# مؤشرات الجودة كأداة لتجديد التعليم الجامعي- دراسة حالة لكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس

دكتور/ مجدي علي حسين الحبشي (*)

**مقدمة**

تؤكد التجربة العالمية أن طاقات البشر هي المورد الأول والأهم في التنمية، ومن المسلم به أن التعليم من أهم أدوات تنمية الطاقات البشرية – إن لم يكن أهمها جميعا- ولكي يصبح التعليم أداة فعالة لتنمية الطاقات البشرية ، لابد وأن يكون على مستوى حاجات الأفراد ومطالب المجتمع واتجاهات العصر الذي يوجد فيه، وهذا يعني ضرورة وجود تعليم متطور كشرط أساسي لكل تنمية.(١)

ويمثل التعليم الجامعي قمة الهرم التعليمي مما يجعله يتحمل القسط الأكبر والأوفر في إحداث التنمية المنشودة ، باعتباره الرصيد الاستراتيجي الذي يمد المجتمع بكل احتياجاته من الكوادر البشرية القادرة على النهوض بأعباء التنمية في مجالات الحياة المختلفة (٢)، كما أنه يعد مصدراً أساسياً للإعداد المهني بجميع أشكاله المختلفة، ومنبع لتخريج القيادات المجتمعية. وفي العقود الثلاثة الأخيرة تزايد اهتمام المجتمعات المختلفة في الارتقاء بمستوى التعليم الجامعي، وتطوير صيغه من أجل قيامه بالوظائف والأدوار الجديدة المنوطة به، ومواجهة الحاجات المتغيرة للأفراد بصفة خاصة والمتطلبات المتجددة للمجتمع بصفة عامة.

ومن هنا تزداد أهمية التعليم الجامعي حيث ينظر إليه على أنه استثمار يمكن أن يساعد على تسريع النمو الاقتصادي في أي مجتمع، كما يساهم في التطور الشخصي والاجتماعي وفي تخفيض التفاوت الاجتماعي؛ فهو مثل أي

---

(*) مدرس بقسم أصول التربية- كلية التربية بالإسماعيلية – جامعة قناة السويس.

استثمار، يتضمن كل من الكلفة والعائد، كما أن بعض عوائده تكون نقدية ومتعلقة بسوق العمالة، بينما الأخرى تكون اقتصادية بشكل واسع، بينما البعض الثالث يكون ثقافياً واجتماعياً. كما أن بعض هذه العوائد يركز على فائدة الفرد بينما الأخرى تفيد المجتمع بشكل عام، في شكل سكان مثقفين أكثر إنتاجا، ومن هنا كان اهتمام كثير من الدول بالاستثمار في هذا النوع من التعليم.

ومما يزيد من أهمية التعليم الجامعي في المجتمع الاكتشافات العلمية التي تدخل في مجال الإنتاج والتطبيق العلمي مباشرة، واندماج العلم والتكنولوجيا التي جعلت التعليم قوة إنتاجية مباشرة ومؤثرة في مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية، كما أصبح التعاون بين المؤسسات التعليمية والبحثية ومؤسسات العمل والإنتاج حتمية علمية واقتصادية واجتماعية، وهذا ما فرضه عصر المعلومات على التعليم الجامعي في إبراز أهميته ودوره في عمليات التغير الاقتصادي والاجتماعي المستقبلي وهذا يتوقف على كفاءة وفعالية الجامعة.

كما أن قضية تجويد التعليم الجامعى أصبحت ضرورة من ضرورات العصر التى تلقى اهتماما عالمياً، تسعى دول العالم إلى حلها، وبذل المزيد من الجهود لتوفير أهم الضوابط والمؤشرات اللازمة لجودة الجامعات الحديثة التى تصبو إلى تحمل تبعات اليوم وتحديات المستقبل [٣] ؛ من أجل بناء الإنسان وتكوين رأس المال البشرى الاقتصادى ذو الأثر الفعال فى النهوض باقتصاديات الدول وزيادة إنتاجها ومضاعفة دخلها القومى [٤].

وبالتالي فإن حكومات جميع بلدان العالم مارست سياسات فعالة لتحسين معدل الإنتاج الاقتصادي من خلال التعليم بصفة عامة، والتعليم الجامعي بصفة خاصة، واستخدمت هذه الحكومات حوافز لكي ترقى بكفاءة الإدارة التعليمية، والبحث عن مصادر مادية إضافية لمقابلة الطلبات المتزايدة على التعليم.

وإذا كانت كفاءة وفاعلية أي نظام تعليمي تنبع من مقدرته على تحقيق أهدافه بأقل قدر ممكن من التكاليف، وبأقل حجم ممكن من الموارد، لكن

الوصول إلى ذلك يواجهه العديد من العوائق، خصوصاً عندما يعتاد العاملون في أي مؤسسة تعليمية كالجامعة على أداء معين. وبالتالي تزايد الاهتمام عالميا، وفي مصر فى الربع الأخير من القرن العشرين وبداية القرن الحادى والعشرين بجودة التعليم الجامعى والعمل من أجل الوصول إلى أفضل استخدام ممكن لمدخلاته مثل:(الطلاب، هيئات تدريس، الكتاب الجامعى، المكتبات، الخدمات الداعمة للعملية التعليمية، المناهج، التمويل، والإدارة الجامعية..الخ)، ليتسنى تحقيق المخرجات التعليمية والبحثية بالجودة المطلوبة أو الأفضل نسبيا، لملاحقة التطورات والمتغيرات المتسارعة محليا، وإقليميا، وعالميا، ومواجهة ما تمثله هذه التطورات من تحديات فى الحاضر والمستقبل.(٥)

وفى ذلك السياق يؤكد أحد تقارير "المؤتمر القومى للتعليم العالى ، فبراير ٢٠٠٠"(٦) أن مختلف مراحل التعليم فى مصر وخاصة التعليم الجامعى والعالى فى حاجة إلى استخدام آلية للجودة الكلية تتألف من ثلاثة عناصر أساسية هى : (١) تحديد المرجعيات (المعايير القياسية أو المستويات)،(٢) ضمان ومراقبة الجودة الكلية للمؤسسة التعليمية وذلك من خلال آلية التقويم الداخلى الذاتى للجودة،(٣) تحقيق الجودة الكلية للمؤسسة التعليمية وذلك من خلال التقويم الخارجى للجودة الذى تقوم به هيئة أو وكالة خارجية.

من هنا فإن أداء الجامعة بكفاءة، واستخدام الموارد المتاحة لها بكفاءة وتوفير خدمات تعليمية ذات جودة عالية يعتبر شرطاً ضرورياً في كثير من الأحيان للحصول على موارد إضافية من القطاعين الخاص والعام، والجهات المهتمة بتمويل التعليم العالي، وبالتالي كان الاهتمام بمؤشرات جودة التعليم باعتبارها الأسلوب الأنسب لتطوير وتجديد النظم التعليمية باستخدام الأسلوب العلمي، وربط النظم السياسية وما تصدره من قرارات تخص التعليم بالنظم التعليمية التي تحاول أن تطبق هذه القرارات.(٧)

مؤشرات الجودة تستخدم في معظم آليات ضمان الجودة Quality Assurance مثل معايير الجودة ISO ، جوائز الجودة ، أنظمة الاعتماد ، بالإضافة إلى أنظمة التقييم وآلياته الداخلية والخارجية ، تلك الآليات التي تستخدم الآن وبقوة لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، وكمقدمة مبدئية لمناخ إداري يقوم على إدارة الجودة الشاملة.(٨)

كما يمكن أن تساعد مؤشرات الجودة صناع السياسة التعليمية في تقييم الطالب وتقييم أداء المؤسسة التعليمية، ومراقبة عمل أنظمة التعليم، والتخطيط والإدارة الفعالة للموارد والخدمات التربوية بشكل مباشر وبشكل غير مباشر، كما يمكن أن تؤثر على تشكيل السياسة التعليمية وتساهم في وضع قوانين عامة لأنظمة التعليم.(٩) كما أن تحديد مؤشرات الجودة في التعليم يتطلب الرجوع إلى المؤشرات المجتمعية بصفة عامة، والمؤشرات في الصناعة بصفة خاصة وإمكانية تطبيقها في مجال التربية، ولكن بعد تغييرها لتتلاءم مع مجال التربية، وقد يرجع ذلك إلى استخدام أصحاب المصانع لغة غير مألوفة لمعظم التربويين، مما يتطلب ضرورة ترجمتها إلى السياق التربوي وتعديلها بما يتلاءم مع هذا السياق.(١٠)

مؤشرات الجودة هي نتاج لعملية مستمرة لنمو المفاهيم وجمع البيانات، الهدف منها هو الربط الواسع بين مجموعة من الاحتياجات السياسة بالبيانات الأفضل المتوفرة على النطاق الدولي، ومن خلال التعاون الشامل بين حكومات الدول المختلفة، مثال على ذلك الدول الأعضاء في منظمة OECD الأوروبية عندما طلبت إجابات على عديد من الأسئلة مثل: أي الظواهر التعليمية يمكن أن تقاس في ظل المناقشات السياسية الحالية ؟ كيف يمكن أن نجعل الظواهر ذات قابلية التقييم الكمي؟ هل المقاييس المقترحة الظواهر التعليمية تعتبر صحيحة وعملية على النطاق الوطني؟ وهل تنتج هذه المقاييس بيانات تسمح بالمقارنة؟ وتطلب الإجابة على هذه الأسئلة عديد من المناقشات والأبحاث في تطور

مؤشرات الجودة في النظم التعليمية حيث تركز على صلتها بالسياسة الخارجية و المنهجية، ومتضمنة في ذلك جمع البيانات والتقارير، ومراعية الاعتبارات التربوية والعملية و السياسية.[١١] وتستعمل مؤشرات الجودة في كل أنواع البحوث التربوية من خلال الباحثين المهتمين بعلم النفس وعلم الاجتماع، كما أن الباحثين المهتمين بتحليل السياسة وتطورها يمكن أن يستعينوا بها.

وبنظرة سريعة على التعليم الجامعي المصري عامة وكليات التربية خاصة نجد أنه يعاني من كثير من العقبات التي تعرقل تطبيق الجودة فيه بالمستوى المأمول منه في تحقيق مخرجات أفضل لهذا النوع من التعليم . ومن تلك العقبات ما يتعلق بالنواحي المادية متمثل في التمويل التعليمي وما يتضمنه من مصادر تمويلية، وخطط وموازنات مالية للبرامج والمشروعات التعليمية، فقد لوحظ عجز مصادر التمويل عن مواجهة ومواكبة حاجة الصرف الحقيقية، وكذا افتقاد تلك الخطط والموازنات المالية للعديد من الضوابط المالية، الأمر الذي نجم عنه العديد من السلبيات والتى من أهمها :انخفاض معدلات الصرف المالي على الطلاب بالجامعات المصرية عامة، إذا ما قورنت بمثيلاتها فى كثير من دول العالم النامي والمتقدم التي قد يكون لها أثارها السلبية المباشرة على تنفيذ البرامج والمشروعات التعليمية، ومن ثم تدني جودة المخرجات التعليمية بالجامعات المصرية عامة، وبكليات التربية بشكل خاص.[١٢]

ومن العقبات التي تعترض كليات التربية أيضا ما يتعلق بالنواحي البشرية والمتمثلة في ضعف إعداد وتأهيل الطلاب فى التعليم قبل الجامعى. [١٣] وعدم توافر الرغبة الجادة لديهم فى الحصول على العلم، وعدم اختيار الطالب التخصص المناسب لميوله وقدراته بالإضافة إلى بعض المشكلات الأخرى [١٤]، وكذلك افتقاد أعضاء هيئة التدريس إلى المؤشرات التى تحدد اختيارهم، وتحديد وظائفهم، وإعدادهم وتطوير نظم حوافزهم، وترقياتهم [١٥] .

كما يتضح وجود خلل واضح فى نسبة الـ (طالب/معلم ) في التعليم الجامعي المصري؛ فبينما بلغت هذه النسبة عام ٢٠٠٠/٢٠٠١ بجامعة القاهرة (١/٣٩)، بلغت (١/٤٣) بجامعة قناة السويس، وبلغت (١/١٠٥) بجامعة جنوب الوادى وتتراوح هذه النسبة عالميا بين (١/١٥) ، (١/١٦) طالب /معلم .[١٦]

كما يؤكد البعض الآخر على وجود العديد من الصعوبات التى تعوق تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي عامة وكليات التربية بصفة خاصة من أهمها: طبيعة الهيكل التنظيمى الذى يعانى من بعض جوانب القصور والخلل التى تؤثر على فاعلية العملية التعليمية والإدارية بها.[١٧]، وسيادة البيروقراطية والتسلطية، ولاسيما فيما يتعلق باختيار القيادات [١٨]؛ الأمر الذى قد تكون هناك حاجة إلى وضع العديد من المؤشرات الملائمة لتلاشى ما سبق من أوجه قصور [١٩] ، أو صعوبات تحول دون الأخذ بأسباب تطوير أداء هذا المحور الهام ، ورفع مستوى جودته.[٢٠]

ومع ذلك تتبع الجامعات المصرية عامة وكليات التربية خاصة، مؤشرات تتصل بالطلاب ونظام قبولهم بالجامعات وتوجيههم للكليات المختلفة بها أثبتت الدراسات عدم صلاحيتها.[٢١] ربما ينقصها التجديد التربوي الملائم لتلاشى ما نجم عنها من سلبيات ومشكلات.

وعلى هذا فإن الاهتمام بتحقيق جودة التعليم الجامعى عامة لابد وأن يرتبط بصفة خاصة مع الاهتمام بتحقيق جودة كليات التربية، كما أن الآليات المقترحة لضمان جودة التعليم الجامعى لابد وأن تكيف مع الطبيعة الأكاديمية والتربوية لكليات التربية؛ لأن تحقيق الجودة فى مؤسسات التعليم الجامعى عامة رهين بتحقيق الجودة فى كليات التربية تلك التى تُعد المعلم الذى بدوره يُعد المتعلم ذا المواصفات المحددة لتلك المؤسسات، ولكن هناك من يؤكد أن الواقع الحالى لإعداد المعلم قاصر عن الوفاء بحاجاته وحاجات طلابه فى مجتمع متفجر بالمعرفة متسارع فى التغيير، ومن ثم تتبع الحاجة إلى تجديد تربوي شامل فى

كليات التربية لإعداد الأجيال الجديدة من خريجى هذه الكليات لتنفيذ متطلبات التجديد.

لذلك جاءت الدراسة الحالية لإلقاء الضوء على مؤشرات الجودة كأداة للارتقاء بالتعليم الجامعي وتجديده في كليات التربية بصفة عامة وكلية التربية بالإسماعيلية كدراسة حالة، ومن ثم اقتراح ما من شأنه الحد من المشكلات التي تعترض تطبيقها.

**مشكلة الدراسة:**

تمر مصر الآن بمرحلة تحديات كبيرة فهي تسعى جاهدة لتحقيق التنمية الشاملة بمعدلات عالية وسريعة لتعويض ما فاتها من جهة، ولتلحق بركب التقدم من جهة أخرى، ولعل التنمية في شقيها الاقتصادي والاجتماعي والمتطلبة للتطور التكنولوجي والتي يحتاج تحقيقها أيضاً إلى قدرة تكنولوجية متميزة لابد وأن تكون إلى حد كبير نابعة من الداخل ومعتمدة على الذات، بما يسهم في تلبية الاحتياجات المحلية المتجددة، فابتكار الجديد الملائم لاحتياجات الواقع الفعلي لا تحققه إلا العقول المصرية ذاتها.[٢٢] لذلك تنعقد الآمال على الجامعات عامة وكليات التربية بصفة خاصة في تحقيق طموحات الأفراد وتطلعات المجتمع؛ الأمر الذي يجعلها في بؤرة اهتمام كافة المؤسسات والهيئات البحثية.

لذا بلور الباحث مشكلة دراسته في محاولة إزالة الغموض عن كيفية استخدام مؤشرات الجودة في تجديد التعليم الجامعي في مصر عامة وكلية التربية كنموذج لدراسة الحالة وذلك في ضوء الاتجاهات العالمية في هذا المجال، وبما يتفق وظروف وإمكانيات المجتمع المصري.

**تساؤلات الدراسة:**

في إطار التحديد السابق لمشكلة الدراسة الحالية، فإن الباحث يحاول الإجابة الموضوعية عن السؤال الرئيسي التالي:

**ما أهم مؤشرات الجودة اللازمة لإحداث التجديد التربوي المناسب بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس؟**

ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي مجموعة الأسئلة الفرعية التالية:

١- ما أهم الملامح والأبعاد التي ينتظم في ضوئها مفهوم مؤشرات الجودة ؟ وما أهم الخصائص المميزة لهذه المؤشرات؟

٢- ما أهم الأهداف الأساسية التي تهدف إليها مؤشرات الجودة في التعليم؟ وما أهم المبررات والدواعي التي تدفع كليات التربية بالجامعات المصرية إلى الأخذ بهذه المؤشرات؟

٣- ما واقع جودة التعليم بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس كنموذج لدراسة الحالة في ضوء بعض مؤشرات الجودة؟

٤- ما التصور المقترح لتحقيق مؤشرات الجودة من أجل التجديد المناسب في كلية التربية بالإسماعيلية كنموذج لدراسة الحالة في التعليم الجامعي المصري؟

**أهداف الدراسة:**

تهدف الدراسة الحالية إلى:

١- التعرف على ماهية مؤشرات الجودة في التعليم ومفاهيمها المختلفة، وأهم الخصائص المميزة لها.

٢- عرض المحاولات التي بذلت لتحديد مفهوم مؤشرات الجودة في التعليم بغية الوصول إلى أداة حقيقية لتجديد كليات التربية بصفة عامة وكلية التربية بالإسماعيلية بصفة خاصة.

٣- التعرف على أهم الأهداف التي تستخدم فيها مؤشرات الجودة في التعليم عن طريق دراسة الاتجاهات العالمية المعاصرة في هذا الميدان

للاستفادة منها في وضع مؤشرات تبين مجالات تجديد التعليم بكليات التربية.

٤- تحديد معايير الحكم على نجاح وفشل مؤشرات الجودة في تجديد التعليم.

٥- محاولة الوصول إلى تصور مقترح لمؤشرات الجودة التي يمكن استخدامها في تجديد التعليم بكليات التربية عامة وكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس كنموذج لدراسة الحالة، واشتقاق مجموعة عامة من المبادئ لجعل عملية الاختيار للمؤشرات اللازمة لها أكثر تنظيما.

**أهمية الدراسة:**

تتضح أهمية الدراسة في النقاط التالية:-

١- للدراسة أهمية نظرية وأخرى تطبيقية، فالأهمية النظرية تكمن في تقديم بعض الرؤى النظرية الخاصة بمؤشرات الجودة ،وكيفية اختيارها وتحديدها، ومعايير نجاحها كأداة هامة في تجديد التعليم، أما الأهمية التطبيقية فتتضح في إفادة المسئولين عن التعليم الجامعي عن كيفية التصرف واتخاذ الإجراءات السليمة عند تطوير هذا النوع من التعليم باستخدام هذه الأداة (مؤشرات الجودة)

٢- تزيد أهمية الدراسة عندما نجد أن هناك قلة من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع وخاصة في البيئة المصرية والعربية.

٣- تستمد هذه الدراسة أهميتها من ضرورة مواجهة التحديات والتغيرات التى تواجه التعليم الجامعى المصرى عامة وكليات التربية بصفة خاصة والناجمة عن متغيرات عالمية عديدة من أهمها: [٢٣] التقدم العلمى والتكنولوجي وثورة المعلومات والاتصالات ، والتى ألقت بظلالها على المدخلات والبرامج والخطط التعليمية بالتعليم ، بما أكدته من أهمية دور

العلم والمعرفة باعتبارهما مصدر القوة والسلطة فى العصر القادم، والمنظور الأساسي للتنمية فيه.

**حدود الدراسة:**

تضمنت حدود هذه الدراسة مؤشرات الجودة لمدخلات منظومة التعليم بكليات التربية ولذلك:

١- اقتصر التطبيق على كلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس .

٢- تم التطبيق على عينة من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بالكلية سالفة الذكر.

٣- تم التطبيق في النصف الثاني من العام الجامعي ٢٠٠٦/٢٠٠٧.

**منهج الدراسة وأدواته:**

وفقاً لأهداف الدراسة وطبيعتها استعان الباحث بالمنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على تجميع الحقائق والمعلومات، ثم مقارنتها وتحليلها وتفسيرها، للوصول إلى تعميمات مقبولة لفهم الأبعاد والخصائص التي ينتظم في ضوئها مفهوم مؤشرات الجودة من أجل التجديد لكليات التربية المصرية عامة وكلية التربية بالإسماعيلية خاصة، ولهذا فإن الدراسة الحالية اعتمدت على مراجعة الأدب التربوي المنشور الذي يتعلق بمؤشرات الجودة ،وصولاً إلى تكوين الإطار المفاهيمي الواضح الذي يتضمن أهم الخصائص والسمات الأساسية لهذه المؤشرات ، وأهم مصادرها ، وكذلك أهم المحاذير والمعوقات التي تعترضها.[٢٤]

كما يتم في هذه الدراسة الاستعانة بأداة من أدوات هذا المنهج وهي الاستبيان للتعرف على رؤية الطلاب وأعضاء هيئة التدريس لبعض المؤشرات التي تم تحديدها من جانب الباحث لتجديد التعليم بكلية التربية بالإسماعيلية.

وفى إطار المنهجية المستخدمة سوف يتم رصد وتحليل وتفسير الجهود العلمية والاتجاهات العالمية فى مجال مؤشرات الجودة في التعليم ، فضلا على رصد وتفسير واقع التعليم بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس واستقراء دلالة بياناته، ثم طرح بعض الرؤى متمثلة فى مؤشرات الجودة فى التعليم الجامعى عامة وكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس.

**مصطلحات الدراسة:**

**التجديد التربوي The Educational Innovation**

التجديد فى اللغة هو المصدر من الفعل "جدّد " ، و"جدّد الشيء أي صيره جديدا وأعاده جديدا ، ومنه جدد وضوءه، وجد عهده".(٢٥)

وإذا نظرنا إلى هذا المعنى اللغوي نجده يبعث إلى الذهن تصورا تجتمع فيه ثلاثة معان متصلة هى: (٢٦)

- أن الشيء المجد قد كان فى أول الأمر موجودا . وقائما ، وللناس به عهد.

٢- أن هذا الشيء أتت عليه الأيام ، فأصابه البلى ، وصار قديما.

٣- أن ذلك الشيء قد أعيد إلى مثل الحالة التى كان عليها قبل أن يبلى.

أما المعنى الاصطلاحي له ، فيعرفه البعض على أنه "محاولات متفرقة لتغيير أو تحسين بعض جوانب النظام يخطط لها علي المستوى المحلي ، ولا يتطلب جمودا علي المستوي القومي بالقياس إلي الإصلاح". (٢٧)

ويرى آخرون أن "التجديد يسلك اتجاهين ؟ فهو إما مجرد إصدار تغيير في النظام التعليمي ، أو في التربية عامة ، وإما أن يكون هذا التغيير نوعا من الابتكار والابتداع لبدائل جديدة لنظام التعليم القائم ، أو لبعض عناصره ، حتى تكون أكثر كفاءة وفاعلية في حل مشكلات المجتمع ، وتلبية حاجاته ، والإسهام في تطويره " (٢٨)

ويرى ثالث أن التجديد هو " تغيير وضع قائم عن طريق ابتداع بدائل جديدة فيه" (٢٩)

أما بالنسبة للتجديد التربوي فإن ما يلاحظه الباحث حول استخدام هذا المفهوم لم يشر بعد إلي تعريف جامع مانع متماسك ، ووجد أن هناك تباين فيما بين كل استخدام لهذا المصطلح علي مستوي الحجم والمجال وعوامله ومصادره، وطبيعته من حيث العفوية أو الاستهداف والتخطيط .... الخ ، من هنا يمكن أن نعني بالتجديد التربوى يعنى عمليات تربوية متكاملة ومبتكرة وتشمل برامج وخططا تتضمن توفيقا بين المطالب والإمكانيات المتاحة فى زمن مناسب ، وتنفذ بواسطة أفراد على قدر من المهارة والثقافة، ويتم متابعتها وتقييمها من قبل أفراد ومؤسسات على وعى كامل بأبعاد التجديد التربوى وغاياته فى المجتمع المحلي حتى يتمشى ويواكب تغير المطالب الاجتماعية والإمكانيات المادية المتاحة.(٣٠)

والدراسة الراهنة تستخدم هذا المفهوم علي انه "أحد المداخل الأساسية لإصلاح التعليم ، وينتهي إلي نوع من التغير التربوي الهادف علاجيا ووقائيا، وسيركز علي مشكلات النظام التعليمي وتنميته ورفع كفايته الداخلية، في إطار تحقيق التنمية المجتمعية الشاملة، معتمدا في ذلك علي الإبداع والابتكار الذاتي أو الإفادة أو الاقتباس البعيد من التجارب المتقدمة، أو من خلال أحياء الماضي كما أنطوي عليه من تجارب وحلول قد تغير الحاضر الراهن ...لينصرف في النهاية إلي الانتشار والتعميم والتبني من قبل أعضاء النظام التربوي .

**مؤشرات الجودة في التعليم: Education Quality Indicators**

يمكن تعريف مصطلح مؤشرات الجودة بأنه هي مجموعة من الشروط أو الإجراءات التنظيمية أو الرقابية مثل: (الخطط والبرامج والسياسات)، التى تشكل إطارا مرجعيا، يجب أن تعمل من خلاله مدخلات منظومة التعليم مثل : ( الطلاب، الأساتذة، الكتاب ، المكتبات ، الخدمات الداعمة للعملية التعليمية، المناهج ، التمويل التعليمى، الإدارة) ، بكفاءة وفعالية تتصف بالاستمرارية؛ لتحقيق مخرجات تعليمية تحوز رضا مؤسسات المجتمع، ورضا المؤسسة

التعليمية المنتجة لهم (الجامعة أو المدرسة) ورضا الخريجين أنفسهم؛ من خلال الإتقان والتميز فى الأداء. [٣١]

ومؤشرات الجودة في التعليم ببساطة ليست تعبيرات إحصائية عددية أو مركبة، إنما مقصدها الأساسي أن تخبر عن شيء ما حول الأداء أو السلوك في النظام التعليمي، ويمكن أن تستخدم لإخبار المعنيين أو صناع القرار، المعلمون، الطلاب، الوالدين والناس جميعاً عن أحوال النظام ، كما تمد مؤشرات الجودة بقاعدة أيضا لخلق رؤى وتوقعات جديدة، وهى تشير إلى المعلومات والبيانات التى جمعت بطريقة إدارية أو من خلال الاستطلاع والاستقصاء أو بأي وسيلة أخرى لتحدد بشيء من الدقة مستوى الجودة القائم فى مؤسسات التعليم الجامعى.

**الدراسات السابقة**

هناك العديد من الدراسات التي اهتمت ببحث موضوع مؤشرات الجودة، وإن كانت بعض الدراسات لم تنصب على التركيز على مؤشرات الجودة في التعليم فقط ولكن عرضتها في نطاق المؤشرات الاجتماعية بصفة عامة، إلا أن عرض هذه الدراسات يفيد البحث الحالي في توضيح ماهية هذه المؤشرات والعوامل التي تقف وراء فشل ونجاح هذه المؤشرات ، ومن هذه الدراسات:

**أولا: الدراسات العربية:**

دراسة مراد صالح زيدان (١٩٩٩) [٣٢] التي تناولت " مؤشرات الجودة فى التعليم الجامعى المصرى " ومحاولة تحديد هذه المؤشرات فى ضوء مفهوم الجودة فى التربية، ولقد استخدمت الدراسة في ذلك المنهج الوصفى لرصد وتحليل الجهود العلمية فى مجال تعريف الجودة فى التعليم ، ولتحديد مؤشرات الجودة فى التعليم الجامعى .حيث توصلت هذه الدراسة إلى العديد من مؤشرات الجودة فى التعليم الجامعى المصرى تم تصنيفها إلى محاور رئيسية يندرج تحت كل منها عدة مؤشرات فرعية، وأهم تلك المحاور ( الطلاب، أعضاء هيئة التدريس ، المناهج الدراسية ، الإدارة الجامعية ، الإمكانيات المادية ، الجامعة

والمجتمع ، التنوع والتباين بين الجامعات ) ، كما أنها توصلت إلى العديد من المفاهيم الهامة لكل من : الجودة ، ضبط الجودة، الأساليب المتبعة فى ضبط الجودة فى مجال التعليم الجامعى.

إلا أن هذه الدراسة اقتصرت على التوصل إلى مؤشرات الجودة التعليمية الضرورية لبعض محاور التعليم الجامعى سالفة الذكر.

وأفادت هذه الدراسة فى إثراء خلفية الباحث حول العديد من الجوانب والمفاهيم مثل (مفهوم المؤشرات، مفهوم الجودة، مفهوم مؤشرات الجودة فى مجال التعليم الجامعى ) ، وكذلك التعرف على العديد من المؤشرات الهامة التى تتصل بكل عنصر أو محور من محاور العملية التعليمية بالجامعات المصرية ، وكلها أمور تتصل مباشرة بموضوع البحث مما يساعده فى تحقيق أهدافه.

وتتفق مع هذه الدراسة دراسة سلامة عبد العظيم حسين (٢٠٠٥) [٣٣] التي تناولت قضية الجودة وتحسين المخرجات التعليمية، مركزة على عملية التحسين المستمر والاهتمام بضمان الجودة وأهمية الالتزام بمبدأ المحاسبة والمسئولية والتقييم المؤسسى الشامل، والمراجعة الأكاديمية، وكذا أهمية الاعتماد كأحد مداخل ضمان الجودة التعليمية.

وتوصلت هذه الدراسة للعديد من النتائج أهمها : التوصل إلى العديد من المقترحات الهامة لمعايير الجودة الشاملة داخل منظومة التعليم منها :

- أهمية وجود آليات تنفيذية ذات خبرات وإمكانيات بحثية أفضل وشكل قانونى يضمن قدرتها على تقنين الإجراءات التنظيمية اللازمة لأحداث المواءمة بين الأهداف والوظائف والهياكل الإدارية والتقويم فى المؤسسة التعليمية.

- وضرورة تدعيم الإدارة لنظام الجودة الشاملة؛ حيث يجب إيمان الإدارة واقتناعها بضرورة التطوير والتحسين.

- أن تقوم سياسة الجودة على الوضوح التام لرؤية المؤسسة، وترشيد الإنفاق ،وزيادة الموارد من خلال: المنافسة فى تحسين الجودة ، وتهيئة مناخ العمل للعاملين لقبول الثقافة الجديدة والاقتناع بها.

ومن الدراسات الحديثة التي تتشابه مع الدراسة الراهنة إلى حد كبير دراسة عبد المطلب بيومي (٢٠٠٥) [٣٤] التي تهدف إلى تحديد الضوابط اللازمة لتحقيق جودة التعليم فى جامعة قناة السويس، وصولا إلى التعرف على الآليات المقترحة لتحقيق ضوابط الجودة الشاملة فى الجامعة ، مستخدمة في ذلك منهج دراسة الحالة.

وقد ركزت هذه الدراسة على عينة عشوائية من كليات جامعة قناة السويس النظرية والعملية، وتلك التى تجمع بين الجانبين النظرى والعملي وهى كليات : (التجارة ، والتربية بالإسماعيلية ، والهندسة والتكنولوجيا ببورسعيد) ، وعلى المستوى العالمى تناولت العديد من الجامعات العالمية، وخاصة بعض الجامعات فى كل من : الولايات المتحدة الأمريكية ، المملكة المتحدة ، اليابان ، سنغافورة ؛ ويرجع اختيار تلك الدول إلى تحقيقها لقفزات اقتصادية مهمة ، وباعتمادها على التخصصات الجامعية المتعلمة تعليما جيدا، ومستخدمة في ذلك المنهج الوصفي التحليلي

وتوصلت هذه الدراسة إلى واقع يشير إلى مدى توافر ضوابط الجودة ومؤشراتها بمنظومة التعليم بجامعة قناة السويس ، وكيفية تحقيق الجودة الشاملة في هذه المنظومة.

وتختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في تركيزها على ضوابط الجودة ومدة تفعيلها في النظام التعليمي بالجامعة ، وليس على مؤشرات الجودة ، إلا أن الباحث استفاد منها استفادة عظيمة وخاصة في إطارها الميداني.

كما توجد بعض الدراسات العربية التي ركزت على إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بهدف عرض مفهوم إدارة الجودة الشاملة،

وتطبيقها في هذه الجامعات منها دراسة (أبو نبعه، ومسعد، ١٩٩٨) [٣٥] حيث طرحت إمكانية نقل التجربة وتطبيقها في البيئة الأردنية من خلال توضيحها لمفهوم الجودة وإدارتها والعمليات المرتبطة بها ، وكيفية الوصول لإستراتيجية لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الأهلية.

وكذلك دراسة (البطي، ٢٠٠٠) [٣٦] بعنوان "إدارة الجودة الكلية الشاملة وإمكانية تطبيقها في الميدان التربوي السعودي ، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج منها أن تعريفات الجودة بمعظمها تأخذ منحى اقتصادياً ومنها : أن الجودة تعني رضي المستفيدين من السلعة أو الخدمة، واعتبر المستفيدون هم الطلاب، وأولياء الأمور، وبالتالي المجتمع بكامل. ويمكن تطبيق إدارة الجودة في الميدان التربوي بشكل عام.

ومن الدراسات التي اهتمت بقضية نظام الجودة الشاملة فى التعليم العالى، كأحد القضايا الهامة التى زاد الاهتمام بها حديثا، دراسة فخر الدين القلا وآخرون (٢٠٠١) [٣٧]، حيث تطرقت الدراسة فى تناولها لهذه القضية إلى مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ، وتطورها، والعاملين بها، بعض تطبيقاتها فى الجامعات ، فى كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا، وفق الضوابط أو المعايير العالمية المعدلة من ضوابط الجودة فى الصناعة، أو ضوابط خاصة للتعليم والبحث العلمى بالجامعات ، بهدف تحسين التعليم الجامعى كما ونوعا ، واستمرار ضمان الجودة فى مؤسساته.

وقدمت هذه الدراسة رؤية مقترحة لتطبيق نظام الجودة الشاملة عربيا ، وفق ثلاثة محاور عامة ، أولها : الأسس النظرية للجودة الشاملة واعتمادها عربيا ، سواء ما يتعلق منها بالأعمال القومية فى مجال الجودة أو فى المؤتمرات العالمية للجودة ، وثانيهم : معنى الجودة وركائزها من حيث اهتمامات الزبائن والمنظمة التعليمية والقيادة ، وثالثهم : هياكلها وخططها وضوابطها مع عرض لمعايير ضبطها، وأخيرا عرضت الدراسة العلاقة

المتميزة بين الجودة والدولة ونظرا لأن هذه العلاقة تعد مقدمة لأي تطبيق أو اعتماد للجودة فى التعليم العالى.

وتوصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها : التوصل إلى العديد من المقترحات الهامة لمعايير الجودة الشاملة داخل منظومة التعليم منها : أهمية وجود آليات تنفيذية ذات خبرات وإمكانيات بحثية أفضل وشكل قانونى يضمن قدرتها على تقنين الإجراءات التنظيمية اللازمة لأحداث المواءمة بين الأهداف والوظائف والهياكل الإدارية والتقويم فى المؤسسة التعليمية ، وضرورة تدعيم الإدارة لنظام الجودة الشاملة ؛ حيث يجب إيمان الإدارة واقتناعها بضرورة التطوير والتحسين ، وأن تقوم سياسة الجودة على الوضوح التام لرؤية المؤسسة، وترشيد الإنفاق ،وزيادة الموارد من خلال: المنافسة فى تحسين الجودة ، وتهيئة مناخ العمل للعاملين لقبول الثقافة الجديدة والاقتناع بها .

ومن الدراسات التي ركزت على عنصر واحد من عناصر العملية التعليمية وعلاقته بالجودة ومؤشراتها دراسة محمد ويح (١٩٩٩) [٣٨] التي استهدفت التعرف على المتغيرات العالمية المعاصرة وانعكاساتها على الجودة التعليمية، ومحاولة الوصول إلى معايير الجودة الشاملة، والتعرف على واقع نظام تكوين معلم التعليم الثانوى العام بكليات التربية ثم وضع تصور مستقبلى لتطوير نظام تكوين معلم التعليم الثانوى العام بكليات التربية فى ضوء معايير الجودة الشاملة ، ولذلك اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفى ، لوصف واقع نظام تكوين معلم التعليم الثانوى العام بكليات التربية وذلك من خلال الاستفادة من الرؤى التنظيرية والواقعية ، واستخدمت الدراسة مدُخل الجودة الشاملة بالاعتماد على نموذج ديمنج لحل المشكلات، وذلك للوصول إلى معايير الجودة الشاملة لتطوير النظام.

واقتصرت الدراسة فى عرضها للمعايير التى توصلت إليها على بعض عناصر المنظومة التعليمية تمثلت فى : الإدارة ، سياسة القبول ، نظام الدراسة ومدتها ،

برامج التكوين " وتشمل الأهداف ، جوانب التكوين الأكاديمى والثقافى والتربوى "، طرق التدريس ، معلم المعلم ، التقويم والامتحانات ، التدريب. وذلك بهدف التعرف على العوامل المؤثرة فى جودة نظام التكوين ومن ثم تطويره فى ضوء تشخيص الواقع الحالى ، مع الاستعانة بالاتجاهات العالمية المعاصرة فى تطبيق الجودة الشاملة فى التعليم الجامعى وتكوين المعلم .

ولقد قدمت الدراسة قائمة بالمعايير التى اتفق عليها من خلال عينة أعضاء هيئة التدريس واستعرضت واقع هذه المعايير فى نظام تكوين معلم التعليم الثانوى من خلال الدراسات التى أجريت فى هذا الميدان ومن خلال استعراض بعض لوائح كليات التربية ، ومن خلال ما أكدته هذه الدراسات توصلت إلى وجود مشكلات فى واقع نظام تكوين معلم التعليم الثانوى على ضوء المعايير التى توصلت إليها ، وكذلك وضعت آليات لتطبيق هذه المعايير لتطوير نظام تكوين معلم التعليم الثانوى .

**ثانيا: الدراسات الأجنبية:**

من هذه الدراسات من ركز على أسباب الفشل في تطبيق المؤشرات الاجتماعية بصفة عامة ومؤشرات الجودة في التعليم بصفة خاصة ومنها دراسة إنيس Innes 1990 [٣٩] والتي قررت فيها أن مؤشرات الجودة في التعليم محددة بدور هام جدا ؛ وهو ما يجب أن تلعبه في صياغة السياسة التعليمية في أي مكان. واقترحت الباحثة في دراستها رأياً تفسيرياً ظاهرياً للمعرفة البحثية لتساعد على الفهم العام لمفهوم مؤشرات الجودة في التعليم، باعتبار التي هذه المؤشرات يكتنفها دائما الغموض في التفسير والتطبيق.

أيضا دراسة بولمير Bulmer, M. 1990 [٤٠] عن المشكلات في النظرية والقياس التي اتفق فيها مع دراسة إنيس في عوامل فشل مؤشرات التعليم في بعض الأحيان، وأرجع أيضا نقص نجاح حركة المؤشرات الاجتماعية إلى فشل علم الاجتماع في أن يصبح مؤسسي من قبل حكومات البلدان

الأوروبية (OECD )، وعزا إلى أن هناك صعوبة بالأخص في عملية إنجاز هذه المؤشرات تحت الإدارات المحافظة. ورأى أن العامل الأكثر أهمية وراء الفشل النسبي للمؤشرات الاجتماعية كان النقص في نظريات علم الاجتماع العامة خاصة المحددة بتطور المؤشرات التي تقيس البنى النظرية للنظام. ويرى أن النظريات الاقتصادية عملت في مجال المؤشرات الاجتماعية بالتفصيل، إلا أن المؤشرات الاقتصادية في هذه النظريات لها فائدة واحدة عامة هي القيمة المادية، على الرغم من تضمنها أنواعا أخرى أحيانا من الأعداد مثل الأعداد التي توضح نسبة البطالة. إلى الآن هناك نظريات اقتصادية بينها منافسة ونزاع كبير على تفسير وتوضيح المؤشرات بصفة عامة والمؤشرات التعليمية.

ويتفق مع هاتين الدراستين إلى حد كبير سيلدين .Selden 1992 [٤١] في دراسته التي يرى فيها أن الفشل في تطبيق المؤشرات في التعليم يرجع إلى أنه ليس هناك اتفاق واضح على تعريف المؤشر بالضبط. ويرى أن حل هذه العقدة المستعصية باقتراح أن التصورات السابقة حول ماهية المؤشرات يجب أن تسقط، فعلى حسب استعمال المؤشرات نستطيع أن نقرر إذا كان "مؤشر" أم لا.

ومن الدراسات الرائدة في مجال مؤشرات الجودة في التعليم والتي استفاد منها الباحث استفادة عظيمة سواء في الإطار النظري أو الميداني دراسة منظمة OECD تحت عنوان التربية في لمحة: Education at a Glance: OECD Indicators التي عقدت في ٢٤ سبتمبر ١٩٩٧ [٤٢]، التي أكدت فيها هذه المؤسسة بعد عقد مؤتمر لوجانو Lugano أنه من الممكن إنتاج مؤشرات ثابتة للنظم التعليمية ، وقد نجحت هذه المؤشرات في إعطاء صورة مقارنة دولية عن النظم التعليمية في أوروبا، وتم وضع هذه المؤشرات في مجال في هذا العام إلا أنه كان محدود المفاهيم والمقارنات ، إلا أنه باستمرار العمل في هذا المجال تم وضع مؤشرات تتسم بالثبات والموضوعية لمقارنة أنظمة التعليم في البلاد الأوروبية. كما حاولت وضع تعريف منظم لمؤشرات الجودة ،

ووصف الهيكل التنظيمي الذي يساعد على فهم الارتباط بين هذه المؤشرات، وصولا في النهاية إلى وثيقة لنشر مؤشرات النظم التعليمية لكل الباحثين في النظم التعليمية على مستوى العالم، وكذلك الإداريين الذين يعملون في هذه الأنظمة.

وتضمن إطار OECD ثلاثة فروع لمؤشرات النظم التعليمية ، يعرض معلومات في ما يلي ١) السياقات الاقتصادية والاجتماعية السكانية لأنظمة التعليم ٢) مميزات أنظمة التعليم و ٣) نتائج التربية. وضمن كل فرع من هذه الفروع تم اقتراح عدة مؤشرات ومنهجيات متطورة لقياسهم. على الرغم من أن لا توجد مؤشرات مقاسة إلى الآن لبعض العناصر المهمة في الإطار، مثل توقعات واتجاهات مستهلكي الخدمات التربوية، خصائص المعلمين، المنهج المنجز، والوقت الذي يقضيه الطلاب في التعليم في قاعة الدروس.

أيضا هناك العديد من الدراسات التي تناولت مشكلات الجودة في التعليم الجامعي في مجتمعات مختلفة ومؤشراتها وكيفية توكيدها على النحو التالي ومن هذه الدراسات:

دراسة **فريزرمالكوم"Malcom– Frazer (١٩٩٢)** [٤٣]التي تناولت "مشكلة توكيد الجودة فى التعليم الجامعى والعالي "، وما تضمنه هذا المصطلح من محاور وعناصر يلزم تطبيقها فى النظام التعليمى؛ ومن أهم تلك العناصر: الضوابط والمرجعيات التى يتم العمل فى ضوئها من خلال إعمال مبدأ " المحاسبية " Accountability وذلك بهدف تحقيق الحد الملائم من ضمان الجودة فى النظام التعليمى لصالح كل المتعاملين أو المستفيدين من : طلاب، وأعضاء هيئة التدريس، وعاملين، ومجتمع، مستخدما في ذلك المنهج الوصفي التحليلي ومتوصلا إلى العديد من التوصيات التى تفيد فى مجال ضمان وتوكيد جودة التعليم الجامعى ومنها :

- يجب أن يكون كل فرد فى المؤسسة التعليمية مسئولا عن المحافظة على استمرار وضمان تحقيق جودة الخدمة التعليمية وفق المؤشرات التعليمية الموضوعة.

- يجب أن يكون كل فرد فاهما لدوره فى النظام التعليمى، وأن يشعر بملكيته لهذا النظام.

- يجب أن تكون هناك اختبارات منتظمة للتحقق من صحة أنظمة ضبط الجودة الداخلية وسلامتها.

ومن الدراسات التي استهدفت التعرف على مؤشرات الجودة لبرامج التعليم المختلفة التى يمكن أن تستخدم فى عمليات تقييم وتطوير هذه البرامج دراسة أرون كلارك، روبرت وينج،(١٩٩٩) Aaron C .Clark , Robert E Wenig [٤٤] بهدف " تحديد خصائص جودة برامج التعليم التكنولوجى : دراسة حالة كارولينا الشمالية"، واستخدمت الدراسة أسلوب دلفى بدوراته المختلفة للحصول على اتفاق عام بين الخبراء حول مؤشرات الجودة فى برامج التعليم التكنولوجى ، وكانت عينة الدراسة عبارة عن (١٩) تسعة عشر من الخبراء تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين ثلاث فئات : المعلمين فى مجال التعليم التكنولوجى (١٥) ، الموجهين المهنيين (٣) ، الخبراء فى مجال إعداد معلم التعليم التكنولوجى (١).

ومن خلال هذه المنهجية توصلت الدراسة إلى قائمة مكونة من (٢٦) مؤشرا لجودة برامج التعليم التكنولوجى مصنفة فى ثمانية تصنيفات ، هى :

| | |
|---|---|
| ١- الفلسفة والمهمة | ٢- البرنامج التعليمى |
| ٣- مجتمع الطلاب | ٤- متطلبات البرامج |
| ٥- السلامة و الأمان | ٦- التطوير التخصصى |
| ٧- التسهيلات / التجهيزات والموارد | ٨- العلاقات العامة |

وأكدت الدراسة فى النهاية أن المؤشرات التى تم الحصول عليها قليلة فى عددها ولا يمكن أن تستخدم فى مجالات المناهج الخاصة بهذه البرامج ، حيث كانت المؤشرات عامة لا تعكس البعد التخصصى لهذه البرامج .

ومن الدراسات التي تناولت الجودة بالتعليم العالي بإنجلترا **دراسة وكالة ضمان الجودة بالتعليم العالى بانجلترا (٢٠٠٢)** [٤٥] **التي** توصلت إلى نموذجاً تطبيقياً للمراجعة الخارجية اتفق علية كمقترح استرشادي لمؤسسات التعليم العالى بانجلترا بالاتفاق بين كل من مجلس تمويل التعليم العالى بانجلترا ( HEFCE ) ووكالة ضمان الجودة (QAA) ومؤسسة " سكوب " للمراجعة التعليمية ( SCOP) ، وجامعة انجلترا الملكية (UUK) ، وذلك بهدف : الوقوف على مستوى الجودة بمؤسسات التعليم العالى بانجلترا خلال الفترة السابقة على العام (٢٠٠٢-٢٠٠٣) ، والتعرف على أهم المؤثرات الداخلية الخارجية التى أثرت سلباً وإيجاباً على تحقيق الأهداف التعليمية بالجودة المنشودة ، ومحاولة الوصول إلى مدخل جديد لضمان وتأكيد الجودة وما يتطلبه ذلك من ضوابط مختلفة لتحقيق الجودة المنشودة بتلك المؤسسات.

وفي دراسة لتحديد الجودة الشاملة في عملية التعليم والتعلم بمؤسسات التعليم العالي قام باول **(Nughraha, P.: 2003)** [٤٦]**بدراسة** أجراها على ١٢٠ طالباً من خلال أربع مقابلات واستبيان؛ بهدف تحديد مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الأمريكي . وقد خلصت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

- يرتفع مستوى مؤشرات الجودة في التعليم، إذا أصبح الطالب الجامعي بؤرة التفاعل الصفي، وعلى الجامعة أو الكلية التي تطبق الجودة المستمرة أن تبحث عن تحسين نوعية ما يقوم الطالب باستخدامه وما يتوصل إليه.
- الأستاذ الجامعي هو المسؤول عن تطوير تعليم الطلاب، من أجل تحسين نوعية عملية التعليم والتعلم.

- يفضل الطلاب العمل في فرق عمل للجودة في التعليم الجامعي الأمريكي بعامة لاتخاذ القرار الجماعي.

-ينبغي البحث عن تقنيات جديدة ومناسبة لتقييم الطالب الجامعي.

- تتطلب إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي الجانب العملي دعماً للجانب النظري في العملية التعليمية

- القيادة الجامعية الفاعلة هي التي تعمل لمصلحة النظام التعليمي دون شعارات براقة لا يمكن تطبيقها.

**تعليق عام على الدراسات السابقة :**

***أولا: الدراسات العربية :***

من العرض للدراسات السابقة يتبين الأمور التالية (زيادة الاهتمام بموضوع جودة التعليم الجامعي عالمياً وعربياً ومصريا، ضرورة تبني موضوع إدارة الجودة الشاملة بالفعل وليس بالقول، كما أن تطوير التعليم الجامعي في مصر عامة وكليات التربية خاصة في ظل الظروف التي يعايشها المجتمع يحتاج إلى تضافر جهود الجامعات ووزارة التربية والتعليم العالي ومؤسسات المجتمع عموماً وصولاً إلى مستقبل أفضل للجامعات المصرية.

تتفق الدراسة الراهنة مع دارسة كل من : فخر الدين القلا(٢٠٠١) ، عبد المطلب بيومي (٢٠٠٥)، في تناولها مفهوم الجودة وفلسفتها كمدخل لتجديد وتطوير منظومة التعليم الجامعى وتطوير مخرجاته وخاصة في كليات التربية وتحسينها فى ضوء الخبرات العالمية المعاصرة ببعض دول العالم .

واستفادت الدراسة الحالية من الدراسات العربية فى تحديد مؤشرات الجودة في التعليم إلا أن هناك اختلافا بين الدراسات العربية والدراسة الحالية فى:

- أن الدراسة الحالية تعرض تنظيرا لمنهجية استخدام مؤشرات الجودة فى تجديد العملية التعليمية في كليات التربية.

- أن الدراسة الحالية تتناول مؤشرات جودة التعليم الجامعى بصورة تفصيلية وليس كمجرد عموميات كما فى دراسة " مراد صالح ".
- أن الدراسة الحالية تتناول تطبيق بعض هذه المؤشرات الكمية والكيفية فى واقع كليات التربية للتعرف على مستوى الجودة فيها.
- واقتصرت معظم الدراسات السابقة مثل دراسة محمد ويح (١٩٩٩) ، سلامة حسين (٢٠٠٥)، على استخدام مدخل الجودة الشاملة فى تطوير عنصر واحد من عناصر منظومة التعليم الجامعى ؛ حيث ركزت دراسة محمد ويح على تحقيق جودة تكوين المعلم الثانوي كأحد المعايير الهامة لتقويم فعالية مؤسسات التعليم الجامعى، وذلك بخلاف الدراسة الحالية.

***ثانيا : الدراسات الأجنبية :***

استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تحديد مفهوم مؤشرات الجودة والتعرف على أهم المشكلات التي تقابل الباحثين عند تطبيقها ، وكذلك التعرف على أهم عوامل النجاح والفشل عند تطبيقها في المجتمعات المختلفة، إلا أن الدراسة الحالية تأخذ بعداً أعمق وهو في تحديد مؤشرات النظم التعليمية التي تستخدم عند القيام بعملية تجديد التعليم بكليات التربية، إلا أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات الأجنبية اختلافا ثقافيا وبنائيا، فالجودة ومؤشرات الجودة فى التعليم ترتبط بالإطار الثقافى الذى تعمل فيه.

كذلك لم تركز كثير من الدراسات الأجنبية السابقة على مؤشرات الجودة فقط ولكنها درستها في سياق المؤشرات الاجتماعية والاقتصادية بصفة خاصة بعكس الدراسة الحالية التي تركز عليها في إطار عملية التجديد.

تعدد الدراسات السابقة الأجنبية التي تناولت موضوع مؤشرات الجودة يشير إلى إدراك الباحثين لأهمية الموضوع وحيويته وضرورته في تطوير العملية التربوية في الجامعات ولذلك فهو في حاجة ماسة للبحث والدراسة.

**خطة الدراسة:**

للإجابة عن تساؤلات الدراسة اتبع الباحث ما يلي:

للإجابة عن السؤال الأول والثاني قام الباحث بعرض نظري يوضح فيه مفهوم الجودة بصفة عامة وعلاقته بالمؤشرات وكذلك مفهوم وأهداف مؤشرات الجودة في التعليم، وكذلك المعايير التي تحكم على مدى نجاح مؤشرات الجودة من خلاله الكتب والأبحاث العربية والأجنبية التي تعرضت لهذا الموضوع.

للإجابة على السؤال الثالث تناول الباحث واقع التعليم بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس كنموذج لدارسة الحالة وتم عرض : نشأة جامعة قناة السويس بصفة عامة وكلية التربية، للوقوف على مؤشرات الجودة بتلك المنظومة وذلك تحقيقا لأهداف الدراسة الراهنة.

للإجابة على السؤال الرابع والأخير الذي ينص على : (ما التصور المقترح لمؤشرات النظم التعليمية اللازمة لتجديد التعليم بكلية التربية بالإسماعيلية كنموذج لدراسة الحالة في الجامعي المصري) قام الباحث بتطبيق استبيان يمثل مجموعة من مؤشرات الجودة المحددة من أجل تجديد التعليم الجامعي المصري على عينة الدراسة، وهذه المؤشرات تم الحصول عليها من خلال الاتجاهات العالمية المعاصرة لبعض الدول الأوروبية أمريكا. كما تناول تقديم الآليات المقترحة لتحقيق مؤشرات الجودة لمنظومة التعليم بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس من خلال المحاور الثلاثة الآتية ( الطلاب، أعضاء هيئة التدريس، المكتبات الجامعية).

**أولا الإطار النظري للدراسة:**

**أولا : مؤشرات الجودة في التعليم مفهومها – أهدافها – متطلبات نجاحها:**

**١ – مفهوم الجودة الشاملة في التعليم:**

تعددت جهود الباحثين في تعريف الجودة ، فمن المنظور اللغوي يعرفها ابن منظور في معجمه لسان العرب بأن أصلها " جود " والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده، وجوده أي صار جيداً، وأحدث الشيء فجاد والتجويد مثله وقد جاد جوده وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل .[٤٧]

كما يفسر "ديمنج" Deming مفهوم الجودة الشاملة بأنه آلية متقدمة وطموحة تركز على زيادة الاعتماد على المشاركة في العنصر البشرى، والاستخدام الأفضل للموارد، اعتمادا على تحليل النظم، مما يزيد من التعاون بين أقسام المؤسسة؛ مما يعمل على تسهيل وتسريع حل المشكلات المختلفة التي تواجه النظام. وبالتالي فهو يربط بين الجودة ومشاركة العنصر البشرى والتعاون بين الأقسام للمساهمة فى حل المشكلات التى تواجه منظومة الأداء بالمؤسسات المختلفة. [٤٨]

كما يعرفها وليفرتون "Wolvertion " بأنها نظام يحقق النتائج النهائية الملائمة، أو يحقق خدمة خالية من النقائص والعيوب. [٤٩] ونلاحظ من هذا التعريف لمفهوم الجودة الشاملة أنه ركز على أنه نظام يهدف إلى خلو المخرجات من النقائص والعيوب، وأن ذلك يتحدد طبقا لكفاءة المدخلات التى تعمل مجتمعة لتحقيق تلك المخرجات، وبالتالي فهو يركز على نوعية المخرجات أكثر من تركيزه على كم تلك المخرجات.

ويري دونالد كرامب أن الجودة ليست كلاماً يقال ولكن ما نفعله، وأن العنصر الرئيسي في تعريفها يكمن في خدمة العملاء (الطلبة) فالجودة لا تشتق من حجم المنح والميزانيات، ومعدلات أعضاء هيئة التدريس للطلاب، وعدد المجلدات في المكتبة، وروعة الأبنية والمرافق في الجامعة فحسب، بل من الاهتمام بخدمة حاجات العملاء (الطلبة) سواء كانوا من داخلها أو من خارجها في المجتمع المحيط بها ويعتقد أن الجودة يمكن قياسها. ولقد وضع أستن معيارين لتعريف الجودة وبخاصة في التعليم العالي، المعيار الأول: يرى أن

مفهوم الجودة في التعليم العالي يجب أن يركز على سمعة وشهرة المؤسسة أو مصادرها، فعلى سبيل المثال المؤسسة التي لديها تسهيلات أفضل غالباً ما تكون جيدة، أما المعيار الثاني فيعتقد أن تعريف الجودة في التربية يجب أن يعزز ويقوى عن طريق تطبيق فلسفة تحسين الجودة .[٥٠]

ويتفق التعريف السابق مع تعريف كل من " كوراك" Corak و"ديـر " Dare للجودة الشاملة بأنها نظام يهدف أساسا إلى إرضاء وتحقيق رغبات العملاء الداخليين (جميع العاملين بالمؤسسة).[٥١]، والخارجيين (المستثمرون والسوق) فى المقام الأول.[٥٢] ، بما يستوجب رضاء العملاء الداخليين والخارجين عن المنظومة عنها في النهاية وتحقيق رغبات العملاء وذلك من خلال توظيف مدخلات منظومة الأداء بالمؤسسة لتؤدى طبقا للمؤشرات التى تعمل من خلالها تلك المدخلات .[٥٣]

وبالتالي فإن الجودة الشاملة تعنى التميز فى الأداء وتحسينه لتحقيق أفضل النتائج، وذلك من خلال نظام يهدف إلى إرضاء وتحقيق رغبات العملاء فى المقام الأول، كما يهدف إلى خلو المخرجات من النقائص والعيوب، ويتسع فيه نطاق الجودة ليشمل جميع عناصر المنظومة ومشاركة كل فرد فيها ومسئوليته عن تحقيق الجودة المنشودة؛ من خلال عملية مستمرة، هدفها الأساسي إرضاء رغبات العميل الحالية وتوقع رغباته المستقبلية وأنها طريقة لتطوير وتحسين جودة المنتجات والخدمات،عن طريق اشتراك جميع العاملين ، وتحديد دور لكل منهم بالتنسيق مع أدوار الآخرين.[٥٤]

وتشير الجودة الشاملة (Total Quality) في المجال التربوي إلى مجموعة من المعايير والإجراءات يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي ، وتشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج التعليمي وفي العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات والجودة الشاملة توفر أدوات وأساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية. [٥٥]

وعند الربط بين منظومة الجودة الشاملة والنظام التعليمي عامة والنظام التعليمي الجامعي خاصة نجد أنها نظاما ينتج طلابا على مستوى عالي من المعلومات، والمهارات والقيم والعادات والمعلومات التي تؤهلهم ليكونوا منتجين، ومواطنين صالحين، ويهدف هذا النظام إلى أرضاء وتحقيق رغبات العملاء الداخليين( الطلاب، أعضاء هيئة التدريس، والعاملين) والعملاء الخارجيين ( المستثمرون والسوق) وذلك من خلال الأداء الملائم لمدخلات المنظومة التعليمية طبقا للمؤشرات التى تعمل على ضوئها. (٥٦)

فالجودة الشاملة في التعليم العالي تعني مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، إننا نعرف جيداً أن تحقيق جودة التعليم يتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيئ الطالب لبلوغ المستوي الذي نسعى جميعاً لبلوغه .(٥٧)

وبالتالي فإن الجودة الشاملة نظاما يتسع ليشمل كل مما يلي:

١- جميع أرجاء الجامعة وكلياتها وأقسامها وإدارتها .(٥٨)

٢- كل فرد فى الجامعة أو الكلية باعتباره مسئولا عن الجودة.(٥٩)

٣- جميع مدخلات منظومة التعليم الجامعى.(٦٠)

ويعرف نظام الجودة الشاملة فى أى مؤسسة أو هيئة ولاسيما فى مؤسسات التعليم الجامعى بأنه " مجموعة من العلاقات المتبادلة للخطط والسياسات والعمليات والأفراد والأجهزة اللازمة لتحقيق الأهداف.(٦١) ، والتى يمكن بلورتها فى عناصر ثلاثة هى:(المدخلات ، العمليات ، المخرجات ).(٦٢) كما يلى:

**١- مدخلات الجودة الشاملة فى التعليم الجامعى وهى تتمثل فى:**

- الأهداف التربوية التي تتبناها المؤسسة التعليمية
- الاستراتيجيات الإدارية اللازمة لتحقيق الأهداف من خلال ( القسم ، الكلية ، والجامعة ).
- الإمكانيات والموارد المتاحة والتى تتضمن ( الكتب ، الخدمات التعليمية ، المكتبات الجامعية ، المناهج ، التمويل التعليمى).
- الهيكل التنظيمي لكل من الإدارة والعاملين بالكلية والجامعة والذي يتضمن (الإداريين ، خصائصهم ، تأهيلهم ، وخبراتهم) ، العنصر البشري ( الطلاب ، أعضاء هيئة التدريس ، العاملين ، المستثمرون ، والسوق )، طبيعة وهيكل المنافسة.
- المعلومات المتاحة والمستخدمة سواء فى المجالات التعليمية والبحثية والأنشطة الإدارية ومدى حجمها وجودتها وسهولة استخدامها.(٦٣)

**٢- عمليات الجودة الشاملة فى التعليم الجامعى :**

وهى تختص بطرق تناول المدخلات والتفاعلات بينها وتتمثل فى عدة عناصر أهمها:

- تحديد أهداف الجودة وسياستها.
- تخطيط البرامج والسياسات التنفيذية للجودة.
- تنظيم وتنسيق الجودة.
- متابعة وتقويم الجودة.
- تأكيد الجودة وتحسينها. ويقصد بتأكيد الجودة ، تصميم وتنفيذ نظام يتضمن سياسات وإجراءات للتأكد من الوفاء بمتطلبات الجودة ، ليس فقط على نطاق ومراحل عملية إنتاج خدمة تربوية معينة ، بل على نطاق أشمل يضم مراقبة الجودة على مستوى وظائف المنظمة التعليمية ككل . وتركز أنشطة تأكيد الجودة على منع الانحرافات . بينما تركز مراقبة الجودة على كشفها أو اكتشافها بعد حدوثها .(٦٤)

- مراقبة الجودة : ويشير تعبير مراقبة الجودة إلى : تصميم معايير مخططة من واقع خصائص تصميم البرنامج التعليمي/ التربوي ، وتنفيذ سلسلة من القياسات المخططة لتقييم الأداء مقارنا بالمعايير أو المؤشرات؛ وذلك للتأكد من التوافق مع الموصفات واتخاذ الإجراءات التصحيحية والمانعة للخطأ أو الانحراف عن المعايير أو المؤشرات. (٦٥)

ويمكن تحديد أهم مهام مراقبة الجودة فيما يلي :

١-تحديد مستويات محددة لمتطلبات الجودة

٢-تحديد العلاقة بين خصائص البرنامج أو الخدمة وبين خصائص عملية الإنتاج أو التقديم

٣-تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية والمادية والمالية ، والطرق اللازمة لقياس الجودة .

٤-قياس وتسجيل الجودة

٥-تصميم عمليات تصحيحية في حالة انحراف الجودة الفعلية عن المعيارية

**٣- مخرجات الجودة الشاملة فى التعليم الجامعى: وهى تتمثل فى:**

- مدى ما حققته الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية من أهداف وتتضمن: (زيادة القدرة التنافسية للكلية ، زيادة كفاءة الكلية فى إرضاء العملاء والتفوق والتميز فى التنافس ، زيادة إنتاجية كل عناصر الكلية ، زيادة قدرة الكلية فى تعاملها مع المتغيرات العالمية المعاصرة ، ضمان التحسين المتوصل الشامل لكل قطاعات ومستويات وفعاليات الكلية ، زيادة قدرة الكلية على النمو المتواصل ، زيادة الإنتاجية وتحسين اقتصاديات الكلية.

- سياسات التي تلتزم بها برامج الجودة الشاملة في سعيها لتحقيق أهداف الكلية وتتضمن : ( البرامج التنفيذية للجودة الموضحة لأهداف الكلية ، دور كل فرد فى المؤسسة التعليمية ، وأهمية الالتزام من جميع أفراد المؤسسة بعملية التنفيذ لبرامج الجودة الشاملة.

- جميع أفراد المؤسسة التعليمية المنوط بهم تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة؛ ويتضمن ذلك ( أفراد الإدارة العليا بإدارة الجامعة التابعة لها الكلية.. ، أفراد الإدارة الوسطى بالكلية..، أفراد الإدارة فى الأقسام .. ، التنفيذيون فى مختلف المجالات والمستويات ...) .[٦٦]

وبالتالي فإن الجودة الشاملة يمكن النظر إليها على أنها مدخل شامل ، يهدف إلى تحقيق التجديد المستمر فى قدرة المؤسسة التعليمية التنافسية ، ويعتمد على : التعاون ، التفاهم ، والترابط، لتحقيق الأهداف المخططة، فى ضوء تبني فلسفة منع الخطأ، وليس مجرد كشفه، ولإحداث تغيير فكرى، وسلوكي للأفراد ؛ ليكونوا قادرين على منع الخطأ كما يقوم على فرق العمل، لتحسين الجودة باستمرار، ويعتمد على الرقابة الذاتية قبل اعتماده على الرقابة الخارجية.

من هنا تقوم مؤشرات الجودة بدور " الدليل الذى يشير أو يرمز إلى وجود مجموعة من الخصائص أو الصفات الإيجابية فى عنصر أو أكثر من مدخلات منظومة التعليم بالكلية كنتيجة لاستخدام أو عدم استخدام عنصر أو أكثر من عناصر الجودة. كما أن منظومة الجودة الشاملة لها مدخلاتها التى ترتكز على : ( طبيعة ورغبات العملاء الداخليين ( الطلاب ، أعضاء هيئة التدريس ، العاملين)، والعملاء الخارجيين ( المستثمرون والسوق) ،الإمكانيات من : ( كتب ، مكتبات جامعية ، مناهج .... الخ) ، الإدارة الجامعية، مؤشرات الجودة، التقييم الذاتى، هيكل الجودة) ، وكذلك لهذا النظام عملياته التى تتصل بالتفاعلات فيما بين المدخلات التعليمية، كما أن لهذا النظام مخرجاته والتى تتمثل فى تحقيق الأهداف المنشودة للجودة من : سياسات ، أهداف ،معايير، ومؤشرات للجودة في التعليم.

**٢- مفهوم وأهداف مؤشرات الجودة:**

مما سبق يطرح السؤال عن مفهوم مؤشرات الجودة نفسه، وفي تبيان هذا المفهوم وسعيا نحو الوصول إلى مؤشرات الجودة لكليات التربية في التعليم

الجامعي المصري، يعرض الباحث عدة تعريفات للمؤشر بصفة عامة( Indicator)، ومؤشرات الجودة في التعليم بصفة خاصة ( Education Quality Indicators).

فيعرف قاموس المورد Al-mawred المؤشر Indicator بأنه الدليل الذى يستخدم لإظهار حالة أو تمييز شيء ما .[٦٧] ومن ثم فإن المؤشر لغة هو دليل للتمييز بين الأشياء، وهناك تصورات عديدة للعلماء لمفهوم المؤشر كما يلى:

من المتفق عليه عموما أن المؤشرات تصمّم من أجل أن تزود بمعلومات حول حالة النظام التعليمي بصفة خاصة أو النظام الاجتماعي بصفة عامة، فهي تقوم بدور أداة الإنذار المبكر عن أن شيء ما يحتمل أن يكون خاطئاً، كمثل الآلات على لوحة عدادات السيارة التي تنبه السائق إلى مشكلة أو تطمئنه أن كل شيء يعمل بأمان وسهولة.... فهي تعمل كأدوات مطمئنة أو تحذيرية، وتعرف المؤشرات من قاموس أكسفورد :" على أنها التي تشير أو توجه الانتباه إلى شيء ما " [٦٨]. فإذا كان هناك شيء ما خاطئ، فإن المؤشرات لا تزود بالتشخيص أو تصف العلاج؛ فهي ببساطة تقترح الحاجة لإجراء الفعل المناسب للمواجهة.

وعلى الرغم من الإجماع على الهدف العريض للمؤشرات إلا أنه لم يمتد إلى التعريف الدقيق لها، فبعض المؤلفين يقصرون التعريف إلى الكم بشكل ضيق. فمثلا يلاحظ جونستون ,Johnstone)[٦٩] أن "الميزة الهامة للمؤشر هي أنه يوضح أن هناك شيء ما قابل للقياس. فهو ليس تصريحا يصف حالة نظام من الأنظمة.

وبينما يرى " الدرسون " Alderson أن المؤشر يمكن أعتباره دليل لمراجعة وضبط الجودة فى كل عملية أو إجراء بالمؤسسة التعليمية لضمان التطابق بين ضوابط الجودة وجودة التنفيذ.[٧٠] يرى " جونسون" Johnstone

أن المؤشرات تستخدم لتحدد وتبين درجة تحقيق هدف معين وتساعد فى إيجاد تصنيفات حقيقية وثابتة للنظام التعليمى، وفى الوقوف على مدى التشابه والاختلاف بين الأنظمة أو المجالات التربوية.(٧١)

أما الشكل العام للمؤشرات فقد يكون شكلاً كميا. كمثال، في المسح الذي تم تنفيذه تحت رعاية OECD الإدارة المؤسساتية في برنامج التعليم العالي، تم تعريف المؤشر "كقيمة عددية " ومشروع OECD لمؤشرات الجودة قد اخذ نفس الشكل ضمنيا، كما يقرر بعض المؤلفين أن المؤشرات يمكن أن تتضمن مقارنة باستخدام الضوابط أو المعايير المرجعية ( كما في المتوالية الحسابية في علاقتها بالزمن أو المتوسط الحسابي) ، بينما الإحصائيات لا تفعل ذلك؛ لكن الحقيقة إنه من النادر حدوث ذلك حتى في الإحصائيات الوصفية التي يمكن أن تستغني عن المقارنة، كما أن هناك مجموعة من العلماء الآخرين يحددون مفهوم مؤشرات الجودة من خلال الإحصائيات المركبة، مثل نسبة التلميذ: المعلم، لذلك فإن عدد الطلاب المسجلين في سنة دراسية خاصة في التعليم لا يعتبر مؤشراً من وجهة نظرهم ( ولو أنه يمكن أن يكون عنصر مهم في المعلومات الإدارية ).

