

علاقة اختلاف الحكم بين أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الحكومية السعودية حول  
(عناصر التميز بها- خصائص الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب - أساليب خلق مكانة مستهدفة)  
بأختلاف خصائصهم النوعية

دكتور

عادل محمود طريح  
أستاذ التسويق المشارك  
جامعة الملك خالد

علاقة اختلاف الحكم بين أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الحكومية السعودية حول  
(عناصر التميز بها- خصائص الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب - أساليب خلق مكانة مستهدفة )  
باختلاف خصائصهم النوعية

دكتور

عادل محمود طريح  
استاذ التسويق المشارك  
جامعة الملك خالد

**الملخص :**

أن دراسة علاقة اختلاف رأي أعضاء هيئة التدريس حول عناصر التميز بالجامعة ، خصائص الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب ، وأساليب خلق مكانة مستهدفة باختلاف خصائصهم النوعية سوف يعود بالنفع على القائمين بتخطيط العملية التعليمية بالجامعات الحكومية السعودية وبالأحرى بجامعة القصيم، ولذلك قام الباحث بصياغة ٣ فروض ذات علاقة بقضية البحث ، وأستخدم العديد من الأساليب الإحصائية بعد أن قام بمراجعة الدراسات السابقة العربية منها والأجنبية ذات العلاقة، وقام بجمع البيانات من أعضاء هيئة التدريس بجامعة القصيم وفقاً لبياناتهم النوعية ( النوع - الدرجة - الجنسية - الخبرة في العمل - عدد الجامعات التي عمل بها العضو - الكلية - القسم العلمي) مستخدماً أداة بحثية ( الأستبيان)، وتوصل إلى بعض النتائج والتي أستخلص منها عدداً من الدلالات ومن ثم قدم مجموعة من التوصيات، وأقترح بعض الدراسات المستقبلية .

**الكلمات الدلالية :** عناصر التميز ، خصائص الخدمات الجامعية، المكانة المستهدفة، أعضاء هيئة التدريس، الجامعات الحكومية السعودية ، جامعة القصيم

**المقدمة:**

تلعب المؤسسات التعليمية دوراً هاماً - إلى جانب المؤسسات الدينية - في تكوين عقلية الشعوب، لذلك كان لأزماً أن تلعب الخدمات المقدمة من المؤسسة التعليمية دوراً هاماً في حياة المستفيدين من هذه الخدمات سواء من الجمهور الداخلي أو الخارجي على السواء ، وأحد مكونات الجمهور الداخلي هم أعضاء هيئة التدريس إلى جانب الطلاب وأعضاء الهيئة الإدارية . وإزداد الحديث في السنوات الأخيرة عن ضرورة الارتقاء بجودة التعليم كأحد مكونات منظومة الجودة الشاملة، وأضحى هناك توجه لمحاولة تطوير المؤسسات التعليمية العليا مسترشدة بذلك بنماذج الإعراف والجدارة ( النجار ٢٠٠٠ ) . ويمكن القول أن الجودة عامة ، وجودة العملية التعليمية خاصة ، من المجالات التي تحظى بإهتمام كبير في الوقت الحاضر . ويلعب مفهوم الجودة وتطبيقاته في المؤسسات الخدمية ومنها مؤسسات التعليم الجامعي دوراً هاماً في الارتقاء بمستوى أداء هذه المؤسسات، باعتباره وسيلة لزيادة الحصة السوقية ، معدلات الربحية ، والوفاء بإحتياجات وتوقعات العملاء (عبد المحسن ٢٠٠١) . ويرى (حسين ١٩٩٩) بأن منظمات الخدمات المتميزة تختلف عن غيرها من المنظمات في أن هذه المنظمات تتمكن من الوفاء بإحتياجات ورغبات عملائها، ومن ثم فإنها تتصف بدرجة عالية من الإبتكار في مجال التنبؤ بإحتياجات ورغبات عملائها، وأن جودة الخدمة تعتمد على الخدمة المتوقعة من ناحية، والخدمة المدركة من ناحية أخرى .



وجودة الخدمة- من وجهة نظره- هي الضمان الأساسي لتحقيق التميز في السوق. ولهذا طرحت العديد من الدراسات تساؤل رئيسي وهو: "هل جودة الخدمة تعتبر أداة لخلق ميزة تنافسية في المؤسسات التعليمية؟" وأمثلة هذه الدراسات (Mathew et al., ١٩٩٧) ، (Mathew & Beatriz ١٩٩٩) (الحسائي ١٩٩٩) ، (طريح ٢٠٠٦) ، (Niculescu ٢٠٠٦).

ومن المعروف أن هناك نوعان من مؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية الأولى منها وهي: المؤسسات التعليمية الحكومية ، والأخرى وهي المؤسسات الأهلية (الخاصة) ، وكل من هذان النوعان يعتمد على عدة محاور وهي: المقررات الدراسية، الأستاذ، الطالب، الكتاب الجامعي، والأجهزة المعاونة (كالمكتبات، الوسائل التعليمية، والجهاز الإداري). ويدور الحديث في الأوساط التعليمية العلمية العليا بالمملكة - بخصوص موضوع جودة التعليم العالي- حول عدة نقاط منها تأثير المتغيرات البيئية على جودة التعليم العالي، المعايير الأكاديمية ومعايير الجودة في التعليم العالي، كيفية نشر ثقافة الجودة والتميز في الأداء على المستوى الأكاديمي والبحثي والإداري وخدمة المجتمع والبيئة. لذلك شرعت الدولة في إنشاء " الهيئة الوطنية للتقويم والأعتماد الأكاديمي بمدينة الرياض" التابعة لوزير التعليم العالي، وتعمل بالتنسيق مع عمادات التطوير الأكاديمي بالجامعات الحكومية السعودية لتحقيق الجودة بهذه الجامعات ، تمهيدا للتقدم للحصول على الأعتماد الأكاديمي من الهيئة بحلول عام ١٤٣١/٢٠١٠، وأولى الخطوات لتحقيق ذلك البدء بالتقويم المؤسسي للكليات بالجامعات الحكومية السعودية.

وبدأ منذ عدة سنوات بالمملكة (١٤٢٦) مشروع خطة مستقبلية لمدة ٢٥ عاما ( حتى ١٤٥٠) أطلق عليه " أفاق" بين وزارة التعليم العالي وجامعة الملك فهد للبترول والمعادن بالظهران ، حيث يهدف هذا المشروع رفع الكفاءة الداخلية والمواعمة الخاصة لنظام التعليم العالي من خلال دراسة عدة محاور وهي : نظام القبول والأساليب ، المواعمة مع سوق العمل ، التكلفة والتمويل والبنية الأساسية ، التنظيم والإدارة ، العملية التعليمية ، الدراسات العليا ، البحث العلمي ، وخدمة المجتمع. مراجعة الدراسات السابقة:

تناولت العديد من الدراسات العلمية المحكمة الغربية وبالأحرى الأمريكية منها المؤسسات التعليمية العليا من جوانب عدة (Brendan et al., ٢٠٠٣, Simpson & Siguwaw ٢٠٠٠, Kanji et al., ١٩٩٩) (Mathew & Beatriz ١٩٩٩) ولقد أوضحت دراسة (Mathew & Beatriz ١٩٩٩) أن الحكم على مستوى جودة الخدمة التعليمية بالجامعات قد يختلف وفقاً للتنوع الثقافي للطلاب. وفي هذه النقطة أوضحت دراسة (Mathew ١٩٩٨) أن الطلاب يمكن أن يتعايشوا مع جودة الخدمة المتدنية المقدمة من الجامعة أكثر من التعايش مع سمعة الجامعة



المتكفية ، حيث أوضح أن هناك جامعات عديدة بالولايات المتحدة الأمريكية مثل: Harvard, MIT وأخرى بريطانية مثل Oxford قد لا تمنح الطلاب خدمات جيدة، لكن تمنحهم سمعتها الطيبة .

لذلك يرى البعض أن على المؤسسات التعليمية العليا أدراك أن الطالب أصبح مستعداً للسفر إلى أي مكان في العالم خارج وطنه للبحث عن جامعة مناسبة (Mathew et al., ١٩٩٧) بالإضافة إلى أن المنافسة بين المؤسسات التعليمية العليا مع محاولة استقطاب الطلاب الأجانب - كما هو الحال في المؤسسات التعليمية العليا السعودية الأهلية - أدعى إلى دراسة مدى إدراك أعضاء هيئة التدريس /الطلاب لجودة خدمات المؤسسات التعليمية . فالجامعات الأمريكية نظراً لأهتمامها بذلك ، فإن في مجال دراسة إدارة الأعمال ، والهندسة سجل بها نصف مليون طالب في النصف الأول من تسعينات القرن العشرين (Tomovick et al., ١٩٩٦) منهم اعداد ليست قليلة من الطلاب الأجانب ، وكلما ازداد عدد الطلاب الأجانب بالجامعات الأمريكية كلما ازدادت المعونة المدفوعة من الحكومة للبرامج الأكاديمية لهذه الجامعات .

ومن المعروف أن ازدياد حدة المنافسة يجعل مكانة المؤسسة في أذهان العملاء قد تتغير (Trout ١٩٩٦) ، وأن ضعف الدعم التسويقي من جانب المؤسسة يؤثر على مكانتها لدى العملاء (Upshaw ١٩٩٥) ، لذلك فإن المنافسة الشديدة بين المؤسسات التعليمية العليا جعل قضية البحث عن المكانة والصورة الذهنية من القضايا التي تثير شهية الباحثين بمجالات الخدمات (Urobonavicus & Ivanauskas ٢٠٠٥) ، كما كان الحال لدى المصنعين بمؤسسات الإنتاج السلعي (Trout & Ries ١٩٨٦) . ولقد أوضح (Tomovick et al., ١٩٩٦) أن ما يؤثر على المكانة المدركة للمؤسسات التعليمية العليا من جانب الطالب هو :

الإمكانات الفقيرة والمعدات الحديثة الناقصة وغير المتوافرة "مثل أجهزة الحاسب الآلي والتسهيلات بالمكتبات" أو ما يطلق عليه الأشياء الملموسة . وهناك الأشياء غير الملموسة مثل غياب الخدمات ذات الإستجابة للطلبات الفردية، والتأمين غير المتوافر لمقابلة الطلبات المالية للطالب السريعة الحدوث. كما أن "البيروقراطية" المغالى فيها بالنظام الإداري للجامعة عامل سلبي جداً فيما يشعره الطالب تجاه المؤسسة التعليمية العليا . لذلك من الضروري للمؤسسة التعليمية التعرف على مساحة منطقة التسامح لدى الطالب وتفسير ذلك وفقاً لخبرة الطالب التعليمية سواء طالب حديث، أو طالب ذو خبرة ، ووضع إستراتيجية تسويقية لنهوض المؤسسة التعليمية بنفسها وبناء السمعة الأكاديمية لها - حيث سبق للباحث توضيح أن الطالب قد لا يمنح من الجامعة الخدمات الجيدة في مقابل أن يمنح سمعتها الطيبة ( Mathew ١٩٩٨) وهذا يتفق مع ما نادى به دراسة (Geoffrey &



McNeil (١٩٩٦) فى ضرورة قياس جودة الخدمة التعليمية ودرجة تأثيرها على رضاه الجمهور الداخلى للجامعة ومنهم أعضاء هيئة التدريس/ الطلاب ، ومن ثم محاولة الوصول الى درجة من درجات التميز (Crawford & Ryan ٢٠٠٠).

ولقد نادى (Willmer ١٩٩٣)، بضرورة أن تعرف المؤسسة التعليمية - وخصوصا الصغيرة منها - اولاً مكانتها بالسوق ، مع محاولة الوصول للمكانة المستهدفة من خلال تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة وشاركه فى ذلك العديد من الباحثين مثل (Amit & Chakraborty ٢٠٠٤)، (Urobonavicius & Ivanauskas ٢٠٠٥)، ويتم ذلك من خلال زيادة العلم بعلامتها التجارية (Trout ١٩٩٦) حيث أوضح العديد من الباحثين أهمية العلامة للمؤسسة وعلاقتها بالمكانة (Knox ٢٠٠٤)، وأن على ادارة المؤسسة وضع برامج فعالة للاتصالات التسويقية تستند الى حملات اعلانية وترويجية جيدة الأعداد ، وقوة بيعية مدربة قادرة على الأقتناع (حسن ١٩٩٩)، (Alden et al ., ١٩٩٩).

ويرى (المالكي ١٩٩٧) أن الدور الذى تقوم به المؤسسات التعليمية العليا فى العصر الحديث قد تطور كثيراً فهى لم تعد أماكن هادئة تقوم بتعليم الأفراد فى معزل عن البيئة المحيطة بها، وأن التعرف على آراء الطالب، بجانب آراء عضو هيئة التدريس فى المؤسسة التعليمية العليا مفيداً فى تحديد أهداف العملية التعليمية وتطويرها وتعديلها - أن لزم الأمر - ووضع الأنظمة المناسبة.

هذا وتعتبر دراسة (المالكي ١٩٩٧) والتي طبقت على الطلاب الذكور بكليات التقنية بالمنطقة الغربية بالمملكة العربية السعودية، ودراسة (خليل ٢٠٠٢) والتي طبقت على الطلاب من الذكور والإناث بالمعاهد العليا الخاصة بجمهورية مصر العربية ، الى جانب دراسة (طريح ٢٠٠٦) والتي طبقت على الطلاب من الذكور فقط بجامعة الملك فيصل بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية من الدراسات العربية المحكمة القليلة جداً التى تناولت العوامل التى دفعت الطالب إلى إختيار مؤسسة تعليمية عليا بعينها(\*) (مثل السمعة والمكانة بين المؤسسات التعليمية الأخرى، جودة اداء الخدمة التعليمية ،مدى القرب من السكن ٠٠٠٠) ويظهر ترتيب هذه العوامل من وجهة نظر الطالب فى كل دراسة كما هو موضح بالجدول رقم (١) :

ترتيب عوامل اختيار الطالب المؤسسة التعليمية العليا ببعض الدراسات السابقة العربية  
جدول رقم (١)

(\*) تعتبر دراسة (بدير ٢٠٠١) مشابهة لهذه الدراسات، لكن الفرق الجوهرى بينهم فى أن دراسة (بدير) تركز على مرحلة ما قبل الجامعة "المدارس الفنية بمصر".



(طريح ٢٠٠٦)	(خليل ٢٠٠٢)	(المالكي ١٩٩٧)
<p>الترتيب:</p> <p>١- سمعة الجامعة ومكانتها بين الجامعات.</p> <p>٢- جودة أداء الخدمة التعليمية.</p> <p>٣- نوعية الدراسة بالجامعة.</p> <p>٤- المعدل الذي حصل عليه الطالب في الثانوية العامة.</p> <p>٥- القرب من السكن.</p> <p>٦- وجود أقران /اصدقاء بالجامعة ورغبة في التواجد معهم.</p>	<p>الترتيب:</p> <p>١- الدرجات التي حصل عليها الطالب في الثانوية العامة</p> <p>٢- جودة أداء الخدمة التعليمية بالمؤسسة التعليمية</p> <p>٣- القرب من السكن</p> <p>٤- نوعية الدراسة بالمؤسسة التعليمية</p> <p>٥- الإهتمام من قبل الدولة بالمعاهد العليا الخاصة</p> <p>٦- سمعة المعهد ومكانته بين المعاهد العلمية</p> <p>٧- وجود أقران أو اصدقاء بالمعهد</p>	<p>الترتيب:</p> <p>١- إهتمام الدولة بالتعليم الفني</p> <p>٢- الحظ الشديد للتعليم الفني</p> <p>٣- قصر مدة التعليم</p> <p>٤- سمعة كليات التقنية ومكانتها بين المعاهد الطمية</p> <p>٥- وجود اصدقاء أو أقارب بالكلية</p> <p>٦- الدرجات التي حصل عليها الطالب في الثانوية العامة</p> <p>٧- القرب من السكن</p> <p>٨- عدم وجود فرصة للالتحاق بإحدى الجامعات الأخرى</p> <p>٩- جودة أداء الخدمة التعليمية بالكلية</p>

ويستخلص الباحث من الجدول السابق أن جودة أداء الخدمة التعليمية المقدمة للجمهور الداخلي عامة ، والطلاب خاصة قد احتلت المرتبة الثانية لدى كل من (خليل)، (طريح)، مما يتوقع معه الباحث أهمية هذا العنصر من عناصر اختيار الطالب سواء كان مصرياً أو سعودياً على قرار اختياره للمؤسسة التعليمية . وعلى الرغم من أن سمعة المؤسسة التعليمية ومكانتها لدى كل من الطالب السعودي، الطالب المصري لم تحتل مرتبة عالية لدى كل من (المالكي ) ، ( خليل ) ، إلا أنها احتلت المرتبة الأولى لدى ( طريح ) ، ويوضح الباحث أن سمعة المؤسسة التعليمية ومكانتها بين الجامعات تأتي من عدة عوامل. قد يكون منها جودة الخدمات الجامعية المقدمة للجمهور الداخلي من الطلاب ، أعضاء هيئة التدريس ، والهيئة الإدارية. وهذا يتشابه مع ترتيب الجامعات الكندية الذي تقوم به Maclean's University Rankings أن أحد معايير الحكم على ترتيب الجامعات الكندية هو " سمعة الجامعة من خلال دعم الخريجين " ويعطى ٢٠% من الدرجة الكلية للتقييم. ويستخلص الباحث من مراجعة الدراسات السابقة مايلي:

- أن السمعة الطيبة للجامعة يعتبر شكل من الأشكال المختلفة من التميز.
  - أن الخدمات المقدمة من الجامعة لجمهورها وبالأحرى طلابها تمثل أحد أسباب اختيار الجامعة للالتحاق بها .
  - أن المنافسة بين الجامعات تستلزم بالضرورة التعرف على أدراك أعضاء هيئة التدريس / الطلاب لجودة الخدمات الجامعية المقدمة .
  - أن رسم العلامة التجارية / إعادة رسمها للجامعة سوف يساعد على تحسين الصورة الذهنية والمكانة المستهدفة لكل جامعة .
- مشكلة وأسئلة البحث:



تتمثل القضية المطروحة (مشكلة هذا البحث) في أن الجامعات الحكومية السعودية مؤسسات تمتلك بنية أساسية وكوادر أكاديمية متعددة الثقافات (وطنية - غير وطنية "عربية كانت أم أجنبية") وإدارية متميزة، ومقصداً للعديد من الدارسين من الطلاب السعوديين فقط (نكورا وأناثا) سواء بالمرحلة الجامعية الأولى، أو الدراسات العليا (ماجستير، دكتوراه)، ومع إزدياد عدد السكان والمقدر له ٣٤ مليون نسمة بحلول عام ٢٠٢٥، فإن نسبة أولئك الذين هم في سن التعليم من سكان المملكة سوف تشكل جزءاً كبيراً من المجموع العام للسكان بالمملكة، مما يحتم على الجامعات الحكومية السعودية متابعة تقويم سياساتها ومشاريعها التعليمية لتتماشى مع سياسات التعليم العالي بالمملكة، ولتستجيب لطموح وتطلعات الشباب السعودي. إضافة إلى أن نضوج العديد من الجامعات العربية الحكومية، وظهور العديد من المؤسسات التعليمية العليا الخاصة بالمملكة وبالبلدان العربية الأخرى أوجد وضعاً تنافسياً للجامعات الحكومية السعودية قد يضعف من دورها كمراكز تعليمية ذات أثر على تشكيل عقلية المواطن السعودي، مما يستلزم الأمر دراسة علمية توضح مدى حكم أعضاء هيئة التدريس بتلك الجامعات -وفقاً لخصائصهم المختلفة - على الخدمات الجامعية المقدمة لجمهور الطلاب، وبالتالي المساعدة في تقديم الجامعات الحكومية السعودية للجمهور الفعلي والمستهدف من الطلاب بالشكل اللائق، مما يعزز من عناصر التميز بها، ويساعد في خلق المكانة المستهدفة لها.

