

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى:

هَلْ جَزَاءُ الْإِحْسَانِ إِلَّا الْإِحْسَانُ

سورة الرحمن : الآية 60

إهداء

اهدي هذا البحث
إلى روح والديّ وسائلاً المولى أن يغفر لهم
والى اخوانى واخواتى
والى زوجتي العزيزة التي اعانتني كثيرا
والى كل من سلك طريقا للعلم لينير ظلمات
هذه الأمة .

الشكر والتقدير

شكري وتقديري للبروفيسور/ على عبد الله- الحاكم
الذي اشرف على هذا البحث والذي أعطاني عصارة
علمه وتجاربه، والشكر موصول للأساتذة الذين قاموا
بتحكيم استبيانات الدراسة وهم بروفيسور/عمر أحمد
عثمان المقلي الأمين العام لوزارة التعليم العالي والبحث
العلمي والدكتور/ موسى حسب الرسول عميد كلية
الدراسات التجارية جامعة السودان للعلوم
والتكنولوجيا والمرحوم بروفيسور/ عمر الباقر بجامعة
أم درمان الإسلامية والبروفيسور بكري الطيب بجامعة
العلوم والتقانة . وبروفيسور محمد عبد الله النقراي الأمين
العام للصندوق القومي لرعاية الطلاب والذي دعمني
وساندي . والشكر موصول لدكتور/ عادل موسى بجامعة
السودان للعلوم والتكنولوجيا الذي اشرف على
التحليل الإحصائي وادم عبد الله عثمان ومحمد بكري عبيد
اللذين ساعدا في التحليل الإحصائي و شكري للأخت

ميادة كمال وعماد البشير بمساهمتهم الكبيرة في
طباعة وتنسيق هذا البحث.

ملخص البحث

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة إمكانية تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السودانية بولاية الخرطوم .ومجتمع الدراسة يتكون من الجامعات السودانية بولاية الخرطوم .

اما مشكلة البحث تتمثل في سؤال رئيسي: هل تتوفر إمكانية أو عوامل نجاح لتطبيق نمط إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السودانية بولاية الخرطوم من وجهة نظر العملاء الداخليين من طلاب وعاملين بالجامعة والعملاء الخارجيين من جهات مخدمة للخريجين في سوق العمل ؟

ولقد اتبع البحث المنهج الوصفي لانه يحدد والواقع ويصفه كما ونوعا لتحليل SPSS واستخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات كما استخدم : البيانات. وتوصل البحث إلى **النتائج** التالية

- 1- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين امكانية تطبيق نمط إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السودانية ومعاملة الجامعة للطلبة باعتبارهم (عملاء رئيسيين) داخليين .
- 2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين امكانية تطبيق نمط إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السودانية ومعاملة الجامعة للعاملين بها باعتبارهم (عملاء رئيسيين) الداخليين .
- 3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين امكانية تطبيق نمط إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السودانية وجهود وقناعة القيادات الادارية و الأكاديمية بتطبيق ادارة الجودة الشاملة .
- 4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين امكانية تطبيق نمط إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السودانية واعتبار الجامعة الجهات المخدمة في (سوق العمل عملاء رئيسيين) الخارجيين .
- 5- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين امكانية تطبيق نمط ادارة الجودة الشاملة والموارد المالية الذاتية للجامعة .
- 6- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين امكانية تطبيق نمط ادارة الجودة الشاملة في الجامعات السودانية والثقافة التنظيمية السائدة وسط العاملين .

: توصل الباحث **للتوصيات** التالية

أولا التوصيات الخاصة بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي

يوصي الباحث أن تتبنى وزارة التعليم العالي والبحث تطبيق نمط إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السودانية وذلك من خلال إنشاء قسم للجودة

الشاملة بالوزارة ، ووضع معايير معتمدة في اختيار القادة الإداريين والأكاديميين بالجامعات .

