

## المقدمة:

ظهرت الحاجة إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات نتيجة التحديات العلمية، والتكنولوجية، والاقتصادية، والاجتماعية التي أدت إلى وجود التنافس على مستوى العالمي والوفاء بوظيفتها في تنمية ومواكبة التطور، والانفتاح على بعضها البعض من ناحية وعلى الجامعات العالمية من ناحية أخرى، وانخراط كثير من خريجيها في خدمة المجتمع، وتلبية سوق العمل؛ حيث يسهم تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي إلى تحسين كفاءة إدارة مؤسسات التعليم العالي، ورفع مستوى أداء أعضاء الهيئات التدريسية، وتنمية البيئة الإدارية في هذه المؤسسات، وتحسين مخرجات النظام التعليمي، وإتقان الكفاءات المهنية، وتطوير أساليب القياس والتقويم، وتحسين استخدام التقنيات التعليمية؛ حيث يعد هذا النظام فلسفة عامة وتنافسية تركز على الالتزام بتحقيق رضا الطالب، والتحسين المستمر للعاملين، والتميز في تقديم الخدمات التعليمية بكفاءة عالية؛ وذلك من أجل الحصول على منتج تعليمي مناسب يسهم في تنمية المجتمع بكافة مجالاته بصورة فعالة.

ولتفعيل إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي هناك عدة معايير لا بد من توافرها وهي جودة الطالب، جودة عضو الهيئة التدريسية، جودة المقررات الجامعية، جودة البرامج التعليمية وطرق التدريس، جودة الإمكانيات المادية، جودة الإدارة العليا، وجودة تقييم الأداء؛ حيث يوضح عباس (٢٠١١م) أن معايير الجودة في التعليم الجامعي تتكون من معايير مرتبطة بالطلاب من خلال ارتفاع الدافعية نحو التعلم. ومعايير مرتبطة بعضو التدريس تتمثل في صفات شخصية كالتأهيل العلمي ومهارات التدريس، ومعايير مرتبطة بالإدارة من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات والاستثمار الأمثل للموارد البشرية

والمادية المتاحة وتهيئة المناخ الجيد للعمليات التعليمية وجودة الرقابة وتقويم الأداء. كذلك وجود معايير مرتبطة بالمنهج والبرامج الدراسية من خلال وضوح أهداف المقرر وارتباطه بمتطلبات سوق العمل. ووجود معايير مرتبطة بالمباني من كافة التجهيزات المهمة لتوفير احتياجات الطلاب، ومعايير مرتبطة بالتمويل من خلال وجود مصدر مالي دائم وأن يتناسب التمويل مع احتياجات الجامعة، ومعايير مرتبطة بخدمة المجتمع من خلال احتفاظ الجامعة بعلاقات عمل وروابط قوية مع مؤسسات المجتمع.

وتقوم الجامعات بوضع آليات واضحة لتطبيق المعايير الأكاديمية، والإدارية، والمالية، واختيار مدى الالتزام بهذه المعايير بشكل مستمر، وتزويد المسؤولين عن الجودة بالتغذية الراجعة لتطوير وتحسين جميع مجالاتها، وزيادة تمويل برامجها التعليمية، وتقديم خدمات ملموسة للمجتمع، وكذلك تدريب القيادات الأكاديمية على مفاهيمها وأساليب تطبيقها، وتشكيل فرق لضبط الجودة، وإجراء عمليات التقويم الذاتي (هاشم، ٢٠١٠: ١١٢)

حيث يتطلب من الجامعات تقويم الأداء التعليمي وتطويره في كافة عناصر وأنشطة المؤسسة التعليمية في ضوء معايير الأداء المحلية والإقليمية والعالمية من أجل تحقيق الجودة الشاملة والتطوير المستمر لمؤسسات التعليم الجامعي. والارتقاء بمستوى الكفاءة والقدرة التنافسية لمخرجات التعليم والتي يتحقق من خلالها مواكبة الجامعات المميّزة على المستويين الإقليمي والعالمي (الأغا والأغا، ٢٠١٠: ١٤)

كما تتميز جودة الخدمة التعليمية بخصائص وصفات عديدة منها تزويد الطالب بالمعارف والمهارات والخبرات اللازمة، وإعداد خريجين متميزين قادرين

على تحقيق أهداف المجتمع التنموية. ولذا يجب أن توفر الجامعات لجان متخصصة من الأكاديميين والإداريين ذوي خبرة عريقة يشاركون في تقويم جودة الخدمات التعليمية، والبحث العلمي، والخدمات الإدارية الأخرى (العباد، ٢٠٠٩م).

ويؤكد قدمور والدعوكي (٢٠١٠: ١٢) أن إعادة صياغة فلسفة مؤسسات التعليم العالي وتحديث رؤية ورسالة هذه المؤسسات بما يتوافق ومعطيات العصر، وتطبيق إستراتيجية للتحسين المستمر لأداء جودة مؤسسات التعليم العالي، يأتي من خلال تحليل وتقييم العمل للتعرف على الوضع الحالي، ومن ثم وضع خطة تحسين للارتقاء بها نحو متطلبات إدارة الجودة الشاملة، وأن تضع الجامعات سياسة واضحة للجودة ونشرها بكلياتها، وأن تلتزم الجامعات بتنفيذ برنامج ضمان الجودة، مع وضع معايير واضحة لتقويم جودة الخدمات التعليمية، ومشاركة الجميع في تنفيذ برنامج تحسين الجودة.

ويشير المطلق (٢٠١٤م) إلى أن تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي يعتبر من أهم الوسائل والأدوات الفاعلة في التحول من النظرية إلى التطبيق العملي بحيث تكون معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي قابلة للتحقيق والتطبيق، وأن يستخدم القائمون على البرامج الأكاديمية في الجامعات بالملكة العربية السعودية الآليات والوسائل التي تتناسب مع طبيعة وظروف بيئتهم الجامعية بما يضمن تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي.

ويرى الطراونة (٢٠١٢م) أن الارتقاء بمستوى ممارسات الجودة بما يضمن تحقيق أقصى استفادة من الموارد والمصادر وصولاً إلى مخرجات تعليمية عالية الجودة، يأتي من خلال التقويم المستمر لمؤسسات التعليم العالي وذلك بوضع معايير مقننة ومستويات يتم بها ضمان الجودة في تلك المؤسسات. كما أكد على

ضرورة عمل تقويم حقيقي للطلاب يشمل القدرات والمهارات باعتباره المخرج الرئيس والذي يعتبر تغذية راجعة لأداء المؤسسة التعليمية بما يحقق ضمان جودة برامجها. ولذا فإنه يتطلب من الجامعات أن تحسن من إدارتها ببناء وتحسين معايير متوافقة مع وضعها الحالي، وما تتطلع له في المستقبل لتحقيق بها ضمان جودتها.

وتُعد قضية ضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي من القضايا المهمة التي نالت اهتمام صنّاع القرار، ومخططي السياسات التعليمية، وإدارات هذه المؤسسات خاصة بعد الانتشار الكمي لمؤسسات التعليم العالي وازدياد أعداد الطلاب المنتسبين لهذه المؤسسات، بالإضافة إلى التنوع الكبير في أنماط التعليم والمنافسة الشديدة بين هذه المؤسسات. ويتضح ذلك من خلال الاهتمام بالأنظمة التعليمية والسعي المتواصل لتحسينها وتطويرها كونها خياراً استراتيجياً تستطيع من خلاله المؤسسات رسم سياستها التعليمية المثلى التي من شأنها إنتاج أجيال مؤهلة وقادرة على التفاعل مع معطيات العصر وتحدياته، وبذلك تستطيع المؤسسة التعليمية أن تُكون لنفسها سمعة أكاديمية متميزة وهوية معترفاً بها إقليمياً ودولياً (كرار؛ علي، ٢٠١٤: ١٩٥).

ومما سبق ونظراً لأهمية إدارة ضمان الجودة وتحسينها في الجامعات، وكونها أحد معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي؛ فإننا بحاجة إلى دراسة تقويمية لواقع إدارة ضمان الجودة وتحسينها كأحد معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بجامعة الملك خالد، واستخدام نتائج التقويم لتحديد مناطق الخلل ووضع التوصيات المناسبة للتحسين والتطوير.

## مشكلة الدراسة:

تعد المرتكزات الأساسية لإدارة ضمان الجودة وتحسينها ذات أهمية كبيرة في إطار التطبيق العملي لدى مؤسسات التعليم العالي، غير أن هذه المرتكزات من شأنها أن تشير إلى الحقائق الأساسية التي ينبغي أن يركز إليها عند الشروع باستخدام هذا الأسلوب تطبيقاً عملياً في مختلف المؤسسات، مما تباينت آراء الأكاديميين والمفكرين في تحديد أولويات وأهمية هذه المرتكزات من باحث لآخر إلا أنها من حيث المنطلق الفكري لا تزال تشكل المنعطف الحاسم في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تلك المؤسسات.

وعليه أصبح موضوع الجودة والاعتماد الأكاديمي من الموضوعات المهمة في التعليم العالي، ويرجع ذلك لعوامل عديدة، منها اتساع نطاق العولمة، وازدياد أعداد الطلاب المسجلين، وانتشار مؤسسات التعليم العالي والإقبال عليها، وزيادة الطلب على التعلم الإلكتروني، والالتزام الأدبي والمهني، والتحديات المرتبطة بنوعية وجودة التعليم العالي (المهدي، ٢٠١٣م).

وهو ما استوجب قيام وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية بعمل مؤسسي يضمن معايير مقننة لضمان جودة مؤسسات التعليم العالي، وظهر هذا العمل من خلال تأسيس الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، لضمان أن جودة التعليم والإدارة في مؤسسات التعليم العالي تواكب المعايير العالمية.

وكان من أهم توصيات المؤتمر السنوي الخامس والذي نظّمته المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم (٢٠١٣م) بعنوان "نظم الجودة وتطبيقها باستخدام أساليب تكنولوجية مبتكرة لضمان الجودة" وبمشاركة جامعة الدول العربية والعديد من المؤسسات الدولية والعربية، ضرورة دعم المبادرات التي

تهدف إلى تعزيز ضمان جودة التعليم والعمل على إجراء المزيد من الدراسات والبحوث المتعلقة بالجودة والاعتماد الأكاديمي.

ويشير "الخرابشة" (٢٠١٢: ٥٩٦) إلى أن بعض الجامعات الحكومية السعودية بدأت في ثمانينات القرن الماضي بإدخال أنظمة ضمان الجودة في بعض برامجها، بالتنسيق والاتفاق مع بعض المؤسسات الدولية لاعتماد برامج في بعض المجالات المهنية الرئيسة كالبرامج الهندسية والحاسوبية، وذلك في جامعتي الملك فهد للبترول والمعادن، وجامعة الملك سعود، وفي منتصف التسعينات من القرن العشرين قامت بعض الجامعات بإنشاء مراكز لضبط الجودة منها جامعة الملك عبد العزيز، ثم تطورت هذه المراكز لتصبح عمادة للتطوير الأكاديمي كما هي في معظم الجامعات السعودية، وفي مطلع القرن الحالي تبنت المملكة إستراتيجية جديدة تركز على عملية تطوير شاملة لتنظيم التعليم العالي، من خلال تنفيذ مشروع المركز الوطني للقياس والتقويم، والهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، وتتولى الأخيرة مهمة ضمان الجودة وأنظمة الاعتماد الخاصة بمؤسسات التعليم العالي كافة باستثناء العسكرية منها، بحيث تتولى الهيئة وضع المعايير، والمقاييس، والإجراءات الخاصة.

كما أوضحت دراسة درندري وهوك (٢٠٠٦م) في نتائجها إلى اختلاف مستوى الجامعات من حيث تطبيق أنشطة وأدوات التقويم اللازمة للجودة والاعتماد الأكاديمي، حيث تراوحت من مؤسسات تطبق جميع الأنشطة الأساسية إلى مؤسسات لا تكاد تطبق شيئاً منها. واتضح أن أهم عوائق التطبيق هي عدم المعرفة وعدم التدريب الكافي في مجال الخطوات التفصيلية اللازمة لتحقيق الجودة، كذلك توصلت نتائج دراسة "الفقيه" أن عدداً من مقومات

الجودة في بعض مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية جاءت في مرتبة متدنية.

والميزة التنافسية لهذه المؤسسات تقوم على التطوير والتحسين المستمر للعملية التعليمية من خلال القائمين والعاملين بها على حد سواء وحيث أن جامعة الملك خالد أحد هذه المؤسسات التعليمية الحديثة في المملكة العربية السعودية والتي تبنت مبادئ الجودة الشاملة كهدف تسعى إلى تحقيقه من بداية إنشائها للحصول على مخرجات تعليمية تنافس السوق المحلي والعربي والعالمي ؛ حيث ركزت هذه الدراسة على أن تكون دراسة تقييمية لواقع إدارة ضمان الجودة وتحسينها كأحد معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بجامعة الملك خالد.

#### **أسئلة الدراسة :**

ما واقع إدارة ضمان الجودة وتحسينها بجامعة الملك خالد كأحد معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي من وجهة نظر أفراد الدراسة ؟  
ما مدى اختلاف أفراد الدراسة حول واقع إدارة ضمان الجودة وتحسينها بجامعة الملك خالد كأحد معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي باختلاف متغيرى الدراسة (الكلية، العمل الحالي)؟

#### **أهداف الدراسة :**

تشخيص واقع إدارة ضمان الجودة وتحسينها كأحد معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي.  
بيان مدى اختلاف أفراد عينة الدراسة حول واقع إدارة ضمان الجودة وتحسينها كأحد معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي باختلاف متغيرى الدراسة (الكلية، العمل الحالي).

## أهمية الدراسة :

ترجع أهمية الدراسة إلى ما يلي :

- قلة الدراسات - فى حدود علم الباحثين - التي تناولت واقع إدارة ضمان الجودة وتحسينها كأحد معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في جامعة الملك خالد.

- أهمية الموضوع باعتبار أن معرفة واقع إدارة ضمان الجودة وتحسينها كأحد معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي وسيلة لمواجهة التغيرات والصعوبات التي تواجه الإدارة. مما يسهم في التوصل إلى حلول مبتكرة للمشكلات التي تواجهها، ويحسن من أدائها ويزيد من تطورها.

- تكمن أهمية تقويم جهود جامعة الملك خالد فى محور ضمان الجودة وتحسينها، فى أن نتائج هذا التقويم قد تساعد قيادات عمادة التطوير والجودة بالجامعة فى التأكد من مدى نجاحها فى تحقيق أهدافها ومخرجاتها التعليمية، الأمر الذي يؤدي لتصحيح مسارها فى ضوء أهدافها. كما يساعد التقويم الجامعة بكافة وحداتها إلى إعادة النظر فى أهدافها التطويرية، بحيث تكون أكثر ملاءمة لواقع الجودة الذي تعيشه تلك المؤسسات التعليمية.

- يلي توصيات كثير من الدراسات والبحوث والتي تؤكد على ضرورة إعادة النظر فى الإدارة التقليدية ومحاولة تطويرها وتحسين أدائها لتتواءم مع التغيرات العالمية المعاصرة حيث تؤكد الاتجاهات العالمية على أهمية تطوير إدارة ضمان الجودة باعتبارها ضرورة تفرض نفسها لتحسين وتطوير بيئة العمل من أجل تسهيل وتجويد الخدمات التعليمية ومخرجاتها.



## حدود الدراسة:

الحد الموضوعي: دراسة تقييمية لإدارة ضمان الجودة وتحسينها كأحد معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المعايير الخمسة التالية: (الالتزام المؤسسي بتحسين الجودة، نطاق عمليات ضمان الجودة، إدارة عمليات ضمان الجودة، استخدام المؤشرات ونطاق المقارنة، التحقق المستقل من خلال المراجع الخارجي)

الحد البشري: تكونت عينة الدراسة من جميع كليات جامعة الملك خالد، حيث بلغت (١٨٣) عضواً، ممثلين من وكيل الكلية للتطوير والجودة - رئيس وحدة التطوير والجودة - عضو بإحدى لجان الجودة.

الحد المكاني: كليات (١٣ كلية للبنين - ١٦ كلية للبنات) تتبع جامعة الملك خالد وموزعة على محافظات منطقة عسير.

