

معوقات تحقيق الجودة الشاملة في كلية التربية جامعة الإسكندرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

د. خالد صلاح حنفي محمود^(1,*)

© 2018 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.

© 2018 جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن. يمكن إعادة استخدام المادة المنشورة حسب رخصة [مؤسسة المشاع الإبداعي](#) شريطة الاستشهاد بالمؤلف والمجلة.

¹ أستاذ مساعد أصول التربية - جامعة الإسكندرية - مصر
* عنوان المراسلة: khaledsalah78@yahoo.com

معوقات تحقيق الجودة الشاملة في كلية التربية جامعة الإسكندرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

الملخص:

هدفت الدراسة لتحديد معوقات تحقيق الجودة الشاملة في كلية التربية جامعة الإسكندرية كما يراها أعضاء هيئة التدريس، وسبل علاجها ووضع خطط للتغلب عليها، وقياس أثر متغيرات (الجنس - الدرجة العلمية - التخصص) على آراء أعضاء هيئة التدريس حول معوقات تطبيق الجودة الشاملة في مجالات (التدريس والتعليم، البحث العلمي، خدمة المجتمع، الإدارة الجامعية، والجوانب الشخصية لأعضاء هيئة التدريس). واعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي، واستخدمت استبانة حول معوقات تحقيق الجودة الشاملة بكلية التربية جامعة الإسكندرية، وطبقت على عينة مكونة من (100) عضو من أعضاء هيئة التدريس بالكلية، وأوضحت النتائج أن المعوقات تمثلت في: معوقات الإدارة الجامعية والتي حصلت على أعلى متوسط حسابي (4.5) بدرجة موافقة كبيرة جداً، ثم معوقات التدريس والتعليم بمتوسط حسابي (4.2) بدرجة موافقة كبيرة، ثم معوقات البحث العلمي بمتوسط حسابي (3.9) بدرجة موافقة كبيرة، ثم معوقات خدمة المجتمع بمتوسط حسابي (3.5) بدرجة موافقة كبيرة، ثم المعوقات المرتبطة بالجانب الشخصي لعضو هيئة التدريس على متوسط حسابي (3.4) بدرجة موافقة كبيرة. وأوضحت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس في عينة الدراسة تجاه معوقات تطبيق الجودة في كلية التربية بجامعة الإسكندرية تعزى لمتغيرات (الجنس، أو الدرجة العلمية، أو التخصص).

الكلمات المفتاحية: الجودة الشاملة، معوقات، أعضاء هيئة التدريس، كلية التربية.

Obstacles of Achieving Total Quality in the Faculty of Education in Alexandria University from Staff's Perspective

Abstract:

This study investigated obstacles that prevent achieving total quality in the faculty of Education in Alexandria University from the point of view of the faculty members in order to provide methods for overcoming such obstacles. The study also aimed to measure the impact of the variables (gender – academic rank – the major) on the staff's views in the fields of (teaching, learning – scientific research – community service – university administration – staff's personal aspects). The study was based on the descriptive method and used a questionnaire to a sample of (100) teaching staff members who were randomly selected. The results revealed that the obstacles were as follows: i) obstacles of university administration with a mean of (4.5) indicating a very high agreement score, ii) obstacles of teaching and learning process with a mean of (4.2) indicating a high agreement score, iii) obstacles of the scientific research with a mean of (3.9) indicating a high agreement score, iv) obstacles of the community service with a mean of (3.5) indicating a high agreement score and v) obstacles related to the staff members' personal aspects with a mean of (3.4) indicating an average agreement score. The results showed no statistically significant differences between the staff's views regarding about obstacles of applying total quality in the Faculty of Education, Alexandria University attributed to gender, academic rank or major.

Keywords: Quality, Faculty of education, Staff members, TQM obstacles.

المقدمة:

تعد كليات التربية أكثر المؤسسات الجامعية حاجةً إلى تحقيق الجودة الشاملة، في ضوء الواقع الذي يعيشه العالم المعاصر، وما يشهده من تحديات كثيرة، نتيجة لثورة المعلومات التكنولوجية والتكتلات الاقتصادية والثورة المعرفية، والتغيرات في بنية سوق العمل وعولمة التعليم، وتعاظم دورها في إعداد الكوادر المناط بها تطوير التعليم في كافة مؤسساته.

وتشير دراسة Premila و Manivannan (2009) إلى أهمية تطبيق فلسفة ومفاهيم الجودة الشاملة في مؤسسات إعداد المعلم، والتي تقوم بإعداد وتأهيل المعلمين في كافة المراحل والمؤسسات التعليمية، فقد صار مفروضاً عليها أن تقوم بعملية تطوير مستمر لبرامجها المختلفة، لتتلاءم واحتياجات المتعلمين والمجتمع، وضمان جودة التعليم المقدم للطلاب المعلمين، وتحقيق التميز الأكاديمي للطلاب المعلمين الذين سيمارسون مهنة التعليم مستقبلاً.

فكليات التربية ينبغي أن يكون لها الدور الرائد في هذا المجال بما تملكه من كوادر وتخصصات معينة بكل ما يتعلق بالعملية التعليمية. ويلاحظ الدهشان (2009) مبررات تطبيق مدخل الجودة الشاملة في كليات التربية العربية التي تتمثل في تزايد الانتقادات الموجهة إلى كليات التربية من ناحية ضعف برامجها وخريجيتها، وإنشاء معظم الدول العربية هيئات لمراقبة وضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي، وحاجة كليات التربية إلى مراجعة سياساتها ونظمتها في ضوء معايير تلك الهيئات، وسعي كليات التربية في الدول العربية إلى الحصول على الاعتمادية لبرامجها الأكاديمية، والتوافق مع معايير الجودة المحلية والعالمية.

فلقد صار من الضروري تطبيق الجودة الشاملة ونظمتها لتطوير وإصلاح كليات التربية في الدول العربية بما ينسجم وطبيعة العصر ومتغيراته ويزيد قدراتها التنافسية، ويحقق المرونة في تفاعلها مع المتغيرات، ويدعم قدرتها على النمو المتواصل، ويضمن التحسين المستمر والشامل، ويعزز الثقة في كليات التربية من قبل الرأي العام المحلي والعالمي.

وتتطلب عملية تطبيق مدخل الجودة الشاملة إعادة النظر في رسالة وأهداف وغايات واستراتيجيات كليات التربية، ومراجعة المعايير والإجراءات المتبعة للتقويم والتعرف على حاجات الطلاب، والتعرف على ماهية البرامج والتخصصات الضرورية لتلبية حاجات الطلبة ورغباتهم الحالية والمستقبلية، وإعادة النظر في كيفية توظيف أعضاء هيئة التدريس بكفاءة بما يتماشى مع التغيرات التي تعاصرها المجتمعات العربية (المحاميد، 2008).

وعلى الرغم من أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي عموماً، إلا أن الدراسات ترصد بعض التحديات والمعوقات أمام التطبيق، والتي قد تؤدي أحياناً إلى الفشل كما حدث في بعض الجامعات الأوروبية والأمريكية.

بل إن بعض الدراسات تؤكد أنه ليست كل مبادئ الجودة قابلة للتطبيق على المستوى العالمي في كل السياقات الثقافية والتعليمية (Sousa & Voss, 2008)، وأن أحد أبرز أسباب الفشل هو الكيفية التي يتم بها هذا التطبيق وآلياته وأدواته، فلا يكفي استنساخ نموذج للجودة والتطوير مطبق بنجاح في مؤسسة ما وتطبيقه في مؤسسة أخرى بهدف الحصول على نتائج مشابهة، فمن الضروري الأخذ في الاعتبار الظروف التاريخية والثقافية والاجتماعية، وثقافة الجودة للمؤسسة وتطوير استراتيجيات تتناسب مع تلك الظروف (Lillis, 2006).

فليس من السهولة تطبيق معايير ضمان الجودة في القطاع التعليمي؛ إذ إن هنالك العديد من المعوقات التي تعترض برامج ضمان الجودة، ومن هذه المعوقات: اختلاف النظرة إلى مفهوم الجودة بين أصحاب المصالح من حكومة تنظر إليه على أنه المساءلة والتحسين المستمر، وإدارات جامعية تنظر إليه على أنه تقديم تعليم ضمن المعايير التي وضعتها الحكومة، وإقناع الجمهور بأن الجامعة تقدم أفضل الخدمات التعليمية، وكذلك

فجوة التنفيذ، ونظرة بعض أعضاء هيئة التدريس إلى معايير الجودة على أنها تمثل قيوداً على الاستقلالية الأكاديمية والإبداع في التعليم الجامعي (Eggins, 2014).

ويطلب تطبيق منهجية الجودة الشاملة في الجامعات العربية تأصيلاً وتكييفاً متعمقاً لأبعادها وعناصرها وآلياتها جميعها لتتوافق مع بيئة وثقافة هذه الجامعات، هذه التغييرات قد يكون بعضها جذرياً في النظم الإدارية واللوائح أو لهياكل التنظيمية، كما يستدعي تغييراً في ثقافة المؤسسات التعليمية وبرامجها وأعرافها. (Gordon & Owen, 2007). ففي الجامعات الأوروبية على سبيل المثال، أعيد تصميم طرق تطبيق أسس الجودة في التعليم العالي وأساليبها من منطلق السعي الدؤوب نحو تحقيق أعلى مستويات التميز من خلال عرض أفضل الممارسات وتبادلها (العجمي والحكيم، 2016).

ولم تكن مصر بمنأى عن الاهتمام العالمي المتزايد بمدخل الجودة الشاملة، فلقد بدأ الاهتمام بجودة التعليم الجامعي منذ عام 1989، حيث أصدر المجلس الأعلى للجامعات قراراً بإنشاء لجنة عليا لتطوير الأداء، وتقوم بوضع معايير ومقاييس للأداء على مستوى كل جامعة، وكلية، وقسم، ووحدة ذات طابع خاص، وطرح معايير خاصة بمحتوى المقررات الدراسية، والامتحانات. كما أكدت تقارير المجلس القومي للتعليم والبحث العلمي والتكنولوجي على ضرورة إنشاء آلية للتقويم الداخلي لجودة الكلية في كل جامعة، وكل كلية، وتكون مسؤولة عن ضمان الجودة ومراقبتها داخل مؤسسات التعليم الجامعي (القصبي، 2013).

وانتقل الأمر إلى المستوى التنفيذي (التطبيقي) منذ وضع الخطة الاستراتيجية لتطوير منظومة التعليم العالي الصادرة عن المؤتمر القومي للتعليم العالي المنعقد في فبراير 2000م، وتضمنت 25 مشروعاً للتطوير، وقد وافق مجلس الوزراء في 22 / 11 / 2001م على تنفيذها، ومنها مشروع تطوير كليات التربية (FOEP)، ومشروع "تقييم الأداء وضمان الجودة QAAP" والذي يأتي في إطار تطبيق مدخل الجودة في مصر (وزارة التعليم العالي، 2000).

