

## أثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم في الجامعات السعودية

د. عطا الله بن فهد السرحان

## أثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم في الجامعات السعودية

د. عطا الله بن فهد السرحان

### الملخص:

تهدف هذه الدراسة في التعرف على أثر تطبيقات معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم في الجامعات السعودية، لأن تطبيق الجودة الشاملة يعد مخرجاً لجعل الخدمات التعليمية الجامعية قادرة على تلبية احتياجات ومتطلبات المجتمع والسوق المحلي السعودي، وكذلك تأهيل الطلبة بشكل يؤدي إلى أن تكون هذه المخرجات ذات جودة عالية، حيث تم اختبار فرضيات أساسية في هذه الدراسة تعتمد على المعايير التالية ( الرسالة والأهداف، السلطات والإدارة، إدارة ضمان الجودة وتحسينها، التعليم والتعلم، إدارة شؤون الطلاب والخدمات المساندة، مصادر التعليم، المرافق والمعدات، التخطيط المالي، والإدارة المالية، عمليات توظيف الهيئة التدريسية والإدارية، البحث العلمي، علاقة المؤسسة التعليمية مع المجتمع ) وهذه المعايير المعتمدة من الهيئة الوطنية للاعتماد الأكاديمي والتقويم في المملكة العربية السعودية. وقد تم استخدام أسلوب الاستبانة لجمع البيانات اللازمة من خلال عينة مكونة من (82) من أعضاء الهيئة التدريسية والهيئة الإدارية تم اختيارهم بصورة عشوائية. وتم اختبار صدق أداة الدراسة بالاعتماد على آراء اثني عشر من المختصين، كما تم اختبار مدى ثبات أداة الدراسة استخدام معامل الارتباط، وأظهرت نتائج الدراسة أن الجامعات السعودية تولي اهتماماً جوهرياً بالمعايير التي تم تحديدها من قبل الهيئة الوطنية للاعتماد الأكاديمي والتقويم وهي الرسالة والأهداف، السلطات والإدارة، إدارة ضمان الجودة وتحسينها، التعليم والتعلم، إدارة شؤون الطلاب والخدمات المساندة، مصادر التعليم، المرافق والمعدات، التخطيط المالي، والإدارة المالية، عمليات توظيف الهيئة التدريسية والإدارية، البحث العلمي، علاقة المؤسسة التعليمية مع المجتمع ( وهذه المعايير المعتمدة من الهيئة الوطنية للاعتماد الأكاديمي والتقويم في المملكة. وكذلك التركيز على المسؤولية الاجتماعية، والتركيز على العاملين في الجامعات، وأظهرت الدراسة أيضاً أن الجامعات السعودية تولي اهتماماً واضحاً لثلاثة عناصر من عناصر إدارة الجودة الشاملة وهي الثقافة التنظيمية للجامعات والتركيز على تطوير العملية التعليمية وتحسينها، وتبنى الإدارة العليا مفهوم إدارة الجودة الشاملة. وكانت توصيات هذه الدراسة ضرورة تبني الجامعات السعودية لجميع عناصر إدارة الجودة الشاملة في كل مكونات النظام التعليمي الجامعي.

الكلمات المفتاحية:

معايير الجودة، الاعتماد الأكاديمي، الجامعات السعودية، التسويق، مخرجات التعليم.

## المقدمة:

بدأ مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالظهور في الثمانينات من القرن العشرين، حيث تضمن هذا المفهوم جودة العمليات بالإضافة إلى جودة المنتجات من سلع وخدمات، وتركيز على العمل الجماعي، وتشجيع مشاركة العاملين واندماجهم، بالإضافة إلى التركيز على العملاء ومشاركة الموردین (Cruickshank, p94) وقد بدأت بعض الجامعات في الفترة الأخيرة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي بوصفه حلاً فريداً لجعل الخدمات الجامعية قادرة على تلبية احتياجات السوق من خلال تأهيل الطلبة لتحقيق النجاح في أسواق العمل وخدمة المجتمع بكفاءة وفعالية (welsh, j, 2003, p52)

ففي ظل الأزمات التي يشهدها قطاع التعليم العالي على مستوى الوطن العربي، فإن ظهور مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعد ثورة حقيقية في هذا القطاع، لأن هذا المفهوم يساهم في حل مشكلات التعليم العالي الجامعي التي تتجسد في هذه المشاكل مثل عدم ارتباط مخرجات التعليم الجامعي بالحاجات الفعلية لسوق العمل، وارتفاع نسب البطالة بين الخريجين. وأن الاهتمام بموضوع إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعلم العالي في المملكة العربية السعودية بدأ يتزايد نظراً لإدراك أهمية هذا المفهوم في تقديم خدمات جامعية متميزة عند تطبيقه بصورة فاعلة، حيث إن تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي تشمل مجالات متعددة، أهمها: إدارة وظائف الجامعة، والخطط الدراسية، وأساليب التعليم والتدريس، وأنشطة البحث العلمي، وقد أدركت مؤسسات القطاع العام، والمؤسسات الخدمية أن بإمكانها تحسين جودة خدماتها من خلال تبني مفاهيم ومضامين الجودة والاعتماد الأكاديمي.

