

درجة تطبيق معايير الجودة في كليات التربية في الجامعات السعودية

محمد أحمد الشوري، فتحي محمد أبو ناصر، آلاء يحيى الاقطش*

ملخص

هدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة تطبيق معايير الجودة في كليات التربية في الجامعات السعودية، وتكونت عينة الدراسة من (982) فرداً من عمداء، ورؤساء أقسام، وأعضاء هيئة تدريس في (12) جامعة في السعودية، تم اختيارها عشوائياً في العام الدراسي (2014/2015)، وجرى بناء استبانة لتقدير درجة تطبيق معايير الجودة في كليات التربية وبلغ معامل ثباتها (0.84)، وأشارت النتائج إلى أن درجة تطبيق معايير الجودة في كليات التربية في الجامعات السعودية كبيرة ككل، وكبيرة في مجال الموارد المادية وبيئة التعلم، وتقويم أداء الطلبة، والموارد البشرية واستقطاب أعضاء هيئة التدريس، والخطط والبرامج الدراسية، ومتوسطة في مجال القبول وشؤون الطلبة، والتخطيط الإستراتيجي للجودة، والحاكمة والإدارة، وأوصت الدراسة باستغلال البيئة الحاضنة للجودة في الجامعات.

الكلمات الدالة: درجة تطبيق معايير الجودة، كليات التربية في الجامعات السعودية.

المقدمة

بيئة تشجع على التطوير المستمر، وتنمية مهارات العاملين، وتفعيل إجراءات العمل، وإذكاء روح العمل الجماعي، ويضيف بطاح (2006) أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة أصبح ضرورة للمؤسسات التربوية لكي تستطيع مواجهة ظروف العولمة، ولكي تستطيع أن تتعايش مع الأجواء التنافسية التي تجتاح العالم اليوم.

ولقد أنشئت الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية بهدف إعداد معايير ومحاكمات للتقويم والاعتماد الأكاديمي. وهي تستهدف تقويم البرامج والمؤسسات التعليمية التي تُعنى بالتعليم ما بعد الثانوي. وتلتزم الهيئة بإستراتيجية تشجيع، ودعم، وتقويم عمليات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم فوق الثانوي، لضمان أن جودة التعليم والإدارة في مؤسسات التعليم العالي مواكبة للمعايير العالمية، هذه المعايير والمستويات العالية من الإنجاز التي ينبغي إدراكها والاعتراف بها على نحو واسع محلياً، فإدارة الجودة في المملكة العربية السعودية تعنى بالإشراف والمتابعة لنظام الجودة الشاملة في الجامعات التي تطبق النظام عن طريق دراسة الوضع التعليمي والتربوي لتلك المؤسسات التعليمية، ووضع الخطط التطويرية المناسبة الشاملة لاستيفاء متطلبات المواصفات (إيزو، 9002) من خلال إنشاء دليل الجودة وإجراءاتها وتعليمات العمل وفق سياسة وأهداف المملكة العربية السعودية، ولوائح وأنظمة وزارة التعليم العالي السعودية (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، 2009).

تواجه الأنظمة التعليمية تحديات غير مسبقة، نتيجة للتغيرات والتطورات التي يشهدها العالم اليوم في شتى المجالات، والمتمثلة في ثورة المعلومات والاتصالات، والانفجار المعرفي. ويأتي تجويد التعليم الجامعي في سياق التحديات التي تواجه الأنظمة التعليمية، إذ يرى دعمس (2012) أن التحديات العلمية والتكنولوجية والاقتصادية والطلب المتزايد على التعليم والحاجة إلى توظيف الموارد المتاحة وتحقيق التنمية المستدامة والتغير في نمط الحياة، اقتضت أن ترقى الأنظمة التعليمية بمخرجاتها استجابة لهذه التحديات.

وعليه بات التحدي الأكبر للنظم التعليمية الجامعية هو التأكيد على جودة التعليم المقدم، مما يفرض عليها أن تتبنى أساليب جديدة للوصول إلى نتائج ذات كفاءة وجودة عالية، وتأتي الجودة الشاملة ومعاييرها كأحد الآليات المهمة لزيادة كفاءة وفعالية النظام التعليمي وتجويد مخرجاته ومعالجة السلبيات القائمة (الخطيب، 2007)، وفي هذا الإطار يرى المدير (2006) أن أسلوب إدارة الجودة الشاملة هو الأسلوب الفعال لتحسين وتطوير الخدمات التربوية والتعليمية، وتوفير

* كلية التربية، جامعة الملك فيصل، السعودية. تاريخ استلام البحث 2015/12/17، وتاريخ قبوله 2016/1/31.

الجودة في كليات التربية لتوفير تغذية راجعة حول إجراءات التطبيق والتقييم. كما أن تقدير مستوى تطبيق معايير الجودة سيعود بالنفع والفائدة على كليات التربية ويعطى صورة عن الأداء العام لهذه الكليات لأجل التحسين مستقبلاً، وستفيد أداة الدراسة الكليات في تقدير مستويات الجودة لديها.

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية:

معايير الجودة: "هي وسيلة نظامية لقياس ومقارنة الأداء في المؤسسة التعليمية استناداً إلى منظومة من المعايير القياسية المعتمدة والمتفق عليها، بهدف تحديد مدى جودة المؤسسة ومخرجاتها، وخطط التطوير اللازمة لتحقيق أهدافها" (الخطيب، 2007: 15).

وتعرف إجرائياً بمستوى جودة الخدمات المقدمة للطلبة في كليات التربية، وتقاس بالدرجة التي يقدراها العمداء ورؤساء الأقسام وأعضاء هيئة التدريس في كليات التربية على مقياس معايير الجودة في كليات التربية المعد لأغراض هذه الدراسة.

حدود الدراسة

الحدود البشرية: يقتصر تطبيق الدراسة على عمداء كليات التربية ورؤساء أقسامها وأعضاء هيئة التدريس فيها. دون غيرها من الكليات في المملكة العربية السعودية، الحدود المكانية يقتصر تطبيق الدراسة في كليات التربية دون غيرها من الكليات في المملكة العربية السعودية.

الحدود المكانية: جرى تطبيق الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي (2014/2015).

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على قياس سبعة أبعاد للجودة في كليات التربية، وهي: الحاكمية والإدارة، التخطيط الإستراتيجي للجودة، الخطط والبرامج الدراسية، القبول وشؤون الطلبة، الموارد البشرية واستقطاب أعضاء هيئة التدريس، الموارد المادية وبيئة التعلم، تقييم أداء الطلبة، وبذلك يتحدد تعميم نتائج هذه الدراسة بصدق وثبات أدائها.

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: معايير الجودة

في إطار دعم جهود الجامعات ومؤسسات التعليم العالي للوصول ببرامجها إلى مستويات متقدمة، اتخذت وزارة التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية عدداً من المبادرات النوعية التي ترمي إلى رفع مستوى الجودة في الجامعات، وتمثل ذلك في ثلاثة مشروعات رئيسة. أولها مشروع تنمية الإبداع والتميز لأعضاء هيئة التدريس، وثانيها دعم إنشاء

لذلك فإن هذه الدراسة تسعى للكشف عن درجة تطبيق معايير الجودة في كليات التربية في الجامعات السعودية، وهل للجهود المبذولة أثر في تحسين معايير جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة.

ولا يسعنا إلا أن يتقدم الباحثون بوافر الشكر والتقدير لعمادة البحث العلمي في جامعة فيصل على دعمها للبحث التربوي "تقدير درجة تطبيق معايير الجودة في كليات التربية في الجامعات السعودية" برقم (150075).

مشكلة الدراسة

أن كليات التربية في المملكة العربية السعودية تُدعم وتحفز من قبل الهيئة الوطنية للاعتماد الأكاديمي لإنشاء أنظمة ضمان للجودة، وتحقيق معايير واضحة، وقد نشأت مشكلة الدراسة من ملاحظة وجود تباين في أداء كليات التربية في المملكة، فقد كشفت دراسة المنيع (2008) أن هناك قصوراً بين إعداد الخريجين ومتطلبات التنمية الشاملة في السعودية، كما بينت دراسة آل سعود (2007) أن أعداد الخريجين تتزايد عاماً بعد عام؛ ولكن مستواها الأكاديمي دون المستوى المقبول. مما ولد الرغبة في الكشف عن مستوى تطبيق معايير الجودة في كليات التربية في المملكة العربية السعودية.

وقد حاولت هذه الدراسة الإجابة عن السؤال الآتي:

1. ما درجة تطبيق معايير الجودة في كليات التربية في المملكة العربية السعودية؟

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يأتي:

– الكشف عن درجة تطبيق معايير الجودة في كليات التربية في الجامعات السعودية.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في الكشف عن درجة إمكانية تطبيق نظم الجودة الشاملة في كليات التربية في المملكة العربية السعودية، لا سيما أن كليات التربية حديثة العهد بهذه النظم الإدارية الفاعلة، وبذلك فإن أهمية هذه الدراسة تنبع من الإبعاد الآتية:

الأهمية النظرية: تأتي هذه الدراسة استجابة لتوصيات الهيئة الوطنية للاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية، كما ستوفر إطاراً نظرياً يمكن الاستفادة منه في تطبيق أبعاد الجودة في كليات التربية.

