

واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم دراسة تحليلية لآراء الهيئة التدريسية والقيادات الأكاديمية

د. شرف الدين بن ابراهيم القاسم الهادي

كلية التربية قسم أصول التربية

ملخص البحث. تهدف هذه الدراسة الى التعرف على واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم، من خلال آراء الهيئة التدريسية والقيادات الأكاديمية، ولتحقيق هذا الهدف فان الباحث تناول واقع البرامج والآليات الذي تبذلها الجامعة للوصول للجودة في الاطار النظري، ثم إعداد دراسة ميدانية وزعت على ٢٤٨ من أفراد العينة، كان من أهم نتائجها ن معايير الجودة عالية فيما يتعلق بالسياق المؤسسي، يليه في الدرجة التعليم والتعلم، ثم البحث العلمي، وأخيرا خدمة المجتمع. كما أشارت الدراسة الى وجود مجموعة من المعوقات التي تحد من فاعلية الأداء المؤسسي وتم اقتراح مجموعة من الآليات للتخلص منها على خطوات، منها الاستمرارية في تفعيل الجودة الحالية، ثم زيادة الشفافية في الجوانب التي تم منسوبيها، ثم الاخذ بتجارب بعض الجامعات الناجحة، وخلصت الدراسة الى مجموعة من المقترحات، منها إجراء دراسات في مجال تنمية الموارد البشرية ونظم المعلومات والشراكة مع القطاعات الإنتاجية.

مقدمة البحث

في ظل التطورات التي تشهدها المجتمعات المعاصرة وبروز ظاهرة العولمة والتجارة الحرة والاتصالات ونظم المعلومات، برزت بقوة إدارة الجودة كوسيلة حديثة لتجويد الأداء وتحقيق الأهداف.

وقد ارتبطت الجودة بالقدرة التنافسية للمنظمات الاقتصادية على الصعيد العالمي، للوصول الى جودة المنتجات أو الخدمات، وتقديمها للمستهلك الحالي او المرتقب، ومن هنا يتضح عظم الاهتمام الذي توليه المنظمات الاقتصادية المختلفة بجودة منتجاتها وخدماتها بصورة مستمرة (حمود، خضير، ١٢: ٢٠٠٠).

تشهد المؤسسات التربوية في الآونة الأخيرة تطورا كميا ونوعيا كمثيلاتها في المجالات الاقتصادية، بهدف تحقيق أقصى درجة التحديث والتطوير للوصول الأهداف المتوخاه والتحسين المتواصل في الأداء ونوع المخرجات وفقا للأغراض المطلوبة والمواصفات المنشودة بأفضل الوسائل والطرق وبأقل جهد وتكلفة ممكنة، يبرز ذلك بشكل كبير في قطاع التعليم العالي الذي شهد في العقود الثلاثة الاخيرة اهتماما كبيرا بمجال الجودة والاعتماد، وأصبحت هناك معايير عالمية للتصنيف والمنافسة معدة ومقننة للحصول على مراكز متقدمة و شهادات معتمدة من هيئات متخصصة يزيد من حضورها التنافسية وسمعتها محليا وإقليميا وعالميا.

وفي هذا الاطار شكلت وزارة التعليم العالي السعودي هيئة وطنية للتقويم والاعتماد بغرض مساعدة الجامعات والمؤسسات التعليمية في توكيد الجودة في الأداء الأكاديمي والإداري، بهدف متابعة مدى التزام تلك الجامعات والمؤسسات التعليمية بالمعايير المعتمدة، وقد كان تشكيل الهيئة بناء على الموافقة السامية رقم ٧/ب/٦٠٢٤، بتاريخ ١٤٢٤/٢/٩هـ استنادا على قرار مجلس التعليم العالي رقم

١٤٢٤/٢٨/٣ هـ في جلسته الثامنة والعشرين المنعقدة بتاريخ ١٤٢٢/١/١٥ هـ، وتمتع هذه الهيئة بالشخصية المعنوية والاستقلال الإداري والمالي تحت إشراف مجلس التعليم العالي فوق الثانوي، للإرتقاء بجودة التعليم العالي الخاص والحكومي، وضمان الوضوح والشفافية وتوفير معايير مقننة للأداء الأكاديمي.

(وزارة التعليم العالي www.mohe.gov.sa)

و في هذا الإطار فإن جامعة القصيم، تقوم من خلال عمادة ضمان الجودة والاعتماد بتنفيذ توجيهات الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد السعودية، وقد حققت بذلك خطوات هامة ومتقدمه، أوصلها الى الرقم ٧٠٠ في تصنيف هيئة (QS) العالمية من بين أكثر من ٣٠ ألف جامعة في مختلف أنحاء العالم، وترتيب الجامعة في كل معيار حققت رقم ٧٢٣ في السمعة الأكاديمية، ٧٠٨ في الإستشهاد البحثي، ٥٣٦ في نسبة الأستاذ للطالب، ٦٦٢ في نسبة الطلبة الأجانب (جريدة الرياض، ١٤٣٣، العدد: ١٦٠٦٠). كما أن الجامعة لديها طموح أكبر لتحقيق مراكز أكثر تقدما، وهذا يتوافق الى ما تهدف اليه هذه الدراسة من خلال معرفة واقع نظام الجودة بجامعة القصيم، باستطلاع آراء الهيئة التدريسية والقيادات الأكاديمية، والتعرف على مؤشرات جودة الأداء للخروج بوضع تصور مقترح يساهم في تحديد الخطوات والمراحل المطلوبة لتحقيق الجودة والتميز في كافة المجالات الأكاديمية والإدارية والخدمية والبحثية والإجتماعية.

مشكلة الدراسة

يعتبر نظام الجودة في المؤسسات الجامعية من أهم الأساليب والتطبيقات والنظم التي تساعد في الارتقاء بها الى موقع الصدارة والمنافسة في شتى الميادين العلمية

والبحثة والإنتاجية بمختلف أنواعها وتصنيفاتها، مما يحقق للمجتمع نهضة حضارية وتنموية، وفي ظل إحتدام التنافس العالمي في مجال التعليم العالي، فإن الجامعات السعودية بشكل عام، وجامعة القصيم بشكل خاص، تحتاج الى تطوير آليات الأداء الأكاديمي والإداري لتخطي المرحلة الراهنة والانتقال من حالة الركود والروتين والبيروقراطية الى الجودة والإبتكار والإبداع.

وقد أجريت العديد من الدراسات عن واقع تطبيق نظام الجودة في جامعات أجنبية وعربية وسعودية منها دراسة (درندري وهوك عام ١٤٢٨ هـ : ٢٧) التي قامت بإستطلاع آراء بعض المسؤولين وأعضاء هيئة التدريس عن إجراءات تطبيق أنشطة التقييم وتوكيد الجودة في الجامعات والكليات السعودية، وقد توصلت نتائجها الى اختلاف مستويات تطبيق الأنشطة وأدوات التقييم بين الجامعات السعودية، وإن من أهم المعوقات عدم المعرفة والتدريب الكافي في مجال الخطوات اللازمة، وأوصت بضرورة تبني نموذج لبناء قدرات المؤسسات الجامعية والكليات والأفراد لتحقيق الجودة المطلوبة، وهو ما تهدف اليه الدراسة الحالية.

وبما أن الهيئة التدريسية والقيادات الأكاديمية تمثل بعض الأدوات التي سوف تساهم في إحداث النهضة والتحول والنموذج الأفضل نحو الجوده والاعتماد، فإن آراءها سوف تساهم في معرفة الإجراءات اللازمة لتفعيل الأداء والتوجه نحو الجودة في كافة خطوات ومراحل العمل المهني الاكاديمي الفعال.

وفي هذا الاطار فان جامعة القصيم تقوم حاليا بعمل برامج للارتقاء بكلياتها وأجهزتها التنفيذية نحو الجودة والاعتماد، حيث قامت بإنشاء عمادة للجودة ووحدات تابعة لها في أغلب كلياتها الجامعية، غير أن الأداء وقياسه يتطلب إجراء دراسة تطبيقية تستطلع آراء الهيئة التدريسية والقيادات الأكاديمية، للإطلاع على مدى فعالية تطبيق

نظام الجودة ، ومعرفة أهم المشكلات و المعوقات التي قد تعترضه وهو ما تسعى اليه هذه الدراسة من خلال الاجابة عن الاسئلة التالية :

- ١- ما واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم ؟
- ٢- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية بين آراء الهيئة التدريسية والقيادات الأكاديمية حول واقع تطبيق ادارة الجودة بجامعة القصيم تبعا لمتغيرات جامعة التخرج ، ونوع الكلية ، والجنس ، والجنسية ، والدرجة العلمية ، والوظيفة ، وسنوات الخبرة ؟
- ٣- ما المعوقات التي قد تحول دون نجاح تطبيق نظام إدارة الجودة في جامعة القصيم ؟
- ٤- ما التصور المقترح الذي يساهم في نجاح تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وتطوير آلياته ؟

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية :

- ١- التعرف على واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم . -
- ٢- التعرف على الفروق بين آراء الهيئة التدريسية والقيادات الأكاديمية حول واقع تطبيق ادارة الجودة بجامعة القصيم تبعا لمتغيرات : جامعة التخرج ، ونوع الكلية ، والجنس ، والجنسية ، والدرجة العلمية ، ونوع الوظيفة ، وسنوات الخبرة.
- ٣- التعرف على المعوقات التي قد تحد من نجاح تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم.
- ٤- تقديم تصور مقترح يساهم في تفعيل تطبيق نظم الجودة في جامعة القصيم ، وفق برنامج الهيئة الوطنية للتقويم والإعتماد السعودية.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي :

- ١- في انها تتناول نظام ادارة الجودة بجامعة القصيم ، وهذا يجد ذاته سوف يساهم في عملية تطوير وتحديث للبرامج والإجراءات ، وتحقيق نقلة نوعية في العملية الإدارية والأكاديمية ، والارتقاء بمستوى الأداء نحو النجاح والتميز.
- ٢- ان معرفة المشكلات والمعوقات التي تحد من تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم من خلال آراء القيادات الأكاديمية والهيئة التدريسية ، سوف يساهم في معالجتها والحد من آثارها.
- ٣- تمثل آراء الهيئة التدريسية والقيادات الأكاديمية حول تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم ، الدليل والمرشد لكافة البرامج الحالية والمستقبلية ، وتحديد خط سير الأداء نحو نظام جودة ناجح ومتميز.
- ٤- قد يساهم التصور المقترح في وضع آليات مقترحة للجهات المشرفة على نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم ، يساهم في التطوير والتحديث وفق آراء العينة والمعايير العالمية المعتمدة.

مصطلحات الدراسة

يستخدم الباحث في هذه الدراسة عدة مصطلحات يعرفها كما يلي :

الجودة: عرفها المعجم الوسيط بأنها المطابقة لمتطلبات أو مواصفات معينة ، وعرفها المعهد الأمريكي للمعايير: بأنها جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادرا على الوفاء باحتياجات معينة (الامانه العامه لإتحاد الجامعات العربية ، ٢٠٠٨ : ٩) .

هذا وقد أشار القحطاني (١٩٩٣ : ١١٧) الى تعريف معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي للجودة بأنها: أداء العمل بشكل صحيح من المرة الأولى لتحقيق الجودة المرجوة بشكل أفضل وفعالية أكبر في أقصر وقت مع الاعتماد على تقييم العمل في معرفة مدى تحسن الأداء.

ضمان الجودة: هي عمليات التقييم والمتابعة الضرورية المرتبطة بنوعية الأداء والتي تسعى الى التأكيد على النوعية وعلى إستمرار تحسينها، ويتم إثباتها عند الحاجة لبيان أن المؤسسة قادرة على تلبية متطلبات الجودة (بدح ، وصريرة ، ٢٠١٢ : ١٨٨) وهي الوسيلة للتأكد من أن المقاييس الأكاديمية المستمدة من رسالة الجهة المعنية، قد تم تعريفها وتحقيقها بما يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء قومياً أو عالمياً، وأن مستوى جودة فرص التعليم والأبحاث والمشاركة المجتمعية ملائمة وتستوفي توقعات مختلف أنواع المستفيدين من هذه الجهات (الأمانة العامة لإتحاد الجامعات العربية، ٢٠٠٨ : ٩)

نظام إدارة الجودة: هي إنشاء للسياسات والأهداف والتعرف على مدى تحقيقها لإدارة وضبط المؤسسة فيما يخص الجودة، أو هي نظام تضعه المؤسسة لنفسها لتوكيد وتعزيز جودة المؤسسة وبرامجها التعليمية، من خلال وضع نظم ومتابعة وتقييم الأداء، وتحديد نقاط القوة والضعف وتقديم خطط التحسين وتحديد أولويات التنفيذ (جامعة الباحة، ١٤٢٩ : ٦)

ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها وسيلة لمقارنة أداء نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم إستناداً الى معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد، والمعايير العالمية المعتمدة، بهدف تحديد واقع جودة السياق المؤسسي، والتعليم والتعلم، والبنية التحتية المساندة، والبحث العلمي وخدمة المجتمع، للوصول للغايات المرجوة والمخطط لها، وفق رؤية الجامعة ورسالتها.

الدراسات السابقة

إطلع الباحث على العديد من الدراسات في مجال تطبيق إدارة الجودة كان من أهمها الآتي :

دراسة (العضاضي، سعيد علي، ٢٠١٢) هدفت الى تحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وقد تم بناء إستبانة طبقت على (٢٠٤) من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد، توصلت أهم نتائجها الى ان من أهم المعوقات التي تواجه الجامعة ضعف التعلم، والدعم المالي للبحث العلمي، والمكتبات، وزيادة العبء التدريسي، وقدمت عدد من التوصيات تساهم في رفع مستوى الأداء لتحقيق الجودة المرجوة

دراسة (البده، الصرايرة، ٢٠١٢) هدفت الى تطوير معايير ادارة الجودة وضمانها في الجامعات الاردنية، ولتحقيق هذا الهدف اعتمد الباحثان اسلوب التركيب التحليلي النظري لمفاهيم ومعايير الجودة وضمانها توصل من خلالها لمجموعة من الاستنتاجات اوصى الباحثان من خلالها الجامعات الاردنية بضرورة تفعيل انظمة الجودة، والشروع في التطبيق وذلك من خلال مجموعة من القيم والاتجاهات للأجهزة التنفيذية، وإشاء مراكز للتدريب بغرض التجديد والتطوير وتحسين المستوى، وتوفير شبكة من الحواسيب الالكترونية تحتوي على قاعدة معلومات لخدمة ادارة العمليات الجامعية.

دراسة (المساعدة، عبده، ٢٠١١) هدفت الى التعرف على اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في جامعة الزرقاء نحو تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، والتعرف على الفروق في اتجاهاتهم الناتجة عن عدد من المتغيرات الديموغرافية، وقد تم بناء إستبانة وزعت على (٢٥٣) عضو هيئة تدريس وقد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج

من أهمها وجود اتجاه قوي نحو الجودة الشاملة كما ان هناك فروق في اتجاهات أعضاء هيئة التدريس تبعاً للعامل الديموغرافي، ولكن من جانب آخر لا توجد فروق حول الاتجاهات نحو الجودة تبعاً للمتغيرات منها: مدة الخدمة والرتبة الأكاديمية، وقد توصلت الدراسة لعدد من التوصيات من أهمها وضع دليل تفصيلي لتطبيق الجودة وتدريب العاملين.

دراسة (العبيدي، ٢٠٠٩) هدفت الى التعرف على كيفية ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في إطار حاجات المجتمع، تطرقت في اطارها النظري للجانب الفلسفي لنظام الجودة منه المفاهيم والآليات والمبادئ والفوائد والصعوبات والمتطلبات لنظام الجودة لتلبية سوق العمل من المخرجات، وقد تطرقت الدراسة للهيئات والمجالس والمراكز المهمة بانظمة الجودة في العالم العربي، والتجارب الناجحة عربياً وعالمياً، وقد توصلت الدراسة للعديد من النتائج في ضوء المؤشرات، حول واقع مخرجات الجامعات العربية واسباب الضعف، والجهود المبذولة للخروج من هذه المشكلة بطرح مجموعة من التوصيات والمقترحات،

دراسة (درندري، هوك، ٢٠٠٧ م) هدفت الدراسة الى التعرف على واقع تطبيق الإجراءات الاولى الخاصة بالتقويم وتوكيد الجودة في الجامعات السعودية من خلال استطلاع آراء القائمين، وأوضحت النتائج اختلاف مستوى الجامعات من حيث تطبيق أنشطة وأدوات التقويم اللازمة للجودة والاعتماد الأكاديمي، واتضح ان اهم معوقات التطبيق هو عدم المعرفة وعدم التدريب الكافي في مجال الخطوات التفصيلية اللازمة لتحقيق الجودة وجعله يتم بطريقة أسهل، وأوصت الباحثان ضرورة تبني نموذج لبناء القدرات يتم من خلاله تقييم احتياجات التدريب على مستوى كل جامعة وكلية وفرد وبرنامج وبشكل مفصل ومجزئ ويتم داخل المؤسسات نفسها.

دراسة (ابو داوود، ٢٠٠٧) هدفت الى التعرف على المفاهيم المتعلقة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وهي: مفهوم ضبط النوعية، مفهوم ضمان النوعية، مفهوم إدارة الجودة الشاملة. كما تتطرق الى أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة مثل: الجانب الإنساني، التطوير الشامل المستمر، النظام والتفكير النظامي، التركيز على العمليات، القيادة والإدارة، اتخاذ القرارات بناء على الحقائق، مشاركة الجميع وإرجاع الأمر "التغذية العكسية" رضا المنتفع بالخدمة، كما ناقش ثلاثة من متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وهي: الدعم ومؤازرة الإدارة العليا، التوعية والقناعة لدى جميع العاملين لتعزيز الثقة بإدارة الجودة، توحيد العمليات لرفع جودة الأداء.

دراسة (venkatraman, 2007) هدفت الى توفير إطار إدارة الجودة الشاملة التي تؤكد التحسينات المستمرة في التعليم باعتباره وسيلة مقبولة لتنفيذ برامج إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، وقد تم تحليل إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي عن طريق النظر في مختلف العوامل الحاسمة مثل الممارسات التعليمية القائمة، ومعوقات إدارة الجودة الشاملة، والعائد على الاستثمار في تطبيقات إدارة الجودة الشاملة. هذه الاكتشافات أدت الى وضع إطار للجودة الشاملة يعتمد عجلة دونج - لتنفيذ التحسينات المستمرة في برامج التعليم العالي.

دراسة (Ahmed and Hamdoon ٢٠٠٧) هدفت الى التعرف على كيفية تنفيذ إدارة الجودة الشاملة وقد اجريت هذه الدراسة على جامعة الشارقة في دولة الامارات العربية المتحدة و توصلت نتائجها الى أن هناك عقبات حقيقة تواجه منسوبي الجامعة و تحول دون التنفيذ الناجح لنظام الجودة، وهناك شبه توافق في الآراء بين آراء أفراد العينة حول أهمية التكيف مع نظام الجودة.

دراسة (آل زاهر، ٢٠٠٥) هدفت الى الكشف عن عدد من التحديات المجتمعية والإقليمية التي تواجه مؤسسات التعليم العالي والتي تتطلب تطوير الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس العاملين بها، وقد أكدت الدراسة على عدد من التوجهات العالمية المهمة بتطوير قطاع التعليم العالي، وبينت أن عضو هيئة التدريس بالجامعات يقوم بالعديد من الادوار التي لا يمكن أن تكون ثابتة وإنما تتغير بتغير حاجات المستفيدين والمواقف التعليمية ومجارات التطورات في البيئة الداخلية والخارجية، وقد توصلت الدراسة الى عدد من التوصيات منها الاعتناء بالبيئة التدريسية بداية من دقة الاختيار ثم الاعداد والاهتمام المستمر بتمكينه من تطوير قدراته ومهاراته العلمية والمهنية.

دراسة (العلاونة، ٢٠٠٤) هدفت الى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات العربية الامريكية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس البالغ عددهم (٧٠) عضوا، وقد توصلت الدراسة الى بعض التوصيات من أهمها أن درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الامريكية كبيرة، وكان مجال تهيئة متطلبات الجودة أكثرها تطبيقا، كما بينت الدراسة عدم وجود فروق داله إحصائيا على مدى التطبيق للجودة الشاملة تعزى الى متغيرات الدراسة.

دراسة (الحربي، ٢٠٠٣) هدفت نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الهيئة الأكاديمية السعودية، وعن مدى اسهام هذا التطبيق في تطوير الجامعه، وقد اشتملت الدراسة على بعدين نظري ووصفي تطبيقي على عينة من أعضاء هيئة التدريس السعوديين ذكورا وإناثا في اربع جامعات موزعه جغرافيا. وقد خلصت الدراسة الى وجود اتجاهات إيجابية فوق المتوسط لدى الهيئة الأكاديمية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية، كذلك اتضح ان مبدأ التخطيط

الاستراتيجي للجودة والقيادة الفعاله والتعليم والتدريب المستمر في مقدمة المبادئ التي وافقت عليها عينة الدراسة بدرجة فوق المتوسط.

دراسة (بركات، ٢٠٠٣) هدفت الى التعرف على أثر تطبيق أنظمة الجودة الشاملة على مؤسسات التعليم العالي في الاردن وقد تم توزيع (١٠٠) إستبانة على عينة عشوائية تكونت من (٩٢) من العاملين والإداريين والأكاديميين في الجامعات الاردنية في العاصمة عمان وتوصلت الدراسة الى ان تطبيق أنظمة الجودة الشاملة يساعد في تطوير التعليم العالي في الاردن ويرفع من كفاية الكوادر المسؤولين عن خدمة التعليم ويحسن من مخرجات التعليم العالي ويخفض من التكاليفه ويطور الجوانب الإدارية للعملية التعليمية.

دراسة (عيسى، ٢٠٠٣) هدفت الى تقدير درجة إمكانية تطبيق بعض مفاهيم الجودة الشاملة في كليات التربية في سلطنة عمان ، وإلقاء المزيد من الايضاح حول مفاهيم إدارة الجوده الشاملة، وتحديد أهم المحاور التي تركز عليها وتقييم فرص تطبيقها في كليات التربية في السلطنة، وقد تم استخدام إستبانة شملت الإداريين وأعضاء هيئة التدريس في هذه الكليات موزعه على سبعة مجالات للجودة الشاملة. وقد توصلت الدراسة الى جملة توصيات منها تأسيس ثقافة للجودة بكليات التربية تركز عل مجموعة من القيم يتم الالتزام بها لتحقيق الأداء المستمر وكذلك يتعين عل كليات التربية بدء تنفيذ التوصيات والمقترحات.

دراسة (ايوب، ٢٠٠٠) هدفت الى تقدير مدى فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء الجامعات الاردنية وقد تكونت العينة من (٢٨٢) من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الاردنية، وجامعة اليرموك، وجامعة العلوم والتكنولوجيا، وجامعة مؤتة ، وجامعة آل البيت، والجامعة الهاشمية للعام الدراسي

١٩٩٧ - ١٩٩٨ ، وتوصلت الدراسة إلا ان الجامعات الاردنية تحرص على صياغة رسالة واضحة ومحددة للجامعة، والتعريف بهذه الرسالة للعاملين والطلبة وإفراد المجتمع.