## أولاً: مشكلة الدراسة Statement of the Problem

تسعى هذه الدراسة إلى تحديد مشكلة الدراسة المتمثلة في أثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم في الجامعات السعودية، وذلك من خلال تحديد مستوى تطبيقها في مجالات أساسية من مجالات إدارة الجودة الشاملة، وهي التي تم تحديدها من قبل الهيئة الوطنية للاعتماد الأكاديمي والتقويم وهي الرسالة والأهداف، السلطات والإدارة، إدارة ضمان الجودة وتحسينها، التعليم والتعلم، إدارة شؤون الطلاب والخدمات المساندة، مصادر التعليم، المرافق والمعدات، التخطيط المالي، والإدارة المالية، عمليات توظيف الهيئة التدريسية والإدارية، البحث العلمي، علاقة المؤسسة التعليمية مع المجتمع (

## ثانياً: أهمية الدراسة Importance of the Study

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية مفهوم الجودة الشاملة الذي تناولته؛ كونه من المواضيع الحديثة التطبيق في حقل مؤسسات التعليم العالي، حيث إنه لا تزال بعض الجامعات غير مدركة إدراكاً كافياً لأهمية تطبيق هذا المفهوم في مدخلات العملية التعليمية و لضمان جودة تسويق المخرجات التعليمية وما يحققه من نتائج إيجابية.

## ثالثاً: أهداف الدراسة Objectives of the Study

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية :

توضيح أثر تطبيقات معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم في الجامعات السعودية، وذلك من خلال التعرف على مستوى تطبيقها في مجالات أساسية من مجالات إدارة الجودة الشاملة وهي التي تم تحديدها من قبل الهيئة الوطنية للاعتماد الأكاديمي والتقويم وهي:

التعرف على تطبيق الرسالة والأهداف، السلطات والإدارة، إدارة ضمان الجودة وتحسينها، التعليم والتعلم، إدارة

شؤون الطلاب والخدمات المساندة، مصادر التعليم، المرافق والمعدات، التخطيط المالي، والإدارة المالية، عمليات توظيف الهيئة التدريسية والإدارية، البحث العلمي، علاقة المؤسسة التعليمية مع المجتمع.

- التعرف على مدى تبنى الإدارة العليا في الجامعات السعودية لمفهوم إدارة الجودة الشاملة.
- التعرف على مدى تركيز الجامعات السعودية على العاملين كأحد عناصر الجودة الشاملة.
- التعرف على مدى تركيز الجامعات السعودية على الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية كأحد عناصر الجودة الشاملة.

التعرف على مدى تركيز الجامعات السعودية على التحسين والتطوير المستمر كأحد عناصر الجودة الشاملة.

## رابعاً: فرضيات الدراسة Study Hypotheses

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تركيز الإدارة العليا على معايير الجودة وتسويق مخرجات التعليم في الجامعات السعودية.

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تركيز الجامعات السعودية على الثقافة التنظيمية، وتسويق مخرجات التعليم في السعودية.

الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تركيز الجامعات السعودية على العاملين وتسويق مخرجات التعليم في الجامعات السعودية.

الفرضية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تركيز الجامعات السعودية على المسؤولية الاجتماعية، وتسويق مخرجات التعليم في الجامعات السعودية.

الفرضية الخامسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تركيز الجامعات السعودية على التحسين والتطوير المستمر وتسويق مخرجات التعليم.

الحدود المكانية: تتجسد الحدود المكانية لهذه الدراسة في جامعات المملكة العربية السعودية.

الحدود الزمنية: يتم تنفيذ هذه الدراسة خلال النصف الثاني من العام 1432/1333 - 2011 / 2012

## سادساً: أداة الدراسة Study Instrument

قد تم استخدام استبانة تمثل جميع فقرات الدراسة لجمع البيانات باستخدام نموذج ليكرت الخماسي المتمثل في (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق بشدة، غير موافق)، وجرى تصميمها في ضوء مراجعة الأدبيات ذات العلاقة بهذه الدراسة

## سابعاً: اختبار صدق أداة الدراسة : Validity of the Study Instrument

من أجل التأكد من صدق استبانة الدراسة، فقد قام الباحث بعرضها على اثني عشر محكماً من أساتذة الجامعات المهتمين بموضوع إدارة الجودة الشاملة للاسترشاد بأرائهم حول مجالات الاستبانة، وفقراتها، وسهولة لغتها، وقدرة الاستبانة على استخدام مقياس تقدير خماسي (موافق بشدة، موافق، موافق نوعاً ما، غير موافق، غير موافق بشدة) وقد أبدى هؤلاء المحكمون مجموعة من الملاحظات على هذه الأداة، وقد تم تعديل الاستبانة في ضوء هذه الملاحظات، وجرى حذف بعض فقرات الاستبانة، وإضافة فقرات أخرى، وأقرت الاستبانة بصورتها النهائية.

### ثامناً: اختبار ثبات أداة الدراسة: Reliability of the Study Instrument:

استخدم الباحث معامل الثبات لمجالات الاستبانة الخمسة باستخدام تطبيق وإعادة تطبيق الاختبار على عينة عشوائية في الجامعات السعودية، وقد بلغ حجم هذه العينة (25) عنصراً (من خارج العينة النهائية لهذه الدراسة) وتم توزيع استبانة الدراسة على هذه العينة، وأعيد توزيعها على أفراد العينة بعد حوالي ثلاثة أسابيع، واستخدم الباحث لغرض اختبار ثبات الأداة معادلة بيرسون لاستخراج معاملات الارتباط.

### تاسعاً: مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الجامعات السعودية.

عينة الدراسة: فقد تم اختيار عينة ممثلة بلغت (82) مفردة من العاملين في مجال الجودة والاعتماد الأكاديمي والموظفين في الجامعات السعودية موضع الدراسة حسب المتوفر والمتاح.

