

أثر التخطيط الاستراتيجي على متطلبات الجودة الشاملة في التعليم الجامعي من وجهة نظر

أعضاء هيئة التدريس

- دراسة تطبيقية جامعة الملك خالد-

The impact of strategic planning on the requirements of total quality in university education
from the point of view of faculty members - an applied study, King Khalid University

أ. حسين سعد القحطاني¹ أ. حمود محمد آل عمر² د. عبد الرزاق أحمد زيان لقواق³

جامعة جازان جامعة الملك خالد جامعة الملك خالد
-السعودية- -السعودية- -السعودية-

البريد الإلكتروني: البريد الإلكتروني: البريد الإلكتروني:

Hussainn09990@gmail.com homar@kku.edu.sa alaghouag@kku.edu.sa

تاريخ الاستلام: 2022/05/30 تاريخ القبول: 2022/10/11 تاريخ النشر: 2022/10/20

ملخص: هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى تطبيق التخطيط الاستراتيجي من قبل أعضاء هيئة التدريس في كليات جامعة الملك خالد، كما هدفت إلى معرفة إلى أي مدى يتم تطبيق محاور إدارة الجودة الشاملة في الكليات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. وذلك بالتركيز على ثلاث محاور التي تمثلت في (توصيف المناهج، تطبيق القواعد والأنظمة، استخدام التكنولوجيا المتاحة للأمر التعليمية) كما هدفت أيضا هذه الدراسة إلى معرفة مدى أثر مفهوم التخطيط الاستراتيجي على عناصر إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة الملك خالد. وعليه تم اخذ عينة للدراسة المكون من أعضاء هيئة التدريس في كليات جامعة الملك خالد وكان حجمها 114 من مجتمع حجمه تقريبا 1650 أي ان العينة تمثل 7% من المجتمع. أما عن الخصائص العامة للعينة فأن 54% ذكور و46% إناث. كما ان 31% معيدون و31% محاضرون و38% دكاترة. بالنسبة لتوزيع سنوات خبرة عينة الدراسة فأن 28% اقل من خمسة سنة، 39% من خمسة سنة إلى اقل من خمسة عشرة سنوات، 33% خمسة عشرة سنة فأكثر.

الكلمات المفتاحية: التخطيط الاستراتيجي - إدارة الجودة الشاملة.

¹ أ. حسين سعد القحطاني، Hussainn09990@gmail.com

² أ. حمود محمد آل عمر، homar@kku.edu.sa

³ د. عبد الرزاق أحمد زيان لقواق، alaghouag@kku.edu.sa

Abstract:

The purpose of this study is to measure the extent to which strategic planning is applied by faculty members in the faculties of King Khalid University, and it also aimed to know the extent to which the axes of total quality management are applied in the faculties from the viewpoint of the faculty members. By focusing on three axes represented in (curricula description, application of rules and regulations, use of available technology for educational matters), this study also aimed to know the extent of the impact of the concept of strategic planning on the elements of total quality management in the faculties of King Khalid University. Accordingly, a sample was taken for the study, which consisted of faculty members in the faculties of King Khalid University, and its size was 114 from a population of approximately 1650, meaning that the sample represented 7% of the community. As for the general characteristics of the sample, 54% are males and 46% are females. Also, 31% are teaching assistants, 31% are lecturers, and 38% are doctors. Concerning the distribution of years of experience of the study sample, 28% are less than five years, 39% are from five years to less than fifteen years, and 33% are fifteen years and over.

Keys words: Strategic Planning -Total Quality Management.

المقدمة:

شهد التعليم العالي في الآونة الأخيرة تغييرا ملحوظا في اختلاف أساليب طرق التدريس في مجالاته المختلفة، وهذا التطور يستجيب لعدد من التحديات التي يواجهها التعليم العالي والتي تمثلت في تطوير تقنيات التعليم وزيادة المعرفة وظاهرة العولمة التي دفعت قادتها إلى ضرورة خلق تغيير في أسلوب التفكير نحو العمل على خطط إستراتيجية واضحة وقيادة فعالة قائمة على الاستثمار في الموارد البشرية، وإعدادها بشكل مناسب لاستيعاب جميع المتغيرات الممكنة، والاختيار الجيد للبدائل. في ضوء الرؤية الواضحة. كما نعلم بان التعليم العالي هو امتداد لمراحل التعليم الثانوي ويعد من أهم المراحل الأساسية التعليمية في حياة الإنسان. لذلك لابد ان يكون نظام التعليم العالي قادرا على بناء المعرفة والاتجاهات الواضحة في تحقيق الأهداف التربوية وذلك في ظل وجود تخطيط استراتيجي يحقق التنافسية والتطور للمؤسسات الجامعية (شقلوف و الفهمي، 2017).

يعتبر جودة التعليم العالي هي المؤشر الحقيقي لتقدم الدول وتقدم مجتمعاتها. حيث أصبحت جودة التعليم الجامعي وما تنتجه الجامعات من الابتكارات والإبداعات في جميع المجالات هي أحد معايير تقييمها وتصنيفها عالميًا. كما أصبحت مطلبًا حقيقيًا للتنمية المستدامة لأن التعليم عالي الجودة يلعب دورا مهما في بناء أساسات قوية في جميع أنواع التطور التكنولوجي والاقتصادي والاحتياجات الاجتماعية والسياسية والثقافية لأي دولة من أجل أولويات جودة التعليم مع أولويات التخطيط الاستراتيجي لتحقيق التنمية المستدامة ، وعليه يجب أن يكون هنالك اهتماما كبيرا لجودة التعليم في الجامعات والمؤسسات التعليمية التي لا تستطيع تحقيق هذا الهدف إلا بالتخطيط الإستراتيجي في الجامعات والمؤسسات التعليمية ، من خلال نشر ثقافة الجودة التي تهدف إلى التحسين المستمر في أداء الجامعات والمؤسسات التعليمية (صفوى ، 2017) (البدرى، البدرى ، و البدرى، 2021)