هناك تعريف أوسع إلى حد ما كبير من قبل شافيلسون "Shavelson لمؤشر الجودة في التعليم وهو أنه قد يكون فرد أو إحصاء فردي أو مركب يتعلق ببناء أساسي في التعليم ويكون مفيد في سياق السياسة، ويقرر شافيلسون أنه " حتى الآن ينكر العلماء بأن كل الإحصائيات يمكن أن تكون مؤشرات :" فالإحصائيات تتأهل كمؤشرات تعليمية فقط إذا كانت تخدم مقاييس الجودة في التعليم. " (٧٢)

وقد بدأ البحث في مؤشرات الجودة في الجامعات والكليات أثناء العقد الماضي، وظهرت العديد من تلك الجهود المتنوعة في أوروبا، وأستراليا وفى أمريكا الشمالية، عندما ازداد الطلب على الجودة في إدارة التعليم العالي، رغم

الضغوط الاقتصادية لعام ١٩٨٠، ١٩٩٠م، وفى كندا ارتبطت مطالب الجودة والامتياز في الجامعات والكليات بما يلي:- سياسة القبول للطلاب والبرامج (التربوية)، وهيئة التدريس، الإداريين، الخدمات الجامعية المساعدة، وهناك يوجد اتفاق كبير على تحقيق معايير الجودة والامتياز، وعلى التعريف الإجرائي لمفهوم الجودة واستخدامه في التطبيق على مدارس التعليم ما بعد الثانوي.

وتستخدم المؤشرات لتحدد وتشرح درجة تحقيق هدف معين أي أنها يجب أن تكون معيارية، وتراقب التغيرات فى النظام التعليمي، وتساعدنا على بناء تصنيفات صادقة وثابتة للنظام التعليمي وفى توضيح مدى التشابه والاختلاف فى المجال التربوي.

ويوضح دل ديفيد Dill David أن من مؤشرات الجودة : الحوافز المادية ، مناسبة البرامج للاحتياجات المجتمعية ، المعلمين البارزين ، تكنولوجيا المعلومات ، المناهج المتوازنة ، الأبنية الملائمة، حجم المحاضرة الملائمة ، الطلاب المختارين بشكل جيد .(٧٣)

ويرى كل من " ويليامزرث" (Williams Ruth) (٧٤) و" البيرتا ايدمنتون" Al Berta Edmonton .(٧٥) أن مؤشرات الجودة في التعليم يمكن تصنيفها فى بعض الجوانب الآتية : الهيكل التعليمى، الإدارة التعليمية، نتائج الاختبارات المعرفية والتحصيلية المتبعة ، كما يمكن استخدام تلك المؤشرات كدليل لمراجعة وضبط الجودة فى محاور رئيسية منها: الدعم المالى،الإمكانيات المادية ، تميز هيئات التدريس وتنميتهم ، مجال الموضوع الدراسى والتدريس ، ترتيبات وتأكيدات الجودة ، الهيكل التعليمى، والتقييم الذاتى .

وفي هذه الدراسة، سيؤخذ المؤشر على أنه كمي ونوعي ويمكن أن يتضمن حتى الحكم الشخصي المحدد لأشياء خاصة (مثال . تقدير نوعية أعضاء هيئة التدريس )؛ عن طريق الاستشهاد بالمؤشرات التي تبين ذلك . فالمؤشرات عادة ما تكون جزء من مجموعة أو نظام للمؤشرات وتزود

بمعلومات أكثر من عملها كمجموعة من الأجزاء المنفصلة؛ وهي لا يمكن عزلها عن المؤشرات الأخرى.

ولذلك فهي مجموعة من الشروط أو الإجراءات التنظيمية أو الرقابية مثل: الخطط والبرامج والسياسات التي تشكل إطاراً مرجعياً يجب أن تعمل مدخلات منظومة التعليم الجامعي مثل: الطلاب ، أعضاء هيئة التدريس، الكتاب الجامعي، المكتبات، الخدمات الداعمة للعملية التعليمية، المناهج، التمويل الجامعي، الإدارة الجامعية، بكفاءة وفاعلية تتصف بالاستمرارية لتحقيق مخرجات تعليمية (خريجين وأبحاث جامعية ) تحوز رضا المستفيدين (مؤسسات المجتمع) ورضا المؤسسة التعليمية المنتجة لهم (الجامعة أو المعهد) ورضا الخريجين أنفسهم من خلال الإتقان والتميز في الأداء.

ومن ثم فإن من الأمثلة التطبيقية لمؤشرات الجودة تلك التى أشار إليها كل من دل ديفيد " ووليم روث" وغيرهم مثل : الحوافز المادية ( للطلاب وأعضاء هيئة التدريس والعاملين) ،ملاءمة البرامج التعليمية لرغبات الطلاب وقدراتهم وللاحتياجات المجتمعية ، المعلمين البارزين ، الأبنية الملائمة ، الطلاب المختارين بشكل جيد ، نتائج الاختبارات المعرفية والتحصيلية ، الدعم المالى والإمكانيات المادية ، الهيكل التعليمى ، والتقييم الذاتى، فكلما زادت هذه العناصر على نحو ملائم كلما كانت دليلا أقوى على التزام المؤسسة التعليمية بضوابط الجودة الجامعية التى تتصل بتلك المدخلات ومن ثم جودة المخرجات التعليمية والبحثية لها .(٧٦)

وفي ضوء ما تقدم يمكن تعريف مؤشر الجودة في التعليم بأنه عبارات تحدد شروطاً ومواصفات ومتطلبات قياسية لشيء، أو عمل، أو أداء ما، بحيث تصف هذه المؤشرات الشيء، أو العمل أو الأداء في أجود صورة وأكملها في ظل ظروف وسياقات معينة، فإذا قلنا الجودة فإننا نعني بها الاستجابة الإجرائية للشروط والمواصفات والمتطلبات القياسية بحيث تتحقق في الشيء أو العمل أو

الأداء أو منتج هذا الأداء، إذن مؤشرات الجودة تعني إجرائياً الخصائص والشروط التي ينبغي أن تتوافر في الشيء بحيث يؤدي استعماله إلى تحقيق أقصي درجة من الأهداف المتوخاة منه، ويؤدي دائماً إلى جودة في الاستعمال، وجودة في الناتج وفقاً للأغراض المطلوبة والمواصفات المنشودة. كما أن وجود المؤشرات الإيجابية قد يكون مرجعه إلى الالتزام بضوابط الجودة فى عنصر أو أكثر من مدخلات المنظومة التعليمية، وأن وجود المؤشرات السلبية قد يكون مرجعه إلى عدم الالتزام بضوابط الجودة فى عنصر أو أكثر من مدخلات هذه المنظومة.

كما أن الغرض الأساسي من استخدام مؤشرات الجودة هو جمع المعلومات من أجل التعرف على مدى ما تحقق من تقدم نحو تطبيق معايير أو تحديد مرجع قياسي لأغراض المقارنة مع بيانات أخرى. ويشكل استخدام مؤشرات الجودة في التعليم مقياسا للتجديد التربوي وقاعدة أساسية للإصلاح ، حيث أن هذه المؤشرات يمكن أن توفر مقاييس عددية لتقييم المنجزات الفعلية، وبالتالي يمكن جمعها وتحليلها وتطبيقها. ويمكن مقارنة المعلومات التي يتم جمعها بمؤشر الجودة أو غيرها من البيانات الأخرى.[٧٧] ويضيف جيل بأن استخدام مؤشرات الجودة هو وسيلة لتعزيز المساءلة ولاستحداث ثقافة جديدة تقوم على الجودة، وتلقي الضوء على مواطن الضعف للمساعدة في وضع استراتيجيات للتحسين وإعداد إصلاحات بناءة.

ومؤشرات الجودة مفاهيمية بشكل عام كما لها بعض النقاط المرجعية؛ لذلك فإن النسبة المئوية لفوج خاص يدخل التعليم العالي هو مثال على المؤشر في النظام التعليمي. والمؤشرات، على خلاف الإحصائيات الخام، يمكن أن تساعد في أن تجعل مجموعة من المقارنات المختلفة تعمل كنتيجة عند نقطة عامة مرجعية. [٧٨]

كما يمكن أن نميز خمسة طرق مختلفة في استعمال مؤشرات الجودة ، ولكن من المهم أن نلاحظ أننا لا نستعمل كل هذه الطرق في كل بلد. فمؤشرات الجودة تزود القائمين على استخدامها بالمعلومات، وتساعدهم على تأمين نوعية الأهداف الأخرى المتعددة، وتعمل على تخفيض الكلفة ، وتعمل على توزيع المصادر والتسويق وكل من هذه الاستخدامات مرتبط عن قرب مع إجراءات التقويم الجديدة؛ من أجل تحسين الكفاءة وتحسين الجودة.(٧٩)

**٣- كيف يتم اختيار المؤشرات ؟ How are indicators chosen?**

في الماضي الحديث كان يضطر العلماء لتدريس العوامل التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند خلق نظام مؤشرات جودة في التعليم. إلا أنه في الوقت الحاضر هناك ثلاثة مصادر أساسية لها التّأثير في اختيار المؤشرات : الاعتبارات السياسة، الاعتبارات العلمية / القضايا التقنية، والقضايا العملية. وسوف يتم شرح كل منها بالتفصيل كما يلي:

**اعتبارات سياسة Policy considerations**

من أجل الحصول على معلومات حول طبيعة الاهتمام العام بحالة نظام التعليم، يمكن أن تستخدم المؤشرات المختارة معلومات متوفرة مسبقا. وهذا ظهر عند البحث عن حل يتم تبنيه لتبنى مخططات جديدة لتحسين التعليم في الولايات المتحدة على سبيل المثال، فالمؤشرات التي تم اختيارها كانت لها صلة بالأداء التربوي للولايات الخمسين هناك (٨٠)، كما تم الأخذ في الاعتبار الاختلافات الاقتصادية والاجتماعية بين سكان الولاية كما حدث عند إجراء مقارنات للمدارس من حيث السلطة التربوية الداخلية في لندن.(٨١)

كما أن الطرق التي تحدد عدد مؤشرات الجودة المختارة تميل إلى أن تعطي معلومات حول قضايا السياسة الحالية أو حول الحصول على الأهداف الخاصة التي وضعت بواسطة الحكومة كما حدث لحكام الولايات في أمريكا في ١٩٩٠ الذين وضعوا أنفسهم رهن لإبداع وخلق المؤشرات الخاصة بكل

ولاية؛ وذلك من أجل تصميم تجديد مؤسسي يرى في مؤشرات الجودة أداة ابتدائية لتقييم درجة اختيار الأهداف الخاصة للتطوير والتجديد للمؤسسات التعليمية.(٨٢)

وطبقاً لكلام بورستاين Burstein et.al إن تطور المؤشرات يحدث عادة ويرتبط بالإهتمامات السياسية، مثل التوقعات بأن مؤشرات الجودة يمكن أن تنتج من معلومات دقيقة حول الشروط التي يجب توافرها في التعليم ، وبأن هذه المعلومات يمكن أن تكون عنصر مكمل لطور التجديد التربوي. علاوة على ذلك، فإن مؤشرات الجودة هي نفسها وحدات سياسية. وإنشائها يعكس طبيعة وأغراض التعليم، وهي تجسد الإعتقادات السياسية الغالبة. إن مؤشرات الجودة التي يتم اختيارها ستدفع نظام التعليم نحو الفروض والاعتقادات التي تجسده، وستقيس الذي من المحتمل أن يصبح ذات أهمية. " (٨٣)

كما أخذ كل من ماكوين وهاى تشو Mcewan and Hau Chow هذا الأساس بطريقة أبعد وناقشا الإستراتيجية التي تحدث التأثيرات المتعددة لمؤشرات الجودة وهي كالتالي:(٨٤)

-أهداف متعددة في التربية، مستندة على الأبعاد والميادين الملائمة للتدريس؛

-مؤشرات متعددة لكل هدف مقاس بطرق متعددة؛

-مستويات متعددة من التحليل: الطالب، الصف الدراسي، المدرسة، النظام، الولاية، البلد، العالم؛

-مشاركون متعددون: الحكومة، المديرون، المعلمون، الأكاديميون، الوالدين.

**قضايا علمية وتقنية Scientific and technical issues**

تعتبر القضايا العلمية والتقنية هامة في اختيار مؤشرات الجودة في التعليم ، فإذا كان من الصعب أن نصل إلى إطار أو نموذج عام يدخل المفاهيم السياسية في العمليات التربوية مثل " الإنجاز في العلم " و" نوعية التعليم "، فإنه من الصعب أيضا أن تعرف مفاهيم تكفي لأن تسمح باستخدام مقياس معينة.

فمفهوم واحد يمكن أن يولد عديد من مؤشرات الجودة المختلفة، وأكثر المفاهيم تتطلب مواصفات تفصيلية وتوضيحات. مثال على ذلك ، ما أصناف المهارات التي يحتاجها الطلاب؟ يقتضي التحقق من الحقائق والمفاهيم التي نطبق فيها هذه المهارات، كما أن " الإنجاز في العلم " ، " أنظمة القيم" من القضايا الهامة التي تؤثر على الاختيار للمؤشرات ، وإذا لم نقوم بذلك يمكن أن نقوم بتطوير مقاييس بعض المهارات الأخرى التي ليس لها ارتباط بالموضوع ،و نحدد بعض المهارات الأخرى غير التي نريدها.(٨٥)

**اعتبارات عملية Practical Considerations**

أنه من المفيد لصانع القرار أن لا تكون مؤشرات الجودة هي فقط المعنية بالتجديد ، ولكن الرؤية الخبيرة هي التي يجب أن تكون مفهوما مناسبا لهذا التجديد وكيفية استخدامها فيه، ولذلك يجب أن تكون المؤشرات قليلة في العدد لصانع القرار، بحيث تضمن أن يكون الحد الزمني لتنفيذها مناسب ويضع ضغط على تقنيات المؤشر.

ولذلك فإن هناك عدد مقيد من المؤشرات ربما يكسب الانتباه ويكون مهم جدا لإجراء عملية التطوير والتجديد ، بدلا من مجموعة أقل صحة من المؤشرات تمثل إطار يمثل نظام التعليم ولكنها لا تقوم بعملية التجديد، أيضا وضوح مؤشرات الجودة يساعد على الفهم الشامل لنظام التعليم .(٨٦)

**٤- معايير اختيار، تطوير وتقويم مؤشرات الجودة.**

**Criteria for choosing, developing and evaluating the quality indicators:-**

هذه المعايير تختلف طبقا للقيم السياسية وطبقا لسياق السياسة الخاص، وطبقاً لنظام التعليم ومستوى اتخاذ القرار. كما أن المبادئ التي تقترح لتطوير وتقييم المؤشرات تختلف وتتغير، كما تعمل كوقاية ضد سوء الفهم وسوء الاستخدام، إلا أن المعايير المقترحة أيضا لها أشياء مشتركة كثيرة.

فمن خلال مشروع منظمة OECD على مؤشرات الجودة في التعليم الدولي، اقترح نوتال NUTTALL الستة مبادئ التالية كمعايير لاختيار المؤشرات: (٨٧)

- مؤشرات الجودة تشخيصية وإيحائية للأفعال البديلة، بدلا من أن تكون تحكيمية.
- النموذج الضمني الذي يقع تحت مجموعة المؤشرات يجب أن يكون واضح وصريح.
- المعايير لاختيار مؤشرات الجودة يجب أن تكون واضحة ومرتبطة بنموذج الجودة.
- مؤشرات الجودة يجب أن تكون صادقة ومفيدة وثابتة.
- المقارنات يجب أن تجرى بإنصاف وبتنوع مستخدمة عدة طرق مختلفة.
- المستهلكون للمعلومات النابعة من المؤشرات يجب أن يكونوا على علم باستخدامها.

معيار آخر مقترح من قبل الكتاب الإنجليز المعنيين بموضوع مؤشرات الجودة في التعليم الذين حاولوا عرض رأي آخر للشروط التي توضع لاختيار المؤشرات. منهم على سبيل المثال، ريلي RILEY الذي اقترح المجموعة التّالية: (٨٨)

- طريقة تطوير مؤشرات الجودة يجب أن تضمن بأن كل الشركاء في التربية عندهم إحساس الملكية للمؤشرات.
-المؤشرات يجب أن تكون قريبة إلى كل الشركاء في التعليم.
- يجب أن تقوم المؤشرات بمقارنة مستويات السلطة في النظام، على مستوى المدرسة والمنطقة أو مستوى السلطة المحلية للتعليم .
- يجب أن تكون المؤشرات مرتبطة بأخلاقيات المدرسة والأهداف.
- يجب أن تكون شاملة لكل من المخرجات المعرفية وغير المعرفية.

- المؤشرات يجب أن تكون قابلة للتطبيق .
- يجب أن تكون مستندة على تقييم المستهلك لتجربة التعليم.

وعلى الرغم من التباين فى محتوى وعدد هذه **المعايير** بين العديد من الكتاب، إلا أن هناك عددا من المعايير المشتركة بينهم فى اختيار المؤشرات، وهى: (٨٩)

- أن تعكس المؤشرات الملامح الرئيسية للنظام .
- أن تكون قادرة على قياس ما تدعى أنها تقيسه (الصدق).
- أن تعطى نفس النتائج إذا أعيد استخدامها لقياس نفس الشئ ثانيا (الثبات).
- أن تكون قابلة للتطبيق فى مدى واسع من الأغراض وفى إطار التكنولوجيات المتاحة .
- أن تكون قادرة على تقديم تحذيرات أولية قادرة على الإشارة إلى التغير قبل وقوعه أى أن تكون توقعية Anticipatory على درجة كبيرة من الحساسية Sensitive .
- أن تكون قادرة على تجميع ودمج بيانات ومعلومات متنوعة ، أى تجميعى تكاملى.
- أن تتوافر لها المعلومات والبيانات اللازمة ، وأن يكون من السهل جمع البيانات والمعلومات وتحليلها بأقل تكلفة وفى الوقت المناسب .

**٥- نماذج لمؤشرات الجودة للتعليم الجامعي عامة وكليات التربية خاصة:**

دأب كثير من الباحثين على وضع مؤشرات للجودة لا تقتصر على قياس مخرجات التعليم الجامعي المتمثلة في توافر خصائص اتجاهية ومعرفية ومهارية وسلوكية في الخريجين فحسب، بل يمتد قياس جودة الخدمة إلى جودة عناصر تقديم الخدمة التعليمية على مستوي البكالوريوس، ولقد قامت وزارة التعليم العالي البريطانية بتشكيل لجنة دائمة لتقييم جودة تلك العناصر على مستوى الدرجة الجامعية الأولي في الجامعات البريطانية في عام ١٩٩٢، كما انشأ مجلس أعلى لتقييم جودة الدراسة في مرحلة البكالوريوس في الجامعات

الأمريكية في عام ١٩٩٥. ولقد اتفقت اللجنتان في اجتماع مشترك عقد بين ممثليهم في أكتوبر ١٩٩٥ في جامعة ستانفورد على المعايير الواجب إتباعها لتقييم جودة الخدمة وجاءت هذه العناصر ومعايير تقييمها كما هو موضح في الجدول رقم (١) التالي :- (٩٠)

**جدول رقم (١) معايير تقييم جودة الخدمة التعليمية على مستوى البكالوريوس**

| العنصر | نواحي الجودة |
|---|---|
| ١- المنهج العلمي | - درجة تغطية الموضوعات الأساسية.<br>- التناسب مع قدرة استيعاب الطالب في هذه المرحلة.<br>- الارتباط بالواقع العملي.<br>- الإلمام بالمعارف الأساسية.<br>- إعداد الطالب لعصر العولمة من خلال تعلم لغة أجنبية. |
| ٢- المرجع العلمي | - درجة المستوى العلمي والموثوقية.<br>- شكل وأسلوب إخراج المرجع العلمي.<br>- وقت توافر المرجع العلمي.<br>- سعر المرجع العلمي.<br>- امتداد الاستفادة من المرجع العلمي.<br>- أصالة المادة العلمية.<br>- نوع الاتجاهات التي ينميها المرجع العلمي. |
| ٣- أعضاء هيئة التدريس | - المستوى العلمي والخلفية المعرفية.<br>- إدراك احتياجات الطلاب.<br>- الانتظام في العملية التعليمية.<br>- الالتزام بالمنهج العلمي.<br>- تقبل التغذية الراجعة.<br>- العمل على تنمية المهارات الفكرية التنافسية.<br>- تنمية الحس الوطني والوازع الأخلاقي.<br>- الهدف من أسلوب التدريس المستخدم.<br>- تنمية الاتجاه التحليلي.<br>- تنمية النظرة المتعمقة.<br>- درجة التفاعل الشخصي.<br>- الوعي بدور القدرة العلمية والخلقية. |
| ٤- أسلوب التقييم | - درجة الموضوعية والاتساق. |

| | |
|---|---|
| | - درجة الموثوقية والشمول.<br>- عدم التركيز على التلقين.<br>- التركيز على القدرة التحليلية.<br>- التركيز على التفكير الإنتقادى. |
| ٥- النظام الإداري | - توافر المعلومات اللازمة لتشغيل وإدارة النظام.<br>- التوجه نحو سوق العمل.<br>- المناخ الجيد لممارسة النشطة الرياضية والفنية.<br>- كفاءة وفعالية النظام الإداري.<br>- تلقي الشكاوى والتعامل معها. |
| ٦- التسهيلات المادية | - تناسبها مع طبيعة العملية التعليمية.<br>- تنمية وإشباع الناحية الجمالية. |

وقام العديد من الباحثين [٩١] بوضع العديد من معايير الجودة الرئيسة وما يتفرع عنها من ضوابط ثانوية لمدخلات منظومة التعليم الجامعى البريطانى نوضح أهمها فيما يلى:

**اولا - فيما يتصل بالطلاب :**

١- ألا يكون المجموع فى الثانوية العامة هو المعيار الأساسى الذى فى ضوءه يتم توزيع الطلاب ؛ بل يتم وضع معايير ثانوية أخرى فى الاعتبار منها : قدرات الطالب واستعداداته الشخصية لدراسة التخصص الذى يلتحق به ، وأن تكون هناك مواد مؤهلة لكل كلية من الكليات الجامعية تضاف منها نسبة إلى المجموع الكلى فى الثانوية العامة ، وتؤخذ فى الحسبان عند توزيع الطلاب على الكليات المتقدمين إليها ، وأن تقوم كل كلية بإجراء اختبارات قبول خاصة بها تقيس استعدادات المتقدمين لها لهذا التخصص وفق أسس موضوعية تتفق مع طبيعة الدراسة بكل كلية .

٢-أن يعتمد أسلوب تقييم الطلاب على العديد من الضوابط منها : درجة الموضوعية ، درجة الموثوقية والشمول ، عدم التركيز على التلقين، التركيز على القدرة التحليلية ، التركيز على التفكير الناقد.

**ثانيا – فيما يتصل بأعضاء هيئة التدريس :**

١–التدقيق فى اختيار أعضاء هيئة التدريس وعدم وضع التميز العلمى فقط فى الاعتبار؛ بل أيضاً الاهتمام بالمعايير الثانوية الآتية : المستوى العلمى والخلفية المعرفية ، إدراك احتياجات الطلاب، الانتظام فى العملية التعليمـــة ، الالتـــزام بالمنهج العلمى ، تقبل التغذية الراجعة.

٢–العمل على تنمية المهارات الفكرية التنافسية .

٣– الاستعداد للعمل الجماعى .

٤–الإيمان بفلسفة الجودة الشاملة .

٥– الانتماء والحس الوطنى والوازع الأخلاقى.

٦– تنمية الاتجاه التحليلى.

٧– درجة التفاعل الشخصي .

**ثالثا– فيما يتصل بالمكتبات الجامعية :**

١–ملاءمة حجم المكتبة ومساحتها لعدد الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة ؛ بحيث تتسع المساحة المخصصة للإطلاع لما يقرب من (١٠%) من مجمـــوع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

٢–أن تتوافر المراجع والدوريات العلمية والوسائل التكنولوجية الحديثة .

٣–الخطط والبرامج المالية لتحديثها ودعمها .

**رابعا– فيما يتصل بالخدمات المتعلقة بالعملية التعليمية :**

١– الخطط والبرامج المالية والتنفيذية الملائمة لتشغيل وتطوير هذا المحور على مساراته المختلفة من: ورش ومختبرات ومعامل ، ونسبة كل منها عدداً ونوعـــاً ومساحة إلى عدد الطلاب ؛ حيث وفرت العديد من الجامعات البريطانية لطلابها المساحات الآتية : حجرات الرسم لطلاب الفنون ما يقرب من ( ١٠م٢ ) للطالب ، معامل لطلاب العلوم مايقرب من (٣٠م٢) للطالب ، ومعامل لطلاب الهندسة (٣٥م ٢) للطالب .

٢- وجود خطط دورية لصيانة تلك الخدمات .

٣-أن يتم تنظيم دورات تدريبية لزيادة كفاءة المشرفين على الورش والمعامل .

٤- الخطط التدريبية الملائمة لزيادة كفاءة العاملين بأجهزة رعاية الشباب بالجامعة والمدن الجامعية والخدمات المساعدة؛ ليستطيعوا مواكبة التطورات الحديثة .[٩٢]

ويضيف " ماكاى " Makay [٩٣]المحور التالي لنماذج المؤشرات:

**خامسا- فيما يتصل بالمناهج :**

١- أن يغطى المنهج الموضوعات الأساسية .

٢- التناسب مع قدرة استيعاب الطالب .

٣- الارتباط بالواقع العملى .

٤- تنوع التخصصات على مستوى الدرجة الجامعية الأولى ومستوى الدراسات العليا فى الكليات المختلفة.

٥-خطة لتطوير وتحديث محتويات المقررات الدراسية .

٦- خطة لتطوير مساعدات العملية التعليمية من مستلزمات تدريب، وإعداد معامل تتناسب مع أعداد الطلاب بكل كلية .

٧- الارتباط مع المناهج الأخرى.

٨- الإلمام بالمعارف الأساسية .

٩- إعداد الطالب لعصر العولمة وتعلم اللغات الأخرى .

١٠- أن ينمى المنهج قدرة الطالب على التفكير والاعتماد على النفس والابتكار.

ويرى كثير من الخبراء فى مجال التعليم العالي أن من مؤشرات الجودة المرتبطة بتطوير هذا النمط من التعليم يجب أن تراعي ما يلي: مستوى الخريج، إنتاجية أعضاء هيئة التدريس فى نشر بحوثهم، حجم المؤسسة التعليمية، حجم (عدد الطلاب)، معدلات أعضاء هيئة التدريس للطلاب، القبول الانتقائي للطلاب ودرجاتهم على اختبار الاستعداد الذي يعقد لهم، درجة السمعة أو الشهرة التي

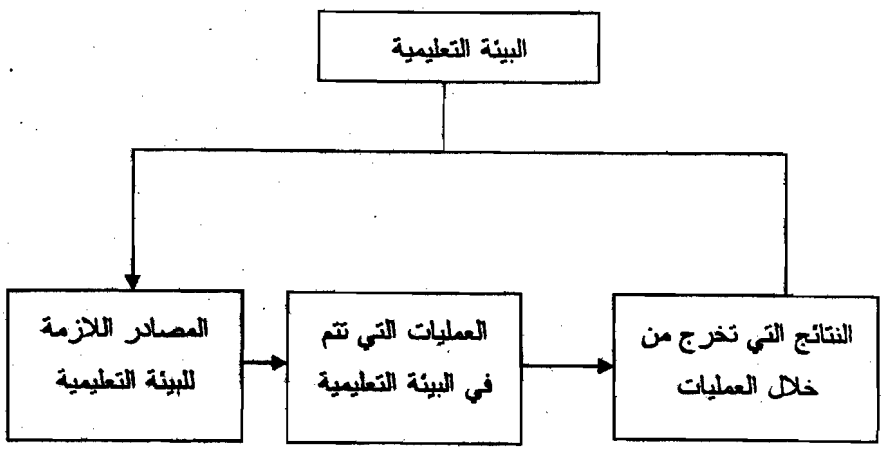
يحصل عليها أعضاء هيئة التدريس والإداريون، الظروف المالية وبخاصة الإنفاق على كل طالب (تكلفة كل طالب) فى العملية التعليمية

بعد أن قامت الدراسة بعرض لمفاهيم ومعايير وأسس اختيار مؤشرات الجودة وبعض نماذج مؤشرات جودة التعليم الجامعى يمكن تحديد أهم تلك المؤشرات التي تؤخذ في الاعتبار عند تجديد التعليم الجامعي المصري بصفة عامة وكليات التربية ومنها كلية التربية بالإسماعيلية بصفة خاصة ،والتي اعتَمد الباحث في تحديده لها على الأسس التالية:

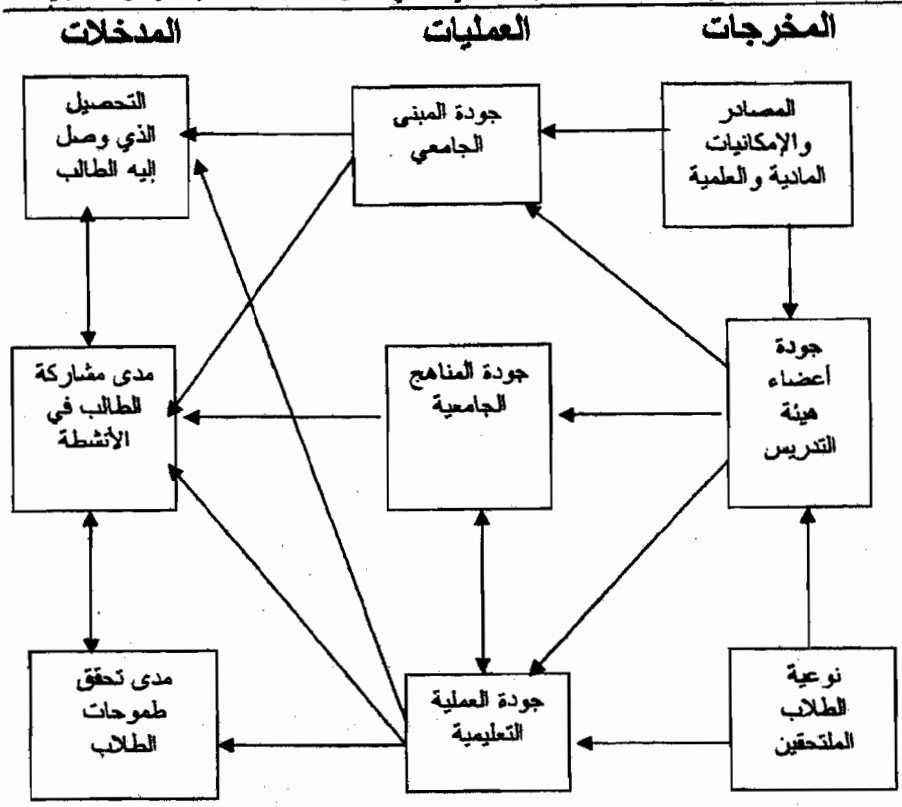
- الاستفادة من المؤشرات في المجالات الأخرى وتطبيقها في مجال التربية.
- الدراسات والبحوث والمراجع الأجنبية التي عرضت لموضوع مؤشرات الجودة في التعليم.
- التصنيفات العالمية للمؤشرات من خلال المشروع الأوروبي والأمريكي لتحديد المؤشرات.

والشكلان التاليان يوضحان الهيكل العام لعمل مؤشرات الجودة في أنظمة التعليم، والمصادر التي تؤخذ منها كما حددت ذلك منظمة OECD

**شكل (١) الهيكل العام لتحديد مؤشرات الجودة في التعليم [٩٤]**



شكل ٢: العناصر التي يتكون منها النظام التعليمي والتي يمكن استخلاص منها مؤشرات الجودة




انطلاقا من الشكلين السابقين صنفت الدراسة الحالية محاور الجودة في التعليم في التعليم الجامعي إلى ثلاثة محاور رئيسية يندرج تحت كل محور عديد من مؤشرات الجودة التي يمكن الاحتكام إليها عند تجديد التعليم بكلية التربية على النحو التالي :

**المحور الأول: المدخلات**

ويشمل هذا المحور نوعية الطلاب الملتحقين وكذلك المصادر المادية والتعليمية المتوافرة في الجامعة وكذلك نوعية أعضاء هيئة التدريس القائمين بالعملية التعليمية وتتعدد مؤشرات الجودة المرتبطة بهذا المحور كما يلي:

**المؤشر الأول: انتقاء الطلاب**

وهذا المؤشر يتعلق بنظام القبول بالتعليم العالي أي معدلات الالتحاق والاستيعاب ، وهناك طرفان متصلان بهذه العلاقة: الأول منها هو الطرف التقليدي أو المألوف والذي يكون فيه هذا النظام مقصوراً على فئة النخبة ، والطرف الثاني علمي متصل ببعد القبول بالتعليم العالي هو أن التعليم العالي تعليم عام.

ويمثل الانتقاء للطلاب الجامعيين في المرحلة الجامعية الأولى كما يعرف بسياسة القبول ، إحدى الممارسات الشائعة والشهيرة في الجامعات والكليات، لأنها تعتبر مؤشرا تربوياً لمدى تحقيق كلية التربية لأهدافها ، ويمثل انتقاء الطلاب الخطوة الأولى في تجديد كلية التربية ، بما يحقق طلابا يتفاعلون مع أعضاء هيئة التدريس والإداريين بطرق إيجابية، وتتوقف جودة الجامعة على وجود روابط وعلاقات بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في قاعات المحاصرات، والمجتمع والأنشطة اللادراسية. وبالتالي تركز مؤشرات الجودة في انتقاء الطلاب على ما يلي

١- أن يتم تأهيلهم فى مراحل التعليم قبل الجامعى علميا وصحيا وثقافيا ٠

٢- أن يتم إرضائهم وذلك من خلال: إشباع رغباتهم فى اختيار التخصصات التى تناسب قدراتهم ورغباتهم فى ضوء احتياجات المجتمع ٠

٥- أن يتم اتخاذ إجراءات ملائمة لجذب الطلاب ذوى المستويات التحصيلية العالية ؛ مثل صرف حوافز مادية ملائمة وقروض لهم ٠

٦- الإجراءات والشروط المتبعة لاختيار الطلاب للكليات مثل الاعتماد على امتحانات واختبارات دقيقة تحريرية وشفهية ومهارية بعد اجتياز امتحان الثانوية العامة ،وذلك حسب طبيعة ونوع الدراسة بكل جامعة أو كلية ٠

٣-تحديث المناهج وطرق التدريس بحيث لا يتم التركيز على نظام المحاضرات وحده ٠

٤-توفير الخدمات الداعمة للعملية التعليمية مثل الفصول : الملائمة لعدد الطلاب ، معامل ومختبرات مجهزة وحديثة ، مشرفون مدربون جيدا ٠

٧- أن لا يركز نظام تقييم الطلاب على الحفظ والتلقين بل على التفكير والتحليل والخلق والابتكار .

