

ملخص الدراسة:

" التنمية البشرية والجودة كمدخل لتطوير

أداء الهيئة الأكاديمية بجامعة قطر "

في ظل متطلبات العولمة ومستجدات العصر الحالي أصبحت نظم الجودة والاعتماد الآن محور ارتكاز معظم مؤسسات التعليم بدول العالم المتقدمة أولاً: باعتبارها ركيزة أساسية لنموذج الإدارة الجامعية المتطورة الذي يساعدها على مواكبة المستجدات العالمية والتكيف معها، ثانياً: باعتبارها نهج تنموي يحقق مستوى عالي للقدرات التنموية لكافة عملاتها من خلال تلبية احتياجاتها المعرفية والتنموية بصفة عامة، فإدارة الجودة الشاملة تعتمد على تطبيق أساليب متقدمة لإدارة الجودة تهدف إلى التحسين والتطوير المستمر وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات والنواتج والخدمات.

وعلى الصعيد العالمي فقد انطلقت المؤسسات الجامعية المتقدمة لتبني مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها بهدف العمل على التحسين المستمر في الأداء الأكاديمي ورفع كفاءة العاملين بها من خلال رفع مستوى قدرات التنمية البشرية لديهم، مما يضمن الحصول على خريجين لديهم المعارف الأساسية التي توهمهم إلى التنافس في كافة المجالات العملية بكفاءة عالية على المستوى العالمي، وقد اعتمدت الجودة الشاملة على توفير الأدوات والأساليب المتكاملة التي تساعد المؤسسات الجامعية على تحقيق نتائج مرضية معتمدة على وضع قاعدة عريضة من المعلومات والمؤشرات التي تمكن صانعي القرار من الوقوف على مؤشرات القصور والقوة داخل المؤسسة.

لذا هدفت الدراسة الحالية إلى تحديد أهم الأنشطة الأكاديمية المؤثرة على مستوى أداء أعضاء الهيئة الأكاديمية من خلال نتائج نظام تقويم الأداء الأكاديمي بجامعة قطر. بالإضافة إلى الوقوف على الأبعاد التنموية المحققة للأداء الأكاديمي لأعضاء الهيئة الأكاديمية في ظل تطبيق نظم إدارة الجودة بجامعة قطر من خلال عينة مسحية مكونة من عدد (١٣٠) عضو، بهدف المساهمة على نشر وتدعيم ثقافة تطبيق نظم إدارة الجودة ومعاييرها لقياس الأداء الأكاديمي لدى المؤسسات الجامعية العربية بصفة خاصة وإبراز مدى أهمية دورها المؤسسي والتنموي في الوقوف على مواطن القصور وتعزيز مواطن القوة في تحقيق التنمية والجودة معاً لأي مؤسسة جامعية تبنى تطبيق نظم الجودة والتقييم الأكاديمي وتشملها بكل موضوعية وشفافية، وتيسر لها كل السبل والإمكانات لتنفيذها من خلال تجربة جامعة قطر.

دراسة

التنمية البشرية والجودة كمدخل لتطوير أداء الهيئة الأكاديمية بجامعة قطر

إعداد

أ.د. محمد نجيب عبد الفتاح*
أ. محمد أحمد الخولي**

* أ.د. محمد نجيب عبد الفتاح - رئيس قسم الإحصاء الحيوى والسكان بالمعهد

** أ. محمد أحمد الخولي - مدرس مساعد باكاديمية السادات للعلوم الإدارية
قسم الرياضيات والإحصاء والتأمين

مقدمة:

أصبحت من متطلبات العولمة في عصرنا الحالي التأكيد دائماً على مبدئي "التنمية والجودة" معاً ويتضح ذلك بصورة جلية في العديد من الأنشطة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، والتعليم العالي هو أحد هذه الأنشطة الرئيسية الذي يعتبر استثمار حقيقي في الموارد البشرية من حيث التعليم واكتساب المهارات والمعارف الأساسية التي تعتبر عنصر عام في النمو الاقتصادي للدولة مما دفع جميع الدول المتقدمة إلى العمل الجئيث بغية تطوير منظومة التعليم العالي والبحث العلمي فيها بحيث تتمكن مخرجات هذه المنظومة من تلبية متطلبات التنمية للمجتمع بكافة شرائحه واتجاهاته الاقتصادية والاجتماعية باحتياجاتها المتغيرة والمتعددة ومواجهة التحديات المختلفة.

والارتقاء بتنمية القوى البشرية يتحقق من خلال تعليم تتوافر فيه شروط الجودة الشاملة في كافة مراحله ومستوياته، لذلك أخذت معظم النظم المتقدمة بمفهوم الجودة الشاملة ووضعت لها معايير وأنشأت آليات لتحقيقها في مختلف مراحل التعليم ومن أهمها قضية ضمان الجودة وتطبيق مفهوم ونظم إدارة الجودة الشاملة (إبراهيم، احمد، ٢٠٠٣). ولما كانت نظم الجودة توفر أدوات وأساليب قياس متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق أهدافها المنشودة من خلال الاعتماد على مجموعة من المعايير والإجراءات يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في الأداء (Taylor and Bogdan, 1997). لذا فإن بؤرة تركيز إدارة الجودة في الجامعات تنصب أساساً في مجال تقويم الأداء الأكاديمي بقصد تطويره وتحسينه، باعتبار هذا الأسلوب أحد الأساليب الحديثة المستخدم في تقويم المؤسسات بشكل عام والمؤسسات التعليمية بشكل خاص وتوظيف مبادئ وأفكار إدارة الجودة الشاملة في أنظمة التعليم العالي يعود بالنفع على الجامعات إذ يضع حجر الأساس لرؤية فلسفية جديدة لأهداف الجامعة ورسالتها ويرفع معنويات العاملين فيها ويمنحهم فرصة التعبير عن مفاهيمهم واتجاهاتهم نحو المهنة مما يضيف على البيئة التعليمية مناخاً تنموياً منتجاً (الموسوي، نعمان، ٢٠٠٣)

خصوصاً أنه أصبح يقاس تقدم الأمم بعوامل متعددة يأتي في مقدمتها مستوى القوى البشرية، تعليماً وصحة وحياء، ويعتبر التعليم العالي أساس النهضة وأساس الأمن القومي، كما أنه قاطرة التقدم، ولذا فإن مستوى التنمية البشرية لأي دولة يعتمد على جودة التعليم العالي الذي يعتبر عضو الهيئة الأكاديمية أحد أهم عوامل جودته، وتعتبر المؤسسات الجامعية بأدوارها المتنوعة ومهامها العديدة حجر الزاوية في تطوير التعليم الجامعي بكافة مراحله. ولم يعد الآن من المقبول أن تعمل أي مؤسسة جامعية باليات مخالفة للاشتراطات والمعايير الدولية المعتمدة وإلا فقدت قدرتها على المنافسة والاستمرار.

ولما كان أعضاء الهيئة الأكاديمية بالجامعات والمعاهد العلمية أحد ركائز منظومة العمل الجامعي وعليهم يقع العبء الأكبر في تطوير هذه المنظومة لتخريج طلاب متميزين ومتوافقين مع احتياجات أسواق العمل المحلية والإقليمية والدولية. في إطار ذلك يأتي تطوير الأداء الأكاديمي لأعضاء الهيئة الأكاديمية ورفع

مستوى القدرات التنموية لم يأت على رأس أولويات تطبيق نظم الجودة داخل المؤسسات الجامعية، خصوصاً أن الأداء الأكاديمي الجيد يسهم بشكل مباشر وفعال في تطوير التعليم الجامعي وتحقيق أهدافه المنشودة للمؤسسة وعمالها الخارجيين.

وجامعة قطر كنموذج لأحد الجامعات العربية التي تأسست عام ١٩٧٣ والتي حرصت في الوقت الراهن في ظل الثورة التكنولوجية ومستجدات العصر الحالي على تحقيق عنصر التميز من خلال الأخذ بمبادئ الاعتماد الأكاديمي سواء على مستوى البرامج الدراسية أو على مستوى المؤسسة ككل انطلاقاً من التفاعل مع احتياجاتها المرحلية والمستقبلية. والمساهمة في تطوير المجتمع القطري بصفة خاصة والعربي بصفة عامة، وذلك من خلال التفاعل المستمر مع مختلف القطاعات المرشحة بالجودة بالدولة والعمل المستمر على توفير الكفاءات المتخصصة والمتملكة لكافة المهارات الأساسية التي توصلها للالتحاق والتنافس في أسواق العمل المحلي والعالمي من خلال ما تقوم الجامعة من تدريس مختلف التخصصات التي تكون أسواق العمل في حاجة ماسة إليها. وقد اعتمدت جامعة قطر منذ نشأتها المعايير المتميزة في أداء رسالتها باستخدام أرقى التقنية التكنولوجية والمعلوماتية لأجل رفع فاعلية العملية التعليمية وتشجيع عمليات تحسين وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس مهنيًا وتنمويًا.

ومن هنا فإن الدراسة الحالية هدفت إلى الكشف عن الأبعاد التنموية المحققة لأعضاء الهيئة الأكاديمية نتيجة تطبيق نظم إدارة الجودة جامعة قطر من خلال تطبيق نظام تقويم الأداء الأكاديمي بما يعتبره أحد الأساليب الإدارية الحديثة الأولية لضمان الجودة وتعزيز استمراريتها بجامعة قطر ، بالإضافة إلى تحديد الأنشطة الأكاديمية المؤثرة على مستوى الأداء العام.

وقد ركزت الدراسة على قياس العائد الناتج من تطبيق نظام تقويم الأداء الأكاديمي من وجهات نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة قطر الذي يمثل صورة لمفهوم وثقافة إدارة الجودة الأكاديمية وضمان تعزيزها انطلاقاً من الرؤية الجديدة المستهدفة لجامعة قطر من تشكيل مجتمع فكرياً وعلمياً يتسم بالنقاش المفتوح والتبادل الحر للأفكار والالتزام الشديد بالبحث العلمي ورغبة الجامعة في مساهمة أعضاء الهيئة الأكاديمية بالارتقاء بالقيم العلمية والاجتماعية التي تتبناها جامعة قطر حيث لم الدور الرئيسي في عمليات التطوير والتكيف مع مستحدثات ومستجدات البيئة الأكاديمية المتغيرة.

مشكلة الدراسة:

باعتبار أن قضية جودة التعليم العالي المحور الأساسي لكل قضايا التنمية بجوانبها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. فالتعليم العالي يهدف أساساً إلى إعداد الكفاءات المؤهلة لتلبية احتياجات برامج التنمية، وتعمل مؤسسات التعليم العالي على تحقيق ذلك من خلال البرامج الأكاديمية التي تقدمها في مختلف التخصصات وبحسب التغير الذي يحدث في احتياجات المجتمعات البشرية (السلطان، خالد، ٢٠٠١)، وأيضاً

بحسب تطوير الكفاءة الأكاديمية والمهنية لأعضاء الهيئة الأكاديمية بالمؤسسة وضمان جودة الأداء لهم التي تعتبر حلقة أساسية في عمليات تطوير سياسات واستراتيجيات التعليم العالي. إلا أنه بالرغم من الجهود الحثيثة التي تبذل في مجال تطوير التعليم العالي في العالم العربي، فما زال دون المستوى المطلوب (أبو دقة، سناء، ٢٠٠٤)، وفي ظل تطبيق بعض الدول العربية لنظم إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي كمحاولة للنهوض بواقع التعليم العالي، فلم نجد هناك دراسات تقييم للأثر التنموي المحقق لهذه النظم على مستوى الأداء للمؤسسة ورفع معدلات التنمية البشرية لعملائها، خصوصاً أن مشكلتنا في نظام التعليم العالي العربي تتمثل في النسبة والتناسب بين الزيادة العكسية للعدد على حساب نقص جودة ونوعية الأداء، فالتنمية الشاملة للأداء الأكاديمي يهملها الكيف والنوعية وليس الكم. فنلاحظ قصور في دور التعليم العالي في دفع عجلة التنمية الاقتصادية للدولة.

