AJSP
المجلة العربية للنشر العلمي
العدد العشرون
تاريخ الإصدار: 2 – حُزيران – 2020 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

"واقع ضمان جودة التعليم في جامعة القصيم"

إعداد الباحثتين:

– الدكتورة: لطيفة عبدالله الحربي

أستاذ المناهج وطرق التدريس المساعد – كلية التربية – جامعة القصيم

141496@qu.edu.sa

– الدكتورة: تيسير القاسم

أستاذ المناهج وطرق التدريس المساعد – كلية العلوم والآداب بضرية – جامعة القصيم

T.ABUELGASIM@qu.edu.sa

مستخلص الدراسة:

تحددت مشكلة الدراسة بواقع تحقيق ضمان جودة التعليم بجامعة القصيم بالمملكة العربية السعودية، حيث هدفت إلى ابراز الحاجة الكبيرة إلى معرفة وتصنيف مفاهيم ضمان جودة التعليم في الجامعة ، وهذا يجري عبر بناء المعرفة النظرية اللازمة بهذا المجال ، وبيان الأدوات والأساليب التطبيقية لوضع هذه الأطر المفاهيمية موضع التنفيذ ، وكذلك رصد جوانب القوة وجوانب الضعف في نظام التعليم بجامعة القصيم من خلال مدخل ضمان الجودة ، أو تقديم المقترحات التي تعزز نقاط القوة وتتغلب على نقاط الضعف باستخدام المدخل ذاته ، وبيان أهمية ضمان جودة التعليم الجامعي كمدخل يقود إلى التبني الكامل والتطبيق الشامل لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة . اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للوصول على النتائج ، كما تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من خلال خمس محاور وهي عمليات الإدارة العليا ،ونظام ضمان الجودة ، وجودة المدخلات ، وجودة العمليات ، وجودة المخرجات . تم توزيعها على عينة عشوائية عددها (70) فردا".

من أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة هو أن قوة نظام ضمان الجودة بالجامعة يعود إلى عوامل متعددة منها: تخصيص وحدة تنظيمية مسؤولة من ضمان جودة التعليم ، وتحديد آلية واضحة ودقيقة لسير الأنشطة والممارسات المختلفة بالجامعة ، واعتماد وصف وظيفي كامل وواضح يحدد الأدوار والواجبات ، والمسؤوليات بوضوح دون تداخلات ، وعقد دورات متخصصة لتطوير أداء الكادر الأكاديمي والإداري بالجامعة ، واعتماد معايير واضحة لتقويم مستوى جودة التعليم ، واستخدام أسلوب المقارنة المرجعية لمقارنة أداء الجامعة مع أداء مؤسسات التعليم العالي الرائدة ، وكذلك أن اهتمام الجامعة بضمان جودة مخرجاتها ومتابعة خريجيها في أسواق العمل يعد اهتماما" متوسطا".

الكلمات المفتاحية: الجودة – ضمان الجودة – الجودة الشاملة – المدخلات –المخرجات.

المقدمة:

تسعى جميع الدول للحصول على تعليم جامعي جيد ومتميز ولتحقيق ذلك لابد من وجود مدخلات جيدة متمثلة في الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والبيئة التعليمية الجيدة سعيا" وراء الحصول على مخرجات ذات جودة عالية تواكب متطلبات سوق العمل وتلبي احتياجات المجتمع، في ظل وجود جانب إداري متميز.

وقد وصلت الإدارة الجامعية في الدول المتقدمة إلى مراحل متقدمة في التأطير المفاهيمي للجودة وتحقيق تطبيقات ناجحة وفاعلة لهذا التأطير المفاهيمي. وقد تسلسلت مؤسسات التعليم العالي في الدول المتقدمة في مراحل الجودة المختلفة حتى وصلت الآن إلى تطبيقات إدارة الجودة الشاملة. وتحاول مؤسسات التعليم العالي في الدول العربية (ومنها مؤسسات التعليم بالمملكة العربية السعودية) أن تحذو حذو تلك المؤسسات الرائدة، ، فأصبح التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية يشهد تطورا" هائلا" وسريعا"، حيث زاد عدد الجامعات الحكومية والأهلية ، كما زاد عدد الطلاب المسجلين بتلك الجامعات .

إن جودة التعليم تعني قدرة التعليم على تحقيق التعليم الرصين ، الذي يؤدي إلى إكتساب المتعلم مقومات التفكير الصحيح ، وأصول المواطنة الصالحة ، والتعامل بذكاء مع القضايا العامة والخاصة على السواء ، ومواصلة الدراسة بتفوق . (نجم ، عبود نجم ،2010م، ص72)

ولتحقيق جودة التعليم الجامعي تسعى الجامعات إلى تدريب وتأهيل موظفيها الإداريين ، وأعضاء هيئة التدريس لضبط وتجويد الأداء من خلال استخدام الوسائل التدريسية والتعليمية وفقا" للمعايير المعتمدة محليا" ودوليا" للجودة. فقد صمم نظام ضمان الجودة والاعتماد لدعم التحسين المستمر للجودة ، وللاعتراف العلني بالبرامج والمؤسسات التعليمية التي تستوفي معايير الجودة المطلوبة بهدف ضمان توفر المعايير العالمية الجيدة في كل مؤسسات التعليم الجامعي في جميع البرامج المقدمة في المملكة العربية السعودية .

وترى الباحثتان أن ضمان الجودة هي خطوة مهمة جدا" للوصول بجامعة القصيم كإحدى مؤسسات التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية للتصنيف الحلي والدؤلي المتميز.

تم وضع مجموعة من المعايير والمواصفات في نهاية ثمانينيات القرن العشرين (بدءا بمجموعة ISO–9000 لعام 1987 ومرورا بمجموعة ISO–9000 لعام 1994 ووصولا إلى مجموعة ISO–9000 للعام 2000). وهذه المجموعات تركز على تحقيق ضمان الجودة ، ويؤدي تطبيق هذه المجموعات إلى مزايا متعددة لمؤسسات التعليم الجامعي ، فهي تحسّن جودة الأداء الجامعي، وتوحّد طرق وخطوات تنفيذ وتكاملية العمل ، وتوزّع المهام بفاعلية، وتحقق رضا الطلاب ومواكبة سوق العمل وتحدد واجبات ومسؤوليات أعضاء هيئة التدريس والإداريين القائمين على العمل (الدرانكة ، مامون سليمان ، 2008م). .

وفي هذه الدراسة يجري التركيز على تحليل واقع ضمان جودة التعليم في جامعة القصيم في ضوء مراعاة المتغيرات الأساسية التي تؤدي لضمان الجودة .

مشكلة الدراسة:

يعدّ مفهوم جودة التعليم وضمان الجودة والإدارة الشاملة للجودة من الركائز الأساسية التي يستند عليها التعليم الجامعي. وجامعة القصيم هي إحدى المؤسسات التعليمية المعتمدة،. وتحاول الجامعة الاستمرار في مواجهة جميع التحديات من أجل تحقيق استمرارية التعليم الجيد بالمملكة العربية السعودية بصورة تكفل توفير التعليم للطلاب في التخصصات المختلفة ، وتكفل توفير الكفاءات المطلوبة لسد حاجات سوق العمل بالمملكة العربية السعودية. ويمكن تحديد مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس (ما هو واقع ضمان جودة التعليم بجامعة القصيم ؟) .

أهمية الدراسة:

تهدف هذه الدراسة للآتي:.