ففي إطار هذا المشروع تم إنشاء مركز لضمان الجودة في كل جامعة من جامعات مصر، وتم إنشاء مركز ضمان الجودة بجامعة الإسكندرية بتاريخ 28 / 9 / 2004م، ثم تم تحويله إلى إدارة من إدارات الجامعة طبقاً للقرار رقم 516 لسنة 2006م الصادر عن الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة في 21 / 9 / 2006م، وأطلق عليه "إدارة توكيد الجودة". وأنشئت في كل كلية أو معهد وحدة لضمان الجودة تعمل بالتنسيق مع مركز ضمان الجودة، "فلقد تشكلت وحدة ضمان الجودة بكلية التربية جامعة الإسكندرية اتساقاً مع قرار مجلس الجامعة بتاريخ 27 / 1 / 2009م، هذه الوحدة مسؤولة عن كل ما يتعلق بقضايا الجودة داخل الكلية" (كلية التربية بجامعة الإسكندرية، 2010، 2).

وعلى الرغم من أن تطبيق مدخل الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية قد لقي نجاحاً كبيراً وساهم بشكل كبير في الارتقاء بجودة العديد من الأنظمة التعليمية في كثير من دول العالم المتقدم والتنامي على السواء (القيسي، 2013)، إلا أنه في مصر لم يحقق النجاح المرجو، بل على النقيض تماماً حيث ازدادت الأحوال سوءاً (جوهر وجمعة، 2010)، كما إن معظم الجهود المبذولة في ذلك الشأن لم تتعد بعض الإجراءات الشكلية مثل توصيف المقررات وإجراء الدراسات الذاتية للمؤسسات دون معالجة العوامل الأساسية التي تحد من جودة التعليم الجامعي (محمود، 2009).

وقد يرجع الإخفاق في تطبيق مدخل الجودة الشاملة في مصر لأسباب عديدة لعل منها ما يتعلق بتوفير المتطلبات اللازمة لتطبيقه، أو وجود معوقات تحول دون تطبيقه بالشكل المطلوب.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من الجهود المبذولة لتحقيق جودة التعليم الجامعي المصري، والارتقاء بأداء الجامعات المصرية؛ ومنها تبني وزارة التعليم العالي لاستراتيجية تطوير التعليم العالي بمصر والتي أعلن عنها في المؤتمر القومي فبراير 2000م، بغرض خلق مناخ إيجابي لتحسين جودة وكفاءة نظام التعليم العالي من خلال الإصلاح التشريعي، وإعادة الهيكلة المؤسسية، وخلق آليات مستقلة لضمان الجودة، واستحداث أنظمة لمراقبة وتقييم الأداء، والتي ترجمت إلى عدد 25 مشروعاً تشمل جميع محاور التطوير وذلك حتى عام 2017م تنفذ على ثلاث مراحل؛ خطة قصيرة الأجل من 2000 إلى 2002، وخطة متوسطة الأجل من 2000 إلى 2007، وخطة طويلة الأجل من 2000 إلى 2017. ونفذ عدد 25 مشروعاً تشمل جميع محاور التطوير، كمشروع تطوير كليات التربية (FOEP)، ومشروع ضمان الجودة والاعتماد QAAP بداية من عام 2002م (وزارة التعليم العالي، 2017).

ويشير واقع حال التعليم الجامعي المصري إلى أن برامجه تعاني صعوبة بالغة في إنتاج نوعية من الخريجين قادرين على المنافسة في سوق العمل ويمتلكون القدرات التي تمكنهم من تطوير وسائل العمل والإنتاج (The World Bank & OECD, 2010). فضلاً عن "تراجع مراكز الجامعات المصرية في قوائم التصنيف العالمية، وغيابها عن هذه القوائم عدا جامعة أو اثنتين" (محمود، 2014، 295)، وأن تطبيق مشروعات الجودة بالتعليم الجامعي المصري لم يؤد إلى تحسين جودة برامج خدمة المجتمع، والتدريس، والبحث العلمي بالدرجة المتوقعة. ويؤكد ضحاوي والسيد (2010، 65) "أن أسباب فشل جهود إصلاح التعليم المصري تتمثل في قلة الوعي بثقافة الجودة، وكثرة معوقات تطبيقها، وتنفيذ مؤشرات نتائجها لتتعلق بأسباب تتعلق بنظام التعليم الجامعي ذاته، وسياساته، ومحدودية الموارد، ومركزية التنفيذ والتخطيط. فلم تستطع أغلب الكليات المصرية التأهل للاعتماد وتحقيق المعايير التي وضعتها هيئة ضمان الجودة والاعتماد المصرية"، فوقفاً لإحصائيات الهيئة يتضح اعتماد خمس وعشرين كلية فقط من بين أكثر من 124 كلية على مستوى الجامعات المصرية حتى العام الجامعي 2013 / 2014 (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، 2014)، ولم يكن من بينها أي من كليات التربية - بخلاف كلية التربية الرياضية بنين وكلية التربية الرياضية بنات بجامعة الإسكندرية (مركز ضمان الجودة بجامعة الإسكندرية، 2017)، ولم تستطع كليات التربية المصرية تحقيق معايير الجودة المطلوبة والتي تمثل كلية التربية جامعة الإسكندرية نموذجاً لها؛ رغم تقدمها للتأهل والاعتماد، وتطبيقها مشروعات للتطوير المستمر، وهذه مؤشرات لضرورة دراسة أسباب ذلك والصعوبات التي تحول دون تحقيق هذا الهدف.

وتتبلور مشكلة الدراسة الحالية في الكشف عن معوقات تطبيق الجودة الشاملة بكلية التربية جامعة الإسكندرية، والإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة في كلية التربية بجامعة الإسكندرية كما يراها أعضاء هيئة التدريس في مجالات (التدريس والتعليم، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، والإدارة الجامعية، والجوانب الشخصية لعضو هيئة التدريس)؟
2. هل تختلف آراء أعضاء هيئة التدريس نحو معوقات تطبيق الجودة الشاملة في كلية التربية بجامعة الإسكندرية باختلاف (الجنس - الدرجة العلمية - التخصص)؟
3. ما مقترحات أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة الإسكندرية للتغلب على تلك المعوقات في مجالات التدريس والتعليم، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، والإدارة الجامعية، والجوانب الشخصية لعضو هيئة التدريس؟

أهداف الدراسة:

سعت الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية:

1. تحديد معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة في كلية التربية بجامعة الإسكندرية كما يراها أعضاء هيئة التدريس.
2. الكشف عن الفروق في آراء أعضاء هيئة التدريس حول معوقات تطبيق الجودة الشاملة في كلية التربية بجامعة الإسكندرية باختلاف (الجنس - الدرجة العلمية - التخصص).
3. التعرف على مقترحات أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة الإسكندرية للتغلب على تلك المعوقات.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة النظرية في كونها تتناول موضوعاً يمثل توجهاً عالمياً حديثاً، وهو الجودة الشاملة وتطبيقاتها في التعليم الجامعي، وتشخيص معوقات تطبيق الجودة في كلية التربية بجامعة الإسكندرية والتي تعد واحدة من أعرق كليات التربية في مصر، وتمثل نموذجاً لكليات التربية التي لم تستطع التأهل للاعتماد أو تطبيق معايير الجودة وفقاً لبيانات هيئة ضمان الجودة، رغم كل مشروعات التطوير والتحديث، وطرح المقترحات والحلول كما يراها أعضاء هيئة التدريس للتغلب على معوقات تطبيق الجودة بكلية التربية بجامعة الإسكندرية، بما يمكن أن يفيد من الناحية التطبيقية القائمين على إدارة الكلية والجامعة وكليات التربية المماثلة على التعرف على سبل التعامل مع تلك المعوقات.

حدود الدراسة:

- ◀ الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على تحديد معوقات تطبيق الجودة الشاملة في كلية التربية بجامعة الإسكندرية كنموذج لكليات التربية المصرية، والتعرف على آراء أعضاء هيئة التدريس نحو معوقات تطبيق الجودة الشاملة في كلية التربية بجامعة الإسكندرية باختلاف (الجنس - الدرجة العلمية - التخصص)، ومقترحات أعضاء هيئة التدريس بالكلية للتغلب على تلك المعوقات في مجالات التدريس والتعليم، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، والإدارة الجامعية، والجوانب الشخصية لعضو هيئة التدريس) وهي تشمل أبرز وظائف الجامعة وأدوار عضو هيئة التدريس.
- ◀ الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي 2014 / 2015م.
- ◀ الحدود المكانية: طبقت هذه الدراسة في كلية التربية بجامعة الإسكندرية.
- ◀ الحدود البشرية: طبقت أداة الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (100) عضو هيئة تدريس من مختلف التخصصات بالكلية.

مصطلحات الدراسة:

تضمنت الدراسة المصطلحات الآتية:

الجودة الشاملة في التعليم: "نظام متكامل من مجموعة من المعايير والمواصفات والإجراءات والأنشطة والإرشادات، تضعها الجهة المسؤولة عن التعليم أو المؤسسة التعليمية نفسها؛ ليهتدي بها في تنظيم عملها، وللإسهام في التنمية والتقدم، وإنتاج المواد التعليمية الجيدة، وتلبية احتياجات الطلاب، وقياس مدى تحصيل الطلاب بما يتفق ومعايير المؤسسة وإجراءاتها" (دودين، 2015، 160).

معوقات تطبيق الجودة الشاملة: وتعرف إجرائياً في هذه الدراسة على أنها كل ما يحول دون تطبيق معايير الجودة الشاملة في كلية التربية بجامعة الإسكندرية، سواء كان داخل الكلية أو خارجها في مجالات: التعليم والتدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، والإدارة، وأعضاء هيئة التدريس، وتوافر الموارد المادية والإمكانات.

الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات التي أجريت لتحديد معوقات تطبيق الجودة الشاملة سواء عالمياً أو إقليمياً، والتي أوضحت تعددها وتنوعها. ومنها دراسة غريب ومحمد (2008) والتي هدفت لتحديد معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة في الكليات التربوية بجامعة الملك فيصل كما يراها أعضاء هيئة التدريس، وأجريت الدراسة على عينة مكونة من (100) عضو هيئة تدريس، وبينت نتائج الدراسة أن معوقات تطبيق الجودة كما يراها أعضاء هيئة التدريس تمثلت في: معوقات مجال الإدارة الجامعية، ثم معوقات البحث العلمي، ثم معوقات متعلقة بالجوانب الشخصية لأعضاء هيئة التدريس، وأن الكليات التربوية بجامعة الملك فيصل تواجه تحديات كبيرة لتحقيق معايير الجودة فيها.