دراسة (kolinski john,2002) هدفت الى التعرف على معايير وعوامل النجاح والفشل عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومبادئها في مؤسسات التعليم العالي، ولتحقيق ذلك استخدم الباحث إستبانه وزعت على عينه مقدارها (٤٨١) مؤسسة تعليمية، وإشارة نتائج الدراسة الى ان مؤسسات التعليم تعاني من المعوقات ذاتها في منظمات الاعمال عند تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة، وان مؤسسات التعليم التي تطبق هذا المدخل تحظى بدعم أداري كبير وأنها تعمل بروح فريق العمل الجماعي داخل المؤسسة التعليمية.

دراسة (coates,1997) هدفت الى التعرف على شروط تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات وتوصيله الى ان هناك بعض الشروط التي ينبغي مراعاتها في الكليات والجامعات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ومنها النظر الى الطالب على انه عميل له حاجات ومتطلبات يجب مراعاتها ووجود لجنة تقوم بتحديد الأهداف التي تسعى اليها الجامعة في ضوء فلسفة الجودة ووضع معايير للتقويم الذاتي ومراجعة الموارد والتكاليف والوقت اللازم وتدريب العاملين وتأهيلهم في ضوء مبادئ ومعايير الجودة والعمل على تقليل الجهد الضائع والتأكيد على التحسين المستمر من خلال التقويم والتغذية الراجعة.

ومن أهم العناصر التي ركزت عليها الدراسات السابقة :

- التركيز على اهمية ثقافة الجودة ونشرها، واهمية وجود رسالة واضحة ومحددة للجامعة.

- تناول المعوقات التي تواجه الجامعات عند تطبيق ادارة الجودة.
 - ضرورة وجود ادلة تفصيلية لكيفية تطبيق نظم الجودة.
 - التركيز على اهمية الاستمرار في تطبيق أنظمة الجودة كشرط اساسي لتحقيق الاهداف والغايات المرجوة.
 - الاهتمام بالهيئة التدريسية في الاختيار والتدريب ، والاهتمام بالطالب كمنتج يفيد في سوق العمل.
 - الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجية ، وتفعيله للوصول للاهداف المخطط لها.
- وقد اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة كلا من المساعدة والحربي في عينة الدراسة من الهيئة التدريسية بالجامعة ، ومع دراسة كل من هوك وداود والعلاونة في تناولها لتطبيق ادارة الجودة بمؤسسات التعليم العالي ، غير ان الدراسة الحالية اختلفت عنها في موقع الدراسة ، وآليات التطبيق ، والتركيز على محاور تطبيق الجودة وفق رؤية الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد في المملكة العربية السعودية ، وبصفة عامة فقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة في التأصيل النظري لنظام إدارة الجودة ، وبناء اداة الدراسة ، وتفسير نتائجها.

الاطار النظري للدراسة

تعتبر إدارة الجودة من الأساليب الإدارية الحديثة ، والتي بدأ استخدامها في المؤسسات الإدارية والإنتاجية ، ثم تم نقلها الى المؤسسات التربوية ، ومنها الى مؤسسات التعليم العالي التي أصبح لها معايير للتصنيف والتجويد وفق معايير متعددة الأساليب والطرق ، للوصول لأفضل الطرق والغايات لتحقيق الأهداف المرجوة ، وبذلك لابد من إعطاء نبذة عن نظام الجودة وفق ما يلي :

أولاً: مفهوم الجودة وإدارتها

يحتل مفهوم الجودة بإهتمام الكثير من مؤسسات التعليم العالي في جميع أنحاء العالم، وذلك بعد معرفتها لأهميته في مواجهة التحديات الداخلية والخارجية، وخاصة بعد التطورات التكنولوجية المتسارعة في عصر السرعة والثورة الرقمية، والجودة حسب fisher (المبحاوي، ٢٤: ٢٠٠٦) تعبر عن درجة التالى والتميز وكون الأداء ممتازاً، أو كون خصائص أو بعض خصائص الخدمة ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المنظمة أو من منظور الزبون، كما انها تحقق أهداف ورغبات المستفيدين.

اما Harvey & green فيقدمان خمسة تعريفات لمفهوم الجودة (أنعم، كوران، ٢٠٠٨: ١٦) وهي:

- الجودة تعني التميز: وهذا التعريف يوضح ان الوصول لهذه الغاية غالباً يكون محدوداً
- الجودة تعني الحصول على النتائج بدون أخطاء: وهذا التعريف يتفق مع وجهة النظر التي تؤكد على الوصول للإتقان
- الجودة تعني تحقيق احتياجات المستفيد: وهذا يتناسب مع القول بأن الجودة تسعى الى تحقيق رضا المستفيد وتلبية احتياجاتهم الضمنية والمعلنة.
- الجودة تعني العائد المالى الذي يتم الحصول عليه نتيجة للإستثمار وهذا يتفق مع القول بأن الجودة تحقق العائد المالى
- الجودة تعني التحول من حالة الى أخرى: وهذا التعريف يتفق مع النظرة القائلة بأن الجودة مرتبطة بمفهوم التحول من حالة ادنى الى حالة أعلى.

وبذلك فالجودة تعتبر خط مسار نحو التغيير والتجديد والتميز والابداع وتحقيق الغايات والطموحات المأمولة، وأما إدارة الجودة الجامعية فإن لها عدد من التعريفات منها الآتي (مجيد، الزيادات، ٣: ٢٠٠٨):

- إدارة الجودة الجامعية: هي فاعلية تحقيق أفضل الخدمات التعليمية والبحثية والإستشارية بأكفأ الأساليب وأقل التكاليف وأعلى الجودة الممكنة.

- إدارة الجودة الجامعية: هي عملية إستراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في توظيف مواهب العاملين وإستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر.

- إدارة الجودة الجامعية: هي نظام يتم من خلاله تفاعل المدخلات ويمثل ذلك الأفراد والأساليب والأجهزة لتحقيق مستوى عالي من الجودة، حيث يقوم العاملون بالإشتراك بصورة فاعلة في العملية التعليمية، والتركيز على التحسين المستمر للوصول الى جودة في المخرجات وإرضاء المستفيدين.

من التعاريف السابقة يتبين أن إدارة الجودة الجامعية تمثل أحد الأساليب الحديثة التي تهدف إلى تطوير الأداء في المؤسسات الجامعية من أجل تحسين جودة الخدمة، بالتخاذ أسلوب متكامل يشمل كافة الوحدات والقطاعات الجامعية بغرض تحقيق التميز في الأداء بصورة مستمرة، مما يترتب على ذلك تحقيق التجديد والإبتكار.

ومن أهم العناصر التي يجب أن تركز عليها المؤسسات الجامعية كي تحقق أهدافها هو ما يلي (سعيد، عالم، ١٧٠: ٢٠٠٨):

- جودة عناصر العملية التعليمية المكونة من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.
- جودة المادة التعليمية بما فيها من برامج وكتب وطرائق وتقنيات.

- جودة مكون التعليم بما يضمه من قاعات دراسية ومختبرات ومكتبات وورش وغيرها.

- جودة الإدارة مع ما تعتمد عليه من قوانين وأنظمة ولوائح وتشريعات، وما تتبناه من سياسات وفلسفات، وما تعتمد عليه من هياكل ووسائل وموارد.

- جودة المنتج (الخريجون، والأنشطة البحثية، والخدمات المجتمعية).

العناصر السابقة تمثل أهم مرتكزات نظام الجودة وهي تمثل جانب التعليم والتعلم، والأداء الإداري، والمخرجات الجامعية بشتى أنواعها وتصنيفاتها.

ومن ناحية أخرى فإن نجاح المؤسسات الجامعية في تطبيق الجودة يتطلب تفعيل النظم التالية (العبيدي، ٢٠٠٩: ٥):

- نظم المعلومات المعززة (بيانات - تقارير - مسوحات - إستبيانات ..)

- نظم التقويم (لجان - هيئات - وكالات - وحدات ...)

- نظم ضمان الجودة (لجان - هيئات - وكالات - مجالس ...)

- نظم الاعتماد (هيئات - وكالات - مجالس)

- نظم المقارنة والإسناد إزاء الجامعات والكليات المرجعية.

- نظم التمويل المرتبطة بمؤشرات الأداء، المحفزة للجودة.

- نظم الحوافز المخططة جيداً.

- نظم الإعراف بالشهادات والبرامج والمؤسسات.

النظم السابقة إذا ما تم تفعيلها بالمؤسسات الجامعية فأنها سوف تسهم بالارتقاء

بنظام الجودة وتحسينه لأنها تمثل النظم العالمية المثالية المعمول بها في الكثير من الجامعات المرموقة.

ثانيا: فوائد تطبيق إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي

يحقق تطبيق نظام إدارة الجودة العديد من الفوائد من أهمها ما يلي :

- إيجاد نظام شامل لضبط الجودة في الجامعات يمكنها من تصحيح المناهج الدراسية ومراجعتها وتطويرها.

- الإرتقاء بمستوى الأداء الأكاديمي والإداري بصورة مستمرة.

- إيجاد مجموعة موحدة من الهياكل التنظيمية التي تركز على جودة التعليم في الجامعات والتي تؤدي الى مزيد من الضبط والنظام فيها (الترتوري، جويخان: ٢٠٠٩: ٨٠).

- السيطرة على المشكلات التي تواجه العمليات الإدارية والحد من تأثيرها.

- المساعدة في تركيز جهود الجامعة على إتباع الإحتياجات الحقيقية للمجتمع وسوق العمل.

- تجاوز الآثار الناجمة عن غياب التنافسية في الأسواق العالمية للخريجين.

- الإستجابة السريعة لحاجات المجتمع إلى خريجين بمواصفات عالية الجودة، والتصدي للمشكلاته بخطط طموحة (النجار، ١٩٩٩ : ٨٦).

- العمل على تحسين وتطوير طرق وأساليب الأداء ورفع القدرة التنافسية.

يلاحظ من الفوائد السابقة أن تطبيق نظام إدارة الجودة يساعد على السيطرة والضبط والتطوير والتحسين المستمر والإرتقاء بمستوى وطبيعة المخرجات الجامعية.

ثالثا: مقومات نجاح تطبيق إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي

إن نجاح تطبيق ادارة الجودة يقوم على مجموعة من المقومات التي لا بد أن

تنفذها المؤسسات الجامعية للوصول للغايات المطلوب تتمثل فيما يلي :

- دعم الإدارة العليا وتأييدها لنظام إدارة الجودة الشاملة.

- تعزيز ثقافة الجودة والاعتماد بين جميع الأفراد بتغيير المبادئ والقيم والمعتقدات التنظيمية السلبية للوصول الى التطوير والتجويد في المؤسسات الجامعية.
- تنمية الموارد البشرية والمادية وتحديث الهياكل التنظيمية لتحقيق التميز وجودة النوعية (ابو سمرة وآخرون، ٢٠٠٥ : ١٧٣).
- نشر ثقافات أخرى مساندة يلزم تأكيدها وأشاعتها بين مختلف العاملين منها: ثقافة التواصل المعرفي، ثقافة الثواب والعقاب، ثقافة الصدق مع الذات، ثقافة العمل المنتج والإنجاز، ثقافة الجدارة والأهلية (الحاج، مجيد: ٢٠٠٨ : ١٨).
- إعتتماد معايير الكفاءة والخبرة والإخلاص في إختيار قيادات العمل لضمان جودة الأداء.
- مشاركة عمداء الكليات ورؤساء الأقسام والعاملين في الوحدات الأكاديمية والإدارية في الجهود المبذولة للتحسين المستمر وصياغة الخطط والأهداف اللازمة للجودة والاعتماد.
- التعليم والتدريب المستمر لكافة الأفراد.
- تفويض الصلاحيات لتحقيق العمل الجماعي والتعاوني بعيدا عن المركزية في اتخاذ القرارات.
- تطوير نظم المعلومات لكافة الأجهزة والوحدات الأكاديمية والإدارية تساهم في نجاح القرارات وحل المشكلات.
- التقييم الذاتي للأداء بصورة فاعلة بغرض التحسين والتطوير.
- التعرف على حاجات المستفيدين الداخليين في المؤسسات الجامعية المتمثل في الطلاب والأساتذة والعاملين والمستفيدين الخارجيين المتمثل في المجتمع وإخضاع هذه الحاجات لمقاييس الأداء والجودة (العبيدي، ٢٠٠٩ : ١٨).

- استخدام أساليب كمية في اتخاذ القرارات وذلك لزيادة الموضوعية وإجتناـب الذاتية.

- التعرف على إتجاهات العاملين نحو تطبيق الجودة من خلال :

- إستطلاع آراء العاملين نحو تطبيق الجودة.

- دراسة وضع العاملين في الجامعة وإمكانية التطبيق.

- دراسة اللوائح التنظيمية والقواعد الأساسية المنظمة لأعمال الجامعة.

- دراسة الإمكانيات المادية والبشرية للجامعة.

المقومات السابقة تعتبر هامة وضرورية للنجاح ، وفي حال غيابها سوف يترتب على ذلك قصور في أداء نظام الجودة المطبق المراد تنفيذه ، لأن دعم القيادات العليا والقيادات الأكاديمية شرط رئيسي للنجاح ، كما أن تطوير الأداء بالأساليب التقنية والتعرف على الحاجات والاتجاهات ودعم القيادة أمر لا بد منه على طريق النجاح والتقدم.

رابعا: أساليب تطبيق جودة الأداء في المؤسسات الجامعية

هناك الكثير من الأساليب المستخدمة من قبل المؤسسات الجامعية التي تسعى للارتقاء الى مراكز متقدمة في نظام الجودة من أهم هذه الأساليب ما يلي (الحاج، ومجيد: ٢٠٠٨ : ٢١ - ٢٢) :

١- أسلوب التقويم الذاتي:

وهو أسلوب تقوم به وحدات ضمان الجودة والاعتماد في المؤسسات الجامعية في ضوء ضوابط ومعايير محددة في دليل التقويم الذاتي والخارجي والتقويم يشمل المؤسسة، او الوحدة، او القسم، او المنهج.

٢- أسلوب التقويم الخارجي

وهو تقويم تقوم به جهات خارج المؤسسة الجامعية، في ضوء ضوابط ومعايير تحدد من قبل الجهة المقومة، والتقويم يشمل ايضاً، المؤسسة، أو الوحدة، أو القسم، أو المنهج.

٣- أسلوب المقارنة المرجعية

وهو أسلوب لمقارنة نتائج عمل المؤسسة الجامعية مع عمل مؤسسة جامعية أخرى، مع الأخذ بالإعتبار الأنشطة والعمليات الداخلية، والوظائف التي تقوم بها المؤسسة، على أن تكون المقارنة مستمرة ومنظمة.

٤- تقويم الأقران

وهو أحد أشكال التقويم الداخلي، ويعني مشاركة ومساهمة أساتذة الجامعات والباحثين والممارسين المهنيين في إصدار الاحكام أو إصدار القرارات بشأن إقتراح برامج أكاديمية جديدة، أو الاستمرار في القائم منها أو تعديلها.

٥- الجودة الشاملة

يقصد بها تقويم جودة المؤسسة كمنظومة متكاملة شاملة لكل مكوناتها وأبعادها ومجالاتها، وهي عملية مراقبة مستمرة لمدخلات وعمليات ومخرجات المؤسسة، ومستوى الجودة الذي حققته، أو العمل على تحقيق المقارنة بالمستويات الوطنية أو العربية أو الدولية.

٦- الاعتماد

هو رتبة أكاديمية أو وضع أكاديمي علمي، يمنح للمؤسسة أو البرنامج الأكاديمي، مقابل إستيفاء المؤسسة لمعايير الجودة الوطنية أو العربية أو الدولية، وفق ما يتفق عليه مع مؤسسات التقويم الجامعي الاخرى، وهذا الاعتماد يمثل خطوة أساسية

للمؤسسة للسير نحو التميز والإعتراف من قبل الأوساط الأكاديمية والمهنية الدولية والقدرة على التنافس مع زميلاتها.

الأساليب السابقة تعتبر معايير للتقييم يمكن تطبيق إحداها بشكل منفرد، ويمكن الجمع بين أكثر من أسلوب، وهذا يتحكم فيه طبيعة واقع المؤسسة الجامعية وأهدافها ورسالتها وقدرتها المالية والإدارية والفنية والخدمية والتشغيلية وبنيتها التحتية وكوادرها البشرية.

خامسا: معوقات تطبيق إدارة الجودة

هناك العديد من المعوقات تواجه المؤسسات الجامعية تحد من نجاحها في تطبيق الجودة الشاملة من أهمها

(martinich:1997 : pp 599-601) :

- عدم مشاركة الأكاديمين والعاملين في برنامج إدارة الجودة وعدم التزامهم المستمر بصورة فاعلة تجاهه.
- التركيز على أساليب معينة في إدارة الجودة وليس على النظام ككل باعتبار الجودة نظام متكامل ومتربط الأجزاء.
- القيام بمهام التدريب والتأهيل للكوادر دون تحويل هذا التدريب الى واقع عملي تطبيقي مثل مشاريع تحسين الجودة ونظام الإقتراحات.
- توقع إدارة الجامعة نتائج فورية لتطبيق نظام الجودة مع أن التطبيق قد يأخذ مدة أكبر مما يحدث الفشل المتوقع.
- تركيز الجامعة على تبني طرق وأساليب إدارة الجودة لا تتوافق مع نظام إنتاجها وطبيعة منسوبيها وهذا يؤدي الى زعزعة الثقة بنظام إدارة الجودة.

- من أبرز المعوقات في المؤسسات الجامعية أيضا كما بينته (دراسة العضاضي : ٢٠١٢ : ٥) ما يلي :

- ضعف الحوافز المعنوية.
 - ضعف المكتبات الجامعية.
 - تعقيدات إجراءات الترقية الأكاديمية.
 - معايير قياس الأداء يشوبها الغموض.
 - بطء التحول المعرفي من نمط التلقين الى الإرشاد والتوجيه.
 - زيادة العبء التدريسي على حساب البحث العلمي.
 - ضعف الدعم المالي للبحث العلمي.
 - إهمال الإتصال بمؤسسات التوظيف لمعرفة احتياجاتهم.
 - قلة برامج التعليم المستمر.
 - غموض معايير إختيار القيادات الأكاديمية.
 - قلة وعي القيادات بضرورة تطبيق مفهوم الجودة الشاملة.
- وقد أشار العبيدي (٢٠٠٩ : ١٦) الى الأسباب التي أدت الى تعثر برنامج الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الدول العربية من أهمها :
- تقادم الهياكل الإدارية والتشبث بقيم إدارية وثقافة تنظيمية يصعب تجنبها.
 - تغليب النظام على أعمال الفكر.
 - الاعتماد على المركزية وأضعاف دور مجموعات العمل والمجالس.
 - هيمنة كفاءة الإداريين وبعض القيادات الأكاديمية.
 - الخوف من التغيير والبطء في اتخاذ القرارات.

- التعليم المعتمد على التلقين والإستظهار بدلا من التحليل والإستنتاج والإبتكار.

- إحصار البحث العلمي لأغراض الترقية، والتأليف لغرض الكسب المادي. المعوقات السابقة كما يلاحظ الكثير منها شائع في بعض الجامعات العربية التقليدية التي تتبع الأساليب البيروقراطية في إدارة منشأتها والتي لا يوجد لديها المرونة والإرادة للتغير والتي تعتمد أسلوب التنظير أكثر من التطبيق للوصول للأهداف والغايات المرسومة.

سادسا: واقع نظام إدارة الجودة في جامعة القصيم

تبذل جامعة القصيم جهود ملموسة للوصول للجودة والاعتماد، تتفاوت هذه الجهود من كلية لأخرى حسب مستوى التطبيق والإشراف والمتابعة، وقد حققت الجامعة في هذا الاطار مراكز متقدمة حيث وصل ترتيبها الى ٧٠٠ من بين الجامعات العالمية حسب تصنيف QS العالمي (صحيفة جامعة القصيم: ٢٠١٢: ٢).

ومن جانب آخر فإن نظام الجودة والاعتماد المطبق في الجامعة يستند في أدائه على برنامج الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (NCAAA)، وهي هيئة تتبع وزارة التعليم العالي والمجلس الأعلى للتعليم، حيث قامت ببناء إطار نظري يشكل مرجعية للجودة والفاعلية، وضعت في ضوئه خطط إستراتيجية لتطوير الأداء في مجال التعليم والتعلم، والبرامج التعليمية، والمناهج الدراسية، وأداء الهيئة التدريسية، والأجهزة الإدارية، وتأهيل الطلبة، وما تقدمه الجامعة من دور في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع.

وفي هذا الاطار تقدم عمادة التطوير الأكاديمي بجامعة القصيم دورات تدريبية لمساعدة الأجهزة التنفيذية على التأهيل، للقيام بمسؤولياتها وفق الخطط والبرامج والمعايير المعتمدة، ومن هذه الدورات ما يرتبط بتنمية وتطوير مهارات الهيئة التدريسية

في مجال الجودة، وفي مجال التعليم والتعلم، وتنمية المهارات الإبداعية في شتى المجالات (عمادة التطوير الأكاديمي بجامعة القصيم، ١٤٣٣هـ).

كما أن عمادة ضمان الجودة والاعتماد بجامعة القصيم تعتمد على المعايير المرجعية للأداء والتطبيق، والمراجعة والتقييم، والتي أقرتها الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد وتتكون من أحد عشر معياراً في خمس مجموعات هي كما يلي (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد، ١٤٢٧ هـ):

أ) السياق المؤسسي

- الرسالة والأهداف. - السلطات والإدارة. - إدارة توكيد الجودة والتحسين.

ب) جودة التعليم والتعلم

ج) مساندة تعلم الطلاب والطالبات

- إدارة شئون الطلاب والطالبات والخدمات المساندة. - موارد التعلم.

د) البنية التحتية المساندة

- المرافق والتجهيزات. - التخطيط المالي والإدارة المالية. - عمليات التعاقد مع أعضاء هيئة التدريس والموظفين

هـ) البحث العلمي وخدمة المجتمع

- البحث العلمي. - علاقة المؤسسة التعليمية مع المجتمع.

المعايير السابقة تشرف عمادة ضمان الجودة والاعتماد بالجامعة على تطبيقها، من خلال الوحدات التابعة لها وذلك بالإستناد على مجموعة من المؤشرات لقياس الأداء المقترح والمعتمد من قبل الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي وفق مجموعة من المعايير والمؤشرات، يتم من خلالها تقييم واقع نظام الجودة بالجامعة، الى جانب قياس مخرجات البرامج التعليمية والمقررات الدراسية وفق المواصفات المعتمدة والتي لها أدوات قياس مباشرة

تشمل: الإختبارات الفصلية، الإختبارات النهائية، المشاركة في قاعات المحاضرات، الواجبات المنزلية، العروض التوضيحية، البحوث الميدانية، استخدامات الطالب لإمكانيات الحاسب، الإختبارات اللحظية المفاجئة، إستقرار المراجع المرتبطة بموضوعات المقرر، دراسات الحالة، فرق العمل (المشيقة وآخرون، ١٤٣٣: ٢٦).

