

**معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الهيئة العامة
للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت**

إعداد

أ/ فرحان مشرف شويكي العنزي

مدرب متخصص (ب) - كلية الدراسات التجارية

الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب

شكر وعرافان للهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب

يسعدني أن أتقدم بالشكر والعرافان للهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب لدعم وتمويل بحث بعنوان "معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت" رقم BS-22-04 وكل من اسهم في تقديم الدعم لإنجاز هذه الدراسة.

الباحث...

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت

أ / فرحان مشرف شويكي العنزي *

المستخلص:

هدفت الدراسة الى استقصاء وتصورات أعضاء هيئة التدريس والتدريب في الهيئة العامة للتعليم لتطبيقي والتدريب حول معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت من ناحية المعوقات الاكاديمية والمعوقات الإدارية والطلابية واخلاف تلك التصورات باختلاف المؤهل العلمي والدرجة العلمية والدرجة الوظيفية والحالة الاجتماعية والسن وسنوات الخبرة واستخدام المنهج الوصفي من خلال تطبيق استبانة تقيس تصورات أعضاء هيئة التدريس والتدريب تم اختيارهم عشوائيا في العينة محل الدراسة أظهرت النتائج ان المعوقات الاكاديمية تظهر اختلاف في الارتباط ببند ومتغيرات مختلفة مما يشير لوجود مستوى من الاتساق الداخلي بين البنود، وأيضا تشير النتائج لوجود اختلاف في تصورات المعوقات بين أعضاء هيئة التدريس وأعضاء هيئة التدريب نتيجة الاختلاف في أداء الوظائف المنوطة بكل فئة وأيضا اتضح ان متغير الجنس له تأثير على تصور المعوقات الطلابية والإدارية ولكن ليس له تأثير على المعوقات الاكاديمية ويدعم التصورات ان زيادة سنوات الخبرة يرفع من معرفة وتقييم المعوقات وجود القضايا المشتركة في البيئة التعليمية يساعد في تقريب معرفة المعوقات بين الدرجات المختلفة للدرجة العلمية لأنها تؤثر على جميع المستويات الاكاديمية، ومن النتائج أيضا بالنسبة للهيئة التدريسية فان المعوقات الاكاديمية والإدارية والطلابية تكون متماثلة مما يساعد لتحسين السياسات في تخفيف تلك المعوقات، وأيضا نجد أن الظروف الشخصية والاجتماعية واختلاف السن تؤثر على تصورات الأشخاص في تقييمهم لبيئة العمل. وتخلص الدراسة الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تلك التصورات تدعم كل من متغير المتغيرات محل الدراسة بدرجة كبيرة.

الكلمات المفتاحية: معوقات- تطبيق- إدارة الجودة الشاملة.

* أ/ فرحان مشرف شويكي العنزي: مدرب متخصص (ب)- كلية الدراسات التجارية- الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب.

**OBSTACLES TO THE APPLICATION OF TOTAL QUALITY
MANAGEMENT IN THE PUBLIC AUTHORITY FOR APPLIED
EDUCATION AND TRAINING IN THE STATE OF KUWAIT**

Farhan Musharraf Shweiki Al-Enezi

Specialist Trainer (B)- College of Business Studies –
the public authority for applied and training.

ABSTRACT:

Developed countries seek to pay attention to the educational system and consider it the true measure of civilization and the best choice in this world. Through this educational system, we can draw an image of the future that we aim for, and create a qualified generation capable of interacting with the requirements of the times. In order to achieve better education, it has become our duty to implement overall quality management in the field of public education and higher education so that it can face the changes engulfing the world.

We find that the Public Authority for Applied Education and Training is doing its best to achieve comprehensive quality in education, training, scientific research, and community service by adopting an education development policy in establishing a quality department to support colleges and institutes in improving quality of their work, obtaining academic credits that raise the scientific level of the authority's colleges and institutes. However, that fact indicates that education programs suffer from difficulty in producing quality graduates who can compete.

Moreover, the study is based on analyzing the obstacles to the implementation of overall quality management in order to address them and become a system for the development and upgrading of educational institutions to improving the quality of education and training to the required degree. These obstacles include the lack of awareness with regard to the importance and culture of quality, difficulty of applying thereof and implementing its standards, the non-provision of a work environment which encourages the continuous improvement, resistance to change, non-provision of appropriate techniques and the lack of financial and human resources.

In addition, the study community includes members of the teaching and training staff in the colleges of the Authority, whereby data is collected through a questionnaire that measures the obstacles to applying overall quality management and determines whether there are statistically significant differences in the level of these obstacles among the different variables.

keywords; obstacles - application - total quality management .

١/ الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة:

١/١ المقدمة:

تسعى الدول المتقدمة إلى الاهتمام بالنظام التعليمي وتعتبره المقياس الحقيقي للحضارة والخيار الأمثل في هذا العالم، والذي من خلاله نستطيع رسم صورة المستقبل الذي نريده، وصنع جيل مؤهل وقادر على التفاعل مع معطيات العصر، ولتحقيق تعليم أفضل أصبح واجب علينا تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العام والتعليم العالي وذلك لمواجهة المتغيرات التي تجتاح العالم.

نجد أن الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبذل جهوداً لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم والتدريب والبحث العلمي وخدمة المجتمع من خلال تبني سياسة تطوير التعليم في انشاء إدارة خاصة بالجودة لدعم الكليات والمعاهد في تحسين جودة أعمالها والحصول على الاعتمادات الأكاديمية التي ترفع المستوى العلمي لكليات ومعاهد الهيئة ومع ذلك فإن الواقع يشير إلى أن برامج التعليم تعاني من صعوبة في إنتاج خريجين ذوي جودة وقادرين على المنافسة.

وتقوم الدراسة على تحليل معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وذلك لمعالجتها ولتصبح منظومة للتطوير والارتقاء بالمؤسسة التعليمية ليؤدي لتحسين جودة التعليم والتدريب بالدرجة المطلوبة ومن هذه المعوقات قلة الوعي بأهمية وثقافة الجودة والصعوبة في تطبيقها وتنفيذ معاييرها وعدم توفير بيئة عمل تشجع على التحسين المستمر ومقاومة التغيير وعدم توفر التقنيات المناسبة ونقص الموارد المادية والبشرية، يشمل مجتمع الدراسة أعضاء هيئة التدريس والتدريب في كليات الهيئة، ويتم جمع البيانات من خلال استبانة تقيس معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحديد ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى هذه المعوقات بين المتغيرات المختلفة.

وتحرص 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 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.

٢/١ أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ١- تعرف معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والتدريب في الكليات.
 - ٢- التعرف إلى دلالة الفروق الإحصائية في معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية والتدريبية تبعاً لمتغير الجنس.
 - ٣- تعرف دلالة الفروق الإحصائية في معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية والتدريبية تبعاً لمتغير الدرجة العلمية.
 - ٤- تعرف دلالة الفروق الإحصائية في معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية والتدريبية تبعاً لمتغير الكلية (مكان العمل).
- ١ / ٣ أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية هذه الدراسة في حيوية الموضوع الذي نتناوله، وهو معوقات الجودة الشاملة في التعليم العالي، والذي يعتبر أداة تنمية المجتمع ووسيلة صناعة نهضته.
- ١- الجودة هي المحافظة على مستوي إتقان العمل وهي سمة تربوية وأساسية ويرشد إليها ديننا الحنيف وهي أيضاً متوافقة مع متطلبات العصر الحديث.
 - ٢- وهذه الدراسة كونها محاولة علمية جادة لسد النقص الواضح في ميدان البحث العلمي في مجال جودة التعليم، لذا نأمل أن تسهم النتائج التي تتوصل إليها الدراسة في إثراء المكتبة العربية.
 - ٣- رغبة الباحث في جذب انتباه المهتمين والباحثين إلي ضرورة الاهتمام بجودة المنظومة التعليمية كداعم أساسي وفعال في نهضة العملية التعليمية.
 - ٤- إثراء المكتبة الكويتية والعربية من خلال اعداد مادة تتعلق بتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية .
 - ٥- الاستفادة من الدراسة في المراكز البحثية والعلمية سواء على المستوي النظري أو التطبيقي.
 - ٦- يمكن لواقعي البرامج والمقررات الدراسية الاستفادة من نتائج هذه الدراسة.

١ / ٤ مشكلة وفرضية الدراسة:

- تكمن مشكلة الدراسة في التعرف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الهيئة التدريسية والتدريبية في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، ولذلك سعت هذه الدراسة للإجابة عن الأسئلة الآتية:

ما هي معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الهيئة التدريسية والتدريبية في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي الذي هو مشكلة الدراسة التساؤلات الفرعية التالية:

١- ما معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة الإدارية من وجهة نظر الهيئة التدريسية والتدريبية في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت؟

٢- ما معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة الأكاديمية من وجهة نظر الهيئة التدريسية والتدريبية في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت؟

٣- ما معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة الطلابية من وجهة نظر الهيئة التدريسية والتدريبية في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت؟

ومن هذا المنطلق وبناء على ما تضمنته الدراسات السابقة تم صياغة الفرضية التالية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أعضاء هيئة التدريس والتدريبية في تحديد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب.

١/ ٥ منهج الدراسة:

يستخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة وتحليل الظاهرة موضوع البحث وتفسير النتائج المتعلقة بها من أجل تحقيق هذا الهدف في هذه الدراسة وجب التعرف على تطبيق الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي في الكويت ومعوقات تطبيقها خاصة على عينة الدراسة المتمثلة في أعضاء هيئة التدريس والتدريب في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب ويتحدد هذا من خلال الخطوات التالية:

- الاطلاع على البيانات الأولية من خلال المراجع والدوريات العلمية العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع البحث، والدراسات السابقة والإنتاج المكتبي السابق على دراستنا.

- الدراسة الميدانية والتي سنعتمد فيها على تطبيق أداة لتحديد أهم التغيرات التي تلعب دورا في تطبيق الجودة الشاملة ومعوقات تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الكويتية.

أ- أداة الدراسة:

اعتمد الباحث على الاستبانة للتطبيق على عينة من الهيئة التدريسية والتدريبية بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بالكويت. لقياس معوقات الجودة الشاملة في التعليم التطبيقي بهدف 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 والتعرف على خصائص الظاهرة، ولعل أكثر ما يميز أسلوب المسح الميداني هو إعطاء الفرصة لجمع كمية كبيرة من البيانات من مجتمع كبير (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 ٥ عبارات للتقييم هي غير موافق تماماً (١)، غير موافق (٢)، إلى حد ما (٣)، موافق (٤)، موافق تماماً (٥).