لذا فقد تمثلت مشكلة الدراسة في استقصاء أهم الأبعاد التنموية المحققة التي كان لها الأثر الأكبر في تفسير التباين لمستوى القدرات التنموية المحقق في ظل تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة على النطاق الأكاديمي من خلال تطبيق نظام تقويم أداء أعضاء الهيئة الأكاديمية، بالإضافة على تحديد أهم النشاطات الأكاديمية التي كان لها تأثير على الأداء العام لأعضاء الهيئة الأكاديمية للكشف عن جوانب القصور ومواطن القوة للأداء الأكاديمي بجامعة قطر.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تحقيق الآتي:

١. عرض أهم أسس ومعايير ومؤشرات تقويم الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة الأكاديمية من واقع تجربة جامعة قطر.
٢. أهم مجالات النشاط الأكاديمي المؤثرة على مستوى الأداء لعرض الهيئة الأكاديمية بجامعة قطر في ضوء البيانات المتوفرة عن نتائج تقييم معدل الأداء العام للهيئة الأكاديمية بجامعة قطر.
٣. تحديد أهم الأبعاد التنموية المؤثرة في تحديد التباين الكلي لمستوى القدرات التنموية المحقق لأعضاء الهيئة الأكاديمية.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- ندرة الدراسات التي تناولت تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات العربية وهي بيئة مازالت غير خصبة لتقبل تطبيقها وخاصة الدراسات الإحصائية.
- إلقاء الضوء على مؤشرات النشاط الأكاديمي ذات العلاقة بمستوى جودة الأداء الأكاديمي لأعضاء الهيئة

- الأكاديمية بجامعة قطر، مما تساعد الإدارة العليا بالجامعة على الاستفادة منها في تعزيز مواطن القوة ومعالجة جوانب القصور وتحسينها.
- بيان الأثر التنموي المتحقق من تطبيق نظم إدارة الجودة ودرجة أهميتها في رفع معدلات التنمية البشرية لكافة عملاء التعليم الجامعي وبصورة خاصة أعضاء الهيئة الأكاديمية باعتبارهم حلقة وصل أساسية في عملية ضمان الجودة الأكاديمية والتعليمية، ومحور ارتكاز لتطوير أداء مؤسسات التعليم العالي.
 - اعتبارها محاولة جادة للعمل على التحسين والتطوير لنظم تقويم الأداء الأكاديمي بصفة عامة التي تمثل مفهوم إدارة وضمان الجودة الأكاديمية من خلال الكشف عن السليبات والإيجابيات لنظام تقويم الأداء الأكاديمي من واقع تجربة جامعة قطر من خلال وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية لها.

حدود الدراسة:

- اقتصرت الدراسة الحالية على أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة قطر كنموذج لأحد الجامعات العربية التي بدأت بالفعل الاهتمام بتطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي.

مصطلحات الدراسة الإجرائية:

- التنمية البشرية Human Development:

هي التنمية التي تخلق البيئة التي تمكن الناس أفراد وجماعات من تنمية إمكانياتهم بالشكل الكامل كما يتيح لهم فرصة مناسبة لكي يجيروا حياة منتجة وصحية وخلاقة طبقاً لما تلمسه عليهم احتياجاتهم واهتماماتهم (تقرير التنمية البشرية للبرنامج الإنمائي للأمم المتحدة العالمي، ١٩٩٠م)

- الجودة Quality:

هي درجة استيفاء المتطلبات التي يتوقعها العميل أي المستفيد من الخدمة، أو تلك المتفق عليها معه (اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد بجمهورية مصر العربية، إبريل ٢٠٠٤م).

- الاعتماد الأكاديمي Accreditation:

قرار رسمي مستقل يشير إلى أن مؤسسة التعليم العالي أو البرامج المطروحة تقابل المعايير الأكاديمية المحددة الاتحاد الأوربي للاعتماد الأكاديمي (CRE Project, Final project report, 2001).

- الجامعة University:

مؤسسة تعليمية تربوية صممت لتعليم الطلاب كل أو معظم التخصصات أو المجالات ذات الأهمية بمستوى متقدم تمنح بموجبها درجات علمية معينة في تخصصات مختلفة، والمفهوم الحديث للجامعة يوقع عليها مسئولية التحرك نحو خدمة المجتمع وتوفير متطلباته باعتبارها مؤسسة قائدة ورائدة للفكر وعليها مواجهة المستحدثات والمتغيرات العلمية والتربوية والاجتماعية المعاصرة بصورة مستمرة عبر هيئة الكوادر العلمية المتخصصة وإعادة

صياغة العجلة الإنتاجية ودفع بخوارز تساهم في عملية التنمية والتطور العلمي (الهيئة العليا للتقويم، ٢٠٠٤م).

كما تعرف اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد بجمهورية مصر العربية مؤسسة التعليم العالي بأنها هي جامعة أو كلية أو معهد يقدم برامج تعليم عالي تؤدي إلى مؤهل جامعي (بكالوريوس أو ليسانس) أو درجة أعلى (دبلوم/ماجستير/دكتوراه) (دليل الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي، ٢٠٠٥م).

- العملاء Customers:

هم مجموعات أو افراد الذين يشاركون في البرامج الأكاديمية أو الذين سوف يتفعلون من وظائف وأنشطة البرامج الأكاديمية والوحدات التعليمية" (Krist, Paula, 2006)، وهو مصطلح مرادف لمصطلح الأطراف المستفيدة (Stakeholders).

- ضمان الجودة Quality Assurance:

هي طريق لوصف كل الأنظمة والمصادر والمعلومات التي تستخدمها الجامعات وكليات التعليم العالي لحماية وتحسين المعايير الأكاديمية والجودة، وهذا يتضمن عمليات التدريس وتعلم الطلبة والمنح الدراسية والبحوث [هيئة ضمان الجودة للتعليم العالي ببريطانيا (QAA)] (<http://www.qaa.ac.uk/>).

- إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management:

هي وسيلة ممتدة لا تنتهي "TQM a never-ending process" وتشمل كل مكون وكل فرد في المؤسسة وإدخالهم في منظومة تحسين الجودة المستمر، وتركز على تلافى حدوث الأخطاء بالتأكد من أن الأعمال قد أديت بالصورة الصحيحة من أول مرة لضمان جودة المنتج والارتقاء به بشكل مستمر (مسودة القانون لهيئة ضمان الجودة والاعتماد بجمهورية مصر العربية، ٢٠٠٤م).

- نظام تقويم الاداء Performance Appraisal System:

هو مجموع الإجراءات والأساليب الكفيلة للكشف عن حركة مؤسسة أو نظام بكل خواصه وفعالياته ونتائجه، ويتطلب التقويم إصدار حكم أو قرار بشأن إنجاز أو تحصيل مخرج ما. ولا يقصد به عملية التشخيص المؤسسي وإنما يتجاوز ذلك إلى التوصيات والقرارات اللاحقة لتصحيح المسار أو تعديله أو دفعه بحسب بعده أو قربه م تحقيق الأهداف المنشودة، ومن ثم البحث عن أفضل السبل التي يمكن أن تؤدي إلى تحسين نوعية الأداء وتطويره (الهيئة العليا للتقويم والاعتماد، السودان، ٢٠٠٤م).

الدراسات السابقة:

- وفيما يلي استعراض لأهم الدراسات التي تناولت إدارة الجودة في التعليم الجامعي من وجهات مختلفة، نشر من خلالها إلى أهمية نشر ثقافة تطبيق نظم الجودة:
- دراسة (Clayton, Mariene, 1993): وقد هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على التطورات والتحولت في أساليب إدارة الجودة الشاملة التي سجلت بجامعة اسنن ببريطانيا وخاصة المتعلقة بتغيرات في التعليم العالي والجامعات منذ عام ١٩٨٠. وقد ركزت على المنظمات والمعاهد التي اتخذت خطوات نحو تبني مفاهيم إدارة الجودة وتنقيح أهدافها وتطويرها لتحقيق الجودة التعليمية لمخرجاتها.
- دراسة (Sullivan, Maureen, 1993): وقد هدفت الدراسة إلى فحص اتجاهات التأثير على التعليم العالي على سبيل المثال كقرص التسجيل والالتحاق، وأيضا معدلات التسرب والفقْد، ارتفاع التكاليف، المنافسة لأجل الالتحاق بالتعليم العالي، أداء أعضاء هيئة التدريس، تغيرات سوق العمل، أهداف العملية التعليمية وأيضا بجانب تعظيم المراجعة أو المحاسبة المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة. كما تناولت المنظمات المناسبة لإدارة الجودة الشاملة ودور القيادة أو الإدارة العليا وأيضا العوائق التي تم تجاوزها لتحقيق القناعة والقبول لمبادئ إدارة الجودة الشاملة.
- دراسة (Motwani, 1995): وقد تناولت الجهود الحديثة والاتجاهات مستقبلية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم، وقد تضمنت الدراسة النظرية أربعة اتجاهات للجودة في التعليم وهي: التعريف والإجراءات، والدراسات المعيارية، والنماذج التصورية والتطبيق والتقييم. واشتملت الدراسة على مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم وهي الوعي والالتزام، والتخطيط، تطبيق البرنامج والتقييم والاتجاهات المستقبلية لتلك النواحي المقترحة.
- دراسة (Alexander and keeler, 1995): تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة T.Q.M في التربية. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن إدارة الجودة الشاملة تعمل على حل المشكلات التربوية، وقد تم تنظيم هذه الدراسة في أربعة أقسام مرتبطة بنموذج إدارة الجودة الشاملة: تطبيق نموذج (T.Q.M.) في الصناعة والأعمال وفي المدارس، واللغة، استخدم صيغة بلاغية.
- دراسة (Waks and Frank, 1996): بعنوان قائمة بمدخل إدارة الجودة الشاملة: مبادئ ومعايير ألا يزو (٩٠٠٠) في التعليم الهندسي هدفت الدراسة التعرف على مبادئ ومعايير إدارة الجودة الشاملة وناقشت مبادئ واستراتيجيات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الهندسي. كما وضعت عدة أدوات وطرق لإدارة الجودة الشاملة مناسبة لفاعلية التعليم واقترحت مقرر تعليمي عن إدارة الجودة الشاملة يتضمن مناقشات وقراءات ودراسة حالة واقترحات.
- دراسة (عبد العزيز أبو نيرة وفوزية مسعد، ١٩٩٨م): وقد تناولت الدراسة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. وهدفت إلى التعرف على مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومجالات التعاون بين

الجامعات ومنظمات الأعمال وتطبيقات الجودة في الجامعات الأجنبية ومجالات تطبيق سلسلة الأيزو (٩٠٠٠) في مؤسسات التعليم العالي، وقد تناولت الدراسة إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الأهلية والمعوقات المحتملة في التطبيق وترصلت الدراسة إلى بناء إستراتيجية لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأهلية الأردنية.