### عاشراً: أسلوب التحليل الإحصائي:

اعتمدت الدراسة أسلوب التحليل الإحصائي الوصفي لتحليل بياناتها الأولية، حيث استخدمت حزمة (SPSS) لتحليل البيانات الأولية للدراسة لإجراء الاختبارات والتحليلات.

## الأدب النظري:

### أولاً: مفهوم الجودة Quality Concept

لقد عرف J.M. Juran وزميله، الجودة: أنها مدى ملاءمة المنتج للاستعمال Fitness For Use فالمعيار الأساس للحكم على جودة المنتج هو: هل المنتج ملائم للاستعمال؟ أم غير ملائم؟ بغض النظر عن وضع حالة المنتج. والجودة هي: مدى المطابقة مع المتطلبات Conformance to Requirements فكلما كانت مواصفات المنتج مطابقة لمتطلبات العميل كان هذا المنتج ذا نوعية جيدة. أما المواصفات الدولية ISO 2000 : 9000 فقد عرفت الجودة بأنها درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المنتج لمتطلبات العميل. والجودة هي تلبية توقعات البنك أو تحقيق ما يفوق هذه التوقعات، وأنها مقابلة لتوقعات الزبون أو تخطيها وتجاوزها، وجودة الخدمة هي تلك الدرجة من الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيدين والزبائن عن طريق إشباع حاجاتهم وتلبية رغباتهم وتوقعاتهم.

ويمكن تعريف جودة الخدمة من منظور مقدم الخدمة ومن منظور المستفيد من هذه الخدمة، فالجودة من منظور مقدم الخدمة هي: مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية مسبقاً من قبل المنظمة لهذه الخدمة، أما جودة الخدمة من منظور المستفيد منها وهو الزبون فهي: مواءمة هذه الخدمة لاستخدامات الزبون واستعمالاته. (Crosby, 2006, p84).

فالعميل إذن يقارن بين مستوى ما يتوقعه من الخدمة التي يتلقاها، ومستوى الخدمة التي تلقاها بالفعل، فإذا كان مستوى الخدمة المعرفة مساوياً لمستوى الخدمة المتوقعة أو أكثر منها فإن تلك الخدمة تتمتع بالجودة. أما إذا كان مستوى الخدمة المقدمة فعلاً أقل من مستوى الخدمة المتوقعة فإن تلك الخدمة لا تتمتع بالجودة المطلوبة.

### ثانياً: مفهوم جودة الخدمة Concept of Service Quality

يشير مفهوم جودة الخدمة إلى مدى تطابق مواصفات الخدمة لتوقعات الزبائن لهذه الخدمة. أما جودة الخدمات التعليمية فهي من المفاهيم التي تختلف حولها وجهات نظر وأفكار كثير من الباحثين، لكن هذا الاختلاف هو اختلاف شكلي، لأن المفهوم الأساسي لجودة الخدمات التعليمية يجسده الهدف الذي تسعى الجامعة إلى تحقيقه والوصول إليه من خلال مخرجات التعليم، وهذا الهدف يتم تحقيقه من خلال تكامل جميع العناصر التنظيمية وتفاعلها باتجاه تحديد حاجات المستفيد وتلبيتها بكفاءة وفاعلية. إن جودة الخدمة التعليمية هي مسؤولية جميع العاملين في الجامعة، ويشترك الطلبة أيضاً في تحقيق هذه الجودة عن طريق المشاركة، وأن النظام الأكاديمي والنظام الإداري، والنظام المالي تتكامل جميعها بجميع عناصرها لتحقيق الإسهام الفاعل في بناء جودة الخدمة التعليمية، وهي تعمل على توفير ما يلزم من موارد مادية ومالية وبشرية لهذا الغرض. (أبو محفوظ، 2004 ص 35)

وبذلك فإن الباحث يعرف جودة الخدمة التعليمية على أنها: قدرة هذه الخدمة التعليمية على تأهيل الطلبة في الجامعات السعودية، وتزويدهم بالمعرفة والمهارات والخبرات اللازمة أثناء جلوسهم على مقاعد الدراسة الجامعية

### ثالثاً: مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات TQM in Universities

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات عبارة عن مجموعة من العمليات المتعددة التي تهدف من ورائها الجامعة إلى رفع الأداء لدى العاملين في الجامعة من إداريين وأكاديميين من أعضاء هيئة التدريس، وتطوير الخطط الدراسية والمختبرات والمكتبات، مما يجعل الجامعة تتميز في تقديم الخدمات التعليمية وهذا ينعكس إيجاباً على مخرجات التعليم من الطلبة الخريجين.

إن تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات يعد مدخلاً إدارياً ناجحاً يهدف إلى تحقيق التطوير والابتكار المستمر في جودة الخدمات التعليمية، والحركات الإدارية، والخدمات الفنية. وبذلك تستطيع الجامعة تحقيق أفضل النتائج من خلال استخدام المدخلات الجيدة، والعمليات الصحيحة التي تستخدم الأساليب التحليلية التي تعود كذلك إلى ضمان تحقيق أفضل النتائج الجامعية.

وبالتالي فإن هناك حاجة ماسة في كثير من المنظمات وخاصة الكبيرة منها لإنشاء دائرة متخصصة للجودة تشرف على تخطيط وتنفيذ ومراقبة كل ما يتعلق بأمور الجودة في المنظمة، ويتم تعيين مدير للدائرة تتوافر فيه صفات محددة من أهمها: أن يكون لديه مهارات اتصال جيدة وأن يكون راغباً في رفع مستوى رضا العملاء وإجراء تحسينات للجودة، إن تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية يتطلب تطويراً مستمراً في الخطط الاستراتيجية للجامعة، وهيكلها التنظيمي، ونمط الأداة السائد، وطاقت العاملين فيها.

