



www.mecsj.com/ar

المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية (MECSJ)

العدد السابع (تشرين الثاني) ٢٠١٨

## الجودة في جامعة المجمعة رؤية 2030

### Quality at Majmaah University VISION

المملكة العربية السعودية  
Kingdom of Saudi Arabia

جامعة المجمعة  
Majmaah University

كلية العلوم والدراسات الانسانية – حوطة سدير  
Faculty of Science and Humanities- Hotat Sudair

قسم إدارة الأعمال  
Business Administration Department

إعداد  
الدكتور جمال رضا حلاوة  
Jamal Reda Halawa

[g.halawa@mu.edu.sa](mailto:g.halawa@mu.edu.sa)

2018م

## ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحقيق رؤية 2030. ووضع رؤية واضحة ذات نظرة مستقبلية ثاقبة، تحتوي على متطلبات وشروط وبنود الحصول على شهادة الجودة الشاملة على مستوى عالمي، بمعايير دقيقة وقواعد ذات صبغة تعليمية متقدمة، كما هدفت إلى رسم السياسات والخطط الكفيلة بتفعيل الجودة إضافة إلى تحديد أدوات ومؤشرات قياس الجودة في الجامعات ومتطلباتها، كماً ونوعاً، وأسلوب الإنجاز على جميع المستويات المطلوبة. حيث تمحورت أهمية الدراسة في انتشار فلسفة الجودة عالمياً كما اتسعت ثقافتها بين كثير من الدول، من خلال تطبيق المعايير المطلوبة، بأساليب متطورة، والجودة لها دور في تطور الحياة كما تعتبر مؤشر على التقدم والتكنولوجيا، وجامعة المجمعة رغم حداثة تأسيسها إلا أنها أصبحت من الجامعات الرائدة في المملكة العربية السعودية، وأظهرت نتائج الدراسة من خلال عدة محاور مجموعة من النتائج أهمها: أن جامعة المجمعة وضعت رؤية واضحة للوصول إلى الجودة الشاملة حيث تعتبرها من الأهداف الرئيسية، كما بينت نتائج الدراسة من خلال توزيع الاستبيانات المكونة من عدة محاور وهي محور التعليم ومحور الخدمات المقدمة للطلاب مثل: المباني والخاص بالأجهزة والمعدات، ومحور الهيئة الأكاديمية وقدرتها ومواصفاتها، ومحور البحث العلمي، ومحور الهيئة الإدارية، كما بينت النتائج أن الجامعة قطعت مرحلة كبيرة من متطلبات الجودة بفترة زمنية وجيزة، من أهمها مجال التكنولوجيا المطبق في الجامعة بحيث طغى على معظم المراسلات الورقية، ومن خلال المقابلات الشخصية مع بعض الطلاب والموظفين، تبين أن هناك أسس ومعايير وضعت من قبل قمة الهيكل التنظيمي في الجامعة بالتنسيق مع مختلف المستويات في الإدارة العليا لتحقيق متطلبات الجودة محلياً وعالمياً. ومن أهم توصيات الدراسة، التركيز على التطبيق وتحويل الخطط الموضوعية إلى ترجمة كافة المعايير والشروط الموضوعية في خطط الحصول على الجودة، بحيث لا تكون حبر على ورق، وعلى جميع المستويات الإدارية من شهادات وقدرات وكفاءات وأجهزة ومعدات وقاعات بمواصفات واضحة ومحددة ومباني لها أسس وقواعد تتناسب مع متطلبات الصحة والتعليم والتهوية والإضاءة والخدمات وغيرها، والناحية الأكاديمية على مستوى تنوع الشهادات ومصادر خبراتها وكفاءاتها وغيرها من المدخلات، كما ركزت على المخرجات مثل نوعية الطلاب وكفاءتهم في الواقع العملي والتربوي والدراسات العليا والبحوث ذات صبغة عالية الجودة والنشر على مستوى مجالات علمية محكمة وعالمية معترف بها وغيرها من متطلبات المعايير المطلوبة في مواصفات الجامعات. كما أكدت الدراسة على ضرورة زيادة وتفعيل الدور الإشرافي والتطبيقي على أرض الواقع للجهات العليا المسؤولة عن تنفيذ هذه المعايير بدقة والمتطلبات التي تحقق الجودة تحت إشراف وزارة التربية والتعليم العالي وإدارات الجامعات كل على حدة.

**كلمات مفتاحية:** الجودة- جودة التعليم - إدارة الجودة الشاملة - التعليم العام.

## ABSTRACT

The main objective of the study is to achieve vision 2030, and the study aimed to establish a clear vision with a future perspective, contains the requirements, terms and conditions of obtaining a global quality certificate, with precise standards and rules of advanced learning, it also aimed to formulate policies and plans to ensure the quality of quality in addition to the identification of tools and indicators of quality measurement in universities and their requirements, quality and quantity, and the method of completion at all levels required, the importance of the study focused on the spread of the philosophy of quality globally and also expanded its culture among many countries, by applying the required standards, by advanced methods, quality has a role in the evolution of life as an indicator of progress and technology, Majmaah university despite its founding, but it has become one of the leading universities in Saudi Arabia, the results of the study showed through several axes a set of results, the most important: majmaah university has developed a clear vision to reach the overall quality as it is considered a major goal, the results of the study were also shown through the distribution of questionnaires consisting of several axes, the focus of education and the focus of services provided to students: buildings and equipment, and the focus of the academic body and its capacity and specifications, the axis of scientific research, axis of administrative staff, the

results also showed that the university has completed a great period of quality requirements in a short period of time, the most important of which is the technology applied at the university so that most paper correspondence has been canceled, and through personal interviews with some students and staff, It turns out that there are foundations and standards developed by the top organizational structure at the university, in coordination with various levels of senior management to achieve quality requirements locally and globally, the most important recommendations of the study, focus on application and transform plans to translate all standards and requirements into quality plans, so that ink is not on paper, and at all administrative levels of certificates, capabilities, competencies, equipment and halls with clear and specific specifications and buildings with bases and rules commensurate with the requirements of health, education, ventilation, lighting, services and others, and the academic aspect at the level of diversity of certificates, sources, expertise, competencies and other inputs, it also focused on outputs such as student quality and efficiency in practice, training and postgraduate studies, high-quality research and publication at recognized and recognized scientific journals, and other requirements of standards required in university specifications, the study also stressed the need to increase and activate the supervisory and practical role on the ground for the higher authorities responsible for the implementation of these standards accurately, and the requirements that achieve quality under the supervision of the ministry of education and higher education and the administrations of individual universities.