- دراسة (Waks, Shlomo, 1999): وقد هدفت الدراسة إلى مناقشة ملاءمة التطبيق لمفهوم ومبادئ واستراتيجيات إدارة الجودة الشاملة لأجل التعليم الهندسي. كما تطرقت الدراسة إلى وصف الأدوات والطرق المستخدمة لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة واستمراريتها لأجل التنوع في الأنشطة المختلفة. وقد أوصت بإدماج قرص لمبادئ إدارة الجودة ضمن برامج التعليم العالي ولا بد من إطلاع جميع المحاضرين عليه ومناقشتهم وأخذ مقترحاتهم وتطويرها ثم يعقبه وضع مشروع نهائي لإدارة الجودة الشاملة.

- دراسة (مغزوز علاونه، ٢٠٠٤م): وقد هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية وتحديد أكثر تطبيقاتها في الجامعة كما يراها أعضاء هيئة التدريس. وأهم ما أوصت به الدراسة ضرورة إجراء دراسات حول إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية وباستخدام أساليب وأدوات مختلفة.

- دراسة (سنا أبو دقة، ٢٠٠٤م): وقد هدفت إلى إلقاء الضوء على علاقة التقييم للأداء الأكاديمي بعملية بتحسين نوعية التعليم في برامج التعليم العالي. كما أوضحت الدراسة أن عملية تطوير النوعية في أي مؤسسة تعتبر من مسؤولية جميع العاملين في المؤسسة تحت قيادة داعمة، وتركز على المخرجات، أساسها الارتباط الواضح بين رسالة المؤسسة ورؤيتها، بعمليات النظام ومدخلاته وبالمخرجات التي يمكن قياسه. وقد أوصت الدراسة بأهمية الاهتمام بتطوير كفايات أعضاء هيئة التدريس، مع أهمية نشر ثقافة التقييم والنوعية والمبادئ المتعلقة بذلك بين أعضاء هيئة التدريس وتشجيعهم على ممارسة التقييم كجزء من عملية التعليم والتعلم، وليس كجزء إضافي لعملية التعليم والتعلم.

- دراسة (أسامة الميمي وآخرون، ٢٠٠٤م): وقد هدفت الدراسة إلى قياس جودة إجراءات وممارسات الجامعات الفلسطينية في الجوانب المتعلقة ببرامج الدراسات العليا وتقييم الطلبة وقبولهم استناداً إلى معايير الوكالة البريطانية من وجهة نظر الأكاديميين والإداريين العاملين في تلك الجامعات، حيث كانت الدراسة بمثابة أداة للتقييم الذاتي للجامعات بالإضافة إلى أنها هدفت إلى الكشف عن نقاط القوة والضعف في الإجراءات والممارسات المختلفة المتبعة في الجامعات الفلسطينية، وقد جاءت النتائج تشير إلى أن الجامعات الفلسطينية حسب وجهة نظر العاملين سواء كانوا إداريين أو أكاديميين موافقين أن جامعاتهم تتبنى إلى حد كبير الممارسات والإجراءات المختلفة الخاصة بالجودة في مجال تقييم الطلبة الأكاديمي.

- دراسة (عمسان الموسوي، ٢٠٠٣م): وقد هدفت الدراسة إلى بناء أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وذلك من خلال التحقق من صدقها وثباتها وقابليتها للتطبيق في المؤسسات التربوية

وتوصلت الدراسة إلى بناء مقياس تضمن ٤٨ فقرة موزعة على أربعة مجالات لإدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي وهي متطلبات الجودة والمتابعة وتطوير القوى البشرية واتخاذ القرار وخدمة المجتمع. وقد أوصت الدراسة بتطبيق هذا المقياس في مؤسسات التعليم العالي بالمنطقة العربية (نقلًا عن دراسة معزوز علاونه، ٢٠٠٤).

- دراسة (إحسان الحلبي و مريم سلامة، ٢٠٠٤م): قد هدفت الدراسة إلى إعداد قائمة بمعايير الجودة الشاملة للتعليم الجامعي، والتعرف على الأهمية النسبية للمعايير من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وأيضاً إعداد قائمة بالكفايات اللازمة لعضو هيئة التدريس في ضوء معايير الجودة ونظام الاعتماد الأكاديمي، مع اقتراح برنامج لتنمية الكفايات اللازمة لعضو هيئة التدريس، وأهم ما أوصت به العمل على توفير بيئة تعليمية تسهم في تحقيق التقدم المهنية والتنموي لهيئة التدريس.

- دراسة (محمد شاهين، ٢٠٠٤م): وقد هدفت الدراسة إلى توضيح أدوار أعضاء هيئة التدريس الجامعي بالإضافة إلى عرض العلاقة بين جودة النوعية وجودة أعضاء الهيئة التدريسية، مع التركيز على أهمية ودور التطوير المهني والتنموي في تحقيق جودة النوعية في التعليم العالي. وقد أوضحت الدراسة أن أدوار عضو هيئة التدريس تنحصر بشكل عام في التدريس والتقييم، والإرشاد والتوجيه والتأليف والترجمة والتطوير المهني وخدمة المجتمع والبحث العلمي وتم تصنيفها في أربعة مجالات رئيسة تتعلق بالطلاب، والمؤسسة التعليمية والمجتمع المحلي ودوره تجاه نفسه، أما بخصوص متطلبات الجودة وعلاقتها بأعضاء الهيئة التدريسية تبين أن جودة النوعية تتطلب جودة أعضاء هيئة التدريس أنفسهم باعتبارهم عنصراً فعالاً في تحقيق الجودة وذلك على ضوء ما يملكون من مداخلات، وأشارت الدراسة إلى أن التطوير المهني والتنموي سينعكس إيجاباً على تطوير مستويات الأداء في مختلف المجالات.

- دراسة (علي ناصر شتوي آل زاهر، ٢٠٠٥م): وقد هدفت إلى الكشف عن عدد من التحديات المجتمعية والإقليمية التي تواجه مؤسسات التعليم العالي، والتي تتطلب تطوير الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس بها، وأشارت إلى أن عضو هيئة التدريس يقوم بالعديد من الأدوار التي لا يمكن أن تكون ثابتة، وإنما تتغير بتغير حاجات المستفيدين والموقف التعليمي، ومجارات التطورات خصوصاً في عصر التحولات السريعة، ولذلك فإن ذلك يتطلب من المؤسسات الجامعية الاعتراف بالهيئة الأكاديمية. بدءاً من دقة اختياره ثم إعداداته والاهتمام المستمر بتمكينه من تطوير قدراته التنموية ومهاراته العلمية والمهنية، ولذا فقد ركزت الدراسة حول أهم الاستراتيجيات المناسبة التي يمكن أن تسهم في تحقيق الجودة الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس.

- دراسة (Victoria, 2006): قد هدفت الدراسة إلى بيان تأثير نظام إدارة الجودة الشاملة على إدارة المؤسسات الجامعية بالتعليم العالي باليونان بالاعتماد على إعدادات المدرسين إعداداً جيداً، وقد أكدت الدراسة على ضرورة توفير الاحتياجات اللازمة لتطوير وتنمية الهيئة التدريسية بهدف إحداث التحولات والتغييرات المنشودة من تطبيق إدارة الجودة بمنظومة التعليم العالي.

تعقيب على الدراسات السابقة:

- من استعراض الدراسات السابقة التي أجريت حول جودة التعليم العالي يمكن التوصل إلى ما يلي:
- ١- معظم الدراسات السابقة تناولت أهمية وصعوبة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية في ظل غياب المسؤولية التضامنية من جميع الأطراف المستفيدة من العملية التعليمية.
 - ٢- أكدت بعض الدراسات على أهمية تبني تطبيق نظم ومفاهيم إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية والاستمرار في تطبيق هذا الأسلوب الإداري حرصاً على الوصول إلى مخرجات تعليمية ذات جودة عالية لما له من فائدة تنموية عالية تعود على الجامعة والمجتمع على حد سواء.
 - ٣- هناك تقارب وتشابه بين الدراسات السابقة في طبيعة المنهجية العلمية، والأدوات العلمية المستخدمة فيها، والأساليب الإحصائية، والمرجعية لمفاهيم ثقافة الجودة.
 - ٤- لم تتناول الدراسات والبحوث السابقة الأبعاد التنموية المحققة لقدرات أعضاء الهيئة الأكاديمية في ظل تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- كما أن الدراسة الحالية قد استفادت من الدراسات السابقة في التعرف على مجموعة من الجوانب منها المنهجية العلمية، والأدوات العلمية المستخدمة فيها، والأساليب الإحصائية، وطرق معالجة المعلومات، والمراجع الأصلية في هذا المجال.

أسس ومعايير ومؤشرات تقويم الأداء الأكاديمي بجامعة قطر:

بصفة عامة تهدف نظم تقويم أداء الهيئة الأكاديمية إلى هدفين بارزين هما: تطوير الأداء التدريسي الجامعي وتحسين مستواه، وتزويد صانعي القرارات بإدارة الجامعات والكليات ببعض المعلومات الضرورية. ولكي تتحقق عملية التقويم بطريقة علمية سليمة فإن الأمر يستلزم طرق وأساليب علمية تحقق أغراض تلك العملية التقييمية، وترسخ قيمة العمل المنتج، وتحفز المرززين منهم، وتحاسب المقصرين. وبما ينبغي التأكيد عليه أن استخدام طريقة واحدة في التقويم لا يحقق الموضوعية في الحكم على أداء الهيئة الأكاديمية، ولذلك لجأت أغلب مؤسسات التعليم العالي في أكثر البلدان تقدماً إلى استخدام طرق وأساليب متنوعة للتوصل إلى أحكام أكثر مصداقية، حيث استخدمت تقييم الطلاب، وزملاء العمل، والتقويم الذاتي، وتقويم رئيس القسم، وتقويم عميد الكلية، وهذا مكنها من جمع كمية كبيرة من المعلومات من مصادر مختلفة لا يحتمل أن تجمع على ظلم في الحكم على أعمال الآخرين ولا يشوبها أي تناقض في الآراء (السلطان، خالد، ٢٠٠١).