ورصدت دراسة الدهشان (2009) معوقات تطبيق مدخل الجودة الشاملة في كلية التربية بجامعة المنوفية، وتمثلت في:

1. التوسع في قبول الطلاب بالكلية، والذي يتم غالباً كمياً دون مراعاة الكيف.
2. مقاومة أعضاء هيئة التدريس والعاملين لتطبيق الجودة الشاملة.
3. قصور القوانين والتشريعات التي تحكم العمل الجامعي.
4. ضعف نظام المحاسبية في المؤسسات الجامعية ومنها كلية التربية.
5. انشغال أعضاء هيئة التدريس بالبحث عن مصادر إضافية للدخل.

وأجرى العضاوي (2012) دراسة هدفت لتحديد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، واستخدم استبانة مكونة من (38) من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها على عدد (204) أعضاء من هيئة تدريس جامعة الملك خالد، وتوصلت الدراسة إلى أن المعوقات تتضمن ضعف الوعي بمفهوم التعلم مدى الحياة، وضعف الدعم المالي للأبحاث العلمية، وضعف إمكانيات المكتبات، وزيادة العبء التدريسي، ووجود فروق في تقدير درجة أهمية المعوقات التنظيمية وخدمة المجتمع ترجع إلى خبرة عضو هيئة التدريس بينما لا توجد فروق في بقية الجوانب.

وأجرت بدرخان والشوا (2012) دراسة لمعوقات تطبيق معايير الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، وتكونت عينة الدراسة من عدد (274) عضو هيئة تدريس، وطبقت استبانة مكونة من 47 فقرة، وحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وأظهرت نتائج الدراسة أن معوقات تطبيق الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تتعلق بالبحث العلمي، وعدم وجود فروق دالة إحصائية في معوقات تطبيق الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تعزى إلى متغير الجامعة أو الكلية.

أما دراسة نصار وعبدالقادر (2012) فهدفت لاقتراح مجموعة من المتطلبات التي يجب توافرها في كليتي التربية في جامعة الأزهر والتي تؤهلها للحصول على الاعتماد الأكاديمي والتعرف على آراء أعضاء هيئة التدريس بتلك الكليتين في مدى توافر هذه المتطلبات في الواقع، وتحقيق ذلك استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتم تطبيق استبانة على عينة من أعضاء هيئة التدريس بالكليتين، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن معظم تلك المتطلبات تتوافر بكليتي التربية جامعة الأزهر بدرجة متوسطة لا تؤهلها للحصول على الاعتماد، لأن من أهم متطلبات الاعتماد الأكاديمي أن تكون هناك رؤية ورسالة واضحة للكليتين، وتأكيد التحسن المستمر للمدخلات من الطلاب، من خلال اتباع سياسة واضحة لقبول الطلاب، والارتقاء بالإمكانات المادية والبشرية، وكذا تحقيق التنمية المهنية المستمرة لأعضاء هيئة التدريس، والعمل على تشجيع البعثات العلمية الخارجية، والانفتاح على المجتمع المحلي.

وهدف دراسة الناصر (2013) للتعرف على المعوقات والمشاكل التي تعيق تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الكليات والمعاهد العليا بجامعة بغداد من وجهة نظر مسؤولي وحدات ضمان الجودة فيها، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، ومن أهمها: وجود معوقات ومشاكل تعيق تطبيق عمل وحدات ضمان

الجودة والأداء الجامعي بدرجة كبيرة وأعلى من المتوسط، والحاجة الضرورية إلى كوادرات مؤهلة ومدربة تعمل بهذه الوحدات، ومتخصصين بالجودة أو على أقل ممن لهم معرفة بها.

وأجرى المطوع (2013) دراسة هدفت لاستقصاء معوقات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة للبرامج التعليمية في كلية العلوم والدراسات الإنسانية بمحافظة القويعة في جامعة شقراء من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها. وتم تطبيق استبانة اشتملت على (42) فقرة، وتكونت عينة الدراسة من (40) عضو هيئة تدريس، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية في تقديرات عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس، وعدم وجود فروق دالة إحصائية بين تقديرات عينة الدراسة تبعاً لمتغير التخصص، ووجود العديد من معوقات تطبيق الجودة الشاملة والمرتبطة بالإدارة الجامعية، والتي تشمل ضعف نظام التشجيع وحوافز العمل الفعال في التعليم العالي، وعدم توفر الكوادرات المؤهلة في مجال إدارة الجودة، والمركزية في اتخاذ القرار، وسوء استغلال الموارد المالية، ونقص في إدارة المعلومات والتكنولوجيا، وضعف ممارسة منهجية قيادة التغيير والتحول المؤسسي، وعدم تفويض المسؤوليات.

وهدف دراسة الزويني (2014) لتحديد صعوبات تطبيق معايير الجودة في جامعة بابل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وطبقت استبانة مكونة من (26) فقرة على أعضاء هيئة التدريس في الكلية، وتحليل إجابات أعضاء هيئة التدريس باستخدام معامل ارتباط بيرسون والوسيط المرجح والوزن الثموي، وتوصلت الدراسة إلى أن المعوقات تتلخص في ضعف الدعم المادي، وعدم إشراك أعضاء هيئة التدريس في دورات تدريبية لتطوير كفاءتهم العلمية، وضعف مهارات أعضاء هيئة التدريس في استعمال التقنيات الحديثة.

وأضافت دراسة الغامدي (2014) معوقات مثل عدم ملاءمة الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات التعليمية للثقافة التنظيمية التي تتفق ومتطلبات مدخل إدارة الجودة الشاملة وذلك على مستوى الأبعاد الثقافية التنظيمية (القيادة - الهيكل والنظم - التحسين المستمر - الابتكار)، كأبرز المعوقات التي تواجه تطبيق مدخل الجودة الشاملة في جامعاتنا العربية.

وأوضحت دراسة Rodríguez Trullen (2013) أن أحد أهم أسس نجاح تطبيق مدخل الجودة الشاملة هو إحداث تغيير ثقافي وسلوكي داخل المؤسسة التعليمية، وإحداث التغيير في أعضاء هيئة التدريس، وأهمية تحليل آراء أعضاء هيئة التدريس حول تلك المعوقات، لأنهم العنصر الأقدر على تحديد تلك المعوقات وكيفية التعامل معها.

التعليق على الدراسات السابقة:

وأفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تحليل مقومات الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، والتعرف على منهج كل دراسة، وتصميم أداة الدراسة (الاستبانة)، والإفادة من نتائجها في مناقشة وتفسير نتائج الدراسة الحالية.

وقد تناولت جميع الدراسات السابقة مؤسسات التعليم الجامعي عموماً، ولم تتناول كليات التربية باستثناء دراسة الدهشان (2009) التي هدفت لدراسة المعوقات والمشكلات في كلية التربية بجامعة المنوفية، معتمدة على التحليل النظري للدراسات السابقة، أما الدراسة الحالية فتناولت كلية التربية بجامعة الإسكندرية كنموذج لكليات التربية بالجامعات المصرية، التي لم يستطع أي منها تحقيق معايير الجودة المطلوبة والتأهل للاعتماد حتى الآن، ولم يتم إجراء - على حد علم الباحث - أي دراسة التعرف على معوقات تحقيق معايير الجودة المطلوبة بطريقة تشمل جميع جوانب الجودة وفقاً لآراء أعضاء هيئة التدريس، الذين يمثلون العنصر الفعال في تحقيق الجودة الشاملة بالكلية، وعلى ضوء نتائجها يمكن التغلب على معوقات تحقيق الجودة الشاملة بها.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة :

اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي كمنهج يتناسب مع طبيعة هذه الدراسة (فان دالين، 1997)، وذلك من خلال تحليل الأدب التربوي والبحوث والدراسات السابقة، وجمع المعلومات للتعرف على مفهوم الجودة الشاملة وأسسه في مؤسسات التعليم الجامعي، واستخدام استبانة للتعرف على معوقات تطبيق الجودة الشاملة بكلية التربية بجامعة الإسكندرية، مع عينة من أعضاء هيئة التدريس بالكلية للتعرف على وجهات نظرهم، وطرح مجموعة من المقترحات للتغلب على تلك المعوقات، وتطبيق الجودة بالكلية.

مجتمع وعينة الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة الإسكندرية من عدد (207) أعضاء من هيئة التدريس، وتكونت عينة الدراسة من عينة عشوائية طبقية مكونة من عدد (100) عضو هيئة تدريس اختيروا بطريقة عشوائية من كافة الأقسام والتخصصات بما يمثل (48%) من أفراد مجتمع الدراسة، وذلك بعد حذف الاستبيانات غير الصالحة للتحليل، وتنوعت درجاتهم العلمية بين (مدرس - أستاذ مساعد - أستاذ)، وتخصصاتهم (أقسام أكاديمية، وأقسام علوم تربوية)، ويوضح الجدول (1) توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغيرات الدراسة.

جدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

المتغير	مستوى التغير	العدد	النسبة المئوية
الدرجة العلمية	مدرس	35	16.9 %
	أستاذ مساعد	32	14.4 %
	أستاذ	33	15.94 %
الجنس	ذكور	45	21.73 %
	إناث	55	26.5 %
التخصص	أكاديمية	54	26.08 %
	علوم تربوية	46	22.22 %

ووفقاً لجدول (1) فإن عينة الدراسة تضمنت عدد (35) مدرسا، (32) أستاذ مساعد، و(33) أستاذاً، وتضمنت العينة (45) من أعضاء هيئة التدريس الذكور، و(55) من أعضاء هيئة التدريس الإناث، وذلك يقارب نسبهم في المجتمع الأصلي، وبالنسبة لمتغير التخصص فتكونت العينة من (54) عضو هيئة تدريس من التخصصات العلمية الأكاديمية (الأقسام التخصصية العلمية والأدبية)، و(46) من أعضاء هيئة التدريس بأقسام العلوم التربوية والنفسية.

أداة الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة استخدمت استبانة تم بناؤها وتطويرها بعد الرجوع إلى الأدب التربوي والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، وعلى ضوء الخبرة الشخصية للباحث، وتكونت في صورتها المبدئية من (96) عبارة موزعة على خمسة مجالات، كما تضمنت الاستبانة سؤالاً مفتوحاً لمقترحات أعضاء هيئة التدريس لتطبيق الجودة الشاملة في مجالات (العملية التعليمية - البحث العلمي - خدمة المجتمع - الإدارة الجامعية - الجوانب الشخصية لعضو هيئة التدريس).