ثانيا التوصيات الخاصة بالجامعات

يوصي الباحث بأن تسعى إدارات الجامعات السودانية لزيادة فرص إمكانية تطبيق أسلوب الجودة الشاملة وذلك بالأخذ في الحسبان الإعتبارات التالية : حسب ما أوضحت الدراسة

- أن تتعامل مع طلابها باعتبارهم عملاء رئيسيين لها , ومراعاة تطبيق نسبة الطلاب للأساتذة المتفق عليها عالمياً .
- أن تتعامل مع العاملين بها باعتبارهم عملاء رئيسيين لها , ووضع مناهج تدريب متطورة ومستمرة لهم في مجال تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتمكينهم من الوقوف على تجارب بعض الدول , وإشراكهم في التخطيط وصناعه القرارات , وإدارت حوار بناء معهم لتغير قناعاتهم نحو إدارة الجودة الشاملة , وإعطاء استقلالية للعاملين وتشجيعهم على الابتكار .
- أن تتعامل مع المخدمين للخريجين في سوق العمل باعتبارهم عملاء رئيسيين لها .
- إتباع أسلوب العمل الجماعي في حل المشكلات وتطوير العمل .
- اعتماد اللامركزية في المال والسلطة .
- تفعيل نظم المعلومات الحديثة , مع وضع نظام معلومات خاص بإدارة الجودة الشاملة .
- نشر سياسة وثقافة الجودة بين العاملين والعملاء الداخليين .. والخارجيين .
- عمل لقاءات مفتوحة بين إدارة الجامعة وعاملها وطلابها .

Abstract

The objectives of this study are to reach the possibility of knowing the potentials for applying the Total Quality Management (TQM) in the Sudanese Universities at Khartoum state.

The society and area of the study consist of the Sudanese Universities at Khartoum state.

The problem of the study focus on a basic question:

If there are potentials and factors of success for applying Total Quality Management in the Sudanese Universities at Khartoum state from the view point of the internal customers ,students , workers , employees , and the external customers : such as employers for the graduates in the job markets?

The Research follow the descriptive approach because it is specific and real with specification in amounts and quantities. The Research use the questionnaire as a tool to collect the data and information , also it used SPSS to analyze the statements.

The Research reach the following results:

1. There is no statistically significant relationship between the potentials for applying (TQM) in Sudanese Universities at Khartoum state and the dealings of the University with it's students as to be considered main customers (internal customers).
2. There is statistically significant relationship between the potentials for applying (TQM) in Sudanese Universities at Khartoum state and the dealings of the University with it's workers because they considered: main customers (internal).
3. There is statistically significant relationship between the possibility of applying the Total Quality Management methods in the Sudanese Universities and the efforts and the satisfaction of the Management and Academic leaders to apply the Total Quality Management.
4. There is statistically significant relationship between the potentials for applying (TQM) in Sudanese Universities at Khartoum state and the Employers in the job markets main Customers (External Customers).

5. There is statistically significant relationship between the possibility of applying the Total Quality methods and the self financial resources of the university.
6. There is statistically significant relationship between the potentials for applying (TQM) in Sudanese Universities at Khartoum state and the prevailing culture among workers.

7. **The Research Recommendations:**

First: Special recommendations for the Ministry of High Education and Scientific research:

The Research recommends that the Ministry of high Education and Scientific Research sponsor the applying of the Total Quality Management methods in the Sudanese Universities, this through establishing a department for the Total Quality Management in the Ministry, and putting the certified standards in choosing the Management and the Academic Leaders in the Universities

Second: Special Recommendations for the universities:

The Research recommends that the Administrations of the Sudanese Universities must work towards increasing the chances and potentials for applying Total Quality Management and taking into consideration this steps as explained by the study:

1. The Universities have to deal with its students as main customers and put into consideration the rate of students to teachers which agreed upon globally
2. Have to deal with its workers as main customers, put approved and continuous training approaches in the fields of applying Total Quality Management and empower them to check out the international experiences, make them participate in planning and decisions making,

leading a constructive dialogue with them to change their satisfaction towards Total Quality Management, give the workers the independence to encourage them to be innovative and creative.

3. Dealing with the employers in the job markets as main customers
4. Taking the team work methods in solving problems and improving the works.
5. Sponsor the methods of no centralization in governance and wealth.
6. Activating the modern information systems besides putting a special information system for the Total Quality Management.
7. Promote the policy and the culture of Quality among the workers and the internal and external customers
8. Held open meetings with the Universities workers, employees and its students.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الآية
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	ملخص الدراسة
و	Abstract
ط	المحتويات
ك	قائمة الجداول
ف	قائمة الأشكال
الفصل الاول الاطار العام للبحث	
1 6	المبحث الاول :اساسيات البحث المبحث الثاني :الدراسات السابقة
الفصل الثاني مفهوم ادره الجودة الشاملة وفوائدها وتجاربها بالجامعات	
17	المبحث الأول : مفهوم ومبادئ ادارة الجودة الشاملة
34	المبحث الثاني. مفهوم وإدارة الجامعات ووظائفها ، تحدياتها وتمويلها
48	المبحث الثالث: فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات
57	المبحث الرابع : تجارب تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات
الفصل الثالث نشأة وتطور التعليم العالي بالسودان والجامعات موضوع الدراسة	
66	المبحث الأول: نشأة وتطور التعليم العالي في السودان في الفترة من 1898م حتى 1970م
73	المبحث الثاني :التعليم العالي خلال فترة الحكم الوطني الثاني 1970 - 1989م

