

Requirements for Applying of Total Quality Management in the College of Basic Education in the State of Kuwait

Sharefah Mutairan Ali Alenezi
Faculty of Basic Education
The Public Authority for Applied Education
and Training State of Kuwait.
Dr.sharefahalenezi1@gmail.com

Received : 13/12/2022

Accepted : 25/04/2023

Abstract:

The study aims to determine the reality of the requirements for total quality management implementation in the College of Basic Education in Kuwait. The study population included all faculty members at the College of Basic Education in Kuwait. The study sample involved (97) participants. The study employed the descriptive approach as a study method and used a questionnaire as a study tool. The study concluded that the general average of the reality of the requirements for the total quality management implementation at the College of Basic Education in Kuwait came with a (high) response and the general average for (senior management support, customer focus, employee participation, training, teamwork building, and continuous improvement) came with a (high) response. There were no statistically significant differences in the reality of the requirements for the total quality management implementation at the College of Basic Education in Kuwait due to the study variables, including gender, academic rank, and years of experience.

Keywords: Requirements, Implementation, Total Quality Management, College of Basic Education.

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت

شريفة مطيران علي العنزي

كلية التربية الأساسية

الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب - دولة الكويت

Dr.sharefahalenezil@gmail.com

القبول : 2023/04/25

الاستلام : 2022/12/13

المخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت، وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت، واشتملت عينة الدراسة على (97) عضواً تم اختيارهم بطريقة عشوائية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي كمنهج للدراسة، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى مجيء المتوسط العام لواقع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت بدرجة استجابة (عالية)، وجاء المتوسط العام لكل من (دعم الإدارة العليا، التركيز على العمل، مشاركة العاملين، التدريب، بناء فرق العمل، التحسين المستمر) بدرجة استجابة (عالية)، كما بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت تعزى لمتغيرات الدراسة (النوع، الرتبة الأكاديمية، سنوات الخبرة).

الكلمات المفتاحية: متطلبات-تطبيق - إدارة الجودة الشاملة- كلية التربية الأساسية

المقدمة:

وأصبح من الشائع في السنوات الأخيرة استخدام مصطلح إدارة الجودة الشاملة، حيث يمكن اعتبار إدارة الجودة الشاملة بمثابة ثورة ثقافية، نظرًا للطريقة التي تعمل وتفكر بها الإدارة فيما يتعلق بتحسين الجودة باستمرار والتركيز على العمل الجماعي، وتشجيع المشاركة الفردية من خلال تحديد الأهداف من خلال اتخاذ القرارات التي تطمح إلى التميز، كما يتجه السباق نحو التحسين والتطوير والابتكار في جميع أنشطة المنظمة والأساليب والتقنيات المطبقة للوصول إلى التميز، وقد ازدادت المنافسة بين معظم المؤسسات في تطبيق هذا الأسلوب الإداري في جميع الدول المتقدمة وبعض الدول النامية التي بدأت في استخدام هذه الطريقة في مختلف دولها بما في ذلك مؤسسات التعليم العالي (Msallam et al., 2020,) (p. 67).

ويشير مفهوم إدارة الجودة الشاملة إلى نظام متكامل موجه نحو تحقيق احتياجات المستهلكين وإعطاء اختصاصات أكبر للموظفين تساعدهم في اتخاذ القرارات والتأكيد على التحسين المستمر للخدمات، وإدارة الجودة الشاملة أسلوب متكامل يطبق في جميع مستويات المنظمة التعليمية ليضمن تحقيق أهداف المجتمع على المدى الطويل والقصير (Al-Asadi, & Al-Romaidy,) (2014, p. 68)؛ فإدارة الجودة الشاملة تعتمد على تطبيق أساليب متقدمة لإدارة الجودة تهدف للتحسين والتطوير المستمر وتحقيق

في ظل التطورات المتسارعة والتغيرات المتلاحقة التي يشهدها العصر الحالي فقد حرصت المنظمات باختلاف مجالاتها على تحقيق الجودة والتميز، وسعت للمنافسة على المستوى المحلي والدولي والإقليمي للمحافظة على مركزها التنافسي، الذي جعل هذا العصر يوصف بعصر الجودة لمواكبة التغيرات الدولية والمحلية وظهر مدخل إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات كأحد المفاهيم الإدارية الحديثة والمتطورة الهادفة إلى الارتقاء بمستوى الأداء وصولاً للأهداف المنشودة محققاً استحقاقاً وقيماً.

فقد شهد العصر الذي نعيش فيه عدداً من التغيرات في جميع مجالات الحياة، حيث ساهم التقدم العلمي والتكنولوجي في زيادة الاعتراف بالحاجة إلى التغيير والتطوير ومواكبة جميع مستجدات الحضارة، مما أدى إلى الاهتمام الكبير بعمليات إصلاح التعليم في معظم دول العالم، كما أنه اكتسب اهتمام غير مسبوق من جميع المعنيين لدرجة أنه جعل المفكرين يعتبرون أن الجودة هي أحد الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الحديث التي تكون قادرة على مواكبة التطورات في الجانبين المحلي والدولي، وأصبح المجتمع العالمي ينظر إلى الجودة الشاملة والإصلاح التربوي كوجهين لعملة واحدة وأن إدارة الجودة الشاملة لازمة من أجل إنتاج مخرجات ذات مستوى تعليمي عالي وأهداف محققة تمكن مؤسسات التعليم من المنافسة للحصول على الميزة التنافسية والتحسين المستمر للتعليم (Mashagba, 2014, P. 358).

ويمنحهم فرصة للتعبير ويغير مفاهيمهم واتجاهاتهم نحو المهنة مما يضيف على البيئة التعليمية مناخًا منتجًا.

ويعد موضوع الجودة من الموضوعات التي أولتها الدول المتقدمة أهمية خاصة كونها مؤسراً وعنصرًا هاماً في التقدم والمنافسة؛ فقد أشار "الشافعي، والفتلاوي" (Al-Shafi'i & Al-Fatlawi, 2020, p.149) إلى أهمية إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية حيث تكمن في إيجاد بيئة داعمة للتطوير المستمر وتطوير وتحسين المخرجات التعليمية بما يتماشى مع السياسات والأنظمة وإرضاء جميع المستفيدين، ورفع مستوى الوعي والإدراك تجاه عمليات التعليم والتعلم، وتطوير الأداء ورفع الكفاءة بعيداً عن المركزية، إلى جانب الارتقاء بالمستوى المعرفي والمهارى والنفسى والاجتماعي للطلبة.

وتساعد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى الرضا لدى المديرين والمعلمين والعاملين والإداريين في المؤسسات التعليمية حول الخدمات التعليمية المقدمة، كما تساعد في تحسين مستوى الرضا لدى أفراد المجتمع والحكومة عن المؤسسة التعليمية، حيث تسهم في تعزيز مستوى الجودة في المؤسسات التعليمية لتحقيق الرضا لدى المعنيين داخل وخارج المدرسة بالخدمات التعليمية المقدمة (Hosang, Katuuk, Rotty & Lengkong, 2021, P.) (107).

ويطلب التطبيق الناجح والفعال لإدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي توافر العديد من المتطلبات والتي أوضحها "الهوش" (Al-Hawsh, 2018, pp.187-188) في دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام إدارة الجودة الشاملة، والتخطيط والتطوير لنظام إدارة الجودة الشاملة، وتنمية الموارد البشرية وتدريب العاملين وتحفيزهم لتحسين مستوى الأداء الإداري، هذا إلى جانب نشر ثقافة الجودة بين العاملين، ومراقبة ومتابعة وتقييم العمليات الإدارية والتعليمية وفق مبادئ الجودة الشاملة، وتطوير نظم المعلومات لتسهيل العمليات الإدارية، وتوفير الكفاءات الإدارية والأكاديمية المؤهلة، وتقويض الصلاحيات وتشجيع العمل الجماعي بعيداً عن المركزية في اتخاذ القرارات.

كما أن هناك العديد من المتطلبات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي حيث تشمل هذه المتطلبات توفير بيئة العمل الملائمة التي تقوم على تطبيق الجودة الشاملة بشكل تدريجي، والإقناع الكامل للعاملين بمفهوم الجودة الشاملة والتزام كل فرد بالتغيير، وإجراء البرامج التدريبية قبل وأثناء التطبيق والالتزام لدى جميع الأشخاص، وتوفير نظام للحوافز والمكافآت لتشجيع العاملين على الاستمرار في برامج الجودة الشاملة، وتوفير المبادئ العملية فيما يتعلق بجميع الأعمال داخل المؤسسة (Mohamed, Al -) (Samak & Yassin, 2018, p. 304).

أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات والخدمات (Ali, 2019, p. 437).

وتكمن أهمية إدارة الجودة الشاملة في أنها منهجية قابلة للتغيير أكثر من كونها نظام تقليدي يتبع إجراءات وقرارات، والتزام المؤسسات بتغيير سلوك أفرادها لمفهوم الجودة، ويعود ذلك بالنفع على تحسين سمعة المؤسسة والروح المعنوية بين العاملين وتنمية روح الفريق (Al-Na'imi, Swayes & Swayes, 2022, p.) (45).

