حوليات آداب عين شمس المجلد ٤٨ (عدد إبريل – يونيه ٢٠٢٠)
fu.journals.ekb.eghttp://www.aa
(دورية علمية محكمة)
جامعة عين شمس
كلية الآداب

الهندرة ودورها في إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي – أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد نموذجا.

أمل عبد العزيز محمد غازي
سكينة محمد محمد عبد الحليم

المستخلص

مع ازدياد الانفجار المعرفي الذي شهدته العقود الأخيرة،وما استتبع ذلك من ظهور نظريات جديدة، وتقنيات تعليمية متطورة أوجدتها بحوث عملية متقدمة ومتسارعة،أصبح لزاما على مؤسسات التعليم العالي إعادة النظر جذريا في الخدمة التعليمية التي تقدمها لكي تتواكب مع هذه المتغيرات باعتبارها الممول الرئيسي لسوق العمل بالكفاءات الأكاديمية والمهنية مما يؤثر على اقتصاد الدول على كافة الأصعدة.

ومن خلال ما سبق يمكن القول بأن الهندرة في التعليم العالي ما هي إلا عملية يراد من خلالها إعادة هيكلة النظم الإدارية للوصول إلى الجودة الشاملة من خلال مجموعة من الإجراءات والتقنيات تساعد في تقليل الوقت والجهد والتكلفة وتؤدي إلى سرعة الإنجاز والدقة في الأداء بعيدا عن تكرار الأعمال والبيروقراطية، مما يؤدي إلي الوصول إلي الجودة الشاملة .

وتسعى الباحثتان من خلال هذه الدراسة إلى الوقوف على واقع تطبيق الهندرة في جامعة الملك خالد ودورها في إدارة الجودة الشاملة من خلا ل استبيان صمم لهذا الغرض لأعضاء هيئة التدريس، مكون من ستة محاور، وهي عملية التدريس والتقييم و الإرشاد الأكاديمي وجودة الخريجين والبحث العلمي و جودة المؤتمرات وبرامج الخدمة العامة، ويحتوي على إحدي وثلاثين فقرة. ولقد أظهرت النتائج أن درجة استخدام الهندرة لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد كانت مرتفعة في المحاور الست للاستبانة .

الكلمات المفتاحية: هندرة، إدارة الجودة الشاملة، جامعة الملك خالد، أعضاء الهيئة التدريسية

© جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة لحولية كلية الآداب - جامعة عين شمس ٢٠٢٠.

المقدمة

تسعى مؤسسات التعليم العالي للحصول على الجودة والاعتماد الأكاديمي بشكل حثيث للوصول إلى ترتيب عالمي بين الجامعات الدولية لمواكبة المنافسات الشديدة بين الجامعات، وجامعة الملك خالد من هذه المؤسسات التي استطاعت الحصول على الجودة من خلال مجموعة من الإجراءات ومن خلال رغبة الجامعة في الحفاظ على هذا المستوى و مواكبة التطور الحادث في مجال الإدارة التربوية لمؤسسات التعليم العالي، والحصول على ترتيب متقدم بين الجامعات السعودية والعالمية، قامت الجامعة بتطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة) في مجال الإدارة التربوية من خلال منظومة إدارة الجودة الشاملة،حيث قامت بإعادة هيكلة النظام الإداري بشكل كامل، وكذلك قامت بإتاحة مجموعة كبيرة من التقنيات التكنولوجية – ممثلة في عدد من أيقونات – بموقع الجامعة والتي تساهم بشكل كبير في تيسير العمل الإداري الموكل إلى أعضاء هيئة التدريس بها، ومن خلال موقع الجامعة وتطويره وإضافة العديد من الأيقونات الجديدة والنطاقات المختلفة، استطاعت الجامعة توفير الكثير من الوقت والجهد والمال ، وابتعدت تماما عن البيروقراطية و تكرار الأعمال ، وأطلقت الجامعة مبادرة (جامعة بلا ورق) مما ساعد عضو هيئة التدريس على إنهاء أعماله الإدارية الموكلة بشكل سريع ودقيق في نفس الوقت، وهذه الدراسة تعني بدراسة هذا النموذج، ومدى نجاح تجربة جامعة الملك خالد في هذا المجال .

ولقد قسم البحث إلى محورين الأول الإطار النظري ويشمل :

أولا: مشكلة الدراسة .
ثانيا: أهمية الدراسة.
ثالثا: أهداف الدراسة.
رابعا: حدود الدراسة .
خامسا: منهجية الدراسة.
سادسا: أدوات الدراسة.
سابعا: مصطلحات الدراسة.
ثامنا: الدراسات السابقة.

والثاني الإطار الميداني للدراسة ويشمل :

أولا: صدق وثبات الاستبانة.
ثانيا: تحليل البيانات واختبار الفرضيات.
ثالثا: تحليل إجابات الدراسة.
رابعا: عرض أهم النتائج والتوصيات .
خامسا: قائمة بالمراجع .

المحور الأول : الإطار النظري

أولا: مشكلة الدراسة:

في ظل التحديات التي انتجتها العولمة فإن التعليم العالي يحتاج دائما إلى التطور ومواكبة المستحدثات العالمية للوصول إلى الجودة الشاملة ،وذلك من خلال مجموعة من التغيرات الإدارية الجذرية والحاسمة،التي تؤدي إلى تطور العمل الإداري وإنجازه في يسر و سهولة، فينتج عن ذلك توفير الجهد والمال والحصول على رضا المستفيدين سواء الطلبة أو أولياء الأمور، ورفع كفاءة الخريجين لمواكبة احتياجات سوق العمل .

تتمثل المشكلة البحثية فيما يلي:

عدم معرفة الأعضاء بالمصطلح فهو جديد وغير معروف عند الأعضاء وهذا سبب لهم إرباك أثناء الإجابة عن الاستبيان.

إلى أي حد تؤدي الهندرة إلى تحولات جذرية في مجال إدارة الموارد البشرية؟

وإلى أي مدى تعد الهندرة مدخلاً جديداً في مداخل التطوير الإداري في المنظمات العامة، وما المتطلبات اللازمة لتطبيق هذا المدخل.؟

كيف تكون الهندرة إحدى وسائل تحقيق إدارة الجودة الشاملة.

هل استطاعت جامعة الملك خالد تقديم تقنيات تساعد أعضاء هيئة التدريس في إنجاز مهامهم الإدارية الموكلة لهم؟

ما مدى استفادة أعضاء هيئة التدريس من الإمكانيات والتقنيات التي اتاحتها لهم الجامعة لتيسير مهامهم الإدارية؟

وبناء على ما سبق قررت الباحثتان القيام بدراسة ميدانية لواقع تطبيق الهندرة في جامعة الملك خالد باستخدام أساليب احصائية.

فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى:

هناك وعي واضح لدى إدارة الجامعة بأهمية الهندرة كوسيلة فاعلة في تحقيق الجودة الشاملة.

الفرضية الثانية:

للجامعة دور كبير في تشجيع أعضاء هيئة التدريس على استخدام التقنيات الحديثة التي قامت الجامعة بتوفيرها للأعضاء، لتحقيق السهولة والسرعة في الأداء .

الفرضية الثالثة:

لا توجد معوقات لدي منسوبي الجامعة فيما يتعلق بتطبيق الهندرة – رغم عدم معرفة المصطلح.

الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تقدير أعضاء هيئة التدريس لضرورة الهندرة تبعا لمتغير: (الجنسية، الجنس، التخصص، الخبرة، المؤهلات العلمية).

ثانيا: أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها بما تحققه من نتائج ملموسه، لتطوير مؤسسات التعليم العالي، من خلال التغير الجذري لاستخدام الأساليب مبتكره ومن هنا تأتى أهمية الهندرة من حيث أنها:

تعزز الارتقاء بمستوى المنتج التعليمي للجامعة لتتمكن من المنافسة في أسواق العمل العالمية.

الانتقال بدور المؤسسات التعليمية من مؤسسات خدمية الى مؤسسات خدمية استثمارية تقدم خدماتها في إطار هندرة التنمية البشرية بما يحقق طفرات هائلة في معدلات ومستويات أداء منسوبيها وطلابها على حد السواء.

إعطاء نموذج لتطبيق الهندرة في مؤسسات التعليم العالي .

ثالثا: أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على مجموعة من العناصر ذات الصلة بالبحث وهي:

الآليات المتبعة في عملية الهندرة من أجل إحداث تغيرات جذرية في مجال التعليم العالي.

رصد التغير الجذري الذي تحدثه الهندرة في تسيير العمليات الإدارية .

دور تقنية المعلومات في تحقيق الهندرة.

دورة التطبيق الفعال للهندرة في تحقيق الجودة الشاملة.

رابعا: حدود الدراسة:

الحد الموضوعي: اقتصرت هذه الدراسة على تحليل واقع تطبيق الهندرة بجامعة الملك خالد.

الحد المكاني: اقتصرت هذه الدراسة على جامعة الملك خالد.

الحد الزماني: أجريت هذه الدراسة في الفصل الأول من العام الدراسي: ١٤٤١هـ.

الحد البشري: يتكون من عينة عشوائية تعتمد على العدد الذي يستطيع الباحثتان الوصول له من خلال توزيع الاستبيان على أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك خالد في مختلف الكليات، ولا يخفى على أحد صعوبة الأمر وعدم تجاوب غالبية من يوزع عليهم الاستبيان بناء على دراسات سابقة قامت بها الباحثتان ووجدن فيها صعوبة في تجاوب جميع عينة الدراسة، حيث تتنوع الأعذار بين النسيان وبين انشغال العضو وعدم وجود وقت لملأ الاستبيان الإلكتروني وحتى بعض المرات عدم التجاوب بسبب قناعة العضو بعدم جدوى هذا النوع من البحوث والاستبانات.

خامسا: منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وصمم لغرض الدراسة الميدانية استبانة لرصد واقع الهندرة بجامعة الملك خالد.

سادسا: أدوات الدراسة:

استبانة تشمل ستة محاور الأول التدريس والثاني التقييم والثالث الإرشاد الأكاديمي و الرابع جودة الخريجين والخامس البحث العلمي والسادس جودة المؤتمرات وبرامج خدمة المجتمع وتكونت من ٣١ فقرة.

سابعا : مصطلحات الدراسة والأسس النظرية:

أولا: الهندرة :

تعريف الهندرة (إعادة هندسة العمليات):

كلمة الهندرة قد تبدو غريبة علي أسماع الكثير، فالهندرة كلمة عربية جديدة مركبة من كلمتين هما هندسة وإدارة وهي Business Reengineering ترجمة للمصطلح الإنجليزي والذي يعني إعادة هندسة الأعمال أو إعادة هندسة نظم العمل .

عليه فالهندرة ليست الترميم أو التجميل للعمليات الإدارية ومحاولة إدخال الميكنة الحديثة كالحاسوب لتصبح كأنها متطورة بل يجب إلغائها والبداية من الصفر وتصميم هندسة عمليات إدارية تستغل تقنية المعلومات المتقدمة والتخلص من القوانين القديمة ووضع قوانين جديدة تناسب هذا العصر١.