– تسليط الضوء على واقع جودة عمليات جامعة القصيم وتحسين نقاط الضعف .
– التحقق من ضمان جودة مخرجات التعليم بجامعة القصيم لحاجات ومتطلبات سوق العمل.
– التحقق من ضمان جودة مدخلات التعليم بجامعة القصيم ومطابقة ذلك لمعايير الجودة.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

– تطبيق مفاهيم ضمان جودة التعليم في الجامعة.

– رصد جوانب القوة وجوانب الضعف في نظام التعليم في جامعة القصيم من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإداريين.

– التطبيق الشامل لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة في عملية التعليم بالجامعة .

فرضيات الدراسة:

وضعت الباحثتان مجموعة من الفرضيات التي تركّز على اختبار واقع ضمان جودة التعليم الجامعي في جامعة القصيم ،وهي:

1– تسعى الإدارة العليا بجامعة القصيم إلى تحقيق ضمان جودة التعليم الجامعي من خلال الأعمال والممارسات التي تقوم بها.

2– تطبق جامعة القصيم نظاما فاعلا لتحقيق ضمان جودة التعليم الجامعي.

3– تعمل جامعة القصيم على تحقيق ضمان جودة مدخلاتها المختلفة.

4– تعمل جامعة القصيم على تحقيق ضمان جودة عملياتها المختلفة.

5- تعمل جامعة القصيم على تحقيق ضمان جودة مخرجاتها.

مجتمع الدراسة : يتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع الإداريين وأعضاء هيئة التدريس في جامعة القصيم في العام الجامعي 1438-1439 .

وعينة الدراسة: ويقدّر عدد أفراد العينة بحوالي (70) فردا" بنسب متساوية ، حيث بلغ عدد أعضاء هيئة التدريس (35) عضوا" تم اختيارهم بطريقة عشوائية من كليات مختلفة بالجامعة كذلك (35) فردا" من الكادر الإداري.

أداة الدراسة : استخدمت الباحثتان الاستبانة في جمع بيانات هذه الدراسة ، و تم تقسيم الاستبانة إلى خمسة محاور أساسية يغطي كل منها متغيرا" أساسيا" من متغيرات الدراسة (ممارسات الإدارة العليا، ونظام ضمان الجودة، وضمان جودة المدخلات، وضمان جودة العمليات، وضمان جودة المخرجات). مكونة من (74) فقرة موزعة على تلك المحاور . وتم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة ، ثم تم جمعها وتحليلها بالأسلوب الاحصائي المناسب للدراسة

صدق الأداة: عرضت الاستبانة على مجموعة من المحكمين المختصين وتم الأخذ بتوجيهاتهم بالحذف والإضافة والتعديل في بنود وفقرات الاستبانة

ثبات الاستبانة: لاختبار ثبات تم استخراج قيمة معامل كرونباخ ألفا، وقد بلغت حوالي (0,901)، وهي قيمة مقبولة إحصائيا كمؤشر دال على ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) وذلك بعد توزيع الاستبانة على عينة تجريبية بفارق زمني أسبوعين .

الاساليب الإحصائية المستخدمة:

استخدمت الباحثتان برنامج SPSS لتحليل البيانات والحصول على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسب المئوية ، كما تم استخدام اختبار (t)..

مصطلحات الدراسة :

الجامعة : هي المؤسسة التعليمية التي تؤهل الفرد ليشغل الوظيفة المناسبة في التخصص الذي تمنحه له في البرامج التعليمية لديها بدرجات علمية متفاوتة.

الجودة : مجموعة من الصفات المميزة للنشاط أو العملية أو الشخص والتي تجعله ملبيا" للحاجات المعلنة والمتوقعة أو قادرا" على تلبيتها.

ضمان الجودة : هو مجموع العمليات المنهجية المتبعة لتحديد ما إذا كانت الخدمة تفي بالمتطلبات والمعايير المحددة أو الغايات المعدة لأجلها.

الجودة الشاملة : هي شكل تعاوني لأداء الأعمال ، بتحريك المواهب والقدرات لكل من العاملين والإدارة لتحسين المخرجات .

حدود الدراسة :

الحدود الزمانية : تم إجراء الدراسة أثناء العام الدراسي الجامعي 1438-1439

الحدود المكانية : تم اجراء الدراسة بمحافظة القصيم بالمملكة العربية السعودية.

الحدود الموضوعية : واقع ضمان الجودة بجامعة القصيم .

الإطار النظري

مقدمة :

أنشئت الهيئة الوطنية للاعتماد الأكاديمي و النقويم من قبل المجلس الأعلى للتعليم بالمملكة العربية السعودية لتتحمل مسؤولية وضع المعايير واعتماد المؤسسات والبرامج التعليمية . وقد صمم نظام ضمان الجودة والاعتماد لدعم التحسين المستمر للجودة وللاعتراف بالبرامج التي تستوفي معايير الجودة المطلوبة ، والهدف هو ضمان توفر المعايير العالمية الجيدة في كل مؤسسات التعليم .

وقد قامت الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية بوضع مجموعة من المعايير لضمان جودة مؤسسات التعليم الجامعي واعتمادها وتغطي هذه المعايير أحد عشر مجالا" هي :

- الرسالة والغايات والأهداف.

- السلطات وإدارة.

- إدارة ضمان الجودة.

- التعليم والتعلم.

- إدارة شؤون الطلاب والخدمات المساندة.

- مصادر التعلم.

- التجهيزات والمرافق.

- التخطيط والإدارة المالية.

-عمليات التوظيف.

- البحث العلمي.

-علاقة المؤسسة التعليمية بالمجتمع.

أولا: مفهوم الجودة Concept of the Quality

تشكل الجودة المحور أو القاعدة التي تبنى عليها العديد من مفاهيم فلسفة الجودة الشاملة ونقطة الأساس فيها ، لذا لابد أن نتعرف أولا" على المعنى الذي يتضمنه مفهوم الجودة .

عرفتها الجمعية الأمريكية لضبط الجودة : بأنها مجموعة من المزايا والخصائص للمنتج ، أو للخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين (مأمون سليمان ،2008،ص15).

كما تم تعريفها أيضا" بأنها هي ملائمة المنتج للمستهلك (عبد الستار محمد العلي ،2010،ص25)

فالجودة تعني تلبية وإشباع توقعات المستفيد/ الزبون أو تقديم ما يفوق هذه التوقعات. (Evans,1993: 44) . وهي أيضا" تعبر عن قدرة المنتوج (خدمة أو سلعة) على مواءمة الاستعمال بالصورة التي يطلبها ويرغب فيها المستفيد(Mitra,193:6) .

وأكد باراد في أبحاثه على أن الجودة تعبر عن تجنب وتفادي الخسائر التي يسببها المنتوج (خدمة أو سلعة) للمجتمع بعد تقديمه للاستعمال، ويشمل ذلك الخسائر التي تنجم عن الفشل في تلبية وإشباع توقعات المستفيد/ الزبون والفشل في تلبية خصائص الأداء والآثار السلبية الجانبية التي تنجم عن المنتوج مثل تلوث البيئة.

وبما أن التعليم من العمليات المهمة في حياة المجتمعات تسعى جميع المؤسسات إلى جودتها وتعرف الجودة في التعليم هي عملية استيفاء النظام التعليمي للمعايير والمستويات المتفق عليها لكفاءة النظام التعليمي وفاعليته بمختلف عناصره (المدخلات, العمليات, المخرجات, البيئة) بما يحقق أعلى مستوى من القيمة والكفاءة والفاعلية لكل من أهداف النظام وتوقعات طالبي الخدمة التعليمية(الطلبة , المجتمع). (الخميسي, 2007:ص5)

ثانيا: أبعاد الجودة Dimensions of the Quality

إن المؤسسة التعليمية تسعى إلى التميّز في تقديم خدماتها التعليمية إلى المستفيد/ الطالب الجامعي وإلى سوق العمل، وهذا التميّز لا يتحقق إلا من خلال الارتقاء إلى مستوى متميّز من الجودة.

