



التميز التنظيمي لجامعة الكويت من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها

د. أحمد سلامة العنزي*

أ. شهد سلطان الشمري**

ملخص

الأهداف: تعرف درجة توافر أبعاد التميز التنظيمي في جامعة الكويت من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها. المنهج: تم استخدام استبانة تتناول أبعاد التميز التنظيمي الأربعة: (التميز القيادي، تميز أعضاء هيئة التدريس، التميز الخدماتي، التميز البحثي)، وطبقت على عينة بلغت 122 عضو هيئة تدريس يعملون في جامعة الكويت. النتائج: أن درجة توافر التميز التنظيمي وأبعاده الأربعة جاءت بدرجة متوسطة. وكان ترتيب أبعاد التميز على النحو الآتي: التميز البحثي، التميز القيادي، تميز أعضاء هيئة التدريس، التميز الخدماتي. كما كشفت الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة تُعزى لمتغير الجنس، باستثناء بُعد التميز البحثي، وكانت الفروق لصالح الذكور، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغيرات الرتبة الأكاديمية والكلية وسنوات الخدمة، وقام الباحثان بإعداد بعض الإجراءات المقترحة لتعزيز درجة التميز التنظيمي في الجامعة. الخاتمة: قد يرجع تقدم رتبة التميز البحثي إلى الدور الذي تقوم به الجامعة في دعم البحوث العلمية والاهتمام بالجانب البحثي ووضع خطط وإستراتيجيات لتطويره. كما أن حصول بُعد التميز القيادي على المركز الثاني يؤكد أن تحقق التميز التنظيمي ككل يتطلب وجود قيادة متميزة. ووقوع تميز أعضاء هيئة التدريس في المركز الثالث يشير إلى أهمية رفع كفاءة أعضاء هيئة التدريس لما له من انعكاس على عدة أبعاد في التميز التنظيمي. وحصول بُعد التميز

* باحث رئيسي، جامعة الكويت، الإيميل: ahmad.alanezi@ku.edu.kw
** باحث مشارك، وزارة التربية، دولة الكويت، الإيميل: shahadchem12@gmail.com
- تُسلم البحث في 2020/1/22، عُدل في 2020/11/3، أُجيز للنشر في 2020/11/9.

الخدماتي على المركز الرابع يشدد على ضرورة تطوير الخدمات وتقديمها للمستفيدين بأفضل الوسائل الممكنة.

الكلمات المفتاحية: التميز التنظيمي، جامعة الكويت.

المقدمة

إن جميع البلدان تسعى بشكل جاد إلى تحقيق التميز التنظيمي والوصول بالتعليم العالي إلى مستوى الكفاءة والجودة، وباعتبار الجامعة إحدى أهم مؤسسات التعليم العالي؛ كونها تسهم في تنمية الكوادر البشرية المؤهلة القادرة على تلبية حاجات المجتمع، فهي من أحرص المؤسسات التعليمية على تبني ثقافة التميز والإبداع. فالسعي للتميز أمر جوهري للجامعة التي ترفد المجتمع بقيادة المستقبل، ومن يتولى زمام القيادة والتنمية في البلد. فهي جهات فاعلة في خلق المعرفة ونشرها منذ العصور القديمة وحتى عصرنا الحديث، وتهدف لنقل المعرفة إلى الأجيال المتعاقبة، وتعمل على تطوير العلوم من خلال التدريس والبحث العلمي، وتسعى لتطوير المجتمع وازدهاره والانخراط في التنمية بجميع أبعادها، وتحرص لتحقيق التميز التنظيمي من خلال التقديم الأمثل للمعرفة الموثقة علمياً جنباً إلى جنب مع التنمية الفردية والمجتمعية.

ويعبر مفهوم التميز التنظيمي في الجامعة عن التكامل بين جميع عناصرها ومكوناتها والوصول بها إلى مستوى يليق بطموحات المستفيدين منها (غازي، 2013)، فنظام التعليم العالي المتكامل هو القادر على التوظيف الأمثل لطاقاته وإمكاناته البشرية والمادية لتحقيق رؤيته بتميز من خلال التحسين المستمر للعمليات القيادية والفنية والإشرافية والإنسانية بأقل جهد وتكلفة ووقت مع التطوير الدائم لمخرجاته من أجل تحقيق رضا المستفيد والمجتمع وتوقعاته، وتبني مفاهيم استدامة التميز والإبداع (الريس، 2016)؛ فالمؤسسات الجامعية المتميزة تبذل قصارى جهدها لتحقيق أفضل النتائج، وتحافظ على تميزها في ظل التحديات التي تواجهها من خلال تضافر الجهود من قيادتها ومنسببها (غازي، 2013).

ولأن الهدف الأسمى للجامعة هو الوصول للتميز والتفوق على منافسيها من الجامعات الأخرى، فإنه يجب عليها مواكبة المستجدات المعاصرة، وترك بصمة واضحة ومكانة متميزة في محيطها، فالبقاء للأفضل في ظل هذه المستجدات. وتعمل الجامعات، ومن ضمنها جامعة الكويت؛ بشكل حثيث لمواجهة التحديات المختلفة لتضمن لها مكانة متميزة ولتضمن بقاءها في مضمار التنافس بين مؤسسات التعليم العالي. وهناك العديد من الجامعات تسعى لتحقيق التميز ولكن ليس جميعها قادراً على تحقيقه (سليمان، 2017).

ويؤكد شعار جامعة الكويت ورؤيتها ورسالتها وأهدافها أنها جامعة "التميز والإبداع"؛ فهي تركز على تحقيق ذلك الهدف، وتقديم الدعم الكامل والمتواصل لتحقيقه، وذلك عن طريق تعاون كل من القيادة الجامعية والعاملين والطلبة للوصول إلى أفضل أداء، والسعي لتطويره باستمرار، ليشمل ذلك جميع الجوانب القيادية والتدريسية والبحثية والخدماتية. لكن يبدو أن جامعة الكويت تواجه بعض المعوقات التي تعرقل تحقيقها لذلك الهدف؛ فقد احتلت الجامعة المرتبة التاسعة عشرة بحسب تصنيف الجامعات العربية (QS Top Universities, 2018)، كما احتلت المرتبة 182 بحسب تصنيف جامعات آسيا، وعالمياً لوحظ أن تصنيف جامعة الكويت في عامي 2017 و2018 كان (601-800) ولكن في عام 2019 أصبح تصنيفها ضمن (801-1000) بحسب الجامعات العالمية (QS World University Ranking, 2018)، فجامعة الكويت لم تدخل ضمن آخر تصنيف لشنغهاي (Academic Ranking of World Universities, 2018) وبحسب تصنيف Webometrics جاءت جامعة الكويت بالمرتبة الخامسة على مستوى الكويت و5703 عالمياً (Ranking Web of Universities, 2018)، مع أن رؤيتها ورسالتها وخطتها الإستراتيجية (2005-2025) تدعم فكرة التميز والإبداع (جامعة الكويت، 2014).

مشكلة الدراسة

تواجه جامعة الكويت عدداً من المعوقات التي تحول دون حصولها على مراكز متقدمة في التصنيفات الإقليمية والعالمية، منها ما يتعلق بأهداف الجامعة، وأخرى تتعلق بضعف الكفاءة الداخلية والخارجية، كما أن هناك ضعفاً في الارتباط بين التعليم الجامعي والقطاع الخاص واحتياجات التنمية، وفقر برامج الإعداد المهني لعضو هيئة التدريس، مع غياب سياسة أو إستراتيجية للبحث العلمي والإنفاق عليه، وهل فعلاً رؤية جامعة الكويت ورسالتها وخطتها الإستراتيجية المعززة لفكرة التميز والإبداع تعكس الواقع داخل أروقة الجامعة (البرازي، 2015). من خلال الاطلاع على الدراسات والأبحاث التي تناولت موضوع التميز التنظيمي داخل الجامعات في الكويت، اتضح أنها قليلة، وذلك يشكل حافزاً للباحثين لتناول هذا الموضوع (البحيصي، 2014؛ سهمود، 2017؛ Yean & Kheng، 2013)، وطبقاً لذلك، تمحورت الدراسة الحالية حول التميز التنظيمي في جامعة الكويت، ونأمل أن تخلص إلى توصيات ومقترحات تسهم في تعزيز درجة تميز جامعة الكويت.

أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة الحالية للإجابة عن الأسئلة الآتية:

- 1 - ما درجة توافر أبعاد التميز التنظيمي للأبعاد الآتية: التميز القيادي، تميز أعضاء هيئة التدريس، التميز الخدماتي، التميز البحثي بجامعة الكويت من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟
- 2 - هل توجد فروق بين درجة توافر أبعاد التميز التنظيمي في جامعة الكويت تعود لمتغيرات الجنس، والرتبة الأكاديمية، والكلية، وسنوات الخدمة؟
- 3 - ما الإجراءات المقترحة لتحقيق التميز التنظيمي بجامعة الكويت؟

أهمية الدراسة

تُعد جامعة الكويت رائدة التعليم العالي في دولة الكويت، وباعتبارها إشعاعاً لكل جديد من الفكر والمعرفة، والمنبر الذي تنطلق منه آراء المفكرين

والباحثين والعلماء؛ فقد ركزت رسالتها على أهمية التميز التنظيمي كأحد الأهداف الإستراتيجية التي تسهم في جودة أداء المنظمات وتميزها وتسعى حريصة على تحقيقه، وستقدم الدراسة بعض الإجراءات المقترحة التي قد يستفاد منها في الخطة الإستراتيجية لجامعة الكويت في مجال توافر التميز التنظيمي وتحقيقه، كذلك قد تفيد الباحثين والعاملين والمهتمين في مجالات التعليم العالي والتميز التنظيمي.

مصطلحات الدراسة

- التميز التنظيمي (Organizational Excellence): كتب حجازي أنه "قدرة المنظمات على المساهمة بشكل إستراتيجي، والتفوق في أدائها، وحل مشكلاتها، وتحقيق أهدافها بصورة فعالة تميزها عن باقي المنظمات، وتساعد على الدخول سوق المنافسة بكفاءة؛ لما تمتلكه من امتيازات كثيرة" (2016، ص.43).

ويعرف الباحثان التميز التنظيمي إجرائياً بأنه: قدرة جامعة الكويت على تحقيق مستويات عالية على الأداء والتنفيذ والإنتاج، وإنجاز غاياتها من خلال توافر أبعاد التميز التنظيمي: التميز القيادي، تميز أعضاء هيئة التدريس، التميز الخدماتي، التميز البحثي.

- جامعة الكويت (Kuwait University): هي أول جامعة بحثية حكومية أنشئت في عام 1966 لتقديم تعليم متميز، وإنتاج المعرفة وتطويرها ونشرها، وتأهيل الموارد البشرية؛ لتحقيق أهداف التنمية واحتياجات المجتمع وإعداد ثروة بشرية متميزة بمعرفتها (جامعة الكويت، 2018).

حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة الحالية على معرفة واقع توافر أبعاد التميز التنظيمي في جامعة الكويت من منظور أعضاء هيئة التدريس فيها، وقد اختيرت هذه الأبعاد بسبب شموليتها وتعدد استخدامها لدى الباحثين .

