

## مستوى المعوقات التي تواجه تطبيق نظم الجودة الداخلية بأقسام كلية التربية بجامعة أم القرى

د. حياة محمد الحربي (\*1)

© 2019 University of Science and Technology, Sana'a, Yemen. This article can be distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution License](#), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

© 2019 جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن. يمكن إعادة استخدام المادة المنشورة حسب رخصة مؤسسة المشاع الإبداعي شريطة الاستشهاد بالمؤلف والمجلة.

<sup>1</sup> أستاذ إدارة وتخطيط التعليم العالي المشارك - قسم الإدارة التربوية والتخطيط - كلية التربية - جامعة أم القرى - مكة المكرمة - المملكة العربية السعودية

\* عنوان المراسلة: [drhayat01@googlemail.com](mailto:drhayat01@googlemail.com)

## مستوى المعوقات التي تواجه تطبيق نظم الجودة الداخلية بأقسام كلية التربية بجامعة أم القرى

### الملخص:

هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى المعوقات التي تواجه تطبيق نظم الجودة الداخلية في كلية التربية بجامعة أم القرى، من وجهة نظر عينة من أعضاء هيئة التدريس، وتحديد المعوقات الأكثر تأثيراً في فاعلية تلك النظم، ومعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير عينة الدراسة لتلك المعوقات تعزى لمتغيرات (الجنس، المسمى الوظيفي، الرتبة العلمية). وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة للدراسة، وتكونت العينة من (103) أفراد من مسؤولي الجودة والهيئة التدريسية بالكلية، وكانت نتائج الدراسة كما يلي:

- درجة تقدير عينة الدراسة لمستوى المعوقات التي تواجه تطبيق نظم الجودة الداخلية في الكلية كانت متوسطة، حيث بلغت قيمة متوسطها الحسابي (3.04).
  - جاءت المعوقات البشرية في المرتبة الأولى، تليها معوقات البرنامج التعليمي، ثم المعوقات الإدارية والمادية، ومعوقات تكوين النظام الداخلي وأجراءاته في المرتبة الأخيرة.
  - أظهرت الدراسة أن (22) معوقاً هي الأكثر تأثيراً في نظم الجودة الداخلية وفق مخطط (باريتو).
  - توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة للمعوقات تعزى لمتغيري (الجنس، والرتبة العلمية)، ولم تظهر فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير (المسمى الوظيفي).
- وأوصت الدراسة بضرورة أن تحرص كلية التربية على رفع كفاءة وفاعلية نظم الجودة الداخلية، من خلال إعادة تنظيم وهيكلية تلك النظم، والالتزام بتقديم الدعم الكافي لجهود الجودة، ونشر ثقافتها وتطبيقها في إجراءات العمل اليومي بالكلية.

الكلمات المفتاحية: معوقات الجودة، نظام الجودة الداخلي، كلية التربية.

## Obstacles Facing the Implementation of Internal Quality Systems in the Departments of the Faculty of Education, Umm Al-Qura University

### Abstract:

The study aimed to identify the level of obstacles facing the implementation of the internal quality systems in the departments of the faculty of education at Umm Al-Qura university from the point of view of the faculty members; to identify the most significant obstacles affecting these systems; and to determine whether there were statistically significant differences between the means of the participants' responses attributed to these variables: (gender, job title and academic rank). To achieve these objectives, the descriptive analytical method was used and a questionnaire was administered to collect data from a sample of (103) quality officials and faculty members. Major results revealed that the participants' degree of assessment was medium with a mean of (3.04). Human obstacles came in the first rank, obstacles related to the educational program second, administrative and financial obstacles third, and obstacles of the formation of the internal system were in fourth rank. The study also showed that (22) obstacles had the highest effect on the internal quality systems according to Pareto chart. There were statistically significant differences between the mean responses of the participants regarding the variables (gender, academic rank), but no differences were shown regarding the variable of job title. It was recommended that the Faculty of Education should raise the efficiency and effectiveness of the internal quality systems by reorganizing and restructuring the systems, to provide adequate support for quality efforts and to spread quality culture and practice in daily activities.

**Keywords:** quality obstacles, internal quality system, Faculty of Education.

## المقدمة:

للتعليم العالي دور محوري في بناء نهضة وحضارة المجتمعات، من خلال إعداد الكوادر البشرية المؤهلة، لمواجهة تحديات الحاضر وقيادة المستقبل. لذا حظي هذا القطاع باهتمام حكومة المملكة العربية السعودية الرشيدة، فرصدت له الميزانيات الضخمة للتوسع فيه؛ ليلبغ عدد مؤسساته بحلول عام (2018) (29) جامعة حكومية ذات طاقة استيعابية عالية، وموزعة جغرافياً بين مناطق المملكة. كما زاد عدد مؤسساته الخاصة إلى (43) ما بين جامعة وكلية أهلية، كما جاء في موقع وزارة التعليم (2019). وقد رافق هذا التوسع الكمي حراك نوعي لضمان تطوير مؤسساته، وجودة مخرجاتها وخدماتها، تمثل في إنشاء هيئة لتقويم التعليم والتدريب تضم مجموعة من المراكز النوعية، من بينها المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي (NCAAA)، الذي يسعى منذ إنشائه عام (1424هـ) - كما جاء في رسالة المركز - لدعم جودة مؤسسات التعليم فوق الثانوي - التعليم العالي بكافة أشكاله - وبرامجها، وتقويمها، واعتمادها من خلال نظام وإجراءات تتسم بالموضوعية والشفافية، وصولاً إلى كسب ثقة المجتمع المحلي والعالمي في مخرجات تلك المؤسسات والبرامج (المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، 2019).

ولتحقيق الجودة الشاملة والتهيئة للاعتماد حث المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي (2009) الجامعات على إنشاء نظم لضمان الجودة تتولى قيادة ودعم وتنسيق عمليات الجودة في جميع وحدات المؤسسة التعليمية. فبادرت جميع الجامعات بتأسيس مراكز لضمان الجودة على المستوى المؤسسي، تبعها إنشاء وحدات فرعية مثلت النظم الداخلية لضمان الجودة داخل الإدارات والكليات والأقسام الأكاديمية، من مهامها ومسؤولياتها - لاسيما على مستوى البرامج الأكاديمية - العمل الشامل لتقويم البرامج التعليمية في ضوء المعايير القياسية الوطنية والعالمية، ومن ثم وضع خطط لتحسين وتطوير جودة العمل بالقسم الأكاديمي، من حيث توصيف البرامج والمقررات الدراسية في ضوء نماذج الجودة، وبما يحقق مخرجات التعلم (ILOS) ومؤشرات الأداء المستهدفة، وإجراء التحسينات بصفة مستمرة.

غير أن بعض الدراسات التي أُجريت على نظم الجودة المؤسسية بالجامعات السعودية مثل دراسة العضاضى (2007)، الحربي (2011)، الزهراني (2012)، العضاضى (2012)، الهادي (2013)، الورشان والزكي (2013)، ودراسة البلوي (2015) أظهرت وجود مجموعة من المعوقات والصعوبات التي أثرت في كفاءة هذه النظم لتحقيق مستويات الجودة المرغوبة في مخرجاتها التعليمية وخدماتها. وحيث إن النظم الداخلية لضمان الجودة وتحقيقها بالكليات جزء لا يتجزأ من منظومة الجودة المؤسسية؛ لذا فإن دراسة واقع هذه النظم لمعرفة التحديات والإشكاليات التي تواجهها وتؤثر في قدرتها على تحقيق الجودة تعد أمراً مهماً؛ وبالذات في كليات التربية التي تعد واحدة من أهم الكليات بالجامعات؛ حيث تقع عليها مسؤولية إعداد المعلمين وتأهيلهم، ومما يزيد من أهمية ذلك أن هذه الكليات تتعرض في الوقت الراهن - كما يذكر العمرجي (2019، 575) "لنقد من قبل المسؤولين، فقد أصدر وزير التعليم السعودي القرار رقم (84155) بتاريخ (12/ 9/ 1439هـ) بإيقاف القبول بكليات التربية بداية العام الجامعي (1439/ 1440هـ)، فقد اتضح أن هناك ضعفاً في المستوى التعليمي والمهني لدى خريجها، وهذا ما أشارت إليه نتائج اختبار الكفايات الذي أجراه مركز القياس والتقويم التربوي بالمملكة، مما يزيد من مسؤولية القائمين عليها لبذل الجهود لإصلاحها وتطويرها".

وحيث إن تحقيق ذلك يتطلب وجود نظم تعمل بكفاءة وفاعلية من أجل تجذير الجودة في برامج كلية التربية الأكاديمية، وإجراءاتها الإدارية؛ لذا تسعى الدراسة الحالية للتعرف إلى مستوى المعوقات التي تواجه تطبيق نظم الجودة داخل أقسام كلية التربية بجامعة أم القرى.

## مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

تنبؤا كليات التربية بالجامعات مكانة رفيعة، تأتي من حيوية وأهمية أدوارها في إعداد وتنمية المعلمين من كافة التخصصات، لممارسة وظيفة التدريس بمهنية في مراحل التعليم المختلفة، إضافة إلى أنها مسؤولة عن تأهيل القيادات التربوية، وتزويد المجتمع بالبحوث الجديدة والمبتكرة لمعالجة قضاياها، ومواجهة تحدياته. حيث إن الحاجة إلى المزيد من الجهود والسعي الحثيث لتجويد برامج كلية التربية أضحت الآن أكثر أهمية والحاجا من ذي قبل، إذ يقع عليها - كما يذكر الدواد (2017) - مسؤولية عظيمة تجاه تحقيق الرؤية الوطنية (2030)، من خلال تأهيل الكوادر البشرية القادرة على مواكبة التحولات التي ستشهدتها المملكة في جميع المجالات خلال السنوات المقبلة، بتطبيق أرقى معايير الجودة في العملية التعليمية. غير أنه ومن خلال معايشة الباحثة لواقع أنظمة الجودة الداخلية بأقسام كلية التربية بجامعة أم القرى لاحظت أن هناك بطئا وتأخرا في تحقيق الجودة بفاعلية على أرض الواقع، داخل البرامج الأكاديمية والنظم الإدارية. وعليه أجرت الباحثة دراسة استطلاعية لرصد آراء مسؤولي الجودة في ثمانية أقسام في الكلية حول فاعلية النظم الداخلية في تلك الأقسام والإشكاليات التي تحد من قدرتها على تحقيق الجودة فيها. وقد أظهرت النتائج اتفاق هؤلاء المسؤولين على وجود مجموعة من المعوقات في نظام الجودة بالكلية وفي أقسامها، الأمر الذي يظهر الحاجة لتحديدها، لما له من أثر في وضع الخطط التحسينية والوقائية؛ بل العمل على تحديد أكثرها تأثيرا، للبدء في وضع الإجراءات العلاجية لها، باستخدام واحدة من أهم أدوات ضمان الجودة، وهو مخطط (باريتو) الذي يؤكد الطائي وقداة (2008، 283) "أنه يستخدم في مجال الجودة لتحديد المشكلات التي يجب إعطاؤها الأولوية والأهمية في المعالجة والحل قبل غيرها لتأثيراتها الكبيرة. ويشير البعض إلى تحليل (باريتو) بمبدأ أوقاعدة (20/ 80) التي تعني أن (80%) من المشكلات تعود إلى (20%) من الأسباب". لذا تتحدد الدراسة في الإجابة عن الأسئلة التالية:

1. ما مستوى المعوقات التي تواجه تطبيق نظم الجودة الداخلية في أقسام كلية التربية بجامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر عينة من مسؤولي الجودة وأعضاء هيئة التدريس؟
2. ما القلة المؤثرة من المعوقات التي تواجه تطبيق نظم الجودة الداخلية في أقسام كلية التربية بالجامعة من وجهة نظر عينة الدراسة باستخدام مخطط (باريتو)؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة في تحديد المعوقات بالأبعاد المحددة بالدراسة تعزى لمتغيرات (الجنس، المسمى الوظيفي، الرتبة العلمية)؟

## أهداف الدراسة:

- التعرف إلى المعوقات التي تواجه نظم الجودة الداخلية في أقسام كلية التربية بجامعة أم القرى من حيث: تكوين نظام الجودة الداخلي وإجراءاته، الجوانب الإدارية والمالية، الموارد البشرية، البرنامج التعليمي.
- تحديد القلة المؤثرة من المعوقات (وفق مخطط باريتو) في نظم الجودة الداخلية في أقسام كلية التربية بجامعة أم القرى.
- الكشف عما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة في تحديد المعوقات في الأبعاد المحددة بالدراسة تعزى لمتغيرات (الجنس، المسمى الوظيفي، الرتبة العلمية).