الحد الزمني: طبقت أداة الدراسة في العام الدراسي الجامعي ١٤٣٥/١٤٣٦ هـ.

## مصطلحات الدراسة:

### المعايير Standards

المعايير هي "مقاييس تتضمن مجموعة من القواعد والأبعاد والأطر المرجعية الموضوعية المحددة التي يمكن من خلالها معرفة رؤية الأكاديميين نحو المعايير المقترحة لمؤسسة تعليمية ما، بما يحقق ضمان الجودة بداخلها" (المهدي، ٢٠١٣م).

ويمكن تعريفها إجرائياً بأنها: مجموعة العبارات المحددة والدقيقة التي وضعتها الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي والتي تشمل جميع عناصر المؤسسة التعليمية (مدخلات - عمليات - مخرجات) والتي تستخدمها مؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية - ومنها جامعة الملك خالد - في الحكم على

مدى جودة برامجها الأكاديمية، ومراجعة وتقويم الأداء بشكل دوري، واتخاذ الإجراءات التي يجب اتباعها كجزء من عملية التطوير المستمر، وضمان الجودة.

### ضمان الجودة Quality Assurance

تعرف ضمان الجودة لدى الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة بأنها: "مجموعة الملامح والخصائص الكلية التي تكون قادرة على إشباع حاجات المستفيدين المعلنة والضمنية" (المشار إليه في بحيرى، ٢٠٠٣م).

ويعرفها تشى هو (Chi Hou, 2012) بأنها "تصميم وتنفيذ نظام يتضمن سياسات وإجراءات للتأكد من الوفاء بمتطلبات الجودة، والتي تتضمنها المعايير التي تضعها الهيئة والمؤسسات المخصصة لذلك على أن تتميز بالاستقلالية".

كما تعرف "بأنها مدى ملائمة المنتج أو الخدمة للاستعمال، بحيث يحقق جودة متميزة تكون قادرة على الوفاء باحتياجات ورغبات العملاء بما يتفق بتوقعاتهم وتلبية واشباع حاجاتهم بملائمة شاملة وبأقل التكلفة" (السامرائي، ٢٠١٢م).

ويمكن تعريفها إجرائياً بأنها مجموعة النشاطات والإجراءات التي تتخذها جامعة الملك خالد وفقاً لمعايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالملكة العربية السعودية بهدف تجنب وقوع عيوب في الخدمات والأنشطة المقدمة من الجامعة للمستفيدين من الخدمة التعليمية.

### إدارة ضمان الجودة: Quality Assurance Management

هو المعيار الثالث في الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي وهو يشمل أكثر من نصف المهام المطلوبة في سائر معايير الاعتماد الأحد عشر وهو يضم خمس معايير اعتمدها الباحثون وهي: (الالتزام المؤسسي بتحسين الجودة، نطاق عمليات ضمان الجودة، إدارة عمليات ضمان الجودة، استخدام المؤشرات ونطاق المقارنة، التحقق المستقل من خلال المراجع الخارجي).

## الإطار النظري

تعتبر عملية ضمان الجودة عن كل السياسات والعمليات الموجهة نحو توفير كل ما يساعد على تحقيق الجودة والمحافظة عليها والارتقاء بها، أما في مجال التعليم فهي عبارة عن أسلوب لوصف جميع الأنظمة والمعلومات المستخدمة من قبل الجامعات ومؤسسات التعليم للحفاظ على مستوى الجودة وتحسينها ويتضمن ذلك التدريس وكيفية تعلم الطلاب والمنح الدراسية والبحوث، وكذا تعبر عن مجموعة الأنشطة والإجراءات التي تتخذها الجامعة لضمان أن معايير محددة وضعت مسبقاً للمنتج التعليمي أو خدمة ما يتم بالفعل الوصول إليها بانتظام بهدف تجنب وقوع عيوب في المنتج أو الخدمات المقدمة (السامرائي، ٢٠١٢: ٩٨٩)

ومن خلال عملية ضمان الجودة توضع كل الأنشطة المنهجية والمخططة التي يتم تنفيذها داخل نظام الجودة والتي يمكن البرهنة من خلالها على توفير الثقة بأن المنتج أو الخدمة سوف تفي بمتطلبات الجودة، بينما يسهم ضبط الجودة بالتقنيات والأنشطة العملية المستخدمة للوفاء بمتطلبات الحصول على جودة. ويمكن التمييز بين ضمان الجودة وضبط الجودة؛ الأولى هي جزء من إدارة الجودة تركز على الإيفاء بمتطلبات الجودة، أما ضبط الجودة فهي جزء من إدارة الجودة تركز على إثبات أن متطلبات الجودة سوف يتم الإيفاء بها. وعملية ضمان الجودة عملية قبلية تتخذ قبل الإنتاج أو تقديم الخدمة، ويمكن أن تكون عملية ضبط الجودة متضمنة في عملية ضمان الجودة (ISO 9000, 2011).

تعد إدارة ضمان الجودة وتحسينها من أهم معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية لضمان جودة مؤسسات التعليم العالي واعتمادها؛ حيث وضعت الهيئة أحد عشر مجالاً عاماً للأنشطة هذه

المؤسسات، وهي: الرسالة والغايات والأهداف، السُّلطات والإدارة، إدارة ضمان الجودة وتحسينها، التعلم والتعليم، إدارة شؤون الطلاب والخدمات المساندة، مصادر التعلم، المرافق والتجهيزات، التخطيط والإدارة المالية، عمليات التوظيف، البحث العلمي، علاقات المؤسسة التعليمية بالمجتمع.

كما تتمتع هذه الهيئة بالاستقلالية الإدارية والمالية من أجل الارتقاء بجودة التعليم العالي الأهلي والحكومي، وضمان الوضوح والشفافية، وتوفير معايير مقننة للأداء الأكاديمي (العباد، ٢٠٠٩م)؛ حيث أنشئت بناءً على الأمر السامي رقم ٦٠٢٤/ب/٧ بتاريخ ١٤٢٤/٢/٩هـ والمتضمن الموافقة على قرار مجلس التعليم العالي رقم ١٤٢٤/٢٨/٣هـ في جلسته الثامنة والعشرين المنعقدة بتاريخ ١٤٢٤/١/١٥هـ. (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ١٤٣٦هـ).

وقد حددت الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية مهامها في الآتي:

وضع قواعد ومعايير وشروط التقويم والاعتماد الأكاديمي، وصياغة الضوابط التي تكفل تطبيقها في المؤسسات الأكاديمية المختلفة بعد الثانوية العامة. وضع القواعد والمعايير الإطارية المتعلقة بمزاولة العمل الأكاديمي، مثل التدريس والتدريب، وصياغة الضوابط التي تكفل تطبيقها في المؤسسات الأكاديمية المختلفة، وإعداد اللوائح التي تنظم الإشراف على هذه المهن في تلك المؤسسات.

الاعتماد العام للمؤسسات الجامعية الجديدة أو ما يعادلها مثل الكليات والمعاهد، واعتماد أقسامها وتخصصاتها وخططها الأكاديمية.

المراجعة والتقييم الدوري للأداء الأكاديمي للمؤسسات الجامعية القائمة أو ما يعادلها، واعتماد أقسامها وخططها الدراسية أكاديمياً مثل الكليات والمعاهد وتقييمها بشكل دوري.

التنسيق حيال اعتماد برامج وأقسام مؤسسات التعليم العالي في المملكة أكاديمياً من جهات الاعتماد العالمية.

تقويم واعتماد برامج البكالوريوس، والدبلوم العالي بعد البكالوريوس، والماجستير، والدكتوراه أو ما يعادلها، والمراجعة الدورية لمتطلباتها.

تقويم واعتماد البرامج التخصصية الأكاديمية، بعد الثانوية العامة، مثل برامج الكليات المتوسطة، والدبلومات العلمية سواء الحكومية والأهلية.

تقويم واعتماد البرامج ذات الصبغة التدريسية والتعليمية في المؤسسات التعليمية الحكومية والأهلية.

نشر المعلومات والبيانات الخاصة بالاعتماد لأغراض التوعية والإعلام والبحث العلمي وإتاحتها للجهات والأفراد الراغبين للاطلاع عليها.

المشاركة في اقتراح الخطط العامة لإعداد وتطوير الأداء الأكاديمي في المجالات المختلفة، وللهيئة تشكيل لجان أكاديمية دائمة ولجان أخرى مساندة دائمة أو مؤقتة ويكون أعضاء هذه اللجان من بين أعضائها أو من غيرهم (الزهراني، ١٤٢٦هـ).

ويمكن التفريق بين ضمان الجودة وضبط الجودة، حيث تعريف ضمان الجودة "كل الأنشطة المنهجية والمخططة التي يتم تنفيذها داخل نظام الجودة والتي يمكن البرهنة من خلالها على توفير الثقة بأن المنتج أو الخدمة سوف تفي متطلبات الجودة

" ، أما ضبط الجودة Quality Control تعرف بأنها "التقنيات والأنشطة العملية المستخدمة للوفاء بمتطلبات للحصول على جودة". (ISO 9000, 2011)

ويمكن التمييز بين ضمان الجودة وضبط الجودة؛ الأولى هي جزء من إدارة الجودة تركز على الإيفاء بمتطلبات الجودة، أما ضبط الجودة فهي جزء من إدارة الجودة تركز على إثبات أن متطلبات الجودة سوف يتم الإيفاء بها. وعملية ضمان الجودة عملية قبلية تتخذ قبل الإنتاج أو تقديم الخدمة، ويمكن أن تكون عملية ضبط الجودة متضمنة في عملية ضمان الجودة.

كما أن توكيد أو ضمان الجودة يعتبر: ( كل السياسات والعمليات الموجهة نحو توفير كل ما يساعد على تحقيق الجودة والمحافظة عليها والارتقاء بها )، وفي مجال التعليم فهي عبارة عن أسلوب لوصف جميع الأنظمة والمعلومات المستخدمة من قبل الجامعات ومؤسسات التعليم للحفاظ على مستوى الجودة وتحسينها ويتضمن ذلك التدريس وكيفية تعلم الطلاب والمنح الدراسية والبحوث) ، وكذا تعبر عن مجموعة الأنشطة والإجراءات التي تتخذها الجامعة لضمان أن معايير محددة وضعت مسبقاً للمنتج التعليمي أو خدمة ما يتم بالفعل الوصول إليها بانتظام هدف هذه الأنشطة والإجراءات تجنب وقوع عيوب في المنتج أو الخدمات المقدمة (السامرائي، ٢٠١٢: ٩٨٩)

لقد حددت الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي متطلبات إدارة ضمان

الجودة وتحسينها في خمسة مجالات وهي :

- ١ - الالتزام المؤسسي بتحسين الجودة.
- ٢ - نطاق عمليات ضمان الجودة.
- ٣ - إدارة عمليات ضمان الجودة.

٤ - استخدام المؤشرات ونقاط المقارنة المرجعية.

٥ - التحقق المستقل من التقويم. (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ١٤٣٦هـ).

وعليه يجب أن تتضمن عمليات ضمان الجودة كل أقسام المؤسسة التعليمية، كما يجب أن تُدمج بشكل فعال في عمليات التخطيط والإدارة المعتادة. ويجب أن تتضمن محكات تقييم الجودة المدخلات والعمليات والنواتج (المخرجات) مع التركيز بصورة أكبر على النواتج. ويجب أن تُوضع الإجراءات اللازمة لضمان أن هيئة التدريس والموظفين والطلبة جميعهم ملتزمون بتحسين الجودة ويقومون بتقويم أدائهم بصورة منتظمة. كما يجب الرجوع إلى الأدلة والبراهين، وأن يتضمن النظر في مؤشرات أداء محددة ونقاط ومعايير أو مستويات مرجعية خارجية للمقارنة تحمل طابع التحدي. وينبغي مراجعة المتطلبات المحددة في نظام ضمان الجودة بالمؤسسة بشكل دوري لضمان عدم وجود متطلبات غير ضرورية ولضمان أن البيانات المقدمة تستخدم في الواقع بطريقة فعالة (عبد المعطي، ٢٠٠٩م).

وتهدف معايير ضمان الجودة وتحسينها إلى وضع آلية لاختيار أعضاء هيئة التدريس والكادر الإداري والتقويم المستمر لهم وإجراء مشاريع التحسين والتطوير في مرافق الجامعة، وتوثيق آلية لإجراءات مختلف جوانب العملية التعليمية (الصرايرة، العساف، ٢٠٠٨م).

ويشير الطائي و العبادي والعبادي (٢٠٠٨م) أن ضمان الجودة التعليمية عملية إدارية تركز أساساً على ضمان تحسين جودة خدمة التعليم المقدمة للطلبة وجذب آرائهم من خلال برنامج ضمان الجودة التعليمي والذي يتكون من:

السياسة والإجراءات: من خلال إعداد دليل مركّز على الأدب التعليمي يهدف إلى إرشاد تعليمي للممارسة وفقاً للمقاييس التعليمية العالمية.

التوثيق العلمي: وهو عنصر هام في الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعات للطلبة، وبما أن نظام الجودة يؤكد على جودة التوثيق التعليمي من خلال نظام مراقبة وتدقيق مستمر فإن نماذج التوثيق التعليمي متعددة.

تثقيف الطالب: برنامج تعليم الطالب والعائلة يؤكد على توفير تعليم الجودة وأن المرونة مؤكدة ومطلوبة من خلال عملية المراقبة، هذا بالإضافة إلى تقديم خدمات تركز على احتياجات الطلبة وقدرة المثقف على التواصل والإقناع.

تقييم رضا الطلبة: حيث إن تقييم رضا الطالب هو مفتاح تحسين الجودة المستمر في تقديم الخدمة التعليمية.

مراقبة امتياز الخدمة: حيث يعد مدخل متعدد الأطراف للخدمة التعليمية التي تتضمن القيادة، المسؤولية، التخطيط، المهارات التدريسية وأن هدف امتياز الخدمة هو تقوية وتحسين خدمات الجامعة.

معالجة شكاوى الطالب: حيث أن شكاوى الطلبة في برنامج ضبط الجودة فرصاً للتحسين.

بعض تجارب إدارة ضمان الجودة في الجامعات السعودية:

يشير الخرابشة (٢٠١٢م) أن بعض الجامعات الحكومية السعودية بدأت في ثمانينات القرن الماضي بإدخال أنظمة ضمان الجودة في بعض برامجها، بالتنسيق والاتفاق مع بعض المؤسسات الدولية لاعتماد برامج في بعض المجالات المهنية الرئيسة كالبرامج الهندسية والحاسوبية، وذلك في جامعتي الملك فهد للبترول والمعادن، وجامعة الملك سعود، وفي منتصف التسعينات من القرن العشرين



قامت بعض الجامعات بإنشاء مراكز لضبط الجودة منها جامعة الملك عبد العزيز، ثم تطورت هذه المراكز لتصبح عمادة للتطوير الأكاديمي كما هي في معظم الجامعات السعودية، وفي مطلع القرن الحالي تبنت المملكة استراتيجية جديدة تركز على عملية تطوير شاملة لتنظيم التعليم العالي، من خلال تنفيذ مشروع المركز الوطني للقياس والتقويم، والهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، وتتولى الأخيرة مهمة ضمان الجودة وأنظمة الاعتماد الخاصة بمؤسسات التعليم العالي كافة باستثناء العسكرية منها، بحيث تتولى الهيئة وضع المعايير، والمقاييس، والإجراءات الخاصة.

وتسعي إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات السعودية لضمان جودة عالية في جميع الممارسات التعليمية والبحثية والإدارية، والاستفادة القصوى من كل إمكانيات الجامعات، ومواردها وبمشاركة جميع العاملين في الجامعة لمقابلة حاجات المجتمع ومتطلبات سوق العمل وفقاً للمعايير الوطنية، وتحقيق لأهداف إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي التالية:

تعزيز ثقافة الجودة في الجامعة، وتعزيز إجراءات الجودة وآلياتها.

تحسين مخرجات التعلم لدى الطلاب.

تقديم الدعم للبرامج الأكاديمية لتحقيق أهدافها

العمل على ضمان جودة جميع أنشطة الجامعة وخاصة البرامج الأكاديمية

والبحث العلمي.

تهيئة البرامج الأكاديمية والجامعة للاعتماد المحلي والخارجي.

