

## تقييم جودة الأداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في سكول الإدارة والاقتصاد- فاكليتي القانون والإدارة بجامعة دهوك "حالة دراسية"

شليز ثامر نور الدين<sup>1</sup> و نزار محمد علي<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> قسم العلوم التجارية والمصرفية- فاكليتي العلوم الانسانية- جامعة زاخو- اقليم كردستان العراق- العراق

(تاريخ القبول بالنشر: 19 تشرين الثاني 2014)

### ملخص البحث:

يهدف البحث الى تقييم جودة الاداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في سكول الادارة والاقتصاد- فاكليتي القانون والإدارة بجامعة دهوك في ضوء معايير الجودة ومؤشراتها في التعليم الجامعي. استخدم الباحثان أداة الاستبانة المكونة من (١٠) محاور رئيسية تمثل معايير الجودة في التعليم العالي ومؤشراتها والمتمثلة بـ(رؤية الجامعة ورسالتها واهدافها، الشؤون الطلابية، أعضاء هيئة التدريس، المناهج الدراسية، الإدارة الجامعية، الامكانيات المادية، الجامعة وخدمة المجتمع، طرائق التدريس ومصادر التعلم، البحث العلمي والتقويم)، وتم الاستناد الى هذه المعايير بناءً على العديد من الدراسات والبحوث السابقة المتعلقة بجودة التعليم العالي ومعاييرها والتي تم التطرق اليها في الدراسات السابقة التي استند اليها الباحثان في أعداد هذا البحث. وتم توزيع (٥٠) استمارة استبيان على العينة المبحوثة وخلال تفريغ البيانات وجد (٤٢) استمارة فقط صالحة للتفريغ. وبينت نتائج البحث أن المستوى العام للأداء الجامعي لعينة البحث لم يصل الى المستوى الافتراضي ٦٠% وهذا يشير الى أن تطبيق معايير الجودة سكول الإدارة والاقتصاد بجامعة دهوك بشكل عام كان دون المستوى المطلوب، ويوصي البحث الى ضرورة نشر ثقافة الجودة في الجامعة المبحوثة عينة البحث.

### المقدمة:

كاللغة الانكليزية ومهارات الحاسوب ومهارات الاتصال والقدرات الشخصية الاخرى التي يفتقر اليها خريج الجامعة، كما ان زيادة الطلب الاجتماعي على التعليم في جميع مراحلها بما في ذلك التعليم الجامعي والذي أدى بدوره الى زيادة المنافسة بين الجامعات وخاصة الجامعات الاهلية والذي ادى بدوره الى الزيادة في الكثافة الطلابية في الجامعات صاحبها اوجه قصور تمثلت في عدم التناسب بين أعضاء هيئة التدريس فيها وأعداد الطلبة وبالتالي انخفاض مستوى جودة التعليم في هذه الجامعات، ومن أهم التحديات التي واجهت التعليم العالي هي أن الكثير من التخصصات وبرامج المؤسسات التعليمية لم تشكل أولوية لحاجة المجتمع ومتطلباته، تحول التدريس في الكثير من الكليات الى التعليم التقليدي (التلقيني) وابتعاده عن تعليم المعارف

واجه التعليم العالي في الآونة الاخيرة في مختلف أنحاء العالم وخاصة في الدول النامية تحديات كبيرة تمثلت بالتوسع الافقي المتسارع للجامعات الحكومية والاهلية الغير المدروس أحياناً، وتحويل فروع الجامعات الى جامعات مستقلة رغم ضعف بنيتها التحتية الاساسية للتعليم بحيث لا يتوفر فيها الحد الادنى من الامكانيات المادية والبشرية والفنية اللازمة لسير العملية التعليمية، وعدم تناسب تخصصات مخرجات الجامعة مع سوق العمل وما يدرسه الطالب في الجامعة ليس له علاقة بالعمل (لا علاقة بين العمل والتخصص) فالوظيفة تكون على أساس الشهادة وليس على اساس التخصص، وبالتالي عدم الموازنة بين متطلبات سوق العمل وتخصص الطالب الخريج<sup>1</sup>. كما ان الكثير من الوظائف تفرض على الخريج مهارات معينة مثل إجادة اللغات الاخرى

ولاستطلاع آراء عينة من أعضاء هيئة التدريس حول جودة التعليم العالي وضمان الجودة فيه عن طريق معايير الجودة ومؤشراتها وتم اختيار سكول الادارة والاقتصاد -فاكولتي القانون والادارة في جامعة دهوك إحدى الجامعات العريقة في اقليم كوردستان/العراق لتكون عينة الدراسة مختارة منها.

وتحقيقاً لما تقدم جاء البحث في أربعة محاور حيث تناول المحور الأول منهجية البحث أختص بمشكلة البحث وأهميته وأهدافه وفرضياته فضلاً عن أساليب جمع البيانات وتحليلها. أما المحور الثاني تناول الأطار النظري للجودة. وضم المحور الثالث الاطار التطبيقي. واختتم المحور الرابع بالاستنتاجات التي توصل إليها البحث، والمقترحات التي أسفر عنها البحث.

#### المحور الاول: منهجية البحث

##### أولاً. مشكلة البحث:

لقد واجهت المؤسسات الخدمية تحديات كبيرة والمتمثلة بالانفتاح العالمي، والانفتاح التقني والثقافي والمعرفي والذي فرض عليها إعادة النظر في انظمتها وأساليب عملها والنظر الى الجودة بأنها اساس بقاء المؤسسة واستمرارها. ولم تكن مؤسسات التعليم بعيدة عن هذه التحديات في عصر العولمة والثورة التكنولوجية والتي فرضت عليها الحاجة الى الجودة والنوعية في التعليم، وقد جاء هذا البحث لي

ساعد في تقييم الأداء الجامعي في إحدى كليات جامعة دهوك بعد مرور ثلاث سنوات على بدء تنفيذ نهج الجودة والاعتماد فيها، وذلك بتحليل الوضع الراهن للأداء الأكاديمي والمؤسسي في سكول الادارة والاقتصاد بكلية القانون والإدارة، وتحديد الانحرافات وأوجه القصور المختلفة- إن وجدت- والتي يمكن أن تؤثر على الأداء الأكاديمي والمؤسسي بالكلية. ويمكن تحديد مشكلة البحث بالإجابة عن الاسئلة التالية:

١. ما واقع ضمان الجودة في ضوء معايير الجودة ومؤشراتها في العملية التعليمية من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس عينة البحث؟

والمهارات التطبيقية. وضعف الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم.

كل هذه التحديات وغيرها فرضت على مؤسسات التعليم العالي إعادة النظر في فلسفتها واستراتيجياتها وسياساتها التعليمية والتحول من المنظومة التعليمية التقليدية الى منظومة تعليمية قادرة على اعداد افراد لهم القدرة على التكيف والتعلم والتطور الذاتي، بعبارة اخرى القدرة على تحويل ما يتعلمه الطالب الى منتجات وخدمات يمكن الاستفادة منها وتطبيقها في ميدان العمل.

لذلك سعت مؤسسات التعليم العالي الى الاصلاح من خلال أنشاء مديريات ومجالس متخصصة بالاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة مهمتها الاساسية الارتقاء بالمستوى التعليمي للجامعات عن طريق تحديد السياسات والمعايير لضمان جودة البرامج في هذا التعليم، والذي أصبح إلزاماً على المؤسسات التعليمية الأخذ بها وتحقيقها كمطلب أساسي للاعتراف بالشهادات الممنوحة من قبلها وأعمالها.

ولم يكن إقليم كوردستان/ العراق بعيداً عن هذا النهج الجديد في التعليم ومواكبة التطور المعرفي والتقني الذي أجتاح العالم نتيجة للعولمة والانفتاح العالمي، فسعت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في اقليم كوردستان/ العراق لإيجاد آلية جديدة للتعليم العالي تهدف الى ضمان جودة التعليم في جامعاتها وخلق بيئة مناسبة تساعد على الارتقاء بمستوى الدراسة والتعليم والبحث وتطويره ليصل الى مستوى الجامعات العالمية وضمان نوعية الشهادات الممنوحة من قبل جامعاتها، وفعلاً تم تأسيس مديرية ضمان الجودة في الوزارة في شهر كانون الثاني عام ٢٠٠٩م وبدأ العمل فعلياً ببرنامج ضمان الجودة في الجامعات الحكومية والاهلية في الاقليم على حد سواء وذلك من خلال استحداث مديريات ضمان الجودة في الجامعات.

وبعد مرور ثلاث سنوات من تطبيق برنامج ضمان الجودة في التعليم العالي في جامعات الاقليم كان لا بد من اجراء دراسة

### سادساً: أسلوب البحث

أعتمد البحث على أسلوبين:

١. الأسلوب الوصفي (النظري) المتعلق بجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بمفهوم الجودة والجودة في التعليم بالإضافة إلى معايير الجودة ومؤشراتها ومتطلبات تطبيقها.

٢. الأسلوب التطبيقي: باستخدام أستمارة الاستبيان التي تضمنت معايير الجودة مقسمة إلى عشرة معايير ومؤشراتها والتي وجهت إلى عينة البحث وتفرغها وتحليلها.

### سابعاً: اجراءات البحث الميدانية:

١. مجتمع البحث وعينته: يتمثل مجتمع البحث في جامعة دهوك في مدينة دهوك، أما عينة البحث تمثلت بأعضاء هيئة التدريس في سكول الإدارة والاقتصاد /فاكلتي القانون والإدارة

٢. أداة البحث: تم تصميم استبانة مكونة من (٦٨) فقرة وهي عبارة عن مؤشرات لمعايير الجودة في التعليم العالي موزعة على (١٠) محاور رئيسية هي: (رؤية الجامعة ورسالتها واهدافها، شؤون الطلاب، أعضاء هيئة التدريس، المناهج الدراسية، الإدارة الجامعية، الامكانيات المادية، الجامعة وخدمة المجتمع، طرائق التدريس ومصادر التعلم، البحث العلمي والتقييم) وتم تصميم الاستبانة بالاعتماد على العديد من البحوث والدراسات التي تناولت معايير الجودة ومؤشراتها في التعليم العالي.

٣. صدق الاداة: تم عرض الاستبانة على مجموعة من الخبراء ( كما هو موضح في نهاية البحث) من أعضاء هيئة التدريس في جامعة دهوك، حيث تم تعديل بعض الفقرات وفصل بعضها عن الاخر وحذف بعض الفقرات لعدم ملائمتها للبيئة في الاقليم، وظهر الاستبيان بالشكل الذي هو عليه الآن.

٤. الأساليب الاحصائية المستخدمة: أستخدم الباحثان البرنامج الاحصائي SPSS في تحليل البيانات، وفي جميع مقاييس الاستبانة استخدم مقياس (ليكرت) الخماسي، إذ خصص لكل خيار نقطة، ويعطي الباحثان لإجابات المبحوثين درجات (١، ٢، ٣، ٤، ٥) إذا كانت إجاباتهم مؤيدة للاتجاه (اتفق بشدة،

٢. هل فعلاً تم تطبيق معايير الجودة ومؤشراتها من وجهة نظر العينة المبحوثة؟

### ثانياً. أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في أهمية موضوع الجودة في التعليم باعتبارها أسلوب حديث من أساليب الإدارة والذي يسعى إلى تحقيق مجموعة من الاهداف في مقدمتها تحسين العملية التعليمية ومخرجاتها، كما يهدف البحث إلى معرفة مدى تطبيق معايير الجودة ومؤشراتها في سكول الإدارة والاقتصاد-فاكلتي القانون والإدارة بجامعة دهوك بعد مرور ثلاث سنوات من تطبيق برنامج ضمان الجودة في جامعات الاقليم.