وأول تعريف لها كان على يد الكاتبين (هامر وتشامبي)، في كتابهما (هندرة المنظمات)، الذي ظهر في عام ١٩٩٢ م .وعرفاها بأنها إعادة التفكير المبدئي والأساسي وإعادة التصميم الجذري للعمليات، بهدف تحقيق تحسينات جوهرية فائقة وليست هامشية، في معايير الأداء الحاسمة مثل : التكلفة والجودة والخدمة والسرعة. ٢

وعرفها رايمونوبيجرون) بأنها: إحداث تغيير جذري في العمليات التنظيمية من خلال الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات ؛لتحقيق تحسينات جوهرية في الجودة الأداء والإنتاجية.٣

أما د/ فهد بن صالح السلطان ٤فقد عرفها، بأنها: وسيلة إدارية منهجية تقوم على إعادة البناء التنظيمي من جذوره، وتعتمد إعادة هيكلة وتصميم العمليات الأساسية بهدف تحقيق تطوير جوهري وطموح في أداء المنظمات يكفل سرعة الأداء وتخفيض التكلفة وجودة المنتج.

متى ظهر هذا المصطلح :

على الرغم من أن مفهوم إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة) لم يظهر إلا في التسعينيات الميلادية إلا أن اساسها وقواعدها تعود لمطلع هذا القرن وفي الثمانينيات الميلادية ظهرت على الساحة الأكاديمية اتجاهات لإحياء هذا المفهوم العلمي من قبل أنصار إدارة الجودة الشاملة (TQM). ولقد ظهر مفهوم إعادة هندسة العمليات الإدارية في عام ١٩٩٠ على يد مايكل همر .٥

أهم خصائص الهندرة: ٦

أنها تبدأ من الصفر، وتختلف تماما عن أساليب التطوير الإداري التقليدي و ترتكز على العمليات الإدارية لا على الأنشطة.

وتهتم بالنتائج وتقوم بهيكلة العمل على أساس العملية ككل و هي تبدأ من التشكيك في مشروعية العملية الإدارية وترتكز على إعادة تصميم نظم العمل الأساسية.

وتقوم على نقد أنشطة الرقابة والمراجعة بصورتها التقليدية.

وتتميز مشروعاتها بطموحاتها الفائقة.

وتعتمد بشكل رئيسي على تقنية المعلومات كأساس لمشروعاتها.

مبادئ الهندرة:

من أجل إنجاح إعادة هندسة العمليات الإدارية في أي مؤسسة يجب أن يتحقق لدينا العديد من المبادئ الأساسية، وقد ذكرها (عقيلي)٧ على النحو التالي :

١- تقوم الهندرة على إعادة تصميم العملية الواحدة من جديد بكامل مراحلها وخطواتها وذلك من بدايتها وحتى نهايتها .
٢- تقوم على أساس تقنية المعلومات (نظام معلومات الحديثة وتبني اللامركزية في عمليـــة استخداماتها).
٣- تسعى الهندرة إلى دمج المهام الفرعية المتكاملة في مهمة واحدة.
٤- تفويض الموظفين السلطة الكافية لأداء مهامهم بكفاءة بعد هندرة العمليات.
٥- توفير المرونة الكافية في تنفيذ مراحل وخطوات العمليات.
٦- تصميم العملية الواحدة بشكل يمكنها أن تؤدي أكثر من عمل .
٧- تقليل عدد مرا ت التدقيق والمراجعة لتوفير السرعة في الأداء .

أهداف الهندرة:

وللهندرة عدد من الأهداف التطويرية نلخصها فيما يلي:
تحقيق تغيير جذري في الأداء.
التركيز على العملاء .
تحقيق السرعة .
تحقيق الجودة .
تخفيض التكلفة .
التفوق على المنافسين .٨

الهندرة في التعليم :

التعليم هو الاستثمار الحقيقي لأنه استثمار في البشر لذا يجب أن تسعي المؤسسات التعليمية للوصول إلى التميز واللحاق بركب التقدم .والتنافس بين هذه المؤسسات يؤدي إلى الوصول إلى جودة المخرجات . ولا يتحقق ذلك بدون تنظيم إداري ناجح يغطي كافة جوانب الجودة

انتشرت هذا المصطلح في التعليم بصورة أسرع مما كان متوقعا؛ لأن التعليم يمثل الأداة الرئيسية لصناعة المستقبل وظهرت أولى المحاولات على يد " داكر" الذي أعاد هندسة نظام التعليم المتمركز حول المعرفة ثم " سلوت وبيري" (١٩٩٣) اللذان قدما نموذجا مبتكرا لهندسة نظم التعليم، يقوم على ربط التفكير المستقبلي بالتعليم، وغيرهم كثر ٩.

ولتطبيق الهندرة في التعليم فوائد عدة لخصتها الباحثة (ميسون الشمري)١٠ في بحثها فذكرت أن تطبيق الهندرة يُحفز العاملين في المؤسسات التعليمية للإبداع في أدائهم والتخلص من كل قيود البيروقراطية والتكرارية والنمطية والنظر إلى الأمور المحيطة بأعمالهم نظرة منظومة تساعد على تفجير الطاقات الإبداعية الكامنة في كل فرد فيهم مما ينعكس بالضرورة على منظومة التعليم والتعلم، كما وإن الهندرة تُحدث تغيرات كلية وجذرية في أساليب العمل ومستويات الأداء الأكاديمي والإداري تصاحبها طفرات هائلة في معدلات الأداء ومع إلغاء كل القوالب القديمة، بحيث يتم استبدالها بالحديث والمبتكر.

وبناء على ما سبق تظهر العلاقة الوطيدة بين الهندرة والجودة الشاملة حين أن الهندرة أحد وسائل تنفيذ الجودة الشاملة فهي العامل المجدد للنظم الإدارية الذي يحقق أهداف الجودة الشاملة بشكل سريع وموفر .فلقد أكد (بصنوي وآخرون)١١. على أن إعادة

الهندسة تتكامل مع الجودة الشاملة ولا تتناقض معها باعتبارها أداة مهمة من أدوات التحسين المستمر علي أكثر من صعيد فهي عملية تحسين علي النظم الإدارية، والإجراءات المتبعة، والهياكل التنظيمية، وقد تشمل الأفراد وكافة مناحي المؤسسة المادية والبيئة التنظيمية .

ثانيا الجودة الشاملة:

تعددت تعريفات الجودة الشاملة، ولذلك لم يتفق الباحثين على تعريف واحد، ولعل ذلك يعود إلى عدم تطابق المفاهيم والأغراض بين شخص وأخر، ومن بين هذه المفاهيم:

١ــ قدم معهد الجودة الفيدرالي تعريفا للجودة الشاملة (على إنها القيام بالعمل بشكل صحيح ومن أول خطوة مع ضرورة الاعتماد على تقييم العمل في معرفة مدي تحسين الأداء)١٢

٢ــ كما عرفت بأنها (مجموعة المعايير والإجراءات التي يهدف تبنيها وتنفيذها إلى تحقيق أقصي درجة من الأهداف المتوخاة للمؤسسة والتحسين المتواصل في الأداء والمنتج وفقا للأغراض المطلوبة والمواصفات المنشودة بأفضل طرق وأقل جهد وتكلفة ممكنين)١٣

٣ــ كما عرفتها المنظمة الدولية للمعاييرISO الجودة بأنها الخصائص الكلية لكيان (نشاط أو عملية أو منتوج أو منظمة أو نظام أو فرد أو مزيج منها) التي تنعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة أو ضمنية١٤

وخلاصة الأمر أن الجودة الشاملة هي الإجراءات المتبعة لتحقيق أهداف محددة ومتابعة وتقييم هذه الإجراءات وضع خطط لمعالجة القصور ، للوصول إلى منتج يتوافق مع المواصفات المنشودة بأقل جهد وتكلفة وأعلى جودة.

ولقد ظهر مفهوم الجودة الشاملة أول ما ظهر في إطار الصناعة والاقتصاد، وكان من الطبيعي أن يتسرب هذا المفهوم إلى التعليم، حيث أصبح تطبيق الجودة الشاملة في التعليم مطلبا ملحا، فهو يمكننا من تحقيق جودة التعليم الذي هو أداة التنمية والتقدم، وتكامله معرفيا ومهاريا ووجدانيا، ومن ثم الوفاء باحتياجات المجتمع من الكوادر المتخصصة القادرة على المنافسة.١٥

صفات الجودة الشاملة في العملية التعليمية:

حدد كل من (ريد وشوا) صفات الجودة الشاملة في العملية التعليمية وذلك على النحو التالي:

١-المنهاج الدراسي مناسب لحاجات الكلية واهتماماتهم وأهدافهم.

٢- نظام تقويم يقيس بدقة مدى اكتساب الطلبة للمعلومات.

٣- نسبة احتفاظ عالية ونسبة تسرب منخفضة (أكثر من المقررات الأقل جودة)

٤- نسبة نجاح عالية أكثر من تلك التي تحرزها مقررات مرادفة بنوعية أقل جودة.١٦

ثالثا تعريف إدارة الجودة الشاملة :

ولقد عرفت إدارة الجودة الشاملة بأنها عبارة عن (نظام يتضمن مجموعة الفلسفات الفكرية المتكاملة والأدوات الإحصائية والعمليات الإدارية المستخدمة لتحقيق الأهداف ورفع مستوى رضا العميل والموظف على حد سواء ١٧

- وقد عرف معهد المقاييس البريطـــاني Institute Standards British إدارة الجـــودة الشاملة بأنها: "فلسفة إدارية تشمل كافة النشاطات المنظمة التي من خلالها يتم تحقيـــق احتياجـــات العميل وتوقعاتهم والمجتمع، وتحقيق أهداف المؤسسة كذلك، بأكفأ الطرق

وأقلها تكلفة، عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقات جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير"١٨

_ وعرفت كذلك بأنها (عبارة عن المنهجية المنظمة لضمان سير النشاطات التي تم التخطيط لها مسبقا، حيث إنها الأسلوب الأمثل الذي يساعد على منع وتجنب حدوث المشكلات من خلال العمل على تحفيز وتشجيع السلوك الإداري والتنظيمي الأمثل في الأداء واستخدام الموارد المادية والبشرية بكفاءة وفاعلية.١٩

ويمكن النظر إلى إدارة الجودة الشاملة على أنها (ثورة ثقافية وذلك بسبب الأساليب التي تفكر وتعمل فيها الإدارة فيما يتعلق بالعمل على تحسين الجودة باستمرار والتركيز على عمل الفريق وتشجيع الفرد بوضع الأهداف وباتخاذ القرارات٢٠

فكما تعد إدارة الجودة الشاملة (M.Q.T) فلسفة إدارية عصرية، ترتكز على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة الموجهة، التي تقوم على المزج بين الوسائل الإدارية والجهود الابتكارية وبين المهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير المستمرين٢١

ويشير مفهوم إدارة الجودة الشاملة إلى جميع التدابير والإجراءات التي يمكن تطبيقها كلياً أو جزئياً في المؤسسة على امتداد دورة المنتج أو الخدمة٢٢.

من خلال التعريفات السابقة نجد أن إدارة الجودة الشاملة تعتمد على تطبيق أساليب متقدمة لإدارة الجودة، وتهدف للتحسين والتطوير المستمر وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات، والنواتج والخدمات.٢٣

إدارة الجودة الشاملة في التعليم :

والاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية لا يعني أننا نخطط لجعل المؤسسات التعليمية وخصوصا الجامعات منشآت تجارية أو صناعية تسعى إلى مضاعفة أرباحها عن طريق تحسين منتجاتها، ولكنها تهدف إلى تطوير أساليب الإدارة التعليمية تحقيقا لجودة المنتج، وسعيا إلى مضاعفة إفادة المستفيد الأول من كافة الجهود التعليمية وهو المجتمع بكل مؤسساته، وجماعته وأفراده.٢٤

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من أحدث المفاهيم التي خرجت إلى ساحة التعليم العالي، ويرتكز هذا المفهوم في التعليم العالي على (فلسفة إجرائية مؤداها أن الجودة هي عملية تحسين تتصف بالاستمرارية في مراحل التعليم كافة وعلى نحو متواصل٢٥

ومفهوم الجودة الشاملة في التعليم له ثلاثة أبعاد مترابطة فلقد أكد (بير بنوم) على وجود ثلاثة أبعاد للجودة في التعليم العالي يجب الاهتمام بكل واحد منها وهي:

أـ البعد الأكاديمي: وهو التمسك بالمعايير والمستويات المهنية والبحثية الأكاديمية.

