

**دور مصفوفة تخطيط المنتج (بيت الجودة)
في تحسين جودة البحث العلمي
(دراسة ميدانية على أعضاء الهيئة التدريسية
في جامعة اللاذقية)**

الدكتور أ.د. بسام زاهر* الدكتور د. وسيم جبور** نيروز عباس***

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى معرفة دور مصفوفة بيت الجودة في تحسين جودة البحث العلمي، أجرت الباحثة دراستها على أعضاء الهيئة التدريسية لجامعة اللاذقية، قامت الباحثة بتوزيع استبانة مصممة من أجل البحث مع مراعاة العينة المستهدفة ، كما استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لتفسير، ومن ثم تحليل النتائج على برنامج spss 25 الاحصائي، لتفسير النتائج، وتوصلت الباحثة لمجموعة من النتائج أبرزها: أن البرامج التعليمية تتسم بمرونة جيدة وتستجيب لمعايير الجودة العالمية، غير أن الاعتماد على التكنولوجيا في تطوير مهارات الطلاب ما زال محدوداً، مما يشير إلى الحاجة لدمج أوسع للتقنيات الحديثة في العملية التعليمية. وأن الجامعة توفر دعماً مادياً مناسباً وتشجع على إنتاج بحوث مرتبطة باحتياجات المجتمع، لكن ضعف التدريب المنهج للباحثين في مجال مهارات البحث والنشر يقلل من قدرة الجامعة على تحقيق جودة بحثية تتوافق مع إمكاناتها المادية والبشرية، كما أوصت الباحثة بمجموعة توصيات أهمها: تطوير أدوات قياس رضا الطلاب والخريجين بحيث تكون أكثر حداثة وتنوعاً، مع إدماج نتائجها بشكل مباشر في عملية التحسين المستمر للبرامج الأكاديمية والخدمات الجامعية. وتوسيع نطاق المقارنة المرجعية

*أستاذ في قسم إدارة الأعمال- كلية الاقتصاد- جامعة اللاذقية- اللاذقية- سورية.

**مدرس في قسم إدارة الأعمال- كلية الاقتصاد- جامعة اللاذقية- اللاذقية- سورية.

**طالبة دراسات عليا (دكتوراه)- قسم إدارة الأعمال- كلية الاقتصاد- جامعة اللاذقية- اللاذقية- سورية.

ليشمل الجامعات العالمية الرائدة، والاستفادة من نتائجها في صياغة استراتيجيات أكاديمية وبحثية
تعزز موقع الجامعة في التصنيفات الدولية

The Role of the Product Planning Matrix (House of Quality) in Improving the Quality of Scientific Research

(A Field Study on Faculty Members at Lattakia University)

Abstract

This study aimed to explore the role of the House of Quality Matrix in improving the quality of scientific research. The researcher conducted her study on faculty members at Lattakia University. She distributed a questionnaire designed for the study, taking into account the target sample. She also used the descriptive-analytical approach to interpret and then analyze the results using the SPSS 25 statistical program. The researcher reached a number of conclusions, most notably: educational programs are characterized by good flexibility and meet international quality standards. However, reliance on technology to develop students' skills remains limited, indicating the need for broader integration of modern technologies into the educational process. The university provides adequate financial support and encourages the production of research related to the needs of society. However, the weak systematic training of researchers in the field of research and publishing skills reduces the university's ability to achieve research quality that matches its financial and human capabilities. The researcher also recommended a set of recommendations, the most important of which are: developing more modern and diverse tools for measuring student and graduate satisfaction, with their results directly integrated into the process of continuous improvement of academic programs and university services. The scope of benchmarking should be expanded to include leading international universities, and its results should be utilized in formulating academic and research strategies that enhance the university's position in international rankings.

1- المقدمة:

يُعتبر البحث العلمي من أبرز أدوات النهضة والتقدم في المجتمعات المعاصرة، فهو الوسيلة التي تعتمد عليها الجامعات والمؤسسات الأكاديمية لإنتاج المعرفة الجديدة، وتقديم الحلول للمشكلات المجتمعية، والمساهمة في صياغة السياسات العامة. ومع تزايد الاهتمام بجودة التعليم العالي، أصبحت جودة البحث العلمي محورًا أساسيًا في تقييم أداء الجامعات، ليس فقط من حيث عدد البحوث المنشورة، بل من حيث مدى ارتباطها بحاجات المجتمع، ومطابقتها للمعايير الأكاديمية والأخلاقية والمنهجية في هذا السياق، برزت أهمية دمج مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في الحقل الأكاديمي، باعتبارها إطارًا فعالاً لتحسين مختلف جوانب الأداء الجامعي، ومنها البحث العلمي. وتعد مصفوفة بيت الجودة (QFD) من أبرز أدوات هذه الإدارة، حيث تتيح منهجية لترجمة "صوت العميل" أو "صوت المستفيد" إلى متطلبات فنية وبحثية قابلة للتطبيق. ففي حالة البحث العلمي، يمكن اعتبار المستفيدين هم: المجتمع، الطلبة، الجهات الممولة، ومنتخذي القرار، مما يتطلب فهماً دقيقاً لاحتياجاتهم عند التخطيط لأي مشروع بحثي. وعليه، فإن تطبيق مصفوفة بيت الجودة في المجال الأكاديمي، وبشكل خاص في عملية البحث العلمي، قد يسهم في توجيه جهود الباحثين نحو موضوعات أكثر فائدة، وتحسين منهجيات التنفيذ، وضمان نتائج ذات أثر واقعي. ويأتي هذا البحث كمحاولة لفهم دور هذه الأداة في تحسين جودة البحث العلمي في جامعة

اللاذقية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية

2- المراجعة الأدبية:

1-2- الدراسات العربية:

- زاهر، بسام، 2023، بعنوان: (تحسين جودة الخدمة التعليمية باستخدام أسلوب نشر وظيفة الجودة، دراسة ميدانية على الجامعات السورية).

هدف الدراسة: سعت الدراسة إلى قياس وتحسين جودة التعليم الجامعي في المؤسسات السورية من خلال تطبيق مصفوفة بيت الجودة QFD.

المنهجية: استخدم الباحث استبانة وزعت على عينة من طلاب الدراسات العليا، وتم تحليل النتائج باستخدام برنامج SPSS.

النتائج: أظهرت الدراسة أن الجامعات لا تعتمد بشكل كافٍ على متطلبات الطلاب في تصميم برامجها التعليمية، وأبرزت ضعف التوافق بين مخرجات التعليم و متطلبات سوق العمل.

التوصيات: أوصت الدراسة بضرورة تبني QFD كأداة لتحسين جودة البرامج التعليمية وتصميمها بناء على احتياجات الطلاب.

