ثلاثة محاور ، المحور الأول(درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في مجال البرنامج التعليمي بالقسم) واشتمل على (7) فقرات و المحور الثاني (درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في مجال الخاص بهيئة التدريس بالقسم) و اشتمل على (7) فقرات ، والمحور الثالث (درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في مجال الخدمات الطلابية بالقسم) واشتمل على (7) فقرات ، علما بأن بدائل الإجابة عن فقراته تنحصر في (بدرجة عالية ، بدرجة متوسطة ، بدرجة منخفضة) .

ب. صدق الاتساق الداخلي :

تم القيام بحساب صدق الاتساق الداخلي باستخدام مصفوفة الارتباط البسيط بيرسون

جدول (5) ارتباط أبعاد الاستبيان إدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليتي التربية والآداب بالعجيلات بالدرجة الكلية .

الأبعاد	عدد الفقرات	الارتباط
درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في مجال البرنامج التعليمي بالقسم.	7	**0.881
درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في مجال الخاص بهيئة التدريس بالقسم.	7	**0.844
درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في مجال الخدمات الطلابية بالقسم.	7	**0.864
المقياس ككل	21	**0.889

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل بعد من أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية كانت دالة إحصائيا عند مستوى (0.01) الأمر الذي يؤكد صدق الاتساق الداخلي لكل بعد بالدرجة الكلية للاستبيان ، ومن ثم الوثوق فيه للاستخدام والتطبيق .

6. الثبات :

تم حساب معامل الثبات بطريقة ألفا كرو نباخ :

جدول (6) معامل ثبات الاستبيان باستخدام طريقة ألفا كرو نباخ للأبعاد والدرجة الكلية

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الثبات
درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في مجال البرنامج التعليمي بالقسم.	7	0.859
درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في مجال الخاص بهيئة التدريس بالقسم.	7	0.883
درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في مجال الخدمات الطلابية بالقسم.	7	0.878
المقياس ككل	21	0.898

يتضح من الجدول (6) أن جميع قيم معاملات الثبات عالية ، حيث تراوحت قيم معاملات الثبات في محاور الاستبيان بين (0.859-0.883) ، وبلغ معامل الثبات الكلي (0.898) ، وتشير هذه القيم العالية من معاملات الثبات إلى صلاحية الاستبيان للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجه والوثوق به .

7-التصميم والمعالجة الإحصائية للبيانات :

ولإعادة ترميز الاستبيان فقد وزعت الدرجات من 1- 3 على النحو التالي :

- تعطى الدرجة (3) للاستجابة (بدرجة عالية) .
- تعطى الدرجة (2) للاستجابة (بدرجة متوسطة) .
- تعطى الدرجة (1) للاستجابة (بدرجة منخفضة) .

ولأغراض التحليل الإحصائي ، تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، ومعامل الارتباط البسيط بيرسون ، ومعامل الثبات ألفا كرونباخ ، وعن البحث عن الفروق بين المتغيرات تم استخدام اختبار (T.test) .

نتائج تتعلق بالإجابة عن التساؤل الأول : ما درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليتي التربية والآداب بالعجيلات في مجال البرنامج التعليمي بالقسم؟

جدول (7) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات ودرجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليات التربية والآداب بالعجيلات في مجال البرنامج التعليمي بالقسم .

ر.م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
-1	لدى القسم وصف محدد للبرنامج التربوي وفق نموذج الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد.	2.4474	0.73502	2	عالية
-2	يمتلك القسم وصفًا محددًا وموثقًا للمقرر بناءً على الوصف العام للبرنامج التعليمي.	2.5132	0.73680	1	عالية
-3	يحدد القسم المخرجات التعليمية المطلوبة حسب آراء أعضاء هيئة التدريس والخبراء والمتخصصين.	1.7500	0.78268	6	متوسطة
-4	يقوم القسم بتعديل المناهج الأكاديمية والبرنامج التعليمي وفق مؤشرات جودة محددة لضمان فعاليتها.	2.3158	0.80084	4	متوسطة
-5	يضع القسم إجراءات وآليات فعالة للتأكد من أن الكتب المستخدمة في تدريس المقررات حديثة ومتطورة.	1.5526	0.82019	7	متوسطة
-6	تعكس أساليب التدريس المتبعة في القسم مخرجات التعلم التي ترغب الجامعة في تطويرها لدى الطلاب.	2.3816	0.62967	3	عالية

