

فاعلية نظام ضمان الجودة الداخلي بعمادة السنة التحضيرية

بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

The Effectiveness of Internal Quality Assurance System in
Preparatory Year Deanship at Imam Abdulrahman Bin Faisal
University from Faculty Members' Point of Views

إعداد

د. أحمد رمضان خطيري

د. ناصر سعود الرئيس

أستاذ مشارك - جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل أستاذ مساعد - جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل

فاعلية نظام ضمان الجودة الداخلي بعمادة السنة التحضيرية بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل
من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

الملخص

تفرض آليات تطوير مؤسسات التعليم العالي نوعاً من المتغيرات الداعمة لنظم ضمان وضبط جودة الأداء داخله وفقاً لقيم المسؤولية الفردية والمحاسبية المؤسسية، حيث تبنت العديد من المؤسسات التعليمية نظم الجودة الداخلية كبديل عن نظيرتها من نظم الاعتماد المؤسسي أو البرامجي من المؤسسات والهيئات الإقليمية أو الدولية. وسعت الدراسة الحالية إلى الإجابة عن السؤال التالي: ما فاعلية نظام ضمان الجودة الداخلي لعمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟ واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، لملاءمته لأهدافها، حيث اشتملت عينة الدراسة على استطلاع رأي (١١٤) عضواً من أعضاء الهيئة التدريسية بعمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل من خلال استبانة الكترونية. وخلصت الدراسة إلى ارتباط قناعة أعضاء الهيئة التدريسية بالآليات تطبيق نظام الجودة الداخلي بمجموعة من المتغيرات المرتبطة بدرجاتهم وتخصصاتهم العلمية، بالإضافة إلى ارتباط فاعلية تلك النظم بقيم المشاركة بين القائمين على تخطيط ورسم إجراءاتها والقائمين على تنفيذ تلك الإجراءات، وما تفرضه تلك النظم الداخلية من فاعلية مستويات اتخاذ القرار بين أفراد المؤسسة باختلاف مستوياتهم التنفيذية والإدارية.

الكلمات المفتاحية: نظم الجودة الداخلية - القيم المؤسسية - مؤسسات التعليم العالي.

The Effectiveness of Internal Quality Assurance System in Preparatory Year Deanship at Imam Abdulrahman Bin Faisal University from Faculty Members' Point of Views

Abstract

For many reasons and factors, huge changes were imposed in higher education institutions, which relates to the internal quality assurance systems, especially its relationship with institutional frameworks and values like responsibility, and accountability. These factors were analyzed in the light of improving the ability of higher education institutions to achieve international quality standards instated of external accreditation. A total number of 114 staff at IAU have been enrolled in an online survey to answer the following question; what is the effectiveness of internal quality assurance systems at Imam Abdulrahman Bin Faisal University (IAU) from faculty members' point of views at preparatory year deanship? The study argued significant differences in staff awareness on their responsibility towards internal quality system procedures based on their specializations and academic rank. These results have provided an analysis of the relationship between the effectiveness of internal quality assurance system and some institutional values and decision-making levels.

Key Words: Internal Quality Assurance- Institutional Values - Higher Education Institution

المقدمة:

تظل نظرية رأس المال البشري - وما تبعها من حراك فكري خلال منتصف القرن الماضي - نقطة الانطلاق الأساسية لتطبيق معايير ومتطلبات الجودة في المجال التعليمي، وذلك باعتبار أن العملية التعليمية وما تتضمنها من إدارة للعمليات التي تتم داخل المؤسسات التعليمية يمكن تحليلها وفق منظومة متكاملة من المدخلات، ومدى استثمار تلك المدخلات لتحقيق المخرجات المنشودة، وذلك وفقاً لمجموعة من المؤشرات المحددة والتي قد يضعها النظام نفسه، أو يعتمد على هيئات ومؤسسات الاعتماد المحلية أو العالمية.

فالحركة المعيارية في التعليم تعزى إلى بعض التغيرات العلمية الهائلة، وما اقترنت - سبباً ونتيجة - من الثورات العلمية والتكنولوجية والمعلوماتية؛ هذا إلى جانب تداعياتها من حتمية التنافسية وما تحكمتها مقومات التميز والجودة، ومن ثم كان من الضرورة إحداث تغييرات في نظام التعليم باعتباره المصدر الرئيسي لإنتاج القوة البشرية المتميزة والمبدعة (عمار، ٢٠٠٨، ٣٩). وفي هذا الإطار تجدر الإشارة إلى أن تحليل العمليات التي تسعى إلى تحويل مدخلات العملية التعليمية إلى المخرجات المستهدفة من المؤسسة في إطار قيمها الحاكمة، تمثل المنظومة الداخلية لها، وذلك وفقاً لما تعتمده في الحكم على جودة تلك العمليات، من أجل قيادة وتوجيه وإدارة ومراقبة أداء أنشطتها، بغية تحقيق أهدافها.

ووفقاً لذلك تمثل ضمان جودة المؤسسات التعليمية مدخلاً من مداخل تطويرها، كونها تعبر عن السياسات والعمليات الموجهة نحو توفير كل ما يساعد على تحقيق الجودة والمحافظة عليها والارتقاء بها، وذلك من خلال التحقق من أن المعايير والمؤشرات والممارسات الأكاديمية داخل تلك المؤسسات - وما تتضمنها من قيم وإطار تنظيمي - متوافقة في مجملها مع رؤية المؤسسة ورسالتها وما يرتبط بها من عمليات وممارسات (Lim, 2001, 25). فيما شكل ذلك تحدياً كبيراً أمام مؤسسات التعليم العالي ليس فقط كونها تحتل رأس الهرم في العديد من الأنظمة التعليمية وما تمتلكه من أدوار مجتمعية وخصائص مؤسسية، وإنما أيضاً بوصفها تحدياً أكاديمياً يهتم به الأكاديميون أنفسهم في علوم إدارة المنظمات والهيئات التعليمية، وما تتضمنها من أفكار وآليات منهجية تستطيع من خلالها الأنظمة التعليمية قياس ما تحققه من نجاح في الاستثمار البشري.

فالفكرة الداعمة لتطبيق منظومة الجودة داخل مؤسسات التعليم العالي هي فكرة الالتزام والمسئولية **Accountability** من خلال التزام الفرد والمؤسسة بحساب وتقدير أنشطتها، وقبول المسئولية (الفردية والمؤسسية) عنها، والكشف عن نتائج تلك التقديرات بقدر من الشفافية والوضوح، وهو ما يرتبط بالإشكالية التي طرحها المنتدى الأوربي لضمان جودة مؤسسات التعليم العالي حول ما إذا كانت آليات ضمان الجودة تعبر عن إجراءات وعمليات **Process** أم نتائج ومنتج **Product**، والفرق المفاهيمي بين الاعتماد **Accreditation** كعملية غائية لآليات ضمان الجودة داخل مؤسسات التعليم العالي وبين عمليات المحاسبية التدقيقية **Audition**، التي تعبر عن التشجيع التحسيني المستمر للأداء داخلها كبديل عن الاعتماد (Blackstock, 2012). وهنا يشير البعض إلى أن تركيز المؤسسات التعليمية على تحقيق الاعتماد - بنوعيه المؤسسي والأكاديمي - قد يشجع على إخفاء نقاط الضعف داخل تلك المؤسسات، بالإضافة إلى أن

اعتماد جميع البرامج الأكاديمية التي تقدمها المؤسسات قد تكون عملية باهظة التكاليف من ناحية وقد تجعلها عملية بيروقراطية مبالغ من ناحية أخرى (Bollaert, 2007, 83).

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

تسعى العديد من المؤسسات التعليمية إلى البحث عن آليات ضبط جودة الأداء الداخلي *Internal Quality Assurance* من خلال مجموعة من المؤشرات والمعايير التي تتبناها المؤسسة، وذلك من أجل إصدار أحكاماً على الممارسات الأكاديمية التي تتم داخلها، وتحليل مدى كفاءتها في تحقيق أهدافها، من خلال الممارسات اليومية المرتبطة بعمليات التعليم والتعلم وسياسات التقييم والدعم الطلابي والأنشطة الأكاديمية والمهنية للهيئة التدريسية، والتي تُرسخ من خلال مجموعة من القيم والمبادئ الحاكمة والمؤثرة في نظم حوكمة المؤسسات التعليمية. وتشير العديد من الدراسات إلى أن نظم الجودة الداخلية بمؤسسات التعليم العالي تؤثر بشكل إيجابي في مردود عمليات التعليم والتعلم وما يرتبط بها من معلومات لتطوير الممارسات الأكاديمية للهيئة التدريسية، وخلق نوعاً من الإبداع في استراتيجيات التدريس المقدمة للطلاب، وما يتطلبه ذلك من آليات التطوير المهني للهيئة التدريسية (Tavares & others, 2017; Silaeva, 2018).

وهو ما دفع جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل إلى تبني تلك النظم في الحكم على الممارسات الأكاديمية، وذلك من خلال برنامجاً داخلياً في قيادة نظام ضمان جودة الأداء *Quality Assurance System Dashboard (QASD)* حيث بدأ تنفيذ آليات ومراحل البرنامج بعمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة خلال العام الأكاديمي ٢٠١٦-٢٠١٧ وفقاً لمجموعة من المعايير والمؤشرات الداخلية المرتبطة بالفاعلية التعليمية لممارساتها الأكاديمية، وذلك تحقيقاً لأحد معايير الاعتماد البراهمي للمركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي والخاص بإنشاء نظام داخلي لجودة البرامج الأكاديمية (AID, 2018). وهو ما تسعى إليه الدراسة من خلال تحليل فاعلية البرنامج بشكل خاص، ونظم الجودة الداخلية بشكل عام من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

وفي هذا الإطار تجدر الإشارة إلى تناول العديد من الدراسات والكتابات العلمية - والتي ستعرضها الدراسة لاحقاً- تحليل تلك النظم وقياس مدى مردودها في خلق آليات لضبط الأداء داخل المؤسسات التعليمية، وموائمتها مع منظور الجودة كآلية للاتساق الداخلي المرتبط بجودة التعليم والتعلم، وما يرتبط بذلك من استحداث آليات للاعتماد الذاتي وإشكالية تحديد أدوار ومسؤوليات هيئات الاعتماد الخارجية في إطار تلك الآليات (Tavares et al., 2017; Cardoso et al., 2018).

