

معايير نماذج الجودة الشاملة العالمية ومدى تطبيقها في العملية الإدارية والأكاديمية

دراسة ميدانية على جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية

DOI:10.12816/0033168

سعيد بن محمد مزهر

جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية - الرياض

قدم للنشر في ٢٩/٨/٢٠١٦... وقبل للنشر في ٢٥/١١/٢٠١٦م

الملخص

الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق معايير نماذج الجودة الشاملة العالمية **هدفت** في العملية الإدارية والأكاديمية في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن هناك قناعة تامة بتطوير العمل الإداري والأكاديمي، وأهداف تطوير العمل الإداري والأكاديمي في الجامعة واضحة، مع ضرورة التدريب من أجل تطبيق الجودة الشاملة، كما أن هناك دعماً من القيادة لتحسين جودة التعليم والتعلم، وأنه يتم استخدام البيانات والمعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية والأكاديمية، والتركيز على الوصول إلى رضا أعضاء هيئة التدريس والطلاب، ومن المهم وجود أنظمة وآليات تلتزم عمادة الجودة بها في تطبيق الجودة، وضرورة التركيز على التخطيط كعملية إدارية من أجل تحسين ومراقبة التنفيذ ودراسة التوقعات والنتائج وطرق التعديل من أجل تحسين الجودة.

الكلمات المفتاحية: الأداء، معايير الجودة، التعليم العالي، التحسين المستمر.

المراسلات الخاصة بهذا البحث توجه إلى سعيد بن محمد مزهر smozher@gmail.com

يتميز الفكر الإداري باستيعاب الاتجاهات الجديدة ومواكبة ومسايرة التغيرات والتطورات العلمية والتقنية، وأصبحت هناك ضرورة لإحداث تغييرات جذرية في أسلوب الإدارة في المؤسسات والمنظمات الحكومية وغير الحكومية، والبحث في كيفية التميز في تقديم الخدمات للمستفيد؛ ولذا فقد ظهرت نماذج لتطوير الأداء الإداري وارتبطت بمفهوم الجودة الشاملة.

وقد نشأ مفهوم الجودة كأحد فروع علم الإدارة الحديثة، ويرجع استخدامها إلى ما بعد الحرب العالمية الثانية، حيث طبقت اليابان والولايات المتحدة الأمريكية أسس الجودة على الصناعة، فأحدثت طفرة هائلة في مجال إدارة الأداء، وتناول هذا التوجه الإداري الحديث وضع مستويات معيارية للأداء (طعيمة، وآخرون، ٢٠٠٦، ص ٢٤).

وقد زاد الاهتمام بتجويد برامج التعليم وبخاصة التعليم العالي في جميع الدول العربية عامة، ودول مجلس التعاون الخليجية خاصة، ورصدت الميزات الكبيرة للرفع من شأن المواطن من خلال برنامج تطوير التعليم بمستوياته المختلفة، ومحاولة الموازنة بين مخارج التعليم ومتطلبات التنمية. (عبد الجواد، ٢٠٠٠، ص ٧٢).

ولأن تطبيق الجودة الشاملة يتطلب بيئة تنظيمية وإدارية واجتماعية داخل المؤسسات والمنظمات وخارجها، فإن الدراسة الحالية تركز على مناقشة نماذج، ومعايير الجودة الشاملة المتعارف عليها عالمياً، والتي يمكن تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي عامة وجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية خاصة.

مشكلة الدراسة

على الرغم من الجهود التي تبذلها جامعه نايف العربية للعلوم الأمنية في تحسين الأداء الإداري والأكاديمي بالسعي نحو تطبيق الجودة الشاملة في العمل الإداري والأكاديمي، والوصول إلى الاعتماد المؤسسي والأكاديمي، وضمان استمراريته سعياً إلى تحقيق الأهداف، والنمو النوعي، والكمي المتميز من خلال الأهداف والبرامج التي تناولتها الخطة الإستراتيجية للجامعة التي تركز على الوصول إلى رقي وكفاءة الأداء، وزياده فاعلية نظامها الإداري والأكاديمي، فإن الوصول إلى رؤية واضحة حول تطبيق

معايير ونماذج الجودة يواجه صعوبات طبيعية في ضوء خصوصية الجامعة عن غيرها من الجامعات وتميزها في برامجها التعليمية التي تختص بالدراسات العليا، والتي تتطلب إجراءات، وأنشطة خاصة لتطبيق نظام الاعتماد المطلوب. وتحاول هذه الدراسة كذلك تحديد مدى جاهزية جامعه نايف العربية للعلوم الأمنية للقيام بتطبيق هذه المعايير والقيام بعمليات توكيد الجودة والحصول على الاعتماد المؤسسي والأكاديمي.

ومن هنا فقد برزت مشكلة البحث في التساؤل الرئيس التالي:

ما مدى تطبيق معايير نماذج الجودة الشاملة العالمية في العملية الإدارية والأكاديمية في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية؟

أسئلة الدراسة

سعت الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما واقع تطبيق معايير نماذج الجودة الشاملة العالمية في العملية الإدارية والأكاديمية في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريس والطلاب؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحديد واقع تطبيق معايير نماذج الجودة الشاملة العالمية في العملية الإدارية والأكاديمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب باختلاف الجنس والصفة وسنوات العمل في الجامعة؟

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

١- التعرف على واقع تطبيق معايير نماذج الجودة الشاملة العالمية في العملية الإدارية والأكاديمية في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

٢- التعرف على سبل التغلب على معوقات تطبيق الجودة الشاملة العالمية في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

٣- التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تحديد واقع تطبيق معايير نماذج الجودة الشاملة العالمية في العملية الإدارية والأكاديمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس باختلاف الجنس والصفة وسنوات العمل في الجامعة؟

أهمية الدراسة

تنبع الأهمية النظرية لهذه الدراسة من حيوية وحادثة الموضوع الذي تناوله إلى جانب اهتمام المكتبات العربية بمثل هذه الدراسات، أما الأهمية العملية فتنبع من أهمية تقديم معلومات موثقة للمسؤولين بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية حول واقع تطبيق معايير نماذج الجودة الشاملة المتعارف عليها عالمياً في الجامعة في ضوء الإمكانيات المتاحة.

حدود الدراسة

تناولت الدراسة في حدودها الموضوعية واقع تطبيق معايير نماذج الجودة الشاملة في العملية الإدارية والأكاديمية في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، واقتصرت الدراسة في حدودها البشرية على أعضاء هيئة التدريس، واختيار طلاب وطالبات قسم العلوم الإدارية تحديداً؛ لكونهم أكثر طلاب الجامعة ارتباطاً بمجال إدارة الجودة كجزء من تخصصهم في العلوم الإدارية، وطبقت أداة هذه الدراسة في حدودها الزمنية خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي ١٤٣٦ / ١٤٣٧هـ.

مصطلحات الدراسة

المُعْيَارُ: هو المقياس أو مقياس يُقاسُ به غيرُه للحكم والتَّقييم، أو نموذجٌ متَحَقِّقٌ أو مُتَّصِرٌ لما ينبغي أن يكون عليه الشيء، أو ما يستعمل كمرجع للحكم حكماً قانونياً (<http://www.almaany.com>)

الجودة الشاملة: يعرفها (محمد، ٢٠١٢) بأنها منهج تطبيقي يهدف إلى تحقيق حاجات وتوقعات العميل، حيث يتم استخدام أفضل الأساليب الإدارية والتقنية من أجل التحسين المستمر في العمليات والخدمات في المنظمة.

نماذج الجودة الشاملة: يعرفها الباحث بأنها نماذج فكرية طرحها بعض علماء الجودة تبنت فكرة الجودة الشاملة ومبادئها والأسس التي قامت عليها وتتضمن هذه النماذج الآليات المناسبة لاستخدامها كأداة تشخيصية لمدى تطبيق معايير ومؤشرات الجودة.

الإطار النظري

مفهوم الجودة الشاملة في التعليم

تعرف الجودة ضمن مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM) بأنها «مقابلة توقعات المستفيد وتجاوزها إلى أحسن منها» (Barton, Joan, 1991, p7)، وتعد الجودة أداة فعالة لتطبيق التحسين المستمر لجميع أوجه النظام في أي منشأة، ويشير (القحطاني، ١٩٩٣) إلى أن معهد الجودة الفيدرالي بالولايات المتحدة الأمريكية قدم تعريفاً للجودة الشاملة بأنها «القيام بالعمل بشكل صحيح ومن أول خطوة مع ضرورة الاعتماد على تقييم العمل في معرفة مدى تحسين الأداء».

أما مفهوم الجودة في التعليم فهو يتعلق بجميع السمات والخواص التي تتعلق بالمجال التعليمي وتظهر جودة النتائج المراد تحقيقها، «وهي ترجمة احتياجات توقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساساً في تعليمهم وتدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية وصياغتها في أهداف بما يوافق تطلعات الطلبة المتوقعة» (الرشيد، ١٩٩٥، ص ٤).