لذلك فإن هذا البحث سعى إلى الإجابة على الأسئلة البحثية التالية:

- ١- هل هناك عناصر تميز لجامعة القصيم كجامعة حكومية سعودية من وجهة نظر أحد مكونات الجمهور الداخلي لها وهم أعضاء هيئة التدريس؟
- ٢- هل يدرك أعضاء هيئة التدريس بجامعة القصيم لخصائص الخدمات الجامعية المقدمة من الجامعة للطلاب؟
- ٣- هل تسعى جامعة القصيم إلى خلق مكانة مستهدفة لها لدى أعضاء هيئة التدريس؟
- ٤- ماهي العلاقة بين اختلاف الخصائص النوعية لأعضاء هيئة التدريس وادراكهم لعناصر التميز بجامعة القصيم، خصائص الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب، ومحاولتها خلق مكانة مستهدفة؟
- ٥- كيف يمكن أن تستفيد إدارة جامعة القصيم من النتائج المستحصل عليها لتحسين الصورة الذهنية والمكانة المستهدفة لها لدى أعضاء هيئة التدريس؟

أهداف البحث:

سعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ١- تحديد عناصر التميز لجامعة القصيم من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
- ٢- تحديد مدى أدراك أعضاء هيئة التدريس بجامعة القصيم لخصائص الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب.



٣- تحديد مدى نجاح جامعة القصيم في خلق مكانة مستهدفة لدى أعضاء هيئة التدريس.  
٤- تحديد نوع العلاقة بين أختلاف الخصائص النوعية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القصيم وأدراكهم لعناصر التميز لها، خصائص الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب، محاولتها خلق مكانة مستهدفة.

٥- تقديم بعض المقترحات بشأن الأفضل لمستقبل الصورة الذهنية والمكانة المستهدفة لجامعة القصيم - كجامعة حكومية سعودية - في ضوء النتائج المتوقعة من البحث.  
فروض البحث:

توصل الباحث من مراجعة الدراسات العربية والأجنبية السابقة والتي أطلع عليها ذات العلاقة المباشرة، غير المباشرة بموضوع البحث، إلى تحديد متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة ( والموضحة تحت عنوان تصميم الدراسة) وبناء وصياغة مجموعة من الفروض التي تخدم أهداف هذا البحث، وتتمثل فروض البحث - والتي صيغت باستخدام صيغة فرض العدم - في الآتي:

#### الفرض الأول:

لا يختلف حكم أعضاء هيئة التدريس بجامعة القصيم - وفقا لخصائصهم النوعية كل على حدة - أختلافا جوهريا بخصوص عناصر التميز للجامعة ، خصائص الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب ، وأساليب خلق مكانة مستهدفة .

#### الفرض الثاني:

لا توجد علاقات ارتباط معنوية بين الخصائص النوعية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القصيم وكل من عناصر التميز للجامعة ، خصائص الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب ، وأساليب خلق مكانة مستهدفة كل على حدة.

#### الفرض الثالث:

لا توجد أختلافات جوهرية بين الخصائص النوعية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القصيم ( المتغيرات المستقلة) في تفسير التغير في متغيرات الدراسة التابعة (عناصر التميز للجامعة ، خصائص الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب ، وأساليب خلق مكانة مستهدفة) .

وأستخدم الباحث درجة الثقة (٩٥%)، بمعنى أن (الفأ) والتي تعنى احتمال رفض الفرض العدمي مع أنه صحيح (٥%) .

#### أهمية البحث:

١- على المستوى الأكاديمي:  
إن المبررات الرئيسية لقيام الباحث بهذا البحث تتمثل في الآتي:

على الرغم من تعدد الدراسات الأجنبية التي تناولت موضوع الحكم على الخدمات الجامعية المقدمة لجمهور الطلاب لزيادة القدرة التنافسية للمؤسسات التعليمية العليا إلا أن



الأبحاث والدراسات السعودية في موضوع البحث تكاد تكون قليلة جداً، وتعد هذه الدراسة من أوائل الدراسات العربية - في حدود علم الباحث - التي طبقت على حكم أعضاء هيئة التدريس على عناصر التميز، خصائص الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب، وأساليب خلق مكانة مستهدفة بالجامعات الحكومية السعودية.

٢- على مستوى التطبيق:

١/٢ أن هذه الدراسة تعد بمثابة محاولة للتعرف على العلاقة بين الخصائص النوعية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القصيم، والحكم على الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب، وهي تمثل أمثداد لأهتمام شخصي للباحث، حيث تناول الباحث ببحث سابق (طريح ٢٠٠٦) تحليل آراء الطلاب الذكور من ذوى الجنسية السعودية فقط بجامعة الملك فيصل - كجامعة حكومية سعودية - بالمنطقة الشرقية حول خصائص الخدمات الجامعية المقدمة لهم.

٢/٢ أسعى هذا البحث للتعرف على أوجه القصور - أن وجدت - فى أداء الخدمات الجامعية بالجامعات الحكومية السعودية المقدمة للطلاب ممثلة فى جامعة القصيم مما يساعد إدارة هذه المؤسسات التعليمية العليا على تحسين وتطوير هذه الخدمات المقدمة وذلك بما يتناسب مع التصور الذهني للخدمة من قبل أعضاء هيئة التدريس بها، ويضيف عنصر من عناصر التميز لها، ويؤدى إلى تحسين المكانة المستهدفة لها، ويساعد على تقدم جامعة القصيم للحصول على الاعتماد الأكاديمي السعودي من الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي السعودية.

حدود البحث:

أقتصرت دراسة الباحث على:

١- من حيث النطاق الجغرافي:

منطقة القصيم - التابعة للمنطقة الوسطى - بالمملكة (\*) والتي يوجد بها جامعة حكومية سعودية واحدة وهي جامعة القصيم نظراً لأن تثار باقي الجامعات الحكومية على نطاق جغرافي كبير جداً يحتاج إلى جهد فريق بحثي كامل، بالإضافة لفترة طويلة من الوقت لإمكانية جمع البيانات الأولية المطلوبة.

٢- من حيث الجامعات التي طبقت عليها الدراسة:

طبقت الدراسة على الجامعات الحكومية السعودية فقط دون الجامعات الأهلية لأن الأولى يدرس بها طلاب من ذوى الجنسية السعودية فقط وهم يمثلوا هدفا رئيسياً للدولة لمحاولة الارتقاء بهم لأهميتهم المستقبلية فى خطط التنمية، كما أن هذه الجامعات مكلفة بضرورة التقدم بحلول عام ١٤٣١ للحصول على الاعتماد الأكاديمي من الهيئة الوطنية

(\*) تنقسم المملكة إلى خمس مناطق جغرافية هي: الشرقية - الوسطى (وتشمل منطقة القصيم) - الغربية - الشمالية - الجنوبية.



للتقويم والاعتماد الأكاديمي التابعة لوزير التعليم العالي ، ويوجد بمنطقة القصيم بالمملكة جامعة القصيم فقط كجامعة حكومية سعودية والتي قام الباحث بتطبيق بحثه عليها نظر لعمله بها ، فضلا عن أقامته بمنطقة القصيم وما صاحب ذلك من تسهيلات فى إجراء الدراسة الميدانية، إضافة الى رغبة الباحث خدمة المجتمع القصيمى .  
٣ - من حيث الجنسية:

لم تقتصر الدراسة على حملة الجنسية السعودية فقط بل امتدت الى الجنسيات الأخرى من جنسيات عربية و أجنبية من المتعاقدين مع جامعة القصيم ، حيث تتصف الجامعات الحكومية السعودية بالتنوع الثقافى بين أعضاء هيئة التدريس لاعتمادها بدرجة ليست بقليلة على المتعاقدين من أعضاء هيئة التدريس من خارج المملكة ، حيث بلغ عدد الأعضاء من حملة الجنسية غير السعودية ٣٦٣ عضوا - ذكورا وأناثا - من أجمالى ٨٨٩ عضوا بنسبة ٤١% .

المصدر : جامعة القصيم - عمادة التطوير الأكاديمي - وحدة الأحصاء والمعلومات (يونيو ٢٠٠٧).  
٤ - من حيث النوع :

أشتملت الدراسة على أعضاء هيئة التدريس من كل من الذكور والأناث ، وهو يختلف عما قام به الباحث من تطبيق بحثه على الطلاب الذكور فقط بجامعة حكومية سعودية أخرى (طريح ٢٠٠٦)، ولكن تتصف جامعة القصيم بأنخفاض عدد عضوات هيئة التدريس بشكل واضح عن عدد الأعضاء الذكور حيث بلغ عدد العضوات ٤٢ عضوة هيئة تدريس من أجمالى ٨٨٩ عضو هيئة تدريس بنسبة ٥% تقريبا.  
المصدر : جامعة القصيم - عمادة التطوير الأكاديمي - وحدة الأحصاء والمعلومات (يونيو ٢٠٠٧).  
وعلى ذلك فإن هذا البحث يختلف عن بحث ( طريح ٢٠٠٦ ) فى أنه طبق على جامعة حكومية سعودية أخرى ، بمنطقة جغرافية أخرى ، وطبق على أعضاء هيئة التدريس فقط دون الطلاب ، والذي طبق عليهم البحث السابق. إضافة الى شمول البحث الأعضاء سواء من الذكور والأناث، من نوى الجنسية السعودية وغيرها من الجنسيات الأخرى.

تصميم الدراسة:

مجتمع وعينة الدراسة:

أشتمل مجتمع الدراسة على جميع أعضاء هيئة التدريس على اختلاف خصائصهم النوعية والبالغ عددهم (٨٨٩) عضوا بالعام الجامعى ١٤٢٦/١٤٢٧ منهم ٤٠ أستاذا ، ١١٤ أستاذ مشارك ، ٤٢٣ أستاذ مساعد ، ٣١٢ محاضر. وتبلغ نسب الأعضاء من نوى الجنسية السعودية ٥٩% من أجمالى عدد أعضاء هيئة التدريس بجامعة القصيم - كما سبق أن أوضح الباحث ذلك - ، كما تبلغ نسبة العضوات الأناث ٥% فقط تقريبا.

المصدر : جامعة القصيم - عمادة التطوير الأكاديمي - وحدة الأحصاء والمعلومات (يونيو ٢٠٠٧) .



وبالرجوع إلى جداول المعاينة الاحصائية عند مستوى معنوية ٥% فإن حجم عينة مجتمع الدراسة هو (٢٧٨) مفردة، ووحدة المعاينة (عضو هيئة التدريس)، وتم سحب المفردات اعتماداً على الطريقة العشوائية البسيطة، نظراً لتوافر كشف (إطار) بمفردات مجتمع الدراسة والمتاح للباحث من خلال عمادة التطوير الأكاديمي - وحدة الأحصاء والمعلومات، بجامعة القصيم. وكان عدد الاستجابات التي تلقاها الباحث (١٠٦ استجابة بنسبة ٣٨%)، وهي نسبة استجابة تميل إلى الانخفاض، وتظهر نوعاً من ضعف التعاون من قبل أعضاء هيئة التدريس مع الباحث على مستوى الجامعة، وكانت نسبة الاستجابة منخفضة بشكل واضح من جانب نوى أصحاب الجنسية السعودية - كما سيتضح من الجدول رقم (١٠) - وإلى حد ما من أصحاب الجنسيات غير السعودية (المتقاعدين) والذين أعتقد البعض منهم أن نتائج البحث قد تصير بها إشارة إلى كلياتهم وأقسامهم العلمية مما قد يؤثر على تجديد تعاقد إدارة الجامعة معهم، وطلبوا من الباحث الوعد بعدم الإشارة إلى الكليات والأقسام بالتحليل، وهو ما أثر بالفعل على عمق التحليل الأحصائي للفرض الأول والوارد بالجدول أرقام من ٢٠ - ٢٤ لاحقاً.

#### أنواع ومصادر البيانات وطريقة جمعها: ١- البيانات الثانوية:

والمتمثلة في الدراسات السابقة (العربية - الأجنبية) والاحصائيات المنشورة / غير المنشورة ذات الارتباط بمشكلة (قضية) البحث والتي كانت ضرورية لبلورة مشكلة وأسئلة البحث ولصيغة الفروض، إضافة إلى تحديد الملامح الأساسية لمجتمع الدراسة.

#### ٢- البيانات الأولية:

والتي اعتمدت على طريقة الإستبيان كأحد طرق جمع البيانات الأولية، وأشتملت الأداء البحثية "إستمارة الإستبيان" على ست صفحات، حيث يتم تخصيص الصفحة الأولى لتقديم الدراسة والهدف منها، وطلب التعاون في إستيفاء مفردة الدراسة (عضو هيئة التدريس) البيانات الخاصة بها وإجابة الأسئلة الواردة بالإستمارة، والصفحة الثانية للبيانات الخاصة (النوعية) بمفردة الدراسة وهي تمثل متغيرات الدراسة المستقلة وهي:

- النوع : ذكر - أنثى.

- الدرجة العلمية: أستاذ - أستاذ مشارك - أستاذ مساعد - محاضر.

- الجنسية : سعودي - غير سعودي .

- عدد سنوات العمل بجامعة القصيم: أكثر من ١٠ سنوات " خبرة طويلة "، من ٥ إلى ١٠ سنوات " خبرة متوسطة " - أقل من ٥ سنوات " خبرة محدودة.

- عدد الجامعات التي عمل بها: جامعة القصيم فقط - جامعات عربية أخرى - جامعات أجنبية



- الكلية :

- القسم :

والصفحة الثالثة ، الرابعة ، الخامسة ، والسادسة لمتغيرات الدراسة التابعة والتي صيغة  
بمجموعة من العبارات ذات الارتباط بفروض الدراسة والبالغ عددها ٦١ عبارة، والتي  
صاغها الباحث اعتماداً على استخدام مشابه لها بدراسات سابقة مثل ( خليل ٢٠٠٢ ) ،  
( طريح ٢٠٠٦ ) ، كما أن عمله بأكثر من جامعة حكومية سعودية ، وكمشرف على  
وحدة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي التابعة لعمادة التطوير الأكاديمي بجامعة  
القصيم ذات الصلة بالهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بوزارة التعليم العالي قد  
ساعده على إعادة صياغة العديد من العبارات .

وقد قسمت العبارات الى عدة مجموعات وهي :

المجموعة الأولى: ( ١٧ عبارة ) عناصر التميز لجامعة القصيم.

المجموعة الثانية: ( ١٦ عبارة ) خصائص الخدمات الجامعية- تعامل الهيئة الأكاديمية والإدارية مع  
الطلاب.

المجموعة الثالثة: ( ١١ عبارة ) خصائص الخدمات الجامعية- المقررات الدراسية والبرامج العلمية  
ونظم الامتحانات.

المجموعة الرابعة: ( ٧ عبارات ) خصائص الخدمات الجامعية- الظروف المحيطة بالعملية التعليمية.

المجموعة الخامسة: ( ١٠ عبارات ) أساليب خلق مكانة مستهدفة .

وأستخدم الباحث مقياس ليكرت خماسي الدرجات **5-Points Scale** يتدرج من  
موافق تماماً إلى غير موافق تماماً لبيان حكم عضو هيئة التدريس على كل عبارة من  
عبارات الدراسة .

وقد قام الباحث بالاعتماد على المناولة اليدوية لإستمارة الإستبيان من خلال سكرتارية كل  
قسم علمي بالكليات المختلفة بالجامعة، بالإضافة الى سكرتارية قسم الطالبات ( بخصوص  
عضوات هيئة التدريس).

الأساليب الاحصائية المستخدمة:

١- قام الباحث بأستخدام أختبار الأتساق الداخلي عن طريق معاملات الأرتباط  
الموضحة بالجدول أرقام من (٢-٦) ، وثبات الأداة البحثية المستخدمة وذلك  
بأجراء أختبار "الفا كرونباخ" الموضح بالجدول رقم (٧) .

٢- ثم قام الباحث بأستعراض الوصف الأحصائي (التوزيع التكراري - النسب المئوية)  
لتوزيع عينة مجتمع الدراسة حسب الخصائص النوعية ( النوع - الدرجة - الجنسية  
- عدد سنوات العمل بالجامعة - الجامعات التي قام العضو بالتدريس بها - الكلية -



القسم ( الواردة بالجدول أرقام من (٨-١٤) ، وهى خصائص منها ماهو ترتيبي Ordinal ( الدرجة - عدد سنوات العمل بالجامعة - الجامعات التى قام العضو بالتدريس بها ) ، والباقي لاترتيبي Nominal.

٣- كما قام الباحث باستخدام الأحصاء الوصفى Descriptive Statistics (التكرارات - النسب المئوية - الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية) لتوضيح مدى اتجاه أجابات مفردات عينة مجتمع الدراسة ( بأختلاف الخصائص النوعية) تجاه الموافقة على عبارات الأستبيان والواردة بالجدول أرقام من (١٥-١٩).

٤- ولإختبار فروض البحث أستخدم الباحث أختبار ت، ف، توكى، والأنحدار المتدرج Stepwise Regression Analysis { الجداول أرقام من (٢٠-٢٦) } وذلك كما هو

موضح:

١/٤ معاملات الارتباط:

أفاد هذا التحليل فى تحديد :

نوع وقوة العلاقة الأرتباطية سواء الأيجابية / الطردية أو السلبية / العكسية بين المتغيرات المستقلة مع المتغير التابع من خلال معاملات الارتباط البسيط ل"سبيرمان" والذى يستخدم فى القياس اللامعلمى Non- Parametric، وكذلك تحديد نوع وقوة العلاقة بين كل متغير من المتغيرات المستقلة على حدة وبين المتغير التابع ، إضافة لمعامل الارتباط الكلى للمتغيرات ذات الأثر على المتغير التابع .

٢/٤- إختبار (ت) لعينتين مستقلتين:

أفاد هذا الإختبار فى:

إختبار معنوية العلاقة بين الحكم على خصائص الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب من جانب أعضاء هيئة التدريس وبين خصائصهم النوعية .

٣/٤- تحليل التباين أحادى الإتجاه:

تم إستخدامه من خلال إختبار "ف" متبوعاً بإختبار "توكى" لإختبار المقارنات المتعددة بين فئات مختلفة للخاصية الواحدة" وذلك لتحديد أى من هذه الفئات المسئولة عن الإختلافات (الجوهريّة) .

