

معايير الجودة في التعليم الجامعي
دراسة حالة لإحدى كليات جامعة بني سويف
حوته حسين سعد حسين (*)

الملخص

هدف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة بوجه عام إلى التعرف على أبرز المعايير الأكاديمية لجودة الاعتماد الأكاديمي؛ وأثرها في تطوير العملية التعليمية في مؤسسات التعليم الجامعي، وقد احتوت الدراسة على عدة أهداف أساسية على النحو التالي: التعرف على أثر الاستراتيجية الفعالة على جودة التعليم العالي، والتعرف على أثر المنظومة الإدارية (القيادة) على جودة التعليم الجامعي. وأثر البنية التحتية (كفاءة وملائمة المباني والتجهيزات والمعامل) على جودة التعليم الجامعي. وكذلك التعرف على تأثير البحث العلمي على جودة التعليم الجامعي. والتعرف على أثر حقوق الملكية الفكرية على جودة التعليم الجامعي. والتعرف على أثر تحقيق الرضا الوظيفي على جودة التعليم الجامعي. والتعرف على أثر تنمية الموارد البشرية على جودة التعليم الجامعي. والتعرف على أثر المشاركة في الأنشطة على جودة التعليم الجامعي. وأخيراً التعرف على أثر المشاركة الطلابية المجتمعية على جودة التعليم الجامعي.

الخطوات المنهجية:

اعتمدت الدراسة على طريقة دراسة الحالة؛ من خلال إجراء دراسة متعمقة على كلية العلوم بجامعة بني سويف؛ باعتبارها الكلية الأولى الحاصلة على جودة الاعتماد بالجامعة، باستخدام دليل الحالة؛ من خلال إجراء مقابلات متعمقة مع بعض أعضاء الجهاز الإداري؛ وعينة من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالكلية، واستخدام طريقة تحليل المضمون للوثائق والسجلات، والدراسة الذاتية للكلية.

نتائج الدراسة:

كشفت نتائج الدراسة عن تمكن الكلية من تطبيق مجموعة من المعايير الأكاديمية لمنظومة الجودة الشاملة في تطوير العملية التعليمية؛ وقد تحددت هذه المعايير فيما يلي: الاستراتيجية الفعالة، ودور المنظومة الإدارية (القيادة) وانتشار المناخ الديمقراطي بالكلية، والذي ترتب عليه تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وتنمية البنية التحتية (كفاءة وملائمة المباني والتجهيزات والمعامل)، وتنمية البحث العلمي ومهاراته، والحفاظ على حقوق الملكية الفكرية، وتنمية الموارد البشرية بالكلية، والتشجيع على المشاركة في الأنشطة، وأخيراً تحقيق المشاركة الطلابية المجتمعية على المحيط الداخلي والخارجي للكلية بما يحقق خدمة المجتمع؛ وتطوير المنظومة التعليمية.

* المدرس بقسم الاجتماع كلية الآداب جامعة بني سويف

Standards of Quality in University Education: A Case – Study from One of the Faculties of Beni-Suef University

Hota Hussein Saad Hussein

Abstract

Objective of the Study

This study aims at defining the most prominent academic standards which play an important role in the process of qualification and accreditation in the institutions of the Higher Institutions. The objectives of the study are: recognizing the influence of the effective strategy on the quality of higher education, recognizing the influence of the leadership system on the quality of higher education, as well as the influence of the infrastructure, recognizing the influence of academic research on the quality of higher education, recognizing the influence of intellectual property rights on the quality of higher education, recognizing the influence of the impact of achieving job satisfaction on the quality of higher education, the impact of human resources development on the quality of higher education, identifying the impact of participating in the activities on the quality of higher education, finally identifying the impact of environmental and community participation on the quality of higher education .

Methodology :

The study is based on the case study method, through an in-depth study of the Faculty of Science in Beni-Suef University as the first overall winning quality accreditation college in the university, using case evidence; through in-depth interviews with some members of the administrative apparatus; and a sample of the teaching staff and their assistants members of the college, and the use of documents and records, and self-study of the Faculty.

Results of the study :

The study results reveal the existence of a set of academic standards; that helped the college to get a quality accreditation. These factors are represented in: effective strategy, and the role of the administrative system (leadership), the dominance of democratic climate in the college, which resulted in the achievement of job satisfaction for employees, and the development of infrastructure (efficient and convenient buildings, equipment and laboratories), and the development of scientific research and skills, and maintaining intellectual property rights, and human resources development, and encouragement participation in activities, and finally achieving

community participation inside and outside the college, something which achieves the service of the society.

هدف الدراسة:

لقد أبرزت العولمة الحاجة إلى إنشاء نظم الاعتماد وضمانات الجودة في مختلف مؤسسات التعليم العالي؛ من خلال العمل على تعزيز القيم الأكاديمية والتنظيمية، والحفاظ على قيمتها وأهميتها في تنمية المجتمع وتحقيق الرفاهية التعليمية؛ وذلك من خلال إبرام المعايير الأساسية للجودة؛ سواء المتمثلة في احترام قيم التعاون، والاحترام المتبادل، واحترام حقوق الإنسان، والتنوع، مع الاعتراف الأساسي بأهمية ضمان الجودة الشاملة في خدمة المجتمع.

الأمر الذي دفع العديد من الدول للتوسع في مؤسسات التعليم الجامعي؛ من أجل العمل على الوصول إلى العدالة والمساواة في فرص التعليم؛ من خلال الإيمان بمعايير الجودة الشاملة، التي تهدف إلى إجراء العديد من الإصلاحات الإدارية والتنظيمية التي توجد داخل كل المؤسسات، وإلغاء القيود والعوائق التي تؤثر على آليات العمل والتطور في كياناته. (Took 2015.p.p 86-87)، لذا أشارت معايير الجودة إلى ضرورة اتخاذ القرارات المناسبة لتطوير العملية التعليمية، وتوفير البيانات المتعلقة بطبيعة المادة التعليمية داخل المؤسسة، والعمل على توفير الموارد التعليمية، وملائمة المناهج الدراسية للمتعلمين، وتطوير المنظومة الإدارية، ورفع الكفاءة التنظيمية للعامل، ومعايير التقييم والتصنيف، وتنمية الخطط الفعالة التي تهدف إلى تحقيق الاستراتيجيات من أجل التحسين المستمر للمؤسسة التعليمية. (Vermont 2013.p.17).

هذا ويتطلب تحقيق الجودة الشاملة في التعليم ضرورة العمل على إقامة روح الانضباط بشكل عام، وتحقيق الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، وجميع العاملين بالمؤسسة، والاهتمام بعمليات التعليم التي يتعرض لها الطلاب؛ من خلال الاهتمام بمحتويات وطرق التدريس، والتكنولوجيا، والتدريب، وتشجيع مشاريع التخرج للطلاب، مع تلبية الاحتياجات الطلابية المتنوعة، والمطالب الاجتماعية والاقتصادية المسيطرة التي تعمل على رفع الكفاءة الإنتاجية للمؤسسة التعليمية بصفة عامة، والتي تتفق مع مقتضيات سوق العمل.

ولهذه الدراسة أهمية نظرية وتطبيقية في أن واحد؛ فبالنسبة للأهمية النظرية تسعى هذه الدراسة إلى اختبار مدى ملائمة القضايا الفكرية لنظرية الجودة الشاملة عند إدوارد ديمينج E. Deming، و نموذج الجودة عند كل من ديفيد والدان DA. Waldman، وأرماند فيجينبوم F.V.Armand في دراسة تأثير معايير الجودة في إحدى مؤسسات التعليم الجامعي، أما فيما يتعلق بالأهمية التطبيقية؛ فتمثل في إمكانية تحقيق الاستفادة العلمية من تطبيق معايير الجودة التعليمية في إحدى مؤسسات التعليم العالي، وكذا محاولة التوصل إلى معايير متنوعة ومختلفة للجودة الشاملة يُمكن أن تضيف تطوراً في المنظومة الأكاديمية والعلمية في مؤسسات التعليم الجامعي، والذي ينعكس بدوره على تحقيق خدمة

المجتمع، والنهوض به على ساحات التقدم والازدهار.

مشكلة البحث

لقد أصبحت نظم الجودة والاعتماد ضرورة أساسية في كافة مؤسسات المجتمع بصفة عامة؛ ومؤسسات التعليم بصفة خاصة، لا سيما من خلال ما توفره من مبادئ لدعم الثقة وضمان تحقيق الكفاءة الإنتاجية، والاعتراف بأهمية التطور في مجال التعليم، والعمل على تعزيز قدرات المنظومة التعليمية بأكملها، حيث يُعتبر تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم من الأولويات البارزة التي تسعى المؤسسات التعليمية إلى تحقيقها، الأمر الذي دفع الباحث إلى محاولة التعرف على التأثير المباشر الذي حققته معايير الجودة الشاملة في تطوير المنظومة الأكاديمية والتعليمية في إحدى كليات جامعة بني سويف؛ وكيف استطاعت الكلية توظيف تلك المعايير في تطوير المنظومة التعليمية برمتها، وطبيعة البرامج والآليات التي اعتمدت عليها في تحقيق الاستفادة الفعالة من معايير الجودة في تنمية الموارد البشرية، ورفع معدل الكفاءة الإنتاجية للطلاب والخريجين؛ وتطوير منظومة البحث العلمي، وغيرها من البرامج التعليمية المختلفة؛ من خلال ما تنتجه هذه المعايير من استراتيجيات وإسهامات من شأنها رفع كفاءة تلك المؤسسة ورفقيها؛ ومن هنا ننطلق من تساؤل أساسي مؤداه: ما أثر معايير الجودة على التعليم الجامعي؟

أهداف الدراسة وتساؤلاتها الأساسية:

تهدف هذه الدراسة بوجه عام إلى التعرف على الدور الحيوي والفعال لمعايير الجودة الشاملة والمتمثلة في: الاستراتيجية الفعالة، والمنظومة الإدارية، والبنية التحتية، والبحث العلمي، وحقوق الملكية الفكرية، والرضا الوظيفي، والمشاركة في الأنشطة، والمشاركة الطلابية المجتمعية؛ والمطبقة في إحدى المؤسسات الجامعية؛ وأثرها على جودة العملية التعليمية بالمؤسسة.

ويمكن صياغة تسعة أسئلة لهذه الدراسة على النحو التالي:-

1. ما أثر الاستراتيجية على جودة التعليم الجامعي؟
2. ما أثر المنظومة الإدارية (القيادة) على جودة التعليم الجامعي؟
3. ما أثر البنية التحتية (كفاءة وملئمة المباني والتجهيزات والمعامل) على جودة التعليم الجامعي؟
4. ما أثر البحث العلمي على جودة التعليم الجامعي؟
5. ما أثر حقوق الملكية الفكرية على جودة التعليم الجامعي؟
6. ما أثر تحقيق الرضا الوظيفي على جودة التعليم الجامعي؟
7. ما أثر تنمية الموارد البشرية على جودة التعليم الجامعي؟
8. ما أثر المشاركة في الأنشطة على جودة التعليم الجامعي؟
9. ما أثر المشاركة الطلابية المجتمعية على جودة التعليم الجامعي؟

أولاً: الإطار النظري والمنهجي للدراسة

1- المفاهيم الأساسية للدراسة

وفى هذه الدراسة تم تحديد مفاهيم رئيسة هي: (معايير الجودة، والتعليم الجامعي):

أ- مفهوم معايير الجودة (1)

قبل الحديث عن معايير الجودة في هذه الدراسة، لا بد من الإشارة إلى مفهوم إدارة الجودة الشاملة؛ حيث يعرف بأنه: "تلبية متطلبات العملاء؛ مع توفير الحد الأدنى من التكاليف، من خلال اشتراك جميع العاملين في المنظمة؛" كما يشير إلى: "الإستراتيجية المنظمة التي يتبعها جميع العاملين في المؤسسة بشكل خاص، والمجتمع بشكل عام".

(Delia & Others, 2013, p.21).

وتعرف الجودة بأنها "هي درجة امتثال المنتج مع متطلبات" أما جودة المنتج "فهي تحقيق أعلى مستوى ممكن من الخدمة لتلبية توقعات المستفيدين".

(Dursun & Others, 2014, p.g.)

ويشير مفهوم الجودة في التعليم إلى "تميز وتنوع الأنشطة داخل المؤسسة التعليمية؛ بحيث تكون قادرة على تلبية الاحتياجات التعليمية والتنظيمية للعاملين والطلاب، وكافة متطلبات العملية التعليمية؛ بالشكل الذي يمنحهم النجاح والتفوق، وتقليل نسبة الخطر والخسائر، والتقليل من الفشل في مختلف المجالات، وتحقيق الرضا الوظيفي لجميع العاملين والطلاب داخل المؤسسة التعليمية، وتزويدهم بالديمقراطية وحرية التعبير عن الرأي؛ بما لا يخالف القانون الذي أقرته المؤسسة، وتحقيق أكبر قدر ممكن من تنمية الموارد البشرية والمادية الموجودة داخل المؤسسة من خلال عمليات التخطيط والمراقبة وتحسين الجودة".

(Delia & Others, 2013, p. 20).

أما معايير الجودة في التعليم؛ فتشير إلى: "مدى ملائمة المؤسسة التعليمية لكافة وسائل وعوامل نجاح العملية التعليمية، والإنتاجية على النحو الذي يهدف إلى إتاحة الفرص التعليمية لجميع الطلاب، والتحسين المستمر للأداء داخل المؤسسة، وتطوير أساليب التعليم، والقيادة، مع مراعاة تطبيق القواعد المنظمة لبرامج الجودة والاعتماد التي أقرتها المؤسسات العالمية للجودة والاعتماد في التعليم".

(Vermont, 2014, p.1)، ويكون الدافع الأساسي لتطبيق معايير الجودة في التعليم هو تحقيق الفاعلية ومراقبة الجودة، وتحسين أداء المنظمات، وتحقيق التوسع في السوق، وتنمية القدرة التنافسية، وخفض التكاليف، وتطوير إدارة البرامج التعليمية؛ الأمر الذي يزيد من مستوى الرضا الوظيفي للعاملين، والإنجاز العلمي للطلاب، ونجاح المؤسسة بشكل عام، وتحقيق رخاء المجتمع" (Pi, 2014.98) -

(Chin yun

وتُعرف معايير الجودة في التعليم إجرائياً في هذه الدراسة؛ بأنها: "مقدار ما حققته إحدى المؤسسات التعليمية - كلية العلوم⁽²⁾ بجامعة بني سويف - من مهارات للتفوق والكفاءة الأكاديمية والتنظيمية والتعليمية؛ والتي تتضمن مجموعة من المعايير على النحو التالي: الإستراتيجية، والقيادة، ودور المنظومة الإدارية، وكفاءة المباني والتجهيزات، وتنمية البحث العلمي، وحقوق الملكية الفكرية، وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وتنمية الموارد البشرية، والمشاركة في الأنشطة، وما حققته من مشاركة مجتمعية انعكست بالإيجاب على خدمة المجتمع المحيط".

ب. مفهوم التعليم الجامعي -

يعرف التعليم الجامعي بأنه: "مؤسسات ما بعد التعليم الثانوي (حكومية - خاصة)؛ والتي تخضع لرقابة التعليم العالي، مع ضمان إتاحة الفرص لجميع الطلاب في الحصول على العدالة التعليمية دون قيود (Hirsch, 2006, pp818-819).

ويمكن تعريف التعليم الجامعي إجرائياً في هذه الدراسة بأنه: "هو إحدى مؤسسات التعليم العالي؛ الحاصلة على جودة الاعتماد في التعليم؛ والمتمثلة في كلية العلوم بجامعة بني سويف، والخاضعة لرقابة وزارة التعليم العالي".

2- نظريات الدراسة

يحتاج التنبؤ العقلاني إلى إطار نظري يدعمه؛ وذلك من خلال بناء القواعد الأساسية للمعرفة، وخطوات الإرشاد المنهجي، على أساس يساعد على بناء أطر علمية وفكرية منظمة؛ تمكننا من المقارنة بين التنبؤ والملاحظة؛ فبدون نظرية علمية لا يمكننا التنبؤ، ولا يمكننا كذلك طرح الأسئلة والفروض العلمية؛ فبدون قالب نظري للدراسة لا يمكن الوصول إلى تعميمات علمية صحيحة على أساس فكري ومنهجي سليم.

(Bena, 2011, p.772).

وقد اعتمدت الدراسة الحالية على القضايا الفكرية لثلاثة علماء من أبرز مفكري ومنظري الجودة الشاملة بصفة عامة والتعليم بصفة خاصة؛ وهم: إدوارد ديمينج، وأرماتد فيجنوم، وديفيد والدمان.

أ- إدوارد ديمينج⁽³⁾ والجودة الشاملة.

لقب ديمينج بأبو الجودة الشاملة؛ نظراً لاهتمامه الكبير بموضوعات الجودة الشاملة؛ من خلال تقديمه لنظرية تناولت أربعة عشر مبدأ لضمان الجودة والاعتماد داخل المؤسسات في المجتمع بمختلف أنواعها؛ على النحو التالي:

1. التناسق بين الأهداف:

نادى ديمينج بضرورة العمل على تحقيق التناسق بين الأهداف داخل المؤسسة التعليمية؛ مشيراً إلى ضرورة وضع المؤسسة التعليمية لأهداف واضحة على المدى الطويل؛ وذلك من خلال تبني القيم والمعايير التي تعمل على توجيه الممارسات التعليمية بين العاملين والطلاب؛ من خلال منحهم فرص التعبير عن

الرأي، واكتساب المهارات والخبرات المعرفية، وتنمية قدراتهم على حل المشكلات؛ حتى يتمكنوا من الوصول إلى تحقيق أهدافهم بالطريقة المثلى التي تتناسب مع احتياجاتهم المؤسسية (STensaasen, 1995- p.583).

2. اعتماد فلسفة جديدة:

دعا ديمنج إلى تبني فلسفة جديدة تهدف إلى التحسين المستمر للنظام التعليمي؛ تظهر في دعم العاملين والطلاب، وتحقيق الاكتفاء الذاتي، وزيادة الوعي العلمي، والبحث عن أساليب تنظيمية حديثة؛ من شأنها العمل على حل المشكلات التي تواجه المؤسسة التعليمية؛ خاصة مشكلات العجز التعليمي، وضعف التحصيل.

(Ipld, p.583)

3. تقليل الاعتماد على التفتيش:

يرى ديمنج أن جودة المؤسسة لا بد أن تعتمد على كفاءة العاملين؛ حيث يجب أن تبني الجودة على خصائص جودة الخدمة المناسبة، وتنمية قدرات العاملين؛ من خلال إتاحة الفرص المناسبة دون الاعتماد على سلبيات التفتيش، مع التزامهم بقواعد ومعايير المؤسسة التعليمية (Bhimaraya, 2006,p40). باعتبار أن التفتيش المستمر يعوق العاملين عن القيام بأعمالهم بجدية، ويحد من قدرتهم على تقديم الخدمات التعليمية، مع تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين؛ من خلال الاهتمام بأساليب التخطيط والتفاعل المستمر مع الطلاب.

(STensasasen,1995-p.s84)

4. التحول والإنجاز:

التحول والتغير هو المهمة الأساسية التي تهدف إليها أي مؤسسة في المجتمع؛ من خلال التزام الإدارة العليا بتحسين خطط الجودة، وتنفيذ كافة المبادئ الأساسية على مستوى عالٍ من الكفاءة؛ مما يعمل على تحقيق أقصى درجات الإنجاز التي تهدف لها المؤسسة (Benjamin, 2011, p.32).

5. تحسين نظام الخدمة:

يرى ديمنج أنه لا بد من مراعاة وتحسين خدمات الإنتاج من خلال استخدام أساليب الجودة الإحصائية، وانخفاض التكاليف بشكل يلبي احتياجات الأفراد، وتحسين الخدمة داخل المؤسسة التعليمية.

(Bhimaraya, 2006,P.40)

6. التعليم مدى الحياة:

ويقصد به صُنع برنامج فعال للتعليم، وتشجيع التحسين الذاتي للمجتمع، وإعداد قوائم الدورات العلمية والفنية والنوعية المتخصصة لجميع العاملين والطلاب وتوفير نظم المعلومات واستراتيجيات التشجيع المستمر والتي تشمل المحتوى التعليمي والتنافسي؛ من أجل الحفاظ على تطوير المعرفة العلمية والحفاظ

(Benjamin 2011,P.30-31).

7. القيادة:

يرى ديمنج أن القيادة الحكيمة هي التي تكون قادرة على خلق فرص لجميع العاملين بالمؤسسة، وإتاحة فرص للتفاعل، والجهد الدعوب لتنمية قدرات العاملين ومواهبهم وتحقيق التعاون، وإدخال أفضل الفرص والممارسات والمساعدات العلمية الحديثة التي تعمل على تحقيق احتياجات ومتطلبات العاملين والطلاب داخل المؤسسة التعليمية. (Bhimaraya,2006,P.41).

8. التخلص من الخوف:

يرى ديمنج أنه لا بد من التخلص من الخوف لدى العاملين داخل المؤسسات؛ لذا دعا ديمنج إلى التخلص من عوامل الفشل وتغيير سلوك العاملين، والتغلب على المسببات المؤدية للخوف، والبحث في العوامل التي تعمل على تنمية شعور العاملين بالراحة والديمقراطية وإثبات الذات، دون خوفٍ أو تهديد، وتنمية العمل بروح الفريق الواحد، وتحقيق التعاون.

(Stensaasen, 1996.P.586)

9. إزالة معوقات النجاح:

يرى ديمنج أن الأشخاص الذين يحرمون من مشاهد الإنجاز الفكري والحرفي الذي وصلوا إليه من شأنه أن يؤثر في شعور هؤلاء بالسعادة، وقهر ما حققوه من إنتاج، فلا بد من منح العاملين فرص الافتخار بصنعتهم، وتنمية شعورهم بقيمة العمل، والتحفيز على المزيد من المساهمة والنجاح. (IPId,P.586).

10. ثقافة الجودة:

دعا ديمنج إلى ضرورة اكتساب المعرفة بشكل مستمر، وتعليم أساليب الجدية في العمل، وتحقيق المشاركة في خدمة المجتمع والبيئة المحيطة، والتشجيع الدائم للعاملين بالمؤسسة، ورفع تقنيات الخدمة المجتمعية، وقيم ومعايير وأخلاقيات الجودة الشاملة. (Bhimaray,2006,P.43)

11. التحسين المستمر لنظام الإنتاج والخدمات:

وذلك من خلال التحسين المستمر للنظام التعليمي برمته؛ باعتبار أنه جزء لا يتجزأ من التخطيط والتصميم وبناء العمليات والاستراتيجيات، وتحسين الهيكل البنائي والتنظيمي للمؤسسة التعليمية، وارتفاع مستوى الخدمات، والبنية التحتية.

