جامعة الموصل
كلية الإدارة والاقتصاد

مدى تلبية معايير الاعتماد الاكاديمي دراسة استطلاعية في جامعة الموصل

اعداد الطالبة
سارة احمد ابراهيم

رسالة الدبلوم العالي التخصصي
في إدارة الأعمال

بإشراف
المدرس الدكتور
صفوان ياسين حسن الراوي

1441هـ 2019

مدى تلبية معايير الاعتماد الاكاديمي دراسة استطلاعية في جامعة الموصل

رسالة تقدمت بها الطالبة

سارة احمد ابراهيم

إلى

مجلس كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الموصل

وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي التخصصي في

إدارة الأعمال

بإشراف

المدرس الدكتور

صفوان ياسين حسن الراوي

1441 هـ **2019 م**

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ وَقُلْ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَى عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴾*

سورة التوبة

﴿الآية 105﴾

إقرار المشرف

أشهد أن إعداد هذه الرسالة الموسومة: **"اعتماد مخطط السبب والنتيجة في تقييم معايير جودة التعليم" دراسة مسحية في جامعة الموصل** قد جرى تحت إشرافي في جامعة الموصل/ كلية الادارة والاقتصاد / قسم إدارة اعمال، وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي التخصصي في إدارة الاعمال.

التوقيع:
المشرف: م.د. صفوان ياسين الراوي
التاريخ: /11 / 2019

إقرار المقوم اللغوي

أشهد بأن هذه الرسالة الموسومة: **"اعتماد مخطط السبب والنتيجة في تقييم معايير جودة التعليم دراسة مسحية في جامعة الموصل"** تمت مراجعتها من الناحية اللغوية, وتصحيح ما ورد فيها من أخطاء لغوية, وتعبيرية, وبذلك أصبحت الرسالة مؤهلة للمناقشة بقدر تعلق الآمر بسلامة الأسلوب وصحة التعبير.

التوقيع:
الاسم: م.د. الاء اكرم خليل
التاريخ: /1/ 2020

إقرار رئيس لجنة الدراسات العليا

بناء على التوصيات التي تقدم بها المشرف والمقوم اللغوي، أرشح هذه الرسالة للمناقشة.

التوقيع:
الاسم: أ.م.د. علاء عبدالسلام يحيى اليماني
التاريخ: /1/ 2020

إقرار رئيس قسم إدارة الاعمال

بناء على التوصيات التي تقدم بها المشرف والمقوم اللغوي ورئيس لجنة الدراسات العليا، أرشح هذه الرسالة للمناقشة.

التوقيع:
الاسم: أ.م.د. علاء عبدالسلام يحيى اليماني
التاريخ: /1/ 2020

شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد (صلى الله عليه وسلم) وعلى اله وأصحابه الطيبين الطاهرين رضوان الله عليهم أجمعين وبعد.

بعد منٌ الله وكرمهِ ورعايتهِ واعانتهِ على انجاز هذه الرسالة العلمية أتقدم بوافر االشكر وجزيل والامتنان إلى أستاذي الفاضل الدكتور صفوان ياسين الراوي الذي اشرف على إعدادها، إذ كان لإرشادهِ القيم وتوجيههِ السديد بالغ الأثر في إخراجها على هذا النحو، فجزاه الله خيرا وله مني خير الدعاء.

وأتقدم بخالص شكري, وتقديري لرئيس قسم إدارة الاعمال: الأستاذ الدكتور علاء عبد السلام يحيى, و لتدريسيي قسم إدارة الاعمال, لما بذلوه من جهد, ووقت قصد اعانتي على اكتمال رؤيتي العلمية.

كما أوجه شكري وتقديري إلى أساتذتي الأفاضل رئيس وأعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم قبول مناقشة الرسالة فضلاً أن ملاحظاتهم السديدة في الشكل والمضمون ستكون محط تقدير, واهتمام, ويلزمني الوفاء أن أسجل فائق شكري, وتقديري إلى كل من ساهم في تقديم البيانات الضرورية لانجاز هذه الرسالة.

وأتوجه بالشـــكر والتقدير لزملاء وزميلات دورتي, متمنية لهم الموفقية والنجاح في الحياة ، وأخيراً يدعوني واجب الوفاء والعرفان أن أسجل شكري وتقديري إلى العاملين في مكتبة كلية الإدارة والاقتصاد لمدهم يد العون في توفير المصادر, اذ بدا ذلك واضحاً في قائمة مصادر الدراسة النظرية.

واهدي خالص شـــكري وتقديري إلى نور عيني والداي العزيزين والى وإخوتي وأخواتي الأعزاء لما بذلوه من اهتمام خلال رحلتي مع البحث لأقدم لهم هذا الجهد لتقر به أعينهم وأخيرا اسأل الله تعالى أن أكون قد وفقت في إعداد هذه الرسالة ومن الله التوفيق.

الباحثة

المستخلص

تهدف الدراسة إلى تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الكليات العلمية والإنسانية وتحديد المشاكل والمعوقات والمخاطر التي قد تتعرض لها في حال عدم تطبيق الجودة في الخدمة التعليمية , وكذلك ركزت الدراسة على تحديد العوامل المؤثرة في مستوى جودة الخدمة التعليمية والمعايير اللازم تطبيقها لتحقيق مستوى الجودة المطلوب وتمثلت مشكلة الدراسة بعدة نقاط وهي:

1- ماهي معايير الاعتماد الاكاديمي الواجب تطبيقها في الكليات الإنسانية, والعلمية لتحقيق الجودة في العملية التعليمية.
2- ما يتعلق بمدى أهمية معايير الاعتماد الاكاديمي في تحقيق جودة الخدمة التعليمية التي تشمل (جودة العملية التعليمية, وجودة الطلبة, والهيئة التدريسية, والمنهج الدراسي, والتسهيلات التعليمية, وغيرها من المعايير), ودورها في تحقيق الجودة التعليمية المطلوبة.
3- ماهي المعايير الأكثر تأثيرا في جودة العملية التعليمية في الكليات المبحوثة.
4- ماهي مؤشرات الأداء التي تقيس مستوى جودة الخدمة التعليمية, وما أهمية هذه المؤشرات.

توصلت الدراسة إلى توافر أبعاد لجودة الخدمة التعليمية (الملموسية والاملموسية, الاعتمادية، الاستجابة، السلامة والأمان، التعاطف الاجتماعي) في الكليات التي ضمن حيز الدراسة من وجهة نظر الطلبة، فضلاً عن ذلك ومن خلال تطبيق الجانب العملي وبيان المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل من الكليات الانسانية والكليات العلمية إذ وجد عدم وجود فروقات واضحة في الكليات العلمية والكليات الإنسانية بما يتعلق بنتائج الاستبيان, وذلك لتعرض هذه الكليات الى نفس الظروف ونفس الوضع الراهن في الفترات السابقة لذا ظهرت النتائج متقاربة جدا وأنّ الجامعة تخضع الى تعليمات مركزية من قبل الوزارة تعمل على تطبيقها في ظل المتغيرات التي تحدث على مستوى العالم بغية مواكبة هذه التطورات.

قدمت الدراسة مقترحات منها ضرورة الاهتمام بجودة الخدمة التعليمية المقدمة في الكليات التي ضمن حيز الدراسة وضرورة تطبيق معايير الاعتماد الاكاديمي لتحقيق الجودة في الخدمة التعليمية, من خلال التركيز على تجنب نقاط الضعف في الخدمة المقدمة, وتعزيز نقاط القوة, وذلك من خلال قياس مستوى جودة الخدمة التعليمية في الكلية بين الحين والاخر للوقوف على مستوى تقدمها قياساً بالمرحلة السابقة.

ثبت المحتويات

الموضوع	الصفحة
المستخلص	أ
ثبت المحتويات	ج-د
ثبت الجداول	د
ثبت الملاحق	د
المقدمة	1
الفصل الأول: الدراسات السابقة ومنهجية الدراسة و وصف مجتمع الدراسة	2-10
المبحث الأول: الدراسات السابقة	2-6
المبحث الثاني: منهجية الدراسة	7-10
الفصل الثاني:	11-33
المبحث الثاني: جودة الخدمة التعليمية ومعايير الاعتماد	12 -33
الفصل الثالث: الجانب الميداني	34-55
المبحث الأول: وصف ميدان الدراسة وعينته	35-36
المبحث الثاني: وصف وتشخيص ابعاد الدراسة	37-48
المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة	49-55
الفصل الرابع : الاستنتاجات والمقترحات	56-59
اولاً: الاستنتاجات	57-58
ثانياً: التوصيات	59
المصادر	60-66
الملاحق	---
المستخلص باللغة الانكليزية	A-B

ثبت الجداول

1-2	الدراسات السابقة العربية والاجنبية المتعلقة بأستخدام استراتيجية عظمة السمكة وجودة الخدمات التعليمية	3-6
3	ابعاد جودة الخدمة وفقآ لآراء الباحثين	18
4	ابعاد جودة التعليم العالي	19-20
5	المؤشرات الرئيسة والفرعية لتحقيق مستوى جودة تعليمية عالية	30
6	وصف وتشخيص معايير جودة الخدمة التعليمية للكليات الانسانية	37-38
7	وصف وتشخيص معايير جودة الخدمة التعليمية للكليات العلمية	42-43
8	اختبار الفرق بين الكليات العلمية والانسانية	47
9	المتوسط الحسابي لجودة العملية التعليمية للكليات العلمية والانسانية	50
10	المتوسط الحسابي لجودة الطلبة للكليات العلمية والانسانية	51
11	المتوسط الحسابي لجودة الهيئة التدريسية للكليات العلمية والانسانية	52
12	المتوسط الحسابي لجودة البرنامج التدريسي للكليات العلمية والانسانية	53
13	المتوسط الحسابي لجودة التسهيلات التعليمية للكليات العلمية والانسانية	54
14	المتوسط المتعلق بجودة التعليم على المستوى الكلي للكليات العلمية والانسانية	55

ثبت الملاحق

رقم الملحق	عنوانهُ
1	استمارة الاستبيان

المقدمة

تجتهد مؤسسات التعليم العالي باستمرار غاية بالتميز في خدماتها التعليمية والبحثية وفي خدمة المجتمع لكي تقدم مخرجات متميزة ومتواءمة مع متطلبات السوق المحلي والدولي.

ومن هذا المنطلق سعت معظم مؤسسات التعليم العالي إلى إنشاء نظام لضمان جودة التعليم العالي تأكيدا منها على التزامها بجودة التعليم لضمان جودة الخريج ومنافسته عالميا، وسنحاول من خلال هذا الفصل، تسليط الضوء على أهم الاتجاهات الحالية للتعليم العالي في العالم والتي دفعت بمؤسسات التعليم العالي إلى تطبيق نظام ضمان الجودة كأحد أهم المداخل لتحقيق جودة التعليم العالي فضلا عن توضيح ماهية هذا النظام في مختلف مراحل تطبيقه، وماهي اهم معايير الاعتماد الاكاديمي التي نعتمدها في تحقيق الجودة وافضل خدمات التعليم المقدمة للمؤسسات التعليمية.

يعد التعليم الأسلوب الأمثل للحصول على جودة متميزة لدى الافراد العاملين في المنظمات من اجل بناء حضارة قوية متماشية مع متطلبات العصر، وهو ما يحقق مكاسب إضافية تثمر عن اكتساب مهارات فنية لغوية تساعدهم في الاندماج مع التطورات العالمية.

لذلك تسعى جميع المنظمات الى تحقيق افضل النتائج, من خلال تطبيق نظام جودة فعال لتحقيق افضل الخدمات التعليمية, وفق المعايير المطلوبة وقمنا في هذه الدراسة بأستخدام مخطط السبب والنتيجة او مايسمى مخطط عظمة السمكة لتحليل الأسباب, والنتائج المتعلقة بجودة الخدمات التعليمية والأسباب التي تؤدي الى تدني مستوى الخدمة التعليمية والنتائج المصاحبة لذلك للعمل على معالجتها وايجاد الحلول لها.

تمحورت الدراسة في أربعة فصول, تضمن الفصل الأول مبحثين, إذ خصص المبحث الاول الدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع, والمبحث الثاني لمنهجية الدراسة.

في حين تضمن الفصل الثاني الجانب النظري بمبحثين, اذ تناول المبحث الأول مخطط السبب والنتيجة (مخطط عظمة السمكة), اما المبحث الثاني فقد تناول جودة الخدمة التعليمية.

أما الفصل الثالث فقد تضمن مبحثين، إذ تناول المبحث الأول وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها، أما المبحث الثاني فقد تناول اختبار فرضيات الدراسة.

وتضمن الفصل الرابع الاستنتاجات والمقترحات .

المبحث الاول

الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع

استكمالاً للإطار النظري الخاص بالدراسة، ترى الباحثة ضرورة استعراض عدد من الدراسات النظرية والميدانية التي ساهمت في رسم الأطر النظرية والبنائية لمنهجية الدراسة، إذ يتضمن المبحث عددا من الدراسات ذات الصلة بالموضوع والمنتقاة من ضوء صلتها بجودة الخدمة التعليمية، مؤكدين على إظهار المضامين الأساسية لتلك الدراسات، وفيما يأتي استعراض لتلك الدراسات.

أولا: توضيح الدراسات العربية السابقة ذات الصلة بالموضوع من خلال الجدول(1):

الجدول(1) الدراسات العربية

عنوان الدراسة والباحث	**أثر استخدام عظم السمك في تنمية المفاهيم العلمية في مادة العلوم دراسة تجريبية على تلامذة الصف الرابع الأساسي في محافظة ريف دمشق** **احمد الدبسي (2012)**
مشكلة الدراسة	ان من أسباب انخفاض قدرة التلاميذ على استيعاب المفاهيم العلمية يعزى الى أمور عدة منها: ما يتعلق بالمعلمين من خلال نقص تدريبهم وتأهيلهم على الأساليب التدريسية الفعالة, او عدم رغبتهم في تطوير انفسهم, ومنها ما يتعلق بالتلاميذ من خلال عدم امتلاكهم طرائق التفكير الصحيحة للتعامل مع المادة العلمية, ومنها ما يتعلق بالمنهج المقرر , او السياسة التربوية المتبعة ,لذلك ارتأى الباحثان تدريس مادة العلوم وفق استراتيجية عظم السمك, واستنادا لما سبق يمكن تحديد المشكلة في السؤال الرئيسي التالي: ما اثر استخدام عظم السمك في تنمية المفاهيم العلمية في مادة العلوم لمتعلمي الصف الرابع الأساسي.

أهداف الدراسة	هدف الدراسة التعرف اثر استخدام عظم السمك في تنمية المفاهيم العلمية في مادة العلوم لمتعلمي الصف الرابع الأساسي من مرحلة التعليم الأساسي.
أهم الاستنتاجات	إن استراتيجية التدريس المستخدمة ساعدت المتعلمين على تنظيم وتحسين معلوماتهم
أهم التوصيات	1-ضرورة استخدام استراتيجية عظم السمك في تدريس مادة العلوم. 2-إقامة دورات تدريبية مستمرة لتأهيل المعلمين وتدريبهم على استراتيجيات التدريس العقلية. 3-تصميم مناهج مادة العلوم على شكل مناشط تعليمية محددة تتيح للمتعلمين ربط المعرفة العلمية بمواقف الحياة اليومية. 3-اجراء دراسات تتناول فاعلية هذه الاستراتيجية في بقية المواد.
عنوان الدراسة والباحث	**أثر استراتيجية عظم السمكة في تحصيل طلبة قسم التربية الاسرية والمهن الفنية بمادة طرائق التدريس.** **فراس علي حسن، صفاء محمد نلمق(2017)**
	تواجه التربية والتعليم اليوم تحديات غير اعتيادية تجعل من تحقيق اهدافها عملية معقدة نظرا للمتغيرات الكثيرة التي تؤثر في تعلم الافراد ومنها المتغيرات المعرفية والتكنولوجية السريعة المتلاحقة، والتي شكلت تحديا مهماً للقائمين على التعليم مما ادى الى مشكلة تدني التحصيل المعرفي الامر الذي ادى الى تعالي دعوات الاصلاح وتطوير التدريس ومادة طرائق التدريس كونها تتميز بانها تحوي مفاهيم

مشكلة الدراسة	وأفكار متجددة متداخلة تراعي التباينات والاختلافات في عناصر واركان العمليتين التعليمية والتعلمية من خلال تطبيق طرائق واستراتيجيات محدثة وجديدة.
أهداف الدراسة	1-اهمية مادة طرائق التدريس التي تساعد الطلبة في الاطلاع على المعارف التربوية وتزودهم بمهارات التدريس. 2-اهمية استراتيجيات التدريس الحديثة بوصفها الاساس لايصال محتوى المناهج الدراسية. 3-قد تكون هذه الدراسة احدى الدراسات التي تعمل على مواجهة المشاكل التربوية التي تخص طرائق التدريس في اقسام التربية الاسرية والمهن الفنية فضلا عن اقسام التربية الفنية. 4-إنها تمثل الدراسة الاولى على حد علم الباحثين في العراق ضمن مجال طرائق التدريس بقسم التربية الاسرية, والمهن الفنية ولهذا السبب قد تسهم في إضافة معرفية جديدة. 5-قد تسهم نتائج البحث الحالي بتطوير التعليم من خلال اعتماد استراتيجية تدريس جديدة. 6-يعد هذا البحث استجابة موضوعية لما ينادي به المربون والمتخصصون في طرائق التدريس بضرورة تقديم المادة الدراسية بمداخل جديدة تؤكد على التفاعل بين المدرس والطالب في العملية التعليمية ويكون للطالب دور ايجابي في هذه العملية.
عنوان الدراسة	**إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الموصل**
والباحث	**أكرم احمد الطويل، فارس يونس الكوراني(2006)**

مشكلة الدراسة	اخذ موضوع إدارة الجودة الشاملة يستحوذ على اهتمام مختلف المستويات الإدارية في الجامعات لأهميته بوصفه سلاحا تنافسيا، وإمكانية ايجاد تصور واضح عن متطلباته الأساسية.
أهداف الدراسة	1-تقديم معالم نظرية لإدارات الكليات عن مفهوم إدارة الجودة الشاملة. 2-دراسة مدى توفر المتطلبات الأساسية لإمكانية تطبيقها.
أهم الاستنتاجات	1-جميع الأفراد ضمن حيز البحث لهم خبرة في مجال عمل كلياتهم مما يمكنهم من إعطاء تصور واضح عن إمكانية تطبيقها. 2-أظهرت النتائج توافر المتطلبات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة.
أهم التوصيات	1. ضرورة قيام إدارات الكليات بتطبيقها على وفق أساس استراتيجي مستقبلي. 2. العمل على إزالة أي معوقات تحول دون تعاون أقسام وفروع ووحدات الكلية وترابطها.
عنوان الدراسة والباحث	**جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية من وجهة نظر طلبة الأقسام العلميةاجامعة صنعاء** **داود عبد الملك الحدابي، هدى عبد الله قشوه(2009)**
مشكلة الدراسة	مشكلة الدراسة تحددت في السؤال الآتي: ما مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة من كلية التربية بحجة جامعة عمران من وجهة نظر الطلبة؟

أهداف الدراسة	1-تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لكلية التربية بحجة جامعة عمران. 2-الكشف عن التباينات في مستوى جودة الخدمة ومكوناتها في ضوء متغيرات الجنس والتخصص والمستوى الدراسي.
أهم الاستنتاجات	1-تتحرّك المنظمة بفاعلية لتقديم رؤية إستراتيجية واضحة عن مستوى جودة الخدمة التي تقدمها. 2-ضعف الرؤية المستقبلية للكلية والخطة في الوقت الحاضر التي في طور الدراسة.
أهم التوصيات	1-العمل على الارتقاء بمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة في جميع الجوانب ولاسيما التي كانت أكثر تدنيًا من وجهة نظر الطلاب. 2-تكرار قياس مستوى جودة الخدمة بين الحين والآخر للوقوف على مدى التحسن في تقديمها.
عنوان الدراسة والباحث	**إدارة الجودة الشاملة, وإمكانية تطبيقها في كليات جامعة القادسية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية** **بشرى عبدالحمزة عباس(2010)**
مشكلة الدراسة	التعرف على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة القادسية ومدى الاستفادة من هذه الدراسة في الارتقاء بالمستوى التعليمي.
أهداف الدراسة	1-التعرف على اتجاهات أعضاء الهيئة التدريسية نحو تطبيقها. 2-التعرف على العلاقة بين المتغيرات الشخصية لإفراد العينة وإمكانية تطبيقها.

أهم الاستنتاجات	1-أشارت الدراسة إلى وجود دعم من الإدارة العليا في الكليات نحو تطبيقها. 2-عدم وجود اختلاف بين اتجاهات أعضاء الهيئة التدريسية نحو ضرورة تطبيقها.
أهم التوصيات	1-نشر ثقافة الجودة الشاملة ومفاهيمها لكل العاملين لتهيئة المناخ المنظمي لتقبل متطلباتها. 2-التوجه نحو اللامركزية في اتخاذ القرارات التربوية.

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة.

ثانيا: توضيح الدراسات الأجنبية السابقة ذات الصلة بالموضوع من خلال الجدول (2)

الجدول(2) الدراسات الأجنبية

عنوان الدراسة	**إدارة الجودة في التعليم العام لتحسين التدريس والتعليم من خلال تطبيقات إدارة الجودة الشاملة** **EvangeLista(1995)**
مشكلة الدراسة	معرفة ما إذا كانت المدارس الأمريكية تطبق إدارة الجودة الشاملة أو الإطلاع على مفهومها ومردوداتها.
أهداف الدراسة	إلقاء الضوء على مردودات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في عدد من المدارس الأمريكية وآثارها في تحسين أساليب التدريس.
أهم الاستنتاجات	توصلت الدراسة إلى درجات متفاوتة في تطبيقها لهذا المفهوم ولأسباب عديدة منها درجة التغيير وفهم أبعاد الجودة الشاملة.
أهم التوصيات	ضرورة تطبيق هذه البرامج في المدارس الأمريكية لما لها من اثر في تحسين أساليب التدريس والتعليم.