- الحدود البشرية: اشتملت على جميع أعضاء هيئة التدريس في جامعة الكويت.
- الحدود المكانية: طبقت في جامعة الكويت واشتملت على جميع كلياتها.
- الحدود الزمانية: طبقت في الفصل الأول من العام 2018/2019.

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً - الإطار النظري

يواجه العالم تغيرات متسارعة في جميع جوانب الحياة، ودفع ذلك بالعديد من المنظمات إلى تطوير أدائها لكي تبقى من ضمن نطاق المنافسة على مستوى العالم، فهناك عدد من التحديات التي تواجهها المنظمات، ومن أبرزها: سرعة التغيير، وزيادة حدة المنافسة العالمية، والمحافظة على استقرار المنظمة ومكانتها، وتنامي الشعور بالجودة، وضغط ثورة تكنولوجيا المعلومات (المدهون، 2014)، فالتميز التنظيمي يعد أحد متطلبات عصر العولمة؛ فهي تحدد سلوك العاملين في المنظمة وتؤثر فيهم، والوصول للتميز يعني تحقيق النجاح الإستراتيجي والتطوير المنشود (سالم وآخرون، 2018)، ويرجع التميز التنظيمي كمفهوم إلى نظرية الإدارة العلمية، ومدرسة العلاقات الإنسانية، ونظرية النظم، فالمفهوم هو نتاج الفكر الإداري والتنظيمي وصولاً إلى الرؤية الشاملة للمنظمة من حيث بيئتها وعملياتها وغايتها (حافظ وكهيه، 2014)، وذكر فتحي أن نشأة مفهوم التميز التنظيمي يعود إلى إسهامات علماء الإدارة المعاصرين بشأن تحقيق جودة العمليات الإدارية وجودة مخرجات المنظمة (2015)، والبعض يؤكد أنها تعود لأفكار الجودة لويليام ديمينج (William Deming) (Toma & Marinescu, 2018).

فالتميز التنظيمي هو درب من العمل والجهد العلمي المنظم الذاتي الذي يؤدي لتحقيق الميزة التنافسية والتفوق التنظيمي المستمر؛ حيث إن التميز في جوهره القدرة على الاختيار الأفضل من أجل تحقيق التحسين المستمر، وينطلق من إحداث نقلة نوعية يقوم بها القادة، وتنعكس على العاملين، ويجب أن

يسبق الوصول للتميز التنظيمي تبني ثقافة تدعم هذا التوجه والعمل بها، فثقافة الجودة الشاملة تساعد في وصول المنظمة للتميز، وتحدث تغييراً في سلوك العاملين وأدائهم لأعمالهم (حسين، 2014)، ويعرف التميز التنظيمي أيضاً بأنه التفوق في الاستفادة من الموارد المتاحة في المنظمة للوصول إلى الإبداع والتطوير المنشود، ويهدف إلى الوصول لحالة من الرضا عن النتائج التي تقدمها المنظمة، وأن تحتل المنظمة مركزاً تنافسياً بين المنظمات الأخرى (الشروقي، 2018)، ووفقاً لمؤسسة إدارة الجودة الأوروبية (European Foundation for Quality Management [EFQME]) فإن المؤسسات المتميزة تعمل على تحقيق الأداء المتميز من أجل تقديم الخدمة الأمثل للعملاء (2012). وخلصت دراسة (حسن، 2016) إلى أنه على الرغم من تعدد الأدبيات التي تناولت مفهوم التميز التنظيمي فإنها تدور حول ثلاثة محاور رئيسية، هي: تفسير التميز بناء على ممارسات المنظمة، وعلى أساس تفوق المنظمة على مثيلاتها، ومن خلال تحقيق أداء يفوق توقعات أصحاب المصلحة.

وللتميز التنظيمي عدد من الخصائص، التي تفرق بين المنظمات ذات النتائج المتميزة عن المنظمات ذات النتائج المتواضعة، من أبرزها: توافر قيادة متميزة، وإجراء تحسين للعمليات الداخلية، وتطبيق مبدأ الجودة الشاملة والهندرة "إعادة هندسة العمليات" (Shelton et al., 2002)، ونشرت مؤسسة الجودة البريطانية قائمة بهذه الخصائص، منها: التزام الإدارة حتى الوصول إلى التميز، والتخطيط الإستراتيجي الفعال، والتركيز على تطوير العاملين من خلال التمكين والتدريب، ودعم مشاركتهم من خلال التواصل الفعال، وحثهم على المشاركة في رؤية المنظمة ورسالتها وأهدافها، وبناء ثقافة تنظيمية تركز على التوقع وخدمة احتياجات العملاء (Dahlgard-Park, 2007)، وأثرى الباحثون العرب الأدب النظري للتميز التنظيمي بإضافة خصائص أخرى، من أبرزها: تحسين المشاركة والمسؤولية والمعنويات، وتدريب العاملين على عملية

اتخاذ القرارات استناداً إلى الحقائق، وترتيب وتحليل المعوقات والسيطرة عليها، والحفاظ على أصحاب المصلحة، وتهيئة بيئة تدعم وتحافظ على التحسين المستمر، ومتابعة وتطوير أدوات قياس أداء العمليات (جميل وسفير، 2011)، والتركيز على الاستثمار الأمثل للإمكانات المادية والتكنولوجية وللقدرة البشرية، وتوثيق التميز بالتخطيط الإستراتيجي، والاهتمام بدعم وتحسين إمكانيات جميع العاملين في مختلف المستويات الإدارية (سليمان، 2017).

وعلى المستوى العالمي، تبلور عدد من نماذج التميز التنظيمي كأداة أساسية لتنفيذ جميع مبادئ التميز وتعزيزها، وميز عدد من الباحثين (Ladzani, 2016; Nenadál et al., 2018) بين مجموعتين مختلفتين من النماذج، هما: 1 - النماذج التي تم بناؤها وتقديمها من قبل المؤسسات، ولا تُعد كمبادئ توجيهية فقط وإنما هي مجموعة من المعايير والكفايات الوطنية والدولية، هي: نموذج جائزة ديمنج (Deming Prize Model)، ونموذج جائزة مالكولم بالدريدج الوطنية للجودة (Malcolm Baldrige National Quality Award Model)، ونموذج مؤسسة إدارة الجودة الأوروبية (EFQM Excellence Model)، وهذه النماذج معروفة على نطاق واسع. 2 - النماذج التي تم تطويرها وترويجها من قبل الأفراد والخبراء المشهورين، النموذج الهيكلي لتمييز الأعمال في كانجي (Kanji's Business Excellence Structural Model)، ونموذج 4P و3C (4P and 3C Model)، وهناك عدد من نماذج التميز التنظيمي التي قام بإعدادها باحثون عرب؛ فنموذج النسور (2010) يحدد أبعاد التميز التنظيمي، بالآتي: القيادة والموارد البشرية، والعمليات، والمعرفة، والتميز المالي. وأكد همام أن أبعاد التميز في المنظمة هي التميز في البحث العلمي، والتميز في إدارة المعرفة ونشرها وتوظيفها، والتميز في خدمة المجتمع، والتميز في مجال التحسين والتطوير، ووجود أنظمة للتقييم (2011). ويشتمل نموذج البحيصي للتميز التنظيمي على ثلاثة أبعاد رئيسية، هي: التميز القيادي، والتميز الخدماتي،

والتميز البشري (2014)، ويشدد نموذج الطائي على أن أبعاد التميز التنظيمي هي التميز في القيادة، وتميز المرؤوسين، والتميز الإستراتيجي، وتميز الثقافة التنظيمية (2016).

وتعد الجامعات إحدى أبرز مؤسسات التعليم العالي، وتسعى إلى تحقيق التميز في خدماتها ورضا المستفيدين في ظل هذه التحديات المعاصرة، وقد برز الاهتمام بالجامعات، واستثمار التعليم فيها، ورفع جودتها وإنتاجيتها، وجعلها تحقق مركزاً تنافسياً بين الجامعات العالمية، والوصول للتميز والريادة في الخدمات المقدمة، ومستوى التدريس، والبحث العلمي وخدمة المجتمع، والعمل على رفع كفاءة أعضاء هيئة التدريس، والارتقاء بهم، وجعل خطط الجامعة وبرامجها مواكبة للمستجدات التقنية والعلمية المعاصرة (الديحاني، 2017)، ويتصف التميز التنظيمي في الجامعات بأنه جوهرى وأساسي؛ فالتميز في الجامعات يجب أن يكون وقائياً، ويسهم في خلق رؤية وأرضية مشتركة بين أصحاب المصلحة، ويهدف إلى التحسين المستمر، ويعزز الثقة والاحترام بين العاملين (Lomas, 2004)، وأن الأداء المتميز للجامعة لا يجب أن يكون في الإدارة فقط، بل يجب أن يتمدد ويشتمل على التميز في التدريس الجامعي، والبحث العلمي، وعمليات المشاركة الخارجية والجودة، بل يجب أن تتصف كل سياسة أو إجراء أو عملية تحدث داخل أروقة الجامعة بالتميز والجودة (Loukas, 2007)، ويحدث التميز التنظيمي أيضاً في الجامعات من خلال الربط بين الموارد المختلفة، ووضوح رؤية الجامعة وأهدافها ورسالتها (مسيل، 2017).

وتسعى جامعة الكويت جاهدة إلى تحقيق التميز والإبداع في مختلف مجالاتها وخدماتها المقدمة (البرازي، 2015)، فشعارها ورؤيتها ورسالتها وأهدافها الإستراتيجية تعزز وتدعم فكرة تميز جامعة الكويت، فشعارها يؤكد أنها "جامعة التميز والإبداع"، ورؤيتها تشدد أنها "جامعة وطنية رائدة متميزة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي"، ورسالتها تطمح إلى "إعداد ثروة

بشرية متميزة بمعرفتها"، وتهتم أهدافها بالتميز والجودة في جميع خدماتها المقدمة، وتهتم بنوعية مخرجاتها بدلاً من كميتها، وتهدف إلى تميز الموارد البشرية والأبحاث والخدمات التكنولوجية (جامعة الكويت، 2018)، وتعيد جامعة الكويت النظر في خططها، وبرامجها، وأهدافها الإستراتيجية، ورؤيتها، وتعمل على إعادة صياغتها بما يدعم تحقيقها للتميز والإبداع (البرازي، 2015). وجدير بالذكر، بأن التميز في الجامعات يحتاج لقائد أو منظومة قيادية ترسم خطاً إستراتيجية طويلة الأمد، وتعمل على تنفيذها بناء على رؤيتها وتضافر جهود العاملين؛ للرفع من مستواها على الصعيدين المحلي والعالمي، وبالنسبة لجامعة الكويت فهناك مجلس قيادي مختص لرسم سياسات الجامعة وخططها المستقبلية، ويعمل حثيثاً على دفع مسيرة التميز في الجامعة إلى التميز (جامعة الكويت، 2014).