-7	يوفر القسم الفرصة لأعضاء هيئة التدريس لتطوير أنفسهم مهنيًا ويوفر لهم الدعم والمساعدة اللازمين لذلك.	2.1447	0.88705	5	متوسطة

يتضح من الجدول (7) أن الفقرة (2) والتي تنص على أن (القسم يمتلك وصفًا محددًا وموثقًا للمقرر بناءً على الوصف العام للبرنامج التعليمي) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.5132) وانحراف معياري (0.73680) وجاءت بدرجة عالية ، تليها في المرتبة الثانية الفقرة (1) والتي تنص على أن (القسم لديه وصف محدد للبرنامج التربوي وفق نموذج الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد) بمتوسط حسابي (2.4474) وانحراف معياري (0.73502) وجاءت بدرجة عالية ، وفي المرتبة الثالثة الفقرة (6) والتي تنص على أن (أساليب التدريس المتبعة في القسم تعكس مخرجات التعلم التي ترغب الجامعة في تطويرها لدى الطلاب) بمتوسط حسابي (2.3816) وانحراف معياري (0.62967) وجاءت بدرجة عالية .

بشكل عام: نجد أن ممارسات وأنظمة ضمان الجودة لا تزال دون المستوى المطلوب في الأقسام الأكاديمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كليات التربية والآداب بالعجيلات ؛ لأن كل برنامج تعليمي يجب أن يتضمن برنامجا محددا وموثقا بوصف قراراتها الأكاديمية التي تشمل موضوعاتها العلمية وخبراتها الميدانية المستمدة من أهداف وغايات البرنامج ، ويرجع هذا التفاوت في تنفيذ هذا الوصف للبرنامج التعليمي بين الكليات ، حيث إن بعض الكليات متقدمة من حيث جهودها المكرسة لتحقيق الجودة على الكليات الأخرى في نفس الجامعة لأسباب مختلفة ، فمن أهم نقاط الضعف لدى بعض الكليات في الجامعات عند تطبيق الجودة وأنظمتها هي عدم تفاعل أقسام الكلية بشكل ملائم مع القضايا الناشئة بالإضافة إلى عدم وجود خطة واضحة ومحددة لذلك في الكلية أو أقسامها ، وتحقيق مخرجات عالية الجودة تتميز بالقدرات والمهارات القادرة على المنافسة ومواجهة المتغيرات السريعة والتي تتطلب تكييف وتحسين وتطوير البرنامج التعليمي بكافة مناهجها وأنشطتها ومراجعها العلمية وتجاربها الميدانية وخبراتها من الطلاب ، و أعضاء هيئة التدريس والإدارة ، ومراجعتها ومتابعتها للأداء وفق معايير الجودة المحددة المحلية والعالمية.

ويتضح من النتائج الواردة بالجدول أن أقل الفقرات شيوعا لدى أفراد مجتمع البحث هي الفقرة رقم (5) والتي تنص على أن (القسم يضع إجراءات وآليات فعالة للتأكد من أن الكتب المستخدمة في تدريس المقررات حديثة ومتطورة) فقد احتلت المرتبة السابعة

بمتوسط حسابي (1.5526) وانحراف المعياري (0.82019) جاءت بدرجة متوسطة من حيث شيوعها لدى أفراد مجتمع الدراسة .