عنوان الدراسة	**تحليل مقترن لممارسات إدارة الجودة الشاملة في كل من منظمات التصنيع ومنظمات صناعة الخدمة** **Sun (2001)**
مشكلة الدراسة	مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة من قبل هذه المنظمات والنتائج المستحصل عليها من كل منها.
أهداف الدراسة	إلقاء الضوء على نتائج تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كل من منظمات التصنيع ومنظمات الخدمة من حيث تطبيقها للمتطلبات الأساسية.
أهم الاستنتاجات	أكدت النتائج تفوق منظمات التصنيع على منظمات الخدمة في العديد من جوانب إدارة الجودة الشاملة وبالمقابل تفوق منظمات الخدمة على منظمات التصنيع في درجة التركيز على الزبون.
أهم التوصيات	على منظمات التصنيع التي تركز على جودة التصميم والعملية التصنيعية أن تستفيد من منظمات الخدمة, في كيفية إدارة جودة الخدمة وتقنيات التعامل مع الزبون وبالمقابل على منظمات الخدمة أن تحتفظ بالموازنة بين تحقيق رضا الزبون وتوكيد الجودة مع الأخذ بنظر الاعتبار التباين بين طبيعة السلعة والخدمة.
عنوان الدراسة	**تقييم نموذج ديمينغ في خدمات الجودة الشاملة** **Thomas & lawrence (2004)**
مشكلة الدراسة	أجريت هذه الدراسة على ميدان الخدمات في الولايات المتحدة في تقييم نموذج ديمينغ في الخدمات.
أهداف الدراسة	التركيز على نموذج ديمينغ في مطابقة المنتج مع المواصفات وإتباع توصيات ديمينغ لتطبيق الجودة الشاملة في المنظمات والحصول على خدمات أفضل.

أهم الاستنتاجات	تبني الفلسفة الجديدة للجودة وتفهمها والتوقف عن الاعتماد على التفتيش لتحقيق الجودة واستمرارية التحسين وعدم تأجيل التدريب في العمل.
أهم التوصيات	ضرورة تبني طرائق الحديثة في التدريب وكذلك ضرورة مطابقة المنتج أو الخدمة للمواصفات التي تم تحديدها.

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة.

الاستفادة من الدراسات السابقة: أفيد من الدراسات التي تقارب هذه الدراسة من الجانب النظري, فضلا عن دعم الجانب الميداني في اعداد استمارة الاستبانة, إذ ان هذا النوع من الدراسات قٌل نظيره في مدينة الموصل حصرا, أي دراسة العوامل المؤثرة في مستوى جودة الخدمة التعليمية من خلال استخدام مخطط السبب والنتيجة (مخطط ايشيكاوا) وتحديد العوامل الأكثر تأثيرا من بينها.

المبحث الثاني

منهجية الدراسة

أولاً: مشكلة الدراسة

تسعى جميع الكليات الى تقديم خدمات تعليمية بجودة عالية وفق تعليمات وتوجهات الوزارة إذ يشّكل ذلك دافعاً وهدفاً رئيساً تقوم على اساسهِ الجامعات, ومن الواضح ان هناك تبايناً واختلافاً في مستوى الجودة التعليمية التي تقدمها الكليات, ويرجع الاختلاف لاسباب كثيرة منها ما يتعلق بالإدارة, او المناهج التدريسية, او ما يتعلق بالتدريسي او الطالب, واختلاف الأساليب المستخدمة في العملية التعليمية وكيفية عرض المادة الدراسية للطالب.

وبناءً على ذلك يمكن تحديد جوانب المشكلة التي تقوم عليها الدراسة بالنقاط التالية:

1-القدرة على توضيح استراتيجية عظمة السمكة او مخطط السبب والنتيجة ومعايير الجودة التعليمية وماهية المعوقات والمخاطر التي قد تحدث في حال عدم تطبيقها.

2-تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة في الكليات التي قيد الدراسة.

3-تشخيص التطبيقات الإجرائية لضمان جودة التعليم الجامعي من خلال مخطط السبب والنتيجة.

4-ماهية العوامل الأكثر تأثيرا في مستوى جودة الخدمة التعليمية في الكليات التي هي قيد الدراسة.

5-التعرف على المعايير الأساسية المعتمدة لتحقيق ضمان جودة التعليم في الجامعات بما يتوافق مع مخطط السبب والنتيجة.

ثانياً: أهمية الدراسة

إن التطبيق الاجرائي لمبادئ وأساليب الاعتماد الاكاديمي للجودة في التعليم الجامعي يعد في غاية الأهمية, وذلك من أجل الارتقاء, و تطوير مستويات في الأداء, ورفع كفاءة الخدمات الإدارية, والأكاديمية التي ترمي الى اعداد الخريجين كفوئين لخدمة متطلبات سوق العمل, من هنا تبرز أهميتها في كونها محاول تسليط الضوء على موضوعٍ طالما أثار آهتمام الباحثين, والمهتمين بإجراء مزيدٍ من الدراساتِ, والأبحاثِ التي تناولت الموضوع وتطبيقاتهِ, للوصول الى نتائج تسهم في تطوير أداء المؤسسة التعليمية وتحسينه سعيا الى النمو النوعي في أداء المؤسسة ومخرجاتها.

تبحث الدراسة في العوامل المؤثرة في جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة ودراسة علاقة النتائج بالاسباب من خلال تحديدها وربط علاقتها بالنتيجة العامة, كما تهتم الدراسة بتوعية إدارة المنظمات قيد البحث بأهمية دراسة هذه الأسباب والسعي الى معالجتها وكذلك معرفة المخاطر والمعوقات التي قد تحدث من خلال عدم معالجتها لغرض تقديم خدمة تعليمية افضل.

ثالثاً: هدف الدراسة

1- تقديم اطار نظري عن مفهوم الجودة وإدارتها ومفهوم ضمان الجودة في التعليم.
2- تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الكليات المبحوثة بأستخدام مخطط السبب والنتيجة.
3- التعرف على المعوقات والمخاطر التي قد تتعرض لها المؤسسات التعليمية والأسباب الرئيسية لتطبيق نظام جودة الخدمة التعليمية.
4- تحديد العوامل الأكثر تأثيرا في مستوى جودة الخدمة التعليمية.

رابعاً: فرضيات الدراسة

1-الفرضية الأولى: يوجد فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بأستخدام استراتيجية عظمة السمكة بين الكليات العلمية والإنسانية.

2-الفرضية الثانية: يوجد فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بجودة العملية التدريسية بين الكليات العلمية والإنسانية.
3-الفرضية الثالثة: يوجد فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بجودة الطلبة بين الكليات العلمية والإنسانية.
4-الفرضية الرابعة: يوجد فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بجودة الهيئة التدريسية بين الكليات العلمية والإنسانية.
5-الفرضية الخامسة: يوجد فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بجودة البرنامج التدريسي بين الكليات العلمية والإنسانية.
6-الفرضية السادسة: يوجد فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بجودة التسهيلات التعليمية بين الكليات العلمية والإنسانية.
7-الفرضية السابعة: يوجد فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بجودة التعليم(على المستوى الكلي) بين الكليات العلمية والإنسانية.

خامساً: متغيرات الدراسة

أ-استخدام استراتيجية عظمة السمكة.

ب-معايير الجودة في التعليم: بعد الاطلاع على مجموعة من المصادر التي تبحث في دراسة الاعتماد الاكاديمي في معايير جودة الخدمات التعليمية وجدنا انها تتضمن خمسة معايير أساسية وهي:

1- جودة العملية التدريسية

2- جودة الطلبة

3- جودة البرنامج التدريسي

4- جودة الهيئة التدريسية

5- جودة التسهيلات التعليمية

سادساً: مجتمع الدراسة وعينته

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من طلبة الدراسات العليا حصرا (دبلوم- ماجستير- دكتوراه) لمجموعة من الكليات الإنسانية والعلمية.

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من(71) طالب وطالبة تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة, إذ تم توزيع (25) استمارة استبيان لطلبة الدكتوراه و(25) استمارة لطلبة الماجستير و(21) استمارة لطلبة الدبلوم العالي, و تم توزيع استمارة الاستبيان على افراد العينة وسترُجع(71) استمارة لتكون نسبة الاستجابة 100%.

سابعاً: حدود الدراسة

1-الحدود المكانية: تتمثل حدود الدراسة في مجموعة من الكليات الانسانية والعلمية وهي كلية الإدارة والاقتصاد وكلية التربية للعلوم الصرفة,وكلية التربية للعلوم الانسانتية, وكلية التربية الأساسية, وكلية القانون, وكلية الاداب, وكلية العلوم.

2-الحدود الزمانية: تتمثل بمدة إعداد الدراسة الميدانية عن الكليات قيد الدراسة التي بدأت بالزيارات الأولية لتشخيص مشكلة الدراسة, وجمع المعلومات الأولية عن مجتمع الدراسة وتوزيع استمارة الاستبيان واسترجاعها التي استغرقت الفترة من 2019/7/2 ولغاية 2019/11/23.

ثامناً: منهج الدراسة

اعتمدت الباحثة على المنهجين الوصفي والتحليلي في كتابة الجانب النظري وانجاز الجانب الميداني.

تاسعاً: أدوات جمع البيانات والمعلومات

تركزت أدوات جمع البيانات والمعلومات على:

1- الجانب النظري: اعتمد الجانب النظري على مجموعة من المصادر العربية والأجنبية من كتب ودوريات ورسائل وأطارح جامعية وبحوث ذات علاقة بطبيعة الدراسة فضلاً عن الدراسات والبحوث والتقارير المتوافرة في الشبكة العالمية للمعلومات(الانترنت).

2- الجانب الميداني: استند الجانب الميداني على أسلوبين هما: أسلوب (المقابلة الشخصية) مع طلبة الدراسات العليا(الدكتوراه والماجستير والدبلوم) و(استمارة الاستبيان).

أ- المقابلات الشخصية: أجري عدداً من المقابلات الشخصية مع عدد من طلبة الدراسات العليا في الكليات قيد الدراسة وكان الغرض من إجراء تلك المقابلات هو جمع معلومات عامة عن الكلية بما يخدم موضوع الدراسة ومتغيراتها ولتوضيح ما جاء في استمارة الاستبيان وإجراء المناقشات والإجابة على أسئلة أفراد عينة الدراسة بما يتعلق الأسئلة الخاصة بموضوع البحث.

ب-الإستبانة: بالنظر لكون هذه الدراسة ذات طبيعة استطلاعية استُعين باستمارة الإستبانة لجمع البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة (راضي وآخرون،2011, 29_30) (بابية واخرون, 2014, 107_108), وقد تم استخدام مقياس(ليكرت) الخماسي في الإجابة على الأسئلة الواردة إذ تراوحت حدود الإجابة في(اتفق بشدة=5, اتفق =4، محايد =3, لا اتفق=2، لا اتفق بشدة =1).

الفصل الثاني

المبحث الاول

استراتيجية عظمة السمكة (مخطط ايشيكاوا)

يُمكن تسمية مخطط أو استراتيجية عظمة السمكة بعدة أسماء إيشيكاواIshikawa أو تحليل السبب الاثر أو السبب والنتيجة يُعد العالم الياباني (كارو إيشيكاوا)(1915م_1989م) الاب الحقيقي لحلقات الجودة, إذ قام بوضع هذه الاستراتيجية من أجل التعرف على المشاكل, وأفضل الطرائق لحلها, ويرجع سبب تسمية هذا المخطط ب(عظمة السمكة), لما يؤول اليه الشكل النهائي للمخطط, فهو شبيه بترتيب عظام السمكة, إذ ان الرأس يمثل المشكلة وترتيب عظام العمود الفقري يمثل ترتيب العناصر الرئيسية لهذه المشكلة.

وتعد أداة عظمة السمكة أداة رائعة لتحليل المشكلات بمشاركة المسؤولين عن هذه المشكلة أو المسؤولين عن العناصر الرئيسية التي قد تكون سببا في هذه المشكلة، سواء كانت هذه المشكلة شخصية أو على مستوى مشكلات الشركات والمنظمات صغيرة كانت هي المشكلات أم كبيرة . ويساعد هذا التخطيط على تحليل وإيجاد جميع المشكلات مهما كانت صغيرة أو تافهة، حيث تعد من الادوات الاساسية لتطبيق الجودة الشاملة، ويساعد تطبيق أسلوب عظمة السمكة في تسهيل معرفة المشكلات المعقدة وتحويلها إلى مشكلات صغيرة يمكن إيجاد حلول لها، كما يهدف هذا الاسلوب إلى تركيز الانتباه على الاثر الايجابي وتعظيمه .

وتتكون فكرة هذا الاسلوب من خطوط ورموز مصممة لتوضيح العالقة بين مجموعة الاسباب الرئيسية والمشكلة تحت الدراسة، ونلاحظ أن المشكلة على الجانب الايسر من الرسم وأن هناك مجموعة من الأسباب الرئيسية, وفروعها على الجانب الايمن، كما أن لكل سبب فرعي قد توجد أسباب فرعية أخرى، وتمثل هذه الاسباب وفروعها المتغيرات المستقلة التي قد تؤثر على النتيجة كمتغير تابع سلباً أو إيجاباً.

أولا: مفهوم المخطط (عظمة السمكة)

يرتبط مفهوم استراتيجية عظم السمكة بأجراءاتها ارتباطا مباشرا ، وإذ يمكن تمثيلها من خلال شكل عظمة السمكة وقد وردت عدة تعاريف لتوضيح مفهوم هذه الاستراتيجية:

ومن هنا عرف مخطط ايشيكاوا بأنه "أحد الوسائل التخطيطية التي تستخدم في بحث, وتحليل الظواهر المختلفة التي تحدث في العمليات الإنتاجية, والكشف عن مصادرها وتعقُّب أسبابها وإظهار العلاقة القائمة بينهما بصورة منظمة تمهيدا لإتخاذ الإجراءات المناسبة بشأن معالجتها"(زين الدين،1996،150).

ويعرف المخطط بأنه" شكل بياني يمكن من خلاله الوقوف على العلاقة بين خصائص النتيجة وأسبابها"(الهيتي،296,2003).

ويعرفها (الريامي واخرون,130,2004): بأنها استراتيجية مخططة بشكل منظم, صُمِّمت لمساعدة التلاميذ على تغيير التأثيرات المنفصلة واستخدمت في العمل لحل المشكلات ,كي توضح أسباباً محتملة لحدوث مشكلة ما, وهي تأخذ بالحسبان الخيارات المحتملة عند تخطيط العمل, تحليل أسباب او نتائج او تأثير شيء معين.

في حين عرفها(الدبسي ,245,2012): بأنها احدى استراتيجيات التعلم الحديث المتمركز حول التلميذ توفر الميل الى العمل والنشاط بجدية كبيرة نتيجة فهم الكيفية التي يعالج فيها المحتوى الدراسي.

واكد(الاغا ,8,2013): بأنها مجموعة النشاطات والفعاليات والممارسات التي يعالج فيها المحتوى الدراسي وتستخدم في العمل لحل المشكلات وتتكون من تحديد المشكلة المراد دراستها بشكل دقيق وواضح وكذلك رسم مستطيل في الجانب الايسر يدون بداخله المشكلة الأساسية وعدد من المستطيلات على الجانب الأيمن تمثل الأسباب الرئيسة للمشكلة, ورسم أسهم لتلك الأسباب الرئيسية واسهم فرعية تشير الى الأسباب الفرعية لكل سبب رئيسي, وتهدف الى تحليل المشكلات الرئيسية الى مشكلات فرعية وتنظيم المحتوى الدراسي بشكل واضح للطلبة وتنمية المفاهيم العلمية الصحيحة لديهم من خلال موازنة ما تم تعلمه بما كانوا يعتقدونه سابقاً وهي بهذا تسهم في تنظيم التفكير وتلخيصه.

وفي بداية الخمسينيات للقرن الماضي قام العالم الياباني ايشيكاوا بتطوير أسلوب تحليل علاقة السبب والنتيجة كأسلوب يسهل معرفة المشكلات المعقدة وتحويلها إلى مشكلات صغيرة يمكن إيجاد حلول لها.

وتتكون فكرة هذا الأسلوب من خطوط ورموز مهمة توضح العلاقة بين مجموعة الأسباب الرئيسية المتصلة بالمشكلة والتحليل.

ثانيا: اهداف مخطط عظمة السمكة (السبب والنتيجة)

حيث بين(جعفر 46,2007) ان اهداف مخطط عظمة السمكة تمثلت ب:

1-تصنيف, وتمثيل سلسلة من الأسباب والمؤثرات ذات العلاقة بالمشكلة, وتصنيفها الى أسباب رئيسة, وفرعية.

2-تشخيص, وتوضيح أسباب المشكلة وتحديد العوامل المتصلة بها ومدى تأثيرها.

3-التعرف على الأسباب الأكثر تأثيرا في المشكلة والتي تعاني منها المنظمة وتوجيه الجهود نحو معالجتها بحسب الأهمية والأولوية.

يهدف مخطط عظمة السمكة الى توضيح الأسباب المحتملة للمشكلة واستنباط تفاصيلها, ويعتمد على فكرة بسيطة تشبه في مراحلها طريقة تناسق عظام السمكة, وإن كل سهم من الأسهم يمثل أحد مصادر العيوب, أو الانحراف عن المواصفات في عمليات ألانتاج سواء أكان سبباً رئيساً

او ثانوياً, أي تحديد المسببات ومسببات المسببات وهكذا، ويعد مخطط السبب والاثر من أكثر أدوات ضبط الجودة قيمة لامكانية الاستفادة منه في مستويات أدارية ومواقع عمل مختلفة أبتدأ من العمال الى فريق حلقات الجودة مرورا بفرق الصيانة الموجودة في المنظمة الصناعية.

تستخدم المصانع اليابانية نظام السيداك Cause and Effect Diagram With Addition Cards ويرمز لة اختصارا ب(CEDAC) إذ يشكل امتداداً لمخطط السبب والأثر ويعرف بأنّة عبارة عن عربة يتم قيادتها من قبل عامل في المصنع أذ يتم جمع أراء وافكار العاملين في خطوط الانتاج بشأن العملية عن طريق تثبيت هذه ألاراء والأفكار على بطاقات خلال وقت العمل ليتم تغذية مخطط السبب والاثر الموجود في المصنع, وإجراء التحسينات عليه بشكل مستمر.

يعد مخطط عظمة السمكة خريطة للمشكلة المطلوب دراستها في المنظمة الصناعية, إذ ينشأ من أفكار العمال والمهندسين والمدراء لتحديد أسباب المشكلات التي غالبا ما تصنف الى (NVR Naidu,KM Babu, 2006)(سلوم والركابي ،2006):

1-مشاكل تتعلق بالجانب البشري (العمال).

2-مشاكل تتعلق بأساليب العمل.

3-مشاكل تتعلق بالمواد.

4-مشاكل تتعلق بالمكائن والمعدات.

5-مشاكل تتعلق ببيئة العمل.

ثالثاً: خطوات تصميم مخطط عظمة السمكة (أسلوب ايشيكاوا)

بين(حسن، نامق، صفاء،2017، 681),(أبو جامل، 5,2012)(العامري، 7,2011)، (الغامدي، 2010) ان خطوات التصميم تتمثل في الاتي:

1-تحديد المشكلة المراد دراستها بشكل دقيق وواضح، وإذ لابد أن يكون هناك إتفاقاً بين جميع أعضاء فريق العمل على المشكلة المراد معالجتها، وقد تكون عن طريق إستخدام العصف الذهني.

2-على فريق العمل أن يقوم برسم مستطيل في الجانب الأيسر يدون بداخله المشكلة الأساسية(Effect) وكذلك رسم عدد من المستطيلات على الجانب الأيمن تمثل الأسباب الرئيسة للمشكلة ضمن اطار الدراسة.

كما يفضل رسم أسهم لتلك الأسباب الرئيسية وأسهم فرعية تشير إلى الأسباب الفرعية لكل سبب رئيسي.

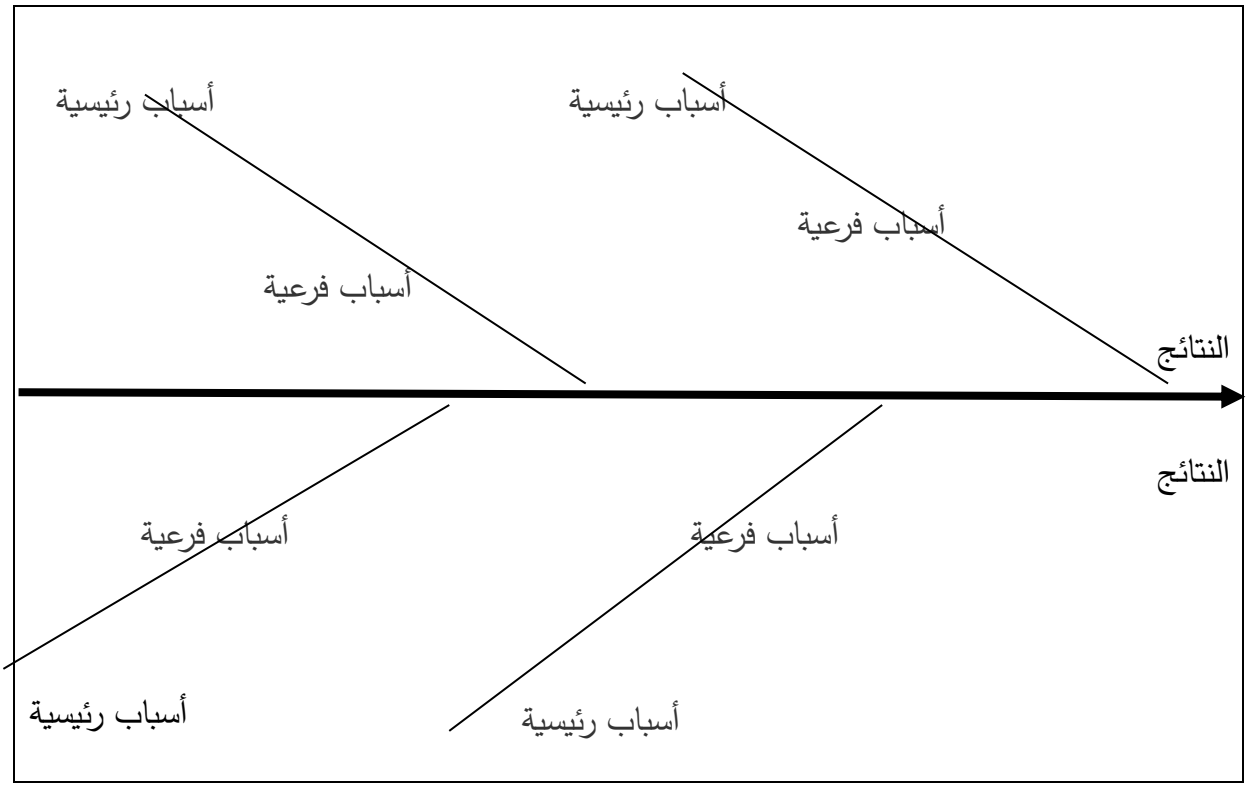
3- على فريق العمل تحديد الأسباب الرئيسة للمشكلة المعنية وكذلك الأسباب الفرعية، وبعد ذلك يقوم فريق الجودة بإستخدام الطرائق العلمية, والوسائل الإحصائية المناسبة من أجل البدء بعملية البحث، وتتمثل الأسباب الرئيسية لأي مشكلة في المدخلات الأساسية لأي نظام نحو الموارد البشرية (Manpower)، المكائن والآلات (Machines)، والطرائق والنظام (Methods)، المواد

(Materials),والتي تعرف برمز (Ms4).

