

تقييم جودة الخدمات التعليمية دراسة استطلاعية مقارنة لعينة من كليات جامعة البصرة

م. زيد صادق ماجد

جامعة البصرة / كلية الإدارة والاقتصاد / قسم إدارة الأعمال

Zaidmanage182@yahoo.com

المستخلص

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات التعليمية من خلال التعرف على مستويات الخدمة ومكامن القوة والضعف, وتحديد حجم الفجوات الحاصلة لدى الكليات في تطبيق المعايير الثمانية المعتمدة في هذه الدراسة, فضلاً عن كشف مستوى اهتمام المسؤولين بهذا الموضوع, وقد تم تصنيف الكليات ابتداءً من الأفضل وإلى الأقل التزاماً في تقديم الخدمات التعليمية, مع تقديم اقتراحات وحلول لها تكون ذات فائدة في معالجة المستويات المتدنية والمشكلات الحاصلة في جودة الخدمة التعليمية.

تكونت عينة الدراسة من خمس كليات هي (التربية للبنات والإدارة والاقتصاد و الآداب والفنون الجميلة والقانون والسياسة) المتواجدة في مجمع كليات باب الزبير والعائدة إلى جامعة البصرة.

توصلت الدراسة إلى استنتاجات عدة, كان أهمها أن أفضل كلية في تطبيق المعايير هي كلية التربية للبنات, إذ حصلت على المرتبة الأولى ثم تلاها وحسب التسلسل كلية القانون والسياسة, وكلية الإدارة والاقتصاد, وكلية الآداب, وأخيراً كلية الفنون الجميلة)

وأوصت الدراسة على الكليات كافة التعاون فيما بينها لتبادل المعلومات التي تخص الجودة والقيام بحملات توعوية موجهة إلى الطلبة والأساتذة والمجتمع, من خلال طبع مطويات وتوزيعها فضلاً عن إقامة مؤتمرات وندوات و ورش عمل تتكلم عن معايير الجودة وكيفية تطبيقها, إضافة إلى تصميم نظام رقابي داخل كل كلية لمتابعة جودة الخدمات والتأكد من مطابقتها, لغرض تحديد الأخطاء ومعالجتها.

كلمات مفتاحية: جودة الخدمات التعليمية ، المناهج ، تقييم الطلبة ، البحث العلمي .

**Evaluating the quality of educational services
A comparative exploratory study of a sample of the colleges
of Basrah University**

Lecurer Zaid Sadiq Majed

Basrah University, College of Business and Economics,
Department of Business Administration

Abstract

The study aimed to Evaluation the quality of educational services, through identify the levels of service, Strengths and weaknesses, And determine the size of the gaps that occur in colleges in the application of the eight criteria approved in this study, In addition to revealing the level of officials' interest in this issue, Colleges have been classified from best to least committed to providing educational services , Providing suggestions and solutions that are useful in dealing with the low levels and problems in the quality of the educational service .

The study was conducted in five colleges: (education For girls, administration and economics, Arts, Fine Arts, Law and Politics) Available in the complex of colleges Bab Al-Zubair And returning to the University of Basra.

The study has reached to several conclusions the most important of which was that the best college in applying the above criteria was the College of Education for Girls, it has Having obtained the first rank among the five colleges.

The study recommended all to the colleges to cooperate with other to exchange information that pertains to quality and carry out awareness-raising campaigns directed at students, professors and society, by printing out and distributing pamphlets or establishing conferences, seminars and workshops that talk about quality standards and how to match them, in addition to designing a monitoring system within each college to follow up Quality of services and ensuring their application, for the purpose of identifying errors and handling them.

Keyword :quality of educational services , Curricula , Student evaluation , Scientific Research .

المبحث الأول منهجية الدراسة وبعض الدراسات السابقة

أولاً: منهجية البحث:

١ أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من كونها تبحث في موضوع ذي توجهين أحدهما معرفي والآخر ثقافي، فالأول يدل على وجود إطار فكري واضح يبين دلائل إدارة الجودة الشاملة التي نتعرف عليها من خلال الدراسة كونها حقلاً معرفياً يدرس عدداً من التخصصات، لكنه يطبق على جميع المؤسسات سواءً كانت صناعية أم خدمية ومنها الكليات، أما التوجه الثاني فيقصد به الثقافة الإنسانية المبنية على مجموعة من العادات والتقاليد التي تحاول جاهدة أن تطبق كل ما هو صحيح وذو فائدة، وإذا اتحد التوجهان السالفا الذكر فلا مجال لعدم تبني أو تطبيق الجودة في مختلف جوانب الحياة المؤسساتية على أتم وجه، وبهذا فإن المؤسسة ستضمن وجودها باستمرار، وتبرز أهمية الدراسة بصورة أكبر كونها تدرس جودة الخدمات التعليمية في عينة من كليات جامعة البصرة، التي ستنعكس وبوضوح في جودة الطلبة المتخرجين من هذه الجامعة التي تعتبر منتجاً رئيسياً لرفد السوق بقوة العمل على مستوى المحافظة والبلد.

٢ مشكلة الدراسة :

بصورة عامة تسعى المنظمات لضمان تحقيق مستوى من التميز في اعمالها من خلال تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجات المجتمع، وتضطلع الجامعات بمسؤولية ضمان الجودة من خلال مواكبة التطورات والعمل على تحقيقها

للمحافظة على مكانتها العلمية والسعي في التحسين المستمر لمخرجاتها، وبطبيعة الحال فإن هذا الوضع سيدعو إلى استمرار البحث والتقصي عن مستويات الخدمة الحالية أمنياً بالوصول بها إلى مستوى جودة جديد والقيام بحل جميع التعارضات والمشكلات الحاصلة بالمفهوم والمعنى والتطبيق بلوغاً إلى الحالة المثلى، التي ينجم عنها تحقيق حالة الرضا لدى الاطراف الداخلة والفائدة للعمليات التعليمية وهي الاستاذ والموظف والطالب.

لا يتحقق المستوى الأمثل الذي تصبو إليه أية كلية إلا من خلال تطبيق معايير الجودة ثم تقويمها لتحديد مستوياتها الحالية ومقارنتها على مستوى مجموعة من الكليات تحيط بها الظروف نفسها وتعمل في بيئة واحدة، ومن ثم يمكن تحديد الخطوات اللازمة لتحقيق حالة الجودة المطلوبة فعلاً.