تلعب الجامعات دورا مهما في بناء الأوطان كما أصبحت من أهم الركائز الأساسية التي يعتمد عليها المجتمع في تلبية احتياجاتها. فهي تعمل على توفير كل ما يحتاجه المجتمع من موارد بشرية مؤهلة ومتخصصة في جميع المجالات وبكفاءة عالية. ولهذا فإنه أصبح رفع مستوى جودة التعليم في الجامعات محط أنظار الباحثين وصناع القرار في المؤسسات التعليمية العليا، ويمثل دور أساسي في تحقيق التنمية والارتقاء بالمجتمع ومؤسساته المختلفة. (شيخي ، 2018، البدرى وآخرون، 2021)

يلعب التخطيط الاستراتيجي الجيد في الجامعات دورًا أساسيًا في تحسين جودة التعليم، لأن التخطيط الاستراتيجي مرتبط بشكل أساسي بمفاهيم الجودة والتحسين المستمر لمستوى الأداء في الجامعات، العلاقة بينهما تكاملية، أي كلما كان التخطيط الاستراتيجي أكثر صلابة وفعالية، كلما زاد مستوى الجودة (الكعبي والزبية، 2017)

أهمية البحث:

1. التعرف على مستوى ممارسة التخطيط الإستراتيجي بجامعة الملك خالد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس خلال الأبعاد التالية: الرسالة، الرؤية، الأهداف الإستراتيجية.
2. التعرف على مستوى جودة التعليم بجامعة الملك خالد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس من خلال الأبعاد التالية: (توصيف المناهج، تطبيق القواعد والأنظمة، استخدام التكنولوجيا المتاحة للأمور التعليمية).

3. تحديد أثر التخطيط الإستراتيجي بجامعة الملك خالد قيد الدراسة على جودة التعليم.

4. التوصل إلى مجموعة من التوصيات التي يمكن أن يستفيد منها أصحاب القرار في جامعة الملك خالد،

فيما يتعلق بفعالية التخطيط الإستراتيجي، ومدى تأثيره على جودة التعليم بالجامعة قيد الدراسة.

مشكلة البحث:

يعد التخطيط الإستراتيجي من أهم المقومات لتحقيق جودة التعليم العالي، حيث تقاس فاعلية التخطيط الإستراتيجي من خلال مدى شمولية الخطط للقضايا الإستراتيجية، وكيف تضع المؤسسة التعليمية رسالتها التي تعبر عنها، وكيف تحدد أهدافها الإستراتيجية، وعملية تطوير وتطبيق الخطط والبدائل لتحسين مستوى جودة التعليم، ومواجهة العوامل والتحديات التي تعترض عمليات التحسين المستمر بها (2011.الدجني، البدري وآخرون، 2021)

على الرغم من الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي وجودة التعليم من الناحية النظرية، ولكن هناك ندرة في الدراسات التطبيقية اللازمة لاختبار ودراسة أبعاد التخطيط الاستراتيجي ونتائجه التنظيمية فيما يتعلق بالجودة التعليم في الجامعات السعودية. ومن هنا تبرز مشكلة البحث في قياس مدى تطبيق كليات جامعة الملك خالد عناصر التخطيط الاستراتيجي المتمثلة في (الرؤية، الرسالة، والأهداف الإستراتيجية) وكذلك قياس مدى تطبيق كليات جامعة الملك خالد محاور إدارة الجودة ومعرفة مدى أثرها على الكليات في جامعة الملك خالد.

أسئلة البحث:

مما سبق يمكن صياغة المشكلة في الأسئلة التالية:

أ. إلى أي مدى تطبق كليات جامعة الملك خالد مفهوم التخطيط الاستراتيجي المتمثلة في الرؤية

والرسالة والأهداف الإستراتيجية؟

ب. إلى أي مدى تطبق كليات جامعة الملك خالد مفهوم محاور إدارة الجودة الشاملة المتمثلة في

توصيف المناهج، تطبيق القواعد والأنظمة، استخدام التكنولوجيا المتاحة للأمور التعليمية؟

ج. هل يوجد أثر لمفهوم التخطيط الاستراتيجي على تطبيق محاور إدارة الجودة الشاملة في كليات

جامعة الملك خالد؟

منهجية البحث:

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى تطبيق التخطيط الاستراتيجي من قبل أعضاء هيئة التدريس في كليات جامعة الملك خالد، كما هدفت إلى معرفة إلى أي مدى يتم تطبيق محاور إدارة الجودة الشاملة في الكليات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. وذلك بالتركيز على ثلاث محاور التي تمثلت في (توصيف المناهج، تطبيق القواعد والأنظمة، استخدام التكنولوجيا المتاحة للأمور التعليمية) كما هدفت أيضا هذه الدراسة إلى معرفة مدى أثر مفهوم التخطيط الاستراتيجي على عناصر إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة الملك خالد علة في هذا البحث تم استخدام المنهج الوصفي في عرض البيانات، والمنهج التحليلي في تحليل نتائج الدراسة. في هذا البحث تم استخدام المنهج الوصفي في عرض البيانات، والمنهج التحليلي في تحليل نتائج الدراسة من حيث وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كليات جامعة الملك خالد.