## رابعاً: فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات Benefits of TQM in Universities

إن تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات تحقق فوائد، ومنافع متعددة منها:

- إشراك الكادر الأكاديمي والكادر الإداري في التطوير والتحسين المستمر.
- صناعة القرارات المناسبة والصحيحة.
- إيجاد بيئة داعمة للتحسين المستمر.
- زيادة القدرة التنافسية للجامعة في برامجها وخططها الأكاديمية.
- التركيز على التعليم والتدريب المستمر.
- زيادة كفاءة استخدام الكادر الجامعي. (jiang,2004,p72)

## خامساً: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات Barriers of Implementing TQM in the Universities

هناك بعض المعوقات التي قد تؤثر على تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات نذكر من أهمها:

1. الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعات والتي تركز على الإنجازات التي يقوم بها الأفراد أكثر من تركيزها على تشجيع الأعمال ورعايتها والإنجازات الجماعية وهذا يعد من المعوقات التنظيمية التي تؤثر على تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في الجامعات. (soisson,2005,p132)
2. الاتجاه السلبي لبعض الموظفين العاملين في الجامعات نحو تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وعدم معرفتهم الكافية بهذا المفهوم.
3. إحساس بعض الأكاديميين بأنه في حال تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة سوف يؤثر عليهم وذلك بسلبهم الاستقلالية التي يتمتعون بها، وكذلك صعوبة التوفيق بين ما يتمتعون به من صلاحيات ومسؤوليات وبين ما تقتضيه إدارة الجودة الشاملة من رقابة ومتابعة من أجل تحقيق أهداف الجامعة. (عقيلي، 2001، ص78)

## سادساً: المتغيرات المستقلة في هذه الدراسة (مكونات الجودة الشاملة)

تتضمن هذه الدراسة مجموعة من المتغيرات المستقلة وهي:

مدى تركيز الإدارة العليا على معايير الاعتماد وتأكيد الجودة الشاملة :

إن تبنى الإدارة العليا لمفهوم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية التي تم تحديدها من قبل الهيئة الوطنية للاعتماد الأكاديمي والتقويم وهي: الرسالة، والأهداف، والسلطات، والإدارة، وإدارة ضمان الجودة وتحسينها، والتعليم والتعلم، وإدارة شؤون الطلاب والخدمات المساندة، ومصادر التعليم، والمرافق والمعدات، والتخطيط المالي، والإدارة المالية، وعمليات توظيف الهيئة التدريسية والإدارية، والبحث العلمي، وعلاقة المؤسسة التعليمية مع المجتمع ( يؤدي إلى نجاح العملية التعليمية من خلال امتلاك الإدارة العليا صفات قيادية؛ تجعلها قادرة على التأثير في أعضاء الهيئة التدريسية والإداريين، وخلق الرغبة لديهم لتحقيق أهداف الجامعة التعليمية بصورة طوعية وعن قناعة أكيدة.

مدى تركيز الجامعات السعودية على الثقافة التنظيمية كأحد عناصر الجودة الشاملة؟

تعد الثقافة التنظيمية من أهم الأدوات التي تركز عليها الجامعات كأحد عناصر الجودة الشاملة نظراً لأهميتها في جميع وحدات المنظمات المختلفة، حيث إن تميز المنظمات يعتمد بصورة أساسية على ثقافة الموظفين العاملين في هذه المنظمة وذلك من خلال الأساليب التي يتعلمونها، وبالتالي تنعكس على تصرفاتهم وسلوكياتهم داخل المنظمة.

وإن النجاح في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في أية جامعة يتطلب ذلك ترسيخ ثقافة تنظيمية للجامعة بحيث تتسجم مع مضماني الجودة الشاملة، وبذلك يقع على عاتق المشاركين في تخطيط النظام التعليمي الجامعي وتنفيذه تحديد المعتقدات والنظريات التعليمية، وبالتنسيق مع أعضاء الهيئة التدريسية وكيفية استخدام الأساليب العلمية والتكنولوجية الحديثة في تدريس الطلبة في الجامعة.

مدى تركيز الجامعات السعودية على العاملين لديها كأحد عناصر الجودة الشاملة:

يعد العنصر البشري من أهم الموارد في المنظمات، وبذلك يحتاج دائماً إلى التدريب والتأهيل من أجل تمكين العاملين والتزام الإدارة العليا بتحقيق تطبيق الجودة الشاملة، ولا يتم ذلك إلا من خلال إشراك العاملين في صناعة القرار وهذا يسهل على المنظمة إجراء الكثير من التغييرات التنظيمية المطلوبة لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة بنجاح وسهولة.

ويأتي تركيز الجامعة السعودية على العاملين لديها كأحد عناصر الجودة الشاملة من خلال تشجيع عمليات الإبداع والابتكار، والتركيز على بناء فرق عمل مشتركة متكاملة في أداء أعمالها داخل الجامعة، وإشراكهم في عمليات التخطيط المستقبلي وتنفيذ عمليات التغيير المستمرة التي تهدف إلى تطبيق الجودة الشاملة.