وعليه تتبع مشكلة الدراسة من الحاجة إلى قياس مدى فاعلية نظم ضمان الجودة الداخلية (QASD) المطبقة بعمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، وفي إطار معايير ومؤشرات تنفيذ البرنامج وما يعتمد عليه من تحقيق الفاعلية التعليمية، ودعم استراتيجيات التعليم والتعلم، والتقييم والدعم الطلابي، وما يرتبط بذلك من إعداد مخرجات التعلم المستهدفة للمقررات والبرامج الأكاديمية من جانب وخطط

التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس من جانب آخر. وذلك تسعى الدراسة إلى التغلب على مشكلتها من خلال الاجابة عن السؤال التالي:

ما فاعلية نظام ضمان الجودة الداخلي لعمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟
ويتفرع منه التساؤلات التالية:

١. السؤال الأول: ما مدى قناعة أعضاء هيئة التدريس بنظام الجودة الداخلي المطبق في عمادة السنة التحضيرية؟
٢. السؤال الثاني: ما فاعلية إجراءات نظام الجودة الداخلي المطبق في عمادة السنة التحضيرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟
٣. السؤال الثالث: هل توجد فروق في استجابات عينة الدراسة حول قناعتهم بنظام الجودة الداخلي المطبق في عمادة السنة التحضيرية تعود لمتغير الدرجة العلمية؟
٤. السؤال الرابع: هل توجد فروق في استجابات عينة الدراسة حول رأيهم بإجراءات نظام الجودة الداخلي المطبق في عمادة السنة التحضيرية تعود لمتغير التخصص العلمي، أو كونهم أعضاء بلجان تطبيق إجراءات نظام ضمان الجودة الداخلي بالعمادة؟

أهداف الدراسة:

- في إطار مشكلة الدراسة وتساؤلاتها وما تتضمنها من إجراءات نظرية وميدانية، يمكن عرض أهدافها فيما يلي:
- التعرف على مدى قناعة أعضاء هيئة التدريس بنظام الجودة الداخلي المطبق في عمادة السنة التحضيرية.
 - التعرف على فاعلية إجراءات نظام الجودة الداخلي المطبق في عمادة السنة التحضيرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
 - تحليل الفروق في استجابات عينة الدراسة حول قناعتهم بنظام الجودة الداخلي المطبق في عمادة السنة التحضيرية وفقاً لمتغير الدرجة العلمية.
 - تحليل الفروق في استجابات عينة الدراسة حول رأيهم بإجراءات نظام الجودة الداخلي المطبق في عمادة السنة التحضيرية وفقاً لمتغير التخصص العلمي، ومتغير عضوية لجان تطبيق إجراءات نظام ضمان الجودة الداخلي بالعمادة.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في الاعتبارات النظرية المتمثلة فيما قد تضيفه الدراسة إلى أدبيات الفكر التربوي، من خلال تحليل المفاهيم المرتبطة بالنظم الداخلية للجودة، وتوفير فهم أعمق لعناصر وآليات وأمثلة تلك النظم، بوصفها إحدى عوامل نجاح مؤسسات التعليم العالي، وتحقيق التطوير المنشود.

وتساهم الدراسة في تعزيز قناعات أعضاء هيئة التدريس لتبني إجراءات نظم ضمان الجودة الداخلية، وتساعد صناعات القرار في الجامعات لتطبيق مثل هذه النظم، والتي تساهم في تحقيق الاعتماد الأكاديمي.

حدود الدراسة"

الحدود الموضوعية: اقتصر الباحثان على دراسة نظام الجودة الداخلية الذي تم تطبيقه بعمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، والمتمثل ببرنامج قصد (QASD)، كأحد نماذج نظم الجودة الداخلية بمؤسسات التعليم العالي.

الحدود الزمانية: قامت الدراسة بتحليل أربع مجالات من المجالات الخمس لبرنامج قصد (QASD)، وهي: مخرجات التعلم المستهدفة، والتعليم والتعلم، والتقييم، وتنمية أعضاء هيئة التدريس، وفقا لإجراءات ومراحل تطبيق البرنامج خلال الفترة من العام الأكاديمي ١٤٣٧-١٤٣٨ هـ، وحتى العام الأكاديمي الحالي ١٤٤٠-١٤٤١ هـ.

الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على أعضاء الهيئة التدريسية بأقسام: (تطوير الذات، والحاسب الآلي، والعلوم الأساسية)، واستثني أعضاء هيئة التدريس بقسم اللغة الإنجليزية بحكم أنهم ليسوا من منتسبي الجامعة، حيث يتم التعاقد مع أغلبهم بواسطة شركة تعليمية. كما استثني قسم الدراسات الإسلامية كون مقررات القسم لم يتم تضمينها بإجراءات وآليات تنفيذ برنامج قصد QASD.

الحدود المكانية: عمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل.

مصطلحات الدراسة:

- **فاعلية نظام الجودة الداخلي:** تعتمد الدراسة على قياس مدى تحقيق نظام الجودة الداخلية بعمادة السنة التحضيرية لأهدافه في تعزيز ممارسات التعليم والتعلم وسياسات تقويم الطلاب وإجراءاتها وبرامج التنمية المهنية، وذلك من خلال آراء أعضاء الهيئة التدريسية في آليات تنفيذ البرنامج والإجراءات التي تم تنفيذها خلال مرحلة تطوير المقررات الأكاديمية.
- **برنامج قصد (QASD):** هو برنامج لقيادة نظام ضمان الجودة الداخلية فهو اختصار Quality Assurance System Dashboard، حيث قامت وكالة جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل للشؤون الأكاديمية بتحديد آلياته ومعايير، وذلك بهدف ضبط الممارسات الأكاديمية اليومية بالبرامج الأكاديمية بالجامعة من خلال خمس مجالات مرتبطة بآليات التعليم والتعلم، والدعم الطلابي، والتنمية المهنية للهيئة التدريسية.

الإطار النظري:

- نظم الجودة الداخلية لمؤسسات التعليم الجامعي:

تشير الكتابات إلى العديد من المداخل الفلسفية الداعمة لفكر المعيارية والاعتمادية الأكاديمية للبرامج والمؤسسات التعليمية؛ ولعل مدخل التقويم المستند إلى الأداء Performance Based Assessment، يمثل اهم تلك المداخل التي تعتمد عليها نظم الجودة الداخلية للمؤسسات بصفة عامة والتعليمية بوجه الخصوص، والذي نبعت من الظهير الفلسفي للتربية البرجماتية كونه يحقق وظيفة تطبيقية وفعالية مباشرة وما لها من أصول سلوكية من خلال اعتمادها على وضع مواصفات مسبقة للسلوك المرغوب من قبل المتعلمين، ثم رصد ذلك السلوك أثناء وعقب الانتهاء من تنفيذ المنهج الدراسي وهو ما يعكس نمطا من التفكير ينتمي إلى ميدان الصناعة، حيث توضع المواصفات الدقيقة لأداء المنتج، فيما سمي اصطلاحا في ميدان التربية "مخرجات التعلم المستهدفة" Learning Outcomes. ويشير هنا (مدبولي، ٢٠٠٨) إلى أنه يتم تصميم البرنامج الدراسي بشكل خطي متسلسل، يشبه خطوط الإنتاج في المصانع، بحيث تتولى جهة ما مراقبة عمليات الإنتاج خطوة بخطوة، مسترشدة بمعايير صارمة تحدد مستويات الجودة وفقا لما سبق وضعه من مخرجات ومعايير، وليس على أساس مواصفاته هو كمنتج، ولكن على أساس المواصفات الموضوعية لما يتوقع أن يقوم به من أداءات.

وتظل الإشكالية التي تصنع نوعاً من الصراع الأكاديمي المجتمعي لمؤسسات التعليم العالي بين مسؤوليتها الأكاديمية والتزامها نحو الزملاء الأكاديميين Accountability to the subject من جهة، وبين التزامها المجتمعي Accountability to Society من جهة أخرى، حيث تظل تلك الإشكالية تلقي بظلالها على سياسات القبول، وآليات تنفيذ تلك البرامج. فالالتزام المؤسسة الأكاديمي يجعلها تحدد من أعداد المقبولين لتحقيق فاعلية تعليمية لبرامجها، وفي الوقت ذاته تلتزم المؤسسة نحو مجتمعها بإتاحة فرصٍ تتيح تنوعاً كبيراً في أهداف البرامج تحقيقاً لمبدأ التعليم العالي للجميع، وهو الأمر الذي يتطلب إدارة فاعلة تحقق للمؤسسة المزاجية بين هذين الالتزامين. هذا بالإضافة إلى جدل القوة والسلطة "Controversy about Power" فطبقاً لمفاهيم الجودة تحول الأمر من اعتبار السلطة الأكاديمية والإدارية هي المصدر الرئيس لنظام المؤسسة وقراراتها، إلى جعل اتخاذ القرارات المؤسسية تابع من السلطة وأفراد المؤسسة والأقسام الأكاديمية وأعضائها الأكاديميين والطلاب والمستفيدين الخارجين، وهذا ما يمثل تحدياً وإشكالية عند البعض خاصة على المستويات التنظيمية العليا.

كما أن جدلية التغيير "Controversy about Change" فيما يمثله من انعكاسات داخل مؤسسات التعليم العالي تظل لها الدور الأكبر في تحقيق متطلبات الجودة من خلال آليات تغيرات واسعة النطاق على مستوى الطلاب والمقررات الدراسية وطرق التعلم والتقويم داخلها وأدوارها ووظائفها، وفي ضوء استجابة أعضائها والأكاديميين منهم بشكل خاص، وفي ظل التنوع الثقافي داخل تلك المؤسسات تظهر الإشكالية عندما تجد تلك الآليات نوعاً من عدم الترحيب من أعضاء المؤسسة. ويلخص Toodar Marches نقلاً عن (محمود، ٢٠٠٣، ٣٤) مجموعة من مفاهيم ومعايير جودة الأداء والتي فرضت على مؤسسات التعليم العالي وأعضائها - والأكاديميين منهم على وجه التحديد - تبني بعض القيم

والمفاهيم وصبغها بالصبغة المؤسسية، كي تعبر عنها المؤسسة كقيم مؤسسية ، ولكي تتشكل داخل وجدانها الثقافي المؤسسي ؛ فعلى مستوى القيم نجد قيم الاستقلالية لأعضاء هيئة التدريس قد تحولت إلى قيم المسؤولية الجماعية للمؤسسة والأفراد على حد سواء ؛ وقيم إنجاز العمل - باعتباره أحد معايير اختيار القيادة الإدارية- قد تحولت إلى قيم الاعتماد على حكمة الفريق ؛ وممارسات التفرد قد تحولت إلى قيم العمل الجماعي واعتبار أن يمثل الجميع كياناً واحداً هو الكيان المؤسسي الذي يعبر عنهم ، بالإضافة إلى تطوير بعض وظائف المؤسسة وأدوارها بما يحقق معايير ومؤشرات جودة الأداء التي تتبناها أو قد تُفرض عليها.

- معايير ومؤشرات نظم الجودة الداخلية وأسس الاعتماد الأكاديمي:

يحدد الإطار الأوربي لمؤشرات الجودة الداخلية مجموعة من المعايير المرتبطة بآليات مراجعة البرامج وضمان جودة الممارسات التدريسية لأعضاء هيئة التدريس، ومصادر التعلم المتاحة للطلاب، ومعالجة المعلومات داخل المؤسسة بغرض دعم عمليات التطوير، بالإضافة إلى مؤشرات خاصة باستراتيجيات التعلم المرتكزة على الطالب (Orlanda & others, 2017).

فالمعايير والمؤشرات الخاصة بأساليب التعليم والتعلم وما يتصل بالعملية التعليمية من إجراءات وآليات ، تمثل لب المعايير الأكاديمية، أو ما يسميها بعض هيئات الاعتماد الأكاديمي والجودة بالمعايير الحاكمة، التي إذا لم تستطع المؤسسة التعليمية تحقيقها فإنها ربما تفقد عاملاً هاماً وأساسياً في اعتمادها الأكاديمي وتحقيق جودة الأداء داخلها ، ذلك أن أحد أهم الأهداف الرئيسية لمؤسسات التعليم العالي والمنتج النهائي لها هو خريج البرامج الأكاديمية لها والذي يمر بالمرحلة التعليمية والخبرات الأكاديمية داخلها ، وما يرتبط بها من أساليب للتعليم والتعلم ومصادر دعم العملية التعليمية وعمليات التقييم؛ ونتيجة لذلك تتعدد تلك المؤشرات والمعايير التي تتبناها الهيئات العاملة في مجال الجودة والاعتماد الأكاديمي.

