

تقييم تطبيق معايير الجودة في التعليم التطبيقي
وانعكاسها على سوق العمل في الكويت

إعداد

أ/ فرحان مشرف شويكى العنزى
كلية الدراسات التجارية
الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب

تقييم تطبيق معايير الجودة في التعليم التطبيقي وانعكاسها على سوق العمل في الكويت

أ/ فرحان مشرف شويكى العنزى^١

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلي تعرف مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من خلال أعضاء الهيئة التدريسية والتدريبية في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب. لذلك تحاول هذه الدراسة تزويد الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بمعرفة حقيقية حول تطبيق معايير الجودة في التعليم التطبيقي وانعكاسها على سوق العمل في دولة الكويت من خلال دراسة ميدانية تعطي نتائج بالأرقام والحقائق، وبشكل محدد تهدف الدراسة إلي:

١. تعرف واقع تطبيق معايير الجودة في قطاع التعليم التطبيقي.
٢. تعرف العوامل المؤثرة في استمرارية أنشطة تطوير الجودة في قطاع التعليم التطبيقي.
٣. تعرف درجة التزام الإدارة العليا بعملية التطوير والتحسين لتطبيق معايير الجودة.
٤. معرفة الفروقات لمستوي تطبيق مؤسسات التعليم العالي ذات العلاقة لمعايير الجودة.
٥. تعرف الأسلوب العلمي لقياس مؤشرات تحسين الجودة للتخصصات العلمية والتي تم تطويرها في قطاع التعليم التطبيقي لنتناسب مع متطلبات سوق العمل الكويتي.
٦. تعرف تأثير استخدام الأسلوب العلمي لمؤشرات تحسين وتطوير الجودة على قدرة واستيعاب الخريجين لسوق العمل وملائمة متطلبات العمل والمهارات المطلوبة.

هذه الدراسة تم إعدادها بالاعتماد على البحث الكمي وذلك من خلال تصميم استبانة شاملة لكافة المؤشرات المطلوبة، وقد تم إتباع المنهج الكمي في توزيع هذه الاستبانة على عينة عشوائية من أعضاء الهيئة التدريسية والتدريبية في كليات

• أ/ فرحان مشرف شويكى العنزى: كلية الدراسات التجارية- الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب.

الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، وقد تم تحليل البيانات التي تم جمعها إحصائياً وفقاً لمجموعه من التحليلات الإحصائية المعيارية.

كانت الفئة المستهدفة في هذه الدراسة كما سبق ذكره هم أعضاء الهيئة التدريسية والتدريبية في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، وبعد الانتهاء من جمع البيانات بلغ عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي ١٣٨ استبيان، وقد تم توزيع ٢٠٠ استبيان على الفئة المستهدفة وفقد منها ٣٢ استبيان واستبعد ٣٠ استبيان نظراً لعدم استكمال فقرات الاستبيان بالكامل، وقد احتوت عينة الدراسة على نسبة كبيرة من الذكور حيث بلغ عددهم (٧٥) بنسبة تعادل ٥٤.٣٥ % بينما بلغ عدد الإناث (٦٣) بنسبة تعادل ٤٥.٦٥ %.

بينما بلغ عدد أعضاء الهيئة التدريسية (١٠٠) عضو بنسبة تعادل ٧٢.٤٦ % وكان عدد أعضاء الهيئة التدريبية (٣٨) عضو بنسبة تعادل ٢٧.٥٤ %.

وانتهت الدراسة إلى أهم النتائج التالية:

١- رغم التقارب بين المتوسطات إلا أنه يلاحظ وجود اختلاف بينهم من حيث درجة الموافقة.

٢- أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وهي:

ضعف إدراك مفهوم التعلم وهو من المعوقات التعليمية والمعرفية.

عدم الاستفادة من الدعم المالي المقدم للأبحاث العلمية وهومن معوقات البحث العلمي.

ضعف إمكانيات المكتبات.

زيادة العبء التدريسي على حساب البحث العلمي.

قلة مشاركة أعضاء هيئة التدريس في الشراكة مع المراكز البحثية العالمية والمحلية".

٣- أظهرت الدراسة وجود اختلافات بين متوسط المربعات للمجموعات الرئيسية للمعوقات التي تحول دون تطبيق الجودة الشاملة وفقاً للتخصص (الكلية).

أوضحت الدراسة وجود فروق في تقدير درجة الأهمية للمعوقات في الجوانب التنظيمية والجوانب الخدمية.

Abstract:

This study aims to identify the quality level of the educational services provided by the teaching and training staff of the colleges of the Public Authority for Applied Education and Training. Therefore, this study tries to provide the Public Authority with a real knowledge on the application of the quality standards in the applied education and their reflections on the labor market in Kuwait, through a field study providing results with figures and facts. In particular, the study aims:

1. To identify the reality of the application of the quality standards in the applied education sector.
2. To identify the factors affecting the continuity of the activities of quality development in the applied education sector.
3. To identify the degree of the senior management's compliance with the process of development and improvement, to apply the quality standards.
4. To identify the differences of the level of the application of quality standards by the relevant higher education institutions.
5. To identify the scientific method of measuring the indicators of quality improvement for the scientific specialties, which were developed at the Applied Education sector to suit the requirements of Kuwaiti labor market.
6. To identify the impact of the use of the indicators of quality improvement and development by the scientific method on the graduates' capabilities and absorbing them in the labor market, as well as the suitability of the work requirements and the required skills.

This study has been prepared depending on the quantitative research, through designing a questionnaire

containing all the required indicators. The quantitative approach was adopted for distributing this questionnaire on a random sample of teaching and training staff of the colleges of the Public Authority for Applied Education and Training. The collected data has been analyzed statistically, in accordance with a set of standard statistical analysis.

As aforementioned, the targeted category is the teaching and training staff in the colleges of the Public Authority for Applied Education and Training. Upon the completion of data collection, the questionnaires valid for statistical analysis were 138 questionnaires. Two hundred questionnaires were distributed on the targeted category, 32 of them got lost and 30 questionnaires were disqualified due to being incomplete. The study sample contained a large proportion of males, where the males' number reached 75 persons, equals to 54.35%. While the females' number reached 63 persons, equals to 45.65%.

While the number of the teaching staff reached (100) members representing 72.46% and the number of the members of the training staff was (38) members representing 27.54%.

The study ended up with the following results:

1. Despite of the proximity between the averages but there is a difference between them in the term of the degree of acceptance.
2. The most significant obstacles that face the implementation of the comprehensive quality management in High Education institutions are as follows:
 - ✚ Poor perception of the concept of education which is among the educational knowledge obstacles.
 - ✚ Non-utilization from the financial support offered for the scientific researches which is among the obstacles of the scientific research.
 - ✚ Poor capabilities of the libraries.

-
- ✚ Increasing the teaching burden at the expense of the scientific research.
 - ✚ Lack of the participation of the teaching staff in the partnerships with the international and local research centers.
3. The study revealed that there is a difference between the average of the squares of the main categories of the obstacles which prevents the implementation of the comprehensive quality according to the discipline (college).
 4. The study revealed differences in assessing the degree of importance of the obstacles in the term of the organizational and service aspects.

الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة: ١-١ المقدمة:

تحرص المؤسسات التعليمية والجامعات في أنحاء العالم على تطوير وتنمية بلدانها ومجتمعاتها، وقد شهدت البلدان العربية نمو في التعليم الجامعي من حيث عدد الجامعات والتخصصات الأكاديمية والطلبة الخريجين متوازيًا في نفس الوقت مع عمليات التنمية الاقتصادية والاجتماعية في تلك البلدان والتي تجعلها بحاجة ماسة إلى مخرجات الجامعات لإسعاد المتطلبات التنموية، ولكي تستمر التنمية لا بد من التوافق بين مخرجات التعليم العالي واحتياجات سوق العمل وعملية التنمية، لهذا كان الحديث عن "الجودة" وضمانها في مجال التعليم العالي له أهمية كبرى وألوية حتمية وذلك بعد أن كانت مقتصرة على الجانب الصناعي والتجاري فقد شملت الجودة وتطبيقاتها المجال الخدماتي وخاصة في ميدان التعليم العالي، وكان أول ظهور له في عام ١٩٨٦ بالولايات المتحدة الأمريكية فقد انتشر الاهتمام بالجودة في الجامعات الأمريكية وقامت بتطبيق وتطوير مؤشرات الأداء على جامعاتها في عام ١٩٩٤.

وبعد ذلك انتقل مفهوم الجودة إلى العديد من الدول منها إنجلترا وأستراليا بعد نجاحه في الجامعات الأمريكية والمردود الكبير الذي حققته تلك الجامعات. وقد بلغ موضوع الجودة وما يتعلق بها من معايير واعتماد وتقييم وجوائز علمية للجودة وغيرها صدها على مستوى مؤسسات التعليم العالي العالمية بما فيها العربية التي لازالت تحاول تخطي التحديات التي تواجهها للارتقاء إلى المستوى العالمي للتعليم العالي، كالتركيز على الجانب الكمي للجودة وتطويره إلى درجة أنه غلب على جانب الجودة النوعية مما أدى إلى إهمال الجانب النوعي، وكذا صعوبة التوفيق بين مخرجات التعليم العالي وإنشاء التخصصات الأكاديمية واحتياجات سوق العمل وخطط التنمية والبطالة بين حملة الشهادات الجامعية. ولذلك تعاني كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب من مشاكل عديدة تتعكس بصور شتى منها على التوافق في مخرجات الجامعات مع عدم تلبية احتياجات سوق العمل وخطط التنمية.

١-٢ أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. تعرف مستوى جودة الخدمات التعليمية من خلال أعضاء الهيئة التدريسية والتدريبية في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب.
٢. معرفة مدى وجود الفروق في استجابات عينة الدراسة حول مستوى تطبيق مؤسسات التعليم العالي ذات العلاقة لمعايير الجودة.
٣. التعرف على واقع تطبيق معايير الجودة في أحد أهم القطاعات الخدمية وهو قطاع التعليم العالي.
٤. تعرف العوامل التي أثرت على استمرارية أنشطة تطوير الجودة في مؤسسات التعليم العالي.
٥. تعرف درجة استخدام الأسلوب العلمي في قياس مؤشرات تحسين الجودة في التخصصات التعليمية التي تم تطويرها في مؤسسات التعليم العالي ذات العلاقة.
٦. تعرف درجة التزام الإدارة العليا بعمليات التحسين والتطوير ضمن أنشطة تطبيق معايير الجودة.
٧. معرفة العلاقة بين استخدام الأسلوب العلمي في قياس مؤشرات الجودة واستخدام الحوافز المادية والتزام الإدارة بعمليات الجودة ومستوى فهم العاملين لمعايير الجودة وواقع مأسسة عمليات التطوير وتحسين الجودة وبين كل من ملائمة معارف الخريجين لسوق العمل وملائمة مهاراتهم للخريجين لسوق العمل.