نماذج الجودة الشاملة:

أولاً: نموذج جوران Jouran

يستند نموذج جوران Jouran إلى أن المهمة الأساسية للجودة «تتركز في تنمية برنامج للإنتاج أو الخدمات يقابل احتياجات العملاء وهذا المدخل يتضمن إيجاد قناعة بالحاجة إلى التطوير، ووضع أهداف التطوير واتخاذ التنظيم اللازم لتحقيق الأهداف، والتدريب، وتنفيذ المشروعات من أجل حل المشكلات، وإعطاء التقديرات وتسجيل التقدم وتوصيل النتائج، ومن ثم إجراء الإصلاحات بصفة دورية في النظم والعمليات التقليدية في المنظمة (الخطيب، ٢٠٠٧، ص ٩٤٥).

ثانياً: نموذج ديمينج Deming

قدم إدوارد ديمينج برنامجاً متكاملًا لعمل الإدارة التي تبحث عن الجودة الشاملة في المؤسسات الإنتاجية والخدمية، ومنها المؤسسات التعليمية، ويتكون النموذج من أربعة عشر عنصراً تشكل طريقة للحياة في المنظمات التي تطمح إلى تحقيق القدرة التنافسية على المدى الطويل، لذلك يجب أن تلتزم الإدارة بهذه العناصر وتقدم تعهداً واضحاً بها في التفكير، واللغة، وفي الثقافة التنظيمية، ويجب أن تحولها إلى خطة عمل.

ثالثاً: نموذج كروسبي Crosby

تؤكد فلسفة فيليب كروسبي في الجودة على الإدارة والعمليات التنظيمية والعنصر البشري باستخدام الأساليب الإحصائية على خلاف ما اهتم به «ديمنج» و«جوران» فهو يؤكد أن تحقيق الجودة مرهون بتغيير ثقافة المنظمة واتجاهات وقيم الإدارة والعاملين (الخطيب، ٢٠٠٧، ص ٩٣٧).

رابعاً: نموذج شويهارت Shewhar

قام والتر شويهارت بتطوير نموذج لتحسين العملية الإنتاجية بشكل مستمر أطلق على هذا النموذج «دائرة شويهارت» أو «دائرة» PDCA التي كانت تتكون من أربعة أجزاء وهي التخطيط Plane والفعل Do، والفحص Check وأخيراً التصرف Act (محمود، ٢٠٠٧، ص ١١).

خامساً: نموذج إيشيكاوا Ishi kawa

يعد إيشيكاوا من رواد الجودة في اليابان وإليه يعود الفضل في تطبيق حلقات الجودة Quality circles، ونشر مفهوم الجودة بين العاملين، ويرى أن الجودة الشاملة تبدأ بعملية التدريب والتعليم وتنتهي أيضاً بالتدريب والتعليم للموظفين، وينظر إلى الاستثمار في تدريب الموظفين أثناء الخدمة باعتباره من أهم النشاطات الإدارية التي يجب أن تركز عليها الإدارة العليا، خاصة وأن التوظيف في اليابان لا يتحدد بسنوات معينة، وإنما يستمر الفرد في الوظيفة مدى الحياة (الخطيب، ٢٠٠٧، ص ٩٤٧).

سادساً: نموذج تاجوشي Taguchi

يركز نموذج تاجوشي على مفهومين مهمين للجودة هما دالة الخسارة، وخصائص التصميم، غير أن هذا النموذج يستند إلى أفكار ومفاهيم الجودة والفعالية أثناء مرحلة التصميم السابقة للتصنيع. ويركز على جودة تصميم المنتج أو السلعة بدلاً من التركيز على العملية الإنتاجية، كما أدخل هذا النموذج فكرة مراقبة الجودة غير الخطية التي تستند إلى تصميم العملية والمنتج (ابن سعيد، ١٩٩٧، ص ١٧٦-١٧٧).

متطلبات الجودة الشاملة في التعليم العالي

في ضوء ما سبق فإن مجالات الجودة الشاملة تشمل جميع مدخلات النظام التعليمي وعملياته ومخرجاته؛ ولذا يتعين على مؤسسات التعليم العالي أن تهتم بإعداد الأنظمة الأكاديمية، الفنية والإدارية الضرورية لضمان جودة التعليم، وتوثيق هذه الأنظمة، والعمل بموجها، وحفظها وتطوير فعاليتها باستمرار، والتعريف بالعمليات الضرورية لتفعيل أنظمة المؤسسات وإيضاح كيفية تنفيذ تلك العمليات، وتحديد تداخل وترابط العمليات، وتحديد المعايير المطلوب استخدامها للتأكد من أن ذلك يتم بالطريقة الصحيحة والتأكد من توافر الموارد البشرية، والبنية التحتية والبيئة التعليمية، والمعلومات الضرورية لتنفيذ العمليات، ومراقبة التنفيذ والقيام بعمليات التقييم ثم تحليلها وتقويمها، كما يتعين على مؤسسات التعليم العالي التأكد من أن المصادر الخارجية التي يتم الاستعانة بها في تحديد مدى الإنجاز تضمن تلبية متطلبات الجودة، ولحفظ هذه الجهود لا بد من إعداد نظام توثيق يعمل على ضبط سجلاتها بوضوح، وأن تكون موجودة أو يسهل إيجادها عند الحاجة إليها (الدرادكة، ٢٠١١، ص ٨).

الدراسات السابقة

دراسة جنجولي، ٢٠١٥ (Ganguly, 2015)، وهدفت إلى بحث مدى تطبيق أنظمة الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية في البيئة العالمية في الولايات المتحدة والسويد، حيث توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن القوى البيئية، والتغيرات العالمية يؤثران على سياسات المؤسسات التعليمية في مواجهة التحديات والمشكلات التي تعوق

تطبيق الجودة في جميع المجالات التعليمية، وعدم إدراك الكثير من العاملين في المؤسسات الجامعية لمفهوم الجودة الشاملة وكيفية تطبيقه، كما أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أبرزها: ضرورة التركيز على تدريب جميع العاملين داخل الجامعة على نموذج الجودة الشاملة، وضرورة وضع رؤية وخطة إدارية واضحة للمؤسسة التعليمية.

دراسة (آل ثنيان، ١٤٣٦هـ) وهدفت إلى التعرف على واقع تطبيق القيادة الإدارية لإدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وقد توصلت الباحثة للعديد من النتائج أهمها: أن أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم الاجتماعية موافقون على تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدرجة عالية، وقد أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها: تقديم الحوافز والمكافآت للمتفاعلين مع برامج الجودة الشاملة، وإيجاد وحدة تدريب في الكلية للتطوير والجودة.

دراسة (الأشولي، ١٤٣٥هـ) وهدفت إلى معرفة درجة ممارسة مبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر القيادات في جامعة أم القرى، وقد توصلت الباحثة إلى العديد من النتائج أهمها: تمارس القيادات في جامعة أم القرى مبادئ الجودة الشاملة بدرجة متوسطة، وقد أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها: التركيز على ممارسة مبادئ إدارة الجودة الشاملة الستة. لأن زيادة التركيز عليها يؤدي إلى ممارسة عمليات إدارة المعرفة تلقائياً.

دراسة (الشجاع، ١٤٣٥هـ) وهدفت إلى تطوير إدارة الأنشطة بجامعة أم القرى في ضوء الجودة الشاملة من خلال دراسة الوضع القائم لمستوى جودة الخدمات المقدمة للطلاب من قبل إدارة الأنشطة، وقد توصل الباحث إلى العديد من النتائج أهمها: توافر جودة أداء العاملين بإدارة الأنشطة بالجامعة، وتوافر جودة برامج الأنشطة، وقد أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها: تطبيق معايير الجودة الشاملة في العمل بإدارة الأنشطة بجامعة أم القرى، والاهتمام بتقييم معايير الجودة الشاملة للمستفيدين والعاملين بإدارة الأنشطة بجامعة أم القرى.

دراسة (الحربي، ١٤٣٤هـ)، وهدفت إلى التعرف على درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وتحديد المعوقات

الإدارية والفنية التي تحد من تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وتوصلت الباحثة إلى العديد من النتائج أهمها: أن معايير الجودة الشاملة تطبق بدرجة متوسطة، وأن أبرز المعوقات التي تؤثر على فاعلية وجود التعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية كانت معوقات فنية، وقد أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها: تأهيل وتدريب الكادر التعليمي والإداري على متطلبات تطبيق مفهوم الجودة الشاملة.

دراسة زبير (Zubair., 2012)، وهدفت إلى قياس مدى تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات العامة في باكستان، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: يتم تطبيق الجودة الشاملة بوتيرة بطيئة، حيث اشتمل البرنامج على: تطوير الإدارة، وامتلاك الرؤية، ومستويات تقييم أداء العاملين، وعملية التطوير المستمرة في جميع المجالات التعليمية، وتدريب العاملين، والتركيز على الطلاب. كما أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أبرزها: ضرورة المتابعة والتطوير المستمر للسياسات والإجراءات الإدارية والتعليمية لتحديد المشكلات ومعالجتها، وضرورة صياغة الإستراتيجيات والسياسات طويلة الأمد.