٤/٤- تحليل الإنحدار المتدرج  $R^2$ :

أفاد هذا التحليل فى تحديد:



- مدى مساهمة كل متغير من متغيرات الدراسة المستقلة - على حدة - في تفسير التغيرات في المتغيرات التابعة بالدراسة ( وذلك بحساب معامل الإلحدار لكل متغير ) .
- مدى مساهمة الخصائص النوعية ( المتغيرات المستقلة ) ككل في تفسير التغيرات في المتغيرات التابعة ( وذلك بحساب الارتباط المتعدد ) .
- أولوية تحديد المتغيرات المستقلة الأكثر تأثيراً على المتغيرات التابعة . باستخدام معامل التحديد  $R^2$

أختبارات صدق وثبات الأداة البحثية المستخدمة ( الأستبيان ) :  
- صدق الأداة البحثية المستخدمة :

قام الباحث باستخدام اختبار صدق المحكمين وذلك بهدف التأكد من صلاحية عناصر إستمارة الإستبيان المستخدمة (الأداة البحثية)، حيث تم عرض الإستمارة بشكل عام - بعد الإنتهاء من إعدادها المبدئي - على مجموعة المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بكلية الأقتصاد والأدارة - جامعة القصيم بهدف التعرف على آرائهم المتعلقة بمدى ملائمة الإستمارة لأهداف البحث، ودرجة وضوح صياغة العبارات الواردة بها . وبعد تلقي الردود قام الباحث بإجراء التصحيح اللازم بالإستمارة للوصول لضمان صياغة جيدة يفهمها جميع مفردات عينة مجتمع الدراسة بشكل متساو .  
- الاتساق الداخلي للأداة البحثية المستخدمة :  
قام الباحث باستخدام معاملات الارتباط وحصل على النتائج الموضحة بالجدول أرقام من (٢-٦):

جدول رقم (٢)  
معاملات الارتباط لعبارات التميز بجامعة القصيم مع المجموع الكلي للعناصر

مستوى الدلالة	معاملات الارتباط	العبارات
٠,٠٠	** ٠,٩٣٢	١. تهتم الجامعة بالأنشطة المختلفة
٠,٠٠	** ٠,٧٢٤	٢. تحرص الجامعة على خلق المناخ الملائم للتعليم
٠,٠٠	** ٠,٧٤٣	٣. تحرص الجامعة على تحسين مستوى الخدمات
٠,٠٠	** ٠,٦٦٦	٤. تدرس الجامعة الموقف التنافسي مع الجامعات المماثلة بصفة دورية
٠,٠٠	** ٠,٧٠٢	٥. هناك تلائم بين أهداف الجامعة و رغبات واحتياجات الطلاب
٠,٠٠	** ٠,٧١٦	٦. تتفرد الجامعة بمميزات عن الجامعات المنافسة ( خدمات أفضل - موقع متميز....)
٠,٠٠	** ٠,٩٣	٧. يتمتع الخريج بمميزات غير موجودة لخريج الجامعات السعودية الأخرى
٠,٠٠	** ٠,٧١	٨. تحرص الجامعة على تقديم أعلى جودة
٠,٠٠	** ٠,٥٧	٩. يحرص العاملون بالجامعة على معاملة الطلاب باحترام وتقدير
٠,٠٠	** ٠,٧١٣	١٠. تحرص الجامعة على خلق المناخ الذي يحقق رضا الطلاب
٠,٠٠	** ٠,٧٣٩	١١. تهتم الجامعة بالخطط التعليمية طويلة الأجل
٠,٠٠	** ٠,٩٩٧	١٢. تهتم الجامعة بمعاملة أعضاء هيئة التدريس معاملة جيدة
٠,٠٠	** ٠,٩٢	١٣. تهتم الجامعة بتدريس اللغة الإنجليزية
٠,٠٠	** ٠,٩٧٥	١٤. تهتم الجامعة بتدريس الحاسب الآلي
٠,٠٠	** ٠,٧٠٣	١٥. يتم اختيار تطبيقات الحاسب الآلي المناسبة للدراسة
٠,٠٠	** ٠,٧٣٤	١٦. تقوم الجامعة بتحديث الخطة الدراسية بموضوعات متطورة
٠,٠٠	** ٠,٧٧٢	١٧. تقوم الجامعة بتدريس مقررات لتنمية القدرات الفكرية والإبداعية للطلاب

\*\* دال إحصائياً عند مستوى معنوية ( ٠,٠١ )  
جميع معاملات الارتباط معنوية مما يشير إلى الاتساق الداخلي لعناصر السؤال الأول



جدول رقم (٣)  
معاملات الارتباط لعبارات خصائص الخدمات الجامعية المقدمة  
بخصوص تعامل الهيئة الأكاديمية و الإدارية مع الطلاب  
مع المجموع الكلي للعناصر

مستوى الدلالة	معاملات الارتباط	العبارات
٠,٠٠	** ٠,٥١٢	١. يساهم أعضاء هيئة التدريس في الأنشطة الطلابية
٠,٠٠	** ٠,٦٤٩	٢. يتسم أعضاء هيئة التدريس بحسن معاملة الطلاب
٠,٠٠	** ٠,٦٥	٣. يسهل على الطلاب الاتصال بأعضاء هيئة التدريس خارج المحاضرة للأستفسار
٠,٠٠	** ٠,٦٩	٤. يحرص أعضاء هيئة التدريس على الانتظام في المحاضرات
٠,٠٠	** ٠,٥٦٣	٥. هناك تفاعل بين الطالب والأساذ داخل المحاضرة
٠,٠٠	** ٠,٧١٩	٦. يوجد نظام حاسم لحل مشاكل الطلاب
٠,٠٠	** ٠,٧٦٨	٧. يعقد المسئولون بالجامعة لقاءات دورية مع الطلاب لمعرفة مشاكلهم
٠,٠٠	** ٠,٧١	٨. يوجد نظام لتقييم مقترحات الطلاب
٠,٠٠	** ٠,٧٤٩	٩. تتخذ الجامعة الإجراءات المناسبة للرد على مقترحات الطلاب
٠,٠٠	** ٠,٥٠٧	١٠. يحصل الطلاب المتفوقون دراسيا على مكافآت مناسبة
٠,٠٠	** ٠,٦٦٦	١١. تقدم رعاية صحية متكاملة للطلاب
٠,٠٠	** ٠,٥٧٢	١٢. يحصل الطلاب المتفوقون بالأنشطة الرياضية / الثقافية / الفنية على مكافآت مناسبة
٠,٠٠	** ٠,٦٠٨	١٣. يجيب دليل الجامعة على كل تساؤلات الطلاب
٠,٠٠	** ٠,٥٨٥	١٤. تتسم الجامعة بسهولة الإجراءات الإدارية
٠,٠٠	** ٠,٧١	١٥. يتصف العاملون بالتعاون في تقديم الخدمات للطلاب
٠,٠٠	** ٠,٧٣١	١٦. يساهم أعضاء هيئة التدريس في الإرشاد الأكاديمي

\*\* دال إحصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠١)  
جميع معاملات الارتباط معنوية مما يشير إلى الاتساق الداخلي لعناصر السؤال الثاني- أولا



جدول رقم (٤)

معاملات الارتباط لعبارات خصائص الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب  
فيما يتعلق بالمقررات الدراسية/ البرامج العلمية /نظم الامتحانات مع المجموع الكلي للعناصر

مستوى الدلالة	معاملات الارتباط	العبارات
٠,٠٠٠	** ٠,٤٩٤	١. تعتمد الجامعة على اختبارات موضوعية لتقييم أداء الطلاب
٠,٠٠٠	** ٠,٦٨٧	٢. تتوافر للاطلاع الكتب والمراجع العلمية في مكتبة الجامعة
٠,٠٠٠	** ٠,٦٩٩	٣. تتوافر للشراء الكتب والمراجع العلمية بأسعار مناسبة
٠,٠٠٠	** ٠,٥٣٣	٤. تعتبر المحاضرات كافية لتحصيل المادة العلمية
٠,٠٠٠	** ٠,٤٦	٥. يعتبر الوقت المخصص لكل محاضرة كاف
٠,٠٠٠	** ٠,٧١٨	٦. تسم الخدمات المكتبية بالجامعة بالجودة
٠,٠٠٠	** ٠,٥٩٨	٧. يعتبر المكان المخصص لكل محاضرة مناسب
٠,٠٠٠	** ٠,٧٦٢	٨. يوجد بالجامعة البرامج التعليمية التي تخدم العملية التعليمية
٠,٠٠٠	** ٠,٦٧٨	٩. تتناسب برامج الحاسب الآلي مع نوعية الدراسة المقدمة
٠,٠٠٠	** ٠,٦٢٧	١٠. تتوافر الأجهزة والمعدات داخل المعامل اللازمة للعملية التعليمية
٠,٠٠٠	** ٠,٦٥٦	١١. تعتمد الجامعة على التدريب الميداني الفعال

\*\* دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٠١) جميع معاملات الارتباط معنوية مما يشير إلى الاتساق الداخلي لعناصر السؤال الثاني- ثانياً

جدول رقم (٥)

معاملات الارتباط لعبارات خصائص الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب  
فيما يتعلق بالظروف المحيطة بالعملية التعليمية مع المجموع الكلي للعناصر

مستوى الدلالة	معاملات الارتباط	العبارات
٠,٠٠٠	** ٠,٥٤	١. يتوافر سكن مناسب للطلاب
٠,٠٠٠	** ٠,٧	٢. تتوافر الوسائل التعليمية المناسبة في قاعات المحاضرات
٠,٠٠٠	** ٠,٧٢٢	٣. تتوافر التهوية المناسبة بقاعات المحاضرات
٠,٠٠٠	** ٠,٧٠٤	٤. تنظف قاعات المحاضرات بانتظام
٠,٠٠٠	** ٠,٦٩١	٥. تعتبر الأضاءة مناسبة بقاعات المحاضرات
٠,٠٠٠	** ٠,٦٦٥	٦. تتناسب سعة قاعات المحاضرات مع أعداد الطلاب
٠,٠٠٠	** ٠,٦٥٢	٧. يمكن سماع صوت المحاضر بوضوح بقاعة المحاضرة

\*\* دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٠١) جميع معاملات الارتباط معنوية مما يشير إلى الاتساق الداخلي لعناصر السؤال الثاني- ثالثاً

جدول رقم (٦)

معاملات الارتباط لعبارات أساليب جامعة القصيم  
لخلق مكانة مستهدفة مع المجموع الكلي للعناصر

مستوى الدلالة	معاملات الارتباط	العبارات
٠,٠٠٠	** ٠,٧٥٩	١. تعتمد الجامعة على عناصر مميزة لها عن الجامعات المنافسة
٠,٠٠٠	** ٠,٧٢٩	٢. تعقد الجامعة اتفاقيات تعاون مع جامعات أخرى لرفع فعاليتها
٠,٠٠٠	** ٠,٧٨	٣. توجد للجامعة هوية / شخصية مميزة
٠,٠٠٠	** ٠,٨٠٦	٤. توجد للجامعة قيمة خاصة وفريدة (مثلاً قيمة الوقت)
٠,٠٠٠	** ٠,٧٨٧	٥. تعمل الجامعة على تحسين صورتها الذهنية
٠,٠٠٠	** ٠,٦٨٣	٦. الاستماع الى شكاوى الطلاب أكثر من توقعاتهم
٠,٠٠٠	** ٠,٧٢٧	٧. يوجد لدى الجامعة التقنية المناسبة للعملية التعليمية
٠,٠٠٠	** ٠,٥١٢	٨. تتميز الجامعة بموقعها الجغرافي
٠,٠٠٠	** ٠,٦٢٢	٩. تميز أعضاء هيئة التدريس أعلى من توقعات الطلاب
٠,٠٠٠	** ٠,٨٥٥	١٠. توفر الجامعة مناخ جامعي متميز للجمهور الداخلي

\*\* دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٠١) جميع معاملات الارتباط معنوية مما يشير إلى الاتساق الداخلي لعناصر السؤال الثالث



من نتائج الجداول أرقام ٦,٥,٤,٣,٢ ما يؤكد الاتساق الداخلي للأداة البحثية المستخدمة

- ثبات الأداة البحثية المستخدمة:

ولذلك قام الباحث ب:

١- الثبات بطريقة الفا كرونباخ:

١/١- تم حساب معامل الارتباط الكلي الفا "الفا كرونباخ" لعناصر استبيان الدراسة ووجد يساوى ٠,٩٢٦ وهو طردي قوى، مما يشير إلى أن جميع العبارات على درجة عالية من الثبات، ويمكن الاعتماد على الأداة البحثية المستخدمة في القياس.

٢/١- تم حساب معامل الارتباط الفا "الفا كرونباخ" لكل عنصر في استبيان الدراسة كما هو موضح بالجدول رقم (٧):

جدول رقم (٧)  
معامل الارتباط (الفا كرونباخ) لكل عنصر في استبيان الدراسة

المقياس	عدد العبارات	معاملات ارتباط الفا
عناصر التميز في جامعه القصيم	١٧	٠,٩٣٢
خصائص الخدمة الجامعية بخصوص تعامل الهيئة الأكاديمية والإدارية مع الطلاب	١٦	٠,٩٠٧
خصائص الخدمة الجامعية فيما يتعلق بالمقررات الدراسية والبرامج العلمية ونظم الامتحانات	١١	٠,٨٤٦
خصائص الخدمة الجامعية فيما يتعلق بالظروف المحيطة بالعملية التعليمية	٧	٠,٧٨٥
أساليب جامعة القصيم لخلق مكانة مستهدفة	١٠	٠,٨٩٨

جميع معاملات الارتباط طردية قوية، مما يشير إلى ثبات الأداة البحثية المستخدمة.

٢- الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

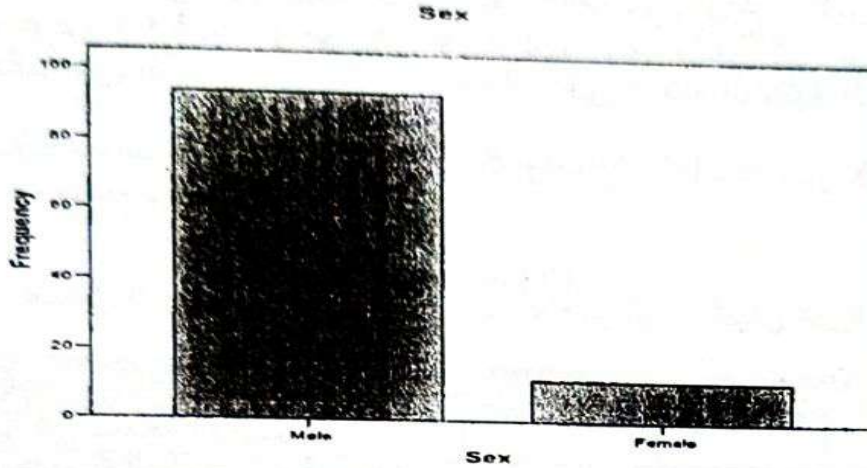
تم تجزئة عناصر استبيان الدراسة إلى مجموعتين تشمل المجموعة الأولى العبارات الفردية الترتيب، والمجموعة الثانية على العبارات الزوجية الترتيب، وتم حساب معامل الارتباط بين المجموعتين (معامل كرونباخ للتصنيف) ويساوى (٠,٨٣٩) وهو طردي قوى، مما يشير إلى ثبات الأداة البحثية المستخدمة، ويؤكد على جودة هذه الأداة البحثية في قياس ما وضعت من أجله وتؤكد على صدقها.

الخصائص الأساسية لمفردات عينة مجتمع الدراسة اعتماداً على التكرارات والنسب المنوية (معبراً عنها بالجدول والأشكال الأيضاحية):



جدول رقم (٨)  
توزيع مفردات عينة مجتمع الدراسة وفقا للنوع

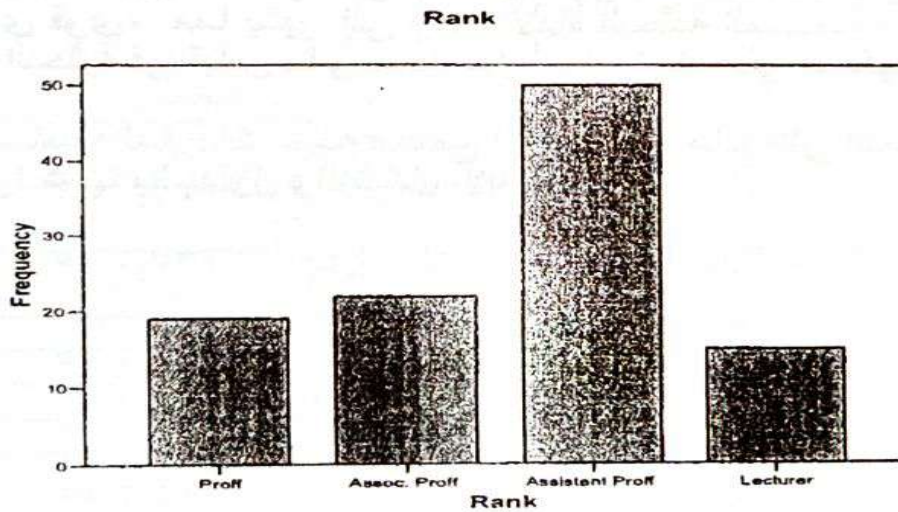
النسبة المئوية %	التكرارات	النوع
٨٨,٧	٩٤	ذكور
١١,٣	١٢	إناث
١٠٠	١٠٦	المجموع



شكل رقم (١)

جدول رقم (٩)  
توزيع مفردات عينة مجتمع الدراسة وفقا للدرجة العلمية

النسبة المئوية %	التكرارات	الدرجة
١٧,٩	١٩	أستاذ
٢٠,٨	٢٢	أستاذ مشارك
٤٧,٢	٥٠	أستاذ مساعد
١٤,٢	١٥	محاضر
١٠٠	١٠٦	المجموع



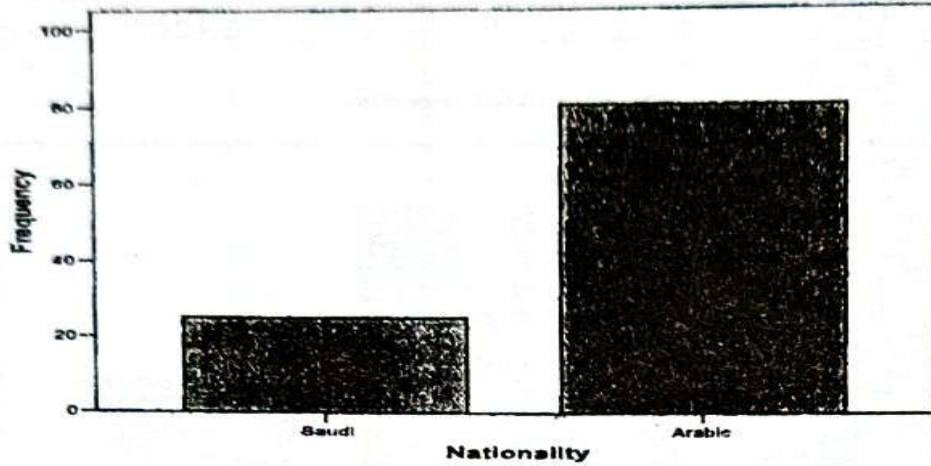
شكل رقم (٢)



جدول رقم (١٠)  
توزيع مفردات عينة مجتمع الدراسة وفقا للجنسية

النسبة المئوية %	التكرارات	الجنسية
٢٣,٦	٢٥	سعودي
٧٦,٤	٨١	غير سعودي
١٠٠	١٠٦	المجموع

