

آليات مقترحة لتحقيق جودة الحياة الجامعية لطلاب كلية التربية - جامعة بني سويف في ضوء مدخل التحسين المستمر (الكايزن)

د/ سلوى حلمى على يوسف

مدرس أصول التربية

كلية التربية - جامعة بني سويف

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى تقديم تحليلا نظريا حول جودة الحياة الجامعية (الفلسفة والمفهوم والأبعاد)، ودراسة مدخل التحسين المستمر (المفهوم والفلسفة والمبادئ ومتطلبات التطبيق)، والكشف عن واقع مستوى جودة الحياة الجامعية لطلاب كلية التربية بجامعة بني سويف والمعوقات التي تحول دون ذلك، ثم وضع آليات لتحسين جودة الحياة الجامعية للطلاب في ضوء مدخل التحسين المستمر (الكايزن).

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واعتمدت على استبانة لتحديد مستوى جودة الحياة الجامعية لطلاب الكلية، تم تطبيقها على (٨٩٤) طالبا بالفرقة الثانية والفرقة الرابعة بالكلية في الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي (٢٠١٩-٢٠٢٠)، كما اعتمدت الدراسة على استمارة تحليل محتوى الخطة الاستراتيجية لكلية التربية - جامعة بني سويف (٢٠١٧-٢٠٢٢)، وذلك للكشف عن مدى توجه الكلية نحو تحقيق جودة الحياة الجامعية لطلابها، والمعوقات التي تحول دون ذلك.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: تتحقق جودة الحياة لطلاب كلية التربية - جامعة بني سويف بدرجة متوسطة في كل الأبعاد (أعضاء هيئة التدريس، المقررات والتقييم، التسهيلات المادية، السمعة الأكاديمية، النواحي الاجتماعية)، وتبين أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين طلاب الفرقة الرابعة وطلاب الفرقة الثانية في مستوى تحقق جودة الحياة الجامعية لصالح طلاب الفرقة الثانية، وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طلاب الشعب الأدبية وطلاب الشعب العلمية في مستوى تحقق جودة الحياة الجامعية لصالح طلاب الشعب الأدبية، ووجدت الدراسة أنه لا يوجد توجه مباشر لتحقيق جودة الحياة الجامعية لطلاب الكلية، حيث لا تحتوي الخطة الاستراتيجية على غاية استراتيجية لتحسين جودة الحياة الجامعية، إلا أنه يوجد بعض الأهداف الفرعية ذات الصلة ببعض أبعاد جودة الحياة الجامعية، ووجدت عدة معوقات منها نقص الموارد والمصادر.

وفى ضوء التحليل النظرى والميداني تم وضع آليات مقترحة لتحقيق كل بعد من أبعاد جودة الحياة الجامعية لطلاب كلية التربية - جامعة بني سويف فى ضوء مدخل التحسين المستمر (الكايزن)، ومنها تعريف أعضاء هيئة التدريس بمفهوم جودة الحياة الجامعية، وإتاحة الفرصة لهم لتحديد الممارسات غير الضرورية التى لا تضيف قيمة للطلاب، وتدريبهم على بعض تقنيات الكايزن مثل (5Ss) والتى يمكن أن تجعل عملهم منظما، والتخطيط الجيد للمحاضرات، حتى لا يعانى الطلاب من كثرة التنقل، وتبسيط الإجراءات لتجنب الأخطاء، ومن ثم تقديم خدمة أجود، وأسرع وأقل تكلفة. وقدمت الدراسة عدة توصيات عامة لتحسين جودة الحياة الجامعية لطلاب كليات التربية فى ضوء مدخل التحسين المستمر ومنها: تبنى هدفا استراتيجيا لتحقيق جودة الحياة الجامعية للطلاب، والبدء بالتحسينات الصغيرة التى لا تمثل عبئا إضافيا، أو تتطلب قوة بشرية أكبر، وذلك لمواجهة نقص الموارد البشرية.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الجامعية، التحسين المستمر (الكايزن)، كلية التربية.

Abstract

The study aimed to provide a theoretical analysis about the quality of university life (philosophy, concept and dimensions), and determine continuous improvement approach (concept, philosophy, principles and application requirements). Besides, the study aimed to reveal the reality of the quality of university life for students of the Faculty of Education at Beni Suef University, as well as, reveal the obstacles that prevent this. then put mechanisms To improve the quality of university life for students in the light of continuous improvement approach (Kaizen).

The study used the descriptive methodology, and it relied on a questionnaire to determine the reality of quality of university life for students. questionnaire was applied to (894) students in the second and the fourth year in the college during the first semester of the academic year (2019-2020). The study also adopted a form to analyze the strategic plan of the faculty of Education - Beni Suef University (2017-2022), to reveal the extent of the faculty orientation towards achieving the quality of university life for its students, and the obstacles that prevent this.

The study indicated several results, including: The quality of life for the students of the Faculty of Education - Beni Suef University is achieved with an moderate degree in all dimensions (faculty members, courses and evaluation, physical facilities, academic reputation, social aspects). The study found that there are statistically significant differences between Fourth year students and second year students concerning the level of quality of university life for the second year students. As well as, there are statistically significant differences between the students at literal departments and the students at scientific departments concerning the level of the quality of university life for the literal departments. Also, the study found that there is no direct trend to achieve The quality of university life for students, as the strategic plan does not contain a strategic goal that addresses the quality of university life, but there are some sub-goals related to some dimensions of the quality of university life, and there were several obstacles, including a lack of resources.

In the light of theoretical and field analysis, proposed mechanisms have been developed to achieve the dimensions of the quality of university life for students of the Faculty of Education -

Beni Suef University in the light of continuous improvement approach (Kaizen). Thus, the mechanisms were established for each dimension of the quality of university life. These mechanisms were developed in the light of the principles of continuous improvement (Kaizen) in order to use the available resources of the faculty of Education to achieve the quality of university life for students, and also to overcome the obstacles that prevent this.

Key words: Quality of University Life, Continuous Improvement (Kaizen), Faculty of Education.

مقدمة:

ظهرت الجودة في قطاع الصناعة، ثم انتشرت واتسعت وشملت الجوانب المختلفة لحياة الفرد سواء المادية أو المعنوية، وأصبحت جودة حياة الإنسان مجالاً بحثياً يحظى باهتمام الباحثين في التخصصات المختلفة، وذلك بهدف البحث عن سبل توفير حياة كريمة وسعيدة للإنسان، وانتقلت جودة الحياة إلى مستوى المسؤولين وواضعي السياسات، وأصبحت هدفاً قومياً تسعى إليه كافة المجتمعات، وتعتمد على مؤسساتها المختلفة لتحقيقه، خاصة التعليم، فأصبح تقديم خدمة تعليمية عالية الجودة غاية تسعى إليها كافة الأنظمة التعليمية، وأيضاً وسيلة تعتمد عليها بغية التطور والنقد وتحسين حياة أفرادها.

ومؤخراً بدأ الاهتمام بجودة الحياة الجامعية، باعتبارها مجالاً من مجالات جودة الحياة (عبد المطلب، ٧٣، ٢٠١٤) و (Sirgy, Grzeskowiak & Rahtz, 2007, 346)، حيث تعد الجامعة مرحلة هامة في حياة الطلاب، نظراً لإسهامها في تمتينهم معرفياً ونفسياً واجتماعياً ومهنياً، ومن ثم فهي تؤثر على جودة حياتهم (Yu & Kim, 2008, 3)، وذلك يعني ضرورة الاهتمام بتحقيق جودة الحياة الجامعية للطلاب، وأن تصبح هدفاً استراتيجياً تسعى إليه كل جامعة، إلا أن الجامعات المصرية تواجه الكثير من المعوقات التي تحول دون ذلك، مثل نقص الموارد المادية، وضعف انتشار ثقافة الجودة والتحسين المستمر، وتقصص ممارسات العمل الجماعي.

وفي العقود الأخيرة ظهر مدخل التحسين المستمر (الكايزن)، والذي يهدف إلى تقديم خدمة عالية الجودة، وتحقيق رضا العملاء بتكلفة قليلة، وذلك من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، والقضاء على الهدر، وإحداث تغييرات تدريجية صغيرة ومستمرة تؤدي إلى نتائج كبيرة على المدى البعيد، وقد استخدم في عدة جامعات وأكدت فعاليته عدة دراسات، فقد أظهرت نتائج بعض الدراسات أن استخدام مدخل التحسين المستمر (الكايزن) في التعليم العالي أدى إلى زيادة رضا الطلاب، وعمل على تحسين العمليات الإدارية والتعليمية والمجتمعية، وساعد على الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، وأوصت الدراسات المختلفة بالاعتماد عليه (عبد الرحمن & عدنان، ٢٠١٣؛ عثمان، ٢٠١٧) (Aishah binti Awi, 2016; Emilani, 2005; Kregel, 2019).

مشكلة الدراسة:

تحظى جودة الحياة الجامعية باهتمام دولي كبير (Janicek, 2003, 7)، حيث تعد من أولويات النظم التعليمية، وهدفاً استراتيجياً تسعى إليه معظم الجامعات في مختلف

دول العالم (Yu& Kim, 2008, 17; Yu& Lee, 2008, 281)، وذلك بغية مواجهة التقدم التكنولوجي والمعرفي وما أوجده من انعكاسات وتحديات.

وينعكس تحقيق جودة الحياة الجامعية إيجابيا على كل من الطلاب والجامعة والمجتمع، فعلى مستوى الطلاب يزيد الإقبال على التعليم، ومن ثم ارتفاع المستوى الأكاديمي، مما يؤدي إلى تحقيق جودة حياتهم بصفة عامة (Suleiman, Alghabeesh, 2013, 164) وعلى مستوى الجامعة يزداد تواصل الطلاب مع الجامعة، ويزيد انتمائهم وولائهم لها (Arslan& Akkas, 2014, 881; Yu& Kim, 2008, 8)، وعلى مستوى المجتمع، يتحسن مستوى المخرجات بما يتوافق مع متطلبات سوق العمل، وكذلك تسهم جودة الحياة الجامعية في تحقيق جودة حياة الأفراد (الجلبي، ٢٠٠٧، ٣٠٧)، وهو ما تسعى المجتمعات إلى تحقيقه.

وتعتبر جودة الحياة الجامعية أمرا نسبيا، فهي ترتبط بعوامل ذاتية وموضوعية تؤثر على رضا الطلاب عن الجامعة، فهي عملية معقدة، ويتوقف تحقيقها على عوامل عديدة، منها عوامل أكاديمية، واجتماعية، وإدارية، بالإضافة إلى المرافق والخدمات الأساسية (Arslan& Akkas, 2014, 881; El Hassan, 2011, 17; Pedro, Alves& Leitão, 2014, 113; Sirgy et al., 2007, 358; 2010, 386; Yu& Kim, 2008, 16; Yu& Lee, 2008, 281)

وبذلك يمكن اعتبار جودة الحياة الجامعية عملية ديناميكية ومتكاملة وشاملة، وتتضمن كل ما يسهم في تحسين حياة المنتسبين إليها (محمد، ٢٠١٨، ٤٨٣)، ولذا فإن تحقيقها مرهون بتحقيق الجودة في كافة المجالات التي تتم داخل الجامعة، وذلك لتلبية الاحتياجات المتنوعة والمتغيرة للطلاب.

وتعاني الجامعات المصرية من مشكلات عديدة قد تحول دون تحقيق جودة الحياة الجامعية لطلابها مثل الكثافة الطلابية العالية خاصة في الكليات النظرية، وسطحية المناهج وجمودها، وغلبة الطابع النظري على التطبيق، وضعف مشاركة الطلاب في الأنشطة الطلابية، والتعقيدات الإدارية، وسوء معاملة الطلاب، والاستخفاف بآمالهم (محمد، ٢٠١٨، ٤٨٢، ٤٨٥)، كما يعاني التعليم الجامعي من عجز الموازنة وارتفاع النفقات مع تزايد أعداد الطلاب، وترتب على ذلك ضعف نصيب الطالب من الإنفاق العام على التعليم الجامعي (وزارة التعليم العالي- وحدة التخطيط الاستراتيجي ودعم السياسات، ٢٠١٥، ٥١، ٥٥)، ونتج عن ذلك مشكلات أخرى مثل زيادة التكلفة على

الطالب، وضعف الاهتمام بالأنشطة الطلابية رغم أهميتها ودورها في زيادة رضا الطلاب عن الحياة الجامعية (Shin, Chiu & Woo- Lee, 2019, 181)، وفي هذا الصدد ذكر (Reddy & Karim, n.d, 47) أنه عندما تتصادم احتياجات المتعلم وآليات التمويل، يكون من الصعب جداً على الجامعات أن تضع المتعلمين في المرتبة الأولى، وغالبا ما تلتزم بالميزانية الموضوعة على حساب الجودة، مما يؤثر سلبا على جودة الحياة الجامعية.

وبناء على ما سبق فإن الجامعة بحاجة إلى نهج شمولي يضمن تحسين جميع المجالات، وأن يكون مستمرا ليناسب كلا من احتياجات الطلاب المتغيرة، ومتطلبات المنافسة المحلية والعالمية، وأن يكون غير مكلفا ليساعد الجامعة على الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة في ظل خفض الإنفاق على التعليم، وأن يكون هذا النهج قادرا على مقاومة التغيير من قبل العاملين بالجامعة، ومن هذه المدخل، مدخل التحسين المستمر (الكايزن).

ومدخل التحسين المستمر (الكايزن) هو منهجية يابانية، بدأت في عالم الصناعة، وكانت سببا أساسيا لنجاح بعض الشركات اليابانية في المنافسة العالمية، خاصة شركة تويوتا (Imai, 2012, 1)، ويشير إلى التحسين المستمر الشامل التدريجي الذي يسعى إلى إفادة الجميع دون الحاجة إلى تكاليف عالية، ويعتمد بدرجة كبيرة على الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة (عزت & محمد، ٢٠٠٩، ٣) (Balzer, Francis, Krehbiel,) (Shea, 2016, 442; Hilton, 2005, 234; Wiid, 2019, 65).

وقد انتقل التحسين المستمر (الكايزن) إلى قطاع الخدمات، ومنها التعليم، ولم يتم إجراء سوى دراسات قليلة عن تطبيق كايزن في التعليم العالي (Kregel, 2017, 84)، وقد ذكر (Zimmerman, 1991, 10) أن تبني فلسفة الكايزن في الجامعات تجعلها منظمات مرنة، وسريعة التغيير، وقادرة على المنافسة، كما وجدت دراسة (عثمان، ٢٠١٧، ٦٩) أن هناك علاقة إيجابية بين الكايزن ومستوى العمليات الإدارية والتعليمية والخدمات المجتمعية بالجامعة، وكشفت دراسة (عبد الرحمن & عدنان، ٢٠١٣، ٢٤٧-٢٤٨) عن وجود علاقة إيجابية بين استخدام الكايزن وكفاءة الخدمة الجامعية، وأوصت بضرورة الاستمرار في التحسينات التدريجية بالعملية التعليمية، وذكرت دراسة (Clayton, 1995, 593) أن تبني الكايزن في التعليم العالي يؤدي إلى تحقيق التوازن المالي، وتحقيق النمو المخطط له، وتحسين أداء البحوث، وتعزيز الإحساس المشترك بالهدف، وتحسين عملية التعليم والتعلم، والاحتفاظ بالموظفين المتميزين، بالإضافة إلى تعظيم الاستفادة من البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وقد أوصت كلا من إميليانى وثالتر باستخدام مدخل

الكايزن في الجامعات لمواجهة نقص التمويل نظرا للظروف الاقتصادية، وازدياد حدة المنافسة بين الجامعات في تقديم خدمات تعليمية عالية الجودة (Emiliani, 2005, 48, 2016, 14; Thalner, 2005, 87) كما بينت دراسة (جمال الدين وآخرون، ٢٠١٧، ٢٤٦) أنه يساعد الجامعة على الاستغلال الأمثل للموارد المحدودة.

وأظهرت نتائج دراسة (Aishah binti Awi, 2016) أن استخدام تقنيات كايزن يساعد في تحديد وتقليل الهدر، وذلك من خلال التركيز على أنشطة القيمة المضافة، مما أدى إلى زيادة رضا الطلاب، موضحة أنه يمكن تطبيق الكايزن في التعليم العالي لتحسين أساليب العمل الأكاديمي بنجاح، ووجدت دراسة (Emiliani, 2005) أن تطبيق الكايزن في برنامج الإدارة كان فعالاً للغاية، وأدى إلى تحسين جودة الخدمة التعليمية والقيمة المضافة للطلاب، كما أشارت دراسة (Lilja, 2010) إلى أن التحسين المستمر يزيد فعالية تنفيذ وتقييم مقررات الدراسات العليا، وقدمت دراسة (Suárez- Barraza & González, 2015) دليلاً تجريبياً على دور دورة الكايزن للتحسين المستمر (PDCA) في الحصول على نتائج أفضل للطلاب، وفي ألمانيا وجدت دراسة (Kregel, 2019) أنه يمكن استخدام منهجية كايزن في عمليتي التدريس والتقييم.

مما سبق يتضح أن مدخل الكايزن قد يساعد الجامعة على تحسين جودة الحياة الجامعية، فهو يركز على رضا الطلاب- الذي يمثل أساس جودة الحياة الجامعية- وذلك من خلال تحسين العمليات المختلفة بالجامعة (الأكاديمية والإدارية والاجتماعية)، كما يمكن أن يساعد في التغلب على نقص الموارد من خلال الاستخدام الأمثل للموارد وتقليل الهدر، بالإضافة إلى دعم المنافسة من خلال التأكيد على التحسين المستمر.

وعلى الرغم من أهمية تحسين جودة الحياة الجامعية، إلا أن الدراسات في هذا المجال تعد قليلة - على حد علم الباحثة-، ففي مصر هناك دراسة (عبد المطلب، ٢٠١٤) والتي وجدت أن بعض مكونات جودة الحياة الجامعية موجودة بدرجة متوسطة بكلية التربية جامعة الزقازيق، ودراسة (على، ٢٠١٩)، والتي تناولت جودة الخدمات التعليمية، ووجدت أن رضا الطلاب بكلية التربية بجامعة المنوفية عن جودة الخدمات التعليمية قد جاء بدرجة متوسطة، ودراسة (جابر، ٢٠١٩) والتي وجدت أن جودة الخدمات التعليمية بكلية التربية بجامعة بني سويف تتراوح بين المتوسطة والضعيفة، ودراسة (محمد، ٢٠١٨) والتي هدفت إلى دراسة واقع جودة الحياة الأكاديمية بالجامعات المصرية، وكانت دراسة تحليلية للدراسات الذاتية ببعض الكليات في بعض الجامعات المصرية.

ومن هنا هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على سبل تحسين جودة الحياة الجامعية بكلية التربية - جامعة بني سويف، حيث لاحظت الباحثة من خلال عملها كعضو هيئة تدريس ضعف رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم بالكلية، فهناك تأخر فى إعلان النتائج، وشكوى من التعامل مع أعضاء هيئة التدريس والإداريين، والمدرجات والقاعات الدراسية التى لا تكفى ولا تتناسب أعداد الطلاب، كما ذكرت دراسة (جابر، ٢٠١٩) أن هناك عدة معوقات تحول دون تقديم خدمة تعليمية جيدة بكلية التربية - جامعة بني سويف منها نقص الموارد المادية والبشرية، وضعف الاهتمام بالأنشطة، وبالرجوع إلى الخطة الاستراتيجية للكلية اتضح أن مبانى الكلية وتجهيزاتها غير ملائمة لطبيعة نشاط الكلية ولا تساعد على تنوع أساليب التدريس، وتباعد مبانى الكلية، وضعف الموارد المالية، وعدم توفر وسائل مناسبة لقياس آراء الطلاب حول الخدمة التعليمية بالكلية والاستفادة منها (كلية التربية - جامعة بني سويف، ٢٠١٧، ٢٣:٢٣).

ومن ثم تمثلت مشكلة الدراسة فى التساؤل الرئيس التالى:

كيف يمكن تحسين جودة الحياة الجامعية لطلاب كلية التربية- جامعة بني سويف فى ضوء مدخل التحسين المستمر الكايزن؟

١. ما الإطار الفكرى والفلسفى لجودة الحياة الجامعية؟
٢. ما الإطار المفاهيمى لمدخل التحسين المستمر (الكايزن)؟
٣. ما واقع مستوى تحقق جودة الحياة الجامعية لطلاب كلية التربية-جامعة بني سويف؟
٤. ما مدى توجه كلية التربية - جامعة بني سويف نحو تحقيق جودة الحياة الجامعية للطلاب؟
٥. ما الموارد المتوفرة بكلية التربية - جامعة بني سويف التى يمكن استثمارها لتحقيق جودة الحياة الجامعية للطلاب، وما المعوقات التى تحول دون ذلك؟
٦. ما الآليات المقترحة لتحسين جودة الحياة الجامعية بكلية التربية- جامعة بني سويف فى ضوء مدخل التحسين المستمر الكايزن؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

١. التعرف على ماهية جودة الحياة الجامعية من حيث (الفلسفة، والمفهوم، والأبعاد)
٢. التأصيل النظرى لمدخل التحسين المستمر (الكايزن) من حيث (الفلسفة، والمفهوم، والمبادئ، ومتطلبات التطبيق)
٣. الكشف عن مستوى جودة الحياة الجامعية لطلاب كلية التربية-جامعة بني سويف.

٤. تحديد مدى توجه كلية التربية - جامعة بني سويف نحو تحقيق جودة الحياة الجامعية للطلاب.

٥. الكشف عن الموارد المتوفرة بكلية التربية - جامعة بني سويف، والتي يمكن استثمارها لتحقيق جودة الحياة للطلاب، والمعوقات التي تحول دون ذلك.

٦. وضع آليات مقترحة لتحسين جودة الحياة الجامعية بكلية التربية- جامعة بني سويف في ضوء مدخل التحسين المستمر الكايزن.

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية الموضوعات التي تتناولها، وهي جودة الحياة الجامعية، أي أنها تساير التوجه نحو الجودة الذي طال كل شيء في كافة المجالات، كما تستمد أهميتها من أهمية مدخل التحسين المستمر الكايزن، والذي أوصت عدة دراسات باستخدامه في التعليم العالي بعد تطبيقه بنجاح، لما له من فعالية في التحسين بأقل جهد وأقل تكلفة، ورفع كفاءة العمل والعاملين في جميع المستويات الوظيفية، وأيضاً دوره في تحسين بعض العمليات والخدمات الإدارية والاجتماعية والتعليمية بالتعليم العالي، بالإضافة إلى ما يلي:

١. قد تساعد الدراسة في إيجاد حلول واقعية للمشكلات التي تعوق تحقيق جودة الحياة الجامعية بكلية التربية - جامعة بني سويف.

٢. قد تفيد المسؤولين بكلية التربية - جامعة بني سويف في تحديد مستوى جودة الحياة الجامعية من وجهة نظر طلابها.

٣. قد تساعد في تحديد درجة رضا الطلاب عن الحياة الجامعية من خلال توفير أداة - على درجة مقبولة من الصدق والثبات - لقياس جودة الحياة الجامعية.

٤. قد تساعد على الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة بكلية التربية جامعة بني سويف من خلال تقديم بعض الآليات في ضوء مدخل الكايزن.

منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، نظراً لملائمته لطبيعة الدراسة، حيث يساعد على وصف وتفسير وتحليل المشكلة، فقد اعتمد عليه لوصف جودة الحياة الجامعية وعلاقتها بجودة الحياة وفلسفتها والاتجاهات المختلفة المفسرة لجودة الحياة، وكذلك توضيح أبعاد جودة الحياة الجامعية، وفي ضوء ذلك تم إعداد استبانة لقياس جودة الحياة الجامعية بكلية التربية، بالإضافة إلى ذلك اعتمدت الدراسة على مدخل تحليل المضمون لتحليل

الخطة الاستراتيجية لكلية التربية جامعة بني سويف، وذلك بهدف تحديد مدى توجه الكلية نحو تحقيق جودة الجامعة للطلاب، وأيضاً الكشف عن الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق جودة الحياة للطلاب، والمعوقات التي تحول دون ذلك.

ومن زاوية أخرى ساعد المنهج الوصفي على دراسة مدخل التحسين المستمر (الكايزن) من حيث فلسفته وأهم مبادئه وكيفية تطبيقها في التعليم الجامعي، وصولاً إلى تقديم عدة آليات مقترحة لتحسين جودة الحياة الجامعية لطلاب كلية التربية - جامعة بني سويف في ضوء مدخل التحسين المستمر (الكايزن).
أدوات وعينة الدراسة:

اعتمدت الدراسة الميدانية على استبانة للكشف عن مستوى جودة الحياة الجامعية لطلاب كلية التربية جامعة بني سويف، تم تطبيقها على (٨٩٤) طالباً من طلاب الفرقة الثانية والفرقة الرابعة، وذلك خلال الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي ٢٠١٩ - ٢٠٢٠، كما اعتمدت الدراسة على استمارة تحليل محتوى الخطة الاستراتيجية لكلية التربية جامعة بني سويف (٢٠١٧ - ٢٠٢٢).

مصطلحات الدراسة:

▪ جودة الحياة الجامعية Quality of University Life:

تعرف جودة الحياة الجامعية في هذه الدراسة بأنها رضا الطالب عن الخدمات التي تقدم له في المجالات المختلفة بالكلية.

▪ مدخل التحسين المستمر (الكايزن):

Continuous Improvement approach (Kaizen)

يشير التحسين المستمر إلى التحسين الشامل المستمر التدريجي القائم على مشاركة جميع أعضاء المنظمة، وتقليل الهدر في العمليات، وذلك من أجل تحقيق قيمة مضافة للعميل.

الدراسات السابقة:

تم تقسيم الدراسات السابقة إلى محورين، حيث تناول المحور الأول جودة الحياة الجامعية، وتناول المحور الثاني مدخل التحسين المستمر الكايزن.

أولاً دراسات تناولت جودة الحياة الجامعية:

تم تقسيم الدراسات التي اهتمت بجودة الحياة الجامعية إلى دراسات حاولت وضع مقاييس لجودة الحياة الجامعية، ودراسات اهتمت بقياس جودة الحياة الجامعية، ودراسات سعت نحو تطوير وتحسين جودة الحياة الجامعية.