ومن خلال الجولة التي اجراها الباحث في الكليات قيد الدراسة كونه استاذاً جامعياً وقريباً إلى الحالة وبعد اللقاء بعدد من مسؤولي وموظفي ادارة الجودة وتقييم الأداء، وعدد من الموظفين والأساتذة والطلبة بوصفهم محوراً رئيساً كمقدم ومتلق للخدمة ومناقشتهم بالموضوع لتشخيص المشكلة والتعرف مستويات جودة الخدمة التعليمية وتأثير الحالات السلبية، اتضح للباحث أن المشكلة قائمة وهي ليست في كلية واحدة بل تعتبر حالة عامة في الموقع المبحوث، ولها تأثير سلبي على النظام التعليمي، مع وجود اختلاف في مدى الاهتمام بهذا الموضوع.

ومن ثم وضع الباحث التساؤلات الآتية:

((ما مستوى جودة الخدمة التعليمية؟، وما مقدار الفجوات الحاصلة في المعايير؟، وأي كلية أفضل من حيث جودة الخدمات التعليمية في مجمع كليات باب الزبير؟)).

٣ - أهداف الدراسة:

تتلخص الأهداف في نقاط عدة هي :

- أ -تحديد حالات الضعف في جودة الخدمة التعليمية.
- ب التعرف على مقدار الفجوات بين المطبق والمطلوب للمعايير.
- ج اكتشاف الكليات التي تقديم أفضل جودة خدمة تعليمية وبحسب التسلسل.
- د -تقديم حلول ناجعة لرفع مستوى جودة الخدمة التعليمية في الكليات المبحوثة.

٤ طرق جمع البيانات:

أ - الجانب النظري: اعتمد الباحث على كل ما متاح من مصادر عربية واجنبية من كتب ودراسات ورسائل ماجستير وأطاريح الدكتوراه ذات العلاقة، فضلاً عن المواقع الالكترونية الموجودة على شبكة المعلومات العالمية.

ب-الجانب العملي: جمعت البيانات عن طريق استخدام قائمة فحص (Checklist) التي أعدت لهذا الغرض , تتكون من (٨) معايير هي : (الرؤية والرسالة والأهداف, والهيئة التدريسية, المناهج الدراسية, والخدمات الساندة للطلبة, وطرائق تقييم الطلبة, والخريجون, والبحث العلمي, وخدمة المجتمع) و(٤٥) بنداً تفسر المعايير الثمانية, كما هو موضح في الملحق (B) بالاعتماد على عدد من المصادر وهي:(حسونة, ٢٠٠٨)و(محميد, ٢٠١٢)(سليمان, ٢٠١٢)و(خيوكة, ٢٠١٥)و(علي, ٢٠١٥), التي تم تحكيماها من مجموعة من الخبراء كما هو في الملحق (A), مع

اعتماد مدرج لكرت الخماسي لقياس مدى مطابقة نضج الأداء للمتطلبات مع الواقع الفعلي وبأوزان محددة تدرج من (١) إلى (٥), كما هو مبين في الجدول (١).

الجدول (١) مستويات نضج الأداء

الدليل	مستوى الأداء	مستوى النضج
منهج غير منظم, والنتائج ضعيفة ولا يمكن توقعها	لا يوجد منهج رسمي	١
منهج منظم قائم على ظهور المشكلات أو إجراءات التصحيح: مستوى ضئيل من البيانات المرتبطة بنتائج التحسين	وجود منهج متفاعل	٢
منهج منظم قائم على أساس العملية, وتحسيناته منتظمة: البيانات متوافره وتتوافق مع الأهداف مع وجود وتوجهات نحو التحسين	وجود نظام منهجي رسمي	٣
عملية التحسين قائمة: النتائج جيدة ومسارات متواصلة نحو التحسين	وجود منهج يؤكد على التحسين	٤
تكامل عملية التحسين: تحقق أحسن النتائج العيارية في فنتها	أعلى درجات الأداء النوعي	٥

Source :ISO 9004(2000)"Quality management systems — Guidelines for performance improvements" Second edition 2000-12-15,ISO copyright office, Printed in Switzerland,p47

٥ - أدوات تحليل البيانات:

اعتمد الباحث على الاداتين المدرجتين في أدناه إضافة إلى برنامج Excel لغرض التوصل إلى بيانات أكثر دقة.

$$\text{أ - الوسط الحسابي المرجح} = \frac{\text{مجموع التكرارات } X \text{ الأوزان}}{\text{مجموع التكرارات}}$$

$$\text{ب - النسبة المئوية} = \frac{\text{مجموع التكرارات } X \text{ الأوزان}}{\text{مجموع التكرارات } \times 5}$$

٦ - حدود الدراسة:

أ- الحدود الزمانية : المدة الواقعة ما بين (٦/١ / ٢٠١٩) ولغاية (٣١ / ١٢ / ٢٠١٩).

ب- الحدود المكانية : جامعة البصرة موقع كليات باب الزبير, المتكون من خمس كليات هي(الآداب, والقانون والسياسة, والفنون الجميلة, والتربية للبنات, والإدارة والاقتصاد)

ج -الحدود البشرية : المسؤولون والموظفون العاملون في وحدات ضمان الجودة وتقويم الأداء في الكليات السابقة.