٨- أن يتم اتخاذ الإجراءات التصحيحية فى الوقت الملائم لحل المشكلات أثناء تنفيذ البرامج أولا بأول مثل :الوقوف على أسباب الرسوب بالنسبة لبعض الطلاب ،وأتباع البرامج الملائمة للنهوض بمستواهم وتحسين أوضاعهم التعليمية.

**المؤشر الثاني: الموارد والإمكانيات المادية والبشرية**

تتعدد الإمكانيات المادية في الكلية من مبان، ومكتبات ومعامل،وتمويل، وفيما يلي مؤشرات الجودة المرتبطة بها:-

المكتبات التي تخدم الجامعة أو الكلية أو الوحدة العلمية واعتمادها على مصادر تخصصية، فتحتوي بذلك على الكتب والمجلات والدوريات العلمية وباقي المواد المرجعية للقراءة التكميلية المرتبطة بالبرامج التعليمية والبحثية ويتوقف استخدام المكتبة على عدة عوامل تتضمن ساعات العمل بها، والمساحة المتاحة بحجرة القراءة، ومدى توافر العاملين بالمكتبة، ومدى المساعدة التي يقدمونها، وسهولة الوصول إلى المادة المطلوبة للقراءة.

ومدى توافر إمكانيات الكمبيوتر للطلاب وأعضاء هيئة التدريس، لتشجيع استخدام الكمبيوتر كجزء من الخبرات التعليمية المتخصصة، ويعتبر أقصى امتحان لكفاءة إمكانيات المكتبة والكمبيوتر هو استخدامها بواسطة الطلاب وهيئة التدريس.

وكذلك مدى استفادة أعضاء هيئة التدريس والطلاب من المعامل؛ بحيث تعكس المعامل متطلبات البرامج التعليمية التي يتم تقديمها بالكلية، وأن تدعم هذه الإمكانيات المعملية بأجهزة وأدوات ومعدات وأجهزة قياس ذات جودة ونوعية تضمنان الأداء المعملي الفعال والناجح.

ومن العوامل التي تتوقف عليها كفاءة الكلية المساعدات المالية وحجم الاعتمادات المالية لكل من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والمنح التي تعطيها الدولة لكل عضو هيئة تدريس ولكل طالب، فجودة كليات التربية تتوقف على مدى نجاح الكلية في قدرتها على كسب منح وهبات من المجتمع المحيط بها.

كما تقاس كفاءة وفعالية كلية التربية بواسطة معدل الإنفاق على كل طالب، فمتوسط تكلفة الطالب مؤشر هام لجودة العملية التعليمية.

ولذلك تتحدد مؤشرات ذلك المحور فيما يلي

١-مدى ملائمة المساحة المخصصة للاطلاع للطالب وأعضاء هيئة التدريس .

٢- مدى ملاءمة عدد المراجع والدوريات لأعداد الطلاب.

٣- مدى ملاءمة برامج وخطط التطوير والتحديث لموجودات المكتبات والآليات والبرمجيات وتكنولوجيا العمل بها.

٤-نسبة ما تخصصه الجامعة من موازنتها السنوية؛ والتى يجب ألا تقل عن نسبة( ٥% ) تخصص لتطوير وتحديث المكتبات وموجوداتها في الكلية.

٥- مدى الاتصال بالمكتبات الجامعية الأخرى محلياً وعالمياً باستخدام الوسائط وتقنيات الاتصال الحديثة .

٦-مدى ملاءمة برامج الصيانة الدورية للورش والمعامل والمختبرات وتجهيزاتها مما يؤثر بطبيعة الحال على استمرارية جودة أدائها فى المجالات التعليمية والبحثية .

٧- مدى ملاءمة البرامج التدريبية لرفع مستوى المدربين والمشرفين على الورش والمعامل والمختبرات .

٥-أن تتواجد برامج وخطط ملائمة لتمويل تطوير وصيانة تلك الخدمات بصفة دورية .

٦- مدى تشجيع النابغين منهم على الخلق والابتكار من خلال : تحفيزهم ماديا والصرف لهم قروضا ومكافآت.

٧- مدى توافر الإمكانات المادية مثل :( الكتب التى تتصف بموثوقية المادة العلمية وتعبر عن مضمون المادة العلمية دون إرهاق للطالب، وبسعر وشكل مناسبين ، وتتوافر فى الوقت المناسب للطالب) .

٨- ومن العوامل التي تتوقف عليها جودة التعليم بكلية التربية دافعية الطلاب وحماسهم للعملية التعليمية حيث يرتبط بجودة التعليم وجود دوافع قوية لبدء التعلم واستمراره وحفزه وإتقانه، وتهيئة الظروف المناسبة للمتعلمين قبل بدء الدراسة وقبل بدء المرحلة بحيث يتهيئون لها ويستعدون لأهدافها وبرامجها.

**المؤشر الثالث: طبيعة المبنى الجامعي.**

وقدرته على أداء المهمة المنوطة به، وكفاءته لاستيعاب عدد الطلاب والمكان الجغرافي للوحدة التعليمية وعلاقته بالبيئة المحيطة. ويهدف هذا المؤشر إلى ما يلي:

التعرف على مواد البناء وأحوال الأبنية

التعرف على الحالة الفنية للمبنى والحوائط وقاعات المحاضرات وأماكن الترفيه.

نصيب التلميذ من مساحة قاعات المحاضرات الأفنية والمرافق وغيرها.

توفر الأثاث الملائم لإدارة عمليات التعليم والتعلم.

معدل الانتفاع بالمبنى

معدل الاستثمار الحادث في مباني الكلية في الأنشطة التعليمية والاجتماعية ( ندوات علمية، أنشطة اجتماعية)

**المؤشر الرابع: الخدمات التي تقدم للطالب.**

من المؤشرات الهامة في الجودة في التعليم الجامعي عامة وكلية التربية خاصة، الخدمات التي تقدمها الكلية لطلابها ومنها الخدمات الصحية، والإقامة والمساعدات المالية، والتوجيه والإرشاد. ويهدف هذا المؤشر إلى ما يلي:

التعرف على مدى ممارسة الأنشطة المنهجية وغير المنهجية في الكلية.

مدى توافر وسائط التكنولوجيا ومدى الاستفادة منها.

مدى توافر تكنولوجيا التعليم في حجرات الدراسة
هل ينتج طلاب الكلية البرمجيات التي تتعلق بأسلوب التخصص
المؤشر الخامس: نسبة عدد الطلاب إلى أعضاء هيئة التدريس
تتوقف جودة كلية التربية على قدرة أعضاء هيئة التدريس على أداء مهامها على أعلى مستوى، وهذا الهدف يتوقف على إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس ونسبتها إلى مجموع عدد الطلاب وهي نسب يجب أن تكون فى حدود مقبولة وتحقق أقل تكلفة ممكنة مصحوبة بأعلى كفاية. حيث بلغت نسبة أعضاء هيئة التدريس إلى الطلاب فى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة واليابان فى حدود (١٦ط/ معلم ) .

**المؤشر الخامس: جودة وكفاية أعضاء هيئة التدريس**

إن جودة هيئة التدريس من العوامل المهمة لجودة كلية التربية، ويرتبط هذا المحور بحجم وكفاية الهيئة التدريسية و ويمكن إيجاز أهم المؤشرات فيما يلي:-
حجم أعضاء هيئة التدريس وكفايتهم إلى الحد الذي يسمح بتغطية جميع الجوانب المنهجية للتخصص.
فعلى أعضاء هيئة التدريس أن يناقشوا المعايير اللازمة لهم لتدريس مقرراتهم الدراسية، وأن يظهروا كفاية فيها، وأن تحدد هذه المعايير المعارف والمهارات التي يتوقع من أعضاء هيئة التدريس امتلاكهم لها، هذا بالإضافة إلى النمو المهني المستمر فى مجال تخصصهم.
كما على أعضاء هيئة التدريس أن يساعدوا الطلاب في اتخاذ القرارات المناسبة في حياتهم ومساعدتهم على حسن إدارة الوقت
كما عليهم تصميم معينات سمعية وبصرية مناسبة للبيئة والدرس والمتعلمين.
فعلى أعضاء هيئة التدريس أن يناقشوا المعايير اللازمة لهم لتدريس مقرراتهم الدراسية، وأن يظهروا كفاية فيها، وأن تحدد هذه المعايير المعارف والمهارات

التي يتوقع من أعضاء هيئة التدريس امتلاكهم لها، هذا بالإضافة إلى النمو المهني المستمر فى مجال تخصصهم.

كما أن على أعضاء هيئة التدريس الالتزام بالمنهج العلمى، تقبل النقد والتغذية الراجعة، والتمتع بالقدرة العلمية والنظرة المتعمقة ، والتميز بالاتجاه التحليلي.

مدى الانتظام في المنظومة التعليمية ٠

نسبة توزيع أعضاء هيئة التدريس إلى الرتب العلمية المختلفة ( أستاذ ،أستاذ مساعد )٠

الخطة الجامعة لتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس فى كل من المجالات الآتية : ( تطوير الكفاءة التعليمية ، تطوير المهارات البحثية ) .

الإجراءات التى تتبعها الكلية لتحقيق الرضا المهنى لأعضاء هيئة التدريس الذين يظهرون تميزاً فى التعليم والبحث العلمى من أجل حفزهم على التميز والإبداع.

- نظام الأجور والحوافز المتبع من أجل تفرغهم للعملية التعليمية والبحثية ٠

-المزايا العينية والخدمية التى تخصص لهم مثل : ( الخدمات الصحية ، الخدمات الثقافية ، الخدمات الترفيهية ، وكذا الخدمات الرياضية ) ٠

الشروط التى تحددها الكلية عند اختيار وتعيين أعضاء هيئة التدريس مثل : مدة خبراتهم ، حجم إنتاجهم العلمى ، إلمامهم بقواعد وأصول التربية والتدريس ، أخلاقهم وانتمائهم وولائهم للوطن ، ومدى مساهمتهم فى خدمة البيئة والمجتمع.

ويرتبط بهذا المؤشر مجال آخر مرتبط بالإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس. ويشمل على الآتي:

- هل يتابع عضو هيئة التدريس أحدث التطورات في مادته العلمية.
- هل يستخدم مصادر التعلم والأساليب التكنولوجية المختلفة للحصول على المعلومات والمعارف.
- هل يفكر بمرونة ويتقبل الجديد
- هل يستنتج معارف جديدة من معلومات متاحة لديه.

- مدى تفرغ أعضاء هيئة التدريس للعمل الجامعي ومستواهم العلمي.
- مدى مشاركة أعضاء هيئة التدريس فى الجمعيات العلمية والمهنية وغيرها.

**المحور الثاني : العمليات:**

**المؤشر الأول: العلاقة بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس**

لاشك أن التفاعل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس يمثل مؤشراً تربوياً هاماً ، ينظر إليه بعين الاعتبار عند تجديد كلية التربية، فجودة الجامعة تتوقف على وجود روابط وعلاقات بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس فى قاعات المحاصرات، والمجتمع والأنشطة اللادراسية.

وكذلك مدى احترام أعضاء هيئة التدريس لطلابهم سواء فى دائرة المقررات الدراسية أو خارجها

ومن مؤشرات الجودة التي تدعم هذا المجال استقلالية التعليم الجامعي وتحرره من أية ضغوط أو احتمالات لضغوط تؤثر فيه، ويقصد بالاستقلالية عدم شرطية الجامعة فى اتخاذ قراراتها على أي شئ آخر يؤثر فى عملية جودتها، فبقدر ما يتاح للجامعات من حرية البحث والنشر وحرية الفكر والتعبير عن الرأي تكون الثقة بالنفس وينطلق الإبداع والابتكار وتتحرر الجهود العلمية من القيود التي تكبل حركتها.

**المؤشر الثاني: مستوى التدريب النظامي وغير النظامي المتوفر للطلاب في الجامعة بما يتلاءم مع تغيرات سوق العمل**

ويهدف هذا المؤشر إلى الاستفسار عن التساؤلات التالي:

هل وفر التدريب المقدم في الجامعة مهارات الاتصال الفعال

هل يستطيع الطلاب التعامل بكفاءة مع مصادر المعرفة المتنوعة المتعلقة بسوق العمل.

هل يمتلك الطلاب مهارات التعلم الذاتي لرفع أدائهم العلمي والمهني بما يتفق مع تغيرات سوق العمل.

**المؤشر الثالث: كفاءة المناهج الدراسية**

من العوامل المرتبطة بالجودة الجامعية أصالة البرامج وجودة المنـــاهج من حيث المستوى والمحتوى والطريقة والأسلوب وإلى أي مدى تعكس المناهج الشخصية القومية أو التبعية الثقافية، وإلى أي مدى ترتبط بالبيئة وتثري شخصية المتعلم، ويتوقع أنه كلما زاد الارتباط بين المقررات الدراسية والواقع كلما زادت فعالية التعلم، وأدرك المتعلم قيمة ما يتعلمه، ويتأكد لديه المضمون الاجتمـــاعي للتعليم والتعلم وبذلك يوظف ما اكتسبه من نتائج وخبرات.

كما يرتبط هذا الجزء من المعايير بالمدى الذي يمكـــن فيـــه للمنـــاهج الدراسية أن تنمي قدرة الطالب على تحديد وحل مشكلاته، والحساسية للمشكلات المرتبطة بالتخصص المهني المعين وذات التأثيرات الاجتماعية التـــي تجابـــه المتخصص، والفهم وحسن التقدير لخصائص المهنة وممارستها، والمقدرة على الاحتفاظ بالمهارة المهنية والتفوق في مجال التخصص من خلال التعلم المستمر مدى الحياة، ويتم تحقيق هذه الأغراض عادة من خلال التدريبات والعمل الـــذي يتضمنه المقرر الدراسي.

وبالتالي فإن أهم مؤشرات الجودة في هذا الجزء تتصل بما يلي:

١-مدى تنوع التخصصات على مستوى الدرجة الجامعيـــة الأولـــى ومـــستوى الدراسات العليا في الكليات المختلفة.

٢- الارتباط بين المقررات الدراسية والواقع .

٣- أصالة البرامج وجودتها من حيث المستوى والمحتوى والطريقة والأسلوب.

٤- مدى انعكاس الشخصية القومية وثقافة المجتمع.

٥- العدد الكلي للساعات الدراسية للفرد .

٦- مدى الارتباط والتكامل بين المواد التخصصية للتخصص الواحد .

٧-خطط التطوير والتحديث للمناهج لمسايرة العصر، ولدعم التنافس فيما بين الجامعات .

٨- اتصال المناهج بكل من : مجريات الحياة البيئية ، خدمة المجتمع ، والثقافات التربوية التى تحمى هوية المجتمع .

٩- أن تكون المناهج أيضاً داعمة لكل من : التعليم المستمر ، التعليم مدى الحياة ، تفاعل ومشاركة الطلاب فى تقييم تعلمهم، والمقررات الدراسية، ودعم قدراتهم على تحديد وحل مشكلاتهم المرتبطة بتخصصاتهم المهنية، والتفوق فى مجالات التخصص ، وعلى روح الفريق ، والعمل الجماعى.

**المؤشر الرابع: التقويم:**

حيث يعتبر هذا المؤشر إحدى الأدوات الهامة لتحقيق الكفاءة المطلوبة للجامعة وينقسم إلى نوعين هما التقويم الذاتي ، الذي يشمل حرص الأستاذ الجامعي على دراسة وتأمل باستمرار أثار أفعاله وقراراته على طلابه وزملائه، وتشجيعه لطلابه على تقييم ذاتهم. والتقويم العادي بواسطة الامتحانات الدورية والنهائية. كما لا يتم التركيز فيه على الحفظ والاستظهار والتلقين بل التركيز على القدرة على التحليل وحل المشكلات ، والقدرة على العمل الجماعى ، وعلى التفكير والابتكار. ويجب أن يتصف التقويم بالشمولية والموضوعية .

**المؤشر الخامس: الإدارة الجامعية**

تشمل جميع المستويات المتعلقة بالإدارة العليا،ويتعلق هذا الجزء باتجاه وسياسة الجامعة والكلية تجاه كل من التدريب والبحث، ومن أهم المؤشرات فى هذا المحور ما يلي:-

- التزام القيادة العليا بالجودة، حيث تشير معظم نماذج الجودة إلى أن عدم التزام القيادة العليا بمبادرات الجودة لا يحقق لها النجاح، وكذلك الالتزام

بالرقابة الداخلية والتقييم الذاتي، وتوافر المعلومات والبيانات اللازمة للإدارة والتشغيل .

- العلاقات الإنسانية: تؤدي الهيئة التدريسية الكفء وظائفها على الوجه الأكمل فى مناخ العلاقات الطيبة مع إدارة القسم، وإدارة الكلية، وإدارة الجامعة، وهذا يتطلب اتصالات جيدة بين أعضاء هيئة التدريس والجهاز الإداري.
- مدى الالتزام بتحقيق رغبات وإرضاء كل من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس ، وباقي العاملين ، والعملاء الخارجيين ( المستثمرون فى التعليم والسوق ).
- المناخ الديمقراطى ، والاتصال الجيد بين أعضاء هيئة التدريس والجهاز الإدارى، الالتزام من الجميع بالعمل الجماعى وروح الفريق

**المحور الثالث : المخرجات**

وينقسم إلى عدة مؤشرات:

**المؤشر الأول: التقدم العلمي للطالب**

ويشمل هذا المؤشر

- معدل الارتقاء إلى الصف الأعلى
- معدل البقاء للإعادة
- معدل التسرب
- معدل الاستبقاء

ومن هنا يعد الخريج هو الناتج النهائي لجميع أنشطة التعليم الجامعي، كما يتم في هذا المؤشر مراعاة نسبة الحاصلين على درجة الدكتوراه من الخريجين ، ونسبة من أسهم ببحوث في مجلات معينة.

**المؤشر الثاني : المؤهلات العلمية للطلاب المتخرجين وارتباطها بما يحتلجه سوق العمل**

حيث يتم تخريج الجامعيين بتخصصاتهم المختلفة اللازمة لسد الاحتياجات، على أن يكون ذلك مخططا بأسلوب يضمن تدفق الخريجين بالأعداد والتخصصات المطلوبة في الوقت المناسب، وهذا يرتبط ارتباطا وثيقا بسياسات التنمية الاقتصادية والاجتماعية على المستوى القومي.

**المؤشر الثالث: نسبة الطلاب الملتحقين بسوق العمل**

حيث تشكل النسبة المرتفعة مؤشراً هاماً على نجاح العملية التعليمية وارتباطها الوثيق بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية على المستوى الوطني.

المؤشر الرابع : خدمة المجتمع

تعد خدمة المجتمع والنهوض به من الوظائف الرئيسية للجامعات المصرية، ويقصد بهذه الوظائف الأنشطة غير المباشرة الموجهة لطلابها للوفاء باحتياجات البيئة المحيطة من التخصصات المختلفة، والعمل على ربط البحث العلمي بمشكلاتها، والأنشطة المباشرة الموجهة إلى غير طلابها النظاميين بهدف إحداث تغييرات مرغوب فيها تؤدي إلى نمو المجتمع وتقدمه. ويتطلب تحقيق هذه الوظيفة من الجامعة أن تضع نفسها بإمكانياتها البشرية والمادية فى خدمة المجتمع بما فى ذلك البيئة المحيطة بها، التي تتلقى منها السند والتأييد لتحقيق أقصى ما تستطيع من نتائج فى حدود إمكاناتها. ويتم ذلك عن طريق ربط التخصصات المختلفة فى الجامعات المصرية باحتياجات المجتمع المحيط بها. وكذلك ربط البحث العلمي بمشكلات المجتمع المحيط بها بغية إيجاد الحلول لها.

بعد أن تناولت الدراسة فى هذا الفصل مؤشرات الجودة الشاملة فى ضوء الخبرات العالمية المعاصرة ،فإن الباحث سوف يقتصر في دراسته الميدانية على كلية التربية بالإسماعيلية على مؤشرات الجودة التالية:

١- المؤشرات المتعلقة بالطلاب في الكلية.

٢- المؤشرات المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس.

٣- المؤشرات المتعلقة بالمكتبة الخاصة بالكلية.

وهذا يستدعي التعرض إلى واقع العملية التعليمية بكلية التربيـــة بالإســـماعيلية كنموذج لدراسة الحالة كما يلي:

## ثانيا: واقع العملية التعليمية بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قنـــاة السويس " كنموذج لدراسة الحالة "

### أ- نشأة جامعة قناة السويس :

أنشئت جامعة قناة السويس بموجب القانون رقم ٩٣ لسنة ١٩٧٦ مكونة من الكليات التابعة لجامعة حلوان فى منطقة قناة السويس .(جامعة قناة السويس: ١٩٩٩، ٩) ، ثم صدر قرار رئيس الوزراء رقم ١١٤٢ لـسنة ١٩٧٦ والـذى تضمن تحديد الكليات التابعة لجامعة قناة الـسويس وبيانهـا كـآلاتي: (عمـر: ١٩٩٣، ٧٧) كليات : (العلوم ، والزراعة ، والتربية) بمدينـة الإسـماعيلية ، التجارة ببور سعيد ، الهندسة والتكنولوجيا ببور سعيد ، هندسة البترول والتعدين بالسويس .

وفى السنوات التالية توالى استكمال وإنشاء باقى كليات الجامعة وبـدأت الدراسة بها تباعا وذلك على النحو الآتي :

فى عام ١٩٨٠ بدأت الدراسة بكلية التربية بالسويس ، فى عـام ١٩٨٢ بدأت الدراسة بكلية التربية بالعريش، فى عام ١٩٨٧ بدأت الدراسة بكلية التربية للتعليم الأساسي ببور سعيد، فى عام ١٩٨٨ بـدأت الدراسـة بكليـة التربيـة الرياضية بنين ببور سعيد. (٩٥)

### ب- أهداف كلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس

إن المستقرئ للوائح كلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس يجدها لا تختلف البتة عن بقية كليات التربية في مصر، فتتحدد أهداف كليـة التربيـة بالإسماعيلية فى بناء التصورات، واتخاذ الإجراءات لتكوين الكوادر التربويـة

وتطوير التعليم على كافة المستويات، بالتعاون مع كليات الجامعة ووزارة التربية والتعليم والمدارس العامة والخاصة، والوزارات الأخرى المعنية بالتربية كالثقافة والإعلام والشباب وغيرها.(٩٦)

وينبثق من هذه الأهداف الرئيسية، مهام مباشرة تتمثل فى تكوين المعلم تكويناً مستمراً، بإعداد معلم متميز قبل الخدمة، وتنميته مهنياً فى أثنائها، وترقية البحث التربوى، بما يساعد على إنتاج المعرفة التربوية، ووضع سياسات وبرامج تخدم المجتمع وتنميه.

وعلى الرغم من أن فلسفة جامعة قناة السويس ينبغي أن تكون مركزة حول خدمة المجتمع، وقد تكمن المشكلة في أن هذه الأهداف تتسم بالعمومية، وتحتاج إلى أهداف تفصيلية، وتكون أكثر إجرائية وملائمة لمحافظة الإسماعيلية.

كما قد تكمن المشكلة أيضا في أن هناك تركيز على الهدف الأول وهو الخاص بإعداد المعلم على حساب باقي الأهداف، كما أ، هذه الأهداف ثابتة منذ نشأة الكلية تقريبا ١٩٧٦/ ١٩٧٧. فيلاحظ أنها تسعى إلى تحقيق الأهداف الآتية: إعداد الأفراد الملتحقين بها لمهنة التعليم، والعمل على رفع المستوى المهني للعاملين في ميدان التربية والتعليم وتعريفهم بالاتجاهات التربوية الحديثة ، وإجراء البحوث العلمية المختلفة بالكلية ونشر نتائجها، وتبادل الخبرات والمعلومات مع الهيئات والمؤسسات العلمية المصرية والعربية والدولية.(٩٧)

***ج- تحليل واقع منظومة التعليم بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس :***

بتحليل واقع منظومة التعليم بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس من خلال الوثائق المرتبطة بنظام هذه الكليات والتى صدرت منذ فترة السبعينيات من القرن الماضى وحتى عام ٢٠٠٥ ، فى ضوء" أداة التحليل " ؛ حيث تم استخلاص مؤشرات الجودة الشاملة المتوفرة ، والتعرف على مؤشرات

الجودة الشاملة غير المتوفرة، وذلك من خلال تناول المحاور الآتية : (الطلاب ، أعضاء هيئة التدريس ، المكتبات الجامعية) كما يلى:

**المحور الأول- الطلاب :**

تعتمد سياسة قبول الطلاب بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس على ضابط كمي وحيد ، وهو المجموع الكلى للدرجات التى حصل عليها الطلاب فى امتحان الثانوية العامة؛ وتوزيع الطلاب على التخصصات الدراسية حسب المجموع فى بعض المواد التخصصية دون مراعاة لميولهم وقدراتهم ومواهبهم ورغباتهم، كما أن نظام تقييم الطلاب يعتمد على الحفظ والتلقين دون مهارات التفكير والإبداع .(٩٨)

الأمر الذى جعل هذه السياسة تفتقد إلى العديد من المؤشرات الملزمة والتى يجب أن تكون أساسا لانتقاء واختيار الطلاب وتوجيههم إلى الكليات المختلفة بالجامعة.(٩٩)

وقد ترتب على هذه السياسة أيضا زيادة أعداد الطلاب المقيدين بالكلية عن الحد المطلوب دون مراعاة لحاجة وإمكانيات الكلية، وقد يتضح ذلك من خلال توضيح تطور أعداد الطلاب بكليات التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس وذلك على النحو الآتي:

***تطور أعداد الطلاب المقيدين بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس***

واجهت كلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس-ولاسيما خلال الفترة (١٩٩١/٩٠-٢٠٠٣/٢٠٠٢)- زيادة ملحوظة فى نسبة أعداد الطلاب المقيدين فى نهاية هذه الفترة فاقت نسبة الزيادة فى باقى الجامعات الإقليمية الأخرى ؛مما أدى إلى ارتفاع كثافة الطلاب بالكلية بشكل ملحوظ أثر سلبا على جودة الأداء بها ؛ وذلك كما توضحه الجداول والتحليلات التالية :

ويوضح جدول (١٠) تطور أعداد الطلاب المقيدين بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس من عام ١٩٩٠- ٢٠٠٥كما يلى :

**جدول (٢)**

**تطور أعداد الطلاب المقيدين بكلية التربية بالإسماعيلية الفترة (١٩٩١/٩٠- ٢٠٠٥/٢٠٠٤) .(١٠٠)**

| السنة / البيان | ٩٠/ ١٩٩١ | ٩٥/ ١٩٩٦ | ٩٩/ ٢٠٠٠ | ٢٠٠٢/ ٢٠٠٣ | ٢٠٠٤/ ٢٠٠٥ | حجم التطور فى إعداد الطلاب فى عام ٢٠٠٤/ ٢٠٠٥ مقارنة بعام ٩١/٩٠ | نسبة التطور فى أعداد الطلاب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| العدد (طالب) | ١١٤٠ | ٢٠١٨ | ٢٧٠٧ | ٢٨٥٠ | ٢٩٩٥ | ١٨٥٥ | %١٦٢ |

حيث يتبين من الجدول (٢) التطور الكبير فى زيادة أعداد الطلاب المقيدين بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس خلال الفترة (١٩٩١/٩٠- ٢٠٠٥/٢٠٠٤) والتى بلغت فى تلك الكلية (١٦٢%) ؛ الأمر الذى يتبين معه زيادة أعداد الطلاب المقيدين بالكلية بشكل ملحوظ .

وتشير بعض التقارير والدراسات (١٠١) إلى عدم ملائمة كثافة الطلاب على هذا النحو بكلية التربية مما أدى إلى التأثير سلبا على أداء باقى مدخلات التعليم المختلفة مثل : ( أعضاء هيئة التدريس ، المكتبات الجامعية ، الخدمات الداعمة للعملية التعليمية ..الخ ) ، ويتضح ذلك تفصيلا عند تناول واقع هذه المدخلات فى موضع لاحق من الدراسة الراهنة.

مما سبق من تحليل لواقع محور الطلاب بكلية التربية بالإسماعيلية بجامعة قناة السويس ، يمكن استخلاص أهم مؤشرات الجودة الشاملة الموجودة ، والتعرف على أهم مؤشرات الجودة الشاملة غير الموجودة كما يلى :

**أ- أهم مؤشرات الجودة الشاملة (الموجودة) فى محور "الطلاب" :**

تتمثل أهم المؤشرات الموجودة فى المؤشرات التقليدية التي لا تصلح لتحقيق الجودة الشاملة وتتلخص فيما يلى :

١- الاعتماد على شرط كمي وحيد ، وهو المجموع الكلى للدرجات فى الثانوية العامة عند قبول الطلاب بكلية التربية بالإسماعيلية.

٢-وقبول الطلاب بالكليات دون مراعاة لإمكانات الكلية.

٣- توزيع الطلاب على التخصصات الدراسية حسب المجموع فى بعض المواد التخصصية دونما مراعاة لقدرات الطلاب وإمكاناتهم ورغباتهم .

٤- اعتماد نظام تقييم الطلاب على مهارات الحفظ والتلقين دون التركيز على مهارات التفكير والخلق والإبداع والابتكار. ومن ثم فلا تتواجد مؤشرات للجودة الشاملة فى هذا المحور.

**ب- بينما تنحصر أهم ضوابط الجودة الشاملة (غير المتوفرة) فى محور "الطلاب" فيما يلى :**

١- اعتماد سياسة القبول بالكلية بالإضافة إلى شرط المجموع بالثانوية العامة على عقد امتحانات واختبارات تحريرية وشفهية ومهارية دقيقة حسب طبيعة ونوع الدراسة بالكلية.

٢- تشجيع العمل الجماعى وروح الفريق والعلاقات الاجتماعية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

٤- إرضاء الطلاب وإشباع رغباتهم من خلال : ( اختيار التخصصات التى تناسب قدراتهم وإمكاناتهم .

٥- تشجيع الطلاب المتفوقين والموهوبين مثل : (صرف حوافز مادية ملائمة ، مكافآت تشجيعية عند قيامهم بالأنشطة الدراسية).

٦- الاهتمام بالطلاب المتعثرين والراسبين للنهوض بمستواهم وتحسين أوضاعهم التعليمية .

٧- توفير المساعدات المالية (للذين يعانون من مشكلات مالية ) لمساعدتهم على مواصلة تعلمهم.

٨- تقييم الطلاب على أساس مدى اشتراكهم فى مشروعات وبرامج فى مجالات خدمة البيئة وتنمية المجتمع، وليس على التحصيل الدراسي فقط.

٩- تقييم الطلاب طبقا لنظام يركز على التفكير الناقد والتحليل وحل المشكلات والإبداع وليس بالاعتماد على الحفظ والتلقين فقط.

١٠- التنوع في استخدام وسائل وطرق التدريس الملائمة .

١١-توفير الخدمات المساعدة للعملية التعليمية بالقدر والشكل الملائم مثل : ( القاعات الدراسية الملائمة لعدد الطلاب، المعامل والمختبرات المجهزة والحديثة .....الخ ).

**المحور الثانى -أعضاء هيئة التدريس :**

يشير الواقع الفعلى لعضو هيئة التدريس بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس إلى أن:

١-قصور مدخلات ثلاثة هامة وضرورية لأداء عضو هيئة التدريس ، وهى :

- ممارسة البحث العلمى بصورة مستمرة .
- افتقار المعامل البحثية للبنية الأساسية من أجهزة ومعدات ...الخ .
- عدم المواكبة للأحداث العلمية العالمية.

٢- الحاجة إلى برامج جيدة للدراسات العليا اللازمة لإعداد المعلم الجامعى مع الاستمرار فى التدريب بعد التخرج مع التركيز على الدورات التربوية والوسائل التعليمية الحديثة، لتطوير الدور التقليدى للمعلم .

٣- الحاجة إلى زيادة الاهتمام بالمهام العلمية والبعثات الخارجية لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والأشراف المشترك والاحتكاك مع جامعات العالم المتقدم.

٤- الحاجة إلى ضرورة تفاعل أعضاء هيئة التدريس بشكل أكبر مع البيئة من أجل العمل على تنميتها والنهوض بها، من خلال التعاون مع الهيئات والمؤسسات والمصانع المختلفة بها، ومحاولة الوقوف على المشاكل القائمة والمنتظرة واقتراح الحلول والتطوير المطلوب لها.

٥-عدم توافر المؤشرات المختلفة لمنظومة الجودة الشاملة والتى تعين عضو هيئة التدريس على أداء دوره على نحو جيد يستطيع معه المساهمة فى تحقيق الجودة الشاملة لمخرجات العملية التعليمية بهذه الجامعة. ،الأمر الذى يتطلب ضرورة وضع المؤشرات الملائمة لتلاشى ما تقدم من سلبيات تحول دون قيام عضو هيئة التدريس بدوره على نحو جيد نسبيا.

وتشير الدراسات إلى أن هناك تطوراً ملحوظا فى أعداد أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الإقليمية عامة، وبكلية التربية جامعة قناة السويس بشكل خاص، وذلك لملاحقة الزيادة الضخمة فى أعداد الطلاب المقبولين سنويا ، إلا أنه ما زال هناك عجز ملحوظ فى أعداد أعضاء هيئة التدريس بتلك الجامعة، وأن هذا العجز يرجع إلى ما قبل التسعينيات من القرن العشرين وحتى وقتنا الحاضر. (المجالس القومية المتخصصة: ٢٠٠٠)، وذلك كما يتضح من الجدول (١١) كما يلى:

ولعله من المفيد تناول نسبة ال(طالب/ معلم) بالتطبيق على كلية التربية جامعة قناة السويس ، باعتبار هذه النسبة من أهم مؤشرات الجودة فى هذا النوع من التعليم (جامعة قناة السويس ٢٠٠٣، ٢٠٥-٢٠٧) ، كما يلى:

جدول (٣)
تطور أعداد أعضاء هيئة التدريس مقارنة بتطور أعداد الطلاب المقيدين والنسبة بينهما بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس خلال بعض السنوات من الفترة (٩٠/١٩٩١-٢٠٠٤/٢٠٠٥) .

| السنة / البيان | ٩٠/ ١٩٩١ | ٩٥/ ١٩٩٦ | ٩٩/ ٢٠٠٠ | ٢٠٠٤/ ٢٠٠٥ |
|---|---|---|---|---|
| طالب | ١١٤٠ | ٢٠١٨ | ٣١٩٧ | ٣٨٤٠ |
| عضو هيئة تدريس | ١٤ | ٢٥ | ٢٦ | ٣٣ |
| النسبة ط/ عضو هيئة تدريس | ١/٨١ | ١ /٨١ | ١ /١٢٣ | ١/١١٦ |

حيث يتبين من الجدول (٣) التزايد الملحوظ لنسبة ال(طالب/المعلم) عام بعد عام فى كلية التربية بالإسماعيلية، ، حيث كانت تلك النسب فى عام ١٩٩١/٩٠ فى الكلية : (٨١ط/معلم ) ، ثم تزايدت فى السنوات التالية لتصل فى عام ٢٠٠٤/٢٠٠٥ إلى (١١٦ط/معلم [١٠٢])

ويعد تضخم هذه النسبة مؤشرا سلبيا على عدم إمكانية تحقيق المعلم الجامعي لدوره المنشود فى الأداء التعليمى والبحثى مما يعيق تحقيق البرامج والأهداف المخططة بالجودة المنشودة نسبيا.

