دراسة تقويمية لكلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها بطنطا "جامعة الأزهر" في ضوء معايير الجودة الشاملة

إعداد

أ.د/ صلاح السيد عبده رمضان
أستاذ أصول التربية
كلية التربية – جامعة بنها

د / رضا سيد هاشم
مدرس أصول التربية
كلية التربية – جامعة بنها

د/ أحمد عبد الفتاح شعلة
مدرس أصول التربية
كلية التربية – جامعة بنها

مجدى محمد على سراج الدين

دراسة تقويمية لكلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها بطنطا "جامعة الأزهر" في ضوء معايير الجودة الشاملة

إعداد

أ.د/ صلاح عبده رمضان
أستاذ أصول التربية
كلية التربية – جامعة بنها

د / رضا سيد هاشم
مدرس أصول التربية
كلية التربية – جامعة بنها

د/ أحمد عبد الفتاح شعلة
مدرس أصول التربية
كلية التربية – جامعة بنها

مجدى محمد سراج الدين

ملخص البحث

هدف البحث إلى التعرف على واقع الجودة و التعرف على واقع العملية التعليمية فى كلية القرآن الكريم للقراءات جامعة الأزهر وذلك من خلال التعرف على مدى توافر معايير الجودة الشاملة فيها؛ وذلك بهدف تحسين الأداء والقدرة التنافسية للجامعة وإرضاء الطلاب وخدمة المجتمع والمشاركة فى تحقيق الأهداف المنشودة من منظور التنمية المستمرة ومن خلال بناء تصور مقترح لتطبيق الجودة الشاملة، ولتحقيق هذا الهدف استخدم الباحث المنهج الوصفى التحليلى، واستعان من أدواته باستبانات ثلاثة موجهة إلى أعضاء هيئة التدريس والإداريين وطلاب الصف الرابع، ومن خلال تحليل الاستجابات تبين أن "سياسات كلية القرآن الكريم تجاه تطبيق معايير الجودة الشاملة" قد وقعت وفقاً للمقياس المقدم للإداريين فى الفئتين القليلة والمتوسطة، وكذلك "عمليات الجودة الشاملة فى كلية القرآن الكريم" تتم بنسبة قليلة إلى متوسطة وتحتاج كلاهما إلى اهتمام كبير من كافة العاملين فى كلية القرآن الكريم، وأيضاً جاءت "متطلبات تفعيل الجودة الشاملة فى كلية القرآن الكريم" قليلة وتحتاج إلى اهتمام أكبر وتقديم الدعم اللازم، أما "معوقات تطبيق الجودة الشاملة فى كلية القرآن الكريم" فقد أتت فى فئة كبيرة مما يحتاج إلى تضافر القوى للتغلب على هذه الصعوبات والمعوقات، وهو ما اقترحه الباحث فى تصوره المقترح.

وبالنسبة إلى نتائج الاستبانة الموجهة للطلاب فجاءت "المعايير الخاصة بطالب كلية القرآن الكريم التى تتحقق فيه عند التخرج من الكلية" فى فئة متوسطة إلى كبيرة وكذلك أتت معايير جودة أكاديمية تتحقق فى الطلاب عند التخرج من الكلية" فى فئة متوسطة إلى قليلة، مما يشير إلى ضرورة الاهتمام بتحقيق معايير الجودة فى الطلاب من خلال ما قام الباحث باقتراحه من خلال التصور المقترح.

وبالنسبة إلى نتائج الاستبانة الموجهة لأعضاء هيئة التدريس جاءت النتائج : تحتاج الكلية لزيادة "الإمكانات المادية والمشاركة المجتمعية"، وتطوير أداء كل من "الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، والإداريين، والمناهج الدراسية".

الكلمات المفتاحية: تقويم – معايير – الجودة الشاملة.

Assessment Study of the Faculty of the Holy Quran for Readings and their sciences in Tanta – Al – Azhar University in the light of the total quality standards

Abstract

The research aims to identify the reality of practicing activities and procedures of quality and recognizing the reality of the educational process in the faculty of holy Qur'an "Al-Azhar university, this is done through me recognition of how far the comprehensive quality criteria are applied in the faculty.

It also aims to improve the performance and the competitive ability of the university and achieving students' satisfaction, serve the society participate in achieving the designed goals of continuous development perspective and through building a suggested conception of to implement comprehensive quality , to achieve this goal the researcher used the analytical, descriptive approach. Some of the tolls he used, were three questions (surveys) directed to the fourth grade. Through analyzing responses it become a evident that the policies of the faculty of the "Holy Qur'an" towards the comprehensive Quality has been in accordance with the standard for the administration staff from the low and medium categories comprehensive quality procedures in the holy Qur'an faculty are applied in low and medium procedures and both of them need a great merest from the side of the staff of the faculty of "Holy Qur'an" also the requirements to activate comprehensive quality in the faculty of "the Holy Qur'an" appeared to be small and was in need of due attention as well as providing the necessary support.

applying the comprehensive Quality in the faculty of the holy Qur'an can be classified as big the thing that requires consolidating all the efforts to overcome all these hard To overcome these difficulties and impediments and this is what the researcher provides through his suggested conception.

According to the results of the questionnaire which was divided to the student, the quality criteria that should be available with the student of the faculty of the Holy Qur'an" upon graduations, this criteria ranged from medium to available with the student upon graduation were of a low level, the thing that indicates that necessity of giving due attention to achieving the Quality Criteria in the students through what the researcher did in his suggested conception.

According to the results of the questionnaire which was directed to the student, the quality criteria that should be available with the student of the faculty of the Holy Qur'an" upon graduation these criteria ranged from medium to high level. Also the academic criteria that should be available with the student upon graduation were of low level, the thing that indicates that necessity of giving due attention to achieving the Quality criteria in the students through what the researcher did in his suggested conception.

According to the results of the questionnaire directed to the members of the reaching staff. The result was that: the faculty needs to increase the financial resources the community participation as well as developing the performance of the student, the teaching staff members, the administrative staff and curricula.

Key words: Planning, Development, Total quality.

مقـــدمـــة :

تعتبر جامعة الأزهر من أقدم الجامعات فى العالم ومن أكثرها تأثيراً على الفكر العربى والإسلامى؛ وكلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها فى طنطا محل البحث من الكليات الحديثة فى جامعة الأزهر ذات البعد العلمى المتخصص فى القرآن الكريم وعلومه والتى تتناول علوم القرآن والقراءات، والتى كان الهدف من إنشائها تلبية الحاجة لرفع كفاءة المهتمين بتدريس القرآن علمياً وتربوياً وتزويدهم بمختلف العلوم المتصلة بدراسة القرآن الكريم[1]، حتى يتمكنوا من العطاء وتأدية دورهم فى الانضمام إلى شرف من يُدرسون القرآن الكريم وعلومه وحتى تكون كفاءة الأداء بشكل علمى متميز يجب أن تخضع العملية التعليمية فى كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها لمعايير الجودة الشاملة حتى يكون الطالب فى هذه الكلية على قدر من الكفاءة والتميز عندما يصبح متخرجاً، حتى يحقق بذلك جودة التعليم الذى تنشده الكلية، لذا كان من الضرورى تطوير كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها فى طنطا فى ضوء معايير الجودة الشاملة مما يعد مطلباً أساسياً وحيوياً فى ذات الوقت لرفع كفاءة كل مكونات العملية التعليمية فى الكلية، وحتى تؤدى كل فئة من مكونات العملية التعليمية فى الكلية دورها المطلوب فى ضوء معايير الجودة الشاملة بما ينعكس أثره على رفع كفاءة المتخرجين والارتقاء بالمستوى التعليمى لهم.

ويعرض الباحث من خلال هذا البحث لأربعة محاور هى المحور الأول الإطار العام للبحث وفيه يستعرض مشكلة البحث وتساؤلاته، وهدفه، ومنهجه، وأدواته، والدراسات السابقة والتعليق عليها.

ويعرض فى المحور الثانى للإطار النظرى للبحث، وفى المحور الثالث يعرض للدراسة الميدانية، وفى المحور الأخير يعرض التصور المقترح الذى من الممكن أن يسهم فى رفع معدلات الأداء وتحسين الجودة الشاملة فى كلية القرآن الكريم فى جامعة الأزهر فى ضوء معايير الجودة الشاملة.

المحور الأول : الإطار العام للبحث :

مشكلة البحث وتساؤلاته :

تظهر مشكلة البحث الحالى فيما تمثله الدراسة التقويمية لكلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها فى طنطا "جامعة الأزهر" فى ضوء معايير الجودة الشاملة من أهمية خاصة، فالمستقرئ للأدبيات فى مجال القرآن الكريم وعلومه وترتيله يجد أن له أصوله وقواعده التى تحتاج منا إلى الكثير من الجهود للحفاظ عليها وتنميتها داخل أروقة هذه الكلية الوحيدة والعريقة داخل جامعة الأزهر، لذا فإن البحث الحالى يمثل ضرورة لابد منها، نظراً لتخصص هذه الكلية فى أعظم العلوم علم القرآن الكريم وترتيله.

هذا ما دفع الباحث إلى إجراء هذا البحث للتعرف على واقع كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها فى طنطا، ووضع تصور مقترح للجودة الشاملة للنهوض بمستوى الأداء فى العملية التعليمية داخلها من خلال دراسة تقويمية لواقع أداء كل من الإداريين وأعضاء هيئة التدريس والطلاب حتى يكونوا أكثر قدرة على التعامل مع المجتمع من حولها سواء كان ذلك على المستوى المحلى أو العالمى.

أسئلة البحث :

ومن ثم يحاول البحث الإجابة عن السؤال الرئيس التالى :

- **ما واقع العملية التعليمية فى كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها فى طنطا "جامعة الأزهر" فى ضوء معايير الجودة الشاملة؟**

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيس عدد من الأسئلة الفرعية تتمثل فيما يلى :

١- ما الأسس الفلسفية والنظرية للجودة الشاملة؟

٢- ما مدى توافر معايير الجودة الشاملة فى كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها فى طنطا "جامعة الأزهر"؟

٣- ما واقع الأداء فى كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها فى طنطا جامعة الأزهر؟

٤- ما مدى توافر معايير الجودة الشاملة لدى طلاب كلية القرآن الكريم فى طنطا "جامعة الأزهر"؟

٥- ما التصور المقترح لتطوير كلية القرآن الكريم فى طنطا "جامعة الأزهر" فى ضوء معايير الجودة الشاملة؟

أهـــداف البحـث :

تتضح أهداف البحث فى النقاط التالية :

١- التعرف على واقع العلمية التعليمية فى كلية القرآن الكريم جامعة الأزهر وذلك من خلال التعرف على مدى توافر معايير الجودة الشاملة فيها.

٢- تحسين الأداء والقدرة التنافسية للجامعة وإرضاء الطلاب وخدمة المجتمع والمشاركة فى تحقيق الأهداف المنشودة من منظور التنمية المستمرة ومن خلال بناء تصور مقترح لتطبيق الجودة الشاملة.

أهميـــة البحـث :

تتضح أهمية البحث فى النقاط التالية :

١- يعتبر هذا البحث من باكورة البحوث التى تتناول كلية القرآن الكريم فى جامعة الأزهر فى ضوء معايير الجودة الشاملة باعتبارها الكلية التى تقوم بإعداد وتكوين معلم القرآن الكريم بمصر.

٢- إن هذا البحث يتزامن مع بعض المحاولات والجهود المبذولة لتطبيق معايير الجودة على كليات جامعة الأزهر، ومن خلال البحث الحالى يُتم توفير معلومات موثوق فيها يستفيد بها جميع المنتسبين فى كلية القرآن الكريم جامعة الأزهر سواء على مستوى الطلاب أو أولياء الأمور أو أعضاء المؤسسة وأجهزة التشغيل وتعيين المتخرجين وغيرهم.

٣- من خلال البحث يتم توضيح المشكلات التى تعترض الجودة للعملية التعليمية ومخرجاتها فى كلية القرآن الكريم فى جامعة الأزهر.

حـــدود البحث :

تمثلت حدود البحث فيما يلى :

١-الحد الموضوعى وتمثل فى :

اقتصار هذا البحث على تطوير أداء العملية التعليمية فى كلية القرآن الكريم فى جامعة الأزهر فى طنطا من خلال تقييم الأداء وبيان مدى توافر معايير الجودة الشاملة بها؛ حيث يتم

تقييم السياسات بما فى ذلك اللوائح والأنظمة والأهداف والفلسفة والخطط التربوية وأعضاء هيئة التدريس والإداريين والطلاب؛ للتحقق من مدى توافر الكفايات الأساسية الضرورية لقيامهم بمهامهم التربوية بفعالية وسوف يتم استبعاد تقويم المناهج والمقررات الدراسية لأهمية تقويمها بشكل منفصل فى بحث آخر للتركيز عليها من قبل المتخصصين فى المناهج وطرق التدريس.

٢-الحد البشرى :

اقتصر البحث على المجتمع البشرى التالى :

- طلاب "الفرقة الرابعة" فى كلية القرآن الكريم فى جامعة الأزهر؛ نظراً لما لديهم من خبرات عملية توافرت من خلال تعاملهم مع مكونات العملية التعليمية من قبل أعضاء هيئة التدريس والأجهزة الإدارية.
- أعضاء هيئة التدريس فى الكلية.
- الإداريين فى الكلية لأنهم يعتبرون من أهم العناصر المؤثرة على سير العملية إيجاباً أو سلباً.

٣-الحد الجغرافى:

اقتصر البحث على كلية القرآن الكريم جامعة الأزهر فى طنطا لما لجامعة الأزهر من خصوصية تتميز بها ولا تزال تقف شامخة فى ظل عصر اهتم فيه كثير من الجامعات الحكومية بجودة التعليم.

منهج البحث :

يعتمد البحث على المنهج الوصفى التحليلى؛ وذلك لتحليل الواقع الحالى لنظام التعليم فى كلية القرآن الكريم فى طنطا جامعة الأزهر، وواقع إعدادها لطلابها والمشكلات التى تواجهها، وهو يعتبر أكثر مناهج البحث ملاءمة فى بناء استمارة معايير لقياس جودة الأداء حيث يكثر استخدامها فى وصف معين أو فرد أو مجتمع، ويترتب على ذلك جمع الكثيرمن الحقائق والبيانات المتعلقة بموضوع البحث.

أدوات البحث :

تمثلت أدوات البحث فيما يلى :

تصميم وبناء ثلاث استبانات تقييم أداء لكل من أعضاء هيئة التدريس والإداريين فى كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها فى طنطا "جامعة الأزهر"؛ للتعرف على واقع آدائهم ومن ثم معرفة نواحى القوة لتدعيمها وتطويرها ونواحى القصور لمحاولة التغلب عليها من خلال التصور المقترح الذى سيقدمه الباحث فى ضوء نتائج التقييم لرفع مستوى تطوير جودة أداء العملية التعليمية فى الكلية وتتمثل الاستمارات الثلاثة فيما يلى :

١- استبانة تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس فى الكلية فى ضوء معايير الجودة الشاملة.

٢- استبانة تقييم أداء الإداريين فى كلية القرآن الكريم فى جا معة الأزهر فى ضوء معايير الجودة الشاملة.

٣- استبانة تقييم طلاب كلية القرآن الكريم فى جامعة الأزهر فى ضوء معايير الجودة الشاملة.

كما قام الباحث بتنويع عبارات الاستبانة الثلاثة لتشمل كل استبانة على حكم من الطلاب على أعضاء هيئة التدريس والإداريين، وهكذا يحكم الإداريون على الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وكذلك يحكم أعضاء هيئة التدريس على الطلاب وكافة عناصر الكلية المادية والبشرية.

مصطلحات البحث :

١- تقـــويـــم :

العملية التى تستهدف الوقوف على مدى تحقيق الأهداف التربوية ومدى فاعلية البرنامج التربوى بأكمله من تخطيط وتنفيذ وأساليب ووسائل تعليمية[٢].

ويقصد بالتقويم – إجرائياً – فى هذه البحث : العملية التى تستهدف الكشف عن درجة تحقيق كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها فى طنطا "جامعة الأزهر" لأهدافها فى ضوء معايير الجودة الشاملة وتشخيص أوجه القوة والقصور فيها والأسباب التى قد تحول دون تحقيق الكلية لأهدافها بدرجة كبيرة واقتراح الحلول والبدائل التى يمكن أن تسهم فى تدعيم أوجه القوة والتغلب على أوجه القصور والأسباب التى قد تحول دون تحقيق الكلية لأهدافها بالدرجة المنشودة.

٢-معايير الجودة الشاملة فى التعليم :

هى المواصفات والشروط التى ينبغى توافرها فى نظام التعليم، والتى تتمثل فى جودة الإدارة وسياسة القبول من ناحية البرامج التعليمية من حيث "أهدافها، طرق التدريس المتبعة، نظام التقويم والامتحانات جودة المعلمين، الأبنية والتجهيزات المادية" بحيث تؤدى إلى مخرجات تتصف بالجودة وتعمل على تلبية احيتاجات المستفيدين(٣).

ويقصد بالجودة الشاملة فى التعليم الجامعى الأزهرى إجرائياً فى هذا البحث: قدرة جامعة الأزهر على تحقيق نوع من الشراكة فى العمل بين جميع الأطراف داخل الجامعة، وهى أشبه بعملية النقد الذاتى المنظم، كما أنها مشاركة وانخراط فى عملية التحسين والتطوير المستمر للعلمية التعليمية بداخلها، وتحقيق أهدافها المنشودة لرقى المجتمع.

الدراسات السابقة :

١- دراسة السيد محمد عبد الله خلف ، و محمد يوسف مرسي نصر(٢٠٠٣م) :

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع العملية التعليمية في كلية القرآن الكريم في جامعة الأزهر في طنطا، وتناولت الدراسة الكشف عن أهم المشكلات التربوية التي تواجه كلية القرآن الكريم كما يراها أعضاء هيئة التدريس والطلاب والجهاز الإداري في الكلية، و كذلك وضع حلول مقترحة للتغلب عليها.

واعتمد الباحثان على منهج دراسة الحالة ، وتوصلا إلى مجموعة من النتائج من أهمها: نتيجة للحاجة الملحة للحفاظ على التراث الديني المتمثل في علوم القرآن الكريم، وتحقيق رسالة الأزهر في نشر الثقافة الدينية والعربية ، وحاجة طلاب معاهد القراءات لاستكمال الدراسة في الجامعة جاء قرار مجلس الوزراء رقم ١٥٠٣ لسنة ١٩٩١م، بإنشاء كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها في طنطا، وخلو الخطة الدراسية في كلية القرآن الكريم من المواد الثقافية والتربوية ، كما أن خطط الدراسة أكثر ملاءمة للطلاب المبصرين ولا تراعي احتياجات الطلاب غير المبصرين.(٤)

٢- دراسة إيمان بنت إبراهيم محمد العمريطي (٢٠١٠م) :

هدفت إلى توضيح أبعاد وجوانب جودة التعليم في الإسلام؛ للاستفادة منها في الواقع المعاصر، وكذلك تأصيل مفهوم جودة التعليم من خلال القرآن الكريم والسنة النبوية، واستنباط معايير جودة المعلم، والطالب، والمحتوى و طرق التدريس، والتقويم، واستخدمت المنهج الاستنباطي في استنباط معايير جودة التعليم من النصوص وتحليل بعضها من خلال المنهج الوصفي التحليلي، كما تمت الاستعانة بالمنهج التاريخي، وتوصلت إلى أصالة مصطلح الجودة، و سبق الإسلام إلى وضع معايير الجودة ودعوته إلى تحقيق تلك المعايير من خلال نصوص القرآن الكريم والسنة.(٥)

٣- دراسة نادية سيد عبده مسلم (٢٠١٠م.) :

لقد هدفت الدراسة إلى تحديد معايير الجودة الشاملة التي يجب توافرها في كلية الدراسات الإنسانية في جامعة الأزهر وتقديم تصور مقترح يسهم في رفع معدلات الأداء وتحسين وتعميق الجودة الشاملة في كلية الدراسات الإنسانية في جامعة الأزهر، واستخدمت المنهج الوصفي الذي يقوم على جمع البيانات وتطبيقها وتحليليها ومحاولة تفسيرها، وقد توصلت إلى ضرورة تصميم برامج للجودة الشاملة تتوافق مع كلية الدراسات الإنسانية، وضرورة ربط مفهوم الجودة بالتوجهات الإسلامية السامية المؤكدة على ضرورة إتقان العمل وتجويده، وزيادة الإنفاق على العملية التعليمية.(٦)

٤- دراسة عبد الله بن جديع داهي الغفيلي (٢٠١١م.) :

هدفت إلى التعرف على درجة ممارسة المشرف التربوي لمبادئ الجودة الشاملة، والمعوقات التي تواجهه عند تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الإشراف التربوي، وقد اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي المسحي، وقد توصلت الدراسة إلى أن الدرجة الكلية لممارسة المشرف التربوي لمبادئ الجودة الشاملة في الإشراف التربوي كانت بدرجة متوسطة، وأن المعوقات التي تواجهه في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة كانت بدرجة متوسطة، وضرورة نشر ثقافة الجودة الشاملة في القطاع التربوي بصفة عامة، والممارسة الإشرافية بصفة خاصة، ووضع خطة لنشر ثقافة الجودة الشاملة ، وضرورة وجود كوادر مؤهلة ومدربة على تحقيق الجودة الشاملة في العمل.(٧)

٥- دراسة محمود عبد اللطيف موسى رمضان (٢٠١١) :

وقد هدفت الدراسة إلى الكشف عن معايير الجودة الشاملة التي يجب أن تتوافر في برامج تدريب القادة الإداريين غير الأكاديميين بالجامعات المصرية، ومعرفة مدى موافقة برامج تدريب القادة الإداريين غير الأكاديميين بالجامعات المصرية لتلك المعايير، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لوصف ما هو كائن في برامج تدريب القادة الإداريين غير الأكاديميين بالجامعات المصرية وكيفية تقويمه، وقد توصلت الدراسة إلى ضرورة توفير بيئة تدريبية مناسبة، وحل مشكلات المشاركين داخل العمل، أهمية توافر مدرب مؤهل ومعد إعدادا جيدا وملم بمعايير الجودة الشاملة.(٨)

٦- دراسة إبراهيم أحمد السيد إبراهيم (٢٠١٢م.) :

وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم وأبعاد المناخ التنظيمي والتعرف على مفهوم ومعايير ثقافة الجودة الشاملة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الذي يهتم برصد الواقع بالإضافة إلى اهتمامه بتحليل وتفسير ما يرصد، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج منها ضرورة اختيار العناصر المناسبة للعمل بمهنة التدريس وفق معايير موضوعية ، ووضع نظام يحدد حوافز المدرسين وإتاحة فرص المشاركة في تخطيط وتنظيم العملية التعليمية، والاهتمام بالدورات التدريبية لجميع المدرسين.(٩)

٧- دراسة تيسير اندوراس سليم (٢٠١٢م.) :

قد هدفت الدراسة إلى التعريف بمفهوم الجودة والجودة الشاملة في التعليم، معايير ومبادئ الجودة الشاملة في التعليم، والتعرف على مدى تطبيق معلمي المرحلة الثانوية لمعايير ومبادئ الجودة الشاملة في التعليم من وجهة نظر مدراء المدارس في مديريات التربية والتعليم في محافظة اربد بالأردن، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج منها ضرورة تبني سياسات تعليمية وبرامج هادفة متطورة داعمة لتوجهات الحكومة نحو تطبيق برنامج الجودة في التعليم تلبية لحاجات سوق العمل وطموحات أبناء المجتمع.(١٠)

٨- دراسة سهيل محمد بن مصطفى (٢٠١٢م.) :

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على معرفة مستوى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في جامعة المجمعة من وجهة نظر منسوبيها أعضاء هيئة التدريس، والتعرف على متطلبات الجودة الشاملة في النظام التعليمي، وبينت الدراسة أنه يوجد أثر إيجابي لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة على كفاءة الأداء الأكاديمى في الجامعات السعودية ، وأن الجودة الشاملة ليست هدفا محددا ؛ بل إنها هدف متغير يسعى إلى التحسين والتطوير المستمر، وتؤكد على التزام الجميع بمبادئ الجودة كما تؤكد على أهمية اندماج هذه الفلسفة مع بنية المنظمة ،وهي لا تعني الجودة التامة ولكنها تعني تحقيق أعلى جودة ممكنة ، وإيجاد بيئة عمل مناسبة.(١١)

٩- دراسة باكيناز عزت بركة (٢٠١٣) :

وقد هدفت إلى قياس العلاقة بين رضا الطلبة عن جودة الخدمات المقدمة وبين الرضا الوظيفي للقائمين على تقديم حزمة الخدمات الأساسية لطلاب جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا ، و أسباب ضعف هذه الخدمات وسبل علاج أوجه الخلل بها من خلال تطبيق مبادئ الجودة ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ؛ لاستخلاص أهم أبعاد جودة الخدمات التعليمية، وأدوات تطبيقها داخل المؤسسات التعليمية ، وقد توصلت الدراسة من خلال الدراسة الميدانية إلى أن هناك علاقة للارتباط الإيجابي بين مستوى رضا الطلبة ومستوى رضا؛العاملين.(١٢)

١٠- دراسة البشير الهادي القرقوطي (٢٠١٥) :

وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توفر الأثاث بكليات التربية، ومطابقته لمعايير الجودة، ومعرفة مدى توفر القاعات والساحات الخاصة بالأنشطة التربوية والتعليمة بكليات التربية، ومدى مطابقتها لمعايير الجودة ، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لجمع البيانات الخاصة بالدراسة ، وتم استخدام استبانة.

