

## الاتجاهات نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة لجامعة المجمعة في المملكة العربية السعودية

السيد يحيى محمد

قسم التربية الخاصة || كلية التربية || جامعة المجمعة || المملكة العربية السعودية

الملخص: هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة اتجاه أعضاء هيئة التدريس والطلاب نحو بعض أبعاد جودة التعليم في قسم التربية الخاصة بالمجمعة، ومعرفة الفروقات في اتجاهاتهم تبعاً لمتغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة والتخصص بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس، وتبعاً لمتغيرات الجنس، والمستوى الدراسي والمعدل التراكمي والتخصص بالنسبة للطلاب، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وقد تم تصميم استبانة تضمنت (10) عبارات لقياس الاتجاه نحو بعض أبعاد جودة التعليم لكل من الأعضاء والطلاب، طبقت الاستبانة على (29) عضو هيئة تدريس في القسم (ذكور - إناث) من أصل 32، وكذلك (100) طالب وطالبة من أصل 500، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الاتجاه العام لأعضاء هيئة التدريس والطلاب نحو بعض أبعاد جودة التعليم كان إيجابياً، وحصل على متوسط عام بلغ (2.9) كما تم التوصل إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، ولصالح حملة الدكتوراه، وتبعاً لسنوات الخبرة ولصالح من خبزتهم خمس سنوات فأكثر، بينما لم تتوصل الدراسة إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في الاتجاهات نحو الجودة تبعاً لمتغير الجنس والتخصص، وكذلك أوضحت عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الطلاب تبعاً للعوامل: الجنس والمستوى الدراسي والمعدل التراكمي والتخصص. وفي ضوء النتائج تم تقديم جملة من التوصيات والمقترحات لتعزيز التوجهات نحو جودة التعليم بالقسم والجامعة.

الكلمات المفتاحية: الاتجاهات، جودة التعليم، قسم التربية الخاصة بالمجمعة

### 1- المقدمة:

تركز دول العالم على مؤسسات التعليم العالي كون مخرجاتها هي المحرك الأساسي للقطاعات الاقتصادية والاجتماعية، فبناء الإنسان المتعلم القادر على المشاركة الفاعلة في تحقيق البرامج التنموية، هو سبيلها للمنافسة العالمية ولا سيما مع ازدياد حدة المنافسة على الاقتصاد المعرفي القائم على رأس المال البشري، وبناء على تزايد الاهتمام في أواخر القرن العشرين بجودة التعليم، وهو الأمر الذي فرض على المؤسسات التعليمية مراجعة برامجها، والتحقق من جودة مخرجاتها. (العجمي، 2016)

حيث مر قسم التربية الخاصة بكلية التربية بجامعة المجمعة منذ نشأته في كلية العلوم الإدارية والإنسانية، ومروراً بانضمامه إلى كلية التربية بعدة مراحل، حيث كانت المرحلة الأولى - المرحلة التأسيسية - فقد بادر القسم بوضع الخطط و البرامج الأكاديمية التي تؤهل المتحقيين به كمعلمين مؤهلين علمياً ومهنيًا للتعامل مع الطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة ثم اعتماد الخطة الدراسية واستقطاب أعضاء هيئة تدريس ومن في حكمهم ذو كفاءة عالية من السعوديين وغير السعوديين، والبدء في استقبال الدفعات الأولى من أبنائنا الطلاب واتسمت هذه المرحلة بالتأسيس الحقيقي لقسم التربية الخاصة.

وانطلقت بذلك المرحلة الثانية وهي المرحلة الانتقالية. توسع القسم في هذه المرحلة في استقطاب العاملين بالقسم من أعضاء هيئة التدريس من الجنسين حيث بدأ استقبال بناتنا الطالبات في القسم وكان ذلك تزامناً مع تطبيق الخطة الدراسية الجديدة للقسم، وشهدت هذه المرحلة تزايد أعداد الطلاب والطالبات الدارسين في القسم.

وها نحن نواكب المرحلة الثالثة لتطور قسم التربية الخاصة وهي مرحلة الاعتماد الأكاديمي للقسم، حيث قام القسم بتطبيق معايير الهيئة الوطنية للاعتماد الأكاديمي، حيث شهد القسم اعتماد الخطة الدراسية وكذلك توصيف البرنامج والتوصيف العلمي لجميع مقررات الخطة الدراسية للقسم، كما شهد القسم تعيين أعضاء هيئة تدريس ومن في حكمهم من السعوديين (ذكور، إناث) وإعادة تأهيل القاعات الدراسية بما يساهم في رفع المستوى العلمي والمعرفي للطلبة وتحقيق أعلى مستويات النجاح، وكذلك إعادة تأهيل مكاتب أعضاء هيئة التدريس بالقسم، كما استمر القسم في ابتعاث المعيدين والمعيدات والمحاضرين والمحاضرات وفقاً لخطة القسم للابتعاث، كما زادت الجهود في تفعيل الشراكة المجتمعية حيث تعد المشاركة المجتمعية إحدى الأدوات التي يمكن من خلالها النهوض بالمجتمع والارتقاء به، وتقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة وأسراهم.

كما يسعى القسم إلى تحقيق الجودة والتميز وتبوء مكانة مرموقة على خريطة أقسام التربية الخاصة، وذلك بتوفير بيئة متميزة للتعليم والتعلم.

مشكلة الدراسة: يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

- 1- ما مستوى اتجاهات عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس/ الطلبة نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة ؟
- 2- هل توجد علاقة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين متوسطي درجات الذكور والإناث في اتجاهاتهم نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة؟
- 3- هل توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في درجات الطلاب والطالبات على مقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة بحسب متغيرات المستوى الدراسي والمعدل التراكمي والتخصص؟
- 4- هل توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في درجات أعضاء هيئة التدريس على مقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة بحسب متغيرات المؤهل وسنوات الخبرة والتخصص؟
- 5- هل توجد علاقة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين توجهات أعضاء هيئة التدريس (ذكور وإناث) بقسم التربية الخاصة كلية التربية جامعة المجمعة نحو جودة التعليم، وبين توجهات الطلاب (ذكور وإناث) نحو نفس التوجه؟

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى:

- 1- معرفة اتجاهات أعضاء هيئة التدريس والطلبة نحو بعض أبعاد جودة التعليم في قسم التربية الخاصة.
- 2- معرفة الفروقات في اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو جودة التعليم، تبعاً للاختلاف في عدد من المتغيرات متمثلة بالجنس، والمؤهل العلمي، والتخصص وسنوات الخبرة.
- 3- معرفة الفروقات في اتجاهات الطلبة نحو جودة التعليم، تبعاً للاختلاف في عدد من المتغيرات متمثلة بالجنس، المستوى الدراسي، المعدل التراكمي والتخصص.
- 4- معرفة العلاقة بين توجهات أعضاء هيئة التدريس (ذكور وإناث) بقسم التربية الخاصة كلية التربية جامعة المجمعة نحو جودة التعليم، وبين توجهات الطلبة (ذكور وإناث)

### أهمية الدراسة:

تأتي الدراسة في الوقت الذي يسعى فيه قسم التربية الخاصة الحصول على الاعتماد البرامجي، حيث بذل القسم جهوداً حثيثة لتحسين مخرجات التعليم، ويحرص على الالتزام بمعايير ضمان جودة التعليم العالي، وبذلك يتوقع أن تفيد نتائج الدراسة على النحو الآتي:

1. قد تفيد في مساعدة إدارة القسم والكلية على تلمس اتجاهات منسوبي القسم من (أعضاء هيئة التدريس والطلاب) نحو جودة التعليم بالقسم، الذين يشكلون عصب العملية التعليمية، حيث يمكن من خلالها التعرف على نقاط القصور والتميز؛ لتعزيز الإيجابيات ومعالجة القصور في بعض عناصر العملية التعليمية بالقسم.
2. قد تفيد الطلبة من خلال الأخذ برغباتهم وتوفير ما يلبي حاجاتهم باعتبارهم أساس العملية التعليمية.
3. قد تفيد نتائج الدراسة المجتمع من خلال جودة المخرجات التي تسهم في تطويره وتحقيق أهدافه.

### حدود الدراسة:

- 1- الحدود الموضوعية: وتحدد بقياس اتجاهات عينة الدراسة نحو جودة الخدمات التعليمية المقدمة في قسم التربية الخاصة بكلية التربية بجامعة المجمعة، وفق ثلاثة أبعاد فقط (البيئة التعليمية، المقررات الدراسية، ضمان الجودة).
- 2- الحدود المكانية: قسم التربية الخاصة بكلية التربية بجامعة المجمعة.
- 3- الحدود البشرية: أعضاء هيئة التدريس (ذكور - إناث)، طلاب وطالبات قسم التربية الخاصة بكلية التربية بجامعة المجمعة.
- 4- الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة الفصل الدراسي الثاني من العام (1438 - 1439هـ).