١-٣ أهمية الدراسة:

١. تكمن أهمية هذه الدراسة كونها من الدراسات القليلة بدولة الكويت.
٢. تعد الدراسة خطوة للتعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب الجامعي بدولة الكويت.
٣. تساعد في حل مشكلة البطالة وتكسب الخريجين لتخصصات غير مطلوبة.
٤. تعاني مؤسسات التعليم العالي الكويتية من نقص مستوى الجودة وهذا الوضع انعكس على جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب الجامعيين الأمر الذي يجعل هناك عدم ملائمة مستوي الخريجين لمتطلبات سوق العمل.
٥. إثراء المكتبة الكويتية والعربية من خلال إعداد مادة علمية تتعلق بتحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية.

١-٤ أسئلة وفروض الدراسة

تقوم هذه الدراسة حول التساؤل التالي:

تقييم مستوى تطبيق معايير الجودة في التعليم التطبيقي وانعكاسها على
سوق العمل في الكويت؟

يتفرع من هذا التساؤل الرئيسي الذي هو مشكلة البحث العديد من

التساؤلات الفرعية:

(١) ما هي درجة التزام وحرص إدارة مؤسسات التعليم العالي الكويتية على تطبيق
معايير الجودة؟

(٢) هل يتم تحديث معايير جودة الخدمات التعليمية وهل هناك خطة واضحة
للعاملين في مؤسسات التعليم العالي الكويتية تتضمن آليات لتطبيق معايير
الجودة؟

(٣) هل هناك برامج تدريبية لإكساب العاملين في مؤسسات التعليم العالي الكويتية
المفاهيم والمعارف الخاصة بمعايير الجودة لتنفيذ برامج الجودة والتحسين
المستمر في المنشآت التعليمية؟

ومن هذا المنطلق وبناء على ما تضمنته الدراسات السابقة تم صياغة

الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين درجات التزام
وحرص إدارة مؤسسات التعليم العالي الكويتية لتطبيق معايير الجودة.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مؤسسات التعليم العالي
الكويتية من حيث:

✚ تحديث معايير جودة الخدمات التعليمية.

✚ وجود خطة واضحة للعاملين لتطبيق معايير الجودة.

✚ برامج تدريبية للعاملين على تطبيق معايير الجودة.

الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مؤسسات التعليم
العالي الكويتية لمعايير الجودة وملائمة معارف الخريجين لسوق العمل.

الفرضية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مؤسسات التعليم
العالي الكويتية لمعايير الجودة وملائمة مهارات الخريجين لسوق العمل.

١-٥ منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من اجل قياس معايير الجودة في التعليم التطبيقي وانعكاسها على سوق العمل. واعتمدت الدراسة في المرحلة الأولى على الأسلوب المكتبي لتجميع البيانات الثانوية من مصادرها المختلفة والتي تتعلق بمعايير الجودة وتطبيقاتها والمعوقات التي تواجهها، وتحديد أهم التغيرات التي تلعب دورا في تطبيق معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي الكويتية الحكومية والخاصة.

وأیضا الاعتماد على المراجع والدوريات العلمية العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع البحث، وفي المرحلة الثانية للدراسة تم الاعتماد بشكل أساسي على تجميع البيانات من مجتمع الدراسة بواسطة استبانة تم تصميمها لهذا الغرض.

أداة الدراسة:

تم تصميم استبانة لقياس معايير الجودة في التعليم التطبيقي وانعكاسها على سوق العمل ويهدف قياس متغيرات الدراسة بالاعتماد على الأسلوب الأدبي، إضافة إلى الاطلاع على الأدوات المستخدمة في الدراسات السابقة، وأستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وذلك لملائمته لأغراض الدراسة الحالية، ويعتبر المنهج الوصفي من أهم المناهج المتبعة في الدراسات التربوية، إذ تم استخدام أسلوب المسح الميداني (الاستبيان) لجمع البيانات وتعرف خصائص الظاهرة، ولعل أكثر ما يميز أسلوب المسح الميداني هو إعطاء الفرصة لجمع كمية كبيرة من البيانات من مجتمع ضخم (كمجتمع الدراسة الحالي) عن طريق استخدام العينة وتعميم نتائجها، حيث يتم المسح على مفردات المجتمع بشكل مباشر وصريح وتحليل تلك الأوضاع للوقوف على الظروف المحيطة بها أو الأسباب الدافعة على ظهورها.

وتم اعتماد أسلوب القياس ليكرت (Likert) الخماسي الذي يحتسب أوزان تلك الفقرات وهو مقياس مكون من 5 عبارات للتقييم هيغير موافق تماما (١)، غير موافق (٢)، إلى حد ما (٣)، موافق (٤)، موافق تماما (٥).

صدق أداة الدراسة:

عُرِضت أداة الدراسة على أربعة من المتخصصين في الدراسات التربوية في جامعة الكويت والهيئة العامة للتعليم التطبيقي، لمعرفة مدى ملاءمة،

وصلاحية الفقرات المستخدمة، وانتفاء فقرات الأداة للمتغير الذي وضعت ضمنه، ولقد تم الأخذ بملاحظات المحكمين وأرائهم وأعيدت صياغة بعض الفقرات في ضوء هذه الملاحظات.

ثبات أداة الدراسة:

تم حساب معامل الاتساق الداخلي لأداة الدراسة باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لكل متغير من متغيرات الدراسة، ومجالاته الفرعية، وكانت قيم معامل الثبات لجميع المجالات مرتفعة، وهي نسب ثبات مقبولة في البحوث والدراسات الإنسانية.

مجتمع وعينة الدراسة:

تركز هذه الدراسة على أعضاء الهيئة التدريسية والتدريبية في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، وتم تحديد مجتمع الدراسة الحالية من بعض مؤسسات التعليم العالي الكويتية الحكومي والخاص والتي تمنح الدبلوم والمستفيدين من خدماتها، وتم تحديد عينة الدراسة باستخدام العينة العشوائية الطبقية بحيث يتم اختيار مجموعة من مؤسسات التعليم العالي الكويتية واختيار عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس والتدريب.

٦-١ الدراسات السابقة والتعليق عليها:

هناك العديد من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت مفهوم إدارة الجودة الشاملة والمعايير التي اتبعتها لتحقيق الجودة الشاملة وقد قام الباحث بالاطلاع ومراجعة العديد من هذه الدراسات والذي له علاقة متصلة بموضوع البحث وذلك للوقوف على نتائجها والاستفادة من الأساليب والإجراءات المتخذة ومدى علاقتها من حيث توافق تلك الدراسات واختلافها والتكامل مع هذه الدراسة بالنتائج والتوصيات.

ومن الدراسات التي تم الاطلاع عليها نستعرض التالي:

دراسة (محمد الخطيب ٢٠٠٧): استهدفت الدراسة إلقاء الضوء على مفهوم الجودة الشاملة في التعليم من خلال مناقشة الرؤى الفكرية المختلفة التي تناولت معايير الجودة الشاملة ونماذجها وكيفية ضبطها ومجالات تطبيقها في المؤسسات التعليمية.

حيث أن التغييرات التي شهدتها العقود الأخيرة فرضت على الدول العربية الارتقاء بنظمها التعليمية لمواكبة التنافس ومواجهة التحدي واهتمت القيادات التعليمية والإدارية بتحسين الكفاءة الإنتاجية للتعليم وضبط جودته لتحقيق الإتقان والتميز والتغلب على أوجه القصور التي تعاني منها المؤسسات التعليمية. وتوصلت الدراسة إلى أن الجودة الشاملة للتعليم تمثل استراتيجية متكاملة لتطوير المؤسسات التعليمية واقترحت عدة توصيات لتفعيل ضبط الجودة في التعليم وضمان تحسين الممارسات التعليمية لزيادة كفاءتها وإتقانها وتميزها.

دراسة (خالد الصرايرة ويلي العساف ٢٠٠٨): هدفت الدراسة إلى توضيح أن مؤسسات التعليم العالي لا بد من تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة لرفع مستوى إنتاجيتها وتحسين مخرجاتها وذلك لتحسين المجتمع في المحصلة وكانت توصياتها التالي (فلسفة إدارة الجودة الشاملة منهاج يسهم في إحداث تغييرات ايجابية لرفع كفاءة التعليم وتحقيق رضا المستفيدين، حيث تبني إدارة الجودة الشاملة يمثل تحولا إلى الاتجاهات الحديثة في الإدارة وتعمل على التطوير نحو العمل بروح الفريق واعتماد نموذج إدارة الجودة الشاملة مبني على فلسفة ومفاهيم يؤمن الإداريين في جميع المستويات الإدارية، ومن خلال إنشاء مركز لإدارة الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي ووحدات تقييم داخل كل مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي لتطوير إمكاناتها وتحقيق أهدافها ومعالجة القصور - العمل على نشر ثقافة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

دراسة (وفيق حلمي الاغا وايهاب وفيق الاغا ٢٠١٠): هدف البحث إلى الإلمام بمفهوم جودة الأداء الجامعي، وتعرف مؤشرات ومعايير الجودة العالمية في الأداء الجامعي ووضع تصور مقترح لإنشاء وحدة الجودة الشاملة وتطوير الأداء بكليات الجامعة فبضوء المعايير الدولية وذلك من خلال تحديد رسالة الوحدة وتحديد أهداف الوحدة وتحديد إستراتيجية تحقيق أهداف الوحدة وتحديد الهيكل التنظيمي للوحدة واختصاصات الوحدة ، وبعد ذلك عرض التوصيات ومنها أن كل مؤسسة تعليمية يجب ان تحدد رسالتها ثم تعمل على تنفيذها بجودة وكذلك توصي بتطبيق مؤشرات الجودة في التعليم.

دراسة (بربري محمد أمين وبكحيل عبدالقادر ٢٠١١): تم إلقاء الضوء على مفهوم الجودة الشاملة في التعليم من خلال الرؤى الفكرية المختلفة لمعايير الجودة وكيفية ضبطها ومجالات تطبيقها وناقشت الأبعاد الرئيسية لتطبيق الجودة

الشاملة وقام الكاتب باقتراح التوصيات التالية (دراسة نماذج ومفاهيم وفلسفة الجودة الشاملة وتطبيق الأنسب - تشجيع القيادات على التقويم الذاتي - أن تتخذ التدابير في التمكين من التحقق في انجازها في كل القطاعات - التأكد من التوصل إلى مستوى الجودة الشاملة - وضع قواعد للممارسات التعليمية لتضمن الجودة الشاملة).

دراسة (عمر علي دحلان ٢٠١٣): والتي تهدف هذه الدراسة للوقوف على معايير الجودة الشاملة التي يمكن في ضوءها تقويم برنامج إعداد معلم اللغة العربية في كلية التربية بجامعة الأقصى والتعرف إلى مدى توافر معايير الجودة الشاملة في برنامج إعداد معلم اللغة العربية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والكشف عن أثر متغيرات (متفرغ وغير متفرغ والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة) في آراء أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأقصى في درجة توافر معايير الجودة الشاملة في برنامج إعداد معلم اللغة العربية.

