البحث السابع :

" تحديات تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى"

إعداد :

أ / سحر بنت خلف سلمان مددين

obeikandl.com

obeikandl.com

" تحديات تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى"

أ / سحر بنت خلف سلمان مددين

- **مقدمة الدراسة** :

إن بناء المجتمع الحديث يتطلب منا الاهتمام بالبناء المعرفي للمجتمع والذي يعد التعليم أهم ركائزه الأساسية ، وأصبح تطوير التعليم والارتقاء به ضرورة ملحة في ظل ما فرضه الواقع المعاصر والتوقعات المستقبلية التي تتجه جميعاً باتجاه العولمة والانفتاح العالمي في كافة المجالات، وقد أصبح لزاماً على وزارات التعليم العالي في الوطن العربي الارتقاء بمؤسسات التعليم العالي والاهتمام بالحصول على الاعتماد الأكاديمي وتطبيق معايير الجودة الشاملة لضمان جودة خدماتها التعليمية. ويرى (رسلان:٢٠٠٧م) أن التطورات الحديثة في العلوم و المجالات الأكاديمية المختلفة أدت إلى تزايد الاهتمام بالجودة الأكاديمية في الآونة الأخيرة ، وأصبحت قضية الجودة وضمانها في بؤرة اهتمام القيادة السياسية و التنفيذية على جميع المستويات من أجل الوصول بالخريجين إلى مستوى المعايير المعترف بها عالميا ويصبحوا قادرين على المنافسة المحلية والإقليمية والعالمية".(ص:٣)

وتوضح (إقبال درندري،وطاهرة هوك:٢٠٠٧م) إن الواقع يؤكد على أن هناك ضرورة لأن تتحول المؤسسات التربوية العربية من التنظير إلى التطبيق، مع أهمية إحداث تغيرات أساسية في البيئة التربوية. فالمؤسسة التربوية في شكلها الحالي سواء على المستوى التنظيمي أو الإداري أو على مستوى السياسات التربوية لا تلبي الحد الأدنى المطلوب، وأوضحت الدراسات الحديثة، فشل محاولات الإصلاح في التعليم لعدم وجود معايير، وكما توضح نظريات المنظمات فإن الإصلاح يحتاج تغييرا أساسيا بحيث يكون منظما.(ص:١)

وسعت بعض البلدان العربية مؤخراً وفي مقدمتها المملكة العربية السعودية إلى وضع معايير لاعتماد الجامعات وبرامجها الأكاديمية، والجودة في قطاع التعليم العالي، في ضوء معايير التقويم والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي في العالم. وذلك لرصد جملة المفاهيم والإجراءات المتبعة في مؤسسات التعليم العالي على المستوى العالمي وفي الدول العربية، في الوقت ذاته تحرص فيه كل الحرص على هويتها الثقافية ومراعاة خصوصياتها الحضارية ، وفي نفس الوقت لا تهدر أي فرصة تتيح لها الاستفادة من تجارب الغير خصوصا تلك التي ثبت نجاحها وريادتها فتأخذ منها ما يتناسق مع قيمها وثوابتها ، ومن هنا يمكن القول بأن الحصول على الاعتماد الأكاديمي والجودة الشاملة أمر ضروري لتلبية الاحتياجات المرتبطة بجودة التعليم وتحديد المسؤولية في التعليم العالي، ومن هنا جاءت هذه الدراسة للتعرف على تحديات تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي بجامعة أم القرى ، ويتضح ذلك في مشكلة الدراسة.

- **مشكلة الدراسة** :

تتحدد مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس الآتي : ما تحديات تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى ؟ وبشكل محدد هدفت الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة الفرعية الآتية التي تفرعت عن سؤال الدراسة الرئيس وهي :

- ما هي التحديات التنظيمية لتطبيق الجودة الشاملة بجامعة أم القرى في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي ؟
- ما هي التحديات التعليمية والمعرفية لتطبيق الجودة الشاملة بجامعة أم القرى في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي ؟
- ما هي تحديات النمو العلمي والمهني لتطبيق الجودة الشاملة بجامعة أم القرى في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي ؟
- ما هي تحديات البحث العلمي لتطبيق الجودة الشاملة بجامعة أم القرى في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي ؟
- ما هي تحديات خدمة المجتمع لتطبيق الجودة الشاملة بجامعة أم القرى في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي ؟
- ما هي التحديات القيادية لتطبيق الجودة الشاملة بجامعة أم القرى في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي ؟

- **أهداف الدراسة**:-

يكمن الهدف الرئيس لهذه الدراسة في : التعرف على تحديات تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة أم القرى في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي.

ويتفرع من هذا الهدف عدد من الأهداف الفرعية التي تكشف عن التالي:

- التحديات التنظيمية لتطبيق الجودة الشاملة بجامعة أم القرى في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
- التحديات التعليمية والمعرفية لتطبيق الجودة الشاملة بجامعة أم القرى في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
- تحديات النمو العلمي والمهني لتطبيق الجودة الشاملة بجامعة أم القرى في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
- تحديات البحث العلمي لتطبيق الجودة الشاملة بجامعة أم القرى في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
- تحديات خدمة المجتمع لتطبيق الجودة الشاملة بجامعة أم القرى في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
- الكشف عن التحديات القيادية لتطبيق الجودة الشاملة بجامعة أم القرى في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي.

