



**مدى توافر معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية
دراسة ميدانية على عمادة شؤون الطلاب بالجامعات
السعودية**

**The availability of comprehensive quality standards in
student services
A field study on the Deanship of Student Affairs in Saudi
universities**

إعداد

نورة بنت معيبه بن عويض المطيري

Noura Maybid Awadh Al-Mutairi

د. / عبدالعزيز بن محمد الصقر

Prof. Abdulaziz Muhammad Al-Saqr

استاذ الادارة والتخطيط التربوي بجامعة الاميرسليمان بن عبدالعزيز

Doi: 10.21608/jasep.2024.394994

استلام البحث: ٦ / ١٠ / ٢٠٢٤

قبول النشر: ٣ / ١١ / ٢٠٢٤

المطيري، نورة بنت معيبه بن عويض والصقر، عبدالعزيز بن محمد (٢٠٢٤). مدى توافر معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية - دراسة ميدانية على عمادة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية. *المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية*، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، ٨(٤٣)، ٧٦١ - ٧٩٠.

<http://jasep.journals.ekb.eg>

مدى توافر معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية دراسة ميدانية على عمادة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية بعمادة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية، واشتملت عينة الدراسة على (٣٨٨) طالب وطالبة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي كمنهج للدراسة، واستعانت بالاستبانة كأداة للدراسة، وقد توصلت الباحثة للعديد من النتائج أهمها: أن توافر معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية بعمادة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية قد جاء بدرجة استجابة (عالية) في جميع المحاور (الإسكان، التغذية، القبول والتسجيل، الرعاية الاجتماعية، النقل) والدرجة الكلية، وقد أوصت الدراسة بالاعتماد على استشاريين خارجيين لتشخيص جودة الخدمات المقدمة للطلاب، واقتراح شبكة المواصفات اللازمة لتحسينها، وتقديم برامج تدريبية مخططة ومحددة لجميع العاملين في شؤون الطلاب حول طرق تنفيذ جودة الخدمات المقدمة للطلاب.

كلمات مفتاحية: الجودة الشاملة - الخدمات الطلابية- عمادة شؤون الطلاب.

Abstract:

The study aimed to identify the availability of total quality standards in student services at the deanship of student affairs at universities of Saudi Arabia. The study sample included (388) male and female students that were randomly selected. The researcher used the descriptive method as the study approach and relied on the questionnaire as a tool for data collection. The researcher reached several results, most importantly the availability of total quality standards in student services at the deanship of student affairs at universities of Saudi Arabia came with a (high) response degree in all axes (housing, nutrition, admission and registration, social care, transportation) and the total degree. The study recommended relying on external consultants to diagnose the quality of services provided to students and propose a network of specifications needed to improve them. It also recommended providing planned and

specified training programs for all staff in student affairs about quality service implementation methods for students.

Keywords: Total quality - Student services - The Deanship of Student Affairs

المقدمة

تعتبر الإدارة من المفاهيم المهمة في المؤسسات التربوية والتعليمية التي تطور مفهومها سريعاً، نتيجة لتطورات العصر الحالي والتقدم التكنولوجي الذي فرض ضرورة مواكبة هذه التطورات، وتطلب أيضاً أنماط إدارية جديدة وتمييزة، وباعتبار الجودة السلاح الاستراتيجي بالنسبة للمؤسسات فقد احتلت الجودة الشاملة مكانة الصدارة وأحد السمات الأساسية للعصر الحاضر باعتبارها من المداخل التطويرية في الأداء التعليمي والتربوي الذي تسعى المؤسسات المعاصرة لتحقيقها. وتشير معايير الجودة الشاملة إلى الأسس التي يتم بموجبها تقييم منظومة التعليم لمعرفة مدى ملاءمتها للمستجدات العلمية والفكرية، فهي بمثابة خطة عمل تسيّر عليها الجامعات في متابعة الجودة (عامر والمصري، ٢٠١٤). ولتطبيق معايير الجودة الشاملة أهمية في صنع نهضة تربوية تحد من حدوث الأخطاء، وتُمكن من وضع البرامج التعليمية ودعمها معنوياً وفكرياً، فضلاً عن خلق سياسة تربوية ناجحة (شريف والزهاوي، ٢٠٢١).

ونظراً للمنافع والفوائد التي يمثلها تطبيق معايير الجودة الشاملة في الجامعات فقد قامت الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية بوضع مجموعة من المعايير لضمان جودة مؤسسات التعليم العالي، والتي تغطي أحد عشر مجالاً لأنشطة هذه المؤسسات ومنها: إدارة شؤون الطلاب والخدمات المساندة (الطاسان، ٢٠١٥).

ولدور عمادات شؤون الطلاب المهم في إعداد مخرجات متميزة كان لابد من الاهتمام بمستوى الخدمات الطلابية المقدمة وتحسينها وتطويرها، فالخدمات الطلابية كما أشار لها العريفي (٢٠١٩) موضعاً أن عمادة شؤون الطلاب تقدم حزمة من الخدمات والأنشطة الطلابية لدعم العملية التعليمية داخل الجامعات والذي يسهم في إبراز مواهب الطلاب.

وبحسب ما ورد عن المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي (٢٠٢٠) فالمعيار الخامس للجودة الشاملة يركز على توفير فرص للتفاعل بين الطلاب وتبادل الخبرات فيما بينهم لتحقيق نواتج التعلم المستهدفة، بالإضافة إلى توفير البرامج وخدمات الدعم للطلاب.



كما أضاف الحقباني (٢٠١٦) أن الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون طلاب الجامعات في المملكة العربية السعودية تشمل مجالات الإسكان، والتغذية الطلابية، والتوجيه الأكاديمي المهني، والإرشاد النفسي، والمساعدات المالية، والخدمات الصحية، ورعاية ذوي الاحتياجات الخاصة.

وقد توصلت دراسة آل ناصر (٢٠٢٠) في هذا الصدد إلى أن الجامعات السعودية تطبق معايير الجودة الشاملة في مجال الخدمات الطلابية بشكل كبير، حيث يتوفر للطلاب خدمات الإرشاد الأكاديمي وتقدم الخدمات الطلابية من خلال آليات واضحة.

ومن خلال ما سبق يتضح أن لتوافر معايير الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية مكانة بارزة وأن هناك ارتباط وثيق بين نجاح عمادات الشؤون الطلابية في قيامها بمهامها وتنفيذها لبرامجها وبين نجاح الجامعات السعودية في تحقيقها لأهدافها المنشودة.

مشكلة الدراسة:

لقد أصبحت معايير الجودة الشاملة تمثل الركيزة الأساسية للإدارة الجديدة في الجامعات باعتبارها من المفاهيم الإدارية الحديثة الهادفة إلى تحسين الأداء ورفع مستوى جودة الخدمات الطلابية المقدمة، كما تمثل عمادة شؤون الطلاب إحدى العمادات المشرفة على تقديم الخدمات (المادية والأكاديمية والإرشادية، والنفسية والاجتماعية) والبرامج المساندة للعملية التعليمية بالجامعات، لذا فهي مسؤولة عن تطبيق معايير الجودة الشاملة للارتقاء بمستوى الخدمات الطلابية المقدمة.

ولكن يتضح أن هناك مجموعة من التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي وبخاصة في المملكة العربية السعودية فيما يتعلق بالبرامج والأنشطة والخدمات الطلابية المقدمة داخل عمادات شؤون الطلاب بالجامعات السعودية وهو ما أشارت له العديد من الدراسات على النحو التالي:

أشارت دراسة ابن جمعة (٢٠١٥) إلى أن خدمات الإسكان والتغذية وشؤون الطلاب من الخدمات التي تحتاج إلى مزيد من الاهتمام من جانب المسؤولين لأن هناك تزايد في عدد الطلاب عامًا بعد عام يشكل تحديًا لإدارة الجامعات من حيث سرعة التجاوب وتوفير الخدمات المطلوبة.

وفي هذا السياق توصلت دراسة الحقباني (٢٠١٦) إلى أن الخدمات الطلابية الموجودة بالجامعات جاءت بدرجة متوسطة ما بين خدمة التهذيب والتأديب للسلوك، وخدمات التهيئة للبيئة الجامعية، والخدمات العامة، وخدمات التغذية الطلابية،

وخدمات جاءت بدرجة ضعيفة تمثلت في خدمات النشاط الطلابي والمساعدة المالية وخدمات التوجيه والإرشاد.

كما أن البرامج التي تعدها عمادة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية قد لا تستند إلى تخطيط إستراتيجي بعيد المدى، وعلى الرغم من الجهود المبذولة في هذا الجانب إلا أنه يعد تطوير البرامج ومتطلبات تنفيذها ضعيفاً نسبياً، هذا بالإضافة إلى أن فاعلية معايير الجودة الشاملة في تقييم البرامج والخدمات لدى عمادة شؤون الطلاب قد جاءت بدرجة متوسطة (العون، ٢٠١٦).