أما أدوات القياس غير المباشرة فقد حددته عمادة ضمان الجودة بالجامعة فيما يلي :

- نموذج مقياس التقويم الذاتي الخاص بالتقويم البرامجي في التعليم العالي والذي يجب تعبئته من قبل مجموعات تركز على الطلاب والطالبات وأعضاء هيئة التدريس عند إعداد الدراسة الذاتية.

- المقارنات المرجعية والتي تقارن فيها مخرجات البرنامج وبعض مؤشرات قياس الأداء مع مخرجات ومؤشرات قياس الأداء في برامج شبيهة.

- التقويم المستقل من مراجعين خارجيين.

- الإستبيانات التي يعيئها الطلبة والخريجون وأرباب العمل والتي تشمل :

- إستبانة مقرر دراسي - إستبانة خبرة الطالب أو الطالبة - إستبانة برنامج - إستبانة الخريجين - إستبانة جهات التوظيف.

- أما مؤشرات القياس فهي متعددة من أهمها: استخدام أدوات القياس والتقييم وهي (مجموعة من المعايير لتقييم تحقيق الأهداف التعليمية ونواتج التعلم على مستوى البرنامج).

هذا وقد صممت عمادة ضمان الجودة دورة لقياس المخرجات وتقويمها لتحقيق الأهداف التالية (المشيقة وآخرون: ٢٨) :

- الحصول على معلومات كافية ودقيقة عن أداء كل برنامج في كليات الجامعة للمساعدة في اتخاذ القرارات وعمل التوصيات الصحيحة والتي تدعم تعلم الطلبة وتحسن فعالية البرامج وأعضاء هيئة التدريس.
- جعل قياس النتائج وتقويمها عملية منظمة تتبع مراحل معرفية وطبقا لجدول زمني واضح.
- ضمان مشاركة جميع الأطراف المعنية بعملية التعليم والتعلم (الطلاب والطالبات، وأعضاء هيئة التدريس، والإداريين، والعاملين بالكليات) في كل أنشطة ومراحل التقويم لنواتج البرامج.
- توكيد أن المشاركة الفعالة لأعضاء هيئة التدريس في عملية تقويم مخرجات البرنامج تمثل جزءا مهما من أعباء ومهام أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم بالكليات.
- التركيز على الإشراف على أنشطة تقويم مخرجات البرنامج كعملية ضرورية لرؤساء الأقسام والعمداء.
- تكامل أنشطة التقويم مع عمل المقررات لتسهيل عملية التقويم، وضمان تحفيز الطلاب والطالبات للاستجابة لأدوات التقويم والأنشطة الأخرى.
- ضمان دقة وصحة كل إجراءات تقويم المخرجات.
- ولهذا فإن هناك مستندات مطلوبة لتوكيد الجودة بالكليات الجامعية منها:
محاضر الاجتماعات، ومحاضر اللجان، وكتيبات أدلة الأقسام والكليات، وتقارير عن الهيئة التدريسية تشمل السير الذاتية والأبحاث المنشورة، والكتب المؤلفة والمترجمة، والمشاركة في المؤتمرات والندوات وورش العمل، والبرامج التدريبية، الى جانب ملفات المقررات الدراسية، ونسخ من الكتب الدراسية، ونسخ من إستبيانات الطلبة والخريجين وأرباب العمل، وتقارير لدراسة المقارنات المرجعية مع الأقسام المثيلة.

وفي إطار سعي جامعة القصيم لتحقيق التطوير الشامل وتعزيز دورها التنموي وتحسين مخرجاتها وخدماتها في ضوء الجودة في التعليم العالي فإنها أعدت خطة إستراتيجية عشرية من عام ٢٠١٠ وحتى عام ٢٠٢٠ وفق منهجية علمية دقيقة، وتم الإعداد بناء على مشاركة أكثر من ٦٥٠٠ شخص من الأطراف ذات الصلة مع تحليل بيانات الجامعة والمقارنة المرجعية مع الجامعات الأخرى.

وقد أعدت الجامعة منهجية لإعداد الخطة الإستراتيجية تعتمد على إعداد التحليل البيئي والمقارنة المرجعية، وإعداد صياغة مبدئية ونهائية للرؤية والرسالة والقيم، وبلورة الأهداف الإستراتيجية والإستراتيجيات والمشاريع، ثم يتم المراجعة الشاملة لأجزاء الخطة وإعداد التقرير النهائي (الخطة الإستراتيجية لجامعة القصيم، ٨: ١٤٣١).

وفي هذا الإطار تم إعداد برنامج زمني لإعداد الخطة الإستراتيجية يتضمن ٤٥ خطوة منهجية فرعية للتنفيذ،

وتم وضع الإطار العام لتقارير الخطة الإستراتيجية، والقيام بتحليل الموقف الراهن والتوجهات والتوقعات المستقبلية، وتحديد المعطيات والتوجهات الإستراتيجية في سياق التعليم العالي وانعكاساتها على مستقبل الجامعة، ثم القيام بالمقارنة المرجعية بالجامعات العالمية ذات التصنيف العالي وفق النموذج العلمي لتصنيف واختيار الجامعات المرجعية للخطة الإستراتيجية.

وفي هذا السياق فإن جامعة القصيم طبقت تحليل سوات swat حيث يتم من خلاله إبراز نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات لتحقيق الأهداف المرجوة. وللوصول للجودة المرجوة فإن الخطط الإستراتيجية تسعى لتحقيق الأهداف الآتية :

- رفع جودة التعليم في جميع التخصصات وتحقيق التميز في بعضها والحصول على الاعتماد الأكاديمي الوطني والدولي.
 - رفع الجدارة والقدرة التنافسية للطلبة.
 - تحسين فعالية الخدمات المجتمعية والبحوث التطبيقية لتلبية متطلبات التنمية.
 - تحسين فعالية الخدمات المجتمعية والبحوث التطبيقية لتلبية متطلبات التنمية.
 - رفع الأداء الإداري والتقني والمعلوماتي المؤسسي.
 - تعزيز التعاوني والشاركة مع المؤسسات المحلية والوطنية والدولية.
 - بناء وتنمية وقف الجامعة وتنويع مصادر التمويل وترشيد الانفاق.
 - استكمال البنية التحتية وتطويرها والمحافظة عليها.
 - رفع معدلات كفاءة ورضا واستبقاء الموارد البشرية.
- وبذلك فإن أهم المجالات التي تسعى جامعة القصيم الوصول اليه خلال سنوات الخطة الاستراتيجية المعدة من قبلها هو تطبيق نظام الجودة والاعتماد لتحقيق التميز المنشود وصولاً الى مراكز متقدمة على المستوى المحلي والإقليمي والدولي.
- ولهذا كان لابد من اجراء دراسة تحليلية لآراء الهيئة التدريسية والقيادات الأكاديمية عن واقع نظام ادارة الجودة بجامعة القصيم للتعرف على خط مسار الجودة الذي يظهر من خلال الدراسة الميدانية التالية :

أولاً: منهجية الدراسة وإجراءاتها وتشمل

١- منهج الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، حيث إن هذا المنهج يعتمد على ما هو كائن وتفسيره ، ولا يقتصر على جمع البيانات وتبويبها ، بل يمضي إلى أكثر من ذلك فيتضمن قدراً من التفسير لهذه البيانات والتعبير عن نتائج الدراسة بالأساليب

الإحصائية (عبيدات وآخرون ، ٢٠٠٠)، وقد استخدم أسلوبيين من أساليب المنهج الوصفي ، هما مدخل البحث الوصفي الوثائقي لتوضيح الخلفية النظرية لنظام إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي ، ومدخل المسح الاجتماعي بالعينة لجمع البيانات اللازمة عن آراء الهيئة التدريسية والقيادات الأكاديمية حول واقع نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم ، من خلال تطبيق إستبانة على عينة عشوائية تمثل مجتمع الدراسة.

٢ - مجتمع الدراسة

يتشكل المجتمع الاصلي للدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس العاملين في جامعة القصيم ، والحاصلين على درجة الدكتوراه وعلى القيادات الأكاديمية منهم والتي تشمل عمداء الكليات ووكلاءهم ورؤساء الأقسام وقد بلغ عدده (٩٧٣) عضوهيئة تدريس (جامعة القصيم ، التقرير السنوي ١٤٣٠ / ١٤٣١ هـ)

٣ - عينة الدراسة

اما عينة الدراسة فقد تم اختيارها بنسبة تزيد عن ٢٥ ٪ من مجتمع الدراسة الاصلي بالطريقة العشوائية الطبقية ، لضبط متغيرات نوع جامعة التخرج ، نوع الكلية ، الجنس ، الجنسية ، الدرجة العلمية ، الوظيفة ، سنوات الخبرة وقد تألفت عينة الدراسة من (٢٤٨) عضوا من اعضاء هيئة التدريس والقيادات الأكاديمية بكليات (الطب البشري ، وطب الاسنان ، والعلوم الطبية المساندة ، والصيدلة ، والتمريض ، والهندسة ، والعمارة ، والعلوم ، والزراعة والطب البيطري ، الحاسوب ، والتصاميم والاقتصاد المنزلي ، والاقتصاد والعلوم الإدارية ، والتربية ، والشرعة والدراسات الإسلامية ، واللغة العربية والدراسات الاجتماعية) وقد تم توزيع الإستبانات عليهم بواقع ٦٥٠ إستبانة رجع منها ٢٤٨ إستبانة مكتملة تمت المعالجة الاحصائية عليه وكان الفاقد ٤٠٢ إستبانة ، والجدول التالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغيراتها :

الجدول رقم (١). يوضح توزيع افراد العينة حسب متغيرات جامعة التخرج، ونوع الكلية، والجنس، والجنسية، والدرجة العلمية، والوظيفة، وسنوات الخبرة .

المتغير		العدد	النسبة	المتغير		العدد	النسبة		
جامعة التخرج	عربية	١٨٧	٧٥,٤	الجنسية	سعودي	٧٢	٢٩,٠		
	أجنبية	٦١	٢٤,٦		غير سعودي	١٧٦	٧١,٠		
	الإجمالي	٢٤٨	١٠٠,٠		الاجمالي	٢٤٨	١٠٠,٠		
الكلية	علمية (تطبيقية)	١٣٣	٥٣,٦	الوظيفة	عميد كلية	٧	٢,٨		
	انسانية	١١٥	٤٦,٤		وكيل كلية	٢١	٨,٥		
	الإجمالي	٢٤٨	١٠٠,٠		رئيس قسم	٣٨	١٥,٣		
الجنس	ذكر	١٦٧	٦٧,٣	عضو هيئة تدريس	١٨٢	٧٣,٤	الاجمالي	٢٤٨	١٠٠,٠
	أنثى	٨١	٣٢,٧						
	الإجمالي	٢٤٨	١٠٠,٠						
الدرجة العلمية	أستاذ مساعد	١٧٠	٦٨,٥	سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٦٤	٢٥,٨		
	أستاذ مشارك	٥٠	٢٠,٢		من ٥ الى أقل من ١٠ سنوات	٧٠	٢٨,٢		
	أستاذ	٢٨	١١,٣		من ١٠ الى أقل من ١٥ سنة	٤٦	١٨,٥		
	الاجمالي	٢٤٨	١٠٠,٠		أكثر من ١٥ سنة	٦٨	٢٧,٤		
					الاجمالي	٢٤٨	١٠٠,٠		

يتضح من الجدول السابق رقم (١) توزيع افراد العينة بحسب متغيرات الدراسة البالغ عددهم ٢٤٨ عضو هيئة تدريس مصنفين بحسب لتكرارات والنسب المئوية، حيث يظهر ان عدد الوافدين أكثر من السعوديين، وعدد الذكور أكثر من الاناث، وعدد خريجي الجامعات العربية أكثر من الاجنبية، وان أغلب الاساتذة هم من الاساتذة المساعدين، كم يظهر ان القياديين نسبتهم أقل ممن يعمل فقط في العمل التدريسي.

٤ - أداة الدراسة

بناء على طبيعة البيانات ، وعلى المنهج المتبع في الدراسة ، والوقت المسموح به ، وجد الباحث أن الأداة الأكثر مناسبة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الإستبانة" ، وقد تم بناء أداة الدراسة بالرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

ولقد تكونت الإستبانة في صورتها النهائية من جزئين :

الجزء الأول : وهو يتناول البيانات الأولية الخاصة بأفراد عينة الدراسة مثل (جامعة التخرج ، الكلية التابع لها ، الجنس ، الجنسية ، الدرجة العلمية ، الوظيفة ، عدد سنوات الخبرة).

الجزء الثاني : وهو يتكون من (٧٩ فقرة) مقسمة على أربعة محاور كما يلي :

المحور الأول : يتناول السياق المؤسسي ويتكون من (٢٤) فقرة ، مقسمة على بعدين وهما :

- البعد الأول يتناول السلطات والإدارة ويتكون من (١٦) فقرة.
- البعد الثاني يتناول إدارة ضمان الجودة وتحسينها ويتكون من (٨) فقرات.
- المحور الثاني :** يتناول جودة التعليم والتعلم ويتكون من (٢٣) فقرة ، مقسمة على بعدين وهما :

- البعد الأول يتناول التعليم والتعلم ويتكون من (١٦) فقرة.
- البعد الثاني يتناول شؤون الطلبة والخدمات المساندة ويتكون من (٧) فقرات.
- المحور الثالث :** يتناول البنية التحتية للخدمات المساندة ويتكون من (١٦) فقرة ، مقسمة على ثلاثة أبعاد وهم :

- البعد الأول يتناول المرافق والتجهيزات ويتكون من (٦) فقرات.

▪ البعد الثاني يتناول التخطيط والإدارة المالية ويتكون من (٤) فقرات.

▪ البعد الثالث يتناول عمليات التوظيف ويتكون من (٦) فقرات.

المحور الرابع: يتناول البحث العلمي وخدمة المجتمع ويتكون من (١٦) فقرة،

مقسمة على بعدين وهما:

▪ البعد الأول يتناول البحث العلمي ويتكون من (٨) فقرات.

▪ البعد الثاني يتناول علاقة الجامعة بالمجتمع ويتكون من (٨) فقرات.

٥ - صدق أداة الدراسة

صدق الإستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه، كما يُقصد بالصدق شمول أداة الدراسة لكل العناصر التي يجب أن تحتويها الدراسة من ناحية، وكذلك وضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومه لمن يستخدمها، ولقد قام الباحث بالتأكد من صدق الإستبانة من خلال ما يأتي:

أ) الصدق الظاهري لأداة الدراسة (صدق المحكمين): بعد الانتهاء من بناء أداة الدراسة والتي تتناول واقع نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم، تم عرضها على عدد من المحكمين، وذلك للاسترشاد بأرائهم.

وقد طُلب من المحكمين مشكورين إبداء الرأي حول مدى وضوح العبارات ومدى ملاءمتها لما وضعت لأجله، ومدى مناسبة العبارات للمحور الذي تنتمي إليه، مع وضع التعديلات والاقتراحات التي يمكن من خلالها تطوير الإستبانة.

وبناء على التعديلات والاقتراحات التي أبدأها المحكمون، بتعديل بعض العبارات وحذف البعض، قام الباحث بإجراء التعديلات اللازمة التي اتفق عليها غالبية المحكمين، من تعديل بعض العبارات وحذف عبارات أخرى، حتى أصبحت الاستبيان في صورته النهائية.

(ب) صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة: بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قام الباحث بتطبيقها ميدانياً، وعلى بيانات العينة قام الباحث بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للإستبانة، حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الإستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة، ثم تم حساب الدرجة الكلية لكل محور بحساب معامل ارتباط بيرسون لكل محور والدرجة الكلية للإستبانة كما يوضح ذلك الجدول التالي:

الجدول رقم (٢). معاملات ارتباط بيرسون لمحاور الدراسة بالدرجة الكلية للأداة

المحور	معامل الارتباط
السياق المؤسسي	**٨٧٨٠.
جودة التعليم و التعلم	**٩٢٤٠.
البنية التحتية للخدمات المساندة	**٨٩٠٠.
البحث العلمي وخدمة المجتمع	**٨٥٤٠.

** دال عند مستوى ٠,٠١

يتضح من خلال الجدول رقم (٢) أن جميع المحاور دالة عند مستوى ٠,٠١ وهذا يعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة الحالية.

٦- ثبات أداة الدراسة

قام الباحث بقياس ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ثبات الفاكرونباخ، والجدول رقم (٣) يوضح معامل الثبات لمحاور أداة الدراسة وهي:

الجدول رقم (٣). معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

الرقم	المحور	معامل الثبات
١	السياق المؤسسي	.918
٢	جودة التعليم والتعلم	.935
٣	البنية التحتية للخدمات المساندة	.892
٤	البحث العلمي وخدمة المجتمع	.925
	الثبات الكلي	.972

يوضح الجدول رقم (٣) أن مقياس الدراسة يتمتع بثبات مقبول إحصائياً، حيث بلغت قيمة معامل الثبات الكلية (ألفا) (٠,٩٣٤) وهي درجة ثبات عالية، كما ترواحت معاملات الثبات الخاصة بكل محور من محاور أداة الدراسة ما بين (٠,٨٣٥)، (٠,٨٧٨)، وهي معاملات ثبات مرتفعة يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة الحالية.

٧- الأساليب الإحصائية

ولمعالجة بيانات الدراسة استخدم الباحث الأساليب الإحصائية التالية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS).

- وذلك بعد أن تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (٥ - ١ = ٤)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (٤/٥ = ٠,٨٠) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يأتي:

- من ٤,٢٠ إلى ٥,٠ يمثل (موافق بشدة) مطبقة بدرجة كبيرة.
 - من ٣,٤٠ إلى ٤,١٩ يمثل (موافق) مطبقة بدرجة قليلة.
 - من ٢,٦٠ إلى ٣,٣٩ يمثل (محايد) غير متأكد من التطبيق.
 - من ١,٨٠ إلى ٢,٥٩ يمثل (غير موافق) غير مطبقة بدرجة قليلة.
 - من ١ إلى ١,٧٩ يمثل (غير موافق بشدة) غير مطبقة بدرجة كبيرة.
- وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية التالية :

- ١ - معامل ارتباط برسون (Person Correlation)، للتحقق من صدق أداة الدراسة، وذلك بإيجاد العلاقة بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه.
- ٢ - معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha)، للتحقق من ثبات أداة الدراسة
- ٣ - التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسة التي تتضمنها أداة الدراسة.
- ٤ - المتوسط الحسابي " Mean " وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسة (متوسطات العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.
- ٥ - تم استخدام الانحراف المعياري "Standard Deviation" للتعرف على مدى إنحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي. ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.

- ٦ - تم استخدام (اختبار (ت) (Independent Sample T-Test) للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة احصائية بين اتجاهات أفراد الدراسة نحو محاور الدراسة باختلاف متغيراتهم الشخصية والوظيفية التي تنقسم إلى أكثر من فئتين.
- ٧ - تم استخدام (تحليل التباين الأحادي) (One Way Anova) للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة احصائية بين اتجاهات أفراد الدراسة نحو محاور الدراسة باختلاف متغيراتهم الشخصية والوظيفية التي تنقسم إلى أكثر من فئتين.
- ٨ - اختبار أقل فرق معنوي (LSD) لتحديد اتجاهات الفروق ولصالح أي فئة من فئات المتغيرات الأولية.

ثانياً: نتائج الدراسة ومناقشتها

نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها يتم من خلال عرض إجابات أفراد الدراسة على عبارات الإستبانة وذلك بالإجابة عن أسئلة الدراسة على النحو التالي :

السؤال الأول: ما واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم؟

للإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم، كما تم ترتيب هذه الفقرات حسب المتوسط الحسابي لكلاً منها والتي تتضح اجمالاً حسب المحاور، على وفق الجدول التالي رقم (٤)

الجدول رقم (٤). واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم

م	المحاور	المتوسط الحسابي	درجة التطبيق
١	السياق المؤسسي	٣,٦١	١
٢	جودة التعليم والتعلم	٣,٤٣	٢
٣	البنية التحتية للخدمات المساندة	٣,٢٤	٤
٤	البحث العلمي وخدمة المجتمع	٣,٣٠	٣
	المتوسط الحسابي العام	٣,٤٠	-

يتضح من خلال الجدول رقم (٤) أن هناك موافقة بين أعضاء هيئة التدريس على تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم، حيث جاء السياق المؤسسي بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٦١)، يليه جودة التعليم والتعلم بمتوسط (٣,٤٣)، وبالمرتبة الثالثة يأتي البحث العلمي وخدمة المجتمع بمتوسط حسابي (٣,٣٠)، وفي الأخير تأتي البنية التحتية للخدمات المساندة بمتوسط حسابي (٣,٢٤).

ولإيضاح واقع نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم تفصيلاً حسب المحاور فإنها

تتضح من خلال الجداول التالية:

أ (السياق المؤسسي ويشمل:

١- السلطات والإدارة

الجدول رقم (٥). المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالسلطات والإدارة.