دراسة (عصام الدين عجمي وأحمد الحكيم، ٢٠١٦): والتي وصلت إلى أنه لا يكفي استنساخ نموذج للجودة والتطوير وتطبيقه في مؤسسة أخرى لهدف الحصول على نتائج مشابهة فإنه من الضروري مراعات الظروف التاريخية والثقافية والاجتماعية وثقافة الجودة للمؤسسة ومن ثم تطوير استراتيجيات تتناسب مع تلك الظروف لتصل للجودة المأمولة.

التعليق على الدراسات السابقة:

وقد استفاد الباحث من هذه الدراسات في تحديد معايير الجودة المستخدمة في هذه الدراسة حيث انه في هذه الدراسة تم التركيز على تقييم تطبيق معايير الجودة في الخدمات التعليمية ومهارات الخريجين بتوفير برامج تدريبية متكاملة ومستمرة لتطبيق معايير الجودة.

اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في:

١. تعريف مفهوم إدارة الجودة الشاملة
٢. إمكانية تطبيق معايير الجودة للحصول على أفضل النتائج في المؤسسات التعليمية.
٣. معرفة معوقات تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في البرامج التدريبية.

٤. أهمية تطبيق البرامج التدريبية في إدارة الجودة يؤدي إلى تحسين جودة المخرجات والمهارات المكتسبة للخريجين وهي النقطة الأساسية التي تلتقي فيها الدراسة مع الدراسات السابقة.

واختلفت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في أنها تساهم في:

١. معرفة مدى التزام المؤسسات التعليمية في تطبيق معايير الجودة
٢. معرفة أهمية الجودة في تنمية مهارات ومعارف الخريجين
٣. بيان العلاقة ذات الدلالة الإحصائية بين تطبيق معايير الجودة وملائمة معارف ومهارات الخريجين لسوق العمل.

٢. الإطار النظري للدراسة:

٢-١ مفهوم جودة التعليم:

تعتبر الجودة هي المصطلح^(١) الذي يحمل معنى مهم لكل من المؤسسة التعليمية والطلاب حيث انه في السوق العالمية اليوم أدركت المنظمات أن بقائها في عالم الأعمال يعتمد إلى حد كبير على إنتاج منتجات وخدمات ذات جودة عالية وفي الواقع هناك الكثير من المنظمات قد أكدت أن الجودة يجب وضعها في مكانة لتتكامل داخل نظام الإدارة

وبدأ تطبيق إدارة الجودة في الصناعات التحويلية المتنوعة ثم بدأ الاهتمام بتطبيقها في قطاع التعليم وحتى من المنظمات غير الهادفة للربح ويختلف قطاع التعليم عن القطاعات الأخرى وخاصة التي تقدم سلع في عدد من السمات مثل عدم ملموسية الخدمة، وتزامن الإنتاج، والاستخدام، وقابلية الخدمة للتلف، وتقلب توقعات الطلاب والدور التشاركي للطلاب في تقديم التعليم

وتسعى إدارة الجودة إلى التطوير المستمر في الجودة لجميع العمليات والموظفين والمنتجات وخدمات المؤسسة التعليمية. وللجودة معاني مختلفة ولكنها مترابطة مثل ملائمة الاستخدام والمطابقة للمواصفات والخلو من العيوب ومع ذلك فقد تم الاتفاق على أن الجودة في التعليم هي تلبية احتياجات الطلاب ومطالبهم.

(1)Osman, I(2009) "**Total Quality Management in the Malaysian Automobile Industry**" Faculty of Business Management, Universiti Teknologi MARA, Selangor, Malaysia international business research

وتعرف إدارة الجودة^(٢) بأنها مدخل إداري تتبناه المؤسسة التعليمية بتأسيس على الجودة ويرتكز على مشاركة جميع أعضاء المؤسسة التعليمية وتستهدف إنجازا طويل الأجل من خلال إرضاء الطلاب وتحقيق منافع للعاملين في المؤسسة التعليمية ومنافع للمجتمع.

وتعرف أيضا بأنها^(٣) أسلوب الإدارة الذي يحاول خلق ثقافة الجودة في كل جزء من المؤسسة التعليمية ومشاركة الأفراد في عملية التحسين المستمر في الأساليب والإجراءات لضمان خدمة ذات جودة عالية لعملائها.

وتعتمد جميع تعريفات إدارة الجودة على مفهوم رضاء العملاء (الطلاب) من خلال تقييم ومقارنة ما تم تقديمه وما كان متوقعا، أن معالجة رضاء الطلاب^(٤) له مدخلين الموارد البشرية ومخرجات خبرات الاستخدام ويمكن النظر في تحقيق رضاء الطلاب باعتبارها الهدف الرئيسي لمنظمات التعليم، وعلاوة على ذلك فإن زيادة رضاء الطلاب يساعد المنظمات في الحصول على حصة من السوق، وتعظيم الأرباح وتقليل التكاليفوفي هذا الصدد فإن التأكيد على تحقيق مستوي قوي من رضا الطلاب يرتبط بفهم احتياجات الطلاب وتوقعاتهم حيث أن الطلاب الذين يرون أنهم يتلقون قيمة مقابل المال هم أكثر ارتياحا من الطلاب الذين لا يرضون بالقيمة التي يحصلون عليها من المؤسسة التعليمية المقدمة لهم.

ومن خلال استعراض التعريفات المختلفة نجد ان هناك ثلاثة عناصر داخل جميع التعريفات لإدارة الجودة وهي^(٥):

(٢) محمد هادي العدناني (٢٠٠٧) " مدخل مقترح لتدقيق الجودة (ISO) كأحد أنواع الفحص لأغراض خاصة " كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة السليمانية مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية المجلد ١٣ / ٤٥ع .

(3) Total Quality Management the Irish times Business 2000 Eleventh edition

(4) Kadasah, N (2014) "Towards TQM in Service Organizations: Measuring Customer Satisfaction of Saudi Electricity Company Services" INTERDISCIPLINARY JOURNAL OF CONTEMPORARY RESEARCH IN BUSINESS

(5) M.U. Awan (2013) " TQM - CUSTOMER SATISFACTION RELATIONSHIP IN PHARMACEUTICAL DISTRIBUTION CENTERS" Journal of Quality and Technology Management Volume IX, Issue II, December 2013, Page 171-192

١. الاستجابة (العاطفية أو المعرفية).
٢. استجابة تتعلق بالتركيز بشكل خاص على نقاط محددة مثل التوقعات والمؤسسة التعليمية وتجربة الاستخدام.
٣. استجابة تحدث عند نقطة معينة من الزمن (أمثلة بعد الاختيار، بعد الصفقة، بعد الاستخدام، استنادا إلى الخبرة المتراكمة).

ونخلص من التعاريف السابقة إلى:

١. الطلاب هم مركز الاهتمام والقوة الدافعة في فلسفة إدارة الجودة.
 ٢. التزام الإدارة هو عنصر أساسي لنجاح إدارة الجودة.
 ٣. التغييرات الثقافية والتنظيمية شروط ضرورية لنجاح إدارة الجودة.
- وبلاحظ من التعريفات السابقة أن مكونات فلسفة إدارة الجودة تعتمد على أربعة مكونات وهي^(٦) تمكين الموظف والمشاركة والتنمية، استخدام منهج منظم للإدارة، التطوير المستمر والتركيز التام على المستهلك

جدول (١)

يوضح هذا الجدول أن إدارة الجودة الشاملة TQM كالتالي^(٧).

إدارة الجودة الشاملة TQM	المفاهيم Concepts
فلسفة الإدارة ونظام الإدارة على نطاق واسع	منظور
فحص الجودة	الوظيفة الأصلية
التفتيش - مراقبة الجودة - ضمان الجودة - إدارة الجودة الشاملة	مرحلة التطور
عدم الإدراك - عدم الالتزام - المبادأة - التحسين - الانجاز	مرحلة النضج
رضاء الطلاب	الهدف النهائي
الجودة أو الأداء على أساس المواصفات	الهدف الأساسي
كل من التكامل الداخلي والخارجي	التكامل النهائي
المشاركة الداخلية (المديرين التنفيذيين والموظفين)	التكامل الاولي

(6) Amaniampong,e (2014) " Total Quality Management and its Impact on the Level of Customer Focus within Construction Project Management in Ghana "International Journal of Business and Management Invention August. PP.36-48

(7) M.U. Awan (2013) "TQM - CUSTOMER SATISFACTION RELATIONSHIP IN PHARMACEUTICAL DISTRIBUTION CENTERS" Journal of Quality and Technology Management Volume IX, Issue II, December 2013, Page 171-192

ويوضح الجدول السابق أن هناك ضرورة للتكامل بين تطبيق فلسفة الجودة وتطبيق الفلسفات الإدارية الأخرى وذلك لتعقد عملية المنافسة بين المنظمات في ظل الانفتاح العالمي.

وتشمل القيم الأساسية والمعتقدات التي لا غنى عنها في تنفيذ عملية إدارة الجودة العناصر التالية:

✚ يجب أن تستخدم المعلومات لتحسين الجودة، وليس للحكم أو السيطرة على الأشخاص.

✚ يجب أن تكون السلطة تساوي المسؤولية.

✚ يجب أن يكون هناك مكافآت للنتائج.

✚ يجب أن يكون التعاون أساس للعمل معا لا المنافسة.

✚ يجب أن يمتلك الموظفون وظائف آمنة.

✚ يجب أن يكون هناك مناخ من العدالة.

✚ يجب أن يكون هناك التعويض العادل.

✚ يجب أن يكون للموظفين حصة من الملكية

كما أنه يوجد مجموعة من عوامل النجاح لإدارة الجودة والتي تم تحديدها من الدراسات المتنوعة وهي تميل إلى التأكيد على ثلاثة مجالات مختلفة:

١. مساهمة من قادة الجودة. ٢. نماذج التقييم الرسمية.

٣. البحوث التجريبية.

كذلك هناك مجموعة من العناصر الهامة لنجاح تطبيق منظومة الجودة وهي القيادة الإدارية، التدريب، مشاركة الموظف، إدارة العمليات ومقاييس التخطيط والجودة للتحسين المستمر.

٢-٢ نماذج معايير الجودة لتقييم إدارة الجودة:

تعتبر النماذج التالية هي الأشكال الرسمية لمعايير الجودة التي تستخدم

لتقييم إدارة الجودة في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا واليابان وهي:

٢-٢-١ جائزة مالكولم بالدريج الوطنية للجودة The Malcolm

Baldrige National Quality Award (MBNQA)

تأسست جائزة بالدريج الوطنية للجودة بقانون مالكولم بالدريج الوطنية

لتحسين الجودة لعام ١٩٨٧ ومالكولم بالدريج الذي شغل منصب وزير تجارة

الولايات المتحدة الأمريكية في عهد إدارة ريغان وفي عام ٢٠١٠ تم تغيير اسم البرنامج إلى برنامج الأداء المتميز بالدريج لتعكس التطور في مجال الجودة من التركيز على المؤسسة التعليمية والخدمة والجودة والتركيز على الطلاب بشكل أوسع والإستراتيجية التنظيمية الشاملة وجودة الأداء وتتلخص المكونات الرئيسية لهذه الجائزة في (القيادة - التخطيط الاستراتيجي- توجيه الموارد البشرية -إدارة العمليات - تحليل العملاء - التركيز على السوق والمستفيد (الطلاب) - نتائج أداء الأعمال).