(Stensaasen,1996.P.580)

12. التدريب:

يرى ديمنج أنه لا بد من تنمية الموارد البشرية داخل المؤسسة؛ من خلال

إنشاء برامج للتدريب، وزيادة مهارات العمل لدى العاملين، وتحقيق أعلى مستوى ممكن من الدعم المؤسسي، والعمل على إعادة البناء، وتحسين الجودة؛ مما يضمن الوصول إلى مستوى الكفاءة التي تتطلبها المؤسسة (Bhimaraya 2006,P.41).

13. الالتزام (اتخاذ الإجراءات اللازمة للتغيير):

يجب على العاملين داخل المؤسسة العمل على إنشاء مبادئ توعية تهدف إلى ضمان تحقيق الجهود الإدارية، والتي تدعو إلى خلق فرص للحوار البناء، وتبادل المعلومات بأشكالها المختلفة، والالتزام بأخلاقيات المؤسسة وسياساتها التنموية (Bhimaraya,2006P.43).

14. المسؤولية:

يجب على كل عامل داخل المؤسسة التعليمية أن يتحمل المسؤولية الملقاة على عاتقه مع الالتزام بالقواعد المنظمة. (Benjamin,2011,P.34)
من خلال ما سبق يتضح لنا أن ديمنج قد عرض لأساليب ومعايير إدارة الجودة الشاملة في قلب نظرية علمية عبرت عن دور القيادة، وتنمية القدرات والتحسينات المستمرة، وإتاحة الفرص وتحفيز العاملين، والدعوة إلى التحول وتحمل المسؤولية؛ من أجل تحقيق الكفاءة الإنتاجية، والوصول بالمؤسسة التعليمية إلى المعايير العلمية وأقصى درجات التطور والاعتماد، والذي ينعكس بدوره على استقرار المجتمع وتطور مؤسساته التعليمية.

ب- أرماند فيجينبوم⁽⁴⁾: Armand Feigenbaum والرقابة على الجودة:
يعد فيجينبوم أول من أطلق مصطلح الرقابة على الجودة؛ حيث نظر لها من منظور شامل، ووضع مراحل أساسية تشتمل على التقييم والفحص وجودة الإخراج؛ ويتضح ذلك من خلال العناصر الآتية: (Feigenbaum,204,p.2).

1. يجب أن تكون مراقبة الجودة على مستوى المؤسسة بكافة أقسامها.
 2. لا بد أن يكون هناك جودة من قبل العملاء ومتلقي الخدمة.
 3. السعي وراء تحقيق الجودة بأقل تكلفة.
 4. يعد الجهد والتعاون المشترك العنصر الأساس لبناء وقيام الجودة.
 5. الجودة وسيلة الإدارة للنجاح.
 6. الجودة والابتكار مترابطان.
 7. الجودة عملية أخلاقية.
 8. تتطلب الجودة التحسين المستمر.
 9. أن تكون الجودة أقل من رأس المال، وأعلى قدرًا من فاعلية التكلفة.
 10. تقوم الجودة على الاتصال المنظم بين العملاء ومقدمي الخدمة.
- ويمكن تحقيق هذه العناصر من خلال زيادة كفاءة العمليات الإنتاجية داخل المؤسسة بأكملها في خدمات الجودة (Watson,2015,p.405).

ج- ديفيد والدمان:

حدد والدمان منظومة الجودة الشاملة في التعليم من خلال عدة معايير أساسية للجودة على النحو التالي:

(Waldman,1996,pp.32-33).

1. إلزام الإدارة العليا بوضع الجودة كأولوية قصوى.
2. السعي باستمرار لتحسين قدرات العاملين، ومتطلبات المؤسسة.
3. دعم روح التعاون من خلال مشاركة جميع أعضاء المؤسسة بروح الفريق الواحد.
4. بذل المزيد من الجهد لتحسين الجودة، والتركيز على جميع مراحلها.
5. الاستخدام المتقن للعمليات الإحصائية؛ بهدف التقليل من حجم المشكلات.
6. تطوير ثقافة الجودة.
7. التحسين المستمر للعمليات التنظيمية.
8. الرضا الوظيفي؛ من خلال وضع نظام متكامل من الأدوار والتقنيات والتدريب.
9. القيادة من خلال عدة محاور؛ (إدارة الموارد الموجودة – دور قسم الجودة – التدريب المستمر).

من خلال ما سبق يكون قد عرض الباحث لأبرز الاتجاهات الفكرية التي اهتمت بموضوع الجودة الشاملة (إدوارد ديمينج – أرماند فيجينوم – ديفيد والدمان)، وقد تم الاعتماد على منظور الجودة الشاملة لإدوارد ديمينج كموجه نظري لهذه الدراسة؛ نظراً لما يحتوي عليه من قضايا محورية وهامة؛ تعمل على تفسير العديد من القضايا المتعلقة بمعايير الجودة داخل المؤسسات التعليمية.

3- الدراسات السابقة والتراث البحثي.

باستعراض التراث النظري للدراسات والأبحاث العلمية التي اهتمت بالجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، توصل الباحث إلى العديد من الدراسات التي تناولت العديد من محاور ومعايير الجودة الشاملة في تلك المؤسسات على النحو التالي:

هناك دراسة بينا ماجود بعنوان "تطبيق المعايير المعرفية لديمنج في التعليم العالي"؛ حيث أشارت الدراسة إلى وجود عدة محاور أساسية تؤثر في الكفاءة الإدارية والعلمية للمؤسسة التعليمية؛ تتمثل في تطوير نظام المعرفة العلمية والعمل على تنمية الموارد البشرية للعاملين داخل المؤسسة، وتنمية وتنشيط الكيان الإداري، وتفعيل دور المساهمة في تعميم أوجه الاستفادة داخل الكلية، كما أشارت الدراسة إلى الدور الفعال الذي تمنحه فرص اتخاذ القرار في تحقيق أعلى مستوى ممكن من الكفاءة داخل المؤسسة التعليمية، وتبني أسلوب جديد للإدارة يعمل على نجاح المؤسسة وتقدمها (Maguad,2011,pp. 768- 774). ودراسة جافيد: بعنوان "دراسة تفسيرية لمستوى دورة الجودة في مؤسسات التعليم الباكستانية"؛ حيث كشفت نتائج الدراسة عن الدور المحوري الذي تلعبه إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم؛ من خلال دورها في تفعيل الدورات التدريبية والندوات التنقيفية، والعمل

على إعداد برامج لرفع مستوى الوعي العلمي للمعلمين بمختلف تخصصاتهم العلمية؛ كما أشارت الدراسة إلى دور القيادة في تنمية المؤسسات التعليمية؛ من خلال جهودها المستمر لدعم مشاريع الجودة الفعالة بالمؤسسات التعليمية، ودورها في التوعية بآلية إدارة الجودة والمعايير الأكاديمية للتطوير التربوي باعتبار أنها جزءاً لا يتجزأ من كفاءة الإدارة المؤسسية (Javeaid,2012,pp552-579).

ودراسة (لي شيجون) بعنوان "تقييم جودة التعليم العالي في الصين"؛ حيث أشارت نتائج الدراسة إلى وجود مجموعة من العوامل التي تؤثر في جودة التعليم الجامعي في الصين؛ تتمثل في تنمية البنية التحتية للمؤسسات؛ من خلال الاهتمام بكفاءة المباني والتجهيزات الإدارية، وقاعات الدراسة وشبكات الإنترنت؛ بالإضافة للاهتمام بتحسين نفقات التدريس، وزيادة أعداد هيئة التدريس، والاهتمام بالبرامج التدريبية والتعليمية المؤهلة، مع إعطاء الأولوية للبرامج المتخصصة؛ كما أشارت الدراسة أيضاً إلى دور القدرات الابتكارية في تطوير السمات الخاصة التي تعمل على رفع كفاءة البحث العلمي والمشروعات البحثية داخل المؤسسات التعليمية. كما أشارت الدراسة إلى إعادة النظر في اللوائح الصارمة التي تعمل على تعطيل وعرقلة العملية التعليمية، وتحقيق المشاركة الفعالة (Shuigun Li, 2013,pp.391-407). ودراسة مونيك ديليا عن: "المحاور الأساسية للجودة في التعليم العالي الأوربي"؛ والتي أشارت إلى وجود مجموعة من المعايير الأساسية التي تؤثر في جودة التعليم العالي الأوربي؛ تمثلت هذه المعايير في: قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات الطلاب، والحفاظ على معدلات التميز، وتنمية الموارد البشرية، وإتاحة الفرص للطلاب؛ للتعبير عن آرائهم، وتدعيم الشعور المستمر بالثقة تجاه الجامعة، ووضع استراتيجيات تهدف إلى نجاح العملية التعليمية؛ من خلال تحقيق الرضا الكامل لأعضاء هيئة التدريس والطلاب، بالإضافة إلى العمل على توفير الموارد المالية اللازمة التي تهدف إلى الارتقاء بجودة المؤسسة التعليمية (Delia, 2013,pp.19-24). ودراسة بي ين شين عن: "إدارة الجودة في التعليم الجامعي في تايوان: طرق تقييم Iso9004"؛ حيث أشارت الدراسة إلى أهمية المساهمات الرئيسة والأساليب الكلية التي يتبعها أعضاء هيئة التدريس والإدارة في تقييم إدارة الجودة في مختلف المجالات، وأهمية البرامج التدريبية التي تزيد من مستوى التفاعل بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب، كما أشارت الدراسة إلى أهمية توافر عدة مقومات لنجاح الجودة داخل المؤسسات التعليمية الجامعية؛ تمثلت في: توافر الموارد والمرافق، والدعم الكافي للعمليات والبرامج التدريبية داخل المؤسسة، وتنمية الموارد البشرية، وزيادة فاعليتها التنموية، وأهمية ضمان السلامة لعضو هيئة التدريس (yun-Pi,2014,pp.95-118). ودراسة: مونتنس مزيكس عن "تقييم الجودة لمراكز الإبداع: دراسة حالة لكلية التربية، جامعة برشلونة"؛ حيث كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة بين العملية التعليمية داخل المراكز التربوية وبين معدل الإدارة والإنتاج الأكاديمي الذي حققه الطلبة داخل الكلية؛ حيث أشارت الكلية لوجود علاقة بين ارتفاع متوسط درجات الطلاب؛ نظراً لتطبيق معايير

الجودة داخل المؤسسة التعليمية؛ من خلال تنظيم النشاط التدريبي، واتساق نسب المعلمين مع الطلاب، والعمل على تحسين الاستراتيجيات الموجودة داخل الكلية، وتوفير العمل للخريجين، وتنوع التخصصات العلمية للكلية، وإزالة عوامل الخوف والاستسلام، وشعور الطلاب بالرضا، والعمل على تنمية محاور الجودة الشاملة؛ لتحقيق رفاهية المؤسسة (Freixa,2015,pp199-217). وهناك دراسة (راحيل شوبيكر) عن "الاعتماد وضمان الجودة في نظام التعليم المصري"؛ حيث كشفت هذه الدراسة عن الدور الفعال للسياسة الاجتماعية التي تتبعها المؤسسات التعليمية؛ من خلال الاهتمام بتوفير الدعم المادي؛ وذلك لكونه النقطة المحورية لنجاح منظومة الجودة، ودور المؤسسات الدينية، وتأثير الخطاب الديني الذي يَحْتُ على العمل والجهد، وتطبيق معايير الدين الإسلامي الحنيف في تحقيق العلم والتنمية الثقافية والاجتماعية، كما أشارت الدراسة لتأثير التحول السياسي الجاري في مصر على انتظام مشروعات الجودة في التعليم (Shomaker,2015,pp.149-165).

تعقيب:

من خلال العرض السابق للتراث البحثي للدراسات التي تناولت موضوع الجودة في التعليم يتضح الدور الفعال الذي أثرت به هذه الدراسات في أبحاث الجودة في التعليم؛ والتي سوف يعتمد عليها الباحث في تحليل بعض نتائج الدراسة. ولكن هذه الدراسات قد ركزت كل دراسة منها على عدة محاور محددة، بينما في الدراسة الحالية سوف يقوم الباحث بدراسة وتحليل تسعة معايير أساسية اعتمدت عليها الكلية في تحقيق الجودة الشاملة؛ تتمثل في الاستراتيجية، والقيادة الفعالة (المنظومة الإدارية)، وكفاءة البنية التحتية، ومهارات البحث العلمي، وحقوق الملكية الفكرية، والرضا الوظيفي، وتنمية الموارد البشرية، والمشاركة في الأنشطة، وما حققتة الكلية من مشاركات طلابية مجتمعية؛ استطاعت من خلالها المساهمة في تطوير العملية التعليمية.

4- الإجراءات المنهجية للدراسة.

تم الاعتماد في هذه الدراسة على عدة أدوات منهجية على النحو التالي:

أ - مجالات الدراسة: حيث تنقسم مجالات الدراسة إلى ثلاثة مجالات:

1. المجال الجغرافي: أجريت الدراسة في كلية العلوم؛ التابعة لجامعة بني سويف؛ الكائنة في شارع صلاح سالم- بمحافظة بني سويف.
2. المجال البشري: عينة من أعضاء هيئة التدريس، والعاملين بالكلية.
3. المجال الزمني: استغرقت الدراسة حوالي ثلاثة أشهر؛ بداية من يناير 2015 وحتى نهاية مارس من نفس العام.

ب - الطرق المنهجية:

تم استخدام طريقة دراسة الحالة **Case Study Method**؛ وتستخدم هذه الطريقة عندما يقوم الباحث بإجراء دراسة متعمقة لحالات، أو وحدات، أو مؤسسة معينة بهدف الوصول إلى بيانات متعمقة ودقيقة في موقف المقابلة، حيث يأخذ مستوى التحليل صعوداً أو هبوطاً بهدف التعمق والتحقق من صحة البيانات والأدلة التي حصل عليها الباحث، باعتبارها من أساليب التحليل الوصفية (Gerring, 2004, pp.342-343)؛ حيث قام الباحث بإجراء دراسات متعمقة على كلية العلوم بالجامعة؛ شملت كافة أوجه الأنشطة، والوحدات الإدارية والأكاديمية، والبحثية بالكلية، من خلال إجراء مقابلات متعمقة مع الأستاذ الدكتور/ عميد الكلية والسادة الوكلاء، والأستاذ الدكتور المشرف على وحدة الجودة والاعتماد بكلية العلوم، وعينة من أعضاء هيئة التدريس بالكلية⁽⁵⁾.

ج- وسائل جمع البيانات: تم استخدام الوسائل الآتية لجمع البيانات على النحو التالي:

1- دليل دراسة الحالة: - صمم الباحث دليل دراسة، والذي احتوى على مجموعة من المحاور الأساسية التي دارت عليها الدراسة، من خلال عرضه على عينة من أعضاء هيئة التدريس والمعاونين بالكلية، والعاملين، وبعض الطلاب في موقف المقابلة. حيث احتوى دليل الحالة على بيانات عن: نشأة الكلية؛ والتاريخ التطوري لها، وبيانات متعلقة بدور القيادة والمنظومة الإدارية، والبحث العلمي، ورأيهم في دور الكلية في حماية النشر العلمي الخاص بهم، والرضا الوظيفي، ودور الكلية في تنمية قدراتهم (تنمية الموارد البشرية)، والمشاركة في الأنشطة، وكذلك المشاركة الطلابية المجتمعية.

2- دليل المقابلة: - يعد دليل المقابلة من وسائل جمع البيانات الشائعة في العلوم الاجتماعية؛ كونه محاثة موجهة بين شخص واحد (الباحث) وعدة أفراد، ويمكن إجرائها وجه لوجه، أو عبر الإنترنت، أو عبر المجموعة، وتتميز المقابلة بالمرونة، والدقة في الحصول على البيانات (Heather, 2013, p.2). حيث قام الباحث بإجراء مقابلات متعمقة مع الأستاذ الدكتور/ عميد الكلية، والأستاذ الدكتور المشرف على وحدة الجودة والاعتماد بكلية العلوم، وعينة من أعضاء هيئة التدريس، والعاملين، والطلاب بالكلية.

3- طريقة تحليل المضمون: - استخدم الباحث طريقة تحليل المضمون؛ لتحليل مضمون الدراسة الذاتية للكلية، وتحليل الوثائق والسجلات؛ والتي تمثلت في: السجل المتعلق بقسم الجودة، وسجلات شئون الطلاب، وسجلات الدراسات العليا والبحوث، وسجلات شئون الخريجين، والسجلات المتعلقة بخدمة وتنمية المجتمع، بالإضافة إلى الرجوع لعدد من السجلات الإدارية بالكلية؛ بُغية معرفة إلى أي مدى تتناسب هذه المعايير مع مطلب تحقيق الجودة داخل المؤسسة التعليمية، حيث تم تحليل نقاط الضعف ونقاط القوة في الكلية، وكيفية تحسين نقاط الضعف، وكذلك تحليل مضمون العديد من المحاور التي استندت عليها الكلية لتحقيق الجودة التعليمية.

ثانياً: نتائج الدراسة الميدانية

يمكن مناقشة وعرض نتائج الدراسة من خلال بيان التأثير الفعال لمعايير الجودة الشاملة التي تبنتها الكلية في تطوير وتحسين المنظومة التعليمية بأكملها، وينضح ذلك من العرض التالي:-

1 - النتائج المتعلقة بالاستراتيجية⁽⁶⁾ وجودة التعليم الجامعي.

في الحقيقة تعد الاستراتيجية هي اللبنة الأساسية التي تعتمد عليها معايير الجودة الشاملة في أي مشروع؛ حتى يُكْتَبَ له النجاح والظهور إلى الواقع؛ وذلك لكونها تعتمد على التحليل الدقيق وصياغة برامج وأهداف سياسية؛ تتمثل في العديد من الممارسات التطبيقية التي اعتمد عليها الكلية في مجال التخطيط التتموي لتطوير المنظومة التعليمية، فقد استطاعت الكلية تحقيق مستوى استراتيجي متفوق؛ وذلك من خلال وضع استراتيجيات أساسية وأخرى بديلة، ووضع استراتيجيات للتعديل وتحقيق المناخ الملائم؛ الأمر الذي انعكس على جودة العملية التعليمية بأكملها داخل الكلية؛ ويتضح ذلك من خلال الآتي:

فبالنسبة للاستراتيجية الأساسية، تبنت الكلية استراتيجيات وخطط تنمية واضحة؛ وظهر ذلك في قدرتها على تنمية نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف، واستغلال الفرص المتاحة في البيئة الخارجية؛ بهدف استغلال تلك البيئة وتطويرها، بالإضافة إلى البحث في التهديدات التي تتعرض لها الكلية من البيئة نفسها؛ ووصف الخطوات الأساسية لتفادي هذه المخاطر والتهديدات؛ من خلال التخطيط الاستراتيجي، والتعرف على اتجاهات سوق العمل، واستغلال القوانين والقواعد المنظمة، والبحث في العوامل السياسية والتنظيمية والتكنولوجية التي تقود إلى تفادي تلك التهديدات التي تتعرض لها الكلية من الخارج.

وقد اعتمدت الاستراتيجية الأساسية للكلية على ثلاثة أنماط دعمت تطوير العملية التعليمية بداخلها؛ يتمثل النمط الأول في وضع هيكل تنظيمي يلاءم متطلبات الكلية، ووجود قيادة ديمقراطية مهتمة بتنفيذ آليات الجودة الشاملة، ومؤمنة بفكرة التغيير والتطوير لصالح العمل، أما النمط الثاني فقد تمثل في نشر ثقافة إيجابية بين العاملين، ورفع كفاءة أعضاء هيئة التدريس، ودعم النشاط البحثي، أما النمط الثالث فقد تمثل في إيجاد نظام داخلي لإدارة الجودة؛ إضافة إلى استثمار الموارد، وتوفير الوسائل التعليمية المختلفة، واستغلال ذلك في تمويل البحوث العلمية؛ حيث يُعد ذلك من أبرز النقاط الاستراتيجية الأساسية التي اعتمدت عليها الكلية في رفع الكفاءة العلمية لتحقيق استراتيجيات التحسين المستمر وتطوير المنظومة التعليمية. وتتفق هذه النتيجة مع رأي فيجينوم؛ والذي يرى أنه يجب على المؤسسة تبني إستراتيجية ناجحة تعمل على إلزام الإدارة العليا بوضع الجودة كأولوية قصوى، والسعي باستمرار لتحسين قدرات العاملين، ومتطلبات المؤسسة. والعمل على تحقيق

التحسين المستمر، مع الجهد الدعوب لتحقيق الجودة باستثمار رأس المال البشري، وأقل قدر ممكن من التكلفة (Feigenbaum, 204, p.2).

كما تبنت الكلية استراتيجية إنشاء البرامج التعليمية الجديدة، وعقد اتفاقات شراكة مع جامعات أجنبية، وكذلك بناء قاعات جديدة للمحاضرات، والعمل على التوسع في الأبحاث التطبيقية، والعمل على زيادة الموارد الحالية؛ عن طريق إتاحة الكلية لوسائل التحفيز المختلفة للطلاب الوافدين، وتفعيل آليات الحد من الانتداب، وتفعيل الخطة التدريبية للجهاز الإداري؛ وفقاً لاحتياجات الكلية الفعلية للتطوير بهدف تطوير المنظومة التعليمية.

وقد تبنت الكلية استراتيجية أخرى؛ وهي استراتيجية التعديل؛ وذلك من خلال ما طورته الكلية من تحديد للوائح الداخلية للوحدات الخدمية للكلية، وكذلك وجهت الكلية اهتماماً بالغاً بتدريب أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم على التعليم الغير تقليدي؛ لمواكبة التطور، وكذلك البحث في تفعيل آليات وربط الحوافز بجودة الأداء.

هذا وقد وضعت الكلية أربعة أهداف استراتيجية أساسية أثرت في تطوير العملية التعليمية؛ تمثلت في تطوير دور الكلية؛ كإحدى المراكز العلمية المتميزة، وإعداد الكوادر البشرية في إطار نظام الجودة الشاملة؛ وخلق مناخ جامعي يتفق مع رؤية وأهداف الكلية من خلال ما وفرته من قيم ثقافية واجتماعية وأخلاقية؛ استطاعت من خلالها نشر قيم العدالة والمساواة والديمقراطية بين أعضائها، كما استطاعت الكلية رفع كفاءة المراكز البحثية؛ والذي أدى إلى تنمية المشاركة والتعاون مع المؤسسات والمراكز التعليمية البحثية على المستوى المحلي والإقليمي والعالمية وتنمية البحث العلمي، والتي كانت تفتقدها الكلية في بعض الفترات التي سبقت حصولها على جودة الاعتماد.