وتوصل الباحث إلى أن معظم كليات التربية تقع خارج تجمعات المباني الجامعية، وأن مباني كليات التربية لم تكن مصممة ككليات للتربية من الأساس؛ بل كانت عبارة عن معاهد متوسطة وعليا ثم تم توطين كليات التربية بها؛ مما يعتبر مؤشرا على حرمان طلاب كليات التربية من كثير من الخدمات الجامعية، كذلك عدم تماشي المباني مع المرحلة التعليمية؛ مما يعود بالسلبية على مخرجات كليات التربية.(١٣)

١١- دراسة مانيفانان م.، وبريميلا ك. س. "Manivannan.M & Premila,K.S." (٢٠٠٩):

اهتم الباحثان بدراسة كيفية إعداد وتدريب المعلمين تربويّا ومهنيّا في ضوء معايير الجودة الشاملة ، ومدى تأثير تطبيق الجودة الشاملة في رقي المعلمين مهنيّا، وتم اختيار مجموعة مكونة من تسع كليات من كليات التربية لجمع البيانات ، وتم استخدام تقنية استكشافية من تصميم الباحثين لجمع البيانات ، وهي تقنية "الملف المؤسسي للمعلمTIP"، وكشفت هذه الدراسة التي تناولت تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي أن هناك نتائج ملموسة لتلك المؤسسات التي تستعين بالمعلمين على أساس أحد عشر مؤشرا من مؤشرات الجودة ومنها : القيادة، وجودة المعلمين الشخصية ، والمشاركة في الأنشطة الداعمة للمناهج الدراسية، والعلاقات ، والرضا الوظيفي.(١٤)

١٢- دراسة بو فان هو (Phu Van Ho) "٢٠١١":

الغرض من هذه الدراسة هو وصف وتقييم مفاهيم وتقنيات الجودة الشاملة وأثر تطبيقها في عمليات التنمية من خلال دمج منهجية دراسة الحالات التي تنطوي على ثلاث دراسات حالة ذات النهايات المفتوحة؛ عن طريق القيام بتحليل مقارن لتلك المنظمات التي تختلف أساسا في تطبيقها لعمليات الجودة الشاملة ، وتناولت أثر تطبيق عمليات الجودة الشاملة في نظم المعلومات وعمليات التنمية في ثلاث وكالات عامة، وتعكس النتائج بوضوح الآثار الإيجابية لسياسة الجودة الشاملة؛ فأصبح العملاء راضين للغاية مع الاهتمام الذي تلقوه والخدمات التي تم توفيرها من قبل المؤسسة.(١٥)

١٣- دراسة مينساه جيمس أوسي، وكوبرالو جوركين، وفيننج فريدأبيه (Mensah, James Osei & Copuroglu, Gorkem & Fening, Fred Applah) "٢٠١٢":

وكان الهدف من الدراسة يتمثل في تحديد العوامل المهمة لنجاح تنفيذ الجودة الشاملة ، ووضع تصوّر مقترح للتنفيذ الناجح لها، وقام الباحثون بدراسات حالة على ١٥ شركة، وتمت مقابلة (مدير الجودة ورئيس قطاع الجودة، واثنين من الموظفين العاديين) في كلّ شركة ؛ لتحديد عوامل نجاح تطبيق عمليات الجودة الشاملة ، والتحديات الرئيسة التي تواجههم، وكان من أهم النتائج:

"التزام الإدارة العليا ، وتمكين الموظفين وإشراكهم ، وتوافر الموارد ، وزيادة وعي العملاء" بمثابة عوامل رئيسة بالغة الأهمية لنجاح أي برنامج للجودة الشاملة، وحدَّدت الدِّراسة ثلاثة عوائق رئيسة تحدُّ من نجاح تطبيق برنامج الجودة الشاملة ، وهذه العوامل هي: مقاومة الإدارة ، ومقاومة الموظفين ، وقلة الموارد.(١٦)

١٤- دراسة محمد أسيف و محمد عوان و محمد خان، و أحمد نيازي (Asif, Muhammad & Awan, Muhammad & Khan, Muhammad & Ahmad, Niaz) "٢٠١٣":

هدفت الدراسة إلى محاولة التعرف على عوامل النجاح المهمة بالنسبة لتطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي وفي الجامعات الباكستانية ، وتمَّ جمع البيانات من أعضاء هيئة التدريس في تلك الجامعات وفقا للعينة المختارة من خلال الاستبانات، وكان من أهم النتائج أن الجودة الشاملة فلسفة لتحسين الأداء التنظيمي ، ولتحسين رضا العملاء، كما أوضحت النتائج أنَّ "القيادة ، والرؤية ، والقياس والتحليل ، وعملية المراقبة والتقييم ، وبرامج تصميم وتخصيص الموارد ، والتركيز على أصحاب المصلحة" من أهم عوامل النجاح المهمة لتطبيق عمليات الجودة الشاملة في التعليم العالي (HE).(١٧)

١٥- دراسة ميلين جوران ، وآخرون(Göran Melin, & et,) "٢٠١٥":

بتكليف من قبل وزارة التربية والتعليم والثقافة في فنلندا قامت مجموعة من الباحثين بإجراء دراسة وظائف النظام الفنلندي في التعليم العالي والبحث؛ أداؤه ومكانته اليوم، واستعداده للمستقبل، بما في ذلك تحديد مجالات التحسين، و من أهم نتائج الدراسة أن البلاد قد تخسر مالا ، وقد تخسر أرضا ولكن أعظم خسارتها يتمثل في خسارة البشر ، وعدم تأهيله تأهيلا جيّدا ؛ بجودة تشمل كافة الجوانب الشخصية والنفسية والمشاعر والمواهب، يحتاج التعليم إلى مزيد من التطوير ، وهناك ضرورة لتطبيق أنشطة الجودة الشاملة في جميع مراحل التعليم في فنلندا خاصة التعليم العالي.(١٨)

١٦- دراسة كريشان براساد ك. (Krishna Prasad K.)"٢٠١٥":

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على الوسائل التي يمكن بواسطتها ملاءمة المتخرجين في مؤسسات التعليم العالي مع المتخرجين في أعرق جامعات العالم وأكثرها تطورا، وقام الباحث بدراسة ميدانية حول العوامل التي تؤثر في تعزيز الوضع الصناعي والتجاري للمؤسسة التعليمية من خلال تطوير بعض سمات المخرج التعليمي، وتوصل إلى ضرورة تعاون الجمهور ورجال الأعمال والمجتمع المدني المحليين البارزين مع المؤسسة التعليمية لتقديم الأفكار المبتكرة التي يمكن أن توفر التعليم الجيد وجودة الخدمات للمجتمع بشكل عام والطلاب بشكل خاص، ومن أجل جودة المنتج التعليمي.(١٩)

١٧- دراسة نواف مالعب الدافيري، وسعد م. الأمير، ومحمد د. الدافيري (Nawaf Malaab Al-Dhafeeri & Saad M. Alamer& Mohamad D. Al-Dhafeeri) "٢٠١٥":

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة التعلم الفعالة لدى طلاب التعليم الجامعي الخاص، وارتكزت الدراسة على أنَّ طلاب التعليم الجامعي الخاص يتميزون بسمات خاصة منذ أقدم العصور، وقد اتخذت الطبقات الاجتماعية عدة طرق وأساليب لإصلاح وتعزيز تعليم أبنائها للحفاظ على هيكل اجتماعي معين ولتحقيق متطلبات واقع اجتماعي واقتصادي خاص بهم؛ وبالتالي فإن الدراسة لا يمكن تعميم نتائجها على التعليم الجامعي الحكومي إلا بمحاذير معيَّنة؛ غير أنَّ مقترحات التطوير والإصلاح تناسب كلا النوعين من التعليم الجامعي.(٢٠)

تعليق على الدراسات السابقة:

أفادت الدراسة الراهنة من الدراسات السابقة في الإطار النظري ، ومن خلال معرفة أن كل من استراتيجيات الجودة الشاملة في الجامعات تعتمد على الجهود المشتركة التي من خلالها بالإمكان مشاركة جميع الأفراد العاملين والتحسينات المستمرة التي تمكن الجامعة من استخدامها في تحقيق الرضا والطموحات لدى المستفيدين.

وأن أهم متطلبات الجودة هو التركيز على المناخ التعليمي والإدارة الواعية والتركيز على المخرجات والتأكيد على التحسين المستمر وقد قدمت بعض الدراسات نماذج جيدة للجودة كما

أفادت من الدراسات السابقة في معرفة الكثير من الحقائق عن الجودة وأثرها في الحقل التعليمي ، كما أفادت من الدراسات السابقة في معرفة الصورة الصحيحة لتصميم استمارات لتقييم الأداء ، كما أفادت بعض الدراسات على أنه لا يوجد معنى للتحسين أو التغيير دون قياس ذلك التحسين أو التغيير وإخضاع ذلك القياس لمعايير محددة ، ومن مقاييس الدراسات السابقة في بناء كثير من عبارات استبانات الدراسة الراهنة.

ولقد حاول الباحث أن يجعل من الدراسة ما يمثل استمرارا للدراسات السابقة من خلالها استكمال العمل في مجال جودة التعليم الجامعي ؛ إلا أن هناك أوجه للتشابه، وأخرى للاختلاف بين الدراسة الراهنة والدراسات السابقة؛ فالدراسة الحالية تعد امتدادا للدراسات السابقة ، تعتمد عليها لتخطو خطوة جديدة في مجال التعليم الديني.

المحور الثاني : الإطـــــــار النظـــــرى

أولاً: الجودة الشاملة في التعليم الجامعي الأزهري "الفلسفة والمعالم والمعايير":

لقد شهدت نظم التعليم ومناهجه تحديات كبيرة في النصف الثاني من القرن العشرين ناتجة عن التطور المعرفي الهائل، والثورة التكنولوجية في المجال الصناعي، وتكنولوجيا الاتصال؛ مما أدى إلى ظهور اتجاهات حديثة في مجال التربية والتعليم لمواكبة تلك التطورات وتعقيداتها ، وكان من أحدث هذه الاتجاهات الدعوة إلى تبني مفهوم الجودة الشاملة.(٢١)

نشأة الجودة الشاملة:

إيمانا بأهمية الجَوْدَة قام اتحاد العلماء والمهندسين في اليابان الذي أنشئ عام ١٩٤٨م. بتطبيق هذا التكنيك في جميع الشركات اليابانية، كما قام بتدريب العاملين وعقد المؤتمرات والندوات التي تناقش كل القضايا التي تتعلق بها، ويرجع الفضل لإدوارد ديمنج في تطبيق مفهوم الرقابة الإحصائية الذي حقق العديد من التطورات والنتائج الإيجابية، وفي عام ١٩٥٤م. شارك الخبير الأمريكي جوران Juran في مراقبة الجَوْدَة بقالب جديد، وأرجع جوران مسئوليَّة الجَوْدَة إلى كافة العاملين، وضرورة تدريبهم على الأساليب الإحصائية لمراقبة الجَوْدَة والدمج بين الجانب الإنساني والجانب الإحصائي للارتقاء بمُسْتَوَى الجَوْدَة.(٢٢)

وفي عام ١٩٦١م. اقترح إيشكاوا تكوين مجموعات صغيرة من العاملين تقوم بدراسة المشكلات التي تواجههم ووضع الحلول المناسبة لها، وقد استمد فكرته من خبراء التنظيم أمثال ليكرت Likert وماسلو Maslow وهرزبرج Herzberg، و تأثرا بالتقاليد اليابانية من الرغبة في العمل الجماعي والمشاركة في اتخاذ القرارات، أما مفهوم الجودة الشاملة فلقد نشأ في الثمانينات وحقق نجاحا هائلا في الصناعة وانتقل إلى مجالات أخرى متعددة كالتعليم والصحة وغيرهما ، وأقيمت جوائز عالمية للجودة كالأيزو، وغيرها.(٢٣)

مفهوم الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

العملية التي يتم من خلالها تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التربوية والتعليمية اللازمة لرفع مستوى الخدمة التعليمية من خلال تعاون جميع العاملين بالجامعة في جميع جوانب العمل التربوي.(٢٤)

أهداف الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

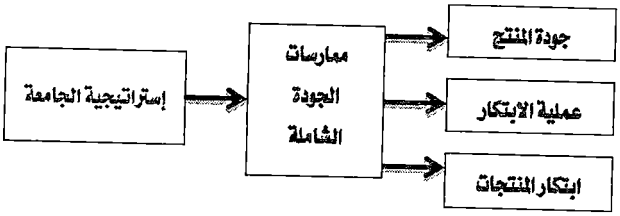
تهدف إلى تقديم تعليم عالي الجودة، وتنمية مهارات الطلاب، وشخصيَّاتهم، وإكسابهم القدرة على التعلم الذاتي والتعلم المستمر طوال العمر، وإعدادهم لسوق العمل، كما تهدف إلى تطوير مهارات جميع العاملين في المؤسسة الجامعية، كما تهدف إلى الحفاظ على الهوية الوطنية من خلال قدرتها على مواجهة التحدِّيات العالمية بإعداد مؤسسات تربوية وتعليمية على مستوى عالٍ من الكفاءة والجودة.(٢٥)

مبادئ الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

تكمن أهم مبادئ الجودة الشاملة في تحقيق رضا المستفيد، إجراء التقييم الذاتي وصولا لتحسين الأداء، الأخذ بأساليب العمل الجماعي وتشكيل فرق العمل، جمع البيانات الإحصائيَّة وتوظيفها بشكل مُستَمِر، تفويض السلطات والعمل بالمشاركة، إيجاد بيئة مناسبة، إرساء نظام للعمليات المُستَمِرة، القيادة التربويَّة الفعالة.(٢٦)

فوائد تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

العمل بمبادئ الجودة الشاملة في التعليم الجامعي يعمل على تحقيق أهداف الطالب الجامعي ، وتأهيله لسوق العمل ، كما يعمل على تحقيق أهداف المجتمع و توفير موارد بشرية تتميز بدرجة عالية من الكفاءة ، كما يعمل على تحقيق أهداف الجامعة وتطوير برامجها التعليمية والتدريبية باستمرار، وزيادة قدرتها على خدمة المجتمع ، والشكل التالي يوضح ذلك يمثل فوائد تطبيق ممارسات الجودة الشاملة في التعليم الجامعي.(٢٧):



ومما سبق يمكن القول إن الجودة الشاملة يجب أن تنبع من إستراتيجية الجامعة والمؤسسة التربوية التابعة لها من معهد أو كلية وتتوافق معها ، ومن اقتناع كامل من كافة العاملين بها ؛ ومن ثمَّ فإنَّ مُمَارَسَاتِهَا تؤدِّي إلى جودة المنتج التعليمي ، ونمو وتطوير عمليات الابتكار.

خطوات تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي:

الخطوات تكاد تتفق عند جميع العلماء والكتاب والبٰاحثين، إنما يرجع الاختلاف إلى تقسيم بعض العمليات إلى عمليات فرعيَّة، ومن أهم ما ذكر في تلك الخطوات والمراحل:

- أولا التمهيد: وهي تهيئة العاملين لتقبل مفهوم الجودة الشاملة والالتزام بما تتطلبه.
- ثانيا التنفيذ: ويتضمن توزيع المهام بما يتناسب مع القدرات ومنح سلطات التنفيذ، وزيادة القدرات والمهارات من خلال التدريب المُسْتَمِر.
- ثالثا التقويم: الذي يصاحب كل مرحلة من مراحل العمل من خلال المراقبة المُسْتَمِرة الجيدة للأداء ومقارنته بمعايير الجودة، والمراجعة المُسْتَمِرة وتصحيح الأداء.(٢٨)

متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي:

يعتقد الباحث أن الجودة الشاملة تتطلب تعاونا من الجميع، من الطلاب ، والإدارة بكل مستوياتها، والتزاما تامّا منها تجاه أنشطة الجودة الشاملة ، و دعما مستمرّا لها ، كما تتطلب تعاون

أصحاب الأعمال الحرة والمصانع ، واشتراكهم مع مؤسسات التعليم الجامعي في إعداد وتدريب الطلاب في مؤسساتهم ، وتوفير الدَّعم المادي والمعنوي اللازم لمساعدة الجامعات على أداء رسالتها؛ فالمسئولية مشتركة والأهداف مشتركة ، والغاية واحدة.

معايير الجودة الشاملة في التعليم الجامعي وتطبيقها على التعليم الجامعي الأزهري:

شهدت السنوات الأخيرة تحولا كبيرا في التعليم الجامعي حيث أصبح ذا توجه لآليات السوق وحريصا على إرضاء العملاء بدرجة عالية، كما بدأت فلسفة التعليم الجامعي بالخارج تأخذ بالجودة الشاملة التي كانت تحظى باهتمام المنظمات التجارية فقط حتى السنوات الماضية خلال التسعينات؛ بينما تهتم المستشفيات والبنوك وغيرها بتجديد مفاهيم وأساليب الجودة ومقاييس الجودة ومعدلات الأداء والمواصفات النمطية، كما تأثر التعليم الجامعي بالبيئة التنافسية العالمية في معظم دول العالم في دفع الباحثين إلى الاهتمام بفكرة المقاييس الفعالة لعملية التوصل لأهداف الجودة وإرضاء المتعاملين والعملاء في التعليم الجامعي. (٢٩)

وقد قام معهد المعايير البريطاني بوضع المعيار البريطاني لأنظمة الجودة ، وفي إطار اتجاه المجتمع الدولي إلى تحرير التجارة الدولية قامت المنظمة الدولية للتوحد القياسي (ISO) International Standaradization of Organization عام ١٩٨٧م. بإصدار مجموعة المواصفات الدولية (٩٠٠) لأنظمة الجودة بهدف تبادل السلع والخدمات دوليًا وذلك عن طريق وضع معايير مقبولة دوليًا للجودة. (٣٠)

ولقد اشتملت هذه المواصفات على عشرين معيارا تحكم الجودة في مختلف مجالات الإنتاج، وتقدم هذه المواصفات الإرشادية اللازمة لأية منشأة ترغب في إقامة نظام للجودة بها يقوي فرصتها في المنافسة العالمية الشديدة ويصل بالمنتج سلعة أو خدمة إلى الجودة الاقتصادية مع الاستمرار في المحافظة على مستوى الجودة والارتقاء به. (٣١)

وبدأ التفكير في إنشاء المنظمة الدولية للمعايير عام ١٩٧٦م. من خلال لجنة فنية للتعامل مع المبادئ العامة للجودة، وذلك نتيجة لظهور الحاجة إلى الحد الأدنى من المعايير، وذلك ليس فقط لطرق ضبط جودة المنتج، ولكن للمحافظ – أيضا– على شكله الدائم، وكذلك التنبؤات التي

تطرأ عليه، والمستهلك أو المتلقي للخدمة لا يريد سوى الاطمئنان إلى أنه سوف يحصل على الجودة المطلوبة في مقابل ما يدفعه من أموال اليوم أو غدا أو في السنوات القادمة.(٣٢)

وفي عام ١٩٧٦م. اجتمعت عشرون دولة لوضع عدة معايير لأداء نظم الجودة أطلقوا عليها ISO9000 وهي الحروف الأولى من" International Standaradization Organization " وهي تعني المنظمة الدولية لتوحيد القياس، وهي منظمة دولية تهدف لرفع مستويات القياس ووضع المعايير والأسس والشهادات المتعلقة بها من أجل تشجيع تجارة السلع والخدمات على المستوى العالمي، وقد حقق هذا النظام نجاحا كبيرا وتبنته عدة دول ليكون معيارا قوميّا لها، وتعرف مواصفات الأيزو بأنها مواصفات عالمية تتناول كل ما يخص جودة المنشأة ككل؛ فهي ليست مواصفات لمنتج سواء كان سلعة أو خدمة؛ ولكنها تقيس درجة جودة الإدارة ومدة تحقيقها لرغبات العاملين والمتعاملين على حد سواء بشكل يكفل استمرارية المنشأة في الأداء المتميز وبالمستوى الرفيع من الجودة. (٣٣)

كما قامت المنظمة الدولية لتوحيد القياسي (ISO) في عام ١٩٩٤م. بتعديل المواصفات الصادرة عام ١٩٨٧م. وذلك بهدف تأمين الحصول على أكبر فاعلية ممكنة من أداء وظائف الجودة داخل المنشأة وخارجها، ويشمل نظام الأيزو ISO9000 على نظم الجودة التالية(٣٤):

- المواصفات ٩٠٠٠: وتختص بشرح المفاهيم الأساسية للجودة ومدى التباين والتداخل بينها، كما تحدد أسلوب اختيار المنشأة لنموذج الجودة المناسب لها.
- المواصفات ٩٠٠١: وتعبر عن نموذج تأكيد الجودة في التصميم والتطوير والإنتاج والتركيب والخدمة، وتشمل تصميم التعليم الجامعي وإدخال الأجزاء والأقسام المساعدة وخدمة البرامج التعليمية الجامعية.
- المواصفات الدولية ٩٠٠٢: وتشمل نموذج تأكيد الجودة في الإنتاج والتركيب والخدمة، وتشغيل وإنتاج الخدمات التعليمية الجامعية.
- المواصفات الدولية ٩٠٠٣: تعبر عن نموذج تأكيد الجودة في التفتيش والاختبار النهائي، وتشمل الفحوصات والاختبارات النهائية، والعمليات التي يقدمها الغير للجامعات كالمنتج

والمعونات، وتعتبر المواصفات الثلاثة السابقة مكملة مع بعضها لمواصفات المنتج وليست بديلة.