وحتى يتم تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في الجامعات السعودية يأتي ذلك من خلال التركيز على العاملين وإشراكهم في إعداد برامج مختلفة وتنفيذها بحيث تصب في تحسين سير العمل والإنتاجية لهؤلاء العاملين، وكذلك المشاركة في حل المشاكل التنظيمية واتخاذ القرارات الخاصة بجودة المنتجات والمخرجات التعليمية، وتقبل أي اقتراحات من أجل تطوير بيئة العمل وتحسينها، والتركيز على الجوانب المادية والجوانب المعنوية، واعتماد نظام للحوافز يؤدي إلى رضا العاملين وبالتالي ولأهمهم التنظيمي لهذه الجامعات.

مدى تركيز الجامعات الحكومية السعودية على الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية كأحد عناصر الجودة الشاملة؟

تعد المسؤولية الاجتماعية للجامعات الحكومية السعودية من عناصر الجودة الشاملة، وذلك بالتوجه نحو الاهتمام



بالمجتمع المحلي المحيط بالجامعات وذلك بأن تكون مخرجات التعليم الجامعي تعود بالفائدة على المجتمع المحلي وتطوره من خلال الجوانب الآتية:

عقد دورات تدريبية لأبناء المجتمع المحلي في الجامعات السعودية من خلال مراكز الدراسات والاستشارات الموجودة في الجامعات.

تعيين أبناء المجتمع المحلي في هذه الجامعات القريبة من سكنهم وتأهيلهم وذلك للحد من الفقر والبطالة. المشاركة في عقد مؤتمرات وندوات مختلفة لتنمية المجتمع المحلي.

حتى تحقق الجامعات الحكومية السعودية المسؤولية الاجتماعية، يجب أن يكون ضمن رسالتها ورؤيتها وأهدافها تحقيق هذه المسؤولية وذلك بمشاركة جميع العاملين بالجامعات والتنسيق والتشاور المستمر مع المجتمع المحلي.

مدى تركيز الجامعات الحكومية السعودية على التحسين والتطوير المستمر كأحد عناصر الجودة الشاملة

تهدف الجامعات السعودية في التركيز على التحسين والتطوير المستمر للعملية التعليمية والتدريسية، وإدخال التحسينات اللازمة على ضوء المعلومات المتجددة، وبناء على احتياجات سوق العمل والفرص الموجودة فيه.

ويتم إجراء التحسين والتطوير المستمر كأحد عناصر الجودة الشاملة في الجامعات المختلفة من خلال التحسين الفاعل والتي يقوم على بناء التوقعات وتحليل حاجات العملاء ورغباتهم، وإجراء وإدخال التحسينات المستمرة حتى يتم إشباع حاجات هؤلاء العملاء ورغباتهم، وكذلك من خلال التحسين المستجيب الذي يعتمد على الاستجابة لمطالب العملاء وتنفيذ هذه المطالب، ويزول هذا التحسين بعد انتهاء هذه الطلبات أو المشكلات واستخدام التكنولوجيا المتطورة داخل هذه الجامعات والاستفادة من المزايا التي تؤمنها هذه التكنولوجيا لخدمة العملية التعليمية والتي بالتالي تؤدي إلى تطبيق الجودة الشاملة.

## سابعاً: اختبار الفرضيات

يتضمن هذا الجزء اختبار الفرضيات الأساسية لهذه الدراسة - عرضاً لنتائج هذا الاختبار في إطار الأهداف التي سعت هذه الدراسة إلى تحقيقها.

ويود الباحث أن يوضح بعض الجوانب المتعلقة بكيفية اختبار الفرضيات، حيث قام الباحث باعتماد أسلوب تحليل الانحدار (Analysis of Regression) لاختبار فرضيات الدراسة الأساسية، حيث ستكون قاعدة القرار رفض الفرضية العدمية ( $H_0$ )، وبالتالي قبول الفرضية البديلة ( $H_A$ ) إذا كانت قيمة ( $F$ ) المحسوبة والمستخرجة من نتائج الحاسوب أكبر من قيمة ( $F$ ) الجدولية، وذلك عند مستوى ثقة (0.95) ومستوى معنوية (0.05)

كما سيقوم الباحث باستخدام (T-Test) لاختبار مكونات الفرضيات الأساسية، حيث سيكون قاعدة القرار رفض الفرضية العدمية ( $H_0$ ) وبالتالي قبول الفرضيات البديلة ( $H_A$ ) إذا كانت قيمة ( $t$ ) المحسوبة والمستخرجة من نتائج الحاسوب أكبر من قيمة ( $t$ ) الجدولية بمستوى ثقة (0.95) ودرجات حرية (n-1)

## الفرضية الأولى:

$H_0$ : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تركيز الإدارة العليا على معايير الجودة وبين تسويق مخرجات التعليم في السعودية.

الجدول الآتي يحتوي على نتائج التحليل الإحصائي المتضمن اختبار هذه الفرضية وبيان طبيعة العلاقة بين تركيز الإدارة العليا على مفهوم الجودة الشاملة ومخرجات التعليم في الجامعات السعودية.

جدول رقم (1) نتائج اختبار الفرضية الأولى

تركيز الإدارة العليا على معايير الجودة الشاملة	المتغير		
0.55901	معامل الارتباط $r$		
0.31240	معامل التحديد $r^2$		
0.30933	قيمة المعامل $(O)r-2$		
9.954	القيمة المحسوبة	القيمة الجدولية $T=(1.96)$	اختبار $T$
0.000	القيمة المحسوبة	$P=(0.05)$	مستوى الدلالة
Ho رفض الفرضية العدمية	النتيجة		

عند مستوى ثقة (0.95) ودرجات حرية (219) قيمة (T) المحسوبة (9.954) في حين كانت قيمة (F) الجدولية (1.96) وبما أن (T) المحسوبة أكبر من (T) الجدولية، فإننا نرفض العدمية (Ho) وتقبل الفرضية البديلة (HA) أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تركيز الإدارة العليا على مفهوم الجودة الشاملة، ومخرجات التعليم في الجامعات السعودية .