4- تصنيف الأفكار التي تولدت وفق تصنفيات الأسباب الرئيسة, والتوقف عند كل سبب والتسائل عن مسبباب الاسباب, ثم تسجيل الإجابة كتفرعات عن هذه الأسباب الرئيسة وتسمى الأسباب الفرعية.

الشكل(1) مخطط السبب والنتيجة (عظمة السمكة)

المصدر: من اعداد الباحثة



الجدول(2) يبين الأسباب الرئيسية والأسباب الفرعية لتحقيق مستوى جودة تعليمية عالية

المصدر: من اعداد الباحثة

الأسباب الرئيسة	الأسباب الفرعية
1-الوسائل التعليمية	الأدوات التعليمية مثل داتا شو والحاسبات وغيرها.
2-الطلبة	الرغبة في التعلم، الوقت، التعاون بين الطلبة.
3-المدرسين	الحافز، أسلوب التعليم, التأهيل.
4-الإداريين	التأهيل، الطلبة، سياسة الادارة.
5-المناهج الدراسية	الجودة، التطوير في المناهج، الترابط والتناسق في مضمون المناهج.
6-المباني	الموارد، التصميم، الاتساع، القاعات.
7-الاسرة	التعاون مع المؤسسة والاهتمام.

مشكلة(ضعف مستوى التعليم) وتحليل الأسباب الرئيسة والفرعية للضعف وفق مخطط السبب والنتيجة او(عظمة السمكة):

هناك عوامل تؤثر بشكل كبير وتعتبر الأكثر تأثيرا في جودة العملية التعليمية وفقا لمخطط عظمة السمكة (مخطط ايشيكاوا) كسبب ونتيجة ومنها: (المصدر: من اعداد الباحثة)

1-**الإدارة:** إذ تحقق سياسة, الإدارة بوعيها وحرصها, جودة للعملية التعليمية, وخلاف ذلك حتماً يؤدي الى انخفاض في مستوى الخريجين العلمي.

2-**المنهج:** يجب ان يرتقي المنهج لمستوى الطموح, بتوجهات مستقبلية هادفة, علاوة على الترابط والتناسق بين المناهج الدراسية المقررة للمراحل الدراسية المتعاقبة، مواكبة للتطورات العلمية.

3-**عضو هيئة التدريس:** يتوجب على التدريسي المشاركة بالجمعيات العلمية والندوات, والمؤتمرات التي تهدف الى الارتقاء بالمستوى العلمي للهيئة التعليمية بكافة مستوياتها, فضلاً عن دعم نشاطات القسم في عقد برامج تدريبية تطور من مستوى علاوة على ترسيخ عُرى التفاهم بين التدريسي وطلبتهِ من خلال مطابقة المادة العلمية بشتى فروعها مع واقع الحال الراهن, إذ ان العلم الذي يقدم ليس بمعزل عن واقع المجتمع, وواقع حال الطلبة.

4-**الطالب:** تنحصر مشاكل الطلبة في:-

(1)تكاد مشاكل الطلبة تكر نفسها بما يتعلق بعامل الزمن. إذ يمتلك الطلبة الخوف من ضيق الوقت مقارنة بسعة المادة العلمية, التي تتفاوت في مراحيها, فيقف الطالب مرتبكاً بين مادة البحث وعامل الزمن.

(2)مدى استجابة, تعاون رئاسة القسم في حل المشكلات.

(3)تطابق الاختصاص الدقيق للتدريس مع المقررات المكلف بها.

(4)سعي رئاسة القسم لتعزيز علاقة الطلبة والمنظمات, لتوفير فرص عمل لهم, كموقف إيجابي يدعم علاقة الطلبة بكليتهم الى ما بعد التعليم الجامعي.

رابعا: آلية إعداد واستخدام المخطط

أشار(Davisetall,2003,39) إلى إعداد واستخدام مخطط ايشيكاوا على وفق خطوتين متسلسلتين يمكن إيجازهما بالآتي:

1-وضع التصور الشمولي لأسباب المشكلة: إذ تعتمد عملية إنشاء المخطط بدرجة رئيسة على ما يسمى بتحقيق الأفكار أي أن المخطط لا يعتمد على الأسلوب التقليدي في تحديد الأسباب القائمة على أخذ النصيحة من ذوي الاختصاصات في مختلف المستويات الإدارية ذات الصلة، بل يعتمد على مجموعة من العاملين وعلى أفكار, وآراء العاملين المشاركين في تحديد أسباب المشكلات، إذ يكون الطلاب في هذه الدراسة هم مصدر المعلومات.

وتتم عملية تحقيق الأفكار من خلال الآتي:

(أ) جمع المعلومات الكافية عن المشكلة مباشرة من جماعات العمل والأفراد المشاركين في جلسات العمل المشتركة لمعرفة " أسباب المشكلة الداخلية من جهة والنقاط والأفكار المهمة المساعدة على حل, ومعالجة المشكلة من جهة أخرى" (الهيتي،2003 ،296).

(ب) تحليل المشكلات تحليلا دقيقا وتصنيفها والتعرف على أسبابها وآثآرها الراهنة والمحتملة.

(ت)إستخلاص أهم الأفكار التي تساعد على حل المشكلات بأسرع وقت ممكن (نجم،2001،826).

2-الإعداد والتحضير لمخطط السبب والنتيجة: يعتمد هذا المخطط في إعداده وتخطيطه على توضيح النتيجة المستهدفة، تستعمل هذه القاعدة للقياس العددي، لجعل النتيجة تتحسن بعد تدني

جودة المنتج، مثلا يتم توضيح وإظهار هذه النتيجة لجميع العاملين لكي يتم تعريفهم بأن نتيجة أستخدام المخطط تحسن الإنتاج المتدني.

3-التقاط الأسباب:

في هذه النقطة يتم إجراء الآتي:

أ- تجميع واستقطاب الأشخاص خلال جلسة عمل مشتركة لجميع الأفكار لأجل إلتقاط الأسباب المؤثرة على النتيجة (إستخدم استبيان تم توزيعه على الطلبة في هذه الدراسة).

ب-تحديد العوامل الفعلية المحيطة بالعملية الإنتاجية والخدمية و التعليمية.

ج- إستخدام لوحة مكبرة أو الكتابة على ورقة بيضاء كبيرة لمنع نسيان أو فقدان أي أسباب ممكنة.

د- يرسم السبب المباشر على شكل فروع.

هـ- في حالة تعقيد المخطط يتم إعادة النظر في المؤثرات التي اختيرت أولا, ويمكن إشتقاق عدة مخططات من المخطط الرئيسي لتسهيل توضيح العلاقات المتبادلة بين السبب والنتيجة.

4-تحديد أسبقية الأسباب: الغرض من هذه الخطوات تحديد أسبقيات الأسباب من مجموعة المسببات ثم تصنيفها بحسب أهميتها النسبية.

5-تصميم العلاقة بين السبب والنتيجة: لغرض تصميم العلاقة بين السبب والنتيجة نتبع الخطوات الآتية:

أ- تحديد المشكلة المراد دراستها بشكل دقيق وواضح.

ب-إتفاق جميع أعضاء فريق العمل على المشكلة المختارة وقد تكون عبر إستخدام اسلوب إستنباط الأفكار.

ج- رسم مستطيل في المقدمة يوضح فيه المشكلة الأساسية ,كذلك رسم عدد المستطيلات عن الجوانب التي تمثل الأسباب الرئيسة للمشكلة قيد الدراسة كما يفضل رسم أسهم تلك الأسباب الفرعية لكل سبب رئيس.

د- تحديد الأسباب الرئيسية لمشكلة معينة وكذلك الأسباب الفرعية.

خامسا: استخدام استراتيجية عظمة السمكة في حل المشكلات

بين(الدبسي239,258,2012),(بابية 152,2014)أن استخدام استراتيجية عظم السمكة في حل المشكلات ليس بابا مفتوحا بل لابد من ضوابط عند استخدامها ومن هذه الضوابط:

1- أن يتم اختيار المشكلة بعناية أذ لابد أن تتصل المشكلة المطروحة بموضوع وهدف الدراسة.

2- أن يكون الأستاذ نفسه قادرا على استخدام استراتيجية عظم السمكة ملما بخطواتها.

ضرورة التأكد من توافر مصادر البيانات والمعلومات حول المشكلات المقترحة من المكتبة أو المكتبات الرقمية أو مصادر اخرى, مراعاة تنظيم الوقت لتوفير فرص التدريب الحقيقة والمناسبة لحل المشكلة وبما يشمل جميع الطلاب.

سادسا: مزايا استخدام استراتيجية عظمة السمكة(الدبسي245,2012)

1-تساعد المتعلمين على متابعة الفهم.

2-تساعد المتعلمين على تقييم فهم النص.

3-تقدم فرضية لتوسيع أفكار النص.

سابعا: فوائد مخطط عظمة السمكة

تتلخص فوائد مخطط عظمة السمكة للمنظمة الصناعية بالتالي: (محسن والنجار,23,2004)

1-يؤمن المخطط رؤية واضحة لاسباب المشاكل والتحقق منها بشكل سليم.

2-يتم جمع المعلومات بشكل دوري ومنتظم.

3-يظهر المخطط مستوى وعمق المعرفة والقابلية على الفهم للمشكلة.

4-يمكن تطبيق المخطط على اية مشكلة وتحليلها قبل المباشرة بالتخطيط لتجارب أحصائية لغرض الحصول على معرفة حقيقية حول العملية.

5-تنمية الاستراتيجيات التحليلية بروح فعالة في مشكلات الجودة في خطوط الانتاج.

وقد لخص إيشيكاوا فوائد عظمة السمكة فيما يلي: (92,1976,Ishikawa)

1-إن الإشتراك في العملية يتيح فرصاً جيدة للتعلم من خلال تفاعل المجموعة الذي يساعد على إستفادة كل فرد من خبرات بقية المشاركين.

3-إنها تكون دافعا للمتعلم إلى القيام بخطوات لاحقة تتمثل في جميع معلومات تفصيلية.

4-إمكانية إستخدامها في تحليل أي مشكلة وفي أي مجال .

المبحث الثاني

جودة الخدمة التعليمية

أولا: مفهوم الجودة

الجودة (Quality) هي كلمة مشتقة من الكلمة اليونانية (Qualities) التي يقصد بها طبيعة الشيء ودرجة صلابته (الدرادكة والشبلي ،2002 ،15).

وقد عرفت الجودة في حقل الإدارة بتعاريف مختلفة معتمدة بذلك على مسارات واتجاهات عديدة:

عرفتها الجمعية الأمريكية للتسويق: A.M.A مجموعة من مزايا وخصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين (عبوي,33,2006).

في حين عرفها الخطيب فقد عرف الجودة بأنها " درجة وفاء المنتوج بمتطلبات الزبون في ضوء توفر الأبعاد التي تفي بتلك المتطلبات "(الخطيب ، 2008، 23).

بينما عرفت المنظمة الدولية للتقييس(ISO) الجودة بأنها " الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة الخصائص الرئيسة المحددة مسبقا"(الطائي وآخرون,2008, 19).

وعرفتها الجمعية الأمريكية للسيطرة على الجودة (ASCQ) بأنها " المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة(عبد السيد ،2009 ،18) .

بينما يرى(Gary)أن الجودة هي "مدى قدرة المنتج على الوفاء بحاجات الزبون " (جاري ،2009: 306).

وعرفت أيضا بأنها " قابلية المنتوج على تلبية آحتياجات ومتطلبات الزبون(Perrault & McCarthy ,2005, 244), (Wakhlu,2009, 1).

أو هي تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما، بصورة تتمكن من تلبية احتياجات, ومتطلبات محددة أو معروفة ضمنا (بركات ,240,2012).

عرف(إيشيكاواIshikawa)"الجودة على أنها القابلية على إشباع الزبون ويشير هذا التعريف الى ان الجودة تعني مدى قابلية المنتج على إشباع حاجات الزبون.

من خلال ما طرح من أفكار يمكن التوصل إلى التعريف الإجرائي التالي للجودة وهي أداء الشيء الصحيح بطريقة صحيحة منذ المرة الأولى مع إيجاد الفرصة للتحسين كل مرة وكذلك هي التطابق مع المعايير والملائمة للاستعمال.

ثانيا: مفهوم جودة التعليم concept of education service:

اتفق كل من (الطائي واخرون,156,2012_157)(عماد الدين واخرون, 2017, 7_8) على ان التعليم الجامعي يحظى باهتمام متزايد في معظم المجتمعات المتقدمة والنامية، حيث يعد التعليم الجامعي قمة الهرم التعليمي.

وتنحصر أهمية التعليم الجامعي في كونه آخر مراحل النظام التعليمي، في النمو القيمي والحضاري الذي يؤثر في النظام الاجتماعي من حيث التقدم, أو الثبات، كما يعد قطاع التعليم العالي من القطاعات الحيوية الفاعلة التي تساهم في نمو الاقتصاد الوطني, وتنمية الموارد البشرية، حيث يمثل التعليم العالي أهم المرتكزات الرئيسة لريادة التنمية الشاملة، وذلك بما يمثله من مكانة في إعداد الاطر الفكرية والعلمية والمهنية لمنظمات المجتمع، بالاضافة إلى دوره الاساسي جراء البحوث في الوصول إلى المعرفة, وتطويرها, واستخدامها, والاستفادة العلمية, وخدمة المجتمع.

وتسعى الجامعات إلى توفير كل مقومات التطوير المستمر للتعليم، لمواكبة التطورات العلمية والتكنولوجية، واجراء البحوث، وخدمة المجتمع، وتطوير الاداء الجامعي، والارتقاء بخريجي الجامعة إلى مستوى التميز والقدرة التنافسية العاليةً.

بصورة عامة يمكن تعريف الجودة من منظورين اساسين وفقا لمايشير (Krajewskiandritzman,2000:88)وهما منظور المستهلك(Consumer Perspective) ومنظور المنتج (Producerperspective).

فالجودة من منظور المستهلك تعني موائمة المنتوج(سلعة او خدمة...) للاستخدام Fitnessforuse وينظر المستهلك الى الجودة ويعرفها على انها قيمة, Value وأنها تعبر عن مستوى قدرة المنتوج على ان يحقق الغرض الأساسي الذي يتم شراءه عند سعر محدد.
اما الجودة من منظور المنتج(Producer)فأنها تعني مطابقة المواصفات.

ولايمكن أن تنجح المنظمات التعليمية في تقديم خدماتها التعليمية الفاعلة إلا من خلال تبني مدخل متكامل في جودة التعليم بحيث يجري دمج المنظورين معاً, لتقديم خدمات تعليمية قادرة على تزويد سوق العمل بخريجين فاعلين قادرين على تلبية احتياجات هذه السوق.

إن مفهوم الجودة في التعليم يتعلق بكافة السمات, والخواص التي تتعلق بالمجال التعليمي , والتي تظهر جودة للنتائج المراد تحقيقها، وهي ترجمة احتياجات ,توقعات(المستفيد)الطالب الى

خصائص محددة تكون أساسًا في تعليمهم, وتدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية, وصياغتها بأهداف بما يتوافق, وتطلعات الطلبة المتوقعة, ويلاءم البيئة الأكاديمية(شلاش,2007 , 17).

يمكـن تعريـف جـودة الخدمـة التعليميـة بأنهـا " تطـابق معـايير الجـودة المقـررة مـع توقعـات الطالـب الجـامعي, أو تقـديم خـدمات تعليميـة تفـوق توقعاتـه"، أي هـي مجموعـة مواصـفات الخـدمات المقدمـة المتوقعـة والمدركـة وهـي المحـدد الـرئيس لرضـا الطالـب أو عدم رضاه (جعفر,382,2012).

ثالثا: أهداف جودة خدمة التعليم العالي

إتفق كل من(عبدالوهاب واخرون,2014, 24_25) (أندراوس2011, 120_121)و (العبادي, واخرون، 2008, 446_447)أن لجودة التعليم العالي أهداف عدة، نذكر منها:

1-التأكيد على أن الجودة واتقان العمل, وحسن الأداء مطلب وظيفي عصري، وواجب وطني، تتطلبه مقتضيات المرحلة الراهنة.

2-طرح أسلوب للتدريس الفاعل, للحصول على مخرجات ذات مهارات عالية تساهم في التنمية, وتقديم ثروة بشرية واعدة للمجتمع.

3 -تنمية روح العمل الجماعي والتعاوني للاستفادة من كافة العاملين في المنظمة.

4-اقتراح بعض النقاط التي قد تساهم في تحسين أداء المنظمة التعليمية بما يتلاءم و مفهوم الجودة الشاملة.

5 -ترسيخ مفهوم الجودة تحت شعارات (لا بديل عن الصحيح)، (الوقاية خير من العلاج), (التعليمّ مدى الحياة).

6-تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليمّ تقوم على أساس التوثيق للبرامج, والإجراءات, والتفعيل للأنظمة, واللوائح, والتوجيهات, والارتقاء بمستوى الطلبة .

7-الاهتمام بمستوى الأداء للإداريين, والأساتذة في منظمات التعليم العالي من خلال المتابعة الفاعلة وتنفيذ برامج التدريب المستمرة، مع التركيز على جودة جميع أنشطة مكونات النظام التعليمي.

8-إتخاذ كافة الاجراءات والتدابير التي تعزز وترفع من مستوى الجودة, وتقلل من وقوع الأخطاء في التدريس.

9-الوقوف على المشكلات التعليمية والوقوف على نقاط القوة ونواحي الضعف في الواقع العملي ودراستها وتحليليها بالأساليب والطرق العلمية واقتراح الحلول المناسبة, ومتابعة تنفيذها,

10–فتح قنوات الاتصال والتواصل ما بين منظمة التعليمّ العالي والجهات الرسمية, والمجتمعية لزيادةّ الثقة بينهما، والتعاون مع المنظّمات التي تعنى بالنظام التعليمي لتحديث برامجه وتطويرها.

11–ضبط وتطوير النظام الإداري نتيجة لوضوح الأدوار, وتحديد المسؤوليات بدقة.

12–مراجعة وتقويم أداء منظمات التعليم العالي وتحديد مواطن القوة, والضعف طبقا لمعايير ضمان الجودة, والاعتماد, ومؤشراتها.

13–تحديد مستوى المنظمة التعليمية, وقدرتها على تقديم الخدمة التعليمية للمتسربين, أو غير الملتحقين بالتعليم النظامي مقارنة برسالتها المعلنة.

رابعا: أهمية جودة الخدمة التعليمية:

اتفق كل من (احمد ومحمد،2012, 472) و(ألغامدي،2004, 43) و(حسين و عبود،2008, 260)على ان اهمية جودة الخدمة التعليمية, تنبع من السعي لتحقيق أهداف متعددة منها ما هو على مستوى المنظمة التعليمية ويتضمن:

1–تعظيم الإنتاجية والربحية الكلية(إنتاجية الخريج في المجتمع، إنتاجية البحث العلمي، إنتاجية المنظمة التعليمية), وتحسين الجانب الاقتصادي وخفض التكاليف المادية وتقليل الأخطاء للمنظمة من خلال التحسين المستمر والقيمة المضافة.

2–تحديث, وتطوير المناهج, والمساقات, وتحسين, وتطوير أساليب الأداء, والفعالية التعليمية, والتقويم المؤسسي والتعليمي.

3–تحقيق الرضا للطالب من خلال تحسين ادائه, وتراعي احتياجات المستفيدين.

4–تحسين شهرة, وسمعة المؤسسة التعليمية, وتعظيم الموقع التنافسي, وزيادة قدرتها على البقاء, والاستمرار.

5–صيانة, وتطوير الموارد البشرية, والمادية, والمعلوماتية, وآنتقاء أفضل الكفاءات البشرية وتحسين عملية استغلال الموارد على نحو عقلاني واقتصادي.

6–ضمان جودة الخدمات التعليمية المقدمة من حيث طريقة العمل والأداء والعاملين.

7–الكشف عن نقاط الضعف والعمل على معالجتها مما يظهر نقاط القوة والتركيز عليها في العمل.

8–التحفيز على التميز, وإظهار الإبداع، والتميز بالمرونة والقدرة على التكيف, ومواجهة التغيرات البيئية المتسارعة والتشجيع على المشاركة في أنشطة المنظمة التعليمية كتشجيع للعمل الجماعي.

خامسا: مبادئ الجودة في التعليم

استطاع كل من (Arcaro, 1995, 60-62) و(مسفر2015, 131-132)(صليحة,2014, 4-5) تحديد عدة مبادئ رئيسة عن الجودة في التعليم والتي تتمثل بالآتي:

1-مبدأ المشاركة: وتأتى عن طريق تحمل الطلاب والآباء ورجال الأعمال المسؤولية بامتلاكهم لمهارات الجودة وحل المشكلات, ونلاحظ من خلال هذه القيمة مدى أهمية مشاركة المستفيد الداخلي(الطلاب) والخارجي,(رجال الأعمال) في تحقيق الجودة والتميز.

2-مبدأ المبادأة: وتشير إلى أن أعضاء هيئة التدريس والإداريين يجب أن يخلقوا لأنفسهم قيم جودة محددة داخل المنظمة، وذلك بالتخلي عن الأساليب الروتينية المتبعة داخلها.

3-مبدأ التطوير المستمر: لتحقيق تدعيم قيم التربية لدى الطلاب عن طريق التفاعل المستم, والعمل على تحقيق التوازن والاستغلال الأمثل للموارد من خلال التخطيط والتقويم المستمر. وتدل هذه القيمة على أهمية التطوير الشامل والمستمر في تحقيق التميز.

4-مبدأ سرعة رد الفعل وإدارة الشكاوى: ويقصد بها الاستجابة السريعة لمتطلبات المستفيد وإعطاء اهمية لشكاوى المواطنين من خلال تحسين زمن الاستجابة, وما يتطلبه من مراجعة للعمليات والأهداف والأنشطة من خلال عمليات القياس المستمر والذي يؤدى إلى تحسين الجودة، إذ تمثل عملية رد الفعل أهمية كبيرة في تحقيق رضا المستفيد.

5-الرؤية الإستراتيجية البعيدة المدى: لدى كل من الطلاب والتدريسين والآباء رؤية يفترض ترجمتها إلى خطط مستقبلية، فالرؤية لا تقتصر على فئة معينة في المنظمة التعليمية، بل تشمل جميع أعضاء المنظمة، أي أن كل شخص هو بمثابة رائد للجودة.