التنمية والتطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس في مجال التدريس ، والبحث العلمي وخدمة المجتمع بما يسهم في تحسين جودة مخرجات العملية التعليمية (الزهراني ، ١٤٢٦هـ).

### **تجربة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية :**

تأسست إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي في العام الجامعي ١٤٢٦/١٤٢٧ با لقرار الإداري رقم ( ٧٦ ) في ٤/٢/ ١٤٢٧ لتأمين خدمات ضمان جودة مستقلة ومتكاملة للتعليم العالي في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في الجانبين الأكاديمي والمؤسسي.

تسعي إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي لضمان جودة عالية في جميع الممارسات التعليمية والبحثية والإدارية في الجامعة بالاستفادة القصوى من كل إمكانيات الجامعة ومواردها وبمشاركة جميع العاملين في الجامعة لمقابلة حاجات المجتمع ومتطلبات سوق العمل وفقا للمعايير الوطنية.

### **أهداف إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي :**

تعزيز ثقافة الجودة في الجامعة ، وتعزيز إجراءات الجودة وآلياتها.

تحسين مخرجات التعلم لدى الطلاب.

تقديم الدعم للبرامج الأكاديمية لتحقيق أهدافها

العمل على ضمان جودة جميع أنشطة الجامعة وخاصة البرامج الأكاديمية

والبحث العلمي.

تهيئة البرامج الأكاديمية والجامعة للاعتماد المحلي والخارجي.

التنمية والتطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس في مجال التدريس ، والبحث

العلمي وخدمة المجتمع بما يسهم في تحسين جودة مخرجات العملية التعليمية.

تتبع الإدارة من الناحية التنظيمية لوكيل الجامعة للدراسات والتطوير والاعتماد الأكاديمي. ويتولى الإشراف على الإدارة عضو هيئة تدريس، تتكون الإدارة من أربع وحدات رئيسة هي: وحدة ضمان الجودة - وحدة التقييم والقياس - وحدة التطوير الأكاديمي - وحدة الاعتماد الأكاديمي (الغامدي، ١٤٢٩: ١٠)

### تجربة جامعة الملك عبدالعزيز:

وفي هذا السياق برزت تجارب بعض الجامعات السعودية في مجال إدارة ضمان الجودة تأتي تجربة جامعة الملك عبدالعزيز؛ حيث تحرص على أن يستمر جهد الجودة في الجامعة ليشمل كافة القطاعات ومناحي العمل داخل الجامعة وفي علاقاتها وأنشطتها محلياً وعالمياً، وامتداداً لما تحقق من تطبيق الجودة في السنوات السابقة، ركزت الجامعة في إعدادها للخطة الاستراتيجية الثانية للجامعة (١٤٣١/١٤٣٥ هـ) على الجودة بشكل أوسع للارتقاء بالأداء والجودة والتحول إلى جامعة متميزة عالمياً. وأشارت الحربى (٢٠١١م) إلى مجموعة من الخطوات المهمة التي اتخذتها جامعة الملك عبدالعزيز في مجال الجودة وكان من أهمها:

وفي هذا السياق برزت تجارب بعض الجامعات السعودية في مجال إدارة ضمان الجودة تأتي تجربة جامعة الملك عبدالعزيز؛ حيث تحرص على أن يستمر جهد الجودة في الجامعة ليشمل كافة القطاعات ومناحي العمل داخل الجامعة وفي علاقاتها وأنشطتها محلياً وعالمياً، وامتداداً لما تحقق من تطبيق الجودة في السنوات السابقة، ركزت الجامعة في إعدادها للخطة الاستراتيجية الثانية للجامعة (١٤٣١/١٤٣٥ هـ) على الجودة بشكل أوسع للارتقاء بالأداء والجودة والتحول إلى جامعة متميزة عالمياً. وأشارت الحربى

(٢٠١١م) إلى مجموعة من الخطوات المهمة التي اتخذتها جامعة الملك عبدالعزيز في مجال الجودة وكان من أهمها:

- ركزت الجامعة على الحصول على الاعتماد الأكاديمي البرامجي العالمي حيث تحقق اعتماد (٤١) برنامجاً عالمياً وهو أعلى إنجاز بين الجامعات السعودية ، حصل المستشفى الجامعي وبنك الدم على الاعتماد الدولي ، حصلت عديد من الإدارات بكليات الجامعة وإدارة الجامعة الأخرى على شهادة الأيزو (٩٠٠١-٢٠٠٠) وكذلك الأيزو (٩٠٠١-٢٠٠٨)، بدأت الجامعة في مسيرة تحقيق الاعتماد المؤسسي الداخلي ، تعمل الجامعة على الحصول على عديد من شهادات الجودة الخاصة بالمعامل وإدارة الصحة المهنية والسلامة وغيرها .

- إعداد الإجراءات الرئيسية للتقويم الذاتي والاعتماد الأكاديمي .
- البدء فعليا بعمليات التقويم الذاتي على مستوى الكليات منذ الفصل الأول لعام ١٤٢٨ هـ ومازال العمل به جاريا حتى الآن.
- إعداد تعليمات ومعايير ملف المادة بجامعة الملك عبد العزيز.
- إعداد وتنفيذ برامج لتدريب ٣٠٠ عضو هيئة تدريس من كليات الجامعة المختلفة على تطبيق معايير ملف المادة الدراسية.

### **تجربة جامعة الملك خالد:**

أما عن جامعة الملك خالد وسعيها من عمادة التطوير الأكاديمي والجودة والعمل المستمر لتفعيل آليات التخطيط الاستراتيجي بالجامعة ووحداتها المختلفة ، ونشر ثقافة الجودة والاعتماد الأكاديمي والانتها من إنشاء نظم داخلية فاعلة لضمان الجودة بجميع كليات الجامعة ، وذلك لتهيئة الجامعة وكلياتها المختلفة للاعتماد المؤسسي والبرامجي ، قامت عمادة التطوير الأكاديمي والجودة

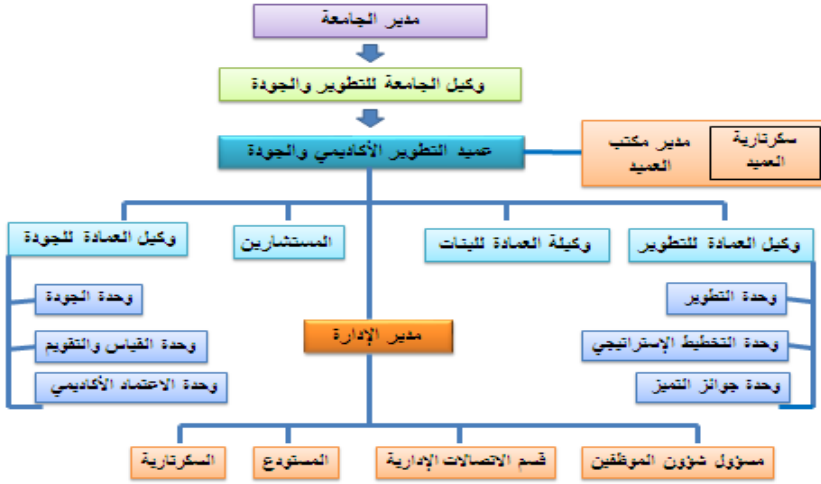
على تنفيذ خطة مرحلية مجدولة زمنيا من خلال مشروع إعداد المرحلة الأولى للجامعة بالمشاركة مع معهد ستانفورد الدولي للأبحاث، بالإضافة إلى مشروع التقييم التطويري بالمشاركة مع الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي. (عمادة التطوير والجودة بجامعة الملك خالد، ١٤٣٤ : ١)

وتم الانتهاء من تدشين المرحلة الأولى للخطة الإستراتيجية خلال شهر محرم ١٤٣٤، والانتهاء من إعداد التقرير الذاتي السنوي ومقاييس التقييم الذاتي للجامعة وبرامجها الستة المشاركة في مشروع التقييم التطويري، بالإضافة إلى ذلك فقد قامت العمادة بالتقويم والمتابعة المستمرة لأداء التطوير والجودة بكليات الجامعة المختلفة، من خلال رصد مدى التقدم في التقدم في انجاز خطة العمل الموحدة التي تم وضعها لجميع وحدات الجودة بكليات الجامعة، والإشراف والمتابعة والتقييم المستمر لجودة إعداد الأدلة والتقرير الذاتي السنوي ومقاييس التقييم الذاتي وجميع الوثائق المتعلقة بهم للعديد من الكليات وبرامجها المختلفة. (عمادة التطوير والجودة بجامعة الملك خالد، ١٤٣٤ : ١)

ويتكون الهيكل التنظيمي لعمادة التطوير الأكاديمي والجودة من وكالتين للعمادة أحدهما للتطوير والأخرى للجودة بالإضافة إلى وكيل العمادة لكليات البنات، والمستشارون وعدد من الوحدات الرئيسية، والشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي للعمادة.

## شكل (١) الهيكل التنظيمي لعمادة التطوير الأكاديمي والجودة بجامعة الملك

خالد



من خلال التحليل النظري السابق، تبين أهمية ضمان الجودة وتحسينها كأحد معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في مجال التعلم الأكاديمي، والتطوير المستمر، كما عالج الإطار النظري الإشكالية بين ضمان الجودة وضبط الجودة وأهم ملامح التمييز بينهما، وكذا أهم ملامح إدارة عمليات ضمان الجودة في التعليم الجامعي، كما تناول الباحثون جهود المملكة العربية السعودية في تحقيق ضمان الجودة، من خلال جهود بعض الجامعات الحكومية السعودية في إدخال أنظمة ضمان الجودة في بعض برامجها، وسوف يتناول الجزء التالي عرض وتحليل لبعض الدراسات السابقة في مجال إدارة ضمان الجودة وصولاً لأوجه الاستفادة منها في الدراسة الحالية.

## الدراسات السابقة

تناولت الكثير من الدراسات مفهوم وتطبيق إدارة ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في دول مختلفة من العالم، وقد قام الباحثون بمراجعة الدراسات والبحوث السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة بهدف التعرف على أهم النتائج والمؤشرات العامة التي أسفرت عنها تلك البحوث والدراسات، وفيما يلي استعراض لبعض هذه الدراسات:

دراسة درنيري وهوك (٢٠٠٦م) حيث هدفت الدراسة لاستطلاعية آراء بعض المسؤولين وأعضاء هيئة التدريس عن إجراءات تطبيق عمليات التقويم وتوكيد الجودة في الجامعات السعودية، وأوضحت النتائج اختلاف مستوى الجامعات من حيث تطبيق أنشطة وأدوات التقويم اللازمة للجودة والاعتماد الأكاديمي، حيث تراوحت من مؤسسات تطبق جميع الأنشطة الأساسية إلى مؤسسات لا تكاد تطبق شيئاً منها. واتضح أن أهم عوائق التطبيق هي عدم المعرفة وعدم التدريب الكافي في مجال الخطوات التفصيلية اللازمة لتحقيق الجودة. وأوصت الباحثان بضرورة تبني نموذج لبناء القدرة بحيث يتم من خلاله تقييم احتياجات التدريب الخاصة بكل جامعة أو كلية وذلك على مستوى الأفراد والبرامج والمؤسسات، ويصمم لكل منها برنامج تدريبي يعتمد على التطبيق، وبشكل مفصل ومرحلي، ويتم تنفيذه ومتابعته في مواقع المؤسسات نفسها.

دراسة الصرايرة والعساف (٢٠٠٨م) والتي هدفت إلى بحث مفهوم إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق؛ من خلال التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وأهمية تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي، والفوائد المرجوة منها، ومؤشراتها، والتعرف على تجارب بعض الدول في مجال تطبيق نظام الجودة الشاملة في التعليم العالي. ومن أهم توصيات الدراسة

أن فلسفة إدارة الجودة الشاملة تعد منهجاً إدارياً مناسباً لتنسيق الجهود في جميع جوانب العمل الأكاديمي والإداري في مؤسسات التعليم العالي وبالتالي ؛ فهي تسهم في إحداث تغيرات إيجابية ترفع مستوى كفاءة أداء التعليم العالي ، واعتماد نموذج إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي مبنية على فلسفة ومفاهيم يؤمن بها القادة الإداريين والأكاديميين في هذه المؤسسات ، وإنشاء مركز لإدارة الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي يتبع لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي ووحدات تقويم داخل كل مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي لتطوير إمكاناتها وتحقيق أهدافها ومعالجة جوانب القصور التي تواجهها.

دراسة الأغا والأغا (٢٠١٠م) هدفت الدراسة لوضع استراتيجيات مقترحة لمعايير ضمان جودة الأداء الجامعي من خلال التعرف على مؤشرات ومعايير الجودة العالمية في الأداء الجامعي ، ووضع تصور مقترح لإنشاء وحدة الجودة الشاملة وتطوير الأداء بكليات الجامعة في ضوء المعايير الدولية. ومن توصيات الدراسة أن توفر المؤسسات التعليمية البيئة الصالحة لتطبيق الجودة ، وزيادة اهتمام إدارات الجامعات بتطبيق مؤشرات الجودة في التعلم الجامعي مع إعطاء الطلبة فرصة للمشاركة في تطبيق مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي ، والعمل على تفعيل فكرة إنشاء وحدة الجودة الشاملة وتطوير الأداء بكليات الجامعة في ضوء المعايير العالمية.

دراسة الطروانة (٢٠١١م) حيث هدفت الدراسة إلى تقديم نموذج مقترح لمعايير ضمان جودة التقويم الحقيقي للطلبة في مناهج التعليم العالي. وخرجت الدراسة بعدة توصيات في ضوء النموذج المقترح ومنها عقد دورات تدريبية وورش عمل لأعضاء هيئة التدريس لتعريفهم بثقافة الجودة في التعليم العالي



ومعايير ضمانها، والتطوير المستمر لمناهج التعليم العالي والخطط الدراسية في ضوء المستجدات والتطورات الحديثة في مجال التقويم الحقيقي للطلبة.

دراسة تشي هو (Chi Hou, 2012) حيث أكدت على ضرورة إتباع نظام مؤسسي لضمان الجودة خاصة مع انتشار التعليم العالي والذي أدى إلى الحراك المتزايد من الطلاب والموظفين الأكاديميين والبرامج والمؤسسات والمهنيين بشكل ملحوظ عالمياً، وإتباع أساليب علمية لضمان جودة البرامج الأكاديمية في ضوء خصائص المجتمع المحلي والمعايير الأكاديمية التي أصبحت في نفس الوقت تحدياً كبيراً في عديد من الدول، كما أكدت الدراسة على ضرورة التعاون الوثيق بين وكالات ضمان الجودة والقبول ومراجعة القرارات والذي يسمى بالاعتراف الأكاديمي المتبادل" من قبل عدة شبكات دولية لضمان جودة التعليم العالي مثل الاتحاد الأوروبي الاعتماد في التعليم العالي (ECA) بهدف تحقيق الاعتراف المتبادل بقرارات الاعتماد فيما بين البلدان الأعضاء. كما تناولت الدراسة التعريف بالاعتراف المتبادل، ودراسة دور شبكة ضمان الجودة العالمية في تعزيز تبادل الاعتراف والتحليل من قبل اللجان المتخصصة، ودراسة الآثار المترتبة على الاعتراف المتبادل لضمان جودة التعليم واستنتاج القضايا المتعلقة بضمان الجودة.

دراسة حمزة (٢٠١٢ م) تناولت دراسة تحليلية لتجربة نظام التعليم العالي في الجمهورية اليمنية في ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي من خلال تحليل مجموعة من المحاور. المحور الأول تضمن نظرة عامة لواقع التعليم العالي في الجمهورية اليمنية وتصنيفات مؤسساته المختلفة. المحور الثاني ويحتوي على إطار مفاهيمي لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي مستنداً على نظرية الأنظمة المفتوحة التي تساعد في تحليل وفهم تطور تلك المفاهيم. المحور الثالث ويشمل دور

المنظمات الدولية في ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي لمواجهة التحديات المحلية والإقليمية والعالمية، حيث يستعرض الجهود المتواصلة التي تبذلها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والخبرات والتجارب للمنظمات الدولية المختلفة. المحور الرابع يستعرض واقع ثقافة الجودة في التعليم العالي اليمني ومؤشرات النمو لجودة الأداء الجامعي بما يعكس في مضمونه الأنشطة والجهود المختلفة التي تقوم الدولة والمؤسسات الأكاديمية لنشر ثقافة الجودة ورفع درجة الوعي بأهمية تطبيق إجراءات تحسين جودة الأداء الجامعي. المحور الخامس والأخير يقدم بعض الدروس المهمة التي يمكن تعلمها من تحليل تجربة التعليم العالي في الجمهورية اليمنية في مجال ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي بهدف إعطاء صناع القرار والأكاديميون صورة واضحة عن تلك التجربة بما يساهم على مواصلة عمليات التحسين والإجراءات التصحيحية للوقوف أمام التحديات والمضي نحو تطوير أداء الجامعات اليمنية وتجويد مخرجاتها لغرض ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في المستقبل القريب.