- خصري، هناء، 2017، بعنوان: (رؤية مستقبلية لتوظيف تقنية نشر وظيفة الجودة كمدخل لتجويد خدمة التعليم الجامعي المصري من وجهة نظر الطلاب)

هدف الدراسة: هدفت إلى تقديم رؤية مستقبلية لتحسين جودة التعليم العالي المصري باستخدام (QFD) بناء على احتياجات الطلاب وتوقعاتهم.

المنهجية: استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبانة وآراء طلاب دبلوم الجودة في جامعة عين شمس

(QFD) النتائج: بينت الدراسة أن الطلاب لديهم وعي واضح بمشكلاتهم الأكاديمية، ويمكن استخدام لبناء منظومة تعليمية تستجيب لتلك الاحتياجات

التوصيات: أكدت الدراسة على ضرورة إشراك الطلاب في التخطيط التعليمي وتطبيق (QFD) كأساس لتصميم البرامج والخدمات الجامعية.

2-2- الدراسات الأجنبية:

دراسة: . (2023). Dara, A. بعنوان:

A study on implementing QFD in the construction of a commercial business center

دراسة حول تطبيق نظام إدارة الجودة في بناء مركز أعمال تجاري

الهدف: هدفت الدراسة الى تحليل كيفية تطبيق QFD وذلك في بناء وتصميم مراكز الأعمال من خلال ربط آراء العملاء بالمواصفات الوظيفية

المنهجية: اعتمدت الدراسة على دراسة حالة باستخدام أدوات لتحديد متطلبات العملاء وترتيب أولوياتهم

النتائج: توصلت الدراسة الى مجموعة نتائج أهمها هو وجود ربط واضح بين توقعات العملاء ومواصفات المشروع؛ وتحديد التحديات في تحويل المدخلات النوعية إلى مخرجات قابلة للقياس.

التوصيات: قدمت الدراسة مجموعة توصيات أبرزها: اقتراح تحسين إضافي لأدوات مواصفة الأهداف الاستراتيجية وتقليل التحيز الشخصي في التقييم.

3-2- التشابه والاختلاف:

تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من خلال المتغير المستقل وهو مصفوفة بيت الجودة QFD بينما تختلف عن الدراسات السابقة في كل من المتغير التابع حيث تناولت الدراسة الحالية جودة البحث العلمي أما الدراسات السابقة فتناولت جودة خدمة التعليم العالي وهو من المواضيع الحديثة والهامة في مجال التعليم العالي بالإضافة الى أن البحث يركز على جامعة اللاذقية وهذا ما لم تتناوله الدراسات الاسبقية.

3- مشكلة البحث:

على الرغم من الجهود المستمرة التي تبذلها الجامعات العربية عامةً، وجامعة اللاذقية على وجه الخصوص، للنهوض بمستوى البحث العلمي، إلا أن مخرجات هذا البحث ما تزال في كثير من الأحيان تعاني من ضعف الصلة بين موضوعاتها واحتياجات المجتمع، أو من قصور في الالتزام بالمعايير العالمية في التصميم والتنفيذ.

وقد يعود ذلك إلى غياب آليات منهجية تساعد على تحويل متطلبات المجتمع والمستفيدين إلى معايير بحثية واضحة يمكن تطبيقها ضمن مراحل البحث العلمي.

تُعد مصفوفة بيت الجودة (House of Quality) إحدى الأدوات الإدارية والتخطيطية الحديثة التي تُستخدم لربط متطلبات "العميل" أو "المستفيد" بخصائص المنتج، ويمكن توظيفها في البيئة الجامعية لربط حاجات المجتمع الأكاديمي بخصائص تصميم وإنتاج البحث العلمي. إلا أن درجة وعي أعضاء الهيئة التدريسية بهذه الأداة ومدى توظيفهم لمكوناتها المختلفة في نشاطهم البحثي لا تزال غير معروفة، مما يثير الحاجة إلى دراسة هذا الموضوع بعمق.

وانطلاقاً من ذلك، يطرح هذا البحث مجموعة من التساؤلات الآتية:

- ما مدى معرفة أعضاء الهيئة التدريسية بمفهوم ومكونات مصفوفة بيت الجودة (QFD)؟
 - ما العلاقة بين دراسة متطلبات العميل (صوت العميل) وجودة البحث العلمي؟
 - ما العلاقة بين تحديد خصائص المنتج (البحث العلمي) وجودة البحث العلمي؟
 - ما العلاقة بين مصفوفة العلاقات وجودة البحث العلمي؟
 - ما العلاقة بين مصفوفة الارتباط وجودة البحث العلمي؟
 - ما العلاقة بين تقييم العملاء (المستفيدين) للأداء التنافسي للجامعة وجودة البحث العلمي؟
 - ما العلاقة بين تقييم الأداء الفني التنافسي وجودة البحث العلمي؟
 - ما أبرز المعوقات التي قد تحدّ من تطبيق مصفوفة بيت الجودة في البحث العلمي؟
- ومن خلال الإجابة عن هذه التساؤلات، يسعى البحث إلى الإجابة عن تساؤله الرئيس الآتي:
- ما دور مصفوفة تخطيط المنتج (بيت الجودة) في تحسين جودة البحث العلمي في جامعة اللاذقية؟

4- أهمية البحث:

الأهمية النظرية:

تأتي أهمية البحث النظرية من خلال التعريف بمصفوفة تخطيط المنتج (بيت الجودة)، والتي ما زالت في حاجة ضرورية لإجراء العديد من الدراسات وإيجاد أفضل الطرق المناسبة لتعزيز استخدامها، مما يساعد على تلبية حاجات ورغبات الطلاب وبلوغ مستوى التوقعات، ولاسيما فيما يتعلق بتطوير جودة الأبحاث العلمية المقدمة من قبلهم.

الأهمية العملية:

فتمثل من خلال النتائج التي سيتوصل لها البحث في محاولة الاستفادة من مصفوفة بيت الجودة في تحسين مخرجات التعليم المجال الجامعي من خلال تطبيقات هذه المصفوفة وبالتالي تحاول هذه الدراسة تقديم منهجية علمية لآلية قياسها، بحيث يمكن للجامعات الاعتماد عليها كوسيلة لتحسين وتطوير جودة البحث العلمي.

5- أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى دراسة دور مصفوفة تخطيط المنتج (بيت الجودة) في تحسين جودة البحث العلمي، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على درجة معرفة أعضاء الهيئة التدريسية بمفهوم ومكونات مصفوفة بيت الجودة (QFD) ومدى إدراكهم لأهميتها في تطوير جودة البحث العلمي.
2. تحليل العلاقة بين دراسة متطلبات العميل (صوت العميل) وجودة البحث العلمي.
3. تحليل العلاقة بين تحديد خصائص المنتج (البحث العلمي) وجودة البحث العلمي.
4. دراسة أثر مصفوفة العلاقات في تحسين جودة البحث العلمي.
5. التعرف على دور مصفوفة الارتباط في رفع كفاءة وجودة البحث العلمي.