نتائج تتعلق بالإجابة عن التساؤل الثاني : ما درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليتي التربية والآداب بالعجيلات في المجال الخاص بهيئة التدريس بالقسم ؟

جدول (8) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات ودرجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليتي التربية والآداب بالعجيلات في المجال الخاص بهيئة التدريس بالقسم .

ر.م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
-1	يضع القسم وصفًا دقيقًا ومحددًا للإجراءات المتبعة في تعيين أعضاء هيئة التدريس الجدد.	1.5526	0.73502	5	منخفضة
-2	يحرص القسم على تحديد الإجراءات المتبعة لمشاركة أعضاء هيئة التدريس في أنشطة جودة البرامج التعليمية.	2.0526	0.85961	2	متوسطة
-3	يجعل القسم عملية التقييم إيجابية في ضوء تحديد جوانب التحسين والتطوير المطلوبة في الأداء.	1.9868	0.82178	3	متوسطة
-4	لدى القسم سياسات وإجراءات لتشجيع مشاركة جميع أعضاء هيئة التدريس في الجهود المبذولة لتحقيق وتقييم البرنامج التعليمي.	1.4868	0.73680	6	منخفضة
-5	يستخدم القسم معايير واضحة ومعروفة لتقييم الأداء لجميع أعضاء هيئة التدريس.	2.0526	0.85961	2	متوسطة
-6	يمتلك القسم آليات للتعرف على أعضاء هيئة التدريس الذين يتميزون بالسمات القيادية وإكسابهم الخبرة اللازمة لإعدادهم للتقدم في المستقبل.	1.6842	0.80084	4	متوسطة
-7	يحرص رؤساء الأقسام مع أعضاء هيئة التدريس على مناقشة كيفية تطوير أدائهم المهني وفرص التقدم الوظيفي المتاحة لهم.	2.3816	0.62967	1	عالية

يتضح من الجدول (8) أن الفقرة (7) والتي تنص على (حرص رؤساء الأقسام مع أعضاء هيئة التدريس على مناقشة كيفية تطوير أدائهم المهني وفرص التقدم الوظيفي المتاحة لهم) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.3816) وانحراف معياري (0.62967) ، تليها في المرتبة الثانية الفقرتان (2 ، 5) والتي نصت على (حرص القسم على تحديد الإجراءات المتبعة لمشاركة أعضاء هيئة التدريس في أنشطة جودة البرامج التعليمية ، استخدام القسم معايير واضحة ومعروفة لتقييم الأداء لجميع أعضاء هيئة التدريس) بنفس المتوسط الحسابي (2.0526) وانحراف معياري (0.85961) ، وفي المرتبة الثالثة الفقرة (3) والتي تنص على أن (القسم يجعل عملية التقييم إيجابية في ضوء تحديد جوانب التحسين والتطوير المطلوبة في الأداء) بمتوسط حسابي (1.9868) وانحراف معياري (0.82178) وجاءت بدرجة متوسطة .

بشكل عام : فيما يتعلق بمشاركة قيادة القسم لأعضاء هيئة التدريس في مناقشة تطورهم المهني وفرص التقدم الوظيفي المتاحة لهم كانت دون المستوى المطلوب ، بذلك يجب أن تعتمد أساليب تطوير عضو هيئة التدريس في الكليات والجامعات على أسلوب التنمية التشاركية من خلال تبادل الآراء والمناقشات مع زملاء المهنة لطلب الرأي والمشورة الأكاديمية على مستوى القسم والكلية مما يسهم في التطوير المهني لعضو هيئة التدريس بالكلية ، ولا تزال عملية التقييم في الكلية تفتقر إلى الموضوعية وتتعرض للنقد نتيجة اعتمادها على المجاملة ، ولا يتم اعتماد نتائجه لتنمية أعضاء هيئة التدريس وتحسين أدائهم المهني ، وأن مناخ عملية التقييم غير مشجع في تطبيق عمليات التحسين والتطوير ، حيث أن الحساسية المفرطة تجاه التقييم والنقد المبني عليه من أهم المعوقات التي تواجه تحقيق الجودة الشاملة.