### مصطلحات الدراسة:

الاتجاهات: هو ميل إيجابي أو سلبي نحو مسألة معينة يتبناها الفرد ويقتنع بوجهه نظر نحوها.  
مفهوم الجودة في العملية التعليمية: عملية تحقيق رغبة العميل " عضو هيئة التدريس، الطالب " بالشكل الصحيح ووفق ما يراه من وجهة نظره.  
قسم التربية الخاصة بكلية التربية جامعة المجمعة: هو برنامج يستهدف إعداد المؤهلين علمياً وتربوياً ومهنيّاً في مجال التربية الخاصة من خلال برامج علمية متطورة قادرة على المنافسة في الميدان العلمي والتربوي وتقديم الخدمات البحثية التي تلي حاجة المجتمع في خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة.

### 2- الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولاً: نبذة عن قسم التربية الخاصة بكلية التربية - جامعة المجمعة  
انطلاقاً من رؤية الجامعة، والكلية، ورسالتها؛ تتحدد رؤية قسم التربية الخاصة ورسالته فيما يلي:

أولاً: الرؤية: أن يكون البرنامج رائداً في مجال التربية الخاصة على مستوى البرامج المناظرة محلياً وإقليمياً وعالمياً.  
ثانياً: الرسالة: إعداد المؤهلين علمياً وتربوياً ومهنياً في مجال التربية الخاصة من خلال برامج علمية متطورة قادرة على المنافسة في الميدان العلمي والتربوي وتقديم الخدمات البحثية التي تلي حاجة المجتمع في خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة.

#### ثالثاً: الأهداف:

1. إعداد المؤهلين علمياً وتربوياً ومهنياً في مجال التربية الخاصة.
  2. تزويد الطلاب ببرامج علمية متطورة قادرة على المنافسة في الميدان العلمي والتربوي.
  3. تقديم الخدمات البحثية التي تلي حاجة المجتمع في خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة.
  4. تحسين مستوى خدمات التربية الخاصة المقدمة للفئات المستهدفة.
- رابعاً: الخطة الدراسية بالقسم: يقدم القسم برنامجاً متكاملًا لتأهيل معلمي ومعلمات ذوي الاحتياجات الخاصة حيث يتألف من (144) وحدة دراسية تتضمن: (100) وحدة إجبارية تخصصية في قسم التربية الخاصة، (12) وحدة متطلبات جامعة، (32) وحدة متطلبات كلية.
- متطلبات الجامعة: 12 ساعة (متطلبات جامعة اختيارية) تكون على النحو الآتي:
- المتطلبات الاختيارية (1): 6 ساعات من أصل ثمان ساعات من مقررات السلم التي تطرحها الجامعة (سلم 101، سلم 102، سلم 103، سلم 104)، وتسمى مقررات اختيارية 1.
- المتطلبات الاختيارية (2): ساعتان من أصل 14 ساعة من مقررات العربي التي تطرحها الجامعة (عربي 101، عربي 103) وتسمى مقررات اختيارية 2.
- المتطلبات الاختيارية (3): 4 ساعات من أصل 14 ساعة من المقررات الاختيارية: (قضايا مجتمعية معاصرة، اللغة الإنجليزية، الأسرة والطفولة، العمل التطوعي، أساسيات الصحة واللياقة، ريادة الأعمال، الأنظمة وحقوق الإنسان) وتسمى مقررات اختيارية 3.

#### جدول رقم (1) خامساً: مخرجات تعلم البرنامج

المجال	الرمز	مخرجات التعلم
(A) المعارف	a1	أن يتعرف الطالب على الحقائق العلمية الخاصة التي تخدم ميدان التربية الخاصة.
	a2	أن يتعرف الطالب على النظريات المفسرة لنشوء الإعاقات المختلفة ويوظفها في خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة
	a..	أن يتعرف الطالب على إجراءات تصميم البرامج التربوية العلاجية لذوي الاحتياجات الخاصة
	A4	أن يتعرف الطالب على الأنظمة واللوائح التنظيمية بمهنة التدريس وكيفية تطويرها وفق المتغيرات.
(B) المهارات المعرفية	b1	أن يطبق الطالب المفاهيم والنظريات الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة لخدمة هذه الفئات.
	b2	أن يطبق الطالب الحلول الإبداعية في حل المشكلات المتعلقة بذوي الاحتياجات الخاصة.

المجال	الرمز	مخرجات التعلم
	a..	أن يستخدم الطالب المصادر العلمية المتنوعة للوصول إلى أفضل النتائج التي تخدم ذوي الاحتياجات الخاصة
(C) مهارات التعامل مع الآخرين والقدرة على تحمل المسؤولية	c1	أن يطور الطالب من شخصيته المهنية ويتحمل مسؤولية النمو الذاتي للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة.
	c2	أن يعمل الطالب بروح الفريق الواحد لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة.
	C3	أن يتصرف الطالب بمسؤولية في علاقاته الشخصية والمهنية.
(D) مهارات التواصل، واستخدام تقنية المعلومات، والمهارات العددية	d1	أن يكون الطالب قادراً على التواصل شفهاً وكتابياً مع الآخرين بشكل فعال.
	d2	أن يوظف الطالب تقنية المعلومات والاتصالات في مسيرته المهنية بكفاءة وفاعلية.
	D3	أن يستخدم الطالب الأساليب الحسابية والإحصائية في استخلاص النتائج وتفسير المعلومات واقتراح الحلول المتعلقة بذوي الاحتياجات الخاصة.
(E) المهارات النفس-حركية	E	أن يستطيع الطالب إجراء التشخيص اللازم لتصميم البرامج العلاجية بدقة ومهارة وإتقان لذوي الاحتياجات الخاصة.

#### ثانياً: الاتجاهات:

عبارة عن مجموع الأفكار والمشاعر والمدرجات والمعتقدات حول موضوع ما توجه سلوك الفرد وتحدد موقفه من ذلك الموضوع، وهو ميل إيجابي أو سلبي نحو قضية معينة يتبناها الفرد ويقتنع بوجهه نظرة نحوها. (عليما، 1999، 174).

#### ثالثاً: مفهوم الجودة في العملية التعليمية:

يعد مفهوم الجودة يعد احد السمات الأساسية للعصر الحاضر، وذلك لاتساع استخدامه، وازدياد الطلب عليه في كثير من جوانب الحياة المعاصرة، والجودة في التعليم هي الانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والتميز، لذا دأبت هذه المجتمعات وبشكل مستمر على العمل نحو تطوير المؤسسات التعليمية. (الميمامي، 2007). ويرى الباحث في الدراسة الحالية أن (الجودة) تتعلق بمنظور المستهدف من البرنامج وتوقعاته وذلك بمقارنة الأداء الفعلي مع التوقعات المرجوة من هذا الأداء ومن هنا يمكن تعريف الجودة بأنها (تلبية حاجات وتوقعات المستهدف وفق إجراءات علمية وعملية منظمة وهادفة).

#### الدراسات والبحوث السابقة:

تناولت دراسة (البرطمانى، وصلاح الدين، 2018) جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس، وقد استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي بغرض إيجاد آليات مقترحة لتحقيق جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس، حيث تبين أن مستوى جودة الخدمات المقدمة فعلياً والخدمات المتوقعة من المركز ذات مستوى عال، مع عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات: النوع، والوظيفة، والجنس في جميع أبعاد جودة خدمات المركز. وأفضى البحث في خاتمه إلى وجود آليات مقترحة لتحقيق جودة الخدمات.

كما تناولت دراسة (عبد العليم وآخرون، 2018) استخدام معايير الجودة والاعتماد في تقييم مخرجات التعليم العالي من خلال دراسة ميدانية على جامعة قناة السويس، بهدف دراسة معايير الجودة والاعتماد بالجامعات المصرية، ودراسة العلاقة بين معايير الجودة والاعتماد وتحقيق الجودة في الجامعات المصرية، بالإضافة إلى تقييم جودة العملية التعليمية بجامعة قناة السويس وفقاً لمعايير الجودة والاعتماد، ومدى تأثير تطبيق معايير الجودة والاعتماد بجامعة قناة السويس على مستوى الخريجين، وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

وهدف دراسة (النصير، 2011) إلى معرفة اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وما إذا كان هناك فروق في اتجاهاتهم تعزى لمتغيرات الرتبة الأكاديمية، وعدد سنوات الخبرة، والجنسية (سعودي - غير سعودي). تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، وتكونت عينة الدراسة من (238) عضو هيئة تدريس أي ما نسبته 41.9%، وقد استخدمت استبانة تكونت من خمسة محاور رئيسية هي: ثقافة الجودة، والتركيز على المستفيدين، والقوى العاملة، والبعيد الأكاديمي، والبعيد الإداري، وبعد تفرغ البيانات باستخدام SPSS، خلصت الدراسة إلى النتائج الآتية:- أن اتجاهات أعضاء هيئة التدريس إيجابية وعالية نحو تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس نحو تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الرتبة العلمية وسنوات الخبرة والجنسية ونوع الكلية.