دراسة (الزبيدي، ١٤٣٣هـ) وهدفت إلى الكشف عن مدى تطبيق أساليب التحفيز في ضوء منهجية إدارة الجودة الشاملة بجامعة أم القرى، وقد توصلت الباحثة إلى العديد من النتائج أهمها: أن درجة تطبيق القيادات الإدارية والموظفات لأساليب التحفيز في ضوء منهجية الجودة الشاملة جاء على النحو التالي، احتل أسلوب التمكين الوظيفي المرتبة الأولى من حيث درجه تحققه بالواقع بدرجة تحقق متوسطة وتبعه أسلوب التغيير في الثقافة التنظيمية كأسلوب للتحفيز بدرجة تحقق متوسطة، وقد أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها: ضرورة تطبيق أساليب التحفيز بالتمكين الوظيفي لمنسوبات جامعة أم القرى بجميع الإدارات، وكذلك ضرورة تطبيق أساليب التحفيز المتعلقة بالتغيير في الثقافة التنظيمية والعمل الجماعي والتغيير بيئة العمل والتعليم والتطوير المستمر للعمليات من العناصر النسائية بالجامعة.

دراسة (فاضل، ١٤٣٢هـ) وهدفت إلى التعرف على درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد بجامعتي أم القرى والملك عبد العزيز، وتوصلت الباحثة إلى العديد

من النتائج أهمها: أن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في الأقسام الأكاديمية تتم بدرجة متوسطة. وقد أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها: إشراك عضوات هيئة التدريس بالقسم في وضع الخطط والسياسات والإجراءات والعمليات لتحسين وتطوير الجودة، وتحديد مؤشرات الجودة اللازمة للتأكد من فاعلية البرنامج التعليمي والأنشطة والخبرات المقدمة فيه.

التعليق على الدراسات السابقة

من خلال العرض السابق للدراسات تبين للباحث أن الدراسة الحالية تتفق مع أغلب الدراسات السابقة التي هدفت إلى توضيح أهمية نظام إدارة الجودة الشاملة كأسلوب إداري حديث وفعال يهدف إلى التحسين والتطوير في الأداء الإداري والأكاديمي للجامعات. واختلفت الدراسة الحالية من حيث هدف الدراسة، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توافر تطبيقات نماذج الجودة المتعارف عليها ومعاييرها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، وسعت إلى تحليل ومواءمة مبادئ ومعايير هذه النماذج بما يتوافق مع الأداء والإنتاجية بالجامعة، واستبعاد المهام عديمة الفائدة وغير الضرورية التي لا تتوافق مع مطالب المستفيد المتمثلة في الطالب وعضو هيئة التدريس للوصول إلى الجودة المطلوبة.

منهج الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها سوف يقوم الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد أساساً على جمع البيانات تحت ظروف معينة لدراسة ظاهرة معينة كما توجد في الواقع، فيصفها ويعبر عنها كمياً وكيفياً، ويجدد الظروف والعلاقات المرتبطة بها باستخدام المقاييس اللازمة لذلك، ومن ثم مقارنة النتائج وتحليلها وتفسيرها بقصد الوصول إلى تعميمات صحيحة (عبيدات، وآخرون ٢٠١٢م ص ١٨٠).

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في جامعة نايف العربية

للعلوم الأمنية وطلاب قسم العلوم الإدارية تحديداً لارتباط تخصصهم بمجال إدارة الجودة الشاملة البالغ عددهم (١٩٨) وفقاً لإحصائية إدارة الموارد البشرية وعمادة القبول والتسجيل لعام ١٤٣٦ - ١٤٣٧هـ.

عينة الدراسة

تتمثل عينة الدراسة بمجموعة من طلاب قسم العلوم الإدارية، وأساتذة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، وتم توزيع (١٩٨) استبانة على أفراد مجتمع الدراسة، وكانت الاستبانات المستردة (١٢٦) استبانة، وأصبح عدد الاستبانات المستوفاة والجهازية للتحليل (١٢٦) استبانة، وتمثل أفراد عينة الدراسة الحالية بنسبة (٦٤٪) من المجتمع الأصلي للدراسة. ويتضح أن أغلب أفراد عينة الدراسة من الذكور بنسبة (٨٥٪) من إجمالي أفراد العينة، ونسبة الإناث (١٥٪). كما يتضح من الجدول (١) أن أفراد عينة الدراسة من الطلاب بنسبة (٤٦٪) من إجمالي أفراد العينة. ويتضح من الجدول (١) أن أغلب أفراد عينة الدراسة موجودون في الجامعة (٥ سنوات فأقل) بنسبة (٨٣٪) من إجمالي أفراد العينة، وكانت أقل نسبة هي أكثر من ١٠ سنوات بنسبة (٤٪).

وتتمثل أداة الدراسة في استبانة تهدف إلى دراسة (نماذج الجودة الشاملة ومدى تطبيقها في العملية الإدارية والأكاديمية بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية).

صدق الأداة

اعتمد الباحث للتحقق من صدق الأداة على طريقتين: الأولى وتسمى الصدق الظاهري (Face validity)، التي تعتمد على عرض الأداة على مجموعة من المتخصصين الخبراء في المجال، أما الثانية فتسمى الاتساق الداخلي (Internal Consistency) وتقوم على حساب معامل الارتباط بين كل وحدة من وحدات الأداة، والأداة ككل.

معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة: اتضح أن معاملات ارتباط درجة كل عبارة بعدها الذي تتسمي إليه جاءت محصورة بين (٠,٥٥ - ٠,٩٤) وهي قيم دالة إحصائياً، وهي قيم مرتفعة تشير إلى ارتباط كل عبارة من عبارات الاستبانة بالبعد الذي تتسمي إليه، ما يشير إلى اتساق عبارات كل بعد من أبعاد الاستبانة. وأن معاملات ارتباط درجة كل عبارة

بالمحور الثاني الذي تنتمي له جاءت محصورة بين (٠, ٥٦ - ٠, ٨١). وهي قيم مرتفعة تشير إلى ارتباط كل عبارة من عبارات الاستبانة بالبعد الذي تنتمي إليه، ما يشير إلى اتساق عبارات الاستبانة، وللتحقق من ثبات الاستبانة استخدم الباحث معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) وأن معاملات الثبات ناتجة باستخدام هذه المعادلة وأن قيم معاملات الثبات جميعها قيم عالية، حيث تراوحت قيم معاملات الثبات في الاستبانة بين (٠, ٨٧٧)، و(٠, ٩٦٨) وكان معامل الثبات الكلي للاستبانة (٠, ٩٥٤)، وتشير هذه القيم العالية من معاملات الثبات إلى صلاحية الاستبانة للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها.

نتائج الدراسة ومناقشتها

السؤال الأول: «ما واقع تطبيق نماذج الجودة الشاملة في العملية الإدارية والأكاديمية في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية؟»

وللإجابة عن هذا السؤال تمّ حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك على جميع العبارات المتعلقة بالمحور الأول كما يوضحها الجدول (٤ - أ).

ونلاحظ من الجدول (٤ - أ) أن العبارة (القناعة بالحاجة إلى تطوير العمل الإداري والأكاديمي) جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي بلغ (٤, ٣٩)، وانحراف معياري بلغ (٠, ٨٧)، يليها في الترتيب الثاني العبارة (أهداف تطوير العمل الإداري والأكاديمي واضحة) بمتوسط حسابي بلغ (٣, ٧٣)، وانحراف معياري بلغ (١, ٠٥)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة (التدريب من أجل تطبيق الجودة الشاملة) بمتوسط حسابي بلغ (٢, ٧٧)، وانحراف معياري بلغ (١, ١٤). ويرى الباحث أن حصول العبارة (القناعة بالحاجة إلى تطوير العمل الإداري والأكاديمي) على الترتيب الأول بدرجة استجابة (عالية جدًا) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ربما يرجع إلى دراية أفراد العينة من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وإيمانهم بأهمية التدريب المستمر والمتجدد حسب أحدث الأساليب والإستراتيجيات التدريسية لتنمية الكفايات المهنية لدى الكادر الإداري والأكاديمي بالجامعات، وبالتالي زيادة الفرص في تحقيق الجودة الشاملة، وتتفق تلك

النتيجة مع ما أشارت إليه نتيجة دراسة آل ثنيان (١٤٣٦هـ) التي توصلت إلى أن أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم الاجتماعية موافقون على تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدرجة عالية، بينما تختلف تلك النتيجة مع ما أشارت إليه نتيجة دراسة زقزوق (١٤٢٩هـ) التي توصلت إلى أن درجة استخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة لـ (DEMING) في البرامج والدورات التي تقدمها كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة أم القرى الواردة في أداة هذه الدراسة كانت متوسطة، بينما يرى الباحث أن حصول العبارة (التدريب من أجل تطبيق الجودة الشاملة) على الترتيب الأخير بدرجة استجابة (متوسطة) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس ربما يرجع إلى وجود بعض المعوقات التي تحول دون التدريب بشكل مناسب، ما حدّ من اهتمام بعض أفراد العينة بترسيخ مبادئ التدريب وفق خطط إستراتيجية محكمة لتطبيق الجودة الشاملة.