ونظراً لما تواجهه المؤسسات التعليمية في السنوات الأخيرة من عوائق شتى على جميع الأصعدة العلمية والتكنولوجية فرضت ضرورة الاهتمام بالتطوير والتحسين المستمر وتطبيق النظم الإدارية الحديثة، ومنها إدارة الجودة الشاملة بعدما أثبتت نجاحها في ميادين مختلفة، وهو ما ذكره "علي، وسليمان" (Ali & Suleiman, 2017, p.3) أن الجامعات تواجه تحدياً كبيراً نتيجة الاهتمام المتزايد بقيمة التميز والجودة بالمعنى الشامل والذي يعبر عن أداء الأعمال بطريقة صحيحة من بدايتها لتحقيق رضا المستفيدين، وقد أصبح من الضروري على الجامعات أن تعمل على إدخال تلك النظم الحديثة في كل مستوى إداري في الجامعة حتى تضمن البقاء والاستمرار والقدرة على المنافسة على جميع المستويات المحلية والإقليمية والعالمية.

ويطلب العمل مع إدارة الجودة الشاملة مواكبة تحسينات الجودة الالتزام التام من الإدارة، ولابد من البدء بالتخطيط للتنفيذ والمشاركة في العمل ضمن ذلك تقييم العمليات والنتائج وعلى قادة المنظمات وضع قيم الجودة الواضحة والمرئية، فطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب توافر قيادة إدارية قادرة على تحقيق التفاعل بينها وبين العاملين (Al-Mohammed, 2022, p.130).

وفي هذا الصدد أشار "الأسدي" (Al-Asadi, 2013, p.505) إلى ضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية وبخاصة مؤسسات التعليم العالي، لأنها أثبتت نجاحاً كبيراً في مجالات مختلفة، الأمر الذي يجعل الاستفادة منها أمراً مهماً في المؤسسات التعليمية. وتأتي أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية الجامعية كما أوضحها "سليمان" (Sulaiman, 2014, p.107) من خلال تحسين نوعية المخرج التعليمي والاهتمام بجميع أجزاء المنظومة التعليمية من مدخلات وعمليات وبالتالي مخرجات، مهتمة في ذلك بالمستفيد الداخلي والخارجي؛ وأضاف "الدبر، وخميس" (Al-Debir & Khemis, 2013, p.27) أن بؤرة تركيز إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية تنصب في مجال تقويم كليات التربية بقصد تطويره وتحسينه، فهي تعود بالنفع على تلك الكليات بوضع حجر الأساس لرؤية فلسفية جديدة لأهداف كليات التربية ورسالتها ويرفع معنويات العاملين فيها

مجالات التطوير، وذلك بسبب قصور عملية التقييم الشامل، وتحديد جوانب القصور ومعالجتها، ومعرفة جوانب القوة وتعزيزها (AI- Shari'a, 2022, p.19).

ومما سبق، تكمن مشكلة الدراسة الحالية في الإجابة عن التساؤل الرئيسي وهو: ما واقع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت، ومنه تتفرع التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ما مستوى (دعم الإدارة العليا) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت؟
- 2- ما مستوى (التركيز على العمل) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت؟
- 3- ما مستوى (مشاركة العاملين) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت؟
- 4- ما مستوى (التدريب) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت؟
- 5- ما مستوى (بناء فرق العمل) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت؟
- 6- ما مستوى (التحسين المستمر) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت؟
- 7- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت تعزى لمتغير النوع؟
- 8- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية؟
- 9- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت تعزى لمتغير سنوات الخبرة؟

الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيسي التالي وهو: التعرف إلى واقع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت، ومنه تتفرع الأهداف الفرعية التالية:

- 1- التعرف إلى مستوى (دعم الإدارة العليا) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت.
- 2- التعرف إلى مستوى (التركيز على العمل) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت.
- 3- التعرف إلى مستوى (مشاركة العاملين) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت.

وبالنظر إلى كلية التربية الأساسية في دولة الكويت، يتضح أن متطلبات تطبيق الجودة الشاملة تتوافر في بيئة كلية التربية الأساسية في الكويت، فأعضاء الهيئة التدريسية في الكلية لديهم خبرة في ميدان العمل مما يمنحهم تصوراً مستقبلياً حول إمكانية تطبيق متطلبات الجودة الشاملة على مستوى الكلية، كما أن الكلية تنو إلى تحقيق المشاركة بين العاملين عبر تشجيعهم وحثهم على العمل والمشاركة في اتخاذ القرارات والمقترحات المتصلة بتحقيق الجودة الشاملة (AI-Azemi, 2021, p.389)؛ وباستقراء ما سبق استدعى الباحثة للقيام بهذه الدراسة للتعرف على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت.

مشكلة الدراسة:

نتيجة للتطورات التكنولوجية والتغيرات الملحّة في الهياكل العلمية والمعرفية على مستوى العالم وازدياد الطلب على مواكبة هذه التغيرات، إضافة إلى تزايد حدة المنافسة بين مؤسسات التعليم فقد تصاعدت الدعوة للاهتمام بتطبيق الجودة الشاملة كأسلوب إداري معاصر في المؤسسات التعليمية وبخاصة الكليات والجامعات.

إلا أن واقع مؤسسات التعليم العالي (الكليات والجامعات) في دولة الكويت يشير لوجود الكثير من المشكلات ومواطن الضعف والقصور، منها ما يتصل بغايات التعليم الجامعي وأهدافه، ومنها ما يتصل بتدني الكفاءة الداخلية والخارجية، وأيضاً تدني العلاقة بين التعليم الجامعي الكويتي ومتطلبات التنمية، وتهيئة وتحسين أعضاء الهيئة التدريسية والإنتاجية، فهي بحاجة إلى الدعم والنهوض بمستواها الكمي والنوعي (Al-Barazi, 2015, p.496).

فعلى الرغم من أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، إلا أن دولة الكويت لا تتبنى بشكل رسمي نظام إدارة الجودة الشاملة بالكليات، ولم تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على النحو المأمول والمتوقع وما زالت تسعى من خلال جهود متفرقة تقوم بها بعض الكليات في هذا المجال لعمل ما يلزم من جهود للتطوير من أجل الحصول على الاعتماد الأكاديمي لبرامجها الأكاديمية، حيث يرى أعضاء الهيئة التدريسية أن إدارة الجودة الشاملة مطبقة بدرجة متوسطة (Al-Quriuti & Al-Mutairi, 2014, p.101).

وبالنظر إلى كلية التربية الأساسية بدولة الكويت، يتضح أنها لديها ندرة بالموارد المادية والفنية والبشرية المتاحة، وبالمتطلبات الأساسية من المواد والأدوات، والوسائل التكنولوجية، والتي تحول دون تحقيق المؤسسة لأهدافها وتوقع من تحسين متطلبات الجودة الشاملة (AI- Azemi, 2021, p.391).

كما تعاني كلية التربية الأساسية بدولة الكويت من قصور في تطبيق إدارة الجودة الشاملة وذلك بالرغم من الجهود الحثيثة التي تبذل في

3. تقديم جملة من المقترحات والتوصيات التي تفيد في تحقيق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات الكويتية.

حدود الدراسة:

تشتمل الدراسة على الحدود الآتية:

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرنا هذه الدراسة على تناول متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت.
- **الحدود المكانية:** طبقت هذه الدراسة في كلية التربية الأساسية بدولة الكويت.
- **الحدود البشرية:** اقتصرنا هذا البحث على أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت.
- **الحدود الزمانية:** طبقت هذه الدراسة في عام 2022م.

مصطلحات الدراسة:

تشتمل الدراسة على المصطلحات الآتية:

• المتطلبات:

يعرف "ماكسيموف، وليبيديف" (Maksimov & Lebedev, 2020, P. 228) المتطلبات أنها توافر الشروط أو الكفاءات المطلوبة لتحقيق هدف محدد أو حل مشكلة معينة. وتُعرف المتطلبات إجرائيًا بأنها هي المقترحات واللوائح الواجب توافرها من أجل تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت.

• إدارة الجودة الشاملة:

عرف "راضي، والعربي" (Rady & Arabi, 2016, p.25) إدارة الجودة الشاملة بأنها "فلسفة إدارية تتضمن مجموعة من المبادئ التوضيحية التي تقوم عليها المنظمة لخلق بيئة تنظيمية مستمرة في تحسين أدائها، وهي مسؤولية تضامنية بين جميع إدارات المنظمة في داخل إطار هيكلها التنظيمية ومستوياتها الإدارية". وتُعرف إدارة الجودة الشاملة إجرائيًا بأنها هي إحدى المداخل الإدارية الحديثة التي تهدف إلى الارتقاء بمستوى الأداء المؤسسي وتحسين جودة المنظمة بشكل مستمر لتلبية متطلبات المستفيدين من الخدمات المقدمة وضمان استمرارية المنظمة وقدرتها على المنافسة في بيئة الأعمال.