ثانياً: الدراسات السابقة
١-الدراسات العربية
أ - دراسة (محمد, ٢٠١٢)

العنوان	تقويم نظام إدارة الجودة الشاملة للخدمة التعليمية : دراسة ميدانية في كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة واسط
الهدف	بيان مدى أهمية استخدام عملية التقويم في عرض واقع الجودة للخدمة التعليمية, التأكد من أن نظام الجودة يمكن تطبيقه بنجاح في مؤسسات التعليم العالي, وضع تصورات لتطوير وتحديث جودة الخدمة الجامعية
المنهج	دراسة حالة
مكان الاجراء	العراق - محافظة واسط
المجتمع	جامعة واسط
العينة	كلية الادارة والاقتصاد
معايير القياس	رسالة وأهداف الكلية – أعضاء الهيئة التدريسية – المناهج والمقررات الدراسية – التسهيلات المادية – طرائق تقييم الطلبة – الخريجون – البحث العلمي
ادوات جمع البيانات	تقارير و وثائق وسجلات الجودة في الكلية, قاعدة المعلومات الخاصة بالجودة, المعايير الميدانية, قائمة فحص تتضمن ٦٨ مطلباً موزعة على سبعة بنود محددة بمدرج إجابات لكرت الخماسي (Lekert 5)
اهم الاستنتاجات	عدم تناسب اعضاء الهيئة التدريسية مع أعداد الطلبة وبخاصة في قسم المحاسبة, عدم توفر الخطط التدريبية المعتمدة لتنمية القدرات والمهارات التعليمية لأعضاء الهيئة التدريسية.
اهم التوصيات	التنسيق مع رئاسة الجامعة بشأن تعيين واستقطاب الأساتذة المؤهلين وبالأخص في التخصصات التي تقل فيها نسب الأساتذة إلى نسبة الطلبة التأكيد على حضور وإرسال الأساتذة إلى مؤتمرات الجودة لمناقشة مسؤولياتهم واحتياجاتهم وأشراكهم في دورات متخصصة في تكنولوجيا التعليم

ب-دراسة (الطائي وسلو, ٢٠١٩)

العنوان	تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية في المدارس الأهلية وفق أنموذج ServQual دراسة تحليلية لأراء الإداريين والتدريسيين في عينة من مدارس الموصل الأهلية
الهدف	تقييم واقع التعليم الاهلي, و واقع الخدمات التعليمية من ناحية الادوات التعليمية تقنياً ، وتحليلياً ومدى توافر عناصر البنى التحتية.
المنهج	وصفي تحليلي
مكان الاجراء	العراق
المجتمع	٦٤ مدرسة اهلية
العينة	٢٨١ فرد تمثلت بـ (مدراء المدارس، والمعاونون، والمعلمين و المدرسين، والاداريين)
معاير القياس	نموذج SERVQUAL لقياس (التوقعات والتصورات) ويتكون من الابعاد التالية : الاعتمادية وسرعة الاستجابة والملموسية والضمان والتعاطف
ادوات جمع البيانات	استبيان يتكون من ٢٥ فقرة وبمدرج إجابات لكرت الخماسي (Lekert 5)
اهم الاستنتاجات	شكل عامل الاعتمادية اقل قيمة ذاتية على مستوى المتغيرات الخمس, فضلاً عن ان العامل التقني شكل اهمية كبيرة في اجابات العينة, إضافة إلى الحاجة إلى الملاعب لممارسة مختلف أنواع الرياضات حسب بعد الملموسية, والحاجة إلى اجتماعات للعصف الذهني كأحد ابعاد الاستجابة لمشاركة الطلبة وذويهم بأفكار تطوير الخدمات التعليمية.
اهم التوصيات	تطوير التقانات الحديثة من الناحية العلمية بإدخال طرق تدريس متطورة, وضرورة انشاء تطبيق الكتروني خاص بكل مدرسة لمتابعة اداء الطالب, وتطوير المباني بشكل يخدم العملية التعليمية والادارية والترفيهية والبدنية, وتطوير عنصر الضمان والامان وتعديل الاساليب التقليدية في التعليم.

٢- الدراسات الأجنبية

أ - دراسة (Corina&Petronella,2011)

The Evaluation of Educationl Services Quality by The Students of The Faculty of Economical Sciences "Dimitrie Cantemir" Cluj-Napoca	العنوان
تقييم جودة الخدمات التعليمية من قبل الطلبة لاتخاذ الاجراءات اللازمة للتحسين المستمر لجودة التعليم	الهدف
الوصفي	المنهج
رومانيا – بوخارست (Bucarest)	مكان الاجراء
جامعة كلوج نابوكا (Cluj-Napoca) كلية العلوم الاقتصادية	المجتمع
٤٠ طالباً من طلبة الدراسات الأولية (البكالوريوس)	العينة
انشطة التعليم والتعلم – معلومات القبول – النظام التعليمي – جدول المحاضرات – قاعدة المواد – المختبرات – تجهيزات غرف الندوات والدورات – الخدمات الإدارية – الجمعيات الطلابية – الخدمات الاستشارية	معايير القياس
المقابلات الشخصية والاستبيان	ادوات جمع البيانات
عدم وجود تواصل بين أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة , عدم مشاركة الطلبة في نشاطات الكلية المختلفة , تجاهل واضح في الخدمات الطلابية	اهم الاستنتاجات
ضرورة الالتزام بتنفيذ وتطوير استراتيجيات وسياسات وإجراءات الجودة من جميع النواحي والعمل على ترسيخ ثقافة الجودة, وتنمية رأس المال الفكري , وتدريب الطلبة على مختلف مجالات الاختصاص ودعمهم للمشاركة في نشاطات الكلية, تنمية القيم المجتمعية.	اهم التوصيات

ب-دراسة (Alijanzadeh et al,2018)

العنوان	Assessment of Educational Service 'Quality Gap: The Students Perspectives
الهدف	تقييم جودة الخدمة التعليمية في جامعة قزوین للعلوم الطبية (QUMS).
المنهج	الوصفي
مكان الاجراء	إيران
المجتمع	جامعة قزوین (الطب، وطب الأسنان، والصحة العامة، والتمريض، والاسعاف)
العينة	٣٢٧ طالب
معايير القياس	نموذج SERVQUL لقياس (التوقعات والتصورات) ويتكون من خمسة ابعاد هي: الملموسية والموثوقية والمسئولية والضمان والعطف
ادوات جمع البيانات	استبيان يتكون من ٢٧ فقرة وبمدرج إجابات لكرت الخماسي (Lekert 5)
اهم الاستنتاجات	هناك فجوة سلبية في جميع ابعاد نموذج SERVQUL الخمسة، وتشير هذه الفجوة إلى أن توقعات الطلاب تجاوزت الوضع الحالي، وهذا يشكل فجوة كبيرة في جودة الخدمة التعليمية.
اهم التوصيات	على اصحاب القرار اعادة النظر في التخطيط من جديد لتقليص الفجوة الحاصلة بين المقدم من خدمات وما يتوقعه الطالب، بهدف تحسين جودة الخدمات التعليمية

٢-مناقشة الدراسات السابقة

أ- استخدمت الدراسات العربية والأجنبية أنفة الذكر عدداً مختلفاً من المعايير لقياس جودة الخدمة التعليمية وبدون تشابه مثل دراسة (محميد،٢٠١٢) و (Corina&Petronella, 2011), بينما اعتمدت دراسة كل من (الطائي وسلو،٢٠١٩) و (Alijanzadeh et al.,2018) على أنموذج SERVQUL لقياس (التوقعات والتصورات) الذي يتكون من خمسة أبعاد، أذ تشابهت الدراسات في ثلاثة أبعاد واختلفت في اثنين.