علاوة على ذلك اتضح أن هناك قصوراً في تطبيق عمادات شؤون الطلاب للممارسات المتعلقة بمعايير الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي، حيث أوضحت دراسة العمري وآل عثمان (٢٠٢١) أن هناك عجز في الممارسات المتعلقة بتخطيط خدمات الطلاب وتقويمها، وكذلك الممارسات المتعلقة بالخدمات الإرشادية والطبية وبأنشطة الطلاب اللاصفية.

ومن ثم تتمثل إشكالية البحث الحالي في التساؤل الرئيس التالي: ما مدى توافر معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية بعمادة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية؟

أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الرئيس التالي: ما مدى توافر معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية بعمادة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية؟ من السؤال الرئيس للدراسة تتفرع الأسئلة التالية:

١. ما مدى توافر معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية (الإسكان) بعمادة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية؟
٢. ما مدى توافر معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية (التغذية) بعمادة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية؟
٣. ما مدى توافر معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية (القبول والتسجيل) بعمادة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية؟
٤. ما مدى توافر معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية (الرعاية الاجتماعية) بعمادة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية؟
٥. ما مدى توافر معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية (النقل) بعمادة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية؟

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيس التالي: التعرف على مدى توافر معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية بعمادة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية؛ من الهدف الرئيس للدراسة تتفرع الأهداف التالية:

١. التعرف على مدى توافر معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية (الإسكان) بعمادة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية.
٢. التعرف على مدى توافر معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية (التغذية) بعمادة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية.
٣. التعرف على مدى توافر معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية (القبول والتسجيل) بعمادة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية.
٤. التعرف على مدى توافر معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية (الرعاية الاجتماعية) بعمادة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية.
٥. التعرف على مدى توافر معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية (النقل) بعمادة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية.

أهمية الدراسة:

● الأهمية العلمية:

١. تبرز أهمية الدراسة من خلال تناولها لموضوع معايير الجودة الشاملة، والتي تعد مهمة وأساسية في تطوير أداء مؤسسات التعليم الجامعي.
٢. تسليط الضوء على الخدمات الطلابية المقدمة من عمادة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية وتعريف الطلاب بها.
٣. تكمن أهمية الدراسة في تركيز الاهتمام على شخصية الطالب الجامعة في المملكة العربية السعودية وأهمية تقديم الخدمات الطلابية اللازمة له.

● الأهمية العملية:

١. تكتسب الدراسة أهميتها من تناولها لمدى توافر معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية المقدمة من عمادة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية.
٢. يؤمل أن تسهم نتائج الدراسة في تزويد المسؤولين في الجامعات السعودية بالآليات المناسبة لضبط الجودة في الخدمات المقدمة للطلاب وإزالة المعوقات التي تحول دون توافر معايير الجودة الشاملة.
٣. قد تساعد الدراسة في تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تفيد في وضع برامج تطويرية حول الخدمات المقدمة من عمادات شؤون الطلاب.

مصطلحات الدراسة:

• المعايير:

عرف بن فرحات (٢٠٢٠، ص. ٤٠٣) المعايير بأنها "مجموعة البنود أو الشروط أو المواصفات التي يتم تحديدها، والواجب معرفتها والقدرة على أدائها، والتي يتم في ضوئها إصدار الأحكام التقييمية للمخرج التعليمي أو خدمة ما". تُعرف المعايير إجرائياً بأنها مجموعة المؤشرات التي تصاغ على هيئة مواصفات أو شروط دالة على ظاهرة ما، وهي تتعلق بجودة خدمة معينة أو إدارة عملية، ويتم على أساسها إصدار أحكام تقييمية.

• الجودة الشاملة:

عرف الحازمي والخطيب (AL-Hazmi & Alkhateeb, 2020, P. 507) الجودة الشاملة أنها "تبنى السياسة الإدارية الشاملة في المؤسسة من خلال مجموعة من الخطوات والإجراءات التي تضمن الوصول إلى المستوى المحدد الذي يلبي احتياجات العملاء في المؤسسة".

تُعرف الجودة الشاملة إجرائياً بأنها هي الأسلوب الإداري والذي يتضمن الظروف المحيطة والمناخ التنظيمي والعناصر البشرية داخل الجامعات السعودية، والتي تعمل جميعها على تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلبة.

• معايير الجودة الشاملة:

عرف شريف والزهاوي (٢٠٢١، ص. ٢٢١) معايير الجودة الشاملة بأنها "مجموعة من الخصائص والمواصفات المطلوب توافرها في النظام الكامل للمؤسسة بهدف تحقيق الجودة الشاملة، وتشمل مدى تهيئة البيئة والمناخ المناسب وجودة الإدارة والخطط".

وتُعرف معايير الجودة الشاملة إجرائياً بأنها هي مجموعة من مقاييس ومواصفات الكفاءة المحددة والتي تسعى الجامعات السعودية للوصول إليها ويتم على ضوئها الحكم على مدى فعالية الخدمات المقدمة للطلاب.

• الخدمات الطلابية:

عرف عبد المقصود وأبو زيد (٢٠١٧، ص. ٦٣) الخدمات الطلابية بأنها "هي كل ما تقدمه الجامعة لطلابها من تسهيلات تساعد على النجاح في الحياة الجامعية من خدمات شؤون طلابية (القبول والتسجيل)، وخدمات التوجيه والإرشاد الأكاديمي، والرعاية الاجتماعية والثقافية، وخدمات الأنشطة الطلابية والإسكان الطلابي، والتغذية الطلابية (الكافتيريا)".

تُعرف الخدمات الطلابية إجرائيًا بأنها هي الجهود والأنشطة التي تبذلها الجامعات السعودية لدعم المسيرة الدراسية للطلاب حتى التخرج، وإعداد الطلاب الجامعيين إعدادًا تربويًا واجتماعيًا ورياضيًا وثقافيًا، وتوفير المناخ الملائم لدعم العملية التعليمية وتعميق الاستفادة الأكاديمية، من خلال توفير خدمات الإسكان، والتغذية، والقبول والتسجيل، والرعاية الاجتماعية، والنقل وغيرها.

• عمادة شؤون الطلاب:

عرف الحقباني (٢٠١٦، ص ٦٥) عمادة شؤون الطلاب بأنها "إحدى العمدات الأساسية التي تشرف على مجموعة واسعة من الأنشطة والبرامج، والخدمات المساندة للعملية التعليمية بالجامعات السعودية، للإسهام في إعداد الطلبة تربويًا واجتماعيًا وثقافيًا ورياضيًا تحت إشراف متخصصين في مختلف المجالات".

• حدود الدراسة:

تشتمل حدود الدراسة على المحددات الموضوعية والبشرية والزمانية والمكانية التي ستسير الباحثة وفقًا لها، ويمكن تناولها كالآتي:

• **الحدود الموضوعية:** تتمثل الحدود الموضوعية في تناول مدى توافر معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية (الإسكان، والتغذية، والقبول والتسجيل، والرعاية الاجتماعية، والنقل) المقدمة من عمادة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية.

• **الحدود البشرية:** اقتصر على الطلاب المقيدون بالجامعات السعودية، ومشرفي الأنشطة والبرامج بالكليات.

• **الحدود الزمانية:** تم تطبيق الدراسة الحالية في العام الدراسي الحالي ٢٠٢٣ م.

• **الحدود المكانية:** طبقت الدراسة الحالية في الجامعات السعودية.

الإطار النظري

أهمية تطبيق الجودة الشاملة:

تتجلى أهمية تطبيق الجودة الشاملة في كونها أحد أهم المتطلبات في الكثير من الأعمال الإدارية والمهنية؛ وذلك لتقديم خدمات أفضل ووضع استراتيجيات تطبيق أساليب إدارة متميزة وحديثة؛ وهو ما أكد عليه الأحمري وعبدالقادر (٢٠٢٢، ص. ١٥٨) بأنه يعتبر تطبيق الجودة الشاملة بمثابة مُتطلبًا أساسيًا في الكثير من الممارسات، والأعمال الإدارية، والمهنية؛ لتقديم الخدمات بصورة أفضل، وتأسيس استراتيجيات تنتهج أساليب إدارية مُتميزة وحديثة، وكذلك أوضح غراز وسوالمية (٢٠٢٠، ص. ١٧) فالجودة الشاملة تأخذ شكل نظام إداري شامل، أو نهج مُعتمد على أساس إحداث تغييرات جذرية إيجابية لكل مكون من مكونات المنظمة الواحدة؛

لتحسين وتطوير جميع هذه المكونات والوصول لأعلى درجة من الجودة في مخرجات المنظمة من خدمات وبأقل تكلفة بما يحقق رضا المستفيدين ويُشبع رغباتهم.

