

# تصور مقترح لتوظيف تقنية المعلومات في قياس مؤشرات إدارة الجودة النوعية في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية

د. سعيد بن محمد مزهر

## الفصل الأول : مدخل البحث

### المقدمة:

تواجه المنظمات في العصر الحالي كثيراً من التغيرات والتحديات، وخاصة فيما يتعلق بتحسين المخرجات، حيث برز مفهوم إدارة الجودة الشاملة لمواجهة هذه التحديات، وأصبح ينظر إليها على أنها وظيفة وعمل كل فرد في المنظمة بصرف النظر عن موقعه وطبيعة عمله. وقد انتقل تطبيق هذا المفهوم من قطاع الصناعة إلى قطاع التعليم، حيث يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من أحدث المفاهيم التي برزت إلى حيز التطبيق في القطاع التعليمي والأكاديمي في الولايات المتحدة الأمريكية، ويرتكز هذا المفهوم على فلسفة إجرائية مؤداها أن الجودة هي عملية تحسين تتصف بالاستمرارية في مراحل العمل كافة وعلى نحو متواصل، وتعرف إدارة الجودة الشاملة في التربية بأنها "استراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة". (درباس، ١٤١٤هـ، ص ١٥).

والمتبع لتطور التعليم العالي يجد أنه على الرغم مما بذل من جهود لتطويره، إلا أن الاهتمام بالكم في الفترة الماضية قد طغى على الاهتمام بالكيف، لذلك جاءت خطة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الاستراتيجية لتؤكد على أهمية تحسين نوعية التعليم والتدريب. (الخطة الاستراتيجية الخمسية للجامعة ٢٠١٤، ص ١٧).

ويعد مفهوم الجودة من "أحداث المفاهيم التي برزت إلى حيز التطبيق في القطاع التعليمي، ويرتكز هذا المفهوم على فلسفة إجرائية مؤداها أن الجودة (الإتقان) هي عملية تحسين يتصف بالاستمرارية في مراحل العمل كافة (درياس، ١٤١٤، ص ١٥).

وقد تطورت نظم إدارة لجودة الشاملة حتى بدأت تطبيقاتها كأسلوب إداري حديث في أداء الأعمال وإدارتها بطريقة حديثة تفوق جميع أساليب الإدارة التقليدية (المديرس، ١٤٢٠، ص ٢) وسعيًا للإصلاح والتطوير والتحسين حظيت هذه الاتجاهات والتطبيقات باهتمام المختصين في الإدارة التعليمية والأكاديمية تحديداً، فالتطور السريع الذي شهدته الإدارة التعليمية والأكاديمية فيما يتعلق بالوظائف والعمليات الإدارية المختلفة قد اعتمد كثيرا على تلك التطبيقات والمفاهيم التي نشأت في ميادين الصناعة والأعمال (الجضعي، ١٤٢٢، ص ٤).

ويعزى النجاح الذي حققته اليابان في مجالات عدة إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة، من خلال تبنيتها لفلسفة إدوارد ديمينج (Edwards Deming) التي حظيت باهتمام الدول المتقدمة والدول النامية على حد سواء، بل أصبحت إدارة الجودة الشاملة أسلوباً إدارياً يحتذى به، ليس فقط بين المؤسسات والشركات بل في أجهزة القطاعات الحكومية، وحقل التعليم العام والتعليم العالي ليس بمنأى عن هذه الاتجاهات الجديدة، فقد اتجهت كثير من المؤسسات التربوية والتعليمية إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة (الجضعي، ١٤٢٢، ص ٦).

إن إمكانية الاستفادة من إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في قطاع التعليم العالي ليس بالأمر العسير خصوصاً وأن الخطط التنموية تضمنت في سياق أولوياتها الإهتمام بالجودة النوعية في التعليم العام والعالي والتدريب مما يعني أن ثمة توجهاً يتسم بالإيجابية، ويرمي

إلى العمل الجاد للرفقي بكفاءة وفاعلية هذه القطاعات على المستويين الداخلي والخارجي مما سوف ينعكس بالضرورة على تحسين نوعية الجودة على نحو يتصف بالشمولية والتكامل وذلك من خلال تطبيق بعض نماذج إدارة الجودة العالمية وذلك بعد ملاءمتها مع البيئة العربية والسعودية تحديداً (درباس، ١٤١٤، ص١٦).

كما ان التطور الهائل في تقنية المعلومات والذي يمكن من خلاله تطبيق متطلبات الجودة في تطوير العمل التربوي والتعليمية والأكاديمي وكذلك الإداري بما يخدم المخرجات وتطويرها ، حيث تمثل تقنية المعلومات مجموع التقنيات او الوسائل او النظم المختلفة التي توظف لمعالجة المضمون والمحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري او الشخصي او التنظيمي او الجمعي والتي من خلالها يتم جمع المعلومات والبيانات المسموعة والمكتوبة او المصورة او المرسومة او المسموعة المرئية او المطبوعة او الرقمية من خلال الحاسبات الالكترونية ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات واسترجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد والرسائل مسموعة او مسموعة مرئية او مطبوعة او رقمية ونقلها من مكان إلى مكان اخر.(الخولي، ٢٠٠٥، ص٩).

إن تعزيز مكانة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية كمؤسسة تعليمية أكاديمية وكوحدة أساسية في نظام التعليم العالي العربي ، لكي تقوم بأداء وظيفتها كاملة في ترسيخ الأمن بمفهومه الشامل من خلال برامجها الاكاديمية والتدريبية، يتطلب التطوير المستمر للعمل الإداري والأكاديمي والتعليمية إجراء تقويم شامل داخلي وخارجي للجامعة بشكل دوري ومننظم، والأخذ بأساليب ترفع من كفاية العملية التعليمية ومخرجات التعلم، وحفز الجامعة كمؤسسة تعليمية على إحراز مزيد من الجودة في تحقيق الأهداف.

وفي ضوء ذلك وبعد الاطلاع على الكثير من الدراسات والأبحاث في مجال إدارة الجودة الشاملة وتقنية المعلومات ، جاءت فكرة تطبيق قياس مؤشرات إدارة الجودة الشاملة باستخدام التقنية في جامعة نايف العربية كأحد مؤسسات التعليم العالي العربية للمساهمة في وضع طريقة مناسبة تتوافر فيها مواصفات المرحلة الحديثة من التطور لرفع مستوى كفاءة

الخدمة التعليمية والبحث العلمي ، وبالتالي السعي للبحث عن طرق مناسبة لتحقيق مستويات عالية للجودة في الجامعة، ومع هذا التوجه برزت الحاجة لوضع برامج تقنية حديثة لرفع كفاءة النظام التعليمية والأكاديمي وفاعليته في الجامعة باستخدام إمكانات الحاسوب وبرامجه وتقنية الاتصالات والانترنت ، ومن ثم تحسين النوعية، والاستفادة من التجارب الدولية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تطوير العمل الأكاديمي والتعليم والإداري، لذلك جاءت هذا البحث لتحديد معايير ومؤشرات يمكن قياسها باستخدام أحدث الطرق التقنية في الجامعة، ومن ثم العمل على تطويرها وتحسينها بصورة الية ومستمرة.

#### مشكلة البحث :

يظل الاهتمام بتطوير العملية التعليمية والأكاديمية والإدارية هاجس الأكاديميين والقيادات العليا في الجامعات والتعليم العالي بهدف الوصول إلى عمل أكاديمي مجود ويتوافق مع التطور الهائل في بيئات التعليم والتعلم والتطور الهائل في تقنيات الاتصالات والمعلومات، بالإضافة إلى تطور الكبير في مفاهيم الجودة والتقويم والاعتماد ، ولأن كل هذا التطور يحتاج إلى مواكبة وتوافق، فإن ذلك يتطلب محاولة الوصول إلى نماذج تخدم تطبيق هذه التوجهات الحديثة والذي يعول عليه كثيراً في الوصول بمخرجات الجامعة إلى أرقى المستويات ، ولهذا جاء هذا البحث تأييداً لما جاء في المقدمة من خلاصات ، ودراسات ، وبحوث، وتوجهات، وتصورات لتحاول الوصول إلى نموذج تقني رقمي يخدم تطبيق تقنية المعلومات، وتطبيقات الحاسوب بما يحقق أهداف الجامعة الاستراتيجية في مجال الجودة والاعتماد الأكاديمي ، والذي تقترح فيه وضع تصور لبرنامجاً حاسوبياً يخدم تطبيقات الجودة في الجامعة ، وتقويمها، وتحقيق أهدافها وسعيها إلى حوسبة التعليم والتعلم بالاستفادة من التقدم التقني والتجارب الدولية.

ومن خلال ما سبق تبرز مشكلة البحث في السؤال الآتي:

كيف يمكن توظيف تقنية المعلومات في قياس مؤشرات إدارة الجودة النوعية بجامعة

نايف العربية للعلوم الأمنية ؟

### أهمية البحث:

تتضح أهمية هذا البحث من اهتمامها بالعملية التعليمية والأكاديمية الذي يعول عليه كثيراً في إعداد مخرجات جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية من الكوادر البشرية اللازمة للتنمية البشرية في مجالات الامن بمفهومه الشامل التي تهدف اليه الجامعة ، كما تتركز الأهمية في حداثة هذا المفهوم وتطبيقاته في التعليم، وخاصة في العالم العربي، وافتقار المكتبة العربية إلى مثل هذه البحث، خاصة أنه يقترح تطبيق برنامجا حاسوبياً، لقياس مدى تطبيق مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في الجامعة كنموذج بالإضافة إلى تحقيق توجهات سياسة الجامعة في التوجه نحو حوسبة التعليم والتعلم بالاستفادة من التقدم التقني، والتجارب الدولية، بعد تقويمها، وتعديلها لتتلاءم مع بيئة الجامعة، وحاجة العملية التعليمية والأكاديمية في الجامعة إلى التقويم المستمر لجميع عملياتها، وتحقيق مستويات أداء أفضل، وإيجاد بيئة عمل تدعم وتحافظ على التحسين المستمر.

### أسئلة البحث :

١. ما مؤشرات إدارة الجودة الشاملة الممكن حصرها في ضوء التجارب والدراسات السابقة والبحوث والمصادر العلمية ؟
- ٢ ما هي مؤشرات قياس الجودة النوعية في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية؟
- ٣ ما التصور التنظيمي المقترح لبرنامج حاسوبي لقياس مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بشكل رقمي؟

### أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى:

- ١ - حصر مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في ضوء التجارب والدراسات السابقة والبحوث والمصادر العلمية.
- ٢ - الوصول إلى مؤشرات قياس الجودة النوعية في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

٣ - تقديم تصور تنظيمي لبرنامج حاسوبي لقياس مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بشكل رقمي.

### مصطلحات البحث:

#### إدارة الجودة الشاملة: Total Quality Management

عرفها معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي على انها "منهج تطبيقي شامل يهدف إلى تحقيق حاجات وتوقعات العميل حيث يتم استخدام الأساليب الكمية من أجل التحسين المستمر في العمليات والخدمات في المنظمة" (السقاف، ١٤١٦، ص٦).

ويعرفها (السقاف ١٤١٦هـ) بأنها "التطوير المستمر للعمليات الإدارية وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق الكفيلة برفع مستوى الأداء وتخفيف الكلفة ورفع مستوى الجودة استناداً إلى متطلبات واحتياجات العميل". (السقاف، ١٤١٦هـ ص٧).

ويعرفها الخطيب (١٤٢٤هـ، ص٢٤) بانها مفهوم متعدد الجوانب يصعب حصره في دائرة ضيقة لاشتماله على أبعاد مختلفة تتضمن مفاهيم فنية وإدارية وسلوكية واجتماعية .

ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها :

نظام إداري متكامل حديث يقوم على أسس وقيم ومبادئ ومتطلبات تهدف إلى تحسين وتطوير وتجويد العمل التعليمية والأكاديمي بشكل آلي ومستمر بالاعتماد على مؤشرات مقننة وطرق وأنشطة تسهم في قياس التقدم في العمل والتحقق من القيام به في أسرع وقت وأقل جهد.

#### تقنية المعلومات: Information Technology

تعرفها مجموعة تقنية المعلومات الأمريكية ( ITAA ) بأنها "دراسة ، تصميم ، تطوير، تفعيل ودعم أو تسيير أنظمة المعلومات التي تعتمد على الحواسيب، بشكل خاص وعلى تطبيقات وعتاد الحاسوب بشكل عام"

ويعرف ( الموسى ، ١٤٢٨هـ، ص٧٧ ) تقنية المعلومات بأنها : هي أوجه الاستفادة من تقنية الحاسب الآلي بكل إمكاناته ومعداته من وحدات إدخال وإخراج ، أو شبكات سلكية

أو لا سلوكية أو عالمية ، لإنجاز وتسهيل المهام المطلوب إنجازها من قبل الإنسان في مختلف المجالات .

كما يربطها بالاتصالات ويعرفها قنديلجي ( ٢٠٠٣ م ، ص ٣٨ ) بأنها " تفاعل بين نظم الحوسبة من أجهزة و برمجيات ، وبين الاتصالات المحلية و الاتصالات بعيدة المدى ، وبين البيانات و المعلومات بمختلف أنواعها و المطلوب معالجتها إلكترونياً عن طريق نظم الحوسبة وتناقلها عبر وسائل الاتصال الحديثة ، بالإضافة إلى نظم الشبكات المحلية و شبكة الانترنت الدولية " .

ويرى زيتون ( ٢٠٠٤ م ) أن تقنية المعلومات " تشير إلى الأدوات و الأجهزة و الأنظمة التي تستخدم في معالجة المعلومات ونقلها و تخزينها و التواصل من خلال وسائط الكترونية، ومن هذا يمكن اعتبار أجهزة الحاسوب و الشبكات و العمليات المتصلة من تناقل المعرفة عبارة عن عناصر تقنية المعلومات و الاتصالات " .

أما إجرائياً فيعرفها الباحث بأنها:

استخدام الحاسب الآلي، وبرمجياته، وبرامجه، وشبكاته المحلية والعالمية "الإنترنت" في قياس مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بواسطة استحداث نظام آلي بالتخطيط والتصميم والتنفيذ حسب خطة منظمة علمية ومدروسة واستخدامها استخداماً فعالاً في تقويم وتحسين العمل التعليمية والأكاديمي والإداري.

## الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة

### مدخل:

تُعتبر إدارة الجودة الشاملة (*Total Quality Management*) من أهم التوجهات الحديثة التي استحوذت على اهتمام الكثير من المديرين الممارسين، والباحثين الأكاديميين ، وكإحدى الأنماط الإدارية السائدة ، والمرغوبة في الفترة الحالية، وقد وصفت بأنها الموجه الثورية الثالثة بعد الثورة الصناعية، وثورة الحواسيب (المناصير، ١٩٩٤). ويعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة (*TQM*) فلسفة إدارة عصرية تركز على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة

الموجهة التي يستند إليها في المزج بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الابتكارية وبين المهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير المستمرين (الخطيب، ١٩٩٩، ص ٢٠). وقد ظهرت تعريفات عديدة لإدارة الجودة الشاملة، فقد عرّفها معهد الإدارة الفيدرالي على أنها تأدية العمل الصحيح على نحو صحيح من الوهلة الأولى لتحقيق الجودة المرجوة بشكل أفضل وفعالية أكبر في أقصر وقت، مع الاعتماد على معرفة مدى تحسن الأداء (القحطاني، ١٩٩٣، ص ٨). وقد بدأت إدارة الجودة الشاملة تحظى باهتمام الباحثين، فمعظم الدراسات وجدت أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة له انعكاسات إيجابية على أداء المنظمة التي تطبقها، وذلك من خلال تحسين المستمر وارتفاع مستويات الرضا الوظيفي العاملين، وبوجود المؤشرات التي تبين جدوى إدارة الجودة الشاملة ازدادت أهميتها، وازدادت سرعة انتشارها.

### أولاً : الجودة الشاملة Total Quality

#### ١- النظرة إلى الجودة في الإسلام:

دعا الإسلام إلى مبدأ الجودة من خلال مبادئ أساسية تقوم عليها الجودة الشاملة ومنها مبدأ الإخلاص في العمل وإتقانه، واحترامه، وبعض المبادئ الأخرى التي تحقق المساواة والعدل في ظل مبدأ أساسي وهو مبدأ التقويم الذي تنطوي تحته جميع المبادئ التي قام عليها الإسلام قال تعالى "وَاتَّقُوا يَوْمًا تُرْجَعُونَ فِيهِ إِلَى اللَّهِ ثُمَّ تُوَفَّى كُلُّ نَفْسٍ مَّا كَسَبَتْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ" (البقرة: ٢١٨).

والإسلام يحث على إتقان العمل وجودته ويدعو إلى التحسين والجودة والإتقان قال تعالى: (إنا لا نضيع أجر من أحسن عملاً" ) ، (الكهف: ٢٠)، وقال صلى الله عليه وسلم: (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) رواه البيهقي.

ولعل من أهم الركائز الأساسية لإدارة الجودة الرقابة بأنواعها ومنها الرقابة الذاتية القائمة على الخوف من الله عز وجل، وخشيته المبنية على الوازع الديني المتأصل في نفس المسلم، ومن هنا فإن الجودة هي أحد مبادئ الإسلام عقيدة وعبادة ومنهج للحياة.