(أ) دراسات اهتمت بوضع مقاييس لجودة الحياة الجامعية:

اهتمت بعض الدراسات بوضع مقاييس ونماذج نظرية لتحديد العوامل المؤثرة على جودة الحياة الجامعية واختبرتها ومنها دراسة (Sirgey et al., 2007)، والتي افترضت أن الرضا الأكاديمي والاجتماعي له تأثيراً مباشراً على جودة الحياة الجامعية، بينما تؤثر الخدمات بشكل غير مباشر على هذين المتغيرين، وترتبط الخدمات والتسهيلات بجودة الحياة الجامعية بعلاقة غير مباشرة، وأثبتت الدراسة صحة النموذج النظري موضحة وجود علاقة قوية بين جودة الحياة الجامعية والرضا عن المرافق والتسهيلات والخدمة، ووجود علاقة متوسطة مع الرضا الأكاديمي.

وقام (Sirgey et al., 2010) بإعادة اختبار صلاحية مقياس جودة الحياة الجامعية الذي استخدمه في (Sirgey et al., 2007) بنفس النموذج النظري والطريقة التحليلية والفرضيات، وقد طبق المقياس مع ٢٨١٢ طالباً من ١٠ جامعات في الولايات المتحدة، تركيا، كوريا الجنوبية، أستراليا، لبنان، ألمانيا وإيطاليا، وقد تم دراسة جودة حياة الطلاب داخل كلياتهم من وجهة نظر الإدارة الجامعية، فالإدارة هي المسؤولة عن تنفيذ وتحسين البرامج والخدمات، وأظهرت نتائج المسح صلاحية المقياس القائم على النموذج النظري الذي افترضته الدراسة.

وقد استخدمت عدة دراسات أخرى مقياس سيرجي (٢٠٠٧) وأكدت تلك الدراسات صلاحيته، مثل دراسة (El Hassan, 2011) حيث تم تطبيقه على عينة من طلاب الجامعة الأمريكية ببيروت، ودراسة (Arslan & Akkas, 2014) في تركيا، واعتمدت عليه دراسة (Nguyen et al., 2012) في فيتنام.

وهناك دراسات اعتمدت على نموذج (Sirgy, 2007) لتطوير مقاييس أخرى، مثل دراسة (Yu & Lee, 2008)، والتي هدفت إلى تطوير واختبار نموذج لجودة الحياة الجامعية في كوريا الجنوبية، وقد صنفت الدراسة الخدمات الجامعية كمحددات أساسية لجودة الحياة الجامعية إلى الخدمات التعليمية، والخدمات الإدارية، والمرافق، ووجدت الدراسة أن رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية والمرافق له تأثير إيجابي على جودة الحياة الجامعية، بينما لا يوجد تأثير للخدمات الإدارية على جودة الحياة الجامعية، كما أشارت الدراسة إلى أن جودة الحياة الجامعية لها تأثير إيجابي على الارتباط بالكلية وجودة الحياة بشكل عام.

واعتمد دراسة (Yu & Kim, 2008) على نموذج (Yu & Lee, 2008)، لاختبار التأثير الوسيط لجودة الحياة الجامعية على ولاء الطلاب للكلية، ووجدت أن جودة الحياة الجامعية لها علاقة إيجابية بولاء الطلاب للكلية.

(ب) دراسات اهتمت بقياس مستوى جودة الحياة الجامعية:

هدفت دراسة نعيصة (٢٠١٢) إلى تحديد مستوى جودة الحياة لدى طلبة جامعتي دمشق و تشرين بسوريا، وكشفت الدراسة عن تدنى مستوى جودة الحياة الجامعية بالجامعتين، وقدمت الدراسة عدة مقترحات لتحسين جودة الحياة الجامعية منها توفير مساحة من الحرية للطلاب لاختيار ما يناسب قدراتهم وميولهم، توفير مرشد أكاديمي، بالإضافة إلى تضمين مفهوم جودة الحياة الجامعية في المقررات الدراسية.

وفي الأردن قام (Suleiman et al, 2013) بقياس جودة الحياة بين طلاب كلية التمريض بإحدى الجامعات الخاصة بمدينة عمان بالأردن، ووجدت انها متوسطة كما هو الحال بالنسبة لجودة الحياة في المجتمع الأردني عامة، وأوصت بضرورة تضمين جودة الحياة في المناهج. وهدفت دراسة (عبد المطلب، ٢٠١٤) إلى الكشف عن مستوى جودة الحياة الجامعية ومكوناتها لدى طلبة كلية التربية- جامعة الزقازيق، ووجدت الدراسة أن بعض مكونات جودة الحياة الجامعية مثل مساندة الزملاء والمدرسين تتوفر بدرجة متوسطة، وجاء الرضا العام عن الدراسة بدرجة متوسطة، بينما يتوفر مكون الكفاءة الدراسية بدرجة كبيرة.

وفي السعودية هدفت دراسة (حمادنة، ٢٠١٨) إلى قياس رضا الطلاب غير السعوديين عن جودة الحياة الجامعية في جامعة الملك سعود، وحددت مكونات جودة الحياة الجامعية كما في رضا الطلاب عن أعضاء هيئة التدريس، والزملاء، والمقررات الدراسية، وإداريو الجامعة، وجاء مستوى رضا الطلاب عن جودة الحياة الجامعية مرتفعا، وأوصت الدراسة بإدخال مفهوم جودة الحياة الجامعية إلى بعض المقررات الدراسية لمساعدة الطلاب على ادراك معنى جودة الحياة، مما ينعكس على حياة الطلاب التعليمية والاجتماعية والاقتصادية والصحية والنفسية.

وسعت دراسة (بن الدين، ٢٠١٨) إلى تقييم جودة الحياة الجامعية في جامعة أدار، وفقا لمعايير المرجع الوطني الجديد لضمان الجودة الداخلية في التعليم العالي بالجزائر، ووجدت الدراسة أن جودة الحياة الجامعية كانت دون المستوى، وأوصت الدراسة بضرورة تعريف الفاعلين والمهتمين وكل الأطراف المعنية بإجراءات ضمان الجودة في الجامعات،

وذلك للرفع من جودة الحياة الجامعية بما ينعكس إيجابا على جودة العملية التعليمية وتحسين ترتيب الجامعات الجزائرية بالتصنيفات العالمية.

وهدفت دراسة (Kutlu& Kartal, 2018) إلى تحديد مستوى رضا الطلاب بكلية التربية - جامعة يلدرز التقنية (Yildiz Technical University) بتركيا وفقا لمتغيري النوع والفرقة الدراسية، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة رضا الإناث أعلى من الذكور، كما أظهرت النتائج أن مستوى رضا طلاب الفرقة الأولى أعلى من طلاب الفرقة الثالثة.

وحاولت دراسة (Özdemir, 2018) تحديد وجهة نظر الطلاب حول العلاقة بين المناهج الخفية وجودة الحياة الجامعية، ووجدت الدراسة أن مستوى جودة الحياة الجامعية للطلاب متوسطة، وكشفت عن وجود علاقة متوسطة وإيجابية بين تصور الطلاب للمناهج الخفية ومفاهيمهم عن جودة الحياة الجامعية، ومن تصورات الطلاب على سبيل المثال، أن المنهج الخفي يكسب الطلاب سلوكيات مثل الولاء والطاعة، ويساعدهم على التوافق مع المجتمع، وأن المناهج الخفية أكثر فعالية على الطلاب من البرنامج الرسمي، من هنا أوصت الدراسة بضرورة التركيز على المنهج الخفي لتحسين جودة الحياة الجامعية.

وهدفت دراسة (علي، ٢٠١٩) إلى التعرف على رضا طلاب كلية التربية - جامعة المنوفية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم، وذلك من خلال التعرف على مكونات رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية المتمثلة في جودة الخدمات الأكاديمية وجودة الخدمات غير الأكاديمية، جودة المباني والتجهيزات، جودة الصيت والسمعة للكلية، واعتمدت الدراسة على استبانة لقياس رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية، ووجدت الدراسة أن رضا الطلاب جاء بدرجة متوسطة، مما يتطلب إعادة النظر في جودة هذه الخدمات، وأوصت الدراسة بضرورة عقد دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس والإداريين لحثهم على التطور والتحديث المستمر للخدمات التي يقدمونها للطلاب، توفير أماكن لممارسة الأنشطة الترويحية للطلاب، بالإضافة إلى إقامة الندوات والمؤتمرات لضمان حسن صيت وسمعة الكلية.

دراسة (جابر، ٢٠١٩) والتي هدفت إلى تحسين جودة الخدمات التعليمية بكلية التربية- جامعة بني سويف في خبرات بعض الدول، ووجدت أن مستوى جودة الخدمات التعليمية بكلية التربية تتراوح بين المتوسطة والضعيفة.

(ج) دراسات حول علاقة جودة الحياة الجامعية بالجوانب المختلفة للعملية التعليمية:

هدفت دراسة (Nguyen et al., 2012) إلى الكشف عن العلاقة بين جودة حياة الطلاب داخل كليتهم والصلابة النفسية والدافعية للتعلم وإدراك القيمة الوظيفية للتعليم، وأظهرت النتائج إلى أنه يمكن للجامعات تعزيز جودة الحياة الجامعية والأداء الأكاديمي من خلال تقديم برامج لتنمية (الصلابة) النفسية لدى الطلاب لتعزيز التعلم ودوافعهم التعليمية، وتزويدهم بمعلومات موضوعية حول القيمة الوظيفية للمهن التي سيمارسونها.

واعتمدت دراسة (Pedro et al., 2014) على النموذج المفاهيمي لدراسة (Yu & Lee, 2008)، واختبرت النموذج في بعض الجامعات الحكومية بالبرتغال، وتم تطبيق مقياس رضا الطلاب الذي اقترحه (Sirgey et al., 2010)، وتم اختبار العوامل المؤثرة على جودة الحياة الجامعية، ووجدت الدراسة أن الخدمات الأكاديمية والخدمات الاجتماعية تؤثر على جودة الحياة الجامعية للطلاب أكثر من الخدمات الإدارية.

وهدف دراسة (Aridag, Aydin & Aydin, 2018) إلى تحديد تأثير جودة الحياة الجامعية بشقيها المعرفي والوجداني على ولاء الطلاب للجامعة، وتوصية زملائهم للالتحاق بها، ووجدت الدراسة أن المكون المعرفي له تأثير فعال على ولاء الطلاب للجامعة، وتوصية زملائهم للالتحاق بها، بينما لا يوجد أي تأثير للمكون الوجداني.

وفي مصر أجرت (محمد، ٢٠١٨) دراسة تحليلية هدفت إلى دراسة واقع جودة الحياة الأكاديمية بالجامعات المصرية من خلال الدراسة الذاتية لبعض الكليات ببعض الجامعات، وتقييم جودة الحياة الأكاديمية بها في ضوء بعض المعايير المعاصرة وهي المعايير التي أعدتها لجنة التعليم العالي الأمريكية، وبرنامج تحسين المعايير الأكاديمية Academic Quality Improvement Program (AQIP)، وقدمت الدراسة عدة مقترحات لتطوير الجامعات المصرية لتحسين الحياة الأكاديمية بها.

واهتمت دراسة (Shin et al, 2019) ببحث العلاقة بين الفوائد الاجتماعية لممارسة الأنشطة الرياضية داخل الجامعة وجودة الحياة الجامعية وولاء الطلاب تجاه الجامعة في سيول بكوريا، وأظهرت النتائج أن الفوائد الاجتماعية لممارسة الأنشطة الرياضية داخل الجامعة لها تأثير إيجابي على جودة حياة الطلاب الجامعية، وأن جودة الحياة الجامعية لها تأثير إيجابي على ولائهم للجامعة، ومع ذلك لم يكن هناك علاقة بين الفوائد الاجتماعية للأنشطة الرياضية والولاء للجامعة، وأوصت الدراسة بضرورة تقديم البرامج والخدمات الرياضية داخل الجامعة لتلبية احتياجات الطلاب وتعزيز ولائهم تجاه الجامعة.

ثانيا دراسات تناولت مدخل التحسين المستمر (الكايزن):

(أ) دراسات اهتمت بالتأصيل النظري للتحسين المستمر (الكايزن):

هناك دراسات تناولت التحسين المستمر من حيث المفهوم والأهداف والفلسفة والمبادئ والخطوات والمعوقات، ومنها دراسة (جمال الدين وآخرون، ٢٠١٧)، (بوحجي، د.ت)، (البلشي وآخرون، ٢٠١٩).

وتعتبر دراسة (Suárez-Barraza et al., 2011) من أهم الدراسات التي تناولت مفهوم الكايزن بالدراسة والتحليل سواء في الدراسات الأكاديمية أو الخبرات العملية، وذلك من أجل فهمه بشكل أفضل، ومن أجل مزيد من الاستكشاف للمساهمة في البناء النظري له، وقد وجدت الدراسة انه لا يوجد اتفاق على تعريف محدد للكايزن حتى داخل الشركات اليابانية، وقد يرجع ذلك إلى أن مبادئ الكايزن الأساسية التي حددها (Imai, 1986) يتم تكييفها بحرية من قبل مديري الشركات اليابانية، كما وجدت الدراسة أنه قد تم تناول الكايزن من خلال ثلاثة وجهات نظر مختلفة، وتتضمن كل وجهة نظر مجموعة من القيم والمبادئ والتقنيات، فهناك دراسات اعتبرت الكايزن فلسفة إدارية، ودراسات اعتبرته عنصر من عناصر إدارة الجودة الشاملة، ودراسات اعتبرته كمدى نظري للتحسين المستمر.

وتطرقت دراسة (Chung, 2018) للأصول الفلسفية للكايزن، وتعتبر من أهم الدراسات التي بحثت في الأصول الفلسفية للكايزن، وحاولت تقديم إطاراً أطلقت عليه عجلة كايزن (Kaizen Wheel)، ويقوم على الفلسفات القديمة للتحسين المستمر، مروراً بالفلسفات المعاصرة ذات الصلة مثل الفلسفة "الموجهة نحو العملية" أو الفلسفة العملية، وفلسفة "الكمال" وفلسفة "تحسين الكمال"، وتقوم فكرة الإطار على تكامل تلك الفلسفات معا.

(ب) دراسات اهتمت بتطوير التعليم العالي باستخدام التحسين المستمر:

هدفت دراسة (الحري، ٢٠١٧) إلى تحديد متطلبات تحسين القيادة الجامعية باستخدام مدخل التحسين المستمر، وكان من أهم نتائجها عدم وجود وصف محدد للكايزن، وأن هناك عدة متطلبات لتبني الإدارة العليا للكايزن، ومنها اختيار القيادات القادرة على تطبيق الكايزن، ونشر ثقافة الكايزن، وتشجيع ثقافة العمل الجماعي، تبني الأفكار الجديدة، العمل على تقليل الهدر.

ويبحث دراسة (بكر، ٢٠١٦) توجهات قادة التعليم العالي نحو استخدام التحسين المستمر الكايزن، ومدى إلمامهم بمفاهيم ومهارات الكايزن، ووجدت أن هناك ضعفاً في إلمام القادة بمفاهيم ومهارات الكايزن، ووجود بعض المعوقات مثل انخفاض روح التعاون،

العمل بروح الفريق، وضعف معدل الأداء، وضعف الاهتمام برضا المستفيد، وأوصت الدراسة بضرورة تدريب القادة على الكايزن.

وأكدت دراسة (Temponi, 2005) أن اعتماد نهج التحسين المستمر في التعليم العالي لا يتطلب التزام الإدارة العليا فقط، ولكنه يحتاج إلى الكشف عن الثقافة السائدة، وتحديد مدى ملائمتها لثقافة الكايزن، والتي تقوم على ثقافة الالتزام طويل الأجل، واستمرار التحسين، ومشاركة جميع الأطراف المستفيدة في الجامعة.

وكشفت دراسة (ربيع، ٢٠١٨) والتي هدفت إلى تطوير أداء موظفي كلية التربية جامعة المنيا باستخدام الكايزن، عن ضعف وجود تلك الثقافة واعتبرت ذلك من المعوقات الرئيسية التي تحول دون تحقيق الجودة المنشودة.

(ج) دراسات ربطت بين استخدام التحسين المستمر والجودة في التعليم العالي:

حاولت دراسة (عبد الرحمن & عدنان، ٢٠١٣) بحث أثر استخدام الكايزن على كفاءة الخدمة الجامعية، ووجدت أن هناك علاقة إيجابية، وأوصت بضرورة الاستمرار في التحسينات التدريجية بالعملية التعليمية.

و درست دراسة (عثمان، ٢٠١٧) أثر الكايزن على أداء الجامعة (جامعة ببشة بالسعودية)، وبينت وجود علاقة إيجابية بين الكايزن ومستوى العمليات الإدارية والتعليمية والخدمات المجتمعية.

وهدفت دراسة (الشريف & السحت، ٢٠١٤) إلى تطوير جودة التعليم العالي في ضوء الكايزن بجامعة تبوك بالسعودية، وقدمت تصوراً مقترحاً لتطوير (التعليم والتعلم، خطط الدراسة، التقييم، والمصادر) في ضوء فلسفة كايزن، وأجرت (يوسف، ٢٠١٣) دراسة نظرية، هدفت إلى تطوير التعليم العالي باستخدام الجيمبا كايزن.

(د) دراسات بحثت مدى إمكانية تطبيق الكايزن في التعليم العالي:

بحثت دراسة (الكسر، ٢٠١٨) مدى إمكانية تطبيق الكايزن في كلية التربية بجامعة شقراء، من وجهة نظر العاملات، ووجدت أن هناك عدة متطلبات لتبنى الكايزن، وصنفتها إلى متطلبات عامة، ومتطلبات صياغة، ومتطلبات تطبيق، ومتطلبات تقييم، ووجدت أن هذه المتطلبات متوفرة بدرجة متوسطة، وأوصت بضرورة تبنى الكايزن في الجامعة.

وهدفت دراسة (Thalner, 2005) إلى بحث إمكانية تطبيق مدخل التحسين المستمر في التعليم العالي، والكشف عن عوامل النجاح، والمعوقات، وكيفية التنفيذ، ووجدت أن هناك بعض المعوقات التي حالت دون نجاح الكايزن في التعليم العالي مثل

المؤسسات الإنتاجية، ومنها مقاومة التغيير من قبل العاملين، وصعوبة تحديد مفهوم الجودة في التعليم العالي، وانخفاض روح التعاون، وصعوبة جمع المعلومات وصدقها، واختلاف بيئة العمل في الجامعة عن المؤسسات الإنتاجية.

وهدفت دراسة (Feijoo, 2013) إلى التعريف بالكايزن وكيفية توظيفها لتحسين جودة التعليم العالي، ووجدت أن العمل بروح الفريق، والالتزام الشخصي، والروح المعنوية العالية، والاعتماد على مقاييس الجودة يؤدي إلى تحسين الممارسات الإدارية والأكاديمية. (هـ) دراسات حول تقييم استخدام مدخل التحسين المستمر الكايزن في التعليم العالي:

هناك دراسات حاولت تقييم استخدام مدخل التحسين المستمر الكايزن في التعليم العالي في النواحي الأكاديمية وغير الأكاديمية مثل دراسة (Emiliani, 2005) التي هدفت إلى توضيح مدى إمكانية تطبيق كايزن في التعليم العالي، حيث تم الاعتماد على الكايزن في عملية تصميم وتنفيذ عشر مقررات برنامج درجة ماجستير في الإدارة، ووجدت الدراسة أن تطبيق الكايزن كان فعالاً للغاية، وأدى إلى تحسين جودة الخدمة التعليمية والقيمة المضافة للطلاب.

وهدفت دراسة (Lilja, 2010) إلى تقييم استخدام مدخل التحسين المستمر (الكايزن) في العملية التدريسية، ووجدت الدراسة أن استخدام الكايزن ساعد على تحسين تنفيذ وتقييم مقررات الدراسات العليا.

وقام (Suárez- Barraza & González, 2015) بدراسة تجريبية حول دور دورة الكايزن للتحسين المستمر (PDCA) في حصول الطلاب على نتائج أفضل، ووجدت الدراسة أن الاعتماد على تلك الدورة ساعد على تحقيق نتائج أفضل للطلاب.

وفي ماليزيا قامت (Aishah Binti Awi, 2016) بدراسة تجريبية، ووجدت أن استخدام تقنيات كايزن قد ساعد في تحديد وتقليل الهدر من خلال التركيز على أنشطة القيمة المضافة، كما عملت على زيادة رضا الطلاب، وخلصت الدراسة إلى إمكانية تطبيق الكايزن بنجاح في قطاع التعليم العالي لتحسين أساليب العمل الأكاديمي.

وفي ألمانيا هدفت دراسة (Kregel, 2017) إلى إجراء تقييم نقدي لتوضيح إذا كان كايزن منهجية مفيدة لتحسين جودة التدريس، على مستوى المقررات الدراسية، وتكثيف التبادل والمناقشة بين المحاضرين والمتعلمين، ووجدت الدراسة أنه يمكن استخدام منهجية كايزن في الناحية الأكاديمية سواء في التدريس أو التقييم.

تعقيب على الدراسات السابقة:

- من العرض السابق للدراسات التي تم تناولها يمكن استخلاص ما يلي:
- معظم الدراسات العربية تناولت جودة الخدمات التعليمية والعوامل المرتبطة بها، وهناك دراسات قليلة تناولت جودة الحياة الجامعية.
 - توجد عدة عوامل تؤثر على جودة الحياة الجامعية، وترتبط هذه العوامل بالخدمات التعليمية، والخدمات الاجتماعية، والمرافق والتسهيلات، وسوف تعتمد عليها الدراسة عند قياس أبعاد جودة الحياة في الدراسة الميدانية.
 - درجة تحقق جودة الحياة الجامعية تتراوح ما بين ضعيفة إلى متوسطة، وقدمت الدراسات عدة توصيات لتحسين جودة الحياة الجامعية، ومنها ما يلي:
 - إدخال مفهوم جودة الحياة الجامعية للمقررات الدراسية، وذلك لتعريف الطلاب بها.
 - تعريف العاملين والمسؤولين بجودة الحياة الجامعية، وتدريبهم عليها.
 - الاهتمام بالأنشطة الترويحية، نظرا لأهميتها ودورها في زيادة رضا الطلاب عن الجامعة.
 - الاهتمام بالمناهج الخفية، نظرا لتأثيرها على جودة الحياة الجامعية.
 - تزيد جودة الحياة الجامعة من ولاء الطلاب للجامعة، وتجعلهم يوصون زملائهم للدراسة بها.
 - مازال هناك غموض حول مفهوم الكايزن، ولا يوجد اتفاق على تعريف محدد للكايزن.
 - ترتبط فلسفة الكايزن ببعض الفلسفات القديمة والحديثة، ومنها فلسفة العمليات (الفلسفة العملية)، وفلسفة الكمال وفلسفة تحسين الكمال.
 - هناك عدة متطلبات لتطبيق الكايزن في التعليم العالي منها:
 - الاهتمام برضا العميل (كل أنواع العملاء)
 - اختيار القيادات القادرة على تطبيق الكايزن
 - وتشجيع ثقافة العمل الجماعي
 - العمل على تقليل الهدر
 - تتطلب ثقافة الكايزن ما يلي:
 - ثقافة الالتزام طويل الأجل.
 - التحسين المستمر.
 - مشاركة جميع العاملين.
 - وجدت بعض الدراسات أن هناك علاقة بين استخدام التحسين المستمر الكايزن، وتحسين بعض العمليات (الإدارية والاجتماعية والتعليمية بالجامعة).

- أشارت بعض الدراسات إلى انه يمكن استخدام مدخل الكايزن لتحسين العملية التعليمية (التدريس والتقييم).
- تتشابه الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في اهتمامها بجودة الحياة الجامعية، خاصة وأن هناك دراسات عربية قليلة تناولت جودة الحياة الجامعية، في حين أن معظم الدراسات العربية ركزت على جودة الخدمات التعليمية، وكذلك تتشابه في اهتمامها باستخدام مدخل التحسين المستمر في التعليم العالى.
- وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في محاولة تحسين جودة الحياة الجامعية باستخدام مدخل التحسين المستمر، وكلك في تناولها لكلية التربية- جامعة بني سويف.

٩- خطوات السير فى الدراسة:

يسير البحث وفقا للخطوات التالية:

- المحور الأول: جودة الحياة الجامعية (المفهوم- الفلسفة- الأبعاد).
- المحور الثانى:مدخل التحسين المستمر(المفهوم- الفلسفة- المبادئ- متطلبات التطبيق).
- الدراسة الميدانية: وتشمل الكشف عن واقع مستوى جودة الحياة الجامعية بكلية التربية- جامعة بني سويف، ويعتمد البحث لتحقيق ذلك على استبانة، أيضا تشمل تحليل محتوى الخطة الاستراتيجية لكلية لتحديد مدى توجه الكلية نحو تحقيق جودة الحياة الجامعية، وكذلك الكشف عن الموارد المتاحة بالكلية، والتي يمكن استخدامها فى ضوء مدخل التحسين المستمر لتحقيق جودة الحياة الجامعية لطلاب الكلية، بالإضافة إلى الكشف عن المعوقات التى تحد من ذلك.
- الآليات المقترحة: فى ضوء نتائج الدراسة الميدانية والدراسة النظرية يمكن اقتراح بعض الآليات اللازمة لتحقيق أبعاد جودة الحياة الجامعية فى ضوء مدخل التحسين المستمر(الكايزن).

المحور الأول جودة الحياة الجامعية:

يتناول هذا المحور جودة الحياة بصفة عامة من خلال الفلسفة والمفهوم، ثم يناقش جودة الحياة الجامعية من حيث المفهوم والأهمية والأبعاد.

أولا فلسفة جودة الحياة:

لقد عُرفت جودة الحياة فى الفلسفات القديمة، فقد كان التأمل فيها تقليداً معروفاً فى تلك الفلسفات، خاصة فى العصر اليونانى الرومانى، حيث نالت فكرة الحياة الجيدة

اهتمام الكثير من الفلاسفة (Olthuis & Dekkers, 2005, 307)، فعلى سبيل المثال ربط أرسطو (٤٨٤ - ٤٢٢ ق.م) فكرة الحياة الجيدة بالسعادة، مناقشاً ذلك في كتاب الأخلاق، عندما ذكر أن كلا من العامة والأرستقراطيين يدركون أن الحياة الجيدة هي أن يكونوا سعداء، وإن كانت هذه السعادة نسبية فهي تختلف من طبقة لأخرى، وعلى مستوى الفرد فهي تتغير باختلاف الظروف التي يمر بها، فعندما يكون الفرد مريضاً تكون سعادته في الشفاء، وعندما يكون فقيراً تكون سعادته في المال، وهكذا، لذا يرى أرسطو أن السعادة هي حالة شعورية ونوعاً من النشاط (أحمد، ٢٠١٥، ٢٠٤).