مما سبق يمكن تحديد أهمية الجودة الشاملة في النقاط التالية: وضوح رؤية المؤسسة التعليمية ورسالتها وأهدافها العامة. وضوح أهداف جميع الوحدات في المؤسسة، ووجود خطة استراتيجية للمؤسسات التعليمية، وخطط سنوية للوحدات مبنية على أسس علمية، وتحديد المتطلبات الوظيفية لكل قسم وكل موظف بشكل واضح، ووضع معايير جودة محددة لكل شركاء العمل في المؤسسة التعليمية، وتقديم تدريب نوعي، وشامل، ومناسب؛ لتطبيق إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية، ووضع أدوار واضحة ومحددة لكل عضو في النظام الإداري للمؤسسات التعليمية.

معايير الجودة الشاملة في العملية التربوية:

ويمكن الإشارة لأبرز معايير الجودة الشاملة في النقاط التالية:

• جودة عضو هيئة التدريس (المعلم):

يلعب أعضاء هيئة التدريس دوراً هاماً للغاية في تشكيل سلوك الطلاب وتشجيعهم على تنمية مهاراتهم للقبول في الوظائف المختلفة، و القدرة على كسب مهارات ريادة الأعمال، وعلى مساعدتهم على مواجهة تحديات العمل بعد التخرج، فعنصر هيئة التدريس هو الشخص القائم على توجيه الطلاب وتحديد إمكاناتهم، وتسخيرها للتطوير الوظيفي ومساعدتهم على التطوير الذاتي، كما تكمن أهمية جودة عضو هيئة التدريس في كونهم نموذج يحتذى به الطالب ويتبعه؛ لذلك يجب أن يتم ضمان جودة أداء أعضاء هيئة التدريس من أجل تحقيق الجودة الشاملة (Gupta &

Nittr, 2021, p. 2)

• جودة الطالب:

إن تحقيق جودة التعليم يتطلب بدوره تطابق مواصفات الخريجين مع المواصفات التي يتطلبها المجتمع وسوق العمل، والذي يقتضي بالضرورة إعداد متعلمين يمتلكون مهارات، ومعارف، وسلوكيات تجعلهم قادرين على التفاعل مع المستجدات الحادثة في سوق العمل؛ لذا فلا بد من تحديد مستويات مهارية ومعرفية لما ينبغي للمتعلم أن يمتلكه، وتحقيق نسبة عالية لحضور الطلاب وانعدام التسرب، واستخدام طرق التعليم والتعلم القائمة على إيجابية الطلاب في الموقف التعليمي (محمد، ٢٠١٦، ص. ٢٩-٣٠).

• جودة المنهج الدراسي:

باعتبار المناهج الدراسية أحد المجالات الرئيسية للعملية التعليمية فلا بد أن تكون مُحددة بدقة ومعلومة لجميع الطلاب والعاملين، وتحديد موضوعات المنهج بحيث ترتبط باحتياجات ومطالب الطلاب ويُشارك في تحديدها جميع المستفيدين، وتوظيف الاستراتيجيات وطرق التدريس التي تساعد على الاكتشاف، والتأمل، وحل المشكلات، واتخاذ القرارات، وتقويم جميع عناصر المنهج الدراسي على فترات غير مُتبادعة للتأكد من مدى ملاءمتها لاحتياجات الطلاب، ومتطلبات سوق العمل، والمجتمع (محمد، ٢٠١٦، ص. ٣٠-٣١). حيث تُعد المناهج الدراسية أحد أهم الركائز في العملية التعليمية، وبالتالي فإن جودة المنهج تُعد ركيزة أساسية في سبيل تحقيق أهداف العملية التعليمية، ويمكن القول بأن الاهتمام بجودة المناهج يعمل على تنمية الطالب وتطوير قدراته بما يتلاءم مع متطلبات سوق العمل (Apriliani, 2020, p. 2).

• جودة المباني التعليمية:

تشمل جودة المباني التعليمية جميع أنواع الأثاث والتجهيزات، والمختبرات، والمكتبات، إضافة إلى إضاءة المباني ودرجة تهويتها، ومرونة المبني التعليمي، وقدرته على تحقيق الأهداف، ومدى استفادة أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة من المكتبات، ومن المختبرات، والورش، وحجم الاعتماد المالي لجودة المبني (قطيشات، ٢٠٢٢، ص. ٤٠)، ويجب الاهتمام بالمباني التعليمية والبنية التحتية لها من أجل تحقيق الجودة الشاملة في التعليم؛ حيث تلعب المباني المدرسية دورًا مهمًا في سير العملية التعليمية من خلال توفير المعامل والمكتبات المجهزة التي تُعين الطالب على التعلم الجيد، في حين يؤدي تدني جودة المباني التعليمية إلى الجودة المتدنية العملية التعليمية بأكملها، وبالتالي هناك حاجة إلى نظام لمراقبة الجودة، مما يضمن جودة المبني من خلال التركيز على جودة المواد المستخدمة في البناء، ومتابعة العمال والتأكد من اتباعهم لمعايير الجودة العامة (1). (Johari et al., 2019, p. 1).

• جودة الإنفاق والتمويل:

يمثل تمويل التعليم والإنفاق مدخلًا بالغ الأهمية من مدخلات النظام التعليمي، وبدونه يقف النظام التعليمي عاجزًا عن أداء مهامه الأساسية، ولكن في حال توافر الموارد المالية الكافية تقل المشكلات، وتمثل جودة التعليم على وجه العموم متغيرًا تابعًا لقدر التمويل التعليمي في كل مجال من مجالات النشاط، والذي ينعكس أثره في تنفيذ البرامج التعليمية المخطط لها (الهوش، ٢٠١٨، ص. ١٩٤).

وبالاطلاع على ما سبق يمكن تلخيص معايير الجودة الشاملة في العملية التربوية في التالي:

– **جودة الطالب:** لتحقيق جودة التعليم من الضروري تكييف متطلبات الخريجين مع متطلبات المجتمع وسوق العمل، الأمر الذي يتطلب بالضرورة إعداد الطلاب الذين لديهم المهارات، والمعرفة، والسلوكيات التي تسمح لهم بالعمل معهم، وتتفاعل مع التطورات في العالم وسوق العمل، ارتفاع معدل حضور الطلاب، وعدم ترك المدرسة مبكراً واستخدام أساليب التدريس والتعلم بناءً على موقف الطلاب الإيجابي تجاه الوضع التعليمي.

– **جودة عضو هيئة التدريس (المعلم):** يتم التعبير عن جودة المعلم أو عضو هيئة التدريس من خلال الحصول على درجة جامعية، ووجود مدرس، وكونه مناسباً في التدريس، ووجود عدد كاف من المعلمين لمجالات المواد المختلفة، يجب أن يتمتع المعلم بمستوى علمي وفكري عالٍ، والقدرة على تطوير الذات، ومعرفة تقنيات التدريس الحديثة والقدرة على استخدامها في العملية التعليمية، وأن يكون لديه تعليم جيد وإعداد أكاديمي.

– **جودة المنهج الدراسي:** يجب أن يكون تخطيط المناهج الدراسية مناسباً لاحتياجات سوق العمل والمجتمع المحلي، يجب أن تتسم المناهج بالمرونة والابتكار المستمر، وتكامل الخبرات استجابة للتغير العالمي السريع لاستخدامها، يجب دمج التكنولوجيا في المناهج الدراسية من قبل العاملين والمستفيدين من نظام التعليم الأساسي.

– **جودة المباني التعليمية:** يعتبر المبنى التعليمي وتجهيزاته محوراً مهماً للعملية التعليمية؛ حيث يتم فيه التفاعل بين جميع عناصر العملية التعليمية؛ لذا فإن جودة المباني ومعداتها أداة فعالة؛ لتحقيق الجودة في العملية التعليمية ويمثل إحدى سماتها البارزة.

– **جودة الإنفاق والتمويل:** يعتبر التمويل والإنفاق على التعليم مدخلاً هاماً للغاية في نظام التعليم، وبدونه لا يستطيع النظام التعليمي أداء مهامه الأساسية، وهو ما ينعكس في تنفيذ البرامج التعليمية المخططة.

مجالات الخدمات الطلابية:

تنوع وتتعدد مجالات الخدمات الطلابية لتشمل الآتي:

• خدمات القبول والتسجيل:

تتمثل هذه الخدمات فيما تقوم به الجامعة من دور في تثقيف الطلاب حول طبيعة الدراسة والتسجيل في الجامعة، فمن خلال خدمات القبول والتسجيل يبدأ



الطالب خطواته الدراسية الأولى حتى التخرج (مرسي، ٢٠١٨، ص. ٢٠٢)، وتبدأ خدمات القبول بالجامعة باستقبال الطلاب، وإنهاء إجراءات قبولهم حسب اللوائح والأنظمة، والإشراف على اختبارات القبول في الأقسام إن وجدت، وإعداد المنشورات الخاصة بالقبول؛ ومن ثم إصدار إفادات القبول للطلاب المقبولين، ومتابعة نتائج اختبارات القدرات العامة ونتائج الاختبارات التحصيلية والتأكد من إدخالها في النظام وتطبيقها، والتأكد من صحة بيانات الطلاب المُدخلة (جامعة الطائف، ٢٠١٦، ص. ١٩).