ب- كل الدراسات أجريت في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، عدا دراسة (الطائي وسلو،٢٠١٩) فقد أجريت في قطاع التربية وبالتحديد المدراس الاهلية، أما موقع الدراسة فكان اثنين منها(العربية) في العراق، و(الأجنبية)واحدة في رومانيا والاخرى في إيران.

ج- جمعت البيانات بوساطة المقابلات والملاحظات والسجلات، والاستبيان لجميع الدراسات عدا دراسة (محميد٢٠١٢) حيث اعتمدت على قائمة الفحص.

د- اعتمدت دراسة (محميد٢٠١٢) على منهج دراسة الحالة، أما الدراسات الاخرى فكان المنهج الوصفي التحليلي أسلوبها.

٣-موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

أ- تقترب الدراسة في الفكر من جميع الدراسات السابقة العربية والأجنبية، اما المعايير المعتمدة في هذه الدراسة فإنها تقترب كلياً إلى المعايير السبعة المعتمدة في دراسة(محميد،٢٠١٢) مع إضافة معيار ثامن وهو (خدمة المجتمع).

ب- تجرى الدراسة الحالية في العراق بقطاع التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة البصرة موقع كليات باب الزبير وبواقع خمس كليات.

ج- تعتمد الدراسة الحالية على قائمة الفحص التي تتكون من ثمانية معايير تضم في داخلها خمساً واربعين بنداً، وبمنهج دراسة الحالة.

د- تجري الدراسة الحالية عملية مقارنة بين كليات الموقع على أساس جودة خدمة التعليم .

المبحث الثاني الإطار النظري

المقدمة:

يتألف النظام التعليمي من أربعة مكونات أساسية وهي: المدخلات، ونشاطات التعليم، والمخرجات، وصولاً إلى النتائج، وكل هذه العناصر تعبر عن الأنموذج العام لنشاطات التعليم. وتتألف المدخلات من الطلبة والأساتذة والقاعات والمواد الدراسية وغيرها. وتتفاعل في عمليات التعليم الأساسية المتمثلة في التعلم والتدريس لاستحصال المخرجات والنتائج وهم الطلبة المتخرجون الذين اكتسبوا بنهاية المطاف جزءاً من المهارات، فضلاً عن مقدار محدد من المعرفة حيث يجسدون مخرجات النظام التعليمي المتمثلة بقوة العمل المتعلمة والمنتجة. (العلي، ٢٠١٠، ٢٩٠). وهنا يتحتم على المنظمات التعليمية أن تباشر بدايةً في تطبيق منهج أولي لضمان الجودة بقصد ترسيخ ركيزة قوية لتشييد نظام الجودة الشاملة. وللدلالة فإن الدول المنفذة لنظام ضمان الجودة في التعليم العالي تمتلك هيئات لضمان الجودة في التعليم، و تتمثل بمجموعة من الأعضاء الذين يتشاركون في الشبكة العالمية لوكالات ضمان الجودة في التعليم العالي وذلك لغرض تأكيد أن جودة المتخرجين والشهادات التي يحصلون عليها ذات درجات مقبولة عالمياً. (إلهام واخرون، ٢٠١٦، ١٠٢)، بمعنى أن الجامعات لها دور رئيس في نمو وتطوير العلوم والثقافة والإنسان، وينبغي على مخططي التعليم العالي تقييم البرامج الجامعية لتحديد نقاط القوة والضعف وتسريع التطورات العلمية، وتحمل مسؤولية الاحتياجات التعليمية. (Yarmohammadian et al.,2011,2918)

أولاً: مفهوم جودة التعليم العالي :

يعتبر مفهوم جودة التعليم العالي لدى الأمم المتحدة مفهوماً ذا أبعاد متعددة يشمل جميع الوظائف والأنشطة مثل : الأكاديميين , والموظفين , والبحوث , والمنح الدراسية , والتوظيف , والطلاب , والمباني , والكليات , والمعدات , وخدمة المجتمع , والبيئة التعليمية , عليه فإن الجودة عبارة عن مجموعة المميزات والخصائص التي تميز الخدمة وتعطيها قدرة التأثير لسد مختلف الاحتياجات (Hamad&Hammadi,2011,90), مع التأكيد على التدريب والمعارف والمهارات الضرورية لتنفيذها, والعمل بروح المجموعة والحرص على الإنسان كقاعدة للارتقاء, وتحديد تدابير عملية صريحة لغرض توفير معايير الجودة, وتخصيص دور وعمل كل موظف وأستاذ في وجود هيكلية كاملة وعملية ثابتة للمنظومة التعليمية وتوفير مناخ من التفاهم والتكاتف والروابط الإنسانية الصحيحة بين عموم العاملين, ورفع دافعية وانتساب والتزام واشتراك كل العاملين لاسيما في اتخاذ القرارات وحل المعضلات وعمليات التحسين بناءً على الحقائق, لتوفير جودة عالية للخدمة والمنتجات بكلف منخفضة, وتحقيق قناعة الزبون.