6. تحليل العلاقة بين تقييم العملاء (المستفيدين) للأداء التنافسي للجامعات وجودة البحث العلمي.

7. تحليل العلاقة بين تقييم الأداء الفني التنافسي وجودة البحث العلمي.

8. الكشف عن أبرز المعوقات التي تحدّ من تطبيق مصفوفة بيت الجودة في العملية البحثية داخل الجامعة.

9. تقديم توصيات عملية لتفعيل تطبيق مصفوفة بيت الجودة بما يسهم في تحسين جودة الأبحاث العلمية وربطها باحتياجات المجتمع.

6- فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسة:

لا يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين مصفوفة تخطيط المنتج (بيت الجودة) وتحسين جودة البحث العلمي.

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

لا توجد علاقة معنوية بين دراسة متطلبات العميل (صوت العميل) وبين جودة البحث العلمي؟

لا توجد علاقة معنوية بين خصائص المنتج وبين جودة البحث العلمي؟

لا توجد علاقة معنوية بين مصفوفة العلاقات وبين جودة البحث العلمي؟

لا توجد علاقة معنوية بين مصفوفة الارتباط وبين جودة البحث العلمي؟

لا توجد علاقة معنوية بين تقييم العملاء لأداء الجامعات التنافسي وبين جودة البحث العلمي؟

لا توجد علاقة معنوية بين تقييم الأداء الفني التنافسي وبين جودة البحث العلمي؟

7- منهجية البحث:

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى وصف العلاقة بين استخدام مصفوفة بيت الجودة وجودة البحث العلمي. وتم استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة وتحليلها إحصائياً باستخدام برنامج SPSS26.

8- حدود البحث:

المكانية: جامعة اللاذقية

الزمانية: 2024 \ 2025

البشرية: أعضاء الهيئة التدريسية لبعض الكليات ضمن جامعة اللاذقية.

الموضوعية: دراسة تطبيق مصفوفة بيت الجودة على جودة البحث العلمي فقط، دون التطرق للجوانب الأخرى من الجودة الأكاديمية

9- الإطار النظري:

1-9- مفهوم ونشأة ونشر وظيفة الجودة QFD:

ويمثل تطبيق أداة نشر وظيفة الجودة تحدي وفرصة للإدارة العليا لاستبدال التركيز التقليدي على النتائج بالتركيز على كيفية تحقيق النتائج عن طريق تقليص الجهود وتقليل الوقت المستغرق لإعادة تصميم وتقديم منتج يلبي الحاجة الفعلية للزبائن في ضوء التحديد الدقيق والمناسب من البداية لكل ما يرضي الزبون ويفي بمتطلباته (Mazur, 1997:2)

تُعد نشر وظيفة الجودة أحد برامج إدارة الجودة الشاملة التي يتم من خلالها ترجمة رغبات واحتياجات الزبائن إلى سمات محدّدة يمكن وضع تصميم مناسب لها، وقد عرّفها JURAN بأنها " الوظيفة التي تنظّم الجودة في مقابل الحصول على كفاءة الاستعمال " (Akao , 1993: 5)، فيما عرفها Russell & Taylor (2011:174) بأنها ترجمة صوت الزبون إلى متطلبات في التصميم الفني. كما يعرفه (زاهر، 2013): بأنه مدخل يضمن أن منتجات المنظمة موجهة باحتياجات العملاء، عن طريق ترجمة صوت العميل "Voice of the customer" إلى خصائص

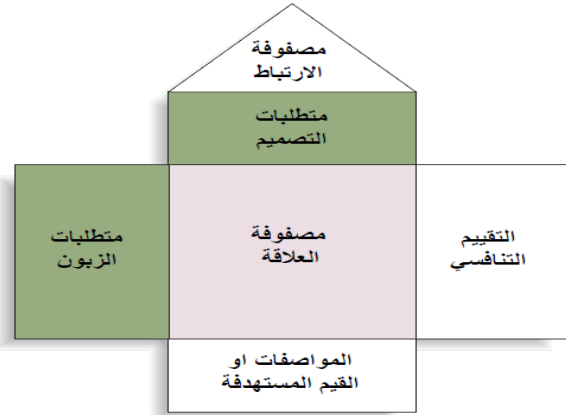
فنية في كل مرحلة من مراحل عملية تطوير المنتج من خلال عدد من المصفوفات تستخدمها فرق نشر وظيفة الجودة QFD Teams بهدف تحقيق الجودة الكلية للمنتج.

2-9- مفهوم بيت الجودة House of Quality:

يعتبر بيت الجودة House of Quality (أو مصفوفة تخطيط المنتج Product Planning matrix) أهم مصفوفات نشر وظيفة الجودة QFD، وهو يربط بين متطلبات المستهلكين المحددة "What" مع الخصائص الفنية "How" والقيم المستهدفة لتحقيق ذلك "How Much" (زاهر، 2014)

ويمكن تعريف بيت الجودة بأنها تقنية تستخدم لضمان التصميم النهائي للمنتج بما يضمن مقابله لاحتياجات الزبائن (Slack et al, 2004:777)، فيما عرف (HEIZER 2017: 166) بيت الجودة (House Quality) بأنه أسلوب يجمع بين احتياجات المستهلك وبين قدرات المؤسسة الداخلية حيث يقوم فريق عمل من الخبراء بتحويل تلك الاحتياجات إلى متطلبات فنية لتصميم المنتج الملبي لها. والشكل الاتي يوضح بيت الجودة.

FIGURE 4.3
The house of quality
بيت الجودة



Source: Stevenson, W. (2015). Operations management. New York: McGraw-Hill Education, p. 156

3-9- مفهوم البحث العلمي في التعليم العالي:

ويعرف بأنه: "مدى التزام الباحث بالمنهج العلمي السليم، مع قدرته على معالجة مشكلة واقعية أو نظرية بإطار معرفي منضبط ومنهجي، يحقق إضافة علمية للمجال المدروس". أبو زيد، (2020) بينما يرى عبد الحميد (2022) أن جودة البحث العلمي " تكمن في الأصالة والحدثة، ومدى التناسق بين عناصر البحث من عنوان، وإشكالية، وأهداف، ومنهج، وتحليل، وخاتمة (عبد الحميد، 2022).