ويتضح من النتائج الواردة بالجدول أن أقل فقرات شيوعا لدى أفراد مجتمع البحث هي الفقرة رقم (4) والتي تنص على أنه (لدى القسم سياسات وإجراءات لتشجيع مشاركة جميع أعضاء هيئة التدريس في الجهود المبذولة لتحقيق وتقييم البرنامج التعليمي) فقد احتلت المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (1.4868) وانحراف المعياري (0.73680) جاءت بدرجة منخفضة من حيث شيوعها لدى أفراد مجتمع الدراسة .

نتائج تتعلق بالإجابة عن التساؤل الثالث : ما درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليات التربية والآداب بالعجيلات في مجال الخدمات الطلابية بالقسم ؟

جدول (9) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات ودرجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليتي التربية والآداب بالعجيلات في مجال الخدمات الطلابية بالقسم .

ر.م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
-1	يطبق القسم شروط القبول على جميع الطلاب بإنصاف.	2.5789	0.63586	1	عالية
-2	يوفر القسم برنامجًا شاملاً لتوجيه وإرشاد الطلاب الجدد لضمان فهمهم الكامل لجميع الخدمات التي تقدمها الجامعة وواجباتهم ومسؤولياتهم.	2.2500	0.86315	4	متوسطة
-3	يقدم القسم عريضة موثقة وإجراءات تظلم للطلاب يتم التعامل معها بإنصاف وموضوعية.	2.2500	0.86315	4	متوسطة
-4	لدى القسم سياسات وإجراءات مناسبة للتعامل مع السلوك الأكاديمي غير الطبيعي للطلاب مثل السرقات الأدبية والغش.	2.3816	0.62967	3	عالية
-5	لدى القسم آليات وإجراءات مناسبة لتطوير ورعاية المبدعين.	2.4474	0.73502	2	عالية
-6	يضع القسم آليات وإجراءات لضمان استفادة الطلاب من خدمات المكتبة والموارد التعليمية المختلفة في الكلية.	1.4211	0.63586	6	منخفضة
-7	يستطلع القسم آراء منتسبيه من أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلاب لتحديد جودة الخدمات المقدمة لهم.	2.2039	0.83260	5	متوسطة

يتضح من الجدول (9) أن الفقرة (1) والتي تنص على أن (القسم يطبق شروط القبول على جميع الطلاب بإنصاف) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.5789) وانحراف معياري (0.63586) ، تليها في المرتبة الثانية الفقرة (5) والتي تنص على أنه (لدى القسم آليات وإجراءات مناسبة لتطوير ورعاية المبدعين) بمتوسط حسابي (2.4474) وانحراف معياري (0.73502) ، وفي المرتبة الثالثة الفقرة (4) والتي تنص على أنه (لدى القسم سياسات وإجراءات مناسبة للتعامل مع السلوك الأكاديمي غير الطبيعي للطلاب مثل السرقات الأدبية والغش) بمتوسط حسابي (2.3816) وانحراف معياري (0.62967) وجاءت بدرجة عالية .

بشكل عام : نجد أن هذه النتيجة منطقية في ظل توافر معايير وشروط محددة على مستوى الكليات والجامعات لقبول الطلاب وفقًا لها ، بحيث يتم تطبيق هذه المعايير على جميع الطلاب دون استثناء ، ولدى القسم أيضًا الآليات المناسبة وإجراءات تنمية ورعاية الطلاب المبدعين من خلال تشجيع الطلاب على تقديم أنشطتهم من أفكار وابتكارات ونماذج تعليمية ورسوم توضيحية.

ويتضح من النتائج الواردة بالجدول أن أقل الفقرات شيوعا لدى أفراد مجتمع البحث هي الفقرة رقم (6) والتي تنص على أن (القسم يضع آليات وإجراءات لضمان استفادة الطلاب من خدمات المكتبة والموارد التعليمية المختلفة في الكلية) فقد احتلت المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (1.4211) وانحراف المعياري (0.63586) جاءت بدرجة منخفضة من حيث شيوعها لدى أفراد مجتمع الدراسة .