ب - صدق أداة الدراسة:

عرضت أداة الدراسة على عدد من المتخصصين في الدراسات والبحوث في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي، لمعرفة مدى ملاءمة وصلاحيّة الفقرات المستخدمة، وانتماء فقرات الأداة للمتغير الذي وضعت ضمنه، ولقد تم الأخذ بملاحظات المحكمين وأراءهم وأعيد صياغة بعض الفقرات في ضوء هذه الملاحظات.

ج - ثبات أداة الدراسة

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

د - مجتمع وعينة الدراسة:

- الحدود البشرية: عينة عشوائية من أعضاء الهيئة التدريسية والتدريبية بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب.

- الحدود المكانية: الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بالكويت.

- الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي (٢٠٢٣-٢٠٢٤).

١ / ٦ الدراسات السابقة والتعليق عليها:

قام الباحث بالاطلاع ومراجعة العديد من هذه الدراسات والذي له علاقة متصلة بموضوع البحث وذلك للوقوف على نتائجها والاستفادة من الأساليب والإجراءات المتخذة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومدى علاقتها من حيث توافق تلك الدراسات واختلافها والتكامل مع هذه الدراسة بالنتائج والتوصيات. ومن هذه الدراسات:

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت

- (دراسة: العجمي محمد منيف، ٢٠٢٢) وقد بينت هذه الدراسة أن الجودة هي العملية البنائية التي تهدف الى تحسين المنتج النهائي وركزت على اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في تطبيق إدارة الجودة الشاملة وكانت درجة متوسطة من الإيجابية ومنها بينت الدراسة أن تطبيق مدخل الجودة الشاملة في التعليم يكون في المقام الأول بتغيير ثقافة الجامعات وخلق ثقافة جديدة تكون محفزة لهذا التطبيق أما (دراسة: ليلية خابط وآخرين، ٢٠٢١). فقد بينت هذه الدراسة أن إدارة الجودة الشاملة تعني نظام شامل تقع فيه مسؤولية الجميع ويعمل على تحسين وتطوير مستمر لأداء الفاعلين التربويين بفاعلية عالية من خلال تحقيق رغبات ومتطلبات العاملين والطلبة بشكل منسق.
- ووصلت نتائج هذه الدراسة الى أن المعوقات المتعلقة بالبحث العلمي جاءت بالمرتبة الأولى وفي المرتبة الثانية جاءت المعوقات المرتبطة بالخدمة المجتمعية ثم تلتها المعوقات المتعلقة بالمنشأة وبعدها المتعلقة بالهيئة الإدارية والهيئة التدريسية وكل له أسبابه وكانت أهم توصيات الدراسة زيادة الاهتمام في البحث العلمي وزيادة الحوافز المادية والحد من المعوقات الأخرى مثل انقطاع الكهرباء وزيادة أعضاء هيئة التدريس مقارنة بأعداد الطلاب.
- وبعدها اطلع الباحث على (دراسة: وجدة عواد المشهداني ٢٠٢٠) بينت هذه الدراسة التعريف الإجرائي للجودة بأنها مجموعة الخصائص والسمات التي تعبر عن جوهر التعليم وحالته من خلال مدخلاته وعملياته ومخرجاته. وربطت أيضا الجودة بالتميز والرقي والازدهار على جميع الأصعدة وفي التعليم تم الربط بالأهداف المرجوة منه من حيث التميز والتمايز، وقد اقلت الدراسة الضوء على فلسفة ومبادئ تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي كوسيلة لمواجهة التحديات بغية النهوض بالتعليم وتشخيص وتحديد المعوقات التي تواجه أعضاء هيئة التدريس والتي تحول دون تطبيق إدارة الجودة.
- وبينت أهم المعوقات في غياب ثقافة الجودة زيادة اعداد الطلبة وضعف مستوى الخريجين عن متطلبات سوق العمل والتركيز على الجوانب التقنية قبل تهيئة المناخ والتدريب الكافي. ثم كانت (دراسة: محمد حسن رسمي وآخرين ٢٠١٨) تهدف إلى تعرف مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطورها التاريخي كما تهدف إلى التعرف على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي الليبي وتهدف أيضاً إلى التوصل إلى بعض التوصيات والمقترحات التي قد تسهم في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي. كما خلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات أهمها: نشر ثقافة الجودة في كافة فروع الجامعات بين أعضاء هيئة التدريس والإداريين والطلاب والعاملين. وخاصة أبعاد الجودة الشاملة في التعليم العالي،

ويمكن تحقيق ذلك من خلال عقد اللقاءات وطباعة وتوزيع النشرات المتخصصة وتنظيم المؤتمرات والندوات حول إدارة الجودة الشاملة، وإجراء تغييرات جوهرية في الأوضاع الأكاديمية السائدة بالجامعات لكي تتفق مع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بها.

وسبقت تلك الدراسات (دراسة **Amalia Venera, 2013**) حيث هدفت هذه الدراسة إلى إبراز المبادئ العامة المتضمنة لإدارة الجودة الشاملة وتوضيح كيفية استخدام هذا المدخل لتحسين جودة المؤسسات الأكاديمية. وتختبر الدراسة الحالية مدى الحاجة إلى إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي واختبار وتقييم مستوى الجودة الحالي في مؤسسات التعليم العالي. وفي النهاية، تقارن الدراسة الطريقة الحالية التي بها تتعامل الجامعة محل الدراسة مع مدخل إدارة الجودة الشاملة واستكشاف نقاط قوة وضعف فنظام الجودة الحالي المطبق في الجامعة محل الدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى أن تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي يعمل على دعم القدرة التنافسية لمؤسسات التعليم العالي. حيث إن مدخل إدارة الجودة الشاملة يدعم الابتكار والمرونة والقدرات المالية للمؤسسات. وعلاوة على ذلك، يتضافر مدخل إدارة الجودة الشاملة مع حوافز وإبداع العاملين بما يخلق القدرات الابتكارية الضخمة، وفي النهاية تعمل إدارة الجودة الشاملة على تحقيق جودة الخدمات المرتفعة مع تقوية ودعم مكانة المؤسسة في السوق. وبالتالي، فإن إدارة الجودة الشاملة هي العامل الذي يشكل استراتيجيات مؤسسات التعليم العالي في محاولة منها لإرضاء العملاء بما فيهم الطلاب وأولياء الأمور والصناعة والمجتمع ككل.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة والتي افادت الباحث في التركيز على اهم المعوقات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة والتي انفتحت على ان المعوقات تركزت في معوقات إدارية على غرار عدم وجود ثقافة الجودة لدى الإدارة العليا والقيادات او عدم الاهتمام بها وأيضاً معوقات أكاديمية مرتبطة بعدم الاهتمام او تشجيع البحث العلمي وضعف الميزانية المخصصة للبحث العلمي وضعف الكوادر المدربة على تطبيق الجودة وضعف الاتصال بين هذه الكوادر والكادر الإداري والتدريسي المكلف بتطبيق الجودة وأيضاً معوقات طلابية تمثل تدني مستوى مساهمة الطلبة في تحقيق التقويم الذاتي وهذا يساهم في اثناء هذه الدراسة بالتعرف على معوقات إدارة الجودة التي هي محور هذه الدراسة .

وتكمن الحاجة في اجراء هذا البحث للتركيز على معوقات تطبيق إدارة الجودة في العملية التعليمية ويقوم البحث على إمكانية معالجتها وتطوير المعالجات المعروضة في الدراسات السابقة من خلال استقصاء آراء شريحة من المختصين والمعنيين في هذا المجال.

ويرغب الباحث في ان تساهم هذه الدراسة في تذليل المعوقات التي تحول دون تطبيق الجودة الشاملة والتحسين في العمل للوصول لنتائج ترقى في العمل وخاصة العملية التعليمية.

التعليق على الدراسات السابقة:

وقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة في اجراء هذا البحث من حيث التركيز على معوقات تطبيق إدارة الجودة في العملية التعليمية ويقوم البحث على إمكانية معالجتها وتطوير المعالجات المعروضة في الدراسات السابقة من خلال استقصاء آراء شريحة من المختصين والمعنيين في هذا المجال.

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 مثل المعوقات الاكاديمية والبحثية والمعوقات الإدارية والتنظيمية والمعوقات الطلابية.
- ٤- أهمية تطبيق البرامج التدريبية في إدارة الجودة يؤدي إلى تحسين جودة المخرجات والمهارات التدريبية.

واختلفت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في أنها تساهم في: -

- ١- معرفة مدى التزام المؤسسات التعليمية في تطبيق الجودة الشاملة في ضرورة وجود إدارة متخصصة.
- ٢- معرفة أهمية الجودة الشاملة لتطوير المهارات في وجود برنامج تدريب لتلافي ومعالجة المعوقات.

٢ / الإطار النظري للدراسة:

١/٢ مفهوم جودة التعليم:

يُعد التعليم أحد الاحتياجات الرئيسية لكافة المجتمعات الإنسانية، والجودة في التعليم هي الانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والتميز، لذا دأبت هذه المجتمعات وبشكل مستمر على العمل نحو تطوير المؤسسات التعليمية بما يفي باحتياجات الحاضر ويتلاءم مع معطيات المستقبل، ودعي اتساع وانتشار الحاجة إلى الخدمات التعليمية في الوقت الحاضر إلى إضفاء أعباء كبيرة علي القطاع الحكومي كمصدر وحيد للخدمة التعليمية، الأمر الذي تطلب قيام القطاع الخاص بالمشاركة في تقديم هذه الخدمات التعليمية إلى المستفيدين ونتج عن هذا تبلور مفهوم "صناعة التعليم" في السوق "المجتمع" إضافة إلى أن التغير السريع في البنية

الثقافية والمعرفية والتكنولوجية على مستوى العالم أدى إلى التقويم المستمر لرسالة ونشاطات المؤسسات التعليمية سواء في القطاع العام أو الخاص.