## أهمية الدراسة:

يمكن إبرازها في التالي:

- أهمية نظم ضمان الجودة، وحتمية تطبيق إجراءاتها، بما تشمله من معايير ومؤشرات للأداء؛ للوصول إلى الاعتماد البرامجي، وحيث إن كلية التربية بالجامعة تعمل على تهيئة برامجها الأكاديمية للحصول على الاعتماد الوطني خلال العام الدراسي (1439 / 1440هـ)؛ لذا فإن تحديد المعوقات التي تواجه هذه النظم ومعالجتها يساهم في تحقيق متطلبات الاعتماد البرامجي.
- إن هذه الدراسة هي الأولى - في حدود علم الباحثة وإمكاناتها - التي تدرس معوقات النظام الداخلي للجودة بكلية التربية بجامعة أم القرى، لذا يُؤمل أن تكون نواة لمزيد من البحوث الإجرائية التي تخدم بيئة العمل، وتعالج مشكلاته.
- إن هذه الدراسة تبحث في المعوقات التي تواجه كلية التربية التي تعد المسؤولة عن إعداد المعلمين في جميع مراحل التعليم، وتأهيل القيادات التربوية، فوجود خلل في عمليات تحقيق الجودة بالكلية سينعكس سلباً على جميع برامج الإعداد والتأهيل بشكل كبير.
- المأمول أن تساعد نتائج الدراسة قيادات ومسؤولي الجودة بالكلية على وضع الآليات التحسينية والعلاجية والوقائية المناسبة.
- تحديد القلة المؤثرة وفق مخطط (باريتو) سوف يساهم في تحديد الأولويات التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند وضع خطط تحسين الجودة وتطويرها بالكلية.

## حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: تقتصر على تحديد المعوقات في كل من (تكوين النظام الداخلي وإجراءاته، الجوانب الإدارية والمادية، الموارد البشرية، البرامج التعليمية) التي تواجه نظم الجودة الداخلية في أقسام كلية التربية.
- الحدود البشرية: مسؤولو الجودة، وعينة من أعضاء هيئة التدريس بأقسام كلية التربية.
- الحدود المؤسسية والمكانية: أجريت الدراسة في كلية التربية بجامعة أم القرى بفرعها الرئيسي (العابدية والزاهر) بمدينة مكة المكرمة.
- الحدود الزمنية: طُبّق الشق الميداني من الدراسة في الفصل الأول للعام الدراسي (1438 / 1439هـ) الموافق (2017 / 2018).

## مصطلحات الدراسة:

- المعوقات (Obstacles):

يعرفها الورشان والزكي (2013، 89) بأنها: "جوانب القصور والضعف، وكذلك المشكلات والتحديات التي يمكن أن تمنع تحقيق الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعة".

وتعرفها الدراسة إجرائياً بأنها: جميع العوامل (الإدارية والتنظيمية، والمادية، والبشرية، والتعليمية... إلخ) التي تؤثر في كفاءة وفاعلية نظام الجودة الداخلي في تحقيق الجودة الشاملة ومتطلبات الاعتماد الأكاديمي بالكلية.

- نظام الجودة الداخلي (Internal Quality System):

يعرفه الدليل الأول للهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد (2009، أ، 36) بأنه "النظام الذي تضعه الكلية وأقسامها لضمان متابعة وتعزيز جودة برامجها الأكاديمية وأنشطتها المختلفة، بما يحقق رسالتها وأهدافها المنشودة".

## - مسؤولو الجودة بالكلية (Quality Coordinators):

تعرفهم الدراسة بأنهم: أعضاء هيئة التدريس الذين أوكل إليهم العمل كمنسقين للجودة داخل أقسامهم الأكاديمية، حيث يشرفون على تنفيذ المهام والأعمال المتعلقة بتحسين وتطوير الجودة داخلها، في ضوء متطلبات ومعايير ونماذج الجودة المحددة من قبل المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي (2009)، أو الهيئات العالمية.

## - كلية التربية (Faculty of Education):

هي الكلية المتخصصة في إعداد الخريجين للتدريس في مراحل التعليم العام، بعد حصولهم على شهادتهم من تخصصاتهم الدراسية، ومدة الدراسة فيها ستان.

## الإطار النظري:

أصبح تحقيق منهجية الجودة الشاملة في كليات التربية بالمملكة العربية السعودية ضرورة حتمية تفرضا الرؤية الطموحة للمملكة (2030)، حيث إن لهذه الكليات تحديداً دوراً كبيراً وأسهماً فاعلاً في برامج إعداد المعلمين لمؤسسات التعليم الأساسي؛ فهم المعنيون دون غيرهم بأخذ زمام التحسين والتطوير المستمر في المنظومة التعليمية، ولن يتم ذلك دون أن يكونوا هم أنفسهم - أي المعلمين - على مستويات عالية من الكفاءة والفاعلية في طرائق التدريس والتقويم، والتواصل الفاعل مع الطلبة، والانفتاح على المستجدات الحديثة في مجال المعرفة المهنية، واستخدام التكنولوجيا التعليمية.

لذا سعت هذه الكليات إلى ترسيخ نظم الجودة الشاملة في برامجها وإدارة أقسامها الأكاديمية؛ لارتقاء بجودة مخرجاتها وخدماتها التعليمية؛ لتكون على قدر من المعرفة والمهارة المتخصصة، لتلبية احتياجات سوق العمل التربوي، وحاجات التنمية الوطنية، وحاجات جميع الأطراف المستفيدة منها.

## تأسيس نظام الجودة الداخلي:

قامت كليات التربية بالجامعات السعودية وفق ما جاء في الدليل الثاني للمركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي (2009 - ب) بإنشاء نظم داخلية للجودة الشاملة فيها تتبع النظام المركزي للجودة بالجامعة، من حيث اللوائح، والسياسات، والإجراءات، والمعايير، والمؤشرات، والأدلة المتعلقة بضمان الجودة، ونظم الاعتماد الأكاديمي المتبعة، وينبثق عن هذه النظم فروع في أقسامها الأكاديمية، وعماداتها المساندة، ووحداتها الإدارية.

وكانت مبررات إنشاء نظم الجودة الداخلية وفقاً لرمضان (2009)، Ismail (2012)، وموسى، الصدر، وعلي (2014) فهي:

- التنسيق والتكامل لجهود تطبيق الجودة الشاملة بالكلية مع نظام الجودة المؤسسي.
- الالتزام بتحقيق المعايير والمؤشرات ومتطلبات الاعتماد الأكاديمي التي يعتمدها النظام المؤسسي، لضمان الجودة في البرامج والنظم الإدارية.
- تقويم الأداء الأكاديمي، وتحديد نقاط القوة والضعف في البرامج الأكاديمية، لوضع خطط التحسين والتطوير في ضوء الأولويات والإمكانات المتاحة.
- المتابعة والمراجعة المستمرة لعمليات الجودة، لتحديد الاستراتيجيات والأساليب المناسبة، لدعم التحسين والتطوير المستمر للبرامج الأكاديمية والإجراءات المرتبطة بها.
- تعزيز موقع الجامعة التنافسي في تخريج الكفاءات التربوية المؤهلة بالمعرفة والمهارات والكفايات المناسبة للمنافسة في سوق العمل.
- الاستثمار الأمثل لطاقات وقدرات أعضاء هيئة التدريس والكادر الوظيفي، وتوجيهها لرفع مستوى العملية التعليمية والخدمات المقدمة.

- الحد من المشكلات ومواجهة التحديات التي تواجه مفاهيم ونظم الجودة في مؤسسات التعليم العالي.
  - العوامل الضرورية لنجاح نظم الجودة الداخلية في كليات الجامعة حددها المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي (2009) كما يلي:
  - الدعم المتواصل والالتزام بتطوير نظم الجودة وتحقيق التميز والتضيق من قبل قيادات ومسؤولي الإدارة العليا.
  - وجود طاقم للعمل بهذه النظم أو المراكز التي لديها معرفة ودراية دقيقة بعمليات ضمان الجودة، والقدرة على قيادة هذه العمليات بفاعلية.
  - توفير البيئة الملائمة لتحسين الجودة، والتي من شأنها الارتقاء بالإبداع والتسامح، والتعلم من الأخطاء، وتقدير الإنجازات، وتكريم المتميزين في أعمال الجودة.
  - دعم المشاركة والمبادرات التطويرية من الهيئة التدريسية والإدارية ومن الطلبة.
  - التعاون والعمل الجماعي لتحسين الجودة وتطويرها في كل أبعاد العمل الأكاديمي والإداري في المؤسسة التعليمية.
  - العمل على ترسيخ الجودة في إجراءات العمل اليومية من خلال رفع وعي منسوبي المؤسسة التعليمية بكيفية تطبيقها، والانفتاح على ما يقدمونه من تغذية راجعة حول أداء النظام الداخلي، والاستفادة من آرائهم ومقترحاتهم.
  - تخصيص الميزانية الكافية لدعم جهود ومشاريع ومبادرات ضمان الجودة.
- أما الوظائف التي يقوم بها النظام الداخلي للجودة كما حددها المركز الوطني للتقويم والاعتماد (2009) فهي:

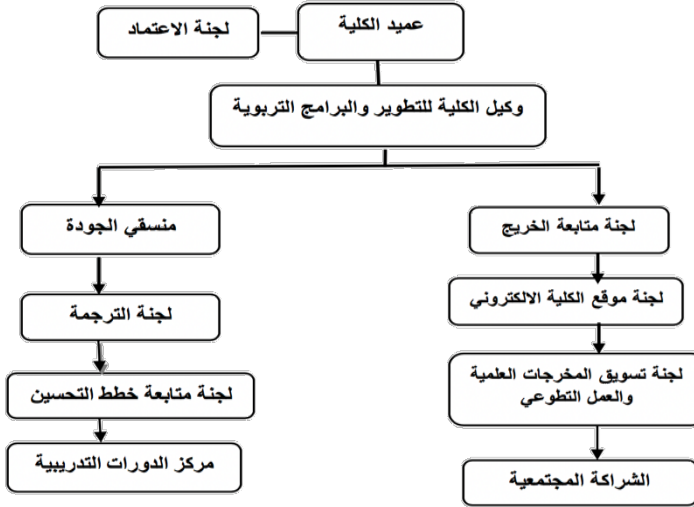
- إعداد اللوائح والإجراءات التنظيمية الخاصة بتحسين وتطوير الجودة في الأقسام الأكاديمية.
  - تحديد المهام الخاصة بمسؤولي الجودة، وتحديد اللجان المنبثقة، وإجراءات العمل والتنسيق بينها.
  - الإشراف والمتابعة لعملية إعداد خطط تحسين الجودة وتطويرها في الأقسام الأكاديمية.
  - إشراك ذوي العلاقة والمستفيدين من أنشطة الكلية في وضع استراتيجيات تحسين وتطوير الجودة.
  - نشر ثقافة الجودة، ورفع الوعي بمستجداتها، وتقديم برامج التعليم والتدريب اللازمة لمنسوبي الكلية، والاستعانة بالاستشاريين.
  - الالتزام بعمليات التقويم القائمة على الأدلة والبراهين ومؤشرات الأداء المحددة مسبقاً، والمعايير الوطنية والخارجية المحددة، إضافة إلى عملية التحقق المستقل من صحة البراهين والاستنتاجات الخاصة بالتقارير.
  - إعداد التقارير الدورية عن تطورات ضمان الجودة داخل الأقسام، وكذلك نماذج التوصيف الخاصة بالبرامج والمقررات الدراسية.
  - تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدامها في جميع الأقسام الأكاديمية، ومن الممكن الإضافة عليها من واقع الأنشطة الخاصة بكل قسم، ومتابعة درجة تحققها، وإعداد التقارير التحليلية الخاصة بها.
  - إعداد قاعدة للبيانات والمعلومات الخاصة بأعمال وتطورات تحسين الجودة.
- من خلال الاستعراض السابق يتضح عظم المهام والمسؤوليات الموكلة إلى نظم الجودة الداخلية؛ لذا فإن نجاحها في القيام بهذه الأدوار هو نجاح لعمليات الجودة داخل الأقسام الأكاديمية والوحدات الإدارية.
- كلية التربية بجامعة أم القرى ونظام الجودة الداخلي؛

تعد كلية التربية في جامعة أم القرى - كما جاء في دليلها الصادر في (1436هـ، 14) - "صرح ومعدل التربية الأول بالملكة العربية السعودية؛ حيث كانت تحت مسمى (كلية المعلمين)، وشهدت هذه الكلية كثيراً من التطورات؛ حتى أصبحت كلية للتربية تتبع الجامعة في عام (1401هـ)". وتضم الكلية عدداً من الأقسام التي



تقدم برامج للماجستير والدكتوراه هي: التربية الإسلامية والمقارنة، علم النفس، المناهج وطرائق التدريس، الإدارة التربوية والتخطيط، التربية الفنية، التربية البدنية، وأقسام تقدم برامج للبيكالوريوس، هي: رياض الأطفال، والتربية الخاصة، والتربية الأسرية، إضافة إلى مركزي الوسائل التعليمية، والدورات التدريبية.

وقد حرصت الكلية على تأسيس نظامها الداخلي للجودة مع بداية التزام الجامعة بتطبيق الجودة الشاملة ومعايير الاعتماد الوطني عام (2008). والشكل (1) يوضح الهيكل التنظيمي لنظام الجودة بالكلية (كلية التربية بجامعة أم القرى، 2018).