وحيثما ارتبطت جودة الحياة بالرفاه الشخصية، والتي تتطوى أيضاً على السعادة، وبدأت تبحث في تأثير الأحداث الخارجية والداخلية على حياة شخص معين، وعلى رفاه ذلك الشخص، بدلاً من مجرد البحث عن سبل جعل حياة الفرد جيدة مقارنة بحياة الآخرين، وتباينت الآراء حول استقلالية تلك الأحداث عن رغبات الفرد وتجاريه، ودورها في جعل حياة الفرد جيدة أم لا، وهي بذلك تناقش جودة الحياة من خلال شقين أحدهما ذاتي والآخر موضوعي، وفيما يلي توضيح لذلك.

لقد ظهرت عدة نظريات لتفسير السعادة ودورها في جودة الحياة، منها نظرية جريفن (Griffin) وتمثل الاتجاه الموضوعي، ونظرية سومنر (Sumner) وتمثل الاتجاه الذاتي (Olthuis & Dekkers, 2005, 308).

تقوم نظرية جريفن على فكرة الرغبات المستتيرة، وليست الرغبات الخاطئة، التي تتكون بسبب نقص المعلومات أو الفهم الخاطئ للوقائع، بمعنى آخر، يجب أن يكون الناس على اطلاع تام بظروفهم الداخلية والخارجية حتى يتمكنوا من تقييم جودة حياتهم، وتهدف تلك الرغبات إلى تحقيق الحياة الجيدة (Griffin, 2007, 306).

ويرى جريفن أن الأشياء أو الأحداث مستقلة، وأن تقدير الفرد لها يأتي نتيجة وجود شيئاً ما (ميزة) في طبيعة تلك الأشياء أو الأحداث، والتي تجذب الفرد نحوها بطريقة ما، وتجعله يقدرها ويرى أنها ذات قيمة، وبذلك اعتبر جريفن أن الرغبات المستتيرة هي استجابة للميزات التي يدركها الجميع على أنها مرغوبة (Griffin, 2007, 309).

وبالنسبة لنظرية سومنر فإن الرفاه هي مسألة ذاتية بحتة تعتمد على المواقف الشخصية المؤيدة والمعارضة لظروف الحياة، أي وجهة نظر الفرد حول العالم بناء على القيم أو المعايير التي يستخدمها لتحديد ما إذا كانت حياته مرضية أم لا، ويؤكد سومنر

على ظروف الحياة المحيطة بالفرد، و مدى شعوره بحالة جيدة، والتي قام بتحديدتها بناءً على تقييم عادل لتجربته الواقعية، وبشكل مستقل عن الآخرين (Sumner, 1996, 181). وأكد سومنر على المعرفة أو الرغبات المستتيرة أيضاً، حيث تتطوى الرفاه الشخصية على خبرة السعادة الأصلية، تلك السعادة التي يمارسها الفرد باستقلالية وبناء على معرفة وخبرة، حيث تساهم الخبرة في تحسين ظروف الفرد، ومن ثم تحقيق الرفاه الشخصية، ومن زاوية أخرى تساعد المعرفة والمعلومات الفرد على تقييم رفاهته على أساس واضح وصريح لظروف حياته، فالسعادة بالنسبة لسومنر هي إرضاء للرغبات الشخصية (Sumner, 1996, 182).

مما سبق يتضح أن كلا من جريفن وسومنر ربط الرفاه الشخصية بالرغبات المستتيرة، لمساعدة الفرد على تقييم ظروف الحياة الشخصية، وأكد سومنر أن رفاه الناس تستند إلى نظرتهم الشخصية إلى العالم، وأن تقييم ظروف حياتهم هو انعكاس لقيمهم الأساسية، وعلى النقيض من ذلك، اعتبر جريفن أن الرغبات المستتيرة الشخصية وغير الشخصية تمثل مجموعة من القيم التي يجب اعتبارها شروطاً ضرورية لرفاه كل شخص، وجدير بالذكر أن الرفاه تتحقق من خلال إعادة النظر في القيم الموجودة، ولكن بطرق مختلفة، في مجموعات مختلفة وبدرجات مختلفة لكل فرد.

ومن فلاسفة جودة الحياة أيضاً أليكس ميكالوس، والذي ربط بين العوامل الذاتية والعوامل الموضوعية، واعتبر أن جودة حياة شخص أو أمة هي وظيفة لمتغيرين، الظروف المعيشية الفعلية للشخص أو الناس في المجتمع، وما يصنعه ذلك الشخص أو هؤلاء الأشخاص من تلك الظروف، إن ما يصنعه شخص أو مجتمع من هذه الظروف هو بدوره وظيفة لكيفية إدراك الظروف، ما يفكر فيه أو يشعر به الشخص أو المجتمع بشأن هذه الظروف، وما يفعله الشخص أو المجتمع في النهاية (Michalos, 2017, 56).

يتضح مما سبق علاقة جودة الحياة بالسعادة، وأن السعادة هي ما يطمح إليه أي فرد، وأن شعور الفرد بالسعادة يتطلب توفر ظروف معيشية جيدة، كما يتطلب معرفة وإدراك لمدى قدرة تلك الظروف على تلبية وإشباع احتياجات الفرد للسعادة.

ثانياً الاتجاهات المختلفة لجودة الحياة:

في ضوء فلسفات ونظريات جودة الحياة المتنوعة، ظهرت نماذج مختلفة لجودة الحياة، منها الاتجاهات الموضوعية، والتي ركزت على الظروف المعيشية الموضوعية، وتم تعريف جودة الحياة وفقاً لعدة معايير مثل الصحة البدنية والظروف الشخصية

(كالدخل، والثروة المتراكمة، والظروف المعيشية)، والعلاقات الاجتماعية، والأنشطة، والتأثيرات الاجتماعية والاقتصادية الأوسع نطاقاً، وتم استبعاد أي إشارة إلى كيفية إدراك وتفسير الفرد لهذه الشروط الموضوعية (Evans, 1994, 53)، وتمثل تقارير التنمية البشرية نموذجاً للاتجاهات الموضوعية لجودة الحياة.

وهناك أيضاً الاتجاهات الذاتية لجودة الحياة، والتي اعتمدت في تعريف جودة الحياة على الخبرة المباشرة والحكم الشخصي للفرد فيما يتعلق بمدى تلبية احتياجاته في مختلف مجالات الحياة، وتشمل كل ما يؤثر على حياة الفرد في بعض المجالات المحددة، مثل وسائل الراحة المادية، والصحة، والعمل، والترفيه، والحياة الأسرية، والعلاقات الاجتماعية، والسلامة، والدين، والجوار، والسكن، والتعليم، والنفس (Liu, 2002, 37).

ونظراً للنقد الذي وجه للاتجاهات الموضوعية والذاتية، فقد تم تطوير نهج كلي لجودة الحياة، من خلال دمج كل من العناصر الموضوعية والذاتية، وعرض جودة الحياة كظاهرة معقدة ذات أبعاد متعددة ومتفاعلة، وتتكون من الجوانب البدنية والنفسية والروحية والاجتماعية للفرد، بالإضافة إلى القيم أو الاحتياجات الشخصية المرتبطة بهذه الجوانب (Felce & Perry, 1996, 52).

مما سبق يمكن استخلاص ما يلي:

- جودة الحياة ذات شقين ذاتي وموضوعي.
- الجوانب الذاتية والموضوعية متداخلة ومتفاعلة مع بعضها البعض.
- تشير الجوانب الموضوعية إلى الظروف المحيطة بالفرد.
- تشير الجوانب الذاتية إلى شعور الفرد بالرضا نتيجة تلبية احتياجاته.
- يجب أن يتمتع الفرد بالنواحي الموضوعية، والتي تؤثر بدورها على النواحي الذاتية حيث الشعور بالرضا أو السعادة.
- يجب مراعاة الشقين الذاتي والموضوعي عند صياغة مفهوم جودة الحياة.

ثالثاً: مفهوم جودة الحياة الجامعية:

هناك من يرى أن جودة الحياة الجامعية مجال فرعي لجودة الحياة بشكل عام (السيد الفضالي عبد المطلب، ٢٠١٤، ٧٣) و (Sirgy et al., 2007, 346)، وعلى الرغم من كونها تعد إحدى مجالات جودة الحياة إلا أن (Yu & Kim, 2008, 3) يرى أنها تؤثر على جميع أبعاد جودة الحياة بصفة عامة، لذا فمن الأهمية بمكان توضيح مفهوم جودة الحياة أولاً قبل تناول مفهوم جودة الحياة الجامعية.

استخدمت الدراسات المبكرة لجودة الحياة مصطلح السعادة كبديل للرضا عن الحياة، ونظرا لأن السعادة تقتصر على الحالة النفسية والوجدانية، فقد ركزت الدراسات الحديثة على مصطلح جودة الحياة، وذلك لأنه يتضمن مكوناً معرفياً بجانب المكون الوجداني الذي يشمل السعادة (محمد، ٢٠١٨، ٤٩٨)، وفيما يلي عرض لبعض المفاهيم. تتأثر جودة الحياة بجوانب متداخلة من النواحي الذاتية والموضوعية المرتبطة بالحالة الصحية والنفسية للفرد والعلاقات الاجتماعية التي يكونها فضلا عن علاقته بالبيئة التي يعيش فيها (عكاشة & سليم، ٢٠١٠، ٧)، ويتفق ذلك مع فلسفة جودة الحياة في تأكيدها على النواحي الذاتية والموضوعية، كما أكد تعريف (أبو حلاوة، ٢٠١٠، ٢٢٧) على أن جودة الحياة تعبر عن الشعور بالرضا والسعادة كنتاج لظروف الحياة المعيشية والحياتية للأفراد، والإدراك الذاتي لهذه الحياة.

وعرفها (مهناوى، ٢٠١٥، ٤١٥) بأنها شعور الفرد بالرضا والسعادة وقدرته على إشباع حاجاته من خلال ثراء ورقى الخدمات التي تقدم في المجالات الصحية والاجتماعية والنفسية مع حسن إدارته للوقت والاستفادة منه، وتعرفها (درويش، ٢٠١٣، ٥٧) بأنها الرقى في الخدمات المادية والاجتماعية التي تقدم للأفراد، وكذلك تستخدم للتعبير عن إدراك الأفراد لمدى قدرة هذه الخدمات على إشباع حاجاتهم المختلفة. وبذلك يمكن تعريف جودة الحياة بأنها شعور الفرد بالرضا نتيجة تلبية احتياجاته من خلال الخدمات التي تقدم له في المجالات المختلفة.

وتمثل المؤسسات التعليمية فضاءً للتعلم والحياة معا (Toraman & Aycicek, 2019, 76)، وحيث أن الجامعة مرحلة هامة في حياة الطلاب، نظرا لدورها في تنميتهم معرفيا ونفسيا واجتماعيا ومهنيا، وإعدادهم للحياة، لذا فهي أيضا تمثل بيئة للحياة والتعلم، حيث يقضى فيها الطلاب الكثير من الوقت، يتفاعلون مع زملائهم والهيئة التدريسية والإدارية، لذا فهي تؤثر على جودة الحياة بصفة عامة، وتمثل كما ذكر مجالاً من مجالات جودة الحياة، وهو جودة الحياة الجامعية.

وبالنسبة لجودة الحياة الجامعية، يعرفها سيرجي وآخرون بأنها الشعور العام للطلاب بالرضا عن تجربة الحياة الجامعية من خلال وجود المشاعر الإيجابية وغياب المشاعر السلبية (Sirgy et al., 2007, 346)، وبالنظر لهذا التعريف يتضح عدم تطرقه لمكونات جودة الحياة الجامعية.

وهناك من عرف جودة الحياة الجامعية فى ضوء مكوناتها، والتي تتكون من مكونين أحدهما معرفى، والأخر وجدانى، ويشير المكون المعرفى إلى تقييم الفرد للحياة الجامعية وفقاً للمعايير العالمية التي يختارها (أى أنه تقييم ذاتى للعوامل الموضوعية، وتشمل تصور الفرد عن تلبية احتياجاته الاقتصادية والعائلية الاجتماعية، واحتياجات التقدير، واحتياجات تحقيق الذات، واحتياجات المعرفة) (Diener , 2000, 34).

ويشير المكون العاطفي إلى التجارب التي تؤثر على الطلاب طوال وقت الدراسة في الجامعة، ويشمل التأثير الإيجابي (Positive Affect) مشاعر مثل الحماس، والإصرار والاهتمام والإلهام والتنشيط والفخر واليقظة، بينما يشمل التأثير السلبي (Negative Affect) مشاعر مثل الخوف والغضب والضيق والخجل والإحساس بالذنب والعداء والخصومة، ويتم احتساب المكون العاطفي لجودة الحياة الأكاديمية كالفرق بين التأثير الإيجابي والتأثير السلبي (Diener et al., 1995 as cited in Yu & Li, 2008, 272).

وتعرف كارما الحسن جودة الحياة الجامعية بأنها درجة الرضا عن الاحتياجات والتجارب التي تخلق مشاعر إيجابية خلال الحياة الجامعية للطلاب (El Hassan, 2011, 12)، ويشير ذلك التعريف إلى المكون المعرفى والوجدانى لجودة الحياة الجامعية.

وعرفتها (محمد، ٢٠١٨، ٤٨٨) بأنها شعور المجتمع الاكاديمي بالرضا عن الحياة داخل الجامعة وما تقدمه من خدمات وأداء كل فرد لمهامه على أكمل وجه - سواء أكان عضو هيئة تدريس أم طالب أم إداري- بحيث تعمل الحياة داخل الجامعة على إشباع الحاجات المادية والمعنوية.

ويعرفها (Yu & Kim, 2008, 3) بأنها مركب من الرضا عن الاحتياجات، والتوازن الوجدانى فى الحياة الجامعية - يشير التوازن هنا إلى التوازن بين الانفعالات الإيجابية والسلبية-، ويمثل الرضا عن الاحتياجات الجانب المعرفى لجودة الحياة الأكاديمية، بينما يمثل التوازن الوجدانى الجانب الانفعالى، وحاول صياغة معادلة لجودة الحياة الجامعية كالتالى:

جودة الحياة الجامعية = [الرضا الشامل عن الاحتياجات + (الانفعال الإيجابي + الانفعال السلبي)] / ٢
وبذلك يمكن تعريف جودة الحياة الجامعية للطلاب بأنها رضا الطالب عن الخدمات التي تقدم له بالكلية فى المجالات المختلفة.

رابعاً أهمية قياس جودة الحياة الجامعية:

من المهم للغاية بالنسبة لمسؤولي الكليات والجامعات قياس وتعزيز جودة الحياة

الجامعية للطلاب، وذلك لعدة أسباب، منها ما يلي:

■ يساعد فهم العوامل الرئيسية التي تؤثر على جودة الحياة الجامعية على تخصيص الموارد بفعالية لتحقيق أقصى استفادة منها (Arslan & Akkas, 2014, 869)، أى تقليل الهدر.

■ لأسباب تتعلق بالمساءلة، هناك حاجة إلى قياس جودة الحياة الجامعية للطلاب بشكل منهجي من خلال التقييمات التكوينية والتشخيصية.

■ توفر الأدوات التي تقيس جودة الحياة الجامعية وسيلة مفيدة للطلاب للتعبير عن درجة اندماجهم الجامعة، مما يتيح لهم فرص النجاح والتحصيل الدراسي (El Hassan, 2011, 14)، أى تحقيق رضا العميل

■ تلعب جودة الحياة الجامعية دوراً مهماً في الرضا العام عن الحياة لدى الطلاب، حيث يقضون جزءاً كبيراً من وقتهم في الحرم الجامعي (Chiu, Shin & Lee, 2019, 183)

■ الحفاظ على التواصل بين الطلاب والجامعة : حيث بين (Yu & Lee, 2008, 282) أن جودة الحياة الجامعية لها تأثير إيجابي على ارتباط الطلاب بالجامعة، من خلال استيعاب أخلاقياتها والشعور بأنهم جزء من المجتمع الجامعي بعد التخرج، ويؤدي ارتباط الطلاب بالجامعة إلى الحفاظ على التواصل معها، ودعمها عن طريق تقديم التبرعات، وتشجيع الآخرين على الالتحاق بها.

خامساً أبعاد جودة الحياة الجامعية:

تحتاج عملية قياس جودة الحياة الجامعية إلى تحديد أبعادها، وتحديد أبعادها

يحتاج إلى تحديد العوامل التي تؤثر عليها، وهناك دراسات قليلة حاولت تحديد تلك العوامل، ومنها دراسة (Sirgye et al., 2007)، التي قدمت نموذجاً نظرياً لتحديد

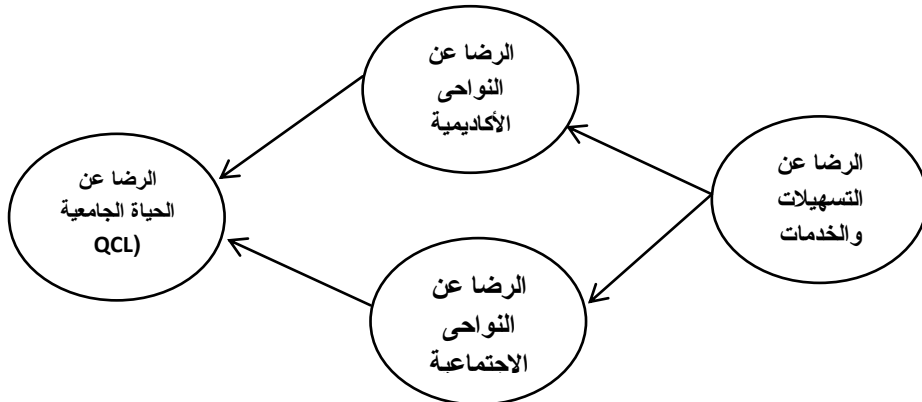
العوامل المؤثرة على جودة الحياة الجامعية، وهو (Bottom-Up Spillover Model) – والذي صممه (Andrews & Withey) – حيث يقوم هذا النموذج على فرضية أساسية

هي أن الرضا عن الحياة يرتبط وظيفياً بالرضا عن جميع مجالات الحياة والمجالات الفرعية، ويُعتقد أن الرضا عن الحياة يأتي على قمة التسلسل الهرمي للرضا، وبالتالي

يتأثر الرضا عن الحياة بالرضا في مجالات الحياة (مثل الرضا عن المجتمع والأسرة والعمل والحياة الاجتماعية والصحة وما إلى ذلك)، ويتأثر الرضا عن مجال حياة معين

بالمخاوف المرتبطة بالمستويات المنخفضة داخل هذا المجال (Andrews & Withey, 1976 as cited in Sirgy et al, 2007, 349).

والجامعة باعتبارها مجال من مجالات الحياة، فإن الرضا عن الحياة الجامعية يتأثر بالمستويات الفرعية الموجودة بداخلها، والمخاوف المتعلقة بالحياة داخلها، حيث يؤثر الرضا عن الجوانب الأكاديمية والاجتماعية على الرضا عن الحياة الجامعية، وتتأثر جودة الحياة الأكاديمية والاجتماعية بالرضا عن مرافق الكلية والخدمات الأساسية، وهذا يعني أن الرضا عن المرافق والخدمات الأساسية يؤثر على الرضا عن الجوانب الأكاديمية والاجتماعية للحياة الجامعية، والتي تلعب دورًا رئيسيًا - وان كان غير مباشر - في تحديد جودة الحياة الجامعية (Arslan & Akkas, 2014, 881; El Hassan, 2011, 13; Sirgy et al, 2007, 346)، والشكل التالي يوضح نموذج سيرجي وآخرون.



شكل (١) النموذج المفاهيمي لجودة الحياة الجامعية
المصدر (Sirgy et al., 2007, 346)

يتضح من الشكل السابق أن العوامل التي تؤثر على جودة الحياة الجامعية أو المجالات الفرعية لجودة الحياة الجامعية هي العوامل الأكاديمية والاجتماعية والمرافق والخدمات الأساسية، وجدير بالذكر أن هناك عدة دراسات قد اختبرت هذا النموذج وأكدت صلاحيته مثل دراسة (Arslan & Akkas, 2014; El Hassan, 2010; Pedro et al., 2014; Sirgy et al., 2007; 2010).

وفقاً لهذا النموذج، يكون للرضا الأكاديمي والاجتماعي تأثير مباشر على جودة الحياة، بينما تؤثر الخدمات بشكل غير مباشر على هذين المتغيرين وتربطها علاقة غير مباشرة بجودة الحياة.

وقد اختلفت الدراسات في تحديد أكثر العوامل تأثيراً على جودة الحياة الجامعية، حيث كشفت (Yu & Lee, 2008, 281) أن رضا الطلاب عن الحياة الجامعية أكثر ارتباطاً بالخدمات التعليمية والبنية التحتية من الخدمات الإدارية، بينما ذكرت دراسة كل من (Sirgy et al., 2007, 358; El Hassan, 2011, 19; Yu & Kim, 2008, 16) أن رضا الطلاب عن العوامل الاجتماعية للجامعة يؤثر على مشاعرهم العامة تجاه الحياة الجامعية، وفيما يلي توضيح لتلك العوامل.

■ عوامل تتعلق بالنواحي الأكاديمية:

تشمل أعضاء هيئة التدريس، وطرق التدريس، والمناخ في قاعات الدراسة، وتكليفات الطالب الدراسية، والخدمات الأكاديمية، السمعة والتنوع الأكاديمي، وقد ذكرت عدة دراسات أن رضا الطلاب يرتبط بخدمات التعليم والبنية التحتية أكثر من الخدمات الأخرى (Yu & Lee, 2008, 281)، وبذلك تتأثر جودة الحياة الجامعية بالنواحي الأكاديمية، فكلما زاد الرضا عن تلك النواحي زادت جودة الحياة الجامعية للطلاب.

■ عوامل تتعلق بالنواحي الاجتماعية:

إن رضا الطلاب عن العمل الاجتماعي للجامعة يؤثر على مشاعرهم العامة تجاه حياتهم الجامعية، ويشمل العمل الاجتماعي في الجامعة توفير السكن للطلاب داخل الحرم الجامعي، والخدمات الدينية، وتكوين الأسر الطلابية والحفلات، والمسابقات والأنشطة الرياضية والترفيهية الجامعية، فكلما زاد الرضا عن الجوانب الاجتماعية للجامعة، زاد الرضا عن جودة الحياة الجامعية (Arslan, Akkas, 2014, 879; Chiu, Shin & Lee, 2019, 181; Sirgy et al, 2007, 358) أي أن النواحي الاجتماعية أكثر تأثيراً على جودة الحياة الجامعية من النواحي الأخرى.

■ عوامل تتعلق بالنواحي المادية والتسهيلات:

تم تصنيف الخدمات الجامعية من حيث البنية التحتية إلى خدمات متعلقة بالأنشطة الاجتماعية، والراحة، ومناخ الحرم الجامعي والمرافق العامة، وأيضاً الخدمات الأساسية مثل المكتبات، وتوفير وسائل النقل، وقرب الجامعة من مواقف السيارات، وخدمات الصحة والخدمات، ومنافذ بيع الكتب، والاتصالات والبنية التحتية الترفيهية (Sirgy et al., 2007, 250:252; Yu & Lee, 2008, 275).

وبذلك يمكن تصنيف العوامل المؤثرة على جودة الحياة الجامعية إلى عوامل أكاديمية واجتماعية وخدمات أساسية (بنية تحتية)، وسوف تعتمد الدراسة الحالية على ذلك التصنيف في إعداد أدوات الدراسة الميدانية.

المحور الثاني: مدخل التحسين المستمر (الكايزن):

يحاول هذا المحور إلقاء الضوء على مدخل التحسين المستمر (الكايزن)، وذلك من حيث المفهوم، والفلسفة، ومبادئ تطبيقه، وكيفية تنفيذه في التعليم العالى.

أولا فلسفة مدخل التحسين المستمر (الكايزن):

تعود جذور الكايزن إلى الفلسفات القديمة التي أثرت على الثقافة اليابانية مثل الكونفوشيوسية والطاوية والبوذية، حيث تؤكد تلك الفلسفات على مبدأ الكمال، ومبدأ التحسين المستمر، وقد انعكست تلك المبادئ على حياة اليابانيين، وأصبحت تقوم على التحسين الذاتى المنضبط والمستمر (Suárez-Barraza, Ramis-Pujol & Kerbache, 2011, 290)، وقد يمثل ذلك أحد مستويات الكايزن وهو الكايزن الشخصى.

ويمكن توضيح ذلك من خلال ما ذكره (Sawada, 1995 as cited in Suárez-Barraza & Dahlgard-Park, 2013, 193) بأن الإيديوجرامات اليابانية التي تتكون منها كلمة الكايزن يمكن فهمها على النحو التالي: يمكن اعتبار KAI شخص (改) قادر على رى الذات الداخلية - التي تمثل شكل شجرة (善) - و ZEN تشير إلى ريتها باستمرار، بحيث ينمو جذع الشجرة وجذورها بقوة، وبناء على ذلك اعتبر (Suárez-Barraza & Dahlgard-Park, 2013, 193) الكايزن سلسلة من المبادئ الشخصية التي تؤدي إلى النمو، والتي تعني أن أسلوب حياة الفرد (بما في ذلك الحياة العملية والاجتماعية والعائلية) يستحق التحسين المستمر من خلال الاهتمام بالذات الداخلية.

كما يرتبط الكايزن ببعض الفلسفات المعاصرة مثل الفلسفة الموجهة بالعمليات (الفلسفة العملية) (Chung, 2018, 413)، ويرى رواد تلك الفلسفة أن التطوير والتغيير هي أكثر ملاءمة للواقع من لغة الثبات (<https://www.iep.utm.edu/processp/>)، ولخص (Chung, 1999, 181) تلك الفلسفة في ثلاث نقاط هي:

- العملية عادة أكثر متعة من المنتج (النتيجة).
- إذا اعتنى الفرد بالعملية، فالمنتج سوف يعتني بنفسه.
- أي نتيجة هي جزء من عملية لا تنتهى، بل تؤدي العملية نفسها إلى نتائج مستقبلية وعمليات مستقبلية أخرى.

وكذلك يرى (Berger, 1997, 115; Imai, 2012, 4) أن كايزن تعتمد على منحى العمليات، وتعزز التفكير الموجه نحو العملية، لأن تحسين النتائج يعتمد على تحسين العمليات، ويرى أن الفشل في تحقيق النتائج المخطط لها يرجع إلى فشل العملية، فالنتائج تمثل البيانات التي يتعين تحليلها لتحسين العملية، والتي سترتب عليها نتائج عالية الجودة، وبذلك يمكن اعتبار تمكين وتشجيع الأفراد لتحليل عملياتهم وتغييرها لتحسين الجودة هو مفتاح نجاح نموذج كايزن (Ellis & Castle, 2010, 280; Ma et al., 2017, 550)، وأشار (Hill, 2000, 507) إلى أن العمليات هي وحدة التحليل الأساسية للكايزن.