Nationality

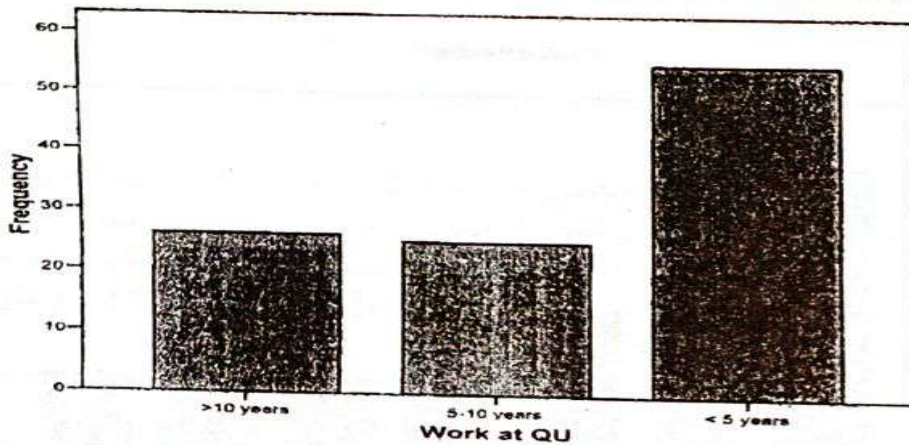


شكل رقم (٣)

جدول رقم (١١)  
توزيع مفردات عينة مجتمع الدراسة وفقا  
لعدد سنوات العمل بالجامعة

النسبة المئوية %	التكرارات	عدد سنوات العمل بالجامعة
٢٤,٥	٢٦	اكثر من ١٠ سنوات
٢٣,٦	٢٥	من ٥ إلى ١٠ سنوات
٥١,٩	٥٥	اقل من ٥ سنوات
١٠٠	١٠٦	المجموع

Work at QU



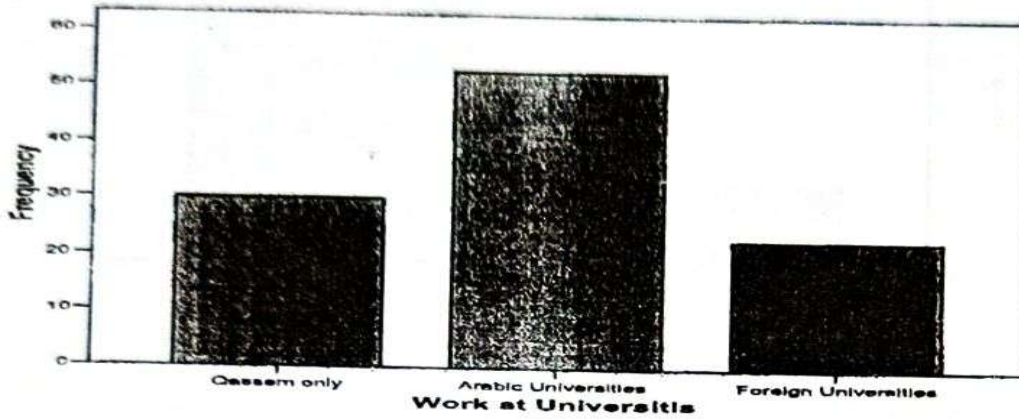
شكل رقم (٤)



جدول رقم (١٢)  
توزيع مفردات عينة مجتمع الدراسة  
وفقا لعدد الجامعات التي عمل بها

النسبة المئوية %	التكرارات	عدد الجامعات التي قام العضو بالعمل بها
١٨,٢	٢٠	جامعة القصيم فقط
٥٠	٥٢	جامعات عربية فقط
٢١,٧	٢٢	جامعات اجنبية
١٠٠	١٠٦	المجموع

Work at Universities

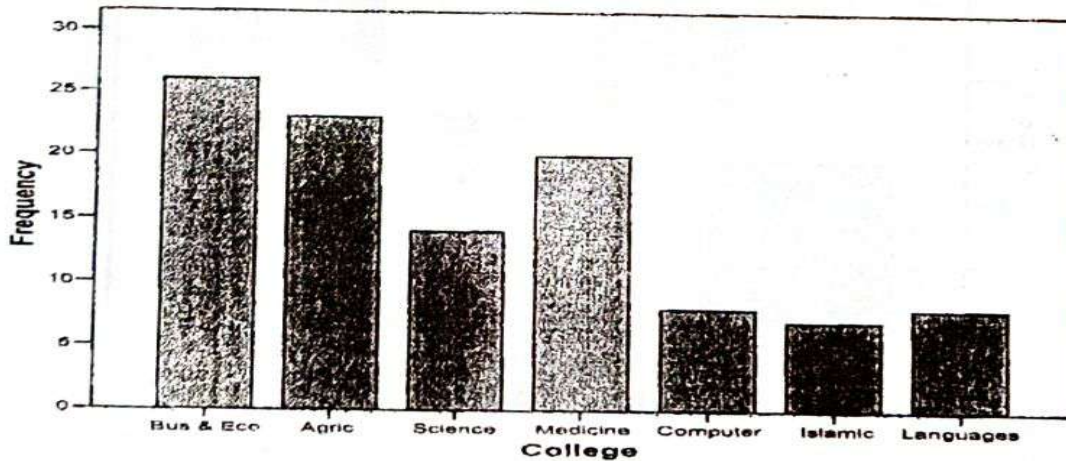


شكل رقم (٥)

جدول رقم (١٣)  
توزيع مفردات عينة مجتمع الدراسة وفقا للكلية

النسبة المئوية %	التكرارات	الكلية
٢٤,٥	٢٦	الاقتصاد و الادارة
٢١,٧	٢٣	الزراعة والطب البيطري
١٣,٢	١٤	العلوم
١٨,٩	٢٠	الطب
٧,٥	٨	الحاسب الالى
٦,٦	٧	الشريعة واصول الدين
٧,٥	٨	اللغة العربية والدراسات الاجتماعية
١٠٠	١٠٦	المجموع

College

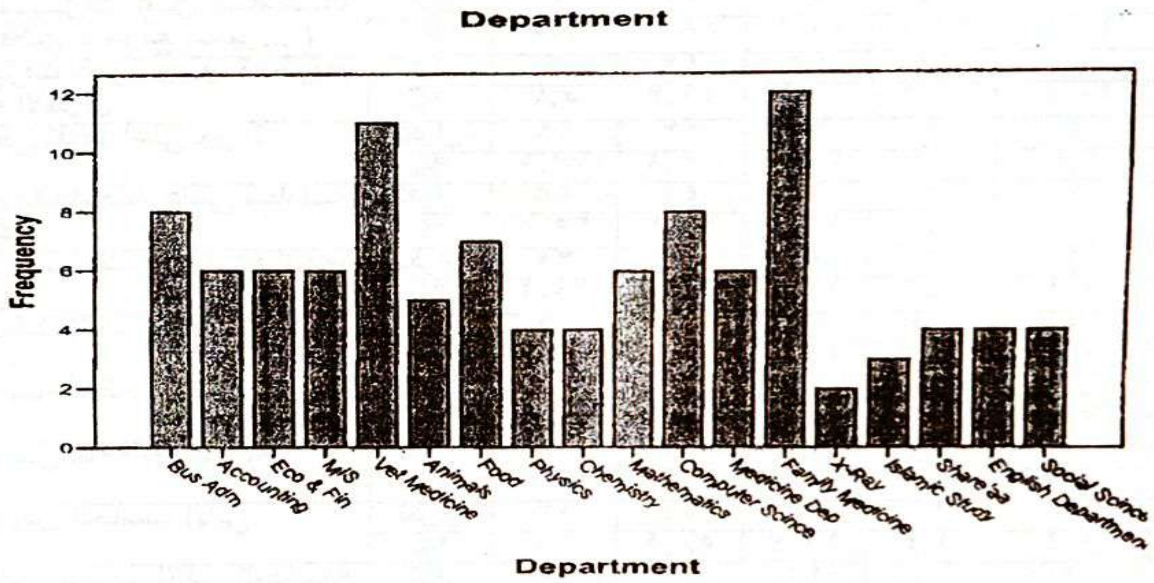


شكل رقم (٦)



جدول رقم (١٤)  
توزيع مفردات عينة مجتمع الدراسة وفقا للقسم

النسبة المئوية %	التكرارات	القسم
٧,٥	٨	إدارة الأعمال
٥,٧	٦	محاسبة
٥,٧	٦	اقتصاد وتمويل
٥,٧	٦	نظم معلومات
١٠,٤	١١	طب بيطرى
٤,٧	٥	حيوان
٦,٦	٧	تغذية
٣,٨	٤	فيزياء
٣,٨	٤	كيمياء
٥,٧	٦	رياضيات
٧,٥	٨	حاسب الى
٥,٧	٦	طب بشرى
١١,٣	١٢	طب اسره
١,٩	٢	اشعه
٢,٨	٣	دراسات اسلامية
٣,٨	٤	شريعة
٣,٨	٤	لغة انجليزية
٣,٨	٤	علوم اجتماعية
١٠٠	١٠٦	المجموع



شكل رقم (٧)

من العرض السابق لتوزيع مفردات عينة مجتمع الدراسة التي تعاونت مع الباحث باستيفاء الاستبيان يبدو أن أغلبهم من غير السعوديين (٧٦%)، وأن كلية الاقتصاد والادارة من أكثر الكليات استجابة (٢٥%)، إلى جانب عدم استجابة بعض الكليات للبحث مثل الهندسة، طب الأسنان، كليات المجتمع. وأن أغلبية المستجيبين يحملوا درجة أستاذ مساعد (٤٧%)، والأغلبية من الذكور (٨٩%)، والذين عملوا أقل من ٥ سنوات (٥٢%)، وعملوا بجامعة عربية (٥٠%).

وقد يكون تفسير ذلك من وجهة نظر الباحث أن عمله بكلية الاقتصاد والادارة قد ساعد على ارتفاع نسبة الاستجابة، كما أن العادات والتقاليد جعل من الصعوبة جمع البيانات بالاستبيان من عضوات هيئة التدريس بالجامعة، إضافة إلى انخفاض الحاد في نسبة الإناث إلى الذكور بجامعة القصيم (٥٠%:٩٥%)، وبالرغم من أن عدد الإناث في عينة مجتمع الدراسة بلغ ١٤ مفردة وفقا لنسبتهم قياسا إلى مجتمع البحث، لذلك



تعتبر استجابتهن مرتفعة جدا (٨٦%) حيث بلغت ١٢ استجابة من واقع ١٤ عضوة اخبرت بعينة مجتمع الدراسة ، هذا الى جانب ان العديد من اعضاء هيئة التدريس من ذوى الجنسية السعودية يشغلوا مناصب ادارية الى جانب وظائفهم الاكاديمية مما قد يجعل ليس لديهم وقت كافي لتعبئة الاستبيان. كما ان حداثة العمل بالجامعة (سواء بمؤشر درجة استاذ مساعد ، و عمل اقل من ٥ سنوات) يجعل العضو مازال يتمتع بالحماس المنعكس بالمشاركة بالأعمال الجامعية مثل تعبئة الاستبيانات ، وارتفاع نسبة المشاركين مما عملوا بجامعة عربية بسبب ان اغلبية المشاركين من ذوى الجنسيات غير السعودية وكل منهم عمل من قبل بالمؤسسة التعليمية العليا الأم ببلده.

-الأحصاء الوصفي لعناصر التميز بجامعة القصيم من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس  
لبيان مدى اتجاه اجابات مفردات الدراسة:

جدول رقم (١٥)  
الأحصاء الوصفي لعناصر التميز بجامعة القصيم طبقا لأحاديث أعضاء هيئة التدريس

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي المرجح	غير موافق اطلاقا	غير موافق	محايد	موافق	موافقا تماما	العبارات
		١	٢	٣	٤	٥	
٠,٠٠١	٢,٧١	١	٨	٢٥	٥٥	١١	١. تهتم الجامعة بالاستسطة المختلفه
		١,٩	٧,٥	٢٣,٦	٥١,٩	١٥,١	تكرار %
١,٠٢٧	٣,٨٩	٥	٦	١٤	٥٢	٢٩	٢. تحرص الجامعة على خلق المناخ الملائم للتعليم
		٤,٧	٥,٧	١٣,٢	٤٩,١	٢٧,٤	تكرار %
٠,٩٩٥	٣,٩٦	١	١١	١٥	٤٣	٣٦	٣. تحرص الجامعة على تحسين مستوى الخدمات
		٠,٩	١٠,٤	١٤,٢	٤٠,٦	٣٤	تكرار %
٠,٨٧٢	٣,١	٧	٧	٦٧	١٨	٧	٤. تدرس الجامعة الموقف التنافسي مع الجامعات المماثلة بصفة دورية
		٦,٦	٦,٦	٦٣,٢	١٧	٦,٦	تكرار %
٠,٩٥٨	٣,٤٦	١	١٨	٣٢	٤١	١٤	٥. هناك تلائم بين أهداف الجامعة ورغبات واحتياجات الطلاب
		٠,٩	١٧	٣٠,٢	٣٨,٧	١٣,٢	تكرار %
١,٠٦٥	٢,٩١	١١	٢٤	٤٣	٢٠	٨	٦. تنفرد الجامعة بمميزات عن الجامعات المنافسة (موقع متميز....)
		١٠,٤	٢٢,٦	٤٠,٦	١٨,٩	٧,٥	تكرار %
٠,٩٩٧	٢,٧	١١	٣٤	٤٣	١٢	٦	٧. يتمتع الخريج بمميزات غير موجودة لخريج الجامعات السعودية الأخرى
		١٠,٤	٣٢,١	٤٠,٦	١١,٣	٥,٧	تكرار %
٠,٩٢١	٣,٧٣	٢	٩	٢٤	٥٢	١٩	٨. تحرص الجامعة على تقديم أعلى جودة
		١,٩	٨,٥	٢٢,٦	٤٩,١	١٧,٩	تكرار %
٠,٨٢٢	٤,١١	٠	٥	١٦	٤٧	٣٨	٩. يحرص العاملون بالجامعة على معاملة الطلاب باحترام وتقدير
		٠	٤,٧	١٥,١	٤٤,٣	٣٥,٨	تكرار %
٠,٩١٧	٣,٩٢	١	٦	٢٥	٤٣	٣١	١٠. تحرص الجامعة على خلق المناخ الذي يحقق رضا الطلاب
		٠,٩	٥,٧	٢٣,٦	٤٠,٦	٢٩,٢	تكرار %
١,٠٨٧	٣,٤٤	٥	١٥	٣٣	٣٤	١٩	١١. تهتم الجامعة بالخطط التعليمية طويلة الأجل
		٤,٧	١٤,٢	٣١,١	٣٢,١	١٧,٩	تكرار %
١,٠٩٥	٣,٧١	٦	١٠	١٧	٤٩	٢٤	١٢. تهتم الجامعة بمعاملة أعضاء هيئة التدريس معاملة جيدة
		٥,٧	٩,٤	١٦	٤٦,٢	٢٢,٦	تكرار %
١,١١٨	٣,٣٩	٥	١٩	٣١	٣٢	١٩	١٣. تهتم الجامعة بتدريس اللغة الإنجليزية
		٤,٧	١٧,٩	٢٩,٢	٣٠,٢	١٧,٩	تكرار %
٠,٩١٧	٣,٧	٢	١٠	٢٣	٥٤	١٧	١٤. تهتم الجامعة بتدريس الحاسب الالى
		١,٩	٩,٤	٢١,٧	٥٠,٩	١٦	تكرار %
٠,٩٢	٣,٣٨	٤	١١	٤٢	٣٩	١٠	١٥. يتم اختيار تطبيقات الحاسب الالى المناسبة للدراسة
		٣,٨	١٠,٤	٣٩,٦	٣٦,٨	٩,٤	تكرار %
١,١٢١	٣,٤٣	٦	١٨	٢٣	٤٢	١٧	١٦. تقوم الجامعة بتحديث الخطة الدراسية بموضوعات متطورة
		٥,٧	١٧	٢١,٧	٣٩,٦	١٦	تكرار %
١,٠٩٢	٣,٢١	٩	١٥	٣٩	٣١	١٢	١٧. تقوم الجامعة بتدريس مقررات لتنمية القدرات الفكرية والأبداعية للطلاب
		٨,٥	١٤,٢	٣٦,٨	٢٩,٢	١١,٣	تكرار %
٠,٦٨٧	٣,٥١	-	-	-	-	-	المؤوسط العام المرجح

يبدو للباحث ان أفضل ٣ عناصر التميز لجامعة القصيم - اعتمادا على الأوساط الحسابية المرجحة والتي تعني تركيز اجابات مفردات عينة مجتمع الدراسة حول الموافقة كلما اقتربت من رقم (٥) والانحراف المعياري والذي كلما قل كان يدل على تشتت أقل - هي:

- ٩ - يحرص العاملون بالجامعة على معاملة الطلاب باحترام وتقدير (٤,١١)
- ٣ - تحرص الجامعة على تحسين مستوى الخدمات (٣,٩٦)
- ١٠ - تحرص الجامعة على خلق المناخ الذي يحقق رضا الطلاب (٣,٩٢)



الأحصاء الوصفي لخصائص الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب في جامعة القصيم من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس:

جدول رقم (١٦)

الأحصاء الوصفي لخصائص الخدمات الجامعية المقدمة بخصوص تعامل الهيئة الأكاديمية و الإدارية مع الطلاب طبقاً لأجابات أعضاء هيئة التدريس

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي الدرجة	غير موافق احتلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	العبارات
١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	
٠,٩٦٢	٣,٣٢	١	٢٦	٢٥	٤٦	٨	١. يساهم أعضاء هيئة التدريس في الأنشطة الطلابية
		٠,٩	٢٤,٥	٢٣,٦	٤٣,٤	٧,٥	% تكرار
٠,٧١١	٤,٢٤	٠	٣	٨	٥٦	٣٩	٢. يتسم أعضاء هيئة التدريس بحسن معاملة الطلاب
		٠	٢,٨	٧,٥	٥٢,٨	٣٦,٨	% تكرار
٠,٨٧٨	٤,١٧	١	٥	١٢	٤٥	٤٣	٣. يسهل على الطلاب الاتصال بأعضاء هيئة التدريس خارج المحاضرة للأستفسار
		٠,٩	٤,٧	١١,٣	٤٢,٥	٤٠,٦	% تكرار
٠,٧٠٥	٤,٤٤	٠	٣	٤	٤٢	٥٧	٤. يحرص أعضاء هيئة التدريس على الانتظام في المحاضرات
		٠	٢,٨	٣,٨	٣٩,٦	٥٣,٨	% تكرار
٠,٨٢٦	٤,٠٦	٠	٦	١٥	٥٢	٣٣	٥. هناك تفاعل بين الطالب والأساتذ داخل المحاضرة
		٠	٥,٧	١٤,٢	٤٩,١	٣١,١	% تكرار
١,٠١٨	٣,٣١	٤	١٨	٣٨	٣٣	١٣	٦. يوجد نظام حاسم لحل مشاكل الطلاب
		٣,٨	١٧	٣٥,٨	٣١,١	١٢,٣	% تكرار
١,٠٢٧	٣,٠٥	٤	٢٩	٤٣	١٨	١٢	٧. يعقد المسئولون بالجامعة لقاءات دورية مع الطلاب لمعرفة مشاكلهم
		٣,٨	٢٧,٤	٤٠,٦	١٧	١١,٣	% تكرار
٠,٩٤٥	٢,٩٦	٨	٢٠	٥١	٢٢	٥	٨. يوجد نظام لتقييم مقترحات الطلاب
		٧,٥	١٨,٩	٤٨,١	٢٠,٨	٤,٧	% تكرار
٠,٩٤٩	٣,١١	٨	١٢	٥٢	٢٨	٦	٩. تتخذ الجامعة الإجراءات المناسبة للرد على مقترحات الطلاب
		٧,٥	١١,٣	٤٩,١	٢٦,٤	٥,٧	% تكرار
٠,٩٥٨	٣,٥٣	٤	٥	٤٦	٣٣	١٨	١٠. يحصل الطلاب المتفوقون دراسياً على مكافآت مناسبة
		٣,٨	٤,٧	٤٣,٤	٣١,١	١٧	% تكرار
٠,٩٩٨	٣,٨٩	٢	٩	٢٠	٤٣	٣٢	١١. تقدم رعاية صحية متكاملة للطلاب
		١,٩	٨,٥	١٨,٩	٤٠,٦	٣٠,٢	% تكرار
٠,٨٣٤	٣,٣٢	٣	٦	٦١	٢٦	١٠	١٢. يحصل الطلاب المتفوقون بالأنشطة الرياضية / الثقافية / الفنية على مكافآت مناسبة
		٢,٨	٥,٧	٥٧,٥	٢٤,٥	٩,٤	% تكرار
٠,٨٨٧	٣,٢٣	٤	١٤	٤٨	٣٤	٦	١٣. يجب دليل الجامعة على كل تساؤلات الطلاب
		٣,٨	١٣,٢	٤٥,٣	٣٢,١	٥,٧	% تكرار
١,٠٠٠	٣,٢٧	٤	٢١	٣٢	٤٠	٩	١٤. تتسم الجامعة بسهولة الإجراءات الإدارية
		٣,٨	١٩,٨	٣٠,٢	٣٧,٧	٨,٥	% تكرار
٠,٨٠٦	٣,٥٦	٢	٦	٣٨	٥١	٩	١٥. يتصف العاملون بالتعاون في تقديم الخدمات للطلاب
		١,٩	٥,٧	٣٥,٨	٤٨,١	٨,٥	% تكرار
١,٠٩٥	٤,٠٤	٣	١١	١٠	٣٧	٤٥	١٦. يساهم أعضاء هيئة التدريس في الإرشاد الأكاديمي
		٢,٨	١٠,٤	٩,٤	٣٤,٩	٤٢,٥	% تكرار
٠,٥٩٤	٣,٥٩	-	-	-	-	-	المتوسط العام المرجح