ونلاحظ من الجدول (٤- ب) أن العبارة (دعم من القيادة لتحسين جودة التعليم والتعلم) جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي بلغ (٣, ٧٥)، وانحراف معياري بلغ (١, ٠٩)، يليها في الترتيب الثاني العبارة (التحسين المستمر للعملية الإدارية والأكاديمية) بمتوسط حسابي بلغ (٣, ٥٤)، وانحراف معياري بلغ (٠, ٧٣٥)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة (التوقف عن الشعارات ونقد أعضاء هيئة التدريس والطلاب) بمتوسط حسابي بلغ (٢, ٦)، وانحراف معياري بلغ (١, ١٦). ويرى الباحث أن حصول العبارة (الدعم من القيادة لتحسين جودة التعليم والتعلم) على الترتيب الأول بدرجة استجابة (عالية) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ربما يرجع إلى قناعة أفراد العينة من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بأهمية الدعم المقدم من الإدارة والقيادات الأكاديمية من أجل تطبيق إدارة الجودة الشاملة؛ لما لذلك من تأثير إيجابي على تحسين سير الأعمال وزيادة التزام العاملين سواء من الإداريين أو الأكاديميين بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة نتيجة لدعم وتحفيز القيادة لها. وتختلف تلك النتيجة مع ما أشارت إليه نتيجة دراسة الحربي (١٤٣٤هـ) التي توصلت إلى أن معايير الجودة الشاملة تطبق بدرجة متوسطة. بينما يرى الباحث أن حصول العبارة (التوقف عن الشعارات ونقد أعضاء هيئة التدريس والطلاب) على الترتيب الأخير بدرجة استجابة (ضعيفة) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس ربما يرجع إلى رغبة وحرص أفراد العينة على اتباع الأساليب الإدارية الحديثة التي

نجحت في تطبيق مبادئ ومعايير إدارة الجودة الشاملة التي تتطلب التوقف عن الشعارات ونقد أعضاء هيئة التدريس والطلاب من أجل تحسين الأداء الإداري. ونلاحظ من الجدول (٤-ج) أن العبارة (تستخدم البيانات والمعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية والأكاديمية) جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي بلغ (٣, ٢٥)، وانحراف معياري بلغ (٠, ٩٢)، يليها في الترتيب الثاني العبارة (التركيز على جودة العمل الإداري والأكاديمي ونشاطاته) بمتوسط حسابي بلغ (٣, ١٠)، وانحراف معياري بلغ (١, ٠٠٥)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة (التركيز على التدريب من البداية لحل المشكلات الإدارية والأكاديمية) بمتوسط حسابي بلغ (٢, ٨٨)، وانحراف معياري بلغ (١, ٠٥). ويرى الباحث أن حصول العبارة (تستخدم البيانات والمعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية والأكاديمية) على الترتيب الأول بدرجة استجابة (متوسطة) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ربما يرجع إلى تمسك بعض القيادات الإدارية والأكاديمية ببعض الأساليب الإدارية التقليدية في اتخاذ القرارات التي لا تتطلب استخدام البيانات والمعلومات بشكل رئيس من أجل اتخاذ القرار. ونلاحظ من الجدول (٤-د) أن العبارة (تصميم التعليم يحظى باهتمام بالغ من القيادة) جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي بلغ (٤, ٠٦)، وانحراف معياري بلغ (٠, ٩٨)، يليها العبارة (يوجد معايير ومقاييس خاصة بالعملية الإدارية والأكاديمية) بمتوسط حسابي بلغ (٣, ٦٦)، وانحراف معياري بلغ (٠, ٨١)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة (التركيز على رضا أعضاء هيئة التدريس والطلاب) بمتوسط حسابي بلغ (٢, ٩١)، وانحراف معياري بلغ (٠, ٩٧). ويرى الباحث أن حصول العبارة (تصميم التعليم يحظى باهتمام بالغ من القيادة) على الترتيب الأول بدرجة استجابة (عالية) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ربما يرجع إلى رغبة القيادة ومحاولاتها المستمرة في ترسيخ مبادئ العمل الإداري والأكاديمي وفق معايير إدارة الجودة الشاملة، وقناعة أفراد العينة بأن القيادة لديها الخبرة والكفاءة المهنية المناسبة من أجل تقويم أساليب الإدارة بالجامعة وحرصها على تحسين وتطوير العملية التعليمية بالجامعة.

وتتفق تلك النتيجة مع ما أشارت إليه نتيجة دراسة فاضل (١٤٣٢هـ) التي توصلت إلى أن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في الأقسام الأكاديمية تتم بدرجة متوسطة. ونلاحظ من الجدول (٤-هـ) أن العبارة (يوجد أنظمة وآليات تلتزم

القيادة بها في تطبيق الجودة) جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي بلغ (٣, ٥٩)، وانحراف معياري بلغ (١, ١٤)، يليها في الترتيب الثاني العبارة (التركيز على ثقافة الجودة ونشرها باستمرار) بمتوسط حسابي بلغ (٣, ٥٨)، وانحراف معياري بلغ (٠, ٨٤)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة (تحديد يوم خاص بالجودة لزيادة الوعي بالجودة والاهتمام بها) بمتوسط حسابي بلغ (٢, ٤١)، وانحراف معياري بلغ (١, ٤٠). ويرى الباحث أن حصول العبارة (يوجد أنظمة وآليات تلتزم القيادة بها في تطبيق الجودة) على الترتيب الأول بدرجة استجابة (عالية) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ربما يرجع إلى اتباع القيادة الجامعية لأساليب وإستراتيجيات الإدارة التربوية الحديثة المعتمدة على معايير الجودة الشاملة، ما يجعلها ملتزمة باستخدام وتفعيل أنظمة وآليات تطبيق إدارة الجودة الشاملة على نحو أكثر إيجابية، وتتفق تلك النتيجة مع ما أشارت إليه نتيجة دراسة الشاع (١٤٣٥ هـ) التي توصلت إلى توافر جودة أداء العاملين بإدارة الأنشطة الرياضية بالجامعة. كذلك يرى الباحث أن حصول العبارة (تحديد يوم خاص بالجودة لزيادة الوعي بالجودة والاهتمام بها) على الترتيب الأخير بدرجة استجابة (متوسطة) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس ربما يرجع إلى كثرة المعوقات على المستويات المختلفة (مادية - بشرية - تنظيمية) التي لا تمكن القيادة الإدارية من تطوير كفايات ومعارف الإداريين والأكاديميين والطلاب بشكل مناسب، ما يجد من قدرتهم على تحديد يوم خاص بالجودة لزيادة الوعي بالجودة والاهتمام بها، وتتفق تلك النتيجة مع ما أشارت إليه نتيجة دراسة زبير (Zubair., 2012) التي توصلت إلى أنه يتم تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات الباكستانية بوتيرة بطيئة. ونلاحظ من الجدول (٤ - و) أن العبارة (التركيز على التخطيط كعملية إدارية من أجل تحسين الجودة) جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي بلغ (٣, ٦٧)، وانحراف معياري بلغ (٠, ٨٢)، يليها في الترتيب الثاني العبارة (مراقبة التنفيذ من أجل الوصول إلى الجودة) بمتوسط حسابي بلغ (٣, ٥٦)، وانحراف معياري بلغ (٠, ٩٧)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة (دراسة التوقعات والنتائج وطرق التعديل من أجل تحسين الجودة) بمتوسط حسابي بلغ (٣, ١٦)، وانحراف معياري بلغ (٠, ٩٤). ويرى الباحث أن حصول العبارة (التركيز على التخطيط كعملية إدارية من أجل تحسين الجودة) على الترتيب الأول بدرجة استجابة (عالية) من وجهة نظر

أفراد عينة الدراسة ربما يرجع إلى قناعة الإدارة العليا بأهمية التخطيط لتحسين سير الأعمال الإدارية والتعليمية بالجامعة؛ وربما لاهتمامهم باتباع أساليب التطوير والتجديد بالطرق العلمية التي أثبتت مساعدة فعالة في تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة بشكل مناسب.

السؤال الثاني: «ما معوقات تطبيق الجودة الشاملة في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية؟»

وللإجابة عن هذا السؤال تمّ حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك على جميع العبارات المتعلقة بالمحور الثاني، وجاءت النتائج كما يشير إليها الجدول (٦). ونلاحظ من الجدول (٦) أن العبارة (المركزية في اتخاذ القرار المتعلق بالجودة الشاملة) جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي بلغ (١٤, ٤)، وانحراف معياري بلغ (٨٥, ٠)، يليها في الترتيب الثاني العبارة (البعد عن التركيز على العميل المتمثل في الطالب) بمتوسط حسابي بلغ (١٢, ٤)، وانحراف معياري بلغ (١٠, ١)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة (البعد عن استقلالية الجودة إدارياً وتنظيمياً) بمتوسط حسابي بلغ (٤٢, ٣)، وانحراف معياري بلغ (٩٦, ٠).