ويساعد معيار بالدريج على تعزيز معايير القدرة التنافسية عن طريق

➤ تحسين ممارسات الأداء التنظيمي والقدرات والنتائج.

➤ تسهيل الاتصال وتبادل المعلومات بشأن أفضل الممارسات.

➤ إدارة الأداء والتخطيط لتوجيه فرص التعلم.

٢-٢-٢ جائزة الجودة الأوروبية European Quality Award

(EQA)

يوفر التقييم الناجم الذي يتم إجراؤه بموجب نموذج تميز المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة نظرة عامة شاملة حول مدى فاعلية تطوير المؤسسة التعليمية ونشرها لإستراتيجيتها بما يتوافق مع احتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة وتتلخص المكونات الرئيسية لهذه الجائزة في (القيادة - إدارة الأفراد - السياسة والإستراتيجية - التحالفات والموارد - إدارة العمليات - نتائج الأفراد - نتائج الطلاب - نتائج المجتمع - النتائج الرئيسية).

وقد تم تأسيسها في عام ١٩٩٢، تهدف إلى تقدير دور الشركات التي تحقق نتائج متميزة ومستدامة في كل مجالات نموذج تميز المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة وتعد طريقة التقييم واحدة من بين أقوى الطرق بين كل الجوائز، حيث تضم فريق من المقيمين المستقلين الذين يقضون حوالي ٥٠٠ ساعة في مراجعة الوثائق وإجراء المقابلات في الموقع لكل شركة مرشحة.

٢-٢-٣ جائزة ديمينج Deming application prize

تأسست جائزة ديمينج في عام ١٩٥٠ لتخليد ذكرى ويليام إدواردز ديمينج تم تصميمها في الأساس لمكافأة الشركات اليابانية التي تحقق تحسين وتطوير الجودة وأصبحت متاحة للشركات غير اليابانية بالإضافة إلى الأفراد الذين ينظر إليهم على أنهم قدموا مساهمات هامة في تطوير وتحسين الجودة وتتلخص المكونات

الرئيسية لجائزة ديمنج في (السياسات - المؤسسة التعليمية - المعلومات - توحيد المقاييس - تطوير واستخدام الموارد البشرية - أنشطة ضمان الجودة - أنشطة للصيانة والرقابة - النتائج والخطط المستقبلية).

٢-٣ عوائق تطبيق إدارة الجودة:

إدارة الجودة لديها العديد من العوائق المختلفة وتتمثل في خمسة نقاط هي^(٨):

عدم كفاية تنمية وإدارة الموارد البشرية. ❖

الافتقار إلى تخطيط الجودة. ❖

عدم وجود قيادة للجودة. ❖

عدم كفاية الموارد لإدارة الجودة. ❖

نقص التركيز على الطلاب. ❖

ويأتي العائق الأهم في عدم كفاية الموارد يليها عدم كفاية تنمية وإدارة الموارد البشرية ومن ثم غياب التخطيط والسبب الرئيسي لفشل إدارة الجودة في المؤسسة يرجع إلى ضعف تنفيذ إدارة الجودة الشاملة، العديد من المنظمات ليسوا على استعداد لإجراء التحول الثقافي الذي تتطلبه إدارة الجودة وكذلك لا يوجد إجماع عن ماهو التغيير الثقافي المطلوب وأفضل السبل للتعامل مع التحول الثقافي الذي يقال إنه العنصر الأكثر أهمية لكي تنجح المؤسسة التعليمية في تطبيق الجودة.

وتشمل المشاكل الأخرى التي غالبا ما تزداد بسبب^(٩) عدم تحرك كل الأفراد في المؤسسة التعليمية في الاتجاه نفسه - عدم وجود أهداف - عدم كفاية المعرفة - سوء التخطيط - عدم التزام الإدارة - نقص التدريب المناسب - عدم استخدام الإطار الصحيح - نقص الموارد - عدم وجود إدارة فعالة - عدم توافق المواقف من الإدارة العليا والعاملين.

بعض الشركات بالفعل في حالة صحية سيئة في الوقت الذي يتم تنفيذ إدارة الجودة الشاملة والتي تتطلب أن تكون الموارد متاحة للحفاظ على التنظيم خلال فترة التنفيذ، وقد حددت بعض الدراسات أن هناك ستة نقاط من العقبات لإدارة

⁽⁸⁾ Sebastianelli, R. & Tamimi, N. (2003). Understanding the obstacles to TQM success, *Quality Management Journal*, 10(3), 45-56.

⁽⁹⁾ Nwabueze, 2001

الجودة هي (الإدارة - التحسين المستمر - أساليب وأدوات الجودة - تطوير العمل - التوجه بالعمليات - النقابات).

وكذلك عدم معرفة ما هي إدارة الجودة وأن الاتصالات الداخلية غير الفعالة بين الإدارة والموظفين وانخفاض مشاركة المستويات الأخرى في الإدارة داخل المنظمات وأن كبار المسؤولين التنفيذيين بحاجة إلى التدريب وفهم فلسفة وفوائد إدارة الجودة الشاملة مع استيعاب كيفية تنفيذها على نحو فعال.

٢-٤ فوائد إدارة الجودة:

كتب جوران (٢٠٠١) أن فوائد وأهداف الجودة تتضمن (خفض التكاليف - زيادة الإيرادات- رضا العملاء - تمكين الموظفين).

ويمكن تخفيض التكاليف عن طريق تقليل الأخطاء والحد من إعادة العمل وتقليل الأعمال غير ذات القيمة المضافة كذلك يمكن أن تتعكس الجودة العالية في الخدمات التعليمية علي زيادة الإيرادات من خلال تحقيق رضا العملاء (الطلاب) وزيادة حصتها في السوق وتحسين المحافظة على العملاء وزيادة ولاء العملاء وتحقيق أسعار متميزة وتحقيق استمرارية العملاء في طلب سلع وخدمات تعليمية عالية الجودة ويؤدي إرضاء العملاء إلى استمرارية الطلب، وإن تمكين الموظفين يوفر الوسائل لقياس جودة إجراءات العمل الخاصة بها، لتفسير المقاييس ومقارنتها مع الأهداف واتخاذ الإجراءات اللازمة عندما تكون العمليات ليست في محلها من هؤلاء الموظفين الممكنين يفهمون ويدركون نوعية العملاء الذين يتعاملون معهم وما يحتاجون له لفهم رغباتهم وتوقعاتهم وكيفية تصميم السلع والخدمات الجديدة لتلبية هذه الاحتياجات وكيفية تطوير إجراءات العمل اللازمة وكيفية تطوير واستخدام قياسات الجودة اللازمة وكيفية التحسين باستمرار هذه العمليات.

إن تنفيذ إدارة الجودة^(١٠) يمكن أن تولد (تحسين المؤسسة التعليمية وخدماتها- خفض التكاليف - المزيد من الإشباع وتحقيق رضا العملاء) (الطلاب) - تحسين الأداء المالي)، وتشمل المزايا الأخرى وهي (تحسين صورة المؤسسة

⁽¹⁰⁾Kumar, m (2005) " Total quality management as the basis for organizational transformation of Indian Railways: a study in action research" Southern Cross University Lismore, NSW.

التعليمية - تحسين التوكيد في العمليات - تحسين الروح المعنوية- تحسين الإدارة - عملاء ملتزمون).

إن الفوائد المترتبة على تحقيق مستوي جودة أفضل من خلال تحسين العمليات هي تحقيق مركز أفضل في السوق وزيادة الإنتاجية والأرباح وتحسين إنتاج المؤسسة التعليمية ويقلل من الأخطاء ويقلل من التسرب من التعليم.

٢-٥ إدارة الجودة في قطاع التعليم:

جودة الخدمة التعليمية تعرف بأنها الفرق بين تصور الطلاب للجودة وتقديم الخدمة للطلاب وهناك خمسة أبعاد لجودة الخدمة وهي الموثوقية والاستجابة والتوكيد والتعاطف والملموسية وتشير كلمة خدمة إلى تقديم الخدمة ويرجعها الخبراء إلي أصل الكلمه في اللاتينية والتي تعني العبودية فقد عرفها كوتلر^(١١) بأنها نشاط أو أداء يخضع للتبادل غير الملموس ولا يتيح الفرصة لأي انتقال في الملكية ويمكن لهذا النشاط أن يشترك أولاً مع سلعة مادية ويمكن أن نميز بين:

- **المؤسسة التعليمية:** والذي يتمثل في عرض المؤسسة التعليمية للخدمة الأساسية بدون إضافة لأي خدمة إضافية
- **المؤسسة التعليمية المساعد:** منتج رئيسي تصحبه خدمات إضافية والخدمة التعليمية هي نشاط أو منفعة يؤديها طرف لآخر وتتسم أساساً بأنها غير ملموسة ولا يترتب على تقديمها أي نوع من أنواع الملكية^(١٢). ويعرف البعض الخدمة على أنها النشاط غير الملموس الذي يقدم للمنتفع ويهدف إلى إشباع حاجاته ورغباته.

وتعرف الخدمة التعليمية على أنها عبارة عن عمل أو أداء غير ملموس وإن هذا يعتبر الأساس في تمييز السلع عن التعليم وبالتالي تسويقها^(١٣) حيث لا يمكن لمس أي شيء بالتالي لا يمكن إدراكه بحاسة اللمس، وإن الشيء الذي لا

(11) Philip kotler and Alan R. Andresen , **strategic marketing for Nonprofit organizations 3rd**, prentice – hall, Inc Englewood Cliffs, new jersey , 1987, pp 429-433

(12) محمد محمود مصطفى، التسويق الاستراتيجي للخدمات، ط١، عمان الأردن، ٢٠١٠، ص٦٣.

(13) Berry, L, Kathleen, s and dhruv, Gunderstanding service convenience, journal of marketing, vol 3, 2002, P. 66.

يمكن لمسه لا نستطيع تحديده وتعريفه بسهولة، أما بالنسبة إلى الأشياء الملموسة فإنه من الممكن تحديدها وتعريفها وتكوين صورة ذهنية لها في فكر الأفراد.

وتتحدد أهم خصائص الخدمة التعليمية في التالي:

✚ الخدمة التعليمية غير ملموسة: إن الخدمة تمثل جهداً أو عملاً يمكن أن يقدمه فرد لآخر أو شخص لشخص آخر أو منظمة لأخرى.

✚ الخدمة لا يمكن رؤيتها أو تذوقها أو شمها أو سماعها قبل شرائها ، أي هي منافع يدركها المستفيد بعد الحصول على الخدمة (مثل خدمات التأمين والصحة والنقل) و تنشأ عن هذه الخاصية العديد من المشكلات في مجال التسويق، حيث لا يمكن الاعتماد مطلقاً على تقديم عينات من الخدمة كما هو الحال في السلع، كما يكون للإعلان أثر محدود، وبالتالي فإنه بصفة عامة يتعين الاعتماد على البيع الشخصي في ترويج الخدمة^(١٤)، وبالرغم من ذلك فإن البعض يرى أن الإعلان يمكن أن يلعب دوراً لا يستهان به في ترويج الخدمة عن طريق العمل على تجسيد الخدمة، باستخدام الحقائق الثابتة فهي تدل على إمكانية إضفاء الثقة والاعتماد على الخدمة المقدمة^(١٥).

