

واقع اعتماد إدارة الجودة في كلية التربية بجامعة الكويت على معايير المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها

إلهام يوسف محمد عبدالله

أ. د. أنمار مصطفى الكيلاني*

تاريخ قبول البحث 2018/10/6

تاريخ استلام البحث 2018/8/19

ملخص:

هدفت الدراسة إلى قياس واقع اعتماد إدارة الجودة في كلية التربية بجامعة الكويت على معايير المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، كما هدفت تعرف الفروق في استجابات مجتمع الدراسة لواقع اعتماد إدارة الجودة في كلية التربية بجامعة الكويت على معايير المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة. ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي المسحي، وتم تطوير استبانة مكونة من أربعة مجالات و(37) فقرة تم توزيعها على مجتمع الدراسة البالغ (67) عضو هيئة تدريس من حملة درجة الدكتوراه. وأظهرت النتائج وجود درجة منخفضة لواقع اعتماد إدارة الجودة في كلية التربية بجامعة الكويت على معايير المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، كما تبين من خلال استجابات أفراد العينة، أن معيار القيادة قد جاء في الرتبة الأولى من حيث التطبيق، في حين جاء معيار نتائج العمل المؤسسي في الرتبة الأخيرة، كما أظهرت استجابات أفراد العينة وجود تطبيق منخفض لجميع المعايير. لم تظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ تعزى لمتغير الجنس، ولجميع المعايير. كما لم تظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية، ولجميع المعايير. وفي ضوء نتائج استجابات أفراد العينة أوصى الباحثان بضرورة قيام كلية التربية بوضع خطة إستراتيجية بتسلسل زمني واضح لتحقيق التميز، وضرورة تطبيق معايير الجودة، للوصول إلى مخرجات تعليمية ذات جودة عالية تسهم في رفعة المجتمع.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة، معايير إدارة الجودة، جامعة الكويت.

* كلية العلوم التربوية/ الجامعة الأردنية/ الأردن.

The Status Quo of Depending in Quality Management in College of Education at Kuwait University Upon the European Foundation for Quality Management Standards from Point of View of its Faculty Members

**Elham Yousuf Mohammad Abdullah
Prof. Anmar Mustafa Alkaylani ***

Abstract:

The study aimed at measuring the status quo of depending in quality management in college of education at Kuwait University upon the European Foundation for Quality Management Standards from point of view of its faculty members. It also aimed at identifying the differences between the status quo of depending in quality management in the college of education at Kuwait University upon the European Foundation for Quality Management Standards. The descriptive survey method was used. To achieve the objective of the study, a questionnaire consisting of four domains and (37) Items was developed, and distributed on the population of the study which was consisted (67) faculty members of Ph.D. holders.

The results of the study showed a low degree of applying of quality bases on the European Foundation for Quality Management from the point of view of faculty members. Also the results showed that the leadership standard ranked first in terms of applying, while key performance results standard ranked last in the ranking of the other standards, generally the results showed a low applying of all standards

The results did not show significant differences due to sex variable and to all standards. And did not show significant differences due to academic degree variable and to all standards. The researchers recommended that the college of education develops a strategic plan to achieve excellence, and the need to apply quality standards to reach educational outputs of high quality that contribute to raising society.

Keywords: Quality Management, Quality Management Standards, Kuwait University.

المقدمة

اهتمت دول العالم بالتعليم منذ القدم بوضعه من أساسات تكوين رأس المال البشري، وانعكس ذلك على تقدم الدول وتطور حضاراتها، وانتقل هذا التطور عبر الزمن من عصر الزراعة ثم الصناعة حتى وصل إلى عصر التكنولوجيا الحديثة، وما تلك المراحل إلا نتيجة الاهتمام بالعلم والتعليم والتنمية البشرية التي عمادها إصلاح نظام التعليم وخطته وأهدافه ومناهجه.

ويعد التعليم العالي من أهم مراحل البحث عن المعرفة وإعادة صناعتها ونشرها واستثمارها مع القوى البشرية المؤهلة التي يتطلبها المجتمع في مسيرته التنموية؛ وذلك من أجل بناء مجتمع يسوده المنطق في الحوار بين أفراد، ولاختيار أفضل السبل للوصول إلى الحلول المناسبة للمشكلات التي قد تعرقل نموه وتطوره سواء أكانت تلك المشكلات اقتصادية، أم اجتماعية، أم إدارية، أم سياسية (Abdul Hay, 2012).

وصحيح أن للمعرفة أهمية بالغة؛ إنما ليست القيمة بكثرة المعلومات ووفرتها بل تكمن القيمة الحقيقية في حسن استثمار ما تحتويه هذه المعلومات من مفاهيم وقيم ومهارات وعلاقات، والأهم من ذلك هو كيفية الاستفادة منها واستثمارها بشكل صحيح. ولم تعد الفجوة بين البلدان النامية والمتقدمة مجرد فجوة موارد، بل هي فجوة معرفية تنموية تكنولوجية كبيرة باعدت المسافات لتجعل لحاق الدول النامية بركب الدول المتقدمة صعباً جداً.

وقد عقدت الدول العزم على تدعيم التعليم وتطويره انطلاقاً من أنه ثروة وقيمة ثقافية في حد ذاته من ناحية، وسعت مؤسسات التعليم العالي إلى تقديم قوى بشرية مؤهلة علمياً ومهنياً لسوق العمل وأنه ركيزة لدفع عجلة التنمية من ناحية أخرى، لذا فإن الجامعات في دول العالم تقوم بالإسهام في عملية التنمية المستدامة، وتعد جزءاً مهماً وحيوياً من المجتمع العام، وإن كلاً من التعليم والتنمية تربطهما علاقة متوازنة وتبادلية، فالتعليم يركز على الأفراد كونهم صنّاع للحضارة، والتنمية تسهم في تقدم رأس المال البشري، وعندما يزدهر التعليم فإن نجاحه ينعكس على التنمية فتزداد فاعلية؛ وينعكس ذلك إيجاباً على المجتمع (Attia, 2012).

وللتعليم العالي ثلاثة توجهات حيوية تؤثر في اقتصاد المعرفة ألا وهي إيجاد المعرفة ونقلها ونشرها. وفي الأساس فإن هذه المؤسسات توفر للخريجين كل ما يلزمهم من مهارات فنية وإدارية ومهنية في شتى مجالات المعرفة (Donlagic, & Fazlic, 2015). وقد ذكر بطاح (Battah, 2017) "أن من المتفق عليه بين المختصين والدارسين أن أهداف التعليم العالي تتلخص في ثلاثة أهداف رئيسية هي:

- التدريس بقصد تخريج كوادر مؤهلة أي مزودة بالمعارف والمهارات والاتجاهات الضرورية التي تمكنها من شغل كافة الوظائف المطروحة في سوق العمل العام والخاص.
 - البحث العلمي الذي يقوم به في العادة الأساتذة المختصون وطلبة الدراسات العليا، والذي يهدف إلى الارتقاء بالمجتمع المحلي بل والإنساني إن أمكن وعلى جميع الصعد والمستويات.
 - خدمة المجتمع والمقصود هنا أن تقدم مؤسسات التعليم العالي خدمات استشارية وتوجيهية إلى المجتمع المحلي بل والمجتمع الكبير الذي توجد فيه".
- يعد التعليم العالي منارة الإصلاح والتغيير والتطور التي تصل بالمجتمع إلى مرحلة التمدن والرفاهية من خلال تنمية مهارات ومعارف وقيم الشباب ونشر العلم والمعرفة وتلبية احتياجات المجتمع بالتركيز على المنهجيات الصحيحة للبحث العلمي.