### ثالثاً. أهداف البحث:

يهدف البحث إلى:

١. التعرف على واقع ضمان الجودة في التعليم العالي في سكول الإدارة والاقتصاد بجامعة دهوك في ضوء معايير الجودة ومؤشراتها ومدى تطبيقها في فاكلتي القانون والإدارة.

٢. التوصل إلى نتائج تساعد على تقديم عدد من المقترحات المميزة للاستفادة في تحسين أداء العملية التعليمية في فاكلتي القانون والإدارة/ جامعة دهوك.

### رابعاً. فرضيات البحث:

١. تم تطبيق معايير الجودة ومؤشراتها في سكول الإدارة والاقتصاد؟

٢. هناك مستوى عالي من الأداء الجامعي وفق لمعايير الجودة ومؤشراتها في سكول الإدارة والاقتصاد بجامعة دهوك.

### خامساً: حدود البحث:

١. الحدود المكانية: تناول البحث تقييم جودة الاداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في سكول الإدارة والاقتصاد- فاكلتي القانون والإدارة في جامعة دهوك.

٢. الحدود الزمانية: بداية الفصل الدراسي ٢٠١٢-٢٠١٣.

المستوى العام للأداء الجامعي لم يصل الى المستوى الافتراضي 60% وانه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في تقدير أفراد العينة لمستوى الاداء الجامعي.

3. دراسة (مصطفى، 2007) بعنوان "وحدة ضمان الجودة ومخرجات التعليم" دراسة القت الضوء على أهمية عملية ضبط جودة التعليم في الجامعات والألتزام بمعايير الجودة أما أهداف الدراسة هو ألقاء الضوء على المحاور الرئيسية لوحدة الاعتماد وضبط الجودة في عشر محاور هي (جودة التعليم الجامعي، مصادر التعليم، جودة البحث العلمي، جودة خدمة المجتمع، جودة مستوى الاداء العام للجامعة ومرافقها وخدماتها المساندة، الادارة وتقويم الاداء) أما اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة هو ضرورة تشكيل لجنة للأعتماد وضمان الجودة في الجامعة وتحديد أهدافها ومهامها وميدان عملها وهيكلها الاداري.

4. دراسة (الخطيب، 2007) بعنوان "مدخل لتطبيق معايير ونظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية"، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، الجودة في التعليم العام، القت هذه الدراسة الضوء على مفهوم الجودة الشاملة في التعليم والتعرف على الرؤى الفكرية المختلفة التي تناولته والتعرف على نماذج الجودة الشاملة التي يمكن تطبيقها في المؤسسات التعليمية ومن أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة وجود عدة آليات يمكن تطبيقها لضبط الجودة الشاملة في التعليم ومن اهمها: التقويم الذاتي، الدراسات الذاتية وتقويم أنتاج الطلاب التحصيلي. تقتقر الدراسة الى الجانب التطبيقي واقتصرت على التحليل النظري.

5. دراسة (أبو جعفر، 2009) بعنوان "معايير الجودة ومؤشراتها في التعليم العالي" اللجنة الوطنية للتربية والثقافة و العلوم، طرابلس. وهدفت هذه الدراسة الى ألقاء النظر على معايير الجودة ومؤشراتها بمؤسسة التعليم العالي وتجربة الجماهيرية الليبية في مجال جودة التعليم العالي أما الاسلوب المستخدم فهو

اتفق، اتفق نوعاً ما، لا اتفق، لا اتفق بشدة) على التوالي. واستخراج الوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية للمؤشرات.

وللحكم على متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس عينة البحث، فقد أعتد الباحثان على أن مستوى الاداء جيد اذا كانت النسبة المئوية تزيد عن 60%\* (او المتوسط الحسابي بقيمة 3\*\*\*) ويعتبر هذا مستوى افتراضي مقبول.

#### ثامناً. الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات المختصة بمعايير جودة التعليم العالي ومؤشراتها، كما ان هناك مجموعة من الدراسات المتعلقة بتقييم الاداء الجامعي والتي اعتمد عليها الباحثان في أعداد هذا البحث وهي:

1. دراسة (الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة النوعية لمؤسسات التعليم العالي /وزارة التربية والتعليم العالي - فلسطين، 2003) بعنوان "منهجية الاعتماد والجودة والنوعية" هدفت الدراسة الى تحليل خطوات الاعتماد والجودة والنوعية والمتمثلة في وضع الاسس والمعايير، التقييم الذاتي، التقييم الخارجي، اتخاذ القرار وتعميم النتائج وأعادة التقييم من خلال الوصف النظري لمنهجية الاعتماد وتوصلت الدراسة الى وضع مجموعة من المؤشرات الخاصة بمعايير الاعتماد والجودة.

2. دراسة (الحجار، 2004) بعنوان "تقييم الاداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة الاقصى في ضوء مفهوم ادارة الجودة الشاملة". هدفت الدراسة الى تقييم الاداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة الاقصى في ضوء مفهوم ادارة الجودة الشاملة، استخدم الباحث استمارة استبانة مكونة من (40) فقرة موزعة على سبعة مجالات هي (القيادة، التخطيط الاستراتيجي، الطلبة، المعلومات، الموارد البشرية، إدارة العمليات ونتائج العمل). حيث تم تطبيقها على عينة عشوائية مكونة من (123) عضواً وبينت نتائج الدراسة ان

بعكس واقع ضمان جودة التعليم في المعهد الاداري كان ضمن المستوى المطلوب للجودة.

٩. دراسة (دياب، ٢٠١٢) <sup>١</sup> بعنوان "مؤشرات الجودة في التعليم العالي الجامعي الفلسطيني". هدفت الدراسة الى التعرف على مفهوم الجودة في التربية والوصول الى تحديد مفهوم الجودة في التعليم الجامعي. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي أما النتائج التي توصلت اليها الدراسة فهي وضع معايير الجودة ومؤشراتها التي توصلت اليها الدراسة موضع التطبيق الفعلي والميداني في التعليم الجامعي الفلسطيني والاستفادة من نتائج التطبيق في الحكم على مستوى جودة المؤسسات التربوية الفلسطينية بهدف تحسينها وتجديدها.

#### المحور الثاني : الإطار النظري

يتطرق هذا المحور إلى مفهوم الجودة، الجودة في التعليم، تقييم جودة الأداء الجامعي، معايير الجودة ومتطلبات تحقيقها في التعليم وذلك بالاعتماد على ما أورده أدبيات الموضوع في هذا المجال، ويتضمن هذا المحور النقاط الآتية:

##### أولاً: مفهوم الجودة

أن مفهوم الجودة ليس مفهوماً حديثاً أو وليد اللحظة كما يعتقد البعض، بل هو مفهوم قديم ظهر في حضارة وادي الرافدين قبل أكثر من خمسة آلاف سنة حيث أحتوت تشريعات حمورابي على نص يؤكد على مبدأ الجودة والاتقان في العمل وذلك في قوله "أن من يبني بيتاً يسقط على ساكنه، فيقتلهم فإن عقوبته الاعدام"، وهذا التشريع تكريس لمبدأ الجودة، بالإضافة الى ضبط العمل و اتقانه <sup>١١</sup>.

كما و ظهر مفهوم الجودة نتيجة المنافسة بين مؤسسات الانتاج اليابانية من ناحية وبين المؤسسات الامريكية والاوربية من ناحية أخرى، اذ تمكنت المؤسسات اليابانية بفضل جودة منتجاتها من اكتساح الاسواق العالمية والفوز برضا المستهلكين في شتى بقاع العالم.

أسلوب التحليل النظري، وتوصلت الدراسة الى مطلب جديد للأعتماد المؤسسي و ضمان جودة المؤسسة التعليمية وهو النزاهة المؤسسية ومراعاة الخصوصيات الثقافية والدينية والمحلية.

٦. دراسة (الاغا، ٢٠١٠) <sup>٧</sup> بعنوان "استراتيجيات مقترحة لمعايير ضمان جودة الاداء الجامعي"، عرضت هذه الدراسة مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في الجامعات والتعرف على مؤشرات وعايير الجودة العالمية في الأداء الجامعي، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومن أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة هي الحاجة الماسة لأيجاد الجامعة المجتمعية أي الوجود المجتمعي للجامعة من خلال الربط بين المساقات الدراسية وحاجات السوق المحلي.

٧. دراسة (عبانة ٢٠١١) <sup>٨</sup> بعنوان "تقييم جودة الاداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب/ جامعة مصراته- ليبيا". هدفت الدراسة الى تحديد درجة ممارسة مؤشرات جودة الاداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، حيث تم توزيع استمارة استبانة مكونة من (٤٦) فقرة الى (٦٠) عضو هيئة تدريس، وبعد تحليل البيانات احصائياً توصلت الدراسة الى ان درجة توفر مؤشرات جودة الاداء الجامعي في الجامعة المبحوثة متوسطة.

٨. دراسة (اوسو وزملاءه، ٢٠١٢) <sup>٩</sup> بعنوان "واقع ضمان جودة التعليم في المعهدين الاداري والتكنولوجي/ دهوك دراسة تحليلية لآراء عينة من رؤساء الاقسام والتدريسيين في المعهدين الاداري والتكنولوجي". هدفت الى تقييم واقع ضمان الجودة في المعهدين الاداري والتكنولوجي /دهوك من خلال معرفة آراء عينة من رؤساء الاقسام والتدريسيين في المعهدين الاداري والتكنولوجي، وبلغ عدد أفراد العينة (٧٩) استمارة وتم توزيع (٤٢) استمارة في المعهد الاداري و(٢٧) استمارة في المعهد التكنولوجي وتم تطبيق بعض الاساليب الاحصائية، توصلت الدراسة الى أن واقع ضمان جودة التعليم بشكل عام في المعهد التكنولوجي كان دون المستوى المطلوب

على الوفاء بأحتياجات معينة<sup>13</sup>، في حين عرفتھا الثانية بأنها " الخصائص الكلية التي تظهر قدرة المنتج على أشباع حاجات صريحة وضمنية<sup>14</sup>.

مما جاء أعلاه وجد الباحثان صعوبة إيجاد مفهوم موحد للجودة بالإضافة الي أن قياسه والحكم عليه من الامور الصعبة ويعود ذلك الي أنه لايمكن تحديد مفهوم الجودة بعيدا عن مجال أستعمالها و الهدف منها. مع ذلك فيعرف الباحثان الجودة بأنها تلبية المنتج لأحتياجات و توقعات الزبائن ، وأن الاستفادة النهائي من جودة المنتج أو الخدمة هو الزبون .

### ثانيا : مفهوم الجودة في التعليم

لم تكن المؤسسات التعليمية بعيدة عن المؤسسات الانتاجية والخدمية الاخرى في سعيها الي تطبيق مفهوم الجودة في العملية التعليمية بأعتبار التعليم عملية أنتاجية تتكون من مدخلات و عمليات ومخرجات.

بدأ الاهتمام بجودة التعليم العالي في النصف الاخير من القرن العشرين و بخاصة في عقد الثمانينات، وهذا الاهتمام لم يكن من فراغ وانما دعت الضرورة اليه ، وأصبح سعي مؤسسات التعليم العالي لتحقيق الجودة فيها وجودة أدائها مطلبا ضروريا ، يعود ذلك الي مجموعة من المبررات منها<sup>15</sup> :

1. زيادة الاقبال والطلب الاجتماعي على التعليم في جميع مراحلها بما في ذلك التعليم الجامعي في مختلف أنحاء العالم وخاصة في الدول النامية.
2. التوسع في قبول الطلبة في الجامعات دون تخطيط مدروس .
3. عجز الطاقة الاستيعابية لبعض المؤسسات التعليمية وبنيتها التحتية من أستيعاب الكم الهائل من الطلبة.
4. عدم تناسب عدد أعضاء هيئة التدريس فيها وأعداد الطلبة.
5. عدم مواءمة مخرجات التعليم في الجامعات و متطلبات سوق العمل وهذا يعود لسببين الاول المناهج الدراسية وعدم حداثتها أو تحديثها والثاني أساليب التدريس المعتمد على التلقين والحفظ

ولكن الاهتمام الرسمي بالجودة بدأ في منتصف القرن السابع عشر الميلادي في المؤسسات الانتاجية والخدمية عندما بدأت هذه المؤسسات تهتم بالمنتج و جودته من خلال تحديد مواصفات محددة مسبقا للمنتج التي تمكن المستهلك من اختيار ما يلي متطلباته ورغباته التي قد تفوق توقعاته احيانا.