ب ـ البعد الفردي: وهو اهتمام المؤسسة التعليمية بالنمو الشخصي للطلبة من خلال التركيز على حاجاتهم المتنوعة في كافة الجوانب المعرفية والمهارية والوجدانية.

ج ـ البعد الاجتماعي: وهو تمسك المؤسسة بإرضاء حاجات القطاعات الهامة المكونة للمجتمع الذي توجد فيه وتخدمه.٢٦

وهو بالبعد الفردي اهتم بمعدلات الترفيع ومعدلات الكفاءة الداخلية الكمية، معدلات تكلفة التعليم وبالبعد الاجتماعي اهتم بمستوي رضا المستفيد من الطلبة وأولياء الأمور بمستوى كفاءة التعليم بالمؤسسة.

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

يستلزم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية وخصوصا التعليم العالي العديد من المتطلبات التي يمكن إيجازها في النقاط التالية:

١-دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام إدارة الجودة في المؤسسة التعليمية.

٢-ترسيخ ثقافة الجودة لدى مختلف العاملين في مؤسسات التعليم العالي مما يسهل عملية تطبيقها والالتزام بها.

٣-توحيد العمليات وذلك من خلال توحيد أسلوب العمل مما يرفع من مستوى جودة الأداء ودرجة المهارة داخل مؤسسات التعليم العالي.

٤-المتابعة والتي يجب أن تكون شاملة ومستمرة من اجل التقييم ومعالجة الانحرافات.

٥-استخدام وتطوير أساليب ونماذج حل المشكلات وتدريب المديرين والعاملين.

٦-تأسيس نظام معلومات دقيق لإدارة وضمان الجودة داخل المؤسسة التعليمية.

٧-تحديث الهياكل التنظيمية لإحداث التجديد المطلوب من خلال تحديد المهام والمسؤوليات وتفعيلها٢٧.

محاور إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي :

جودة عضو هيئة التدريس:

يلعب عضو هيئة التدريس دورا هاما في العملية التعليمية،و في تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية التي يعمل بها. وجودة عضو هيئة التدريس تعني: تأهيله المعرفي والسلوكي والثقافي، وخبراته العلمية التي تتكامل بدورها مع تأهيله العلمي، الأمر الذي يسهم في إثراء العملية التعليمية وفق الفلسفة التربوية التي يرسمها المجتمع. ٢٨ ومن هنا يظهر الدور الجوهري لعضو هيئة التدريس فعلى عاتقهم تقع العملية التعلمية الأساسية من خلال جودتهم يتحقق جودة العملية التعلمية كافة لأنهم يمثلون أهم المدخلات بحكم أدوارهم، و يتوقف على مدى جودتهم مستوى جودة المخرجات، وتشير العديد من معايير الجودة في التعليم العالي إلى المعايير المتعلقة بجودة الهيئات التدريسية ومنها: ٢٩

١ – مستوى و سمعة و شهرة الكادر الأكاديمي و الإداري

٢– نسبة الطلبة إلى أعضاء هيئة التدريس.

٣– سجل الكادر الأكاديمي في الجامعة.

٤-مدى توفر أعضاء هيئة التدريس للعمل في مختلف برامج و تخصصات الجامعة .

٥– مدى احترام أعضاء هيئة التدريس للطلبة.

٦– مدى تفرغ أعضاء هيئة التدريس .

مستوى التدريب الأكاديمي لأعضاء الهيئات التدريسية.

مدى مشاركة أعضاء الهيئات التدريسية في الجمعيات و اللجان و المجالس المهنية و العلمية.

-الإنتاج العلمي، والإشراف العلمي.

-المشاركات في التقويم. ٣٠

جودة الطالب :

يقصد بجودة الطالب مدى تأهله في المراحل التي سبقت الجامعة من الناحية الثقافية والتعليمية والصحية وذلك ليكون قادراً على الاستيعاب. جودة البرامج التعليمية وطرق التدريس : أي شمولها وعمقها، ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية، ومدى تطويعها بما يتناسب مع المتغيرات العالمية، وإسهامها في تكوين

الشخصية المتكاملة للطالب. مما يجعل طرق تدريسها غير تلقينيه، ومثيرة لأفكار الطلاب وعقولهم، من خلال الممارسات التطبيقية العملية لتلك البرامج وطرق تدريسها.

ج- جودة المباني التعليمية وتجهيزاتها :

يشكل مبنى المؤسسة التعليمية وتجهيزاته أحد المحاور الهامة للعملية التعليمية، حيث يتم فيه التفاعل بين جميع أطراف العملية التعليمية، وتؤثر المباني التعليمية المتمثلة بالقاعات، والتهوية، والإضاءة، والمقاعد، والصوت وغيرها في جودة التعليم ومخرجاته، فكلما كانت قاعات التعليم جيدة ومكتملة كلما أثر ذلك في قدرات أعضاء هيئة التدريس واستجابات الطلاب.

د- جودة الإدارة الجامعية والتشريعات واللوائح : تتوقف جودة الإدارة الجامعية إلى حد كبير على القائد، فإذا فشل القائد في إدراكه للمدخل الهيكلي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة فلن يتحقق أي نجاح وتشتمل جودة الإدارة الجامعية على جودة التخطيط الاستراتيجي، ومتابعة الأنشطة التي تؤدي إلى خلق ثقافة إدارة الجودة الشاملة. أما جودة التشريعات واللوائح الجامعية فلا بد أن تكون مرنة وواضحة ومحددة، كما يجب عليها أن تواكب كافة المتغيرات .

هـ- جودة الخطط الدراسية :

يقصد بجودة الخطط الدراسية هو جودة محتوياتها وتحديثها المستمر، بما يتماشى مع المستجدات والتغيرات المعرفية والتكنولوجية، مما يساعد الطالب على توجيه ذاته في دراسته، واتجاهاته في جميع أنواع التعليم التي تتطلبها الجامعة منه.

و- جودة الإنفاق الجامعي : يعد التمويل من الموار د الجوهرية للمؤسسة تعليمية . فبدونه تصبح المؤسسة التعليمية عاجزة عن أداء مهامها السياسية . أما إذا توافرت لها الموارد المالية الكافية، فإن مشكلاتها سوف تقل، ويصبح حلها سهًلا. ومما هو جدير بالذكر أن جودة التعليم الجامعي تتأثر بالتمويل لأنه يؤثر في تنفيذ البرامج الجامعية المخطط لها، كما أن سوء استخدام الموارد سيؤدي بلا شك إلى تغيير في خطط التعليم وبرامجه المر الذي ينعكس سلبا على جودة التعليم الجامعي . ٣١

الفوائد التي يمكن أن تتحقق في حالة تطبيق الجودة الشاملة في التعليم ومنها:

١ــ ضبط وتطوير النظام الإداري في أي مؤسسة تعليمية نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة.

٢ــ الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب الجسمية والعقلية والاجتماعية والنفسية والروحية.

٣ــ زيادة كفايات الإداريين والمعلمين والعاملين بالمؤسسات التعليمية ورفع مستوى أدائهم.

٤ــ زيادة الثقة والتعاون بين المؤسسات التعليمية والمجتمع.

٥ــ توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية بين جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية مهما كان حجمها ونوعها.

٦ــ زيادة الوعي والانتماء نحو المؤسسة من قبل الطلاب والمجتمع المحلي.

٧ــ الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والعاملين بالمؤسسة التعليمية للعمل بروح الفريق.

٨ــ تطبيق نظام الجودة الشاملة يمنح المؤسسة المزيد من الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي.
٩ــ خلق بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر، وأشراك جميع العاملين في التطوير.
١٠ــ التزام كل طرف من أطراف العملية التعليمية بالنظام الموجود.
١١ــ وجود نظام شامل ومدروس سنعكس ايجابيا على سلوك الطلاب، وتحقيق التنافس الشريف بينهم.
١٢ــ التركيز على تطوير العمليات أكثر من تحديد المسؤوليات٣٢

معوقات تطبيق ضمان الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي:

تواجه العديد من مؤسسات التعليم العالي وخاصة في الدول النامية بعض المعوقات التي تحد أو تقلص من فعالية تطبيق ضمان الجودة والتي يمكن ذكر أهمها:

- تزايد البطالة بين الخريجين من مؤسسات التعليم العالي.
- تزايد عدد المتقدمين للالتحاق بمؤسسات التعليم العالي بما يفوق قدرتها الاستيعابية.
- زيادة المعروض من الخريجين من مؤسسات التعليم العالي عن الطلب عليهم.
- إجراء البحث العلمي لغرض الترقية والبحث المادي.
- هيمنة القطاع الإداري على القطاع الأكاديمي.
- التطبيق المتطرف للنظم والقواعد والإجراءات وإهمال الجانب الفكري.
- غياب التنافسية في الأسواق العالمية بين خريجي مؤسسات التعليم العالي.
- ضعف كفاءة الإداريين وبعض القيادات الأكاديمية.٣٣

ولقد سعت جامعة الملك خالد لتطبيق الهندرة التي تعد إحدى العوامل الأساسية لتحقيق الجودة الشاملة بها،وقدمت عدد من الخدمات الإدارية الإلكترونية الداعمة للعمل الأكاديمي والإداري الموكل لأعضاء هيئة التدريس، وتسعى الباحثتان من خلال الاستبيان دراسة مستوى استفادة أعضاء هيئة التدريس بها من هذه الخدمات الإدارية الإلكترونية الداعمة .

ثامنا: الدراسات السابقة:

درجة تطبيق إعادة هندسة العمليات في الكليات الجامعية بغزة وعلاقتها بجودة المخرجات التعليمية للباحث عمرو أحمد خليل أبو سالم ٢٠١٦،(رسالة ماجستير) دراسات تربوية،الجامعة الإسلامية غزة، ومن أهداف الدراسة التعرف إلى درجة تطبيق إعادة هندسة العمليات في الكليات الجامعية بغزة وعلاقتها بجودة المخرجات التعليمية ودراسة دلالة الفروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغيرات (الجنس، الكلية،المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة) وانقسمت الدراسة إلى الإطار النظري وتناول فيه المحاور الدراسة وهما إعادة هندسة العمليات وجودة المخرجات التعليمية من ناحية النشأة والمفاهيم والعناصر والأهمية والأهداف ومراحلهما وعوامل نجاحهما ومعوقاتهما والعلاقة بينهما،ثم الجانب التطبيقي ولقد استخدم الباحث فيه المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبانتين ومن خلال نتائج الدراسة وتفسيرها وصل الباحث لخلاصة النتائج وهي أن درجة تطبيق إعادة هندسة العمليات في الكليات الجامعية بغزة حصلت على تقدير كبير والفروق التي ظهرت في تقدير تطبيق إعادة هندسة العمليات ظهرت في متغير الكلية لصالح كلية العلوم التطبيقية ولمن هم أقل من خمس سنوات أما بالنسبة لمتغير الجنس والمسمى الوظيفي فلم تكن هناك فروق تذكر أما بالنسبة لجودة المخرجات فوصل لدرجة تقدير كبيرة ولم تكن هناك فروق للمتغيرات المختلفة ، ووجدت علاقة

ارتباطية موجبة بين متوسطات درجات تقدير محوري البحث وهما إعادة هندسة العمليات بالكليات الجامعية بغزة و مستوى جودة المخرجات التعليمية.