## ٢- مفهوم الجودة:

بدأ الاهتمام بالجودة (Quality) من قبل المنشآت الكبيرة والصغيرة في القطاع الصناعي والخدمي على حد سواء باعتبارها إستراتيجية هامة في توفير المنتجات والخدمات التي تشبع الرغبات الكامنة للعملاء سواء داخل المنشأة أو خارجها، وتوقعاتهم المعلنة والكامنة (المديرس، ١٤١٤، ص٢).

ويضيف ديمينج (Edwards Deming) أن الجودة ممكن تحقيقها عن طريق تحسين العملية، بحيث تسهم في زيادة تماثل مخرجات الإنتاج وتقلل الأخطاء والازدواجية في العمل، كما تسهم في تقليل ضياع الوقت والموارد وبالتالي زيادة الإنتاجية بمجهود أقل. ومن هذا المنطلق يؤكد ديمينج "أن الجودة عبارة عن تخفيض مستمر للخسائر وتحسين مستمر للجودة في جميع النشاطات" (سعيد، ١٤١٨، ص٤٥).

أما فيما يتعلق بمعنى الجودة (Quality) في السياق التعليمي والأكاديمي فإنه من اليسير على أي منا نظرياً أن يتعرف على جودة العمل من خلال توظيف العديد من الكلمات التي تصف دون تحديد واضح لمعالمها مثل: أنه لعمل متقن، أو قيم أو لافلت للنظر أو دقيق أو صحيح أو عميق ونحو، كما هو حاصل في عملية التعليم إلا أن أعضاء هيئة التدريس المميزين ما فتئوا يبذلون جهداً ضخماً ووقتاً ثميناً لمساعدة الطلاب على إدراك العلاقة بين رمزية تلك الكلمات وما يقصد بالجودة في العمل، الذي يطلب منهم إنجازه (درياس، ١٤١٤، ص٢١).

أما المفهوم الشامل والواسع للجودة فإن النظرة الحديثة تتسع لتشمل العديد من الجوانب المختلفة في التنظيم مثل جودة المنتج والأداء والمعلومات والعملية الإنتاجية وأماكن العمل وغيرها.

## ١- إدارة الجودة الشاملة: *Total Quality Management (TQM)*

يعرف (حمود، ٢٠٠٠) إدارة الجودة الشاملة بأنها "الفلسفة الإدارية وممارسات المنظمة العملية التي تسعى لأن تضع كل من مواردها البشرية وكذلك المواد الخام لأن تكون أكثر فاعلية وكفاءة لتحقيق أهداف المنشأة" (حمود، ٢٠٠٠، ص٧٥).

ومن هنا يتضح بأن التوجهات العملية لإدارة الجودة الشاملة تتضمن الشروع بوضع المعايير والمواصفات الموضوعية للقياسات المتعلقة بالمتغيرات النوعية للمنتج والسعي لملائمة التصميم مع مطابقته للتحقق من الأداء وذلك باستخدام الأساليب العلمية والإحصائية للسيطرة على جودة المنتج أو الخدمة ولذا فإن هذا الأداء يعتمد التوجهات المشتركة لفرق العمل الجماعية في تكثيف الجهود البشرية والمادية المتاحة في تحقيق هذا التوجيه الهادف.

#### ٢- إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في التعليم:

يرى (درياس، ١٤١٤) أن القطاع التعليمي بشقيه العام والعالي فيه العديد من التعاريف التي تحدد معنى الجودة الشاملة منها ما هو نظري ومنها ما هو عملي فيشير إلى أن هناك تعريف لـ روودز (Rodes) الذي يعرف إدارة الجودة الشاملة في التعليم بأنها: "عملية إدارية تركز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تكمن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة" (درياس، ١٤١٤، ص ٢٤).

إن تعريف روودز (Rodes) هذا يمثل إطاراً مرجعياً لتطبيق نموذج إدارة الجودة الشاملة في التعليم من حيث (المدخلات، العمليات، المخرجات)، كما أن الالتزام الكلي بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية والأكاديمية يستدعي منا إعادة النظر في رسالة هذه المؤسسة وأهدافها وغايات استراتيجياتها وتعاطيها مع العمل التعليمي والأكاديمي، ومعاييرها وإجراءات التقييم المتبعة فيها. كما أن عملية إعادة النظر والفحص هذه يجب ألا تقتصر على ما سبق بل تتعداه إلى التعرف على حاجات المستفيدين (الطلاب)، أي ما هي نوعية التعليم والأعداد التي يرون أنها تحقق حاجاتهم وتلبي رغباتهم الآتية والمستقبلية.

أما فيما يتعلق بأعضاء هيئة التدريس والإداريين والعاملين المساندين فلا بد من إعادة تدريبهم وتطوير مهاراتهم مع تحديث لأطرهم المرجعية بحيث يتمكنون من استيعاب فلسفة إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها سواء أكان ذلك وفقاً لمبادئ ديمينج (Diming) الأربعة

عشرة أو من خلال ثلاثية جوران (Juran) أو في ضوء ثورة كورو أيشي كاوا الفكرية (Kaoru Ishikawa, s Thought Revolution  
<http://www.startimes.com/f.aspx?t=31857114>

وفيما يخص الموارد وهيكلية التنظيم الإداري القائم والإجراءات المتبعة فيه فإنه لا بد من إعادة النظر في كيفية توظيف واستثمار الموارد بكفاءة وفاعلية، وإعادة هيكلة التنظيم على نحو يتوافق مع فلسفة إدارة الجودة الشاملة.

أما فيما يتعلق بالمناهج والمقررات الدراسية فيعد ضرورياً إعادة فحص وتقويم محتوياتها وغايتها ومدى توافق ذلك مع متطلبات الحياة العصرية وتلبيتها لحاجات المستفيدين والمجتمع الذي ينتمون إليه. ويكمل (درياس، ١٤١٤، ص ٢٦) حديثه حول ذلك فيشير إلى أن مبدأ التفيتش للتأكد من توفر الجودة في المخرجات صيغة علاجية تكلفتها كبيرة جداً كان بالإمكان تفاديها تماماً بصيغة وقائية تكلفتها أقل.

### ٣- النظام الأكاديمي وعلاقته بإدارة الجودة ومؤشراتها :

يمثل مدخل النظم جانباً هاماً من الحياة الفكرية المعاصرة، فأصبح لهذا المدخل استخداماته المتعددة في الكثير من العلوم الكونية والإنسانية، ولهذا المدخل العديد من الاستخدامات في المجال الإداري بصفة خاصة، ويستند مدخل النظم على ما يعرف بنظرية النظم التي تقضي بوجود قواعد ومبادئ عامة يمكن تطبيقها على كافة أنواع العلوم، ويمكن استخدام هذا المدخل في توجيه الأنظار إلى كيفية دراسة العلاقات المتعددة، وظهرت الحاجة إلى استخدام مدخل النظم في مجال الإدارة مع الزيادة المطردة في تعقد وتشابك التنظيمات الإدارية (موسى، ١٤٢٠، ص ٣٣).

يمكن تعريف النظام system بأنه مجموعة العناصر المترابطة التي تشكل وحدة متكاملة تتفاعل أجزاؤها لتحقيق هدف مشترك، وكل نظام له مدخلات، وألية لمعالجتها (عمليات)، وتحويلها إلى مخرجات، فعلى سبيل المثال الجامعة كنظام لها مدخلات (المادية والبشرية وشبه المادية) تتمثل في المؤشرات الرئيسة التالية:

- الأهداف التي يجب أن تتحقق من العملية التعليمية والأكاديمية.

- أعضاء وهيئة التدريس وإداريين وغيرهم.
- الطلاب.
- البرامج والمناهج.
- المختبرات والأجهزة والمعدات وتقنية التعليم.
- الإداريين والفنيين.
- الموارد المادية.
- اللوائح والانظمة والقرارات والخطط.
- أما العمليات فتتمثل في المؤشرات الرئيسة التالية:
- التدريس وطرق التدريس.
- تقييم وتقويم الطلاب.
- إعداد الخطط والبرامج والتجارب والاجراءات.
- العمليات الإدارية ومجالاتها .
- أما (المخرجات) فتتمثل في المؤشرات الرئيسة التالية:
- الطلاب وتخريجهم ونتائجهم.
- الدراسات والبحوث.
- الخدمات التعليمية.

#### ٤- أسس قياس الجودة في نظام العمل الجامعي :

تحليل نظام العمل الجامعي هو عبارة عن دراسة لشبكة التفاعل داخل نظم العمل في المؤسسة التعليمية (الجامعة )، وينتج فهم طبيعة العمل الجامعي من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية: (ما الذي يحدث في الجامعة ؟ لماذا يحدث؟ من الذي يقوم بالعمل؟ كيف يتم العمل؟ ما المشاكل التي توجد في العمل الجامعي ، واقتراح الأساليب والإجراءات اللازمة لتحسين كفاءة العمل الجامعي وزيادة فاعلية الأداء ويستلزم استخدام هذا الأسلوب

النظر إلى الجامعة بوصفها نظاماً إدارياً متكاملًا يستمد أهدافه من بيئته، ويؤدي استخدام هذا الأسلوب إلى العديد من المزايا من أهمها ما يلي :

- تحديد النظم الفرعية الهامة في الجامعة.
- تحديد طبيعة العلاقات المتبادلة بين النظم الفرعية.
- تحديد العمليات الرئيسية في الجامعة.
- تحديد الأهداف الحالية والمرتبقة للجامعة.
- تحديد كيفية تفاعل الجامعة مع البيئة.

٥- النظام الآلي (الحاسوب) واستخداماته في إدارة الجودة الشاملة ومؤشرات قياسها :

ترتكز تقنيات المعلومات في هذا العصر على الحاسب الآلي حيث تتم معالجة البيانات بسرعة وبدقة متناهية وفق التعليمات التي تسبق ذلك ثم يخرجها على شكل معلومات وبيانات يتضح من خلالها مدى الإنتاجية (الكفاءة والفاعلية)، وذلك وفق نظام الحاسب الآلي الإلكتروني وفق التصور التالي :

- مدخلات النظام وهي بيانات مطلوب معالجتها بواسطة برنامج مكتوب بإحدى اللغات.
- تقوم الأجهزة بتحويل البرنامج والبيانات إلى نبضات على هيئة رموز يفهمها الحاسب بناءً على توافق سابق.
- تتم المعالجة.
- يقوم جهاز الإخراج بتحويل المعلومات الناتجة عن الحاسب من الشكل الكهربائي إلى الشكل المطلوب إنتاجه.

وبالتالي فإن استخدام تقنيات المعلومات كنظام آلي عن طريق الحاسب الآلي وتقنيات الاتصالات وتقنيات قواعد البيانات، وتقنيات دعم القرارات أصبحت من خصائص نظم المعلومات الإدارية الحديثة ، والتي يمكن من خلالها قياس الجودة بشكل عام، ومن هنا فإن النظام الآلي المبني على نظم المعلومات الإدارية له عدة وظائف منها:

- الحصول على البيانات (المدخلات).
- تخزين البيانات في وعاء مناسب (قواعد البيانات)
- إعادة الإجراءات اللازمة لمعالجة البيانات.(العمليات).
- استخراج المعلومات وفق الحاجة وتوصيلها إلى المستويات الإدارية المختلفة (مخرجات)
- استرجاع النتائج ومراقبة الأداء وضبطه وتطويره.(تغذية راجعة).

### ثانيا : تقنية المعلومات:

#### ١ - مفهوم تقنية المعلومات والاتصالات:

تعرف تقنية المعلومات و الاتصال بأنها "مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي ، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات و البيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية (من خلال الحاسبات الالكترونية) ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات ، ثم استرجاعها في الوقت المناسب ، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمية ، ونقلها من مكان إلى آخر ، ومبادلتها ، وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال و المجالات التي يشملها هذا التطور(محي، ١٩٩٩، ص٢٦).

#### ٢ - أهمية تقنية المعلومات:

توفر التقنية أداة قوية لتوصيل منافع عديدة سواء ادارية او تعليمية، ومن خلال تقنية المعلومات والاتصال، يمكن الجامعات والمؤسسات الاخرى الوصول إلى أفضل المعلومات والمعارف المتاحة، ويمكن لتقنية المعلومات والاتصال نشر الرسائل الخاصة لحل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمنظمات وغيرها.

و تؤدي تقنية المعلومات والاتصال إلى ايجاد أنواع جديدة من الوظائف والنشاطات المتنوعة في بيئات العمل ويمكن ملاحظة ذلك من خلال العناصر التالية :

▪ تعمل على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم.

▪ تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية .

وتسهل تقنية المعلومات من اكتشاف أخطاء في الأداء ، وكذا إمداد الإدارة بالمعلومات اللازمة في الوقت المطلوب ، وهذا يشكل في حد ذاته ميزة تنافسية تواجه بها المؤسسة تقلبات المحيط بوقت أقل ، بالنسبة لتنظيم المؤسسة وهذا يمس بالدرجة الأولى الهيكل التنظيمي وجميع مستوياته . ان الميزة التنافسية التي تقدمها تقنية المعلومات والاتصال تتمثل في رفع كفاءة وفعالية نظام المعلومات المتبع داخل المؤسسة وذلك من خلال سرعة انتقال المعلومة بين المرسل والمستقبل، وكذا سرعة إحداث التغذية الراجعة ، وهذا من دون شك سيسرع من عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة فيعطي بذلك للمؤسسة ميزة سرعة رد الفعل كميزة تنافسية .

كما أن تقنية المعلومات والاتصال تساعد على توفير الوقت خاصة بالنسبة للإدارة العليا بما يسمح لها بالتفرغ لمسؤوليات أكثر إستراتيجية .

### ٣ - تقنية المعلومات ودورها في العمليات الإدارية:

تأخذ عملية الاتصال داخل التنظيم أشكال عديدة، ويرجع ذلك لحجم التنظيم، ونوع التقنية المستخدمة، ودرجة ارتباط التنظيم بالبيئة الخارجية، وهذه الاتصالات إما رسمية وذلك من خلال القنوات الرسمية في الهيكل التنظيمي وتنقسم إلى نوعين (لبدري، ٢٠٠١ ، ص ٤١):

▪ اتصالات أفقية: بين الوحدات التنظيمية في المستوى التنظيمي نفسه.

▪ اتصالات رأسية: الصاعدة والهابطة وهي بين المستويات التنظيمية داخل المنظمة من أعلى إلى أسفل والعكس.

وإما غير رسمية، وهي نوع من الاتصالات يتم عبر الطرق غير الرسمية وقد تكون مفيدة جداً في جمع المعلومات بهدف تحقيق أهداف التنظيم.

ونتيجة لاستخدام الحاسبات وتقنية المعلومات، في الإدارة، ظهر ما يسمى (اتصال البيانات) وهو عملية تبادل البيانات بين موقعين أو أكثر، إما بصورة مباشرة والتي لا تحتاج فيها إلى نقل البيانات نظراً لقرب مصدر البيانات من وحدة المعالجة المركزية، أو بصورة غير مباشرة، وهي نقل البيانات إلى مواقع أخرى نظراً لبعدها عن وحدة المعالجة عبر الشبكات (غراب، ٢٠٠٣، ص ٢٠٢)، مما زاد من قدرة الإدارة وساعد على المشاركة في المعلومات بين المستويات التنظيمية داخل التنظيم، وكذا المشاركة في استخدام قواعد البيانات وتطوير الاتصال عبر الشبكات دون انقطاع أو تشويه.

ويعتبر تحليل نظم المعلومات الإدارية مرتبطاً ارتباطاً وثيقاً بالتنظيم وخاصةً فيما يتعلق بتحديد المعلومات المطلوبة، حتى يستطيع محللو النظم اختيار التقنيات المناسبة للتطبيقات اللازمة، وتستخدم العديد من الأدوات في جمع البيانات مثل المقابلة الشخصية، وقوائم الاستقصاء، وفحص السجلات، والملاحظة المباشرة. (موسى، ص ١٤٢٠، ص ٢٤٤).

#### ٤ - قواعد البيانات ونظم الاتصالات وتقنية المعلومات :

كانت النتيجة الحتمية لتطور نظم معالجة البيانات إلكترونياً، باستخدام نظم المعلومات المتطورة داخل المنظمات، تراكم كم هائل من البيانات، المطلوب معالجتها وتخزينها واسترجاعها، باعتبارها مورداً من الموارد الأساسية للمنظمات، والتي يجب إدارتها والمحافظة عليها، حيث يتم تقييم نجاح نظام المعلومات بمدى قدرته على إدارة البيانات، ومن أهم المدخل المهمة لتصميم نظام المعلومات في المؤسسات، مدخل قاعدة البيانات والذي يركز على أن أفضل شيء هو تطوير قاعدة البيانات وتهيئة أدوات التفاعل معها كمدخل أساسي لتصميم النظام.