هناك مفاهيم متعددة للجودة والتي ترجع الي مجموعة من الرواد الامريكين الاوائل الذين أرسو القواعد والركائز الاساسية لمبادئ الجودة الشاملة ومنهم<sup>16</sup> :

### 1. أدوارد ديمينج Edward Deming

وهو أول من وضع المبادئ الاساسية للجودة في أواخر القرن العشرين ويرى أن الجودة لكي تتحقق لا بد ان توفر مجموعة من العوامل ( سياسية ، ادارية وتنظيمية ،معلوماتية ، معيارية ،تدريبية ... ) التي من خلالها تمكن المؤسسة أنتاجية كانت أم خدمية من تحقيق الجودة في عملياتها واستقرائي وبالتالي تحقيق أهدافها والحصول على النوع المطلوب من الانتاج أو الخدمة.

### 2. ستوارت Stewart

يرى أن الجودة تتحقق عن طريق نظام الضبط والتحكم والمراقبة في المؤسسة عن طريق التحليل و التفكير الاستدلالي في عملية المراقبة والتحليل .

### 3. كروسبي Grosby

يرى أن جودة المنتج هي خلوها من العيوب و الاخطاء.

### 4. جوزيف جوران Joseph Juran

يرى أن الجودة هي الملائمة للاستخدام (ملائمة المنتج للأستخدام) عن طريق التخطيط و التنظيم والتحكم .

أما مفهوم الجودة حسب المنظمة الدولية للتوحيد و القياس فهي تكامل الملامح و الخصائص للمنتج أو الخدمة بصورة تمكنه من تلبية أحتياجات و متطلبات المستهلك وقد تفوق توقعاته.

ولم يكن المعهد الامريكى للمعايير والجمعية الامريكية للجودة بعيدة عن هذا المفهوم للجودة عرفتھا الاولى بأنها " جملة السمات و الخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادرا

والاستيعاب وأستثمار ما تعلمه في سوق العمل والمجتمع بأكمله أما المستفيدين الخارجيين فهم المجتمع و أولياء الامور و سوق العمل.

كيف ينظر هؤلاء المستفيدين واصحاب المصالح الى جودة العملية التعليمية؟<sup>١٦</sup>

- الطالب ينظر للجودة على انها التسهيلات المتوفرة في الجامعة والمنفعة المتحققة له مستقبلا في سوق العمل.

- أعضاء هيئة التدريس يرون الجودة تكمن في عملية التعلم والتعليم.

- الادارة الجامعية تركز على الانجازات المتحققة في الجامعة.

- أولياء الامور يرون الجودة في تفوق ابناءهم.

- أصحاب العمل يرون جودة التعليم في كفاءة الخريجين ومدى الاستفادة منهم في سوق العمل.

نرى كل واحد من المستفيدين لديه منهج او رؤية مختلفة في منظوره للجودة، لذلك يصعب تحديد مفهوم الجودة من وجهة نظر منفردة، لذلك تم تحديد خمس مناهج مختلفة لتحديد مفهوم الجودة في التعليم وهي :

١. منهج الأستثناء والتميز (معايير عالية).

٢. منهج مطابقة المعايير.

٣. منهج ملائمة الغرض.

٤. منهج فاعلية أنجاز أهداف المؤسسة.

٥. منهج أرضاء حاجات الزبون المعلنة والضمنية.

لذلك فإن مفهوم الجودة في التعليم مفهوم متعدد الابعاد يشمل جميع عناصر العملية التعليمية (المناهج الدراسية، البرامج التعليمية والبحوث العلمية، الطلاب، أعضاء هيئة التدريس، المباني والمرافق والادوات، توفير الخدمات للمجتمع المحلي و تحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دولياً)<sup>١٧</sup>

ويتفق الباحثان مع العبيدي حول مفهوم الجودة بأنها الخصائص والمعايير التي يجب ان تتوفر في جميع عناصر العملية

والتي لم تعد ملائمة لمتطلبات سوق العمل في ظل العولمة والانفتاح العالمي.

٦. التوسع الافقي للجامعات الحكومية والاهلية دون تخطيط مدروس بناء على قرارات سياسية.

٧. سعي الجامعات الى التميز والارتقاء الى المستويات العالمية بأعتبار الجودة سمة من سمات العصر الحديث.

٨. الحاجة الى الارتقاء النوعي لعملية التعليم و حرص المؤسسات التعليمية للحصول على شهادات الجودة العالمية والاعتراف الاكاديمي بمؤسساتها. ف يتحمل تكاليف تعليمه فسوف يبحث عن الافضل في التعليم.

٩. تنامي ظاهرة التعليم الجامعي الخاص، ومن ثم تحميل المتعلم تكاليف تعليمه، وبما انه سوف يتحمل تكاليف تعليمه فسوف يبحث عن الافضل في التعليم.

١٠. البرامج الاكاديمية المطروحة لا تفي بمتطلبات وحاجات سوق العمل الداخلي والخارجي.

إلا أن مفهوم الجودة في التعليم يختلف عن مفهومه في المؤسسات الانتاجية والخدمية الاخرى، لأن التعليم ليس سوقا وأهدافه مختلفة تماما عن أهداف المؤسسات الاخرى. كما أن مدخلاته ومخرجاته وعملياته مختلفة تماما عن العملية الانتاجية، فكما هو معروف فإن جودة المنتج هو مدى ملائمته لحاجات المستهلك و توقعاته و رضاه عنها بأعتباره المستفيد الوحيد من جودة المنتج.

أما المنتج في العملية التعليمية الذي تقدمه المؤسسات التعليمية فهي مختلفة تماما وهو منتج غير قابل للمس، وان المستفيد منها ليس فقط الطالب الخريج وإنما المجتمع بمؤسساته المختلفة. وهذا يعني أن المستفيدين من مخرجات العملية التعليمية متعددين وهناك من يقسمهم الى مستفيدين داخليين و هم الطلبة الخريجين بأعتبارهم زبائن العملية التعليمية، وولابد للمؤسسة التعليمية أن تحقق أهدافهم وتشبع حاجاتهم للتعلم عن طريق تطوير قدراتهم الذاتية والفكرية وقدرتهم على الفهم

العملية، نُهَج النظام في الإدارة والتحسين، المنافع المتبادلة ورضا المستفيد، وهذه المعايير عامة تنطبق على جميع المؤسسات مهما كان حجمها او نوع نشاطها أو منتجاتها أو خدماتها .

وفي عام ١٩٨٧ وضعت معايير لأداء نظم الجودة لم يقتصر تطبيقها على المنتجات الصناعية بل شمل الخدمات ومنها الخدمات التعليمية، ومن هنا ظهرت المعايير الخاصة التي ترتبط بطبيعة عمل المؤسسة ونشاطها ونوعية منتجاتها سواء كانت مؤسسة صناعية أو خدمية ، فالمعايير المتعلقة بقطاع التعليم تختلف عن معايير القطاع الصحي والصناعي ، على سبيل المثال أن معايير القطاع الصحي يركز على مكان العمل ، النظافة والتعقيم ، سرعة النتائج المخبرية... الخ، أما معايير القطاع الصناعي فتتعلق بمواصفات المواد الاولية، مكونات المنتج ، تجهيزات الانتاج... الخ

أما معايير الجودة في التعليم فهي معايير تركز على عناصر المؤسسة التعليمية وتختلف باختلاف أهداف الجامعات، وهل هي جامعات بحثية أم تعليمية، والشهادات التي تمنحها هذه الجامعات (شهادة البكالوريوس، ماجستير والدكتورا).

فما هي معايير الجودة التعليمية؟ أن المفكرين والمهتمين بقضايا الجودة في التعليم تطرقوا الى هذه المعايير فهناك من قسم هذه المعايير الى معايير أكاديمية و معايير مؤسسية ، وهناك من دمجها في مجموعة معايير ، ألا أن كافة الطروحات حول تحديد هذه المعايير انصبحت في عناصر نظام المؤسسة التعليمية والمتمثلة في المحاور التالية<sup>٢</sup>:

المحور الاول: رؤية ورسالة وأهداف المؤسسة

المحور الثاني: القيادة والتنظيم الاداري

المحور الثالث: الموارد

المحور الرابع: أعضاء هيئة التدريس

المحور الخامس: شؤون الطلبة

المحور السادس: الخدمات الطلابية

المحور السابع: البرامج الاكاديمية والمناهج الدراسية

التعليمية بالجامعة والتي تلي رغبات ومتطلبات جميع المستفيدين منها.

ويرى الباحثان أن المستفيد الاول من العملية التعليمية وجودتها هي المؤسسة التعليمية نفسها ، على اعتبار أن جودة التعليم يؤدي بالمؤسسة التعليمية الى التنافسية مع المؤسسات المماثلة وبالتالي الوصول الى سمعة عالية ومتميزة في مجال التعليم.

### ثالثاً: تقييم الأداء الجامعي:

عملية تحليل الوضع الراهن للأداء الأكاديمي للمؤسسي للكشف عن نواحي القوة والضعف وتحديد الانحرافات وأوجه القصور المختلفة وتشخيص المشكلات التي تؤثر سلباً على هذا الأداء بهدف اتخاذ القرار المناسب والذي من شأنه الارتقاء بمستوى الاداء الاكاديمي والمؤسسي للنهوض برسالة المؤسسة بفاعلية وكفاءة<sup>١٨</sup>.

### رابعاً: معايير الجودة في التعليم

أن مفهوم المعيار لغوياً وحسب تعريف المورد بأنه الميزان أو المحك أو المقياس أو الفيصل.

أما مفهوم معايير الجودة : فهي مقاييس مرجعية على هيئة وثيقة تصدر نتيجة أجماع يحدد المتطلبات التي يجب أن يفي بها منتج ما، أو عملية أو خدمة وتصادق عليها جهة معترف بها .

وتعتبر منظمة (ISO) International Standardization Organization

دولية للمعايير والقياس ، تأسست بعد الحرب العالمية الثانية عام

١٩٤٦ ، ومقرها الرئيسي سويسرا (جنيف) تضم أكثر من ٩٠

هيئة تقييس وطنية مهمتها اصدار المعايير والمواصفات الدولية

وتوحيد هذه المواصفات في المجال الصناعي على المستوى العالمي

. أن الهدف من تحديد معايير الجودة على مستوى المؤسسة هو

زيادة ربحيتها ، أما تحديد هذه المعايير على المستوى الدولي فهو

تسهيل عملية التبادل التجاري وأزالة العوائق الفنية التي تقف في

وجه التجارة وحماية الصحة والسلامة البيئية ليكون المنتج صالح

للاستخدام<sup>١٩</sup>، وركزت هذه المعايير على الزبون ، القيادة، نُهَج

٨. اعتماد معيار الكفاءة والخبرة في اختيار قيادات العمل لضمان تحقيق الجودة في الأداء.

٩. الانتقال من المعايير النظرية للجودة الى التطبيق العملي.

١٠. التعرف على احتياجات المستفيدين من العملية التعليمية.