يبدو للباحث - اعتماداً على الأوساط الحسابية المرجحة - أن من أفضل ٣ خصائص الخدمات الجامعية فيما يتعلق بتعامل الهيئة الأكاديمية والإدارية مع الطلاب - هي :

- ١- يتسم أعضاء هيئة التدريس بحسن معاملة الطلاب (٤,٢٤)
- ٢- يسهل على الطلاب الاتصال بأعضاء هيئة التدريس خارج المحاضرة للأستفسار (٤,١٧)
- ٣- يحرص أعضاء هيئة التدريس على الانتظام في المحاضرات (٤,٤٤)
- ٤- هناك تفاعل بين الطالب والأساتذ داخل المحاضرة (٤,٦)
- ٥- وعلى العكس فإن أسوأ ٣ خصائص من خلال ضعف الموافقة عليها من جانب أعضاء هيئة التدريس :  
٦- يعقد المسئولون بالجامعة لقاءات دورية مع الطلاب لمعرفة مشاكلهم (٣,٠٥)
- ٧- يوجد نظام لتقييم مقترحات الطلاب (٢,٩٦)
- ٨- تتخذ الجامعة الإجراءات المناسبة للرد على مقترحات الطلاب (٣,١١)



جدول رقم (١٧)  
الأحصاء الوصفي لخصائص الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب فيما يتعلق بالمقررات الدراسية و البرامج العلمية و نظم الامتحانات طبقا لأجابات أعضاء هيئة التدريس

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	غير موافق اطلاقا	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	العبارات
		١	٢	٣	٤	٥	
٠.٩٢٩	٣.٩٣	١	٨	١٩	٤٧	٢١	١. تعتمد الجامعة على اختبارات موضوعية لتقييم أداء الطلاب
		٠.٩	٧.٥	١٧.٩	٤٤.٣	٢٩.٢	تكرار %
١.٢١٢	٣.٤٤	١٢	١١	١٨	٤٨	١٧	٢. تتوافر للأطلاع الكتب و المراجع العلمية في مكتبة الجامعة
		١١.٣	١٠.٤	١٧	٤٥.٣	١٩	تكرار %
١.٠٥٦	٣.٢٤	٦	٢٠	٣٤	٣٥	١١	٣. تتوافر للشراء الكتب و المراجع العلمية بأسعار مناسبة
		٥.٧	١٨.٩	٣٢.١	٣٣	١٠.٤	تكرار %
١.١٢١	٣.٠٢	٨	٣٣	٢٢	٣٥	٨	٤. تعتبر المحاضرات كافية لتحصيل المادة العلمية
		٧.٥	٣١.١	٢٠.٨	٣٣	٧.٥	تكرار %
١.٠٠٢	٣.٧٢	٣	١٣	١٥	٥٥	٢٠	٥. يعتبر الوقت المخصص لكل محاضرة كاف
		٢.٨	١٢.٣	١٤.٢	٥١.٩	١٨.٩	تكرار %
١.٠٧٢	٣.٣٧	٧	١٦	٢٥	٤٧	١١	٦. تنقسم الخدمات المكتبية بالجامعة بالجودة
		٦.٦	١٥.١	٢٣.٩	٤٤.٣	١٠.٤	تكرار %
١.٠١٦	٣.٧	٤	١١	١٨	٥٣	٢٠	٧. يعتبر المكان المخصص لكل محاضرة مناسب
		٣.٨	١٠.٤	١٧	٥٠	١٨.٩	تكرار %
٠.٩٧٨	٣.٣	٦	١٣	٣٨	٤١	٨	٨. يوجد بالجامعة البرامج التعليمية التي تخدم العملية التعليمية
		٥.٧	١٢.٣	٣٥.٨	٣٨.٧	٧.٥	تكرار %
٠.٨٤١	٣.٢١	٣	١٦	٥١	٢٨	٨	٩. تتناسب برامج الحاسب الآلي مع نوعية الدراسة المقدمة
		٢.٨	١٥.١	٤٨.١	٢٦.٤	٧.٥	تكرار %
١.١٥٤	٣.٤٢	١٠	١١	٢٦	٤٣	١٦	١٠. تتوافر الأجهزة و المعدات داخل المعامل اللازمة للعملية التعليمية
		٩.٤	١٠.٤	٢٤.٥	٤٠.٦	١٥.١	تكرار %
١.٠٦٥	٣.٠١	١١	١٩	٤١	٢٨	٧	١١. تعتمد الجامعة على التدريب الميداني الفعال
		١٠.٤	١٧.٩	٣٨.٧	٢٦.٤	٦.٦	تكرار %
٠.٦٥٨	٣.٣٩	-	-	-	-	-	المتوسط العام المرجح

يبدو للباحث أن أفضل خصائص الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب في هذه الحالة اعتمادا على الأوساط الحسابية المرجحة هي:  
١- تعتمد الجامعة على اختبارات موضوعية لتقييم أداء الطلاب (٣.٩٣) وعلى العكس فإن أسوأ الخصائص:  
١١- تعتمد الجامعة على التدريب الميداني الفعال (٣.٠١)

جدول رقم (١٨)  
الأحصاء الوصفي لخصائص الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب فيما يتعلق بالظروف المحيطة بالعملية التعليمية طبقا لأجابات أعضاء هيئة التدريس

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	غير موافق اطلاقا	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	العبارات
		١	٢	٣	٤	٥	
٠.٩٧٨	٢.٤٧	٢١	٢٦	٥١	٤	٤	١. يتوافر سكن مناسب للطلاب
		١٩.٨	٢٤.٥	٤٨.١	٣.٨	٣.٨	تكرار %
١.٢٠١	٣.٢١	٩	٢٨	١٣	٤٤	١٢	٢. تتوافر الوسائل التعليمية المناسبة في قاعات المحاضرات
		٨.٥	٢٦.٤	١٢.٣	٤١.٥	١١.٣	تكرار %
١.١٣٦	٣.٣٣	٨	١٧	٢٨	٣٨	١٥	٣. تتوافر التهوية المناسبة بقاعات المحاضرات
		٧.٥	١٦	٢٦.٤	٣٥.٨	١٤.٢	تكرار %
١.٢١٢	٢.٥٥	٢٥	٣٣	١٧	٢٧	٤	٤. تنظف قاعات المحاضرات بانتظام
		٢٣.٦	٣١.١	١٦.٠	٢٥.٥	٣.٨	تكرار %
١.٠٧٢	٣.٦٣	٥	١٦	٩	٥٩	١٧	٥. تعتبر الأضواء مناسبة بقاعات المحاضرات
		٤.٧	١٥.١	٨.٥	٥٥.٧	١٦	تكرار %
١.١٧٩	٣.٠٢	١٢	٢٨	٢٠	٣٨	٨	٦. تتناسب سعة قاعات المحاضرات مع أعداد الطلاب
		١١.٣	٢٦.٤	١٨.٩	٣٥.٨	٧.٥	تكرار %
٠.٩٤١	٣.٨٣	٣	٩	١٢	٦١	٢١	٧. يمكن سماع صوت المحاضر بوضوح بقاعة المحاضرة
		٢.٨	٨.٥	١١.٣	٥٧.٥	١٩.٨	تكرار %
٠.٧٢٢	٣.١٥	-	-	-	-	-	المتوسط العام المرجح

يبدو للباحث أن أفضل خصائص الخدمات الجامعية المقدمة اعتمادا على الأوساط الحسابية المرجحة هي:



٧- يمكن سماع صوت المحاضر بوضوح بقاعة المحاضرة (٣,٨٣) وأن أسوء الخصائص:

١ - يتوافر سكن مناسب للطلاب (٢,٤٧)

٣ - تنظيف قاعات المحاضرات بانتظام (٢,٥٥)

- الأخصاء الوصفي لأساليب جامعة القصيم لخلق مكانة مستهدفة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس:

جدول رقم (١٩)

الأخصاء الوصفي لأساليب جامعة القصيم لخلق مكانة مستهدفة طبقاً لأجابات أعضاء هيئة التدريس

الانحراف المعياري		الوسط الحسابي الدرجة	غير موافق اطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	العبارات
			١	٢	٣	٤	٥	
١,٠١٩	٣,٠١	٧	٢٦	٣٩	٢٧	٧	٦,٦	تعتمد الجامعة على عناصر مميزة لها عن الجامعات المنافسة
		٦,٦	٢٤,٥	٣٦,٨	٢٥,٥	٦,٦	%	
٠,٩٩	٢,٩٩	٦	١٨	٦٠	١٥	٧	٦,٦	تعقد الجامعة اتفاقيات تعاون مع جامعات أخرى لرفع فعاليتها
		٥,٧	١٧	٥٦,٦	١٤,٢	٦,٦	%	
١,٠٨٣	٣,٣٢	٦	١٧	٣٥	٣٣	١٥	١٤,٢	توجد للجامعة هوية / شخصية مميزة
		٥,٧	١٦	٣٣,٠	٣١,١	١٤,٢	%	
١,٠٢٧	٣,١١	٥	٢٤	٤٢	٢٤	١١	١٠,٤	توجد للجامعة قيمة خاصة وفريدة (مثلاً قيمة الوقت)
		٤,٧	٢٢,٦	٣٩,٦	٢٢,٦	١٠,٤	%	
٠,٨٤٣	٣,٠٧	٥	١٤	٦١	٢١	٥	٤,٧	تعمل الجامعة على تحسين صورتها الذهنية
		٤,٧	١٣,٢	٥٧,٥	١٩,٨	٤,٧	%	
٠,٨٢٥	٣,١٢	٢	١٧	٦٠	٦٠	٢٠	٦,٦	الاستماع الى شكاوى الطلاب أكثر من توقعاتهم
		١,٩	١٦	٥٦,٦	١٨,٩	٦,٦	%	
١,٢١٥	٣,١٧	١١	٢٥	١٧	٤١	١٢	١١,٣	يوجد لدى الجامعة التقنية المناسبة للعملية التعليمية
		١٠,٤	٢٣,٦	١٦	٣٨,٧	١١,٣	%	
١,١٧٨	٣,٤٢	٩	١٤	٢٦	٣٨	١٩	١٧,٩	تتميز الجامعة بموقعها الجغرافي
		٨,٥	١٣,٢	٢٤,٥	٣٥,٨	١٧,٩	%	
٠,٩٧٨	٣,٥٤	١	١٥	٣٥	٣٦	١٩	١٧,٩	تميز أعضاء هيئة التدريس أعلى من توقعات الطلاب
		٩	١٤,٢	٣٣	٣٤	١٧,٩	%	
١,٠٥٢	٣,٥٦	٥	١٣	٢٣	٤٨	١٧	١٦	توفر الجامعة مناخ جامعي متميز للجمهور الداخلي
		٤,٧	١٢,٣	٢١,٧	٤٥,٣	١٦	%	
٠,٧٣٥	٣,٢٣	-	-	-	-	-	-	المتوسط العام المرجح

يبدو للباحث أن ليس هناك حالة من الرضاء بين أعضاء هيئة التدريس على أساليب جامعة القصيم لخلق المكانة المستهدفة - اعتماداً على الأوساط الحسابية المرجحة - حيث أنها تميل للانخفاض بالنسبة لكافة الأساليب المستخدمة. ومن أفضل الأساليب:

١٠- توفر الجامعة مناخ جامعي متميز للجمهور الداخلي (٣,٥٦)

أما الأساليب الأكثر ضعفاً:

١- تعتمد الجامعة على عناصر مميزة لها عن الجامعات المنافسة (٣,٠١)

٢- تعقد الجامعة اتفاقيات تعاون مع جامعات أخرى لرفع فعاليتها (٢,٩٩)



- اختبار فروض الدراسة:  
اختبار الفرض الأول:

والخاص باختلاف حكم أعضاء هيئة التدريس على عناصر التميز بجامعة القصيم -  
خصائص الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب - أساليب جامعة القصيم لخلق مكانة  
مستهدفة باختلاف خصائصهم النوعية (١)  
يتبين للباحث مدى اختلاف الحكم في ضوء النتائج الواردة بالجدول أرقام من (٢٠-٢٤)

جدول رقم (٢٠)  
اختلاف حكم أعضاء هيئة التدريس  
في عناصر التميز بجامعة القصيم - خصائص الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب  
- أساليب خلق مكانة مستهدفة باختلاف النوع

مستوى الدلالة	قيمات المحسوبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النوع	اختلاف الحكم على
٠,٠٦٣	١,٨٨	٠,٦٨٠٩	٣,٥٥٨٢	ذكور	عناصر التميز بجامعة القصيم
		٠,٦٦٣٥	٣,١٦٦٧	إناث	
٠,٨٩٥	٠,١٣٢-	٠,٦١٥٧	٣,٥٩٠٤	ذكور	خصائص الخدمات الجامعية فيما يتعلق بتعامل الهيئة الأكاديمية والإدارية مع الطلاب
		٠,٤٠٢٣	٣,٦١٤٦	إناث	
(**) ٠,٠٠١	٢,٦٢	٠,٦٣٦٥	٣,٤٥٣٦	ذكور	خصائص الخدمات الجامعية فيما يتعلق بالمقررات الدراسية، البرامج العلمية و نظم الامتحانات
		٠,٦٧٠٧	٢,٩٣٩٤	إناث	
٠,٢٤٦	١,١٦٦	٠,٧١١٩	٣,١٧٧٨	ذكور	خصائص الخدمات الجامعية فيما يتعلق بالظروف المحيطة بالعملية التعليمية
		٠,٨٧١	٢,٩١٦٧	إناث	
(*) ٠,٠٤٧	٢,٠١٤	٠,٧٣٤٩	٣,٢٨٠٩	ذكور	أساليب جامعة القصيم لخلق مكانة مستهدفة
		٠,٦٣٢٩	٢,٨٣٣٣	إناث	

(\*) دال احصائيا عند مستوى معنوية ٠,٥

(\*\*) دال احصائيا عند مستوى معنوية ٠,٠١

أوضحت النتائج بالجدول رقم (٢٠) أنه يوجد فروق دالة احصائيا بين الذكور والإناث في عينة مجتمع الدراسة بخصوص  
اختلاف الحكم على " خصائص الخدمات الجامعية فيما يتعلق بالمقررات الدراسية والبرامج العلمية ونظم الامتحانات". أساليب  
جامعة القصيم لخلق مكانة مستهدفة "حيث أكد على ذلك قيمة اختبار "ت" لعينيتين مستقلتين

(١) منع استبعاد اجراء نفس الاختبارات (ت - ف) في حالة الكلية / القسم - كل على حدة - بسبب امتناع بعض الكليات ومن ثم  
الاقسام عن التعاون مع الباحث مما قد يسبب خلل جزئي في النتائج



جدول رقم (٢١)  
الاختلاف حكم أعضاء هيئة التدريس  
في عناصر التميز بجامعة القصيم - خصائص الخدمات الجامعية المقدمة  
للطلاب - أساليب خلق مكانة مستهدفة باختلاف الدرجة العلمية

الاختلافات الجوهرية (اختبار توكي)	مستوى الدلالة	قيمة ف المحسوبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الدرجة العلمية	اختلاف الحكم على
(١)	٠,١٧	١,٧٠٧	٠,١٠٩٢	٢,١٤٤	١ أسناد	عناصر التميز بجامعة القصيم
			٠,٥٥٨٧	٣,٥٨٠٢	٢ أسناد	
			٠,٦٩٤١	٣,٥٤٢٤	٣ أسناد	
			٠,٨٦١٣	٣,١٥٦٩	٤ محاضر	
(١)	٠,١٦٨	١,٧١٩	٠,٥١٠٤	٣,٧٨٩٥	١ أسناد	خصائص الخدمات الجامعية فيما يتعلق تعامل الهيئة الأكاديمية والإدارية مع الطلاب
			٠,٤٩٥٣	٣,٥٨٥٢	٢ أسناد	
			٠,٦٦٣٨	٣,٦٠١٣	٣ أسناد	
			٠,٥٢٢٦	٣,٣٢٩٢	٤ محاضر	
(١)	٠,٦٩٩	٠,٤٤٧	٠,٧٤٠٤	٣,٤٢٥٨	١ أسناد	خصائص الخدمات الجامعية فيما يتعلق بالمقررات الدراسية، البرامج العلمية و نظم الامتحانات
			٠,٥٦٢٣	٣,٤١٧٤	٢ أسناد	
			٠,٦٦١٤	٣,٤٣٠٩	٣ أسناد	
			٠,٧٠٠٤	٣,٢٠٦١	٤ محاضر	
(١)	٠,٠٩٤	٢,١٩١	٠,٧٠٠٤	٣,١٨٠٥	١ أسناد	خصائص الخدمة الجامعية فيما يتعلق بالظروف المحيطة بالعملية التعليمية
			٠,٧١١٧	٣,٣١١٧	٢ أسناد	
			٠,٦٩	٣,١٩١٤	٣ أسناد	
			٠,٨٨٣١	٢,٧٢٣٨	٤ محاضر	
يوجد فروق جوهرية ما بين الدرجة ١ والدرجة ٤	*٠,٠٥	٢,٦٩٤	٠,٦٥٤٥	٣,٤٢١١	١ أسناد	أساليب جامعة القصيم لخلق مكانة مستهدفة
			٠,٥٧١١	٣,١٩٥٥	٢ أسناد	
			٠,٧٩٢٤	٣,٣١	٣ أسناد	
			٠,٧٢٠٦	٢,٧٧٣٣	٤ محاضر	

(\* دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥)  
(\*\* دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١)  
(١) لا توجد فروق جوهرية وفقاً للدرجة العلمية لعضو هيئة التدريس  
أوضحت النتائج بالجدول رقم (٢١) أنه توجد فروق دالة إحصائية بين فئات الدرجة العلمية الأربعة لمفردات عينة مجتمع الدراسة مما يعكس وجود درجة تأثير للدرجة الجامعية على الحكم على بعض عناصر الدراسة عند مستوى معنوية ٠,٠٥. يوجد اختلاف بين فئة الأستاذ والمحاضر فيما يتعلق بالحكم على أساليب جامعة القصيم لخلق مكانة مستهدفة اعتماداً على اختبار توكي للمقارنات المتعددة.