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
١	تمتلك الجامعة رؤية ورسالة واضحة لتطبيق مبادئ الجودة والاعتماد الأكاديمي.	4.25	0.76	١
٢	يوجد للجامعة إستراتيجية لتحليل البيئة الداخلية والخارجية ومعرفة نقاط القوة والضعف.	3.93	0.89	٤
٣	يوجد للجامعة غايات نهائية وأهداف إستراتيجية لتحقيق الجودة الشاملة.	4.10	0.70	٢
٤	تمارس الجامعة خطط تنفيذية للخطط الإستراتيجية تتضمن الأولويات والمهام والأنشطة والتنفيذ والمتابعة والتقييم.	3.79	0.84	٧
٥	تتطلق الخطط الإستراتيجية بالجامعة غالبا من رسالتها وأهدافها وبرامجها.	4.08	0.80	٣
٦	تتضمن إستراتيجية الجامعة الوضع التنافسي المحلي والإقليمي والدولي للمؤسسات الجامعية الأخرى.	3.90	0.89	٥
٧	يوجد للجامعة خطط طويلة الأجل تحقق طموحاتها المستقبلية.	3.90	0.83	٦
٨	يتميز الهيكل التنظيمي بالجامعة بأنه ملائم لكافة أنشطتها.	3.53	0.91	٩
٩	يوجد تداخل في الاختصاصات والصلاحيات والمسؤوليات التي تمارسها الإدارات والأقسام.	3.17	1.04	١١
١٠	تتولى الجامعة إدارات الأزمات والكوارث بأسلوب فاعل ومؤثر.	2.93	0.89	١٣
١١	تعمل الجامعة على توفير دليل لوصف وظائف الكادر العلمي والإداري بمهدف تحقيق الأداء الأفضل.	2.92	1.13	١٤
١٢	معايير إختيار القيادات الأكاديمية بالجامعة تعتمد على عنصر الكفاءة والفاعلية.	2.88	1.09	١٥
١٣	تحرص القيادات الأكاديمية بالجامعة بالأخذ بآراء منسوبيها حيال أي عمل تطويري.	3.10	1.10	١٢
١٤	تهتم إدارات كليات الجامعة على تقويم كل عضو هيئة تدريس من منظور رئيسه المباشر.	3.55	1.07	٨
١٥	تسهم القيادات الأكاديمية بالجامعة في دعم إستمرارية مشروعات التطوير.	3.52	1.07	١٠
١٦	تساهم الجامعة في ضمان العدالة وعدم التمييز بين أعضاء هيئة التدريس	2.82	1.17	١٦
	المتوسط الحسابي	3.52	0.95	-

يتضح من الجدول رقم (٥) ما يلي :

يتضمن محور واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالسلطات والإدارة (١٦) فقرة، جاءت (فقرة واحدة) بدرجة (موافق بشدة)، وهي الفقرة رقم (١)، حيث أن المتوسط الحسابي لها (٤,٢٥)، وهو متوسط يقع بالفئة الخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (٤,٢٠ إلى ٥,٠)، في حين جاءت (٩) فقرات بدرجة (موافق)، وهي الفقرات رقم (٣، ٥، ٢، ٧، ٦، ٧، ٤، ١٤، ٨، ١٥)، حيث أن المتوسطات الحسابية لهم بين (٣,٥٢، ٤,١٠)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (٣,٤٠ إلى ٤,١٩)، وهذه النتيجة تعزز أهمية التحسين المستمر وخاصة ما توصله اليه الفقرة (١٥) التي تشير الى اهتمام قيادات الجامعة بالتحسين المستمر، وهذا يتفق مع دراسة venkatraman (٢٠٠٧) التي بينت أهمية توكيد التحسينات المستمرة كي تحقق الجامعة للجودة المطلوبة، في حين جاءت الفقرات الأخرى بدرجة (محايد)، حيث أن المتوسطات الحسابية لهم بين (٢,٨٢، ٣,١٧)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الثالثة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (٢,٦٠ إلى ٣,٣٩)، وتشير النتيجة السابقة إلى تفاوت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالسلطات والإدارة.

يبلغ المتوسط الحسابي العام (٣,٥٢)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالسلطات والإدارة، وذلك من خلال (أن الجامعة تمتلك رؤية ورسالة واضحة لتطبيق مبادئ الجودة والاعتماد الأكاديمي إضافة إلى أن الجامعة لديها غايات نهائية وأهداف إستراتيجية لتحقيق الجودة الشاملة وكذلك أن الخطط الإستراتيجية بالجامعة تنطلق

غالباً من رسالة الجامعة وأهدافها وبرامجها وأن الجامعة يوجد لديها إستراتيجية لتحليل البيئة الداخلية والخارجية ومعرفة نقاط والقوة والضعف)، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة الحربي، (٢٠٠٣)، حيث أشارت الى أن الجامعات السعودية حققت إتجاهات ايجابية فوق المتوسط على تطبيق مبدأ التخطيط الاستراتيجي للجودة، والقيادات الفعالة.

١- جاءت الفقرة رقم (١) وهي (تمتلك الجامعة رؤية ورسالة واضحة لتطبيق مبادئ الجودة والاعتماد الأكاديمي) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٤.٢٥) وإنحراف معياري (٠.٧٦)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أعضاء هيئة التدريس على أن الجامعة تمتلك رؤية ورسالة واضحة لتطبيق مبادئ الجودة والاعتماد الأكاديمي، هذه النتيجة أكدت عليها دراسة عيسى (٢٠٠٣) حيث اشارت الى أهمية أن يكون للجامعة رسالة وأهداف تلبي متطلبات نظام الجودة.

٢- جاءت الفقرة رقم (٣) وهي (يوجد للجامعة غايات نهائية وأهداف إستراتيجية لتحقيق الجودة الشاملة) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٤.١٠) وإنحراف معياري (٠.٧٠)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أعضاء هيئة التدريس على أن الجامعة يوجد لديها غايات نهائية وأهداف إستراتيجية لتحقيق الجودة الشاملة.

٣- جاءت الفقرة رقم (١٦) وهي (تساهم الجامعة في ضمان العدالة وعدم التمييز بين أعضاء هيئة التدريس) بالمرتبة السادسة عشر بمتوسط حسابي (٢.٨٢) وإنحراف معياري (١.١٧)، وهذا يدل على أن هناك حيادية بين الموافقة والرفض بين أعضاء هيئة التدريس على أن الجامعة تساهم في ضمان العدالة وعدم التمييز بين أعضاء هيئة التدريس والحيادية تعني غالباً عدم التاكيد من الاجابة.

٢- إدارة ضمان الجودة وتحسينها

الجدول رقم (٦). المتوسطات الحسابية والإنحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بإدارة ضمان الجودة وتحسينها

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة التطبيق
١٧	تضع الجامعة آليات دقيقة لتحديد مسار الأنشطة الجامعية.	3.59	0.90	٦
١٨	تضع الجامعة معايير واضحة لتقويم جودة الخدمات التعليمية في الجامعة.	3.51	0.97	٧
١٩	تستخدم الجامعة مؤشرات الأداء لإجراء عمليات المقارنة مع أداء الجامعات ذات التصنيف العالمي العالي.	3.63	0.93	٥
٢٠	تحرص الجامعة على أن يكون لها سمعة جيدة من خلال ما تقدمه من نتائج علمي متميز من قبل أساتذة مرموقين.	3.90	0.97	٣
٢١	تضع إدارة الجامعة مكافآت تشجيعية لكل من يقدم أعمال مبتكرة ومتجددة تصل إلى مستوى الأداء المتميز.	3.38	1.00	٨
٢٢	تحرص القيادة الأكاديمية بالكلية على توجيه الأقسام الأكاديمية والإدارية على الالتزام بتنفيذ سياسات وإجراءات نظم الجودة والاعتماد.	3.91	0.89	٢
٢٣	تقوم عمادة الجودة بالجامعة والوحدات التابعة لها بممارسة مهامها وأعمالها بفاعلية وكفاءة للوصول للجودة المنشودة.	3.79	0.93	٤
٢٤	تؤدي وحدات الجودة في كليات الجامعة دورها في متابعة مدى تنفيذ أعضاء هيئة التدريس للبرامج التعليمية وفق برامج الهيئة السعودية للجودة والاعتماد.	3.93	0.95	١
-	المتوسط الحسابي	3.71	0.94	-

يتضح من الجدول رقم (٦) ما يلي :

يتضمن محور واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بإدارة ضمان الجودة وتحسينها (٨) فقرات ، جاءت (٧) فقرات بدرجة (موافق) ،

وهي الفقرات رقم (٢٤، ٢٢، ٢٠، ٢٣، ١٩، ١٧، ١٨)، حيث أن المتوسطات الحسابية لهم بين (٣,٥١، ٣,٩٣)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (٣,٤٠ إلى ٤,١٩)، في حين جاءت (فقرة واحدة) بدرجة (محايد)، حيث أن المتوسط الحسابي لها (٣,٣٨)، وهذا المتوسط يقع بالفئة الثالثة من فئات المقياس المدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (٢,٦٠ إلى ٣,٣٩)، وتشير النتيجة السابقة إلى تفاوت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بإدارة الجودة وتحسينها.

يبلغ المتوسط الحسابي العام (٣,٧١)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بإدارة الجودة وتحسينها، وذلك من خلال (أن وحدات الجودة في كليات الجامعة تؤدي دورها في متابعة مدى تنفيذ أعضاء هيئة التدريس للبرامج التعليمية وفق برامج الهيئة السعودية للجودة والاعتماد وكذلك أن القيادات الأكاديمية بالكلية تحرص على توجيه الأقسام الأكاديمية والإدارية على الالتزام بتنفيذ سياسات وإجراءات نظم الجودة والاعتماد إضافة إلى أن الجامعة تحرص على أن يكون لها سمعة جيدة من خلال ما تقدمه من نتائج علمي متميز من قبل أستاذة مرموقين) يظهر ذلك من خلال الفقرات التالية:

١- جاءت الفقرة رقم (٢٤) وهي (تؤدي وحدات الجودة في كليات الجامعة دورها في متابعة مدى تنفيذ أعضاء هيئة التدريس للبرامج التعليمية وفق برامج الهيئة السعودية للجودة والاعتماد) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٩٣) وإنحراف معياري (٠,٩٥)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أعضاء هيئة التدريس على أن وحدات

الجودة في كليات الجامعة تؤدي دورها في متابعة مدى تنفيذ أعضاء هيئة التدريس للبرامج التعليمية وفق برامج الهيئة السعودية للجودة والاعتماد، وهذا يتوافق مع دراسة آل زاهر (٢٠٠٥) التي تشير الى أهمية تطوير القدرات والمهارات العلمية والمهنية للهيئة التدريسية.

٢- جاءت الفقرة رقم (٢٢) وهي (تحرص القيادة الأكاديمية بالكلية على توجيه الأقسام الأكاديمية والإدارية على الالتزام بتنفيذ سياسات وإجراءات نظم الجودة والاعتماد) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٣,٩١) وإنحراف معياري (٠,٨٩)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أعضاء هيئة التدريس على أن القيادة الأكاديمية بالكلية تحرص على توجيه الأقسام الأكاديمية والإدارية على الالتزام بتنفيذ سياسات وإجراءات نظم الجودة والاعتماد.

٣- جاءت الفقرة رقم (٢٠) وهي (تحرص الجامعة على أن يكون لها سمعة جيدة من خلال ما تقدمه من نتاج علمي متميز من قبل أساتذة مرموقين) بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٣,٩٠) وإنحراف معياري (٠,٩٧)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أعضاء هيئة التدريس على أن الجامعة تحرص على أن يكون لها سمعة جيدة من خلال ما تقدمه من نتاج علمي متميز من قبل أساتذة مرموقين.

بلغ المتوسط الحسابي العام لواقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالسياق المؤسسي (٣,٦١)، كما في الجدول رقم (٤)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أعضاء هيئة التدريس على أن جامعة القصيم تطبيق نظام إدارة الجودة وذلك فيما يتعلق بالسياق المؤسسي، وهذا يدل على ان الجامعة تحقق أهدافها وفق الرؤية والرسالة والخطط الاستراتيجية وفق نتائج هذا المحور.

(ب) جودة التعليم والتعلم ويشمل:

١- التعليم والتعلم

الجدول رقم (٧). المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق

نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالتعليم والتعلم

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
٢٥	إستراتيجية التعليم والتعلم بالجامعة تتميز بأنها موثوقة ومعلنة وتحقق رسالتها وأهدافها	3.65	0.95	٣
٢٦	يتم مراجعة إستراتيجية التعليم والتعلم بصورة دورية على وفق نتائج الامتحانات ونتائج استطلاع رأي الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.	3.46	1.12	٦
٢٧	تستخدم الجامعة أنماط غير تقليدية للتعليم قادرة على تحقيق النتائج المستهدفة.	3.23	1.00	١٢
٢٨	تحرص الجامعة على توثيق الإجراءات المطلوبة لكل جوانب العملية التعليمية والإدارية	3.54	1.00	٤
٢٩	تلتزم الأقسام العلمية بتحديد النسب المثالية بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.	2.88	1.04	١٦
٣٠	تتوفر بالجامعة برامج فعالة للتدريب الميداني للطلبة بناءً على احتياجاتهم الفعلية.	3.27	1.07	١٠
٣١	تقوم الجامعة بقياس وتقييم رضا الطلبة عن عملية التعليم والتعلم بصورة دورية.	3.66	1.09	٢
٣٢	يتم الاستفادة من تحليل نتائج قياس رضا الطلبة عن عملية التعليم والتعلم باتخاذ الإجراءات التصحيحية لتطويرها.	3.27	1.07	١١
٣٣	طرق تقويم الطلبة في كليات الجامعة تتوافق مع معايير الجودة والاعتماد.	3.40	1.12	٨
٣٤	تشمل المقررات الدراسية مجالات معينة لتنمية التعليم الذاتي.	3.16	1.10	١٣
٣٥	تتميز البرامج التعليمية الجامعية بالمرونة لاستجابتها للتغير في سوق العمل.	3.09	1.08	١٥
٣٦	تبنى كليات الجامعة توصيف المقررات التعليمية وفق برنامج الهيئة السعودية للجودة والاعتماد	3.96	1.02	١
٣٧	يتوافق تصميم البرامج التعليمية في الجامعة مع حاجيات ومتطلبات سوق العمل.	3.33	1.01	٩
٣٨	تتوفر مساعدات التعليم والتعلم الملائمة لتطوير العملية التعليمية وتحقيق النتائج المستهدفة (ورش - معامل - ملاعب - مراسم - وغيرها).	3.15	1.08	١٤
٣٩	تتوفر في مكتبات الجامعة التجهيزات المناسبة والمراجع والدوريات المطلوبة والمتنوعة وخدمات الانترنت والمكتبة الرقمية.	3.54	1.08	٥
٤٠	يتم بصورة دورية تطوير المواد والبرامج الدراسية التي تحقق جودة الخريجين.	3.40	1.04	٧
-	المتوسط الحسابي	3.38	1.05	-

يتضح من الجدول رقم (٧) ما يلي :

يتضمن محور واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالتعليم والتعلم (١٦) فقرة، جاءت (٨) فقرات بدرجة (موافق)، وهي الفقرات رقم (٣٦، ٣١، ٢٥، ٢٨، ٢٩، ٢٦، ٤٠، ٣٣)، حيث أن المتوسطات الحسابية لهم بين (٣.٤٠، ٣.٩٦)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (٣.٤٠ إلى ٤.١٩)، في حين جاءت الفقرات الأخرى بدرجة (محايد)، حيث أن المتوسطات الحسابية لهم بين (٢.٨٨، ٣.٣٣)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الثالثة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (٢.٦٠ إلى ٣.٣٩)، وتشير النتيجة السابقة إلى تفاوت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالتعليم والتعلم.

يبلغ المتوسط الحسابي العام (٣.٣٨)، وهذا يدل على أن هناك حيادية بين الموافقة والرفض بين أفراد عينة الدراسة على تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالتعليم والتعلم، وذلك لوجود حيادية في آراء أفراد عينة الدراسة حول (توافق تصميم البرامج التعليمية في الجامعة مع حاجات ومتطلبات سوق العمل إضافة إلى أن الجامعة يتوفر بها برامج فعالة للتدريب الميداني للطلبة بناءً على احتياجاتهم الفعلية وأن إستراتيجية التعليم والتعلم بالجامعة تتميز بأنها موثوقة ومعلنة وتحقق رسالتها وأهدافها إضافة إلى أن الجامعة تحرص على توثيق الإجراءات المطلوبة لكل جوانب العملية التعليمية والإدارية)، وهذا يعزز رأي دراسة الحربي، (٢٠٠٣) التي وضحت أهمية التعليم، والتدريب المستمر، ودور ذلك في تحقيق متطلبات سوق العمل، ودراسة درندي، وهوك (٢٠٠٧) التي أشارت إلى أن التدريب الكافي يعتبر من أهم متطلبات الجودة.

١- جاءت الفقرة رقم (٣٦) وهي (تتبنى كليات الجامعة توصيف المقررات التعليمية وفق برنامج الهيئة السعودية للجودة والاعتماد) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٩٦) وإنحراف معياري (١,٠٢)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أعضاء هيئة التدريس على أن كليات الجامعة تتبنى توصيف المقررات التعليمية وفق برنامج الهيئة السعودية للجودة والاعتماد.

٢- جاءت الفقرة رقم (٣١) وهي (تقوم الجامعة بقياس وتقييم رضا الطلبة عن عملية التعليم والتعلم بصورة دورية) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٣,٦٦) وإنحراف معياري (١,٠٩)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أعضاء هيئة التدريس على أن الجامعة تقوم بقياس وتقييم رضا الطلبة عن عملية التعليم والتعلم بصورة دورية.

٣- جاءت الفقرة رقم (٣٥) وهي (تتميز البرامج التعليمية الجامعية بالمرونة لاستجابتها للتغيير في سوق العمل) بالمرتبة الخامسة عشر بمتوسط حسابي (٣,٠٩) وإنحراف معياري (١,٠٨)، وهذا يدل على أن هناك حيادية بين الموافقة والرفض بين أعضاء هيئة التدريس على أن البرامج التعليمية الجامعية تتميز بالمرونة لاستجابتها للتغيير في سوق العمل.

٤- جاءت الفقرة رقم (٢٩) وهي (تلتزم الأقسام العلمية بتحديد النسب المثالية بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس) بالمرتبة السادسة عشر بمتوسط حسابي (٢,٨٨) وإنحراف معياري (١,٠٤)، وهذا يدل على أن هناك حيادية بين الموافقة والرفض بين أعضاء هيئة التدريس على أن الأقسام العلمية تلتزم بتحديد النسب المثالية بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.

٢- شؤون الطلبة والخدمات المساندة

الجدول رقم (٨). المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بشؤون الطلبة والخدمات المساندة

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
٤١	إدارة شؤون الطلبة تتميز بفاعليتها وكفائتها.	3.57	0.97	٣
٤٢	تتفق سياسة قبول الطلبة بالجامعة مع رسالتها وأهدافها الإستراتيجية.	3.63	1.00	٢
٤٣	تراعي الجامعة تناسب عدد الطلبة المقبولين مع إمكانياتها ومواردها.	3.34	1.10	٦
٤٤	يتم تقديم الدعم الكافي والمناسب للطلبة عن طريق الإرشاد الأكاديمي يلي حاجياتهم الأساسية.	3.50	1.14	٤
٤٥	تعمل إدارة الجامعة على تهيئة الأجواء المناسبة التي تساعد الطلبة على تقدم الأداء	3.50	1.03	٥
٤٦	تحرص الجامعة على تحقيق درجة عالية من العدالة والمساواة بين الطلبة.	3.65	1.02	١
٤٧	تجري الجامعة بصورة دورية استطلاع آراء الطلبة في الخدمات التكميلية بالجامعة (مواقف السيارات، المطاعم، الأنشطة الرياضية)	3.14	1.08	٧
	المتوسط الحسابي	3.48	1.0	-

يتضح من الجدول رقم (٨) ما يلي:

يتضمن محور واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بشؤون الطلبة والخدمات المساندة (٧ فقرات، جاءت (٥ فقرات بدرجة (موافق)، وهي الفقرات رقم (٤٦، ٤٢، ٤١، ٤٤، ٤٥)، حيث أن المتوسطات الحسابية لهم بين (٣,٥٠، ٣,٦٥)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (٣,٤٠ إلى ٤,١٩)، في حين جاءت الفقرات الأخرى بدرجة (محايد)، حيث أن المتوسطات الحسابية لهما بين (٣,١٤، ٣,٣٤)، وهذه

المتوسطات تقع بالفئة الثالثة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (٢,٦٠ إلى ٣,٣٩)، وتشير النتيجة السابقة إلى تفاوت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بشؤون الطلبة والخدمات المساندة.

يبلغ المتوسط الحسابي العام (٣,٤٨)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بشؤون الطلبة والخدمات المساندة، وذلك يتمثل في (أن الجامعة تحرص على تحقيق درجة عالية من العدالة والمساواة بين الطلبة إضافة إلى أن سياسية قبول الطلبة بالجامعة تتفق مع رسالتها وأهدافها الإستراتيجية وكذلك أن إدارة شؤون الطلبة تتميز بفاعليتها وكفايتها).

١- جاءت الفقرة رقم (٤٦) وهي (تحرص الجامعة على تحقيق درجة عالية من العدالة والمساواة بين الطلبة) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٦٥) وإنحراف معياري (١,٠٢)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أعضاء هيئة التدريس على أن الجامعة تحرص على تحقيق درجة عالية من العدالة والمساواة بين الطلبة.

٢- جاءت الفقرة رقم (٤٢) وهي (تتفق سياسة قبول الطلبة بالجامعة مع رسالتها وأهدافها الإستراتيجية) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٣,٦٣) وإنحراف معياري (١,٠)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أعضاء هيئة التدريس على أن سياسة قبول الطلبة بالجامعة تتفق مع رسالتها وأهدافها الإستراتيجية.

٣- جاءت الفقرة رقم (٤٧) وهي (تجري الجامعة بصورة دورية استطلاع آراء الطلبة في الخدمات التكميلية بالجامعة (مواقف السيارات، المطاعم، الأنشطة الرياضية)) بالمرتبة السابعة بمتوسط حسابي (٣,١٤) وإنحراف معياري (١,٠٨)، وهذا

يدل على أن هناك حيادية بين الموافقة والرفض بين أعضاء هيئة التدريس على أن الجامعة تجري بصورة دورية استطلاع آراء الطلبة في الخدمات التكميلية بالجامعة (مواقف السيارات، المطاعم، الأنشطة الرياضية).

بلغ المتوسط الحسابي العام لواقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بجودة التعليم والتعلم (٣,٤٣)، كما قي الجدول رقم (٤)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أعضاء هيئة التدريس على أن جامعة القصيم تطبيق نظام إدارة الجودة وذلك فيما يتعلق بجودة نظام التعليم والتعلم.

(ج) البنية التحتية للخدمات المساندة ويشمل:

١- المرافق والتجهيزات

الجدول رقم (٩). المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق

نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالمرافق والتجهيزات

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
٤٨	تتميز مباني الجامعة بمواصفات تتناسب مع طبيعة الأنشطة المعدة لها.	3.23	1.26	٣
٤٩	تتميز المرافق الخاصة بالجامعة بجودة عالية في الأداء من حيث المصاعد/التكييف/دورات المياه/الكهرباء/المياه/ وغيرها.	3.16	1.22	٤
٥٠	تقوم الجامعة بعمل خطة دورية لأعمال الصيانة للمباني والتجهيزات التعليمية.	3.08	1.15	٥
٥١	تتوفر بالجامعة الأماكن المناسبة لممارسة الأنشطة الطلابية المختلفة.	2.97	1.11	٦
٥٢	تتم إدارة الجامعة بتوفير الأجهزة والمعدات والمعامل المطلوبة حسب الاحتياج.	3.31	1.06	٢
٥٣	يتميز موقع الجامعة على شبكة الانترنت بالكفاءة والفاعلية والأداء المتميز.	3.46	1.09	١
	المتوسط الحسابي	3.20	1.15	-

يتضح من الجدول رقم (٩) ما يلي :

يتضمن محور واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالمرافق والتجهيزات (٦ فقرات، جاءت (فقرة واحدة) بدرجة (موافق)، وهي الفقرة رقم (٥٣)، حيث أن المتوسط الحسابي لها (٣,٤٦)، وهذا المتوسط يقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (٣,٤٠ إلى ٤,١٩)، في حين جاءت الفقرات الأخرى بدرجة (محايد)، حيث أن المتوسطات الحسابية لهم بين (٢,٩٧، ٣,٣١)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الثالثة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (٢,٦٠ إلى ٣,٣٩)، وتشير النتيجة السابقة إلى تفاوت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالمرافق والتجهيزات.