نتائج تتعلق بالإجابة عن التساؤل الرابع : هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات (النوع ، التخصص العلمي ، سنوات الخبرة) وإدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليتي التربية والآداب بالعجيلات ؟

جدول (10) يبين نتائج اختبار (ت) بين متوسطي مجتمع الدراسة عن الأبعاد والدرجة الكلية لإدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليات التربية والآداب بالعجيلات وفقا لمتغير النوع .

الأبعاد	النوع	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة " ت "	مستوى الدلالة
درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في مجال البرنامج التعليمي بالقسم.	ذكر	63	19.8413	1.23401	18.166	.000
	أنثى	89	11.7528			
درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في مجال الخاص بالهيئة التدريس بالقسم.	ذكر	63	18.7143	2.07464	27.011	.000
	أنثى	89	9.2921			
درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في مجال الخدمات الطلابية بالقسم.	ذكر	63	20.0159	.60886	16.022	.000
	أنثى	89	12.3596			
المقياس ككل	ذكر	63	58.5714	3.74043	20.567	.000
	أنثى	89	33.4045			

يتبين من الجدول (10) أن أفراد مجتمع الدراسة الذكور سجلوا متوسطا حسابيا (58.5714) أكبر من الإناث (33.4045) على مقياس إدارة الأقسام الأكاديمية في

ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليات التربية والآداب بالعجيلات لصالح أفراد مجتمع الدراسة الذكور . وبذلك توجد فروق ذات دالة إحصائية بين متغير النوع وإدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليات التربية والآداب بالعجيلات ؛ لأن مستوى دلالته (0.000) أقل من مستوى (0.05) لصالح أفراد مجتمع الدراسة الذكور . تتفق هذه النتيجة مع دراسة (منتهى الملاح ، 2005م) والتي ترى بوجود فروق دالة إحصائيا في درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس وفقا لمتغير الجنس ، وتختلف مع دراسة (صالح العباينه ، 2013م) والتي ترى بعدم وجود فروق دالة إحصائيا بين استجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس.

يعزو ذلك: أن معايير الجودة الشاملة في كليات التربية والآداب بالعجيلات لا تناسب كلا الجنسين وأن هناك تفاوت في تطبيقها بين الجنسين من وجهة نظرهم.

جدول (11) يبين نتائج اختبار (ت) بين متوسطي مجتمع الدراسة عن الأبعاد والدرجة الكلية لإدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليتي التربية والآداب بالعجيلات وفقا لمتغير التخصص العلمي .

الأبعاد	التخصص العلمي	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة " ت "	مستوى الدلالة
درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في مجال البرنامج التعليمي بالقسم.	علوم إنسانية	80	19.2250	1.67615	25.841	.000
	علوم تطبيقية	72	10.5278			
درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في المجال الخاص بهيئة التدريس بالقسم.	علوم إنسانية	80	17.4000	3.14864	21.531	.000
	علوم تطبيقية	72	8.5278			
درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في مجال الخدمات الطلابية بالقسم.	علوم إنسانية	80	19.5625	1.12333	24.533	.000
	علوم تطبيقية	72	11.0556			
المقياس ككل	علوم إنسانية	80	56.1875	5.78758	25.636	.000
	علوم تطبيقية	72	30.1111			

يتبين من الجدول (11) أن أفراد مجتمع الدراسة الذين تخصصهم علوم إنسانية سجلوا متوسطا حسابيا (56.1875) أكبر من أفراد مجتمع الدراسة الذين تخصصهم علوم تطبيقية (30.1111) على مقياس إدارة أقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليات التربية والآداب بالعجيلات لصالح أفراد مجتمع الدراسة الذين تخصصهم علوم إنسانية . وبذلك توجد فروق ذات دالة إحصائية بين متغير التخصص العلمي وإدارة أقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليات التربية والآداب بالعجيلات ؛ لأن مستوى دلالته (0.000) أقل من مستوى (0.05) لصالح أفراد مجتمع الدراسة الذين تخصصهم علوم إنسانية . وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من (مها بن أحمد فاضل ، 2011م) ودراسة (منتهى الملاح ، 2005م) والتي ترى بوجود فروق دالة إحصائيا في تحديد درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد بإدارة الأقسام الأكاديمية تعزى لمتغير التخصص العلمي.