وفيما يتعلق بدور الاستراتيجية في تنمية قدرات الطلاب داخل المؤسسة التعليمية، فقد تبنت الكلية عدة أنظمة استراتيجية مختلفة تهدف إلى خدمة الطلاب ورفع مستوى الكفاءة الإنتاجية لديهم؛ ولعل من أبرز هذه الأنظمة نظام قبول وتحويل الطلاب، وبرامج العمل الاجتماعي والرعاية الصحية؛ إضافة إلى برامج دعم وتحفيز الطلاب المنفوقين والمتعسرين، وبرامج التوعية والإرشاد، وتوفير كافة الوسائل العلمية المنظمة التي تساعد الطلاب على تحقيق النجاح، والوصول إلى مستوى التفوق العلمي المطلوب، كسمة من سمات نجاح المؤسسة العلمية وتحقيق أهدافها.

مما سبق يمكن القول بأن الكلية استطاعت مواجهة العقبات والصعوبات التي تعرضت لها سابقاً؛ واستطاعت مواجهة التحديات والاستفادة منها؛ فيما انعكس بالإيجاب على تطوير العملية التعليمية؛ وذلك من خلال العمل والجهد الدعوب الذي بذلته عن طريق وضع استراتيجيات علمية مؤسسية؛ سعت من خلالها إلى تفادي القصور الذي سبق مرحلة الاعتماد الأكاديمي، وحولته إلى برامج متطورة أثرت تأثيراً واضحاً في تطوير المنظومة التعليمية، والتي انعكست على العملية

التعليمية برمتها؛ وذلك من خلال ما سلكته الكلية من استراتيجيات، وما أتاحتها من وسائل القوة ومعالجة جوانب الضعف، والعمل على استغلال الفرص المتاحة، وتجنب التهديدات، والخروج من الصعاب والمعوقات، والنهوض إلى مستوى النجاح والإبداع، الأمر الذي أثر بشكل إيجابي كبير على جودة العملية التعليمية؛ ولكن في الفترة السابقة على حصول الكلية على جودة الاعتماد؛ تلك الفترة التي كانت تعاني فيها الكلية من استراتيجية خلقت نوعاً من الفجوة التنظيمية بينها وبين الرؤى المستقبلية، حيث لم تكن أهدافها على قدر كافٍ من الوضوح، بالإضافة إلى ما كانت تعاني منه من أنماط القصور في بعض الممارسات التطبيقية، والتي كانت تحتاج إلى مزيد من الخطط والبرامج الإنشائية المتطورة لرفع كفاءة العملية التعليمية؛ وتحقيق أكبر قدر ممكن من الجودة؛ سواء على مستوى الطالب خاصة، أو البحث العلمي بوجه عام. وتتفق هذه النتيجة مع رأي ديمنج؛ حيث أشار إلى ضرورة العمل على تحقيق التناسق بين الأهداف داخل المؤسسة التعليمية؛ مشيراً إلى ضرورة وضع استراتيجية للمؤسسة التعليمية؛ لتحقيق أهدافها على المدى الطويل؛ وذلك من خلال تبني القيم والمعايير التي تعمل على توجيه الممارسات التعليمية بين العاملين والطلاب، ومنحهم فرص التعبير عن الرأي، واكتساب المهارات والخبرات المعرفية، وتنمية قدراتهم على حل المشكلات؛ حتى يتمكنوا من الوصول إلى تحقيق أهدافهم بالطريقة المثلى التي تتناسب مع احتياجاتهم من المؤسسة. (Stensaasen, p.083-1995). وهذا ما يجيب على التساؤل الأول الذي تم صياغته لهذه الدراسة ومؤداه: ما أثر الاستراتيجية في جودة التعليم الجامعي؟

2- النتائج المتعلقة بالقيادة (7): "المنظومة الإدارية" وجودة التعليم الجامعي.

استطاعت الكلية من خلال تطبيق منظومة الجودة الشاملة في العملية التعليمية أن تتبنى نمطاً من القيادة الأكاديمية الناجحة؛ والتي سعت إلى النهوض بالمستوى العلمي للكلية، وتحسين المنظومة التعليمية، مما أثر في رفع مستوى الكفاءة الإنتاجية والإنجاز الأكاديمي بها، حيث عانت الكلية من القصور في بعض أوجه المنظومة الإدارية فيما سبق؛ تمثل هذا القصور في طبيعة العلاقة بين الجهاز الإداري وأعضاء هيئة التدريس والعاملين، ونقص الموارد المالية وحوافز العاملين؛ إضافة إلى التطبيق الصارم للوائح والقواعد والإجراءات، مع عدم وجود متخصصين لتلقي شكاوى أعضاء هيئة التدريس والعمل على حلها، والتفرد في بعض القرارات، والقصور في إتاحة نمط المشاركة الفعالة، مما أثر سلباً على كفاءة العملية التعليمية في الفترات السابقة؛ والذي أثر بدوره على عدم تحقيق الكلية لجودة الاعتماد (8).

وفي الحقيقة استطاعت إدارة الكلية تحقيق معدلات الجودة والكفاءة في الإنتاج العلمي والأكاديمي؛ حيث أشارت حالات الدراسة من أعضاء هيئة التدريس إلى تحقق نمط القيادة الديمقراطي الذي شجع علي الحرية في إبداء الرأي والابتكار، واستخدام أسلوب الحوار، واستخلاص القرارات التي تخدم الصالح العام

بالكلية؛ مؤكدين على دور القيادة في الحرص على الأخذ بأراء ومقترحات أعضاء هيئة التدريس في العديد من التوصيات والقرارات الحيوية التي تخصهم بالكلية؛ حيث حرصت القيادة على الأخذ بأراء جميع العاملين بالكلية ومقترحاتهم، وبحث شكاوهم؛ من خلال تخصيص لجنة لفحص شكاوى العاملين، كما حرصت القيادة على اللقاء الشهري مع رؤساء الأقسام، وقيادات الإدارات، وتفعيل آليات وسياسة الباب المفتوح، وحضور مجالس الأقسام؛ للوقوف على المشكلات الفعلية التي تواجهها، ومتابعة مردود القرارات، كذلك الحرص على عقد لقاءات دورية مع أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والعاملين بالكلية؛ كما أشار أفراد العينة إلى الدور الحيوي الذي تلعبه إدارة الكلية في تحسين جودة العملية التعليمية؛ من خلال الجهد الدعوى والمستمرة من قيادتها؛ للعمل على زيادة معرفة كافة العاملين بالكلية بأهمية العمل ضمن منظومة الجودة التعليمية، واتخاذ القرارات، وإزالة العواقب التي تقف أمام الخطوات الفعلية لتحقيقها وخروجها بقوة إلى المجتمع، بالإضافة لتشجيع العاملين على المشاركة في وضع خطط وآراء واقتراحات من شأنها العمل على تحسين المنظومة التعليمية للكلية، والنهوض والارتقاء بها، وبالإضافة إلى كل ذلك؛ فقد استطاعت القيادة الفعالة بالكلية العمل بنظام الجودة الشاملة، مع الاهتمام بالتشجيع الاستراتيجي، ومشاركة جميع العاملين في جمع المقترحات والتوجيهات التي تبنتها منظومة الجودة الشاملة؛ وذلك من خلال تقوية العنصر البشري، وتدعيمه والتشجيع المستمر؛ من أجل إنجاز الأعمال على أساس الحافز المادي والمعنوي؛ حيث تم ابتكار أساليب للتشجيع على الابتكار، والإدلاء بالأفكار دون خوف؛ وذلك من خلال منح المكافآت التشجيعية لكل من يستطيع أن يحقق إنجاز مباشر في تخصصه، كشكل من أشكال المنظومة الإدارية المتطورة التي تعد من أهم المحاور الأساسية التي اعتمدت عليها الكلية في تطوير العملية التعليمية. حيث ذكر أحد أعضاء هيئة التدريس قائلاً "بصراحة السيد العميد وفرلنا كل مستنزمنا العلمية التي بنحتجها في شغلنا"، ويقول آخر "العميد والمسؤولين في الكلية دائماً على اتصال مستمر بيننا وبطلبتنا العلمية"، وتقول أخرى "السيد العميد والوكلاء ورئيس القسم ببذلوا كل اللي في وسعهم علشان الكلية تنجح" وتتفق هذه النتيجة مع رأي إدوارد ديمنج؛ حيث يرى أنه على القيادة الحكيمة هي التي تكون قادرة على خلق فرص لجميع العاملين بالمؤسسة، وإتاحة فرص للتفاعل، والجهد الدعوى لتنمية قدرات العاملين ومواهبهم وتحقيق التعاون، وإدخال أفضل الفرص والممارسات والمساعدات العلمية الحديثة التي تعمل على تحقيق احتياجات ومتطلبات العاملين والطلاب داخل المؤسسة التعليمية، باعتبار أن ذلك سوف يؤدي إلى رفع الكفاءة الإنتاجية، والنهوض والارتقاء بالمؤسسة. (Bhimaraya,2006,P.41).

كما عملت إدارة الكلية على تطوير المنظومة التعليمية من خلال تشكيل لجان علمية وثقافية وإدارية؛ بهدف العمل على متابعة وتقييم البرامج التدريسية، والوقوف على المشكلات التي تواجه سير العملية التعليمية والبحثية، مع السرعة في اتخاذ القرارات، والتخطيط الاستراتيجي، وتشجيع ديناميات التفاعل الاجتماعي،

وتتمية السلوك المهني، ومهارات التفاعل مع تكنولوجيا المعلومات داخل الكلية، والتي انعكست علي تطوير مهارات البحث العلمي داخل الكلية.

أما فيما يتعلق بدور القيادة في منح المكافآت والتشجيع لرفع الكفاءة الإنتاجية؛ فقد أشارت عينة البحث إلى حرص إدارة الكلية على تحفيز أعضاء هيئة التدريس والعاملين بالكلية لتنمية الموارد الذاتية؛ وذلك من خلال منح حافز مالي لأعضاء هيئة التدريس بالبرامج المتميزة، ومنح حافز مادي للقاتمين بالتدريس في نظام الساعات المعتمدة، ومنح خصم خاص للمتعاملين من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة مع الوحدات ذات الطابع الخاص. وقد ذكر أحد أعضاء هيئة التدريس قائلاً "إدارة الكلية دائمة التشجيع لنا، والدليل على كذا أنها بتدبنا مكافأتنا اللي بنستحقها"، ويقول آخر "بنحس أننا في مجتمع ديمقراطي؛ بنشارك برأينا؛ وبنحصل على حقوقنا المادية والعلمية؛ والمعنوية اللي بتشجعنا على العمل والبحث" وتتفق هذه النتيجة مع رأي ديفيد والدمان؛ الذي يرى أن الإدارة الفعالة هي التي تلزم الإدارة العليا بوضع الجودة كأولوية قصوى، وتسعى باستمرار لتحسين قدرات العاملين ومتطلبات المؤسسة، وتعمل على دعم روح التعاون من خلال مشاركة جميع أعضاء المؤسسة بروح الفريق الواحد، وبذل المزيد من الجهد لتحسين الجودة، والتركيز على جميع مراحلها. (Waldman,1996,pp.32-33).

كما طورت إدارة الكلية كفاءة الوحدات ذات الطابع الخاص كشكل من أشكال تطوير المنظومة التعليمية؛ وقد ظهر ذلك في إنشاء موقع خاص على شبكة الإنترنت في هذه الوحدات؛ يتم من خلاله التعرف على هذه الوحدات ومعرفة رسالتها وأهدافها، بالإضافة لتشكيل جهاز إداري كفاء يتميز بالخبرة ودقة العمل والمتابعة الجيدة في جميع التخصصات؛ بهدف جذب الكفاءات الفنية والعلمية الحالية؛ للعمل بتلك الوحدات؛ وذلك لإنجاز العمل بمستوى عالٍ من الدقة والإبداع. ومن أبرز الوسائل التي استخدمتها الإدارة في تطوير العملية التعليمية؛ تدعيم القيادات الأكاديمية لمشروعات التطوير ومتابعتها على نحو مستمر؛ الأمر الذي ساهم في تطوير البحث العلمي، وسهولة شراء المعدات والأجهزة، والمواد الكيميائية، وتنمية المهارات، وتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس، وتطوير ودعم العملية التعليمية، ونشر أنظمة خدمة المجتمع، وتنمية البيئة، ودعم أنشطة وحدة الجودة بالكلية، والتي عانت الكلية من غيابها فترات زمنية طويلة قبل حصولها على جودة الاعتماد، وتتفق هذه النتيجة مع رأي جافيد أرشاد في دراسته، حيث أشار لدور القيادة الفعال في تنمية المؤسسات التعليمية؛ من خلال جهودها المستمر لدعم مشاريع الجودة الفعالة بالمؤسسات التعليمية، ودورها في التوعية بألية إدارة الجودة والمعايير الأكاديمية للتطوير التربوي باعتبار أنها جزءاً لا يتجزأ من كفاءة الإدارة المؤسسية (Arshad,2012,pp577-579).

كما عملت إدارة الكلية على تطوير المنظومة التعليمية من خلال الاهتمام بالمجالس الرسمية؛ وذلك من خلال العمل على تحسين منظومة التعليم الأكاديمي والتدريب داخل الكلية؛ وتسهيل إيجاد وسائل الإيضاح والشرح الحديث، ودعم

وتوفير الكتاب الجامعي، وكذلك تحسين استراتيجيات التدريس، وتضمين تكنولوجيا المعلومات، وتفعيل أداء المعامل بالكلية، وإنشاء برامج دراسية جديدة ومتميزة بالكلية؛ مثل دبلوم الميكروبيولوجي، ودبلوم الكيمياء الحيوي، وبرنامج دبلوم الكيمياء الجينية والهندسة الوراثية، وغير ذلك من التخصصات العلمية التي من شأنها تطوير المنظومة البحثية في الكلية، كما عملت المجالس القيادية بالكلية على وضع نظم للتقويم، وتفعيل البرامج العلمية؛ من خلال توصيف المقررات، وإقرار البرنامج، وخطة تحسينية، والذي انعكس بفائدة علمية كبيرة على رفع الكفاءة التعليمية للطلاب داخل الكلية.

مما سبق يتضح دور المنظومة الإدارية (القيادة) داخل الكلية في تطوير جودة العملية التعليمية، من خلال التشجيع على الارتقاء بمنظومة الجودة الشاملة، وتفعيل آليات العمل والمشاركة الفعالة، وتشجيع العاملين، ورفع الكفاءة الإنتاجية بالمؤسسة؛ من خلال توفير كافة البرامج والإمكانات اللازمة لتطوير المنظومة الأكاديمية، وتحقيق أعلى قدر ممكن من الرفاهية والنهوض بالمؤسسة التعليمية؛ وبرامجها المتنوعة والفعالة. حيث ذكرت إحدى أعضاء هيئة التدريس قائلة "الكلية اتغيرت كثير على إيد الإدارة الحالية"، وتقول أخرى "شعرنا بالتغيير من خلال الطفرة العلمية التي حققتها الكلية على مستوى الجامعة"، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة بينا ماجود، حيث ترى أن القيادة الناجحة هي تلك التي تتميز بالمعرفة، والقدرة على الإقناع، والقدرة على التعامل مع جميع المستويات الإدارية داخل المؤسسة دون تمييز، وتقبل المقترحات العلمية البناءة، وإتاحة الفرصة للمشاركة أمام الجميع (Maguad, 2011, p. 773). وهذا ما يجب على التساؤل الثاني الذي تم صياغته لهذه الدراسة ومواده: ما أثر المنظومة الإدارية (القيادة) على جودة التعليم الجامعي؟

3- النتائج المتعلقة بالبنية التحتية (كفاءة وملائمة المباني والتجهيزات والمعامل) وجودة التعليم الجامعي.

لا شك أن هناك علاقة وثيقة بين جودة وكفاءة المباني والتجهيزات ومدى ملائمتها للعمل، ومستوى تطور المنظومة التعليمية داخل الكلية، وقيل البدء في الحديث عن المنجزات التي حققتها الكلية في مستوى كفاءة البنية التحتية نود أن نشير هنا ، إلى أن البنية التحتية في المرحلة التي سبقت حصول الكلية على جودة الاعتماد؛ كانت تعاني العديد من العراقيل والسلبيات التي أثرت على سير العملية التعليمية داخل الكلية، حيث عانت الكلية من قلة عدد المدرجات العلمية، وانخفاض عدد المعامل، وتدني مستوى الخدمات بها، بالإضافة إلى قلة عدد القاعات الدراسية؛ إضافة إلى خلو العديد منها من التجهيزات العلمية المناسبة للعملية التعليمية، وعدم وجود حجرات كافية لأعضاء هيئة التدريس؛ التي يمكن من خلالها التواصل مع الطلاب، كما عانت الكلية من ضعف شبكات الإنترنت، الأمر الذي كان عائقاً كبيراً ومؤثراً بشكل سلبي على تطوير حلقات النقاش العلمية بين الطلاب والباحثين على المستوى المحلي والدولي، وخاصة ما يتعلق بفكرة تبادل الخبرات العلمية، الأمر الذي انعكس بدوره على العملية التعليمية بالكلية آنذاك.

وقد لعب برنامج الجودة والاعتماد الذي حصلت عليه الكلية دوراً محورياً انعكس على تطور المنظومة التعليمية داخل الكلية، وقد ظهر ذلك من خلال حدوث طفرة في البنية التحتية والمباني الخاصة بالكلية؛ بالقدر الذي جعل الكلية تُحقّق نوعاً من الاكتفاء الذاتي، وعدم الاستعانة بمباني الكليات الأخرى؛ لإتمام متطلبات المنظومة التعليمية للطلاب وأعضاء هيئة التدريس، ومتطلبات البحث العلمي؛ حيث كانت الكلية تستعين بمدربات من كلية الآداب، والصيدلة، والتربية.

ومع إنشاء منظومة الجودة الشاملة للعديد من المدرجات العلمية المجهزة؛ تحولت هذه السليبيات إلى إيجابيات؛ حيث تم إنشاء وتحديث (5) مبانٍ أساسية على مساحة 29950م²؛ واحتوت هذه المباني على عدد (39) حجرة لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة، ومبنيّين إداريين لحجرات الموظفين، ومبنى للمخازن، بالمقارنة مع الفترة السابقة والتي لم يتوفر خلالها سوى مبنى واحدًا للأعمال الإدارية، وعدد (16) حجرة لأعضاء هيئة التدريس، كما احتوت الكلية على عيادة طبية، مع توافر جميع عوامل الأمن والسلامة داخل تلك الحجرات؛ من صناديق الإسعاف، ومعدات الإنذار الصوتي، ولوحات إرشادية ومخارج للطوارئ تفتح أبوابها للخارج في جميع المعامل، وقاعات المحاضرات، الأمر الذي انعكس بالإيجاب على النهوض بالمستوى العلمي للطلاب بشكل خاص مع إتاحة الفرص المناسبة لهم، والنهوض بالعملية التعليمية بوجه عام.

واستمراراً في مسيرة البناء والتنمية؛ عكفت الكلية على إنشاء عدد من الغرف الأساسية للاستخدامات الإنسانية؛ مثل إنشاء عدد (52) دورة مياه؛ منها (24) دورة مياه طلابية؛ و(27) خاصة بأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، بالمقارنة مع الفترات السابقة التي سبقت حصول الكلية على جودة الاعتماد؛ فقد عانت الكلية من نقص في هذه المرافق، حيث لم تحتو الكلية سابقاً سوى على عدد (13) حجرة صالحة للاستخدام كدورات مياه صحية وملائمة لأعضاء هيئة التدريس والطلاب. كما احتوت الكلية على (4) مدرجات، وثمانية قاعات تدريسية، بالإضافة إلى 20 معمل طلابي؛ 18 معمل للأبحاث مقابل (12) في الفترة التي سبقت الحصول على الجودة والاعتماد؛ وقاعة سيمينار، بالإضافة إلى مكتبة مُجهّزة بالمعدات والأجهزة التعليمية الداعمة لعملية التعليم؛ بمعدل 25 طالب لكل قاعة أو معمل، كما أشارت عينة البحث من أعضاء هيئة التدريس والطلاب والطالبات إلى مدى ملائمة هذه القاعات والمعامل لمتطلبات العملية التعليمية، وتواجد كافة سبل الدعم العلمي ووسائل التعليم بأشكاله المختلفة داخل تلك القاعات البحثية؛ والذي عمل على ارتفاع مستوى القدرات العلمية والأكاديمية للطلاب. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة لي شجون، حيث أشارت إلى وجود مجموعة من العوامل التي تؤثر في جودة التعليم الجامعي في الصين؛ من أهمها؛ تنمية البنية التحتية للمؤسسات؛ من خلال الاهتمام بكفاءة المباني والتجهيزات الإدارية، وقاعات الدراسة وشبكات الإنترنت؛ بالإضافة للاهتمام بالأجهزة التعليمية المختلفة، وزيادة أعداد هيئة التدريس، والاهتمام بالبرامج التدريبية والتعليمية المؤهلة، مع إعطاء الأولوية للبرامج

المخصصة (Shuigun Li, 2013, pp.405-407).

كما عملت الكلية على تطوير نظم الوحدات الأساسية ذات الطابع الخاص بالكلية؛ مثل وحدة التحاليل الكيميائية، ووحدة البيولوجيا الجزيئية، ووحدة التحضيرات المجهرية، ووحدة الميكروبيولوجي، ووحدة الميكروسكوب الإلكتروني، ووحدة الاستشارات العلمية والبيئية، بالإضافة إلى مركز الإعلام البيئي والتنمية المستدامة، كما طورت الكلية وحدات التدريب للخريجين، وإدارة الأزمات، والإرشاد الأكاديمي، والتعليم الإلكتروني. وبالمقارنة بالفترة التي سبقت حصول الكلية على جودة الاعتماد نجد أن الكلية كانت تفتقد إلى هذا الكم الكبير من تلك الوحدات؛ خاصة فيما يتعلق بوحدة الإرشاد الأكاديمي والتعليم الإلكتروني؛ والذي دعم من التطبيق الفعلي لنظام الساعات المعتمدة الحديثة بالكلية.