أدوات البحث:

قام الباحثين باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات ومن ثم قاموا على توزيعها على أفراد العينة والحصول على آرائهم وتطلعاتهم حول العبارات التي تم صياغتها للتوصل إلى البيانات اللازمة للدراسة. ومن ثم تفرغها وتحليلها بواسطة برامج محوسبة تتمثل في برنامجي (Excel، Spss).

حدود البحث:

مجموعة البحث: تم اخذ عينة للدراسة على جميع أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك خالد وكان حجمها 114 من مجتمع حجمه تقريبا 1650 أي ان العينة تمثل 7% من المجتمع. أما عن الخصائص العامة للعينة فأن 54% ذكور و46% إناث. كما ان 31% معيدون و31% محاضرون و38% دكاترة. بالنسبة لتوزيع سنوات خبرة عينة الدراسة فأن 28% اقل من خمسة سنة، 39% من خمسة سنة إلى اقل من خمسة عشرة سنوات، 33% خمسة عشرة سنة فأكثر.

فرضيات الدراسة:

- ❖ الفرضية الأولى: مدى تطبيق الكليات في جامعة الملك خالد مفهوم التخطيط الاستراتيجي والمتمثلة في (الرؤية، والرسالة، والأهداف الإستراتيجية)
- ❖ الفرضية الثانية: مدى تطبيق الكليات في جامعة الملك خالد عناصر التخطيط لإدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في

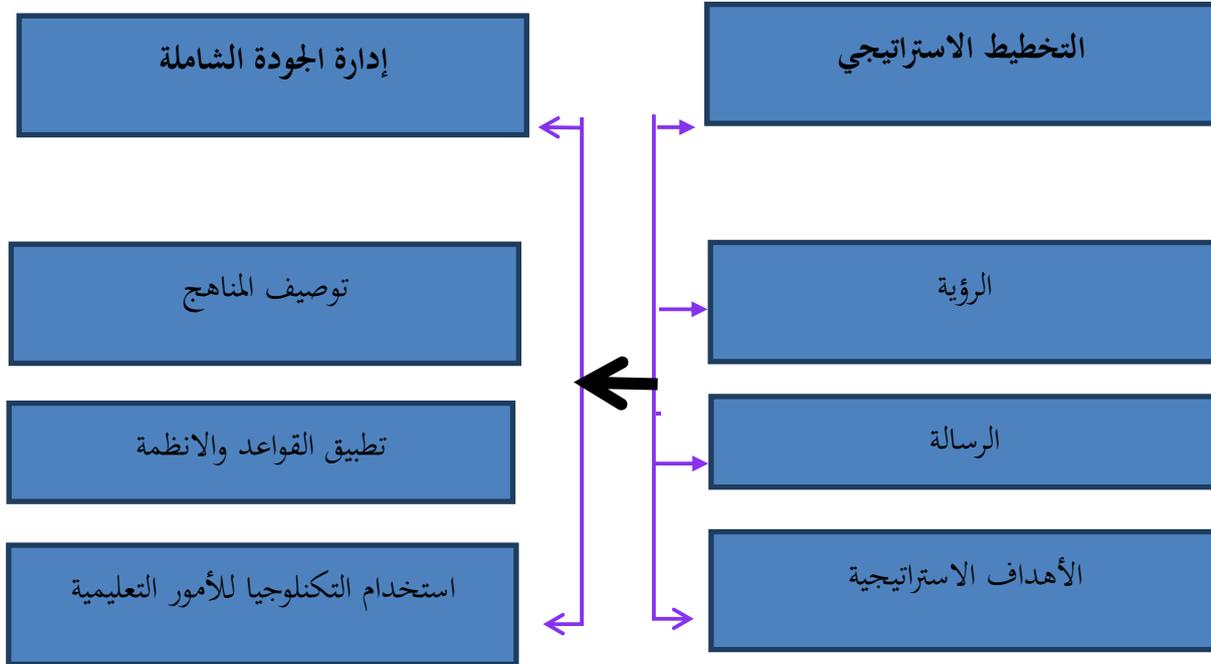
(توصيف المناهج، تطبيق القواعد والأنظمة، استخدام التكنولوجيا المتاحة للأمور التعليمية)

❖ الفرضية الثالثة: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمفهوم التخطيط الاستراتيجي على تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة الملك خالد ويمكن تقسيم هذه الفرضية إلى ثلاث فرضيات فرعية على النحو التالي:

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمفهوم التخطيط الاستراتيجي على تطبيق عنصر توصيف المناهج.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمفهوم التخطيط الاستراتيجي على تطبيق عنصر تطبيق القواعد والأنظمة.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمفهوم التخطيط الاستراتيجي على تطبيق عنصر استخدام التكنولوجيا المتاحة.

نموذج البحث:

الشكل رقم 1: رسم توضيحي لمتغيرات الدراسة



الإطار النظري:

التخطيط الاستراتيجي:

التخطيط الاستراتيجي هو أهم عناصر الإدارة الإستراتيجية والتي من خلالها يتم رسم وتحديد أهداف ورؤية ورسالة المنظمة في المستقبل. يهتم التخطيط الاستراتيجي بالحصول على أفضل النتائج من خلال تحقيق الفعالية في تحقيق الأهداف التي سبق تحديدها بمعنى يكون التركيز في التخطيط على الفاعلية أكثر من التركيز على الكفاءة. ومن خلالها يتم ترجمة تلك الأهداف إلى خطط وبرامج يمكن تنفيذها. في بداية السبعينات ظهر مفهوم التخطيط الاستراتيجي أي انه ظهر قبل ظهور مفهوم الإدارة الإستراتيجية. في ذلك الحين كانت للإدارة العليا المسؤولية الكاملة في رسم ووضع الخطط الإستراتيجية ومن ثم اختيار الأعضاء المناسبون في تنفيذها على ارض الواقع (التخطيط الاستراتيجي للجودة في التعليم العالي بالكويت مدخل للتطوير الاكاديمي، 2015، وعبد الرحمن، ٦٥، ص، ٢٠٠٤) يُعرّف التخطيط الاستراتيجي بأنه نظام للتعبير عن الآراء يخدم تطلعات المنظمة على المدى الطويل كنظام منظم تضعه المنظمة لتحديد الآراء حول المسائل المهمة والأساسية لبقائها وحيويتها واستمراريتها. تشكل جميع الأسئلة المهمة المتعلقة بالخطط التي سيتم وضعها لأي فترة لاحقة. يتعلق التخطيط الاستراتيجي بتصميم الإستراتيجية طويلة المدى لتوفير المعلومات حول مطالب المنظمة والمشورة الأولية؛ أن نكون المسؤول الأول الذي لا غنى عنه لجميع العمليات في المنظمة" (scoot). كما أمكن تعريف التخطيط الاستراتيجي كرؤية مستقبلية بأنه «رؤية لوظيفة التنظيم في المستقبل. ويوفر هذا التخطيط إطاراً شأنه توجيه الخيارات التي تحدد مستقبل واتجاه تنظيم معين (Shirley, McCune, 1995)». بينما يتم تعريف مفهوم التخطيط الاستراتيجي للتعليم العالي ويمكن القول إن التخطيط الاستراتيجي للتعليم العالي هو «علم وفن توجيه كل قوى مؤسسة التعليم العالي نحو تطوير الاستراتيجيات واتخاذ القرارات الجوهرية التي تحدد ملامح مستقبل المؤسسة، ووضع الخطط اللازمة لإنجاز الأهداف والأغراض وحل القضايا والمشكلات التي يتطلّبها الوصول إلى هذا المستقبل المنشود» (الزهراني، ١٤١٦هـ)

هنالك بعض المزايا التي يقدمها التخطيط الاستراتيجي والمتمثلة في:

1. تحديد الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها وتوضيحها للأفراد حتى يسهل تنفيذها.
2. تساهم في معرفة قدرة المنظمة في تحديد الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لتحقيق الأهداف المنشودة.
3. يساعد في توزيع المهام بين الأفراد بشكل منظم.
4. تساعد في تطبيق أنظمة الرقابة على الصعيد الداخلي والخارجي للمنظمة.

5. يساعد على تطوير مهارات الأفراد.

6. تساعد المنظمة على التنبؤ بالأمر المستقبلي والعمل على تفادي الأزمات الممكن حدوثها.

إدارة الجودة الشاملة

تعتبر إدارة الجودة الشاملة (TQM) بمثابة فلسفة الإدارة الحديثة التي تعتمد على عدة المفاهيم والفلسفات الحديثة القائمة على مزيج من الوسائل الإدارية الأساسية والجهود المبتكرة والمتخصصة المهارات الفنية لتحسين مستوى الأداء والحفاظ على التحسين المستمر. وفي ظل التحولات السريعة التي يشهدها العالم للمتغيرات الاقتصادية والتقنية والسياسية والاجتماعية والثقافية التي جعلت لمنظمات الأعمال ان تفكر وبشكل جدي في جودة الأشياء التي ستوفرها سواء كمنتجات أو خدمات. نظرًا لأن التعليم يعتبر أساسًا في خلق أشخاص محترفين ذو مهنة لهم قيمة ودور في البناء. لذلك، بدأت الجامعات السعودية مؤخرًا تهتم بشكل أكبر بإدارة الجودة من خلال تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة. تعني الجودة في التعليم، بشكل عام، الانتقال من الحد الأدنى من الخدمات المطلوبة إلى ثقافة الكمال والتميز، وتهدف إلى التميز في التعليم لإنتاج أشخاص مستقلين يمكنهم المشاركة في المجتمع من خلال تشجيع الإبداع والابتكار والتفكير التحليلي، مما قد يساعد لبناء مجتمع قوي ونشط. (Alzhrani, Alotibie, & Abdulaziz, 2016)