4- 9- أهداف البحث العلمي في التعليم العالي:

يعد البحث العلمي من الركائز الأساسية التي تقوم عليها المؤسسات التعليمية في مرحلة التعليم العالي، حيث يمثل أحد أبرز أهدافه في تنمية المعرفة العلمية وإثراء التخصصات الأكاديمية المختلفة من خلال توليد معارف جديدة قائمة على منهجيات علمية دقيقة، كما يهدف البحث العلمي الى تمكين الكلية والباحثين من تطوير مهارات التفكير النقدي، والتحليل، والاستقصاء العلمي، مما يعزز قدرتهم على معالجة المشكلات المجتمعية والتكنولوجية المعاصرة بطريقة منهجية. (السرطاوي، 2020).

كما يسهم البحث العلمي في تعزيز استقلالية الجامعات من خلال ربط التعليم بالإنتاج المعرفي، ويدعم قدرتها على المشاركة الفاعلة في مسيرة التنمية الوطنية المستدامة من خلال مخرجات علمية قابلة للتطبيق العملي. (الجندي، 2018).

ويمكن تلخيص أهم أهداف البحث العلمي بالنقاط الآتية: (السرطاوي، 2020)

1. تنمية المعرفة العلمية: عبر انتاج معارف جديدة تستند الى منهجيات بحثية رصينة.
2. تطوير مهارات الباحثين: في التفكير النقدي والتحليل والاستقصاء العلمي.
3. معالجة المشكلات المجتمعية: من خلال حلول مبنية على أسس علمية دقيقة.
4. تعزيز استقلالية الجامعات: وربط التعليم بالإنتاج المعرفي.
5. المساهمة في صياغة السياسات العامة: وتقديم حلول للتحديات الاجتماعية والاقتصادية.

5- 9- أهمية البحث العلمي في التعليم العالي:

تتبع أهمية البحث العلمي في التعليم العالي من كونه الأداة الأهم في بناء مجتمع المعرفة، وتحقيق التنمية المستدامة، وتعزيز التنافسية على مستويين الإقليمي، والعالمي، فالجامعات

التي تولي البحث العلمي اهتماما محوريا تكون أكثر قدرة على التكيف مع المتغيرات التكنولوجية والعلمية، وتقديم برامج أكاديمية مواكبة للتطورات المعرفية الحديثة. وتتمحور أهم النقاط التي تبرز أهمية البحث العلمي فيما يلي: (الخطيب، 2021).

1. بناء مجتمع المعرفة: وتحقيق تنمية مستدامة طويلة الأمد.
2. تعزيز القدة التنافسية: للمؤسسات الاكاديمية إقليميا وعالميا.
3. الربط بين النظرية والتطبيق: من خلال البحوث التطبيقية.
4. تحسين جودة التعليم: وتطوير مهارات الخريجين.
5. دعم المشاركة مع المجتمع: وكذلك القطاعات الاقتصادية، عبر أبحاث تواكب احتياجات السوق. (Unesco, 2021)

6- 9- العلاقة بين مصفوفة بيت الجودة وتحسين مخرجات البحث العلمي:

تتمثل العلاقة الجوهرية بين مصفوفة (QFD) والبحث العلمي في أن مصفوفة بيت الجودة توفر آلية منهجية لتحديد أولويات البحث العلمي بناءً على احتياجات المجتمع ومتطلبات التنمية . فهي تساعد في:

1. تحديد الفجوات البحثية ذات الأهمية التطبيقية
2. إشراك أصحاب المصلحة في صياغة توجهات البحث العلمي
3. مواعاة الأهداف البحثية مع الاستراتيجيات الوطنية
4. تحسين استخدام الموارد البحثية وترشيد التمويل عند تطبيق على العمليات البحثية، يمكن بناء "بيت جودة بحثي" يتضمن: توقعات المجتمع الأكاديمي، قدرات الباحثين، متطلبات الصناعة، أهداف الخطط الاستراتيجية، وتقويم الأداء البحثي. وبهذا تصبح المشاريع البحثية أكثر استجابة لاحتياجات المجتمع وأكثر تأثيرًا على مستوى الابتكار والتنمية.

10- الدراسة العملية:

قامت الباحثة بتصميم استبانة وتوزيعها على العاملين في جامعة اللاذقية، على أساس مقياس ليكرت الخماسي كما في الجدول الآتي:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

أما معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفقاً لمقياس ليكرت:

طول الفئة = درجة الاستجابة العليا - درجة الاستجابة الدنيا / عدد فئات الاستجابة

طول الفئة = 5 - 1 / 0.85 = وبناءً عليه تم اعتماد المستويات الآتية لدرجات الموافقة وتمّ تحديد المجالات الآتية:

- 1 - 1.80 (منخفض جداً).
- 1.81 - 2.60 (منخفض).
- 2.61 - 3.40 (متوسط).
- 3.41 - 4.20 (مرتفع).
- 4.21 - 5 (مرتفع جداً).

دراسة ثبات وصدق المقياس:

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقياس لكل عبارات الاستبانة وفق الآتي:

الجدول (1): اختبار الثبات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items	المحور
.854	5	متطلبات العميل
.836	5	خصائص المنتج
.890	5	مصفوفة العلاقات
.895	5	مصفوفة الارتباط
.898	5	تقييم العملاء
.920	5	تقييم الأداء الفني التنافسي
.766	9	المتغير التابع (البحث العلمي)

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي spss.25

الجدول (2): اختبار الثبات ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبانة

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.951	39

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي spss.25

يُظهر الجدول أن قيمة ألفا كرونباخ لعبارات الاستبانة بلغت 0.951، مما يدل على اتساق داخلي ممتاز يتجاوز الحد الأدنى المقبول بكثير. تعكس هذه القيمة تجانساً عالياً بين العناصر في قياس المفاهيم المستهدفة مثل مصفوفة بيت الجودة والبحث العلمي، مما يعزز موثوقية الأداة البحثية. ترى الباحثة أن هذا الثبات العالي دليل على تصميم استبانة فعالة.
دراسة صدق المحتوى:

لاختبار صدق المحتوى فقرات الاستبانة قامت الباحثة بإيجاد معاملات الارتباط بين متوسط العبارات التي تمثل كل محور على حدة والمتوسط الكلي للمحاور مجتمعة وذلك لاختبار صدق محتوى فقرات الدراسة وكانت كما في الجدول الآتي:

الجدول (3): اختبار صدق العبارات

Correlations									
		متطلبات العميل	خصائص المنتج	مصفوفة العلاقات	مصفوفة الارتباط	تقييم العملاء	تقييم الأداء القياسي	البحث العلمي	AL
متطلبات العميل	Pearson Correlation	1	.442**	.282**	.523**	.491**	.391**	.669**	.750**
	Sig. (2- tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250	250
خصائص المنتج	Pearson Correlation	.442**	1	.507**	.804**	.687**	.757**	.740**	.848**
	Sig. (2- tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250	250