تتكون قاعدة البيانات والبيئة التي تعمل فيها بشكل عام من المكونات التالية:-

- لغات البرمجة والواجهات التطبيقية.
  - برامج المعالجة للاستفسارات والتطبيقات.
  - برامج الوصول إلى البيانات المخزنة وحمايتها.
  - كيانات خاصة بتخزين هذه البيانات مقسمة إلى ملفات وفق قاموس محدد.
- ويعرف (السيد، ١٩٩٩) قاعدة البيانات بأنها: "أي تجميع لبيانات متجانسة أو مترابطة، سواء تم تسجيل هذه البيانات يدوياً أو إلكترونياً". (السيد، ١٩٩٩، ص١٧)
- والمفهوم الأدق والأشمل لقاعدة البيانات هو تعريف (برهان، ١٩٩٨) والذي عرفها بأنها: "عبارة عن مجموعة متكاملة من البيانات المخزنة في أنواع مختلفة من السجلات وترتبط مع بعضها البعض حسب العلاقات التي تربط البيانات الموجودة فيها، وليس حسب أماكن التخزين المادية، التي تحتوي هذه السجلات بهدف تمثيل العلاقات المتبادلة بين الكيانات المهمة في عمل المنظمة، حيث أن هذه العلاقات لا يمكن تمثيلها باستخدام الملفات". (برهان، ١٩٩٨، ص٥٥)

### ثالثاً : الدراسات السابقة

قام الباحث بتحليل بعض الدراسات المختلفة المحلية والعربية والدولية التي أجريت حول مؤشرات الأداء لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العام والعالي، وبالرغم من عدم وجود دراسة ذات أهداف مشابهة لأهداف هذه البحث إلا أنه يمكن تصنيف الدراسات التي لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة على النحو التالي:

### الدراسات العربية:

١ - دراسة عابدين (١٤٢١ هـ) بعنوان " الجودة واقتصادياتها في التربية" التي تناولت بعض الدراسات العالمية التي تتعلق بمؤشرات الأداء في التعليم في بعض الدول الغربية حيث يشير البحث بالدليل العلمي إلى استخدام مؤشرات الأداء في دراسات وبحوث عالمية لم تأخذ في الاعتبار بعض العوامل منها تباين معايير الأداء (وبالتالي مؤشرات الأداء)

عبر المستويات المتعددة (المجتمع، الجامعة، المقررات، خبرة الطالب التعليمية) و بناء المؤشرات واستخدامها، و العلاقات المتداخلة بين كل من البيانات الكمية والكيفية. وخلصت دراسة (عابدين) إلى أن تركيز البحوث جاء بشكل أكبر على المستويات الخارجية الكبيرة مثل المجتمع، ومجلس تمويل الجامعات، بالقياس إلى المستويات الداخلية التدقيقية مثل وحدة المقرر أو خبرة الطالب التعليمية، ومن هنا اهتم البحث بتقديم إطار متكامل لمؤشرات الأداء لا يغفل البعد التدقيقي على مستوى خبرة الطالب والعمليات التعليمية وتتكامل بالتالي مؤشرات الأداء على المستويين المكبر (الخارجي) والتدقيقي (الداخلي).

٢- دراسة (درياس، ١٤١٤ هـ) بعنوان "نظام إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مجال العمل التعليمية والأكاديمي في دول الخليج العربي" والتي هدفت هذه البحث إلى تحقيق الآتي:

- أ- إلقاء الضوء على نظم إدارة الجودة والاتجاهات الحديثة في هذا المجال.
- ب- تحديد أهمية تحقيق الجودة في الميدان التعليمية والأكاديمي والمشكلات التي تواجه ذلك.
- ت- دراسة إمكانية تطبيق نظام إدارة الجودة (الأيزو ٩٠٠٠) في ميدان العمل التعليمية والأكاديمي.
- ث- رصد تجارب دول الخليج العربي في تطبيق نظام الجودة في المجال التعليمية والأكاديمي.

وقد توصلت البحث إلى صعوبة تعريف مصطلح الجودة، بطريقة مباشرة ودقيقة في المجال التعليمية والأكاديمي، كما أشارت البحث إلى كيفية قياس الجودة في العمل التعليمي والأكاديمي حيث يرى أنه لا بد من التأكيد على أهمية وحتمية قياس الجودة التعليمية والأكاديمية بمقاييس متطورة وصادقة وثابتة قدر الإمكان من خلال قياس الجودة

بدلالة) المدخلات. العمليات المخرجات) وقياس الجودة وفقاً لآراء الخبراء وبدلالة الخصائص الموضوعية ومن خلال المنظور الشمولي في قياس الجودة.

وخلص البحث الى أن تطبيق نظام الجودة في العمل التعليمي والأكاديمي يؤدي إلى:

• تحسين كفاية الإدارة التعليمية والأكاديمية.

• تطوير المناهج.

• رفع أداء أعضاء هيئة التدريس.

• تنمية البيئة الإدارية.

• تحسين مخرجات التعليم.

• إتقان الكفايات المهنية.

• تطوير أساليب القياس والتقييم.

• تحسين استخدام التقنيات التعليمية والأكاديمية.

٣- دراسة خالد الزامل (٢٠٠٠) بعنوان "تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العام في المملكة العربية السعودية" وهدفت الدراسة إلى تقديم إطار عام لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ومن ثم فحص مدى إلمام المنظمات بها والمعوقات الرئيسة لتطبيقها في المملكة العربية السعودية وسبل نشر الوعي بمفاهيمها ومبادئها ومن اجل تحقيق ذلك استخدم المقرر الوصفي حيث قام الباحث ببناء استبانة وزعت على ١٦١ منظمة تطبق الجودة الشاملة وقد توصلت الدراسة إلى أن ٤٢% من المنظمات السعودية تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وان ٢١,٥١% منها تخطط لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة .

٤ - دراسة عبد العزيز أبو نبعة وفوزية مسعد (١٩٩٨) بعنوان " إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي" وهدفت الدراسة التعرف إلى مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومجالات التعاون بين الجامعات ومنظمات الأعمال وتطبيقات الجودة في الجامعات الأجنبية ومجالات تطبيق سلسلة الايزو (٩٠٠٠) في مؤسسات التعليم العالي كما تناولت

الدراسة إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الأهلية والمعوقات المحتملة في التطبيق وتوصلت الدراسة إلى بناء استراتيجية لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأهلية الأردنية.

وقد توصل البحث إلى مجموعة من أهمها أنه يمكن تطبيق إدارة الجودة في الميدان التعليمية والأكاديمي بالإضافة إلى التعريفات الاقتصادية.

٥- دراسة ( شهيب وزملائه، ١٤٢٣ هـ )، حول "تقييم جودة العملية التعليمية في كلية التجارة في جامعة القاهرة دراسة مقارنة للنظم التعليمية المختلفة" والتي تهدف إلى توضيح كل من:

- أثر الاختلاف في المناهج والمراجع على جودة الخدمات التعليمية المقدمة في برامج البكالوريوس في تجارة القاهرة.
- انعكاس أداء أعضاء هيئة التدريس على جودة الخدمة التعليمية المقدمة في برامج البكالوريوس.
- دور اختلاف أساليب التقييم على درجة جودة الخدمة المقدمة في برامج البكالوريوس.
- دور النظام الإداري والتسهيلات المتاحة في تحديد درجة جودة الخدمة المقدمة في برامج البكالوريوس.
- الإطار العام لضبط التحسين المستمر لجودة الخدمات التعليمية في مستوى البكالوريوس.
- وتوصل البحث إلى وجود العديد من أوجه الخلل في إدارة العملية التعليمية على مستوى البكالوريوس في المراحل الأربعة، حيث أوصت بضرورة توفير التمويل للتعليم الجامعي لتأثير ذلك على جودته.

٦ - دراسة (زيدان ، ٢٠٠٥ م) حول "مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي المصري"، وقد استهدفت هذه البحث تحديد مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي

المصري، وتحقيقاً لهذا الهدف تم عرض المحاولات التي بذلت لتحديد مفهوم الجودة في التعليم بغية تحديد المقصود بالجودة في التعليم الجامعي المصري، وتوضيح الفرق بين مصطلح الجودة وبين المصطلحات قريبة الصلة به، ثم تحديد مفهوم ضبط الجودة وما يستلزمه هذا المصطلح من وضع مؤشرات ومعايير للحكم بها على مدى تحقيقها، كما تناولت البحث معايير الجودة في الصناعة وإمكانية تطبيقها في مجال التربية، والجهود التي بذلها الخبراء في مجال التربية لتحديد مؤشرات الجودة.

وقد توصلت البحث إلى عدة مؤشرات للجودة في التعليم الجامعي المصري.

- المؤشر الأول: انتقاء الطلاب.
- المؤشر الثاني: متوسط تكلفة الطالب.
- المؤشر الثالث: الخدمات التي تقدم للطلاب.
- المؤشر الرابع: دافعية الطلاب واستعدادهم للتعليم.
- المؤشر الخامس: نسبة المتخرجين في كلية معينة والتحقوا ببرامج الدراسات العليا.
- المؤشر السادس: ارتباط الهيكل بخدمات الطلاب.
- المؤشر السابع: مستوى الخريجين.

٧- دراسة ( شلاش ومزهر ٢٠٠٤ ) بعنوان " جودة معايير اختيار عضو الهيئة التدريسية في مؤسسات التعليم العالي " ، حيث هدف البحث إلى الكشف عن طبيعة ونوع المعايير المعتمدة لتحديد جودة معايير اختيار عضو الهيئة التدريسية وقد جاء من ضمن نتائج البحث:

- عدم استخدام المعايير الواضحة والشفافة في عملية أختار عضو هيئة التدريس .
- غياب لجان المعاينة المختصة باختيار أعضاء هيئة التدريس المرشحين للعمل في الكليات ، بالإضافة إلى اللجان المسؤولة عن التدقيق في كفاية هؤلاء الأعضاء ومواصفاتهم من أجل تحقيق رسالة الكلية والأهداف التي تسعى إليها وكذلك الخطة التي تحدد حاجة الكلية من هؤلاء الأعضاء

**الدراسات الأجنبية:**

- ١- دراسة إدوارد سائلز Edward Sallis 1990 بعنوان " متطلبات المعيار البريطاني للجودة في التربية " والذي اوضح فيها عدة مؤشرات يجب أن يتبناها أي مقياس لجودة العمل هي : (التزام الإدارة بالجودة ، سياسة القبول والاختيار ، تسجيل مدى تقدم الطلاب ، تطوير المناهج والاستراتيجيات التعليمية ، اتساق أساليب التقييم ، تحديد الإنجازات المتدنية والعمل على تصحيحها والتعامل مع نواحي الضعف ، تحديد الاحتياجات التدريبية وتطويرها ، تقويم فعالية التدريب ، المراقبة والتقييم).
- ٢- دراسة موتواني Motwani 1995 : بعنوان "التعرف على الاتجاهات المستقبلية في تطبيق الجودة الشاملة في التعليم " ، وتضمن البحث النظرية أربعة اتجاهات للجودة في التعليم وهي : (التعريف والإجراءات ، الدراسات المعيارية ، النماذج التصورية ، التطبيق والتقييم) ؛ واشتمل البحث على مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم وهي : (الوعي والالتزام ، التخطيط ، تطبيق البرنامج والتقييم ، الاتجاهات المستقبلية لتلك النواحي المقترحة)
- ٣- دراسة ريتشارد فرمان . ١٩٩٥ م. "توكيد الجودة في التدريب والتعليم" وتناول هذا البحث مبادئ توكيد الجودة، ونظام الجودة الدولي (الآيزو ٩٠٠٠) وإمكانية الاستفادة منها في مجال العمل التعليمي والأكاديمي، ومحاولة التوفيق بين مصطلحات هذا النظام والمصطلحات التعليمية والأكاديمية، وما يتطلبه ذلك من:
  - إجراءات كتابية.
  - تعليمات العمل.
  - المراجعة الداخلية.
  - المسؤوليات.

٤-دراسة روبرت كورنسكي ، ٢٠٠٠م : بعنوان " الكيفية التي يتم بها تطبيق مبادئ ومنهجيات إدارة الجودة الشاملة في التعليم والتدريب، وتأثيرها في تعليم الموارد البشرية وتدريبها وتطويرها مستقبلاً" ، من خلال المقرر التحليلي تتوصل البحث إلى النتائج التالية : تتميز نماذج إدارة الجودة الشاملة بعناصر مشتركة بينها، والتي بدورها تمثل أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة، وهي: تحسين العمليات والنظم، العمل الجماعي وعمل الفرق الفاعلة، العملاء والموردون الداخليين والخارجيين "الآباء والطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين وأصحاب العمل والمجتمع"، الإدارة من خلال الحقائق والبيانات المتكاملة والشاملة، التعقيد وهي خطوات زائدة بهدف التصدي للأخطاء السابقة، التباين والاختلاف الطبيعي .

هناك أدلة لا تقبل الجدل على قياس فاعلية التعلم القائم على التعاون في قاعات البحث بالكليات ، في ضوء فهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة واستخدامها ، والتي نتج عنها تقويم مفاهيم المتعلم النشط والمعلم القائد أو المدرب، وطرق هيكلية التعلم القائم على التعاون ، وطرق قياس المتغيرات الثانوية، والكفاءات النهائية، وتلبية احتياجات الطلاب في قاعات البحث .

#### التعليق على الدراسات السابقة :

من خلال العرض للدراسات السابقة يتضح:

- معظم الدراسات السابقة سعت إلى الكشف عن واقع إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية.
- توصلت نتائج كافة الدراسات العربية والأجنبية إلى أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في العمل التعليمي والأكاديمي والإداري .
- استفاد الباحث من الدراسات السابقة في التعرف على مجموعة من الجوانب منها المقررية العلمية ، والأدوات العلمية المستخدمة فيها ، والأساليب الإحصائية ، وطرق معالجة المعلومات ، والمراجع الأصلية في هذا المجال .

- جميع الدراسات العربية والأجنبية أكدت على ضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية والأكاديمية والإدارية.
- استفاد الباحث من الدراسات السابقة في التعرف على الجوانب المهمة في البحث العلمي منها والمنهج المناسب لاستخدامه في البحث والتحليل والوصول إلى النتائج .
- يختلف البحث الحالي عن الأبحاث السابقة في كونه اهتم بدراسة وتحليل بعض التجارب والدراسات السابقة ومنها تمكن الباحث من الوصول إلى مقترح يتم من خلاله وضع رؤية علمية لاستحداث برنامجاً حاسوبياً يخدم تطبيقات الجودة في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية وتقويمها وتحقيق توجهات الجامعة إلى حوسبة التعليم والتعلم بالاستفادة من التقدم التقني والتجارب الدولية.

### الفصل الثالث : منهج البحث وإجراءاته

#### أولاً: منهج البحث:

تعد الدراسات الوصفية أسلوب من أساليب البحث العلمي التي تقيس الواقع كما هو ، وقد استخدم الباحث في هذه البحث اسلوب الدراسات الوصفية التحليلية الوثائقية ، حيث يتم جمع المعلومات والبيانات من الكتب أو الوثائق المنشورة وغير المنشورة بقصد التعرف على الظاهرة المدروسة وتحديد الوضع الحالي لها ومن ثم تحسينه وتطويره، وقد اعتمد البحث في مجمله على منهج تحليل المحتوى كأحد أساليب البحث العلمي الوصفي والذي يعد حسب تعريف برلسون ( ١٩٥٢ Berlson ) " أحد الأساليب البحثية التي تستخدم في وصف المحتوى الظاهري أو الصريح وصفاً موضوعياً منتظماً وكمياً " (طعيمة ، ١٩٨٩ ، ص ٢٢)، كما أن تحليل المحتوى عبارة عن " طريقة بحث من أجل الوصول إلى وصف كمي هادف ومنظم ويستخدم فيه وثائق مرتبطة بموضوع البحث مكثفياً بالبيانات الصريحة والواضحة المذكورة فيها " (العساف، ٢٠٠٠، ص ٢٠٨-٢١٠)

### ثانياً: أدوات البحث:

حيث لا يوجد قبل هذه البحث (حسب علم الباحث) اداة رسمية لقياس مؤشرات الجودة يعتمد عليها في ضوء المصادر العلمية، والرسمية، لذا فقد تم الاطلاع على التجارب ، وأدبيات البحث المختلفة في الإطار النظري، والدراسات السابقة، وقام الباحث بتحليل محتوى هذه المصادر الرسمية من كتب، وأدلة، ووثائق، وتعاميم ، وبالإضافة إلى الدراسات العلمية المحكمة التي اعتمدت على المصادر الرسمية، وذلك للتحقق من مطابقة تلك المؤشرات للعمليات التي تتم في الجامعات التابعة لوزارة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية بهدف الوصول إلى نموذج يقيس مؤشرات إدارة الجودة النوعية في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية وبالإمكان تحويله إلى برنامج إلكتروني رقمي، وقد تم التوصل إلى أداة لتنظيم هذه المؤشرات مبينة في الجداول من (١-٦).

### ثالثاً: الصدق والثبات :

المؤشرات المطبقة في التجارب العالمية تعد مصدراً موثقاً لمدى صدق تلك المؤشرات لقياس جودة الأداء، كما أن المصادر الرسمية للعمليات التي ينبغي تنفيذها في الجامعات السعودية والمعلومات لدى العاملين في المجال والتعليمي والأكاديمي الرسمي أخذت بعين الاعتبار مناسبة المؤشرات للغرض الذي أعدت له، بالإضافة إلى خبرات الباحث في المجال نفسه، ومن هنا يمكن القول بصدق المؤشرات وأنها ثابتة تقيس حقيقة جودة أداء الجامعة، أي أنها صالحة لما أعدت له.