**Keywords: Quality – Education quality - Total quality management – Public education**

## الفصل الأول

### مقدمة البحث

تأسست جامعة المجمعة في 3 رمضان 1430 هـ الموافق 24 أغسطس 2009 م، وتعتبر من الجامعات الحديثة، حيث تقع الجامعة في محافظة المجمعة التابعة لمنطقة الرياض، وتضم الجامعة ثلاثة عشر كلية مختلفة. يقع المقر الرئيسي في المجمعة، بينما تتوزع باقي الكليات في مناطق مختلفة منها الزلفي الغاط. رماح وحوطة سدير. تقدم الجامعة خدماتها لمنطقة جغرافية كبيرة تشمل عدة محافظات ومدن واكمثل فيها انتشار التعليم العام لتكتمل الجامعة منظومة التعليم فيها وتحقق هدف وزارة التعليم بالتوسع في التعليم الجامعي ليشمل كل أرجاء المملكة حيث تساعد هذه الجامعة في استيعاب الأعداد المتزايدة من خريجي الثانوية العامة وتحديث استقرار اجتماعي ونفسي لأبناء وبنات المنطقة والتخفيف على الجامعات في المدن الكبيرة إضافة للحراك العلمي والثقافي الذي ستضيفه هذه الجامعة للمجتمع المحلي. مع العمل على خدمة المجتمع بشكل واسع في عدة مجالات اجتماعية وتوعوية وثقافية وتدريبه مع أمكانية الارتقاء بمستوى الأداء الوظيفي والتنظيمي لدى الجهات والمنشآت الحكومية من خلال تقديم الدورات، ورش العمل المتقدمة والاستشارات المستمرة بطرق علمية حديثة في التخصصات المتوفرة في الجامعة (ويكيديا، 2017)، وفي عام 2018م حصلت جامعة المجمعة من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي على الاعتماد المؤسسي لمدة 7 سنوات بعد نجاحها في استكمال متطلبات الجودة أكاديمياً، وإدارياً وفنياً، ويعتبر هذا الاعتماد الأكاديمي وسيلة للوصول إلى ضمان الجودة لكافة أنشطة الجامعة وفعاليتها الأكاديمية والإدارية والفنية، وقال مدير الجامعة الدكتور خالد المقرن أن الجامعة عملت على إعداد خطة استراتيجية للحصول على الاعتماد المؤسسي، وانعكس ذلك إيجابياً على الجامعة ومخرجاتها بعد استيفاء جميع الشروط العالمية المطلوبة في مخرجات التعليم العالي. وأضاف: فريق من الخبراء الدوليين المتخصصين في مجال الجودة والاعتماد الأكاديمي من جنسيات مختلفة تحمل خبرات وتجارب أكاديمية عالمية متنوعة، زاروا الجامعة وتم تقييمها على المستوى المؤسسي في 11 معياراً. وأشار مدير الجامعة إلى اطلاع الفريق على جميع الإجراءات والبرامج والإمكانيات والتجهيزات، حيث سبق زيارات التقييم تنفيذ عدد من الزيارات للتأكد من جاهزية الجامعة واكمال خططها وسياساتها المؤسسية والأكاديمية، وإجراءاتها الإدارية، وذلك تحت إشراف ومتابعة الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، كما قال أن الجامعة حريصة على الالتزام بالعمل المؤسسي في جميع نشاطاتها المختلفة، خاصة أن رؤية المملكة 2030 تعتبر ( صحيفة سبق الإلكترونية ، 2018) بمثابة "تحول القرن" واقع حياة المجتمع السعودي، ومؤسساته

## مشكلة الدراسة

تكمن مشكلة الدراسة في مدى قدرة جامعة المجمع على تطبيق معايير ومتطلبات وشروط الحصول على الجودة الشاملة، والتي تحوي بنود عدة أهمها مدخلات الجامعة من طلاب وأعضاء هيئة تدريس وخدمات طلابية وتسهيلات ومباني وقاعات، وتأثيرها على فعالية وجودة التحصيل العلمي، وكيفية تطوير وتحسين أدوات قياس جودة التعليم، والمخرجات التي تتمثل في الطالب الخريج، وبماذا خرج وما هي مواصفاته وقدراته العلمية، بالإضافة إلى مخرجات البحث العلمي كما ونوعاً. وعقد الدورات وورش العمل. وقد تحدت مشكلة الدراسة الحالية في محاولة الإجابة على التساؤلات التالية: ما هي رؤية الجامعة في تحقيق متطلبات الحصول على الجودة للفترة 2030؟ كيف يمكنها نشر ثقافة الجودة بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس. والمتعاملين معها؟

## أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة للتأكيد على أن:

1. الدولة تسعى إلى تحقيق رؤية 2030م، وبما أن جامعة المجمع جزء من الدولة فسوف تكون الأهمية بدرجة مشتركة باذن الله.
2. أن الجودة لغة العصر الحالي من اتقان وتحسين مستمر وغيرها ولا مجال للتهرب منها.
3. المنافسة بين الجامعات بلغت أشدها، والإدارة العليا في جامعة المجمع مصممة على التفوق وحصولها على شهادة الجودة العالمية.
4. رفع مستوى كفاءة القائمين على التنفيذ والإشراف والرقابة المستمرة بالإضافة إلى المتابعة من قبل الإدارة العليا.
5. التعرف إلى نقاط القوة والاستفادة منها وتدعيمها، ونقاط الضعف وكيفية تجنب الوقوع فيها ومعالجتها. وتحديد المعوقات ودراستها التي تحول دون تحقيق الجودة الشاملة، لمواجهة أي مشكلة مستقبلية.

## أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي للدراسة هو تحقيق رؤية 2030، وحصول جامعة المجمع على شهادة الجودة عالمياً، ورفع اسمها عالمياً بين الجامعات، بتخريج أفضل نوعية من المدخلات وهم الطلاب، بأرقى أعضاء هيئة تدريس، وهيئة إدارية ذات مستوى عال، والتركيز على مخرجاتها النوعية من الطلبة ومن البحث العلمي والمؤتمرات العلمية والنشر والدورات وورش العمل. وخدمات ترتقي بها الجامعة إلى مستوى تكنولوجي رفيع. ووضع آليات تنفيذ المتطلبات والشروط والمعايير المطلوبة لتحقيق الجودة الشاملة ومن خلال رسم السياسات والخطط الكفيلة بالتطبيق بكفاءة وفعالية، بالإضافة إلى تحديد أدوات ومعايير وقياس للجودة كما ونوعاً، ومقارنة المدخلات بالمخرجات.

## مبررات الدراسة

- اختيار جامعة المجمع واستهدافها بموضوع الجودة ليس وليد الصدفة وإنما جاء حصيلة عدة أسباب:
1. رغم حداثة الجامعة إلا أنها قفزت قفزة نوعية وخاصة بعد حصولها على الاعتماد الأكاديمي بفترة زمنية قصيرة.
  2. إن البناء القوي مثل الطلبة الخريجين بالذات وسعة الجامعة في المجتمع وبين الجامعات أكبر مبرر قوي
  3. استمرار الجامعة في التطور السريع مثل تطبيقات التكنولوجيا والدورات وورش العمل وغيرها.
  4. تعدد وتنوع نشر الأبحاث وخاصة في مجالات علمية وعالمية. من المؤكد أنه سوف يحص على نتيجة (كما تزرع تحصد).

## فرضيات الدراسة

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى  $\alpha = 05.0$  بين أهداف الجامعة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية والمخرجات الطلابية ونوعيتها.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى  $\alpha = 05.0$  بين طبيعة المناهج والمقررات التعليمية في الجامعة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية وقدرات الطلبة.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى  $\alpha = 05.0$  بين البحث العلمي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية وحوافز الجامعة.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى  $\alpha = 05.0$  بين رضا المستفيدين من خدمات الجامعة وجودة المرافق فيها.

### حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة بكل من:

- الحدود البشرية: تعاملت الدراسة مع أعضاء الهيئة الإدارية. والأكاديمية. والطلاب.
- الحدود الزمانية: السنة الأكاديمية 1438-1439 هـ.
- الحدود المكانية: شملت الدراسة كليات الجامعة المقر الرئيسي. نظراً لضيق الوقت.

### محددات الدراسة

تمثلت محددات الدراسة فيما يلي:

- اقتصرت الدراسة على المبنى الرئيس للجامعة لتباعد الكليات. وضيق الوقت.
- عدم تجاوب بعض أفراد عينة الدراسة فيما يخص تعبئة قوائم الإستقصاء والتي تعتبر إحدى سلبيات هذا الأسلوب في عملية جمع البيانات.
- قصر الفترة الزمنية لإعداد البحث وإخراجه بصورة أفضل.

### منهجية الدراسة

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث يركز على طبيعة معينة لمجتمع معين (Rojer, 1998)، وكما يعتمد على رصد ووصف الظاهرة موضع الدراسة وتحليلها وتفسيرها داخل إطارها المجتمعي وتوضيح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى. (عبيدات وآخرون، 1997، 47-48) وذلك من خلال توزيع الاستبيان والمقابلات الشخصية.