المبحث الثالث: التعليم العالي في الفترة 1990م حتى 2010م	80
المبحث الرابع: الجامعات موضوع الدراسة	90
الفصل الرابع الدراسة الميدانية	
أولا: إجراءات الدراسة وتحليل البيانات الشخصية واختبار صدق وثبات أداة الدراسة	103
ثانيا : نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة	122
ثالثا: اختبار صحة فرضيات الدراسة	236
رابعا: النتائج	240
خامسا: التوصيات	241
المراجع والمصادر	242
الملاحق	

قائمة الجداول

الرقم الجدول	البيان	رقم الصفحة
(جدول رقم 1-3-3)	يوضح يوضح نوع مؤسسات وطلاب التعليم العالي الحكومي والخاص (الأهلي) في 89/1990م	81
(جدول رقم 2-3-3)	مقارنة بين عدد مؤسسات التعليم العالي بالسودان في(1989م) وبعد ثورة التعليم العالي حتى 2008/2009م	81
الجدول رقم (3-3-3)	يوضح الأعداد المخططة للقبول لمؤسسات التعليم العالي الحكومية والأهلية. للأعوام الدراسية 2009-2007/2008م	81
(جدول رقم 4-3-3)	يوضح المجموع الكلي لطلاب التعليم العالي بالسودان طلاب وطالبات للعام 2010-2009م	82
(جدول رقم 5-3-3)	يوضح الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم وإحصاءات الطلاب البكالوريوس والدبلومات للعام 2009-2010م	82
(جدول رقم 6-3-3)	يوضح الجامعات الخاصة والأهلية بولاية الخرطوم وعدد طلاب البكالوريوس والدبلومات للعام 2009/2010م	82
(جدول رقم 1-4-3)	يوضح إحصاءات طلاب جامعة السودان 2009-2010م	93
(جدول رقم 3-4-2)	يوضح إحصائية العاملين بجامعة الزعيم الأزهرى للعام 2009م	96
(جدول رقم 3-4-3)	يوضح إحصاء كليات وطلاب جامعة الزعيم الأزهرى بكالوريوس نظامي للعام 2009م/2010م	97
(جدول 3-4-4)	إحصاءات طالبات جامعة الأحفاد البكالوريوس نظامي للعام 2009 - 2010م	100
(جدول 3-4-5)	يوضح إحصائية الكليات و الطلاب نظامي بكالوريوس بجامعة العلوم الطبية والتكنولوجيا للعام 2009/2010م	101
(جدول 3-4-6)	يوضح إحصائية بعدد الخريجين بالدفعات المختلفة لكليات الجامعة العلوم الطبية والتكنولوجيا 2009/2010م	102
(جدول 1-4)	مجتمع دراسة القيادات العليا	103