وصيغت العبارات بصورة إيجابية، وأعطى لكل عبارة من عباراتها وزناً مدرجاً وفق سلم ليكرت (Likert) الخماسي لتقدير أهمية العبارة كالتالي:

1. القيمة الرقمية (5) للاستجابة موافق بدرجة كبيرة جداً.
2. القيمة الرقمية (4) للاستجابة موافق بدرجة كبيرة.
3. القيمة الرقمية (3) للاستجابة موافق بدرجة متوسطة.
4. القيمة الرقمية (2) للاستجابة موافق بدرجة قليلة.
5. القيمة الرقمية (1) للاستجابة موافق بدرجة قليلة جداً.

واشتملت الاستبانة على المتغيرات المستقلة الآتية: الدرجة العلمية، الجنس، التخصص.

صدق الأداة:

تم التحقق من صدق الأداة (الاستبانة) بعرضها على ثلاثة عشر محكماً، من أساتذة كليات التربية من المتخصصين في أصول التربية والإدارة التربوية وعلم النفس والتربية المقارنة، وبعض الأساتذة من الجامعات العربية، لإبداء آرائهم في درجة مناسبة صياغة العبارات لغوياً، ومدى انتماء العبارات إلى المجال الذي وردت فيه، ومدى قياسها لذلك المجال الذي تنتمي إليه، وتم حذف عدد (21) عبارة، ودمج عبارتين لتصبح عبارة واحدة، وتعديل صياغة بعض العبارات التي لم تحصل على نسبة موافقة (80%) فأكثر من آراء المحكمين، وعلى هذا الأساس تكونت أداة الدراسة من (73) عبارة بعد التحكيم موزعة على خمسة محاور هي:

1. معوقات العملية التعليمية (17) عبارة.
2. معوقات البحث العلمي (16) عبارة.
3. معوقات خدمة المجتمع (13) عبارة.
4. معوقات الإدارة الجامعية (15) عبارة.
5. معوقات مرتبطة بالجوانب الشخصية لعضو هيئة التدريس (12) عبارة.

وتم حساب صدق الاتساق الداخلي من خلال توزيع الاستبانة في صورتها النهائية على عينة تجريبية من (20) عضو هيئة تدريس بكلية التربية جامعة الاسكندرية، واختيرت من مجتمع الدراسة الكلي، واستبعدت من نطاق عينة الدراسة الأصلية، وطلب إليها الإجابة عن جميع فقرات الاستبانة، وبعد استرداد جميع الاستبانات تم حساب معاملات الارتباط بين درجات مجالات الاستبانة الخمس بالدرجة الكلية للاستبانة.

جدول (2): معاملات الارتباط بين درجات العينة في مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

م	مجالات الاستبانة	معامل الارتباط
1	معوقات في مجال العملية التعليمية.	*0.86
2	معوقات في مجال البحث العلمي.	*0.84
3	معوقات في مجال خدمة المجتمع.	*0.89
4	معوقات في الإدارة الجامعية.	*0.86
5	معوقات مرتبطة بالجوانب الشخصية لعضو هيئة التدريس.	*0.83

* دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01).

يلاحظ من الجدول (2) أن قيم معاملات الارتباط تتراوح ما بين (0.83 – 0.89) وهي جميعاً دالة عند مستوى (0.01) مما يدل على وجود ارتباط عال بين درجات مجالات الاستبانة، والدرجة الكلية للاستبانة، مما يدل على صدق عبارات الاستبانة وصلاحتها للاستخدام في صورتها النهائية.

ثبات الأداة :

تم حساب ثبات الأداة (الاستبانة) على عينة مكونة من (20) عضوية تدرّيس من خارج العينة التي طبقت عليها استبانة الدراسة، وحساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)؛ حيث بلغ معامل الثبات (0.88)، وحساب معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية فقسمت الاستبانة إلى قسمين، ضم أولهما العبارات الفردية، بينما ضم القسم الثاني العبارات الزوجية، وحساب معامل سبيرمان وبراون حيث بلغت الدرجة الكلية (0.86) وهي درجة تدل على ثبات الاستبانة بدرجة عالية ومقبولة إحصائياً لأغراض الدراسة.

المعالجة الإحصائية :

عقب جمع استبانات الدراسة وتميزها، قام الباحث بتفريغها إلكترونياً واستخدام برنامج الحزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار السابع عشر، وحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية بجامعة الإسكندرية عن معوقات كل مجال من مجالات تطبيق الجودة الشاملة، ويتناول الجزء الآتي نتائج الدراسة ومناقشتها.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

أولاً/ عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الأول ومناقشتها :

السؤال الأول: ما معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة في كلية التربية بجامعة الإسكندرية كما يراها أعضاء هيئة التدريس في مجالات (التدريس والتعليم، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، والإدارة الجامعية، والجوانب الشخصية لعضو هيئة التدريس)؟

وللاجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لكل مجال وكل عبارة من عبارات الاستبانة، وترتيب هذه العبارات ترتيباً تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية. وفيما يلي عرض نتائج كل محور من محاور الاستبانة على النحو الآتي:

1 - المحور الأول : معوقات في مجال العملية التعليمية :

جدول (3): ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة في المحور الأول

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
المحور الأول: معوقات في مجال العملية التعليمية :				
1.	اعتماد الطلاب على الكتاب الجامعي كمصدر وحيد للمعرفة.	4.8	0.22	1
2.	عدم تطوير المكتبات الجامعية بما يتواءم مع التغيرات العلمية والتكنولوجية.	4.6	0.33	2
3.	تكدر الطلبة داخل قاعات الدراسة بما يقلل من فرص استخدام أنماط حديثة للتعليم والتعلم.	4.8	0.22	1
4.	قلة الوقت المتاح لعضو هيئة التدريس للقيام بمهام الإرشاد الأكاديمي للطلاب.	4.6	0.32	2
5.	الاعتماد على الأساليب التقليدية في التقييم.	4.5	0.36	3
6.	ضعف الإمكانيات المتاحة (أجهزة وأدوات وملاعب) لممارسة الطلبة لأنشطتهم الصيفية.	4.6	0.33	2
7.	ضعف الاهتمام بميول وقدرات الطلاب عند قبولهم في الجامعة.	4.1	0.45	4
8.	إغفال الجانب التطبيقي والعمل في العديد من المقررات.	3.8	0.56	7

جدول (3): يتبع

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
المحور الأول: معوقات في مجال العملية التعليمية:				
9.	قلة الجهود المبذولة في مراجعة المقررات التعليمية وتطويرها.	3.5	0.46	8
10.	الإجادة في التدريس ليست شرطاً لترقي عضو هيئة التدريس.	3.9	0.42	6
11.	ضعف التركيز على تنمية مهارات الطلاب من خلال المقررات المختلفة.	3.5	0.46	8
12.	ضعف فاعلية برامج ودورات التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس في تلبية احتياجاتهم التدريسية.	4.8	0.22	1
13.	عدم تدريب أعضاء هيئة التدريس على القيام بالإشراف على النشاط الطلابي والإرشاد الأكاديمي.	4.6	0.33	2
14.	قلة الوسائل التعليمية المتاحة للاستخدام بواسطة عضو هيئة التدريس.	4	0.55	5
15.	ضعف الارتباط بين التخصص الدقيق لعضو هيئة التدريس وما يقوم بتدريسه من مقررات.	4.1	0.45	4
16.	ضعف إمكانيات المعامل وتجهيزاتها.	4.8	0.22	1
17.	غياب نظم تقويم أداء عضو هيئة التدريس في مجال التدريس.	4.1	0.45	4

يتضح من الجدول (3) أن العبارات أرقام (1، 3، 12، 16) جاءت بالمرتبة الأولى، بمتوسط حسابي مقداره (4.8) وبانحراف معياري (0.22)، يليها العبارات أرقام (2، 4، 6، 13) جاءت بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (4.6) وبانحراف معياري (0.33)، يليها بالمرتبة الثالثة العبارة رقم (5) بمتوسط حسابي مقداره (4.5) وانحراف معياري (0.36)، وجاء بالمرتبة الرابعة العبارات أرقام (7، 15، 17) بمتوسط مقداره (0.45) وانحراف معياري (0.45)، ثم في المرتبة الخامسة العبارة رقم (14) بمتوسط حسابي مقداره (4) بانحراف معياري (0.55)، وفي المرتبة السادسة العبارة رقم (10) بمتوسط حسابي مقداره (3.9) وانحراف معياري (0.42)، يليها العبارة رقم (8) جاءت بمتوسط حسابي مقداره (3.8) وبانحراف معياري (0.56)، وأخيراً في المرتبة السابعة العبارات أرقام (9، 11) بمتوسط حسابي مقداره (3.5) بانحراف معياري (0.46). وقد تعزى هذه النتيجة لارتفاع مستوى وعي أعضاء هيئة التدريس بأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، والمعوقات التي تواجههم في تطبيقها، نتيجة إما لتخصصاتهم العلمية المرتبطة بالجودة الشاملة وتطبيقاتها كما في حالة العلوم التربوية، أو نتيجة مشاركتهم في مشروعات الجودة الشاملة التي تنفذها الكلية، أو سفر كثير منهم للخارج وإطلاعهم على تجارب وخبرات الجامعات الأخرى. كما إن هناك شبه اتقاق بين جميع أعضاء هيئة التدريس على أن أبرز المعوقات المرتبطة العملية التعليمية تتمثل في تكديس الطلاب، وقلة المعامل، وضعف إمكانياتها، وهي معوقات جاءت نتيجة لضعف البنية الأساسية وتقدمها في الجامعات المصرية، مع ازدياد الطلب الاجتماعي على التعليم الجامعي في نفس الوقت.

وتتفق النتائج السابقة مع نتائج دراسة كل من The World Bank وOECD (2010)، الدهشان (2009)، والتي اتفقت على أن أبرز مشكلات ومعوقات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي المصري هو تكديس أعداد الطلاب، وازدحام المدرجات، وتقدم بنية المرافق والمباني الجامعية، والحاجة الملحة للتحديث والتطوير.