وأجرى (بركات، 2003) دراسة ميدانية حول أثر تطبيق أنظمة الجودة الشاملة على مؤسسات التعليم العالي، وزعت (100) استبانة على عينة الدراسة التي تكونت من (92) من العاملين، والإداريين، والأكاديميين، وأوضحت نتائجها أن تطبيق أنظمة الجودة الشاملة يساعد في تطوير التعليم العالي في الأردن، ويرفع من كفاءة الكوادر المسؤولة عن خدمة التعليم، ويحسن من مخرجات التعليم العالي، ويخفض من كلفة التعليم العالي، ويطور الجوانب الإدارية في العملية التربوية والتعليمية.

وأجرت (الحري، 2003) دراسة لاتجاهات الهيئة الأكاديمية السعودية نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ووجهة نظرهم حول مدى إسهام هذا التطبيق في تطوير الجامعة. وقد اشتملت الدراسة على بعدين: الأول، نظري يتناول مفهوم إدارة الجودة الشاملة، ونشأتها، ومبررات تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي ومتطلباته، وبيان أهم فوائدها. وأما البعد الثاني فقد استخدم فيه المنهج الوصفي، ووزعت الاستبانة على العينة من الذكور والإناث في أربع جامعات موزعة جغرافياً، وقد خلصت الدراسة إلى وجود اتجاهات إيجابية لدى الهيئة الأكاديمية نحو تفعيل إدارة الجودة المتكاملة في الجامعات السعودية، كذلك اتضح أن التخطيط الاستراتيجي للجودة، والقيادة الفاعلة، والتعليم، والتدريب المستمر، في مقدمة المبادئ التي وافقت عليها عينة الدراسة بدرجة فوق المتوسط.

أجرى (أيوب، 2000) دراسة هدفت إلى تقدير مدى فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء الجامعات، وقد تكونت العينة من (282) عضواً من الجامعة الأردنية، وجامعة اليرموك، وجامعة العلوم والتكنولوجيا، وجامعة مؤتة، وجامعة آل البيت، والجامعة الهاشمية للعام الدراسي (1997/1998)، وبينت النتائج أن الجامعات الأردنية تحرص على صياغة رسالة واضحة ومحددة للجامعة، وتقوم بتوضيح هذه الرسالة للعاملين في الجامعة، والطلاب، وأفراد المجتمع، وأن الجامعة تعمل على أن تكون أهداف تحسين النوعية متناسبة مع رسالة الجامعة، وإدارة الجامعة تعمل على إزالة العوائق التي تحول بين (فرق العمل أو الأفراد)، وتحقق الأداء النوعي، وتعد تلك إحدى الوظائف الرئيسية لإدارة الجامعة.

وأجرى (أبوليلي، 1998) دراسة هدفت إلى معرفة اتجاهات أصحاب الوظائف الإشرافية نحو درجة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الأردنية، بشكل عام، ولكل مجال من مجالاتها على حدة، بالإضافة إلى استيضاح أهم العوامل التي تعرقل تطبيق نظام إدارة الجودة، وتوصل الباحث إلى موافقة أفراد مجتمع الدراسة نحو مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدرجة متوسطة، بمتوسط وقدره (3.25). كما تبين أن اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة نحو مجالات الجودة كانت ضمن المتوسط، باستثناء المجالات المتعلقة بتدريب الموظفين وتنميتهم، حيث كانت الاتجاهات نحو هذا المجال عالية وبوسط حسابي (3.70)، ولم يتبين وجود فروقات في اتجاهات المستهدفين نحو مستوى تطبيق الجودة لمتغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، والتخصص. فيما تبين أن هناك عدداً من العوامل التي تقف أمام تطبيق وتفعيل نظام إدارة الجودة الشاملة، ومن أهمها عدم القدرة على توفير نظام مكافآت، وعدم وجود استراتيجية واضحة لأداة الجودة الشاملة في الشركة.

أجرت فاكولا ونايكولو (Nikolaou & Fakola, 2005) دراسة بعنوان الاتجاهات نحو التغيير التنظيمي، وقد هدفت الدراسة إلى معرفة اتجاهات العاملين نحو التغيير التنظيمي، وعلاقتها بالضغط المهني، والالتزام التنظيمي، وقد شملت الدراسة (292) موظفاً، وبينت وجود علاقة ارتباط سلبية بين الضغوط المهنية والاتجاه نحو التغيير التنظيمي، فالتخلص من الصراعات، وبناء علاقات عمل تعاوني، ونظام اتصالات فاعل، تعمل جميعها على تعزيز تشكيل الاتجاهات الإيجابية نحو التغيير، ومن ثم نجاح عملية التغيير.

قام كولنسكي جون (Kolinski John, 2002) بإجراء دراسة حول تحديد معايير النجاح والفشل وعواملهما، عند تنفيذ إدارة الجودة الشاملة ومبادئها في مؤسسات التعليم، ولتحقيق ذلك استخدم الباحث استبانة تم توزيعها على عينة مقدارها (481) مؤسسة تعليمية، وقد أشارت النتائج إلى أن مؤسسات التعليم تعاني المعوقات ذاتها في منظمات الأعمال عند تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة (TQM)، وأن المؤسسات التعليمية التي تطبق هذا المدخل تحظى بدعم إداري كبير، وأنها تعمل بروح فريق العمل الجماعي داخل المؤسسة التعليمية.

وأجرى مونوز (Munoz, 1999) دراسة تناولت تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في مكتب تقنيات المعلومات التابع لجامعة لويسفل (Louisville) منذ عام (1992) وقد استعان الباحث بأسلوب المقابلة الشخصية مع بعض المسؤولين، وتحليل الوثائق والبيانات ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وأظهرت النتائج أن إدارة الجودة الشاملة أحدثت تغييراً جذرياً في نمط الإدارة المعمول به في الجامعة المذكورة، كما ساعدت على تسهيل الإجراءات المتبعة في الجامعة، والحصول على تغذية راجعة، ومحاولة استمرار تحسين الخدمات المقدمة للعملاء.

قام كوتس (Coates, 1997) بدراسة عن شروط تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات، وتوصل إلى أن هناك بعض الشروط التي ينبغي مراعاتها في الكليات والجامعات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، بالنظر إلى الطالب على أنه عميل له حاجات ومتطلبات يجب مراعاتها، ووجود لجنة تقوم بتحديد الأهداف التي تسعى إليها الجامعة في ضوء فلسفة الجودة، ووضع معايير للتقويم الذاتي، ومراجعة الموارد، والتكليف، والوقت اللازم، وتدريب العاملين وتأهيلهم في ضوء مبادئ الجودة ومعاييرها، والعمل على تقليل الجهد الضائع، وتأكيد التحسين المستمر من خص التقويم والتغذية الراجعة.

وأجرى فريم (Fram, 1995) دراسة حول تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في جامعة ميربي لاند، وقد بينت الدراسة أن الجامعة قامت بتطبيقها لرغبتها في التفوق، وأوضحت أن هناك ثلاثة عوامل رئيسة حفزت إدارة الجامعة على الاهتمام بالجودة الشاملة، وهي: (عدم التساوي في نوعية الخدمات التي تقدمها الجامعة، والصعوبات المادية التي كانت تواجه الجامعة، والمتغيرات الثقافية التي تنتج عن إدارة الجودة الشاملة). وقد أظهرت الدراسة أن معظم

تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم تركز على الجانب الإداري أكثر من تركيزها على الجانب التدريسي والبحث العلمي في الجامعة.

#### تعقيب على البحوث والدراسات السابقة:

اتضح من العرض السابق للبحوث والدراسات السابقة تعدد الدراسات التي أفادت بأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ووجهة نظره المؤسسات والأفراد حول مدى إسهام هذا التطبيق في تطوير المؤسسات بشكل عام والعملية التعليمية بشكل خاص.