(أبو الريش, ٢٠١٤, ٣٣٠)

ولا تكفي إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بالوصول إلى مستوى عالٍ من الجودة فحسب، بل إيصال فعاليتها إلى قطاعات العملية التعليمية جميعها وهي: التنظيم , والإدارة, والعلاقات الشخصية , والموارد المادية والبشرية , وغيرها. إذ يتضمن نموذج إدارة الجودة الشاملة ما يلي : الإدارة, والتخطيط, والتحسين المستمر, والمشاركة الكاملة والتركيز على العملاء, ويمكن القول إن إدارة الجودة الشاملة عبارة عن تقنية إدارة فاعلة تتطلب المشاركة الكاملة لجميع الموظفين وفي جميع المستويات التنظيمية، وبذلك فإنها تؤسس ثقافة تنظيمية خاصة بالمنظمة.

(Vlašić,2014,568)

وتعرف إدارة الجودة الشاملة في التعليم تعريفات عدة نذكر منها تعريف (James,1995,85) بانها: مجموعة من الخصائص والسمات المرتبطة بالمجال التعليمي والتي تعمل على ابراز جودة النتائج المطلوب تحقيقها.

وعرفها (Natrajan,1999) على انها :تنمية مهارات ومعارف الخريجين للمساهمة في تطوير المجتمع من خلال الوظائف المختلفة التي سيمارسونها مثل القيادة والانتاج وصنع واتخاذ القرارات.(Sahu et al.,2008,1)

اما (الصرايرة وعساف,٢٠٠٨, ١٠) عرفاها بأنها : الفلسفة الإدارية التي تحاول خلق حالة من التكامل في صفات المنتج (الطالب) وتنشئ تحويلات فعالة في المنظمة تضم كل القيم والمعتقدات والأفكار والتصرفات والنمط القيادي وانظمة العمل والتقييم والمراقبة, لبلوغ درجات الجودة التي تشبع متطلبات المجتمع, مع التأكيد على استمرار عملية التحسين والتنمية.

وعرفتها (العمرى,٢٠١١, ١٩١) بأنها: بلوغ درجة الأداء الجيد, كونها تجسد عبارات سلوكية توضح إداء المتعلم بعد مروره بتجارب برنامج محدد, يتوقع أن يستوفي مستوى تمكين معين.

أما (سليمان, ٢٠١٢, ٤٠) فقال انها :مجموعة من الصفات والخصال التي يتحتم تواجدها في المنتج التعليمي الذي تقدمه الأجهزة التعليمية العليا للدارس بحيث يكون معداً للقيام بأعمال وظيفة محددة, وان يكون له القدرة على إحداث تأثير إيجابي في البيئة التي ينتسب إليها.

في حين وضع (دواي,٢٠١٢, ١١٠) التعريف التالي : حاصل المجهودات التي يقدمها الموظفون في منظمات التعليم العالي لتحسين المخرجات التعليمية, وبما يلائم احتياجات المنتفعين, مع تمتع هذه المخرجات بإمكانات وصفات ومزايا معينة.

مما تقدم يلاحظ الباحث إن مفهوم إدارة الجودة في التعليم لا يتبنى جزءاً ويترك جزءاً اخر, بل يشمل الأجزاء الأساسية والمساعدة جميعاً, أي تبدأ منذ قبول الطالب في الكلية وحتى تخرجه منها والتي هي عبارة عن دورة حياة تعليمية متكاملة,

تحتوي على الكثير من الاجزاء الاساسية الداخلة في عمليات التعلم مثل الأستاذ والموظف والطالب، وأجزاء أخرى مثل المباني والوسائل التعليمية الورقية و الالكترونية، لغرض تقديم منتج (طالب متخرج) ذو مواصفات معرفية بتخصص معين تتوافق مع وظيفة أو عمل ما، التي سيقوم بإدائها أو إنجازها ذلك المتخرج اعتماداً على ما اكتسب من معارف علمية وخبرات عملية طيلة سنوات الدراسة في الكلية، من جانب اخر تركز الجودة ايضاً على نتاجات الأساتذة من بحوث ودراسات ومؤلفات وخدمة مجتمع وغيرها.

أخيراً يمكن القول إن الجودة هي الدماغ الذي يفكر بكل شيء موجود داخل المؤسسة سواء أكان أساسياً أم ثانوياً، ويحاول ان يكون توليفة مثلى ذات مواصفات عالية وصولاً إلى منع حدوث الأخطاء وليس علاجها.

ثانياً: أهمية جودة التعليم العالي

يعد الاهتمام بجودة خدمة التعليم العالي يعتبر متأخراً مقارنةً مع الأنواع الأخرى من الخدمات ويرجع سبب ذلك إلى ماهية هذه الخدمة، حيث ان المنفعة الفعلية منها مثل (المؤسسات التي يتعين فيها الطلبة المتخرجون من الكلية) هو غير المتلقي للخدمة من الكلية (الطالب خلال سنوات الدراسة المطلوبة للتخرج) وهذا هو الذي أدى إلى صعوبة وتعقيد قياس جودة الخدمة التعليمية. مع ظهور توجه جديد يعتمد على المتلقي المباشر للخدمة كأساس لقياس جودة الخدمة، بسط ذلك قياس الجودة في مجال التعليم العالي باعتماد الطالب كمستلم مباشر للخدمة (الطائي، ٢٠١٠، ٣٤) ونتيجة التوسعات الكبيرة التي تحدث في ميادين العلم والتكنولوجيا المتفاوتة وظهور أفكار اقتصاد المعرفة ومجتمعات المعرفة وتساعد أهمية قطاع خدمة التعليم بصورة عامة والجامعي بصورة خاصة كونه من القطاعات المهمة التي تعمل على مواكبة هذه التطورات وبناء المجتمع المتقدم. لذلك ظهرت الجامعة كقائد للمجتمع بوصفها محوراً لتقديم خدمة التعليم، ولغرض

إنجاز هذا الدور وبنجاح وجب عليها أن تقدم خدماتها بجودة عالية لغرض تأمين الأهداف المأمولة من التعليم الجامعي. (الحكيم واخرون, ٢٠٠٩, ١٨٩)

لقد حازت جودة الخدمات التعليمية اهتماماً عالمياً متزايداً في العشرون السنة الماضية, ذلك لما لها من دور رئيسي في تحقيق رضا الطلبة والدور الاساسي الذي تلعبه في تطوير الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للمجتمع.