مصفوفة العلاقات	Pearson Correlation	.282**	.507**	1	.562**	.412**	.556**	.531**	.619**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250	250
مصفوفة الارتباط	Pearson Correlation	.523**	.804**	.562**	1	.694**	.788**	.791**	.895**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250	250
تقييم العملاء	Pearson Correlation	.491**	.687**	.412**	.694**	1	.552**	.735**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250	250
تقييم الأداء الفني التنافسي	Pearson Correlation	.391**	.757**	.556**	.788**	.552**	1	.694**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250	250
البحث العلمي	Pearson Correlation	.669**	.740**	.531**	.791**	.735**	.694**	1	.909**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	250	250	250	250	250	250	250	250
AL	Pearson Correlation	.750**	.848**	.619**	.895**	.814**	.795**	.909**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	250	250	250	250	250	250	250	250

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي spss إصدار 25

كشفت الجدول عن وجود ارتباط قوي ودال إحصائياً بين محاور الاستبانة، حيث بلغ معامل الارتباط (Sig. = 0.000)، مما يؤكد أن العبارات تقيس المفاهيم المستهدفة بشكل متنسق وموثوق. ترى الباحثة أن هذه القيمة العالية تُبرهن على تماسك الأداة البحثية وصدقها التلازمي.

الإحصاءات الوصفية: متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة بمحور متطلبات

العميل

الجدول (4): الإحصاءات الوصفية الخاصة بمحور متطلبات العميل

دور مصفوفة تخطيط المنتج (بيت الجودة) في تحسين جودة البحث العلمي
(دراسة ميدانية على أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة اللاذقية)

الأهمية	Std. Dev	Mean	N	عبارات محور متطلبات العميل
2	.457	3.71	250	1) توفر الجامعة قنوات لاستقبال شكاوى ومقترحات الطلاب.
1	.446	3.73	250	2) تتخذ الجامعة خطوات فعالة للتفاعل مع الطلاب والخريجين للحصول على ملاحظاتهم حول البرامج التعليمية
3	.459	3.70	250	3) يتم تحديث البرامج الأكاديمية بناء على ملاحظات و آراء العملاء (الطلاب والخريجين)
4	.467	3.68	250	4) توفر الجامعة قنوات متعددة لتمكين الطلاب من تقديم آرائهم بشكل منتظم
5	.481	3.64	250	5) تقيم الجامعة ندوات حوارية بشكل دوري للاستماع لآراء الطلبة
	.36732	3.6904	250	متوسط محور متطلبات العميل

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي spss إصدار 25

نجد من الجدول (4) إن متوسط استجابة العينة على محور متطلبات العميل تراوحت بين 3.64-3.71 مما يدل على درجة موافقة مرتفعة، حيث حصلت العبارة التي تقول إن الجامعة تتخذ خطوات فعالة للتفاعل مع الطلاب والخريجين للحصول على ملاحظاتهم حول البرامج التعليمية على أعلى متوسط حسابي بينما حصلت العبارة التي تقول أن الجامعة تقيم ندوات حوارية بشكل دوري للاستماع لآراء الطلبة على أقل متوسط حسابي، بينما كان متوسط إجابات أفراد العينة على محور متطلبات العميل (3.69)، وهو يدل على مستوى موافقة مرتفع مما يدل على إن عبارات هذا المحور تتوافر في الجامعة المدروسة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية. الإحصاءات الوصفية: متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة بمحور خصائص المنتج

الجدول (5): الإحصائيات الوصفية لمحور خصائص المنتج

الأهمية	Std. Dev	Mean	N	عبارات محور خصائص المنتج
1	.196	3.96	250	(6) تضمن البرامج الأكاديمية تحقيق معايير الجودة العالمية
2	.254	3.95	250	(7) تتمتع المناهج الدراسية بالمرونة اللازمة لتلبية احتياجات سوق العمل
3	.263	3.94	250	(8) يتم تصميم البرامج التعليمية وفق معايير علمية لضمان جودة التعليم
4	.261	3.93	250	(9) تحتوي المناهج على مهارات عملية مطلوبة
5	.292	3.92	250	(10) يتم الاعتماد على التكنولوجيا في تطوير مهارات الطلاب
	.19834	3.9392	250	متوسط محور خصائص المنتج

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي spss إصدار 25

نجد من الجدول (5) إن متوسط استجابة العينة على محور خصائص المنتج تراوحت بين 3.92-3.96 مما يدل على درجة موافقة مرتفعة، حيث حصلت العبارة التي تقول **تضمن البرامج الأكاديمية تحقيق معايير الجودة العالمية** على أعلى متوسط حسابي بينما حصلت العبارة التي تقول **يتم الاعتماد على التكنولوجيا في تطوير مهارات الطلاب** على أقل متوسط حسابي، بينما كان متوسط إجابات أفراد العينة على محور **خصائص المنتج (3.93)**، وهو يدل على مستوى موافقة مرتفع مما يدل على إن عبارات هذا المحور تتوافر في الجامعة المدروسة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية

الإحصاءات الوصفية: متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة بمحور مصفوفة العلاقات

الجدول (6): الإحصائيات الوصفية لمحور مصفوفة العلاقات

الأهمية	Std. Dev	Mean	N	عبارات محور مصفوفة العلاقات
4	.126	3.98	250	هناك علاقة واضحة بين متطلبات العميل (الطلاب والخريجين) وخصائص البرنامج الأكاديمي.
3	.155	3.99	250	تسعى الجامعة لتحديد العلاقة بين متطلبات التعليم وخصائص البرامج الأكاديمية بشكل دقيق

دور مصفوفة تخطيط المنتج (بيت الجودة) في تحسين جودة البحث العلمي
(دراسة ميدانية على أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة اللاذقية)

5	.126	3.98	250	يتم تحسين وتعديل البرامج الأكاديمية بناء على التحليل العلمي للعلاقة بين المتطلبات والخصائص
2	.220	4.00	250	يتم تعديل الخطط الدراسية بناء على احتياجات سوق العمل
1	.179	4.00	250	تقوم الجامعة ببرامج تدريبية بالتعاون مع سوق العمل بشكل دوري
	.13745	3.9920	250	متوسط محور مصفوفة العلاقات

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي spss إصدار 25

نجد من الجدول (6) إن متوسط استجابة العينة على محور مصفوفة العلاقات تراوحت بين 3.98-4.00 مما يدل على درجة موافقة مرتفعة، حيث حصلت العبارة التي تقول **تقوم الجامعة ببرامج تدريبية بالتعاون مع سوق العمل بشكل دوري** على أعلى متوسط حسابي بينما حصلت العبارة التي تقول **يتم تحسين وتعديل البرامج الأكاديمية بناء على التحليل العلمي للعلاقة بين المتطلبات والخصائص** على أقل متوسط حسابي، بينما كان متوسط إجابات أفراد العينة على محور **مصفوفة العلاقات (3.99)**، وهو يدل على مستوى موافقة مرتفع مما يدل على إن عبارات هذا المحور تتوافر في الجامعة المدروسة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية.