فمن الدراسات التي أكدت على أهمية تطبيق معايير الجودة دراسة علاونة (2004) التي تناولت وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بهدف التعرف إلى مدى تطبيق أسس إدارة الجودة الشاملة، ودراسة بركات، (2003) حول أثر تطبيق أنظمة الجودة الشاملة على مؤسسات التعليم العالي، كما أجرت الحربي، (2003) دراسة لاتجاهات الهيئة الأكاديمية السعودية نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ووجهة نظرهم حول مدى إسهام هذا التطبيق في تطوير الجامعة، بينما أجرى أيوب، (2000) دراسة هدفت إلى تقدير مدى فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء الجامعات، ودراسة أبو ليلى، (1998) هدفت إلى معرفة اتجاهات أصحاب الوظائف الإشرافية نحو درجة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الأردنية، بينما تناولت فاكولا ونايكولو (Fakola, Nikolaou. 2005 & Kolinski John, 2002) في دراستها الاتجاهات نحو التغيير التنظيمي، وقد هدفت الدراسة إلى معرفة اتجاهات العاملين نحو التغيير التنظيمي، وعلاقتها بالضغط المهني، والالتزام التنظيمي، وقدم كولنسكي جون (Kolinski John, 2002) دراسة حول تحديد معايير النجاح والفشل وعواملهما، عند تنفيذ إدارة الجودة الشاملة ومبادئها في مؤسسات التعليم، وقام كوتس (Coates, 1997) بدراسة عن شروط تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات، أما فريم (Fram, 1995) كانت دراسته حول تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في جامعة ميري لاند، وتهدف الدراسة الحالية إلى معرفة اتجاه أعضاء هيئة التدريس والطلاب نحو بعض أبعاد جودة التعليم وهي البيئة التعليمية، المقررات الدراسية، ضمان الجودة في قسم التربية الخاصة بالمجموعة، ومعرفة الفروقات في اتجاهاتهم الناتجة عن عدد من المتغيرات بالنسبة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

ومن حيث العينة، فقد تباينت العينات للبحوث والدراسات بما يحقق أهدافها، ففي دراسة علاونة (2004) بلغ عددهم (70) عضو من أعضاء هيئة التدريس، بينما أجرى بركات، (2003)، دراسته على عينة من (92) من العاملين، والإداريين، والأكاديميين، بينما أجرت الحربي، (2003) على عينة من الذكور والإناث في أربع جامعات موزعة جغرافياً، كما أجرى أيوب، (2000) دراسته على عينة من (282) عضواً من الجامعة الأردنية، وجامعة اليرموك، وجامعة العلوم والتكنولوجيا، وجامعة مؤتة، وجامعة آل البيت، والجامعة الهاشمية للعام الدراسي (1997/1998)، وقد اشتملت دراسة فاكولا ونايكولو (Fakola, Nikolaou. 2005 & Kolinski John, 2002) (292) موظفاً، وبلغت عينة دراسة كولنسكي جون (Kolinski John, 2002) (481) مؤسسة تعليمية.

وفي الدراسة الحالية سيكون الاهتمام التطبيقي على عينة من أعضاء هيئة التدريس والطلاب بقسم التربية الخاصة لجامعة المجمعة.

ومن حيث نتائج الدراسة اتفقت الدراسات السابقة على أهمية تنفيذ برامج الجودة وتطبيق أبعادها في المؤسسات التعليمية بشكل خاص، حيث بينت النتائج في دراسة علاونة (2004) عدم وجود فروق دالة إحصائية في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى إلى متغيرات الدراسة، وأوضحت نتائج دراسة بركات، (2003) أن تطبيق أنظمة الجودة الشاملة يساعد في تطوير التعليم العالي في الأردن، ويرفع من كفاءة الكوادر المسؤولة عن خدمة



التعليم، ويحسن من مخرجات التعليم العالي، ويخفض من كلفة التعليم العالي، ويطور الجوانب الإدارية في العملية التربوية والتعليمية. وقد خلصت الحربي، (2003) في دراستها إلى وجود اتجاهات إيجابية لدى الهيئة الأكاديمية نحو تفعيل إدارة الجودة المتكاملة في الجامعات السعودية، كذلك اتضح أن التخطيط الاستراتيجي للجودة، والقيادة الفاعلة، والتعليم، والتدريب المستمر، في مقدمة المبادئ التي وافقت عليها عينة الدراسة بدرجة فوق المتوسط، وفي دراسة أيوب، (2000) بينت النتائج أن الجامعات الأردنية تحرص على صياغة رسالة واضحة ومحددة للجامعة، وتقوم بتوضيح هذه الرسالة للعاملين في الجامعة، والطلاب، وأفراد المجتمع، وأن الجامعة تعمل على أن تكون أهداف تحسين النوعية متناسبة مع رسالة الجامعة، وإدارة الجامعة تعمل على إزالة العوائق التي تحول بين (فرق العمل أو الأفراد)، وتحقق الأداء النوعي، وتعدّ تلك إحدى الوظائف الرئيسة لإدارة الجامعة، وتوصل الباحث أبو ليلى، (1998) في دراسته إلى موافقة أفراد مجتمع الدراسة نحو مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدرجة متوسطة. كما تبين أن اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة نحو مجالات الجودة كانت ضمن المتوسط، باستثناء المجالات المتعلقة بتدريب الموظفين وتنميتهم، حيث كانت الاتجاهات نحو هذا المجال عالية، ولم يتبين وجود فروقات في اتجاهات المستهدفين نحو مستوى تطبيق الجودة لمتغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، والتخصص. فيما تبين أن هناك عدداً من العوامل التي تقف أمام تطبيق وتفعيل نظام إدارة الجودة الشاملة، ومن أهمها عدم القدرة على توفير نظام مكافآت، وعدم وجود استراتيجية واضحة لأداة الجودة الشاملة في الشركة، بينما بينت فاكولا ونايكولو (Nikolaou & Fakola, 2005) في دراستها وجود علاقة ارتباط سلبى بين الضغوط المهنية والاتجاه نحو التغيير التنظيمي، فالتخلص من الصراعات، وبناء علاقات عمل تعاوني، ونظام اتصالات فاعل، تعمل جميعها على تعزيز تشكيل الاتجاهات الإيجابية نحو التغيير، ومن ثم نجاح عملية التغيير، كما أشارت النتائج في دراسة كولنسكي جون (Kolinski John, 2002) إلى أن مؤسسات التعليم تعاني المعوقات ذاتها في منظمات الأعمال عند تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة (TQM). وأن المؤسسات التعليمية التي تطبق هذا المدخل تحظى بدعم إداري كبير، وأنها تعمل بروح فريق العمل الجماعي داخل المؤسسة التعليمية، وأوضحت دراسة مونز (Munoz, 1999) أن إدارة الجودة الشاملة أحدثت تغييراً جذرياً في نمط الإدارة المعمول به في الجامعة المذكورة، كما ساعدت على تسهيل الإجراءات المتبعة في الجامعة، والحصول على تغذية راجعة، ومحاولة استمرار تحسين الخدمات المقدمة للعملاء، وأظهرت نتائج دراسة فريم (Fram, 1995) أن معظم تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم تركز على الجانب الإداري أكثر من تركيزها على الجانب التدريسي والبحث العلمي في الجامعة.

وهذا ما تسعى الدراسة الراهنة إلى تحقيقه في نتائجها المقترحة من حيث التعرف على اتجاهات أعضاء هيئة التدريس والطلاب نحو بعض معايير جودة العملية التعليمية بقسم التربية الخاصة وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية، وفي ضوء ما سبق تتضح أهمية الدراسة التي نحن بصدددها، بما يضمن نجاح تطبيق الجودة في العملية التعليمية وهذا هو الهدف الأساس الذي سعت إليه أغلب الدراسات السابقة.

## 3- منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي بما يتناسب وتحقيق أهداف الدراسة.

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس والطلاب في قسم التربية الخاصة، ويبلغ عددهم (44) عضواً، (500 طالب وطالبة)، عدد الأعضاء على رأس العمل (32) والباقي في ابتعاث لاستكمال الدرجات العلمية

أفراد الدراسة: تم تطبيق الدراسة الميدانية (الاستبانة) على أعضاء هيئة التدريس والطلاب (ذكوراً - إناثاً) بقسم التربية الخاصة بجامعة المجمعة، حيث بلغت العينة التي خضعت للتحليل الإحصائي (29) من الأعضاء ذكوراً وإناثاً بنسبة 65.9% من مجتمع الدراسة الكلي للأعضاء، وكذلك (100) طالب وطالبة بنسبة 20% من مجتمع الطلاب الكلي.

## وصف العينة وفقاً لمتغيرات الدراسة

وتم وصف أفراد الدراسة بعدد من الخصائص وفقاً لمتغيرات الدراسة التي يمكن توضيحها فيما يلي:

## أولاً: عينة أعضاء هيئة التدريس

## 1- جدول (2): وفقاً لمتغير الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	18	62.07
أنثى	11	37.93
المجموع	29	100.00

يتضح من الجدول السابق أن (62.07%) من مجموع أفراد الدراسة من أعضاء هيئة التدريس من الذكور، في حين بلغت نسبة الإناث (37.93%)، وبلغ العدد الإجمالي لأعضاء هيئة التدريس ذكور - إناث (29) بنسبة مئوية (100%).