### المحور الثالث : الاطار التطبيقي

بهدف التعرف على ماهية المكون الرئيسي في البحث وفرضياته، فقد تم تخصيص هذا المحور لوصف متغيرات البحث وتشخيص فرضياته. إذ تم ترميز وتصنيف هذه المتغيرات بهدف معالجتها ابتداءً من التحليل الأولي للبيانات المتعلقة بمتغيرات البحث مستخدمين النسبة المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات البحث وكما يلي:

أولاً: وصف متغير رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها وتشخيصها

تشير معطيات الجدول (1) إلى النسبة المئوية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها (X1-X7)، اتفقت إجابات أفراد عينة الدراسة على المؤشر (X7) بأعلى نسبة اتفاق إيجابي بلغت (76.2%)، والذي ينص على أن وجود صفحة إعلامية للجامعة على شبكة المعلومات الدولية الإنترنت، ويدعم ذلك وسط حسابي (3.92)، وانحراف معياري (0.99). بينما بلغت بأقل نسبة اتفاق سلبي (19.1%) الخاصة بالمؤشر (X4) والذي ينص على أن الجامعة تستند في عملية التخطيط واتخاذ القرار المؤسسي على أهدافها. ويؤكد هذا قيمة الوسط الحسابي الذي بلغ (2.61)، والانحراف المعياري الذي بلغ قيمته (0.98). وباقي المؤشرات يبينها الجدول (1) النسبة المئوية لكل مؤشر من المؤشرات المكونة للمتغير.

المحور الثامن: البحث العلمي

المحور التاسع: خدمة المجتمع

المحور العاشر: التقويم

المحور الحادي عشر: الاخلاقيات الجامعية

و بهذا يمكن الاتفاق على تعريف معايير الجودة في التعليم بأنها مستوى من المتطلبات والشروط يجب أن تتمتع بها المؤسسة او البرنامج لأعتمادها وتوثيقها من قبل وكالات الاعتمادية وضمان الجودة<sup>٢١</sup>.

### رابعاً : متطلبات تطبيق الجودة في الجامعات<sup>٢٢،٢٣</sup>

١. اعادة تشكيل ثقافة المؤسسة من خلال نشر ثقافة الجودة وترسيخها بين جميع الافراد العاملين في المؤسسة التعليمية.

٢. نشر ثقافات أخرى مساندة لثقافة الجودة كثقافة التواصل المعرفي، ثقافة الثواب والعقاب، ثقافة الصدق مع الذات و ثقافة الجدارة والاهلية.

٣. دراسة الامكانيات المادية والبشرية للمؤسسة لمعرفة مدى إمكانية تطبيق الجودة فيها.

٤. أيمان وتأييد ودعم الادارة العليا لبرنامج الجودة.

٥. تنمية الموارد البشرية عن طريق التعليم والتدريب المستمر للافراد العاملين في المؤسسات بأساليب و أدوات مفهوم الجودة.

٦. تفويض الصلاحيات والابتعاد عن المركزية في اتخاذ القرارات ومشاركة جميع العاملين في صياغة الخطط والاهداف اللازمة لجودة عمل المؤسسة.

٧. الاستعانة بالاستشاريين والخبرات الخارجية والمؤسسات المتخصصة عند تطبيق البرنامج للاستفادة من خبراتهم في مجال الجودة.

الجدول (1): النسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها

ت	الاسئلة	النسبة المئوية					الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
		اتفق بشدة 5	اتفق 4	اتفق نوعاً ما 3	لا اتفق 2	لا اتفق بشدة 1		
		%	%	%	%	%	%	
X1	توفر وثيقة واضحة تعبر عن رؤية الجامعة.	0	40.5	23.8	26.2	9.5	2.95	
X2	رسالة الجامعة واضحة، منشورة ومعلنة.	4.8	33.3	28.6	23.8	9.5	3	
X3	أهداف الجامعة معروفة: (أعضاء هيئة التدريس، والإداريين، والطلبة)	7.1	35.7	26.2	14.3	16.7	3.02	
X4	تستند الجامعة في عملية التخطيط واتخاذ القرار المؤسسي على أهدافها.	2.4	16.7	33.3	35.7	11.9	2.61	
X5	تحرص الجامعة على أن يكون هيكلها التنظيمي مرناً لاستيعاب المتغيرات المحتملة.	2.4	33.3	23.8	33.3	7.1	2.90	
X6	يوجد دليل إعلامي للجامعة.	14.3	47.6	21.4	9.5	7.1	3.52	
X7	وجود صفحة اعلامية للجامعة على شبكة المعلومات الدولية الإنترنت.	31	45.2	9.5	14.3	0	3.92	
	المعدل	8.87	36.05	23.8	22.45	8.83	3.13	
			44.92	23.8	31.28			

الجدول من إعداد الباحثان في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية SPSS.

## ثانياً: وصف متغير شؤون الطلاب وتشخيصه

تشير معطيات الجدول (2) إلى النسبة المئوية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير شؤون الطلاب (-X14 X8)، اتفقت إجابات أفراد عينة الدراسة على المؤشر (X12) بأعلى نسبة اتفاق إيجابي بلغت (66.6%)، والذي ينص إلى أن شؤون الطلاب تستطلع آراء الطلبة في جودة التعليم والتعلم وأداء أعضاء هيئة التدريس، ويدعم ذلك وسط حسابي (3.73)، وانحراف معياري (0.98). بينما بلغت بأقل نسبة اتفاق سلبي (21.4%) الخاصة بالمؤشرين (X9 - X10) والذي ينص على أن يتم قبول عدد الطلبة بحيث يتناسب مع عدد أعضاء هيئة التدريس. وكذلك تتوقف عملية الزيادة في قبول الطلبة تتوقف على الامكانيات المتاحة. ويؤكد هذا قيمة الوسط الحسابي التي تراوحت بين (2.50-2.78) على التوالي، والانحراف المعياري الذي تراوحت قيمته بين (1.08-1.13) على التوالي. وباقي المؤشرات يبينها الجدول (2) النسبة المئوية لكل مؤشر من المؤشرات المكونة للمتغير.

الجدول (٢): النسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير شؤون الطلاب

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق بشدة	لا اتفق	اتفق نوعاً ما	اتفق	اتفق بشدة	الاسئلة	ت
		1	٢	٣	4	5		
		%	%	%	%	%		
1.06	3.26	4.8	23.8	19	45.2	7.1	يتم قبول الطلبة في التعليم الجامعي وفق خطة مرسومة ومحددة.	X8
1.08	2.50	14.3	47.6	16.7	16.7	4.8	يتم قبول عدد الطلبة بحيث يتناسب مع عدد أعضاء هيئة التدريس.	X9
1.13	2.78	9.5	35.7	33.3	9.5	11.9	تتوقف عملية الزيادة في قبول الطلبة على الامكانيات المتاحة.	X10
1.15	3.54	4.8	19	11.9	45.2	19	الجامعة تحتفظ بملف خاص لكل طالب يحتوي معلومات عن سلوكه ونشاطه ومستواه الاكاديمي والاجتماعي.	X11
0.98	3.73	2.4	9.5	21.4	45.2	21.4	تستطلع آراء الطلبة في جودة التعليم والتعلم وأداء أعضاء هيئة التدريس.	X12
1.13	3.30	7.1	19	21.4	40.5	11.9	التعليمات واضحة للطلبة لحنثهم على الالتزام بالنزاهة الاكاديمية والامانة في السلوك والتصرف الجامعي	X13
1.25	2.92	14.3	26.2	23.8	23.8	11.9	إجراءات القبول والتسجيل في الجامعة تتسم بالدقة في الالتزام بالوقت المحدد.	X14
1.11	3.14	8.19	25.84	21.08	32.3	12.59		المعدل
		34.03		21.08		44.89		

الجدول من إعداد الباحثان في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية SPSS.

### ثالثاً: وصف متغير رؤية أعضاء هيئة التدريس وتشخيصها

تشير معطيات الجدول (3) إلى النسبة المئوية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير رؤية أعضاء هيئة التدريس (X15-X24)، اتفقت إجابات أفراد عينة الدراسة على المؤشر (X20) بأعلى نسبة اتفاق إيجابي بلغت (78.6%)، والذي ينص على أن توجد علاقة احترام متبادل بين أعضاء هيئة التدريس وطلبتهم سواء في داخل الجامعة أو خارجها، ويدعم ذلك وسط حسابي (3.73)، وانحراف معياري (1.03). بينما بلغت بأقل نسبة اتفاق سلبي (19.1%) الخاصة بالمؤشر (X22) والذي ينص على أن تخصص المكافآت التشجيعية للمبدعين في مجال التدريس والبحث العلمي المتميز بما يتوافق مع رؤية الجامعة ورسالتها. ويؤكد هذا قيمة الوسط الحسابي الذي بلغ (2.35)، والانحراف المعياري الذي بلغ قيمته (1.20). وباقي المؤشرات يبينها الجدول (3) النسبة المئوية لكل مؤشر من المؤشرات المكونة للمتغير.

الجدول (3): النسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير رؤية أعضاء هيئة التدريس

ت	الاسئلة	اتفق بشدة 5	اتفق 4	اتفق نوعاً ما 3	لا اتفق 2	لا اتفق بشدة 1	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		%	%	%	%	%		
X15	يتناسب عدد أعضاء هيئة التدريس مع أعداد الطلبة بحيث يحقق الكفاية المطلوبة.	7.1	23.8	28.6	35.7	4.8	2.92	1.04
X16	يظهر أعضاء هيئة التدريس كفاية عالية في تدريس مقرراتهم الدراسية.	2.4	40.5	40.5	11.9	4.8	3.23	0.87
X17	يمتلك أعضاء هيئة التدريس الخبرة والمهارة اللازمين لأداء عملهم.	9.5	28.6	40.5	19	2.4	3.23	0.95
X18	يخضع أعضاء هيئة التدريس لتدريب أكاديمي مناسب أثناء الخدمة.	2.4	23.8	26.2	40.5	7.1	2.73	0.98
X19	يسهم أعضاء هيئة التدريس بإنتاجهم العلمي من خلال بحوث تتسم بالعمق والابداع.	11.9	26.2	21.4	31	9.5	3	1.20
X20	توجد علاقة احترام متبادل بين أعضاء هيئة التدريس وطلبتهم سواء في داخل الجامعة أو خارجها.	14.3	64.3	11.9	0	9.5	3.73	1.03
X21	يتم اختيار أعضاء هيئة التدريس وفق معايير محددة (المعرفة بالمادة الدراسية، التدريس الفعال، القدرة على الاسهام في تنفيذ رسالة الجامعة).	9.5	26.2	28.6	21.4	14.3	2.95	1.20
X22	تخصص المكافآت التشجيعية للمبدعين في مجال التدريس والبحث العلمي المتميز بما يتوافق مع رؤية الجامعة ورسالتها.	4.8	14.3	23.8	26.2	31	2.35	1.20
X23	تسعى الجامعة لاستقطاب الاساتذة من ذوي الاختصاصات المتميزة.	9.5	38.1	28.6	7.1	16.7	3.16	1.22
X24	إجراءات الترقية للأساتذة تتم وفقاً للتعليمات.	9.5	50	23.8	11.9	4.8	3.47	0.99
المعدل		8.09	33.5 7	27.39	20.4 6	10.49	2.87	1.06
			41.66	27.39		30.95		

الجدول من إعداد الباحثان في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية SPSS.