• خدمات الإسكان الطلابي:

يعتبر الإسكان الطلابي داخل المدن الجامعية من المكونات الأساسية للخدمات الطلابية، وأمرًا مهمًا لتوفير المناخ المناسب والمريح للطلاب؛ لمواصلة دراستهم الجامعية بسهولة، وتحفيزهم على التفوق العلمي، واستغلال أوقات فراغهم، والاستفادة منها بما يعود بالفائدة والنفع من خلال ما توفره الجامعة لهم من خدمات داخل المدينة الجامعية، ويسهل للطلاب الوصول إليها (عمادة التطوير والجودة بجامعة القصيم، ٢٠١٩، ص. ٨).

• خدمات الرعاية الصحية:

تعد الرعاية الصحية حق للطلاب ومن هذا المنطلق تقوم المؤسسة التعليمية برعاية طلابها مجانًا عن طريق عيادتها بأنواعها العامة والخاصة المقترنة بالمقر الرئيس، وتقدم الرعاية الصحية لكافة المنسوبين بالجامعة من طلاب وأعضاء هيئة تدريس وموظفين (عمادة التطوير والجودة بجامعة القصيم، ٢٠١٩، ص. ١٦) وتشمل خدمات الرعاية الصحية برامج رعاية الصحة النفسية، وخدمات الإسعاف لطليبتها، وخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة، بحيث تتوفر العوامل الصحية التي يقوم عليها كادر مؤهل ومُتخصص (العزام، ٢٠١٩، ص. ٣٦)، وتتمثل خدمات الرعاية الصحية كذلك في تأمين العلاج ورعاية الطلاب من خلال توفير عيادات مُجهزة داخل الجامعة (عبدالكريم، ٢٠١٩، ص. ٢٢٤).

• خدمات التغذية:

توفير الوجبات الغذائية بمواصفات الجودة والسلامة الصحية (عبدالكريم، ٢٠١٩، ص. ٢٢٤)، إلى جانب تقديم الوجبات التي تتناسب وقدرات الطلاب الاقتصادية، وتوفير أماكن مريحة ونظيفة لتناول الوجبات، وتلبية المطاعم والكافتيات لاحتياجات الطلاب من الوجبات الصحية، وتحظى المطاعم برقابة صحية ملموسة، والتزام العاملون في المطاعم والكافتيات بالشروط الصحية مثل لبس القفازات وتغطية الرأس (الحساوي والصنات، ٢٠٢٢، ص. ١٩٩).

• خدمات الإرشاد الأكاديمي:

تعتبر خدمات الإرشاد الأكاديمي من أبرز الآليات التي يُعتمد عليها في دعم الأداء الأكاديمي للطالب وصقل قدراته ومهاراته، وذلك لما يتمثل به دور المرشد الأكاديمي من تذليل للصعوبات والمشكلات التي تعترض الطالب ومساعدته على تخطيطها، وتوجيه مساره نحو المضي للأفضل وتحقيق أقصى قدر ممكن من التميز والنجاح الدراسي، فخدمات الإرشاد الأكاديمي تشمل مجموعة التوجيهات والمساعدات التي تُعرف الطلاب على الجامعة والتخصصات المُتاحة فيها وتساعدهم على اختيار التخصص الذي يتوافق مع ميولهم واتجاهاتهم (السواط، ٢٠١٥، ص. ٣٧٠).

خلاصه ما سبق يمكن استنتاج مجالات الخدمات الطلابية في النقاط التالية: توفير كتيبات الطالب وبرامج التوجيه، وقبول الطالب وتسجيله، وتوفير خدمات الإرشاد الأكاديمي، وتقديم خدمات دعم التعليم، فضلاً عن توفير خدمات دعم البحوث وتكنولوجيا المعلومات وخدمات الاتصالات، وخدمات دعم الطلاب الدوليين، وتحقيق رضا الطلاب من خلال توفير المناخ المناسب لهم واستقبال ملاحظاتهم، وتقديم الخدمات الطبية وخدمات الصحة والسلامة، وتوفير الخدمات السكنية وخدمات التغذية، بالإضافة إلى توفير وسائل المواصلات للطلاب، ودعم الخدمات الرياضية والاجتماعية والترفيهية، وتقديم خدمات دعم ريادة الأعمال والابتكار، وتقديم خدمات التوظيف والتدريب على العمل، ومتابعة الخريجين، وخدمات دعم الخريجين، وتوفير خدمات المساعدات المالية للطلاب.

الدراسات السابقة:

الدراسات التي تناولت المحور الأول: الجودة الشاملة

هدفت دراسة "تشوانغ" (Zhuang, 2022) إلى تحليل تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة شؤون الطلاب بالجامعات، وفحص مدى رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية المقدمة في إدارة شؤون الجامعة، وتحليل المشكلات الموجودة في إدارة شؤون الطلاب في الجامعات، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع الطلاب والمستشارين، والموظفين، الإداريين الجامعيين في الجامعات الصينية، بينما اشتملت عينة الدراسة على (٨٣٧) طالب و (٣٠) موظف ومستشار، وقد تبنت الدراسة المنهج المسحي، كما استعانت بالاستبانة والمقابلة كأدوات للدراسة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها: وجود معدلات مرتفعة من رضا الطلاب الجامعيين في الجامعة عن أعمال إدارة شؤون الطلاب المختلفة بالمدرسة، ومستويات معتدلة من تطبيق معايير الجودة الشاملة التي تمثلت في التواصل واتخاذ القرارات



الصحيحة، والتحسين المستمر لنظم تقديم الخدمات والمشاركة مما يشير إلى أن الطلاب الجامعيين لديهم درجة عالية من الرضا عن إدارة شؤون الطلاب في جامعة الصين، ووجود مستويات متوسطة من رضا الطلاب عن جودة تقديم بعض خدمات التثقيف، والإرشاد والتوجيه في مجال الصحة العقلية، والسلامة للطلاب والرضا عن مستوى السكن الطلابي؛ حيث إنها لم تلبى التوقعات الداخلية لطلاب الكلية؛ لوجود العديد من الصعوبات التي واجهت الموظفين والمستشارين في تقديم الخدمات الطلابية، ومن أهمها نقص التدريب الموجه للموظفين، ونقص الموارد المالية اللازمة لتطوير نظم الاتصال، ودمج تقنيات التكنولوجيا المتقدمة، وصعوبة التواصل المستمر بين العاملين والطلاب مما يشكل صعوبة في الوصول إلى تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارات شؤون الطلاب في الجامعات الصينية.

واستقصت دراسة الهاجري (٢٠١٩) مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة الكويت من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، واشتملت عينة الدراسة على (٢١٥) عضوًا من أعضاء هيئة التدريس العاملين في جامعة الكويت، واستخدم الباحث المنهج الوصفي منهجًا للدراسة واستعان بالاستبانة أداة للدراسة، وقد توصل الباحث إلى العديد من النتائج أهمها: جاء مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة الكويت بدرجة متوسطة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؛ حيث جاء في الترتيب الأول بُعد البحث العلمي، والإيفاد، والإبداعات، ويليه في الترتيب الثاني بُعد المصادر المالية والبشرية، ويليه في الترتيب الأخير بُعد ضمان الجودة.

الدراسات التي تناولت المحور الثاني الخدمات الطلابية

هدفت دراسة "جي وإبراهيم" (Ji & Ibrahim., 2022) إلى التعرف على تأثير التدويل والعولمة على تطوير إدارة شؤون الطلاب في الجامعات الصينية، وقد تبنت الدراسة المنهج الوثائقي القائم على مراجعة الأدبيات ذات الصلة بالتعليم الجامعي في الجامعات الدولية في الصين، وجمع ومراجعة المقالات والأخبار الموجودة في المجالات التي تتحدث حول إدارة شؤون الطلاب الدوليين، وقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها: يوفر التدويل منظورًا واسعًا لتطوير إدارة شؤون الطلاب في الكليات والجامعات الصينية، وقد عززت إدارة شؤون الطلاب التنمية الشاملة للطلاب عن طريق الاهتمام بمواهب الطلاب، وتدريبهم، وإرشادهم للنمو بشكل صحي وبطرق علمية ومنظمة، كما تواصلت إدارة شؤون الطلاب مع جميع مرافق الكليات بما يشمل المكتبة، وصلات الألعاب الرياضية، والمرافق التي تقدم لهم الخدمات اليومية.