لقد نشأت إدارة الجودة مع الابتكار الياباني الذي كان يسمى ب (دوائر الجودة) ويشار إليه أحيانا (دوائر رقابة الجودة). كان الهدف من دوائر الجودة هو أن يجتمع كل الموظفين في لقاءات أسبوعية منتظمة، لمناقشة سبل تحسين موقع العمل وجودة العمل، ويتم فيها تحفيز الموظفين على تحديد المشكلات المحتملة للجودة ثم مناقشة وعرض حلولهم الخاصة.

حيث بدأت دوائر الجودة لأول مرة في اليابان في عام ١٩٦٢م، ثم انتقلت فكرة دوائر الجودة إلى أمريكا في السبعينات وحقت رواجاً كبيراً في الثمانينات. نجد أنه إذا تم استخدام دوائر الجودة بشكل مناسب، فإنها لن تحسن الجودة فقط، بل ستزيد من ارتباط العامل وابتكاره ومشاركته في العمل، وستجعل أماكن العمل من أكثر الأماكن متعة.

وتُعد الجودة أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين بنية النظام التعليمي بمكوناته المادية والبشرية والارتقاء بمستوى أدائه في العصر الحاضر الذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه "عصر الجودة"، فلم يعد الحديث عن جودة العمل التعليمي أمراً نظرياً او نوعاً من الترف ترنو إليه المؤسسات التعليمية أو بديلاً تأخذ به أو تتركه الأنظمة التعليمية، بل إنه الآن واقعا ملموسا لا يمكن لأى مؤسسة أن تتخلى عنه أو تقف بعيد عن الدخول فيه، فهو ضرورة ملحة تملحها حركة الحياة المعاصرة، وخياراً استراتيجياً تملبه طبيعة الحراك التعليمي والتربوي في الوقت الحاضر، ودليل على بقاء روح البقاء لدى المنظمة أو المؤسسة التعليمية، فالجودة في المجال التربوي تشير إلى مجموعة من المعايير والإجراءات يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي، او تشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج التعليمي وفي العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات، من خلال توفر أدوات وأساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية ومرغوبة.

وانطلاقاً من ذلك جاء توجه المؤسسات التعليمية الجامعية وقبل الجامعية في العالم - خاصة في ظل التنافسية وفتح الحدود بين الدول وتطبيق الاتفاقية العامة للتجارة والخدمات (GATS) - نحو الأخذ بنظام الجودة والاعتماد، وتأسيس آليات لضمان جودة البرامج الأكاديمية والتربوية، وتطوير نظم وإجراءات ومعايير الجودة بما يساير التوجهات العالمية ويتمشى وظروف كل مجتمع.

وتأتي الجودة الشاملة كاتجاه تطويري معاصر ليمثل إطاراً محورياً في معظم دول العالم في الأداء والتطوير، وإن الأزمة التي تعيشها المؤسسات التعليمية نتيجة لضعف قدرتها على الاستجابة السريعة والمتلاحقة للمتغيرات المجتمعية والعالمية والتحديات المطلوبة للتنمية، التي

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت

تستدعي تغييراً في طريقة تعامل المؤسسات التعليمية مع مشكلات المجتمع بصورة تحقق لها الفاعلية والكفاءة.

ولذلك أصبح تحسين جودة التعليم هدفاً أساسياً تسعى إليه كل المجتمعات من أجل تحسين السياسات التعليمية الحالية، فالتحدي الرئيسي للمؤسسات التعليمية أصبح يتسم بتقديم جودة عالية.

فالتنافسية تعتبر من المفاهيم الحديثة التي أصبحت تستخدم في الآونة الأخيرة في المؤسسات التعليمية حيث تكمن أهمية القدرة التنافسية للجامعات في تحقيق أقصى الإمكانيات المتاحة من الاستفادة للوصول إلى أفضل المخرجات التي تتناسب ومتطلبات معايير الجودة العالمية وسوق العمل.

للجودة الشاملة أهمية قصوى في الاقتصاديات المعاصرة لما لها من أثر على المؤسسات وبقائها، حيث تمكن الجودة الشاملة من تحقيق معدلات تكلفة منخفضة وكذلك الحصول على حصص كبيرة في الأسواق العالمية. فالمؤسسات التي تتبنى نظاماً للجودة وفي ظل المنافسة المتزايدة ستنتمكن من الاستمرار وفي ظروف أحسن تأهلها للمزيد من التطور والتميز في عالم كثير التغير وسريع التطور، وإن ما تحتاج له المؤسسات إلى تطبيق نظاماً للجودة الذي سيكفيها مشاكلها ويمكنها من مواكبة التطورات وتحقيقاً للربحية من خلال حصص سوقية معتبرة خاصة وأن اتفاقيات الشراكة كثرت والاستعداد لها واجب وأمر محتوم لضمانات البقاء والاستمرار.

وتتمثل أهم متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالآتي:

- اقتناع والتزام الإدارة العليا بأهمية مدخل إدارة الجودة الشاملة.
- وجود أهداف محددة وواضحة ينبغي تحقيقها.
- توجه الأهداف باحتياجات ورغبات العملية التعليمية بصورة شاملة.
- تكوين دوائر الجودة ولبناء وتصميم دائرة جودة، أو عدة دوائر للجودة، على مديري المؤسسة سلوك اتجاهين أساسيين هما:

❖ التخطيط لبرنامج الجودة: هذه المرحلة تنطلق من ضرورة وجود ثقافة التغيير، والسعي نحوها، هذا كله من أجل تطبيق مفهوم الجودة فعلياً داخل المؤسسة، ومصالحها على أرض الواقع، وذلك من خلال الخطوات التالية:

- تهيئة البيئة الملائمة للتحويل التنظيمي.
- تقييم مدى ملائمة الفلسفة المقترحة لظروف بيئة العمل.
- تقييم مدى ملائمة الوقت، الذي سيتم فيه إنشاء دوائر الجودة.

- إقناع الأفراد بضرورة التغيير نحو ثقافة الجودة.
 - العمل على تلافي مقاومة التغيير، بواسطة مختلف الوسائل.
 - إعداد دراسة للتغيرات المقترحة، خاصة من طرف العاملين.
 - تحليل مختلف الاقتراحات، والتوقع بالانحرافات المختلفة.
 - وضع خطة لهذا البرنامج.
- ❖ إدارة الجودة الشاملة: وهذه المرحلة يطلق عليها أحياناً إدارة الجودة الاستراتيجية، وتسعى هذه الإدارة الاستراتيجية التي تغير فلسفة الإدارة وطريقة تفكيرها بالمنظمة.
- واتسمت هذه المرحلة بالتركيز على الجودة كسلاح تنافسي وكجزء من التخطيط للمنظمة.

ولذ فإن هذا الاتجاه جعل الإدارة العليا للمؤسسة تركز ثلاثة مقومات أساسية للجودة وهي:

- التحسين المستمر.
- مساهمة كافة العاملين.
- تحقيق رضا المستهلك.

أصل كلمة الأيزو ISO ومفهومها:

الأيزو "ISO" هي المنظمة الدولية للتقييس International Organization for Standardization، وهي اتحاد عالمي ومنظمة غير ربحية مقرها في جنيف أنشئت عام ١٩٦٤ وبدأت فعلياً عام ١٩٧٤م.

أصل كلمة الأيزو جاءت من الكلمة اليونانية (ISOS) التي تعني المساواة ونتيجة لتعدد الأعمال ذات الصبغة العالمية، والأيزو كمصطلح هو اختصار لكلمة المنظمة الدولية للتوحيد القياسي وتضم أكثر من مائة دولة وتتركز أهداف هذه المنظمة الدولية للتوحيد القياسي إي ترويج بالموصفات القياسية والانشطة بها لتسهيل التبادل التجاري الدولي للسلع والخدمات وتنمية التعاون في مجال المعلومات، والعلوم، التكنولوجيا، والنواحي الاقتصادية ويقع هذا الاتحاد في جنيف، ويتكون الهيكل التنظيمي له من (١٧٦) لجنة فنية رئيسية يتبعها (٦٣٠) لجنة فرعية، (١٨٢٧) مجموعة عمل، إضافة إلى (١٨) فريقاً للبحث والدراسة، وتمثل سلسلة الأيزو ٩٠٠٠ في خمس مواصفات قياسية لإدارة الجودة على شكل شهادات لكل منها رقم خاص بها وهي ٩٠٠١-٩٠٠٢-٩٠٠٣ والتي توفر أبعاد محددة في برامج تأكيد الجودة بينما تقدم المواصفات ٩٠٠٤ المشورة والنصيحة للإنشاء والمحافظة، ويتمثل الهدف الأساسي في إصدار المواصفات القياسية الدولية أيزو ٩٠٠٥ في وضع نظام إداري وقائي محدد لمنع حالات عدم المطابقة يتضمن جميع الشروط والضوابط التي يجب توافرها في المنظمات لضمان جودة

وكفاءة الاداء للأنشطة والعمليات المؤثرة على جودة الإنتاج مما ينتج عنها إنتاجيته طبقاً للمتطلبات المحددة.

تتضمن سلسلة الأيزو ٩٠٠٠ مجموعة متناغمة من مقاييس تأكيد الجودة التي يمكن تطبيقها على المنظمة باختلاف حجمها وتشمل مواصفات الأيزو ٩٠٠٠ ما يلي:

- المواصفة ٩٠٠٠ عبارة عن مواصفات إرشادية تهتم أساساً بتعريف وتوضيح أوجه الاختلاف بين مفاهيم الأساسية للجودة وتساعد في تطبيق المواصفات ٩٠٠١، ٩٠٠٢، ٩٠٠٣
- تضع المواصفة ٩٠٠٤ الارشادات اللازمة لتطبيق مراجعة المنظومة التطبيقية لإدارة الجودة الشاملة.

- أما المواصفات ٩٠٠١، ٩٠٠٢، ٩٠٠٣ فهي نماذج لتوكيد الجودة الخارجي. حيث ان أيزو ٩٠٠١ اشمل وأعم وثيقة في سلسلة الأيزو كلها وتشمل تصميم التعليم الجامعي وإدخال الأجزاء والأقسام المساعدة وخدمة البرامج التعليمية الجامعي.

عناصر إدارة الجودة الشاملة:

❖ **القيادة العملية:** على الإدارة العليا أن تركز على القيادة العملية؛ حيث لا خطب ولا شعارات وإنما هناك جدية في العمل وتفاني في الإدارة، لتكون الإدارة قدوة ومثلاً يحتذى به لكل المستويات الإدارية والعاملين.