الأهمية العملية: أهمية التعرف إلى مستوى تطبيق معايير

التحسين المستمر الشامل لكل جوانب العملية التعليمية (قويدي وعبدالله، 2005).

نشأة وتطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة

مرت فلسفة إدارة الجودة الشاملة بمراحل متعددة منذ العصور القديمة وحتى الوقت الحاضر، حيث تعود جذور الاهتمام بالجودة إلى سبعة آلاف عام، حيث أهتم المصريون القدامى بها خلال بناء ودهان الحوائط في المعابد المصرية القديمة (الدرادكة، 2006)، وفي الحضارة الإسلامية فإن الجودة في أداء الأعمال تعتبر منهج وأسلوب حياة يطالب به الفرد المسلم حتى تقوم الساعة (مجاهد وبدير، 2006)، كما تعتبر الجودة كفكرة موجودة منذ آلاف السنين ولكنها كمهنة وعمل إداري لم تنشأ إلا حديثاً، فبعد الحرب العالمية الثانية وضع إدوارد ديمينج "Edwards Deming" مجموعة من الأفكار والمبادئ الرئيسية لعلم الجودة الشاملة، والتي يرجع أساسها إلى اعتماد منظومة عمل متكاملة، ثم رفع كفاءتها بحيث يصبح المنتج أو الخدمة أمراً طبيعياً ناتجاً عن جودة الأساليب المستخدمة في العمل ونظمه الحاكمة (الترتوري وجويحان، 2006).

وقد مرت إدارة الجودة الشاملة بثلاث مراحل حتى أصبحت في شكلها الحالي، وقد أورد غليمات (2006) وصفاً لكل مرحلة من المراحل الثلاث كما يأتي:

1. المرحلة الأولى (1950-1960): في بداية الخمسينات أبرز المفكر الأمريكي فيجن باوم مفهوم الرقابة الشاملة على الجودة، وعرفه بأنه عبارة عن نظام فعال يؤدي إلى إنتاج السلع أو الخدمات بطريقة اقتصادية مطابقة لحاجات ورغبات المستهلك ويتضمن تطوير وصيانة الجودة، كما أشار بأن الجودة مسؤولية جميع الأفراد العاملين بالمؤسسة سواء كانوا يقومون بأعمال إدارية أو فنية، وأكد بأنه يجب على كل فرد في المؤسسة التأكد دائماً بأن مخرجات عمله سليمة وصحيحة من المرة الأولى.
2. المرحلة الثانية (1960-1980): في بداية الستينات ظهرت فلسفات عديدة للجودة وإدارتها، ووضع إدوارد ديمينج أربعة عشر مبدأ يمكن للإدارة في المؤسسات استخدامها لتحقيق ميزة تنافسية على المنافسين في الأسواق، ثم ظهرت بعد ذلك في بداية السبعينات فلسفة فيليب كروسبي، الذي حدد أربع عشرة خطوة لتطوير وتحسين الجودة وإدارتها، وأخيراً ظهرت فلسفة جوران والذي أوضح ثلاثة عمليات للجودة وهي علمية التخطيط وعملية التحسين وعملية التطوير.
3. المرحلة الثالثة والأخيرة (1980 إلى بداية التسعينات):

مراكز للتميز العلمي والبحثي في الجامعات. إضافة إلى ما هو معتمد لها في ميزانياتها، أما المشروع الثالث فهو الإسهام مع الجامعات في دعم الجمعيات العلمية، ولتنويع مصادر المعرفة في إعداد الموارد البشرية، جاء برنامج خادم الحرمين الشريفين للابتعاث الخارجي، فقد خصصت الدولة أكثر من سبعة مليارات ريال للابتعاث للجامعات المرموقة في عدد من الدول المتقدمة على مدى خمس سنوات (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، 2009)، مما ولد تنافساً بين الجامعات الحكومية في المملكة الأمر الذي جعل بعض الجامعات تنشئ وحدة لجوائز التميز فيها، ومهام هذه الوحدات وضع معايير اختيار عضو هيئة التدريس أو الموظف المميز في ظل الأهداف والعناصر المحددة لأي جائزة.

ويمكن القول أن الجودة الشاملة تركز على أن ترضي توقعات المستفيدين، من معلمين وإداريين وطلاب وأولياء أمور وغيرهم، كما يمكن أن تنجز إدارة الجودة الشاملة بتكلفة منخفضة من خلال اشتراك كل الأشخاص في العملية الإدارية والتحسينات المستمرة لكل من المستخدمين والطلاب والمشاركين بشكل نشط (الخطيب، 2005).

فالمفهوم التقليدي لجودة التعليم ارتبط بعمليات الفحص والتحليل والتركيز فقط على الاختبارات النهائية، دون مراجعة القدرات والمهارات الإدراكية والحركية والمنطقية والسلوكية، لذلك تحول هذا المفهوم التقليدي للجودة في التعليم إلى المفهوم الحديث لتوكيد جودة التعليم، والذي يستند بالدرجة الأولى على ضرورة اختيار معدلات نمطية للأداء وبناء منظومات لإدارة جودة التعليم.

الجودة لغة: من أجاد أي أتى بالجد من قول أو عمل، وأجاد الشيء، صيره جيداً، والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده بمعنى صار جيداً (المعجم الوجيز، 1994، ص: 125).

الجودة اصطلاحاً:

وتعرّف الجودة بأنها "تلبية وإشباع توقعات المستفيد أو الزبون وتقديم ما يفوق هذه التوقعات" (Evans, 1993: 44). ومن أجل الوصول إلى نظام تعليمي متطور يجب أن تخضع جودة التعليم الجامعي إلى نمط إدارة يأخذ العملية التعليمية ككل متكامل ونظرة شاملة ونظامية، تتعلق بالطالب والأساتذ والوسائل والمناهج والبرامج والعلاقات والاتصالات وسير المعلومات وتنظيم الأماكن، وغيرها من الجوانب الأخرى، ولن يكون هذا النمط الإداري في اعتقادنا غير إدارة الجودة الشاملة التي أثبتت نجاعتها وأهميتها، كفلسفة شاملة قابلة للتطبيق، تأخذ العمليات في ترابط وثيق، من خلال هدف

التنافسي للكلية (بدح، 2006).

4. تقييم موردي الخدمة: يقع على عاتق الكليات تقييم موردي الخدمات والمستلزمات للكلية على أساس الوفاء بمتطلبات التعاقد من حيث جودة الأداء ومواعيد التنفيذ، والتكلفة مع مقارنة السعر والجودة والتسليم (مصطفى، 2005).

5. مراقبة العملية التعليمية داخل الكلية: ويقصد بذلك إعداد الجداول الدراسية وتخصيص القاعات لها، ونظام الجزاء والعقاب المتبع مع الطلاب والعاملين، وأسلوب انعقاد اجتماعات الأقسام والكلية، واللوائح الداخلية للكلية، وأساليب الإشراف العلمي، وأخيراً أسلوب عقد الاختبارات ونظام العمل في الامتحانات (أحمد، 2003).

6. المراجعة الداخلية للجودة: لابد من وجود نظام للمراجعة الداخلية بحيث يكون المراجع مستقلاً عن الوظيفة المراد مراجعتها، مع الاهتمام الكافي بتدريبه عليها حتى تكون المراجعة فعالة وعلى الوجه الصحيح، كما ينبغي أن تكون المراجعة وفق برنامج محدد مسبقاً، يغطي جميع الوظائف، حتى يتم مطابقة الخدمة من عدمها، وأن يثبت عدم مطابقتها، يتم اتخاذ إجراء تصحيحي فعال، وهذا من شأنه أن يؤدي إلى التحسن المستمر للعمليات والجودة (مصطفى، 2005).

7. تدريب العاملين بالكليات: ويتم ذلك عند بداية التحاقهم بالعمل أو عند بداية تطبيق الجودة بالكليات، على أن يتم التدريب على فنون الجودة وجميع الخطط والقرارات المخطط لها لتوفير الثقة بهم، وضمان تحقيق مستوى الجودة المطلوب عن طريق خصائص الخدمة، كما يوجد دليل للإرشاد على أساليب إدارة الجودة به مجموعة من المعلومات مثل وصف منظومة الجودة، المعايير والمواصفات، كيفية التطبيق العملي، المسؤوليات ومتابعة تقييم الجودة، إن ذلك يضمن أن تكون مهارات العاملين واتجاهاتهم منسجمة ومسايرة وملائمة لفلسفة التحسين المستمر (أحمد، 2003).

مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

أشار (بدح، 2006؛ Juran & Frank, 1993) إلى أن مبادئ إدارة الجودة التي تتناسب مع مؤسسات التعليم العالي هي: القيادة ورسالة الجامعة، و الثقافة التنظيمية للجامعة، ونظام حوسبة المعلومات وتحليلها، والتخطيط الإستراتيجي للجودة، وإدارة الموارد البشرية وتنميتها، وإدارة العمليات، والتحسين المستمر، ورضا المستفيد، والتغذية الراجعة.