## 2- جدول (3) وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة
أقل من 5 سنوات	18	62.07
أكثر من 5 سنوات	11	37.93
المجموع	29	100.00

يتضح من الجدول السابق أن (62.07%) من مجموع أفراد الدراسة من أعضاء هيئة التدريس أقل من 5 سنوات، في حين بلغت نسبة خبرتهم من هم أكثر من 5 سنوات (37.93%)، وبلغ العدد الإجمالي لأعضاء هيئة التدريس ذكور - إناث (29) بنسبة مئوية (100%).

## 3- جدول (4) وفقاً لمتغير التخصص

النسبة	العدد	التخصص
31.03	9	غير متخصص في التربية الخاصة
68.97	20	متخصص في التربية الخاصة
100.00	29	المجموع

يتضح من الجدول السابق أن (31.03%) من مجموع أفراد الدراسة من أعضاء هيئة التدريس من غير المتخصصين في التربية الخاصة، في حين بلغت نسبة المتخصصين في التربية الخاصة (68.97%)، وبلغ العدد الإجمالي لأعضاء هيئة التدريس ذكور - إناث (29) بنسبة مئوية (100%).

## 4- جدول (5) وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

النسبة	العدد	التخصص
10.34	3	حاصل على ماجستير
89.66	26	حاصل على دكتوراه
100.00	29	المجموع

يتضح من الجدول السابق أن (10.34%) من مجموع أفراد الدراسة من أعضاء هيئة التدريس من الحاصلين على ماجستير، في حين بلغت نسبة الحاصلين على دكتوراه (89.66%)، وبلغ العدد الإجمالي لأعضاء هيئة التدريس ذكور - إناث (29) بنسبة مئوية (100%).

ثانياً: عينة الطلاب

## 1- جدول (6) وفقاً لمتغير الجنس:

النسبة	العدد	الجنس
50.00	50	ذكر
50.00	50	أنثى
100.00	100	المجموع

يتضح من الجدول السابق أن (50.00%) من مجموع أفراد الدراسة من الطلبة من الذكور، في حين بلغت نسبة الإناث (50.00%)، وبلغ العدد الإجمالي لأعضاء هيئة التدريس ذكور - إناث (100) بنسبة مئوية (100%).

## 2- جدول (7) وفقاً لمتغير المستوى الدراسي

النسبة	العدد	المستوى الدراسي
28.00	28	المستوى الأول
32.00	32	من الثاني إلى الرابع
60.00	60	الخامس فأكثر
100	100	المجموع

يتضح من الجدول السابق أن (28%) من مجموع أفراد الدراسة من الطلبة في المستوى الأول، في حين بلغت نسبة الطلبة من المستوى الثاني - الرابع (32%)، وبلغ نسبة عدد الطلبة من المستوى الخامس فأكثر (60%)، في حين بلغ العدد الإجمالي للطلبة في كافة المستويات (100) بنسبة مئوية (100%).

### 3- جدول (8) وفقاً لمتغير المعدل التراكمي

النسبة	العدد	المعدل
48.00	48	ثلاث فأقل من أصل 5
52.00	52	أكثر من ثلاث من أصل 5
100.00	29	المجموع

يتضح من الجدول السابق أن (48%) من مجموع أفراد الدراسة من الطلبة معدلهم الأكاديمي ثلاث فأقل من أصل 5، في حين بلغت نسبة من هم أعلى من ثلاث من أصل 5 (52%)، وبلغ العدد الإجمالي للطلبة (29) بنسبة مئوية (100%).

### 4- جدول (9) وفقاً لمتغير مسار التخصص

النسبة	العدد	التخصص
60.00	60	إعاقة عقلية
30.00	30	توحد
10.00	10	صعوبات تعلم
100	100	المجموع

يتضح من الجدول السابق أن (60%) من مجموع أفراد الدراسة من الطلبة في مسار الإعاقة العقلية، في حين بلغت نسبة الطلبة في مسار التوحد (30%)، وبلغ نسبة عدد الطلبة من مسار صعوبات التعلم (10%)، في حين بلغ العدد الإجمالي للطلبة في كافة المسارات (100) بنسبة مئوية (100%).

### أداة الدراسة:

سعت الدراسة الحالية لقياس اتجاهات أعضاء هيئة التدريس والطلاب بقسم التربية الخاصة نحو بعض أبعاد جودة العملية التعليمية من خلال بناء مقياس يعتمد على مقياس (HEDPERF) من جهة، ومعايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية من جهة أخرى، وتكونت أداة الدراسة من استبانة واحدة تشتمل على ثلاثة محاور فقط من أبعاد الجودة في العملية التعليمية بقسم التربية الخاصة لجامعة المجمعة وهي الأول: البيئة التعليمية، والثاني: المقررات الدراسية، والثالث ضمان الجودة. وبذلك يكون مجموع عبارات الاستبانة (10) عبارات.

## التحقق من صدق وثبات المقياس

أ- صدق المقياس: للتحقق من صدق المقياس تم استخدام صدق المحكمين، والاتساق الداخلي.

## 1- صدق المحكمين:

من خلال العرض على مجموعة من الأساتذة المتخصصين في تخصص التربية الخاصة، وعددهم (10) أساتذة وبناء على توجيهاتهم تم تعديل بعض العبارات، أما معاملات الاتفاق بين المحكمين على عبارات المقياس فقد تراوحت بين 80%: 100%، وبالتالي تم الإبقاء على جميع عبارات المقياس.

## 2- الاتساق الداخلي Internal Consistency

تم عمل التجانس الداخلي للمقياس عن طريق حساب معامل الارتباط بين درجات الأفراد على كل عبارة من عبارات المقياس والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.

جدول (10) الاتساق الداخلي لعبارات المقياس (ن = 129).

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	**0.542	6	**0.581
2	*0.443	7	**0.606
3	**0.558	8	**0.596
4	**0.592	9	**0.628
5	**0.557	10	*0.453

مستوى الدلالة عند  $(0.01) = 0.537$ ،  $(0.05) = 0.423$

وعليه فإن جميع قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) عدا العبارات (2، 10) فهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05).

ب- ثبات المقياس: لحساب الثبات تم استخدام معادلة ألفا كرونباخ وقد بلغ معامل الثبات بهذه الطريقة

(0.828)، كما تم حساب الثبات عن طريق إعادة تطبيق المقياس على نفس أفراد العينة الذين تم التطبيق

الأول عليهم وذلك بفاصل زمني قدره أسبوعين بين التطبيقين الأول والثاني، وقد بلغ معامل الارتباط بين

التطبيقين الأول والثاني (0.847) وهو معامل دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01).

الوزن النسبي: وللإجابة على عبارات الاستبانة، طلب من أفراد الدراسة أن يحددوا درجة الموافقة وفق تدرج

خماسي (مناسبة جداً، مناسبة، محايد، غير مناسبة، غير مناسبة جداً).

مناسبة جداً = 5 درجات

مناسبة = 4 درجات

محايد = 3 درجات

غير مناسبة = درجتين

غير مناسبة جداً = درجة

أساليب المعالجة الإحصائية: لتحليل بيانات الدراسة، تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والرتب لوصف خصائص أفراد الدراسة، وعرض النتائج.
- معامل ارتباط بيرسون، لحساب الصدق الداخلي لأداة الدراسة.
- معامل ثبات ألفا كرونباخ لتحديد درجة ثبات أداة الدراسة.

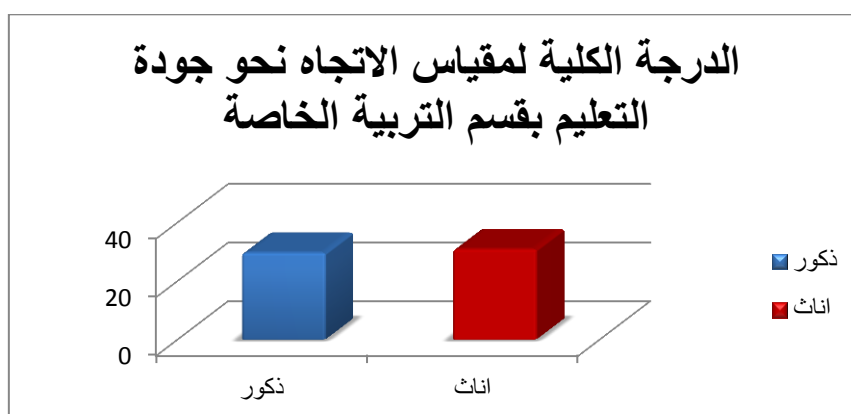
#### 4- عرض ومناقشة النتائج:

- عرض ومناقشة نتائج التساؤل الأول: وهو "هل توجد علاقة بين متوسطي درجات الذكور والإناث في اتجاهاتهم نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة؟

ينص الفرض على أنه "توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة (أعضاء هيئة تدريس وطلاب) على الدرجة الكلية مقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة وفقا للنوع (ذكور / إناث) وللتحقق من صحة هذا الفرض استخدم الباحث اختبار "ت" للمجموعات المستقلة، والجدول التالي يوضح ذلك. جدول (11) دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على الدرجة الكلية مقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة وفقا للنوع (ذكور / إناث)

مستوى الدلالة	قيمة "ت"	إناث (ن = 61)		ذكور (ن = 68)		الأبعاد
		الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	
غير دالة	-1.553	3.80530	30.8621	3.71054	29.6400	الدرجة الكلية لمقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة وفقا للنوع (ذكور - إناث) في الدرجة الكلية على مقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة. ويوضح الشكل البياني التالي الفروق بين درجات أفراد العينة وفقا للنوع (ذكور - إناث) على الدرجة الكلية مقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة.