6-المنفعة, والتعاون, والمساواة: ويقصد بها التعاون مع سائر المنظمات في المجتمع من خلال تبادل المنافع بين المنظمة التربوية ومنظات المجتمع المدني, وان توفر خدماتها لكل من يطلبها من المواطنين دون تمييز.

7-مبدأ التكيف: على آعتبار أن حاجات ورغبات المواطنين غير ثابتة ومتجددة ومتغيرة بأستمرار، فإن إدارة المرافق العامة تعتمد دائما على تطوير, وتغيير المرفق العام من حيث أسلوب إدارته، تنظيمه, وطبيعة النشاط الذي يؤديه بما يتلاءم مع الظروف, والمتغيرات التي تطرأ على المجتمع، ومسايرة لحاجات الأفراد المتغيرة باستمرار, ومن تطبيقات هذا المبدأ نجد أنّ من حق الجهات الإدارية القائمة على إدارة المرفق كلّما دعت الحاجة أن تتدخل لتعديل النظم, واللوائح الخاصة بالمرفق أو تغييرها بما يتلاءم والمستجدات، دون أن يكون لأحد المنتفعين الحق في الاعتراض على ذلك، والمطالبة باستمرار عمل المرافق بأسلوب وطريقة معينة.

سادسا: أَبعاد جودة خدمة التعليم العالي

آتفق كل من(الطائي, وآخرون2012, 157-158)و (عماد وآخرون،2017, ص205) على أن آراء الباحثين تتباين في عدد الأبعاد الأساسية للجودة، غير أن منظمةّ التعليم العالي بإمكانها دراسة, وتحليل جميع الأبعاد التي يتناولها الباحثون, وخاصة تلك الأبعاد ذات الصلة الوثيقة بالعملية التعليمية, وبحاجات الطالب لدخول سوق العمل, وقد عكف الباحثون في مجال دراسة جودة الخدمة, يرى الباحث (Kotler, 2000, 45) أنّ للجودة خمسة أبعاد أساسية هي الضمان(Assurance) والاعتمادية (Reliability) والاعتناق (Empathy) والاستجابة (Responsiveness) والتجسيد المادي (Tangibility), ومن وجهة نظر الباحث (Massy,2003,46) فإن للجودة أربعة أبعاد أساسية هي التفوق (Excellence), وتحقيق تجاوز التوقع (MeetingExceedingExpectations),والقيمة Value ومواءمة المواصفات (Conformance to Specifications).

ومن وجهة نظر الباحث(Lovelock, 2008, 470-469) تحديد عشرة أبعاد لجودة الخدمة التي ينبغي على إدارة منظمة التعليم العالي صياغة وتنفيذ الخطط الكفيلة بتحقيق كل بعد منها، وهي تتمثل في الاعتمادية, الاستجابة؛ الكفاءة, سهولة الحصول على الخدمة, اللباقة, الاتصال, المصداقية؛ الأمان, وتفهم العميل, معرفة الجوانب المادية الملموسة.

الجدول (3) أبعاد جودة الخدمة وفقا لآراء الباحثين

البعد	المعنى
المعولية أو الاعتمادية Reliability	تعني أن تؤدي خدماتها بصورة صحيحة منذ البداية.
القدرة على الاستجابة Responsivenss	قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات الزبائن واستفساراتهم.
اللياقة والأهلية Competence	وتعني امتلاك المهارات ومعرفة المطلوب لأداء الخدمة.
سهولة الوصول Acessibility	إمكانية الوصول الى الزبائن وسهولة الاتصال.
الكياسة والمجاملة Courtesy	وتشمل الشفافية والاحترام والاهتمام والعناية.
الاتصال Communication	وتعني المحافظة على الزبون بالطريقة واللغة التي يفهمها وجدية الاستماع له.
الأخلاقية Credibility	وتشمل الثقة المتبادلة والهدف والعدالة والمصداقية.
الأمان Safety	وتعني التحرر من المخاطر والمجازفة أو الخوف والتردد.
معرفة الزبون وتفهمه Thecustomer understanding knowing	وتعني المزيد من الجهد لتفهم حاجات الزبون.
الملموسات Tngbles	وتشمل الوظائف والمعطيات المادية.

المصدر: من إعداد الباحثة.

لايزال مفهوم التعليم, أو (جودة الخدمات التعليمية), لا يحظى بالاهتمام, والتركيز الكافي الذي يستحقه هذا الموضوع, ولكن هناك عدة باحثين وكتاب في حقل الإدارة تناولوا هذا الموضوع ,وهناك كتابات كثيرة تدور في الاطار العام لهذا الموضوع, وتناقشه, وتدرسه, وتحلله في اطار عدة أبعاد وهي : (الطائي وآخرون2012, 157-158)

1-بعد المدخلات(Inputdimension): وهنا يجري التركيز على مدخلات العملية التعليمية(مثل عدد أعضاء الهيئة التدريسية بالكلية, وحجم التدريب الذي يتلقاه هؤلاء وعدد الكتب الاكاديمية (Textbooks)المقررة والموفرة في مكتبة الكلية ...).

2-بعد العمليات(Processesdimension): وهنا يجري التركيز على العمليات التعليمية الأساسية الموجهة الى الطلبة(مثل مقدار الوقت المخصص لعمليات التعليم والتوجيه, والإرشاد, وحجم نطاق عمليات التعليم الفاعلة...).

3-بعد المخرجات(OutputDimension): يجري التركيز ضمن هذا البعد على مخرجات العملية التعليمية(مثل علامات ودرجات الطلبة في اختبارات الاكاديمية بالكلية, ومعدلات تخرج الطلبة في الكلية...).

4-بعد التحصيل(Outcomesdimension): ضمن هذا البعد يجري التركيز على النتائج المتحققة من العملية التعليمية(مثل أداء الخريجين في الاعمال والوظائف التي يشغلونها...).

جدول يوضح(4) ابعاد جودة التعليم العالي

المؤشر	البيان
الجوانب الملموسة	جاذبية المظهر الخارجي لمنظمة التعليم العالي. التصميم الداخلي لمنظمات التعليم العالي حداثة الأجهزة, والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة. توفر الاتصالات, والموارد الإلكترونية. المظهر اللائق لمقدمي الخدمات.
الاعتمادية	التزام منظمة التعليم العالي بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة. -التزام منظمة التّعليم العالي بتقديم الوعود التي قطعتها للطلبة من حيث عملية تقديم الخدمات التعليمية تقديم الخدمة بشكل صحيح (عدم حدوث أخطا معلومات دقيقة وصحيحة).
الاستجابة	-السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة . الرغبة في مساعدة الطلبة والاستجابة الفورية لطلباتهم. -الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوى.
الضمان	-الشعور بالأمان في التعامل . -الثقة بمقدمي الخدمات. -خلو خدمة التعليمّ من الشك . امتلاك أعضاء الهيئة التدريسية المعرفة الأكاديمية, والمهارات اللازمة لتقديم الخدمة التعليمية.

التعاطف	-تحلي مقدميّ الخدمات بالأدب, وحسن الخلق. -فهم ومعرفة احتياجات, وتوقعات الطلبة . -تقدير ظروف الطالب, والتعاطف معه. -اللطف في التعامل مع الطلبة.

المصدر: أبو الرب عماد الدين وآخرون،(2017), " ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي"، عمان دار: صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ص.205.

سابعا: المعوقات والمخاطر التي تتعرض لها منظمات التعليم العالي

هناك عدة معوقات و مخاطر التي ينبغي على مؤسسات التعليم العالي تداركها، على سبيل المثال، ما يأتي:(عماد الدين واخرون2017 ,16-19) (حسين وعبود, 2008 , 263) و(عباس ،2010, 32) (الطائي وآخرون , 2005 ,207 _208) و (ظاهر وآخرون, 2007, 65 _66)

1-خطر التسرب الوظيفي, التوظيف غير المدروس, وتعيين اشخاص غير مؤهلين وانشغال أعضاء هيئة التدريس في أعمال خارج المنظمة التعليمية, عدم تو افر العدد المطلوب من أعضاء هيئة التدريس, عدم وضوح سياسات الموارد البشرية في المؤسسة التعليمية, امتناع أعضاء هيئة التدريس عن عملهم وتعطيل أعمال في المنظمة التعليمية.

2-عدم وعي أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلبة بحقوقهم وواجباتهم, رفع القضايا القانونية ضد المنظمة التعليمية, انتهاك الحقوق الفكرية, إبرام العقود والاتفاقيات الملزمة للمنظمة التعليمية بواسطة أشخاص يملكون صلاحية بذلك, آستخدام شعار المنظمة التعليمية بطريقة غير نظامية, السماح لمن ترغب المنظمة التعليمية بالتعاقد معه بمباشرة العمل قبل توقيع العقد, وعدم مشاركة الادارة القانونية في صياغة القرارات والتعليمات والسياسات, والعقود, فقدان الوثائق لعدم تأمين الحماية اللازمة للمحافظة عليها , ظاهرة الغش لدى بعض الطلبة ,تعرض المنظمة التعليمية للسرقة والسطو.

3-إنخفاض الدعم الخارجي, وقلة التمويل المالي وضخامة التكاليف المصاحبة لتطبيق الجودة الشاملة, والمخاطر التشغيلية والادارية, سوء إدارة السيولة المالية في المنظمة التعليمية.

4-عـدم تـوفر بيانـات متكاملـة عـن مجـالات العمـل داخـل الجامعـة, واسـتعجال النتـائج وتوقع نتائج فورية, وليس على المدى الطويل.

5-امتناع الطلبة عن الدراسة وتعطيل الاعمال, وعدم معرفة الطلبة بالحقوق والواجبات, عدم توفر أعداد الطلبة المطلوب تواجدهم في الفصول الدراسية, وتعرض المنظمة التعليمية لتوقيف قبول الطلبة من هيئة الاعتماد أو الجهة المختصة بالدولة).

6-المركزية الخانقة في بعض الإدارات, والأقسام العلمية مثل المركزية في اتخاذ القرار على الرغم من أن الجودة في تقديم الخدمة تستدعي المشاركة.

7-عدم التزام الإدارة العليا بمعايير جودة الخدمة.

8-الحاجة إلى بعض معايير عمل واضحة وآلية عمل مرنة.

9-الحاجة إلى تفصيل أدق لتقويم أداء العمل والعاملين.

10-سوء فهم لدى البعض بأن الجودة لا يمكن تطبيقها في التعليم.

11-عـدم وجـود نظـام دقيـق للمعلومـات, والبيانـات ومخـاطر الفيروسـات, والـدخول غيـر المصـرح بـه مـن بعـض الاشـخاص, واسـتخدام النسـخ غيـر الاصـلية للبـرامج الحاسـوبية, والتعـديل غيـر المصـرح بـه للبيانـات, أو المعلومـات, وعـدم دقـة البيانـات, والمعلومـات, وعـدم توافقهـا وتكاملهـا, أعطـال الاجهـزة الحاسـوبية أو برامجهـا, فقـد البيانـات لسـبب مـا, الاخطاء البشرية.

ويؤكد (Adam,1998, 4)على أنّ جودة الخدمات التعليمية تعبر عن بلوغ وتحقيق ماحددته إدارة الكلية او الجامعة من اهداف(Objective)ومن عناصر وقضايا مستهدفة(Targets).

ويقـاس مسـتوى جـودة الخـدمات التعليميـة بمقـدار مـاجرى الوصـول اليـه فعـلا مـن ذلك وتتركز جهود طاقم الكلية وادارتها على امرين أساسيين هما:

1-التطـوير والتجديـد المسـتمر للاهـداف والقضـايا المسـتهدفة للعمليـة التعليميـة: بحيـث تكـون قـادرة علـى اشـباع حاجـات المجتمـع وتلبيـة احتياجـات الاقتصـاد والقطاعـات الاقتصادية ذات

العلاقة.

2-عـدم السـماح بأيـة فجـوة بـين المتحقـق والمسـتهدف: وهنـاك مـن يقـيس مسـتوى جـودة الخـدمات التعليميـة فـي ضـوء قـدرة هـذه الخـدمات علـى احـداث التغييـرات الإيجابيـة

المستهدفة والمطلوبة في سلوك الطلبة(Behavior)ومعرفتهم(Knowledge)وقيمهم(Values) واتجاهاتهم (Attiudes).

من جانب اخر, فأن هناك من يسعى الى قياس وتقويم جودة الخدمات التعليمية في ضوء مايجري تبنيه واعتماده من نظرية ايديولوجية تعليمية نظرياً وتطبيقياً, وبذلك يجري قياس, وتقويم جودة التعليم بأعتماد مقاييس ومؤشرات مستمدة من هذه الأيديولوجية او النظرية.

ثامنا: أسباب تطبيق جودة الخدمة التعليمية

هناك حالات متعددة يمكن أن تظهر وتستدعي تسليط الأضواء على قضية جودة الخدمات التعليمية ومن ذلك: :(مجيد،162,2007) (Joseph&bary,2001,165)

1-حاجة السوق المتزايدة الى المعرفة الجديدة والمتقدمة في حقل, أو حقول دراسة محددة وعدم قدرة الخدمات التعليمية في مستوى المعرفة الحالية على الوفاء بحاجات السوق.

2-عدم قدرة الكلية على مواكبة المستجدات في حقول الاختصاصات الأكاديمية وهذا القصور قد يعود الى عدم توفر التمويل اللازم والكافي, او عدم توفر الكادر الاكاديمي الكافي بالمؤهلات أو المواصفات اللازمة.

3-أن تظهر الدراسات الميدانية ضعفاً او تدنياً في مستوى الخدمات التعليمية, وهذا الضعف قد يظهر في تدني مستوى المهارات الأساسية التي ينبغي أن تتوفر في الخريج لاداء عمله بكفاءة وفاعلية.

4-عدم تخصيص موازنة كافية للعملية التعليمية وهذا يترك آثارا سلبية على مستوى جودة الخدمات التعليمية ويصبح من الضروري أن تعيد الإدارة نظرتها في الموازنة.

5-آنخفاض مستوى الكفاءة الداخلية للكليات وعدم وضع خطط استراتيجية ترسم ملامح الخدمات التعليمية وتحدث فيها تطورات, وتغيرات نوعية.

6-الزيادة المتتالية والمستمرة في إعداد الطلبة الملتحقين بالتعليم العالي.

7-الحاجة الماسة لتحقيق أداء عال وفعال في العملية التعليمية.

8-آمتداد الحاجة للاستمرار في التعليم وتحصيل المعرفة إلى ما بعد التخرج (التعليم المستمر), مما يتطلب تعليم الطلاب كيفية الآعتماد على الذات في تحصيل المعرفة.

9-ضرورة إجراء التحسينات في العملية التعليمية بطريقة منظمة من خلال تحليل المعلومات باستمرار, والاستمرار في تقديم الخدمة التعليمية باسلوب يحسن مخرجات العملية التعليمية, ويحقق الطموحات المطلوبة.

10-بما أنَ الطلبة هم هدف ومحور العملية التعليمية فيجب إرضائهم كزبائن أساسيين في العملية التعليمية.

ويؤكد(Massy,2003:32)على أنَ نقطة البداية في جودة الخدمات التعليمية تكمن في تحديد التحصيل المطلوب ويتبع ذلك تصميم المنهاج التعليمية القادرة على تحقيق هذه النتائج واختيار الطلبة المؤهلين لدراسة هذه المناهج التعليمية ضمن خطة الكلية وتنفيذها من أجل تحقيق النتائج المرغوب فيها مع ضرورة مراعاة حقيقة ضمان الجودة في ضوء مؤشرات ومقاييس تضمن ذلك .

تاسعا: خطوات تحقيق ضمان جودة الخدمات التعليمية:

ويقترح (Massy,2003:87)دليلاً ارشادياً من سبع خطوات لضمان تحقيق جودة الخدمات التعليمية وهذه الخطوات هي:

1-بناء المعرفة, والالتزام, والعهد.

2-وضع خطط, ومشاريع لقيادة, وتوجيه وتنظيم المهام الأساسية ذات العلاقة بجودة التعليم.

3-إنشاء حلقات للنقاش المستمر والتطوير المتجدد لما يتعلق بجودة الخدمات التعليمية.

4-تحقيق بيئة مليئة بالجوائز والمكافآت والحواجز وتقدير الاعمال المتميزة للكادر الاكاديمي, والكادر الإداري.

5-العمل على تعظيم أداة العملية التعليمية من خلال التخصيص والتوزيع المناسب لمواردها (البشرية, والمادية, والمالية) اللازمة لتحقيق المستويات المستهدفة لجودة الخدمات التعليمية.

6-إعداد, وتطوير عملية المراجعة, والرقابة, وتوفير كل ما يلزم لبرنامج مراجعةٍ, ورقابةٍ, متكامل يجمع بين النظرة الشمولية الداخلية, والنظرة الشمولية الخارجية.

عاشرا: معايير ضمان الجودة في منظمات التعليم العالي

وضح كل من (الخطيب57,2010_58), (مجدي عبدالوهاب 2011:24) أنَ ضمان الجودة في التعليم العالي أصبحت قضية هذا العصر، عصر الثورة العلمية والتكنولوجية، عصر المنافسة العالمية والسوق المفتوحة، عصر التميز, وعصر التكتلات الاقتصادية، فهي تعد مدخل هام في تحقيق الجودة ودعم الايجابيات وتجاوز السلبيات وعلاجها ونعمل, على إبراز مختلف الاتجاهات الحالية للتعليم العالي في

العالم, والتي دفعت بمنظمات التعليم العالي إلى الاهتمام بقضية ضمان الجودة, وتطبيق نظامها مع محاولة تسليط الضوء على ماهيته.

1-المعيار الأول: رؤية المنظمة, ورسالتها, وأهدافها, والتخطيط التربوي

يتناول رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها والتخطيط التربوي فيها, بأعتبار أنَ رؤية المنظمة, ورسالتها, وأهدافها محدد لهويتها, بما في ذلك أنشطتها التربوية وجسمها الطلابي ودورها في اطار منظمات التعليم.

ويقاس مدى اتساق الأهداف مع معايير الاعتماد وضمان الجودة من حيث ان تكون رؤية, ورسالة المنظمة وأهدافها واضحة, ومعلنة, أنَ تكون الإجراءات الخاصة بالتوصل اليها موثقة, وان تتفق اهداف المنظمة مع رؤيتها ورسالتها وتستند الى مصادرها البشرية والمادية والمالية.

الى جانب أن توجه جميع الأنشطة التربوية لتحقيق رؤية المنظمة, ورسالتها وتتفق الخدمات العامة للمنظمة مع رؤيتها, ورسالتها, وأهدافها التربوية وأن تكون هناك اليات وعمليات للتأكد من تحقيق رسالة المنظمة وأهدافها على أرض الواقع وأخرى لتطوير الرسالة والاهداف في ضوء المتغيرات .

الى جانب التخطيط والفاعلية: اذ يتطلب ذلك ضرورة وجود عملية تخطيط مستمر تضمن تحقيق المنظمة لرؤيتها ورسالتها وأهدافها والطرائق التي تم آتباعها في ذلك.

ويرتكز هذا المحور على عدة مؤشرات منها:

وجود تعريف واضح لعملية التخطيط والتقييم في المنظمة, وانخراط المنظمة بالتقييم, والتخطيط لانشطتها المختلفة بما ينسجم مع رسالتها, وأهدافها واشراك جميع العاملين في المنظمة في عملية التخطيط والتقييم.

الى جانب استخدام النتائج المنبثقة من عمليات التخطيط المستمرة, والتقييم من أجل إعادة توزيع المصادر والموارد, وتحسين البرامج التربوية والأنشطة, والخدمات التي تقدمها المنظمة وتوظيف عمليات التقييم, والتخطيط التي تمارسها المنظمة من أجل تحديد أولوياتها وتوفير المتطلبات اللازمة لضمان فاعلية عمليتي التخطيط والتقييم فيها ومراجعة المنظمة لجهودها البحثية وعمليات تقييمها بشكل منتظم وموثق واستخدام المنظمة المعلومات الناتجة من عمليات التقييم والتخطيط من اجل إعطاء براهين, ومؤشرات على فاعليتها المنظمية.

2-المعيار الثاني: البرامج التربوية وفاعليتها (جودة البرنامج التدريسي)

وهذا ينقسم الى المتطلبات العامة والذي يتوجب على الجامعة أن تطرح برامج جامعية تؤدي الى تخريج طلبة ذوي كفاءةٍ في احدى التخصصات المعرفية المتوافرة

,إذ يعد الإبقاء على نوعية عالية الجودة في هذه البرامج مسؤولية المؤسسة بالدرجة الأولى, وهيئة اعتماد مؤسسات التعليم بالدرجة الثانية .

إنَ تقييم البرامج التربوية واستمرارية تحسينها وتطويرها هي مسؤولية مستمرة للمنظمة, وهيئة الاعتماد.

الى جانب التخطيط, والتقييم في البرامج التربوية, بما يوجب أن يستند التخطيط للبرامج التربية على التقييم المستمر, والمنظم لها في ضوء الحاجات الخاصة بالتخصص وميدان العمل الذي يعمل البرامج على اعداد الطلبة للالتحاق به, عبر وجود تعريف واضح للإجراءات التي تستخدمها المنظمة لتقييم برامجها.

وأن يتم هذا التقييم بشكل دوري ونشر المنظمة نتاجات التعلم المتوقعة لكل برنامج من البرامج التي تطرحها على أن تقدم الشواهد والبراهين التي تدل على ان الطلبة الذين تخرجوا من برامجها يمتلكون هذه النتاجات بدرجة كبيرة وتقديم الشواهد والبراهين على أنَ الأنشطة التقيميية التي تمارسها المنظمة تؤدي الى تحسين عمليتي التعليم والتعلم فيها.

3-**المعيار الثالث: (الطلبة)**

والذي يهدف الى دعم برامج تطوير الطلبة, والخدمات الطلابية في تحقيق رسالة المنظمة, وأهدافها عن طريق المساهمة في التطوير المعرفي, والتربوي لطلبتها, إذ يَتوقَع أنٌ تتسق هذه البرامج والخدمات مع فلسفة المنظمة , وعليه يتوقع من كل منظمة أن توفر خدمات داعمة أساسية للطلبة بغض النظر عن مستوى البرامج التي تقدمها.

وتراعي المعايير المسؤوليات العامة لبرامج تطوير الطلبة والخدمات الطلابية بما يوجب أن تقدم البرامج, والخدمات الطلابية على أساس تقييم حاجات الطلبة وقدرة المنظمة على توفير الدعم الكافي, والمناسب بحيث تضمن تحقيق أهدافها.