ثانياً – الدراسات السابقة

هدفت دراسة (النسور، 2010) إلى استكشاف أثر خصائص المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، وتم تطبيق الاستبانة على 194 موظفاً. وتوصلت الدراسة إلى الآتي: إن مستوى تطبيق أبعاد التميز المؤسسي كان متوسطاً، وجود علاقة تأثير بين المنظمة المتعلمة من جهة والتميز المؤسسي والتميز المعرفي من جهة أخرى. وهدفت دراسة (القطان، 2011) إلى الكشف عن الأنماط القيادية الممارسة لدى القادة الأكاديميين في جامعة الكويت وعلاقتها بالأداء المؤسسي، وأهم المقترحات التطويرية التي يمكن أن تساهم في تحسين الأداء المؤسسي، ولتحقيق الأهداف تم اتباع المنهج المسحي والمنهج النوعي، وتم استخدام استبانة كأداة للدراسة. تكونت عينة الدراسة من 387 عضو هيئة تدريس في جامعة الكويت تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، ومن أبرز النتائج: (1) أن الأنماط القيادية الممارسة لدى القادة الأكاديميين في جامعة الكويت جاءت بدرجة متوسطة في المجالات كافة والأداة ككل، وقد احتل النمط الديمقراطي

المرتبة الأولى، فيما حصل النمط التسيبي على المرتبة الأخيرة؛ (2) وجدت فروق ذات دلالة إحصائية لنمط القيادة التسيبي تعزى لأثر متغير الكلية، وجاءت الفروق لصالح مستوى المتغير الكليات العلمية؛ (3) وجدت فروق بين مستوى متغير الرتبة العلمية (أستاذ مساعد) من جهة، وبين كل من مستوى متغير الرتبة العلمية (أستاذ، أستاذ مشارك) من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح (أستاذ مساعد) على مجالات الأنماط القيادية.

وسعت دراسة (Abu Naser & Al Shobaki, 2012) إلى دراسة التميز التنظيمي ومدى وضوحه في الجامعات الفلسطينية من منظور الطاقم الأكاديمي. وقد اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي. فقد أخذت عينة طبقية عشوائية من قبل الجامعة. وبلغ عدد الاستجابات الصالحة للطاقم الأكاديمي 166 استجابة. ومن أبرز النتائج:

1 - إجماع الطاقم الأكاديمي في الجامعات على أهمية التميز القيادي وأنه أحد عناصر التميز التنظيمي، وقد حصل على نسبة كبيرة من الموافقة إلى حد ما.

2 - هناك موافقة من الطاقم الأكاديمي على أهمية الخدمة الممتازة وأنها أحد عناصر التميز التنظيمي، وقد حصلت على نسبة كبيرة من الموافقة.

3 - كما أن هناك موافقة من الطاقم الأكاديمي على أهمية التميز المعرفي وأنه أحد عناصر التميز التنظيمي، وبنسبة موافقة متوسطة.

4 - كما تبين أن هناك موافقة من الطاقم الأكاديمي حول أهمية التميز التنظيمي.

وجاء سهمود (2013) بدراسة هدفت إلى تعرف واقع إدارة التميز في جامعة الأقصى وسبل تطويرها، وخلصت إلى أن مستوى تطبيق جامعة الأقصى لعناصر إدارة التميز المتمثلة لا يتجاوز الستين بالمئة، وهي نسبة لا تحقق المستوى المأمول.

كما هدفت دراسة (البحيصي، 2014) إلى تقصي دور تمكين العاملين في تحقيق التميز المؤسسي في الكليات التقنية في قطاع غزة، واشتملت عينة الدراسة على 205 موظفين، ومن أبرز النتائج:

- 1 - أن أبعاد التميز متوافرة بدرجة عالية.
- 2 - وجود علاقة بين دور التمكين في تحقيق التميز المؤسسي والمتغيرات الديموغرافية.

وقام أحمد (2015) بدراسة هدفت إلى معرفة درجة توافر متطلبات تطبيق ستة سيجما وأبعاد الميزة التنافسية في جامعة جنوب الوادي، واشتملت عينة الدراسة على 275 موظفاً، واستخدمت الاستبانة أداة للدراسة. وتوصلت الدراسة إلى أن جميع أبعاد الميزة التنافسية كانت متوسطة.

كما هدفت دراسة (Qawasmeh & Al-Bourini, 2016) إلى تعرف درجة ممارسة التميز الجامعي في جامعة جدارا من منظور العاملين والطلبة. وطبقت الاستبانة على 375 موظفاً وطالباً. ومن أبرز النتائج:

- 1 - حقق بُعد الممكنات الخاص بمعايير إدارة التميز مستوى متوسطاً.
- 2 - حقق بُعد النتائج الخاص بمعايير إدارة التميز مستوى مرتفعاً.
- 3 - وجود فروق بين الطلبة والعاملين لصالح العاملين، ولم توجد فروق تعزى لمتغير الجنس.

وقدمت المدو (2016) دراسة هدفت إلى معرفة طبيعة العلاقة بين إدارة التميز والأداء الجامعي في الكليات الأهلية في العراق، واستخدمت الباحثة الاستبانة أداة للدراسة، وقد تم توزيعها على عينة من 31 أستاذاً ورئيس قسم في إدارة الأعمال في عدد من الكليات الأهلية. واتضح وجود علاقة ارتباط موجبة وتأثير بين متغيرات الدراسة.

كما قدم عبدالوهاب (2016) دراسة تستكشف العلاقة الارتباطية والتنبئية بين الشفافية الإدارية والتميز التنظيمي في الجامعة المستنصرية. وتكونت عينة الدراسة من 52 فرداً، وكشفت النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين؛ حيث بلغت نسبة الارتباط 0.449.

وهدف دراسة (Al Shobaki & Abu Naser, 2016) إلى استكشاف التميز التنظيمي ومدى وضوحه في الجامعات الفلسطينية من منظور الطلاب. واستخدم

الباحثان المنهج الوصفي التحليلي. وكانت الاستبانة هي أداة الدراسة. وأخذت عينة طبقية عشوائية من الطلبة، وبلغ عدد الاستبانات الصالحة 166. ومن أبرز النتائج:

- 1 - 62.8% من عينة الدراسة يعتقدون أن توافر أعضاء هيئة التدريس ضعيف نوعاً ما، كما تبين أن الطاقم الأكاديمي مناسب لعدد الطلاب.
- 2 - أكدت النتائج أن 66.4% من أفراد عينة الدراسة يعتقدون أن سياسة القبول ملائمة بدرجة متوسطة.
- 3 - أظهرت النتائج أن 55.4% من أفراد عينة الدراسة يعتقدون أن دعم الطلاب منخفض في الجامعات.
- 4 - وتبين أن 52.8% من أفراد عينة الدراسة يعتقدون أن الأنشطة الطلابية في الجامعات منخفضة. وأوصت الدراسة بإنشاء مراكز جامعية للطلاب الموهوبين والمتفوقين، ومتابعة نموهم وإبداعاتهم بعد تخرجهم في الكلية وفي أثناء العمل في قطاعات الإنتاج، وأن توفر المكتبة المراجع الحديثة في جميع التخصصات.

وفي دراسة قام بها (Al Hilaa et al., 2017A) هدفت لتعرف التميز التنظيمي في الجامعات الفلسطينية. استخدم الباحثون الاستبانة أداة للدراسة. وقد شمل التميز التنظيمي ثلاثة أبعاد رئيسية، هي: تميز القيادة، تميز قطاع الخدمة، تميز المعرفة. وتم أخذ عينة عشوائية طبقية من الموظفين في الجامعات الفلسطينية تتكون من 182 موظفاً. ومن أبرز النتائج:

- 1 - موافقة الإدارة العليا بشكل كبير على أهمية محور تميز القيادة وتميز قطاع الخدمات.
- 2 - موافقة الإدارة العليا بدرجة معتدلة على أهمية محور التميز المعرفي.
- 3 - إظهار وجود ضعف في توظيف البحث العلمي لخدمة المجتمع.
- 4 - وجود ضعف في متابعة إدارة الجامعة لأداء خريجيها في المؤسسات التي يعملون فيها.
- 5 - موافقة الإدارة العليا على أهمية التميز التنظيمي بشكل معتدل.

وهدفت دراسة (Kheng & Yean, 2017) إلى تحليل علاقة القيادة التحويلية واتجاه الريادة وممارسات إدارة الجودة، والتعليم الريادي الفعال حول التميز التنظيمي للجامعات الماليزية الحكومية. وقد تم جمع البيانات بوساطة المسح البريدي، وتكونت العينة من 255 استجابة، وتظهر النتائج أن القيادة الانتقالية فقط وممارسات إدارة الجودة والتوجه الفعال في ريادة الأعمال لها علاقة إيجابية كبيرة في التميز التنظيمي.

وأجرى الديحاني (2017) دراسة ألفت الضوء على دور التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة الكويت، واتبعت المنهج الوصفي والمنهج المستقبلي من خلال أسلوب دلفي، وتوصلت إلى أن التنمية المهنية في جامعة الكويت يجب أن تشتمل على عدد من المواضيع، منها: تنمية مستوى التدريس الجامعي وتعزيز كفاءة الدراسات البحثية البحوث العلمية؛ وتجذير مفهوم العمل من أجل المجتمع.

وسعت دراسة (رداكة، 2017) إلى تعرف درجة التمكين الإداري والتميز التنظيمي بجامعة الطائف، وبلغ عدد عينة الدراسة 331 عضو هيئة تدريس. ومن أبرز النتائج:

- 1 - أن درجة ممارسة التمكين الإداري والتميز التنظيمي جاءت متوسطة.
 - 2 - وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد التمكين الإداري ومعظم أبعاد التميز التنظيمي.
- كما هدفت دراسة (Al Hila et al., 2017B) إلى تصميم نموذج مقترح لمنظمات التعلم كمدخل لتحقيق التميز التنظيمي في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، وبلغ عدد عينة الدراسة 286 موظف. ومن أبرز النتائج:
- 1 - لا توجد فروق بين مكونات منظمات التعلم (المكون التنظيمي، والمكون البشري، والمكون المعرفي، والمجتمع المكون) وتحقيق التميز المؤسسي (القيادة، والمعرفة، وقطاعات الخدمات).
 - 2 - توافق عينة الدراسة على أهمية التميز القيادي بنسبة عالية بوزن نسبي 70.98%، والمكون البشري بشكل معتدل بوزن نسبي 67.06%، والمكون

المعرفي بشكل معتدل بوزن نسبي 66.88%، والمجتمع المكون بشكل معتدل بوزن نسبي 68.26%.

3 - توافق عينة الدراسة بشكل كبير على أهمية التميز القيادي بوزن نسبي 69.8%، ومحور الخدمة المتميزة بوزن نسبي 71.4%، ومحور التميز المعرفي بوزن نسبي 64%.

4 - وجود فروق بين مكونات منظمات التعلم مجتمعة على مستوى تأثير التميز المؤسسي.