وتعتمد المؤسسة وفقاً لذلك نهجاً استراتيجياً لأساليب التعليم والتعلم تعزز من خلاله الفهم المشترك لهذا النهج بين أعضائها وطلابها والمستفيدين ببرامجها ، ويعتمد على توفير أنشطتها التعليمية ومواردها للطلاب بأسلوب يحقق مبدأ تكافؤ الفرص لجميع طلابها ، وبفاعلية لتحقيق مخرجات العملية التعليمية المنشودة ، حيث تُشكل ممارسات التعليم والتعلم وأنشطتها من خلال انعكاسات رغبات الطلاب والتقييمات المتخصصة والموضوعية لتلك الممارسات ؛ وتضمن المؤسسة أن جميع من يشاركون في تقديم خدماتها التعليمية مؤهلين للقيام بها ودعمها وتطويرها ، حيث تعمل المؤسسة على جمع وتحليل المعلومات والبيانات اللازمة للتأكد من استمرار وفاعلية نهجها الاستراتيجي في تعزيز فرص التعليم والتعلم وتوفير البيئات المادية والافتراضية والاجتماعية المعتمدة والأمنة لجميع طلابها .

وترتبط بمؤشرات تصميم البرامج، مؤشرات أخرى خاصة بتقييم البرامج الأكاديمية ومراجعتها من قبل الهيئة الأكاديمية للوقوف على مدى جدوى تلك البرامج في تحقيق أهداف المؤسسة ورسالتها، وتتمثل تلك المؤشرات في أن تتأكد المؤسسة بشكل دوري من عملية رصد monitoring كاملة للبرامج الأكاديمية التي تقدمها ، وذلك من خلال معايير خاصة بالبرامج

الحالية ومدى صلاحيتها في ضوء تطور المعرفة وممارساتها التطبيقية، وتقييم مدى ما تحققه تلك البرامج من نتائج تعليمية مستهدفة للطلاب، وتقييم مستمر لفعالية المناهج الدراسية وعمليات تقييم الطلاب ، في ضوء النتائج التعليمية المستهدفة، والتأكد من أن أي توصيات تقوم بها الهيئة الأكاديمية خاصة ببرامجها، يتم تنفيذها ومتابعتها من قبل الهيئة الأكاديمية بشكل دوري ومعالجة أي أوجه قصور، وفي حالة وجود قرار بوقف أحد البرامج ، يتم اتخاذ التدابير اللازمة لإعلام الطلاب والمستفيدين من البرنامج، وحماية مصالح الطلبة المسجلين به (2010-2012, QAA).

ويتضح من تحليل مؤشرات ومعايير ضمان الجودة الداخلية أنها تتضمن التأكد من أن جميع المصادر والموارد التعليمية يستطيع الطلاب الوصول لها وأنهم على دراية بالخدمات المتوفرة لهم. ومدى تأهيل أعضاء هيئة التدريس بأن يكونوا قادرين على تطوير كفاءاتهم الخاصة بالدعم الطلابي (Legcevic,2016,78)، بالإضافة إلى توفر المؤسسة لطلابها معلومات واضحة عن فرص التعليم والتعلم، وتضع خطوات مدروسة ومحددة لمساعدتهم في فهم مسؤولياتهم في التعامل مع تلك الفرص المقدمة، وصياغة تجاربهم التعليمية؛ كما توفر لهم رصداً لتقدمهم الأكاديمي المتحقق من خلال منظومة للتغذية الراجعة من قبل أعضائها.

وفي هذا الإطار تتضح مجموعة من المعايير المؤسسية التي ترتبط بمعايير الإدارة والتخطيط الاستراتيجي، والتي لا بد من توافرها بالمؤسسة الجامعية ومنها أن تنشر المؤسسة المعلومات التي توصف رسالتها وقيمها واستراتيجياتها الغائية؛ وأن تعلن المؤسسة الإطار العام لمعاييرها الأكاديمية وضمان جودتها وتدعمها بوصف الإطار الزمني والمعلومات التي تساعد على إنجازها، بالإضافة إلى تحديد المؤسسة ماذا تتوقع من طلابها وماذا يتوقعوا من مؤسستهم.

- نظم الجودة الداخلية والقيم المؤسسية كآلية لتحقيق أهداف المؤسسات:

لعل من أهم مظاهر الصراع القيمي داخل مؤسسات التعليم العالي هو الصراع بين الرضا عن الذات كقيمة مؤسسية تحكم أداء أعضائها باختلاف أدوارهم ومستوياتهم التنفيذية والقيادية، وبين قيم السعي نحو التحسين والتطوير المستمر للأداء - وربما عدم الرضا عن الأداء في بعض الأحيان - وهو الصراع الذي يرتبط بوجود معايير محددة لقياس الأداء وتحديد مدى جودته بما يحقق معايير ومؤشرات الجودة، ووجود سلطة قائمة تحدد وتراقب مؤشرات الأداء ومدى تحققها، وهو الصراع الذي يحدث في ظل المجتمع الأكاديمي، وإشكالية وجدل السلطة.

وترتبط ممارسات التحسين والتطوير المستمر للأداء بقيم الشفافية التي تسود المؤسسة ، باعتبار أن تطوير الأداء ينبع من رغبة صادقة من قبل العاملين بالمؤسسة في تطوير هذا الأداء ووفقاً لتقارير ومعايير محاسبية سواء كانت داخلية أو خارجية، ويفرض هذا نوعاً من الشفافية والوضوح في كافة تلك الممارسات ؛ كما أن قيم الشفافية على المستوى الأكاديمي لا بد أن تظهر في آليات قبول الطلاب وأساليب تقويمهم ، وعلى المستوى الإداري في نظم المحاسبة ووجود منظومة للتواب والعقاب ، بالإضافة إلى آليات اختيار القيادات الإدارية ، وغيرها من الممارسات الأكاديمية والإدارية التي تركز مدى نجاحها على مدى تبنى المؤسسة لقيم الشفافية كأحد قيم المؤسسة التي تركز عليها الثقافة المؤسسية ؛ كما أن قيم العدالة والمساواة

وتكافؤ الفرص تعبر عن احدي القيم الأساسية التي ينبغي أن يقوم عليها الإطار القيمي لأي مؤسسة هادفة لضمان جودة الأداء داخلها .

ويعرض سالم إبراهيم (إبراهيم، ٢٠١٢) في هذا الإطار بعض القيم المؤسسية المتضمنة في الخطط الاستراتيجية لمؤسسات التعليم العالي الساعية لضمان جودة الأداء داخلها : كقيم التميز والتجديد حيث تدعم المؤسسات وجود مناخ يدعم التميز والتحسين المستمر بما يمكنها من الوفاء بالتزاماتها نحو طلابها والمجتمع المحلي ، بالإضافة إلى قيم التكامل لتحقيق رؤية المؤسسة ، والابتكار من خلال إتاحة الفرصة للجميع في التعبير من أجل إثراء الحوار الاستراتيجي وإثابة المبادرات الفردية والجماعية ؛ والتلبية من خلال تعهد المؤسسة الجامعية بالإيجابية في دراسة احتياجاتها وتنشد من خلالها أن تكون أكثر مرونة في التعامل مع مشكلاتها (٢٩٥-٢٩٧).

فعمليات ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي تشير ضمناً إلى أن المسؤولية عن الجودة تقع داخل المؤسسات وأن التأكيد الخارجي للجودة يعتمد على عمليات المراجعة المؤسسية لأنظمة ضمان الجودة الداخلية ، وعلى هذا فقد بدأت المؤسسات في إنشاء - أو تنظيم- وتعزيز نظم تقييم الجودة الخاصة بها على نحو أفضل من خلال تطوير عمليات التقييم المؤسسي الداخلي المتكامل (Cardoso,2017,330) ، فنجد أن تحليل نظم الجودة الداخلية في إطار ما تفرضه تلك النظم على المؤسسة في تبني بعض القيم المؤسسية الداعمة لها كقيم المحاسبية والمسؤولية والشفافية، يفرض على القائمين تحليل تلك النظم في إطار آليات وأهداف الحوكمة، وما تتبناه المؤسسة من مبادئها من خلال ما تفرضه من ضوابط داخلية وقواعد وأسس تحدد كيفية اتخاذ القرارات وتوزيع السلطات داخل المؤسسة والتي يؤدي توافرها من ناحية وتطبيقها من ناحية أخرى إلى تقليل التعارض بين السلطات.

ووفقاً لذلك تقوم الدراسة الحالية بتحليل نظم الجودة الداخلية بفاعليتها في تحقيق قيم المحاسبية المؤسسية والمسؤولية الفردية باعتبارها مبادئ وقيم مشتركة لكلا من الحوكمة الرشيدة من جانب ومعايير ومؤشرات ضمان جودة الأداء من جانب آخر، ومدى تأثير ذلك على الفاعلية التعليمية خاصة ما يرتبط منها بإعداد مخرجات التعلم المستهدفة وسياسات وآليات تقويم الطلاب.

- قيادة نظم ضمان جودة الأداء بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل QASD:

تبنت وكالة الشؤون الأكاديمية بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل مجموعة من المؤشرات والمعايير كبرنامج لقيادة نظم ضمان جودة الأداء (QASD) باعتباره أحد آليات نظم الجودة الداخلية المستخدمة في العديد من الجامعات الدولية والذي يستهدف تحليل واقع الممارسات الأكاديمية وفقاً لمجموعة من المعايير والمؤشرات التي تم إعدادها داخلياً - ليس بهدف الاعتماد الأكاديمي من الهيئات والمؤسسات المعنية - بهدف تطوير تلك الممارسات وربطها بالاستراتيجيات التعليمية المقدمة للطلاب داخل القاعات التدريسية.

وهدفت تلك المؤشرات والمعايير في إطار منظومة متكاملة تحقق الريادة والتميز لجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل حيث ارتأت وكالة الجامعة للشؤون الأكاديمية أن تكون انطلاقة ذلك النظام الداخلي للجودة من عمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة باعتبارها نقطة الانطلاقة للطلاب في دراسته الجامعية، وذلك من خلال تحليل واقع الممارسات الأكاديمية داخل العمادة وفقا لخمسة معايير أساسية وهي: نواتج التعلم، وممارسات التعليم والتعلم، وآليات التقييم، والدعم الطلابي، وبرامج تنمية أعضاء هيئة التدريس.

ووفقا للدراسة الذاتية لنظام الجودة الداخلية وفقا لتلك المؤشرات، تم إعداد خطة تنفيذية من خلال مجموعة من الأنشطة والفاعليات وذلك تبعا للمراحل التالية:

- المرحلة الأولى: إعداد مخرجات التعلم المستهدفة على مستوى كل مسار من مسارات العمادة (الفصل الدراسي الأول للعام الأكاديمي ١٤٣٧ / ١٤٣٨ هـ) وذلك بالتعاون مع الكليات المستهدفة بكل مسار من خلال مجموعات من ورش العمل مع وكلاء الكليات من جانب ومنسقي المسارات والمقررات من جانب آخر، حيث تم إعداد مخرجات التعلم المستهدفة (PLOS) وفقا للمجالات المعرفية والإدراكية ومهارات الاتصال والمهارات الشخصية والنفس حركية.
- المرحلة الثانية: موائمة محتوى مقررات السنة التحضيرية مع برامج الكليات بالمسارات المختلفة (الفصل الدراسي الأول للعام الأكاديمي ١٤٣٧ / ١٤٣٨ هـ) من خلال ورش عمل لمقارنة محتوى مقررات السنة التحضيرية مع مقررات برامج الكليات وفقا لكل مسار من مسارات العمادة، وذلك تحقيقا للتكامل بين محتوى مقررات السنة التحضيرية وما يناظرها على مستوى كل برنامج من برامج الكليات.
- المرحلة الثالثة: لجان تطوير المقررات (الفصل الدراسي الثاني للعام الأكاديمي ١٤٣٧ / ١٤٣٨ هـ) والتي تشكلت على مستوى كل مقرر من مقررات الأقسام الأكاديمية من أعضاء الهيئة التدريسية بالعمادة، بالإضافة إلى الاستعانة ببعض الخبراء وميسري التطوير من باقي كليات الجامعة، وقد مرت كل لجنة من لجان التطوير وفقا لمراحل ثلاث: مرحلة إعداد مخرجات التعلم للمقررات، ومرحلة استراتيجيات التعليم والتعلم، والتعلم النشط ودوائر التعلم، ومرحلة آليات ووسائل تقييم المقررات.