للجودة أربعة أبعد أساسية هي: (Massy,2003:46) :

- التفوق
- وتحقيق و/أو تجاوز التوقع .

AJSP
المجلة العربية للنشر العلمي
العدد العشرون
تاريخ الإصدار: 2 – حُزيران – 2020 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

– والقيم.

– ومواءمة المعايير والمواصفات المطلوبة .

وقد أشار لو فيلوك في أبحاثه إلى أن لجودة الخدمة عشرة أبعاد أساسية هي الكفاية (الجدارة) ، والاعتمادية التعامل) والاستجابة وفهم الزبائن والأمان والمصداقية وإمكانية وسهولة الحصول على الخدمة والاتصالات والتجسيد المادي .

وكي تتمكن الجامعة من مراعاة هذه الأبعاد وتحقيقها في خدماتها التعليمية

أبعاد الجودة بالمؤسسات التعليمية (الجامعة) (Lovelock,2002:45) :

– الكفاية (الجدارة) Competence : هذا البعد يشير إلى أن الطالب يتجه إلى المؤسسات التعليمية التي توفر له خدماتها بكفاية وجدارة، والتي تتميز عن المؤسسات التعليمية الأخرى في طرح وتقديم خدماتها التعليمية. إن الجامعة كمؤسسة تعليمية تستطيع أن تحقق هذا البعد وتعززه من خلال توفير المهارات والخبرات الأكاديمية والإدارية التي تجعل الجامعة قادرة على توفير وتقديم خدماتها التعليمية المختلفة بمستوى مرتفع من الجودة. ولضمان جودة التعليم الجامعي ينبغي التركيز على كفاية وجدارة الهيئة التدريسية بصورة أساسية، اذ ينبغي أن تحرص الإدارة على توفير الكادر التدريسي الذي يمتلك تأهيلا عاليا يتيح إعداد الكوادر البشرية إعدادا جيدا، ويمتلك المعرفة العلمية الكافية التي تمكن من بناء خريجين على معرفة عالية فهما وتطبيقا، وان يمتلك الكادر التدريسي مهارات البحث العلمي بحيث يساهم في رفع وتطوير المعرفة النظرية والتطبيقية في مجال تخصصه وان يمتلك الكادر التدريسي القيم الأخلاقية التي تتواءم وتنسجم مع أهداف المؤسسة التعليمية ورسالتها المجتمعية.

– الاعتمادية Reliability : ينبغي أن تقدم مؤسسة التعليم الجامعي خدماتها التعليمية بصورة تعكس درجة عالية من الإعتمادية على هذه الخدمات. إن هذه الخدمات يجب أن توفر بصورة صحيحة وبدرجة عالية من الثبات. وأن تحقيق اعتمادية الخدمات التعليمية ينعكس في فاعليتها بصورة خاصة وفي الأداء الجامعي بصورة عامة.

– المجاملة (التعامل) Courtesy : ينبغي أن يسود في المؤسسة التعليمية جو من الاحترام المتبادل والتعامل الحسن الذي يستند على الأسس الأخلاقية والتنظيمية والمهنية التي تحفظ لعضو هيئة التدريس والإداري مكانته واحترامه وهيبته، وتحفظ للطالب كرامته، ودون أن يسيء الطالب استغلال حالة المجاملة والتعامل الإنساني الراقي، وفي حالة حدوث تجاوزات من أي من الطرفين لا تنسجم مع أسس التعامل المذكورة فإن أنظمة الجامعة وتعليماتها وقوانينها تعالج ذلك بما يكفل استمرارية الأداء الجيد في هذا المجال.

– الاستجابة Responsiveness : إن هذا البعد يركّز على تحقيق الاستجابة العالية والسريعة للتغيرات في بيئة المؤسسات التعليمية (مؤسسات التعليم العالي)، وهذا يتطلب من المؤسسة التعليمية امتلاك المرونة Flexibility الكافية للاستجابة لهذه التغيرات، ومن أهم التغيرات التي تطرأ على البيئة التغير في احتياجات سوق العمل والتغير في منظومة التطور الاقتصادي والاجتماعي. والاستجابة العالية والسريعة ينبغي أن لا تقتصر على عناصر البيئة الخارجية، بل ينبغي أيضا التركيز على الاستجابة لمتطلبات البيئة التعليمية الداخلية. ولتحقيق الاستجابة الداخلية ينبغي توفير الكادر الأكاديمي والكادر الإداري الكافيين، وتوفير جميع المستلزمات والتسهيلات المادية التي تكفل استمرار العملية التعليمية دون توقف، ووضع خطط لسير العملية التعليمية للطالب طيلة سنوات دراسته دون نقص في عدد المساقات المطروحة، ودون خلل في عملية إرشاد الطالب ومساعدته في تسجيل ودراسة المساقات بصورة طبيعية، وهنا تكون المسؤولية مشتركة بين المرشد الأكاديمي والطالب ودائرة القبول والتسجيل وإدارة الجامعة.

– فهم الزبائن Understanding Customers : لتحقيق هذا البعد ضمن أبعاد جودة التعليم الجامعي فإنه ينبغي التركيز على فهم الطالب الجامعي وإدراك حاجاته التعليمية، وينبغي عدم النظر إلى هذه الحاجات ودراستها من منظور هذا الطالب فقط، بل من منظور حاجات سوق العمل أيضا، وربما يكون هذا الطالب يجهل الحاجات الحقيقية الحالية والمستقبلية لسوق العمل، ويتأثر فقط برغبة أهله وبالنظرة الاجتماعية إلى بعض المهن والوظائف. وهنا يبرز دور الجامعة في التأثير في الطالب والمجتمع، وإظهار وإبراز الحاجات الحقيقية التي تخدم الطالب والمجتمع وتلبي الطموحات المستقبلية. ويمكن فهم الطالب وإدراك حاجاته وحاجات سوق العمل من خلال دراسات دورية (أو مستمرة) للطلاب في المدارس، ولسوق العمل، ويجري استخدام وسائل وأدوات البحث العلمي المناسبة لهذا الغرض مثل الاستبيان والمقابلات الشخصية وغيرها. ويندرج ضمن هذا البعد أيضا الاستماع إلى شكاوى الطالب ومشكلاته طيلة سنوات الدراسة، والعمل على إيجاد الحلول الناجعة لها، وكذلك الاستماع إلى مقترحاته ومناقشة إمكانية تبنيها بصورة جزئية أو كلية. من جانب آخر ينبغي التركيز على دراسة وتحليل آراء ومشكلات ومقترحات الخريجين.

– الأمان Security: يقصد بهذا البعد توفير الخدمة التعليمية للطالب في جو آمن يخلو من المخاطر قدر الإمكان، لأن الطالب يميل إلى تفضيل المؤسسة التعليمية التي توفر له درجة أفضل من الأمان. ويلاحظ أن الأنظمة والقوانين في دول العالم تحرص على توفير خدمات تعليمية آمنة، فيلاحظ أنه يمنع دخول قوات الأمن إلى حرم الجامعة تحت كل الظروف، ويحظر على أفراد المؤسسة التعليمية والطلاب حمل الأسلحة داخل الجامعة، وحتى تحقق المؤسسة التعليمية درجة أمان عالية فإنه ينبغي أن تخصص لهذه المهمة طاقما متخصصا لهذا الغرض، ويجري في العادة تشكيل قوة أمن خاصة بالجامعة تشكلها إدارة الجامعة. وينبغي التركيز على جوانب الأمان المختلفة مثل منع السرقات وحوادث الاعتداء والمتاجرة في الممنوعات والحوادث الناجمة عن خطورة الأمكنة والأدراج والممرات، وعدم قبول طلاب ذوي ملفات جنائية، وعدم قبول أعداد كبيرة من الطلاب فوق استيعاب مرافق الجامعة مما يخلق اكتظاظا ينعكس في الجوانب الصحية والجوانب النفسية للطلاب ، كما ينبغي اعتماد برنامج صحي متكامل في مؤسسة التعليم الجامعي يوفر للطلاب أطباء وصيدليات وسيارات إسعاف داخل الحرم الجامعي، مع إمكانية توفير تأمين صحي.