شكل (1): الهيكل التنظيمي لنظام الجودة الداخلي بكلية التربية في جامعة أم القرى

يوضح الشكل (1) الهيكل التنظيمي لوكالة كلية التربية للتطوير والبرامج التربوية والذي يمثل النظام الداخلي للجودة فيها، ويتبع هذه الوكالة جميع مسؤولي الجودة بأقسامها الأكاديمية بشطري البنين والبنات ومساهمهم (منسقو الجودة)، ومركز الدورات التدريبية المختص بتقديم الدورات التطويرية لمنسوبي الكلية، كما يتبعها مجموعة من اللجان هي: لجنة متابعة خطط التحسين، ولجنة تسويق المخرجات العلمية للكلية، ولجنة متابعة الخريج، ولجنة الشراكة المجتمعية، ولجنة مختصة بالاعتماد البرامجي، غير أن آليات عمل منسقي الجودة ووسائل المتابعة والتدقيق فيما يتم إنجازه على مستوى البرامج الأكاديمية غير معروفة، وليست محددة في موقع الوكالة أو عن طريق المطبوعات الورقية، وكذلك الحال بالنسبة لجميع اللجان الموجودة في الهيكل التنظيمي. كما يلاحظ أن وحدة الجودة المذكورة في الموقع الإلكتروني لكلية التربية بجامعة أم القرى (2019) ليس لها وجود في الهيكل التنظيمي، كما لا يوجد تحديد لأهدافها، وطبيعة عملها ومهامها، والإجراءات المنوطة بها، ودورها في تحسين منظومة الجودة وتطويرها بالكلية في الدليل الإجرائي والتنظيمي للكلية؛ في حين يتضمن الموقع الدليل الإجرائي والتنظيمي لنظام الجودة المؤسسي بالجامعة، وتحديد ملفات الجودة المطلوبة من الوكالة ومن الأقسام الأكاديمية فقط، دون أن يكون في الموقع أي تواصل في صورة تقارير ومنشورات ووثائق، يتم تحديثها بصورة مستمرة للأقسام الأكاديمية، لترفع مستوى الوعي بما تم من أعمال لتحسين الجودة، ونشر ثقافتها بين منسوبي الكلية، وتعزيز قدرة النظم الداخلية بالأقسام للتهيئة للاعتماد البرامجي.

وتستخلص الباحثة مما سبق أن نظام الجودة الداخلي بالكلية بصورته الحالية يتطلب من المسؤولين إعادة النظر في هيكلته وتنظيماته؛ حتى يتسنى له تحقيق الأهداف المنشودة منه.

## الدراسات السابقة:

- تم مسح الدراسات السابقة التي تناولت معوقات الجودة في كليات الجامعات ولا سيما كلية التربية تحديداً، وهذا عرض لتلك الدراسات من الأقدم إلى الأحدث من حيث النشر.
- دراسة غريب وعبدالمنعم (2008)، والتي هدفت إلى تحديد المعوقات التي تواجه تطبيق الجودة الشاملة بالكليات التربوية بجامعة الملك فيصل وتأثير المتغيرات (الجنس، الجنسية، الدرجة العلمية والتخصص) في آراء أعضاء هيئة التدريس في تحديد المعوقات، وتم استخدام الاستبيان على عينة بلغت (100) عضو من هيئة التدريس، وقد أظهرت النتائج وجود معوقات كثيرة؛ منها: قلة الموارد المالية لتحقيق برامج الجودة الشاملة، وكثرة الأعباء الملقاة على الهيئة التدريسية، ووجود فجوة بين الإعداد الجامعي ومتطلبات سوق العمل، وغلبة الروتين والبيروقراطية على العمل الإداري.
  - دراسة رمضان (2009)، والتي هدفت إلى تحديد مبررات تطبيق الجودة في كلية التربية النوعية بقنا، والمبادئ التي تركز عليها عملية ضمان الجودة بالكلية، والملامح الرئيسية لمشروع إنشاء نظام داخلي للجودة، والمعوقات التي تواجه ضمان الجودة والاعتماد في هذه الكلية، وقد استخدم الاستبيان كأداة للدراسة الميدانية على عينة بلغت (52) فرداً من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، وكان أهم نتائج الدراسة: وجود معوقات مادية تتعلق بنقص الميزانية المخصصة للأقسام الأكاديمية، وقلة التجهيزات والمعامل والورش التعليمية، ومعوقات تتعلق بضعف ارتباط المقررات الدراسية بسوق العمل، إضافة إلى وجود معوقات خاصة بالبحث العلمي، وبالجوانب الإدارية، وبالعلقة مع المجتمع.
  - دراسة Magutu et al. (2010)، والتي هدفت إلى التعرف إلى ممارسات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية بكينيا دراسة حالة على جامعة نيروبي الحكومية، وقد تم استخدام استبيان طبق على عينة عشوائية بسيطة بلغت (75) من مديري الإدارات، و(45) من رؤساء الأقسام الأكاديمية، وأظهرت النتائج أن أهم التحديات التي تواجه تطبيق نظم الجودة الشاملة بالجامعة هو: ضعف قدرة المؤسسة الجامعية على تحمل مسؤولية تطبيق الجودة، وتوجيه السلطة والاتصالات ومراجعة نظم الجودة، ومقابلة التغييرات التي تحتاجها الجودة، وإجراء التحسينات في ضوء احتياجات المستفيدين، إضافة إلى توفير الموارد المطلوبة.
  - دراسة الناصر (2013)، والتي هدفت إلى معرفة المعوقات والمشاكل التي تعيق تطبيق الجودة الشاملة في الكليات والمعاهد العليا بجامعة بغداد. وقد استخدم الباحث الاستبيان على عينة قوامها (23) مديراً ومديرة لولايات وشعب ضمان الجودة وتقويم الأداء بكليات الجامعة، وأظهرت النتائج وجود معوقات تعيق عمل وحدات ضمان الجودة كان أبرزها: ضعف التدريب والتأهيل للعاملين على ثقافة الجودة، وعدم وضوح مفاهيم الجودة الشاملة لدى العاملين. وقد أوصت الدراسة بضرورة إجراء المزيد من البحوث المتعلقة بعمل وحدات ضمان الجودة، بما يكفل تذليل المعوقات التي تواجهها ويتماشى مع التطورات الحاصلة في العالم.
  - دراسة Ebisine (2014)، والتي هدفت إلى تناول ضمان الجودة الأكاديمية والآراء العامة حولها في كليات التربية بالجامعة النيجيرية، إضافة إلى تحديد التحديات التي تواجهها، وكان من أبرزها: زيادة عدد الطلاب، وضعف التجهيزات الخاصة بمرافق وخدمات هذه الكليات، إضافة إلى الممارسات الخاطئة أثناء عمليات التقويم في الكلية، وسوء اختيار الأكاديميين عند التوظيف، ونقص ميزانية الخدمات التعليمية. وأوصت الدراسة بضرورة أن تكون هناك متابعة وتقويم لضمان الجودة الأكاديمية في كل أقسام الكلية، وتقديم التدريب اللازم للهيئة الأكاديمية والإدارية.
  - دراسة سليمان (2014)، والتي هدفت إلى تحديد المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة ببرنامج الماجستير الموازي بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وإعداد تصور للتغلب عليها، وطبقت الدراسة استبياناً على عينة بلغت (131) عضو هيئة تدريس، وقد أظهرت النتائج: عدم وجود معايير خاصة بجودة البرامج الدراسية، والتغيير غير المبرر للقيادات، وزيادة أعداد الطلبة الملتحقين، وضعف نظام الحوافز المادية، وقصور في المباني الجامعية.

- دراسة عارف (2014)، والتي هدفت إلى تحديد المعوقات والمشكلات التي تواجه كليات ومعاهد جامعة السليمانية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وقد صممت استبانة وُزعت على عينة عشوائية مكونة من (80) عضواً، وبعد تحليل البيانات اتضح أن أهم المعوقات تمثلت في ضعف الدعم المالي، وضعف العلاقات بين الأقسام العلمية وإدارات الجامعة، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالجوائز المعنوية والمادية لأعضاء هيئة التدريس، وضرورة إقامة الدورات التدريبية المستمرة.
- دراسة الصيادي (2014)، والتي سعت للتعرف إلى معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة ذمار باليمن، وتأثير المتغيرات التالية: (الكلية، الجنس، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة) في تحديد هذه المعوقات، واستخدم الاستبيان على عينة من القيادات الإدارية والأكاديمية في تلك الكليات بلغت (113) فرداً، وتوصلت الدراسة إلى أن المعوقات المالية كانت الأكبر بالجامعة، تليها المعوقات الإدارية، ثم البشرية والقانونية، وأخيراً المعوقات الخاصة بالتجهيزات والخدمات الطلابية، وظهرت فروق لمتغير المسمى الوظيفي والجنس لصالح الإناث.
- وهدفت دراسة Boateng (2014)، والتي هدفت إلى توضيح النظام الوطني لضمان الجودة، وتحديد المعوقات التي تواجه النظام الداخلي في بعض مؤسسات التعليم الخاصة بغانا، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والاستبيان على عينة عشوائية قوامها (93) من أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلبة في (9) كليات وجامعة واحدة خاصة، وقد أظهرت النتائج أن أهم العوائق التي تواجه نظام الجودة هو: القرارات الإدارية، وثقافة الجودة، وقلة التدريب والخبرة والتنسيق، وقلة مشاركة الطلبة.
- دراسة أبو الخير (2016)، والتي هدفت إلى التعرف إلى معوقات تطبيق الجودة الشاملة في الجوانب الإدارية في كليات التربية بالجامعات الفلسطينية، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان كأداة لجمع المعلومات من (3) جامعات، بلغ عدد عينة الدراسة (258) إدارياً وأكاديمياً، وقد أظهرت النتائج أن الوزن النسبي للدرجة الكلية لجميع مجالات الدراسة بلغ (77.14) مشيراً لنسبة معوقات كبيرة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وكان أبرزها: غياب العمل بروح الفريق الواحد، وتكوين حلقات الجودة، وقلة اللقاءات التوعوية بنظام الجودة، ولم يكن لمتغير المسمى الوظيفي دلالة إحصائية في تحديد المعوقات.
- دراسة محمود (2016)، والتي هدفت إلى تحديد أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق معايير الجودة الشاملة لتشخيص جوانب القصور في العملية التعليمية بكلية التربية بجامعة الإسكندرية، وسبل العلاج، وقياس أثر متغيرات (النوع، الدرجة العلمية، والتخصص) في تحديد المعوقات، واستخدم الاستبيان كأداة للدراسة على عينة بلغت (100) عضواً من أعضاء هيئة التدريس، وجاءت النتائج كالتالي: حصلت المعوقات الإدارية على أعلى درجة من حيث وجودها، تليها معوقات التدريس والتعلم، ثم معوقات البحث العلمي، وأخيراً معوقات خدمة المجتمع، ثم المعوقات الشخصية لعضو هيئة التدريس، ولم يظهر أي تأثير للمتغيرات المحددة على آراء عينة الدراسة.
- دراسة حبيب (2016) هدفت إلى التعرف إلى معوقات تطبيق الجودة الشاملة بكلية التربية بجامعة البصرة، من وجهة نظر عمادة الكلية ورؤساء الأقسام، واستخدم الاستبيان كأداة للدراسة التي طبقت على عينة قصديّة بلغت (14) فرداً، وأظهرت النتائج وجود (16) معوقاً من أبرزها: قلة الدعم المادي، وقلة وعي الموظفين بثقافة الجودة، وزيادة أعداد الطلبة، وعدم الشعور بأهمية تطبيق الجودة الشاملة، وغياب الوازع الديني والأخلاقي لدى العاملين الذي يوجب إتقان العمل.
- دراسة قمبر (2016)، والتي هدفت إلى التعرف إلى جودة التعليم المحاسبي ومعوقاتها بإقسام المحاسبة، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد بجامعة الزاوية الليبية، وقد طبق استبيان على عينة من أعضاء هيئة التدريس بلغت (28) عضواً، وكان أهم نتائجها: وجود معوقات؛ منها: نقص خدمات الدعم الأكاديمي؛ كالتجهيزات الداعمة للتخصص، وقلة الإمكانيات المادية، والمركزية في

اتخاذ القرار، وغلبة البيروقراطية، وعدم التزام القيادة بتطبيق الجودة، وغياب النزاهة والشفافية.

- دراسة أبو نعير، خليل، آل كردم، والبدوي (2016)، والتي هدفت إلى وضع تصور مقترح لبرامج الدراسات العليا بكلية التربية بجامعة الملك خالد من خلال التعرف إلى المعوقات التي تواجهها، ومؤشرات الجودة النوعية للتميز ببرامج الدراسات العليا ببعض الجامعات الأجنبية. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدم الاستبيان على عينة من طلبة الدراسات العليا بأقسام كلية التربية بلغ عددهم (68) طالباً، وقد توصلت الدراسة إلى وجود مجموعة من المعوقات الأكاديمية، والمعوقات الإدارية والاقتصادية والاجتماعية. وأوصت بضرورة دعم أساليب الاتصال والتنسيق بين الجهاز الإداري والأكاديمي لمواجهة تلك المعوقات.