ونتوصل إلى النتيجة ذاتها من مقارنة مستوى الدلالة المحسوبة مع مستوى الدلالة المعيارية (0.05) حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوبة هو (0.000) وبما أن هذه القيمة أقل من (0.05) فإننا نرفض الفرضية العدمية (Ho) وتقبل الفرضية البديلة (HA) .

بلغ معامل الارتباط ( $r$ ) بين المتغيرين، تركيز الإدارة العليا على مفهوم الجودة الشاملة وبين تسويق مخرجات التعليم في الجامعات السعودية (0.55901) أي توجد علاقة موجبة بين المتغيرين، وهذه العلاقة تعد علاقة قوية.

بلغ معامل الارتباط ( $r^2$ ) لمتغير تركيز الإدارة العليا على مفهوم الجودة الشاملة (0.31249) أي أن هذا المتغير يفسر نسبة كبرى تبلغ (31.25) من مجمل التغير في المتغير التابع المتمثل في مستوى مخرجات التعليم في الجامعات السعودية

**الفرضية الثانية:**

Ho: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تركيز الجامعات السعودية على الثقافة التنظيمية كأحد عناصر الجودة الشاملة وتسويق مخرجات التعليم.

الجدول الآتي يحتوي على نتائج التحليل الإحصائي المتضمن اختبار هذه الفرضية، وبيان طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية كإحدى عناصر الجودة الشاملة ومخرجات التعليم في الجامعات السعودية

جدول رقم (2) نتائج اختبار الفرضية الثانية

الثقافة التنظيمية كإحدى عناصر الجودة الشاملة	المتغير
0.42837	معامل الارتباط $r$
0.1835	معامل التحديد $r^2$

قيمة المعامل $(O)r-2$			
0.17975			
7.3312	القيمة المحسوبة	القيمة الجدولية $T=(1.96)$	اختبار T
0.000	القيمة المحسوبة	$P=(0.05)$	مستوى الدلالة
رفض الفرضية العدمية		النتيجة	

عند مستوى ثقة (0.95) درجات حرية (2.19) بلغت قيمة (T) المحسوبة (7.33) في حين كانت قيمة (T) الجدولية (1.96) وبما أن (T) المحسوبة أكبر من (T) الجدولية، فإننا نرفض الفرضية العدمية ( $H_0$ ) ونقبل الفرضية البديلة ( $H_A$ )، أي توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تركيز الجامعات السعودية على الثقافة التنظيمية كإحدى عناصر الجودة الشاملة ومخرجات التعليم في الجامعات السعودية.

ونتوصل إلى النتيجة ذاتها من مقارنة الدلالة المحسوبة مع مستوى الدلالة المعيارية (0.05) حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوبة هو (0.000) وبما أن هذه القيمة أقل من (0.05) فإننا نرفض الفرضية العدمية ( $H_0$ ) ونقبل الفرضية البديلة ( $H_A$ ).

بلغ معامل الارتباط (r) بين المتغيرين، الثقافة التنظيمية ومستوى مخرجات التعليم في الجامعات السعودية (0.42837) أي توجد علاقة متوسطة بين المتغيرين.

بلغ معامل التحديد ( $r^2$ ) لمتغير الثقافة التنظيمية وبين مخرجات التعليم (0.1835)، أي أن هذا المتغير يفسر نسبة تبلغ (18.35%) من مجمل التغير في المتغير التابع المحتمل في مخرجات التعليم في الجامعات السعودية.

### الفرضية الثالثة:

$H_0$ : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تركيز الجامعات السعودية على العاملين، وتسويق مخرجات التعليم.

الجدول الآتي يحتوي على نتائج التحليل الإحصائي المتضمن اختبار هذه الفرضية وبيان طبيعة العلاقة بين تركيز الجامعات السعودية على العاملين، وتسويق مخرجات التعليم في الجامعات السعودية.

جدول رقم (3) نتائج اختبار الفرضية الثالثة

المتغير		تركيز الجامعات السعودية على العاملين	
معامل الارتباط r		0.22723	
معامل التحديد $r^2$		0.05163	
قيمة المعامل $(O)r-2$			
اختبار T	القيمة الجدولية $T=(1.96)$	القيمة المحسوبة	3.67
مستوى الدلالة	$P=(0.05)$	القيمة المحسوبة	0.000
النتيجة		رفض الفرضية العدمية	

عند مستوى ثقة (0.95) ودرجات حرية (2.19) بلغت قيمة (T) المحسوبة (3.44) في حين كانت قيمة

(T) الجدولية (1.96) وبما أن (T) المحسوبة أكبر من (T) الجدولية فإننا نرفض العدمية (Ho) ونقبل الفرضية البديلة (HA) أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تركيز الجامعات السعودية على العاملين كإحدى عناصر الجودة الشاملة وتسويق مخرجات التعليم الجامعي.

#### الفرضية الرابعة:

Ho: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تركيز الجامعات السعودية على المسؤولية الاجتماعية، وتسويق مخرجات التعليم الجامعي.

الجدول الآتي يحوي نتائج التحليل الإحصائي المتضمن اختبار هذه الفرضية وبيان العلاقة بين تركيز الجامعات السعودية على المسؤولية الاجتماعية ومخرجات التعليم الجامعي.