محاور إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

تشمل الجودة الشاملة في التعليم الجامعي عدداً من

حدثت في آخر الثمانينات وبداية التسعينات تطورات كبيرة في مفهوم الجودة وإدارتها على سبيل المثال: نظام حلقات الجودة وفريق الجودة كما برز مفهوم الجودة كوظيفة أساسية للإدارة، وبرزت أهمية تطبيقه في مجالات عديدة مثل الخدمات الصحية، الرقابة البيئية، وتوليد الطاقة النووية وغيرها، كذلك برزت تعريفات مستحدثة مثل جودة الحياة، وجودة بيئة العمل وأخيراً ظهرت معايير دولية للجودة والتي وضعتها المؤسسة الدولية للتوحيد القياسي في خمس مجموعات من المعايير وهي (ISO 9000-9004)، كل هذه المفاهيم بالإضافة إلى نظريات الرواد الثلاثة للجودة كانت الأساس لما يعرف اليوم في العالم ككل بمفهوم إدارة الجودة الشاملة.

متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

من أهم متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ما يلي:

1. مسؤولية الإدارة العليا بالكليات: وتنطوي تلك المسؤوليات على عدة محاور هي:
 - سياسة الجودة الشاملة جزء من السياسة العامة لكليات التربية، ويكون عميد الكلية والوكلاء المسؤولين عن تطبيق وتحقيق رغبات وتوقعات طلابها.
 - تنظيم مسؤوليات وصلاحيات جميع العاملين بالكليات يحدد فيها توصيف وظيفي واضح.
 - توافر الكفاءات المؤهلة والمدرية القادرة على مراجعة وتقييم أنشطة العمل.
 - لابد للإدارة أن تقوم بمراجعة شاملة للتأكد من تنفيذ نظام الجودة والمحافظة عليها.
 - تهيئة مناخ العمل لقبول وفهم مفاهيم وممارسات إدارة الجودة الشاملة (أحمد، 2003).
2. إجراءات ونظم الجودة: يجب أن يتضمن نظام الجودة التحكم في جميع الأساليب والنشاطات التي يمكن أن تؤثر على جودة الخدمات التعليمية، مع ملاحظة أن يكون نظام الجودة ملائم لحجم الكلية وإمكانياتها المادية والبشرية (مصطفى، 2005).

3. تخطيط جودة التعليم: لابد من إعداد خطة للجودة حتى يتم التأكد من أن سياسة الجودة والأهداف الموضوعية لها قد تم تغطيتها، وحدد طرق تنفيذها، مع الأخذ في الاعتبار خطط تطوير كليات التربية، بالإضافة إلى تأسيس نظام معلومات لإدارة الجودة مما يساهم في توافر كافة المعلومات، بداية من تحديد احتياجات ورغبات وتطلعات الطالب، وانتهاء بتقرير مدى رضائه وتحسين المركز

المحاور يمكن تحديد أهمها فيما يلي: جودة الإدارة الجامعية، جودة عضو الهيئة التدريسية، وجودة الطالب، وجودة البرامج التعليمية وطرق التدريس، وجودة الكتاب الجامعي، وجودة الإنفاق الجامعي، وجودة تقييم الأداء الجامعي، وجودة المباني التعليمية وتجهيزاتها، وجودة التشريعات واللوائح، وجودة المتابعة المستمرة للخريجين، وجودة التقويم الداخلي، وجودة التقويم الخارجي (عليمات، 2006).

تجربة وحدة الجودة في جامعة الملك سعود

انطلاقاً من حرص إدارة جامعة الملك سعود على أن تكون الجامعة من ضمن قائمة الجامعات المتميزة عالمياً فقد حرصت على تبني تطبيق الجودة بمفهومها الشامل لخوض غمار سياق التميز مع الجامعات العالمية المتميزة، وبناء عليه فقد استحدثت الجامعة إدارة للجودة تتولى تطبيق الجودة في جميع وحداتها والتي من فوائدها إشباع احتياجات المجتمع الحقيقية، وتحسين الأداء في جميع مجالات عمل الجامعة، وإنشاء أنظمة تحدد كيفية تنفيذ العمل بأفضل كفاءة وجودة، وتقويم وقياس الأداء وفق معايير محددة، وتمكين الجامعة من القدرة على المنافسة وتحسين مستوى الاتصالات الداخلية والخارجية (جامعة الملك سعود، 2014).

رسالة وحدة الجودة في جامعة الملك سعود

رفع مستوى الأداء في وحدات الجامعة لدعم رسالتها نحو تحقيق أهدافها الإستراتيجية.

أهداف وحدة الجودة في جامعة الملك سعود

- العمل على تبسيط الإجراءات في المجالات الإدارية والأكاديمية بما يحقق أهداف الجودة.
- تقويم الأداء وضمان الجودة لوحدات الجامعة الإدارية والأكاديمية.
- نشر ثقافة الجودة بين منسوبي الجامعة والقيام بورش العمل في مجال الجودة.
- تنظيم أنشطة الجامعة المتعلقة بإعداد وتنفيذ خطط التقويم والاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة في وحدات الجامعة المختلفة الإدارية منها والأكاديمية.
- تحسين الجودة والأداء على مستوى الجامعة وأقسامها الإدارية والأكاديمية.
- إقرار ومتابعة معايير ومؤشرات الأداء الأكاديمي والإداري من قبل وحدات الجامعة المختلفة.
- التعرف على مستويات الأداء وقياس التغيرات في أداء وحدات الجامعة المختلفة.

ثانياً: الدراسات السابقة

تم الرجوع لبعض الدراسات التي لها علاقة بالجودة الشاملة

في الجامعات، وقاما بترتيبها من الأحدث إلى الأقدم كما يأتي:

- ودراسة "تشون" (Choon, 2008) التي هدفت إلى التعرف على مستوى الفهم لضمان الجودة في الجامعة الأسترالية وكلية إدارة الأعمال من جامعة خاصة في ماليزيا، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود فجوات في الممارسات الحالية لضمان الجودة في جامعة ماليزيا، وأن مستوى الإدارة العليا من كلا الجانبين يرى أن الجامعة تتحمل المسؤولية الشاملة عن ضمان الجودة، وأن هناك مشاكل خاصة في تطبيق ضمان الجودة في الجامعة الخاصة الماليزية.

- دراسة غانم (2008) التي هدفت إلى التعرف على مدى تطبيق نظام إدارة الجودة وأثرها على أداء كليات العلوم الإدارية والاقتصادية في الجامعات الفلسطينية، وتكونت عينة الدراسة من (120) فرداً من العمداء وأعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم الإدارية، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن تطبيق نظام إدارة الجودة يعمل على تحسين الأداء وتطويره، باستثناء مجال رضا المستفيدين، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول مدى تطبيق نظم الجودة في أداء الكليات وفقاً لمتغيرات الدراسة (المستوى العلمي، الجامعة، التخصص).

- قامت "مايكول" (Mikol, 2007) بدراسة هدفت إلى تقييم إدارة الجودة ودراسة أثرها على الإدارة المؤسسية، واتخاذ القرارات على العملية التعليمية في جامعة جنوب سيدني، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: إن استخدام إدارة الجودة قد أثر إيجابياً وعزز قرارات الإدارة من حيث تغيير النظام وإعادة بناء الحوافز، واهتمام المختصين في تقييم المواد، كما أصبح التركيز واضحاً على قضايا الجودة والقيادة الأكاديمية وخدمة العملاء.

- وقامت الكعكي (2007) بدراسة هدفت إلى اقتراح تصور لتطبيق الجودة الإدارية في جامعة الرياض للبنات في المملكة العربية السعودية، وقد تكونت عينة الدراسة من (125) إدارية، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: إن التدريب هو أحد العوامل المساعدة على تطبيق الجودة الإدارية. ووجود الحوافز يشجع على الإبداع الوظيفي، وجودة الأداء تتحقق إذا وجد توصيف دقيق للمهام ومنح صلاحيات تناسب هذه المهام.

- وقام بدح (2006) بدراسة هدفت إلى التعرف على درجة إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية، وتكونت عينة الدراسة من (508) فرداً من

استقصاء آراء عينة من المديرين والأكاديميين في مؤسسات التعليم العالي البريطانية بشأن المعوقات التي تشكل تحدياً يرتبط بترسيخ الجودة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن تطبيق الجودة بالجامعات يحتاج إلى أن تكون متجانسة مع ثقافة المنظمة وبنيتها، وإذا أرادت المنظمة ترسيخ الجودة، فلا بد من تلبية الحاجات والاهتمامات المختلفة للعاملين.