وبالنسبة لنظام تقويم أداء أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة قطر تم تطبيقه بداية من العام الدراسي خريف ٢٠٠٤م من خلال مكتب التقييم الأكاديمي، والذي تم استحداثه بناء على قرار رئيس الجامعة رقم (١) سنة ٢٠٠٤م حيث انطلقت رؤية مكتب التقييم الأكاديمي نحو ضمان وتعزيز إدارة الجودة التعليمية الشاملة للأداء الأكاديمي بجامعة قطر بهدف تحسين مخرجات العملية التعليمية وتحقيق مكانة متميزة لجامعة قطر بين مصاف

الجامعات العالمية ذات المكانة المتقدمة. وقد طبق نظام تقويم الأداء على جميع أعضاء الهيئة الأكاديمية بكافة كليات جامعة قطر حيث بلغ عدد الذين تم تقويم أدائهم (٣٤٠) عضو موزعين كالتالي: كلية التربية (٥٧) عضو، كلية الآداب والعلوم (١٦٦) عضو، كلية الشريعة والدراسات الإسلامية (٣٣) عضو، كلية الهندسة (٤٥) عضو، كلية الإدارة والاقتصاد (٢٥) عضو، كلية القانون (١٤) عضو. وقد كانت المكونات الأساسية لنظام تقويم أداء أعضاء الهيئة الأكاديمية يشمل الآتي: الأداء التدريسي بنسبة ٦٠%، الإنتاج العلمي بنسبة ١٥%، خدمة الجامعة والمجتمع ١٥%، الخصائص الشخصية والعلاقات المهنية، التقويم الذاتي بنسبة ٥% وبالتالي يكون معدل الأداء العام للعضو من ١٠٠%، وقد كان الأداء التدريسي أعلى وزن نسبي نظراً لأن هدف الجامعة الأساسي هو كفاءة العملية التدريسية وأحد مهامها الرئيسة. وقد تمثلت الإجراءات التنفيذية لنظام تقويم الأداء الأكاديمي بجامعة قطر في الآتي:

- التعريف بالنظام من خلال عقد سلسلة من اللقاءات المتواصلة مع كافة أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة قطر على مستوى الكليات والأقسام.
- وضع المعايير الاسترشادية عن طريق إشراك السادة العمداء والعمداء المساعدين ورؤساء الأقسام بهدف تحديد معايير التطبيق وجوانب الإفادة.
- إنشاء قاعدة البيانات خاصة بنظام تقييم الأداء الأكاديمي تهدف إلى إدارة وتشغيل البيانات إلكترونياً بصورة مباشرة.
- تطبيق نظام تقويم أداء أعضاء الهيئة الأكاديمية خلال الفترة ٢٠٠٤/٢٠٠٥م بجميع الكليات.
- القيام بنظام التغذية المترجعة من خلال المقابلات وإجراء الدراسات التأسيسية الشاملة من أجل تحسين وتطوير مكونات النظام ومعايره للمعتمد عليها.

منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة الحالية منهج الإحصاء الوصفي لاتباعها مع طبيعة المشكلة محل الدراسة، فالإحصاء الوصفي يهتم بوصف الظواهر وتنظيمها وتبويبها لإلقاء الضوء على ما تنطوي عليه من معلومات تمكن من وصف بيانات الدراسة وتلخيصها في صورة كمية (الشرنوبي، سعد الدين، ٢٠٠١م)، كما تهدف إلى وصف وقائع أو ظاهرة أو أشياء معينة من خلال جمع المعلومات عن الحقائق والظواهر الخاصة بها (Alen Earl, 1989). كما اعتمدت الدراسة بجانب الدراسة الوصفية الإحصائية على الإحصاء الاستدلالي من خلال المسح المسيداني بعينة مسحية عشوائية مكونة من (١٣٠) عضو هيئة أكاديمي للتعرف على الأبعاد التنموية المحققة للهيئة الأكاديمية بجامعة قطر كنتيجة لتطبيق نظم إدارة الجودة بالجامعة، وذلك بهدف تحقيق أحد الأهداف الرئيسة للدراسة المتمثلة في تحديد أهم الأبعاد التنموية المؤثرة في تفسير التباين الكلي لمستوى القدرات التنموية المتحقق لأعضاء الهيئة الأكاديمية في ظل تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة بجامعة قطر.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة الأكاديمية العاملين بجامعة قطر من (٣٤٠) عضو تم تطبيق نظام تقويم الأداء الأكاديمي عليهم بكافة كليات جامعة قطر التالية: كلية التربية، وكلية العلوم والآداب، وكلية الشريعة والدراسات الإسلامية، وكلية القانون، وكلية الهندسة، وكلية الإدارة والاقتصاد للعام الجامعي ٢٠٠٤/٢٠٠٥ وقد استثنى جميع أعضاء هيئة التدريس الذين في حكم خارج الهيئة التدريسية لعدم تطبيق نظام تقويم الأداء الأكاديمي عليهم.

كما اعتمدت الدراسة أيضاً على عينة الدراسة المسحية الخاصة بتحقيق بعض الأهداف الهامة لهذه الدراسة من (١٣٠) عضو هيئة أكاديمية بجامعة قطر؛ والمتمثلة في التعرف على سلبيات وإيجابيات تطبيق نظام إدارة الجودة بالجامعة لزيادة القدرات التنموية من وجهة نظرهم تأكيداً لمبدأ نظام التغذية المرتجعة **Feedback System**، والذي له دور مؤثر في تحسين نظم ومكونات إدارة الجودة بصورة دورية ومستمرة، بالإضافة إلى الوقوف على أهم الأبعاد التنموية المحققة في تفسير التباين الكلي لمستوى القدرات التنموية لأداء أعضاء الهيئة الأكاديمية كنتيجة لتطبيق نظم إدارة الجودة والتقييم الأكاديمي بجامعة قطر.

أداة القياس المستخدمة للدراسة المسحية:

قد قامت الدراسة بالتعرف على وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية حول الأبعاد التنموية المحققة لهم في ظل تطبيق نظم إدارة الجودة، وأيضاً الكشف عن السلبيات والإيجابيات الناتجة من تأثير تطبيقه باستخدام أداة استبيان مكون من عدد (١٠) أبعاد تنموية بالإضافة إلى بعض البيانات العامة، وقد تم اختيار مدى توفر الخصائص الأساسية للأداة كالتالي:

- صدق الأداة: تم التحقق من صدق الأداة بحساب صدق المحكمين والصدق الذاتي حيث بلغ عن ٠,٩١ عن طريق إيجاد الجذر التربيعي لمعامل الثبات. كما تم حساب صدق التجانس الداخلي عن طريق إيجاد العلاقة الارتباطية بين كل بعد تنموي في الاستبيان والدرجة الكلية لمقياس القدرات التنموية من خلال حساب معامل الارتباط لسبيرمان، وكانت جميعها دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$)، مما يشير إلى قياسها ما وضعت من أجله.

- ثبات الأداة: قامت الدراسة بالتحقق من ثبات الأداة على جميع أفراد عينة الدراسة المولفة من (١٣٠) عضو هيئة أكاديمية باستخراج معامل الثبات لتقدير درجة التجانس والانسجام بين مكونات الأداة باستخدام **Cronbach's alpha** الذي يقيس الاتساق الداخلي للعناصر أو البنود التي يتكون منها المقياس (Garson, G.D, 1999) وتتكون معادلة (كرونباخ ألفا) من الصيغة التالية:

$$\text{Cronbach } \alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_p^2} \right)$$

حيث أن:

- K = عدد البنود أو العناصر في المقياس.
- S_i^2 = مقدار التباين أو الاختلاف لكل بند أو عنصر (i) في المقياس.
- S_p^2 = مقدار التباين الكلي أو الاختلاف الكلي للمقياس ككل.

حيث بلغ معامل الثبات ٠,٨٣، وهو معامل يحقق درجة معقولة يمكن من خلاله الاعتماد عليه في تحقيق أهداف الدراسة المسحية والثوق بنتائجها. وقد تم توزيع أداة استبيان بعد التحقق من صدقها ومعامل ثباتها على جميع أعضاء هيئة التدريس في جامعة قطر واستجاب منهم (١٣٠) عضو، وبذلك أصبح عدد الاستبيانات القابلة للتحليل (١٣٠) استبانة حيث شكلت نسبة (٣٨%) تقريباً من المجتمع الأصلي المتمثل في أعضاء الهيئة الأكاديمية بالجامعة.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

أولاً: معايير ومؤشرات قياس مستوى الأداء الأكاديمي لأعضاء الهيئة الأكاديمية:

تم تطبيق نظام تقويم الأداء الأكاديمي بمعرفة مكتب التقييم الأكاديمي بجامعة قطر على جميع أعضاء الهيئة الأكاديمية بكافة الكليات حيث بلغ عدد الأعضاء الذين تم تطبيق نظام تقويم الأداء الأكاديمي عليهم ٣٤٠ عضو، والجدول التالي يوضح نتائج تطبيق النظام حسب معدل الأداء العام:

جدول (١): معدل الأداء العام لأعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة قطر

معدل الأداء العام	العدد	%
المتوسط من أقل	10	2.9
متوسط	39	11.5
جداً جيد	142	41.8
متميز	149	43.8
الإجمالي	340	100.0

أظهرت نتائج الجدول السابق ارتفاع نسبة أعضاء الهيئة الأكاديمية الذين حققوا معدل أداء عام متميز، وجيد جداً حيث بلغت نسبتهم معاً ٨٥,٦%. وهي نسبة مرتفعة جداً مما تشير إلى ارتفاع مستوى الأداء الأكاديمي بجامعة قطر، بينما كانت نسبة الذين حققوا معدل أداء متوسط، وأقل من المتوسط ١٤,٤% تقريباً وهي نسبة ضعيفة.

ولتحديد جوانب القصور ومواطن القوة في مجالات الأنشطة الأكاديمية المختلفة التي تمثل الأداء الخاص لأعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة قطر في ضوء تطبيق نظم إدارة الجودة الأكاديمية الشاملة من خلال نظام تقويم الأداء الأكاديمي فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية لكل نشاط من الأنشطة الأكاديمية على مستوى الجامعة ككل. وقد جاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (٢): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مجالات الأنشطة الأكاديمية للأداء الأكاديمي بجامعة قطر

م	مجالات الأنشطة الأكاديمية للأداء الأكاديمي	المتوسط	الانحراف المعياري
١	الأعباء التدريسية	97.7	5.6
٢	رأي الزملاء	94.4	6.6
٣	التقويم الذاتي	94.2	4.9
٤	الخصائص الشخصية والعلاقات المهنية	94.0	10.9
٥	اللحان	91.6	14.5
٦	ملف المقرر	89.8	12.0
٧	الندوات والدورات وورش العمل	86.4	19.6
٨	مراجعة وتحديث البرامج التعليمية والمقررات الدراسية	84.8	21.6
٩	الإرشاد الأكاديمي	84.5	31.1
١٠	رأي الطلبة	82.7	13.8
١١	إعداد ونشر البحوث/المشاركة في المشاريع البحثية/التأليف والترجمة	71.5	30.8
١٢	أنشطة خارج الجامعة	55.6	48.0
١٣	المؤتمرات العلمية	49.2	42.4
١٤	الإسهام في تحكيم البحوث العلمية في الدوريات والمؤتمرات والبحوث	30.2	42.9
١٥	عضوية هيئات تحرير الدوريات العلمية	24.6	42.1
١٦	الإشراف على تحكيم الرسائل الجامعية	16.8	35.1

المصدر: مكتب التقويم الأكاديمي بجامعة قطر - نتائج تقويم الأداء الأكاديمي للعام الجامعي ٢٠٠٤/٢٠٠٥م

قد أظهرت نتائج الجدول التالي (٢) أن أعلى المجالات الأكاديمية التي حققت نسبة أعلى من ٩٠% على الترتيب هي كالتالي: الأعباء التدريسية ٩٧,٧%، رأي الزملاء ٩٤,٤%، التقويم الذاتي ٩٤,٢%، الخصائص الشخصية والعلاقات المهنية ٩٤%، اللحن ٩١,٦%. إلا أنه الملاحظ طبقاً لرؤية الدراسة الحالية أن مجالات الأنشطة الأكاديمية التي قد يكون لتدخل عضو الهيئة الأكاديمية تأثير كبير على وضع الدرجة لها فهي تتمثل في مجال الأعباء التدريسية، التقويم الذاتي، أما فيما يخص مجال تقييم الزملاء فقد يتأثر إيجابياً أو سلباً بواقع عاداتنا في مجتمعاتنا العربية بصفة عامة التي يسودها الورد والمحابة بين الأعضاء بعضهم والبعض،

مما قد يخرجه في أغلب الأحوال عن الموضوعية والحياد في عملية التقييم. أما مجالي اللجان، والخصائص الشخصية والعلاقات المهنية فقد كان لرئيس القسم الحرية التامة في وضع الدرجة التي يراها مناسبة لعضو الهيئة الأكاديمي.