### التعريف بمصطلحات البحث

- **الجودة: Quality** هي مجموع المزايا والخصائص التي تؤثر على مقدرة سلعة أو خدمة على تلبية حاجة معينة من وجهة نظر المستفيدين. (جوزيف، 2004)
- **جودة التعليم Education Quality**: هي مجموعة الشروط والمواصفات والمعايير التي يجب أن تتوفر في العملية التعليمية ويهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي. (Taylor & Robert, 1997, 10-42)
- **إدارة الجودة الشاملة "TQM" Total Quality Management**: هي فلسفة إدارية حديثة تأخذ شكل أو نهج أو نظام إداري شامل، قائم على أساس إحداث تغييرات ايجابية جذرية لكل شيء داخل المنظمة لتحسين وتطوير كل مكونات المنظمة للوصول إلى أعلى جودة في مخرجاتها بأقل تكلفة. (عقيلي، عمر، 2001م)
- **التعليم العام: Public Education** هو التعليم الذي يقدم للطلاب بشكل مجاني منذ بداية السلم التعليمي وحتى بداية التعليم الجامعي. (الحامد: 85، 2005)

### الفصل الثاني

#### الإطار النظري

ركزت وكالة التطوير والجودة في عمادة السنة التحضيرية على تحسين وضمان الجودة والأداء في جميع أقسامها الإدارية والأكاديمية والعمل على تحقيق أهداف الجامعة المتعلقة بقضايا ضمان الجودة، وتعزيز الجهود لارتقاء بمستوى الخدمات الشاملة، والتحسين المستمر للبيئة التعليمية، ونشر ثقافة الجودة بين جميع منسوبي الجامعة. وطلابها. حيث تقوم الجامعة بعقد لقاءات وورش العمل ودورات في مجال الجودة وتقديم الدعم والمشورة للوحدات و اللجان العاملة في مجال الجودة

## الرؤية

أن تكون الجودة والتطوير المستمر للأداء ثقافة راسخة في عمادة السنة التحضيرية بهدف تحقيق رسالة الجامعة وأهدافها.  
الرسالة

ترسيخ مفاهيم الجودة وتطبيقها بفاعلية، وتطوير الأداء والإجراءات الرقابية داخل العمادة لتحقيق بيئة أكاديمية متميزة تعليمياً وإدارياً وسلوكياً

## الاهداف الاستراتيجية

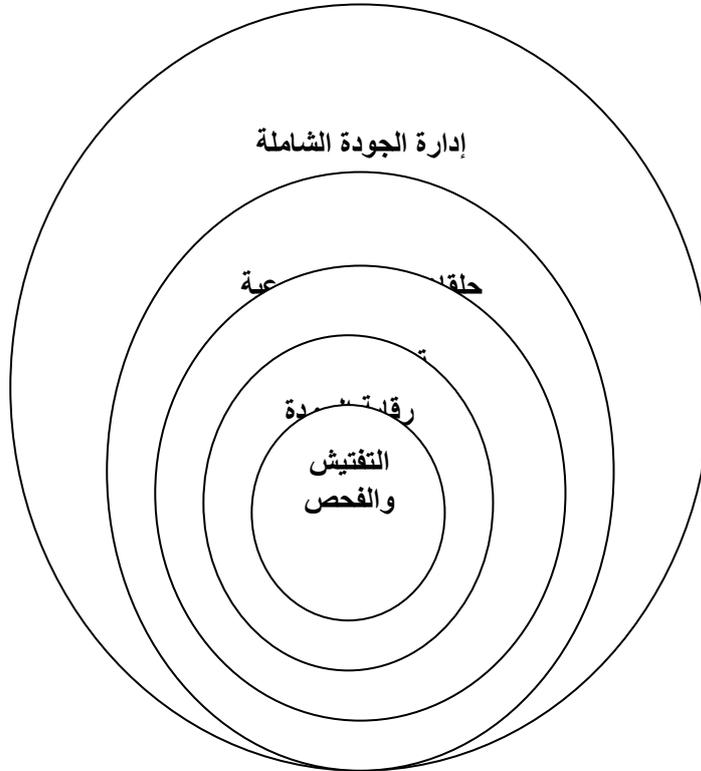
- تطوير التنظيم الإداري والإجراءات الإدارية في العمادة
- تعزيز جودة الأقسام الأكاديمية في العمادة
- الارتقاء بأداء الموظفين وتطوير مهاراتهم
- الارتقاء بأساليب التعليم والتعلم وأنماط التقويم لدى أعضاء هيئة التدريس
- التخطيط الاستراتيجي السليم داخل العمادة بما يحقق أهداف وتطلعات الجامعة (موقع الجامعة، وكالة الجودة، 2017م).

## الجودة

مفهوم الجودة لغويًا عرّف على أنه من أصل الفعل (جود)، وجاد جودة أي صار جيداً، ويقال: جاد المتاع، وجاد العمل، فهو جيد. (مصطفى وآخرون، 1972، 145)  
أما اصطلاحاً فقد عرّفها (Rinehart, 1993) المشار إليه عند (الفتلاوي، سهيلة، 2007، 25) بأنها الخصائص المتجمعة لمنتج أو خدمة ترضي احتياجات الزبون، سواء كان الزبون هو المتلقي المباشر للخدمة أم المستخدم الأصلي للمنتج أو الخدمة أو كلاهما.  
وتعرف الجودة Quality بتوصيفات ومفاهيم متعددة، وقد ارتبطت بمبادئ إدارة الجودة، (الفتلاوي، سهيلة، 2007، 25) مثل:

- الجودة الشاملة Total Quality
  - إدارة الجودة الشاملة (TQM) Total Quality Management
  - اعتماد الجودة Quality Accreditation
  - مراقبة الجودة أو ضبطها Quality Control
  - معايير الجودة Quality Standard ومقاييس الجودة Quality Measure
- إن مفهوم الجودة اليوم يعد أحد السمات الأساسية للعصر الحاضر ومن الممكن وصف الوقت الراهن بعصر الجودة، (البكر، محمد، 2001، 83-84)، وقد تطور مفهومها وتدرّج عبر مراحل متتالية كما هو مبين في الشكل التالي:

شكل رقم (1)  
يمثل المراحل التطويرية لمفهوم إدارة الجودة الشاملة



المصدر: الفتلاوي، سهيلة (2007)، "الجودة في التعليم: المفاهيم، المعايير، المواصفات، المسئوليات"، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 45

#### مفهوم الجودة في الجامعات

يعني مجموعة من الشروط والمواصفات والمعايير التي يجب أن تتوافر، لتلبية حاجات المستفيدين منها وهم كل من له ارتباط في الجامعة، كما تحدثنا في مقدمة الدراسة من مدخلات مثل طلاب وأعضاء هيئة تدريس وإداريين، ومباني وأجهزة ومعدات وقاعات شاملة جميع الخدمات وملاعب ومختبرات وغيرها من احتياجات الجامعة. وإعداد مخرجات تتصف وأهمها الطلاب والأبحاث العلمية، بالكفاءة لتلبية متطلبات المجتمع. أما إدارة الجودة الشاملة فتعرف بأنها " عملية استراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر للمنظمة " ( Hixon, J:1992 : 6-24 )

ومهما كانت التعريفات التي تعرضت إلى مفهوم إدارة الجودة الشاملة إلا أنها تشترك في العديد من المسلمات أهمها، (الدراسة، مأمون، 2002، 4):

- 1- أن التركيز على تحسين المنتج هو المخرج النهائي لأي نظام.
- 2- أن إدارة الجودة الشاملة تعد فلسفة واستراتيجية طويلة الأمد تحتاج إلى مجهود كبير وفترة طويلة للحكم على مدى نجاحها في تحقيق الأهداف.
- 3- تحتاج إدارة الجودة الشاملة إلى توفر قيادات فعالة قادرة على الابتكار والتطبيق الفعال بثقة ودون تردد.
- 4- تحتاج إلى استخدام أساليب ابتكارية وتوليد أفكار والتخطيط الأمثل للوصول للحل الأمثل.
- 5- تحتاج إلى تدريب مستمر لحل المشكلات بأسلوب علمي كالعصف الذهني.
- 6- تحتاج إلى المزيد من الجهد والمنافسة الشديدة بين المنظمات للوصول إلى أفضل منتج بأقل التكاليف للحصول على رضى المستهلك.