يبلغ المتوسط الحسابي العام (٣,٢٠)، وهذا يدل على أن هناك حيادية بين الموافقة والرفض بين أفراد عينة الدراسة على تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالمرافق والتجهيزات، وذلك يتمثل في وجود حيادية في آراء أفراد عينة الدراسة نحو (أن إدارة الجامعة تهتم بتوفير الأجهزة والمعدات والمعامل المطلوبة حسب الإحتياج إضافة إلى أن مباني الجامعة تتميز بمواصفات تتناسب مع طبيعة الأنشطة المعدة لها وكذلك أن المرافق الخاصة بالجامعة تتميز بجودة عالية في الأداء من حيث المصاعد/ التكييف/ دورات المياه/ الكهرباء/ المياه/ وغيرها).

١- جاءت الفقرة رقم (٥٣) وهي (يتميز موقع الجامعة على شبكة الانترنت بالكفاءة والفاعلية والأداء المتميز) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٤٦) وإنحراف معياري (١,٠٩)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أعضاء هيئة التدريس على أن موقع الجامعة على شبكة الانترنت يتميز بالكفاءة والفاعلية والأداء المتميز.

٢- جاءت الفقرة رقم (٥٢) وهي (تهتم إدارة الجامعة بتوفير الأجهزة والمعدات والمعامل المطلوبة حسب الاحتياج) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٣.٣١) وإنحراف معياري (١.٠٦)، وهذا يدل على أن هناك حيادية بين الموافقة والرفض بين أعضاء هيئة التدريس على أن إدارة الجامعة تهتم بتوفير الأجهزة والمعدات والمعامل المطلوبة حسب الاحتياج.

٣- جاءت الفقرة رقم (٥١) وهي (تتوفر بالجامعة الأماكن المناسبة لممارسة الأنشطة الطلابية المختلفة) بالمرتبة السادسة بمتوسط حسابي (٢.٩٧) وإنحراف معياري (١.١١)، وهذا يدل على أن هناك حيادية بين الموافقة والرفض بين أعضاء هيئة التدريس على الجامعة يتوفر بها الأماكن المناسبة لممارسة الأنشطة الطلابية المختلفة.

٢- التخطيط والإدارة المالية

الجدول رقم (١٠). المتوسطات الحسابية والإنحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالتخطيط والإدارة المالية

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة التطبيق
٥٤	الموارد المالية المتاحة للجامعة كافية لتحقيق رسالتها وأهدافها الإستراتيجية.	3.77	1.04	١
٥٥	أنظمة المراجعة والرقابة الدورية للموارد المالية فاعلة ومؤثرة وفق معايير الجودة المرجوة.	3.31	0.83	٢
٥٦	تتبنى الجامعة نظاما للحوافز المادية والمعنوية ينسجم مع طبيعة العمل.	2.69	1.07	٣
٥٧	الزيادة السنوية على رواتب منسوبي الجامعة تنسجم مع ارتفاع مستوى غلاء المعيشة	2.08	1.20	٤
	المتوسط الحسابي	2.96	1.03	-

يتضح من الجدول رقم (١٠) ما يلي :

يتضمن محور واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالتخطيط والإدارة المالية (٤) فقرات، جاءت (فقرة واحدة) بدرجة (موافق)، وهي الفقرة رقم (٥٤)، حيث أن المتوسط الحسابي لها (٣,٧٧)، وهذا المتوسط يقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (٣,٤٠ إلى ٤,١٩)، في حين جاءت (فقتين) بدرجة (محايد)، وهما الفقرتين رقم (٥٥، ٥٦)، حيث أن المتوسطات الحسابية لهما بين (٢,٦٩، ٣,٣١)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الثالثة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (٢,٦٠ إلى ٣,٣٩)، وفي الأخير جاءت فقرة واحدة بدرجة (غير موافق)، وهي الفقرة رقم (٥٧)، حيث أن المتوسط الحسابي لها (٢,٠٨)، وهذا المتوسط يقع بالفئة الثانية من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (١,٨٠ إلى ٢,٥٩)، وتشير النتيجة السابقة إلى تفاوت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالتخطيط والإدارة المالية.

يبلغ المتوسط الحسابي العام (٢,٩٦)، وهذا يدل على أن هناك حيادية بين الموافقة والرفض بين أفراد عينة الدراسة على تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالتخطيط والإدارة المالية، وذلك يتمثل في وجود حيادية في آراء أفراد عينة الدراسة نحو (أن أنظمة المراجعة والرقابة الدورية للموارد المالية فاعلة ومؤثرة وفق معايير الجودة المرجوة وكذلك أن الجامعة تبنى نظاماً للحوافز المادية والمعنوية ينسجم مع طريقة العمل).

١- جاءت الفقرة رقم (٥٤) وهي (الموارد المالية المتاحة للجامعة كافية لتحقيق رسالتها وأهدافها الإستراتيجية) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٧٧) وإنحراف معياري (١,٠٤)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أعضاء هيئة التدريس على أن الموارد المالية المتاحة للجامعة كافية لتحقيق رسالتها وأهدافها الإستراتيجية.

٢- جاءت الفقرة رقم (٥٥) وهي (أنظمة المراجعة والرقابة الدورية للموارد المالية فاعلة ومؤثرة وفق معايير الجودة المرجوة) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٣,٣١) وإنحراف معياري (٠,٨٣)، وهذا يدل على أن هناك حيادية بين الموافقة والرفض بين أعضاء هيئة التدريس على أن أنظمة المراجعة والرقابة الدورية للموارد المالية فاعلة ومؤثرة وفق معايير الجودة المرجوة.

٣- جاءت الفقرة رقم (٥٧) وهي (الزيادة السنوية على رواتب منسوبي الجامعة تنسجم مع ارتفاع مستوى غلاء المعيشة) بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (٢,٠٨) وإنحراف معياري (١,٢٠)، وهذا يدل على أن هناك عدم موافقة بين أعضاء هيئة التدريس على أن الزيادة السنوية على رواتب منسوبي الجامعة تنسجم مع ارتفاع مستوى غلاء المعيشة، وهذا الجانب يتطلب زيادة الدعم المالي لمرتبات الهيئة التدريسية، وقد أشارت دراسة أبو داود (٢٠٠٧) إلى أهمية الدعم المادي في رفع مستوى جودو الأداء، وهذا ما تسعى إليه معظم الجامعات العالمية ومنها جامعة هارفارد حيث توصلت الجامعة إلى أن دعم الهيئة التدريسية ماديا يزيد من تحسين جودة الأداء (الهادي، ٢٠١١: ٢٥١).

٣- عمليات التوظيف

الجدول رقم (١١). المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بعمليات التوظيف

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
٥٨	تحرص الجامعة على إختيار أعضاء هيئة التدريس ذوي الكفاءة العلمية والمهنية.	3.83	1.03	٢
٥٩	معايير إختيار وترقية القيادات الأكاديمية تتميز بالكفاءة والفاعلية.	3.36	1.06	٥
٦٠	تعمل الجامعة على بذل جهود كبيرة بمهدف الاحتفاظ بالأساتذة والقادة المتميزين.	3.10	1.20	٦
٦١	تحرص إدارة الجامعة على تنمية المهارات الإدارية للقيادات الأكاديمية من خلال الدورات التدريبية.	3.93	0.78	١
٦٢	تراعي الجامعة شروطاً محددة في التوظيف تستند إلى المعرفة في مجال الاختصاص.	3.65	1.00	٣
٦٣	تجري المفاضلة بين المتقدمين للتوظيف على أسس موضوعية تستند إلى الكفاءة في مجال الاختصاص.	3.49	1.03	٤
-	المتوسط الحسابي	3.56	1.02	-

يتضح من الجدول رقم (١١) ما يلي :

يتضمن محور واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بعمليات التوظيف (٦ فقرات، جاءت (٤ فقرات بدرجة (موافق)، وهي الفقرات رقم (٦١، ٥٨، ٦٢، ٦٣)، حيث أن المتوسطات الحسابية لهم بين (٣.٤٩، ٣.٩٣)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (٣.٤٠ إلى ٤.١٩)، في حين جاءت الفقرات الأخرى بدرجة (محايد)، حيث أن المتوسطات الحسابية لهما بين (٣.١٠، ٣.٣٦)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الثالثة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (٢.٦٠ إلى ٣.٣٩)، وتشير النتيجة السابقة إلى تفاوت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بعمليات التوظيف.

يبلغ المتوسط الحسابي العام (٣,٥٦)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بعمليات التوظيف، وذلك يتمثل في (أن إدارة الجامعة تحرص على تنمية المهارات الإدارية للقيادات الأكاديمية من خلال الدورات التدريبية وكذلك أن الجامعة تحرص على إختيار عضو هيئة التدريس ذوي الكفاءة العلمية والمهنية إضافة إلى أن الجامعة تراعي شروطاً محددة في التوظيف تستند على المعرفة في مجال الاختصاص).

١- جاءت الفقرة رقم (٦١) وهي (تحرص إدارة الجامعة على تنمية المهارات الإدارية للقيادات الأكاديمية من خلال الدورات التدريبية) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٩٣) وإنحراف معياري (٠,٧٨)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أعضاء هيئة التدريس على أن إدارة الجامعة تحرص على تنمية المهارات الإدارية للقيادات الأكاديمية من خلال الدورات التدريبية.

٢- جاءت الفقرة رقم (٥٨) وهي (تحرص الجامعة على إختيار أعضاء هيئة التدريس ذوي الكفاءة العلمية والمهنية) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٣,٨٣) وإنحراف معياري (١,٠٣)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أعضاء هيئة التدريس على أن الجامعة تحرص على إختيار الأساتذة ذوي الكفاءة العلمية والمهنية.

٣- جاءت الفقرة رقم (٦٠) وهي (تعمل الجامعة على بذل جهود كبيرة بهدف الاحتفاظ بالأساتذة والقادة المتميزين) بالمرتبة السادسة بمتوسط حسابي (٣,١٠) وإنحراف معياري (١,٢٠)، وهذا يدل على أن هناك حيادية بين الموافقة والرفض بين أعضاء هيئة التدريس على أن الجامعة تعمل على بذل جهود كبيرة بهدف الاحتفاظ بالأساتذة والقادة المتميزين.

بلغ المتوسط الحسابي العام لواقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالبنية التحتية للخدمات المساندة (٣,٢٤)، كما في الجدول رقم (٤)، وهذا يدل على أن هناك حيادية بين الموافقة والرفض بين أعضاء هيئة التدريس على أن جامعة القصيم تطبيق نظام إدارة الجودة وذلك فيما يتعلق بالبنية التحتية للخدمات المساندة.

(د) البحث العلمي وخدمة المجتمع ويشمل:

١- البحث العلمي

الجدول رقم (١٢). المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق

نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالبحث العلمي

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
٦٤	توفر خطة موثقة ومعتمدة للبحث العلمي على مستوى كليات الجامعة والأقسام العلمية التابعة لها تتميز بالجودة والفاعلية.	3.29	1.01	٢
٦٥	يتم تصميم الخطط البحثية لكليات الجامعة في ضوء إمكانياتها المتاحة واحتياجات ومتطلبات المجتمع المحلي.	3.13	1.04	٧
٦٦	الموازنة السنوية المخصصة للبحث العلمي تغطي معظم الأنشطة وفقاً للأولويات.	3.01	1.03	٨
٦٧	تستخدم أنشطة البحث العلمي بالجامعة في معالجة مشكلات المجتمع وأغراض التنمية.	3.25	1.05	٤
٦٨	تساهم كليات الجامعة ببحوث علمية مشتركة مع مؤسسات علمية مرموقة.	3.15	1.13	٦
٦٩	تقوم الأجهزة المختصة بالجامعة باتخاذ الإجراءات الكافية لحماية الحقوق الفكرية في مجال التأليف والنشر.	3.27	1.02	٣
٧٠	تشارك كليات الجامعة في الندوات وورش العمل والمؤتمرات العلمية المحلية والإقليمية والدولية.	3.59	1.04	١
٧١	تناسب الأنشطة التي تقدمها المراكز البحثية بالجامعة مع حاجات مستخدميها من الطلبة والأساتذة.	3.20	1.02	٥
للمتوسط الحسابي		3.23	1.04	-

يتضح من الجدول رقم (١٢) ما يلي:

يتضمن محور واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالبحث العلمي (٨) فقرات، جاءت (فقرة واحدة) بدرجة (موافق)، وهي الفقرة رقم (٧٠)، حيث أن المتوسط الحسابي لها (٣.٥٩)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (٣.٤٠ إلى ٤.١٩)، في حين جاءت الفقرات الأخرى بدرجة (محايد)، حيث أن المتوسطات الحسابية لهما بين (٣.٠١، ٣.٢٩)، وهذه المتوسطات

تقع بالفئة الثالثة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (٢,٦٠ إلى ٣,٣٩)، وتشير النتيجة السابقة إلى تفاوت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالبحث العلمي.

يبلغ المتوسط الحسابي العام (٣,٢٣)، وهذا يدل على أن هناك حيادية بين الموافقة والرفض بين أفراد عينة الدراسة على تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالبحث العلمي، وذلك يتمثل في أن هناك حيادية في آراء أفراد عينة الدراسة حول (أن كليات الجامعة تشارك في الندوات وورش العمل والمؤتمرات العلمية المحلية والإقليمية والدولية إضافة إلى توفر خطة موثقة ومعتمدة للبحث العلمي على مستوى كليات الجامعة والأقسام العلمية التابعة لها تتميز بالجودة والفاعلية وكذلك أن الأجهزة المختصة بالجامعة تقوم باتخاذ الإجراءات الكافية لحماية الحقوق الفكرية في مجال التأليف والنشر).

١- جاءت الفقرة رقم (٧٠) وهي (تشارك كليات الجامعة في الندوات وورش العمل والمؤتمرات العلمية المحلية والإقليمية والدولية) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٥٩) وإنحراف معياري (١,٠٤)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أعضاء هيئة التدريس على أن كليات الجامعة تشارك في الندوات وورش العمل والمؤتمرات العلمية المحلية والإقليمية والدولية.

٢- جاءت الفقرة رقم (٦٤) وهي (تتوفر خطة موثقة ومعتمدة للبحث العلمي على مستوى كليات الجامعة والأقسام العلمية التابعة لها تتميز بالجودة والفاعلية) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٣,٢٩) وإنحراف معياري (١,٠١)، وهذا يدل على أن هناك حيادية بين الموافقة والرفض بين الأساتذة على توفر خطة موثقة ومعتمدة للبحث العلمي على مستوى كليات الجامعة والأقسام العلمية التابعة لها تتميز بالجودة والفاعلية.

٣- جاءت الفقرة رقم (٦٦) وهي (الموازنة السنوية المخصصة للبحث العلمي تغطي معظم الأنشطة وفقا للأولويات) بالمرتبة الثامنة بمتوسط حسابي (٣.٠١) وإنحراف معياري (١.٠٣)، وهذا يدل على أن هناك حيادية بين الموافقة والرفض بين أعضاء هيئة التدريس على أن الموازنة السنوية المخصصة للبحث العلمي تغطي معظم الأنشطة وفقا للأولويات، وهذا يدل ان هناك موازنة للأنشطة البحثية ولكن الخلاف حول مستوى التغطية، وهذا يتفق مع دراسة العضاضي (٢٠١١) التي وضحت ان من أهم معوقات البحث العلمي هو ضعف الدعم المالي.

٢- علاقة الجامعة بالمجتمع

الجدول رقم (١٣). المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق

نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالبحث العلمي

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
٧٢	تناسب خطة الجامعة المعتمدة مع متطلبات وحاجيات المجتمع والبيئة المحيطة.	3.56	0.86	٢
٧٣	تقدم الجامعة برامج للتوعية بخدمة المجتمع وتنمية البيئة تستهدف كافة منسوبيها.	3.37	1.01	٥
٧٤	تقدم كلية خدمة المجتمع بالجامعة برامج ملائمة لمتطلبات المجتمع وفق الحاجة والاختصاص.	3.51	0.88	٤
٧٥	يوجد بين الجامعة والمؤسسات الإنتاجية عقود شراكة واستثمار مشترك وعلاقات تكاملية.	3.12	0.86	٧
٧٦	توجد مساهمات للهيئة التدريسية في برامج خدمة المجتمع وتنمية البيئة.	3.70	0.74	١
٧٧	تحرص الجامعة على تحقيق مبدأ المشاركة المجتمعية مع الافراد والجهات التي تستهدفها	3.52	0.87	٣
٧٨	يتم بصورة دورية قياس وتقييم رضا منظمات سوق العمل والمجتمع المحلي عن أداء الجامعة وعن مستوى خريجها.	3.04	0.97	٨
٧٩	تجري استضافة متخصصين من المؤسسات التي يعمل فيها الخريجون للاستفادة من تفوقهم لجودة أداء خريجي الجامعة.	3.17	0.97	٦
	المتوسط الحسابي	3.37	0.89	-

يتضح من الجدول رقم (١٣) ما يلي :

يتضمن محور واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بعلاقة الجامعة بالمجتمع (٨) فقرات، جاءت (٤) فقرات بدرجة (موافق)، وهي الفقرات رقم (٧٦، ٧٢، ٧٧، ٧٤)، حيث أن المتوسطات الحسابية لهم بين (٣,٥١، ٣,٧٠)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (٣,٤٠ إلى ٤,١٩)، في حين جاءت الفقرات الأخرى بدرجة (محايد)، حيث أن المتوسطات الحسابية لهم بين (٣,٠٤، ٣,٣٧)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الثالثة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (٢,٦٠ إلى ٣,٣٩)، وتشير النتيجة السابقة إلى تفاوت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بعلاقة الجامعة بالمجتمع.

يبلغ المتوسط الحسابي العام (٣,٣٧)، وهذا يدل على أن هناك حيادية بين الموافقة والرفض بين أفراد عينة الدراسة على تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بعلاقة الجامعة بالمجتمع، وذلك يتمثل في أن هناك حيادية في آراء أفراد عينة الدراسة حول (أن الجامعة تقدم برامج للتوعية بخدمة المجتمع وتنمية البيئة تستهدف كافة منسوبيها إضافة إلى أن الجامعة تقوم بإستضافة متخصصين من المؤسسات التي يعمل فيها الخريجون للإستفادة من تقويمهم لجودة أداء خريجها وكذلك وجود عقود شراكة واستثمار مشترك وعلاقات تكاملية بين الجامعة والمؤسسات الإنتاجية).

١ - جاءت الفقرة رقم (٧٦) وهي (توجد مساهمات للهيئة التدريسية في برامج خدمة المجتمع وتنمية البيئة) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٧٠) وإنحراف معياري (٠,٧٤)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أعضاء هيئة التدريس على وجود مساهمات للهيئة التدريسية في برامج خدمة المجتمع وتنمية البيئة.

٢- جاءت الفقرة رقم (٧٢) وهي (تناسب خطة الجامعة المعتمدة مع متطلبات وحاجيات المجتمع والبيئة المحيطة) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٣,٥٦) وإنحراف معياري (٠,٨٦)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أعضاء هيئة التدريس على أن خطة الجامعة المعتمدة تتناسب مع متطلبات وحاجيات المجتمع والبيئة المحيطة.

٣- جاءت الفقرة رقم (٧٨) وهي (يتم بصورة دورية قياس وتقييم رضا منظمات سوق العمل والمجتمع المحلي عن أداء الجامعة وعن مستوى خريجها) بالمرتبة الثامنة بمتوسط حسابي (٣,٠٤) وإنحراف معياري (٠,٩٧)، وهذا يدل على أن هناك حيادية بين الموافقة و الرفض بين أعضاء هيئة التدريس على أن قياس وتقييم رضا منظمات سوق العمل والمجتمع المحلي عن أداء الجامعة وعن مستوى خريجها يتم بصورة دورية.

بلغ المتوسط الحسابي العام لواقع تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالبحث العلمي وخدمة المجتمع (٣,٣٠)، كما في الجدول رقم (٤)، وهذا يدل على أن هناك حيادية بين الموافقة بين أعضاء هيئة التدريس على أن جامعة القصيم تطبيق نظام إدارة الجودة وذلك فيما يتعلق بالبحث العلمي وخدمة المجتمع.

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة احصائية بين آراء الهيئة التدريسية والقيادات الأكاديمية حول واقع تطبيق نظام ادارة الجودة تعزى إلى المتغيرات: جامعة التخرج، نوع الكلية، الجنس، الجنسية، الدرجة العلمية، الوظيفية، الخبرة ؟

أولاً: الفروق باختلاف متغير جامعة التخرج:

ولمعرفة إذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة احصائية حول آراء الهيئة التدريسية والقيادات الأكاديمية تعزى إلى متغير جامعة التخرج، تم استخدام اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (Independent Sample T-Test)، وذلك كما يتضح من خلال الجدول رقم (14)

الجدول رقم (١٤). نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (independent sample t-test) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة

القصيم باختلاف متغير جامعة التخرج

المحاور	جامعة التخرج	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
السياق المؤسسي	عربية	187	3.68	0.52	2.657	.009
	أجنبية	61	3.42	0.69		
جودة التعليم والتعلم	عربية	187	3.48	0.62	2.014	.047
	أجنبية	61	3.25	0.81		
البنية التحتية للخدمات المساندة	عربية	187	3.30	0.58	2.123	.037
	أجنبية	61	3.06	0.80		
البحث العلمي وخدمة المجتمع	عربية	187	3.43	0.58	4.751	.000
	أجنبية	61	2.92	0.77		

يتضح من خلال الجدول رقم (١٤)، أن هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالسياق المؤسسي باختلاف متغير جامعة التخرج، وذلك لصالح أعضاء هيئة التدريس ممن تخرجوا من جامعات عربية بمتوسط موافقة (٣.٦٨) مقابل (٣.٤٢) لأعضاء هيئة التدريس ممن تخرجوا من جامعات أجنبية، وتشير النتيجة السابقة إلى أن أعضاء هيئة التدريس ممن تخرجوا من جامعات عربية يوافقون بدرجة أكبر على واقع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالسياق المؤسسي، ويرى الباحث ان ارتفاع درجة الموافقة لخريجي الجامعات العربية عن الاجنبية يرجع الى ارتفاع السياق المؤسسي في الجامعات الاجنبية بصورة اكبر مما يجعل خريجي الجامعات العربية أكثر رضا وموافقه عن الواقع،

وهذا يتوافق مع دراسة المساعدة (٢٠١١) التي أشارت الى أهمية العامل الديموغرافي في التأثير على واقع الجودة فاستجابات خريجي الجامعات الاجنبية يرجع الى هذا العامل.

كما يتضح من خلال الجدول رقم (١٤)، أن هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بجودة التعليم والتعلم باختلاف متغير جامعة التخرج، وذلك لصالح أعضاء هيئة التدريس ممن تخرجوا من جامعات عربية بمتوسط موافقة (٣.٤٨) مقابل (٣.٢٥) لأعضاء هيئة التدريس ممن تخرجوا من جامعات أجنبية، وتشير النتيجة السابقة إلى أن أعضاء هيئة التدريس ممن تخرجوا من جامعات عربية يوافقون بدرجة أكبر على واقع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بجودة التعليم والتعلم، وهذا يرجع الى ان معايير التقييم في مجال التعليم والتعلم في الجامعات الاجنبية أكبر من المعايير المطبقة في الجامعات العربية، مما جعل الموافقة للهيئة التدريسة في العربية أكبر.