كما يوضح الجدول (٢) أن جوانب القصور في الأداء الأكاديمي قد تمثلت في مجالات الأنشطة الأكاديمية التالية بدءاً من الأقل إلى الذي يليه على الترتيب كالتالي: الإشراف على تحكيم الرسائل الجامعية ١٦,٨%، عضوية هيئات تحرير الدوريات العلمية ٢٤,٦%، الإسهام في تحكيم البحوث العلمية في الدوريات والمؤتمرات والبحوث ٣٠,٢%، المؤتمرات العلمية ٤٩,٢%، أنشطة خارج الجامعة ٥٥,٦%.

إلا أنه من خلال استعراض معايير ومؤشرات تقييم الأداء الأكاديمي السابقة نجد أن أهم مجالات الأنشطة الأكاديمية لعضو هيئة التدريس؛ الذي يجب أن نسلط عليه الكثير من الضوء من وجهة نظر الدراسة الحالية، وفي ظل ما التمسناه من خبرة في عمليات تقييم المجالات الأكاديمية السابقة هو مجال رأي الطلبة باعتباره انعكاس أساسي لجودة الأداء الأكاديمي بكل صورته فهو يعتبر بمثابة قياس لمدى رضا أحد العملاء الأساسيين عن الأداء الأكاديمي المقدم لهم، بالإضافة إلى أنهم سوف يمثلون فيما بعد أحد المخرجات الهامة للعملية التعليمية بما يكتسبونه من معارف ومهارات أساسية تهتمهم للتعامل مع تطورات العصر الحالي بما يملكه من تكنولوجيا وتقنية عالية. وطبقاً لنتائج تقييم الأداء الأكاديمي بجامعة قطر فقد حقق هذا المجال الأكاديمي نسبة ٥٨٣%، مما يعطي مؤشر جيد جداً على مستوى الأداء الأكاديمي للأعضاء. إلا أن البعض قد يعاب على هذا المجال الأكاديمي بأنه يشوبه عدم وضوح رؤية الطالب لعملية التقييم، وتدخل العوامل النفسية للطالب في تقييم أستاذ المقرر، مما قد يستلزم لهذا المجال المزيد من الموضوعية ألا أنها بصفة عامة متطلب أساسي لجميع مجالات أنشطة الأداء الأكاديمي وليس مجال رأي الطلبة فقط. كما أن مجال رأي الطلبة كان أكثر مجالات النشاط الأكاديمي تجانساً بل الوحيد من حيث تقارب الدرجات التي حصل عليها الأعضاء مما يضفي عليه عنصر الجودة والقوة كمؤشر أساسي لقياس الأداء الأكاديمي. وحتى يكون بالإمكان لجعل هذا المجال أكثر موضوعية وشفافية لابد من العمل على تغيير ثقافة لطلبة تجاه عمليات الجودة والتقييم للأداء الأكاديمي من خلال اللقاءات والنشرات والمجلات الدورية، وزيادة الوعي لديهم بأهمية هذه الإجراءات والعائد المتحقق منها سواء للجامعة أو للمجتمع بصفة عامة.

ثانياً: الأنشطة الأكاديمية المؤثرة على مستوى الأداء العام أعضاء الهيئة الأكاديمية:

لفحص أي من مجالات الأنشطة الأكاديمية لعضو الهيئة الأكاديمية أكثر تأثيراً على زيادة مستوى معدل الأداء العام، فقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد **Multi Regression** باستخدام طريقة (Enter) أي إدخال جميع المتغيرات دفعة واحدة في نموذج الانحدار، وذلك بعد التأكد من عدم وجود **Multicollinearity** أي الازدواج الخطي بين المتغيرات أي وجود علاقة قوية بين بعض المتغيرات.

وقد أظهرت النتائج أن كل من قيمة R^2 ، وقيمة Adjusted R^2 تساوي نفس القيمة ٠,٩٨٩ أي ٩٨% وهي تدل على مقدرة أو نسبة ما تساهم به المتغيرات المستقلة التي دخلت معادلة الانحدار في تفسير تباين مستوى معدل الأداء الأكاديمي العام لأعضاء الهيئة الأكاديمية (المتغير التابع) أو التنبؤ به وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من ٠,٠٥ وهي تدل على مدى ملائمة النموذج للانحدار، كما بلغ خطأ التقدير بمعادلة الانحدار (Std. Error of the Estimate) للتقديرات ٠,٩٤٠٨، كما يتضح من نتائج تحليل الانحدار المتعدد مدى معنوية معادلة الانحدار باستخدام اختبار تحليل التباين ANOVA حيث بلغت قيمة F ١٨٦١,٦١٤ وهي ذات دلالة إحصائية على مستوى أقل من ٠,٠٥، وهذا يدل على معنوية الانحدار والتأكيد على وجود علاقة ما بين المتغيرات المستقلة (مجالات الأنشطة الأكاديمية المحددة في نظام تقييم أداء الهيئة الأكاديمية بجامعة قطر)، والمتغير التابع (الدرجة الكلية لمستوى الأداء العام).

وقد تبين من خلال نتائج تحليل الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Enter الموضحة في جدول (٣) التالي أن جميع مجالات الأنشطة الأكاديمية لها تأثير على الدرجة الكلية لمعدل الأداء العام وأن معاملات الانحدار لها معنوية عند مستوى أقل من ٠,٠٥، إلا أنه قد كان مجال رأي الطلبة الأثر الأكبر في التنبؤ وتفسير التغير لمستوى الدرجة الكلية لمعدل الأداء العام لأعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة قطر حيث بلغ معامل الانحدار ٠,١٤٧ وهو معنوي عند مستوى أقل من ٠,٠٥، وهو ما يؤكد وجهة نظر الدراسة في أهمية دور هذا المجال في التأثير على الدرجة الكلية لعضو الهيئة الأكاديمية، ثم تلاه مجال النشاط الأكاديمي الخاص بإعداد ونشر البحوث/المشاريع البحثية/التأليف والترجمة حيث بلغ معامل الانحدار ٠,١٤٦ وهو معنوي عند مستوى أقل من ٠,٠٥، ثم مجال تقييم أو رأي الزملاء حيث بلغ ٠,١٣١، ثم مجال ملف المقرر حيث بلغ ٠,١٢٠ وجميعها معنوية عند مستوى أقل من ٠,٠٥.

كما يتبين من خلال النتائج الموضحة في جدول (٣) التالي، أنه قد تم حساب العلامة المعيارية Z - Score للمتغيرات - مجالات النشاط الأكاديمي المحددة في نظام تقييم الأداء الأكاديمي - التي دخلت معادلة الانحدار وهو ما يسمى بمعامل Beta ويكون المعامل في هذه الحالة مساوياً لقيمة معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة (مجالات النشاط الأكاديمي) مع المتغير التابع (الدرجة الكلية لمستوى الأداء العام)، وتستخدم للتنبؤ بالقيم المعيارية للمتغير التابع من خلال القيم المعيارية للمتغير المستقل.

وتتضح النتائج النهائية لتحليل نموذج الانحدار المتعدد Stepwise Multi Regression من

خلال الجدول رقم (٣) التالي:

جدول (٣): يوضح نتائج معاملات تحليل الانحدار المتعدد بطريقة Enter
للتنبؤ بالدرجة الكلية للأداء الأكاديمي العام لعضو الهيئة الأكاديمية

مستوى الدلالة	t	المعاملات المعيارية Beta	الخطأ المعياري Std .Error	معامل الانحدار B	المتغيرات المؤثرة
.982	-.022		.962	-.021	(Constant)
.000	13.128	.080	.008	.110	الأعباء التدريسية
.000	25.352	.189	.005	.120	ملف المقرر
.000	17.514	.120	.003	.047	مراجعة وتحديث البرامج التعليمية والمقررات الدراسية
.000	16.799	.101	.002	.028	الإرشاد الأكاديمي
.000	16.260	.143	.008	.131	رأي الزملاء
.000	39.178	.238	.004	.147	رأي الطلبة
.000	81.828	.518	.002	.146	إعداد ونشر البحوث/المشاريع البحثية/التأليف والترجمة
.000	24.433	.166	.004	.091	اللجان
.000	13.703	.091	.003	.039	الندوات والدورات وورش العمل
.000	22.068	.141	.001	.029	المؤتمرات العلمية
.000	8.446	.053	.001	.010	أنشطة خارج الجامعة
.000	7.108	.047	.001	.010	عضوية هيئات تحرير الدوريات العلمية
.000	9.811	.063	.005	.049	الخصائص الشخصية والعلاقات المهنية
.000	7.611	.062	.008	.063	التقويم الذاتي
.000	5.753	.041	.002	.010	الإشراف في تحكيم الرسائل الجامعية
.000	5.663	.041	.002	.009	الإسهام في تحكيم البحوث العلمية

يمكن كتابة معادلة الانحدار من جدول (٣) كما يلي:

$$\text{Total Performance} = -.021 + \sum_{i=1}^{16} B_i X_i$$

حيث أن: B_i تمثل معاملات الانحدار لمجالات الأنشطة الأكاديمية (X_i)، وعددها (١٦) مجال أكاديمي
وجميعها مؤثرة في تفسير تبين الدرجة الكلية لمستوى الأداء العام والتنبؤ به.

النتائج: الأبعاد التنموية المؤثرة في مستوى القدرات التنموية لتحقيق لأعضاء الهيئة الأكاديمية:

في ضوء نتائج الدراسة المسحية، فقد تم تحديد أهم الأبعاد التنموية أو العوامل (المكونات الأساسية) المؤثرة في تفسير التباين الكلي لمقياس مستوى القدرات التنموية لأعضاء الهيئة الأكاديمية في ظل تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة، ولفحص ذلك تم استخدام طريقة المكونات الرئيسية **Principal Component Method** إحدى أساليب التحليل العائلي **Factor Analysis**، وذلك بهدف تلخيص مجموعة المتغيرات المشاهدة المتمثلة في الأبعاد التنموية العشرة المحددة من قبل الدراسة المسحية إلى عدد قليل من العوامل الأساسية التي تفسر معظم التباين والاختلاف أي أكبر كمية ممكنة من التباين الكلي بعدد كبير من المتغيرات أي اختصار فقرات المقياس في عدد قليل من العوامل المشترك حيث كل عامل يشمل عدد من الفقرات ذات معامل ارتباط قوي به، وفي نفس الوقت تكون هذه المكونات غير مرتبطة ببعضها حيث تكتب هذه المكونات كدوال خطية في المتغيرات الأصلية حيث يتركز الاهتمام في تحليل المكونات الرئيسية على كمية التباين الموجودة في مجموعة المتغيرات، وذلك بهدف بيان أهمية تطبيق نظم الجودة بالجامعة في تحقيق هذه الأبعاد التنموية المؤثرة بشكل يساهم في رفع معدلات التنمية البشرية لقدرات أعضاء الهيئة الأكاديمية.