- **أهمية الدراسة** :-

تأتي أهمية هذه الدراسة من حيث أنها تزامنت مع جهود جامعة أم القرى نحو إصلاح وتطوير وتجويد التعليم العالي للحصول على الاعتماد الأكاديمي نتيجة للمنافسة الشديدة التي تواجه الجامعات للانضمام لمنظمة التجارة العالمية وتوجه القطاع الخاص في الاستثمار في هذا المجال عن طريق التعرف

على أهم معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي إضافة إلى معرفة التحديات التي تعوق تطبيق الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة أم القرى مما يساهم في التشخيص العلمي لهذه التحديات، وبالتالي وضع الحلول المناسبة لها

- **حدود الدراسة ومحدداتها** :-

تتحدد هذه الدراسة جزيئا" بعدد من العوامل من أهمها :

- طبيعة إجراءات الدراسة من حيث أدواتها ومقاييسها المختلفة في كيفية تطويرها ودقتها على قياس ما وضعت لقياسه، وخصائصها وإجراءات تطبيقها كلها تعد مجتمعة محددا جزئيا لصحة النتائج وتعميمها بوجه عام.
- اقتصرت الدراسة على التعرف على تحديات تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى
- اقتصرت الدراسة على تطبيق أداة الدراسة " الاستبانة " على عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى. وقد طبقت في الفصل الدراسي الثاني عام ١٤٢٩هـ - ١٤٣٠هـ .

- **مصطلحات الدراسة** :
- **إدارة الجودة الشاملة** Total quality management :

عرف(عبد الباقي،٢٠٠٠م) الجودة في مجال التعليم بأنها جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين بمجال التعليم لرفع مستوى المنتج التعليمي بما يتناسب مع متطلبات المجتمع . أو عملية تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى المنتج التعليمي من خلال العاملين في مجال التربية(ص٢٤) وهذا التعريف ماستتبناه الباحثة.

- **المعيار**:

هو القاعدة التي تستخلص من الدراسة التحليلية وتوضع كأساس للمطابقة أو المقارنة في التنفيذ أو القياس عليه أو الحكم بمقتضاه على القدرة أو الكمية أو المدى أو القيمة أو النوع (بدوي،١٩٩٤م)

- **الاعتماد** Accreditation:

عرفت (إقبال درندري،وطاهرة هوك،٢٠٠٧م) الاعتماد الأكاديمي بأنه عملية التقييم الخارجي للجودة التي يتم استخدامها بواسطة التعليم بهدف تحقيق ضمان الجودة في برامج المؤسسات التعليمية، وتحسين جودتها. ويشير إلى مدى العمليات التي يتم استخدامها لضمان أن المؤسسات التعليمية، على اختلاف مستوياتها، تعمل في ظل معايير الجودة التي تهدف إلى تحسن جودة المدخلات والعمليات، والمخرجات، والإدارة والخدمات المقدمة(ص٤) وهذا التعريف ماستتبناه الباحثة.

- **الإطار النظري**:
- **أولاً : ماهية الجودة الشاملة** :-

ذكر(بلقاسم،٢٠٠٨م) أن الجودة الشاملة بالجامعات تعني مسئولية النظام الجامعي (مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية عكسية)في تطوير الجامعة

وتحقيق أهدافها، أي خلل في إحدى عناصر النظام سوف يؤثر على فرص التطوير، فالجودة الشاملة عبارة عن إستراتيجية متكاملة للتطوير المستمر(ص:١٨٨).

- **مبادئ الجودة الشاملة**:-

استندت إسهامات الرواد الأوائل على العديد من المبادئ التي تبلورت وأصبحت تمثل الركائز الأساسية لفلسفة الجودة الشاملة، وقد وضحها(حمود ٢٠٠٠م) في التالي: التركيز على العميل ، التركيز على إدارة القوى البشرية المشاركة والتحفيز ، نظام المعلومات والتغذية العكسية، توكيد الجودة التحسين المستمر، التزام الإدارة العليا ، القرارات المبنية على الحقائق ، الوقاية من الأخطاء (ص٩٨)

- **أهداف الجودة الشاملة**:

يؤكد(الشمري،٢٠٠٤م) على أن أهم أهداف الجودة الشاملة توفير بيئة عمل تشجع على الابتكار وزيادة معدلات الإنتاجية والأداء الجيد ، وكذلك التشجيع على طرح الأفكار والرؤى التطويرية لتحسين وتطوير إجراءات العمل وارتفاع معدلات الرضاء الوظيفي بين العاملين(ص٥٩).

- **التحديات التي تحد من نجاح تطبيق الجودة الشاملة**:

من خلال مراجعة الباحثة لأدبيات الدراسة في الميدان التربوي وجدت أن هناك العديد من التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الجودة الشاملة، فكان من أهمها ما ذكرته (رعد الصرن،٢٠٠١م)في التالي:

- عدم معرفة المنظمات للمعنى الدقيق للجودة وكيفية قياسها .
- مقاومة التغيير في السلوك والعادات .
- ضعف أخلاقيات الأداء التنظيمي .
- عدم فعالية المشاركة على كافة المستويات .
- عدم فعالية الاتصالات على كافة المستويات (ص١٦١).