كما يتضح من خلال الجدول رقم (١٤)، أن هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالبنية التحتية للخدمات المساندة باختلاف متغير جامعة التخرج، وذلك لصالح أعضاء هيئة التدريس ممن تخرجوا من جامعات عربية بمتوسط موافقة (٣.٣٠) مقابل (٣.٠٦) لأعضاء هيئة التدريس ممن تخرجوا من جامعات أجنبية، وتشير النتيجة السابقة إلى أن أعضاء هيئة التدريس ممن تخرجوا من جامعات عربية يوافقون بدرجة أكبر على واقع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالبنية التحتية للخدمات

المساندة، وهذا ايضا يرجع الى ارتفاع مستوى الخدمات المساندة في الجامعات الاجنبية عن العربية مما جعل خريجيها أقل رضا عن الواقع وهذا يتفق مآمت الاشارة اليه سابقا من تأثير العامل الديموغرافي على تقييم الواقع.

كما يتضح من خلال الجدول رقم (١٤)، أن هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالبحث العلمي وخدمة المجتمع باختلاف متغير جامعة التخرج، وذلك لصالح أعضاء هيئة التدريس ممن تخرجوا من جامعات عربية بمتوسط موافقة (٣.٤٣) مقابل (٢.٩٢) لأعضاء هيئة التدريس ممن تخرجوا من جامعات أجنبية، وتشير النتيجة السابقة إلى أن أعضاء هيئة التدريس ممن تخرجوا من جامعات عربية يوافقون بدرجة أكبر على واقع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالبحث العلمي وخدمة المجتمع، وهذا يعود الى الحجم الكبير الذي تعطيه الجامعات الاجنبية عن العربية، للبحث العلمي وخدمة المجتمع، وتكاد تكون ها تان الوظائفتان هي الشغل الشاغل في مجال التجويد، في ان الجامعات العربية، تركز بصورة أكبر على التدريس وخاصة في شقه النظري أكثر من التطبيقي مما جعل خريجيها أكثر قبول ورضا عن الواقع.

ثانياً: الفروق باختلاف متغير نوع الكلية

ولمعرفة إذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة احصائية حول آراء الهيئة التدريسية والقيادات الأكاديمية تعزى إلى متغير نوع الكلية، تم استخدام اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (Independent Sample T-Test)، وذلك كما يتضح من خلال الجدول

رقم (١٥)

الجدول رقم (١٥). نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (independent sample t-test) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم باختلاف متغير نوع الكلية

المحاور	نوع الكلية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
السياق المؤسسي	كلية علمية (تطبيقية)	133	3.65	0.51	1.064	.289
	كلية إنسانية	115	3.57	0.64		
جودة التعليم والتعلم	كلية علمية (تطبيقية)	133	3.55	0.61	3.021	.003
	كلية إنسانية	115	3.29	0.73		
البنية التحتية للخدمات المساندة	كلية علمية (تطبيقية)	133	3.36	0.56	3.047	.003
	كلية إنسانية	115	3.11	0.72		
البحث العلمي وخدمة المجتمع	كلية علمية (تطبيقية)	133	3.29	0.69	-248.	.804
	كلية إنسانية	115	3.32	0.64		

يتضح من خلال الجدول رقم (١٥)، أنه لا توجد هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بـكل من السياق المؤسسي والبحث العلمي وخدمة المجتمع باختلاف متغير نوع الكلية، ويرى الباحث ان هذا يرجع الى ان السياق المؤسسي بجامعة القصيم حقق درجات متقدمة، وان النظرة لواقع البحث العلمي وخدمة المجتمع مقاربة بحكم توحيد آليات الاشراف من قبل الأجهزة المختصة بجامعة القصيم.

في حين أن هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بجودة التعليم باختلاف متغير نوع الكلية، وذلك لصالح أعضاء هيئة التدريس ممن يعملوا بكلية علمية (تطبيقية) بمتوسط موافقة (٣.٥٥) مقابل (٣.٢٩) لأعضاء هيئة التدريس ممن يعملوا بكلية إنسانية، وتشير النتيجة السابقة إلى أن أعضاء هيئة التدريس ممن يعملوا بكلية علمية (تطبيقية) يوافقون بدرجة أكبر على واقع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بجودة التعليم وهذا يعود الى طبيعة التخصصات التطبيقية وان الحاجة الى التطبيق أكثر من التنظير الى جانب ان البنية التحتية من معامل ومختبرات ساهم في ارتفاع معدل التجويد عن تطبيق عملية التعليم والتعلم.

كما أن هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالبنية التحتية للخدمات المساندة باختلاف متغير نوع الكلية، وذلك لصالح أعضاء هيئة التدريس ممن يعملوا بكلية علمية (تطبيقية) بمتوسط موافقة (٣.٣٦) مقابل (٣.١١) لأعضاء هيئة التدريس ممن يعملوا بكلية إنسانية، وتشير النتيجة السابقة إلى أن أعضاء هيئة التدريس ممن يعملوا بكلية علمية (تطبيقية) يوافقون بدرجة أكبر على واقع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالبنية التحتية للخدمات المساندة وذلك يعود الى ان اغلب الكليات التطبيقية تقع في مقر الجامعة الرئيسي بالمليدا في حين ان اغلب الكليات التطبيقية تقع خارج الحرم الجامعي عدى كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، مما ساهم في ارتفاع مستوى الرضا عن الواقع، في الكليات التطبيقية.

ثالثاً: الفروق باختلاف متغير الجنس

ولمعرفة إذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة احصائية حول آراء الهيئة التدريسية والقيادات الأكاديمية تعزى إلى متغير الجنس، تم استخدام اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (Independent Sample T-Test)، وذلك كما يتضح من خلال الجدول رقم (١٦)

الجدول رقم (١٦). نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (independent sample t-test) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم باختلاف متغير الجنس

المحاور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
السياق المؤسسي	ذكر	167	3.55	0.57	-2.710	0.007
	أنثى	81	3.76	0.56		
جودة التعليم والتعلم	ذكر	167	3.40	0.70	-.936	.350
	أنثى	81	3.48	0.64		
البنية التحتية للخدمات المساندة	ذكر	167	3.29	0.69	1.686	.093
	أنثى	81	3.15	0.56		
البحث العلمي وخدمة المجتمع	ذكر	167	3.20	0.69	-3.761	.000
	أنثى	81	3.53	0.56		

يتضح من خلال الجدول رقم (١٦)، أنه هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بواقع السياق المؤسسي باختلاف متغير الجنس، وذلك لصالح أعضاء هيئة التدريس الإناث بمتوسط موافقة (٣.٧٦) مقابل (٣.٥٥) لأعضاء هيئة التدريس الذكور، وتشير النتيجة السابقة إلى أن

أعضاء هيئة التدريس الإناث يوافقن بدرجة أكبر على واقع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالسياق المؤسسي، ويرى الباحث ان هذا يرجع ان طبيعة احتكاك الذكور واطلاعهم على واقع السياق المؤسسي يكون أعلى وخاصة في مجالات السلطات والإدارة والخطط والبرامج وآليات المتابعة والاشراف.

كما أن هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالبحث العلمي وخدمة المجتمع باختلاف متغير الجنس، وذلك لصالح أعضاء هيئة التدريس الإناث بمتوسط موافقة (٣.٥٣) مقابل (٣.٢٠) لأعضاء هيئة التدريس الذكور، وتشير النتيجة السابقة إلى أن أعضاء هيئة التدريس الإناث يوافقن بدرجة أكبر على واقع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالبحث العلمي وخدمة المجتمع، وهذا يرجع الى ان معدل الرضا لدى الاناث أعلى من الذكور بحكم ارتفاع حجم المسؤولية المجتمعية للذكور وطبيعة بعض التخصصات التي انفرد فيها الذكور مثل الهندسة والعمارة والإدارة والاقتصاد، والتي هي أكثر ارتباطا بقطاع الاعمال وسوق العمل.

كما انه لا توجد هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بـ (جودة التعليم والتعلم، البنية التحتية للخدمات المساندة) باختلاف متغير الجنس، ويرى الباحث ان هذا يرجع الى توحيد مستوى الأداء التعليمي والبنية التحتية للخدمات المساندة المقدمة من الجامعة لأقسام الذكور والاناث، الى جانب ان الاشراف على الأقسام العلمية غالبا ما يكون التنسيق والمتابعة والاشراف عليها شبه موحدة.

رابعاً: الفروق باختلاف متغير الجنسية

ولمعرفة إذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة احصائية حول آراء الهيئة التدريسية والقيادات الأكاديمية تعزى إلى متغير الجنسية، تم استخدام اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (Independent Sample T-Test)، وذلك كما يتضح من خلال الجدول رقم (١٧)

الجدول رقم (١٧). نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (independent sample t-test) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم باختلاف متغير الجنسية

المحاور	الجنسية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
السياق المؤسسي	سعودي	72	3.20	0.62	-7.251	.000
	غير سعودي	176	3.79	0.46		
جودة التعليم والتعلم	سعودي	72	2.89	0.72	-8.049	.000
	غير سعودي	176	3.64	0.53		
البنية التحتية للخدمات المساندة	سعودي	72	2.86	0.77	-5.449	.000
	غير سعودي	176	3.40	0.52		
البحث العلمي وخدمة المجتمع	سعودي	72	2.97	0.81	-4.548	.000
	غير سعودي	176	3.44	0.54		

يتضح من خلال الجدول رقم (١٧) أن هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالسياق المؤسسي باختلاف متغير الجنسية، وذلك لصالح أعضاء هيئة التدريس غير السعوديين بمتوسط موافقة (٣.٧٩) مقابل (٣.٢٠) لأعضاء هيئة التدريس السعوديين، وتشير النتيجة السابقة إلى

أن أعضاء هيئة التدريس غير السعوديين يوافقون بدرجة أكبر على واقع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالسياق المؤسسي، ويرى الباحث ان هذا الفارق يرجع الى ان الهيئة التدريسية السعودية هي أكثر اطلاعا على الواقع بحكم عملها في الجانب الإداري وديمومة معاشتها للإجراءات الإدارية في حين ان غير السعوديين متعاقدين وعملهم منصب بصورة أكبر على الاعمال الأكاديمية وبذلك كانوا أكثر رضا عن الواقع المؤسسي.

كما يتضح من خلال الجدول رقم (١٧) أن هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بجودة التعليم والتعلم باختلاف متغير الجنسية، وذلك لصالح أعضاء هيئة التدريس غير السعوديين بمتوسط موافقة (٣.٦٤) مقابل (٢.٨٩) لأعضاء هيئة التدريس السعوديين، وتشير النتيجة السابقة إلى أن أعضاء هيئة التدريس غير السعوديين يوافقون بدرجة أكبر على واقع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بجودة التعليم والتعلم، ويرى الباحث ان ارتفاع درجة الموافقة لدى المتعاقدين يرجع اما ان أغلبهم يعمل في الكليات التطبيقية ومعدل التجويد فيها اعلى بحكم طبيعة التخصص التطبيقي، الى جانب ساعاتهم التدريسية أعلى لعدم قيامهم غالبا في أعمال ادارية، هذا الى ان أغلب العينة من السعوديين يعمل في أعمال ادارية ونسبة كبيرة منهم متخرج من جامعات غربية مما يقلل من معدلات الرضا.

ويوضح الجدول رقم (١٧) أن هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالبنية التحتية للخدمات المساندة باختلاف

متغير الجنسية، وذلك لصالح أعضاء هيئة التدريس غير السعوديين بمتوسط موافقة (٣,٤٠) مقابل (٢,٨٦) لأعضاء هيئة التدريس السعوديين، وتشير النتيجة السابقة إلى أن أعضاء هيئة التدريس غير السعوديين يوافقون بدرجة أكبر على واقع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالبنية التحتية للخدمات المساندة، وهذه النتيجة توضح ارتفاع انخفاض معدل الرضا لدى السعوديين لاسباب كثيرة من أهمها أن أغلبهم خريج جامعات أجنبية وبنيتها التحتية عالية ولان نسبة كبيرة منهم يعمل في الأجهزة الإدارية وهم أكثر معرفة بمتطلبات البنية التحتية.

كما يوضح الجدول رقم (١٧) أن هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالبحث العلمي وخدمة المجتمع باختلاف متغير الجنسية، وذلك لصالح أعضاء هيئة التدريس غير السعوديين بمتوسط موافقة (٣,٤٤) مقابل (٢,٩٧) لأعضاء هيئة التدريس السعوديين، وتشير النتيجة السابقة إلى أن أعضاء هيئة التدريس غير السعوديين يوافقون بدرجة أكبر على واقع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالبحث العلمي وخدمة المجتمع، ويرى الباحث أن انخفاض درجة الرضا لدى السعوديين ترجع الى معرفتهم بشكل أكبر بواقع المتطلبات المجتمعية من بحوث ودراسات وخدمات تدريسية وتشغيلية ومقارنتها بحجم الإنجازات في حين ان الهيئة التدريسية غير السعودية تركز غالبا على مهام التدريس والبحث.

خامسا: الفروق باختلاف متغير الدرجة العلمية

ولمعرفة إذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة احصائية حول آراء الهيئة التدريسية والقيادات الأكاديمية تعزى إلى متغير الدرجة العلمية، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (one way anova)، وذلك كما يتضح من خلال الجدول رقم (١٨)

الجدول رقم (١٨). نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للفروق للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم باختلاف متغير الدرجة العلمية

المحاور	المجموعات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
السياق المؤسسي	بين المجموعات	1.514	2	.757	2.304	.102
	داخل المجموعات	80.502	245	.329		
	المجموع	82.016	247			
جودة التعليم والتعلم	بين المجموعات	7.134	2	3.567	8.124	.000
	داخل المجموعات	107.571	245	.439		
	المجموع	114.704	247			
البنية التحتية للخدمات المساندة	بين المجموعات	2.387	2	1.193	2.865	.059
	داخل المجموعات	102.052	245	.417		
	المجموع	104.439	247			
البحث العلمي وخدمة المجتمع	بين المجموعات	.776	2	.388	.876	.418
	داخل المجموعات	108.573	245	.443		
	المجموع	109.349	247			

يتضح من خلال الجدول رقم (١٨) أنه لا توجد هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بـ (السياق المؤسسي، البنية التحتية للخدمات المساندة، البحث العلمي وخدمة المجتمع) باختلاف متغير الدرجة العلمية. في حين أن هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بجودة التعليم والتعلم باختلاف متغير الدرجة العلمية، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة (٠.٠٠٠).

ولمعرفة اتجاه الفروق ولصالح أي فئة من فئات متغير الدرجة العلمية، تم استخدام اختبار أقل فرق معنوي وذلك كما يتضح من خلال الجدول رقم (١٩)

الجدول رقم (١٩). اختبار أقل فرق معنوي (LSD) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بجودة التعليم والتعلم باختلاف متغير الدرجة العلمية

الدرجة العلمية	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أستاذ مساعد	أستاذ مشارك	أستاذ
أستاذ مساعد	170	3.32	.681	—	*٠,٠٢	**٠,٠٠١
أستاذ مشارك	50	3.56	.669		—	
أستاذ	28	3.82	.513			—

يتضح من خلال الجدول رقم (١٩)، والذي يُبين نتائج المقارنات البعدية لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بجودة التعليم و التعلم باختلاف متغير الدرجة العلمية، حيث يتضح أن تلك الفروق جاءت بين أعضاء هيئة التدريس ممن درجتهم العلمية (أستاذ مشارك، أستاذ مساعد وكلا من أعضاء هيئة التدريس ممن درجتهم العلمية (أستاذ مشارك، أستاذ)، وذلك لصالح أعضاء هيئة التدريس ممن درجتهم العلمية (أستاذ) بمتوسط موافقة (٣.٨٢)، وتشير النتيجة السابقة إلى أن أعضاء هيئة التدريس ممن درجتهم العلمية أستاذ يوافقون بدرجة أكبر على واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بجودة التعليم والتعلم، ويرى الباحث أن هذا يرجع إلى أن أصحاب الدرجات العلمية الأقل هم غالباً ممن حصلوا على درجاتهم العلمية في عصر الانترنت والثورة المعلوماتية وربما أن استخداماتهم لوسائل التعليم والتعلم الحديثة أكبر مما قلل من معدلات الرضا، في حين أن ارتفاع معدل الرضا لدى الأساتذة يعود لمقارنتهم بحجم الإنجازات الحالية بما كانت عليه الجامعات سابقاً وخاصة العربية إلى جانب ما حققته جامعة القصيم من إنجازات في زمن قياسي.

سادساً: الفروق باختلاف متغير الوظيفة

ولمعرفة إذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة احصائية حول آراء الهيئة التدريسية والقيادات الأكاديمية تعزى إلى متغير الوظيفة، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (one way anova)، وذلك كما يتضح من خلال الجدول رقم (٢٠)

الجدول رقم (٢٠). نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للفروق للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم

باختلاف متغير الوظيفة

المحاور	المجموعات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
السياق المؤسسي	بين المجموعات	9.743	3	3.248	10.965	.000
	داخل المجموعات	72.273	244	.296		
	المجموع	82.016	247			
جودة التعليم والتعلم	بين المجموعات	18.985	3	6.328	16.131	.000
	داخل المجموعات	95.720	244	.392		
	المجموع	114.704	247			
البنية التحتية للخدمات المساندة	بين المجموعات	10.043	3	3.348	8.653	.000
	داخل المجموعات	94.396	244	.387		
	المجموع	104.439	247			
البحث العلمي وخدمة المجتمع	بين المجموعات	10.562	3	3.521	8.696	.000
	داخل المجموعات	98.787	244	.405		
	المجموع	109.349	247			

يتضح من خلال الجدول رقم (٢٠) أن هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم باختلاف متغير الوظيفة.

ولمعرفة اتجاه الفروق ولصالح أي فئة من فئات متغير الوظيفة، تم استخدام اختبار أقل فرق معنوي وذلك كما يتضح من خلال الجدول رقم (٢١)

الجدول رقم (٢١). اختبار أقل فرق معنوي (LSD) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم باختلاف متغير الوظيفة

المحور	الوظيفة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	عميد	وكيل	رئيس قسم	عضو هيئة تدريس
السياق المؤسسي	عميد	7	3.13	0.50	-			
	وكيل	21	3.11	0.56		-		
	رئيس قسم	38	3.48	0.68			-	
	عضو هيئة تدريس	182	3.72	0.51	**٠,٠٠٥	**٠,٠٠١	*٠,٠١	-
جودة التعليم والتعلم	عميد	7	2.67	0.49	-			
	وكيل	21	2.78	0.50		-		
	رئيس قسم	38	3.19	0.86			-	
	عضو هيئة تدريس	182	3.58	0.59	**٠,٠٠١	**٠,٠٠١	**٠,٠٠١	-
البنية التحتية للخدمات المساندة	عميد	7	2.69	0.45	-			
	وكيل	21	2.73	0.53		-		
	رئيس قسم	38	3.13	0.82			-	
	عضو هيئة تدريس	182	3.35	0.59	**٠,٠٠٦	**٠,٠٠١		-
البحث العلمي وخدمة المجتمع	عميد	7	2.71	0.64	-			
	وكيل	21	2.77	0.63		-		
	رئيس قسم	38	3.21	0.88			-	
	عضو هيئة تدريس	182	3.41	0.58	**٠,٠٠٥	**٠,٠٠١		-

يتضح من خلال الجدول رقم (٢١)، والذي يُبين نتائج المقارنات البعدية لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالسياق المؤسسي باختلاف متغير الوظيفة، حيث يتضح أن تلك الفروق جاءت بين أفراد عينة الدراسة ممن وظيفتهم عضو هيئة تدريس وأفراد عينة الدراسة ممن وظيفتهم (عميد، وكيل، رئيس قسم)، وذلك لصالح أفراد عينة الدراسة ممن وظيفتهم (عضو هيئة تدريس) بمتوسط موافقة (٣,٧٢)، وتشير النتيجة السابقة إلى أن أفراد عينة الدراسة ممن وظيفتهم عضو هيئة تدريس يوافقون بدرجة أكبر على واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالسياق المؤسسي، وهذا يرجع الى ان القيادات الأكاديمية بحكم احتكاكهم بالأجهزة الإدارية ومعرفتهم بحجم المسؤولية المؤسسية على الجامعة كانوا أقل رضا عن الواقع، طلبا في المزيد في الإنجازات.

كما يوضح الجدول رقم (٢١)، نتائج المقارنات البعدية لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بجودة التعليم والتعلم باختلاف متغير الوظيفة، حيث يتضح أن تلك الفروق جاءت بين أفراد عينة الدراسة ممن وظيفتهم عضو هيئة تدريس وأفراد عينة الدراسة ممن وظيفتهم (عميد، وكيل، رئيس قسم)، وذلك لصالح أفراد عينة الدراسة ممن وظيفتهم (عضو هيئة تدريس) بمتوسط موافقة (٣,٥٨)، وتشير النتيجة السابقة إلى أن أفراد عينة الدراسة ممن وظيفتهم عضو هيئة تدريس يوافقون بدرجة أكبر على واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بجودة التعليم والتعلم، وهذا يرجع الى ان تقييم القيادات الأكاديمية لعملية التعليم والتعلم أكبر من خلال التقارير واعمال

وحدات الجودة، التي تبرز المعوقات التي تعترض السير قدما نحو الوصول للاعتماد المطلوب.

كما يوضح الجدول رقم (٢١)، نتائج المقارنات البعدية لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالبنية التحتية للخدمات المساندة باختلاف متغير الوظيفة، حيث يتضح أن تلك الفروق جاءت بين أفراد عينة الدراسة ممن وظيفتهم عضو هيئة تدريس وأفراد عينة الدراسة ممن وظيفتهم (عميد، وكيل، رئيس قسم)، وذلك لصالح أفراد عينة الدراسة ممن وظيفتهم (عضو هيئة تدريس) بمتوسط موافقة (٣.٢٥)، وتشير النتيجة السابقة إلى أن أفراد عينة الدراسة ممن وظيفتهم عضو هيئة تدريس يوافقون بدرجة أكبر على واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالبنية التحتية للخدمات المساندة، ويرى الباحث الى أن القيادات الأكاديمية هم أكثر دراية بمتطلبات البنية التحتية المساندة وحجم المسؤولية على القيادة الجامعية رغم الجهود الكبيرة والبارزة مما جعل معدل الرضا أقل، وهذا يتوافق مع دراسة أبو داود (٢٠٠٧) التي ركزت على الدعم المادي ودوره في تحسين مستوى الأداء، في حين انشغال أن أغلب الهيئة التدريسية بالعملية الأكاديمية لا يمكنهم من معرفة متطلبات البنية التحتية بما فيها المتطلبات المادية بدقة.