❖ **ثقافة إشباع الرغبات:** لا بد من إيجاد ثقافة جديدة داخل المنظمة، ثقافة تركز بقوة على إشباع رغبات العملاء وتهتم بذلك؛ إنها ثقافة إشباع رغبات العملاء.

❖ **التحسين المستمر:** لا بد من التحسين والتطوير المستمر في عمليات وأنشطة المنظمة، حتى يمكن تحقيق وفر في التكاليف وسرعة أعلى في الأداء مع الالتزام بالمعايير المطلوبة للجودة.

تُعرف إدارة الجودة الشاملة TQM بأنها مدخل لإدارة المنظمة، يركز على الجودة، ويبني على مشاركة جميع أعضاء المنظمة، ويستهدف النجاح الطويل المدى من خلال تحقيق رضا العميل وتحقيق منافع لجميع أعضاء المنظمة والمجتمع.

مراحل تطور إدارة الجودة الشاملة:

❖ **الفحص Inspection:** وتتضمن أنشطة الفحص: الفرز، التصنيف، اكتشاف العيوب، الإجراءات التصحيحية.

❖ **مراقبة الجودة Quality Control:** هي الأنشطة والأساليب التشغيلية التي تُستخدم لإتمام متطلبات الجودة، وتتضمن أنشطة مراقبة الجودة: اختبار المنتج، بيانات أداء العملية،

الأساليب الإحصائية، مستويات الجودة المقبولة.

❖ **ضمان الجودة Assurance Quality:** تتضمن إدارة الجودة الشاملة: التحسين المستمر، التركيز على العميل الداخلي والخارجي والمجتمع، المشاركة، علاقات التعاون، حلقات الجودة، فرق التحسين عبر الإدارات، نشر وظيفة الجودة، الاتصالات المفتوحة، التميز الدائم، حل المشكلات من مصدرها، رضا العملاء المستمر، أداء العمل بشكل صحيح من أول مرة وفي كل مرة، وفي الوقت المناسب. وتجدر الإشارة إلى أن كل مرحلة من مراحل تطور إدارة الجودة تضم في جوانبها المرحلة التي تسبقها، فمرحلة مراقبة الجودة تتضمن الفحص، ومرحلة ضمان الجودة تتضمن مراقبة الجودة، ومرحلة إدارة الجودة الشاملة تتضمن ضمان الجودة.

إن التحول إلى إدارة الجودة الشاملة يتطلب إجراء تغييرات في الثقافة التنظيمية للمنظمات لكي تتناسب وتتلاءم مع الثقافة التنظيمية المطلوبة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وإجراء مثل هذه التغييرات يتطلب مشاركة جميع العاملين في الأمور المتعلقة بالجودة وبالمنظمة ككل، وتركز ثقافة المنظمات التي تتوجه بإدارة الجودة الشاملة على التحسين المستمر في العمليات لتحقيق رضا العملاء الداخليين والخارجيين، وعلى الأهداف طويلة الأجل، وعلى العلاقات التشاركية مع العاملين والعملاء والموردين، وعلى بناء الجودة في مرحلة التصميم، وعلى الاستثمار في أنشطة الوقاية بهدف تخفيض تكاليف الفشل الداخلي والخارجي، كما تركز على تمكين العاملين وتشكيل فرق عمل، وعلى الصيانة الإنتاجية الشاملة، وعلى إدارة الأزمات، وعلى التدريب المستمر لجميع العاملين، وإلى حل المشكلات من مصدرها.

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 التي تم استخدامها لأجل جمع البيانات والصدق والثبات والأساليب الإحصائية التي استخدمت وفقاً لفرضيات الدراسة ذاتها. وبعد جمع البيانات عن طريق الاستمارة الإحصائية المصممة من أجل قياس معوقات الجودة في التعليم التطبيقي والتدريب وإدخال هذه البيانات في برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS من أجل تكوين قاعدة بيانات للتحليل الإحصائي لهذه الدراسة ومن خلال قاعدة البيانات المكونة، فإنه تم وصف العينة والمتغيرات 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 ٠.٠٥، وذلك لقياس الفروق ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ ما بين مجاميع المتغيرات الديموغرافية مقابل محاور الدراسة والتي هي المعوقات الإدارية والمعوقات الأكاديمية والمعوقات الطلابية.

١/٣ أساليب المعالجة الإحصائية:

بعد جمع بيانات الدراسة الميدانية عن طريق إجابات عينة البحث عن فقرات المقياس، جرى إدخال هذه البيانات للحاسب الآلي وتمت معالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS كذلك تم الاستعانة بمجموعة من الأساليب الرياضية منها استخراج التكرارات والنسب المئوية وحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لردود العينة وذلك للتعرف على إجابات أفراد عينة البحث عن جميع فقرات متغيرات الدراسة، ومن أجل التعرف على 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 سلبياً أو إيجابياً. وكذلك تم استخدام معادلة النمذجة البنائية حتى نتعرف على التأثير الكلي للمتغيرات على المتغير التابع.

٢/٣ الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- أسلوب 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 وجودة 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 إلى جودة تحقيق المتغيرات ونموذج الدراسة.

٣ / ٣ تحليل موثوقية المعايير:

تحليل موثوقية المعايير يعتبر جزءًا أساسيًا في عملية التقييم والاختبار وتعتمد موثوقية المعيار على قدرته على توفير قياس دقيق ومتسق للظاهرة التي يتم قياسها. ويعتبر اختبار الثبات الداخلي (Cronbach's alpha) هو أحد الطرق الشائعة لتحليل موثوقية المعايير. يستخدم هذا الاختبار لقياس تجانس بين عناصر المعيار، أي مدى ارتباطها مع بعضها البعض. بحيث تكون قيمة كرونباخ ألفا تتراوح بين ٠ و ١. وكذلك متوسط الدرجات (Mean)، والانحراف المعياري (SD). وقيمة كرونباخ ألفا تعتبر مقبولة إذا كانت تتراوح بين ٠.٧ و ٠.٩، وتكون قيمة أعلى من ٠.٩ مرتبطة بتكرار للعناصر في المعيار وإذا كانت قيمة كرونباخ ألفا للمعيار منخفضة جدًا، فهذا قد يشير إلى عدم تجانس جيد بين عناصر المعيار.

جدول (١) البيانات الديموغرافية

Overall (N=31)	
	النوع
25 (80.6%)	أنثى
6 (19.4%)	ذكر
	سنوات الخبرة
14 (45.2%)	أكثر من ٢٠
9 (29.0%)	من ١٠ - أقل من ٢٠
5 (16.1%)	من ٥ - أقل من ١٠
3 (9.7%)	أقل من ٥
	الوظيفة
18 (58.1%)	عضو هيئة تدرييب
13 (41.9%)	عضو هيئة تدرييب
	الدرجة العلمية (هيئة التدرييب)
3 (9.7%)	أستاذ مشارك
1 (3.2%)	أستاذ مساعد
7 (22.6%)	أستاذ
5 (16.1%)	محاضر
7 (22.6%)	مدرس
8 (25.8%)	مدرس مساعد
	الدرجة العلمية (هيئة التدرييب)
7 (22.6%)	مدرب أ
4 (12.9%)	مدرب ب
4 (12.9%)	مدرب متخصص أ
6 (19.4%)	مدرب متخصص ب
10 (32.3%)	مدرب متخصص ج
	الحالة الاجتماعية

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الهيئة العامة
للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت

Overall (N=31)	
7 (22.6%)	أرمل
4 (12.9%)	أعزب
17 (54.8%)	متزوج
3 (9.7%)	مطلق
	العمر
9 (29.0%)	أكثر من ٥٠
16 (51.6%)	من ٣٠- أقل من ٥٠
6 (19.4%)	أقل من ٣٠

من خلال تحليل البيانات الديموغرافية المقدمة، يمكن استنتاج أن هناك تنوعاً في خصائص المشاركين في الدراسة فالغالبية العظمى من المشاركين هم من الإناث، وأكبر نسبة منهم تمتلك خبرة تزيد عن ٢٠ عاماً. فيما يخص الوظائف، يتوزع المشاركون بين أعضاء هيئة التدريس وأعضاء هيئة التدريس، مع تفاوت في الدرجات العلمية داخل كل فئة. بالنسبة للحالة الاجتماعية، يشكل المتزوجون الأغلبية، تليهم الأرمال. وبالنظر إلى العمر، يمثل الفئة الأكبر سناً الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين ٣٠ وأقل من ٥٠ عاماً. هذه التنوعات تشير إلى تمثيل واسع من حيث الجنس، الخبرة، الوظيفة، الدرجة العلمية، الحالة الاجتماعية، والعمر، مما يوفر أساساً جيداً لفهم شامل للموضوع المدروس في هذا المبحث.

جدول (٢) لتحليل موثوقية المعايير للمعوقات الإدارية

Cronbach's α	Item-rest correlation	SD	Mean	العنصر
0.834	0.306	1.03	3.66	كثرة البيروقراطية في إنهاء الأعمال الإدارية.
0.822	0.472	1.13	3.47	قاعات الدراسة غير مناسبة لطبيعة ومتطلبات تدريس بعض المقررات.
0.815	0.566	1.11	3.53	عدم الاعتماد على الأساليب الحديثة في العملية التعليمية.
0.814	0.581	1.13	3.47	قلة المشاركة في المؤتمرات والمحافل العلمية.
0.815	0.567	1.12	3.64	عدم وجود خطة واضحة لتوعية الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والعاملين بثقافة الجودة ودور كل فرد منهم في نجاحها.
0.819	0.516	1.17	3.65	ضعف مستوى الإرشاد الأكاديمي للطلبة.
0.837	0.289	1.14	3.27	كثرة الأعباء التدريسية والتكليفات على عضو هيئة التدريس.
0.820	0.507	1.14	3.61	عدم تحديث المختبرات العلمية وتجهيزاتها.
0.817	0.535	1.10	3.53	عدم إتاحة قواعد البيانات المختلفة.
0.817	0.546	1.03	3.70	عدم تحديث منظومة القرارات والقوانين في الهيئة.
0.819	0.514	1.09	3.59	خلو الأنشطة الثقافية من موضوع الجودة وضرورتها للطلاب وكل العاملين بالكلية.
0.819	0.510	1.09	3.65	انفراد القيادات بالقرارات دون الرجوع لذوي الاختصاص.