وهدفت دراسة مشرف (٢٠١٨) إلى التعرف على مستوى توافر الخدمات الطلابية المتمثلة في خدمات التسجيل والقبول، وخدمات الإسكان الطلابي بجامعة طيبة، والكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء طالبات الكليات النظرية والعملية حول مستوى توافر الخدمات الطلابية بجامعة طيبة لمتغيرات الدراسة، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع طالبات الكليات المختلفة بجامعة طيبة في جميع التخصصات النظرية والعملية، واشتملت عينة الدراسة على (٣٩٠) طالبة، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي كمنهج للدراسة، واستعانت بالاستبانة كأداة للدراسة، وقد توصلت الباحثة للعديد من النتائج أهمها: جاء مستوى توافر الخدمات الطلابية المتمثلة في (خدمات التسجيل والقبول) بجامعة طيبة بدرجة متوسطة من وجهة نظر الطالبات؛ حيث جاءت في الترتيب الأول عبارة (الإعلام بمواعيد تسجيل المواد والحذف والإضافة وتغيير المسار وفق الإجراءات النظامية)، يليها في الترتيب الثاني عبارة (تقديم مساعدات للطالبات فيما يتعلق بـ) استخراج بطاقتك الجامعية، والاشتراك في المواصلات العامة، والجدول الدراسي، وإعادة القيد، وتعديل النتيجة))، ويليهما في الترتيب الأخير عبارة (اهتمام عمادة القبول بتوفير آلية واضحة للشكاوي في الموضوعات الخاصة بالقبول والتسجيل)، وجاء مستوى توافر الخدمات الطلابية المتمثلة في (خدمات الإسكان الطلابي) بجامعة طيبة بدرجة متوسطة من وجهة نظر الطالبات؛ حيث جاء في الترتيب الأول عبارة (توفر خدمة الانتقال بين السكن ومرافق الجامعة الأخرى)، يليها في الترتيب الثاني عبارة (توفير الجامعة سكن طلابي مناسب للطالبات)، ويليهما في الترتيب الأخير عبارة (تعريف الطلاب بأنواع الخدمات المتاحة في المساكن الطلابية)، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء طالبات الكليات النظرية والعملية حول مستوى توافر الخدمات الطلابية بجامعة طيبة تعزى لمتغير الكلية، وجاءت الفروق الإحصائية لصالح الكليات النظرية.

التعليق على الدراسات السابقة:

اتفقت الدراسة الحالية في هدفها الذي تناول معايير الجودة الشاملة في الجامعات مع العديد من الدراسات السابقة مثل: دراسة الهاجري (٢٠١٩)، وتناولت الخدمات الطلابية مع دراسة "جي وإبراهيم" (Ji & Ibrahim., 2022)، اتفقت الدراسة الحالية في استخدامها المنهج الوصفي مع العديد من الدراسات السابقة مثل: دراسة الهاجري (٢٠١٩)، واتفقت الدراسة الحالية في أدواتها التي تمثلت في الاستبانة مع العديد من الدراسات السابقة مثل: دراسة مشرف (٢٠١٨)، اتفقت الدراسة الحالية في عينتها التي اشتملت على طلبة الجامعات مع العديد من الدراسات السابقة مثل:

دراسة "تشوانغ" (Zhuang, 2022)، وتتميز الدراسة الحاليّة بأنها -على حد علم الباحثة- الدراسة الوحيدة التي تناولت مدى توافر معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية المقدمة من عمادة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية، وهو ما يميز الدراسة الحاليّة ويسلط الضوء لإجراء المزيد من الدراسات العربية والأجنبية حول هذا الموضوع؛ نظراً لقلّة الدراسات التي استهدفت هذا الموضوع المهم، كما تم الاستفادة من الدراسات السابقة في صياغة مشكلة الدراسة ومقدمتها والإطار وتفسير النتائج وطرح التوصيات.

إجراءات البحث الميدانية: -

أولاً: منهج البحث: -

اعتمد البحث على المنهج الوصفي.

ثانياً: مجتمع وعينة البحث:

تكون مجتمع البحث من جميع طلاب ومشرفي الجامعات السعودية، واشتملت عينة البحث على (388) مفردة تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

ثالثاً: خصائص عينة البحث:

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب خصائصها:

الجدول رقم (١): توزيع أفراد العينة حسب خصائصها

النسب المئوية	التكرارات	نوع الكلية
35.6%	138	علمية
30.6%	119	إنسانية
33.8%	131	تطبيقية
100%	388	الدرجة الكلية
51.8%	201	أقل من ٢٠ سنة
48.2%	187	أكثر من ٢٠ سنة
100%	388	الدرجة الكلية

يتبين من الجدول السابق: أن أكبر نسبة حصل عليها أفراد العينة حسب نوع الكلية هي (35.6%)، وهي الخاصة بـ(علمية)، ويليهما نسبة (33.8%)، وهي الخاصة بـ(تطبيقية)، بينما جاءت أقل نسبة (30.6%)، وهي الخاصة بـ(إنسانية)، وأن أكبر نسبة حصل عليها أفراد العينة حسب العمر هي (51.8%)، وهي الخاصة بـ(أقل من ٢٠ سنة)، بينما جاءت أقل نسبة (48.2%)، وهي الخاصة بـ(أكثر من ٢٠ سنة).

ثالثاً: أداة الدراسة:

قامت الباحثة ببناء استبانة وقد تم التأكد من صدقها وثباتها بالعديد من الطرق مثل صدق المحكمين حيث تم إرسال الاستبانة للمحكمين، للحكم على الصياغة اللغوية ووضوحها ومدى انتماء العبارات للاستبانة، وقد اتفق (٨٠٪) عليها، وبذلك أصبحت الاستبانة في شكلها النهائي بعد التحكيم مكونة من (٣٤) عبارة موزعين على خمسة محاور، وصدق الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك بالتطبيق على عينة استطلاعية بلغت (٣٠) مفردة، حيث تم حساب صدق الاتساق الداخلي بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة في الاستبانة، وجاءت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، وقد تم التحقق من الصدق البنائي العام لمحاور الاستبانة من خلال إيجاد معاملات ارتباط المحاور بالدرجة الكلية للاستبانة، حيث جاءت معاملات ارتباط المحاور بالدرجة الكلية للاستبانة بقيم مرتفعة وقد تراوحت بين (**0.993 - *0.976)، وكانت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، ولقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (لا أوافق بشدة، لا أوافق، أوافق إلى حد ما، أوافق، أوافق بشدة) لتصحيح أدوات البحث حيث تعطي الاستجابة لا أوافق بشدة (١)، لا أوافق (٢)، أوافق إلى حد ما (٣)، أوافق (٤)، أوافق بشدة (٥)، والجدول التالي يوضح قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة:-

جدول رقم (٢) معاملات ثبات كرونباخ ألفا للمحاور والدرجة الكلية للاستبانة

م	المحاور	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
١	المحور الأول: الإسكان.	8	.993
٢	المحور الثاني: التغذية.	7	.991
٣	المحور الثالث: القبول والتسجيل.	8	.991
٤	المحور الرابع: الرعاية الاجتماعية.	6	.991
٥	المحور الخامس: النقل.	5	.994
	الدرجة الكلية	34	.993

يتبين من الجدول رقم (٢) أنه تم حساب معاملات ثبات ألفا كرونباخ للمحاور والدرجة الكلية للاستبانة، وتبين أنه قد تراوحت قيم معاملات ألفا كرونباخ للمحاور بين (.991- .994)، وبلغت قيمة معامل الثبات الكلي للاستبانة (.993). مما يشير لثباتها، وتشير قيم معاملات الثبات إلى صلاحية الاستبانة للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها.

رابعاً: الأساليب الإحصائية:

استخدمت الباحثة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) واستخراج النتائج وفقاً للأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، معامل ارتباط بيرسون، ومعامل ألفا كرونباخ.

نتائج البحث ومناقشتها

أولاً: عرض ومناقشة وتفسير نتائج السؤال الرئيسي الذي نص على: ما مدى توافر معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية بعمادة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية؟

وللإجابة على هذا السؤال تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، وحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمحاور الاستبانة؛ ومن ثم ترتيب هذه المحاور تنازلياً حسب المتوسط الحسابي لكل بعد، ويبين ذلك الجدول التالي:

الجدول رقم (٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الاستبانة

الرقم	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة استجابة	الرتبة
١	المحور الأول: الإسكان.	3.72	.937	عالية	4
٢	المحور الثاني: التغذية.	3.99	.913	عالية	1
٣	المحور الثالث: القبول والتسجيل.	3.76	.726	عالية	2
٤	المحور الرابع: الرعاية الاجتماعية.	3.74	.687	عالية	3
٥	المحور الخامس: النقل.	3.63	.893	عالية	5
	المتوسط العام	3.77	.416	عالية	

يتبين من الجدول السابق: أن المتوسط العام للمحور الأول: معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية، قد جاء بمتوسط حسابي (3.77)، وانحراف معياري (0.416)، وبدرجة استجابة (عالية)، ويمكن عزو ذلك إلى كفاءة وفاعلية معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية من وجهة نظر الطلاب والمشرفين بالجامعات السعودية؛ حيث تتوفر خدمات الإسكان والتغذية، والنقل المقدمة للطلاب؛ وقد يرجع ذلك إلى كفاءة عمادات شؤون الطلاب في تفعيل خدمات الرعاية الاجتماعية، وكذلك خدمات القبول والتسجيل؛ وقد يرجع ذلك أيضاً إلى فاعلية وقوة التخطيط الاستراتيجي، والسياسات التي تتبعها عمادة شؤون الطلاب في تطبيق معايير الجودة الشاملة في الخدمات.