يمكن عرض خصائص الخدمة التعليمية في النقاط التالية:

١- **عدم التماثل:** وتتميز بأن عمليات تقديمها والسلع الداعمة لتقديمها مختلفة وإن استخدام التقنيات والتجهيزات يلعب دوراً كبيراً في تقليل هذا التباين وأن النظرة إلي الخدمة من هذه الخاصية لم يحظى بقبول من قبل العاملين في مجال التعليم لأنه يركز على الإجراءات ولم يعطي أهمية لدور المستفيدين من الخدمة.^(١٦)

٢- **التماسك:** أي أن ما يميز الخدمة هي وجود مقدمها والمستفيد منها في آن واحد عند التقديم وإن هذا يعبر عن جانب أساسي من مفهوم الخدمة لكون التعليم خدمة بحتة تقدم وتستهلك بشكل أساسي وتام في نفس الوقت.

(14) Charles d. schewe and reuben M, Smith, **Marketing Concepts and applications**, mc craw- hill book company. N.Y 1983.p.245.

(15) Richard L.lynch et al, **introduction to marketing**, o.c ferrell, et. Ed., Chicago American marketing association, 1979.p.131.

(16) محمد محمود مصطفى، التسويق الاستراتيجي للخدمات، مرجع سبق ذكره، ص ٤٨.

- ٣- **الملازمة أو عدم التماثل:** لا يمكن فصل الخدمة عن مقدمها أو المؤسسة التعليمية كونها ملازمة له ويعتبر مقدمها أو المؤسسة التعليمية جزء لا يتجزأ من الخدمة بمعنى أن البيع الشخصي هو الأسلوب الأكثر، إن لم يكن الأسلوب الوحيد، لتسويق التعليم في كثير من الحالات^(١٧)
- ٤- **تلاشي الخدمة** (هلا كية الخدمة المقدمة) بما أن الخدمة تمثل فعل أو تصرف فإنها تتلاشي سواء أن تم الاستفادة منها أو عدم الاستفادة.
- ٥- **منتجات ملموسة بحتة:** حيث يتضمن العرض في هذا المجال منتجات ملموسة (بشكل تام) ولا يرافق السلع بأية خدمات.
- ٦- **منتجات ملموسة مصحوبة بخدمات:** ويتضمن العرض في هذا المجال، منتجات ملموسة يصحبها نوع واحد أو أكثر من التعليم لتحفيز وزيادة رغبة المستهلك
- ٧- **الهجين:** حيث يشمل العرض على أجزاء متساوية من المؤسسة التعليمية المادية والخدمات، فمثلا وجدت المطاعم لتقديم الطعام ترافقها التعليم في نفس الوقت أو سوية.
- ٨- **خدمة رئيسية مصحوبة بسلع وخدمات ثانوية:** حيث يتضمن العرض من خدمات إضافية و سلع مساعدة لهدف الوصول إلى مقاصده بدون أخذ شيء ملموس لقاء ما دفعوه من مبالغ (الخدمة الأساسية) مع ذلك يمكنهم الاستفادة من بعض الأشياء الملموسة كالطعام والشراب والمكتبة والقرطاسية المرافقة لها.

معايير قياس جودة الخدمة التعليمية تتمثل في التالي:

١. قياس اتجاهات الطلاب نحو توافر الخدمة التعليمية.
٢. مدى الاستجابة من العاملين لطلبات مقدمي الخدمة التعليمية.
٣. مستوى إنجاز الخدمة التعليمية.
٤. التعاطف مع متلقي الخدمة التعليمية.
٥. الدقة والاعتمادية والموثوقية.

٢-٦ أبعاد الجودة في قطاع التعليم:

تحدد أبعاد الجودة في قطاع التعليم فيما يلي^(١٨):

١. التمكن الفني، وتعني المهارات والقدرات ومستوى الأداء الفعلي للمدير ومقدم الخدمة التعليمية.
٢. سهولة الوصول للخدمة التعليمية؛ أي أن الخدمة التعليمية المقدمة يجب ألا يحدها عائق، وإنما الوصول إليها بسهولة وأن تكون قريبة وتتوافر لها وسائل الاتصال.
٣. الفعالية والتأثير حيث تعتمد الجودة على مدى فعالية وتأثير الخدمات التعليمية المقدمة على أسس علمية، وأن تقدم بطريقة مناسبة تكنولوجياً مراعية الظروف والمخاطر المحتملة.
٤. العلاقات بين الأفراد وتعني التفاعل بين مقدمي الخدمات التعليمية والمستفيدين، وكذلك بين المؤسسة التعليمية والمجتمع برمته بحيث تكون العلاقات جيدة بما في ذلك التجاوب والتعاطف وحسن الاستماع والاحترام المتبادل.
٥. الكفاءة وتعني تقديم الخدمات التعليمية الضرورية والتخلص من الأنشطة التي تقدم بطريقة خطأ، أو على أسس ومعايير غير سليمة.
٦. الاستمرارية أي تقديم الخدمات التعليمية على أساس مبدأ الاستمرارية دون توقف أو انقطاع.
٧. الأمان والسلامة أي تقليل المخاطر لأبعد الحدود ويشمل ذلك مقدم الخدمة التعليمية والمستفيد منها.
٨. الكماليات وتعني مواصفات الخدمة التي تساعد على إرضاء الطلاب وإشباع احتياجاتهم التعليمية.

٣ - الدراسة الميدانية:

في هذا الجزء، يستعرض الباحث الأساليب الإحصائية الحديثة في إثبات فرضيات البحث وكما نصت في جزء المنهجية. وأيضاً، يتناول هذا الجزء من الدراسة توضيح المنهج المعتمد في الدراسة ومجتمع الدراسة وعينة الدراسة والأداة

(18) Cornin, Jr, and Tylor, (2002), Measuring Service Quality: A reexamination and Extension. Journal of Marketing, (56), July, pp 55-58 p 58)

التي تم استخدامها لأجل جمع البيانات والصدق والثبات والأساليب الإحصائية التي استخدمت في هذه الدراسة وفقا لفرضيات الدراسة ذاتها. وبعد جمع البيانات عن طريق الاستمارة الإحصائية المصممة من أجل قياس معايير الجودة في التعليم التطبيقي وانعكاسها على سوق العمل في الكويت وإدخال هذه البيانات بعد ترميزها وإصلاحها في برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS الإصدار 24 من أجل تكوين قاعدة بيانات للتحليل الإحصائي لهذه الدراسة. ومن خلال قاعدة البيانات المكونة، فإنه تم وصف العينة و المتغيرات الديموغرافية عن طريق الجداول التكرارية وعرض النسب المؤدية لها، وأيضاً، تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ Cronbach Alpha لحساب المصدقية لبنود الاستبيان بعد تجميع البيانات، وأيضاً، قام الباحث باختبار العلاقة ما بين المحاور الرئيسية للدراسة باستخدام المعامل بيرسون Pearson Correlation عند مستوى دلالة 0.05 وحساب قيمة اختبار (Kruskal-Wallis) للفروق بين متوسط الدرجات و ذلك لقياس الفروق ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة 0.05 ما بين مجاميع المتغيرات الديموغرافية مقابل محاور الدراسة و المتمثلة في المحاور التالية:

- ١ - التزام وحرص الإدارة.
 - ٢ - تطبيق معايير الجودة.
 - ٣ - تطبيق مؤسسات التعليم العالي لمعايير الجودة.
 - ٤ - ملائمة معارف الخريجين لسوق العمل.
 - ٥ - ملائمة مهارات الخريجين لسوق العمل.
 - ٦ - ملكية مؤسسات التعليم العالي (عام - خاص).
 - ٧ - تحديث معايير جودة الخدمات التعليمية.
 - ٨ - وجود خطة واضحة للعاملين لتطبيق معايير الجودة.
 - ٩ - برامج تدريبية للعاملين على تطبيق معايير الجودة.
- وقد أستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وذلك لملائمته لأغراض الدراسة الحالية إذ تم استخدام أسلوب المسح الميداني (الاستبيان) لجمع البيانات وتعرف خصائص الظاهرة، ولعل أكثر ما يميز أسلوب المسح الميداني هو إعطاء الفرصة لجمع كمية كبيرة من البيانات من مجتمع ضخم (كمجتمع الدراسة الحالي)

عن طريق استخدام العينة و تعميم نتائجها، حيث يتم المسح على مفردات المجتمع بشكل مباشر وصريح وتحليل تلك الأوضاع للوقوف على الظروف المحيطة بها أو الأسباب الدافعة على ظهورها تمقياس بنود المحاور باستخدام مقياس مكون من 5 عبارات هيتقييم غير موافق تماما (١)، غير موافق (٢)، إلى حد ما (٣)، موافق (٤)، موافق تماما (٥).

٣-١ أساليب المعالجة الإحصائية:

بعد جمع بيانات الدراسة الميدانية عن طريق إجابات عينة البحث عن فقرات المقياس، جرى إدخال هذه البيانات للحاسب الآلي و تمت معالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار 24، كذلك تم الاستعانة بمجموعة من الأساليب الرياضية منها استخراج التكرارات والنسب المئوية وحساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لردود العينة وذلك للتعرف على إجابات أفراد عينة البحث عن جميع فقرات متغيرات الدراسة، ومن أجل تعرف طبيعة العلاقات بين المتغيرات، تم استخدام أساليب إحصائية متقدمة مثل اختبار العلاقة بين المتغيرات لبيرسون واستخدام معادلة خط الانحدار للتعرف على المتغيرات التي تؤثر على تقييم الجودة وشكل هذا التأثير إما سلبى أو إيجابى. وكذلك تم استخدام معادلة النمذجة البنائية حتى نتعرف على التأثير الكلي للمتغيرات على المتغير التابع.

٣-٢ الأساليب الإحصائية المستخدمة:

الإحصاء الوصفي:

تستخدم التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف استجابة مفردات العينة نحو متغيرات الدراسة من خلال احتساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.

الإحصاء التحليلي:

تستخدم أساليب الإحصاء التحليلي في هذه الدراسة لقياس اعتمادية الأداء وجوده توفيق واختيار المتغيرات ومدى انسجام المتغيرات في نموذج الدراسة المقترح حيث يستخدم معامل الارتباط لكرونباخ ألفا لقياس مصداقية الأداة المستخدمة في الدراسة.

التحليل العاملي:

تستخدم هذه الدراسة أسلوب التحليل العاملي متمثلاً في طريقة المكونات الأساسية للوصول إلي جودة تحقيق المتغيرات ونموذج الدراسة.