– المصداقية Credibility : يقصد بمصداقية المؤسسة التعليمية مدى قدرتها على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها للطالب قبل وأثناء التحاقه بها. إن المؤسسات التعليمية تحاول استقطاب الطلاب الجدد من خلال إعلاناتها في وسائل الإعلام المختلفة حول كادرها التدريسي وإدارتها المتميزة وإمكانياتها وتسهيلاتها المادية المتميزة، وبرامجها التعليمية الرائدة، وهنا تبرز مصداقية الجامعة في تلبية وتحقيق ما وعدت به في إعلاناتها .

– إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة Accessibility: من الأبعاد المهمة لجودة الخدمة التعليمية هي إمكانية وسهولة الحصول على هذه الخدمة، وينبغي التركيز على تحقيق هذا البعد من خلال اختيار الموقع المناسب للمؤسسة التعليمية (الجامعة) بحيث يمكن للطلاب الوصول إليها بيسر وسهولة.

– الاتصالات Communications : إن تحقيق الاتصال بين طرفي عملية التبادل (الطالب والجامعة) هو من الأبعاد التي تصب في تحقيق جودة التعليم الجامعي، فالاتصال يتيح للأستاذ الجامعي مناقشة وتحليل وفهم وإدراك كل ما يتعلق بالطالب وحاجاته ومشكلاته ومقترحاته، ويتيح للطالب إيصال أفكاره وآرائه إلى الجامعة، وتوفير التغذية الراجعة التي تساهم في تحسين وتطوير العملية التعليمية والبرامج والمناهج وكل ما يتعلق بالمدخلات، وهذا ينعكس في مستوى فاعلية المخرجات الجامعية.

– التجسيد المادي للخدمة Tangibility : حتى يتحقق التجسيد المادي للخدمة التي تقدمها المؤسسات الجامعية فإنها تحتاج الى مجموعة من المظاهر المادية التي تجسد هذه الخدمة، وهذه المظاهر المادية تقسم إلى نوعين، النوع الأول هي المظاهر المادية التي تتعلق بخدمات التعليم الجامعي بصورة مباشرة كالقاعات الدراسية والمدرجات والمختبرات العلمية ومختبرات الحاسوب والأدوات والوسائل التعليمية المرئية والمسموعة والمكتبة وغيرها. والنوع الثاني الخدمات غير المباشرة كالمقاصف والحدائق ومواقف السيارات وغيرها.

ثالثا: ضمان الجودة Quality Assurance :

إن ضمان الجودة يمثل واحدة من المراحل المهمة في تطور مفهوم الجودة وتطبيقاتها عبر تطور الفكر الإداري وممارساته. ووفقا لما يشير (الوادي والطائي، 2003: 4) فإن ممارسات وتطبيقات الجودة مرت في المراحل التطورية الآتية:

– مرحلة الرقابة على الجودة بوساطة العامل، وامتدت حتى مطلع القرن العشرين.

– مرحلة الرقابة على الجودة بوساطة رئيس العاملين، وهذه المرحلة امتدت خلال العقدين الأول والثاني من القرن العشرين.

– مرحلة الرقابة على الجودة عن طريق الفحص والتفتيش، وامتدت خلال العقدين الثالث والرابع من القرن العشرين.

– مرحلة الرقابة الإحصائية على الجودة Statistical Quality Control وهذه المرحلة امتدت عبر العقدين الخامس والسادس من القرن العشرين.

– مرحلة الرقابة الشاملة وضمان الجودة، وهذه المرحلة بدأت وامتدت من العقد السابع من القرن العشرين وحتى اليوم.

– مرحلة إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management TQM وهذه المرحلة بدأت وامتدت منذ نهاية الثمانينات من القرن العشرين حتى اليوم.

إن ضمان الجودة هو أمر مرتبط بالرقابة الشاملة على الجودة Total Quality Control، فالرقابة الشاملة على الجودة هي نظام فاعل لتحقيق التكامل بين الجهود التي تبذل لتطوير وإدامة وتحسين مستوى الجودة التي تبذل لتطوير وإدامة وتحسين مستوى الجودة الذي يتحقق بتظافر جهود جميع وحدات المنظمة بحيث تكون قادرة على الإنتاج وتقديم الخدمة بالمستوى الذي يحقق الرضا الكامل والتام للمستفيد. (Feigenbaum,1991:100).

.ويؤكد (Waters,1992:522) على أن ضمان الجودة يعنى بجميع وظائف المنظمة التي تضمن تحقيق مستوى الجودة الذي يرغب فيه المستفيدون. كمايرى (الوادي والطائي،2003:6) أن ضمان الجودة هو مجموعة من الأنشطة الرقابية التي تماس بصورة مبكرة (أو وقائية) وتكفل وتعطي الثقة بعدم حصول انحرافات أو مشكلات ومنعها، ويهدف إلى توفير مستويات الجودة المقررة، ويمتد ضمان الجودة من تصميم المنتوج (سلعة أو خدمة) إلى مدخلات هذا المنتوج إلى إخضاعه للعمليات المناسبة إلى وصوله وتسليمه للمستفيد وإشباع حاجاته، والقيام بالتوثيق والتحسين المستمر في جميع أوجه النظام. وتعد مسألة ضمان الجودة من المسائل التي حظيت باهتمام كبير من المنظمة الدولية للمواصفات والمعايير International Organization of Standardization ISO وقد ظهر ذلك واضحا في إصدارها ISO–9000 لعام 1994، إذ جرى التركيز في هذا الإصدار على مجموعة من العناصر والمتطلبات اللازمة لنظام ضمان الجودة، وهذه العناصر والمتطلبات جرى حصرها في عشرين عنصرا ومتطلبا (وهي نظام الجودة، ومسؤولية الإدارة، والرقابة على العمليات، والفحص والاختبار، والرقابة على سجلات الجودة، والتدقيق والمراجعة الداخلية للجودة، وحالة الفحص والاختبار، والرقابة على أدوات ومعدات الفحص والتفتيش والقياس، والرقابة على المنتجات غير المطابقة للمواصفات والمعايير، وتدقيق ومراجعة العقود، والشراء، والرقابة على عمليات التصميم، والمنتوج – خدمة أو سلعة–، والرقابة على الوثائق والبيانات، ورقابة المستفيد/ الزبون على عملية التوريد، والأساليب والأدوات الإحصائية، والتدريب، وخدمات ما بعد البيع).