فضلاَ عن (الخدمات الطلابية) أذ أنٌ تقبل المنظمة, للطلبة المؤهلين مع برامجها, وأن توفر البيئة التعليمية الملائمة, والداعمة لتحقيق الطلبة لاهدافهم التربوية الى جانب(التقييم الاكاديمي للطلبة وسجلات العلامات) على أن يبنَى تقييم الأداء الاكاديمي للطلبة على محكمات واضحة ومحددة وأن تكون السجلات الاكاديمية للطلبة دقيقة وشاملة وانه يكون لدى المنظمة إجراءات تحافظ على سلامتها من العبث والتغيير والتزوير.

4-**المعيار الرابع: (أعضاء هيئة التدريس)**

يتناول هذا المعيار أعضاء هيئة التدريس من حيث اختيارهم, وتقييمهم, والتعليمات الخاصة بهم والنمو المهني لهم والايفاء, والبحث العلمي والابداعات الأدبية, إذ تعد البعثات والأبحاث والابداعات الأدبية من الأمور اللازمة لأعضاء هيئة التدريس والطلبة وهي تتكامل مع الأنشطة التدريسية بغض النظر عن حجم او طبيعة المنظمة.

فمن خلال البعثات (والتي قد تشمل التأسيس والتعمق بالمعرفة) يمكن أن يكتسب أعضاء هيئة التدريس البراعة والمهارة وبذلك يسهمون بشكل حقيقي وصادق في تطوير ممارساتهم التدريسية.

5-**المعيار الخامس: (المكتبة ومصادر المعلومات)**

من حيث الأغراض ومداها ومصادر المعلومات والخدمات والتسهيلات والوصول لها والإدارة والطواقم البشرية والتخطيط والتقييم.

6-**المعيار السادس: (الحاكمية والإدارة)**

إنّ نظام الحاكمية في المنظمة إضافة الى مجلس الحاكمية(العمداء), والذي عرفته بأنه المسؤول عن جودة وتكامل المنظمة وتحقيق رسالتها وأهدافها وتصريف الشؤون المالية لها , ورسم وتنفيذ السياسات العامة لها, وهو مسؤول عن متابعة الشؤون الاكاديمية والادارية في الوحدات الإدارية والكليات المختلفة في المنظمة.

ويتطرق معيار الحاكمية الى القيادة والإدارة بحيث يناط برئيس المؤسسة مسؤولية تحديد وتعريف أهدافها ووضع سلم الأولويات فيها وتطوير الخطط المناسبة, ويجب ان تكون إدارة المؤسسة والعاملين فيها منظمين مما يوفر دعما للبيئة التعليمية ويحقق في النهاية أهدافها ورسالتها.

7-**المعيار اسابع: المصادر المادية والمالية (التسهيلات التعليمية)**

تتمثل التسهيلات التعليمية بالمبنى التعليمي وتجهيزاته, والتي تمثل محمور هام من محاور العملية التعليمية إذ يتم فيه التفاعل بين مجموع عناصره , وإنّ التسهيلات التعليمية المتمثلة بالقاعات, والتهوية, والاضاءة, والمقاعد.. وغيرها تؤثر في جودة التعليم ومخرجاته, وكذلك من ضمنها الاعتمادات المالية المخصصة لكل منظمة تعليمية من جانب التخطيط المالي, والإدارة المالية والاستثمار المالي.

8-**المعيار الثامن: (النزاهة المنظمية)**

والـذي تـنص المعـايير علـى أنـه يجـب أن تبـدي المنظمـة درجـة عاليـة مـن النزاهـة, والالتـزام بالممارسـات الأخلاقيـة, والمهنيـة والمصـداقية عنـد تقـديمها التقـارير المختلفـة سـواء اكانـت تلـك الموجهـة للمجـالس الداخليـة, أو الـرأي العـام فيمـا يتعلـق بالوضـع التدريسـي والبعثـات والخـدمات والطلبـة وأعضـاء هيئـة التـدريس, والمـوظفين, وعلاقتهـا مـع الهيئات المختلفة وخاصة هيئة اعتماد, ومنظمات التعليم ومجلس التعليم.

يتضـح ممـا تقـدم أعـلاه بـأن ضـمان الجـودة فـي التعلـيم العـالي يعتمـد بدرجـة أساسـية على ضمان الجودة في المؤشرات, أو المعايير التي ذكرناها سابقا.

الحادي عشر: أهداف تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي

اتفـــــــــق كـــــــــل مـــــــــن MichaelaMARTIN,2007:45- (47)و(منيـر,77:2005)(المـلاح,37:2005_39) علـى أنّ نظـام ضـمان الجـودة فـي منظمـات التعلـيم العـالي يسـعى إلـى تحقيـق جملـة مـن الأهـداف، منهـا مـا يعكـس مصـالح ومتطلبـات حكومـات الـدول، ومنهـا مـا يعكـس الاحتياجـات الداخليـة لمنظمـة التعلـيم العـالي, وعمومـا تصـنف أهـداف نظـام ضـمان الجـودة فـي منظمـة التعلـيم العـالي إلـى ثلاثـة أصناف هي:-

الرقابة على الجودة، المسائلة, والتحسين المستمر للممارسات الموجودة.

1-**رقابـة الجـودة:** تشـكل رقابـة الجـودة أحـد الاهتمامـات الرئيسـية لحكومـات الـدول، وأحـد أهـم أدوارهـا لضـمان تحقيـق مخرجـات نظـام التعلـيم العـالي للحـد الأدنـى مـن متطلبـات الجـودة, ويعتبـر هـذا الـدور أقـل أهميـة فـي أنظمـة التعلـيم العـالي العامـة التـي تتـوافر علـى إدارة كفـؤة تسـهر علـى إنتـاج مسـتوى مقبـول مـن الجـودة , وبـروز منظمـات التعلـيم العـالي الخاصـة وآسـمرارية انتشـارها وتوسـعها، أدى إلـى تزايـد حاجـة الحكومـات إلـى المتابعـة الجديـة والحـذرة لمسـتوى الجـودة فـي المنظمـات، لضـمان مواءمـة مخرجـات التعلـيم العـالي لاحتياجـات سـوق العمـل وتلبيـة خـدمات منظمـات التعلـيم العـالي لأهـداف التنميـة الوطنية.

2-**المسـاءلة (المحاسـبية) والشـفافية:** يهـدف تطبيـق نظـام ضـمان الجـودة كـذلك إلـى فـرض المسـؤولية علـى مطابقـة المعـايير الموضـوعة، والتأكـد مـن تحمـل كـل فـرد مسـؤولية تحقيـق الجـودة فـي العمليـات التـي يعتبـر مسـؤولاّ عنهـا، إذ يجـب أن يـؤدي كـل فـرد مهامـه فـي ضـوء بـرامج التـدريب والاجـراءات التـي تـم تحديـدها بواسـطة نظـام ضـمان الجـودة, كمـا يهـدف نظـام ضـمان الجـودة فـي إطـار المسـائلة، إلـى التأكيـد علـى لأصـحاب المصـلحة فـي مسـتوى الجـودة المقبـول, أو الممتـاز لمنظمـة التعلـيم العـالي مـن خـلال تزويـدهم بمعلومـات مفيـدة حـول احتـرام المنظمـة, أو البرنـامج للمعـايير الموضـوعة، وإذ يـتم

الاعتراف الرسمي بالأداء الذي يستجيب للمعايير المعتمدة، أو يتم حجب الاعتراف عن الأداء الذي لا يستجيب للمعايير المعتمدة، وآتخاذ التدابير اللازمة بحق المخالفين كسحب الاعتماد, أو الاعتراف, أو حجب التمويل وغيرها من التدابير الردعية, فضلاً عن اتستخدم الحكومات لنظام ضمان الجودة, لجعل منظمات التعليم العالي أكثر تماشيا مع توجهات السياسة العامة, وبرامج الإصلاح.

3-**تحسين الممارسات الحالية:** يساعد تطبيق نظام ضمان الجودة على تحسين الممارسات الحالية في منظمة التعليم العالي، من خلال أهم إجراء يقوم عليه والمتمثل بإجراء التقييم الذاتي الذي يهدف إلى تزويد صانعي القرار بالتغذية العكسية حول الوحدة (محل التقييم)، مبرِّراً في ذلك مواطن القوة, والضعف، وهذا ما يمكنهم من وضع الاستراتيجيات, والخطط, واتخاذ الاجراءات التي من شأنها سد الثغرات وتصحيح الاخطاء والاستفادة المثلى من الامكانيات لتحقيق أداء أفضل, ويتوقف نجاح,هذه العملية على توافر مجموعة من الشروط من أهمها:

1-توافر مناخ من الثقة بين من يقوم بهذه العمليات ومن تعنيه.

2-القيام بها خلال سيرورة العمل, وليس في نهايته.

3-اتاحتها لمعلومات يمكن استخدامها لتوجيه المرء نحو الخطوات اللاحقة التي يتعين اتباعها في السلوك المباشر من أجل التحسين المستمر.

الثاني عشر: التطبيقات الإجرائية لضمان جودة التعليم الجامعي

اتفق(دريب 2014: 97-98), (الطائي, واخرون2012: 499-500) على ان هناك مجموعة من التطبيقات الإجرائية لضمان جودة التعليم الجامعي وهي:

1-صياغة أهداف ورسالة الجامعة بصورة واضحة ومحددة وقابلة للتحقيق ويمكن قياسها.

2-ضرورة متابعة الإدارات الجامعية لتقارير الجودة وتحديد جوانب الخلل واتخاذ الإجراءات الضرورية لتجاوزها وتشجيع الجوانب الإيجابية فيها عن طريق التحفيز المادي والمعنوي للكليات والاقسام المتميزة.

3-ضرورة ان تعمل الإدارات الجامعية على توعية وتثقيف جميع العاملين(أساتذة وطلبة وموظفين وعاملين بإدارة الجودة الشاملة وبصورة ملمة).

4-الاهتمام وحث التدريسيين على استخدام أساليب التدريس التي تعتمد على تعليم الطلبة التفكير, وتوفير مستلزمات التعلم الصفي من(حواسيب, شاشات عرض, مختبرات) وغيرها.

5-استخدام أساليب تقويم متنوعة لتقويم شخصية الطالب من جوانب متعددة وعدم الاقتصار على جانب المعلومات فقط,وكذلك تشجيع الطلبة للتعلم الذاتي والمتابعة المستمرة لهم.

6-تجديد وتحديث المناهج الدراسية في ضوء التقدم المعرفي والتكنولوجي العالمي.

7-وضع معايير محددة في اختيار الملاكات التدريسية والفنية وقبول الطلبة والالتزام بها كوسيلة فعالة في ضبط جودة مدخلات النظام الجامعي من الملاكات البشرية والتحكم مسبقا بجودة الخريجين.

8-التقليل من المركزية في اتخاذ القرارات في الجامعة.

9-دعم المكتبات بما تحتاجه, توفر مكتبات غنية الكتب والمصادر المختلفة في أقسام, وكليات الجامعة بالاضافة إلى المكتبة المركزية .

10-توفر قاعدة بيانات متكاملة تغطي مجالات الانشطة والفعاليات المختلفة في الجامعة, واستخدام أنظمة حديثة لنقل المعلومات وتبادلها وكذلك توفير بيئة تساعد العاملين والطلبة على الابداع والتطوير داخل الجامعة.

11-توثيق الصلة بين الجامعة ومنظمات المجتمع للتعرف على طبيعة احتياجات تلك المنظمات والتغيرات الحاصلة فيها واجراء التغيرات في المناهج الدراسية لمواكبة احتياجات المنظمات.

12-تهيئة الفرص المتكافئة لجميع العاملين لتحقيق النمو المتكامل في شخصياتهم.

الثالث عشر: مؤشرات الاداء في المؤسسات التعليمية

اتفق(عماد واخرون2017, 52-53-54)و(الطائي واخرون2012,169-170)و(الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الاكاديمي2009-106-107)

على أنّها مقاييس تستخدم لقياس النتائج الفعلية، فهي بذلك وسيلة يتم بمقتضاها مقارنة شيء بآخر, كما تعد المؤشرات أداة ضرورية لقياس نتائج التنفيذ الفعلي ومقارنتها بالمستهدف وتحديدُ الانحرافات وأسبابها والبحث عن عالجها، كما أنها من أهم المقومات والمرتكزات التي تتطلبها عملية رقابة وتقييم او تقارير الاداء في الوحدات داخل المنظمة التعليمية محل الرقابة ليتم في ضوئها إجراء عملية التقييم والقياس عداد عن مستوى الأداء.

ويقصد بعملية وضع معايير الاداء تحديد المجالات التي يمكن من خلاها الحكم على أداء المنظمة واداراتها المختلفة، ويراعى عند تحديد مجالات الاداء أن تستوعب الاهداف التي تسعى المنظمة التعليمية لتحقيقها، وبالتالي فقد يكون للادارة الواحدة مجالات أداء عديدة, وتختلف طبيعة الأدلة التي اخذت في الاعتبار ومؤشرات الأداء

المستخدمة وفقا للمهام التي يجري النظر فيها, ومن ناحية أخرى يجب تحديد معايير ومؤشرات الاداء الاساسية عن طريق تحديد المقياس المناسب لقياس مجالات الاداء السابقة، وهذا المقياس قد يكون كمياً أو نسبة، أو حتى علاقات تجمع بين هذه العناصر مثل الكمية المنتجة في مدة زمنية أو تكلفة الوحدة أو زمنيا قيميا أو أي شيء آخر.

و يمكن إجمال أنواع مؤشرات الاداء في المنظمة التعليمية بما يأتي:

1-مؤشرات كمية أي الاحصاءات والبيانات الرقمية.

2-مؤشرات تطبيقية أي التعامل مع عمليات الادارة الموجودة.

3-مؤشرات توجيهية أي توضح إن كانت الادارة تتحسن أو تتقدم أو بالعكس.

4-مؤشرات عملية ويقصد بها مدى التوافق الإداري مع الجانب الرقابي.

5-مؤشرات المدخلات, والعمليات, والمخرجات.

ويمكن تصنيف مؤشرات أداة جودة الادارات في المنظمة التعليمية بشكل عام ضمن خمس فئات وهي: (عماد وآخرون2017-52_53) (الطائي واخرون2012,169_170)و(الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الاكاديمي(2009, 106_107)

1-مؤشرات الاداء للإدارة: وتتناول المنظمة التعليمية والمجتمع المحيط بها.

2-مؤشرات الاداء للمنتج والمقصود هو الطالب: وتتناول متطلبات المنظمة والعاملين بها والمستفيدين وأصحاب المنفعة والسوق.

3-مؤشرات الاداء للعمليات: وتتناول مقدرة العمليات, ومردودها وفاعليتها وقابليتها للضبط

4-مؤشرات الاداء الداخلي للإدارة: وتتناول مقدرة الادارة ومردودها وفعاليتها ومدى استجابتها للتغيرات, ومحيط العمل، وغير ذلك.

5-مؤشرات الاداء للموارد البشرية: وتتناول المهارات, والمعارف, والقدرات والتحفيز وتطوير العاملين .

أهمية مؤشرات الاداء للمنظمة التعليمية، فيمكن إيجازها بما يأتي: (عماد واخرون2017, 52_53_54) (الطائي واخرون169, 2012_170)و(الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الاكاديمي2009, 106_107)

1- مراقبة الاداء بغرض المقارنة واجراء التغييرات إن استوجب.

2- تسهيل عمليات التقويم المنظمي .

3- تقديم معلومات لهيئة الاعتماد في الدولة.

4- تقديم معلومات لاجهزة الدولة تحقيقا للشفافية والمحاسبة.
5- ضمان الشفافية والمصداقية في اتخاذ القرارات.
6- مراقبة جودة المنظمات التعليمية.
7- إثارة المنافسة والحماس بين المنظمات التعليمية.
8- التحقق والتأكد من جودة المنظمات التعليمية.
9- التركيز على الاشياء الجوهرية والاساسية من قبل العاملين.
10-تحديد الاجراءات اللازمة للتغيير والتطوير.
11- تحديد الأولويات اللازمة للتعديل والتغيير.
12- التركيز على التطور المهني.

المبحث الأول

وصف ميدان الدراسة وعينته

أولا: وصف المنظمة المبحوثة (ميدان الدراسة)

تعتبر الجامعات مراكز العلم والفكر, ومصدر اشعاع للمجتمع, بيد أنّها منظمات تعليمية متميزة يقع عليها مسؤولية التعليم,والبحث العلمي وخدمة المجتمع وتتأثر بكافة التغيرات الثقافية والتكنلوجية والاقتصادية والاجتماعية السائدة على المستويين المحلي والعالمي.

ولقد تعرضت الجامعات الى العديد من التحديات منها العولمة ,والتطور التكنلوجي, وانشاء الجامعات الخاصة مع الجامعات الحكومية وزيادة اعداد الطلبة الراغبين في الالتحاق بالجامعات وتنوع رغباتهم, ويضم مجتمع التعليم العالي نوعين من الكليات: كليات إنسانية, وكليات علمية ويدرس فيها مجاميع كبيره من الطلبة, وتضم هذه الجامعات دراسات أولية, ودراسات عليا التي تشمل(الدكتوراه, والماجستير, والدبلوم)وقد ركزنا في هذه الدراسة على هذه الفئة من الطلبة(طلبة الدراسات العليا) لمعرفة مستوى جودة التعليم الموجود في الجامعات في الوقت الحالي.

ثانياً: وصف عينة الدراسة (طلبة الدراسات العليا)

نعرض هنا وصفا لعينة الدراسة والإجراءات التي حصلت قبل تحديدها, اذ تضمنت الدراسة الميدانية مرحلتين:

المرحلة الأولى:

تمثلت بالزيارات الميدانية الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة لجامعة الموصل في محافظة نينوى وتمت مناقشة عدد من طلبة الدراسات العليا حول طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة لهم ومدى استخدام الكلية للوسائل الحديثة في التعليم ومعرفة فيما اذا كانوا راضين عن جودة الخدمة المقدمة لهم وهل تواكب الكلية التغييرات والتطورات التي تحدث في بيئة التعليم, وكانت هذه الزيارات للمدة من (2019/7/1) ولغاية(2019/10/23).

المرحلة الثانية:

وتمثلت هذه المرحلة بتوزيع استمارات الاستبيان لعدد من الكليات الإنسانية والعلمية لطلبة الدراسات العليا إذ تم توزيع (71) استمارة استبانة لطلبة الدراسات العليا الذين تم اختيارهم كعينة للدراسة, وكان ذلك للمدة(2019/7/1) ولغاية(2019/11/23), وتم استرداد استمارات الاستبانة بنسبة (100%).

المبحث الثاني

وصف وتشخيص ابعاد الدراسة

أولا: وصف وتشخيص ابعاد الدراسة

يتناول هذا الفصل وصفا طبيعيا لاستخدام استراتيجية عظمة السمكة ولمعايير جودة الخدمة التعليمية في الكليات العلمية والإنسانية في التعليم الجامعي, وتحقيقا لذلك فقد تم استخدام التحليلات الإحصائية الوصفية كالتوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية وباستخدام برنامج(SPSS-20)وآعتماداً على ذلك تمت دراسة ما يأتي:

أولا: وصف وتشخيص بأستخدام استراتيجية عظمة السمكة ومعايير جودة الخدمات التعليمية للكليات الإنسانية

الجدول (5) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستخدام استراتيجية عظمة السمكة ولمعايير جودة الخدمات التعليمية للكليات الانسانية

اسم المتغير	رمز المتغير	بدائل الاستجابة										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		لا أتفق بشدة		لا أتفق		غير متأكد		أتفق		أتفق بشدة			
		عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%		
استراتيجية عظمة السمكة	x1	2	5.9	10	29.4	7	18.9	12	35.3	3	8.8	3.2973	1.35123
	x2	3	8.8	6	17.6	7	18.9	14	41.2	4	11.8	2.9189	1.16377
	x3	2	5.2	8	23.5	5	14.7	14	41.2	5	14.7	3.2973	1.12706
	x4	3	8.8	5	14.7	11	32.4	10	29.4	5	14.7	3.4054	1.18929
	x5	3	8.8	6	17.6	2	5.9	16	47.1	7	18.9	3.4324	1.14359
	x6	0	0	10	29.4	8	23.5	11	32.4	5	14.7	3.2162	1.15795
	x7	3	8.8	8	23.5	9	24.3	7	18.9	7	18.9	3.3243	1.13172
	x8	5	13.5	7	18.9	9	24.3	13	35.1	3	8.8	3.0541	1.20060
	المؤشر الكلي	**21**	**7.2**		**21.8**	**29**	**20.6**	**9**	**35.9**	**4**	**13.9**	**3.2432**	**.60878**
	المجموع		**29.6**				**20.6**		**49.8**				
جودة العملية	x9	5	14.4	4	11.8	7	20.6	8	23.5	10	29.4	3.4118	1.41673
	x10	3	8.8	5	14.7	6	17.6	15	44.1	5	14.7	3.4118	1.18367
	x11	5	14.4	6	17.6	6	17.6	5	14.7	17	50.0	3.7647	.98654

		تكملة الجدول رقم(5)											
		بدائل الاستجابة										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	الأبعاد	لا اتفق بشدة		لا انتفق		غير متأكد		اتفق		اتفق بشدة			
		عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%		
	X12	3	8.8	2	5.2	6	17.6	16	47.0	7	20.6	3.6471	1.15161
	X13	2	5.9	1	2.9	7	20.6	19	55.9	5	14.7	3.7059	.97014
	X14	1	2.9	7	20.6	6	17.6	14	41.2	6	17.6	3.5000	1.10782
	المعدل العام		**9.1**		**12.2**		**18.7**		**37.2**		**23.4**	**3.5735**	**.62656**
	المجموع		**21.3**				**18.7**		**60.0**				
جودة الطلبة	X15	0	0	4	11.8	7	20.6	11	32.4	12	35.3	3.9118	1.02596
	X16	4	11.8	8	23.5	9	26.5	9	26.5	4	11.8	3.0294	1.21818
	X17	0	0	7	20.6	6	17.6	18	52.9	3	8.8	3.5000	.92932
	X18	3	8.8	6	17.6	11	32.4	11	32.4	3	8.8	3.1471	1.10460
	المعدل العام		5.1		18.3		24.3		36.1		16.1	3.3971	.68012
	المجموع				23.3		24.5		52.2				
جودة الهيئة التدريسية	X19	0		2	5.9	7	20.6	17	50.0	8	23.5	3.9118	.83003
	X20	2	5.9	6	17.6	8	23.5	9	26.5	9	26.5	3.5000	1.23705
	X21	0		4	11.4	8	23.5	15	44.1	7	20.6	3.7353	.93124
	X22	2	5.9	3	8.8	8	23.5	13	38.2	8	23.5	3.6471	1.12499
	X23	0		3	8.8	7	20.6	17	50.0	7	20.6	3.8235	.86936
	X24	2	5.9	2	5.9	9	26.5	14	41.2	7	20.6	3.6471	1.06976
	المعدل العام		2.9		9.7		23.2		41.6		22.5	3.7108	.78314
	المجموع		12.6				23.2		64.2				
جودة البرنامج التدريسي	X25	0	0	6	17.6	5	14.7	14	41.2	9	26.5	3.7647	1.04617
	X26	4	11.8	6	17.6	8	23.5	10	29.4	6	17.6	3.2353	1.28060
	X27	1	2.9	6	17.6	8	23.5	16	47.1	3	8.8	3.4118	.98835
	المعدل العام		4.9		17.6		20.7		39.2		17.6	3.4706	.74814
	المجموع				22.5		20.7		56.8				
ج	X28	2	5.9	6	17.6	8	23.5	12	35.3	6	17.6	3.4118	1.15778

	الإجابة	تكملة الجدول رقم (5)										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		لا أتفق بشدة				لا أتفق بشدة							
		عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%		
	x29	0	0	7	20.6	2	5.9	15	44.1	10	29.4	3.8235	1.08629
	x30	2	5.9	3	8.8	6	17.6	19	55.9	4	11.8	3.5882	1.01854
	x31	1	2.9	5	14.7	11	32.4	14	41.2	3	8.8	3.3824	.95393
	x32	3	8.8	10	29.4	9	26.5	9	26.5	3	8.8	2.9706	1.14111
	x33	5	14.7	7	20.6	6	17.6	13	38.2	3	8.8	3.0588	1.25387
	x34	8	23.5	3	8.8	9	26.5	10	29.4	4	11.8	2.9706	1.35926
	المعدل العام		8.8		17.2		21.6		38.6		13.8	3.3151	.67262
	المجموع			26			21.6		52.4				

المصدر: من اعداد الباحثة

1-**استراتيجية عظمة السمكة:** يتضح من محتويات الجدول, والخاصة بتحليل العوامل(x1-x8)التي تقيس نتائج استراتيجية عظمة السمكة, أنّ إجابات المبحوثين كانت بالاتجاه الإيجابي, وبمعدل اتفاق جيد والبالغ(49.8), وبالمقابل كانت الإجابات بعدم الاتفاق بمعدل(29.6), في حين كانت نسبة المحايدين(20.6), ويدعم هذه الإجابات قيمة الوسط الحسابي الكبيرة الذي بلغ مقداها (3.2432)وبأنحراف معياري(.60878)ومن بين اهم الفقرات التي عززت نسبة الإيجابية كانت الفقرة(x5) اذ جاءت بنسبة اتفاق قدره(47.1) من المبحوثين وتنص هذه الفقرة على أنّ استراتيجية عظمة السمكة تركز على المسببات الناتجة عن تدني مستوى جودة التعليم, ويثبت ذلك بوسط حسابي(3.4324), وآنحراف معياري(1.14359).