دراسة الخرابشة (٢٠١٢ م) هدفت الدراسة إلى معرفة المعايير المطلوب من كليات التربية في الجامعات الأردنية تحقيقها والعمل على توفير شروطها ومتطلباتها وصولاً إلى تحقيق الاعتماد الأكاديمي بنوعيه العام والخاص الأمر الذي يضمن تحقيق درجة مقبولة من ضمان الجودة في مخرجات هذه الكليات من الطلبة الخريجين والذي من شأنه أن ينعكس إيجاباً على سوق العمل وضمن الجودة بالنتيجة. وأشارت الدراسة إلى بعض التوصيات منها: ضرورة إنشاء وحدات للاعتماد الأكاديمي وضمن الجودة في مؤسسات التعليم العالي الأردنية، عقد دورات تدريبية، وضرورة إصدار هيئة الاعتماد لأدلة ونشرات

تعريفية بكل ما هو جديد في مجال الاعتماد الأكاديمي، تشجع البحوث والدراسات العلمية المختصة بالاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة في التعليم العالي.

دراسة السامرائي (٢٠١٢م) هدفت إلى عرض موجز لمعايير ضمان جودة التعليم الموجبة ودورها في بناء الإبداع والتميز والريادة للمؤسسات التعليمية، وتعزيز التطبيقات النوعية للجودة بالإضافة إلى رسم استراتيجية مرنة تتكيف لتغيرات حاجات سوق العمل من مهارات وقدرات تعتمدها الجامعات لتصميم مناهجها وفق إطار وطني وإقليمي وعالمي. كما تناولت الدراسة دور تطبيق المؤسسات التعليمية معايير ضمان جودة التعليم العالي في بناء ودعم ثقافة الإبداع والتميز والريادة. كما تم تسليط الضوء على دور تلك المؤسسات في تحقيق ونشر ثقافة الإبداع والتميز والريادية من خلال تطبيق معايير ضمان الجودة كأحد أساليب لتحقيق الميزة التنافسية والريادية والابتكار والإبداع. وقد توصلت الدراسة إلى أن تطبيق معايير ضمان جودة بالتعليم العالي والالتزام بها ضرورة ملحة ومطلب حتمي لتحقيق ونشر ثقافة الإبداع والتميز والريادة من خلال استغلال القدرات الإبداعية للهيئات التعليمية وتسخيرها وتوجيهها في خدمة الريادة، والتنمية المستدامة، وأن تلك المؤسسات الرائدة تعمل على أن يحمل خريجها مشروعات واقعية ناجحة ومنتجة تدعم الاقتصاد والتنمية المستدامة وتسهم في بناء المجتمع المعرفي.

دراسة عبد الحاج (٢٠١٢م) حيث هدفت الدراسة إلى إعداد دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد من خلال دراسة بعض التجارب العالمية في مجال تطبيق الجودة والاعتماد في العملية التعليمية بمختلف

المراحل التعليمية وخاصة المرحلة الجامعية وذلك من أجل صياغة دليل متكامل ومتخصص الجودة والاعتماد في الجامعات العربية. ومن أهم نتائجها أن التحديات العلمية والتكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية؛ أدت إلى وجود روح التنافس على مستوى العالم مما يتطلب التنافس في المخرجات لنظم التعليم في العالم العربي، ووجود الهيكلة الواضحة والمحددة الشاملة المتكاملة والمستقرة للمؤسسة وتحديد الأدوار بوضوح في النظام الإداري للمؤسسة. ومن أهم التوصيات وضع منظومة الأطر المرجعية والمواصفات المعيارية والمقارنات التطويرية للمؤسسات التعليمية والجامعات والكليات والأقسام المتناظرة، وكذلك وضع المؤشرات المعيارية للجودة كدليل إرشادي للجامعات العربية لتقييم مدى تحقيق مستوى الاعتماد، ووضع معايير الاختيار والتدريب للجان المشرفة على تحقيق الجودة، ووضع أدلة إرشادية لأساليب تطبيق الجودة والاعتماد لتسهيل إعداد تقارير التقييم الذاتي والمراجعة الخارجية.

دراسة عبدالمجيد والربيعي وعبدالرحمن (٢٠١٢م) هدفت الدراسة إلى تشخيص واقع الدراسات العليا بكلية التربية جامعة القصيم من خلال بناء قائمة تتضمن معايير جودة الدراسات العليا في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، وتشخيص واقع جودة الدراسات العليا بكلية التربية جامعة القصيم في ضوء المعايير السابقة، ووضع تصور مقترح لتطوير جودة الدراسات العليا بكلية التربية جامعة القصيم في ضوء المعايير السابقة وما تسفر عنه من نتائج تشخيص الواقع. ومن أهم النتائج معايير جودة الدراسات العليا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس لا يتميز بالجودة، أما من وجهة نظر الطلاب فإن معظمها يتميز بالجودة. ومن أهم التوصيات تقديم الدعم المادي وتخصيص ميزانية خاصة

لأعضاء هيئة التدريس لحضور المؤتمرات، تقديم برامج للتنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس بالتعاون مع عمادة التطوير الأكاديمي، تطوير محتوى المقررات المقدمة للطلاب من خلال لجنة الدراسات العليا بالكلية، وضع خطة واضحة من القسم تتضمن أعداد المقبولين في ضوء إمكانيات القسم والكلية وتتوافق مع الخطة الاستراتيجية للكلية، والتنسيق مع عمادة الدراسات العليا في وضع سياسات وخطط واضحة لجذب الطلاب لدراسة البرنامج المتاح بالكلية، وتزويد مكتبة الكلية والجامعة بالمراجع والكتب العلمية التي يحتاجها الطالب.

دراسة باتول وراشيد ورايز (Batool, Rashid, Riaz, 2013) حيث هدفت إلى التأكيد على أهمية دور لجنة التعليم العالي (HEC) في باكستان في حصول الجامعات على الجودة والتي تعد واحدة من الركائز الأساسية لتطوير التعليم العالي لديها، كذلك دورها في وضع وتنفيذ المعايير QA المنهجية والسياسات والعمليات من أجل ضمان وتحسين نوعية التعليم العالي. وتوصل البحث إلى معرفة تأثير مداخل الجودة لغرض ضمان الجودة وتعزيزها في مؤسسات التعليم العالي في باكستان وخاصة أنها من الدول النامية التي تسعى إلى زيادة قيمة المؤهلات الممنوحة والاعتراف بتلك المؤهلات دولياً. وتوصلت الدراسة إلى أن تجربة Quality Assurance في باكستان تعكس تطوير التعليم والذي يمثل نقلة نوعية وتأثير ضمان الجودة في التعليم العالي.

دراسة بدرخان (٢٠١٣ م) هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة عمان الأهلية بالأردن، وذلك من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مدى تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة عمان الأهلية جاء بدرجة مرتفعة، وبمتوسط

حسابي (٣.٧٢)، كما أظهرت النتائج عدم وجود أثر لمتغيري الخبرة والكلية في تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لمدى تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة عمان الأهلية بالأردن.

دراسة براون (Brown, 2013) وهي دراسة مقارنة تاريخية أكدت أن هناك اتجاه في الأدب التربوي المتعلق بإدارة الجودة الشاملة لمعرفة التغيرات في ضمان الجودة كجزء من عملية زيادة سيطرة المملكة المتحدة في مختلف القطاعات التعليمية ما بعد عام ١٩٩٢. وأكدت نتائج الدراسة من وجود زيادات في كل من الرقابة الحكومية والتنسيق في السوق منذ عام ١٩٩٢، وتبادل (التنظيم الذاتي)، ووجود إصلاحات في التعليم العالي، من خلال سلسلة من السياسات القائمة على الهيكل والتمويل والحكم، والتركيز المتزايد على حقوق الطلاب كمستهلكين من خلال هيئات ضمان الجودة في التعليم.

دراسة الناصر (٢٠١٣م) بهدف التعرف على مستوى السلوكيات والممارسات الإدارية العملية (اليومية) لمدراء شعب ضمان الجودة في الكليات والمعاهد العليا في جامعة بغداد، والتعرف على الممارسات الإدارية اللازمة لتطوير أداء المديرين وتحسين أعمالهم. ومن أهم نتائج الدراسة تمثلت في أن الممارسات الإدارية لمديري ومديرات شعب ضمان الجودة وتقويم الأداء بصورة عامة كانت بدرجة كبيرة وهو مؤشر جيد جداً، وأن المديرين والمديرات يدركون أهمية تطوير أدائهم في العمل وسلوكياتهم الإدارية اليومية، وأن مديري هذه التشكيلات الإدارية يميلون إلى التمسك الحرفي بالقوانين والتعليمات والخشية من الانفتاح بين العاملين داخل هذه الشعب، وهو يعني مدى تمسكهم بمناصبهم الإدارية وعدم التفريط بها. أهم توصيات الدراسة ضرورة قيام مديروا هذه الشعب بتقييم

ممارساتهم الإدارية ذاتياً أو من قبل الآخرين وبشكل متواصل ودوري، إعادة النظر بالممارسات والسلوكيات الإدارية لهؤلاء المديرين وخاصة فيما يتعلق بالعاملين من حيث الاتصال والتعاون وتبادل الزيارات، وكذلك بالقوانين والصلاحيات الممنوحة لهؤلاء المديرين بحيث تكون أكثر اتساعاً من حيث سهولة الممارسة، وضرورة إشراك هذه التشكيلات للعاملين معهم في عملية اتخاذ القرار أو التخطيط وغيرها، لترسيخ التعاون المشترك في العمل الإداري اليومي، وإعادة النظر في أساليب اختيار هؤلاء المديرين وفقاً لمعايير محددة لتكون أكثر موضوعية.

دراسة هب (Heap, 2013) حيث هدفت إلى مراجعة إطار ضمان الجودة في ولاية أونتاريو. حيث توصلت نتائج الدراسة إلى أنه لا يوجد تلبية لجميع المعايير الخمسة المقترحة لنظام ضمان الجودة مقارنة بنتائج تعلم الطلاب وطريقة تقييم تلك النتائج، مما يتطلب دقة البيانات المتعلقة التي يتم جمعها لتحقيق مخرجات التعلم المقصودة وتحليلها واستخدامها لتحسين البرنامج المستمر؛ لتكون إطاراً قوياً لتحقيق ضمان الجودة. كما أكدت نتائج الدراسة أنه لا يمكن أن تستخدم هذه المعايير لإثبات أن مؤسسات التعليم العالي في أونتاريو حققت جودة عالية. ونتيجة لذلك فإن على مؤسسات التعليم العالي تحديد الهدف بعناية وبطريقة موحدة، ليتم التعامل مع الهدف الفعلي وهو تحسين مخرجات التعلم.

دراسة ستكليما (Stukalina, 2014) هدفت إلى تقييم نوعية الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعات الأوروبية والتي تعد جانباً هاماً من استراتيجية مديري التعليم في خدمة العملاء داخل سياق التعليم الجامعي، كذلك ضرورة التأكيد على أهمية ضمان الجودة في التعليم كونها قضية أساسية في مؤسسات التعليم العالي الأوروبية. واعتمدت نتائج الدراسة على تقييم الطلاب والتي تعد

واحدة من أكثر الأدوات الهامة التي تستخدمها الإدارة التعليمية لتعزيز الجودة في الجامعة، كما يمكن اعتبار الخدمات التعليمية الموجهة للمستهلكين وسيلة من وسائل التقييم وتوصلت الدراسة إلى أهمية اتخاذ القرارات الداعمة لعملية ضمان الجودة، وضرورة التركيز الخاص على رصد رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية تحفيزهم نحو الدراسات والتي تؤدي إلى تقديم أفضل الحلول الممكنة لتحسين جودة الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي.

دراسة المطلق (٢٠١٤م) هدفت الدراسة للتعرف على مدى أهمية وممارسة آليات تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي بجامعة حائل. ومن أهم نتائج الدراسة أن أهمية آليات تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي كانت بدرجة عالية جداً، أما ممارسة آليات معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي كانت بدرجة متوسطة في مجالات (السياق المؤسسي - التعلم والتعليم - دعم تعلم الطلاب - دعم البنية التحتية - الإسهامات الاجتماعية). ومن أهم توصيات الدراسة ضرورة تبني الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية الآليات والوسائل التي توصلت لها الدراسة، وأن تقوم إدارة الجامعات بالمملكة العربية السعودية على توفير هذه الآليات والوسائل المقترحة وتسهيل استخدامها من قبل القائمين على البرامج الأكاديمية، وأن يستخدم القائمون على البرامج الأكاديمية في الجامعات بالمملكة العربية السعودية الآليات والوسائل المقترحة التي تناسب مع طبيعة وظروف بيئتهم الجامعية بما يضمن تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي.

تعقيب على الدراسات السابقة:



تشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في مجال إدارة الجودة الشاملة بصفة عامة وضمن الجودة بصفة خاصة في مؤسسات التعليم العالي، واتفقت أيضاً مع بعض الدراسات السابقة في مجال الدراسة وهو المجال التربوي والتعليمي في بعض جامعات المملكة العربية السعودية مثل: دراسة المطلق (٢٠١٤م)، دراسة عبدالمجيد وآخرون (٢٠١٢م)، دراسة الطروانه (٢٠١١م)، دراسة الصرايرة (٢٠٠٨م)، واختلفت مع الدراسات الأجنبية حيث تنوعت البيئات الأكاديمية التي تناولت دراسة ضمان الجودة.

واتفقت أيضاً مع بعض الدراسات السابقة في استخدام الاستبانة كأداة للتحليل وجمع البيانات حول واقع ضمان الجودة وفق معايير الهيئة الوطنية لضمان الجودة والاعتماد.

اتفقت دراسات مثل دراسة المطلق (٢٠١٤م)، و دراسة عبدالمجيد وآخرون (٢٠١٢م)، و دراسة الطروانه (٢٠١١م)، ودراسة الصرايرة (٢٠٠٨م)، و (Stukalina,2014)، و (Heap ,2013)، و (Riaz,2013)، مع الدراسة الحالية في المنهج الوصفي التحليلي، واختلفت مع دراسة (Brown,2013) حيث استخدمت الأخيرة المنهج التاريخي.

تنوع الدراسات السابقة العربية والأجنبية من حيث المكان حيث شملت السعودية والأردن ومصر واليمن وباكستان والمملكة المتحدة وأمريكا.

وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في مجتمع الدراسة حيث تعتبر الدراسة الوحيدة التي أجريت في جامعة الملك خالد بمتغيرات متنوعة، كذلك تختلف من حيث طريقة ونوع مقياس ضمان الجودة التي استخدمته الدراسة لتحليل مدى الالتزام بعمليات ضمان الجودة بجامعة الملك خالد؛ حيث التزم

الباحثون بما أصدرته الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في هذا الشأن، حيث تناولت أداة الدراسة المعايير التالية: معايير إدارة ضمان الجودة بالجامعة وتحسينها (الالتزام المؤسسي بتحسين الجودة - نطاق عمليات ضمان الجودة - إدارة عمليات ضمان الجودة - استخدام المؤشرات ونقاط المقارنة المرجعية - التحقق المستقل من خلال المراجع الخارجي).