وقبل استخدام التحليل العائلي فقد تم استخدام اختبار فحص لمدى مناسبة البيانات للتحليل العائلي وذلك باستخدام كل من اختبار **K.M.O (Kaiser Meyer Olkin)** واختبار **Bartlett's Test** وقد جاءت نتائج الاختبارين كما بالجدول التالي:

جدول (٤): فحص مناسبة المتغيرات للتحليل العائلي باستخدام اختباري **KMO and Bartlett's Test**

0.855	(K.M.O - اختبار)
490.519	Bartlett's Test - اختبار
45	Chi-Square قيمة
0.000	df
	Sig. مستوى المعنوية

يتضح من الجدول السابق أن اختبار **K.M.O** لفحص مدى ملاءمة العينة من خلال تحديد نسبة التباين في متغيرات الدراسة التي تمثل التباين المشترك والتي تتكون بسبب بناء المكونات أو العوامل الرئيسية من خلال التحليل العائلي، وهو يختبر أن معاملات الارتباط الجزئية بين المتغيرات الداخلة في التحليل العائلي تكون صغيرة، وعلى العموم كلما كانت قيمة إحصائي الاختبار عالية وقرينة من الواحد الصحيح فلها تشير إلى أن استخدام التحليل العائلي يكون صالح ومفيد لاستخدامه مع بيانات الدراسة الحالية، وإما إذا كانت أقل من ٠,٥٠، فالعكس صحيح ومن قيمة اختبار **K.M.O** تتضح مدى ملاءمة التحليل العائلي لطبيعة بيانات الدراسة حيث بلغت ٠,٨٥٥ وهي قيمة مرتفعة وقرينة من الواحد الصحيح.

أما اختبار **Bartlett's Test** فهو يشير ما إذا كانت المصفوفة الارتباطية لمتغيرات الدراسة مصفوفة ذاتية

أم لا بمعنى فحص وجود علاقة بين متغيرات الدراسة المستخدمة في اختبار التحليل العاملي من خلال فحص مستوى معنوية Sig. حيث بلغت قيمة Chi-Square (490.519) بمستوى معنوية أقل من 0.05، مما يشير على معنوية العلاقة بين متغيرات الدراسة المستخدمة في اختبار التحليل العاملي والعكس صحيح حيث إذا كانت أكبر من 0.05، فإنها تشير على عدم ملاءمة البيانات للتحليل العاملي.
ومن نتائج كل من اختبائي (K.M.O.)، Bartlett's Test تتضح مدى ملاءمة المتغيرات المستخدمة وطبيعة البيانات لاختبار التحليل العاملي، وتتضح نتائج التحليل العاملي من الجدول التالي:

جدول (5): المكونات المستخلصة من التحليل العاملي للأبعاد التنموية المؤثرة في مستوى القدرات التنموية المتحقق نتيجة تطبيق إدارة الجودة بالجامعة وقيم الجذور الكامنة

مقياس القدرات التنموية المحققة لأعضاء الهيئة الأكاديمية			المكون
نسبة التباين		الجذر الكامن	
التراكمية	المفسرة	Eigenvalue	
41.902	41.902	4.190	1
73.513	31.612	3.161	2
79.946	6.432	0.643	3
85.457	5.511	0.551	4
89.668	4.211	0.421	5
92.788	3.120	0.312	6
95.008	2.220	0.222	7
97.111	2.103	0.210	8
98.737	1.626	0.163	9
100.000	1.264	0.126	10

Extraction Method: Principal Component Analysis.

من الجدول السابق يتضح لنا أنه تم اختيار مكونان مشتركين فقط في تفسير أكبر كمية ممكنة من التباين الكلي أو الاختلاف وذلك حيث الجذور الكامنة أو المميز (Eigenvalue) لها أكبر من الواحد الصحيح وذلك حسب أسلوب تحليل المكونات الرئيسية للتحليل العاملي في اختيار هذه المكونات، وهذان المكونان المحددان مجتمعين يفسران نسبة 74% تقريباً من التباين الكلي لمقياس القدرات التنموية المتحقق لأعضاء الهيئة الأكاديمية كنتيجة لتطبيق نظام إدارة الجودة، كما أن المكون الرئيسي الأول فقط يفسر أعلى نسبة وهي 42% تقريباً من التباين الكلي في المتغير التابع (مقياس القدرات التنموية المتحقق لأعضاء الهيئة الأكاديمية) مما يدل على أن له تأثير أكبر في الدلالة على الأثر التنموي المحقق للهيئة الأكاديمية لتبني تطبيق نظم إدارة الجودة بجامعة قطر، ثم يليه المكون الرئيسي الثاني حيث يفسر نسبة 32% تقريباً من التباين الكلي.

والأبعاد التنموية لأعضاء الهيئة الأكاديمية المحققة نتيجة تطبيق نظم إدارة الجودة، والتي تنتمي للمكونين الأساسيين الذين تم استخراجهما بطريقة المكونات الرئيسية والموضحة بالجدول رقم (٥) السابق فإنها تتحدد بناءً على أن الأبعاد التنموية على كل عامل تكون أكثر ارتباطاً به بالمقارنة بالعوامل الأخرى، ويتضح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول (٦): تشعبات الأبعاد التنموية المحققة (معاملات الارتباط) بكل مكون من المكونين المستخلصين من مقياس القدرات التنموية لأعضاء الهيئة الأكاديمية المحقق لتطبيق نظم إدارة الجودة بجامعة قطر

المكونات المستخلصة		الأبعاد التنموية	٢
الثاني	الأول		
0.104	0.940	زيادة اهتمامك بالجمعيات المهنية في مجال تخصصك والاستفادة العلمية منها بجانب زيادة اشتراكك بالأنشطة واللجان الجامعية المختلفة التي تخدم الجامعة والمجتمع.	٢
0.429	0.802	اشتراكك مع زملائك في إنتاج المواد التعليمية والتعليمية ووضع خطط التطوير المهني بقدر الإمكان لقيامك بالأعمال الموكلة إليك الرقت المحدد وبكفاءة عالية.	٨
0.444	0.766	زيادة اهتمامك بتطوير طرق التدريس بجانب الاستفادة من تجارب الآخرين في جميع عمليات التعليم والتعلم وزيادة متابعتك المستمرة لما يستجد من تطورات علمية في مجال تخصصك	٥
0.316	0.756	زيادة قدرتك على مناقشة القضايا العامة والطلبات الخاصة بك مع الجهات الرسمية وارتباطك بالمجتمع المحلي والجهات المختصة في مجال تخصصك عالمياً أو إقليمياً.	٣
0.253	0.728	زيادة الاهتمام بتوفير الرعاية الصحية اللازمة لك من خلال توفير الأطباء والأجهزة والأدوية المناسبة لأعداد الهيئة التدريسية بالجامعة.	٩
0.402	0.648	زيادة اعتمادك على استخدام تكنولوجيا الحاسبات والمعلومات والمراجع الأجنبية في أدائك الأكاديمي وزيادة توسيع نطاق خياراتك العلمية المتاحة في مجالك الأكاديمي.	١
0.869	0.138	زيادة استعدادك دائماً لمراحل التقييم الأكاديمي بكل صدق وموضوعية وإحساسك بالمسؤولية المهنية لتحقيق جودة الأداء الأكاديمي بجانب زيادة أعمالك الداعمة للتطوير والتحسين.	١٠
0.809	0.390	زيادة حصولك على عائد اقتصادي جيد يلي احتياجاتك الأساسية واهتمام الجامعة بمنح المكافآت والعلاوات التشجيعية للمتميزين.	٧
0.747	0.454	زيادة اهتمامك باستشارة زملائك في نفس التخصص وطلب مقترحاتهم بصفة مستمرة وتعاونك وتفاعلهم معهم في مشاريع بحثية وبعض عمليات التعليم والتعلم.	٦
0.689	0.420	زيادة تحقيق المساواة بين الهيئة التدريسية حسب الجنس (الإناث والذكور) في جميع الحقوق والواجبات والفرص المهنية المختلفة وشغل المناصب القيادية.	٤

Extraction Method: Principal Component Analysis. (2 Components extracted)

يُحدد من خلال نتائج الجدول السابق أن الأبعاد التنموية ذات الأرقام (٢، ٨، ٥، ٣، ٩، ١) على الترتيب بدءاً من البعد التنموي الأكثر ارتباطاً إلى الذي يليه بالمكون أو العامل الأول لذلك يصنفوا مع المكون أو العامل الأول الذي له الأهمية والأثر الأعلى في تقييم مقياس القدرات التنموية التي يدركها أعضاء الهيئة الأكاديمية، أما الأبعاد التنموية ذات الأرقام (١٠، ٧، ٦، ٤) كذلك على الترتيب بدءاً من البعد التنموي الأكثر ارتباطاً إلى الذي يليه بالمكون أو العامل الثاني فلذلك يصنفوا مع المكون أو العامل الثاني الذي يلي العامل الأول في الأثر والأهمية، حيث أظهرت نتائج التحليل العاملي أنه تم اختصار عدد المتغيرات (الفقرات) في مكونين أو عاملين نسبة التباين التراكمية لهما هي ٧٤% تقريباً من التباين الكلي، ويمكن صياغة المعادلات الخاصة بالمكونين الرئيسين كالآتي:

- أولاً: المكون الرئيسي الأول:

$$F_1 = e_{1z_1} + e_{2z_2} + e_{3z_3} + \dots + e_{10z_{10}}$$

حيث أن: $(e_1, e_2, e_3, \dots, e_{10})$ هو المتجه المميز **eigenvector** المقابل للجذر المميز أو الكامن $\lambda(1)$ للمكون الأول والذي يبلغ (4.190) وكل قيمة من قيم هذا المتجه المميز يمكن الحصول عليها من العلاقة التالية:

$$e_{zi,Y1} = r_{zi,Y1} / \sqrt{\lambda_1}$$

- $r_{zi,Y1}$: تمثل معاملات الارتباط بين المكون الأول F_1 وقيم المتغيرات الأصلية المعيارية (مجالات الأنشطة الأكاديمية) كما تنضح في جدول رقم (٦).

- $\lambda(1)$: تمثل الجذر المميز أو الكامن للمكون الأول وهو يمثل نسبة التباين الذي يفسره كل عامل من العوامل بالنسبة للتباين الكلي في المتغير التابع، وجميع الجذور الكامنة يساوي عدد المتغيرات الداخلة في التحليل العاملي (David G., 1978).

- $e_{zi,Y1}$: تمثل قيم المتجه المميز أو الكامن للمكون الرئيسي الأول وهي عبارة عن قيم ثابتة تمثل الأوزان العاملية **Factor Loading** وكلما كانت القيم $e_{zi,Y1}$ قريبة جداً من الصفر كلما دلت على أن العلاقة ضعيفة بين المتغير Z_i (البعد التنموي i) والمكون الرئيسي الأول F_1 والعكس صحيح عندما تكون القيم $e_{zi,Y1}$ كبيرة (سالبة أو موجبة) فإن هذا يعني أن المتغير Z_i (البعد التنموي i) يمكن تحديده بالعامل أو المكون الرئيسي الأول F_1 . وبالتالي تكون المعادلة الرئيسية لتقدير قيمة المكون الرئيسي الأول كالتالي:

$$F_1 = 0.32z_1 + 0.46z_2 + 0.37z_3 + \dots + 0.07z_{10}$$

وبالمثل لتقدير قيمة المكون الرئيسي الثاني حيث الجذر المميز أو الكامن له $\lambda(2)$ يبلغ مقداره (3.161)، لذا

$$F_2 = 0.23z_1 + 0.06z_2 + 0.18z_3 + \dots + 0.49z_{10}$$

وقد تم الحصول على هذه المعادلة من خلال ما سبق إجرائه مع المكون الرئيسي الأول.