ممارسة العمليات الإدارية في جامعة تشرين وفق مدخل إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية والإدارية في الجامعة ،الدكتورة / نايفة علي، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس المجلد الخامس عشر العدد الثاني، ٢٠١٧.

وكان من أهداف الدراسة التعرف إلى درجة ممارسة العمليات الإدارية في كليات جامعة تشرين وفق مدخل إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية والإدارية في الجامعة والتعرف إلى الفروق في درجة ممارسة العمليات الإدارية تبعا للمتغيرات الآتية (الكلية، نوع العمل، المؤهل العلمي، الخبرة الوظيفية)واتبعت المنهج الوصفي التحليلي،وكانت الأداة هي استبانة موزعة على سبع مجالات هي(التخطيط، التنظيم، التوجيه، المتابعة والتقويم، الرقابة، التطبيق، اتخاذ القرار)،وأظهرت النتائج أن درجة استخدام كل مجال من المجالات العمليات الإدارية وفق مدخل إعادة هندسة العمليات الإدارية، حصل على تقدير منخفض كما تبين وجود فروق دالة إحصائيا في استخدام مدخل إعادة هندسة العمليات الإدارية في ممارسة العمليات الإدارية تبعا لمتغير الخبرة وظهرت فروق تبعا لمتغير الكلية لصالح الكليات العلمية، وفروق لصالح المؤهل العالي والعمل الإداري وفقا لمتغير نوع العمل والمؤهل،ثم أعطت مجموعة من التوصيات .

درجة ممارسة رؤساء الأقسام الأكاديمية في كليات الجامعة المستنصرية في العراق لأسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية وعلاقتها بدرجة استخدام أعضاء هيئة التدريس لتكنولوجيا التعليم من وجهة نظرهم، الباحثة / نور سعد عبد الحميد الخطيب (رسالة ماجستير) ٢٠١٣،جامعة الشرق الاوسط .

وكان من أهدافها التعرف إلى درجة ممارسة رؤساء الأقسام الأكاديمية في كليات الجامعة المستنصرية في العراق لأسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية وعلاقتها بدرجة استخدام أعضاء هيئة التدريس لتكنولوجيا التعليم من وجهة نظرهم. وتناولت البحث من الجانب النظري لتعالج المفاهيم والمصطلحات والمراحل والدراسات السابقة لتصل للجانب النظري الذي اتبعت الباحثة فيه المنهج الوصفي و استخدمت الباحثة استبانتين الأولى استبانة إعادة هندسة العمليات الإدارية والثانية استبانة تكنولوجيا التعليم ولتصل الباحثة لعدة نتائج : أن درجة ممارسة رؤساء الأقسام الأكاديمية في كليات الجامعة المستنصرية في العراق لأسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كانت متوسطة، وأن استخدام أعضاء هيئة التدريس في كليات الجامعة لتكنولوجيا التعليم كانت مرتفعة، وأن هناك علاقة إيجابية بين ممارسة رؤساء الأقسام لأسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية ودرجة استخدام أعضاء هيئة التدريس لتكنولوجيا التعليم، لتصل إلى التوصيات.

أنموذج هندرة لعملية اتخاذ القرار التربوي في الجامعات الأردنية إعداد أزهار خضر داود داغر و محمد أمين حامد عبد الله القضاة . مجلة دراسات العلوم التربوية المجلد ٤٣ ملحق ٢ عام ٢٠١٦.

وكان الهدف منها تطوير أنموذج هندرة لعملية اتخاذ القرار التربوي في الجامعات الأردنية واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي من خلال استبانة شملت ثلاث محاور المحور الأول واقع عملية اتخاذ القرار التربوي والمشاركة في اتخاذه والثاني واقع عملية تنفيذ القرار التربوي والثالث واقع تطبيق خطوت هندرة عملية اتخاذ القرار التربوي، وأظهرت النتائج أن تقدير أفراد عينة الدراسة وهم الإداريون التربويون الأكاديميون في الجامعات الأردنية كان مرتفعا، كما اظهرت فروق دالة في متغيرات طبيعة العمل وعميد الكلية وانتهى البحث بالتوصيات

إعادة هندسة العمليات الإدارية : تأصيل للمفهوم مع التطبيق على جامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية إعداد ممدوح مصطفى إسماعيل، المجلة العربية للإدارة – المنظمة العربية للتنمية الادارية، مج ٣٦ العدد١ السنة ٢٠١٦الصفحات ٣٠٧ – ٣٤٠.

وكان من أهداف هذه الدراسة إلقاء الضوء على الجوانب المختلفة لأسلوب إعادة الهندسة الإدارية من حيث المفهوم، وأولية التطبيق، والمزايا التي تحققها، وبيان مدي أهمية وحاجة المنظمات المختلفة لتطبيقه، وتقديم تصور مقترح لتطبيق أسلوب إعادة الهندسة كأحد مداخل تحسين الخدمة المقدمة لجمهور المستفيدين ورفع كفاءتها وتحقيق الجودة الشاملة. وبالنظر إلى دورة عملية إعادة هندسة العمليات، نجد أنها تتكون من أربعة خطوات رئيسية، (تحديد العملية المراد إعادة هندستها، ومراجعة وفحص هذه العميلة وتتعلق هاتين الخطوتان بتحليل الموقف الحالي، ثم تصميم عملية إعادة الهندسة، وأخيراً اختبار وتنفيذ إعادة الهندسة تمهيداً لمتابعتها وتقيمها والتي تقود لعملية هندرة جديدة. ولقد انقسمت الدراسة إلى الجانب النظري بشرح مختلف أبعاد المفهوم كما وردت في الأدبيات المختلفة لتحديد ما هي محملة له من معانٍ ودلالات للوصول إلى رؤية متكاملة للمفهوم مع تحديد إمكانية تطبيقه، ثم الجانب التطبيقي فاستخدم فيه المنهج الوصفي بأسلوبين رئيسين: المسح الاجتماعي، ودراسة الحالة. كما تستخدم الدراسة أسلوب الحالة من خلال تطبيق مفردات الدراسة النظرية على إحدى مؤسسات التعليم العالي وهي جامعه الملك فيصل السعودية ليصل إلى نتائج منها أن التطبيق الفعال لإعادة هندسة العمليات ينعكس في تطوير النظم الإدارية وبناء قدرات كوادرها من خلا التدريب والتنمية البشرية، بما ينعكس في النهاية في تحسين جودة المنتج أو الخدمة المقدمة..

دور الهندرة في تحسين أداء جامعة سرت – دراسة ميدانية علي الكليات التابعة لجامعة سرت إعداد د/ محمد دبنون ود/ على مفتاح محمد و أ/ القنطري محمد القنطري . مجلة الدراسات الاقتصادية العدد الأول ٢٠١٨ كلية الاقتصاد جامعة سرت الصفحات من ٢٣٥ – ٢٥٤.

ومن أهدافها التعرف على مدى تطبيق الهندرة وآثرها على أداء مجموعة من الكليات التابعة لجامعة سرت الليبية وتحديد مستوى تطبيق الهندرة في مؤسسات التعليم العالي في ليبيا وأثره على الأداء الوظيفي،واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال المقابلة الشخصية، و الملاحظة و الاستبانة وتوزيعها على عينة من أربعين مسؤول ووصل بالنهاية إلى نتيجة أساسية وهي أن تطبيق الهندرة يلعب دور مهم في عملية تحسين الأداء الوظيفي داخل الكليات التابعة لجامعة سرت وأن إهمال هذا الجانب يعتبر من الأسباب الرئيسية في وجود تدني للأداء الوظيفي.

واقع تطبيق الهندرة في مدارس التعليم العام للبنات بمدينة أبها من وجهة نظر مديرات المدارس إعداد ديمة محمد وصوص،مجلة العلوم التربوية والنفسية،العدد ١٦

السنة ٢٠١٥، أرقام الصفحات ١١٣– ١٤١.كان من أهدافها معرفة واقع تطبيق الهندرة في مدارس التعليم العام للبنات بمدينة أبها من وجهة نظر مديرات المدارس، واتبعت الباحثة المنهج الوصفي واستخدمت من الأدوات موزعة على ثلاثة محاور أولها محور التغيرات الأساسية والثاني محور إعادة التصميم الجذري والثالث محور التركيز على العمليات الرئيسية. و توصلت إلى نتائج وهي أن درجة ممارسة الهندرة لدى مديرات مدارس التعليم العام للبنات في مدينة أبها قد تراوحت بين المرتفعة والمتوسطة في جميع محاور الدراسة .

ثانيا محور الدراسة الميدانية:

الدراسة الميدانية

تقدم معنا أن حجم مجتمع الدراسة يقدر بقرابة (٢٠٠٠) عضو من هيئة التدريس بجامعة الملك خالد، وبعد توزيع الاستبيانات على كل مجتمع الدراسة، تم استرجاع ٣٤٠ استبانة.

صدق وثبات استبانة:

قامت الباحثتان بتطبيق استبانة حول الهندرة ودورها في إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي – أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد نموذجا. بلغت٣٤٠ من أعضاء هيئة التدريس، وتكونت الاستبانة من قسمين :

القسم الأول: ويتعلق بالبيانات الأولية ويتضمن بيانات حول الجنس، المنصب المهني، الدرجة العلمية، سنوات الخبرة واللغات المتقنة.

أما القسم الثاني: فتناول متغيري البحث، المتغير الأول هو عملية التدريس، ويتكون من سبع عبارات تقيسه، والمتغير الثاني: عملية التقييم ويتكون من أربع عبارات، و المتغير الثالث: الإرشاد الأكاديمي ويتكون من خمس عبارات، والمتغير الرابع: جودة الخريجين ويتكون من ست عبارات، والمتغير الخامس: البحث العلمي ويتكون من أربع عبارات، والمتغير السادس: جودة المؤتمرات وبرامج خدمة المجتمع ويتكون من خمس عبارات. تم إدخال البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، وتم التحقق من ثبات وصدق الاستبانة كما يلي:

ثبات الاستبانة:

تم استخدام قياس معامل ألفا كر ونبخ لمعرفة اذا كان هناك ثبات للأسئلة ووجدنا أن قيمته تساوي ٠.٩٧ أكبر من ٠.٨٠ مما يدل على ثبات الأسئلة.

صدق الاستبانة:

يقصد بالاتساق الداخلي لأسئلة الاستبانة هي قوة الارتباط بين درجات كل مجال ودرجات أسئلة الاستبانة الكلية، والصدق ببساطة هو أن تقيس أسئلة الاستبانة أو الاختبار ما وضعت لقياسه أي يقيس فعلا الوظيفة التي يفترض انه يقيسها.

	الأول	الثاني	الثالث	الرابع	الخامس	السادس
معامل الارتباط مع الوسط الحسابي الكلي	.863**	.868**	.862**	.883**	.891**	.831**
Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.000	.000	.000
حجم العينة	340	340	340	340	340	340

تم التحقق من صدق الاستبانة بطريقة الاتساق الداخلي ونلاحظ من الجداول أعلاه أنه هناك علاقة قوية طردية بين المحاور و الدرجة الكلية، و هذا يدل أنه يوجد اتساق داخلي بين العبارات.

أساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة: تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية وذلك باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS):

معامل ألفا كرو نباخ لحساب ثبات استبانة البحث، ومعامل الاتساق الداخلي باستخدام معامل سيبرمان لحساب صدقه.