ثانياً: عرض ومناقشة وتفسير نتائج السؤال الفرعي الأول والذي نصه: ما مدى توافر معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية (الإسكان) بعمادة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الأول: الإسكان؛ ومن ثم ترتيب هذه العبارات تنازلياً حسب المتوسط الحسابي لكل عبارة، ويبين ذلك الجدول التالي:
الجدول رقم (٣) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة للمحور الأول: الإسكان.

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الاستجابة
١	توفر عمادة شؤون الطلاب بالجامعة مساكن للطلاب المغتربين.	3.87	1.422	1	عالية
٢	توفر عمادة شؤون الطلاب بالجامعة خدمات متنوعة (إنترنت، محلات تجارية، كافيتيريا) في المساكن الطلابية على مدار اليوم.	3.63	1.350	7	عالية
٣	توفر عمادة شؤون الطلاب بالجامعة مراكز الرعاية الصحية للطلاب المقيمين بالسكن.	3.74	1.366	4	عالية
٤	تقدم عمادة شؤون الطلاب بالجامعة كافة الأنشطة المتنوعة (رياضية، اجتماعية، ثقافية) للطلاب المقيمين بالمدينة الجامعية.	3.69	1.472	5	عالية
٥	توفر عمادة شؤون الطلاب بالجامعة وحدة إسعافات أولية داخل السكن.	3.80	1.352	2	عالية
٦	توفر عمادة شؤون الطلاب بالجامعة خدمات النظافة والصيانة داخل السكن بشكل مستمر	3.66	1.286	6	عالية
٧	تؤمن عمادة شؤون الطلاب بالجامعة الطلبات والمستلزمات الدراسية للطلاب من خارج السكن.	3.58	1.454	8	عالية
٨	تتيح عمادة شؤون الطلاب بالجامعة نظم الدفع الإلكتروني للرسوم الدراسية من خلال مواقعها على الإنترنت.	3.77	1.411	3	عالية
المتوسط العام		3.71	.936		عالية

يتبين من الجدول السابق: أن المتوسط العام للمحور الأول: الإسكان، جاء بمتوسط حسابي قدرة (3.71)، وانحراف معياري (0.936)، وبدرجة استجابة (عالية)، ويمكن عزو ذلك إلى جودة خدمات الإسكان المقدمة للطلاب؛ حيث نجحت عمادة شؤون الطلاب بالجامعة في توفير وحدات سكنية للطلاب المغتربين، وتوفير الخدمات الصحية الطارئة، وكذلك كثرة النشاطات الترفيهية المختلفة للطلاب، مثل: الأنشطة الرياضية، والأنشطة الاجتماعية، وكذلك توفير خدمات النظافة بشكل

مستمر، من حيث توافر أدوات النظافة، والعاملات القائمات على نظافة الوحدات السكنية؛ وقد يرجع ذلك إلى كفاءة مسؤولي شؤون الطلاب في التخطيط؛ لتطبيق معايير الجودة الشاملة في خدمات الإسكان المقدمة للطلاب، إضافة إلى حرص الجامعة على الموازنة بين التزايد المستمر لأعداد الطلاب والإمكانات والموارد المتاحة بالجامعة؛ مما يُزيد من جودة الخدمات المُقدمة، اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة "جي وإبراهيم" (Ji & Ibrahim., 2022)، والتي أشارت إلى أن التدويل يوفر منظورًا واسعًا لتطوير إدارة شؤون الطلاب في الكليات والجامعات الصينية، وقد عززت إدارة شؤون الطلاب التنمية الشاملة للطلاب عن طريق الاهتمام بمواهب الطلاب، وتدريبهم، وإرشادهم للنمو بشكل صحي، وبطرق علمية ومنظمة، كما تواصلت إدارة شؤون الطلاب مع جميع مرافق الكليات بما يشمل المكتبة، وصلالات الألعاب الرياضية، والمرافق التي تقدم لهم الخدمات اليومية، كما اختلفت مع نتيجة دراسة مشرف (٢٠١٨)، والتي أشارت إلى أن مستوى توافر الخدمات الطلابية المتمثلة في (خدمات الإسكان الطلابي) بجامعة طيبة جاء بدرجة متوسطة من وجهة نظر الطلاب.

ثالثاً: عرض ومناقشة وتفسير نتائج السؤال الفرعي الثاني والذي نصه: ما مدى توافر معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية (التغذية) بعمادة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية؟

لإجابة عن هذا السؤال تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثاني: التغذية؛ ومن ثم ترتيب هذه العبارات تنازلياً حسب المتوسط الحسابي لكل عبارة، ويبين ذلك الجدول التالي:

الجدول رقم (٤) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة للمحور الثاني: التغذية.

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الاستجابة
٩	تهتم عمادة شؤون الطلاب بالجامعة بتوفير وجبات كافية بأسعار مناسبة للطلاب.	4.17	1.283	1	عالية
١٠	توفر عمادة شؤون الطلاب بالجامعة أماكن مخصصة لتناول الطعام داخل سكن الطلاب	4.03	1.434	4	عالية
١١	تحرص عمادة شؤون الطلاب بالجامعة على التأكد من سلامة الأغذية المقدمة للطلاب.	4.07	1.336	2	عالية
١٢	تهتم عمادة شؤون الطلاب بالجامعة بسلامة المختصين بالتغذية.	3.91	1.399	6	عالية

مدى توافر معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية... نورة المطيري - د. عبدالعزيز الصقر

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الاستجابة
١٣	توفر عمادة شؤون الطلاب بالجامعة خدمات التغذية داخل الكليات على مدار اليوم الدراسي.	4.05	1.346	3	عالية
١٤	تفعل عمادة شؤون الطلاب بالجامعة المتابعة الكاملة والإشراف على تطبيق الاشتراطات الصحية عند إعداد الوجبات الغذائية لإنتاج وجبات عالية من حيث	3.99	1.424	5	عالية
١٥	تركز عمادة شؤون الطلاب بالجامعة العمل على نشر الوعي الغذائي من خلال تقديم النشرات التوعوية والتثقيفية.	3.69	1.414	7	عالية
المتوسط العام		3.99	.913		عالية

يتبين من الجدول السابق: أن المتوسط العام للمحور الثاني: التغذية، جاء بمتوسط حسابي قدرة (3.99)، وانحراف معياري (0.913)، وبدرجة استجابة (عالية)، وتعزو الباحثة ذلك إلى جودة خدمات التغذية التي يتم تقديمها للطلاب؛ حيث تحرص الجامعة على توفير وتقديم الوجبات الغذائية التي تتميز بمواصفات الجودة والسلامة الصحية، وكذلك الوجبات الغذائية التي تتناسب مع قدرة الطلاب المالية، إضافة إلى أن التزام القائمين على تجهيز الوجبات الغذائية بالشروط الصحية، مثل: لبس القفازات، وتغطية الرأس لم يكن بالدرجة الكبيرة، واختلفت مع نتيجة دراسة الحقباني (٢٠١٦)، والتي أشارت إلى أن الخدمات الطلابية الموجودة بالجامعات جاءت بدرجة متوسطة ما بين خدمة التهذيب والتأديب للسلوك، وخدمات التهيئة للبيئة الجامعية، والخدمات العامة، وخدمات التغذية الطلابية.