## رابعاً: وصف متغير رؤية المناهج الدراسية وتشخيصها

تشير معطيات الجدول (4) إلى النسبة المئوية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير رؤية المناهج الدراسية (X25-X30)، اتفقت إجابات أفراد عينة الدراسة على المؤشر (X28) بأعلى نسبة اتفاق إيجابي بلغت (54.8%)، والذي ينص على أن مكتبة الجامعة توفر كتب ومراجع إضافية لإثراء المناهج، ويدعم ذلك وسط حسابي (3.28)، وانحراف معياري (1.19). بينما بلغت بأقل نسبة اتفاق سلمي (19.1%) الخاصة بالمؤشرين (X30- X26) والذي ينص على أن يشارك في إعداد المناهج الكثير من الخبراء والمتخصصين. وكذلك تعدد أساليب التقويم وأدواته المستخدمة في تقويم المناهج. ويؤكد هذا قيمة الوسط الحسابي التي تراوحت بين (2.59-2.71) على التوالي، والانحراف المعياري الذي تراوحت قيمته بين (1.04-1.06) على التوالي. وباقي المؤشرات يبينها الجدول (4) النسبة المئوية لكل مؤشر من المؤشرات المكونة للمتغير.

الجدول (4): النسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير رؤية المناهج الدراسية

ت	الاسئلة	الاتفاق					الانحراف المعياري
		اتفاق بشدة 5	اتفاق 4	اتفاق نوعاً ما 3	لا اتفاق 2	لا اتفاق بشدة 1	
		%	%	%	%	%	الوسط الحسابي
X25	يتم أعداد المناهج الدراسية وتصميمها وفق خطة مرسومة	4.8	38.1	21.4	26.2	9.5	3.02
X26	يشارك في إعداد المناهج الكثير من الخبراء والمتخصصين.	2.4	16.7	38.1	23.8	19	2.59
X27	ترتبط المناهج بيئة المتعلمين وبمحتاجهم وميولهم واهتماماتهم.	0	21.4	33.3	26.2	19	2.57
X28	توفر كتب ومراجع اضافية في مكتبة الجامعة لإثراء المناهج.	11.9	42.9	16.7	19	9.5	3.28
X29	توفر المختبرات، التقنيات، الوسائل والتجهيزات اللازمة لتنفيذ المناهج.	2.4	31	33.3	26.2	7.1	2.95
X30	تعدد أساليب التقويم و أدواته المستخدمة في تقويم المناهج.	4.8	14.3	42.9	23.8	14.3	2.71
المعدل		4.39	27.4	30.95	24.2	13.06	2.85
			31.79	30.95	37.26		

الجدول من إعداد الباحثان في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية SPSS.

## خامساً: وصف متغير الإدارة الجامعية وتشخيصها

تشير معطيات الجدول (5) إلى النسبة المئوية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير رؤية الإدارة الجامعية (X31-X37)، اتفقت إجابات أفراد عينة الدراسة على المؤشرين (X31-X34) بأعلى نسبة اتفاق إيجابي بلغت (45.2%)، والذي ينص على أن إدارة الجامعة تهتم بجودة التعليم، وتحرص على تحقيقها. وكذلك يتسم التعامل في إدارة الجامعة بعلاقات طيبة إنسانية. ويؤكد هذا قيمة الوسط الحسابي التي تراوحت بين (3.16-3.26) على التوالي، والانحراف المعياري الذي تراوحت قيمته بين (1.03-1.16) على التوالي. بينما بلغت بأقل نسبة اتفاق سلبي (19%) الخاصة بالمؤشر (X37) والذي ينص على أن استراتيجية الجامعة في الإدارة واضحة وواقعية ويتم التعاملها بنجاح مع جميع العاملين. ويؤكد هذا قيمة الوسط الحسابي الذي بلغ (2.64)، والانحراف المعياري الذي بلغ قيمته (0.93). وباقي المؤشرات بينها الجدول (5) النسبة المئوية لكل مؤشر من المؤشرات المكونة للمتغير.

الجدول (5): النسبة المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الإدارة الجامعية

ت	الاسئلة	اتفق بشدة					الانحراف الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		اتفق بشدة 5	اتفق 4	اتفق نوعاً ما 3	لا اتفق 2	لا اتفق بشدة 1		
		%	%	%	%	%		
X31	تهتم إدارة الجامعة بجودة التعليم، وتحرص على تحقيقها.	7.1	38.1	38.1	7.1	9.5	1.03	
X32	تختار الجامعة عدداً من الإداريين بحيث يتناسب مع الحاجة إليهم.	7.1	35.7	16.7	31	9.5	1.16	
X33	تحرص إدارة الجامعة على تدريب الإداريين بشكل مستمر لرفع كفاءاتهم المهنية.	2.4	23.8	23.8	38.1	11.9	1.05	
X34	يتسم التعامل في إدارة الجامعة بعلاقات طيبة إنسانية.	9.5	35.7	28.6	14.3	11.9	1.16	
X35	تتبع إدارة الجامعة نظام اتصال وتواصل جيد بينها وبين أعضاء هيئة التدريس.	2.4	38.1	16.7	31	11.9	1.13	
X36	تبتعد إدارة الجامعة عن التحيز في التعامل مع الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.	0	23.8	35.7	14.3	26.2	1.12	
X37	استراتيجية الجامعة في الإدارة واضحة وواقعية ويتم التعاملها بنجاح مع جميع العاملين.	0	19	38.1	31	11.9	0.93	
المعدل		4.08	30.6	28.24	23.83	13.25	1.08	
			34.68	28.24		37.08		

الجدول من إعداد الباحثان في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية SPSS.

### سادساً: وصف متغير رؤية اعضاء الإمكانات المادية وتشخيصها

تشير معطيات الجدول (6) إلى النسبة المئوية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير الإمكانات المادية (-X44 X38)، اتفقت إجابات أفراد عينة الدراسة على المؤشر (X41) بأعلى نسبة اتفاق إيجابي بلغت (73.3%)، والذي ينص على أن الجامعة توفر مكتبة فيها مراجع علمية تخدم الجامعة وبرامجها المختلفة، ويدعم ذلك وسط حسابي (3.66)، وانحراف معياري (0.90). بينما بلغت بأقل نسبة اتفاق سلبي (35.8%) الخاصة بالمؤشر (X40) والذي ينص على أن تتوفر في المبنى المرافق اللازمة بشكل كاف. ويؤكد هذا قيمة الوسط الحسابي الذي بلغ (2.97)، والانحراف المعياري الذي بلغ قيمته (0.90). وباقي المؤشرات يبينها الجدول (6) النسبة المئوية لكل مؤشر من المؤشرات المكونة للمتغير.

الجدول (٦): النسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير الإمكانات المادية

ت	الاسئلة	اتفق بشدة 5	اتفق 4	اتفق نوعاً ما 3	لا اتفق 2	لا اتفق بشدة 1	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		%	%	%	%	%		
X38	يتميز المبنى الجامعي بالمرونة وقدرته على أداء المهمة المنوطة به.	0	45.2	26.2	21.4	7.1	3.09	0.98
X39	يستوعب المبنى الجامعي أعداد الطلبة المقبولين في الجامعة.	7.1	40.5	11.9	26.2	14.3	3	1.24
X40	تتوافر في المبنى المرافق اللازمة بشكل كاف.	4.8	31	23.8	38.1	2.4	2.97	0.90
X41	الجامعة توفر مكتبة فيها مراجع علمية تخدم الجامعة وبرامجها المختلفة.	9.5	64.3	11.9	11.9	2.4	3.66	0.90
X42	يتم استخدام المكتبة وفق خطة محددة وضمن ساعات العمل فيها.	14.3	33.3	31	19	2.4	3.38	1.03
X43	يتوفر في الجامعة عدد من أجهزة الحاسوب لاستخدامها من قبل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإداريين.	9.5	40.5	19	21.4	9.5	3.19	1.17
X44	تخصص الجامعة عددا من المنح للطلبة وأعضاء هيئة التدريس وفق شروط معينة.	11.9	35.7	26.2	19	7.1	3.26	1.12
المعدل		8.16	41.5	21.43	22.46	6.45	3.22	1.04
			49.66	21.43	28.91			

الجدول من إعداد الباحثان في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية SPSS.

## سابعاً: وصف متغير الجامعة وخدمة المجتمع وتشخيصها

تشير معطيات الجدول (7) إلى النسبة المئوية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير الجامعة وخدمة المجتمع (X45-X51)، اتفقت إجابات أفراد عينة الدراسة على المؤشر (X47) بأعلى نسبة اتفاق إيجابي بلغت (59.5%)، والذي ينص على أن توجد مراكز متخصصة لخدمة المجتمع مثل مراكز التعليم المستمر والمكاتب الاستشارية وتعليم اللغة الإنجليزية، والعربية، ومهارات الحاسوب، ويدعم ذلك وسط حسابي (3.30)، وانحراف معياري (1.04). بينما بلغت بأقل نسبة اتفاق سلبي (31%) الخاصة بالمؤشر (X46) والذي ينص على أن يرتبط البحث العلمي في الجامعة بمشكلات المجتمع المحيط بها. ويؤكد هذا قيمة الوسط الحسابي الذي بلغ (2.83)، والانحراف المعياري الذي بلغ قيمته (1.05). وباقي المؤشرات يبينها الجدول (7) النسبة المئوية لكل مؤشر من المؤشرات المكونة للمتغير.

الجدول (7): النسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير الجامعة وخدمة المجتمع

ت	الاستلة	اتفق بشدة					الانحراف الوسط الحسابي
		5	4	3	2	1	
		%	%	%	%	%	
X45	ترتبط التخصصات المختلفة في الجامعة باحتياجات المجتمع المحيط بها.	2.4	40.5	23.8	26.2	7.1	3.04
X46	يرتبط البحث العلمي في الجامعة بمشكلات المجتمع المحيط بها.	2.4	28.6	31	26.2	11.9	2.83
X47	توجد مراكز متخصصة لخدمة المجتمع مثل مراكز التعليم المستمر والمكاتب الاستشارية وتعليم اللغة الإنجليزية، والعربية، ومهارات الحاسوب.	2.4	57.1	19	11.9	9.5	3.30
X48	تبرم الاتفاقيات العلمية والبحثية وتبادل الزيارات مع المؤسسات المماثلة في العالم.	14.3	35.7	26.2	14.3	9.5	3.30
X49	تستحدث التخصصات الجديدة لمواكبة المستجدات العلمية وتلبية حاجات المجتمع.	9.5	26.2	31	23.8	9.5	3.02
X50	تسهم الجامعة في اقامة المعارض والندوات العلمية والثقافية والتنموية.	9.5	45.2	26.2	11.9	7.1	3.38
X51	تسهم الجامعة مع مؤسسات المجتمع في تنفيذ المشاريع التنموية والاقتصادية والاجتماعية.	7.1	31	28.6	16.7	16.7	2.95
المعدل		6.8	37.76	26.55	18.71	10.18	3.11
			44.56	26.55	28.89		

الجدول من إعداد الباحثان في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية SPSS.

## ثامناً: وصف متغير طرائق التدريس ومصادر التعلم وتشخيصها

تشير معطيات الجدول (8) إلى النسبة المئوية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير طرائق التدريس ومصادر التعلم (X55-X52)، اتفقت إجابات أفراد عينة الدراسة على المؤشر (X52) بأعلى نسبة اتفاق إيجابي بلغت (52.4%)، والذي ينص على أن توفر القاعات الدراسية، والمقاعد، والبيئة الملائمة من تهوية وإضاءة ومساحة كافية للقاعات الدراسية، ويدعم ذلك وسط حسابي (3.30)، وانحراف معياري (1.04). بينما بلغت بأقل نسبة اتفاق سلبي (33.3%) الخاصة بالمؤشر (X55) والذي ينص على أن تنوع الاجهزة والادوات بما يتماشى مع متطلبات كل مجال معرفي. ويؤكد هذا قيمة الوسط الحسابي الذي بلغ (2.97)، والانحراف المعياري الذي بلغ قيمته (1.13). وباقي المؤشرات بينها الجدول (8) النسبة المئوية لكل مؤشر من المؤشرات المكونة للمتغير.