- وقام الكيومي (2002) بدراسة هدفت إلى التعرف على تقدير درجة إمكانية تطبيق بعض مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية في سلطنة عمان من وجهة نظر الإداريين والمعلمين فيها، وتكونت عينة الدراسة من (44) إدارياً و(137) عضو هيئة تدريس، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل الدراسي في مجال التركيز على رسالة المؤسسة، وصناعة واتخاذ القرار، واستخدام الطريقة العلمية، وعمل الفريق، والتدريب المستمر، وأما مجال اللامركزية الإدارية والاستقلالية فلم يكن دالاً إحصائياً، وكانت هناك فروق ما بين مستويات متغير المؤهل الدراسي لصالح حملة الدكتوراه على كافة المجالات، باستثناء مجال صناعة واتخاذ القرار حيث كانت لصالح البكالوريوس، كما أشارت النتائج إلى أن درجة الاختلاف في إمكانية تطبيق بعض مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية والتي تعزى لمتغير المركز الوظيفي على مستوى الأداء ككل كانت لصالح الإداريين مقارنة بالمعلمين، وكذلك تعزى لمتغير المؤهل الدراسي على مستوى الأداء ككل حيث كانت لصالح حملة الدكتوراه.

- قام الخطيب (2000) بدراسة هدفت إلى كيفية استثمار مصطلح الجودة الشاملة في مجال الإدارة العامة بشكل عام، والإدارة الجامعية بشكل خاص في الجامعات الأردنية، من خلال الدراسة المسحية للجامعات الأردنية، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن القيادات الإدارية في الدوائر والمؤسسات ذات العلاقات بالتعليم الجامعي تفتقد المشاركة في عملية صنع القرار كما يجب أن يتم توفير التدريب الكافي للعاملين وزيادة الوعي بالجودة داخل الجامعات الأردنية.

- وقام "مانشيني" (Mancino, 1999) بدراسة هدفت إلى وضع منهج سليم لتحقيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية الإيطالية، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: يمكن الاستفادة من تطبيق النموذج المتعدد الأوجه لإدارة الجودة الشاملة، لدى الجامعات الإيطالية بشكل عام

العمداء ورؤساء الأقسام الأكاديمية، ومديري الوحدات الإدارية لجميع الجامعات الأردنية، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: جاءت إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية كبيرة. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة المقترح بين عمداء ورؤساء الأقسام الأكاديمية ومديري الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية لصالح العمداء.

- كما قام علوان (2005) بدراسة هدفت إلى إيضاح مدخل إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، كأسلوب إداري يهدف إلى التحسين والتطوير في أداء الجامعة على المستوى الكلي، واشتملت عينة الدراسة على (38) إدارياً أكاديمياً و(88) عضو هيئة تدريس، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: إن إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة التحدي هي غير ملائمة للتطبيق نظراً لأن ثقافة الكليات وبنيتها التنظيمية لا تساعد على ذلك، وضعف الإدارة الجامعية في متابعة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

وقام "لاوري" (Laurie, 2004) بدراسة هدفت إلى التحقق من مدى إدراك العاملين لمناخ الجودة في جامعة قبرص، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: مناخ الجامعة يجمع بين مناخي المتسلط العادل والمناخ الاستشاري، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهة نظر الهيئة الإدارية والأكاديمية، لصالح الهيئة الإدارية، وأن هناك فروق دالة إحصائية ترجع إلى متغير الخبرة ولصالح الخبرة الأطول.

- وقام العيبان (2003) بدراسة هدفت إلى التعرف على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الملك سعود، من خلال التعرف على العوامل المساعدة لتطبيقها وكشف المعوقات التي قد تحول دون ذلك من منظور أعضاء هيئة التدريس والإداريين بالجامعة، وتكونت عينة الدراسة من (498) فرداً، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: إن الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة، وتكوين فرق العمل وإتاحة فرص المشاركة للعاملين وإظهار الاحترام والتقدير لهم، تعد من منظور أعضاء هيئة التدريس والإداريين عناصر مهمة تساعد على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الملك سعود، وإن دعم القيادة العليا بالجامعة لتطبيق إدارة الجودة والاهتمام بالعملاء، وتدريب العاملين تعد من العوامل متوسطة الأهمية ضمن العوامل المساعدة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

- كما قام "ويكلاند" (Wiklund, 2003) بدراسة هدفت إلى

الموارد البشرية، الموارد المادية، شؤون الطلبة، تقويم أداء الطلبة)، إذ لا يوجد دراسة- بحدود علم الباحثين- درست واقع الجودة في كليات التربية في المملكة العربية السعودية، كما أن عينة الدراسة الحالية مكونة من إداريين وأعضاء هيئة التدريس ورؤساء الأقسام الذين يعملون في الجامعات السعودية في كليات التربية، وقد استفاد الباحثون من الدراسات السابقة في تحديد منهج الدراسة، وبناء أداة الدراسة، وتكوين الإطار نظري حول الجودة في التعليم العالي.

الطريقة والإجراءات منهج الدراسة

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي المسحي لملاءمته لإجراءات الدراسة وأساليب جمع البيانات ودراساتها.

أفراد الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من (1800) فرداً يمثلون عمداء ورؤساء أقسام وأعضاء هيئة تدريس في (28) جامعة حكومية في المملكة العربية السعودية، وقد جرى توزيع (1000) استبانة، وتم استرداد (982) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وبذلك تكون عينة الدراسة (982) فرداً من عمداء ورؤساء أقسام وأعضاء هيئة تدريس، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية العشوائية البسيطة، وذلك باختيار (12) كلية تربوية عشوائياً من بين ثمان وعشرين كلية تربوية جامعية حكومية وأهلية، والجدول (1) يبين توزيع أفراد العينة، حسب الموقع الوظيفي، والرتبة العلمية.

الجدول (1)

توزيع عينة الدراسة حسب الموقع الوظيفي والرتبة العلمية

الرتبة العلمية			الموقع الوظيفي		
أستاذ مساعد	أستاذ مشارك	أستاذ	عضو هيئة تدريس	رئيس قسم	عميد كلية
574	263	145	898	72	12
982			982		

الجامعات، وخصوصاً مقياس (الخطيب، 2005).

3. اعتماد تعريف ونموذج (الخطيب، 2005) للجودة كإطار نظري للمقياس، وقد اشتق الباحثون منه سبعة أبعاد، حيث تكون المقياس من (66) فقرة موزعة على هذه الأبعاد، وهي:

أ. الحاكمية والإدارة وتتضمن عشرة فقرات وهي (1، 8، 15،

بشرط أن تلتزم الإدارات العليا بما جاء في النموذج وخاصة فيما يتعلق بتحقيق رغبات الطلبة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة، نجد أنها تتناول موضوع الجودة الشاملة في المجال الأكاديمي والإداري، وأنها اتفقت جميعاً على ضرورة وأهمية العمل بمبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وخاصة الجامعات، كما هدفت أغلب الدراسات إلى توضيح أهمية نظام إدارة الجودة الشاملة كأسلوب إداري حديث وفعال يهدف إلى التحسين والتطوير في الأداء الإداري والأكاديمي للجامعات، كدراسة كل من (Wiklund, 2003)، و (Laurie, 2004)، و (Mikol, 2007)، و (Choon, 2008)، والخطيب (2000)، وتناول بعضها مدى تطبيق الجودة في الجامعات والكليات كدراسة الكيومي (2002)، ودراسة العيبان (2003)، وعلوان (2005)، وبدح (2006)، و (Wiklund, 2003)، و (Choon, 2008)، وغانم (2008)، كما تناولت بعض الدراسات تصورات مقترحة للجودة وانتقادها أو تحليلها كدراسة الكعكي (2007)، و (Mancino, 1999)، و (Laurie, 2004)، و (Mikol, 2007)، كما تباينت عينة الدراسة في الدراسات السابقة بناءً على مجتمع الدراسة، كما اختلف حجم العينة من دراسة إلى أخرى حسب الفئة المستهدفة. أما ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة هو اختلاف هدفها، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى درجة تطبيق كليات التربية في الجامعات السعودية للجودة الشاملة، من خلال مجالات الدراسة (الحاكمية والإدارة، التخطيط الاستراتيجي للجودة، الخطط والبرامج الدراسية،

أداة الدراسة

قام الباحثون بإعداد أداة الدراسة، وفق الخطوات الآتية:

1. الرجوع للأدب التربوي المتعلق بالجودة الشاملة وخصوصاً في مجال إدارة الجامعات والاعتماد الأكاديمي لها، وما كتب في مجال جودة التعليم من دراسات ونظريات.
2. الرجوع إلى مقاييس خاصة بإدارة الجودة الشاملة في

إجراءات الدراسة

- لتحقيق أهداف الدراسة، قام الباحثون بالإجراءات التالية:
- تم تحديد أفراد مجتمع الدراسة، ومن ثم تم تحديد أفراد العينة.
- تم تصميم أداة الدراسة، والتحقق من صدقها وثباتها.
- قام الباحثون بتوزيع الاستبانة إلكترونياً على أفراد العينة.
- تم توزيع (1000) استبانة، تم استرداد (982) استبانة.
- استغرقت عملية توزيع الاستبانة واستردادها من أفراد العينة أربعة أسابيع كاملة.
- تم تفرغ استجابات أفراد العينة على الاستبانة، في ذاكرة الحاسوب، وتم إجراء التحليلات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).