(Gilavand& Maraghi ,2019,274)

وأضاف (Pavel) ترجع أهمية الجودة في التعليم من خلال الدور الذي تلعبه بالنسبة للطلاب كفرد وبالنسبة للمجتمع الذي يعيش فيه, حيث يعمل التعليم على نمو وتطوير الطلبة ويعد مفتاح للنجاح في الحياة العامة. (Pavel,2012,122)

أما (محميد, ٢٠١٢, ١٦٦) فقد طرح رأيه بالقول, لا يمكن نجاح الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية إلا بواسطة تبني مدخل متكامل في جودة الخدمة, مرتكزة على ثقافة الجودة ومناهجها التي تستند إلى شراكة جميع المسؤولين والأساتذة في إدارة المؤسسة التعليمية والطلاب ليصبحوا جزءاً من برنامج ثقافة الجودة لغرض تقديم خدمات تعليمية ممتدة وقادرة على إمداد سوق العمل بخريجين مقدرين على تلبية احتياجات ذلك السوق.

وبهذا الصدد وضع (Massy,2003) دليلاً ارشادياً لضمان تحقيق جودة الخدمات التعليمية يتضمن: (خضير, ٢٠٠٧, ٣٦-٣٧)

- ١- بناء المعرفة والالتزام بها.
- ٢- وضع خطة لقيادة وإرشاد وتنسيق الواجبات الرئيسية المرتبطة بجودة التعليم.
- ٣- تكوين حلقات مناقشة مستمرة لتطوير كل ما يرتبط بجودة الخدمات التعليمية.
- ٤- تطوير المهارات والخدمات الاستشارية التي تدعم وتعظم جودة الخدمات التعليمية.
- ٥- بناء بيئة ممتلئة بالحوافز والمكافئات وتقدير الأعمال المتميزة للكادرين الأكاديمي والإداري.

٦- تعظيم أداء النشاطات التعليمية بواسطة التوزيع والتخصص والتوظيف المناسب للموارد (البشرية، والمادية، والمالية)

٧- تطوير برنامج للمراجعة والإشراف يجمع بين النظرة الجامعة الداخلية والنظرة الجامعة الخارجية.

ثالثاً: معايير جودة الجامعات:

النظام التعليمي يعمل مثل أي نظام إنتاج ثانٍ باعتماد استراتيجية محددة تراعي الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بالنظام، والبناء الثقافي الشائع داخل النظام، والجو التنظيمي والنمو التكنيكي والمصادر المادية والبشرية التي يسخرها، وحاجات وأمنيات مزودي النظام، لذا فإنه يهتم بأن تكون مخرجاته منسجمة والمواصفات العالمية لضبط جودة الإنتاج من خلال التطلع الدائم إلى استعمال معايير لقياس الجودة وضبطها. (أمين و عبدالقادر، ٢٠١١، ٣)

ان تنفيذ الجودة في التعليم العالي يتطلب مؤشرات ومعايير خاصة للحكم على مدى تحققها، ولهذا فإن تنفيذ الجودة في التعليم العالي، يستلزم استخدام عدد من المؤشرات والمعايير، التي تتمثل في ثلاثة محاور أولاً: المدخلات: الطالب والأستاذ (الخبرات، المؤهلات، المهارات)، الموظفون الفنيون، و الإداريون، والمرافق، والتسهيلات، والمباني والخدمات، والمادة الدراسية. ثانياً: العمليات: والمقصود بها الدراسة، والتعلم. ثالثاً: المخرجات: التي تتمثل في نتائج امتحانات الطلبة، رأي رب العمل بالطلبة المتخرجين، مواقع عمل الطلبة المتخرجين، رأي الخريجين في العمل، التقارير الخارجية والجمعيات المهنية (احمد، ٢٠١٦، ١٩٩)

ومن خلال المسح المكتبي الذي قام به الباحث وجد عدداً من مؤشرات ومعايير جودة خدمة الجامعات، نذكر منها ما يلي:

(ابوالريش، ٢٠١٤، ٣٣٢-٣٣٣)

١ جودة الإدارة: توفر الإدارة الجيدة التي تقوم بالعملية الإدارية التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة للأداء بشكل كفاء.

- ٢ جودة البرامج التعليمية : جودة البرامج التعليمية من أهم المعايير التي يجب التركيز عليها وذلك لأنها تعكس الفلسفة التعليمية التي تسير عليها الجامعة.
- ٣ جودة عضو هيئة التدريس: ينبغي تأهيل عضو هيئة التدريس علمياً وسلوكياً وذلك مما سيزيد من فاعليته في تقديم المحاضرات والتفاعل مع الطلبة.
- ٤ جودة طرق التدريس: تتصف طريقة التدريس الجيدة بأنها تأخذ بعين الاعتبار أهداف المادة والمخرجات التعليمية المتوقعة من تدريس المادة.
- ٥ جودة المرافق والتسهيلات الجامعية: من حيث التجهيزات والمباني والمكتبات والمختبرات فالقاعات يجب أن تكون واسعة وكافية والمكتبات يجب ان تتضمن عدداً كافياً من الكتب الحديثة التي تلبي متطلبات الاعتماد, والمختبرات ينبغي ان تكون مجهزة بأحدث الأجهزة والوسائل التعليمية.
- ٦ جودة التمويل: التمويل العالي لشراء التجهيزات وبناء المباني وتجهيز القاعات وشراء الكتب والأجهزة ومعدات المختبرات وغيرها.
- ٧ جودة تقييم الأداء : يجب أن تتوفر في الجامعة وسائل لتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس والمجلس واللجان والبرامج التدريسية, وطرق التدريس وغيرها, بهدف الحكم على مدى تحقيق الاهداف المنشودة.
- ٨ جودة الأبحاث: يعد البحث العلمي جانباً مهماً في إعداد الطلبة وتجهيزهم لسوق العمل والاعتماد على العلم والتكنولوجيا والاهتمام بالبحث العلمي وإعطاء الأولوية لسياسة البحث العلمي من أجل التطوير يسهم بدرجة كبيرة في تطوير الجامعات.