جدول رقم (٢٢)  
اختلاف حكم أعضاء هيئة التدريس  
في عناصر التميز بجامعة القصيم - خصائص الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب  
- أساليب خلق مكانة مستهدفة باختلاف الجنسية

مستوى الدلالة	قيمات الحسابية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الجنسية	اختلاف الحكم على
**٠,٠٠٥	٢,٨٨٤-	٦٦٦٤٨	٣,١٧٨٨	سعودي	عناصر التميز بجامعة القصيم
		٦٦٣٩٦	٣,٦١٧٣	غير سعودي	
**٠,٠٠١	٥,٩٤٢-	٥١٥٦٨	٣,٠٥٧٥	سعودي	خصائص الخدمات الجامعية فيما يتعلق بتعامل الهيئة الأكاديمية والإدارية مع الطلاب
		٥١٥٦٥	٣,٧٥٨٥	غير سعودي	
٠,٢١١	١,٢٦٠-	٥٠٧٠٣	٣,٢٥٠٩	سعودي	خصائص الخدمات الجامعية فيما يتعلق بالمقررات الدراسية، البرامج العلمية و نظم الامتحانات
		٦٩٤٥	٣,٤٤	غير سعودي	
**٠,٠٠٠	٤,٠١١-	٦٧٨٥٣	٢,٦٦٨٦	سعودي	خصائص الخدمات الجامعية فيما يتعلق بالظروف المحيطة بالعملية التعليمية
		٦٨٥٧٨	٣,٢٩٦٣	غير سعودي	
**٠,٠٠٠	٤,٠٨٩-	٧٧٩٩٦	٢,٧٤	سعودي	أساليب جامعة القصيم لخلق مكانة مستهدفة
		٦٥٤٨١	٣,٣٨١٥	غير سعودي	

(\*) دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥)  
(\*\*) دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١)  
أوضحت النتائج بالجدول رقم (٢٢) أنه توجد فروق بين مفردات عينة مجتمع الدراسة من السعوديين وغير السعوديين بخصوص التميز بجامعة القصيم، تعامل الهيئة الأكاديمية والإدارية مع الطلاب، الظروف المحيطة بالعملية التعليمية، وأساليب جامعة القصيم لخلق مكانة مستهدفة، أما فيما يتعلق بالمقررات الدراسية والبرامج العلمية ونظم الامتحانات فليس هناك دلالة إحصائية لرفض فرض العدم وقبول الفرض البديل. حيث أكد على ذلك قيمة اختبار "ت" لعينتين مستقلتين والتي لم ترق إلى الحد الذي يجعلهم دالة عند مستوى معنوية الفا (٠,٠٥)



جدول رقم (٢٣) اختلاف  
اختلاف حكم أعضاء هيئة التدريس  
في عناصر التميز بجامعة القصيم - خصائص الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب  
- أساليب خلق مكانة مستهدفة باختلاف عدد سنوات العمل بالجامعة

الاختلافات الجوهرية (الاحتيارتوكي)	مستوى الدلالة	قيمة ف المحسوبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	عدد سنوات العمل بالجامعة	اختلاف الحكم على
(١)	٠,٠٦	٠,٤١٧	٠,٤٩٣٨٩	٣,٤٣٦٧	١ أكثر من ١٠ سنوات	عناصر التميز بجامعة القصيم
			٠,٧٤٦٣٩	٣,٦١١٨	٢ من ٥ إلى ١٠ سنوات	
			٠,٧٤٢٠٥	٣,٥٠٥٩	٣ أقل من ٥ سنوات	
(١)	٠,١٥٥	١,٩٠٠	٠,٤٦٦١٢	٣,٤٠٦٣	١ أكثر من ١٠ سنوات	خصائص الخدمات الجامعية فيما يتعلق بتعامل الهيئة الأكاديمية والإدارية مع الطلاب
			٠,٥٣٢١٣	٣,٧١	٢ من ٥ إلى ١٠ سنوات	
			٠,٦٥٩٦٢	٣,٦٢٨٤	٣ أقل من ٥ سنوات	
(١)	٠,٦٥٢	٠,٤٢٩	٠,٥١٨٤٦	٣,٢٩٧٢	١ أكثر من ١٠ سنوات	خصائص الخدمات الجامعية فيما يتعلق بالمقررات الدراسية، البرامج العلمية ونظم الامتحانات
			٠,٧١١٤٤	٣,٤٦١٨	٢ من ٥ إلى ١٠ سنوات	
			٠,٦٩٦٥	٣,٤١١٦	٣ أقل من ٥ سنوات	
(١)	٠,٠٢	١,٦٣٣	٠,٦١٨٣٢	٢,٩٣٩٦	١ أكثر من ١٠ سنوات	خصائص الخدمات الجامعية فيما يتعلق بالظروف المحيطة بالعملية التعليمية
			٠,٦٣٢٨٣	٣,١٣٧١	٢ من ٥ إلى ١٠ سنوات	
			٠,٨٠٨٥٧	٣,٢٥١٩	٣ أقل من ٥ سنوات	
(١)	٠,٦١٧	٠,٤٨٥	٠,٦٢٨٦٦	٣,١١٩٢	١ أكثر من ١٠ سنوات	أساليب جامعة القصيم لخلق مكانة مستهدفة
			٠,٧٥١١١	٣,٣٢	٢ من ٥ إلى ١٠ سنوات	
			٠,٧٧٩٥٣	٣,٢٤١٨	٣ أقل من ٥ سنوات	

(\*) دال إحصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥)

(\*\*) دال إحصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠١)

(١) لا توجد فروق جوهرية وفقا لعدد سنوات عمل عضو هيئة التدريس بالجامعة من الجدول رقم (٢٣) لا يوجد فروق بين مفردات عينة مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس وفقا لعدد سنوات العمل بالجامعة (أصحاب الخبرات الطويلة - المتوسطة - المحدودة) بخصوص تعامل الهيئة الأكاديمية والإدارية مع الطلاب، والظروف المحيطة بالعملية التعليمية. وفيما يتعلق بعناصر التميز بجامعة القصيم، المقررات الدراسية، البرامج العلمية ونظم الامتحانات، وأساليب جامعة القصيم لخلق مكانة مستهدفة فليس هناك دلالة إحصائية لرفض فرض العدم وقبول الفرض البديل اعتمادا على قيمة "ف" المحسوبة وعند مستوى معنوية الفأ (٠,٥)



جدول رقم (٢٤)  
الاختلاف رأى أعضاء هيئة التدريس  
في عناصر التميز بجامعة القصيم - خصائص الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب  
- أساليب خلق ، المكانة المستهدفة باختلاف عدد الجامعات التي عملت بها

الاختلافات الجوهرية (اختبار توكي)	مستوى الدلالة	قيمة المحسوبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	عدد الجامعات التي عملت بها	اختلاف الحكم على
يوجد فروق جوهرية بين ٢-١	* ٠.٠١٣	٤,٥٥٦	٠,٧٣٩٥	٣,٢٩٨	١ جامعة القصيم فقط	عناصر التميز بجامعة القصيم
			٠,٦٠٠٩	٣,٧٠٨١	٢ جامعات عربية فقط	
			٠,٧٠٤٧	٣,٣٤٧٨	٣ جامعات اجنبية	
يوجد فروق جوهرية بين ٢-٢	** ٠.٠٠١	٨,٠٥٢	٠,٦١٣٢	٣,٣٢٢٩	١ جامعة القصيم فقط	خصائص الخدمات الجامعية فيما يتعلق بتعامل الهيئة الأكاديمية والإدارية مع الطلاب
			٠,٤٤٣٢	٣,٨٠٥٤	٢ جامعات عربية فقط	
			٠,٧٠٤٢	٣,٤٥٦٥	٣ جامعات اجنبية	
(١)	٠,٣٩١	٠,٩٤٩	٠,٧٠٢١	٣,٣٣٩٤	١ جامعة القصيم فقط	خصائص الخدمات الجامعية فيما يتعلق بالمقررات الدراسية والبرامج العلمية و نظم الامتحانات
			٠,٦٤٢٢	٣,٤٨٠٣	٢ جامعات عربية فقط	
			٠,٦٣٥٢	٣,٢٧٢٧	٣ جامعات اجنبية	
(١)	٠,١١١	٢,٢٤١	٠,٨٦٨٨	٢,٩٨٥٧	١ جامعة القصيم فقط	خصائص الخدمات الجامعية فيما يتعلق بالظروف المحيطة بالعملية التعليمية
			٠,٦٩٣٦	٣,٢٩٦٥	٢ جامعات عربية فقط	
			٠,٥٦٢١	٣,٠١٨٦	٣ جامعات اجنبية	
(١)	٠,٠٦٢	٢,٨٦٣	٠,٨٦٣٦	٣,٠٦٣٣	١ جامعة القصيم فقط	أساليب جامعة القصيم لخلق مكانة مستهدفة
			٠,٦١٠٦	٣,٣٩٨٦	٢ جامعات عربية فقط	
			٠,٧٦١٤	٣,٠٦٠٩	٣ جامعات اجنبية	

(\*) دال إحصائيا عند مستوى معنوية (٠.٠٥)

(\*\*) دال إحصائيا عند مستوى معنوية (٠.٠١)

(١) لا يوجد فروق جوهرية وفقا لعدد الجامعات التي قام العضو بالتدريس بها من الجدول رقم (٢٤) توجد فروق بين مفردات عينة مجتمع الدراسة وفقا لعدد الجامعات التي عمل بها بخصوص عناصر التميز بجامعة القصيم ، تعامل الهيئة الأكاديمية والإدارية مع الطلاب ، أما فيما يتعلق بالمقررات الدراسية والبرامج العلمية وتنظيم الامتحانات ، الظروف المحيطة بالعملية التعليمية ، وأساليب جامعة القصيم لخلق مكانة مستهدفة فليس هناك دلالة احصائية لرفض فرض العدم وقبول الفرض البديل اعتمادا على قيمة "ف" المحسوبة ، وعند مستوى معنوية الفا ٠.٠٥ ، وبإجراء اختبار توكي للمقارنات المتعددة يتبين أنه يوجد فروق أخرى بخصوص عناصر التميز بجامعة القصيم ، كما يوجد اختلاف في الحكم على تعامل الهيئة الأكاديمية والإدارية مع الطلاب بين من عمل بجامعة القصيم فقط ، ومن عمل أيضا بجامعات عربية أخرى ، وأيضا بين من عمل بجامعات عربية ، ومن عمل بجامعات أجنبية.

من نتائج الجداول أرقام ٢٠ - ٢٤ يتبين للباحث الرفض الجزئي لفرض العدم الأول والذي ينص على:  
"لا يختلف حكم أعضاء هيئة التدريس بجامعة القصيم وفقا لخصائصهم النوعية كل على حدة اختلافًا  
جوهريا بخصوص عناصر التميز بالجامعة ، خصائص الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب ، وأساليب خلق  
مكانة مستهدفة" ، والقبول الجزئي للفرض البديل.



فيما يتعلق بعلاقات الارتباط بين المتغيرات المستقلة (متغيرات ترتيبية X٢, X٤, X٥) والباقي غير ترتيبية) والتابعة - كل على حدة - تبين للباحث من الجدول رقم (٢٥) ما يلي:

جدول رقم (٢٥)  
علاقات الارتباط بين الخصائص النوعية لأعضاء هيئة التدريس  
والحكم على عناصر التميز بجامعة القصيم - خصائص الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب  
- أساليب خلق مكانة مستهدفة باستخدام معاملات الارتباط

المتغيرات التابعة	النوع X١	الدرجة العلمية X٢	عدد سنوات العمل بالجامعة X٣	عدد الجامعات التي قمت بالعمل بها X٤	الكلية X٥	القسم X٦
٧١ عناصر التميز بجامعة القصيم	A ٠,١٨١	٠,١٧٢-	٠,٢٧٢ **	٠,٠٢٦	٠,٠٥٢	٠,٢٢٧ **
٧٢ خصائص الخدمات الجامعية فيما يتعلق بتعامل الهيئة الأكاديمية والإدارية مع الطلاب	B ٠,٠٦٣	٠,٠٧٧	٠,٠٠٥	٠,٧٩١	٠,٥٩٦	٠,٠٠٠
٧٣ خصائص الخدمات الجامعية فيما يتعلق بالمقررات الدراسية والبرامج العلمية ونظم الامتحانات	٠,٠١٣	٠,١٩١-	٠,٥٠٣ **	٠,١٣١	٠,١١٣	٠,٢٤٢ *
٧٤ خصائص الخدمات الجامعية فيما يتعلق بالظروف المحيطة بالعملية التعليمية	٠,٨٩٥	٠,٠٥	٠,٠٠٠	٠,١٨٢	٠,٢٥١	٠,٠١٢
٧٥ أساليب جامعة القصيم خلق مكانة مستهدفة	٠,٢٤٩- **	٠,٠٦٩-	٠,١٢٣	٠,٠٦	٠,٠٢٣-	٠,٣٧٨ **
	٠,٠١	٠,٤٨٥	٠,٢١١	٠,٥٤٣	٠,٨١٢	٠,٠٠٠
	٠,١١٤-	٠,١٥٤-	٠,٣٩٦ **	٠,١٧٤	٠,٠٣٥	٠,٢٧٠ **
	٠,٢٤٦	٠,١١٥	٠,٠٠٠	٠,٠٧٥	٠,٧٢٣	٠,٠٠٥
	٠,١٩٤- *	٠,١٨٣-	٠,٣٧٢ **	٠,٠٥٥	٠,٠٢	٠,٣٩٨ **
	٠,٠٤٧	٠,٠٦١	٠,٠٠٠	٠,٥٧٧	٠,٨٣٦	٠,٠٠٠

(\* ) دال إحصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥)  
(\*\*) دال إحصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠١)

(A) معامل الارتباط  
(B) مستوى الدلالة

من الجدول السابق يستخلص الباحث :

- توجد علاقة ارتباط سلبية (عكسية) معنوية بين متغير النوع (متغير مستقل) وعناصر الدراسة Y٣, Y٥
- لا يوجد أي علاقات ارتباط معنوية بين متغير الدرجة العلمية (متغير مستقل) وعناصر الدراسة (المتغيرات التابعة).
- توجد علاقات ارتباط إيجابية (طردية) معنوية بين متغير الجنسية (متغير مستقل) وعناصر الدراسة Y١, Y٢, Y٤, Y٥
- لا يوجد علاقات ارتباط معنوية بين متغير عدد سنوات العمل بالجامعة (متغير مستقل) وعناصر الدراسة (المتغيرات التابعة).
- لا توجد علاقات ارتباط معنوية بين متغير عدد الجامعات التي قمت بالعمل بها (متغير مستقل) وعناصر الدراسة (المتغيرات التابعة).
- توجد علاقات ارتباط إيجابية (طردية) معنوية بين متغير الكلية (المتغير المستقل) وعناصر الدراسة Y١, Y٣, Y٥
- توجد علاقات ارتباط إيجابية (طردية) معنوية بين متغير القسم (المتغير المستقل) وكافة عناصر الدراسة.

من نتائج الجدول رقم (٢٥) يتبين الرفض الجزئي لفرض العدم الثاني والذي ينص على :  
"لا توجد علاقات ارتباط معنوية بين الخصائص النوعية لأعضاء هيئة التدريس وعناصر التميز بجامعة القصيم ، خصائص الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب ، وأساليب خلق مكانة مستهدفة للجامعة كل على حدة" ، والقبول الجزئي للفرض البديل.



اختبار الفرض الثالث:

فيما يتعلق بالقدرة التفسيرية لمتغيرات الدراسة المستقلة على تفسير التغير في المتغيرات التابعة تبين للباحث من الجدول رقم (٢٦) ما يلي:

جدول رقم (٢٦)  
تأثير اختلاف الخصائص النوعية لأعضاء هيئة التدريس  
في الحكم على عناصر التميز بجامعة القصيم - خصائص الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب - أساليب خلق  
مكانة مستهدفة باستخدام تحليل الأعداد المترج Stepwise Regression Analysis

المتغيرات التابعة	X1 النوع	X2 الدرجة العلمية	X3 الجنسية	X4 عدد سنوات العمل	X5 عدد الجامعات التي قمت بالعمل بها	X6 الكلية	X7 القسم	المتغيرات المستقلة	المتغيرات التابعة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R
Y1 عناصر التميز بجامعة القصيم			@				@		13,33 ** ٤	٠,٠٠٠	٠,٢٠٦
$Y1 = 2,22 + 0,048 X7 + 0,491 X3$											
Y2 خصائص الخدمات الجامعية فيما يتعلق بتعامل الهيئة الأكاديمية والإدارية مع الطلاب			@				@		26,17 ** 1	٠,٠٠٠	٠,٣٣٧
$Y2 = 2,003 + 0,033 X7 + 0,737 X3$											
Y3 خصائص الخدمات الجامعية فيما يتعلق بالمقررات الدراسية والبرامج العلمية و نظم الامتحانات	@		@				@		11,26 ** 6	٠,٠٠٠	٠,٢٢٧
$Y3 = 0,97 - 0,449 X1 + 0,052 X7 + 0,266 X3$											
Y4 خصائص الخدمات الجامعية فيما يتعلق بالظروف المحيطة بالعملية التعليمية			@			@	@		11,71 ** 3	٠,٠٠٠	٠,٢٥٦
$Y4 = 1,812 - 0,168 X6 + 0,115 X7 + 0,512 X3$											
Y5 أساليب جامعة القصيم لخلق مكانة مستهدفة	@		@				@		16,93 ** 9	٠,٠٠٠	٠,٣٣٣
$Y5 = 1,943 - 0,414 X1 + 0,054 X7 + 0,720 X3$											

@ المتغيرات النوعية المؤثرة

\* دال إحصائيا عند مستوى معنوية ( ٠,٠٥ )

\*\* دال إحصائيا عند مستوى معنوية ( ٠,٠١ )

- استطاعت المتغيرات المستقلة ( الجنسية - القسم ) أن تشرح وتفسر ٣٣٧,٠٣٣٣ من التغيرات الكلية في المتغير التابع Y5. Y2، معنى ذلك أن هناك حوالي ٧٠% من التغير الكلي تشرح وتفسر بمتغيرات أخرى بخلاف الجنسية / القسم. كما أن هناك متغيرات مستقلة وهي: الدرجة العلمية - عدد سنوات العمل بالجامعة - عدد الجامعات التي عمل بها العضو، لم تنجح في شرح وتفسير أي تغيرات بكافة المتغيرات التابعة.

من الجدول رقم (٢٦) يتبين للباحث الرفض الجزئي لفرض العدم الثالث والذي ينص على: "لا توجد اختلافات جوهرية بين الخصائص النوعية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القصيم (المتغيرات المستقلة) في تفسير التغير في متغيرات الدراسة التابعة (عناصر التميز للجامعة - خصائص الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب - أساليب جامعة القصيم لخلق مكانة مستهدفة)"، والقبول الجزئي للفرض البديل.