### التعليق على الدراسات السابقة:

- معظم الدراسات السابقة أكدت على أن تطبيق الجودة يواجه جملة من المعوقات اتفقت بعضها في المعوقات الإدارية والتنظيمية والأكاديمية أو البشرية، وبعضها حدد المعوقات في وظائف الجامعة، التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، أو معوقات شخصية لعضو هيئة التدريس.
- أظهرت معظم الدراسات السابقة مثل دراسة غريب وعبد المنعم (2008)، رمضان (2009)، عارف (2014)، الصيادي (2014)، محمود (2016)، حبيب (2016)، ودراسة قمبر (2016) تقارباً وتشابهاً في المعوقات التي تواجه تطبيق الجودة من أبرزها: المعوقات الإدارية المتمثلة في المركزية، وغلبة البيروقراطية، وفي قلة الدعم، وضعف الموارد المادية والتجهيزات، وقلة الحوافز لتطبيق الجودة، وقلة الدورات التدريبية.
- تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة كدراسة غريب وعبد المنعم (2008)، رمضان (2009)، الصيادي (2014)، سليمان (2014)، محمود (2016)، ودراسة أبو نعير وآخرين (2016) في بعض المحاور الخاصة بالمعوقات؛ ولكنها اختلفت في المحور الأول الخاص بمعوقات تكوين النظام الداخلي للجودة وإجراءاته بالكلية.
- الدراسات السابقة كانت عينتها القيادات وأعضاء هيئة التدريس، في حين أن الدراسة الحالية عينتها مسؤولي الجودة بأقسام الكلية وأعضاء هيئة التدريس الذين يشاركونهم في تطبيق منهجية الجودة في كل قسم.
- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في بناء أداة الدراسة، وفي إطارها النظري، وفي تفسير نتائجها.

### منهجية الدراسة وإجراءاتها:

#### منهج الدراسة:

أُستُخدم المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها.

#### مجتمع الدراسة وعينتها:

جميع أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم من المحاضرين والمعيرين بأقسام كلية التربية بجامعة أم القرى والبالغ عددهم (303) وفقاً للتقرير السنوي للكلية (1438هـ).

وقد أخذت عينة عشوائية بسيطة بلغت (152) أي بنسبة (50%)؛ غير أنه وبعد توزيع أداة الدراسة على العينة المحددة تم الحصول على (110) استجابات منها (7) غير مكتملة واستبعدت، وكانت هناك صعوبة ومشقة كبيرة في الحصول على الاستجابة من أعضاء هيئة التدريس بالكلية، والجدول (1) يبين خصائص عينة الدراسة من خلال حساب النسب المئوية لأفرادها وفق المتغيرات التالية:

جدول (1): خصائص أفراد عينة الدراسة

المتغير	المستويات	العدد	النسبة المئوية %	المجموع
الجنس	الذكور	63	61.2 %	103
	الإناث	40	38.8 %	
المسمى الوظيفي	منسق الجودة	11	10.7 %	103
	عضو في وحدة أو لجان الجودة	29	28.2 %	
	عضو هيئة التدريس	63	61.1 %	
الرتبة العلمية	أستاذ	19	18.4 %	103
	أستاذ مشارك	35	34 %	
	أستاذ مساعد	47	45.6 %	
	من في حكم هيئة التدريس	2	2 %	
	5 سنوات - إلى أقل من 10 سنوات	36	35 %	
	10 سنوات - إلى أقل من 15 سنة	24	23.3 %	
	15 سنة فأكثر	24	23.3 %	

## أداة الدراسة:

قامت الباحثة بتصميم استبانة لجمع المعلومات عن المعوقات من مسؤولي الجودة وأعضاء هيئة التدريس بكلية التربية مستفيدة من اللقاءات التي أجرتها مع مسؤولي الجودة بأقسام الكلية، ومن الدراسات والبحوث ذات العلاقة بموضوع البحث لتكون الاستبانة من جزءين هما:

الجزء الأول: المعلومات الخاصة بعينة الدراسة، وتضمنت: الجنس، المسمى الوظيفي، الرتبة العلمية.

الجزء الثاني: تناول محاور المعوقات الخاصة بنظام الجودة الداخلي وفقراتها (46) فقرة موضحة في جدول (2).

جدول (2): محاور الاستبانة وعدد فقراتها

م	المحاور	عدد الفقرات
1	معوقات خاصة بالنظام الداخلي للجودة.	12
2	المعوقات الإدارية والمادية.	11
3	المعوقات البشرية.	12
4	معوقات البرنامج التعليمي.	11
	المجموع	46

وللحكم على درجة المعوقات التي تواجه نظم الجودة الداخلية بكلية التربية بجامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة لكل محور في الاستبانة تم حساب المدى لمستويات الاستجابة وهو = 3، وبتقسيم المدى على عدد المستويات يساوي 4، كان ناتج القسمة = 0.75، وهو يمثل طول الفئة، وبذلك أصبح معيار الحكم كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (3): معيار الحكم على درجة المعوقات التي تواجه نظم الجودة الداخلية بكلية التربية بجامعة أم القرى

المتوسط	درجة وجود المعوقات
من 1 إلى أقل من 1.75	لا توجد
من 1.75 إلى أقل من 2.50	منخفضة
من 2.50 إلى أقل من 3.25	متوسطة
من 3.25 - 4	عالية

#### صدق وثبات أداة الدراسة :

استخدمت الباحثة ثلاث طرائق لحساب الصدق والثبات هي :

- الصدق الظاهري لأداة الدراسة :

عُرِضَت الاستبانة في صورتها الأولية على عدد من الخبراء والمتخصصين في مجال الجودة والإدارة التربوية في بعض الجامعات السعودية، لإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول فقرات الاستبانة، من حيث مدى مناسبة ووضوح الفقرة، ومدى انتماء كل فقرة للمحور الذي تنتمي إليه، والحكم على مدى سلامة صياغتها اللغوية، وقد تم الإبقاء على الفقرات التي نالت نسبة اتفاق أعلى بين المحكمين أو تساوي (80 %)، وتم حذف (4) عبارات وفقاً لملاحظاتهم، ليصبح عدد فقرات الاستبانة (42) فقرة.

- صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة :

تم التأكد من صدق التكوين أو صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة؛ حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجات كل محور مع الدرجة الكلية في الاستبانة كما في جدول (4).

جدول (4): معاملات ارتباط بيرسون بين الدرجات الكلية لكل محور مع الدرجة الكلية للاستبانة

معوقات نظام الجودة الداخلي	المعوقات الإدارية والمادية	المعوقات البشرية	المعوقات الخاصة بالبرنامج التعليمي
-	-	-	-
**0.68	**0.67	**0.60	**0.86
**0.66	**0.65	**0.91	**0.89

\*\* دال عند مستوى الدلالة (0.01)

يتبين من الجدول (4) أن جميع معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية للاستبانة والدرجة الكلية لكل محور من المحاور التي تنتمي إليها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)؛ حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط بين (0.89 - 0.91) وجميعها دالة إحصائياً؛ مما يدل على صدق الاتساق الداخلي للمحاور (صدق البناء).

- ثبات أداة الدراسة :

تم تقدير ثبات الاستبانة وذلك باستخدام معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)، وفيما يلي نتائج ذلك في الجدول (5).

جدول (5): معاملات ثبات التجانس الداخلي لأداة الدراسة وفقاً لمحاورها بطريقة ألفا كرونباخ

معامل الثبات	عدد الفقرات	المحاور
0.89	10	معلومات خاصة بنظام الجودة الداخلي
0.90	11	المعلومات الإدارية والمادية
0.88	10	المعلومات البشرية
0.84	11	المعلومات الخاصة بالبرنامج التعليمي
0.94	42	جميع فقرات الاستبانة

يتبين من الجدول (5) أن قيم معاملات الثبات مقبولة وعالية بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.94)، وتراوحت للمحاور من (0.84 - 0.90)، وجميعها أعلى من الحد الأدنى المقبول لمعامل الارتباط (0.70)؛ مما يدل على توافر الثبات لمحاور الاستبانة بطريقة ألفا كرونباخ.

نتائج الإجابة عن السؤال الأول:

ما مستوى المعوقات التي تواجه تطبيق نظم الجودة الداخلية بكلية التربية بجامعة أم القرى بمكة المكرمة من وجهة نظر عينة من مسؤولي تلك النظم وأعضاء هيئة التدريس؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للمعوقات التي تواجه نظم الجودة الداخلية بكلية التربية في جامعة أم القرى بمحاورها؛ حيث تم ترتيبها تنازلياً وفقاً للمتوسطات الحسابية، وفي حال التساوي بين المتوسطات يتم ترتيبها حسب الانحراف المعياري الأقل. وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول (6).

جدول (6): درجة تقدير عينة الدراسة للمعوقات التي تواجه نظم الجودة الداخلية بكلية التربية بجامعة أم القرى مرتبة تنازلياً

م	محاور الاستبانة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	مستوى وجود المعوقات
1	المعوقات البشرية	3.11	0.679	1	متوسط
2	المعوقات الخاصة بالبرنامج التعليمي	3.07	0.703	2	متوسط
3	المعوقات الإدارية والمادية	3.02	0.702	3	متوسطة
4	المعوقات الخاصة بنظام الجودة الداخلي	2.99	0.678	4	متوسط
	الدرجة الكلية	3.04	0.641	---	متوسط

يظهر الجدول (6) أن المعوقات التي تواجه تطبيق نظم الجودة الداخلية بكلية التربية في جامعة أم القرى جاءت بمستوى متوسط من وجهة نظر عينة الدراسة، وبمتوسط عام بلغ (3.04)، وانحراف معياري (0.641)، مما يدل على اتفاق أفراد العينة، كما أنها تمثل مؤشراً قوياً لوجود ضعف وخلل بالنظام الداخلي على مستوى الكلية والأقسام الأكاديمية، ويتطلب إجراء تحسينات داخل تلك الأنظمة. وقد حصلت المعوقات البشرية على مستوى متوسط من حيث وجودها، وعلى المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.11) وانحراف معياري (0.67). وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الناصر (2013)، ودراسة أبو الخير (2016)، وتختلف مع دراسة الصيادي (2014)؛ حيث جاءت فيها بالمرتبة الثانية. ومع دراسة محمود (2016) وجاءت بالمرتبة الرابعة. وبالتالي تؤكد تمثل الموارد البشرية - على اختلاف مسمياتها ووظائفها - عنصراً حاسماً في تحقيق الجودة؛ حيث إنهم هم المنفذون والمراجعون والمطورون لها، ووجود صعوبات تخصصهم تقلل من إمكانية ترسيخ الجودة بالكفاءة والفاعلية التي ينشدها القائمون على الكلية والجامعة؛ لاسيما أن الكلية بصدد الحصول على الاعتماد البرامجي. في حين أن المعوقات الخاصة بالبرنامج التعليمي جاءت بمستوى متوسط وبالمرتبة الثانية، وبلغ متوسطها الحسابي (3.07)، وانحراف معياري (0.703)، واتفقت هذه النتيجة مع

دراسة محمود (2016)؛ حيث جاءت معوقات التدريس والتعلم في المرتبة الثانية من حيث وجودها، أما المعوقات الإدارية والمالية فقد جاءت بمستوى متوسط من حيث وجودها بمتوسط بلغ (3.02)، وانحراف معياري (0.70)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة غريب وعبد المنعم (2008)، ودراسة رمضان (2009)، ودراسة الصيادي (2014)، وعارف (2014)، التي أكدت على أن قلة الدعم المادي المخصص لأعمال الجودة والحوافز التشجيعية للقائمين بها تمثل عائقاً كبيراً في وجه دقة هذه الأعمال وإقبال الهيئة التدريسية والإدارية على تنفيذها؛ لما تتطلبه من جهد ووقت مضاعف، إضافة إلى تعقيد الإجراءات وبيروقراطية العمل ومركزيته.

أما المعوقات الخاصة بتكوين وإجراءات نظام الجودة الداخلي فقد جاءت بالرتبة الأخيرة بمستوى متوسط، وبمتوسط حسابي بلغ (2.99)، وانحراف معياري بلغ (0.67)، وربما يرجع السبب في ذلك إلى أن الهيئة التدريسية تركز على إجراءات الجودة المتمثلة في توصيف البرامج والمقررات الدراسية وتقاريرها، ومؤشرات الأداء والمقارنات المرجعية، واستطلاع الآراء حول البرنامج التعليمي، وهي متماثلة التنفيذ في كل الأقسام الأكاديمية بالكلية، أما الاختلافات التنظيمية في مسمى النظام وإجراءات تنفيذه فربما التركيز عليها يكون بدرجة أقل لديهم؛ كونها تخص القيادات بالكلية، هذا برغم تأثيرها الكبير في فعالية النظام الداخلي.