ومن أبرز العوامل التي حققتها الكلية للنهوض بالعملية التعليمية، ورفع معدلات الكفاءة الإنتاجية، ومستوى التفوق والإنجاز العلمي لدى الطلاب، إنشاء وحدة للتعليم التكنولوجي والبرمجيات داخل الكلية؛ ووجود مكتبة كبيرة بالكلية تبلغ مساحتها 210 متر؛ تتناسب مع أعداد الطلاب بمعدل 2 متر لكل طالب، وهذا يعد إنجازاً علمياً وأكاديمياً مميزاً للعمل بها لم يتواجد بهذه الكفاءة من قبل، بالإضافة إلى وجود عدد كبير من المتخصصين المعنيين بنظم المكتبات والوثائق من خريجي أقسام المكتبات بكلية الآداب، كما طورت الكلية من وسائلها العلمية المقدمة للطلاب والباحثين؛ من خلال تطوير المكتبة العلمية؛ والتي احتوت على عدد كبير من الكتب والدوريات العلمية التي تغطي جميع التخصصات تقريباً؛ ويتضح ذلك فيما احتوت عليه المكتبة من كتب علمية تصل إلى قرابة (4000) كتاب أجنبي، و(400) كتاب باللغة العربية، و(900) رسالة ماجستير ودكتوراه.

وبالمقارنة مع الفترات السابقة نجد أن مكتبة الكلية لم تشهد هذا الكم الكبير والذي يمثل صرحاً علمياً عملاقاً _____ من تلك المراجع والدوريات العلمية الحديثة، وأيضاً هذا الكم من أطروحات الماجستير والدكتوراه، وهو ما يشير إلى مدى اهتمام الكلية بتطوير وإثراء المنظومة البحثية والعلمية لتحقيق الاستفادة العلمية الشاملة لجميع الطلاب والباحثين. ولم تكف الكلية بذلك؛ بل طورت الكلية الوسائل العلمية والتكنولوجية داخل المكتبة، حيث وفرت عددًا من أجهزة الحاسب الآلي؛ و(2) ماكينة تصوير، وتم تزويد المكتبة بألية الاتصال الرقمي الخاصة بالمجلس الأعلى للجامعات، وشبكة المعلومات الدولية بالإضافة إلى توافر نظم الاستعارة بالمكتبة؛ الأمر الذي انعكس على ارتفاع معدل الإنجاز العلمي والأكاديمي للطلاب، وبالإضافة إلى كل ذلك عملت الكلية على توجيه عناية كبيرة لتطوير تكنولوجيا المعلومات بداخلها من خلال؛ توفير عدد (40) حاسب آلي، و(7) حاسب محمول، و(3) معامِل للحاسب؛ احتوت على (33) جهاز؛ علاوةً على توافر (5) أجهزة بالمكتبة، و(20) جهاز من مشروع Tempus لخدمة العملية التعليمية؛ كما يوجد عدد (40) جهاز حاسب آلي في وحدة ICPT

التابعة للجامعة، بالإضافة إلى المقررات الإلكترونية لأعضاء هيئة التدريس على البوابة الإلكترونية، وتواجد قواعد بيانات للإداريين بالكلية، وأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة، بالإضافة إلى نقاط الإنترنت الهوائي بأشكالها المختلفة.

ولقد كانت الكلية تعاني سابقًا من عدم إتاحة هذا القدر الكبير من هذه التجهيزات المشار إليها سابقًا؛ وربما كان السبب الأساسي في ذلك انخفاض معدل الدعم المادي للكلية، والذي زاد لأكثر من الضعفين بفضل حصول الكلية على جودة الاعتماد؛ والذي سمح للكلية بزيادة ميزانيتها العلمية ومخصصاتها المالية؛ الأمر الذي دعم بقوة منظومة الإعداد العلمي والأكاديمي للطلاب والمؤسسة العلمية؛ حيث أنشأت الكلية حجرة كونترول معدة ومجهزة بكافة وسائل الأمان والسرية، منوطًا بها إعداد النتائج الطلابية؛ سواء المتعلقة بالاختبارات الشهرية أو الشفهية، أو اختبارات نصف العام أو الـ Final.

مما سبق يتضح لنا الدور الفعال الذي لعبته البنية التحتية للكلية والأجهزة والإنشاءات المختلفة في توفير فرص الاطلاع والإنجاز العلمي للطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وتسهيل المنظومة التعليمية الحديثة للطلاب، ورفع مستوى الخدمات التي وفرتها هذه الإنشاءات؛ والتي تصب في مصلحة العملية التعليمية، ورفع معدل الكفاءة والاعتماد العلمي وجعل الكلية إحدى منارات العلم والمعرفة بالجامعة. حيث يذكر أحد أعضاء هيئة التدريس بالكلية قائلًا "في الأول مكش فيه معامل كفاية، وكنا بنروح كليات ثانية، بس في الوقت الحاضر المعامل متوفرة؛ والقاعات؛ والمدرجات جديدة وبتساعدنا على الشغل والبحث"، ويقول آخر "بنية الكلية كلها بتحسنا أننا في كلية دولية أو خاصة"، ويقول آخر "الكلام دى مكش موجود زمان، كانت فين الجودة من زمان" وتتفق هذه النتيجة مع رأي ديمنج، الذي يرى أن كفاءة المؤسسة وتحقيق مستوى الجودة المطلوب يرتبط بالتحسين المستمر للنظام التعليمي برمته؛ باعتبار أنه جزء لا يتجزأ من التخطيط والتصميم وبناء العمليات والاستراتيجيات، وتحسين الهيكل البنائي والتنظيمي للمؤسسة، وارتفاع مستوى الخدمات، والبنية التحتية (Stensaasen, 1996. P.580). وهذا ما يجيب على التساؤل الثالث الذي تم صياغته لهذه الدراسة ومؤداه: ما أثر البنية التحتية (كفاءة وملائمة المباني والتجهيزات والمعامل) على جودة التعليم الجامعي؟

4- النتائج المتعلقة بمهارات البحث العلمي وجودة التعليم الجامعي.

أولت الكلية عناية خاصة بمنظومة الإنتاج والبحث العلمي؛ وخاصة مجالات الإنتاج العلمي والتنموي؛ وذلك من خلال ما أتاحتها من وسائل وأدوات عملت على توفير الإمكانيات والمستلزمات العلمية والتكنولوجية المختلفة التي ساعدت الباحثين على سهولة إنجاز مشروعاتهم البحثية بدقة ونجاح.

فعلى الرغم من انخفاض نسبة الدعم المالي والمخصصات المالية الخاصة بالكلية والبحث العلمي والموازنة العامة للدولة، إلا أن الكلية استطاعت تجاوز هذه الصعوبات والمعوقات وتحقيق مستوى مرتفع من جودة البحث العلمي؛ حيث عملت

الكلية على إنشاء مراكز وبرامج للدراسات العليا تهدف إلى توفير الدعم المادي المناسب؛ وذلك من خلال ما قامت به الكلية من طرح تسهيلات علمية للباحثين؛ تضمنت فتح قنوات اتصال محلية ودولية بالعديد من الجامعات والمراكز البحثية الحاصلة على مراكز متميزة في البحث العلمي؛ وعقد اتفاقيات علمية متبادلة معها، انعكست على تطوير منظومة البحث العلمي بداخلها. وقد تم ذلك على مستويين، الأول: المستوى الإقليمي والمحلي؛ وقد ظهر ذلك من خلال ما وفرته الكلية من مشروعات بحثية ممولّة من خارج الكلية كالجامعة، أو الجهات المانحة الأخرى، والإشراف المشترك، والبعثات العلمية، بالإضافة إلى الدعم المقدم للبحوث المنشورة من مركز بحوث الجامعة، واستحداث الجامعة لمصدر (الوقف البحثي)؛ كمصدر من مصادر تمويل الأبحاث العلمية، مما أتاح لها الفرصة للتصدي والتغلب على العديد من المشكلات؛ من خلال توفير بعض الأجهزة بمركز التحاليل الدقيقة، وأبحاث البيئة وخدمة المجتمع، بالإضافة إلى دعم جهود التعاون بين أعضاء هيئة التدريس بالأقسام العلمية المختلفة داخل الكلية، وتحقيق الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، وتحقيق التكامل العلمي، والذي كان غير متاح بالشكل الملائم والمنظم قبل ذلك؛ وربما يعود ذلك لاهتمام الكلية وحرصها الدعوب على رفع مستوى البحث العلمي لديها بوجه خاص، وزيادة كفاءة المنظومة التعليمية بوجه عام، كواحد من معايير الجودة الشاملة في العملية التعليمية

هذا وقد بذلت الكلية مزيداً من الجهد العلمي والبحثي والذي ترك صداه على مستوى الأبحاث والدراسات والأطروحات العلمية، حتى استطاعت أن تكون صرحاً علمياً كبيراً للبحث العلمي؛ حيث أتاح كافة أنواع التسهيلات والمساعدات العلمية المتنوعة للباحثين في مختلف التخصصات، وتوفير وسائل البحث العلمي بكافة أشكاله المتنوعة؛ الأمر الذي ارتقى بتراث الكلية العلمي من الأبحاث والرسائل، وقد ظهر ذلك فيما يلي:-

أولاً: بالنسبة لرسائل الماجستير والدكتوراه في الكلية:

استطاعت الكلية منح 72 رسالة ماجستير في الكيمياء خلال الأربع سنوات الماضية، بالإضافة إلى 22 رسالة دكتوراه في نفس التخصص، ومنح 9 رسائل ماجستير في الرياضيات، بالإضافة إلى 7 رسائل دكتوراه، كما استطاعت منح 13 رسالة ماجستير في الفيزياء، وكذلك 4 في الدكتوراه، ومنح 9 رسائل ماجستير في تخصص علم النباتات، ومنح 6 رسائل دكتوراه في نفس التخصص، وأيضاً منح 6 رسائل ماجستير في علم الحيوان، بالإضافة إلى 7 رسائل دكتوراه، و 3 دكتوراه؛ ليصبح إجمالي عدد رسائل الماجستير 120 رسالة للطلاب من النوعين في جميع التخصصات؛ على النحو التالي: 52 للذكور، 68 للإناث، 49 رسالة دكتوراه في جميع التخصصات للطلاب من النوعين على النحو التالي: 27 رسالة للذكور، 22 للإناث؛ وذلك في الخمس سنوات الماضية؛ ليصبح إجمالي الكلي الماجستير والدكتوراه التي منحتها الكلية 169 رسالة ماجستير ودكتوراه.

أما فيما يتعلق بالمشروعات البحثية بالكلية:

فقد استطاعت الكلية تطوير منظومة المشروعات البحثية من خلال إنشاء عدد من المشاريع البحثية الممولة من جهات مانحة مختلفة، وبعض اتفاقيات الشراكة والتبادل الأكاديمي؛ يبلغ عددها 32 مشروعًا كالتالي:-

1 - فقد تمكنت الكلية من إنشاء ثلاثة مشاريع بقيمة مليون جنيه؛ ممولة من صندوق تمويل العلوم والتكنولوجيا بأكاديمية البحث العلمي؛ أحدها في قسم الكيمياء بعنوان: (تحضير وتوصيف أنابيب ثاني أكسيد التيتانيوم النانو مزيه)، وقد تم الانتهاء من المشروع، والمشروع الثاني في قسم علم الحيوان تحت عنوان: (البحث عن مشتقات جديدة من النباتات والطحالب ذات التأثير على الوسائط المقاومة للاستجابة للأنسولين بالسمنة ومرض السكر من النوع الثاني المستحدث تجريبيًا)، وقد انتهى العمل به، والمشروع الثالث في قسم الفيزياء بعنوان: (حاسبات متناهية الصغر ذات الكفاءة العالية - تصنيع وقياسات)، ولا زال العمل جاري في هذا المشروع.

2 - مشروعات الشراكة (وهو يمثل المستوى الثاني لتطوير منظومة البحث العمي): هناك عدد من مشروعات الشراكة التي تقوم الكلية بالمشاركة فيها؛ الأول شراكة مصرية سويدية بعنوان: (تحضير عامل الغاز الثلاثي؛ للتخلص من الغازات الضارة في شحمانات السيارات).

وذلك بتمويل 600 ألف كرونة سويدية. أما المشروع الثاني؛ فهو شراكة مصرية أمريكية بعنوان: (تحضير المواد السيراميكية المتقدمة والمتناهية الصغر باستخدام بلازما الترسيب البخاري، ومقارنتها بالأخرى المحضرة بالطرق التقليدية)، وتمويل هذا المشروع بـ 200 ألف دولار أمريكي. بالإضافة إلى مشروع ممول من صندوق تمويل العلوم والتكنولوجيا بأكاديمية البحث العلمي بقسم الحيوان، وثلاثة مشاريع ممولة من أكاديمية البحث العلمي. وكذلك (15) مشروع من المشاريع التي تمول من ميزانية جامعة بني سويف؛ ويتراوح تمويلها من (60 إلى 120) ألف جنيه مصري؛ كما يوجد 9 مشاريع تدعم من ميزانية الكلية بتكلفة (15) ألف جنيه مصري؛ ليصبح عدد المشروعات (32) مشروع، بالإضافة إلى الاتفاقيات الدولية⁽⁹⁾.

ثالثًا: ولم تكف الكلية عند تلك المرحلة بل ظلت في السير قدمًا لتطوير منظومة البحث العلمي؛ من خلال مشاركتها في العديد من المؤتمرات وأنشطة البحث العلمي الأخرى: فقد استطاعت الكلية تحقيق مستوى عالٍ من النشر العلمي على المستوى العالمي والمستوى المحلي؛ حيث تم نشر (614) بحث علمي في فترات زمنية قريبة، بالإضافة إلى عدد من المقالات والمؤتمرات والندوات العلمية المحلية والعالمية تصل إلى نسبة 100%، كما نظمت الكلية بأقسامها المختلفة عدد (29) مؤتمرًا علميًا حتى نهاية 2014؛ كما تم تنظيم (10) دورات وورش عمل علمية، بالإضافة إلى تنظيم (4) مؤتمرات علمية للطلاب، وكذلك (4) مؤتمرات علمية دورية لشباب الباحثين بالكلية، مما انعكس بشكل فعال على تطوير المنظومة العلمية للكلية، وأدى إلى ارتفاع مستوى البحث العلمي لديها. يقول أحد أعضاء هيئة

التدريس "الكلية شجعتني على نشر أبحاثي في مجلات ذو عامل تأثير" وذكر آخر "الكلية ساعدتني في توفير كل حاجاتي العلمية؛ علشان كدى أنا أنجزت أبحاثي وأنا على وش ترقيه"، وذكرت أخرى قائلة "مشاركتي في الندوات العلمية ساعدتني على اكتساب الجديد في العلم، وفتحت ليا آفاق بحثية جديدة؛ ودفعنتي للمشاركة بجدية في المؤتمرات العلمية الدولية" وتتفق هذه النتيجة مع رأي ديمنج في نظريته، حيث يدعو إلى تبني فلسفة جديدة تهدف إلى التحسين المستمر للنظام التعليمي؛ تظهر في دعم العاملين والطلاب، وتحقيق الاكتفاء الذاتي، وزيادة البحث العلمي، والبحث عن أساليب تنظيمية حديثة؛ من شأنها العمل على حل المشكلات التي تواجه المؤسسة التعليمية؛ خاصة مشكلات العجز التعليمي، والبحث العلمي (STensaasen, 1995- p.583).

بالإضافة إلى مساهمات الكلية الملموسة التي تم ملاحظتها على المستوى المحلي والإقليمي والدولي⁽¹⁰⁾، وتحكيم الدوريات العلمية المحلية والدولية في المؤتمرات والمحافل الدولية والجمعيات العلمية.

ومن خلال ما سبق يتضح لنا الإسهامات العلمية العظيمة التي تقدمها الكلية في مجال البحث العلمي على المستويين المحلي والدولي، والتي استطاعت من خلالها أن تصل إلى هذا المستوى المتقدم من البحث العلمي، وبراءات الاختراع، والتميز الأكاديمي في كافة المجالات العلمية، والبحثية، فربما عانت الكلية من العديد من الصعاب نظراً للتحديات التكنولوجية الهائلة التي تمثلت في انخفاض نسبة التواصل العلمي بين الباحثين، ومستوى التقنيات العلمية والتكنولوجية الحديثة، والحاجة إلى توافر أنماط جديدة من التعليم والبحث العلمي بأشكاله المختلفة، بالإضافة إلى نمط التعقيدات الإدارية والعلمية التي كانت تواجه عمليات التطوير العلمي للباحثين؛ مثل نظام البعثات، والنشر الدولي للأعمال العلمية، وصرامة اللوائح والقوانين، والتي كان لها بالغ التأثير على المنظومة البحثية في فترات سابقة على حصول الكلية على جودة الاعتماد، ولكنها استطاعت أن تتخطى هذه العقبات والمشكلات والصعاب، وسارت قدماً في طريق تطوير المنظومة البحثية والعلمية، وكان من نتاج ذلك أن الكلية استطاعت تطوير المنظومة التعليمية، والنهوض بمستوى البحث العلمي؛ باعتباره واحداً من أبرز معايير الجودة الشاملة في التعليم، والهدف الأسمى الذي تسعى جميع الشعوب إلى تحقيقه؛ وواحداً من سمات الشعوب المتقدمة. وتتفق هذه النتيجة مع رأي ديمنج في نظريته، حيث يدعو إلى صُنع برنامج فعال للتعليم، وتشجيع التحسين الذاتي للمجتمع، والعمل على إعداد قوائم للدورات العلمية والفنية والنوعية المتخصصة لجميع العاملين والطلاب وتوفير نظم المعلومات واستراتيجيات التشجيع المستمر والتي تشمل المحتوى التعليمي والتنافسي؛ من أجل الحفاظ على منظومة البحث العلمي، والعمل على تطوير المعرفة العلمية والحفاظ عليها (Benjamin 2011, P.30-31). وهذا ما يجب على التساؤل الرابع الذي تم صياغته لهذه الدراسة ومؤداه" ما أثر تنمية البحث العلمي على جودة التعليم الجامعي؟

5- النتائج المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية وجودة التعليم الجامعي.

يعد احترام حقوق الملكية الفكرية والنشر من أبرز المبادئ الأساسية التي تعتمد عليها أي مؤسسة علمية ناجحة، تنشأ على قواعد ومعايير رسمية من خلال الإيمان بالعلم، وقيمة وأهمية نشره فيما ينعف المجتمع؛ مع إعطاء فرصة حقوق التأليف والابتكار والاختراع لأصحابها دون مغالاة أو تراجع.

وتعد حقوق الملكية الفكرية واحداً من معايير الجودة الشاملة التي تبنتها الكلية لتطوير المنظومة التعليمية؛ نظراً لدورها الفعال في حماية حقوق النشر العلمي، والحفاظ على الفعاليات العلمية، ونظام الرقابة الذي يضمن السرية التامة لجميع البحوث العلمية والأكاديمية بالكلية؛ الأمر الذي انعكس على تطوير العملية التعليمية والتنظيمية بشكل عام، وقد ظهر ذلك من خلال ما تبنته الكلية من وسائل متنوعة للحفاظ على حقوق الملكية الفكرية للباحثين؛ مثل المحافظة على حقوق التأليف ودعم نشر الأبحاث العلمية في الدوريات العلمية الدولية والإقليمية، ودعم النشر في المؤتمرات الدولية والمحلية؛ من خلال الأبحاث المُحكَّمة والمقبولة دولياً، كما دعمت الكلية وسائل السرية العلمية من خلال وضع إرشادات للمتريدين على المكتبة، وقاعة السيمينار، وقاعات الأقسام لمراعاة التزامهم بالضوابط المنصوص عليها في قانون الملكية الفكرية، بالإضافة لحظر استخدام البرامج الجاهزة غير المرخصة على أجهزة الحاسب الآلي بالكلية، مع ضرورة الالتزام بالبرامج التي توفرها وحدة شبكة المعلومات بالجامعة.

كما تعد ثقافة حقوق الملكية الفكرية من أبرز المبادئ التي اهتمت بها الكلية في هذا النطاق؛ يتضح ذلك من خلال استخدام وسائل محددة؛ مثل توافر ميثاق ودليل لحقوق الملكية الفكرية والنشر وعقد ندوات وحلقات نقاشية تنشر هذه الثقافة، بالإضافة لاستخدام الكلية للموقع الخاص بها على الإنترنت؛ لنشر جميع الفعاليات الخاصة بالملكية الفكرية. وتعتبر الممارسة العادلة وعدم التمييز من أبرز المبادئ التي اهتمت بها حقوق الملكية الفكرية داخل الكلية؛ من خلال وضع جداول محددة للمحاضرات والامتحانات؛ مما يحقق العدالة وعدم التمييز، وتوحيد سياسة الممارسات العادلة داخل الكلية؛ خاصة فيما يتعلق بالطلاب؛ مثل تطبيق نظام الرأفة، والتظلمات، وقواعد التصحيح، وقواعد العمل في الكونترول؛ كما اهتمت أيضاً بوضع فرص متكافئة للترقيات والبعثات، وتوزيع الإشراف على التدريب الصيفي بالتناوب بين أعضاء هيئة التدريس، والمساواة في فرص التعليم، وممارسة الأنشطة المختلفة بشفافية مطلقة، مما انعكس بدوره على تنمية التقنيات العلمية الحديثة، والحفاظ عليها بالشكل الذي يضمن حصول جميع الباحثين على حقوقهم العلمية والفكرية؛ في ضوء ضوابط قانونية متطورة؛ من شأنها تطوير العملية التعليمية داخل الكلية.

وتعتبر المصادقية في الوعود المقدمة من أبرز مبادئ الملكية الفكرية التي تبنتها الكلية؛ وجاء ذلك من خلال الاهتمام بشكاوى ومقترحات كافة الأطراف في الكلية، والتصدي لها، والاهتمام بفحص شكاوى ومتطلبات العاملين والرد عليها،

والبحث في أسباب حدوثها، وآليات التغلب عليها، بالإضافة إلى عدم التعارض مع المصالح بين الأطراف المختلفة في الكلية؛ كعامل أساسي من عوامل تشجيع الملكية الفكرية؛ من خلال وضع قواعد تحكم الهيكل التنظيمي والإداري، وتوزيع الاختصاصات، وتنظيم سير العمل بالوحدات ذات الطابع الخاص، والمحافظة على قواعد النشر العلمي والبحثي داخل الكلية.

كما وضعت الكلية عدة مقومات لتحقيق الملكية الفكرية بداخلها، ويعد من أبرز دلائل ذلك الحصول على الحقوق المهنية لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، ويتضمن هذا الدليل العديد من الممارسات الأخلاقية والقيمية على كافة المستويات، وضمان الخصوصية في عرض الحقائق الفكرية والعلمية التي يُعبرُ عنها الباحثون في ضوء معايير الإنجاز العلمي والفكري دون اعتراض من قبل الآخرين، الأمر الذي عمل على تشجيع الباحثين على عرض أعمالهم الفكرية والبحثية دون معوقات أو مخاوف من السرقات العلمية؛ الأمر الذي ارتقى بالمنظومة التعليمية داخل الكلية، وحافظ على الأخلاقيات البحثية الفعالة، وكان ضماناً قوية لحرية البحث والابتكار، وتتفق هذه النتيجة مع رأي فينجينوم في نظريته؛ حيث يرى أن الجودة عملية تتطلب التحسين المستمر؛ كونها وسيلة للإدارة للنجاح، فهي عملية أخلاقية؛ تهدف إلى تحقيق حرية التعبير والمشاركة، وضمان حقوق الابتكار والاختراع لجميع الأفراد (Watson,2015,p.405).