### رابعاً : إجراءات البحث:

ركز البحث على مراجعة وتحليل بعض التجارب والدراسات السابقة والبحوث والمصادر والمراجع في مجال الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي ومن هذه التجارب:

أولاً : تجربة وزارة التعليم العالي المصرية : بعد إقرار المؤتمر القومي لتطوير التعليم العالي في فبراير عام ٢٠٠٠ للخطة الاستراتيجية لتطوير التعليم العالي والتي ترجمت إلى ٢٥ مشروعاً يتم تنفيذها علي ثلاثة مراحل تتفق كل مرحلة مع الخطة الخمسية للدولة اعتباراً

من ٢٠٠٢ حتى ٢٠٠١٧، صدرت قرارات وزارية بتشكيل لجنة التيسير ووحدة إدارة مشروعات التطوير لمؤسسات التعليم العالي في مصر، ومعظم هذه المشروعات تركز على الجودة الشاملة ودور تقنية المعلومات في تحقيقها :

مشروع تطوير كليات التربية FOEP.

مشروع تطوير الكليات التكنولوجية المصرية ETCP.

مشروع تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات FLDP.

مشروع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICTP.

مشروع توكيد الجودة والاعتماد QAAP.

مشروع صندوق تطوير التعليم العالي HEEPF.

(وزارة التعليم العالي المصرية ، ٢٠٠٥ ، ٢٩)

ثانيا: تجربة جامعة البلقاء بالأردن : فقد حددت هذه التجربة الجودة والنوعية المستخدمة في مجال العملية الأكاديمية في ثلاثة أنظمة هي :

- ١- نظام البيئة التعليمية الموجودة ، واحتياجات العملية الأكاديمية (البيئة والاحتياجات).
- ٢- نظام البيئة التعليمية ومخرجات العملية الأكاديمية (البيئة والمخرجات).
- ٣- نظام قياس المخرجات (المعارف ، الخبرة ، المهارات ، القدرات التخصصية) المتحققة لدى الخريج.

ثالثا : تجربة التربية والتعليم العالي الفلسطينية : وقد ركزت هذه التجربة على مجموعة من المحاور تكون في مجموعها النوعية الشمولية للبرنامج أو المؤسسة ، وهذه المحاور هي :

(الرسالة والأهداف العامة ، هيكلية البرنامج ومضمونه ، البيئة التربوية التعليمية - التعليم، نوعية الطلبة المقبولين ، نظام البحث ، نسب النجاح ، نوعية الخريجين ، نظام البحث

ونوعية هيئة التدريس ، المرافق التعليمية- التعليمية ، التواصل الخارجي والتبادل المعرفي ،  
التقييم الداخلي للمؤسسة (وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية ، ٢٠٠٣) .

رابعا : تجربة هونج كونج Hong Kong: وتعد هذه التجربة من أميز التجارب التي  
استخدمت لقياس الجودة النوعية التعليمية والأكاديمية بمؤشرات علمية دقيقة تفحص مستوى  
أداء الجامعات التعليمية والأكاديمي والتعليمية ولذلك فقد اعتمدها الباحث كنواة لبناء  
النموذج المقترح ، ونظراً لأن الهدف من البحث هو الوصول إلى مؤشرات تقيس الجودة  
النوعية في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، فقد قام الباحث بمطابقة المؤشرات الموجودة  
في التجربة وبالاستفادة من المؤشرات التي تم الاعتماد عليها في التجارب العربية الاخرى  
،على مقترح المؤشرات التي تم التوصل لها تمهيداً لوضعها على نظام آلي الكتروني رقمي  
يسهل عملية قياس الجودة من خلاله، و يمكن تطبيقه للحصول على درجة الجودة النوعية  
لأداء الجامعة وفقاً لتلك المؤشرات.

## **الفصل الرابع : عرض النتائج ومناقشتها**

### **تحليل النتائج:**

الهدف الأول: حصر مجالات وعناصر مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في ضوء  
التجارب والدراسات السابقة والبحوث والمصادر العلمية.

للإجابة على السؤال الأول : ما مجالات وعناصر مؤشرات الجودة الشاملة الممكن

حصرها في ضوء التجارب والدراسات السابقة والبحوث والمصادر العلمية ؟

تم مراجعة وتحليل بعض التجارب والدراسات السابقة والبحوث والمصادر والمراجع في

مجال الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي ومن هذه التجارب:

أولا : تجربة وزارة التعليم العالي المصرية

ثانيا : تجربة جامعة البلقاء

ثالثا : تجربة التربية والتعليم العالي الفلسطينية

رابعا : تجربة هونج كونج Hong Kong، وتظل تجربة هونج كونج Hong Kong هي التجربة الأميز لما تتصف به من شمول لجوانب العملية التعليمية والأكاديمية. ويمثل الجدول التالي تفاصيل لمجالات وعناصر مؤشرات الجودة الشاملة مع الأخذ بعين الاعتبار تجارب ومؤشرات الجامعات السعودية والتجارب العربية التي تم عرضها سابقاً ونتائج الدراسات السابقة:

١- التنظيم والإدارة	٢- التدريس والتعليم	٣- دعم الطلاب وأخلاقيات الجامعة	٤- الإنجاز والتحصيل
↓ القيادة	↓ المناهج	↓ رعاية الشخصية	↓
الإدارة والتخطيط	التدريس	التطوير الشخصي والاجتماعي والثقافي	الأداء التحصيلي
إدارة الموظفين	التعلم		
الإدارة المالية	التقويم كجزء من العملية التعليمية	دعم ذوي الحاجات الخاصة	الأداء غير التحصيلي
توزيع المقررات			
التقويم الثاني	—		—
—	—	العلاقة مع المجتمع	—
—	—	المناخ الجامعي	—

جدول رقم (١) مجالات وعناصر مؤشرات الأداء .

الهدف الثاني: الوصول إلى مؤشرات قياس الجودة النوعية في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

للإجابة على السؤال الثاني : ماهي مؤشرات قياس الجودة النوعية في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية؟

يمثل الجدول التالي عناصر إدارة الجودة الشاملة التي قامت عليها تجربة هونج كونج والتجارب العربية وعدد المؤشرات المتطابقة بين تلك التجربة وواقع الميدان التعليمية والأكاديمي في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية والتي بلغت (٤٥٢) مؤشراً:

## العنصر الأول: التنظيم والإدارة:

العدد	الجزء	المظهر	المجال
١٥	١. المعرفة والتدريب	الكفاءة المهنية	القيادة
٦	٢. المهارات		
٦	١. تقبل آراء الآخرين	علاقات العمل	
٣	٢. التحمس لمشاركة الموظفين		
٥	١. أدوار ووظائف مجالس الجامعة	إطار العمل	
١٢	٢. تنظيم الجامعة		
٨	١. الرسالة والأهداف	سياسات الجامعة	التخطيط
٨	٢. الخطة التعليمية والأكاديمية		
٤	١. التوثيق	الشئون الإدارية العامة	
٥	٢. الاحتياطات الأمنية		
٢	٣. الخطة البديلة		
٢	١. توفير الهيئة التعليمية	توزيع الموظفين	
٥	٢. تحديد واجبات الهيئة التعليمية		
٤	التدريسية وغير التدريسية		
	٣. توفير الهيئة الوظيفية المساندة	تعاون الموظفين	
٤	١. قنوات الاتصال		
٣	٢. فرق العمل واللجان المختصة		
٤	٣. معالجة الشكاوي.	فاعلية قدماء الموظفين	
٣	١. الفعالية الفردية		
٣	٢. الفعالية الجامعية.		

٧	١. فعالية التطوير	تقويم وتطوير الموظفين	
٩	٢. فعالية التقويم.		
٣	العلاقة بين التطوير والتقويم		
٣	١. التخطيط المالي	الميزانية	الإدارة المالية
٥	١. إدارة النظام المالي	الرقابة المالية	
٤	٢. الضبط المالي		
٣	٣. تقويم الميزانية		
٣	١. الكفاية والملائمة	الإمداد بالمصادر	المصادر والتوزيع
٣	٢. مصادر المعلومات.		
٣	١. التوزيع	التنظيم واستخدام المصادر والأماكن	
١٠	٢. التخزين		
٢	٣. الأمور القانونية.		
٣	١. أدوات التقويم	أدوات التقويم وإجراءاته	التقويم الذاتي
٦	٢. إجراءات		
٣	١. مشاركة الموظفين	إشراف الموظفين	
٣	١. التقرير السنوي	التقارير والإجراءات	
٣	٢. التخطيط للتطوير		

جدول رقم (٢) عدد مؤشرات العنصر الأول: التنظيم والإدارة

ويتضح من الجدول أعلاه أن عدد المؤشرات لعنصر التنظيم والإدارة (١٧٢) مؤشراً.

**العنصر الثاني: التعلم والتدريس:**

العدد	الجزء	المظهر	المجال
٧	١. الأهداف والسياسات.	تخطيط وتنظيم المقرر	المقرر
٣	٢. السعة والتوازن.		
٢	٣. العلاقة والتميز.		
٧	٤. الاستمرارية		
٣	٥. تنظيم المقرر وتوزيع وقت التعلم		
٤	١. التنسيق والممارسة	إدارة المقرر	
٣	والمراقبة.		
٣	٢. الدعم. ٣. المراجعة		
٥	١. إعداد الدروس	استراتيجيات التدريس ومهاراته	التدريس
٩	٢. أساليب التدريس		
٥	٣. مهارات التواصل		
٣	٤. إدارة القاعة الدراسية		
٤	١. الموقف المهني	الموقف والمعرفة	
٤	٢. المعرفة بالموضوع		
٢	١. تفاعل القاعة الدراسية	مناخ القاعة الدراسية	تعلم الطلاب
٢	٢. جو التعلم		
٧	١. موقف التعلم	الأداء وتطور العمليات	
٥	٢. نوع التعلم وفاعليته		
١٠	١. سياسات القياس وتوجيهاته	نظام وسياسات القياس والتقييم	
٥	٢. نظام القياس		

٥	١. مناسبته.	أسلوب القياس	تقويم الأداء
٩	٢. التصحيح ووضع الدرجات		
٥	١. سجلات التقويم	استخدام نتائج معلومات	القياس
٤	٢. تقارير التقويم		

جدول رقم (٣) عدد مؤشرات العنصر الثاني: التعلم والتدريس  
ويتضح من الجدول أعلاه أن عدد المؤشرات لعنصر التعلم والتدريس (١١٦ مؤشراً)  
العنصر الثالث: دعم الطلاب وأخلاقيات الجامعة:

العدد	الجزء	المظهر	المجال
١٠	١. السياسات وتنسيق العمل	الضبط السلوكي والتوجيه والإرشاد	الرعاية
٤	٢. نظام المكافآت والعقوبات		
٩	٣. برامج التوجيه		
٨	٤. خدمات الإرشاد		
٥	١. المصادر الوظيفية	التوجيه الوظيفي	
٢	٢. البرامج والخدمات.		
٤	١. التخطيط والتنظيم		
٤	٢. التنفيذ والمراقبة		
٣	١. التنسيق والتقويم	استراتيجيات التدريس ومهاراته	التدريس
٣	٢. التربية المدنية (الوطنية)		
٢	٣. التربية الأخلاقية		
٤	٤. التربية الصحية والوقائية		
١	٥. التربية البيئية		
٧	١. التدريس العلاجي لصعوبات التعلم	الموقف والمعرفة	
٥	٢. إثراء وتوسيع برامج تعلم الموهوبين		

٣	١. تهيئة وتنفيذ خدمات المعوقين.	مناخ القاعة الدراسية	تعلم الطلاب
٣	٢. دعم الطلاب ذوي المشكلات التأقلمية		
٢	٣. الإحالة والتسكين		
٣	١. قنوات الاتصال	الأداء وتطور عمليات	
٨	٢. العلاقة بين البيت والجامعة		
٦	١. العلاقة بين المنظمات التعليمية	العلاقة مع المنظمات الخارجية	تقويم الأداء
٤	٢. العلاقة مع المؤسسات		
٧	١. الرؤية المشتركة	الأخلاق والروح المعنوية	
٣	٢. الإحساس بالهوية والاعتزاز بها		
٤	٣. الروح المعنوية للطلاب		
٥	٤. الروح المعنوية للمعلمين		
٤	١. علاقات الموظفين.	العلاقات الإنسانية	
٤	٢. علاقة الطلاب بأعضاء هيئة التدريس		
٢	٣. علاقة الزملاء		
٣	٤. روابط الخريجين		

جدول رقم (٤) عدد مؤشرات العنصر الثالث: دعم الطلاب وأخلاقيات الجامعة  
ويتضح من الجدول أعلاه أن عدد المؤشرات لعنصر دعم الطلاب وأخلاقيات  
الجامعة (١٣٢) مؤشرا.

## العنصر الرابع: الإنجاز والتحصيل:

العدد	الجزء	المظهر	المجال
٤	١. نتائج التقييم الداخلي والخارجي	الإنجاز الأكاديمي	أداء الطلاب الأكاديمي
٣	١. الجوائز	الإنجاز ذو العلاقة	
٣	١. التنوع	المشاركة والإنجاز في	الإنجاز غير الأكاديمي
٣	٢. مستوى المشاركة	الأنشطة المقررية	
٣	٣. الشهادات	الإضافية	
٦	١. السلوك	الضبط السلوكي	
٣	٢. مستوى لحضور		
٢	٣. دقة المواعيد		
٢	١. اللياقة البدنية	اللياقة والوعي الصحي	
٤	٢. الوعي الصحي		

جدول رقم (٥) عدد مؤشرات العنصر الرابع: الإنجاز والتحصيل

ويتضح من الجدول أعلاه أن عدد المؤشرات لعنصر الإنجاز والتحصيل (٣٢) مؤشراً.

ويحتوي الجدول رقم (٦) على مؤشرات الأداء للجودة النوعية في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية والتي توصل إليها الباحث ، والذي من خلاله يمكن الإجابة على سؤال البحث الرئيسي (ما مؤشرات قياس الجودة النوعية في نايف العربية للعلوم الأمنية) على النحو التالي.

العنصر الأول: التنظيم والإدارة:				
م	المجال	المظهر	الجزء	المؤشر
١	القيادة	الكفاءة	المعرفة والتدريب	مدى الاطلاع على القواعد التنظيمية
	٠.٠٠	المهنية	٠.٠٠	لجامعات التعليم العالي

مدى معرفة وفهم الصلاحيات الممنوحة لرئيس الجامعة		••••		
مدى معرفة مستوى كفاءة أداء أعضاء هيئة التدريس للواجبات المناطة بهم				
مدى الإدراك الكامل لأهدافهم التعليم حسب المرحلة				
مدى الإلمام بوسائل تحقيق الأهداف				
مدى معرفة البيئة المحلية وتفهم مشكلاتها				
مدى الإدراك بالمسئوليات المناطة				
مدى الإدراك أهمية المجالس واللجان في العمل التعليمي والأكاديمي				
مدى الإدراك أهمية النمو الذاتي لرئيس الجامعة				
مدى متابعة النشرات والدوريات التي تخص الإدارة الجامعية				
مدى حضور الندوات واللقاءات التعليمية والأكاديمية المتعلقة بعمل رئيس الجامعة				
مدى الارتباط بالجهات الأكاديمية التي لها علاقة بطبيعة عمل رئيس الجامعة				
مدى متابعة خبرات الآخرين والاستفادة من الأفكار الجديدة				
مدى القناعة بالدور التعليمية والأكاديمي للنشاط				

مدى القدرة على حسن التصرف في المواقف المختلفة	المهارات والقدرات ٠.٠٠		
مدى إتقان عمليات التغيير			
مدى الفاعلية في توجيه أعضاء هيئة التدريس والموظفين			
مدى دعم أعضاء هيئة التدريس والموظفين وتشجيعهم بشكل عملي			
مدى دعم اتخاذ القرارات الجماعية في الجامعة			
مدى توفر المهارات الإدراكية والفنية والإنسانية والذاتية			
مدى منح الفرصة للموظفين لإبداء آرائهم	تقبل آراء الآخرين ٠.٠٠	علاقات العمل ٠.٠٠	
مدى تقبل آراء أعضاء هيئة التدريس ومناقشتهم بهدوء واتزان			
مدى إقامة علاقات إيجابية مع رؤسائه في مصلحة العمل			
مدى مساهمة في الترتيبات التنظيمية للاستفادة من آراء المشرفين التعليميين والأكاديميين			
مدى تقبل آراء الطلاب ومناقشتهم بهدوء واتزان			
مدى الاستفادة من آراء المشرفين التعليميين والأكاديميين			

مدى تكرر دعوة الموظفين لإبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم	التحمس لمشاركة الموظفين ٠.٠٠			
مدى مشاركة الموظفين في القرارات الرئيسية				
مدى تعاون وانسجام الموظفين مع إدارة الجامعة				
تشكيل مجالس الجامعة	أدوار ووظائف مجالس الإدارة الجامعة ٠.٠٠	إطار العمل ٠.٠٠	التخطيط والتنظيم ٠.٠٠	٢
تحديد أدوار ومهام ومسؤوليات المجالس				
تحديد أدوار ومهام ومسؤوليات كل عضو في كل مجلس				
تحديد لجان الإشراف ومهام كل لجنة				
متابعة تنفيذ التوصيات والقرارات والنتائج				
مدى تحديد الوصف الوظيفي لكل الوظائف				
مدى تحديد المهام الوظيفية لكل موظف إداري أو فني				
مدى تطبيق أنظمة الغياب والإجازات				
مدى تنفيذ آلية المتابعة				
مدى تنظيم مساهمة الطلاب في حفظ النظام والفعاليات				
مدى إعداد الجداول الجامعية المنظمة لجميع الأعمال				

مدى متابعة الموظفين وحضورهم وانصرافهم.				
مدى متابعة حضور وغياب تأخر الطلاب				
مدى تنظيم السجلات والملفات				
مدى توزيع القاعات حسب الميزانية المتعمدة				
مدى تنظيم نشاطات الجامعة الداخلية والخارجية.				