الدراسات السابقة :

تناولت العديد من الدراسات جودة التعليم الجامعي على المستوى العالمي والإقليمي والمحلي ومن هذه الدراسات:

العدد العشرون
تاريخ الإصدار: 2 – حُزيران – 2020 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

– دراسة ويسترهجدن (2002م): هدفت إلى عقد مقارنة بين أنظمة ضمان الجودة في نظم التعليم العالي في بعض الدول الأوروبية، وذلك من خلال توضيح أوجه الشبه والاختلاف بين نظام ضمان الجودة في التعليم العالي العام والتعليم العالي الخاص، وكيفية تفعيل الجودة في بعض المناطق الأوروبية مثل غرب أوروبا وشرقها ووسطها مع توضيح أثر الاتجاه الأوروبي وسياسة الدولة المختلفة على نظام التعليم، كما تعرضت الدراسة لنظام ضمان الجودة في الولايات المتحدة الأمريكية وأسس ومراحل تطبيقه، وأوجه الشبه والاختلاف مع النموذج الأوروبي، وقد توصلت الدراسة إلى ضرورة الاستفادة من خبرات الدول الأخرى في الاعتماد وضمان الجودة وذلك لتحقيق جودة التعليم العالي.

– دراسة هارتلي وفيركس (2003م): حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على بعض مداخل ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في كل من استونيا والمملكة المتحدة البريطانية، حيث أشارت الدراسة إلى أن مفهوم ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي قد يختلف من دولة إلى أخرى وذلك حسب ما يستند عليه النظام في كل بلد من أسس وما يسعى إلى تحقيقه من أهداف تتضمن تحسين الأداء وتجويد التعليم، ومن ثم فقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: أن نظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في المملكة المتحدة يعتمد على بعض الإجراءات الداخلية والخارجية، مثل تقييم جودة التدريس والبرامج التعليمية والمراجعة الأكاديمية والتقييم الخارجي، أما في استونيا فيعتمد على التقييم الذاتي لمؤسسات التعليم العالي وتقييم الأفراد، حيث يوجد ثلاثة أنواع من قرارات الاعتماد هي: معتمدة، ومعتمدة بشروط، وغير معتمدة.

– دراسة أبو فأرة (2004م): هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية معرفة وتطبيق مفاهيم ضمان الجودة في التعليم الجامعي في جامعة القدس المفتوحة من منظور مدخل ضمان الجودة وتقديم مقترحات تعزز جوانب القوة وتتغلب على نقاط الضعف باستخدام المدخل ذاته وأيضاً هدفت إلى بيان أهمية ضمان جودة التعليم الجامعي كمدخل يقود إلى التبني الكامل والتطبيق الشامل لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة، اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدرارسة ، توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها أن واقع ضمان الجودة في الجامعة لا يزال دون المستوى المطلوب وأن الجهود التي تبذلها الجامعة في هذا المجال ما تزال غير كافية، وأوصى الباحث إلى الاهتمام بكل الجوانب التي تضمن جودة تعليم الجامعة..

– دراسة (علاونة، 2004): التي هدفت إلى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية، كما هدفت إلى التعرف على مقارنة مستويات إدراك أفراد العينة لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة وفقاً لمتغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والكلية التي يدرس فيها عضو هيئة التدريس، والجامعة المتخرج منها، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة أظهرت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية كانت كبيرة، وأن أكثر مجالات الجودة تطبيقاً هو مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 05 (,في إدراك أفراد العينة لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة تعزى لمتغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والكلية التي يدرس فيها عضو هيئة التدريس، والجامعة المتخرج منها.

– دراسة(عبد العزيز و حسين، 2005): حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي واعتمادها وذلك في ضوء بعض الخبرات العالمية، كما هدفت إلى وضع تصور مقترح لكيفية ضمان جودة المؤسسات التعليمية، وفي ضوء تحليل الأدبيات والمعطيات العلمية التي اوردتها الدراسة حول ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، وأيضاً تحليل الخبرات والتجارب العالمية التي أوردتها في هذا المجال، بالإضافة إلى تحليل الواقع توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها ضرورة إنشاء نظام للاعتماد وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي المصري يكون له بنية أساسية متخصصة، وأن يكون هناك ضمان لاستمرارية جودة المؤسسات التعليمية، بالإضافة إلى ضرورة توفير التمويل اللازم لإجراء علمية الاعتماد وضمان الجودة على المستوى المحلي والقومي، كما توصلت الدراسة إلى وضع تصور مقترح لضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي في مصر

– دراسة(المخلافي، 2008): التي هدفت إلى وضع ملامح لنظام مقترح لجودة التعليم في الجامعات اليمنية وأنظمته الفرعية المتمثلة بنظام إدارة الجودة، ونظام ضمان الجودة، ونظام ضبط الجودة، ونظام بيانات الجودة ومعلوماتها، وبعد عرض الباحث للأدبيات والمعطيات ذات الصلة بمفهوم الجودة ونظامها في التعليم الجامعي وأبعاده وعناصره، وأيضاً وصفه للأنظمة الفرعية لنظام الجودة توصلت الدراسة إلى أن مفهوم نظام الجودة في التعليم الجامعي يعبر عن جودة التصميم وجودة الأداء وجودة المخرج، وأنه يهتم بجميع وظائف الجامعة التي تضمن تحقيق مستوى الجودة التي يرغب فيها المستفيد وذلك من خلال ارتكازه على أربعة أنظمة فرعية هي: نظام إدارة الجودة، ونظام ضمان الجودة، ونظام ضبط الجودة، ونظام بيانات الجودة ومعلوماتها، كما توصلت الدراسة إلى أن هذا النظام يعتمد على ثلاثة أبعاد لجودة العمل الأكاديمي في الجامعات هي: البعد الأكاديمي، والبعد الفردي، والبعد الاجتماعي، وأيضاً توصلت إلى أن نظام الجودة في التعليم الجامعي يتكون من أربعة عناصر أساسية هي: المدخلات، والعمليات، والمخرجات، والتغذية الراجعة.

مناقشة النتائج واختبار الفرضيات:

أولا: مناقشة نتائج الفرضية الأولى : التي تنص على " تسعى الإدارة العليا بجامعة القصيم إلى تحقيق ضمان جودة التعليم الجامعي من خلال الأعمال والممارسات التي تقوم بها. التي يوضحها الجدول رقم (1)

AJSP
المجلة العربية للنشر العلمي
العدد العشرون
تاريخ الإصدار: 2 – حُزيران – 2020 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

جدول (1)

فقرات الاستبانة	النسب المئوية لإجابات عينة الدراسة										المتوسط الحسابي
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)		
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	
1	3	.710	15	53.1	5	17.8	5	17.8	3	10.6	4.36
2	4	14.3	11	42.5	3	10.8	4	14.4	6	21.3	4.24
3	7	25.0	4	14.3	4	14.4	2	7.1	4	14.4	4.18
4	10	35.6	6	21.3	6	21.3	5	17.8	6	21.3	4.35
5	6	21.2	9	32.4	10	35.7	7	25.0	1	3.0	4.13
6	15	53.3	5	17.2	3	10.7	4	14.1	3	10.7	3.87
7	9	32.4	2	7.1	2	7.1	1	3.0	4	14.4	4.51
8	11	42.5	1	3.0	7	25.0	4	14.4	2	7.1	4.13
9	7	25.0	7	25.0	5	17.8	5	17.8	7	25.0	4.02
10	6	21.3	4	14.4	9	32.1	6	21.3	3	10.7	4.14
11	4	14.3	10	35.6	6	21.3	3	10.7	2	7.1	3.88
12	3	10.7	7	25.0	4	14.3	5	17.8	4	14.3	4.22
13	5	17.8	5	17.8	7	25.0	4	14.4	2	7.1	4.13
14	6	21.3	10	35.3	6	18.4	3	10.7	5	17.8	3.91
15	13	46.4	6	21.3	13	46.5	1	3.0	1	3.0	4.20
16	19	67.8	8	27.1	6	21.3	2	7.1	2	7.1	3.88
متوسط النسب	28،1		24.53		23.11		13.05		11.20		
المتوسط الحسابي العام	4.13										
قيمة t	67.3		درجة الحرية	21	مستوى المعنوية	0.05					

AJSP
المجلة العربية للنشر العلمي
العدد العشرون
تاريخ الإصدار: 2 – حُزيران – 2020 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

إجابات عينة الدراسة حول ممارسات الإدارة العليا لضمان جودة التعليم

يوضح الجدول (1) أن الإدارة العليا في جامعة القصيم تهتم بصورة بدرجة عالية بتحقيق ضمان جودة خدماتها التعليمية من خلال مجموعة من الممارسات والعمليات التي تقوم بها ، فقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي العام لممارسات الإدارة العليا في الجامعة حوالي (4.13) وهي أكبر من قيمة الوسط الحسابي الفرضي (3).