الجدول (8): النسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير طرائق التدريس ومصادر التعلم

ت	الاسئلة	اتفق بشدة					الانحراف الوسيط الحسابي المعياري
		1	2	3	4	5	
		%	%	%	%	%	
X52	توفر القاعات الدراسية، والمقاعد، والبيئة الملائمة من تهوية وإضاءة ومساحة كافية للقاعات الدراسية.	2.4	26.2	19	42.9	9.5	3.30 1.04
X53	حدائة التقنيات التعليمية المستخدمة في التدريس.	2.4	26.2	23.8	40.5	7.1	3.23 1
X54	توفر المكتبات المتخصصة والحديثة بما يحقق حاجات طلابها نوعاً وكماً وحدائة.	9.5	26.2	21.4	40.5	2.4	3 1.08
X55	تنوع الاجهزة والادوات بما يتماشى مع متطلبات كل مجال معرفي.	9.5	26.2	31	23.8	9.5	2.97 1.13
المعدل		5.95	26.2	23.8	36.92	7.12	3.12 1.06
		32.15		23.8		44.05	

الجدول من إعداد الباحثان في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية SPSS.

## تاسعاً: وصف متغير البحث العلمي وتشخيصه

تشير معطيات الجدول (9) إلى النسبة المئوية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير البحث العلمي (X61-X56)، اتفقت إجابات أفراد عينة الدراسة على المؤشر (X60) بأعلى نسبة اتفاق إيجابي بلغت (47.6%)، والذي ينص على أن تخرص الجامعة على تكوين العلاقات مع مؤسسات البحث العلمي العربية والعالمية، ويدعم ذلك وسط حسابي (3.11)، وانحراف معياري (1.19). بينما بلغت بأقل نسبة اتفاق سلمي (19.1%) الخاصة بالمؤشرين (X61-X57) والذي ينص على أن توفر بيئة تنظيمية داعمة للبحث والنشر والتطوير. وكذلك تمنح الأولوية للأبحاث العلمية والميدانية ذات المردود المادي والاقتصادي للمجتمع المحلي ومؤسساته. ويؤكد هذا قيمة الوسط الحسابي التي تراوحت بين (2.64-2.88) على التوالي، والانحراف المعياري الذي تراوحت قيمته بين (1.11-1.22) على التوالي. وباقي المؤشرات يبينها الجدول (9) النسبة المئوية لكل مؤشر من المؤشرات المكونة للمتغير.

الجدول (9): النسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير البحث العلمي

ت	الاستلة	اتفق بشدة					الانحراف الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		1	2	3	4	5		
		لا اتفق بشدة	لا اتفق	اتفق نوعاً ما	اتفق	اتفق بشدة		
		%	%	%	%	%		
X56	توفر أجواء البحث العلمي وتشجيع أعضاء هيئة التدريس على إجراء البحوث العلمية المتصلة بمجالات المجتمع وسوق العمل.	14.3	33.3	21.4	21.4	9.5	2.78	1.22
X57	توفر بيئة تنظيمية داعمة للبحث والنشر والتطوير.	19	26.2	28.6	23.8	2.4	2.64	1.12
X58	توفر الفرص لمساهمة أعضاء هيئة التدريس في المؤتمرات والندوات العلمية وورش العمل العلمية.	16.7	16.7	31	26.2	9.5	2.95	1.22
X59	تضع الجامعة سياسة تشجع فيها البحث العلمي من خلال اصدار المجلات المحكمة ونشر المؤلفات العلمية ومنح اجازات التفرغ العلمي وغيرها.	19	11.9	28.6	35.7	4.8	2.95	1.20
X60	تخرص الجامعة على تكوين العلاقات مع مؤسسات البحث العلمي العربية والعالمية.	14.3	14.3	23.8	40.5	7.1	3.11	1.19
X61	تمنح الاولوية للأبحاث العلمية والميدانية ذات المردود المادي والاقتصادي للمجتمع المحلي ومؤسساته.	19	21.4	33.3	23.8	2.4	2.88	1.11
المعدل		17.05	20.63	27.78	28.59	5.95	2.88	1.17
		37.68	27.78	34.54				

الجدول من إعداد الباحثان في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية SPSS.

## عاشراً: وصف متغير التقييم وتشخيصه

تشير معطيات الجدول (10) إلى النسبة المئوية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير التقييم (X62-X68)، اتفقت إجابات أفراد عينة الدراسة على المؤشر (X67) بأعلى نسبة اتفاق إيجابي بلغت (57.1%)، والذي ينص على أن تزود طلبتها بكافة الانظمة واللوائح المتعلقة بنظام الامتحانات واعتماد نتائجها، ويدعم ذلك وسط حسابي (3.33)، وانحراف معياري (1.09). بينما بلغت بأقل نسبة اتفاق سلبي (21.4%) الخاصة بالمؤشر (X65) والذي ينص على أن تقارن مستوى جودة المؤسسة مع مستوى الجودة الذي حققته المؤسسات المناظرة في ضوء المواصفات العالمية. ويؤكد هذا قيمة الوسط الحسابي الذي بلغ (2.64)، والانحراف المعياري الذي بلغ قيمته (1.03). وباقي المؤشرات يبينها الجدول (10) النسبة المئوية لكل مؤشر من المؤشرات المكونة للمتغير.

الجدول (10): النسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير التقييم

ت	الاستلة	اتفق بشدة					الانحراف المعياري
		5	4	3	2	1	
		%	%	%	%	%	الوسط الحسابي
X62	توفر أجواء البحث العلمي وتشجيع أعضاء هيئة التدريس على إجراء البحوث العلمية المتصلة بجاحات المجتمع وسوق العمل.	9.5	28.6	28.6	28.6	4.8	3.09
X63	توفر بيئة تنظيمية داعمة للبحث والنشر والتطوير.	7.1	38.1	21.4	28.6	4.8	3.14
X64	توفر الفرص لمساهمة أعضاء هيئة التدريس في المؤتمرات والندوات العلمية وورش العمل العلمية.	4.8	23.8	16.7	38.1	16.7	2.61
X65	تضع الجامعة سياسة تشجع فيها البحث العلمي من خلال اصدار المجلات المحكمة ونشر المؤلفات العلمية ومنح اجازات التفرغ العلمي وغيرها.	2.4	19	33.3	31	14.3	2.64
X66	تحرص الجامعة على تكوين العلاقات مع مؤسسات البحث العلمي العربية والعالمية.	7.1	47.6	21.4	16.7	7.1	3.30
X67	تمنح الاولوية للأبحاث العلمية والميدانية ذات المردود المادي والاقتصادي للمجتمع المحلي ومؤسساته.	9.5	47.6	14.3	23.8	4.8	3.33
X68		2.4	21.4	40.5	23.8	11.9	2.78
المعدل		6.11	32.3	25.17	27.22	9.2	2.98
			38.41	25.17	36.42		

الجدول من إعداد الباحثان في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية SPSS

تبين من معطيات الجداول (1-10) لم يكن هناك مستوى عالي من تطبيق معايير الجودة ومؤشراتها في جامعة دهوك. وعليه تم رفض الفرضية الأولى والتي تنص على أنه "تم تطبيق معايير الجودة ومؤشراتها بدرجة كبيرة في سكول الادارة والاقتصاد". وقبول الفرضية العدمية التي تنص على أنه "لم يتم تطبيق معايير الجودة ومؤشراتها بدرجة كبيرة في سكول الادارة والاقتصاد".

ومن ملاحظة النتائج الإحصائية في الجدول (11)، تبين أن النسبة الاجمالية ككل هي (0.41) وهي تدل على أن المستوى العام للأداء الجامعي يعتبر دون المستوى الافتراضي (60%)، وتشير نتائج الجدول الى أن قيمة المتوسط الحسابي العام لمحور الامكانيات المادية بلغ أعلى قيمة هي (3.22) والذي يشير الى أن أعضاء هيئة التدريس متفقين مع محور الامكانيات المادية ومؤشراتها والتي اكدت على استيعاب المبنى الجامعي لأعداد الطلبة المقبولين في الجامعة مع توافر المرافق اللازمة بشكل كافي ووجود مكتبة فيها مراجع علمية تخدم الجامعة وبرامجها المختلفة ويؤكد ذلك النسبة المئوية البالغة (50%).

اما أقل قيمة للمتوسط الحسابي فقد حصل عليها محور البحث العلمي وقد بلغ (2.08) والذي يؤكد بأن دعم الجامعة للبحث العلمي لم يكن بالمستوى المطلوب. وفي ضوء النسبة المئوية البالغة (35%).

وبناءً على ما تقدم من نتائج المستوى العام للأداء الجامعي نتوصل إلى عدم قبول الفرضية الرئيسة الثانية والتي تنص على أن "هناك مستوى عالي من الأداء الجامعي في جامعة دهوك". وفي حدود مجتمعنا الدراسي. وقبول الفرضية العدمية التي تنص على أن "لا يوجد هناك مستوى عالي من الأداء الجامعي في جامعة دهوك".

جدول (11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية لاستجابات العينة على الاستبانة

ت	المحور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
1	رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها	3.13	1.05	0.45
2	شؤون الطلاب	3.14	1.11	0.45
3	أعضاء هيئة التدريس	2.87	1.06	0.42
4	المناهج الدراسية	2.85	1.06	0.32
5	الإدارة الجامعية	2.88	1.08	0.35
6	الامكانيات المادية	3.22	1.04	0.5
7	الجامعة وخدمة المجتمع	3.11	1.09	0.45
8	طرائق التدريس ومصادر التعلم	3.12	1.06	0.44
9	البحث العلمي	2.08	1.17	0.35
10	التقويم	2.98	1.07	0.38
	الاستبانة ككل	2.93	1.08	0.41

## المحور الرابع

### الاستنتاجات والمقترحات

عرضت الدراسة محاولة منهجية في تشخيص مجموعة من المتغيرات الخاصة بتقييم جودة الأداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وتحليلها، وبموجب ما تقدم من نتائج الدراسة الميدانية أمكن استخلاص مجموعة من الاستنتاجات وتقديم المقترحات يمكن إدراجها ضمن فقرتين وعلى النحو الآتي:

### الاستنتاجات

توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات نعرضها تباعاً على النحو الآتي:

١. أظهرت نتائج التحليل الوصفي إن متغير الإمكانات المادية حصل على نسبة اتفاق عالية إلى حدٍ ما قياساً بالمتغيرات الأخرى من قبل الأفراد المبحوثين، وهذا يشير إلى أهمية الإمكانات المادية للجامعة المبحوثة عينة الدراسة ويدعم ذلك بأن الجامعة توفر مكتبة فيها مراجع علمية تخدم الجامعة وبرامجها المختلفة وبدونها لا يمكن لها ان ترتقي وتحقق الأداء الجامعي العالي.

٢. من خلال متابعة نتائج وصف متغيرات الدراسة اتضح بأن متغير رؤية المناهج الدراسية، حصل على أقل نسبة اتفاق مقارنة بنسب اتفاق إجابات الأفراد المبحوثين للمتغيرات الأخرى، وذلك يعود إلى ضعف الاهتمام بتطوير المناهج الدراسية في الجامعة المبحوثة عينة الدراسة، والسبب في ذلك هو قلة المشاركة من قبل الخبراء والمتخصصين في إعداد المناهج الدراسية. وكذلك قلة أساليب التقويم وأدواته المستخدمة في تقويم المنهج الدراسية.

٣. كشفت نتائج التحليل الوصفي وجود اتفاق ضعيف من قبل الأفراد المبحوثين على وجود (تقويم الأداء) في الجامعة المبحوثة عينة الدراسة، وذلك يعود إلى رغبة الأفراد المبحوثين في

اعتماد تقويمات عادلة لأدائهم، مقارنةً بالمؤسسات المناظرة في ضوء المواصفات العالمية.