وستستعرض الدراسة بالتفصيل المعوقات الخاصة بكل محور من المحاور المحددة في الدراسة:

لذا تم حساب المتوسطات الحسابية للفقرات المكوّنة لكل محور، وكذلك الانحرافات المعيارية، ورتبت ترتيباً تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية، أو حسب الانحراف المعياري الأقل في حالة تساوي المتوسطات، كما تبينه النتائج التالية:

#### 1. محور تكوين نظام الجودة الداخلي:

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة لتحديد مستوى معوقات تكوين نظام الجودة الداخلي مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	مستوى وجود المعوقات
8	تركيز نظام الجودة الداخلي على كتابة التقارير والوثائق أكثر من الاهتمام بتحقيق مضمون الجودة فعلياً.	3.12	0.89	1	متوسط
7	قلة وجود أدلة إرشادية موثقة لعمليات وإجراءات تحقيق الجودة بنظم الجودة الداخلية للأقسام الأكاديمية.	3.06	0.89	2	متوسط
4	القصور في وضع منهجية استراتيجية واضحة المفاهيم والخطط لتحقيق الجودة بالبرامج الأكاديمية بالكلية.	3.04	0.83	3	متوسط
9	ضعف الترابط والتنسيق بين نظم الجودة الداخلية في الأقسام الأكاديمية والكلية.	3.03	0.83	4	متوسط
10	محدودية الدور الاستشاري لنظام الجودة بالكلية مع النظم الداخلية بالأقسام الأكاديمية.	2.99	0.78	5	متوسط
3	ضعف التنسيق والتعاون بنظام الجودة الداخلي بين شطر الطلاب وشطر الطالبات بالقسم الواحد.	2.99	0.85	6	متوسط
5	التغيير في الإجراءات والتعليمات الخاصة بأعمال الجودة وفعاليتها بصورة مستمرة.	2.99	0.89	7	متوسط
6	ضعف عملية التدقيق الداخلي والمراجعة لكل ما تم من أعمال تخص الجودة للتأكد من صحتها ودقتها.	2.98	0.92	8	متوسط



جدول (7): يتبع

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	مستوى وجود المعوقات
1	الاختلاف والتنوع في هيكلية نظم الجودة داخل أقسام الكلية.	2.95	0.74	9	متوسط
2	التغيير المستمر لمسؤولي نظم الجودة الداخلية ولجانها الفرعية.	2.77	0.75	10	متوسط
	الدرجة الكلية لمعوقات محور تكوين نظام الجودة الداخلي	2.99	0.67		متوسط

يتضح من الجدول (7) أن مستوى وجود المعوقات التي تواجه تكوين وإجراءات نظم الجودة الداخلية جاء بدرجة متوسطة من وجهة نظر عينة الدراسة، بمتوسط حسابي بلغ (2.99)، وبانحراف معياري قدره (0.67)، مما يدل على اتفاق درجات تقدير المستجيبين. وقد جاءت الفقرة (تركيز نظام الجودة الداخلي على كتابة التقارير والوثائق أكثر من الاهتمام بتحقيق مضمون الجودة فعلياً) بالمرتبة الأولى بدرجة متوسطة من حيث وجودها وبمتوسط بلغ (3.12)، وانحراف معياري بلغ (0.89)، ويرجع السبب في ذلك - من خلال المعايير الفعلية للباحثة بالكلية، ونتائج الدراسة الاستطلاعية - إلى أن نظام الجودة بالكلية يركز بشدة على إعداد التقارير الورقية الخاصة بالبرامج والمقررات الدراسية أكثر من التركيز على تحويل ما جاء في هذه التقارير إلى خطط للتحسين والتطوير على أرض الواقع، ويؤكد ذلك أن جميع الإجراءات التنظيمية للنظام الداخلي للجودة والتي تظهرها الفقرات الأخرى جاءت بدرجة متوسطة، تراوحت متوسطاتها الحسابية من (3.12 - 2.77)، وقيم انحرافاتها المعيارية من (0.74 - 0.92). وجاءت الفقرة "التغيير المستمر لمسؤولي نظم الجودة الداخلية ولجانها الفرعية" بالمرتبة الأخيرة، وبدرجة متوسطة بلغت قيمة متوسطها الحسابي (2.77)، بانحراف معياري (0.75)، وربما يرجع السبب إلى أن منهجية وإجراءات نظام الجودة واحدة لا تتأثر بتغيير القائمين عليها في حالة أن كانوا على وعي ومعرفة وتدريب جيد، ووجود استراتيجية واضحة لكيفية التطبيق، لكن كونها جاءت متوسطة من حيث وجودها فهذا يدل على أن التغيير قد يكون بالاتجاه السلبي؛ حيث يتم وضع من هم أقل معرفة وخبرة بدلاً عن ذوي المعرفة والخبرة.

## 2. محور المعوقات الإدارية والمادية التي تواجه نظم الجودة الداخلية :

جدول (8): المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة لتحديد مستوى المعوقات الإدارية والمادية مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	مستوى وجود المعوقات
18	انعدام الحوافز المادية والمعنوية لدعم أعمال الجودة وأنشطتها.	3.15	0.90	1	متوسط
15	محدودية الصلاحيات الممنوحة للقيادات النسائية لتسيير أعمال الجودة وأنشطتها المختلفة.	3.09	0.82	2	متوسط
14	قلة المخصصات المالية لدعم إجراءات الجودة وجهودها.	3.08	0.83	3	متوسط
12	القصور في إحداث التغييرات التنظيمية المطلوبة لتحقيق الجودة.	3.04	0.81	4	متوسط
13	المركزية والبيروقراطية التي لا تخدم أهداف الجودة وعملياتها.	3.03	0.91	5	متوسط
20	قلة وجود الخطط التشغيلية الموجهة لعمليات تحسين الجودة بأقسام الكلية.	3.01	0.86	6	متوسط

جدول (8): يتبع

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	مستوى وجود المعوقات
16	غلبة النواحي الشخصية على إجراءات العمل القائمة.	3.00	0.78	7	متوسط
17	ضعف الارتباط بين عملية اتخاذ القرارات بالقسم والبيانات والمعلومات الخاصة بالجودة.	2.99	0.81	8	متوسط
11	ضعف التزام القيادات بمبادئ وممارسات الجودة.	2.95	0.82	9	متوسط
21	القصور في نشر ثقافة الجودة بين منسوبي الكلية.	2.95	0.89	10	متوسط
19	القصور في تحديد المسؤوليات والأدوار الخاصة بأنشطة الجودة المختلفة.	2.94	0.91	11	متوسط
	الدرجة الكلية للمعوقات الإدارية والمادية	3.02	0.70		متوسط

يتضح من الجدول (8) أن مستوى وجود المعوقات الإدارية والمادية كان متوسطاً من وجهة نظر عينة الدراسة، وبمتوسط حسابي قدره (3.02)، وبانحراف معياري قدره (0.70)، وهذا يتفق مع ما توصلت إليه معظم الدراسات، كدراسة غريب وعبد المنعم (2008)، ودراسة رمضان (2009)، ودراسة Magutu et al. (2010) التي أشارت إلى أن أهم معوقات الجودة هي ضعف قدرة المؤسسة التعليمية عند تطبيقها في توفير الموارد المطلوبة. كما اتفقت مع دراسة Ebisine (2014) التي أظهرت أن ضعف التجهيزات المادية ونقص الميزانية يعدان من معوقات تطبيقها. كما جاءت جميع الفقرات بدرجة متوسطة من حيث وجودها، وتراوح المتوسطات الحسابية لها من (2.94 - 3.15)، وقيم انحرافات المعيارية (0.78 - 0.91)، وجاءت الفقرة "انعدام الحوافز المادية والمعنوية لدعم أعمال الجودة وأنشطتها" بالمرتبة الأولى بدرجة متوسطة من حيث وجودها. وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة سليمان (2014)، ودراسة حبيب (2016)، في حين أن دراسة عارف (2016) أكدت على ضرورة الاهتمام بالحوافز المعنوية والمادية لتشجيع الهيئة التدريسية على القيام بأعمال الجودة لإظهار المتميزين منهم في التطبيق، حيث إن ذلك يمثل دافعا مهما لهم لإتقان التنفيذ، فهم منقلون بأعبائهم التدريسية والبحثية، بل إن بعضهم لديه أعباء إدارية إضافة إلى ما سبق.

وجاءت الفقرة "القصور في تحديد المسؤوليات والأدوار الخاصة بأنشطة الجودة المختلفة" بالمرتبة الأخيرة وبدرجة متوسطة، حيث بلغت قيمة متوسطها الحسابي (2.94)، وبانحراف معياري (0.91)، وربما يؤكد وجود هذا المعوق ما جاء من قبل في المحور الخاص بتكوين وإجراءات النظام الداخلي للجودة من قلة وجود الأدلة الإرشادية التي توضح وتحدد الإجراءات والأدوار المطلوبة من مسؤولي الجودة بالكلية، كما يدعم هذا المعوق وجود الاختلاف والتنوع في هيكلية نظم الجودة داخل أقسام الكلية.

### 3. محور المعوقات البشرية التي تواجه نظم الجودة الداخلية بكلية التربية :

جدول (9): المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة لتحديد مستوى المعوقات البشرية مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	مستوى وجود المعوقات
24	كثافة أعباء الجودة على مسؤولي الجودة دون التخفيف من أنصبتهم التدريسية.	3.30	0.80	1	عال
27	انخفاض الحماس والدافعية لدى الهيئة التدريسية فيما يخص أعمال الجودة.	3.18	0.83	2	متوسط

جدول (9): يتبع

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	مستوى وجود المعوقات
29	محدودية تطبيق مبادئ ومنهجية الجودة في العملية التدريسية من قبل أعضاء هيئة التدريس لعدم المعرفة الكافية بذلك.	3.17	0.81	3	متوسط
26	محدودية مشاركة الطلبة بجهود الجودة بالأقسام الأكاديمية.	3.11	0.80	4	متوسط
23	قلة العاملين المساعدين لدعم الأعمال الإدارية والمكتبية لأنشطة الجودة المتعددة.	3.11	0.82	5	متوسط
28	ضعف روح العمل الجماعي وسيطرة الفردية ببيئة العمل بالكلية.	3.07	0.88	6	متوسط
30	ضعف الاستماع لمتطلبات واحتياجات منسوبي الكلية.	3.05	0.79	7	متوسط
22	ضعف تعاون أعضاء هيئة التدريس مع مسؤولي الجودة بالأقسام الأكاديمية.	3.04	0.83	8	متوسط
25	قلة الدورات التدريبية الخاصة بالجودة الموجهة لمنسوبي الكلية.	3.02	0.77	9	متوسط
31	قلة الاستفادة من الخبراء في مجال الجودة بالكلية للتدريب والاستشارات.	3.01	0.84	10	متوسط
	الدرجة الكلية للمعوقات البشرية	3.11	0.67		متوسط

يتضح من الجدول (9) أن وجود المعوقات البشرية جاء متوسطاً من وجهة نظر عينة الدراسة، وبمتوسط بلغ (3.11)، وانحراف معياري قدره (0.67)، وقد جاءت جميع الفقرات بدرجة متوسطة باستثناء الفقرة "كثافة أعباء الجودة على مسؤولي الجودة دون التخفيف من أنصبتهم التدريسية"، جاءت بدرجة عالية وبالمرتبة الأولى؛ حيث بلغت قيمة متوسطها الحسابي (3.30)، وانحراف معياري (0.80)، وبالفعل من خلال معايشة الواقع بالكلية نجد جميع من يعمل بأعمال الجودة بالكلية من مسؤولين - كمنسقين أو رؤساء لجان الجودة أو كفيما يكون مساهم - لا يوجد تخفيف في العبء التدريسي الموكل إليهم بحسب درجاتهم العلمية، وعمل الجودة من - تقارير ووثائق ومن بحث ومراجعة ومن تطبيق للاستطلاعات ومن ثم التحليل والوصول للنتائج - يستنفذ الكثير من جهد هؤلاء المسؤولين. في حين أنه تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات التي ظهرت بدرجة متوسطة من (3.18 - 3.01)، وتراوحت قيم انحرافاتها المعيارية من (0.77 - 0.88)؛ حيث جاءت الفقرة "انخفاض الحماس والدافعية لدى الهيئة التدريسية فيما يخص أعمال الجودة" بالمرتبة الثانية، وبدرجة متوسطة، ويربما يعزى ذلك إلى قلة الحوافز المعنوية والمادية المخصصة للجودة، وأيضاً زيادة الأعباء التدريسية، وربما ترجع - كما تشير دراسة حبيب (2016) - إلى عدم الشعور بأهمية تطبيق الجودة لدى منسوبي الكلية؛ حيث لا يرون نتائجها على أرض الواقع، والتي منها وجود التجهيزات الملائمة التي ستؤثر - كما تؤكد دراسة أبو نعيم وآخرين (2016) - على نفسية الهيئة التدريسية والطلبة. وجاءت الفقرات الأخرى بمتوسطات متقاربة. أما الفقرة "قلة الاستفادة من الخبراء في مجال الجودة بالكلية للتدريب والاستشارات" فجاءت متوسطة وبالمرتبة الأخيرة، وبلغت قيمة متوسطها الحسابي (3.01)، وانحراف معياري (0.84)، حيث تؤكد المعايشة الفعلية للباحثة أن هناك مجموعة من خبراء الجودة بالشطر الرجالي والشطر النسائي يمكن للكلية الاستفادة منهم كمدرسين ومستشارين للجودة بالأقسام الأكاديمية، ولكن لا يتم ذلك إلا في نطاق محدود.