وركزت دراسة عوض الله (2018) على تعرف أثر نظم أمن المعلومات على تحقيق التميز المؤسسي في الجامعات الأردنية، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من مستخدمي تكنولوجيا المعلومات في الجامعات الأردنية، ومثلت عينة الدراسة الأقاليم الثلاثة الرئيسية في الأردن (شمال، وسط، وجنوب)، وقد وزعت استبانة الدراسة على أفراد العينة، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن نظم أمن المعلومات مرتفعة المستوى بأبعادها بشكل عام؛ حيث كان مستوى الإتاحة مرتفعاً، والسرية مرتفعاً، والتكاملية متوسطة المستوى، وجاءت أبعاد التميز المؤسسي متوسطة المستوى بشكل عام، كما أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظم أمن المعلومات (السرية، والتكاملية، والإتاحة) على التميز المؤسسي في الجامعات الأردنية.

التعليق على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات ذات العلاقة، تبين أن هناك العديد من الدراسات التي تطرقت لموضوع التميز التنظيمي وتناولته من زوايا مختلفة؛ فقد تنوعت هذه الدراسات بين العربية والأجنبية، وكذلك تنوعت من حيث مدى قربها للدراسة الحالية والبيئات التي طبقت فيها، وهنا بعض الملاحظات تتعلق بعرض الدراسات السابقة، وتظهر جوانب الاتفاق والاختلاف بين هذه الدراسة والدراسات السابقة، وتوضح مدى الاستفادة من الدراسات السابقة، والفجوة العلمية التي تميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات:

- أولاً - الملاحظات العامة: إن الدراسات التي عرضت جاءت في الفترة الزمنية بين 2010 و2018، وشملت جملة من البلدان؛ مما يشير إلى تنوعها الزمني والجغرافي، كما تنوعت بين العربية والأجنبية.
- ثانياً - جوانب الاتفاق والاختلاف بين هذه الدراسة والدراسات السابقة:
- الدراسات التي أجريت في الكويت ذات علاقة بموضوع التميز التنظيمي مثل (الديحاني، 2017؛ القطان، 2011).
 - الدراسات التي اختلفت مع هذه الدراسة، وهو المنهج الوصفي المسحي، مثل دراسة (البحيصي، 2014؛ الجعبري، 2009؛ سهمود، 2013؛ عبدالوهاب، 2016؛ عوض الله، 2018)؛ (النسور، 2010؛ Abu Naser & AlShobaki, 2012)، (Naser & AlShobaki, 2012)، (AlShobaki & Abu Naser, 2016)، (Al Hila et al., 2017A; Al Hila, et al., 2017B).
 - اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (العلي، 2016)، ودراسة (عوض الله، 2018) في استخدامهما للمنهج الوصفي المسحي، أما دراسة (أحمد، 2015)؛ فقد اتبعت المنهج الوصفي. وتميزت دراسة (الديحاني، 2017) في اتباعها للمنهج الوصفي والمستقبلي.
- ثالثاً - مما لا شك فيه أن هذه الدراسة استفادت من الدراسات ذات العلاقة في تدعيم مشكلة الدراسة وإثراء الإطار النظري والمنهجية والمراجع. وتنفرد هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة من حيث عينتها، ومكان تطبيقها، وشموليتها.

المنهج

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، فالمنهج الوصفي يتضمن سؤال أكبر عدد من الأفراد حول قضية معينة، أما تصاميم المسح؛ فهي إجراءات في البحوث الكمية التي تطبق استبانة

لمجموعة صغيرة من الأشخاص (عينة الدراسة)؛ وذلك لتحديد الاتجاهات في المواقف، أو الآراء، أو السلوكيات، أو الخصائص وتعميمها على مجموعة كبيرة من الأشخاص (مجتمع الدراسة) (Creswell, 2014).

مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في جامعة الكويت للفصل الدراسي الثاني من عام 2018/2019، وطبقاً لآخر إحصائية أوردتها مكتب نائب مدير الجامعة للتخطيط، فإن العدد الكلي لمجتمع الدراسة يبلغ 1577 عضو هيئة تدريس (جامعة الكويت، 2018)، أما عينة الدراسة؛ فقد تم اختيارها وفقاً لأسلوب العينة العشوائية البسيطة، ووزعت 200 استبانة على عينة الدراسة واسترجعت 122، وهي عدد عينة الدراسة، ويوضح جدول 1 توزع أفراد العينة وفق متغيرات الدراسة.

جدول 1

توزع أفراد العينة بحسب متغيراتها

المتغير	الفئات	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	83	68
	أنثى	39	32
الرتبة الأكاديمية	مدرس	76	62.3
	أستاذ مساعد	39	23.8
	أستاذ	17	13.9
الكلية التابع لها	كليات علمية	62	50.8
	كليات مهنية	32	26.2
	كليات إنسانية	28	23
سنوات الخدمة في الجامعة	أقل من 10 سنوات	64	52.5
	10-20	34	27.9
	20-30	9	7.4
	أكثر من 30	15	12.3
الكلي		122	100%

أداة الدراسة

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية، استخدمت الاستبانة أداة للدراسة. وقد تكونت من ثلاثة أجزاء على النحو الآتي: الجزء الأول: المعلومات الشخصية والوظيفية. الجزء الثاني: خاص بالتميز التنظيمي، وتكون من 31 بنداً، موزعة على الأبعاد الأربعة، وهي:

1 - التميز القيادي 9 بنود.

2 - تميز أعضاء هيئة التدريس 5 بنود.

3 - التميز الخدماتي 9 بنود.

4 - التميز البحثي 8 بنود.

وقد استعانت الدراسة بأداة دراسة (البحيضي، 2014)، وأجريت بعض التعديلات على الأداة لتلائم أهداف الدراسة والبيئة المطبقة بها والمستجيبين، أما البعد الرابع الخاص بالتميز البحثي، فقد استعين به من أداة دراسة (همام، 2011)، مع إجراء بعض التعديلات عليه، وصممت الاستجابة على أداة الدراسة وفق مقياس ليكرت الخماسي، وعلى النحو الآتي: موافق بشدة، موافق، موافق إلى حد ما، غير موافق، غير موافق بشدة، حيث أعطيت موافق بشدة خمس درجات، وموافق أربع درجات، وموافق إلى حد ما ثلاث درجات، وغير موافق درجتان، وغير موافق بشدة درجة واحدة فقط. وبعد الرجوع للدراسات السابقة، ومؤشرات درجة الموافقة بمستويات ثلاثة، وهي: مرتفعة، ومتوسطة، ومنخفضة، وحسب المحك الآتي: (من 1.00- أقل من 2.33) قيمة منخفضة، (من 2.33- أقل من 3.66) قيمة متوسطة، (من 3.66- أقل من 5.00) قيمة مرتفعة.

صدق الأداة وثباتها

صدق المحكمين. عرضت أداة الدراسة على مجموعة محكمين أكاديميين من جامعة الكويت، وأجريت بعض التعديلات لتوضيح بعض النقاط ليتمكن المتلقي من فهم الاستبانة. كما أضيفت بنود وحذفت أخرى، وأعيدت صياغة بعض البنود وفق آراء المحكمين (عبيدات، 2001).

صدق الاتساق الداخلي. تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي من خلال استخراج معامل الثبات الكلي، لجميع أبعاد الدراسة بطريقة الاتساق الداخلي بحسب معادلة ألفا كرونباخ، وقد كشف الاختبار عن ارتباط دال موجب بجميع البنود عند مستوى دلالة 0.01 بمتغير التميز التنظيمي وأبعاده الأربعة؛ بحيث حصلت جميع الفقرات على درجة ارتباط أعلى من 0.70؛ بما يشير إلى اتسام الاستبانة بدرجة مرتفعة من التجانس الداخلي (Anselmi et al., 2019)، وجدول 2 يوضح معامل الثبات لكل بعد من أبعاد الدراسة.

جدول 2

معامل ثبات أداة الدراسة وفقاً لأبعادها

الأبعاد	معامل الثبات
التميز القيادي	0.901
تميز أعضاء هيئة التدريس	0.827
التميز الخدماتي	0.913
التميز البحثي	0.862
التميز التنظيمي ككل	0.956

وفقاً لما هو موضح في جدول 2 فقد بلغت قيمة معامل الثبات الكلي 0.956، وتعتبر قيمة مرتفعة؛ مما يعكس ثبات الأداة، كما أن قيم ثبات الأبعاد راوحت بين 0.827-0.913، وهي قيم مرتفعة نسبياً ومقبولة؛ مما يؤهل الأداة لتحقيق أهداف الدراسة.

المعالجة الإحصائية

- استخدم برنامج SPSS لتحليل استجابات عينة الدراسة، وإجراء العمليات الإحصائية الوصفية والاستدلالية، وذلك من خلال:
- التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية.
 - اختبار ت (T-Test).
 - تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA).

النتائج

سنستعرض نتائج الدراسة وفقاً لترتيب أسئلة الدراسة.

أولاً - نتائج السؤال الأول

نص السؤال: ما درجة توافر أبعاد التميز التنظيمي للأبعاد الآتية: التميز القيادي، تميز أعضاء هيئة التدريس، التميز الخدماتي، التميز البحثي، في جامعة الكويت من منظور أعضاء هيئة التدريس فيها؟
للإجابة عن هذا السؤال استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لكل بعد من أبعاد الدراسة والأداة ككل، على نحو ما هو موضح في جدول 3.

جدول 3

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الدراسة

م	أبعاد الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير	الرتبة
1	التميز القيادي	2.90	0.76	متوسطة	2
2	تميز أعضاء هيئة التدريس	2.66	0.77	متوسطة	3
3	التميز الخدماتي	2.59	0.71	متوسطة	4
4	التميز البحثي	3.06	0.74	متوسطة	1
5	التميز التنظيمي (الأداة ككل)	2.80	0.66	متوسطة	

يتضح من جدول 3 أن قيمة المتوسطات الحسابية لاستجابات العينة بحسب أبعاد الدراسة قد راوحت بين 2.59 و 3.06، وكانت قيمة المتوسط الحسابي الكلي لأداة الدراسة 2.80 وبانحراف معياري 0.66، وبما أن المتوسط الكلي للأداة وجميع متوسطات أبعاد الدراسة الأربعة تقع ضمن نطاق (من 2.33- أقل من 3.66)، وتصنف جميعها على أنها قيم متوسطات متوسطة، فإن تلك النتائج تشير إلى أن درجة توافر أبعاد التميز التنظيمي: التميز القيادي، تميز أعضاء هيئة التدريس، التميز الخدماتي، التميز البحثي، في جامعة الكويت من

منظور أعضاء هيئة التدريس فيها بشكل عام تعتبر متوسطة. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (أحمد، 2015؛ درداكة، 2017؛ سهمود، 2013؛ عوض الله، 2018؛ النور؛ 2010؛ Qawasmeh & Al-Bourini, 2016).

وفيما يختص بالبُعد الأول في أداة الدراسة، وهو التميز القيادي، استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بند من بنود البُعد التسعة، على نحو ما هو موضح في جدول 4.