كلية التربية الأساسية بدولة الكويت:

عرف "الصقر" (Al-Saqr, 2015, p.297) كلية التربية الأساسية بدولة الكويت بأنها "هي إحدى كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب وتم إنشاؤها في عام 1962م، وهي تمثل أكبر كلية تربوية بدول مجلس التعاون الخليجي حجمًا من حيث أعداد طلابها وعدد أقسامها وأعداد الهيئة التدريسية والهيئة الإدارية بها وكذلك في تعدد مبانيها".

4- التعرف إلى مستوى (التدريب) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت.

5- التعرف إلى مستوى (بناء فرق العمل) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت.

6- التعرف إلى مستوى (التحسين المستمر) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت.

7- الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت تعزى لمتغير النوع.

8- الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية.

9- الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

تهدف الدراسة الحالية إلى الآتي:

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية:

1. تكتسب الدراسة أهميتها النظرية من أهمية تسليطها الضوء على مفهوم من مفاهيم الإدارة الحديثة الذي استحوذ على اهتمام الجميع، وهو إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية الأساسية بدولة الكويت.
2. تأتي أهمية الدراسة من تركيزها على واحدة من أهم المؤسسات الخدمية في المجتمع، وهي مؤسسات التعليم العالي كونها تقوم بتقديم مخرجات إلى المجتمع في كافة المجالات
3. تزويد المكتبات العربية، والمكتبة التربوية الكويتية بوجه الخصوص بمواضيع وأدبيات حول متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات بدولة الكويت، وبخاصة كلية التربية الأساسية لندرة الأبحاث والدراسات العلمية في مجال تطبيق إدارة الجودة الشاملة بها.

الأهمية التطبيقية:

1. تفتح الدراسة الحالية الآفاق أمام الباحثين لإجراء العديد من الدراسات حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.
2. إثارة وعي واهتمام القيادات الإدارية الجامعية بدولة الكويت إلى أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية كخطط عمل استراتيجية والتعرف على متطلبات ومعوقات تطبيقها.

التنظيمي المناسب لدعم العمل الجماعي وابتكار اتجاهات إيجابية لدى مختلف فئة العاملين، واستكمال بطاقات الوصف الوظيفي لمختلف الوظائف، وأيضًا أدلة إجراءات ونظم العمل والصلاحيات والمسؤوليات واستمرار مراجعتها للتأكد من وفائها باحتياجات العمل في مختلف المجالات (Kafi, 2021, p.95).

وفيما يخص المتطلبات التي تتعلق بالعاملين فتطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب قياس أداء العاملين وفقًا لمعايير الجودة، أي قياس نسبة مطابقة الخدمات المحققة، والمقدمة للعملاء للمواصفات والمعايير المحددة، وذلك بواسطة نظام قادر على القياس الدقيق للأداء بالاعتماد على القيم، وجمع البيانات، وتحليلها بشكل دوري لتجنب الأخطاء، والسيطرة على الانحرافات، وكذلك الإدارة الفعالة للموارد البشرية (Lahbib, 2019, pp.186-187) وهو ما أكدته "الصرن" (Al-Sarn, 2016, p.28) أن المتطلبات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة تتمثل في القيادة الإدارية المتميزة التي تدعم عملية التحسين المستمر، والاتصالات الفعالة، والتنسيق بين كافة الأنشطة بالمنظمة، وضرورة أن تكون المنظمة مبنية على أساس توكيد وضمان الجودة. وأضاف "الدرادكة" (Al-Diradkha, 2015, p.48) أن تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة يتطلب نظام اتصالي تنظيمي بين الإدارة والعاملين لنقل المعلومات والتعليمات، ويتطلب مراعاة العوامل الإنسانية وتضافر الجهود من أجل تحقيق التفوق في مختلف أعمال المنظمة وخدماتها، وأن يتم إدراك جودة الأداء وجودة المطابقة، والتأكيد على الجودة الشاملة ضمن رسالة المنظمة.

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

يصطدم تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالعديد من المعوقات ومنها طبيعة الهيكل التنظيمي للمؤسسة فقد يحدث تداخل بين الوظائف المختلفة بالمؤسسة يرجع لعدم التحديد الواضح للمهام فضلًا عن عدم التناسب بين المسؤوليات المتوقعة من بعض الأفراد والسلطات الممنوحة لهم، ووجود تكرار في بعض الوظائف والمهام، ويؤدي كل ذلك إلى عدم قدرة الهيكل التنظيمي على الوفاء بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة، بالإضافة إلى أن عدم توافر قاعدة بيانات متكاملة عن مجالات العمل بالمؤسسة التي يحتاجها متخذو القرارات هي من أبرز معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة (Sherif, 2014, p.50) ومن جهة أخرى يرى "إسماعيل" (Ismail, 2014, pp.69-70) أن هناك العديد من الموانع التي تعوق تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ومنها عدم استقرار الإدارة وتغيرها الدائن، والتركيز على الأهداف قصيرة المدى، والتقليد والمحاكاة لتجارب المؤسسات الأخرى، وعدم توافر العناصر البشرية المدربة على إدارة الجودة الشاملة، إلى جانب المركزية في رسم الخطط واتخاذ القرارات، وإتباع أنظمة وسياسات وممارسات لا تتوافق مع مدخل الجودة الشاملة،

وتُعرف كلية التربية الأساسية بدولة الكويت إجرائيًا بأنها هي كلية كويتية تابعة لكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، وتضم تخصصات مختلفة في المجالات التي يحتاج إليها سوق العمل الكويتي وتضم أعضاء هيئة تدريسية رائدة ومؤهلة علميًا ومهنيًا.

الخلافة النظرية للدراسة

الإطار النظري

أهمية إدارة الجودة الشاملة:

تبرز أهمية إدارة الجودة الشاملة من خلال حرص المنظمات على المراهنة على الجودة باعتبارها السبيل الوحيد والأكثر دوامًا وحسمًا لتحقيق النجاح والريادة، وذلك عبر تقديم خدمات ذات خصائص وسمات متميزة عن قريناتها من المنظمات الأخرى في البيئة التي تتواجد فيها (Lahbib, 2019, p.111).

وتتمثل أهمية إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستويات الجودة في المؤسسة سواء كانت خاصة أو عامة، كما أنها تعمل على تخفيض التكلفة وزيادة الإنتاجية، وتؤدي إلى تحقيق رضا العملي وتقديم الأفضل من الخدمات، وتحقيق ميزة تنافسية وعائد مرتفع، وتتمتع الشعور بوحدة المجموعة وعمل الفريق والثقة المتبادلة بين الأفراد والشعور بالانتماء في بيئة العمل، هذا إلى جانب تحسين السمعة الطيبة للمنظمة وتغيير سلوكيات أفراد المؤسسة تجاه مفهوم الجودة، فهي منهج شامل للتغيير بعيد عن النظام التقليدي المطبق على شكل إجراءات وقرارات، وتُمكن من القيام بعملية مراجعة وتقييم للأداء بشكل مستمر (Sherif, 2014, p.46).

كما تكمن أهمية إدارة الجودة الشاملة فيما يلي:

1. الالتزام الفعلي والمشاركة من قبل الإدارة العليا يجعل الجودة من أولوياتها، والتأكيد على إيجاد البنى والهيكل التنظيمية وإجراءات وسياسات العمل الملائمة.
2. التأكيد على أن عملية تحسين الجودة عملية مستمرة بالمؤسسة التنظيمية والعمل دومًا من أجل تطوير العمليات التي يتم من خلالها إنجاز العمل عن طريق تصميم عمليات الإنتاج السلعي أو الخدمي التي تتفق وتتطابق مع مواصفات الجودة واستخدام أفضل الممارسات والأساليب الإدارية وتوظيف التقنيات والأساليب الفنية بفاعلية في جميع مراحل تقديم الخدمات (AI- (Mohammedi, 2022, p.124).

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

يتطلب تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة تحليل هيكل العمالة كمًا ونوعًا واتخاذ الإجراءات اللازمة لإعادة توزيعها وفقًا لمقتضيات العمل بمختلف الأقسام الفنية والإدارية، تعديل الهياكل التنظيمية الرئيسية والتفصيلية لدعم أنشطة الجودة من ناحية وتوفير المناخ

مالية تمنع تطبيق جودة التعليم، وتحديات إدارية، ومعوقات فنية تمثلت في (الخبرات، ومختبرات ومرافق أخرى)، وصعوبة التغيير في المؤسسة.