Cronbach's $\alpha = 0.833$ معامل الثبات الفا كرونباخ

يبين جدول رقم (2) تحليل موثوقية لمعايير المعوقات الإدارية، مستخدماً متوسط الدرجات (Mean)، والانحراف المعياري (SD)، ارتباط البند بباقي البنود (Item-rest correlation)، ومعامل كرونباخ ألفا (Cronbach's α) في حالة إسقاط كل بند. يبين الجدول أن المعوقات الإدارية كبنود تحليلية تظهر مستويات متفاوتة من الارتباط ببقية البنود وذلك وفقاً لارتباط البند بباقي البنود. بشكل عام، معامل كرونباخ ألفا يظل مرتفعاً نسبياً في جميع البنود، مما يشير إلى مستوى جيد من الاتساق الداخلي للمقياس. هذا يدل على أن جميع البنود تسهم بشكل فعال في قياس المعوقات الإدارية كمفهوم واحد. بالتالي، يمكن القول إن المقياس يمتلك موثوقية جيدة لقياس المعوقات الإدارية كمتغير في الدراسة.

جدول (٣) تحليل موثوقية المعايير للمعوقات الأكاديمية If item dropped

Cronbach's α	Item-rest correlation	SD	Mean	العنصر
0.777	0.248	1.23	3.51	قلة الحوافز المادية لعضو هيئة التدريس في تشجيع الأبحاث.
0.756	0.467	1.06	3.54	ضعف إتقان أعضاء هيئة التدريس لمهارات اللغات الأجنبية.
0.752	0.507	1.11	3.31	ضعف مستوى تعاون الزملاء للقيام ببحوث علمية مشتركة.
0.761	0.406	1.04	3.45	معظم أعضاء هيئة التدريس لا يحرصون على مواكبة المتغيرات العلمية المتسارعة في تخصصهم وعملهم.
0.764	0.381	1.17	3.51	ضعف الضوابط والقوانين التي تلزم عضو هيئة التدريس بمراعاة معايير الجودة في كل جانب من جوانب عمله.
0.777	0.228	1.14	3.19	ضعف مستوى الحرية الأكاديمية لعضو هيئة التدريس.
0.754	0.483	1.08	3.28	انخفاض درجة وعي معظم أعضاء هيئة التدريس بالأبحاث ودورهم في تحقيقها.
0.747	0.554	1.11	3.37	قلة وعي أعضاء هيئة التدريس بمعايير وثقافة الجودة وأهميتها.
0.769	0.320	1.15	3.28	عدم توفر الوقت الكافي لإجراء البحوث العلمية.
0.750	0.522	1.11	3.58	ضعف مستوى اهتمام معظم أعضاء هيئة التدريس بأنشطة خدمة المجتمع.
0.767	0.341	1.11	3.35	عدم وضوح معايير تقييم الاداء التدريسي بالهيئة.
0.773	0.274	1.08	3.29	معظم المقررات التي تدرس بالهيئة ليس لها توصيف محدد.
0.762	0.393	1.13	3.58	جمود الخطط الدراسية ومقرراتها التقليدية وضعف ملاحظتها لمعطيات التطور العلمي والتكنولوجي المتسارع.
0.765	0.369	1.11	3.58	لا توجد مواصفات محددة لنظام إعداد الكتب والمذكرات.

0.776 = Cronbach's α

يبين الجدول أن المعوقات الأكاديمية كبنود تحليلية تُظهر اختلافات في الارتباط ببقية البنود ومتغيرات مختلفة في معامل كرونباخ ألفا عند إسقاط كل بند. عموماً، تتراوح قيم كرونباخ

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الهيئة العامة
للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت

ألفا بين ٠.٧٤٧ و ٠.٧٧٧، وهي تعتبر مقبولة. هذا يشير إلى وجود مستوى معقول من الاتساق الداخلي بين البنود.

جدول (٤) تحليل موثوقية المعايير للمعوقات الطلابية If item dropped

Cronbach's α	Item-rest correlation	SD	Mean	العنصر
0.821	0.481	1.099	3.62	ضعف مشاركة الطلاب في الكثير من الأنشطة
0.808	0.610	1.067	3.66	غياب الدور التربوي للأنشطة الترفيهية، واقتصار دورها على الترفيه وقضاء بعض الوقت دون أهداف واضحة
0.804	0.650	1.096	3.68	ضعف التمويل المخصص لتلك الأنشطة، الأمر الذي يحول دون تحقيقها لأهدافها
0.816	0.536	0.998	3.57	عدم توافر الكوادر المتخصصة والقادرة على تنفيذ هذه الأنشطة بصورة تمكنها من تحقيق أهدافها
0.811	0.582	1.091	3.59	ضعف مستوي مشاركة أعضاء هيئة التدريس في النشاطات الطلابية
0.822	0.468	1.099	3.55	ضعف مواظبة الطلاب على حضور المحاضرات
0.818	0.508	1.133	3.82	انخفاض دافعية الطلاب واستعدادهم للتعلم
0.822	0.468	1.156	3.56	طرق التدريس السائدة بالهيئة لا تتيح فرص التعلم الذاتي للطلاب
0.819	0.502	1.100	3.53	اقتصار عملية تقييم الطلاب على قياس الجوانب المعرفية دون غيرها من نواتج التعلم الأخرى
0.827	0.418	1.109	3.66	كثرة أعداد الطلبة داخل قاعات المحاضرات

0.832 =Cronbach's α

تظهر بنود المعوقات الطلابية في جدول ٤ درجة جيدة من الاتساق الداخلي. يتراوح معامل كرونباخ ألفا بين ٠.٨٠٤ و ٠.٨٢٧ عند إسقاط كل بند على حدة، مما يدل على موثوقية عالية للأداة المستخدمة في قياس المعوقات الطلابية. الارتباط بين البنود وبقية المقياس يتراوح بين ٠.٤١٨ و ٠.٦٥٠، ما يشير إلى مساهمة كل بند بشكل فعال في تقييم المفهوم الكلي. هذه النتائج تدعم صحة الأداة المستخدمة في قياس المعوقات الطلابية في السياق الذي تم البحث فيه.

جدول (٥) تحليل موثوقية المعايير الكلي

If item dropped	Cronbach's α	Item-rest correlation	SD	Mean	العناصر مرتبة
	0.915	0.317	1.03	3.66	المعوقات الإدارية ١
	0.913	0.484	1.13	3.47	المعوقات الإدارية ٢
	0.911	0.593	1.12	3.53	المعوقات الإدارية ٣
	0.911	0.572	1.13	3.48	المعوقات الإدارية ٤
	0.912	0.540	1.12	3.65	المعوقات الإدارية ٥
	0.913	0.462	1.17	3.67	المعوقات الإدارية ٦
	0.915	0.326	1.15	3.27	المعوقات الإدارية ٧

If item dropped					
Cronbach's α	Item-rest correlation	SD	Mean	العناصر مرتبة	
0.912	0.516	1.14	3.63	المعوقات الإدارية ٨	
0.912	0.498	1.11	3.51	المعوقات الإدارية ٩	
0.912	0.496	1.02	3.69	المعوقات الإدارية ١٠	
0.912	0.535	1.09	3.58	المعوقات الإدارية ١١	
0.912	0.531	1.08	3.65	المعوقات الإدارية ١٢	
0.916	0.274	1.25	3.50	المعوقات الأكاديمية ١	
0.913	0.460	1.07	3.53	المعوقات الأكاديمية ٢	
0.913	0.483	1.11	3.29	المعوقات الأكاديمية ٣	
0.913	0.454	1.04	3.43	المعوقات الأكاديمية ٤	
0.913	0.459	1.18	3.49	المعوقات الأكاديمية ٥	
0.916	0.215	1.14	3.19	المعوقات الأكاديمية ٦	
0.913	0.429	1.08	3.29	المعوقات الأكاديمية ٧	
0.913	0.482	1.11	3.38	المعوقات الأكاديمية ٨	
0.914	0.341	1.15	3.29	المعوقات الأكاديمية ٩	
0.913	0.463	1.10	3.57	المعوقات الأكاديمية ١٠	
0.914	0.372	1.11	3.34	المعوقات الأكاديمية ١١	
0.915	0.282	1.08	3.28	المعوقات الأكاديمية ١٢	
0.914	0.405	1.11	3.59	المعوقات الأكاديمية ١٣	
0.913	0.435	1.11	3.57	المعوقات الأكاديمية ١٤	
0.912	0.524	1.10	3.61	المعوقات الطلابية ١	
0.911	0.572	1.06	3.67	المعوقات الطلابية ٢	
0.911	0.641	1.09	3.68	المعوقات الطلابية ٣	
0.911	0.579	1.01	3.57	المعوقات الطلابية ٤	
0.911	0.620	1.07	3.62	المعوقات الطلابية ٥	
0.913	0.448	1.11	3.55	المعوقات الطلابية ٦	
0.913	0.483	1.12	3.82	المعوقات الطلابية ٧	
0.913	0.418	1.16	3.55	المعوقات الطلابية ٨	
0.912	0.519	1.10	3.51	المعوقات الطلابية ٩	
0.914	0.360	1.09	3.68	المعوقات الطلابية ١٠	
Cronbach's α =					

تظهر مجموعة البنود المتعلقة بالمعوقات الإدارية، الأكاديمية والطلابية موثوقية عالية. معامل كرونباخ ألفا الكلي يبلغ ٠.٩١٥، مما يشير إلى مستوى ممتاز من الاتساق الداخلي للمقياس ككل. الارتباط بين كل بند وبقية البنود يتراوح بين قيم متوسطة وعالية، مما يدل على أن كل بند يسهم بشكل فعال في قياس المفهوم العام للمعوقات في مختلف الجوانب. هذا الاتساق العالي يعزز صلاحية الأداة المستخدمة في تقييم المعوقات الإدارية، الأكاديمية والطلابية، ويدعم استخدامها في البحث الذي يتم إجراؤه.

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الهيئة العامة
للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت

٤/٣ **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 ٠.٠٠٥.

٥/٣ **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 وفقاً لاختبار كرونباخ ألفا والتي كانت تساوي ٩١.٥% وهي قيمة عالية جداً وهذا يعكس أن هناك مصداقيه في الردود وهي تعكس ردود مجتمع الدراسة.

٦/٣ **نتائج الدراسة:** للتحقق من فرضية الدراسة "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أعضاء الهيئة التدريسية والتدريبية في تحديد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب".

تم إعداد الجداول التالية لدراسة المعوقات وأثرها في تطبيق الجودة الشاملة وفق المعدلات الإحصائية في دراسة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري حسب البيانات الديموغرافية في الاستبيان محل الدراسة.