## جدول رقم (٦) مؤشرات الجودة النوعية

العنصر الأول: التنظيم والإدارة:				
م	المجال	المظهر	الجزء	المؤشر
		سياسات الجامعة	الرسالة والأهداف	مدى ارتباط رسالة الجامعة بتعاليم الدين الإسلامي
		••••	••••	مدى ارتباط أهداف الجامعة بتحقيق الطاعة لله ورسوله وولي الأمر
				مدى ارتباط أهداف الجامعة بمحبة الوطن والإخلاص في العمل
				مدى ارتباط أهداف الجامعة بسياسة التعليم العالي وطرق تحقيقها
				مدى وضوح أهداف البحث العلمية
				مدى وضوح رسالة الجامعة حيال طلابها
				مدى وضوح رسالة الجامعة حيال أعضاء هيئة التدريس

مدى وضوح رسالة الجامعة حيال المجتمع			
مدى تحديد احتياجات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والبيئة الجامعية والمجتمع المحلي	الخطة التطويرية ٠.٠٠٠		
مدى حصر الإمكانيات البشرية والمادة التي تمتلكها الجامعة			
مدى حصر التسهيلات التي يمكن أن يقدمها المجتمع المحلي			
مدى دراسة المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية			
مدى ترتيب الأولويات حسب الأهمية			
مدى تحديد الجدول الزمني للعام الدراسي			
ملائمة تحديد دور منسوبي الجامعة في رسم الخطة			
كيفية حفظ وتوثيق المعلومات لمنسوبي الجامعة	التوثيق ٠.٠٠٠	الإدارة العامة ٠.٠٠٠	
مدى إتقان تفصيلاتها			
مدى سهولة استرجاع المعلومات والاستفادة منها			
مدى إتاحة الفرصة للمعنيين في الجامعة للاطلاع عليها			

مدى توفير برامج النوعية بالوقاية خير من العلاج	الاحتياطات الأمنية ٠.٠٠٠			
مدى توفير وسائل السلامة بجميع مستلزماتها وصيانتها				
مدى متابعة مواقع الخطر وحماية الطلاب منها				
مدى حفظ المواد الكيميائية والخطرة في أماكن بعيدة عن الطلاب				
مستوى الإجراءات والترتيبات اللازمة في حال حدوث أي خطر				
وجود خطة بديلة للجامعة في حالة الطوارئ	الخطة البديلة ٠.٠٠٠			
مراقبة الخطط وكيفية عملها				
معرفة عدد أعضاء هيئة التدريس المؤهلين في الجامعة	توفير الهيئة التعليمية ٠.٠٠٠	توزيع الموظفين ٠.٠٠٠	إدارة الموظفين	٣
تدريس أعضاء هيئة التدريس المتخصصين لمواد التخصص				
توزيع أعضاء هيئة التدريس حسب القواعد الفنية	تحديد واجبات الهيئة التعليمية			
مدى مساعدة أعضاء هيئة التدريس الجدد على فهم دورهم المطلوب	التدريسية التعليمية وغير التدريسية ٠.٠٠٠			
تدريس أعضاء هيئة التدريس المتخصصين لمواد التخصص				

توزيع أعضاء هيئة التدريس حسب القواعد الفنية			
مدى مساعدة أعضاء هيئة التدريس الجدد على فهم دورهم المطلوب			
مستوى العدالة وتناسب العبء التدريسي وغير التدريسي بين أعضاء هيئة التدريس			
مدى توضيح أهداف المرحلة الدراسية			
مدى تحديد المهام الإدارية المساعدة			
مدى وضوح دور ومهام كل عضو مع مراعاة العدالة	توفير الهيئة الوظيفية المساندة		
مدى فهمهم لواجباتهم	••••		
مدى التزاماتهم بعلاقاتهم مع كل من أعضاء هيئة التدريس والطلاب			
مدى توفير المستلزمات المساعدة لأداء العمل			
كيفية مناقش النشرات والتقارير التعليمية والأكاديمية مع أعضاء هيئة التدريس	قنوات الاتصال ••••	تعاون الموظفين ••••	
مستوى إيجاد فرص عديدة لتبادل الرأي مع أعضاء هيئة التدريس			
مدى تطبيق مبدأ الشورى			
مدى فاعلية قنوات تبادل الرأي مع أعضاء هيئة التدريس			

مدى فهم أعضاء اللجان لواجباتهم ومسؤولياتهم	فرق العمل واللجان المختصة ٠.٠٠٠			
مدى تعاون الأعضاء لتحقيق الهدف الجماعي				
مدى التزام الفريق واللجان بتحقيق مهامهم				
سلامة إجراءات الشكوى لأعضاء الجامعة	معالجة الشكاوى ٠.٠٠٠			
مدى تحليل الشكوى وربطها بتحسين أساليب العمل				
مستوى التعامل في المواقف المختلفة مع أعضاء هيئة التدريس تربوياً				
مستوى التعرف على مظاهر الرضا والغضب لدى أعضاء هيئة التدريس				

تابع : جدول رقم (٦) مؤشرات الجودة النوعية

العنصر الأول: التنظيم والإدارة:				
م	المجال	المظهر	الجزء	المؤشر
		فعالية قدماء الموظفين	الفعالية الفردية	مدى عدالة وملائمة المهام المناطة بهم
		٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	مدى التكيف مع الأنظمة الجديدة
		٠.٠٠٠		مستوى القدرة على طرحهم للمقترحات والحلول والتغذية الراجعة
			الفعالية الجماعية	مدى الاستفادة منهم في فعاليات الندوات واللقاءات
			٠.٠٠٠	مدى فاعليتهم في العمل بروح الفريق

مدى قدرتهم على التعاون مع أعضاء هيئة التدريس الجديد			
مستوى تحديد البرامج وتنوع أنماط التدريب	فعالية التطوير ٠.٠٠	تقويم وتطوير الموظفين ٠.٠٠	
مدى تخطيط دورات التدريب أثناء الخدمة			
مدى تحليل محتوى العمليات التدريسية			
مدى التنسيق مع الأجهزة الفنية المشرفة على التدريب			
مستوى اختيار المتدربين وتحديد حاجاتهم			
مستوى تخطيط عمليتي الإشراف والمتابعة			
توفير برامج تحفيز ودعم الموظفين لمتابعة التدريب			
مدى الاستفادة من التقويم كوسيلة للإصلاح	فعالية التقويم ٠.٠٠		
مدى متابعة أداء الموظفين بالمستوى المطلوب			
كفاءة تعبئة الحقول الخاصة بالتقويم من مصادرها			
مدى الاستفادة من التقويم في تشجيع وتقدير انجازات الموظفين			

أسلوب قياس أثر التوجيهات على مستوى الأداء الوظيفي				
أسلوب قياس كيفية تأثير العلاقة مع أعضاء هيئة التدريس على أداء العمل				
مدى مراعاة الزمن المحدد للتقويم				
مدى شمول التقويم جميع الموظفين				
مستوى الاستفادة من الدورات التدريبية أثناء الخدمة	العلاقة بين التقويم والتطوير			
مستوى علاقة التقويم بالتدريب من حيث التطوير المهني	٠.٠٠			
مستوى علاقة التقويم بالتدريب من حيث التخطيط الوظيفي				
مدى وضع تصور للحركة المالي السنوية	التخطيط المالي	الميزانية	الإدارة المالية	٤
مدى تخطيط ودعم وتمويل الميزانية	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	
مدى تحديد أولويات تلائم حاجات وتمويل الميزانية				
مدى دراسة اللوائح والأنظمة المالية	إدارة النظام المالي	الرقابة		
مدى تحديد مواعيد رفع المسيرات وتوضيح متعلقاتها	٠.٠٠	والتقويم		
مستوى آلية صرف المستحقات وتنظيمها		٠.٠٠		
مدى تحديد مكافآت وإعانات الطلاب				

مستوى اختيار المؤسسات التشغيلية للمطاعم وصياغة عقودهم				
مدى تشكيل اللجان المالية المحددة في الجامعة	الضبط المالي ٠.٠٠٠			
مدى متابعة ومراقبة المصروفات والعائدات				
مستوى السجلات اللازمة لرصد الحركة المالية				
مدى تحديد نظام العهد والصرف والمستهلك				
مستوى دراسة ما تم انجازه من الميزانية	تقويم الميزانية ٠.٠٠٠			
مستوى دراسة معوقات تنفيذ الميزانية				
مدى القدرة على تقدير الميزانية القادمة				
مدى ملائمة المصادر من حيث الكم	الكفاية والملائمة ٠.٠٠٠	الأمداد	المصادر	٥
مدى ملائمة المصادر من حيث النوع		بالمصادر	والتوزيع	
مدى علاقتها بتحسين فاعلية التدريس والتعلم		٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	
مدى احتفاظ الجامعة بالمعلومات الضرورية	مصادر المعلومات ٠.٠٠٠			
كيفية ضبط الدخول للمعلومات				



مدى فهم الموظفون لحقوقهم القانونية	الأمور القانونية			
مدى فهمهم لمسؤولياتهم حيال تداول المعلومات واستخدامها	٠.٠٠٠			
مدى قياس المعايير للأهداف	أدوات التقييم	أدوات التقييم	التقييم	٦ الذاتي ٠.٠٠٠
مدى صلاحية الأدوات للقياس	٠.٠٠٠	وإجراءاته		
مدى الاعتماد عليها		٠.٠٠٠		
مستوى تحديد الأهداف	إجراءات			
مستوى تحديد المجالات	التقييم			
مستوى تحديد الزمن اللازم لإجراء التقييم	٠.٠٠٠			
مناسبة اختيار الوسائل والأدوات				
مدى تحديد آليات التطبيق				
مدى تحليل البيانات وتطبيق الحلول				
مستوى مشاركة الموظفين في التقييم الذاتي	مشاركة الموظفين	إشراك الموظفين		
مدى فهم الموظفين لدورهم في التقييم	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠		
مدى إقناعه الموظفين بالتقييم				
مستوى إعداد التقرير الخاص بمدير الجامعة	التقرير الموظفين	التقارير والإجراءات		
مدى وضوح التطبيقات والمعوقات	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠		
مدى تحليل النتائج لأنواع التقييم	التخطيط			
مستوى إعادة صياغة الخطة الإستراتيجية بناء على النتائج الحديثة	لتطوير			
	٠.٠٠٠			

## تابع جدول رقم (٦) مؤشرات إدارة الجودة النوعية

العنصر الثاني : التعلم والتدريس:			
م	المجال	المظهر	الجزء
١	المقرر ٠.٠٠٠	تخطيط وتنظيم المقرر ٠.٠٠٠	مدى الإلمام المعرفة والوجدانية والمهارية للمواد الدراسية
			مستوى صياغة الأهداف التعليمية والأكاديمية بأساليب إجرائية
			مدى تفهم أهداف للمقررات الدراسية.
			مدى وضوح الهدف السلوكي وإمكانية قياسه بسهولة
			مدى مناسبة السياسات للمتعلم وخصائصه
			مدى مناسبة السياسات لطبيعة المواد
			مدى وصفها للنتائج التي تقصدها عملية التعلم
			مدى مناسبة البرامج المختلفة للمنهج
			مستوى التحفيز للتعلم التجريبي
			مدى مناسبة الأنشطة لدعم تسهيل التعلم
العلاقة والتميز ٠.٠٠٠			مدى تحديد الوسائل التعليمية لترجمة الأهداف السلوكية
			مدى مراعاة ربط المقرر بالتجارب اليومية وحاجات الطلاب

مدى أعداد وسائل تعليمية من خدمات البيئة	الاستمرارية والرباط		
مدى توظيف الكتاب الجامعي في خدمة أهداف المقرر	٠.٠٠		
مدى توظيف المكتبة الجامعي في خدمة أهداف المقرر			
مدى توظيف الإذاعة الجامعي في خدمة أهداف المقرر			
مدى توظيف المعامل الجامعي في خدمة أهداف المقرر			
مدى توظيف النشاط الجامعي في خدمة أهداف المقرر			
مستوى التطبيق العلمي لأهداف المقرر في ما يخص التخصص			
مستوى توزيع الساعات على أعضاء هيئة التدريس حسب القواعد الفنية	تنظيم المقرر وتوزيع وقت التعلم		
مستوى توزيع الساعات على أعضاء هيئة التدريس حسب الأسس الفنية	٠.٠٠		
مستوى توزيع ساعات المواد الدراسية على اليوم الدراسي الفنية			
مدى تطبيق المقرر حسب الخطة المعدة له زمنياً	التنسيق والممارسة والمراقبة	إدارة المقرر	٠.٠٠
مستوى وعي المعلمون للأهداف العامة للمنهج ومفاتيح موضع التعلم	٠.٠٠		

مدى تشجيع تبادل المعلومات بين أعضاء هيئة التدريس وفاعليته				
مستوى تخطيط وتطوير الدروس اليومية وتقييم صلاحيتها				
مدى توفير الإمكانيات المساعدة لتطبيق المقرر	الدعم ٠.٠٠٠			
مدى توفير الكتب والمسائل المساعدة للتعليم الذاتي				
مدى تفعيل دور مراكز التعلم في العملية التعليمية				
مدى وجود آلية لمراجعة المقرر ونقاط التعلم	المراجعة ٠.٠٠٠			
مستوى دراسة المعوقات التي تواجه المقرر				
مدى الأخذ في الاعتبار حاجات الطلاب				
مدى تزويد أعضاء هيئة التدريس بطرق إعداد الدروس	إعداد الدروس ٠.٠٠٠	استراتيجيات التدريس ومهارات ٠.٠٠٠	التدريس	٢
مدى توضيح الأساليب التعليمية والأكاديمية الحديثة في إعداد الدروس				
مستوى اختيار أدوات التدريس وتنظيم محتويات الدرس				
مدى ملائمة نشاطات التعلم (قراءة ،				

حوار، واجبات..) من حيث العدد والفائدة			
مدى تنظيم غرفة الصف والاستفادة من المصادر			
مدى تزويد أعضاء هيئة التدريس بطرق تطبيق الدروس	أساليب التدريس		
مدى وضوح النظريات والاتجاهات الحديثة لطرق التدريس العامة	٠.٠٠٠		
مدى التدريب على اختيار الطريقة المناسبة			
مستوى تطوير أعضاء هيئة التدريس لمهارات الطلاب خلال الدرس			
مدى مناسبة طرق التدريس لقدرات الطلاب			
مدى تنمية قدرات الطلاب للتقويم الذاتي خلال الدرس			
مستوى القدرة على ضبط أساليب التدريس عند الحاجة			
مدى تحفيز الطلاب على التعلم والحفاظ على اهتمامهم			
مدى مناسبة الألفاظ والمعاني المستخدمة في التدريس	مهارات التواصل		
مستوى مناسبة أسلوب التدريس	٠.٠٠٠		
مستوى المهارات التي تسهل من			

عملية التواصل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس				
مدى تحفيز وتشجيع الطلاب				
مدى تنوع الأسئلة لتسهيل تعلم الطلاب				

تابع جدول رقم (٦) مؤشرات إدارة الجودة النوعية

العنصر الثاني : التعلم والتدريس : ٠.٠٠٠				
م	المجال	المظهر	الجزء	المؤشر
١	المقرر ٠.٠٠٠	تخطيط وتنظيم المقرر ٠.٠٠٠	الأهداف والسياسات ٠.٠٠٠	مستوى قدرة أعضاء هيئة التدريس على إدارة الدرس
				مدى ضبط السلوك داخل القاعة الدراسية
				مدى استثمار أعضاء هيئة التدريس لوقت الدرس
	الموقف والمعرفة		الموقف المهني ٠.٠٠٠	مستوى موقف أعضاء هيئة التدريس تجاه التدريس
				مستوى موقف أعضاء هيئة التدريس تجاه طلابهم
				مدى توقعات أعضاء هيئة التدريس لتقدم طلابهم وتحفيزهم لأداء أفضل
			المعرفة بالموضوع ٠.٠٠٠	مدى إلمام أعضاء هيئة التدريس بالعناصر الرئيسة وأساليب تدريس الموضوع
				مدى وعي أعضاء هيئة التدريس