الدراسات السابقة:

بمراجعة الأدبيات المرتبطة بنظم الجودة الداخلية بمؤسسات التعليم العالي، يمكن عرض بعض الدراسات المرتبطة بموضوع الدراسة فيما يلي:

في دراسة Sonia Cardoso وآخرون (٢٠١٨م). والتي كانت بعنوان " ضمان الجودة الداخلية: ثقافة جديدة أم بيروقراطية إضافية " فقد هدفت الدراسة إلى تحليل تصورات أعضاء هيئة التدريس والعاملين لممارسات ضمان الجودة الداخلية بمؤسسات التعليم العالي في البرتغال، وذلك من خلال تحليل أنظمة الجودة الداخلية وفقا لثلاثة أطر فلسفية وهي

الجودة كونها ثقافة، أو كونها التزام، واخيرا كاتساق وتماسك داخلي. وقد أظهرت نتائج الدراسة مدى تأثير تطبيق أنظمة الجودة الداخلية في زيادة آليات مراقبة الأداء الأكاديمي، وزيادة الوقت المخصص للمهام غير الأكاديمية، بالإضافة إلى زيادة الضغوط بين أعضاء الهيئة التدريسية، فيما أوضحت النتائج مدى وعي عينة الدراسة بأهمية نظم الجودة الداخلية في الموازنة مع منظور الجودة كآلية للاتساق الداخلي من خلال الوعي بقضايا جودة عمليات التدريس، وتحسين جودة المعلومات المتاحة للأنشطة التي تتم بالمؤسسات (Cardoso et al. , 2018).

ونجد أن دراسة Angela Hou وآخرون (٢٠١٨م). تناولت تحديات تطبيق الاعتماد الذاتي بالجامعات التايوانية وفقا للمعايير التي اعتمدها وزارة التعليم التايوانية عام ٢٠١٢ ضمن سياسة جديدة لضمان الجودة والتي تهدف إلى تعزيز الاستقلالية المؤسسية، وكذلك إنشاء آلية للمراجعة الداخلية للجودة، حيث يتم تشجيع مؤسسات التعليم العالي على تطوير أطر ضمان الجودة الخاصة بها بناءً على التوجه الاستراتيجي والسمات المؤسسية التي تحددها ذاتيا. وقد اعتمدت الدراسة على المنهجية الكيفية والكمية لاستكشاف تأثيرات وتحديات سياسة الاعتماد الذاتي بالجامعات وهيئات التايوانية، وخلصت الدراسة إلى أن آليات الاعتماد الذاتي له العديد من النتائج الإيجابية في بناء قدرات الجامعة لضمان الجودة الداخلية، على الرغم من قصور آليات اختيار المراجعين غير مناسبة وعدم الاتساق بين توصيات المراجعين وقرارات الاعتماد الذاتي، بالإضافة إلى ضرورة إعادة تحديد أدوار ومسؤوليات هيئات الاعتماد الخارجية في إطار سياسات الاعتماد الذاتي للمؤسسات (Hou et al. , 2018).

أما دراسة Tavares وآخرون (٢٠١٧م). فقد هدفت لقياس تصورات أعضاء هيئة التدريس عن تأثير نظم الجودة الداخلية على آليات التعليم والتعلم بالجامعات البرتغالية، وذلك من خلال استطلاع آراء أكثر من (١٦٠٠) عضو هيئة تدريس حول فاعلية نظم الجودة الداخلية في زيادة الوعي بدعم استراتيجيات التعليم والتعلم، وخلق الابداع بالعملية التعليمية، بالإضافة إلى اليات تنمية المهارات الأكاديمية وبرامج التدريب لأعضاء هيئة التدريس، حيث أوضحت النتائج تؤكد عينة الدراسة على المردود الإيجابي لنظم الجودة الداخلية في دعم الممارسات الأكاديمية المتميزة، وفاعلية المعلومات التي توفرها تلك النظم في تطوير المهارات التدريسية (Tavares et al. , 2017).

وتناولت دراسة Manatos وآخرون (٢٠١٧م) تحليل المنظور التكاملية لإدارة نظم الجودة بمؤسسات التعليم العالي في إطار المعايير الأوربية لنظم الجودة الداخلية، حيث عرضت نتائج الدراسة ثلاثة مستويات لإدارة نظم الجودة الداخلية من خلال مبادئ وأبعاد إدارة الجودة الداخلية وهي:

أولاً: مستوى العمليات من خلال التركيز على عمليات التعليم والتعلم.

ثانياً: المستوى التنظيمي من خلال التركيز على الأبعاد التنظيمية الصغرى، والكبرى micro & macro dimensions وما يرتبط بها من آليات الدعم المؤسسي.

ثالثاً: مستوى مبادئ إدارة الجودة من خلال تحليل الضعف في التوجهات التنظيمية في إدارة الجودة (Manatos et al. , 2017).

أما دراسة Agasisti وآخرون (٢٠١٧). تناولت تحليل نظام الجودة الداخلية بالجامعات من خلال مبادئ الإدارة العامة الجديدة New Public Management NPM. حيث اقترحت الدراسة توجه لإدارة النظم الداخلية للجودة يركز في الأساس على البعد التنظيمي للجامعة من خلال تحليل ما يسمى بفجوة التطبيق Implementation gap بهدف تحديد المتغيرات الأساسية التي تعزز تنفيذ ضمان الجودة الداخلية الفعالة وتدعم في نهاية المطاف سياسة شاملة لضمان الجودة في خمس جامعات إيطالية، وذلك من خلال ما قامت به الدراسة بتحليل نموذجاً وفقاً لمصفوفة ارتباط تربط بين آلية تشكيل لجان ضمان الجودة الداخلية بالجامعات من جانب وأدوارها من جانب آخر (Agasisti et al. , 2017).

وتناولت دراسة Cardoso وآخرون (٢٠١٧). إشكالية نظم الجودة الداخلية كونها محددة بنموذج محدد خارجياً يمكن تطبيقه على نطاقات واسعة، أم كونها نموذج يختلف بطبيعة المؤسسة وتتأثر بخصائصها، وذلك من خلال تحليل خصائص أنظمة ضمان الجودة الداخلية بمؤسسات التعليم العالي البرتغالية. وقد خلصت النتائج إلى أن المؤسسات تميل إلى اتباع نهج أو نموذج يناسب جميع المؤسسات من خلال استخدام مرجعية مماثلة لهيئات أخرى، بمعنى آخر فلا يبدو أن الخصائص المؤسسية لعبت دوراً أساسياً في تبني نموذجاً عن آخر (Cardoso et al. , 2017).

وكذلك نجد أن دراسة Sullivan (٢٠١٧م). والتي كان عنوانها: " تطور نظم ضمان الجودة الداخلية في إحدى الجامعات: دراسة حالة"، هدفت إلى تحليل تطور نظم الجودة الداخلية في إحدى الجامعات خلال فترة امتدت إلى ١٥ عاماً والتي ارتكزت على تحليل تقارير الجودة Quality Review (QR) للمستفيدين الخارجيين للمشاركة في تصميم وتنفيذ عمليات ضمان الجودة الداخلية بها ، وما تضمنته من معلومات مكثفة ساهمت على إقناع كلا من الإدارة وأعضاء هيئة التدريس بمدى جدواها ، بالإضافة إلى مجموعة متنوعة من الأنشطة لقياس الأداء الأكاديمي، والسياسات والإجراءات المنظمة وتقييم الأبحاث ، وفقاً لنهج ثلاثي يتضمن الجودة والاستراتيجية والأداء معاً. وخلصت الدراسة إلى أن هناك مؤشرات عديدة على أن سياسة ضمان الجودة الداخلية للجامعة قد حولت الجامعة إلى ثقافة أكثر استجابة وتأيداً متزايداً من المستفيدين الخارجيين والداخليين على حد سواء (Sullivan,2017).

وتناولت دراسة الفسفوسي، فؤاد (٢٠١٧م) تحليل واقع الجودة في كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية ضمن إطار معيقاته ومكامن قوته، وصولاً إلى كشف الفجوة الاستراتيجية، وتحديد وسائل النهوض بمقتضياته. لقد صيغت مجموعة إثارات بحثية، مثلت مقدمة رئيسة لإطار الدراسة، ودفعت هذه الإثارات إلى محاور الواقع وأبجدياته العلمية، وبلورة إجابات منطقية، قد ترسم مفردات النهوض بمتطلبات الجودة في إطار الجامعات العربية بشكل عام، وكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية على وجه الخصوص، لبلوغ المستوى المطلوب للوصول إلى سوية الجودة للكليات المناظرة لها في العالم المتقدم علمياً وتقنياً وتكنولوجياً. وتقوم الدراسة على مسلمات الجودة، التي من أهمها، التجديد والإبداع والمهارات الهادفة لانتشال

الوضع الحالي لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية، إضافة إلى تجاوز التقليد والاستنساخ المقيت للأفكار ومنهجياته الترقية، التي نشأت في بيئة لا تتلاءم وخصوصية الوطن العربي. وإن هذه المرحلة لا يمكن أن تتحقق إلا من خلال قيادات إدارية مؤهلة فكرياً وقيماً وعلمياً وتقنياً، لمواجهة التحديات التي تواجه ضمان الجودة والبحث عن سبل تعزيزه (الفسفوسي، ٢٠١٧م).

وركزت دراسة المعقل، عبد الله (٢٠١٦م) على الكشف عن واقع متطلبات الاعتماد وضمان الجودة، في كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في ضوء بعض التجارب العالمية المعاصرة، ومن ثم اقترحت أهم المتطلبات التي ينبغي توافرها لتهيئة كلية العلوم الاجتماعية لتطبيق الاعتماد وضمان الجودة، من خلال آراء عينة من أعضاء هيئة التدريس في الكلية بلغت (٧٢) عضواً، عن طريق استبانة اشتملت على (١٢٨) عبارة. وتوصلت لأهم النتائج التالية: أن واقع متطلبات الاعتماد وضمان الجودة في الكلية، متوفر بدرجة متوسطة، وأن مجال إدارة الكلية المتميزة متوفر بدرجة كبيرة، وأن مجال تحقيق التعاون والمشاركة المجتمعية، متدنياً مقارنة بمتوسط غيره من مجالات، وأن الصعوبات التي تواجه تطبيق الاعتماد وضمان الجودة في الكلية تقع في فئة الموافقة بدرجة متوسطة، وأن أعلى الصعوبات المتوفرة بدرجة كبيرة ضعف التحديد الواضح والدقيق لمعايير الاعتماد، و انخفاض مشاركة أعضاء هيئة التدريس بالكلية في صنع القرارات، وقد تم التوصل إلى ثمانية معايير كمتطلبات ينبغي توافرها لتطبيق الاعتماد وضمان الجودة في الكلية تشتمل على عدد من المؤشرات، مع متطلبات لتحقيق كل معيار (المعقل، ٢٠١٦م).