جدول 4

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبنود بعد التميز القيادي

م	أبعاد الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير	الرتبة
1	تعطي إدارة الجامعة مزيداً من الصلاحيات لأعضاء هيئة التدريس في مجالي التدريس والبحث العلمي.	3.75	0.94	مرتفعة	1
2	تسعى إدارة الجامعة إلى تعزيز العلاقات الإنسانية الإيجابية بين أعضاء هيئة التدريس.	3.20	1.09	متوسطة	2
3	توجد لدى الجامعة رؤية واضحة لتحقيق مركز تنافسي بين الجامعات الأخرى.	2.48	1.02	متوسطة	9
4	توظف إدارة الجامعة الكفاءات في المناصب القيادية.	2.64	1.15	متوسطة	8
5	تعد إدارة الجامعة خططاً وبرامج تواكب المستجدات العلمية والتقنية المعاصرة.	2.85	0.94	متوسطة	5
6	تعمل الجامعة على ربط برامجها بخطط التنمية الشاملة المستدامة ورؤية الكويت 2035.	2.78	0.98	متوسطة	6
7	تشرك إدارة الجامعة أعضاء هيئة التدريس في عملية التخطيط الإستراتيجي لها.	2.81	1.00	متوسطة	4
8	تحفز إدارة الجامعة أعضاء هيئة التدريس لتقديم أداء متميز.	2.93	1.15	متوسطة	3
9	تتبنى إدارة الجامعة فلسفة التغيير بحسب الحاجة.	2.70	0.94203	متوسطة	7
التميز القيادي (البعد ككل)		2.90	0.76887	متوسطة	

يتضح من جدول 4 أن قيمة المتوسطات الحسابية لاستجابات العينة وفقاً لبنود أبعاد التميز القيادي قد راوحت بين 2.48-3.75، وكانت قيمة المتوسط الحسابي للبعد ككل 2.90 وبانحراف معياري 0.76، واحتل بعد التميز القيادي المركز الثاني مقارنة بمتوسطات أبعاد الدراسة الأربعة، وبما أن معظم بنود البعد تقع ضمن نطاق (من 2.33- أقل من 3.66)، وتصنف جميعها على أنها قيم متوسطات متوسطة، بينما جاء البند الأول في هذا البعد بدرجة مرتفعة. تشير تلك النتائج إلى أن إدارة الجامعة منحت أعضاء هيئة التدريس في مجالي التدريس والبحث العلمي مزيداً من الصلاحيات، وإلى أن واقع التميز القيادي في جامعة الكويت جاء بدرجة متوسطة، كما أن حصول بعد التميز القيادي على المركز الثاني بين الأبعاد أمر متوقع، على الرغم من أنه من المفترض أن يحتل المركز الأول؛ لأن تحقق التميز التنظيمي يرتبط بوجود قيادة متميزة، فكل الأبعاد تعتمد على وجود قيادة متميزة، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (النسور، 2010).

أما بالنسبة إلى البعد الثاني من أبعاد الدراسة، وهو تميز أعضاء هيئة التدريس، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بند من بنود البعد الخمسة، على نحو ما هو موضح في جدول 5.

جدول 5

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبنود بُعد تميز أعضاء هيئة التدريس

م	أبعاد الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير	الرتبة
1	تقوم الجامعة بتطوير كفاءات أعضاء هيئة التدريس لتحقيق الإبداع والتميز.	2.80	1.00	متوسطة	2
2	تستقطب الجامعة نوي الكفاءات من أعضاء هيئة التدريس للعمل فيها.	3.10	1.08	متوسطة	1
3	تستخدم الجامعة برنامجاً فعالاً لدمج أعضاء هيئة التدريس الجدد في العمل.	2.66	0.95	متوسطة	3
4	تهتم إدارة الجامعة بقياس الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس دورياً.	2.24	1.03	منخفضة	5

تابع / جدول 5

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبنود بُعد تميز أعضاء هيئة التدريس

م	أبعاد الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير	الرتبة
5	تقوم إدارة الجامعة بالتأكد من حسن استثمارها لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة.	2.49	0.97	متوسطة	4
	تميز أعضاء هيئة التدريس (البعد ككل)	2.66	0.77	متوسطة	

يتضح من جدول 5 أن قيمة المتوسطات الحسابية لاستجابات العينة وفقاً لبنود بُعد تميز أعضاء هيئة التدريس راوحت بين 2.24 - 3.10، وكانت قيمة المتوسط الحسابي للبعد ككل 2.66 وبانحراف معياري 0.77. واحتل البعد الثاني (تميز أعضاء هيئة التدريس) المركز الثالث بين متوسطات الأبعاد الأربعة، وتقع جميع بنود البعد ضمن نطاق (من 2.33 - أقل من 3.66)، وتصنف جميعها على أنها قيم متوسطات متوسطة، وتشير تلك النتائج إلى أن كفاءة أعضاء هيئة التدريس في جامعة الكويت جاءت بدرجة متوسطة، كما أن حصول بعد تميز أعضاء هيئة التدريس على المركز الثالث، وهو مركز متأخر بين قيم متوسطات الأبعاد الأربعة؛ مما يشير إلى ضرورة رفع كفاءة أعضاء هيئة التدريس لما له من انعكاس على عدة أبعاد؛ مثل التميز التدريسي والتميز البحثي في جامعة الكويت ووصول الطلبة للتميز.

أما بالنسبة إلى البعد الثالث من أبعاد الدراسة، وهو بُعد التميز الخدماتي، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بند من بنود البعد التسعة، على نحو ما هو موضح في جدول 6.

جدول 6

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبنود بُعد التميز الخدماتي

م	أبعاد الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير	الرتبة
1	تقوم الجامعة بإجراء استطلاعات مستمرة لتعرف حاجات روادها المتنوعة.	2.44	0.91	متوسطة	8
2	تخضع عمليات تقديم الخدمات في جامعة الكويت إلى تطوير مستمر.	2.68	0.92	متوسطة	3
3	تعتمد الجامعة على الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماتها.	2.86	0.99	متوسطة	1
4	تتسم إجراءات تقديم الخدمات بالسرعة.	2.31	0.98	منخفضة	9
5	تقوم الجامعة بالرقابة بشكل مستمر على مرافقها لتحسين آلية تقديم الخدمات.	2.59	0.92	متوسطة	5
6	تشجع الجامعة أعضاء هيئة التدريس على القيام بالتغذية الراجعة للارتقاء بمستوى الخدمات.	2.53	0.91	متوسطة	6
7	توفر إدارة الجامعة جميع الاحتياجات اللازمة لتقديم أداء متميز من قبل أعضاء هيئة التدريس.	2.62	0.91	متوسطة	4
8	تتوافق خدمات الجامعة مع احتياجات روادها.	2.78	0.83	متوسطة	2
9	تحرص الجامعة على تقديم أفضل الخدمات المقدمة في الجامعات الأخرى.	2.46	0.96	متوسطة	7
	التميز الخدماتي (البعد ككل)	2.59	0.71	متوسطة	

يتضح من جدول 6 أن قيمة المتوسطات الحسابية لاستجابات العينة وفقاً لبنود بُعد التميز الخدماتي راوحت بين 2.31 و 2.86، وكانت قيمة المتوسط الحسابي للبعد ككل 2.59 وبانحراف معياري 0.71. واحتل البعد الثالث (التميز الخدماتي) المركز الرابع بين متوسطات الأبعاد الأربعة، وتقع معظم بنود البعد ضمن نطاق (من 2.33- أقل من 3.66)، وتصنف جميعها على أنها قيم متوسطات متوسطة، بينما جاء البند الرابع بدرجة تقدير منخفضة، وتشير تلك النتيجة إلى أن إجراءات تقديم الخدمات

لا تتسم بالسرعة؛ مما يتطلب وقتاً طويلاً نسبياً لتقديم الخدمات، كما تشير تلك النتائج إلى أن التميز الخدماتي في جامعة الكويت جاء بدرجة متوسطة نسبياً، وأن بعد التميز الخدماتي حصل على المركز الرابع، وهو مركز متأخر بين قيم متوسطات الأبعاد الأربعة؛ مما يشير إلى ضرورة تطوير الخدمات وتقديمها للمستفيدين بأسرع وقت ممكن ليتحقق التميز الخدماتي في جامعة الكويت.

أما بالنسبة إلى البعد الرابع من أبعاد الدراسة، وهو بُعد التميز البحثي؛ فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بند من بنود البعد الثمانية، على نحو ما هو موضح في جدول 7.

جدول 7

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبنود بُعد التميز البحثي

م	أبعاد الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير	الرتبة
1	تدعو الجامعة إلى الالتزام بالمعايير العالمية في إنجاز البحوث العلمية.	3.53	1.04	متوسطة	1
2	تحرص الجامعة على بناء قاعدة بحوث متطورة تغطي جميع مجالات المعرفة.	3.09	1.12	متوسطة	4
3	توجد إستراتيجية واضحة لدى الجامعة تركز على تحسين جودتها البحثية.	2.78	1.00	متوسطة	7
4	تضع الجامعة قواعد واضحة لدعم علاقة الجامعة مع المؤسسات البحثية الأخرى.	3.00	1.04	متوسطة	5
5	تصاغ نتائج البحوث العلمية في إطار يمكن من ميكنتها ونشرها والاستفادة منها.	2.94	0.92	متوسطة	6
6	توجد رؤى واضحة لدى قيادات الجامعة حيال خطة الجامعة البحثية وتوجهاتها المستقبلية.	2.63	1.05	متوسطة	8
7	يوجد لدى الجامعة آلية واضحة لتسجيل براءات الاختراع لمنتجي المعرفة فيه.	3.14	0.94	متوسطة	3
8	تعطي الجامعة الفرصة للمشاركة في المؤتمرات العلمية الدولية داخلياً وخارجياً.	3.35	1.17	متوسطة	2
	التميز البحثي (البعد ككل)	3.06	0.74	متوسطة	

يبين جدول 7 أن قيمة المتوسطات الحسابية لاستجابات العينة وفقاً لبنود بُعد التميز البحثي راوحت بين 2.63 و 3.53، وتقع جميع بنود البعد ضمن نطاق (من 2.33- أقل من 3.66)، وتصنف جميعها على أنها قيم متوسطات متوسطة، وكانت قيمة المتوسط الحسابي للبُعد ككل 3.06، بانحراف معياري 0.74 وهي قيمة متوسطة، واحتل بُعد التميز البحثي المركز الأول بين متوسطات أبعاد الدراسة الأربعة، وتشير تلك النتائج إلى أن التميز البحثي في جامعة الكويت جاء بدرجة متوسطة، وقد يرجع ارتفاع قيمة التميز البحثي إلى الدور الذي تقوم به الجامعة في دعم البحوث العلمية والاهتمام بالجانب البحثي ووضع خطط وإستراتيجيات لتطويره.

ثانياً- نتائج السؤال الثاني

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس لواقع توافر أبعاد التميز التنظيمي في جامعة الكويت تعزى للمتغيرات الآتية: الجنس، الرتبة الأكاديمية، تخصص الكلية، سنوات الخدمة؟

أولاً- متغير الجنس

للإجابة عن هذا السؤال استخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة، انظر جدول 8.