### إجراءات الدراسة الميدانية منهج الدراسة الميدانية وإجراءاتها

استخدم الباحثون المنهج الوصفي المسحي " وهو أسلوب في البحث يتم من خلاله جمع المعلومات والبيانات عن ظاهرة أو واقع ما بقصد التعرف على الظاهرة التي ندرسها، وتحديد الوضع الحالي لها ... " (العساف، ٢٠٠٠م)  
**مجتمع الدراسة**

في إطار تحليل مدى الالتزام بإدارة ضمان الجودة وتحسينها بجامعة الملك خالد، تسعى هذه الدراسة الميدانية إلى استطلاع رأى المشاركين في عمليات ضمان الجودة بها حول معايير هذه العمليات من حيث توافرها في ظل الوضع الحالي لتحقيق منظومة الجودة وذلك بما تتضمنه هذه المعايير من ممارسة فعلية، وذلك من خلال اختبار عدد من الفروض؛ حيث تكونت عينة الدراسة من بعض كليات جامعة الملك خالد بلغ عددها (١٨٣) عضواً، حيث تشكل مجتمع الدراسة من وكلاء الكليات للجودة ورؤساء وحدات الجودة بالكليات وكذا أعضاء اللجان الرئيسة للجودة بالكليات (٣٥ كلية) ويبلغ مجتمع الدراسة في حدود (٢١٠ فرد)، حيث تم إرسال أداة الدراسة إلى مجتمع الدراسة كاملاً، بينما استجاب (١٨٣) فرداً تمثل نسبة (٨٧.١٤٪) من مجتمع الدراسة، والجدول التالي رقم (١) يوضح أعداد المشاركين من كل كلية.

## جدول (١) خصائص عينة الدراسة

الوظيفة			النسبة من العينة	عدد المشاركين	نسبة المشاركة	عدد الكليات المشاركة	العدد	النوع
عضو	رئيس	وكيل						
ياحدى	وحدة	الكلية						
لجان	التطوير	للتطوير						
الجودة	والجودة	والجودة						
٥٠	١٢	٣	٣١,٦٩ %	٥٨	٪٧٦,٤٧	١٣	١٧	كليات بنين
٩٥	١٦	٧	٦٨,٣١ %	١٢٥	٪٨٨,٨٩	١٦	١٨	كليات بنات
١٤٥	٢٨	١٠	٪١٠٠	١٨٣	٪٨٢,٨٦	٢٩	٣٥	الإجمالي

### المعالجات الإحصائية

تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية - معامل ارتباط بيرسون - اختبارات لعينتين مستقلتين - اختبار كروسكال واليس.

### أداة الدراسة

بهدف التحقق من فروض الدراسة تم تصميم استبانة استطلاع رأي للاسترشاد بما أصدرته الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي NCAAA في هذا الشأن، حيث تناولت المعايير التالية: إدارة ضمان الجودة بالجامعة وتحسينها (الالتزام المؤسسي بتحسين الجودة - نطاق عمليات ضمان الجودة - إدارة عمليات ضمان الجودة - استخدام المؤشرات ونقاط المقارنة المرجعية - التحقق المستقل من خلال المراجع الخارجي)

### صدق الأداة

للتحقق من صدق أداة الدراسة تم الاعتماد على الصدق الظاهري من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من الخبراء والمتخصصين، وكذا حساب درجة

ارتباط بيرسون بين متوسطات درجات كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه ، وجاءت النتائج على النحو التالي :

أ - صدق المحكمين : تم عرض الاستبانة على مجموعة من الخبراء والمتخصصين في عمادة التطوير والجودة والمستشارين في وكالة التطوير والجودة بالجامعة ، والذين أشاروا بإجراء بعض التعديلات والتي تم تنفيذها.

ب - درجة ارتباط بيرسون بين متوسطات درجات كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه ، حيث تم حساب درجة ارتباط بيرسون بين متوسطات درجات كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول (٢) درجة بيرسون ودالاتها للارتباط بين متوسطات درجات كل عبارة

والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه

رقم العبارة	الالتزام المؤسسي بتحسين الجودة	رقم العبارة	نطاق عمليات ضمان الجودة	رقم العبارة	إدارة عمليات ضمان الجودة	رقم العبارة	استخدام المؤشرات ونقاط المقارنة المرجعية	رقم العبارة	التحقق المستقل من خلال المراجع الخارجي
١	**٠,٧١٥	٧	**٠,٦٩٦	١٤	**٠,٦٢٥	٢٧	**٠,٨٨٠	٣٢	٠,٧٩٨ **
٢	**٠,٧٥٥	٨	**٠,٧٩٠	١٥	**٠,٦٧١	٢٨	**٠,٨٩٠	٣٣	٠,٩١٢ **
٣	**٠,٦٠٦	٩	**٠,٨١٦	١٦	**٠,٦٦١	٢٩	**٠,٨٨٧	٣٤	٠,٩١٩ **
٤	**٠,٨٢٠	١٠	**٠,٨٥٢	١٧	**٠,٦٨٠	٣٠	**٠,٨٥٧	-	- - - -
٥	**٠,٨٠٠	١١	**٠,٧٩٥	١٨	**٠,٧٨٨	٣١	**٠,٨٥٠	-	- - - -
٦	**٠,٧٠٦	١٢	**٠,٨٣٢	١٩	**٠,٧٨٧	-	- - - -	-	- - - -
-	- - - -	١٣	**٠,٦٥٤	٢٠	**٠,٧٧٥	-	- - - -	-	- - - -
-	- - - -	-	- - - -	٢١	**٠,٨١٨	-	- - - -	-	- - - -
-	- - - -	-	- - - -	٢٢	**٠,٧١٠	-	- - - -	-	- - - -
-	- - - -	-	- - - -	٢٣	**٠,٦٦٨	-	- - - -	-	- - - -
-	- - - -	-	- - - -	٢٤	**٠,٦٥٢	-	- - - -	-	- - - -
-	- - - -	-	- - - -	٢٥	**٠,٧٩٠	-	- - - -	-	- - - -
-	- - - -	-	- - - -	٢٦	**٠,٧٧٤	-	- - - -	-	- - - -

❖❖ قيم دالة عند مستوى دلالة (٠,٠١)

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم بيرسون دالة عند مستوى دلالة (٠.٠١) مما يؤكد على صدق الاتساق الداخلي. كما أكد كرونباخ على خمسة دلائل للصدق التكويني من بينهما الاتساق الداخلي للاستبانة، وقام الباحثون أيضاً بالتحقق من الصدق، وذلك بحساب معامل الارتباط بين درجة كل مفردة والمفردات الأخرى في كل معيار من المعايير الخمسة، وكانت قيمة معامل الارتباط محصورة بين (٠.٣٤٨، ٠.٦٥٥) في معيار الالتزام المؤسسي بتحسين الجودة، وبين (٠.٣٤٠، ٠.٦٩٧) في معيار نطاق عمليات ضمان الجودة، و(٠.٤٤١، ٠.٧٥٨) في معيار إدارة عمليات ضمان الجودة، و(٠.٣٥٨، ٠.٦١٣) في معيار استخدام المؤشرات ونقاط المقارنة المرجعية، و(٠.٢٥٧، ٠.٤١٣) في بعد التحقق المستقل من خلال المراجع الخارجي، وكلها في مستوى الدلالة.

### ثبات الأداة

تم حساب ثبات الاستبانة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ، وكانت قيم معاملات الثبات على المعايير الخمسة كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (٣) يوضح قيم معاملات الثبات لمحاور الدراسة

م	المعايير	معامل الثبات	مستوى الدلالة
١	الالتزام المؤسسي بتحسين الجودة	٠.٧٦٥	٠.٠١
٢	نطاق عمليات ضمان الجودة	٠.٧٧٢	٠.٠١
٣	إدارة عمليات ضمان الجودة	٠.٨٧٣	٠.٠١
٤	استخدام المؤشرات ونقاط المقارنة	٠.٧٢١	٠.٠١
٥	التحقق المستقل من خلال المراجع الخارجي	٠.٧١٥	٠.٠١

### نتائج الدراسة ومناقشتها

تم عرض النتائج التي توصل إليها بعد أن قام الباحثون بجمع البيانات بواسطة أداة الدراسة وتحليلها ومناقشتها وفقاً لأسئلة الدراسة.

السؤال الأول: ما واقع إدارة ضمان الجودة وتحسينها بجامعة الملك خالد كأحد معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟ وللإجابة عن السؤال الأول قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي لتحليل استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول واقع إدارة ضمان الجودة وتحسينها بجامعة الملك خالد كأحد معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي.

جدول (٤) المتوسط الحسابي لتحليل استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول واقع إدارة ضمان الجودة وتحسينها بجامعة الملك خالد وفقاً لمتوسط الدرجات الكلية

الترتيب	العينة ككل		البنين		البنين		الأبعاد	م
	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط		
الثاني	٠.٥٩٠	٤.٠٤	٠.٥٥٧	٤.٠١	٠.٦٤٦	٤.١٠	الالتزام المؤسسي بتحسين الجودة	١
الثالث	٠.٦٢٦	٣.٩٨	٠.٥٨٨	٣.٩٨	٠.٦٩٥	٣.٩٧	نطاق عمليات ضمان الجودة	٢
الأول	٠.٥٧٥	٤.١٤	٠.٥٩٧	٤.١٠	٠.٥٣٠	٤.٢١	إدارة عمليات ضمان الجودة	٣
الخامس	٠.٧٢٥	٣.٩١	٠.٧٢٥	٣.٨٩	٠.٧٢٩	٣.٩٥	استخدام المؤشرات ونقاط المقارنة المرجعية	٤
الرابع	٠.٧٧٧	٣.٩٢	٠.٧٥٧	٣.٩٢	٠.٨١٨	٣.٩٣	التحقق المستقل من خلال مراجع خارجي	٥
====	٠.٥٧٥	٤.٠٣	٠.٥٦١	٤.٠١	٠.٦٠٢	٤.٠٨	متوسط تقييم عمليات إدارة ضمان الجودة	٦

يتضح من الجدول السابق أن متوسط مؤشرات واقع تطبيق إدارة ضمان الجودة وتحسينها جاءت جميعا بمستوى عال حيث بلغ (٤,٠٣)، وهذا يتفق مع دراسة بدرخان (٢٠١٣) والناصر (٢٠١٣) والمطلق (٢٠١٤)؛ فعلى مستوى عينة كليات البنين تراوحت متوسطات تقييم واقع تطبيق عمليات ضمان الجودة بين (٤,٢١) لمؤشر إدارة عمليات ضمان الجودة و (٣,٩٣) لمؤشر التحقق المستقل من خلال مراجع خارجي)، وعلى مستوى عينة كليات البنات تراوحت بين (٤,١٠) لمؤشر إدارة عمليات ضمان الجودة و (٣,٨٩) لمؤشر استخدام المؤشرات ونقاط المقارنة المرجعية) أما على مستوى العينة الكلية تراوحت بين (٤,١٤) لمؤشر إدارة عمليات ضمان الجودة و (٣,٩١) لمؤشر استخدام المؤشرات ونقاط المقارنة المرجعية) وهو ما يتفق مع دراسة عبدالحاج (٢٠١٢).

ويفسر الباحثون أن عمليات إدارة عمليات إدارة الجودة جاءت فى المرتبة الأولى لمشاركة جميع الوحدات الأكاديمية والإدارية داخل الجامعة (بما فى ذلك مجلس الجامعة أو مجلس الأمناء - وكبار الإداريين) فى عمليات ضمان الجودة وتحسينها، حيث أن مشاركة هذه الوحدات مع منسوبي الجامعة فى عمليات التقويم المرحلى والمستمر يودى إلى وجود تحسين مستمر فى الأداء، وتضمن عمليات التقويم استيفاء المعايير المطلوبة، وفى حالة وجود انحراف أو تقصير يتم توجيه أعضاء الجامعة نحو الأهداف المحددة والمخطط لها من قبل، بينما جاءت استخدام المؤشرات ونقاط المقارنة المرجعية فى المرتبة الأخيرة لغياب الموضوعية فى تحديد عدد معين من مؤشرات الأداء الأساسية القادرة على القياس وذلك لمراقبة



وتقويم أداء القطاعات المختلفة داخل الجامعة، كذلك عدم وضع معايير دقيقة واجرائية لمعايير المرجعية الداخلية لمقارنة جودة الأداء بالجامعة ككل وللبرامج الأكاديمية والوحدات الإدارية سواء كان ذلك داخل الجامعة أو خارجها.

جدول (٥) المتوسط الحسابي لتحليل استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول واقع إدارة ضمان الجودة وتحسينها بجامعة الملك خالد (الالتزام المؤسسي بتحسين الجودة)

العينة ككل		البنين		البنين		العبارة	م	
الانحراف المتوسط المعياري	المتوسط	المتوسط	الانحراف المتوسط المعياري	المتوسط	الانحراف المتوسط المعياري			
٠,٧٩٥	٤,١٨	٠,٧٢٥	٤,١١	٠,٩٠٠	٤,٣١	يقدم مدير الجامعة دعماً لأنشطة ضمان الجودة وتحسينها.	٧	الالتزام المؤسسي بتحسين الجودة
٠,٩٠١	٣,٨٥	٠,٨٩٣	٣,٧٦	٠,٩٠١	٤,٠٠	تقدم الجامعة الموارد اللازمة لإدارة وقيادة عمليات ضمان الجودة.	٨	
٠,٧٣٩	٤,٠٥	٠,٧٤٤	٤,٠٤	٠,٧٣٥	٤,٠٨	يشارك هيئة التدريس والموظفون في عمليات التقويم الذاتي، وإعداد التقارير وتحسين الأداء.	٩	
٠,٧٤٣	٤,٠٥	٠,٧١٣	٤,٠٧	٠,٨٠٠	٤,٠٢	يتم الاعتماد على عمليات التقويم من أجل التخطيط للتحسين.	١٠	

٠.٧٥٦	٤.٠٧	٠.٧٣٣	٤.١٠	٠.٨٠١	٤.٠٢	تستخدم المعلومات الناجمة عن تحديد نقاط الضعف كأساس لعمليات التخطيط لتحسين الأداء.	١١	
-------	------	-------	------	-------	------	---	----	--

٠.٨٩٢	٤.٠٣	٠.٩١٤	٣.٩٥	٠.٨٤٠	٤.١٧	يتم الاعتراف بتحسين الأداء والإنجازات المتميزة (جوائز التميز).	١٢	
٠.٥٩٠	٤.٠٤	٠.٥٥٧	٤.٠١	٠.٦٤٦	٤.١٠	متوسط معيار الالتزام المؤسسي بتحسين الجودة	١٣	

يتضح من الجدول السابق أن واقع تطبيق معيار الالتزام المؤسسي بتحسين الجودة كإحدى معايير إدارة ضمان الجودة وتحسينها جاءت بمستوى عال الجودة (٤.٠٤) وهذا يتفق مع دراسة (Stukalina, 2014)؛ فعلى مستوى عينة كليات البنين تراوحت متوسطات تقييم ممارسات الالتزام المؤسسي بتحسين الجودة (٤.٣١) عن تقديم مدير الجامعة دعماً لأنشطة ضمان الجودة وتحسينها و ٤.٠٠ عن تقديم الجامعة الموارد اللازمة لإدارة وقيادة عمليات ضمان الجودة) ، وعلى مستوى عينة كليات البنات تراوحت بين (٤.١١) عن تقديم مدير الجامعة دعماً لأنشطة ضمان الجودة وتحسينها و ٣.٧٦ عن تقديم الجامعة الموارد اللازمة لإدارة وقيادة عمليات ضمان الجودة) أما على مستوى العينة الكلية تراوحت بين (٤.١٨) عن تقديم مدير الجامعة دعماً لأنشطة ضمان الجودة وتحسينها و ٣.٨٥ عن تقديم الجامعة الموارد اللازمة لإدارة وقيادة عمليات ضمان الجودة).

ويفسر الباحثون ترتيب فقرة "القيادات تقدم دعماً لأنشطة ضمان الجودة وتحسينها" فى المرتبة الأولى، وظهر هذا الدعم فى تقديم المشورة الفنية لوحدة الجامعة فيما يتعلق بقضايا الجودة والتأهيل للإعتماد الأكاديمي، كذلك تنظيم الدورات فى مجال الجودة وضمانها حيث اشترك فى هذه الدورات نسبة كبيرة من منسوبي الجامعة، بالإضافة إلى الدعم المادى لمسئولى الجودة على مستوى

الجامعة، بينما جاءت فقرة "تقدم الجامعة الموارد اللازمة لإدارة وقيادة عمليات ضمان الجودة" في المرتبة الأخيرة لضعف التمويل المخصص لعمليات إدارة ضمان الجودة على وجه الخصوص.