كما يوضح الجدول رقم (٢١)، نتائج المقارنات البعدية لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالبحث العلمي وخدمة المجتمع باختلاف متغير الوظيفة، حيث يتضح أن تلك الفروق جاءت بين أفراد عينة الدراسة ممن

وظيقتهم عضو هيئة تدريس وأفراد عينة الدراسة ممن وظيفتهم (عميد، وكيل، رئيس قسم)، وذلك لصالح أفراد عينة الدراسة ممن وظيفتهم (عضو هيئة تدريس) بمتوسط موافقة (٣,٤١)، وتشير النتيجة السابقة إلى أن أفراد عينة الدراسة ممن وظيفتهم عضو هيئة تدريس يوافقون بدرجة أكبر على واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالبحث العلمي وخدمة المجتمع، وهذا يرجع ايضا الى حجم المسؤولية الملقاه على القيادات الأكاديمية وحجم المتطلبات المجتمعية من ابحاث ودراسات وتدريب للقوى العاملة وحاجات سوق العمل مما جعل تقييمهم لمعدل الرضا أقل حرصا منهم على المزيد من الإنجازات في هذا الجانب الحيوي والهام والذي يمثل أهم وظائف الجامعة في العصر الحاضر الذي تتسع فيه الفجوة بين الدول المتقدمة والنامية في عصر العولمة والثورة الرقمية، الى جانب أن اغلب الهيئة التدريسية أهتماماتهم تنصب بشكل أكبر على عملية التعليم والتعلم الى جانب أهتمامهم بالابحاث في مجالات تخدم أعمال الترقية العلمية، واطلاعهم على حجم المتطلبات المجتمعية قد يكون أقل.

سابعاً: الفروق باختلاف متغير سنوات الخبرة

ولمعرفة إذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة احصائية حول آراء الهيئة التدريسية والقيادات الأكاديمية تعزى إلى متغير سنوات الخبرة، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (one way anova)، وذلك كما يتضح من خلال الجدول رقم (٢٢)

الجدول رقم (٢٢). نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للفروق للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم باختلاف متغير سنوات الخبرة

المحاور	المجموعات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
السياق المؤسسي	بين المجموعات	4.003	3	1.334	4.173	.007
	داخل المجموعات	78.013	244	.320		
	المجموع	82.016	247			
جودة التعليم والتعلم	بين المجموعات	9.229	3	3.076	7.116	.000
	داخل المجموعات	105.476	244	.432		
	المجموع	114.704	247			
البنية التحتية للخدمات المساندة	بين المجموعات	4.240	3	1.413	3.442	.017
	داخل المجموعات	100.198	244	.411		
	المجموع	104.439	247			
البحث العلمي وخدمة المجتمع	بين المجموعات	1.187	3	.396	.892	.446
	داخل المجموعات	108.162	244	.443		
	المجموع	109.349	247			

يتضح من خلال الجدول رقم (٢٢) أنه لا توجد هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم فيما يتعلق بالبحث العلمي وخدمة المجتمع باختلاف متغير سنوات الخبرة.

في حين أن هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم باختلاف متغير سنوات الخبرة في المحاور الأخرى.

ولمعرفة اتجاه الفروق ولصالح أي فئة من فئات متغير سنوات الخبرة، تم استخدام اختبار أقل فرق معنوي وذلك كما يتضح من خلال الجدول رقم (٢٣)

الجدول رقم (٢٣). اختبار أقل فرق معنوي (LSD) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بـ (كلاً من) (السياق المؤسسي، جودة التعليم والتعلم، البنية التحتية للخدمات المساندة) باختلاف متغير سنوات الخبرة.

المحور	سنوات الخبرة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أقل من ٥ سنوات	٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	١٠ إلى أقل من ١٥ سنة	أكثر من ١٥ سنة
السياق المؤسسي	أقل من ٥ سنوات	64	3.45	0.66	—			
	٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	70	3.56	0.54		—		
	١٠ إلى أقل من ١٥ سنة	46	3.71	0.56			—	
	أكثر من ١٥ سنة	68	3.77	0.50	**٠,٠٠١	*٠,٠٣		—
جودة التعليم والتعلم	أقل من ٥ سنوات	64	3.24	0.76	—			
	٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	70	3.30	0.67		—		
	١٠ إلى أقل من ١٥ سنة	46	3.45	0.58			—	
	أكثر من ١٥ سنة	68	3.72	0.58	**٠,٠٠١	**٠,٠٠١	*٠,٠٣	—
البنية التحتية للخدمات المساندة	أقل من ٥ سنوات	64	3.13	0.80	—			
	٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	70	3.12	0.62		—		
	١٠ إلى أقل من ١٥ سنة	46	3.34	0.50			—	
	أكثر من ١٥ سنة	68	3.41	0.57	*٠,٠١	**٠,٠٠٩		—

يتضح من خلال الجدول رقم (٢٣)، والذي يُبين نتائج المقارنات البعدية لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالسياق المؤسسي باختلاف متغير سنوات الخبرة، حيث يتضح أن تلك الفروق جاءت بين أفراد عينة الدراسة ممن خبرتهم (أكثر من ١٥ سنة) وأفراد عينة الدراسة ممن خبرتهم (أقل من ٥ سنوات، ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات)، وذلك لصالح أفراد عينة الدراسة ممن خبرتهم (أكثر من ١٥ سنة) بمتوسط موافقة (٣.٧٧)، وتشير النتيجة السابقة إلى أن أفراد عينة الدراسة ممن خبرتهم (أكثر من ١٥ سنة) يوافقون بدرجة أكبر على واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالسياق المؤسسي، وهذا يشير إلى نفس التفسير السابق حيث أن الذين تقل خبرتهم عن ١٠ سنوات رضاهم أقل وهذا يرجع إلى نسبة كبيرة منهم وصلوا إلى درجة الدكتوراه في فترة أهتمام الجامعات العالمية بمعايير الجودة في حين أصحاب الخبرات الطويلة غالبا ما يقارنوا بين الجامعات الكلاسيكية بالوضع الحالي للجامعات المعاصرة مما يجعل نسبة النمو في المجال المؤسسي موضع رضاهم.

كما يوضح الجدول رقم (٢٣)، نتائج المقارنات البعدية لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بجودة التعليم والتعلم باختلاف متغير سنوات الخبرة، حيث يتضح أن تلك الفروق جاءت بين أفراد عينة الدراسة ممن خبرتهم (أكثر من ١٥ سنة) وأفراد عينة الدراسة ممن خبرتهم (أقل من ٥ سنوات، ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات، ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة)، وذلك لصالح أفراد عينة الدراسة ممن خبرتهم (أكثر من ١٥ سنة) بمتوسط موافقة (٣.٧٢)، وتشير النتيجة السابقة إلى أن أفراد عينة الدراسة ممن خبرتهم (أكثر من ١٥ سنة) يوافقون بدرجة أكبر على واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم

وذلك فيما يتعلق بجودة التعليم والتعلم، وهذا قد يرجع الى عامل الخبرة لعملية التعليم والتعلم والممارسة الذاتية المتقدمة لذوي الخبرة التي تتجاوز ١٥ سنة، في حين ان تقييم من خبرتهم اقل من ١٠ سنوات ينصب على التركيز على الأساليب التقنية ومدى استخدامها وممارستها مما قلل من معدلات الرضا.

كما يوضح الجدول رقم (٢٣)، نتائج المقارنات البعدية لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالبنية التحتية للخدمات المساندة باختلاف متغير سنوات الخبرة، حيث يتضح أن تلك الفروق جاءت بين أفراد عينة الدراسة ممن خبرتهم (أكثر من ١٥ سنة) وأفراد عينة الدراسة ممن خبرتهم (أقل من ٥ سنوات، ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات)، وذلك لصالح أفراد عينة الدراسة ممن خبرتهم (أكثر من ١٥ سنة) بمتوسط موافقة (٣.٤١)، وتشير النتيجة السابقة إلى أن أفراد عينة الدراسة ممن خبرتهم (أكثر من ١٥ سنة) يوافقون بدرجة أكبر على واقع نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم وذلك فيما يتعلق بالبنية التحتية للخدمات المساندة، وهذا يرجع ايضا الى مقارنة اصحاب الخبرات الطويلة من الهيئة التدريسية واقع الجامعات الكلاسيكية بواقع التقدم الحاصل في مجال البنية التحتية المساندة للجامعات المعاصرة ومنها جامعة القصيم مما جعلها تحقق مستويات متقدمة، في حين ان أصحاب الخبرات الاقل هم يقارنوا حجم الإنجازات بحجم التقدم بالجامعات العالمية مم يجعل درجة الرضا أقل.

من العرض السابق لنتائج الدراسة يمكن تلخيصها في النقاط التالية :

١ - الموافقة بين أغلب أفراد عينة الدراسة على تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم فيما يتعلق: بمتلاك الجامعة لرؤية ورسالة وغايات نهائية، وأهدافا وخطط إستراتيجية تقوم على التحليل للبيئة الداخلية والخارجية والفرص والمخاطر، الى جانب

قيام وحدات الجودة في الكليات بدورها المطلوب، وإرتفاع حرص القيادات الأكاديمية على نجاح نظام الجودة، وكذلك حرص القيادات الجامعية على السمعة الجيدة، وتحقيق الدرجات العالية من العدالة والمساواة بين الطلبة، ينطبق هذا على سياسة القبول وفق الأهداف المرسومة، ويساهم في تحقيقها نجاح وفاعلية وكفاية إدارة شئون الطلاب في الجامعة.

٢- الحيادية بين الموافقة والرفض بين أفراد عينة الدراسة على واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بالجامعة يتمثل ذلك في العديد من الجوانب مما يتطلب إبرازها وتوضيحها وخاصة في مجالات: التوافق بين البرامج التعليمية مع سوق العمل، والتدريب الميداني للطلبة، والتناغم بين إستراتيجية التعليم والتعلم مع الرسالة والأهداف، وتوثيق الإجراءات التعليمية والإدارية، وتكثيف تنمية مهارات القيادات الأكاديمية، وإختيار الكفاءات العلمية والمهنية من الأساتذة، وتحقيق شروط التوظيف وفق المعرفة والاختصاص.

هذا وقد بينت النتائج أيضا وجود حيادية بين الموافقة والرفض لدى أفراد العينة مما يدل على وجود غموض في تميز المباني الجامعية بالموصفات المطلوبة، وفاعلية أنظمة الحوافز المقدمة، ومدى المشاركة في المؤتمرات والندوات من قبل الكليات، وتميز الخطط البحثية، وحماية الحقوق الفكرية للباحثين، والبرامج التوعوية لخدمة المجتمع، وإستضافة المتخصصين من المؤسسات والشركات، وتفعيل عقود الشراكة الاستثمارية مع القطاع الخاص.

٣- الفروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إستجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بجامعة القصيم بإختلاف متغيرات الدراسة وفق المحاور التالية :

- محور السياق المؤسسي: الفروق تظهر حول متغير الوظيفة كان لصالح أعضاء هيئة التدريس، وسنوات الخبرة لصالح من تتجاوز خبرتهم ١٥ سنة.
- محور جودة التعليم والتعلم: الفروق كانت حول متغير نوع الكلية ومتغير الوظيفة لصالح أعضاء هيئة التدريس في الكليات العلمية، ومتغير الجنس لصالح أعضاء هيئة التدريس الإناث، ومتغير الدرجة العلمية لصالح الأساتذة من الهيئة التدريسية، ومتغير سنوات الخبرة، لصالح من تتجاوز خبرتهم ١٥ سنة.
- محور البنية التحتية للخدمات المساندة: تمثلت الفروق حول متغير نوع الكلية لصالح أعضاء هيئة التدريس بالكليات العلمية، ومتغير الوظيفة لصالح أعضاء هيئة تدريس، ومتغير سنوات الخبرة لصالح الأساتذة الذي تتجاوز خبرتهم ١٥ سنة.
- محور البحث العلمي وخدمة المجتمع الفروق تظهر حول: متغير الجنس لصالح أعضاء هيئة التدريس الإناث، ومتغير الجنسية لصالح أعضاء هيئة التدريس غير السعوديين، ومتغير الوظيفة لصالح كافة الهيئة التدريسية.
- أما متغير جامعة التخرج، فكان لصالح أعضاء هيئة التدريس ممن تخرجوا من جامعات عربية في جميع محاور الدراسة.
- ٤ - تبين من التحليل عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة نحو واقع نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم باختلاف متغير نوع الكلية، ومتغير الدرجة العلمية في السياق المؤسسي، كما انه لا توجد فروق وفق متغير نوع الكلية والدرجة العلمية وسنوات الخبرة حيال البحث العلمي وخدمة المجتمع، أما البنية التحتية والخدمات المساندة فإنعدام الفروق يكون في متغير الجنس والدرجة العلمية، وأخيرا جودة التعليم تنعدم الفروق حول متغير الجنس فقط.

السؤال الثالث: ما المعوقات التي قد تحول دون نجاح تطبيق نظام الجودة في جامعة القصيم؟

استند الباحث في إجابته على هذا السؤال على إجماع أفراد عينة الدراسة بعدم الموافقة لمجموعة من العبارات، تم التعرف عليها من خلال متوسطاتها الحسابية والتي تقل عن (٢,٦٠)، مما تعطي دلالة على انها تشكل عائقا امام الجامعة في الوصول للجودة المنشودة وتحقيق الأهداف والغايات المخطط لها والتي تتضح من خلال ما يلي:

- الجامعة لا تعمل بدرجة عالية على توفير دليل لوصف الكادر العلمي والإداري بهدف تحقيق الأداء الأفضل.
- ضعف معايير إختيار القيادات الأكاديمية بالجامعة وهذا يتفق مع دراسة العضاضي التي تشير الى أن من أهم معوقات الجودة بجامعة الملك خالد هو غموض معايير إختيار القيادات الأكاديمية.
- ضعف مساهمة الجامعة في ضمان العدالة وعدم التمييز بين أعضاء هيئة التدريس.
- الأقسام العلمية لا تلتزم بالدرجة الكافية بتحديد النسبة المثالية بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.
- الجامعة لا تراعي بالدرجة الكافية عدد الطلبة المقبولين مع إمكانياتها ومواردها.
- الجامعة لا تقوم بإجراء استطلاعات رأي للطلبة بصورة دورية حول الخدمات التكميلية بالجامعة (مواقف السيارات / المطاعم / الأنشطة الرياضية).

- إدارة الجامعة لا تهتم بالدرجة الكافية بتوفير الأجهزة والمعدات والمعامل المطلوبة حسب الإحتياج.
 - الزيادة السنوية على رواتب منسوبي الجامعة لا تنسجم مع إرتفاع مستوى غلاء المعيشة.
 - أنظمة المراجعة والرقابة الدورية للموارد المالية بالجامعة ليست مؤثرة بالدرجة الكافية.
 - الجامعة لا تبذل الجهود الكافية للإحتفاظ بالأساتذة والقادة المتميزين.
 - معايير إختيار وترقية القيادات الأكاديمية لا تتميز بالكفاءة والفاعلية.
 - الموازنة السنوية المخصصة للبحث العلمي تغطي جزء قليلا من الأنشطة (وهذا المعوق يتفق مع ماتوصلت اليه دراسة العضاضي والتي تشير الى وجود ضعف في الدعم المالي للبحث العلمي).
 - ضعف قياس وتقويم رضا منظمات سوق العمل والمجتمع المحلي عن أداء الجامعة وعن مستوى خريجها.
- السؤال الرابع: ماالتصور المقترح الذي يساهم في نجاح تطبيق نظام إدارة الجودة بجامعة القصيم وتطويرآلياته ؟**
- كي تحقق جامعة القصيم دورها الريادي بالوصول الى الجودة والاعتماد والمنافسة لتحقيق مراتب متقدمة على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي فانه لابد من اتخاذ آليات وخطوات على وفق نتائج الدراسة الحالية كما يلي :

أولاً: الاستمرار في تفعيل نجاحات الجودة والتميز بالجامعة:

أجمع أغلب أفراد العينة من أعضاء هيئة الهيئة التدريسية والقيادات الأكاديمية بجامعة القصيم على الجودة والتميز في عدة مجالات بالجامعة ممساهم في نجاحها وتحقيقها لمراكز متقدمة وبذلك يجب الاستمرارية في التقدم في المجالات التالية:

- الرؤية والرسالة والأهداف والخطط الإستراتيجية وبرامج الجودة المفعلة بالجامعة باعتبارها الفلسفة التي تنطلق منها الجامعة لتحقيق غاياتها المنشودة.

- الاستمرار في تحفيز وحدات الجودة في كليات الجامعة في متابعة وتنفيذ برامج جودة التعليم والتعلم وهذا يتطلب رصد موازنات تقديرية لتفعيل متطلباتها التشغيلية.

- الاستمرار في تفعيل دور القيادات الأكاديمية للأقسام العلمية وتحفيزها نحو النجاح والإنجاز في مجال الجودة والاعتماد.

- الحرص على الاستمرارية في التقدم في مجال الانتاج العلمي المتميز في مجال التعليم والتعلم والبحث العلمي وفق شروط الهيئة السعودية للجودة والاعتماد.

- الاستمرار في فعالية ادارات شئون الطلاب وتحقيق العدالة والمساواة بين الطلبة ، وتزويدهم بكافة متطلباتهم.

- الاستمرار في تنمية مهارات الهيئة التدريسية والقيادات الأكاديمية من خلال اقامة عمادة التطوير الأكاديمي للدورات التدريبية والتنمية البشرية ، وهذا يتطلب توسيع مجالات وأماكن التدريب الحالية.

- الحرص على الاستمرار في استقطاب أفضل الكفاءات العلمية والمهنية من الأساتذة المتميزين ، وبحيث يكون التوظيف وفق المعرفة في مجال الاختصاص.

ثانيا: الاستفادة من تجارب بعض الجامعات العالمية التي حققت إنجازات ملموسة باستخدام أسلوب المقارنة المرجعية منها:

- تجربة جامعة ميسوري حيث قامت بتنفيذ الخطوات التالية (Valerie , 1998) :
- دجت سبع من كلياتها في كلية واحدة.
- الغت (٢٤) برنامج تدريبي غير فعال جودته منخفضة.
- زادت رواتب الهيئة التدريسية بنسبة (١٥ ٪) مقارنة بمثيلاتها.
- أزالَت المشروعات غير المنجزة في اعمال الصيانة ووفتها لأعمال أخرى.
- حددت الكفاءة المطلوبة من كل طالب إنجازَه.
- حولت العجز في الميزانية الى احتياطي من خلال البحث عن موارد جديدة.
- أقامت حرم الكتروني شامل في امريكا.
- اقامت امتحانا شاملا كشرط اساسي للتخرج في الأقسام العلمية.
- تجربة جامعة اوريغون حيث اتخذت خطوات للوصول للجودة المرجوة منها (Lewis & smith,1994):

- تحديد المواضيع التي تتطلب التحسين ، وتطبيق سياسة الجودة الشاملة.
- تقييم كلي لبرامج الجودة المنفذة للحصول على تغذية عكسية عن أثر تطبيق البرامج ومدى التحسن القائم.
- مناقشة تقييم المحكمين الداخليين والخارجيين والعمل بموجبها.
- التجربة زادت من معدلات الرضا الوظيفي ، ووفرة المزيد من الوقت وساهمت في تنمية العمل الجماعي

- تجربة جامعة هارفارد وهي من الجامعات الحاصلة على المرتبة الاولى في التصنيف العالمي وقد استخدمت عدت خطوات للوصول للجودة من أهمها (النعساني: ٢٠٠٣ : ٨ - ١٠):

- إدارة السلوكيات والأفعال مثل: إدارة الأداء، وإدارة عملية التحول، وإدارة المقابلات مع الموظفين.

- التركيز على التعليم والتدريب والتقييم.

- الاهتمام بالاتصالات، وتدفق المعلومات، وكسب الاجماع والاتساق.

- التركيز على الادوات والمقاييس التي تتكون من عمليات التخطيط وإعداد التقارير المرتجعة.

- تكوين فرق التحول والتي تعمل في ضوء الالتزام بالوقت والموارد المتاحة، والالتزام بالخطة طويلة الاجل وما شابهها.

- الثناء والمكافأة حافز مهم لجودة الأداء وذلك من خلال المقابلات والهدايا والرحلات ورفع المرتبات.

ثالثا: نشر الثقافة التنظيمية للجودة والاعتماد وضمانها في الجامعة:

هناك مجالات متعددة في الدراسة كانت إجابات الهيئة التدريسية والقيادات الأكاديمية محايدة، وهذا يدل على غموضها لدى الكثير منهم وعدم التأكد من الإجابة عليها مع أن البعض منها مرتبط بصميم عملهم مما يتطلب من الجامعة والأجهزة المختصة نشر الثقافة التنظيمية للجودة والاعتماد وهذا يتطلب أن تكون تلك القضايا موضع الدراسة والاهتمام أمام تلك الأجهزة وخاصة في المجالات التالية:

- توافق البرامج التعليمية المقدمة في الكليات مع حاجات ومتطلبات سوق العمل.

- البرامج الفعالة للتدريب الميداني للطلبة وفق احتياجاتهم الفعلية.
- توثيق الإجراءات المطلوبة لكل جوانب العملية التعليمية والإدارية.
- توفير الأجهزة والمعدات والمعامل المطلوبة حسب الاحتياج للكليات والأقسام العلمية بصورة دورية.
- تمتع المباني والتجهيزات بالجودة العالية في مقر الجامعة الرئيسي والفروع التابعة له في المدن والمحافظات.
- أنظمة المراجعة والرقابة الدورية للموارد المالية ومدى فاعليتها، في تحقيق المتطلبات والأهداف المرسومة.
- نظام الحوافز المادية والمعنوية المقدمة بما ينسجم مع طريقة العمل والأداء والإنجاز والإبداع.
- آليات المشاركة في الندوات وورش العمل والمؤتمرات العلمية والمحلية والإقليمية لمنسوبي الجامعة لاختلاف شروط المشاركة بين العاملين.
- حماية الحقوق الفكرية في مجال التأليف والنشر من قبل جهات قانونية مختصة بالجامعة.
- تطوير برامج التوعية لخدمة المجتمع وتنمية البيئة وخاصة من قبل كليات الجامعة بصفة عامة وعمادة خدمة المجتمع وكلية خدمة المجتمع بصفة خاصة.
- استضافة متخصصين من المؤسسات التي يعمل فيها الخريجون بصورة دورية للاستفادة من تقييمهم لجودة أداء الخريجين.
- إقامة عقود الشراكة والاستثمار المشترك والعلاقات التكاملية بين الجامعة والمؤسسات الإنتاجية.