الإحصاء الوصفي.

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعبارات وكل محور من محاور الاستبانة.

استخدام اختبار One–Sample T Test لاختبار توجه أراء أفراد العينة لكل محور.

تحليل البيانات واختبار الفرضيات:

أ –مقدمة: تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس أراء العينة، حيث أن المتغير الذي يعبر عن الخيارات (أوافق بشدة،أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) مقياس ترتيبي، والأرقام التي تدخل في البرنامج وهي (موافق بشدة = ٥، موافق = ٤، محايد = ٣، غير موافق=٢، غير موافق بشدة=١)، ثم بعد ذلك تم حساب المتوسط الحسابي (المتوسط المرجح)، بحساب طول الفترة أولاً، وهي عبارة عن حاصل قسمة ٤ على ٥، حيث ٤ تمثل عدد المسافات (من ١ إلى ٢ مسافة أولى، ومن ٢ إلى ٣ مسافة ثانية، ومن ٣ إلى ٤ مسافة ثالثة، ومن ٤ إلى ٥ مسافة رابعة)، ٥ تمثل عدد الاختيارات، وعند قسمة ٤ على٥ ينتج طول الفترة ويساوي ٠.٨٠ ويصبح التوزيع حسب الجدول التالي:

المتوسط المرجح

من١ إلى ١.٧٩	درجة التحقق ضعيفة جداً
من١.٨٠إلى ٢.٥٩	درجة التحقق ضعيفة
من٢.٦٠إلى ٣.٣٩	درجة التحقق متوسطة
من٣.٤٠إلى ٤.١٩	درجة التحقق كبيرة
من٤.٢٠إلى ٥	درجة التحقق كبيرة جداً.

وصف خصائص عينة الدراسة:

يتضمن هذا الجزء وصفاً للخصائص الوظيفية والشخصية لأفراد عينة الدراسة وهي (الجنس، المنصب المهني، الدرجة العلمية، سنوات الخبرة و اللغات المتقنة) ومن أجل وصف خصائص عينة الدراسة قامت الباحثتان بحساب التكرارات والنسب المئوية للبيانات الأولية لعينة البحث، والجداول التالية توضح النتائج:

الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	٦٨	٢٠
أنثى	٢٧٢	٨٠
المجموع	٣٤٠	١٠٠

ملاحظة: يلاحظ أن أغلبية العينة إناث بنسبة ٨٠%.

المنصب المهني:

المنصب	التكرار	النسبة
عميد	٣	٠.٩
رئيس قسم	٦	١.٨
هيئة التدريس	٣٣١	٩٧.٣
المجموع	٣٤٠	١٠٠

ملاحظة: يلاحظ من الجدول أعلاه انه أغلبية العينة من أعضاء هيئة التدريس بنسبة (٩٧ %).

الدرجة العلمية:

المستوى	التكرار	النسبة
معيد	٢٨	٨.٢
محاضر	٥٢	١٥.٣
مساعد	٢٣٠	٦٧.٦
مشارك	٢٢	٦.٥
أستاذ	٨	٢.٤
المجموع	٣٤٠	١٠٠

ملاحظة: نلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة أساتذة مساعدين بنسبة (٦٧.٦%).

سنوات الخبرة:

الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من ٥ سنوات	٤٨	١٤.١
من ٥ إلى ١٠سنوات	١٠٤	٣٠.٦
أكثر من ١٠ سنوات	١٨٨	٥٥.٣
المجموع	٣٤٠	١٠٠

ملاحظة: نلاحظ أن أغلبية العينة من ذوي الخبرة أكثر من ١٠ سنوات بنسبة (٥٥.٣%).

اللغات المتقنة:

اللغات المتقنة:	التكرار	النسبة
الإنجليزية	١٨٨	٥٥.٣
أخري	١٥٢	٤٤.٧
المجموع	٣٤٠	١٠٠

ملاحظة: نلاحظ أن كل أفراد العينة ممن يتقنون اللغة الانجليزية بنسبة (٥٥.٣%)، و (٤٤.٧%) تتقن لغة أخرى.

تحليل إجابة أسئلة الدراسة:

تعرضنا في هذا الجزء من الدراسة وصفاً لمتغيرات الدراسة وأبعادها، وقد تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكلا من المحاور الستة وفيما يلي عرض لهذه النتائج بالتفصيل:

أولا: عملية التدريس

الفرض الأول:Hoلا يوجد استفادة من تطبيق الهندرة على عملية التدريس في تحقيق الجودة الشاملة.

جدول التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور:

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة التحقق*	الترتيب
١	أفاد تطبيق إعادة هندسة العمليات في تعزيز الاستقلالية في العمل الأكاديمي.	3.95	.868	كبيرة	٦
٢	ساعد على الحد من التداخل في مواعيد استخدام المختبرات والقاعات الدراسية.	3.8235	.81543	كبيرة	٧
٣	ساهم اعتماد برنامج (إنجاز) على التواصل الإداري الإلكترونية بدلا من الأواق والملفات	4.4941	.66294	كبيرة جدا	٢
٤	ساعد اعتماد برنامج (اكاديميا والبلاك بورد) على تفعيل استخدام التواصل الإلكتروني المستمر مع الطلبة.	4.5647	.71142	كبيرة جدا	١
٥	ساهم اعتماد برنامج (البلاك بورد) على أداء المهام والاختبارات بطريقة سهلة.	4.3176	.92442	كبيرة جدا	٣
٦	كان عنصرا مهما من العناصر التي ساهمت على اعتماد الجامعة.	4.2118	.70555	كبيرة جدا	٤
٧	مكن من تبادل الخبرات وتبني النماذج الناجحة	4.1647	.76574	كبيرة	٥
	محور أهمية البحث في البيئة الرقمية	4.2185	.54494	كبيرة جدا	

يتضح من الجدول رقم أعلاه ما يلي:

كانت أكثر العبارات تحققاً هي العبارة رقم (٤) التي تشير على مساهمة اعتماد برنامج (إنجاز) على التواصل الإداري الإلكترونية بدلا من الأواق والملفات، بمتوسط بلغت قيمته (٤.٥٦)، بينما كان أقل العبارات تحققاً العبارة رقم (٢) والمتعلقة بمساعدة البحث في البيئة الرقمية على الحد من التداخل في مواعيد استخدام المختبرات والقاعات الدراسية.، بمتوسط بلغت قيمته (٣.٨٢).

كل الفقرات في هذا المحور كانت درجتها كبيرة.

نستنتج أنه كانت هناك درجة الموافقة كبيرة لكل العبارات حول محور تطبيق الهندرة على عملية التدريس و دورها في تحقيق الجودة الشاملة و للتأكد من صحة درجة الموافقة بشكل عام إحصائيا قمنا باستخدام اختبار One Sample T Test لاختيار فرضية: لايوجد استفادة من تطبيق الهندرة على عملية التدريس في تحقيق الجودة الشاملة.

الجدول اختبار اتجاه أراء العينة حول عملية التدريس:

	قيمة T	درجة الحرية df	درجة المعنوية sig
عملية التدريس	41.230	٣٣٩	٠.٠٠٠

من الجدول أعلاه نلاحظ أنه درجة المعنوية هي ٠.٠٠٠ أقل من ٥% وقيمة T موجبة هذا يدل أنه نرفض الفرضية هذا يعني أنه يوجد استفادة من تطبيق الهندرة على عملية التدريس في تحقيق الجودة الشاملة.

ثانيا: عملية التقييم:

الفرض الثاني:Ho: لا يوجد استفادة من تطبيق الهندرة على عملية التقييم في تحقيق الجودة الشاملة، وللإجابة عن هذه الفرضية قمنا أولا بحساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة بمحور عملية التقييم

جدول التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور :

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة التحقق*	الترتيب
٨	ساهم في الاستقراء المتمثل في البحث عن فرص التطوير والتغيير قبل بروز المشكلة.	4.0000	.75258	كبيرة	٤
٩	أوجد أسلوب رقابة متوازنة.	4.0353	.74386	كبيرة	٣
١٠	يؤدي التقييم إلى معرفة الأقسام الأكاديمية للاحتياجات التدريبية للأعضاء بسرعة أكبر وتكاليف أقل.	4.1882	.72858	كبيرة	١
١١	قاد إلى تقديم دليل واضح ينظم سلوك العاملين والعمل على التحسين المستمر للأداء.	4.0706	.82424	كبيرة	٢
	محور عملية التقييم	4.0735	.64243		

يتضح من الجدول رقم أعلاه ما يلي:

كانت أكثر العبارات تحققاً هي العبارة رقم (١٠) والتي تتعلق بأنه يؤدي التقييم إلى معرفة الأقسام الأكاديمية للاحتياجات التدريبية للأعضاء بسرعة أكبر وتكاليف أقل، بمتوسط بلغت قيمته (٤.١٨)، بينما كان أقل العبارات تحققاً العبارة رقم (٨) والمتعلقة

بمساهمة الاستقراء المتمثل في البحث عن فرص التطوير والتغيير قبل بروز المشكلة، بمتوسط بلغت قيمته (٤).

الفقرات كلها كانت درجات الموافقة كبيرة.

للتأكد من صحة درجة الموافقة إحصائيا قمنا باستخدام اختبار One Sample T Test لاختيار فرضية: لا يوجد استفادة من تطبيق الهندرة على عملية التقييم في تحقيق الجودة الشاملة.

الجدول اختبار اتجاه أراء العينة حول محور عملية التقييم:

	قيمة T	درجة الحرية df	درجة المعنوية sig
عملية التقييم	30.812	٣٣٩	٠.٠٠٠

من الجدول أعلاه نلاحظ أنه درجة المعنوية هي ٠.٠٠٠ أقل من ٥% وقيمة T موجبة هذا يدل أنه نرفض الفرضية العدمية هذا يعني أنه يوجد استفادة من تطبيق الهندرة على عملية التقييم في تحقيق الجودة الشاملة

المحور الثالث: الإرشاد الأكاديمي

الفرض الثالث:Hoلا يوجد استفادة من تطبيق الهندرة على مجال الإرشاد الأكاديمي في تحقيق الجودة الشاملة. وللإجابة عن هذه الفرضية قمنا أولا بحساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة وللمحور معوقات النشر العلمي والالكتروني.

جدول التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الإرشاد الأكاديمي.

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة التحقق*	الترتيب
١٢	أفاد تطبيق إعادة هندسة العمليات في تقليل الأوراق.	4.3647	.87743	كبيرة جدا	١
١٣	أدى إلى تقليل مراجعة الطالب للمرشد الأكاديمي.	4.0941	.70140	كبيرة	٤
١٤	ساعد في توحيد معايير تعامل المرشد الأكاديمي مع الطلبة.	4.1647	.86227	كبيرة	٢
١٥	ساهم في تعزيز الاتصال الفعال بين المرشد والطالب.	4.1529	.79509	كبيرة	٣
١٦	ساهم في توفير خدمة عالية الجودة لتحقيق الرضا لدي الطلبة	4.0706	.66003	كبيرة	٥
	محور الإرشاد الأكاديمي	4.1694	.66691		

يتضح من الجدول أعلاه ما يلي:

كانت أكثر العبارات تحققاً هي العبارة رقم (١٢) والتي تتعلق بفائدة تطبيق إعادة هندسة العمليات في تقليل الأوراق، بمتوسط بلغت قيمته (٤.٣٦)، بينما كان أقل العبارات تحققاً العبارة رقم (١٦) والمتعلقة بمساهمة الارشاد الأكاديمي في توفير خدمة عالية الجودة لتحقيق الرضا لدي الطلبة، بمتوسط بلغت قيمته (٤.٠٧).