جدول 8

نتائج اختبار (ت) للمقارنة بين استجابات أفراد العينة لأبعاد الدراسة تبعاً لمتغير الجنس

البعد	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	قيمة P-VALUE
التميز القيادي	ذكر	83	2.88	0.80	120	0.676
	أنثى	39	2.95	0.69		
تميز أعضاء هيئة التدريس	ذكر	83	2.68	0.80	120	0.686
	أنثى	39	2.62	0.71		
التميز الخدماتي	ذكر	83	2.58	0.74	120	0.916
	أنثى	39	2.60	0.65		
التميز البحثي	ذكر	83	2.96	0.77	120	*0.046
	أنثى	39	3.25	0.63		
التميز التنظيمي (الأداة ككل)	ذكر	83	2.78	0.70	120	0.559
	أنثى	39	2.85	0.56		

ملاحظة. * ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05.

يتضح من جدول 8 عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس لواقع توافر أبعاد التميز التنظيمي في جامعة الكويت تعزى لمتغير الجنس، باستثناء بعد التميز البحثي، وكانت الفروق لصالح الذكور، وقد بلغت قيمة (ت) -0.586. ومستوى الدلالة 0.5590، وهذا يشير إلى أن استجابات أعضاء هيئة التدريس نحو واقع توافر أبعاد التميز التنظيمي في جامعة الكويت متشابهة في بعد التميز القيادي، وتميز أعضاء هيئة التدريس، والتميز الخدماتي، والأداة ككل، وهي نتيجة منطقية؛ وذلك لأن استجابات أعضاء هيئة التدريس، لا تميز بين كونهم ذكوراً أو إناثاً، إنما تصف واقع بيئة عملهم، باستثناء بعد التميز البحثي، فقد ظهر فيه فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذكور، وقد يرجع ذلك إلى انخفاض مستوى إنتاجية بعض أعضاء هيئة التدريس الإناث؛ مما يعوق أو يبطئ تطورهم الأكاديمي (Aksnes et al., 2011). واتفقت هذه النتيجة مع دراستي (درداكة، 2017؛ Qawasmeh & Al-Bourini, 2016).

ثانياً- متغير الرتبة الأكاديمية

لتعرف أثر الرتبة الأكاديمية، استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية، على نحو ما هو موضح في جدول 9.

جدول 9

تحليل التباين الأحادي بين استجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الرتبة الأكاديمية

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	قيمة *P-VALUE
التميز القيادي	بين المجموعات	1.982	2	0.991	1.696	0.188
	داخل المجموعات	69.549	119	121		
	الكلي	71.531	121			
تميز أعضاء هيئة التدريس	بين المجموعات	1.608	2	0.804	1.337	0.267
	داخل المجموعات	71.598	119	0.602		
	الكلي	73.207	121			

تابع / جدول 9

تحليل التباين الأحادي بين استجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الرتبة الأكاديمية

الابعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	قيمة *P-VALUE
التمييز الخدماتي	بين المجموعات	0.875	2	0.438	0.856	0.427
	داخل المجموعات	60.835	119	0.511		
	الكلي	61.710	121			
التمييز البحثي	بين المجموعات	1.237	2	0.619	1.124	0.328
	داخل المجموعات	65.520	119	0.551		
	الكلي	66.758	121			
التمييز التنظيمي (الأداة ككل)	بين المجموعات	1.360	2	0.680	1.558	0.215
	داخل المجموعات	51.920	119	0.436		
	الكلي	53.280	121			

ملاحظة. * ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05.

يتضح من جدول 9 عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس لواقع توافر أبعاد التميز التنظيمي في جامعة الكويت تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية. وهذا يشير إلى أن استجابات أعضاء هيئة التدريس لم تتأثر بالرتبة الأكاديمية، وأنها كانت متشابهة نحو واقع توافر أبعاد التميز التنظيمي في جامعة الكويت، وقد يعزى ذلك إلى أن طبيعة عملهم متقاربة رغم اختلاف رتبهم، واستجاباتهم جاءت وفق بيئة العمل التي تجمعهم، فهي تقييم واقع توافر أبعاد التميز التنظيمي في جامعة الكويت.

ثالثاً- متغير الكلية التابع لها

لتعرف أثر الكلية التابع لها عضو هيئة التدريس، استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة تعزى لمتغير الكلية، على نحو ما هو موضح في جدول 10.

جدول 10

تحليل التباين الأحادي بين استجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الكلية التابع لها

الابعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	قيمة *P-VALUE
التميز القيادي	بين المجموعات	1.358	2	0.679	1.151	0.320
	داخل المجموعات الكلي	70.174	119	0.590		
		71.531	121			
تميز أعضاء هيئة التدريس	بين المجموعات	2.763	2	1.381	2.334	0.101
	داخل المجموعات الكلي	70.444	119	0.592		
		73.207	121			
التميز الخدماتي	بين المجموعات	1.913	2	0.957	1.904	0.154
	داخل المجموعات الكلي	59.797	119	0.502		
		61.710	121			
التميز البحثي	بين المجموعات	1.325	2	0.662	1.205	0.303
	داخل المجموعات الكلي	65.433	119	0.550		
		66.758	121			
التميز التنظيمي (الأداة ككل)	بين المجموعات	1.500	2	0.750	1.723	0.183
	داخل المجموعات الكلي	51.780	119	0.435		
		53.280	121			

ملاحظة. * ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05.

يتضح من جدول 10 عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس لواقع توافر أبعاد التميز التنظيمي في جامعة الكويت تعزى لمتغير الكلية. وهذا يشير إلى أن استجابات أعضاء هيئة التدريس لم تتأثر باختلاف الكلية، وأنها كانت متشابهة نحو واقع توافر أبعاد التميز التنظيمي في جامعة الكويت، وقد يعزى ذلك إلى أن أعضاء هيئة التدريس يعملون في نفس بيئة العمل رغم تنوع الكليات؛ مما يشير إلى أن بيئة العمل في جميع كليات جامعة الكويت متشابهة بدرجة كبيرة نسبياً.

رابعاً- متغير سنوات الخدمة في الجامعة

لتعرف أثر سنوات الخدمة لعضو هيئة التدريس، استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة تعزى لمتغير سنوات الخدمة، يتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس لواقع توافر أبعاد التميز التنظيمي في جامعة الكويت تعزى لمتغير سنوات الخدمة. وهذه النتيجة تشير إلى أن استجابات أعضاء هيئة التدريس لم تتأثر باختلاف سنوات الخدمة لهم، وأنها كانت متشابهة نحو واقع توافر أبعاد التميز التنظيمي في جامعة الكويت، وقد يعزى ذلك إلى أن أعضاء هيئة التدريس على الرغم من اختلاف عدد سنوات الخدمة لهم فإن تقييماتهم لواقع أبعاد التميز التنظيمي متشابهة؛ لأنهم يقيمون بيئة العمل نفسها، واختلفت نتيجة هذه الدراسة مع دراستي (الديحاني، 2017؛ سهمود، 2013).

الخاتمة

خلاصة نتائج الدراسة

- أن درجة توافر أبعاد التميز التنظيمي: التميز القيادي، تميز أعضاء هيئة التدريس، التميز الخدماتي، التميز البحثي في جامعة الكويت من منظور أعضاء هيئة التدريس فيها - تعتبر بشكل عام متوسطة.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس لواقع توافر أبعاد التميز التنظيمي في جامعة الكويت تعزى لمتغير الجنس، باستثناء بعد التميز البحثي، وكانت الفروق لصالح الذكور.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس لواقع توافر أبعاد التميز التنظيمي في جامعة الكويت تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية، والكلية، وسنوات الخدمة.

الإجراءات المقترحة

التميز القيادي

- أن تتوافر للقيادة الجامعية رؤية واضحة المعالم وشاملة للتميز التنظيمي، وتوفير الكفاءات اللازمة لتحقيقها.
- خلق التزام مشترك تجاه أهداف الجامعة واحتياجاتها وتطلعاتها والتركيز على الأهداف والاتجاهات الإستراتيجية لتحقيق تلك الغايات.
- تعزيز ثقافة قيادية تجري فيها عملية اتخاذ القرارات، والتخطيط، والتقييم، والتطوير بشكل فعال وشفاف، فضلاً عن استنادها إلى الحقائق والإحصائيات العلمية الموثوق بها.
- وضع نظام متكامل للقيادة والحوكمة لتعزيز الفعالية التنظيمية وتفعيل دور المساءلة الإدارية.
- الحفاظ على معايير عالية من النزاهة والمسؤولية الأخلاقية والاجتماعية وتعزيزها.

تميز أعضاء هيئة التدريس

- السعي لتعزيز تميز أعضاء هيئة التدريس من خلال إنشاء نظام حوافز يشجعهم لتطبيق معارفهم وخبراتهم، وربط الحوافز بنظام مكافآت مع الإبداع والابتكار والتميز.
- رفع الكفاءة التكنولوجية لأعضاء هيئة التدريس مواكبة للتطور التكنولوجي المعاصر.
- إنشاء نظم إلكترونية لتبادل المعارف والتعلم وتشجيع البحث العلمي بين أعضاء هيئة التدريس.
- ابتكار مسابقات ومنافسات دورية بين أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي على المستويين المحلي والإقليمي في مجالات التميز المختلفة.
- تقييم رضا أعضاء هيئة التدريس عن العمل في الجامعة ومناخها، ومعدلات الاستبقاء، وغيرها من المؤشرات الأخرى، من خلال إجراء دراسات استقصائية أو مقابلات للوقوف على تلك المؤشرات.

التميز الخدماتي

- تحديد الفئات التي تقدم لها الجامعة الخدمات والموارد، وضرورة تحديد الفئات الأساسية والثانوية.
- توظيف المقابلات، والدراسات الاستقصائية، وغيرها من الأساليب المنهجية من أجل جمع المعلومات للتحقق من الاحتياجات، والأولويات، والخبرات، ومصادر الرضا أو عدم الرضا عن الخدمات الجامعية المقدمة وتحليلها.
- معالجة الفجوات الخدماتية من خلال تحسين البرامج والخدمات، وتوفير جميع الخدمات اللازمة لجميع رواد الجامعة من طلبة وأعضاء هيئة التدريس وعاملين، والعمل على تطويرها باستمرار لتعزيز جوانبهم التدريسية والمعرفية والإدارية.

التميز البحثي

- تحفيز ثقافة جامعية تقدر النقد البناء والأفكار المختلفة، عن طريق العمل الجماعي ودعوة الجميع للمشاركة بدراسة أو بحث لتلك الأفكار.
- إنشاء مرافق بحثية مشتركة تجمع الباحثين من مختلف الخلفيات والاتجاهات، وتصمم تلك المرافق؛ بحيث تعزز المناقشات والتفاعلات العلمية في شكل غير رسمي؛ مثل توافر المختبرات والمكاتب، والمناطق المشتركة للتفاعل غير الرسمي.
- تشجيع نشر الوصول المفتوح (Open Access)، بما في ذلك وضع سياسة له ودعم الامتثال لها، وتوسيع نطاقها لتشمل نواتج بحثية أخرى؛ مثل قواعد البيانات، والبرمجيات، والتطور التكنولوجي.
- عمل مراجعات سنوية لأعضاء هيئة التدريس للبحوث التي قاموا بإنجازها خلال السنة، مع توفير تغذية راجعة بناءة وعادلة ومفتوحة مع مناقشة إمكانات التحسين والتطوير.