104	عدد مجتمع دراسة العاملين بالجامعات العامة	(جدول -42)
104	عدد مجتمع دراسة العاملين بالجامعات الخاصة	(جدول 4-3)
104	عدد مجتمع دراسة الطلاب بالجامعات الحكومية	(جدول رقم 4-4)
104	عدد مجتمع الدراسة لطلاب الجامعات الخاصة	(جدول رقم 4-5)
109	التوزيع التكراري لأفراد عينة القيادات العليا وفق للوظيفة	(جدول رقم 4-6)
110	التوزيع التكراري لأفراد عينة القيادات العليا وفق المؤهلات الأكاديمية	(جدول رقم 4-7)
111	التوزيع التكراري لأفراد عينة العاملين وفق المؤهلات الأكاديمية	(جدول رقم 4-8)
112	التوزيع التكراري لأفراد عينة العاملين وفق متغير سنوات الخبرة	(جدول رقم 4-9)
113	التوزيع التكراري لأفراد عينة العاملين وفق متغير المهنة	(جدول رقم 4-10)
114	التوزيع التكراري يوضح عدد استبيانات الجامعات الخاصة والعامة التي تم جمعها من العملاء الخارجيين	(جدول رقم 4-11)
115	التوزيع التكراري يوضح عدد استبيانات التي تم جمعها من العملاء الخارجيين وفق الجامعات	(جدول رقم 4-12)
116	التوزيع التكراري لأفراد عينة الطلاب وفق متغير العمر	(جدول رقم 4-13)
117	التوزيع التكراري لأفراد عينة الطلاب وفق متغير الجامعة	(جدول رقم 4-14)
119	الثبات والصدق الإحصائي لإجابات أفراد العينة الإستطلاعية على الإستبيان العاملين	(جدول رقم 4-15)
119	لثبات والصدق الإحصائي لإجابات أفراد العينة الإستطلاعية على الإستبيان الطلاب	(جدول رقم 4-16)
120	الثبات والصدق الإحصائي لإجابات أفراد العينة الإستطلاعية على الإستبيان القيادات العليا	(جدول رقم 4-17)
120	الثبات والصدق الإحصائي لإجابات أفراد العينة الإستطلاعية على الإستبيان العملاء الخارجيين	(جدول رقم 4-18)
123	توزيع التكراري و النسبي لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الأول جهود ودعم الإدارة العليا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة	(جدول رقم 4-19)
126	مربع كاي لدلالة الفروق بين الاجابات والوسيط على	(جدول رقم 4-20)

	كل عبارة من عبارات المحور الأول جهود ودعم الإدارة العليا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة	
130	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدارسة حسب عبارات المحور الأول جهود ودعم الإدارة العليا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة	(جدول رقم 4-21)
131	التوزيع التكراري و النسبي لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثاني: العاملون والطلبة والمخدمون عملاء للجامعة (داخليين وخارجيين)	(جدول رقم 4-22)
133	مربع كاي لدلالة الفروق بين الإجابات والوسيط على كل عبارة من عبارات المحور الثاني: العاملون والطلبة والمخدمون عملاء للجامعة (داخليين وخارجيين)	(جدول رقم 4-23)
134	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدارسة حسب عبارات المحور الثاني العاملون والطلبة والمخدمون عملاء للجامعة (داخليين وخارجيين)	(جدول رقم 4-24)
136	التوزيع التكراري و النسبي لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثالث: الاهتمام بجودة الخريجين	(جدول رقم 4-25)
137	مربع كاي لدلالة الفروق بين الاجابات والوسيط على كل عبارة من عبارات المحور الثالث: الاهتمام بجودة الخريجين	(جدول رقم 4-26)
139	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدارسة حسب عبارات المحور الثالث: الاهتمام بجودة الخريجين	(جدول رقم 4-27)
141	التوزيع التكراري و النسبي لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الرابع	(جدول رقم 4-28)
145	مربع كاي لدلالة الفروق بين الإجابات والوسيط على كل عبارة من عبارات المحور الرابع	(جدول رقم 4-29)
149	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدارسة حسب عبارات المحور الرابع	(جدول رقم 4-30)
151	التوزيع التكراري و النسبي لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الخامس تفضيل إدارة الجودة الشاملة على التقويم الجامعي	(جدول رقم 4-31)
152	مربع كاي لدلالة الفروق بين الإجابات والوسيط على كل عبارة من عبارات المحور الخامس تفضيل إدارة الجودة الشاملة على التقويم الجامعي	(جدول رقم 4-32)
154	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدارسة حسب عبارات المحور الخامس تفضيل إدارة الجودة الشاملة على التقويم الجامعي	(جدول رقم 4-33)
155	التوزيع التكراري و النسبي لإجابات أفراد عينة	(جدول رقم 4-34)