الفقرات كلها كانت درجات الموافقة كبيرة، وللتأكد من صحة درجة الموافقة إحصائيا قمنا باستخدام اختبار One Sample T Testلاختيار فرضية: لا يوجد استفادة من تطبيق الهندرة على مجال الإرشاد الأكاديمي في تحقيق الجودة الشاملة.

الجدول اختبار اتجاه أراء العينة حول محور الإرشاد الأكاديمي:

	قيمة T	درجة الحرية df	درجة المعنوية sig
الإرشاد الأكاديمي	٣٢.٦٧٠	٣٣٩	٠.٠٠٠

من الجدول أعلاه نلاحظ أن درجة المعنوية هي ٠.٠٠٠ أقل من ٥% و قيمة T موجبة، وهذا يدل على أننا نرفض الفرضية العدمية، بمعنى أنه يوجد استفادة من تطبيق الهندرة على مجال الإرشاد الأكاديمي في تحقيق الجودة الشاملة.

المحور الرابع: جودة الخريجين

الفرض الرابعة :Hoلا يوجد استفادة من تطبيق الهندرة في تحقيق جودة خريجي الجامعة. للإجابة عن هذه الفرضية قمنا أولا بحساب الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لكل فقرة وللمحور معرفة أعضاء هيئة التدريس بأهمية التصنيفات العالمية.

جدول التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات معرفة جودة الخريجين.

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة التحقق*	الترتيب
١٧	ساهم في أن يمتلك خريجي الجامعة مجموعة من المهارات ومنها(الاتصال والتواصل، التخطيط والتنفيذ، استخدام التقنيات الحديثة، معرفة مقبولة باللغة الأجنبية الأولى) المرتبطة مع حاجة المجتمع.	4.0471	.86772	كبيرة	٢
١٨	يبدي روح القيادة في الأوساط الأكاديمية والمهنية الاجتماعية .	3.9765	.72015	كبيرة	٣
١٩	يسعى لتطوير قدراته المهنية بشكل مستمر.	4.0824	.67333	كبيرة	١
٢٠	يتقن كتابة التقارير والبحوث العلمية وفق معايير الجودة.	3.7294	.84683	كبيرة	٦
٢١	يتقن العمل الجماعي وروح التعاون.	3.8706	.86612	كبيرة	٥
٢٢	يتمتع خريجو الجامعة بسمعة طيبة في سوق العمل.	3.8824	.86098	كبيرة	٤
	محور جودة الخريجين	3.9314	.67754		

يتضح من الجدول أعلاه ما يلي:

كانت أكثر العبارات تحققاً هي العبارة رقم (١٩) والتي تتعلق بأنه يسعى لتطوير قدراته المهنية بشكل مستمر، بمتوسط بلغت قيمته (٤.٠٨)، بينما كان أقل العبارات تحققاً

العبارة رقم (٢٠) والمتعلقة بإتقان كتابة التقارير والبحوث العلمية وفق معايير الجودة، بمتوسط بلغت قيمته (٣.٧٢).

الفقرات كلها كانت درجات الموافقة كبيرة وللتأكد من صحة درجة الموافقة إحصائيا قمنا باستخدام اختبار One Sample T Test لاختبار فرضية: لا يوجد استفادة من تطبيق الهندرة في تحقيق جودة خريجي الجامعة

الجدول اختبار اتجاه أراء العينة حول محور جودة للخريجين بالجامعة.

	قيمة T	درجة الحرية df	درجة المعنوية sig
جودة الخريجين	25.347	339	.000

من الجدول أعلاه نلاحظ أنه درجة المعنوية هي ٠.٠٠٠أقل من ٥% هذا يدل أنه نرفض الفرضية العدمية هذا يعني أنه يوجد استفادة من تطبيق الهندرة في تحقيق جودة خريجي الجامعة.

المحور الخامس: البحث العلمي:

الفرض الخامسة :Hoلا يوجداستفادة من تطبيق الهندرة على مجال البحث العلمي في تحقيق الجودة الشاملة. للإجابة عن هذه الفرضية قمنا أولا بحساب الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لكل فقرة وللمحور معرفة أعضاء هيئة التدريس بأهمية التصنيفات العالمية.

جدول التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور.

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة التحقق*	الترتيب
٢٣	ساهم في أن تتسم خطة الجامعة البحثية مع حاجات ومشاكل المجتمع .	3.8706	.94433	كبيرة	٢
٢٤	يشارك الخريجون مع مؤسسات المجتمع المختلفة في إنجاز البحوث التطبيقية ذات الأهداف المشتركة.	3.6353	1.02876	كبيرة	٤
٢٥	تبرم الجامعة العقود البحثية مع مؤسسات المجتمع لتحقيق الأهداف ذات المصلحة العامة.	3.8588	.81509	كبيرة	٣
٢٦	تحفز الجامعة الأكاديميين على تقديم البحوث المختلفة .	3.9412	.88718	كبيرة	١
	محور البحث العلمي	3.8265	.79269		

يتضح من الجدول أعلاه ما يلي:

كانت أكثر العبارات تحققاً هي العبارة رقم (٢٦) والتي تتعلق بتحفيز الجامعة الأكاديميين على تقديم البحوث المختلفة، بمتوسط بلغت قيمته (٣.٩٤)، بينما كان أقل العبارات تحققاً العبارة رقم (٢٤) والمتعلقة بمشاركة الخريجين مع مؤسسات المجتمع

المختلفة في إنجاز البحوث التطبيقية ذات الأهداف المشتركة، بمتوسط بلغت قيمته (٣.٦٣).

الفقرات كلها كانت درجات الموافقة كبيرة وللتأكد من صحة درجة الموافقة إحصائيا قمنا باستخدام اختبار One Sample T Test لاختبار فرضية: لا يوجداستفادة من تطبيق الهندرة على مجال البحث العلمي في تحقيق الجودة الشاملة.

الجدول اختبار اتجاه أراء العينة حول دور للبحث العلمي.

	قيمة T	درجة الحرية df	درجة المعنوية sig
البحث العلمي	19.225	339	.000

من الجدول أعلاه نلاحظ أنه درجة المعنوية هي ٠.٠٠٠أقل من ٥% هذا يدل أنه نرفض الفرضية العدمية هذا يعني أنه يوجداستفادة من تطبيق الهندرة على مجال البحث العلمي في تجقيق الجودة الشاملة.

المحور السادس: جودة المؤتمرات وبرامج خدمة المجتمع:

الفرض الخامسة :Hoلا يوجد استفادة من تطبيق الهندرة على مجال المؤتمرات وبرامج خدمة المجتمع في تحقيق الجودة الشاملة. للإجابة عن هذه الفرضية قمنا أولا بحساب الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لكل فقرة وللمحور معرفة أعضاء هيئة التدريس بأهمية التصنيفات العالمية.

جدول التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات جودة المؤتمرات وبرامج خدمة المجتمع.

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة التحقق*	الترتيب
٢٧	ساهم في أن تكون لدى الجامعة خطة واضحة ومعلومات للندوات والمؤتمرات ذات العلاقة المباشرة بحاجة المجتمع .	4.0235	.76773	كبيرة	١
٢٨	يتم عقد ندوات وأيام دراسية حول القضايا التي تهم المجتمع.	3.8706	.80980	كبيرة	٤
٢٩	تغطي المؤتمرات التي تعقدها الجامعة الاحتياجات الأكاديمية والمجتمعية.	3.7294	.96411	كبيرة	٥
٣٠	يتم دعوة مؤسسات المجتمع إلى الحضور والمشاركة في ندواتها ومؤتمراتها وبرامجها العلمية .	3.8824	.78948	كبيرة	٣
٣١	تعقد الجامعة مشاركات مجتمعية مع مؤسسات العمل الاجتماعي المختلفة.	4.0136	.82693	كبيرة	٢

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة التحقق*	الترتيب
	محور جودة المؤتمرات وبرامج خدمة المجتمع	3.9059	.70771		

يتضح من الجدول أعلاه ما يلي:

كانت أكثر العبارات تحققاً هي العبارة رقم (٢٧) والتي تتعلق بمساهمة جودة المؤتمرات وبرامج خدمة المجتمع في أن تكون لدى الجامعة خطة واضحة ومعلومات للندوات والمؤتمرات ذات العلاقة المباشرة بحاجة المجتمع، بمتوسط بلغت قيمته (٤.٠٢)، بينما كان أقل العبارات تحققاً العبارة رقم (٢٩) والمتعلقة تغطية المؤتمرات التي تعقدها الجامعة الاحتياجات الأكاديمية والمجتمعية.، بمتوسط بلغت قيمته (٣.٧٢).

الفقرات كلها كانت درجات الموافقة كبيرة وللتأكد من صحة درجة الموافقة إحصائيا قمنا باستخدام اختبار One Sample T Test لاختبار فرضية: لا يوجد استفادة من تطبيق الهندرة على مجال المؤتمرات وبرامج خدمة المجتمع في تحقيق الجودة الشاملة..

الجدول اختبار اتجاه أراء العينة حول محور معرفة دور لجودة المؤتمرات وبرامج خدمة المجتمع.

	قيمة T	درجة الحرية df	درجة المعنوية sig
جودة المؤتمرات وبرامج خدمة المجتمع	23.602	339	.000

من الجدول أعلاه نلاحظ أنه درجة المعنوية هي ٠.٠٠٠أقل من ٥% هذا يدل أنه نرفض الفرضية العدمية هذا يعني أنها يوجد استفادة من تطبيق الهندرة في مجال المؤتمرات وبرامج خدمة المجتمع في تحقيق الجودة الشاملة..

مناقشة وتحليل النتائج:

بعد تحليل الاستبانة إحصائيا يمكننا الوقوف على النتائج التالية:

القسم الأول:

اختص القسم الأول بالمعلومات الأولية عن المناصب في الجامعة حيث كان أغلبية العينة هم أعضاء التدريس وكانت أهم نتائج هذا المحور أن غالبية العينة من درجة الأساتذة المساعدين وهي فعلا النسبة الغالبة في الهيئة التدريسية للجامعة، لكن رغم ذلك فإننا نلاحظ عزوف الأساتذة من درجة أستاذ دكتور و أستاذ مشارك عن تعبئة الاستبيان، وكذلك رؤساء الأقسام ووكلاء الكلية. وبالنسبة للجنس فقد كان تجاوب العنصر النسوي أكثر من تجاوب العنصر الرجالي، إضافة إلى اللغة الانجليزية فقد كانت نسبة إتقانها متوسطة وربما يعود ذلك إلى طبيعة التخصص.

القسم الثاني:

-المحور الأول: كان هذا المحور خاص بتطبيق الهندرة على عملية التدريس في الجامعة دورها في تحقيق الجودة الشاملة، ودل تحليل النتائج على أن عملية التدريس كانت كل العبارات المحور ذات دلالة احصائية و خاصة العبارة التي تشير على مساهمة اعتماد برنامج (إنجاز) على التواصل الإداري الإلكترونية بدلا من الأوراق والملفات.

– المحور الثاني :كان هذا المحور خاص بتطبيق الهندرة على عملية التقييم ودورها في تحقيق الجودة الشاملة. كانت كل العبارات المحور ذات دلالة احصائية و

خاصة العبارة التي تتعلق بأنه يؤدي التقييم إلى معرفة الأقسام الأكاديمية للاحتياجات التدريبية للأعضاء بسرعة أكبر وتكاليف أقل.