رابعاً: عرض ومناقشة وتفسير نتائج السؤال الفرعي الثالث والذي نصه: ما مدى توافر معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية (القبول والتسجيل) بعمادة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثالث: القبول والتسجيل، ومن ثم ترتيب هذه العبارات تنازلياً حسب المتوسط الحسابي لكل عبارة، ويبين ذلك الجدول التالي:

الجدول رقم (٥) التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة للمحور الثالث: القبول والتسجيل

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الاستجابة
١٦	توفر إدارة الجامعة عدد مناسب من موظفي شؤون الطلاب.	3.61	1.266	6	عالية
١٧	تتيح إدارة الجامعة طباعة النماذج المطلوبة من موقع الجامعة على الانترنت.	4.10	1.356	1	عالية
١٨	تطور إدارة الجامعة خدمات القبول والتسجيل الإلكتروني للطلاب بشكل مستمر.	3.47	1.332	8	عالية
١٩	توفر إدارة الجامعة آلية الاطلاع على النتائج من خلال موقعها الإلكتروني.	3.77	1.356	5	عالية
٢٠	تهتم إدارة الجامعة بتحديث السجلات الطلابية بشكل مستمر.	3.53	1.370	7	عالية
٢١	توفر إدارة الجامعة آلية اختيار المقررات الدراسية للطلاب من خلال مواقعها الإلكتروني وبالمتابعة مع المرشدين الأكاديميين.	3.94	1.242	2	عالية
٢٢	تفعل إدارة الجامعة وسائل التواصل الاجتماعي للرد على استفسارات الطلاب.	3.79	1.531	4	عالية
٢٣	تخصص إدارة الجامعة أوقات معينة لاستقبال الطلاب في وحدة القبول والتسجيل.	3.90	1.409	3	عالية
المتوسط العام		3.76	.726		عالية

يتبين من الجدول السابق: أن المتوسط العام للمحور الثالث: القبول والتسجيل، جاء بمتوسط حسابي قدرة (3.76)، وانحراف معياري (0.726)، وبدرجة استجابة (عالية)، وتعزو الباحثة ذلك إلى كفاية وجودة خدمات القبول والتسجيل التي تقدمها الجامعة للطلاب؛ وقد يرجع ذلك إلى توافر مكاتب تسجيل الطلاب كواحدة من بين الخدمات الطلابية المتعددة الموجهة نحو الطالب، واهتمام إدارة الجامعة بتحديث السجلات الطلابية بشكل دوري، إضافة إلى قوة وفاعلية الاستراتيجيات التي تنتبهاها إدارة الجامعة في اختيار المقررات الدراسية للطلاب؛ من خلال مواقعها الإلكترونية، وبالمتابعة مع المرشدين الأكاديميين.

خامساً: عرض ومناقشة وتفسير نتائج السؤال الفرعي الرابع والذي نصه: ما مدى توافر معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية (الرعاية الاجتماعية) بعمادة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الرابع: الرعاية الاجتماعية؛ ومن ثم ترتيب هذه العبارات تنازلياً حسب المتوسط الحسابي لكل عبارة، ويبين ذلك الجدول التالي:

الجدول رقم (٦) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة للمحور الرابع: الرعاية الاجتماعية

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الاستجابة
٢٤	تقدم إدارة الجامعة أنشطة اجتماعية تعزز العلاقات الإنسانية بين الطلاب.	4.13	1.182	1	عالية
٢٥	تحرص إدارة الجامعة على تقديم محاضرات ثقافية وتوعوية في العديد من المجالات.	3.47	1.295	6	عالية
٢٦	توفر إدارة الجامعة قنوات اتصال ليتمكن الطلاب من التعبير عن الشكاوى والمقترحات.	3.69	1.348	4	عالية
٢٧	توفر إدارة الجامعة أنشطة وبرامج التي تساعد على تطوير بعض المهارات القيادية للطلاب.	3.79	1.587	3	عالية
٢٨	توفر إدارة الجامعة منح دراسية للطلاب المتفوقين.	3.84	1.575	2	عالية
٢٩	تعالج إدارة الجامعة الحوادث السلوكية (الغش المشاكسات، مخالفات النظام) بفاعلية سريعة.	3.50	1.430	5	عالية
المتوسط العام		3.74	.687		عالية

يتبين من الجدول السابق: أن المتوسط العام للمحور الرابع: الرعاية الاجتماعية، جاء بمتوسط حسابي قدرة (3.74)، وانحراف معياري (0.687)، وبدرجة استجابة (عالية)، ويمكن عزو ذلك إلى فاعلية خدمات الرعاية الاجتماعية التي يتم تقديمها للطلاب، وقد يرجع ذلك إلى اهتمام إدارة الجامعة بتقديم أنشطة اجتماعية

تعزز العلاقات الإنسانية بين الطلاب، وحرص الإدارة على عقد ندوات تثقيفية وتوعوية في المجالات المختلفة، إضافة إلى سعي الإدارة بشكل مستمر إلى توفير البرامج التدريبية، والأنشطة الفعالة والمختلفة التي من شأنها تنمية المهارات القيادية للطلاب.

سادساً: عرض ومناقشة وتفسير نتائج السؤال الفرعي الخامس والذي نصه: ما مدى توافر معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية (النقل) بعمادة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية؟

تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الخامس: النقل؛ ومن ثم ترتيب هذه العبارات تنازلياً حسب المتوسط الحسابي لكل عبارة، ويبين ذلك الجدول التالي:

الجدول رقم (٧) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة للمحور الخامس: النقل

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الاستجابة
٣٠	توفر إدارة الجامعة وسائل نقل بمواعيد ومسارات محددة.	3.55	1.532	4	عالية
٣١	توفر إدارة الجامعة مواقف سيارات تتناسب مع عدد الطلاب.	3.83	1.462	1	عالية
٣٢	تهتم إدارة الجامعة بجودة وكفاءة خدمات النقل الخاصة بالطلاب في المجمعات السكنية التابعة للجامعة.	3.72	1.615	2	عالية
٣٣	توفر إدارة الجامعة مواعيد النقل عبر موقعها الإلكتروني على الإنترنت.	3.62	1.536	3	عالية
٣٤	تقوم إدارة الجامعة بشكل دوري بصيانة شبكة النقل الخاصة بها.	3.42	1.571	5	عالية
المتوسط العام		3.63	.893		عالية

يتبين من الجدول السابق: أن المتوسط العام للمحور الخامس: النقل، جاء بمتوسط حسابي قدرة (3.63)، وانحراف معياري (0.893)، وبدرجة استجابة (عالية)، ويمكن عزو ذلك إلى كفاية خدمات النقل المقدمة للطلاب؛ وذلك من حيث حرص إدارة الجامعة بالدرجة الكافية على توفير وسائل نقل بمواعيد ومسارات محددة، وتوافر مواقف السيارات، والتي تتماشى مع عدد الطلاب، إضافة إلى مراعاة

الجامعة إلى تزايد أعداد الطلاب في الجامعة بشكل دوري؛ مما يزيد من جودة خدمات النقل التي يتم تقديمها للطلاب.

أولاً: ملخص النتائج

- أن المتوسط العام لمعايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية، قد جاء بمتوسط حسابي (3.77)، وانحراف معياري (416)، وبدرجة استجابة (عالية).
- جاء المتوسط العام للمحور الأول: الإسكان بدرجة استجابة (عالية)، بمتوسط حسابي (3.72)، وانحراف معياري (937).
- جاء المتوسط العام للمحور الثاني: التغذية بدرجة استجابة (عالية)، بمتوسط حسابي (3.99)، وانحراف معياري (913).
- جاء المتوسط العام للمحور الثالث: القبول والتسجيل بدرجة استجابة (عالية)، بمتوسط حسابي (3.76)، وانحراف معياري (726).
- جاء المتوسط العام للمحور الرابع: الرعاية الاجتماعية بدرجة استجابة (عالية)، بمتوسط حسابي (3.74)، وانحراف معياري (687).
- جاء المتوسط العام للمحور الخامس: النقل بدرجة استجابة (عالية)، بمتوسط حسابي (3.63)، وانحراف معياري (893).

التوصيات:

- الاعتماد على استشاريين خارجيين؛ لتشخيص جودة الخدمات المقدمة للطلاب، واقتراح شبكة المواصفات اللازمة لتحسين جودة الخدمات.
- تقديم برامج تدريبية مخططة ومحددة لجميع العاملين في شؤون الطلاب حول طرق تنفيذ جودة الخدمات المقدمة للطلاب.
- ضرورة اهتمام إدارة الجامعة بتوفير أنظمة فعالة لإدارة المعلومات اللازمة؛ لحل المشكلات واتخاذ القرارات وتحسين جودة الخدمات المقدمة للطلاب.
- العمل على تقديم خدمات دعم التعليم؛ من خلال توفير خدمات دعم البحوث وتكنولوجيا المعلومات وخدمات الاتصالات.
- ضرورة اهتمام الجامعة بتحقيق رضا الطلاب؛ من خلال توفير المناخ المناسب لهم واستقبال ملاحظاتهم وتوظيفها في تحسين مستوى الخدمات المقدمة لهم.

المقترحات:

- أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على تحسين مستوى الأداء الأكاديمي مؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية.
- تصور مقترح لتطبيق معايير الجودة الشاملة في الخدمات الطلابية المقدمة من عمادة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية.