كما تعد شمولية المعلومات الهامة ونشرها في ضوء قواعد وضوابط علمية فعالة وقانونية من أبرز الوسائل التي استخدمتها الكلية في نشر الأعمال العلمية والفكرية، وإتاحتها على جميع شبكات المعلومات داخل الكلية؛ بهدف تطوير المنظومة التعليمية؛ من خلال نشر الأبحاث والمقالات العلمية والابتكارات الفكرية التي توصل إليها بعض الباحثين داخل الكلية؛ في ضوء معايير الحفاظ على حقوق المؤلفين والمبتكرين؛ بهدف تقييم مستوى الخدمات العلمية والبحثية على جميع العاملين بالكلية بما فيهم الطلاب والطالبات؛ حتى ينتهي لهم تحقيق أعلى قدر ممكن من التواصل العلمي والثقافي مع الأساتذة والباحثين، ورفع قيمة التقدير العلمي لديهم في ضوء الاحتفاظ بحقوق الملكية الفكرية للمؤلف.

هذا ويُعدُّ تطبيق سياسة الممارسة العادلة داخل الكلية من أبرز المبادئ الأساسية التي اعتمدت عليها حقوق الملكية الفكرية بداخلها؛ وذلك من خلال توافر الفرص المتكافئة في الترقيات والبعثات العلمية، وتطبيق شروط الترقية على جميع العاملين، وتوزيع الإشراف العلمي على رسائل الماجستير والدكتوراه بالتساوي بين جميع الأساتذة؛ كلٌّ في تخصصه العلمي، كما عملت الكلية على مراعاة توزيع العبء التدريسي على جميع أعضاء هيئة التدريس والمعاونين؛ طبقاً للدرجة العلمية لكل عضو، وإتاحة الفرص لهم كي يعرضوا أفكارهم العلمية وحلولها من خلال تجاربهم العلمية، وأنشطتهم الفكرية بمختلف أشكالها؛ الأمر الذي انعكس على زيادة كفاءة المنظومة العلمية؛ والذي عاد بالإيجاب على تطوير العملية التعليمية والبحثية برمتها داخل الكلية. يقول أحد أعضاء هيئة التدريس "لوقت معدناش

مشكلة في النشر العلمي، ومعديش أي تخوف من موضوع السرقات العلمية"، ويقول آخر "قبل ما نطبق الجودة في الكلية كنت بخاف من نشر أبحاثي علشان حقوق المؤلف؛ بس دلوقت الكلية بتمنحنا الحقوق دي"، ويذكر آخر "أنا كنت خايف من موضوع الترقيات، ولكن أصبحت الأمور دلوقت في ضمان علمي كامل مفهوش خوف"، ويقول آخر "أنا مقالاتي كلها على موقع الكلية؛ ومتاحة لجميع الطلاب؛ ومحفوظة علمياً" وتتفق هذه النتيجة مع دراسة إدوين توك وآخرون، حيث أشارت الدراسة إلى الحفاظ على حقوق الملكية الفكرية للباحثين داخل المؤسسات البحثية والتعليمية، من خلال الالتزام بسياسات النشر الأكاديمية، وتحقيق الموارد البحثية الكافية، وتنمية المهارات والخبرات العلمية والبحثية بالقدر الذي يسمح بالحفاظ على أغراض البحث العلمي والابتكار داخل تلك المؤسسات، وتشجيع أعضاء هيئة التدريس على الإنجاز والإبداع (Took Edwin & Others, p.92-94). وهذا ما يجيب على التساؤل الخامس الذي تم صياغته لهذه الدراسة ومؤداه: ما أثر حقوق الملكية الفكرية على جودة التعليم الجامعي؟

6- النتائج المتعلقة بالرضا الوظيفي وجودة التعليم الجامعي.

حرصت الكلية على تحقيق الرضا الوظيفي؛ باعتباره معياراً هاماً من معايير الجودة الشاملة؛ وقد بذلت الكلية جهداً كبيراً في سبيل تحقيقه باعتباره من أهم الضمانات التي يقوم عليها نجاح العملية التعليمية؛ وبالتالي رفع كفاءة العملية التعليمية والتنظيمية داخل الكلية، وسعيًا وراء تحقيق الرضا الوظيفي لجميع العاملين؛ فقد قامت الكلية بالكشف عن أبرز المعوقات والمشكلات الوظيفية التي كانت متواجدة في فترات سابقة؛ والبحث عن أبرز الطرق والوسائل العلمية والتنظيمية للقضاء على هذه المعوقات؛ وفهم هذه المشكلات، مع الوقوف على أبعادها؛ ومحاولة التوصل إلى حلول مناسبة لها؛ يمكن من خلالها تحقيق الرضا الوظيفي لجميع العاملين وأعضاء هيئة التدريس بشكل تكون فيه موازنة بين مصالح العاملين على اختلاف أنواعهم ومصالح الكلية؛ وقد أسهم هذا بشكل كبير في رفع كفاءة المنظومة التعليمية داخل الكلية، وللتحقق من ذلك؛ قام الباحث بعقد مقابلات متعمقة مع عينة من أعضاء هيئة التدريس، والعاملين بالكلية؛ توصل من خلالها إلى نتيجة مؤداه: "ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي بين العاملين وإدارة الكلية"؛ وقد ظهر ذلك من خلال ما وفرته الكلية من معايير وقواعد خاصة بالالتزام الوظيفي، مع مراعاة مبادئ العدالة والمساواة في الفرص، وعدم التمييز والفرقة بين العاملين، بالإضافة إلى تفعيل مبدأ القدرات كعنصر أساسي تعتمد عليه الكلية عند قبول بعض القيادات لشغل بعض المناصب داخل الكلية؛ في ضوء معايير من الشفافية الوظيفية والديمقراطية.

وفيما يتعلق بقياس الرضا الوظيفي للقيادات الإدارية والعاملين بالكلية؛ فقد تم تطبيق قوائم استقصاء تبين مدى رضا العاملين والقيادات الإدارية، والذي أثر في اتخاذ القرارات الحيوية؛ لزيادة مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء الكلية،

بالإضافة إلى ما قامت به الكلية من تنظيم اجتماعات مع القيادات الإدارية؛ من أجل مناقشة نتائج الاستبيانات والتوصل إلى حلول مُثلى؛ من شأنها التغلب على أسباب وعوامل عدم الرضا التي يمكن أن تصيب بعض العاملين؛ الأمر الذي يعدُّ دافعاً حيوياً وهاماً في زيادة معدلات الكفاءة الإنتاجية للعاملين بالكلية، ورفع كفاءة العملية التعليمية.

ومن أجل تحقيق ذلك؛ اتبعت الكلية محورين لرفع مستوى الرضا الوظيفي بين أعضائها؛ هما:

الأول: على مستوى العاملين؛ وذلك من خلال الاهتمام بالحوافز المقدمة للعاملين بالكلية؛ وخاصة الذين يحققون مستوى مرتفع من الإنجاز داخل العمل، والتي تنوعت ما بين حوافز مادية ومعنوية؛ وخاصة لمن تتوافر لديهم معايير جودة الأداء؛ وفقاً لآليات التقييم الحديثة، والخاصة بالعاملين من الجهاز الإداري؛ ويتضح ذلك من خلال ما استحدثته الكلية من وسائل للتقييم؛ مثل وضع آليات تقييم الموظف المثالي بكل إدارة، وآليات تقييم الأقسام الإدارية بالكلية، بالإضافة إلى حافز متميز لكل أعضاء القسم الإداري الفائز بلقب أفضل قسم إداري على مستوى الكلية، وكل ذلك بهدف تحفيز العاملين للإنجاز، وإجادة العمل في أقل وقت ممكن؛ الأمر الذي يمثل عاملاً أساسياً يؤدي إلى ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي بالكلية، وتحسين المنظومة التعليمية. وقد ذكر أحد العاملين قائلاً "أنا دائماً بحس براحة داخلية علشان باخد كل حقوقي؛ وكلنا بنحترم بعضينا؛ حتى العميد دائماً بيشاركنا في كل المناسبات"، ويقول آخر "في الكلية كلنا أسرة واحدة؛ بنساعد بعضنا، وبنأخذ حقوقنا؛ ومفيش ظلم"، كما ذكر أخرى قائلاً "الشغل راحة نفسية، وبصراحة حسانا ده في الكلية، بنحسها كما ولو كانت ملكيتنا الخاصة وبنحافظ عليها وبنطورها للأمام"، وتقول إحدى الحالات "أجمل حاجة أني بحس بتقدير كبير لما يشتغل، ودا كنا مخرومين منه قبل كدا"، وتقول أخرى "بحس أني مبسوطه لما باخد حقي على الشغل اللي بعملة؛ بجد هي دي العدالة"

المحور الثاني: حرصاً من الكلية على تطبيق المشاركة الفعالة لأعضاء هيئة التدريس، ورفع مستوى الكفاءة التعليمية بالكلية، أتاحت الكلية العديد من وسائل حرية التعبير عن الرأي، مع العمل على اختيار وتعيين القيادات الأكاديمية بشكل ديمقراطي، كما اتبعت الكلية عدة وسائل متعددة لتحقيق الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس؛ لعل أبرزها؛ استخدام نظام الانتخابات؛ كآلية تسمح لجميع أعضاء الكلية بإبداء الرأي والمشاركة في اختيار القيادات الأكاديمية والإدارية، ورفع هذه الاقتراحات الحيوية لرئيس الجامعة؛ حتى ينتهي إصدار القرارات التي تحقق الرضا الوظيفي أيضاً، والذي تسعى الكلية إلى تحقيقه؛ كما حرصت الكلية على تنمية مهارات أعضاء هيئة التدريس، وتوفير جميع الاحتياجات التدريسية في ضوء رغبتهم الشخصية عبر استطلاع رأي المتدربين للتعرف على الاحتياجات العلمية والتنقيبية لهم؛ بهدف رفع مستوى الكفاءة في العمل؛ الأمر الذي انعكس على تطوير العملية التعليمية؛ حيث استطاعت الكلية عقد 118 مؤتمراً علمياً في العام

الجامعي 2012 - 2013، وعقد 111 ندوة علمية في العام الجامعي 2013 - 2014م. وربما كانت هذه المزايا العلمية والوظيفية متاحة في السابق، إلا أن ذلك كان بقدر ضئيل جداً؛ ولا شك أن ذلك قد أثر سلباً على طبيعة العملية التعليمية آنذاك. يقول أحد أعضاء هيئة التدريس "في حياة ديمقراطية فعالة في وقتنا الحالي، كنا مفتقدين جزء كبير منها"، ويقول آخر "المشاركة في التعبير عن الرأي واتخاذ القرارات بيرفع روحنا المعنوية على الشغل؛ ويحسنا أننا مش مجرد آلة بتشتغل في الكلية"، وتقول أخرى "كلنا سواسية في الكلية وبنحب الشغل وملتزمين بمحاضرتنا والشكاكين علشان دي دورنا اللي حباه في الكلية" وتتفق هذه النتيجة مع دراسة بي ين شين؛ حيث أشارت إلى أن من أبرز العوامل التي تؤثر في ضمان جودة التعليم في مؤسسات التعليم العالي، تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين؛ من خلال سد الثغرات التي تعلي سدة القرار داخل المؤسسة، والتشجيع المستمر على تنمية الابتكار، وإشراك العاملين في صنع القرار، وفتح قنوات للحوار المستمر والفعال بين العاملين والإدارة، من أجل القضاء على الصراعات والتوترات التي توجد داخل المؤسسة، وتحقيق الرضا للعاملين (Chen Yun-Pi, 2014, P. 114-118).

كما حرصت الكلية على قياس وتقييم الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين؛ من خلال استطلاعات دورية للرأي؛ مما ساهم في وضع خطة لتحسين مستوى الرضا الوظيفي، والعمل على حل المشكلات، واتخاذ الإجراءات اللازمة؛ من أجل التصدي لكافة سبل المعوقات والصعوبات التي تواجه العاملين بالكلية، وحل المشكلات.

وأخيراً من أبرز الطرق التي اتبعتها الكلية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين عقد ندوات صيفية تثقيفية على مختلف المستويات، وبرامج لتعليم اللغة؛ بهدف رفع الكفاءة العلمية والفكرية للعاملين بالكلية، بالإضافة إلى ما قامت به الكلية من تنظيم زيارات ورحلات علمية وتنموية وترفيهية؛ هدفت إلى رفع مستوى القدرات العلمية والوظيفية لأعضاء هيئة التدريس، والعاملين؛ من أجل التخفيف من حدة الضغوط الوظيفية والإدارية التي يتعرضون لها طيلة العام الدراسي. يقول إحدى العاملين "بشارك بعضنا في كل المناسبات، حتى في المناسبات المؤلمة، لازم نشيل بعضينا"، ويقول آخر "الكلية دائماً بتسمع لرأينا، وبتبذل قصارى جهدها علشان تخفف عنا ضغوط العمل، وبتوفر لنا كل وسائل الترفيه وبتنظم لنا رحلات أسرية، كشكل من أشكال التخفيف من ضغط الشغل".

مما سبق يتضح لنا الدور الذي قامت به الكلية من أجل تحقيق الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين؛ باعتباره من المعايير الأساسية لجودة العملية التعليمية؛ والذي تبنته الكلية بهدف رفع مستوى الكفاءة الإنتاجية والخدمية داخل الكلية، وتحقيق أنواع التفوق والإنجاز داخل المؤسسة، من خلال المشاركة في صنع القرار، والمبادرات الإدارية المستمرة لحل مشكلات العاملين بالكلية؛ وتنمية شعورهم بالرضا الكامل داخل المؤسسة؛ الأمر الذي مثل عاملاً أساسياً من عوامل تطوير العملية التعليمية والتنظيمية داخل الكلية، وتتفق هذه الدراسة مع رأي

إدوارد ديمينج؛ حيث يرى أنه لتحقيق الرضا الوظيفي؛ لا بد من التخلص من الخوف لدى العاملين داخل المؤسسات؛ وعوامل الفشل وتغيير سلوك العاملين، والتغلب على المسببات المؤدية للخوف، والبحث في العوامل التي تعمل على تنمية شعور العاملين بالراحة والديمقراطية وإثبات الذات، دون خوفٍ أو تهديد، وتنمية العمل بروح الفريق الواحد، وتحقيق التعاون، حيث يرى ديمينج أنه الأشخاص الذين يحرمون من مشاهد الإنجاز الفكري والحرفي الذي وصلوا إليه من شأنه أن يؤثر في شعور هؤلاء بالسعادة، وقهر ما حققوه من إنتاج، فلا بد من منح العاملين فرص الاختيار بصنعتهم، وتنمية شعورهم بقيمة العمل، والتحفيز على المزيد من المساهمة والنجاح؛ مما يحقق رضاهم الوظيفي (Stensaasen, 1996.P.586) وهذا ما يجيب على التساؤل السادس الذي تم صياغته لهذه الدراسة ومؤداه: ما أثر تحقيق الرضا الوظيفي على جودة التعليم الجامعي؟

7- النتائج المتعلقة بتنمية الموارد البشرية وجودة التعليم الجامعي.

تعد تنمية الموارد البشرية واحدة من أبرز المخرجات التربوية التي تتبناها الجودة الشاملة في العملية التعليمية؛ والتي يظهر من خلالها كفاءة المنظومة التعليمية داخل جميع مؤسسات التعليم؛ الأمر الذي زاد من اهتمام الكلية بتوفير وتنشيط كافة الوسائل، وإتاحة جميع الموارد التعليمية المؤدية للنهوض بمستوى الكفاءات البشرية بداخلها، بهدف تحقيق أقصى درجات الاعتماد الذاتي والتغلب على التحديات الاستراتيجية والعلمية بأنواعها المختلفة؛ سواء على الصعيد الجامعي، أو الصعيد الدولي؛ مع تحقيق أكبر قدر ممكن من الإنجاز والإنتاج العلمي والتنموي، ورفع المستوى الخدمي داخل الجامعة؛ بالشكل الذي جعلها بمثابة منظومة علمية راقية استطاعت تنمية مواردها البشرية بشكل فعال؛ وقد حرصت الكلية على تنمية مواردها البشرية من خلال العناصر الآتية:

أولاً: تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس: شكلت الكلية هيكلًا تنظيميًا يعمل على رفع الكفاءة العلمية لأعضاء هيئة التدريس؛ تمثل هذا الهيكل فيما أتاحتها الكلية من دورات علمية منظمة، وأنشطة بحثية متنوعة؛ بهدف التخفيف من العبء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس؛ بحيث يكونون على قدر كبير من الخبرة والتأهيل والكفاءة، وذلك للتخلص من آليات التعليم التقليدي؛ الذي كان مسيطرًا قبل ذلك؛ والذي عاد بالسلب على مستوى المخرج التربوي وكفائته؛ نظرًا لعدم توفر الوسائل والإمكانات العلمية لأعضاء هيئة التدريس، وكذلك الإمكانيات المادية التي تسهل لهم عملية نقل وتبادل المعلومات البحثية والعلمية، إضافة إلى ما عانى منه أعضاء هيئة التدريس من زيادة العبء التدريسي، وكثرة الانتدابات، وضعف الحوافز، وفي سبيل التخلص من ذلك عملت الكلية على تفعيل آليات ربط الحوافز بجودة الأداء؛ كما هدفت الكلية إلى تنمية المهارات الإدارية والقيادية والأكاديمية بالتعاون مع مراكز الجودة، وتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس، ومراكز إعداد القادة؛ بهدف رفع الكفاءة التعليمية والتنموية، مع منح حافز مالي للقائمين بالتدريس في نظام الساعات المعتمدة، حيث كان نظام الساعات المعتمدة موجودًا من قبل؛ ولكنه

لم يكن بالشكل الذي حققته الكلية بعد حصولها على الاعتماد الأكاديمي؛ باعتبار أن هذا المشروع قد رفع من معدل استعداد أعضاء هيئة التدريس؛ ورغبتهم الداخلية في رفع قيمة المنظومة التعليمية والتربوية داخل الكلية، حيث تم عقد ثلاث ورش لأعضاء هيئة التدريس للتعرف على المعايير الأكاديمية، وعقد ندوات لمعائير أعضاء هيئة التدريس؛ للتعرف كذلك على المعايير الأكاديمية التي تعتمد على جودة الإنتاج والكفاءة التعليمية داخل الكلية

ولم يتم الاكتفاء بذلك، بل وضعت الكلية قواعد معتمدة ومعلنة لتقييم أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة، وقد تم تنفيذ هذه القواعد عن طريق لجنة مشكلة من رؤساء الأقسام العلمية، ووكلاء الكلية، ومدير وحدة الجودة، وفقاً لمعايير المشاركة في تنمية الأنشطة الطلابية المختلفة، والمشاركة في إعداد وتنفيذ الخطة البحثية، والعبء التدريسي، والمشاركة في أنشطة الجودة بالكلية، والمشاركة في الأنشطة البيئية وخدمة المجتمع، مما ترتب عليه حدوث طفرة علمية كبيرة في المنظومة التعليمية بالكلية، وتتفق هذه الدراسة مع رأي ديفيد والدمان؛ الذي يرى أنه يجب على المؤسسة من السعي باستمرار لتحسين قدرات العاملين، من خلال دعم روح التعاون؛ وتحقيق مشاركة جميع أعضاء المؤسسة بروح الفريق الواحد، وبذل المزيد من الجهد لتحسين الجودة، والتركيز على جميع مراحلها، مع ضرورة تحقيق الاستخدام المتقن للعمليات الإحصائية؛ بهدف التقليل من حجم المشكلات، وتطوير ثقافة الجودة، مع التحسين المستمر للعمليات التنظيمية باعتبار أن كل ذلك يعمل على تنمية القدرات البشرية والتنموية داخل المؤسسة (Waldman, 1996, pp.32-33).

كما نجحت المكتبة عبر النشاط البحثي لأساتذة الكلية في تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس؛ وقد ظهر ذلك من خلال حصول (18) عضواً بها على جوائز الجامعة التقديرية والتشجيعية، وكذلك الدولة التقديرية؛ بالإضافة إلى عدد من الجوائز المحلية والدولية الأخرى، بالإضافة إلى عدد من الباحثين، حصلت أبحاثهم على المعدل الإلكتروني في الاستخدام كمراجع **Top hottest articles**، ومعدلات عالمية على **Google Scholar**؛ كما شارك عدد كبير من أعضاء هيئة التدريس في الكلية في تحكيم أبحاث دولية ذات معاملات تأثير عليا. يقول أحد أعضاء هيئة التدريس "الكلية وفرتنا كل البرامج العلمية والكتب والدوريات الحديث التي ساعدتنا على البحث، والوصول بكلينا للنجاح والتفوق" ويقول آخر "الكلية ينتظم لنا دورات تنموية وثقافية على مختلف التخصصات المختلفة التي بتساعدنا على التعرف على الجديد، وزودت عندنا القدرة العلمية والتنظيمية والتربوية"

مما سبق يتضح مساعي الكلية الداعمة والدافعة لرفع قدرات أعضاء هيئة التدريس؛ كعنصر أساس للموارد البشرية بالكلية؛ وركيزة أساسية لتطوير العملية التعليمية، وتتفق هذه النتيجة مع رأي ديمنج؛ حيث يرى أنه لا بد من تنمية الموارد البشرية داخل المؤسسة؛ من خلال إنشاء برامج للتدريب، وزيادة مهارات العمل لدى العاملين، وتحقيق أعلى مستوى ممكن من الدعم المؤسسي، والعمل على إعادة البناء، وتحسين الجودة؛ مما يضمن الوصول إلى مستوى الكفاءة التي تتطلبها المؤسسة، مما

يعمل على تحقيق المستوى المعهود من تنمية الموارد البشرية التي تهدف إليها المؤسسة (Bhimaraya 2006,P.41).