7- تحتاج إلى توفير هيكلية ومناهج ملائمة لعملية التطبيق والتنفيذ.

### أهداف الجودة حسب (Chase & Aquilano,1995)

تخفيض نسبة الانحرافات والعدم والتالف والمعييب من المنتج بالإضافة إلى قياس درجة تطابق المنتج مع المطلوب، وتقليل عدد مرات الشكاوي من قبل المستفيدين، وقياس التكاليف بدقة.

### حتمية تحول المنظمات العربية نحو تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة

أصبح التوجه نحو تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة سمة أساسية، ومطلباً رئيسياً لا غنى عنه في المنظمات العربية وغيرها، باعتباره فلسفة إدارية حديثة، ومدخلاً فعالاً لتحقيق التميز وبناء القدرات التنافسية ( غنيم، 2018م).

### تجهيز أساسيات ثقافة الجودة

إن بناء ثقافة الجودة يشبه في جوهره عملية التأسيس لقواعد وثوابت راسخة في البناء الهيكلي للمنظمة الإنسانية إذ يجب أولاً العمل على وضع الأساسيات وتجهيز القواعد ويكون ذلك من خلال تطوير فهم المنظمة لما يسمى بقوانين أو قواعد التغيير المنظمي. وأحدى هذه القواعد الأساسية هي فهم تاريخ ثقافة المنظمة وتبدأ بالتركيز على الموارد البشرية وتنقيهم وتدريبهم ووضع معايير وأسس سليمة للتطبيق في العمل، وخلق شخصيات حاسمة للإشراف على التطبيق (حمود، الشيخ، 2010م). والجودة لها علاقة ارتباطية مع مفهوم الثقافة التنظيمية والتي عرفها ( Schermer, 1991,340 etal) بأنها عبارة عن نظام القيم والمعتقدات المشتركة والتي تنمو وتتطور داخل المنظمة وتوجه سلوك الأفراد العاملين فيها.

### الدراسات السابقة

- دراسة (عابدين، 1992) حول " الجودة واقتصادياتها في التربية" بهدف تقويم الجهود العلمية في تعريف الجودة وتقديم تعريف مناسب للجودة التربوية، وكذلك تقويم الجهود المتبعة في قياس الجودة، ورسم معالم الطريق المؤدية إلى قياسها، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج منها أن الجودة الشاملة في التربية هي مجموعة من الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالتها بما في ذلك كل أبعادها: مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة، وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة للمجتمع.
- دراسة (البطي، 2000) بعنوان "إدارة الجودة الكلية الشاملة وإمكانية تطبيقها في الميدان التربوي السعودي"، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج منها أن تعريفات الجودة بمعظمها تأخذ منحى اقتصادياً ومنها: أن الجودة تعني رضى المستفيدين من السلعة أو الخدمة، واعتبر المستفيدين هم الطلاب، وأولياء الأمور، وبالتالي المجتمع بكامله. ويمكن تطبيق إدارة الجودة في الميدان التربوي بشكل عام.

### تعليق على الدراسات السابقة

ارتبطت الدراسات السابقة بهذه الدراسة من حيث زيادة الاهتمام بموضوع إدارة الجودة الشاملة في جودة التعليم بشكل ملحوظ محلياً ودولياً، والدعوة لتبني موضوع إدارة الجودة الشاملة قولاً وفعلاً، كما أوضحت الاهتمام بالجودة وربطها بتطوير التعليم في ظل الظروف التي يعيشها المجتمع وأن ذلك يحتاج إلى تضافر جهود كافة الجهات المعنية من وزارة التربية والتعليم العالي ومؤسسات المجتمع المحلي وصولاً إلى مستقبل أفضل لكافة مؤسسات التعليم في تلك الدراسات ولم تختلف في أهدافها مع هذا البحث إلا أن البحث الخاص في الجودة في جامعة المجمعة يتميز برؤية استشرافية بعيدة المدى وخاصة فيما يتعلق برؤية الدولة 2030. كما ركزت الدراسات السابقة على التربية وربطها بالجودة أما الدراسة الحالية فقد ارتبطت أكثر بالتعليم والتطوير والبحث العلمي والمؤتمرات وورش العمل. وغيرها حيث كانت أشمل.

## التحليل الإحصائي والمنهجية

### 1. تحليل الثبات (Reliability Analysis \_ Scale Alpha)

تم توزيع (100) استبانته على طلاب ومنسوبي الجامعة المبنى الرئيسي. 50 استبيان لكل منهم. وذلك لمقارنة أجوبتهم مع بعضهم البعض.

#### جدول (1)

#### تحليل التباين (Analysis of Variance)

البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسطات	توزيع ف (F)	Sig.
بين المحاور	101.163	34	2.975	10.445	0.000
بين العناصر	391.666	49	7.993		
داخل المحاور	1274.894	1666	.765		
المجموع	1666.560	1715	.972		
المجموع	1767.723	1749	1.011		

#### جدول (2)

#### تحليل الثبات (Cronbach's Alpha)

البيان	عدد العبارات	مقياس الثبات (Cronbach's Alpha)	مقياس الصدق
محاور الدراسة	50	0.743	0.862

يشير تحليل التباين لمدى ثبات الاستبيانات في جدول (1) أنها تتمتع بدرجة عالية من الثبات حيث تشير القيمة الاحتمالية (Sig. = 0.000) إلى قيمة أقل بكثير من قيمة الفحص والتي تساوي 0.05. وهذا ما تؤكدته النتائج في جدول رقم (2)، تحليل الثبات باستخدام (Cronbach's Alpha) حيث تشير قيم (Alpha = 0.743) و (مقياس الصدق = 0.862) إلى قيم كبيرة نوعاً ما تقترب من 1 وهي أعلى قيمة للثبات وهذا يدل على ثبات عالي في الاستبيانات.

### 2. الإحصاء الوصفي (descriptive Statistics)

استخدمت الجداول التكرارية والإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة في الاستبيانات والتي تمثل معلومات عن أعضاء هيئة التدريس والطلاب في جدول رقم (3).

جدول (3)