ويؤدى التركيز على العمليات إلى إحدى أهم مبادئ الكايزن، وهو التخلص من الهدر، فكل عملية تتم لابد وأن تحتوى على هدر من أى نوع (مادى، معنوى، فكرى)، والتقليل من هذا الهدر ينتج قيمة مضافة للعملية والعميل، أى أن فكرة الكايزن تقوم على فكرة التخلص من الهدر فى العمليات (بوحجى، د.ت، ١؛ جمال الدين وآخرون، ٢٠١٧، ٢٥٤). Imai, 2012, xv.

كما تقوم فلسفة الكايزن على فلسفة الكمال (Perfectionism)، وتحسين الكمال (Improving Perfectionism) (Chung, 2018, 415:416)، فالكمال يعنى الإصرار والثبات للحصول على الجودة المثلى للفرد روحياً وعقلياً وجسدياً ومادياً (www.wikipedia.org). وعلى مستوى المؤسسات يذكر (Klopp, 1991, as cited in Chung, 2018, 415) أن فكرة "الكمال" تعد مفهوماً جديداً للجودة، وتشمل جودة المنتج، وجودة الخدمات وجودة الأداء وجودة أي شيء فى المؤسسة، وبالتالي يمكن استخدام الكمال بدلاً من استخدام الجودة الشاملة، ويجب جعل كل شئ كامل غير منتهى، فهناك دائماً مجال للتحسين، وهذا ما يطلق عليه تحسين الكمال.

وعند تأمل عبارة تحسين الكمال يتضح أنها تتطوى على تناقض، فإذا كان هناك شئ مثالى، فلا يوجد مجال للتحسين، وإذا أمكن تحسين شيء ما، فهو ليس مثالياً من البداية، ومع ذلك، فإن "تحسين الكمال" يمكن اعتبارها ليس تناقضاً بل تازراً بين قوتين متعارضتين، حيث يمكن اعتبار "الكمال" هدفاً ديناميكياً يسعى الجميع نحو تحقيقه، وليس هدفاً ثابتاً، وبذلك تتفق فلسفة تحسين الكمال مع فلسفة التحسين المستمر (الكايزن) (Chaung, 2018, 420).

وهناك بعض الباحثين الذين ناقشوا فلسفة الكايزن من خلال تناول بعض أفكار الكايزن مثل فكرة التبسيط، فقد ذكرت (نادية جمال الدين وآخرون، ٢٠١٧، ٢٥٣) أن

الكايزن يقوم على فلسفة التبسيط، وذلك من خلال تبسيط الأعمال اليومية في أى مجال من مجالات الحياة، ثم محاولة عمل تطوير بسيط في احد جوانب الحياة والاستمرار عليه لفترة، ثم القيام بتعديل آخر بسيط والاستمرار عليه لفترة وهكذا.

يتضح مما سبق أن الكايزن يقوم على فكرة أساسية وهى أن حياة الفرد تستحق التحسين، وإن كانت الفلسفات القديمة مثل الطاوية والكنفوشية ركزت على المبادئ الداخلية والشخصية للنمو، فإن الفلسفات المعاصر المرتبطة بالكايزن تناولت المؤسسات وركزت على العمليات، وأكدت على ضرورة أن يشمل الكمال كل شئ وكل فرد فى المؤسسة، واعتبرت الكمال هدفا متحركا يسعى الجميع إلى تحقيقه دائما، كما تقوم فلسفة الكايزن على فلسفة التبسيط، أى التدرج فى تحقيق الأهداف.

ثانيا مفهوم التحسين المستمر (الكايزن):

كايزن Kaizen كلمة يابانية تنقسم إلى مقطعين، الأول (كاى) (Kai) (改) وتعنى التغيير أو التحسين، والمقطع الثانى (زين) (zen) (善) وتعنى الجيد أو الأفضل، وبذلك يكون معنى كايزن التحسين للأفضل، ويرى إماى (Imai) - أول من نقل مصطلح الكايزن من اليابان إلى العالم من خلال كتاباته- أن الكايزن ليس فقط التحسين، بل هو التحسين المستمر - (Continuous Improvement [CI]) - فى الحياة الشخصية والحياة المنزلية والحياة الاجتماعية والحياة العملية (Imai, 2012, 2)، فالكايزن ثقافة الحياة اليابانية التى تنتشر فى كل المؤسسات الرسمية وغير الرسمية، بل يمكن اعتبارها فلسفة حياة تشمل المجالات الشخصية والعائلية بالإضافة إلى العمل.

ويستخدم الاستمرار للإشارة إلى طبيعة ممارسة التحسين، ومكانها فى رحلة الجودة والكفاءة التى لا تنتهى أبداً، وقد عرفته (PERA, 1991 as cited in Roffe, 1998, 75) بأنه التحسن البطيء الذى لا ينتهى فى جميع جوانب الحياة، فعندما تختفى الأخطاء، فإن ذلك لا يعنى توقف عمليات التحسين، ولكن هنا يبدأ التحسين الشامل أو ما يطلق عليه باليابانية (الكاى كاكو) (Kaikaku)، ثم يبدأ الكايزن من جديد، وقد اعتبر بعض الباحثين التحسين يوميا، فقد ذكر (العثمانى، ٢٠١٣) أن الكايزن يركز على تغيير العمليات اليومية، ويرى (Miller et al., 2014, 32) أن الكايزن هى أنشطة تحسين صغيرة يومية من قبل موظفي الخطوط الأمامية (Kaizen Institute New Zealand,n.d) يتضح مما سبق أن الكايزن تعنى التحسين المستمر، وأنه ليس مجرد تقنية، ولكنه فلسفة حياة، يمكن أن تمارس فى جميع مجالات الحياة.

والكايزن يعنى أيضا التحسين المستمر الشامل، فقد ذكر (العثمانى، ٢٠١٣) أن الكايزن استراتيجية يابانية للتحسين المستمر فى كافة جوانب العمل، ويرى (Chung, 2018, 411; Wiid, 2019, 64) أن كايزن نهج شمولى يعتمد على مشاركة جميع الأفراد فى التحسين اليومي للمنظمة فى جميع المجالات والأنشطة، وقد أكد (Imai, 1986, xxix) أن فكرة الشمولية تعنى أيضا أن يستفيد الجميع من التحسينات.

وتعد المشاركة إحدى خصائص التحسين المستمر التى أكدت عليها التعريفات المختلفة، حيث يتطلب الكايزن مشاركة جميع العاملين فى المؤسسة بشكل مستمر فى إجراء التحسينات، حيث يعتبر الكايزن أن التغيير يبدأ من القاعدة إلى القمة، أى أنه يشمل العاملين فى الخطوط الأمامية وصولا إلى الإدارة العليا (bond, 1999, 1320)، وتعد المشاركة فى أنشطة الكايزن بمثابة وسيلة لتطوير المهارات الأساسية للعاملين، وكذلك أداة لزيادة التواصل بين موظفى الخطوط الأمامية والقيادات، وكل هذا يدعم ويحفز العاملين نحو العمل (Carnerud, Jaca & Bäckström, 2018, 384).

وثمة خاصية أخرى أكدت عليها تعريفات الباحثين فى مجال الكايزن وهى التدرج، فعملية التحسين باستخدام الكايزن عادة ما تكون تدرجية بطبيعتها، وتتم فى فترة زمنية قصيرة المدى (Ohno, Ohno & Uesu, 2009, 2)، وذلك بهدف إحداث تغييرات أساسية كبيرة على المدى البعيد، فقد عرفته (محمد & اسكاروس، ٢٠١٠، ١٣٩؛ جمال الدين وأخرون، ٢٠١٧، ٢٥٢) بأنه مجموعة من الخطوات والإجراءات التى تركز على العمليات والأفراد والمعدات بشكل تحسينات تدرجية صغيرة، كما ذكر (Weetman, 2006, 482) أن التحسين يكون فى المفردات الصغيرة متكررة الحدوث، ويرى (Iwao, 2017, 30) أن الكايزن يتكون من ابتكارات عملية صغيرة ومتدرجة، وتؤدى التحسينات الصغيرة على المنتج أو الخدمة إلى شئ جديد يختلف تماما عن الأصل (الجبورى، ٢٠٠٨، ٢٥٦).

ومن الخصائص التى تميز مدخل التحسين المستمر الكايزن هو تقليل الهدر، ويمكن أن يتم ذلك من خلال ما ذكره (المنيف، ١٩٩٨، ٢١٦) بأن الكايزن عملية تحسين عن طريق الاستخدام الأفضل لما هو متوفر من مدخلات "معدات - مكان - أفراد - أساليب عمل - تقنية" دون أية تكلفة مالية إضافية، وفى هذا الصدد ذكر (العثمانى، ٢٠١٣) أن الهدف من التحسين هو تقليل الهدر فى الموارد والعمليات والوقت، ويرى (Wiid, 2019, 64) أن المعنى الأساسى للكايزن هو التغيير للأفضل من خلال التخلص من كل ما هو سيء واستبداله بما يعتبر مفيداً، والقضاء على الهدر لخلق المزيد من

القيمة، حيث يتم تعريف النفايات على أنها أى نشاط يتطلب تكلفة ولكنه لا يضيف قيمة يدركها العملاء (Ohno, Ohno& Uesu, 2009, 8).

مما سبق يتضح أن الكايزن يشير إلى التحسين الشامل المستمر التدريجي القائم على مشاركة جميع أفراد المنظمة، والعمل على تقليل الهدر فى العمليات، وذلك من أجل إيجاد قيمة مضافة للعميل.

ثالثا مبادئ التحسين المستمر (الكايزن):

أشار (Wiid, 2019, 72) إلى أن هناك عدة مبادئ للكايزن، وفيما يلي عرض لتلك المبادئ، ومحاولة توضيح علاقتها بجودة الحياة الجامعية للطلاب.

١- إيجاد قيمة مضافة للعميل:

تسعى المؤسسات المختلفة إلى تقديم خدمة تحظى برضا العميل، وذلك من خلال البحث عن بعض القيم المضافة التي يريدها العميل، وقد تكون تلك القيم المضافة خدمة أسرع أو تكلفة أقل، وقد حدد (Shingo, 1988 as cited in Wiid, 2019,70) أربع خصائص تمثل معا قيمة مضافة للعميل، وهى أن تكون الخدمة أبسط، وأفضل، وأسرع، وأرخص بهذا الترتيب.

وقد ذكر (Kaplan& Atkinson,1998, 229) أن تطبيق فكر الكايزن الخاص بالتخلص من الهدر يمكن أن يبسط العمليات اللازمة لإنجاز الخدمات المطلوبة، والتي بدورها تجعل الخدمة أفضل، وتقلل التكلفة وتختصر الوقت، وبذلك تتوفر خدمة أبسط وأفضل وأسرع وأرخص.

وبتطبيق ذلك على العمليات الإدارية والتعليمية فى التعليم العالى، فإن إدراك العاملين وأعضاء هيئة التدريس لأهمية تحقيق تلك القيم المضافة جميعا يمكن أن يزيد من جودة الحياة الجامعية للطلاب.

٢- القضاء على النفايات: تقليل الهدر : Remove Inefficiencies or Waste

تشير النفايات أو ما يطلق عليه باليابانية مودا (Muda) إلى استهلاك الموارد أو بذل مجهود دون تحقيق قيمة مضافة للعميل (Imai, 2012, xv)، ويرتبط القضاء على النفايات أو تقليل الهدر على المبدأ السابق (تحديد القيمة المضافة)، فإذا تم تحديد القيمة بوضوح، سيصبح القضاء على المودا أكثر وضوحا وفعالية ، ويمكن تصنيف النفايات إلى سبعة أنواع، وهى (النقل- التخزين- الحركة- الانتظار- الإنتاج الزائد- التشغيل الزائد- العيوب) (Wiid, 2019, 74).

وفيما يلي عرض لصور الهدر في التعليم العالى كما نكرتها (Emiliani, 2015)، والتي قد تؤثر على جودة الحياة الجامعية، ومنها:

- سوء التخطيط للمحاضرات، والتي ينتج عنها كثرة تنقل الطلاب بين أماكن الدراسة داخل الجامعة، السفر لمدة طويلة لحضور محاضرة واحدة.
- انتشار العنف في البيئة التعليمية، وبذلك يستغرق التعلم وقتاً أطول.
- كثرة الملفات التي يتم الاحتفاظ بها، مما يزيد وقت البحث عن المعلومات.
- انتشار الإحباط والنزعات بين العاملين، وضعف الاحترام بينهم.
- التخطيط السئ أو السريع، الذى غالباً يؤدي إلى إعادة العمل.
- تكليف الطلاب بأعمال كثيرة بدون تقديم الدعم فى الوقت المناسب.
- ضعف التواصل داخل الجامعة.
- ضعف الاهتمام بالتحفيز.
- وجود العديد من الأعمال الإدارية غير الضرورية فى الجامعات.
- وجود أخطاء شائعة فى التدريس منها: عدم وضوح الشرح، أو القراءة من الكتب والشرائح، عدم استخدام أمثلة من العالم الحقيقى، عدم الالتزام بأوقات المحاضرات، تجاهل ملاحظات الطلاب، التعالى على الطلاب.

كل ذلك يمثل هدراً فى وقت الطلاب، أو مجهودهم، أو أموالهم، ومما لا شك فيه أنه ينعكس سلباً على رضا الطلاب عن كلياتهم، ومن ثم تحقيق جودة الحياة الجامعية، لذا يجب تحديد كل أشكال الهدر فى العمليات المختلفة، والعمل على التخلص منها.

٣- تطوير الموارد البشرية وإتاحة الفرصة لها للمشاركة:

يقوم الكايزن على الاستثمار فى البشر، وهو بذلك يختلف عن النهج الغربى الذى يعتمد بشكل أساسى فى الاستثمار على التكنولوجيا (Bounds & ethers, 1994, 68)، كما يؤكد الكايزن على أهمية توفير بيئة آمنة مادياً ومعنوياً للموظفين، وترديد الحاجة إلى الأمان المعنوى فى قطاع الخدمات، حيث تكون المشكلات خافية على عكس قطاع الصناعات (Wiid, 2019, 69)، لذا يجب أن يكون تحقيق رضا الموظفين فى قلب المؤسسة التعليمية، وأن يصبح التطوير المستمر حقاً لجميع العاملين فى المؤسسة (ربيع، ٢٠١٨، ٢٣٣)، وقدم (Wiid, 2019, 70) عدة نقاط لدعم مشاركة العاملين بالمؤسسة منها:

- احترام العملاء (الداخليين أو الخارجيين).
- إشراك أعضاء هيئة التدريس والإداريين فى عملية تحديد أشكال الهدر وإزالتها.

- التطوير المستمر للمهارات اليومية اللازمة للتعليم والبحث والإدارة.
 - مكافأة الموظفين على التحسينات التي تحققت والأهداف التي تحققت.
 - إشراك وتطوير العاملين الموجودين في (الخطوط الأمامية).
- ومما لا شك فيه فإن تطوير الموارد البشرية يمكن أن يساهم بدرجة كبيرة في تحسين جودة الحياة الجامعية من خلال توفير كوادر أكاديمية تساهم في إثراء الحياة الأكاديمية للطلاب، وكذلك توفير كوادر إدارية تعمل على تعزيز الجوانب الإدارية اللازمة والضرورية لجودة الحياة الجامعية.

٤- التركيز على (الجيمبا) الخطوط الأمامية:

- الجيمبا في الحياة اليومية اليابانية تعني (موقع الحدث)، وتمثل جيمبا (gemba) الخط الأمامي للمؤسسة، ففي ذلك الخط يتم تحديد القيمة المضافة للعميل، وفيه تستمر النفايات (المودا)، وفيه أيضا يجب القضاء عليها بدعم نشط من كبار القادة (Imai, 1997, 14- 15)، وقد ذكر (Liker & Meier, 2006, 14) عدة متطلبات لدعم القيادة من موقع الحدث، والتي يمكن الاستفادة منها في التعليم الجامعي ومنها ما يلي:
- تواصل القادة مع من هم في الخطوط الأمامية، أي التواصل مع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإداريين، وذلك لمساعدتهم على استنباط القرارات والأهداف الإستراتيجية، فقيادة الكايزن لا تعتمد على التقارير والاجتماعات.
 - قيام القادة بزيارات منظمة إلى قاعات الدراسة للتأكد من مدى التزام أعضاء هيئة التدريس بتعليمات العمل، وسير العمليات.
 - إتاحة الفرصة للعاملين في الخطوط الأمامية (من يتعاملون مع الطلاب مباشرة) لحل المشكلات، فالمشكلات تعتبر أرضاً خصبة لتعزيز قدرات الأشخاص وتعزيز مهاراتهم وثقتهم.
 - تمكين الفرد من تحديد الأشياء التي لم تسير بشكل صحيح، مع اتخاذ الإجراءات المضادة لمنع حدوث هذه الأشياء مرة أخرى.

٥- تطبيق تقنية الكايزن للتطهير (5Ss):

- تهدف تقنية 5Ss إلى توفير ما يحتاجه الفرد فقط في مكان العمل، فتكسب بيئة العمل بأشياء غير مطلوبة يؤدي إلى هدر في المال والوقت والجهد، ومن ثم ضعف الإنتاج (Reddy & Karim, n.d., 50)، وتوصلت دراسة (Goshi & Shinde, 2018, 146) إلى أن تطبيق هذه التقنية في التعليم العالي قد عمل على تنظيم مكان العمل، وتقليل الهدر،

وزيادة الجودة والإنتاجية، وتعزيز أخلاقيات العمل الجماعي، وتحقيق رضا أعضاء هيئة التدريس والطلاب عن العمل.

وتتم من خلال خمس عمليات ذكرها (Goshi& Shinde, 2018, 147) كما يلي:

■ **التصفية - الفرز (Sort)** وتتطق باليابانية Seiri، وتعنى تحديد الأشياء الضرورية والتخلص من الأشياء غير الضرورية، ومقاومة الرغبة التقليدية فى الاحتفاظ بالأشياء القديمة التى لا يستفاد منها .

■ **الترتيب - التنظيم (Set in order)**: وتتطق باليابانية Seiton وضع الأشياء فى أماكنها الصحيحة، بحيث تصبح قابلة للاسترجاع والاستخدام دون هدر الوقت، وتطبيق قاعدة (٣٠ ثانية)، اذا لم تجد أى شئ خلال ٣٠ ثانية، فهو بحاجة إلى إعادة ترتيب.

■ **التنظيف (Shine)** : باليابانية تنطق Seiso توفير بيئة مناسبة للعمل وتقديم خدمات مميزة.
■ **الاعتماد على المعايير (Standardization)** : باليابانية Seiketsu التأكد من أن الأشياء فى حالة جيدة تجنباً للأعطال المتكررة، ومتابعة مدى تطبيق المفاهيم الثلاثة الأولى فى كافة أماكن العمل داخل المؤسسة، من خلال لوحات إرشادية وتحذيرية لإبقاء الأشياء منظمة ومرتبطة ونظيفة.

■ **الانضباط والالتزام (Sustain)**: Shitsuke من خلال جعل العناصر السابقة جزء من السلوك اليومي للعاملين، للوصول إلى الانضباط الذاتى.

وبذلك تساعد هذه التقنية على إيجاد معايير موحدة وملزمة للجميع، وتحديد المشكلات اليومية بدقة، ومن ثم تقييم خطط العمل يوميا، كما تعمل على تقليل الهدر من خلال تقليص مدة البحث، ويترتب على ذلك التحسين المستمر لجودة الخدمة فى التعليم العالى.

٦- التركيز على العمليات مقابل النتائج:

يعتمد تحقيق نتائج ممتازة فى التعليم العالى على البحث فى مدى سير عمليات التدريس والتعلم والعمليات الإدارية وفقا للمعايير، وفى هذا الصدد يؤكد (Coimbra, 8, 2009) على أن التركيز على تحسين تفاصيل العملية هو الذي سيحقق النتائج الصحيحة، لذا يؤكد (Imai, 1997) على استبدال التفكير الموجه بالنتائج إلى التفكير الموجه بالعمليات.

وتحتاج متابعة العمليات الاعتماد على معايير معتمدة، تم تبسيطها وتحسينها من قبل أعضاء هيئة التدريس والإداريين، ووفقاً لـ (Imai, 1997) هناك خمسة مجالات رئيسية فى كل عملية، ويشار إليها باسم the 5Ms، وحددت (Emiliani, 2005, 41) تلك المجالات فى التعليم العالى كما يلي:

- القوة البشرية Manual Power: وتتمثل في أعضاء هيئة التدريس والعاملين ذوي الخبرة والمهارات العالية.
- الماكينات Machines: المعدات المادية اللازمة للعمليات الإدارية والتعليمية، والتي يجب صيانتها لتكون متاحة دائما.
- الخامات Materials: وتشمل الموارد التعليمية التي يحتاجها كلا من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.
- الطرق Methods: تشمل طرق التدريس وبعض العمليات الإدارية.
- القياس Measurements: ويتطلب ذلك توفير أدوات لقياس أداء العاملين، وذلك لتحديد فجوات الأداء، ولتحديد ما إذا كانت المؤسسة تتقدم أم تتدهور.

٧- تقديم الخدمة في الوقت المناسب Just In Time

الهدف النهائي لمنهجية كايزن هو تقديم الخدمات عندما يحتاجها العميل، وهذا ما يعرف باسم العمليات في الوقت المناسب just in time، حيث تتحول التأخيرات في العملية بسهولة إلى المزيد من المواد، وبذلك تقل القيمة المضافة (Wiid, 2019, 82)، وكثيرا ما يحتاج الطلاب إلى ذلك فيما يخص نتائج الامتحانات، وتقديم الملاحظات، وإلا فإن جودة التعليم يمكن أن تتعرض للخطر (Emiliani, 2016, 8).

بالإضافة إلى ما سبق قد يعاني الطلاب من تأخر الحصول على الكتب الدراسية، والتي أحيانا تصل قبل الامتحانات بأيام قليلة، مما يترتب عليه ضعف استيعابهم ونتائجهم، الأمر الذي يترتب عليه ضعف رضا الطلاب عن الحياة الجامعية بالكلية.

رابعا متطلبات نجاح الكايزن في التعليم العالي:

توصلت دراسة (Marin-Garcia, Juarez-Tarraga, Santandreu-Mascarell, 2018, 314) إلى أن أهم العوامل التي تساعد على تبنى وتنفيذ كايزن هي "التواصل الجيد وجاء بنسبة (١٩%)، وتليه الثقافة بنسبة (١٦%)، ثم القيادة بنسبة (١٣%)، وجاء الدافع الداخلي بنسبة (٩%)، وفيما يلي تناول لكل عامل على حدة.

١- التواصل الجيد:

يحتاج تطبيق الكايزن إلى فتح قنوات الاتصال بين المؤسسة والمؤسسات المختلفة (جمال الدين وآخرون، ٢٠١٧، ٢٤٧)، وكذلك فتح قنوات الاتصال داخل المؤسسة خاصة بين القادة والعاملين في الخطوط الأمامية (الموظفين وأعضاء هيئة التدريس)، وترجع أهمية التواصل إلى توضيح الحاجة إلى التحسين وأهمية المشاركة في التحسين،

فقد ذكرت (Emiliani, 2005, 46) أن ضعف التواصل أو التواصل السيء يؤدي إلى جمع بيانات غير مكتملة، أو عدم نشرها على نطاق واسع بين المسؤولين عن إجراء التحسينات، أو ضعف إبراز الحاجة إلى التحسين.

٢- بناء ثقافة الكايزن:

يشير البعض إلى أن الثقافة هي برمجيات العقل البشري، وأن أي تغيير يحتاج إلى الإمكانيات المادية، وكذلك برمجة المخ ثقافيا بما يتماشى مع التغيير المطلوب، وقد تكون أولى متطلبات تطبيق الكايزن هي إقناع العاملين بالتغيير، وفي هذا الصدد ذكرت (Emiliani, 2005, 46) أن أعضاء هيئة التدريس يفضلون الحفاظ على الوضع الراهن، ويرون أن عواقب عدم تلبية الاحتياجات المتغيرة ليست ذات أهمية، ووجدت الدراسة أيضا أن أعضاء هيئة التدريس أقل اهتماما لتطبيق أساليب التحسين المستوردة من الصناعة، بل يعتبرها البعض فاسدة، وأن استخدامها سيتعارض مع مهمة الجامعة أو تقاليد الأوساط الأكاديمية.

وقد ذكر (بوحجي، د.ت ، ٤) أن تطبيق الكايزن يتطلب تغيير في ثقافة العاملين، وإقناعهم بأن التعلم جزء أساسي في فلسفة كايزن، ويجب أن يتعلم الفرد كيف يحدد هدفه وكيف يحققه، كما أضافت (جمال الدين وآخرون، ٢٠١٧، ٢٤٨) أن تطبيق الكايزن يحتاج إلى نشر الثقافة الجماعية لتكون عملية التغيير جماعية وليست فردية، والتركيز على ثقافة تجنب الأخطاء وتشخيص المشكلات والتصدي لها لمواجهة التغيرات المستمرة.

٣- القيادة:

يحتاج تطبيق الكايزن داخل الجامعة إلى قيادة متميزة، تستطيع تحفيز العاملين على المشاركة في التحسين المستمر، فقد وجدت دراسة (Emiliani, 2005, 47) أن من معوقات تطبيق الكايزن صعوبة إقناع العاملين على المشاركة في أنشطة التحسين - خاصة عندما تكون الأدوات أو الأساليب غير مألوفة-، ويزيد الإحجام عن المشاركة عندما يشك أعضاء هيئة التدريس في مدى جدية دعم القيادات لتلك الأنشطة.

وقد توصلت دراسة (الحري، ٢٠١٧، ٢٥٤) إلى أن هناك عدة متطلبات لتحسين القيادة الجامعية في ضوء الكايزن مثل تبني الإدارة العليا للكايزن، اختيار القيادات القادرة على تطبيق الكايزن، نشر ثقافة الكايزن، تشجيع ثقافة العمل الجماعي، تشجيع الأفكار الجديدة، العمل على تقليل الهدر.

٤- الدافع الداخلي:

يذكر (Roffe, 1998,76) أن معظم العاملين يرغبون في التحسين إذا ما وجدوا مدخلا لا يفرض عليهم مطالب إضافية، أو يحتاج أوقات إضافية، فقد تم انتقاد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الأوساط الأكاديمية بسبب اقتطاعها وقت كبير من وقت التدريس والبحث، أيضا يجب أن تتوافق أهداف عملية التحسين مع أهدافهم الشخصية وأهداف المؤسسة التي يعملون بها.