المعالجة الإحصائية

- قام الباحثون باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:
- 1. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة ومجالاتها.
- 2. معامل ثبات ألفا كرونباخ.

نتائج الدراسة

- النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة "ما درجة تطبيق معايير الجودة في كليات التربية في المملكة العربية السعودية؟"**
- للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد الدراسة على أبعاد الجودة الشاملة في كليات التربية في المملكة العربية السعودية، حيث كانت كما هي موضحة في الجدول (2).
- يبين الجدول (2) أن مجال "الموارد المادية وبيئة التعلم" وتقييم أداء الطلبة قد احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4,04)، وانحراف معياري (0,57) لكلا المجالين، وجاء مجال "الموارد البشرية واستقطاب أعضاء هيئة التدريس" في المرتبة الثانية، بمتوسط حسابي (3,95)، وانحراف معياري (0,51)، بينما جاء مجال "الخطط والبرامج" في المرتبة الثالثة، بمتوسط حسابي (3,94)، وانحراف معياري (0,48)، أما مجال "القبول وشؤون الطلبة" فقد جاء في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3,65) وانحراف معياري (0,81) أما المرتبة الخامسة فقد احتلها مجال "التخطيط الإستراتيجي" بمتوسط حسابي (3,59) وانحراف معياري (0,49) وقد احتل المرتبة السادسة والأخيرة مجال "الحاكمية والإدارة" بمتوسط حسابي (3,52) وانحراف معياري (0,42)، وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل مجالات الجودة الشاملة (3,82) وانحراف معياري (0,40)، وهو يقابل تقدير درجة كبيرة.

(22، 29، 36، 43، 50، 56، 60).

- ب. التخطيط الإستراتيجي للجودة وتتضمن سبع فقرات وهي: (2، 9، 16، 23، 30، 37، 44، 51، 57).
- ج. الخطط والبرامج الدراسية وتتضمن اثنتا عشرة فقرة وهي: (3، 10، 17، 24، 31، 38، 45، 52، 58، 61، 63، 65).
- د. القبول وشؤون الطلبة وتتضمن سبع فقرات وهي: (4، 11، 18، 25، 32، 39، 46).
- هـ. الموارد البشرية واستقطاب أعضاء هيئة التدريس وتتضمن اثنتا عشرة فقرة وهي: (5، 12، 19، 26، 33، 40، 47، 53، 59، 62، 64، 66).
- و. الموارد المادية وبيئة التعلم وتتضمن ثمن فقرات وهي: (6، 13، 20، 27، 34، 41، 48، 54).
- ز. تقويم أداء الطلبة وتتضمن ثمان فقرات وهي: (7، 14، 21، 28، 35، 42، 49، 55).

تصحيح أداة الدراسة

تم استخدام مقياس خماسي التدرج، وتم إعطاء التقديرات الرقمية التالية (5، 4، 3، 2، 1) على الترتيب لتقدير درجة انطباق معيار الجودة على كلية التربية ضمن المجالات السبعة، وقد تم استخدام التدرج الإحصائي التالي لتوزيع المتوسطات الحسابية:

(كبيرة جداً = 5 درجات)، و(كبيرة = 4 درجات)، و(متوسطة = 3 درجات)، و(قليلة = درجتان)، و(قليلة جداً = درجة واحدة).

وقد جرى إعادة توزيع الدرجات كما يأتي:

أولاً: (1,00 - 2,32) قليلة.

ثالثاً: (2,33 - 3,66) متوسطة.

رابعاً: (3,67 - 5,00) كبيرة.

صدق المقياس

للتحقق من صدق مقياس مستوى الجودة، تم عرضه على لجنة من المحكمين وعددهم (9) محكمين من ذوي الاختصاص والخبرة من أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل، وجامعة الملك سعود بن عبد العزيز حيث تم الأخذ بملاحظاتهم واقتراحاتهم وتم إعادة صياغة بعض الفقرات، وتعديل بعضها.

ثبات المقياس

للتحقق من ثبات المقياس، قام الباحثون بحساب معاملات الثبات له بطريقة ألفا كرونباخ، فتراوحت قيم معاملات الثبات للمجالات بين (0,84 - 0,93)، و(0,87) لكل المجالات.

الجدول (2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد الدراسة على أبعاد الجودة الشاملة في كليات التربية في المملكة العربية السعودية

المستوى	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
كبيرة	0,57	4,04	الموارد المادية وبيئة التعلم
كبيرة	0,57	4,04	تقويم أداء الطلبة
كبيرة	0,51	3,95	الموارد البشرية واستقطاب أعضاء هيئة التدريس
كبيرة	0,48	3,94	الخطط والبرامج الدراسية
متوسطة	0,81	3,65	القبول وشؤون الطلبة
متوسطة	0,49	3,59	التخطيط الإستراتيجي للجودة
متوسطة	0,42	3,52	الحاكمية والإدارة
كبيرة	0,40	3,82	الجودة الكلية

* الدرجة العظمى من (5).

العلمي والبحثي في الجامعات. إضافة إلى ما هو معتمد لها في ميزانياتها، أما المشروع الثالث فهو الإسهام مع الجامعات في دعم الجمعيات العلمية، ولتنويع مصادر المعرفة في إعداد الموارد. وتتشابه نتائج هذا السؤال مع نتائج دراسة العيان (2003) وعلوان (2005).

كما تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة، على فقرات كل مجال من مجالات الجودة السبعة، حيث كانت كما هي موضحة في الجداول التالية:

وتعزى هذه النتيجة إلى اهتمام الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية بتطبيق معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي، وإلى المعززات التي تضعها الهيئة للجامعات التي تلتزم بمعايير الجودة، كما ترى هذه النتيجة إلى دعم وزارة التربية والتعليم لجهود الجامعات ومؤسسات التعليم العالي للوصول ببرامجها إلى مستويات متقدمة، فقد اتخذت الوزارة عدداً من المبادرات النوعية التي ترمي إلى رفع مستوى الجودة في الجامعات، وتمثل ذلك في ثلاثة مشروعات رئيسة. أولها مشروع تنمية الإبداع والتميز لأعضاء هيئة التدريس، وثانيها دعم إنشاء مراكز للتميز

الجدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الحاكمية والإدارة مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	فقرات الحاكمية والإدارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
8	تحدد الكلية أدوار ووظائف الجهاز الإداري المكلف بتنفيذ النشاطات والبرامج بشكل واضح.	3,72	0,97	كبيرة	1
43	تسعى إدارة الكلية لاعتماد أنظمة المساءلة في العمل لضمان الكفاءة الخدماتية فيها.	3,64	0,99	متوسطة	2
22	تنشر إدارة الكلية التوعية والقناعة لدى جميع العاملين فيها لتعزيز الثقة بإدارة الجودة الشاملة مما يسهل عملية تطبيقها.	3,61	0,96	متوسطة	3
56	تتابع إدارة الكلية جمع المعلومات بشكل شامل ومستمر من أجل التقييم لتتم معالجة الانحرافات عن معايير التطوير.	3,59	0,98	متوسطة	4
60	تدير الكلية مواردها المالية بشفافية وكفاءة بما يحقق الأهداف بفاعلية.	3,59	0,98	متوسطة	5
29	يتوفر لدى إدارة الكلية فهما عميقاً لنظام جودة العمليات الإدارية.	3,58	0,97	متوسطة	6

رقم الفقرة	فقرات الحاكمية والإدارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
50	تحرص إدارة الكلية على إطلاع الموظفين على النتائج المرتبطة بعملهم الإداري.	3,54	1,00	متوسطة	7
15	تعمل الكلية على مراقبة جميع النشاطات من قبل أصحاب العلاقة.	3,53	0,97	متوسطة	8
36	تحرص إدارة الكلية على تحسين العمليات الإدارية بصورة مستمرة.	3,51	1,01	متوسطة	9
1	تقوم الكلية بتعريف أهدافها ونشاطاتها بوضوح لجميع الموظفين.	2,95	0,27	متوسطة	10
الحاكمية والإدارة		3,52	0,42	متوسطة	

وتعزى هذه النتيجة إلى اهتمام الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية بتطبيق معايير الجودة في الجامعات السعودية، ودعم وزارة التربية والتعليم لجهود الجامعات ومؤسسات التعليم العالي للوصول ببرامجها إلى مستويات متقدمة، ودعم تنويع مصادر المعرفة في إعداد الموارد البشرية، كما أن اتساع نطاق العولمة وسهولة تبادل المعارف والمعلومات بين الجامعات في إدارة الموارد المادية والبشرية أسهم بشكل كبير في تحسين قدرة الجامعات السعودية على الإدارة.

وتتشابه هذه النتائج مع نتائج دراسة علوان (2005) وغانم (2008).