جدول (٦) المتوسط الحسابي لتحليل استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول واقع إدارة ضمان الجودة وتحسينها بجامعة الملك خالد (نطاق عمليات ضمان الجودة)

العينة ككل	البنين		البنين		العبارة	م	
	الانحراف المتوسط المعياري	المتوسط	الانحراف المتوسط المعياري	المتوسط			
	٠.٧١٩	٤.٠٠	٠.٦٩٢	٤.٠٢	٠.٧٧٠	٣.٩٧	نطاق عمليات ضمان الجودة
	٠.٧١١	٤.٠١	٠.٦٨٤	٤.٠٤	٠.٧٥٩	٣.٩٥	نطاق عمليات ضمان الجودة
	٠.٦٨٢	٤.١١	٠.٦٤٠	٤.٠٩	٠.٧٥٥	٤.١٥	نطاق عمليات ضمان الجودة

العينة ككل		البنين		البنين		العبارة	م
الانحراف المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط		
						والأهداف الاستراتيجية.	
٠,٨٦١	٤,٠٨	٠,٧٧٨	٤,١٠	١,٠٠٠	٤,٠٣	يوجد اهتمام خاص بتقويم نواتج تعلم الطلبة.	١٠
٠,٨٣٥	٣,٩٩	٠,٨٣٢	٤,٠١	٠,٨٤٧	٣,٩٧	تضمن عمليات التقويم استيفاء المعايير المطلوبة.	١١
٠,٧٩٨	٤,٠٢	٠,٧٩٤	٤,٠٥	٠,٨٠٩	٣,٩٧	تضمن عمليات التقويم وجود تحسين مستمر في الأداء.	١٢
١,٠٧٨	٣,٦١	١,١١٥	٣,٥٣	١,٠٠٠	٣,٧٥	تُجرى عمليات التقويم المتوازنة في كل من أقسام الطلاب والطالبات فيما يتعلق بجميع المعايير، لتوضيح الفروق بينهما، وتقديم التوصيات الملائمة.	١٣
٠,٦٢٦	٣,٩٨	٠,٥٨٨	٣,٩٨	٠,٦٩٥	٣,٩٧	متوسط معيار: نطاق عمليات ضمان الجودة	١٤

يتضح من الجدول السابق أن واقع تطبيق معيار نطاق عمليات ضمان الجودة

كإحدى معايير إدارة ضمان الجودة وتحسينها جاءت بمستوى عال

الجودة (٣.٩٨)؛ فعلى مستوى عينة كليات البنين تراوحت متوسطات تقييم ممارسات نطاق عمليات ضمان الجودة (٤.١٥) عن تناول عملية التقييم المدخلات والعمليات والنواتج والأنشطة والأعمال المعتادة والأهداف الاستراتيجية و ٣.٧٥ عن إجراء عمليات التقييم المتوازنة في كل من أقسام الطلاب والطالبات فيما يتعلق بجميع المعايير، لتوضيح الفروق بينهما ، وتقديم التوصيات الملائمة) ، وعلى مستوى عينة كليات البنات تراوحت بين (٤.١٠ عن اهتمام خاص بتقييم نواتج تعلم الطلبة و ٣.٥٣ عن إجراء عمليات التقييم المتوازنة في كل من أقسام الطلاب والطالبات فيما يتعلق بجميع المعايير، لتوضيح الفروق بينهما ، وتقديم التوصيات الملائمة) أما على مستوى العينة الكلية تراوحت بين (٤.١١) عن تناول عملية التقييم المدخلات والعمليات والنواتج والأنشطة والأعمال المعتادة والأهداف الاستراتيجية و ٣.٦١ عن إجراء عمليات التقييم المتوازنة في كل من أقسام الطلاب والطالبات فيما يتعلق بجميع المعايير، لتوضيح الفروق بينهما ، وتقديم التوصيات الملائمة).

ويفسر الباحثون ترتيب فقرة "تناول عملية التقييم المدخلات والعمليات والنواتج والأنشطة والأعمال المعتادة والأهداف الاستراتيجية" فى المرتبة الأولى إلى حرص الجامعة على شمولية التقييم معتمداً على وسائل وأساليب متعددة؛ لكي تعطي التصور الكامل، والصورة الحقيقية لجميع هذه الأمور، دون أن تطمس بعضها أو تتجاهله، بينما جاءت فقرة "تُجرى عمليات التقييم المتوازنة في كل من أقسام الطلاب والطالبات فيما يتعلق بجميع المعايير، لتوضيح الفروق بينهما ، وتقديم التوصيات الملائمة" فى المرتبة الأخيرة وذلك لان عملية التقييم لاينبغى أن تنتهى عند وضع درجة أو تقدير ولكن لا بد أن تمتد الى تقديم

التوصيات التي تهدف الى علاج نواحي القصور فيما يتعلق بضمان الجودة وتحسينها بالجامعة.

جدول (٧) المتوسط الحسابي لتحليل استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول واقع إدارة ضمان الجودة وتحسينها بجامعة الملك خالد (إدارة عمليات ضمان الجودة)

العبارة	م	البنين		البنين		العينة ككل	
		المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري
يتولى أحد أعضاء هيئة التدريس مسئولية توجيه ودعم عمليات الجودة بالجامعة.	١٤	٤.٤٥	٠.٧٩١	٤.٢٨	٠.٧١٥	٤.٣٤	٠.٧٤٥
توجد عمادة للجودة بإدارة الجامعة، مدعمة بعدد مناسب من الأفراد المؤهلين والموارد المالية والإدارية لتتمكن من العمل بفاعلية.	١٥	٤.٤٠	٠.٧٢٥	٤.١٧	٠.٨٢٠	٤.٢٥	٠.٧٩٣
يتم تكوين لجنة للجودة (١٢ - ١٥) عضواً تشمل أعضاء من جميع	١٦	٤.٣١	٠.٧٠٥	٤.٠٩	٠.٨١٦	٤.١٧	٠.٧٨٤

إدارة عمليات ضمان الجودة

						الأقسام أو الوحدات الرئيسية في الجامعة.	
٠.٦٠١	٤.٥٢	٠.٦١٩	٤.٤٢	٠.٥٢٨	٤.٦٩	يرأس لجنة الجودة بالجامعة أحد أعضاء الإدارة العليا (وكيل الجامعة للجودة).	١٧
٠.٧٥٨	٤.٢١	٠.٧٧١	٤.١١	٠.٧٠٣	٤.٤٠	مهام ومسئوليات عمادة الجودة واللجنة العامة للجودة محددة بصورة واضحة.	١٨
٠.٧٧٢	٤.١١	٠.٧٨٦	٤.٠٨	٠.٧٤٨	٤.١٨	يتم تحديد العلاقة بين عمادة الجودة واللجنة العامة للجودة وغيرها من جهات التخطيط والإدارة في المؤسسة التعليمية بوضوح.	١٩
٠.٧٩٦	٤.٠٧	٠.٨١٠	٤.٠٤	٠.٧٣٣	٤.١١	يتم التنسيق بين جميع نشاطات ومهام وحدات الجودة المختلفة في الجامعة.	٢٠
٠.٨١١	٤.٠٣	٠.٧٧٠	٤.٠٧	٠.٨٨٣	٣.٩٧	يتم دمج عمليات ضمان	٢١



						الجودة بحيث تصبح جزءاً من التخطيط المعتاد واستراتيجيات التطوير في كل أنحاء الجامعة، بدءاً بالتخطيط، ثم التنفيذ، ثم التقييم، ثم المراجعة.	
٠.٨١٨	٤.١٥	٠.٨٦٣	٤.٠٨	٠.٧١٨	٤.٢٨	يتم استخدام وتحليل نماذج استطلاع الرأي لأنشطة الجامعة (مثل المقررات، والبرامج، والمكتبات، وغيرها).	٢٢
٠.٨٨٩	٣.٩٨	٠.٨٦٦	٣.٩٥	٠.٧٣٥	٤.٠٣	تحفظ البيانات الإحصائية (بما في ذلك معدلات النجاح، ومعدلات التقدم وإتمام الدراسة والبيانات الأخرى المطلوبة للمؤشرات) في قاعدة بيانات مركزية يمكن الوصول إليها.	٢٣

٠,٩٦٧	٣,٩٣	٠,٩٤٨	٣,٩٢	١,٠٠٧	٣,٩٥	يتم تزويد الكليات والأقسام بالبيانات الإحصائية في كل فصل عادة أو في كل عام على الأقل ، تستخدم في إعداد التقارير عن المؤشرات والمهام الأخرى لمراقبة الجودة.	٢٤
٠,٧٩١	٤,٠٣	٠,٨١٤	٤,٠٧	٠,٧٤٩	٣,٩٧	تخضع إجراءات ضمان الجودة - ذاتها - للتقويم والتحسين بانتظام ، من خلال تقارير دورية موثقة.	٢٥
٠,٨٢٥	٣,٩٧	٠,٨١١	٣,٩٧	٠,٨٥٦	٣,٩٥	تشتمل عمليات تقويم الجودة على محكات شفافة لإصدار الأحكام مبنية على أدلة واضحة.	٢٦
٠,٥٧٥	٤,١٤	٠,٥٩٧	٤,١٠	٠,٥٣٠	٤,٢١	متوسط معيار : إدارة عمليات	

يتضح من الجدول السابق أن واقع تطبيق معيار إدارة عمليات ضمان الجودة كإحدى معايير إدارة ضمان الجودة وتحسينها جاءت بمستوى عال الجودة (٤,١٤)؛ فعلى مستوى عينة كليات البنين تراوحت متوسطات تقييم ممارسات إدارة عمليات ضمان الجودة (٤,٦٩) عن ترأس لجنة الجودة بالجامعة أحد أعضاء الإدارة العليا (وكيل الجامعة للجودة) . و ٣,٩٥ عن تزويد الكليات والأقسام بالبيانات الإحصائية في كل فصل عادة أو في كل عام على الأقل ، لتستخدم في إعداد التقارير عن المؤشرات والمهام الأخرى لمراقبة الجودة وكذا تضمين عمليات تقييم الجودة على محكات شفافة لإصدار الأحكام مبنية على أدلة واضحة). وعلى مستوى عينة كليات البنات تراوحت بين (٤,٤٢) عن ترأس لجنة الجودة بالجامعة أحد أعضاء الإدارة العليا (وكيل الجامعة للجودة) و ٣,٩٢ عن تزويد الكليات والأقسام بالبيانات الإحصائية في كل فصل عادة أو في كل عام على الأقل ، لتستخدم في إعداد التقارير عن المؤشرات والمهام الأخرى لمراقبة الجودة) أما على مستوى العينة الكلية تراوحت بين (٤,٥٢) عن ترأس لجنة الجودة بالجامعة أحد أعضاء الإدارة العليا (وكيل الجامعة للجودة) و ٣,٩٢ عن تزويد الكليات والأقسام بالبيانات الإحصائية في كل فصل عادة أو في كل عام على الأقل ، لتستخدم في إعداد التقارير عن المؤشرات والمهام الأخرى لمراقبة الجودة). وهذا يعطي مؤشراً كبيراً حول اتفاق وجهات النظر بين كليات البنين وكليات البنات حول فهم تطبيق إدارة عمليات ضمان الجودة كإحدى معايير إدارة ضمان الجودة وتحسينها.

ويفسر الباحثون ترتيب فقرة "يرأس لجنة الجودة بالجامعة أحد أعضاء الإدارة العليا (وكيل الجامعة للجودة)" الى التزام الجامعة بالهيكل التنظيمي لعمادة

التطوير والجودة بالجامعة، حيث يتكون من عدد من الوحدات الرئيسية - كما تم التوضيح فى الإطار النظرى - منها وحدة الاعتماد الأكاديمى ويشرف عليها وكيل العمادة للجودة، هذا بالإضافة إلى مدير إدارة العمادة، ومدير مكتب العميد، بينما جاءت فقرة "يتم تزويد الكليات والأقسام بالبيانات الإحصائية فى كل فصل عادة أو فى كل عام على الأقل"، لتستخدم فى إعداد التقارير عن المؤشرات والمهام الأخرى لمراقبة الجودة" فى المرتبة الأخيرة الى عدم وجود قاعدة بيانات ومعلومات تزود الوحدات بالبيانات والمعلومات بصفة مسترة ومتدفقة.

جدول (٨) المتوسط الحسابي لتحليل استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول واقع إدارة ضمان الجودة وتحسينها بجامعة الملك خالد (استخدام المؤشرات ونقاط المقارنة)

العينة ككل	البنين		البنين		العبارة	م	استخدام المؤشرات ونقاط المقارنة المرجعية
	الانحراف المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري			
٠.٧٧٠	٣.٩٨	٠.٧٨٣	٣.٩٥	٠.٧٤٩	٤.٠٣	٢٧	يتم تحديد عدد معين من مؤشرات الأداء الأساسية القادرة على القياس بشكل موضوعي وذلك لمراقبة وتقويم أداء القطاعات المختلفة داخل الجامعة.
٠.٧٨١	٣.٩٩	٠.٧٧٩	٣.٩٩	٠.٧٩١	٤.٠٠	٢٨	يتم اختيار مؤشرات أداء رئيسية مشتركة لمراقبة أداء البرامج الأكاديمية والوحدات الإدارية المختلفة داخل الجامعة.

٠,٧٩٥	٤,٠١	٠,٧٧٣	٣,٩٧	٠,٨٣٥	٤,٠٨	يتم تحديد عدد من المعايير المرجعية الداخلية لمقارنة جودة الأداء بالجامعة ككل وللبرامج الأكاديمية والوحدات الإدارية.	٢٩
٠,٩٥٥	٣,٦٨	٠,٩٨٥	٣,٦٣	٠,٨٩٧	٣,٧٧	تشمل المعايير المرجعية للمقارنة الأداء السابق للمؤسسة ومقارنات خارجية أخرى.	٣٠
٠,٨٥٩	٣,٩٠	٠,٨٧٧	٣,٩١	٠,٨٣١	٣,٨٩	تتم الموافقة على مؤشرات الأداء الرئيسة والمعايير المرجعية للمقارنة المحددة للمهام أو الوحدات التنظيمية الأساسية من قبل اللجنة العليا للجودة أو مجلس الجامعة.	٣١
٠,٧٢٥	٣,٩١	٠,٧٢٥	٣,٨٩	٠,٧٢٩	٣,٩٥	متوسط معيار : استخدام المؤشرات ونقاط المقارنة المرجعية	

يتضح من الجدول السابق أن واقع تطبيق معيار استخدام المؤشرات ونقاط المقارنة كإحدى معايير إدارة ضمان الجودة وتحسينها جاءت بمستوى عال الجودة (٣,٩١)؛ فعلى مستوى عينة كليات البنين تراوحت متوسطات تقييم ممارسات استخدام المؤشرات ونقاط المقارنة (٤,٠٨) عن تحديد عدد من المعايير المرجعية

الداخلية لمقارنة جودة الأداء بالجامعة ككل وللبرامج الأكاديمية والوحدات الإدارية و ٣,٧٧ عن تضمين المعايير المرجعية للمقارنة الأداء السابق للمؤسسة ومقارنات خارجية أخرى) ، وعلى مستوى عينة كليات البنات تراوحت بين (٣,٩٩ عن اختيار مؤشرات أداء رئيسة مشتركة لمراقبة أداء البرامج الأكاديمية والوحدات الإدارية المختلفة داخل الجامعة و ٣,٦٣ عن تضمين المعايير المرجعية للمقارنة الأداء السابق للمؤسسة ومقارنات خارجية أخرى) أما على مستوى العينة الكلية تراوحت بين (٤,٠١ عن تحديد عدد من المعايير المرجعية الداخلية لمقارنة جودة الأداء بالجامعة ككل وللبرامج الأكاديمية والوحدات الإدارية و ٣,٦٨ عن تضمين المعايير المرجعية للمقارنة الأداء السابق للمؤسسة ومقارنات خارجية أخرى).