وتذكر دراسة (Emiliani, 2005, 48) أن من عوامل نجاح تطبيق الكايزن في التعليم الجامعي استعداد أعضاء هيئة التدريس لتجربة أساليب جديدة، حتى وإن كانت المكافآت غير مؤكدة في البداية، ويمكن تعزيز الاستعداد الداخلي من خلال إقناع العاملين في كافة المستويات بضرورة التغيير، ودعم اقتراحاتهم وتشجيعهم على تقديم المزيد منها (جمال الدين وآخرون، ٢٠١٧، ٢٤٣).

يتضح مما سبق أن تطبيق الكايزن في التعليم العالي يحتاج توفير بعض المتطلبات والتي يمكن إيجازها في النقاط التالية:

- فتح قنوات الاتصال بين القادة وأعضاء هيئة التدريس والإداريين.
- إقناع أعضاء هيئة التدريس والإداريين أن التعلم جزء أساسي من عملهم.
- نشر الثقافة الجماعية، والتركيز على ثقافة تجنب الأخطاء.
- اختيار القيادات القادرة على تطبيق الكايزن، نشر ثقافة الكايزن، تشجيع ثقافة العمل الجماعي، تشجيع الأفكار الجديدة، العمل على تقليل الهدر.
- تعزيز الاستعداد الداخلي من خلال إقناع العاملين في كافة المستويات بضرورة التغيير، ودعم اقتراحاتهم وتشجيعهم على تقديم المزيد منها.

الدراسة الميدانية:

أولا أهداف الدراسة الميدانية:

هدفت الدراسة الميدانية إلى ما يلي:

- ١- الكشف عن مستوى جودة الحياة الجامعية لدى طلاب كلية التربية- جامعة بني سويف.
- ٢- تحديد مدى توجه الخطة الاستراتيجية لكلية التربية- جامعة بني سويف (٢٠١٧- ٢٠٢٢) نحو تدعيم جودة الحياة الجامعية للطلاب.

٣- تحديد الموارد المتوفرة بكلية التربية- جامعة بني سويف، والتي يمكن استثمارها لتحقيق جودة الحياة للطلاب، والمعوقات التي تحول دون ذلك.

ثانيا أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة الميدانية على استبانة للكشف عن مستوى جودة الحياة الجامعية لطلاب كلية التربية- جامعة بني سويف، واستمارة تحليل مضمون للخطة الاستراتيجية لكلية التربية- جامعة بني سويف جامعة بني سويف (٢٠١٧- ٢٠٢٢).

١- استبانة للكشف عن مستوى جودة الحياة الجامعية لطلاب كلية التربية-

جامعة بني سويف:

اعتمدت الدراسة على استبانة للكشف عن مستوى جودة الحياة الجامعية لدى طلاب كلية التربية جامعة بني سويف، قامت الباحثة بتصميمها من خلال الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة، وقد شملت الاستبانة في صورتها النهائية خمسة محاور هي: الرضا عن أعضاء هيئة التدريس، والرضا عن المقررات الدراسية والتقييم، والرضا عن التسهيلات المادية، والرضا عن السمعة الأكاديمية، والرضا عن النواحي الاجتماعية. وتدرجت الإجابة على عبارات الاستبانة من خلال تدرج ثلاثي كالاتي: (كبيرة، متوسطة، قليلة)، وكانت الدرجات على النحو التالي: كبيرة (٣) درجات، متوسطة (٢) درجتان، قليلة (درجة واحدة).

وقد تم تقنين الاستبانة والتأكد من صدقها وثباتها، وفيما يلي توضيح لذلك.

(أ) صدق الاستبانة: صدق المحتوى:

تم عرض الاستبانة على مجموعة من المتخصصين في التربية للتحقق من صدق عباراتها ، وللاسترشاد بأرائهم حول البيانات الأولية، وانتماء عبارات الاستبانة إلى محاورها، ووضوح صياغتها، وتم تحليل آراء السادة المحكمين، وأشارت الآراء إلى إجراء بعض التعديلات مثل حذف بعض العبارات مثل العبارات الخاصة بالسكن الجامعي والكافتيريا وبعض العبارات الخاصة بمكتبة الكلية منعا للتكرار، وتعديل صياغة بعض العبارات، ودمج بعض المحاور مثل محور المقررات الدراسية مع محور التقييم.

(ب) ثبات الاستبانة:

تم التحقق من ثبات الاستبانة باستخدام معادلة ألفا لكرونباخ باستخدام برنامج SPSS، والجدول التالي يوضح معاملات ثبات كل محور من محاور الاستبانة وكذلك الثبات الكلي الذي وصل إلى (٠.٧٣٢) وهو معدل ثبات مرتفع.

جدول (١) قيم معاملات ثبات الاستبانة

م	المحور	معامل الثبات
١	الرضا عن أعضاء هيئة التدريس	٠.٦٩٨
٢	الرضا عن المقررات الدراسية والتقييم	٠.٧١١
٣	الرضا عن التسهيلات المادية	٠.٦٨٨
٤	الرضا عن السمعة الأكاديمية	٠.٨٣٧
٥	الرضا عن النواحي الاجتماعية	٠.٧٢٧
	الثبات الكلي	٠.٧٣٢

(ج) الصدق الذاتي للاستبانة:

للتأكد من صدق الاستبانة، تم حساب معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه، وقد جاءت كل معاملات الارتباط قوية ودالة عند مستوى دلالة (٠.٠٥) و(٠.٠١).

جدول (٢) قيم معاملات الارتباط لكل محور وللاستبانة ككل

الرضا عن أعضاء هيئة التدريس		الرضا عن المقررات والتقييم		الرضا عن التسهيلات المادية		الرضا عن السمعة الأكاديمية		الرضا عن النواحي الاجتماعية	
م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط
١	**٠.٦١٧	٧	**٠.٤٩٤	١٤	*٠.٣٨٦	٢٣	**٠.٧٦٤	٢٦	**٠.٤٥٨
٢	**٠.٦٣٤	٨	**٠.٦٥٤	١٥	**٠.٤٤٤	٢٤	**٠.٨٦٩	٢٧	**٠.٥٥١
٣	**٠.٥٨٥	٩	**٠.٦٩١	١٦	**٠.٥٩٨	٢٥	**٠.٨٦٤	٢٨	**٠.٤٥٤
٤	**٠.٥٢٤	١٠	*٠.٣٩١	١٧	**٠.٤٧٨			٢٩	**٠.٥٦١
٥	**٠.٤٧٣	١١	*٠.٣٥٥	١٨	*٠.٣٧٩			٣٠	**٠.٥٠٨
٦	**٠.٣٦٧	١٢	**٠.٦٣٠	١٩	*٠.٣٧٥			٣١	*٠.٤٢٩
		١٣	**٠.٤٦٧	٢٠	**٠.٥٦٦			٣٢	**٠.٦٢٩
				٢١	**٠.٦٨١			٣٣	**٠.٦٣٣
				٢٢	**٠.٥٦٦			٣٤	**٠.٥٦١
ارتباط كل محور بالدرجة الكلية									
	**٠.٥٢٨		**٠.٧٦٨		**٠.٧٩١		**٠.٦٦٦		**٠.٦٨٧

وبعد حساب الصدق والثبات تم التوصل إلى الصورة النهائية للاستبانة والجدول التالي يوضح محاور الاستبانة وعدد عبارات كل محور.

جدول (٣) يوضح محاور الاستبانة وعدد عبارات كل محور

م	المحور	عدد العبارات
١	الرضا عن أعضاء هيئة التدريس	٦
٢	الرضا عن المقررات الدراسية والتقييم	٧
٣	الرضا عن التسهيلات المادية	٩
٤	الرضا عن السمعة الأكاديمية	٣
٥	الرضا عن النواحي الاجتماعية	٩
	الإجمالي	٣٤

٢- استمارة تحليل محتوى الخطة الاستراتيجية لكلية التربية - جامعة بني سويف:

(أ) إعداد استمارة تحليل محتوى الخطة الاستراتيجية لكلية التربية - بني سويف: اعتمدت الدراسة الميدانية على استمارة تحليل محتوى الخطة الاستراتيجية لكلية التربية - بني سويف (٢٠١٧ - ٢٠٢٢)، وذلك للكشف عن مدى توجه الكلية نحو تحقيق جودة الحياة الجامعية للطلاب، وكذلك لتحديد نقاط القوة المتوفرة بالكلية والتي يمكن استغلالها لتحقيق جودة الحياة الجامعية للطلاب، بالإضافة إلى تحديد المعوقات التي تحول دون ذلك، قامت الباحثة بإعدادها في ضوء أبعاد جودة الحياة الجامعية، وقد اعتمدت استمارة التحليل على (الموضوع) كوحدة تحليل مثل: وجود هدف استراتيجي، هدف فرعي، نقاط القوة، نقاط الضعف، القيم الحاكمة، السياسات المتبعة ذات الصلة بأبعاد جودة الحياة الجامعية.

وتم عرض استمارة التحليل على بعض خبراء التربية للتحقق من مدى صدقها، وأشارت الآراء إلى أن الاستمارة مناسبة لأهدافها، والجدول التالي يوضح محاور استمارة تحليل محتوى الخطة الاستراتيجية.

جدول (٤) محاور استمارة تحليل محتوى الخطة الاستراتيجية لكلية التربية - جامعة بني سويف (٢٠١٧ - ٢٠٢٢)

م	المحور	العبارات
١	التوجه نحو تحقيق جودة الحياة الجامعية للطلاب.	٧
٢	نقاط القوة التي يمكن استغلالها لتحقيق جودة الحياة الجامعية للطلاب.	٥
٣	معوقات تحقيق جودة الحياة الجامعية للطلاب.	٥
	الإجمالي	١٧

تم حساب الثبات لاستمارة تحليل محتوى الخطة الاستراتيجية بطريقة إعادة التحليل من قبل الباحثة، حيث قامت الباحثة بتحليل الخطة الاستراتيجية لكلية التربية - بني سويف (٢٠١٧ - ٢٠٢٢) ، وبعد ثلاثة أسابيع قامت الباحثة بتحليل الخطة مرة أخرى، وتم حساب مدى الاتفاق بين نتائج التحليل الأول ونتائج التحليل الثاني باستخدام معادلة هولستي Holisti، وكان معامل الاتفاق العام بين التحليلين هو (٠,٩١)، وهو معامل ثبات عالي يمكن الوثوق به.

(ب): إجراءات التحليل:

استعانت الباحثة بزميلتين^(١) من قسم أصول التربية بكلية التربية - جامعة بني سويف، لتحليل الخطة الاستراتيجية لكلية، وتم الاتفاق على خطوات وإجراءات التحليل التي سيلتزم بها كل محلل في عملية التحليل، مع التأكيد على قيام كل محلل بالعمل مستقلاً عن الآخرين.

ثالثاً عينة الدراسة:

بلغ عدد طلاب الفرقة الرابعة بكلية التربية جامعة بني سويف (١٧٩٦) طالبا، وبلغ عدد طلاب الفرقة الثانية (٢٠٢٣) طالبا، أى أن المجتمع الأصلي بلغ (٣٨١٩) طالبا، وباستخدام معادلة هيربرت اركن (Arkin, 1984) لتحديد حجم العينة وجدت أنها تساوي (٣٤٩) طالبا.

$$n = \frac{p(1-p)}{(SE \div t) + [p(1-p) \div N]}$$

n	حجم العينة
N	حجم المجتمع
T	الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة ٠.٩٥ وتساوي ١.٩٦
SE	نسبة الخطأ وتساوي ٠.٠٥
P	نسبة توفر الخاصية والمحايدة = ٠.٥٠

^١ - أ.م.د/ سهام يسن أحمد - أستاذ أصول التربية المساعد، أ.م.د/ نجلاء عبد التواب عيسى - أستاذ أصول التربية المساعد.

وقد تم تطبيق الاستبانة على عينة من طلاب كلية التربية ببني سويف بلغت (٨٩٤) طالبا، والجدول التالي يوضح توزيع العينة حسب النوع والتخصص والفرقة.
جدول (٥) يوضح توزيع العينة

المتغير	العدد	النسبة
النوع	ذكر	٧٣٩
	أنثى	١٥٥
الإجمالي	٨٩٤	%١٠٠
التخصص	علمي	٣٨٧
	أدبي	٥٠٦
الإجمالي	٨٩٤	%١٠٠
الفرقة	الثانية	٥٤٢
	الرابعة	٣٥٢
الإجمالي	٨٩٤	%١٠٠

رابعا المعالجة الإحصائية للبيانات:

١- الوزن النسبي (النسبة المئوية للاتفاق):

للحصول على نتائج تطبيق الاستبانة تم حساب الوزن النسبي (النسبة المئوية للاتفاق) لاستجابات أفراد العينة على كل مفردة، وذلك باستخدام المعادلة التالية للنسبة المئوية للاتفاق (فؤاد البهي السيد، ٤٨٣، ١٩٨٦).

$$١ \times ك١ + ٢ \times ك٢ + ٣ \times ك٣$$

الوزن النسبي (ق) =

ن

حيث ك١ عدد تكرارات كبيرة ، ك٢ عدد تكرارات متوسطة ،
ك٣ عدد تكرارات صغيرة ، ن عدد أفراد العينة

٢- اختبار (ت):

تم استخدام مقياس (ت) لدلالة فروق المتوسطات غير المرتبطة لتحديد الفروق ودلالاتها بين الذكور والإناث، بالنسبة لكل محور من محاور الاستبانة وكذلك الدرجة الكلية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

٣- مقياس الاستجابات:

تم تحديد مستوى الممارسة لأفراد العينة على كل عبارة من عبارات الاستبانة على مقياس الاستجابات الثلاثي، طبقاً للمعادلة الآتية:

مدى الاستجابة = $\frac{1 - ن}{ن}$ حيث (ن) تمثل تدرج المقياس

$$\text{مدى الاستجابة} = \frac{1 - 3}{3} = 0.66$$

والجدول التالي يبين مدى الاستجابات الثلاثي للاستبانة :
جدول (٦) يبين مدى الاستجابات الثلاثي للاستبانة

مدى الاستجابة	درجة التوفر
٣ - ٢.٣٤	كبيرة
٢.٣٣ - ١.٦٧	متوسطة
١.١.٦٦	قليلة

خامسا نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها:

١- تحليل استجابات أفراد العينة على عبارات الاستبانة.
(أ) استجابات أفراد العينة حول الرضا عن أعضاء هيئة التدريس:

جدول (٧) استجابات أفراد العينة حول الرضا عن أعضاء هيئة التدريس

م	العبرة	درجة الموافقة			الوزن النسبي	الترتيب	المسوية ٢٤	مستوى الممارسة
		كبيرة	متوسطة	قليلة				
١	يتحلّى أعضاء هيئة التدريس بالكلية بأخلاق عالية .	٥١٨	٣٤٧	٢٩	٢	٤١٣.٣	ثا	
٢	يتواصل أعضاء هيئة التدريس مع الطلاب بشكل فعال.	٢٥٠	٥١١	١٣٣	٤	٢٥١.٣	م	
٣	يجيب أعضاء هيئة التدريس بالكلية عن تساؤلاتك	٣٧١	٤٢٠	١٠٣	٣	١٩٥.٤	م	
٤	يرحب أعضاء هيئة التدريس بالكلية بمشاركة في المحاضرة.	٥٧٤	٢٥٨	٦٢	١	٤٤٧.٩	ك	
٥	يستخدم أعضاء هيئة التدريس استراتيجيات تدريس متنوعة.	٢٥٥	٤٢٩	٢١٠	٥	٨٩.٧٨	م	
٦	يسخر أعضاء هيئة التدريس من مستوى تعلم الطلاب.	١٦٣	٣٠٩	٤٢٢	٦	١١٣.٢	م	
		كا دالة عند مستوى دلالة ٠.٠٠٠			الوزن النسبي الكلي ٢.٢٢			

■ يتضح من الجدول السابق أن محور الرضا عن أعضاء هيئة التدريس جاء بوزن نسبي (٢.٢٢) أى بدرجة متوسطة، ويتفق ذلك مع دراسة (على، ٢٠١٩) التي وجدت أن جودة أعضاء هيئة التدريس تتحقق بدرجة متوسطة، وقد جاءت العبارة

" يرحب أعضاء هيئة التدريس بالكلية بمشاركتك في المحاضرة " في الترتيب الأول بوزن نسبي (٢.٥٧)، وهي درجة كبيرة، ويشير ذلك إلى رغبة أعضاء هيئة التدريس في تشجيع الطلاب على الحوار والمناقشة.

■ جاءت العبارة "يتحلى أعضاء هيئة التدريس بالكلية بأخلاق عالية" في الترتيب الثاني بوزن نسبي (٢.٥٥)، وقد يكون ذلك نتيجة للعبارة الأولى، حيث أن إتاحة الفرصة للطلاب للمشاركة تتم عن حرص عضو هيئة التدريس على تعلم الطلاب، وتحليهم بالصبر والتواضع، ويمكن تفسير ذلك في ضوء تقاليد وعادات المجتمع التي تحتّم على أعضاء هيئة التدريس التحلى بالأخلاق الجيدة.

■ جاءت العبارة " يجب أعضاء هيئة التدريس بالكلية عن تساؤلاتك" في الترتيب الثالث بوزن نسبي (٢.٣٠) وهي درجة متوسطة، ويشير ذلك إلى أن أعضاء هيئة التدريس يلبون أسئلة وطلبات الطلاب بدرجة أقل من إتاحة الفرصة للمشاركة، وقد يرجع ذلك إلى أن هناك بعض الأعضاء يفضلون توجيه الطلاب للبحث عن إجابات لتساؤلاتهم، خاصة في النواحي الأكاديمية.

■ جاءت العبارة " يتواصل أعضاء هيئة التدريس مع الطلاب بشكل فعال" في الترتيب الرابع بوزن نسبي (٢.١٣)، ويتفق ذلك مع دراسة (جابر، ٢٠١٩) التي وجدت أن درجة التواصل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس متوسطة، وقد يرجع ذلك إلى وجود أعداد كبيرة من الطلاب في كل تخصص، لذا يتواصل أعضاء هيئة التدريس مع الطلاب من خلال مندوبي الفرق، أيضا يتوخى أعضاء هيئة التدريس الحذر عند التعامل مع الطلاب من خلال شبكات التواصل الاجتماعي، وأخيرا قد يرجع ذلك إلى تكديس جدول المحاضرات للطلاب، والتنقل بين عدة كليات متباعدة (التربية في الشرق والغرب، كلية العلوم، كلية الآداب)، الأمر الذي يترتب عليه عدم وجود الوقت الكافي للتواصل مع أعضاء هيئة التدريس خارج المحاضرة.

■ جاءت العبارة "يستخدم أعضاء هيئة التدريس استراتيجيات تدريس متنوعة" في الترتيب الخامس بوزن (٢.٠٥)، وهي درجة متوسطة، وقد يرجع ذلك إلى وجود أعداد كبيرة في كل فرق دراسية، وكذلك عدم إعداد القاعات الدراسية بشكل يسمح لعضو هيئة التدريس بتنوع طرق التدريس، واقتصار الشرح على الإلقاء.

- جاءت العبارة " يسخر أعضاء هيئة التدريس من مستوى تعلم الطلاب" فى الترتيب الأخير بوزن نسبي (١.٧١)، وهى درجة متوسطة، فكثيرا ما يشتكى الطلاب من سوء معاملة أعضاء هيئة التدريس خاصة بكلية العلوم الذين يرون أن مستوى المقررات الدراسية والطلاب بكلية التربية أسط من نظرائهم فى كلية العلوم.
- (ب) استجابات أفراد العينة حول الرضا عن المقررات الدراسية والتقييم:
جدول (٨) استجابات أفراد العينة حول الرضا عن المقررات الدراسية والتقييم

م	العبارة	درجة الموافقة			النسبة الوزنية	الترتيب	المحسوبة	معايير	مستوى الممارسة
		كبيرة	متوسطة	قليلة					
١	تتمتع المقررات الدراسية بالمتعة والتشويق.	٧٥	٤٠١	٤١٨	١.٦٢	٦	٢٥٠.٨	ف	
٢	تتمى المقررات الدراسية مهارات التفكير العليا	١٥٥	٥٣١	٢٠٨	١.٩٤	٣	٢٧٨.٠	م	
٣	ترتبط المقررات الدراسية بواقع التعليم بالمدارس	٢٢٠	٣٩٦	٢٧٨	١.٩٤	٣	٥٤.٠٠	م	
٤	يتم تكليف الطلاب بأعباء (تكليفات أعمال السنة) كثيرة	٥١٩	٢٩٦	٧٩	٢.٤٩	١	٣٢٤.٩	ك	
٥	يتوفر للطلاب تغذية راجعة حول تعلمهم (نقاط القوة والضعف	١٣٧	٥٣١	٢٢٦	١.٩٠	٥	٢٨٦.٦	م	
٦	يعتمد تقييم الطلاب على أساليب متنوعة (نظرى - عملى،،،)	٣٤٩	٤٠٦	١٣٩	٢.٢٣	٢	١٣٢.٧	م	
٧	تقيس أساليب التقييم مستوى أداء الطالب بموضوعية	١٥٨	٥١٤	٢٢٢	١.٩٣	٤	٢٤١.٧	م	
الوزن الكلى ٢.٠١									
كا دالة عند مستوى دلالة ٠.٠٠٠،،،،،									

- يتضح من الجدول السابق أن الوزن النسبى لجودة المقررات والتقييم جاء بدرجة متوسطة بلغت (٢.٠١)، ويتفق ذلك مع دراسة (على، ٢٠١٩) والتي وجدت أن جودة المقررات تتحقق بدرجة متوسطة.

- وجاءت عبارة " يتم تكليف الطلاب بأعباء (تكليفات أعمال السنة) كثيرة" فى الترتيب الأول بوزن نسبي كبير (٢.٤٩)، ويرى الطلاب أن هذا يمثل عبئا أكاديميا عليهم بسبب كثرة المقررات الدراسية التى يدرسونها فى كل فصل دراسى، بالإضافة إلى دراسة عدة فروع للمقرر الدراسى الواحد، وغالبا تطلب التكاليفات فى فترات زمنية

مقارنة، كما يشتكى الطلاب كثيرا من ضعف دقة تحديد تكاليفات أعمال السنة المطلوبة منهم، وذلك يقلل من وجهة نظرهم جودة الحياة الجامعية.

■ جاءت عبارة " يعتمد تقييم الطلاب على أساليب متنوعة (شفوى- نظرى - عملى،،)" فى الترتيب الثانى بوزن نسبى (٢.٢٣)، وهى درجة متوسطة، وقد يرجع ذلك إلى وجود أقسام أدبية بالكلية يغلب على مقرراتها الطابع النظرى، بالإضافة إلى غلبة الطابع النظرى على المواد التربوية.

■ جاءت كلا من عبارة " ترتبط المقررات الدراسية بواقع التعليم بالمدارس"، وعبارة " تنمى المقررات الدراسية مهارات التفكير العليا" فى الترتيب الثالث بوزن نسبى متوسط بلغ (١.٩٤)، ويشير ذلك إلى ضعف ربط المقررات بواقع التعليم، واعتمادها على الحفظ والتلقين أكثر من الفهم، فكثيرا ما يردد الطلاب - خاصة طلاب التعليم الابتدائى- لماذا ندرس كل هذه المقررات وسوف نقوم بتعليم الطلاب موضوعات بسيطة جدا، كذلك يذكر الطلاب أن بعض المقررات التى لن يستفيدوا منها عند العمل فى المدارس مثل تاريخ التربية وذلك من وجهة نظرهم.

■ جاءت عبارة " تقيس أساليب التقييم مستوى أداء الطالب بموضوعية" فى الترتيب الرابع بوزن نسبى متوسط بلغ (١.٩٣)، وهى نتيجة للعبارات السابقة، حيث أن ضعف تنوع أساليب التقييم يقلل من فرصة قياس أداء الطالب بموضوعية.

■ جاءت عبارة " يتوفر للطلاب تغذية راجعة حول تعلمهم (نقاط القوة والضعف" فى الترتيب الخامس بوزن نسبى متوسط (١.٩٠)، وقد يرجع ذلك إلى الأعداد الكبيرة فى كل فرقة دراسية، الأمر الذى يقلل من فرصة تقديم تغذية راجعة لكل طالب حول تعلمه، بالإضافة إلى أن كثيرا من المقررات الدراسية يعتمد تقييم الطلاب بها على اختبار نهاية الفصل الدراسى، وبذلك لن يكون هناك فرصة للتغذية الراجعة.

■ وأخيرا جاءت عبارة " تتمتع المقررات الدراسية بالمتعة والتشويق" فى الترتيب الأخير بوزن نسبى قليل بلغ (١.٦٢)، ويتفق ذلك مع دراسة (جابر، ٢٠١٩)، وقد يرجع ذلك إلى صعوبة المحتوى العلمى، أو طريقة إخراج وتنظيم الكتاب.

(ج) استجابات أفراد العينة حول الرضا عن التسهيلات المادية
جدول (٩) استجابات أفراد العينة حول الرضا عن التسهيلات المادية

م	العبرة	درجة الموافقة			الوزن النسبي	الترتيب	المحسوبة	مستوى الممارسة
		كبيرة	متوسطة	قليلة				
١	التنقل بين مبنى الكلية بشافعى ومبنى الشرق يهدر وقت التعلم.	٧٦١	٧٢	٦١	٢.٧٨	١	١٠.٧٩	ك
٢	يوجد بالمدرجات والقاعات مقاعد مريحة للجلوس.	١١٣	٣٦٧	٤١٤	١.٦٦	٨	١٧٦.٠	ق
٣	تعمل الكلية على تجهيز القاعات الدراسية بكافة الاحتياجات اللازمة للتعلم (ميكروفونات- شاشة، داتا شو، إلخ)	١٦٥	٣٨٧	٣٤٢	١.٨٠	٧	٩٢.٤٤	م
٤	تنظم مكتبة الكلية بشكل جيد يسمح بالوصول للمراجع بسهولة.	٢٦٤	٣٧١	٢٥٩	٢.٠١	٤	٢٦.٨٧	م
٥	تسع مكتبة الكلية عدد مناسب من الطلاب	٢٠١	٤٢١	٢٧٢	١.٩٢	٥	٨٤.٦١	م
٦	تغطي شبكة الانترنت جميع الأماكن بالكلية.	٨٢	١٤٨	٦٦٤	١.٣٥	٩	٦٨١.٦	ق
٧	تتوفر وسائل المواصلات من وإلى الكلية.	٢٠٨	٣٩٠	٢٩٦	١.٩٠	٦	٥٥.٦٠	م
٨	يوجد بالكلية كافيتريا وأماكن للاستراحة	٢٩٤	٣٨١	٢١٩	٢.٠٨	٣	٤٤.١١	م
٩	يوجد منفذ مناسب لبيع الكتب الجامعية بالكلية	٣٣٢	٣٤٠	٢٢٢	٢.١٢	٢	٢٩.١٨	م
الوزن النسبي ١.٩٦								كا دالة عند مستوى دلالة ٠.٠٠٠

■ جاءت جودة التسهيلات المادية بوزن نسبي متوسط بلغ (١.٩٦)، ويتفق ذلك مع دراسة (على، ٢٠١٩)، وقد يرجع ذلك إلى تشابه الصعوبات التي تواجه كل الجامعات المصرية .