- المواصفات الدولية ٩٠٠٤: وتختص بتقديم الإرشادات الخاصة بنظام الجودة داخل المنشأة، وقد انتقلت المعايير الدولية للجودة الأيزو ٩٠٠٠ (ISO9000) من مجال الصناعة إلى مجال التربية والتعليم، وبما أنَّ أساس فلسفة الجودة في التربية والتعليم قائمة على حقيقة مفادها أن الطالب لا يعد في الأصل هو المنتج العائد، إنما المنتج العائد هو ما يكتسبه الطالب من خلال عملية التربية والتعليم من معارف ومهارات تعمل على التنمية الذاتية لديه، وقد وجد من بين هذه المعايير أحد عشر معيارا ذا صلة وثيقة بمجال التربية والتعليم وهي[٣٥]:

مسئولية الإدارة، نظام الجودة، مراجعة العقود، تصميم البرامج، أو مراقبة التصميم أو وقايته، الشراء، المراقبة والمتابعة المستمرة للعملية التعليمية، مراقبة المنتج غير المطابق للمواصفات، الإجراءات التصحيحية، سجلات الجودة، التدريب، المتابعة المستمرة للمتخرجين أثناء الخدمة، وهذا يعني أنَّ نظم الجودة داخل المؤسسات التعليمية تفترض أن تكون هناك معايير متفق عليها، وهذه المعايير لابد أن تكون شاملة؛ بحيث تغطي كل ما يتصل بمدخلات وعمليات ومخرجات الكلية المراد تطبيق نظام الجودة الشاملة بها، وذلك لضمان إقامة نظام الجودة داخلها، وحتى تتبنى المؤسسة التعليمية (كلية القرآن الكريم في جامعة الأزهر في طنطا) معايير الجودة هذه وتطبقها بنجاح لابد وأن تحدد مسبقا الهدف الذي تريد تحقيقه.

وفي هذا الإطار فإنَّ أهم أهداف كلية القرآن الكريم التي تسعى إلى تحقيقها تتمثل في الآتي[٣٦]:

١- تخريج جيل من العلماء يحمل أمانة التبليغ لأعظم ما تتحقق به ذاتية الأمة الإسلامية، ألا وهو القرآن الكريم، رواية ودراية وتطبيقا لمنهجه القويم.

٢- تأهيل جيل من أبناء الأمة الإسلامية حافظا لكتاب الله تعالى.

٣- مساعدة الطلاب على تلاوة القرآن الكريم تلاوة صحيحة.

٤- رفع كفاءة المهتمين بتدريس القرآن الكريم علميًا وتربويًا وتزويدها بمختلف العلوم المتصلة بدراسة النص القرآني، وتذوق معانيه ودلالاته وإعجازه، واستنباط أحكامه حتى يتمكن من العطاء وتأدية دوره المطلوب في تدريس القرآن الكريم.

٥- إعداد وتخريج جيل من الدعاة؛ ينشرون تعاليم الإسلام ويحافظون عليها، ويُبَصِّرُون الناس دائما بالأخلاق الحميدة التي يدعو إليها الإسلام.

وبعد تحديد الوسائل المناسبة لتحقيق هذه الأهداف بطريقة واضحة وصحيحة؛ ومن ثم يمكن تطبيق معايير الجودة الشاملة السابقة ISO9000 على كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها في جامعة الأزهر في طنطا لضمان إقامة نظام الجودة داخلها، ويتم ذلك على النحو التالي:

المعيار الأول "مسئولية الإدارة":

يتضمن متطلبات هذا العنصر قبول الإدارة للمسئولية عن الجودة وتحقيقها وتحسينها، وهذه المتطلبات

عبارة عن قواعد تحكم إدارة الأعمال وتوزيعها، وتطبق على مستويات الإدارة كافَّة، ووفقا لهذا العنصر فعلى إدارة كلية القرآن الكريم وعلومها في طنطا أن تقوم بما يلي: (٣٧)

١- صياغة سياسة الجودة وأهدافها والالتزام بها وتوثيقها.

٢- تدقيق مدى الالتزام بهذه السياسة والأهداف ومراجعتها بشكل دوري.

٣- شرح سياسة الجودة لجميع العاملين وكيفية تطبيقها في جميع المستويات.

٤- تحديد مسئوليات الأفراد الذين يقومون بأعمال تؤثر على الجودة.

٥- تحديد الموارد اللازمة للحفاظ على الجودة وتأمينها.

٦- تعيين ممثل للإدارة للتأكد من تأسيس نظام الجودة وتطبيقها بما يتلاءم مع المتطلبات.

٧- عقد اجتماعات دورية لمراجعة نظام الجودة بهدف استمرار وضمان فاعليتها.

المعيار الثاني "نظام الجودة":

ويقصد بنظام الجودة – وفقا لما أشارت إليه المواصفات الدولية الأيزو٩٠٠٠- مجموعة أساسية من الجوانب تشمل الآتي:

- وجود سياسة واضحة للجودة ومتوقعة ومعلومة لجميع العاملين.

- وجود دليل للجودة موثق يشرح الجوانب العملية، وأسلوب المؤسسة للالتزام بالمواصفات.
- وجود عمليات وخطوات عمل وتعليمات عمل موثقة. و وجود خطط للجودة توضح أهداف المؤسسة وأساليب تحقيقها من خلال الإدارة بالجودة الشاملة وكيفية توفير الموارد اللازمة لذلك.(٣٨)

المعيار الثالث "مراجعة العقد":

إن مصطلح العقد ومراجعة العقد يعكس مصطلحات البيئة الصناعية بشكل مباشر؛ الأمر الذي يصعب من القدرة على ترجمتها واستخدامها في التعليم والتدريب؛ فمعظم أصحاب المصانع يحتكمون إلى عقود تحدد ما سيتم إنتاجه، ومستوى الجودة المطلوب، أما في التعليم والتدريب فإنه غالبا ما يكون الموقف محدّدا بصورة أقل وضوحا.(٣٩)

لذلك فإنه عند تطبيق هذه الخطوة في النظام التعليمي على شكل برامج فإن ذلك يتطلب تنفيذ المهام الآتية:(٤٠)

١- التأكد من تحديد وتوثيق مطالب المستفيدين من الخدمة التعليمية بدرجة كافية.

٢- تبرير وتفسير أية تغيرات قد يدخلها المستفيدون في المتطلبات الأصلية.

٣- التحقق من أنَّ المؤسسة لديها الموارد اللازمة للوفاء بالعقد.

٤- التحقق من تقديم تفاصيل عن الدراسين ومهاراتهم، ومعارفهم الحالية، ونتائج التعليم التي سيحققونها، ومتي يتم تقديم خدمات التعليم والتعلم لهم وأين؟

المعيار الرابع "وقاية التصميم":

ويقصد بها مجموعة الإجراءات اللازمة لمراقبة تصميم المنتج والتحقق منه لضمان الوفاء بالمتطلبات المحددة، وفي التصنيع نجد أن التصميم هو كل مرحلة بدءا من الفكرة المبدئية لأحد المنتجات الجديدة ومرورا بالخطط التفصيلية التي تؤدي إلى تصنيع منتج جديد، وفي النظام التعليمي فإن وقاية التصميم تعني الإجراءات اللازمة التي تقدمها المؤسسة التعليمية إلى المنتفعين أي الطلاب، ومراقبة انتظامهم، والتأكد من خطط المنهج، ومراجعة مواد التصميم وخطط المقرر الدراسي، وأماكن الطلاب، ووضع الخطط التفصيلية لذلك، وكذلك مراقبة أعضاء هيئة التدريس، ومدى قدرتهم على توظيف المناهج الدراسية.(٤١)

المعيار الخامس "الشراء":

يقصد بالشراء – وفقا لمعايير الأيزو ٩٠٠٠ أن تحصل المؤسسة التعليمية على كل ما تحتاج إليه من إمكانات لازمة لإنتاج الخدمة التي تقدمها بالمواصفات التي ترضي العميل، ويشمل ذلك التجهيزات، والأدوات، والموارد، ومواد التعليم، والخبرات، والمشورة، وغيرها.

ويجب تطبيق معايير جودة الشراء على كل هذه العناصر حتى تضمن جودة المؤسسة ككل؛ لأن جودة العمل داخل المؤسسة تعتمد على جودة وكفاءة عملية الشراء؛ فهي المسئولة عن توفير ما يحتاج إليه العميل بالكمية المناسبة وفي الوقت المناسب، وبالمواصفات المطلوبة، وبالسعر المناسب.(٤٢)

المعيار السادس "المراقبة والمتابعة المستمرة لجودة العملية التعليمية":

ويقصد بالعملية تلك الأنشطة التي تحول مدخلات معينة إلى مخرجات سواء كانت المخرجات على شكل سلع أو خدمات، ويلزم هذا المعيار المؤسسة بالتحديد والتخطيط للعمليات الأساسية، والتأكد من أنه يتم توجيه تلك العمليات والتحكم بها باستمرار، وتتمثل الرقابة في التأكد من جودة العمليات وتأديتها لما هو مخطط لها على الوجه الأكمل، وتشمل قائمة مراقبة العملية التعليمية على الآتي (٤٣):

١- معايير لاختيار هيئة التدريس.
٢- طريقة تلبية احتياجات تطوير هيئة التدريس.
٣- طريقة مراقبة الاهتمام المستمر بمهارات التدريس.
٤- طريقة التدريس العامة والخاصة بكل تخصص، وطريقة مراقبة تقدم الطالب.
٥- طريقة تزويد الطلاب بالتغذية الراجعة.

المعيار السابع "مراقبة المنتج غير المطابق للمواصفات "تقويم العملية التعليمية":

في مجال الصناعة يكون تحديد المنتج غير المطابق للمواصفات أمرا سهلا حيث يشير إلى منتج تم صنعه ولا يطابق المواصفات، أما في مجال التعليم فيذكر "فرمان" أن هذا المعيار ليس له تطبيق في التعليم إلا بالنسبة للذين يصفون الطلاب على أنهم منتجات، وبالنسبة لهؤلاء فإن المنتج غير المتوافق يشمل الطلاب الذين رسبوا في الامتحانات؛ حيث إنَّه لا يعامل الطلاب كالمنتجات.(٤٤)

وإن هذا المعيار يقتصر على البنود المعيبة المستخدمة في عملية التدريس التي قد تشمل: الكتب التالفة التي مضى زمن استعمالها، ومواد التدريس التي لا تلائم أحدث منهج دراسي، وبنود التقييم غير السليمة أو التي لم تعد قابلة للتطبيق. (٤٥)

وهناك عدة معايير لجودة التقويم، تتمثل في:

أ) أن يتصل التقويم بجميع أهداف جوانب النظام التعليمي.

ب) أن تكون موضوعات التقويم واضحة ومعلومة لجميع المستويات المطبق عليها.

ج) أن يسجل تقدم الطلاب، ويعرضه، ويعاد استرجاعه؛ لمعرفة جوانب الخلل واتخاذ الإجراءات التصحيحية لها.(٤٦)

المعيار الثامن "الإجراءات التصحيحية":

ويرتبط هذا المعيار بالمعايير السابقة؛ حيث إنه يتعلق بتصحيح الأخطاء الموجودة في المنتج بهدف عدم تخريج منتج غير مطابق للمواصفات، وهذا من أهم سمات الإدارة بالجودة؛ فعن طريق المراجعة والتقويم المستمر يتم الكشف عن الخلل وتصحيحه، ليس هذا فقط بل والبحث عن السبب الجذري لحدوث هذه الأخطاء وإزالتها لمنع حدوثها مرّة أخرى والوقاية منها؛ فهو يعالج المشكلة من جذورها. وهذا الإجراء التصحيحي يقوم على تصحيح أية مشكلة ملحة متعلقة بعدم الاستجابة لنظام توكيد الجودة، والتحري عن أسباب عدم الاستجابة لمنع حدوثه مرَّة أخرى، وهكذا فإنَّ الإجراء التصحيح يؤدي – بالإضافة إلى تصحيح مشكلة ملحة– إلى إجراءات تعديلية، وهو جزء من الطبيعة التطويرية لأنظمة توكيد الجودة. (٤٧)

وللاستفادة من هذا المعيار في تطوير النظام التعليمي في كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها في جامعة الأزهر في طنطا يجب اتخاذ الآليات التالية ووضعها موضع التنفيذ:

١- تشكيل فرق عمل داخل الكلية لدراسة المشكلات الخاصة بنظام العملية التعليمية، وتقديم المقترحات ودراسة هذه المقترحات.

٢- إتاحة الفرص لجميع العاملين بمؤسسات التعليم الجامعي وبأعضاء النظام التعليمي في كلية القرآن الكريم من أعضاء هيئة التدريس والإداريين لإبداء الرأي في أساليب تصحيح الأخطاء،

كلٌ في موقعه، وكذا الوقاية منها، واتخاذ القرارات السريعة لمواجهة القصور الذي يتم اكتشافه في النظام التعليمي في الكلية سواء في مدخلاته أو عملياته أو مخرجاته.

٣- التعليم والتدريب المستمرين للمسئولين داخل النظام التعليمي في الكلية لاتخاذ الإجراءات التصحيحية لمشكلات النظام نتيجة عرض النتائج على الأطراف المعنية بها.

المعيار التاسع "سجلات الجودة":

تحتاج المؤسسة التعليمية (الكلية) وفقا لهذا العنصر إلى وضع إجراءات موثقة لتمييز سجلات الجودة وجمعها وفهرستها والوصول إليها، ويجب أن تكون سجلات الجودة جاهزة للاطلاع في أي وقت وأي مكان، وقد تخزن أو تنسخ في الحاسب أو في أماكن بديلة، ولا تحدد المواصفة حدّا أدنى من الوقت للاحتفاظ بسجلات الجودة. (٤٨)

المعيار العاشر "التدريب":

تهتم جميع المعايير الدولية بالتدريب باعتباره الوسيلة الأساسية في تنمية أداء العاملين، ولا يوجد اختلاف في هذا المجال بين التعليم من جانب والتصنيع من جانب آخر، وإن ما يتطلبه نظام الأيزو٩٠٠٠ هو أن يتم اختيار هيئة التدريس بشكل سليم فيما يتعلق بتلك النشاطات التي تؤثر في الجودة. ومن المحتمل أن يشمل ذلك كل أعضاء هيئة التدريس؛ لأن التعليم من النشاطات التي يتم تقديمها من خلال هيئة التدريس في أية مجالات أو مهام تتطلب ذلك، وهنا يجب تحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس، وتوفير التدريب والاحتفاظ بسجلاته.(٤٩)

المعيار الحادي عشر "المتابعة المستمرة للمتخرجين أثناء الخدمة":(٥٠)

يتفق ذلك مع معيار أساسي من معايير الجودة العالمية وهو معيار الخدمة، ويقصد بهذا المعيار من وجهة نظر الصناعة التجارية خدمات ما بعد البيع سواء أكانت أجهزة أو خدمات كبرامج الحاسب؛ فكلها تحتاج إلى صيانة لاحقة، وينطبق هذا المطلب حينما يكون تقديم الخدمات شرطا محددا في العقد مع العملاء.

وتكمن أهميته فى مواجهة الانفجار المعرفى وثورة المعلومات والتغيير السريع فى جميع المجالات، الأمر الذى يجعل محتوى الخبرات والمعلومات والمعارف التى تقدم للطالب داخل مؤسسة الكلية قديمة وغير ملائمة لروح العصر بعد فترة قصيرة.

ومن هنا تأتى أهمية هذا المعيار؛ فمن خلال متابعة المتخرجين المستمرة فى أماكن عملهم يمكن التعرف على جوانب نظام الإعداد التى تحتاج إلى تعديل وتجديد مستمرين بما يتناسب مع روح العصر؛ ومن ثم فإن هذه المتابعة تعتبر عاملاً فعالاً لتعديل وتطوير نظام الإعداد داخل مؤسسات الكلية باختلاف مستوياتها بما يجعلها قادرة على ملاحقة ثورة المعلومات التى لا تتوقف.

المعايير الداخلية للجودة الشاملة فى التعليم الجامعى :

وكيفية الإفادة منها فى التعليم الجامعى الأزهرى :

أولاً : معايير جودة الطالب الجامعى :

سلامة الجسم من العيوب والعاهات، قدرة الطالب على الخلق والإبداع، القدرة على المشاركة فى النقاش الذاتى، استقلال الطالب بذاته وتكامله، القدرة على إدراك ما وراء حدود العقل المعرفى، مدى مواكبته للتطورات العلمية والتقنية الحديثة(٥١).

ثانياً : معايير جودة عضو هيئة التدريس :

أن يتسم بالجدية والنظام والتواضع وأن تتسم شخصيته بالاتزان والتسامح والعدل، وبالإيجابية والتعاون مع زملائه والعاملين فى الكلية، وأن تكون لديه رغبة للمشاركة فى خدمة البيئة وتنمية المجتمع المحلى، وأن يتسم بالكفاءة فى التدريس، ويتمتع باحترام وتقدير الطلاب، وأن يكون حريصاً على نموه المهنى والعلمى من خلال ما يقدمه من إنتاج عملى فى المجلات والندوات والمؤتمرات العلمية، وأن يكون ملماً بأحدث الأساليب العلمية والتكنولوجية فى مجال التعليم الجامعى(٥٢).

ثالثاً : معايير جودة طرق التدريس :

ويقصد بجودة طرق التدريس شمولها وعمقها ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية، ومدى تطويعها بما يتناسب مع المتغيرات العالمية، وإسهامها فى تكوين الشخصية المتاكملة للطالب، الأمر الذى من شأنه جعل طرق التدريس بعيدة تماماً عن التلقين الذى يكون على حساب الفهم والإبداع؛ فلابد أن تكون طرق التدريس مثيرة لأفكار الطلاب وعقولهم(٥٣).

أن يكون الكتاب متكامل العناصر، وأن يتميز بالتسلسل المنطقي، وأن يتسم بوضوح العرض، والتوازن بين جزيئاته، وأن يتسم بالحداثة ومواكبة كل جديد، وأن يكون جيد الطباعة والإخراج الفني، وأن يكون مدعما من قبل الجامعة، وأن تتاح للكتاب الجامعي فرص متعددة للنشر، وأن تتوافر المراجع المتعددة والمتنوعة الخاصة بالمقررات الدراسية بمكتبات الجامعة.(٥٤)

رابعاً : معايير جودة الإدارة الجامعية:

وتعني جودة الإدارة التعليمية جودة العملية الإدارية التي يمارسها كل مدير أو قائد في النظام الجامعي، وتتألف هذه العملية من عناصر أساسية هي التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة وتقويم الأداء، وكلما زادت جودة العملية الإدارية حَسُنَ استخدام الموارد المتاحة البشرية والمادية"مثل المباني والمكتبات، والمعامل، والتجهيزات"، والموارد المالية، والمعلوماتية مهما كان قدرها متواضعا، ويدخل في إطار جودة الإدارة الجامعية جودة التخطيط الإستراتيجي للإفادة مما تتيحه البيئة من فرص، والتغلب على ما تفرضه من تحديات، وقد تتمثل الفرص أو التحديات في التشريعات أو اللوائح أو الموارد المتاحة أو الوقت أو المعلومات وما إلى ذلك.(٥٥)

هامساً : معايير جودة التعليم الجامعي المرتبطة بخدمة المجتمع:

- أهم معايير الجودة المرتبطة بخدمة المجتمع أن تحتفظ الجامعة بعلاقات عمل و روابط قوية مع مؤسسات المجتمع.
- تساهم الجامعة في تنفيذ المشروعات التنموية المهمة في المجتمع.
- تشارك الجامعة في تشكيل رأي عام حول قضايا ومشكلات المجتمع "ندوات، إصدار مجلات".
- تقدم الجامعة خدمات تطوعية في المناسبات المختلفة.(٥٦)

ثانياً : كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها فى ظلا جامعة الأزهر "نشأتها وفلسفتها ومعالمها" :

نشأة كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها ورؤيتها ورسالتها :

أنشئت هذه الكلية بقرار رئيس مجلس الوزراء رقم (١٥٠٣) لسنة ١٩٩١م. ، وبدأت الدراسة فيها لأوّل مرة في العام الجامعي ١٩٩٣/٩٢م.- ١٤١٢هـ. ، والرؤية التي تتبناها كلية القرآن

الكريم للقراءات وعلومها في طنطا "إحدى معاقل العلم في جامعة الأزهر" هي رؤية في محور الإطار العام الذي تنتهجه وتتبناه جامعة الأزهر الشريف ، والمتمثل في إعداد النخبة من العلماء المتخصصين في العلوم الإسلامية للإسهام في تلبية حاجات بلدنا الحبيب مصر والبلاد الإسلامية الأخرى ، وفضلا عن ذلك فإن كلية القرآن الكريم تعتبر قلب الأزهر وجوهر رسالته ؛ حيث إنها تقوم على خدمة كتاب الله تعالى ، ودراسة كل ما يتصل به من قراءات ، وتفسير ، وعقيدة ، وفقه.(٥٧)

ورسالة كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها في طنطا تتمثل في: حمل لواء المحافظة على كتاب الله تعالى والذود عنه من خلال حفظه ومعرفة تفسيره ، وتأهيل القراء لاستيعاب القراءات المتواترة عرضا وتوجيها، مع المعرفة المتعمقة برسم المصحف وطبعاته وفواصله والإلمام كذلك بالعلوم الأخرى التي تساعد على ذلك، وتحقيق جودة المخرج التعليمي من أبناء كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها في طنطا عن طريق التقويم الشامل والمستمر لأداء عناصر العلمية التعليمية ، وإنشاء بيئة تعليمية تربوية تحفز على التعليم والتعلم في الإطار العام الذي تنتهجه الجامعة وفقا لإطار سياسة وخطط الدولة التعليمية.(٥٨)

أهداف كلية القرآن الكريم:

حددت اللائحة الداخلية لكلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها في طنطا تطلعات الكلية في صورة أهداف تسعَى الكلية إلى تحقيقها وهي كما يلي:

١- تخريج جيل من العلماء يحمل أمانة التبليغ لأعظم ما تتحقق به ذاتية الأمّة الإسلامية ألا وهو القرآن الكريم ، رواية ودراية ، وتطبيقا لمنهجه القويم.