النسبة المئوية والوسط المرجح واتجاه المحاور

التسلسل	المحور	غير موافق بشدة %	غير موافق %	محايد %	موافق %	موافق بشدة %	الوسط المرجح	اتجاه المحور
1	الجامعة تسعى لتطبيق متطلبات الجودة	-	-	14.3	8.6	77.1	4.63	موافق بشده
2	الجودة من مسؤوليات أعضاء هيئة التدريس	-	-	14.3	14.3	71.4	4.57	موافق بشده
3	الطلاب هم بؤرة الجودة الرئيسية	-	-	-	11.4	88.6	4.89	موافق بشده
4	الجامعة تسعى لتحقيق رؤية 2030	5.7	2.9	8.6	17.1	65.7	4.34	موافق بشده
5	قناعة المستفيدين بالجودة يسهل تحقيقها	2.9	-	8.6	37.1	51.4	4.34	موافق بشده
6	اللامبالاة من الجميع تقلل من تحقيق الجودة	5.7	2.9	40.0	20.0	31.4	3.69	موافق
7	التعليم الجيد يقودنا إلى الجودة	11.4	42.9	20.0	25.7	11.4	3.49	موافق
8	المشكلة في تحقيق الجودة تكمن في المدرس	22.9	5.7	45.7	5.7	20.0	2.94	محايد
9	المشكلة في تحقيق الجودة تكمن في الطالب	22.9	5.7	45.7	8.6	17.1	2.91	محايد
10	البيئة لها علاقة في تطبيق الجودة	42.9	17.1	11.4	14.3	14.3	2.40	غير موافق
11	المقررات التدريسية الفاعلة تدعم الجودة	2.9	-	42.9	34.3	20.0	3.69	موافق
12	الهيئة الادارية محور رئيس لدعم الجودة	11.4	-	34.3	34.3	20.0	3.51	موافق
13	علاقة الطالب الايجابية بالمدرس تدعم متطلبات الجودة	-	-	20.0	54.3	25.7	4.06	موافق
14	علاقة الطالب السلبية بالمدرس تدعم متطلبات الجودة	2.9	-	17.1	48.6	31.4	4.06	موافق
15	التزام جميع المنسوبين بالأنظمة والقوانين يدعم متطلبات الجودة	2.9	-	20.0	42.9	34.3	4.06	موافق
16	تشجع الجامعة حضور المؤتمرات العلمية	-	-	17.1	51.4	31.4	4.14	موافق
17	خدمات الجامعة تفي بمتطلبات الطلبة	-	-	31.4	37.1	31.4	4.00	موافق
18	خدمات الجامعة تفي بمتطلبات المدرسين	-	-	20.0	51.4	28.6	4.09	موافق
19	تعقد الجامعة مؤتمرات علمية خاصة بها	-	-	20.0	34.3	45.7	4.26	موافق بشده
20	يوجد تطوير مستمر في طرق التدريس	-	-	17.1	51.4	31.4	4.14	موافق
21	الجودة المستهدفة تتعارض مع عادات وتقاليد مجتمعنا	-	-	28.6	34.3	37.1	4.09	موافق
22	توضع برامج الجودة دون الاستعانة بوجهة نظركم	-	-	34.3	28.6	37.1	4.03	موافق
23	تطبقون ما جاء بهذه البرامج دون إضافات من طرفكم	5.7	11.4	51.4	11.4	20.0	3.31	محايد

24	توفر الجامعة قاعة جيدة للمؤتمرات العلمية	-	5.7	54.3	22.9	17.1	3.51	موافق
25	هدفكم من الجودة سمعة الجامعة ورفع اسمها	2.9	5.7	51.4	22.9	17.1	3.46	موافق
26	الجودة اصبحت عمل روتيني فقط	-	2.9	31.4	48.6	17.1	3.80	موافق
27	الجودة هي تعاون بين الزملاء كوحدة في العمل	2.9	2.9	34.3	45.7	14.3	3.66	موافق
28	التفاعل مع الطلاب وحل مشاكلهم من متطلبات الحصول على الجودة	-	8.6	45.7	34.3	11.4	3.49	موافق
29	تشجع الجامعة على البحث العلمي	-	-	22.9	45.7	31.4	4.09	موافق
30	تسعون لتمييز الجامعة خلال برامج جديدة باستمرار.	-	-	22.9	42.9	34.3	4.11	موافق
31	يتخرج الطالب ولديه القدره على مواجهة تحديات المستقبل	-	5.7	22.9	28.6	42.9	4.09	موافق
32	تسمحون للمجتمع المحلي بإبداء الملاحظات	-	-	28.6	34.3	37.1	4.09	موافق
33	تتوفر في الجامعة مكتبة شاملة بمواضيعها	-	-	25.7	48.6	25.7	4.00	موافق
34	ثقافة الجامعة نحو الجودة مقبولة من الجميع	-	2.9	20.0	51.4	25.7	4.00	موافق
35	أنشطة الجامعة تعمل على بناء الأجيال القادمة من خلال التفاعل.	2.9	-	17.1	57.1	22.9	3.97	موافق
36	تركز الجامعة على التعليم الالكتروني	-	5.7	22.9	45.7	25.7	3.91	موافق
37	بيئة المدرس من الجذور لها علاقة في الجودة	-	-	11.4	54.3	34.3	4.23	موافق بشده
38	يوجد حوافز تشجيعية لتنمية قدرات الطالب	-	-	11.4	54.3	34.3	4.23	موافق بشده
39	يوجد قاعات تدريبه جيد لتنمية قدرات الطالب	-	-	20.0	62.9	17.1	3.97	موافق
40	تركز الجامعة على نوعية المدرس	-	-	25.7	45.7	28.6	4.03	موافق
41	المدرس لديه القدرة على التكيف مع بيئة الجامعة	-	-	20.0	54.3	25.7	4.06	موافق
42	المدرس لديه القدرة على التكيف مع التطور والتحسين المستمر	-	-	25.7	37.1	37.1	4.11	موافق
43	توفر الجامعة مكاتب لكل عضو هيئة تدريس	-	-	31.4	40.0	28.6	3.97	موافق
44	توفر الجامعة ملفات خاصة لكل طالب	-	-	42.9	34.3	22.9	3.80	موافق
45	تعتبر قاعات المحاضرات جيدة من حيث المساحة بما يتناسب مع عدد الطلاب	-	2.9	42.9	22.9	31.4	3.83	موافق
46	تعتبر قاعات المحاضرات جيدة من حيث التهوية	-	-	45.7	25.7	28.6	3.83	موافق
47	الملاعب متوفرة للطلاب بشكل عام	5.7	20.0	45.7	17.1	11.4	3.09	محايد
48	وسائل الترفيه متوفرة بشكل عام	5.7	20.0	40.0	22.9	11.4	3.14	محايد
49	تعتبر قاعات المحاضرات جيدة من حيث الإضاءة	5.7	25.7	28.6	34.3	5.7	3.09	محايد
50	عدد القاعات مناسب لعدد المحاضرات	5.7	25.7	28.6	34.3	5.7	3.09	محايد

تشير النتائج في جدول رقم (3) إلى أن الإجابة على السؤال الرئيس والهدف المباشر من الدراسة وهو البند رقم 4 جامعة المجمعة تسعى لتحقيق رؤية 2030 قد حصل على متوسط حسابي 4.34، ووافق بشدة 65.7 ووافق 17.1 بما مجموعه 72.8 أي أن هذا المحور يسير في الاتجاه الصحيح والاتجاه العام لمحور الدراسة "الجامعة تسعى لتطبيق متطلبات الجودة الشاملة" هو موافق بشدة بوسط حسابي مرجح 4.63 حيث تشير نسبة الموافقين والموافقين بشده الى 85.7% في حين لا يوجد أي معارض لهذا المحور، ولكن الغريب في اجابات المستقصى منهم أن البند رقم 10 قد حصل على اتجاه غير موافق فيما يتعلق في البيئة وانها ليس لها علاقة في الجودة. والجدير بالذكر أن معظم اجابات الدراسة حصلت على موافق ووافق بشدة ما يدل على أن الجامعة تسير في الاتجاه الصحيح.

كما يوضح الجدول رقم (3) قيم المتوسطات المرجحة لمحاور الدراسة المختلفة، وبما أن هذه المحاور تحمل الاجابات "غير موافق بشده ... موافق بشدة". إذ لا بد من فحص الاجابات بشكل احصائي مهني وهل كانت هذه الاجابات مؤكده تحمل الوسط المرجح أو جاءت بمحض الصدفة؟ والفرضيات التالية هي:

الفرضية المبدئية (الصفريه)  $H_0$ : اجابة المبحوثين على هذا النوع من الأسئلة بمتوسطة أو كبيرة ( $\mu \geq 3$ ) ضد الفرضية البديلة  $H_1$ : اجابة المبحوثين على هذا النوع من الأسئلة بمعارض أو معارض بشدة ( $\mu < 3$ )

على مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$

#### جدول (4) فحص فرضية الدراسة لتساوي المتوسطات

Test Value = 3						البيان
95% Confidence Interval of the Upper Lower		Mean Difference	Sig.	Df	T	
1.88	1.38	1.629	.000	34	13.17	الجامعة تسعى لتطبيق متطلبات الجودة
1.83	1.32	1.571	.000	34	12.57	الجودة من مسؤوليات أعضاء هيئة التدريس
2.00	1.77	1.886	.000	34	34.56	الطلاب هم بؤرة الجودة الرئيسية
1.73	.95	1.343	.000	34	6.993	الجامعة تسعى لتحقيق رؤية 2030
1.64	1.04	1.343	.000	34	9.105	قناعة المستفيدين بالجودة يسهل تحقيقها
1.07	.30	.686	.001	34	3.585	اللامبالاة من الجميع تقلل من تحقيق الجودة
.91	.07	.486	.025	34	2.352	التعليم الجيد يقودنا إلى الجودة
.41	-.53	-.057	.807	34	-.247	المشكلة في تحقيق الجودة تكمن في المدرس
.37	-.54	-.086	.707	34	-.379	المشكلة في تحقيق الجودة تكمن في الطالب
-.08	-1.12	-.600	.025	34	-2.338	البيئة لها علاقة في تطبيق الجودة
.99	.38	.686	.000	34	4.507	المقررات التدريسية الفاعلة تدعم الجودة
.92	.11	.514	.014	34	2.595	الهيئة الادارية محور رئيس لدعم الجودة
1.29	.82	1.057	.000	34	9.150	علاقة الطالب الايجابية بالمدرس تدعم متطلبات الجودة
1.36	.76	1.057	.000	34	7.168	علاقة الطالب السلبية بالمدرس تدعم متطلبات الجودة
1.37	.75	1.057	.000	34	6.906	التزام المنسوبيين بالأنظمة والقوانين يدعم متطلبات الجودة
1.38	.91	1.143	.000	34	9.769	تشجع الجامعة حضور المؤتمرات العلمية
1.28	.72	1.000	.000	34	7.355	خدمات الجامعة تفي بمتطلبات الطلبة
1.33	.84	1.086	.000	34	9.153	خدمات الجامعة تفي بمتطلبات المدرسين
1.53	.99	1.257	.000	34	9.535	تعقد الجامعة مؤتمرات علمية خاصة بها
1.38	.91	1.143	.000	34	9.769	يوجد تطوير مستمر في طرق التدريس
1.37	.80	1.086	.000	34	7.854	الجودة المستهدفة تتعارض مع عادات وتقاليد مجتمعنا
1.32	.73	1.029	.000	34	7.100	توضع برامج الجودة دون الاستعانة بوجهة نظركم
.66	-.09	.286	.134	34	1.537	تطبقون ما جاء بهذه البرامج دون إضافات من طرفكم
.81	.22	.514	.001	34	3.567	توفر الجامعة قاعة جيدة للمؤتمرات العلمية
.78	.13	.457	.007	34	2.847	هدفكم من الجودة سمعة الجامعة ورفع اسمها

1.06	.54	.800	.000	34	6.234	الجودة اصبحت عمل روتيني فقط
.96	.36	.657	.000	34	4.456	الجودة هي تعاون بين الزملاء كوحدة في العمل
.77	.20	.486	.001	34	3.513	التفاعل مع الطلاب وحل مشاكلهم من متطلبات الحصول
1.34	.83	1.086	.000	34	8.651	تشجع الجامعة على البحث العلمي
1.37	.85	1.114	.000	34	8.695	تسعون لتميز الجامعة خلال برامج جديدة باستمرار.
1.41	.76	1.086	.000	34	6.755	يتخرج الطالب ولديه قدره على مواجهة تحديات
1.37	.80	1.086	.000	34	7.854	تسمحون للمجتمع المحلي بإبداء الملاحظات
1.25	.75	1.000	.000	34	8.131	تتوفر في الجامعة مكتبة شاملة بمواضيعها
1.26	.74	1.000	.000	34	7.714	ثقافة الجامعة نحو الجودة مقبولة من الجميع
1.25	.69	.971	.000	34	6.992	أنشطة الجامعة تعمل على بناء الأجيال القادمة من خلال
1.21	.62	.914	.000	34	6.341	تتركز الجامعة على التعليم الإلكتروني
1.45	1.01	1.229	.000	34	11.25	بيئة المدرس من الجذور لها علاقة في الجودة
1.45	1.01	1.229	.000	34	11.25	يوجد حوافز تشجيعية لتنمية قدرات الطالب
1.18	.76	.971	.000	34	9.304	يوجد تدريب جيد لتنمية قدرات الطالب
1.29	.77	1.029	.000	34	8.146	تركز الجامعة على نوعية المدرس
1.29	.82	1.057	.000	34	9.150	المدرس لديه القدرة على التكيف مع بيئة الجامعة
1.39	.84	1.114	.000	34	8.282	المدرس لديه القدرة على التكيف مع التطور والتحسين
1.24	.70	.971	.000	34	7.318	توفر الجامعة مكاتب لكل عضو هيئة تدريس
1.07	.53	.800	.000	34	5.938	توفر الجامعة ملفات خاصة لكل طالب
1.15	.51	.829	.000	34	5.310	تعتبر قاعات المحاضرات جيدة من حيث المساحة بما
1.12	.53	.829	.000	34	5.720	تعتبر قاعات المحاضرات جيدة من حيث التهوية
.44	-.27	.086	.629	34	.488	الملاعب متوفرة للطلاب بشكل عام
.51	-.22	.143	.431	34	.796	وسائل الترفيه متوفرة بشكل عام
.44	-.27	.086	.629	34	.488	تعتبر قاعات المحاضرات جيدة من حيث الاضاءة
.44	-.27	.086	.629	34	.488	عدد القاعات مناسب لعدد المحاضرات

### جدول (5)

معامل الارتباط بيرسون وفحص العلاقة بين أهداف الجامعة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية والمخرجات الطلابية ونوعيتها.

أهداف الجامعة والمخرجات	تطبيق الجودة	رفع اسم الجامعة	تطبيق الأنظمة والقوانين	تميز اسم الجامعة	نوعية جيدة من المنسوبين	توفير حوافز للمنسوبين
طلاب مميزين	0.521	-0.374	0.742	0.642	0.811	0.775
جامعة بحثية	0.661	-0.221	0.812	0.776	0.737	0.821
برامج متطورة	0.587	-0.018	0.566	0.501	0.447	0.439
تحسين مستمر	0.187	-0.255	0.105	0.125	0.297	0.251
جودة ذات سمعة حسنة	0.811	0.154	0.244	0.394	0.341	0.449
حل المشكل	0.694	-0.411	0.611	0.824	0.691	0.836
نتائج بحثية	0.618	-0.311	0.655	0.537	0.904	0.811
تعليم الكتروني	0.883	-0.181	0.888	0.823	0.817	0.794
علاقة جيدة مع المجتمع	0.554	-0.202	0.761	0.633	0.583	0.537

تشير النتائج في جدول رقم (5) إلى أن معظم معاملات الارتباط هي موجبة أعلى من 0.5 وهذا يشير إلى ارتباط ايجابي قوي بين هذه المتغيرات التي تعكس مدى قوة العلاقة بين أهداف الجامعة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية والمخرجات الطلابية ونوعيتها. كما أظهرت الدراسة تقارب كبير بين آراء أعضاء هيئة التدريس والطلبة بمستوى الجامعة وتطورها السريع.

#### جدول رقم (6)

معامل الارتباط بيرسون وفحص العلاقة بين جميع المناهج والمقررات التعليمية في الجامعة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية وقدرات الطلبة.