الإحصاءات الوصفية: متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة بمحور مصفوفة الارتباط

الجدول (7): الإحصائيات الوصفية لمحور مصفوفة الارتباط

الأهمية	Std. Dev	Mean	N	عبارات محور مصفوفة الارتباط
1	.238	3.94	250	11) تتم دراسة العلاقة بين البرامج الأكاديمية ومتطلبات التنمية المحلية
2	.245	3.94	250	12) يتم استخدام تقنيات علمية لتحليل الارتباط بين الجودة التعليمية ورضا العملاء
4	.272	3.92	250	13) تعتمد الجامعة على ممارسات علمية لتحليل كيفية تأثير التعديلات على البرامج في تحسين الجودة التعليمية

3	.245	3.94	250	14) يتم الربط بين نتائج الطلاب وخصائص المناهج الأكاديمية لتسحين أداء البرنامج.
5	.290	3.91	250	15) تربط الجامعة بين البرامج الأكاديمية و الثقافة السائدة في الجامعة
	.21717	3.9280	250	متوسط محور مصفوفة الارتباط

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي spss إصدار 25

نجد من الجدول (7) إن متوسط استجابة العينة على محور مصفوفة الارتباط تراوحت بين 3.91-3.94 مما يدل على درجة موافقة مرتفعة، حيث حصلت العبارة التي تقول تتم دراسة العلاقة بين البرامج الأكاديمية ومتطلبات التنمية المحلية على أعلى متوسط حسابي بينما حصلت العبارة التي تقول تربط الجامعة بين البرامج الأكاديمية و الثقافة السائدة في الجامعة على أقل متوسط حسابي، بينما كان متوسط إجابات أفراد العينة على محور مصفوفة الارتباط (3.92)، وهو يدل على مستوى موافقة مرتفع مما يدل على إن عبارات هذا المحور تتوافر في الجامعة المدروسة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية.

الإحصاءات الوصفية: متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة بمحور تقييم العملاء

الجدول (7): الإحصائيات الوصفية لمحور تقييم العملاء

الأهمية	Std. Dev	Mean	N	عبارات محور تقييم العملاء
1	.272	3.92	250	16) يتم قياس رضا الطلاب بشكل دوري عن البرامج التعليمية والخدمات الجامعية
4	.284	3.91	250	17) تعتمد الجامعة على ملاحظات الطلاب لتقييم الأداء الأكاديمي للخريجين
2	.272	3.92	250	18) تعتبر الجامعة أن رضا العملاء هو المعيار الأساسي لتقييم جودة البرامج الأكاديمية
3	.266	3.92	250	19) يتم تضمين تقييمات العملاء في عملية التحسين المستمر للبرامج الأكاديمية
5	.326	3.88	250	20) يتم تحديث مقاييس الرضا المستخدمة بشكل دوري

دور مصفوفة تخطيط المنتج (بيت الجودة) في تحسين جودة البحث العلمي
(دراسة ميدانية على أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة اللاذقية)

متوسط محور تقييم العملاء	250	3.9112	23972.
--------------------------	-----	--------	--------

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي spss إصدار 25

نجد من الجدول (7) إن متوسط استجابة العينة على محور تقييم العملاء تراوحت بين 3.88-3.92 مما يدل على درجة موافقة مرتفعة، حيث حصلت العبارة التي تقول يتم قياس رضا الطلاب بشكل دوري عن البرامج التعليمية والخدمات الجامعية على أعلى متوسط حسابي بينما حصلت العبارة التي تقول يتم تحديث مقاييس الرضا المستخدمة بشكل دوري على أقل متوسط حسابي، بينما كان متوسط إجابات أفراد العينة على محور تقييم العملاء (3.91)، وهو يدل على مستوى موافقة مرتفع مما يدل على إن عبارات هذا المحور تتوافر في الجامعة المدروسة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية.

الإحصاءات الوصفية: متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة بمحور تقييم الأداء

الفني التنافسي

الجدول (8): الإحصائيات الوصفية لمحور تقييم الأداء الفني التنافسي

الأهمية	Std. Dev	Mean	N	عبارات محور تقييم الأداء الفني التنافسي
1	.176	3.97	250	تستخدم الجامعة نتائج التقييم التنافسي لتحديث استراتيجياتها الأكاديمية
4	.207	3.96	250	يتم رصد تطورات أداء الجامعات المنافسة على مستوى البرامج الأكاديمية
5	.196	3.96	250	يتم دراسة نقاط القوة والضعف مقارنة مع الجامعات المصنفة العالمية
2	.176	3.97	250	يتم تحليل مؤشرات التصنيف العالمي بشكل دوري
3	.187	3.96	250	تتم متابعة التغيرات الحاصلة في تصنيف الجامعات المنافسة
	.16441	3.9648	250	متوسط محور تقييم الأداء الفني التنافسي

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي spss إصدار 25

نجد من الجدول (8) إن متوسط استجابة العينة على محور تقييم الأداء الفني التنافسي تراوحت بين 3.96-3.97 مما يدل على درجة موافقة مرتفعة، حيث حصلت العبارة التي تقول تستخدم الجامعة نتائج التقييم التنافسي لتحديث استراتيجياتها الأكاديمية على أعلى متوسط حسابي بينما حصلت العبارة التي تقول يتم دراسة نقاط القوة والضعف مقارنة مع الجامعات المصنفة العالمية على أقل متوسط حسابي، بينما كان متوسط إجابات أفراد العينة على محور تقييم الأداء الفني التنافسي (3.96)، وهو يدل على مستوى موافقة مرتفع مما يدل

على إن عبارات هذا المحور تتوافر في الجامعة المدروسة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية.