■ جاءت عبارة " التنقل بين مبنى الكلية بشافعى ومبنى الشرق يهدر وقت التعلم" فى الترتيب الأول بوزن نسبي كبير (٢.٧٨)، وقد يرجع ذلك إلى بعد المسافة بين المبنيين، وأن التنقل بينهم يتطلب وسيلة مواصلات، ويستغرق وقتا، الأمر الذى يعد إهدارا للوقت والمال بالنسبة للطلاب، خاصة فى ظل سوء التخطيط لمواعيد وأماكن المحاضرات بالجدول الدراسى.

- حصلت عبارة " يوجد منفذ مناسب لبيع الكتب الجامعية بالكلية" على نسبة اتفاق متوسطة بلغت (٢٠١٢)، على الرغم من وجود منفذ لبيع الكتب بالكلية، إلا أنه صغير، ودائماً يتزاحم الطلاب عليه، ويقف الطلاب طوابير على الشباك للاستفسار أو لشراء الكتب الدراسية.
- جاءت عبارة " يوجد بالكلية كافيتيريا وأماكن للاستراحة" في الترتيب الثالث بوزن نسبي متوسط (٢٠٠٨)، ويتفق ذلك مع دراسة (جابر، ٢٠١٩)، حيث إن ضعف توفير أماكن للاستراحة يدفع الطلاب للجلوس على السلالم أو على الأرض للمذاكرة أو للكتابة أو حتى لانتظار المحاضرات.
- جاءت عبارة " تنظم مكتبة الكلية بشكل جيد يسمح بالوصول للمراجع بسهولة." وعبارة " تسع المكتبة عدد كاف من الطلاب" في الترتيب الرابع والخامس بوزن نسبي متوسط (٢٠٠١) و(١٠٩٢) على الترتيب، ويتفق ذلك مع دراسة (جابر، ٢٠١٩)، وقد يرجع ذلك إلى أن معظم الطلاب يتوجهون إلى المكتبة عند تكليفهم بأبحاث، فيكون العدد كبير جداً، ولا تسعه المكتبة، بالإضافة إلى عدم السماح للطلاب باستعارة الكتب، كما أن خدمة التصوير لا تكون متوفرة باستمرار في المكتبة.
- جاءت عبارة " تتوفر وسائل المواصلات من وإلى الكلية." في الترتيب السادس بوزن نسبي متوسط (١٠٩٠)، وقد يرجع ذلك إلى وجود الكلية في مبنى منفصل عن الحرم الجامعي، فلا توجد مواصلات خاصة بكلية التربية مثل معظم كليات الجامعة.
- جاءت عبارة " تعمل الكلية على تجهيز القاعات الدراسية بكافة الاحتياجات اللازمة للتعلم (ميكروفونات- شاشة، داتا شو، إلخ)" في الترتيب السابع بوزن نسبي متوسط (١٠٨٠)، ويتفق ذلك مع دراسة (جابر، ٢٠١٩)، فكثيراً ما يعاني الطلاب في مدرجات الكلية من عدم وضوح صوت المحاضر بسبب سوء الميكروفونات.
- وتشير نسب اتفاق الطلاب حول مقاعد الجلوس بالمدرجات إلى أنها غير مريحة، فقد جاءت عبارة " يوجد بالمدرجات والقاعات مقاعد مريحة للجلوس." بوزن نسبي قليل بلغ (١٠٦٦).
- وأخيراً، أشار الطلاب إلى ضعف خدمة الإنترنت بالكلية، فقد جاءت عبارة " تغطي شبكة الإنترنت جميع الأماكن بالكلية" في الترتيب الأخير بوزن نسبي قليل (١٠٣٥)، فالإنترنت متاح للعاملين وليس للطلاب.

(د) استجابات أفراد العينة حول الرضا عن السمعة الأكاديمية

جدول (١٠) استجابات أفراد العينة حول الرضا عن السمعة الأكاديمية

م	العبرة	درجة الموافقة			النسبة الوزنية	الترتيب	المحسوبة	الممارسة
		كبيرة	متوسطة	قليلة				
١	تتمتع الكلية بسمعة أكاديمية طيبة بين كليات الجامعة	٣١٣	٣٣٣	٢٤٨	٢٠٠٧	٢	١٣.٢٦	م
٢	تفتخر بأنك تدرس بكلية التربية - جامعة بني سويف.	٣٩٣	٣٠٨	١٩٣	٢.٢٢	١	٦٧.٦٢	م
٣	تنصح أصدقائك بالالتحاق بكلية التربية بني سويف.	١٧٧	٣٠٤	٤١٣	١.٧٤	٣	٩٣.٦٣	م
		كا دالة عند مستوى دلالة ٠.٠٠٠			الوزن النسبي ٢.٠١			

■ يتضح من الجدول السابق أن السمعة الأكاديمية تتحقق بدرجة متوسطة بلغت (٢.٠١)، ويتفق ذلك مع دراسة (على، ٢٠١٩) والتي وجدت أن السمعة الأكاديمية تتحقق بدرجة متوسطة، وقد يرجع ذلك إلى تراجع نظرة المجتمع إلى كلية التربية باعتبارها ليست من كليات القمة، بالإضافة إلى افتتاح كليات جذبت أنظار المجتمع والطلاب لها مثل كلية علوم نوى الإعاقة والألسن والإعلام بالجامعة، بالإضافة إلى معظم الجامعات المصرية تواجه نفس التحديات المحلية والعالمية.

■ جاءت عبارة " تفتخر بأنك تدرس بكلية التربية - جامعة بني سويف" في الترتيب الأول بوزن نسبي متوسط (٢.٢٢)، وقد يرتبط ذلك بوضع ومكانة المعلم في المجتمع، الأمر الذي نعكس على حب الطلاب للدراسة بكلية التربية، ومن زاوية أخرى قد لا يشعر الطلاب بالفخر بالدراسة في كلية التربية بسبب أن مبنى الكلية قديم مقارنة بالكليات الأخرى، بالإضافة إلى ضعف اهتمام الطلاب بالمواد التربوية، وتركيزهم على المواد التخصصية العلمية والأدبية، جعلهم لا ينظرون إلى كلية التربية نظرة جيدة، ولا يفتخرون بالدراسة فيها، فقد ذكر بعض الطلاب أنهم " صدموا" عندما جاءوا إلى الكلية أول مرة فالكلية على الواقع تختلف عن صورتها على الإنترنت.

■ جاءت عبارة " تتمتع الكلية بسمعة أكاديمية طيبة بين كليات الجامعة" في الترتيب الثانى بوزن نسبي متوسط بلغ (٢.٠٧)، وقد يرجع ذلك إلى اهتمام الطلاب بالمواد التخصصية سواء العلمية أو الأدبية، وضعف اهتمامهم بالمواد التربوية، كذلك مقارنة

أعضاء هيئة التدريس القائمين بتدريس المواد التخصصية لمستوى الدراسة والطلاب في كلياتهم وكلية التربية، وتحيزهم لكلياتهم.

■ ونتيجة لذلك جاءت نسبة اتفاق الطلاب على عبارة " تتصح أصدفائك بالالتحاق بكلية التربية بني سويف." في الترتيب الأخير (١.٧٤)، وهي نسبة متوسطة.

(هـ) استجابات أفراد العينة حول الرضا عن النواحي الاجتماعية

جدول (١١) استجابات أفراد العينة حول الرضا عن النواحي الاجتماعية

م	العبارة	درجة الموافقة			النسبة النسبي للوزن	الترتيب	المحسوبة	م
		كبيرة	متوسطة	قليلة				
١	يستجيب الموظفون لمطالب الطلاب بسرعة.	٩٣	٣٦٨	٤٣٣	١.٦٢	٩	٢١٨.٦	ق
٢	يتعاون الموظفون مع الطلاب لتسهيل الخدمات المقدمة	١٢٨	٤٣١	٣٣٥	١.٧٧	٨	١٦٠.٩	م
٣	تتيح الكلية الفرصة للطلاب للمشاركة في الأنشطة المختلفة .	٢٨٤	٤٤٠	١٧٠	٢.١٣	٢	١٢٣.٣	م
٤	تقيم الكلية أنشطة الترفيهية (ندوات - حفلات - رحلات).	٣١٩	٣٧٩	١٩٦	٢.١٤	١	٥٨.٤١	م
٥	يوجد تعاون بين الطلاب في النواحي الدراسية	٢٤٤	٤٧٢	١٧٨	٢.٠٧	٣	١٥٩.٧	م
٦	يسعد زملائك بتفوقك.	٢٥٤	٣٩٦	٢٤٤	٢.٠١	٥	٤٨.٥١	م
٧	يهتم أعضاء هيئة التدريس بالكلية بإقامة علاقات طيبة مع الطلاب داخل وخارج القاعة.	٢٣٦	٤٤٢	٢١٦	٢.٠٢	٤	١٠٥.١	م
٨	يتعامل أعضاء هيئة التدريس بالكلية بعدالة مع كل الطلاب.	٢١١	٤٠٨	٢٧٥	١.٩٣	٦	٦٧.٧٨	م
٩	يتعاطف الموظفون مع الطلاب ويظمنونهم عند التعرض للمشكلات.	١٧٥	٣٩٣	٣٢٦	١.٨٣	٧	٨٣.٦٩	م

الوزن النسبي للمحور ١.٩٥

كا دالة عند مستوى دلالة ٠.٠٠٠

■ يتضح من الجدول السابق أن النواحي الاجتماعية تتحقق بدرجة متوسطة، فقد جاءت نسبة اتفاق الطلاب (١.٩٥)، ويتفق ذلك مع دراسة (عبد المطلب، ٢٠١٤).

■ جاءت استجابات أفراد العينة على جميع عبارات المحور بدرجة متوسطة، ماعدا عبارة " يستجيب الموظفون لمطالب الطلاب بسرعة." والتي جاءت في الترتيب الأخير بوزن نسبي قليل بلغ (١.٦٢)، ويتفق ذلك مع دراسة (جابر، ٢٠١٩)، وقد يرجع ذلك إلى

ضعف عدد الموظفين، فكل فرقة دراسية لها موظف خاص بها، وإذا غاب أو انشغل في مهمة ما، فلن يستجيب أحد لمطالب الطلاب.

■ جاءت عبارة "تقييم الكلية أنشطة الترفيهية (ندوات - حفلات - رحلات). في الترتيب الأول بوزن نسبي (٢٠١٤)، وجاءت عبارة "تتيح الكلية الفرصة للطلاب للمشاركة في الأنشطة المختلفة" في الترتيب الثاني بوزن نسبي (٢٠١٣)، ويتفق ذلك مع دراسة (جابر، ٢٠١٩)، وقد تكون هذه العبارة في ترتيب متقدم لأنه يتم الإعلان عنها بطرق كثيرة، كذلك يقوم بعض الطلاب بالتعاون مع الموظفين وأعضاء هيئة التدريس بتنظيم هذه الأنشطة والدعاية لها، فالطلاب أقرب لزملائهم من الموظفين المسؤولين عن تلك الأنشطة، وعلى الرغم من أهميتها إلا أنها تتحقق بدرجة متوسطة، وقد يرجع ذلك إلى ضعف الإمكانيات المادية.

■ جاءت عبارة "يوجد تعاون بين الطلاب في النواحي الدراسية" في الترتيب الثالث بوزن نسبي (٢٠٠٧)، ويشير ذلك إلى أن هناك تعاون ولكن بدرجة متوسطة، وقد يكون سبب ذلك أن هناك طالب أو عدد قليل من الطلاب في كل شعبة يتولون مسئولية تيسير شؤون الشعبة مثل التواصل مع أعضاء هيئة التدريس والمسؤولين بالكلية بالنيابة عن الشعبة، كما أن وجود جروب على الفيس بوك لتداول المواد التعليمية والإخبارية الخاصة بالشعبة قد قلل من فرصة التعاون المباشر وجها لوجه.

■ جاءت عبارة "يهتم أعضاء هيئة التدريس بالكلية بإقامة علاقات طيبة مع الطلاب داخل وخارج القاعة." في الترتيب الرابع بوزن نسبي (٢٠٠٢)، وقد يرجع ذلك لانشغال أعضاء هيئة التدريس، أو لكثرة عدد الطلاب، أو لوجود مندوب لكل شعبة يتواصل مع أعضاء هيئة التدريس.

■ جاءت عبارة "يسعد زملائك بتفوقك" في الترتيب الخامس بوزن نسبي (٢٠٠١)، وربما يشير ذلك إلى وجود منافسة بين الطلاب، الأمر الذي يجعلهم لا يسعون بتفوق الآخرين.

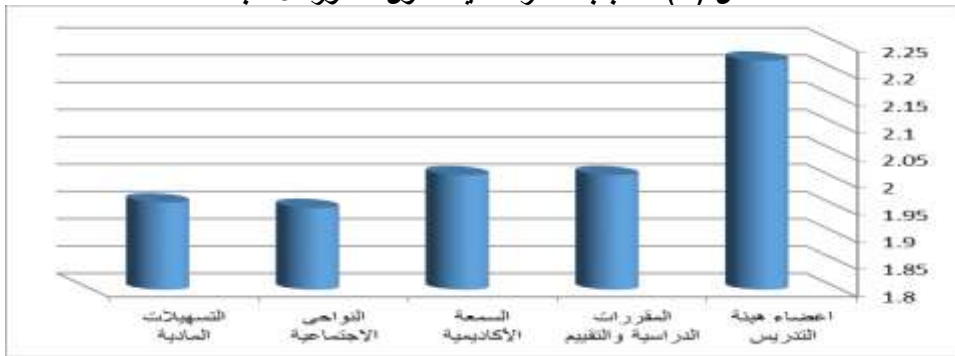
■ جاءت عبارة "يتعامل أعضاء هيئة التدريس بالكلية بعدالة مع كل الطلاب" في الترتيب السادس بوزن نسبي (١٠٩٣)، وقد يرجع ذلك إلى كثرة عدد الطلاب، وعدم قدرة عضو هيئة التدريس على التعامل مع جميع الطلاب، الأمر الذي يجعل الطلاب يشعرون أنه يتعامل مع بعض الطلاب فقط وليس كل الطلاب.

■ جاءت عبارة "يتعاطف الموظفون مع الطلاب ويطمئنونهم عند التعرض للمشكلات" في الترتيب السابع بوزن نسبي (١٠٨٣)، وجاءت العبارة "يتعاون الموظفون مع

الطلاب لتسهيل الخدمات المقدمة " في الترتيب الثامن بوزن نسبي (١.٧٧)، وتقترّب تلك النسب من نتائج دراسة (جابر، ٢٠١٩)، وقد يرجع ذلك إلى ضعف وجود صلاحيات كافية لدى الموظفين لحل كل مشكلات الطلاب، وأنه يجب عليهم الرجوع إلى القيادات الإدارية أو الأكاديمية لاتخاذ قرار ما.

(و) استجابات أفراد العينة حول محاور الاستبانة :

شكل (٢) استجابات أفراد العينة حول محاور الاستبانة



يتضح من الشكل السابق أن جميع محاور الاستبانة جاءت بدرجة متوسطة، أي أن جودة الحياة الجامعية تتحقق بدرجة متوسطة داخل كلية التربية- جامعة بني سويف، وقد جاء محور الرضا عن أعضاء هيئة التدريس في الترتيب الأول بوزن نسبي (٢.٢٢)، وقد يرجع ذلك إلى وجود أعضاء هيئة تدريس متميزة بالكلية، والتي تعد من أهم نقاط القوة للكلية، ويتفق هذا مع ما أشارت إليه الخطة الاستراتيجية لكلية التربية - جامعة بني سويف (٢٠١٧ - ٢٠٢٢)، ويليه محوري الرضا عن المقررات الدراسية والتقييم ومحور الرضا عن السمعة الأكاديمية بوزن نسبي (٢.٠١)، واحتل الرضا عن التسهيلات المادية الترتيب قبل الأخير بوزن نسبي (١.٩٦)، وبالنسبة لهذا المحور فقد أشارت الخطة الاستراتيجية للكلية بأن نقص الموارد المادية يعد من نقاط الضعف بالكلية، والتي لا شك تؤثر على النواحي الأكاديمية والاجتماعية وفقا لدراسة (Sirgy, 2007, 2010)، وأخيرا جاء محور الرضا عن النواحي الاجتماعية بوزن نسبي (١.٩٥)، وربما يرجع ذلك إلى نقص الموارد المادية، وكذلك ضعف الاهتمام بالنواحي الاجتماعية في الخطة الاستراتيجية للكلية، وعلى الرغم من أنها أقل وضوحا، إلا أن تأثيرها كبير على تحقيق جودة الحياة الجامعية.

(ز) نتائج اختبارات لدلالة الفروق بالنسبة لمتغير النوع :
جدول (١٢) يوضح الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة وقيمة (ت)
ودلالاتها الإحصائية لمتغير النوع

م	المحاور	أنثى ن (٧٣٩)		ذكر ن (١٥٥)		درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
١	الرضا عن أعضاء هيئة التدريس	١٣.٢٢	٢.٠٦	١٣.٧٢	٢.٢٨	٢١٠.١٣	٢.٥١	٠.٠١٣
٢	الرضا عن المقررات والتقييم	١٤.٠١	٢.٥٧	١٤.٢٣	٢.٦٣	٢٢٠.٠٦	٠.٨٩٦	٠.٣٧١
٣	الرضا عن التسهيلات المادية	١٧.٥٨	٣.٢٩	١٧.٩٠	٣.٣٢	٢٢١.٩٨	١.١٢	٠.٢٦٤
٤	الرضا عن السمعة الأكاديمية	٦.٠١	١.٨٩	٦.١٤	١.٨٤	٢٢٧.٠٠	٠.٨١٢	٠.٤١٨
٥	الرضا عن النواحي الاجتماعية	١٧.٥٢	٣.٨٠	١٧.٥٠	٣.٨٥	٢٢١.٤٦	٠.٠٦	٠.٩٥٢
	الإجمالي	٦٨.٣٥	١٠.٣٧	٦٩.٥٠	١٠.٥٠	٢٢١.٥٧	١.٢٤	٠.٢١٧

■ يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية طبقاً لمتغير النوع في محور الرضا عن أعضاء هيئة التدريس فقط لصالح الذكور، وقد يرجع ذلك إلى أن الذكور أكثر تعاملًا مع أعضاء هيئة التدريس، سواء لمتابعة أمور الفرقة أو للسؤال عن المقررات والتكليفات، أو أنهم لا يخلون من توجيه الأسئلة في المحاضرات، ويختلف ذلك عن كلا من دراسة (على، ٢٠١٩) و دراسة (Kutlu & Kartal, 2018) التي وجدت فروق دالة إحصائية في الجوانب الأكاديمية- والتي تشمل أعضاء هيئة التدريس والمقررات والتقييم- لصالح الإناث.

■ يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمتغير النوع في محاور المقررات الدراسية والتقييم، والتسهيلات المادية، والسمعة الأكاديمية، والنواحي الاجتماعية، وكذلك في الدرجة الكلية للاستبانة، وقد يرجع ذلك إلى أن الإناث والذكور يدرسون نفس المقررات ويخضعون لنفس التقييم ويعايشون ظروف دراسية متشابهة.

(ح) نتائج اختبارات لدلالة الفروق بالنسبة لمتغير التخصص:

جدول (١٣) يوضح الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة وقيمة (ت)

ودلالاتها الإحصائية لمتغير التخصص

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	درجات الحرية	علمي ن (٣٨٨)		أدبي ن (٥٠٦)		المحاور	
			المعيارى الاعتراف	المتوسط الحسابى	المعيارى الاعتراف	المتوسط الحسابى		
٠.٦٥٦	٠.٤٤٦	٨٢٦.٥٢	٢.١٢	١٣.٣٥	٢.١٠	١٣.٢٨	الرضا عن أعضاء هيئة التدريس	١
٠.٢٩٩	١.٠٤	٨٣٨.٧٢	٢.٥٤	١٣.٩٤	٢.٦٠	١٤.١٢	الرضا عن المقررات والتقييم	٢
٠.٠٣٧	٢.٠٩	٨٢٣.٠٠	٣.٣٧	١٧.٣٧	٣.٢٧	١٧.٨٣	الرضا عن التسهيلات المادية	٣
٠.٠٠٠	٤.٩٦	٨٣٨.٧٩	١.٨٣	٥.٦٨	١.٨٧	٦.٣٠	الرضا عن السمعة الأكاديمية	٤
٠.٢٣٠	١.٢٠	٨٠٤.٨٨	٣.٩٢	١٧.٣٤	٣.٧٠	١٧.٦٥	الرضا عن النواحي الاجتماعية	٥
٠.٠٣١	٢.١٦	٨٢٦.٨٨	١٠.٤٢	٦٧.٦٧	١٠.٣٢	٦٩.٢٧	الإجمالى	

■ يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طلاب الشعب الأدبية وطلاب الشعب العلمية في محور التسهيلات المادية لصالح طلاب الشعب الأدبية، وقد يرجع ذلك إلى عدة أسباب منها: أن طلاب الشعب العلمية أكثر تنقلا لأماكن المحاضرات (بين مبنى كلية التربية في الغرب ومبنى الكلية فى شرق بني سويف وكلية العلوم)، كذلك ضعف توفر وسائل مواصلات وارتفاع أسعارها للتنقل بين تلك المباني، تواجد طلاب الشعب العلمية لفترات أطول بالكلية مع عدم وجود أماكن للراحة، الأمر الذى يترتب عليه إرهاق الطلاب، كذلك قد يعقد طلاب الشعب العلمية مقارنة بين التسهيلات المادية في كلا من كلية التربية وكلية العلوم التى يترددون عليها، ويرون أنها أقل جودة من كلية العلوم.

■ يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طلاب الشعب الأدبية وطلاب الشعب العلمية فى محور السمعة الأكاديمية، لصالح طلاب الشعب الأدبية، وقد يرجع ذلك إلى عدة أسباب منها: بالنسبة لطلاب الشعب العلمية فقد كان حلم هؤلاء الطلاب الالتحاق بكليات القمة وليس كلية التربية، لذا فهم لا يفضلون ولا

يوصون الآخرين بكلية التربية، على العكس من ذلك طلاب الشعب الأدبية الذين يعتبرون كلية التربية من كليات القمة بالنسبة لهم، كذلك لا يفضل الكثير من الطلاب المواد التربوية مقارنة بمواد التخصص الأكاديمي سواء الشعب الأدبية أو العلمية، وربما ينعكس ذلك على تقديرهم للسمعة الأكاديمية للكلية بين كليات الجامعة.

- يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طلاب الشعب الأدبية والشعب العلمية بالنسبة للإجمالي، لصالح الشعب الأدبية، أى أن نسبة تحقيق جودة الحياة الجامعية لطلاب الشعب الأدبية أعلى من طلاب الشعب العلمية، وقد يرجع ذلك إلى الأسباب التي تم ذكرها بالنسبة لمحورى التسهيلات المادية والسمعة الأكاديمية.
- يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طلاب الشعب الأدبية والشعب العلمية بالنسبة لمحور أعضاء هيئة التدريس، ومحور المقررات الدراسية، ومحور النواحي الاجتماعية.

(ط) نتائج اختبارات لدلالة الفروق بالنسبة لمتغير الفرقة الدراسية :

جدول (١٤) يوضح الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة وقيمة (ت) ودلالاتها الإحصائية لمتغير الفرقة الدراسية

م	المحاور	الفرقة الثانية ن (٥٤٢)		الفرقة الرابعة ن (٣٥٢)		درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
		المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري			
١	الرضا عن أعضاء هيئة التدريس	١٣.٤٥	٢.١٢	١٣.١٠	٢.٠٨	٧٦٠.٦٢	٢.٤٠	٠.٠١٧
٢	الرضا عن المقررات والتقييم	١٤.٣٢	٢.٥٤	١٣.٦٣	٢.٦٠	٧٤١.٥٣	٣.٩٨	٠.٠٠٠
٣	الرضا عن التسهيلات المادية	١٨.٠٦	٣.١٣	١٦.٩٨	٣.٤٥	٨٩٢	٤.٨٦٦	٠.٠٠٠
٤	الرضا عن السمعة الأكاديمية	٦.٢٥	١.٨٦	٥.٧٠	١.٨٦	٧٤٩.٥٤	٤.٢٥	٠.٠٠٠
٥	الرضا عن النواحي الاجتماعية	١٧.٧٦	٣.٧٥	١٧.١٥	٣.٨٧	٧٣٢.٣٦	٢.٣٦٧	٠.٠١٨
	الإجمالي	٦٩.٨٤	٩.٧٨	٦٦.٥٥	١٠.٩٩	٨٩٢	٤.٥٦	٠.٠٠٠

- يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طلاب الفرقة الثانية وطلاب الفرقة الرابعة فى جميع المحاور وكذلك فى الدرجة الكلية لصالح طلاب الفرقة الثانية، وذلك يعنى أن طلاب الفرقة الثانية أكثر رضا عن جودة الحياة الجامعية

من طلاب الفرقة الرابعة، وقد يرجع ذلك إلى حداثة انتقال طلاب الفرقة الثانية إلى مرحلة التعليم الجامعي، واختلاف الحياة الجامعية عن الحياة المدرسية في أمور عديدة، على سبيل المثال المرونة في جدول المحاضرات والذي يختلف عن جدول المدرسة، عدم التقيد بفصل دراسي، ويتفق ذلك مع دراسة (Kutlu & Kartal, 2018) التي وجدت أن الطلاب الفرقة الأولى أكثر رضا عن جودة الحياة الجامعية من طلاب الفرقة الثالثة، وتختلف مع دراسة (على، ٢٠١٩) التي وجدت أن جودة الخدمات التعليمية أكثر تحقفاً بالنسبة لطلاب الفرقة الرابعة من طلاب الفرقة الثانية.

■ يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طلاب الفرقة الثانية وطلاب الفرقة الرابعة بالنسبة لمحور أعضاء هيئة التدريس لصالح طلاب الفرقة الثانية، وقد يرجع ذلك إلى عدة أسباب منها: يتعامل أعضاء هيئة التدريس مع طلاب الفرقة الأولى والثانية برفق أكثر من طلاب الفرقة الرابعة نظراً لحداثة عهدهم بالتعليم الجامعي، ومن زاوية أخرى يرى طلاب الفرقة الثانية اختلافاً كبيراً بين أعضاء هيئة التدريس ومعلمي المرحلة الثانوية.

■ يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طلاب الفرقة الثانية وطلاب الفرقة الرابعة بالنسبة لمحور المقررات الدراسية والتقييم لصالح طلاب الفرقة الثانية، وقد يرجع ذلك إلى أن مقررات الفرقة الرابعة أكثر صعوبة وتعقيداً وتخصصاً من مقررات الفرقة الأولى والثانية، حيث يدرس طلاب الفرقة الأولى والثانية مقررات ثقافية منها مقررات لا تضاف إلى المجموع ولا تعتبر مواد رسوب، وكذلك مقررات عامة مثل اللغة العربية واللغة الإنجليزية والحاسب الآلي.

■ يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طلاب الفرقة الثانية وطلاب الفرقة الرابعة بالنسبة لمحور التسهيلات المادية لصالح طلاب الفرقة الثانية، وقد يرجع ذلك إلى حداثة التحاق طلاب الفرقة الثانية بالجامعة، وإحساسهم بالاختلاف الكبير بين الجامعة والمدرسة الثانوية، بين المدرجات والقاعات الدراسية بالكلية والفصول الدراسية بالمدرسة، وكذلك الاختلاف بين مكتبة الكلية ومكتبة المدرسة، وهكذا.

■ يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طلاب الفرقة الثانية وطلاب الفرقة الرابعة بالنسبة لمحور السمعة الأكاديمية لصالح طلاب الفرقة

الثانية، وربما يرجع ذلك إلى أن طلاب الفرقة الرابعة مروا بخبرات أكثر وتعرضوا لمشكلات أكثر جعلتهم لا يفضلون كلية التربية، ولا يوصون الآخرين بها.

■ يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طلاب الفرقة الثانية وطلاب الفرقة الرابعة بالنسبة لمحور النواحي الاجتماعية لصالح طلاب الفرقة الثانية، وقد يرجع ذلك إلى اختلاف النواحي الاجتماعية في الجامعة عن النواحي الاجتماعية في التعليم الثانوي، فهناك طلاب بكلية التربية من جميع مدن ومراكز المحافظة، وذلك يتيح للطلاب بناء صداقات جديدة بالنسبة لطلاب الفرقة الثانية، كذلك يتعامل أعضاء هيئة التدريس والموظفين بالكلية مع الطلاب الجدد برفق أكثر من طلاب الفرقة الرابعة، طلاب الفرق الأولى والثانية يجهلون الكثير عن الكلية، ويسألون من هم في الفرق الأعلى فيما يخص المقررات، وأماكن الدراسة، أعضاء هيئة التدريس، الامتحانات والنتائج وهكذا، أيضا نظرا لجهل الطلاب الجدد بالقواعد، فكثيرا ما يتعرضون لمشكلات، ويتعاطف معهم الموظفون وأعضاء هيئة التدريس والطلاب، لذا فهم أكثر احتياجا وإدراكا لأهمية النواحي الاجتماعية.

٢- نتائج تحليل محتوى الخطة الاستراتيجية لكلية التربية - جامعة بني سويف (٢٠١٧ - ٢٠٢٢):

تم الرجوع إلى الخطة الاستراتيجية لكلية التربية - جامعة بني سويف (٢٠١٧-٢٠٢٢)، حيث اشتملت الخطة الأهداف الاستراتيجية للكلية، والدراسة الذاتية للكلية والتي اعتمدت على أكثر من أداة لجمع المعلومات من عدة أطراف (الطلاب- أعضاء هيئة التدريس- والإداريين- والمجتمع الخارجي)، الأمر الذي قد يفيد في الكشف عن مدى توجه الكلية نحو تحقيق جودة الحياة الجامعية للطلاب، وكذلك تحديد نقاط القوة المتوفرة بالكلية والتي يمكن استغلالها لتحقيق جودة الحياة الجامعية للطلاب، بالإضافة إلى التعرف على المعوقات التي قد تحول دون تحقيقها، وقد قامت الباحثة بتحليل الخطة الاستراتيجية مع زميلتين من القسم، وتم حساب المتوسط، وفيما يلي عرض لنتائج تحليل مضمون الخطة الاستراتيجية.

(أ) نتائج تحليل محتوى الخطة الاستراتيجية لكلية التربية بجامعة بني

سوييف محور التوجه نحو تحقيق جودة الحياة الجامعية:

جدول (١٥) نتائج تحليل محتوى الخطة الاستراتيجية

لكلية التربية - بني سويف (٢٠١٧ - ٢٠٢٢) محور التوجه نحو تحقيق جودة الحياة الجامعية

درجة التحقق	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التحقق				تضمنت الخطة الاستراتيجية	
				عالية (٤)	متوسطة (٣)	منخفضة (٢)	منخفضة جداً (١)		
غير متحقق	٤	٠	٠	٣	٠	٠	٠	ك	مصطلح جودة الحياة الجامعية للطلاب بشكل صريح
				٠	٠	٠	٠	الدرجة	
غير متحقق	٤	٠	٠	٣	٠	٠	٠	ك	غاية استراتيجية صريحة لتحقيق جودة الحياة الجامعية للطلاب.
				٠	٠	٠	٠	الدرجة	
متوسطة	٢	٠.٥٧	١.٦٧	٠	١	٢	٠	ك	تنمية أعضاء هيئة التدريس.
				٠	١	٤	٠	الدرجة	
متوسطة	٢	٠.٥٧	١.٦٧	٠	١	٢	٠	ك	تطوير المقررات الدراسية وأساليب التقييم.
				٠	١	٤	٠	الدرجة	
عالية	١	٠.٥٧	٢.٦٧	٠	٠	١	٢	ك	تطوير التسهيلات المادية.
				٠	٠	٢	٦	الدرجة	
منخفضة	٣	٠.٥٧	١.٣٣	٠	٢	١	٠	ك	تحسين السمعة الأكاديمية .
				٠	٢	٢	٠	الدرجة	
متوسطة	٢	٠.٥٧	١.٦٧	٠	١	٢	٠	ك	دعم النواحي الاجتماعية
				٠	١	٤	٠	الدرجة	

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- لم يذكر مصطلح جودة الحياة الجامعية أو جودة حياة الطالب بالخطة بالمرّة، مما يشير إلى عدم توجه الكلية نحو تحقيق جودة الحياة الجامعية لطلابها بشكل مقصود ومنظم.

- لم تشمل الخطة الاستراتيجية للكلية غاية استراتيجية صريحة حول جودة الحياة الجامعية للطلاب.
- جاء مكون التسهيلات المادية فى الترتيب الأول بمتوسط حسابى (٢.٦٧) وانحراف معيارى (٠.٥٧)، وهى درجة عالية، وقد يرجع ذلك إلى وجود غاية استراتيجية بالخطة تهدف إلى " تحسين البنية التحتية للكلية وتجهيزاتها لتحقيق الجودة فى المجال الاكاديمي والمؤسسي، وذلك من خلال تطوير القاعات الدراسية ومكتبة الكلية وفقا لمعايير الدليل الإرشادى"، وقد يرجع ذلك إلى أن مبانى الكلية بحاجة إلى التطوير، كما أن مكون التسهيلات المادية أكثر وضوحا وأسهل قياسا وتقيما.
- جاء مكون المقررات الدراسية والتقييم فى الترتيب الثانى بمتوسط حسابى (١.٦٧) وانحراف معيارى (٠.٥٧)، فقد تضمنت الخطة الاستراتيجية للكلية على غاية استراتيجية هى " إعداد معلم متميز اكاديمياً ومهنياً محققاً لمعايير الاعتماد وضمان الجودة"، وشملت تلك الغاية الاستراتيجية عدة أهداف استراتيجية ركزت معظمها على تحديث وتطوير البرامج التعليمية، والتحول إلى المقررات الإلكترونية، وتطوير منظومة التقييم، الأمر الذى قد يسهم فى تحقيق جودة الحياة الجامعية لطلاب الكلية.
- كما جاء مكون أعضاء هيئة التدريس فى الترتيب الثانى بمتوسط حسابى (١.٦٧) وانحراف معيارى (٠.٥٧)، حيث تناولت الخطة الاستراتيجية للكلية غاية استراتيجية مرتبطة بجودة الحياة الجامعية وهى " التنمية المهنية المستدامة لأعضاء هيئة التدريس والقيادات والعاملين، وقد ركزت تلك الغاية على الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس والعاملين، وإن كان التركيز الأكبر على جانب البحث العلمى أكثر من التدريس، وكما تناولت العمل على إيجاد دستور أخلاقى لهم، وجدير بالذكر أن أفراد العينة ذكروا أن أعضاء هيئة التدريس بالكلية يتحلون بأخلاق عالية بدرجة كبيرة، ولم تشر الغاية صراحة إلى جودة الحياة الجامعية، أو تدعيم التواصل بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب، أو التواصل بين القيادات والطلاب، أو العاملين والطلاب.
- جاء مكون النواحي الاجتماعية بدرجة متوسطة، فقد جاء المتوسط الحسابى (١.٦٧) والانحراف المعيارى (٠.٥٧)، وتضمنت الخطة الاستراتيجية للكلية غاية مرتبطة كثيرا بتحقيق جودة الحياة الجامعية للطلاب وهى " تحسين مهارات الجهاز الإدارى بالكلية مما يحقق جودة العملية التعليمية"، وذلك من خلال تطوير الهيكل الإدارى، وتفعيل الاتصال بين الأقسام وبعضها، وتحويل منظومة العمل الادارى بالكلية نحو نظم

الإدارة الإلكترونية، ولم تشر الغاية إلى أهمية توفير الكوادر البشرية المدربة، وقد اهتمت بالتكنولوجيا والهيكل الإداري أكثر من الأفراد واحتياجاتهم واحترامهم وتقديرهم وتحفيزهم، ورضاهم.

- جاء مكون السمعة الأكاديمية في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي (١.٣٣) وانحراف معياري (٠.٥٧)، وهي درجة تحقق منخفضة، وقد يرجع وجود غاية استراتيجية خاصة "بتفعيل التواصل بين الكلية ومؤسسات المجتمع" والتي إلى تحسين صورة الكلية أمام المجتمع خاصة في مجال خدمة المجتمع، ولم تنطبق إلى السمعة الأكاديمية. نتائج تحليل محتوى الخطة الاستراتيجية بالنسبة لنقاط القوة التي يمكن استغلالها لدعم جودة الحياة الجامعية للطلاب:

جدول (١٦) نتائج تحليل محتوى الخطة الاستراتيجية
لكلية التربية - بني سويف (٢٠١٧ - ٢٠٢٢) محور نقاط القوة

درجة التحقق	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التحقق				تضمنت الخطة الاستراتيجية نقاط يمكن استغلالها بالنسبة لبيد	
				غير متحقق (٠)	منخفضة (١)	متوسطة (٢)	عالية (٣)		
منخفضة	٢	٠.٥٧٧	١.٣٣	٠	٢	١	٠	ك	أعضاء هيئة التدريس لتحقيق جودة حياة الطلاب
				٠	٢	٢	٠	الدرجة	
منخفضة	٢	٠.٥٧٧	١.٣٣	٠	٢	١	٠	ك	المقررات الدراسية والتقييم لتحقيق جودة الحياة الجامعية للطلاب.
				٠	٢	٢	٠	الدرجة	
غير متحقق	٤	٠.٥٧٧	٠.٦٧	١	٢	٠	٠	ك	التسهيلات المادية لتحقيق جودة الحياة الجامعية للطلاب.
				٠	٢	٠	٠	الدرجة	
منخفضة	٣	٠.٠٠٠	١	٠	٣	٠	٠	ك	السمعة الأكاديمية المادية لتحقيق جودة الحياة الجامعية للطلاب.
				٠	٣	٠	٠	الدرجة	
متوسطة	١	٠.٥٧٧	١.٦٧	٠	١	٢	٠	ك	النواحي الاجتماعية لتحقيق جودة الحياة الجامعية للطلاب.
				٠	١	٤	٠	الدرجة	

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- وجود نقاط قوة مرتبطة بالنواحي الاجتماعية، فقد جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (١.٦٧) وانحراف معياري (٠.٥٧)، أي إنها متحققة بدرجة

متوسطة، وقد يرجع ذلك إلى أن الخطة الاستراتيجية قد اشتملت على بعض السياسات في مجال تعليم وتعلم الطلاب، والتي قد تسهم في تحقيق بعض جوانب جودة الحياة الجامعية للطلاب خاصة في التواصل والنواحي الاجتماعية، ومنها:

○ دعم التواصل بين إدارة الكلية والطلاب في إيجاد حلول للمشكلات التي تواجه الطلاب.

○ تشجيع الأنشطة الطلابية المختلفة.

○ ترسيخ ثقافة العمل القائم على روح العمل الجماعي.

○ الدعم والمساندة للجهات والإدارات المختلفة داخل الكلية عن طريق:

توفير مستلزمات الإدارات المختلفة بما يكفل تسيير الأمور الإدارية فيها،

تدريب الموظفين في المجالات التقنية وغيرها من المجالات.

○ تفعيل صندوق الشكاوى والمقترحات في حل المشكلات الإدارية والتعليمية بالكلية.

○ تقوية أواصر التعاون بين أعضاء هيئة التدريس والإداريين والطلاب لبناء

مجتمع جامعي متعاون ومتماسك يسعى لتحقيق الجودة فعلياً.

■ ضعف وجود نقاط قوة مرتبطة بأعضاء هيئة التدريس، فقد جاءت بمتوسط

حسابي بلغ (١.٣٣) وانحراف معياري (٠.٥٧)، وعلى الرغم من أن الدراسة

الذاتية للكلية ذكرت أن هناك نقطة قوة هي " وجود هيئة تدريس متميزة"، إلا أنها

تكررت بدرجة منخفضة، وقد يرجع ذلك إلى أن الكلية تعتمد أيضاً بدرجة كبيرة

على أعضاء هيئة تدريس من كليتي العلوم والآداب لتدريس المواد التخصصية.

■ ضعف وجود نقاط قوة مرتبطة بالمقررات الدراسية والتقييم، فقد جاءت بمتوسط

حسابي بلغ (١.٣٣) وانحراف معياري (٠.٥٧)، وقد يرجع ذلك إلى تركيز الكلية

على تطوير البرامج التعليمية، ولم تركز على ربط المقررات بواقع الحياة، والمتعة

والتشويق، ومهارات التفكير العليا.

■ ضعف وجود نقاط قوة مرتبطة بالسمعة الأكاديمية، فقد جاءت بمتوسط حسابي

بلغ (١.٠٠) وانحراف معياري (٠.٥٧)، وقد يرجع ذلك مستوى المخرجات،

وضعف قنوات التواصل بين الكلية والمجتمع.

■ ضعف وجود نقاط قوة مرتبطة بالتسهيلات المادية، فقد جاءت بمتوسط حسابي

بلغ (٠.٦٧) وانحراف معياري (٠.٥٧)، أي أنها غير متحققة، وقد يرجع ذلك إلى

نقص الموارد المادية والمالية بالكلية.

(ج) نتائج تحليل محتوى الخطة الاستراتيجية بالنسبة لمعوقات تحقيق جودة الحياة الجامعية للطلاب:

جدول (١٧) نتائج تحليل محتوى الخطة الاستراتيجية

لكلية التربية - بني سويف (٢٠١٧-٢٠٢٢) محور المعوقات

درجة التحقق	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التحقق				تضمنت الخطة الاستراتيجية معوقات متعلقة بـ	
				غير متحقق (٠)	منخفضة (١)	متوسطة (٢)	عالية (٣)		
متوسطة	٢	٠.٥٧٧	٢.٣٣	٠	٠	٢	١	ك الدرجة	أعضاء هيئة التدريس تحول دون تحقيق جودة الحياة الجامعية للطلاب.
				٠	٠	٤	٣		
متوسطة	٣	٠.٥٧٧	١.٦٧	٠	١	٢	٠	ك الدرجة	المقررات الدراسية والتقييم تحول دون تحقيق جودة الحياة الجامعية للطلاب
				٠	١	٤	٠		
عالية	١	٠.٠٠٠	٣	٠	٠	٠	٣	ك الدرجة	التسهيلات المادية تحول دون تحقيق جودة الحياة الجامعية للطلاب.
				٠	٠	٠	٩		
متوسطة	٢	٠.٥٧٧	٢.٣٣	٠	٠	٢	١	ك الدرجة	السمعة الأكاديمية المادية تحول دون تحقيق جودة الحياة الجامعية للطلاب
				٠	٠	٤	٣		
منخفضة	٤	٠.٥٧٧	١.٣٣	٠	٢	١	٠	ك الدرجة	النواحي الاجتماعية تحول دون تحقيق جودة الحياة الجامعية للطلاب.
				٠	٢	٢	٠		

يتضح من الجدول السابق ما يلي

- جاءت المعوقات المرتبطة بالتسهيلات المادية في الترتيب الأول بمتوسط حسابي عالي بلغ (٣.٠٠) وانحراف معياري (١.٠٠)، حيث تعاني الكلية من " عدم تناسب قاعات التدريس والمعامل والمدرجات مع أعداد الطلاب، مباني الكلية (بشافي- وبالشرق) متباعدين ومنفصلين، ضعف توفر المصادر اللازمة لأنماط التعلم المستخدمة، موارد الكلية قليلة ومحدودة".
- جاءت المعوقات المرتبطة بأعضاء هيئة التدريس في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي (٢.٣٣) وانحراف معياري (٠.٥٧)، وهي درجة تحقق متوسطة، ومن هذه المعوقات " ضعف اعتماد أعضاء هيئة التدريس على أساليب التدريس المتنوعة، إمكانات الكلية لا تساعد على تنوع أساليب التدريس"

- جاءت معوقات السمعة الأكاديمية في الترتيب الثاني أيضا بمتوسط حسابي (٢.٣٣) وانحراف معياري (٠.٥٧٧)، وهي درجة تحقق متوسطة، وقد يرجع ذلك إلى ارتباطها بأعضاء هيئة التدريس، لذا فقد احتلت الترتيب الثاني أيضا.
- جاءت المعوقات المرتبطة بالمقررات الدراسية والتقييم في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي (١.٦٧) وانحراف معياري (٠.٥٧٧)، وقد يرجع ذلك إلى أن التركيز في ذلك المكون كان على تطوير البرامج وتحديثها، وأن المعوق الذي ظهر كان مرتبطا بأساليب تقييم الطلاب أكثر من تطوير المقررات.
- جاءت المعوقات المرتبطة بالنواحي الاجتماعية في الترتيب الأخير بدرجة منخفضة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٣٣) والانحراف المعياري (٠.٥٧٧)، فقد ذكرت تلك المعوقات بشكل غير مباشر، وكما أنه لا يوجد أدوات لقياس ذلك المكون، فقد ذكرت الخطة الاستراتيجية للكلية عدم توفر وسائل مناسبة لقياس آراء الطلاب والاستفادة منها، وهذا يعنى عدم تطبيق أول مبادئ التحسين المستمر (تحديد أو محاولة إيجاد قيمة مضافة للطلاب، من خلال التعرف على آرائهم أو مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم في الكلية).

الآليات المقترحة لتحقيق جودة الحياة الجامعية في ضوء مدخل التحسين المستمر

يأتى هذا المحور للإجابة عن التساؤل السادس، ويقدم بعض الآليات المقترحة لكل مكون من مكونات جودة الحياة الجامعية لطلاب كلية التربية - جامعة بني سويف في ضوء مدخل التحسين المستمر (الكايزن)، فمن خلال الدراسة النظرية لأبعاد جودة الحياة الجامعية للطلاب، ومبادئ مدخل التحسين المستمر (الكايزن) ومتطلبات تطبيقه في التعليم العالى، وفى ضوء ما أسفرت عنه الدراسة الميدانية من نتائج، حيث وجدت أن جودة الحياة للطلاب تتحقق بدرجة متوسطة، وأن هناك ضعفا في توجه الكلية نحو تحقيق جودة الحياة الجامعية للطلاب، بالإضافة إلى وجود بعض نقاط القوة التي يمكن استغلالها لتحسين جودة الحياة الجامعية، بالإضافة إلى وجود معوقات كبيرة تحول دون ذلك، فقد تم وضع عدة آليات خاصة بكل بعد من أبعاد جودة الحياة الجامعية للطلاب (أعضاء هيئة التدريس، المقررات الدراسية والتقييم، والتسهيلات المادية، والسمعة الأكاديمية، والنواحي الاجتماعية، والأشكال التالية توضح ذلك.

شكل (٢) آليات مقترحة لتحسين الرضا عن أعضاء هيئة التدريس

- يستخدم أعضاء هيئة التدريس استراتيجيات تدريس متنوعة بدرجة متوسطة.
- يتواصل أعضاء هيئة التدريس مع الطلاب بدرجة متوسطة.
- يجب أعضاء هيئة التدريس بالكلية عن تساؤلات الطلاب بدرجة متوسطة

الوضع الحالي

- إمكانات الكلية لا تساعد على تنوع أساليب التدريس.
- ضعف تدف المصاد، اللائمة لأنماط التعلم المختلفة.

المعوقات

- وجود غاية استراتيجية" التنمية المهنية المستدامة لأعضاء هيئة التدريس".
- يتمتع أعضاء هيئة التدريس بالكلية بأخلاق عالية.
- أعضاء هيئة التدريس بالكلية تربيون، ويحتاجون فقط إلى التحفيز لاستخدام أساليب التدريس الحديثة والفعالة.

نقاط

- تعريف أعضاء هيئة التدريس بمفهوم جودة الحياة الجامعية.
- التخلص من الأخطاء الشائعة في التدريس والتي تسبب هدرًا مثل: القراءة من الكتب والشرائح، عدم استخدام أمثلة حقيقية، عدم الالتزام بأوقات المحاضرات، تجاهل ملاحظات الطلاب، والتعالي على الطلاب.
- الاستغلال الأمثل لأعضاء هيئة التدريس، فهم يتمتعون بأخلاق عالية، ويمكن أن يكونوا قدوة للطلاب،
- عرض التجارب الجديدة والناجحة لبعض طرق التدريس التي استخدمها بعض أعضاء هيئة التدريس.
- توفير أدوات لقياس رضا أعضاء هيئة التدريس بالكلية.
- قياس رضا أعضاء هيئة التدريس بصفة مستمرة.
- تعريف أعضاء هيئة التدريس ببعض أنشطة الكايزن البسيطة.
- إتاحة الفرصة لأعضاء هيئة التدريس لتحديد الممارسات غير الضرورية التي لا تضيف قيمة للطلاب.
- تنمية الدافع الداخلي لأعضاء هيئة التدريس نحو تقديم خدمة تعليمية متميزة،
- والثقافية).
- العمل على دعم التواصل بين أعضاء هيئة التدريس مع الطلاب، ويمكن تحقيق ذلك إلكترونياً.
- إتاحة الفرصة لأعضاء هيئة التدريس لتحديد احتياجاتهم والمعوقات التي تحول دون تحقيق جودة الحياة الجامعية من وجهة نظرهم.
- تكريم أعضاء هيئة التدريس (مكافأة) لأفضل عضو هيئة تدريس سنوياً.
- الزيارات المنظمة للقيادات للقاعات الدراسية للتأكد من التزام أعضاء هيئة التدريس بالتعليمات.
- تدريب أعضاء هيئة التدريس على تقنية (SSs) والتي يمكن أن تجعل عملهم منظماً خاصة عند تقييم الطلاب، ويجعل التواصل مع الطلاب أسهل، والرد على استفساراتهم أسرع، والبحث عن بياناتهم أدق، ومن ثم يتحقق رضا الطلاب عن التقييم.
- توفير مقاييس لأداء عضو هيئة التدريس من خلال الطلاب، وكل العملاء.
- اتباع مبدأ الوقت المناسب: خاصة في الرد على استفسارات الطلاب، فيما يخص على سبيل المثال التكاليف المطلوبة، تهفد الكتب الداسسة،،،،،

تطبيق الكايزن

شكل (٣) آليات مقترحة لتحسين الرضا عن المقررات والتقييم

▪ لا تتمتع المقررات بالمتعة والتشويق، ولا تنمي مهارات التفكير العليا، ضعف ربط المقررات بمشكلات المدارس يعد هدرا، لا توجد تغذية راجعة للطلاب.

الوضع الحالي

▪ معظم أعضاء هيئة التدريس الذين يدرسون للطلاب من كليات العلوم والآداب.

المعوقات

▪ وجود عدة أهداف استراتيجية ركزت معظمها على تحديث وتطوير البرامج التعليمية، والتحول إلى المقررات الإلكترونية، وتطوير منظومة التقييم، الأمر الذي قد يسهم في تحقيق جودة الحياة الجامعية لطلاب الكلية.

نقاط القوة

▪ توجيه أعضاء هيئة التدريس نحو تجديد الكتب الدراسية، وإن تكون مشوقة وتعمل على تنمية مهارات التفكير العليا.

▪ تقليل الهدر: ربط المقررات بمشكلات المدارس لتقليل الهدر، فالطالب يبذل مجهود وينفق أموال في مقررات لن تعود عليه بالنفع إلا في حصوله على تقدير، ولن يستفيد منها في المستقبل.

▪ على كل عضو هيئة تدريس إتاحة الفرصة للطلاب لتقييم المقررات الدراسية من حيث الإخراج، التكلفة، الاستفادة.

▪ على الكلية إعداد استمارة تقييم مقرر من وجهة نظر الطلاب.

▪ توفير تغذية راجعة للطلاب حول تعلمهم (نقاط القوة والضعف)، وذلك لتجنب الأخطاء في المستقبل، ولدعم التواصل وإتاحة الفرصة لعضو هيئة التدريس لحل مشكلات الطلاب الأكاديمية، وكذلك البحث في أسباب نقاط الضعف والقوة وطرق العلاج وليس النتائج فقط، وأخيرا تحقيق مبدأ الوقت المناسب، وتقييم مستوى أداء الطالب بموضوعية.

▪ اتباع مبدأ تقليل الهدر، وتحديد التكاليف الضرورية والاستغناء عن غير الضروري، حيث وضحت الدراسة الميدانية أنه يتم تكليف الطلاب بأعباء (تكاليفات أعمال السنة) كثيرة.

▪ تشجيع الحوار المفتوح بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

تطبيق
الكايزن

شكل (٤) آليات مقترحة لتحسين الرضا عن التسهيلات المادية



شكل (٥) آليات مقترحة لتحسين الرضا عن السمعة الأكاديمية

- تتحقق السمعة الأكاديمية بدرجة متوسطة.
- يفتخر الطلاب بالدراسة في كلية التربية بجامعة بني سويف بدرجة متوسطة.
- تتمتع الكلية بسمعة أكاديمية طيبة بين كليات الجامعة بدرجة متوسطة.
- ينصح الطلاب أصدقائهم بالالتحاق بكلية التربية بني سويف بدرجة متوسطة

الوضع الحالي

- نظرة المجتمع إلى كلية التربية باعتبارها ليست من كليات القمة.
- تواجه نفس التحديات التي تواجه التعليم الجامعي في مصر نقص الموارد، (المنافسة العالمية).
- لا تتوفر بالكلية وسائل مناسبة لقياس آراء الطلاب والاستفادة منها.