	الدراسة على عبارات المحور السادس تفضيل إدارة الجودة الشاملة فضلا عن التقويم الجامعي	
157	مربع كاي لدلالة الفروق بين الإجابات والوسيط على كل عبارة من عبارات المحور السادس تفضيل إدارة الجودة الشاملة فضلا عن التقويم الجامعي	(جدول رقم 4-35)
159	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب عبارات المحور السادس الموارد المالية للجامعة هي جوهر جودة خدماتها	(جدول رقم 4-36)
161	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب عبارات إستبانه القيادات العليا كاملة	(جدول رقم 4-37)
162	التوزيع التكراري و النسبي لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الأول الثقافة التنظيمية	(جدول رقم 4-38)
167	إختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الاجابات والوسيط على كل عبارة من عبارات المحور الاول الثقافة التنظيمية	(جدول رقم 4-39)
175	عينة الدراسة من العاملين حسب عبارات المحور الأول الثقافة التنظيمية	(جدول رقم 4-40)
176	يوضح التوزيع التكراري و النسبي لإجابات أفراد : عينة الدراسة على عبارات المحور الثاني العاملين عملاء داخليين رئيسيين للجامعة	(جدول رقم 4-41)
178	يوضح إختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الاجابات والوسيط على كل عبارة من عبارات المحور الثاني العاملين عملاء داخليين	(جدول رقم 4-42)
181	يوضح عينة الدراسة حسب عبارات المحور الثاني	(جدول رقم 4-43)
182	يوضح عينة الدراسة حسب عبارات الاستبيان العاملين عملاء داخليين رئيسيين كاملا	(جدول رقم 4-44)
184	يوضح التوزيع التكراري النسبي لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الأول الطلبة عملاء رئيسيين	(جدول رقم 4-45)
186	يوضح مربع كاي لدلالة الفروق بين الاجابات والوسيط على كل عبارة من عبارات المحور الأول الطلبة عملاء رئيسيين	(جدول رقم 4-46)
188	يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة من الطلاب حسب عبارات المحور الطلبة عملاء داخليين رئيسيين للجامعة	(جدول رقم 4-47)
190	يوضح التوزيع التكراري و النسبي لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثاني	(جدول رقم 4-48)
194	يوضح مربع كاي لدلالة الفروق بين الاجابات)	(جدول رقم 4-49)

	والوسيط على كل عبارة من عبارات المحور الثاني الجانب الاكاديمي	
199	يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب عبارات المحور الثاني الجانب الاكاديمي	(جدول رقم 4-50)
201	التوزيع التكراري و النسبي لإجابات أفراد يوضح :) عينة الدراسة على عبارات المحور الثالث ثقافة الجودة الشاملة	(جدول رقم 4-51)
203	يوضح مربع كاي لدلالة الفروق بين الإجابات والوسيط على كل عبارة من عبارات المحور الثالث ثقافة الجودة الشاملة	(جدول رقم 4-52)
206	يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب عبارات المحور الثالث ثقافة الجودة الشاملة	(جدول رقم 4-53)
207	يوضح التوزيع التكراري و النسبي لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الرابع الارشاد	(جدول رقم 4-54)
207	يوضح مربع كاي لدلالة الفروق بين الاجابات والوسيط على كل عبارة من عبارات المحور الرابع الارشاد	(جدول رقم 4-55)
208	يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب عبارات المحور الرابع الارشاد	(جدول رقم 4-56)
210	التوزيع التكراري و النسبي لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور	(جدول رقم 4-57)
211	يوضح مربع كاي لدلالة الفروق بين الاجابات والوسيط على كل عبارة من عبارات المحور الخامس المناشط والخدمات	(جدول رقم 4-58)
212	يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب عبارات المحور الخامس المناشط والخدمات	(جدول رقم 4-59)
214	يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب عبارات إستبانة الطلاب كاملة	(جدول رقم 4-60)
215	التوزيع التكراري و النسبي لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الأول المخدمين في سوق العمل (المصارف) عملاء رئيسيين للجامعة	(جدول رقم 4-61)

219	يوضح إختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الاجابات والوسيط على كل عبارة من عبارات المحور الاول المخدمين في سوق العمل (المصارف) عملاء رئيسيين للجامعة	(جدول رقم 4-62)
223	يوضح عينة الدراسة حسب عبارات المحور الأول ان المخدمين في سوق العمل (المصارف) عملاء رئيسيين للجامعة	(جدول رقم 4-63)
225	يوضح التوزيع التكراري و النسبي لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثاني الإستجابات (لمتغيرات وحاجات سوق العمل (المصارف	(جدول رقم 4-64)
228	يوضح إختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الاجابات والوسيط على كل عبارة من عبارات الإستجابات (لمتغيرات وحاجات سوق العمل (المصارف	(جدول رقم 4-65)
232	يوضح عينة الدراسة حسب عبارات المحور الثاني الإستجابات لمغيرات وحاجات سوق العمل ((المصارف	(جدول رقم 4-66)
234	يوضح عينة الدراسة حسب عبارات استبيان العملاء الخارجيين كاملا	(جدول رقم 4-67)
235	يلخص نتائج اختبار الفرضية الاولى	(جدول رقم 4-68)
236	يلخص نتائج اختبار الفرضية الثانية	(جدول رقم 4-69)
237	يلخص نتائج اختبار الفرضية الثالثة	(جدول رقم 4-70)
238	يلخص نتائج اختبار الفرضية الرابعة	(جدول رقم 4-71)
238	يلخص نتائج اختبار الفرضية الخامسة	(جدول رقم 4-72)
239	يلخص نتائج اختبار الفرضية السادسة)	(جدول رقم 4-73)