للاتجاهات الحديثة لموضوعات التدريس				
مستوى تحديد بدايته ونهايته ونشاطاته ووسائله				
مدى التأكد من لغة الدرس ودرجة صعوبته والكم				
مدى تسهيل أعضاء هيئة التدريس التفاعل بينهم وبين طلابهم	تفاعل القاعة الدراسية	مناخ القاعة الدراسية	تعلم الطلاب	٣
مستوى تحفيز الطلاب للعمل الجماعي وتبادل الأفكار	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	
مدى تهيئة أعضاء هيئة التدريس لجو التعلم	جو التعلم			
مدى تهيئة البيئة لتحسين جو التعلم	٠.٠٠٠			
مستوى قو ميل ودافعية الطلاب نحو التعلم	نوع التعلم وفاعليته	الأداء وتطور عمليات التعلم		
مدى تحديد السلوك المرغوب	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠		
مدى تحديد الظروف التي يتم فيها تحقيق الأهداف				
مدى توفير هذه الظروف				
مدى قدرة الطلاب على التعلم الذاتي وثقتهم نحو ذلك.				
مدى حماسة ونشاط الطلاب للتعلم داخل القاعة الدراسية				
مدى جدية أنشطة الطلاب التعليمية				

خارج القاعة الدراسية				
مدى استخدام الطلاب لاستراتيجيات متنوعة للتعليم (تحضير ، مراجعة، مصادر)	سياسات القياس وتوجيهاته			
مستوى أداء مهارات الطلاب الأساسية في التعلم	٠.٠٠			
مدى استخدام نماذج متنوعة لتسهيل التدريس (مواقع الكترونية، قراءة موسعة)				
مستوى تعلم الطلاب أثناء النشاطات التفاعلية مع معلمهم وزملائهم				
مدى استفادة الطلاب في تعلمهم من التغذية الراجعة				
مستوى القواعد الفنية لجداول الاختبارات القاعة الدراسية والنهائية	سياسات القياس وتوجيهاته	نظام وسياسات القياس والتقييم	تقويم الأداء	٤
مدى اطلاع منسوبي الجامعة على نظام الاختبارات	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	
مستوى تصميم نماذج تطبيق ومتابعة الاختبارات				
مدى تحديد زمان ومكان الاختبارات				
مدى التأكيد على تحقيق الأهداف والاختبارات للأهداف العامة والخاصة				
مستوى تنظيم اللجان اللازمة لتنفيذ ومتابعة الاختبارات				

مدى تنظيم تحويل الاختبارات في أماكن غير الجامعة			
مستوى سياسات سرية الأسئلة وضمان عدم تسربها			
مدى مراجعة نظام التقويم وأساليبه			
مستوى نظام تقارير تقدم الطلاب			
مدى تحقيق أهداف التقويم المستمر	نظام التقويم		
مدى ملائمة وسلامة إجراءات تطبيق نظام التقويم	٠.٠٠		
مدى العدالة والشفافية في نظام التقويم			
مدى مناسبة الاختبارات التحصيلية لما أعدت له	مناسبه ٠.٠٠	أساليب القياس ٠.٠٠	
مدى الشمولية والتوازن النوعي والكمي			
مدى قياسها للمعارف والمهارات			
مدى ملائمتها لقدرات وحاجات الطلاب			
مدى قياس النمو التعليمية للطلاب			

## تابع جدول رقم (٦) مؤشرات إدارة الجودة النوعية

	٠.٠٠	العنصر الثاني : التعلم والتدريس :		
المؤشر	الجزء	المظهر	المجال	م
مستوى توزيع الدرجات للمواد التحريرية والشفوية	التصحيح ووضع			١
مستوى الخطة الزمانية والمكانية للتصحيح	الدرجات ٠.٠٠			

مدى تطبيق الخطة المعدة للتصحيح			
مستوى نماذج الإجابة وتطبيقها بشكل سليم			
مدى مراجعات أوراق الطلاب			
مستوى المراجعات النهائية وتدقيق النتائج			
مستوى طرق رصد الدرجات ومراجعتها			
مدى استفادة الطلاب للتغذية الراجعة			
مدى متابعة سجل التقويم الفردي والجماعي	سجلات التقويم	استخدام نتائج ومعلومات القياس	
مدى متابعة سجل الحضور والغياب	٠.٠٠	٠.٠٠	
مستوى الاستفادة المسجلات الإحصائية لتحسين التعليم			
مستوى تحليل النتائج لتسهيل عملية التعلم			
مدى استخدام التقويم النهائي والبنائي المتتابع لتسهيل عمليتي التعلم والتدريس			
مدى توضيح التقارير لتطور الطلاب	تقارير التقويم		
كيفية إشعار الطلاب بنتائجهم	٠.٠٠		
مدى الاستفادة من الإشعارات لدعم أعضاء هيئة التدريس			
مدى فائدة معلومات التقارير لتحسين عملية تعلم الطلاب			

## تابع جدول رقم (٦) مؤشرات إدارة الجودة النوعية

		العنصر الثالث : دعم الطلاب وأخلاقيات الجامعة:		
م	المجال	المظهر	الجزء	المؤشر
١	الرعاية الشخصية ٠.٠٠٠	الضبط السلوكي والتوجيه والإرشاد ٠.٠٠٠	السياسات وتنسيق العمل	مدى معرفة ظروف الطلاب حسب مستوياتهم العلمية
			٠.٠٠٠	مدى توزيع الطلاب على الشعب حسب اللوائح الفنية
			٠.٠٠٠	مدى توزيع الطلاب على المقاعد في القاعة الدراسية حسب الأسس التعليمية والأكاديمية
				مستوى وضع خطط الإرشاد الأكاديمي في الجامعة
				مدى توفير الميزانية المناسبة للقيام بخدمات الإرشاد
				مدى تقويم وتطوير خطط الإرشاد
				مدى تحديد إجراءات تطبيق برامج الإرشاد والتوجيه التعليمي والأكاديمي
				مستوى التنسيق بين برامج الإرشاد والبرامج التعليمية والأكاديمية الأخرى
				مدى استيفاء معلومات الطالب الكاملة في القبول والتسجيل
				مدى اكتمال سجلات الإرشاد

مستوى دعم الثواب والعقاب للعمل الأكاديمي والتعليمي	نظام المكافآت			
كيفية تطبيق نظم الثواب والعقاب على الطلاب	والعقوبات ٠.٠٠			
مدى الاستفادة من التغذية الراجعة لتطبيق نظام العقوبات				
مدى تقدير وتقديم الجوائز للطلاب ذو السلوك الجيد				
مدى توجيه الطلاب حول تنظيم الوقت والاستذكار	برامج التوجيه ٠.٠٠			
مستوى برامج توجيه الطلاب المعيدين				
مستوى برامج متابعة حالات الغياب والتأخر				
مدى إعداد خطط برامج النشاط الجامعي				
مدى إعداد برامج التوجيه والإرشاد الطلابي				
مستوى برامج رفع المستوى التحصيلي للطلاب				
مستوى برامج رعاية الطلاب المتفوقين والموهوبين				
مستوى النتائج المتحققة من البرامج				
مدى تقييم تلك البرامج				

مدى تقدير الخدمات التعليمية والأكاديمية التي يحتاجها الطلاب	خدمات الإرشاد		
مدى تهيئة المناخ والبيئة الصالحة لمساعدة الطلاب	٠.٠٠		
مستوى البرامج الوقائية لحماية الطلاب قبل وقوعهم في المشاكل التعليمية والأكاديمية			
مستوى برامج علاج التسرب من الجامعة			
مستوى برامج الإرشاد النفسي			
مستوى برامج تطوير شخصيات الطلاب الاجتماعية والتعليمية والأكاديمية والمهنية			
مستوى برامج توعية الطلاب بالمرحلة الدراسية تعليميا وأكاديميا ونفسيا			
مستوى برامج الإرشاد التعليمي والمهني			
مدى توفير أدلة تعليمية ومهنية	المصادر	التوجيه الوظيفي	
مدى تنظيم الزيارات للجامعات والشركات لبحث الفرص الوظيفية	الوظيفية	٠.٠٠	
مدى تنظيم لقاءات لتوضيح أهمية اختيار نوع البحث	٠.٠٠		
مدى تنظيم يوم المهنة بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة			

مدى إنشاء جماعة مهنية من الطلاب في الجامعة				
مدى تزويد الطلاب بمعلومات حول حاجات سوق العمل	البرامج والخدمات			
مدى توفر البرامج التعاونية لتدريب الطلاب	٠.٠٠			
مستوى تخطيط النشاطات الجامعية	التخطيط والتنظيم	الأنشطة المصاحبة الإضافية	التنمية الشخصية والاجتماعية والثقافية	٢
مدى رسم آلية تفعيل مصادر التعلم الأخرى	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	
مستوى إجراءات تفعيل وتنظيم الأنشطة				
مدى شمول الأنشطة (تعليمي . رياضي ، فني ، ميول ، خدمة ، اجتماعية).				
مدى تحديد آليات تطبيق خطط النشاط الجامعي الداخلي والخارجي.	التنفيذ والمراقبة			
مستوى مشاركة جميع الطلاب	٠.٠٠			
مستوى إعداد تقارير منجزات خطط النشاط ومعوقاته				
مدى متابعة وتقويم البرامج وتطويرها	التنسيق والتقويم	البرامج المصاحبة المشتركة	٠.٠٠	
مدى تنظيم البرامج التي تساعد الطلاب على تشكيل الشخصية الثقافية	٠.٠٠			
مدى توازن البرامج على المستوى العام				

## تابع : جدول رقم (٦) مؤشرات الجودة النوعية

		العنصر الثالث : دعم الطلاب وأخلاقيات الجامعة:		
المؤشر	الجزء	المظهر	المجال	م
مستوى برامج الوعي الاجتماعي	التربية المدنية			
مدى تنظيم وفاعلية البرامج	الوطنية			
مدى متابعة ومراقبة البرامج	٠.٠٠٠			
مدى إقامة الندوات المحاضرات لغرس الفضائل والأخلاق				
مستوى برامج الاهتمام بالنواحي الصحية البدنية	التربية الصحية والوقائية			
مستوى برامج الاهتمام بالنواحي الصحية النفسية	٠.٠٠٠			
مستوى البرامج الوقائية التوعوية حول الآثار الصحية والنفسية وعلاجها				
مستوى برامج التوعية المستمرة (الندوات والمسابقات والنشرات)	التربية البيئية			
مستوى برامج التوعية بأسباب السلامة وحماية البيئة	٠.٠٠٠			
مدى وضوح أهداف الجامعة في هذا الجانب	التدريس العلاجي	برامج الدعم التعليمية	دعم طلاب الاحتياجات الخاصة	٣
مدى حصر الطلاب ذوي الصعوبات والإعاقة البسيطة	للصعوبات التعليمية البارزة	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	
مدى متابعة حالاتهم مع أعضاء هيئة	٠.٠٠٠			

التدريس			
مستوى وضع الخطط ورسم البرامج لرعايتهم وتطويرها			
مدى تطبيق الأساليب التدريسية المناسبة			
مدى تسهيل إجراءات الدمج والإحالات الخارجية			
مدى تقبل أعضاء الجامعة لهم			
مدى وضوح أهداف الجامعة حيال الموهوبين	إثراء وتوسيع برامج تعلم ٠.٠٠٠		
مدى إعداد برامج التوازن للطلاب والتي تراعي الرغبات والمواهب			
مدى تطبيق برامج الكشف عن الموهوبين ورعايتهم			
مدى ملائمة أساليب التدريس للموهوبين			
مدى سلامة تقويم ومراقبة الموهوبين			
مدى التعرف على الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة	تهيئة وتنفيذ خدمات المعوقين ٠.٠٠٠	خدمات الرعاية ٠.٠٠٠	
مدى تهيئة القاعات الدراسية اللازمة لهم			
مستوى العناية بالخدمات الإنشائية المختلفة التي تسهل تحركاتهم			
مدى وضع برامج لمساعدة المعاقين	دعم الطلاب		

مدى تحديد آليات لتخفيف المشكلات النفسية والتحصيلية	ذوي المشكلات التأقلمية ٠.٠٠٠			
مدى إكساب الطلاب بعض الاتجاهات السليمة التي تمكنهم بالتعامل بنجاح				
مستوى برامج المتابعة الصحية	الإحالة والتسكين ٠.٠٠٠			
مستوى برامج تحويل الطلاب الى السكن والخدمات				
مدى فاعلية قنوات الاتصال بين جميع الأطراف	قنوات الاتصال ٠.٠٠٠	الدراسية المنزلية والتعاون ٠.٠٠٠	العلاقة مع الأسرة والمجتمع ٠.٠٠٠	٤
مدى تقويم قنوات الاتصال بين جميع الأطراف				
مدى تنظيم الاجتماعات الدورية	العلاقة بين الطالب والجامعة ٠.٠٠٠			
مستوى برامج تكريم الطلاب وآبائهم الفاعلين				
مدى دور الجامعة كمركز إشعاع ثقافي				
مستوى توظيف الإمكانيات المتوفرة في الجامعة لخدمة الطالب				
مدى التعاون مع قطاعات المجتمع للدعم المعنوي والمادي				
مدى تنظيم الزيارات الطلابية لها وتعريفهم بمقدراتها				
مدى حصر الطاقات البشرية للمجتمع المساهمة في النشاط الجامعي				

مدى تعاون الجامعة مع الجامعات الأخرى لتحسين التعليم	العلاقة مع ٠.٠٠٠			
مدى تعاون الجامعة مع الأجهزة التعليمية لتحسين التعليم				
مستوى التنسيق مع المؤسسات الأخرى ذات العلاقة التعليمية والأكاديمية				
مدى تعريف الطلاب بدور المؤسسات التعليمية والأكاديمية وكيفية الاستفادة منه				
مدى تقديم الخدمات التعليمية والأكاديمية				
مدى المساهمة في الأسابيع والايام العالمية				

تابع : جدول رقم (٦) مؤشرات إدارة الجودة النوعية

العنصر الثالث : دعم الطلاب وأخلاقيات الجامعة:				
م	المجال	المظهر	الجزء	المؤشر
				مستوى برامج استقبال الجدد
				مدى مشاركة الطلاب في تخطيط وإدارة الأنشطة الجامعية
				مدى مشاركة الطلاب في اقتراح الأنظمة وحلول المشاكل

مدى مشاركة أعضاء هيئة التدريس في برامج نمو الطلاب شخصيا واجتماعيا ومهنياً.				
مدى تقديم البيانات المتعلقة بالطلاب لمن له الحق بالمطالبة بها				
مدى تقديم النصح لأولياء الأمور حول استفساراتهم عن أبنائهم				
مستوى أعداد ندوات تبصر بقيمة الانتماء للشخصية الإسلامية	الإحساس بالهوية والاعتزاز بها			
مدى قدرة الطلاب على تقديمهم لأنفسهم بالجامعة	٠.٠٠			
مدى استعداد الطلاب بالتمسك بخصوصية الجامعة				
مدى استماع الطلاب بوقتهم داخل الجامعة	الروح المعنوية للطلاب			
مدى مبادرات الطلاب في التعلم	٠.٠٠			
مدى ارتياح الطلاب وسرورهم				
مدى تحمسهم للمشاركة في النشاط				
مستوى شعور أعضاء هيئة التدريس بالاعتزاز	الروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس			
مستوى شعور أعضاء هيئة التدريس بأهمية عملهم	٠.٠٠			
مستوى رضا الطلاب عن بيئة التعليم				
مستوى رضا أعضاء هيئة التدريس عن				

بيئة العمل			
مدى حماس أعضاء هيئة التدريس والتزامهم بإنجاز الأهداف			
مدى استجابة أعضاء هيئة التدريس لخطوات التغيير والابتكار			
مدى علاج المشكلات بين أعضاء هيئة التدريس بأسلوب عملي وتربوي واضح	علاقات الموظفين	العلاقات الإنسانية	
مدى إيجاد برامج تولد الإيثار والتنافس الشريف بين أعضاء هيئة التدريس	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	
مدى استفادة أعضاء هيئة التدريس من خبرات بعضهم البعض			
مدى مزاولة أعضاء هيئة التدريس لأنشطة غير رسمية داخل الجامعة			
مدى شعورهم بمراعاة الفروق الفردية	علاقة الطلاب بأعضاء هيئة التدريس		
مدى شعور الطلاب بالأهمية والعدالة من أعضاء هيئة التدريس	٠.٠٠٠		
مستوى اتصال أعضاء هيئة التدريس بالطلاب داخل وخارج القاعة الدراسية			
مستوى تبادل الاحترام مع أعضاء هيئة التدريس			
مدى انسجام الطلاب مع زملائهم	علاقة الزملاء		
مدى وجود القدوة الحسنة بين الطلاب القدامى والجدد	٠.٠٠٠		
مستوى اللقاءات السنوية للخريجين	روابط		

مدى دعوة الخريجين للمشاركة في الأنشطة	الخريجين ٠.٠٠٠			
مدى الاستفادة من الخريجين في المجالات التي تميزوا بها.				