مما سبق من تحليل لواقع محور أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس ، يمكن استخلاص أهم مؤشرات الجودة الشاملة الموجودة ، والتعرف على أهم مؤشرات الجودة الشاملة غير الموجودة كما يلى :

**أ- أهم ضوابط الجودة الشاملة (الموجودة) لمحور "أعضاء هيئة التدريس ":**

تتمثل الضوابط المتوفرة لهذا المحور فى مجموعة من المؤشرات التى لا تصلح لتحقيق الجودة الشاملة وأهم هذه الشروط:

١- امتلاك عضو هيئة التدريس القدرة على الأداء التقليدى لدوره والذى يميزه إمكانية إلقاء المحاضرات .

٢- قدرة عضو هيئة التدريس على وضع الاختبارات والامتحانات .

٣- التعامل مع الطلاب فى حدود الجوانب العلمية .

٤- تقييم أعضاء هيئة التدريس على أساس الخبرة.

٥-اشتراك عضو هيئة التدريس في بعض الأنشطة الإدارية المحدودة ( اللجان المتعلقة بشئون الطلاب ، والدراسات العليا، والمكتبات وخدمة البيئة وغيرها....)

٦- الاشتراك في الأعمال المتعلقة بالامتحانات والكنترول.

٧- قدرة عضو هيئة التدريس على وضع المقررات المتعلقة بمجال تخصصه بأسلوب مختصر ( مذكرات) يقدم للطلاب.

**ب -بينما تنحصر أهم ضوابط الجودة الشاملة غير الموجودة لمحور "أعضاء هيئة التدريس " فيما يلي :**

١-التفرغ التام لعضو هيئة التدريس للعملية التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع.

٢- اشتراك عضو هيئة التدريس فى برامج ثقافة الجودة الشاملة والتحسين .

٣- امتلاك عضو هيئة التدريس إمكانية العمل الجماعى والعمل بروح الفريق .

٤- امتلاك عضو هيئة التدريس مهارات إدارية مناسبة مثل : (التخطيط ، التنسيق ، كتابة التقارير ، واتخاذ القرارات ) .

٥- امتلاك عضو هيئة التدريس مهارات القياس والتقويم من خلال وضع الاختبارات والامتحانات.

٦-امتلاك عضو هيئة التدريس المهارات اللازمة للتدريس الجامعى والتقويم وتشمل مهارات : ( إدارة الطلاب، تقديم المادة العلمية، إدارة الوقت، إدارة الأزمات، ....)

٩- إدراك عضو هيئة التدريس لاحتياجات الطلاب والسعي لإشباعها.

١٠- امتلاك عضو هيئة التدريس القدرة على تنظيم الأفكار ، ومساعدة الطلاب على التفكير الناقد والابتكاري.

١١- امتلاك عضو هيئة التدريس مهارات البحث العلمي وخاصة المتعلقة ببحوث الفعل لحل المشكلات البيئية والمجتمعية المحيطة به.

١١- التزام عضو هيئة التدريس بأخلاقيات ومقومات المهنة والمحافظة عليها.

**المحور الثالث – المكتبة:**

يشير الواقع العملى لكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس إلى وجود مكتبة غير متطورة، ولا توجد شبكة معلومات حديثة تربطها مع باقى مكتبات الجامعة ولا المكتبات المركزية بالجامعات الأخرى وبينها وبين المكتبات الهامة بالدول الأجنبية. كما لا توجد مكتبة متخصصة فى كل قسم من الأقسام التعليمية، كما أن جميع المكتبات تفتقر إلى الوسائط الإليكترونية المتطورة. (١٠٣)

كما يشير الواقع العملى أيضا إلى أن مكتبة الكلية تعانى من نقص كبير فى حجم الأبنية والتجهيزات والكتب والدوريات والمراجع الحديثة. (١٠٤)

كما أن الواقع العملى يبين أيضا قلة ملائمة البرامج التمويلية المتبعة حاليا لتمويل احتياجات هذه المكتبات، كما لا توجد ميزانية مستقلة للمكتبة.

مما سبق يتبين للدراسة قلة ملائمة الوضع الراهن لتلك المكتبات لتحقيق المرجعيات المادية المختلفة الضرورية لتحقيق هذا المحور الهام لدوره المنشود فى النهوض بجودة العملية التعليمية نسبيا، مما يتطلب ضرورة وضع المؤشرات ( الفنية ، التخطيطية ، الإدارية ، التمويلية ) الملائمة للتخلص من السلبيات السابق الإشارة إليها للعمل على رفع جودة أداء هذا المحور ومن ثم رفع مستوى جودة المخرجات التعليمية بهذه الكلية.

ومن تحليل لواقع محور المكتبات الجامعية بكلية التربية جامعة قناة السويس، يمكن استخلاص أهم مؤشرات الجودة الشاملة الموجودة ، والتعرف

على أهم مؤشرات الجودة الشاملة غير الموجودة ، وأهم المؤشرات المتضمنة فى هذا المحور كما يلى:

**أ- أهم ضوابط الجودة الشاملة (الموجودة) لمحور "المكتبات الجامعية "**

تتمثل المؤشرات المتوفرة فى مجموعة من الشروط التى لا تصلح لتحقيق الجودة وتنحصر أهم هذه المؤشرات فيما يلى:

١-توفر مكتبة للكلية تخصص لإطلاع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، بها بعض المراجع والكتب والدوريات العلمية والأجهزة التقليدية.

٢- تزويد المكتبة بالكلية بالمراجع والكتب والدوريات والأجهزة طبقا لما يتاح من اعتمادات مالية من موازنة الجامعة ؛ حيث لا تخصص موازنة مستقلة للمكتبات.

٣- بعض القائمين على العمل بالمكتبات أصحاب تخصصات مختلفة يكتسبون خبراتهم من عملهم اليومي.

ومن ثم فلا تتوفر مؤشرات الجودة الشاملة بهذا المحور.

**ب-بينما تنحصر أهم ضوابط الجودة الشاملة(غير الموجودة) لمحور "المكتبات الجامعية " فيما يلى:**

١-وجود مكتبة متطورة للكلية مجهزة بالأبنية التى تتيح مساحة مخصصة للإطلاع ، للطلاب ،وأعضاء هيئة التدريس .

٢-اتصال المكتبة بالكلية بباقي المكتبات المركزية المحلية والعالمية.

٣- تزويد المكتبة بالكلية بالمراجع العلمية الحديثة والدوريات التي تناسب أعداد الطلاب.

٤-خطط لتجديد وتحسين وصيانة إمكانيات المكتبة بصفة دورية.

٦- إمداد مكتبة الكلية بالأجهزة والمعدات وشبكة الاتصالات الحديثة.

٧- تخصيص ميزانية مستقلة للمكتبة في حدود (٥%) من موازنة الجامعة.

٨- تدريب العاملين بالمكتبات ورفع مستواهم وإكسابهم الخبرات لمسايرة التطور العالمي .

بعد عرض واقع التعليم بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس كنموذج لدراسة الحالة ، من خلال : نشأة جامعة قناة السويس ، أهداف كلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس ، تحليل منظومة التعليم بجامعة قناة السويس ، وبيان مؤشرات الجودة الشاملة الموجودة ومؤشرات الجودة الشاملة غير الموجودة فى كل محور من محاور منظومة التعليم الجامعى بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس وتضمنت هذه المحاور ( الطلاب ، أعضاء هيئة التدريس ، المكتبة) قد يكون من المفيد لأهداف الدراسة إعداد الدراسة الميدانية ونتائجها كما يلي:

## ثالثاً : الإطار الميداني للدراسة

### تمهيد

إذا كان البحث التربوي يهدف إلى تأصيل الظواهر والقضايا المستجدة وتفسيرها وفهم حدودها وأبعادها، وما يرتبط بها من عوامل ومتغيرات، فإن ذلك يصاحبه كل فترة قدرا من التطوير فى أدوات البحث التربوي ومنهجيتها بما يتناسب مع التحديات الفنية والأكاديمية فى مجال البحوث العلمية كافة، ويتلاءم مع طبيعة العصر الذى تسايره وتسعى لدراسته وتحديد أولويات البدائل المستخدمة لعلاج قضاياه؛ ذلك لأنه هناك علاقة طردية بين تطوير الأدوات وانعكاس ذلك على نتائج الدراسات؛ وبالتالي تصبح وظيفة تطوير الأدوات ذات أولوية نسبية على تطوير مادة هذه الدراسات فى مجالات التربية، بالإضافة إلى سياقها فى إطار تحديد التساؤلات الرئيسية للدراسة وأهدافها بما يتناسب مع العديد من الاعتبارات القياسية والمنهجية لطبيعة الدراسة.

وفى ضوء ما سبق وضعت إجراءات الدراسة الميدانية على الترتيب التالي:

**أولا: أهداف الدراسة الميدانية:**

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مؤشرات الجودة المطلوبة لكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس، والتعرف على مدى توفر هذه المؤشرات. وهذا يستلزم الاستعانة بالاستبيان للتعرف على أهمية تلك المؤشرات بالنسبة لعينة الدراسة ومدى توفرها لديهم؛ ولذا كانت المحاولة لبناء استبيان يوجه إلى الطلبة وأعضاء هيئة التدريس بالكلية.

**ثانيا- الأدوات المستخدمة في الدراسة:**

**أ) بناء الاستبيان الخاص بالدراسة:**

اعتمدت الدراسة الراهنة على استبيانين أحدهما موجه للطلاب للتعرف على رؤيتهم لمؤشرات الجودة داخل الكلية، والآخر موجه لأعضاء هيئة التدريس العاملين بالكلية والقائمين بالتدريس فيها للتعرف على رؤيتهم لمؤشرات الجودة المتعلقة بالكلية، وكان هذا الاستبيان صورة طبق الأصل من الاستبيان الموجه للطلاب مع تعديله بما يتناسب مع طبيعة عينة أعضاء هيئة التدريس.

كذلك اعتمدت الدراسة الراهنة أيضا على المقابلات الشخصية مع عدد من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في الكلية، للتعرف على وجهة نظرهم إزاء مؤشرات الجودة المقترحة للكلية.

مما سبق قام الباحث ببناء استبيان لمؤشرات الجودة لكلية التربية بالإسماعيلية مستعينا بالإجراءات التالية:

أ- مراجعة الأدبيات العربية والعالمية التي تناولت موضوع مؤشرات الجودة.

ب- تحديد المعايير التي في ضوئها يتم تحديد هذه المؤشرات.

ج- الاستفادة من الإطار النظرى للدراسة ، والمتعلق بمفهوم الجودة ومجالاتها وأهم مؤشراتها.

وبعد أن درس الباحث الأدبيات السابقة ، لم يجد منها استبيان يتلاءم مع أهداف دراسته، لاختلاف العينة وطرق الإجراء. والمجالات محل الدراسة،

حيث أن معظم هذه الأدوات تركز على المجالات التقليديـــة للمؤشـــرات مثـــل الأهداف والرؤية والرسالة للكلية ، والبحث العلمي وخدمة المجتمـــع كإحـــدى وظائف الكليات الجامعية. وقد استفاد الباحث من الأسلوب الذي وضعته واتبعته تلك الأدوات في إعدادها.

**ب) الدراسة الاستطلاعية:-**

***١- المقابلة الشخصية مع عدد من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس:-***

وقد استخدم الباحث المقابلات: وهي أسلوب لجمع المعلومات والبيانات شفويا عن طريق المقابلات الشخصية، التي تتسم بطابع الود، والثقة مع الأفراد والجماعات ، الذين يراد التعرف علي أرائهم ووجهات نظرهم ، وهي في الوقت نفسه تعين الباحث علي التأكد من البيانات، والمعلومات التي يحصل عليها مـــن مصادر أخرى وتقويمها.

وقد استخدم الباحث المقابلات الفردية التشخيصية مـــع (٥٠) خمـــسين طالب وطالبة ، و(١٠) من أعضاء هيئة التدريس في الكلية ،وذلك بغرض إتاحة الفرصة للتعبير عن الصعوبات التي تعترضهم في الكلية ، وقـــد قـــام الباحـــث بتسجيل تلك الصعوبات في صورة عبارات ، ثم قام الباحـــث بتـــصنيف تلـــك العبارات إلي محاور رئيسية ، وقد لاحظ الباحث من خـــلال تلـــك المقـــابلات الشخصية أن محور أعضاء هيئة التدريس يكاد يسيطر علي معظم الطـــلاب ، حيث اتفق معظمهم على وجود صعوبات تقابلهم من خلال التعامل مع أعـــضاء هيئة التدريس ، أما المحور الذي عاني منه معظم أفراد عينة المقابلة هو محور الخاص بالطلاب أنفسهم من حيث الغمـــوض المتعلـــق بالتخـــصص واختيـــار تخصصاتهم، وأسلوب التوجيه والإرشاد داخل الكلية .

**(ب ) الاستبيان المفتوح:-**

بعد أن قام الباحث بتسجيل إجابات الطلاب في الخطوة الـــسابقة قـــام بإعـــداد استبيان مفتوح قام بتطبيقه علي العينة الاستطلاعية من الطلاب وأعضاء هيئـــة

التدريس، وكان هذا الاستبيان المفتوح مشتملا على مقدمة تعرف أفراد العينة بهدف البحث وأهميته، بالإضافة إلى ثلاثة أسئلة كالتالي:-

أ- ما هي أهم مؤشرات الجودة التي يجب توافرها في كلية التربية بالإسماعيلية باعتبارك عضوا فيها؟

ب- ما هي مؤشرات الجودة المتوفرة داخل الكلية؟

ج- ما هي مؤشرات الجودة غير المتوفرة في الكلية ؟

وقد قام الباحث بعد ذلك بجمع المعلومات التي حصل عليها من المقابلات الشخصية مع أعضاء هيئة التدريس والطلاب ومن الاستبيان المفتوح، فضلا على العبارات التي جمعت من الاستبيانات والقوائم التي استخدمت ف الدراسات السابقة فبلغت عدد عبارات الاستبيان ٧٦ عبارة، في المحاور التي حددها الباحث باعتبارها أكثر المحاور أهمية. والجدول التالي يوضح هذه المحاور وعدد عباراتها ونسبتها المئوية.

**جدول (٤)**

**عدد المؤشرات التي حصل عليها الباحث موزعة على المحاور المختارة من قبل الباحث ونسبتها المئوية.**

| م | محاور المؤشرات | عدد العبارات | النسبة المئوية |
|---|---|---|---|
| ١ | محور الطلاب | ٣٢ | ٤٢,١ |
| ٢ | محور أعضاء هيئة التدريس | ٢٨ | ٣٦,٨ |
| ٣ | محور مكتبة الكلية | ١٦ | ٢١,١ |
| المجموع | المجموع | ٧٦ | ١٠٠ |

قام الباحث بعد الانتهاء من الإجراءات السابقة ببناء الاستبيان في صورته الأولية، وكذلك قام بتعديل بعض العبارات وإعادة صياغتها، وتعديل توزيعها علي المحاور، وعلي ذلك أصبح لدي الباحث ٦٤ عبارة موزعين على محاور الاستبيان في صورته الأولية ، كما هو مبين بالجدول رقم (٥).

جدول (٥)

استبيان مؤشرات الجودة في صورته الأولية.

| م | محاور المؤشرات | عدد العبارات | النسبة المئوية |
|---|---|---|---|
| ١ | محور الطلاب | ٢٦ | ٤٠,٦ |
| ٢ | محور أعضاء هيئة التدريس | ٢٣ | ٣٥,٩ |
| ٣ | محور مكتبة الكلية | ١٥ | ٢٣,٥ |
| المجموع | المجموع | ٦٤ | ١٠٠ |

أ- إجراءات الصدق :

اعتمد الباحث على (صدق المحتوى) حيث قام بعرض الأداة فى صورتها الأولية على عينة مكونة من ١٠ من أعضاء هيئة التدريس فى كليات التربية من تخصصات الصحة النفسية وعلم النفس وأصول التربيـــة، والمنـــاهج وطـــرق التدريس، لتحديد مدى صلاحيتها وقابليتها للتطبيق النهائي".

وتم سؤالهم حول:

١- مدى صحة العبارات فى تحديد مؤشرات الجودة للكلية، مع إضافة أى عبارة أخرى قد تفيد الاختبار، أو استجابة جديدة تحت أى عبارة قد يكـــون الباحـــث أغفلها، أو استجابة جديدة تحت أى عبارة وضعها الباحث وقد تعطي رأيا أكثـــر صدقا.

٢ – مدى شمولية الاستجابات الموضوعة للمستجيب فى تغطية المحاور الثلاثة التي تم اختيارها لتحديد المؤشرات فيها، مع إضافة أى استجابة جديـــدة تثـــرى الاختبار، تزيد من صدق بياناته.

وبعد تجميع آراء السادة المحكمين، أدخلت بعض التعـــديلات المناســـبة على عبارات واستجابات الأداة، بحيث عدلت بعض العبارات لغويا لتبدو أكثـــر وضوحا ، وحذفت بعض العبارات لتكرارها بأكثر من أسلوب وأضيفت بعـــض العبارات إلى بعض المحاور لتصبح أكثر صدقا، حتى أصبحت فـــى صـــورتها

النهائية وقابلة للتطبيق.

وقد اعتمدت نسبة اتفاق ٨٠% من الخبراء على العبارة كمعيار لصلاحية الفقرة. وبناءاً على آراء الخبراء تم تعديل بعض الفقرات ودمج البعض الآخر وحذف ستة عبارات وبذلك أصبح المقياس يتكون من (٥٨) عبارة وقد وضعت بدائل للإجابة (موجودة بدرجة كبيرة، موجودة بدرجة متوسطة، موجودة بدرجة ضعيفة) وأعطيت الدرجات (٢، ١، ٠) على التوالي للبدائل.

- التطبيق الاستطلاعي الأول:- بعد التأكد من صلاحية العبارات ظاهرياً تم تطبيق المقياس على عينه استطلاعية من طلاب الفرقة الرابعة في كلية التربية بالإسماعيلية مكونة من (٢٥) طالبا، (١٠) من أعضاء هيئة التدريس من غير العينة الأساسية، وذلك للتأكد من وضوح الفقرات والزمن المستغرق للإجابة ولحساب الخصائص السيكومترية للاستبيان.

- التطبيق الاستطلاعي الثاني:-بعد مرور (٢٠) يوماً تم إعادة تطبيق الاستبيان على العينة الاستطلاعية لحساب ثبات المقياس.

- في ضوء النتائج التطبيق الاستطلاعية الأول والثاني والتي خضعت للتحليل الإحصائي وجد الباحث أن:-الفقرات جميعها واضحة إذ لم يعاني الطلبة ولا أعضاء هيئة التدريس من ذلك عند الإجابة عليها وان الوقت المستغرق في الإجابة كان(٣٠) دقيقة كمتوسط فقط.

**رابعا: ثبات أدوات الدراسة:**

تم حساب معامل الثبات باستخدام عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس والطلاب بلغت (٣٥) فرداً يمثلون (١٠) من أعضاء هيئة التدريس (٢٥) من الطلاب، بمنظومة التعليم بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس فى الفترة من ٢٠٠٥/٣/٢٣ إلى ٢٠٠٥/٤/٢١ .

وقد استخدمت طريقة إعادة تطبيق الأداة فى حساب معامل ثبات الأداة وذلك بتطبيقها على العينة ، وبعد فاصل زمني مدته ١٥ يوماً أعيد تطبيق الأداة

على نفس أفراد العينة، وكانت معاملات الارتباط بين درجات أفراد العينة كما يتضح من الجدول التالى وتعكس معاملات الثبات العالية حيث استخدمت فى ذلك معادلة التنبؤ لسبيرمان:

حيث أن رأأ = $\frac{٢ر}{١+ر}$ ( حيث ر: معامل الارتباط)

( حيث رأأ: معامل الثبات).

وجد أن معامل الثبات لكل محور من المحاور الرئيسة الثلاثة للدراسة على النحو الآتي :

جدول (٦)

معاملات الثبات لمحاور أداة الدراسة

| محاور مؤشرات الجودة | معامل الثبات |
|---|---|
| الطلاب | ٨٢,٤٠ |
| أعضاء هيئة التدريس | ٧٦,٣٣ |
| المكتبة | ٧٩,٣٥ |

وكان متوسط معامل الثبات للمحاور الثلاثة = ٧٩,٣٦ ويعد هذا المعامل مؤشراً جيدا لثبات الأداة .

**الصورة النهائية للاستبيان:**

فى ضوء ما سبق قام الباحث بإعداد قائمة لمؤشرات الجودة لكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس فى صورتها النهائية ، تتكون القائمة المقترحة لمؤشرات الجودة لكلية التربية جامعة قناة السويس من (٥٨) مؤشرا فرعيا للجودة مقسمة إلى (٣) محاور رئيسية كما يلى :

جدول (٧)

استبيان مؤشرات الجودة لكلية التربية بالإسماعيلية في صورته النهائية.

| م | محاور المؤشرات | عدد العبارات | النسبة المئوية |
|---|---|---|---|
| ١ | محور الطلاب | ٢٣ | ٣٩,٧ |
| ٢ | محور أعضاء هيئة التدريس | ٢٢ | ٣٧,٩ |
| ٣ | محور مكتبة الكلية | ١٣ | ٢٢,٤ |
| المجموع | المجموع | ٥٨ | ١٠٠ |

- وقد وضعت بدائل للإجابة لتحديد أكثر المؤشرات أهمية لدى عينة الدراسة الكلية ( مهم جدا، مهم، قليل الأهمية) وأعطيت الدرجات (٢، ١، .)

- وعند تحديد مدى توفر وعدم توفر مؤشرات الجودة في الكلية وضعت بدائل الإجابات (موجودة بدرجة كبيرة، موجودة بدرجة متوسطة، موجودة بدرجة ضعيفة) وأعطيت الدرجات (٢، ١، ٠) على التوالي للبدائل.

**خامساً:- التطبيق النهائي للمقياس.**

تم تطبيق المقياس من قبل الباحث وفي نفس الوقت تقريباً في كلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس وعلى العينة الأساسية للبحث في النصف الأول من العام الجامعي ٢٠٠٦/٢٠٠٧.

**ثالثا: عينة الدراسة:**

اختيرت عينة الدراسة الميدانية باستخدام الطريقة الطبقية التناسبية العشوائية ، حيث تم تقسيم المجتمع الأصلى وهم طلاب كلية التربية بالإسماعيلية (جامعة قناة السويس) ، إلى طبقات تتمثل في شعب الدراسة من الفرقتين الثالثة والرابعة، ثم بطريقة تناسبية للحصول على عينة أكثر تمثيلا للمجتمع الأصلى .والجدول (٨) يوضح أعداد الطلاب المقيدين فى كلية (التربية ) بالإسماعيلية فى الفرقتين الثالثة والرابعة وحجم العينة المختارة كما يلى :

جدول ( ٨)

أعداد الطلاب المقيدين بالفرقتين الثالثة والرابعة بكلية (التربية ) بالإسماعيلية وحجم العينة المختارة فى العام الدراسى ٢٠٠٦-٢٠٠٧[١]

| الفرقة الدراسية | عدد المقيدين | جملة العينة (٢٠%) من جملة المقيدين |
|---|---|---|
| الثالثة | ١٠٦٥ | ٢٠٠ |
| الرابعة | ١٠٣٥ | ٢٠٠ |
| الإجمالي | ٢١٠٣ | ٤٠٠ |

يتضح من الجدول (٨) أن إجمالي العينة العشوائية من الطلاب للفرقتين الثالثة والرابعة لكلية (التربية ) بالإسماعيلية بلغت (٤٠٠ ) طالبا من جملة المقيدين (٢١٠٣) طالبا بنسبة (٢٠%) تقريبا.

٢- أعضاء هيئة التدريس :

بلغ عدد أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بالإسماعيلية الذين تم توزيع الاستبيان عليهم ٥٧ بلغ عدد المستجيبين فيهم ٥٠ بنسبة (٨٧,٧%) .

جدول (٩)

توزيع أفراد عينة الدراسة من (الطلاب ، أعضاء هيئة التدريس) بكلية (التربية ) بالإسماعيلية وعدد المستجيبين منهم فيما يتعلق باستبيان مؤشرات الجودة

| الفئة | العينة | عدد المستجيبين | النسبة |
|---|---|---|---|
| الطلاب | ٥٠٠ | ٤٠٠ | %٨٠ |
| أعضاء هيئة التدريس | ٥٧ | ٥٠ | %٨٧,٧ |
| الإجمالي | ٥٥٧ | ٤٥٠ | %٨٠,٨ |

وبذلك أصبح العدد الإجمالي للمستجيبين لاستبيان مؤشرات الجودة لكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس (٤٥٠) فردا من عينة إجمالية (٥٥٧) فردا بنسبة (٨٠,٨% ).

**رابعا: أساليب المعالجة الإحصائية:**

ولذا استخدم الباحث الأسلوب الإحصائي من أساليب مناهج الدراسات الوصفية لتحقيق أهدافه المرجوة على النحو التالي:

أ- حساب التكرارات لمؤشرات الجودة التى تتوفر فى منظومة التعليم بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس بالعينة العشوائية من (الطلاب وأعضاء هيئة التدريس ) .

ب- حساب النسب المئوية لتعرف مؤشرات الجودة التى تتوفر بصورة أكبر من المؤشرات الأخرى.

جـ- المتوسط الحسابى ، وقد قام الباحث بحساب المتوسط بإعطاء أوزان رقمية (٣ ،٢ ،١) للاستجابات وبالتالى يكون المتوسط = ٢ ؛ فالمؤشر الذى حصل على متوسط =٣ قد توفر بدرجة عالية ، والذى حصل على متوسط =٢ قد توفر بدرجة متوسطة ، والذى حصل على متوسط= ١ قد تحقق بدرجة ضعيفة أو لم يتوفر .

د – ثم تم ترتيب الأولويات لتعرف المؤشرات التى تتوفر بدرجة عالية أو التى تتوفر بدرجة متوسطة أو التى تتوفر بصورة ضعيفة أو لا تتوفر.

**خامسا- نتائج الدراسة الميدانية :**

تم التوصل إلى النتائج على النحو الآتي :

**أ- أهمية مؤشرات الجودة من وجهة نظر عينة الدراسة الكلية:**

للتحقق من درجة أهمية مؤشرات الجودة المقترحة من وجهة نظر عينة الدراسة وذلك من خلال تطبيق الاستبانة على عينة الدراسة المهتمين بمنظومة التعليم بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس من : (طلاب ، أعضاء هيئة تدريس). كانت النتائج كما يوضحها جدول (١٠) كما يلى:

## جدول (١٠)

### يوضح أكثر مؤشرات الجودة أهمية لدى أفراد العينة الكلية الخاصة بمحور "الطلاب" بمنظومة التعليم بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس

| أولا: مؤشرات الجودة الخاصة بمحور "الطلاب" بالتعليم الجامعى بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس وتضمن المؤشرات التالية : | | مهم جداً | | مهم | | المجموع | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | التكرار | % | التكرار | % | التكرار | % |
| ١ | مساعدة الطلاب على التعامل بكفاءة مع مصادر المعرفة المتنوعة والمتطقة بسوق العمل. | ٣٩٦ | ٨٨ | ٤٩ | ١٠,٩ | ٤٤٥ | ٩٨,٩ |
| ٢ | تشجيع العمل التعاوني كأساس لأسلوب للعمل بالكلية. | ٣٩٤ | ٨٧,٦ | ٥٠ | ١١,١ | ٤٤٤ | ٩٨,٧ |
| ٣ | لا يتم تقييم الطلاب بناء على الاختبارات التحصيلية . | ٣٧٩ | ٨٤,٢ | ٥٩ | ١٣,١ | ٤٣٨ | ٩٧,٣ |
| ٤ | تمكن الطلاب من مهارات البحث العلمي والتعلم الذاتى | ٣٧٥ | ٨٣,٣ | ٦١ | ١٣,٦ | ٤٣٦ | ٩٦,٩ |
| ٥ | مساعدة الطلاب على إتقان مهارات التفكير الناقد والابتكاري. | ٣٦٨ | ٨١,٨ | ٦٥ | ١٤,٤ | ٤٣٣ | ٩٦,٢ |
| ٦ | تشجيع العلاقات الاجتماعية فيما بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإدارة | ٣٦٥ | ٨١,١ | ٦٢ | ١٣,٨ | ٤٢٧ | ٩٤,٩ |
| ٧ | تهيئة الظروف المناسبة للطلاب قبل بدء الدراسة. | ٣٦١ | ٨٠,٢ | ٦١ | ١٣,٦ | ٤٢٢ | ٩٣,٨ |
| ٨ | ربط ما يدرس للطلاب في الكلية بمشكلات المجتمع السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية | ٣٥٩ | ٧٩,٨ | ٥٦ | ١٢,٤ | ٤١٥ | ٩٢,٢ |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ٩ | اعتماد سياسة القبول بالكلية على عقد امتحانات واختبارات تحريرية وشفهية ومهارية دقيقة بالإضافة إلى شرط المجموع فى الثانوية العامة. | ٣٥٥ | ٧٨,٩ | ٥٨ | ١٢,٩ | ٤١٣ | ٩١,٨ |
| ١٠ | العمل على رفع دافعية الطلاب للتنظيم والتنظم | ٣٢٢ | ٧١,٦ | ٨٤ | ١٨,٧ | ٤٠٦ | ٩٠,٣ |
| ١١ | الاهتمام بتدريب الطلاب على إبداء آرائهم فيما يحيط بهم من أحداث وتصحيح مفاهيمهم المغلوطة. | ٣٢١ | ٧١,٣ | ٨١ | ١٨ | ٤٠٢ | ٨٩,٣ |
| ١٢ | تمكين الطلاب من التعامل مع الوسائل التعليمية الحديثة. | ٣٠٠ | ٦٦,٧ | ٦٦ | ١٤,٧ | ٣٦٦ | ٨١,٤ |
| ١٣ | العمل على جذب الطلاب أصحاب المهارات الخاصة وتشجيعهم على الابتكار في تخصصاتهم | ٢٩٤ | ٦٥,٣ | ٥٨ | ١٢,٩ | ٣٦٢ | ٧٨,٢ |
| ١٤ | العمل على توضيح أهداف الكلية للطلاب قبل بدء الدراسة. | ٢٨١ | ٦٢,٤ | ٥٦ | ١٢,٤ | ٣٣٧ | ٧٤,٨ |
| ١٥ | العمل على توضيح أهداف الدراسة بكل قسم قبل بدء الدراسة فيه | ٢٧٦ | ٦١,٣ | ٥٩ | ١٣,١ | ٣٣٥ | ٧٤,٤ |
| ١٦ | تأهيل الطلاب في الكلية علما وثقافيا وصحيا واجتماعيا. | ٢٦٤ | ٥٨,٧ | ٦٥ | ١٤,٤ | ٣٢٩ | ٧٣,١ |
| ١٧ | توثيق الروابط والعلاقات الإيجابية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس من خلال برامج الإرشاد الأكاديمي والتربوي | ٢٥٦ | ٥٦,٩ | ٦٩ | ١٥,٣ | ٣٢٥ | ٧٢,٢ |
| ١٨ | تركيز نظام تقويم الطلاب على التفكير والتحليل والخلق | ٢٥١ | ٥٥,٨ | ٧١ | ١٥,٨ | ٣٢٢ | ٧١,٦ |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | والابتكار بدلا من الحفظ والتلقين. | | | | | | |
| ١٩ | الاهتمام بالأنشطة اللاصفية على قدم المساواة بالأنشطة الدراسية. | ٢٢٤ | ٤٩,٨ | ٦٧ | ١٤,٩ | ٢٩١ | ٦٤,٧ |
| ٢٠ | توفير الخدمات المساعدة للعملية التعليمية من معامل حديثة ومبان مجهزة وقاعات تدريس مهيأة للدراسة السليمة. | ٢١٥ | ٤٧,٨ | ٦٦ | ١٤,٧ | ٢٨١ | ٦٢,٤ |
| ٢١ | ضرورة عقد اجتماعات شهرية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بكل شعبة لحل مشكلات الطلاب في جميع المجالات . | ٢٠٨ | ٤٦,٢ | ٦٣ | ١٤ | ٢٧١ | ٦٠,٢ |
| ٢٢ | مساعدة الطلاب على إتقان مهارات الاتصال الفعال | ٢٠٢ | ٤٤,٩ | ٦٤ | ١٤,٢ | ٢٦٦ | ٥٩,١ |
| ٢٣ | الاهتمام بتدوين المعلومات المختلفة عن التقدم العلمي لكل طالب. | ١٩٦ | ٤٣,٦ | ٦٣ | ١٤ | ٢٥٩ | ٥٧,٦ |
| | المتوسط العام لإجمالي التكرارات ونسبتها | ٣٠٣ | ٦٧,٣ | ٦٣ | ١٤ | ٣٦٦ | ٨٢,٣ |

يتبين من الجدول (١٠) اتفاق نسبة مرتفعة من أفراد العينة الكلية على مؤشرات الجودة المقترحة الخاصة بمحور" الطلاب" ، حيث حصل أعلى مؤشر من مؤشرات الجودة فى مجموع التصنيف ( مهم جداً ومهم) على (٧٦,٧% ) وهى نسبة مرتفعة وهو المؤشر الخاص بمساعدة الطلاب على التعامل بكفاءة مع مصادر المعرفة المتنوعة والمتعلقة بسوق العمل. يتبع ذلك مؤشر العمل التعاوني في الكلية كأساس للعمل داخل الكلية بدلا من العمل الفردي من جانب أعضاء هيئة التدريس، بينما حصل أقل مؤشر على نسبة (١٦ % ) وهى نسبة

أيضا مرتفعة وهو المؤشر الخاص بضرورة تدوين المعلومات المختلفة عن التقدم العلمي لكل طالب، وكان إجمالي المتوسط العام لتكرار التصنيف (مهم جداً ومهم ) هى (٨١,٣%) وهى نسبة أيضا مرتفعة ، مما يدل على أهمية معظم مؤشرات الجودة المقترحة لمحور "الطلاب" لأفراد العينة الكلية.