جدول (٦) المعوقات ومتغير الوظيفة

p value	Total (N=164)	عضو هيئة تدريس (N=89)	عضو هيئة تدريب (N=75)	
0.0221				المعوقات الإدارية
	3.6 (0.7)	3.7 (0.7)	3.4 (0.5)	Mean (SD)
	1.0 - 5.0	1.0 - 5.0	2.0 - 4.6	Range
0.0501				المعوقات الأكاديمية
	3.4 (0.6)	3.5 (0.6)	3.3 (0.5)	Mean (SD)
	1.0 - 4.6	1.0 - 4.6	2.2 - 4.3	Range
0.1221				المعوقات الطلابية
	3.6 (0.7)	3.7 (0.7)	3.5 (0.7)	Mean (SD)
	1.6 - 5.0	1.6 - 5.0	1.7 - 5.0	Range
0.0281				المعوقات
	3.5 (0.6)	3.6 (0.6)	3.4 (0.5)	Mean (SD)
	1.2 - 4.7	1.2 - 4.7	2.4 - 4.5	Range

يبين الجدول أن هناك فروقاً ملحوظة بين أعضاء هيئة التدريس وأعضاء هيئة التدريب في تقييم المعوقات الإدارية والمعوقات بشكل عام، حيث إن قيمة الـ p تدل على وجود فروق

إحصائية ذات دلالة (٠.٠٢٢١) للمعوقات الإدارية و (٠.٠٢٨١) للمعوقات بشكل عام). في المقابل، لم تكن هناك فروق إحصائية مهمة في تقييم المعوقات الأكاديمية والطلابية بين الفئتين، حيث كانت قيمة الـ p أعلى من ٠.٠٥٠. بالنظر إلى القيم المتوسطة والانحرافات المعيارية، يبدو أن أعضاء هيئة التدريس قد قيموا المعوقات الإدارية والمعوقات بشكل عام بدرجة أعلى مقارنة بأعضاء هيئة التدريس. ومع ذلك، يجب التنويه إلى أن الفروق في التقييمات ليست شاسعة، لكنها تظل ملحوظة وذات دلالة إحصائية. هذه النتائج تشير إلى وجود اختلافات في تصورات المعوقات بين الفئتين، مما قد يعكس اختلافات في تجاربهم أو أدوارهم الوظيفية.

جدول (٧) المعوقات ومتغير الجنس

p value	Total (N=164)	ذكر (N=83)	أنثى (N=81)	
0.0061				المعوقات الإدارية
	3.6 (0.7)	3.7 (0.7)	3.4 (0.5)	Mean (SD)
	1.0 - 5.0	1.0 - 5.0	2.0 - 4.4	Range
0.4121				المعوقات الأكاديمية
	3.4 (0.6)	3.4 (0.6)	3.4 (0.5)	Mean (SD)
	1.0 - 4.6	1.0 - 4.4	2.2 - 4.6	Range
0.0311				المعوقات الطلابية
	3.6 (0.7)	3.7 (0.7)	3.5 (0.7)	Mean (SD)
	1.6 - 5.0	1.6 - 5.0	2.3 - 5.0	Range
0.0311				المعوقات
	3.5 (0.5)	3.6 (0.6)	3.4 (0.5)	Mean (SD)
	1.2 - 4.7	1.2 - 4.7	2.4 - 4.5	Range

يبين الجدول أن هناك اختلافات معتبرة بين الذكور والإناث في تقييم المعوقات الإدارية والمعوقات الطلابية، مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($p = 0.0061$ للمعوقات الإدارية و $p = 0.0311$ للمعوقات الطلابية). في كلتا الحالتين، الذكور قيموا المعوقات بدرجة أعلى من الإناث. ومع ذلك، بالنسبة للمعوقات الأكاديمية، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($p = 0.4121$)، حيث قيم كل من الذكور والإناث المعوقات الأكاديمية بشكل متماثل تقريباً.

هذه النتائج تشير إلى أن الجنس قد يؤثر على تصور المعوقات الإدارية والطلابية، لكن ليس بالضرورة على المعوقات الأكاديمية. يمكن أن يعكس ذلك اختلافات في التجارب أو الأدوار بين الجنسين في البيئة التي تم فيها البحث. هذه الفروق تستدعي مزيداً من الاستقصاء لفهم العوامل الكامنة وراء هذه الاختلافات في التصورات.

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الهيئة العامة
للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت

جدول (٨) المعوقات ومتغير سنوات الخبرة

p value	Total (N=166)	أقل من ٥ (N=6)	من ٥ - أقل من ١٠ (N=25)	من ١٠ - أقل من ٢٠ (N=52)	أكثر من ٢٠ (N=83)	
< 0.0011						المعوقات الإدارية
	3.6 (0.7)	2.7 (0.9)	3.3 (0.6)	3.5 (0.6)	3.7 (0.6)	Mean (SD)
	1.0 - 5.0	1.0 - 3.7	1.8 - 4.4	1.9 - 4.9	2.0 - 5.0	Range
< 0.0011						المعوقات الأكاديمية
	3.4 (0.6)	2.5 (0.9)	3.3 (0.4)	3.3 (0.5)	3.6 (0.5)	Mean (SD)
	1.0 - 4.6	1.0 - 3.6	2.4 - 4.1	2.2 - 4.6	2.4 - 4.6	Range
< 0.0011						المعوقات الطلابية
	3.6 (0.7)	2.7 (0.8)	3.3 (0.6)	3.5 (0.6)	3.8 (0.7)	Mean (SD)
	1.6 - 5.0	1.6 - 3.5	2.3 - 4.4	2.6 - 5.0	1.7 - 5.0	Range
< 0.0011						المعوقات
	3.5 (0.6)	2.6 (0.8)	3.3 (0.5)	3.4 (0.5)	3.7 (0.5)	Mean (SD)
	1.2 - 4.7	1.2 - 3.6	2.2 - 4.1	2.4 - 4.7	2.4 - 4.7	Range

يبين الجدول أن هناك فروقاً واضحة في تقييم المعوقات الإدارية، الأكاديمية، والطلابية بين المجموعات المختلفة بناءً على سنوات الخبرة، وهذه الفروق ذات دلالة إحصائية $p < 0.0011$ لجميع الفئات

١. المعوقات الإدارية: الأشخاص ذوو الخبرة الأكبر (أكثر من ٢٠ سنة) قيموا المعوقات الإدارية بأعلى متوسط (٣.٧)، بينما أولئك ذوو الخبرة الأقل (أقل من ٥ سنوات) قيموها بأقل متوسط (٢.٧)

٢. المعوقات الأكاديمية: مماثلة للمعوقات الإدارية، الأشخاص ذوو الخبرة الأكبر قيموا المعوقات الأكاديمية بأعلى متوسط (٣.٦)، بينما الأشخاص ذوو الخبرة الأقل قيموها بأقل متوسط (٢.٥).

٣. المعوقات الطلابية: تمت ملاحظة النمط نفسه حيث قيم الأشخاص ذوو الخبرة الأكبر المعوقات الطلابية بأعلى متوسط (٣.٨)، بينما أولئك ذوو الخبرة الأقل قيموها بأقل متوسط (٢.٧).

٤. المعوقات بشكل عام:

- هناك اتجاه متزايد في تقييم المعوقات مع زيادة سنوات الخبرة.

هذه النتائج تشير إلى وجود ارتباط بين سنوات الخبرة وتصور المعوقات، حيث يبدو أن الأشخاص ذوي الخبرة الأطول يقيمون المعوقات بدرجات أعلى. يمكن تفسير ذلك بأن الأشخاص ذوي الخبرة الأكثر ربما يكون لديهم فهم أعمق أو توقعات أعلى تجاه البيئة الإدارية والأكاديمية والطلابية.

جدول (١٠) المعوقات ومتغير الدرجة العلمية (الهيئة التدريسية)

p value	Total (N=110)	مدرس مساعد (N=17)	مدرس (N=14)	محاضر (N=17)	أستاذ (N=25)	أستاذ مساعد (N=17)	أستاذ مشارك (N=20)	
0.2951								المعوقات الإدارية
	3.6 (0.7)	3.3 (0.6)	3.6 (0.5)	3.8 (0.8)	3.6 (0.6)	3.7 (1.0)	3.8 (0.7)	Mean (SD)
	1.0 - 5.0	1.8 - 4.4	2.4 - 4.4	1.9 - 5.0	2.6 - 4.7	1.0 - 4.9	2.0 - 4.8	Range
0.4341								المعوقات الأكاديمية
	3.5 (0.6)	3.3 (0.5)	3.4 (0.6)	3.7 (0.6)	3.5 (0.6)	3.5 (0.8)	3.5 (0.4)	Mean (SD)
	1.0 - 4.6	2.4 - 4.2	2.2 - 4.6	2.6 - 4.4	2.4 - 4.4	1.0 - 4.6	2.6 - 4.3	Range
0.1581								المعوقات الطلابية
	3.7 (0.7)	3.5 (0.7)	3.4 (0.8)	3.9 (0.5)	3.6 (0.6)	3.8 (0.8)	3.8 (0.6)	Mean (SD)
	1.6 - 5.0	2.3 - 4.9	1.6 - 4.4	2.9 - 4.8	2.8 - 5.0	1.8 - 4.9	2.5 - 4.9	Range
0.2291								المعوقات
	3.6 (0.6)	3.3 (0.5)	3.5 (0.6)	3.8 (0.5)	3.6 (0.5)	3.7 (0.8)	3.7 (0.5)	Mean (SD)
	1.2 - 4.7	2.2 - 4.5	2.1 - 4.4	2.8 - 4.7	2.8 - 4.5	1.2 - 4.7	2.4 - 4.4	Range

يبين الجدول أنه لا توجد فروق كبيرة في تقييم المعوقات الإدارية، الأكاديمية، الطلابية، والمعوقات بشكل عام بين مختلف الدرجات الأكاديمية، حيث إن قيم p تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (٠.٢٩٥١ للمعوقات الإدارية، ٠.٤٣٤١ للمعوقات الأكاديمية، ٠.١٥٨١ للمعوقات الطلابية، و٠.٢٢٩١ للمعوقات بشكل عام على الرغم من وجود بعض الاختلافات في المتوسطات والانحرافات المعيارية بين الفئات، إلا أن هذه الاختلافات ليست كبيرة بما يكفي لتكون ذات دلالة إحصائية. هذا يعني أن التقييمات المتعلقة بالمعوقات الإدارية والأكاديمية والطلابية متشابهة إلى حد كبير بغض النظر عن الدرجة الأكاديمية للمستجيبين. هذه النتائج تشير إلى أن التجارب والتحديات المتعلقة بالمعوقات في البيئة الأكاديمية والإدارية قد تكون مماثلة عبر مختلف الرتب الأكاديمية. ويمكن أن يكون هذا مؤشراً على وجود قضايا مشتركة تؤثر على جميع المستويات الأكاديمية بطريقة مماثلة.