الإحصاءات الوصفية: متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة بمحور البحث العلمي (المتغير التابع)

الجدول (9): الإحصائيات الوصفية لمحور البحث العلمي (المتغير التابع)

الأهمية	Std. Dev	Mean	N	عبارات محور البحث العلمي (المتغير التابع)
5	.165	3.97	250	(21) تدعم الجامعة إنتاج الأبحاث ذات التأثير الوطني والدولي
3	.110	4.00	250	(22) يتم ربط البحوث العلمية باحتياجات المجتمع وسوق العمل
8	.352	3.86	250	(23) تشجع الجامعة التعاون البحثي مع الجامعات الدولية
6	.196	3.96	250	(24) الموارد البحثية (المكتبات، المختبرات، قواعد البيانات) متاحة بشكل مناسب.
9	.459	3.70	250	(25) يتلقى الباحثون تدريباً كافياً على مهارات البحث العلمي والنشر.
7	.356	3.85		(26) نتائج الأبحاث قابلة للتطبيق في حل مشكلات المجتمع.
2	.142	4.00		(27) الجامعة تجري تقييماً دورياً لجودة البحث العلمي وأثره.
1	.226	4.04		(28) الجامعة توفر الدعم المادي الكافي لإنجاز الأبحاث بجودة عالية.
4	.178	3.98		(29) جودة البحث العلمي تنعكس إيجابياً على جودة التدريس والبرامج الأكاديمية.
	.15155	3.8982	250	متوسط محور البحث العلمي (المتغير التابع)

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي spss إصدار 25

نجد من الجدول (9) إن متوسط استجابة العينة على محور البحث العلمي (المتغير التابع) تراوحت بين 3.70-4.04 مما يدل على درجة موافقة مرتفعة، حيث حصلت العبارة التي تقول الجامعة توفر الدعم المادي الكافي لإنجاز الأبحاث بجودة عالية على أعلى متوسط حسابي بينما حصلت العبارة التي تقول يتلقى الباحثون تدريباً كافياً على مهارات البحث العلمي والنشر على أقل متوسط حسابي، بينما كان متوسط إجابات أفراد العينة على محور البحث

دور مصفوفة تخطيط المنتج (بيت الجودة) في تحسين جودة البحث العلمي
(دراسة ميدانية على أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة اللاذقية)

العلمي (المتغير التابع) (3.89)، وهو يدل على مستوى موافقة مرتفع مما يدل على إن عبارات هذا المحور تتوافر في الجامعة المدروسة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية.

اختبار الفرضيات

اختبار الفرضية الرئيسية: لا توجد علاقة معنوية بين مصفوفة تخطيط المنتج وبين تحسين جودة البحث العلمي في جامعة اللاذقية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية قامت الباحثة على إجراء تحليل الارتباط المتعدد بين المتغير المستقل والمتغير التابع وكانت نتيجة الفرضية كما يأتي:

الجدول (10): نتائج تحليل التباين لنموذج الانحدار المتعدد الخاص بالعلاقة بين بالعلاقة بين أبعاد مصفوفة تخطيط المنتج، و البحث العلمي

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.467	6	.744	144.459	.000 ^b
	Residual	1.252	243	.005		
	Total	5.719	249			
a. Dependent Variable: البحث العلمي						
b. Predictors: (Constant), تقييم الأداء الفني التنافسي، متطلبات العميل، مصفوفة العلاقات، تقييم العملاء، خصائص المنتج، مصفوفة الارتباط						

الجدول (11): نتائج مُعامل التحديد لنموذج الانحدار المتعدد الخاص بالعلاقة بين أبعاد مصفوفة تخطيط المنتج، و البحث العلمي

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.884 ^a	.781	.776	.07179
a. Predictors: (Constant), تقييم الأداء الفني التنافسي، متطلبات العميل، مصفوفة العلاقات، تقييم العملاء، خصائص المنتج، مصفوفة الارتباط				

الجدول (12): ثوابت معادلة الانحدار وتأثير كل متغير من المتغيرات المستقلة في المتغير التابع

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.000	.144		6.964	.000
	متطلبات العميل	.128	.015	.311	8.615	.000
	خصائص المنتج	.098	.043	.128	2.263	.025
	مصفوفة العلاقات	.101	.041	.092	2.460	.015
	مصفوفة الارتباط	.139	.044	.199	3.150	.002
	تقييم العملاء	.156	.028	.246	5.486	.000
تقييم الأداء الفني التنافسي	.122	.049	.132	2.485	.014	

a. Dependent Variable: البحث العلمي

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي spss إصدار 25

ومن الجدول (11) نجد أن مُعامل الارتباط R بلغ 0.884 ، وهو يدل على ارتباط قوي بين المُتغيّرات المُستقلّة والمُتغيّر التّابع، وكذلك بلغت قيمة مُعامل التحديد 0.781 كما هو موضح بالجدول(11)، وهذا يدل على أن 78.1% من تغيّرات المُتغيّر التّابع تتبع لتغيّرات المُتغيّرات المُستقلّة، كما ويتّضح من الجدول (10) أن جميع معالم الارتباط مقبولة لأن احتمال الدلالة $\text{sig}=\text{p}=0.000 < \alpha=0.05$ وبالتالي كل المُتغيّرات المُستقلّة تؤثر في المُتغيّر التّابع، وعليه نرفض فرضيّة العدم التي تقول: لا توجد علاقة معنويّة بين أبعاد مصفوفة تخطيط المنتج، وبين تحسين البحث العلمي في الجامعة محل الدراسة. ونقبل الفرضيّة البديلة التي تقول: توجد علاقة معنويّة بينهما.

وبعد الانتهاء من اختبار الفرضيّات توصلت الباحثة إلى النموذج الذي يعبر عن العلاقة بين أبعاد مصفوفة تخطيط المنتج و تحسين البحث العلمي كما هو موضح بالجدول(12):

$$Y = 1.000 + 0.128 X_1 + 0.098 X_2 + 0.101 X_3 + 0.139 X_4 + 0.156 X_5 + 0.122 X_6$$

بحيث:

Y: البحث العلمي (المُتغيّر التّابع)،

X1: متطلبات العميل.

X2: خصائص المنتج.

- X3: مصفوفة العلاقات.
X4: مصفوفة الارتباط.
X5: تقييم العملاء.
X6: تقييم الأداء الفني التنافسي.