**٢- بالنسبة لأهمية مؤشرات الجودة المقترحة لمحور أعضاء "هيئة التدريس" لجودة منظومة التعليم بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس من وجهة نظر أفراد العينة الكلية كانت النتائج على النحو المبين فى جدول (١١) كما يلى :**

جدول (١١)

يوضح أكثر مؤشرات الجودة أهمية لدى أفراد العينة الكلية الخاصة بمحور "أعضاء هيئة التدريس" بمنظومة التعليم بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس

| ثانيا :مؤشرات الجودة الخاصة بأعضاء هيئة التدريس وتتضمن المؤشرات التالية: | | مهم جداً | | مهم | | المجموع | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | التكرار | % | التكرار | % | التكرار | % |
| ١ | الانتظام في العملية التعليمية. | ٣٦٦ | ٨١,٣ | ٥٥ | ١٢,٢ | ٤٢١ | ٩٣,٥ |
| ٢ | امتلاك عضو هيئة التدريس القدرة على مساعدة الطلاب على النقد الموضوعى وحل المشكلات | ٣٥٤ | ٧٨,٧ | ٥٣ | ١١,٨ | ٤٠٧ | ٩٠,٥ |
| ٣ | التفرغ التام لعضو هيئة التدريس للعملية التعليمية. | ٣٤٥ | ٧٦,٧ | ٥٠ | ١١,١ | ٣٩٥ | ٨٧,٨ |
| ٤ | متابعة أعضاء هيئة التدريس للمستويات التحصيلية والدراسية للطلاب. | ٣٣٣ | ٧٤ | ٥٦ | ١٢,٤ | ٣٨٩ | ٨٦,٤ |
| ٥ | اشتراك عضو هيئة التدريس فى برامج خدمة البيئة وتنمية المجتمع | ٣١٦ | ٧٠,٢ | ٤٥ | ١٠ | ٣٦١ | ٨٠,٢ |
| ٦ | امتلاك عضو هيئة التدريس القدرة على استيعاب ونقل المعرفة | ٣٠٥ | ٦٧,٨ | ٥٢ | ١١,٦ | ٣٥٧ | ٧٩,٤ |
| ٧ | تنمية الحس الوطني والوازع الأخلاقي لدى الطلاب. | ٣٠١ | ٦٦,٩ | ٥٥ | ١٢,٢ | ٣٥٦ | ٧٩,١ |
| ٨ | امتلاك عضو هيئة التدريس مدة خبرة ملائمة | ٢٨٩ | ٦٤,٢ | ٥٩ | ١٣,١ | ٣٤٨ | ٧٧,٣ |
| ٩ | مساعدة الطلاب في اتخاذ القرارات المناسبة في حياتهم ومساعدتهم على حسن إدارة الوقت | ٢٦٧ | ٥٩,٣ | ٤٩ | ١٠,٩ | ٣١٦ | ٧٠,٢ |
| ١٠ | إدراك عضو هيئة التدريس لأهمية ثقافة الجودة الشاملة وفلسفتها | ٢٦٠ | ٥٧,٨ | ٤٣ | ٩,٦ | ٣٠٣ | ٦٧,٤ |
| ١١ | امتلاك عضو هيئة التدريس مؤهلات فنية متخصصة | ٢٥٥ | ٥٦,٧ | ٣٧ | ٨,٢ | ٢٩٢ | ٦٤,٩ |
| ١٢ | تقبل النقد والتغذية الراجعة، والتمتع بالقدرة العلمية والنظرة المتعمقة، | ٢٤١ | ٥٣,٦ | ٤٤ | ٩,٨ | ٢٨٥ | ٦٣,٤ |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | والتميز بالاتجاه التحليلي. | | | | | | |
| ١٣ | متابعة عضو هيئة التدريس أحدث التطورات في مادته العلمية. | ٢٤٠ | ٥٣,٣ | ٣٣ | ٧,٣ | ٢٧٣ | ٦٠,٦ |
| ١٤ | مدى مشاركة أعضاء هيئة التدريس في الجمعيات العلمية والمهنية وغيرها. | ٢١١ | ٤٦,٩ | ٤٥ | ١٠ | ٢٥٦ | ٥٦,٩ |
| ١٥ | مساعدة عضو هيئة التدريس الطلاب على استخلاص الأفكار المتضمنة في كل وحدة دراسية | ٢٠٩ | ٤٦,٤ | ٢٢ | ٤,٩ | ٢٣١ | ٥١,٣ |
| ١٦ | الإلمام بقواعد وتقنيات وأصول التدريس | ٢٠٣ | ٤٥,١ | ٢٣ | ٥,١ | ٢٢٦ | ٥٠,٢ |
| ١٧ | امتلاك عضو هيئة التدريس القدرة على النقد الموضوعي | ١٩٢ | ٤٢,٧ | ٣٢ | ٧,١ | ٢٢٤ | ٤٩,٨ |
| ١٨ | إدراك عضو هيئة التدريس احتياجات الطلاب والسعي إلي إشباعها | ١٩١ | ٤٢,٤ | ٢٦ | ٥,٨ | ٢١٧ | ٤٨,٢ |
| ١٩ | الالتزام بالمنهج العلمي في التفكير. | ١٨٥ | ٤١,١ | ٣١ | ٦,٩ | ٢١٦ | ٤٨ |
| ٢٠ | القدرة على التفاعل الشخصي والاجتماعي. | ١٧٩ | ٣٩,٨ | ٣١ | ٦,٩ | ٢١٠ | ٤٦,٧ |
| ٢١ | قدرة عضو هيئة التدريس على تعديل مستوى الطلاب الراسبين والمتعثرين بالطرق السليمة. | ١٧٥ | ٣٨,٩ | ٣٢ | ٧,١ | ٢٠٧ | ٤٦ |
| ٢٢ | القدرة على تصميم معينات سمعية وبصرية مناسبة للبيئة والدرس والطلاب. | ١٧٤ | ٣٨,٧ | ٢٢ | ٤,٩ | ١٩٦ | ٤٥,٦ |
| | المتوسط العام لإجمالي التكرارات ونسبتها | ٢٥٤ | ٥٦,٤ | ٣٩ | ٨,٧ | ٢٩٣ | ٦٥,١ |

يتبين من الجدول (١١) اتفاق نسبة مرتفعة من أفراد العينة الكلية على مؤشرات الجودة المقترحة الخاصة بمحور أعضاء هيئة التدريس حيث كان أعلى مؤشر حصل فى مجموع التصنيفين ( مهم جدا ومهم ) على (٩٣,٥% ) وهى نسبة مرتفعة ، بينما حصل أقل مؤشر على نسبة اتفاق بين أفراد العينة على ٤٥,٦ وهي أيضا نسبة كبيرة ، وكان إجمالي نسبة المتوسط العام لتكرارات التصنيفين (مهم جدا ومهم )هى (٦٥,١%) وهى أيضا نسبة مرتفعة مما يدل على أهمية جميع مؤشرات الجودة المقترحة لمحور أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس لأفراد العينة الكلية.

**٣- بالنسبة لأهمية مؤشرات الجودة المقترحة لمحور المكتبات الجامعية لجودة منظومة التعليم بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس من**

وجهة نظر أفراد العينة الكلية كانت النتائج على النحو المبين فى جدول (١٢) كما يلى:

جدول (١٢)

يوضح أكثر مؤشرات الجودة أهمية لدى أفراد العينة الكلية الخاصة بمحور "المكتبة" بمنظومة التعليم بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس

| ثالثا: مؤشرات الجودة الخاصة بمحور المكتبات الجامعية وتتضمن المؤشرات التالية: | | مهم جداً | | مهم | | المجموع | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | التكرار | % | التكرار | % | التكرار | % |
| ١ | توفر مكتبة ملائمة للكلية | ٣٥٢ | ٧٨,٢ | ٨١ | ١٨ | ٤٣٣ | ٩٦,٢ |
| ٢ | توفر إمكانية الاتصال بالمكتبات المحلية والعالمية | ٣١٢ | ٦٩,٣ | ٨٩ | ١٩,٨ | ٤٠١ | ٨٩,١ |
| ٣ | تزويد المكتبة بالتجهيزات والمعدات الحديثة | ٣٠٩ | ٦٨,٧ | ٨٨ | ١٩,٦ | ٣٩٧ | ٨٨,٣ |
| ٤ | وضع خطة لتطوير وتحديث المكتبات على مستوى الكلية | ٢٨٧ | ٦٣,٨ | ٨٧ | ١٩,٣ | ٣٧٤ | ٨٣,١ |
| ٥ | توفير المساحة المخصصة للاطلاع للطالب وأعضاء هيئة التدريس . | ٢٨٥ | ٦٣,٣ | ٦٦ | ١٤,٧ | ٣٥١ | ٧٨ |
| ٦ | إمداد المكتبة بالمراجع والدوريات الحديثة وبالأعداد التي تلاءم عدد الطلاب | ٢٧٦ | ٦١,٣ | ٧١ | ١٥,٨ | ٣٤٧ | ٧٧,١ |
| ٧ | توافر الإمكانات المادية مثل :( الكتب التي تتصف بموثوقية المادة العلمية وتعبر عن مضمون المادة العلمية دون إرهاق للطالب. | ٢٥١ | ٥٥,٨ | ٦٥ | ١٤,٤ | ٣١٦ | ٧٠,٢ |
| ٨ | تدريب العاملين بالمكتبات على التقنيات الحديثة | ٢٤٤ | ٥٤,٢ | ٦٥ | ١٤,٤ | ٣٠٩ | ٦٨,٦ |
| ٩ | ملاءمة برامج وخطط التطوير والتحديث للمكتبة وتكنولوجيا العمل بها. | ٢١٩ | ٤٨,٧ | ٦٣ | ١٤ | ٢٨٢ | ٦٢,٧ |
| ١٠ | ملاءمة برامج الصيانة الدورية لأجهزة المكتبة وتجهيزاتها على استمرارية جودة أدائها في المجالات التعليمية والبحثية . | ٢١٦ | ٤٨ | ٥٩ | ١٣,١ | ٢٧٥ | ٦١,١ |
| ١١ | تواجد برامج وخطط ملائمة لتمويل تطوير وصيانة تلك المكتبة بصفة دورية. | ٢١٣ | ٤٧,٣ | ٥١ | ١١,٣ | ٢٦٤ | ٥٨,٦ |
| ١٢ | ملاءمة البرامج التدريبية لرفع مستوى المشرفين على المكتبة لمتطلبات الجودة. | ٢٠٤ | ٤٥,٣ | ٥٥ | ١٢,٢ | ٢٥٩ | ٥٧,٥ |
| ١٣ | تخصيص ميزانية مستقلة للمكتبة | ١٨٩ | ٤٢ | ٤٥ | ١٠ | ٢٣٤ | ٥٢ |
| | المتوسط العام لإجمالي التكرارات ونسبتها | ٢٥٨ | ٥٧,٣ | ٦٨ | ١٥,١ | ٣٢٦ | ٧٢,٤ |

يتبين من الجدول (١٢) اتفاق نسبة مرتفعة من أفراد العينة الكلية على مؤشرات الجودة المقترحة الخاصة بمحور" المكتبة " ، حيث حصل أعلى مؤشر على ٩٦,٢% في مجموع التصنيفين (مهم جدا ومهم) وهو المؤشر الخاص بتوفير مكتبة ملائمة للكلية، كما حصل أقل مؤشر للجودة على نسبة مئوية (٥٢) من

أفراد العينة الكلية في مجموع التصنيفين (مهم جدا ومهم) وهو المؤشر الخاص بتخصيص ميزانية مستقلة لمكتبة الكلية ، وكان إجمالي نسبة المتوسط العام لتكرارات التصنيفين (مهم جدا ومهم )هى (٧٢,٤%) وهى أيضا نسبة مرتفعة ، مما يدل على أهمية جميع مؤشرات الجودة المقترحة لمحور الكتاب الجامعى لأفراد العينة الكلية.

**ب- مدى توافر مؤشرات الجودة من وجهة نظر عينة الدراسة الكلية**

استهدف هذا التطبيق لقائمة مؤشرات الجودة لكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس تحديد مؤشرات الجودة التى تتوفر ومؤشرات الجودة التى لا تتوفر فى كل محور من محاور الدراسة الثلاثة لجودة منظومة التعليم بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس وهى : ( الطلاب ، أعضاء هيئة التدريس ، المكتبات الجامعية) ، وتم تناول هذه المحاور من خلال وجهة نظر عينة الدارسة من: أعضاء هيئة التدريس والعينة العشوائية من طلاب الكلية.

وتم توجيه قائمة مؤشرات الجودة وما اشتملت عليه من محاور إلى عينة الدراسة حسب اتصال هذه المحاور لكل من عينة الدراسة من ( أعضاء هيئة التدريس ، الطلاب )؛ حيث تضمنت الاستمارة الموجهة لعينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس والطلاب جميع المحاور الثلاثة لمؤشرات الجودة.

وقام الباحث بمعالجة استجابات العينة باستخدام المعالجات الإحصائية الآتية:-

١- حساب التكرارات ، حساب النسب المئوية وحساب المتوسط الحسابى ، والمتوسط الحسابى المرجح باستخدام الرتب.

٢- معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين أبعاد محاور استمارة المؤشرات وعينة الدراسة ، وقد تم حساب المتوسط الحسابى المرجح للمؤشرات، كالتالي :

جدول (١٣)

معيار تصنيف المتوسطات الحسابية

| المتوسط الحسابي | مدى توفر المؤشر |
|---|---|
| ١-١,٤٩ | غير متوفر |
| ١,٥-٢,٤٩ | متوفر بدرجة قليلة |
| ٢,٥-٣,٤٩ | متوفر بدرجة متوسطة |
| ٣,٥-٤,٤٩ | متوفر بدرجة عالية |
| ٤,٥-٥ | متوفر بدرجة عالية جداً |

**أولا : نتائج استجابات عينة الدراسة لمؤشرات الجودة التى تتصل " بالطلاب " لجودة منظومة التعليم بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس ويبينها جدول (١٤) فيما يلى :**

يبين الجدول (١٤) النتائج الخاصة بمؤشرات الجودة لمحور " الطلاب" لجودة التعليم بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس، من حيث وجودها أو عدم وجودها من وجهة نظر عينة الدراسة من ( أعضاء هيئة التدريس والطلاب ) كما يلى:

جدول (١٤)

يوضح نتائج استجابات عينة الدراسة لمؤشرات الجودة التى تتصل " بالطلاب " لجودة منظومة التعليم بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس

| م | المؤشر | أعضاء هيئة التدريس | | طلاب | | العينة الكلية | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | المتوسط | الترتيب | المتوسط | الترتيب | المتوسط | الترتيب |
| ١ | مساعدة الطلاب على التعامل بكفاءة مع مصادر المعرفة المتنوعة والمتطلقة بسوق العمل. | ٣,٣٤ | ١١ | ١,٩٥ | ١٨ | ٢,٦٧ | ١٤ |
| ٢ | تشجيع العمل التعاوني كأساس لأسلوب للعمل بالكلية. | ٢,٤٥ | ١٩ | ١,٧٦ | ٢١ | ٢,١١ | ١٩ |
| ٣ | لا يتم تقييم الطلاب بناء على الاختبارات التحصيلية فقط. | ١,٨٦ | ٢١ | ٢,١٠ | ١٧ | ١,٩٨ | ٢٠ |
| ٤ | تمكن الطلاب من مهارات البحث العلمي والتعلم الذاتي | ٢,٨٦ | ١٢ | ٣,٤٣ | ٣ | ٣,١٥ | ١٠ |
| ٥ | مساعدة الطلاب على إتقان | ٢,٥ | ١٨ | ١,٧٨ | ٢٠ | ٢,١٩ | ١٧ |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | مهارات التفكير الناقد والابتكاري. | | | | | |
| ٦ | تشجيع العلاقات الاجتماعية فيما بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإدارة | ٣,٨٦ | ٦ | ٣,٢٢ | ٦ | ٣,٥٤ | ٦ |
| ٧ | تهيئة الظروف المناسبة للطلاب قبل بدء الدراسة. | ٣,٦٢ | ١٠ | ٢,٩٨ | ٩ | ٣,٣٥ | ٩ |
| ٨ | ربط ما يدرس للطلاب في الكلية بمشكلات المجتمع السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية | ٣,٨٤ | ٧ | ٣,٤٦ | ٢ | ٣,٧٥ | ٤ |
| ٩ | اعتماد سياسة القبول بالكلية على عقد امتحانات واختبارات تحريرية وشفهية ومهارية دقيقة بالإضافة إلى شرط المجموع في الثانوية العامة. | ٢,٦٢ | ١٦ | ٢,٣٢ | ١٤ | ٢,٤٩ | ١٦ |
| ١٠ | العمل على رفع دافعية الطلاب للتعليم والتعلم | ٤,٤٢ | ٥ | ٣,٢٤ | ٥ | ٣,٨٦ | ٣ |
| ١١ | الاهتمام بتدريب الطلاب على إبداء آرائهم فيما يحيط بهم من أحداث وتصحيح مفاهيمهم المغلوطة. | ٣,٦٦ | ٨ | ٢,١٢ | ١٦ | ٢,٨٩ | ١١ |
| ١٢ | تمكين الطلاب من التعامل مع الوسائل التعليمية الحديثة. | ٢,٨٥ | ١٣ | ٢,٥٥ | ١٢ | ٢,٧٤ | ١٢ |
| ١٣ | العمل على جذب الطلاب أصحاب المهارات الخاصة وتشجيعهم على الابتكار في تخصصاتهم | ٣,٦٢ | ٩ | ٣,١٠ | ٨ | ٣,٣٨ | ٨ |
| ١٤ | العمل على توضيح أهداف الكلية للطلاب قبل بدء الدراسة. | ٤,٥٦ | ٢ | ٢,٣٠ | ١٥ | ٣,٤٥ | ٧ |
| ١٥ | العمل على توضيح أهداف الدراسة بكل قسم قبل بدء الدراسة فيه | ٤,٨٦ | ١ | ٣,٤٢ | ٤ | ٤,٠١ | ١ |
| ١٦ | تأهيل الطلاب في الكلية علميا وثقافيا وصحيا واجتماعيا. | ٢,٧٦ | ١٤ | ١,٨٥ | ٢٠ | ١,٩٤ | ٢١ |
| ١٧ | توثيق الروابط والعلاقات الإيجابية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس من خلال برامج الإرشاد الأكاديمي والتربوي | ٤,٤٦ | ٤ | ٣,١٢ | ٧ | ٣,٦٥ | ٥ |
| ١٨ | تركيز نظام تقييم الطلاب على التفكير والتحليل والخلق والابتكار بدلا من الحفظ والتلقين. | ١,٨٥ | ٢٢ | ١,٢٢ | ٢٢ | ١,٥٥ | ٢٢ |
| ١٩ | الاهتمام بالأنشطة اللادراسية على قدم المساواة بالأنشطة الدراسية. | ١,٩٦ | ٢٠ | ٢,٣٥ | ١٣ | ٢,١٥ | ١٨ |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ٢٠ | توفير الخدمات المساعدة للعملية التعليمية من معامل حديثة ومبان مجهزة وقاعات تدريس مهيأة للدراسة السليمة. | ٢,٦٦ | ١٥ | ٢,٨٦ | ١٠ | ٢,٧٢ | ١٣ |
| ٢١ | ضرورة عقد اجتماعات شهرية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بكل شعبة لحل مشكلات الطلاب في جميع المجالات . | ٢,٥٢ | ١٧ | ٢,٧٥ | ١١ | ٢,٦٤ | ١٥ |
| ٢٢ | مساعدة الطلاب على إتقان مهارات الاتصال الفعال | ٤,٥٥ | ٣ | ٣,٨٦ | ١ | ٣,٩٨ | ٢ |
| ٢٣ | الاهتمام بتدوين المعلومات المختلفة عن التقدم العلمي لكل طالب. | ١,٢٤ | ٢٣ | ١,١٢ | ٢٣ | ١,١٤ | ٢٣ |

يوضح جدول (١٤) متوسطات وترتيب عبارات مؤشرات الجودة لمحور الطلاب بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس، وبتحليل القيم الإحصائية للجدول فيما يتصل بمحور الطلاب يمكن استخلاص النتائج الآتية :

**أ- أعضاء هيئة التدريس**

أكدت عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس على توفر مؤشرات الجودة التعليمية أرقام ( ١٥، ١٤، ٢٢، ١٧، ١٠، ٦، ٧، ١٠)، حيث تراوحت المتوسطات بين (٤,٨٦: ٣,٦٢)

كما أكدت عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس على عدم توفر باقي المؤشرات بنسبة عالية ، وقد احتلت المؤشرات أرقام (٢٣ ،١٨، ١٦) أقل رتبة من حيث درجة توفرها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؛ حيث بلغ متوسط كل منهما (١,٢٤، ١,٨٥، ٢,٧٦) على الترتيب، وتنص العبارات على :

* الاهتمام بتدوين المعلومات المختلفة عن التقدم العلمي لكل طالب.
* تركيز نظام تقييم الطلاب على التفكير والتحليل والخلق والابتكار بدلا من الحفظ والتلقين.
* تأهيل الطلاب في الكلية علميا وثقافيا وصحيا واجتماعيا.

**ب- الطلاب:**

أكدت عينة الدراسة من الطلاب عدم توفر جميع المؤشرات الخاصة بهذا المحور فيما عدا العبارة رقم ٢٢ والتي تنص على مساعدة الطلاب على إتقان مهارات الاتصال الفعال -مختلفة فى ذلك مع عينة أعضاء هيئة التدريس -وقد احتلت المؤشرات أرقام (٢٣، ١٨، ١٦) أقل الرتب من حيث درجة توفرهما من وجهة نظر الطلاب متفقة بذلك مع أعضاء هيئة التدريس، حيث بلغ متوسط كل منهما (١,١٢، ١,٢٢، ١,٨٥) .

**ج-العينة الكلية :**

أكدت العينة الإجمالية على عدم توفر معظم مؤشرات الجودة التى تتصل بمحور الطلاب، فيما عدا المؤشرات رقم (١٥، ٢٢، ١٠، ٨، ١٧) والتي تنص على مساعدة الطلاب على إتقان مهارات الاتصال الفعال بتوسط حسابي قدره (٣,٩٨) ، بينما وقعت جميع المؤشرات التعليمية الأخرى بين عدم الوجود والوجود المتوسط ، وقد احتل المؤشران رقم (٢٣، ١٨) أقل الرتب من حيث العينة الإجمالية

ويمكن تفسير النتائج التي تم التوصل إليها من الجدول السابق كما يلي:

**بالنسبة لمؤشرات الجودة الموجودة بنسبة عالية لمحور " الطلاب" من وجهة نظر عينة الدراسة** يتبين توفر المؤشرات رقم ( ١٥، ٢٢، ١٠، ٨، ١٧) والتي تنص على ما يلي:

* العمل على توضيح أهداف الدراسة بكل قسم قبل بدء الدراسة فيه
* مساعدة الطلاب على إتقان مهارات الاتصال الفعال
* العمل على رفع دافعية الطلاب للتعليم والتعلم
* ربط ما يدرس للطلاب في الكلية بمشكلات المجتمع السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية
* توثيق الروابط والعلاقات الإيجابية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس من خلال برامج الإرشاد الأكاديمي والتربوي التي أكد أعضاء هيئة التدريس

والطلاب على توفرهم، نظرا لوجود الاحتكاك والتفاعل على نحو ملحوظ بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب، وسهولة الاتصال الفعال بينهما ، داخل المحاضرات والأنشطة الدراسية الأخرى ، ومن خلال التربية العملية، التي تتميز بها كلية التربية عن غيرها من الكليات. وكذلك طبيعة المقررات التربية التي تدرس في الكلية التي تتصل اتصالا مباشرا بمشكلات المجتمع في كافة جوانبها.

**بالنسبة لمؤشرات الجودة "غير الموجودة " بنسبة عالية لمحور "الطلاب" بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس من وجهة نظر عينة الدراسة كانت كالآتي:**

* الاهتمام بتدوين المعلومات المختلفة عن التقدم العلمي لكل طالب.
* تركيز نظام تقييم الطلاب على التفكير والتحليل والخلق والابتكار بدلا من الحفظ والتلقين.
* تأهيل الطلاب في الكلية علميا وثقافيا وصحيا واجتماعيا.
* لا يتم تقييم الطلاب بناء على الاختبارات التحصيلية فقط.

والمؤشرات السابقة احتلت أقل الرتب من حيث عدم وجودها في الكلية ، ونلاحظ أن معظمها يتعلق بنظام تقويم وتأهيل الطلاب من خلال الاختبارات التحريرية التي تتميز بالتقليدية وعدم المصداقية ، وتركيزها على الحفظ والاستظهار، بدلا من الابتكار والإبداع، وهذه إن كانت سمة عامة في معظم الكليات الجامعية إلا أنها تشكل أكبر العقبات التي تقف أمام تطبيق الجودة الشاملة لإخراج معلم المستقبل الذي يتميز بالاستنارة الفكرية والاجتماعية. ولذلك من الصعب تطبيق نظام الجودة الشاملة في الكلية من غير التجديد التربوي في طبيعة الاختبارات الشفهية والتحريرية في الكلية وضع المعايير الموضوعية لذلك.

**ثانيا : نتائج استجابات عينة الدراسة لمؤشرات الجودة التى تتصل " بأعضاء هيئة التدريس " لجودة منظومة التعليم بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس ويبينها جدول (١٥) فيما يلى:**

يبين الجدول (١٥) النتائج الخاصة بمؤشرات الجودة لمحور أعضاء هيئة التدريس لجودة التعليم بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس، من حيث وجودها أو عدم وجودها من وجهة نظر عينة الدراسة من ( أعضاء هيئة التدريس والطلاب ) كما يلى:

**جدول (١٥)**

**يوضح نتائج استجابات عينة الدراسة لمؤشرات الجودة التى تتصل " بأعضاء هيئة التدريس " لجودة منظومة التعليم بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس**

| م | المؤشر | أعضاء هيئة التدريس | | طلاب | | العينة الكلية | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | المتوسط | الترتيب | المتوسط | الترتيب | المتوسط | الترتيب |
| ١ | الانتظام في العملية التعليمية. | ٤,٠٢ | ٣ | ٢,٣١ | ١١ | ٣,٢١ | ٥ |
| ٢ | امتلاك عضو هيئة التدريس القدرة على مساعدة الطلاب على النقد الموضوعى وحل المشكلات | ٣,٥٥ | ٩ | ٢,٢٥ | ١٢ | ٢,٤٥ | ١٢ |
| ٣ | التفرغ التام لعضو هيئة التدريس للعملية التعليمية. | ٣,٤٢ | ١٠ | ٢,١٨ | ١٣ | ٢,٣٣ | ١٥ |
| ٤ | متابعة أعضاء هيئة التدريس للمستويات التحصيلية والدراسية للطلاب. | ٢,٥٣ | ١٧ | ١,٥٧ | ١٥ | ١,٨٨ | ١٨ |
| ٥ | اشتراك عضو هيئة التدريس فى برامج خدمة البيئة وتنمية المجتمع | ٢,٨٥ | ١٣ | ٢,٥٦ | ٧ | ٢,٦٨ | ٧ |
| ٦ | امتلاك عضو هيئة التدريس القدرة على استيعاب ونقل المعرفة | ٤,١٢ | ٢ | ٣,٢٥ | ٣ | ٣,٦٥ | ٣ |
| ٧ | تنمية الحس الوطني والواقع الأخلاقي لدى الطلاب. | ٢,٥٢ | ١٨ | ٢,٥٢ | ٩ | ٢,٥٢ | ١١ |
| ٨ | امتلاك عضو هيئة التدريس مدة خبرة ملائمة | ٣,٩٦ | ٤ | ٣,٦٩ | ١ | ٣,٧٥ | ٢ |
| ٩ | مساعدة الطلاب في اتخاذ القرارات المناسبة في حياتهم ومساعدتهم على حسن إدارة الوقت | ٢,٧٨ | ١٤ | ١,٥٣ | ١٧ | ٢,٤١ | ١٤ |
| ١٠ | إدراك عضو هيئة التدريس لأهمية ثقافة الجودة الشاملة وفلسفتها | ١,٥٣ | ٢٢ | ٢,٥٥ | ٦ | ٢,٥٤ | ١٠ |
| ١١ | امتلاك عضو هيئة التدريس | ٤,٥٥ | ١ | ٣,٤٥ | ٢ | ٣,٨٤ | ١ |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | مؤهلات فنية متخصصة | | | | | | |
| ١٢ | تقبل النقد والتغذية الراجعة، والتمتع بالقدرة العلمية والنظرة المتعمقة، والتميز بالاتجاه التحليلي. | ٣,٦٥ | ٨ | ١,٤٤ | ١٨ | ٢,٣٢ | ١٦ |
| ١٣ | متابعة عضو هيئة التدريس أحدث التطورات في مادته العلمية. | ٢,٩٨ | ١١ | ٢,٥٤ | ٨ | ٢,٦٩ | ٦ |
| ١٤ | مدى مشاركة أعضاء هيئة التدريس فى الجمعيات العلمية والمهنية وغيرها. | ٢,٥٧ | ١٦ | ٢,٥٨ | ٥ | ٢,٥٧ | ٩ |
| ١٥ | مساعدة عضو هيئة التدريس الطلاب على استخلاص الأفكار المتضمنة فى كل وحدة دراسية | ٣,٨٧ | ٧ | ١,٤ | ١٩ | ٢,١٤ | ١٧ |
| ١٦ | الإلمام بقواعد وتقنيات وأصول التدريس | ٣,٨٦ | ٦ | ١,٦٥ | ١٤ | ٢,٤٣ | ١٣ |
| ١٧ | امتلاك عضو هيئة التدريس القدرة على النقد الموضوعي | ٣,٩٤ | ٥ | ٢,٣٦ | ١٠ | ٣,٣٤ | ٤ |
| ١٨ | إدراك عضو هيئة التدريس احتياجات الطلاب والسعي إلى إشباعها | ١,٥٤ | ٢١ | ١,١٣ | ٢٢ | ١,٢٥ | ٢٢ |
| ١٩ | الالتزام بالمنهج العلمي في التفكير. | ٢,٥٩ | ١٥ | ٢,٩٨ | ٤ | ٢,٦٦ | ٨ |
| ٢٠ | القدرة على التفاعل الشخصي والاجتماعي. | ٢,٤٩ | ١٩ | ١,١٧ | ٢١ | ١,٦٤ | ٢٠ |
| ٢١ | قدرة عضو هيئة التدريس على تعديل مستوى الطلاب الراسبين والمتعثرين بالطرق السليمة. | ٢,٣١ | ٢٠ | ١,٣٦ | ٢٠ | ١,٥٥ | ٢١ |
| ٢٢ | القدرة على تصميم معينات سمعية وبصرية مناسبة للبيئة والدرس والطلاب. | ٢,٨٨ | ١٢ | ١,٥٤ | ١٦ | ١,٨٧ | ١٩ |

من خلال الجدول (١٥) يتبين لنا متوسطات وترتيب مؤشرات الجودة لمحور أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس.

وبتحليل القيم الإحصائية للجدول السابق فيما يتصل بمحور أعضاء هيئة التدريس يمكن استخلاص النتائج الآتية :

أ- أعضاء هيئة التدريس

أكدت عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس على توفر مؤشرات الجودة بنسبة عالية وهي المؤشرات رقم ( ١١، ٦، ١، ٨، ١٧، ١٦، ١٥، ١٢، ٢)، حيث تراوحت المتوسطات بين (٤,٥٥ إلى ٣,٥٥)

كما أكدت عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس على عدم توفر باقي المؤشرات بنسبة عالية، وقد احتلت المؤشرات أرقام (١٠ ،١٨، ٢١) أقل رتبة من حيث درجة توفرها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؛ حيث بلغ متوسط كل منهما (١,٥٣، ١,٥٤، ٢,٣١) على الترتيب، وتنص العبارات على :

* إدراك عضو هيئة التدريس لأهمية ثقافة الجودة الشاملة وفلسفتها
* إدراك عضو هيئة التدريس احتياجات الطلاب والسعي إلى إشباعها
* قدرة عضو هيئة التدريس على تعديل مستوى الطلاب الراسبين والمتعثرين بالطرق السليمة.

**ب- الطلاب:**

أكدت عينة الدراسة من الطلاب عدم توفر جميع المؤشرات الخاصة بهذا المحور فيما عدا المؤشر رقم ٨ والذي ينص على امتلاك عضو هيئة التدريس مدة خبرة ملائمة -مختلفة فى ذلك مع عينة أعضاء هيئة التدريس -وقد احتلت المؤشرات أرقام (١٨، ٢٠، ٢١) أقل الرتب من حيث درجة توفرهما من وجهة نظر الطلاب متفقة بذلك مع أعضاء هيئة التدريس في مؤشري الجودة ١٨، ٢١ ومختلفة في المؤشر رقم ٢٠ ، حيث بلغ متوسط كل منهما (١,١٣، ١,١٧، ١,٣٦) وهذا يعني عدم توفر هذه المؤشرات على الإطلاق، وهذه المؤشرات تنص على ما يلي:

* إدراك عضو هيئة التدريس احتياجات الطلاب والسعي إلى إشباعها
* قدرة عضو هيئة التدريس على تعديل مستوى الطلاب الراسبين والمتعثرين بالطرق السليمة.

* قدرة عضو هيئة التدريس على تعديل مستوى الطلاب الراسبين والمتعثرين بالطرق السليمة.

**ج – العينة الكلية :**

أكدت العينة الإجمالية على توفر مؤشرات الجودة التى تتصل بمحور أعضاء هيئة التدريس بنسبة عالية وهذه المؤشرات رقم (١١، ٨، ٦) والتي تنص امتلاك عضو هيئة التدريس مؤهلات فنية متخصصة بمتوسط حسابي قدره (٣,٨٤) ، امتلاك عضو هيئة التدريس مدة خبرة ملائمة بمتوسط حسابي قدره (٣,٧٥) ، امتلاك عضو هيئة التدريس القدرة على استيعاب ونقل المعرفة بمتوسط حسابي قدره (٣,٦٥) بينما وقعت جميع المؤشرات التعليمية الأخرى بين عدم الوجود والوجود المتوسط ، وقد احتل المؤشران رقم (١٨، ٢١) أقل الرتب من حيث وجهة نظر العينة الإجمالية.