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الهيئة العامة
للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت

جدول (١١) المعوقات - الدرجة العلمية (الهيئة التدريسية)

p value	Total (N=87)	مدرب متخصص ج (N=24)	مدرب متخصص ب (N=27)	مدرب متخصص أ (N=15)	مدرب ب (N=13)	مدرب أ (N=8)	
0.821 ¹							المعوقات الإدارية
	3.4 (0.6)	3.5 (0.5)	3.4 (0.6)	3.3 (0.8)	3.4 (0.5)	3.6 (0.6)	Mean (SD)
	1.0 - 4.6	2.7 - 4.4	2.0 - 4.6	1.0 - 4.4	2.7 - 4.0	2.6 - 4.3	Range
0.768 ¹							المعوقات الأكاديمية
	3.3 (0.6)	3.4 (0.5)	3.3 (0.5)	3.2 (0.8)	3.3 (0.5)	3.3 (0.5)	Mean (SD)
	1.0 - 4.4	2.3 - 4.2	2.6 - 4.4	1.0 - 4.3	2.6 - 4.0	2.4 - 4.1	Range
0.655 ¹							المعوقات الطلابية
	3.5 (0.7)	3.7 (0.6)	3.4 (0.8)	3.5 (0.8)	3.4 (0.6)	3.5 (0.5)	Mean (SD)
	1.7 - 5.0	2.9 - 5.0	1.7 - 5.0	1.8 - 4.6	2.5 - 4.4	2.3 - 4.0	Range
0.826 ¹							المعوقات
	3.4 (0.5)	3.5 (0.5)	3.4 (0.5)	3.3 (0.8)	3.3 (0.4)	3.5 (0.4)	Mean (SD)
	1.2 - 4.5	2.7 - 4.5	2.4 - 4.4	1.2 - 4.2	2.7 - 4.0	2.8 - 4.1	Range

يبين الجدول أنه لا توجد فروق إحصائية معنوية في تقييم المعوقات الإدارية والأكاديمية والطلابية، والمعوقات بشكل عام بين مختلف فئات المدربين (مدرب أ، مدرب ب، مدرب متخصص أ، مدرب متخصص ب، ومدرب متخصص ج)، حيث تشير قيم الـ p إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (0.8211 للمعوقات الإدارية، 0.7681 للمعوقات الأكاديمية، 0.6551 للمعوقات الطلابية، و0.8261 للمعوقات بشكل عام يعني هذا أن تصورات المدربين تجاه المعوقات في مختلف الجوانب كانت متشابهة بغض النظر عن تصنيفهم أو مستواهم كمدرسين. المتوسطات والانحرافات المعيارية تتراوح في نطاق متقارب بين الفئات المختلفة، مما يشير إلى تجانس في التجارب والتحديات التي يواجهها المدربون في البيئة التي تم فيها البحث. هذه النتائج تدل على أن القضايا والتحديات المتعلقة بالمعوقات الإدارية والأكاديمية والطلابية ربما تكون متماثلة عبر مختلف الفئات المهنية للمدرسين، مما يقدم رؤى مهمة لتحسين السياسات والممارسات في هذا المجال.

جدول 12: المعوقات - الحالة الاجتماعية

p value	Total (N=166)	مطلق (N=22)	متزوج (N=115)	أعزب (N=11)	أرمل (N=18)	
< 0.0011						المعوقات الإدارية
	3.6 (0.7)	3.2 (0.5)	3.7 (0.6)	3.0 (0.9)	3.5 (0.6)	Mean (SD)
	1.0 - 5.0	2.0 - 4.3	1.9 - 5.0	1.0 - 4.0	2.5 - 4.8	Range
0.0231						المعوقات الأكاديمية
	3.4 (0.6)	3.2 (0.4)	3.5 (0.5)	3.1 (1.0)	3.3 (0.4)	Mean (SD)
	1.0 - 4.6	2.6 - 4.1	2.2 - 4.6	1.0 - 4.3	2.7 - 4.2	Range
< 0.0011						المعوقات الطلابية
	3.6 (0.7)	3.3 (0.7)	3.8 (0.6)	3.2 (1.0)	3.4 (0.5)	Mean (SD)
	1.6 - 5.0	2.3 - 5.0	1.7 - 5.0	1.6 - 4.6	2.7 - 4.3	Range
< 0.0011						المعوقات
	3.5 (0.6)	3.2 (0.5)	3.6 (0.5)	3.1 (0.9)	3.4 (0.4)	Mean (SD)
	1.2 - 4.7	2.4 - 4.3	2.4 - 4.7	1.2 - 4.2	2.9 - 4.4	Range

يبين الجدول أن هناك فروق مهمة في تقييم المعوقات الإدارية والأكاديمية والطلابية، والمعوقات بشكل عام بين الأشخاص وفقاً لحالتهم الاجتماعية (أرمل، أعزب، متزوج، مطلق)، حيث تشير قيم الـ p إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية (أقل من ٠.٠٠٠١١ للمعوقات الإدارية والطلابية، و ٠.٠٢٣١ للمعوقات الأكاديمية).

١. المعوقات الإدارية: الأشخاص المتزوجين قيموا المعوقات الإدارية بأعلى متوسط (٣.٧)، في حين قيمها الأعزاب بأقل متوسط (٣.٠).

٢. المعوقات الأكاديمية: تمت ملاحظة فروق معنوية أيضاً في تقييم المعوقات الأكاديمية، حيث قيم المتزوجون المعوقات الأكاديمية بأعلى متوسط (٣.٥) مقارنة بالأعزاب (٣.١).

٣. المعوقات الطلابية: وجدت فروق ملحوظة أيضاً في تقييم المعوقات الطلابية، مع قيمة أعلى للمتزوجين (٣.٨) مقارنة بالأعزاب (٣.٢).

٤. المعوقات بشكل عام.

- المتزوجون قيموا المعوقات بأعلى متوسط (٣.٦)، بينما قيمها الأعزاب بأقل متوسط (٣.١).

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الهيئة العامة
للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت

هذه النتائج تشير إلى أن الحالة الاجتماعية قد تؤثر على تصورات الأشخاص تجاه المعوقات في بيئتهم الأكاديمية والإدارية. يمكن أن يعكس ذلك كيف تؤثر الظروف الشخصية والاجتماعية على تجارب الأفراد وتقييماتهم في البيئة العملية.

جدول (١٣) المعوقات ومتغير العمر

p value	Total (N=165)	أقل من ٣٠ (N=9)	من ٣٠ - أقل من ٥٠ (N=74)	أكثر من ٥٠ (N=82)	العمر
					المعوقات
0.004 ¹					المعوقات الإدارية
	3.6 (0.7)	3.0 (1.0)	3.5 (0.6)	3.7 (0.6)	Mean (SD)
	1.0 - 5.0	1.0 - 4.3	1.9 - 4.9	1.8 - 5.0	Range
0.023 ¹					المعوقات الأكاديمية
	3.4 (0.6)	2.9 (0.9)	3.4 (0.5)	3.5 (0.5)	Mean (SD)
	1.0 - 4.6	1.0 - 4.1	2.2 - 4.6	2.2 - 4.4	Range
0.017 ¹					المعوقات الطلابية
	3.6 (0.7)	3.1 (0.7)	3.6 (0.7)	3.7 (0.7)	Mean (SD)
	1.6 - 5.0	1.8 - 4.2	1.6 - 5.0	1.7 - 5.0	Range
0.004 ¹					المعوقات
	3.5 (0.6)	3.0 (0.8)	3.5 (0.5)	3.6 (0.5)	Mean (SD)
	1.2 - 4.7	1.2 - 4.1	2.1 - 4.7	2.2 - 4.7	Range

يمكن استنتاج وجود فروق مهمة في تقييم المعوقات الإدارية والأكاديمية والطلابية، والمعوقات بشكل عام بين الفئات العمرية المختلفة (أكثر من ٥٠ سنة، من ٣٠ إلى أقل من ٥٠ سنة، أقل من ٣٠ سنة)، حيث تشير قيم الـ p إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية (٠.٠٠٤١، ٠.٠٢٣١، ٠.٠١٧١) للمعوقات الإدارية والمعوقات بشكل عام، ٠.٠٢٣١ للمعوقات الأكاديمية، ٠.٠١٧١ للمعوقات الطلابية.

١. المعوقات الإدارية: الأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن ٥٠ سنة قيموا المعوقات الإدارية بأعلى متوسط (٣.٧)، بينما قيمها الأشخاص دون الـ ٣٠ بأقل متوسط (٣.٠).
٢. المعوقات الأكاديمية: الفئة العمرية الأكبر (أكثر من ٥٠ سنة) قيمت المعوقات الأكاديمية بأعلى متوسط (٣.٥) مقارنة بالفئة الأصغر سناً (أقل من ٣٠ سنة) التي قيمتها بمتوسط أقل (٢.٩).
٣. المعوقات الطلابية: تمت ملاحظة فروق معنوية في تقييم المعوقات الطلابية أيضاً، مع تقييم أعلى من قبل الأشخاص فوق الـ ٥٠ (٣.٧) مقارنة بالأصغر سناً (٣.١).

٤ . المعوقات بشكل عام:

- الفئة العمرية الأكبر قيمت المعوقات بأعلى متوسط (٣.٦)، بينما قيمت الفئة الأصغر سنًا المعوقات بأقل متوسط (٣.٠).

هذه النتائج تشير إلى أن الفئة العمرية قد تؤثر على تصورات الأشخاص تجاه المعوقات في بيئتهم الأكاديمية والإدارية والطلابية. يمكن أن يعكس ذلك تراكم الخبرة والتغير في التوقعات مع تقدم السن، مما يؤدي إلى تقييم أعلى للمعوقات في الفئات العمرية الأكبر.