٢- رفع كفاية المهتمين بتدريس القرآن الكريم علميّا وتربويّا ، وتزويدهم بمختلف العلوم المتصلة بدراسة النص القرآني ، وتذوُّق معانيه ، ودلالته ، وإعجازه ، واستنباط أحكامه ؛ حتى يتمكن من العطاء ، وتأدية دوره المطلوب في تدريس القرآن الكريم.(٥٩)

٣- تأهيل جيل من أبناء الأمّة الإسلامية حافظا لكتاب الله تعالى ، وعلى معرفة تامّة بكيفية أدائه من خلال طرق التلقي والمشافهة.

٤- إعداد وتخريج جيل من الدُّعاة ينشرون تعاليم الإسلام ، ويُحافظون عليها ، ويبصِّرُون الناس – دائما– بالأخلاق الحميدة التي يدعو إليها الإسلام. (٦٠)

٥- تأهيل الباحثين المتخصصين في مجال علوم القرآن الكريم وقراءاته لسد حاجة الأمة محليا وعالميا.(٦١)

شروط القبول أو نظام القيد في كلية القرآن الكريم:

يشترط لقبول الطلاب ، أو لقيد الطالب في كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها في طنطا أن يكون حاصلا على شهادة التخصص في القراءات من أحد معاهد القراءات بالأزهر، أو ما يُعادلها بما لا يزيد عمر الطالب عن (٢٤) سنة ، ومن يزد سنه عن أربعة وعشرين عاما يسمح له القبول في الكلية عن طريق الانتساب بشرط اجتياز امتحان القبول في القرآن الكريم والقراءات ، وكذلك الحاصلين على شهادة الثانوية الأزهرية ممن لهم تعلق بالقراءات القرآنية بشرط اجتيازهم امتحان القبول في القرآن الكريم وتجويده تحريريا وشفهيا ، والذي يعقد في الكلية خلال أسبوع من إعلان نتيجة التنسيق.(٦٢)

نظام الدراسة في كلية القرآن الكريم:

مدَّة الدراسة في كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها أربع سنوات دراسية على نظام الفصلين الدراسيين؛ يمنح الطالب في نهايتها شهادة الإجازة العالية (الليسانس) في القراءات وعلومها، وعلى الطالب متابعة الدروس والتدريبات العملية بحيث لا تقل نسبة حضوره عن (٧٥%) من الزمن المقرَّر لكل مادَّة؛ وإلا حُرم من دخول الامتحان وتم اعتباره راسبا فيها ما لم يقبل مجلس الكلية عذره.(٦٣)

وتنقسم كلية القرآن الكريم بطنطا إلى قسمين:

أولا: قسم القراءات.

ثانيا: قسم علوم القرآن الكريم.

خطة الدراسة في كلية القرآن الكريم:

وكل قسم يتضمن مجموعة المقررات الدراسية التي يتعين على الطالب دراستها لكي يتم تكوينه العلمي المطلوب ليستطيع اجتياز نظم التقييم المتبعة في الكلية من خلال مدَّة دراسية ؛ وعلى ضوء ذلك يُمنح الدرجة العلمية المقيَّد بها، وتتكوَّن كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها من قسم القراءات وقسم علوم القرآن الكريم.(٦٤)، وفيما يلي جداول توضح خطة الدراسة وعدد الساعات الأسبوعية التي تدرس لفرق كلية القرآن الكريم بطنطا:

جدول (١) يمثل خطة الدراسة وعدد الساعات الأسبوعية التى تدرس للفرقة الأولى (٦٥)

الفصل الدراسى الأول		الفصل الدراسى الثانى	
م	اسم المـــادة	عدد الساعات	المـــادة	عدد الساعات
١	القرآن الكريم	٢	القرآن الكريم	٢
٢	القراءات المتواترة "دراسة نظريَّة"	٢ ممتدة	القراءات المتواترة "دراسة نظريَّة"	٢ ممتدة
٣	القراءات المتواترة "دراسة عمليَّة"	٨ ممتدة	القراءات المتواترة "دراسة عمليَّة"	٨ ممتدة
٤	التفسير	٢ ممتدة	التفسير	٢ ممتدة
٥	الحديث وعلومه	١ ممتدة	الحديث وعلومه	١ ممتدة
٦	تاريخ المصحف	٢	توجيه القراءات	٤
٧	تاريخ علم القراءات ورواتها	٢	القراءات الشاذة	٢
٨	اللهجات العربية والأصوات	٤	علوم القرآن	٤
٩	مناهج المفسرين	٤	النحو وإعراب القرآن	٤
١٠	إعجاز القرآن والبلاغة القرآنية			
١١	اللغة الأجنبية			
إجمالى الساعات		٣٥	إجمالى الساعات	٢٩

جدول (٢) يمثل خطة الدراسة وعدد الساعات الأسبوعيَّة التي تدرس للفرقة الثانية[٦٦]

الفصل الدراسي الأوَّل			الفصل الدراسي الثاني		
م	المـــــادة	عدد الساعات	المـــــادة	عدد الساعات
١	القرآن الكريم	٢	القرآن الكريم	٢
٢	القراءات المتواترة "دراسة نظريَّة"	٢ ممتدة	القراءات المتواترة "دراسة نظريَّة"	٢ ممتدة
٣	القراءات المتواترة "تدريب عملي"	٨ ممتدة	القراءات المتواترة "تدريب عملي"	٨ ممتدة
٤	التفسير	٢ ممتدة	التفسير	٢ ممتدة
٥	الحديث وعلومه	١ ممتدة	الحديث وعلومه	١ ممتدة
٦	توجيه القراءات	٤	القراءات الشاذة	٢
٧	الوقف والابتداء والفواصل	٢	الرسم العثماني والضبط	٢
٨	مناهج المفسرين	٤	علوم القرآن	٤
٩	الدلالات اللغوية والأساليب القرآنية	٤	النحو وإعراب القرآن	٤
١٠	اللغة الأجنبية	٤	إعجاز القرآن والبلاغة القرآنية	٤
إجمالي الساعات		٣٣	إجمالي الساعات	٣١

جدول (٣) يمثل خطة الدراسة وعدد الساعات الأسبوعيَّة التي تدرس للفرقة الثالثة[٦٧]

الفصل الدراسي الأوَّل			الفصل الدراسي الثاني	
م	المادة	عدد الساعات	المادة	عدد الساعات
١	القرآن الكريم	٢	القرآن الكريم	٢
٢	القراءات المتواترة "دراسة نظريَّة"	٢ ممتدة	القراءات المتواترة "دراسة نظريَّة"	٢ ممتدة
٣	القراءات المتواترة "دراسة عمليَّة"	٨ ممتدة	القراءات المتواترة "دراسة عمليَّة"	٨ ممتدة
٤	التوجيد	١ ممتدة	التوجيد	١ ممتدة
٥	توجيه القراءات	٤ ممتدة	القراءات الشاذة	٢
٦	الحديث وعلومه	٤ ممتدة	الرسم العثماني والضبط	٢
٧	الدلالات اللغوية والأساليب القرآنية	٤	التفسير	٤
٨	تفسير آيات الأحكام	٢	إعجاز القرآن والبلاغة القرآنية	٤
٩	السيرة النبوية في القرآن	٢	علوم القرآن	٤
١٠			دفع المطاعن عن القرآن والقراءات	٢
١١			اللغة الأجنبية	٤
إجمالي الساعات		٢٩	إجمالي الساعات	٣٥

جدول (٤) يمثل خطة الدراسة وعدد الساعات الأسبوعيَّة التي تدرس للفرقة الرابعة[٦٨]

الفصل الدراسي الأوَّل			الفصل الدراسي الثاني		
م	المـــــادة	عدد الساعات	المـــــادة	عدد الساعات
١	القرآن الكريم	٢	القرآن الكريم	٢
٢	القراءات المتواترة "دراسة نظريَّة"	٢ ممتدة	القراءات المتواترة "دراسة نظريَّة"	٢ ممتدة
٣	القراءات المتواترة "دراسة عمليَّة"	٨ ممتدة	القراءات المتواترة "دراسة عمليَّة"	٨ ممتدة
٤	التوحيد	١ ممتدة	التوحيد	١ ممتدة
٥	توجيه القراءات	٤	القراءات الشاذة	٢
٦	التفسير	٤	الوقف والابتداء والفواصل	٢
٧	النحو القرآني وتصريفه	٤	اللهجات العربية والأصوات	٤
٨	أحاديث الأحكام	٢	الدلالات اللغوية والأساليب القرآنية	٤
٩	السيرة النبوية في القرآن	٢	علوم القرآن	٤
١٠	التحريد والعزو	٢	دفع المطاعن عن القرآن والقراءات	٤
١١			اللغة الأجنبية	٤
إجمالي الساعات		٣١	إجمالي الساعات	٣٧

ومن الملاحظ على الخطة الدراسية في كلية القرآن الكريم أنها تخلو من المواد التربوية ، وإن تلاءمت معظم المناهج مع الطلاب المبصرين فقد لا تتلاءم مع غير المبصرين، كما تزدحم الخطة الدراسية للكلية بالمواد ، وعدد الساعات كبير وقد يسبب ذلك إرهاقا للطلاب ؛ خاصة وإن كان كثير منهم مغتربين ؛ وقد يؤدي الازدحام في المواد وفي عدد الساعات إلى عدم تمكين كثير من الطلاب من استيعاب المادة العلمية بشكل جيد.

نظام التقويم والامتحانات في كلية القرآن الكريم:

لا تختلف نظم التقويم في جامعة الأزهر عن نظم التقويم القائمة في الجامعات المصريَّة ؛ فهي كلها نظم تقوم على الامتحانات في تقويم الطلاب ، تحريري في جميع المقرَّرات ، ويجوز لمجلس الكلية بناء على اقتراح مجلس القسم المختصّ أن يُقرّر اختبارا شفويّا وعمليّا في بعض المقرَّرات ، ويخصص له ما لا يزيد عن (٥٠%) من النهاية الكبرى من درجة المقرّر على أن تعلن للطلاب أسماء المقرَّرات التي يمتحنون فيها شفويّا قبل نهاية أكتوبر بالنسبة للفصل الدراسي

الأوّل ، وقبل نهاية مارس بالنسبة للفصل الدراسي الثاني ، ويُمتحن الطلاب المكفوفون شفويّا في مادّة اللغة الأجنبية فقط، والقرآن الكريم مادَّة أساسية في كلّ فرقة من فرق الدراسة في مرحلة الإجازة العالية في الكلية ، ويكون الامتحان فيه كاملا في نهاية الفصل الدراسي الثاني لجميع الطلاب مصريين و وافدين.(٦٩)

النمو الكمي في كلية القرآن الكريم:

أما أعداد الطلاب المقيدين في كلية القرآن الكريم عام ١٩٩٥/٩٤م. كان (١٢١) طالبا وفي عام ١٩٩٧/٩٦م. ، زاد هذا العدد إلى (٢١١) طالبا ، إلى أن وصل إجمالي عدد الطلاب في عام ٢٠١٦/٢٠١٥م. "العام الجامعي الحالي" إلى (١٨٩٥) طالبا، وفي العام الجامعي ١٩٩٥/١٩٩٤م. لم يكن بها عضو هيئة تدريس واحد ، واستمر الحال على ذلك حتى عام ١٩٩٦/١٩٩٥م. حيث كانت الكلية تعتمد في مسألة التدريس على الانتداب من الكليات الأخرى، وفي عام ١٩٩٦م. كان بها عضو تدريس واحد بدرجة مدرس وعدد واحد مدرس مساعد وعدد سبعة معيدين ، وتطورت الأعداد الخاصة بأعضاء هيئة التدريس حتى وصلت إلى خمسة عشر عضو هيئة تدريس في العام الدراسي ٢٠١٦/٢٠١٥م. وستة وعشرين عضو هيئة معاونة.(٧٠)

وصف عام لكلية القرآن الكريم:

تقع كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها في محافظة الغربية في مدينة طنطا في منطقة سبيرباي ، والكلية مكونة من ثلاثة أدوار ، ومساحتها تقترب من ١٠٠٠ متر مربع ، و ويوجد بالدور الأرضي مكتبة الكلية ، كما يوجد بالدور الثاني مكتب السيد العميد عميد الكلية ، ووكلاء الكلية ، ومدير الكلية ، ويوجد به أيضا شئون التعليم ومجلس الكلية، ويوجد بالدور الأرض مدرجان برقمي (١) ، (٢) ، ويوجد بالدور الثاني مدرجان الأول برقم (٣) ، والثاني باسم الأستاذ الدكتور جودة المهدي ، كما توجد قاعات دراسية بالدور الثاني والثالث يصل عددهم إلى (١١) قاعة ، كما يوجد بالدور الثالث مكاتب أعضاء هيئة التدريس وعددها (٣) مكاتب ، كما يوجد به مكتب رابع للشئون الفنية والأرشيف، ويوجد عدد (١١) دورة مياة بالأدوار الثلاثة ، وبالنسبة لطفايات الحريق فيوجد عدد (٧) طفايات حريق سعة ٦ك ، و ١٢ك ثاني أكسيد الكربون ، بودرة ، وعدد (٢)

طفايتان للإطفاء الذاتي موجودتان بحجرة الكهرباء وحجرة التبريد المركزي ، ويوجد في الكلية ما يقرب من (٨١) موظفا موزعين ما بين عمال الأمن وإدارة وعمال.(٧١)

المحور الثالث : الدراسة الميدانية :

تناول هذا المحور أهداف الدراسة الميدانية ومجتمع الدراسة، وأدوات الدراسة، والتأكد من صدق وثبات هذه الأداة، والإجراءات التى اتبعها الباحث فى دراسته لتطبيق هذه الأداة، والأساليب الإحصائية التى استخدمها الباحث فى تحليل البيانات إحصائياً.

هدف الدراسة الميدانية :

الهدف من الدراسة الميدانية الراهنة هو الكشف عن واقع العملية التعليمية فى كلية القرآن الكريم فى طنطا فى ضوء معايير الجودة الشاملة فيها؛ وذلك بهدف تحسين الأداء والقدرة التنافسية وإرضاء الطلاب وخدمة المجتمع والمشاركة فى تحقيق الأهداف المنشودة من منظور التنمية المستدامة من خلال تصور مقترح لتطبيق الجودة الشاملة، ولتحقيق هذا الهدف تناولت الدراسة الميدانية النقاط التالية :

١- واقع تطبيق عمليات وأنشطة الجودة الشاملة فى كلية القرآن الكريم بطنطا.

٢- أهم المعوقات التى تواجه تطبيق الجودة الشاملة فى كلية القرآن، الكريم بطنطا.

٣- سبل تطوير تطبيق الجوة الشاملة فى كلية القرآن الكريم بطنطا.

مجتمع الدراسة :

بما أن موضوع الجودة الشاملة موضوع يتطلب درجة معينة من التأهيل والمعرفة والعلم؛ لذا فقد حدد الباحث مجتمع الدراسة على أنه يتكون من القوى البشرية الموجودة فى كلية القرآن الكريم وذلك خلال العام الدراسى ٢٠١٥م / ٢٠١٦م.

واقتصرت الدراسة على مجتمع الدراسة التالي :

- السادة أعضاء هيئة التدريس.
- الإداريين فى الكلية؛ لأنهم يعتبرون من أهم العناصر المؤثرة على سير العملية التعليمية إيجاباً أو سلباً.

- طلاب "الفرقة الرابعة" فى كلية القرآن الكريم فى جامعة الأزهر؛ نظراً لما لديهم من خبرات عملية توافرت من خلال تعاملهم مع مكونات العلمية التعليمية من قبل أعضاء هيئة التدريس والأجهزة الإدارية بالكلية.
- بالنسبة للسادة أعضاء هيئة التدريس : تم توزيع الأداة على عدد (٣٥) من أفراد العينة البالغين (٤٠) بنسبة (٧٧,٥%)، وتم استعادة (٣٠) استبانة بنسبة (٨٥,٧%) من العدد المستهدف، وبنسبة (٧٥%) من العينة الفعلية التى اشتملت الاستبانات بالفعل، وبعد حصر الاستبانات الصحيحة؛ كانت الاستبانات الراجعة كلها صالحة للاستخدام.
- بالنسبة للسادة الإداريين : تم توزيع الأداة على عدد (٧٠) من أفراد العينة البالغين (٧٣) بنسبة (٩٥,٨%)، وتم استعادة (٥٨) استبانة بنسبة (٧٩,٤%) من العدد المستهدف وبنسبة (٨٢,٨%) من العينة الفعلية التى اشتملت الاستبانات بالفعل، وبعد حصر الاستبانات الصحيحة؛ كانت الاستبانات الراجعة كلها صالحة للاستخدام.
- بالنسبة للطلاب : تم توزيع الأداة على عدد (٣٢٠) من أفراد العينة البالغين (٣٤٨) بنسبة (٩١,٩%)، تم استعادة (٢٩٢) استبانة بنسبة (٨٣,٩%) من العدد المستهدف، وبنسبة (٩١,٢٥%) من العينة الفعلية التى اشتملت الاستبانات بالفعل، وبعد حصر الاستبانات الصحيحة؛ كانت الاستبانات الراجعة كلها صالحة للاستخدام.

أدوات الدراسة :

سبق الحديث عنها فى بداية البحث.

صدق أداة الدراسة :

صدق الاستبانة يعنى إلى أية درجة سوف تقيس الاستبانة ما صممت لقياسه فعلاً، ولا شئ غيره، ويمكن التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال :

أ) الصدق الظاهرى للاستبانة :

والمقصود منه التعرف على مدى صدق الاستبانة من خلال عرضها على عدد من المختصين، والخبراء فى مجال الدراسة الذى تقيسه الأداة؛ وللتحقق من الصدق الظاهرى للاستبانة قام الباحث بعرضها على (٦١) محكماً من جامعات مصر المختلفة، من أعضاء هيئة التدريس

والمعاونين، متنوعون بين أستاذ وأستاذ مساعد وغيرهما، وكانوا محكمين فى جامعة الأزهر ومحكمين فى جامعة المنوفية، ومحكمين فى جامعة القاهرة، وعين شمس والمنصورة والسادات، ومحكمين فى جامعة طنطا، ومحكمين فى جامعة بنها؛ وذلك لإبداء آرائهم حول مدى وضوح عبارات الاستبانات، ومدى علاقتها بالمحور الذى يتضمنها، ومدى ملاءمة المقياس الذى يحدد استجابة أفراد مجتمع الدراسة حول كل محور من محاورها، وكل عبارة من العبارات، وبعد إجراء التعديلات التى أوصى بها المحكمون من حذف وإضافة، وتعديل لبعض الفقرات؛ تم اعتماد المحاور، والفقرات، والعبارات التى أجمع عليها غالبية المحكمين، وتم عرضها على السادة المشرفين وبعد إقرارها تم تطبيقها بعد الإجراءات الرسمية من أخذ الموافقات الرسمية لتطبيق الأداة.

الصدق الداخلى لأدوات الدراسة :

استخدم الباحث عدة طرق للتعرف على مدى الصدق الداخل للاستبانات مثل التحليل السكومترى لعبارات الاستبانات الثلاثة بمحاورها وأبعاده وجاءت النتيجة أن معدل التباين كبير عند حذف أى عنصر من العناصر "عبارة من العبارات"؛ مما يدل على ترابط الأداة وتكاملها فى قياس ما وضعت له.