هذا وقد ارتبطت هذه التوجهات بجودة التعليم ونماجه، كما شهد موضوع الجودة اهتماماً وتطوراً واسعاً على مراحل متعددة منذ القدم وحتى وقتنا الحاضر، وذلك بهدف تحسين كفاءة المنظمات المختلفة بشكل عام ومؤسسات التعليم العالي بشكل خاص، والتي تعد من أعمدة تقدم المجتمعات ورفاهيتها. فلا يكاد يمر يوم دون ظهور نتائج أو نظريات جديدة تضاف إلى بحر المعرفة (Qaisi, 2016). هذا وقد ظهرت عديد من النماذج في هذا المجال منها:

الأنموذج الياباني لإدارة التميز (أنموذج ديمينج Deming):

أنشأ اتحاد العلماء والمهندسين اليابانيين جائزة ديمينج في عام 1951م، وتقدم هذه الجائزة للمنظمات التي تتجح في برامج تحسين الجودة، وأيضاً تمنح للأفراد الذين يسهمون في إجراء بحوث ودراسات لتطوير مبادئ إدارة الجودة الشاملة، أو للذين يقدمون أساليب إحصائية تستخدم في إدارة الجودة الشاملة. وإن أول شركة غير يابانية حصلت على الجائزة هي شركة فلوريدا للطاقة والضوء عام 1991م (Qaisi, 2016).

وللأنموذج عشرة معايير تراجع كل عدة سنوات، وقد ذكرها كل من البرواري وباشبوا (Al-Barwari & Bashewa, 2011) وتتمثل في سياسات المنظمة وتخطيطها للجودة الشاملة، والتنظيم والتنمية، وتجميع المعلومات الخاصة بالجودة وتحليلها، والقياس والتقويم، وتنمية الموارد البشرية، وتأكيد الجودة، والصيانة والتحكم، وأنشطة التحسين، والنتائج والآثار، وأخيراً الخطط المستقبلية.

الأنموذج الأمريكي لجائزة بالدريج (Baldrige):

أنشأ الكونجرس الأمريكي جائزة بالدريج في عام 1987م لتشجيع الوعي وزيادته بأهمية جودة

الإدارة، ولمكافأة المؤسسات الأمريكية تم تصنيفها إلى ثلاث فئات: صناعية، وخدمية ومنها المؤسسات التعليمية، والمشروعات الصغيرة؛ على أن يتم منح الجائزة للمؤسسة التي تتجح في تطبيق معايير إدارة الجودة. وتدير الجائزة الجمعية الأمريكية للجودة (ASQ) American Society for Quality ويشرف عليها المعهد القومي للمعايير والتكنولوجيا التابع لوزارة التجارة الأمريكية. وقد أطلق على الجائزة اسم مالكوم بالدريج وزير التجارة الأسبق الذي كان من كبار المدافعين عن إدارة الجودة. ولأنموذج سبعة معايير هي القيادة والتخطيط الاستراتيجي والتركيز على العميل والسوق، ومعايير المعلومات والتحليل، ومعايير الموارد البشرية، وإدارة العمليات، وأخيراً نتائج الأعمال (Al-Barwari & Bashewa, 2011).

الأنموذج الاسكتلندي للجودة (Scottish Quality Management System) SQMS

هو نظام للتقييم الذاتي أسس عام 1993م لقياس جودة التعليم والتدريب الاسكتلندي وتطويرهما، وفي عام 1996م تم تسليط الضوء على نقاط القوة فيه واعتماده كإطار لتطوير الجودة لمقدمي التعليم والتدريب المهني، وكونه نجح في ذلك فقد قامت عديد من الدول كأستراليا وإنجلترا وبولندا وأيرلندا بتبنيه. فهو يتصف بالشمولية في إدارة مؤسسات التعليم، ويركز على تلبية حاجات المستفيدين من معلمين، وطلبة، وأولياء أمور، والمجتمع. يتكون من عشرة معايير يمكن تطبيقها على جميع المراحل الدراسية تتمثل في الإدارة الاستراتيجية، وإدارة الجودة، والتسويق ورعاية العميل، ومعايير الموارد البشرية، وتكافؤ الفرص، ومعايير الصحة والسلامة، والاتصال والإدارة، وخدمة الإرشاد، وتصميم البرنامج وتنفيذه، وأخيراً معيار التقييم ومنح الشهادات. (موقع الأنموذج الاسكتلندي للجودة SQMS).

الأنموذج المؤسسي الأوروبي لإدارة الجودة:

طور في عام 1991م وقد استفاد من التجارب السابقة لإدارة الجودة مثل جائزة ديمينج Deming Prize، وجائزة مالكوم بالدرج للجودة - Malcolm Baldrige National Quality Award - MBNQA. في البداية منحت الجائزة للمؤسسات التجارية، وبعد ذلك أصبحت متاحة للقطاع العام وقطاع المشاريع الصغيرة والمتوسطة، والشخصية (Hakes, 2007).

عرف محمد ويحيى (Mohammed & Yahia, 2014) الأنموذج الأوروبي لإدارة الجودة بأنه أنموذج شامل يتضمن مجموعة من المعايير التي توفر إطار للمنظمات لإجراء التقييم الذاتي وقياس العلاقة بين الاستراتيجية التنظيمية والنتائج، وتمكين المنظمة من تحسين الأداء، واستخدام التغذية الراجعة في تصحيح الأخطاء الواردة في العمل، بهدف تحقيق الأداء المتميز.

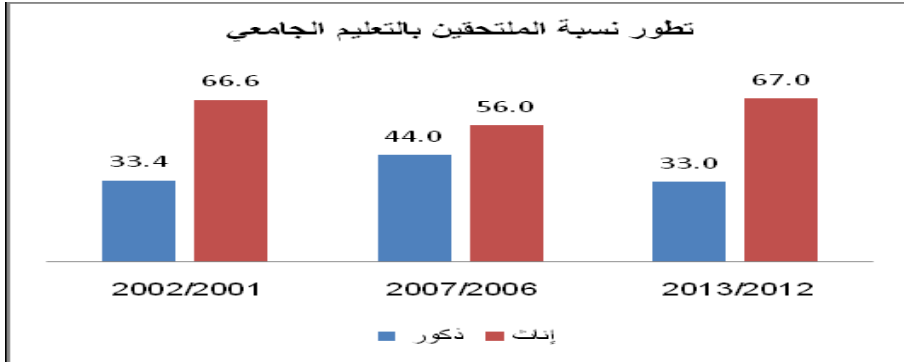
وكذلك يعرف بأنه إطار غير إلزامي للتحسين المستمر للجودة، يمكن المؤسسة من الريادة ويؤهلها لمستويات عالية من الأداء، ويمكن استخدامه من قبل أي نوع من المنظمات بغض النظر عن القطاع أو الحجم أو الهيكل (British Quality Foundation, 2015).

ويتضمن النموذج تسعة معايير ضمن مجموعتين، خمسة منها تمثل كيفية التشغيل ويطلق عليها الممكنات (Enablers)، وأربعة معايير تمثل النتائج (Results). الخمسة الأولى تتم في بيئة المنظمة وتشمل: القيادة، الإستراتيجية، الموارد البشرية، الشراكة والموارد، العمليات. وتتضمن معايير النتائج الأربعة المتبقية كيفية قياس المنظمة لأدائها وهي: رضا العاملين، ورضا العميل، ونتائج المجتمع، ونتائج العمل الرئيسية.

وقد اعتمد الاتحاد الأوروبي للجودة جائزة سنوية يتم التقدم لها من قبل المؤسسات على مستوى العالم لنشر ثقافة التميز وتشجيع المنظمات للسعي نحو التميز من خلال التقييم الذاتي الذي تجريه المنظمة للوقوف على مستوى التميز لديها وبيان نقاط قوتها والمجالات التي بحاجة إلى إدخال تحسينات عليها حسب المعايير التسعة، أو التقييم المؤسسي الذي تقوم به الهيئة المشرفة على الجائزة (EFQM, 2018). وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على أربعة معايير من النموذج، ثلاثة من معايير الممكنات (القيادة، والإستراتيجية، والعمليات) ومعياري من معايير النتائج هو (نتائج الأداء الرئيسية)، إذ تعد هذه المعايير أساسية ومهمة للغاية وتشارك في كثير من نماذج الجودة الشاملة.