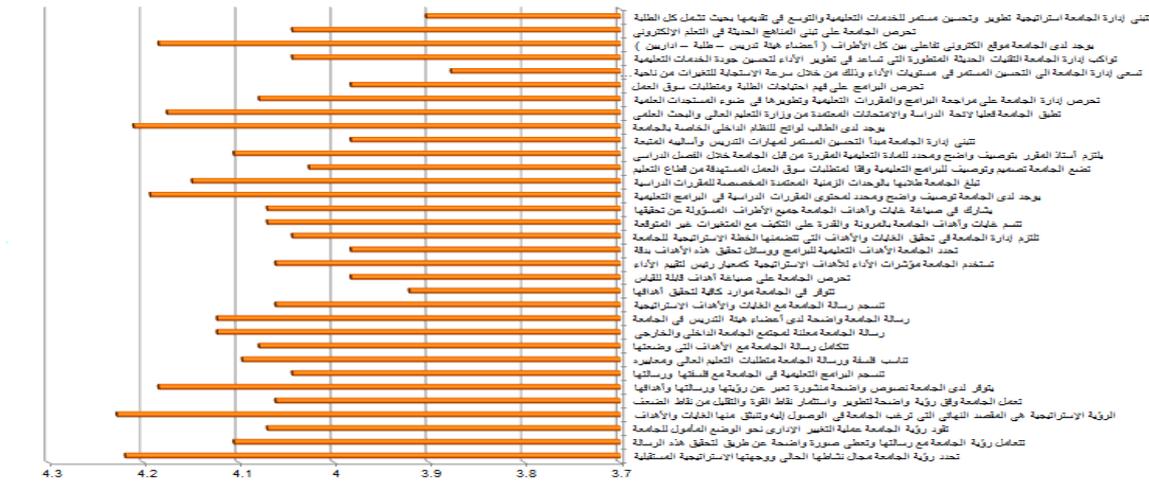
يعد إنشاء الجودة في التعليم تمويلًا مهمًا منذ ذلك الحين لأن المتلقي الرئيسي هو البشر. لذلك فإن جودة التعليم تشكل الثروة المستمرة للمجتمعات. التعليم له تأثير على التطور والذكاء والخبرة التي ستؤدي إلى تقدم في الحياة. كان للتعليم العالي أثر كبير في عملية التحسين لكثير من البلدان في العالم فهو يساهم في إنتاج موارد بشرية متخصصة ومحترفة في مجالات مختلفة يمكن الوثوق بهم في المستقبل. ومن أجل تعزيز الجودة، عليه تحتاج المؤسسات التعليمية إلى تنفيذ إستراتيجية إدارة الجودة الشاملة. نظرًا لأن التعليم العالي يجب أن يكون حول الجودة والتميز، يجب على مؤسسات التعليم العالي تنفيذ أنظمة إدارة الجودة العالمية. تُستخدم إدارة الجودة الشاملة في الأوساط الأكاديمية، والتي توفر التوجيه في المؤسسات التعليمية من أجل مواصلة التحسين خلال العملية التعليمية بأكملها. يجب أن يحدث تدخل إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية بمشاركة جميع الأجزاء. يعتبر الطلاب وأولياء الأمور والمعلمين والقادة والأنظمة وأصحاب المصلحة والعلاقات جزءًا من العملية التعليمية في العديد من الثقافات، فإن القضية الرئيسية في إدارة الجودة تتأثر بالخطط القديمة لمؤسسات التعليم العالي. كما تكمن أهمية الجودة في التوسع في التعليم في جميع أنحاء العالم، الطلاب الذين يدرسون في دول مختلفة تسبب بعض المخاوف التعليمية المؤسسات، وخاصة قطاع التعليم العالي. استخدام التدريس الجديد وطرق التعلم، وتغيير أشكال تقديم التعليم، ومحتوى الدورة، كلها في مفهوم الجودة الذي

أصبح عنصراً أساسياً في العملية التعليمية، التحسين المستمر والتقييم الذاتي لنجاحها في تعزيز إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية، يتعين على مؤسسات التعليم العالي مراعاة العناصر الأساسية لإدارة الجودة الشاملة من أجل تحسين الجودة، وهي القيادة، والمستمرة. التحسين ومشاركة الموظفين والتمكين وإدارة المعلومات. يبدو أن القيادة عنصر رئيسي في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة؛ يجب أن تلتزم الإدارات العليا وأن تشارك في إنشاء ودعم التركيز على العملاء والتوقعات العالية، وتحديد الأهداف. إدارة المعلومات قادرة على مساعدة متخذي القرار من خلال توفير استجابة سريعة وأفضل تحليل من خلال الإدارة الجيدة لاستخدام البيانات والمعلومات. تقوم الموارد البشرية بفحص تعيينات الموظفين والتقدم المحرز لمقارنتها بأهداف المؤسسة بينما يتم الاهتمام باحتياجات الموظفين من خلال تزويدهم ببيئة عمل صحية لضمان رضاهم ومشاركتهم. كما تزداد، تقوم الإدارة التعليمية بفحص جوانب العملية، بما في ذلك تصميم التعليم، والنهج الذي يركز على المتعلم، وتقديم التعليم، والخدمات وعمليات مؤسسة التعليم العالي. لذلك، بإشراك جميع العناصر بالوعي والالتزام والتحفيز والاستمرار في القياس من خلال تنفيذ إدارة الجودة الشاملة، ستكون العملية التعليمية فعالة وتصنيف الجامعات وجودة سوف الخريجين تعزيز. علاوة على ذلك، سوف تخلق الجامعات بيئة سعادة تنافسية. (Alzhrani, Alotibie, & Abdulaziz, 2016)

تجادل روزا وأمارال (2007) حول إيجاد مفهوم واضح لتعريف TQM بأنه من الصعب، بل قد يكون من المستحيل العثور على تعريف فريد لإدارة الجودة الشاملة وأن أفضل ما يمكن فعله هو طرح مجموعة من المبادئ التي تكمن وراء معظم مناهج إدارة الجودة الشاملة. إدارة الجودة الشاملة هي "نهج للإدارة يتميز بتعريف بعض المبادئ التوجيهية العامة والملممة والمفاهيم الأساسية التي تمثل الطريقة التي يتوقع أن تعمل بها المنظمة من أجل الحصول على أداء عالي". تشير المراجعة إلى أنه تم تطوير مجموعة من نماذج إدارة الجودة للصناعة تم اعتمادها أو اختبارها داخل مؤسسات التعليم العالي على أساس عالمي. على الصعيد الدولي، الأداة الأكثر استخداماً هي إدارة الجودة الشاملة (Cruickshank, 2003)، والتي تُعرف على أنها: نهج إداري لمنظمة ما، يهتم بالجودة، بناءً على مشاركة جميع أعضائها ويهدف إلى موارد طويلة المدى من خلال رضا العملاء والفوائد التي تعود على جميع أعضاء المنظمة والمجتمع (Wicklund et al., 2003، 99). تعد إدارة الجودة الشاملة (TQM) عاملاً مشتركاً حتماً سيشكل استراتيجيات مؤسسات التعليم العالي في محاولتها إرضاء مختلف أصحاب المصلحة بما في ذلك الطلاب وأولياء الأمور والصناعة والمجتمع ككل (علي وشاستري، 2010). إن مفهوم (TQM) فلسفة الإدارة الحديثة القائمة على عدد من مفاهيم الإدارة الحديثة الموجهة إلى أنها تقوم على الجمع بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الابتكارية والمهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير المستمر (الخطيب، 1999). إدارة الجودة الشاملة هي عملية تغيير الثقافة الأساسية لمنظمة ما وإعادة