المناهج قدرات الطلبة	المقررات الفاعلة تدعم الجودة	الهيئة الأكاديمية محور الجودة	الطلاب محور الجودة	طرق التدريس	تشجيع الجامعة على البحث العلمي	التعليم الإلكتروني يساعد في دعم المناهج التعليمية
يتخرج الطالب ولديه القدرة على مواجهة المستقبل	0.823	-0.433	0.661	0.542	0.649	0.518
الطالب بؤرة الجودة	0.823	-0.519	0.809	0.520	0.644	0.599
البيئة لها علاقة في تطبيق الجودة	0.813	-0.219	0.879	0.651	0.691	0.645
علاقة الطالب الإيجابية بالمدرس	0.790	-0.533	0.574	0.892	0.679	0.598
الخدمات الجيدة تدعم قدرات الطالب	0.690	-0.668	0.808	0.565	0.553	0.828
التفاعل مع الطالب يدعم جودة الطالب	0.815	-0.617	0.625	0.852	0.732	0.769
يتخرج الطالب قادر على مواجهة التحديات	0.536	-0.610	0.778	0.871	0.827	0.575
الحوافز التشجيعية لتنمية قدرات الطالب	0.641	-0.345	0.714	0.581	0.799	0.526
نوعية المدرس لها علاقة بقدرات الطالب	0.849	-0.215	0.785	0.580	0.668	0.503
بيئة الجامعة التعليمية لها علاقة بقدرات الطالب	0.717	-0.238	0.715	0.834	0.589	0.893
توفير ملف لكل طالب يشمل الخطة والدورات	0.837	-0.678	0.846	0.780	0.680	0.731
توفير مكتبة شاملة	0.723	-0.326	0.840	0.538	0.528	0.508
توفير سجل المهارات للطالب	0.545	-0.268	0.797	0.550	0.836	0.638
الخدمات الطلابية الجيدة مثل دعمه باللغة الانجليزية	0.573	-0.593	0.838	0.623	0.795	0.599

تشير النتائج في جدول رقم (6) إلى أن معظم معاملات الارتباط هي موجبة أعلى من 0.5 وهذا يشير إلى ارتباط ايجابي قوي بين هذه المتغيرات التي تعكس مدى قوة العلاقة بين جميع المناهج والمقررات التعليمية في الجامعة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية وقدرات الطلبة.

**جدول رقم (7)**  
معامل الارتباط بيرسون وفحص العلاقة بين المتغيرات في البحث العلمي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية وحوافز الجامعة.

البحث العلمي الجامعة	تشجيع الجامعة حضور المؤتمرات العلمية	تعقد الجامعة مؤتمرات علمية	توفر الجامعة قاعة جيدة للمؤتمرات العلمية	تشجع الجامعة على البحوث العلمية	تشجع الجامعة على نشر البحوث العلمية في مجلات علمية مميزة	التعليم الإلكتروني يساعد في البحث العلمي
توفير الجامعة قاعات جيدة للمؤتمرات	0.823	-0.433	0.661	0.542	0.649	0.518
تسعون لتمييز الجامعة من خلال برامج برامج جيدة باستمرار	0.823	-0.519	0.809	0.520	0.644	0.599
	0.813	-0.219	0.879	0.651	0.691	0.645
التزام جميع المنسوبين بأنظمة وقوانين الجامعة	0.790	-0.533	0.574	0.892	0.679	0.598
الجامعة تسعى لتطبيق متطلبات الجودة	0.690	-0.668	0.808	0.565	0.553	0.828
خدمات الجامعة تفي بمتطلبات الطلبة	0.815	-0.617	0.625	0.852	0.732	0.769
خدمات الجامعة تفي بمتطلبات المدرسي	0.536	-0.610	0.778	0.871	0.827	0.575
تسمحون للمجتمع المحلي بإبداء الملاحظات	0.641	-0.345	0.714	0.581	0.799	0.526
يوجد حوافز تشجيعية لتنمية قدرات الطالب	0.849	-0.215	0.785	0.580	0.668	0.503
المدرس لديه القدرة على التكيف مع التطور والتحسين المستمر	0.717	-0.238	0.715	0.834	0.589	0.893
تتوفر في الجامعة مكتبة شاملة	0.837	-0.678	0.846	0.780	0.680	0.731
الجامعة لها مكتبة رقمية إلكترونية	0.723	-0.326	0.840	0.538	0.528	0.508
جميع احتياجات الباحث من مقررات متوفرة	0.545	-0.268	0.797	0.550	0.836	0.638
ثقافة الجامعة نحو الجودة مقبولة من الجميع	0.573	-0.593	0.838	0.623	0.795	0.599

تشير النتائج في جدول رقم (7) إلى أن معظم معاملات الارتباط هي موجبة أعلى من 0.5 وهذا يشير إلى ارتباط ايجابي قوي بين هذه المتغيرات التي تعكس مدى قوة العلاقة بين المتغيرات في البحث العلمي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية وحوافز الجامعة.

**جدول رقم (8)**  
معامل الارتباط بيرسون وفحص العلاقة بين متغيرات رضا المستفيدين من خدمات الجامعة وجودة المرافق فيها.

جودة المرافق المستفيدين	رضا	قناعة المستفيدين بالجودة يسهل تحقيقها	خدمات الجامعة تفي بمتطلبات الطلبة	خدمات الجامعة تفي بمتطلبات المدرسين	تسعون لتمييز الجامعة من خلال برامج جديدة باستمرار
توفر الجامعة مكتب لكل عضو هيئة تدريس	0.745	0.358	0.302	0.579	
تعتبر قاعات المحاضرات جيدة من حيث المساحة بما يتناسب مع أعداد الطلاب	0.397	0.312	0.547	0.325	
الملاعب متوفرة للطلاب بشكل عام	0.469	0.535	0.547	0.756	
تعتبر قاعات المحاضرات جيدة من حيث الإضاءة	0.653	0.672	0.331	0.468	
عدد القاعات مناسب بالنسبة لعدد المحاضرات	0.447	0.741	0.596	0.610	
يوجد قاعات تدريب جيدة لتنمية قدرات الطالب	0.646	0.310	0.390	0.604	

تشير النتائج في جدول رقم (8) إلى أن العلاقة بين متغيرات رضا المستفيدين من خدمات الجامعة وجودة المرافق فيها، فبعضها يشير إلى علاقات ايجابية قوية وهي ذات معاملات ارتباط موجبة أعلى من 0.5. وبعضها يشير إلى علاقات ايجابية ضعيفة وهي ذات معاملات ارتباط موجبة أقل من 0.5.

**المقابلات الشخصية من ضمن نتائج وتحليل الدراسة**

- في بعض الأسئلة الموجهة إلى أحد الطلاب في الجامعة ورأيه من حيث رؤية الجامعة 20-30 وإمكانية الحصول على الجودة أجاب أنه يتوقع حصول الجامعة على الجودة في مطلع عام 2020-2012م بإذن الله، حيث أنها تسير في الاتجاه السليم من حيث رضا الطالب وعضو هيئة التدريس والموظف الإداري كوحدة واحدة.
- طالب آخر أجاب بأن الجامعة وفرت لنا جميع وسائل الراحة والمرافق من ملاعب ومطاعم وحمامات والخدمات التعليمية من مكتبة شاملة وكتب دراسية وثقافية اختيارية وتعليم إلكتروني ومختبرات علمية وإلكترونية.
- يقول بعض الطلبة دخلت الجامعة سنة أولى إلا أنني الآن أشعر بفارق كبير وتطور ملحوظ، وأنا الآن على أبواب التخرج. أنصح زملائي الطلبة الانتباه إلى أن الفجوة كبيرة بين المدرسة والجامعة من حيث المدرسين، والمقررات، وطريقة التدريس، والالتزام بمواعيد المحاضرات وغيرها. حيث لم نتعرف على مصطلح الجودة إلا في الجامعة. ومصطلح التعليم الإلكتروني.
- فيما أجاب طالب آخر أن المحاولات في التطوير جادة وتبقى لدينا مخاوف من بعض المواضيع والتي بحاجة إلى تحفيز الطالب مثل اللغة الانجليزية عادة نتهرب منها كطلاب، ولغة الأرقام وخاصة طلاب إدارة الأعمال كنا نعتقد أن الإدارة دراسة نظرية فقط بالإضافة إلى أننا بحاجة إلى دعم أنفسنا ببرامج مختلفة في علم الحاسب.
- طالب آخر قال مشكلتنا من الطفولة، أي ضعف الأساسات، ألا وهي المدرسة، لم تكن منتبهين إلى الاصطدام مع الجامعة ومستواها التعليمي، ولم نأخذ بالحسبان أننا على أعتاب التطوير في التعليم التقليدي أو التكنولوجي. وموضوع إدارة الوقت مصطلح جديد علينا، أو خطة الطالب والإرشاد الأكاديمي.