التعليم العالي في دولة الكويت:

يعد التعليم العالي البوابة التي من خلالها يدخل الفرد سوق العمل بمجالاته المختلفة ومنها يبدأ العطاء وبناء المجتمع وتنميته وازدهاره، ولما للجامعات بمختلف كلياتها وتخصصاتها من تأثير في بناء رؤى الطلبة وأفكارهم واتجاهاتهم، جاءت أهمية إنشاء الصرح الجامعي؛ وأنشئت جامعة الكويت في عام 1966م. ومع التقدم الذي شهدته الكويت أصبح هناك ازدياد في أعداد الطلبة الملتحقين بالتعليم الجامعي على اختلاف أنواعه سواء حكومي أم خاص. ويلاحظ من الشكل (1) تطوّر نسب الملتحقين بالتعليم الجامعي بدولة الكويت خلال الفترة من سنة 2002 إلى 2012م.



شكل (1) تطور نسبة المنتحقين بالتعليم الجامعي

المصدر: تقرير الاستعراض الوطني للتعليم للجميع بحلول 2015: الكويت.

ومع ازدياد أعداد خريجي المرحلة الثانوية من ذكور وإناث ورغبة الأغلبية في الالتحاق بالجامعات، ظهرت الحاجة الماسة لضبط جودة التعليم؛ ووضع ضوابط ضرورية لضمان جودة أداء تلك المؤسسات لتكون رافداً مهماً في عملية إعداد القوى العاملة في الدولة. ومما تقدم ذكره أظهر الحاجة إلى ضرورة تعرف واقع اعتماد كلية التربية بجامعة الكويت على معايير التميز، الأمر الذي سوغ للباحثة القيام بهذه الدراسة.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

شهد التعليم العالي توسعاً كمياً ونوعياً خاصة في الدول المتقدمة خلال العقود الماضية، مما سبب فجوة كبيرة في مستوى التعليم بين الدول المتقدمة وبقية الدول، وأدى ذلك إلى تحرك أغلبية دول العالم بمناشدة حكوماتها ومسؤوليها بتطوير مؤسسات التعليم العالي والمناشدة بضرورة أن يحظى التعليم باهتمام بالغ، وإن دولنا العربية لهي أحوج إلى تلبية النداء وإجابة المناشدة وذلك بسبب وجود عديد من القضايا التي تمثل تحديات أساسية تواجه التعليم الجامعي في عالمنا العربي بشكل عام والتي منها قلة جودة التعليم بشكل لا يؤمن الوصول إلى مواكبة التطورات العلمية والتغييرات السريعة في شتى المجالات العلمية، ومحدودية المقدرّة على الجمع بين إعداد الكفاءات من الخريجين وتطبيق مراحل تقدم المعرفة من خلال البحث العلمي، وفي دولة الكويت يتمثل التحدي الأكبر الذي يواجه جامعة الكويت هو ازدياد أعداد خريجي المرحلة الثانوية ومحدودية الطاقة الاستيعابية لهم. إن مواجهة هذه المشكلات وحلها من شأنه أن يقلل الفجوة بين الوضع القائم والمأمول، بل ويصبح التميز قائماً على مقدرّة الجامعة على مواجهة هذه التحديات، ووضع الحلول المناسبة لها، والمستفيد في النهاية هو الفرد الذي يمثل

أساس المجتمع وتنميته.

ونظراً لتطور أنظمة الجودة ومعايير التميز التي أصبحت مؤسسات الدول بشكل عام والتربوية بشكل خاص تستفيد منها لتحظى بالميزة التنافسية بين مثيلاتها في شتى أنحاء العالم، وكون جامعة الكويت هي المنارة التعليمية التي يقوم عليها التعليم العالي في دولة الكويت، ومن الأهمية البالغة في توفر أسس الجودة ومعايير التميز وتطبيقها، ظهرت مشكلة الدراسة والتي تتلخص بالإجابة عن السؤال الآتي:

ما واقع اعتماد إدارة الجودة في كلية التربية بجامعة الكويت على معايير المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة؟

وعليه تمت الإجابة الدراسة عن السؤالين الآتيين:

1. ما واقع اعتماد إدارة الجودة في كلية التربية بجامعة الكويت على معايير المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها؟
2. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ بين متوسطات استجابات عينة الدراسة على واقع اعتماد إدارة الجودة في كلية التربية بجامعة الكويت على معايير التميز الخاصة بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتمغيري (الجنس والرتبة الأكاديمية)؟

هدف الدراسة

هدفت الدراسة إلى قياس واقع اعتماد إدارة الجودة في كلية التربية بجامعة الكويت على أربعة معايير من معايير المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة من منظور تربوي، وتعد هذه المعايير دليلاً مرشداً لقيادات الكلية وأعضاء هيئة التدريس فيها. كما هدفت الدراسة تعرف الفروق في استجابات مجتمع الدراسة لواقع اعتماد إدارة الجودة في كلية التربية بجامعة الكويت على معايير التميز الخاصة بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها.

أهمية الدراسة

تكمن الأهمية النظرية للدراسة في أنها تبين واقع اعتماد كلية التربية بجامعة الكويت على معايير التميز وتطبيق الجودة الشاملة فيها. وتكمن الأهمية الإجرائية للدراسة في أن يؤمل أن تستفيد من نتائج الدراسة كل من الجهات الآتية:

- أصحاب القرار في جامعة الكويت ووزارة التعليم العالي في الإشراف على تطبيق معايير التميز

بكلية التربية وجميع كليات جامعة الكويت.

- قيادات الكلية وأعضاء هيئة التدريس من خلال عمليات التقييم الذاتي والتطوير المستمر.
- الباحثون من خلال الاستفادة من الأدب النظري ونتائج هذه الدراسة.

مصطلحات الدراسة والتعريفات الإجرائية

تتمثل مصطلحات الدراسة بالآتي:

إدارة الجودة (Quality Management): هي نظام إداري متكامل موجّه نحو تحسين جودة المنتجات والخدمات بمشاركة جميع الإدارات والوظائف في المؤسسة (Albarwari & Bashyoh, 2011).

وتعرف إدارة الجودة إجرائياً بأنها نظام يدار من القمة يهدف إلى تقديم الخدمات والمنتجات بفاعلية للوصول إلى رضا متلقي الخدمة بما يفوق توقعاته.

معايير إدارة الجودة (Quality Management Standards): هي المستوى الأنموذجي المطلوب للأداء، وهي الإطار المرجعي الذي يقوم على أساسه الأداء الواقعي؛ والذي يحدد بناءً على هذه المعايير درجة اقتراب أو ابتعاد العمل منها (Qaysi, 2016).

وإجرائياً هي مجموعة الأسس التي يمكن الاستناد إليها في مؤسسات التعليم العالي لتحويل المدخلات إلى مخرجات بمواصفات عالية تصل إلى مرحلة التميز.

جامعة الكويت Kuwait University: هي مؤسسة حكومية تمنح شهادات بكالوريوس وماجستير ودكتوراه للطلبة الملتحقين بها، تأسست في 8 أكتوبر 1966م وتضم 14 كلية (Kuwait University, 2018).

حدود الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة الكويت. وذلك في العام الدراسي (2017/2018).

الدراسات السابقة ذات الصلة:

دراسة عبيد (Obaid,2010) التي هدفت إلى تعرف إدارة الجودة الشاملة ودورها في تطوير مؤسسات التعليم العالي، وتوضيح دور التدريب على نظام الجودة في تطوير مؤسسات التعليم العالي بالتركيز على تجربة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا في تطبيقها لنظام التقييم الذاتي وضمان الجودة. وأظهرت نتائج الدراسة أن إدارة الجودة الشاملة دوراً كبيراً في تطوير مؤسسات التعليم العالي. وأظهرت

نتائج الدراسة أيضاً أن التدريب المبني على نظام إدارة الجودة الشاملة له دور كبير في تطوير جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كما كشفت نتائج الدراسة أن أهم معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة هو مقاومة التغيير وتأخر الإدارة العليا في تنفيذ الجودة الشاملة في النظام التعليمي.