ثانياً:- أما الوسيلة الثانية التي اعتمدت عليها الكلية في تنمية مواردها البشرية فهي تنمية قدرات الطلاب والخريجين، حيث تعد هذه النقطة من أبرز محاور تنمية العملية التعليمية وتقدمها؛ باعتبارهم لبنة أساسية في هيكل الموارد البشرية الموجودة بها؛ وذلك من خلال إنشاء قواعد بيانات للأنشطة الطلابية، والاهتمام بتدريب الطلاب، وتوفير الأجهزة العلمية الحديثة لهم، وعقد الندوات العلمية، ووضع آليات للتعامل مع سوق العمل، وتحديث وثائق المشاريع والاتفاقيات وبروتوكولات التعاون بين الكلية، والمراكز البحثية؛ بالقدر الذي يسمح لجميع الطلاب بتحقيق الاستفادة القصوى، وبناء الخبرة العلمية والتميز التي تصب في خدمة المجتمع، وخاصة أن الكلية كانت تعاني سابقاً من نقاط ضعف أساسية في تنمية قدرات الطلاب والخريجين؛ تمثلت في ضعف الأنشطة الطلابية، وندرة البرامج الخاصة بدعم الطلاب.

وقد استطاعت الكلية تلافي هذه المعوقات، وتحويل هذه السلبيات إلى محور إيجابي بدأ جلياً بعد ظهور تنوع الكبير في البرامج الدراسية والإرشادية للطلاب داخل الكلية؛ الأمر الذي أدى إلى تطور مشروعات التأهيل العلمي للطلاب، والذي انعكس بشكل إيجابي على مستواه العلمي واستعداده الأكاديمي، واللذان يمثلان معاً شرطاً أساسياً لنجاح العملية التعليمية.

بالإضافة إلى ذلك طوّرت الكلية نظام القبول وتحويل الطلاب؛ حيث تم الإعلان عن قواعد قبول الطلاب الجدد على موقع الكلية، وعمل دليل الطالب، والتواصل الجاد مع الطلاب عبر إدارة شؤون الطلاب؛ حيث يتم التحاق الطلاب بالبرامج التعليمية التي تقدمها الكلية حسب رغباتهم، ووفقاً للقواعد المحددة كل عام عن طريق مجلس شؤون التعليم والطلاب، كما تم توفير عدد من المعامل، بالإضافة إلى الأجهزة العلمية المختلفة، والتي سخرت جميع إمكانياتها لتغطية الخدمات العلمية للطلاب وتحسين المنظومة التعليمية بالكلية.

كما وضعت الكلية خطة للدعم الطلابي؛ تتضمن الدعم الأكاديمي والمادي والاجتماعي والصحي، وكذلك الدعم المادي النقدي؛ والذي يتمثل في سداد للمصروفات الدراسية (دعم الكارنيه)، بالإضافة إلى دعم الكتاب الجامعي، وكذلك مكافآت التفوق المادية والعينية. يقول أحد الطلاب "الكلية قدمت لي كل أشكال المساعدات المادية، بصراح خفضت لي رسوم الكارنيه، بتساعدني في شراء الكتب" ويذكر آخر "السادة الأساتذة ببساعدوني في شراء الكتب، وفي شراء متطلباتي العلمية، ودي شجعني على التفوق"، ويقول طالب آخر "رعاية الشباب وفرت لنا الدعم الكامل أنا وزميلي، وكمان بتقدم لنا على مشاريع في الصيف علشان نشغل فيمها، وبنكون في تخصصاتنا، علشان ننمي من قدراتنا العلمية، ونحسن دخلنا"

أما فيما يتعلق بالرعاية الصحية؛ فقد تم توفير عيادة طبية لخدمة الطلاب

داخل الكلية مجهزة بكل الأثاث والأدوات الضرورية؛ كما أن بها طبيب وممرضة، إضافة إلى تزويد جميع المعامل والمدرجات والقاعات بصيدلية إسعاف أولية، كما وضعت الكلية آلية لدعم وتحفيز الطلاب المتفوقين والمبدعين، ووضعت أيضاً آلية خاصة برعاية المتفوقين، ومساعدة المتعثرين دراسياً؛ عن طريق مجموعات النقوية، وزيادة الساعات لهم.

وفيما يتعلق بالتوعية والإرشاد؛ فقد تم طبع دليل خاص بالطلاب على هيئة كتاب يمنح لجميع الطلاب المستجدين، إضافة إلى توعية الطلاب؛ من خلال الموقع الرسمي للكلية بنظام الإرشاد الأكاديمي، وإقامة حفل لاستقبالهم في بداية العام الدراسي، وعقد بعض الاجتماعات.

وقد كانت الكلية تعاني من قبل من عدم تفعيل نظام الإرشاد العلمي والأكاديمي للطلاب، بالإضافة لغياب سياسة جذب الطلاب الرامية إلى زيادة العائدات المادية للكلية؛ والتي تعد من العوامل الأساسية التي اعتمدت عليها المؤسسة التعليمية في تحقيق خطط التنمية العلمية لديها.

أما فيما يتعلق بالأنشطة الطلابية في الكلية؛ فقد قامت الكلية بإعداد ندوات تثقيفية ورحلات صيفية، وتنظيم دورات رياضية وأنشطة فنية مختلفة، بالإضافة إلى إقامة المعارض الفنية للطلاب الراغبين ممن لديهم مهارات فنية مختلفة، مع تنظيم مسابقات ثقافية واجتماعية وعلمية وتربوية متنوعة.

وعلى الرغم من وجود هذا النمط من الأنشطة الطلابية سابقاً؛ إلا أنه لم يكن معداً بالمستوى الفعال الذي حققته الكلية في الفترة الحالية، حيث لم يظهر دور الكلية سابقاً في تنمية المواهب الفنية والفكرية المختلفة بالشكل الذي نراه الآن؛ وربما كان السبب الرئيس في ذلك انخفاض المخصصات المالية التي كانت متاحة للكلية آنذاك، وعدم وجود خطط علمية وتنظيمية ترمي إلى رفع كفاءة العملية التعليمية؛ بالشكل الذي من الممكن أن يترتب عليه ارتفاع في مستوى الطلاب والخريجين كعنصر أساسي من عناصر تنمية الموارد البشرية. يقول أحد الطلاب "بشارك في دورات بتنظيمها الكلية في الصيف، ويسافر على نفقة الكلية عشان أحضر ندوات علمية في التخصص وخارجه"، ويقول آخر "الكلية وفرتنا كل المحاضرات على الموقع، بجد زيها زي الجامعة الخاصة"، ويقول آخر "أنا بذاكر محاضراتي أول بأول؛ عشان كل حاجة متوفرة؛ سواء كتب، أو معامل، أو شرح وافي للمحاضرات؛ والكلام ده مكنش موجود قبل كدى".

كما عملت الكلية على صياغة قواعد لتنظيم وتفعيل آليات العمل على تنمية تلك الموارد البشرية؛ وتطوير العملية التعليمية؛ وذلك من خلال وضع العديد من السياسات العادلة في كافة البرامج التعليمية والتدريسية، وتفعيل قواعد مختلفة لنظام الامتحانات، وقواعد الرأفة والتظلمات، وقواعد التصحيح، والعمل في الكنترولات، وتصحيح درجات الطلاب المتظلمين من درجاتهم حال ثبوت أحقيتهم.

وفيما يتعلق بعمليات التأهيل للطلاب؛ فقد تم إقرار نظام التعليم الذاتي؛ وذلك بسبب عدم وجود مادة المقال والبحث في الشعب المزدوجة بالكلية، وفي هذا

النظام يتم مكافأة المتفوقين مادياً ومعنوياً، كما يستفيد طلاب الشعب المنفردة به، كل ذلك إضافة إلى العمل على تأهيل الطلاب لسوق العمل عبر دورات تدريبية على التحاليل الدقيقة، وأبحاث البيئة، واستخدام الميكروسكوب الإلكتروني، وإتاحة التدريب الصيفي من بعض شركات البترول، ومصانع الإسمنت، ومعامل التحاليل؛ وذلك من خلال ما قامت به الكلية من طرح استبيانات لطلاب الفرقة الرابعة والخريجين وأصحاب الأعمال؛ لاستطلاع آرائهم في إمكانية تنشيط العلاقة التفاعلية بين طلاب الكلية وسوق العمل، حيث عانى الخريجون سابقاً من ضعف البرامج المهنية لهم، وظاهرة البطالة المقنعة، الأمر الذي أدى إلى اهتمام الخريجين بالحصول على البكالوريوس كهدف في حد ذاته أكثر من اهتمامهم بالتعليم وتوسيع الخبرة واكتساب المهارات التخصصية المختلفة، وهذا ما حاولت الكلية تخطيه، وتحويله من نقاط ضعف إلى نقاط إيجابية أثرت في تطوير العملية التعليمية بالكلية.

مما سبق يتضح لنا الدور الوظيفي الذي قامت به الكلية من أجل العمل على تنمية مواردها البشرية؛ سواء تلك المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس؛ أو المتعلقة بالطلاب، من خلال ما حرصت عليه الكلية من تنمية الأنشطة البحثية والتنموية؛ والتشجيع على المشاركة في الأنشطة، وتدعيم البرامج العلمية، وإتاحة الوسائل العلمية والتكنولوجية المتطورة لهذه الموارد البشرية، والتي انعكست على تطوير المنظومة التعليمية، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة تولجا دولسن وآخرين عن "جودة الخدمة في التعليم عن بعد في الجامعات" حيث أشارت الدراسة إلى أن من أبرز العوامل التي تحقق جودة الخدمات التعليمية تنمية الموارد البشرية؛ والتي تتم من خلال توافر الموارد التعليمية، والمراجع العلمية، وارتفاع مستوى التفاعل الإيجابي بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وتكافؤ مستوى الخدمة، مع الشعور بالعدالة في الحصول على الخدمات التعليمية بشكل مباشر وميسر داخل المؤسسة (Dursun Tolga & Others, 2015, p.15-17) وهذا ما يجيب على التساؤل السابع الذي تم صياغته لهذه الدراسة ومؤداه: ما أثر تنمية الموارد البشرية على جودة التعليم الجامعي؟

8- النتائج المتعلقة بالمشاركة في الأنشطة وجودة التعليم الجامعي.

تُعد المشاركة في الأنشطة من أبرز معايير الجودة الشاملة التي اعتمدت عليها الكلية في تطوير العملية التعليمية؛ ويظهر ذلك من خلال ما أتاحتها الكلية من توفير المناخ الديمقراطي الملائم للعاملين؛ سواء من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، أو الطاقم الإداري، أو طلاب الكلية، الأمر الذي فتح باب حرية المشاركة، وإبداء الرأي، وحرية التعبير والابتكار، واستخدام أسلوب الحوار المختلف مع جميع الأطراف داخل الكلية، بالإضافة للقاء الشهري الذي كان يُعقد مع قيادات الإدارات المتنوعة بالكلية، والذي أدى إلى انتشار سياسة الباب المفتوح؛ مما أعطى الجميع الفرصة في متابعة مردود القرارات، ودعم العملية التعليمية عن طريق توفير وسائل الإيضاح والشرح المناسب.

وقد استطاعت الكلية تدعيم المشاركة في مختلف الأنشطة في الكلية على

جانبيين أساسيين هما:

أولاً: على مستوى أعضاء هيئة التدريس: حرصت الكلية على استطلاع رأي أعضاء هيئة التدريس والعاملين بخصوص آليات التقييم السنوي من أبرز عوامل المشاركة في الأنظمة داخل الكلية؛ حيث تم إنشاء ورش عمل لمناقشة معايير التقييم الإداري، وكذلك العمل على استحداث آليات جديدة صادقة؛ يتم من خلالها تقييم العاملين والقيادات الإدارية بشكل فعال. وقد ذكر أحد أعضاء هيئة التدريس قائلاً "في أنشطة كثيرة داخل الكلية؛ فتحت لنا آفاق متنوعة من البحث والإبداع"، وذكر آخر "المشاركة في الأنشطة نوعت من معارفنا وأهدافنا، واتجهتانا في التفكير، والحث عن مجالات مختلفة دون الاعتماد على مجال واحد"، ويقول آخر "لقات نفسي في أنشطة كثيرة في الجودة مكنتش أتوقع إني هنجزها بالشكل دي"

ومن أبرز وسائل المشاركة في الأنشطة التي تبنتها الكلية إنشاء صندوق للمشاركة الشاملة؛ هدف إلى إبداء رأي أعضاء هيئة التدريس والعاملين؛ من خلال وضع المقترحات والشكاوى داخل هذا الصندوق، والخطط الإنمائية التي يمكن أن ترتقي بالكلية، وتضعها في مصاف التقدم والازدهار، الأمر الذي انعكس على تطوير العملية التعليمية وتتفق هذه النتيجة مع رأي ديفيد والدمان؛ حيث يرى أنه لا بد من تحقيق المشاركة الفعالة في جميع الأنشطة داخل المؤسسة من خلال دعم روح التعاون بين جميع أعضاء المؤسسة؛ والعمل بروح الفريق الواحد، مع بذل المزيد من الجهد لتحسين الجودة، والتركيز على جميع مراحلها (Waldman,1996,p.32).

أما الجانب الثاني وهي المشاركة الطلابية، وهي تعد من أبرز أوجه المشاركة التي تبنتها الكلية؛ باعتبارها تعكس قيمة المخرج التعليمي؛ مما انعكس على تطوير المنظومة التعليمية داخل الكلية؛ ويتضح ذلك من خلال منح الطلاب الفرصة في اختيار المواد الخاصة بنظام الساعات المعتمدة، والمشاركة في اختيار عضو هيئة التدريس بحرية دون قيود، مع مراعاة المبادئ العلمية للاختيار، كما عملت الكلية إلى مشاركة الطلاب في وضع جداول المحاضرات الأسبوعية، ومنحهم الفرصة في تحديد أوقات الاختبارات، وطبيعة كل فترة مع المقرر الدراسي للمواد العلمية؛ خاصة أن هذه الكلية من الكليات العملية التي تخضع لنظام الاختبارات التطبيقية بشكل مستمر طوال العام الدراسي، مع مراعاة أن هذا النمط من المشاركة لم يكن متوفرًا بالشكل الفعال في الفترات السابقة على حصول الكلية على جودة الاعتماد؛ فلم يمنح الطالب الحرية في اختيار عضو هيئة التدريس المتخصص بالشكل المطبق حاليًا، ولم يعط الطالب الحرية في المشاركة في تنظيم جدول الامتحانات؛ بالإضافة إلى بعض القيود التي كانت محيطة بالطلاب؛ خاصة تلك التي تعلق بالخوف من التعبير عن الرأي، والمشاركة في صنع القرار، وعدم المشاركة في الجلسات الحوارية بالكلية؛ وغيرها من الأنشطة التي لم يتمتع بها الطلاب في الفترات الماضية، مما أثر في مستوى العملية التعليمية بشكل دفع الكلية بقوة إلى تدعيم الأنشطة الطلابية من خلال ما قدمه اتحاد الطلاب في الكلية من

مقترحات علمية وثقافية وتنموية؛ تحقق مصلحة الطالب؛ من خلال استقصاء رأي الطلاب في برامجها المختلفة؛ وذلك من خلال عمل استبيانات التقييم عن مدى رضاهم عن الأداء المؤسسي والأكاديمي للكلية، واستخلاص التوصيات والمقترحات، ومعالجة القصور، وقد ظهر ذلك في مستوى الشفافية الذي تعاملت به الكلية، فيما يتعلق بتنظيمات الطلاب؛ وفقاً للقواعد التي وضعها مجلس الكلية، بالإضافة إلى ما تمنحه الكلية لطلاب الدراسات العليا من فرص لنشر أبحاثهم العلمية في مجالات علمية مع صرف مكافآت مالية لنشر البحث، وهذا ما كانت تفتقده الكلية في الفترات السابقة؛ نتيجة لنقص الدعم المادي الخاص بالأنشطة الطلابية، وعدم تنظيم اتحادات طلابية تتمتع بكافة الصلاحيات التنظيمية والمادية من أجل انجاز أنشطة الطلاب، وتنمية مهاراتهم المعرفية والتعليمية والتثقيفية المختلفة. يقول أحد الطلاب "المشاركة في الأنشطة ساعدتني في التعرف على أصدقاء جدد"، ويقول آخر "الأنشطة ساعدتني في الاعتماد على نفسي؛ وتعلم منافع مكنتني موجودة عندي من قبل"، ويقول آخر "المشاركة في الاتحادات الطلابية خلقت عندي رغبة في المحاولة؛ والتجربة؛ أتعلمت منها التعبير عن الرأي، إزاي أخذ حقي بالوسائل المحترمة"، وذكر آخر قائلاً "الأنشطة الطلابية ساعدتني في المشاركة الفعالة في العديد من الأعمال، وتعلم مهارات مكنتني أعرفها من قبل"، ويذكر آخر قائلاً "من خلال مشاركتي في الأسر الطلابية والأنشطة داخل الكلية، أتلمت الثقة بالنفس، وكيف التصرف وحل المشكلات"

بالإضافة إلى ما أتاحتها الكلية من سبل المشاركة في اتخاذ القرار داخل الكلية؛ سواء فيما يتعلق بحضور عضو من اتحاد الطلاب في العديد من الجلسات الحوارية داخل المؤسسة، أو إتاحة الفرص للتعبير عما يدور بأفكار زملائه من الطلاب، والتعرف على مشكلاتهم العلمية التي تواجههم في الكلية، ووضع خطط وأساليب فعالة؛ للوقوف على تلك المشكلات وإيجاد حلول فورية لها.

من خلال ما سبق يتضح ما تبنته الكلية من آليات لتطوير العملية التعليمية من خلال تنمية المشاركة الفعالة في العديد من الأنشطة بشكل فعال وديمقراطي كان له بالغ التأثير في نجاح المؤسسة التعليمية، وتحقيق أعلى مستوى ممكن من الجودة والكفاءة العلمية في مختلف المجالات، وكان ذلك عاملاً من عوامل تطوير العملية التعليمية داخل الكلية. وتتفق هذه النتيجة مع رأي إدوارد ديمنج؛ حيث يرى أن المشاركة في الأنشطة تهدف إلى صنع برنامج فعال للتعليم، وتشجيع التحسين الذاتي للمجتمع، وإعداد قوائم الدورات العلمية والفنية والنوعية المتخصصة لجميع العاملين والطلاب، وتوفير نظم المعلومات واستراتيجيات التشجيع المستمر؛ والتي تشمل المحتوى التعليمي والتنافسي؛ من أجل الحفاظ على تطوير المعرفة العلمية والحفاظ عليها، والتشجيع على ممارسة الأنشطة؛ باعتبار ذلك يعبر عن استمرار للتعليم مدى الحياة (Benjamin 2011,P.30-31). وهذا ما يجيب على التساؤل الثامن الذي تم صياغته لهذه الدراسة ومؤداه: ما أثر المشاركة في الأنشطة على جودة التعليم الجامعي؟

9- النتائج المتعلقة بالمشاركة الطلابية المجتمعية وجودة التعليم الجامعي.

وإيماناً من الكلية بأهمية التطبيق الفعلي لمعايير الجودة في تطوير العملية التعليمية بالداخل والخارج ، لم تتوقف الكلية عند مرحلة العمل والإنجاز على مستوى البناء الداخلي للكلية، وما به من معامل وقاعات للدرس والمناقشة، وعقد ندوات ومؤتمرات علمية فحسب، بل اتسع اهتمامها لتشمل المجتمع المحيط؛ من خلال مشاركتها في وضع العديد من الوسائل والمقترحات التي ساهمت بشكل كبير في النهوض بالمجتمع؛ بالشكل الذي جعل المحيطين يشعرون بما حققته الكلية من إضافات وإسهامات متنوعة، كان لها بالغ التأثير على تنمية المجتمع المحيط وزيادة قدراته، وسوف يتم عرض المشاركة المجتمعية للكلية على نظامين: (نطاق داخلي بالكلية - نطاق خارجي ويشمل المجتمع المحيط بالكلية).

أولاً:- هدفت الكلية إلى توعية مختلف قطاعات المجتمع الداخلي للطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، والهيئة المعاونة، والعاملين، والإداريين، والمجتمع الخارجي (الأطراف المجتمعية ذات الصلة) ببرامج وأنشطة خدمة المجتمع، وتنمية البيئة؛ وذلك من خلال ما أسهمت به الكلية من إلقاء ندوات توعية عن برامج وأنشطة خدمة المجتمع، وتنمية البيئة والوحدات الخدمية، وعمل عدد من المقابلات والزيارات لإدارة المنطقة الصناعية ببنى سويف، وكذلك المصانع الموجودة في المنطقة الصناعية، والمعمل الإقليمي لخصوبة التربة، وقد تم عرض الخدمات والبرامج المجتمعية في الاستبيانات التي قامت الكلية بإجرائها على الأطراف المجتمعية المعنية؛ بهدف قياس وتعميم الاحتياجات الأساسية، وإعدادها لتسهيل وتخفيف العبء الواقع على كاهل هذه المؤسسات الصناعية، مع ملاحظة أن هذه الأنشطة والزيارات لم تكن متواجدة من قبل في الفترات التي سبقت حصول الكلية على جودة الاعتماد، فلم تكن الندوات المجتمعية متاحة بصورة تسمح بتنمية مهارات الطالب من خلال التعرف على طبيعة العلاقة بين البيئة العلمية والتوعية المجتمعية، إضافة إلى قلة الزيارات الخارجية؛ وذلك على النقيض مما لاحظته الباحث في الوقت الحالي، الأمر الذي يشير إلى عظم الدور الذي أسهمت به معايير الجودة التي تبنتها الكلية في وضع وتحسين خطط التنمية المجتمعية، والذي انعكس بشكل إيجابي على تطوير منظومة التعليم الفعال داخل الكلية.