قائمة المراجع

- ابن جمعة، نوف عبد الله محمد. (٢٠١٥). مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلاب عنها في جامعة الملك سعود. رسالة التربية وعلم النفس بجامعة الملك سعود، (٥١)، ١- ٢٣.
- الأحمري، منى يحيى محمد؛ عبد القادر، سليم برشيد. (٢٠٢٢). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي في الجامعات السعودية: دراسة تطبيقية على جامعة الملك خالد بأبها. المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، (٣١)، ١٥٥- ١٧٢.
- آل زاهر، علي ناصر شتوي؛ الشهراني، محمد أحمد موسى. (٢٠٢٢). مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد: دراسة ميدانية. مجلة العلوم النفسية والتربوية، ١٢٠-١٣٩، (٢).
- آل ناصر، ناصر بن عبدالله. (٢٠٢٠). أثر تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد في تطوير أداء الجامعات السعودية. مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية، ١ (٦)، ٣١- ٥٩.
- بن فرحات، سعيد. (٢٠٢٠). معايير الجودة الشاملة في التعليم. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، ١٠ (١)، ٣٩٥- ٤١٧.
- بني يونس، أسماء عبد المطلب. (٢٠١٨). دليل المبتدئ إلى المناهج العامة في البحث العلمي. الأردن: دار النفائس للنشر والتوزيع.
- جامعة الطائف. (٢٠١٦). التقرير السنوي لعمادة القبول والتسجيل. المملكة العربية السعودية، آلاء بنت سالم بن عبد المحسن؛ الصنات، الجوهرة بنت إبراهيم. (٢٠٢٢). درجة جودة الخدمات الطلابية المقدمة في جامعة الملك عبد العزيز. المجلة العربية للنشر العلمي، (٤٩)، ١٨٤- ٢١٤.
- الحقباتي، فريال بنت عبدالله. (٢٠١٦). مستوى الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب من وجهة نظر طالبات جامعة الملك سعود. المجلة التربوية جامعة الكويت، ٣١ (١٢١)، ٥٩- ١١٦.
- داود، ميس الريم عبد الكريم. (٢٠١٧). الخدمات الطلابية المقدمة للطالبة الجامعية بكلية التربية للبنات في جامعة بغداد في ضوء مؤشرات الجودة الشاملة. مجلة كلية التربية للبنات، ٢٨ (١)، ٣١١- ٣٢٢.
- راضي، بهجت عطية؛ العربي، هشام يوسف. (٢٠١٦). إدارة الجودة الشاملة (TQM): المفهوم والفلسفة والتطبيقات. دار روابط للنشر وتقنية المعلومات.

السواط، وصل الله بن عبد الله حمدان. (٢٠١٥). مستوى الرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي وعلاقته بالاندماج النفسي والمعرفي لدى طلاب الجامعة في ضوء بعض المتغيرات. *مجلة التربية بجامعة الأزهر*، ٢ (١٦٥)، ٣٦٥-٤٠٦.

شريف، ندوى محمد محمد؛ الزهاوي، سرمد صلاح محيي الدين. (٢٠٢١). تطوير الفلسفة التربوية وفق معايير الجودة الشاملة. *مجلة الآداب جامعة بغداد*، (١٣٧)، ٢٣٤-٢١٥.

الصالح، خالد. (٢٠١٧). مدى توفر متطلبات الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي لدى كليات العلوم والآداب بجامعة القصيم. *مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي*، ٣٧ (٣)، ١٧٣-٢١٨.

الطاسان، نجلاء عبد الرحمن. (٢٠١٥). درجة تطبيق معايير الاعتماد وضمان الجودة في إدارة شؤون الطالبات والخدمات الطلابية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. *مجلة رابطة التربية الحديثة*، ٧ (٢٣)، ١٦٧-٢٢٧.

عامر، طارق عبد الرؤوف؛ المصري، إيهاب عيسى. (٢٠١٧). *الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم: اتجاهات معاصرة*. المجموعة العربية للتدريب والنشر.

عبد الكريم، بزرل كبير. (٢٠١٩). جودة الخدمة الطلابية ودورها في تحسين الصورة الذهنية للطلبة تجاه الجامعة. *مجلة الميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والانسانية*، ٢ (٧)، ٢١٦-٢٢٦.

عبد الكريم، ميس الريم. (٢٠١٧). الخدمات الطلابية المقدمة للطالبة الجامعية بكلية التربية للبنات في جامعة بغداد في ضوء مؤشرات الجودة الشاملة. *مجلة كلية التربية للبنات*، ٢٨ (١)، ٣١١-٣٢٢.

عبد المقصود، ممدوح محمد؛ أبو زيد، محمد محمود. (٢٠١٧). تقييم مستوى جودة الخدمات الطلابية بجامعة نجران من وجهة نظر الطلاب. *مجلة كلية التربية جامعة الإسكندرية*، ٢٧ (٤)، ٥٩-٨٦.

العرفي، حصة بنت سعد ناصر. (٢٠١٩). تصور مقترح لدور عمادة شؤون الطلاب في تنمية المهارات القيادية لقائدات الأندية الطلابية في الجامعات السعودية في ضوء رؤية ٢٠٣٠. *مجلة البحث العلمي في التربية بجامعة عين شمس*، ١ (٢٠)، ١٩٣-٢٢٣.

العزام، ميسم فوزي مطير. (٢٠١٩). *جودة البرامج التربوية للدراسات العليا في الجامعات الأردنية الحكومية في ضوء معايير هيئة الاعتماد*. عمان: دار الكتاب الثقافي.

- عزى، نجاه أبو بكر. (٥- ٧ أكتوبر، ٢٠١٩). تقييم تفعيل الأداء الخدمي التعليمي بكلية التربية طرابلس باستخدام نموذج الأداء الفعلي "Performance Service". المؤتمر العلمي الأول لكلية التربية جامعة سرت: استشراف مستقبل كليات التربية في الجامعات الليبية في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة [بحث مقدم]. جامعة سرت بليبيا.
- عمادة التطوير والجودة بجامعة القصيم. (٢٠١٩). دليل الخدمات الطلابية. المملكة العربية السعودية.
- العمرى، وفاء عبد الله فرحان؛ آل عثمان، منال محمد عبد العزيز. (٢٠٢١). درجة تطبيق وكالة شؤون الطالبات بكلية العلوم والآداب بالناص- جامعة بيشة لمعايير الهيئة الوطنية للجودة والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية. مجلة كلية التربية جامعة أسيوط، ٣٧ (٥)، ١٣٦-١٧٥.
- العون، إسماعيل سعود حنيان. (٢٠١٦). فاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت. المجلة التربوية جامعة الكويت، ٣٠ (١١٩)، ٢٥٣-٢٩٣.
- غراز، الطاهر؛ سوالمية، نورية. (٢٠٢٠). إدارة الموارد البشرية في ظل تبني مفهوم الجودة الشاملة بالمنظمات الحكومية: عرض نظري. مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، ٦ (١)، ٦-٢٤.
- قطيشات، منال هاني. (٢٠٢٢). الجودة الشاملة في التعليم وفق معايير إنكيت NCATE. دار المناهج للنشر والتوزيع.
- محمد، ناصر علي. (٢٠١٦). التعليم في عصر العولمة: قضايا ورؤى. دار جوانا للنشر والتوزيع، ودار العلوم للنشر والتوزيع.
- مرسي، شرين عبد. (٢٠١٨). دراسة تقويمية للخدمات الطلابية بجامعة طيبة من وجهة نظر الطالبات. مجلة كلية التربية بجامعة كفر الشيخ، ١٨ (١)، ١٦١-٢٨٢.
- المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي. (٢٠٢٠). معايير الاعتماد الأكاديمي (المؤسسي والبرامجي) للتعليم الإلكتروني والتعليم عن بُعد. المملكة العربية السعودية.
- مشرف، شيرين عيد مرسي. (٢٠١٨). دراسة تقويمية للخدمات الطلابية بجامعة طيبة من وجهة نظر الطالبات. مجلة كلية التربية، ١٨ (١)، ١٦١-٢٨٢.
- الهاجرى، نزال فهد هزال محمد. (٢٠١٩). واقع تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة الكويت من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين فيها. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة مؤتة، الأردن.

الهوش، أبو بكر محمود. (٢٠١٨). إدارة الجودة الشاملة في المجالين التعليمي والخدمي. دار حميثرا للنشر والتوزيع.

Akib, H., Rifdan, R., & Guntur, M. (2015). Quality improvement strategies of academic services and student affairs at the graduate program state university of Makassar, Indonesia. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 13(4), 2019-2027.

Apriliani, D. (2020). *Effect of Curriculum on Quality of Education. Sepuluh Nopember Institute of Technology (ITS)*, Surabaya, Indonesia

Gupta, B. L., & Nittr, B. (2021). *Role of faculty members in assuring quality of education*, 1-9.

Johari, G. J., Farida, I., Permana, S., & Yogaswara, D. (2019). Factors that affect the low quality of school buildings. Paper presented at *4th Annual Applied Science and Engineering Conference*, Indonesia.

Zhuang, Y. (2022). Research on The Application of TQM in University Student Affairs Management. *International Journal of Management and Education in Human Development*, 2(02), 422-427.