رابعاً: تفعيل دليل معايير إدارة الجودة وضمانها في الجامعة:

يمثل دليل معايير إدارة الجودة بالجامعة المعد من قبل عمادة ضمان الجودة والاعتماد بالجامعة وفق شروط الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد أحد وسائل ضبط ومتابعة الجودة بالجامعة وفق مجموعة من المعايير والمؤشرات للإنجاز تقيس دورة مخرجات البرامج الأكاديمية والمقررات الدراسية، ودورة توكيد الجودة لتلك البرامج، ويوفر الدليل العديد من المقاييس والنماذج التي يمكن من خلالها قياس مستوى الأداء، ويتطلب التفعيل تنشيط الدورات التدريبية في مجال الجودة، واستخدام الأساليب الإلكترونية في تحقيق النتائج المرجوة، وتوفير الإمكانيات المادية والبشرية المطلوبة لتحقيق ذلك الهدف.

خامساً: تفعيل دور اللجان الاستشارية للجودة وضمانها:

تتمثل اللجان الاستشارية في مجالس الجودة ووحدات الجودة في مختلف الكليات - والتي تتبع عمادة ضمان الجودة والاعتماد بالجامعة والتي تقع تحت إشراف وكالة الجامعة للتطوير والجودة - الجهات الفنية المسؤولة عن تقديم المشورة في جميع مراحل تطبيق معايير نظام إدارة الجودة بالجامعة، وتقترح الدراسة ان يعاد هيكله هذه اللجان ممن يمتلكون الخبرة والدراية بموضوع إدارة الجودة الشاملة بالجامعة، والذين تلقوا دورات تدريبية وتأهيلية كافية، داخل الجامعة وخارجها، وأن تزود هذه اللجان والوحدات التابعة لها بميزانية تشغيلية مناسبة، وبمقرات يتوفر فيها جميع الاحتياجات والمستلزمات، وان يكون لها سكرتارية وموقع الكتروني يتم من خلاله التفعيل والمتابعة والإشراف.

سادسا: المراجعة الدورية لعناصر إدارة الجودة وضمانها قبل البدء بتنفيذ أي مسار من مسارات الجودة:

تعتبر المراجعة الدورية والشاملة لعناصر الجودة قبل عملية التنفيذ خطوه هامة للعديد من الإعتبرات التي تساهم في تطبيق معايير نظام إدارة الجودة (البدح، الصرايرة: ٢٠١٢: ٢٠٤) وفق المتطلبات التالية:

- إقتناع القيادات العليا بالجامعة، واستعداد عمداء الكليات، ورؤساء الاقسام، بالمسار الذي تم إختياره.

- التأكد من مدى الحاجة للتغيير والتطوير بالأخذ بمفاهيم إدارة الجودة وضمانها.

- الإطلاع على رسالة الجامعة وأهدافها التفصيلية قبل الشروع في التطبيق الكامل.

- إختيار الوقت المناسب للبدء في التنفيذ.

- تفعيل دور تقنية المعلومات في الجامعة، والاستفادة منها بما يخدم تطبيق معايير إدارة الجودة المقترحة.

- تفعيل دور الخطط الاستراتيجية، لضمان توسيع قاعدة المشاركة، لتشمل جميع العاملين من أكاديمين وإداريين في مجال الجودة.

- التركيز على العنصر البشري من حيث التدريب والتأهيل والتحفيز للمبدعين والحساب للمقصرين.

- حصر الإحتياجات التدريبية، ووضع خطة متكاملة للتدريب والتطوير من قبل عمادة التطوير (الجامعي) بما يلبي إحتياجات نظام الجودة بالجامعة.

- دراسة الإلتزامات المالية المترتبة على تطبيق نظام إدارة الجودة بالجامعة، وإدخالها من ضمن الخطة المالية المعتمدة، في ضوء تحليل التكلفة والعائد والجدوى الاقتصادية والتوجهات المستقبلية.

سابعاً: آليات وإجراءات التخلص من المعوقات التي قد تحد من أداء نظام إدارة الجودة بالجامعة:

يجب على الجامعة اتخاذ التدابير والأساليب الكافية، للتخلص من المعوقات التي توصلت إليها الدراسة الحالية وفق الآليات والخطوات التالية :

١ - السياق المؤسسي:

- تحتاج الجامعة الى وضع دليل لوصف وظائف الكادر العلمي والإداري، يصنف حسب الاختصاص وفق المعايير والشروط العالمية المعتمدة، حتى تكون دليلاً ومرجعاً يتم من خلاله القيام بالمهام والواجبات والمسؤوليات وفق خطة معتمدة ومقرة من الجهات المختصة، وذلك بهدف تحقيق أفضل النتائج.

- ان يتم إقتراح آليات جديدة لإختيار القيادات الأكاديمية يكون فيها معيار الكفاءة العلمية والخبرة الإدارية هي الاساس والمعيار للترشيح لأي منصب.

٢ - جودة التعليم والتعلم:

- إلتزام الأقسام العلمية بتحديد النسب المثالية بين الطلبة و أعضاء هيئة التدريس، وهذا يتطلب وضع شروط ومواصفات كما هو معمول به عالمياً، بحيث لا تتجاوز النسبة أستاذ لكل خمسة وثلاثين طالب، كي يكون عضو هيئة التدريس قادراً على بناء المهارات والقدرات لدى الطلبة وفق شروط ومواصفات الهيئة السعودية للجودة والاعتماد.

- أن تعمل الجامعة على مراعاة تناسب عدد الطلبة المقبولين مع إمكانياتها من الكوادر البشرية والموارد المادية من قاعات وتجهيزات وفق الشروط المعمول بها.
- إجراء إستطلاع دوري لآراء الخدمات التكميلية بالجامعة (مواقف السيارات، المطاعم، الأنشطة الرياضية).

٣ - البنية التحتية للخدمات المساندة:

- الاهتمام بصورة أكبر على توفير الأجهزة والمعدات والمعامل المطلوبة حسب الاحتياج.
- إعادة النظر في آليات أنظمة المراجعة والرقابة الدورية للموارد المالية حتى تكون أكثر فاعلية وتأثيراً على إنجاز مهامها وفق معايير الجودة المرجوة.
- إعادة النظر في الزيادة السنوية على رواتب منسوبي الجامعة كي تنسجم مع إرتفاع مستوى غلاء المعيشة، أو إستحداث بند آخر يعالج هذه المشكلة.
- العمل بصورة أكبر على الإحتفاظ بالأساتذة والقادة المتميزين بإقتراح آليات ولوائح تساهم في نجاح هذا الهدف.

٤ - البحث العلمي وخدمة المجتمع:

- تحتاج الجامعة الى زيادة موازنتها السنوية المخصصة للبحث العلمي حتى تغطي معظم الأنشطة وفق الأولويات التي تساهم في خدمة قطاع التنمية والمجتمع، ولأن هذا المحور من أهم معايير تقدم الجامعات في تصنيف الجودة وهذا يتطلب تحقيق ما يلي:

- زيادة مستوى الشراكة البحثية مع القطاعات الإنتاجية.
- أن تتحول الكليات الى بيوت خبرة حسب مجال أختصاصاتها.
- البحث عن موارد مالية جديدة تدعم البحث العلمي.

- تحتاج الجامعة بصورة دورية الى قياس وتقييم رضا منظمات سوق العمل والمجتمع المحلي عن أداء الجامعة وعن مستوى خريجها بغرض التطوير والتحسين المستمر وهذا يتطلب:

- المرونة في البرامج الجامعية المقدمة بحيث تكون قادرة بصورة دورية على تحقيق متطلبات سوق العمل

- التركيز على الأنشطة التدريسية وبناء المهارات ، للأساتذة في عمادة التطوير الأكاديمي ، وللطلبة عن طريق اساتذة تم تدريبهم على الاهتمام بالتطبيق أكثر من التنظير.

- الابتعاد عن الأساليب التقليدية في التعليم والتعلم وتفعيل تطبيق توصيف المقررات وفق شروط الهيئة.

ثامنا: التطبيق التدريجي لنظام إدارة الجودة:

هذا التطبيق يكون بحسب المسارات والبرامج والكليات الجامعية ، بحيث يتم البدء بالكليات التي اكتملت فيها البنية التحتية والإمكانات البشرية والمادية وخاصة الكليات في مقر الجامعة الرئيسي ، يتبعها الكليات في خارج المقر ، وهذا التطبيق يكون في ضوء رسالة الجامعة وأهدافها وخططها الإستراتيجية ومعاييرها المقره والمعتمدة وآلياتها التنفيذية.

تاسعا: تقييم التنفيذ والمتابعته لنظام إدارة الجودة:

عملية التقييم لما تم إنجازه من أعمال في مجال الجودة والاعتماد ، يعتبر تغذية راجعة للقائمين على تطبيق نظام إدارة الجودة ، للتخلص من السلبيات والصعوبات التي قد تعترض تنفيذ البرنامج أولا بأول ، وان تتخذ مؤشرات التطبيق مقاييس دقيقة ، توضح مستوى الإنجاز والتقدم في مجال الجودة والاعتماد.

تاسعا: التطبيق الكامل لنظام إدارة الجودة بالجامعة:

في ضوء نتائج التحليل والتفسير لنتائج تقييم نظام إدارة الجودة بالجامعة، يتم رصد كافة السليبيات والمعوقات وتعميمها لكافة الكليات، ويمكن عقد ورش عمل لمناقشتها من قبل مجالس الجودة في الجامعة حسب الكليات لاتخاذ كافة الاحتياطات اللازمة التي قد تحدث أثناء التطبيق، بعد ذلك يتم تعميم التجارب الناجحة في كليات الجامعة على باقي الكليات التي لديها القدرة على تحقيق التقدم والنجاح في مجال التطوير والتحديث.

توصيات الدراسة

- على ضوء نتائج الدراسة وتصورها المقترح فان الباحث يوصي بما يلي :
- التقييم الذاتي المستمر لكافة محاور الجودة بغرض التطوير والتحديث وفق برامج الهيئة السعودية للجودة والاعتماد وفق الآليات الحالية المطبقة في الجامعة والذي تمت الاشارة اليه في الاطار النظري.
- الاستمرار في الحصول على الاعتماد الأكاديمي البرامجي لبعض الكليات كخطوة أولية في الإتجاه الصحيح.
- التقييم الخارجي المستمر لأنه يشكل حافز إضافي للإلتزام بالمعايير العلمية، والجامعة تقوم به حاليا.
- استخدام أسلوب المقارنة المرجعية مع الجامعات المتميزة داخليا وخارجيا.
- الاستمرار في تنمية المهارات والقدرات الإبداعية والإبتكارية للهيئة التدريسية والقيادات الأكاديمية لأنهم مصدر التطوير والتحديث والجودة.

- الاستمرار في تطوير البنية التحتية للجامعة لتوفير البيئة المناسبة للجودة وخاصة في الكليات خارج الحرم الجامعي
- زيادة المكافآت المالية للجان ووحدات الجودة حتى تشكل لهم حافزا نحو المزيد من الأداء الفاعل والمتابعة للإنجازات والمعوقات ورفع التقارير الدورية بذلك.
- تفعيل النظم الجامعية في شتى المجالات والتي من أهمها مجال المعلومات والتقييم والمقارنة والتمويل والحوافز والجمعيات العلمية والمراكز العلمية.
- تركيز جهود الجامعة على إشباع الإحتياجات الحقيقية للمجتمع وسوق العمل من خريجين يمتلكون المهارات والقدرات العالية في مجال تخصصاتهم، وهذا يتطلب قياس رضى المستفيدين عن مستوى المخرجات.
- العمل بصورة مستمرة في تحسين وتطوير طرق وأساليب الأداء ورفع القدرات التنافسية والتخلص من البيروقراطية.
- تفعيل تفويض الصلاحيات لتحقيق العمل الجماعي التعاوني بعيدا عن المركزية في اتخاذ القرارات.
- العمل على التخلص من المعوقات التي تمنع الجامعة من تحقيق دورها الفاعل في تحقيق التقدم والنجاح.
- تفعيل وتطوير معايير إختيار القيادات الأكاديمية بما يساهم في تحقيق الرضا والجودة.
- تفعيل دور مؤشرات وأدوات القياس لتقييم الأداء بصورة دورية ومستمرة.
- توطيد العلاقة والشراكة بين الجامعة والمؤسسات الإنتاجية والخدمية وإيجاد آليات أكثر مرونة للتنسيق في مجال جودة المخرجات.

- مراجعة برامج الجامعة ومناهجها وتحسينها وتطويرها وإعادة هيكلتها وفق برنامج الهيئة السعودية للتقويم والاعتماد والمعايير العالمية، لتصبح أكثر التصاقا بحاجات الطلاب والمجتمع، وتسهم في تنمية الإبداع والابتكار والإنتاج.
- دعم التخصصات الحديثة التي تحقق التوافق بين التعليم والتعلم وحاجات المجتمع.
- يوصي الباحث بإجراء دراسات أخرى تتناول ما يلي :
- قياس وتقويم رضا منظمات العمل عن مخرجات الجامعة.
- تطوير نظم المعلومات الإدارية بالجامعة في مجال إدارة الموارد المادية والبشرية.
- تفعيل الشراكة بين الجامعة والمؤسسات الإنتاجية.
- تفعيل معايير وآليات اختيار القيادات الأكاديمية.

المراجع

المراجع العربية والأجنبية:

- [١] الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية مجلس ضمان الجودة والاعتماد (٢٠٠٨) "دليل ضمان جودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد، عمان، الاردن.
- [٢] ابو داود، يوسف (٢٠٠٧) " نشرة حول تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي"، المعهد العربي للتخطيط، الكويت

- [٣] أبو سمره ، محمود زيدان ، عفيف ، العباسي عمر (٢٠٠٥) "واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها" ، مجلة اتحاد الجامعات العربية ، العدد ٤٥ .
- [٤] الترتوري ، محمد ، جويخان ، أغادير (٢٠٠٩) "إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومركز المعلومات " دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- [٥] البدح احمد ، الصرايرة خالد (٢٠١٢) "تصور مقترح لتطوير معايير لإدارة الجودة وضمانها في الجامعات الأردنية في ضوء تقنيات التعليم الالكتروني" المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، المجلد السادس ، العدد ٩ ، الامانة العامة لاتحاد الجامعات العربية فرع صنعاء .
- [٦] الحاج ، فيصل عبدالله ، مجيد ، سوسن شاكِر (٢٠٠٨) "دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية " ، الامانة العامة للاتحاد ، مجلس ضمان الجودة والاعتماد ، عمان ، الاردن .
- [٧] الحربي ، حياة بنت سعد (٢٠٠٣) "إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الجامعات السعودية ، دراسة لاتجاهات الهيئة الأكاديمية السعودية نحو تطبيق مبادئها ووجهة نظرهم حول مدى اسهام هذا التطبيق في تطوير الجامعات " ، رسالة ماجستير ، مجلة جامعة ام القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية ، مجلد ١٥ العدد ١ .
- [٨] الخطة الإستراتيجية (١٤٣١) " وثيقة مختصرة " ، وكالة الجامعة للتطوير والجودة ، جامعة القصيم .

- [٩] آل زاهر، علي ناصر (٢٠٠٥) " القدرات المطلوبة لتطوير جودة الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس بمؤسسات التعليم العالي لمواجهة تحديات عصر العولمة "، بحث مقدم الى ورشة عمل تفعيل وثيقة آراء الامير عبدالله بن عبدالعزيز حول التعليم العالي، كلية التربية جامعة الملك خالد.
- [١٠] العبيدي، سيلان جبران (٢٠٠٩) "ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في إطار حاجات المجتمع" المؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي، بيروت، لبنان.
- [١١] العضاضي، سعيد علي، (٢٠١٢) " معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي"، دراسة ميدانية، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الملك خالد.
- [١٢] العلاونة، معزوز جابر (٢٠٠٤) " مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات العربية الامريكية " برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة ، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، المنعقد في الفترة ٣ - ٥ / ٧ / ٢٠٠٤، رام الله، فلسطين.
- [١٣] القحطاني، سالم بن سعيد (١٩٩٣) " إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في القطاع الحكومي " مجلة الإدارة العامة ، العدد ٧٨، ابريل.الرياض.
- [١٤] المساعدة، ماجد عبدا لهادي ، عبده، هاني سعيد (٢٠١١) "اتجاهات اعضاء هيئة التدريس في جامعة الزرقاء نحو تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة" جامعة الزرقاء ، عمان، الاردن.

[١٥] المشيقح، عبدالله، وآخرون (١٤٣٣ هـ) " نظام توكيد الجودة التعليمية للبرامج الأكاديمية في جامعة القصيم "، عمادة ضمان الجودة، الإدارة العامة، جامعة القصيم.

[١٦] الميحاوي، قاسم نايف علوان، (٢٠٠٦) " إدارة الجودة الشاملة في الخدمات "، دار الشروق، عمان، الاردن.

[١٧] الميحاوي، قاسم نايف علوان، (٢٠٠٤) " إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو ٩٠٠١ - ٢٠٠٠ "، مطبعة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان -الأردن.

[١٨] النجار، فريد راغب (١٩٩٩) "إدارة الجامعات بالجودة الشاملة"، رؤى التنمية المتواصلة، اتيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة.

[١٩] النعساني، عبدالمحسن " نموذج مقترح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي " الملتقى العربي لتطوير أداء كليات الإدارة والتجارة في الجامعات العربية، بتاريخ ١١ - ١٣ مارس ٢٠٠٣، حلب سوريا

[٢٠] أنعم، علي مهيب، كوران، عبدالوهاب عوض (٢٠٠٨) "ضمان الجودة في التعليم العالي النموذج البريطاني"، المؤتمر الثاني للتعليم العالي " مخرجات التعليم العالي وسوق العمل"، صنعاء اليمن.

[٢١] الهادي، شرف ابراهيم (٢٠١١) " إدارة تغيير مؤسسات التعليم العالي العربي نحو جودة النوعية وتميز الأداء" المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد السادس، العدد ١١، الامانة العامة لاتحاد الجامعات العربية فرع صنعاء.

[٢٢] الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد (١٤٢٧) "مركز توكيد الجودة في المؤسسات التعليمية لما بعد المرحلة الثانوية"، وزارة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية.

[٢٣] أيوب، علي محمد (٢٠٠٠) "تقدير مدى فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء الجامعات الاردنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك الاردن.

[٢٤] بركات، عبد الله (٢٠٠٣) "أثر تطبيق انظمة الجودة الشاملة على التعليم العالي في الاردن"، دراسة ميدانية، بحث غير منشور، عمان ، الاردن.

[٢٥] جامعة الباحة (١٤٢٩) "أسس بناء الجودة في إدارة التعليم العالي" ورقة عمل مقدمة من جامعة الباحة للملتقى الاول لمنسوبي الجودة في الجامعات السعودية، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية، الرياض.

[٢٦] جامعة القصيم، التقرير السنوي لجامعة القصيم ١٤٣٠ - ١٤٣١ هـ، عمادة التطوير الأكاديمي.

[٢٧] جريدة الرياض، ٢٣ رجب ١٤٣٣ هـ الموافق ١٣ يونيو ٢٠١٢، العدد ١٦٠٦٠.

[٢٨] حمود، خضير كاظم (٢٠٠٠) "إدارة الجودة الشاملة"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الأردن.

[٢٩] درندري، هوك (٢٠٠٧): "دراسة استطلاعية لآراء بعض المسؤولين وأعضاء هيئة التدريس عن إجراءات تطبيق عمليات التقييم وتوكيد الجودة في الجامعات السعودية"، المؤتمر السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم النفسية والتربوية (جستن) للفترة من ٢٨ - ٢٩/٤/١٤٢٨ هـ، القصيم.

[٣٠] سعيد، ردمان محمد، عالم، توفيق علي (٢٠٠٨) "التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس مدخل للجودة الشاملة في التعليم الجامعي"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد (١)، اتحاد الجامعات العربية.

[٣١] شيراز، عيسى (٢٠٠٣) " إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم العالي"، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة الي كلية الاقتصاد جامعة الزقازيق مصر.

[٣٢] " صحيفة جامعة القصيم " اكتوبر ٢٠١٢ ، صحيفة شهرية ، العدد ٤٣.

[٣٣] عبد الله بن عيسى (٢٠٠٣) "تقدير درجة إمكانية تطبيق بعض مفاهيم إدارة الجوده الشاملة في كليات التربية"، سلطنة عمان، مجلة الإداري، السنه ٢٥، العدد ٩٥ ، معهد الإدارة العامة ، سلطنة عمان.

[٣٤] عبيدات، ذوقان، وآخرون (٢٠٠٠) "البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه"، دار الفكر، عمان، الاردن.

[٣٥] عمادة التطوير الأكاديمي (١٤٣٣هـ) " برنامج دورات عمادة التطوير الأكاديمي"، جامعة القصيم.

[٣٦] جيد، سوسن شاكر، الزيادات، محمد عواد (٢٠٠٨) " الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي والجامعي"، دار صفاء للنشر والتوزيع للأردن.

[٣٧] وزارة التعليم العالي :

[www. Mohe.gov.sa/ar/about/institutions/pages/academic.accreditaion.aspx](http://www.Mohe.gov.sa/ar/about/institutions/pages/academic.accreditaion.aspx)

[38] Ahmed, Abdel moneim, and Hamdoon, basher, (2007) "The challenges and obstacles of TQM Implementation in The Higher Education Institutions: The Case of sharjah " working Paper series are produced by E-TQM College University in UAE.

[39] Coats, j., (1997), How to improve the quality of our organizations through the use total Quality Management, Journal of quality assurance ,Vol, 58, No. 4, pp, 1361-1384.

[40] Venkatraman , sitalakshmi , (2007) "A framework for implementing TQM in higher education programs " Quality Assurance in education vol. 15 Iss: 1, pp. 92-112.

- [41] Lewis , Ralph, G., & Smith, Douglas. (1994), Totality in Higher Education, Lucie Press, Delray Beach, Florida: p.24.
- [42] Martinich. j. s (1997) " Production and operation Management. An Applied Modem Approach. new York: john Wiley and sons Inc. pp599-601.
- [43] Kolcinski,john,(2002),evaluation of success and failure factors and criteria in implementation of total quality management principles in administration at selected institution of higher education.
- [44] Valerie , C.B., (1998) , Diagnostic and Prescriptive Instrument of Quality Indicators in Quality , Higher Education Management , u.s.a pp 21-22.

Identify the reality of the Quality Management System in Qassim University through faculty and academic leaders's opinions

Dr. Sharaf aldeen ibrahem alhadi

*Associate Professor, of Education Foundations Department
College of Education- Qassim University*

Abstract. This study aims to identify the reality of the Quality Management System in Qassim University through faculty and academic leaders's opinions. To achieve this goal, the researcher addressed the reality of programs and mechanisms that university implemented to reach the quality from the theoretical framework. Subsequently, the researcher prepared a field study and distributed to 248 of the respondents, the main results: the quality standards was high regarding to the institutional context, then followed in-class by education & learning, then scientific research and finally community service.

The study also noted some of obstacles that limit the effectiveness of institutional performance, and the researcher suggest a range of mechanisms to get rid of them through steps, first the continuity in the activation of the current quality, second increase the transparency in the aspects that employees interest in, finally taking experiences from other successful universities. In conclusion, the study proposed many suggestions, includes doing field studies in human resources and information systems, and studies in the partnership with the productive sectors.