ويمكن تفسير النتائج التي تم التوصل إليها من الجدول السابق كما يلي:

**بالنسبة لمؤشرات الجودة الموجودة والمتوفرة بنسبة عالية لمحور " أعضاء هيئة التدريس" من وجهة نظر عينة الدراسة الكلية** يتبين توفر المؤشرات رقم ( ١١، ٨، ٦) والتي تنص على ما يلي:

* امتلاك عضو هيئة التدريس مؤهلات فنية متخصصة
* امتلاك عضو هيئة التدريس مدة خبرة ملائم
* امتلاك عضو هيئة التدريس القدرة على استيعاب ونقل المعرفة

التي أكد أعضاء هيئة التدريس والطلاب على توفر هذه المؤشرات في الكلية ، ونلاحظ أن معظم هذه المؤشرات تضع أعضاء هيئة التدريس في المكانة اللائقة بهم من حيث المؤهلات الفنية والخبرة الملائمة والقدرة على استيعاب المعرفة والمعلومات التي يتميز بها العصر الحديث الذي نعيش فيه، وكذلك قدرتهم على نقل المعارف التي تلقوها في إعدادهم إذا توافرت لهم البيئة الملائمة والمناخ التنظيم السليم والتفاعل الجيد بينهم وبين طلابهم.

**بالنسبة لمؤشرات الجودة "غير الموجودة " بنسبة عالية لمحور "أعضاء هيئة التدريس" بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس من وجهة نظر عينة الدراسة الكلية كانت كالآتي:**

* **إدراك عضو هيئة التدريس احتياجات الطلاب والسعي إلى إشباعها**
* **قدرة عضو هيئة التدريس على تعديل مستوى الطلاب الراسبين والمتعثرين بالطرق السليمة.**
* **القدرة على التفاعل الشخصي والاجتماعي.**

والمؤشرات السابقة احتلت أقل الرتب من حيث عدم وجودها في الكلية، ونلاحظ أنها تتعلق بنظام التفاعل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس سواء كان هذا التفاعل على المستوى الاجتماعي والشخصي وذلك من خلال إدراك الاحتياجات الفعلية للطلاب والسعي للتغلب على مشكلاتهم العلمية والاجتماعية والاقتصادية، من هنا نستنتج أنه لابد من التجديد التربوي في المناخ العلمي والاجتماعي والتنظيمي السائد في كلية التربية بالإسماعيلية ، وذلك عن طريق تفعيل نظام الساعات المكتبية ووضعها في جدول الأستاذ الأسبوعي مع ساعاته الدراسية وإعلام الطلاب بأماكن تواجده في هذه الساعات ومواعيدها، وكذلك تفعيل نظام الإرشاد الأكاديمي والتربوي ووضح الحوافز المالية لذلك ، وإلزام أعضاء هيئة التدريس بالكلية بضرورة التفرغ التام من جانب أعضاء هيئة التدريس في الكلية لمدة ٤ أيام أسبوعيا للعملية التعليمية فيها.

**ثانيا : نتائج استجابات عينة الدراسة لمؤشرات الجودة التى تتصل " بمكتبة الكلية " لجودة منظومة التعليم بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس ويبينها جدول (١٦) فيما يلى:**

يبين الجدول (١٦) النتائج الخاصة بمؤشرات الجودة لمحور مكتبة الكلية بكلية التربية بالإسماعيلية ،من حيث وجودها أو عدم وجودها من وجهة نظر عينة الدراسة من ( أعضاء هيئة التدريس والطلاب ) كما يلى:

جدول (١٦)

يوضح نتائج استجابات عينة الدراسة لمؤشرات الجودة التى تتصل " بالمكتبة" لجودة منظومة التعليم بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس

| م | المؤشر | أعضاء هيئة التدريس | | طلاب | | العينة الكلية | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | المتوسط | الترتيب | المتوسط | الترتيب | المتوسط | الترتيب |
| ١ | توفر مكتبة ملائمة للكلية | ١,٦٦ | ٧ | ١,٢٦ | ١٢ | ١,٤٢ | ١١ |
| ٢ | توفر إمكانية الاتصال بالمكتبات المحلية والعالمية | ١,١١ | ١٣ | ١,٣٢ | ١٠ | ١,٢٨ | ١٢ |
| ٣ | تزويد المكتبة بالتجهيزات والمعدات الحديثة | ١,٥١ | ١١ | ١,٤٤ | ٩ | ١,٤٩ | ١٠ |
| ٤ | وضع خطة لتطوير وتحديث المكتبات على مستوى الكلية | ٢,١٦ | ٦ | ١,٩٧ | ٧ | ٢,١١ | ٦ |
| ٥ | توفير المساحة المخصصة للاطلاع للطالب وأعضاء هيئة التدريس . | ٢,٩٩ | ٢ | ٢,٨٧ | ٢ | ٢,٩٥ | ٢ |
| ٦ | إمداد المكتبة بالمراجع والدوريات الحديثة وبالأعداد التى تلاءم عدد الطلاب | ٣,٢٥ | ١ | ٣,٢٧ | ١ | ٣,٢٤ | ١ |
| ٧ | توافر الإمكانات المادية مثل :( الكتب التى تتصف بموثوقية المادة العلمية وتعبر عن مضمون المادة العلمية دون إرهاق للطالب. | ٢,٢٢ | ٥ | ٢,٢٨ | ٥ | ٢,٢٧ | ٥ |
| ٨ | تدريب العاملين بالمكتبات على التقنيات الحديثة | ١,٥٤ | ١٠ | ٢,٠١ | ٦ | ١,٨٦ | ٧ |
| ٩ | ملائمة برامج وخطط التطوير والتحديث للمكتبة وتكنولوجيا العمل بها. | ١,٦٤ | ٨ | ١,٦٢ | ٨ | ١,٦٣ | ٨ |
| ١٠ | ملائمة برامج الصيانة الدورية لأجهزة المكتبة وتجهيزاتها على استمرارية جودة أدائها فى المجالات التعليمية والبحثية . | ٢,٢٨ | ٤ | ٢,٦٧ | ٣ | ٢,٥٢ | ٤ |
| ١١ | تواجد برامج وخطط ملائمة لتمويل تطوير وصيانة تلك المكتبة بصفة دورية. | ٢,٩٤ | ٣ | ٢,٦٦ | ٤ | ٢,٨٤ | ٣ |
| ١٢ | ملاءمة البرامج التدريبية لرفع مستوى المشرفين على المكتبة لمتطلبات الجودة. | ١,٥٨ | ٩ | ١,٢٥ | ١٣ | ١,٥٠ | ٩ |
| ١٣ | تخصيص ميزانية مستقلة للمكتبة | ١,٢٣ | ١٢ | ١,٢٨ | ١١ | ١,٢٤ | ١٣ |

يوضح جدول (١٦) متوسطات وترتيب عبارات مؤشرات الجودة لمحور المكتبة بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس، وبتحليل القيم الإحصائية للجدول فيما يتصل بمحور الطلاب يمكن استخلاص النتائج الآتية:

**أ- أعضاء هيئة التدريس**

أكدت عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس على عدم توفر جميع مؤشرات الجودة بنسبة عالية حيث وقعت جميع المؤشرات في منطقة عدم التوفر والمتوفر بدرجة قليلة ، حيث تراوحت المتوسطات للمؤشرات بين (٣,٢٥: ١,١١) ، وقد احتلت المؤشرات أرقام (٢، ١٣، ٣) أقل رتبة من حيث درجة توفرها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ؛ حيث بلغ متوسط كل منهما (١,١١، ١,٢٣، ١,٥١) على الترتيب، وتنص العبارات على:

* توفر إمكانية الاتصال بالمكتبات المحلية والعالمية
* تخصيص ميزانية مستقلة للمكتبة
* تزويد المكتبة بالتجهيزات والمعدات الحديثة

**ب- الطلاب:**

أكدت عينة الدراسة من الطلاب عدم توفر جميع المؤشرات الخاصة بهذا المحور إلا أن هناك اختلاف طفيف على ترتيب المؤشرات من حيث الوفرة وعدم الوفرة مع عينة أعضاء هيئة التدريس -وقد احتلت المؤشرات أرقام (١٢، ١، ١٣) أقل الرتب من حيث درجة توفرهما من وجهة نظر الطلاب متفقة في ذلك إلى حد مع أعضاء هيئة التدريس، حيث بلغ متوسط كل منهما (١,٢٥، ١,٢٦، ١,٢٨) .

**ج-العينة الكلية :**

أكدت العينة الإجمالية على عدم توفر معظم مؤشرات الجودة التى تتصل بمحور المكتبة، حيث وقعت جميع المؤشرات التعليمية الأخرى بين عدم الوجود

والوجود المتوسط، وقد احتلت المؤشرات رقم (١٣، ٢، ١) أقل الرتب من وجهة نظر العينة الكلية

وتعتبر المكتبة الامتداد الأمثل بل البعد الأعمق للموضوعات والمناهج الدراسية التي يقدمها أعضاء هيئة التدريس لطلابهم، كما توفر الوسائل التعليمية ومجموعات الكتب المختلفة والمتنوعة بحيث تراعي الفروق الفردية، وتستجيب لاهتمامات ورغبات الطلبة الذين يرغبون في الاستزادة من مهاراتها والبحث داخلها ، مما يؤدي في النهاية إلى تعلم ممارسة القراءة وتنمية التعلم الذاتي لديهم.

ويمكن إرجاع النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الجدول السابق إلى اتفاق جميع أفراد العينة على عدم توفر مؤشرات الجودة في هذا المحور ، مما يعني أن مكتبة الكلية تعاني من ضعف الإمكانيات المتعلقة بأساليب الاتصال بالمكتبات الخارجية المحلية والعالمية، كما تعاني المكتبة أيضا من نقص الإمكانيات المادية والبشرية التي تعتبر مؤشرا مهما من مؤشرات الجودة للكلية إذا أرادت النهوض من كبوتها والاتجاه إلى التجديد التربوي الملائم.

وعلى الرغم من الدور الحيوي الذي تلعبه المكتبة في العملية التربوية بعامة، وفي مجال البحث العلمي بخاصة، فقد توصل الباحث أن هناك من المؤشرات ما يؤكد ضعف مستوى الإفادة من المكتبة في مجال إعداد البحوث العلمية والتقارير، فضلاً عن عزوف الطلاب والهيئة التدريسية على حد سواء عن التردد إلى المكتبة؛ للإفادة مما توفره من مواد وخدمات، وأن كثيرا من الطلاب الذين يترددون إلى المكتبة؛ إنما يفعلون ذلك - أغلب الأحيان - بغرض قراءة مذكراتهم الصفية، وليس بهدف التنقيب والبحث في مصادر المعلومات المختلفة المتوافرة فيها؛ الأمر الذي يؤدى إلى تقليص دور المكتبة في دعم العملية التدريسية والبحثية .

**التصور المقترح لمؤشرات الجودة وآليات تنفيذها من أجل التجديد التربوي المناسب في كلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس**

في ضوء العرض السابق والذي تناولت فيه الدراسة الراهنة وصف لمؤشرات الجودة في كلية التربية ومن يقوم بوضعها والمعايير التي تؤدي إلى فشل هذه المؤشرات ونجاحها ، وكذلك أهم الخصائص التي تحكمها ، وكذلك نتائج الدراسات السابقة المرتبطة بهذا المفهوم، فضلا عما توصلت إليه الدراسة الراهنة من واقع يشير إلى مدى توفر مؤشرات الجودة بمنظومة التعليم بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس، وبعد العرض السابق لأدوات الدراسة الميدانية ونتائجها ، يمكن تقديم التصور المقترح من قبل الباحث لتحقيق مؤشرات الجودة من أجل التجديد المناسب في كلية التربية بالإسماعيلية جمعة قناة السويس كما يلي:

**المحور الأول- الطلاب : ويمكن تنفيذ مؤشرات هذا المحور كما يلي :**

مما لا شك فيه أن الطالب المعلم يحتاج إلى آلية جديدة في الإعداد تختلف عن الآلية الموجودة الآن ، ذلك لمواجهة التغيرات المستقبلية المتوقعة والمحتملة في المنظور العالمي والمجتمعي والمعرفي والتكنولوجي ، فكل هذه الأبعاد من المؤكد سيصيبها التعديل والتطوير والتحديث وسوف تختلف بشكل أو بآخر عما هو قائم الآن، ومن ثم فإن هذه التغيرات سوف تحدد دور وطبيعة معلم المستقبل في العملية التعليمية ، وعليه فإن هناك مجموعة من الأطر التي يمكن أن تتم في ضوءها عمليات إعداد المعلم "بكليات التربية " ، مع ملاحظة أن هذه الأطر ليست قوالب جامدة بل من الممكن تعديلها لمواجهة أي تغيير في أهداف وطبيعية " كليات التربية " وهي :

- قبل عملية الإعداد لا بد من معايير علمية وتربوية وصحية وثقافية ملائمة لاختيار الطالب المعلم قبل التحاقه بمؤسسات الإعداد .

- قيام أسلوب التفاعل والتعامل بالكلية على أساس من تشجيع العمل الجماعي، وروح الفريق، والعلاقات الاجتماعية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإدارة، من خلال عقد لقاءات موسعة بين الإدارة وأعضاء هيئة التدريس والطلاب والعاملين يتم مناقشة بعض القضايا وتوزيع الأدوار والمشاركة في حلها.

- إعداد الطالب المعلم في ظل مفهوم التعليم المستمر والتطوير المهني لمواجهة التغيرات المستقبلية سواء المجتمعية أو التكنولوجية ، إن الطالب في حاجة ماسة لوجود نظام للتطوير المهني المستمر ، بحيث يكون هذا النظام مرتبط بنظام " كليات التربية " ، أو هو جزء منه .

- إعداد الطالب بشكل يكون قادراً على إدارة أكثر من وسيلة للتعلم الفعال للطلاب ، كالتعلم التعاوني ، والتعلم الذاتي ، والتعلم الاستكشافي والابتكاري وغيره من أنواع التعلم التي تسود التعليم في المستقبل.

-تنظيم العلاقات والاتصالات بين الطلاب وكل من : (أعضاء هيئة التدريس) بشكل منتظم ومستمر، وذلك من خلال تحديد ساعات من اليوم أو أيام محددة من الأسبوع لتحقيق هذه الاتصالات بينهم.

٤- تحقيق رضا الطلاب وإشباع حاجاتهم التعليمية من خلال:

- تمكين الطلاب من اختيارهم للتخصصات التى تناسب قدراتهم وإمكانياتهم.
- صرف حوافز مادية أو قروض لمن يرغب، لجذب الطلاب المتميزين.
- اتخاذ الإجراءات العلاجية الملائمة للطلاب الراسبين للنهوض بمستواهم وتحسين أوضاعهم التعليمية.
- استخدام وسائل وطرق تدريس ملائمة وعدم الاقتصار على نظام المحاضرات التقليدى.

- أن يشتمل إعداد الطالب إلى جانب إعداده التخصصي ، إعداده تقنياً يكون من خلاله قادراً على الاستخدام الأمثل للوسائل التعليمية وتقنيات التعلم والتعليم

خاصة في ظل سيادة هذه التكنولوجيا العصر الذي نعيشه الآن ، وبطبيعة الحال سيادتها بشكل أكبر في المستقبل المنظور .

- أن يتضمن منهج إعداد الطالب المعلم الموضوعات الجديدة والعلوم المستقبلية التي من المحتمل أن تسود مناهج "كليات التربيـــة" ، حتـــى لا يفاجـــأ المعلـــم بموضوعات ومقررات هو لا يعرف عنها شيئاً .

- من أجل نجاح نموذج المؤسسة التعليمية، يجب على الأفـــراد أن يفترضـــوا مسئوليتهم تجاه المساهمة في العمل التربوي المشترك.

• توفير الخدمات الداعمة للعملية التعليمية بالقدر والشكل الملائم مثل: القاعات الدراسية الملائمة لعدد الطلاب، معامل ومختبرات مجهزة وحديثة، سكن جامعي وتغذية ملائمة، أنشطة رياضية وثقافية واجتماعية وفنية ومتطلباتها على النحـــو المطلوب.

- تكليف الطلاب ببحوث ومشروعات بيئيه ومجتمعية لتشجيعهم على البحـــث والتعلم الذاتى وتنمية البيئة وخدمة المجتمع.

- تقييم الطلاب طبقا لنظام يركز على قدرتهم على التطبيق والتحليـــل وحـــل المشكلات والإبداع وذلك بالإضافة إلى الاختبارات الأخرى المعمول بها، وعلى مدى اشتراكهم فى مشروعات لتطوير وتنمية البيئة وخدمة المجتمع.

هذه هى المحاور التي يمكن من خلالها لكلية التربية بالإسماعيلية جامعـــة قنـــاة السويس القيام بالتجديد التربوي من خلال مؤشرات الجودة ، حتى يتـــسنى لـــه تحقيق أهدافها المنشودة التي من أهمها تخريج معلم قادر علـــى التعامـــل مـــع متطلبات التنمية والتي هي اللغة المشتركة لجميع دول العالم في هذه الآونة .

**<u>المحور الثانى – أعضاء هيئة التدريس:</u>**

**ويقترح تنفيذ مؤشرات هذا المحور من خلال ما يلى:**

- إشراك أعضاء هيئة التدريس فى دورات تدريبية تقوم الجامعة بالتخطيط لها وتمويلها وتهدف هذه البرامج إلى دعم ثقافة الجودة الشاملة وكيفيـــة اســـتمرار

التحسين فى الأداء على المسارين التعليمى والبحثى بالكلية ومساعدتهم على تنميتهم مهنيا.

- تطوير شروط ترقية أعضاء هيئة التدريس بما يحفزهم على استمرار النمو المهنى.

- التدقيق في اختيار أعضاء هيئة التدريس العاملين بكلية التربية بحيث يراعى بالمواصفات الآتية:

- مؤهلات علمية فنية متخصصة.
- مهارات إدارية مناسبة مثل : ( التخطيط، التنسيق، اتخاذ القرارات، إدارة الوقت، القيادة السليمة لطلابه).
- مهارات القياس والتقويم من خلال برامج للاختبارات والامتحانات بطريقة موضوعية سليمة.
- العمل الجماعى والعمل بروح الفريق.
- مهارات التدريس الجامعى وتشمل مهارات : (إدارة الطلاب، تقديم المادة العلمية بمهارة وإتقان، استخدام أساليب وطرق مناسبة للمادة العلمية وإجراء حوارات ومناقشات وإدارتها بمهارة).

- إدراك عضو هيئة التدريس لاحتياجات الطلاب التعليمية والعمل على إشباعها وحلها بالطرق العلمية السليمة.

- حرص عضو هيئة التدريس على التفاعل مع الطلاب بشكل مستمر، وعلى إعطائهم تغذية راجعة لكل ما يسألون عنه، من خلال تخصيص دقائق محددة فى كل محاضرة لفتح باب المناقشة والإجابة عن أسئلتهم ، وكذلك الاهتمام بالساعات المكتبية وإثرائها وتفعيل دورها ، وكذلك برنامج الإرشاد الأكاديمي والتربوي الذي يسمح بالتفاعل الجدي بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في ظل قوانين الكلية.

- التزام عضو هيئة التدريس بالتعامل مع التوجه العالمى فى التحديث والتطور والتحسين المستمر تمشيا مع مدخل الجودة الشاملة بمنظومة التعليم الجامعى، مثل: متابعة مستويات الطلاب الراسبين وتصحيح أخطائهم للنهوض بهم.

- الزيادة المطردة في مرتبات أعضاء هيئة التدريس بالكلية بما يسمح بتفرغهم التام لأداء دورهم فى: التدريس، البحث العلمى، وخدمة المجتمع.

- تمتع عضو هيئة التدريس بالقدرة على تنظيم الأفكار وإدارة الوقت بالطريقة الفعالة لمساعدة الطلاب على استخلاص الأفكار المتضمنة فى كل وحدة دراسية وإنشاء الحوار الهادف حول هذه الأفكار.

- امتلاك عضو هيئة التدريس مهارات البحث العلمى ويحرص هو على تنميتها، ليتمكن من دراسة المشكلات التعليمية والمساهمة فى وضع الحلول المناسبة لها، وذلك من خلال متابعته لأحدث الأبحاث والإفادة منها.

- حرص عضو هيئة التدريس على مساعدة الطلاب على تنمية مهارات التعلم الذاتى من خلال تكليفهم ببعض الأبحاث المفيدة وحرصه على متابعتها وتقييمها التقييم السليم.

- تقييم عضو هيئة التدريس فى الجوانب الآتية:

- مده خبرته العلمية وإنتاجه العلمى (كما ونوعا) .
- الإلمام بقواعد وتقنيات التدريس واستراتيجياته التي تتلاءم مع المواقف المختلفة .
- حرص عضو هيئة التدريس على المشاركة فى خدمة البيئة والمجتمع من خلال الأدوار العلمية والبحثية والاجتماعية.

- تمسك عضو هيئة التدريس بأخلاقيات المهنة المستمدة من العقيدة وعادات وتقاليد المجتمع.

- التزام عضو هيئة التدريس بروح الانتماء والولاء للوطن أو باختصار بالمبادئ والأسس التي تقوم عليها المواطنة السليمة.

**المحور الثالث- المكتبات الجامعية:**

مما سبق يمكننا أن نشير إلى أن مكتبة الكلية تستمد وجودها و أهدافها من وجود الكلية ذاتها ، ورسالة المكتبة هي جزء لا يتجزأ من رسالة الكلية والجامعة ، فرسالة الجامعة تتكون من التعليم ، والبحث العلمي ، وخدمة المجتمع ، والكلية ومكتبتها تعمل على نمو شخصية الطالب وتمكنه ليصبح مواطناً متعلماً ومثقفا من خلال التعليم والبحث ، فمكتبة الكلية بما تقدمه من خدمات للطلبة وأعضاء هيئة التدريس هي أيضا تخدم المجتمع ، ومن مظاهر التقدم الحضاري في أي بلد ما وجود مؤسسات تربوية وتعليمية وخاصة كلية التربية ، وأداء كلية التربية يعتمد إلى حد ما تقدمه المكتبة الخاصة بها من خدمات .

**وتنحصر أهم مؤشرات الجودة المقترحة وآلية تنفيذها فيما يلى:**

- توفر إمكانية الاتصال السريع بين المكتبة بالكلية وبين المكتبات المحلية والعالمية باستخدام الإنترنت مثلا.
- تزويد المكتبة بالمراجع العلمية الحديثة والدوريات التى تناسب أعداد الطلاب.
- وضع خطه لتطوير وتحديث وصيانة موجودات المكتبة بصفة دورية.
- توفر الأجهزة والمعدات وشبكة الاتصالات الحديثة بالمكتبة ( لتحقيق مفهوم المكتبة الالكترونية التى تتيح الحصول على الدوريات والكتب المختلفة من خلال الإنترنت).
- تخصيص ميزانية مستقلة مناسبة للمكتبة بالكلية من أجل توفير الخدمات الجيدة في مكتبة الكلية من :تصوير وطباعة وإنترنت، إلى جانب توفير الكتاب التقني المتخصص بشكل كاف.
- تدريب العاملين بالمكتبة ورفع مستواهم وإكسابهم الخبرات لمسايرة التطور العالمى. وبالتالي فمن الضروري العمل على توفير عدد كاف من المكتبيين

المؤهلين تأهيلاً مهنيا كافيا في مكتبة الكلية ، وعقد برامج تأهيل لغير المتخصصين منهم.

- عقد برامج ودورات تدريبية بصفة دورية لتدريب الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على استخدام التقنيات الحديثة كالكمبيوتر والإنترنت والشبكات العالمية وغيرها.

- ضرورة القيام بعملية التجديد التربوي للمكتبة من أجل إنشاء المكتبة الحديثة التي تحتوي على أوعيه المعلومات ومصادرها المختلفة؛ لدعم العملية التدريسية والبحثية، إلى جانب العمل على وجود شبكة معلومات تقنية حديثة لدى مكتبة الكلية.

- ضرورة أن تتخذ إدارة الكلية الإجراءات التي من شأنها النهوض بالمكتبة والارتقاء بها وتشجع الطلبة على زيارتها، والاطلاع على ما تحتويه من أوعية معلومات مختلفة؛ الأمر الذي يؤدي إلى إثراء معرفتهم المتخصصة.

**خاتمة الدراسة**

بدأت الدراسة بجزء تمهيدي تناولت فيه المقدمة وتساؤلات الدراسة وأهدافها وأهميتها ومنهجها وإجراءاتها.

تناولت الدراسة في مقدمتها كيفية لجوء الدول المتقدمة إلى استخدام مؤشرات الجودة كأداة لتجديد التعليم بصفة عامة ، والتعليم الجامعي وكليات التربية بصفة خاصة وأن مؤشرات الجودة تستعمل في كل أنواع البحوث التربوية من خلال الباحثين المهتمين بعلم النفس وعلم الاجتماع، كما أن الباحثين المهتمين بتحليل السياسة وتطورها يمكن أن يستعينوا بها.

وعلى هذا فإن الاهتمام بتحقيق جودة التعليم الجامعى عامة لابد وأن يرتبط بصفة خاصة مع الاهتمام بتحقيق جودة كليات التربية، كما أن الآليات المقترحة لضمان جودة التعليم الجامعى لابد وأن تكيف مع الطبيعة الأكاديمية والتربوية لكليات التربية؛ لأن تحقيق الجودة فى مؤسسات التعليم الجامعى عامة

رهين بتحقيق الجودة فى كليات التربية تلك التى تُعد المعلم الذى بـدوره يُعـد المتعلم ذا المواصفات المحددة لتلك المؤسسات ، ولكن هناك من يؤكد أن الواقع الحالى لإعداد المعلم قاصر عن الوفاء بحاجاته وحاجات طلابـه فـى مجتمـع متفجر بالمعرفة متسارع فى التغيير، ومن ثم تنبع الحاجة إلى تجديـد تربـوي شامل فى كليات التربية لإعداد الأجيال الجديدة من خريجى هذه الكليات لتنفيـذ متطلبات التجديد.

لذلك جاءت الدراسة الحالية لإلقاء الضوء على مؤشـرات الجـودة كـأداة للارتقاء بالتعليم الجامعي وتجديده في كليات التربية بصفة عامة وكلية التربيـة بالإسماعيلية كدراسة حالة، ومن ثم اقتراح ما من شأنه الحد من المشكلات التي تعترض تطبيقها.

كما تناولت الدراسة في إطارها الميداني خطوات بناء استبيان لتحديد أهمية وتوفر مؤشرات الجودة بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس يتنـاول ثلاثة محاور أساسية هي الطلاب، أعضاء هيئة التدريس، المكتبة، ، تم تطبيقـه على طلاب وأعضاء هيئة التدريس بالكلية. وصولا إلى تصور مقترح لتفعيـل مؤشرات الجودة بكلية التربية بالإسماعيلية

***ويود الباحث فى ختام هذه الدراسة أن يقترح بعض الدراسات التي يرى أنهـا تحتاج على بحوث مستقبلية لدراستها:-***

- ***مؤشرات الجودة فى التعليم قبل الجامعي.***
- ***تطبيق مؤشرات الجودة فى التعليم الجامعي المصري للوقـوف علـى مدى جودته.***
- ***إمكانية تطبيق مفهوم الجودة الكلية فى التعليم المصري.***

## المراجع


١- اليونسكو : تأملات في مستقبل التعليم في المنطقة العربية خلال العقدين، التربية الجديدة، العدد ٢١، بيروت ، ٢٠٠٠، ص ص ٧-٨ .

٢- شبل بدران، وجمال الدهشان: التجديد في التعليم الجامعي، دار قباء للطباعة والنشر، القاهرة، ٢٠٠١، ص ٧.

٣- مجلس الشورى : تقرير اللجنة الخاصة عن البحث العلمى والتنمية فى مصر ،التقرير رقم ١٢، القاهرة ، مطابع مؤسسة دار الشعب للصحافة والطباعة والنشر ،١٩٩٢، ص ص ٢٦-٢٩.

٤- وزارة التعليم العالى : التعليم العالى سنة ٢٠٠٠،القاهرة ،مطابع روز اليوسف ،٢٠٠٠، ص ١٣.

٥- المجلس الأعلى للجامعات : بيان بأجمالي إعتمادات موازنات جامعات جمهورية مصر العربية موزعة على أبواب الصرف المختلفة للأعوام من ١٩٩٨/٩٧ -٢٠٠٢/٢٠٠١ ، مركز بحوث تطوير التعليم الجامعى - إدارة الإحصاء ، القاهرة ، مطبعة مركز بحوث تطوير التعليم الجامعى ، ٢٠٠١، ص ص ٢٥- ٣٤ .

٦- شعبة التعليم الجامعي والعالى ، المجلس القومى للتعليم والبحث العلمى والتكنولوجيا:" الارتقاء بمستوى خريج التعليم الجامعى والعالي فى إطار مفهوم الجودة الكلية لمواجهة تحديات المستقبل "، المؤتمر القومي للتعليم العالي ، وزارة التعليم العالى ، فى الفترة ١٣ - ١٤ فبراير ٢٠٠٠ ، ص ص ٧ -٩.

7-OECD , **Education at a Glance : OECD indicators** , Pairs 1992 ERIC (ED) No: 352387

8- Green, D. "Trends And Issues", In, International Developments In Assuring Quality In Higher Education , Edited By Alma Craft, Selected Papers From an International Conference , Los Angelos , California , U.S.A, October 12-13 , 1989, Eric ( ED ) No : 322158., p.173.

9- Gray, J., "The Quality of Schooling: Frameworks for Judgement", British Journal of Educational Studies, Vol. 38 (3), 1990, pp. 204- 223.

10- Nuttal, D-L., "The Functions and Limitations of International Education Indicators", in The OECD international Education Indicators: A Framework, for Analysis, OECD/CERI, Paris, 1992, pp. 13- 23.

11- OECD Education at a Glance Paris, OECD, 1997a. Available on Line : http://www.oecd.org/els/edu/EAG98/Index.htm


١٢- راجع فى ذلك :

- حسن حسين البيلاوى : "إدارة الجودة الشاملة فى التعليم العالى بمصر" ، مؤتمر التعليم العالى فى مصر وتحديات القرن الحادى والعشرين ، مرجع سابق ، ص١١.
- عبد الفتاح جلال : "جودة مؤسسات التعليم العالى وفعاليتها – استراتيجيات تحقيق الكفاية والتقويم المستمر" ، مجلة العلوم التربوية ، مركز البحوث التربوية، جامعة القاهرة ، العدد(١)، المجلد (١)، ١٩٩٣، ص ١.
- مراد صالح زيدان : "مؤشرات الجودة فى التعليم الجامعى المصرى" ، مؤتمر جامعة القاهرة لتطوير التعليم الجامعى : رؤية لجامعة المستقبل ، ٢٢ – ٢٤ مايو ١٩٩٩، ص ص ٤١٥ – ٤٣٦.
- محمود عابدين : "الجودة واقتصادياتها فى التربية– دراسة نقدية" ، مجلة دراسات تربوية،المجلد(٧) الجزء (٤٤) ، ١٩٩٢ ، ص ١٣٢.

١٣– سليمان محمد سليمان : مدى فاعلية بعض المتغيرات المعرفية والوجدانية على توجه الطلاب للتعليم الجامعى، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية " قسم علم النفس " جامعة الزقازيق ،١٩٩٠، ص ٢٢١.

١٤– سيد أبو ضيف احمد عمر : الثقافة السياسية لطلاب الجامعات المصرية "دراسة حالة جامعة قناة السويس " رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التجارة "قسم العلوم السياسية " جامعة قناة السويس ،١٩٩٣ ص ص ٦٠– ٦٥.

١٥– مصطفى الحداد : إعداد أعضاء هيئة التدريس وتأهيلهم ، مجلة العلوم التربوية ، معهد الدراسات التربوية ، المجلد الأول ، العدد الأول ، يوليه ١٩٩٣ ، ص ص ٦٦– ٧٦.

16- Karnelis, C. , Faculty Members, And Students , Precipitation of Quality in Master of Education Programs within member schools the council of Christian Collages and Universities, University of South Dakota, USA ,University Press ,2004, pp 2-3.

١٧– فتحي درويش محمد عشيبة : الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها فى التعليم الجامعى المصرى "دراسة تحليلية " ، القاهرة، المؤتمر العلمى السابع لكلية التربية ، جامعة حلوان ، عن تطوير نظم إعداد المعلم العربى وتدريبه مع مطلع الألفية الثالثة مايو ١٩٩٩، القاهرة ، كلية التربية ، جامعة حلوان ،١٩٩٩ ، ص ٦٣٠.

١٨– صلاح الدين جوهر : محاضرة عن أساليب وتقنيات الإدارة التربوية فى ضوء ثورة الاتصالات والمعلومات ، المؤتمر السنوى التاسع ٢٧–٢٩ يناير ٢٠٠١ ، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية بالاشتراك مع مركز تطوير التعليم الجامعى ، جامعة عين شمس القاهرة ، ٢٠٠١ ، ص ص ٣٦٩– ٣٩٧.

١٩- هادية محمد رشاد أبو كليلة : التعليم الجامعى فى مصر ، الكلفة -الكفاية – الفعالية ، مجلة كلية التربية بدمياط، العدد الثلاثون، يناير ١٩٩٦ ، جامعة المنصورة ،١٩٩٦، ص ٧١.

٢٠- المجالس القومية المتخصصة : تقرير المجلس القومى للتعليم والبحث العلمى و التكنولوجيا ، الدورة ٢٥، القاهرة، مطابع المجالس القومية المتخصصة ، ١٩٩٨ ، ص ص ١٠٦- ١٠٧.

٢١- فتحي درويش محمد عشيبة : الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها فى التعليم الجامعى المصرى "دراسة تحليلية " ، مرجع سابق ، ص ٦٣٠.

٢٢- نادية جمال الدين: سياسة التعليم الجامعي في مصر بين حصار الرغبات الاستجابة لتحديات العصر، رؤية ناقدة، مجلة العلوم التربوية ، العددان ٢،٣، معهد الدراسات والبحوث التربوية، جامعة القاهرة، ١٩٩٦، ص ١٢١.

23- Mantsenko, D., The Effect of The Quality of Education on Earnings Across Gender and Race, South Dakota State University, USA, University Press , 2004, pp. 5-6.

٢٤- عبد الرحمن بدر: مناهج البحث العلمي، وكالة المطبوعات، الكويت، ١٩٨٤، ص٢٣٤.

٢٥- المعجم الوجيز : مجمع اللغة العربية ، القاهرة، الهيئة العامة لشئون مطابع الأميرية، ١٩٩٤، ص٩٤.

٢٦- سيف الدين عبد الفتاح: التجديد، مفاهيم ومصطلحات، إسلام أون لاين ، ٢٠٠٢، بدون ترقيم.

٢٧- سعيد عبد الفتاح طعيمة، فلسفة التجديد ونماذجه في التعليم: دراسة في التعليم الثانوي المصري، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية ، جامعة عين شمس، القاهرة، ١٩٩٠، ص ٣٣.

٢٨- دلال يس محمد : تجديد التعليم الثانوى فى ظل توقعات التغير فى هيكل العمالة حتى عام ٢٠٠٠، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية ، جامعة عين شمس ،١٩٨٧م، ص ص ٣٨- ٣٩.