أما دراسة كلا من Thanomwan & Dhatthakan (٢٠١٤م). فقد كانت عن تحليل الجدارات الإدارية للعاملين الإداريين وعلاقتها بتطبيقات ضمان الجودة الداخلية بالمدارس صغيرة الحجم في تايلند، وهدفت الدراسة إلى تحليل ثنائي جدارات إدارية لمجموع (١٠٠) من مديري المدارس، بالإضافة إلى (١٠٠) معلم من مديري الأقسام الأكاديمية، وخلصت الدراسة إلى تحقق تلك الجدارات بدرجة عالية في المدارس نتيجة تطبيق مجموعة من معايير الجودة الداخلية بمعامل ارتباط (٠,٧٨)، وهو معامل ارتباط يوضح مدى ارتباط المهارات الإدارية للعاملين بوجود نظام داخلي لضمان جودة الممارسات اليومية (Thanomwan and Dhatthakan, 2014).

وأجرت رقاد، صليحة (٢٠١٣م). بحث هدف إلى دراسة معوقات وأفاق تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية. وينقسم البحث إلى جانب نظري وآخر تطبيقي، حيث تضمن البحث في جانبه النظري عرض المفاهيم الفكرية المتعلقة بجودة التعليم العالي وضمنها، ودراسة موضوع تطبيق نظام ضمان الجودة وعلاقته بمدخل إدارة التغيير. أما الجانب التطبيقي فتمحور حول دراسة ميدانية شملت مؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، حيث وجهت استمارة بحث إلى مسؤولي ضمان الجودة بهدف التعرف على المبررات الدافعة لتطبيق نظام ضمان الجودة على مستوى مؤسساتهم والخيارات الأساسية لتطبيقه، إضافة إلى تحديد المعوقات التي تحد من عملية تطبيق هذا المدخل وعوامل النجاح تطبيقه. وقد أظهرت نتائج الدراسة عن دفع كل من التحديات الداخلية والخارجية التي تواجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية إلى تطبيق نظام ضمان الجودة بها، بالإضافة إلى وجود اختلافات في وجهات نظر مسؤولي ضمان الجودة حول

السياسة المناسبة لتطبيق نظام ضمان الجودة، كما كشفت نتائج الدراسة عن وجود جملة من المعوقات التي تحد من تطبيق نظام ضمان الجودة والمتعلقة بالجانب القيادي على مستوى الوزارة الوصية والجانب الإداري والتنظيمي على مستوى المؤسسة والجانب السلوكي للأطراف المعنية بتطبيقه، كما كشفت الدراسة عن وجود جملة من عوامل النجاح ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة، مما يتعين على صانعي القرار الأخذ بها لإنجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

تم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة، لملاءمته لطبيعة موضوعها، والذي يقصد به ذلك النوع من البحوث الذي يتم بواسطة استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة كبيرة منهم، وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها (العساف، ١٤٢٧هـ، ص ١٩١). فهو المنهج الذي يسعى للوصول لاستنتاجات تساعد في فهم الواقع وتطوره، من خلال وصف ما هو موجود، وكذلك يهتم بتحديد طبيعة الظروف والممارسات والاتجاهات السائدة ويسعى لاستخلاص نتائج مفيدة تثري مجال الدراسة (عبيدات، عبد الحق وعدس، ٢٠٠١م، ص ٢٤٥).

وتسعى الدراسة من خلال المنهجية الوصفية التحليلية إلى الإجابة عن تساؤلاتها، وذلك من خلال:

أولاً: التحليل النظري: لماهية نظم الجودة الداخلية لمؤسسات التعليم العالي ومقارنتها بنظم الاعتماد الأكاديمي، بالإضافة إلى عرض لنماذج معايير ومؤشرات النظم الداخلية لضمان جودة الممارسات الأكاديمية ببرامج مؤسسات التعليم العالي، مع تحليل المعايير المطبقة ببرنامج ضمان الجودة الداخلية بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل وذلك كمدخل للجانب الميداني.

ثانياً: الجانب الميداني: هدف الجانب الميداني من الدراسة إلى قياس مدى فاعلية نظام ضمان الجودة الداخلية

بعمادة السنة التحضيرية بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، وذلك من خلال:

- تحليل استجابات عينة الدراسة على أداة الدراسة، وفقاً لمحور قناعاتهم بالبرنامج المطبق، وارتباطها بمتغير الدرجة العلمية.
- تحليل استجابات عينة الدراسة على أداة الدراسة، وفقاً لمحور إجراءات تنفيذ مراحل البرنامج، وارتباطها بمتغيري التخصص (القسم الأكاديمي)، وعضوية لجان تطوير المقررات الأكاديمية.

عينة الدراسة:

اشتملت عينة الدراسة على (١١٤) عضواً من أعضاء الهيئة التدريسية بما يمثل (٤٦,٥ %) من إجمالي مجتمع الدراسة (أعضاء الهيئة التدريسية بأقسام: تطوير الذات، والحاسب الآلي، والعلوم الأساسية) والبالغ عددهم (٢٤٥) عضواً. ويوضح جدول (١) بعض الخصائص الأساسية لعينة الدراسة وفقاً لمتغيرات الدراسة:

جدول (١):

توزيع عينة الدراسة وفقاً لمجموعة من الخصائص

الخصائص	العدد	النسبة المئوية (من إجمالي العينة)
الدرجة العلمية	أستاذ	٤
	أستاذ مشارك	٢٢
	أستاذ مساعد	٦٢
	محاضر	٢٦
التخصص (القسم الأكاديمي)	علمي (العلوم الأساسية)	٤١
	تربوي (تطوير الذات)	٦٤
	حاسوب (الحاسب الآلي)	٩
عضوية لجان تطوير المقررات الأكاديمية	نعم	٥٦
	لا	٥٨

ويتضح من جدول توزيع عينة الدراسة وفقاً لبعض الخصائص التي تمثل توزيعاً ممثلاً لمجتمع الدراسة من حيث: الدرجة العلمية، والتخصص (القسم الأكاديمي)، بالإضافة إلى عضوية لجان تطوير المقررات الأكاديمية المشكلة وفقاً لمعايير وآليات البرنامج.

أداة الدراسة:

الاستبانة: استخدم الباحثان الاستبانة (ملحق رقم ١) كأداة لجمع بيانات الدراسة، وتم بنائها لقياس مدى فاعلية نظام ضمان الجودة الداخلية بعمادة السنة التحضيرية بجامعة عبد الرحمن بن فيصل، وذلك من خلال رصد استجابات عينة الدراسة، وتحليل قناعاتهم ببرنامج نظم ضمان الجودة الداخلية QASD، وإجراءات تنفيذه، في ضوء بعض المتغيرات.

وتكونت من جزئين: الأول يشمل البيانات الأولية، وهي: الدرجة العلمية، التخصص (القسم الأكاديمي)، عضوية لجان تطوير المقررات الأكاديمية. والثاني محاور الاستبانة:

- المحور الأول: يشمل العبارات التي تقيس قناعة أعضاء هيئة التدريس بنظام الجودة الداخلي المطبق في العمادة QASD، وفيه (٧) عبارات.
- المحور الثاني: يشمل العبارات التي تقيس رأي أعضاء هيئة التدريس بإجراءات نظام الجودة الداخلي المطبق في العمادة QASD، وفيه (١٣) عبارات.

وتم التأكد من ثبات أداة الدراسة عن طريق معامل الفا-كرونباخ باستخدام برنامج SPSS، حيث أشارت قيمة معامل الفا-كرونباخ إلى ثبات أداة الدراسة كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (٢):

معامل الثبات الفا-كرونباخ لأداة الدراسة

معامل الثبات	عدد العبارات
٠,٨٩٤	٢٠

أساليب المعالجة الإحصائية:

استخدم الباحثان الأساليب الإحصائية المرتبطة بالتكرارات، والنسب المئوية، بالإضافة إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وذلك من أجل تحليل آراء أعضاء هيئة التدريس على محوري الاستبانة الخاص بنظام الجودة الداخلية وفاعليته في دعم الممارسات الأكاديمية. كما تم حساب معاملات الارتباط (بيرسون- سبيرمان) واختبار T-test بين متغيرات عينة الدراسة الخاصة بالدرجة العلمية والتخصص وعضوية لجان تطوير المقررات، وبين استجاباتهم لقناعاتهم بنظم الجودة الداخلية وإجراءاتها وآليات تنفيذها.

عرض النتائج، ومناقشتها:

هدفت الدراسة إلى تحليل نظم الجودة الداخلية المطبقة بعمادة السنة التحضيرية بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل وارتباطها ببعض المتغيرات الأكاديمية وذلك وفقاً للتالي:

▪ إجابة السؤال الأول: ما مدى قناعة أعضاء هيئة التدريس بنظام الجودة الداخلي المطبق في العمادة؟

للإجابة على السؤال تم تحليل قناعات عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بعمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة، من خلال استجاباتهم لفقرات المحور الأول للاستبانة، والمتعلق بأهمية نظام الجودة الداخلية وما تتضمنه من معايير ومؤشرات في تحقيق متطلبات جودة الأداء الأكاديمي، وذلك في ضوء كون تلك النظم وما تتضمنها من إجراءات وآليات جزء لا يتجزأ من العمل الأكاديمي لأعضاء الهيئة التدريسية من جانب، ومن العوامل الداعمة لعمل عضو هيئة التدريس من جانب آخر؛ بعيداً عن كونها إجراءات تزيد من العبء الوظيفي والاكاديمي بمتطلبات تلك النظم وإجراءاتها، ويعرض الجدول التالي تحليلاً إحصائياً لاستجابات عينة الدراسة:

جدول (٣):

استجابات عينة الدراسة على عبارات المحور الأول

الوزن النسبي للموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المفردة
المجال الأول: قناعة أعضاء هيئة التدريس بنظام الجودة الداخلي المطبق في العمادة			
٨٥ %	٠,٥٧	٣,٣٩	١ تمثل نظم وإجراءات الجودة الداخلية جزء لا يتجزأ من عملي الأكاديمي
٧٩ %	٠,٧٠	٣,١٥	٢ تساعد نظم الجودة الداخلية على تنمية المسؤولية الفردية لدى أعضاء هيئة التدريس تجاه ضمان جودة الأداء الأكاديمي.
٧٨ %	٠,٦٦	٣,١٢	٣ توفر نظم وآليات الجودة الداخلية إطار ورؤية واضحة لوسائل تطوير المقررات الدراسية.
٧٧ %	٠,٥٦	٣,٠٨	٤ توفر نظم الجودة الداخلية آليات ووسائل يمكن من خلالها التحقق فعلياً من جودة الأداء الأكاديمي.
٧٦ %	٠,٧٠	٣,٠٥	٥ تهتم نظم الجودة الداخلية بتطبيق آليات ضمان جودة الأداء الأكاديمي لقياس مدى الفاعلية التعليمية داخل القاعات الدراسية.
٧٦ %	٠,٧٤	٣,٠٣	٦ تنمي نظم الجودة الداخلية قيم المحاسبية لدى أعضاء هيئة التدريس.
٥٢ % مفردة (-)	٠,٩١	٢,٠٨	٧ تزيد إجراءات ونظم جودة الأداء من العبء التدريسي بما تمثله من حملاً وقتياً زائداً على أعضاء الهيئة التدريسية.