ودراسة الشريف (Alsharif,2012) في الأردن التي هدفت إلى اقتراح أنموذج لإدارة الجامعات في المملكة العربية السعودية في ضوء متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي. وكانت النتائج أن تقديرات أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية لدرجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة كانت متوسطة، إذ حصلت مجالات (خدمة المجتمع، وإستراتيجية العمل، والتخطيط الاستراتيجي، والقيادة المجتمعية، والثقافة التنظيمية، والطالب، والبحث العلمي، والتقويم، وإدارة صنع القرارات، وإدارة الموارد البشرية) على تقديرات متوسطة، بينما حصل مجالاً (الرؤية والرسالة، وعضو هيئة التدريس) على تقديرات مرتفعة.

دراسة بدرخان (Badrakhan,2013) التي هدفت إلى تعرف درجة تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في جامعة عمان الأهلية في الأردن، وذلك من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة جاء بدرجة مرتفعة.

أما دراسة لسيفيكي (Lisievici,2015) بعنوان: الجانب المنسي للجودة: جودة التعليم تؤسس لبناء التأثير في نظام ضمان الجودة (2015) من جامعة Spiru Haret كلية الفلسفة والعلوم التربوية في رومانيا. فقد هدفت إلى تقديم أنموذج بديل من أنظمة جودة التعليم يمكن استخدامه كأساس لتحسين صياغة القوانين والممارسات المتبعة لتحسين جودة التعليم. ويركز في هذا الأنموذج على جميع الجهات المعنية بالعملية التعليمية ويضم لها أيضاً بعض الاحتياجات التي يراها مهمة والتي قد تغفلها الأنظمة الأخرى تماماً. خلصت الدراسة إلى أن النظام الحالي لضمان الجودة في التعليم العالي في بلد مثل رومانيا قد أدى إلى عدد كبير من العواقب السلبية غير المتوقعة، والتي قد تكون بسبب الأسس المفاهيمية للنظام والتي لم تكن خاضعة لأي تدقيق علمي. ولتخطي هذه العقبات تم تقديم نظام بديل آخر يدعو إلى إجراء إصلاح شامل.

ودراسة أحمد (Ahmed,2015) بالغردقة في مصر، والهادفة إلى تطوير الأداء المؤسسي بجامعة جنوب الوادي في ضوء معايير أنموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (الأنموذج الأوروبي لإدارة التميز)، من خلال التعرف إلى واقع الأداء المؤسسي، والمعوقات التي تواجه إمكانية تطبيق الجامعة للأنموذج، ثم وضع تصور مقترح لتطوير الأداء المؤسسي بالجامعة. وأظهرت نتائج

الدراسة توافر جميع المحاور التي ترصد واقع الأداء المؤسسي بجامعة جنوب الوادي في ضوء معايير الأنموذج الأوروبي لإدارة التميز بدرجة متوسطة، وكانت أبرز المعوقات التي تواجه الجامعة لتطبيق الأنموذج كثرة الأعباء الملقة على أعضاء الهيئة الأكاديمية والإدارية، وغياب الدعم المالي اللازم لتطبيق إدارة التميز .

دراسة حداد وجودة (Haddad, Joudeh,2015) في الأردن التي هدف إلى بيان درجة تحقيق الوزارات والمؤسسات الفائزة بجائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية لثقافة التميز من وجهة نظر العاملين فيها وملتقي الخدمة، وكذلك أثر ثقافة التميز في مستوى رضا متلقي الخدمة بوجود معايير التقييم المعتمدة في الجائزة كمتغير وسيط. وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك تأثيراً معنوياً لثقافة التميز في المؤسسات الحكومية الحاصلة على الجائزة في تطبيق معايير التقييم المعتمدة في الجائزة. كما أن هناك أثراً لثقافة التميز في مستوى رضا متلقي الخدمة بوجود معايير التقييم المعتمدة في الجائزة كمتغير وسيط.

ودراسة الحبوب (Al Haboob,2015) التي هدفت إلى بناء إستراتيجية لتطوير التعليم العالي في ضوء معايير الجودة الشاملة المعتمدة في المملكة العربية السعودية. وأظهرت النتائج وجود فجوة في تطبيق المجالات الآتية (السياق المؤسسي، وجودة التعلم والتعليم، ودعم تعليم الطلبة، ودعم البنية التحتية، والإسهامات الاجتماعية) وقد حصلت على درجات متوسطة. وبناءً على نتائج الدراسة تم بناء إستراتيجية لتطوير التعليم العالي في ضوء معايير الجودة الشاملة المعتمدة في المملكة العربية السعودية.

دراسة بعنوان: الجوانب الاقتصادية المعاصرة لإدارة جودة التعليم في الجامعة (2015) قدمها عدد من الباحثين الروس: Glushak, Katkow, Olga, Katkova & Kovaleva للجامعة الوطنية في ولاية بريانسك في روسيا. هدفت الدراسة إلى تعرف ارتباط ارتفاع معدل التوسع في التعليم العالي والحاجة إلى ضمان جودته بزيادة النفقات على التعليم من قبل الدولة وقطاع الأعمال والمستهلكين للخدمات التعليمية، وهي أمور تحدد الأهمية الاقتصادية لإدارة الجودة في المؤسسات التعليمية. وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج المهمة تضمنت الآتي: أن مفهوم إدارة الجودة الاقتصادية في الجامعة يعد عاملاً مستقلاً يعكس نشاطاً هادفاً ومنظماً في مجال الجودة على أساس المعايير الاقتصادية، وتكمن أهمية هذا المعيار في اعتماده على تحديد فئات الجودة الاقتصادية كمؤشرات لتقييم الوضع وصنع القرار في الجامعة في مجال الجودة. وينبغي أن يُنص على ضمان جودة التعليم في الوثائق الإستراتيجية المتعلقة بتنمية المجتمعات، وينبغي أن تحدد أهمية إدارة

الجودة بوصفها نشاطا هادفا لتلبية الاحتياجات المتزايدة للأطراف المعنية في الأنشطة التعليمية وضمان معايير الجودة للأنشطة التعليمية القائمة على التحكم في العمليات التي تركز على النتائج والكفاءة.

هدفت دراسة أبو حميدان (Abu Humaidan,2016) إلى اقتراح آليات لإدارة التميز في الجامعات الأردنية وفق نموذج المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM أنموذج التميز. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن التقدير الكلي لواقع إدارة التميز في الجامعات الأردنية جاء بدرجة متوسطة على جميع المجالات. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع إدارة التميز تعزى لمتغير المسمى الوظيفي. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع إدارة التميز تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية.

دراسة ساري، فيرات وكرادومان (Sari, Firat & Karaduman,2016) التي هدفت إلى دراسة جودة التعليم في جامعات قبرص والتي تعد من الدول النامية من خلال التركيز على عدد من العوامل المؤثرة في ذلك مثل هياكل التعليم العالي، ونظم البلدان المتقدمة والنامية للتعليم العالي، وأثار السعي لتحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي، وشبكة المعلومات واستخدام التكنولوجيا الحديثة في مؤسسات التعليم العالي. وخلصت الدراسة إلى أن نظم التعليم العالي المتبعة في مؤسسات التعليم العالي في الجامعات القبرصية لا تفي بمتطلبات الجودة التعليمية المطلوبة. وأنه يتوجب على الجهات المعنية أن تعمل على تغيير هذا الواقع من خلال النظر في تغيير سياساتها وأنظمتها. كما خلصت الدراسة إلى أن مؤسسات التعليم العالي ليست وحدها المسؤولة عن هذا التغيير بل يجب أن يشارك في ذلك المؤسسات الحكومية الأخرى بما فيها القانونية منها.