شكل (1) الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على الدرجة الكلية مقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة وفقا للنوع (ذكور - إناث)

- التساؤل الثاني: " ما مستوى اتجاهات عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس/ الطلاب - الطالبات نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة ؟ "

نظرا لعدم وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث كما جاء بالإجابة على التساؤل الأول لذا تم التعامل مع العينة ككل دون التمييز بين الذكور والإناث، ولإجابة على هذا التساؤل تم حساب الخصائص الإحصائية الوصفية لاستجابات العينة على المقياس المستخدم، كما هو مبين في الجدول التالي يوضح ذلك.

وبين الجدول رقم (12) التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري استجابات أفراد العينة على كل عبارة من عبارات الاستبيان، من حيث درجة تحققها في الواقع الفعلي.

جدول رقم (12) يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري استجابات أفراد العينة

الترتيب	وزن نسبي	أهمية نسبية	انحراف معياري	متوسط	غير مناسبة جداً		غير مناسبة		محايد		مناسبة		مناسبة جداً		العبارات
					%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
9	4.53	90.54	0.75	4.59	1.55	2	6.20	8	5.43	7	11.63	15	75.19	97	1- تكامل وشمول المقررات الدراسية في خدمة التخصص
10	4.52	90.39	0.65	4.53	1.55	2	5.43	7	5.43	7	14.73	19	72.87	94	2- مصادر التعلم (المراجع والكتب الدراسية والمجلات العلمية)
6	4.58	91.63	0.65	4.47	3.10	4	2.33	3	3.10	4	16.28	21	75.19	97	3- آلية تعامل الإدارة مع المقترحات والشكاوى إن وجدت.
2	4.68	93.64	0.78	4.44	0.78	1	1.55	2	4.65	6	14.73	19	78.29	101	4- توظيف شبكة الإنترنت في التعلم
7	4.55	91.01	0.76	4.34	0.78	1	2.33	3	8.53	11	17.83	23	70.54	91	5- ملائمة وقت الدراسة
4	4.64	92.87	0.77	4.30	2.33	3	0.78	1	4.65	6	14.73	19	77.52	100	6- مواقف السيارات أمام المبنى الدراسي
5	4.64	92.71	0.66	4.25	1.55	2	1.55	2	6.20	8	13.18	17	77.52	100	7- القاعات الدراسية (السعة - التجهيزات الداخلية - التهوية - الإضاءة - الراحة...).
8	4.54	90.85	0.76	4.21	2.33	3	2.33	3	6.98	9	15.50	20	72.87	94	8- سهولة الدخول والخروج من وإلى المبنى الدراسي
3	4.67	93.49	0.67	4.18	0.78	1	1.55	2	7.75	10	9.30	12	80.62	104	9- أعداد الطلبة في الشعب الدراسية
1	4.71	94.11	0.78	4.08	0.78	1	1.55	2	4.65	6	12.40	16	80.62	104	10- تسهيلات ممارسة الأنشطة الصفية واللاصفية.

يتضح من البيانات المثبتة بالجدول السابق ما يلي:

أن العبارة (10) والتي تنص على " تسهيلات ممارسة الأنشطة الصفية واللاصفية." كانت أكثر العبارات أهمية بنسبة = 94.11%

والعبارة (4) والتي تنص علي " توظيف شبكة الإنترنت في التعلم " كانت ثاني أكثر العبارات أهمية بنسبة = 93.64%

وثالث العبارات أهمية كانت رقم (9) والتي تنص علي " أعداد الطلبة في الشعب الدراسية " بنسبة = 93.49%  
وآخر العبارات أهمية والتي لا بد من تطويرها وتدعيمها كانت رقم (6) والتي تركز علي " مصادر التعلم (المراجع والكتب الدراسية والمجلات العلمية -.....) " حيث كانت بنسبة = 90.39%

- التساؤل الثالث: (هل توجد فروق في درجات الطلبة على مقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة بحسب متغيرات المستوى الدراسي والمعدل التراكمي والتخصص؟).  
وللإجابة على التساؤل؛ تم استخدام أداة اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين، وتحليل التباين أحادي الاتجاه.

أ- بالنسبة لمتغير المستوى الدراسي:

ينص الفرض على أنه " يوجد تأثير دال إحصائياً لمتغير المستوى الدراسي (المستوى الأول - المستوى الثاني إلى الرابع - المستوى الخامس فأكثر) علي تباين درجات الطلاب علي مقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة. "

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه، والجدول الآتية توضح ذلك جدول (13) يوضح الفروق بين متوسطات درجات الطلاب وفقاً لمتغير المستوى الدراسي (المستوى الأول - المستوى الثاني إلى الرابع - المستوى الخامس فأكثر) علي مقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة

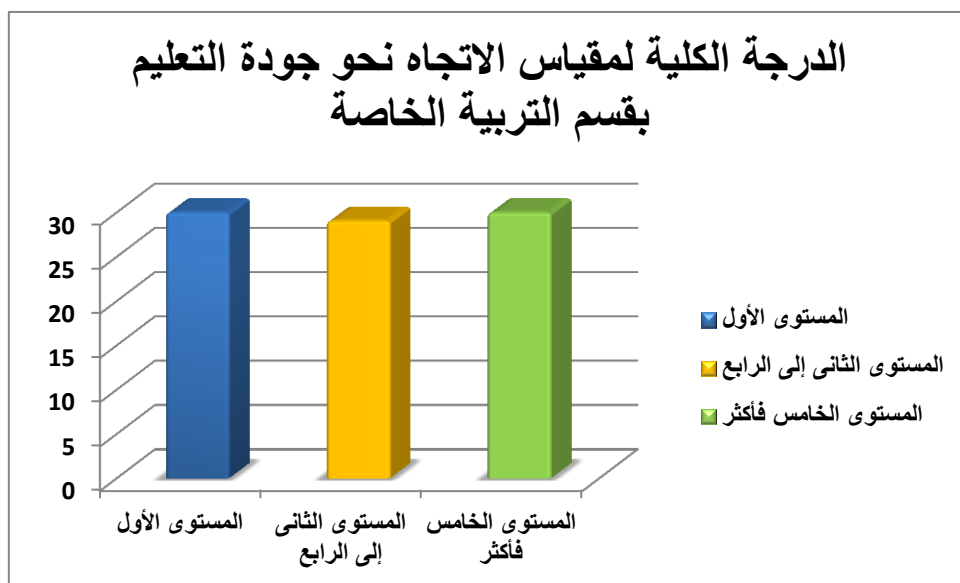
الانحراف	المتوسط	العدد	المستوى الدراسي	الدرجة الكلية
3.18329	30.0000	28	المستوى الأول	الدرجة الكلية لمقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة
3.44020	29.0526	32	المستوى الثاني إلى الرابع	
4.08792	30.0000	60	المستوى الخامس فأكثر	
3.71054	29.6400	100	المجموع	

جدول (14) تحليل التباين الأحادي الاتجاه لدرجات أفراد عينة الدراسة علي مقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة لمتغير المستوى الدراسي

مستوى	قيمة "ف"	مجموع المربعات	درجات الحرية	مجموع الدرجات	مصدر التباين	الدرجة الكلية لمقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة
غير دالة	0.764	10.573	2	21.145	بين المجموعات	الدرجة الكلية لمقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة
		13.834	97	1341.895	داخل المجموعات	
			99	1363.040	الكلية	

يتضح من الجدول السابق عدم وجود أثر دال لمتغير المستوى الدراسي علي تباين درجات الطلاب في الدرجة الكلية لمقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة ولعل هذا يتضح من الأشكال البيانية الآتية التي توضح الفروق بين متوسطات درجات الطلاب حسب متغير المستوى الدراسي (المستوى الأول - المستوى الثاني إلى الرابع - المستوى الخامس فأكثر)





شكل (2) يوضح الفروق بين متوسطات درجات الطلاب وفقا لمتغير المستوى الدراسي (المستوى الأول - المستوى الثاني إلى الرابع - المستوى الخامس فأكثر) على الدرجة الكلية لمقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة

ب- بالنسبة لمتغير المعدل التراكمي:

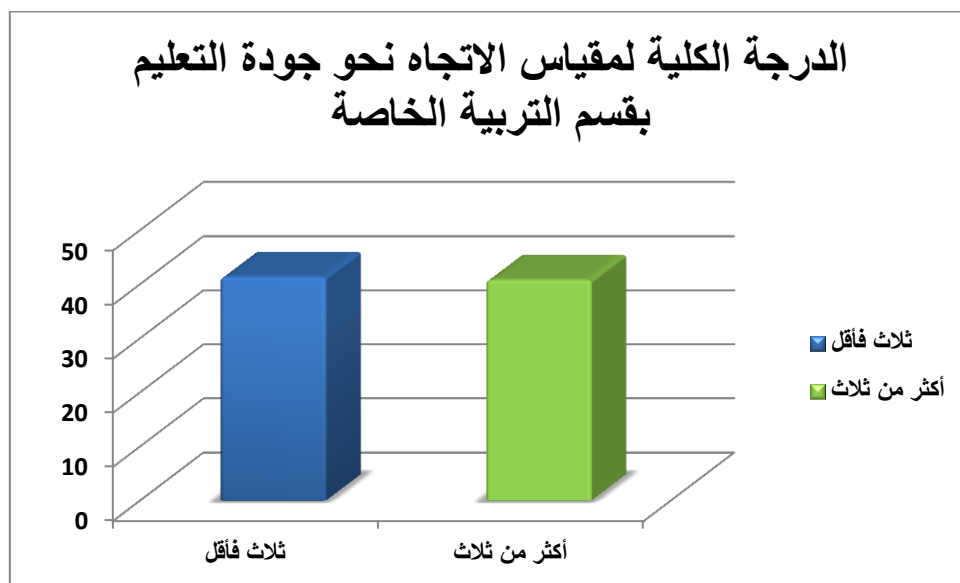
ينص الفرض على أنه " توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات الطلاب على الدرجة الكلية لمقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة وفقا للمعدل التراكمي (ثلاث فأقل من أصل 5 / أكثر من ثلاث من أصل 5) وللتحقق من صحة هذا الفرض استخدم الباحث اختبار " ت " للمجموعات المستقلة، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (15) دلالة الفروق بين متوسطات درجات الطلاب على الدرجة الكلية لمقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة وفقا للمعدل التراكمي (ثلاث فأقل من أصل 5 / أكثر من ثلاث من أصل 5)

مستوى الدلالة	قيمة " ت "	أكثر من ثلاث (ن = 52)		ثلاث فأقل (ن = 48)		الأبعاد
		الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	
غير دالة	0.583	3.487	40.775	3.8665	41.32	الدرجة الكلية لمقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة

مستوى الدلالة عند  $(0.01) = 2.67$  وعند  $(0.05) = 2.00$

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات الطلاب وفقا للمعدل التراكمي (ثلاث فأقل - أكثر من ثلاث) في الدرجة الكلية على مقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة. ويوضح الشكل البياني التالي الفروق بين درجات الطلاب وفقا للمعدل التراكمي (ثلاث فأقل - أكثر من ثلاث) على الدرجة الكلية لمقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة.



شكل (3) الفروق بين متوسطات درجات الطلاب على الدرجة الكلية لمقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة وفقا للمعدل التراكمي (ثلاث فأقل - أكثر من ثلاث)

#### ج- بالنسبة لمتغير التخصص

ينص الفرض على أنه " يوجد تأثير دال إحصائيا لمتغير التخصص (إعاقة عقلية - توحد - صعوبات تعلم) علي تباين درجات الطلاب علي مقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة. " وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه، والجداول الآتية توضح ذلك جدول (16) الفروق بين متوسطات درجات الطلاب وفقا لمتغير التخصص (إعاقة عقلية - توحد - صعوبات تعلم) علي مقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة

الانحراف	المتوسط	العدد	التخصص	الدرجة الكلية
3.45082	29.4167	60	إعاقة عقلية	الدرجة الكلية لمقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة
3.89282	29.4667	30	توحد	
1.66333	37.1000	10	صعوبات تعلم	
4.13900	30.2000	100	المجموع	

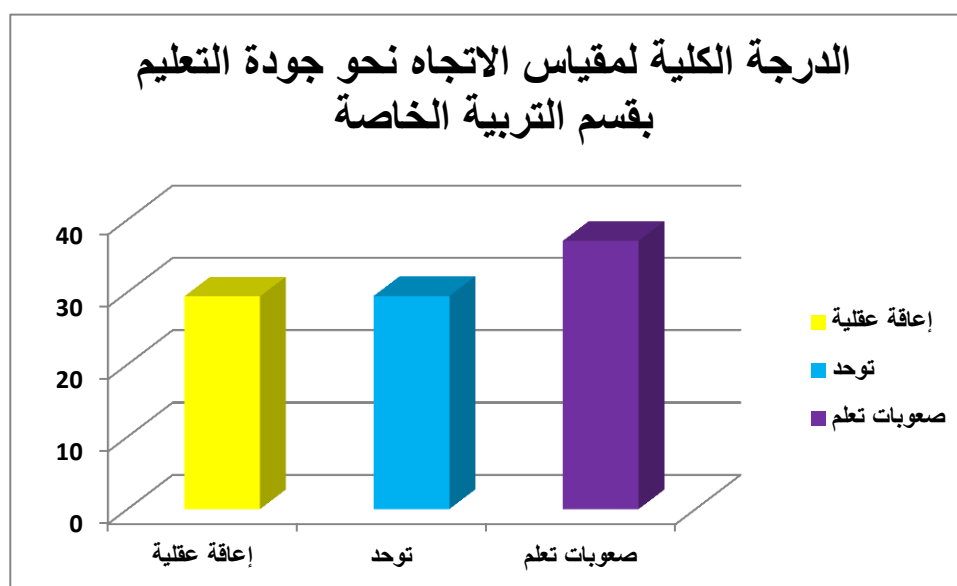
جدول (17) تحليل التباين أحادي الاتجاه لدرجات أفراد عينة الدراسة علي مقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة لمتغير التخصص

مصدر التباين	مجموع الدرجات	درجات الحرية	مجموع المربعات	قيمة "ف"	مستوي الدلالة
بين المجموعات	529.050	2	264.525	21.988	0.01
داخل المجموعات	1166.950	97	12.030		
الكلية	1696.000	99			

يتضح من الجدول السابق وجود أثر دال لمتغير التخصص علي تباين درجات الطلاب في الدرجة الكلية لمقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة ولمعرفة الفروق هنا في التباين لصالح أي الفئات سوف نجري اختبار شيفيه للدرجة الكلية للمقياس وبعد إجراء اختبار شيفيه اتضح الآتي:  
جدول (18) اختبار شيفيه لاكتشاف الفروق في الدرجة الكلية حسب التخصص (إعاقة عقلية - توحيد - صعوبات تعلم)

الفئات	الفروق بين المتوسطات	الدلالة	لصالح
(إعاقة عقلية) و(توحيد)	-0.05000	غير دالة	لا توجد فروق دالة
(إعاقة عقلية) و(صعوبات تعلم)	-7.68333*	دالة عند مستوي دلالة 0,05	لصالح صعوبات التعلم
(توحيد) و(صعوبات تعلم)	-7.63333*	دالة عند مستوي دلالة 0,05	لصالح صعوبات التعلم

وبالتالي تتضح أن الفروق في الدرجة الكلية لصالح الصعوبات تعلم ولعل هذا يتضح من الأشكال البيانية الآتية التي توضح الفروق بين متوسطات درجات الطلاب حسب متغير التخصص (إعاقة عقلية - توحيد - صعوبات تعلم)



شكل (4) يوضح الفروق بين متوسطات درجات الطلاب وفقا لمتغير التخصص (إعاقة عقلية - توحيد - صعوبات تعلم) علي الدرجة الكلية لمقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة

التساؤل الرابع: ينص التساؤل على أنه " هل توجد فروق في درجات الأعضاء على مقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة بحسب متغيرات سنوات الخبرة والتخصص والمؤهل ؟ بواسطة اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين، وتحليل التباين أحادي الاتجاه، والجدول التالية توضح ذلك.

أ- بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة: تم معالجة درجات أعضاء هيئة التدريس على مقياس الاتجاه نحو جودة التعليم وفقاً لسنوات الخبرة (خمس سنوات فأقل / أكثر من خمس سنوات) بواسطة اختبار "ت"، كما هو موضح.