ويتضح من التحليل الاحصائي لاستجابات عينة الدراسة ارتفاع المتوسطات الحسابية والوزن النسبي لمجمل عبارات المحور السبعة مع ضعف قيم الانحراف المعياري، وذلك في مجمل عينة الدراسة باختلاف تخصصاتهم وسنوات خبراتهم ودرجاتهم العلمية، وهو ما يشير إلى وجود قناعة قوية واتفاق بين أعضاء الهيئة التدريسية بأهمية ودور نظم الجودة الداخلية واعتبار إجراءاتها مطلباً أساسياً من المسؤوليات والمتطلبات الوظيفية في توكيد وضمان جودة الأداء الأكاديمي، وذلك من خلال ما تقدمه تلك النظم من تحليل وتأكيد على الممارسات الأكاديمية المتميزة من قبل أعضاء هيئة التدريس.

فيما تشير النتائج أن أكثر من ثلثي عينة الدراسة يروا أن تلك الإجراءات والمتطلبات تمثل عبء أكاديمي وتزيد من المتطلبات التدريسية لهم، حيث يتضح ذلك من نتائج استجابات عينة الدراسة على العبارة رقم (٧) كونها أقل متوسط حسابي بين عبارات المحور الأول وذلك بقيمة (٢,٠٨) وأكبر انحراف معياري بقيمة (٠,٩١)؛ ويمكن تحليل ذلك في ضوء توافق تلك الاستجابات مع نتائج العبارة رقم (٥) على أن إجراءات ونظم الجودة الداخلية تهتم بفاعلية العملية التعليمية داخل القاعات الدراسية والتي تنصب في المقام الأول على عضو هيئة التدريس، وذلك بمتوسط حسابي للعبارة (٣,٠٥)، وانحراف معياري (٠,٧) فقط وهو ما يشير إلى اتفاق كبير بين عينة الدراسة على ذلك.

وبتحليل نتائج استجابات عينة الدراسة فيما يرتبط بالقيم المؤسسية، وتحليل دور نظم الجودة الداخلية في تنمية قيم المسؤولية الفردية لدى أعضاء هيئة التدريس من جانب، وقيم المحاسبية المؤسسية وفقاً لما تقوم به المؤسسة من ضوابط ومحددات لأدوار هيئتها التدريسية من جانب آخر؛ حيث اتفقت عينة الدراسة بمتوسط حسابي (٣,١٥) وانحراف

معياري (٠,٧٠) على أن نظم وإجراءات نظم الجودة الداخلية تساعد على تنمية قيم المسؤولية وهو ما يتضح من التحليل الإحصائي لاستجابات عينة الدراسة على العبارة رقم (٢)، وبمؤشرات إحصائية أقل إلى حد ما فيما يرتبط بالقيم الخاصة بالحاسبية المؤسسية بمتوسط حسابي (٣,٠٣) وانحراف معياري (٠,٧٤) على العبارة رقم (٦). كما اتفقت تلك النتائج مع استجابة عينة الدراسة على العبارة (٣) بمتوسط حسابي (٣,١٢) وانحراف معياري (٠,٦٦) مما يدل على اتفاق كبير بين أعضاء هيئة التدريس من عينة الدراسة في قناعتهم بفاعلية النظم الداخلي لضمان الجودة المطبق بالعمادة وما يرتبط بذلك من رؤية وآليات تنفيذ واضحة لتطوير المقررات الدراسية من خلال أدوار ومسؤوليات واضحة لمستويات التنفيذ.

وباستعراض النتائج السابقة تخلص الدراسة إلى ارتفاع درجة قناعة أعضاء هيئة التدريس بفاعلية نظام الجودة الداخلي المطبق بالعمادة في تحقيق أهدافه، وارتباط تلك النظم بالقيم المؤسسية ومبادئ وآليات حوكمة العمليات الأكاديمية داخل مؤسسات التعليم العالي؛ ومدى تأثير ذلك على تطوير مخرجات التعلم المستهدفة والبرامج الأكاديمية خاصة ما يرتبط بها بعمليات تقييم الطلاب من جانب، ومدى شعور الهيئة التدريسية بالمسؤولية الفردية في تحقيق متطلبات جودة الأداء ودور الإدارة الجامعية في ترسيخ قيم الحاسبية المؤسسية من جانب آخر. وهو ما سعت الدراسة للوصول إليه من خلال التساؤل الأول لها.

واتفقت تلك النتائج في تحليل فاعلية وقناعة أعضاء هيئة التدريس بنظم الجودة الداخلي مع نتائج بعض الدراسات السابقة في مدى تأثير تطبيق أنظمة الجودة الداخلية من خلال زيادة آليات مراقبة الأداء الأكاديمي، وزيادة الوقت المخصص للمهام غير الأكاديمية، بالإضافة إلى زيادة الضغوط بين أعضاء الهيئة التدريسية، ومدى المواثمة مع منظور الجودة كآلية للاتساق الداخلي (Cardoso et al., 2018)، بالإضافة إلى مردودها الإيجابي في دعم الممارسات الأكاديمية المتميزة، وفاعلية المعلومات التي توفرها تلك النظم في تطوير المهارات التدريسية (Tavares et al., 2017).

■ **إجابة السؤال الثاني: ما فاعلية إجراءات نظام الجودة الداخلي المطبق في العمادة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟**

تضمنت أداة الدراسة في محورها الثاني الإجابة على التساؤل الخاص برصد قناعات عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بعمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة حول فاعلية آليات وإجراءات نظم الجودة الداخلية بعمادة السنة التحضيرية وذلك وفقا لمعايير ومؤشرات برنامج QASD، والتي ترتبط بإعداد نواتج التعلم المستهدف ومخططات الدروس وفقا لاستراتيجيات التعلم النشط بالإضافة إلى مرحلة التقييم من خلال إعداد مخططات الاختبارات وخطط التقويم بالمقررات، كما يشمل ذلك المحور على تحليل لفاعلية البرامج التدريسية المقدمة لأعضاء الهيئة التدريسية ووسائل الدعم الفني للقيام بأدوارهم وفقا لأهداف البرنامج وآليات نظم الجودة الداخلية، ويعرض الجدول التالي تحليلاً إحصائياً لاستجابات عينة الدراسة:

جدول (٤):

استجابات عينة الدراسة على عبارات المحور الثاني

رقم المفردة	المفردة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي للموافقة
المجال الثاني: رأي أعضاء هيئة التدريس بإجراءات نظام الجودة الداخلي المطبق في العمادة				
٨	إعداد نواتج التعلم للمقررات الدراسية تنمي وعي أعضاء الهيئة التدريسية بالمرجات المستهدفة خاصة في مجالي تنمية مهارات الاتصال للطلاب والمهارات الشخصية.	٣,٣٤	٠,٦٦	٪٨٤
٩	تصميم شجرة نواتج التعلم المستهدفة للمقررات الدراسية تؤثر إيجاباً في مخرجات المسارات وربطها ببرامج الكليات المختلفة.	٣,٣٢	٠,٦٦	٪٨٣
١٣	تساعد مقاييس الاداء المتدرجة على تنمية قيم العدالة والشفافية في تقدير أداءات الطلاب.	٣,٢٠	٠,٥٥	٪ ٨٠
١٢	تساعد مخططات الاختبارات على اعطاء وزن نسبي تتلاءم من خلاله آليات التقييم مع نواتج التعلم المستهدفة.	٣,١٧	٠,٦٧	٪ ٧٩
١٠	تساعد مخططات الدروس على تصميم استراتيجيات تدريسية فاعلة داخل قاعات الدراسة.	٣,١٥	٠,٦٨	٪٧٩
١١	تعمل مخططات الدروس إلى توحيد الاستراتيجيات التدريسية مما يؤثر إيجاباً على نواتج التعلم على مستوى المقررات والمسارات على حد سواء.	٣,١٠	٠,٧٥	٪ ٧٧
١٦	تميزت النماذج (Templates) المعدة لمخططات الدروس والاختبارات ودوائر التعلم بالوضوح وسهولة الاستخدام.	٢,٩٩	٠,٦٧	٪ ٧٥
١٤	توفر دوائر التعلم الفرصة لتبادل الخبرات بين أعضاء الهيئة التدريسية بما يؤثر إيجابياً على الاستراتيجيات التدريسية المستخدمة.	٢,٩٨	٠,٧٩	٪ ٧٥
١٧	وجدت التغذية الراجعة المناسبة لمخططات الدروس التي قمت بإعدادها.	٢,٩٧	٠,٧٢	٪٧٤
٢٠	حصلت على إجابات واضحة عن تساؤلاتي واستفساراتي أثناء مراحل تنفيذ البرنامج.	٢,٩٧	٠,٦٥	٪ ٧٤
١٩	تميزت اللقاءات التعريفية وورش العمل المقدمة بتنوع الوسائل والأدوات والأنشطة بما يحقق مستهدفات البرنامج.	٢,٩٦	٠,٧٠	٪ ٧٤
١٨	يرتبط محتوى البرامج التدريسية المقدمة لأعضاء هيئة التدريس بالواقع التنفيذي لآليات ووسائل ضمان جودة الأداء ومستهدفاتها.	٢,٨٩	٠,٦٧	٪ ٧٢
١٥	تتميز زيارات الاقران قيم التعاون بين أعضاء الهيئة التدريسية بعيداً عن فكرة الرقابة والتقييم.	٢,٧٥	٠,٨٧	٪ ٦٩

ويتضح من جدول استجابات عينة الدراسة على عبارات المحور الثاني (٨، ٩، ١٠، ١١) وجود اتفاق بين الهيئة التدريسية على التأثير الإيجابي لإجراءات وآليات نظام الجودة الداخلي على تحقيق معايير جودة الأداء الأكاديمي بالعمادة، وذلك من خلال إعداد مخرجات التعلم للمقررات الدراسية المرتكزة على مهارات الاتصال والمهارات الشخصية للطلاب، وربط تلك المخرجات من خلال شجرة نواتج التعلم مع البرامج الأكاديمية المختلفة، بالإضافة إلى فاعلية مخططات الدروس

في تصميم استراتيجيات تدريسية فعالة وتأثيرها بشكل إيجابي في تحقيق نواتج التعلم للمقررات والبرامج الأكاديمية على حد سواء. وهو ما يتضح من المؤشرات الإحصائية للمفردات الأربعة حيث تراوحت المتوسطات الحسابية من (٣,٣٤) إلى (٣,١٠) والانحرافات المعيارية من (٠,٦٦) إلى (٠,٧٥)، وهو ما تؤكد تعليقات عينة الدراسة على السؤال المفتوح الخاص بأكثر ما تحقق من نظم جودة الأداء الداخلي، حيث انصبت تلك التعليقات على فاعلية إعداد شجرة مخرجات التعلم وربط المخرجات المستهدفة على مستويات الدرس والمقرر والبرنامج بشكل مجمل، والتأثير الإيجابي لذلك في الاستراتيجيات التدريسية الفاعلة داخل القاعات الدراسية.