ويرى الباحث أنه في ضوء هذه النتائج يجب أن يكون هناك استقلالية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالجودة في الكليات والمراكز العلمية في ضوء معايير الجودة والاعتماد المعتمدة.

السؤال الثالث: «هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحديد واقع تطبيق نماذج الجودة الشاملة في العملية الإدارية والأكاديمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب باختلاف الجنس والصفة وسنوات الإقامة في الجامعة؟»

وللإجابة عن السؤال: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات العينة تعزى لمتغير (الجنس)؟ تم استخدام اختبار (ت)، وكانت النتائج كما يشير لها الجدول (٧). ويتضح من الجدول (٧) عدم معنوية تأثير عامل الجنس، حيث إن P-Value تساوي ٠, ٠٤، وهي أصغر من مستوى المعنوية ٠, ٠٥. والقرار هو عدم قبول الفرضية الصفرية وهذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس؛ ولعل السبب في ذلك هو زيادة فرص الذكور من أعضاء هيئة التدريس والطلاب في حضور المزيد من الدورات التدريبية والندوات العلمية في المناسبات العلمية المختلفة داخل المملكة وخارجها حول

واقع تطبيق نماذج الجودة الشاملة في الجامعة بشكل أكثر من الإناث من أعضاء هيئة التدريس والطلاب، ما يسهم في اختلاف استجاباتهم حول واقع تطبيق نماذج الجودة الشاملة في العملية الإدارية والأكاديمية، وللإجابة عن السؤال: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات العينة تعزى لمتغير صفة سنوات الإقامة في الجامعة؟ تم استخدام اختبار تحليل التباين (ANOVA)؛ وكانت النتائج كما يشير لها الجدول (٨) ويتضح من الجدول (٨) عدم معنوية تأثير عامل الصفة، حيث إن P-Value تساوي ٠,٣٨٨، وهي أكبر من مستوى المعنوية ٠,٠٥. والقرار هو قبول الفرضية الصفرية، وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الصفة؛ وربما يرجع السبب في ذلك إلى تقارب المستويات المعرفية لدى أعضاء هيئة التدريس على وجه الخصوص بالرغم من اختلاف صفاتهم فيما يتعلق بواقع تطبيق نماذج الجودة الشاملة في العملية الإدارية والأكاديمية، ما قارب من استجاباتهم، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الصفة. ويتضح من الجدول (٩) عدم معنوية تأثير عامل السنوات، حيث إن P-Value تساوي ٠,٦١٨، وهي أكبر من مستوى المعنوية ٠,٠٥. والقرار هو قبول الفرضية الصفرية، وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير السنوات؛ وربما كان السبب في ذلك هو تقارب الأفكار لدى أفراد العينة من أعضاء هيئة التدريس والطلاب بسبب كثرة الاحتكاك المباشر بينهم في العمل، ما أسهم في تبادلهم للخبرات والآراء حول واقع تطبيق نماذج الجودة الشاملة في الجامعة بشكل أكثر من الإناث من أعضاء هيئة التدريس والطلاب، ما أسهم في تقارب استجاباتهم.

ملخص النتائج:

ملخص النتائج المتعلقة بإجابة السؤال الأول: مدى تطبيق معايير نماذج الجودة الشاملة النتائج المتعلقة بـ«نموذج جوران Jouran التركيز على تنمية البرامج والخدمات بما يقابل احتياجات العملاء: أن هناك قناعة بالحاجة إلى تطوير العمل الإداري والأكاديمي، وأن أهداف تطوير العمل الإداري والأكاديمي واضحة، وضرورة التدريب من أجل تطبيق الجودة الشاملة.

أما النتائج المتعلقة بـ«نموذج ديمينج Deming الجودة مسؤولية الجميع: فهناك دعم

من القيادة لتحسين جودة التعليم والتعلم، وضرورة التحسين المستمر للعملية الإدارية والأكاديمية، واستمرارية التغلب على المعوقات التنظيمية للعملية الإدارية والأكاديمية. وأما النتائج المتعلقة بـ«نموذج ايشكاوا Ishi Kawa التركيز على تطبيق حلقات الجودة وترابطها: فتستخدم البيانات والمعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية والأكاديمية، والتركيز على جودة العمل الإداري والأكاديمي ونشاطاته، والتركيز على التدريب من البداية لحل المشكلات الإدارية والأكاديمية.

وأما النتائج المتعلقة بـ«نموذج تاجوشي Taguchi الجودة ترتبط بدالة الخسارة وخصائص التصميم وجودته: فإن تصميم التعليم يحظى باهتمام بالغ من القيادة، والتحسين المستمر للعملية الإدارية والأكاديمية، والتركيز على الوصول إلى رضا أعضاء هيئة التدريس والطلاب.

وأما النتائج المتعلقة بـ«نموذج كرسبي Crosby المعيبات تساوي صفراً في إطار عدم هدر إمكانات المنظمة فتوجد أنظمة وآليات تلتزم القيادة بها في تطبيق الجودة، والتركيز على ثقافة الجودة ونشرها باستمرار، وتحديد يوم خاص بالجودة لزيادة الوعي بالجودة والاهتمام بها.

وجاءت النتائج المتعلقة بـنموذج شوهارت Shewhart التركيز على مراقبة خطوات الجودة والحفاظ على مستوى الإنتاج كما يلي: التركيز على التخطيط كعملية إدارية من أجل التحسين المستمر، ومراقبة التنفيذ من أجل الوصول إلى الجودة المطلوبة، ودراسة التوقعات والنتائج وطرق التعديل من أجل تحسين تطبيق الجودة.

توصيات البحث: يحتاج تطبيق نماذج الجودة الشاملة العالمية في الجامعة إلى التخطيط في ضوء خصوصية الجامعة، ووضع خطوات عملية لتطبيق معايير الجودة على مستويات البرامج والخطط التدريسية، وآلية العمل، والطالب. وضرورة تحديد أهداف تطوير العمل الإداري والأكاديمي في ضوء معايير الجودة العالمية في الجامعة المبني على قيام وحدة تقويم أعمال الجودة بالحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الإدارية والأكاديمية، وتعزيز جوانب القوة المتعلقة بمؤشرات وجود معايير نماذج الجودة الشاملة العالمية في الجامعة التي كشفتها الدراسة والحفاظ على استمراريتها، والتغلب على معوقات تطبيق المعايير الأخرى. وضرورة مساعده أعضاء هيئة التدريس في ممارسه

معايير الجودة الشاملة في التدريس والتقويم. وتبني سياسات إدارية تحقق الاستخدام الأمثل للفرص المتاحة في المناخ التعليمي وتقويمها.

الدراسات المقترحة: إجراء المزيد من الدراسات التي تهدف إلى التعرف على واقع الجودة الشاملة ومدى تطبيقها في العملية الإدارية والأكاديمية بجامعة أخرى في المملكة العربية السعودية، والدول العربية مع متغيرات أخرى غير متغيرات البحث الحالية.

جداول الدراسة

الجدول رقم (١) معامل الارتباط بين كل عبارة و الدرجة الكلية للمحور حسب كل نموذج

معامل الارتباط	العبارة
**٠, ٦٤٢	القناعة بالحاجة إلى تطوير العمل الإداري والأكاديمي
**٠, ٧٠٠	أهداف تطوير العمل الإداري والأكاديمي واضحة
**٠, ٨٣٤	الإجراءات التنظيمية لتحقيق الأهداف الإدارية والأكاديمية
**٠, ٨٢٥	التدريب من أجل تطبيق الجودة الشاملة
**٠, ٧٩١	تنفيذ المشروعات الإدارية والأكاديمية من أجل حل مشكلات قائمة
**٠, ٨٧٣	الإصلاحات الإدارية والأكاديمية تتم بصفة دورية
**٠, ٨٣٣	يستخدم التخطيط من أجل تلبية حاجات أعضاء هيئة التدريس والطلاب
**٠, ٨٦٦	التركيز على القياس والتقويم لكشف المشكلات الأكاديمية والإدارية
**٠, ٨٨٣	التحسين المستمر من أجل المحافظة على المكتسبات الإدارية والأكاديمية
**٠, ٦٩٤	التحسين المستمر للعملية الإدارية والأكاديمية
**٠, ٧١٠	التركيز على إرضاء الطالب وعضو هيئة التدريس
**٠, ٧٥٢	دعم التدريب المستمر لأعضاء هيئة التدريس والطلاب
**٠, ٦٣٠	دعم من القيادة لتحسين جودة التعليم والتعلم
**٠, ٦٥٠	تخطيط طويل المدى من أجل تطوير العملية الإدارية والأكاديمية
**٠, ٧٢٠	توقف الاعتماد على التفتيش لتحقيق جودة العملية الإدارية والأكاديمية
**٠, ٨٧٠	استمرارية التغلب على المعوقات التنظيمية للعملية الإدارية والأكاديمية
**٠, ٦٩٠	التوقف عن الشعارات ونقد أعضاء هيئة التدريس والطلاب
**٠, ٧٩٠	إزالة الخوف والشعور بالأمان لدى أعضاء هيئة التدريس والطلاب