وبصفة عامة فإنه من الأفضل أن يكون كل متغير من المتغيرات الأصلية (الأبعاد التنموية الخاص بقياس مستوى القدرات التنموية المتحقق لأعضاء الهيئة الأكاديمية الناتج من تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة) مرتبط بعلاقة قوية بأحد المكونات الرئيسيان وعلاقته ضعيفة بالمكون الثاني لأن هذا يجعل المكونات والأبعاد التنموية أكثر سهولة في تحديدها وتفسيرها.

وتحتاج التنمية الاجتماعية الشاملة في أي مؤسسة جامعية إلى تنمية للموارد البشرية المناط بها دفع حركة التطور والنمو والتقدم المؤسسي، وهذا الدفع لا يتأتى إلا من خلال رفع القدرات التنموية والعلمية والمعرفية لأفراد المؤسسة من خلال تطبيق نظم إدارة الجودة التعليمية الشاملة. وجامعة قطر كنموذج لأحد الجامعات العربية التي بدأت تخطط خطوات سريعة في تطبيق نظم إدارة الجودة المختلفة في سعيها نحو تحقيق أهدافها المنشودة فقد عمدت على النهوض بالعملية التنموية لجميع عملائها وبصفة رئيسية أعضاء الهيئة التدريسية بصفتهم أحد الأعمدة الهامة لتحقيق تلك الأهداف من خلال النهوض بمستوى أدائهم والعمل على استمرارية تحسين الأداء وتجويده بهدف توفير الكفاءات والكفايات اللازمة لأعضاء الهيئة التدريسية التي توهمهم للتعامل مع نظم الجودة المختلفة المطبقة داخل الجامعة، بجانب غرز روح التنافس نحو تحقيق أفضل أداء وتحقيق مستوى عالي للقدرات التنموية لديهم.

ملخص النتائج:

- أظهرت النتائج في ضوء ما توصلت إليه الدراسة الحالية إلى ما يلي:
- ارتفاع نسبة أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة قطر الذين حققوا معدل أداء عام عالي (تمتيز، وحيد جداً) حيث بلغت نسبتهم معاً ٨٥,٦%.
 - أعلى مكونات نظام تقويم الأداء التي حققت نسبة أعلى من ٩٠% على الترتيب هي كالتالي: الأعباء التدريسية ٩٧,٧%، رأي الزملاء ٩٤,٤، التقويم الذاتي ٩٤,٢%، الخصائص الشخصية والعلاقات المهنية ٩٤%، اللجان ٩١,٦%.
 - مستوى الإنتاج العلمي بلغ ٧١% بين أعضاء الهيئة الأكاديمية على مستوى الجامعة وهو يكون جيد نسبياً إلا أنه ليس على درجة عالية أسوة بباقي مكونات نظام تقويم الأداء، بالإضافة إلى أن نسبة حضور المؤتمرات العلمية يكون منخفض نسبياً حيث بلغ نسبة ٤٩% قريباً.
 - مكون رأي الطلبة كان أكثر المكونات تجانساً بل الوحيد من حيث تقارب الدرجات التي حصل عليها الأعضاء مما يضيف عليه عنصر الجودة والقوة في كمؤشر أساسي لقياس جودة الأداء الأكاديمي.
 - أوضح تحليل الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Enter أن جميع مجالات الأنشطة الأكاديمية لها تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية على الدرجة الكلية لمعدل الأداء العام حيث كانت معاملات الانحدار لها معنوية عند مستوى أقل من ٠,٠٥. كما أوضح أن مجال رأي الطلبة كان له الأثر الأكبر في التنبؤ وتفسير التغير

لمستوى الدرجة الكلية لمعدل الأداء العام لأعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة قطر حيث بلغ معامل الانحدار ٠,١٤٧ وهو معنوي عند مستوى أقل من ٠,٠٥، وهو ما يؤكد على أهمية دور هذا المكون في نظم الجودة والتقييم الأكاديمي من خلال تأثيره على معدل أداء الهيئة الأكاديمية، ثم تلاه مجال النشاط الأكاديمي الخاص بإعداد ونشر البحوث/المشاريع البحثية/التأليف والترجمة حيث بلغ معامل الانحدار ٠,١٤٦ وهو معنوي عند مستوى أقل من ٠,٠٥، ثم مجال تقييم أو رأي الزملاء حيث بلغ ٠,١٣١، ثم مجال ملف المقرر حيث بلغ ٠,١٢٠، وجميعها معنوية عند مستوى أقل من ٠,٠٥.

- أظهرت نتائج الدراسة المسحية التي هدفت إلى تحديد أهم الأبعاد التنموية المؤثرة في تحديد التباين الكلي لمستوى القدرات التنموية المحقق لأعضاء الهيئة الأكاديمية والتنبؤ به، والذي يكون له أيضاً تأثير كبير على جودة الأداء الأكاديمي لأعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة قطر في ظل تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة من خلال نتائج طريقة المكونات الرئيسية عن استخلاص مكونين رئيسيين يفسران نسبة ٧٤% من التباين الكلي في مقياس القدرات التنموية لأعضاء الهيئة الأكاديمية كما يلي:

- المكون الرئيسي الأول له أعلى تأثير على المقياس التنموي حيث أنه وحده يفسر نسبة ٤٢% من التباين الكلي لمستوى القدرات التنموية المحقق للهيئة الأكاديمية وهو أعلى نسبة، وقد كانت الأبعاد التنموية أعلى ارتباطاً وتأثراً بالمكون الرئيسي الأول على الترتيب طبقاً لقوة ارتباطها بالعامل الأول كالاتي: زيادة الاهتمام بالجمعيات المهنية في مجال التخصص والاشتراك بالأنشطة واللجان الجامعية المختلفة التي تخدم الجامعة والمجتمع، ثم الاشتراك مع الزملاء في إنتاج المواد التعليمية ووضع خطط التطوير المهني للقيام بالأعمال في السوقت المحدد وبكفاءة عالية، ثم زيادة الاهتمام بتطوير طرق التدريس والمتابعة المستمرة لما يستجد من تطورات علمية في مجال التخصص، ثم زيادة القدرة على مناقشة القضايا العامة والطلبات الخاصة مع الجهات الرسمية والارتباط بالمجتمع المحلي والجهات المختصة في مجال التخصص، ثم توفر الرعاية الصحية اللازمة بجانب توفير الأطباء والأجهزة والأدوية المناسبة لأعداد الهيئة التدريسية بالجامعة، وأخيراً كثرة الاعتماد على استخدام تكنولوجيا الحاسبات والمعلومات والمراجع الأجنبية في الأداء الأكاديمي لتوسيع نطاق الخيارات العلمية المتاحة في المجال الأكاديمي.

- بينما المكون الرئيسي الثاني يفسر نسبة ٣٢% من التباين الكلي حيث قد كانت الأبعاد التنموية أعلى ارتباطاً وتأثراً بالمكون الرئيسي الثاني على الترتيب طبقاً لقوة ارتباطها بالعامل الثاني كالاتي: زيادة الاستعداد دائماً للتقييم الأكاديمي بكل صدق وموضوعية مع الإحساس بالمسؤولية المهنية لتحقيق جودة الأداء وزيادة الأعمال الداعمة للتطوير، ثم زيادة الحصول عائد اقتصادي جيد يلي الاحتياجات الأساسية، ثم زيادة الاهتمام باستشارة الزملاء في نفس التخصص والتعاون معهم في مشاريع بحثية، وأخيراً زيادة تحقيق المساواة بين الهيئة التدريسية حسب الجنس (الإناث والذكور) في جميع الحقوق والواجبات والفرص المهنية المختلفة وشغل المناصب القيادية.

وبشكل عام فقد ركزت الدراسة بدرجة كبيرة إلى بيان أثر تطبيق نظم إدارة الجودة ومعاييرها المختلفة بجامعة قطر على تدعيم القدرات التنموية لأعضاء الهيئة الأكاديمية، وهذا بدوره يؤدي إلى جودة وتحسين الأداء الأكاديمي بالجامعة، وقد يعود ذلك إلى الأسلوب الإداري المتميز الخاص بإدارة الجامعة من خلال العمل على الإفادة من خبرات الجامعات العربية والأجنبية المتقدمة في تطبيق مفاهيم إدارية عصرية حديثة. وهذا يعطي انطبعا على اهتمام الجامعة بتهيئة متطلبات إدارة الجودة الشاملة والاهتمام بتطوير العملية التعليمية من خلال تطوير القوى البشرية لديها بهدف خدمة المجتمع وتلبية احتياجات عملائها.

التوصيات والمقترحات:

وانطلاقاً للوصول إلى مؤشرات تنموية ذات جودة عالية للأداء الأكاديمي بصفة خاصة، وأيضاً لتقدم أفضل الخدمات بالجامعة لا بد من أن يكون تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة التعليمية بمشاركة كافة العاملين الأكاديميين والإداريين معاً بالإضافة إلى الطلبة باعتباره منهج حديث يتم تطبيقه لضمان رفع مستوى كافة المهارات التنموية ذات العلاقة بالجودة الأكاديمية بشكل شامل.

لذا فقد أوصت الدراسة بالآتي:

- ضرورة بذل المزيد من الاهتمام بعملية تنمية القدرات التنموية للهيئة التدريسية فهي تتطلب كثيراً من الجهد للقيام بعمليات التقييم والتجويد المستمرة لضمان النوعية في الأداء وضبطها وتحقيق الكفاءة والفاعلية؛ التي هي من المطالبات الأساسية لجودة الخدمات التعليمية المقدمة من أي مؤسسة جامعية، خصوصاً أن تطبيق نظم الجودة أصبح مطلباً عالمياً مرتبطاً بتحسين الأداء المؤسسي، وهذا يتطلب استعداد دائم من الهيئة الأكاديمية بمؤسسات التعليم العالي للمشاركة في البحث والنقاش حول سبل إدارة الجودة وكيفية قياسها داخل المؤسسة، وأيضاً تأهيلهم التأهيل الكافي لتقبل تطبيق نظم إدارة الجودة المختلفة من خلال الدورات التدريبية وورش العمل لوضع مفاهيم ومعايير الجودة موضع التنفيذ، ولكي يكون بالإمكان الوصول إلى معايير ومعايير جودة ملائمة للظروف الذاتية والموضوعية للمؤسسات الجامعية بالدولة.
- الاهتمام بآراء ومقترحات الطلبة وترجمتها إلى خصائص "أكاديمية، وفكرية، ومهنية، وتنموية" محددة تكون أساساً لخطط تطوير الأداء الأكاديمي وتحسين نوعية كافة الخدمات الجامعية بما يتفق مع تطلعاتهم وتوقعاتهم.
- زيادة روح المبادرة والفاعلية والتنظيم لدى الطالب والعمل على زيادة قدرته على مواجهة التحديات المعاصرة لضمان جودة نوعية المنتج التعليمي.
- تكثيف الاهتمام بنوعية جودة المقررات والبرامج الأكاديمية من حيث الإعداد والإخراج الملائمة لطبيعة مستحدثات العصر الحالي وخدمة أسواق العمل، ويمكن وضع أساسيات لنظام لتقييم