جدول رقم (4) نتائج اختبار الفرضية الرابعة

المتغير	تركيز الجامعات السعودية على المسؤولية الاجتماعية
معامل الارتباط r	0.3837
معامل التحديد r <sup>2</sup>	0.14726
قيمة المعامل r-2 (O)	0.14335
اختبار T	القيمة المحسوبة
مستوى الدلالة	القيمة المحسوبة
النتيجة	رفض الفرضية العدمية

عند مستوى ثقة (0.95) ودرجات حرية (219) بلغت قيمة (T) المحسوبة (6.136) في حين كانت قيمة (T) الجدولية (1.96) وبما أن (T) المحسوبة أكبر من (T) الجدولية فإننا نرفض العدمية (Ho) ونقبل الفرضية البديلة (HA) أي توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تركيز الجامعات السعودية على المسؤولية الاجتماعية وتسويق مخرجات التعليم الجامعي.

ونتوصل إلى النتيجة ذاتها من مقارنة الدلالة المحسوبة مع مستوى الدلالة المعيارية (0.05) حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوبة هو (0.000) وبما أن هذه القيمة أقل من (0.05) فإننا نرفض الفرضية العدمية (Ho) ونقبل الفرضية البديلة (HA).

بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرين، تركيز الجامعات السعودية على المسؤولية الاجتماعية ومخرجات التعليم الجامعي (0.3837) أي توجد علاقة قوية بين المتغيرين.

بلغ معامل التحديد (R<sup>2</sup>) لمتغير المسؤولية الاجتماعية وبين مخرجات التعليم الجامعي (0.1472) أي أن هذا المتغير يفسر نسبة تبلغ (14.786%) من مجمل التغير في المتغير التابع المحتمل في تركيز الجامعات السعودية على المسؤولية الاجتماعية وبين مخرجات التعليم الجامعي.

## الفرضية الخامسة :

$H_0$ : لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تركيز الجامعات السعودية على التحسين والتطوير المستمر، وتسويق مخرجات التعليم.

الجدول الآتي يحوي نتائج التحليل الإحصائي المتضمن اختبار هذه الفرضية وبيان العلاقة بين تركيز الجامعات السعودية على التحسين والتطوير المستمر وتسويق مخرجات التعليم الجامعي.

جدول رقم (5) نتائج اختبار الفرضية الخامسة

المتغير	التركيز على التحسين والتطوير المستمر
معامل الارتباط $r$	0.31131
معامل التحديد $r^2$	0.1526
قيمة المعامل $r-2$ (O)	0.14321
اختبار T	القيمة المحسوبة
القيمة الجدولية $T=(1.96)$	6.123
مستوى الدلالة	القيمة المحسوبة
$P=(0.05)$	0.000
النتيجة	رفض الفرضية العدمية

عند مستوى ثقة (0.95) ودرجات حرية (2.19) بلغت قيمة (T) المحسوبة (6.123) في حين بلغت (T) الجدولية (1.96) وبما أن (T) المحسوبة أكبر من (T) الجدولية؛ فإننا نرفض الفرضية العدمية ( $H_0$ ) ونقبل البديلة ( $H_A$ )، أي توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تركيز الجامعات السعودية على التحسين والتطوير المستمر وتسويق مخرجات التعليم الجامعي.

ونتوصل إلى النتيجة ذاتها من مقارنة مستوى الدلالة المحسوبة مع مستوى الدلالة المعيارية (0.05) حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوبة هو صفر (0.000) وبما أن هذه القيمة أقل من (0.05) فإننا نرفض الفرضية العدمية ( $H_0$ ) ونقبل الفرضية البديلة ( $H_A$ ).

بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرين، تركيز الجامعات السعودية على التحسين والتطوير المستمر كأحد عناصر الجودة الشاملة، وتسويق مخرجات التعليم الجامعي السعودي (0.31131) أي توجد علاقة إيجابية بين المتغيرين.

بلغ معامل التحديد ( $R^2$ ) لمتغير تركيز الجامعات السعودية على التحسين والتطوير المستمر كأحد عناصر الجودة الشاملة، وبين تسويق مخرجات التعليم الجامعي (0.1526) أي أن هذا المتغير يفسر نسبة تبلغ (0.1526%) من مجمل التغير في المتغير التابع المحتمل في مخرجات التعليم في الجامعات السعودية.

## ثامناً: النتائج والتوصيات:

### خلصت هذه الدراسة إلى النتائج الآتية :

أولاً: أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية قوية بين تركيز الإدارة العليا على الرسالة والأهداف، والسلطات والإدارة، وإدارة ضمان الجودة وتحسينها، والتعليم والتعلم، وإدارة شؤون الطلاب والخدمات المساندة، ومصادر التعليم، والمرافق والمعدات، والتخطيط المالي، والإدارة المالية، وعمليات توظيف الهيئة التدريسية والإدارية، والبحث العلمي، وعلاقة المؤسسة التعليمية مع المجتمع، وبين تسويق مخرجات التعليم في المملكة العربية السعودية، حيث إن ذلك يعزز من تطبيق مفهوم الجودة الشاملة وذلك ضمن رؤية هذه الجامعات ورسالتها وأهدافها، والعمل على تطبيقها من خلال تبني الإدارة العليا، ورئاسة الجامعة لهذا المفهوم الجديد .