مناقشة نتائج الدراسة:

قبل مناقشة نتائج الدراسة فإن الباحث يود توضيح أن عمله بنفس الجامعة التي طبقت عليها الدراسة الميدانية - جامعة القصيم - كان من المفترض أن يكون له بالغ



الأثر على إتمام هذه الدراسة ممثلاً في نسبة استجابة مرتفعة، ولكن بلغت نسبة الإستجابة (٣٧%) فقط، بالإضافة الى أن إقتصار الباحث لدراسته على جامعة حكومية سعودية واحدة (جامعة القصيم) - كما ذكر ذلك من قبل في حدود الدراسة - أضعف القدرة على تعميم النتائج. وعلى جانب آخر أن الباحث لم تتوافر لديه وفرة من الدراسات العربية وبالأحرى السعودية مشابهة لدراسته - باستثناء دراسات قليلة جداً مثل دراسة (طريح ٢٠٠٦) والتي طبقت على الطلاب وليس أعضاء هيئة التدريس - مما أضعف قدرة الباحث على مناقشة ما توصل إليه من نتائج دراسته في ضوء نتائج الدراسات العربية الأخرى المشابهة.

وتعتبر من النتائج الأساسية لهذا البحث :

### ١- النتيجة الأولى :

عزوف أعضاء هيئة التدريس من ذوى الجنسية السعودية عن الاستجابة للدراسة وذلك بالامتناع عن تعبئة الأداة البحثية المرسلة لهم ( الأستبيان ) حيث بلغت نسبة استجابتهم ٢٤% من أجمالى ممن أستجابوا للتعاون مع الباحث ، وهى نسبة قد تعكس عدم رغبة من جانب أعضاء هيئة التدريس من أصحاب الجنسية السعودية ، أو أن لديهم من الأعباء الإدارية أكثر من أصحاب الجنسيات غير السعودية ، حيث أن الفئة الأخيرة ممنوع عليها تولى مناصب ادارية داخل الجامعات الحكومية السعودية بنص القانون.

### ٢- النتيجة الثانية :

ما أظهره الجدول رقم (١٥) من أن أفضل ٣ عناصر تميز لجامعة القصيم - من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس - والتي أحتلت مكانة مرتفعة :

١/٢ " حرص العاملون بالجامعة على معاملة الطلاب بأحترام وتقدير " ( العبارة رقم ٩).

٢/٢ " حرص الجامعة على تحسين مستوى الخدمات " ( العبارة رقم ٣).

٣/٢ " حرص الجامعة على خلق المناخ الذى يحقق رضاء الطلاب " ( العبارة رقم ١٠).

ويستخلص الباحث مما سبق بيدومغالاة أعضاء هيئة التدريس فى الحديث عن عناصر التميز بها ' لأن النتائج السابقة تكسب جامعة القصيم سمعة طيبة لدى جمهور الطلاب ' ومن المعروف أن السمعة عامل مؤثر على اختيار الطالب للجامعة ، فمن بحث سابق ( طريح ٢٠٠٦ ) توصل الى أن من الأسباب غير الشخصية (سمعة الجامعة ومكانتها بين الجامعات، جودة أداء الخدمة التعليمية بالجامعة، نوعية الدراسة بالجامعة) هى أكثر الأسباب التى أدت إلى إختيار الطالب



للجامعة الحكومية السعودية (جامعة الملك فيصل بالمنطقة الشرقية من المملكة في تلك الدراسة)، ولكن الأسباب الشخصية (المعدل الذي حصل عليه الطالب في الثانوية العامة، القرب من السكن، وجود أقرباء/أصدقاء بالجامعة ورغبة في التواجد معهم) لم تحتل إلا ترتيب منخفض كأسباب أدت إلى إختيار الجامعة، وهي في ذلك تتفق مع دراسة (المالكي ١٩٩٧) ، (خليل ٢٠٠٢) في مدى أهمية "السمعة" كعامل مؤثر على إختيار الطالب للمؤسسة التعليمية العليا، وهذا يؤكد وجهة نظر (Mathew ١٩٩٨) من أن الطالب قد لا يمنح من الجامعة الخدمات الجيدة، في مقابل أن يمنح سمعتها الطيبة. وأن كانت دراسة (المالكي ١٩٩٧) أحطت "السمعة" بها درجة مرتفعة من الأهمية قياساً لدراسة (خليل ٢٠٠٢) وهي في ذلك أقرب إلى نتيجة دراسة الباحث، نظراً لتشابه دراسة المالكي مع دراسة الباحث في أن كل منهما طبق على الطالب السعودي، وطبقت كل منهما على مؤسسات تعليمية عليا (جامعات حكومية - كليات تقنية) لا تتقاضى مصروفات من الطالب، بعكس دراسة (خليل ٢٠٠٢) والتي طبقت على الطالب المصري وعلى مؤسسات تعليمية عليا هدف رئيسي من تأسيسها هو هدف الربح، ولا يتقدم للإلتحاق بها إلا الطلاب من أصحاب الدرجات المنخفضة في الثانوية العامة.

لكن على الجانب الآخر - اعتماداً على النتائج المستخلصة من الجدول رقم (١٥) أيضاً، حيث أن هناك عناصر للتميز قد لا تتوفر بجامعة القصيم الى حد بعيد وهي :

- تمتع الخريج بمميزات غير موجودة لخريج الجامعات السعودية الأخرى (العبارة رقم ٧).

- تدرس الجامعة الموقف التنافسي مع الجامعات المماثلة بصفة دورية ( العبارة رقم ٤).

- تقوم الجامعة بتدريس مقررات لتنمية القدرات الفكرية والأبداعية للطلاب (العبارة رقم ١٧).

ويستخلص الباحث مما سبق اعتقاد أعضاء هيئة التدريس بضعف اعداد خريج جامعة القصيم لسوق العمل بالقياس المقارن بالجامعات الحكومية السعودية الأخرى ، بالرغم من أن الخريج يمثل نواتج العملية التعليمية بأكملها ، وهو أحد المحاور الستة التي أشترطت عليه الهيئة الوطنية السعودية للتقويم والاعتماد الأكاديمي الأهتمام به للحصول على الاعتماد الأكاديمي بحلول عام ٢٠١٠/١٤٣١

٣- النتيجة الثالثة :

هي ما أظهرته نتائج الجداول أرقام ١٦'١٧'١٨ في أن الحكم من قبل أعضاء هيئة التدريس على خصائص الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب فيمايلي:



١/٣ " الحرص على أنتظام أعضاء هيئة التدريس فى المحاضرات " ( العبارة رقم ٤ فى خصائص الخدمات الجامعية بتعامل الهيئة الأكاديمية والأدارية مع الطلاب - الجدول رقم ١٦ ).

٢/٣ " تعتمد الجامعة على أختبارات موضوعية لتقييم أداء الطلاب " ( العبارة رقم ١ فى خصائص الخدمات الجامعية فيما يتعلق بالمقررات الدراسية والبرامج العلمية ونظم الامتحانات - الجدول رقم ١٧ ).

٣/٣ " يمكن سماع صوت المحاضر بوضوح بقاعة المحاضرة " ( العبارة رقم ٧ فى خصائص الخدمات الجامعية فيما يتعلق بالظروف المحيطة بالعملية التعليمية - الجدول رقم ١٨ ). وذلك كأفضل العناصر - من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس - دون البعض الآخر . ويلاحظ الباحث أن العناصر المختارة بها قدر من التحيز من جانب الأعضاء لأمر مرتبطة بأدائهم ، وهى أمور تأخذ بعين الاعتبار عند تجديد التعاقد لأعضاء هيئة التدريس من أصحاب الجنسيات غير السعودية ، والذين بلغت نسبة أستجابتهم ٧٦% من أجمالى ممن أستجابوا لدراسة الباحث . ولكن بدراسة أخرى من منظور الطلاب ( طريح ٢٠٠٦ ) أختلف الحكم على خصائص الخدمات الجامعية فيما يتعلق بتعامل الهيئة الأكاديمية مع الطلاب بناء على الكلية التى يدرس بها الطالب حيث يرى الباحث منطقية هذه النتيجة نظراً لعدم نمطية المواقف بين عضو هيئة التدريس والطالب، مما يستلزم الأمر إستدعاء عضو هيئة التدريس لمعارف وأستخدام لمهارات قد يختلف الحكم عليها من طالب لآخر، بينما البيئة المناسبة للعملية التعليمية قد يختلف فى الحكم عليها الطلاب على مختلف خصائصهم (الكلية - المستوى الدراسى - المعدل التراكمى) . وهذا الاختلاف يتفق مع وجهة نظر (Tomovick et al., ١٩٩٦) فى أن الأشياء الملموسة (مثل توافر الوسائل التعليمية المناسبة فى قاعات المحاضرات كأجهزة الحاسب الآلى)، والأشياء غير الملموسة (الإضاءة - التهوية بقاعات المحاضرات) تؤثر على المكانة المدركة للجامعة من جانب الطالب والتى يختلف على مدى إدراك هذه المكانة من طالب لآخر بنفس المؤسسة التعليمية . وعلى الجانب الأخر لم يختلف الطلاب - على إختلاف خصائصهم - فى الحكم على تعامل الهيئة الإدارية مع الطلاب، الإختبارات والمقررات الدراسية ومتطلباتها . والباحث يرى منطقية هذه النتيجة لأن الهيئة الإدارية تتعامل مع الطالب فى مواقف نمطية تحكمها القوانين واللوائح المنظمة لسير العمل بالجامعة.



وأن كان على الجانب الآخر فلقد أختار أعضاء هيئة التدريس بعض خصائص الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب كخصائص ضعيفة بجامعة القصيم ، ومن أضعف هذه الخصائص:

- يوجد نظام لتقييم مقترحات الطلاب ( العبارة رقم ٨ بالجدول رقم ١٦).
  - تعتمد الجامعة على التدريب الميداني الفعال ( العبارة رقم ١١ بالجدول رقم ١٧).
  - يتوافر سكن مناسب للطلاب ( العبارة رقم ١ جدول رقم ١٨).
- مما سبق يبدو أن حداثة إنشاء تأسيس جامعة القصيم ( ٢٠٠٤/١٤٢٦ ) قد يكون مبرر لما ورد ، لأن حداثة التأسيس تجعل النظم الإدارية مثل " نظام تقييم مقترحات الطلاب " غير مكتملة ، وعدم أكمال البنية الأساسية ولذلك غير متوافر مدينة سكنية للطلاب . أما فيما يتعلق بالتدريب الميداني الفعال راجع الى قلة مؤسسات الأعمال بمنطقة القصيم، هذا الى جانب صعوبة توجه الطلاب الى مؤسسات الأعمال بأقرب مدينة كبيرة (مدينة الرياض والتي تبعد حوالي ٤٠٠ كيلو متر) ، بالإضافة الى أستحالة السماح بمنطقة القصيم بتدريب الطالبات بمؤسسات الأعمال وذلك مرجعه الى ندرة المؤسسات النسائية (أى ليس بها أختلاط) ، وعدم توافر عدد كافى من عضوات هيئة التدريس لمتابعة تدريب الطالبات (عدد عضوات هيئة التدريس بجامعة القصيم ٤٢ عضوة من أجمالى ٨٨٩ عضو كما سبق أن أوضح الباحث ذلك من قبل).

#### ٤- النتيجة الرابعة:

يبدو من الجدول رقم ( ١٩ ) حالة من عدم الرضاء من جانب أعضاء هيئة التدريس فيما يتعلق باساليب جامعة القصيم لخلق مكانة مستهدفة لدى جمهورها ، وظهر ذلك بوضوح فى الأنخفاض العام بالأوساط الحسائية لأراء أعضاء هيئة التدريس حول عبارات هذه النقطة بالجدول رقم (١٩) مثل العبارة رقم (١) " تعتمد الجامعة على عناصر مميزة لها عن الجامعات المنافسة " ، والعبارة رقم (٢) " تعقد الجامعة أنفاقيات تعاون مع جامعات أخرى لرفع فعاليتها " ، بالإضافة للعبارة رقم (٥) " تعمل الجامعة على تحسين صورتها الذهنية " ، وقد يكون تفسير ذلك لدى الباحث - بحكم عمله بنفس ذات الجامعة - هو أن أستقلال جامعة القصيم عن الجامعة الأم بالرياض وهى " جامعة الملك سعود " وهى جامعة مرموقة بالمملكة وذات سمعة أكاديمية جيدة ، وذلك أبتداءا من العام الدراسي ١٤٢٥/١٤٢٦ قد شعر الأعضاء بأنخفاض مكانة جامعتهم قياسا للجامعات السعودية الأكثر عراقة .

#### ٥- النتيجة الخامسة:

يبدو للباحث من الجداول أرقام من (٢٠-٢٤) أن هناك أختلاف بين خصائص أعضاء هيئة التدريس النوعية والحكم على عناصر الدراسة المتغيرة ، كما أن علاقات الأرتباط



المعنوية الأيجابية ( الطردية ) بين المتغيرات المستقلة بالدراسة - كل على حدة والمتغيرات التابعة لم تكن متوافرة إلا بمتغير الجنسية / القسم / الكلية في بعض المواضع بالجدول رقم (٢٥)، كما أن المتغيرات المستقلة النوع / الجنسية / الكلية / القسم نجحوا في شرح وتفسير التغيرات بالمتغيرات التابعة لكن بقدرة تفسيرية متواضعة في أغلب المواضع بالجدول رقم (٢٦) ، ومن ثم فإن هناك من المتغيرات الأخرى - والتي لم يتناولها الباحث في دراسته ربما تفسر التغير في متغيرات الدراسة التابعة.

دلالات الدراسة:

الدلالة الأولى:

هو ما توصل إليه الباحث من مراجعته للأدبيات العلمية التطبيقية المحكمة هو ندرة ما كتب في موضوع دراسة الباحث بالمكتبة السعودية، أو بالمكتبة العربية عامة مع التطبيق على المملكة العربية السعودية، في الوقت الذي أظهرت فيه الأدبيات الغربية- اهتماماً عالياً بموضوع جودة خدمات مؤسسات التعليم العالي ، ومكانتها المستهدفة، لذلك يعتقد الباحث أن النقطة البحثية التي تناولها في بحثه ما زالت تحتاج إلى جهد العديد من الباحثين الراغبين في التطبيق على المؤسسات التعليمية العليا السعودية، ويتطلب الأمر وضع مثل هذه الأبحاث على رأس الأجندة البحثية للجامعات الحكومية السعودية ، وتوفير الدعم المالي والمعنوي لمثل هذه للأبحاث، كما أن البحث عن متغيرات تكون أكثر تفسيراً لمتغيرات الدراسة التابعة -بجانب المتغيرات المستقلة ( النوع - الجنسية - الكلية - القسم).

الدلالة الثانية:

أن ضعف نسبة الاستجابة (٣٨%) داخل الجامعة تجاه الأستبيان من قبل أعضاء هيئة التدريس عامة ، هذا الى جانب أن (٢٤%) ممن أستجابوا من أصحاب الجنسية السعودية تدعو الى ضرورة قيام إدارة جامعة القصيم ببيت روح التعاون بين الأعضاء والعمل بروح الفريق، مع الأكتثار من إرسال المكاتبات من العمادات ذات الأختصاص الى رؤوساء مجالس الأقسام العلمية توضح أهمية التعاون في أنجاز الأبحاث العلمية وخصوصاً أن الجامعة كباقي الجامعات الحكومية السعودية مقبلة - كما سبق أن أوضح الباحث- على التقدم للحصول على الأعتاماد الأكاديمي من الهيئة الوطنية السعودية للتقويم والأعتاماد الأكاديمي بحلول عام ٢٠١٠/١٤٣١

الدلالة الثالثة :

هو ما أظهرته نتائج الجداول أرقام ١٥-٢٦ من أن "مكانة الجامعة" احتلت حالة من عدم الرضاء لدى أعضاء هيئة التدريس ، وهو ما يمثل تحدى للجامعات الحكومية السعودية في محاولة الإرتقاء بسمعتها في المحافل المحلية والعربية والعالمية وأن يصبح هدفا منشوداً لها محاولة الإرتقاء بالمكانة المستهدفة لها . كما أن إختلاف أعضاء هيئة التدريس في الحكم



على البيئة المناسبة للعملية التعليمية (من توافر سكن مناسب للطلاب وتوافر وسائل تعليمية مناسبة في قاعات المحاضرات ٠٠٠) قد يصبح دافعاً لهذه الجامعات إلى محاولة المعرفة المتعمقة لرغبات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس معاً بخصوص هذه النقطة مما قد يؤثر على مكانتها المدركة لديهم. وعلى الجامعات الحكومية السعودية أن تدرك أنه للحصول على مكانة متميزة بالسوق وإعادة المكانة أحياناً (Positioning / Re- Positioning) والتمتع بموقف تنافسي قوى عليها بناء علامة تجارية قوية (Niculescu ٢٠٠٦) وقد يتم ذلك بتقديم خدمات ذات طابع خاص وفريد ترفع من سمعتها لدى جمهور المستفيدين ويحسن من صورتها الذهنية بما يؤدي إلى الوصول للمكانة المستهدفة (Urbonavicius & Ivanauskas ٢٠٠٥ ، وعلى إدارة الجامعة الحكومية السعودية تضيق الفجوة بين المكانة التسويقية المستهدفة من جانبها والتوقعات عن الخدمة من قبل الجمهور المستهدف لها من الطلاب ، أعضاء هيئة التدريس ، والهيئة الإدارية ، ولكن يطرح الباحث هنا تساؤل وهو: هل تعرف إدارة الجامعة آراء المتلقى للخدمة من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس عن مستوى جودة الخدمة ، وهل تحسين صورتها الذهنية غرض منشود من قبل إدارة الجامعة ؟ ، أن لكي تقوم إدارة جامعة القصيم بالارتقاء وتحسين مستوى جودة الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس فإن الأمر يتطلب قياس توقعاتهم حول مدى توافر أبعاد جودة الخدمات المقدمة وبين مستوى الأداء الفعلي لذات الخدمات ويتم ذلك عن طريق القياس وذلك باستخدام مقياس Servqual لتحديد مدى الفجوة بين توقعات الجمهور المستفيد وبين مستوى الأداء الفعلي لذات الخدمات المقدمة لهم (Nitecki ١٩٩٦). كما أن إدارة الجامعة الحكومية السعودية مطالبة بتفعيل استخدام تحليل SWOT للتوصل بصفة مستمرة إلى نقاط القوة والضعف لديها - كما تبين البعض منها في هذه الدراسة من خلال آراء أعضاء هيئة التدريس - إضافة للفرص والتحديات التي تواجه هذه الجامعات .

دراسة مستقبلية مقترحة:

في ضوء ما أستخلصه الباحث من مراجعته للأدبيات العربية والأجنبية بمجال بحثه ، وماتوصل إليه من نتائج من خلال دراسته للقضية البحثية التي تناولها بدراسته ، فإن الباحث يقترح دراسات قد تصبح جديرة بالبحث مستقبلاً ، وهذه الدراسات هي :

١- في ضوء تناول الباحث لعناصر التميز - من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس - لجامعة حكومية واحدة فقط إلا وهي جامعة القصيم دون تناول باقي الجامعات العاملة بالمملكة وخصوصاً الحكومية منها - للأسباب التي سبق أن ذكرها الباحث بحدود البحث - فإن الباحث يقترح دراسة مقارنة بين الجامعات الحكومية والأهلية بالمملكة بعنوان:



" دراسة مقارنة بين الجامعات الحكومية والأهلية السعودية حول عناصر تميزها من وجه نظر الجمهور الداخلى المستهدف من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس " حيث يمكن الاستفادة من النتائج المنشودة الى الوصول الى أفضل عناصر التميز للجامعات السعودية وزيادة الأهتمام بها ، وتطوير والنهوض بعناصر عدم التميز بما يساعد على تحسين المكانة لها لدى جمهور الطلاب ، ويساعد ادارات هذه الجامعات على أستقطاب أفضل أعضاء هيئة التدريس من خارج المملكة بما يدعم موقفها التنافسى .