- **ثانيا : ماهية الاعتماد الأكاديمي**:-

- **مفهوم الاعتماد الأكاديمي** :

ذكر(طعمية ،٢٠٠٦م)تعريف لجنة التعليم العالي في وزارة التعليم المصرية الاعتماد على أنه: ممارسات تقوم بها هيئة خارجية وهي مؤسسة الاعتماد المساعدة لمؤسسات شبيهة لها، والتي لها خدمة في المجال ممن يتقدم إليها للحصول على الاعتماد في عملية التقويم، وتحسين أهدافها التعليمية، وأنها احد الوسائل التي يتبناها المجتمع التعليمي بغية التنظيم الذاتي والمراجعة المثلية من أجل تقوية ودعم نوعية وكفاءة التعليم بصورة تجعله موضع ثقة الناس والتقليل من مدى تحكم الأجهزة الخارجية(ص: ٥) .

وبعد الإطلاع على العديد من التعريفات المختلفة من الجهود الفردية والمنظمات التربوية والعالمية والتي عرضها كلن من (مجيد والزيات،٢٠٠٨م)(صيري،٢٠٠٧م)(عبد الهادي،٢٠٠٥م)(الزهراني، ٢٠٠٩م)

نستطيع القول بان ملخص ما تم التوصل إليه حول مفهوم الاعتماد بأنه مجموعة من الإجراءات التي تقوم بها الجهة أو الهيئة المسئولة عن منح

الاعتماد، ليتم من خلالها عمل تقييم شامل للمؤسسة التعليمية أو البرامج التعليمية وفقا لمعايير وشروط محددة ينبغي استيفاءها، ويترتب عليه منح هذه المؤسسة أو البرنامج الاعتراف بالكفاءة والجودة النوعية، للقيام بمسؤولياتها وأهدافها المرجوة منها بصورة مناسبة، أي لابد من توفر مستوى من الجودة التربوية والتعليمية والأكاديمية وهو ما تسعى إليه كل الإجراءات الخاصة باعتماد

- **أهداف الاعتماد** :

يسعى نظام الاعتماد بشكل عام إلى تحقيق عدة أهداف، حيث يعمل على التحسين والتطوير النوعي لمؤسسات التعليم العالي والبرامج التعليمية بها ويوفر المعلومات المتعلقة بنوعية البرامج المقدمة للمجتمع للإطلاع عليها ويدعم مصداقية مؤسسات التعليم العالي حتى يمكنها استخدام المصادر المتاحة لها أفضل استخدام ،وبصفة عامة فهو وسيلة لتطوير ومسايرة التغيرات المستقبلية أو ربما لحل مشاكل المنظمات والوصول إلى المستويات العالمية، وقد ذكر كلن من (محمد وقرني،٢٠٠٥م) (طعيمة، ٢٠٠٦م)(الطريري ،١٩٩٨م) (الزهراني،٢٠٠٩م)أن الهدف الأساسي من إنشاء جمعيات الاعتماد الأكاديمي هو ضمان جودة البرامج الأكاديمية، ويتم من خلال قيام هذه الجمعيات بالتأكيد من أن المؤسسة الأكاديمية أهدافا محددة وغايات تربوية ملائمة ومطالبتها بإظهار ما يؤكد أنها تعمل فعلا على تحقيق هذه الأهداف وأنها تمتلك الظروف والإمكانات المادية والتنظيمية والبشرية الكفيلة بالاستمرار في هذا الاتجاه. إضافة إلى تمكن مؤسسات التعليم العالي من تحقيق رسالتها وأهدافها على أفضل وجه، وذلك عن طريق المتابعة والتقويم والتحسين المستمر لنظم العمل والارتقاء بمستوى البرامج المقدمة وتطوير مناهجها ومقرراتها، والحصول على مخرجات بجودة نوعية عالية.

- **أنواع الاعتماد لمؤسسات التعليم العالي** :

ينقسم الاعتماد الأكاديمي إلى ثلاثة أنواع :

- الاعتماد العام للمؤسسة (المؤسسي) Institutional Accreditation: ويشمل معايير حددها(أمين وآخرون، ٢٠٠٥م)في التالي:
  - ✓ معايير تخطيطية تختص بالمبني الجامعي مساحته .
  - ✓ معايير أكاديمية (أعضاء الهيئة التدريسية – الطلاب – البرامج التعليمية) .
  - ✓ معايير إدارية (الهيكل الإداري – الموظفون – العاملون) .
  - ✓ معايير مالية (الهيكل والموارد المالية والموازنة) .
  - ✓ معايير الموارد والخدمات وتشمل (المختبرات والمكتبة والخدمات المختلفة)
  - ✓ معايير النشاطات اللاصفية (ص:٧٠٨) .
- الاعتماد الأكاديمي المتخصص(ألبرامجي) Programs Accreditation ويقصد به كما ذكر(طعمية،٢٠٠٦م) تقيم البرامج بمؤسسة ما والتأكد من جودة هذه البرامج ومدى تناسبها لمستوى الشهادة الممنوحة" (ص:١١).
- الاعتماد المهني : Specialized Accreditation يختص الاعتماد المهني كما وضح(البدري، ٢٠٠٨م) بالاعتراف بجودة وأهلية الأشخاص لممارسة المهن

المختلفة، ويمنح هذا النوع من الاعتماد من قبل مؤسسات اعتمادية مختصة كالنقابات أو الاتحادات المهنية الخاصة بكل مهنة (ص:٤٨).

ويتضح مما سبق أن هناك علاقة وارتباط وثيق بين أنواع الاعتماد الثلاثة فيوجد بينهم تداخل وتكامل حيث أن كل منهم يهدف إلى تحقيق الجودة والتميز للوصول إلى المستويات العالمية فالاعتماد الكامل للمؤسسة يعني أنها أصبحت قادرة على تحقيق أهدافها بالجودة النوعية المطلوبة في كافة برامجها الأكاديمية المتخصصة وبالتالي يتحقق لمخرجاتها السبق والأولوية في شغل الوظائف .