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	أرقام وبيان الأشكال	رقم الشكل
31	يوضح (تحليل السبب والأثر) عظمة السمكة	شكل رقم 1-1
40	يوضح إسهام الجامعة في المجتمع وظائف الجامعة وخدمة المجتمع	شكل رقم 2-1
109	يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة القيادات العليا وفق للوظيفة	الشكل 1-4
110	يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة القيادات العليا وفق المؤهلات الأكاديمية	شكل رقم 2-4
111	يوضح عينة العاملين وفق المؤهلات الأكاديمية	شكل رقم 3-4
112	يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة العاملين وفق عدد سنوات الخبرة	شكل رقم 4-4
113	يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة العاملين وفق متغير المهنة	شكل رقم 5-4
114	يوضح التوزيع التكراري التوزيع التكراري يوضح عدد استبيانات الجامعات الخاصة والعامة التي تم جمعها من العملاء الخارجيين	شكل رقم 6-4
115	يوضح التوزيع التكراري عدد استبيانات التي تم جمعها من العملاء الخارجيين وفق الجامعات	شكل رقم 7-4
116	التوزيع التكراري لأفراد عينة العاملين وفق متغير العمر	شكل رقم 8-4
117	يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الطلاب وفق متغير الجامعة	شكل رقم 9-4
131	يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدارسة حسب عبارات المحور الأول جهود ودعم الادارة العليا لتطبيق ادارة الجودة الشاملة	شكل رقم 4-10
135	يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدارسة حسب عبارات المحور الثاني	شكل رقم 4-11
140	يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدارسة حسب عبارات المحور الثالث: الاهتمام بجودة الخريجين	شكل يوضح 4-12
150	يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدارسة حسب عبارات المحور الرابع	شكل رقم 4-13

154	يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب عبارات المحور الخامس تفضيل إدارة الجودة الشاملة على التقويم الجامعي	شكل رقم 4-14
160	يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب عبارات المحور السادس الموارد المالية للجامعة هي جوهر جودة خدماتها	شكل رقم 4-15
161	يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب: عبارات إستبانة القيادات العليا كاملة	شكل رقم 4-16
175	يوضح عينة الدراسة من العاملين حسب عبارات المحور الأول الثقافة التنظيمية	شكل رقم 4-17
182	يوضح عينة الدراسة حسب عبارات المحور الثاني	شكل رقم 4-18
183	يوضح عينة الدراسة حسب عبارات الاستبيان العاملين عملاء داخليين كاملاً	شكل رقم 4-19
189	يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب عبارات المحور الطلبة عملاء داخليين رئيسيين للجامعة	شكل رقم 4-20
200	يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب عبارات المحور الثاني الثاني الجانب الأكاديمي	شكل رقم 4-21
206	يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب عبارات المحور الثالث ثقافة الجودة الشاملة	شكل رقم 4-22
209	شكل رقم (4-23): يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب عبارات المحور الرابع الارشاد	شكل رقم 4-23
213	يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب عبارات المحور الخامس المناشط والخدمات	شكل رقم 4-24
214	يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب عبارات الإستبانة الطلاب كاملة	شكل رقم 4-25
224	يوضح عينة الدراسة حسب عبارات المحور الأول المخدمين في سوق العمل (المصارف) عملاء رئيسيين للجامعة	شكل رقم 4-26
233	يوضح عينة الدراسة حسب عبارات المحور: الثاني الإستجابات لمتغيرات وحاجات سوق العمل ((المصارف	شكل رقم 4-27
234	يوضح عينة الدراسة حسب عبارات الاستبيان العملاء الخارجيين كاملاً	شكل رقم 4-28