٢- فى سعى جامعة القصيم - كجامعة حكومية سعودية - بحلول عام ١٤٣١/٢٠١٠ للحصول على الأعتقاد الأكاديمى للهيئة الوطنية السعودية للتقويم والأعتقاد الأكاديمى ، ثم التطلع نحو الأعتقاد الأجنبى مثل الأعتقاد الممنوح من اتحاد كليات إدارة الأعمال الأمريكية AACSB مما يمثل السعى قدما نحو دعم الموقع التنافسى لها بين الجامعات العربية والعالمية كغرض منشود ، ومايستلزمه الأمر بناء علامة تجارية قوية ، وأعادة تحديدها Rebranding لذلك يقترح الباحث دراسة بعنوان: " المتغيرات المؤثرة على إعادة تحديد جامعة القصيم للاسم المميز لعلامتها التجارية وأثر ذلك على المكانة المدركة لها لدى جمهورها الداخلى "



### قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- ١- أحمد على أحمد حسين (١٩٩٦) "قياس جودة الخدمة بالتطبيق على الخدمات الطلابية بجامعة أسيوط وجنوب الوادي"، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، كلية التجارة بسوهاج، جامعة جنوب الوادي، المجلد (١٠)، العدد (٢)، ص
- ٢- (١٩٩٩) "العلاقة بين إدارة توقعات العملاء وبعض مؤشرات الأداء بمنظمات الخدمات- دراسة تطبيقية"، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، كلية التجارة بسوهاج، جامعة جنوب الوادي، المجلد (١٣)، العدد (١)، يونيو، ص ١٥٣-٢٠٥
- ٣- توفيق محمد عبد المحسن (٢٠٠١) "قياس جودة الخدمات"، مؤتمر الاتجاهات الحديثة في إدارة الأعمال، اللجنة العلمية الدائمة لإدارة الأعمال، المجلس الأعلى للجامعات، القاهرة، ٨-٩ فبراير
- ٤- ثابت عبد الرحمن دريس (١٩٩٦) "قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الأدراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت"، المجلة العربية للعلوم الإدارية، مجلد ٤، العدد الأول، ص ٩-٤١
- ٥- خليل سيد محمد الحساني (١٩٩٩) "قياس القدرة التنافسية في المؤسسات التعليمية العليا"، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، كلية التجارة بسوهاج، جامعة جنوب الوادي، المجلد (١٣)، العدد (٢)، ص
- ٦- سامية محمد بدير (٢٠٠١) "قياس جودة خدمة التعليم الفني، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس"
- ٧- عادل محمود طريح (٢٠٠٦) "أثر أختلاف خصائص الطلاب الذكور على المكانة المدركة للجامعات الحكومية السعودية"، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، العدد الأول، المجلد ٢٨، العدد الأول، يناير، ص ٢٩٣-٣٣٤
- ٨- عصام عبد الهادي خليل (٢٠٠٢) "دراسة مقارنة بين المكانة المستهدفة والمكانة المدركة لخدمة المعاهد العليا الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس"
- ٩- فؤاد بن محمد سعيد المالكي (١٩٩٧) "دراسة وتحليل درجة رضا الطلاب عن مستوى أداء الخدمة التعليمية وعناصر العمل الإداري- بالتطبيق على الكلية التقنية بجدة"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد (٢)، ص ١-٤٧
- ١٠- فريد راغب النجار (٢٠٠٠) "نموذج الاعتراف والجدارة للكليات والجامعات عبر العالم العربي وخارجه"، مؤتمر الاتجاهات الحديثة في إدارة الأعمال، اللجنة العلمية الدائمة لإدارة الأعمال، المجلس الأعلى للجامعات، القاهرة، ٦-٧ إبريل
- ١١- محمود فؤاد حسن (١٩٩٩) "الصورة الذهنية للعلامة المميزة - دراسة ميدانية بالتطبيق على سيارات الركوب بالقاهرة الكبرى"، مجلة الدراسات المالية والتجارية، كلية التجارة فرع بنى سويف - جامعة القاهرة، السنة ٩، العدد ٢، أكتوبر، ص ٤٥٣-٤٩٦

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- ١- Aaker, David (١٩٩٧) "Should You Take Your Brand to Where the Action Is", Harvard Business Review, Sept.-Oct., PP. ١٣٤-١٣٥
- ٢- (١٩٩٦) **Building Strong Brands**, The Free Press, N.Y.
- ٣- Alden, Dana, L., Jan Benedict, E.M. Steenkamp, & Rajeev Batra (١٩٩٩) "Brand Positioning Through Advertising in Asia, North America, and Europe: The Role of Global Consumer Culture", Jan., Vol. ١٢, Iss. ١, PP. ٧٥-٨٨
- ٤- Amit, K. Ghosh & Goutam, Chakraborty (٢٠٠٤) "Using Positioning Models to Measure and Manage Brand Uncertainty", Journal of Product and Brand Management, Vol. ١٣, Iss. ٤/٥, PP. ٢٩٤-٣١٤
- ٥- Ataman, Berk & Burc Ulengin (٢٠٠٣) "A Note on the Effect of Brand Image on Sales", Journal of Product and Brand Management, Vol. ١٢, Iss. ٤/٥, PP. ٢٣٧-٢٥١
- ٦- Blankson, Charles & Stavros P. Kalafatis (٢٠٠٧) "Positioning Strategies of International and Multicultural - Oriented Service Brands", Journal of Services Marketing, Vol. ٢١, Iss. ٦, PP. ٤٣٥ - ٤٥٠
- ٧- Brendan, J. Gray, Kim, Shyan Fam, & Violeta A Lianes (٢٠٠٣) "Brand Universities in Asian Markets", Journal of Product and Brand Management, Vol. ١٢, Iss. ٢/٣, PP. ١٠٨-١٢١



1. Chin-Feng Lin (2002) "Segmenting Customer Brand Preference: Demographic or Psychographic", *Journal of Product and Brand Management*, Vol.11, Iss. 1/2, PP.219-229
2. Crawford, Fred & Ryan Mathews (2000) **The Myth of Excellence; Why Great Companies Never Try to be the Best at Every Thing**, Crown Business Publisher, N.Y.
3. Geoffrey, Soutar & Margaret McNeil (1996) "Measuring Service Quality in Tertiary Institution", *Journal of Educational Administration*, Vol.24, No.1, PP.
4. Hampton, Gerald M. (1993) "Gap Analysis of College Student Satisfaction as a Measure of Professional Services Quality", *Journal of Professional Services Marketing*, Vol.9, No.1, PP.
5. Kanji, Gopal K., Abdul M. Tambi, & William, Wallace (1999) "Comparative Study of Quality Practices in Higher Education in the U.S. and Malaysia", *Total Quality Management*, Vol.10, (3), May, PP.207-221
6. Karns, Gary, L. (1993) "Marketing Student Perceptions of Learning Activities: Structure, Preferences and Effectiveness", *Journal of Marketing Education*, 10, Spring, PP.2-10
7. Knox, Simon (2004) "Positioning and Branding Your Organization" *Journal of Product and Brand Management*, Vol. 12, Iss. 2/3, PP.100-109
8. Laurillard D. (1993) **Rethinking University Teaching: A Framework for the Effective Use of Education Technology**, Routledge: London.
9. Long P., Tricker. M. Rangercroft, & P. Giroy (1999) "Measuring Satisfaction Gap: Education In The Market Place", *Total Quality Management*, Vol. 10, No.4, July, PP.772-778
10. Mathew, Joseph & Joseph Beatriz (1999) "Customer Perception of Service Quality In Higher Education: Strategic Implications", *Journal of Customer Service Marketing & Management*, Vol.0, No.4, PP.17-21
11. Mathew, Joseph (1998) "Determinates of Service Quality in Education", A Newzealand Perspective, *Journal of Professional Services Marketing*, Vol.11, No.1, PP.43-51
12. Mathew, Joseph, John Ford & Joseph Beatriz (1997) "A Cross Cultural Assessment of Service Quality in Business Education: A Comparison of Business Students in Newzealand and United States", *Journal of International Marketing and Exporting*, Vol.2, No.1, Feb., PP.03-14
13. Mazzarol, T. & Soutar, G.N. (1999) "Sustainable Competitive Advantage for Educational Institutions: A Suggested Model", *International Journal of Educational Management*, Vol. 13, No.6, PP.287-300
14. Mazzarol, T. (1998) "Critical Success Factors for International Education Marketing", *International Journal of Educational Management*, Vol. 12, No.4, PP.163-170
15. Niculescu, Mihai (2006) "Strategic Positioning in Romanian Higer Education ", *Journal of Organizational Change Management* , Vol.19, Iss.6, PP.720 - 737
16. Nitecki, Danuta A. (1996) "Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic Libraries", *Journal of Academic Librarianship*, Vol.22, No.3, May, PP.81-90
17. Romano, Catherine (1996) "What's in a Name", *Management Review*, Aug., PP.20-23
18. Simpson, Penny M. & Judy A. Siguaw (2000) "Students Evaluations of Teaching: An Exploratory of The Faculty Response", *Journal of Marketing Education*, Dec., Vol. 22, Iss. 3, PP.199-214



- 27- Stephen, Brown, Robert V. Kozinets & John F. Sherry Jr. (2003) "Teaching Old Brands New Tricks", Journal of Marketing, July, Vol. 69, Iss. 3, PP. 19-28
- 28- Tang, K.H. & M. Zairi (1998) "Benchmarking Quality Implementation in a Service Context: A Comparative Analysis of Financial Services and Institutions of Higher Learning", Total Quality Management, Vol. 9 (A), Dec., PP. 669-679
- 29- Tomovick, Chuck, Sheila Jones, Al-Khatib Iskra, & Babu G. Baradwaj (1996) "An Assessment of the Service Quality Provided to Foreign Students at U.S. Business Schools", Journal of Education for Business, Vol. 7, No. 3, Jan., PP. 130-135
- 30 - Trout, Jack & A. Ries (1986) **Positioning: The Battle for your Mind**, McGraw-Hill.
- 31 - Trout, Jack (1996) **The New Positioning**, McGraw-Hill.
- 32- Upshaw, Lynn B. (1990) **Building Brand Identity**, John Wile & Sons.
- 33- Urbonavicius, Sigitas & Robertas Ivanauskas (2000) "Evaluation of Multiple Retailer, Market Positions on the Basis of Image Attributes Measurement", Journal of Business Economics and Management, Vol. VI, No. 4, PP. 199-207.
- 34- Willmer, Wesley, (1993) "Blue Brint for a Small College", Currents, Vol. 199, No. 9, PP. 36-41.



بسم الله الرحمن الرحيم  
قائمة استبيان

موجهة إلى السادة أعضاء هيئة التدريس بجامعة القصيم

سعادة الزميل الفاضل - الزميلة الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يقوم الباحث باستطلاع رأي أعضاء هيئة التدريس فيما يختص بالخدمات التي تقدمها الجامعة . فالرجاء التكرم بالمساهمة في الإجابة على الأسئلة المرفقة ، علماً بأن نتائج البحث سوف تستخدم فقط من أجل البحث العلمي .  
الرجاء عند الانتهاء من تعبئة الاستبيان تسليمه لسكرتير القسم العلمي بكليتكم.

ولسعادتكم جزيل الشكر

دكتور/ عادل محمود طريح  
أستاذ التسويق المشارك



١- النوع :

- ذكر
- أنثى

٢- الدرجة :

- أستاذ
- أستاذ مشارك
- أستاذ مساعد
- محاضر

٣- الجنسية :

- سعودي
- غير سعودي

٤- عدد سنوات العمل بالجامعة :

- أكثر من ١٠ سنوات
- من ٥ إلى ١٠ سنوات
- أقل من ٥ سنوات

٥ - الجامعات التي عملتم بها من قبل:

- جامعة القصيم فقط
- جامعات عربية أخرى
- جامعات أجنبية

من فضلك أذكر : الكلية :  
القسم :



فيما يلي مجموعة من العبارات للتعرف على عناصر التميز في جامعة القصيم .  
 برجاء وضع علامة ( / ) في الخانة التي تعبر عن درجة موافقتك أو عدم موافقتك على كل عبارة :

درجة الموافقة					العبارة
غير موافق أطلاقاً	غير موافق	مصابد	موافق	موافق تماماً	
					١ نهم الجامعة بالأنشطة المختلفة .
					٢ نحرص الجامعة على خلق المناخ الملائم للتعليم .
					٣ نحرص الجامعة على تحسين مستوى الخدمات
					٤ تدرس الجامعة الموقف التنافسي مع الجامعات المماثلة بصفة دورية
					٥ هناك تلام بين أهداف الجامعة ورغبات واحتياجات الطلاب .
					٦ تفرّد الجامعة بمزايا عن الجامعات المنافسة ( أفضل خدمات - موقع متميز - ... الخ ) .
					٧ يتمتع الخريج بمميزات غير موجودة لخريج الجامعات السعودية الأخرى
					٨ نحرص الجامعة على تقديم أعلى جودة .
					٩ يحرص العاملون بالجامعة على معاملة الطلاب باحترام وتقدير .
					١٠ نحرص الجامعة على خلق المناخ الذي يحقق رضا الطلاب .
					١١ نهم الجامعة بالخطط التعليمية طويلة الأجل .
					١٢ نهم الجامعة بمعاملة أعضاء هيئة التدريس معاملة جيدة .
					١٣ نهم الجامعة بتدريس اللغة الإنجليزية .
					١٤ نهم الجامعة بتدريس الحاسب الآلي .
					١٥ يتم اختيار تطبيقات الحاسب الآلي المناسبة للدراسة .
					١٦ تقوم الجامعة بتحديث الخطة الدراسية بموضوعات متطورة .
					١٧ تقوم الجامعة بتدريس مقررات لتنمية القدرات الفكرية والإبداعية للطلاب .



فيما يلي مجموعة من العبارات التي تعكس خصائص الخدمات الجامعية في جامعة القصيم .  
برجاء وضع علامة (/) في الخانة التي تعبر عن درجة موافقتك أو عدم موافقتك على كل عبارة :

أولاً : العبارات التي تعكس خصائص الخدمات الجامعية فيما يتعلق بتعامل الهيئة الأكاديمية والإدارية مع الطلاب :

٢	العبارات	١	٢	٣	٤	٥
م	درجة الموافقة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
١	يساهم أعضاء هيئة التدريس في الأنشطة الطلابية .					
٢	يتسم أعضاء هيئة التدريس بحسن معاملة الطلاب .					
٣	يسهل على الطلاب الاتصال بأعضاء هيئة التدريس خارج المحاضرة للاستفسار .					
٤	يحرص أعضاء هيئة التدريس على الانتظام في المحاضرات .					
٥	هناك تفاعل بين الطالب والأستاذ داخل المحاضرة .					
٦	يوجد نظام حاسم لحل مشاكل الطلاب .					
٧	يعقد المسئولون بالجامعة لقاءات دورية مع الطلاب لمعرفة مشاكلهم .					
٨	يوجد نظام لتقييم مقترحات الطلاب .					
٩	تتخذ الجامعة الإجراءات المناسبة للرد على مقترحات الطلاب .					
١٠	يحصل الطلاب المتفوقون دراسياً على مكافآت مناسبة .					
١١	تقدم رعاية صحية متكاملة للطلاب .					
١٢	يحصل الطلاب المتفوقون بالأنشطة الرياضية/ الثقافية/ الفنية على مكافآت مناسبة .					
١٣	يجيب دليل الجامعة على كل تساؤلات الطلاب .					
١٤	تتسم الجامعة بسهولة الإجراءات الإدارية .					
١٥	يتصف العاملون بالتعاون في تقديم الخدمات للطلاب .					
١٦	يساهم أعضاء هيئة التدريس في الإرشاد الأكاديمي .					



ثانياً : العبارات التي تعكس خصائص الخدمات الجامعية فيما يتعلق بالمقررات الدراسية والبرامج العلمية ونظم الامتحانات:

١	٢	٣	٤	٥	درجة الموافقة	العبارات
غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً		
						١ تعتمد الجامعة على اختبارات موضوعية لتقييم أداء الطلاب .
						٢ تتوفر للإطلاع الكتب والمراجع العلمية في مكتبة الجامعة .
						٣ تتوافر للشراء الكتب والمراجع العلمية بأسعار مناسبة .
						٤ تعتبر المحاضرات كافية لتحصيل المادة العلمية .
						٥ يعتبر الوقت المخصص لكل محاضرة كاف .
						٦ تنسم الخدمات المكتبية بالجامعة بالجودة .
						٧ يعتبر المكان المخصص لكل محاضرة مناسب .
						٨ يوجد بالجامعة البرامج التعليمية التي تخدم العملية التعليمية .
						٩ تتناسب برامج الحاسب الآلي مع نوعية الدراسة المقدمة .
						١٠ تتوافر المعدات داخل المعامل اللازمة للعملية التعليمية
						١١ تعتمد الجامعة على التدريب الميداني الفعال .

ثالثاً : العبارات التالية تعكس خصائص الخدمات الجامعية فيما يتعلق بالظروف المحيطة بالعملية التعليمية:

١	٢	٣	٤	٥	درجة الموافقة	العبارات
غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً		
						١ يتوافر سكن مناسب للطلاب .
						٢ تتوافر الوسائل التعليمية المناسبة في قاعات المحاضرات .
						٣ تتوافر التهوية المناسبة بقاعات المحاضرات .
						٤ تتنظف قاعة المحاضرات بانتظام .
						٥ تعتبر الإضاءة مناسبة بقاعات المحاضرات .
						٦ تتناسب سعة قاعات المحاضرات مع أعداد الطلاب .
						٧ يمكن سماع صوت المحاضر بوضوح بقاعة المحاضرة



العبارات التالية توضح أساليب جامعة القصيم لخلق مكانة مستهدفة  
برجاء وضع علام ( / ) في الخانة التي تعبر عن درجة موافقتك أو عدم موافقتك أمام كل عبارة :

م	العبارات	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
١	تعتمد الجامعة على عناصر مميزة لها عن الجامعات المنافسة .					
٢	تعقد الجامعة اتفاقيات تعاون مع جامعات أخرى لرفع فعاليتها .					
٣	توجد للجامعة هوية / شخصية مميزة .					
٤	توجد للجامعة قيمة خاصة وفريدة ( مثلاً قيمة الوقت ) .					
٥	تعمل الجامعة على تحسين صورتها الذهنية .					
٦	الاستماع إلى شكاوى الطلاب أكثر من توقعاتهم .					
٧	يوجد لدى الجامعة التقنية المناسبة للعملية التعليمية					
٨	تتميز الجامعة بموقعها الجغرافي .					
٩	تميز أعضاء هيئة التدريس أعلى من توقعات الطلاب .					
١٠	توفر الجامعة مناخ جامعي متميز للجمهور الداخلي .					

هل لديكم أي تعليق أو إضافة مقترحات ، ترغبون في ذكرها ؟

.....

.....

.....

.....

أشكركم على حسن تعاونكم