ثانياً: هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تركيز الجامعات السعودية على الثقافة التنظيمية، وتسويق مخرجات التعليم، وهي نتيجة منطقية نظراً لأهمية إيجاد ثقافة تنظيمية كإحدى عناصر الجودة الشاملة في الجامعات السعودية، وبالتالي هذه الثقافة التنظيمية تساعد على ترسيخ الجودة الشاملة وتطبيقها في جميع معاهد الجامعات وكلياتها وأقسامها.

ثالثاً: توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تركيز الجامعات السعودية على العاملين، وتسويق مخرجات التعليم، نظراً لأهمية تأهيل وتدريب العاملين الذين يعدون أحد عناصر الجودة الشاملة في حال تأهيلهم المستمر، والاستفادة من خبراتهم واستخدام التكنولوجيا، وكذلك إيجاد البيئة المادية المناسبة لهم وتوفيرها وتحفيزهم مادياً ومعنوياً للوصول إلى إنتاجية أفضل، حيث تبين بأن هذه العلاقة إيجابية كون التركيز على العاملين يلقي اهتمام كبير من خلال الدورات والمؤتمرات والندوات المحلية والخارجية .

رابعاً: توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية بين تركيز الجامعات السعودية على المسؤولية الاجتماعية، ومخرجات تسويق التعليم حيث تبين أن الجامعات السعودية تقوم بالشكل المطلوب بالمسؤوليات الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي، ورعاية المؤتمرات والندوات وتأهيل المجتمع المحلي والاهتمام بالأنشطة الرياضية والاهتمام بالبيئة المحيطة بها.

خامساً: أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية قوية بين تركيز الجامعات السعودية على تحسين وتطوير المستمر، ومخرجات التعليم الجامعي، كون هدف التحسين وتطوير المستمر للعملية التعليمية هو إدخال التحسينات اللازمة والمستمرة على هذه العملية في ضوء البيانات والمعلومات المتجددة، والتوصل إلى أساليب أفضل لتحسين الخدمات الجامعية وتطويرها من أجل الوصول إلى أفضل مخرجات من الجودة في التعليم التي تتناسب مع حاجات سوق العمل بكل كفاءة وفاعلية وكذلك استخدام تكنولوجيا حديثة في التدريس الجامعي من أجل الاستفادة من التعليم الإلكتروني والاشتراك مع المكتبات العالمية بواسطة الإنترنت، لتوفير المعلومات والكتب والمراجع الحديثة التي تعود بالنفع على الطلبة والأساتذة، وبالتالي ترتفع جودة مخرجات التعليم الجامعي في الجامعات السعودية .

## التوصيات:

يوصي الباحث بضرورة تركيز الجامعات السعودية على نشر تطبيق مفهوم الجودة الشاملة فيها من أجل الوصول إلى تسويق مخرجات تعليم ذات جودة شاملة ويتم ذلك من خلال ما يلي:

عقد ندوات وورش عمل مشتركة مع جامعات عربية وعالمية لتطبيق مؤشرات الأداء والمقارنات المرجعية ( KPIs) ودعم دائرة الجودة الشاملة وتطويرها، والتطوير الأكاديمي؛ حيث تعنى هذه الندوات بتطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في جميع أقسام الجامعات السعودية، وكلياتها، ومعاهدها.

تتبنى الإدارة العليا ورئاسة الجامعة تطبيق مفهوم الجودة الشاملة وذلك من خلال الاهتمام بالعمليات الداخلية في الجامعة من خلال ضبط المدخلات وأن تكون المخرجات أيضاً تنطلق من الجودة الشاملة المتمثلة في مخرجات التعليم المؤهل التي يستطيع أن يتكيف مع سوق العمل بسهولة.

وضع البرامج التدريبية التي تركز على تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، ووضع برامج ترويجية واختيار المشروعات الريادية لذلك، وحشد القوى لذلك.

تأهيل أعضاء الهيئة التدريسية من خلال برامج تدريبية متطورة وإنشاء معهد لتطوير أداء أعضاء الهيئة التدريسية ويقدم لهم أحدث التدريب في مجال التعليم الإلكتروني، والابتعاد عن الأساليب التقليدية في العملية التدريسية من أجل ضمان جودة المخرجات التعليمية.

اعتماد نظم لقياس جودة الخدمات التعليمية وتطويرها بصورة مستمرة معتمدة على قاعدة تكنولوجية متطورة.

### المراجع العربية.

- جودة، أبو محفوظ، 2004، إدارة الجودة الشاملة، مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر، عمانالأردن، ص19.
- عمر وصفي عقيلي، 2001، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، وجهة نظر، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص17.
- وثائق الهيئة الوطنية للاعتماد والتقييم في المملكة العربية السعودية.

### المراجع الأجنبية :

- Welsh, J. and Dey, S. 2003. Quality Measurement and Quality Assurance in Higher Education, Quality Assurance in Education, 10 (1) : 12-18 .
- Jiang, James, 2004. Measuring Information System Service Quality: SERVQUAL from the other side, MIS Quarterly 32 (4) : 133-150 .
- Soisson, A. 2005. An Analysis of a university TQM Program from Process, Content, and Results Perspectives, Dissertation Submitted for the Degree of Doctor of Education, School of Education, Boston University, 60-64.
- P. B. Crosby, 2006. Quality is Free : The Art of Making Quality Certain, NewYork: Signet Book, P. 73.
- ISO 9000, Quality Management System, Fundamentals and Vocabulary, 2000.
- Cruickshank, Mary, 2004, Total Quality Management in the Higher Education Sector: A Literature Review from an international and Australian Perspective, TQM and Business Excellence, 14, (10): 1159-1167 .