11- النتائج:

1. تبين أن الجامعة تعمل على الاستماع لملاحظات الطلاب والخريجين والاستفادة منها في تطوير البرامج الأكاديمية، إلا أن أدوات التواصل المباشر معهم لا تزال بحاجة إلى تفعيل أكبر، خاصة على مستوى اللقاءات الحوارية المنتظمة.
2. أظهرت النتائج أن البرامج التعليمية تتسم بمرونة جيدة وتستجيب لمعايير الجودة العالمية، غير أن الاعتماد على التكنولوجيا في تطوير مهارات الطلاب ما زال محدوداً، مما يشير إلى الحاجة لدمج أوسع للتقنيات الحديثة في العملية التعليمية.
3. دلت النتائج على وجود توافق جيد بين متطلبات سوق العمل وخصائص البرامج الأكاديمية، حيث تسعى الجامعة لتعديل مناهجها بما ينسجم مع هذه المتطلبات. ومع ذلك، فإن آليات التحديث لا تجري بالوتيرة الكافية لضمان مواكبة سريعة للتغيرات.
4. أظهرت النتائج أن الجامعة تربط بين برامجها الأكاديمية واحتياجات التنمية المحلية، كما تحلل العلاقة بين الجودة التعليمية ورضا الطلاب. إلا أن ربط البرامج بالثقافة المؤسسية الداخلية ما يزال محدوداً، وهو ما يقلل من انعكاس هوية الجامعة وقيمتها في مخرجاتها التعليمية.
5. بينت النتائج أن الجامعة تقيس رضا الطلاب بشكل دوري وتستفيد من ملاحظاتهم في التحسين المستمر، لكن أدوات قياس الرضا لم تُحدث بشكل كافٍ لمواكبة المتغيرات، مما يقلل من فاعلية نتائجها في دعم القرارات الأكاديمية.
6. دلت النتائج على أن الجامعة تتابع أداء الجامعات المنافسة وتستخدمه في تطوير استراتيجياتها الأكاديمية. إلا أن المقارنة تركز بشكل أكبر على المستوى المحلي

- والإقليمي، بينما لا يتم استثمار المقارنات العالمية بشكل كافٍ لتعزيز مكانتها الدولية.
7. أظهرت النتائج أن الجامعة توفر دعماً مادياً مناسباً وتشجع على إنتاج بحوث مرتبطة باحتياجات المجتمع، لكن ضعف التدريب الممنهج للباحثين في مجال مهارات البحث والنشر يقلل من قدرة الجامعة على تحقيق جودة بحثية تتوافق مع إمكاناتها المادية والبشرية.
8. أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة معنوية قوية بين أبعاد مصفوفة تخطيط المنتج (متطلبات العميل، خصائص البرامج، العلاقات، الارتباط، تقييم العملاء، التقييم التنافسي) وبين البحث العلمي. وهذا يؤكد أن تحسين البحث العلمي يرتبط بشكل مباشر بتحسين مكونات العملية التعليمية والتقييمية، وأن تكامل هذه الأبعاد يشكل مدخلاً أساسياً لرفع مستوى البحث العلمي وجودته.

12- التوصيات:

تقدم الباحثة مجموعة من التوصيات يمكن تطبيقها ضمن جامعة اللاذقية:

1. تفعيل قنوات التواصل المباشر مع الطلاب والخريجين من خلال تنظيم لقاءات وندوات حوارية منتظمة، بما يعزز المشاركة الحقيقية في تطوير البرامج التعليمية.
2. العمل على دمج التكنولوجيا التعليمية الحديثة بشكل أكبر في المناهج والأنشطة التدريبية، بما يساهم في تنمية مهارات الطلاب العملية لمواكبة متطلبات سوق العمل.
3. اعتماد آلية مؤسسية للتحديث المستمر للمناهج الدراسية استناداً إلى تحليلات علمية دورية، لضمان توافق البرامج مع التغيرات المتسارعة في سوق العمل.
4. تعزيز ربط البرامج الأكاديمية بالثقافة المؤسسية وقيم الجامعة، بما يرسخ هوية الجامعة ويجعلها تنعكس في شخصية الخريج ومخرجات التعلم.

5. تطوير أدوات قياس رضا الطلاب والخريجين بحيث تكون أكثر حداثة وتنوعاً، مع إدماج نتائجها بشكل مباشر في عملية التحسين المستمر للبرامج الأكاديمية والخدمات الجامعية.
6. توسيع نطاق المقارنة المرجعية ليشمل الجامعات العالمية الرائدة، والاستفادة من نتائجها في صياغة استراتيجيات أكاديمية وبحثية تعزز موقع الجامعة في التصنيفات الدولية.
7. الاستثمار في تنمية القدرات البحثية لأعضاء الهيئة التدريسية وطلبة الدراسات العليا عبر برامج تدريب متخصصة في مهارات البحث والنشر العلمي، بما يوازي الدعم المادي المتاح ويضمن استثمار الموارد بفعالية.
8. صياغة استراتيجية شاملة تركز على تكامل أبعاد مصفوفة بيت الجودة (متطلبات العمل، خصائص البرامج، العلاقات، الارتباط، التقييم، التنافسية) مع البحث العلمي، باعتبارها مدخلاً رئيساً لتحسين الأداء الأكاديمي وتعزيز جودة البحث العلمي في الجامعة.

13- قائمة المراجع:

13-1- المراجع العربية:

1. أبو زيد، سامي (2020) (جودة البحث العلمي في الجامعات العربية* .مجلة البحوث التربوية*، 2(45))
2. الجندي، محمد، (2018)، البحث العلمي ودوره في تنمية التعليم العالي في الوطن العربي، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 32، 11.
3. خصري، هناء، 2017، رؤية مستقبلية لتوظيف تقنية نشر وظيفة الجودة كمدخل لتجويد خدمة التعليم الجامعي المصري من وجهة نظر الطلاب، مجلة البحوث التربوية والنفسية، جامعة عين الشمس، 31 (5)
4. الخطيب، سامي، 2021، التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي: التحديات والفرص، عمان، دار المسيرة.
5. زاهر، بسام، (2014) إدارة الجودة الشاملة. جامعة اللاذقية، اللاذقية، سوريا.

6. زاهر، بسام، 2023، تحسين جودة الخدمة التعليمية باستخدام أسلوب نشر وظيفة الجودة، دراسة ميدانية على الجامعات السورية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الإدارية والاقتصادية، 39 (2).
7. السرطاوي، عبدالله، 2020، مناهج البحث العلمي وتطبيقاتها في العلوم الاجتماعية، عمان، دار الثقافة.
8. عبد الحميد، فوزي 2022 () مناهج البحث العلمي وتطبيقاته . *بيروت :دار الفكر العربي

2-13- المراجع الأجنبية:

1. Akao ,Yoji (1993).QFD Prendre En Compte Les Besoins du Client Dans La Conception du Produit , ED-AFNOR, Paris.
2. Dara,Ramesh,Kumarm,2023, A Study On Implementing QFD In The Construction Of Commercial Business Centrgr, International Journal Of Engineering Research And Technology (IJERT) 12,(4).
3. -Heizer, Jay, Heizer, Render. Barry, Render & Munson,Chuck , Munson .(2017). "Operations Management: Sustainability And Supply Chain Management"
4. Russell & Taylor .(2011). **Operations Management - Creating Value Along the Supply Chain** . Copyright © John Wiley and Sons.
5. Slack, Nigel & chambers, Stuart & Johnston, Robert, 2004 , Operation Management , 4th Ed. , Prentice Hall , USA.