المراجع

- أحمد، محمد. (2015). متطلبات تطبيق ستة سيجما Sigma Six لتحقيق الميزة التنافسية بالجامعات: دراسة تطبيقية على بعض كليات جامعة جنوب الوادي. مجلة كلية التربية، 3(39)، 99-234.
- البحيبي، عبدالمعطي. (2014). دور تمكين العاملين في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة ميدانية على الكليات التقنية في محافظات قطاع غزة [رسالة ماجستير، جامعة الأزهر]. شبكة المعلومات العربية التربوية (شمعة).
- البرازي، مبارك. (2015). متطلبات تطبيق إدارة التميز في جامعة الكويت: دراسة تحليلية. مجلة البحث العلمي في التربية، 5(16)، 501-512.
- جامعة الكويت. (2014). لمحات عن جامعة الكويت. جامعة الكويت: مكتب نائب مدير الجامعة للأبحاث. http://www.ovpr.ku.edu.kw/publications/news_june14_ar.pdf
- جامعة الكويت. (2018). إحصائيات جامعة الكويت للعام الجامعي 2016/2017. <http://www.planning.kuniv.edu.kw/download/2016-2017.pdf> الإحصائيات
- جامعة الكويت. (2018ب). عن جامعة الكويت. <http://kuweb.ku.edu.kw/ku/ar/ex.htm>AboutUniversity/AboutKU/AboutUSKU/ind>
- الجعبري، تغريد. (2009). دور إدارة التميز في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي في الضفة الغربية [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة الخليل، فلسطين.
- جميل، أحمد، وسفير، محمد. (2011، نوفمبر 12). التميز في الأداء: ماهيته وكيف يمكن تحقيقه في المنظمات [ورقة]. الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الجزائر.
- حافظ، عبدالناصر، وكهيه، حسين. (2014). تأثير الانماط القيادية في تعزيز التميز التنظيمي (بحث ميداني في هيئة التعليم التقني). مجلة كلية المأمون الجامعة، 24، 132-161.
- حجازي، نهال. (2016). التوظيف وعلاقته بالتميز المؤسسي " دراسة ميدانية على المنظمات الأهلية غير الحكومية- قطاع غزة [رسالة ماجستير منشورة]. جامعة الأزهر، فلسطين.
- حسن، حاجي. (2013). ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية في شركة زين الكويتية للاتصالات الخلوية. [رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط]. قاعدة البيانات العربية الرقمية (معرفة).
- حسين، إبراهيم. (2014 أكتوبر 28). المفاهيم لجودة الأداء والتميز المؤسسي: إشارة إلى نموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة [ورقة]. مؤتمر الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات الخامس والعشرون، مدينة الحمامات، تونس.

- درداكة، أمجد. (2017). التمكين الإداري وعلاقته بالتميز التنظيمي لدى القيادات الأكاديمية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. *مجلة جامعة النجاح للأبحاث العلوم الإنسانية* 8(31)، 1257-1296.
- الديحاني، سلطان. (2017). تطوير دور التنمية المهنية لأعضاء هيئة في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة الكويت: دراسة مستقبلية. *مجلة كلية التربية بالزقازيق*، 2(95)، 317-382.
- الريس، ناصر. (2016). الاعتماد الأكاديمي: جسر التكامل بين التعليم العام والجامعي " تصور مقترح ". *مجلة رسالة التربية وعلم النفس*، 53، 43-60.
- سالم، عبدالحكيم، وسليمان، الياس، ودولي، سعاد. (2018). أثر أساليب التميز التنظيمي على الأداء السياقي (دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء-CASNOS- فرع بشار). *مجلة اقتصاديات المال والأعمال*، 6، 592-606.
- سليمان، حنان. (2017). التمكين الإداري المدرسي كآلية لتحقيق التميز التنظيمي بالتعليم العام المصري: سيناريوهات بديلة. *مجلة العلوم التربوية*، 25(3)، 345-410.
- سهمود، إيهاب. (2013). واقع إدارة التميز في جامعة الأقصى وسبل تطويرها في ضوء النموذج الأوروبي للتميز EFQM [رسالة ماجستير منشورة]. أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، فلسطين.
- الشروقي، خليفة. (2018). تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على التميز المؤسسي في وزارة الداخلية بمملكة البحرين [رسالة ماجستير منشورة]. الأكاديمية الملكية للشرطة، مملكة البحرين.
- الشمري، مساعد. (2014). الأنماط القيادية السائدة لدى عمداء الكليات في جامعة الكويت وعلاقتها بمستوى الشفافية الإدارية [رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط]. شبكة المعلومات العربية التربوية (شمعة).
- الطائي، علي. (2016). انعكاس ممارسات إدارة الأداء في التميز التنظيمي بحث ميداني في وزارة المالية- الهيئة العامة للضرائب. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*، 22(87)، 27-49.
- عبدالوهاب، محمود. (2016). الشفافية الإدارية وأثرها على التميز المنظمي (دراسة ميدانية على الجامعة المستنصرية). *مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية*، 53، 128-164.
- عبيدات، محمد. (2001). منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات. دار وائل للنشر.
- العلي، علي. (2016). متطلبات تحقيق التميز التنظيمي في المدارس الثانوية بمحافظة الطائف من وجهة نظر قادتها. *المجلة التربوية الدولية المتخصصة* 5(9)، 300-593.
- عوض الله، أحمد. (2018). أثر خصائص أمن المعلومات على تحقيق التميز المؤسسي عبر قدرات التعلم التنظيمية في الجامعات الأردنية [رسالة دكتوراه غير منشورة]. نظم المعلومات الإدارية من كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم.

- غازي، علي. (2013). الممارسات التطبيقية لمعيار القيادة كأحد معايير الممكنات لتحقيق التميز المؤسسي. *مجلة المدير الناجح*، 10-14.
- فتحي، شاكراً. (2015). التميز التنظيمي. *مجلة الإدارة التربوية، الجمعية المصرية للتربية المقارنة*، 2(5)، 1-19.
- القطان، علي. (2011). الأنماط القيادية الممارسة للقادة الأكاديميين في جامعة الكويت وعلاقتها بالأداء المؤسسي وسبل تطويره [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة اليرموك، الأردن.
- المدهون، محمود. (2014). عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء المؤسسي [رسالة ماجستير غير منشورة]. أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
- المدو، آلاء. (2016). أثر إدارة التميز في الأداء الجامعي دراسة استطلاعية لعينة من الكليات الأهلية. *مجلة الدنانير*، (9)، 368-386.
- مسيل، محمود. (2017، يناير 29). التميز التنظيمي: فلسفة إدارية عصرية لمواجهة تحديات الجامعات المصرية في القرن الحادي والعشرين. المؤتمر العلمي السنوي الرابع والعشرين: قيادة التعليم وإدارته في الوطن العربي: الواقع والرؤى المستقبلية. مصر.
- النسور، أسماء. (2010). أثر خصائص المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية المؤسسي [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- همام، أشرف. (2011). الدور الذي تؤديه إدارة الأداء الإستراتيجي لمنتجي المعرفة (Knowledge Workers) في تحقيق التميز التنظيمي (دراسة ميدانية بالتطبيق على الجامعات السعودية). *مجلة البحوث المالية والتجارية*، 2، 443-493.
- Abdel Wahab, M. (2016). Administrative transparency and its impact on organizational excellence: A Field study on Al-Mustansiriya University (in Arabic). *Al-Mustansiriya Journal of Arab and International Studies*, 53, 164-128.
- Abu Naser, S., & Al Shobaki, M. (2012). Organizational excellence and the extent of its clarity in the Palestinian universities from the perspective of academic staff. *International Journal of Information Technology and Electrical Engineering*, 6(2), 47-59.
- Academic Ranking of World Universities. (2018). *Shanghai Ranking's Global Ranking of Academic Subjects 2018 - Education*. <http://www.shanghairanking.com/Shanghairanking-Subject-Rankings/education.html>
- Almaddo, Ala. (2016). The impact of administrative excellence on university performance, an exploratory study of a sample of private colleges. *Dinar Magazine*, (9), 368 - 386.

- Ahmed, M. (2015). Requirements for applying Six Sigma to achieve competitive advantage in universities: An Applied study on some faculties of South Valley University (in Arabic). *Journal of the College of Education*, 3(39), 99-234.
- Aksnes, D. W., Rorstad, K., Prio, F., & Sivertsen, G. (2011). Are female researchers less cited? A large-scale study of Norwegian scientists. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 62, 628-636. <https://doi.org/10.1002/asi.21486>
- Al Hilaa, A.A., Al Shobakib, M. J., Abu Amuna, Y. M., & Abu Naser, S. S. (2017A). Organizational excellence in Palestinian universities of Gaza strip. *International Journal of Information Technology and Electrical Engineering*, 6(4), 20-30.
- Al Hilaa, A. A., Al Shobaki, M. J., Abu-Naser, S. S., & Abu Amuna, Y. M. (2017B). Proposed model for learning organization as an entry to organizational excellence from the standpoint of teaching staff in Palestinian higher educational institutions in Gaza strip. *International Journal of Education and Learning*, 6(1), 1-26.
- Al Shobaki, M. J., & Abu Naser, S. S. (2016). The dimensions of organizational excellence in the Palestinian higher education institutions from the perspective of the students. *Global Journal of Multidisciplinary Studies*, 5(1), 66-100.
- Hassan H. (2013). *Human resource management practices and their impact on achieving organizational excellence: a study an application in Zain Kuwait for cellular communications*. [Master Thesis, Middle East University]. Arabic Digital Database (Marefa).
- Al-Buhaisi, A. (2014). *The Role of empowering workers in achieving institutional excellence: A Field study on technical colleges in the governorates of Gaza strip* [Master's thesis] (in Arabic), Al-Azhar University.
- Al-Daihani, S. (2017). Develop the role of professional development for members of the Commission in achieving competitive advantage For Kuwait University: A Prospective study (in Arabic). *Journal of the Faculty of Education in Zagazig*, 2(95), 317-382.
- Al-Jabari, T. (2009). *The role of excellence management in developing the performance of higher education institutions in the West Bank* [Unpublished Master's thesis] (in Arabic). Hebron University, Palestine.
- Al-Nousour, A. (2010). *The impact of the characteristics of the learning organization on achieving institutional excellence: An applied study at the Jordanian Ministry of Higher Education and Institutional Scientific Research* [Unpublished Master's thesis] (in Arabic). Middle East University, Jordan.
- Al-Qattan, A. (2011). *Practicing leadership styles of academic leaders at Kuwait University and its relationship to performance Institutional and ways to develop it* [Unpublished Master's thesis] (in Arabic). Yarmouk University, Jordan.