توجيهها نحو جودة المنتج أو الخدمة الفائقة (Gaither، 1996). يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة على أنها فلسفة إدارة عامة ومجموعة من الأدوات التي تسمح بتحسين المؤسسة الذي يتحقق من خلال رضا العملاء بالخدمات التي تلقوها (مايكل وآخرون، 1997).

الشكل رقم 1 شرائح الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين

من الجدول والمخطط البياني نلاحظ الآتي:

بالنسبة لجميع شرائح العينة أكبر محور نال موافقة الباحثين هو المحور الأول (الرؤية) ماعدا شريحة سنوات الخبرة من 5 سنة إلى اقل من 15 سنة. حيث أكبر محور نال موافقة هو المحور الأول (الرؤية) بينما جميع شرائح العينة اقل محور نال موافقة هو المحور الخامس (اللوائح والأنظمة) بالنسبة للمحاور المجتمعة فقد تجاوز الوسط الحسابي (3.4) أي عند مستوى الموافقة ولم يصل إلى مستوى الموافقة تماما. شريحة دكتور وسنوات الخبرة من 5 إلى اقل من 15 حازتا على أكبر نسبة رضا وهي وسط (3.7) بينما شريحة سنوات الخبرة اقل من 5 حازت على اقل مستوى رضا أي وسط حسابي (3.42).

الجدول رقم 1: مفتاح الوسط الحسابي

قيمة الوسط	مستوى الموافقة المقابل
1 ____ 1.80	عدم الموافقة تماما
1.80 ____ 2.60	عدم الموافقة
2.60 ____ 3.40	الحياد
3.40 ____ 4.20	الموافقة
4.20 ____ 5.00	الموافقة تماما

المصدر: من إعداد الباحثين

الجدول 2: محاور البحث

العنوان	المحور
الرؤية وأثرها على محاور إدارة الجودة الشاملة.	المحور الأول
الرسالة وأثرها على محاور إدارة الجودة الشاملة.	المحور الثاني
الأهداف الإستراتيجية وأثرها على محاور إدارة الجودة الشاملة.	المحور الثالث

الجدول 3 قياس الثبات

المحور	معامل الثبات	النتيجة
الرؤية	0.90	مقبول (فقرات المحور تقيس مضمون المحور بثبات)
الرسالة	0.89	مقبول (فقرات المحور تقيس مضمون المحور بثبات)
الأهداف الإستراتيجية	0.93	مقبول (فقرات المحور تقيس مضمون المحور بثبات)
توصيف المناهج	0.88	مقبول (فقرات المحور تقيس مضمون المحور بثبات)
اللوائح والأنظمة	0.89	مقبول (فقرات المحور تقيس مضمون المحور بثبات)
الأدوات التكنولوجية المستخدمة	0.88	مقبول (فقرات المحور تقيس مضمون المحور بثبات)
جميع المحاور	0.97	مقبول (جميع الفقرات تقيس مضمون الدراسة بثبات)

المصدر: من إعداد الباحثين

يتضح من النتائج المذكورة في الجدول بأن قيمة معامل الارتباط كانت مرتفعة في جميع المتغيرات وهي تتراوح بين (88%، 97%). لكل متغير من المتغيرات. وكذلك قيمة أعلى قيمة لجميع المتغيرات هي 97%. وهي قيمة ثبات عالية جداً في العرف الإحصائي. بالنظر إلى المعاملات السابقة، يلاحظ أن جميع قيم الاختبار مرتفع، وهي

تمثل مؤشرات جيدة ومطمئنة لأغراض الدراسة، ويمكن الوثوق بها، وهي تدل على ثبات أداة القياس. وبذلك يتأكد الباحث من صحة وموثوقية ثبات وصدق استبانة الدراسة، مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

الجدول 4: (دراسة أثر مفهوم التخطيط الاستراتيجي على تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة الملك خالد)

النتيجة	مستوى الدلالة	قيمة	المعامل (الأثر)	معامل التحديد	الفرضية
قبول الفرضية (يوجد اثر ايجابي)	0.00	18.137	0.262	75%	وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمفهوم التخطيط الاستراتيجي على تطبيق عنصر توصيف المناهج
قبول الفرضية (يوجد اثر ايجابي)	0.00	17.7	0.267	74%	وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمفهوم التخطيط الاستراتيجي على تطبيق عنصر تطبيق القواعد والأنظمة
قبول الفرضية (يوجد اثر ايجابي)	0.00	14.3	0.205	65%	وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمفهوم التخطيط الاستراتيجي على تطبيق عنصر استخدام التكنولوجيا المتاحة التعليمية

المصدر: من إعداد الباحثين

نلاحظ من خلال بيانات الموجودة في الجدول (4):

في الفرضية الأولى كان هناك وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمفهوم التخطيط الاستراتيجي على تطبيق عنصر توصيف المناهج وذلك مما أدى إلى قبول الفرضية وذلك لوجود أثر ايجابي (معنوية عند 05).