جدول (4): ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة في المحور الثاني

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
المحور الثاني: معوقات في مجال البحث العلمي:				
1.	صعوبة المشاركة في المؤتمرات الدولية.	4.6	0.33	2
2.	صعوبة النشر في المجلات العالمية.	3.9	0.42	4
3.	ارتفاع كلفة إجراء البحوث العلمية التطبيقية.	4.6	0.33	2
4.	ضعف الإمكانيات البحثية المتاحة من معامل وأدوات ومكتبات.	4.8	0.22	1
5.	قلة الاهتمام بتنظيم المؤتمرات العلمية المحلية بصفة دورية.	4.6	0.33	2
6.	قلة فرص البعثات المتوفرة.	4.5	0.55	3
7.	قلة قواعد بيانات متخصصة للأبحاث العلمية على مستوى الجامعات المصرية.	4.6	0.33	2
8.	غياب سياسات تسويق نتائج البحوث العلمية.	4.5	0.55	3
9.	انشغال أعضاء هيئة التدريس نتيجة كثرة الأعباء التدريسية.	4.8	0.22	1
10.	ضعف مهارات التعامل مع الأساليب الإحصائية اللازمة لمعالجة بيانات الأبحاث.	3.4	0.32	5
11.	قصور المعايير التي يؤخذ بها عند تقييم البحوث العلمية.	4.6	0.33	2
12.	التركيز على البحوث الفردية على حساب البحوث الجماعية والتكاملية.	4.6	0.33	2
13.	ضعف إتقان الكثير من أعضاء هيئة التدريس للغات الأجنبية.	3.9	0.42	4
14.	عدم إتاحة قواعد البيانات العالمية للمجلات والدوريات العالمية لعضو هيئة التدريس.	3.9	0.42	4
15.	ضعف الإعداد العلمي لعضو هيئة التدريس في مرحلة الدراسات العليا.	3.4	0.32	5
16.	ضعف الحوافز المقدمة لعضو هيئة التدريس لإجراء بحوث متميزة.	4.5	0.55	3

يتضح من الجدول (4) أن العبارات أرقام (4,9) حققت المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي مقداره (4.8) وانحراف معياري (0.22)، يليها في المرتبة الثانية العبارات أرقام (1,3,5,7,11,12) بمتوسط حسابي (4.6) وانحراف معياري (0.33)، يليها في المرتبة الثالثة العبارات أرقام (6,8,16) بمتوسط حسابي (4.5) وانحراف معياري (0.55)، يليها في المرتبة الرابعة (3.9) وانحراف معياري (0.42)، ثم في المرتبة الرابعة العبارات أرقام (2,13,14) بمتوسط حسابي (3.9) وانحراف معياري (0.42)، يليها العبارات أرقام (3.4) وانحراف معياري (0.32). وقد تعزى هذه النتيجة لارتفاع تكلفة التعليم الجامعي وإجراء البحوث العلمية، وضعف ميزانية التعليم الجامعي والبحث العلمي بصورة عامة في مصر.

فهناك اتفاق بدرجة كبيرة بين أعضاء هيئة التدريس على أن أبرز المعوقات في مجال البحث العلمي هو ضعف الإمكانيات، وانشغال أعضاء هيئة التدريس، بما يتفق مع نتائج دراسة كل من الدهشان (2009)، العضاضى (2012)، والغامدي (2014) من أن ضعف الدعم المالي وزيادة العبء التدريسي يمثلان أعلى معوقات جوانب البحث العلمي في مؤسسات التعليم العالي، ومن ثم فالحاجة ملحة لدعم الأبحاث العلمية مالياً وتخفيض أعباء التدريس لعضو هيئة التدريس الذي يقوم بإنجاز بحث علمي خلال الفصل الدراسي.

جدول (5): ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة في المحور الثالث

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
المحور الثالث: معوقات في مجال خدمة المجتمع:				
1.	انشغال أعضاء هيئة التدريس نتيجة كثرة أعبائهم التدريسية.	4.8	0.22	1
2.	عمل عضو هيئة التدريس بمجال خدمة المجتمع ليس له ارتباط قوى بترقيته.	4.8	0.22	2
3.	غياب الخطط الجامعية لمشاركة الكليات والجامعات في خدمة المجتمع.	4.6	0.33	2
4.	عدم وضوح مفهوم خدمة المجتمع لدى أعضاء هيئة التدريس.	4.5	0.55	3
5.	غياب الآليات لتمكين أعضاء هيئة التدريس من المشاركة في خدمة المجتمع.	4.5	0.55	3
6.	ضعف العلاقة بين برامج الكليات ومشاكل المجتمع ومتطلباته.	4.8	0.22	1
7.	كثرة وتعقد إجراءات المشاركة في خدمة المجتمع.	4.8	0.22	1
8.	ضعف تدريب أعضاء هيئة التدريس على فنيات وأساليب خدمة المجتمع.	4.6	0.33	2
9.	ضعف الحوافز المقدمة لأعضاء هيئة التدريس للمشاركة في خدمة المجتمع.	4.8	0.22	1
10.	عزوف مؤسسات المجتمع عن الاستفادة من خدمات الجامعات والكليات.	4.5	0.55	3
11.	ضعف الارتباط بين برامج الكليات وخطط التنمية وحاجات المجتمع.	4.8	0.22	1
12.	ضعف صور التمويل المتوفر لأنشطة خدمة المجتمع.	4.8	0.22	1
13.	قلة تقبل القيادات الجامعية لأراء ومقترحات أعضاء هيئة التدريس للتطوير.	4.8	0.22	1

يتضح من الجدول (5) أن العبارات أرقام (1, 6, 7, 9, 11, 12, 13) جاءت في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي (4.8) وانحراف معياري (0.22)، يليها في المرتبة الثانية العبارات أرقام (2, 3, 8) بمتوسط حسابي (4, 5, 10)، يليها العبارات أرقام (4, 5, 10) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.5) وانحراف معياري (0.55). ويلاحظ أن كل عبارات هذا المحور قد خلصت على درجة اتفاق بين كبير جدا إلى كبير وهذا يشير إلى اتفاق أعضاء هيئة التدريس على وجود مشكلة في العلاقة بين الكلية والمجتمع.

وتتفق النتيجة السابقة مع نتائج دراسات كل من الدهشان (2009)، والفامدي (2014)، في وجود معوقات في مجال خدمة المجتمع في الجامعات العربية عامة، ويشير العضاضي (2012) إلى الحاجة لتعيين متخصصين يشرفون على خدمة المجتمع، وتقديم الدعم اللازم لهم من تفويض السلطة إلى الدعم المالي من أجل ربط الجامعة بالمجتمع والاستفادة من أعضاء هيئة التدريس لبحث قضاياها.

جدول (6): ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة في المحور الرابع

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
المحور الرابع: معوقات في مجال الإدارة الجامعية:				
1.	قلة إتاحة الفرص أمام أعضاء هيئة التدريس للمشاركة في اتخاذ القرارات الجامعية.	4.5	0.55	2
2.	كثرة المعوقات الإدارية والقانونية أمام أعضاء هيئة التدريس.	4.8	0.22	1
3.	غياب النظم الفعالة لتقييم أداء الإدارة الجامعية.	3.8	0.56	5
4.	غياب تطبيق الأساليب الحديثة في الإدارة الجامعية.	4.1	0.45	3
5.	القوانين واللوائح الجامعية لا تسائر العصر ومتطلباته.	4.8	0.22	1
6.	ضعف تدريب القيادات الجامعية على المهارات اللازمة في مجال الإدارة الجامعية.	3.9	0.42	4
7.	ضعف العلاقات الإنسانية السائدة في محيط العمل الأكاديمي.	4.1	0.45	3
8.	كثرة أعباء هيئة عضو التدريس بما يحول دون مشاركته الفعالة في الإدارة.	4.8	0.22	1
9.	قلة وعي العديد من أعضاء هيئة التدريس بالقوانين واللوائح الجامعية.	3.9	0.42	4
10.	عدم الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في مجال الإدارة الجامعية بصورة فعالة.	3.4	0.56	6
11.	غلبة الروتين والبيروقراطية على العمل الجامعي.	4.8	0.22	1
12.	استخدام أساليب قديمة في تسيير وإدارة الامتحانات الجامعية مما يضعف وقت عضو هيئة التدريس.	4.8	0.22	1
13.	تضارب القوانين واللوائح والقرارات التي تسيير العمل الجامعي.	4.8	0.22	1
14.	قلة وعي بعض القيادات الجامعية بأهمية الحرية الأكاديمية وضرورة إتاحتها لأعضاء هيئة التدريس في عملهم التدريسي والبحثي.	3.9	0.42	4
15.	ضعف تدريب القيادات الجامعية على أساليب الإدارة الجامعية الحديثة.	4.8	0.22	1

يتضح من الجدول (6) أن العبارات أرقام (2، 5، 8، 11، 12، 13، 15) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.8) وانحراف معياري (0.22)، يليها العبارة رقم (1) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.5) وانحراف معياري (0.55)، ثم العبارات أرقام (4، 7) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.1) وانحراف معياري (0.45)، يليها العبارات أرقام (6، 9، 14) بمتوسط حسابي (3.9) وانحراف معياري (0.42)، وفي المرتبة الخامسة العبارة رقم (3) بمتوسط حسابي (3.8) وانحراف معياري (0.56)، وفي المرتبة السادسة العبارة رقم (10) بمتوسط حسابي (3.4) وانحراف معياري (0.56). وقد حصلت أغلبية عبارات هذا المحور درجات اتفاق بين كبيرة إلى كبيرة جداً، بما يشير إلى اتفاق أعضاء هيئة التدريس على الحاجة إلى تطوير نظام وأسلوب الإدارة الجامعية، والقوانين واللوائح.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات الدهشان (2009)، العضاضي (2012)، والغامدي (2014)، من أن كثرة المعوقات الإدارية والقانونية، وتعارض القوانين واللوائح، وغلبة الروتين والبيروقراطية، واستخدام أساليب قديمة في تسيير وإدارة الامتحانات الجامعية، وعدم تدريب القيادات الجامعية على أساليب الإدارة الحديثة، تمثل معوقات أمام تطبيق الجامعات للجودة الشاملة، ولعل ذلك يشير إلى الحاجة الملحة للتخطيط لإحداث التغيير والتطوير في بيئة وسياق العمل في المؤسسات الجامعية، وإحداث التغيير في القوانين والتشريعات بصورة تدريجية، فالجودة الشاملة تمثل رؤية، لا تستطيع الجامعة تحقيقها إلا من

خلال التخطيط طويل المدى، ومن خلال رسم وتنفيذ خطط الجودة السنوية، بما يؤدي لتحقيق هذه الرؤية بصورة تدريجية".