ومن أبرز ما قامت به الكلية في سبيل تنمية المشاركة المجتمعية؛ إنشاء خطة خدمة المجتمع وتنمية البيئة؛ ويتضح ذلك من خلال ما قامت به الكلية من تكريم للأعضاء المساهمين في تنفيذ الأنشطة والبرامج الخاصة بخدمة المجتمع؛ وتنمية البيئة، وكذلك وضع قيم للمكافأة وتشجيع المبادرات البحثية والطلابية المتميزة التي تؤدي إلى خدمة المجتمع؛ من خلال إقامة المؤتمرات العلمية للطلاب والباحثين؛ لتشجيعهم على الأفكار البحثية التي تخدم المجتمع، كما تم عقد العديد من الندوات والورش ووحدات التدريس المختلفة بالكلية؛ مما فتح الباب لأعضاء هيئة التدريس والعاملين والطلاب لإثارة العديد من الموضوعات المجتمعية بحضور عدد من المتخصصين؛ حيث تم عقد ندوات اجتماعية؛ منها ما هو متعلق

بخطط الطوارئ؛ مثل ندوة إدارة الأزمات والكوارث، وندوة عن التلوث البيئي، وكذلك ندوة ترشيد استهلاك المياه وغيرها من الندوات التي ساهمت بها الكلية في رفع كفاءة المجتمع وتنمية قدراته، هذا وقد تم استحداث برامج دراسية في الكلية هدفت إلى تنمية الاتصالات والعلاقات مع الأطراف المستفيدة؛ وعقد برتوكولات تقارب بين الكلية والمنطقة الصناعية؛ بهدف تدريب وتوظيف الطلاب في مصانع المنطقة الصناعية، كما تم عقد برتوكول تعاون بين الكلية، وإدارة الأزمات والكوارث بالمحافظة؛ بهدف تأمين بيئة الكلية، بالإضافة إلى التعاقد مع مديريات الصحة لإزالة النفايات والمخلفات الخطرة؛ من خلال مراكز التحاليل الدقيقة وأبحاث البيئة وخدمة المجتمع، الأمر الذي انعكس على تطوير منظومة البحث العلمي، والمشاركات العلمية بين الكلية والمؤسسات المجتمعية والتنمية المختلفة بالمجتمع المحيط؛ والذي انعكس بشكل إيجابي على تطوير العملية التعليمية داخل الكلية.

ومن الخدمات المجتمعية والتنمية التي قدمتها الوحدات ذات الطابع الخاص بالكلية (مركز التحاليل الدقيقة وأبحاث البيئة وخدمة المجتمع)؛ والذي احتوى على عدة وحدات؛ منها: وحدة الميكروسكوب الإلكتروني بنوعيه؛ والذي يهدف إلى فحص الأنسجة البشرية والحيوانية، والتعرف على الخلايا المصابة، ووحدة التحاليل الكيميائية بالأشعة فوق البنفسجية لقياس الطيف الإلكتروني، وتحليل عينات مياه الشرب، ووحدة البيولوجيا الجزيئية لخدمة الباحثين والمرضى عند إجراء تحاليل للكشف عن الفيروس الكبدي الوبائي (سي)، وكل هذه الخدمات الهائلة تقدم بأسعار مدعمة، بالإضافة إلى وحدة الميكروبيولوجي لتحليل المحتوى الميكروبي لعينات المياه والزيوت، ووحدة التحضيرات المجهرية؛ ورغم الدعم الكبير الذي أحاط بهذه المؤسسات العلمية والخدمية إلا أنها كانت مصدرًا رئيسًا من مصادر زيادة العائدات المادية للكلية بشكل استطاعت معه توفير الشرائح المعملية للطلاب والباحثين، وعمل أسطوانات تعليمية كوسائل تعليمية لتدعيم عملية البحث العلمي، وقد انعكس ذلك بشكل إيجابي كبير على أعضاء هيئة التدريس والعاملين. كما عملت الكلية على إنشاء وحدة الاستشارات البيئية؛ والتي تهدف إلى إنشاء التقارير والدراسات الاستشارية والبيئية المختلفة، كما هدف المركز أيضًا إلى تقديم خدمات للطلاب والباحثين بجميع الكليات والمراكز البحثية والمؤسسات الصناعية والعاملين والمواطنين بجمهورية مصر العربية؛ من خلال تقديم الدعم لجميع الباحثين بالجامعة في صورة 30% خصم على جميع أنواع التحاليل، كما يقوم كذلك بعمل دعم يصل إلى 75% على الدورات التدريبية المقدمة للطلاب في مجال التحاليل الطبية والبيولوجيا، بالإضافة لإجراء دورات مجانية لدعم الطلاب المنفوقين، مع ملاحظة أن هذا المركز لم يُفعل بهذا الشكل في الفترات السابقة، وربما عاد ذلك لعدم وجود مساحات مناسبة لإقامة هذا المركز العملاق — والذي تنفرد به كلية العلوم على مستوى الجامعة — إضافة إلى ضعف المخصصات المالية اللازمة لشراء المعدات والأجهزة الكيميائية والبيولوجية

الحديثة التي يحتاجها هذا المركز. الأمر الذي انعكس على تطوير المنظومة البحثية والعملية التعليمية داخل الكلية.

ثانياً: فيما يتعلق بعلاقة الكلية بالمجتمع الخارجي: عملت الكلية على دعوة جميع الأطراف المجتمعية للمشاركة في المناسبات المختلفة؛ مثل عيد الخريجين وملتقيات التوظيف السنوية، واليوبيل الفضي، ومعارض الفنون، ومعرض التكافل الاجتماعي، والمعارض الخيرية، وكذلك استطلاع رأي الأطراف المجتمعية عن جودة وكفاءة الخدمات المقدمة من الكلية للمجتمع، وتلبية دعوة الأطراف المجتمعية؛ التي تمثل قطاع التعليم ما قبل الجامعي لزيادة الأقسام العلمية بالكلية، وكذلك تلبية طلب المدارس بخصوص توفير عينات صخرية ومعننية وصخريات.

ومن أبرز أشكال المشاركات المجتمعية التي قدمتها الكلية؛ والتي ربطت بين التوعية العلمية والمجتمعية للطلاب والمجتمع المحيط؛ القيام بالقوافل الطلابية للتوعية البيئية في قرى وأحياء عديدة من المحافظة؛ حيث تم زيارة عدد من القرى؛ مثل قرية الدوية، وقرية قميش الحمرا، وقرية تل الناروز؛ حيث تم عقد ندوات حول ترشيد الاستهلاك؛ وخاصة استهلاك المياه والكهرباء، وعقد ندوات عن خطورة التلوث البيئي، وإدارة الأزمات والكوارث في هذه القرى. يقول أحد الطلاب "زرت قرى كثيرة أول مرة أسمع عليها"، ويقول آخر "القرى دي كان لازم يهتم بيها المجتمع؛ وبصراح أنا سعيد جداً أنني أتعرف على القرى؛ وعرفت مشاكلهم؛ وأرنا نوعيهم بحاجات كثيرة كانت ممكن تدمر صحتهم؛ وهما موش حاسين".

أما فيما يتعلق بدور الكلية بالاشتراك مع ممثلي المحافظة في تنمية المجتمع؛ فقد استجابت لتلبية طلب الأطراف المجتمعية في محافظة بني سويف بعمل بعض الخدمات المتخصصة التي تقدمها الكلية؛ حيث تم تقديم الدراسات والاستشارات العلمية والبيئية، وتحاليل مياه الشرب، وتحاليل مياه الصرف الصحي، وتحاليل مياه الري، وتحاليل الإسمنت، وتحاليل التربة؛ وتتمثل هذه الأطراف المجتمعية في المحافظة بمصانع الإسمنت تيتان، وأسمنت جنوب الوادي، وأسمنت مصر بني سويف، ومصنع الغزل والنسيج، ومصنع الأغذية والخضروات المجففة، وشركات المياه والصرف الصحي، وشركة الأدوية، وشركات البترول، ومركز بحوث خصوبة التربة، وغيرها من المصانع الأخرى داخل المحافظة،

كما ساهمت الكلية في تنمية المجتمع المحلي من خلال المشاركة في الأعمال الخيرية؛ فقد ساهمت الكلية في حملة التبرع بالدم، والتبرع النقدي لصالح جمعية رسالة، وزيارة المكفوفين، وزيارة دار المسنين، والاحتفال بعيد اليتيم، وذبح الأضحية، وتوزيع اللحم داخل وخارج الكلية، والمساهمة في القوافل البيئية، وتنظيم يوم الخير بالكلية، وتنظيم المعارض الخيرية والتكافل الاجتماعي، والمساهمة في توصيل مياه الشرب للقرى والمناطق الفقيرة بالمحافظة، كما تم إنشاء جمعية أصدقاء البيئة، ومجلة نسائم البيئة، وعمل معرض للفنون والمنتجات البيئية. يقول أحد أعضاء هيئة التدريس "الكلية أدتنا الفرصة في العلم، وعمل الخير"، ويقول آخر

"بصراحة كل أما بفتكر المساعدات دي بقول الدنيا لسه بخير؛ بجد الكلية خالتي أحس أني باحث ناجح، ومشارك في عمل الخير"، ويقول آخر "دى اللي هنلاقيه في الآخرة؛ خالص شكري وتقديري للكلية لدورها في خدمة مجتمعنا"

أما فيما يتعلق بدور الكلية في تلبية احتياجات المجتمع وسوق العمل الخارجي؛ فقد قام الباحث بعقد عدة مقابلات مع عينة من أعضاء المجتمع المحلي المحيط، وبعض منظمات سوق العمل بالمحافظة؛ فتوصل الباحث للدور الفعال الذي حققته الكلية في إتاحة الفرصة لطلاب الكلية للتدريب الصيفي الميداني في المصانع والهيئات، بالإضافة لإبرام الكلية لبروتوكول تعاون بينها وبين المنطقة الصناعية لتدريب وتوظيف الطلاب، كما تم ترشيح أوائل الطلبة من كلية العلوم مع كلية الحاسبات والمعلومات بالتعاون مع مؤسسة نهضة بني سويف وتمويل من الشركة المصرية الألمانية للحصول على برنامج دبلومة المهارات الأساسية لدخول سوق العمل، هذه الدبلومة المعتمدة من بيرسون فيو وجامعة جورجيا، كما وفرت الكلية دورات تدريبية على التحليل الدقيقة واستخدام الميكروسكوب الإلكتروني في مراكز التحليل الدقيقة، وأبحاث البيئة، وبنوك الدم بهدف إعداد كوادر فنية مدربة تستطيع التعامل مع سوق العمل بمختلف تخصصاته؛ وذلك في ضوء تطبيق آليات التعامل مع متطلبات سوق العمل؛ والذي أدى إلى تكثيف الخبرات العملية والأكاديمية للطلاب والخريجين، وعمل على تنمية قدراتهم واستعدادهم العلمي للتفاعل مع سوق العمل بمختلف تخصصاته المختلفة.

هذا ويمكن القول أن هذه الزيارات التي نظمتها الكلية للمنطقة الصناعية والمصانع المحيطة؛ قد فتحت للطلاب آفاقاً متطورة من البحث العلمي؛ من خلال اكتشاف بعض المشكلات البيئية التي تحتاج إلى مزيد من البحث والتحليل، مما كان عاملاً مشجعاً للطلاب على إنشاء مشروعات بحثية جديدة بهدف بحث وتحليل العديد من الموضوعات الحيوية التي ما زالت في حاجة إلى الدراسة والتحليل، الأمر الذي انعكس في النهاية على تطوير منظومة البحث العلمي داخل الكلية بوجه خاص، وتطوير المنظومة التعليمية بوجه عام، يقول أحد الطلاب "من خلال زيارتي للمنطقة الصناعية عرفت مصانع كثيرة مكننتش أعرفها من قبل"، ويقول آخر "إحنا عرفنا إزاي نتعامل مع الناس والمجتمع على المستوى الحقيقي"، ويذكر آخر قائلاً "أدربنا بجد مع ناس عندهم خبرة؛ وشوفنا صناعات على المستوى الفعلي؛ وشاركنا فيها"

كما تقدم الكلية خدمات للخريجين من البحث عن فرص العمل من خلال قاعدة بيانات على:

- Tweeter, Blogger, word press, Face book.

كملتقى توظيفي سنوي للخريجين لتحديد احتياجات سوق العمل، من الكوادر الفنية المدربة، وتتفق هذه النتيجة مع رأي كيرستين ساندر وآخرون؛ حيث أشارو إلى دور إدارة الجودة الشاملة في التعليم؛ من خلال ما تقوم بتوفيره من معايير اجتماعية هامة لا بد من وضعها في الاعتبار؛ مثل: البيئة التعليمية، والإدارة المؤسسية

وتفاعلها مع المجتمع المحيط، والمشاركة المجتمعية، والإبداع والتطوير (Snyders & Others, 2010, p.42)

من خلال ما سبق يكون قد عرض الباحث لأبرز ملامح المشاركة المجتمعية التي حققتها الكلية على الصعيدين (الداخلي من خلال مراكز خدمة المجتمع والتنمية، والخارجي من خلال المشاركات مع فئات متعددة من الأطراف المجتمعية بمختلف أشكالها وتخصصاتها، ونمط المساعدات الخدمية والخيرية التي قدمتها الكلية للمجتمع المحيط؛ بهدف رفع مستوى الوعي الصحي المجتمعي لهؤلاء الأفراد؛ كما عرض الباحث أيضاً لدور الكلية في تلبية احتياجات السوق الخارجي، وتسهيل إيجاد فرص عمل للخريجين بما يتماشى مع احتياجات المجتمع ومتطلباته الأساسية، وتطوير العملية التعليمية بما يحقق الفوائد العلمية والاجتماعية للطلاب والخريجين وملائمة سوق العمل، وتتفق هذه النتيجة مع رأي فيجينوم؛ حيث يرى أن نجاح الجودة يعتمد على تحقيق مبدأ المشاركة المجتمعية داخل المجتمع؛ وما تقدمه من تناسق للأهداف التنظيمية داخل المؤسسة من خلال زيادة كفاءة العمليات الإنتاجية داخل المؤسسة بأكملها، وتحقيق الاتصال المنظم بين العملاء ومقدمي الخدمة (Watson, 2015, p.405). وهذا ما يجيب على التساؤل التاسع الذي تم صياغته لهذه الدراسة ومواده: ما أثر المشاركة الطلابية المجتمعية على جودة التعليم الجامعي؟

ملخص بأهم نتائج الدراسة

يمكن القول أن الكلية قد استطاعت تحقيق الاستفادة العلمية من تطبيق معايير الجودة الشاملة؛ من خلال الاستخدام الأمثل لهذه المعايير في خدمة العملية التعليمية، والنهوض بها إلى أقصى درجات التطوير؛ ورفع معدل الكفاءة والاستعداد العلمي للطلاب والخريجين، وتطوير منظومة البحث العلمي، وجاء ذلك من خلال الإجابة على تساؤلات الدراسة فيما يلي:-

أولاً: فيما يتعلق بالإجابة على التساؤل الأول الذي تم صياغته لهذه الدراسة ومواده: ما أثر الإستراتيجية في جودة التعليم الجامعي؟ استطاعت الكلية الاستفادة من الاستراتيجية العلمية المؤسسية التي تبنتها منظومة الجودة داخل الكلية؛ من خلال تطبيق ثلاث استراتيجيات متطورة: الاستراتيجية المؤهلة، والأساسية، والبدلية؛ والتي استطاعت عن طريقها الخروج من الصعاب والمعوقات، ومواجهة العراقيل، والنهوض إلى مستوى النجاح والإبداع، حيث استطاعت استغلال وسائل القوة، ومعالجة جوانب الضعف، والعمل على استغلال الفرص المتاحة، وتجنب التهديدات التي يمكن أن تؤثر سلباً على أدائها، والذي انعكس بالإيجاب على تطوير المنظومة التعليمية داخل الكلية. وتتفق هذه النتيجة مع رأي ديمنج حيث أشار إلى ضرورة العمل على تحقيق التناسق بين الأهداف داخل المؤسسة التعليمية؛ مشيراً إلى ضرورة وضع استراتيجية للمؤسسة التعليمية؛ لتحقيق أهدافها على المدى الطويل،

واكتساب المهارات والخبرات المعرفية، وتنمية قدرة العاملين على حل المشكلات؛ حتى يتمكنوا من الوصول إلى تحقيق أهدافهم بالطريقة المثلى التي تتناسب مع احتياجاتهم من المؤسسة.

ثانياً: استطاعت الدراسة الإجابة على التساؤل الثاني ومؤداه: ما أثر القيادة (المنظومة الإدارية) على جودة التعليم الجامعي؟ من خلال وضوح تبني الكلية لنمط الإدارة الفعالة التي أشارت لها منظومة الجودة الشاملة في التعليم؛ وقد ظهر ذلك من خلال تفعيل آليات العمل والمشاركة الفعالة، وتشجيع العاملين، ورفع الكفاءة الإنتاجية، وتحقيق أعلى قدر ممكن من الرفاهية العلمية والأكاديمية، والنهوض بالمؤسسة التعليمية؛ وبرامجها المتنوعة والفعالة، والعمل على انتشار المناخ الديمقراطي بين جميع العاملين، وانتشار القيم المجتمعية الرفيعة والهادفة، والذي انعكس بالإيجاب على تطوير ونجاح العملية التعليمية داخل الكلية، وتتفق هذه النتيجة مع رأي جافيد أرشاد؛ حيث أشار لدور القيادة الفعال في تنمية المؤسسات التعليمية؛ من خلال جهودها المستمر لدعم مشاريع الجودة الفعالة بالمؤسسات التعليمية، ودورها في التوعية بألية إدارة الجودة والمعايير الأكاديمية للتطوير التربوي باعتبار أنها جزءاً لا يتجزأ من كفاءة الإدارة المؤسسية المجتمعية.

ثالثاً: فيما يتعلق بالإجابة على التساؤل الثالث ومؤداه: ما أثر البنية التحتية (كفاءة وملائمة المباني والتجهيزات والمعامل) على جودة التعليم الجامعي؟ استطاعت الكلية الاستفادة من منظومة الجودة الشاملة في إنشاء وتحديث البنية التحتية؛ وقد بدت ملامح ذلك في إنشاء وتطوير المباني والتجهيزات، والمعامل؛ وكافة أدوات البحث العلمي المختلفة والتي أسهمت في تطوير المنظومة التعليمية الحديثة، ورفع مستوى الخدمات بالكلية؛ والتي تصب في مصلحة العملية التعليمية، وترفع معدل الكفاءة والاعتماد العلمي؛ وتجعل الكلية إحدى منارات العلم والمعرفة بالجامعة، بالمقارنة مع الفترات السابقة لحصول الكلية على معايير الاعتماد. وتتفق هذه النتيجة مع رأي ديمنج، الذي يرى أن كفاءة المؤسسة ترتبط بتحسين الهيكل البنائي والتنظيمي للمؤسسة، وارتفاع مستوى الخدمات، والبنية التحتية.

رابعاً: أجابت الدراسة كذلك على التساؤل الرابع ومؤداه: ما أثر تنمية البحث العلمي على جودة التعليم الجامعي؟ حيث أولت الكلية عناية خاصة بمجالات الإنتاج والبحث العلمي والتخطيط التنموي داخل؛ باعتباره من الدعائم الأساسية لتنمية العملية التعليمية؛ والتي اعتمدت عليها معايير الجودة داخل الكلية؛ وظهر ذلك من خلال ما حققته من مستوى عال من الأبحاث العلمية والندوات التثقيفية، ورسائل الماجستير والدكتوراه؛ نتيجة لما وفرته من وسائل وإمكانات ومستلزمات علمية وتكنولوجية مختلفة ساعدت الباحثين على سهولة إنجاز عرضهم العلمي بدقة ونجاح. وتتفق هذه النتيجة مع رأي ديمنج في نظريته، حيث يدعو إلى صُنع برنامج فعال للتعليم، وتشجيع التحسين الذاتي للمجتمع، والعمل على إعداد قوائم للدورات العلمية والفنية والنوعية المتخصصة لجميع العاملين والطلاب وتوفير نظم المعلومات

واستراتيجيات التشجيع المستمر؛ والتي تشمل المحتوى التعليمي والتنافسي؛ من أجل الحفاظ على منظومة البحث العلمي، والعمل على تطوير المعرفة العلمية والحفاظ عليها.

خامساً: فيما يتعلق بالإجابة على التساؤل الخامس ومؤداه: ما أثر حقوق الملكية الفكرية على جودة التعليم الجامعي؟ أشارت نتائج الدراسة أن حقوق الملكية الفكرية تعد دعامة أساسية من دعائم تطوير العملية التعليمية داخل الكلية، حيث عملت الكلية على الالتزام بالمحافظة على حقوق التأليف، والنشر، ودعم نشر الأبحاث العلمية في الدوريات العلمية الدولية والإقليمية، والنشر في المؤتمرات الدولية والمحلية؛ من خلال الأبحاث المُحَكَّمة والمقبولة دولياً، وتوافر ميثاق ودليل لحقوق الملكية الفكرية والنشر، وعقد ندوات وحلقات نقاشية من أجل نشر هذه الثقافة، بالإضافة إلى الممارسة العادلة، وعدم التمييز؛ باعتبارهما من أبرز الأسس التي اعتمدت عليها الكلية في تطوير المنظومة البحثية والتعليمية بالكلية. وتتفق هذه النتيجة مع رأي فينجينبوم في نظريته؛ حيث يرى أن الجودة عملية تتطلب التحسين المستمر؛ كونها وسيلة الإدارة للنجاح، فهي عملية أخلاقية تهدف إلى تحقيق حرية التعبير والمشاركة، وضمان الحفاظ على حقوق الابتكار والاختراع لجميع الأفراد.

سادساً: استطاعت الدراسة الإجابة على التساؤل السادس ومؤداه: ما أثر تحقيق الرضا الوظيفي على جودة التعليم الجامعي؟ حيث كشفت الدراسة عن مدى النجاح الذي حققته الكلية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بها؛ من خلال تطبيق منظومة الجودة الشاملة، وقد تحقق ذلك بالفعل من خلال ما كشف عنه أفراد العينة من حرص الكلية على تطبيق المشاركة الفعالة لأعضاء هيئة التدريس والعاملين، وحرية التعبير عن رأيهم، واختيار وتعيين القيادات الأكاديمية بشكل ديمقراطي؛ وكذلك حرص الكلية المستمر على تنمية مهارات أعضاء هيئة التدريس، وتوفير جميع الاحتياجات التدريسية؛ بهدف رفع مستوى الكفاءة في العمل، والمشاركة في اتخاذ القرار؛ الأمر الذي يعمل على تحقيق الرضا الوظيفي، كعامل من العوامل الأساسية التي اعتمدت عليها الكلية في تطوير العملية التعليمية، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة بي ين شين؛ حيث أشارت إلى أن من أبرز العوامل التي تؤثر في ضمان جودة التعليم في مؤسسات التعليم العالي، تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين؛ من خلال سد الثغرات التي تعتلي سدة القرار داخل المؤسسة، والتشجيع المستمر على الابتكار وإشراك العاملين في صنع القرار، وفتح قنوات للحوار المستمر والفعال بين العاملين والإدارة، من أجل القضاء على الصراعات والتوترات التي توجد داخل المؤسسة، وتحقيق الرضا للعاملين.