معامل الارتباط	العبرة
**٠, ٨١٣	الجودة تُبنى على وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب
**٠, ٨٨٠	التركيز على جودة العمل الإداري والأكاديمي ونشاطاته
**٠, ٩٣٠	الجودة تعتمد على المشاركة الفاعلة من أعضاء هيئة التدريس والطلاب
**٠, ٩١٠	تستخدم البيانات والمعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية والأكاديمية
**٠, ٩٤٠	تعتمد الجودة على قوة الحوافز وإثارة الدوافع لدى أعضاء هيئة التدريس والطلاب
**٠, ٨٣٠	التعرف على المشكلات الإدارية والأكاديمية والتخلص منها
**٠, ٨١٠	التركيز على التدريب من البداية لحل المشكلات الإدارية والأكاديمية
**٠, ٥٥٠	تصميم التعليم يحظى باهتمام بالغ من القيادة
**٠, ٧٣٠	توجد معايير ومقاييس خاصة بالعملية الإدارية والأكاديمية
**٠, ٩٣٠	التركيز على الأداء الفعلي لأعضاء هيئة التدريس والطلاب
**٠, ٨٠٠	التركيز على رضا أعضاء هيئة التدريس والطلاب
**٠, ٧٢٠	التركيز على التكلفة والعائد من العملية الإدارية والأكاديمية
**٠, ٨١٠	تكوين فرق ومجالس لتحسين الجودة
**٠, ٧٠٠	توجد أنظمة وآليات تلتزم القيادة بها في تطبيق الجودة
**٠, ٨٤١	التركيز على أدوات يتم من خلالها تحقيق الجودة
**٠, ٦٥٠	تطبيق وتطوير الجودة أدى إلى ارتفاع سمعة الجامعة أكاديمياً
**٠, ٨٤٤	التركيز على ثقافة الجودة ونشرها باستمرار
**٠, ٧٧٠	تحديد يوم خاص بالجودة لزيادة الوعي والاهتمام بها
**٠, ٨٢٠	التشجيع على الابتكار الفردي للطلاب وعضو هيئة التدريس داخل منظومة الجامعة
**٠, ٨٥٠	عمل الشيء الصحيح من المرة الأولى والتخلص من الأخطاء والمعوقات باستمرار
**٠, ٨٩٧	التركيز على التخطيط كعملية إدارية من أجل تحسين الجودة
**٠, ٨٨٠	التركيز على التنفيذ والفحص والاختبار عند تطبيق الجودة
**٠, ٨٧٠	مراقبة التنفيذ من أجل الوصول إلى الجودة
**٠, ٨٨٠	دراسة التوقعات والنتائج وطرق التعديل من أجل تحسين الجودة

** دال عند مستوى ٠,٠١

الجدول رقم (٢) معامل الارتباط بين كل عبارة والمحور الكلي

معامل الارتباط	العبارة
**٠,٦٢	المركزية في اتخاذ القرار المتعلق بالجودة الشاملة
**٠,٥٦	البعد عن التركيز على العميل المتمثل في الطالب
**٠,٦٩	ضعف تهيئة المناخ الإداري والأكاديمي اللازم لتحقيق أهداف الجودة
**٠,٧٩	عدم الاهتمام بمشاركة المستهدين ودون تفرقة في تطبيق الجودة
**٠,٧٢	البعد عن اتخاذ قرارات الجودة على أساس الحقائق والمعلومات والبيانات
**٠,٦٥	البعد عن استقلالية الجودة إدارياً وتنظيمياً
**٠,٨١	تنفيذ الجودة بعيداً عن الشفافية والعدالة والتوازن في الموارد
**٠,٦٩	ضعف كفايات القائمين على تنفيذ أعمال الجودة الشاملة
**٠,٧٦	غلبة الفردية على روح فريق العمل واتباع أسلوب المحاولة والخطأ في الإدارة
**٠,٦٧	مقاومة التغيير وعدم تقدير الوقت والانضباط والنظام

* دال عند مستوى ٠,٠١

الجدول رقم (٣) معاملات ثبات أداة الدراسة طبقاً لمحاورها المختلفة

معامل الثبات	عدد العبارات	محاور الاستبانة الخاصة بالجزء الثاني
٠,٩٦٨	٤٢	المحور الأول: مدى تطبيق نماذج الجودة الشاملة
٠,٨٧٧	١٠	المحور الثاني: معوقات تطبيق الجودة الشاملة في العملية الإدارية والأكاديمية
٠,٩٥٤	٥٢	معامل الثبات الكلي

الجدول رقم (٤ - أ) نموذج جوران Jouran (المهمة الأساسية للجودة التركيز على تنمية البرامج والخدمات بما يقابل احتياجات العملاء)

ترتيب العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير متوافر إطلاقاً (١)	غير متوافر (٢)	متوافر بدرجة متوسطة (٣)	متوافر بدرجة عالية (٤)	متوافر بدرجة عالية جداً (٥)	العبارة
١	٠,٨٧	٤,٣٩	٠,٨	٠	٢٦	٢١	٧٨	ك القناعة بالحاجة إلى تطوير العمل الإداري والأكاديمي
			٠,٨	٠	٢٠,٢	١٦,٧	٦١,٩	%
٢	١,٠٥	٣,٧٣	٠,٨	١٣	٤٦	٢٥	٤١	ك أهداف تطوير العمل الإداري والأكاديمي واضحة
			٠,٨	١٠	٣٦,١	٢٠	٣٢,١	%
٥	٠,٨٧	٣,٢٥	٠,٨	٢٣	٥٠	٣٩	١٣	ك الإجراءات التنظيمية لتحقيق الأهداف الإدارية والأكاديمية
			٠,٨	١٨	٣٩,١	٣٠,٩	١٠	%
٩	١,١٤	٢,٧٧	١٦	٤٢	٢٩	٣٢	٧	ك التدريب من أجل تطبيق الجودة الشاملة
			١٣	٣٣	٢٣	٢٥	٦	%
٨	١,١٣	٢,٨١	١٥	٤٠	٣٩	٢٠	١٢	ك تنفيذ المشروعات الإدارية والأكاديمية من أجل حل مشكلات قائمة
			١٢	٣٢	٣١	١٦	٩	%
٣	٠,٩٥٤	٣,٤٤	١	١٣	٦٧	٢٠	٢٥	ك الإصلاحات الإدارية والأكاديمية تتم بصفة دورية
			٠,٨	١٠,١	٥٣,١	١٦	٢٠	%
٦	٠,٩٣٣	٣,٢٤	٤	٢٠	٥٥	٣٦	١١	ك يستخدم التخطيط من أجل تلبية حاجات أعضاء هيئة التدريس والطلاب
			٣	١٦	٤٤	٢٨	٩	%
٧	٠,٨٧٤	٣,١٤	١	٣٠	٥٥	٣٢	٨	ك التركيز على القياس والتقييم لكشف المشكلات الأكاديمية والإدارية
			٠,٨	٢٣,٨	٤٣,٧	٢٥,٤	٦	%
٤	٠,٨٤٣	٣,٣٦	٢	١١	٦٦	٣٤	١٣	ك التحسين المستمر من أجل المحافظة على المكتسبات الإدارية والأكاديمية
			١,٦	٨,٧	٥٢,٤	٢٦,٩	١٠,٤	%

الجدول رقم (٤ - ب) نموذج ديمينج Deming (الجودة مسؤولية الجميع)

ترتيب العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير متوافق إطلاقاً (١)		متوافق بدرجة متوسطة (٣)		متوافق بدرجة عالية جداً (٥)		العبارة
			غير متوافق (٢)	غير متوافق (٢)	متوافق بدرجة عالية (٤)	متوافق بدرجة عالية جداً (٥)			
٢	٠,٧٣	٣,٥٤	١	٥	٥٥	٥٤	١٠	ك	التحسين المستمر للعملية الإدارية والأكاديمية
			٠,٨	٣,٥٩	٤٣,٧	٤٢,٨	٧,٩	٪	
٥	٠,٩١	٣,١٧	٧	١٣	٦٧	٣٠	٩	ك	التركيز على إرضاء الطالب وعضو هيئة التدريس
			٦	١٠	٥٣	٢٤	٧	٪	
٨	١,٠٦	٢,٧٧	١٨	٢٥	٦٠	١٤	٩	ك	دعم التدريب المستمر لأعضاء هيئة التدريس والطلاب
			١٤	٢٠	٤٨	١١	٧	٪	
١	١,٠٩	٣,٧٥	٢	٨	٤٧	٣١	٣٨	ك	دعم من القيادة لتحسين جودة التعليم والتعلم
			١,٦	٦,٣	٣٧,٣	٢٤,٦	٣٠,١	٪	
٤	١,٠١	٣,٢٥	٢	٣٦	٢٧	٥٠	١١	ك	تخطيط طويل المدى من أجل تطوير العملية الإدارية والأكاديمية
			١,٦	٢٨,٥	٢١,٤	٣٩,٦	٨,٧	٪	
٧	١,١١	٢,٨٧	١٩	١٩	٥٥	٢٥	٨	ك	توقف الاعتماد على التفتيش لتحقيق جودة العملية الإدارية والأكاديمية
			١٥	١٥	٤٤	٢٠	٦	٪	
٣	٠,٧٥	٣,٣	٢	٦	٨٢	٢٦	١٠	ك	استمرارية التغلب على المعوقات التنظيمية للعملية الإدارية والأكاديمية
			١,٦	٤,٧	٦٥,١	٢٠,٦	٧,٩	٪	
٩	١,١٦	٢,٦	٢٩	٢٦	٤٤	٢٠	٧	ك	التوقف عن الشعارات ونقد أعضاء هيئة التدريس والطلاب
			٢٣	٢١	٣٥	١٦	٥	٪	
٦	١,٠٢	٢,٩١	٧	٤١	٤٣	٢٦	٩	ك	إزالة الخوف والشعور بالأمان لدى أعضاء هيئة التدريس والطلاب
			٦	٣٢	٣٤	٢١	٧	٪	