- **تحديات ومبررات تطبيق الاعتماد في التعلم العالي السعودي** :

◄◄ مواجهة التحديات العالمية : والتي تمثل في ما ذكره كلن من (أمين وآخرين ٢٠٠٥م)(محمد وقرني ، ٢٠٠٥م) (عبد البديع، ١٩٩٨م)(عبد الحليم، ١٩٩٨م) (البدري، ٢٠٠٨ م).

- ✓ التحديات العلمية والتكنولوجية المتسارعة.
- ✓ التغير في متطلبات وحاجات سوق العمل.

◄◄ ازدياد وتنوع المشكلات الكيفية للتعليم الجامعي :

بالرغم من المحاولات الجادة التي بذلت وتبذل لتطوير التعليم العالي والارتقاء بمستواه، إلا أن هناك شعورا عاما بأن التعليم في الوقت الحاضر يعاني من مشكلات وأوجه قصور شتى من أهمها ما ذكره كلن من (البدري ، ٢٠٠٨ م) (الحامد ،وآخرون ، ٢٠٠٤ م) (الخضير،١٤١٩هـ)

- ✓ نقص التمويل
- ✓ ضعف الفعالية الإدارية.

- **الدراسات السابقة** :

- **الدراسات العربية**:

- دراسة العضاضي (٢٠٠٨م) وهدفت إلى تحديد معوقات تطبيق الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي ، وكان من أهم نتائجها : إن جميع عوائق تطبيق إدارة الجودة الشاملة أساسها عدم قناعة القيادات بمعايير الجودة والاعتماد الأكاديمي. لذا فان ضعف البرامج الأكاديمية، أو عدم الاهتمام بالبحث العلمي أو الإهمال المتعمد من هيئة التدريس أو أي من هذه المشاكل أعراض لمشكلة أساسية هي عدم قناعة الجامعة بتبني مفهوم الجودة الشاملة.

- دراسة بلقاسم (٢٠٠٨م) وهدفت إلى التعرف على إمكانات وتحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي بالجزائر ، وكان من أهم نتائجها: إعادة النظر في سياسات القبول في الجامعات لتحقيق أكبر قدر ممكن من المواءمة بين رغبات الطلبة والتخصصات المتاحة لهم، وذلك من خلال دراسة أساليب القبول على مستوى الكليات وتسهيل الانتقال من تخصص إلى أخر ضمن الكلية.

- دراسة زيان (٢٠٠٧م)وهدفت إلى بناء منظومة معايير ومؤشرات الجودة النوعية الشاملة للدراسات العليا التربوية بالجامعات المصرية والعربية ومعوقات

الوفاء بها وكان من أهم نتائجها : دعم ثقافة الجودة ونشرها والتعرف بأسسها ومبادئها ، واعتبارها مسئولية أساسية لكل فرد بالجامعة .

- دراسة مصطفى (٢٠٠٧م) وهدفت إلى التعرف على أهم معايير الجودة والاعتماد في التعليم العالي المصري في ضوء خبرات بعض الدول وكان من أهم نتائجها : يساعد الاعتماد الأكاديمي مؤسسات التعليم العالي في التغلب على الكثير من المشكلات والتحديات التي تواجهها .

- دراسة الرباح (٢٠٠٧م) وهدفت إلى تقويم معايير الاعتماد العام للكلية الأهلية بالمملكة العربية السعودية ،وكان من أهم نتائجها: إعادة النظر في بعض معايير الاعتماد العام المتعلقة بعدد الأطباء بالوحدة الصحية والطاقة الاستيعابية للمساجد، والنصاب التدريسي لأعضاء هيئة التدريس.

- **الدراسات الأجنبية**:

- دراسة قام بها كوت (Coate, 1990) كان الهدف منها تحقيق سياسة الجودة الشاملة في جميع أنحاء جامعة أوريجون بحلول عام1994 ،حيث تم الاتصال بخمس وعشرين جامعة ومؤسسة تعليمية ومن ضمنها جامعة أوريجون . وكان من نتائجها أن (١٧) مؤسسة تعليمية منها تعمل على إنجاز سياسة الجودة الشاملة في جزء من مناهج الطلاب الخريجين ومَن هم على أبواب التخرج. كما أن نصف المؤسسات التعليمية التي خضعت للاستطلاع قد نفذت سياسة الجودة الشاملة إلى حد بعيد من خلال تشكيل فرق دراسية.

- دراسة (Longenker & Scazzero, 1996) حول التحديات المستمرة لإدارة الجودة الشاملة، هدفت الدراسة إلى فحص مدى إدراك مجموعة من المدراء لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة، وممارسة هؤلاء المدراء لمفهوم إدارة الجودة الشاملة كما هدفت إلى تحديد المشاكل والتحديات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وكان من أهم نتائجها : من بين أبرز المشاكل التي تواجه إدارة الجودة الشاملة هي مشاكل إدارية وبشرية مثل الإشراف غير الفعال، قلة التدريب للعاملين، وعدم فعالية إجراءات التصحيح.