سعت دراسة أبو إدريس وحسين والخليفة (Abu Edris, Hussein & Al-Khalifa, 2018) إلى التعرف واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تطوير المناهج بكلية التربية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، والتعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تطوير أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، واشتملت عينة الدراسة على (50) عضواً، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي كمنهج للدراسة، واستعانوا بالاستبانة كأداة للدراسة، وقد توصل الباحثون للعديد من النتائج أهمها: إن واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تطوير المناهج بكلية التربية جاء بدرجة متوسطة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؛ حيث جاء في الترتيب الأول عبارة (توجد أهداف واضحة لمناهج كلية التربية)، ويليهما في الترتيب الأخير عبارة (تنسق الكلية مع وزارة التربية والتعليم لإعداد المنهج)، كما أن واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تطوير أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جاء بدرجة متوسطة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

هدفت دراسة الصعوب والسعيدين (Al-Saeedin & Al-Soub, 2018) إلى التعرف على درجة تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في كلية علوم الرياضة في جامعة مؤتة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، والكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد عينة الدراسة حول مدى تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في كلية علوم الرياضة في جامعة مؤتة من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغيرات الدراسة، واشتملت عينة الدراسة على (30) فرداً من العاملين في كلية العلوم الرياضية، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي كمنهج للدراسة، واستعانوا بالاستبانة كأداة للدراسة، وقد توصل الباحثان للعديد من النتائج أهمها: جاء تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في كلية علوم الرياضة في جامعة مؤتة بدرجة متوسطة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد عينة الدراسة حول مدى تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في كلية علوم الرياضة في جامعة مؤتة من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، طبيعة العمل).

سعت دراسة "موزين وبوبوي" (Mozin & Popoi, 2018) إلى الاستقصاء عن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين جودة الخدمات الأكاديمية في جامعة ولاية جورونفالو، والتي تطبق على ثلاث مراحل وهي: مرحلة الإعداد المسبق ومرحلة التنفيذ ومرحلة المراقبة أو التقييم، واشتملت عينة الدراسة على (50) عضو هيئة تدريس من (9) كليات، وقد تبنت الدراسة المنهج الكمي الوصفي،

كما أن إدارة الجودة الشاملة تحتاج إلى مزيد من الوقت والجهد في بداية التطبيق.

كما تتمثل معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة كما حددها "جرار" (Jarar, 2022, p.227) فيما يلي:

1. الفوضى وعدم التحديد الواضح للسلطات والمسؤوليات.
2. المركزية التي لا تدعم جهود ومزايا التمكين والتفويض.
3. لا يوجد ملكية للعمليات بل هو تكامل وتعاون بين كافة الأنشطة.
4. التركيز على الأهداف قصيرة المدى بدلاً من العميل والبيئة.
5. قصور وضعف نظم المعلومات الموجودة بالمنظمة حتى أصغر وحدة إدارية.
6. عدم اشتراك الإدارة العليا في جهود المشروعات التطويرية.
7. ضعف نظام التشجيع وحوافز العمل الفعال.

الدراسات السابقة:

سعت دراسة نور الهدى وبشرى (Nour Al-Hoda & Boushra, 2020) إلى التعرف على المعوقات التي تقف حائلاً أمام تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر أساتذة قسم علم الاجتماع، واشتملت عينة الدراسة على (28) أستاذاً من أساتذة قسم علم الاجتماع بالكلية، واستخدمت الباحثتان المنهج الوصفي كمنهج للدراسة، واستعانتا بالاستبانة، والملاحظة، والمقابلة كأدوات للدراسة، وقد توصلت الباحثتان للعديد من النتائج أهمها: تمثلت المعوقات التي تقف حائلاً أمام تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر أساتذة قسم علم الاجتماع في عدم توافر قيادة فعالة واتصال فعال، وإنجاز للعمل بشكل جماعي، ولا تتوافر دورات تكوينية مستمرة للأساتذة وهو ما لا يمكن من تحقيق جودة العملية التكوينية، ولا تتوفر على مرافق وأجهزة علمية حديثة، بالإضافة إلى غياب الدعم المالي، وهو ما لا يمكن من تحقيق جودة البحث العلمي.

سعت دراسة المشهداني (Al-Mashhadani, 2019) إلى التعرف إجراءات مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة جيهان الأهلية، والتعرف على المعوقات التي تحول دون تطبيق مراحل إدارة الجودة الشاملة في التعليم، واشتملت عينة الدراسة على (84) عضواً من أعضاء هيئة التدريس، واستخدم الباحث المنهج الوصفي كمنهج للدراسة، واستعان بالمقابلات الشخصية، والاستبانة كأدوات للدراسة، وقد توصل الباحث للعديد من النتائج أهمها: تمثلت أهم إجراءات مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة جيهان الأهلية في مرحلة الإعداد والتي يقع على عاتقها إعداد كل من الرؤيا والرسالة والأهداف، وإعداد الخطة الاستراتيجية لترجمة قرارات التطبيق في أرض الواقع، وتمثلت أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق مراحل إدارة الجودة الشاملة في التعليم في وجود معوقات

استفسارات المعلمين وطورت من استخدام التكنولوجيا الحديثة في نظم الإدارة وبالتالي ساعدت على إحداث تغيير متكامل يسهل رفع الكفاءة بشكل عام، كما أن الجامعة قامت بتنظيم الاجتماعات التعليمية التي لها تأثير إيجابي على الطلاب حيث يمكن للطلاب مناقشة المهام مع المعلمين مما يزيد من جودة العملية التعليمية، ومن أهم المعوقات هي عدم تمكن المعلمين والموظفين من مجاراة التكنولوجيا الحديثة لذا اقترحت الإدارة تقديم المزيد من الدورات التنشيطية للمعلمين والموظفين.

سعت دراسة "ماناتوس، وساريكو، وروزا" (Manatos, Sarrico & Rosa, 2015) إلى فهم كيفية التعامل الأدبيات مع إدارة الجودة في التعليم العالي وكيفية معالجة مبادئ إدارة الجودة الرئيسية ودمجها في جميع العمليات والمستويات التنظيمية للجامعات، وقد تبنت الدراسة منهج مراجعة الأدبيات القائم على مراجعة البحوث والدراسات السابقة الخاصة بإدارة الجودة الشاملة في الجامعات وذلك عن طريق تحليل المقالات المدرجة على قاعدة بيانات Elsevier، وقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها أنه يتم بالفعل دمج الإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، ولكنه لا يزال يعامل كجزء منفصل في الإدارة داخل مؤسسات التعليم، لذا يجب دمج ممارسات إدارة الجودة بشكل أكبر في الإدارة الأوسع لمؤسسات التعليم العالي، كما كان الحال في القطاعات الأخرى، وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها إجراء المزيد من الأبحاث المستقبلية ودراسات الحالة لفهم كيفية تطبيق إدارة الجودة في هياكل الإدارة والحوكمة لمؤسسات التعليم العالي بشكل أفضل.

التعليق على الدراسات السابقة:

انققت بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في هدف الدراسة، وهو: تناول موضوع تطبيق إدارة الجودة الشاملة، مثل: دراسة نور الهدى وبشرى (Nour Al-Hoda & Boushra, 2020)، انققت بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في منهج الدراسة، وهو: المنهج الوصفي، مثل دراسة الصعوب والسعيدين (Al-Saeedin & Al-Soub, 2018)، انققت بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في أداة الدراسة، وهي الاستبانة، مثل: دراسة الصعوب والسعيدين (Al-Saeedin & Al-Soub, 2018)، وتتميز الدراسة الحالية بأنها الدراسة الوحيدة التي تناولت متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت، وهو ما يميز الدراسة الحالية ويسلط الضوء نحو إجراء المزيد من الدراسات العربية والأجنبية حول هذا الموضوع، نظراً لقلّة الدراسات العربية والأجنبية التي تستهدف هذا الموضوع الهام، وتم الاستفادة من الدراسات السابقة في عدة أمور

كما استعانت بالملاحظة كأداة للدراسة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها أنه تم تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة بالفعل، ولكن يأتي تصنيف تطبيقهم في المستوى المتوسط من خلال جميع المراحل (مرحلة الإعداد المسبق ومرحلة المراقبة أو التقييم)، ولكن مرحلة التنفيذ تأتي بمستوى مرتفع، كما أن التدقيق الداخلي والتحسين يأتي بمستوى عالي أيضاً، ويأتي فهم أعضاء هيئة التدريس وأصحاب المصلحة بالجامعة ليحدد الاتجاه نحو تحسين تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، وأن الحصول على شهادة الأيزو يتطلب العمل الجاد والتعاون بين كل الإمكانيات الحالية من أجل تحسين تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، وأن القيادة عنصر مهم جداً في إدارة الجودة الشاملة.