في الفرضية الثانية كان هناك وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمفهوم التخطيط الاستراتيجي على تطبيق عنصر تطبيق القواعد والأنظمة وذلك مما أدى إلى قبول الفرضية وذلك لوجود أثر ايجابي (معنوية عند 05).

في الفرضية الثالثة كان هناك وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمفهوم التخطيط الاستراتيجي على تطبيق عنصر استخدام التكنولوجيا المتاحة التعليمي وذلك مما أدى إلى قبول الفرضية وذلك لوجود أثر ايجابي (معنوية عند 05).

أيضا نلاحظ في الجدول السابق (4)

أن معامل التحديد يساوي ما بين (65%، 75%) وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة المتمثلة في التخطيط الاستراتيجي لها أثر إيجابي على محاور إدارة الجودة الشاملة وعليه يمكن تفسير التغير في المتغيرات التابعة المتمثلة في محاور إدارة الجودة الشاملة. وعليه فإن قدرة المتغيرات المستقلة على تفسير المتغيرات التابعة أي أن النموذج يمكن الاعتماد عليه إحصائياً في عملية التفسير والتنبؤ وفقاً للمعطيات التالية:

1. هنالك أثر ذو دلالة إحصائية لمفهوم التخطيط الاستراتيجي على تطبيق عنصر توصيف المناهج (0.262).

2. هنالك أثر ذو دلالة إحصائية لمفهوم التخطيط الاستراتيجي على تطبيق عنصر تطبيق القواعد والأنظمة (0.267).

3. هنالك أثر ذو دلالة إحصائية لمفهوم التخطيط الاستراتيجي على تطبيق عنصر استخدام التكنولوجيا المتاحة التعليمية (0.205).

لذا نجد أن التخطيط الاستراتيجي المتمثل في (الرؤية، الرسالة، الأهداف الإستراتيجية) لها اثر معنوي في تطبيق محاور إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة الملك خالد

الجدول رقم 5: يوضح الوسط والانحراف المعياري لأسئلة الاستبانة

الانحراف	الوسط	الفقرة
.86994	4.2193	تحدد رؤية الجامعة مجال نشاطها الحالي ووجهتها الإستراتيجية المستقبلية.
.85568	4.1053	تتعامل رؤية الجامعة مع رسالتها وتعطي صورة واضحة عن طريق لتحقيق هذه الرسالة.
.97508	4.0702	تقود رؤية الجامعة عملية التغيير الإداري نحو الوضع المأمول للجامعة.
.85222	4.2281	الرؤية الإستراتيجية هي المقصد النهائي التي ترغب الجامعة في الوصول إليه وتنبثق منها الغايات والأهداف.
.90510	4.0614	تعمل الجامعة وفق رؤية واضحة لتطوير واستثمار نقاط القوة والتقليل من نقاط الضعف.
.89804	4.1842	يتوفر لدى الجامعة نصوص واضحة منشورة تعبر عن رؤيتها ورسالتها وأهدافها.
.97209	4.0439	تنسجم البرامج التعليمية في الجامعة مع فلسفتها ورسالتها.
.95907	4.0965	تناسب فلسفة ورسالة الجامعة متطلبات التعليم العالي ومعاييرها.
.93264	4.0789	تتكامل رسالة الجامعة مع الأهداف التي وضعتها.
.92306	4.1228	رسالة الجامعة معلنة لمجتمع الجامعة الداخلي والخارجي.
.94204	4.1228	رسالة الجامعة واضحة لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة.
.98020	4.0614	تنسجم رسالة الجامعة مع الغايات والأهداف الإستراتيجية.

1.09014	3.9211	تتوفر في الجامعة موارد كافية لتحقيق أهدافها.
.91189	3.9825	تحرص الجامعة على صياغة أهداف قابلة للقياس.
.98020	4.0614	تستخدم الجامعة مؤشرات الأداء للأهداف الإستراتيجية كمعيار رئيس لتقييم الأداء.
1.03891	3.9825	تحدد الجامعة الأهداف التعليمية للبرامج ووسائل تحقيق هذه الأهداف بدقة.
.99903	4.0439	تلتزم إدارة الجامعة في تحقيق الغايات والأهداف التي تتضمنها الخطة الإستراتيجية للجامعة.
.98412	4.0702	تتسم غايات وأهداف الجامعة بالمرونة والقدرة على التكيف مع المتغيرات غير المتوقعة.
1.11084	4.0702	يشارك في صياغة غايات وأهداف الجامعة جميع الأطراف المسؤولة عن تحقيقها.
.95822	4.1930	يوجد لدى الجامعة توصيف واضح ومحدد لمحتوى المقررات الدراسية في البرامج التعليمية.
.93347	4.1491	تبلغ الجامعة طلابها بالوحدات الزمنية المعتمدة المخصصة للمقررات الدراسية.
1.10077	4.0263	تضع الجامعة تصميم وتوصيف للبرامج التعليمية وفقا لمتطلبات سوق العمل المستهدفة من قطاع التعليم.
.96274	4.1053	يلتزم أستاذ المقرر بتوصيف واضح ومحدد للمادة التعليمية المقررة من قبل الجامعة خلال الفصل الدراسي.
1.08882	3.9825	تتبنى إدارة الجامعة مبدأ التحسين المستمر لمهارات التدريس وأساليبه