واستخدم معامل ألفا كرونباخ (Cronbach'aAlpha) لمعرفة مستويات الثبات لكل استبانة وجاءت النتائج كالتالى :

جدول (٥) يمثل مستويات الثبات لكافة محاور الاستبانة الموجهة لأعضاء هيئة التدريس أو ثبات محاور الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach'aAlpha)

محور الاستبانة	قيمة معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات
الأول : الطلاب	٠,٧٥٣	١٥
الثانى : أعضاء هيئة التدريس	٠,٩٠١	٢٢
الثالث : الإداريون	٠,٨٥٣	٩
الرابع : المناهج	٠,٨١٧	١٤
الخامس : الإمكانات المادية	٠,٩٢٢	١١
السادس : المشاركة المجتمعية	٠,٧١٤	١٢
السابع : الإدارة	٠,٨٠٢	١٦

يتضح من الجدول (٥) أن معامل الثبات ألفا كرونباخ للمحور الأول : الطلاب، بلغ (٠,٧٥٣)، أما معامل الثبات للمحور الثانى : أعضاء هيئة التدريس فقد بلغ (٠,٩٠١) فى حين بلغ معامل الثبات للمحور الثالث : الإداريون، بلغ (٠,٨٥٣)، أما معامل الثبات للمحور الرابع : المناهج فقد بلغ (٠,٨١٧)، أما معامل الثبات للمحور الخامس : الإمكانات المادية فقد بلغ (٠,٩٢٢)؛ أما معامل الثبات السادس : المشاركة المجتمعية فقد بلغ (٠,٧١٤)؛ أما معامل الثبات للمحور السابع : الإدارة فقد بلغ (٠,٨٠٢)؛ وجميعها قيم ثبات مرتفعة؛ ذلك لأن قيمة معامل ألفا كلما اقترتب من الواحد الصحيح كلما ازداد الثبات؛ مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات؛ ومن ثم يمكن الاعتماد عليها فى التطبيق الميدانى للدراسة.

الجدول (٦) يوضح مستويات الثبات لكافة محاور الاستبانة الموجهة للإداريين

أوثبات محاور الدارسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach'aAlpha)

محور الاستبانة	قيمة معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات
المحور الأول (سياسات كلية القرآن الكريم تجاه تطبيق الجودة الشاملة).	٠,٦٢٤	١٢
المحور الثانى (عمليات الجودة الشاملة)	٠,٧١٨	١٤
المحور الثالث (متطلبات تفعيل الجودة الشاملة فى كلية القرآن،الكريم)	٠,٨٥٦	١٧
المحور الرابع (معوقات تطبيق الجودة الشاملة فى كلية القرآن الكريم)	٠,٨٧٠	٢٤

يتضح من الجدول (٦) أن معامل الثبات ألفا كرونباخ للمحور الأول: سياسات كلية القرآن الكريم تجاه تطبيق معايير الجودة الشاملة ، بلغ(٠,٦٢٤)، أما معامل الثبات للمحور الثاني: عمليات الجودة الشاملة فقد بلغ (٠,٧١٨) في حين بلغ معامل الثبات للمحور الثالث: متطلبات تفعيل الجودة الشاملة في كلية القرآن الكريم ، بلغ (٠,٨٥٦)، أمَّا معامل الثبات للمحور الرابع: معوقات تفعيل الجودة الشاملة في كلية القرآن الكريم فقد بلغ (٠,٨٧٠)، وجميعها قيم ثبات مرتفعة؛ ذلك لأنَّ قيمة معامل ألفا كلما اقتربت من الواحد الصحيح كلما ازاد الثبات؛ مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات؛ ومن ثم يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

جدول (٧) يمثل مستويات الثبات لكافة محاور الاستبانة الموجهة للطلاب أو ثبات محاور الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach'aAlpha)

محور الاستبانة	قيمة معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات
الأوّل: (معايير خاصة بطالب كلية القرآن الكريم تتحقق فيه عند التخرج من الكلية)	.٧٥٠	٢١
الثاني: (معايير جودة أكاديمية تتحقق في الطلاب عند التخرج من الكلية)	٠,٩٠٦	٦١

يتضح من الجدول (٧) أن معامل الثبات ألفا كرونباخ للمحور الأوّل: (معايير خاصة بطالب كلية القرآن الكريم تتحقق فيه عند التخرج من الكلية) بلغ (٠,٧٥٠)، أما معامل الثبات للمحور الثاني: (معايير جودة أكاديمية تتحقق في الطلاب عند التخرج من الكلية) فقد بلغ (٠,٩٠٦)، وجميعها قيم ثبات مرتفعة؛ ذلك لأنَّ قيمة معامل ألفا كلما اقتربت من الواحد الصحيح كلما ازاد الثبات؛ مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات؛ ومن ثم يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

بناء أدوات الدراسة:

اعتمد الباحث عند إعداد الاستبانة على المصادر التالية:

١- المراجع التي تتصل بموضوع الدراسة ، أو بمشكلة الدراسة.

٢- ما توصَّل إليه الباحث من البحوث والدراسات السابقة التي تناولت أجزاء، أو محاور من موضوع الدراسة.

٣- الأساتذة المشرفين، وتمَّت الاستعانة بآراء المحكمين المختصين في مجال الدراسة، والذين عرضت عليهم الاستبانات، والاستفادة من آرائهم حول المقياس المستخدم في الدراسة، وطريقة صياغة العبارات بما يتناسب مع أهداف الدراسة.

الأساليب الإحصائية:

من أجل تحليل بيانات الدِّراسة التي تمَّ جمعها بواسطة أداة الدراسة في الجانب الميداني، استخدم الباحث عَدَدًا من الأساليب الإحصائية لمعرفة آراء أفراد مجتمع الدراسة حول التساؤلات

المطروحة، وذلك باستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS)، و قام الباحث باستخدام أساليب المعالجة الإحصائية التالية:

١- **معامل ألفا كرونباخ (Cronbach'aAlpha)**: وظيفته قياس مدى صدق الأداة، وكلما زادت قيمة معامل ألفا واقتربت من الواحد الصحيح كلما ازداد ثبات البيانات؛ مما يعكسُ مصداقيَّتها.

٢- **التكرارات، والنسب المئويَّة**: لقد استخدم الباحث هذا الأسلوب للتعرف على أكثر العبارات تكرارًا في استجابات أفراد مجتمع الدراسة، وفي كافة المحاور، والأبعاد.

٣- **المتوسط الحسابي**: لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الرئيسة بحسب محاور الاستبيان، وأيضًا يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي.

٤- **الانحراف المعياري**: للتعرف على مدى انحراف، أو تشتت استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي، ويوضح الانحراف المعياري التشتت في استجابات أفراد مجتمع الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسة؛ فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.

٥- **التباين**: لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق بين إجابات أفراد مجتمعات الدراسة الثلاثة نحو محاور الدراسة، كما يفيد تحليل مستوى التباين لكل عبارة في بيان مدى تشتتها؛ فإن زاد التباين قلَّ التشتت والعكس.

طريقة تصحيح المقياس "أداة الدراسة":

قام الباحث بعد جمع بيانات الدراسة بمراجعتها تمهيدًا لإدخالها للحاسوب للتحليل الإحصائي، واستخدم الباحث مقياس ليكرت "Likart" الخماسي لتحديد أدق للاستجابات التي وإدخالها للحاسوب بإعطائها أرقاما معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية "الترميز" حيث أعطيت الاستجابة (قليلة جدا) درجة واحدة، وأعطيت الاستجابة (قليلة) درجتين، بينما أعطيت الاستجابة

(متوسطة) ثلاث درجات، وأعطيت الاستجابة (كبيرة) أربع درجات ، وأعطيت الاستجابة (كبيرة جدا) خمس درجات ؛ حيث تم تحديد طول خلايا المقياس الخماسية "الحدود الدنيا والعليا" المستخدمة في محاور الدراسة، وتم حساب المدى (٥-١=٤)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخليّة الحقيقي أي (٤/٥=٠,٨٠)، أي أنه تم حساب طول الفئة من خلال تقسيم المدى على عدد الفئات(الخيارات)؛ إذن ٤/٥= ٠,٨٠بعد ذلك تمَّ إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس(أي بداية المقياس هو الواحد الصحيح)؛ وذلك لتحديد الحدّ الأعلى للخليّة؛ وبذلك أصبح طول الخلايا: من (١) إلى (١,٨٠) يمثل (قليلة جدا) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.

- من (١,٨١) إلى (٢,٦٠) يمثل (قليلة) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- من (٢,٦١) إلى (٣,٤٠) يمثل (متوسطة) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- من (٣٠٤١) إلى (٤,٢٠) يمثل (كبيرة) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- من (٤,٢١) إلى (٥) يمثل (كبيرة جدا) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.

جدول (٨) يوضح طريقة تصحيح المقياس

التدريج	وزنه	قيمة المتوسط الحسابي	النسبة المئوية
قليلة جدا	١	من "١" إلى "١,٨٠"	- ٣٦%
قليلة	٢	من "١,٨١" إلى "٢,٦٠"	٣٦% - ٥٢%
متوسطة	٣	من "٢,٦١" إلى "٣,٤٠"	٥٢% - ٦٨%
كبيرة	٤	من "٣,٤١" إلى "٤,٢٠"	٥٢% - ٨٤%
كبيرة جدا	٥	من "٤,٢١" إلى "٥"	٨٤% - ١٠٠%

عرض، وتحليل بيانات أدوات الدراسة، ومناقشة نتائجها: يقتصر الباحث على العرض التفصيلي للاستبانة الموجهة لأعضاء هيئة التدريس، ويشير إلى نتائج الاستبانتين الأخريين الموجهتين للإداريين وللطلاب.

جدول (٩) يمثل استجابة أفراد مجتمع الدراسة لعبارات المحور الأول (الطلاب):

م	العبـــارة	التكرار والنسب	الاستجابة					المتوسط	درجة الأهمية	الرتبة
			قليل جدا	قليل	متوسط	كبير	كبير جدا			
١	اكتملت متطلبات تأهيل الطالب في مراحل ما قبل التعليم الجامعي، وبشكل خاص في اللغة العربية، و اللغات الأجنبية.	ك	٠	٦	٢٢	٢	٠	٢,٨٧	متوسط	٤١
		%	٠	٢٠	٧٣,٣	٦,٧	٠			
٢	يخضع الطلاب لاختبارات لتحديد مستواهم تمهيداً لقبولهم في الكلية.	ك	١٠	٥	٦	٤	٥	٢,٦٣	متوسط	٥٠
		%	٣٣,٣	١٦,٧	٢٠	١٣,٣	١٦,٧			
٣	تعتمد سياسات القبول في الكلية على معايير تتفق مع معايير إدارة الجودة الشاملة.	ك	٨	١٩	٣	٠	٠	١,٨٣	قليل	٧٨
		%	٢٦,٧	٦٣,٣	١٠	٠	٠			
٤	تتناسب نسبة أعداد الطلاب مع نسبة أعداد هيئة التدريس.	ك	١	٤	١٦	٨	١	٣,١٣	متوسط	٣٠
		%	٣,٣	١٣,٣	٥٣,٣	٢٦,٧	٣,٣			
٥	يتضح لأعضاء هيئة التدريس ما لدى الطلاب من دافعية كبيرة للتعلم.	ك	٢	٠	١٩	٩	٠	٣,١٧	متوسط	٢٨
		%	٦,٧	٠	٦٣,٣	٣٠	٠			
٦	يشترك الطلاب مع الإدارة في عملية صنع القرار.	ك	١٢	١١	٧	٠	٠	١,٨٣	قليل	٧٦
		%	٤٠	٣٦,٧	٢٣,٣	٠	٠			
٧	طريقة المحاضرة أكثر طرق التدريس استخداماً في قاعة الدرس.	ك	٠	٠	٠	١٦	١٤	٤,٤٧	كبير جدا	٦
		%	٠	٠	٠	٥٣,٣	٤٦,٧			
٨	الخدمات التي تقدمها الكلية للطلاب على درجة كبيرة من الجودة.	ك	٥	٧	١٨	٠	٠	٢,٠٤	قليل	٥٨
		%	١٦,٧	٢٣,٣	٦٠	٠	٠			
٩	الشهادات التي يحصل عليها الطلاب معترف بها دولياً	ك	٠	٣	٢٢	٢	٣	٣,١٧	متوسط	٢٩
		%	٠	١٠	٧٣,٣	٦,٧	١٠			
١٠	يعمل الطلاب على تطوير مستواهم العلمي.	ك	٩	٨	١٢	١	٠	٢,١٧	قليل	٦٩
		%	٣٠	٢٦,٧	٤٠	٣,٣	٠			
١١	يسهم الطلاب في خدمة المجتمع.	ك	٦	٧	١٧	٠	٠	٢,٣٧	قليل	٦٠
		%	٢٠	٢٣,٣	٥٦,٧	٠	٠			
١٢	تمنع بعض الظروف الطلاب من التفرغ التام للدراسة في الكلية.	ك	٠	٠	٨	٩	١٣	٤,١٧	كبير	١٠
		%	٠	٠	٢٦,٧	٣٠	٤٣,٣			
١٣	لدى الطلاب الدراية الكاملة بمعنى الجودة الشاملة.	ك	١٤	٩	٧	٠	٠	١,٧٧	قليل	٨١
		%	٤٦,٧	٣٠	٢٣,٣	٠	٠			
١٤	يتم تحسين نتائج الطلاب في الامتحانات بأسلوب درجات الرأفة المعمول به في معظم الجامعات المصرية.	ك	٠	٢	٢٣	٥	٠	٣,١	متوسط	٣٥
		%	٠	٦,٧	٧٦,٧	١٦,٧	٠			
١٥	يتم تحديد أعداد الطلبة المقبولين بالكلية وفقا لأعداد أعضاء هيئة التدريس.	ك	٢٢	٨	٠	٠	٠	١,٢٧	قليل جدا	٩٨
		%	٧٣,٣	٢٦,٧	٠	٠	٠			

من الجدول (٩) يتضح أنه بلغ المتوسط العام للمحور الأوّل(الطلاب): "٢,٦٩٢"، وهو ما يقع في بداية الفئة التي تشير إلى الدرجة المتوسطة من "٢,٦١" إلى "٣,٤٠"، وتمثل درجة الأهمية في الجدول مدلول العبارة تبعا للمقياس الذي قامت عليه الدراسة ووفقا لآراء مجتمع الدراسة، والرتبة تشير إلى رتبة العبارة وفقا للاستباة ككل، وهي مرتبة حسب أعلى متوسط وأقل انحراف معياري، وجاءت العبارة رقم ٧ (طريقة المحاضرة أكثر طرق التدريس استخدامًا في قاعة الدرس) في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره (٤,٤٧)، وبرتبة ١ تبعا للمحور وبرتبة ٦ تبعا للاستبانة ككل ، ومن وجهة نظر الباحث يُمكن تفسير ذلك باعتماد معظم الجامعات على طريقة المحاضرة لأنها الأسهل في الإعداد والتنفيذ أكثر من وسائل التعلم الحديثة، وقد يرجع ذلك – أيضا– إلى كثرة أعباء أعضاء هيئة التدريس.

ب) جدول (١٠) يمثل استجابة أفراد عينة الدراسة لعبارات المحور الثاني (أعضاء هيئة التدريس) :

م	العبارة	التكرار والنسب	الاستجابة					المتوسط	درجة الأهمية	الرتبة
			قليل جدا	قليل	متوسط	كبير	كبير جدا			
١	لدى أعضاء هيئة التدريس حماسة كبيرة للتعليم.	ك	١	٠	١٣	٤	١٢	٣,٨٧	كبير	١٦
		%	٣,٣	٠	٤٣,٣	١٣,٣	٤٠			
٢	يدفع أعضاء هيئة التدريس الطلاب إلى التعلم الذاتي والتعلم المستمر.	ك	١	١	١٤	٧	٧	٣,٦٠	كبير	١٩
		%	٣,٣	٣,٣	٤٦,٧	٢٣,٣	٢٣,٣			
٣	طريقة المحاضرة هي أكثر طرق التدريس استخدامًا من قبل أعضاء هيئة التدريس.	ك	٠	٠	١٦	٦	٨	٣,٧٣	كبير	١٧
		%	٠	٠	٥٣,٣	٢٠	٢٦,٧			
٤	تهتم الكلية بأعضاء هيئة التدريس اهتمامًا شديدًا.	ك	٠	٣	٢٠	٤	٣	٣,٢٣	متوسط	٢٦
		%	٠	١٠	٦٦,٧	١٣,٣	١٠			
٥	هناك علاقة جيدة بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب والعاملين.	ك	٠	٠	٠	٧	٢٣	٤,٧٧	كبير جدا	٣
		%	٠	٠	٠	٢٣,٣	٧٦,٧			
٦	يسعى أعضاء هيئة التدريس إلى تطوير مستواهم العلمي والأكاديمي والمهني.	ك	٠	١	٧	١٢	١٠	٤,٠٣	كبير	١٢
		%	٠	٣,٣	٢٣,٣	٤٠	٣٣,٣			
٧	يُسهم أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع.	ك	٢	٤	٢١	٢	١	٢,٨٧	متوسط	٤٢
		%	٦,٧	١٣,٣	٧٠	٦,٧	٣,٣			
٨	يحث أعضاء هيئة التدريس الطلاب على ترجيح الفهم والتفكير والاستنتاج على الحفظ.	ك	٥	١٥	١٠	٠	٠	٢,١٧	قليل	٧٠
		%	١٦,٧	٥٠	٣٣,٣	٠	٠			

م	العبـــارة	التكرار والنسب	الاستجابة					المتوسط	درجة الأهمية	الرتبة
			قليل جدا	قليل	متوسط	كبير	كبير جدا			
٩	يستخدم أعضاء هيئة التدريس أمثلة متعددة من مواقف الحياة العملية.	ك	٠	١	١٤	١٠	٥	٣,٦٣	كبير	١٨
		%	٠	٣,٣	٤٦,٧	٣٣,٣	١٦,٧			
١٠	يتميز عضو هيئة التدريس بالإيجابية والتعاون مع زملائه والطلاب والعاملين في الكلية.	ك	٠	٠	٠	٨	٢٢	٤,٧٣	كبير جدا	٤
		%	٠	٠	٠	٢٦,٧	٧٣,٣			
١١	يتميز عضو هيئة التدريس بالكفاءة في تنويع طرق التدريس واستخدام الوسائل التعليمية ومراعاة الفروق الفردية بين الطلاب	ك	٠	٠	٠	٢١	٩	٤,٣٠	كبير جدا	٧
		%	٠	٠	٠	٧٠	٣٠			
١٢	يلتزم أعضاء هيئة التدريس بالتواجد في المواعيد المحددة للدروس النظرية والعملية.	ك	٠	٠	٢٦	٤	٠	٣,١٣	متوسط	٣٣
		%	٠	٠	٨٦,٧	١٣,٣	٠			
١٣	يقوم أعضاء هيئة التدريس بتدريب الطلاب للتصدي للتيارات المنحرفة والمتطرفة.	ك	١	٢	٢٠	٦	١	٣,١٣	متوسط	٣٢
		%	٣,٣	٦,٧	٦٦,٧	٢٠	٣,٣			
١٤	يعد أعضاء هيئة التدريس الطلاب ليكونوا باحثين متميزين وقادرين على دراسة التراث وتحقيقه.	ك	٠	٠	١١	٩	١٠	٣,٩٧	كبير	١٣
		%	٠	٠	٣٦,٧	٣٠	٣٣,٣			
١٥	يطبق أعضاء هيئة التدريس مواصفات الورقة الامتحانية المعمول بها في الجامعات المصرية.	ك	٠	٧	٢٠	٣	٠	٢,٨٧	متوسط	٤٠
		%	٠	٢٣,٣	٦٦,٧	١٠	٠			
١٦	يقوم أعضاء هيئة التدريس بعمل اختبارات فترية للطلاب ، ويخبرون الطلاب بنتائجها.	ك	٥	١٣	٦	٦	٠	٢,٤٣	قليل	٥٧
		%	١٦,٧	٤٣,٣	٢٠	٢٠	٠			
١٧	تقوم الكلية بتكريم المتميزين من أعضاء هيئة التدريس.	ك	١١	١٠	٩	٠	٠	١,٩٣	قليل	٧٢
		%	٣٦,٧	٣٣,٣	٣٠	٠	٠			
١٨	يقوم أعضاء هيئة التدريس بمتابعة تقدم الطلاب من سنة لأخرى.	ك	١٨	١٠	٢	٠	٠	١,٤٧	قليل جدا	٩٥
		%	٦٠	٣٣,٣	٦,٧	٠	٠			
١٩	يقوم أعضاء هيئة التدريس بتحديث عملية التدريس لتواكب أحدث الاتجاهات العالمية.	ك	٧	١٦	٧	٠	٠	٢,٠	قليل	٧١
		%	٢٣,٣	٥٣,٣	٢٣,٣	٠	٠			
٢٠	يقوم أعضاء هيئة التدريس بإيضاح إجراءات التقويم للطلاب عند بدء تدريس المقررات.	ك	١١	١٦	١	٠	٢	١,٨٧	قليل	٧٤
		%	٣٦,٧	٥٣,٣	٣,٣	٠	٦,٧			
٢١	يخضع أعضاء هيئة التدريس لاختبارات تمهيداً لقبولهم للعمل في الكلية .	ك	١٨	٧	٥	٠	٠	١,٥٧	قليل جدا	٨٩
		%	٦٠	٢٣,٣	١٦,٧	٠	٠			
٢٢	يعتمد أعضاء هيئة التدريس في تقديم المادة العلمية على إستراتيجيات التعلم النشط كالحوار والمناقشة وتبادل الأدوار.	ك	٤	١٣	١٣	٠	٠	٢,٣	قليل	٦٣
		%	١٣,٣	٤٣,٣	٤٣,٣	٠	٠			

من الجدول (١٠) تتبين النتائج: بلغ المتوسط العام للمحور الثاني (٣,٠٧)، وهو ما يقع في الفئة التي تشير إلى الدرجة المتوسطة من "٢,٦١" إلى "٣,٤٠"، وتمثل درجة الأهمية في الجدول مدلول العبارة تبعا للمقياس الذي قامت عليه الدراسة ووفقا لآراء مجتمع الدراسة، والرتبة تشير إلى رتبة العبارة وفقا للاستبانة ككل.

ومن أهم نتائج المحور الثاني:

أ- جاءت العبارة رقم ٥ (هناك علاقة جيدة بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب والعاملين) في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره(٤,٧٧)، وبرتبة ١ تبعا للمحور وبرتبة ٣ تبعا للاستبانة ككل، ويمكن أن يبرر ذلك بأن أعضاء هيئة التدريس على درجة كبيرة من العلم والثقافة والوعي لذا يحترمون العاملين والطلاب.

ب- جاءت العبارة رقم ١٠ (يتميز عضو هيئة التدريس بالإيجابية والتعاون مع زملائه والطلاب والعاملين في الكلية) في المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره(٤,٧٣)، وبرتبة ٢ تبعا للمحور وبرتبة ٤ تبعا للاستبانة ككل، وذلك بسبب المستوى العلمي الكبير لأعضاء هيئة التدريس.