جدول (١٤) مصفوفة الارتباط

المعوقات الطلابية	المعوقات الأكاديمية	المعوقات الإدارية				
				—	Pearson's r	المعوقات الإدارية
				—	Df	
				—	p-value	
		—	***	0.663	Pearson's r	المعوقات الأكاديمية
		—		167	Df	
		—		<.001	p-value	
—	***	0.661	***	0.694	Pearson's r	المعوقات الطلابية
—		168		167	Df	
—		<.001		<.001	p-value	
Note. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001						

من تحليل مصفوفة الارتباط المقدمة في جدول ١٤، يمكن استنتاج وجود علاقة ارتباطية قوية بين المعوقات الإدارية والأكاديمية والطلابية. يتم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson's r) لقياس قوة واتجاه العلاقة بين هذه المتغيرات.

١. العلاقة بين المعوقات الإدارية والأكاديمية:

- معامل الارتباط بيرسون بينهما هو ٠.٦٦٣، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية قوية.
- درجة الحرية (df) لهذه العلاقة هي ١٦٧.
- القيمة الإحصائية (p-value) أقل من ٠.٠٠١، مما يشير إلى أن هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية كبيرة.

٢. العلاقة بين المعوقات الإدارية والطلابية:

- معامل الارتباط بيرسون بينهما هو ٠.٦٩٤، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية قوية وموجبة.
- درجة الحرية (df) لهذه العلاقة هي ١٦٧.
- القيمة الإحصائية (p-value) أقل من ٠.٠٠١، مما يشير إلى أن هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية كبيرة.

٣. العلاقة بين المعوقات الأكاديمية والطلابية:

معامل الارتباط بيرسون بينهما هو ٠.٦٦١، مما يشير أيضاً إلى وجود علاقة ارتباطية قوية.

- درجة الحرية (df) لهذه العلاقة هي ١٦٨.

- القيمة الإحصائية (p-value) أقل من ٠.٠٠١، مما يشير إلى أن هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية كبيرة.

هذه النتائج تشير إلى وجود ترابط وثيق بين المعوقات الإدارية والأكاديمية والطلابية. وجود هذه العلاقات القوية يعني أن تغييرات أو تحديات في أحد هذه المجالات قد تؤثر بشكل كبير على الآخرين.

٤ / النتائج والتوصيات

إن أهم نتائج هذه للدراسة تتلخص في الآتي:

- أعضاء هيئة التدريس قد قيموا المعوقات الإدارية والمعوقات بشكل عام بدرجة أعلى مقارنة بأعضاء هيئة التدريب وهذه تشير إلى وجود اختلافات في تصورات المعوقات بين الفئتين
- وجود ارتباط بين سنوات الخبرة وتصور المعوقات، حيث يبدو أن الأشخاص ذوي الخبرة الأطول يقيمون المعوقات بدرجات أعلى. يمكن تفسير ذلك بأن الأشخاص ذوي الخبرة الأكثر ربما يكون لديهم فهم أعمق أو توقعات أعلى تجاه البيئة الإدارية والأكاديمية والطلابية.
- أن التقييمات المتعلقة بالمعوقات الإدارية والأكاديمية والطلابية متشابهة إلى حد كبير بغض النظر عن الدرجة الأكاديمية للمستجيبين. هذه النتائج تشير إلى أن التجارب والتحديات المتعلقة بالمعوقات في البيئة الأكاديمية والإدارية قد تكون مماثلة عبر مختلف الرتب الأكاديمية. ويمكن أن يكون هذا مؤشراً على وجود قضايا مشتركة تؤثر على جميع المستويات الأكاديمية
- تدل النتائج على أن القضايا والتحديات المتعلقة بالمعوقات الإدارية والأكاديمية والطلابية ربما تكون متماثلة عبر مختلف الفئات المهنية للمدربين،
- الحالة الاجتماعية تؤثر في تصورات الأشخاص تجاه المعوقات في بيئتهم الأكاديمية والإدارية ويمكن أن ينعكس ذلك على مستوى تقييم تلك التجارب للأفراد.
- تراكم الخبرة والتغير في التوقعات مع تقدم السن، يؤدي إلى تقييم أعلى للمعوقات في الفئات العمرية الأكبر.

▪ تشير النتائج لوجود ترابط وثيق بين المعوقات الإدارية والأكاديمية والطلابية. وجود هذه العلاقات القوية يعني أن تغييرات أو تحديات في أحد هذه المجالات قد تؤثر بشكل كبير على الآخرين.

التوصيات التي تم التوصل إليها في ضوء هذه الدراسة على النحو التالي:

- العمل على تصميم معايير جديدة لتقييم الأداء لأعضاء هيئة التدريس والتدريب وذلك لتحفيزهم على زيادة وسرعة الاستجابة للتطورات العملية في الجودة الشاملة.
- التركيز على تصميم وتقديم برامج تدريب من خبراء متخصصين في الجودة لإكساب أعضاء هيئة التدريس والتدريب مهارات ومعارف جديدة تساعدهم في التغلب على المعوقات.
- العمل على توفير الحوافز المادية لأعضاء الهيئة التدريسية والتربوية عند إظهار اهتمامهم بتطوير أدائهم في مشاركتهم في وضع أهداف وخطط العمل وكذلك أفكار وحلول للمشاكل الطلابية والتعليمية.
- ضرورة اهتمام إدارة الكلية بالتخطيط والتواصل مع المرؤوسين بفتح حوار معهم وتطبيق سياسة الباب المفتوح.
- ضرورة الاهتمام من إدارة الكلية بكل من:
 - شكل العلاقة بين إدارة الكلية وطاقم التدريس والتدريب
- التشاور بين إدارة الكلية وطاقم التدريس والجمعيات الطلابية في اتخاذ القرارات مما يعزز من المناخ الوظيفي وهو ما ينعكس على رضا الطلاب والاستجابة للعملية التعليمية.

مقترحات بحثية مستقبلية:

يقترح الباحث بعض الأفكار لدراسات مستقبلية كما يلي:

- ١- تركزت هذه الدراسة على كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب لإجراء الدراسة الميدانية إلا أنه يمكن للباحثين المهتمين دراسة مجموعة المعوقات التي تقيد تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الكويتية في القطاع الحكومي والخاص
- ٢- 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 والكويتية بشكل خاص.

المراجع والمصادر

- أ.د. محمد حسن رسمي، د/ هالة محمد السيد، وأ/ خيرية محمد عصمان. (أكتوبر، ٢٠١٨).
إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي الليبي. مجلة كلية التربية بنها -
العدد ١١٦، الصفحات ٤١٦ - ٤٣٢.
- أ.د. عصام الدين عجمي، وأحمد الحكيم. (٢٠١٦). إدارة الجودة وتحسينها في التعليم العالي:
الأسس والتطبيقات - تجربة جامعة الشارقة. المؤتمر العربي الدولي السادس لضمان
جودة التعليم العالي. الشارقة: جامعة الشارقة.
- د. جعفر أبو صاع. (٢٠١٩). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية
- خضوري من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. المؤتمر العربي الدولي لتقييم جودة
التعليم العالي.
- د. محمد صالح حسن البطري. (مارس ٣٠، ٢٠٢٠). معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة
بجامعة صعدة. مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية المجلد ١ العدد
٤، الصفحات ص: ٢١ - ٢.
- عبدالرزاق فرج امحمد، وعلي أحمد مصباح. (٢٠٢١). متطلبات الجودة في مؤسسات التعليم
العالي بين المعايير والتطبيق. المؤتمر الدولي ٢٠٢١م حول ضمان جودة مؤسسات
التعليم العالي. بني وليد: ركن البحوث الهندسية وتقنية المعلومات.
- لعقاع، خديجة. (٢٠١٩). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير.
- ليلة خابط، ويزة معمري، وخالد عبدالسلام. (ديسمبر، ٢٠٢١). معوقات تطبيق إدارة الجودة
الشاملة في التعميم العالي من وجهة نظر الأساتذة. المجلة المغربية لتقييم والبحث
التربوي - العدد السادس.
- م.م. زياد مصطفى حامد عبدالله خيوكة. (٢٠١٣). مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة
الصالح واقع القطاع الصحي في العراق. مجلة دنانير - العدد الخامس - بغداد.
- محمد منيف العجمي. (أكتوبر، ٢٠٢٢). اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو آليات تحقيق
جهد التعليم الجامعي دراسة ميدانية مقارنة بين أعضاء هيئة التدريس في الكليات
النظرية والعملية بجامعة الكويت. مجلة البحث العلمي في الآداب - العدد ٢٣، صفحة
من ص ٦١ الى ص ٩٩.

- وجدة عواد المشهداني. (سبتمبر، ٢٠٢٠). معوقات تطبيق الجودة الشاملة في كلية التربية - جامعة مصراتة. مجلة كلية التربية، (العدد الرابع عشر).
- أ.د. عصام الدين عجمي وأحمد الحكيم " إدارة الجودة وتحسينها في التعليم العالي: الأسس والتطبيقات - تجربة جامعة الشارقة " المؤتمر العربي الدولي السادس لضمان
- Ackoff, R.; "Beyond TQM", Journal for Quality and 11- Participation,(2010) , pp.66-78.
- Amalia Venera Todorut (2013); The need of Total Quality Management in higher education, 2nd World Conference on Educational Technology Research WCETR2012, Procedia - Social and Behavioral Sciences 83.
- Christopher, S. E. (2018); Total Quality Management as a Competitive Advantage in Higher Educational Institutions. Imperial Journal of Interdisciplinary Research, 2(10).
- Dale, B.G, & Plunkett, J.J, ٢٠٠٥- Quality Costing, 2nd ed., London: Chapman & Hall, p.7.
- goutam saha, implementation of total quality management (tqm) in educational institutions, international education & research journal [ierj], volume: 2 | issue: 6 | June 2016.
- International Organization for Standardization, - ISO8402: Quality Management and Quality Assurance-Vocabulary, 2nd ed., Geneva ٢٠٠٤.
- International Organization for Standardization, (2006); - ISO 14004, op. cit., p. vii.
- Juneja, D., Ahmad, S., & Kumar, S:(2011); Adaptability of total quality management to service sector. International Journal of Computer Science & Management Studies, 11(2).
- JURAN, J. M., &Gryna, Frank M, - Joran's (٢٠١٤);Quality Control Handbook, 4th ed., New York: McGraw-hill.
- 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
- n marketing association, 1979. p.131.