٤. حقق متغير البحث العلمي نسبة اتفاق قليلة من قبل الأفراد المبحوثين، وهذا يعود إلى ضعف اتفاق الأفراد المبحوثين في الجامعة المبحوثة عينة الدراسة على عدم توفر بيئة تنظيمية داعمة للبحث والنشر والتطوير. وكذلك تمنح الأولوية للأبحاث العلمية والميدانية ذات المردود المادي والاقتصادي للمجتمع المحلي ومؤسساته.

٥. أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن هناك اتجاهات إيجابية متباينة لدى المبحوثين عينة الدراسة بشأن بقية المتغيرات ويعزز ذلك الاتفاق رؤية أعضاء الهيئة التدريسية بشأن مؤشرات هذه المتغيرات التي تعزز من تقييم جودة الأداء الجامعي.

٦. لا توجد برامج ومشاريع من قبل الجامعة مناسبة لخدمة المجتمع المحلي والمشاركة في تنميتها.

### المقترحات

تأسيساً على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، وفي ضوء الاستنتاجات التي تم إيرادها، فقد وجد من المناسب تقديم مجموعة من المقترحات التي يمكن أن تساعد المؤسسة المبحوثة على تبني جودة الأداء الجامعي بما يعزز مكانة المؤسسة ونجاحها، وتتمثل هذه المقترحات فيما يأتي:

١. العمل على بناء ركائز جودة الأداء الجامعي وعدها من المسائل الجوهرية في رسالة الجامعة، و تأمين الدعم والحماية لهذه الركائز إلى درجة أنها تمثل الفيصل المهم في كافة جوانب العمل، انطلاقاً من أن الجودة هي القائد والموجه لكافة الأنشطة والفعاليات في الجامعة، فمتى ما انتزعت الجودة انتزع كل شيء وأصبحت الجامعة في عداد المفقودات، الأمر الذي يستلزم منها وضع العديد من الاستحضارات ومن ثم تجنيد الإمكانات واستنهاض القدرات وعلى نحو يجهض أية صعوبات تعيق

٤. عبد الرؤوف زهدي مصطفى، وحدة ضمان الجودة ومخرجات التعليم ،جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، ٢٠٠٧. من الموقع الالكتروني : [www.jinan.edu.lb](http://www.jinan.edu.lb)
٥. محمد الخطيب، مدخل لتطبيق معايير الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية ، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، ٢٠٠٧. من الموقع الالكتروني : <http://www.gulfkids.com>
٦. عبد الله العابد أبو جعفر ،معايير الجودة ومؤشراتها في التعليم العالي ،اللجنة الوطنية للتربية والثقافة والعلوم، طرابلس ٢٠٠٩. من الموقع الالكتروني: <http://www.omferas.com>
٧. وفيق حلمي الاغا، أبيهاب وفيق الاغا، ، أستراتيجيات مقترحة لمعايير ضمان جودة الأداء الجامعي ، جامعة الازهر ٢٠١٠. من الموقع الالكتروني : <http://www.cc.uobaghdad.edu.iq>
٨. صالح أحمد أمين عبابنة، تقييم جودة الاداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الاداب/جامعة مصراته،المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي العدد(٨)المجلد الرابع،٢٠١١. من الموقع الالكتروني: [www.ust.edu/uaqe/count/2011/2/1](http://www.ust.edu/uaqe/count/2011/2/1)
٩. خيرى علي اوسو، محمد عواد محمد ،حسين احمد حسين،واقع ضمان جودة التعليم في المعهدين الاداري والتكنولوجي /دهوك دراسة تحليلية لآراء عينة من رؤساء الاقسام والتدريسيين في المعهدين الاداري والتكنولوجي،مجلة بولي تكنيك،العدد(١) المجلد الثاني، اربيل ٢٠١٢.
١٠. سهيل رزق دياب، مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الفلسطيني ،موقع جامعة القدس المفتوحة. من الموقع الالكتروني : <http://www.khayma.com>
١١. محسن علي عطية،الجودة الشاملة والمنهج،دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ،الاردن، ٢٠٠٨، ص ٢٦
١٢. سوسن شاكر مجيد،محمد عواد الزيات،الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي ،دار صفاء للنشر والتوزيع ،عمان ،الاردن ،٢٠٠٨، ص ٣٥-٤٥
١٣. الامانة العامة لاتحاد الجامعات العربية،دليل المقاييس النوعية والكمية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد ،عمان ٢٠٠٩. ص ٩. من الموقع الالكتروني: <http://www.aaru.edu.jo>
١٤. سوسن شاكر مجيد،محمد عواد الزيات،المصدر السابق،ص ٢١٠
١٥. صالح أحمد أمين عبابنة، المصدر السابق، ص ٤ - ٥
- متغيرات جودة الأداء الجامعي، بحيث أن الجودة تبدو أكثر بريقاً من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإدارة الجامعية.
٢. ضرورة زيادة اهتمام إدارة الجامعة بجودة الأداء الجامعي وتشجيعها وتعزيزها وتنميتها لدى أعضاء الهيئة التدريسية فيها، من خلال توفير المناخ المادي والمعنوي المناسبين لهم مما يحفزهم على التمسك بتطبيق معايير جودة الأداء الجامعي.
٣. نشر ثقافة الجودة في الأداء في المؤسسات بشكل عام والجامعة المبحوثة بشكل خاص، وتعريف أعضاء الهيئة التدريسية بأبعادها وأهميتها في تعزيز الأداء المؤسسي، ومن ثم العمل على إيجاد وظائف تنطوي على قدر كبير من الأهمية والتحدي بالنسبة لأعضاء الهيئة التدريسية، لكي ترفع من مستوى مسؤولياتهم تجاه وظائفهم وإعطائهم استقلالية ورقابة ذاتية.
٤. تقوية العلاقة ما بين الإدارة واعضاء الهيئة التدريسية من خلال الاتصال الفعال ذو الاتجاهين الذي يقضي على المشكلات التي تواجهها الإدارة والهيئة التدريسية.

#### المصادر كما وردت في متن البحث :

١. فيصل عبدالله الحاج ،سوسن شاكر مجيد،الياس سليمان جريسات ، دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد،مجلس ضمان الجودة والاعتماد، عمان، ٢٠٠٨، ص ٧. من الموقع الالكتروني : [www.aaru.edu.jo](http://www.aaru.edu.jo)
- \*اعتمد الوسط الافتراضي ٦٠% كنسبة مستوى أداء جيد اعتمادا على قانون الوسط الفرضي A وكما يلي:
- $$di = Xi - A \text{ حيث } X = A + di/n$$
- \*\*أعتمد الوسط الحسابي ٣ كنسبة جيدة نسبة الى مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في البحث.
٢. الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة النوعية لمؤسسات التعليم العالي /وزارة التربية والتعليم العالي -فلسطين، ٢٠٠٣
- من الموقع الالكتروني : [www.aqac.mohe.gov.ps](http://www.aqac.mohe.gov.ps)
٣. رائد حسين الحجار،تقييم الاداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الاقصى في ضوء مفهوم ادارة الجودة الشاملة. من الموقع الالكتروني : [www.alaqsa.edu.ps](http://www.alaqsa.edu.ps)

- ١٨ . فيصل عبدالله الحاج ،سوسن شاكر مجيد،الياس سليمان جريسات ، المصدر السابق،ص١١
- ١٩ . سوسن شاكر مجيد،محمد عواد الزيات،المصدر السابق،ص٦٩-٧٠.
- ٢٠ . فيصل عبدالله الحاج ،سوسن شاكر مجيد،الياس سليمان جريسات، المصدر السابق،ص٣٧-٥٨
- .Quality Assurance in Higher Education, Basic Concepts ,p6 .21
- من الموقع الالكتروني : [www.tempus-ib.org](http://www.tempus-ib.org)
- ٢٢ . سيلان جبران العبيدي،المصدر السابق، ص٩٠
- ٢٣ . مهدي صالح السامرائي ،علاء حاكم محسن الناصر،تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي،الذاكرة للنشر والتوزيع،عمان ، الاردن، ٢٠١٢.ص٩٣

١٦ . Understanding and assessing quality  
Module 4, United Nations Educational,  
Scientific and Cultural Organization,  
2011, p10

من الموقع الالكتروني لمنظمة اليونسكو: [www.iiep.unesco.org](http://www.iiep.unesco.org)

١٧ . سيلان جبران العبيدي، ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في إطار حاجات المجتمع ،ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي، ٢٠٠٩. ص ٣

الموقع الالكتروني: <http://www.cc.uobaghdad.edu.iq>

#### استمارة استبانة

الأستاذ الفاضل..

تحية طيبة...

تمثل هذه الاستبانة جزء من البحث الموسوم "تقييم جودة الأداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في سكول الإدارة والاقتصاد- فاكولتي العلوم الانسانية بجامعة دهوك" دراسة استطلاعية لآراء عينة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة. تم إعداد هذه الاستبانة لأغراض البحث العلمي، لذا نرجوا تفضلكم مشكورين باختيار الاجابة التي ترونها مناسبة لكل سؤال، علماً بأن المعلومات المدونة تتسم بطابع السرية والامانة العلمية ولا داعي لذكر الاسم.

ملاحظة:

١. أن مساهمتكم في الاجابة سيكون لها الاثر البالغ في أنجاز البحث.
٢. يرجى عدم ترك أي سؤال دون اجابة (ترك أي سؤال يعني عدم صلاحية الاستمارة للتحليل الاحصائي).
٣. وضع علامة (✓) في الحقل الذي يمثل أجابتمكم.

شاكرين حسن تعاونكم معنا

## ثانياً: معايير الجودة ومؤشراتها

لا اتفق بشدة	لا اتفق	اتفق نوعاً ما	اتفق	اتفق بشدة	المتغير الاول: رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها
					X1 توفر وثيقة واضحة تعبر عن رؤية الجامعة.
					X2 رسالة الجامعة واضحة ، منشورة ومعلنة .
					X3 أهداف الجامعة معروفة: - أعضاء هيئة التدريس - الاداريين - الطلبة
					X4 تستند الجامعة في عملية التخطيط واتخاذ القرار المؤسسي على أهدافها.
					X5 تحرص الجامعة على أن يكون هيكلها التنظيمي مرنا لاستيعاب المتغيرات المحتملة.
					X6 يوجد دليل إعلامي للجامعة.
					X7 وجود صفحة اعلامية للجامعة على شبكة المعلومات الدولية الإنترنت.
لا اتفق بشدة	لا اتفق	اتفق نوعاً ما	اتفق	اتفق بشدة	المتغير الثاني: شؤون الطلاب
					X8 يتم قبول الطلبة في التعليم الجامعي وفق خطة مرسومة ومحددة.
					X9 يتم قبول عدد الطلبة بحيث يتناسب مع عدد أعضاء هيئة التدريس.
					X10 تتوقف عملية الزيادة في قبول الطلبة على الامكانيات المتاحة.
					X11 الجامعة تحتفظ بملف خاص لكل طالب يحتوي معلومات عن سلوكه ونشاطه ومستواه الاكاديمي والاجتماعي.
					X12 تستطلع آراء الطلبة في جودة التعليم والتعلم وأداء أعضاء هيئة التدريس.
					X13 التعليمات واضحة للطلبة لحثهم على الالتزام بالنزاهة الاكاديمية والامانة في السلوك والتصرف الجامعي
					X14 إجراءات القبول والتسجيل في الجامعة تتسم بالدقة في الالتزام بالوقت المحدد.
لا اتفق بشدة	لا اتفق	اتفق نوعاً ما	اتفق	اتفق بشدة	المتغير الثالث: أعضاء هيئة التدريس
					X15 يتناسب عدد أعضاء هيئة التدريس مع أعداد الطلبة بحيث يحقق الكفاية المطلوبة.
					X16 يظهر أعضاء هيئة التدريس كفاية عالية في تدريس مقرراتهم الدراسية.
					X17 يمتلك أعضاء هيئة التدريس الخبرة والمهارة اللازمتين لأداء عملهم.
					X18 يخضع أعضاء هيئة التدريس لتدريب أكاديمي مناسب أثناء الخدمة.
					X19 يسهم أعضاء هيئة التدريس بإنتاجهم العلمي من خلال بحوث تتسم بالعمق والابداع.