-المحور الثالث:

كان هذا المحور خاص بتطبيق الهندرة على مجال الإرشاد الأكاديمي ودورها في تحقيق الجودة الشاملة. كانت كل العبارات المحور ذات دلالة احصائية و خاصة العبارة التي تتعلق بفائدة تطبيق إعادة هندسة العمليات في تقليل الأوراق.

- المحور الرابع:

كان المحور الخاص بتطبيق الهندرة للوصول إلى جودة الخريجين بالجامعة .كانت كل العبارات المحور ذات دلالة احصائية و خاصة العبارة التي تتعلق بأنه يسعى لتطوير قدراته المهنية بشكل مستمر.

-المحور الخامس:

كان هذا المحور الخاص بتطبيق الهندرة في مجال البحث العلمي ودورها تحقيق الجودة الشاملة. كانت كل العبارات المحور ذات دلالة احصائية و خاصة العبارة التي تتعلق بتحفيز الجامعة الأكاديميين على تقديم البحوث المختلفة.

-المحور السادس:

كان هذا المحور خاص بتطبيق الهندرة في مجال المؤتمرات وبرامج خدمة المجتمع ودورها في تحقيق الجودة الشاملة . كانت كل العبارات المحور ذات دلالة احصائية و خاصة العبارة التي تتعلق بمساهمة جودة المؤتمرات وبرامج خدمة المجتمع في أن تكون لدى الجامعة خطة واضحة ومعلومات للندوات والمؤتمرات ذات العلاقة المباشرة بحاجة المجتمع .

الخلاصة والتوصيات:

كان تطبيق الهندرة في مجال العمل الإداري لأعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك خالد عامل أساسي في تحقيق الجودة الشاملة فتنوعت التقنيات التي تساعد عضو هيئة التدريس في سرعة إنجاز مهامه الإدارية فتعددت البرامج من إنجاز وأكاديميا و البلاك بورد ..... وغيرها من وسائل التواصل الإداري والأكاديمي التي اتاحتها الجامعة لمنسوبيها، مما أدى إلى توفير الجهد والوقت والتكلفة وساعدت على السرعة والدقة في الإنجاز، وظهر هذا جليا في المحاور الست التي تناولتها الاستبانة حيث ظهر هذا في :

المحور الأول عملية التدريس: وخاصة فيما يتعلق بتطبيق برنامج إنجاز حيث دلت الاستبانة على أنه أكثر العناصر تحقيقا للجودة الشاملة ويرجع ذلك إلى مساهمته في سرعة انجاز المعاملات في مختلف دوائر وكليات الجامعة، والتخفيف من استخدام الأوراق، بينما جاءت أقل العبارات تحقيقا للجودة الشاملة تلك العبارة المتعلقة بمساعدة البحث في البيئة الرقمية على الحد من التداخل في مواعيد المختبرات والقاعات الدراسية، ولعل السبب يعود إلى زيادة أعداد طلبة الجامعة من جهة،وقلة المختبرات و القاعات الدراسية من جهة أخري .

أما المحور الثاني التقييم :فكانت أكثر العبارات تحقيقا تلك العبارة التي تتعلق بمساهمة التقييم في معرفة الأقسام الأكاديمية للاحتياجات التدريسية للأعضاء بحركة أكثر وتكاليف أقل. بينما كانت أقل العبارات تحققا المتعلقة بالمساهمة في الاستقراء المتمثل في

البحث عن فرص التطوير والتغير قبل بروز المشكلة ونعزو ذلك إلى عدم منح العضو القدرة والاستقلالية الكاملة في إصدار القرارات، والتأكيد على ضرورة الحاجة الماسة لإعادة النظر في هيكل النظام الإداري كل فترة محددة، لتقييمه،وإجراء التحديثات المطلوبة .

أما المحور الثالث الإرشاد الأكاديمي: فقد جاءت عبارات المحور ذات دلاله إحصائية وخاصة فيما يتعلق بفائدة تطبيق إعادة هندسة العمليات في تقليل الأوراق، بينما كانت أقل العبارات تحققا تلك المتعلقة بمساهمة الارشاد الأكاديمي في توفير خدمة عالية الجودة لتحقيق الرضا لدي الطلبة، وربما يعود ذلك إلى عدم توافر المعلومات الكافية لدي الطالب عن كيفية التواصل مع المرشد الأكاديمي إلكترونيا، فضلا عن عدم إلمام الطالب بمهام المرشد الأكاديمي.

أما المحور الرابع جودة الخريجين: جاءت كل عبارات المحور ذات دلالة احصائية وخاصة العبارة التي تتعلق بأنه يسعى لتطوير قدراته المهنية بشكل مستمر، بينما كانت أقل العبارات تحققاً المتعلقة بإتقان كتابة التقارير والبحوث العلمية وفق معايير الجودة، ويرجع ذلك إلى اهمال الطلبة المتوقع تخرجهم لمادة بحث التخرج أو مشروع التخرج – وفقا لنوع التخصص– بالنظر إليها أنها مجرد مادة نجاح ورسوب فقط وليست مهارة حياتية يحتاجها ما بعد التخرج،إلى جانب معاملة أعضاء هيئة التدريس لهذه المادة كأي مادة نظري، دون التدقيق وحث الطلبة على إتقانها لأهميتها .

أما المحور الخامس البحث العلمي : فكانت أكثر العبارات تحققاً في هذا المحور تلك التي تتعلق بتحفيز الجامعة الأكاديميين على تقديم البحوث المختلفة، بينما كان أقل العبارات تحققاً العبارة والمتعلقة بمشاركة الخريجين مع مؤسسات المجتمع المختلفة في إنجاز البحوث التطبيقية ذات الأهداف المشتركة وربما يعود ذلك إلى عدم وجود حافز مادي أو معنوي للخريج للمشاركة بهذه الأبحاث،أو لفقد وسائل التواصل مع الخريج بعد التخرج ؛لعرض هذه المشاركات البحثية عليه.

أما المحور السادس جودة المؤتمرات وبرامج خدمة المجتمع فكانت أكثر العبارات تحققاً العبارة التي تتعلق بمساهمة جودة المؤتمرات وبرامج خدمة المجتمع في أن تكون لدى الجامعة خطة واضحة ومعلومات للندوات والمؤتمرات ذات العلاقة المباشرة بحاجة المجتمع، بينما كان أقل العبارات تحققاً تلك المتعلقة بتغطية المؤتمرات التي تعقدها الجامعة الاحتياجات الأكاديمية والمجتمعية. وقد يكون سبب هذا ؛هو عدم الإعلان عن المؤتمر بوقت كاف حتى يتسنى لأعضاء هيئة التدريس المشاركة الفعالة، بالإضافة إلى ضرورة تنوع وسائل الإعلان عن المؤتمر للوصول إلى كافة الشرائح المستهدفة.

التوصيات:

زيادة عددا لمختبرات والقاعات الدراسية للحد من التداخل أثناء الاختبارات .

منح الأعضاء نوع من الاستقلالية في اتخاذ القرارات للمساهمة في التطوير والتغير. وسرعة التنبؤ بالمشاكل واقتراح حلول لها،بالإضافة إلى أنه يجب على الإدارة تشجيع الأعضاء القادرين على الإبداع والابتكار.

ضرورة تدريب الطالب حتى يتمكن من التواصل مع المرشد الأكاديمي إلكترونيا، مع تقديم دورات يتم التركيز فيها على تعريف الطالب بمهام المرشد الأكاديمي

والصلاحيات المتوفرة لديه، وأن يكون تقييم المرشد له أسس وضوابط يمكن قياسها فيتحقق بمدي إنجاز المرشد الأكاديمي لمهامه الموكلة إليه.

المتابعة الحقيقية لمواد بحث التخرج ومشروعات التخرج – وفقا لنوع التخصص– حيث تعد عامل أساسي لإتقان الخريج مهارات كتابة البحوث العلمية أو التقارير .

إيجاد وسيلة دائمة للتواصل مع خريجي الجامعة بعد التخرج.

٦–الإعلان بشكل مكثف عن المؤتمرات التي تعقد بالجامعة،واستخدام وسائل أكثر جذبا لحث الأعضاء على المشاركة بها.

٧–مراجعة الدائمة للهيكل الإداري والعمل على تطويره وإعادة النظر فيه كل فترة حتي نقلل من الروتين وتكرار الأعمال .

المقترحات:

التحديث الدائم للهيكل الإداري بالجامعة حيث أن ذلك ستؤدي إلى إحداث تغيرات جوهرية ويحقق للجامعة ما تطمح وإليه في الحصول على ترتيب بين الجامعات العالمية .

عقد الجامعة العديد من الدورات والورش التدريبية للأكاديميين والعاملين بها لتعزيز ونشر مفهوم الهندرة وكيفية الاستفادة من التقنيات الداعمة لهم في المجال الإداري

.

Abstract

Redesigning administrative processes(BPR) and their role in the management of total quality in higher education - Faculty members at King Khalid University as a model.

By:Amal abdullaziz

And sekina mohamed

As the cognitive explosion of recent decades has increased, new theories have emerged. Advanced educational techniques created by advanced and accelerated practical research, higher education institutions must radically reconsider their educational service to cope with these variables as the main financier of the labor market with academic and professional competencies, affecting the economy of countriesat all levels.

In the foregoing, it can be said that Redesigning administrative processes(BPR) in higher education is a process in which administrative systems are to be restructured to achieve total quality through a range of procedures and techniques that help reduce time, effort and cost and lead to rapid delivery and accurate performance away from business and bureaucratic repetition. This leads to the total quality.

Through this study, the researchers seek to know the reality of the application of the Redesigning administrative processes(BPR) in King Khaled University and its role in the management of total quality through a questionnaire designed for this purpose for the faculty members, consisting of six axes. It is the teaching, evaluation, academic guidance, graduate quality, scientific research, conference quality and public service programs, and contains 31 paragraphs. The results showed that the degree of Redesigning administrative processes(BPR) used by faculty members at King Khaled University was high in the six axes of resolution.

Key words: Redesigning administrative processes(BPR), total Quality Management, King Khalid University, Faculty members.

الهوامش

[١]) بصنوي ، محمد احمد محمد عادل، هشام عبد الحفيظ الغريب السباعي يونس :المرجع الحديث في الهندسة الإدارية، جدة ، ١٤٣٥ . ص: ٢٤

[٢]) هامر، مايكل وتشامبي، جيمس .(١٩٩٥) : إعادة هندسة نظم العمل في المنظمات –الهندرة، دعوة صريحة للثورة الإدارية الجديدة، (ترجمة شمس الدين عثمان) ط١. القاهرة الشركة العربية للإعلام العالمي شعاع. الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد .(٢٠١٢م) . وثيقة المستويات المعيارية لضمان جودة واعتماد جودة مؤسسات التعليم قبل الجامعي " مرحلة التعليم الثانوي العام" الإصدار الثالث . القاهرة. ص ١٩.

[٣]) السلطان، فهد بن صالح :إعادة هندسة نظم العمل (الهندرة) النظرية والتطبيق، ط٢، الرياض ٢٠٠٨م– ١٤٢٩ هـــ، ص: ٤٠.

[٤])المرجع السابق،ص: ٤٠

[٥])المرجع السابق : ص ٣٧

[٦]) المرجع السابق : ص ٤٠– ٤١

[٧]، عقيلي، عمر وصفي: مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة،دار وائل للنشر، عمان، الأردن،٢٠٠١ط ١،ص٥١ .