الجدول رقم (٤ - ج)

نموذج ايشكاوا Ishi Kawa (التركيز على تطبيق حلقات الجودة وترابطها)

ترتيب العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير متوافر إطلاقاً (١)	غير متوافر (٢)	متوافر بدرجة متوسطة (٣)	متوافر بدرجة عالية (٤)	متوافر بدرجة عالية جداً (٥)	العبارة	
٥	١,٠٦	٣,٠١	٤	٤٨	٢٦	٣٩	٩	ك	الجودة تُبنى على وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب
			٣	٣٨	٢١	٣١	٧	%	
٢	١,٠٠	٣,١٠	٣	٣٤	٥١	٢٤	١٤	ك	التركيز على جودة العمل الإداري والأكاديمي ونشاطاته
			٢	٢٧	٤١	١٩	١١	%	
٤	١,١٠	٣,٠١	٥	٤٤	٣٩	٢١	١٧	ك	الجودة تعتمد على المشاركة الفاعلة من أعضاء هيئة التدريس والطلاب
			٤	٣٥	٣١	١٧	١٤	%	
١	٠,٩٢	٣,٢٥	٤	١٤	٧٠	٢٣	١٥	ك	تستخدم البيانات والمعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية والأكاديمية
			٣	١١	٥٦	١٨	١٢	%	
٦	١,٠٦	٢,٩٦	٥	٤٤	٤٢	٢١	١٤	ك	تعتمد الجودة على قوة الحوافز وإثارة الدوافع لدى أعضاء هيئة التدريس والطلاب
			٤	٣٥	٣٣	١٧	١١	%	
٣	٠,٩٨	٣,٠٣	٥	٣٠	٥٧	٢٠	١٢	ك	التعرف على المشكلات الإدارية والأكاديمية والتخلص منها
			٤	٢٤	٤٧	١٦	٩	%	
٧	١,٠٥	٢,٨٨	١٣	٢٨	٥٧	١٧	١١	ك	التركيز على التدريب من البداية لحل المشكلات الإدارية والأكاديمية
			١٠	٢٢	٤٥	١٤	٩	%	

الجدول رقم (٤ - د) نموذج تاجوشي Taguchi (الجودة ترتبط بدالة الخسارة
وخصائص التصميم وجودته)

ترتيب العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير متوافر إطلاقاً (١)	غير متوافر (٢)	متوافر بدرجة متوسطة (٣)	متوافر بدرجة عالية (٤)	متوافر بدرجة عالية جداً (٥)	العبارة
١	٠,٩٨	٤,٠٦	٢	٣	٣٥	٣١	٥٥	ك
			١,٦	٢,١	٢٧,٨	٢٤,٦	٤٣,٦	%
٢	٠,٨١	٣,٦٦	٢	٥	٤٣	٦٠	١٦	ك
			١,٦	٣,٩	٣٤,١	٤٧,٦	١٢,٧	%
٣	٠,٨٧	٣,٢٧	٢	١٦	٦٨	٢٧	١٣	ك
			٢	١٣	٥٤	٢١	١٠	%
٥	٠,٩٧	٢,٩١	٣	٤٥	٤٧	٢٢	٩	ك
			٢	٣٦	٣٧	١٨	٧	%
٤	١,٠٩	٣,٢١	١٠	٢٠	٤٣	٤٠	١٣	ك
			٨	١٦	٣٤	٣٢	١٠	%

الجدول رقم (٤ - هـ) نموذج كرسبي Crosby (المعييات تساوي صفراً في إطار عدم
هدر إمكانات المنظمة)

ترتيب العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير متوافر إطلاقاً (١)	غير متوافر (٢)	متوافر بدرجة متوسطة (٣)	متوافر بدرجة عالية (٤)	متوافر بدرجة عالية جداً (٥)	العبارة
٣	١,٠٦	٣,٤٨	١	٢٦	٣٦	٣٧	٢٦	ك
			٠,٨	٢٠,٦	٢٨,٥	٢٩,٣	٢٠,٦	%

ترتيب العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير متوافر إطلافاً (١)	غير متوافر (٢)	متوافر بدرجة متوسطة (٣)	متوافر بدرجة عالية (٤)	متوافر بدرجة عالية جداً (٥)	العبارة
١	١,١٤	٣,٥٩	٢٤	٢٦	٢٢	٤٤	٣١	ك يوجد أنظمة وآليات تلتزم
			٢	٢١	١٧	٣٥	٢٥	% القيادة بها في تطبيق الجودة
٤	٠,٨٢	٣,٤٣	١	٨	٦٨	٣٤	١٥	ك التركيز على أدوات يتم من
			٠,٨	٦,٣	٥٣,٩	٢٦,٩	١١,٩	% خلالها تحقيق الجودة
٥	٠,٩٥	٣,٣٣	٤	١٦	٥٥	٣٧	١٤	ك تطبيق وتطوير الجودة أدى
			٣	١٣	٤٤	٢٩	١١	% إلى ارتفاع سمعة الجامعة أكاديمياً
٢	٠,٨٤	٣,٥٨	١	٨	٥٢	٤٨	١٧	ك التركيز على ثقافة الجودة
			٠,٨	٦,٣	٤١,٢	٣٨,١	١٣,٤	% ونشرها باستمرار
٨	١,٤٠	٢,٤١	٥٢	١٦	٢١	٢٨	٩	ك تحديد يوم خاص بالجودة
			٤١	١٣	١٧	٢٢	٧	% لزيادة الوعي بالجودة والاهتمام بها
٧	١,٠٤	٢,٧٥	٤	٦٥	٢٧	١٩	١١	ك التشجيع على الابتكار
			٣	٥٢	٢١	١٥	٩	% الفردي للطلاب وعضو هيئة التدريس داخل منظومة الجامعة
٦	٠,٩٧	٢,٩٠	٣	٤٥	٥٠	١٧	١١	ك عمل الشيء الصحيح من
			٢	٣٦	٣٩	١٤	٩	% المرة الأولى والتخلص من الأخطاء والمعوقات باستمرار

الجدول رقم (٤ - و) نموذج شوهارت Shewhart (التركيز على مراقبة خطوات الجودة والحفاظ على مستوى الإنتاج)

ترتيب العبارات	الانحراف المعياري	التوسط الحسابي	غير متوافر إطلاقاً (١)	غير متوافر (٢)	متوافر بدرجته متوسطة (٣)	متوافر بدرجته عالية (٤)	متوافر بدرجته عالية جداً (٥)	العبارة
١	٠,٨٢	٣,٦٧	٢	٦	٣٩	٦٣	١٦	ك التركيز على التخطيط كعملية
			٢	٥	٣١	٥٠	١٢	٪ إدارية من أجل تحسين الجودة
٣	٠,٨٧	٣,٢١	٢	١٧	٧٢	٢٢	١٣	ك التركيز على التنفيذ والفحص
			٢	١٤	٥٧	١٧	١٠	٪ والاختبار عند تطبيق الجودة
٢	٠,٩٧	٣,٥٦	٢	١٠	٥٨	٢٨	٢٨	ك مراقبة التنفيذ من أجل
			٠,١,٦	٧,٩	٤٦,١	٢٢,٢	٢٢,٢	٪ الوصول إلى الجودة
٤	٠,٩٤	٣,١٦	٢	٢٧	٦٠	٢٣	١٤	ك دراسة التوقعات والنتائج وطرق
			٠,١,٦	٢١,٤	٤٧,٦	١٨,٣	١١,١	٪ التعديل من أجل تحسين الجودة