يعزو ذلك: أن معايير الجودة الشاملة في كليات التربية والآداب بالعجيلات لا تناسب التخصص العلمي ومستوياته ، لذلك اختلفوا في وجهة نظرهم حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الأقسام الأكاديمية بهذه الكليات.

جدول (12) يبين نتائج اختبار (ت) بين متوسطي مجتمع الدراسة عن الأبعاد والدرجة الكلية لإدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليتي التربية والآداب بالعجيلات وفقا لمتغير سنوات الخبرة .

الأبعاد	سنوات الخبرة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة " ت "	مستوى الدلالة
درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في مجال البرنامج التعليمي بالقسم.	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	75	19.4400	1.49991	23.934	.000
	من 10 سنوات فأكثر	77	10.8831			
درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في مجال الخاص بهيئة التدريس بالقسم.	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	75	17.7600	2.91242	23.105	.000
	من 10 سنوات فأكثر	77	8.7532			
درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في مجال	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	75	19.7333	.93481	21.945	.000
	من 10 سنوات فأكثر	77	11.4416			

الخدمات الطلابية بالقسم.						
المقياس ككل	**من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات**	**75**	**56.9333**	**5.17095**	**24.689**	**.000**
	من 10 سنوات فأكثر	**77**	**31.0779**			

يتبين من الجدول (12) أن أفراد مجتمع الدراسة الذين سنوات خبرتهم (من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات) سجلوا متوسطا حسابيا (56.9333) أكبر من أفراد مجتمع الدراسة الذين سنوات خبرتهم (من 10 سنوات فأكثر) على مقياس إدارة أقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليات التربية والآداب بالعجيلات لصالح أفراد مجتمع الدراسة الذين سنوات خبرتهم (من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات) . وبذلك توجد فروق ذات دالة إحصائية بين متغير سنوات الخبرة وإدارة أقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليات التربية والآداب بالعجيلات ؛ لأن مستوى دلالته (0.000) أقل من مستوى (0.05) لصالح أفراد مجتمع الدراسة الذين سنوات خبرتهم (من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات) . وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من (صالح العباينه ، 2013م) ودراسة (منتهى الملاح ، 2005م) والتي توصلت نتائجهم بوجود فروق دالة إحصائيا في درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

يعزو ذلك: أن معايير الجودة الشاملة غير ثابته ، لذلك نجد هناك تفاوت واضح وملموس من وجهة نظرهم حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الأقسام الأكاديمية في كليات التربية والآداب بالعجيلات باختلاف مستويات سنوات الخبرة.

ملخص النتائج :

1-أشارت نتائج الدراسة أن تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليتي التربية والآداب بالعجيلات في مجال البرنامج التعليمي بالقسم جاءت بدرجة متوسطة ، حيث احتلت الفقرة (2) والتي تنص على أن (القسم يمتلك وصفًا محددًا وموثقًا للمقرر بناءً على الوصف العام للبرنامج التعليمي) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.5132) وانحراف معياري (0.73680) وجاءت بدرجة عالية ، تليها في المرتبة الثانية الفقرة (1) والتي تنص على أن (القسم لديه وصف محدد للبرنامج التربوي وفق نموذج الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد) بمتوسط حسابي (2.4474) وانحراف معياري (0.73502) وجاءت بدرجة عالية ، وفي المرتبة الثالثة الفقرة (6) والتي تنص على أن (أساليب

التدريس المتبعة في القسم تعكس مخرجات التعلم التي ترغب الجامعة في تطويرها لدى الطلاب) بمتوسط حسابي (2.3816) وانحراف معياري (0.62967) وجاءت بدرجة عالية .