29- The New International Webster's Comprehensive Dictionary of the English Language : Deluxe Encyclopedic Edition (New York: Trident Press International, 1999) ,P(654)

٣٠- محمد الأصمعي محروس سليم: التجديد التربوي في مواجهة فقر الثقافة المهنية لدى الشباب المعلم: دراسة منشورة بمجلة كلية التربية بسوهاج، جامعة جنوب الوادي، ٢٠٠٤، ص٩.

٣١- عبد المطلب السيد إسماعيل بيومي: وضع ضوابط لجودة التعليم الجامعى بجمهورية مصر العربية " دراسة حالة بجامعة قناة السويس" رسالة دكتوراه غير منشورة ، معهد الدراسات التربوية، جامعة القاهرة ٢٠٠٥، ص ١٣.

٣٢- مراد صالح زيدان: مؤشرات الجودة فى التعليم الجامعى المصرى، مؤتمر جامعة القاهرة لتطوير التعليم الجامعى – رؤية لجامعة المستقبل ، مرجع سابق، ص ص ٤١٥ – ٤٣٦ .

٣٣- سلامة عبد العظيم حسين : الاعتماد وضمان الجودة فى التعليم ، القاهرة ، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٥.

٣٤- عبد المطلب السيد إسماعيل بيومي: وضع ضوابط لجودة التعليم الجامعى بجمهورية مصر العربية " دراسة حالة بجامعة قناة السويس" رسالة دكتوراه غير منشورة ، معهد الدراسات التربوية، جامعة القاهرة ٢٠٠٥.

٣٥- عبد العزيز أبو نبعه، فوزيه مسعد : إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، بحث مقدم لمؤتمر التعليم العالي في الوطن العربي في ضوء متغيرات العصر، جامعة الإمارات، ١٩٩٨.

٣٦- البطي، عبد الله محمد : إدارة الجودة وإمكانية تطبيقها في الميدان التربوي السعودي، مجلة التوثيق التربوي، ع٤٢، وزارة المعارف، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٠.

٣٧- فخر الدين القلا وآخرون: نظم الجودة الشاملة فى التعليم العالى ، المؤتمر الثامن للوزراء والمسئولين عن التعليم العالى والبحث العلمى فى الوطن العربى ٢٤-٢٧ ديسمبر ٢٠٠١ ، القاهرة ،، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ٢٠٠١ .

٣٨- محمد عبد الرازق إبراهيم ويح :"تطوير نظام تكوين معلم التعليم الثانوى العام بكليات التربية فى ضوء معايير الجودة الشاملة" ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية ببنها ، جامعة الزقازيق، ١٩٩٩.

39- Innes, J-E., "Disappointments and Legacies of Social Indicators", Journal of Public Policy, Vol. 9 (4), (1990a).

40- Bulmer, M., "Problems of Theory and Measurement", Journal of Public Policy, Vol. 9 (4), (1990).

41- Selden, R., "Standardizing Data in Decentralized Educational Data Systems", in the OECD International Education Indicators: A framework for analysis OECD/CERI, Paris, 1992.
42- OECD Education at a Glance , opcit.
43- Frazer M.; Quality Assurance in Higher Education, Proceedings of An international Conference , Hong Kong , The Falmer Press , 1992.
43- Aaron C. Clark & Robert E. Wenig, "Identification Of Quality Characteristics For Technology Education Programs : A North Carolina ,Case Study" , journal Of Technology Education , Vol ( 11 ) , No ( 1 ) Fall 1999, Is Available At : http: // Scholar . Lib . Vt . Edu / E Journals / Jte /v11 n1 / Clark . html
45- The Quality Assurance Agency For Higher Education ; QAA External Review Process For Higher Education England : Operational Description, March, 2002.
Available at http://www.qaa.com.ac.uk/crntwork/newmethod/01-45rep.htm
46- Nughraha ,Paul:( 2001) Management in teaching& learning process . (Online) Available from : http :// www. petra. ac. id / english /science /tqm /paper 5 . htm ( accessed 22 Jan . 2003 )
٤٧- ابن منظور، لسان العرب ، الجزء الثاني، دار المعارف ، القاهرة، ١٩٨٤، ص ٧٢.
48- Deming, D.; The Strengths and Weakness of Total Quality Management in Higher Education, U.S.A, Alabama, Hzzard Tery,1993, p. 14.
49- Wolverton, M. Total Quality Management in Higher Education, USA, Arizonan State University , University Press,1993, pp 28- 29.
٥٠- مراد صالح زيدان: مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي المصري،مجلة كلية التربية ، جامعة الأزهر، ع٧٢، ١٩٩٨، ص ص ١٨- ٢٨.
51- Corak, K; Organizing for Quality in Planning for Higher Education, Higher Education Review, U.S.A ,Vol.12 No.4, 1993, p 40.
52- Dare, M. ;Organization for Quality Education , Microsoft, U.S.A Internet Explorer, 1999, pp 2-3.
53- Leugenia, H. ; Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Behavioral Intentions in Higher Education , Nova Southeastern University, USA, Florida, University Press, 2003, pp 4-5.
٥٤- سلامة عبد العظيم حسين : الاعتماد وضمان الجودة فى التعليم ، مرجع سابق، ص ص ١٥- ١٨.

55- Taylor, S. and Bogdan, R.: Introduction to Qualitative Research Methods , new York : John Wiley sons, 1997, p 10.

٥٦- فريد النجار : إدارة الجامعات بالجودة الشاملة – رؤى التنمية المتواصلة ، القاهرة ، ايتراك للنشر والتوزيع، ٢٠٠٠، ص ص ٤٤- ٤٥.

٥٧- سمير الجسر: ورقة عمل قدمت لورشة العمل حول "إعادة تنظيم التعليم العالي الخاص" والتي عقدتها وزارة التربية والتعليم العالي في الفترة ١٠-٢٤/٢/٢٠٠٤، المديرية العامة للتعليم العالي، بيروت ، لبنان، ٢٠٠٤، ص ٢.

٥٨- على السلمى : إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو ، القاهرة ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ،١٩٩٥ ، ص ١٨.

٥٩- نجدة إبراهيم على سليمان : تطوير الإدارة المحلية فى التعليم ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، معهد الدراسات والبحوث التربوية ، قسم أصول التربية ، جامعة القاهرة ، ١٩٩٧، ص ١٢٨.

60- Wolverton, M. Total Quality Management in Higher Education, Op.cit. P 8.

61- Birnbaun R. ;The Dilemma of Presidential Leadership , in American Higher Education in Twenty First Century , Social Political ,and Economic Challenges, Baltimore and London the Johns Hopkins University Press, 1999, p 336.

٦٢- فخر الدين القلا وآخرون: نظم الجودة الشاملة فى التعليم العالى ، مرجع سابق، ص٣٠.

٦٣- أحمد سيد مصطفى، محمد مصيلحي الأنصاري: برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي، في الفترة من: ٢٣- ٢٠٠٢/٦/٢٦م، (المركز العربي للتعليم والتنمية)، الدوحة - قطـــــــر، ص ص ٣- ٧.

64- Miller, R. & Miller, P. , Promises and Perils Of Three Organizational Innovations, Higher Education Review. Vol.30,No,2, Spring 1998 ,25.2002, pp 8-9.

٦٥- جمال أبو الوفا : معوقات فعالية الأداء الوظيفى ، دراسة ميدانية على جامعة الزقازيق – فرع بنها – المؤتمر السنوى السابع ، الإدارة الجامعية فى الوطن العربى ،٢٣-٢٥يناير ١٩٩٩، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية مركز تطوير التعليم الجامعى ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، دار الفكر العربى ومكتبة النهضة المصرية ،١٩٩٩، ص ص ١٥٤- ١٥٥.

66- Hurst ,M.; Total Quality Management of Higher Education : How Concepts and Processes Manifest Themselves in the Classroom, University of Idaho ,USA, University Press ,2002, pp 8-9.

٦٧- منير البعلبكي : " قاموس المورد " ط ١٧ ، لبنان، بيـروت ، دار العلـم للملايـين ، ١٩٨٣، ص ٤٦٠.

68- Johnstone, J.N., indicators of Education Systems, Kogan Page and UNESCO, London and Paris, 1981, p 2.

69- Johnstone, J.N., indicators of Education Systems, opcit, 2-3.

70- Alderson J. & Others. Language Test Construction and Evaluation , London ,Cambridge, University Press, 1995, p9.

71- Johnstone, J.N., indicators of Education Systems, opcit, pp. 3-10.

72- Shavelson, R. et.al., indicator Systems for Monitoring Mathematics and Science Education, Rand Corporation, Santa Monica, CA. (1987), p. 5.

73- Dill , D.; the Evolution of Academic Quality Assurance Polices in The United States, Standards And Quality in Higher Education , U.S.A , Pennsylvania , Jessica , Kingsley Publishers , 1997, pp. 25-37.

Online) Available from http:// www. cairo. eun. eg/ Arabic/ d44. htm( accssed13Jan. 2004).

74- Willimas R. ; ( Quality Assurance and Diversity the Case of England , Standards and Quality in Higher Education), London and Bristol , Pennsylvania , Jessica Kingsley Publishers , 1997, pp. 104- 109.

75- Edmonton, A., Educational Quality Indicators Annotated Bibliography, Canada., Buker Publishing Company ,1990, pp. 25- 28.

٧٦- أنظر في ذلك:

- Dill , D.; the Evolution of Academic Quality Assurance Polices in The United States, Standards And Quality in Higher Education , opcit, pp 25-37

- Ruth, W.; ( Quality Assurance And Diversity the Case of England , Standards And Quality in Higher Education) , Pennsylvania , Jessica Kingsley Publishers , 1997, pp 104-109.

77- Gil, H.: Higher Education Accreditation in Korea: An Adaptation of University Students Perceptions of Institutional Quality , University of Pittsburgh, USA , Pennsylvania, University Press , 2001, pp 20- 22.

78- Nuttal, D-L., "The Functions and Limitations of International Education Indicators", opcit, pp 13- 23.

79- Stenaker, B. & Karisten, R. Evaluation of higher education in Norway, in: J. C. SMEBY (Ed.) Evaluation of Higher Education in: the Nordic Countries (Oslo, The Nordic Council of Ministers, Nord. 6 , 1996, pp 13- 33.

80- Salganik, L.H., "Adjusting Educational Outcome Measures for Student Background: Strategies Used by States and a National Example". Prepared for the National Center of Education Statistics (NCES) Indicators Panel. Washington, D.C., October, 1990, 2- 24.
81- ILEA (Inner London Education Authority) (1990), Differences in Examination Performance (RS 1277/90), ILEA Research and Statistics Services, London.
82- Osborne, D.A., "The New School Development and Evaluation Model", in Wyatt. T.J. and Ruby, A. (eds.), Education Indicators for Quality, Accountability and Better Practice, Australian Conference of Directors-General of Education, Sydney, (1990), pp 174- 154.
83- Burstein, L., Oakes, J. and Gutton, G., "Education Indicators", Encyclopedia of Educational Research (6th edition), McGraw Hill. Vol. 2, 1992, p 410 .
84- Mcewan, H. and Hau Chow, "Issues in Implementing Indicator Systems", Alberta Journal of Education Research, Vol. 37 (1), 1991, pp 65- 86.
85- Shavelson, R. et.al., indicator Systems for Monitoring Mathematics and Science Education, opcit, p 85- 98.
84- Odden, A., "Making Sense of Education Indicators: The Missing Ingredient", in Wyatt, T-J. and Ruby, A. (eds.), Education Indicators for Quality. Accountability, and Better Practice, Australian Conference of Directors-General of Education, Sydney, (1990), pp.33- 35.
87- Nuttal, D-L., "The Functions and Limitations of International Education Indicators", opcit., p. 19.
88- Riley, K., "Making Indicators Consumer-Friendly", Education, 11 May, (1990), pp. 470- 472.
89- International Joint Commission , "Indicators for Evaluation Task force, Indicators to Evaluate progress Great lakes Water Quality Agreement", April 1996, (Available on line : http:/www.ijc.org/ietf / ietf . html), P . 65- 69.
٩٠- محمد على شهيب وآخرون ، تقييم جودة العملية التعليمية فى كليـــة التجـــارة جامعـــة القاهرة (دراسة مقارنة للنظم التعليمية المختلفة بالكلية )، مؤتمر جامعة القاهرة لتطوير التعليم الجامعى " رؤية لجامعة المستقبل " ، ٢٢-٢٤ مايو ، ١٩٩٩ ،جامعة القاهرة ، ١٩٩٩ ، ص ٢٢٢ ،نقلا عن
(شهيب وآخرون، http://www.cairo.eun.eg/arabic/b27.html)

٩١- محمد على شهيب وآخرون ، تقييم جودة العملية التعليمية فى كلية التجارة جامعة القاهرة (دراسة مقارنة للنظم التعليمية المختلفة بالكلية )، مرجع سابق ، ص ٢٢- ٢٢٤

٩٢- أمين محمد شعبان وآخرون ، تطوير التعليم الجامعي ، مؤتمر جامعة القاهرة لتطوير التعليم الجامعي"رؤية لجامعة المستقبل " ٢٢-٢٤ مايو ،مرجع سابق ص ص ٢١٠- ٢٢١.

93- Makay , L . , " Restructured and Differentiated ? Institution of Responses to the Changing Environment of UK Higher Education, Journal of Program on Institution Management In Higher Education , July , 1995 . Vol. 7 ,No2 ,London University Press,1995, pp. 194- 204.

94- OECD Education at a Glance, opcit, p 19,

٩٥- جامعة قناة السويس : دليل الجامعة ١٩٩٨/٩٧، مكتب الإعلام ، الإسماعيلية ، مطبعة الجامعة ، ١٩٩٨ ، ص ٨.

٩٦- ياسر عبد الحافظ على : تطوير نظم إعداد المعلم فى كليات التربية بجامعة قناة السويس فى ضوء مراحل التعليم المتوجه نحو المجتمع، رسالة دكتوراه (غير منشوره) ، كلية التربية بالإسماعيلية ، جامعة قناة السويس ١٩٩٧، ص ١٨.

٩٧- السيد عبد العزيز البهواش: صيغة مقترحة لتطوير إعداد معلم التعليم الأساسي بكلية التربية بالإسماعيلية في مصر، المؤتمر السنوي الأول للجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، كليات التربية في الوطن العربي في عالم متغير، في الفترة من ٢٣- ٢٥ يناير ١٩٩٣م، ص ص ٤٠- ٤١.

٩٨- جامعة قناة السويس ، التقرير السنوى للعام الجامعى ٢٠٠٥/٢٠٠٤ ، مكتب رئيس الجامعة ، الإسماعيلية ، مطبعة الجامعة ، ٢٠٠٥ ، ص ص ٩- ١٠.

٩٩- المجالس القومية المتخصصة ، تقرير المجلس القومى للتعليم والبحث العلمى والتكنولوجيا الدورة "٢٧" ، القاهرة،مطبعة المجالس القومية ، ٢٠٠٠ ، ص ١٤١.

١٠٠- أنظر في ذلك

- جامعة قناة السويس : بيان أعداد الطلاب المقيدين بكليات الجامعة عن الأعوام من ( ١٩٩١/٩٠-٢٠٠٥/٢٠٠٤)، دليل جامعة قناة السويس للعام الجامعى٢٠٠٣ ، الإسماعيلية ،مطابع جامعة قناة السويس ،٢٠٠٣، ص ص ٢٠٥- ٢٠٧.

- جامعة قناة السويس ، بيان إعداد الطلاب المقيدين حسب الكليات فى العام الجامعى ١٩٩٩/٩٨ ،النشرة الإحصائية للعام الجامعى ٢٠٠٥/٢٠٠٤ ،/ الإسماعيلية ، إدارة الإحصاء المركزية، مطبعة الجامعة ، ٢٠٠٥، ١٠٥- ١٠٦.

١٠١- جامعة قناة السويس ، التقرير السنوى للعام الجامعى ٢٠٠٤/٢٠٠٥ ، الإسماعيلية ، مطابع جامعة قناة السويس، ٢٠٠٥ ، ص ص ٧- ٨.

١٠٢- جامعة قناة السويس: النشرة الإحصائية الأولى للجامعة للفترة، ( ١٩٧٨/٧٧، ٢٠٠٤/٢٠٠٥)، الإدارة العامة للإحصاء ، الإسماعيلية ، مطبعة الجامعة ، ٢٠٠٥ .

١٠٣- جامعة قناة السويس : كتاب موجه إلى كلية الحاسبات بالجامعة بتاريخ ٢٠٠٠/١٢/٥ لطلب تدبير أجهزة الكمبيوتر اللازمة للمكتبة المركزية والتى لم تحصل عليها المكتبة حتى تاريخه ، الإدارة العامة للمكتبات،الإسماعيلية، نسخة ضوئية ، ٢٠٠١، ص ٣.

١٠٤- عبد المطلب السيد إسماعيل بيومي: وضع ضوابط لجودة التعليم الجامعى بجمهورية مصر العربية " دراسة حالة بجامعة قناة السويس" رسالة دكتوراه غير منشورة ، معهد الدراسات التربوية، جامعة القاهرة ٢٠٠٥، ص ١٤٤.

ملاحق الدراسة:

## ملحق (١)

## استبانة لتقدير أهمية مؤشرات الجودة التعليمية الخاصة بكلية التربية بالإسماعيلية موجهة إلى عينة عشوائية من الطلاب؛ أعضاء هيئة التدريس).

السيد الأستاذ/ .....

تحية طيبة وبعد

يقوم الباحث بعمل دراسة عن : مؤشرات الجودة التعليمية كأداة للتجديد التربوي في التعليم الجامعي المصري " دراسة حالة بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس " بهدف تعرف مدى توفر مؤشرات الجودة فى منظومة التعليم بالكلية ، تمهيداً لتقديم التصور المقترح لمؤشرات الجودة لتحقيق الجودة الشاملة لمنظومة التعليم بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس .

ويهدف الباحث من خلال هذا الاستبيان تحديد أهمية كل مؤشر من مؤشرات الجودة المتضمنة بالاستبيان ، والاستفادة بآرائكم ومقترحاتكم فى بعض الجوانب الخاصة بهذه الضوابط للاستفادة منها فى تحقيق أهداف هذه الدراسة .

**مع خالص شكري وتقديري على حسن تعاونكم**

**الباحث**

**د. مجدي على حسين الحبشي**

**كلية التربية بالإسماعيلية**

**جامعة قناة السويس**

فيما يلى مجموعة من مؤشرات الجودة المقترحة الخاصة بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس ، رجاء ضع علامة (✓) أمام العبارة التى تعبر عن رأيك .

| | أولا: مؤشرات الجودة الخاصة بمحور "الطلاب" بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس ويتضمن المؤشرات التالية : | مهم جداً | مهم | قليل الأهمية |
|---|---|---|---|---|
| ١ | مساعدة الطلاب على التعامل بكفاءة مع مصادر المعرفة المتنوعة والمتعلقة بسوق العمل. | | | |
| ٢ | تشجيع العمل التعاوني كأساس لأسلوب للعمل بالكلية. | | | |
| ٣ | لا يتم تقييم الطلاب بناء على الاختبارات التحصيلية . | | | |
| ٤ | تمكن الطلاب من مهارات البحث العلمي والتعلم الذاتى | | | |
| ٥ | مساعدة الطلاب على إتقان مهارات التفكير الناقد والابتكاري. | | | |
| ٦ | تشجيع العلاقات الاجتماعية فيما بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإدارة | | | |
| ٧ | تهيئة الظروف المناسبة للطلاب قبل بدء الدراسة. | | | |
| ٨ | ربط ما يدرس للطلاب في الكلية بمشكلات المجتمع السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية | | | |
| ٩ | اعتماد سياسة القبول بالكلية على عقد امتحانات واختبارات تحريرية وشفهية ومهارية دقيقة بالإضافة إلى شرط المجموع فى الثانوية العامة. | | | |
| ١٠ | العمل على رفع دافعية الطلاب للتعليم والتعلم | | | |
| ١١ | الاهتمام بتدريب الطلاب على إبداء آرائهم فيما يحيط بهم من أحداث وتصحيح مفاهيمهم المغلوطة. | | | |
| ١٢ | تمكين الطلاب من التعامل مع الوسائل التعليمية الحديثة. | | | |
| ١٣ | العمل على جذب الطلاب أصحاب المهارات الخاصة وتشجيعهم على | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | الابتكار في تخصصاتهم | | | |
| ١٤ | العمل على توضيح أهداف الكلية للطلاب قبل بدء الدراسة. | | | |
| ١٥ | العمل على توضيح أهداف الدراسة بكل قسم قبل بدء الدراسة فيه | | | |
| ١٦ | تأهيل الطلاب في الكلية علما وثقافيا وصحيا واجتماعيا. | | | |
| ١٧ | توثيق الروابط والعلاقات الإيجابية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس من خلال برامج الإرشاد الأكاديمي والتربوي | | | |
| ١٨ | تركيز نظام تقييم الطلاب على التفكير والتحليل والخلق والابتكار بدلا من الحفظ والتلقين. | | | |
| ١٩ | الاهتمام بالأنشطة اللادراسية على قدم المساواة بالأنشطة الدراسية. | | | |
| ٢٠ | توفير الخدمات المساعدة للعملية التعليمية من معامل حديثة ومبان مجهزة وقاعات تدريس مهيئة للدراسة السليمة. | | | |
| ٢١ | ضرورة عقد اجتماعات شهرية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بكل شعبة لحل مشكلات الطلاب في جميع المجالات . | | | |
| ٢٢ | مساعدة الطلاب على إتقان مهارات الاتصال الفعال | | | |
| ٢٣ | الاهتمام بتدوين المعلومات المختلفة عن التقدم العلمي لكل طالب. | | | |
| ثانيا: مؤشرات الجودة الخاصة بمحور "أعضاء هيئة التدريس" بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس ويتضمن المؤشرات التالية : | | | | |
| ١ | الانتظام في العملية التعليمية. | | | |
| ٢ | امتلاك عضو هيئة التدريس القدرة على مساعدة الطلاب على النقد الموضوعي وحل المشكلات | | | |
| ٣ | التفرغ التام لعضو هيئة التدريس للعملية التعليمية. | | | |
| ٤ | متابعة أعضاء هيئة التدريس للمستويات التحصيلية والدراسية للطلاب. | | | |
| ٥ | اشتراك عضو هيئة التدريس فى برامج خدمة البيئة وتنمية المجتمع | | | |
| ٦ | امتلاك عضو هيئة التدريس القدرة على استيعاب ونقل المعرفة | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ٧ | تنمية الحس الوطني والوازع الأخلاقي لدى الطلاب. | | | |
| ٨ | امتلاك عضو هيئة التدريس مدة خبرة ملائمة | | | |
| ٩ | مساعدة الطلاب في اتخاذ القرارات المناسبة في حياتهم ومساعدتهم على حسن إدارة الوقت | | | |
| ١٠ | إدراك عضو هيئة التدريس لأهمية ثقافة الجودة الشاملة وفلسفتها | | | |
| ١١ | امتلاك عضو هيئة التدريس مؤهلات فنية متخصصة | | | |
| ١٢ | تقبل النقد والتغذية الراجعة، والتمتع بالقدرة العلمية والنظرة المتعمقة، والتميز بالاتجاه التحليلي. | | | |
| ١٣ | متابعة عضو هيئة التدريس أحدث التطورات في مادته العلمية. | | | |
| ١٤ | مدى مشاركة أعضاء هيئة التدريس فى الجمعيات العلمية والمهنية وغيرها. | | | |
| ١٥ | مساعدة عضو هيئة التدريس الطلاب على استخلاص الأفكار المتضمنة في كل وحدة دراسية | | | |
| ١٦ | الإلمام بقواعد وتقنيات وأصول التدريس | | | |
| ١٧ | امتلاك عضو هيئة التدريس القدرة على النقد الموضوعى | | | |
| ١٨ | إدراك عضو هيئة التدريس احتياجات الطلاب والسعي إلى إشباعها | | | |
| ١٩ | الالتزام بالمنهج العلمي في التفكير. | | | |
| ٢٠ | القدرة على التفاعل الشخصي والاجتماعي. | | | |
| ٢١ | قدرة عضو هيئة التدريس على تعديل مستوى الطلاب الراسبين والمتعثرين بالطرق السليمة. | | | |
| ٢٢ | القدرة على تصميم معينات سمعية وبصرية مناسبة للبيئة والدرس والطلاب. | | | |
| ثالثا: مؤشرات الجودة الخاصة بمحور المكتبات الجامعية وتتضمن المؤشرات | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| التالية: | | | | |
| ١ | توفر مكتبة ملائمة للكلية | | | |
| ٢ | توفر إمكانية الاتصال بالمكتبات المحلية والعالمية | | | |
| ٣ | تزويد المكتبة بالتجهيزات والمعدات الحديثة | | | |
| ٤ | وضع خطة لتطوير وتحديث المكتبات على مستوى الكلية | | | |
| ٥ | توفير المساحة المخصصة للاطلاع للطالب وأعضاء هيئة التدريس . | | | |
| ٦ | إمداد المكتبة بالمراجع والدوريات الحديثة وبالأعداد التى تلاءم عدد الطلاب | | | |
| ٧ | توافر الإمكانات المادية مثل :( الكتب التى تتصف بموثوقية المادة العلمية وتعبر عن مضمون المادة العلمية دون إرهاق للطالب. | | | |
| ٨ | تدريب العاملين بالمكتبات على التقنيات الحديثة | | | |
| ٩ | ملاءمة برامج وخطط التطوير والتحديث للمكتبة وتكنولوجيا العمل بها. | | | |
| ١٠ | ملاءمة برامج الصيانة الدورية لأجهزة المكتبة وتجهيزاتها على استمرارية جودة أدائها فى المجالات التعليمية والبحثية . | | | |
| ١١ | تواجد برامج وخطط ملائمة لتمويل تطوير وصيانة تلك المكتبة بصفة دورية. | | | |
| ١٢ | ملاءمة البرامج التدريبية لرفع مستوى المشرفين على المكتبة لمتطلبات الجودة. | | | |
| ١٣ | تخصيص ميزانية مستقلة للمكتبة | | | |

## ملحق (٢)

## قائمة مؤشرات الجودة التعليمة لكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس موجهة إلى أعضاء هيئة التدريس، الطلاب )

السيد الأستاذ / .....

**تحية طيبة وبعد**

يقوم الباحث بإعداد بحث بعنوان " مؤشرات الجودة كأداة لتجديد التعليم الجامعي المصري- دراسة حالة لكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس

ويتطلب هذا البحث ضمن ما يتطلبه من إجراءات إعداد قائمة لمؤشرات الجودة لكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس بهدف تعرف مدى وجود وتوفر هذه المؤشرات المتضمنة فى القائمة من وجهة نظركم ، والهدف من ذلك أن نستعين بآراء سيادتكم لتعرف مدى توفر هذه المؤشرات بمنظومة التعليم بالكلية ليتسنى للباحث تحقيق أهداف هذا البحث.

والباحث يرجو من سيادتكم الإجابة بصراحة وموضوعية عن أسئلة القائمة بوضع علامة (✓) أمام العبارات المناسبة وفى المكان المناسب من وجهة نظرك ، علما بأن الإجابات التى سترد فيها لن تستخدم فى أغراض غير أغراض الدراسة.

**مع خالص الشكر والتقدير ،،**

**الباحث**

**د. مجدي علي حسين الحبشي**

**كلية التربية بالإسماعيلية**

| | أولا: مؤشرات الجودة الخاصة بمحور "الطلاب" بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس ويتضمن المؤشرات التالية | متوفرة بدرجة عالية | متوفرة بدرجة متوسطة | متوفرة بدرجة ضعيفة أو غير متوفرة |
|---|---|---|---|---|
| ١ | مساعدة الطلاب على التعامل بكفاءة مع مصادر المعرفة المتنوعة والمتطلقة بسوق العمل. | | | |
| ٢ | تشجيع العمل التعاوني كأساس لأسلوب للعمل بالكلية. | | | |
| ٣ | لا يتم تقييم الطلاب بناء على الاختبارات التحصيلية . | | | |
| ٤ | تمكن الطلاب من مهارات البحث العلمي والتعلم الذاتى | | | |
| ٥ | مساعدة الطلاب على إتقان مهارات التفكير الناقد والابتكاري. | | | |
| ٦ | تشجيع العلاقات الاجتماعية فيما بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإدارة | | | |
| ٧ | تهيئة الظروف المناسبة للطلاب قبل بدء الدراسة. | | | |
| ٨ | ربط ما يدرس للطلاب في الكلية بمشكلات المجتمع السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية | | | |
| ٩ | اعتماد سياسة القبول بالكلية على عقد امتحانات واختبارات تحريرية وشفهية ومهارية دقيقة بالإضافة إلى شرط المجموع فى الثانوية العامة. | | | |
| ١٠ | العمل على رفع دافعية الطلاب للتعليم والتعلم | | | |
| ١١ | الاهتمام بتدريب الطلاب على إبداء آرائهم فيما يحيط بهم من أحداث وتصحيح مفاهيمهم المغلوطة. | | | |
| ١٢ | تمكين الطلاب من التعامل مع الوسائل التعليمية الحديثة. | | | |
| ١٣ | العمل على جذب الطلاب أصحاب المهارات الخاصة وتشجيعهم على الابتكار في تخصصاتهم | | | |
| ١٤ | العمل على توضيح أهداف الكلية للطلاب قبل بدء الدراسة. | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ١٥ | العمل على توضيح أهداف الدراسة بكل قسم قبل بدء الدراسة فيه | | | |
| ١٦ | تأهيل الطلاب في الكلية علما وثقافيا وصحيا واجتماعيا. | | | |
| ١٧ | توثيق الروابط والعلاقات الإيجابية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس من خلال برامج الإرشاد الأكاديمي والتربوي | | | |
| ١٨ | تركيز نظام تقييم الطلاب على التفكير والتحليل والخلق والابتكار بدلا من الحفظ والتلقين. | | | |
| ١٩ | الاهتمام بالأنشطة اللادراسية على قدم المساواة بالأنشطة الدراسية. | | | |
| ٢٠ | توفير الخدمات المساعدة للعملية التعليمية من معامل حديثة ومبان مجهزة وقاعات تدريس مهيأة للدراسة السليمة. | | | |
| ٢١ | ضرورة عقد اجتماعات شهرية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بكل شعبة لحل مشكلات الطلاب في جميع المجالات . | | | |
| ٢٢ | مساعدة الطلاب على إتقان مهارات الاتصال الفعال | | | |
| ٢٣ | الاهتمام بتدوين المعلومات المختلفة عن التقدم العلمي لكل طالب. | | | |
| ثانيا: مؤشرات الجودة الخاصة بمحور "أعضاء هيئة التدريس" بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس ويتضمن المؤشرات التالية : | | | | |
| ١ | الانتظام في العملية التعليمية. | | | |
| ٢ | امتلاك عضو هيئة التدريس القدرة على مساعدة الطلاب على النقد الموضوعي وحل المشكلات | | | |
| ٣ | التفرغ التام لعضو هيئة التدريس للعملية التعليمية. | | | |
| ٤ | متابعة أعضاء هيئة التدريس للمستويات التحصيلية والدراسية للطلاب. | | | |
| ٥ | اشتراك عضو هيئة التدريس في برامج خدمة البيئة وتنمية المجتمع | | | |
| ٦ | امتلاك عضو هيئة التدريس القدرة على استيعاب ونقل المعرفة | | | |
| ٧ | تنمية الحس الوطني والوازع الأخلاقي لدى الطلاب. | | | |
| ٨ | امتلاك عضو هيئة التدريس مدة خبرة ملائمة | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ٩ | مساعدة الطلاب في اتخاذ القرارات المناسبة في حياتهم ومساعدتهم على حسن إدارة الوقت | | | | |
| ١٠ | إدراك عضو هيئة التدريس لأهمية ثقافة الجودة الشاملة وفلسفتها | | | | |
| ١١ | امتلاك عضو هيئة التدريس مؤهلات فنية متخصصة | | | | |
| ١٢ | تقبل النقد والتغذية الراجعة، والتمتع بالقدرة العلمية والنظرة المتعمقة، والتميز بالاتجاه التحليلي. | | | | |
| ١٣ | متابعة عضو هيئة التدريس أحدث التطورات في مادته العلمية. | | | | |
| ١٤ | مدى مشاركة أعضاء هيئة التدريس في الجمعيات العلمية والمهنية وغيرها. | | | | |
| ١٥ | مساعدة عضو هيئة التدريس الطلاب على استخلاص الأفكار المتضمنة في كل وحدة دراسية | | | | |
| ١٦ | الإلمام بقواعد وتقنيات وأصول التدريس | | | | |
| ١٧ | امتلاك عضو هيئة التدريس القدرة على النقد الموضوعي | | | | |
| ١٨ | إدراك عضو هيئة التدريس احتياجات الطلاب والسعي إلى إشباعها | | | | |
| ١٩ | الالتزام بالمنهج العلمي في التفكير. | | | | |
| ٢٠ | القدرة على التفاعل الشخصي والاجتماعي. | | | | |
| ٢١ | قدرة عضو هيئة التدريس على تعديل مستوى الطلاب الراسبين والمتعثرين بالطرق السليمة. | | | | |
| ٢٢ | القدرة على تصميم معينات سمعية وبصرية مناسبة للبيئة والدرس والطلاب. | | | | |
| ثالثا: مؤشرات الجودة الخاصة بمحور المكتبات الجامعية وتتضمن المؤشرات التالية: | | | | | |
| ١ | توفر مكتبة ملائمة للكلية | | | | |
| ٢ | توفر إمكانية الاتصال بالمكتبات المحلية والعالمية | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ٣ | تزويد المكتبة بالتجهيزات والمعدات الحديثة | | | | |
| ٤ | وضع خطة لتطوير وتحديث المكتبات على مستوى الكلية | | | | |
| ٥ | توفير المساحة المخصصة للاطلاع للطالب وأعضاء هيئة التدريس . | | | | |
| ٦ | إمداد المكتبة بالمراجع والدوريات الحديثة وبالأعداد التى تلاءم عدد الطلاب | | | | |
| ٧ | توافر الإمكانات المادية مثل :( الكتب التى تتصف بموثوقية المادة العلمية وتعبر عن مضمون المادة العلمية دون إرهاق للطالب. | | | | |
| ٨ | تدريب العاملين بالمكتبات على التقنيات الحديثة | | | | |
| ٩ | ملاءمة برامج وخطط التطوير والتحديث للمكتبة وتكنولوجيا العمل بها. | | | | |
| ١٠ | ملاءمة برامج الصيانة الدورية لأجهزة المكتبة وتجهيزاتها على استمرارية جودة أدائها فى المجالات التعليمية والبحثية . | | | | |
| ١١ | تواجد برامج وخطط ملائمة لتمويل تطوير وصيانة تلك المكتبة بصفة دورية. | | | | |
| ١٢ | ملاءمة البرامج التدريبية لرفع مستوى المشرفين على المكتبة لمتطلبات الجودة. | | | | |
| ١٣ | تخصيص ميزانية مستقلة للمكتبة | | | | |