- **التعليق على الدراسات السابقة وعلاقتها بالدراسة الحالية**:

في ضوء ما تم استعراضه من دراسات سابقة نجد أنها أكدت على التالي:

- أهمية نظم الاعتماد الأكاديمي في تقويم وتحسين وتطوير أداء مؤسسات التعليم العالي.
- ضرورة إصلاح التعليم العالي في الوطن العربي، ووضعت مبررات للتطوير والتحديث في التعليم العالي.
- اتفقت جميع الدراسات العربية المتعلقة بنظام الاعتماد الأكاديمي مع الدراسة الحالية، على أن الجودة الشاملة والاعتماد أصبحا مدخلا أساسيا لتحقيق جودة المؤسسات التعليمية، وعلى أهمية وفاعلية تطبيقهما في مؤسسات التعليم، ودورهم في رفع مستوى الأداء، وتحسين جودة العملية التعليمية، وتحقيق رضا المستفيدين، مما يؤكد على أهمية سرعة البدء بتطبيق هذا النظام في قطاع التعليم العام والعالي على حد سواء.

- ضرورة الاستفادة من تجارب الدول الرائدة في تطبيق نظم ومعايير الاعتماد وتكييفها بما يتناسب مع طبيعة وبيئات ونظم وثقافة كل دولة.

- **منهجيه الدراسة وإجراءاتها**:

تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي الاستطلاعي لملائمته لطبيعتها وبهدف التعرف على تحديات تطبيق مبادئ الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي بجامعة أم القرى .

- **مجتمع الدراسة** :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى .

- **عينة الدراسة** :

نظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة فقد أكتفت الباحثة بتطبيق أداة الدراسة على عينة عشوائية مكونة من خمسين عضو من أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى.

- **أداة الدراسة** :

استخدمت الباحثة لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالدراسة أداة الاستبانة التي تعد من أكثر أدوات البحث شيوعا في مجال الدراسات والبحوث المسحية .

- **تصميم الاستبانة** :

- **صدق الاستبانة** :

بعد تصميم الاستبانة في صورتها الأولية ، قامت الباحثة على عدد من عضوات هيئة التدريس بجامعة أم القرى ، وقد تم الأخذ بآراء المحكمين في الصياغة النهائية لأداة الدراسة ، من حيث إضافة بعض العبارات ، وإلغاء بعضها حتى أصبحت في شكلها النهائي ، تتكون من ستة محاور تضمنت (٤٨) عبارة.

وتم حساب الصدق لأداة الدراسة وفقاً لمعامل الارتباط سبيرمان وقد أظهر أن جميع العبارات دالة عند مستوى 0.01 مما يعني العبارات قويه فيما عدا عبارة رقم (٧) 0.106 فهي غير دالة إحصائيا.

- **ثبات الاستبانة** :

تم حساب معامل الثبات لأداة الدراسة وفقاً لمعادلة ألفا كرونباخ لحساب الثبات وهو كالتالي:

الجدول رقم (١) حساب معامل الثبات لأداة الدراسة "معامل ألفا كرونباخ"معامل الثبات لمجمل عبارات أداة الدراسة :

Cronbach's Alpha	N of Items
.956	48

تعد هذه النتيجة عالية إحصائياً مما يؤكد ثبات جميع عبارات المقياس المستخدم فقد تراوحت نتائج الثبات بين(952. - 959.)

الأساليب الإحصائية المستخدمة : بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها ، تم تحليل بيانات هذه الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للبرامج الاجتماعية (spss) حيث استخدمت الأساليب التالية :

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لبيان استجابات أفراد عينة الدراسة حول تحديات تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي بجامعة أم القرى بمكة المكرمة ، ثم حساب المتوسط العام لكل بعد.

- **تحليل البيانات وتفسيرها** :

حساب المتوسطات الحسابية لجميع المحاور : قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية للعبارات من كل محور، ثم حساب المتوسطات الحسابية لجميع المحاور فكانت كالتالي:

- **السؤال الرئيس: ما معوقات الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي بجامعة أم القرى من وجهة نظر عينة الدراسة؟**

جدول رقم (٢)المتوسطات الحسابية للمحاور

م	المحور	المتوسط الحسابي الكلي
١	المحور الأول : التحديات التنظيمية	3.40
٢	المحور الثاني : التحديات التعليمية والمعرفية	3.23
٣	المحور الثالث: تحديات النمو العلمي المهني لأعضاء هيئة التدريس	3.21
٤	المحور الرابع : تحديات البحث العلمي	3.57
٥	المحور الخامس : تحديات خدمة المجتمع	3.40
٦	المحور السادس : التحديات القيادية	3.40

- **حساب المتوسطات الحسابية للعبارات من كل محور:**

جدول رقم (٣) المتوسطات الحسابية للعبارات من كل محور

المحور الأول : التحديات التنظيمية		
م	العبارات	المتوسط الحسابي
١	قلة الحوافز الايجابية	3.46
٢	عدم ملائمة الراتب الأساسي للعمل	3.19
٣	عدم ملائمة الخدمات المقدمة للأعضاء هيئة التدريس(مكاتب، مطاعم..)	3.58
٤	إهمال آراء أعضاء هيئة التدريس في الجوانب الإدارية والتنظيمية في العمل	3.65
٥	قصور وسائل الاتصال الإدارية داخل الجامعة	3.52
٦	ضعف روح العمل الجماعي	3.65
٧	عدم المساواة في الفرص بين أعضاء هيئة التدريس(حضور المؤتمرات..)	3.94
٨	عدم وجود معايير جيدة لاختيار أعضاء هيئة التدريس	4.00
٩	عدم توافر الأساليب والوسائل التعليمية الحديثة	4.00
١٠	ضعف الثقة بين أعضاء هيئة التدريس والإدارة	3.65
١١	قصور الخدمات المساندة للعملية التعليمية(مواقع بحثية..)	3.65
١٢	تعقيد إجراءات الترقية	3.17
١٣	ضعف تنمية أعضاء هيئة التدريس(الدورات التدريبية– الإبتعاث..)	3.13
١٤	مركزية الخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس	3.38
١٥	ضبابية معايير قياس الأداء	3.58
١٦	سيطرة البيروقراطية على سير العمل	4.00
	المتوسط العام لجميع العبارات	3.40
	المحور الثاني : التحديات التعليمية والمعرفية	
١٧	عدم تشجيع التحول المعرفي من التلقين إلى الإرشاد والتوجيه	2.94