والفقرة المهمة الثانية هي(x3) اذ جاءت بنسبة اتفاق(41.2) إذ تنص الفقرة على أن استراتيجية عظمة السمكة تعمل على تحليل المشكلات الحاصلة بجودة التعليم ودراستها وإيجاد المسببات لهذه المشاكل, ويثبت ذلك قيمة الوسط الحسابي (3.2973), وانجراف معياري(1.12706), واستنادا الى هذه النتائج فان الافراد المبحوثين لديهم استعداداً جيد للتعاون والمشاركة في العمل للوصول الى افضل النتائج وتحقيق الأهداف.

2-**جودة العملية التعليمية:** يتضح من محتويات الجدول, والخاصة بتحليل العوامل(X9-X14)التي تقيس جودة العملية التدريسية, ان إجابات المبحوثين كانت بالاتجاه الإيجابي وبمعدل اتفاق جيد والبالغ(60.6), وبالمقابل كانت الإجابات بعدم الاتفاق بمعدل (21.3), في حين كانت نسبة المحايدين(18.1), ويثبت هذه الإجابات قيمة الوسط الحسابي الكبيرة الذي بلغ مقداها (3.5735)وبأنحراف معياري(6.2656).

ومن بين اهم الفقرات التي عززت نسبة الإيجابية كانت الفقرة(X13)اذ جاءت بنسبة اتفاق قدره (55.9)من المبحوثين وتنص هذه الفقرة على ان التدريسيين يأكدون ويكررون الأشياء المهمة في المحاضرة, ويثبت ذلك بوسط حسابي(3.7059), وانحراف معياري(97014.) والفقرة المهمة الثانية هي(X11)اذ جاءت بنسبة اتفاق(50.0)حيث تنص الفقرة على أنّ التدريسيين يسمحون للطلبة بالمشاركة بشكل فعّال اثناء أداء المحاضرة, ويدعم ذلك قيمة الوسط الحسابي(3.7647), وانجراف معياري(98654.), واستنادا الى هذه النتائج فن الافراد المبحوثين لديهم استعدا جيد للتعاون والمشاركة في العمل للوصول الى افضل النتائج وتحقيق الأهداف.

3-جودة الطلبة: يتضح من محتويات الجدول والخاصة بتحليل العوامل(x15-x17)التي تقيس جودة الطلبة ان إجابات المبحوثين كانت بالاتجاه الإيجابي وبمعدل اتفاق جيد والبالغ(52.2), وبالمقابل كانت الإجابات بعدم الاتفاق بمعدل(23.3),في حين كانت نسبة المحايدين(24.5)ويثبت هذه الإجابات قيمة الوسط الحسابي الكبيرة الذي بلغ مقداها (3.3971), وبأنحراف معياري(68012.), ومن بين اهم الفقرات التي عززت نسبة الإيجابية كانت الفقرة(x17) اذ جاءت بنسبة اتفاق قدره (52.9) من المبحوثين وتنص هذه الفقرة على ان الطلبة يدركون مستوى أدائهم ويثبت ذلك قيمة الوسط الحسابي(3.5000)وانحراف معياري قدره(92932.).

والفقرة المهمة الثانية هي(x15)اذ جاءت بنسبة اتفاق(35.3) حيث تنص الفقرة على ان الطلبة لديهم الرغبة في الدراسة, ويدعم ذلك قيمة الوسط الحسابي(3.9118)وانجراف معياري(1.02596), واستنادا الى هذه النتائج فان الافراد المبحوثين لديهم استعداداً جيد للتعاون والمشاركة في العمل للوصول الى افضل النتائج وتحقيق الأهداف.

4-جودة الهيئة التدريسية: يتضح من محتويات الجدول, والخاصة بتحليل العوامل(x19-x24)التي تقيس جودة الهيئة التدريسية أنّ إجابات المبحوثين كانت بالاتجاه الإيجابي وبمعدل اتفاق جيد والبالغ(64.2), وبالمقابل كانت الإجابات بعدم الاتفاق بمعدل(12.6)في حين كانت نسبة المحايدين(23.2), ويثبت هذه الإجابات قيمة الوسط الحسابي الكبيرة الذي بلغ مقداها(3.7108), وبأنحراف معياري(.78314), ومن بين اهم الفقرات التي عززت نسبة الإيجابية كانت الفقرة(x23)اذ جاءت بنسبة اتفاق قدره (50.0) من المبحوثين وتنص هذه الفقرة على أنّ التدريسيين يمتلكون مستوى عالي من المهارات المتعلقة بالتدريس وعلى نحو صحيح, ويثبت ذلك قيمة الوسط الحسابي(3.8235) وبأنحراف معياري قدره(.86936).

والفقرة المهمة الثانية هي (X19) اذ جاءت كذلك بنسبة اتفاق(50.0)حيث تنص الفقرة على تقديم التدريسيين تقييمات موضوعية للطلبة المشتركين بالامتحانات, ويثبت ذلك قيمة الوسط الحسابي(3.9118), وانجراف معياري(.83003), واستنادا الى هذه النتائج فان الافراد المبحوثين لديهم استعداداً جيد للتعاون, والمشاركة في العمل للوصول الى افضل النتائج, وتحقيق الأهداف.

5-جودة البرنامج التدريسي (برنامج الدراسة او العمل): يتضح من محتويات الجدول, والخاصة بتحليل العوامل(x25-x27)التي تقيس جودة البرنامج التدريسي أنّ إجابات المبحوثين كانت بالاتجاه الإيجابي وبمعدل اتفاق جيد جدا والبالغ(56.8), وبالمقابل كانت الإجابات بعدم الاتفاق بمعدل (22.5), في حين كانت نسبة المحايدين(20.7), ويثبت هذه الإجابات قيمة الوسط الحسابي الكبيرة الذي بلغ مقداها (3.4706), وبأنحراف معياري(.74814).

ومن بين أهم الفقرات التي عززت نسبة الإيجابية كانت الفقرة(X27)اذ جاءت بنسبة اتفاق قدره (47.1) من المبحوثين وتنص هذه الفقرة مواد البرنامج الدراسي معروفة من قبل الطلبة, ويثبت ذلك قيمة الوسط الحسابي(3.4118)وانحراف معياري(.98835).

والفقرة المهمة الثانية هي(x25)اذ جاءت كذلك بنسبة اتفاق(41.2)حيث تنص الفقرة على ان أهداف البرنامج الدراسي تتميز بالوضوح, ويثبت ذلك قيمة الوسط الحسابي (3.7647)وانجراف معياري(1.04617), وآستنادا الى هذه النتائج فان الافراد المبحوثين لديهم استعداداً جيد للتعاون, والمشاركة في العمل للوصول الى افضل النتائج, وتحقيق الأهداف.

6-**جودة التسهيلات التعليمية:** يتضح من محتويات الجدول, والخاصة بتحليل العوامل(x28-x34)التي تقيس جودة التسهيلات التعليمية أنّ إجابات المبحوثين كانت بالاتجاه الإيجابي وبمعدل اتفاق جيد والبالغ(52.4), وبالمقابل كانت الإجابات بعدم الاتفاق بمعدل(26)في حين كانت نسبة المحايدين(21.6), ويثبت هذه الإجابات قيمة الوسط الحسابي الكبيرة الذي بلغ مقداها(3.3151), وبأنحراف معياري(67262), ومن بين أهم الفقرات التي عززت نسبة الإيجابية كانت الفقرة(x30) اذ جاءت بنسبة اتفاق قدره(55.9) من المبحوثين وتنص هذه الفقرة على ان هناك عدد كافٍ من التدريسيين في البرنامج التدريسي, ويثبت ذلك قيمة الوسط الحسابي(3.5882)وانحراف معياري(.95393).

والفقرة المهمة الثانية هي(x29)اذ جاءت كذلك بنسبة اتفاق(44.1) حيث تنص الفقرة على ان هناك تعاون بين الطلبة, ويثبت ذلك قيمة الوسط الحسابي (3.8235), وانجراف معياري(1.08629), وآستنادا الى هذه النتائج فان الافراد المبحوثين لديهم استعداداً جيد للتعاون, والمشاركة في العمل للوصول الى افضل النتائج, وتحقيق الأهداف.

ثالثا: وصف وتشخيص لاستخدام استراتيجية عظمة السمكة ولمعايير جودة الخدمات التعليمية للكليات العلمية

الجدول (6) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستخدام استراتيجية عظمة السمكة ولمعايير جودة الخدمات التعليمية للكليات العلمية.

اسم المتغير	رمز المتغير	بدائل الاستجابة										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		لا أتفق بشدة		لا أتفق		غير متأكد		أتفق		أتفق بشدة			
		عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%		
استراتيجية عظمة السمكة	x1	5	13.5	5	14.7	10	27.0	8	21.6	9	24.3	3.1176	1.12181
	x2	4	10.8	12	32.6	6	17.6	13	35.1	2	5.4	3.2941	1.16851
	x3	0	0	13	35.1	6	17.6	12	32.4	6	16.2	3.3529	1.17763
	x4	3	8.8	6	16.2	7	20.6	15	40.5	6	16.2	3.2647	1.16278
	x5	2	5.9	7	20.6	7	20.6	15	40.5	6	16.2	3.5294	1.26096
	x6	1	2.9	12	32.6	8	23.5	10	27.0	6	16.2	3.3235	1.06517
	x7	1	2.9	9	24.3	11	32.4	9	24.3	7	18.9	3.2059	1.27397
	x8	2	5.9	6	17.6	8	23.5	11	32.4	7	20.6	3.4412	1.18555

		تكملة الجدول رقم(6)										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	البعد	لا أتفق بشدة		لا أتفق		غير متأكد		اتفق		اتفق بشدة			
		عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%		
	المؤشر الكلي	21	6.2		24.0		22.3		31.1		16.4	.57260	3.3162
	المجموع		30.2				22.3		47.5				
جودة العملية التعليمية	X9	2	5.4	9	24.3	7	18.9	13	35.1	6	16.2	3.3243	1.17978
	X10	4	10.8	2	5.4	4	10.8	19	51.4	8	21.6	36757	1.20310
	X11	1	2.7	3	8.8	5	13.5	17	45.9	11	29.7	3.9189	1.01046
	X12	4	10.4	5	13.5	9	24.3	13	35.1	6	16.2	3.3243	1.22597
	X13	1	2.7	2	5.4	2	5.4	23	62.2	9	24.3	4.0000	.88192
	X134	1	2.7	3	8.8	4	10.8	20	54.1	9	24.3	3.8919	.96563
	المعدل العام		5.9		10.9		13.9		47.3		22.0	3.6892	.67719
	المجموع		16.8				13.9		69.3				
جودة الطلبة	X15	0	0	3	8.1	5	13.5	17	45.9	12	32.4	4.0270	89711
	X16	3	8.1	9	24.3	8	21.6	8	21.6	9	24.3	3.2973	1.30947
	X17	3	8.1	4	10.8	4	10.8	19	51.4	7	18.9	3.6216	1.16312
	X18	4	10.4	3	8.1	13	35.1	11	32.4	6	16.2	3.3243	1.17978
	المعدل العام		6.8		12.8		20.1		37.4		22.9	3.5676	.68012
	المجموع				19.6		20.1		60.3				
جودة الهيئة التدريسية	X19	1	2.7	3	8.1	11	29.7	16	43.2	6	16.2	3.6216	.95310
	X20	0	0	6	16.2	7	18.9	20	54.1	4	10.8	3.5946	.89627
	X21	2	5.4	2	5.4	9	24.3	14	37.8	10	27.0	3.7568	1.09050
	X22	2	5.4	4	10.8	8	21.6	15	40.5	8	21.6	3.6216	1.11433
	X23	1	2.7	9	24.3	5	13.5	19	51.4	3	8.1	3.3784	1.03686
	X24	2	5.4	4	10.8	9	24.3	16	43.2	6	16.2	3.5405	1.06965
	المعدل العام		3.4		12.6		22.4		45.0		16.63	3.5856	.67998
	المجموع			16			22.4		61.6				
جودة	X25	2	5.4	7	18.9	6	16.2	15	40.5	7	18.9	3.4865	1.16956
	X26	3	10.8	8	21.6	11	29.7	9	24.3	5	13.5	3.0811	1.21056

	الابعاد	تكملة الجدول رقم(6)										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		لا اتفق بشدة		لا اتفق		غير متأكد		اتفق		اتفق بشدة			
		عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%		
	X27	0	0	5	13.5	10	27.0	17	45.9	5	13.5	3.5946	.89627
	المعدل العام		5.4		18		24.4		36.9		15.3	3.3874	.79160
	المجموع				23.4		24.4		52.2				
جودة التسهيلات التعليمية	X28	5	13.5	12	32.4	10	27.0	6	16.2	4	10.8	2.7838	1.20497
	X29	2	5.4	7	18.9	2	5.4	22	59.5	4	10.8	3.5135	1.09599
	X30	3	8.1	3	8.1	9	24.3	19	51.4	3	8.1	3.4324	1.04191
	X31	1	2.7	13	35.1	1	2.7	16	43.2	6	16.2	3.3514	1.20684
	X32	5	13.5	13	35.1	7	18.9	7	18.9	5	13.5	2.8378	1.28048
	X33	9	24.3	10	27.0	6	16.2	9	24.3	3	8.1	2.6486	1.31690
	X34	11	29.7	10	27.0	5	13.5	9	24.3	2	5.4	2.4865	1.30430
	المعدل العام		13.8		26.2		15.7		33.9		10.4	3.0077	.90159
	المجموع			40			15.7		44.3				

المصدر: من اعداد الباحثة.

1-**استراتيجية عظمة السمكة:** يتضح من محتويات الجدول, والخاصة بتحليل العوامل(x1-x8) التي تقيس نتائج استراتيجية عظمة السمكة, أنّ إجابات المبحوثين كانت بالاتجاه الإيجابي وبمعدل اتفاق جيد والبالغ(47.5), وبالمقابل كانت الإجابات بعدم الاتفاق بمعدل(30.2), في حين كانت نسبة المحايدين(22.3), ويثبت هذه الإجابات قيمة الوسط الحسابي الكبيرة الذي بلغ مقداها (.57260), وبأنحراف معياري(3.3162), ومن بين اهم الفقرات التي عززت نسبة الإيجابية كانت الفقرة(x5) إذ جاءت بنسبة اتفاق قدره (40.5) من المبحوثين وتنص هذه الفقرة على ان استراتيجية عظمة السمكة تركز على المسببات الناتجة عن تدني مستوى جودة التعليم, ويثبت ذلك بوسط حسابي(3.5294), وانحراف معياري(1.26096).

والفقرة المهمة الثانية هي(x4) إذ جاءت بنسبة اتفاق(40.5) حيث تنص الفقرة على أنّ استراتيجية عظمة السمكة تعمل على تنظيم العمل, ويثبت ذلك قيمة الوسط الحسابي(3.2647),

وانجراف معياري(1.16278), واستنادا الى هذه النتائج فان الافراد المبحوثين لديهم استعداداً جيد للتعاون, والمشاركة في العمل للوصول الى افضل النتائج, وتحقيق الأهداف.

2-جودة العملية التعليمية: يتضح من محتويات الجدول, والخاصة بتحليل العوامل(x14-x9)التي تقيس جودة العملية التدريسية, أنّ إجابات المبحوثين كانت بالاتجاه الإيجابي وبمعدل اتفاق جيد والبالغ(69.3), وبالمقابل كانت الإجابات بعدم الاتفاق بمعدل(16.8), في حين كانت نسبة المحايدين(13.9), ويثبت هذه الإجابات قيمة الوسط الحسابي الكبيرة الذي بلغ مقداها (3.6892), وبأنحراف معياري(67719), ومن بين أهم الفقرات التي عززت نسبة الإيجابية كانت الفقرة(x14) اذ جاءت بنسبة اتفاق قدره(54.1) من المبحوثين وتنص هذه الفقرة (يسمع الطلبة داخل القاعة الدراسية بشكل واضح اثناء القاء المحاضرة), ويدعم ذلك بوسط حسابي(3.8919)وانحراف معياري(.96563).

والفقرة المهمة الثانية هي(x10)اذ جاءت بنسبة اتفاق(51.4.) إذ تنص الفقرة (يستخدم التدريسيين أساليب تدريسية تتلائم ومجال الاختصاص), ويثبت ذلك قيمة الوسط الحسابي(3.6757), وانجراف معياري(1.20310), واستنادا الى هذه النتائج فان الافراد المبحوثين لديهم استعداداً جيد للتعاون, والمشاركة في العمل للوصول الى افضل النتائج, وتحقيق الأهداف.

3-جودة الطلبة: يتضح من محتويات الجدول, والخاصة بتحليل العوامل(x18-x15)التي تقيس جودة الطلبة أنّ إجابات المبحوثين كانت بالاتجاه الإيجابي وبمعدل اتفاق جيد والبالغ(60.3), وبالمقابل كانت الإجابات بعدم الاتفاق بمعدل (19.6), في حين كانت نسبة المحايدين(20.1), ويثبت هذه الإجابات قيمة الوسط الحسابي الكبيرة الذي بلغ مقداها (3.5676), وبأنحراف معياري(87331.), ومن بين
أهم الفقرات التي عززت نسبة الإيجابية كانت الفقرة(x17)اذ جاءت بنسبة اتفاق قدره (51.4)من المبحوثين وتنص هذه الفقرة على(أن الطلبة يدركون مستوى أدائهم), ويثبت ذلك قيمة الوسط الحسابي(3.6216) وآنحراف معياري قدره(1.16312).

والفقرة المهمة الثانية هي(x15)اذ جاءت بنسبة اتفاق(45.9) إذ تنص الفقرة على (أن الطلبة لديهم الرغبة في الدراسة), ويثبت ذلك قيمة الوسط الحسابي(4.0270) وأنجراف

معياري(.89711), وآستنادا الى هذه النتائج فان الأفراد المبحوثين لديهم استعداداً جيد للتعاون, والمشاركة في العمل للوصول الى افضل النتائج, وتحقيق الأهداف.

4-جودة الهيئة التدريسية: يتضح من محتويات الجدول, والخاصة بتحليل العوامل(x24-x19) التي تقيس جودة الهيئة التدريسية أن إجابات المبحوثين كانت بالاتجاه الإيجابي وبمعدل اتفاق جيد والبالغ(61.6), وبالمقابل كانت الإجابات بعدم الاتفاق بمعدل(16.0), في حين كانت نسبة المحايدين(22.4)ويدعم هذه الإجابات قيمة الوسط الحسابي الكبيرة الذي بلغ مقداها (3.5856)وبأنحراف معياري(67998), ومن بين اهم الفقرات التي عززت نسبة الإيجابية كانت الفقرة(X20)اذ جاءت بنسبة اتفاق قدره(54.1) من المبحوثين وتنص هذه الفقرة على (يمتلك التدريسيين مهارات الاتصال والتفاعل الإيجابي مع الطلبة), ويثبت ذلك قيمة الوسط الحسابي(3.5946), وآنحراف معياري قدره(.89627).

والفقرة المهمة الثانية هي(X23) إذ جاءت كذلك بنسبة اتفاق(51.4) إذ تنص الفقرة على (يعطي التدريسيين تقييمات موضوعية للطلبة المشتركين بالامتحانات), ويثبت ذلك قيمة الوسط الحسابي(3.3784)وانجراف معياري(1.03686) وآستنادا الى هذه النتائج فان الافراد المبحوثين لديهم استعداداً جيد للتعاون, والمشاركة في العمل للوصول الى افضل النتائج, وتحقيق الأهداف.

5-جودة البرنامج التدريسي(برنامج العمل او الدراسة): يتضح من محتويات الجدول, والخاصة بتحليل العوامل(x27-x25) التي تقيس جودة البرنامج التدريسي أن إجابات المبحوثين كانت بالاتجاه الإيجابي وبمعدل اتفاق جيد والبالغ(52.2), وبالمقابل كانت الإجابات بعدم الاتفاق بمعدل(23.4), في حين كانت نسبة المحايدين(24.4), ويثبت هذه الإجابات قيمة الوسط الحسابي الكبيرة الذي بلغ مقداها(3.3874), وبأنحراف معياري(.79160), ومن بين اهم الفقرات التي عززت نسبة الإيجابية كانت الفقرة(X27)اذ جاءت بنسبة اتفاق قدره (45.9) من المبحوثين وتنص هذه الفقرة على (مواد البرنامج الدراسي معروفة من قبل الطلبة), ويثبت ذلك قيمة الوسط الحسابي(3.5946), وآنحراف معياري(.89627).