٣-٣ صدق وثبات أداة الدراسة:

أختبر الباحث صدق أداة الدراسة من خلال إتباعها منهج الصدق الظاهري وذلك عن طريق عرض الاستبيان النهائي لمجموعة من المحكمين الأكاديميين والمتخصصين في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب والجامعة من ذوي الخبرة في المجال نفسه حيث تم تحكيمها بمنهجية علمية إلى أن وصلت لشكلها النهائي-

٣-٤ الصدق البنائي (صدق الاتساق الداخلي):

تم التحقق من الصدق البنائي من خلال إدخال البيانات ومعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS وحساب معاملات الارتباط بطريقة بيرسون بين فقرات المحور الأول الخاص بمدى تطبيق موضوع الدراسة، وفقرات كل مجال من المجالات الثلاث الأخرى، وكانت معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة يساوي 0.05.

٣-٥ الصدق البنائي (التكويني) للأداة:

قام الباحث بتطبيق أداة الدراسة بعد التأكد من صدقها التحكيمي على عينة عشوائية استطلاعية حجمها (٣٥) شخص من أفراد المجتمع الكويتي وذلك لتحديد مدى التجانس الداخلي لفقرات أداة الدراسة (الاستبيان) وذلك عن طريق حساب معامل الارتباط بيرسون لكل فقرة من فقرات الاستبيان والدرجة الكلية باعتبار أن الاستبيان هو عبارة عن محور واحد فقط، ويوضح الجدول (2) معامل الارتباط للاتساق الداخلي بين كل فقرة من فقرات الأداة ومستوى الدلالة لها:

جدول (٢)

معامل الارتباط للاتساق الداخلي بين كل فقرة من فقرات الأداة ومستوى الدلالة

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	البند
0.900	0.284	تحرص الكلية على توفير عناصر الخدمات التعليمية
0.897	0.539	توفر الكلية العمالة المدربة والأجهزة التعليمية الحديثة المتخصصة
0.898	0.458	توفر المؤسسة التعليمية للأساتذة الحصول على درجات علمية متعددة
0.898	0.472	يستطيع المدرس الاكتفاء بالأدوات التعليمية المتكاملة التي تقدمها الكلية له

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	البند
0.908	-0.120	تعكس ردود أفعال المدرسين الثقة والاستحسان للخدمات التعليمية المقدمة بالكلية
0.899	0.399	تحرص الكلية على تقديم الخدمات التعليمية بجودة عالية
0.896	0.535	صمم مبنى الكلية على أساس توفير القاعات الملائمة للأقسام المختلفة
0.897	0.543	توفر الكلية المرافق والتسهيلات المادية الملائمة للعملية التعليمية
0.897	0.500	تهتم الإدارة بنشر التعليمات واللوائح التي تحافظ على النظام داخل الكلية
0.896	0.576	توفر الكلية الخدمات والأدوات البحثية
0.894	0.676	تحرص الإدارة على رفع جودة خدمات التدريس للمدرسين والمدرسين
0.912	-0.301	يستطيع المتواجدين داخل الكلية التعرف طرق وإجراءات العملية التعليمية
0.895	0.621	تحرص الإدارة على حفظ ملفات المدرسين ومراعاة سربيتها
0.894	0.685	توفر الإدارة التدريب الكافي للعاملين لكي يتمتعوا بالمعرفة والمهارة الضرورية
0.895	0.607	يراعي العاملین في سلوكهم الوظيفي حصولهم على ثقة جميع المتعاملين مع الكلية
0.894	0.727	توجه الإدارة العاملین على مراعاة البعد الإنساني في التعامل مع المدرسين وعدم الاكتفاء بالجوانب الفنية
0.894	0.672	تهتم الإدارة بدراسة اقتراحات وتوصيات المدرسين وتبني ما يصلح منها
0.893	0.737	من أوليات التعامل مع المدرسين كسب ثقتهم وولائهم للكلية
0.912	0.388	تعكس سلوكيات العاملین ومظهرهم تبني مفاهيم الجودة
0.900	0.326	الكفاءة الفنية
0.900	0.321	الكفاءة الإشرافية
0.899	0.366	الكفاءة في الإدارة
0.898	0.442	الكفاءة في الاتصال مع الطلاب
0.899	0.385	الكفاءة التحليلية والأبحاث العلمية
0.899	0.384	الكفاءة في التصور
0.898	0.465	الكفاءة في إقناع الطلاب بالاستجابة لتعليمات الكلية
0.900	0.344	الانضباط والالتزام
0.894	0.678	تحقيق النتائج
0.894	0.685	عدم تقبل العاملین للتغيير في الأساليب التقليدية في العمل
0.895	0.604	غياب مؤشرات كمية لجودة الخدمات التعليمية
0.893	0.751	عدم الاستعانة بمختصين وخبراء في الإدارة
0.896	0.578	عدم توفر تسهيلات مادية كافية
0.893	0.736	عدم دعم الإدارة العليا لسياسات واستراتيجيات الجودة

ويتضح من الجدول أعلاه أن معاملات ارتباط كل فقرة مع الدرجة الكلية للمقياس عالية (مستوى الدلالة للبنود أقل من 0.05) مما يبعث على الثقة بصدق البناء والتكوين للأداة، ومن ثم صدق الأداة ككل وصلاحياتها لقياس أهداف الدراسة. نلاحظ أن معاملات الارتباط لبنود المقياس كلها دالة على مصداقية الاتساق الداخلي للمقياس ما عدا البندين (تعكس ردود أفعال المدرسين الثقة

والاستحسان للخدمات التعليمية المقدمة بالكلية ، ويستطيع المتواجدين داخل الكلية تعرف طرق وإجراءات العملية التعليمية ، (حيث بلغت قيمة الارتباط لهذين البندين قيم سالبة أي أنهما يخالفون المقياس وتم استبعادهم من الدراسة.

٢-٣ معامل الثبات للاستبيان:

وقد تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة وكل محور من محاورها، ومدى ارتباط هذه الفقرات المكونة لها بعضها مع بعض، والتأكد من عدم التداخل بينها، وتحقق الباحث من ذلك بإيجاد معاملات الارتباط حيث بلغ قيمة معامل الثبات للمقياس وفقا لإختبار كرونباخ ألفا والتي كانت تساوي 91% وهي قيمة عالية جدا وهذا يعكس أن هناك مصداقيه في الردود وهي تعكس ردود مجتمع الدراسة.

٣-٧ نتائج الدراسة:

للتحقق من الفرضية الأولى "لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين درجات التزام وحرص إدارة مؤسسات التعليم العالي الكويتية وتطبيق معايير الجودة."

تم استخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون لقياس دلالة العلاقة بين درجات التزام وحرص إدارة مؤسسات التعليم العالي الكويتية وتطبيق معايير الجودة. ويبين الجدول (3) النتيجة النهائية لهذا الفرض:

جدول (٣) اختبار مستوى الارتباط بيرسون بين درجات التزام

وحرص إدارة مؤسسات التعليم العالي الكويتية وتطبيق معايير الجودة

المحور	التزام وحرص الإدارة	تطبيق معايير الجودة
التزام وحرص الإدارة	1	0.535**
تطبيق معايير الجودة	0.535**	1
مستوى الدلالة	دال إحصائيا	0.000
مستوى الدلالة	0.000	دال إحصائيا

نلاحظ من الجدول السابق، أن هناك ارتباط إيجابي ذات دلالة إحصائية بين درجات التزام وحرص إدارة مؤسسات التعليم العالي الكويتية وتطبيق معايير الجودة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط نحو 53.5% وتعتبر هذه القيمة عالية جدا.

ومن أجل التحقق من تأثير المتغيرات الديموغرافية (الجنس) على محاور الدراسة فان الجدول (4) يبين ذلك من خلال حساب متوسطات الرتب.
جدول (٤) متوسطات الرتب لمتغير الجنس لمحاور الدراسة

متوسط الرتب	العدد	الجنس	
74.29	75	ذكر	التزام وحرص الإدارة
63.79	63	أنثى	
	138	المجموع	
72.93	75	ذكر	تطبيق معايير الجودة
65.42	63	أنثى	
	138	المجموع	
69.01	75	ذكر	تطبيق مؤسسات التعليم العالي لمعايير الجودة
70.08	63	أنثى	
	138	المجموع	
61.03	75	ذكر	ملائمة معارف الخريجين لسوق العمل
79.58	63	أنثى	
	138	المجموع	
63.41	75	ذكر	ملائمة مهارات الخريجين لسوق العمل
76.75	63	أنثى	
	138	المجموع	
64.63	75	ذكر	ملكية مؤسسات التعليم العالي (عام - خاص)
75.30	63	أنثى	
	138	المجموع	
67.21	75	ذكر	تحديث معايير جودة الخدمات التعليمية
72.23	63	أنثى	
	138	المجموع	
64.22	75	ذكر	وجود خطة واضحة للعاملين لتطبيق معايير الجودة
75.79	63	أنثى	
	138	المجموع	
64.67	75	ذكر	برامج تدريبية للعاملين على تطبيق معايير
75.25	63	أنثى	
	138	المجموع	

ونلاحظ من الجدول (4) انه لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث لكل محاور الدراسة ماعدا ملائمة معارف الخريجين وملائمة مهارات الخريجين بالنسبة للذكور والإناث. حيث تبين من الجدول أن الإناث من

أعضاء هيئة التدريس والتدريب يشعرون بملائمة معارف الخريجين وملائمة مهارات الخريجين أكثر من الذكور، كون بلغ متوسط رتب الإناث بما يقارب 79.58% في حين بلغ متوسط الذكور قيمة 61.03% بالنسبة لمتغير ملائمة معارف الخريجين. أما بالنسبة لمتغير ملائمة مهارات الخريجين، بلغ متوسط رتب الإناث بما يقارب 76.75% في حين بلغ متوسط الذكور قيمة 63.41%. وباستخدام اختبار كروسكال وولس (Kruskal-Wallis) على محاور الدراسة عند مستوى ثقة (0.05) ودرجة حرية=1 لمتغير الجنس بين ذلك الجدول رقم (5).


جدول (5) اختبار كروسكال وولس عند درجة حرية (1) لمتغير الجنس


برامج تدريبية للعاملين على تطبيق معايير	وجود خطة واضحة للعاملين لتطبيق معايير الجودة	تحديث معايير جودة الخدمات التعليمية	ملكية مؤسسات التعليم العالي (عام - خاص)	ملائمة مهارات الخريجين لسوق العمل	ملائمة معارف الخريجين لسوق العمل	تطبيق مؤسسات التعليم العالي لمعايير الجودة	تطبيق معايير الجودة	التزام وحرص الإدارة	قيمة كاي سكوبر
2.439	2.913	0.547	2.493	3.930	7.552	0.025	1.242	2.449	قيمة كاي سكوبر
0.118	0.088	0.459	0.114	0.047	0.006	0.874	0.265	0.118	مستوى الدلالة


نلاحظ من الجدول (5) انه ملائمة معارف الخريجين لسوق العمل وملائمة مهارات الخريجين لسوق العمل من محاور الدراسة اقل من مستوى الثقة (0.05) مما يعزز ان هناك اختلاف بين الذكور الاناث حول هذين المحورين اما باقي محاور الدراسة فإنها أعلى من مستوى الثقة لمتغير الجنس .