ج- جاءت العبارة رقم ٦ (يسعى أعضاء هيئة التدريس إلى تطوير مستواهم العلمي والأكاديمي والمهني) في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره(٤,٠٣)، وبرتبة ٣ تبعا للمحور وبرتبة ١٢ تبعا للاستبانة ككل، ويمكن تفسير ذلك بانشغالهم الدائم بالأبحاث والجديد في العلم والتخصص.

د- جاءت العبارة رقم ١٣ (يقوم أعضاء هيئة التدريس بتدريب الطلاب للتصدي للتيارات المنحرفة والمتطرفة) في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره(٣,١٣)، وبرتبة ٤ تبعا للمحور وبرتبة ٣٢ تبعا للاستبانة ككل؛وذلك بسبب ما يحدث للمجتمع المصري من انحرافات دينية وحزبية.

هـ- جاءت العبارة رقم ٧ (يُسهم أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع) في المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره(٢,٨٧)، وبرتبة ٥ تبعا للمحور وبرتبة ٤٢ تبعا للاستبانة ككل؛ ما يدل على ضرورة زيادة الدور الذي يقوم به أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع، وذلك بسبب ضعف مستوى خدمة المجتمع وقلة التعاون المشترك بين الكلية ومنظمات المجتمع المحلي.

و- جاءت العبارة رقم ١ (لدى أعضاء هيئة التدريس حماسة كبيرة للتعليم) في المرتبة السادسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره(٣,٨٧)، وبرتبة ٦ تبعا للمحور وبرتبة ١٦ تبعا للاستبانة ككل؛ ما يدل على قيام أعضاء هيئة التدريس بجهد كبير يجب أن يتم في إطار الجودة الشاملة.

وكل العبارات السابقة تدل على أنه يوجد أعضاء هيئة تدريس على مستوى عال يمكن الاعتماد عليهم في تقديم خدمة تعليمية تتميز بجودة عالية في كلية القرآن الكريم في طنطا.

ج) جدول (١١) يمثل استجابة أفراد عينة الدراسة لعبارات المحور الثالث (الإداريون) :

م	العبـــارة	التكرار والنسب	الاستجابة					المتوسط	درجة الأهمية	الرتبة
			قليل جدا	قليل	متوسط	كبير	كبير جدا			
١	يخضع الإداريون والعاملون في الكلية لاختبارات جودة تمهيداً لقبولهم للعمل في الكلية .	ك	٢١	٥	١	٢	١	١,٥٧	قليل جدا	٨٨
		%	٧٠	١٦,٧	٣,٣	٦,٧	٣,٣			
٢	يتميز الإداريون بالعمل وفق القواعد والقوانين ويلتزمون بها التزاماً صارما .	ك	٥	٦	١٨	١	٠	٢,٥٠	قليل	٥٤
		%	١٦,٧	٢٠	٦٠	٣,٣	٠			
٣	يشترك الإداريون مع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإدارة في وضع أهداف الكلية ورؤيتها ورسالتها .	ك	١	١١	١٧	١	٠	٢,٦٠	قليل	٥١
		%	٣,٣	٣٦,٧	٥٦,٧	٣,٣	٠			
٤	يتعامل الإداريون مع الجميع باحترام شديد.	ك	٠	١	١٨	١٠	١	٣,٣٧	متوسط	٢٣
		%	٠	٣,٣	٦٠	٣٣,٣	٣,٣			
٥	يقوم الإداريون بتبادل الأدوار والقيام بعمل زميل لهم إذا غاب .	ك	٢٣	٦	١	٠	٠	١,٢٧	قليل جدا	٩٩
		%	٧٦,٧	٢٠	٣,٣	٠	٠			
٦	يتميز الإداريون بالمرونة في تطبيق الإجراءات الخاصة بقبول وتسجيل الطلاب وغيرها .	ك	١١	١٦	٣	٠	٠	١,٧٣	قليل جدا	٨٤
		%	٣٦,٧	٥٣,٣	١٠	٠	٠			
٧	يشترك الإداريون مع الإدارة وأعضاء هيئة التدريس في اتخاذ القرارات المنظمة للعمل في الكلية .	ك	١١	١٦	٣	٠	٠	١,٧٣	قليل جدا	٨٥
		%	٣٦,٧	٥٣,٣	١٠	٠	٠			
٨	يحصل الإداريون على دورات تدريبية في الجودة.	ك	٧	٢٠	٣	٠	٠	١,٨٧	قليل	٧٥
		%	٢٣,٣	٦٦,٧	١٠	٠	٠			
٩	الإداريون يلمون بأحوال الطلاب بما يحقق حسن التواصل معهم.	ك	٤	١٢	١٤	٠	٠	٢,٣٣	متوسط	٦٢
		%	١٣,٣	٤٠	٤٦,٧	٠	٠			

من الجدول (١١) يظهر أنه قد بلغ المتوسط العام للمحور الثالث (٢,١)، وهو ما يقع في بداية الفئة التي تشير إلى الدرجة القليلة من "١,٨١" إلى "٢,٦٠"، وتمثل درجة الأهمية في الجدول مدلول العبارة تبعا للمقياس الذي قامت عليه الدراسة ووفقا لآراء مجتمع الدراسة، والرتبة تشير إلى رتبة العبارة وفقا للاستبانة ككل؛ وهذا يشير إلى أن أعضاء هيئة التدريس يرون أن الإداريين في الكلية يجب أن يبذلوا جهدا أكبر مما يقومون به الآن من أجل تحسين الأداء، وبلغت متوسطات الاستجابات بين (١,٢٧) إلى (٣,٣٧)، ومن أهم نتائج المحور الثالث:

أ- جاءت العبارة رقم ٤ (يتعامل الإداريون مع الجميع باحترام شديد) في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره(٣,٣٧)، وبرتبة ١ تبعا للمحور وبرتبة ٢٣ تبعا للاستبانة ككل.

ب- جاءت العبارة رقم ٣ (يشترك الإداريون مع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإدارة في وضع أهداف الكلية ورؤيتها ورسالتها) في المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره(٢,٦٠)، وبرتبة ٢ تبعا للمحور وبرتبة ٥١ تبعا للاستبانة ككل.

ج- جاءت العبارة رقم ٢ (يتميز الإداريون بالعمل وفق القواعد والقوانين ويلتزمون بها التزامًا صارما) في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره(٢,٥٠)، وبرتبة ٣ تبعا للمحور وبرتبة ٥٤ تبعا للاستبانة ككل، ويرى الباحث أن الروتين قد يفيد أحيانا لأنه ينظم العمل ، ولكن قد يجعل العامل من الروتين وسيلة لتعطيل العمل؛ فالأمر نسبي.

د- جاءت العبارة رقم ٩ (الإداريون يلمون بأحوال الطلاب بما يحقق حسن التواصل معهم) في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره(٢,٣٣)، وبرتبة ٤ تبعا للمحور وبرتبة ٦٢ تبعا للاستبانة ككل.

هـ- جاءت العبارة رقم ٨ (يحصل الإداريون على دورات تدريبية في الجودة) في المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره (١,٨٧)، وبرتبة ٥ تبعا للمحور وبرتبة ٧٥ تبعا للاستبانة ككل؛ ما يدل على ضرورة زيادة الدورات المخصصة للإداريين ليتعرفوا على الجودة وكيفية تطبيقها.

ومن أهم نتائج المحور السابق يتضح أن الإداريين في الكلية يتميزون بمستوى متوسط في الأداء وفقا لرأي السادة أعضاء هيئة التدريس، وإذا أردنا تحقيق الجودة في الكلية وجب الاهتمام بهم وبتدريبهم وإعدادهم لأدوارهم المطلوبة وفي معايير الجودة الشاملة.

د) جدول (١٢) يمثل استجابة أفراد عينة الدراسة لعبارات المحور الرابع (المناهج) :

م	العبارة	التكرار والنسب	الاستجابة					المتوسط	درجة الأهمية	الرتبة
			قليل جدا	قليل	متوسط	كبير	كبير جدا			
١	يحدد توصيف المقررات عمليات التقويم المستخدمة في جميع مجالات التعلم المطلوبة.	ك	٢	٤	١٣	٥	٦	٣,٣٠	متوسط	٢٥
		%	٦,٧	١٣,٣	٤٣,٣	١٦,٧	٢٠			
٢	يعكس توصيف المقررات بوضوح كافة أنواع المعارف والمهارات التي يهدف المقرر إلى تنميتها ، والمتطلبات اللازمة من الطلاب.	ك	٠	٤	٩	٧	١٠	٤,١٧	كبير	٩
		%	٠	١٣,٣	٣٠	٢٣,٣	٣٣,٣			
٣	تخضع المناهج الدراسية في الكلية لمراجعة أساتذة متخصصين تمهيداً لقبولها والعمل بها في الكلية.	ك	٦	١	٢٠	٢	١	٢,٧٠	متوسط	٤٩
		%	٢٠	٣,٣	٦٦,٧	٦,٧	٣,٣			
٤	يتميز الكتاب الجامعي بحداثة المحتويات مع التطوير المستمر بما يواكب الجديد في مجالات العلم والمعرفة.	ك	٠	٧	٥	٣	١٥	٣,٨٧	كبير	١٥
		%	٠	٢٣,٣	١٦,٧	١٠	٥٠			
٥	يشترك الطلاب مع أعضاء هيئة التدريس في اختيار المناهج الدراسية في الكلية.	ك	٦	٢٢	١	١	٠	١,٩٠	قليل	٧٣
		%	٢٠	٧٣,٣	٣,٣	٣,٣	٠			
٦	يتناسب كمّ المناهج مع الفترة الزمنية المحددة لتدريسها.	ك	٢	٦	٢٠	٠	٢	٢,٨٠	متوسط	٤٤
		%	٦,٧	٢٠	٦٦,٧	٠	٦,٧			
٧	يتناسب محتوى المناهج مع قدرات الطلاب.	ك	٤	٥	١٦	٣	٢	٢,٨٠	متوسط	٤٥
		%	١٣,٣	١٦,٧	٥٣,٣	١٠	٦,٧			
٨	يتم تدريس المناهج في الكلية بالاعتماد على إستراتيجيات التعلم النشط كالحوار والمناقشة وتبادل الأدوار.	ك	١٢	١٢	٦	٠	٠	١,٨٠	قليل جدا	٧٩
		%	٤٠	٤٠	٢٠	٠	٠			
٩	أحيانًا يقوم أعضاء هيئة التدريس بالتعليق بإبراز بعض سلبيات المنهج.	ك	٠	٠	٢٦	٤	٠	٣,١٣	متوسط	٣١
		%	٠	٠	٨٦,٧	١٣,٣	٠			
١٠	تستخدم مجموعة من الأنشطة التي تساعد على تيسير المناهج الدراسية.	ك	١	٢٠	٩	٠	٠	٢,٢٧	قيل	٦٤
		%	٣,٣	٦٦,٧	٣٠	٠	٠			
١١	ترتبط المناهج الدراسية في الكلية بالواقع العملي للطالب بعد التخرج.	ك	١١	١٥	٤	٠	٠	١,٧٧	قليل جدا	٨٣
		%	٣٦,٧	٥٠	١٣,٣	٠	٠			
١٢	تسهم المناهج في رفع المستوى العلمي والمهني للطلاب.	ك	٠	٠	١٩	١١	٠	٣,٣٧	متوسط	٢٤
		%	٠	٠	٦٣,٣	٣٦,٧	٠			
١٣	يتم تطوير المناهج الدراسية ببطء شديد.	ك	٠	٠	٨	١١	١١	٤,١٠	كبير	١١
		%	٠	٠	٢٦,٧	٣٦,٧	٣٦,٧			
١٤	تخضع مناهج التدريس إلى الفحص من قبل لجان متخصصة بهدف تطويرها أو تغيير محتواها العلمي بما يتناسب مع فلسفة وأهداف النظام الجديد الذي يركز على الكيف والجودة والتنافسية	ك	١٥	١٥	٠	٠	٠	١,٥٠	قليل جدا	٩٢
		%	٥٠	٥٠	٠	٠	٠			

من الجدول (١٢) تتبين النتائج: بلغ المتوسط العام للمحور الرابع (٢,٨٢)، وهو ما يقع في بداية الفئة التي تشير إلى الدرجة المتوسطة من "٢,٦١" إلى "٣,٤٠" وبلغت متوسطات الاستجابات بين (١,٥٠) إلى (٤,١٧)، وتمثل درجة الأهمية في الجدول مدلول العبارة تبعا للمقياس الذي قامت عليه الدراسة ووفقا لآراء مجتمع الدراسة، والرتبة تشير إلى رتبة العبارة وفقا للاستبانة ككل؛ وهذا يشير إلى أن أعضاء هيئة التدريس يرون الناهج تحتاج إلى تعديل كبير لتتوافق مع متطلبات العصر الحديث.

ومن أهم نتائج المحور الرابع:

أ- جاءت العبارة رقم ٢ (يعكس توصيف المقررات بوضوح كافة أنواع المعارف والمهارات التي يهدف المقرر إلى تنميتها ، والمتطلبات اللازمة من الطلاب) في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره (٤,١٧)، وبرتبة ١ تبعا للمحور وبرتبة ٩ تبعا للاستبانة ككل مما يدل على ضرورة الاهتمام أكثر بتوصيف المقررات بحيث تعكس مهارات ومعارف المقررات، وما يطلب من الطلاب.

ب- جاءت العبارة رقم ١٣ (يتم تطوير المناهج الدراسية ببطء شديد) في المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره(٤,١٠)، وبرتبة ٢ تبعا للمحور وبرتبة ١١ تبعا للاستبانة ككل؛ ويمكن تفسير ذلك بأن المناهج تأتي من قبل هيئة مختصة ولا يكون لأعضاء هيئة التدريس فرصة كبيرة لتغييرها؛ مما يتطلب بذل الجهد لتطوير المناهج وطرق وضعها من أجل تحقيق الجودة الشاملة.

ج- جاءت العبارة رقم ٤ (يتميز الكتاب الجامعي بحداثة المحتويات مع التطوير المستمر بما يواكب الجديد في مجالات العلم والمعرفة) في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره (٣,٨٧) وبرتبة ٣ تبعا للمحور وبرتبة ١٥ تبعا للاستبانة ككل؛ بما يشير إلى ضرورة الاهتمام بالكتاب الجامعي فهو مصدر رئيس للطلاب للحصول على المعارف وهو موضع اهتمام كبيرمنهم من أجل اجتياز الامتحان.

د- جاءت العبارة رقم ١٢ (تسهم المناهج في رفع المستوى العلمي والمهني للطلاب) في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره(٣,١٧)، وبرتبة ٤ تبعا

للمحور وبرتبة ٢٤ تبعا للاستبانة ككل؛ بما يدل على أن المناهج الدراسية هي أهم مصدر لمعرفة الطلاب وتنمية مهنتهم المستقبلية.

هـ- جاءت العبارة الأولى (يحدد توصيف المقررات عمليات التقويم المستخدمة في جميع مجالات التعلم المطلوبة) في المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره(٣,٣٠)، وبرتبة ٥ تبعا للمحور وبرتبة ٢٥ تبعا للاستبانة ككل؛ ما يدل على ضرورة الاهتمام بعمليات التقويم؛ فهي من أهم ما يعتمد عليه في التأكد من تحقيق أثر التعلم.

و- جاءت العبارة رقم ٩ (أحيانًا يقوم أعضاء هيئة التدريس بالتعليق بإبراز بعض سلبيَّات المنهج) في المرتبة السادسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره(٣,١٣)، وبرتبة ٦ تبعا للمحور وبرتبة ٣١ تبعا للاستبانة ككل؛ ما يدل على قيام أعضاء هيئة التدريس بجهد كبير يجب أن يتم في إطار الجودة الشاملة.

ز- جاءت العبارة رقم ٦ (يتناسب كمّ المناهج مع الفترة الزمنية المحددة لتدريسها) في المرتبة السابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره (٢,٨٠)، وبرتبة ٧ تبعا للمحور وبرتبة ٤٤ تبعا للاستبانة ككل؛ ما يدل على ضرورة قيام أعضاء هيئة التدريس بالتنويع في أساليب وطرق التدريس؛ مما يشير إلى ضرورة العناية بكم المناهج بحيث تتناسب مع الفترة الزمنية لتدريسها.

هـ- جدول (١٣) يمثل استجابة أفراد عينة الدراسة لعبارات المحور الخامس (الإمكانات المادية) :

م	العبـــــارة	التكرار والنسب	الاستجابة					المتوسط	درجة الأهمية	الرتبة
			قليل جدا	قليل	متوسط	كبير	كبير جدا			
١	يتسم مبنى الكلية بالجودة والجمال مما يشجع على التعلم.	ك	٠	٠	١١	١٠	٩	٣,٩٣	كبير	١٤
		%	٠	٠	٣٦,٧	٣٣,٣	٣٠			
٢	تتسع قاعات التدريس بما يتناسب مع أعداد الطلاب.	ك	٠	٠	٤	١	٢٥	٤,٧٠	كبير جدا	٥
		%	٠	٠	١٣,٣	٣,٣	٨٣,٣			
٣	تم تجهيز قاعة الدروس بوسائل الإيضاح والعرض.	ك	٤	١٨	٦	٢	٠	٢,٢٠	قليل	٦٨
		%	١٣,٣	٦٠	٢٠	٦,٧	٠			
٤	يوجد هدوء ، وعدم ضوضاء ؛ مما يؤثر إيجابًا على عملية التعلم.	ك	٠	٠	٧	٨	١٥	٤,٢٧	كبير جدا	٨
		%	٠	٠	٢٣,٣	٢٦,٧	٥٠			

م	العبارة	التكرار والنسب	الاستجابة: قليل جدا	قليل	متوسط	كبير	كبير جدا	المتوسط	درجة الأهمية	الرتبة
٥	توجد في مبنى الكلية مرافق تتناسب مع أعداد الطلاب واحتياجاتهم.	ك	٠	٠	٠	٥	٢٥	٤,٨٣	كبير جدا	٢
		%	٠	٠	٠	١٦,٧	٨٣,٣			
٦	توجد في الكلية مكتبة تتيح للطلاب الاطلاع والمعرفة بيسر وسهولة.	ك	٠	٠	٢١	٦	٣	٣,٤٠	متوسط	٢٢
		%	٠	٠	٧٠	٢٠	١٠			
٧	توجد في الكلية معامل صوتيات حديثة تيسر الاستماع للقراءات القرآنية بصورة واضحة.	ك	٢١	٩	٠	٠	٠	١,٣٠	قليل جدا	٩٧
		%	٧٠	٣٠	٠	٠	٠			
٨	توجد في الكلية معامل تكنولوجية وقاعات إنترنت.	ك	١٧	١٢	١	٠	٠	١,٤٧	قليل جدا	٩٣
		%	٥٦,٧	٤٠	٣,٣	٠	٠			
٩	توفر الكلية الإمكانات المادية للطلاب والباحثين وأعضاء هيئة التدريس.	ك	١	٢	٢٢	٤	١	٣,٠٧	متوسط	٣٦
		%	٣,٣	٦,٧	٧٣,٣	١٣,٣	٣,٣			
١٠	ينشغل الطلاب بالامتحانات والنجاح أكثر من اهتمامهم بدخول المكتبة أو الاطلاع على المراجع أو التوسع في القراءة.	ك	٠	٠	١٧	٨	٥	٣,٦٠	كبير	٢٠
		%	٠	٠	٥٦,٧	٢٦,٧	١٦,٧			
١١	تتعدد مصادر التمويل في الكلية بين التمويل الحكومي والذاتي والمجتمعي ، وعائد الخدمات ومراكز البحوث والتدريب.	ك	٣	١١	١٦	٠	٠	٢,٤٣	قليل	٥٦
		%	١٠	٣٦,٧	٥٣,٣	٠	٠			

المتوسط الحسابي العام لهذا المحور ٣.٢

من الجدول (١٣) تتبين النتائج: بلغ المتوسط العام للمحور الخامس (٣,٢)، وهو ما يقع في الفئة التي تشير إلى الدرجة المتوسطة من "٢,٦١" إلى "٣,٤٠" وبلغت متوسطات الاستجابات بين(١,٣٠) إلى (٤,٧٠) ، وتمثل درجة الأهمية في الجدول مدلول العبارة تبعا للمقياس الذي قامت عليه الدراسة ووفقا لآراء مجتمع الدراسة، والرتبة تشير إلى رتبة العبارة وفقا للاستبانة ككل.

ومن أهم نتائج المحور الخامس ما يلي:

أ- جاءت العبارة رقم ٥ (توجد في مبنى الكلية مرافق تتناسب مع أعداد الطلاب واحتياجاتهم) في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره(٤,٨٣)، وبرتبة ١ تبعا للمحور وبرتبة ٢ تبعا للاستبانة ككل؛ مما يدل على أن مبنى الكلية يتناسب

مع أعداد الطلاب وذلك يشير إلى أن البنية الأساسية صالحة لتطبيق الجودة الشاملة في الكلية.

ب- جاءت العبارة رقم ٢ (تتسع قاعات التدريس بما يتناسب مع أعداد الطلاب) في المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره(٤,٧٠)، وبرتبة ٢ تبعا للمحور وبرتبة ٥ تبعا للاستبانة ككل؛ وذلك يشير إلى أن البنية الأساسية صالحة لتطبيق الجودة اشاملة في الكلية.

ج- جاءت العبارة رقم ٤ (يوجد هدوء ، وعدم ضوضاء ؛ مما يؤثر إيجابًا على عملية التعلم) في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره (٤,٢٧)، وبرتبة ٣ تبعا للمحور وبرتبة ٨ تبعا للاستبانة ككل.

د- جاءت العبارة رقم ١ (يتسم مبنى الكلية بالجودة والجمال مما يشجع على التعلم) في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره(٣,٩٣)، وبرتبة ٤ تبعا للمحور وبرتبة ١٤ تبعا للاستبانة ككل.

هـ- جاءت العبارة رقم ١٠ (ينشغل الطلاب بالامتحانات والنجاح أكثر من اهتمامهم بدخول المكتبة أو الاطلاع على المراجع أو التوسع في القراءة) في المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره(٣,٦٠)، وبرتبة ٥ تبعا للمحور وبرتبة ٢٠ تبعا للاستبانة ككل؛ ما يدل على ضرورة زيادة الاهتمام بالجودة والتعلم مدى الحياة وتخفيف الأعباء الامتحانية.