هدفت دراسة "أنصار" (Ansar, 2017) بعنوان "تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي (حالة جامعة جورونتالو، إندونيسيا)" إلى تقييم تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين خدمات الجودة الأكاديمية في جامعة ولاية جورونتالو والتي تمت على ثلاثة مراحل وهي وضع الشروط المسبقة والتنفيذ والمراقبة ثم التقييم، واعتمدت علي المنهج الكمي الوصفي واستخدمت المقابلات كأداة للدراسة؛ واشتملت عينة الدراسة على (50) عضو هيئة تدريس من (9) كليات في جامعة ولاية جورونتالو، وأكدت نتائج الدراسة علي أن تطبيقات مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مرحلة وضع الشروط المسبقة ومرحلة التنفيذ جاءت بمستويات معتدلة في أغلب الكليات في الجامعة، ولكن مرحلة المراقبة والتقييم لم تكن مرضية حيث جاءت بمستويات منخفضة، لذا توجد حاجة إلى زيادة التزام الإدارة العليا بإشراك جميع أعضاء هيئة التدريس بنشاط في دعم تنفيذ إدارة الجودة الشاملة، كما أنها وجدت أنه من الضروري إعداد وثيقة الجودة المؤسسية التي تشمل سياسة الجودة ومعايير الجودة ودليل الجودة والإجراء القياسي التشغيلي.

هدفت دراسة "شودري" (Chaudhari, 2015) بعنوان "تنفيذ إدارة الجودة الشاملة: دراسة حالة لجامعة العلامة إقبال المفتوحة" إلى تحليل نظام إدارة الجودة الشاملة لجامعة العلامة إقبال المفتوحة، والتعرف على مجالات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتقييم المشكلات التي تعيق إدارة الجودة الشاملة، واعتمدت علي المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة؛ واشتملت عينة الدراسة على (240) معلماً المعينين حديثاً و(800) طالب في جامعة العلامة محمد إقبال بإندونيسيا، وأكدت نتائج الدراسة علي أن جميع المعلمين والطلاب كانوا راضين عن إجراءات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات التي قامت بتطوير جميع جوانب العمل الإداري والأكاديمي على مستوى الجامعة ولكن لا يزال هناك حاجة إلى تطوير إجراءات تقديم الرسوم وقبول الطلاب عبر الانترنت، كما تتمتع الجامعة باستخدام نظام البريد الإلكتروني للرد السريع على

يتبين من الجدول (1): أن أكبر نسبة حصل عليها أفراد العينة حسب النوع هي (52.6%)، وهي الخاصة بـ(ذكر)، ويليهما أقل نسبة (47.4%) وهي الخاصة بـ(أنثى)، وأن أكبر نسبة حصل عليها أفراد العينة حسب الرتبة الأكاديمية هي (42.3%)، وهي الخاصة بـ(مدرس)، ويليهما نسبة (21.6%) وهي الخاصة بـ(أستاذ مساعد)، بينما جاءت أقل نسبة (3%) وهي الخاصة بـ(محاضر)، وأن أكبر نسبة حصل عليها أفراد العينة حسب سنوات الخبرة هي (35.1%)، وهي الخاصة بـ(أكثر من 10 سنوات)، ويليهما نسبة (33%) وهي الخاصة بـ(أقل من 5 سنوات)، بينما جاءت أقل نسبة (32%) وهي الخاصة بـ(من 5 إلى 10 سنوات).

ثالثاً: أداة الدراسة:

قامت الباحثة ببناء استبانة وقد تم التأكد من صدقها وثباتها بالعديد من الطرق مثل صدق المحكمين، حيث تم إرسال الاستبانة للمحكمين، للحكم على الصياغة اللغوية ووضوحها ومدى انتماء العبارات للاستبانة، وقد اتفق (80%) عليها، وبذلك أصبحت الاستبانة في شكلها النهائي بعد التحكيم مكونة من (30) عبارة موزعين على ستة محاور، وصدق الاتساق الداخلي للاستبانة، وذلك بالتطبيق على عينة استطلاعية بلغت (15) مفردة، حيث تم حساب صدق الاتساق الداخلي بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة في الاستبانة، وجاءت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، وقد تم التحقق من الصدق البنائي العام لمحاور الاستبانة من خلال إيجاد معاملات ارتباط المحاور بالدرجة الكلية للاستبانة، حيث جاءت معاملات ارتباط المحاور بالدرجة الكلية للاستبانة بقيم مرتفعة وقد تراوحت بين (**0.94*-0.982)، وكانت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، ولقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (لا أوافق بشدة، لا أوافق، أوافق إلى حد ما، أوافق، أوافق بشدة) لتصحيح أدوات البحث حيث تعطي الاستبانة لا أوافق بشدة (1)، لا أوافق (2)، أوافق إلى حد ما (3)، أوافق (4)، أوافق بشدة (5) كما تم حساب معاملات ثبات ألفا كرونباخ للمحاور والدرجة الكلية للاستبانة، وتبين أنه قد تراوحت قيم معاملات ألفا كرونباخ للمحاور بين (0.979-0.985)، وبلغت قيمة معامل الثبات الكلي للاستبانة (0.985). مما يشير لثباتها، وتشير قيم معاملات الثبات إلى صلاحية الاستبانة للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها.

رابعاً: الأساليب الإحصائية:

استخدم الباحث برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) واستخراج النتائج وفقاً للأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات

من أهمها: عرض الإطار النظري ودعمه بالمراجع المستخدمة، وبناء مشكلة الدراسة من خلال الاطلاع على العديد من الدراسات المشابهة للدراسات السابقة بشكل ملائم، واختيار منهج الدراسة وبناء أداة الدراسة.

إجراءات البحث الميدانية:

أولاً: منهج البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي، والذي عرفه درويش (Darwish, 2018, p.118) بأنه "دراسة عامة لظاهرة موجودة في جماعة ما، وفي مكان معين وفي الوقت الحاضر، وهو طريقة من التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لمشكلة اجتماعية".

أولاً: مجتمع البحث وعينة البحث:

تكون مجتمع البحث من جميع أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت، واشتملت عينة البحث على عينة عشوائية من مجتمع البحث والبالغ عددهم (100) عضواً من أعضاء أقسام كلية التربية الأساسية المختلفة، وبلغ عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل الإحصائي (97) استبانة بنسبة (97%) من الاستبانات الموزعة وبذلك بلغ عدد عينة الدراسة (97) عضواً.

ثانياً: خصائص عينة البحث:

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب خصائصها:

الجدول (1): توزيع أفراد العينة حسب خصائصها

النوع	التكرارات	النسب المئوية
ذكر	51	52.6%
أنثى	46	47.4%
المجموع	97	100%
الرتبة الأكاديمية	التكرارات	النسب المئوية
محاضر	3	3.1%
مدرس مساعد	5	5.2%
مدرس	41	42.3%
أستاذ مساعد	21	21.6%
أستاذ مشارك	15	15.5%
أستاذ	12	12.4%
المجموع	97	100%
سنوات الخبرة	التكرارات	النسب المئوية
أقل من 5 سنوات	32	33.0%
من 5 إلى 10 سنوات	31	32.0%
أكثر من 10 سنوات	34	35.1%
المجموع	97	100%

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحاو استبانة متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت، ومن ثم ترتيب هذه المحاور تنازلياً حسب المتوسط الحسابي لكل محور، ويبين ذلك الجدول التالي:

المعيارية، معامل ارتباط بيرسون، ومعامل ألفا كرونباخ، اختبار (ت) (T-Test)، واختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova).

عرض ومناقشة نتائج البحث:

1- عرض وتحليل نتائج السؤال الرئيسي والذي نص على "ما واقع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت؟"

الجدول (2) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول محاور استبانة متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت

الرقم	المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الاستجابة
1	المحور الأول: دعم الإدارة العليا	3.86	.808	1	عالية
2	المحور الثاني: التركيز على العميل	3.71	1.056	4	عالية
3	المحور الثالث: مشاركة العاملين	3.75	1.015	2	عالية
4	المحور الرابع: التدريب	3.72	.860	3	عالية
5	المحور الخامس: بناء فرق العمل	3.68	.876	5	عالية
6	المحور السادس: التحسين المستمر	3.65	.808	6	عالية
	المتوسط العام	3.73	.789		عالية

يتبين من الجدول السابق: أنّ المتوسط العام لواقع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت جاء بمتوسط حسابي (3.73) وانحراف معياري (0.798). وبدرجة استجابة (عالية)، ويُعزى ذلك إلى حاجة الإدارة العليا لتلبية متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت، حيث إنّ تطبيق الجودة الشاملة يتطلب توفير وتنمية بعض المقومات والتي تتمثل في تقديم كافة أنواع الدعم المختلفة من دعم مادي ومالي، ويتطلب التركيز على الخدمات المقدمة للطلبة وضمان جودتها وكفاءتها، كما يتطلب تحقيق مدخل الجودة الشاملة تركيز الإدارة العليا للكلية على مشاركة الكادر الإداري مع القيادات في حلّ كافة المشكلات، واتخاذ القرارات المتعلقة بالمصلحة العامة للكلية، وأيضاً يتطلب تحقيق الجودة الشاملة توفير كافة متطلبات عملية التدريب لسهوله تقديم دورات تدريبية للعاملين لتأهيلهم إلى الوظائف القيادية، بالإضافة إلى ضرورة توفير إمكانيات بناء فرق عمل على قدر كبير من الكفاءة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، إلى جانب احتياج الإدارة العليا لمتابعة سير العمل بشكل مستمر، والعمل على تحسينه من خلال الاعتماد على أساليب إدارية فعالة.