للتحقق من الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين

مؤسسات التعليم العالي الكويتية من حيث

تحديث معايير جودة الخدمات التعليمية. 

وجود خطة واضحة للعاملين لتطبيق معايير الجودة. 

برامج تدريبية للعاملين على تطبيق معايير الجودة. 

تم استخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون لقياس دلالة العلاقة بين مؤسسات التعليم العالي الكويتية وتحديث معايير جودة الخدمات التعليمية ووجود

خطة واضحة للعاملين لتطبيق معايير الجودة وبرامج تدريبية للعاملين على تطبيق معايير. حيث يبين جدول (6) النتيجة النهائية لهذا الفرض:

جدول (٦) اختبار مستوى الارتباط بيرسون بين مؤسسات التعليم العالي الكويتية وتحديث معايير جودة الخدمات التعليمية وبين وجود خطة واضحة للعاملين لتطبيق معايير الجودة وبرامج تدريبية للعاملين على تطبيق معايير الجودة

برامج تدريبية للعاملين على تطبيق معايير	وجود خطة واضحة للعاملين لتطبيق معايير الجودة	تحديث معايير الجودة	تطبيق مؤسسات التعليم العالي لمعايير الجودة		
0.563**	0.284**	0.357*	1	المعامل بيرسون	تطبيق مؤسسات التعليم العالي لمعايير الجودة
0.000	0.001	0.000		مستوى الدلالة	
0.294**	0.052	1	0.357**	المعامل بيرسون	تحديث معايير الجودة
0.000	0.542		0.000	مستوى الدلالة	
0.446**	1	0.052	0.284**	المعامل بيرسون	وجود خطة واضحة للعاملين لتطبيق معايير الجودة
0.000		0.542	0.001	مستوى الدلالة	
1	0.446**	0.294*	0.563**	المعامل بيرسون	برامج تدريبية للعاملين علي تطبيق معايير
	0.000	0.000	0.000	مستوى الدلالة	

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن هناك ارتباط إيجابي ذات دلالة إحصائية بين درجات تطبيق مؤسسات التعليم العالي الكويتية وتحديث معايير الجودة ووجود خطة واضحة للعاملين لتطبيق معايير الجودة وبرامج تدريبية للعاملين على تطبيق معايير الجودة. حيث نلاحظ أن علاقة تطبيق مؤسسات التعليم العالي لمعايير الجودة مع تحديث معايير الجودة بلغت نحو 35.7%، وبلغت علاقة تطبيق مؤسسات التعليم العالي لمعايير الجودة مع وجود خطة واضحة للعاملين لتطبيق معايير الجودة ما يقارب 28.4% وكذلك بلغت علاقة تطبيق مؤسسات التعليم العالي لمعايير الجودة مع تقديم برامج تدريبية للعاملين علي تطبيق معايير ما يقارب 56.3%، وهي قيم عالية تدل على العلاقة الإيجابية.

ومن أجل التحقق من تأثير المتغيرات الديموغرافية (الوظيفة) على محاور الدراسة فان الجدول (7) يبين ذلك من خلال حساب متوسطات الرتب .

جدول (٧) متوسطات الرتب لمتغير الوظيفة لمحاور الدراسة

متوسط الرتب	العدد	الوظيفة
70.05	100	عضو هيئة تدريس
68.05	38	عضو هيئة تدريس
	138	المجموع
68.81	100	عضو هيئة تدريس
71.32	38	عضو هيئة تدريس
	138	المجموع
65.86	100	عضو هيئة تدريس
79.09	38	عضو هيئة تدريس
	138	المجموع
67.76	100	عضو هيئة تدريس
74.08	38	عضو هيئة تدريس
	138	المجموع
65.95	100	عضو هيئة تدريس
78.84	38	عضو هيئة تدريس
	138	المجموع
68.70	100	عضو هيئة تدريس
71.61	38	عضو هيئة تدريس
	138	المجموع
68.78	100	عضو هيئة تدريس
71.41	38	عضو هيئة تدريس
	138	المجموع
67.91	100	عضو هيئة تدريس
73.70	38	عضو هيئة تدريس
	138	المجموع
67.65	100	عضو هيئة تدريس
74.38	38	عضو هيئة تدريس
	138	المجموع

ونلاحظ من الجدول (7) انه لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين

أعضاء هيئة التدريس والتدريب لكل من محاور الدراسة.

وباستخدام اختبار كروسكال وولس (Kruskal-Wallis) للكشف عن

وجود فروق بين متوسط درجات عناصر المتغيرات الديموغرافية (الوظيفة) على

محاور الدراسة عند مستوى ثقة (0.05) ودرجة حرية=1، حيث بين ذلك الجدول

رقم (8):

جدول (٨) اختبار كروسكال وولس عند درجة حرية (١) لمتغير الوظيفة

برامج تدريبية للعاملين على تطبيق معايير	وجود خطة واضحة للعاملين لتطبيق معايير الجودة	تحديث معايير جودة الخدمات التعليمية	ملكية مؤسسات التعليم العالي (عام - خاص)	ملائمة مهارات الخريجين لسوق العمل	ملائمة معارف الخريجين لسوق العمل	تطبيق مؤسسات التعليم العالي لمعايير الجودة	تطبيق معايير الجودة	الالتزام وحرص الإدارة	قيمة كاي سكوير
0.794	0.588	0.121	0.149	2.948	0.705	3.121	0.111	0.071	سكوير كاي
0.373	0.443	0.728	0.700	0.086	0.401	0.077	0.739	0.789	مستوى الدلالة

نلاحظ من الجدول (8)، انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس وأعضاء هيئة التدريب بالنسبة لمحاور الدراسة عن الجودة في المؤسسات التعليمية لأن درجات مستوى الدلالة اكبر من مستوى درجة الثقة. **للتحقق من الفرضية الثالثة والرابعة:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مؤسسات التعليم العالي الكويتية لمعايير الجودة وملائمة معارف الخريجين لسوق العمل من جهة وملائمة مهارات الخريجين لسوق العمل من جهة أخرى.

تم استخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون لقياس دلالة العلاقة بين تطبيق مؤسسات التعليم العالي الكويتية لمعايير الجودة وملائمة معارف الخريجين لسوق العمل من جهة وملائمة مهارات الخريجين لسوق العمل من جهة أخرى ، حيث يبين جدول (9) النتيجة النهائية للفرضيتين الثالثة والرابعة:

جدول (٩) اختبار مستوى الارتباط بيرسون بين درجات تطبيق مؤسسات التعليم العالي الكويتية لمعايير الجودة وملائمة معارف الخريجين لسوق العمل من جهة وملائمة مهارات الخريجين لسوق العمل من جهة أخرى

ملائمة مهارات الخريجين لسوق العمل	ملائمة معارف الخريجين لسوق العمل	تطبيق مؤسسات التعليم العالي لمعايير الجودة	المعامل بيرسون	تطبيق مؤسسات التعليم العالي لمعايير الجودة
0.617**	0.608**	1	المعامل بيرسون	تطبيق مؤسسات التعليم العالي لمعايير الجودة
0.000	0.000		مستوى الدلالة	ملائمة معارف الخريجين لسوق العمل
0.716**	1	0.608**	المعامل بيرسون	
0.000		0.000	مستوى الدلالة	

تقييم تطبيق معايير الجودة في التعليم التطبيقي
وانعكاسها على سوق العمل في الكويت

٤٩٠

1	0.716**	0.617**	المعامل بيرسون	ملائمة مهارات
	0.000	0.000	مستوى الدلالة	الخريجين لسوق العمل

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن هناك ارتباط إيجابي ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مؤسسات التعليم العالي لمعايير الجودة وملائمة معارف الخريجين لسوق العمل حيث بلغ قيمة الارتباط حوالي 60.8% وهي قيمة ارتباطيه قوية أي كلما ارتفع تطبيق المؤسسات لمعايير الجودة كلما ارتفعت نسبة ملائمة معارف الخريجين لسوق العمل بنسبة تفوق 60% وكذلك هو نفس الحال بالنسبة لعلاقة تطبيق مؤسسات التعليم العالي لمعايير الجودة وملائمة مهارات الخريجين لسوق العمل حيث بلغ قيمة الارتباط حوالي 61.7% وهي قيمة ارتباطيه قوية. ومن أجل التحقق من تأثير المتغيرات الديموغرافية (الخبرة) على محاور الدراسة فان الجدول (10) يبين ذلك من خلال حساب متوسطات الرتب.

جدول (١٠) متوسطات الرتب لمتغير سنوات الخبرة لمحاور الدراسة

متوسط الرتب	العدد	سنوات الخبرة	
62.16	16	أقل من ٥ سنوات	التزام وحرص الإدارة
62.97	65	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	
69.82	34	من ١٠ إلى أقل من ٢٠ سنة	
92.59	23	من ٢٠ وأكثر	
	138	المجموع	
72.44	16	أقل من ٥ سنوات	تطبيق معايير الجودة
70.08	65	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	
63.24	34	من ١٠ إلى أقل من ٢٠ سنة	
75.09	23	من ٢٠ وأكثر	
	138	المجموع	
79.66	16	أقل من ٥ سنوات	تطبيق مؤسسات التعليم العالي لمعايير الجودة
62.90	65	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	
64.12	34	من ١٠ إلى أقل من ٢٠ سنة	
89.04	23	من ٢٠ وأكثر	
	138	المجموع	
88.34	16	أقل من ٥ سنوات	ملائمة معارف الخريجين لسوق العمل
67.87	65	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	
59.75	34	من ١٠ إلى أقل من ٢٠ سنة	
75.41	23	من ٢٠ وأكثر	
	138	المجموع	
81.66	16	أقل من ٥ سنوات	ملائمة مهارات الخريجين

متوسط الرتب	العدد	سنوات الخبرة	
65.30	65	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	لسوق العمل
62.16	34	من ١٠ إلى أقل من ٢٠ سنة	
83.76	23	من ٢٠ وأكثر	
	138	المجموع	
68.09	16	أقل من ٥ سنوات	ملكية مؤسسات التعليم العالي (عام -خاص)
67.06	65	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	
70.31	34	من ١٠ إلى أقل من ٢٠ سنة	
76.17	23	من ٢٠ وأكثر	
	138	المجموع	
59.91	16	أقل من ٥ سنوات	تحديث معايير جودة الخدمات التعليمية
68.29	65	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	
73.62	34	من ١٠ إلى أقل من ٢٠ سنة	
73.50	23	من ٢٠ وأكثر	
	138	المجموع	
66.25	16	أقل من ٥ سنوات	وجود خطة واضحة للعاملين لتطبيق معايير الجودة
67.71	65	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	
71.24	34	من ١٠ إلى أقل من ٢٠ سنة	
74.26	23	من ٢٠ وأكثر	
	138	المجموع	
80.78	16	أقل من ٥ سنوات	برامج تدريبية للعاملين على تطبيق معايير
66.72	65	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	
59.56	34	من ١٠ إلى أقل من ٢٠ سنة	
84.22	23	من ٢٠ وأكثر	
	138	المجموع	

نلاحظ من الجدول (10)، انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس وأعضاء هيئة التدريب بالنسبة لمتغيرات الدراسة عن الجودة في المؤسسات التعليمية ما عدا التزام وحرص الإدارة حيث لوحظ أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين سنوات الخبرة لدى أعضاء هيئة التدريس والتدريب، حيث لوحظ أن متوسطات الرتب للفئة من 20 سنة وأكثر كانت تقييماتهم أعلى من الفئات الأخرى حيث بلغت قيمة المتوسطات لهذه الفئة ب (92.59) وهي قيمة عالية جدا مقارنة بالفئات الأخرى. وكذلك، لوحظ أن تطبيق مؤسسات التعليم العالي لمعايير الجودة قد شهدت فروق ذات دلالة إحصائية بين سنوات الخبرة لدى أعضاء هيئة التدريس والتدريب، حيث لوحظ أن متوسطات الرتب للفئة من

20 وأكثر كانت تقيّماتهم أعلى من الفئات الأخرى حيث بلغت قيمة المتوسطات لهذه الفئة ب (89.04).