		المتبعة.
.89713	4.2105	يوجد لدى الطالب لوائح للنظام الداخلي الخاصة بالجامعة.
.96161	4.1754	تطبق الجامعة فعليا لائحة الدراسة والامتحانات المعتمدة من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
1.00569	4.0789	تحرص إدارة الجامعة على مراجعة البرامج والمقررات التعليمية وتطويرها في ضوء المستجدات العلمية.
1.13654	3.9825	تحرص البرامج على فهم احتياجات الطلبة ومتطلبات سوق العمل.
1.13777	3.8772	تسعى إدارة الجامعة إلى التحسين المستمر في مستويات الأداء وذلك من خلال سرعة الاستجابة للتغيرات من ناحية تبسيط الإجراءات من ناحية أخرى.
1.03385	4.0439	تواكب إدارة الجامعة التقنيات الحديثة المتطورة التي تساعد في تطوير الأداء لتحسين جودة الخدمات التعليمية.
.82618	4.1842	يوجد لدى الجامعة موقع الكتروني تفاعلي بين كل الأطراف (أعضاء هيئة تدريس - طلبة - إداريين).
1.07580	4.0439	تحرص الجامعة على تبني المناهج الحديثة في التعلم الإلكتروني.
1.12862	3.9035	تتبنى إدارة الجامعة إستراتيجية تطوير وتحسين مستمر للخدمات التعليمية والتوسع في تقديمها بحيث تشمل كل الطلبة.

المصدر: من إعداد الباحثين

تحليل النتائج:

بعد اخذ عينة للدراسة وكان حجمها 114 من مجتمع حجمه تقريبا 1650 أي ان العينة تمثل 7% من المجتمع. أما عن الخصائص العامة للعينة فأن 54% ذكور و46% إناث. كما ان 31% معيدون و31% محاضرون

و38% دكاترة. بالنسبة لتوزيع سنوات خبرة عينة الدراسة فإن 28% اقل من خمسة سنة، 39% من خمسة سنة إلى اقل من خمسة عشرة سنوات، 33% خمسة عشرة سنة فأكثر. توصلت الدراسة إلى النتائج التالية مما يتضح لنا بالدراسة شموليتها وتنوعها وتغطيتها في جميع مؤثرات الدراسة حيث كان لدرجة الدكتور الأكبر في التجاوب ثم لمن خدمته من 5 إلى 15 سنة ثم عنصر الذكور وهكذا بقية المتغيرات وهذا يعطينا نتائج واقعية وشاملة، حيث:

1- أن الرؤية الإستراتيجية هي المقصد النهائي التي ترغب الجامعة في الوصول إليه والتي تنبثق منه الغايات والأهداف.

2- يستطيع الطالب الاطلاع على لوائح النظام الداخلي الخاصة بالجامعة.

3- الضعف في سرعة الاستجابة في عملية التغير من قبل إدارة الجامعة في عملية التحسين المستمر.

4- عدم توافر الموارد الكافية التي تساهم في تحقيق أهداف الجامعة.

توصيات البحث:

- لا بد من ضرورة معرفة وتوضيح مفهوم التخطيط الاستراتيجي وتعزيز هذا المفهوم لجميع أفراد الجامعة وتوضيح مدى أثرها على متطلبات إدارة الجودة الشاملة.
- لا بد أن تكون رؤية الجامعة واضحة للاستراتيجيات والأهداف المستقبلية المرغوب تحقيقها.
- تصميم وتوصيف المناهج مبني على متطلبات التعليم العالي.
- تطبيق اللوائح والأنظمة بطريقة فعالة.

المراجع:

— Alzhrani, K. M., Alotibie, B. A., & Abdulaziz, A. (2016, 02 4). Total Quality Management in Saudi Higher Education. International Journal of Computer Applications.

— البدري, م. س., البدري, أ. س., & البدري, ف. س. (2021). أثر التخطيط الإستراتيجي على جودة التعليم العالي: دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس بكلية ICQAHE.

- التخطيط الاستراتيجي للجودة في التعليم العالي بالكويت مدخل للتطوير الأكاديمي. (2015, 01). مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر.
- شقوف، د. ع. &، الفقي، د. ع. (2017). التخطيط الاستراتيجي وأثره على تطبيق متطلبات الجودة الشاملة في التعليم الجامعي من وجهة أعضاء هيئة التدريس في جامعة سرت. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي.
- صفو، نرجس. 2017. "أهمية الحوكمة لضمان جودة التعليم العالي". كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد لمين، وثيقة: 2018/5/20. الدخول تاريخ، www.jilrc.com على إنترنت متاح.
- الدجني، إياد علي. 2011. " دور التخطيط الإستراتيجي في جودة أداء المؤسسي". رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم المناهج وطرائق التدريس، كلية التربية، جامعة دمشق.
- الزهراني، سعد عبد الله بردي (١٤١٦هـ) التخطيط الاستراتيجي لمؤسسات التعليم العالي. مكة المكرمة: مركز البحوث التربوية والنفسية بجامعة أم القرى، ١٤١٦هـ.
- Shirley, McCune. D. التخطيط الاستراتيجي في التعليم (دليل التريوين). ترجمة فهد إبراهيم الحبيب، القاهرة: الدار العربية للنشر والتوزيع، ١٩٩٥م/١٤١٦هـ.
- Cruickshank, M. (2003). Total quality management in the higher education sector: A lite returner view from an international and Australian perspective. TQM and Business Excellence, 14 (10), 1159-1167.
- لخطيب، أحمد ومعاينة، عادل. 2009. الإدارة الإبداعية للجامعات، الطبعة، عمان: جدار للكتاب العلمي.