المعوقات

- أعضاء هيئة التدريس متميزون وتخصصاتهم تلائم المقررات الدراسية.

نقاط القوة

- التواصل مع الطلاب من خلال دعوتهم لتقديم مقترحاتهم لتحسين جودة العملية التعليمية بالكلية.
- تفعيل صندوق الشكاوى والمقترحات بالكلية .
- تخصيص رابط على موقع الكلية لتلقى شكاوى ومقترحات الكلية.
- عمل جروب لمناقشة مشكلات الطلاب ومقترحاتهم.
- توفير بيئة تعلم آمنة ومستقرة (تقليل الهدر).
- تنمية أعضاء هيئة التدريس حتى تتمتع الكلية بسمعة أكاديمية طيبة بين كليات الجامعة.
- قياس رضا الطلاب باستمرار.

تطبيق الكابزن

توصيات عامة لتحقيق جودة الحياة الجامعية بكليات التربية:

- صياغة هدف استراتيجي لتحقيق جودة الحياة الجامعية للطلاب.
- العمل على قياس رضا الطلاب عن الحياة الجامعية بصفة مستمرة.
- توفير أدوات لقياس جودة الحياة الجامعية.
- الحرص على تحقيق رضا أعضاء هيئة التدريس والإداريين بالكلية.
- إتاحة الفرصة لأعضاء هيئة التدريس والإداريين لتحديد الأعمال غير الضرورية والتي لا تضيف قيمة للطلاب من وجهة نظرهم.
- تدريب أعضاء هيئة التدريس والإداريين على بعض أنشطة الكايزن مثل (5Ss).
- لمساعدتهم على إنجاز المهام بسرعة والتخلص من الأشياء غير الضرورية.
- نشر ثقافة الكايزن بين أعضاء هيئة التدريس والإداريين بالكلية.
- البدء في التحسين بأنشطة بسيطة تدريجية للتغلب على مقاومة التغيير.
- التأكيد على مفهوم القيمة المضافة لدى العاملين بالكلية (أعضاء هيئة التدريس والإداريين)، حيث تعمل القيمة المضافة على زيادة رضا الطلاب عن حياتهم الجامعية.
- تعريف أعضاء هيئة التدريس بمفهوم جودة الحياة الجامعية، وأن مهمة الجامعة بالنسبة للطلاب لا تقتصر على الجوانب الأكاديمية فقط.
- البدء بتحسينات صغيرة لمواجهة نقص أعداد الإداريين، فهي لا تضيف عبئا عليهم، أو تتطلب قوة بشرية أكبر.
- مكافأة العاملين المداومين على التحسينات الصغيرة القليلة.
- التأكيد على الأداء أكثر من النتائج.

المراجع

- أبو حلاوة، محمد السعيد (٢٠١٠). جودة الحياة: المفهوم والأبعاد، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العلمي السابع لكلية التربية بجامعة كفر الشيخ " جودة الحياة كاستثمار للعلوم التربوية والنفسية، فى الفترة من ١٣ - ١٤ أبريل.
- أحمد، مسعودى (٢٠١٥). بحوث جودة الحياة فى العالم العربى: دراسة تحليلية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدى مرياح- ورقلة، ع ٢٠، ٢٠٣ - ٢٢٠.
- بكر، نادية عبد الخالق رمضان (٢٠١٦). مدخل التحسين المستمر (kaizen) وأثره على أداء المنظمات (بالتطبيق على الشركة القابضة لكهرباء مصر)، المجلة العربية للإدارة، مج ٣٦، ع ١، ٢٣٩ - ٢٦٠.
- البلىشى، محمد عبد السلام، أبو كليله، هادية محمد رشاد & قوطة، مروة ماهر خالد (٢٠١٦). تصور لاستخدام مدخل التحسين المستمر (kaizen) فى تطوير التعليم الثانوى العام المصرى، مجلة القراءة والمعرفة، جامعة عين شمس- كلية التربية- الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة، ع ١٧٧، ٢١٩ - ٢٤٠.
- بن الدين، أمحمد (٢٠١٧). تقييم جودة الحياة الجامعية وفق المرجع الجديد لضمان جودة التعليم العالى بالجزائر: دراسة ميدانية بجامعة أدرار، مجلة علوم الاقتصاد والتمويل والتجارة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، ع ٣٥، ٨١ - ٩٨.
- بوحجى، محمد جاسم (د.ت). رؤية تحليلية لمفهوم التغيير من خلال تطبيقات Kaizen كايزن، متاح على <https://www.buheji.com/ar/Kaizen.pdf>
- جابر، حسام أحمد (٢٠١٩). تحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية - بجامعة بني سويف فى ضوء بعض النماذج الجامعية المعاصرة، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة بني سويف.
- الجبورى، ميسر إبراهيم أحمد (٢٠٠٨). نظام إدارة الجودة، دار لين الأثير للطباعة والنشر، العراق - بغداد.
- الجبلى، سوسن شاكر محيد (٢٠٠٧). معايير الجودة الشاملة فى الجامعات العربية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد المتخصص (٤)، عمان ٢٧٧ - ٣٠٧.
- الحربى، محمد بن محمد أحمد (٢٠١٧). متطلبات تحسين أساليب القيادة الجامعية فى ضوء منهجية جيمبا كايزن GEMBA KAIZEN، العلوم التربوية، كلية الدراسات العليا للتربية، جامعة القاهرة، ع ١، ج ٢، ٢٣٤ - ٢٦٢.
- الشريف، راشد بن مسلط بن عبدالله & السحت، مصطفى زكريا أحمد (٢٠١٤). تطوير جودة التعليم بجامعة تبوك فى ضوء استراتيجيات (كايزن KAIZEN) للتحسين المستمر، مجلة كلية التربية، كلية التربية، جامعة طنطا، ع ٥٦، ١ - ٣٨.

الشريف، راشد بن مسلط بن عبدالله & السحت، مصطفى زكريا أحمد (٢٠١٤). تطوير جودة التعليم بجامعة تبوك في ضوء استراتيجية (كايزن) (KAIZEN) للتحسين

المستمر، مجلة كلية التربية، كلية التربية، جامعة طنطا، ع ٥٦، ١-٣٨.

العثماني، نزيه (٢٠١٣). التحسين المستمر باستراتيجيات الكايزن والكايكو. متاح على

<http://nothmany.kau.edu.sa>

الكسر، شريفة عوض (٢٠١٨). نظرية كايزن وإمكانية تطبيقها في كلية التربية للنبات بشقراء بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر الهيئة الإدارية، مجلة الجامعة

الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، مج ٢٦، ع ٢، ١٥٤-١٨٧.

المنيف، عبدالله ابراهيم (١٩٩٨). استراتيجية الإدارة اليابانية، مكتبة العيكان، المملكة العربية السعودية.

جمال الدين، نادية يوسف، محمد، زليخا ساعد & الطوخي، هيثم محمد (٢٠١٧). التحسين المستمر باستخدام أسلوب كايزن الياباني، العلوم التربوية، كلية الدراسات العليا

للتربية، جامعة القاهرة، مج ٢٥، ع ١، ٢٤٢-٢٦٥.

حمادنة، همام سمير (٢٠١٨). مستوى رضا الطلاب غير السعوديين في جامعة الملك خالد عن جودة الحياة الجامعية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي،

جامعة العلوم والتكنولوجيا، مج ١١، ع ٣٥، ٦٣-٨٤.

درويش، ولاء حمادة عبد الشافي (٢٠١٣). جودة الحياة لدى أولياء أمور الأطفال التوحيديين، المؤتمر الدولي الرابع "طفل اليوم أمل الغد"، جامعة الإسكندرية كلية رياض الأطفال، ٥٣-٦٤.

ربيع، علاء محمد (٢٠١٨). تصور مقترح لتطوير أداء موظفي كلية التربية جامعة المنيا على ضوء أسلوب الكايزن، مجلة كلية التربية، كلية التربية، جامعة أسيوط، مج

٣٤، ع ٤، ١٨٠-٢٤٨.

عبد الرحمن، مهند وعدنان، رشا (٢٠١٣). أثر استخدام التحسين المستمر على كفاءة الخدمة الجامعية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، ع ٣٦، ٢٢٧-٢٥٢.

عبد المطلب، السيد الفضالي (٢٠١٤). جودة الحياة الجامعية الدراسية في ضوء كل من توجه الهدف والتحصيل الدراسي لدى طلبة كلية التربية، دراسات تربوية ونفسية،

كلية التربية- جامعة الزقازيق، ع ٨٣، ٧١-١٢٦.

عثمان، مزمل على محمد (٢٠١٧). إختبار أثر استراتيجية الكايزن Kaizen على أداء الجامعات- تطبيقاً على جامعة بيشة- المملكة العربية السعودية، أماراباك، مج ٨،

ع ٢٥، الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، ٦٩-٨٠.

عزت، ريزان صلاح الدين ومحمد، برزين شيخ (٢٠١٠). أسلوب كايزن وعلاقته بتخفيض التكاليف، مجلة دراسات محاسبية ومالية، مج ٥، إصدار ١٠، جامعة بغداد،

٧١-٩٠.

عكاشة، محمود فتحى وسليم، عبد العزيز إبراهيم (٢٠١٠). العلاقة بين جودة الحياة النفسية والإعاقة اللغوية، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العلمي السابع لكلية التربية بجامعة كفر الشيخ " جودة الحياة كاستثمار للعلوم التربوية والنفسية، فى الفترة من ١٣ - ١٤ أبريل. متاح على www.gulfkids.com على

على، أسماء فتحى السيد (٢٠١٩). رضا طلاب كلية التربية جامعة المنوفية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم: دراسة لآراء الطلاب، دراسات تربوية ونفسية، كلية التربية- جامعة الزقازيق، ع ١٠٣، ٢٨١ - ٣٥١.

السيد، فؤاد البهى (١٩٨٦): علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري، ط ٥، القاهرة: دار الفكر العربي.

محمد، جيهان كمال واسكاروس، فيليب (٢٠١٠). إثراء إيدلوجيات المناهج الدراسية العربية بوظائف المعرفة فى ضوء اتجاهات كايزن، المؤتمر العلمى السنوى الثامن عشر- اتجاهات معاصرة فى تطوير التعليم فى الوطن العربى، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية وجامعة بني سويف- كلية التربية، ١٣٧- ١٥٤.

محمد، فاطمة زكريا (٢٠١٨). تطوير الجامعات المصرية لتحقيق جودة الحياة الأكاديمية على ضوء بعض المؤشرات المعاصرة : دراسة تحليلية، المؤتمر الدولى الثانى لقطاع الدراسات العليا والبحوث بكلية البنات للآداب والعلوم والتربية بجامعة عين شمس، " البحث العلمى من منظور استراتيجية ٢٠٣٠ (أفاق وتحديات)، إصدار خاص لمجلة البحث العلمى، فى الفترة من (١٨-١٩) يوليو، الغردقة، مصر، ٤٨٢- ٥٢٨.

مهناوى، أحمد غنيمى (٢٠١٥). دور التعليم للجميع فى تحقيق جودة الحياة: دراسة نقدية، مجلة كلية التربية- كلية التربية- جامعة بنها، مج ٢٦، ع ١٠٢، ٤١١- ٤٦٠.

نعيسة، رغداء على (٢٠١٢): جودة الحياة لدى طلبة جامعتى دمشق وتشرين، مجلة جامعة دمشق، مج ٢٨، ع ١٤٥، ١٨١- ٢٨.

وزارة التعليم العالى- وحدة التخطيط الاستراتيجي ودعم السياسات (٢٠١٥). استراتيجية الحكومة لتطوير التعليم العالى فى مصر ٢٠١٥ - ٢٠٣٠: مصر تستثمر فى المستقبل.

يوسف، داليا طه محمد (٢٠١٣). كيفية استخدام أسلوب جيمبا كايزن فى تطوير التعليم الجامعى المصرى، دراسات عربية فى التربية وعلم النفس، كلية التربية، رابطة التربويين العرب، ع ٣٥، ج ٤، ٣٥١- ٣٦٢.

Aishah Binti Awi, N. (2016). **The Effect of Lean Kaizen Application on Student's Satisfaction on Malaysian Higher Education Sector**, PhD Thesis. Coventry: Coventry University.

Andrews, F. W., & Withey, S. B. (1976). **Social Indicators of Well-Being: America's Perception of Life Quality**. New York: Plenum Press.

- Aridag, N., Aydin, M. & Aydin, R. (2018). Undergraduate Students' Satisfaction Levels on the Quality of Faculty Life, **Eurasian Journal of Educational Research**, 73, PP. 1-18.
- Arkin, H. (1984): **Handbook of Sampling for Auditing and Accounting**, McGraw Hill.
- Arslan & S., Akkas, O. A. (2014). Quality of College Life (QCL) of Students in Turkey: Students' Life Satisfaction and Identification, **Soc Indic Res** , 115, PP. 869–884
- Balzer, W.K., Francis, D. E., Krehbiel, T. C. & Shea, N.(2016). A Review and Perspective on Lean in Higher Education, **Quality Assurance in Education**, Vol. 24, Issue: 4, PP. 442-462
- Berger, A. (1997). Continuous Improvement And Kaizen: Standardization and Organizational Design", **Integrated Manufacturing Systems**, Vol. 8, No. 2, PP. 110-117.
- Bond T C (1999). The Role of Performance Measurement in Continuous Improvement, **International Journal of Operations and Production Management**, Vol. 19, No. 12, pp. 1318-1334.
- Bound, G., Yorks, L. & Adam, M. & Rennry G.(1994). **Beyond Total Quality Management**, MC Graw, Hill-Inc, USA.
- Brunet, A.P. And New, S. (2003). Kaizen In Japan: An Empirical Study", **International Journal of Operations & Production Management**, Vol. 23, No. 12, pp. 1426-1446.
- Carnerud, D., Jaca, C.& Bäckström, I. (2018). Kaizen and Continuous Improvement – Trends and Patterns over 30 Years", **The TQM Journal**, Vol. 30, Issue: 4, pp. 371-390.
- Chung, C. H. (1999). It's The Process: A Philosophical Foundation for Quality Management", **Total Quality Management**, Vol. 10, No. 2, pp. 179-189.
- Chung, C. H. (2018). The Kaizen Wheel – An Integrated Philosophical Foundation for Total Continuous Improvement", the TQM Journal, Vol. 30, Issue: 4, pp. 409-424.
- Clayton, M. (1995). Encouraging The Kaizen Approach To Quality In A University, **Total Quality Management**, Vol. 6 Nos 5/6, pp. 593-601.
- Coimbra, E. A. (2009). **Total Flow Management: Achieving Excellence with Kaizen and Lean Supply Chains**. Zug, Switzerland: Kaizen Institute Consulting Group Ltd.
- Diener, E. (2000). Subjective Well-Being, The Science of Happiness and A Proposal for a National Index, **American Psychologist**, Vol. 55, No. 1, pp. 34 – 43.
- Diener, E., Diener, C., & Diener, M. (1995). Factors Predicting the Subjective Well-Being of Nations, **Journal of Personality Social Psychology**, Vol. 69, No. 5, pp. 851–864.
- El Hassan, K. (2011). Quality of College Life (QCL): Validation of a Measure of Student Well- Being in The Middle East, **the International Journal of Educational and Psychological Assessment**, Vol. 8, No. 1, Pp. 12–22.

- Ellis, C.& Castle, K. (2010).Teacher Research as Continuous Process Improvement, **Quality Assurance in Education**, Vol. 18, Issue. 4, Pp.271-285.
- Emiliani, M. L. (2005). Using Kaizen to Improve Graduate Business School Degree Programs, **Quality Assurance in Education**, Vol. 13, No. 1, pp. 37–52.
- Emiliani, M. L. (2015). **Lean University: A Guide to Renewal and Prosperity**. Connecticut: The CLBM.
- Emiliani, M. L. (2016). **Evolution in Lean Teaching**, New Britain, Central Connecticut State University.
- Evans, D. R. (1994). Enhancing Quality of Life in the Population At Large. **Social Indicators Research**, Vol. 33, No. 1, pp. 47-88.
- Feijoo, A., Arce-Farina, Suarez, Alvarez, R.Maceiras. (2014). Improvements of Quality Management in Higher Education through KAIZEN 5S Technique. **6th International Conference on Education and New Learning Technologies**, ISSN: 2340-1117, PP915-920.
- Felce, D., & Perry, J. (1996). Exploring Current Conceptions of Quality of Life: A Model for People With and Without Disabilities. In R. Renwick & I. Brown & M. Nagler (Eds.), **Quality of Life in Health Promotion and Rehabilitation: Conceptual Approaches, Issues, and Applications** (pp. 51-62). Thousand Oaks: Sage.
- Giffirin, J. (2007). The Informed Desires Account, In Russ Shaver- Landau (Eds.), **Ethical Theory: An Anthology**, (pp 306- 314), Blackwell Publishing.
- Hill, T. (2000). **Operation Management Strategic, Context & Management Analysis**, Macmillan Press LTD London.
- Hilton, R., W. (2005). **Managerial Accounting**, 6 Th Ed.,Mc Graw-Hill Co.Inc.
- Hung, C.H. (1999). It's The Process: A Philosophical Foundation For Quality Management, **Total Quality Management**, Vol. 10, No. 2, pp. 179-189.
- Imai, M. (1986), **Kaizen–The Key To Japan's Competitive Success**, Random House, New York, NY.
- Imai, M. (1997). **Gemba Kaizen. A Commonsense, Low-Cost Approach to Management**. Singapore: Mcgraw-Hill Book Co.
- Imai, M. (2012). **Gemba Kaizen: A Commonsense Approach to A Continuous Improvement Strategy**, 2nd Ed, New York: Mcgraw-Hill.
- Iwao, S. (2017). Revisiting the Existing Notion of Continuous Improvement (Kaizen): Literature Review and Field Research of Toyota from a Perspective of Innovation, **Evolutionary and Institutional Economics Review**, Vol. 14, No. 1, pp. 29-59.
- Janicek, L. (2003). **Quality Assurance and Assessment Concepts in Continuing Education and Training In The Czech Republic; a Case Study**, The Brno University Of Technology, Brno.

- Joshi, A. S.& Shinde, R. A. (2018). A Study of Implementation of 5s in Educational Institute, **Journal of Research In Commerce & Management**, Vol. 7, Issue. 1, pp. 146 – 167.
- Kaizen Institute New Zealand. (N.D.). **What is Kaizen TM**, available at <https://Nz.Kaizen.Com/Use-Kaizen.Html>.
- Kaplan, R. & Atkinson, A. (1998). **Advanced Management Accounting**, 3rd Ed., Prentice Hall Inc.
- Klopp, H. (1991). **The Adventure of Leadership**, Longmeadow Press, Stamford, CT.
- Kregel, I. (2017). Applying Kaizen to University Teaching Through Weekly Course Evaluation, **4th International Conference on Lean Six Sigma for Higher Education**, May 25–26, South Westphalia University of Applied Science, Germany.
- Kregel, I. (2019) "Kaizen in University Teaching: Continuous Course Improvement", **International Journal of Lean Six Sigma**, <https://doi.org/10.1108/IJLSS-08-2018-0090>
- Kutlu, O.& Kartal, S. K.(2018). Examining the Relationships among School Engagement, Quality of School Life and Academic Achievement of University Students, **Electronic International Journal of Education, Arts, And Science**, Vol. 4, Issue. pp. 8, 1-19.
- Liker, J. K. & Meier, D. (2006).**The Toyota Way Fieldbook. A Practical Guide For Implementing Toyota's 4Ps**,USA, The Mcgraw-Hill Companies, Inc.
- Lilja, J. (2010). Putting Appreciate Design into Practice: A Case Study of a Course Evaluation and Design Process, **Journal Business Management**, Vol. 31, No. 3, pp. 1089-1101.
- Liu, L. (2002). **Quality Of Life in China: A Social Representational Approach**, Phd, London School of Economics and Political Science, University Of London.
- Ma, J., Lin, Z. And Chi Keung Lau, C.K. (2017). Prioritizing The Enablers For The Successful Implementation of Kaizen In China: A Fuzzy AHP Study”, **International Journal of Quality & Reliability Management**, Vol. 34 No. 4, pp. 549-568
- Manuel F. Suárez-Barraza, M. F. & Rodríguez-González, F. G. (2015). Bringing Kaizen to The Classroom: Lessons Learned In An Operations Management Course, **Total Quality Management & Business Excellence**, 26:9-10, 1002-1016.
- Marin-Garcia, J. A., Juarez-Tarraga, A., Santandreu-Mascarell, C. (2018). Kaizen Philosophy: The Keys of The Permanent Suggestion Systems Analyzed from The Workers' Perspective, **The TQM Journal**, Vol. 30, Issue. 4, pp.296-320.
- Michalos, A. C. (2017): **Philosophical Foundations of Quality of Life: The Selected Works of Alex C. Michalos**, Springer International Publishing AG 2017
- Miller, J., Wroblewski, M., & Villafuerte, J. (2014).**Creating A Kaizen Culture: Align the Organization, Achieve Breakthrough**

- Results, and Sustain the Gains.** USA: McGraw-Hill Education.
- Nguyen, T. , Shultz, C. & Westbrook, M. (2012). Psychological Hardiness In Learning And Quality Of College Life Of Business Students: Evidence From Vietnam, **Journal Of Happiness Studies**, Vol.13, No. 6, pp. 1091-1103.
- Ohno, I., Ohno, K., & Uesu, S.(2009). Introduction in GRIPS Development Forum (Eds): **Introducing KAIZEN in Africa**, (pp 1 – 12), National Graduate Institute for Policy Studies, Japan.
- Olthuis, G. & Dekkers, W. (2005). Quality Of Life Considered As Well-Being: Views from Philosophy and Palliative Care Practice, **Theoretical Medicine and Bioethics**, 26, pp. 307–337.
- Özdemir, N. (2018). The Relationship between Hidden Curriculum Perception and University Life Quality in Sports Education, **Universal Journal of Educational Research**, Vol. 6, No. 4, pp. 742-750.
- Pedro, E. M., Alves, H. & Leitão, J. (2014). Evaluating Students' Quality of Academic Life, Using Data in a Structural Model Approach, M. E. Menon et al. (Eds.), **Using Data to Improve Higher Education**, (pp 93–118), Global Perspectives on Higher Education, Vol. 29, Sense Publishers, The Netherlands.
- Reddy, S., K.& Karim, S. (N.D). Kaizen Approach for Enhancing Quality Management Practices In Heis, Proceedings of the National Symposium on “**Establishing, Enhancing & Sustaining Quality Practices in Education**”, Available At [Http://Www.Starjournal.Org/Uploads/Starjournalnew/11.Pdf](http://Www.Starjournal.Org/Uploads/Starjournalnew/11.Pdf)
- Roffe, I. M. (1998). Conceptual Problems of Continuous Quality Improvement And Innovation In Higher Education, **Quality Assurance In Education**, Vol. 6, Issue. 2, pp.74-82.
- Shin, S., Chiu, W., & Lee, H.-W (2019). Impact of the Social Benefits of Intramural Sports on Korean Students' Quality of College Life and Loyalty: A Comparison between Lowerclassmen And Upperclassmen, **Asia-Pacific Edu Res**, Vol. 28, No. 3, Pp. 181–192.
- Shingo, S. (1988). **Non-Stock Production: The Shingo System of Continuous Improvement**(1st Ed.), U.S.A, Productivity Press.
- Sirgy, M. J., Grzeskowiak, S., & Rahtz, D. (2007). Quality of College Life (QCL) Of Students: Developing and Validating a Measure of Well-Being, **Social Indicators Research**, Vol.80, pp.343–360.
- Sirgy, M. J., Lee, D. J., Grzeskowiak, S., Yu, G. B., Webb, D., El Hasan, K.,,,, Kuruuzum, A. (2010). Quality of College Life (QCL) of Students: Further Validation of a Measure of Well-Being, **Social Indicators Research**, 99(3), pp. 375–390.
- Suárez-Barraza, M.F., Ramis-Pujol, J. & Dahlgaard-Park, S.M. (2013).Changing Quality of Life Through The Personal Kaizen Approach: a Qualitative Study, **International Journal of Quality and Service Sciences**, Vol. 5, No. 2, pp. 191-207.

- Suárez-Barraza, M.F., Ramis-Pujol, J. &Kerbache, L. (2011). Thoughts on Kaizen and Its Evolution. 'Three Different Perspectives And Guiding Principles, **International Journal And Lean Six Sigma**, Vol. 2, No. 4, pp. 288-308.
- Suleiman, K., Alghabeesh, S., Jassem, H., Abu- Shahroor, L., Ali, R., (2013). Quality of Life (QOL) among University Students in Jordan: a Descriptive Study, **Journal Of Education And Practice**, Vol. 4, No. 11, pp. 161- 168.
- Sumner, L.W. (1996). **Welfare, Happiness, And Ethics**, Oxford, Oxford University Press.
- Temponi, C. (2005). Continuous Improvement Framework: Implications for Academia, **Quality Assurance in Education**, Vol. 13 No. 1, pp. 17-36.
- Thalner, D. M. (2005). **The Practice of Continuous Improvement in Higher Education**, Phd, Western Michigan University.
- Toraman, C.& Aycicek, B. (2019). an Investigation of the Relationships between Attachment Levels to School and the Variables of the Perception of School Life Quality and Peer Pressure among High School Students, **Journal of Education and Training Studies**, Vol. 7, No. 1, pp. 76- 84.
- Weetman, P. (2006). **Management Accounting**, 1st Ed., Pearson Education Limited.
- Wiid, P. (2019). Kaizen And Education, in D. Parsons & K. Maccallum (Eds.),**Agile and Lean Concepts for Teaching and Learning**, (PP. 63-92), Springer Nature Singapore Pte Ltd.
- WWW.Wikipedia.Org Process Philosophy.
- Yu, G. B., & Kim, J. H. (2008). Testing the Mediating Effect of the Quality of College Life in the Student Satisfaction and Student Loyalty Relationship, **Applied Research Quality Life**, 3, pp. 1–21.
- Yu, G. B., & Lee, D. J. (2008). a Model of Quality of College Life of Students In Korea, **Social Indicators Research**, Vol. 87, No. 2, pp. 269–285.
- Zimmerman, W.J. (1991). Kaizen: the Search for Quality, **the Journal of Continuing Higher Education**, Vol. 39, No. 3, pp. 7-10.