وهناك مجموعة من الممارسات التي تعزز تحقيق ضمان الجودة مثل تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس وتقويم أداء الإداريين من وجهة نظر رؤسائهم في العمل، واعتناق فلسفة جامعية ورسالة مؤسسية تؤكد على تقديم الخدمات التعليمية الأفضل وإعداد خطط شاملة على مستوى كل كلية واعتماد توجه عام لاستخدام الحاسوب. ، كما أوضحت النتائج اهتمام الإدارة العليا بجانب المسابقات العلمية ودعم المتميزين أكاديميا" وعلميا" بالجامعة .

توضح نتائج اختبار (t) أن الفرضية الأولى قد تحققت، فقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (3.67) وهي قيمة أكبر من قيمة من قيمة (t) الجدولية عند درجة الحرية (21).

ثانيا: مناقشة الفرضية الثانية: :والتي تنص على " تطبق جامعة القصيم نظاما فاعلا لتحقيق ضمان جودة التعليم الجامعي." والذي يوضحه الجدول (2).

جدول (2)

إجابات عينة الدراسة حول نظام ضمان جودة التعليم في الجامعة

رقم الفقرة بالاستبانة	النسب المئوية لإجابات عينة الدراسة										الوسط الحسابي
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)		
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	
1	4	14.3	15	53.6	13	46.4	10	35.6	7	25.0	4.32
2	1	3.0	4	14.3	6	18.3	5	17.8	5	17.8	4.61
3	2	7.1	6	18.3	10	35.6	13	46.4	2	7.1	4.32
4	6	18.3	21	75.0	2	7.1	7	25.0	2	7.1	4.25
5	10	35.6	2	7.1	5	17.8	1	3.0	3	10.7	4.16
6	2	7.1	8	27.1	7	25.0	3	10.7		17.8	4.37
7	7	25	1	3.0	6	18.3	5	17.8	2	7.1	3.98
8	15	53.6	4	14.3	14	50.	9	32.4	4	14.4	4.76
9	10	35.6	5	17.8	4	14.3	5	17.8	3	10.7	4.87
10	19	67.8	3	10.7	5	17.8	13	46.4	6	18	4.88
11	3	10.7	1	3.0	3	10.7	10	35.6	2	7	4.65
12	4	14.4	6	18.3	2	7.1	7	25.0	5	17.8	3.89
متوسط النسب	%24.26		%21.87		%18.68		%21.92		%13.27		

العدد العشرون
تاريخ الإصدار: 2 – حُزيران – 2020 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

المتوسط الحسابي العام					4.36
قيمة t	1.63	درجة الحرية	21	مستوى المعنوية	0.05

يوضح الجدول رقم (2) أن نظام ضمان الجودة في جامعة القصيم هو المستوى المتوقع والمطلوب، وقد بلغت قيمة الوسط الحسابي لآراء عينة الدراسة حول هذا المحور حوالي (4.36).

تعزي الباحثنان الحصول على هذه النتيجة هو تخصيص الجامعة وحدة تنظيمية مسؤولة عن ضمان جودة التعليم في كل كلية من كلياتها بمحافظة القصيم ، وتحديد آلية واضحة ودقيقة لسير الأنشطة والممارسات المختلفة بالجامعة، وتكوين لجان لمتابعة سير العمليات التعليمية ،و تحدد الأدوار والواجبات والمسؤوليات بوضوح دون تداخلات، و عقد دورات متخصصة لتطوير أداء الكادر الأكاديمي والكادر الإداري بالجامعة، واعتماد معايير واضحة لتقويم مستوى جودة التعليم، و استخدام أسلوب المقارنة المرجعية Benchmarking لمقارنة أداء الجامعة مع أداء مؤسسات التعليم العالي الرائدة، و توفر شبكات معلومات كافية لربط الجامعة مع جامعات أخرى، و الالتزام بإجراءات موثقة في عملية التوظيف، و الاعتماد الكافي لأسلوب المقابلة كخطوة مهمة في قرار التوظيف، كما تضع الجامعة معايير واضحة لتقويم جودة التعليم.

توضح نتائج اختبار (t) أن الفرضية الثانية قد تحققت، فقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (3.61) وهي قيمة أكبر من قيمة من قيمة (t) الجدولية عند درجة الحرية (21).

ثالثا: مناقشة الفرضية الثالثة: والتي تنص على " تعمل جامعة القصيم على تحقيق ضمان جودة مدخلاتها المختلفة."

جدول (3)

إجابات عينة الدراسة حول جودة مدخلات التعليم في الجامعة

رقم الفقرة بالاستبانة	النسب المئوية لإجابات عينة الدراسة										وسط الحسابي
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)		
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	
1	5	17.8	4	14.4	6	21.3	4	14	6	21.3	4.15
2	10	35.6	2	7.1	2	7.1	2	7.1	2	7.1	4.00
3	3	10.7	5	8.17	3	10.7	7	25.0	1	3.0	4.81
4	2	7.1	2	.17	7	25.0	8	28.2	7	25	4.25
5	4	14.4	5	17.8	9	32.1	7	25.0	5	17.8	3.89
6	1	3.0	3	10.7	14	50.0	4	14.4	3	10.7	3.78
7	6	21.3	9	32.1	5	17.8	1	3.0	4	14.4	4.43
8	5	17.8	4	14.4	3	10.7	2	7.1	6	21.3	4.33
9	7	25.0	6	21.3	1	3.0	6	21.3	7	25.0	4.72
10	3	10.6	3	10.7	8	28.1	2	7.1	6	21.3	4.43

العدد العشرون
تاريخ الإصدار: 2 – حُزيران – 2020 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

4.51	35.6	10	32.1	9	35.7	10	14.4	4	82.1	18	11
4.34	25.0	7	21.3	6	21.3	6	21.3	6	21.3	6	12
4.39	32.1	9	3.0	1	28.1	8	53.7	15	46.4	13	13
3.88	17.8	5	17	5	53.1	15	27.8	8	32.1	9	14
4.39	21.3	6	10.7	3	14.4	4	10.7	3	21.3	6	15
4.25	14.4	4	17.8	5	25.0	7	21.3	6	10.7	3	16
4.53	7.1	2	35.7	10	32.1	9	17.8	5	7.1	2	17
4.62	3.0	1	7.1	2	21.3	6	46.4	13	39.7	11	18
	.8341		%16.55		%27.30		%20.36		%20.96		متوسط النسب
4.11	المتوسط الحسابي العا										
0.05	مستوى المعنوية		21		درجة الحرية		45.3		قيمة t		

يوضح الجدول (3) سعي الجامعة في تحسين ورفع مستوى ضمان جودة المدخلات، حيث بلغ المتوسط الحسابي لآراء عينة الدراسة (4.11) وهي قيمة أعلى من المتوسط الحسابي الفرضي (3).