2- بينت نتائج الدراسة أن تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليتي التربية والآداب بالعجيلات في مجال الخاص بهيئة التدريس بالقسم جاءت بدرجة متوسطة ، حيث احتلت الفقرة (7) والتي تنص على (حرص رؤساء الأقسام مع أعضاء هيئة التدريس على مناقشة كيفية تطوير أدائهم المهني وفرص التقدم الوظيفي المتاحة لهم) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.3816) وانحراف معياري (0.62967) ، تليها في المرتبة الثانية الفقرتان (2 ، 5) والتي نصت على (حرص القسم على تحديد الإجراءات المتبعة لمشاركة أعضاء هيئة التدريس في أنشطة جودة البرامج التعليمية ، استخدام القسم معايير واضحة ومعروفة لتقييم الأداء لجميع أعضاء هيئة التدريس) بنفس المتوسط الحسابي (2.0526) وانحراف معياري (0.85961) ، وفي المرتبة الثالثة الفقرة (3) والتي تنص على أن (القسم يجعل عملية التقييم إيجابية في ضوء تحديد جوانب التحسين والتطوير المطلوبة في الأداء) بمتوسط حسابي (1.9868) وانحراف معياري (0.82178) وجاءت بدرجة متوسطة .

3-أوضحت نتائج الدراسة أن تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليتي التربية والآداب بالعجيلات في مجال الخدمات الطلابية بالقسم جاءت بدرجة عالية ، حيث احتلت الفقرة (1) والتي تنص على أن (القسم يطبق شروط القبول على جميع الطلاب بإنصاف) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.5789) وانحراف معياري (0.63586) ، تليها في المرتبة الثانية الفقرة (5) والتي تنص على أنه (لدى القسم آليات وإجراءات مناسبة لتطوير ورعاية المبدعين) بمتوسط حسابي (2.4474) وانحراف معياري (0.73502) ، وفي المرتبة الثالثة الفقرة (4) والتي تنص على أنه (لدى القسم سياسات وإجراءات مناسبة للتعامل مع السلوك الأكاديمي غير الطبيعي للطلاب مثل السرقات الأدبية والغش) بمتوسط حسابي (2.3816) وانحراف معياري (0.62967) وجاءت بدرجة عالية .

4- أكدت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دالة إحصائية بين متغير النوع وإدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليتي التربية والآداب بالعجيلات لصالح أفراد مجتمع الدراسة الذكور.

5- بينت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دالة إحصائية بين متغير التخصص العلمي وإدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليتي التربية والآداب بالعجيلات لصالح أفراد مجتمع الدراسة الذين تخصصهم علوم إنسانية.

6- أوضحت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دالة إحصائية بين متغير سنوات الخبرة وإدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بكليتي التربية والآداب بالعجيلات لصالح أفراد مجتمع الدراسة الذين سنوات خبرتهم (من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات).

التوصيات :

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الباحثة يمكن التوصية بالآتي :

1- القيام بوصف البرنامج التعليمي وفق نموذج الهيئة الوطنية والاعتماد الأكاديمي ، ثم وصف المقررات الأكاديمية في ضوئها ، حيث يرتبط هذا الوصف بالآليات المطلوب تحقيقها في القسم الأكاديمي.

2- إنشاء أدلة ومنشورات طلابية معلنة لطلاب القسم تتضمن تعريفاً واضحاً لكافة الأنظمة والإجراءات التي يتولى القسم التعامل معها.

3- وضع سياسات وإجراءات محددة وموثقة لتشجيع أعضاء هيئة التدريس والموظفين على المشاركة في عمليات التقييم والمراجعة للبرنامج التعليمي وعملياته.