تابع: جدول رقم (٦) مؤشرات إدارة الجودة النوعية

العنصر الرابع : الإنجاز والتحصيل				
م	المجال	المظهر	الجزء	المؤشر
١	أداء الطلاب الأكاديمي ٠.٠٠٠	الإنجاز الأكاديمي ٠.٠٠٠	نتائج التقويم الداخلي والخارجي ٠	مدى تحليل نتائج الطلاب وتفسيرها
				مدى مقارنة أداء الطلاب بأهداف السياسة العامة للجامعة
				مدى الاستفادة من التغذية الراجعة للتقويم الداخلي
	الإنجاز ذو العلاقة ٠.٠٠٠		الجوائز	مدى تنظيم احتفالات تكريم المتفوقين
				مدى رصد جوائز للمتميزين في الأنشطة
				مدى رصد جوائز المبدعين
٢	الإنجاز غير الأكاديمي ٠.٠٠٠	المشاركة والإنجاز في الأنشطة المصاحبة الإضافية ٠.٠٠٠	التنوع ٠.٠٠٠	مدى تنوع الأنشطة المطروحة للطلاب (أكاديمي . رياضي ، فني ، هويات ، خدمة)
				مدى إتاحة الفرصة للطلاب لاختيار النشاط الذي يرغبونه
				مدى تحقيق الأنشطة لأهدافها
				مستوى مشاركة جميع الطلاب في الأنشطة
			مستوى المشاركة	

مدى مشاركة الطالب في أكثر من نشاط	٠.٠٠٠		
مدى شعور الطلاب تجاه المشاركة.			
مستوى أنواع الشهادات المكتسبة	الشهادات		
مدى تحقيق الحوافز للمشاركة في الأنشطة	٠.٠٠٠		
مدى صياغة التقارير السلوكية للطلاب	السلوك	الضبط	
مدى إعداد سجلات المواقف اليومية وطرق علاجها	٠.٠٠٠	السلوكي	٠.٠٠٠
مدى إعداد الإحصاءات والبيانات التي تبين وضوح الظواهر وعلاجها			
مدى تشكيل لجنة رعاية السلوك وتحقق أهدافها			
مدى التزام الطلاب بالسلوك الجيد			
مستوى حضور الطلاب	مستوى		
مستوى غياب الطلاب بدون عذر	الحضور		
مستوى تسرب الطلاب	٠.٠٠٠		
نسبة التقيد بمواعيد الحضور والانصراف	دقة المواعيد		٠
نسبة التقيد بمواعيد الساعات الدراسية			
مستوى برامج الطلاب المختلفة والمشاركات الخارجية الرياضية	اللياقة البدنية	اللياقة والوعي	الصحي
مدى عقد اختبارات اللياقة البدنية وتحديد المستوى	٠.٠٠٠		٠.٠٠٠

مدى مساهمة الطلاب في البرامج التوعية الصحية	الوعي الصحي ٠.٠٠٠			
مستوى برامج التوعية الصحية المستمرة				
مدى زيارات الأطباء للتأكد من سلامة الطلاب.				

تابع جدول رقم (٦) مؤشرات إدارة الجودة النوعية

### الهدف الثالث :

تقديم تصور تنظيمي لبرنامج حاسوبي لقياس مستوى الجودة في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بشكل رقمي.

النظام الآلي لقياس مؤشرات إدارة الجودة النوعية في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية:

للإجابة على السؤال الثالث : ما التصور التنظيمي المقترح لبرنامج حاسوبي لقياس مستوى الجودة في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بشكل رقمي؟

في ضوء ما تم التوصل اليه في هذا البحث من مؤشرات يمكن من خلالها قياس مؤشرات ادارة الجودة في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية فإنه يمكن بناء برنامج حاسوبي يعتمد على إحدى لغات البرمجة العالمية ويتم استشارة مختصين في تقنية وبرامج الحاسوب لإختيار لغة البرمجة المناسبة حيث يتم تحويل هذه المؤشرات إلى نظام برمجي تطبيقي يقوم بقياس درجة تطبيق المؤشر في الجامعة بشكل آلي إلكتروني رقمي.

ويقترح الباحث أن يتم بناء البرنامج لتنفيذ متطلبات البحث باستخدام إحدى لغات قواعد البيانات المتطورة مثل (Visual Basic) أو لغة (C و C++) أو أي لغة تناسب حسب ما يراه المختص وذلك لامتلاك هذه اللغات برمجه تتطور بشكل مستمر وتمتاز بالسرعة والدقة في إيصال المعلومات بالبرنامج الى المستخدم في أثناء التنفيذ.

وعند بناء هيكل البرنامج يجب أن يراعى أن أهم عناصر النظام ما يلي:

### أولاً: أقسام النظام:

#### ١.١: القسم الأول:

يتكون من المعلومات العامة عن الجامعة: (اسم الجامعة ، المدينة، الحي السكني، الكليات ، الأقسام ، المراكز، الإدارات أعضاء هيئة التدريس، عدد الطلاب، عدد المباني ، القاعات ) .

#### ٢.١: القسم الثاني:

يتكون من عناصر الأداء الأربعة:

- ١- التنظيم والإدارة.
- ٢- التدريس والتعلم.
- ٣- دعم الطلاب وأخلاقيات الجامعة.
- ٤- الإنجاز والتحصيل.

وكل عنصر ينقسم إلى مجموعة مجال، كل مجال ينقسم إلى مجموعة مظاهر، وكل مظهر ينقسم إلى مجموعة أجزاء، وكل جزء ينقسم إلى مجموعة مؤشرات وهي التي تعني البحث بقياسها.

#### ٣.١: القسم الثالث:

النتيجة النهائية للقياس ويمثل موقف جودة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية وعناصر قوتها أو عناصر ضعفها، (انظر جدول رقم ٨).

#### ثانياً: الوزن النسبي للمؤشرات:

حدد لكل مؤشر من المؤشرات وزن قدره (٥) خمس درجات بحيث تحصل الجامعة على أعلى درجة حال تحقيقها كامل معطيات المؤشر وتقل الدرجة بانخفاض مدى التحقق، وتحصل على درجة (٠) صفر إذا لم تحقق أي نسبة من المؤشر نفسه.

### ثالثاً: آلية عمل النظام:

بعد برمجة انظام وتحويله إلى برنامج حاسوبي تقوم اللجنة المكلفة بقياس مؤشرات إدارة الجودة بتسجيل المعلومات العامة عن الجامعة ومن ثم تبدأ اللجنة برصد قيمة كل مؤشر من خلال متابعة وملاحظة مصادر المعلومات الدالة على قيام الجامعة بما يحقق هذا المؤشر، ويمكن الاستفادة من المصادر التالية لرصد القيم المناسبة لأداء كل عنصر:

- ١- الحوار والمقابلة مع رئيس الجامعة والوكلاء والعمداء وأعضاء هيئة التدريس.
- ٢- مقابلة عينة من الطلاب الجامعيين.
- ٣- استبيانات للعاملين في الجامعة.
- ٤- سجلات توثيق التدريب وبرامج التطوير.
- ٥- تنظيمات المجالس واللجان الرسمية.
- ٦- سجلات اجتماعات الإدارة والعمادات واللجان المشكلة.
- ٧- الخطة الآنية والتطويرية للجامعة .
- ٨- وثائق تحديد المهام والواجبات.
- ٩- كتيبات سياسات وأهداف الجامعة.
- ١٠- التقارير الشهرية والسنوية.
- ١١- الأدلة الموجودة في الجامعة(دليل طالب ، دليل معلم).
- ١٢- الخطابات والمطبوعات الموجهة للجهات الرسمية ومؤسسات المجتمع.
- ١٣- نظام الامن ومصادر السلامة.
- ١٤- جداول أعضاء هيئة التدريس الزمني.
- ١٥- لوحات الإعلانات.
- ١٦- محتويات المكتبة ومصادر التعلم.
- ١٧- سجلات توزيع المصادر.

- ١٨- قوائم الجامعة المالية.
- ١٩- إجراءات تحديث المعلومات وتنظيم الاستفادة منها.
- ٢٠- ملاحظة مناطق التخزين والمستودعات.
- ٢١- سجل نتائج التقييم (تحليل - نتائج ، توصيات).
- ٢٢- نسب الحضور والغياب والتسرب).
- ٢٣- نسب التأخر عن الحضور.
- ٢٤- إجراءات إدارة الأنشطة المصاحبة والمشاركة من حيث أنواعها وتوزيعها ، سجلاتها).
- ٢٥- برامج التوعية بأنواعها ومستوى مشاركة الطلاب فيها.
- ٢٦- سجلات المكافآت والحوافز.
- ٢٧- الجداول الزمنية للأنشطة.
- ٢٨- الإشعارات والمطبوعات ذات العلاقة.

#### رابعاً: الرصد الآلي للنسبة المئوية للأداء الكلي:

بعد اقرار البرنامج حاسوبياً على مستوى الجامعة، يتم حساب نسبة كل جزء على حدة، ثم كل مظهر على حدة ثم كل مجال على حدة ثم كل عنصر على حدة، ويمثل جدول رقم (٧) مثلاً لذلك:

العنصر الثالث: دعم الطلاب وأخلاقيات الجامعة		..	
الدرجة	المؤشر	الجزء	المظهر
	مدى توزيع الطلاب على الفصول حسب القواعد الفنية	السياسات والتنسيق	الضبط
	مدى ترتيب الطلاب على المقاعد في القاعة الدراسية حسب الأسس		

	التعليمية والأكاديمية			
	مستوى توفير الميزانية المناسبة للقيام بخدمات التوجيه والإرشاد			
	مدى تقويم وتطوير خطط الإرشاد			
	مدى تحديد إجراءات تطبيق برامج الإرشاد والتوجيه التعليمية والأكاديمية			
	مستوى التنسيق بين برامج الإرشاد والبرامج التعليمية والأكاديمية الأخرى			
	مدى استيفاء معلومات الطالب الكاملة في السجل الشامل			
	مدى اكتمال سجلات الإرشاد والتوجيه			
	مستوى دعم نظام الثواب والعقاب للعمل التعليمية والأكاديمية والتعليمية	نظام المكافآت		
	كيفية تطبيق نظم الثواب والعقاب على الطلاب	والعقوبات		
	مدى الاستفادة من التغذية الراجعة لتطبيق نظام العقوبات			
	مدى تقدير وتقديم الجوائز للطلاب ذو السلوك الجيد			

جدول رقم (٧) مثال لكيفية حساب النسبة المئوية للأداء تفصيلاً وإجمالاً.

ويمكن بعد ذلك الحصول على ملخص النتيجة من القسم الثالث في البرنامج (النتيجة النهائية) موضحاً فيه مواطن الضعف والقوة ، جدول رقم (٨).

١٠٠٠.٠٠٠	العنصر الأول: التنظيم والإدارة	
١٠٠٠.٠٠٠	١٠٠٠.٠٠٠	القيادة
١٠٠٠.٠٠٠	١٠٠٠.٠٠٠	١٠٠٠.٠٠٠
١٠٠٠.٠٠٠	١٠٠٠.٠٠٠	التخطيط والتنظيم
١٠٠٠.٠٠٠	١٠٠٠.٠٠٠	١٠٠٠.٠٠٠
١٠٠٠.٠٠٠	١٠٠٠.٠٠٠	١٠٠٠.٠٠٠
١٠٠٠.٠٠٠	١٠٠٠.٠٠٠	إدارة الموظفين
١٠٠٠.٠٠٠	١٠٠٠.٠٠٠	١٠٠٠.٠٠٠
١٠٠٠.٠٠٠	١٠٠٠.٠٠٠	١٠٠٠.٠٠٠
١٠٠٠.٠٠٠	١٠٠٠.٠٠٠	١٠٠٠.٠٠٠
١٠٠٠.٠٠٠	١٠٠٠.٠٠٠	الإدارة المالية
١٠٠٠.٠٠٠	١٠٠٠.٠٠٠	١٠٠٠.٠٠٠
١٠٠٠.٠٠٠	١٠٠٠.٠٠٠	المصادر والمراجع
١٠٠٠.٠٠٠	التنظيم واستخدامات المصادر والأماكن	١٠٠٠.٠٠٠
١٠٠٠.٠٠٠	أدوات التقييم وإجراءاته	التقييم الذاتي
١٠٠٠.٠٠٠	إشراك الموظفين	١٠٠٠.٠٠٠
١٠٠٠.٠٠٠	التقارير والإجراءات	١٠٠٠.٠٠٠
١٠٠٠.٠٠٠	العنصر الثاني: التعليم والتدريس	
١٠٠٠.٠٠٠	تخطيط وتنظيم المقرر	المقرر
١٠٠٠.٠٠٠	إدارة المقرر	١٠٠٠.٠٠٠
١٠٠٠.٠٠٠	استراتيجيات التدريس ومهاراته	التدريس
١٠٠٠.٠٠٠	الموقف والمعرفة	١٠٠٠.٠٠٠
١٠٠٠.٠٠٠	مناخ القاعة الدراسية	تعلم الطلاب

١٠٠٠.٠٠٠	الأداء وتطور عمليات التعلم	١٠٠٠.٠٠٠
١٠٠٠.٠٠٠	نظام وسياسات القياس والتقييم	تقوم الأداء
١٠٠٠.٠٠٠	أساليب القياس	١٠٠٠.٠٠٠
١٠٠٠.٠٠٠	استخدام نتائج ومعلومات القياس	
١٠٠٠.٠٠٠	العنصر الثالث: دعم الطلاب وأخلاقيات الجامعة	
١٠٠٠.٠٠٠	الضبط السلوكي	الرعاية الشخصية
١٠٠٠.٠٠٠	التوجيه الوظيفي	١٠٠٠.٠٠٠
١٠٠٠.٠٠٠	انشطة المقرر الإضافية	التنمية الشخصية والاجتماعية
١٠٠٠.٠٠٠	برامج المقرر المشتركة	١٠٠٠.٠٠٠
١٠٠٠.٠٠٠	برامج الدعم التعليمية	دعم طلاب الاحتياجات الخاصة
١٠٠٠.٠٠٠	خدمات الرعاية	١٠٠٠.٠٠٠
١٠٠٠.٠٠٠	الدراسية المنزلية والتعاون	العلاقة مع الأسرة والمجتمع
١٠٠٠.٠٠٠	العلاقة مع المنظمات الخارجية	١٠٠٠.٠٠٠
١٠٠٠.٠٠٠	الأخلاق والروح المعنوية	مناخ الجامعة
١٠٠٠.٠٠٠	العلاقات الإنسانية	١٠٠٠.٠٠٠
١٠٠٠.٠٠٠	العنصر الرابع: الإنجاز والتحصيل	
١٠٠٠.٠٠٠	الإنجاز الأكاديمي	أداء الطب الأكاديمي
١٠٠٠.٠٠٠	الإنجاز ذو العلاقة	١٠٠٠.٠٠٠
١٠٠٠.٠٠٠	المشاركة والإنجاز في الأنشطة الإضافية	الإنجاز غير الأكاديمي
١٠٠٠.٠٠٠	الضبط السلوكي	١٠٠٠.٠٠٠
١٠٠٠.٠٠٠	اللياقة والوعي الصحي	

جدول رقم (٨) ملخص نتيجة قياس الجودة

## الفصل الخامس : الخاتمة، الاستنتاجات ، التوصيات ، المقترحات

### الخاتمة :

هذا البحث جاء ليقتراح تطبيق برنامجاً حاسوبياً، لقياس مدى تطبيق مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كنموذج مبتكر، ومتطور، وجديد يتعامل مع التقنيات الحديثة كالحاسوب، وبرمجته، وتقنية الاتصالات الحديثة كالأترنت، وتوظيفها في خدمة تطبيق الجودة ومؤشراتها، بالتغلب على عامل الوقت والجهد والوصول إلى نتائج سريعة، آلية رقمية، ويمكن التعامل مع مؤشراتنا في تطوير العمل التعليمي والإداري والاكاديمي بكل يسر وسهولة بالإضافة إلى تحقيق توجهات سياسة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية في التوجه إلى حوسبة عمليات التدريب والتعليم والتعلم، بالاستفادة من التقدم التقني والتجارب الدولية، بعد تقويمها، وتعديلها لتتلاءم مع بيئة الجامعة، كما أن حاجة العملية التعليمية والأكاديمية إلى التقييم المستمر لجميع عملياته تتطلب ذلك، وتسعى لتحقيق مستويات أداء أفضل، وإيجاد بيئة عمل تدعم وتحافظ على التحسين المستمر، ويستنتج من تحليل النتائج أن للنظام المقترح ميزات يمكن حصرها في التالي:

١. شموله لجميع العمليات التي تتم في جامعة نايف العربية للعلوم الامنية.
٢. استنباط تلك المؤشرات من المصادر الرسمية وبالتالي تمثل المهام المطلوب القيام بها من قبل العاملين في الميدان التعليمية والأكاديمي والتعليمة.
٣. التقسيم الواضح للمؤشرات بحيث تم تصنيف تلك المهام إلى أقسام أربعة تمثل جميع العمليات التي تتم في الجامعات.
٤. سهولة التعامل مع النموذج الحاسوبي بحيث يمكن تطبيقه من قبل مدير الجامعة أو المشرف التعليمية والأكاديمي بشكل يسير وفي زمن وفير.

ومن هنا يخلص الباحث وبعد مقارنة نتائج هذه البحث بالدراسات السابقة إلى تطابق هذه الدراسة مع التجارب العالمية في ما يخص مؤشرات إدارة الجودة النوعية في الجامعات المحلية والعربية والعالمية، ولكنها تنفرد عن غيرها من الدراسات المحلية بالطرح العلمي

العملي التقني الرقمي لإيجاد مؤشرات علمية دقيقة ورسمية تقيس أداء الجودة الشاملة في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية باستخدام تقنية الاتصالات والمعلومات وتقنية الحاسب .

#### النتائج :

اولا : حصر مجالات وعناصر مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في ضوء التجارب والدراسات السابقة والبحوث والمصادر العلمية.