كما أكد أعضاء الهيئة التدريسية من عينة الدراسة باستجاباتهم للعبارة رقم (١٢) على دور مخططات الاختبارات في إعطاء وزن نسبي من خلال ملائمة آليات التقييم مع نواتج التعلم المستهدفة للمقررات الأكاديمية، بالإضافة إلى وجود اتفاق كبير بأقل انحراف معياري (٠,٥٥) بين عينة الدراسة على أهمية دور مقاييس الاداء المتدرجة في تنمية قيم العدالة والشفافية لدى أعضاء هيئة التدريس في تقدير أداءات طلابهم (العبارة رقم ١٣).

وفيما يرتبط بآليات وإجراءات نظم الجودة الداخلية المرتبطة بزيارات الأقران ودوائر التعلم بين أعضاء هيئة التدريس، تشير التحليل الإحصائي إلى ضعف المتوسط الحسابي للعبارتين (١٤، ١٥) بمقدار (٢,٩٨)، (٢,٧٥) على الترتيب، بالإضافة إلى ضعف الاتفاق بين عينة الدراسة من خلال الانحراف المعياري (٠,٧٩)، (٠,٨٧) على الترتيب، وهي تلك العبارات المرتبطة بقناعة هيئة التدريس والدور الإيجابي لزيارات الأقران ودوائر التعلم باعتبارها فرصا لتبادل الخبرات بينهم بما يمثل جانبا إيجابياً على تنمية الاستراتيجيات التدريسية المستخدمة داخل الفصول الدراسية، وهو ما يشير إلى أن هيئة التدريس ينظرون إلى تلك الآليات باعتبارها أدوات للرقابة والتقييم لأعضاء هيئة التدريس أكثر من كونها آلية للتعاون فيما بينهم، وهو ما أكدته أيضاً تعليقات عينة الدراسة على التساؤل المفتوح الخاص بأقل ما تحقق من آليات ونظم الجودة الداخلية المطبقة.

وفي إطار البرامج التدريبية المقدمة للهيئة التدريسية ضمن آليات تنفيذ برنامج QASD والمرتبطة بنظم الجودة الداخلية وما يرتبط بذلك من دعم وتغذية راجعة لكافة مراحل وآليات عمل البرنامج، يتضح من استجابات عينة الدراسة وجود بعض القصور خاصة فيما يتعلق بمحتوى تلك البرامج ومدى ارتباطها بالواقع التنفيذي لآليات ووسائل ضمان جودة الأداء العبارة (١٨) حيث حصلت على متوسط حسابي (٢,٨٩)، وارتبطت تلك النتائج بشكل مفصل لجوانب ذلك القصور بنتائج استجاباتهم على العبارتين (١٧)، (١٩) مثل قصور التغذية الراجعة من قبل إدارة البرنامج لمخططات الدروس، بالإضافة إلى قصور تنفيذ ورش العمل وأنشطتها التدريبية بما يحقق مستهدفات البرنامج.

■ إجابة السؤال الثالث: هل توجد فروق في استجابات عينة الدراسة حول قناعتهم بنظام الجودة الداخلي المطبق

في العمادة تعود لمتغير الدرجة العلمية؟

للإجابة على السؤال تم تحليل استجابات عينة الدراسة وفقاً للدرجة العلمية لأعضاء الهيئة التدريسية بالمستويات الوظيفية الأربع (أستاذ - أستاذ مشارك - أستاذ مساعد - محاضر)، وتشير المؤشرات الإحصائية إلى وجود تفاوت في استجابات عينة الدراسة على مفردات هذا السؤال، طبقاً للدرجة العلمية والوظيفية بين الأساتذة والأساتذة المشاركين من

جانب، وبين الأساتذة المساعدين والمحاضرين من جانب آخر، ويعرض الجدول التالي تحليلاً إحصائياً لاستجابات عينة الدراسة:

جدول (٥):

استجابات عينة الدراسة على عبارات المحور الأول وفقاً للدرجة العلمية (نسب مئوية)

توفر رؤية لتطوير المقررات	تعميق قيم الحاسوبية	تعميق قيم المسؤولية	تقيس فاعلية الأداء داخل القاعات	تزيد من العبء الأكاديمي	فاعلية النظم في التحقق من جودة الأداء	جزء لا يتجزأ من عملي	الاستجابات	
٢٥ %	٢٥ %	٧٥ %	٥٠ %	-	٢٥ %	٧٥ %	موافق جداً	أستاذ
٧٥ %	٧٥ %	٢٥ %	٥٠ %	٥٠ %	٥٠ %	٢٥ %	موافق	
-	-	-	-	٥٠ %	٢٥ %	-	لا أوافق	
-	-	-	-	-	-	-	لا أوافق جداً	
٥٩ %	٣١ %	٤٥ %	٣١ %	٣٢ %	٤٥ %	٧٢ %	موافق جداً	أستاذ مشارك
٣٦ %	٥٩ %	٥٠ %	٥٩ %	٣٢ %	٥٥ %	٢٨ %	موافق	
٥ %	٥ %	٥ %	٥ %	١٣ %	-	-	لا أوافق	
-	٥ %	-	٥ %	٢٣ %	-	-	لا أوافق جداً	
٢٤ %	٢٦ %	٢٧ %	٢٣ %	٣٤ %	١٥ %	٣٢ %	موافق جداً	أستاذ مساعد
٥٨ %	٥٢ %	٥٠ %	٥٨ %	٣٤ %	٧٢ %	٦٤ %	موافق	
١٨ %	٢١ %	٢١ %	١٩ %	٣١ %	١٣ %	٤ %	لا أوافق	
-	١ %	٢ %	-	١ %	-	-	لا أوافق جداً	
١٥ %	٢٣ %	٢٣ %	٢٣ %	٣٥ %	١٢ %	٤٢ %	موافق جداً	محاضر
٥٨ %	٤٦ %	٦٩ %	٥٠ %	٢٧ %	٦٩ %	٤٦ %	موافق	
٢٧ %	٢٧ %	٤ %	٢٣ %	٣٨ %	١٩ %	١٢ %	لا أوافق	
-	٤ %	٤ %	٤ %	-	-	-	لا أوافق جداً	

حيث يتضح من الجدول أن مدى قناعة الهيئة التدريسية بنظم وإجراءات الجودة الداخلية باعتبارها جزء لا يتجزأ من عملهم الأكاديمي تزداد بزيادة الدرجة العلمية، حيث يشير (٧٥%) من الأساتذة، (٧٢%) من الأساتذة المشاركين بموافقتهم الشديدة على ذلك فيما قلت تلك النسبة إلى (٣٢%)، (٤٢%) للأساتذة المساعدين والمحاضرين على الترتيب، وهو ما يتفق مع الاستجابات على العبارة (٣) كون تلك النظم تزيد من العبء التدريسي لهم خاصة للأساتذة المساعدين. وعلى مستوى القيم المؤسسية (المسؤولية والحاسوبية) وارتباطها بنظم الجودة الداخلية يتضح من استعراض النتائج وجود تفاوت بين مستويين موافقة الأساتذة والأساتذة المشاركين من جانب، والأساتذة المساعدين والمحاضرين من جانب آخر، وذلك لصالح

الأساتذة والأساتذة المشاركين، ويظهر ذلك بوضوح في استجابات المحاضرين فيما يتعلق بقناعتهم بارتباط النظم الداخلية للجودة بقييم المحاسبية المؤسسية حيث يرى (٣١ %) على رفضهم لذلك رغم قناعتهم بارتباطها بقييم المسؤولية الفردية حيث أعترض (٨ %) فقط منهم على ذلك الارتباط.

وبتحليل مجمل عبارات المحور الأول من خلال حساب معامل الارتباط بين الدرجة العلمية لأعضاء هيئة التدريس ومتوسط استجاباتهم على عباراته، نجد وجود معامل ارتباط موجب بقيمة (٠,٢٧٧) وهو معامل دال إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)، حيث يشير ذلك المعامل إلى أن أعضاء هيئة التدريس من الرتب العلمية الأعلى تزداد قناعتهم بجدوى نظم الجودة الداخلية في ضمان وضبط الممارسات التعليمية اليومية إذا ما قورنت بالرتب العلمية الأقل وهو ما يتضح من الجدول التالي:

جدول (٦):

معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة العلمية لعينة الدراسة ومتوسط استجاباتهم على عبارات المحور الأول

الدرجة العلمية		متوسط عبارات المحور الأول
٠,٢٧٧**	معامل ارتباط بيرسون	
٠,٠٠٣	درجة الدلالة الإحصائية	
١١٤	عينة الدراسة	

**معامل الارتباط له دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠,٠٠١

■ إجابة السؤال الرابع: هل توجد فروق في استجابات عينة الدراسة حول رأيهم بإجراءات نظام الجودة الداخلي المطبق في العمادة تعود لمتغير التخصص العلمي، أو كونهم أعضاء بلجان تطبيق إجراءات نظام ضمان الجودة الداخلي بالعمادة؟

للإجابة على السؤال تم تحليل قناعات عينة الدراسة في مفردات المحور الثاني بشكل مجمل في ضوء استجاباتهم، وذلك وفقاً للتالي:

أولاً: تخصصاتهم الأكاديمية (تربوي - علمي - علوم حاسب): نجد وجود تفاوت لصالح هيئة التدريس ذوي الخلفية العلمية التربوية، وذلك في قناعتهم بمدى فاعلية آليات وإجراءات نظم الجودة الداخلية على دعم الفاعلية التعليمية، ومدى تطبيق نظم وآليات البرنامج داخل الفصول الدراسية من خلال مخططات الدروس واستراتيجيات التعلم النشط، وفاعلية مخططات الاختبارات ومقاييس التدرج في دعم قيم الشفافية فيما يرتبط بنظم وآليات تقييم الطلاب، ويعرض الجدول التالي تحليلاً إحصائياً لاستجابات عينة الدراسة:

جدول (٧):

استجابات عينة الدراسة على عبارات المحور الثاني (فيما عدا ١٤-١٥) وفقا للتخصص

الاستجابات	٨- إعدادات المخرجات تنمي مهارات الطلاب	٩- شجرة مخرجات التعلم تدعم مخرجات البرامج	١٠- مخطط الدروس داعم للتدريس الفعال	١١- مخطط الدروس داعم لمخرجات التعلم	١٢- مخطط الاختبار تعطي وزن ملائمة لآليات التقييم	١٣- مقاييس التدريج تدعم الشفافية	١٦- النماذج المستخدمة واضحة
موافق جدا	٥٣%	٤٥%	٣٤%	٣٣%	٣١%	٣٠%	٢٣%
موافق	٣٧%	٤٤%	٥٢%	٥٢%	٥٣%	٦٤%	٦١%
لا أوافق	١٠%	١٠%	١١%	١٤%	١٦%	٦%	١٦%
لا أوافق جدا	-	١%	٣%	١%	-	-	-
موافق جدا	٢٩%	٣٦%	٢٢%	٢٧%	٣٢%	١٧%	١٢%
موافق	٥٩%	٥٤%	٦٣%	٤٦%	٥٦%	٧٨%	٦١%
لا أوافق	١٢%	١٠%	١٥%	٢٢%	١٠%	٥%	٢٥%
لا أوافق جدا	-	-	-	٥%	٢%	٥%	٢%
موافق جدا	٥٦%	٤٤%	٣٣%	٣٣%	٣٣%	٤٤%	٣٣%
موافق	٣٣%	٥٦%	٧٦%	٧٦%	٥٦%	٥٦%	٥٦%
لا أوافق	١١%	-	-	-	١١%	-	-
لا أوافق جدا	-	-	-	-	-	-	١١%