X20	توجد علاقة احترام متبادل بين أعضاء هيئة التدريس وطلبتهم سواء في داخل الجامعة أو خارجها.				
X21	يتم اختيار أعضاء هيئة التدريس وفق معايير محددة (المعرفة بالمادة الدراسية، التدريس الفعال، القدرة على الاسهام في تنفيذ رسالة الجامعة).				
X22	تخصص المكافآت التشجيعية للمبدعين في مجال التدريس والبحث العلمي المتميز بما يتوافق مع رؤية الجامعة ورسالتها.				
X23	تسعى الجامعة لاستقطاب الاساتذة من ذوي الاختصاصات المتميزة.				
X24	إجراءات الترقية للأساتذة تتم وفقاً للتعليمات.				
	<b>المتغير الرابع: المناهج الدراسية</b>	اتفق بشدة	اتفق	اتفق نوعاً ما	لا اتفق بشدة
X25	يتم أعداد المناهج الدراسية وتصميمها وفق خطة مرسومة				
X26	يشارك في إعداد المناهج الكثير من الخبراء والمتخصصين.				
X27	ترتبط المناهج ببيئة المتعلمين وبمخاطبتهم وميولهم واهتماماتهم.				
X28	توفر كتب ومراجع اضافية في مكتبة الجامعة لإثراء المناهج.				
X29	توفر المختبرات، التقنيات، الوسائل والتجهيزات اللازمة لتنفيذ المناهج.				
X30	تعدد أساليب التقويم و أدواته المستخدمة في تقويم المناهج.				
	<b>المتغير الخامس: الإدارة الجامعية</b>	اتفق بشدة	اتفق	اتفق نوعاً ما	لا اتفق بشدة
X31	تتحم إدارة الجامعة بجودة التعليم، وتحرص على تحقيقها.				
X32	تختار الجامعة عددا من الاداريين بحيث يتناسب مع الحاجة اليهم.				
X33	تحرص إدارة الجامعة على تدريب الإداريين بشكل مستمر لرفع كفاءاتهم المهنية.				
X34	يتسم التعامل في ادارة الجامعة بعلاقات طيبة إنسانية.				
X35	تتبع إدارة الجامعة نظام اتصال وتواصل جيد بينها وبين أعضاء هيئة التدريس.				
X36	تبتعد إدارة الجامعة عن التحيز في تعاملها مع الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.				
X37	أستراتيجية الجامعة في الادارة واضحة وواقعية ويتم تعاملها بنجاح مع جميع العاملين.				
	<b>المتغير السادس: الامكانيات المادية</b>	اتفق بشدة	اتفق	اتفق نوعاً ما	لا اتفق بشدة
X38	يتميز المبنى الجامعي بالمرونة وقدرته على أداء المهمة المنوطة به.				
X39	يستوعب المبنى الجامعي أعداد الطلبة المقبولين في الجامعة.				
X40	تتوافر في المبنى المرافق اللازمة بشكل كاف.				
X41	الجامعة توفر مكتبة فيها مراجع علمية تخدم الجامعة وبرامجها المختلفة.				

X42	يتم استخدام المكتبة وفق خطة محددة وضمن ساعات العمل فيها.				
X43	يتوفر في الجامعة عدد من أجهزة الحاسوب لاستخدامها من قبل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإداريين.				
X44	تخصص الجامعة عددا من المنح للطلبة وأعضاء هيئة التدريس وفق شروط معينة.				
	<b>المتغير السابع: الجامعة وخدمة المجتمع</b>				
	اتفق بشدة	اتفق	اتفق نوعاً ما	لا اتفق بشدة	لا اتفق بشدة
X45	ترتبط التخصصات المختلفة في الجامعة باحتياجات المجتمع المحيط بها.				
X46	يرتبط البحث العلمي في الجامعة بمشكلات المجتمع المحيط بها.				
X47	توجد مراكز متخصصة لخدمة المجتمع مثل مراكز التعليم المستمر والمكاتب الاستشارية وتعليم اللغة الإنجليزية، والعربية، ومهارات الحاسوب.				
X48	تبرم الاتفاقيات العلمية والبحثية وتبادل الزيارات مع المؤسسات المماثلة في العالم.				
X49	تستحدث التخصصات الجديدة لمواكبة المستجدات العلمية وتلبية حاجات المجتمع.				
X50	تسهم الجامعة في اقامة المعارض والندوات العلمية والثقافية والتنمية.				
X51	تسهم الجامعة مع مؤسسات المجتمع في تنفيذ المشاريع التنموية والاقتصادية والاجتماعية.				
	<b>المتغير الثامن: طرائق التدريس ومصادر التعلم</b>				
	اتفق بشدة	اتفق	اتفق نوعاً ما	لا اتفق بشدة	لا اتفق بشدة
X52	توفر القاعات الدراسية، والمقاعد، والبيئة الملائمة من تهوية وإضاءة ومساحة كافية للقاعات الدراسية.				
X53	حدثة التقنيات التعليمية المستخدمة في التدريس.				
X54	توفر المكتبات المتخصصة والحديثة بما يحقق حاجات طلابها نوعاً وكماً وحدثة.				
X55	تنوع الاجهزة والادوات بما يتماشى مع متطلبات كل مجال معرفي.				
	<b>المتغير التاسع: البحث العلمي</b>				
	اتفق بشدة	اتفق	اتفق نوعاً ما	لا اتفق بشدة	لا اتفق بشدة
X56	توفر أجواء البحث العلمي وتشجيع أعضاء هيئة التدريس على إجراء البحوث العلمية المتصلة بحاجات المجتمع وسوق العمل.				
X57	توفر بيئة تنظيمية داعمة للبحث والنشر والتطوير.				
X58	توفر الفرص لمساهمة أعضاء هيئة التدريس في المؤتمرات والندوات العلمية				

		وورش العمل العلمية.	
X59	تضع الجامعة سياسة تشجع فيها البحث العلمي من خلال اصدار المجلات المحكمة ونشر المؤلفات العلمية ومنح اجازات التفرغ العلمي وغيرها.		
X60	تحرص الجامعة على تكوين العلاقات مع مؤسسات البحث العلمي العربية والعالمية.		
X61	تمنح الاولوية للأبحاث العلمية والميدانية ذات المردود المادي والاقتصادي للمجتمع المحلي ومؤسساته.		
		اتفق بشدة	لا اتفق بشدة
المتغير العاشر: التقويم		اتفق بشدة	لا اتفق بشدة
X62	توفر الجامعة الانظمة المحددة والعادلة لتقويم الطلبة.		
X63	تعتمد اساليب فعالة للتقويم المستمر بهدف التعرف على الانجازات التي تم تحقيقها في مجال الجودة.		
X64	توجد الية لتقويم الخريجين ومدى نجاحهم في مجالات العمل بعد التخرج.		
X65	تقارن مستوى جودة المؤسسة مع مستوى الجودة الذي حققته المؤسسات المناظرة في ضوء المواصفات العالمية.		
	توفر البيانات الاحصائية عن:		
	- المخرجات الطلابية في مختلف انواع البرامج.		
	- نسب النجاح في المواد الدراسية المختلفة.		
	- نسب الرسوب.		
	- الفصل.		
	- التأجيل.		
X66			
X67	تزود طلبتها بكافة الانظمة واللوائح المتعلقة بنظام الامتحانات واعتماد نتائجها.		
X68	تجري عمليات التقويم الذاتي لكل مجالات ومرافق المؤسسة.		

\*الخبراء هم:

- الاستاذ الدكتور درمان سليمان صادق، فاكلي الادارة والاقتصاد -جامعة دهوك.
- الاستاذ الدكتور مولود حمد نبي، فاكلي التربية، سكول التربية وعلم النفس -جامعة دهوك.
- الاستاذ المساعد الدكتور محمد سعيد محمد، فاكلي التربية، سكول التربية وعلم النفس -جامعة دهوك .
- الاستاذ المساعد عرب حسين حيدر، فاكلي التربية، سكول التربية وعلم النفس -جامعة دهوك.
- المدرس المساعد زاهد سامي محمد، فاكلي العلوم الانسانية، قسم التربية وعلم النفس - جامعة زاخو.

پوخته:

نارمانجا فه کولینیی ههلسهنگاندنا کاریی زانکویی یه ب دیتنا ماموستایان دسکولا کارگیری و نابوری دا— فاکولتیا یاسا کارگیری / زانکویا دهوک لب رونا پیقهترین دلنیایی جوری و ناماژین وی دخواندنا زانکویی دا.

فه کوله‌ران ناماژین راه‌رگرتن (استیبان) ب کار ئینایه، و ل سهر (۱۰) دابه‌شبوویه ژ پیقهترین دلنیایی جوری و خواندنا بلند و ناماژین وی بین پیکهاتین ژ (د تینا زانکویی و په‌یام و نارمانج، کاروبارین خویندکارا، ماموستا، کارگیریا زانکویی، شیاین دراڤی، زانکو و خزمه‌تا جفاکی، ریکین وانه گوتنی، ژیده‌رین فیروونی، فه کولینین زانستی وهلسه‌نگاندن)، پشت به‌ستن ل سهر فان پیقه‌ران هاتیه کرن ب ریکا وان فه کولینین که‌فن بین په‌یوه‌ندی ب دلنیایی جوری فه و پیقه‌رین وی بین دغه کولینین به‌ری دا به‌حس لی هاتیه کرن و هه‌ردوو فه کوله‌ران پشت به‌ستن ل سهر کره.

دقی بیافی دا (۵۰) فورم هاتن به‌لا‌فکرن ل سهر که‌سین ژنگرتی و ل ده‌می فورمه هاتینه ژیکجوداکرن بتنی (۴۲) فورمه هاتنه زفراندن و بکیهاتن. د نه‌نجامدا وه‌سا دیاربوو کو کار نه‌گه‌هشتبوو رادی ده‌ستیشانکری ۶۰٪ و نه‌فه وی چه‌ندی دیاردکه‌ت کو پراکتیکرنا دلنیایی جوری ل زانکویا دهوک ب ناستی پیئقی نه‌بوو، و فه کولین ناموزگاریا به‌لا‌فکرن ره‌وشه‌نبیریا دلنیایی جوری ل زانکویا ل ژیر فه کولینیی دکه‌ت.

### **Evaluation the quality of academic performance from the viewpoint of faculty members in School of Business and Economics/Faculty of Law and Administration at University of Duhok-case study.**

#### **Abstract**

The purpose of this research is to present an evaluation of the performance of the school of Administrative and Economics, faculty of law and administrative. At the University of Duhok in the view of the faculty members. The evaluation has been done in accordance with the quality assurance criteria used in the assessment of the institutes.

The authors developed questionnaire of (10) items, each item refers to the Quality standards in higher Education and indicators such as (University's vision, mission and goals, students affairs, academic staff, curriculum, university administration, supporting infrastructure, institutional relationships with the community, teaching methods and learning resources, research and assessment).

A questionnaire of (10) items was distributed to (50) academic staff, mean while (42) questionnaire was valid for analysis. The results of this research revealed that the overall level of academic performance did not maintain the 60% default level; the authors proposed developing the culture of Quality in the university.