حيث تم مراجعة وتحليل بعض التجارب والدراسات السابقة والبحوث والمصادر والمراجع في مجال الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي ويمثل الجدول (١) مجمل مجالات وعناصر مؤشرات الجودة الشاملة مع الأخذ بعين الاعتبار تجارب ومؤشرات الجامعات السعودية والتجارب العربية التي تم عرضها سابقاً ونتائج الدراسات السابقة.

ثانيا : الوصول إلى مؤشرات قياس الجودة النوعية في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. والتي تم توضيحها في الجداول (٢-٦) والتي تمثل تفاصيل مؤشرات مجالات وعناصر إدارة الجودة الشاملة التي قامت عليها تجربة هونج كونج والتجارب العربية وعدد المؤشرات المتطابقة بين تلك التجربة وواقع الميدان التعليمية والأكاديمي في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية والتي بلغت (٤٥٢) مؤشراً.

ثالثا : تقديم تصور تنظيمي لبرنامج حاسوبي لقياس مستوى الجودة في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بشكل رقمي.

حيث تم وضع تصور للنظام الآلي لقياس مؤشرات إدارة الجودة النوعية في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بتحويل المؤشرات إلى نظام تطبيقي يقوم بقياس درجة الجودة في الجامعة آلياً، وتم تحديد عناصر النظام وأقسامه حيث يمثل القسم الأول يتكون من المعلومات العامة عن الجامعة، والقسم الثاني عناصر الأداء الأربعة (التنظيم والإدارة والتدريس والتعلم و دعم الطلاب الإنجاز والتحصيل وأخلاقيات الجامعة) وكل عنصر ينقسم إلى مجموعة مجال، كل مجال ينقسم إلى مجموعة مظاهر، وكل مظهر ينقسم إلى مجموعة أجزاء، وكل جزء ينقسم إلى مجموعة مؤشرات وهي التي تعني البحث بقياسها، ويمثل

الجدول ( ٨ ) النتيجة النهائية للقياس ويمثل موقف جودة الجامعة وعناصر قوتها أو عناصر ضعفها.

وقد حدد لكل مؤشر من المؤشرات وزن قدره (٥) خمس درجات بحيث تحصل الجامعة على أعلى درجة حال تحقيقها كامل معطيات المؤشر وتقل الدرجة بانخفاض مدى التحقق، وتحصل على درجة (٠) صفر إذا لم تحقق أي نسبة من المؤشر نفسه.

كما تم وضع الية عمل للنظام المقترح بعد برمجة النظام وتحويله إلى برنامج يقوم بحساب نسبة كل جزء على حدة، ثم كل مظهر على حدة ثم كل مجال على حدة ثم كل عنصر على حدة، وفي ضوء ذلك يتم تقويم هذه المؤشرات وتحديد أوجه القوة والضعف للأداء .

#### التوصيات :

- ١ . تشكيل لجان تقييمية في الجامعة كيفية تطبيق هذه المؤشرات على الجامعات.
- ٢ . عقد مجموعة من الدورات التدريبية لمديري الجامعات والمشرفين التعليمية والأكاديميين للوصول إلى أفضل إلمام ممكن بأهداف وطرائق هذه المؤشرات ومن ثم تطبيقها على نحو الأداء أو على نحو التقويم.
- ٣ . تطوير البرنامج الحاسوبي للعمل على قاعدة بيانات واحدة تمثل جميع المناطق والإدارات ومن ثم على مستوى الوزارة، وذلك للقيام بأعمال التحليل الإحصائي التفصيلي والرصد التاريخي لرسم خطط التشخيص والعلاج والتطوير.

#### المقترحات :

- ١ - زيادة الوعي التربوي بأهمية تقنية المعلومات في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ونشر ثقافة الحوسبة وأهميتها في تطوير وتجويد العمل الأكاديمي والتعليمي.
- ٢ - الاهتمام بالبيئة الأكاديمية والتعليمية داخل الجامعة في ضوء معايير ومؤشرات إدارة الجودة الشاملة .

- ٣- العمل على وضع برامج تدريبية خاصة بعمداء الكليات ورؤساء الأقسام والدوائر الإدارية في الجامعة على كيفية التعامل مع برامج تقنية المعلومات وتوظيفها في خدمة الجودة .
- ٤- حث طلاب الدراسات العليا على البحث في دراسات مماثلة وإجراء دراسات مقارنة حول مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية والعربية.
- ٥- إجراء دراسات حول إدارة الجودة الشاملة في جامعة نايف العربية وباستخدام أساليب وأدوات تختلف عن المستخدمة في هذه الدراسة .

## المراجع

### أولاً: المراجع العربية:

١. البطي، عبد الله ، ١٤٢٠هـ: إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في الميدان التعليمية والأكاديمي السعودي، مجلة التوثيق التعليمية والأكاديمي عدد ٤٢، وزارة المعارف ، الرياض. الثانوية في المملكة العربية السعودية، مجلة كلية التربية ، المجلد.
٢. ابو نبعة ، عبد العزيز وفوزية مسعد (١٩٩٨): إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي ، بحث مقدم إلى مؤتمر التعليم العالي في الوطن العربي في ضوء متغيرات العصر ، جامعة الإمارات العربية المتحدة ، العين ، ١٣-١٥ ديسمبر ١٩٩٨ ، ص ص: ١-٣٤
٣. الجضعي، خالد بن سعد، ١٤٢٢هـ: تطبيقات إدارة الجودة الشاملة ومدى الإفادة منها في تطوير التعليم العام بالمملكة العربية السعودية، رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم الإدارة كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض.
٤. الدرادكة، مأمون (وأخرون) ٢٠٠١م: إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر والتوزيع ،عمان.
٥. الديوان العام للخدمة المدنية، ١٤١٢هـ: لائحة تقويم الأداء الوظيفي الجزء الخاص" بشاغلي الوظائف التعليمية، الإدارة العامة للتخطيط وتطوير شؤون الخدمة، مطابع الجمعة الالكترونية ، الرياض. الرابع ، جامعة الملك سعود، الرياض.
٦. السقاف، حامد عبد الله ، ١٤١٦هـ: المدخل الشامل والسريع لفهم وتطبيق إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع ، الخير.
٧. الزامل ، خالد (١٩٩٣): مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المملكة العربية السعودية ، ورقة مقدمة للمؤتمر السادس للتدريب والتنمية الإدارية ، القاهرة ، ١٩ - ٢١ ابريل ، ١٩٩٣
٨. أسامة الخولي وآخرون،العرب وثورة المعلومات، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، الطبعة: الأولى ٢٠٠٥.

٩. طعيمة ، رشدي ، تحليل المحتوى في العلوم الإنسانية ، دار الفكر العربي ، القاهرة.
١٠. احسان محمد الحسن، مناهج البحث الاجتماعي، ط ١، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٥
١١. - ذوقان عبيدات وآخرون، البحث العلمي، مفهومه وأدواته وأساليبه، ط١، دار مجدلأوي للنشر، عمان، ١٩٩٩
١٢. السهلي، منير سلطان عليان ، ١٤٢١هـ: دراسة مقارنة لواقع صلاحيات مديري الجامعات بالتعليم الحكومي والأهلي للبنين دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم التخطيط والإدارة التعليمية، كلية التربية، جامعة الملك عبد العزيز، المدينة المنورة.
١٣. السويد، محمد بن ناصر الشهيل، ١٤٢١هـ: المهام الإدارية لمديري الجامعات المتوسطة في تخطيط ومتابعة النشاط الجامعي غير الصفّي، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم التربية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
١٤. العساف، صالح بن حمد، ١٤٢١هـ: المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، الطبعة الثانية مكررة عن الأولى، مكتبة العبيكان ، الرياض.
١٥. المدير، عبد الرحمن إبراهيم ، ١٤٢٠هـ: الجودة الشاملة والأيزو ٩٠٠٠ وإمكانية الاستفادة منها في القطاع التعليمي السعودي، ورقة عمل مقدمة في اللقاء السنوي الثامن لمديري التعليم، ٩-١١/١١/١٤٢٠هـ، المنطقة الشرقية، المملكة العربية السعودية، المرحلتين المتوسطة والثانوية، مطابع المعهد الملكي الفني، الرياض.
١٦. المناصير، علي فلاح (١٩٩٤) إدارة الجودة الشاملة في سلطة الكهرباء الأردنية، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية.
١٧. المنيع، محمد عبد الله ، والعيدي غانم سعيد، ١٩٨٢م: دراسة تحليلية للعمل اليومي لمديري الجامعات الابتدائية والمتوسطة والثانوية في المملكة العربية السعودية، مجلة كلية التربية، المجلد الرابع، جامعة الملك سعود، الرياض.

١٨. المنيف، محمد صالح عبد الله ، ١٤١٠هـ : دور مدير الجامعة كموجه تروبي مقيم، الطبعة الأولى، مطابع البكيرية، البكيرية.
١٩. المنيف، محمد صالح عبد الله ، ١٤١٢هـ: الإدارة الجامعية في ضوء مهام مدير الجامعة السلوكية والتعليمية والأكاديمية، الطبعة الأولى، مطابع البكيرية، البكيرية.
٢٠. النجار، مزيد، ٢٠٠٠م: إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، ابتراك للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة.
٢١. النملة، سليمان بن إبراهيم بن عبد الكريم، ١٤٢٠هـ : مهام مدير الجامعة المتعلقة بمختبرات العلوم بالمرحلة الثانوية بجامعات الرياض واقعها وأبرز عوائقها، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة التعليمية والأكاديمية، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض. تحليلية للعمل اليومي لمديري الجامعات الابتدائية والمتوسطة.
٢٢. حمود، خضير كاظم، ٢٠٠٠م: إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
٢٣. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية للفترة من ٢٠١٣-٢٠١٨م، الخطة الاستراتيجية، ١٤٣٤هـ.
٢٤. درباس، أحمد سعيد، ١٤١٤هـ: إدارة الجودة الشاملة مفهومها وتطبيقاتها التعليمية والأكاديمية وإمكانية إفادة منها في القطاع التعليمي السعودي، رسالة الخليج العربي، العدد ٥٠، مكتب التعليم والأكاديمية العربي لدول الخليج، الرياض.
٢٥. ريتشارد ، فيرمان، مترجم سامي حسن الفرج وناصر محمد العبدلي ، ١٤١٦هـ: توكيد الجودة في التدريب والتعليم، دار آفاق للإبداع العالمية ، الرياض.
٢٦. زيدان، مراد صالح مراد، مؤشرات الجودة في التعليم العالي المصري، [www.GEOCLRIESCOM](http://www.GEOCLRIESCOM).
٢٧. زين الدين، فريد، ٢٠٠٢هـ: تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين فرص النجاح ومخاطر الفشل، الطبعة الأولى، المكتبة القومية المصرية، القاهرة.

٢٨. سعيد، خالد بن سعد عبد العزيز، ١٤١٨هـ: إدارة الجودة الشاملة تطبيقات على القطاع الصحي، الرياض.
٢٩. شهاب، محمد علي، وزملائه، ١٤٢٣هـ: تقييم جودة العملية التعليمية في كلية التجارة جامعة القاهرة، مؤتمر قضية التحديث في التعليم العالي في جمهورية مصر العربية WWW.E-WAHNT8M.COM.
٣٠. عابدين، محمود عباس، ١٤٢١هـ: الجودة واقتصادياتها في التربية، الدار المصرية اللبنانية، الطبعة الأولى، القاهرة.
٣١. مركز الإمارات للدراسات: WWW.GEOCITIES.COM
٣٢. موسى، نبيل عزت أحمد، ١٤٢٠هـ: أساسيات نظم المعلومات في التنظيمات الإدارية، مطبعة النرجس، الرياض.
٣٣. وزارة التخطيط، ١٤١٩هـ: الأهداف العامة والأسس الإستراتيجية لخطة التنمية السابعة، ١٤٢٠/١٤٢١هـ، الرياض.
٣٤. موسى: عبدالله بن عبدالعزيز (١٤٢٨-٢٠٠٧): مقدمة في الحاسب والإنترنت. الطبعة الخامسة. مؤسسة شبكة البيانات. الرياض.
٣٥. موسى، عبدالله بن عبدالعزيز؛ المبارك، أحمد بن عبد العزيز (٢٠٠٥ م): التعليم الإلكتروني الأسس والتطبيقات. الطبعة الأولى. مؤسسة شبكة البيانات. الرياض
٣٦. قنديلجي، عامر ابراهيم (٢٠٠٣ م): المعجم الموسوعي لتقنية المعلومات والاتصالات، عمان: دار المسيرة للنشر.
٣٧. عزيز، يونس (١٩٩٥م): التقنية وإدارة المعلومات. جامعة قايسوس. بنغازي. الطبعة الأولى
٣٨. أحمد، شكري سيد، ١٤١٨هـ: دراسة انتقادية لبحوث ودراسات التقويم الشامل للجامعة، رسالة الخليج العربي، العدد ٦٤، السنة ١٢، مكتب التربية العربي لدول الخليج، الرياض.
٣٩. الفيومي، محمد أحمد (وأخرون)، ب ت: أساسيات تحليل النظم، مكتبة الفلاح.

٤٠. الخطيب، محمد شحات، ١٤٢٢هـ: اتجاهات التربية والتعليم في دول الخليج العربية رؤية للحاضر والمستقبل، جامعات الملك فيصل، الرياض.
٤١. الخطيب، محمد شحات، ١٤٢٤هـ: الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم دار الخريجي للنشر والتوزيع، ط١، الرياض ١٤٢٤هـ.
٤٢. الخطيب، أحمد (١٩٩٩) التعليم الجامعي والتحول الديمقراطي، ورقة عمل، مركز الأردن الجديد للدراسات، أيلول، عمّان، الأردن.
٤٣. السنبل، عبد العزيز عبد الله (وآخرون) ١٤١٩هـ: نظام التعليم في المملكة العربية السعودية، الطبعة السادسة، دار الخريجي، الرياض.
٤٤. العلوي، حسين محمد علي، ١٤١٨هـ: إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، مركز النشر العلمي، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، القطاع الحكومي، مجلة الإدارة العامة، العدد ٧٨، السنة ٣٢، الرياض.
٤٥. القحطاني، سعيد سالم، ١٩٩٣م: إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في القطاع الحكومي، مجلة الإدارة العامة، العدد ٧٨، السنة ٣٢، الرياض.
٤٦. صائغ، عبد الرحمن أحمد، ١٤١٩هـ: الإطار العام لتقويم وتخطيط النظام التعليمية في المملكة العربية السعودية تصور مبدئي، ورقة عمل غير منشورة مقدمة لفريق التقويم الشامل للتعليم، ذو القعدة، الرياض.
٤٧. فارس، شلاش واسيل مزهر ٢٠٠٩م: جودة معايير إختيار عضو الهيئة التدريسية في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة القادسية، بغداد.
٤٨. فيدمان، لينارد، مترجم، عبد الرحمن الشاعر وحسن طمان، ١٤١٩هـ: الجودة في التعليم المستمر، جامعة الملك سعود، الرياض.
٤٩. مكتب التربية العربي لدول لخليج، ١٤١٨هـ: استشراف مستقبل العمل التعليمية والأكاديمي في دول الخليج العربية رؤية أولية، الرياض.
٥٠. هيجان، عبد الرحمن أحمد، ١٤١٥هـ: منهج عملي لتطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، مجلة الإدارة العامة، العدد الثالث، الرياض.

٥١. محي محمد مسعي ، ظاهرة العولمة الأوهام والحقائق ، ط١ ، مطبعة و مكتبة الشعاع ، مصر ، ١٩٩٩ .

٥٢. منير ، نوري وآخرون، ٢٠٠٧ ، تقنية المعلومات والاتصال وأهميتها في اقتصاديات الدول العربية لمسايرة لتحديات الاقتصاد العالمي ، ٢٠٠٧ جامعة حسنية بن بوعلي بالشلف .

٥٣. طارق عبد الحميد البدري، الأساليب القيادية والإدارية في المؤسسات التعليمية، عمان، دار الفكر، ٢٠٠١

٥٤. غراب ، كامل السيد ، وفادية حجازي، نظم المعلومات الإدارية مدخل إداري، القاهرة ٢٠٠٣

٥٥. السيد، سمير إسماعيل ، أساسيات نظم قواعد البيانات، القاهرة، مكتبة عين شمس، ١٩٩٩ م.

٥٦. برهان ، محمد نور وغازي إبراهيم رحو، نظم المعلومات المحوسبة، عمان ، دار المناهل، ١٩٩٨ م

#### ثانياً: مراجع أجنبية:

- 1- Education Department, Quality Assurance : هونج كونج: وزارة التربية في هونج كونج: Division. انظر موقع: [www.ed.gov.hk](http://www.ed.gov.hk).
- 2- High School at تطبيقات الجودة الشاملة في موقع مدرسة ساوثينجتون الثانوية: [shsav Sotuhingtonwww.connix.com/](http://shsav Sotuhingtonwww.connix.com/)
- 3- Eduard Sallis (1990). Total quality management in education, London: Kogean Limited
- 3- National Education Association, promoting Quality in Early Care and Education, Issues for Schools, 1998.
- 4- <http://www.startimes.com/f.aspx?t=31857114>
- 5- Motwani, Jaideep,(1995). Implementing T.Q.M in Education : Current Effort and Future Research Directions, Journal of Education for Business, 71, (2).