#### 4. محور البرنامج التعليمي:

جدول (10): المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة لتحديد مستوى معوقات البرنامج التعليمي مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	مستوى وجود المعوقات
38	قلة وجود مؤشرات للأداء محددة لكل برنامج تعليمي يتم متابعة الجودة في ضوءها.	3.16	0.83	1	متوسط
36	قلة توفر القاعات الدراسية المجهزة بالوسائل والتقنيات التعليمية.	3.15	0.80	2	متوسط
39	القصور في استخدام مراجعة النظراء والمقارنة المرجعية لتحسين البرنامج التعليمي.	3.15	0.87	3	متوسط
34	قلة الشراكات المهنية بين البرنامج التعليمي وأرباب العمل.	3.11	0.88	4	متوسط
32	الزيادة في نسبة الأساتذ / للطلبة بصورة مستمرة.	3.10	0.81	5	متوسط
35	القصور في التغذية الراجعة لدقة وصحة العمل المنجز لجودة البرنامج التعليمي.	3.10	0.84	6	متوسط
37	ضعف ملاءمة الطرائق المستخدمة للتدريس مع متطلبات تحقيق الجودة التعليمية.	3.08	0.82	7	متوسط
33	قيام بعض الأساتذة بتدريس مقررات في غير تخصصاتهم العلمية.	3.05	0.91	8	متوسط
42	القصور في الربط ما بين توصيف البرنامج التعليمي ومحتوى مقرراته.	3.02	0.86	9	متوسط
41	قلة البرامج التعليمية المخصصة لمعالجة ذوي الاحتياجات الخاصة من الطلبة (المتعثرين/ ذوي الإعاقات الخاصة/ ذوي السلوكيات الخاطئة... إلخ).	3.00	0.91	10	متوسط
40	ضعف الالتزام من الهيئة التدريسية بتوصيف المقررات الدراسية حسب نماذج المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.	2.84	0.86	11	متوسط
	الدرجة الكلية للمعوقات الخاصة بالبرنامج التعليمي.	3.07	0.70		متوسط

يتبين من الجدول (10) أن مستوى المعوقات الخاصة بالبرنامج التعليمي كان متوسطاً من وجهة نظر عينة الدراسة، وبمتوسط عام (3.07)، وبانحراف معياري بلغ (0.70). وتتفق هذه النتيجة من حيث وجود هذه المعوقات مع دراسة سليمان (2014)، ودراسة محمود (2016)، وقد جاءت جميع الفقرات بدرجة متوسطة، وتراوحت متوسطاتها بين (2.84-3.16)، وقيم انحرافاتها المعيارية (0.80-0.91)، وجاءت الفقرة "قلة وجود مؤشرات للأداء محددة لكل برنامج تعليمي يتم متابعة الجودة في ضوءها" بالمرتبة الأولى بدرجة متوسطة، وبأفضل من خلال معايير الباحثة للواقع بالكلية نجد أن هذا الجانب غير مفضل بالمستوى المطلوب الذي يخدم تحقيق الجودة بالبرامج التعليمية. وجاءت الفقرات الأخرى بمتوسطات متقاربة، وجاءت الفقرة "ضعف الالتزام من الهيئة التدريسية بتوصيف المقررات الدراسية حسب نماذج المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي" بالمرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي بلغ (2.84)، وبانحراف معياري (0.86)؛ حيث أظهر مسؤولو الجودة بالأقسام الأكاديمية من خلال الدراسة الاستطلاعية أن القلة من الهيئة التدريسية تلتزم بتوصيف المقررات الدراسية التي تم إقرارها وفق نموذج (NCAA) في القاعات

الدراسية، مما يؤثر بشكل مباشر وكبير في جودة مخرجات التعلم للمقررات وللبرنامج التعليمي.

الإجابة عن السؤال الثاني: ما القلة المؤثرة من المعوقات التي تواجه تطبيق نظم الجودة الداخلية بأقسام كلية التربية بالجامعة من وجهة نظر عينة الدراسة باستخدام مخطط (باريتو)؟

للتعرف على القلة المؤثرة من معوقات الجودة التي تواجه نظم الجودة الداخلية بأقسام الكلية تم استخدام مخطط باريتو (Pareto Diagram)؛ الذي يرى عالم الجودة جوران - كما جاء في عيشوني (2007، 80) - "أهميته لإحداث التحسينات في إجراءات العمل وعملياته".

ولرسم مخطط باريتو وتحديد القلة المؤثرة قامت الباحثة بتحديد المعوقات المحددة بالدراسة (42) فقرة وتكراراتها، ثم حددت تكرارات الموافقة على وجود هذه المعوقات بقيمة موافقة عالية حددتها من (35) فأكثر؛ ليصبح عدد المعوقات التي تواجه نظم الجودة الداخلية بكلية التربية (29) معوقاً، وتم حساب التكرار النسبي والتراكمي لها كما يظهر في الجدول (11).

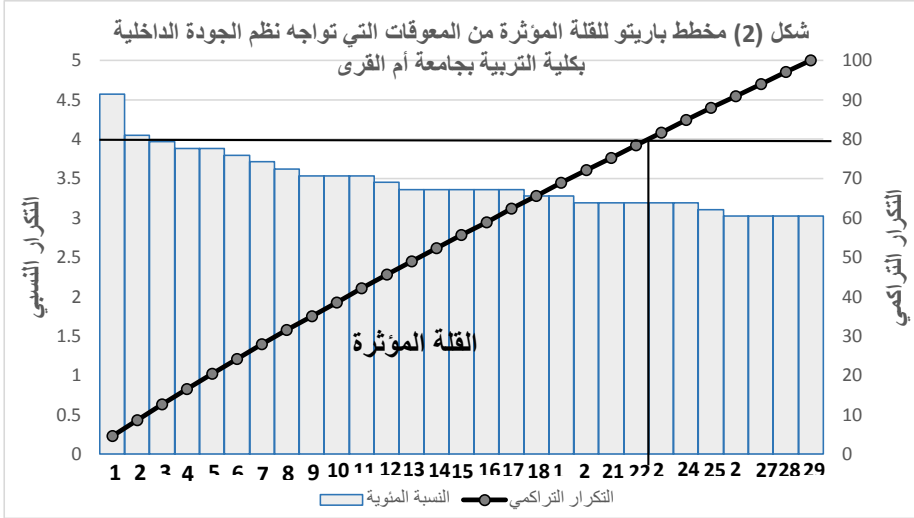
جدول (11): التكرارات النسبية والتراكمية للمعوقات التي تواجه نظم الجودة الداخلية مرتبة تنازلياً

م	ترتيب الفقرات	رقم الفقرة في الأداة	التكرار النسبي %	التكرار التراكمي %
1	كثافة أعباء الجودة على مسؤولي الجودة دون التخفيف من أنصبتهم التدريسية.	24	4.57	4.57
2	عدم الحوافز المادية والمعنوية لدعم أعمال الجودة وأنشطتها.	18	4.05	8.62
3	قلة توافر القاعات الدراسية المجهزة بالوسائل والتقنيات التعليمية.	36	3.97	12.59
4	تركيز نظام الجودة الداخلي على كتابة التقارير والوثائق أكثر من الاهتمام بتحقيق مضمون الجودة فعلياً.	8	3.88	16.47
5	انخفاض الحماس والدافعية لدى الهيئة التدريسية فيما يخص أعمال الجودة.	27	3.88	20.35
6	قلة وجود مؤشرات للأداء محددة لكل برنامج تعليمي يتم متابعة الجودة في ضوءها.	38	3.79	24.14
7	قلة الشراكات المهنية بين البرنامج التعليمي وأرباب العمل.	34	3.71	27.85
8	محدودية تطبيق مبادئ ومنهجية الجودة في العملية التدريسية من قبل أعضاء هيئة التدريس لعدم المعرفة الكافية بذلك.	29	3.62	31.47
9	قلة وجود أدلة إرشادية موثقة لعمليات وإجراءات تحقيق الجودة بنظم الجودة الداخلية للأقسام الأكاديمية.	7	3.53	35
10	القصور في التغذية الراجعة لدقة وصحة العمل المنجز لجودة البرنامج التعليمي.	35	3.53	38.53
11	القصور في استخدام مراجعة النظراء والمقارنة المرجعية لتحسين البرنامج التعليمي.	39	3.53	42.06
12	المركزية والبيروقراطية التي لا تخدم أهداف الجودة وعملياتها.	13	3.45	45.51
13	قلة المخصصات المالية لدعم إجراءات الجودة وجهودها.	14	3.36	48.87
14	محدودية مشاركة الطلبة بجهد الجودة بالأقسام الأكاديمية.	26	3.36	52.23
15	ضعف روح العمل الجماعي وسيطرة الفردية ببيئة العمل بالكلية.	28	3.36	55.59

جدول (11): يتبع

م	ترتيب الفقرات	رقم الفقرة في الأداة	التكرار	التكرار النسبي %	التكرار التراكمي %
16	قيام بعض الأساتذة بتدريس مقررات في غير تخصصاتهم العلمية.	33	39	3.36	58.95
17	ضعف ملاءمة الطرائق المستخدمة للتدريس مع متطلبات تحقيق الجودة التعليمية.	37	39	3.36	62.31
18	الزيادة في نسبة الأستاذ / للطلبة بصورة مستمرة.	32	38	3.28	65.59
19	قلة البرامج التعليمية المخصصة لمعالجة ذوي الاحتياجات الخاصة من الطلبة (المتعثرين / ذوي الإعاقات الخاصة / ذوي السلوكيات الخاطئة... الخ	41	38	3.28	68.87
20	ضعف عملية التدقيق الداخلي والمراجعة لكل ما تم من أعمال تخص الجودة للتأكد من صحتها ودقتها.	6	37	3.19	72.06
21	محدودية الدور الاستشاري لنظام الجودة بالكلية مع النظم الداخلية بالأقسام الأكاديمية.	10	37	3.19	75.25
22	محدودية الصلاحيات الممنوحة للقيادات النسائية لتسيير أعمال الجودة وأنشطتها المختلفة.	15	37	3.19	78.44
23	قلة العاملين المساعدين لدعم الأعمال الإدارية والمكتبية لأنشطة الجودة المتعددة.	23	37	3.19	81.63
24	القصور في الربط بين توصيف البرنامج التعليمي ومحتوى مقرراته الدراسية.	42	37	3.19	84.82
25	القصور في إحداث التغييرات التنظيمية المطلوبة لتحقيق الجودة.	12	36	3.10	87.92
26	ضعف الترابط والتنسيق بين نظم الجودة الداخلية بالأقسام الأكاديمية والكلية.	9	35	3.02	90.94
27	قلة وجود الخطط التشغيلية الموجهة لعمليات تحسين الجودة بأقسام الكلية.	20	35	3.02	93.96
28	ضعف تعاون أعضاء هيئة التدريس مع مسؤولي الجودة بالأقسام الأكاديمية.	22	35	3.02	96.98
29	قلة الاستفادة من الخبراء في مجال الجودة بالكلية للتدريب والاستشارات.	31	35	3.02	100
	المجموع		11600	100	

يبين الجدول (11) الفقرات (29) من المعوقات الأكثر تأثيراً في نظم الجودة الداخلية بالكلية مع حساب تكراراتها النسبية والتراكمية، ثم رسم مخطط (باريتو) الموضح بالشكل (1) والذي تم من خلاله تحديد القلة المؤثرة وفقاً لمبدأ 80 / 20.



يظهر الشكل (2) أن هناك حوالي (22) معوقاً وفق مبدأ (باريتو 80 / 20) يؤثر بشكل كبير في نظم الجودة الداخلية بأقسام كلية التربية، حيث جاء المعوق (كثافة أعباء الجودة على مسؤولي الجودة دون التخفيف من أنصبتهم التدريسية) في المرتبة الأولى، يليه (انعدام الحوافز المادية والمعنوية لدعم أعمال الجودة وأنشطتها)، يليه في المرتبة الثالثة (قلة توافر القاعات الدراسية المجهزة بالوسائل والتقنيات التعليمية)، في حين جاء المعوق (قلة وجود الخطط التشغيلية الموجهة لعمليات تحسين الجودة بأقسام الكلية)، و(ضعف تعاون أعضاء هيئة التدريس مع مسؤولي الجودة بالأقسام الأكاديمية)، و(قلة الاستفادة من الخبراء في مجال الجودة بالكلية للتدريب والاستشارات) في المراتب الأخيرة، وظهور هذه الأعداد من المعوقات باستخدام مخطط باريتو يعطي دليلاً قوياً على ضرورة إحداث التحسينات بنظام الجودة الداخلي وتنظيماته؛ وفقاً للفضل والطائي (2004، 108) "يعطي (باريتو) تصوراً واضحاً لمتخذ القرار عن حجم وطبيعة المشكلات المتعلقة بالجودة وأكثر هذه المشكلات إجحاحاً ليعتم حلها".