جدول (19) دلالة الفروق بين متوسطي درجات أعضاء هيئة التدريس في اتجاهاتهم نحو جودة التعليم وفقاً لمتغير سنوات الخبرة (ن = 29)

مستوى الدلالة	قيمة " ت "	أكثر من خمس سنوات			خمس سنوات فأقل		
		الانحراف	المتوسط	ن	الانحراف	المتوسط	ن
0.01	2.869	3.2735	43.945	11	2.758	40.165	18

مستوى الدلالة عند  $2.86 = (0.01)$  وعند  $2.09 = (0.05)$

مما يدل على أن قيمة " ت " المحسوبة بلغت (2.869) وهي أكبر من القيمة الجدولية (2.860) وهذا يعني وجود فروق ذات دلالة عند مستوى (0.01) بين متوسطي درجات أعضاء هيئة التدريس الذين تبلغ سنوات خبراتهم خمس سنوات فأقل والذين تبلغ سنوات خبراتهم أكثر من خمس سنوات على مقياس الاتجاه نحو جودة التعليم لصالح الذين تبلغ سنوات خبراتهم أكثر من خمس سنوات.

ب- بالنسبة لمتغير التخصص: تم تحليل درجات العينة من الأعضاء على مقياس الاتجاه نحو جودة التعليم وفقاً لمتغير التخصص (متخصص في التربية الخاصة / غير متخصص في التربية الخاصة) بواسطة اختبار "ت"، والجدول الآتي يشير إلى ذلك.

جدول (20) دلالة الفروق بين متوسطي درجات الأعضاء في اتجاهاتهم نحو جودة التعليم وفقاً لمتغير التخصص

مستوى الدلالة	قيمة " ت "	متخصص			غير متخصص		
		الانحراف	المتوسط	ن	الانحراف	المتوسط	ن
0.05	2.498	3.1515	43.25	20	3.031	39.835	9

مستوى الدلالة عند  $2.86 = (0.01)$  وعند  $2.09 = (0.05)$

مما يدل على أن قيمة " ت " المحسوبة بلغت (2.498) وهي أكبر من القيمة الجدولية (2.09) وهذا يعني وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطي درجات أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في التربية الخاصة وغير المتخصصين على مقياس الاتجاه نحو جودة التعليم لصالح المتخصصين في التربية الخاصة.

ج- بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي: تم بواسطة تحليل درجات أعضاء هيئة التدريس على مقياس الاتجاه نحو جودة التعليم وفقاً لمتغير المؤهل العلمي (ماجستير / دكتوراه) بواسطة اختبار "ت"، كما هو موضح بالجدول التالي.

جدول (21): دلالة الفروق بين متوسطي درجات منسوبي القسم من الأعضاء في اتجاهاتهم نحو جودة التعليم وفقاً لمتغير المؤهل العلمي (ن = 29)

مستوى الدلالة	قيمة " ت "	دكتوراه			ماجستير		
		الانحراف	المتوسط	ن	الانحراف	المتوسط	ن
0.05	3.012	3.338	44.25	26	2.682	40.27	3

مستوى الدلالة عند  $2.86 = (0.01)$  وعند  $2.09 = (0.05)$

مما يدل على أن قيمة " ت " المحسوبة بلغت (3.012) وهي اقل من القيمة الجدولية (2.86) وهذا يعنى وجود فروقات ذات دلالة عند مستوى (0.01) بين متوسطي درجات أعضاء هيئة التدريس الحاصلين على ماجستير والحاصلين على دكتوراه لصالح الحاصلين على دكتوراه

#### تعليق عام على نتائج الدراسة:

- تتسم اتجاهات عينة الدراسة من منسوبي القسم من الأعضاء والطلبة في اتجاهاتهم نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة بكلية التربية بالمجموعة بصفة عامة بالإيجابية.
- لا توجد فروق بين توجهات (الذكور والإناث) من أعضاء هيئة التدريس بقسم التربية الخاصة بكلية التربية جامعة المجموعة نحو جودة التعليم، وبين توجهات الطلاب (ذكور وإناث)
- لا توجد فروق في درجات الطلاب والطالبات على مقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة بحسب متغيرات النوع والمستوى الدراسي والمعدل التراكمي.
- توجد فروق في درجات الطلاب والطالبات على مقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة بحسب متغير التخصص.
- توجد فروق في درجات الأعضاء بالقسم على مقياس الاتجاه نحو جودة التعليم بقسم التربية الخاصة بحسب متغيرات المؤهل وسنوات الخبرة والتخصص.

#### التوصيات: في ضوء النتائج يوصي الباحث بما يلي:

- العمل على نشر الوعي الثقافي بين منسوبي الجامعة حول مفهوم الجودة في التعليم.
- التطوير المستمر في البرامج والمناهج والمقررات واستحداث آلية لهذا التطوير.
- ضرورة الاستفادة من الخبرات العالمية الرائدة في مجال ضمان الجودة والاعتماد.
- الاستعانة بالوسائل الإلكترونية الحديثة في مساعدة منسوبي الجامعة على تنفيذ معايير الجودة في العملية التعليمية.

#### مراجع الدراسة

- 1- أبو ليلى، حسن (1998): إدارة الجودة الشاملة: دراسة ميدانية لاتجاهات أصحاب الوظائف الإشرافية نحو مستوى تطبيق ومعوقات إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الأردنية "، رسالة ماجستير غير منشورة، إربد: جامعة اليرموك.
- 2- أيوب، علي محمد (2000): تقدير مدى فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء الجامعات الأردنية "، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.
- 3- بركات، عبد الله (2003): أثر تطبيق أنظمة الجودة الشاملة على التعليم العلي في الأردن: دراسة ميدانية " بحث غير منشور، عمان.
- 4- الحربي، حياة بنت سعد (2003): إدارة الجودة الشاملة كمدخل للتطوير الجامعات السعودية: دراسة لاتجاهات الهيئة الأكاديمية السعودية نحو تطبيق مبادئها، ووجهة نظرهم حول مدى إسهام هذا التطبيق في تطوير الجامعات، رسالة ماجستير، الملخص وارد في مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية. المجلد 15، العدد 1. ص ص 231-232، 20

- 5- علاونة، معروز(2004): مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية "، بحث مقدم إلى مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام الله، 3-5/7/2004..
- 6- الميمامي، بدرية صالح (2007): الجودة في التعليم العام المفهوم والمبادئ والمتطلبات- بحث مقدم للقاء الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية من 15-16 مايو 2007.
- 7- عليمات محمد فضيل(1999): تقدير مقياس الاتجاه نحو مهنة التدريس، المجلة العربية للتربية، جامعة الدول العربية، القاهرة، المجلد الرابع عشر، العدد الأول.
- 8- النصير، دلال بنت منزل (2011): اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن نحو تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في السعودية، مجلة اتحاد الجامعات العربية -الأردن
- 9- صلاح الدين، نسرین صالح محمد(2018): جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس: دراسة تطبيقية.. مجلة الدراسات التربوية والنفسية - سلطنة عمان ، مج12، ع1
- 10- يوسف، نادين حسن عبدالعليم(2018): استخدام معايير الجودة والاعتماد في تقييم مخرجات التعليم العالي: دراسة ميدانية على جامعة قناة السويس، مجلة الاستواء - مركز البحوث والدراسات الإندونيسية بجامعة قناة السويس - مصر ، ع6، الصفحات: 306 – 313
- 11- Fram ،E. ،H. ،(1995): Not So Strange bed Fellows ،marketing total quality management ،managing service quality ،5(1) ،50-56.
- 12- Kolcinski ،John ،(2002): Evaluation oF success and Failure Factors and criteria in implementation oF total quality management principles in administration at selected institution oF higher education.
- 13- Munoz ،M. ،(1999): Total Quality Management in Higher Education ،lessons Learned From an Information Technology Office ،University of Louisville KY .

### Trends towards quality education in the Department of Special Education.

**Abstract:** The current study aimed to know the direction of faculty members and students towards some dimensions of the quality of education in the department of education of the group, and to know the differences in their direction according to the gender variables, the scientific qualification, the years of experience and specialization for the faculty members, and according to the gender variables, the academic level, The questionnaire was used to measure the trend towards some dimensions of the quality of education for both members and students. The questionnaire was applied to (29) faculty members in the department (male - female) out of 32, 100) student A student out of 500, The results of the study showed that the general trend of faculty members and students towards some dimensions of the quality of education was positive and obtained a general average of (2.9). It was also found that there were statistically significant differences in the attitudes of the faculty according to the variable of the academic qualification, For years of experience and for the benefit of their experience five years larger, while the study did not find the existence of differences of statistical significance in the trends towards quality according to the gender variable and specialization, as well as the absence of significant differences in the attitudes of students depending on the factors: sex, Specialization. In the light of the results, a number of recommendations and suggestions were presented to reinforce the attitudes towards the quality of education in the department and the university.

**Keywords:** Attitudes - Quality of Education - Department of Education of Majmaa.