**نتائج الدراسة**

(1) أكدت الدراسة على مدى اهتمام وتركيز الإدارة العليا في الجامعة على تحقيق متطلبات رؤية 2030، وفي الحصول على الجودة الشاملة.

- (2) كما أظهرت الدراسة بوضوح تام الرغبة الأكيدة لدى القائمين على وكالات الجودة في الجامعة في تطبيق معايير الجودة ومتطلباتها.
- (3) تبين من خلال مقابلات بعض الطلبة أن الجامعة في تطور متسارع يتماشى مع الزمن ومتطلبات قضايا العصر وخاصة في مجال التكنولوجيا.
- (4) أن مباني الجامعة ضمن المواصفات المتعارف عليها في معايير الجودة من حيث السعة والخدمات المقدمة.
- (5) كما تبين من خلال المقابلات مع بعض الطلبة أن سبب ارتفاع مستواهم العلمي يرجع إلى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة كما يرجع إلى كثرة الواجبات والوظائف الالكترونية من خلال برامج التعليم الالكتروني.
- (6) كما أظهرت الدراسة أن الهيكل الإداري على مستوى عال من الأداء والالتزام.
- (7) أظهرت الدراسة أن التركيز على مجال اللغات لا يزال أقل من المستوى المطلوب.
- (8) أن الاهتمام بتوطيد علاقة الجامعة بالمجتمع حصل على تقدير عال جداً.
- (9) أن التركيز على قيمة الوقت وتنظيمه من قبل القائمين الطلاب بحضور المحاضرات والالتزام بالمواعيد ليست بالمستوى المطلوب.
- (10) أن هناك تنسيق عال بين الجامعة ووزارة التربية في مجالات عديدة مثل شروط ومتطلبات الوزارة من الجامعات. مثل التعليم والأبحاث والدورات وورش العمل.
- (11) كما بينت مدى أهمية الحوافز بشقيها المادي والمعنوي لتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين الذي يساهم في تحقيق الأداء الأمثل.
- (12) أظهرت الدراسة الإهتمام البالغ الذي توليه إدارة الجامعة لاستقطاب نوعية مميزة من أعضاء الهيئة التدريسية الأكفاء والمشهود لهم بالخبرة.
- (13) يوجد ضعف في لغة الأرقام وخاصة لدى طلاب إدارة الأعمال.
- (14) المستوى التطبيقي التكنولوجي لدى الطلبة لا يزال دون المستوى.

#### توصيات الدراسة

- بناء على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فقد ركز الباحث على ضرورة الأخذ بمجموعة من التوصيات والتي من أهمها:
- التركيز بعناية أكثر على تطبيق الخطط الموضوعية من أجل التنفيذ، والتطوير المستمر. وخاصة فيما يتعلق في تحقيق رؤية 2030 ومتطلباتها وأهم شروطها ومعاييرها .
  - ضرورة تحقيق التوازن بين التحصيل العلمي كمدخلات للطلاب ومخرجات الجامعة من طلاب متميزين.
  - التركيز على مجالات التكنولوجيا، ولغة الأرقام، ولغة العصر وهي اللغة الانجليزية.
  - متابعة الطلبة الخريجين في ميدان عملهم، لقياس إمكانياتهم وقدراتهم في مجال التطبيق العملي. من أجل تصويب أي خلل أو انحراف.
  - ضرورة متابعة الخدمات المقدمة باستمرار من حيث صيانة المباني والمحافظة على الشروط المطلوبة من تكنولوجيا وسعة في القاعات وإضاءة جيدة وتهوية وغيرها من الوسائل المفروض توافرها في القاعة ضمن مواصفات ومعايير الجودة العالمية.
  - ضرورة الإهتمام بأعضاء هيئة التدريس والهيئة الادارية من خلال الحوافز وتوفير مناخ الابداع والابتكار لديهم.
  - العمل على إتاحة فرص التدريب التطبيقي المستمر وعقد ورش العمل لما لهم من دور في رفع كفاءة الأداء. بين النظرية والتطبيق.
  - ضرورة زيادة وتفعيل الدور الإشرافي لوزارة التربية والتعليم العالي.
  - ضرورة التأكيد على نوعية مخرجات الجامعة الطلابية والبحثية بحيث تكون المخرجات أفضل نوعية ممكنة. وتتاسب مع المدخلات.
  - عقد مؤتمرات علمية خاصة بالجامعة، وتشجيع حضور المؤتمرات العلمية المحلية والخارجية من أعضاء هيئة التدريس.

- استحداث وحدة شاملة في الجامعة باسم (وحدة الخريجين) تهتم بقضايا الخريجين، من بحث عن عمل، ومشاكلهم، والاستفسار من مناطق عملهم عن أهم نقاط الضعف في عملهم، لتصويبها في المستقبل، ونقاط القوة، لتعزيزها.

## قائمة المصادر والمراجع

### المراجع العربية

- البطي، عبد الله (2000) "إدارة الجودة وإمكانية تطبيقها في الميدان التربوي السعودي"، مجلة التوثيق التربوي، ع42، وزارة المعارف، المملكة العربية السعودية.
- البكر، محمد (2001): "أسس ومعايير نظام الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية"، المجلة التربوية، الكويت، 60 (15)، 83-84.
- جوزيف، كلادا (2004)، "تكامل إعادة الهندسة مع إدارة الجودة الشاملة"، ترجمة سرور علي سرور، القاهرة، دار المريخ للنشر.
- الحامد، محمد بن معجب (2005): "التعليم في المملكة العربية السعودية رؤية الحاضر واستشراف المستقبل"، الرياض، مكتبة الرشد، 85.
- الدراكة، مأمون والشبلي، طارق (2002)، "الجودة في المنظمات الحديثة"، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 4.
- الفتلاوي، سهيلة (2007)، "الجودة في التعليم: المفاهيم، المعايير، المواصفات، المسئوليات"، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 25-45.
- حمود، والشيخ، (2010م)، إدارة الجودة في المنظمات المتميزة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 81.
- عابدين، محمد (1992)، "الجودة واقتصادياتها في التربية"، دراسات تربوية، رابطة التربية الحديثة، القاهرة، 9 (44).
- عبيدات وآخرون، (1997)، "منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات"، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 223.
- عقيلي، عمر (2001) "مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، وجهة نظر"، عمان، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى.
- غنيم، أحمد محمد، (2018م)، إدارة الجودة الشاملة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، المنصورة، 15، الطبعة الأولى.
- موقع جامعة المجمع، وكالة الجودة والتطوير، 2017
- مصطفى إبراهيم وآخرون، (1972)، المعجم الوسيط، المكتبة الإسلامية للطباعة والنشر والتوزيع، 145، إستانبول، تركيا.



### المراجع الأجنبية:

- Hixon, Joan, & Lovelace K. (1992), "**Total Quality Management Challenge to Urban school**" Education 2 Leadership, 50(3), P.6-24
- Rinehart, 3ed, Total Quality Management, London, 1993.
- Detret, J. Rojer, (1998): "An instrument for measuring quality practice in education" **Quality Management Journal**, Vol.7, No3, pp.20-37.
  
- Taylor, Steve. Bogdan, Robert (1997), "**Introduction to Qualitative Research Methods**", New York, John Wiley, 10-42.
- <http://www.bishaedu.gov.pl>
- Schermer, J.et.AL, Management Organization Behavior Wiley Co, London, 1991.
- Chase, R, Aquilano, N, Production Management, Manufacturing & Service, 4<sup>th</sup> Ed, Richard-Irwin Inc, London, 1995.
- <https://ar.wikipedia.org/wiki> ويكيبيديا، الموسوعة الحرة، 14 ديسمبر، 2017، موقع واي باك (ميشن،)
  
- <https://sabq.org/G6JTwd> : صحيفة سبق الإلكترونية، 15 مايو، 2018