و- جاءت العبارة رقم ٦ (توجد في الكلية مكتبة تتيح للطلاب الاطلاع والمعرفة بيسر وسهولة) في المرتبة السادسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره (٣,٤٠)، وبرتبة ٦ تبعا للمحور وبرتبة ٢٢ تبعا للاستبانة ككل.

ز- جاءت العبارة رقم ٩ (توفر الكلية الإمكانات المادية للطلاب والباحثين وأعضاء هيئة التدريس) في المرتبة السابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره (٣,٠٧)، وبرتبة ٧ تبعا للمحور وبرتبة ٣٦ تبعا للاستبانة ككل.

ح- جاءت العبارة رقم ١١ (تتعدد مصادر التمويل في الكلية بين التمويل الحكومي والذاتي والمجتمعي ، وعائد الخدمات ومراكز البحوث والتدريب) في المرتبة الثامنة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره (٢,٤٣)، وبرتبة ٨ تبعا للمحور وبرتبة ٥٦ تبعا للاستبانة ككل؛ بما يدل على ضرورة زيادة اشتراك المنظمات المحلية ومؤسسات المجتمع المدني في تمويل الكلية في الكلية.

و) جدول (١٤) يمثل استجابة أفراد عينة الدراسة لعبارات المحور السادس (المشاركة المجتمعية) :

م	العبـــــارة	الرتبة	الاستجابة					المتوسط	درجة الأهمية	
			قليل جدا	قليل	متوسط	كبير	كبير جدا			
١	تهتم الكلية باحتياجات المجتمع المحيط.	ك	١٤	١٦	٠	٠	٠	١,٥٣	قليل جدا	٩٠
		%	٤٦,٧	٥٣,٣	٠	٠	٠			
٢	يشترك المجتمع المحلي مع الكلية في تحديد الأهداف المشتركة ورؤية الكلية ورسالتها.	ك	١٥	١٣	١	١	٠	١,٦٠	قليل جدا	٨٧
		%	٥٠	٤٣,٣	٣,٣	٣,٣	٠			
٣	يشترك المجتمع المحلي مع الكلية في عمليات صنع القرار.	ك	١١	١٥	٤	٠	٠	١,٧٧	قليل جدا	٨٢
		%	٣٦,٧	٥٠	١٣,٣	٠	٠			
٤	يشترك المجتمع المحلي مع الكلية في توفير الموارد المالية والعينية التي تحتاجها الكلية.	ك	٨	٩	٩	١	٣	٢,٤٠	قليل	٥٩
		%	٢٦,٧	٣٠	٣٠	٣,٣	١٠			
٥	تهتم الكلية بتدريب أعضاء المجتمع في مختلف التخصصات.	ك	١٢	١٧	١	٠	٠	١,٦٣	قليل جدا	٨٦
		%	٤٠	٥٦,٧	٣,٣	٠	٠			
٦	تسعى الكلية من خلال عملها في حَلّ بعض مشكلات المجتمع.	ك	٤	١٦	١٠	٠	٠	٢,٢٠	قليل	٦٧
		%	١٣,٣	٥٣,٣	٣٣,٣	٠	٠			
٧	تمد الكلية المجتمع بالموارد البشرية المؤهلة.	ك	٠	٠	١٩	٦	٥	٣,٥٣	كبير	٢١
		%	٠	٠	٦٣,٣	٢٠	١٦,٧			
٨	تربط الكلية التخصصات الموجودة فيها مع طبيعة المجتمع وحاجاته.	ك	٨	١٩	٣	٠	٠	١,٨٣	قليل	٧٦
		%	٢٦,٧	٦٣,٣	١٠	٠	٠			
٩	يتم التفاعل بين الكلية بمواردها البشرية والمادية وبين المجتمع بقطاعاته الإنتاجية والخدمية .	ك	٧	٩	١٤	٠	٠	٢,٢٣	قليل	٦٥
		%	٢٣,٣	٣٠	٤٦,٧	٠	٠			
١٠	تشرف على العملية التعليمية لجان من المجتمع المحلي.	ك	١٩	٨	٣	٠	٠	١,٤٧	قليل جدا	٩٤
		%	٦٣,٣	٢٦,٧	١٠	٠	٠			
١١	يهتم المجتمع المحلي بالمستوى العلمي والمهني لطلاب الكلية.	ك	٣	٨	١٩	٠	٠	٢,٥٣	قليل	٥٣
		%	١٠	٢٦,٧	٦٣,٣	٠	٠			

من الجدول (١١) تتبين النتائج:

بلغ المتوسط العام للمحور السادس (٢,٠٦)، وهو ما يقع في بداية الفئة التي تشير إلى الدرجة القليلة من "١,٨١" إلى "٢,٦٠"، وبلغت متوسطات الاستجابات بين (١,٤٧) إلى (٣,٣٥)، وتمثل درجة الأهمية في الجدول مدلول العبارة تبعا للمقياس الذي قامت عليه الدراسة ووفقا لآراء مجتمع الدراسة، والرتبة تشير إلى رتبة العبارة وفقا للاستبانة ككل، ومن أهم نتائج المحور السادس:

أ- جاءت العبارة رقم ٧ (تمد الكلية المجتمع بالموارد البشرية المؤهلة) في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره(٣,٥٣)، وبرتبة ١ تبعا للمحور وبرتبة ٢١ تبعا للاستبانة ككل؛ مما يدل على المستوى المتوسط الذي تقدم فيه الكلية موارد بشرية مدربة ومؤهلة للمجتمع.

ب- جاءت العبارة رقم ١١ (يهتم المجتمع المحلي بالمستوى العلمي والمهني لطلاب الكلية) في المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره(٢,٥٣)، وبرتبة ٢ تبعا للمحور وبرتبة ٥٣ تبعا للاستبانة ككل؛ وهذا يعتمد على النتيجة السابقة والمستوى المتوسط الذي تقدم فيه الكلية موارد بشرية مدربة ومؤهلة للمجتمع.

ج- جاءت العبارة رقم ٤ (يشترك المجتمع المحلي مع الكلية في توفير الموارد المالية والعينية التي تحتاجها الكلية) في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره (٢,٤٠)، وبرتبة ٣ تبعا للمحور وبرتبة ٥٩ تبعا للاستبانة ككل؛ مما يدل ضعف اشتراك المجتمع المحلي مع الكلية في توفير الموارد المالية والعينية التي تحتاجها الكلية.

د- جاءت العبارة رقم ٩ (يتم التفاعل بين الكلية بمواردها البشرية والمادية وبين المجتمع بقطاعاته الإنتاجية والخدمية) في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره(٢,٢٣)، وبرتبة ٤ تبعا للمحور وبرتبة ٦٥ تبعا للاستبانة ككل؛ بما يدل على ضعف التواصل بين الكلية والمجتمع المحلي، ومحدودية الاشتراك فيما يخص العملية التعليمية وخدمة المجتمع.

هـ- جاءت العبارة رقم ٦ (تسعى الكلية من خلال عملها في حَلّ بعض مشكلات المجتمع) في المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره (٢,٢٠)، وبرتبة ٥ تبعا للمحور وبرتبة ٦٧ تبعا للاستبانة ككل.

و- جاءت العبارة رقم ٨ (تربط الكلية التخصصات الموجودة فيها مع طبيعة المجتمع وحاجاته) في المرتبة السادسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره (١,٨٣)، وبرتبة ٦ تبعا للمحور وبرتبة ٧٧ تبعا للاستبانة ككل؛ مما يشير إلى محدودية الربط بين الكلية ومناهجها وبين المجتمع واحتياجاته.

ز- جاءت العبارة رقم ٣ (يشترك المجتمع المحلي مع الكلية في عمليات صنع القرار) في المرتبة السابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره (١,٧٧)، وبرتبة ٧ تبعا للمحور وبرتبة ٨٢ تبعا للاستبانة ككل؛ بما يشير إلى أن المجتمع المحلي لا يشترك في عمليات صنع القرار إلا بنسبة قليلة جدا.

ز) جدول (١٥) يمثل استجابة أفراد عينة الدراسة لعبارات المحور السابع (الإدارة):

م	العبارة	التكرار والنسب	الاستجابة					المتوسط	درجة الأهمية	الرتبة
			قليل جدا	قليل	متوسط	كبير	كبير جدا			
١	يعتمد نظام الترقية في الإدارة على نظام الأقدمية.	ك	٠	٠	٠	١	٢٩	٤,٩٧	كبير جدا	١
		%	٠	٠	٠	٣,٣	٩٦,٧			
٢	يشرك القادة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وأعضاء من المجتمع المحلي في عمليات صنع القرار.	ك	٣	٥	١٨	٤	٠	٢,٧٧	متوسط	٤٦
		%	١٠	١٦,٧	٦٠	١٣,٣	٠			
٣	يلتزم القادة بمعايير الجودة الشاملة في جميع الأمور التي تتعلق بالعملية التعليمية.	ك	٣	٣	١٩	٣	٢	٢,٩٣	متوسط	٣٩
		%	١٠	١٠	٦٣,٣	١٠	٦,٧			
٤	القادة مؤهلون للعمل بنظام إدارة الجودة الشاملة.	ك	٠	٣	٢٠	٥	٢	٣,٢٠	متوسط	٢٧
		%	٠	١٠	٦٦,٧	١٦,٧	٦,٧			
٥	يحرص القادة على حضور التدريبات الخاصة بإدارة الجودة الشاملة.	ك	٥	١٠	١٥	٠	٠	٢,٣٣	قليل	٦١
		%	١٦,٧	٣٣,٣	٥٠	٠	٠			
٦	يشجع القادة العاملين على حضور تدريبات إدارة الجودة الشاملة.	ك	٤	٩	١٤	٣	٠	٢,٥٣	قليل	٥٢
		%	١٣,٣	٣٠	٤٦,٧	١٠	٠			
٧	يعتمد القادة على اللامركزية وتفويض السلطات.	ك	١٩	١١	٠	٠	٠	١,٣٧	قليل جدا	٩٦
		%	٦٣,٣	٣٦,٧	٠	٠	٠			

م	العبارة	التكرار والنسب	الاستجابة					المتوسط	درجة الأهمية	الرتبة
			قليل جدا	قليل	متوسط	كبير	كبير جدا			
٨	يتم العمل إذا غاب عميد الكلية كما لو كان موجودًا، ولا يكاد يشعر أحد بغيابه .	ك	٥	١٤	١١	٠	٠	٢,٢٠	قليل	٦٦
		%	١٦,٧	٤٦,٧	٣٦,٧	٠	٠			
٩	يحسن القادة اختيار العاملين معهم وفق قدراتهم ومهاراتهم وتدريباتهم.	ك	٠	٧	١٩	٢	٢	٢,٩٧	متوسط	٣٨
		%	٠	٢٣,٣	٦٣,٣	٦,٧	٦,٧			
١٠	يهتم القادة بأن تسود العلاقات الإنسانية الجيدة بين جميع العاملين في الكلية.	ك	٠	٠	٢٦	٤	٠	٣,١٣	متوسط	٣٤
		%	٠	٠	٨٦,٧	١٣,٣	٠			
١١	تشرح الإدارة سياسة الجودة لجميع العاملين وكيفية تطبيقها في جميع المستويات.	ك	٠	٨	٢١	١	٠	٢,٧٧	متوسط	٤٧
		%	٠	٢٦,٧	٧٠	٣,٣	٠			
١٢	تحدد الإدارة مسئوليات الأفراد الذين يقومون بأعمال تؤثر على الجودة، وتمنحهم السلطة لأدائها.	ك	١	٧	٢٠	٠	٢	٢,٨٣	متوسط	٤٣
		%	٣,٣	٢٣,٣	٦٦,٧	٠	٦,٧			
١٣	تعقد الإدارة اجتماعات دورية لمراجعة نظام الجودة بهدف استمرار وضمان فعاليتها.	ك	٠	٨	٢٢	٠	٠	٢,٧٣	متوسط	٤٨
		%	٠	٢٦,٧	٧٣,٣	٠	٠			
١٤	تشرك الإدارة الطلاب في تقييم أعضاء هيئة التدريس.	ك	١٨	٩	٣	٠	٠	١,٥٠	قليل جدا	٩١
		%	٦٠	٣٠	١٠	٠	٠			
١٥	تهتم الإدارة بتقديم الوجبات الغذائية للطلاب بأسعار ملائمة.	ك	١٤	٩	٧	٠	٠	١,٧٧	قليل جدا	٨٠
		%	٤٦,٧	٣٠	٢٣,٣	٠	٠			
١٦	تهتم الإدارة بعقد دورات النمو المهني لمتخرجيها سنويًا.	ك	٤	٨	١٨	٠	٠	٢,٤٧	قليل	٥٥
		%	١٣,٣	٢٦,٧	٦٠	٠	٠			

من الجدول (١٥) تتبين النتائج:

بلغ المتوسط العام للمحور السابع (٢,٦٥)، وهو ما يقع في بداية الفئة التي تشير إلى الدرجة المتوسطة من "٢,٦١" إلى "٣,٤٠"، وبلغت متوسطات الاستجابات بين (١,٣٧) إلى (٤,٩٧)، وتمثل درجة الأهمية في الجدول مدلول العبارة تبعا للمقياس الذي قامت عليه الدراسة ووفقا لآراء مجتمع الدراسة، والرتبة تشير إلى رتبة العبارة وفقا للاستبانة ككل، ومن أهم نتائج المحور السابع:

أ- جاءت العبارة رقم ١ (يعتمد نظام الترقية في الإدارة على نظام الأقدمية) في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره(٤,٩٧)، وبرتبة ١ تبعا للمحور وبرتبة ١ تبعا للاستبانة ككل.

ب- جاءت العبارة رقم ٤ (القادة مؤهلون للعمل بنظام إدارة الجودة الشاملة) في المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره(٣,٢٠)، وبرتبة ٢ تبعا للمحور وبرتبة ٢٧ تبعا للاستبانة ككل؛ مما يشير إلى وجود قادة أكفاء يكمن الاعتماد عليهم في عملية بناء الجودة الشاملة في الكلية.

ج- جاءت العبارة رقم ١٠ (يهتم القادة بأن تسود العلاقات الإنسانية الجيدة بين جميع العاملين في الكلية) في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره (٣,١٣)، وبرتبة ٣ تبعا للمحور وبرتبة ٣٤ تبعا للاستبانة ككل؛ مما يدل ضعف اشتراك المجتمع المحلي مع الكلية في توفير الموارد المالية والعينية التي تحتاجها الكلية.

د- جاءت العبارة رقم ٩ (يحسن القادة اختيار العاملين معهم وفق قدراتهم ومهاراتهم وتدريباتهم) في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره (٢,٩٧)، وبرتبة ٤ تبعا للمحور وبرتبة ٣٨ تبعا للاستبانة ككل؛ بما يدل على أن اهتمام القادة بأن تسود العلاقات الإنسانية الجيدة بين جميع العاملين في الكلية يتحقق في الكلية بنسبة متوسطة.

أما بالنسبة لأهم نتائج الاستبانة الموجهة للإداريين:

١- **المحور الأول (سياسات كلية القرآن الكريم تجاه تطبيق معايير الجودة الشاملة)** بلغ المتوسط العام للمحور الأول (٢,٨٦)، وهو ما يقع في بداية الفئة التي تشير إلى الدرجة المتوسطة من "٢,٦١" إلى "٣,٤٠" وبلغت متوسطات الاستجابات بين (٢,٢) إلى (٣,٨٣).

٢- **المحور الثاني (عمليات الجودة الشاملة)** المتوسط العام للمحور الثاني (٢,٧٦)، وهو ما يقع في بداية الفئة التي تشير إلى الدرجة المتوسطة من "٢,٦١" إلى "٣,٤٠"و بلغت متوسطات الاستجابات بين (١,٧٦) إلى (٣,٧٤).

٣- **المحور الثالث (متطلبات تفعيل الجودة الشاملة في كلية القرآن الكريم)** بلغ المتوسط العام للمحور الثالث (٣,٨٩)، وهو ما يقع في بداية الفئة التي تشير إلى الدرجة الكبيرة وفقا لمقياس الدراسة وهي الفئة التي تقع من "٣,٤١" إلى "٤,٢٠"و بلغت متوسطات الاستجابات بين (٢,١٧) إلى (٣,٨١).

٤- المحور الرابع (معوقات تطبيق الجودة الشاملة في كلية القرآن الكريم) بلغ المتوسط العام للمحور الرابع (معوقات تطبيق الجودة الشاملة في كلية القرآن الكريم) (٣,٥٦)، وهو ما يقع في بداية الفئة التي تشير إلى الدرجة الكبيرة "٣,٤١" إلى "٤,٢٠"و بلغت متوسطات الاستجابات بين (٢,٢٩) إلى (٤,٣٦).

وبالنسبة لأهم نتائج الاستبانة الموجهة للطلاب:

بلغ المتوسط العام للمحور الأوّل (معايير خاصة بطالب كلية القرآن الكريم تتحقق فيه عند التخرج من الكلية) (٣,٢٥)، وهو ما يقع في أعلى الفئة التي تشير إلى الدرجة المتوسطة "٢,٦١" إلى "٣,٤٠" وهذا يعني أن المعايير تتحقق بنسبة متوسطة تقترب من المرتفعة عند التخرج، بلغت متوسطات الاستجابات بين (٢,١١) إلى (٤,٩٢)، وهو ما يقع في الفئة التي تشير إلى الدرجة المتوسطة والكبيرة جدا، وكذلك بلغ المتوسط العام للمحور الثاني (معايير جودة أكاديمية تتحقق في الطلاب عند التخرج من الكلية) (٣,١٥)، وهو ما يقع في أعلى الفئة التي تشير إلى الدرجة المتوسطة "٢,٦١" إلى "٣,٤٠" وهذا يعني أن المعايير تتحقق بنسبة متوسطة تقترب من المرتفعة عند التخرج.

المحور الرابع تصور مقترح لتحسين الجودة في كلية القرآن بطنطا:

انطلاقا من أن التصور المقترح عبارة عن تخطيط مستقبلي مبني على نتائج فعلية من خلال أدوات منهجية كمية أو كيفية لبناء إطار فكري يتبناه الباحث ؛ لذلك قام الباحث باستثمار الإطار النظري ، ونتائج الدراسات السابقة ، وواقع كلية القرآن الكريم بطنطا ، وما توصلت إليه النتائج من خلال الدراسة الميدانية الحالية؛ أفاد الباحث من كل تلك الجوانب في صياغة التصور المقترح التالي راجيًا أن ينال اهتمامًا من صناع القرار ، وأن يفيد في صنع مستقبل أفضل لكلية القرآن الكريم بطنطا ومتخرجيها.

أولا : أهداف التصور المقترح:

الهدف العام للتصور: رسم تخيُّل لما يمكن أن يكون عليه مستقبل التعليم في كلية القرآن الكريم بطنطا من خلال إتاحة الفرصة لتعليم عالي الجودة لجميع الطلاب ، وكل من يرغب في الانتساب إليها ، يعتمد على هيئة تدريس على أعلى مستوى ، ومناخ تعليمي يسمح للطلاب

بأقصى درجة ممكنة من التطوير النفسي الذاتي والشخصي في كافة جوانب الشخصية ، والتعليمية باكتساب مهارات جديدة ومتطورة ، ومنح الطلاب القدرة على التعلم الذاتي المتطور مدى الحياة ؛ مما يتيح الفرصة لتقديم أجيال قادرة على مواكبة العصر بمتغيراته المختلفة ؛ وبحيث يكونون قادرين على خدمة مجتمعهم.

ويتحقق ذلك من خلال الأهداف الفرعية التالية:

١- التأكيد على عمليات الإصلاح والتطوير المستمرة.

٢- العمل وفق أهداف محددة مسبقا ، وقياس الأداء بصورة مستمرة ، ومقارنة الأداء بمعايير ومؤشرات الجودة في كافة جوانب العمل في الكلية.

٣- إعداد جيل قادر على التفكير الإبداعي والنقدي ، ويتسم بسمات الجودة في كافة الجوانب الشخصية والمهنية.

٤- إعداد جيل يدعو إلى الله تعالى بالحكمة والموعظة الحسنة.

٥- جعل كلية القرآن الكريم بطنطا بيئة مناسبة لجذب الطلاب من كافة أنحاء العالم.

٦- التنمية العلمية والمهنية المستدامة للعاملين بكلية القرآن الكريم والطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

كما يحاول الباحث من خلال التصور المقترح رسم الطريق لتحقيق رؤية كلية القرآن ورسالتها.

ثانيا : قيم العمل بهذا التصور:

- الاستثمار الأمثل لكافة الموارد المادية و البشرية بكلية القرآن الكريم بطنطا.
- مواكبة التقدم بدرجة تتناسب مع الإمكانات المتاحة.
- الحفاظ على الهوية العربية والإسلامية.
- مراعاة ظروف المجتمع المصري والعربي ، وخصائص كلية القرآن الكريم من حيث النواحي المادية و البشرية والمجتمعية.
- تنمية روح العمل التعاوني.
- تنمية روح التسامح واحترام آراء الآخرين.
- تحقيق الشفافية والمصداقية والمصارحة.

- ترسيخ مفهوم المواطنة، والانتماء، والوطنية لدى جميع من هم في كلية القرآن الكريم من طلاب وعاملين وأعضاء هيئة التدريس وقادة.
- تهيئة المناخ لتقديم تعليم ديني إسلامي عالي الجودة.

ثالثاً : منطلقات التصور المقترح:

يرتكز التصور المقترح على منطلقات لتحقيق معايير الجودة في أداء الطلاب والعاملين وأعضاء هيئة التدريس والقادة في كلية القرآن الكريم بطنطا بتطوير دور كل منهم ، والإعداد الجيد للمناهج وتطويرها باستمرار وفق ظروف المجتمع المتغيرة، والاعتماد على أساليب التقويم المستمر، وتقويم الأداء باستمرار، ومقارنته بمؤشرات الجودة، وتهيئة مناخ تعليمي جيد ، وتوفير الموارد اللازمة، وبرامج التدريب الجيدة، ويمكن تلخيص منطلقات وركائز التصور المقترح فيما يلي:

- الارتباط بالواقع العملي لكلية القرآن الكريم بطنطا.
- الإفادة من نتائج الدراسة الميدانية لتحديد مواطن القوة لتعزيزها من خلال التصور المقترح، وكذلك مواطن الضعف، ووضع مقترحات عملية وواقعية لمعالجتها.