ويفسر الباحثون ترتيب فقرة "يتم تحديد عدد من المعايير المرجعية الداخلية لمقارنة جودة الأداء بالجامعة ككل وللبرامج الأكاديمية والوحدات الإدارية" فى المرتبة الأولى ، وهذا يعنى أن الجامعة تستخدم أسلوب تحسين الأداء والممارسات من خلال قياس أداءها مقارنة بأداء وممارسات أكثر الجامعات المناظرة نجاحاً ، كذلك قياس نشاطات الجامعة أو عملياتها الداخلية مع الجامعات ذات الأداء العالي لترسيخ مقاييس نسبية للأداء تساعد على وضع أهداف جديدة واكتشاف أفكار جديدة للتحسين. ومن ثم فإن عملية المقارنات المرجعية تعد ذات أهمية لتحديد الوضع الراهن والخطوات التي يجب أن تتخذ للوصول إلى الوضع المثالي أو المرغوب ، بينما جاءت فقرة "تشمل المعايير المرجعية للمقارنة الأداء السابق للمؤسسة ومقارنات خارجية أخرى" فى المرتبة الأخيرة وذلك يرجع إلى ضعف قدرة الجامعة على التركيز الخارجي لأسلوب المقارنة المرجعية وعدم القدرة على

وضع مقاييس تنافسية خارجية تؤدي الى زيادة كفاية و فاعلية مقاييس جودة الاداء الداخلية و تجعلها اكثر تنافسية.

جدول (٩) المتوسط الحسابي لتحليل استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول واقع إدارة ضمان الجودة وتحسينها بجامعة الملك خالد (التحقق المستقل من التقييم)

العينة ككل		البنين		البنين		العبارة	م	
الانحراف المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط			
٠.٧٥٢	٤.١٣	٠.٧٥٣	٤.١٢	٠.٧٥٥	٤.١٥	تعتمد عمليات التقييم الذاتي لجودة الأداء على مصادر متعددة من الأدلة والبراهين ذات العلاقة، من خلال استطلاعات رأي المستفيدين مثل الطلبة، وهيئة التدريس والموظفين، والخريجين، وجهات توظيف خريجها.	٣٢	التحقق المستقل من التقييم
٠.٩٨٩	٣.٧٣	٠.٩٧٨	٣.٧٥	١.٠١٤	٣.٦٩	يتم التحقق من صحة الاستنتاجات المبينة على تفسيرات الأدلة والبراهين - الخاصة بالجودة - عن طريق استشارة أشخاص مستقلين ذوي دراية بنوع النشاط المعني.	٣٣	
٠.٩٠٢	٣.٩٠	٠.٨٥٩	٣.٨٨	٠.٩٨٢	٣.٩٤	يتم التحقق من	٣٤	

						مستويات (معايير) نواتج التعلم التي حققتها الطلبة بمقارنتها بمتطلبات (الإطار الوطني للمؤهلات) والمستويات التي حققتها جامعات مشابهة.		
٠,٧٧٧	٣,٩٢	٠,٧٥٧	٣,٩٢	٠,٨١٨	٣,٩٣	متوسط معيار : التحقق المستقل من خلال مراجع خارجي		

يتضح من الجدول السابق أن واقع تطبيق معيار التحقق المستقل من التقويم كإحدى معايير إدارة ضمان الجودة وتحسينها جاءت بمستوى عال الجودة (٣,٩٢)؛ فعلى مستوى عينة كليات البنين تراوحت متوسطات تقييم ممارسات التحقق المستقل من التقويم (٤,١٥) عن عمليات التقويم الذاتي لجودة الأداء تعتمد على مصادر متعددة من الأدلة والبراهين ذات العلاقة، من خلال استطلاعات رأي المستفيدين مثل الطلبة، وهيئة التدريس والموظفين، والخريجين، وجهات توظيف خريجها و ٣,٦٩ عن التحقق من صحة الاستنتاجات المبنية على تفسيرات الأدلة والبراهين - الخاصة بالجودة - عن طريق استشارة أشخاص مستقلين ذوي دراية بنوع النشاط المعني)، وعلى مستوى عينة كليات البنات تراوحت بين (٤,١٢) عن عمليات التقويم الذاتي لجودة الأداء تعتمد على مصادر متعددة من الأدلة والبراهين ذات العلاقة، من خلال استطلاعات رأي المستفيدين مثل الطلبة، وهيئة التدريس والموظفين، والخريجين، وجهات توظيف خريجها و ٣,٧٥ عن التحقق من صحة



الاستنتاجات المبنية على تفسيرات الأدلة والبراهين - الخاصة بالجودة - عن طريق استشارة أشخاص مستقلين ذوي دراية بنوع النشاط المعني) أما على مستوى العينة الكلية تراوحت بين (٤.١٣ عن عمليات التقويم الذاتي لجودة الأداء تعتمد على مصادر متعددة من الأدلة والبراهين ذات العلاقة، من خلال استطلاعات رأي المستفيدين مثل الطلبة، وهيئة التدريس والموظفين، والخريجين، وجهات توظيف خريجها و٣.٧٣ عن التحقق من صحة الاستنتاجات المبنية على تفسيرات الأدلة والبراهين - الخاصة بالجودة - عن طريق استشارة أشخاص مستقلين ذوي دراية بنوع النشاط المعني).

ويفسر الباحثون ترتيب فقرة "تعتمد عمليات التقويم الذاتي لجودة الأداء على مصادر متعددة من الأدلة والبراهين ذات العلاقة، من خلال استطلاعات رأي المستفيدين مثل الطلبة، وهيئة التدريس والموظفين، والخريجين، وجهات توظيف خريجها" في المرتبة الأولى حيث تعتمد على عمليات مشاركة جميع منسوبي الجامعة في توصيف وتشخيص الوضع الراهن في البرنامج، وتحديد مجالات القوة والضعف في إمكانياته وإدارته وتصميمه وعملياته التعليمية، ومصادر التعلم التي يستخدمها وغيرها. إضافة إلى ذلك تحديد دقيق لمجالات التحسين والتطوير الممكنة، ومقترحات ووسائل ومسئوليات التعزيز والتطوير وخاصة في مجال إدارة ضمان الجودة.

السؤال الثاني: ما مدى اختلاف أفراد عينة الدراسة حول واقع إدارة ضمان الجودة وتحسينها بجامعة الملك خالد كأحد معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي باختلاف متغيرى الدراسة (النوع، العمل الحالي)؟

إذا افترضنا أن متوسط درجة استجابة العينة كدرجة معيارية تعبر عن الفرق في تقييمهم للمؤشرات المختلفة؛ فالجدول التالي يوضح ترتيب تقييم العينة للمؤشرات وفقاً لـ (كليات بنين - كليات بنات - عينة كلية)

جدول (١٠) ترتيب تقييم العينة للمؤشرات وفقاً لـ (كليات بنين - كليات بنات - عينة كلية)

المؤشر	متوسط العينة الكلية (ن= ١٨٣)	متوسط التقدير بالنجوم	متوسط العينة كليات البنات (ن= ١٢٥)	متوسط التقدير بالنجوم	متوسط العينة كليات البنين (ن= ٥٨)	متوسط التقدير بالنجوم
الالتزام المؤسسي بتحسين الجودة	٤.٠٣٨٣	❖❖❖❖	٤.٠٠٥٦	❖❖❖❖	٤.٠٩٧٤	❖❖❖❖
نطاق عمليات ضمان الجودة	٣.٩٧٥٠	❖❖❖❖	٣.٩٧٧٠	❖❖❖❖	٣.٩٧١٤	❖❖❖❖
إدارة عمليات ضمان الجودة	٤.١٣٥٨	❖❖❖❖	٤.٠٩٦٥	❖❖❖❖	٤.٢٠٧١	❖❖❖❖
استخداما للمؤشرات ونقاط المقارنة المرجعية	٣.٩١١٥	❖❖❖❖	٣.٨٨٨١	❖❖❖❖	٣.٩٥٣٨	❖❖❖❖
التحقق المستقل من خلال مراجع خارجي	٣.٩٢١٧	❖❖❖❖	٣.٩١٨١	❖❖❖❖	٣.٩٢٨٢	❖❖❖❖
	٤.٠٣٣٦	❖❖❖❖	٤.٠٠٩٥	❖❖❖❖	٤.٠٧٧٤	❖❖❖❖

من الجدول السابق يتضح أن معايير إدارة ضمان الجودة وتحسينها تطبق بجامعة الملك خالد بمستوى عال الجودة والتي تتضمن معايير: الالتزام المؤسسي بتحسين الجودة - نطاق عمليات ضمان الجودة - إدارة عمليات ضمان الجودة - استخدام المؤشرات ونقاط المقارنة - التحقق المستقل من خلال

المراجع الخارجي. وللتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين كليات البنين وكليات البنات في مستوي تطبيق معايير إدارة ضمان الجودة وتحسينها بالجامعة تم استخدام اختبار (ت) لحساب الفرق بين عينتين مستقلتين وفقاً للنوع (بنين - بنات) والجدول التالي يوضح النتائج :

جدول (١١) الفروق بين تقييم عينة من وكلاء/وكيلات التطوير الجودة ورؤساء وحدات الجودة وأعضاء اللجان الرئيسة للجودة بكليات الجامعة (البنين - البنات)

#### لإدارة ضمان الجودة بالجامعة

المؤشر	نوع الكلية	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	ت	درجات الحرية	الدلالة
الالتزام المؤسسي بتحسين الجودة	البنين	٦٥	٢٤,٥٨	٣,٨٧٧	١,٠٠٧	١٨١	غير دالة
	البنات	١١٨	٢٤,٠٣	٣,٣٤٣			
نطاق عمليات ضمان الجودة	البنين	٦٥	٢٧,٨٠	٤,٨٦٨	٠,٠٥٧	١٨١	غير دالة
	البنات	١١٨	٢٧,٨٤	٤,١١٦			
إدارة عمليات ضمان الجودة	البنين	٦٥	٥٤,٦٩	٦,٨٩٠	١,٢٤٧	١٨١	غير دالة
	البنات	١١٨	٥٣,٢٥	٧,٧٦٥			
استخدام المؤشرات ونقاط المقارنة المرجعية	البنين	٦٥	١٩,٧٧	٣,٦٤٣	٠,٠٥٦	١٨١	غير دالة
	البنات	١١٨	١٩,٤٤	٣,٦٢٧			
التحقق المستقل من خلال مراجع خارجي	البنين	٦٥	١١,٧٨	٢,٤٥٣	٠,٠٨٤	١٨١	غير دالة
	البنات	١١٨	١١,٧٥	٢,٢٧٢			
تقييم عمليات إدارة ضمان الجودة بالجامعة	البنين	٦٥	١٣٨,٦٣	١٩,١٨٢	٠,٩٠٧	١٨١	غير دالة
	البنات	١١٨	١٣٦,٣٢	١٨,٧٧٣			

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات تقييم عينة من وكلاء/وكيلات التطوير والجودة ورؤساء وحدات الجودة

وأعضاء اللجان الرئيسة للجودة بكليات الجامعة وفقاً لنوع الكلية (البنين - البنات) لعمليات إدارة ضمان الجودة بالجامعة؛ حيث جاءت جميع قيم (ت) غير دالة.

وهذه النتائج تؤكد على وجود اتفاق بين العينة وفقاً للنوع (بنين - بنات) على جودة تطبيق عمليات إدارة ضمان الجودة بجامعة الملك خالد. وللتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تقييم عينة الدراسة وفقاً للوظيفة لمستويات تطبيق معايير عمليات إدارة ضمان الجودة بالجامعة. تم استخدام اختبار (كروسكال - والس Kruskal-Wallis) لحساب الفرق وفقاً للوظيفة (وكيل الكلية للتطوير والجودة - رئيس وحدة التطوير والجودة - عضو بإحدى لجان الجودة).

### جدول (١٣)

متوسطات تقييم عينة من وكلاء/وكيلات التطوير والجودة ورؤساء وحدات الجودة وأعضاء اللجان الرئيسة للجودة بكليات الجامعة (وكيلا للكلية للتطوير والجودة - رئيس وحدة التطوير والجودة - عضو بإحدى لجان الجودة) لإدارة ضمان الجودة بالجامعة

المؤشر	الوظيفة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري
الالتزام المؤسسي بتحسين الجودة	وكيلا للكلية للتطوير والجودة	١٠	٤.١٠٠٠	٠.٣٥٣١٢
	رئيس وحدة التطوير والجودة	٢٨	٤.٠٢٩٨	٠.٦٥٧٤٣
	عضو بإحدى لجان الجودة	١٤٥	٤.٠٣٥٦	٠.٥٩٢٥٨
نطاق عمليات ضمان الجودة	وكيلا للكلية للتطوير والجودة	١٠	٤.١٠٠٠	٠.٤١٥٤١
	رئيس وحدة التطوير والجودة	٢٨	٤.٠٣٠٦	٠.٦٦٧٠٧
	عضو بإحدى لجان الجودة	١٤٥	٣.٩٥٥٧	٠.٦٣٢٠٨
إدارة عمليات ضمان الجودة	وكيلا لكلية للتطوير والجودة	١٠	٤.١٨٤٦	٠.٤٢٦٢٩
	رئيس وحدة التطوير والجودة	٢٨	٤.٢١٧٠	٠.٦١٨٢٥
	عضو بإحدى لجان الجودة	١٤٥	٤.١١٦٧	٠.٥٧٧٤٣
استخدام المؤشرات ونقاط المقارنة المرجعية	وكيلا للكلية للتطوير والجودة	١٠	٣.٧٨٠٠	٠.٦٢٨٥٨

المؤشر	الوظيفة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري
	رئيس وحدة التطوير والجودة	٢٨	٣.٩١٤٣	٠.٧٨٩٦٢
	عضو بإحدى لجان الجودة	١٤٥	٣.٩٢٠٠	٠.٧٢٢٤٢
لتحقق المستقل من التقويم	وكيلا للكلية للتطوير والجودة	١٠	٤.٢٣٣٣	٠.٦٨٥٨٤
	رئيس وحدة التطوير والجودة	٢٨	٣.٧٦١٩	٠.٩٤٦٥٤
	عضو بإحدى لجان الجودة	١٤٥	٣.٩٣١٠	٠.٧٤٤٢١
تقييم عمليات إدارة ضمان الجودة بالجامعة	وكيلا للكلية للتطوير والجودة	١٠	٤.٠٩٧١	٠.٣٧٨٧٠
	رئيس وحدة التطوير والجودة	٢٨	٤.٠٦٠٩	٠.٥٩٩٩٩
	عضو بإحدى لجان الجودة	١٤٥	٤.٠٢٣٩	٠.٥٥٩٩٤

والجدول التالي يوضح نتائج اختبار كروسكال - والس -Kruskal- Wallis بدلالة (كا<sup>٢</sup>) الإحصائية لحساب الفروق بين متوسطات رتب تقييم عينة من وكلاء/وكيلات التطوير والجودة ورؤساء وحدات الجودة وأعضاء اللجان الرئيسة للجودة بكلية الجامعة حول إدارة ضمان الجودة وتحسينها بالجامعة.