جدول (7): ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة في المحور الخامس

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
المحور الخامس: المعوقات المرتبطة بالجوانب الشخصية لعضو هيئة التدريس:				
1.	عدم وجود نقابات أو اتحادات تدافع عن حقوق أعضاء هيئة التدريس.	4.8	0.22	1
2.	غياب ثقافة العمل الجماعي بين أعضاء هيئة التدريس.	4.6	0.33	2
3.	غياب أو ضعف مهارات التواصل الاجتماعي لأعضاء هيئة التدريس مع الطلاب والزملاء والقيادات الجامعية.	4.1	0.56	4
4.	ضعف التقدير لدور أعضاء هيئة التدريس الاجتماعي بالنظر إلى باقي الفئات.	4.6	0.33	2
5.	القصور في أساليب انتقاء واختيار المعيدين والاعتماد على التقدير كمعيار وحيد.	4.6	0.33	2
6.	قلة الحوافز المقدمة لتشجيع أعضاء هيئة التدريس المتميزين في مجالات التدريس أو البحث العلمي وخدمة المجتمع.	4.8	0.22	1
7.	ضعف برامج التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس وعدم تلبية احتياجاتهم.	4.8	0.22	1
8.	قلة فرص التدريب أثناء الخدمة على استخدام التكنولوجيا الحديثة في التدريس.	4.8	0.22	1
9.	ضعف إقبال أعضاء هيئة التدريس على المؤتمرات والندوات التي تقيمها الجامعة.	4.5	0.55	3
10.	ضعف مشاركة أعضاء هيئة التدريس في الأنشطة الطلابية.	4.8	0.22	1
11.	ضعف أو غياب الكفايات لدي الكثير من أعضاء هيئة التدريس المرتبطة بأدائهم التدريسي والبحثي.	4.8	0.22	1
12.	نقص وعي كثير من أعضاء هيئة التدريس بثقافة الجودة الشاملة وأهميتها نشرها.	4.8	0.22	1

يتضح من الجدول (7) أن العبارات أرقام (1، 6، 7، 8، 10، 11، 12) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.8) وانحراف معياري (0.22)، يليها العبارات أرقام (2، 4، 5) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.6) وانحراف معياري (0.33)، يليها العبارة رقم (9) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.5) وانحراف معياري (0.55)، يليها العبارة رقم (3) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.1) وانحراف معياري (0.56). وكل عبارات هذا المحور حصلت على درجة اتفاق كبيرة جداً بما يشير إلى الحاجة إلى تنمية أعضاء هيئة التدريس وتنمية الجوانب الشخصية والذاتية لديهم.

وتشير النتيجة السابقة إلى اتفاق غالبية أعضاء هيئة التدريس على وجود معوقات ترتبط بالجوانب الشخصية، وذلك يتفق مع دراسة الدهشان (2009)، والغامدي (2014) مما يعكس الحاجة إلى وجود برامج تنمية مهنية وتدريبية لتغطية تلك الجوانب، إضافة إلى الحاجة لإقناع كثير من أعضاء هيئة التدريس بأهمية فكر وفلسفة الجودة الشاملة، وتدريبهم على آلياتها وأدواتها، لأنهم العنصر المؤثر في تطبيق نظام الجودة الشاملة في الكلية.

ويمكن القول إن نتائج تحليل الجداول أرقام (4، 5، 6، 7، 8) تشير إلى أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية تراوحت بين (3.4-4.8)، وأن جميع المحاور التي تمثلها عبارات الاستبانة الـ (73) انحصرت بين درجة متوفرة بدرجة كبيرة جداً، ومتوسطة، حيث اعتبرت العبارات ذات المتوسطات الحسابية من (1-1.80) متوفرة بدرجة قليلة جداً، والمتوسطات من (1.81-2.60) متوفرة بدرجة قليلة، والمتوسطات من (2.61-3.40) متوفرة بدرجة متوسطة، والمتوسطات من (3.41-4.20)

متوفرة بدرجة كبيرة، بينما المتوسطات من (4.21-5) متوفرة بدرجة كبيرة جداً، وبناءً على هذا التصنيف نجد أن:

- حصول (52) عبارة على درجة متوفرة بدرجة كبيرة جداً بنسبة (71.2%).
- حصول (18) عبارة على درجة متوفرة بدرجة كبيرة بنسبة (24.6%).
- حصول (3) عبارات على درجة متوفرة بدرجة متوسطة (بنسبة 4.1%).

وللتعرف بشكل تفصيلي على أهم المعوقات كما يراها أعضاء هيئة التدريس في جميع محاور الاستبانة تم ترتيبها تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية للمجالات كما هو مبين بالجدول (8):

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل محور من محاور الاستبانة مرتبة تنازلياً

رقم المحور	المحور	عدد العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	العملية التعليمية	17	3.9	0.58	2
2	البحث العلمي	16	3.8	0.42	3
3	خدمة المجتمع	13	3.2	0.66	5
4	الإدارة الجامعية	15	4.1	0.56	1
5	الجوانب الشخصية لعضو هيئة التدريس	12	3.4	0.65	4

يتضح من الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية لجميع مجالات الدراسة تراوحت بين (4.1-3.2) فقد حصل محور الإدارة الجامعية على أعلى متوسط حسابي (4.1) وهي درجة كبيرة جداً، يليه محور العملية التعليمية بمتوسط (3.9) وهي درجة كبيرة، يليه محور البحث العلمي (3.8) وهي درجة كبيرة، يليه محور الجوانب الشخصية لعضو هيئة التدريس (3.4) وهي درجة متوسطة، وأخيراً محور خدمة المجتمع (3.2) وهي درجة متوسطة. وهذا يوضح أن أبرز العوائق وفقاً لآراء أعضاء هيئة التدريس بالعينة هي المرتبطة بالإدارة الجامعية، ثم المرتبطة بالعملية التعليمية، ثم البحث العلمي، ثم الجوانب الشخصية، ومن ثم فإن على القائمين على التخطيط والإدارة الجامعية وضع ذلك في الاعتبار عند تحديد وطرح سبل الإصلاح والعلاج.

وتتفق النتائج السابقة مع نتيجة دراسة سليمان (2002) من وجود جملة من المشكلات والمعوقات التي تعاني منها كليات التربية والتعليم الجامعي عموماً مثل: غلبة الجانب النظري على المقررات والمناهج، وقصور النظام التعليمي عن الاهتمام بالطالب من حيث ميوله وقدراته، وعدم فاعلية وسائل تقويم الطلبة لكونها تقليدية. وتؤكد دراسات الراشد والغامدي (2000)، الخطايبية (2002)، الشرقي (2004)، الحصان والرويس (2009)، الدهشان (2009)، والسالوس والميمان (2010) غلبة الطابع النظري على الدراسة في كليات التربية وغياب الجانب التطبيقي، وضعف الإعداد الثقافي برغم أهميته، إضافة إلى مشكلات في سياسات قبول الطلبة، ومقررات دراسية تقليدية تخلو من الأفكار الجديدة التي تواكب التطور العلمي، وتدرب الطلاب على التفكير الإبداعي، وقلة وضوح توصيف المقررات، ومعاناة التربية الميدانية من مشكلات عدة أهمها الإشراف على الطلاب، وضعف برامج التربية الميدانية، وعدم مراعاة معايير الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي، وضعف إسهامات المقررات التربوية والنفسية لإعداد الطالب نحو مهنة التدريس، وضعف مواكبة البرامج الدراسية للتطورات الحادثة في المناهج الدراسية في المدارس، مما يستدعي ذلك من القائمين على إدارة كليات التربية أن تتبنى منهجاً شمولياً لإصلاح تلك المؤسسات وتطوير برامجها، وأن يكون هذا المنهج مبنياً على معايير محددة وواضحة قائمة على مبادئ الجودة الشاملة، ونظمتها المتنوعة.

ثانياً / عرض نتائج السؤال الثاني ومناقشتها :

السؤال الثاني : هل تختلف آراء أعضاء هيئة التدريس نحو معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة في كلية التربية بجامعة الإسكندرية باختلاف (الجنس – الدرجة العلمية – التخصص)؟

وللاجابة على السؤال الثاني تم حساب اختبار التباين للتعرف على إن كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين معوقات تطبيق الجودة الشاملة في كلية التربية تعزى لمتغيرات الجنس والدرجة العلمية والتخصص والجدول (9) يوضح ذلك :

جدول (9): الفروق الإحصائية بين معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة وفقاً لآراء أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيرات الجنس والدرجة العلمية والتخصص باستخدام اختبار تحليل التباين "ANOVA"

المتغيرات	المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الجنس	بين المجموعات	7.30	35	0.209	1.69	0.09
	داخل المجموعات	2.83	23	0.123		
	الإجمالي	10.13	58			
معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة	بين المجموعات	14.80	35	0.423	0.78	0.74
	داخل المجموعات	12.41	23	0.540		
	الإجمالي	27.2	58			
التخصص	بين المجموعات	7.2	35	0.20	1.68	0.09
	داخل المجموعات	2.82	23	0.12		
	الإجمالي	12.02	58	0.32		

يتضح من الجدول (9) :

1. يتضح من قيمة (ف) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أعضاء هيئة التدريس حول معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة وفقاً لمحاو الاستبانة المختلفة تعزى لمتغير الجنس.
2. تدل قيمة (ف) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أعضاء هيئة التدريس حول معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة تعزى لمتغير الدرجة العلمية.
3. تبين قيمة (ف) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أعضاء هيئة التدريس حول معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة تعزى لمتغير التخصص.

وهكذا نستنتج أن آراء أعضاء هيئة التدريس حول معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة لا تتأثر بمتغير الجنس أو الدرجة العلمية أو التخصص، ولعل النتيجة السابقة تعود إلى أن أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية يمتلكون القدرة والكفاءة والخبرة في تحديد نواحي الضعف والقصور في المجالات المختلفة، وإحساسهم بالحاجة إلى التغلب على تلك المعوقات، كما أن أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية تلقى عليهم مهام وواجبات متكافئة بغض النظر عن الجنس أو الدرجة العلمية أو التخصص.

وتتفق تلك النتيجة مع دراسة كل من أبو سمرة وزيدان والعباسي (2005)، وغانم (2008) والتي أظهرت عدم وجود أثر للتغير الكلية أو الجنس أو التخصص، في حين اختلفت مع نتيجة دراسة العضاضي (2012)، والجرا حاشة (2013) والتي بينت وجود أثر للتخصص، مما يعطي مؤشراً بأن هناك شبه إجماع على هذه المعوقات، وأن هناك انسجاماً في استجابات أفراد العينة حول معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة في كلية التربية بجامعة الإسكندرية باختلاف (الجنس أو الدرجة العلمية أو التخصص)، وهذا قد يكون مرجعه اهتمام أعضاء هيئة التدريس بمعايير الجودة الشاملة، ووعيهم بثقافة الجودة الشاملة نتيجة إما لتخصصاتهم القريبية لها كالعلاوم التربوية، أو نتيجة لعملهم في مشروعات الجودة المنفذة بالكلية، وتتفق تلك النتيجة مع نتائج دراسات الدهشان (2009)، وعيد (2008) حول معوقات تطبيق الجودة بالجامعات المصرية.