انتقلت نتيجة الدراسة الحالية جزئياً مع نتيجة دراسة الصعوب والسعيدين (Al-Saeedin & Al-Soub, 2018)، والتي أشارت إلى أنّ تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في كلية علوم الرياضة في جامعة مؤتة جاء بدرجة متوسطة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

انتقلت نتيجة الدراسة الحالية جزئياً مع نتيجة دراسة "موزين وبوبوي" (Mozin & Popoi, 2018)، والتي أشارت إلى أنّ تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة جاء في المستوى المتوسط.

2- عرض وتحليل نتائج السؤال الفرعي الأول والذي نص على "ما مستوى (دعم الإدارة العليا) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت؟"

وللإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الأول دعم الإدارة العليا، ثم ترتيب تلك العبارات تنازلياً بناء على المتوسط الحسابي كما تبين نتائج الجدول التالي:

الجدول (3) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول المحور الأول: دعم الإدارة العليا

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الاستجابة
1	توفير الإدارة العليا بالكلية الدعم المادي المناسب لضمان جودة الخدمات.	4.04	1.314	1	عالية
2	عمل الإدارة العليا على حل المشكلات التي تحول دون تحقيق الجودة في الخدمات التي تقدمها الكلية.	3.81	1.431	3	عالية
3	إيمان الإدارة العليا بأهمية تحقيق الجودة الشاملة في كافة الخدمات التي تقدمها الكلية.	3.79	1.391	4	عالية
4	انتهاج الإدارة العليا سياسة داعمة لتحقيق الجودة الشاملة.	3.77	1.440	5	عالية
5	وضع الإدارة العليا خطة استراتيجية تدعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	3.89	1.298	2	عالية
المتوسط العام		3.86	.808		عالية

وتعديل هيكلها التنظيمي بالشكل الذي يتناسب مع تطبيق الجودة الشاملة، ويتطلب هذا دعم الإدارة العليا من خلال إقناعها قبل تطبيق إدارة الجودة الشاملة حتى يكون لديها الاستعداد للتغيرات التي ستحدث في المنظمة، إلى جانب توفر مناخ التعاون والعمل الجماعي بين العاملين في المنظمة.

3- عرض وتحليل نتائج السؤال الفرعي الثاني والذي نص على " ما مستوى (التركيز على العميل) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت؟"

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة المحور الثاني: التركيز على العميل، ثم ترتيب تلك العبارات تنازلياً بناء على المتوسط الحسابي لكل عبارة كما تبين نتائج الجدول التالي:

الجدول (4) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول المحور الثاني: التركيز على العميل

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الاستجابة
6	قيام الكلية بإجراء دراسات مبدئية حول الخدمات الجديدة التي تنوي تقديمها للطلبة.	3.77	1.490	2	عالية
7	امتلاك الكلية لائحة مكتوبة لتطوير وتحسين الخدمات المقدمة للطلبة.	3.63	1.446	5	عالية
8	استخدام الكلية للاستبانات واستطلاعات الرأي لقياس مدى استفادة العملاء (الطلبة) من خدماتها.	3.65	1.422	4	عالية
9	م إدارة الكلية بتحسين الأنشطة والبرامج المقدمة للطلبة بشكل دوري.	3.73	1.396	3	عالية
10	سعي الكلية إلى استقطاب كافة الفئات والشرائح من المتعلمين عن طريق تنويع الخدمات التي تقدمها واستحداث برامج تعليمية جديدة.	3.78	1.356	1	عالية
المتوسط العام		3.71	1.056		عالية

يتبين من الجدول السابق: أنّ المتوسط العام للمحور الأول: دعم الإدارة العليا جاء بدرجة استجابة (عالية)، وبمتوسط حسابي قدرة (3.86)، وانحراف معياري (0.808)، ويعود ذلك إلى حاجة الإدارة العليا إلى تقديم الدعم اللازم لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية الأساسية بالكويت، وذلك من خلال عمل الإدارة العليا على حلّ المشكلات التي تحول دون تحقيق الجودة في الخدمات التي تقدمها الكلية، واهتمام الإدارة العليا بوضع خطة استراتيجية تدعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتنفيذها بكفاءة وفاعلية عالية، بالإضافة إلى حاجة الإدارة العليا للكلية إلى الإيمان بأهمية تحقيق الجودة الشاملة في كافة الخدمات التي تقدمها الكلية.

اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع ما أشار إليه عرفة (Arfa, 2012, p.193) بأنه يتطلب تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة توفر المناخ الملائم، فإنّ على إدارة المنظمة العمل على ثقافة المنظمة

والمعايير المحددة، وذلك بواسطة نظام قادر على القياس الدقيق للأداء بالاعتماد على القيم، وجمع البيانات، وتحليلها بشكل دوري لتجنب الأخطاء، والسيطرة على الانحرافات، وكذلك الإدارة الفعالة للموارد البشرية

4- عرض وتحليل نتائج السؤال الفرعي الثالث والذي ينص

على "ما مستوى (مشاركة العاملين) لتطبيق إدارة الجودة

الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الثالث: مشاركة العاملين، ومن ثم ترتيب هذه العبارات تنازلياً حسب المتوسط الحسابي لكل عبارة، ويبين ذلك الجدول التالي:

الجدول (5) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول عبارات المحور الثالث: مشاركة العاملين

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الاستجابة
11	مشاركة الكادر الإداري مع قيادات الكلية في حل المشكلات الإدارية التي تمر بها الكلية.	3.86	1.443	2	عالية
12	اتخاذ القرارات الهامة في الأقسام الأكاديمية في ضوء موافقة جميع أعضاء القسم.	3.68	1.389	3	عالية
13	توفير نظام مناسب لتلقي مقترحات العاملين لتطوير العمل بالكلية.	3.62	1.403	5	عالية
14	إشراك كافة العاملين في الكلية في اختيار القيادات.	3.95	1.349	1	عالية
15	عقد اجتماعات دورية مع أعضاء هيئة التدريس لمناقشة مشكلات الطلاب.	3.67	1.441	4	عالية
	المتوسط العام	3.75	1.015		عالية

الديمقراطي الذي يسمح بمشاركة العاملين في وضع الأهداف واتخاذ القرارات والتوسع في تفويض الصلاحيات.

5- عرض وتحليل نتائج السؤال الرابع الفرعي والذي ينص

على "ما مستوى (التدريب) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة

بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الرابع: التدريب، ومن ثم ترتيب هذه العبارات تنازلياً حسب المتوسط الحسابي لكل عبارة، ويبين ذلك الجدول التالي:

يتبين من الجدول السابق: أنَّ المتوسط العام للمحور الثالث: مشاركة العاملين جاء بدرجة استجابة (عالية)، وبمتوسط حسابي قدرة (3.75)، وانحراف معياري (1.015)، ويُعزى ذلك إلى حاجة إدارة الكلية إلى تفعيل سياسة المشاركة بين قيادات الكلية والكادر الإداري والتشاور فيما بينهم لحل المشكلات التي تواجه المؤسسة التعليمية، وضرورة اتخاذ القرارات الهامة في كافة أقسام الكلية في ضوء موافقة جميع أعضاء القسم، إلى جانب ضرورة عقد اجتماعات دورية مع أعضاء هيئة التدريس لمناقشة مشكلات الطلاب وذلك بهدف تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالكلية والاستفادة منها في الخدمات المقدمة للطلبة.

اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع ما أشار إليه عرفة (Arfa, 2012, p.193) بأنَّ تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب ممارسة النمط القيادي المناسب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وهو النمط

الجدول (6) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول عبارات المحور الرابع: التدريب

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الاستجابة
16	قياس نواتج التدريب للعاملين بالكلية بصورة دورية.	3.80	1.272	2	عالية
17	تقديم دورات تدريبية للعاملين لتأهيلهم إلى الوظائف القيادية.	3.71	1.527	3	عالية
18	قيام الكلية برصد كافة الاحتياجات التدريبية للعاملين بها.	3.59	1.519	5	عالية
19	إتاحة الفرصة للمشاركة في الدورات التدريبية لكافة العاملين بالكلية.	3.87	1.411	1	عالية
20	توفير قاعات مجهزة لتدريب العاملين بالكلية.	3.64	1.423	4	عالية
المتوسط العام		3.72	.860	عالية	

6- عرض وتحليل نتائج السؤال الفرعي الخامس والذي

ينص على "ما مستوى (بناء فرق العمل) لتطبيق إدارة

الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الخامس: بناء فرق العمل، ومن ثم ترتيب هذه العبارات تنازلياً حسب المتوسط الحسابي لكل عبارة، ويبين ذلك الجدول التالي:

يتبين من الجدول السابق: أنّ المتوسط العام للمحور الرابع: التدريب، جاء بدرجة استجابة (عالية)، وبمتوسط حسابي قدرة (3.72)، وانحراف معياري (0.860)، ويرجع ذلك إلى حاجة إدارة الكلية إلى الاهتمام بتدريب العاملين بالكلية وتوفير كافة الإمكانيات التي تساعد على ذلك، من خلال ضرورة تقديم دورات تدريبية للعاملين لتأهيلهم إلى الوظائف القيادية، وحاجة إدارة الكلية إلى توفير قاعات مجهزة لتدريب العاملين بالكلية.