[٨]البحيري،عبد الله سمير :دور إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحسين الأداء الإداري في وزارة الصحة الفلسطينية، رسالة ماجستير،برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى برنامج القيادة والإدارة،٢٠١٥، ص: ٣٣

[٩].أبو سالم: عمرو أحمد خليل : درجة تطبيق إعادة هندسة العمليات في الكليات الجامعية بغزة وعلاقتها بجودة المخرجات التعليمية، رسالة ماجستير، ٢٠١٦، ص : ١٠-١١

[١٠].الشمري،ميسون حياوي وهاب : الهندرة لدى مؤسسات التعليم العالي،مجلة العلوم التربوية والنفسية، العراق، ٢٠١٣، عدد ٩٦:ص: ٤٢٧-٤٤٦.

[١١] بصنوي، محمد أحمد،و هشام عبد الحفيظ الغريب: المرجع الحديث في الهندسة الإدارية، جدة، ١٤٣٥،ص ١٠٧.

١٢ــ القحطاني. سالم سعيد. إدارة الجودة الكلية وإمكانية تطبيقها في القطاع الحكومي، مجلة التنمية الإدارية،العدد ٧٨،إبريل ١٩٩٣،ص ١٧

[١٣]ــ البيلاوي، حسن حسين وآخرون: الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد الأسس والتطبيقات تحرير رشدي أحمد طعيمه، الطبعة الأولى ٢٠٠٦م ــ ١٤٢٦هـ دار المسيرة عمان الأردن،ص:١٢.

[١٤]ــ دريب. محمد جبر: التطبيقات الإجرائية لضمان الجودة في التعليم الجامعي جامعة الكوفة، كلية التربية للبنات ١٦يناير ٢٠١٣م، ص ٦.

١٥ــالجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد الأسس والتطبيقات :ص ١٤

١٦ــ الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد الأسس والتطبيقات :ص ١٤.

١٧ــ رضوان، محمود عبد الفتاح إدارة الجودة الشاملة فكر وفلسفة قبل أن تكون تطبيق،. الطبعة الأولى٢٠١٢م المجموعة العربية للتدريب والنشر القاهرة مصر، ص:٢٥.

١٨ــ إبراهيم، هدى أحمد: أثر تطبيق ممارسات نواتج التعلم في تحقيق الجودة الشاملة للتعليم الجامعي في المملكة العربية السعودية،كلية الاقتصاد والإدارة جامعة القصيم، المجلة العربية لجودة التعليم، ٢٠١٧م، المملكة العربية السعودية، ص١٢.

١٩ــ المرجع السابق :ص١٢.

[٢٠]ــ الربيعي، محمود داود :الفكر الإداري المعاصر في التربية والتعليم، جامعة بابل العراق دار الكتب العلمية،ص:٢٢٠.

[٢١]ــ الخطيب، أحمد: إدارة الجودة الشاملة. تطبيقات في الإدارة الجامعية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، العدد المتخصص(٣)،(٢٠٠٠،)جامعة اليرموك، الأردن، ص: ٨٣.

[٢٢]الخطيب، حمد أحمد موسى: خطة عمل لتطبيق إدارة الجودة الشاملة: المفاهيم، الأدوات المحاذير، المركز العربي للتطوير الإداري، المؤتمر السادس للتدريب والتنمية ١٩- ٢١ إبريل ١٩٩٣مالقاهرة،ص:١٨.

٢٣ــ الشبلي،هيثم حمود، الأستاذ محمد كلوب :اتجاهات عمداء الكليات ومدراء الوحدات والدوائر الإدارية نحو تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية تبعا لمتغيرات صفة المستجيب، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الأول العدد ٢ (٢٠٠٨)،ص:٧٠.

٢٤اتجاهات عمداء الكليات ومدراء الوحدات والدوائر الإدارية نحو تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية تبعا لمتغيرات صفة المستجيب، ص: ٧٩

٢٥ــ المرجع السابق،ص:٧٧.

[٢٦]ــ.التطبيقات الإجرائية لضمان الجودة في التعليم الجامعي، ص:٩.

٢٧ــ محمد، فرجهويدي: تصور مقترح لتطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، جامعة عمرالمختار –البيضاء،ليبيا، ٢٠١١-٢٠١٢،ص: ٣٣-٣٤.

[٢٨] المرجع السابق ص ١٥

[٢٩].أبو فارة، يوسف(٢٠٠٣): تقويم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية، دراسة مقدمة لمؤتمر ضمان الجودة والمنعقد في جامعة الزرقاء الأهلية في الفترة ما بين ٢١ – ٢٣ /١٠/ ٢٠٠٣ . الزرقاء : جامعة الزرقاء الأهلية..) ص ١٠.

[٣٠]حسن،مبارك عبد الوهاب: تطبيق معايير ضمان جودة التعليم في المؤسسات التعليمية العليا في نيجيريا"كلية التربية العليا لولاية جيغاوا نموذجا"، كلية التربية لولاية جيغاوا –نيجيريا المؤتمر العربي الدولي السادس لضمان جودة التعليم العالي٢٠١٦ م، ص ٢٢٩.

[٣١] : : سهل،أمينة عمر محمد :أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء مؤسسات التعليم العالي في ليبيا،(رسالة ماجستير) ،جامعة عمان العربية، ص ١٦.

[٣٢]ــ راجع: البوهي، رأفت عبد العزيز وآخرون :الجودة الشاملة في التعليم،ص١٤٧، عبد الحليم: طارق حسن الإدارة التربوية في الألفية الجديدة مدخل متجدد لعالم متغير،طبعة٢ ٢٠١٧ دار العلوم القاهرة، نشوان، جميل: تطوير كفايات المشرفين الأكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، جويلية٥،٢٠٠٤/٧/٣

[٣٣]ــ العبيدي، سيلان جبران: ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في إطار حاجات المجتمع، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي، المنظمة العربية للتربية والثقافة، جامعة صنعاء، ٢٠٠٨، ص: ٨.

المراجع

١- أبو سالم: عمرو أحمد خليل، درجة تطبيق إعادة هندسة العمليات في الكليات الجامعية بغزة وعلاقتها بجودة المخرجات التعليمية، رسالة ماجستير، ٢٠١٦ م.

٢- أبو فارة، يوسف(٢٠٠٣): تقويم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية، دراسة مقدمة لمؤتمر ضمان الجودة والمنعقد في جامعة الزرقاء الأهلية في الفترة ما بين ٢١ – ٢٣ /١٠/ ٢٠٠٣،الزرقاء.

٣- إبراهيم، هدى أحمد: أثر تطبيق ممارسات نواتج التعلم في تحقيق الجودة الشاملة للتعليم الجامعي في المملكة العربية السعودية كلية الاقتصاد والإدارة جامعة القصيم، المجلة العربية لجودة التعليم ٢٠١٧م،المملكة العربية السعودية.

٤- الببلاوي،حسن حسين وآخرون: الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد الأسس والتطبيقات،تحرير رشدي أحمد طعيمه،الطبعة الأولى ٢٠٠٦م ــ ١٤٢٦هـ،دار المسيرة عمان الأردن.

٥- البحيري، عبد الله سمير: دور إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحسين الأداء الإداري في وزارة الصحة الفلسطينية، رسالة ماجستير، برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى برنامج القيادة والإدارة،٢٠١٥.

٦- البوهي،رأفت عبد العزيز وآخرون :الجودة الشاملة في التعليم،الطبعة الأولى،دار العلم والإيمان كفر الشيخ القاهرة.

٧- بدران، أحمد جابر: التمكين الإداري لإحداث التطور التنظيمي، ٢٠٠٠م،نشر مركز الدراسات الفقهية والاقتصادية.

٨- ــ بصنوي، محمد احمد محمد عادل، هشام عبد الحفيظ الغريب السباعي يونس: المرجع الحديث في الهندسة الإدارية، جدة ، ١٤٣٥هـ .

٩- الخطيب، أحمد: إدارة الجودة الشاملة. تطبيقات في الإدارة الجامعية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، العدد المتخصص(٣)، ٢٠٠٠م،جامعة اليرموك، الأردن.

١٠- الخطيب، حمد أحمد موسى: خطة عمل لتطبيق إدارة الجودة الشاملة المفاهيم، الأدوات، المحاذير، المركز العربي للتطوير الإداري، المؤتمر السادس للتدريب والتنمية ١٩– ٢١ إبريل ١٩٩٣م القاهرة.

١١-ـــ حسن،مبارك عبد الوهاب: تطبيق معايير ضمان جودة التعليم في المؤسسات التعليمية العليا في نيجيريا"كلية التربية العليا لولاية جيغاوا نموذجا"، كلية التربية لولاية جيغاوا –نيجيريا المؤتمر العربي الدولي السادس لضمان جودة التعليم العالي٢٠١٦ م .
١٢-دريب، محمد جبر: التطبيقات الإجرائية لضمان الجودة في التعليم الجامعي جامعة الكوفة،كلية التربية للبنات، ١٦يناير ٢٠١٣م.
١٣- الربيعي، محمود داود :الفكر الإداري المعاصر في التربية والتعليم، جامعة بابل العراق دار الكتب العلمية.
١٤-رضوان، محمود عبد الفتاح :إدارة الجودة الشاملة فكر وفلسفة قبل أن تكون تطبيق، الطبعة الأولى٢٠١٢م، المجموعة العربية للتدريب والنشر القاهرة مصر.
١٥-السلطان، فهد بن صالح :إعادة هندسة نظم العمل (الهندرة) النظرية والتطبيق، ط٢، الرياض ٢٠٠٨م-١٤٢٩ هـ..
١٦-سهل، أمينة عمر: أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء مؤسسات التعليم العالي في ليبيا (رسالة ماجستير)،٢٠١١ جامعة عمان العربية.
١٧- الشبلي،هيثم حمود، محمد كلوب :اتجاهات عمداء الكليات ومدراء الوحدات والدوائر الإدارية نحو تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية تبعا لمتغيرات صفة المستجيب، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي،المجلد الأول، العدد ٢،٢٠٠٨.
٢٠- الشمري، ميسون حياوي وهاب: الهندرة لدى مؤسسات التعليم العالي،مجلة العلوم التربوية والنفسية، العراق، عدد ٢٠١٣،٩٦.
٢١- عبد الحليم،طارق حسن: الإدارة التربوية في الألفية الجديدة مدخل متجدد لعالم متغير،طبعة٢، دار العلوم القاهرة، ٢٠١٧.
٢٢- العبيدي، سيلان جبران: ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في إطار حاجات المجتمع، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي، المنظمة العربية للتربية والثقافة، جامعة صنعاء، ٢٠٠٨.
٢٣ـــ عقيلي، عمر وصفي: مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة،دار وائل للنشر، عمان، الأردن،ط ١،١،٢٠٠١.
٢٤ ـــ القحطاني، سالم سعيد: إدارة الجودة الكلية وإمكانية تطبيقها في القطاع الحكومي مجلة التنمية الإدارية،العدد ٧٨إبريل ١٩٩٣.
٢٥ـــ هامر، مايكل وتشامبي، جيمس .(١٩٩٥) : إعادة هندسة نظم العمل في المنظمات –الهندرة، دعوة صريحة للثورة الإدارية الجديدة، (ترجمة شمس الدين عثمان) ط١. القاهرة الشركة العربية للإعلام العالمي شعاع. الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد،٢٠١٢م . وثيقة المستويات المعيارية لضمان جودة واعتماد جودة مؤسسات التعليم قبل الجامعي " مرحلة التعليم الثانوي العام" الإصدار الثالث، القاهرة.
٢٦- محمد، فرج هويدي: تصور مقترح لتطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، جامعة عمر المختار،البيضاء، ليبيا، ٢٠١١-٢٠١٢.
٢٧ـــ نشوان، جميل: تطوير كفايات المشرفين الأكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، جويلية٥،٢٠٠٤/٧/٣.