والفقرة المهمة الثانية هي(x25)اذ جاءت كذلك بنسبة اتفاق(40.5) حيث تنص الفقرة على (أنّ اهداف البرنامج الدراسي تتميز بالوضوح), ويثبت ذلك قيمة الوسط الحسابي(3.4865),

وآنحراف معياري(1.16956), واستناداً الى هذه النتائج فان الافراد المبحوثين لديهم استعداداً جيد للتعاون, والمشاركة في العمل للوصول الى افضل النتائج, وتحقيق الأهداف.

6-**جودة التسهيلات التعليمية:** يتضح من محتويات الجدول, والخاصة بتحليل العوامل(x28-x34) التي تقيس جودة التسهيلات التعليمية ان إجابات المبحوثين كانت بالاتجاه الإيجابي وبمعدل اتفاق جيد والبالغ(44.3), وبالمقابل كانت الإجابات بعدم الاتفاق بمعدل(40), في حين كانت نسبة المحايدين(15.7), ويثبت هذه الإجابات قيمة الوسط الحسابي الكبيرة الذي بلغ مقداها (3.0077), وبأنحراف معياري(90159.), ومن بين اهم الفقرات التي عززت نسبة الإيجابية كانت الفقرة (x29) إذ جاءت بنسبة اتفاق قدره(59.5) من المبحوثين وتنص هذه الفقرة على (أنّ هناك تعاون بين الطلبة), ويثبت ذلك قيمة الوسط الحسابي(3.5882), وآنحراف معياري(1.01854).

والفقرة المهمة الثانية هي(x30)اذ جاءت كذلك بنسبة اتفاق(51.4)حيث تنص الفقرة على(أنّ هناك عدد كافي من التدريسيين في البرنامج), ويثبت ذلك قيمة الوسط الحسابي (3.8235), وآنجراف معياري(1.08629), واستناداً الى هذه النتائج فان الافراد المبحوثين لديهم استعداداً جيد للتعاون, والمشاركة في العمل للوصول الى افضل النتائج, وتحقيق الأهداف.

رابعاً: وصف وتشخيص لمعايير جودة الخدمات التعليمية واختبار الفرق بين الكليات العلمية والكليات الإنسانية

الجدول رقم(7) أختبار الفرق بين الكليات العلمية والإنسانية

الوصف الاحصائي				قيم اختبار T			
الابعاد	نوع الكلية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Mean Differences	قيمة t	مستوى الدلالة	طبيعة الفروق
استراتيجية عظمة السمكة	كليات انسانية	3.3162	.57260	.07293	.519	69	غير معنوي
	كليات علمية	3.2432	.60878	.07293	.520	68.959	غير معنوي
جودة العملية التدريسية	كليات انسانية	3.5735	.62656	.11566	.754	**69**	غير معنوي
	كليات علمية	3.6892	.67719				
جودة الطلبة	كليات انسانية	3.3971	.68012	-.17051	.912	**69**	غير معنوي
	كليات علمية	3.5676	.87331				
الهيئة التدريسية	كليات انسانية	3.7108	.78314	.12520	.721	**69**	غير معنوي
	كليات علمية	3.5856	.67998				
جودة البرنامج التدريسي	كليات انسانية	3.4706	.74814	.08320	.454	**69**	غير معنوي
	كليات علمية	3.3874	.79160				
جودة التسهيلات التعليمية	كليات انسانية	3.3151	.67262	.30740	1.617	**69**	غير معنوي
	كليات علمية	3.0077	.90159				
معاير الجودة اجمالي	كليات إنسانية	3.4966	.52055	. .06833	.505	**69**	غير معنوي
	كليات علمية	3.5676	.61111				

المصدر: من اعداد الباحثة.

يتضح من الجدول رقم (7) الذي يقيس أو يُحلل الوسط الحسابي, والإنحراف المعياري لاستراتيجية عظمة السمكة إذ بلغ الوسط الحسابي للكليات الإنسانية (3.3162), وبلغ الوسط الحسابي للكليات العلمية(3.2432), أما الانحراف المعياري للكليات الإنسانية بلغ(.57260), والانحراف المعياري للكليات العلمية (.60878), وكذلك يقيس مستوى المحسوبية للكليات الإنسانية الذي بلغ(.519)وللكليات العلمية بلغ(520), وكذلك يقيس مستوى الاختلاف او نسبة الاختلاف فيما بين الكليات الإنسانية والعلمية إذ بلغت نسبة الاختلاف للكليات الإنسانية (.07293), وللكليات العلمية (.07293).

من ذلك يتضح أنّه لايوجد نسبة آختلاف فيما بينهم, ومستوى الدلالة حيث بلغ مستوى الدلالة للكليات الإنسانية(69), وللكليات العلمية (68.959), وطبيعة الفروقات إذ أظهرت النتائج أنّ طبيعة الفروقات بين الكليات الإنسانية والكليات العلمية هي غير معنوية ولا يوجد فرق بينهما وسبب ذلك هو أنّ الظروف التي تعرضت لها البلاد شملت الكل دون استثناء, بتعرضهم لنفس الظروف, والمعاناة لذلك نجد أنّ النتائج متقاربة جداً فيما بينها .

يتضح كذلك من الجدول(7) والخاص بتحليل الابعاد الخمسة لمعايير جودة الخدمات التعليمية التي هي جودة العملية التدريسية, وجودة الطلبة, وجودة البرنامج التدريسي, والهيئة التدريسية, وجودة التسهيلات التدريسية والتي تقيس الوسط الحسابي, والانحراف المعياري لكل بعد من الابعاد الخمسة, وعلى مستوى الكليات العلمية والكليات الإنسانية, وكذلك يقيس مستوى المحسوبية لكل بعد إذ بلغت نسبة المحسوبية لجودة العملية التعليمية(.745), ولجودة الطلبة(.912), وللهيئة التدريسية(.721), ولجودة البرنامج التدريسي(.454), ولجودة التسهيلات التعليمية(1.617), والاجمالي لمعايير الجودة(.06833).

الاختلاف فيما بينهم إذ بلغت نسبة الاختلاف لجودة العملية التعليمية(.11566), ولجودة الطلبة(.17051), وللهيئة التدريسية(.12520), ولجودة البرنامج التدريسي(.08320), ولجودة التسهيلات التعليمية(.30740), والاجمالي لمعايير الجودة.06833.),

أمّا مستوى الدلالة حيث بلغ مستوى الدلالة(69) لجميع الأبعاد وطبيعة الفروقات إذ اظهرت النتائج أنّ طبيعة الفروقات بين الكليات الإنسانية, والكليات العلمية هي غير معنوية, ولا يوجد فرق

بينهما وسبب ذلك هو ان الظروف التي تعرضت لها البلاد شملت الكل بدون استثناء, والكل تعرض لنفس الظروف ونفس المعاناة لذلك نجد أنّ النتائج متقاربة جداً فيما بينها, وأنّ الجامعة تخضع الى تعليمات مركزية من قبل الوزارة تعمل على تطبيقها في ظل المتغيرات التي تحدث على مستوى العالم بغية مواكبة هذه التطورات.

المبحث الثالث

اختبار فرضيات الدراسة

لاجل إثبات صحة الفرضيات آستكمال الجانب العملي من الدراسة تم استخدام برنامج(EXCEL)وذلك لتفريغ بيانات استمارة الاستبانة كمعالجة أولية, ثم استخدام برنامج(SPSS-20), إذ تم ادخال بيانات ومعالجتها كمعالجة نهائية واستخراج مجموعة من الجداول الإحصائية تحتوي النسب المئوية, والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الدراسة كذلك المتوسط الحسابي الموزون لكل معيار من معايير جودة الاعتماد الاكاديمي للخدمات التعليمية وفيما يلي سنوضح اختبار فرضيات الدراسة.

(1)اختبار الفرضية الاولى

نصت هذه الفرضية على "وجود فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بأستراتيجية عظمة السمكة بين الكليات العلمية والإنسانية"

لأجل اثبات صحة الفرضية الأولى تُمَ الاعتماد على المتوسطات الحسابية, لاستراتيجية عظمة السمكة في تحديد الفرق بين الكليات العلمية والكليات الإنسانية من خلال مقارنة المتوسط الحسابي للكليات الإنسانية الذي بلغ(3.3162), والمتوسط الحسابي للكليات العلمية الذي بلغ(3.2432), من خلال ملاحظة المتوسطات الحسابية لكل من الكليات العلمية, والإنسانية.

فنتوصل الى أنّه لا وجود للفروقات بينهما, والنتائج متقاربة جداً لذلك نرفض هذه الفرضية, ونقبل بالفرضية البديلة التي تنص" لا وجود للفروقات المعنوية ذات الدلالة الإحصائية فيما يتعلق باستراتيجية عظمة السمكة بين الكليات العلمية والإنسانية".

الجدول(8) المتوسط الحسابي لاستراتيجية عظمة السمكة للكليات العلمية والإنسانية

الابعاد	نوع الكلية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
استراتيجية عظمة السمكة	كليات انسانية	3.3162	.57260
	كليات علمية	3.2432	.60878

المصدر: من اعداد الباحثة.

(2)اختبار الفرضية الثانية

نصت هذه الفرضية على وجودد فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بجودة العملية التعليمية بين الكليات العلمية والإنسانية".

لأجل اثبات صحة الفرضية الأولى تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية لجودة العملية التعليمية في تحديد الفرق بين الكليات العلمية والكليات الإنسانية من خلال مقارنة المتوسط الحسابي للكليات الإنسانية الذي بلغ(3.5735), والمتوسط الحسابي للكليات العلمية الذي بلغ(3.6892) مع المتوسط الحسابي لاجمالي معايير الجودة للكليات الإنسانية الذي بلغ(3.5676)والمتوسط الحسابي لاجمالي معايير الجودة للكليات العلمية الذي بلغ(3.5676).

من خلال ملاحظة المتوسطات الحسابية لكل من الكليات العلمية والإنسانية نرى انه لا يوجد فرق بينهما والنتائج متقاربة جدا لذلك نرفض هذه الفرضية ونقبل الفرضية البديلة, والتي تنص" لاوجود للفروقات المعنوية ذات الدلالة الإحصائية فيما يتعلق بجودة التسهيلات التعليمية بين الكليات العلمية والإنسانية".

الجدول(9) المتوسط الحسابي لجودة العملية التدريسية للكليات العلمية والإنسانية

الابعاد	نوع الكلية	الوسط الحسابي
جودة العملية التدريسية	كليات انسانية	3.5735
	كليات علمية	3.6892
اجمالي معايير الجودة	كليات انسانية	3.4966
	كليات علمية	3.4283

المصدر: من اعداد الباحثة.

(3)اختبار الفرضية الثالثة

نصت هذه الفرضية على "وجود فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بجودة الطلبة بين الكليات العلمية والإنسانية".

لأجل إثبات صحة الفرضية الثانية تم آلاعتماد على المتوسطات الحسابية لجودة الطلبة في تحديد الفرق بين الكليات العلمية, والكليات الإنسانية من خلال مقارنة المتوسط الحسابي للكليات

الإنسانية الذي بلغ(3.3971), والمتوسط الحسابي للكليات العلمية الذي بلغ(3.5676) مع المتوسط الحسابي لاجمالي معايير الجودة للكليات الإنسانية الذي بلغ(3.4966), والمتوسط الحسابي لاجمالي معايير الجودة للكليات العلمية الذي بلغ(3.4283).

من خلال ملاحظة المتوسطات الحسابية لكل من الكليات العلمية والإنسانية نرى انه لا يوجد فرق بينهما والنتائج متقاربة جدا لذلك نرفض هذه الفرضية ونقبل الفرضية البديلة, والتي تنص على أن" لاوجود للفروقات المعنوية ذات الدلالة الإحصائية فيما يتعلق بجودة الطلبة بين الكليات العلمية, والإنسانية".

الجدول(10) المتوسط الحسابي لجودة الطلبة للكليات العلمية والإنسانية

الابعاد	نوع الكلية	الوسط الحسابي
جودة الطلبة	كليات انسانية	3.3971
	كليات علمية	3.5676
اجمالي معايير الجودة	كليات انسانية	3.4966
	كليات علمية	3.4283

المصدر من اعداد الباحثة.

(4)اختبار الفرضية الرابعة

نصت هذه الفرضية على "وجود فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بجودة الهيئة التدريسية بين الكليات العلمية, والإنسانية".

لأجل اثبات صحة الفرضية الثانية تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية لجودة الهيئة التدريسية في تحديد الفرق بين الكليات العلمية, والكليات الإنسانية من خلال مقارنة المتوسط الحسابي للكليات الإنسانية الذي بلغ(3.7108), والمتوسط الحسابي للكليات العلمية الذي بلغ(3.5856) مع المتوسط الحسابي لإجمالي معايير الجودة للكليات الإنسانية الذي بلغ(3.4966), والمتوسط الحسابي لاجمالي معايير الجودة للكليات العلمية الذي بلغ(3.4283).

من خلال ملاحظة المتوسطات الحسابية لكل من الكليات العلمية والإنسانية إذ أن لا فرق بينهما, والنتائج متقاربة جدا لذلك نرفض هذه الفرضية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على "

على عدم وجود فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بجودة الهيئة التدريسية بين الكليات العلمية والإنسانية".

الجدول(11) المتوسط الحسابي لجودة الهيئة التدريسية للكليات العلمية والإنسانية

الابعاد	نوع الكلية	الوسط الحسابي
الهيئة التدريسية	كليات انسانية	3.7108
	كليات علمية	3.5856
اجمالي معايير الجودة	كليات انسانية	3.4966
	كليات علمية	3.4283

المصدر: من اعداد الباحثة.

(5)اختبار الفرضية الخامسة

نصت هذه الفرضية على "وجود فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بجودة البرنامج التدريسي بين الكليات العلمية والإنسانية".

لأجل اثبات صحة الفرضية الثانية تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية لجودة الطلبة في تحديد الفرق بين الكليات العلمية والكليات الإنسانية من خلال مقارنة المتوسط الحسابي للكليات الإنسانية الذي بلغ(3.4706), والمتوسط الحسابي للكليات العلمية الذي بلغ(3.3874), مع المتوسط الحسابي لاجمالي معايير الجودة للكليات الإنسانية الذي بلغ(3.4966), والمتوسط الحسابي لاجمالي معايير الجودة للكليات العلمية الذي بلغ(3.4283).

من خلال ملاحظة المتوسطات الحسابية لكل من الكليات العلمية والإنسانية إذ انّ لا فرق بينهما والنتائج متقاربة جدا لذلك نرفض هذه الفرضية ونقل الفرضية البديلة التي تنص" لاوجود للفروقات المعنوية ذات الدلالة الإحصائية فيما يتعلق بجودة البرنامج التدريسي بين الكليات العلمية,والإنسانية".

الجدول(12) المتوسط الحسابي لجودة البرنامج التدريسي للكليات العلمية والإنسانية

الابعاد	نوع الكلية	الوسط الحسابي
جودة البرنامج التدريسي	كليات انسانية	3.3151
	كليات علمية	3.0077
اجمالي معايير الجودة	كليات انسانية	3.4966
	كليات علمية	3.4283

المصدر: من اعداد الباحثة.

(6)اختبار الفرضية السادسة

نصت هذه الفرضية على "وجود فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بجودة التسهيلات التعليمية بين الكليات العلمية, والإنسانية".

لأجل إثبات صحة الفرضية الثانية تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية لجودة الطلبة في تحديد الفرق بين الكليات العلمية والكليات الإنسانية من خلال مقارنة المتوسط الحسابي للكليات الإنسانية الذي بلغ(3.3151), والمتوسط الحسابي للكليات العلمية الذي بلغ(3.0077), مع المتوسط الحسابي لاجمالي معايير الجودة للكليات الإنسانية الذي بلغ(3.4966), والمتوسط الحسابي لاجمالي معايير الجودة للكليات العلمية الذي بلغ(3.4283).

من خلال ملاحظة المتوسطات الحسابية لكل من الكليات العلمية والإنسانية إذ انّ لا فرق بينهما, والنتائج متقاربة جدا لذلك نرفض هذه الفرضية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنّ" لاوجود للفروقات المعنوية ذات الدلالة الإحصائية فيما يتعلق بجودة التسهيلات التعليمية بين الكليات العلمية, والإنسانية.

الجدول(13) المتوسط الحسابي لجودة التسهيلات التعليمية للكليات العلمية والإنسانية

الابعاد	نوع الكلية	الوسط الحسابي
جودة التسهيلات التعليمية	كليات انسانية	3.3151
	كليات علمية	3.0077
معاير الجودة اجمالي	كليات إنسانية	3.4966
	كليات علمية	3.5676

المصدر: من اعداد الباحثة.

(7)اختبار الفرضية السابعة

نصت هذه الفرضية على" وجود فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بجودة التعليم (على المستوى الكلي) بين الكليات العلمية, والإنسانية".

لأجل اثبات صحة الفرضية الثانية تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية لاجمالي معايير الجودة للكليات الإنسانية الذي بلغ(3.4966), والمتوسط الحسابي لاجمالي معايير الجودة للكليات العلمية الذي بلغ(3.4283), من خلال ملاحظة المتوسطات الحسابية لكل من الكليات العلمية والإنسانية إذ انّ لا فرق بينهما, والنتائج متقاربة جدا لذلك نرفض هذه الفرضية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أن" لاوجود للفروقات المعنوية ذات الدلالة الإحصائية فيما يتعلق بجودة التعليم على المستوى الكلي بين الكليات العلمية, والإنسانية".

الجدول(14) المتوسط المتعلق بجودة التعليم على المستوى الكلي للكليات العلمية والإنسانية

الابعاد	نوع الكلية	الوسط الحسابي
اجمالي معايير الجودة	كليات انسانية	3.4966
	كليات علمية	3.4283

المصدر: من اعداد الباحثة.

الفصل الرابع

الاستنتاجات والمقترحات

يتناول هذا الفصل اهم الاستنتاجات التي توصلت اليها الباحثة عن طريق تحليل إجابات المبحوثين على آستمارة الاستبانة فضلا عنإابراز المقترحات التي تقدمها هذه الدراسة, وعليه فأن هذا الفصل يتناول مبحثين هما

المبحث الأول: الاستنتاجات

المبحث الثاني: المقترحات

الاستنتاجات

1- تعمل آستراتيجة عظمة السمكة على تحديد المشكلة وتحليلها وتحديد الاسباب والمؤثرات ذات العلاقة بالمشكل, أسباب رئيسة, وأسباب فرعية إذ أنّ لكل مشكلة سبب رئيس, وسبب فرعي لها ويتم تحديد فريق عمل لتحديد هذه الأسباب, وتحليلها, وعلاجها فيما يخص جودة التعليم.

2- من خلال تحليل الأسباب بأستخدام استراتيجية عظمة السمكة فهناك هناك عوامل تعدُ الأكثر تأثيرا في العملية التعليمية, أو بجودة عملية التعليم, وهي المنهج إذ من الضروري الترابط, والتناسق في المناهج الدراسية المقررة للمراحل الدراسية المتعاقبة, وكذلك توافق مضمون الدراسة

3- تحديد التوجهات المستقبلية لكي يتم تخريج جيل جديد, ومتكامل, ومواكب للتطورات.

4- هناك عوامل ذات تأثير كبير في جودة الخدمة التعليمية منها عضو هيئة التدريس إذ يجب تعيين كل تدريسي ضمن الاختصاص المطلوب وإجراءا دورات تدريبية لهم وتعلم طرائق تدريس جديدة, ومتطورة, و من بين العوامل المؤثرة في العملية التعليمية هي جودة الطالب, ومدى رغبته في الدراسة, ومدى تعاونه مع التدريسي, ومدى تعاونه مع زملائه, وكذلك البرنامج التدريسي, وطريقة تعليم الطلبة والتسهيلات التعليمية التي تشمل التجهيزات, والمعدات, والقاعات الدراسية, وخدمات المكتبة, والانترنت, وغيرها من التسهيلات كل ذلك من شأنه ان يؤثر في جودة العملية التعليمية .

5- ان من اهم أسباب تطبيق جودة الخدمة التعليمية, هو من أجل إجراء التحسينات في العملية التعليمية, والتقدم في المجتمع, ومواكبة التغيرات, ولتحقيق أداء عالٍ, وفعال في العملية التعليمية, وأن الطلبة هم الهدف الأساسي في العملية التعليمية فيتوجب ارضاؤهم وتقديم أفضل الخدمات التعليمية لهم.

6- ان من اهم معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي هي (رؤية المنظمة, ورسالتها وأهدافها, جودة البرنامج التدريسي, جودة الطلبة, جودة العملية التعليمية, جودة الهيئة التدريسية وأخيرا جودة التسهيلات التعليمية) التي تعتبر المعايير الأساسية لضمان تعليم جيد وخدمة جيده ورضا للزبون(الطالب).

7- هناك عدة مؤشرات للاداء في المؤسسات التعليمية الخاصة بجودة التعليم هدفها الأساسي هو مراقبة الأداء ومراقبة مدى تطبيق الجودة في الخدمة التعليمية.

التوصيات

1-نظراً لحداثة تناول موضوع نظام الجودة الشاملة وتطبيقاته في حقل التعليم, وكذلك استخدم استراتيجية عظمة السمكة في إيجاد الحلول للمشاكل الحاصلة في التعليم, نقترح اجراء المزيد من الدراسات والبحوث التطبيقية في هذا المجال.

2-ضرورة الأخذ بمعايير ضمان جودة التعليم في بنية ونظام خدمات التعليم المعتمدة مع التأكيد على ان الجودة واتقان العمل مطلب لابد منه لكي نواكب التطورات الحاصلة في المرحلة الراهنة.

3-ضرورة الوقوف على نقاط القوة, والضعف في الواقع العملي للعملية التعليمية, وتحليلها, واقتراح الطرائق المناسبة لحلها ومتابعة تنفيذها, وذلك من خلال استخدام استراتيجية عظمة السمكة, والعمل على وضع خطة إستراتيجية شاملة عامة على مستوى الكلية, تراعي إحتياجاتها المادية, والعمرانية, والبشرية مع تخصيص الموارد اللازمة لعمليات التوسع كي لا تؤدي عمليات التوسع إلى الترهل والإنهاك.