يبين الجدول (3) أن فقرة "تحدد الكلية أدوار ووظائف الجهاز الإداري المكلف بتنفيذ النشاطات والبرامج بشكل واضح" قد احتلت المرتبة الأولى في مجال الحاكمية، بمتوسط حسابي (3,72)، وانحراف معياري (0,97)، وبتقدير كبيرة، بينما احتلت فقرة "تقوم الكلية بتعريف أهدافها ونشاطاتها بوضوح لجميع الموظفين" المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي (2,95)، وانحراف معياري (0,27) بتقدير متوسطة، وقد كانت تقديرات بقية الفقرات بين متوسطة وكبيرة، وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل مجال الحاكمية والإدارة (3,52) بانحراف معياري (0,42)، وهو يقابل تقدير درجة متوسطة.

الجدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال التخطيط الإستراتيجي مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	فقرات التخطيط الإستراتيجي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
51	توفر إدارة الكلية الإمكانات اللازمة لإدارة الأعمال التي تؤدي إلى جودة خدماتها.	3,65	0,94	متوسطة	1
37	يشارك الموظفون في التخطيط لتحقيق الجودة الإدارية على مستوى الكلية.	3,64	0,92	متوسطة	2
23	تخطط الكلية تخطيطاً إستراتيجياً على أسس علمية.	3,62	0,91	متوسطة	3
2	توجد رؤية ورسالة وأهداف محددة وواضحة للكلية.	3,61	0,96	متوسطة	4
57	تعتمد الكلية نظاماً لمراجعة خططها وتقييمها بشكل دوري.	3,59	0,96	متوسطة	5
16	تتسم الخطط الإستراتيجية المعتمدة في الكلية مع نظام إدارة الجودة في كليات التربية.	3,58	0,99	متوسطة	6
44	تتسم خطط الكلية بالمرونة	3,56	1,02	متوسطة	7
9	تمتلك إدارة الكلية خططا إستراتيجية لإجراء التغيرات فيها لتحسين النظام الإداري.	3,55	0,98	متوسطة	8
30	تتبنى إدارة الكلية التخطيط المتكامل لتحقيق التطوير منطلقاً من تقنيات وأنظمة معلوماتية.	3,55	0,97	متوسطة	9
التخطيط الإستراتيجي		3,59	0,49	متوسطة	

ويبين الجدول (4) أن فقرة "توفر إدارة الكلية الإمكانات اللازمة لإدارة الأعمال التي تؤدي إلى جودة خدماتها." قد

وتعزى هذه النتيجة إلى دعم وزارة التربية والتعليم لجهود الجامعات ومؤسسات التعليم العالي للوصول ببرامجها إلى مستويات متقدمة، وإلى المشاريع والمبادرات التي اتخذتها الوزارة لرفع مستوى الجودة في الجامعات. فتعاضد أعداد الطلبة المسجلين في التعليم العالي في المملكة العربية السعودية يفرض على الجامعات التخطيط بعيد المدى لاستقبال الطلبة، وتنسيق الخدمة المقدمة إليهم. وتتشابه هذه النتائج مع نتائج دراسة علوان (2005) وغانم (2008).

احتلت المرتبة الأولى في مجال التخطيط الإستراتيجي، بمتوسط حسابي (3,65)، وبانحراف معياري (0,94)، وبتقدير متوسطة، بينما احتلت فقرة "تبنى إدارة الكلية التخطيط المتكامل لتحقيق التطوير منطلقاً من تقنيات وأنظمة معلوماتية" المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي (3,55)، وبانحراف معياري (0,97) وبتقدير متوسطة، وقد كانت تقديرات جميع فقرات المجال متوسطة، وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل مجال التخطيط الإستراتيجي (3,59) بانحراف معياري (0,49)، وهو يقابل تقدير درجة متوسطة.

الجدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الخطط والبرامج الدراسية مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	فقرات الخطط والبرامج الدراسية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
45	تقوم الكلية بعمليات المراجعة للخطط والبرامج الدراسية بشكل منتظم بهدف تحديثها وتطويرها.	4,02	0,87	كبيرة	1
31	تحرص الكلية على اعتماد مبدأ المرونة لتلبية الاحتياجات التربوية المتجددة للطلاب.	4,00	0,82	كبيرة	2
52	تحرص الكلية على ارتباط برامجها بالاحتياجات والمطالب المتغيرة للمجتمعات المعاصرة.	3,98	0,84	كبيرة	3
65	تتأخر الخطط والبرامج المستجدة والتغيرات	3,98	0,86	كبيرة	4
24	تحرص إدارة الكلية على وضع جدول زمني لتنفيذ برامجها لتحقيق الأهداف المحددة.	3,97	0,84	كبيرة	5
63	تحرص لكلية على مبدأ التكيف مع المستجدات العالمية في مجال ثورة التكنولوجيا والمعلومات والاتصالات.	3,97	0,84	كبيرة	6
10	تعتمد الكلية في خططها أهدافاً واضحة ومحددة.	3,96	0,83	كبيرة	7
17	تحدد الكلية معايير محددة وواضحة لقبول البرنامج الدراسي.	3,96	0,86	كبيرة	8
58	تعتمد الكلية برامجاً نظرياً وعملياً لإعداد المعلمين بشكل واضح ومحدد.	3,95	0,86	كبيرة	9
61	تحرص الكلية على الربط بين برامج التطبيق الميداني والبرامج النظرية للطلبة المعلمين.	3,95	0,88	كبيرة	10
38	تعتمد الكلية نظاماً معلناً ذو آليات واضحة ومعلنة لتقويم برنامجها الدراسي للتحقق من مدى تحقيق الأهداف الموضوعية.	3,95	0,84	كبيرة	11
3	تعتمد إدارة الكلية خططا وسياسات وأنظمة واضحة لتنفيذ برامجها.	3,61	0,98	متوسطة	12
	الخطط والبرامج الدراسية	3,94	0,48	كبيرة	

(0,87)، وبتقدير كبيرة، وقد جاءت جميع فقرات المجال كبيرة باستثناء فقرة واحدة هي "تعتمد إدارة الكلية خططا وسياسات وأنظمة واضحة لتنفيذ برامجها" المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي (3,61)، وبانحراف معياري (0,98) وبتقدير متوسطة،

يبين الجدول (5) أن فقرة "تقوم الكلية بعمليات المراجعة للخطط والبرامج الدراسية بشكل منتظم بهدف تحديثها وتطويرها". قد احتلت المرتبة الأولى في مجال الخطط والبرامج الدراسية، بمتوسط حسابي (4,02)، وبانحراف معياري

الطلبة، وزيادة اهتمام الجامعات بنوعية وجودة التعليم. كما تعزى هذه النتيجة إلى حاجة المجتمع السعودي في نهضته إلى تخصصات وبرامج دراسية جديدة تواكب هذا التطور، مما جعل الجامعات تفكير في وضع خطط وبرامج دراسية تناسب حاجات المجتمع الجديدة. وتتشابه هذه النتائج مع نتائج دراسة علوان (2005) وغانم (2008).

وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل مجال الخطط والبرامج الدراسية (3,94) بانحراف معياري (0,48)، وهو يقابل تقدير درجة كبيرة.

وتعزى هذه النتيجة إلى انتشار مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، والتنافس الكبير بين الجامعات الخاصة الذي أدى إلى وضع خطط وبرامج تلبي احتياجات

الجدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال القبول وشؤون الطلبة تنازلياً

رقم الفقرة	فقرات القبول وشؤون الطلبة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
4	يتم الالتزام بقبول الطلبة وفقاً لمعايير القبول المحددة.	4,01	0,89	كبيرة	1
11	تحرص إدارة الكلية على توفير الإرشاد للطلبة وتوجيههم نحو البرامج التي تناسبهم.	3,65	1,26	متوسطة	2
18	يراعى في قبول الطلبة احتياجات ومتطلبات سوق العمل.	3,61	1,18	متوسطة	3
32	تعمل الكلية على تخريج طلبة لديهم القدرة على الانخراط في المجتمع وسوق العمل.	3,61	1,21	متوسطة	4
25	يحرص أعضاء هيئة التدريس على الربط بين جميع مكونات البرنامج الدراسي بشكل واضح.	3,58	1,30	متوسطة	5
46	تعمل الكلية على تنمية جميع جوانب شخصية الطالب بما ينسجم مع ثقافة المجتمع وتقاليد.	3,58	1,25	متوسطة	6
39	تعمل إدارة الكلية على إجراء الدراسات المسحية للتعرف على حاجات الطلبة وتلبيتها.	3,53	1,24	متوسطة	7
	القبول وشؤون الطلبة	3,65	0,81	متوسطة	

يبين الجدول (6) أن فقرة "يتم الالتزام بقبول الطلبة وفقاً لمعايير القبول المحددة" قد احتلت المرتبة الأولى في مجال الخطط والبرامج الدراسية، بمتوسط حسابي (4,01)، وبانحراف معياري (0,89)، ويتقدير كبيرة، أما بقية فقرات المجال فقد جاءت بتقدير متوسطة، واحتلت فقرة "تعمل إدارة الكلية على إجراء الدراسات المسحية للتعرف على حاجات الطلبة وتلبيتها" المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي (3,53)، وبانحراف معياري (1,24) وبتقدير متوسطة، وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل مجال الموارد البشرية واستقطاب أعضاء هيئة التدريس (3,95) بانحراف معياري (0,51)، وهو يقابل تقدير درجة كبيرة.