ثالثاً / عرض نتائج السؤال الثالث ومناقشتها :

السؤال الثالث: ما مقترحات أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة الإسكندرية لتحسين التعليم الجامعي وتطبيق معايير الجودة الشاملة في المجالات المختلفة؟

ولإجابة على ذلك التساؤل تم تفرغ استجابات أعضاء هيئة التدريس على استبانة معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة في كلية التربية بجامعة الإسكندرية كما يراها أعضاء هيئة التدريس، وحساب النسب المئوية للمقترحات على النحو الآتي:

جدول (10): مقترحات أعضاء هيئة التدريس للتغلب على المعوقات مرتبة تنازلياً وفقاً لنسب التكرار المئوية

م	المقترح	النسبة المئوية
أولاً: مقترحات أعضاء هيئة التدريس لتطبيق معايير الجودة في العملية التعليمية:		
1.	التوسع في إنشاء المباني والمرافق الجامعية بما يليي الطلب الاجتماعي.	(95%)
2.	تحديث العامل والمكتبات الجامعية وتزويدها بالأجهزة والوسائل الحديثة.	(95%)
3.	تطوير نظام الإرشاد الأكاديمي وتدريب أعضاء هيئة التدريس عليه.	(90%)
4.	تطوير نظم التقويم والامتحانات.	(90%)
5.	الاهتمام بتحديث موقع الكلية وتزويده بالبيانات المحدثة دورياً.	(90%)
6.	تطبيق اختبارات لميول وقدرات الطلاب المقبولين بكليات التربية.	(90%)
7.	تطبيق نظم تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية.	(90%)
8.	مراجعة نظم وآليات قبول الطلاب في التعليم الجامعي وفقاً للاتجاهات العالمية.	(85%)
9.	إعداد المقررات في صورة الكترونية ورفعها على الانترنت.	(85%)
10.	تطوير الخدمات الطلابية بكلية التربية وإتاحتها إلكترونياً.	(85%)
11.	زيادة عدد سنوات الدراسة بكليات التربية وتخصيص السنة الأخيرة للتدريب الميداني.	(55%)
ثانياً: مقترحات أعضاء هيئة التدريس للتغلب على معوقات تطبيق الجودة الشاملة في البحث العلمي:		
12.	مراجعة وتحديث المقررات الدراسية لطلاب الأقسام والشعب المختلفة.	(95%)
13.	زيادة الدعم المقدم لأعضاء هيئة التدريس للمشاركة في المؤتمرات والندوات العالمية.	(90%)
14.	تكوين مجموعات بحثية متخصصة بكل قسم علمي.	(90%)

جدول (10): يتبع

م	المقترح	النسبة المنوية
ثانياً: مقترحات أعضاء هيئة التدريس للتغلب على معوقات تطبيق الجودة الشاملة في البحث العلمي:		
15.	اعتبار إجابة التدريس أحد شروط الترقى للدرجة العلمية الأعلى.	(90%)
16.	تشجيع التوجه نحو البحوث الجماعية والمشروعات البحثية المتعددة التخصصات بدلاً من البحوث الفردية.	(90%)
17.	وضع خريطة بحثية لدراسة أهم مشكلات التعليم الجامعي وما قبل الجامعي.	(85%)
18.	توفير برامج للتنمية المهنية والتدريب على برامج التحليل الإحصائي في ميدان البحث التربوي.	(85%)
ثالثاً: مقترحات أعضاء هيئة التدريس للتغلب على معوقات تطبيق الجودة الشاملة في خدمة المجتمع		
19.	وضع الخطط السنوية لكلية التربية في مجال خدمة المجتمع.	(95%)
20.	تعديل التشريعات والقوانين بحيث تصبح أكثر مرونة ودعمًا لمشاركة عضو هيئة التدريس في مجال خدمة المجتمع.	(90%)
21.	وضع آليات وحوافز لتشجيع عضو هيئة التدريس على المشاركة في خدمة المجتمع.	(90%)
22.	الاهتمام بتحسين الصورة الذهنية للجامعة وكلية التربية من خلال عقد المؤتمرات والندوات بصورة دورية.	(80%)
23.	التركيز على إكساب طلاب كلية التربية المهارات المطلوبة وفقاً لمتطلبات سوق العمل.	(80%)

ويتضح من الجدول (10) أن هناك اتفاقاً بدرجة كبيرة جداً بين أعضاء هيئة التدريس في كافة المحاور، فقد جاءت النسب المنوية للتكرار بين (95%) بالنسبة للمقترحات أرقام (1، 2، 12) والمرتبطة بتحديث البنية الأساسية لكلية من مرافق ومعامل ومكتبات، وتطوير المناهج والمقررات الدراسية، بينما تراوحت النسب المنوية لباقي العبارات بين (90%) إلى (80%) وهذا يشير إلى أن أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية بحكم خبراتهم الممتدة وممارستهم العملية برغم اختلاف تخصصاتهم أو سنوات خبرتهم أو حتى باختلاف الجنس تواجههم نفس المشكلات والمعوقات، وجاءت أقل العبارات اتفاقاً حولها العبارة رقم (11) والخاصة بزيادة عدد سنوات الدراسة بكليات التربية وتخصيص السنة الأخيرة للتدريب الميداني لتحقيق (55%).

وتتفق النتيجة السابقة مع أهم ما خرجت به نتيجة دراسة كل من عيد (2003)، الدهشان (2009) والبيلاوي (2010)؛ فهناك شبه اتفاق بين جميع الدراسات على الحاجة لإيجاد رؤية واضحة لكليات التربية نحو كيفية تطبيق الجودة الشاملة في المجالات المختلفة، والتشخيص الدقيق لأهم المشكلات الجامعية، ونشر ثقافة الجودة الشاملة كنقطة انطلاق لتحقيق رسالة كلية التربية بجامعة الإسكندرية وكليات التربية الأخرى بالجامعات المصرية.

النتائج:

أوضحت نتائج الدراسة الحالية أن هناك اتفاقاً بدرجة كبيرة على أن معوقات تحقيق الجودة الشاملة بكلية التربية جامعة الإسكندرية وفقاً لآراء أعضاء هيئة التدريس بعينة الدراسة تمثلت في: معوقات الإدارة الجامعية والتي حصلت على أعلى متوسط حسابي (4.5) بدرجة موافقة كبيرة جداً، ثم معوقات التدريس والتعليم بمتوسط حسابي (4.2) بدرجة موافقة كبيرة، ثم معوقات البحث العلمي بمتوسط حسابي (3.9) بدرجة موافقة كبيرة، ثم معوقات خدمة المجتمع بمتوسط حسابي (3.5) بدرجة موافقة كبيرة، ثم المعوقات المرتبطة بالجانب الشخصي لعضو هيئة التدريس على متوسط حسابي (3.4) بدرجة موافقة كبيرة. ومن ثم فإن على القائمين على التخطيط والإدارة الجامعية وضع ذلك في الاعتبار عند تحديد وطرح خطط التطوير والإصلاح.

كما أوضحت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس في عينة الدراسة تجاه معوقات تطبيق الجودة في كلية التربية بجامعة الإسكندرية تعزى لتغيرات (الجنس، أو الدرجة العلمية، أو التخصص)، وذلك يشير لاتفاق بدرجة كبيرة ووعي أعضاء هيئة التدريس بواقع مشكلات ومعوقات تحقيق الجودة الشاملة بكلية التربية جامعة الإسكندرية.

التوصيات:

أظهرت نتائج هذه الدراسة، أن كلية التربية بجامعة الإسكندرية في حاجة ماسة لمراجعة أنظمتها، وبناء منظومة إدارية تعتمد على تطبيق الجودة الشاملة بجميع جوانبها، لتحسين الأداء، وتطوير مخرجاتها وذلك من خلال:

- إعداد خطة سنوية شاملة لتقويم وتطوير وتحسين جودة الأداء المؤسسي بكلية التربية جامعة الإسكندرية تعالج كافة المعوقات التي أشار إليها أفراد عينة الدراسة، وهي معوقات الإدارة الجامعية، والتي حصلت على أعلى متوسط حسابي (4.5) بدرجة موافقة كبيرة جداً، ثم معوقات التدريس والتعليم بمتوسط حسابي (4.2) بدرجة موافقة كبيرة، ثم معوقات البحث العلمي بمتوسط حسابي (3.9) بدرجة موافقة كبيرة، ثم معوقات خدمة المجتمع بمتوسط حسابي (3.5) بدرجة موافقة كبيرة، ثم المعوقات المرتبطة بالجانب الشخصي لعضو هيئة التدريس على متوسط حسابي (3.4) بدرجة موافقة كبيرة، وذلك اعتماداً على نموذج من المعايير والمؤشرات مع التزام أعضاء هيئة التدريس والعاملين بكلية التربية بتنفيذ برنامج الإصلاح والتطوير.
- مراجعة وتحديث كافة مقررات وبرامج الكلية لتتفق والمواصفات العالمية والمحلية المعاصرة، ووفقاً للتطورات والمستجدات في كل تخصص.
- توفير الإمكانيات المادية والبشرية من قاعات تدريسية مناسبة، ومعامل، ومكتبات جامعية تتفق إمكانياتها مع معايير الجودة الشاملة، وتطوير المباني الجامعية وتحديثها، وهذا ما أكدت عليه آراء أعضاء هيئة التدريس، أن أبرز المعوقات تتمثل في ضعف ونقص الإمكانيات والمرافق الجامعية، وضرورة تقليل أعداد الطلاب المقبولين في كليات التربية بما يتفق وإمكانيات وسعة هذه القاعات والمدرجات بالكلية.
- عقد الندوات والمؤتمرات وورش العمل والنشرات التوجيهية لنشر الوعي بأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ونشر ثقافة الجودة بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب والعاملين بكلية التربية.
- إجراء دراسات حول معايير الجودة الشاملة ومتغيرات الأداء الأكاديمي، والإنتاجية العلمية، والالتزام الوظيفي، والمشاركة في خدمة المجتمع في كلية التربية.
- تطبيق نظم تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس، وتطبيق معايير جودة الأداء في مجالات التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع وتفعيل دور وحدات ضمان الجودة بكلية التربية.
- تحليل التجارب العالمية في تطبيق الجودة الشاملة بكلية التربية، والمقارنة بين كليات التربية التي طبقت مدخل الجودة الشاملة، وبين كليات التربية التي لم تطبقها؛ لتحديد الفروق في المخرجات بينهما؛ لتصحيح الأخطاء التي تعرقل الأداء المتميز.
- تعديل قواعد ترقيات أعضاء هيئة التدريس في كليات التربية، بما يتفق مع معايير جودة الأداء في مختلف المجالات من تدريس وبحث علمي وخدمة المجتمع وجوانب إدارية وشخصية، ولا تقتصر على مجال البحث العلمي فقط.
- تطوير قانون تنظيم الجامعات ولائحته التنفيذية بما يساهم في التغلب على العوائق التشريعية والقانونية أمام تطبيق فكر الجودة الشاملة.
- تطوير نظام قبول الطلاب بكلية التربية، وتطبيق اختبارات الميول والقدرات والاتجاهات نحو مهنة التدريس.