١٨	عدم التخطيط لتفعيل التعلم مدى الحياة(التعلم المستمر)	3.94
١٩	عدم وجود آليات لتنمية مهارات التعليم الذاتي للطلاب	3.65
٢٠	عدم التشجيع على حرية التعبير والتفكير النقدي	3.31
	المتوسط العام لجميع العبارات	3.23
	المحور الثالث: تحديات النمو العلمي والمهني لأعضاء هيئة التدريس	
٢١	زيادة الأعباء على عضو هيئة التدريس(إشراف، تدريس، عمل إداري)	3.58
٢٢	الافتقار إلى برامج الإعداد والتأهيل التربوي للأستاذ الجامعي	2.67
٢٣	الافتقار إلى التقويم والمتابعة لأعضاء هيئة التدريس	2.77
٢٤	عدم توفر التغذية الراجعة لأعضاء هيئة التدريس بعد عملية التقويم	3.52
٢٥	عدم توفر الحرية الأكاديمية للأستاذ الجامعي	3.25
٢٦	قصور التواصل بين أعضاء هيئة التدريس	3.40
٢٧	ندرة حلقات المناقشات العلمية داخل القسم	3.06
٢٨	الافتقار إلى العوامل التي تساعد على تحقيق الرضا الوظيفي لعضو هيئة التدريس(التشجيع،الحوافز،الدعم)	3.13
٢٩	عدم توفر القيادات الأكاديمية القادرة على حمل تبعات البرامج التأهيلية للأستاذ الجامعي	3.19
٣٠	القيود الرسمية التي تعوق مشاركات أعضاء هيئة التدريس في البرامج والأنشطة الموجهة نحو التنمية العلمية المهنية	2.81
	المتوسط العام لجميع العبارات	3.21
	المحور الرابع: تحديات البحث العلمي	
٣١	زيادة العبء التدريسي على حساب البحث العلمي	3.40
٣٢	عدم توفر وسائل البحث العلمي	2.79
٣٣	ضعف الدعم المالي للأبحاث العلمية	3.29
٣٤	عدم تحديد الاحتياجات البحثية التي تضمن أولويات التميز	3.65
٣٥	عدم تشجيع البحوث المشتركة مع مراكز الأبحاث العالمية والمحلية	3.33
٣٦	عدم توفر قاعدة بيانات شاملة للبحوث على مستوى المملكة	3.23
٣٧	ضعف التواصل مع مراكز البحوث العالمية	3.17
٣٨	عدم وضوح معايير تقييم الأبحاث لعضو هيئة التدريس	3.10
٣٩	عدم توفر الموارد البشرية المؤهلة لمراكز الأبحاث	2.90
	المتوسط العام لجميع العبارات	3.57
	المحور الخامس: تحديات خدمة المجتمع	
٤٠	عدم اهتمام الجامعة بربط مخرجاتها بسوق العمل	3.40
٤١	ضعف علاقة الجامعة بمؤسسات التوظيف	3.65
٤٢	عدم وضع آليات مناسبة لسد حاجات المجتمع	3.65
٤٣	عدم كفاية الدورات الخاصة بنشر برامج التعليم المستمر	3.58
	المتوسط العام لجميع العبارات	3.40
	المحور السادس: التحديات القيادية	
٤٤	عدم حرص القيادات الأكاديمية على تطبيق مفهوم الجودة الشاملة	3.23
٤٥	عدم وضوح معايير اختيار القيادات الأكاديمية	3.29
٤٦	عدم وجود سياسة واضحة في الجامعة لتحقيق الجودة الشاملة	3.17
٤٧	عدم الاهتمام بنشر معايير الجودة الشاملة بين منسوبي الجامعة	3.58
٤٨	عدم الاهتمام بالتدريب المستمر للقيادات الأكاديمية	3.73
	المتوسط العام لجميع العبارات	3.40

نلاحظ من خلال جدول المتوسطات الحسابية للمحاور أن تحديات تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي من وجهة نظر أعضاء هيئة

التدريس كانت عالية حيث يتراوح المتوسط العام لجميع المحاور بين (3,21- 3.57)

ونجد أن متوسط محور تحديات البحث العلمي 3.57 بمعنى انه أعلى المحاور وذلك يعني أن تحديات البحث العلمي تعد من أكثر تحديات تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي بجامعة أم القرى ، ويليها متوسط محور التحديات التنظيمية 3.40 ومتوسط محور تحديات خدمة المجتمع 3.40 وكذلك محور التحديات القيادية3.40 ،ثم يليها متوسط محور المعوقات التعليمية والمعرفية 3.23 وأخيرا متوسط محور تحديات النمو العلمي المهني لأعضاء هيئة التدريس 3.21 ويعود ذلك إلى اختلاف اتجاهات أعضاء هيئة التدريس حول عبارات محور تحديات النمو العلمي المهني لأعضاء هيئة التدريس .فربما حصول عضو هيئة تدريس على برنامج تأهيلي يجعله يرفض البديل بشدة في حين أن الآخر لم يتسنى له الحصول على هذه البرامج التأهيله فوافق بشدة واعتبر تلك العبارة معوق للجودة .