قام الباحث بتطبيق إختبار كروسكال وولس (Kruskal-Wallis) للكشف عن وجود فروق بين متوسط درجات عناصر المتغيرات الديموغرافية (الخبرة) على أبعاد الدراسة عند مستوى ثقة (0.05) ودرجة حرية =1، حيث بين ذلك الجدول (11).

جدول (١١)

إختبار كروسكال وولس عند درجة حرية (٣) لمتغير الخبرة الوظيفية

برامج تدريبية للعاملين على تطبيق معايير	وجود خطة واضحة للعاملين لتطبيق معايير الجودة	تحديث معايير جودة الخدمات التعليمية	ملكية مؤسسات التعليم العالي (عام -خاص)	ملانمة مهارات الخريجين لسوق العمل	ملانمة معارف الخريجين لسوق العمل	تطبيق مؤسسات التعليم العالي لمعايير الجودة	التزام وتطبيق معايير الجودة	التزام وحرص الإدارة	قيمة كاي سكوير مستوى الدلالة
6.916	0.637	1.591	0.936	6.455	6.343	9.219	1.424	10.314	قيمة كاي سكوير
0.075	0.888	0.662	0.817	0.091	0.096	0.027	0.700	0.016	مستوى الدلالة

نلاحظ من الجدول (11) انه التزام وحرص الإدارة وتطبيق مؤسسات التعليم العالي لمعايير الجودة من محاور الدراسة اقل من مستوى الثقة (0.05) مما يعزز ان هناك اختلاف بين معارف ومهارات الخريجين وتطبيق معايير الجودة لمتغير الخبرة حول هذين المحورين اما باقي محاور الدراسة فإن مستوى الدلالة أعلى من مستوى الثقة لمتغير الخبرة .

٤ - النتائج والتوصيات:

نجد إن أهم هذه النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها في ضوء هذه الدراسة على النحو التالي:

1. الاستمرار بتصميم معايير جديدة لتقييم الأداء لأعضاء هيئة التدريس والتدريب بما يتلاءم مع طبيعة الأدوار الموكلة لهم وذلك لتحفيز طاقم الكليات علي زيادة وسرعة الاستجابة لتطورات العملية.

٢. التركيز على تصميم وتقديم برامج تدريب من خلال خبراء متخصصين في الجودة لإكساب أعضاء هيئة التدريس والتدريب مهارات ومعارف جديدة تساعدهم في رفع مستويات الاعتمادية الجودة في الخدمات التعليمية.
٣. يجب إعطاء المزيد من الاهتمام تجاه إيجاد آليات فعالة لتبادل أفضل الممارسات بين المؤسسات التعليمية وايضا في داخل المؤسسة نفسها وكذلك توفير الموارد لدعم التطوير والتحسين المستمر.
٤. ضرورة توفير التسهيلات المادية اللازمة والضرورية التي تساعد طاقم الكلية علي كسب ثقة الطلاب وتعاطفهم ومن ثم استجابتهم لعملية التعلم.
٥. إعطاء إدارة الكلية فرص لتقديم أعضاء هيئة التدريس والتدريب أفكار وحلول جديدة للمشاكل التعليمية مع الطلاب.
٦. العمل علي توفير الحوافز المادية لأعضاء الهيئة التدريسية والتدريبية عند إظهار اهتمامهم بتطوير أدائهم مع مشاركتهم في وضع أهداف وخطط العمل.
٧. يجب تنمية قدرات طاقم التدريس وتشجيعهم على المشاركة في تخطيط وتصميم الخدمات التعليمية وعدم تركيز الإدارة على مدي انضباطهم أثناء وقت العمل دون الاعتبارات الأخرى.
٨. ضرورة اهتمام إدارة الكلية بالتخطيط والتواصل مع المرؤوسين بفتح حوار معهم وتطبيق سياسة الباب المفتوح.
٩. ضرورة الاهتمام من إدارة الكلية بكل من:
 - النظم والسياسات والإجراءات.
 - شكل العلاقة بين إدارة الكلية وطاقم التدريس والتدريب.
 - الأسس المستخدمة من الإدارة في تقييم جودة الخدمات التعليمية.
١٠. التشاور بين إدارة الكلية وطاقم التدريس والطلاب في اتخاذ القرارات مما يعزز من المناخ الوظيفي وهو ما ينعكس على رضا الطلاب عن معاملة طاقم التدريس من خلال زيادة ثقة وتعاطف واستجابة الطلاب للعملية التعليمية

٥- الخطط المستقبلية :

يقترح الباحث بعض الأفكار لدراسات مستقبلية كما يلي:

- ١- هذه الدراسة ركزت على كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب كمجالاً لإجراء الدراسة الميدانية إلا أنه يمكن لباحثين دراسة مجموعة المعوقات التي تقيد تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الكويتية في القطاع الخاص خصوصاً الجامعات التي اكتملت بنيتها التحتية واتضح مسارها الأكاديمي والبحثي. كما يمكن دراسة هذه المعوقات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والتدريب في أي جامعة من جامعات الدول النامية.
- ٢- هذه الدراسة اقتصرت على وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس والتدريب ويمكن للدراسات اللاحقة أن تركز على آراء بقية الشرائح كالموظفين والطلاب والمتعاملين الخارجيين، كما اقتصر مجتمع البحث على كليات الهيئة والتي تجمعها قواسم مشتركة إلا أنه يمكن تطبيقها على التخصصات العلمية فقط ومن ثم مقارنة نتائجها بنتائج هذه الدراسة.
- ٣- دراسة مدى ملائمة تطبيق التجارب العالمية في إدارة الجودة الشاملة في البيئة العربية أو البيئة الكويتية بشكل خاص.

شكر وعرافان للهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب:
يسعدني أن أتقدم بالشكر والعرافان للهيئة العامة للتعليم
التطبيقي والتدريب لدعم وتمويل بحث بعنوان: "تقييم تطبيق
معايير الجودة في التعليم التطبيقي وانعكاسها على سوق
العمل في الكويت، رقم BS-17-03 وكل من ساهم في تقديم
الدعم لانجاز هذه الدراسة.

الباحث

٧- المراجع العربية والأجنبية والدراسات السابقة:

أولاً- المراجع العربية:

- أ.د. عصام الدين عجمي وأحمد الحكيم "إدارة الجودة وتحسينها في التعليم العالي: الأسس والتطبيقات - تجربة جامعة الشارقة" المؤتمر العربي الدولي السادس لضمان جودة التعليم العالي (IACQA) ٢٠١٦
- د. عمر على دحلان " درجة توافر معايير الجودة الشاملة في برنامج إعداد اللغة العربية في كلية التربية في جامعة الأقصى، مجلة جامعة الأقصى م ٧ العدد ١٢، يونيو ٢٠١٣.
- أ.د. بربري محمد امين & بكحيل عبد القادر "أسس تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التعليمية- الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة"، ٢٠١١.
- محمد محمود مصطفى "التسويق الاستراتيجي للخدمات" ط١، عمان الأردن، ٢٠١٠
- د. وفيق حلمي الاغا & إيهاب وفيق الاغا " استراتيجيات مقترحة لمعايير ضمان جودة الأداء الجامعي - جامعة الأزهر، غزة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم إدارة الاعمال، ٢٠١٠.
- أ.د. محمد الخطيب " مدخل لتطبيق معايير ونظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية - الجمعية السعودية للعلوم التربوية للقاء ١٤ القصيم، ٢٠٠٧.
- د. محمد هادي العدناني "مدخل مقترح لتدقيق الجودة (ISO) كأحد أنواع الفحص لأغراض خاصة" كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة السليمانية مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية المجلد ١٣ / ٤٥٦، ٢٠٠٧
- د. على السلمي "إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو" دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع القاهرة، ٢٠٠١.
- د. على السلمي "إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية" دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ١٩٩٦.

محمد رضا شندى "الجودة الكلية الشاملة والايزو ٩٠٠٠ بين النظرية والتطبيق"،
القاهرة، بيمكو للخدمات التعليمية، ١٩٩٦.

ثانياً- المراجع الاجنبية:

Amaniampong,e (2014)" Total Quality Management and its
Impact on the Level of Customer Focus within
Construction Project Management in Ghana"
International Journal of Business and Management
Invention August. PP.36-48

Kadasah, N (2014) "Towards TQM in Service
Organizations:Measuring Customer Satisfaction of
Saudi Electricity Company Services"
INTERDISCIPLINARY JOURNAL OF
CONTEMPORARY RESEARCH IN BUSINESS

M. U . A w a n (TQM & CUSTOMER SATISFACTION
RELATIONSHIP IN PHARMACEUTICAL
DISTRIBUTION CENT E R S ” J o u r n a l o f Q u a
Technology Management Volume IX, Issue II,
December 2013, Page 171–192

Osman, I(2009) "Total Quality Management in the Malaysian
Automobile Industry" Faculty of Business
Management, Universiti Teknologi MARA, Selangor,
Malaysia international business research.

K u m a r , m (2 0 0 5) “ T o t a l q u a l i t y m a n a g e m e n t
organizational transformation of Indian Railways: a
s t u d y i n a c t i o n r e s e a r c h ” S o u t h
Lismore, NSW.

Sebastianelli, R. & Tamimi, N. (2003). Understanding the
obstacles to TQM success, Quality Management
Journal, 10(3), 45-56.

berry,L, Kathleen, s and dhruv, Gunderstanding service
convenience, journal of marketing, vol 3, 2002,P. 66.

-
- Nwabueze, U. (2001). An industry betrayed: the case of total quality management in manufacturing, The TQM Magazine, 13(6), 400-408.
- Total Quality Management the Irish times Business 2000 Eleventh edition
- Philip kotler and Alan R. Andresen, strategic marketing for Nonprofit organizations 3rd, prentice – hall, Inc Englewood Cliffs, new jersey, 1987, pp 429-433
- charles d. schewe and reuben M, Smith, Markting Concepts and applications, mc craw- hill book company. N.Y 1983.p.245.
- Richard L.lynch et al, introduction to marketing, o.c ferell, et. Ed, Chicago American marketing association, 1979.p.131.