- إجراء الدراسات المقارنة للخبرات العالمية في التغلب على معوقات تطبيق الجودة الشاملة في كليات التربية، وأنسب الحلول للتغلب عليها.
- تطوير نظم الخدمات الطلابية المقدمة وتحويلها لصورة إلكترونية وإتاحتها عبر موقع الكلية على الانترنت.
- دراسة إمكانية زيادة سنوات الدراسة بكلية التربية، وتخصيص السنة الأخيرة للتدريب الميداني.

المراجع:

- أبوسمرة، محمود أحمد وزيدان، عفيف حافظ والعباسي، عمر موسى (2005). واقع نظام التعليم في جامعة القدس المفتوحة في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها. *مجلة اتحاد الجامعات العربية*، (45)، 165 - 209.
- بدرخان، سوسن، والشوا، هلا (2012). المعوقات التي تعترض تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية. *بحث مقدم إلى المؤتمر الدولي الثاني لضمان جودة التعليم*، 5 أبريل، الجامعة الخليجية، البحرين.
- البيلاوي، حسن حسين، وطعيمة، رشدي أحمد، والنقيب، عبد الرحمن، وسليمان، سعيد أحمد، وسعيد، محسن المهدي (2010). *الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد*. ط3، عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- جوهر، علي صالح، وجمعة، محمد حسن (2010). *الشراكة المجتمعية وإصلاح التعليم*، المنصورة: المكتبة العصرية.
- الحرا حشة، محمد عبود (2013). درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في جامعة آل البيت من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية. *مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين*، 14 (1)، 372-401.
- الحرا حشة، محمد عبود (2013). درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في جامعة آل البيت من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية. *مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين*، 14 (1)، 372 - 401.
- الحصان، أماني محمد والرويس، الجوهره غازي (2009). *تقويم برنامج التربية العملية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في ضوء معايير الجودة ومتطلبات الاعتماد الأكاديمي*. بحث مقدم إلى الندوة الدولية حول التخطيط الاستراتيجي وضمان الجودة في التعليم العالي في العالم الإسلامي: الواقع والتحديات، آفاق بناء القدرات البشرية والمؤسسية، ماليزيا، 20 - 22 يوليو.
- الخطابية، ماجد محمد (2002). *تقويم برنامج تأهيل معلمي اللغة الانجليزية في جامعة مؤتة*. مجلة مركز البحوث التربوية بجامعة قطر، (2)، 49 - 67.
- الدهشان، جمال (2009). *مشكلات ومعوقات تطبيق الجودة في كلية التربية جامعة المنوفية*. ورقة عمل مقدمة إلى الندوة العلمية الثانية لقسم التربية المقارنة والإدارة التعليمية، كلية التربية، جامعة طنطا.
- دودين، أحمد يوسف (2015). *مستوى تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديميين: دراسة ميدانية*. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، 8 (19)، 155-173.
- الراشد، إبراهيم محمد، الغامدي، حمدان أحمد (2000). *دراسة تقييمية لمواد الإعداد التربوي في كليات المعلمين بالملكة العربية السعودية من قبل أعضاء هيئة التدريس*. *مجلة جامعة الإمام*، (31)، 67 - 88.

- الزويني، صاحب موسى (2014). صعوبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة بابل من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية. بحث مقدم إلى المؤتمر الدولي الرابع لجودة التعليم، 1-3 إبريل، جامعة الزرقاء، الأردن.
- الساوس، منى بنت علي، والميمان، بدرية بنت صالح (2010). نحو معايير أكاديمية لجودة إعداد المعلم في كليات التربية بجامعة طيبة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. بحث مقدم إلى اللقاء السنوي الخامس عشر (تطوير التعليم؛ رؤى ونماذج ومتطلبات)، السعودية: الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية.
- سليمان، نجدة إبراهيم (2002). رؤية مستقبلية لتكامل الجودة والالتحاق وتحقيق جودة التعليم في التعليم العالي في ضوء تجارب بعض الدول المتقدمة. (رسالة ماجستير). معهد الدراسات التربوية والبحوث التربوية.
- الشرقي، محمد بن راشد (2004). تقويم برنامج إعداد معلم العلوم في كليات المعلمين بالمملكة العربية السعودية. مجلة رسالة الخليج العربي، (92)، 34 - 47.
- ضحوي، بيومي، والسيد، رضا (2010). دراسة مقارنة لنظم ضمان الجودة والاعتماد المؤسسي للجامعات في كل من أستراليا وألمانيا ومكانية الإفادة منها في مصر. بحث مقدم إلى المؤتمر الدولي الخامس للمركز العربي للتعليم والتنمية، مستقبل إصلاح التعليم العربي لاجتماع المعرفة، تجارب ومعايير ورؤى، 13-15 يوليو، الجامعة العربية المفتوحة.
- العجمي، عصام الدين، والحكيم، أحمد (2016). إدارة الجودة وتحسينها في التعليم العالي: الأسس والتطبيقات - تجربة جامعة الشارقة، بحث مقدم إلى المؤتمر العربي الدولي السادس لضمان جودة التعليم العالي، السودان، 9-11 فبراير، 428-435.
- العضاضي، سعيد بن علي (2012)، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: دراسة ميدانية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، 5 (9)، 66-99.
- عيد، يوسف سيد محمود (2008). أزمة الجامعات العربية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية للطباعة والنشر والتوزيع.
- الغامدي، أحمد (2014). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي المفهوم والتحديات. بحث مقدم إلى المؤتمر الدولي الرابع لضمان جودة التعليم، 1-3 مايو، جامعة الزرقاء، الأردن.
- غانم، فتح الله أحمد (2008). مدى تطبيق نظام إدارة الجودة وأثرها على أداء كليات العلوم الإدارية والاقتصادية في الجامعات الفلسطينية. مجلة الجامعة الإسلامية، غزة، 16 (1)، 877 - 912.
- غريب، زينب عبد الرزاق، ومحمد، عبد المنعم محمد (2008). معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة بالكليات التربوية بجامعة الملك فيصل ومقترحات للتغلب عليها. مجلة البحوث النفسية والتربوية، 78 - 49، 79.
- فان دالين، ديوبولد (1997). مناهج البحث في التربية وعلم النفس، ترجمة محمد نبيل نوفل وآخرون، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- القصيبي، راشد صبري (2013). نحو تطوير التعليم الجامعي، المنيا: دار فرحة.
- القيسي، هناء محمود (2013). فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم العالي: الأساليب والممارسات، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- كلية التربية بجامعة الإسكندرية (2010). دليل وحدة ضمان الجودة. الإسكندرية: جامعة الإسكندرية.
- الحاميد، ربا جزا جميل (2008). دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي: دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة، (رسالة ماجستير)، كلية العلوم الإدارية العلوم والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.

- محمود، خالد صلاح حنفي. (2014). آليات تحسين أوضاع الجامعات المصرية في قوائم التصنيف العالمية كمدخل لتطوير التعليم الجامعي المصري. *مجلة دراسات في تطوير التعليم الجامعي*، مركز تطوير التعليم الجامعي بجامعة عين شمس، (26)، 265-322.
- محمود، يوسف سيد (2009). *رؤى جديدة لتطوير التعليم الجامعي*، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- المطوع، نايف بن عبد العزيز (2013). *معوقات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة للبرامج التعليمية في كلية العلوم والدراسات الإنسانية بمحافظة القويعة في جامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها*، ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر العربي الدولي الثالث لضمان جودة التعليم العالي، 2-4 مايو، جامعة الزيتونة، الأردن.
- الناصر، علاء حاكم (2013). *معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات ومعاهد جامعة بغداد. المجلة العربية لضمان جودة التعليم*، 6 (12)، 112-145.
- نصار، علي عبدالرؤوف، وعبدالقادر، رمضان محمود (2012). *متطلبات تطبيق الاعتماد الأكاديمي بكليات التربية جامعة الأزهر ومدى توافرها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس*، 10 (1)، 202-236.
- الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (2014). *بيان الكليات والجامعات المعتمدة من الهيئة*. القاهرة، الموقع الرسمي للهيئة، استرجع بتاريخ 3 / 6 / 2017. من <http://naqaee.gov.eg>.
- وزارة التعليم العالي (2000). *مشروع الخطة الاستراتيجية لتطوير منظومة التعليم العالي*. أوراق المؤتمر القومي للتعليم العالي، 13-14 فبراير، جمهورية مصر العربية.
- وزارة التعليم العالي (2017). *نشأة وحدة إدارة مشروعات تطوير التعليم العالي*. الموقع الرسمي لوزارة التعليم العالي، جمهورية مصر العربية، استرجع بتاريخ 15-6-2017 من <http://portal.mohe.gov.eg>.

Eggs, H. (2014). *Drivers and Barriers to Achieving Quality in Higher Education*. The Netherlands: Sense Publishers.

Gordon, G., & Owen, C. (2007). *Cultures of Quality Enhancement: a short overview of the literature for higher education policy makers and practitioners*. Scotland: The Scottish Higher Education Enhancement Committee (SHEEC) and QAA.

Lillis, D. (2006). *Steering by engagement: Towards an integrated planning and evaluation framework in higher education institutes*. European Forum for Quality Assurance: Embedding quality culture in higher education. European Association of Institutions in Higher Education.

Manivannan, M., & Premila, K. S. (2009). *Application of principles of total quality management (TQM) in teacher education institutions*. *Journal of College Teaching & Learning*, 6(6), 77-88.

Sousa, R., & Voss, C. (2008). *Contingency research in operations management practices*. *Journal of Operating Management*, 28(06), 697-713.

The World Bank & OECD, (2010). *Reviews of national policies for education: higher education in Egypt*. New York: The World Bank.

Trullen, J., & Rodríguez, S. (2013). *Faculty perceptions of instrumental and improvement reasons behind quality assessments in higher education: the roles of participation and identification*. *Studies in Higher Education*, 38(5), 678-692.