الجدول (7) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول عبارات المحور الخامس: بناء فرق العمل

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الاستجابة
21	تشجيع الكلية على العمل الجماعي وبناء فرق العمل.	3.68	1.389	3	عالية
22	تكوين فرق العمل من من تكون لديهم الرغبة في المشاركة والاستعداد للقيام بالأعمال الموكلة إليهم.	3.62	1.403	4	عالية
23	تمثيل فرق العمل لجميع الفئات بالكلية (تدريسية/إدارية).	3.69	1.380	2	عالية
24	امتلاك فرق العمل الصلاحيات اللازمة لنشر ثقافة الجودة.	3.80	1.389	1	عالية
25	امتلاك الإدارة العليا الثقة اللازمة في عناصر فريق العمل.	3.59	1.412	5	عالية
المتوسط العام		3.68	.876	عالية	

7- عرض وتحليل نتائج السؤال الفرعي السادس والذي

ينص على "ما مستوى (التحسين المستمر) لتطبيق

إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة

الكويت؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور السادس: التحسين المستمر، ومن ثم ترتيب هذه العبارات تنازلياً حسب المتوسط الحسابي لكل عبارة، ويبين ذلك الجدول التالي:

يتبين من الجدول السابق: أنّ المتوسط العام للمحور الخامس: بناء فرق العمل، جاء بدرجة استجابة (عالية)، وبمتوسط حسابي قدرة (3.68)، وانحراف معياري (0.876)، ويرجع ذلك إلى حاجة إدارة الكلية إلى العمل على تكوين فرق عمل على قدر عالٍ من الكفاءة لضمان تحقيق تطبيق إدارة الجودة الشاملة بفاعلية عالية، وذلك من خلال تشجيع الكلية على العمل الجماعي وبناء فرق العمل، وتكوين فرق عمل لكافة الفئات بالكلية سواء في مجال التدريس أو في المجال الإداري.

الجدول (8) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول عبارات المحور السادس: التحسين المستمر

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الاستجابة
26	أخذ آراء أعضاء هيئة التدريس بخصوص تطوير الخطة الدراسية.	3.90	1.381	1	عالية
27	إشراك رؤساء الأقسام الأكاديمية في اختيار المحاضرين والعاملين الجدد بالأقسام الأكاديمية.	3.63	1.402	3	عالية
28	أخذ رأي الرؤساء عند ترقية العاملين في الأقسام الإدارية.	3.65	1.315	2	عالية
29	محاولة تطبيق بعض التجارب الدولية الناجحة في الكلية.	3.59	1.412	4	عالية
30	إشراك الأقسام في تحديد الخطط والاحتياجات التدريبية للعاملين.	3.49	1.378	5	عالية
المتوسط العام		3.65	.808		عالية

8- عرض وتحليل نتائج السؤال الفرعي السابع والذي ينص على "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت تعزى لمتغير النوع تم استخدام اختبار (T-test) للتعرف على الفروق الإحصائية تبعاً لمتغير النوع على النحو التالي:

يتبين من الجدول السابق: أنّ المتوسط العام للمحور السادس: التحسين المستمر، جاء بدرجة استجابة (عالية)، وبمتوسط حسابي قدرة (3.65)، وانحراف معياري (0.808)، ويرجع ذلك إلى حاجة إدارة الكلية إلى التحسين المستمر للأساليب القيادية المتبعة في الإدارة، وتطوير استراتيجية الخطط المتبعة لإدارة الكلية، من خلال ضرورة إشراك رؤساء الأقسام الأكاديمية في اختيار المحاضرين والعاملين الجدد بالأقسام الأكاديمية، وأخذ رأي الرؤساء عند ترقية العاملين في الأقسام الإدارية، إلى جانب ضرورة إشراك الأقسام في تحديد الخطط والاحتياجات التدريبية للعاملين.

الجدول (9) يوضح المتوسطات، والانحرافات المعيارية، وقيم (ت)، لدلالة الفروق بين آراء أفراد العينة حول واقع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت تُعزى لمتغير النوع

المتوسط العام	النوع	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (ت) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة	الدلالة
واقع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت	نكر	51	3.73	.841	.062	95	.951	غير دال
	أنثى	46	3.72	.736				

اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة الصعوب والسعيدين (Al-Saedin & Al-Soub, 2018)، والتي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد عينة الدراسة حول مدى تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في كلية علوم الرياضة في جامعة مؤتة من وجهة نظر العاملين فيها تُعزى لمتغير النوع.

9. عرض وتحليل نتائج السؤال الفرعي الثامن والذي ينص على "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت تُعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية؟

يتبين من الجدول السابق: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت تُعزى لمتغير النوع، ويُعزى ذلك إلى أنّ رؤية أفراد العينة حول واقع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت لا تختلف باختلاف النوع ذكور أو إناث لإدراكهم بأهمية إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، والتي تكمن في توفير بيئة مواتية للتطوير المستمر وتحسين المخرجات التعليمية بما يتناسب مع السياسات والأنظمة وتطوير الأداء ورفع الكفاءة بعيداً عن المركزية، ورفع مستوى المهارات المعرفية والنفسية والاجتماعية لدى الطلاب.

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق الإحصائية وفقاً لمتغير الرتبة الأكاديمية ويوضح نتائج الجدول التالي:

الجدول (10) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للفروق في إجابات مفردات عينة الدراسة حول واقع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت وفقاً لمتغير الرتبة الأكاديمية

المتوسط العام	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
واقع متطلبات تطبيق إدارة	بين المجموعات	2.647	5	.529	.844	.522
الجودة الشاملة بكلية التربية	داخل المجموعات	57.071	91	.627		
الأساسية بدولة الكويت	المجموع	59.719	96	--		

10. عرض وتحليل نتائج السؤال الفرعي التاسع والذي ينص

على "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية

الأساسية بدولة الكويت تُعزى لمتغير سنوات الخبرة؟

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova)

للتعرف على الفروق الإحصائية وفقاً لمتغير سنوات الخبرة ويوضح

نتائج الجدول التالي:

يتبين من الجدول السابق: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت تُعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية، ويُعزى ذلك إلى أن اختلاف الرتب الأكاديمية لأفراد العينة لا يؤثر على رؤيتهم نحو واقع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت، ويرجع ذلك لدرابتهم الكافية بضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية وخاصة مؤسسات التعليم العالي حيث ثبت ذلك في مختلف المجالات مما يجعل استخدامها مهماً في المؤسسات التعليمية، وضرورة تلبية كافة المتطلبات التي تساعد على ذلك.

الجدول (11) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للفروق في إجابات مفردات عينة الدراسة حول واقع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

المتوسط العام	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
واقع متطلبات تطبيق إدارة	بين المجموعات	.225	2	.112	.177	.838
الجودة الشاملة بكلية التربية	داخل المجموعات	59.494	94	.633		
الأساسية بدولة الكويت	المجموع	59.719	96	--		

- ضرورة تطوير الهياكل التنظيمية للكلية لتفويض أكثر وإعطاء

المزيد من الصلاحيات والمرونة والحرية لقادة الكلية من أجل

المشاركة في التخطيط ، واتخاذ القرار والمساهمة في حل

المشكلات.

- ضرورة العمل بانتظام على تجديد الأنظمة واللوائح الإدارية

لكلية التربية الأساسية بالكويت بشكل مستمر بما يناسب

التطورات والمستجدات المحلية والعالمية.

المقترحات البحثية:

- إجراء دراسة مستقبلية حول تصور مقترح لتطبيق إدارة

الجودة الشاملة في كلية التربية الأساسية بدولة الكويت.

- إجراء دراسة مستقبلية حول معوقات تحقيق الجودة في كلية

التربية الأساسية بدولة الكويت في ضوء مبادئ الجودة

الشاملة.

يتبين من الجدول السابق: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت تُعزى لمتغير سنوات الخبرة، ويُعزى ذلك إلى أن رؤية أعضاء التدريس نحو واقع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت لا تتأثر باختلاف سنوات خدمتهم وخبرتهم في المجال الأكاديمي في التعليم العالي ، وإدراكهم ضرورة توفير كافة الإمكانيات اللازمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بالكلية والاستفادة منها في تحسين وتطوير العملية التعليمية وضمان فاعلية الخدمات المقدمة للطلبة.

التوصيات:

- ضرورة توفير الدعم المادي والمعنوي اللازم من قبل الإدارة

العليا للكلية للتدريب المهني للمساهمة في تطبيق مدخل إلى إدارة

الجودة الشاملة.