٩ جودة خدمة المجتمع: أحد أهم أهداف وجود الجامعات هو إيجاد العلاقات الحسنة مع المجتمع المحلي وتقديم الخدمات التي يحتاجها ذلك المجتمع كالمساعدات المباشرة والمشاركة في المناسبات وإقامة المشاريع وتعبيد الطرق وبناء الحدائق والتدريب.

وقد وضع (Vlašić,2014,569) مؤشراتته في سبعة مجالات وكما يلي:

١ - المناهج : وتشتمل على:

أ- هيكل المنهج (البرنامج / الأهداف ، المهام ، التركيز على تطوير المهام الوظيفية ، التركيز على أنشطة الطلاب ، داخل البرامج وبين المناطق) .
ب- الدورات والبرامج.

ج- الكفاءات الرئيسية التي يطورها الطلاب.

٢- الإنجازات (الوكالات المستقلة و التقييم الخارجي) : وتتضمن - جودة الإنجاز مقارنة بالأهداف المحددة.

٣- التعلم والتعليم: ويتمثل في :

أ. عمل المعلمين .

ب. عمل الطلاب وخبراتهم.

ج. تلبية احتياجات الطلاب

د. رصد وتقييم عمل الطلاب والمعلمين

٤. دعم الطلاب : ويشمل:

أ-النمو الشخصي والاجتماعي والروحي للطلاب.

ب. التقدم والمراقبة والإنجاز.

ج. تقديم الدعم في جميع جوانب التعلم ، والتقدم ، والتنمية الشخصية للطلاب والمعلمين.

٦- أخلاقيات المدرسة:

- أ- سياسة المدرسة.
- ب- بيئة المدرسة والعلاقات.
- ج- أهداف محددة لكل مدرسة على حدة.
- د- التوجه نحو الطلاب والمعلمين ورضا أولياء الأمور.

٧- الموارد :

- أ- الموارد المدرسية.
 - ب- المعلمون والمعاونون المهنيون والمدير حيث يتم تعليمهم على العمل الجماعي والتعاون والانفتاح على الابتكار.
 - ج- الموارد المادية والمباني.
 - د- كفاءة الموارد البشرية والمادية.
- ٧- الإدارة والقيادة وضمان الجودة: -مناهج القيادة والإدارة.
- بينما اعتمد (محميد, ٢٠١٢, 177) المعايير التالية:

- ١ رسالة واهداف الكلية
- ٢ أعضاء الهيئة التدريسية
- ٣ المناهج/المقررات الدراسية
- ٤ التسهيلات المادية الداعمة لعملية تعلم الطلبة
- ٥ طرق تقييم الطلبة
- ٦ الخريجون
- ٧ للبحث العلمي

في حين قام كل من (خيوكه وزملائه) بتجميع عدد من مؤشرات ومعايير جودة الخدمة التعليمية ووضعوها في الجدول التالي:

جدول (٢) مؤشرات ومعايير جودة خدمات التعليم العالي

مؤشرات ومعايير الجودة في جامعة فلوريدا الامريكية	مؤشرات ومعايير الجودة لدى LEE HARVEY	مؤشرات ومعايير الجودة لدى جوران	مؤشرات ومعايير الجودة لدى Albert
١- التقدم العلمي ٢- المردود (الناتج العلمية) ٣- بقاء المتعلم في البرنامج مدة كافية لتحقيق الاهداف العلمية ٤- انتقاء الطلبة ٥- تخطيط البرنامج التوجيهي والتقويمي ٦- المنهاج والتدريس ٧- تنمية هيئة التدريس	١- مؤشرات اكاديمية عامة ٢- الثقة بالمؤسسة التعليمية ٣- الخدمات المقدمة الي المستفيدين ٤- المؤشرات التنظيمية	١- المستوى النوعي للخريج الجامعي ٢- البحوث العلمية للتدريسين ٣- سمعة وشهرة هيئة التدريس ٤- عدد الطلبة الموجود في مؤسسة التعليم ٥- تكلفة الطالب في العملية التعليمية ٦- معدل الطالب لكل تدريسي ٧- القبول وانتقاء الطلبة ٨- حجم المؤسسة التعليمية	١- الهيكل التنظيمي ٢- البيئة المحيطة ٣- المدخلات ٤- العمليات ٥- المسؤولية ٦- التمويل ٧- الاصلاح التعليمي والتربوي ٨- العوامل الاقتصادية والاجتماعية ٩- الفاعلية الادارية للعملية التعليمية ١٠- فاعلية التدريس ١١- الانجاز المتضمن للناتج المحصلة

المصدر: خيوكة, زياد مصطفى حامد و نصيف, نصيف عبداللطيف واحمد فريد حسين
(٢٠١٥) قياس جودة وأمثلية مخرجات العملية التعليمية باستخدام اسلوب البرمجة الخطية
دراسة تحليلية في بعض كليات الجامعة العراقية- بغداد" مجلة كلية بغداد للعلوم
الاقتصادية الجامعة, عدد ٤٥, ص ٣٠٧

مما سبق ستعتمد الدراسة الحالية على المعايير التالية:

١- رؤية ورسالة وأهداف الكلية:

الرؤية والرسالة : تعبر الرؤية عن التوجهات المستقبلية للمؤسسة التعليمية وما تريد أن تصل إليه, في حين أن الرسالة تحدد توجهات المؤسسة وهي تتطور وتتغير حسب توقعات أصحاب المصلحة, ولهذا ينبغي أن يكون لدى كل مؤسسة رؤية ورسالة واضحة تهتم وتركز على متلقين الخدمة وتدعم عجلة التحسين (Shelnutt&Buch, 1996,202) أما الأهداف فهي الغاية الرئيسة من إنشاء المؤسسة التي تسعى جاهدة لإنجازها للمجتمع من حيث تأهيل الطلبة منذ التحاقهم بالكلية إلى حين تخرجهم منها. (الحاج واخرون, ٢٠٠٨, ٣٧)

٢- الهيئة الأكاديمية: وترتسم الهيئة الأكاديمية, بالأساتذة من حملة الشهادات العليا مثل الدكتوراه و الماجستير الذي يمتلكون الخبرة والمهارة التي تمكنهم من التدريس (سليمان ,2012, ٦٥) و بكفاءة عالية لتقديم خدمة تعليمية ممتازة من خلال التدريس والبحث والمشاركة في أنشطة تنمية المجتمع (Kasule et al,2016,2)