وبتحليل المؤشرات الإحصائية ومعاملات الارتباط بين القسم الأكاديمي وإجراءات نظام الجودة الداخلية المطبق بالعمادة، نجد وجود معامل ارتباط موجب بقيمة (٠,٢٤٥) وهو معامل دال إحصائيا عند مستوى دلالة (٠,٠١)، حيث يشير ذلك المعامل إلى أن أعضاء هيئة التدريس ذوي الخلفية التربوية لديهم قناعة أكبر من غير التربويين في التأثير الإيجابي لإجراءات ونظم الجودة الداخلية وارتباطها بالواقع التنفيذي لآليات ووسائل ضمان جودة الأداء بالعمادة. وهو ما يتضح من الجدول التالي:

جدول (٨):

معامل الارتباط بيرسون بين القسم الأكاديمي ومتوسط استجابات عينة الدراسة على عبارات المحور الثاني

التخصص (القسم الأكاديمي)		متوسط عبارات المحور الثاني
٠,٢٤٥**	معامل ارتباط بيرسون	
٠,٠٠٣	درجة الدلالة الإحصائية	
١١٤	عينة الدراسة	

**معامل الارتباط له دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠,٠٠١

إلا أن آليات دوائر التعلم وزيارات الأقران ودورها في تبادل الخبرات بين أعضاء هيئة التدريس في تطوير المهارات التدريسية، نجد وجود تفاوت ولكن لصالح غير التربويين (المفردة رقم ١٤) حيث يمكن قراءة تلك النتائج في إطار أن التربويين

يجدون أنفسهم قادرين على تنمية مهاراتهم التدريسية بدون استخدام تلك الآليات، وذلك على الرغم من اتفاقهم باختلاف تخصصاتهم على كون دوائر التعلم تمثل نوعاً من أنواع الرقابة والتقييم كما يتضح من نتائج المفردة (١٥) بالجدول التالي:

جدول (٩):

استجابات عينة الدراسة على العبارتين (١٤ - ١٥) وفقاً للتخصص (القسم الأكاديمي)

الاستجابات	١٤ - توفر دوائر التعلم فرصة لتبادل الخبرات	١٥ - تنمي دوائر التعلم التعاون بعيداً عن الرقابة والتقييم
تربوي (قسم تطوير الذات)	موافق جداً	١٨ %
	موافق	٦٣ %
	لا أوافق	١١ %
	لا أوافق جداً	٨ %
علمي (قسم العلوم الأساسية)	موافق جداً	٣٢ %
	موافق	٤٦ %
	لا أوافق	٢٢ %
	لا أوافق جداً	-
علوم حاسب (قسم الحاسب الآلي)	موافق جداً	٣٣ %
	موافق	٤٥ %
	لا أوافق	٢٢ %
	لا أوافق جداً	-

ثانياً: **عضوية لجان التطوير:** والتي تم تشكيلها من إدارة الأقسام الأكاديمية وفقاً لأهداف البرنامج وإجراءاته، نجد عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين كون عضو هيئة التدريس عضواً بلجان التطوير أو لم يكن عضواً فيها، واتضح ذلك من خلال متوسط استجابات عينة الدراسة على مفردات المحور الثاني، وهو ما توضحه نتيجة معامل الارتباط بيرسون، بالجدول التالي:

جدول (١٠):

معامل الارتباط بيرسون بين متغير عضوية لجان تطوير المقررات الأكاديمية ومتوسط استجابات عينة الدراسة على عبارات المحور الثاني

عضوية لجان تطوير المقررات الأكاديمية		متوسط عبارات المحور الثاني
٠,١٠٦	معامل ارتباط بيرسون	
٠,١٣٢	درجة الدلالة الإحصائية	
١١٤	عينة الدراسة	

وهو ما يمكن تفسيره في إطار قيم المشاركة بين أعضاء هيئة التدريس بالعمادة، ونجاح البرنامج في توضيح آليات تنفيذه لجميع أعضاء الهيئة التدريسية سواء من أعضاء لجان التطوير أو غيرهم، وتجدر الإشارة هنا إلى أن نجاح المؤسسة في تطبيق آليات ونظم الجودة الداخلية يرتبط بشكل مباشر بما يتوافر بها من المشاركة الفاعلة بين القائمين على رسم السياسات

والخطط التطويرية من أعضاء لجان التطوير ومن يقوم بتنفيذ تلك الخطط والآليات على أرض الواقع من أعضاء الهيئة التدريسية، بالإضافة إلى ضرورة إشراك أكبر عدد من أعضاء هيئة التدريس في جميع مراحل نظم الجودة الداخلية.

ملخص نتائج الدراسة:

- في ضوء ما توصلت إليه الدراسة بجانبها النظري والميداني من نتائج، يمكن عرض ملخص لنتائجها فيما يلي:
- تزداد قناعة الهيئة التدريسية بفاعلية نظم الجودة وآليات تطوير المقررات الأكاديمية إذا ما ارتبط ذلك بمدى تطبيق تلك الآليات وفق اطر داخلية بما تتضمنه من مبادئ وقيم مؤسسية، وما يفرضه ذلك من إجراءات تساعد على تنمية المسؤولية الفردية والحاسبية المؤسسية باعتبارهما العنصرين الحاسمين في تحقيق ذلك.
 - تؤثر الدرجة العلمية لأعضاء الهيئة التدريسية على مدى شعورهم باعتبار نظم الجودة الداخلية وإجراءاتها جزءاً أصيلاً من العمل الأكاديمي ومتطلباته والمسؤوليات الوظيفية لهم؛ حيث استخلصت الدراسة أنه كلما ازدادت الدرجة العلمية لعضو هيئة التدريس ازداد معها مسؤوليته في رسم الخطط والسياسات الخاصة بتطوير الأداء الأكاديمي، ويرتبط ذلك بالتوازن بين مستويات القيادة الإدارية من جانب، وبين الأطراف المشاركة في التطوير المؤسسي على مستوى تنفيذ سياسات ونظم التطوير والجودة من جانب آخر.

توصيات الدراسة:

في ضوء نتائج الدراسة يمكن عرض أهم توصياتها فيما يتعلق بمدى تحقيق آليات نظم الجودة الداخلية لفاعليتها من خلال التالي:

- ضرورة تحقيق آليات الجودة الداخلية قدرًا من التوازن بين جدلية إخفاء نقاط الضعف والقصور المؤسسي والأكاديمي بالمؤسسات التعليمية والتي ترتبط بنظم الجودة الخارجية وإجراءات الاعتماد الخارجي من جانب، وبين ما تفرضه سياسات ونظم التطوير الأكاديمي من تحليل لواقع ممارسات الهيئة التدريسية خاصة ما يتعلق بما بالفاعلية التعليمية من جانب آخر. فقيم الاستقلالية لأعضاء هيئة التدريس قد تحولت كأحد متطلبات الجودة الداخلية إلى قيم المسؤولية الجماعية للمؤسسة والأفراد على حد سواء.
- تفرض تخصصات أعضاء الهيئة التدريسية نوعًا من التباين في مدى فاعلية آليات ونظم الجودة الداخلية فيما يتعلق بمشاركة وتبادل الخبرات الأكاديمية والاستراتيجيات التدريسية من خلال زيارات الأقران ودوائر التعلم، وهو الأمر الذي يجب تحليله في ضوء مدخل الكفايات التدريسية لأعضاء هيئة التدريس عند الالتحاق بوظائفهم الأكاديمية وما يرتبط بذلك من دبلومات التأهيل التربوي لغير التربويين.
- تمثل قيم المشاركة بين القائمين على تخطيط ورسم آليات ونظم الجودة الداخلية من جانب وبين القائمين على تنفيذها من جانب آخر، إحدى أهم القيم المؤسسية الحاكمة لفاعلية تلك النظم في تحقيق أهدافها؛ وهو ما يمكن تحليله من

خلال قياس مدى فاعلية المؤسسة في رسم خطوط ومستويات اتخاذ القرار وما تفرضه الحوكمة الرشيدة من تنظيم تلك المسؤوليات بين أطراف المؤسسة باختلاف مستوياتهم التنفيذية والإدارية.

المقترحات البحثية للدراسة:

- إجراء دراسة مقارنة لنظم ضمان الجودة الداخلية المطبقة في الجامعات السعودية ومواءمتها لمعايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
- إجراء دراسة لتحليل مؤشرات أداء أعضاء هيئة التدريس وفقاً لإجراءات وآليات نظم الجودة الداخلية.
- دراسة أثر تطبيق نظم ضمان الجودة الداخلية على تحسين مخرجات البرامج الأكاديمية.

المراجع:

- إبراهيم، سالم محمد. (٢٠١٢). التخطيط الاستراتيجي ومنظومة الاعتماد. مجلة بحوث ودراسات جودة التعليم - الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، (١)، ٢٨١ - ٣٠٤.
- رقاد، صليحة. (٢٠١٣م). تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته، دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري. رسالة دكتورها غير منشورة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي جامعة سطيف ١، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- عبيدات، ذوقات؛ عبد الحق، كايد؛ وعدس، عبد الرحمن. (٢٠٠١م). البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- العساف، صالح. (١٤٢٧هـ). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية (ط ٤). الرياض: العبيكان.
- عمار، حامد. (٢٠٠٨). قيم تربوية في الميزان، القاهرة: الدار العربية للكتاب.
- الفسفوس، فؤاد. (٢٠١٦م). ضمان الجودة وأثره في أداء كليات الاقتصاد العلوم الإدارية: الإشكاليات وسبل التعزيز، مجلة رماح للبحوث والدراسات، ٢١، ٩٥-١١٣.
- محمود، يوسف سيد. (٢٠٠٨). أزمة الجامعات العربية، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- مدبولي، محمد عبد الخالق (٢٠٠٨). التربية تجدد نفسها... تفكيك البنية، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- المعقل، عبد الله. (٢٠١٦م). متطلبات تطبيق الاعتماد وضمان الجودة بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في ضوء بعض التجارب العالمية المعاصرة، مجلة العلوم التربوية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ٦، ٧٧-١٧٨.
- AID - Academic Initiatives Directorate (2018). QASD Manual. Dammam: Imam Abdullharam Ibn Faisal University IAU.
- Blackstock, D. & others (2012). Internal Quality Assurance Benchmarking. Brussels: European Association for Quality Assurance in Higher Education.
- Bollaert, L. & others edit.(2007) . Embedding quality culture in higher education . 1st European forum for quality assurance , Germany : ENQA , 23 – 25 November .
- Cardoso, S., Rosa, M. J., Videira, P., & Amaral, A. (2017). Internal quality assurance systems: "tailor made" or "one size fits all" implementation? Quality Assurance in Education, 25(3), 329.

- Legcevic, J., & Hecimovic, V. (2016). internal quality assurance at a higher education institution. *Business Excellence*, 10(2), 75.
- Lim , David (2001) . *Quality Assurance in Higher Education: A Study of Developing Countries* . UK : Ashgate .
- QAA Quality Assurance Agency for Higher Education (2010-2012) . UK Quality Code for Higher Education , UK. available on : www.qaa.ac.uk
- Silaeva, V. V., & Semenov, V. P. (2018). Internal Education Quality Assurance through Standardization of Educational Organization Management System. In *2018 IEEE International Conference" Quality Management, Transport and Information Security, Information Technologies"(IT&QM&IS)* (pp. 70-73). IEEE.
- Tavares, O., Sin, C., Videira P. & Alberto Amaral (2017) Academics' perceptions of the impact of internal quality assurance on teaching and learning, *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 42:8, 1293-1305, DOI: 10.1080/ 02602938 .2016 .1262326