سابعاً: فيما يتعلق بالإجابة على التساؤل السابع ومؤداه: ما أثر تنمية الموارد البشرية على جودة التعليم الجامعي؟ استطاعت الكلية من خلال ما بذلته من جهوداً مكثفة تنمية الموارد البشرية لديها والتي تعد واحداً من أبرز المعايير الهامة والرئيسة التي تعتمد عليها منظومة الجودة الشاملة في الكلية، فقد حرصت الكلية على تنميتها؛ من أجل تطوير العملية التعليمية؛ باعتبارها تمثل باكورة الإنتاج

والعمل الذي أصبح محور اهتمام الكلية؛ وسعيًا إلى تحقيق ذلك فقد عكفت الكلية على بذل المزيد من الجهد حتى استطاعت تحقيق أقصى درجات الإنجاز والإبداع، وقد ظهر ذلك من خلال نمطين: الأول: تمثل في تنمية أعضاء هيئة التدريس؛ وذلك عن طريق تنمية قدراتهم؛ من خلال وجود هيكل تنظيمي بالكلية يعمل على رفع الكفاءة العلمية لأعضاء هيئة التدريس، والعمل على توفير دورات علمية منظمة، وأنشطة بحثية متنوعة؛ بهدف التخفيف من العبء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس؛ بحيث يكونون على قدر كبير من الخبرة والتأهيل والكفاءة، كما تم تدريبهم على أنماط التعليم الغير تقليدي؛ لمواكبة التطور، وتشجيع الأعضاء للحصول على جوائز الجامعة التقديرية والتشجيعية، بهدف النهوض بالعملية التعليمية. أما الثاني: فيتمثل في تنمية قدرات الطلاب، فقد عملت الكلية على تنمية قدرات الطلاب؛ باعتبار ذلك الهدف الأسمى للعملية التعليمية والذي تسعى الكلية إلى تحقيقه؛ وذلك من خلال إنشاء قواعد بيانات للأنشطة الطلابية، والاهتمام بتدريب الطلاب، وتوفير الأجهزة العلمية الحديثة لهم، وعقد الندوات العلمية، ووضع آليات للتعامل مع سوق العمل، وتحديث وثائق المشاريع والاتفاقيات وبروتوكولات التعاون بين الكلية والمراكز البحثية؛ بالقدر الذي سمح لجميع الطلاب بتحقيق الاستفادة القصوى، إضافة إلى وجود خطط متكاملة للدعم الطلابي؛ تمثلت في الدعم الأكاديمي والمادي والاجتماعي والصحي، وكذلك الدعم المادي النقدي؛ والذي يتمثل في سداد للمصروفات الدراسية (دعم الكارنيه)، بالإضافة إلى دعم الكتاب الجامعي، وكذلك مكافآت التفوق المادية والعينية، مع ملاحظة تمتع الطلاب بهذا القدر من التميز مقارنة بالفترات التي سبقت مرحلة حصول الكلية على الدعم الأكاديمي. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة تولجا دولسن، وآخرين عن "جودة الخدمة في التعليم عن بعد في الجامعات" حيث أشارت الدراسة إلى أن من أبرز العوامل التي تحقق جودة الخدمات التعليمية؛ تنمية الموارد البشرية؛ من خلال توافر الموارد التعليمية، والمراجع العلمية، وارتفاع مستوى التفاعل الإيجابي بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وتكافؤ مستوى الخدمة، مع الشعور بالعدالة في الحصول على الخدمات التعليمية بشكل مباشر.

ثامناً: استطاعت الدراسة الإجابة على التساؤل الثامن ومؤداه: ما أثر المشاركة في الأنشطة على جودة التعليم الجامعي؟ استطاعت الكلية تحقيق هذا المعيار بكل دقة، من خلال ما حققته من تفعيل لآليات المشاركة الفعالة لأعضاء هيئة التدريس، والطلاب في العديد من الأنشطة بشكل فعال وديمقراطي أثر بشكل واضح في نجاح المؤسسة العلمية، وتحقيق أعلى مستوى ممكن من الجودة والكفاءة العلمية في مختلف المجالات، مما انعكس إيجاباً على تطوير المنظومة التعليمية بالكلية، وتتفق هذه النتيجة مع رأي إدوارد ديمنج؛ حيث يرى أن المشاركة في الأنشطة تهدف إلى صنع برنامج فعال للتعليم، وتشجيع التحسين الذاتي للمجتمع، وتوفير نظم المعلومات واستراتيجيات التشجيع المستمر؛ من أجل الحفاظ على تطوير المعرفة العلمية والحفاظ عليها، والتشجيع على ممارسة الأنشطة المختلفة داخل المؤسسة.

تاسعاً: وأخيراً استطاعت الدراسة الإجابة على التساؤل التاسع ومؤداه: ما أثر المشاركة الطلابية المجتمعية على جودة التعليم الجامعي؟ حيث كشفت الدراسة عن النتائج الإيجابية المترتبة عن استخدام هذا المعيار في توظيف الطاقات المختلفة للطلاب في خدمة المجتمع المحيط؛ والذي أدى بدوره إلى تطوير العملية التعليمية، والرقي بمنظومة البحث العلمي، وذلك من خلال نمطين، الأول: المشاركة المجتمعية بالمحيط الداخلي للكلية؛ من خلال توعية مختلف قطاعات المجتمع الداخلي من أعضاء هيئة التدريس، والهيئة المعاونة، والعاملين، والإداريين، والطلاب ببرامج وأنشطة خدمة المجتمع، وتنمية البيئة؛ وذلك من خلال إلقاء ندوات توعية عن برامج وأنشطة خدمة المجتمع، وتنمية البيئة والوحدات الخدمية، وتشجيع المبادرات البحثية والطلابية المتميزة التي تؤدي إلى خدمة المجتمع، وإقامة المؤتمرات العلمية للطلاب والباحثين؛ لتشجيعهم على الأفكار البحثية التي تخدم المجتمع. والثاني: على مستوى البيئة الخارجية المحيطة بالكلية؛ وقد تحقق ذلك من خلال إنشاء مشروعات خدمية في البيئة المحيطة؛ لخدمة المحيطين بالكلية، والمشاركة في بعض الأعمال الخيرية؛ وزيارة بعض القرى الفقيرة، ومواكبة سوق العمل من خلال تدريب بعض الطلاب في بعض المصانع في المنطقة الصناعية ببني سويف، وإنشاء ملتقى توظيفي سنوي للخريجين لتحديد احتياجات سوق العمل من الكوادر الفنية المدربة، الأمر الذي انعكس على تنمية قدرات الطلاب والخريجين بشكل أدلى إلى اكتشاف العديد من المشكلات البيئية التي تؤثر في المجتمع، وطرحها للحوار والنقاش العلمي، مما أثرى القدرات العلمية لهم، وطور من قيمة العملية التعليمية داخل الكلية؛ كشكل من العلاقة السوسيو علمية المتبادلة بين المجتمع والكلية كمؤسسة علمية؛ والخروج منها بموضوعات وقضايا بحثية هامة، مما ترك أثراً فعالاً في رقي منظومة البحث العلمي والعملية التعليمية داخل الكلية، وتتفق هذه النتيجة مع رأي فيجينيوم؛ حيث يرى أن نجاح الجودة يعتمد على تحقيق مبدأ المشاركة المجتمعية داخل المجتمع؛ وما تقدمه من تناسق للأهداف التنظيمية داخل المؤسسة من خلال زيادة كفاءة العمليات الإنتاجية، وتحقيق الاتصال المنظم، وتبني مشكلات حقيقية مع البحث لإيجاد حلول مناسبة لها.

في النهاية نود أن نشير إلى أن الكلية قد استطاعت في الفترة الحالية تحقيق الاستفادة العلمية من معايير الجودة الشاملة في تطوير المنظومة التعليمية برمتها، من خلال جهد الكلية الدعوب في تطبيق آليات الجودة الشاملة في العملية التعليمية؛ بهدف تحقيق المخرج التربوي التي تسعى إليه كافة المؤسسات العلمية، وهي تنمية الموارد البشرية بداخلها (العاملين، والطلاب، والخريجين)، وتطوير منظومة البحث العلمي بمختلف تخصصاته، بالمقارنة مع الفترات السابقة لحصول الكلية على جودة الاعتماد الأكاديمي، والتي كانت تعاني فيها الكلية من ضعف المخصصات المالية لعملية التطوير؛ والتي من شأنها عرقلة آليات تنفيذ وتطبيق معايير الجودة الشاملة في العملية التعليمية،

إضافة إلى ضعف التجهيزات الفنية المتعلقة بالبنية التحتية للكلية، والتي كانت عائقًا كبيرًا كذلك في طريق تحقيق نهضة تعليمية ملموسة بالكلية.

هذا وقد خرج الباحث بمجموعة من التوصيات على النحو التالي:-

1- يجب على كل مؤسسة تعليمية عرض أهدافها واضحة للجميع، مع الاستعانة ببرامج توعية متميزة تخدم هذه الأهداف، حتى ينتهي للمؤسسة عرض خدماتها وأهدافها بشكل فعال، ذي وقائع تطبيقية تخدم المؤسسة بشكل خاص، والمجتمع بشكل عام.

2- زيادة معدل تقنيات المعلومات الحديثة، والتوسع في إنشاء التعليم الإلكتروني، وتوسيع دائرة التعاون الأكاديمي على مستوى الكليات والجامعات.

3- الاهتمام بتنمية الموارد البشرية؛ من خلال العمل على رفع الكفاءة الإنتاجية والتدريبية لأعضاء هيئة التدريس والعاملين، وكذلك العمل على تنمية المشاركة الطلابية، وإشراك الاتحادات الطلابية في بعض القرارات التي تمس شئونهم داخل الكلية.

4- الاهتمام ببرامج التعليم، والدراسات العليا، من خلال تدعيم المخرج التربوي، مع تعزيز نظم الاتصالات الحديثة التي تعمل على سهولة نشر المعلومات؛ حتى تكون متاحة لجميع طلاب الدراسات العليا، مع مراعاة حقوق الملكية الفكرية، وحرية النشر، والسرية العلمية؛ وذلك من أجل تحقيق الأهداف السامية التي شرعتها الجودة لتطوير البحث العلمي، ورفاهية المجتمع .

5- ضرورة أن تساير المقررات الدراسية، والمناهج التعليمية مختلف التخصصات التي تخدم سوق العمل، حتى لا تظهر مشكلة البطالة التي تنتج في الأساس من التضارب بين ما يحصل عليه الطلاب من دراسات وتخصصات علمية؛ واحتياجات المجتمع وسوق العمل.

6- لا بد أن تهتم المؤسسة التعليمية بمقتضيات البنية التحتية، والجهد الدءوب لتوفير كافة الوسائل والأدوات المساعدة على نجاح العملية التعليمية من مباني، وقاعات، ومدرجات، ومعامل بحثية، تتوافق مع معايير الجودة الشاملة.

7- يجب على المؤسسة التعليمية عقد ندوات تدريبية موسعة لجميع العاملين، والطلاب لتوعيتهم بقيمة الجودة الشاملة؛ والمعايير الأساسية وأهدافها التي تصب في خدمة المجتمع، وذلك من خلال تنمية الأنشطة المختلفة، والاهتمام بكافة المعارف، والمهارات، والاتجاهات، وتفعيل دورها في جودة حوافز التعليم، ومواكبة التحديات العالمية.

8- على المؤسسة التعليمية وضع معايير، وأهداف أساسية لتبني فكرة الجودة؛ شريطة أن تكون معايير متعمقة، وواقعية، قابلة للتطبيق، وتحترم حقوق الإنسان، بصرف النظر عن اللون، أو الجنس، أو الديانة، أو الهوية، وتكون على علم

ومعرفة بالعاملين، والطلاب بالمؤسسة التعليمية.

9- العمل على توفير بيئة تعليمية مناسبة للمتعلمين، ومناخ علمي مناسب للمعلمين، حتى يمكن الاستفادة من المواهب والقدرات في مختلف التخصصات العلمية، مع العمل على تشجيع التنمية الفكرية والإبداع الثقافي، كي تواكب مجريات العصر الحديث.

10- أخيراً تبني المؤسسات التعليمية لنظم الرقابة الداخلية الشاملة، مع موضوعية المناهج الدراسية لتصبح ملائمة لجميع الطلاب، وضرورة أن تتماشى مشروعات التخرج مع مقتضيات سوق العمل، مما ينمي من قدرة المجتمع على التغيير والتطور الشامل، وتحقيق الجودة الشاملة.

الهوامش

1. الجودة في اللغة: جاء في لسان العرب لابن منظور، مادة (جود) بتصرف: "الجيد نقيض الرديء على فيعل؛ وأصله جَيود؛ فقلبت الواو ياء لانكسارها ومجاورتها الياء، ثم أدغمت الياء الزائدة فيها، والجمع جِياد، وجِيادات جمع الجمع، أنشد ابن الأعرابي:
كم كان عند بني العوام من حسبٍ
ومن سيوف جِياداتٍ وأرماح
وفي الصحاح في جمعه جِياد
بالهمز؛ على غير قياس، وجاد الشيءُ جُوداً وجُوداً: أي صار جيِّداً، وأجَدت الشيءَ فجَاداً؛ والتَّجويد مثله، وقد قالوا: أجدُّت؛ كما قالوا: أطال وأطوّل، وأطاب وأطيب، وألان وألّين على النقصان والتمام، ويقال: هذا شيءٌ جيِّدٌ بيّن الجُودة والجُودة، وقد جاد جُوداً وأجاد أتى بالجيِّد من القول أو الفعل، ويقال: أجاد فلانٌ في عمله، وأجودٌ وجاد عمله يَجود جُوداً، وجُنّت له بالمال جُوداً، ورجل مجوّدٌ مُجيد، وشاعر مجوّد؛ أي مُجيد؛ يُجيد كثيراً، وأجَدته النقد: أعطيته جيّداً، واستجدت الشيء: أعددته جيّداً، واستجدت الشيء: وجده جيّداً، أو طلبه جيّداً، ورجل جَواد: سخيّ، وكذلك الأثني بغير هاء، والجمع أجواد؛ كسروا فعلاً على أفعال؛ حتى كأنهم إنما كسروا فعلاً، وجاودت فلاناً فجَدته؛ أي غلبته بالجود؛ كما يقال: ما جدُّته من المجد، وجاد الرجل بماله يَجود جُوداً بالضم؛ فهو جواد.
2. أنشئت كلية العلوم، جامعة بني سويف عام 1984م، وصدرت اللائحة الداخلية للكلية بموجب القرار الوزاري 222 في 1984/2/26، وكانت الكلية في بداية نشأتها تتبع جامعة القاهرة؛ كفرع لها بني سويف، حتى استقل الفرع كجامعة بالقرار الجمهوري رقم 84 لسنة 2005، وأصبحت تابعة لجامعة بني سويف، وتبلغ مساحة الكلية (9950)م²؛ منها (4884)م² مبان

- ومساحات ونوافذ تبلغ (20%)، وقد خَرَّجَت الكلية 4056 طالبًا من طلابها منذ نشأتها، وبها (85) عضو هيئة تدريس. (اللائحة الخاصة بالكلية)
3. المهندس الأمريكي إدوارد ديمينج: وُلِدَ في أكتوبر 1900م بولاية سيوكس الأمريكية، وحصل على البكالوريوس في الهندسة الكهربائية، وحصل على الماجستير والدكتوراه في الرياضيات والفيزياء، وعَمَلَ أستاذًا جامعيًا، واشتهر شهرةً واسعة في مجال التطوير والإنتاج والفيزياء، ولقَّبَ (أبو الجودة)؛ حيث اكتشف مدى أهمية الرقابة الإحصائية على ضبط جودة العمل والإنتاج، ثم سافر إلى اليابان بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية، ووضع كل خبراته وطاقاته لإعمار اليابان، وقد حصل على العديد من الجوائز؛ من أبرزها ما حصل عليه من جائزة للجودة؛ سميت هذه الجائزة فيما بعد باسمه (جائزة ديمينج للجودة)؛ والتي تُمنَحُ سنويًا للشركة التي تتميز بالابتكار والجودة، وتوفى عام وفي ديمينج في منزله بالعاصمة واشنطن بالولايات المتحدة في ديسمبر 1993 أثناء نومه، ولا تزال الشركات تطبق ما تحدث عنه من مفاهيم ترى أثرها الظاهر في المنتجات الأمريكية واليابانية الأكثر قيمة، جوده، وطلبا حتى يومنا هذا.
- From Wikipedia
4. آرماند فيجينوم: الخبير الأمريكي لمراقبة الجودة؛ أول من استخدم مصطلح الرقابة على الجودة؛ ولد عام 1922، وحصل على درجة البكالوريوس من كلية الاتحاد، وحصل على الماجستير من كلية سولون للإدارة، وحصل على الدكتوراه في الاقتصاد من معهد سانتشوستس للتكنولوجيا، وعمل مديرًا لعمليات التصنيع في شركة جنرال بيتسلفيا ماساتشوستس، وله العديد من المؤلفات، وشغل منصب رئيس الجمعية الأمريكية للجودة في أعوام (1961-1963)، وتوفي عام 2014 عن عمر يناهز 92 عامًا. From Wikipedia, the free encyclopedia
5. ملحق رقم (1)
6. الإستراتيجية هي "الإطار الذي يحدد طبيعة واتجاه المنظمة؛ وتهدف إلى وضع الخطط العامة على المدى الطويل، وتحقيق أهداف وغايات المؤسسة؛ من خلال تخصيص الموارد بصورة واضحة من خلال استخدام وسائل علمية منظمة". (Nichols Fred, , 2008.p.3)
7. القيادة "ظاهرة إنسانية تمتلك من الخبرات والخصائص ما يجعلها قادرة على تحقيق أهداف الجماعة داخل المؤسسة، باعتبارها عملية اجتماعية تتيح منها سلسلة من العلاقات التي تتصف بالديمقراطية والحب والتعاون مع باقي أعضاء المؤسسة".
- (Bolden Richard, 2004,p.4).
8. يجب الإشارة إلى أن الإدارة السابقة للكلية امتلكت للعديد من الصفات والسمات التنظيمية والإدارية المختلفة، ولكن ربما يعود القصور الإداري إلى أسباب أخرى؛ يتصدرها النقص في الموارد المالية، وغيرها من الظروف الأخرى التي كانت محيطة بالكلية.
9. توجد اتفاقية للتبادل الأكاديمي بين كلية العلوم بمحافظة بني سويف، وكلية العلوم الطبيعية بجامعة كونا ما الطبيعية بكوريا، واتفاقية للعلاقة الأخوية بين جامعة بني سويف بمصر، وجامعة سانجيمونج بكوريا، واتفاقية جامعة غرناطة بأسبانيا وجامعة بني سويف بمفوضية الأستاذ الدكتور / حمدي زهران. تعقد هذه المؤتمرات في 2 أبريل من كل عام، وقد رصدت الكلية جوائز مادية وأدبية لأفضل بحث، وأفضل إلقاء، وأفضل بوستر لشباب الباحثين.
10. الرجوع إلى قسم الدراسات العليا والبحوث بالكلية، وكذلك الرجوع إلى وحدة المشروعات بالكلية.

المراجع

- 1) Arshad Muhammad Javaid," A study to Investigate: The quality management Level (Q M L) of The Pakistani In situation of teacher education" Journal Of Language In India, Vol (12) ,Issue(10), Oct, 2012.
- 2) Bhimaraya A. Metri, "Total quality transportation through. Deming's 14 point", Journal Of Public Transportation, Vol (9) , No (4), 2006.
- 3) Benjamin Disraeli, Quality management: Deming's 14 point's for management, S A G E Notes, 2009.
- 4) Bolden Richard, what is Leadership, South Wet of England Regional Development Agency , Center for leader ship Studies, 2004.
- 5) Chen yun -Pi, "Quality management for universities Transnational education in Taiwan: an ISO 9004-based evaluation approach", Journal Of Education Policy, Vol (11), Issue(1), 2014.

- 6) Dursun Tolga , and Oskay bas Kader, and Gokmen Cansu, "Comparison of quality service of distance education at universities", Journal Of Science. Technology, Vol (4), Issue (3),2014.
- 7) Delia Monica and TalmaceanT .O ana, Evolutional. Reference points in the Quality management system of European education", Journal Of Buletin Scientific, Vol (18), Issue (1), June(2013).
- 8) Feigenbaum V. Armand , The Proponent Of Total Quality Control, Ten Step, Inc, and C & K management Limited, 2004.
- 9) Freixa Niella Montse, and Vila Banos Ruth, and Rubio Huttado . M. Jose , "Quality assessment for placement Center: a case study of the university of barcelona's faculty of education", Journal Of Assessment & Evaluation In Higher Education , Vol, (40), Issue (2), Mars, 2015.
- 10) Gerring John, "what is the case study and what is it good for?", Journal Of American Political Science Review, Vol(98),No(2),2005.
- 11) Hirsch Melanie, "What's in aname? The definition of an institution of higher education and (1) effect on for- profit post secondary school", second higher education extenspn Act of 2006. Pub .L. No. 109-238, 120. stat. 507.
- 12) Heather Hamil, Interview Methodology, Oxford Bibliographies, Oxford University Press.2013.
- 13) Kelli J. Schutle & Judge, Organizational Behavior: attitudes and gob satisfaction, Pearson Education, Inc publishing As prentice Hall, 2011.
- 14) Maguada Bena, "Deming's profound kno`wledge: Implications for higher education", Journal Of Education, Vol (131), Issue. (4), 2011.
- 15) Nichols Fred, Strategic management Strategic Planning and Strategic thinking, Distance Consulting llc, 2008.
- 16) Shuigun, Liu, "Quality assessment of under graduate education in china : Impact on different university", Journal of Higher Education ,Vol (66), 2013.
- 17) Schomaker Rahel, "Accreditation and quality assurance in the egyptian higher education system quality assurance in education", Journal Of International perspective, Vol, (23) ,Issue (2), 2015.

- 18) Stensaasen Sevin, "The application of Deming's theory of total quality management to achievement continuous Improvement in education", Journal Of Total Quality Management, Vol, (6) ,No (5), 1996.
- 19) Snyder Kirsten, Panichi Luisa, Lindberg Ola, "On the issue of experience in technology supported learning", Journal Of Designs For Learnibg, Vol(3), Issue(1/2) 2010.
- 20) Took Edwin and Chepchieng C. Micah, Ochola John, "Effect of academic staff retention on quality education private universities in Kenya", Journal Of Problems Of Education, Vol(64), 2015.
- 21) Took Edwin and ChepChieng C.Mican, "Ochola John, Effect of academic staff retention on Quality education. Private universities in Kenya", Journal Of Problems of education, Vol (64), 2015.
- 22) Vermont state Board of education: "Education Quality Standards, Agency Of Education ,2013.
- 23) Watson H Gregory, Total Quality Leader: Armand V. Feignbaum, Integrator of Quality in To Organizational Management . www. Quality Progress .com.2015.
- 24) Waldman A. David , "Designing performance management systems for total Quality implantation", Journal Of Organizational Change management Vol, (7) , No (2) ,1996.