وتعزى هذه النتيجة إلى اتخاذ وزارة التربية والتعليم عدداً من المبادرات النوعية التي ترمي إلى رفع مستوى الجودة في الجامعات، وتمثل ذلك في ثلاثة مشروعات رئيسية. أولها مشروع تنمية الإبداع والتميز لأعضاء هيئة التدريس، وثانيها

يبين الجدول (6) أن فقرة: "يتم الالتزام بقبول الطلبة وفقاً لمعايير القبول المحددة" قد احتلت المرتبة الأولى في مجال الخطط والبرامج الدراسية، بمتوسط حسابي (4,01)، وبانحراف معياري (0,89)، ويتقدير كبيرة، أما بقية فقرات المجال فقد جاءت بتقدير متوسطة، واحتلت فقرة "تعمل إدارة الكلية على إجراء الدراسات المسحية للتعرف على حاجات الطلبة وتلبيتها" المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي (3,53)، وبانحراف معياري (1,24) وبتقدير متوسطة، وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل مجال القبول وشؤون الطلبة (3,65) بانحراف معياري (0,81)، وهو يقابل تقدير درجة متوسطة.

وتعزى هذه النتيجة إلى اهتمام وزارة التربية والتعليم بتوفير فرصاً تعليمية لجميع الطلبة في المملكة العربية السعودية، ودعم قبول الطلبة في الجامعات السعودية وذلك بتخفيض معايير القبول لضمان قبول أكبر عدد ممكن من الطلبة. وتتشابه هذه النتائج مع نتائج دراسة تشون (Choon, 2008).

يبين الجدول (8) أن فقرة "توفر الكلية الأجهزة ونظم الاتصالات لتواكب تكنولوجيا التعليم والتعلم ولتسهيل الحصول على المعلومات" قد احتلت المرتبة الأولى في مجال الموارد المادية وبيئة التعلم، بمتوسط حسابي (4,10)، وانحراف معياري (0,83)، وبتقدير كبيرة، بينما احتلت فقرة "تقوم الكلية بعمل صيانة دورية للمبنى والمرافق الخاصة بها." المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي (3,98)، وانحراف معياري (0,87) وبتقدير كبيرة، وقد كانت تقديرات جميع فقرات المجال كبيرة، وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل مجال الموارد المادية وبيئة التعلم (4,04) بانحراف معياري (0,57)، وهو يقابل تقدير درجة كبيرة.

دعم إنشاء مراكز للتميز العلمي والبحثي في الجامعات. إضافة إلى ما هو معتمد لها في ميزانياتها، أما المشروع الثالث فهو الإسهام مع الجامعات في دعم الجمعيات العلمية، ولتنويع مصادر المعرفة في إعداد الموارد البشرية، جاء برنامج خادم الحرمين الشريفين للابتعاث الخارجي، فقد خصصت الدولة أكثر من سبعة مليارات ريال للابتعاث للجامعات المرموقة في عدد من الدول المتقدمة على مدى خمس سنوات، مما ولد تنافسا بين الجامعات الحكومية في المملكة الأمر الذي جعل بعض الجامعات تنشئ وحدة لجوائز التميز فيها، ومهام هذه الوحدات وضع معايير اختيار عضو هيئة التدريس أو الموظف المميز في ظل الأهداف والعناصر المحددة لأي جائزة. وتتشابه هذه النتائج مع نتائج دراسة علوان (2005) وغانم (2008).

الجدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الموارد البشرية واستقطاب أعضاء هيئة التدريس تنازلياً

رقم الفقرة	فقرات الموارد البشرية واستقطاب أعضاء هيئة التدريس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
64	تعتمد الكلية نظاماً للحوافز يعزز التميز والإبداع.	4,07	0,89	كبيرة	1
12	يمتلك أعضاء هيئة التدريس والإداريون الكفاية المهنية المطلوبة لتنفيذ البرامج.	4,06	0,83	كبيرة	2
66	تعتمد الكلية نظاماً عادلاً ومعلناً للمكافآت.	4,03	0,86	كبيرة	3
59	تعتمد إدارة الجامعة وصفاً وظيفياً واضحاً يحدد الواجبات والمسؤوليات والأدوار بوضوح.	4,00	0,83	كبيرة	4
33	يراعى في تعيين الموظفين احتياجات ومتطلبات الكلية وفقاً للهيكل التنظيمي فيها.	3,99	0,89	كبيرة	5
62	تحرص إدارة الكلية على استثمار معايير الأداء الفردي لتحديد مستوى الأداء المرغوب من قبل العاملين.	3,99	0,84	كبيرة	6
47	توجد لدى الكلية برامج تدريبية للإرتقاء بالمهارات والكفايات المهنية لأعضاء هيئة التدريس.	3,96	0,83	كبيرة	7
53	تعتمد الكلية نظاماً للرواتب والمكافآت لأعضاء هيئة التدريس يركز على مبدأ الجدارة.	3,96	0,88	كبيرة	8
40	يتوفر لدى الكلية معايير توظيف واضحة.	3,94	0,86	كبيرة	9
19	تستقطب إدارة الكلية الكوادر البشرية المؤهلة في التخصصات المختلفة لتحقيق الأهداف المحددة.	3,94	0,92	كبيرة	10
26	يظهر أعضاء هيئة التدريس ممارسات تشكل نموذجاً يقتدي به الطلبة.	3,92	0,89	كبيرة	11
5	تحدد إدارة الكلية احتياجاتها من الموظفين الإداريين والأكاديميين في مختلف التخصصات والمستويات الوظيفية.	3,57	1,22	متوسطة	12
	الموارد البشرية واستقطاب أعضاء هيئة التدريس	3,95	0,51	كبيرة	

الجدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الموارد المادية وبيئة التعلم مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	فقرات الموارد المادية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
41	توفر الكلية الأجهزة ونظم الاتصالات لتواكب تكنولوجيا التعليم والتعلم ولتسهيل الحصول على المعلومات.	4,10	0,83	كبيرة	1
34	تعمل الكلية على تحديث مرافقها وممراتها لتوفير بيئة جاذبة للتعليم والتعلم.	4,09	0,86	كبيرة	2
13	تمتلك الكلية موارد مادية لتطوير بنيتها التحتية بشكل منظم.	4,06	0,82	كبيرة	3
20	تتوفر في الكلية وسائل ومصادر تعلم كافية لتنفيذ برامجها.	4,06	0,83	كبيرة	4
48	تعتمد الكلية نظاماً تكنولوجيا لإدارة المعلومات والاتصالات للتواصل الرأسي والأفقي بين العاملين فيها.	4,04	0,86	كبيرة	5
6	البنية التحتية والمادية للكلية مناسبة وكافية لتنفيذ برامجها على نحو فعال.	4,00	0,91	كبيرة	6
54	تعمل الكلية على توفير برامج محوسبة خلال عمليات التدريس.	3,99	0,87	كبيرة	7
27	تقوم الكلية بعمل صيانة دورية للمبنى والمرافق الخاصة بها.	3,98	0,87	كبيرة	8
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيئة التعلم		4,04	0,57	كبيرة	

التربية والتعليم تدعم الجامعات بميزانيات كافية لتحقيق معايير الجودة في البيئة المادية للجامعة. وتتشابه هذه النتائج مع نتائج دراسة الكعكي (2007).

وتعزى هذه النتيجة إلى اهتمام الجامعات السعودية بتطبيق معايير الجودة في البيئة المادية وذلك لتحقيق الاعتماد الأكاديمي من الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية. كما تعزى هذه النتيجة إلى أن وزارة

الجدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال تقويم أداء الطلبة تنازلياً

رقم الفقرة	فقرات الموارد المادية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
13	تعتمد الكلية نظاماً لمراقبة تحصيل الطلبة وتحديد نقاط الضعف ومعالجتها.	4,07	0,86	كبيرة	1
41	تُعطي نتائج التقويم للطلبة بشفافية ووضوح.	4,06	0,82	كبيرة	2
20	تبني الكلية برنامجاً علاجياً للطلبة المحتاجين.	4,05	0,87	كبيرة	3
34	يغطي تقويم الطلبة جميع الكفايات المخططة والتي يجب أن يمتلكها الطلبة.	4,05	0,90	كبيرة	4
54	يتم توفير التغذية الراجعة حول أداء الطلبة.	4,05	0,85	كبيرة	5
48	تقيس اختبارات الكلية العمليات العقلية العليا لدى الطلبة (التفكير الإبداعي، التفكير الناقد).	4,04	0,85	كبيرة	6
6	تعتمد الكلية نظاماً واضحاً لمراقبة ومتابعة تقدم وتطور الطلبة.	4,03	0,83	كبيرة	7
27	توظف الكلية القياس والتقويم الموجه لتطوير كفايات الطلبة وقدراتهم.	4,00	0,89	كبيرة	8
تقويم أداء الطلبة		4,04	0,57	كبيرة	

التوصيات

- بناء على نتائج الدراسة واستنتاجاتها، فيما يلي بعض التوصيات ذات العلاقة:
1. استغلال البيئة الداعمة والحافزة والحاضنة للجودة في جامعات المملكة العربية السعودية، والتشارك في اتخاذ القرارات - خصوصاً مشاركة الإناث - لأن ذلك يسهم في رفع مستوى تطبيق معايير الجودة.
 2. استثمار الموارد البشرية وتقديم حوافز فردية وجماعية تتجاوز الابتعاث بحيث تتزايد مستويات تطبيق معايير الجودة في جامعات المملكة العربية السعودية.
 3. تتأثر الجودة بمدخلاتها من الطلبة، فيجب على هذه المدخلات أن يتم تجويد تعليمها ومتابعتها في مراحل متقدمة قبل دخولهم الجامعة.
 4. استشارة محكمين خارجيين لمقارنة مستويات تطبيق معايير الجودة في جامعات المملكة العربية السعودية وبعض الجامعات المرموقة، للوقوف عن كثب على المستوى المرغوب من الجودة.
 5. إجراء دراسات أخرى حول معايير الجودة ومستوى تطبيقها بمتغيرات أخرى كالخطيط الإستراتيجي والرضا الوظيفي والدافعية للعمل.