- **ملخص النتائج والتوصيات المقترحة** :

أظهر التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الحالية عدد من النتائج على النحو التالي :

- أن تحديات تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة أم القرى في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس كانت عالية حيث تراوح المتوسط العام لجميع المحاور بين (3,21- 3.57).
- أن التحديات التنظيمية لتطبيق الجودة الشاملة بجامعة أم القرى في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس كانت عالية حيث بلغ المتوسط العام لجميع عبارات المحور (3.40)
- أن التحديات التعليمية و المعرفية لتطبيق الجودة الشاملة بجامعة أم القرى في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس لا تختلف في أهميتها عن العوائق التنظيمية. حيث بلغ المتوسط العام لجميع عبارات المحور (3.23)
- أن تحديات النمو العلمي والمهني لتطبيق الجودة الشاملة بجامعة أم القرى في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس لا تختلف في أهميتها عن العوائق السابقة. حيث بلغ المتوسط العام لجميع عبارات المحور (3.21).
- أن تحديات البحث العلمي لتطبيق الجودة الشاملة بجامعة أم القرى في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس لا تختلف في أهميتها عن العوائق السابقة. حيث بلغ المتوسط العام لجميع عبارات المحور (3.57).
- أن تحديات خدمة المجتمع لتطبيق الجودة الشاملة بجامعة أم القرى في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي من وجهة نظر عضوات

هيئة التدريس لا تختلف في أهميتها عن العوائق السابقة. حيث بلغ المتوسط العام لجميع عبارات المحور (3.57).

- أن التحديات القيادية لتطبيق الجودة الشاملة بجامعة أم القرى في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس لا تختلف في أهميتها عن العوائق السابقة. حيث بلغ المتوسط العام لجميع عبارات المحور (3.57).

- **التوصيات والمقترحات** :

- الاهتمام بالبحث العلمي فقد تبين من نتائج الدراسة أن زيادة العبء التدريسي وعدم تحديد الاحتياجات البحثية التي تضمن أولويات التميز قد شكلت عائقا الأمر الذي ابعد عضو هيئة التدريس عن ممارسة وظيفته الأساسية.
- توفير قاعدة بيانات شاملة للبحوث على مستوى المملكة العربية السعودية .
- إتاحة الفرصة لطلبة الدراسات العليا المتميزين لمشاركة أعضاء هيئة التدريس في كتابة البحوث والدراسات الجامعية .
- توفير الدعم المالي للنهوض بالأبحاث العلمية .
- بتفعيل مشاركة أعضاء هيئة التدريس في عملية صنع القرار .
- الاهتمام بالحوافز الايجابية لأعضاء هيئة التدريس و مراعاة العدالة في الفرص لأشعارهم بالانتماء والولاء للمؤسسة التعليمية التي ينتمون إليها .
- الاهتمام بربط مخرجات الجامعة بسوق العمل ، والعمل على نشر ثقافة التعليم المستمر .
- التركيز على نشر ثقافة الجودة للقيادات لإقناعهم بأهمية تحسين الأداء و معايير الاعتماد الأكاديمي.
- توفير البرامج التدريبية المستمرة على مبادئ و أسس الجودة الشاملة للقيادات الأكاديمية في الجامعة.
- توفير معايير فعالة لتقويم ومتابعة عضو هيئة التدريس بالجامعة .
- التركيز على العوامل التي تساعد على تحقيق الرضا الوظيفي لعضو هيئة التدريس كالدعم والحوافز.
- لضمان نجاح تطبيق الجودة الشاملة لا بد من مشاركة جميع العاملين والتزامهم وشعورهم بالمسؤولية.

- **الدراسات المستقبلية المقترحة** :-

بما أن هذه الدراسة تتضمن معوقات الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي بجامعة أم القرى، لذا تقترح الباحثة بعض الدراسات المستقبلية مثل: هذه الدراسة اقتصرت على معرفة تحديات تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي بجامعة أم القرى من وجهة نظر عينة من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة ، فتقترح الباحثة إمكانية عمل دراسات مماثلة في المستقبل على عينة أكبر تضم أعضاء هيئة التدريس ، والإداريين ، والموظفين ، في جامعات أخرى للوقوف على أرائهم حول تحديات تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي .

- **قائمة المراجع** :