دراسة ماز، كارا، ايدوجان، أولسي و اردور (Eryilmaz, Kara, Aydogan, Olcy & Erdur,20156) هدفت إلى إجراء دراسة حالة حول إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي في بلد نامٍ مثل تركيا، وكانت العينة البحثية كبيرة نسبياً إذ بلغت (241 بين كليات ومعاهد) وقد وزعت الاستبانة على مديري الكليات والمعاهد. وخلصت الدراسة إلى أنه على الرغم من أن مؤسسات التعليم العالي التركية قد أظهرت تحسناً كبيراً خلال السنوات الأخيرة للوصول إلى تحقيق الجودة، إلا أنه لا يزال أمامها طريق طويل لتقطعه.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات السابقة العربية منها والأجنبية عدداً من الموضوعات المتعلقة بدراسة تطبيق

مؤسسات التعليم العالي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة ومعاييرها على اختلاف نماذجها، ويدل ذلك على أهمية الحاجة إلى تطبيق معايير الجودة في مجال التعليم العالي نظراً لفاعلية عناصرها في تحسين الأداء وتطوير الخدمات المقدمة وانعكاس ذلك على جودة المخرجات وهم الخريجون؛ وبالتالي تلبية حاجات سوق العمل وتنمية المجتمع. وهذا ما تشابهت معه هذه الدراسة مع دراسة ساري، فيرات وكرادومان (Sari, Firat & Karaduman, 2016) ودراسة أحمد (Ahmed, 2015). وتختلف هذه الدراسة مع دراسة بدرخان (Baderkhan, 2013) والتي أظهرت نتائجها أن تطبيق معايير الجودة في جامعة عمّان الأهلية جاءت بدرجة مرتفعة. وتتميز هذه الدراسة بأنها الدراسة الأولى التي تطبق على كلية من كليات جامعة الكويت؛ وهي كلية التربية. وقد استفادت الباحثة من بعض الأدوات التي تم استخدامها في الدراسات السابقة في تطوير أداة الدراسة الحالية، كما استتارت بمراجع الدراسات السابقة في كتابة الإطار النظري.

منهجية الدراسة:

تبنت الدراسة المنهج الوصفي المسحي الذي يعتمد على وصف متغيرات الدراسة بالاعتماد على مقاييس الإحصاء الوصفي، ومن ثم تم تقديم النتائج والتوصيات.

مجتمع الدراسة وعينتها:

شمل مجتمع الدراسة جميع أعضاء الهيئة التدريسية في كلية التربية بجامعة الكويت من حملة درجة الدكتوراه فقط وعددهم 67 عضواً.

عينة البحث:

تم اختيار مجتمع الدراسة كاملاً في كلية التربية لتشكيل عينة الدراسة، ويوضح الجدول رقم (1) و(2) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغيري الجنس والرتبة الأكاديمية. إذ تم توزيع (67) استبانة على أفراد العينة، واسترداد (60) استبانة.

الجدول (1): توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية%
الجنس	ذكر	48	72
	أنثى	19	28
المجموع		67	100%

الجدول (2): توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الرتبة الأكاديمية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية%
الرتبة الأكاديمية	أستاذ	23	34
	أستاذ مساعد	44	66
المجموع		67	100%

أداة الدراسة:

تم تطوير استبانة لتعرف واقع اعتماد إدارة الجودة في كلية التربية بجامعة الكويت على معايير المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة وأهميتها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، إذ تم الاستئناس بعدد من الدراسات السابقة مثل دراسة أحمد (Ahmed,2015)، ودراسة حداد (Haddad, Joudeh,2015)، ودراسة أبو حميدان (Abu Humaidan,2016)، ومن ثم تحكيم الاستبانة.

وتكونت الاستبانة في البحث الحالي من جزأين رئيسين، هما:

1. البيانات الديموغرافية، وتشملت:

أ. الجنس: ذكر، أنثى

ب. الرتبة الأكاديمية: أستاذ، وأستاذ مساعد

2. فقرات الاستبانة: تقيس الاستبانة درجة اعتماد إدارة الجودة في كلية التربية بجامعة الكويت على معايير المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وتتمثل معايير التمييز في: القيادة، الإستراتيجية، والعمليات، ونتائج الأداء الرئيسية.

صدق الأداة:

تم التحقق من صدق الأداة من خلال صدق المحتوى Content Validity، إذ تم عرض الاستبانة على مجموعة من ذوي الخبرة للاطلاع عليها، والحكم عليها في المحتوى والبناء والمناسبة؛ من خلال إبداء الرأي في البناء اللغوي للفقرات، وانتماء الفقرة للمجال الذي تندرج ضمنه، وإضافة أو حذف أو دمج ما يروه مناسباً، وتم الأخذ بأرائهم وتعديل ما يلزم.

ثبات الأداة:

استخدم معامل الاتساق الداخلي بتطبيق معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha): للتحقق من درجة ثبات المجالات، من خلال استخراج قيمة هذا المعامل لكل فقرة من فقرات الاستبانة ودرجة ارتباطها بمجالها.

الجدول (3): معامل الاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)

الرقم	البعد	قيمة ألفا
1	القيادة	0.94
2	الإستراتيجية	0.95
3	العمليات	0.94
4	نتائج الأداء الرئيسية	0.92

يلاحظ أن قيم معادلة كرونباخ ألفا لفقرات أداة الدراسة تراوحت ما بين (0.92 - 0.95)، وهذا

مؤشر على ثبات فقرات أداة الدراسة، وموثوقيتها.

المعالجة الإحصائية:

تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي كميزان لفقرات الإستبانة، وتم تصحيح الفقرات وفقاً لهذا المقياس، إذ كانت أوزان البدائل كما يأتي: (عالية جداً، عالية، متوسطة، منخفضة، منخفضة جداً). وتم تصنيف الاستجابات إلى خمسة مستويات متساوية المدى، إذ كانت كل درجة = 0.8 من خلال المعادلة: المدى = (أعلى وزن - أقل وزن) ÷ عدد البدائل، ويوضح الجدول رقم (4) توزيع المتوسطات الحسابية على أوزان الاستجابات.

الجدول (4): توزيع المتوسطات الحسابية على أوزان الاستجابات

الدرجة	عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
	4.21 - 5	3.41 - 4.20	2.61 - 3.40	1.81 - 2.6	1 - 1.8

النتائج ومناقشتها:

أولاً: نتائج الإجابة عن السؤال الأول: ما واقع اعتماد إدارة الجودة في كلية التربية بجامعة

الكويت على معايير المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع اعتماد إدارة الجودة في كلية التربية بجامعة الكويت على معايير المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، والجدول (5) أدناه يوضح ذلك.

الجدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع اعتماد إدارة الجودة في كلية التربية بجامعة

الكويت على معايير التميز الخاصة بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

مرتبة تنازلياً

الرتبة	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	القيادة	2.58	0.96	منخفضة
2	الإستراتيجية	2.38	0.93	منخفضة
3	العمليات	2.36	0.83	منخفضة
4	نتائج الأداء الرئيسية	2.22	0.86	منخفضة
	الدرجة الكلية	2.38	0.85	منخفضة

يبين الجدول (5) أن المتوسط الحسابي لمعيار (القيادة) قد بلغ (2.58) وبأهمية نسبية منخفضة، وبهذا جاء بالرتبة الأولى بين معايير المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة، في حين بلغ المتوسط الحسابي لمعيار (نتائج الأداء الرئيسية) (2.22)، وبأهمية نسبية منخفضة، وهو بذلك يكون بالرتبة الأخيرة، كما أن الدرجة الكلية قد بلغت (2.38)، وبأهمية نسبية منخفضة. وقد تم حساب

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل معيار على حدة، وكانت على النحو الآتي:

المعيار الأول: القيادة (Leadership)

ويشمل كيفية قيام القادة بتطوير الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية ونشر ثقافة التميز من خلال تجسيد القدوة الحسنة في تبني هذه الثقافة من حيث الالتزام بالمبادئ والقيم واللوائح السلوكية، وذلك من خلال الاطلاع على متطلبات السلوك الوظيفي المعتمد والالتزام بتطبيقه، وأيضاً تأكيد تطوير أنظمة العمل وتطبيقها وتحسينها باستمرار، فضلاً عن التواصل الفعال مع المتعاملين من أعضاء هيئة تدريس وإداريين وطلبة والجهات الخارجية وممثلي المجتمع.

الجدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة للفقرات المتعلقة بمعيار القيادة

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	يوجد توصيف واضح لمهمة عضو هيئة التدريس في الكلية	2.90	1.61	2	متوسطة
2	تتوافر نظرة مستقبلية وإيمان بالرؤية	2.63	1.07	5	متوسطة
3	تتوافر الخطط والأهداف بوضوح	2.77	1.22	4	متوسطة
4	يوجد وضوح في الأولويات المطروحة في أقسام الكلية	2.53	1.14	6	منخفضة
5	تهتم الكلية بالتغذية الراجعة لتحسين الممارسة في العمل	2.37	0.93	8	منخفضة
6	ترتبط الكلية بالمجتمع المحلي	3.00	1.31	1	متوسطة
7	تهتم الكلية بخطط الجامعة المستقبلية	2.83	1.05	3	متوسطة
8	تحرص الكلية على تطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس	2.47	1.17	7	منخفضة
9	تشجع الكلية نشر ثقافة التميز	2.03	1.03	10	منخفضة
10	تستخدم الكلية أساليب التحفيز والتقدير والدعم الإيجابي لأفراد الجامعة	2.23	1.07	9	منخفضة
	الدرجة الكلية	2.58	0.96		منخفضة

يبين الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة لجميع فقرات معيار القيادة تساوي (2.58) وهي درجة منخفضة، وقد تراوحت الدرجات ما بين (2.03-3.00)، إذ جاءت الفقرة التي تنص على "ترتبط الكلية بالمجتمع المحلي" في الرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.00)، بينما جاءت الفقرة "تشجع الكلية نشر ثقافة التميز" في الرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.03). وبلغت الدرجة الكلية (2.58). ويمكن تفسير هذه النتائج بأن هناك حاجة ماسة لتعزيز جانب القيادة في كلية التربية، وإن أحد أسباب ضعف نتائج معيار القيادة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ربما يرجع إلى انخفاض درجة تشجيع الكلية لنشر ثقافة التميز، وترى الباحثة أن للقياديين دوراً بالغ الأهمية في عملية نشر ثقافة التميز وتعزيز الجودة الشاملة والتحسين المستمر للأداء، وما لذلك من

أثر إيجابي في أداء أعضاء هيئة التدريس والإداريين وحتى الطلبة، كما يلاحظ ذلك في دراسة حداد وجودة (Haddad and Joudeh, 2015) التي درست مدى تحقيق الوزارات والمؤسسات الفائزة بجائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية لثقافة التميز من وجهة نظر العاملين فيها ومتلقي الخدمة، إذ كانت النتيجة أن هناك تأثيراً معنوياً لثقافة التميز في المؤسسات الحكومية الحاصلة على الجائزة في تطبيق معايير التقييم المعتمدة، كما أن هناك أثراً لثقافة التميز في مستوى رضا متلقي الخدمة. وإن لارتباط الكلية بالمجتمع المحلي وتأثير ممثليه عليها الأثر الواضح على معيار القيادة؛ على الرغم من المحاولات عديدة لعملية الإصلاح والتطوير وتحسين الأداء إلا أن ارتباط الكلية الوثيق بالمجتمع قد يعد عائقاً من العوائق التي تواجهها القيادات في تطبيق معايير وأسس الجودة. وقد يرجع انخفاض النتيجة إلى ضعف اهتمام الكلية بالتغذية الراجعة لتحسين الممارسة في العمل كون الكلية تتبع قطاعاً حكومياً ذا إجراءات روتينية غير مرنة.

المعيار الثاني: الإستراتيجية (Strategy)

ويبنى هذا المعيار على تحديد الاحتياجات الحالية والتوقعات المستقبلية ووضع استراتيجيات واضحة تركز على تطوير الغايات والأهداف والخطط والسياسات ونشرها، وذلك من خلال تجميع المعلومات الكافية لضمان فهم بيئة العمل وتحقيق الأهداف المرجوة.

الجدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة للفقرات المتعلقة بمعيار

الإستراتيجية

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	لدى الكلية أهداف واضحة يمكن قياسها	2.43	1.43	4	منخفضة
2	تترجم خطط الكلية إلى خطوات عمل مكتوبة	2.50	1.36	2	منخفضة
3	تعكس خطة الكلية رؤية الجامعة ورسالتها	2.60	1.27	1	منخفضة
4	يشترك أعضاء هيئة التدريس في وضع خطط الكلية وتنفيذها	2.03	1.13	9	منخفضة
5	يعتمد وضع خطة الكلية على احتياجاتها المستقبلية	2.43	1.04	4	منخفضة
6	تعتمد خطة الكلية على توقعات المستفيدين منها	2.30	0.87	7	منخفضة
7	تعتمد استراتيجيات الكلية على معلومات مرتبطة بالدراسات والبحث العلمي	2.37	0.99	6	منخفضة
8	هناك عمليات مراجعة للخطط وتعديلها وتحسينها حسب المطلوب	2.40	1.00	5	منخفضة
9	تستفيد خطط الكلية واستراتيجياتها من بيانات قياس الأداء السابقة	2.27	1.08	8	منخفضة
10	تعتمد الكلية أسلوب التخطيط لتحقيق أهدافها	2.47	1.04	3	منخفضة
	الدرجة الكلية	2.38	0.93		منخفضة

تبين النتائج في الجدول (7) أن الدرجة الكلية للمتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة حول معيار الإستراتيجية قد بلغت (2.38)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (2.03-2.60)، إذ جاءت الفقرة التي تنص على "تعكس خطة الكلية رؤية الجامعة ورسالتها" في الرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (2.60)، ويعزى ذلك لوجود خطة إستراتيجية معتمدة تحتوي على رؤية ورسالة وأهداف مكتوبة ومعلنة للجميع، بينما جاءت الفقرة "يشارك أعضاء هيئة التدريس في وضع خطط الكلية وتنفيذها" بالرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.03). ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى ضعف إشراك أعضاء هيئة التدريس وجميع المعنيين في وضع الخطة وما لذلك من أهمية بالغة؛ إذ تعد عملية جمع المعلومات والاقتراحات المقدمة منهم في غاية الأهمية كونهم في ميدان العمل، وكذلك مراعاة احتياجاتهم وتوقعاتهم عند صياغة المبادرات الإستراتيجية للكلية التي يجب أن تشمل على متطلباتهم الحالية والمستقبلية. وإختلفت هذه الدراسة مع دراسة بدرخان (2013, Badrakhn) التي هدفت إلى تعرف درجة تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في جامعة عمان الأهلية بالأردن، وكانت النتيجة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها أن تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة جاء بدرجة مرتفعة.

المعيار الثالث: العمليات (Processes)

ويتمثل هذا المعيار بمنهجية العمليات التعليمية وتصميمها وإدارتها وتحسينها، وتشكيل فريق عمل متخصص على مستوى أقسام الكلية لمراجعة الإجراءات وتوثيقها واعتمادها بشكل دوري ومنتظم من أجل دعم السياسات والاستراتيجيات ولتلبية كافة احتياجات العاملين والطلبة وتوقعاتهم.

الجدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة للمقررات المتعلقة بمعيار العمليات

الرقم	الدرجة	الفرقة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	منخفضة	تحافظ الكلية على معايير متميزة في برامجها وخدماتها	2.33	0.96	5
2	منخفضة	تتميز إجراءات العمل بالكفاءة والفاعلية	2.50	0.90	2
3	متوسطة	توثق إجراءات العمل بشكل جيد في الكلية	2.63	0.96	1
4	منخفضة	تتبع الإجراءات الموثقة والمعارية باستمرار في العمل	2.27	1.05	6
5	منخفضة	ينجز العمل وفق مواصفات معيارية جيدة	2.37	0.99	4
6	منخفضة	يتم مراجعة إجراءات العمل وتحسينها بشكل منتظم	2.40	1.10	3
7	منخفضة	تستفيد الكلية من الأفكار الإبداعية والتجديدية لتحسين إجراءات العمل	2.23	0.82	7
8	منخفضة	تحرص الكلية على تقييم إجراءات العمل وتحسينها بشكل مستمر	2.13	0.86	8
	منخفضة	الدرجة الكلية	2.36	0.83	

تبين النتائج في الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة حول معيار

العمليات قد تراوحت ما بين (2.13-2.63)، إذ جاءت الفقرة التي تنص على "توثق إجراءات العمل بشكل جيد في الكلية" في الرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (2.63)، بينما جاءت الفقرة "تحرص الكلية على تقييم إجراءات العمل وتحسينها بشكل مستمر" في الرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.13). وبلغت الدرجة الكلية (2.36). مما يدل على أن العمليات والإجراءات في كلية التربية ضعيفة وقد يرجع هذا الضعف إلى الثقافة السائدة في مؤسسات القطاع العام والقائم على الروتين وعدم الحرص على تقييم إجراءات العمل أو الاستفادة من الأفكار المطروحة لتحسين أداء العمل، وربما يرجع هذا الضعف لوجود أنظمة عمل وقوانين وإجراءات لا تتناسب وطبيعة التغيرات والتطورات المتسارعة الحاصلة في الوقت الحالي. وإتقنا هذه النتيجة مع دراسة ليسييفيكي (Lisievici,2014) التي هدفت إلى تقديم أنموذج بديل من أنظمة جودة التعليم يمكن استخدامه كأساس لتحسين صياغة القوانين والممارسات المتبعة لتحسين جودة التعليم.

المعيار الرابع: نتائج الأداء الرئيسية (Key Performance Results)

ويتمثل هذا المعيار بنتائج الأداء الرئيسية ومؤشرات الأداء الرئيسية، إذ أن الجامعات والكليات المتميزة تهتم بتحقيق نتائج متميزة فيما يتعلق بالعناصر الرئيسية لسياساتها واستراتيجياتها وما حققته من أهداف وفقاً للخطط الموضوعية، إذ ينصب هذا المعيار على معرفة الإجراءات والتدابير التي تعكس تحقيق الجامعات والكليات للنجاح والتميز وهي مخرجات الأداء الرئيسية، وعلى الإجراءات والتدابير التشغيلية المستخدمة لرصد نتائج الأداء الرئيسية وفهمها وتحسينها.

الجدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لل فقرات المتعلقة بمعيار نتائج الأداء الرئيسية

الرقم	الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة
1	منخفضة	8	1.11	1.93	يوجد لدى الكلية نظام لتقرير النتائج المرتبطة بالأهداف التي تحققها
2	منخفضة	6	0.91	2.00	لدى الكلية وثائق موضوعية تشير إلى النجاح في تحقيق الأهداف
3	منخفضة	3	0.93	2.37	تتميز البرامج والخدمات المقدمة من الكلية بالرضا من قبل الطلبة والمستفيدين
4	منخفضة	5	1.17	2.13	تتميز الكلية بنظام تنظيمي إيجابي يحظى برضا أعضاء هيئة التدريس
5	منخفضة	7	0.85	1.97	توجد مقارنة بين نتائج الكلية ونتائج نفس الكلية بجامعة أخرى
6	منخفضة	1	1.31	2.47	توجد مؤشرات علمية معلنة تظهر أعداد الطلبة المتوقع تخرجهم
7	منخفضة	2	0.94	2.43	توجد مؤشرات علمية معلنة تظهر عدد الأبحاث العلمية المنجزة
8	منخفضة	2	1.22	2.43	تقدم الكلية نتائج معلنة عن عدد البرامج التي تقدمها للمجتمع
9	منخفضة	4	1.28	2.23	تحظى الكلية بعدد كبير من الطلبة الخريجين المبتعثين للدراسات العليا في الخارج
	منخفضة		0.86	2.22	الدرجة الكلية

تبين النتائج في الجدول (9) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة حول معيار نتائج الأداء الرئيسة قد تراوحت ما بين (1.93-2.47)، إذ جاءت الفقرة التي تنص على "توجد مؤشرات علمية معلنة تظهر أعداد الطلبة المتوقع تخرجهم" في الرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (2.47)، بينما جاءت الفقرة "يوجد لدى الكلية نظام لتقرير النتائج المرتبطة بالأهداف التي تحققها" في الرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (1.93). وبلغت الدرجة الكلية (2.22) وهذا يدل على ضعف المعيار وهو بحاجة إلى تعزيز، وحسب النتائج المبينة في الجدول (9)؛ يعتقد أعضاء هيئة التدريس أن الكلية بحاجة إلى نظام لتقرير النتائج المرتبطة بالأهداف التي تحققها، وأنه من الأفضل إيجاد نظام لمقارنة نتائج الكلية بنتائج نظيراتها بجامعة أخرى لتتحقق الميزة التنافسية. وانفقت هذه النتائج مع دراسة عبيد (Obaid,2010) التي هدفت تعرف إدارة الجودة الشاملة ودورها في تطوير مؤسسات التعليم العالي. وترى الباحثة أن للتدريب على أسس الجودة ومعايير التميز دوراً بالغ الأهمية في تنمية وتطوير مهارات المعنيين من أعضاء هيئة تدريس وإداريين وطلبة في تقدم الأداء وتميز العمل.

ثانياً: نتائج الإجابة عن السؤال الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين متوسطات استجابات عينة الدراسة على واقع اعتماد إدارة الجودة في كلية التربية بجامعة الكويت على معايير التميز الخاصة بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيري (الجنس والرتبة الأكاديمية)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة لواقع اعتماد إدارة الجودة في كلية التربية بجامعة الكويت على معايير التميز الخاصة بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، ولبيان الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية التي تعزى للجنس تم استخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة، في حين تم استخدام تحليل التباين الأحادي، اختبار "ف" لبيان الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية التي تعزى للرتبة الأكاديمية، وذلك على النحو الآتي:

1. الجنس

الجدول (10): اختبار "ت" لاختبار دلالة الفروق في استجابات أفراد العينة لواقع اعتماد إدارة الجودة في كلية التربية بجامعة الكويت على معايير التميز الخاصة بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغير الجنس

المعيار	الفئة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسطين	قيمة ت المحسوبة	مستوى الدلالة
القيادة	ذكر	2.53	1.00	-0.108	-0.29	0.77
	أنثى	2.64	0.92			
الإستراتيجية	ذكر	2.40	1.01	0.050	0.14	0.88
	أنثى	2.35	0.84			
العمليات	ذكر	2.39	0.95	0.094	0.29	0.76
	أنثى	2.30	0.64			
نتائج الأداء الرئيسية	ذكر	2.19	0.94	-0.053	-0.16	0.87
	أنثى	2.25	0.75			
جميع المعايير	ذكر	2.38	0.94	-0.004	-0.01	0.99
	أنثى	2.38	0.74			

يتبين من الجدول (10) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، تعزى لمتغير الجنس لاستجابات أفراد العينة في واقع اعتماد إدارة الجودة في كلية التربية بجامعة الكويت على معايير التميز الخاصة بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وذلك لجميع المعايير، فقد كانت جميع قيم (ت) المحسوبة بمستوى دلالة أكبر من 0.05. وقد يعزى ذلك إلى توحيد المهام بشكل عام دون تصنيفها حسب جنس أعضاء هيئة التدريس من الإناث أو الذكور، وقد يعزى السبب أن تطبيق معايير الجودة يجب أن يكون مطلوب من جميع أعضاء هيئة التدريس ولا يقتصر على جنس معين. وترى الباحثة أن تدريب أعضاء هيئة التدريس والعاملين في الجامعة على معايير الجودة وتطبيقها له دور مهم وكبير في تنمية مقدراتهم وأدائهم. وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (Obaid,2010)، ودراسة (Lisievici,2015).