يبين الجدول (9) أن فقرة "تعتمد الكلية نظاماً لمراقبة تحصيل الطلبة وتحديد نقاط الضعف ومعالجتها" قد احتلت المرتبة الأولى في مجال تقويم أداء الطلبة، بمتوسط حسابي (4,07)، وبانحراف معياري (0,86)، وبتقدير كبير، بينما احتلت فقرة "توظف الكلية القياس والتقويم الموجه لتطوير كفايات الطلبة وقدراتهم" المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي (4,00)، وبانحراف معياري (0,87) وبتقدير كبير، وقد كانت تقديرات جميع فقرات المجال كبيرة، وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل مجال الموارد المادية وبيئة التعلم (4,04) بانحراف معياري (0,89)، وهو يقابل تقدير درجة كبيرة.

وتعزى هذه النتيجة إلى اهتمام الجامعات السعودية بتطبيق معايير الجودة في عملية تقويم الطلبة؛ لتحقيق الاعتماد من هيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية، كما أن عملية تقويم أداء الطلبة في الجامعات السعودية تتم وفقاً لمعايير محددة تتطلب إدخال العلامات على النظام الإلكتروني، وعرضها بشفافية للطلبة، وهذا يعزز نظام التقويم ويجعله مرتكزاً على معايير واضحة للطلبة ولأعضاء هيئة التدريس.

وتتشابه هذه النتائج مع نتائج دراسة بدح (2006).

المصادر والمراجع

- الخطيب، أ. (2000). إدارة الجودة الشاملة، تطبيقات في الإدارة الجامعية، بحث مقدم للمؤتمر العلمي المصاحب للدورة 33 لمجلس إتحاد الجامعات العربية، الجامعة اللبنانية، بيروت، 17-19 نيسان، ص ص: 56-73.
- الخطيب، أ. (2005) إدارة الجودة الشاملة - نموذج مقترح لإصلاح التعليم العالي وتجديده، المؤتمر التربوي الخامس - جودة التعليم الجامعي، البحرين، 11-13 أبريل المجلد الأول، ص ص: 13-21.
- الخطيب، م. (2007). مدخل لتطبيق معايير ونظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية. اللقاء السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية - الجودة في التعليم العام - السعودية، ص ص: 931-961.
- الدراكي، م. (2006). إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء. عمان، دار صفاء.
- دعس، م. (2012). إدارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم. عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع.
- علوان، ق. (2005). إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في

- أحمد، ح. (2003). الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية. القاهرة، عالم الكتب.
- آل سعود، ب. (2007). أنماط التعليم الحديثة ومجتمع المعرفة. دراسات وأبحاث المنتدى العربي الرابع للتربية والتعليم - التعليم واحتياجات سوق العمل، عمان 24-25 نيسان/ 2007.
- بدح، أ. (2006). درجة إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية. مجلة اتحاد الجامعات، 2(4): 42-64.
- بطاح، أ. (2006). قضايا معاصرة في الإدارة التربوية. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- الترتوري، م. وجويحان، أ. (2006). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. عمان، دار المسيرة.
- جامعة الملك سعود، (2014)، الموقع الإلكتروني <http://www.ksu.edu.sa/sites/admindepts/development/Pages/stroctur> .(e.as

- المنيع، م. (2008). توضيح وتقويم العلاقة بين منجزات التعليم الجامعي والتنمية الشاملة في المملكة. بحث متاح في الشبكة العنكبوتية على الرابط [http:// Faculty.KSA.edu.sa/18099/Doclib2/.doc](http://Faculty.KSA.edu.sa/18099/Doclib2/.doc)
- الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، (2009)، الموقع الإلكتروني، <http://www.ncaaa.org.sa/standardfront.aspx>
- Choon and Fion (2008). Quality Assurance in Education: An International Perspective, Journal Articles; Reports–Research, 16(2):13-35.
- Evans, J. (1993). Applied Production and Operation management. West Publishing Company.
- Juran, J., and Frank, M. (1993). Quality Planning and Analysis. 3rd ed., Mc Graw-hill Inc., New York.
- Laurie, Loma (2004). Moving towards, a quality climate at the University of Cyprus, The international journal of education management, 12(1):51-71.
- Mancino, A. (1999). A system variance based model of T.Q.M in Italian public universities: away of facing external University, conference proceeding from T.Q.M for higher Education institutions. (Higher Education institutions and the issue of total Quality, Verona.
- Mikol, M. (2007). Quality Assurance in Australian Higher Education, A case study of the University of Western, Sydney Nepean, (online). [http:// www. oecd.org /dataoecd /49/3/1870952.pdf](http://www.oecd.org/dataoecd/49/3/1870952.pdf).
- Wiklund, H. (2003): Embedding Quality: The Challenges For Higher Education. Quality Assurance In Education, 12(4): 41-56.
- جامعة التحدي، المؤتمر التربوي الخامس جودة التعليم الجامعي. جامعة البحرين، 11-13 أبريل، المجلد الأول، ص: 7-19.
- عليجات، ص. (2006). إدارة الجودة الشاملة- في المؤسسات التربوية- التطبيق ومقترحات التطوير. عمان، دار الشروق.
- العيان، خ. (2003). إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الملك سعود. مجلة البحوث التجارية، 25(1): 42-63.
- غانم، ف. (2008) مدى تطبيق نظام إدارة الجودة وأثرها على أداء كليات العلوم الإدارية والاقتصادية في الجامعات الفلسطينية. مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الانسانية)، 16(1): 67-93.
- قويدر، ع. وعبد الله، إ. (2005). الإطار العام لتطبيق الجودة الشاملة في الجامعات- الفلسفة والمنطلقات، المؤتمر التربوي الخامس- جودة التعليم الجامعي، 11-13 أبريل، المجلد الأول، 51-68.
- الكعكي، س. (2007). تصور مقترح لتطبيق الجودة الإدارية في جامعة الرياض للبنات بالمملكة العربية السعودية، مجلة العلوم التربوية، 3(2): 19-36.
- الكيومي، ع. (2002). تقدير درجة إمكانية تطبيق بعض مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية في سلطنة عُمان. رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، إربد.
- مجاهد، م. وبدير، م. (2006). الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي. المنصورة، المكتبة العصرية.
- المديرس، ع. (2006). إدارة الجودة في التعليم. التربية. مجلة البحرين، 8(1): 104-117.
- مصطفى، ي. (2005). الإدارة التربوية- مداخل جديدة لعالم جديد. القاهرة، دار الفكر العربي.
- المعجم الوجيز، (1994)، مجمع اللغة العربية، وزارة التربية والتعليم، مصر، تاريخ الإضافة 2008/10/15، [www. waqfeya. Com](http://www.waqfeya.Com)، 188 (book.php?bid=188).

Degree of Applying Quality Standards in Colleges of Education at Saudi Arabia Universities

*Mohammad Ahmed Alshoura, Fathi M. Abu Nasser, Alaa Y. Al-Aqtash**

ABSTRACT

This study aims to explore the degree of applying quality standards in colleges of education at Saudi Arabia universities, The study sample consists of (982) deans, heads of departments, and faculty members from twelve different universities in KSA chosen randomly in academic year (2014/2015). A questionnaire was designed to assess the degree of application of quality standards in colleges of education, which reliability reached (0.84). The study unveiled that the total degree of application of quality standards in colleges of education is high, and high in these domain: material resources, students' evaluation, human resources and faculty members, and planning and study activities. while the degree of application of quality standards in colleges of education were middle in these domain: students' affairs and acceptance, strategic planning for quality, and governance and management.

Keywords: Degree of Applying Quality Standards, Colleges of Education in KSA Universities.

* Faculty of Educational, King Faisal University, Saudi Arabia. Received on 17/12/2015 and Accepted for Publication on 31/1/2016.