Education from the perspective of its faculty members. *Global Libyan Journal*, Benghazi University, (27), 1-17.

11. Al-Mashhadani, L. M. (2019). The Reality of Applying Total Quality Management (TQM) Stages: An exploratory study of a sample views of faculty members at Cihan Private University - Erbil Province. *Journal of kirkuk University for Administrative and Economic Sciences*, 9(2), 27-48.
12. Al-Mohammed, S. A. (2022). Excellence and Quality Management: The Image of Contemporary Organizations. Amman: Dar Al-Yazouri for Publishing and Distribution.
13. Al-Na'imi, M. A., Swayes, R. J. & Swayes, G. J. (2022). Contemporary quality management: An Introduction to total quality management for Production, Operations, and Services. Amman: Dar Al-Yazouri for Publishing and Distribution.
14. Al-Quriuti, M. Q. A. & Al-Mutairi, Y. M. (2014). Total quality management of the educational process in Kuwait University from the perspective of its faculty members. *AlRamah Journal for Research and Studies*, (13), 77-110.
15. Al-Saeedin, Muhammad; Al-Soub, Moatasem Abdel-Wahhab Khalaf. (2018). Extent of application of total quality management requirements at the faculty of sport sciences of Mu'ta university from personnel's perspective. *Journal of the Association of Arab Universities for Research in Higher Education*, 35(4), 31-54.
16. Al-Saqr, I. A. (2015). College of Basic Education in Kuwait: Reality and problems. *Arab Journal of Social Sciences*, 1(7), 295-322.
17. Al-Sarn, R. (2016). Total Quality Management: Introduction to functions and tools. Syria: Dar Rasslan for Printing, Publishing, and Distribution.
18. Al-Shafi'i, S. A. & Al-Fatlawi, A. A. (2020). Management and supervision in secondary education. Amman: Dar Al-Ridwan for Publishing and Distribution.
19. Al-Shari'a, S. R. (2022). Preparing the teachers and training him according to the requirements of total quality management TQM: A comparative study between the College of Education in Kuwait University and the College of Basic Education. *Educational journal*, 36(144), 13-45.
20. Ansar, A. (2017). Implementation of total quality management in higher education.

(نود أن ننوه بالدعم المالي السخي المقدم من مؤسسة الكويت للتقدم العلمي لتقديم هذه الورقة في المؤتمر، في إطار برنامج المؤسسة الخاص ببناء القدرات البحثية / المهتمات العلمية).

References:

1. Abu Edris, A. M., Hussein, B. T. & Al-Khalifa, A. Z. (2018). The reality of implementing total quality management and its achievement from the perspective of faculty members at the Faculty of Education, University of Khartoum. *Educational Studies*, 19(37), 37-62.
2. Al-Asadi, S. J. & Al-Romaidy, A. S. (2014). School buildings: Comprehensive quality and a future vision. Amman: Dar Al-Ridwan for Publishing and Distribution.
3. Al-Asadi, S. J. (2013). The philosophy of education in university and higher education. Amman: Dar Safaa for Publishing and Distribution.
4. Al-Azemi, M. J. (2021). Organizational excellence: an approach to achieving the requirements of total quality management in the College of Basic Education at the Public Authority for Applied Education and Training in Kuwait. *Journal of Educational Studies and Research*, 1(2), 373-396.
5. Al-Barazi, M. A. (2015). The requirements for implementing excellence management in Kuwait University: An analytical study. *Journal of Scientific Research in Education*, (16), 495-506.
6. Al-Debir, A. K. & Khemis, A. F. (2013). Total quality management and its applicability in the faculties of education in Tripoli University. *Arab Journal for Quality Assurance in Higher Education*, 6(13), 19-63.
7. Al-Diradkah, M. S. (2015). Total quality management and customer service (2nd ed.). Amman: Dar Safaa for Publishing and Distribution.
8. Al-Hawsh, A. B. M. (2018). Total quality management in Education and Service Sectors. Egypt: Homysra Publishing, Distribution and Translation.
9. Ali, B. A. (2019). The extent of implementing total quality management principles in private universities. *Journal of Iraqi Association for Education and psychological Sciences*, (141), 437-451.
10. Ali, H. A. & Suleiman, F. M. (2017). The degree of implementing total quality management standards in Al-Qubah College of

- Management in University Colleges. International Journal of Academic Management Science Research, 4(8), 67-90.
33. Nour Al-Hoda, B. & Boushra, B. (2020). Requirements for the implementation of comprehensive quality management in the Algerian university from the point of view of the professors of the Department of Sociology: a field study at the Faculty of Humanities and Social Sciences, University of Muhammad al-Siddiq Ibn Yahya - Jijel - (unpublished master's degree). Muhammad Al-Siddiq Bin Yahya University.
 34. Quality Management (TQM): Concept, philosophy, and applications. Egypt: Rawabt for Publishing & Information Technology.
 35. Sherif, A. A. (2014). Quality culture in the management of kindergarten and its applications. Egypt: Dar Al-Jewhara Publishing and Distribution.
 36. Sulaiman, H. H. (2014). Obstacles for implementing total quality management in the parallel master's program at the College of Social Sciences at Imam Muhammad ibn Saud Islamic University (IMSIU) in Riyadh. Arab studies in education and psychology, 4(47), 105-144.
 37. International Journal of Scientific and Technology Research, 3, 358-64.
 38. Mohamed, S. K., Al -Samak, M. J. & Yassin, A. H. (2018). Availability of Total Quality Management Requirements in Private Universities: An Analytical Study of Selected Sample of Departments in Al-Kitab University College. Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems, 10(9), 299-312.
 39. Msallam, A. A., Al Hila, A. A., Naser, S. S. A., & Al Shobaki, M. J. (2020). The Reality of Achieving the Requirements of Total Quality Management in University Colleges. International Journal of Academic Management Science Research, 4(8), 67-90.
 40. Nour Al-Hoda, B. & Boushra, B. (2020). Requirements for the implementation of comprehensive quality management in the Algerian university from the point of view of the professors of the Department of Sociology: a field study at the Faculty of Humanities and Social Sciences, University of Muhammad al-Siddiq Ibn Yahya - Jijel - (unpublished master's degree). Muhammad Al-Siddiq Bin Yahya University.
 - Advances in Social Science, Education and Humanities Research, 118, 1017- 1021.
 21. Arfa, S. S. (2012). Modern trends in change management. Amman: Dar Al-Raya for Publishing and Distribution.
 22. Chaudhari, M. A. (2015). Implementation of Total Quality Management: A Case Study of Allama Iqbal Open University. Journal of Research in Social Sciences, 3(2), 34- 55.
 23. Darwish, M. A. (2018). Research methods in humanities. Egypt: Al-Oma Al-Arabiya for Publishing and Distribution.
 24. Hosang, M., Katuuk, D. A., Rotty, V. N., & Lengkong, J. S. (2021). Analysis of Implementation Total Quality Management at Educational Institutions in Indonesia. Tadbir: Journal Studi Manajemen Pendidikan, 5(1), 101-110.
 25. Ismail, M. S. (2014). Total quality management in education. Egypt: Arab Group for Training & Publishing.
 26. Jarar, A. (2022). Developmental organizations. Amman: Dar Al-Yazouri Al-Ilmiyah for Publishing and Distribution.
 27. Kafi, M. Y. (2021). Medical institutions management. Syria: Dar Rasslan for Printing, Publishing, and Distribution.
 28. Lahbib, B. (2019). Total quality management: Concept, basics, and application requirements. Egypt: Modern Academy for University Press.
 29. Maksimov, N., & Lebedev, A. (2020). Toward a Building an Ontology of Artefact. In Biologically Inspired Cognitive Architectures Meeting, Springer, and Cham 225-232.
 30. Mashagba, I. A. S. (2014). The impact Of Total quality management (TQM) On The efficiency of academic performance-empirical study-The higher education sector-The university Of Jordan. International Journal of Scientific and Technology Research, 3, 358-64.
 31. Mohamed, S. K., Al -Samak, M. J. & Yassin, A. H. (2018). Availability of Total Quality Management Requirements in Private Universities: An Analytical Study of Selected Sample of Departments in Al-Kitab University College. Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems, 10(9), 299-312.
 32. Msallam, A. A., Al Hila, A. A., Naser, S. S. A., & Al Shobaki, M. J. (2020). The Reality of Achieving the Requirements of Total Quality

41. Rady, B. A. & Arabi, H. Y. (2016). Total Quality Management (TQM): Concept, philosophy, and applications. Egypt: Rawabt for Publishing & Information Technology.
42. Sherif, A. A. (2014). Quality culture in the management of kindergarten and its applications. Egypt: Dar Al-Jewhara Publishing and Distribution.
43. Sulaiman, H. H. (2014). Obstacles for implementing total quality management in the parallel master's program at the College of Social Sciences at Imam Muhammad ibn Saud Islamic University (IMSIU) in Riyadh. Arab studies in education and psychology, 4(47), 105-144.