الإجابة عن السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة في تحديد المعوقات بالأبعاد المحددة بالدراسة تعزى لمتغيرات: (الجنس، المسمى الوظيفي، الرتبة العلمية)؟

وللكشف عن دلالة الفروق الإحصائية بين رتب ومتوسطات تحديد مستوى المعوقات التي تواجه نظم الجودة الداخلية بكلية التربية بجامعة أم القرى التي تعزى لمتغير (الجنس) فقد استخدم اختبار (ت)، وللكشف عن دلالة الفروق بين رتب المتوسطات التي تعزى لكل من: (المسمى الوظيفي)، و(الرتبة العلمية)، استخدم اختبار كروسكال-واليس (Kruskal-Wallis Test) والاعلم علمي وتظهرها الجداول التالية:

## 1. الفروق وفقاً للجنس:

جدول (12): نتائج اختبار (ت) (T-Test) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول المعوقات التي تواجه نظم الجودة الداخلية بكلية التربية بجامعة أم القرى التي تعزى لتغير الجنس

المحاور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
المعوقات الخاصة بنظام الجودة الداخلي	الذكور	63	2.85	0.70	101	- 2.67	0.009
	الإناث	40	3.21	0.58			
المعوقات الإدارية والمادية	الذكور	63	2.87	0.68	101	- 2.79	0.006
	الإناث	40	3.26	0.67			
المعوقات البشرية	الذكور	63	2.98	0.71	101	- 2.43	0.017
	الإناث	40	3.31	0.57			
المعوقات الخاصة بالبرنامج التعليمي	الذكور	63	2.90	0.72	101	- 3.19	0.002
	الإناث	40	3.33	0.60			
الدرجة الكلية	الذكور	63	2.90	0.66	101	- 3.02	0.003
	الإناث	40	3.27	0.54			

يُظهر الجدول (12) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في تحديد مستوى وجود المعوقات بنظم الجودة الداخلية بكلية التربية بجامعة أم القرى وفقاً لتغير الجنس؛ حيث بلغت قيمة اختبار (ت) الكلي (- 3.02)، ومستوى الدلالة الإحصائية (0.003)، وهي قيمة تقل عن مستوى الدلالة المحدد بالدراسة (0.05)، وبالتالي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في تقديرهما للمعوقات وكانت لصالح الإناث، وربما يرجع ذلك إلى أن الجامعة هي من الجامعات ثنائية الشطر؛ حيث إن سلطة اتخاذ القرارات وتحديد خطط الجودة وإجراءاتها وميزانية تمويلها غالباً ما تكون مركزية لدى الشطر الرجالي، في حين أن دور الشطر النسائي يقوم على التبعية والتنفيذ لما يتم تخطيطه في الشطر الرجالي؛ لذا فوجود معوقات أكثر لديهم وارد؛ لعدم وجود صلاحيات تخولهن اتخاذ التدابير اللازمة حيالها.

## 2. الفروقات وفق المسمى الوظيفي:

للكشف عن دلالة الفروق بين رتب متوسطات المعوقات التي تواجه نظم الجودة الداخلية بكلية التربية بجامعة أم القرى والتي تعزى للمسمى الوظيفي فقد تم استخدام اختبار كروسكال واليس (Kruskal-Wallis Test) (اللامعلمي للتعرف إلى دلالة ما قد يوجد من فروق كما يظهر في الجدول (13)).

جدول (13): نتائج اختبار كروسكال واليس (Kruskal-Wallis Test) للكشف عن دلالة الفروق بين رتب متوسطات استجابات أفراد العينة حول المعوقات بمحاورها وفقاً للمسمى الوظيفي

المحاور	المسمى الوظيفي	العدد	متوسط الرتب	قيمة كاي تربيع	درجات الحرية	مستوى الدلالة
معوقات تكوين نظام الجودة الداخلي	منسق الجودة	11	54.73	0.658	2	0.719
	عضو في وحدة أو لجان الجودة	29	55.09			
	عضو هيئة التدريس	63	50.10			
المعوقات الإدارية والمادية	منسق الجودة	11	55.27	2.115	2	0.347
	عضو في وحدة أو لجان الجودة	29	58.03			
	عضو هيئة التدريس	63	48.65			



جدول (13): يتبع

المحاور	المسمى الوظيفي	العدد	متوسط الرتب	قيمة كاي تربيع	درجات الحرية	مستوى الدلالة
المعوقات البشرية	منسق الجودة	11	50.36	0.380	2	0.827 غير دالة
	عضو في وحدة أو لجان الجودة	29	54.88			
	عضو هيئة التدريس	63	50.96			
معوقات البرنامج التعليمي	منسق الجودة	11	51.55	0.006	2	0.997 غير دالة
	عضو في وحدة أو لجان الجودة	29	51.79			
	عضو هيئة التدريس	63	52.17			
الدرجة الكلية	منسق الجودة	11	53.68	0.541	2	0.763 غير دالة
	عضو في وحدة أو لجان الجودة	29	55.05			
	عضو هيئة التدريس	63	50.30			

يتبين من الجدول (13) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين رتب متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تعزى لاختلاف المسمى الوظيفي؛ حيث بلغت قيمة كاي تربيع للدرجة الكلية (0.541)، وكانت دلالتها الإحصائية تزيد عن مستوى الدلالة (0.05)، ويرجع السبب إلى أن وجود هذه المعوقات في النظام الداخلي يدرکها ويراهها مسؤولو الجودة ومن يشارکهم في تطبيق الجودة من الهيئة التدريسية.

### 3. الفروق وفق الرتبة العلمية؛

للكشف عن دلالة الفروق بين رتب متوسطات المعوقات التي تواجه نظم الجودة الداخلية بكلية التربية بجامعة أم القرى التي تعزى للرتبة العلمية استخدم اختبار كروسكال واليس (Kruskal-Wallis Test) اللامعلمي، كما تتبين النتائج في جدول (14).

جدول (14): نتائج اختبار كروسكال واليس (Kruskal-Wallis Test) للكشف عن دلالة الفروق بين رتب متوسطات استجابات أفراد العينة لتقدير المعوقات بمحاورها وفقاً للرتبة العلمية

المحاور	الرتبة العلمية	العدد	متوسط الرتب	قيمة كاي تربيع	درجات الحرية	مستوى الدلالة
معوقات خاصة بتكوين نظام الجودة الداخلي	أستاذ	19	42.39	5.411	3	0.144 غير دالة
	أستاذ مشارك	35	48.29			
	أستاذ مساعد	47	59.09			
	من في حكم هيئة التدريس	2	41.75			
المعوقات الإدارية والمادية	أستاذ	19	40.63	6.799	3	0.079 غير دالة
	أستاذ مشارك	35	47.47			
	أستاذ مساعد	47	59.73			
	من في حكم هيئة التدريس	2	57.50			

جدول (14): يتبع

مستوى الدلالة	درجات الحرية	قيمة كاي تربيع	متوسط الرتب	العدد	الرتبة العلمية	المحاور
0.019 دالة	3	9.979	36.42	19	أستاذ	المعوقات البشرية
			48.56	35	أستاذ مشارك	
			61.01	47	أستاذ مساعد	
			48.50	2	من في حكم هيئة التدريس	
0.014 دالة	3	10.570	39.89	19	أستاذ	معوقات خاصة بالبرنامج التعليمي
			44.87	35	أستاذ مشارك	
			62.10	47	أستاذ مساعد	
			54.50	2	من في حكم هيئة التدريس	
0.037 دالة	3	8.509	39.66	19	أستاذ	الدرجة الكلية
			46.80	35	أستاذ مشارك	
			60.93	47	أستاذ مساعد	
			50.50	2	من في حكم هيئة التدريس	

يتبين من الجدول (14) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين رتب متوسطات استجابات العينة التي تعزى لاختلاف الرتبة العلمية؛ حيث بلغت قيمة كاي تربيع للدرجة الكلية (8.509)، وكانت دلالتها الإحصائية تقل عن مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي توجد فروق بين رتب متوسطات تقدير العينة للمعوقات تعزى للرتبة العلمية. ويظهر كذلك وجود فروق بين رتب متوسطات تقدير المعوقات البشرية، الخاصة بالبرنامج التعليمي؛ حيث بلغت قيمة اختبار كاي تربيع على التوالي (9.979 - 10.570)، وكانت دلالتها الإحصائية تقل عن مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني وجود فروق في تقدير المعوقات تعزى للرتبة العلمية، في حين لا توجد فروق في المعوقات الخاصة بتكوين نظام الجودة، والمعوقات الإدارية والمالية. ولتحديد اتجاه الفروق في تقدير المعوقات في الدرجة الكلية وفي مجالي المعوقات البشرية والمعوقات الخاصة بالبرامج التعليمية وفقاً لاختلاف الرتبة العلمية، استخدم اختبار مان وتني (Mann-Whitney U) المستخدم كبديل للمقارنات اللامعلمية بين وسطين، وذلك لإجراء المقارنات الثنائية بين المجموعات الأربع، حيث تمت المقارنات الثنائية كما يلي:

جدول (15): نتائج اختبار مان وتني (Mann - Whitney U) للكشف عن دلالة الفروق بين رتب متوسطي المعوقات في المقارنات الثنائية بين مستويات متغير الرتبة العلمية

المحاور	الرتبة الأكاديمية	العدد	أستاذ مشارك	أستاذ مساعد	من في حكم عضو هيئة التدريس
المعوقات البشرية	أستاذ	19	---	---	---
	أستاذ مشارك	35	---	---	---
	أستاذ مساعد	47	×	×	---
	من في حكم هيئة تدريس	2	---	---	---

جدول (15): يتبع

المحاور	الرتبة الأكاديمية	العدد	أستاذ مشارك	أستاذ مساعد	من في حكم عضو هيئة التدريس
المعوقات خاصة بالبرنامج التعليمي	أستاذ	19	---	---	---
	أستاذ مشارك	35	---	---	---
	أستاذ مساعد	47	x	x	---
المعوقات الكلية	من في حكم هيئة تدريس	2	---	---	---
	أستاذ	19	---	---	---
	أستاذ مشارك	35	---	---	---
	أستاذ مساعد	47	x	---	---
	من في حكم هيئة تدريس	2	---	---	---

\*دالة عند مستوى (0.05).

يتضح من نتائج الجدول (15) وجود فروق دالة إحصائية بين رتب متوسطي تقدير أفراد العينة من الأساتذ والأستاذ المساعد لصالح الأستاذ المساعد في الدرجة الكلية، والمعوقات البشرية والمعوقات الخاصة بالبرنامج التعليمي. كما تبين وجود فروق بين رتب متوسطي تقدير الأستاذ المشارك والأستاذ المساعد لصالح أستاذ مساعد بالمعوقات البشرية والمعوقات الخاصة بالبرنامج التعليمي. ولم تظهر فروق دالة إحصائية بين الفئات الأخرى. وربما يرجع السبب إلى أن معظم الأساتذة المساعدين هم أعضاء هيئة التدريس حديثي التعيين، بعضهم قد جاء من الابتعاث بجامعة عالمية، فهم ربما يكونون أكثر تلمساً واستشعاراً بالقصور والنقص فيما يتعلق بالبرامج التعليمية، وبما يجب أن يتوافر للهيئة التدريسية من أجل تحقيق الجودة أكثر من الأساتذة الأقدم الذين ربما تعودوا هذا النقص، وتماشوا مع وجوده.

### نتائج الدراسة:

- جاء مستوى المعوقات التي تواجه تطبيق نظم الجودة الداخلية في كلية التربية بشكل عام متوسطاً من حيث وجودها، وكانت المعوقات البشرية بالمرتبة الأولى، تليها المعوقات الخاصة بالبرنامج التعليمي، ثم المعوقات الإدارية والمادية، في حين أن المعوقات الخاصة بتكوين النظام الداخلي وأجراءاته جاءت بالمرتبة الأخيرة.
- أظهر مخطط باريتو (22) معوقاً هي الأكثر تأثيراً في فعالية نظم الجودة الداخلية في كلية التربية.
- كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة تعزى لتغري الجنس والرتبة العلمية، ولم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

### التوصيات:

من خلال النتائج السابقة توصي الدراسة بما يلي:

- أن تقوم قيادة الكلية والقائمون على النظام الداخلي للجودة في الكلية بإعادة هيكلة النظام، وإنشاء وحدات جديدة تساهم في تحقيق منهجية الجودة الشاملة في الكلية، كوحدة: التقويم والتطوير، والمتابعة والمراجعة الداخلية للتدقيق في نماذج الجودة وتقاريرها ومؤشراتها والخطط المبينة وفقاً لها؛ للتأكد من صحتها ودقتها، ووحدة للاستشارات لتقديم النصح والإرشاد لمنسوبي الكلية؛ لرفع مستوى الوعي بتحقيق الجودة فعلياً في العمل التعليمي والإداري، وفيما يستجد من إشكاليات تخص تنفيذ إجراءات الجودة المطلوبة منهم.