- مخرجات تعلم الطلبة داخل البرامج بما يساهم في تطوير البرامج والأداء الأكاديمي معاً.
- تطوير آليات واضحة ومحددة لإتاحة أسلوب التغذية المرتجة **Feedback** بهدف الحوار والمناقشة مع أعضاء الهيئة الأكاديمية والدارسين بهدف توليد الأفكار البناءة.
- إعطاء أعضاء الهيئة الأكاديمية بالجامعة فرصة المشاركة في اتخاذ وصنع القرارات الأكاديمية الهامة من خلال اللجان والجمعيات المهنية وغيرها والانتقال من أسلوب المركزية في القرار إلى اللامركزية بهدف تطور الأداء الموسسي أولاً حتى يعقبه تطور الأداء الأكاديمي ثانياً تبعاً لذلك التطور.
- ترسيخ مفاهيم التقويم وتحسين الأداء الجماعي وضبط جودة ونوعية التعليم العالي من خلال تعزيز ثقافة التقويم وأساليبه وجعلها أكثر تألفاً بين أعضاء الهيئة الأكاديمية والطلبة والعناصر الأخرى المشتركة في العملية التعليمية من خلال الربط بينهم وبين العامل التقني تمهيداً لمرحلة المشاركة الفاعلة والمساهمة المستقلة في عمليات التقويم من خلال قيام الجامعات بنفسها بفعاليات التقويم الذاتي الجزئي أو الكلي من ضمن إجراءات حصولها على الاعتماد الأكاديمي.
- العمل على تنظيم برامج تدريبية مكثفة خاصة بالمعنيين ذات العلاقة المباشرة بعمليات التقويم والتقييم الأكاديمي للتعرف على كافة الممارسات الصحيحة والفعالة بهدف الوصول إلى مؤشرات جودة دقيقة وعادلة ذات موضوعية في تحديد الأداء الأكاديمي.
- إجراء العديد من دراسات المقارنة، ودراسات تقييم الأثر التنموي حول تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة من واقع بعض الجامعات العربية أو العالمية المتميزة في هذا المجال بهدف الوقوف على مدى التقدم في مؤشرات التطور الأكاديمي والتنموي فيما يخص الهيئة الأكاديمية بصفة دورية.
- لا بد أن تضع هيئات ضمان الجودة والاعتماد العالمية في اعتبارها أن الجامعة التي تستطيع تحقيق التنمية لكافة عملائها يكون مصرح لها العمل الجامعي فوراً، وذلك من خلال وضع معيار تحقيق مستوى عالي للتنمية البشرية للعملاء كمتطلب أساسي للحصول على الاعتماد الأكاديمي والجودة الموسسية، وذلك انطلاقاً من احتياجات كل مجتمع إلى تعليم عالي يساهم في تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية من خلال زيادة الدخل ومعدل النمو الاقتصادي، لا أن يكون عبئاً على التعليم والاقتصاد والدخل مما يعوق مسيرة التنمية الشاملة للدولة، وهو ما دعا برنامج الأمم المتحدة للتنمية إلى إطلاق مشروع تحت عنوان تعزيز ضمان الجودة والتخطيط للموسسي في الجامعات العربية المهدف منه حث الجامعات على تطبيق نظم ضمان الجودة للأداء الموسسي.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

١. هيئة اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد، (٢٠٠٤م): "مسودة القانون"، وحدة إدارة المشروعات، وزارة التعليم العالي، هيئة ضمان الجودة والاعتماد، أبريل.
٢. اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد، (٢٠٠٥م): "دليل الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي بجمهورية مصر العربية"، وحدة إدارة المشروعات، مشروع تطوير التعليم العالي، مشروع ضمان الجودة والاعتماد، طبعة ديسمبر.
٣. الهيئة العليا للتقويم والاعتماد (٢٠٠٤م): "التقويم والاعتماد في التعليم العالي"، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جمهورية السودان، الطبعة الثانية.
٤. تقرير التنمية البشرية للبرنامج الإنمائي للأمم المتحدة العالمي، ١٩٩٠م.
٥. الحلبي، إحسان محمود و سلامة، مريم عبد القادر (٢٠٠٤م): "تنمية الكفايات اللازمة لأعضاء هيئة التدريس في ضوء معايير الجودة الشاملة ونظام الاعتماد الأكاديمي"، ورشة عمل (طرق تفعيل وثيقة الآراء للأمير عبد الله بن عبد العزيز حول التعليم العالي)، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
٦. السلطان، خالد بن صالح (٢٠٠١): "السياسات التعليمية المستقبلية للتعليم العالي"، ندوة الرؤية المستقبلية للاقتصاد السعودي، مركز البحوث والدراسات الإستراتيجية، وزارة التعليم العالي، السعودية.
٧. أبو دقة، سناء إبراهيم (٢٠٠٤): "التقويم وعلاقته بتحسين نوعية التعليم في برامج التعليم العالي"، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة.
٨. الشرنوبى، سعد الدين أبو الفتوح (٢٠٠١): "المفاهيم والمعالجات الأساسية في الاحصاء"، جامعة الاسكندرية، الطبعة الأولى.
٩. أبو طه، أنور (٢٠٠٠م): "نحو رؤية منهجية في فقه الواقع"، مركز المستقبل للدراسات والأبحاث، القاهرة، يناير ٢٠٠٠، (متاح عبر شبكة الانترنت: [http:// www. moragaat. com/moragaat/ jun2000/ go6. htm](http://www.moragaat.com/moragaat/jun2000/go6.htm)).
١٠. أبونبعة، عبد العزيز وفوزية مسعد (١٩٩٨): "إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي"، بحث مقدم إلى مؤتمر التعليم العالي في الوطن العربي في ضوء متغيرات العصر، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العين، ١٣-١٥ ديسمبر ١٩٩٨، ص: ١-٣٤.
١١. أحمد، أحمد إبراهيم (٢٠٠٣): "الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية"، الإسكندرية: دار الوفاء للطباعة والنشر.
١٢. الشرقاوي، مريم (٢٠٠٣): "إدارة المدرسة بالجودة الشاملة"، ط ٢، القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.

١٣. بشير، سعد زغلول (٢٠٠٣م): "دليلك إلى البرنامج الإحصائي SPSS"، المعهد العربي للتدريب والبحوث الإحصائية، العراق.
١٤. بابكر، عبد الباقي وآخرون (٢٠٠٤م): "معايير الكفاءة والجودة في التعليم العالي"، التقرير، نشرة تعريفية تنقيفية دورية، الهيئة العليا للتقويم والاعتماد، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ٢٠٠٧م، العدد الثاني.
١٥. حويلي، مها (٢٠٠٢): "المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية"، دراسات تربوية في القرن الحادي والعشرون، الإسكندرية: دار لوفاء لنديا للطباعة والنشر، ص: ٤١-١٠٦.
١٦. حمود، حضر (٢٠٠٠): "إدارة الجودة الشاملة"، الناشر: دار المسورة للنشر والتوزيع، عمان.
١٧. الزامل، خالد (١٩٩٣): مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المملكة العربية السعودية، ورقة مقدمة للمؤتمر السادس للتدريب والتنمية الإدارية، القاهرة، ١٩-٢١ أبريل، ١٩٩٣.
١٨. علام، صلاح الدين (٢٠٠٣): "التقويم التربوي المؤسسي"، عمان: دار الفكر العربي.
١٩. علاونه، معزوز جابر (٢٠٠٤م): "مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية"، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي، جامعة القدس المفتوحة، حنين، فلسطين.
٢٠. منشورات الجامعة العربية الأمريكية (٢٠٠٣): "دليل الطالب"، الجامعة العربية الأمريكية، حنين.
٢١. الموسوي، نعمان (٢٠٠٣): "تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي"، المجلة التربوية، ع(٦٧)، ص: ٨٩-١١٨.
٢٢. النجار، فريد (٢٠٠٢): "إدارة الجامعات بالجودة الشاملة"، الطبعة الثانية، القاهرة: ايتراك للنشر والتوزيع.
٢٣. الميمي، أسامة وآخرون (٢٠٠٤): "الجودة في الجامعات الفلسطينية: الإجراءات والممارسات"، جامعة القدس المفتوحة، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني.
٢٤. شاهين، محمد عبد الفتاح، ٢٠٠٤: "التطوير المهني لأعضاء الهيئات التدريسية كمدخل لتحقيق جودة النوعية في التعليم الجامعي"، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام الله.
٢٥. أبو نبرة، عبد العزيز وفوزية مسعد (١٩٩٨): إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي، بحث مقدم إلى مؤتمر التعليم العالي في الوطن العربي في ضوء متغيرات العصر، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العين، ١٣-١٥ ديسمبر ١٩٩٨، ص: ١-٣٤.
٢٦. خورجة، توفيق بن أحمد (٢٠٠٤): "المدخل في تحسين جودة الخدمات الصحية: الرعاية الصحية الأولية"، المكتب التنفيذي لمجلس وزراء الصحة لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية.
٢٧. آل زاهر، علي ناصر (٢٠٠٥): "القدرات المطلوبة لتطوير جودة الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس بمؤسسات التعليم العالي لمواجهة تحديات عصر العولمة"، بحث مقدم إلى ورشة عمل (طرق تفعيل وثيقة آراء الأمير عبد الله بن عبد العزيز حول التعليم العالي)، كلية التربية، جامعة الملك خالد.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. The Quality Assurance Agency for Higher Education in the U.K, Southgate House, Southgate Street Gloucester, GL1 1UB, UK, (available from: <http://www.qaa.ac.uk>).
2. Earl, Alen (1989): "Research methods of social work", woodworks publishing company. U.S.A.
3. Alexander, Gary and Keeler, Carolyn (1995): "Total Quality Management: The Emperor's Tailor", ERIC, ED:387922.
4. Johannsen, Carl Gustav (2000): "Total Quality Management in a Knowledge", Management Perspective, *Journal of Documentation*, V(56) N(1), ERIC NO: E1608496.
5. Motwani, Jaideep,(1995): "Implementing T.Q.M in Education: Current Effort and Future Research Directions", *Journal of Education for Business*, V (71) N(2) November.
6. Taylor, Steve and Bogdan, Robert (1997): "Introduction to Qualitative Research Methods", new York : John Wiley sons.
7. Waks , Shlomo, and Frank, Moti (1996): "Application of the T.Q.M Approach Principle and the ISO 9000 Standards in Engineering Education", *European Journal of Engineering Education*, v(24), n(3), p249-258, ERIC NO: ED 607090.
8. Clayton, Mariene, (1993): "Towards Total Quality Management in Higher Education at Aston University - A Case Study", *Journal Articles*, v(25), n(3), p363-71 Apr, ERIC NO: EJ469001.
9. Sullivan, Maureen, (1993): "Total Quality Management Initiatives in Higher Education", *Journal of Library Administration*, v18 n1-2 p157-69, ERIC NO: EJ469110.
10. Waks, Shlomo, (1999): "Application of the Total Quality Management Approach Principles and the ISO 9000 Standards in Engineering Education", *European Journal of Engineering Education*, v24 n3 p249-58 , ERIC NO: EJ 607090.
11. David G. Kleinbaum (1978): "Applied Regression Analysis and Other Multivariable Methods" , the university of North Caroline at Chapel Hill, Botson, Massachusetts , P376-382.
12. Konidari, Victoria (2006): "From TQM to learning organization: Another way for quality management in educational institutions", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Volume: 23 Issue: 1 P: 8:26, Emerald Group Publishing Limited.
13. Johnson, Richard A. and Wichern, Dean W. (1992): "Applied Multivariate Statistical Analysis: Principal Components", Prentice-Hall, Inc, A Simon & Schuster Company, Third Edition.
14. Krist, Paula S., (2006): "Successful Program Assessment", Operational Excellence and Assessment Support, University of Central Florida, September.