- Al-Shorouqi, K. (2018). *The impact of human resource management practices on organizational excellence in the Ministry of Interior in the Kingdom of Bahrain* [Master's thesis] (in Arabic). Royal Police Academy, Kingdom of Bahrain.
- Al-Tai, A. (2016). The reflection of performance management practices in organizational excellence: A Field research in the Ministry of Finance (in Arabic). *Journal of Economic and Administrative Sciences*, 22(87), 49-27
- Anselmi, P., Colledani, D., & Robusto, E. (2020). *A Comparison of Classical and Modern Measures of Internal Consistency*. *Frontiers in Psychology*, 10, 1-12. <http://doi.10.3389/fpsyg.2019.02714>
- Awadallah, A. (2018). *The impact of information security characteristics on achieving organizational excellence through organizational learning capabilities in Jordanian universities* [Unpublished Ph.D. thesis] (in Arabic). Management Information Systems from the College of Graduate Studies, Sudan University of Science and Technology, Khartoum.
- Barazi, M. (2015). Requirements for implementing excellence management at Kuwait University: an analytical study (in Arabic). *Journal of Scientific Research in Education*, 5(16), 501-512.
- Creswell, J. W. (2014). *Educational research: planning, conducting and evaluating quantitative and qualitative research*. Pearson Education.
- Dahlgaard-Park, S.M. (2007). In search of excellence - past, present and future. *Journal of Management History*, 13(4), 371-393.
- Dardaka, A. (2017). Administrative empowerment and its relationship to organizational excellence among academic leaders at Taif University from the point of view of faculty members (in Arabic). *Al-Najah University Journal for Research in Humanities*, 8(31), 1257-1296.
- European Foundation for Quality Management [EFQME]. (2012). *EFQM Excellence Model 2013*. Brussels: EFQM Representative Office.
- Fathy, S. (2015). organizational excellence (in Arabic). *Journal of Educational Administration*, 2(5), 1-19.
- Ghazi, A. (2013). The applied practices of the leadership criterion as one of the criteria for enablers to achieve excellence institutional (in Arabic). *The Journal of Successful Manager*, 1, 10-14.
- Hafez, A. & Kehia, H. (2014). The effect of leadership styles in promoting organizational excellence: A Field research in the Technical Education Authority (in Arabic). *Al-Mamoun University College Journal*, 2(24), 161-132.
- Hammam, A. (2011). The role played by management of the strategic performance of knowledge workers in achieving organizational excellence: A Field study applied to Saudi universities (in Arabic). *Journal of Financial and Commercial Research*, 2, 443-493.

- Al-Shammari, M. (2014). *The prevailing leadership styles among the deans of the faculties of Kuwait University and their relationship level of administrative transparency*. [Master Thesis, Middle East University]. Arab Educational Information Network (Shamaa).
- Hegazy, N. (2016). *Employment and its relationship to institutional excellence: A Field study on NGOs - Gaza Strip* [Master's thesis] (in Arabic). Al-Azhar University, Palestine.
- Hussein, I. (2014). *Concepts of performance quality and organizational excellence: a reference to the Excellence Model of the European Foundation for Quality Management* (in Arabic). The Twenty-fifth Arab Federation for Libraries and Information Conference, Hammamet, Tunisia.
- Jamil, A. & Ambassador, M. (2011). *Performance excellence: what it is and how it can be achieved in organizations* (in Arabic). The Second International Forum on the Outstanding Performance of Organizations and Governments, Algeria.
- Kattan A. (2011). *Practicing the leadership styles of academic leaders at Kuwait University and its relationship to institutional performance and ways to develop it* [unpublished master's thesis]. Yarmouk University, Jordan.
- Kheng, Y. Yean, & A. (2017). Determinants of organizational excellence of Malaysian public universities. *International Business Management*, 11(6), 1169-1179. <https://doi.10.36478/ibm.2017.1169.1179>
- Kuwait University. (2014). *Profiles of Kuwait University* (in Arabic). Kuwait University: Office of the Vice Chancellor of the University for research. http://www.ovpr.ku.edu.kw/publications/news_june14_en.pdf
- Kuwait University. (2018A). *Kuwait University statistics for the academic year 2016/2017* (in Arabic). <http://www.planning.kuniv.edu.kw/download/statistics/2016-2017.pdf>
- Kuwait University. (2018B). *About Kuwait University* (in Arabic). <http://kuweb.ku.edu.kw/ku/en/AboutUniversity/AboutKU/AboutUSKU/index.htm>
- Ladzani, W. (2016). Benchmarking the South African Excellence Model against world class best practice business Excellence Models. *Environmental Economics*, 7(4), 8-19. [http://doi.org/10.21511/ee.07\(4\).2016.01](http://doi.org/10.21511/ee.07(4).2016.01)
- Lomas, L. (2004). Embedding quality: The Challenges for higher education. *Quality Assurance in Education*, 12(4), 157-165. <https://doi.10.1108/09684880410561604>
- Loukas N. (2007). The archetype of excellence in universities and TQM. *Journal of Management History*, 13(4), 307 - 321. <https://doi.10.1108/17511340710819561>
- Madhoun, M. (2014). *Knowledge management processes and their relationship to institutional performance excellence* [Unpublished Master's thesis] (in Arabic). Management and Politics Academy for Graduate Studies, Al-Aqsa University, Gaza, Palestine.

- Meseel, M. (2017). *Organizational Excellence: A Contemporary Management Philosophy to Face the Challenges of Egyptian Universities in the Twenty-first Century* (in Arabic). The 24th Annual Scientific Conference: Education Leadership and Management in the Arab World: Reality and Future Visions. Egypt.
- Nenadál, J., Vykydal, D., & Waloszek, D. (2018). Organizational excellence: Approaches, models and their use at Czech organizations. *Quality Innovation Prosperity*, 22(2), 47-64. <https://doi.org/10.12776/qip.v22i2.1129>
- Obeidat, M. (2001). *Scientific Research Methodology Rule: Stages And Applications* (in Arabic). Wael Publishing House, Amman.
- Qawasmeh, F. & Al-Bourini, F. (2016). Assessing university excellence management practices by using the European excellence model according to students' and employees' perspectives in Jadara university. *Arab Economic and Business Journal*, 11(2), 93-104. <https://doi.org/10.1016/j.aebj.2016.12.001>
- QS Top Universities. (2018). *Arab Region University*. <https://www.topuniversities.com/university-rankings/arab-region-university-rankings/2018>
- QS World University Rankings. (2018). *Academic Ranking of World Universities 2018*. <https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/kuwait-university>
- Ranking web of Universities. (2018). <http://www.webometrics.info/en/Asia/kuwait>
- Rayes, N. (2016). Academic accreditation: the bridge of integration between public and university education Proposal (in Arabic). *Journal of Education and Psychology Message*, 53, 43-60.
- Sahmoud, I. (2013). *The reality of managing excellence at Al-Aqsa University and ways to develop it in the light of the model EFQM European Excellence Thesis* [Master's thesis] (in Arabic). Management and Politics Academy for Graduate Studies, Palestine.
- Salem, A., Soleimani, E. & Doli, Souad. (2018). The impact of organizational excellence methods on contextual performance: Case study of the National Fund for Social Security for Non-wage Workers - CASNOS - Bashar Branch (in Arabic). *Journal of Business and Financial Economics*, 6, 606-592.
- Shelton, C., Darling, J., & Walker, W. (2002). *Foundations of organizational excellence: Leadership values, strategies, and skills*, *The Finnish Journal of Business Economics*, 1(2),46-63.
- Solomon, H. (2017). School administrative empowerment as a mechanism for achieving organizational excellence in public education: Alternative scenarios (in Arabic). *Journal of Educational Sciences* 3(25), 345-410.
- Toma, S. & Marinescu, P. (2018). *Business excellence models: A Comparison*. Proceedings of the International Conference on Business Excellence, 12, 966-974. <https://doi.org/10.2478/picbe-2018-0086>

Organizational Excellence in Kuwait University from Its Faculty Members Perspective

Dr. Ahmad S. Alanezi*

Shahad S. Al-Shammary**

Abstract

Objectives: To identify the reality of the availability of the dimensions of organizational excellence at Kuwait University from the perspective of its faculty members. **Method:** A questionnaire was used dealing with the subject of excellence and its four dimensions: leadership excellence, faculty excellence, service excellence, and research excellence. It was applied to a sample of 122 faculty members working at Kuwait University. **Results:** The degree of availability of organizational excellence and its dimensions at Kuwait University came to a moderate degree; the order of the dimensions of excellence according to the arithmetic mean was as follows: research excellence, followed by leadership excellence, then faculty members' excellence, and finally, the service excellence dimension. There were no statistically significant differences between the responses in gender, except in (research excellence), and the differences were in favor of males. There were no statistically significant differences between the responses of the study sample attributed to the academic level, college, and the years of service. **Conclusion:** The advancement of the rank of research excellence may be due to the university role in supporting scientific research and paying attention to the research aspect and setting plans and strategies for its development. The leadership excellence is significant to achieve organizational excellence requires the presence of distinguished leadership. The fact that the faculty excellence ranked third indicates the

* Principal Researcher, Kuwait University, E-mail: ahmad.alanezi@ku.edu.kw

**Associate Researcher, Ministry of Education, Kuwait. E-mail: shahadchem12@gmail.com

-Submitted: 22/1/2020, Revised: 3/11/2020, Accepted: 9/11/2020.

importance of raising the efficiency of faculty members as it will have impacts on different aspects in the organizational excellence. Service excellence coming last emphasizes the need to develop university services and provide them to beneficiaries using the best possible means.

Keywords: Organizational excellence, Kuwait University.

د. أحمد سلامة العنزي، حاصل على شهادة الدكتوراه في الإدارة التربوية من جامعة إنديانا الحكومية في الولايات المتحدة الأمريكية عام 2011، ويعمل حالياً أستاذاً مشاركاً في قسم الإدارة والتخطيط التربوي في كلية التربية بجامعة الكويت. الاهتمامات البحثية: جميع جوانب الإدارة التربوية، ومن أبرزها: القيادة التربوية، الاتصال التنظيمي، أخلاقيات المهنة، السلوك التنظيمي.
الإيميل: ahmad.alanezi@ku.edu.kw

أ. شهد سلطان الشمري، حاصلة على شهادة الماجستير في التربية من جامعة الكويت، وتعمل حالياً معلمة لمادة الكيمياء في وزارة التربية، دولة الكويت. الاهتمامات البحثية: السلوك التنظيمي، المهارات الإدارية، القيادة الإدارية.
الإيميل: shahadchem12@gmail.com

للاستشهاد:

العنزي، أحمد، والشمري، شهد. (2022). التميز التنظيمي لجامعة الكويت من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها. *مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية*، 48(185)، 119-160.

<https://www.doi.org/10.34120/0382-048-185-003>

To Cite:

Alanezi, A., & Al-Shmmary, Sh. (2022). Organizational Excellence in Kuwait University from Its Faculty Members Perspective. *Journal of the Gulf and Arabian Peninsula Studies*, 48(185), 119-160.

<https://www.doi.org/10.34120/0382-048-185-003>