رابعا : معوقات تطبيق التصور المقترح:

من أهم معوقات تطبيق الجودة الشاملة في كلية القرآن الكريم بطنطا ألا تتبنى الإدارة العليا القضية، وأن يكون هناك غيابا لفلسفة التحسين المستمر والتوقف عند حد معين من الأداء ، وألا توجد مخصصات كافية لبرنامج الجودة الشاملة، والتخلي أو التهاون في قياس معايير الجودة أو غياب معايير قياس الجودة، أوغياب فريق إدارة الجودة، أو أن تكون فاعلية التدريب محدودة.

خامسا : سبل وإجراءات تطبيق التصور المقترح:

اعتمد الباحث في هذا الجانب من التصور المقترح على نتائج الدراسة الميدانية التي قام بها؛ فلقد أعد الباحث ثلاث استبانات موجهة إلى الطلاب ، والعاملين بكلية القرآن الكريم للقراءات وعلومه بطنطا، وأعضاء هيئة التدريس بها ؛ ووفق نتائج تلك الدراسة يرى الباحث ما يلي من أجل تحقيق التصور المقترح ووضعه موضع التنفيذ.

يجب على الطلاب أن يقوموا بما يلي:

- تنمية مهارات الاتصال في مجال الدراسة و العمل الجماعي.
- تنمية التركيز على القدرة التحليلية.
- زيادة التركيز على التفكير والتدبر.
- الحرص على ممارسة الأنشطة والبرامج المصاحبة.

وبالنسبة للمناهج:

- العمل على تطوير المناهج باستمرار بما يتناسب مع خصائص الطلاب ، والسمات الخاصة التي تتسم بها الدراسة في كلية القرآن الكريم بطنطا ، وتكوين لجنة مكونة من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والقيادات وخبراء تطوير المناهج ، وعمل مقترحات لتطوير المناهج الحالية ، ودراسة تلك المقترحات وتنفيذها في حدود الإمكانات المتاحة.
- ضرورة أن تخضع المناهج الدراسية في الكلية لمراجعة أساتذة متخصصين تمهيدًا لقبولها والعمل بها في الكلية ، وأن يشترك الطلاب مع أعضاء هيئة التدريس في اختيار المناهج الدراسية في الكلية.
- ربط المناهج باحتياجات الطلاب وبالواقع العملي والوظيفي للطلاب أثناء الدراسة ، وبعد التخرج.
- ضرورة أن يتناسب كمّ المناهج مع الفترة الزمنية المحددة لتدريسها ، ويتناسب محتوى المناهج مع قدرات الطلاب ومراعاة الفروق الفردية بينهم.

وبالنسبة للعاملين بكلية القرآن الكريم وخاصة الإداريين:

- من الضروري أن يحصل الإداريون على دورات تدريبية في الجودة.
- وأن يشترك الإداريون والعاملون مع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإدارة في وضع أهداف الكلية ورؤيتها ورسالتها.
- وأن يشترك الإداريون مع الإدارة وأعضاء هيئة التدريس في اتخاذ القرارات المنظمة للعمل في الكلية.

- وأن يتميز الإداريون بالمرونة في تطبيق الإجراءات الخاصة بقبول وتسجيل الطلاب وغيرها.
- التنمية المهنية المستمرة والمستدامة.

بالنسبة للكلية:

- العمل على إنشاء وحدة للجودة بكلية القرآن الكريم بطنطا، أو تفعيل دور الوحدة الحالية ؛ بحيث تكون من مهامها الرئيسة:
- السعي لأن تكون كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومه بطنطا معتمدة لدى المنظمات المحلية مثل الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد ، أو المنظمات العالمية التي تمنح شهادات عالمية بالجودة ، وذلك من خلال:
- العمل على نشر ثقافة الجودة الشاملة بين كافة العاملين والموجودين بكلية القرآن الكُريم للقراءات وعلومه بطنطا وأعضاء المجتمع المحلي.
- إصدار النشرات وعمل الملصقات المتعلقة بأعمال الجودة بكلية القرآن الكريم.
- دراسة خصائص مجتمع كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومه بطنطا.
- وضع مؤشرات للجودة بحيث تكون واقعية وقابلة للقياس.
- متابعة أداء الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وقياسه وفق معايير جودة متقنة ومضبوطة تحدد الحد الأدنى والأقصى وما يشير إليه من مؤشرات.
- تقديم تقارير دورية لقيادات الكلية عن الأداء وكيفية تقويمه.
- دراسة الاحتياجات التدريبية لكافة العاملين بكلية القرآن الكريم للقراءات وعلومه بطنطا.

وبالنسبة لأعضاء هيئة التدريس:

- وضع قواعد محددة لاختيار أعضاء هيئة التدريس وفق معايير الجودة.
- ضرورة اعتماد أعضاء هيئة التدريس في تقديم المادة العلمية على إستراتيجيات التعلم النشط كالحوار والمناقشة وتبادل الأدوار.

- وضوح الهدف من أسلوب التدريس المستخدم.
- ضرورة سعي أعضاء هيئة التدريس إلى تطوير مستواهم العلمي والأكاديمي والمهني، وأن يكونوا قدوة لطلابهم في النواحي الشخصية والعلمية والخلقية.
- زيادة كفاءة أعضاء هيئة التدريس في تنويع طرق التدريس واستخدام الوسائل التعليمية ومراعاة الفروق الفردية بين الطلاب.
- زيادة مراعاة أعضاء هيئة التدريس للجوانب التربوية في العملية التعليمية.
- زيادة درجة تفاعل أعضاء هيئة التدريس الشخصي مع الطلاب.
- قيام أعضاء هيئة التدريس بتدريب الطلاب للتصدي للتيارات المنحرفة والمتطرفة، وإعداد الطلاب ليكونوا باحثين متميزين وقادرين على دراسة التراث وتحقيقه.

بالنسبة للقيادات العليا:

- تقليل المركزية ، ومنح كلية القرآن الكريم بطنطا قدرًا أكبر من السلطة والمرونة لتطوير نفسها وأدائها.
- دعم سياسات اختيار العاملين وتوزيعهم في الأعمال وِفْقَ قدراتهم ومهاراتهم ومعارفهم.
- تضمين الجودة الشاملة في سياسات الكلية.
- توفير ميزانية مناسبة لدعم مشاريع إدارة الجودة الشاملة بالكلية.
- زيادة الدعم المادي لتلبية احتياجات ومتطلبات الجودة.
- ربط كلية القرآن الكريم بطنطا بمعاهد وكليات القرآن الكريم في المملكة العربية السعودية والعالم الإسلامي.
- منح العناية لمتخرجي كلية القرآن الكريم ؛ فهم يحملون أشرف رسالة.

المراجـــــع

(١) جامعة الأزهر : كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها فى طنطا، اللائحة الداخلية لكلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها فى طنطا، ٢٠٠٤م، ص ص ١٢-١٣.

(٢) محمد عثمان : أساليب التقويم التربوى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٥، ص٧.

(٣) عدنان بن أحمد بن راشد الورثان : "مدى تقبل المعلمين لمعايير الجودة الشاملة فى التعليم "دراسة ميدانية بمحافظة الإحساء"، بحث مقدم للقاء السنوى الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، ٢٠٠٥م، صـ ١١.

(٤) السيد محمد عبد الله خلف ، و محمد يوسف مرسي نصر: دراسة لبعض المشكلات التربوية في كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها في طنطا، مجلة البحوث النفسية والتربوية، العدد الثالث، السنة ١٨، كلية التربية، جامعة المنوفية، ٢٠٠٣م.

(٥) إيمان بنت إبراهيم محمد العمريطي: جودة التعليم من منظور التربية الإسلامية ، دكتوراه غير منشورة، كلية التربية ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة ، السعودية ، ٢٠١٠م.

(٦) نادية سيد عبده مسلم: تقويم أداء العملية التعليمية بكلية الدراسات الإنسانية جامعة الأزهر في ضوء معايير الجودة الشاملة ، ماجستير، غير منشورة، كلية الدراسات الإنسانية، جامعة الأزهر، القاهرة، ٢٠١٠م.

(٧) عبد الله بن جديع داهي الغفيلي: واقع تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الإشراف التربوي من قبل المشرفين التربويين ، ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة ، بالسعودية ، ٢٠١١م.

(٨) محمود عبد اللطيف موسى رمضان: تقويم برامج تدريب القادة الإداريين غير الأكاديميين بالجامعات المصرية وتطويرها في ضوء معايير الجودة الشاملة ، دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة المنوفية ، ٢٠١١م.

(٩) إبراهيم أحمد السيد إبراهيم: دور المناخ التنظيمي في نشر ثقافة الجودة الشاملة لدى أعضاء هيئة التدريس في كليات جامعة الأزهر في الدقهلية ، مجلة كلية التربية في بنها ، المجلد ٧، العدد ٨٩، جامعة بنها ، ٢٠١٢م.

(١٠) تيسير اندوراس سليم: مدى تطبيق معلمي المرحلة الثانوية لمعايير الجودة الشاملة في التعليم من وجهة نظر مدراء المدارس الحكومية الأردنية ، مجلة كلية التربية ، جامعة أسوان ، العدد ٢٦ ، ديسمبر ٢٠١٢م.

(١١) سهيل محمد بن مصطفى : بحث بعنوان (إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الأداء الأكاديمي في الجامعات السعودية) "دراسة تطبيقية على جامعة المجمعة" ، بحث منشور ، مجلة دراسات عربية فى التربية وعلم النفس (ASEP) ، مجلة عربية إقليمية محكمة ، العدد ٢٨ ، ج٢ ، أغسطس ٢٠١٢م.

(١٢) باكيناز عزت بركة: رضا المستفيدين كمدخل لإدارة الجودة الشاملة بالجامعات بالتطبيق على جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا – مصر ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، المجلد السادس ، العدد ١٢، تصدر عن الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية ، الأردن ، ٢٠١٣م.

(١٣) البشير الهادي القرقوطي: دراسة تقويمية لمباني كليات التربية في ضوء معايير الجودة "دراسة ميدانية في ليبيا" ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، المجلد الثامن ، العدد١٩، تصدر عن الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية ، الأردن ، ٢٠١٥م.

(14) Manivannan.M & Premila,K.S. (2009): Application of Principles of Total Quality Management (TQM) in Teacher Education Institutions, Journal of College Teaching & Learning , Oct 2009, v6,n6.

(15) Phu Van Ho (2011): Total Quality Management approach to the information systems development processes: an empirical study, Dissertation submitted to the faculty of Virginia Polytechnic Institute and State University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy, 2011.

(16) Mensah, James Osei & Copuroglu, Gorkem & Fening, Fred Appiah (2012): Total Quality Management (TQM) in Ghana: Critical Success Factors and Model for Implementation of a Qualitu Revolution, Journal of African Business,2012, Vol.13,Issue2.

(17) Asif, Muhammad & Awan, Muhammad & Khan, Muhammad & Ahmad, Niaz (2013):Model for Total Quality Management (TQM) in Higher Education, Journal of Quality & Quantity Jun,2013, Vol.47,Issue4.

(18) Göran Melin, & et, (2015): Towards a future proof system for higher education and research in Finland, Publications of the Ministry on Education and Culture, Finland , Techno polis Group, March 2015.

(19) Krishna Prasad K. (2015): An empirical study on apt alumni association in higher education institutions to enhance brand name of the institution, International Journal of Multidisciplinary Research and Development, March 2015.

(20) Nawaf Malaab Al-Dhafeeri & Saad M. Alamer& Mohamad D. Al-Dhafeeri (2015): The Quality of Effective University Education From the Viewpoint of Students of Special Education Department, Research & Development Center of Sciences and Cultures, Higher Education of Social Science, Vol. 8, No. 4, 2015.

(٢١) منذر بن خالد حسن عسيلان : تقويم كتاب العلوم المتطور للصف الأول المتوسط فى ضوء معايير الجودة الشاملة، ماجستير، غير منشورة، لكية التربية، جامعة أم القرى، السعودية، ٢٠١١م، ص٤٦.

(22) Alessandro Brun (2011):Total Quality Management, Quality Culture, Leadership and Motivation, Master Thesis: Total Quality Management, Politecnico di Milano Corso di Laurea Magistrale in Ingegneria Gestionale Dipartimento d'Ingegneria Gestionale.p6.

(٢٣) توفيق محمد عبد المحسن: تخطيط ومراقبة جودة المنتجات مدخل لإدارة الجَوْدَة الشاملة ، القاهرة ، دار النهضة العربية ، ١٩٩٩م. ص٩٢.

(٢٤) السيد أحمد عبد الغفار: تطوير الإدارة المدرسية بالتعليم الثانوي الفني التجاري نظام السنوات الخمسة في ضوء معايير الجودة الشاملة ، مجلة كلية التربية ، جامعة المنصورة ، العدد (٧٢) ، الجزأ الأول، يناير ٢٠١٠م. ص٧٣.

(25) Mohammed Hasan& Amer Hani Al-Kassem (2014):Total Quality Management in Higher Education: A Review, Dept. of Tourism, Ibn Rushd College for Management Sciences, International Journal of Human Resource Studies, Vol. 4, No. 3,2014.p15.

(٢٦) ضياء الدين زاهر: النظم التعلِيميَّة للجودة الشاملة ، دار السحاب للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ٢٠٠٥م. ص١٨١.

(27) Daniel I. Prajogo, Amrik S. Sohal(2006): The relationship between organization strategy, total quality management (TQM), and organization performance-the mediating role of TQM, Bowater School of Management and Marketing, Deakin University, Australia b Department of Management, Monash University, P.O. Box197, Caulfield East, Vic. 3145, Australia, European Journal of Operational Research 168 (2006). P39.

(٢٨) نصر الدين حمدي سعيد مدوخ: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وسبل التغلب عليها، فلسطين، كلية التربية، الجامعة الإسلامية بغزة، ماجستير غير منشورة، ٢٠٠٨م. ص٤٩.

(٢٩) فريد النجار: إدارة الجامعات بالجودة الشاملة ، الطبعة الثانية ، القاهرة ، دار إيتراك للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٢م.، ص١٧٣.

(٣٠) حنان محمد إسماعيل: بعض العوامل الدينامية المؤثرة على رضا طلاب كلية التربية جامعة المنوفية عن معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي والمهني "دراسة إكلينيكية"، دكتوراه، غير منشورة، كلية التربية، جامعة المنوفية، ص ص٣٠:٣١.

(٣١) هانم خالد محمد محمد سليم: الكفاية الخارجية لكلية التربية النوعية بالزقازيق في ضوء معايير الجودة الشاملة ، ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ببنها ، جامعة الزقازيق ، ٢٠٠٢م.، ص٦١.

(٣٢) محمد عبد الرازق إبراهيم ويح: تطوير نظام تكوين معلم التعليم الثانوي العام بكليات التربية في ضوء معايير الجودة الشاملة ، دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة الزقازيق فرع بنها ، ١٩٩٩م. ص١٠٣.

(٣٣) علاء محمد سعيد قنديل: معايير الجودة الشاملة في العمليات الإدارية بالإدارة التعليمية ، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ٢٠١٠م.، ص ص١٨٤: ١٨٥.

(٣٤) حنان محمد إسماعيل: بعض العوامل الدينامية المؤثرة على رضا طلاب كلية التربية جامعة المنوفية عن معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي والمهني "دراسة إكلينيكية"، مرجع سابق ، ص ص٣١:٣٢.

(٣٥) صلاح السيد عبده رمضان: تطوير برامج تكوين المعلم بكليات التربية في ضوء معايير الجودة الشاملة"سلطنة عمان نموذجًا"، ، القاهرة ، دار إيتراك للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٥م.، ص ص٩٥: ٩٦.

(٣٦) جامعة الأزهر: كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها بطنطا ، اللائحة الداخلية لكلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها بطنطا ، مرجع سابق ، ص٣٤.

(٣٧) ميادة محمد فوزي الباسل: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ISO9000 برياض الأطفال ومدارس التعليم العام بمصر"دراسة ميدانية" ، مجلة كلية التربية ، جامعة المنصورة ، العدد ٤٧ ، الجزء الثاني ، سبتمبر ، ٢٠٠١م. ص٢٢.

(٣٨) هانم خالد محمد محمد سليم: الكفاية الخارجية لكلية التربية النوعية بالزقازيق في ضوء معايير الجودة الشاملة ، مرجع سابق ، ص٦٦.

(٣٩) شيرين أحمد أبو الهيجاء: إدارة الجودة الشاملة في التعليم ، دار و مكتبة الكندي للنشر والتوزيع ، عمان بالأردن ، ٢٠١٢م. ص١١٩.

(٤٠) المرجع السابق ، ص١١٩.

(٤١) علاء محمد سعيد قنديل: معايير الجودة الشاملة في العمليات الإدارية بالإدارة التعليمية ، مرجع سابق ، ص ص١٨٧:١٨٨.

(٤٢) صلاح السيد عبده رمضان: تطوير برامج تكوين المعلم بكليات التربية في ضوء معايير الجودة الشاملة"سلطنة عمان نموذجًا"، مرجع سابق ، ص١٠٦.

(٤٣) هانم خالد محمد محمد سليم: الكفاية الخارجية لكلية التربية النوعية بالزقازيق في ضوء معايير الجودة الشاملة ، مرجع سابق ، ص٦٨.

(٤٤) محمد عبد الرازق إبراهيم ويح: تطوير نظام تكوين معلم التعليم الثانوي العام بكليات التربية في ضوء معايير الجودة الشاملة ، مرجع سابق ، ص ص١٢٤:١٢٥.

(٤٥) هنداوي محمد حافظ وإبراهيم عباس الزهيري: نظم تعليم المتفوقين والموهوبين في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الأمريكية وإمكانية الاستفادة منها في مصر، مجلة كلية التربية ببنها ، جامعة الزقازيق ، العدد٢٤ ، مجلد٧ ، يوليو ١٩٩٦م. ، ص٢٨٧.

(٤٦) محمد عبد الرازق إبراهيم ويح: تطوير نظام تكوين معلم التعليم الثانوي العام بكليات التربية في ضوء معايير الجودة الشاملة ، مرجع سابق ، ص١٢٥.

(٤٧) صلاح السيد عبده رمضان: تطوير برامج تكوين المعلم بكليات التربية في ضوء معايير الجودة الشاملة"سلطنة عمان نموذجًا"، مرجع سابق ، ص ص ١٠٧:١٠٨.

(٤٨) ميادة محمد فوزي الباسل: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ISO9000 برياض الأطفال ومدارس التعليم العام بمصر"دراسة ميدانية" ، مرجع سابق ، ص٢٦.

(٤٩) علاء محمد سعيد قنديل: معايير الجودة الشاملة في العمليات الإدارية بالإدارة التعليمية ، مرجع سابق ، ص١٩٠.

(٥٠) محمد عبد الرازق إبراهيم ويح: تطوير نظام تكوين معلم التعليم الثانوي العام بكليات التربية في ضوء معايير الجودة الشاملة ، مرجع سابق ، ص ص١٣١:١٣٣.

(٥١) طارق عبد الرؤوف عامر، و إيهاب عيسى المصري : الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم ، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة ، ٢٠١٤م. ،ص٧١.

(٥٢) هانم خالد محمد محمد سليم: الكفاية الخارجية لكلية التربية النوعية بالزقازيق في ضوء معايير الجودة الشاملة ، مرجع سابق، ص٧٣.

(٥٣) موسى علي الشرقاوي: تطوير التعليم الجامعي في مصر في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة "الواقع والإشكالية " ، مجلة كلية التربية ، جامعة قناة السويس ، العدد الثالث ، سبتمبر ٢٠٠٣م. ص٤٤.

(٥٤) محمد محمد شرقاوي: المتعلم المبدع ومعايير الجودة الشاملة والاعتماد ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، ٢٠١٢م. ص٧٦.

(٥٥) ياسر ميمون عباس أحمد: دراسة تقويمية لبعض الجامعات الخاصَّة في مصر في ضوء معايير الجودة، دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة المنوفية ، ٢٠٠٦م. ص٩٣.

(٥٦) أحمد حسين الصغير: التعليم الجامعي في الوطن العربي تحديات الواقع ورؤى المستقبل، عالم الكتب ، القاهرة ، ٢٠٠٥م. ، ص٢٩.

(٥٧) جامعة الأزهر: كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها بطنطا: اللائحة الدَّاخلية لكلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها بطنطا ،١٤٢٥هـ - ٢٠٠٤م. ص٨.

(٥٨) المرجع السابق. ص٩.

(٥٩) جامعة الأزهر: دليل الكليات للعام الجامعي ٢٠١١م.-٢٠١٢م.، الإدارة العامة لمركز المعلومات والتوثيق ودعم واتخاذ القرار ، إدارة التوثيق والمكتبات ، ص٣٧.

(٦٠) كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها في طنطا ، دليل الطالب، ص٢.

(٦١) جامعة الأزهر: كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها في طنطا ، وحدة ضمان الجودة والاعتماد.

(٦٢) جامعة الأزهر: كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها بطنطا: اللائحة الدَّاخلية لكلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها بطنطا ،١٤٢٥هـ - ٢٠٠٤م. ص١٣.

(٦٣) جامعة الأزهر: دليل الطالب للقبول بكليات جامعة الأزهر ، مكتب تنسيق القبول للعام الجامعي ٢٠١٥/٢٠١٦م. ص٢٩.

(٦٤) ----------: كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها بطنطا: دليل كلية القرآن الكريم ، اللائحة الدَّاخلية لكلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها بطنطا ، مادة (٧) ، ١٤٢٥هـ- ٢٠٠٤م. ص١٤.

(٦٥) المرجع السابق ص١٥.

(٦٦) المرجع السابق ص ص١٦.

(٦٧) المرجع السابق ص١٧.

(٦٨) المرجع السابق، ص ١٨.

(٦٩) ----------: كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها بطنطا، دليل الطالب،ص ص٣:٤ .

(٧٠) ----------: الإدارة العامَّة لمركز المعلومات والتوثيق ودعم اتخاذ القرار ، إدارة المعلومات والإحصاء ، بيان بإجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس والجهاز الإداري في كلية القرآن الكريم للقراءات وعلومها في طنطا.

(٧١) جمع الباحث البيانات من خلال زيارة ميدانية لمبنى الكلية ، ومن خلال مقابلة شخصية مع مدير الشئون الفنية في الكلية ، وتمت المقابلة بتاريخ ٢٢-١٢-٢٠١٥.