الجدول رقم (٥) معاملات ثبات أداة الدراسة طبقاً لنماذجها المختلفة

معامل الثبات	عدد العبارات	نماذج الاستبانة الخاصة بالمحور الأول
٠,٩٤٦	٧	نموذج إيشكاوا Ishi Kawa (التركيز على تطبيق حلقات الجودة وترابطها)
٠,٩١٧	٩	نموذج جوران Jouran (المهمة الأساسية للجودة التركيز على تنمية البرامج والخدمات بما يقابل احتياجات العملاء)
٠,٩٠٣	٨	نموذج كرسبي Crosby (المعيبات تساوي صفراً في إطار عدم هدر إمكانات المنظمة)
٠,٩٠٣	٤	نموذج شوهارت Shewhart (التركيز على مراقبة خطوات الجودة والحفاظ على مستوى الإنتاج)
٠,٨٧٣	٩	نموذج ديمينج Deming (الجودة مسؤولية الجميع)
٠,٧٨٣	٥	نموذج تاجوشي Taguchi (الجودة ترتبط بدالة الخسارة وخصائص التصميم وجودته)

الجدول رقم (٦)

الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
ذكر	٣,٣٨	٠,٦٤	٢,٠٠٩	٠,٠٤
أنثى	٣,١٥	٠,١٩		

الجدول رقم (٧)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	P.Value
بين المجموعات	١,٠٠٢	٣	٠,٣٣٤	١,٠١٧	٠,٣٨٨
داخل المجموعات	٤٠,٠٨	١٢٢	٠,٣٢٩		
الإجمالي	٤١,٠٨٢	١٢٥			

الجدول رقم (٨)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	P.Value
بين المجموعات	٠,٣٢١	٢	٠,١٦٠	٠,٤٨٤	٠,٦١٨
داخل المجموعات	٤٠,٧٦٢	١٢٣	٠,٣٣١		
الإجمالي	٤١,٠٨٢	١٢٥			

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- الأشولي، اعتدال محمد سالم. (١٤٣٥هـ). مبادئ الجودة الشاملة كأداة فعالة لممارسة عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر القيادات بجامعة أم القرى، رسالة ماجستير غير منشورة، المملكة العربية السعودية: جامعة أم القرى - كلية التربية.
- آل ثنيان، أسماء بنت سليمان بن ثنيان (١٤٣٦هـ). واقع تطبيق الجودة الشاملة في كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، المملكة العربية السعودية: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- جامعة الباحه، (١٤٢٩هـ). أسس بناء الجودة في إدارة التعليم العالي، الملتقى الأول لمسؤولي الجودة في الجامعات السعودية «الجودة مسؤولية الجميع»، الرياض: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ٢٥ - ٢٧ / ١٠ / ١٤٢٩هـ.
- الجبضي، خالد بن سعد. (٢٠٠٥). إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية، (ط ١)، الرياض: دار الأصحاب للنشر والتوزيع.
- الحربي، هند بنت مسعد (١٤٣٤هـ). درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، رسالة ماجستير غير منشورة، المملكة العربية السعودية: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية - كلية العلوم الاجتماعية.
- حسن، محيي الدين عبد الله (٢٠١٤). إدارة الجودة الشاملة وحاجة المؤسسة الجامعية إليها مدخل للتطوير الإداري في التعليم العالي، المؤتمر الدولي الرابع لضمان الجودة في التعليم العالي، الأردن: جامعة الزرقاء.
- الخطيب، أحمد (٢٠٠١). الإدارة الجامعية (دراسات حديثة)، إربد - الأردن: مؤسسة حماد للدراسات الجامعية.
- الخطيب، أحمد (١٩٩٩). التعليم الجامعي والتحول الديمقراطي، ورقة عمل، عمان - الأردن: مركز الأردن الجديد للدراسات.

الخطيب، محمد بن شحات (٢٠٠٧). الجودة في التعليم العام في المملكة العربية السعودية، الرياض: اللقاء السنوي الرابع عشر، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية جامعة الملك سعود.

الدرادكة، أمجد محمود (٢٠١١). معايير ضمان الجودة والاعتماد في كليات التربية في الجامعات الأردنية، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، الأردن: جامعة الزرقاء الأهلية.

درباس، أحمد (١٩٩٤). إدارة الجودة الكلية، مفهومها وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الاستفادة منها في القطاع التعليمي السعودي، رساله الخليج العربي، الرياض، مكتب التربية العربي بدول الخليج، السنة الرابعة عشرة، ع ٤٩، ٥٠ - ١٥. الرشيد، محمد (١٩٩٥). الجودة الشاملة في التعليم، المعلم، مجلة تربوية ثقافية جامعية، جامعة الملك سعود.

الزبيدي، وفاء بنت محمد بن علي (١٤٣٣هـ). التحفيز في ضوء منهجية الجودة الشاملة بجامعة أم القرى (دراسة ميدانية)، رسالة ماجستير غير منشورة، المملكة العربية السعودية: جامعة أم القرى - كلية التربية.

زقروق، خالد بن جميل مصطفى (١٤٢٩هـ). تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين أداء كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة أم القرى، رسالة ماجستير غير منشورة، المملكة العربية السعودية: جامعة أم القرى - كلية التربية.

ابن سعيد، خالد بن سعد عبدالعزيز (١٩٩٧). إدارة الجودة الشاملة تطبيقات على القطاع الصحي، الرياض: العبيكان للطباعة والنشر.

الشماع، نبيل خليل إبراهيم (١٤٣٥هـ). إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير إدارة الأنشطة الرياضية بجامعة أم القرى، رسالة ماجستير غير منشورة، المملكة العربية السعودية: جامعة أم القرى - كلية التربية.

الصالح، سالم مفتاح، (٢٠١٤م). مخرجات التعليم العالي في ظل الجودة الشاملة، المؤتمر العربي الدولي لضمان الجودة في التعليم العالي، الأردن: جامعة الزرقاء.

- طعيمة، رشدي وآخرون (٢٠٠٦). الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد والأسس والتطبيقات، ط ١، دار المسيرة، عمان.
- عبد الجواد، عصام الدين نوفل (٢٠٠٠). ضبط الجودة: المفهوم، المنهج، الآليات والتطبيقا، مجلة التربية، قطاع البحوث التربوية والمناهج بوزارة التربية بدولة الكويت، السنة (١٠)، العدد (٣٣).
- عبيدات، ذوقان. عدس، عبدالرحمن. عبدالحق، كايد (٢٠١٢). البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- العبيدي، حازم بدري، (٢٠٠٧). بناء القدرات لأعضاء الهيئات التدريسية الجامعية، بحث مقدم في المؤتمر العالمي للتعليم العالي في العراق، مجلة المنصور عدد ٦، مجلد ٢.
- فاضل، مها بنت قاسم بن أحمد (١٤٣٢ هـ). إدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بجامعتي أم القرى والملك عبد العزيز (دراسة ميدانية على شطر الطالبات)، رسالة ماجستير غير منشورة، المملكة العربية السعودية، جامعة أم القرى - كلية التربية.
- القحطاني، سالم سعيد (١٩٩٣). إدارة الجودة الكلية وإمكانية تطبيقها في القطاع الحكومي، مجلة الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، العدد (٧٨).
- القميزي، حمد عبد الله (٢٠١١). «تأثير تطبيق متطلبات معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي على العملية التعليمية» دراسة تطبيقية على كلية التربية بالمجموعة. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية العدد (٣١) مصر: جامعة حلوان.
- محمد، فرج هويدي (٢٠١٢). تصور مقترح لتطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، المجلة العربية، ليبيا - البيضاء: جامعة عمر المختار.
- محمود، كاظم خضير (٢٠٠٠). إدارة الجودة الشاملة، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- محمود، محمد فتحي، (٢٠٠٧). نماذج الجودة الشاملة والمعوقات التي تحول دون تطبيقها في الأجهزة الأمنية، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

المطوع، نايف بن عبد العزيز (٢٠١٢). مدى إمكانية تطبيق معايير الاعتماد وضمان الجودة على البرامج التعليمية في كليات جامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها. المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي، الأردن: جامعة الزيتونة.

معجم المعاني الجامع، <http://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/%D9%86%86>

تم الاطلاع في ١٤ / ١١ / ١٤٣٧ هـ.

الموسوي، نعمان (٢٠٠٣). تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، المجلة التربوية، ع(٦٧)، ص ص: ٨٩-١١٨.

نزال، عبدالله إبراهيم (٢٠١١). تفعيل الجودة الشاملة في تطبيق إستراتيجية التعليم في الجامعات، المجلة العربية، الأردن: جامعة الزرقاء.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Barton, Joan A.and .Marson,D.brian (1991) Service Quality :An introduction Province of Prithish Columbia Pup;ication ..

Ganguly, A. (2015). Exploring total quality management(TQM) Approaches in Higher Education Institutions in a Globalized Environment- Case Analysis of UK and Sweden. British Journal of Education. 7(3). Pp. 106-83.

Jouran. M (1992). Juran on Quality by Design:the Steps for planning Quality into Goods and Services. New york: the free press.

Zubair, S. S.(2012). Total quality management in public sector higher education institutions. Journal of business & Economies. 5(1),pp. 55-24.