جدول (١٤) نتائج اختبار كروسكال - والس Kruskal-Wallis بدلالة  
 (٢١) الإحصائية لحساب الفروق بين متوسطات رتب تقييم عينة من  
 وكلاء/وكيلات التطوير والجودة ورؤساء وحدات الجودة وأعضاء اللجان  
 الرئيسة للجودة بكليات الجامعة حول إدارة ضمان الجودة وتحسينها بالجامعة

المؤشر	الوظيفة	العدد	متوسط الرتب	٢١	درجات الحرية	الدلالة
الالتزام المؤسسي بتحسين الجودة	وكيلا للكلية للتطوير والجودة	١٠	٩٨,٠٠	٠,١٨٢	٢	غير دالة
	رئيس وحدة التطوير والجودة	٢٨	٩٣,٥٩			
	عضو بإحدى لجان الجودة	١٤٥	٩١,٢٨			
نطاق عمليات ضمان الجودة	وكيلا للكلية للتطوير والجودة	١٠	١٠١,٤٥	٠,٧٧٦	٢	غير دالة
	رئيس وحدة التطوير والجودة	٢٨	٩٧,٤٨			
	عضو بإحدى لجان الجودة	١٤٥	٩٠,٢٩			
إدارة عمليات ضمان الجودة	وكيلا للكلية للتطوير والجودة	١٠	٩٤,٢٥	١,٠٣٤	٢	غير دالة
	رئيس وحدة التطوير والجودة	٢٨	١٠١,٠٩			
	عضو بإحدى لجان الجودة	١٤٥	٩٠,٠٩			
استخدام المؤشرات ونقاط المقارنة المرجعية	وكيلا للكلية للتطوير والجودة	١٠	٧٩,١٥	٠,٦٧٦	٢	غير دالة

المؤشر	الوظيفة	العدد	متوسط الرتب	٢كا	درجات الحرية	الدلالة
	رئيس وحدة التطوير والجودة	٢٨	٩٤.٦٣			
	عضو بإحدى لجان الجودة	١٤٥	٩٢.٣٨			
التحقق المستقل من التقويم	وكيلا للكلية للتطوير والجودة	١٠	١١١.٥٥	٢.٠٩٢	٢	غير دالة
	رئيس وحدة التطوير والجودة	٢٨	٨٣.٧٥			
	عضو بإحدى لجان الجودة	١٤٥	٩٢.٢٤			
تقييم عمليات إدارة ضمان الجودة بالجامعة	وكيلا للكلية للتطوير والجودة	١٠	٩٨.٣٠	٠.١٩٨	٢	غير دالة
	رئيس وحدة التطوير والجودة	٢٨	٩٣.٦٤			
	عضو بإحدى لجان الجودة	١٤٥	٩١.٢٥			

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات تقييم عينة من وكلاء/وكيلات التطوير والجودة ورؤساء وحدات الجودة وأعضاء اللجان الرئيسة للجودة بكلية الجامعة وفقاً للوظيفة التي يشغله إدارة ضمان الجودة بالجامعة؛ حيث جاءت جميع قيم (٢كا) غير دالة. وهذه النتائج تؤكد على وجود اتفاق بين العينة وفقاً للوظيفة (وكيل الكلية للتطوير والجودة - رئيس وحدة التطوير والجودة - عضو بإحدى لجان الجودة) لجودة تطبيق عمليات إدارة ضمان الجودة بجامعة الملك خالد.



## ملخص لأبرز النتائج:

بعد العرض السابق يمكن إيجاز أبرز نتائج الدراسة على النحو التالي:  
أن متوسط مؤشرات واقع تطبيق إدارة ضمان الجودة وتحسينها جاءت جميعاً بمستوى عالٍ حيث بلغ (٤,٠٣).

احتلت بُعد إدارة عمليات ضمان الجودة المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٤,١٤) لكليات الجامعة، بينما احتلت بُعد استخدام المؤشرات والمقارنة المرجعية المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٣,٩١).

جاء معيار الالتزام المؤسسي بتحسين الجودة بمستوى عالٍ بمتوسط (٤,٠٤)؛ حيث احتلت ممارسة تقديم مدير الجامعة دعماً لأنشطة ضمان الجودة وتحسينها المرتبة الأولى في كليات الجامعة، واحتلت ممارسة تقديم الجامعة الموارد اللازمة لإدارة وقيادة عمليات ضمان الجودة المرتبة الأخيرة.

جاء معيار نطاق عمليات ضمان الجودة بمستوى عالٍ بمتوسط (٣,٩٨) حيث احتلت ممارسة تناول عملية التقويم المدخلات والعمليات والنواتج والأنشطة والأعمال المعتادة والأهداف الاستراتيجية المرتبة الأولى في كليات الجامعة، واحتلت ممارسة إجراء عمليات التقويم المتوازنة في كل من أقسام الطلاب والطالبات فيما يتعلق بجميع المعايير، لتوضيح الفروق بينهما، وتقديم التوصيات الملائمة المرتبة الأخيرة.

جاء معيار إدارة عمليات ضمان الجودة بمستوى عالٍ بمتوسط (٤,١٤) حيث احتلت ممارسة ترأس لجنة الجودة بالجامعة أحد أعضاء الإدارة العليا (وكيل الجامعة للجودة) المرتبة الأولى في كليات الجامعة، واحتلت ممارسة تزويد الكليات والأقسام بالبيانات الإحصائية في كل فصل عادة أو في كل عام على الأقل،

لتستخدم في إعداد التقارير عن المؤشرات والمهام الأخرى لمراقبة الجودة المرتبة الأخيرة.

جاء معيار استخدام المؤشرات ونقاط المقارنة المرجعية بمستوى عالٍ بمتوسط (٣,٩١) حيث احتلت ممارسة ترأس لجنة الجودة بالجامعة أحد أعضاء الإدارة العليا (وكيل الجامعة للجودة) المرتبة الأولى في كليات الجامعة، واحتلت ممارسة تزويد الكليات والأقسام بالبيانات الإحصائية في كل فصل عادة أو في كل عام على الأقل، لتستخدم في إعداد التقارير عن المؤشرات والمهام الأخرى لمراقبة الجودة المرتبة الأخيرة.

جاء معيار التحقق المستقل من خلال مراجع خارجي بمستوى عالٍ بمتوسط (٣,٩٢) حيث احتلت ممارسة اعتماد عمليات التقويم الذاتي لجودة الأداء على مصادر متعددة من الأدلة والبراهين ذات العلاقة، من خلال استطلاعات رأي المستفيدين مثل الطلبة، وهيئة التدريس والموظفين، والخريجين، وجهات توظيف خريجها المرتبة الأولى في كليات الجامعة، واحتلت ممارسة التحقق من صحة الاستنتاجات المبنية على تفسيرات الأدلة والبراهين - الخاصة بالجودة - عن طريق استشارة أشخاص مستقلين ذوي دراية بنوع النشاط المعني المرتبة الأخيرة.

وجود اتفاق بين العينة وفقاً للنوع الكلية (بنين - بنات) على جودة تطبيق معيار إدارة ضمان الجودة وتحسينها بجامعة الملك خالد.

وجود اتفاق بين العينة وفقاً للوظيفة (وكيل الكلية للتطوير والجودة - رئيس وحدة التطوير والجودة - عضو بإحدى لجان الجودة) على جودة تطبيق معيار إدارة ضمان الجودة وتحسينها بجامعة الملك خالد.

التوصيات:

في ضوء التحليلات النظرية ونتائج الدراسة الميدانية توصل الباحثون إلى مجموعة من التوصيات، وهي على النحو التالي:

أن تقدم إدارة الجامعة دعماً مالياً ومعنوياً لأنشطة إدارة ضمان الجودة وتحسينها من خلال زيادة ميزانية وحدات التطوير والجودة سواءً من ميزانية الجامعة ومن مصادر التمويل الذاتي المختلفة، واستقطاب أفراد متخصصين في الجودة، والحرص على توفير المتطلبات والإمكانات اللازمة للتطبيق المتكامل والفعال للجودة.

أن توفر الجامعة الموارد اللازمة لإدارة ضمان الجودة وقيادتها من خلال بناء القيادات المفكرة لتوجيه العاملين نحو أهمية الإبداع والتفكير لجودة وتطوير الجامعة، وعقد عدد من الفعاليات والبرامج التدريبي لتعميق الفهم بأهمية إدارة ضمان الجودة وتحسينها بالجامعة.

أن يشارك أعضاء هيئة التدريس والموظفون في عمليات التقويم الذاتي، وإعداد التقارير وتحسين الأداء.

ضرورة المراجعة الدورية للبيئة الداخلية والخارجية للجامعة والاستفادة من إجراءات التحسين المطبقة في الجامعات الأخرى.

الالتزام بتحسين الأداء والإنجازات المتميزة (جوائز التميز) من خلال تدعيم الدور البحثي لطلاب وطالبات الدراسات العليا، والتوسع في المشاركات البحثية مع مراكز بحثية وجامعات عالمية ذات مكانة عالمية، وإنشاء وحدة إدارية للحصول على براءات الاختراع وحماية الملكية الفكرية.

أن تتناول عملية التقييم المدخلات والعمليات والنواتج والأنشطة والأعمال المعتادة والأهداف الاستراتيجية في إطار خطة استراتيجية متكاملة، وأدوات قياس تتميز بالشمولية والتكامل والتوازن في الأبعاد والمتطلبات.

وجود نظام للبيانات والمعلومات المتعلقة بإدارة ضمان الجودة تسهم في تحليل نماذج استطلاع الرأي لأنشطة الجامعة، وتحفظ البيانات الإحصائية في قاعدة بيانات مركزية يمكن الوصول إليها، وتزويد الكليات بالبيانات الإحصائية اللازمة، وحفظ التقارير عن المؤشرات والمهام الأخرى لمراقبة الجودة. اختيار مؤشرات أداء رئيسة مشتركة لمراقبة أداء البرامج الأكاديمية والوحدات الإدارية المختلفة داخل الجامعة.

\* \* \*

## المراجع:

- الأغا، وفیق؛ الأغا، إيهاب. (٢٠١٠م). استراتيجية مقترحة لمعايير ضمان جودة الأداء الجامعي. المؤتمر الثاني العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي. جامعة الزرقاء. الأردن.
- بحیری، سعد. (٢٠٠٣م). إدارة المشروعات، الإسكندرية: الدار الجامعية.
- بدرخان، سوسن. (٢٠١٣م). مدى تطبيق جامعة عمان الأهلية بالأردن لمعايير النوعية وضمان الجودة في من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة، البلقاء للبحوث والدراسات، ١٦(١): ٥٩-٨٧.
- الحري، مهنا. (٢٠١١م). إدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بجامعتي أم القرى والملك عبد العزيز دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى.
- حمزه، أسوان. (٢٠١٢م). تجربة التعليم العالي في الجمهورية اليمنية في ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة العلوم والتكنولوجيا اتحاد الجامعات العربية، اليمن، ٥(١٠): ٤٣-٦٠.
- الخرابشة، عمر. (٢٠١٢م). تجربة المملكة الأردنية الهاشمية في ضمان الجودة ومعايير الاعتماد الأكاديمي في الكليات التربوية، المؤتمر الثاني العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، ٥٨٩-٦١٢.
- درندري، إقبال؛ وهوك، طاهرة. (٢٠٠٦م). دراسة استطلاعية لآراء بعض المسؤولين وأعضاء هيئة التدريس عن إجراءات تطبيق عمليات التقويم وتوكيد الجودة في الجامعات السعودية، المؤتمر السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم النفسية والتربوية (جستن)، القصيم.

الزهراني، سعد. (٢٠١٤هـ). التجربة الأمريكية في تقويم مؤسسات التعليم العالي وما يستفاد منها في الجامعات السعودية. ورقة عمل مقدمة إلى ندوة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية: رؤى مستقبلية.

السامرائي، عمار. (٢٠١٢م). أهمية تطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي ل بناء ودعم ثقافة الإبداع والتميز والريادة للجامعات الخاصة دراسة حالة الجامعة الخليجية نموذجاً، المؤتمر الثاني العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، ص: ٩٨٧ - ١٠١١.

صائغ، أحمد وآخرون (٢٠٠٧م). الملامح الأساسية لإعداد الخطة الاستراتيجية لكلية التربية بجامعة الملك سعود، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر المنظمة العربية الإدارية حول التخطيط الاستراتيجي لمؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي، جمهورية مصر العربية.

الصريرة، خالد؛ العساف، ليلي. (٢٠٠٨م). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد (١)، ص: ٤٠ - ١.

الطائي، يوسف؛ العبادي، محمد؛ العبادي، هاشم. (٢٠٠٨م). إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي. الأردن: دار الوراق للنشر والتوزيع.

الطراونة، محمد. (٢٠١١م). نموذج مقترح لمعايير ضمان جودة التقويم الحقيقي للطلبة في مناهج التعليم العالي. المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي. جامعة الزرقاء. الأردن.

العباد، عبد الله. (٢٠٠٩م). متطلبات تطبيق نظام الاعتماد الأكاديمي كمدخل لتطوير كليات التربية في الجامعات السعودية. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض.

عباس، ياسر. (٢٠١١م). الجودة في التعليم العالي مفهومها وأهميتها وأساليب تقييمها ومعاييرها. المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي. جامعة الزرقاء الأردن، ١ - ٣٥.

عبد المعطي، أحمد. (٢٠٠٩م). الاعتماد الأكاديمي والمهني للمؤسسات التعليمية. القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع.

عبدالحاج، فيصل. (٢٠١٢م). دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد. مجلة عالم التربية، ص ٦٩٢ - ٧٣٦.

عبدالمجيد، ممدوح؛ الربيعي، محمد؛ عبدالرحمن، أسامة. (٢٠١٢م). دراسات تقييمية لجودة الدراسات العليا بكلية التربية جامعة القصيم في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي. مجلة التربية العلمية، م ١٥، ع ٤.

العساف، صالح. (٢٠٠٠م). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية. ط ٢. مكتبة العبيكان، الرياض.

عمادة التطوير الأكاديمي والجودة، إنجازات عمادة التطوير الأكاديمي والجودة، جامعة الملك خالد. ١٤٣٤.

العيسى، عبد الرحمن؛ وسحاب، سالم. (٢٠٠٦م). تجربة جامعة الملك عبدالعزيز في الاعتماد والجودة، المؤتمر العربي الأول جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد، المنظمة العربية للتنمية الإدارية وجامعة الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، الشارقة، ص: ٤٠٣ - ٤١١.

الغامدي، صالح بن علي. (١٤٢٩). تجربة جامعة الإمام بن سعود الإسلامية في مجال توكيد الجودة. دليل إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي، جامعة الإمام محمد بن سعود.

الغقيه ، محمد. (٢٠١٥م). أهمية إدارة الجودة الشاملة في الكليات التقنية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الثامن، العدد (٢٠)، ص ٥٧ : ٨٩.

قدمور، سكينه ؛ الدعوكي، ربيعة. (٢٠١٠م). مشكلات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي. المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي. جامعة الزرقاء الأردن. كرار، هالة ؛ على، هويدا. (٢٠١٤). اتجاهات تطبيق ضمان الجودة بجامعة الملك فيصل، مجلة آداب، العدد (٣٢) ١٩٣ : ٢١٣.

المطلق، تركي. (٢٠١٤م). آليات تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي: دراسة ميدانية بجامعة حائل. المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي. جامعة الزرقاء الأردن، ٧٣٨ - ٧٦٢.

المهدي، مجدى صلاح طه. (٢٠١٣م). اقتصاديات الجودة التعليمية، الاسكندرية : دار الجامعة الجديدة.

المؤتمر السنوي الخامس. (٢٠١٣م). نظم الجودة وتطبيقها باستخدام أساليب تكنولوجيا مبتكرة لضمان الجودة في التعليم، تونس : جامعة الزيتونة.

موقع الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي على الانترنت  
(www.ncaaa.org.sa).

الناصر، علاء. (٢٠١٤م). الممارسات الإدارية العملية لمدراء شعب ضمان الجودة في جامعة بغداد (تقويم ذاتي). المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي. جامعة الزرقاء الأردن، ٨٨٢ - ٩٢٥.

هاشم، نهلة. (٢٠١٠م). توظيف مدخل إدارة المشروعات في تفعيل الجودة بالجامعات المصرية، مجلة آفاق جديدة في تعليم الكبار، العدد (١٠)، ٤٥ : ١٢٩.



- Batool, Zia; Rashid; Muhammad; Riaz; Nishat.(2013). Quality Assurance Reflections on Higher Education in Pakistan, **Journal of Educational Research**, Vol. 16 No.2, Dept of Education IUB, Pakistan, pp 45-53.
- Brown, Roger. (2013). Endpiece Mutuality Meets the Market: Analysing Changes in the Control of Quality Assurance in United Kingdom Higher Education 1992-2012, **Higher Education Quarterly**, Vol. 67, No. 4, pp 420-437.
- Chi Hou, Angela Yung. (2012). Mutual recognition of quality assurance decisions, on higher education institutions in three regions: a lesson for Asia, **High Education**, (64), pp911-926.
- Heap, James.(2013). Ontario's Quality Assurance Framework: A Critical Response, **Interchange**, 44, pp 203-218.
- ISO 9000:(2011) Quality Management Systems - Fundamentals and Vocabulary, in The summary of discussions at QualityGurus.com
- Stukalina, Yulia.(2014). Identifying Predictors of Student Satisfaction and Student Motivation in the Framework of Assuring Quality in the Delivery of Higher Education Services, **Business, Management and Education**, 12(1), pp 127-137.

\* \* \*