- وضع لوائح بالمهام والمسؤوليات والإجراءات التي تنظم وتنسق العمل بصورة تكاملية بين جميع الأقسام الأكاديمية، وإعداد الأدلة الإرشادية لمفاهيم وعمليات الجودة وطرائق تنفيذها، وإتاحتها إلكترونياً من خلال موقع وكالة التطوير والبرامج التربوية.
- وضع معايير مقننة لترشيح مسؤولي الجودة في الأقسام الأكاديمية لضمان اختيار الأكفأ لزيادة فاعلية نظم الجودة الداخلية.
- إشراك الكفاءات المتخصصة بالجودة في الكلية، والإفادة منهم في نشر ثقافة الجودة بين منسوبيها، وتقديم الدورات التدريبية المتخصصة في كيفية وضع خطط التحسين المستمر، وصياغة مخرجات التعليم ومواصفات الخريجين وفق نماذج الجودة ومعاييرها وأدواتها ومؤشراتها.
- تقديم الدعم المادي والمعنوي الكافي من قبل قيادة الكلية لمسؤولي الجودة ولأعضاء هيئة التدريس والموظفين للمشاركة بفاعلية في تحقيقها في المنظومة التعليمية.
- إنشاء قاعدة للبيانات والعلومات للبرامج الأكاديمية في الكلية لإعداد خطط تحسين الجودة وتطويرها في ضوءها، والعمل على تحديد المؤشرات لتقويم الأداء الأكاديمي والإداري، وقياس الإنجاز بناء عليها.
- المراجعة الداخلية الدورية لصحة أعمال الجودة المنجزة في الأقسام الأكاديمية وفق المعايير القياسية الأكاديمية.
- حث الأقسام الأكاديمية على إجراء المقارنات المرجعية للبرامج التعليمية داخلياً وخارجياً، إضافة إلى الاهتمام بعقد الأقسام الأكاديمية للشراكات المهنية مع أصحاب المصلحة؛ سواء كانوا أرباب العمل، أو أولياء الأمور، أو مؤسسات المجتمع المختلفة.
- التركيز على تحقيق التنسيق والتكامل بين نظم الجودة الداخلية في أقسام الكلية ونظام الجودة المؤسسي بالجامعة.
- إعطاء الصلاحيات الكافية للقيادات النسائية، وتقديم الدعم المناسب لهن؛ للمشاركة بفاعلية في تنفيذ أعمال الجودة في الأقسام الأكاديمية في شطر الطالبات.
- وضع نظام للحوافز والمكافآت التشجيعية لجميع منسوبي الكلية من الهيئة التدريسية والإدارية والطلبة المشاركين في تحقيق الجودة، ودعم العمل الجماعي، إضافة إلى محاسبة المقصرين في تطبيقها على أرض الواقع.
- ترسيخ ثقافة الجودة ومنهجيتها في واقع العمل اليومي من خلال تسهيل الإجراءات الإدارية، والقضاء على المركزية والنمطية، وتغيير آلية اتخاذ القرارات، والقيام بالبحوث الإجرائية التي تسهم في تقديم الآليات والحلول الجادة لتحقيق التجديد والتغيير في بيئة العمل في الكلية.
- زيادة مصادر التمويل الداخلي للكلية؛ لدعم أعمال تحسين الجودة وتطوير برامجها من خلال تسويق بحوث الكلية، والإفادة من الخبراء في الكلية في الاستشارات والشراكات المجتمعية وغيرها من الطرائق الاستثمارية.
- دعم برامج التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس في المستجدات الحديثة في أساليب التدريس والتقويم والبحث؛ لرفع جودة أدائهم المهني.
- العمل على تحسين وتطوير البنية التحتية في الكلية والتجهيزات الخاصة بالقاعات والمرافق الدراسية؛ لرفع جودة العملية التعليمية في كل الأقسام الأكاديمية.
- عقد الحلقات النقاشية وورش العمل والندوات باستمرار بين مسؤولي الجودة في شطري الكلية؛ لمناقشة المشكلات التي تواجه الأقسام الأكاديمية، ووضع الإجراءات التصحيحية لمعالجتها؛ كحالات التعثر للطلبة، وتدني مستوى مخرجات التعليم.....إلخ، إضافة إلى تفعيل التشارك المعرفي فيما بينهم للمستجدات في مجال الجودة والتطوير.

## المراجع:

- أبو الخير، أحمد غنيم علي (2016). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجوانب الإدارية لكليات التربية في الجامعات الفلسطينية، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، 9(26)، 59 - 81.
- أبو نعير، نذير، خليل، محمد إبراهيم، آل كردم، مفرح، البدوي، أمل (2016). تصور مقترح لبرامج الدراسات العليا بكلية التربية في جامعة الملك خالد في ضوء مؤشرات الجودة النوعية والتميز، *مجلة دراسات العلوم التربوية*، 43(2)، 469 - 495.
- البلوي، سلمى ناجي ساعد (2015). معوقات تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي في جامعة تبوك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، *مجلة التربية بجامعة الأزهر*، 1(166)، 698 - 759.
- جامعة أم القرى (1436هـ). دليل كلية التربية (المؤتمر الخامس لإعداد المعلم)، مكة: المملكة العربية السعودية.
- حبيب، أمجد عبد الرزاق (2016). معوقات تطبيق الجودة الشاملة في كلية التربية في جامعة البصرة من وجهة نظر العمادة ورؤساء الأقسام. *مجلة أبحاث البصرة للعلوم الإنسانية*، 41(2)، 415 - 442.
- الحربي، حياة محمد سعد (2011). المعوقات التي تواجه تحقيق الجودة الشاملة والتهيئة لمتطلبات الاعتماد الأكاديمي بجامعة أم القرى، *مجلة دراسات تربوية واجتماعية*، 17(2)، 11 - 107.
- الدواد، عبدالمحسن سعد (2017). مسؤولية الجامعات في تحقيق رؤية المملكة 2030. مؤتمر دور الجامعات السعودية في تفعيل رؤية 2030، 11 - 12 يناير، جامعة القصيم، المملكة العربية السعودية.
- رمضان، محمد جابر (2009). بعض معوقات ضمان الجودة والاعتماد بكلية التربية النوعية بقنا دراسة ميدانية، المؤتمر العلمي العربي الرابع والدولي الأول لكلية التربية النوعية بالاعتماد الأكاديمي لمؤسسات وبرامج التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي، 8 - 9 أبريل، جامعة المنصورة، مصر.
- الزهراني، حسن بن محمد بن علي الدعبي (2012). معوقات تطبيق معايير الجودة بالجامعات السعودية (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، المدينة المنورة، السعودية.
- سليمان، حنان حسن (2014). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ببرنامج الماجستير الموازي بكلية العلوم بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. *مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس*، 4(47)، 105-144.
- الصيادي، سوسن سيف ناجي (2014). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة ذمار (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة زمار، اليمن.
- الطائي، رعد عبد الله، وقادة، عيسى (2008). إدارة الجودة الشاملة، عمان: الأردن، دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- عارف، كاظم فرج (2014). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة السليمانية التقنية دراسة تحليلية لأراء عينة من مدرسي الجامعة، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، 1 - 3 أبريل، جامعة الزرقاء، الأردن.
- العضاضي، سعيد بن علي (2007). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حالة تطبيقية على جامعة الملك خالد. *مجلة التجارة والتمويل*، 1(1)، 41 - 84.
- العضاضي، سعيد بن علي (2012). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي دراسة ميدانية. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، 5(9)، 66 - 99.
- العمرجي، جمال الدين إبراهيم (2019). تصور مقترح لتطوير كليات التربية بالمملكة العربية السعودية وفق متطلبات اقتصاد المعرفة، المؤتمر الدولي الثاني في التربية (التربية آفاق مستقبلية)، 1 - 3 مارس، جامعة الباحة، السعودية.
- عيشوني، محمد أحمد (2007). ضبط الجودة (التقنيات الأساسية وتطبيقاتها في المجالات الإنتاجية والخدمية)، الرياض، دار الأصحاب للنشر والتوزيع.

- غريب، زينب عبدالرزاق، وعبدالمنعم، محمد محمد (2008). معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة بالكليات التربوية بجامعة الملك فيصل ومقترحات للتغلب عليها: دراسة تحليلية لأراء أعضاء هيئة التدريس بها. *مجلة البحوث النفسية والتربوية*، 23 (3)، 49 - 79.
- الفضل، مؤيد عبدالحسين، والطائي، يوسف حجييم (2004). *إدارة الجودة الشاملة من المستهلك إلى المستهلك: منهج كمي*، عمان: الأردن، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- قمبر، جميلة سعيد (2016). مدى توافر معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم المحاسبي لكليات الاقتصاد في جامعة الزاوية الليبية ومعوقاتها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، 9 (24)، 61 - 94.
- كلية التربية بجامعة أم القرى (1438هـ). *التقرير السنوي للكلية للعام 1438هـ*. استرجع بتاريخ 30/12/2018 من <https://uqu.edu.sa/coledumk/App/FILES/42025>
- كلية التربية بجامعة أم القرى (2018). الهيكل التنظيمي للكلية، استرجع بتاريخ 30 / 11 / 2018 من <https://uqu.edu.sa/coledumk/35335>
- كلية التربية جامعة أم القرى (2019). *وكالة التطوير والبرامج التربوية بكلية التربية*، استرجع بتاريخ 2019-4-24 من <https://uqu.edu.sa/coledumk/35244>
- محمود، خالد صلاح حنفي (2016). معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة في كلية التربية جامعة الإسكندرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، 1 (4)، 611 - 648.
- المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي (2009). *مراكز ضمان الجودة في المؤسسات التعليمية لما بعد المرحلة الثانوية*، الرياض، المملكة العربية السعودية: المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
- المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي (2019). *النشأة والتأسيس*، استرجع بتاريخ 20 / 4 / 2019 من <https://www.ncaaa.org.sa/Portal/AboutCenter/Pages/default.aspx#Vision>
- موسى، عام، الصدر، سامي، وعلي، سناء (2014). إعداد دليل عملي لهيكلية ومهام وحدة الجودة في مؤسسات التعليم العالي "جامعة النجاح الوطنية"، *المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي*، 1 - 3 أبريل، جامعة الزرقاء، الأردن.
- الناصر، علاء حاكم محسن (2013). معوقات تطبيق TQM في كليات ومعاهد جامعة بغداد من وجهة نظر مديري وحدات ضمان الجودة وتقويم الأداء. *المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم الجامعي*، 6 (2)، 165 - 183.
- الهادي، شرف الدين بن إبراهيم القاسم (2013). واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم دراسة تحليلية لأراء الهيئة التدريسية والقيادات الأكاديمية. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، 6 (2)، 709-813.
- الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (2009 - أ). *الجزء الأول: نظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي*، الرياض، المملكة العربية السعودية: الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
- الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (2009 - ب). *الجزء الثاني: إجراءات ضمان الجودة داخل المؤسسة التعليمية*، الرياض، المملكة العربية السعودية: الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
- الورشان، عدنان بن أحمد راشد، والركي، أحمد عبدالفتاح (2013). معوقات تحقيق الجودة والاعتماد الأكاديمي بجامعة شقراء، اللقاء السادس عشر (الاعتماد المدرسي) الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، 4 - 6 فبراير، جامعة الملك سعود، الرياض.
- وزارة التعليم (2019)، استرجع بتاريخ 16 / 4 / 2019 من [www.moe.gov.sa](http://www.moe.gov.sa)

- Boateng, J. (2014). Barriers to Internal Quality Assurance in Ghanaian Private Tertiary Institutions. *Research on Humanities and Social Sciences*, 4(2), 1-9.
- Ebisine, S. S. (2014). Academic quality Assurance in the colleges of education: Challenges and ways forward for future development. *International Letters of Social and Humanistic Sciences*, (13), 1-9.
- Ismail, M. (2012). *The role of quality assurance units in higher education: a case study of the scientific college of design*. In the second International Arab Conference on Quality Assurance in Higher Education, 4-5 April, the Gulf University, Bahrain.
- Magutu, P. O., Mbeche, I. M., Nyaoga, R. B., Nyamwange, O., Onger, R. N., & Ogoro, T. (2010). Quality management practices in Kenyan educational institutions: The case of the University of Nairobi. *African Journal of Business and Management*, 1(1), 14-28.