وأهم الأنشطة والممارسات التي أدت لهذه النتيجة:

إهتمام الجامعة بالبيئة التعليمية وتوفير كل ما يعين الطالب وعضو هيئة التدريس في سير العملية التعليمة والتدريسية وكذلك وضع معايير للقبول بالجامعة تتماشى وجودة التعليم .

كذلك دعم وتحقيز أعضاء هيئة التدريس لاجراء البحوث العلمية ، و تزويد الكليات بشبكة الانترنت ، وتجهيز مختبرات الحاسوب بكل ما يخص الحاسب وملحقاته مع صيانة دورية لهذه المختبرات ، كما تحوي الجامعة مكتبة إلكترونية ثرية بالمراجع والبحوث في جميع التخصصات العلمية .

توضح نتائج اختبار (t) أن الفرضية الثالثة قد تحققت، فقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (3.45) وهي قيمة أكبر من قيمة من قيمة (t) الجدولية عند درجة الحرية (21).

رابعا: مناقشة الفرضية الرابعة : والتي تنص على " تعمل جامعة القصيم على تحقيق ضمان جودة عملياتها المختلفة." كما موضح بالجدول (4).

جدول (4)

إجابات عينة الدراسة حول جودة عمليات التعليم في الجامعة

رقم الفقرة بالاستبانة	النسب المئوية لإجابات عينة الدراسة										الوسط الحسابي
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)		
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	

3.91	28.1	8	10.7	3	10.7	3	35.6	10	17.8	5	1
4.78	32.2	9	39.5	11	21.3	6	17.8	5	10.7	3	2
4.06	3.1	1	25.0	7	50.0	14	39.5	11	32.1	9	3
3.91	14.4	4	32.2	9	25.0	7	21.3	6	25.0	7	4
4.20	17.8	5	3.0	1	35.7	10	53.4	15	10.7	3	5
3.78	3.0	1	25.0	7	46.4	13	14.4	4	35.6	1	6
4.26	7.1	2	7.1	2	25.0	7	35.6	10	25.0	7	7
3.99	25.0	7	46.4	13	7.1	2	17.8	5	46.5	13	8
4.18	35.6	10	17.8	5	17.8	5	7.1	2	14.4	4	9
4.31	21.3	6	3.1	1	3.0	1	25.0	7	7.1	2	10
3.58	7.1	2	21.3	6	25.0	7	50.0	14	28.1	8	11
3.78	3.0	1	7.1	2	32.3	9	28.1	8	3.0	1	12
3.25	14.4	4	17.8	5	21.3	6	21.3	6	39.4	11	13
4.43	10.7	3	10.7	3	17.8	5	46.4	13	21.3	6	14
3.77	7.1	2	7.1	2	14.4	4	10.7	3	17.8	5	15
3.42	3.0	1	14.4	4	36.6	10	25.0	7	3,0	1	16
4.11	25.0	7	3.0	1	10.7	3	32.1	9	14.4	4	17
4.22	21.1	6	3.0	1	7.1	2	17.8	5	35.6	10	18
3.75	3.0	1	7.1	2	14.4		10.7	3	10.7	3	19
	14.83		15.85		22.18		26.82		20.32		متوسط النسب
4.40	المتوسط الحسابي العام										

0.05	مستوى المعنوية	28	درجة الحرية	983.	قيمة t

العدد العشرون
تاريخ الإصدار: 2 – حُزيران – 2020 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

يوضح الجدول (4) اهتمام جامعة القصيم بجودة عمليات التعليم ، فقد بلغت قيمة الوسط الحسابي العام لإجابات عينة الدراسة حول هذا المحور حوالي (4.40)، وهي أعلى من المتوسط الحسابي الافتراضي المقدر ب(3).

تعزي الباحثتان هذه النتيجة لاهتمام الجامعة بالخطط الدراسية للبرامج التعليمية ، والعمل على تطويرها ، كذلك مشاركة أعضاء هيئة التدريس و الإداريين في المؤتمرات التي تثري تخصصهم . و التعاون بين الأكاديميين في إجراء البحوث، وعقد دورات تدريبية في استخدام مستحدثات تكنولوجيا التعليم واستراتيجيات التدريس للزيادة من كفاءة أعضاء هيئة التدريس ، وتدريب الإداريين لمواكبة التطورات في مجالهم . كما تحرص الجامعة على رفع تقارير لكل المقررات الدراسية بالبرامج التعليمية والاطلاع على توصيات التحسين التي قد يشار إليها من أستاذ المقرر وذلك سعيا" للتحسين وإزالة المعوقات البسيطة التي قد تواجه الطالب أو أستاذ المقرر. كما تهتم الجامعة بفروعها المختلفة بعملية سير الاختبارات ومراجعة الدفاتر من قبل لجان مراجعة بالكليات . كما أوضحت النتائج إهتمام الجامعة بالحوافز المالية والرواتب للعاملين بها وصرف جميع مستحقاتهم بوقتها المحددإجراء البحوث العلمية.

توضح نتائج اختبار (t) أن الفرضية االرابعة قد تحققت، فقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (3.98) وهي قيمة أكبر من قيمة من قيمة (t) الجدولية عند درجة الحرية (28).

خامسا: مناقشة الفرضية الخامسة: والتي تنص على " تعمل جامعة القصيم على تحقيق ضمان جودة مخرجاتها" كما موضح بالجدول (5).

جدول (5)

إجابات عينة الدراسة حول جودة مخرجات التعليم الجامعي

رقم الفقرة بالاستبانة	النسب المئوية لإجابات عينة الدراسة										الوسط الحسابي
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)		
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	
1	2	7.1	6	21.3	8	28.2	2	7.1	5	17.8	3.92
2	7	25.0	5	17.8	6	21.3	6	21.3	10	35.6	3.41
3	4	14.4	7	25.0	5	17.8	5	17.8	4	14.4	3.22
4	6	21.3	6	21.3	4	14.4	4	14.4	2	7.1	3.33
5	9	32.1	1	3.0	6	21.3	6	21.3	1	3.0	2.96
6	13	46.4	2	7.1	4	14.4	11	39.4	6	21.3	3.14
7	8	28.2	4	14.4	5	17.8	9	32.2	2	7.1	2.89
8	5	17.8	6	21.3		7.1	13	46.4	8	28.1	3.71
9	10	35.6	7	25.0	3	10.7	7	25.0	2	7.1	3.89
متوسط النسب		25.31		17.35		%16.64		%24.98		% 15.72	
المتوسط الحسابي العام											3.38
قيمة t		3.		درجة الحرية		21		مستوى المعنوية		0.05	

يوضح الجدول رقم (5) اهتمام الجامعة بضمان جودة مخرجاتها والسعي لتلبية متطلبات سوق العمل ، وتعزي الباحثتان ذلك لقتح الجامعة أقساما" وتخصصات جديدة لخدمة المجتمع وتلبية احتياجاته .

فقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة (3.38) وهي قيمة أعلى من المتوسط الحسابي الفرضي(3) مما يؤكد اهتمام الجامعة بجودة مخرجاتها

كما أوضحت الدراسة أن اهتمام الجامعة بالتواصل مع الخرجين والتواصل معهم يعد اهتماما" متوسطا" وليس اهتماما" بالصورة المطلوبة.

توضح نتائج اختبار (t) أن الفرضية الخامسة قد تحققت، فقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (3.35) وهي قيمة أكبر من قيمة من قيمة (t) الجدولية عند درجة الحرية (21).