4- زيادة مستوى فاعلية عمليات الرقابة بما يؤدي إلى خدمات تعليمية أفضل، وإجراء دراسات تحليلية تحدد أنواع الرقابة اللازمة لكل شريحة من شرائح العاملين.

5-عقد دورات, وندوات متخصصة بصورة دورية بهدف زيادة كفاءة وفاعلية الكادر الأكاديمي والإداري.

6-العمل على الآرتقاء بمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة في جميع الجوانب ولاسيما التي كانت أكثر انخفاضا من وجهة نظر الطلبة.

7-تكرار قياس مستوى جودة الخدمة بين الحين والاخر بأستخدام استراتيجية عظمة السمكة لمعرفة المسببات وإيجاد الحلول لها للوقوف على مدى التحسن في تقديمها.

8-ضرورة الالتزام بالتطبيقات الإجرائية لضمان جودة التعليم وتقويم ومتابعة جودة التعليم الجامعي.

ثبت المصادر

اولاً: المصادر العربية

أ- **القرآن الكريم:**

سورة التوبة/ الاية(105)

ب-**الرسائل والأطاريح:**

1- رقاد، صليحة, (2014)، "تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائية: افاق ومعوقات"، دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي الشرق، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، **جامعة سطيف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.**

2- العجيلي، احمد بدران محمود, (2013), "بعض العوامل المؤثرة في جودة الخدمة التعليمية"، دراسة استطلاعية لاراء عينة من طلبة الكلية التقنية الإدارية/الموصل، رسالة دبلوم غير منشورة **كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل.**

3- العلاف، سارة اكرم ذنون، (2011), "تشخيص العوامل المؤثرة في جودة التعليم الالكتروني من وجهة نظر الهيئة التدريسية"، دراسة استطلاعية في كل من التقنية الادارية والتقنية الهندسية، رسالة دبلوم غير منشورة ، **كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل.**

4- جعفر، عبد الباقي عبد الله ناصر، (2007)،"التهرب من الانضباط الوظيفي باستخدام مخططي ايشيكاوا وباريتو"، دراسة ميدانية تحليلية للمنظمات الحكومية، الضالع، **جمهورية اليمن العربية.**

ج-**المجلات والبحوث**

1- مجيد, سمية عباس, (2007), "**تطبيقات ادارة الجودة الشاملة في القطاع التعليمي**", مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة, العدد (15)، بغداد.

2- ظاهر, رحيم جبار وورد, حسين فلاح وكريدي, باسم عباس, (2007), "**تباين اتجاهات اعضاء الهيئة التدريسية حول امكانية تطبيق الجودة الشاملة** ", مجلة القادسية, مجلد (9)، العدد(3).

3- شلاش, فارس جعباز, (2007), " **تقييم جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر الطلبة وأساتذتهم دراسة تطبيقية في المعهد التقني** ", الديوانية, مجلة القادسية, مجلد (9), العدد (3).

4- حسين, سحر عباس وعبود, رشا عباس, (2008), "**أمكانية تطبيق أدارة الجودة الشاملة في جامعة كربلاء**", المجلة العراقية للعلوم الإدارية, العدد(22) ك1, المجلد(6).

5- حسن، فراس علي، نامق، صفاء محمد, (2017), "**اثر استخدام عظمة السمكة في تحصيل طلبة قسم التربية الاسرية والمهن الفنية بمادة طرائق التدريس**", كلية التربية الاساسية، الجامعة المستنصرية، مجلة كلية التربية العدد(6).

6- جودة, إبراهيم ناصر، (2001) ،"**إدارة الجودة الشاملة في المصارف**"، مجلة الدراسات المالية والمصرفية ،العدد (2) ،المجلد (9).

7- جعفر، عبدالإله نعمة, (2012), "**بحث أهمية قياس تكاليف ضمان الجودة وأثره على تحسين الأداء في التعليم العالي**", كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية, جامعة الزرقاء, الأردن, ,مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.

8- الهيتي, خالد عبدالرحيم مطر،(2003)،"**إدارة الموارد البشرية**," دار الحامد للنشر, ط1, عمان:الأردن.

9- الطويل, أكرم و الكوراني, فارس، (2006)، "**إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الموصل**"، دراسة على مجموعة مختارة من كليات الجامعة "، مجلة تنمية الرافدين، العدد(82)، المجلد(28)، جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد.

10- الطائي, يوسف حجيم, احمد ميري والعباسي, هاشم فوزي, (2005), "**أمكانية تطبيق أدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي**", "دراسة تطبيقية في جامعة الكوفة ", مجلة الغيري للعلوم الأدارية والاقتصادية, المجلد الاول, العدد(30).

11- الحدابي، داود عبد الملك و قشوه، هدى عبد الله، (2009)، "**جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية**"، مجله اتحاد الجامعات العربية، العدد(5) جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء.

12- حريب , فتحي عمر(2011) ،"**جودة أداء المؤسسة التعليمية ودورها في نجاح العملية التعليمية**", مدرسة العلوم التطبيقية والهندسة ,طرابلس, ليبيا .

13- محسن, عبد الكريم والنجار, صباح مجيد (2004) "**ادارة الانتاج والعمليات**", بغداد.

14- حسـن عبد الكريم سـلوم, علي خلف الركابي, (2006), "**تحليل كلف النوعية ودورها في ادارة الجودة الشاملة**, بحث مقدم للمؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الادارية, جامعة العلوم التطبيقية الخاصة, الاردن.

15-بن جبران، مسفر(2015)، "**تصور مقترح لمعايير ضمان الجودة والاعتماد المؤسسي بالمدارس السعودية في ضوء التوجهات العالمية**"، مجلة جامعة الباحة للعلوم الإنسانية العدد2.

16 -عباس, بشرى عبدالحمزة, (2005), "**إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات جامعة القادسية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية** ", **مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية**, مجلد (12), العدد (2)، جامعة القادسية.

17-ظاهر, رحيم جبار وورد, حسين فلاح وكريدي, باسم عباس, (2007), "**تباين اتجاهات اعضاء الهيئة التدريسية حول امكانية تطبيق الجودة الشاملة** ",مجلة القادسية , مجلد (9)، العدد (3).

18-رمزي سلامة، "**ضمان الجودة في الجامعات العربية** "، بيروت: الهيئة اللبنانية للعلوم التربوية، 2005 ،ص. .77.

19-بابية ، برهان نمر، بابية، محمد نمر، (2014)"**اثر استخدام استراتيجية عظم السمكة في تنمية مهارة حل المشكلات لدى طالبات جامعة الطائف في مقر الثقافة الإسلامية**"، جامعة الطائف.

20- الدبسي، احمد, (2012 .), "**أثر استخدام استراتيجية عظم السمك في تنمية المفاهيم العلمية في مادة العلوم** ", دراسة تجريبية على تلامذة الصف الرابع الاساسي في محافظة ريف دمشق .**مجلة جامعة دمشق**, 28(2) ص239-258.

د- الكتب:

1-الطائي، محمد, صالح، بدر واخرون, (2012), "**ضمان الجودة واثره في أداء كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية**"، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

2- الخطيب، احمد, الخطيب، رداح، (2010)،"**الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية**"، جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

3- احمد, ميسر ابراهيم ومحمد, ليلى مصطفى, (2012)، "**ضمان الجودة ,ج2 دراسة متطلبات الجودة في التعليم العالي**", مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع, عمان , الاردن.

4-بركات, عبد الله عزت, (2012)، "**ضمان الجودة وأثره في أداء كليات الأقتصاد والعلوم الأدارية**", بحث عن أثر تطبيق أنظمة الجودة الشاملة على التعليم العالي في الأردن, ج2،جامعة الزرقاء الأهلية ,مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.

5- الطائي، يوسف حجيم، محمد فوزي, العبادي، هاشم فوزي، (2008)، "**أدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي**"، الطبعة الاولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان.

6- عبوي,منير زيد, (2006), "**إدارة الجودة الشاملة**", دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع, عمان-الأردن.

7-الدرادكة، مامون والشبلي، طارق، (2003)، "**أدارة الجودة في المنظمات الحديثة**"، الطبعة الاولى، دار صفاء، الأردن .

8- أبو الرب عماد الدين وآخرون،(2017), " **ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي**"، عمان دار: صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ص.205.

9-زين الدين، فريد عبد الفتاح، (1996)، "**إدارة الجودة الشاملة** "،المؤسسة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة .
10-الخطيب، سمير كامل، (2008)، "**أدارة الجودة الشاملة والايزو مدخل معاصر**"، مكتبة مصر ودار المرتضى للنشر، بغداد.

11-هاشم فوزي دباس العبادي، يوسف حجيم الطائي، أفنان عبد علي الأسدي، "**إدارة التعليم العالي مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر**"، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2008 ،ص. .34.

المؤتمرات والندوات:

1-تيسير أندراوس سليم، "**التدريس الابداعي الجامعي كمتطلب رئيسي لضمان جودة التعليم العالي** " , في المؤتمر العربيّ الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، ص.ص. /121/120 .

2-عز الدين يونس ناجي ابو عائشة وعبد الله أحمد الفزاني، "**نشر ثقافة الجودة في السياقات الجامعية المعاصرة في ليبيا المفهومّ والأبعاد التعليم العالي**"، جامعة الزرقاء، الأردن، في المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم 4/3 أفريل 2014 , ص. 77.

مصادر الانترنت

3-ابو جامل، عاطف. (2012), "**إستراتيجية عظمة السمكة**", تم الاستطلاع يوم 30-12-2013 http://ibnseena.edu.sa/n/index.php?option=com_.

2-العامري، محمد. (2011), "**إستراتجية عظمة السمكة**", تم الاستطلاع يوم 15-12-2013 http://www.sst5.com/readArticle.aspx?ArtID=912&SecID=25.

1-الغامدي، علي, (2011) , "**استراتيجية عظمة السمكة**", تم الاستطلاع يوم 16-12-2013
http://classtools.net/education-games-php/fishbone,
.http://alghamdiaag.wordpress.com

المصادر الأجنبية

A: Periodicals

1- Thomas.J. Douglas &Lawrance. d. freed Nd all., (2004), " Evaluating the deming management model of total quality in service". journal Decision science. No 3 Vol 35, printed in U.S.A WWW.blackwell.com

2- Sun, Hong, (2001), "Comparing Quality Management Practices In The Manufacturing And Service Industries: Learning Opportunities" Quality Management Journal, Vol. 8

3- Montgomery, D. C. (2008). Introduction to Statistical Quality Control, 6th edition. New York: John Wiley and Sons.

4- Michaela MARTIN et Antony STELLA, Assurance Qualité Externe Dans L'enseignement Supérieure: Les Options, UNESCO, paris, 2007, p. p. 45/47.

5- Jean- Jacques DAUDIN et Charles TAPIERO, Les Outils et le Contrôle de la Qualité, Paris: économica, 1996, P. 9

6- Ishikawa, Kaoru,(1976), Guide to Quality Control, Asian Productivity Organization, UNIPUB, ISBN 92-833-1036-5.

7- Evangelista A, (1995), The Impact of The Quality Movement In Public Education on The Improvement of Curriculum and Instruction Through Total Quality Management Practices, Ph.D., Dissertation, ston, Hall University, U.S.A.

8- Christopher LOVELOCK et autres, Marketing des Services, Paris : PEARSON, 6 eme - édition, 2008 , P.P.469/470.

B: book

1- Massy, William, Honoring the Trust:(2003) , "**Quality and Cost Containment Higher Education**" New York: Anker Publishing.

9-NVR Naidu ,KM Babu(2006) ," **Total Quality Management** ", New Age international (p) limited publishers , New Delhi.

8-Wakhlu , Bharat , (2009)**Total Quality Excellence through organization Wide Transformation** , published by S. Chand & Company Ltd. New Delhi.

7-Perreault,WilliamD.&McCarthy, E. Jerom , 2005,**Basic Marketing A Global-Managerial Approach** , 15th ed. McGraw-Hill.Companies, Inc. U.S.A..

6-Davis. M &Aquilano, J.& chase. Richard. B, (2003), **Fundamentals of operation managemen**t ", (4 thed) U.S.A: Lrwin Inc.

5- Kotler, Philip,(2000), **Marketing Management** (Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

4-Lovelock.(1996),"**servicemarketing**".3rded,prentice-Hall ,international edition,NewYork,u.s.a.

3-Krajewski, Lee J., and Larry P. Ritzman,(2000) , **Operations Management: Strategy and Analysis** (Don Mills, Ontario, New York: Addison-Wesley Publishing Company.

2-Joseph, J., Michael, J. and Bray, C.(2001). “**Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality**: A Hierarchical Approach”, Journal of Marketing. Vol. 65.

10-Adams,D."**Definig Education quality: Education planinig**" Educationakl Planing voll.11,no.2,1998,pp3-11.

الاستبيان (1)

بسم الله الرحمن الرحيم

الاستبيان

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الاعمال/دراسات عليا/دبلوم عالي

الباحثة: سارة احمد إبراهيم

بأشراف الدكتور صفوان ياسين الراوي

الطالب المحترم:

تحية طيبة:

أضع بين يديك هذا الاستبيان وذلك لأجل انجاز الدراسة الموسومة ((مدى تطبيق معايير الاعتماد الاكاديمي دراسة استطلاعية في جامعة الموصل)). يرجى الإجابة على جميع الفقرات لاجل الوصول الى نتائج دقيقة تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

علماً ان **المقصود بمعايير جودة التعليم او ضمان جودة التعليم او معايير الاعتماد الاكاديمي** : هو الحكم فيما اذا كانت الخدمات المسلمة الى الزبائن تفتقر الى الجودة وكذلك عدم تطابقها مع فلسفة الجودة ويجسد أيضا مدى قدرة إدارة الكلية او الجامعة على تحقيق أهدافها من خلال مجموعة من الأنشطة المخططة والنظامية المصممة لضمان جودة مدخلات العملية التعليمية وعملياتها ومخرجاتها وتحسينها بشكل مستمر كي تحقق متطلبات أصحاب المصالح.

اهم الفقرات:

ب: معايير جودة التعليم

معايير جودة التعليم وتشمل:

1-جودة العملية التدريسية

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
1-	يستخدم التدريسيين أساليب تعليمية تشجع الطلبة على التفكير وليس على الحفظ فقط.					
2-	يستخدم التدريسيين أساليب تدريسية تتلائم ومجال الاختصاص.					
3-	يسمح التدريسيين للطلبة المشاركة بشكل فعال اثناء المحاضرة.					
4-	تتميز الكلية بنظام تدريس مخطط ونظامي.					
5-	يؤكد التدريسيين ويكررو الأشياء المهمة في المحاضرة.					
6-	يسمع الطلبة داخل القاعة الدراسية بشكل واضح اثناء القاء المحاضرة.					

2-جودة الطلبة

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
7-	تتوفر لدينا الرغبة في الدراسة.					
8-	يمتلك الطلبة مستوى عالي من الالتزام.					
9-	يدرك الطلبة مستوى أدائهم.					
10-	يعمل الطلبة على إدارة الوقت بشكل فاعل وبما يمكنهم من تخصيص الوقت الكافي للدارسة.					

3-جودة الهيئة التدريسية

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
11-	يمتلك التدريسيين مستوى عالي من المهارات المتعلقة بالتدريس وعلى نحو صحيح.					
12-	يمتلك التدريسيين مهارات الاتصال والتفاعل الإيجابي مع الطلبة.					
13-	يعرض التدريسيين المقررات والمفردات الدراسية كما مخطط في المنهج الدراسي.					
14-	يراعي التدريسيين علاقتهم الإنسانية مع الطلبة					
15-	يعطي التدريسيين تقييمات موضوعية للطلبة المشتركين بالامتحانات.					
16-	يراعي التدريسيين توقيتات الامتحان بالنسبة للطلبة.					

4-جودة البرنامج التدريسي

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
17-	تتميز اهداف البرنامج الدراسي بالوضوح.					
18-	يتلائم محتوى البرنامج الدراسي مع التطورات الحديثة في مجال التعليم.					
19-	مواد البرنامج الدراسي معروفة من قبل الطلبة.					

5-جودة التسهيلات التعليمية

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
20-	تمتلك الكلية تجهيزات ومعدات متطورة.					
21-	هناك تعاون بين الطلبة.					
22-	هناك عدد كافي من التدريسيين في البرنامج الدراسي.					
23-	خدمات المكتبة في الكلية جيدة.					

24-	خدمات الحاسوب والانترنيت والبرمجيات جيدة.					
25-	القاعات الدراسية ملائمة.					
26-	قاعات الدراسة تبعث على الراحة.					

الاستبيان (1)

بسم الله الرحمن الرحيم

الاستبيان

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الاعمال/دراسات عليا/دبلوم عالي

الباحثة: سارة احمد إبراهيم

بأشراف الدكتور صفوان ياسين الراوي

الطالب المحترم:

تحية طيبة:

أضع بين يديك هذا الاستبيان وذلك لأجل انجاز الدراسة الموسومة ((مدى تطبيق معايير الاعتماد الاكاديمي دراسة استطلاعية في جامعة الموصل)). يرجى الإجابة على جميع الفقرات لاجل الوصول الى نتائج دقيقة تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

علماً ان **المقصود بمعايير جودة التعليم او ضمان جودة التعليم او معايير الاعتماد الاكاديمي** : هو الحكم فيما اذا كانت الخدمات المسلمة الى الزبائن تفتقر الى الجودة وكذلك عدم تطابقها مع فلسفة الجودة ويجسد أيضا مدى قدرة إدارة الكلية او الجامعة على تحقيق أهدافها من خلال مجموعة من الأنشطة المخططة والنظامية المصممة لضمان جودة مدخلات العملية التعليمية وعملياتها ومخرجاتها وتحسينها بشكل مستمر كي تحقق متطلبات أصحاب المصالح.

اهم الفقرات:

ب: معايير جودة التعليم

معايير جودة التعليم وتشمل:

1-جودة العملية التدريسية

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
1-	يستخدم التدريسيين أساليب تعليمية تشجع الطلبة على التفكير وليس على الحفظ فقط.					
2-	يستخدم التدريسيين أساليب تدريسية تتلائم ومجال الاختصاص.					
3-	يسمح التدريسيين للطلبة المشاركة بشكل فعال اثناء المحاضرة.					
4-	تتميز الكلية بنظام تدريس مخطط ونظامي.					
5-	يؤكد التدريسيين ويكررو الأشياء المهمة في المحاضرة.					
6-	يسمع الطلبة داخل القاعة الدراسية بشكل واضح اثناء القاء المحاضرة.					

2-جودة الطلبة

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
7-	تتوفر لدينا الرغبة في الدراسة.					
8-	يمتلك الطلبة مستوى عالي من الالتزام.					
9-	يدرك الطلبة مستوى أدائهم.					
10-	يعمل الطلبة على إدارة الوقت بشكل فاعل وبما يمكنهم من تخصيص الوقت الكافي للدارسة.					

3-جودة الهيئة التدريسية

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
11-	يمتلك التدريسيين مستوى عالي من المهارات المتعلقة بالتدريس وعلى نحو صحيح.					
12-	يمتلك التدريسيين مهارات الاتصال والتفاعل الإيجابي مع الطلبة.					
13-	يعرض التدريسيين المقررات والمفردات الدراسية كما مخطط في المنهج الدراسي.					
14-	يراعي التدريسيين علاقتهم الإنسانية مع الطلبة					
15-	يعطي التدريسيين تقييمات موضوعية للطلبة المشتركين بالامتحانات.					
16-	يراعي التدريسيين توقيتات الامتحان بالنسبة للطلبة.					

4-جودة البرنامج التدريسي

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
17-	تتميز اهداف البرنامج الدراسي بالوضوح.					
18-	يتلائم محتوى البرنامج الدراسي مع التطورات الحديثة في مجال التعليم.					
19-	مواد البرنامج الدراسي معروفة من قبل الطلبة.					

5-جودة التسهيلات التعليمية

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
20-	تمتلك الكلية تجهيزات ومعدات متطورة.					
21-	هناك تعاون بين الطلبة.					
22-	هناك عدد كافي من التدريسيين في البرنامج الدراسي.					
23-	خدمات المكتبة في الكلية جيدة.					

24-	خدمات الحاسوب والانترنيت والبرمجيات جيدة.					
25-	القاعات الدراسية ملائمة.					
26-	قاعات الدراسة تبعث على الراحة.					

Abstract

The study aims to determine the level of the quality of the educational service provided in scientific and human colleges and to identify problems, obstacles and risks that may be exposed in the event that the quality is not applied in the educational service, as well as the study focused on determining the factors affecting the level of educational service quality and the criteria required to achieve the required quality level and was represented The problem of the study has several points, namely:

1-What are the academic accreditation standards that must be applied in human and scientific colleges to achieve quality in the educational process?

2-What is related to the importance of academic accreditation standards in achieving the quality of the educational service that includes (the quality of the educational process, the quality of students, the teaching staff, the curriculum, educational facilities, and other standards), and its role in achieving the required educational quality.

3-What are the most influential criteria for the quality of the educational process in the research colleges?

4-What are the performance indicators that measure the quality of the educational service, and what is the importance of these indicators.

The study found the availability of dimensions of the quality of the educational service (tangible and tangible, dependability, response, safety and security, social sympathy) in the colleges within the study space from the students' point of view.

in addition to that and by applying the practical side and showing the arithmetic averages and standard deviations for each of the human colleges And scientific colleges, as there were no clear differences in scientific colleges and human colleges in relation to the results of the questionnaire, because these colleges were exposed to the same conditions and the same status quo in previous periods, so the results appeared very close and that the university is subject to learning Centralized by the Ministry working to implement them in light of the changes that are taking .place in the world in order to keep pace with these developments

The study presented proposals, including the need to pay attention to the quality of the educational service provided in colleges that are within the study space and the need to apply academic accreditation standards to achieve quality in the educational service, by focusing on avoiding weaknesses in the service provided, and strengthening strengths, by measuring the level of educational service quality In college from time to time to determine the level of progress compared to the previous stage.

The extent of meeting academic accreditation standards, an exploratory study at the University of Mosul

Sarah Ahmad Ebrahim

TO

The Council of College of Administration and Economics
Mosul University
In
Partial Fulfillment of the Requirements for The degree
Of Higher Diploma In Business Administration

Supervised by
Lecturer
Dr. Safwan Yassin Hassan Al-Rawi

1441 A.H **2019 A.D**

University of Mosul
College of Administration
And Economics

The extent of meeting academic accreditation standards, an exploratory study at the University of Mosul

Preparation by

Sarah Ahmad Ebrahim

Specialist higher diploma thesis
In business administration

Supervised by

Lecturer

Dr. Safwan Yassin Hassan Al-Rawi

1441 A.H **2019 A.D**