- أمين ، ماجد وآخرون (٢٠٠٥م) الاعتماد وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي دراسة تحليلية في ضوء خبرات وتجارب بعض الدول . القاهرة : درا الفكر العربي .
- إقبال درندري، طاهرة هوك (٢٠٠٧م) دراسة استطلاعية لآراء بعض المسئولين وأعضاء هيئة التدريس عن إجراءات تطبيق عمليات التقويم وتوكيد الجودة في الجامعات السعودية، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم النفسية والتربوية (جستن): القصيم.
- البدري ، أميمية منور (٢٠٠٨ م) تطوير أداء كليات التربية للبنات بالمملكة في ضوء معايير الاعتماد الأكاديمي رسالة ماجستير غير منشورة . كلية التربية قسم . جامعة أم القرى : مكة المكرمة .
- بلقاسم ،زايري (٢٠٠٨م) إمكانات وتحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي بالجزائر،بحث مقدم في المؤتمر الثاني لتخطيط وتطوير التعليم والبحث العلمي في الدول العربية، المجلد الأول ، الظهران .
- الحامد ، محمد ، وآخرون(٢٠٠٤م) التعليم في المملكة العربية السعودية ، رؤية الحاضر واستشراف المستقبل (ط ٢) . الرياض : مكتبة الرشد .
- حمود ،خضير كاظم (٢٠٠٠م) إدارة الجودة الشاملة ، ط (الأولى) ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان : الأردن .
- خطة التنمية الثامنة (١٤٢٥- ١٤٣٠ هـ) وزارة التخطيط ، المملكة العربية السعودية .
- رسلان، يسري عبد الحميد(٢٠٠٧م) المعايير الأكاديمية للجودة بكليات الآداب . النظرية والواقع . تجربة آداب المنيا نموذجا ، المؤتمر السادس لعمداء كليات الآداب في الجامعات العربية (نحو ضمان جودة التعليم و الاعتماد الأكاديمي).
- الرباح، عبداللطيف عبد العزيز(٢٠٠٧م) تقويم معايير الاعتماد العام للكلية الأهلية بالمملكة العربية السعودية ، المؤتمر العلمي السنوي الثاني . معايير ضمان الجودة والاعتماد في التعليم النوعي بمصر والوطن العربي، مج ١
- الصرن ، رعد حسن (٢٠٠١م) كيف تتعلم أسرار الجودة الشاملة ، ط (الأولى) ، دار علاء الدين للنشر والتوزيع : دمشق : سوريا.
- الزهراني ، سعد عبد الله بردي (٢٠٠٩م) ، محاضرات طالبات الدكتوراه في مادة التقويم في التعليم العالي، كلية التربية ، قسم الإدارة التربوية والتخطيط ، جامعة أم القرى .
- زيان ، عبد الرزاق محمد (٢٠٠٧م) منظومة ومعايير ومؤشرات الجودة النوعية الشاملة للدراسات العليا التربوية بالجامعات المصرية والعربية ومعوقات الوفاء بها ، بحث مقدم في المؤتمر القومي السنوي الرابع عشر لمركز تطوير التعليم الجامعي ، مركز تطوير التعليم الجامعي : جامعة عين شمس :القاهرة.
- الشمري ، حامد بن مالح (٢٠٠٤م) إدارة الجودة الشاملة : تحسين الإنتاجية في القطاع العام ، ط (الأولى) ، الناشر مؤلف الكتاب .
- صيرفي ، عبد الله عبد الغني ،الحربي، حياة محمد (٢٠٠٧م) ورشة عمل لتدريب المشاركين في اللجان الدائمة الفرعية للتقويم والاعتماد على تنفيذ التقويم الذاتي المؤسسي لجامعة أم القرى.
- طعيمة ، رشدي، وآخرون(٢٠٠٦ م) الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد . دار المسيرة العربي: عمان .

- الطريري ،عبد الرحمن (١٩٩٨م) الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية . الأسس والمنطلقات، ندوة التعليم العالي . رؤى مستقبلية. وزارة التعليم العالي : الرياض .
- عبد الحليم ، محمد محمد (١٩٩٨م) المتطلبات التربوية من التعليم الجامعي في ضوء بعض المتغيرات المحلية والعالمية – دراسة تحليلية ، مجلة العلوم التربوية والنفسية . العدد (١٣) . السنة الخامسة .
- عبد البديع ، أحمد عباس (١٩٩٨م) ظاهرة العولمة : بين الحقيقة والوهم . قضايا وآراء . مؤسسة الأهرام : القاهرة .
- عبد الباقي ، صلاح محمد (٢٠٠٠م) قضايا إدارية معاصرة ، الدار الجامعية : الإسكندرية.
- عبد الهادي ، محمود عز الدين (٢٠٠٥م) نماذج عالمية في الاعتماد وضمان الجودة للمؤسسات التعليمية ، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السنوي الثالث عشر بعنوان الاعتماد وضمان جودة المؤسسات التعليمية ، كلية التربية ببني سويف : جامعة القاهرة .
- العضاضي ،سعيد بن علي (٢٠٠٨م) معوقات تطبيق الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي . حالة تطبيقية جامعة الملك خالد ،بحث مقدم في المؤتمر الثاني لتخطيط وتطوير التعليم والبحث العلمي في الدول العربية – نحو بناء مجتمع معرفي، المجلد الأول جامعة الملك فهد للبترول والمعادن : الظهران .
- مجيد ، سوسن شاكر ،والزيادات ، محمد عواد (٢٠٠٨ م) الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي ، دار صفاء للنشر والتوزيع : عمان.
- محمد ، محمد، وقرني ، أسامة (٢٠٠٥ م) إستراتيجية مقترحة لتطوير منظومة إعداد المعلم في ضوء معايير الاعتماد لبعض الدول ، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السنوي الثالث عشر . الاعتماد وضمان جودة المؤسسات التعليمية . كلية التربية ببني سويف :جامعة القاهرة .
- مصطفى، عبد العظيم السعيد (٢٠٠٧م) معايير الجودة والاعتماد في التعليم العالي المصري في ضوء خبرات بعض الدول، بحث مقدم في المؤتمر القومي السنوي الرابع عشر لمركز تطوير التعليم الجامعي ، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، القاهرة.
- Coate, E. (1990) Implementing Total Quality Management in aUniversity Setting, Corvallis, Or Oregon State University
- Longenker, C. & Scazzero, J. (1996) The Ongoing Challenge of Total Quality Management, The TQM Magazine, vol.8, no.20, pp.55-60

****