النتائج

تشير نتائج الدراسة إلى الآتي:

1/ أن الإدارة العليا في جامعة القصيم تهتم بصورة نسبية (أعلى من المتوسط) بتحقيق ضمان جودة خدماتها التعليمية

2/ أن نظام ضمان الجودة في الجامعة هو المستوى المتوقع والمطلوب و أن قوة نظام ضمان الجودة بالجامعة يعود إلى عوامل متعددة منها: تخصيص وحدة تنظيمية مسؤولة عن ضمان جودة التعليم، وتحديد آلية واضحة ودقيقة لسير الأنشطة والممارسات المختلفة بالجامعة، واعتماد وصف وظيفي كامل وواضح يحدد الأدوار والواجبات والمسؤوليات بوضوح دون تداخلات، و عقد دورات متخصصة لتطوير أداء الكادر الأكاديمي ،والكادر الإداري بالجامعة، واعتماد معايير واضحة لتقويم مستوى جودة التعليم، و استخدام أسلوب المقارنة المرجعية لمقارنة أداء الجامعة مع أداء مؤسسات التعليم العالي الرائدة.

3/ أن الجهود التي تبذلها الجامعة كافية لضمان جودة مدخلاتها.

4/ تظهر جامعة القصيم اهتماما ملحوظا" بجودة عملياتها التعليمية كما يتضح ذلك في آراء عينة الدراسة .

5/ إن اهتمام جامعة القصيم بضمان جودة مخرجاتها ومتابعة خرجيها في أسواق العمل لا يزال اهتماما متوسطا" وفقا لما تشير اليه آراء عينة الدراسة و عليه فإن بعض الجوانب تتطلب اهتماما" أكبر كبناء علاقات واتصالات دائمة مع الخريجين، و استطلاع آراء المؤسسات وأسواق العمل حول مستوى جودة خريجي الجامعة، و استطلاع آراء الطلاب في التسهيلات المادية اللازمة لعملية تعليمية فاعلة، ووضع برامج دائمة تسعى إلى ترسيخ وتوطيد علاقة الطلبة مع المؤسسات قبل التخرج والانضمام إلى أسواق العمل.

التوصيات

توصي الباحثتان بالآتي:

1- وضع آلية واضحة وفاعلة لتوزيع الفرص لمشاركة أعضاء هيئة التدريس في المؤتمرات العالمية لجميع التخصصات .
2- التحديث الدوري للوصف الوظيفي في ضوء المستجدات وعمليات التطوير والتطور.
3- عقد دورات وندوات متخصصة بصورة دورية بهدف زيادة كفاءة وفاعلية الكادر الأكاديمي والإداري.
4- تعريف الطلاب بمعايير جودة التعليم .
5- تزويد أعضاء هيئة التدريس والإداريين بالتغذية الراجعة للزيارات الميدانية من قبل لجان المتابعة الخاصة بوحدات الجودة بالكليات التابعة للجامعة ..
6- وضع آلية واضحة للتواصل مع الخرجين ومعرفة مشكلاتهم والسعي في التنسيق مع مؤسسات سوق العمل . .
7- تعريف أعضاء هيئة التدريس والإداريين بشروط ومعايير الترقيات الزظيفية.
8- عقد دورات تدريبية بالكليات وبصورة دورية لأعضاء هيئة التدريس وللإداريين..

المقترحات:

في ضوء نتائج الدراسة تقدم الباحثتان عدد من المقترحات:

1- إجراء دراسة لتقييم جودة التعليم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلاب .
2- إجراء دراسة ميدانية لتحديد متطلبات سوق العمل للجنسين.
3- إجراء دراسة لتقييم جودة العمل الإداري بجامعة القصيم .

المصادر و المراجع:

أبو فارة، يوسف،(2004)،دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة التعليم في جامعة القدس، بحث مقدم إلى مؤتمر"النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني"، المنعقد في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله في فلسطين وذلك في الفترة من 3-2004/7/5م.

الخميسي, سلامة, 2007," معايير جودة المدرسة الفعالة في ضوء منحى النظم :رؤية منهجية, الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية ، القاء السنوي الرابع عشر "ا لجودة في التعليم العام", القصيم، المملكة العربية السعودية.

الدرادكة ،مأمون سليمان ، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء ، دار الصفاء للنشر ، عمان ، الأردن ، ط1, 2008م

عبد العزيز، صفاء محمود و حسين، سلامة عبد العظيم،(2005)، ضمان جودة معايير اعتماد مؤسسات التعليم العالي في مصر تصور مقترح، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي الثالث عشر للجمعية المصرية للتربية المقارنة بالاشتراك مع كلية التربية بني سويف جامعة القاهرة بعنوان"الاعتماد وضمان جودة المؤسسات التعليمية" المنعقد في كلية التربية بني سويف في الفترة من 24-25 يناير 2005م

علوان، قاسم نايف،(2006)، إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات جامعة التحدي، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد.(46)

العلي ،عبدالستار محمد ، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة ، دار المسرة للنشر والتوزيع ،عمان الأردن ،ط2، 2010م.

المخلافي، سلطان سعيد، (2008)، نظام مقترح لجودة التعليم في الجامعات اليمنية، مجلة بحوث ودراسات تربوية، العدد(4).

نجم ، عبود نجم (2010م)، إدارة الجودة الشاملة في عصر الإنترنت ، عمان ، الأردن ، دار الصفاء.

الوادي، محمود، ورعد الطائي، "ضمان الجودة: صياغة المنهج وتحليل الممارسة بالتركيز على كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية للارتفاع بمستوى أدائها"، دراسة مقدمة الى مؤتمر ضمان الجودة وأثره في أداء كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية، للمدة من 21-23/ 10/ 2003، جامعة الزرقاء الأهلية، الزرقاء، الأردن.

Evans, James R., Applied Production And Operations Management (New York: West Publishing Company, 1993).

Westerheijden, D,(2002),"Quality Assurance in Complex Higher Education Systems; A translantic Comparison", ASHE public policy Forum November.

Hartly, R & Virkus, S,(2003),"Approaches to Quality Assurance and Accreditation of LIS Programs: Experiences from Estonia and United Kingdom", Journal of Education from Information, Vol(21

Lovelock, Christopher, and Lauren Wrigt, Principles of Service Marketing and Management, (New Jersey: Prentice-Hall International, 2002).

Massy, William, Honoring the Trust: Quality and Cost Containment Higher Education New York: Anker Publishing, 2003).

Mitra, Amitava, "Fundamentals of quality Control and Improvement," Total Quality Management, 1996, no. 7, pp. 331-343.

Waters, J., An Introduction to Operations Management (New York: Addison Wesley publishing Company, 1992).

"The Reality of Ensuring Quality Education at Qassim University"

Abstract

The study entitled "The reality of ensuring quality education at Qassim University"The study tends to investigate the great need to identify and implement quality control concept at Qassim University, Saudi Arabia. Naturally, this requires the knowledge of this area and the techniques and methods to put the concepts in action. The study also aims to highlight strength and weakness of the education system at the university in terms quality control. The study also seeks to submit recommendations to reinforce strength and overcome weakness. The study also aims to highlight the importance of control of university education as the way out to full adoption of total quality concepts.

The researcher has adopted descriptive analytical approach for data analysis and questionnaire for data collection. This focuses on five axes: top management, quality control system, quality inputs, quality operations, and quality outputs. The questionnaires have randomly been distributed to (70) participants. The most important conclusions reached by the study are that the strength of quality control at the University is attributed to a many factors. This includes establishing quality control unit, clear-cut mechanism in charge of the progress of the activities and practices at the university. Adoption of clear job description without overlapping of tasks and holding regular specialized sessions for the betterment of academic and administrative staff. Adopting clear standards to evaluate education control. Finally, adopting benchmarking to the performance of the university in comparison with other higher education counterparts. The university should be concerned with its outputs and graduate at the labor market is medium.

Key words: Quality - Quality Assurance - Total Quality - Inputs – Outputs.