4- يجب على القادة إقناع باقي أعضاء هيئة التدريس والجامعة من الأكاديميين والإداريين والطلاب بأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بحيث يكون هناك معيار يحدد الجامعة من خلال توجهها وتقدمها.

5- عند تنفيذ برنامج الجودة الشاملة بالجامعة لا بد من البدء بقطاع الخدمات العامة والخدمات الإدارية مثل الاهتمام بالمكتبات وتوفير النوادي والصالات الرياضية ، لأن الجامعة تخلو من كل هذه الخدمات وهي تعتبر البنية التحتية لبدء العمل التشغيلي (الأكاديمي) للجامعة.

6- على الجامعة أن تولي اهتماماً كبيراً للحوافز الإيجابية (المعنوية والمالية) لأعضاء هيئة التدريس وأن تراعي العدل وتكافؤ الفرص لجعلهم يشعرون بالانتماء والولاء ، حيث أن عضو هيئة التدريس طرف مهم في نجاح الجودة الشاملة.

7- توضيح رسالة الأقسام الأكاديمية للطلاب من خلال الأنشطة والمؤشرات.

8- مشاركة أعضاء هيئة التدريس والأقسام عند وضع خطط تطوير الأقسام.

9- تقديم وصف واضح وموثق لصلاحيات ومسؤوليات جميع أعضاء هيئة التدريس بالقسم.

10- اهتمام الأقسام الأكاديمية بإيجاد الآليات والإجراءات المناسبة لتنمية ورعاية الطلاب المبدعين.

11- التأكد من أن أعضاء هيئة التدريس يناقشون كيفية تطوير أدائهم المهني وفرص التقدم الوظيفي.

12- على الأقسام الأكاديمية تبنى آليات التعاون والشراكة مع مؤسسات المجتمع المدني.

المراجع :

1-عبدالجواد ،عبدالله السيد (2004م) ، الإدارة التربوية والتخطيط التربوي ، دار النشر الدولي للنشر والتوزيع ، الرياض .

2-سليمان ،نجدة إبراهيم (2005م) ، إدارة الأقسام العلمية وفق مدخل الجودة الشاملة ، المؤتمر القومي الثاني عشر (العربي الرابع) ، تطوير أداء الجامعات العربية في ضوء معايير الجودة الشاملة ونظم الاعتماد بمركز تطوير التعليم الجامعي ، جامعة عين شمس ، القاهرة .

3- محمد النمر بن سعود ، وآخرون (2006م) ، الإدارة العامة – الأسس والوظائف ، ط4 ، مطابع الفرزدق التجارية ، الرياض .

4- خلف الربيعي ، فلاح (2004م) ، النظام التعليمي ومتطلبات سوق العمل في ليبيا، مجلة علوم إنسانية، عدد14، .

5- عبد المؤمن ،علي معمر(2008م) ، استخدام معايير الجودة الشاملة في تطوير برامج التعليم الجامعي والدراسات العليا في الجامعات الليبية ، مجلة الساتل ، 2 (4).

6- محمد ، بن محمد (2008م) ، رؤساء الأقسام بالجامعات المهام والصلاحيات ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة الملك سعود.

7- عبد الله الحولي ، عليان (2005م) ، القسم الأكاديمي في الجامعة ، المفهوم والدور، مجلة الجودة في التعليم العالي ، 1 (2).

8-العودة ، إبراهيم سليمان عودة (2005م) ، التطوير المهني لرؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعة السعودية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية ، جامعة الملك سعود .

9- العباينه ، صالح أحمد (2013م) ، مؤشرات جودة الأداء الجامعي بكلية الآداب - مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، المجلد الرابع ، العدد 8 .

10- فاضل ، مها بنت قاسم بن أحمد (2011م) ، إدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بجامعتي أم القرى والملك عبدالعزيز ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة أم القرى.

11- الملاح ، منتهى أحمد (2005م) ، درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية في نابلس فلسطين .