2. الرتبة الأكاديمية

الجدول (11): اختبار "ف" لاختبار دلالة الفروق في استجابات العينة لواقع اعتماد إدارة الجودة في كلية التربية بجامعة الكويت على معايير التميز الخاصة بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية.

المعيار	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	الدلالة الإحصائية
القيادة	بين المجموعات	1.50	3	0.50	0.52	0.67
	ضمن المجموعات	53.94	56	0.96		

المعيار	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	الدلالة الإحصائية
الإستراتيجية	بين المجموعات	3.12	3	1.04	1.23	0.32
	ضمن المجموعات	847.2	56	0.84		
العمليات	بين المجموعات	2.45	3	0.82	1.21	0.33
	ضمن المجموعات	37.71	56	0.67		
نتائج الأداء الرئيسية	بين المجموعات	0.29	3	0.09	0.12	0.95
	ضمن المجموعات	45.42	56	0.81		
جميع المعايير	بين المجموعات	1.49	3	0.49	0.66	0.58
	ضمن المجموعات	42.15	56	0.75		

تبين النتائج في الجدول (11) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للرتبة الأكاديمية في استجابات أفراد العينة على واقع تطبيق معايير التميز الخاصة بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة المستخدمة في كلية التربية بجامعة الكويت من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، ولجميع المعايير، إذ كانت جميع قيم (ف) المحسوبة بمستوى دلالة أكبر من 0.05، وقد يعزى السبب إلى عدم إلزام الإدارة العليا أعضاء هيئة التدريس على اختلاف الرتبة الأكاديمية بتطبيق معايير الجودة في الكلية. واختلفت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة أبو حميدان (Abu Humaidan, 2016) التي هدفت إلى اقتراح آليات لإدارة التميز في الجامعات الأردنية وفق أنموذج المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM؛ إذ كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في واقع إدارة التميز تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية. بالاعتماد على ما تم التوصل إليه من نتائج، فإن الباحثة توصي بما يأتي:

- العمل على الارتقاء بمستوى تطبيق أسس الجودة ومعايير التميز في كلية التربية بجامعة الكويت لتعزيز الميزة التنافسية للكلية ولتمكينها من تقديم أفضل الخدمات الأكاديمية للطلبة والخريجين لمواكبة متطلبات سوق العمل.
- ضرورة قيام كلية التربية بوضع خطة إستراتيجية منبثقة من خطة الجامعة الإستراتيجية، بأهداف مكتوبة وميزانية واضحة وإجراءات عمل متسلسلة ووقت زمني محدد، لتحقيق التميز.
- تطبيق أسس الجودة ومعايير التميز، وذلك للوصول إلى مخرجات تعليمية ذات جودة عالية.
- مراقبة إجراءات تنفيذ الخطط الخاصة بالجودة، والاهتمام بالتغذية الراجعة لتحسين الممارسة في العمل.
- إشراك أعضاء هيئة التدريس في وضع وتنفيذ خطط الكلية، والأخذ بأرائهم للتحسين المستمر.
- الاعتماد على نظم معلومات خاصة بالكلية، وذلك لتستفيد خطط واستراتيجيات الكلية من بيانات قياس الأداء السابقة.

References:

- Abdul Hay, R. A. (2012). **The future of higher education in the Arab World in the context of global challenges**, Amman: Al Warraq Publishing and Distribution Est.
- Abu Humaidan, E. (2016). **Proposed mechanisms for managing excellence in Jordanian universities according to the model of the European Foundation for Quality Management - EFQM - Excellence model**, Unpublished Ph.D. Dissertation thesis, University of Jordan, Amman.
- Ahmed, M. (2015). Development of institutional performance at south valley university in light of the European Institutional Excellence Criteria for Quality Management: European model of excellence management, **Journal of Educational Administration**, Egypt: Egyptian Association for Comparative Education and Educational Management, 15- 176.
- Al Haboob, A. K. (2015). **Building a strategy for the development of higher education in light of the comprehensive quality standards adopted in the Kingdom of Saudi Arabia**. Unpublished PhD. Thesis, University of Jordan, Amman.
- Al-Barwari, N., & Bashewa, H. (2011). **Quality Management: Introduction to excellence and entrepreneurship concepts, foundations and applications**, Amman: Al Warraq Publishing and Distribution Est.
- Alsharif, I. M. (2012). **A proposed model for the management of universities in the Kingdom of Saudi Arabia in light of the requirements of comprehensive quality management in higher education**. Unpublished PhD. Thesis, University of Jordan, Amman.
- Attia, K. (2012). **Education and development in the Arab World**, Amman: Dar Ghaida for Publishing and Distribution.
- Baderkhan, S. (2013). The extent to which Al- Ahliyya Amman University has applied quality assurance standards from the point of view of faculty members, **Al-Balqa Research and Studies Journal**, Vol.16, p.1, 59-87.
- Battah, A. (2017). **Contemporary Issues in Higher Education**, Jordan: Dar Wael for Publishing and Distribution.
- British Quality Foundation (2015). Siemens Rail Systems Achieves 5-star success. <https://www.bqf.org.uk>. seen on 23/9/2018.
- Donlagic, S. & Fazlic, S. (2015). Quality assessment in higher education servqual model, **Management, Ebscohost, University of Jordan**. 20 (1), 39-57.
- Education for All National Review Report by 2015. <http://unesdoc.unesco.org> seen 30/2018.
- EFQM. <http://www.efqm.org>. Seen 30/4/2018.
- Eryilmaz, M. E., Kara, E., Aydogan, E., Olcay, B., & Erdur, D. A. (2016). Quality

- management in the Turkish higher education institutions: preliminary findings. **ELSEVIER, Procedia – Social and Behavioral Sciences**. (229), 60 – 69.
- Glushak, N., Katkow, Y., Olga, G., Katkova, E., & Kovaleva, N. (2015). Contemporary economic aspects of education quality management at the university. **ELSEVIER, Procedia – Social and Behavioral Sciences**, (214), 252 – 260.
- Haddad, S. I., & Joudeh, M. A. (2015). The extent to which the ministries and institutions that won the King Abdullah II Award for wxcellence in government performance and transparency do spread the culture of Excellence from the point of view of employees and recipients of the service, **Jordan Journal of Business Administration**, 11 (2).
- Hakes, J. (2007). **The EFQM excellence model for assessing organizational performance**, UK: Van Haren Publishing.
- Kuwait University, <http://www.kuniv.edu/ku/ar>. Seen, 2/9/2018.
- Lisievi, P. (2015). The forgotten side of quality: Quality of education construct impact on quality assurance system. **ELSEVIER, Procedia – Social and Behavioral Sciences** 180, 371 – 375.
- Mohammed, D., & Yahia, Z. (2014). Analyzing the effect of organizational strategies on Organizational Results Using System Dynamics Based Upon EFQM model, **International Journal of Industrial Engineering & Production Research**. Vol. 25, No. 4, 307-316.
- Obaid, G. (2010). **CQM and its role in the development of institutions of higher education in Khartoum State: Case study of the Sudan University of Science and Technology**, Unpublished PhD. Thesis, Sudan University of Science and Technology, Sudan.
- Qaisi, H. M. (2016). **The philosophy of quality management in education and Higher education (Methods and Practices)**, Amman: Dar Al-Manahej Publishing and Distribution.
- Sari, A., Firat, A., & Karaduman, A. (2016). Quality assurance issues in higher education sectors of developing countries; Case of Northern Cyprus. **ELSEVIER, Procedia – Social and Behavioral Sciences**, (229), 326– 334.
- SQMS Scottish Model Quality, <http://www.sqms.co.uk>. Seen, 17/2/2018.