٣- المناهج الدراسية: التوسعات الحديثة في حقل التعليم العالي تقتضي تنمية إمكانات الأساتذة وقابلياتهم المرتبطة بتطوير المناهج الدراسية, مثال على ذلك بناء وتطوير المناهج الدراسية على أساس قيمة المعرفة التي يحصل عليها الطالب وليس تلك المعرفة الاعتيادية, وتكوين برامج من منطلق رؤية ورسالة القسم و الكلية أو الجامعة بأكملها, علاوة على ذلك تطوير المناهج على أساس المهارات الجوهرية التي ينبغي تدريب الطالب عليها مثل مهارات الاتصال وحل المشكلات, والقدرة على ربط المحتوى بالمهارات المتعلقة بالمناهج , وبناء مناهج متعددة الحقول المعرفية. (محميد, ٢٠١٢ , ١٨٠).

٤-الخدمات الساندة للطلبة: وتعني التجهيزات والمباني والمكتبات والمختبرات والقاعات الدراسية التي يجب أن تكون كبيرة وعددها كافٍ، والمكتبات يجب أن تحتوي أعداداً كافية من المصادر العربية والأجنبية، إضافة إلى المختبرات التي يجب أن تكون مجهزة بأجهزة حديثة والوسائل التعليمية الأخرى.(ابو الريش، ٢٠١٤ ، ٣٣٣) كل هذا يعمل على أحداث تغييرات إيجابية في قدرات المنظمة ويدعم نقاط قوتها ويزيد من رفاهية العامل فيها والمتلقي لخدماتها كما أنها تؤثر بصورة إيجابية في المناخ ككل، والعكس صحيح(Straaten et al.,2016,4)

٥- طرائق تقييم الطلبة: إن المتبع في الكليات هو تقييم أداء (تحصيل) الطالب معرفياً في المواد الدراسية التي يدرسها، وهذا التقييم يشمل قياس مستويات الحفظ والاستذكار للمعرفة والمعلومات. وعليه يقترح (الاسدي، ٢٠٠٩ ، ٥٧) أن يكون التقييم شاملاً بحيث يركز على المجالات والاهداف التربوية التعليمية الثلاثة المتضمنة الجوانب الأساسية للشخصية الانسانية:

أ- المجال العقلي (المعرفي): ويعني قياس الاهداف المعرفية الستة التي اقترحها

بلوم وهي(المعرفة، والاستيعاب، والتطبيق، والتحليل، والتركيب، والتقييم).

ب- المجال الوجداني الانفعالي: ويعني قياس الاهداف التعليمية في الجانب

الوجداني / الانفعالي لشخصية الطالب كما في قياس الاتجاهات، والميول،

والإهتمامات، والتقدير والتقييم ..إلخ.

ج- المجال النفسحركي (المهاري): ويتضمن قياس الاهداف التعليمية لدى الطلبة

من حيث مدى اكتسابهم للمهارات عقلياً وعملياً، وكذلك مدى اكتسابهم

لمهارات العلم وطرقه وعملياته الأساسية المتكاملة (التكاملية) كما في :

الملاحظة والقياس والتنبؤ والتصنيف واستخدام الأرقام والعلاقات الزمنية والمكانية والتعريفات الاجرائية وفرض الفرضيات والتجريب.

٦- **الخريجون:** يركز التعليم على الاهتمام بالطلبة، وذلك لأن العملية التعليمية برمتها قد بنيت من اجلهم. ومن دواعي هذا الاهتمام ما وصلت اليه النظريات الحديثة من أن التركيز على الخريجين يعتبر قاعدة أساسية في إرشادهم نحو المستقبل، وبما يعاصر التطورات الحديثة في انفتاح الطلبة على ضرورات حياتهم الحاضرة والمستقبلية . (محميد, ٢٠١٢ , ١٨٦)

٧- **البحث العلمي:** ويشتمل على القيام بأعداد البحوث النظرية والتطبيقية ودعمها وبخاصة تلك البحوث المرتبطة بقضايا المجتمع وحل مشكلاته. ويمكن توفير ذلك من خلال قيام الأساتذة وطلبة الدراسات العليا والمراكز البحثية في الجامعة بالبحث العلمي.(الاسدي, ٢٠٠٩ , ٤١)

٨ **خدمة المجتمع :** ويتمثل ذلك من خلال إمداد المجتمع بالتخصصات والمهن المطلوبة، فضلاً عن المشاركة في وضع الخطط والسياسة الوطنية للتنمية، وتأمين حاجات خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية من الكوادر والقوى البشرية المؤهلة وتنفيذ المشروعات، والاستشارات وتطوير المجتمع المحلي والوطني، وإعداد القيادات المؤهلة والمهن بمجالاتها المختلفة.(الاسدي, ٢٠٠٩ , ٤١) ولا بد ان تركز أنشطة خدمة المجتمع على الطلبة وتهتم في موضوعات التوظيف والتدريب والاشراف والتقييم وفسح المجال امامهم, لطرح افكارهم وتجاربهم, مع وجوب التعاون بين المؤسسات التعليمية والمؤسسات الاخرى العامة والخاصة بهذا لا يصلح هذه الخدمة الى اكبر شريحة . (Raskoff&sundeen,2000,83)

المحور الثالث الجانب العملي

لغرض التوصل إلى النتائج المنشودة من هذه الدراسة والتعرف على مستويات الخدمات التعليمية في كليات جامعة البصرة (مجمع كليات باب الزبير) البالغ عددها خمس كليات هي (الآداب, والإدارة والاقتصاد, والقانون والسياسة , والفنون الجميلية, والتربية بنات) اعتمد الباحث على قائمة فحص (Checklist) خاصة, والتي ستعرض فيما يلي على شكل نتائج نهائية لكل الكليات تقتصر على ذكر المعدل والنسبة المئوية فقط, أما النتائج الكلية لقائمة الفحص تم وضعها في الملحق (C).

أولاً: نتائج قائمة فحص الكليات المبحوثة

تهتم هذه الفقرة في عرض المعدل و النسبة المئوية لكل معيار ولجميع

الكليات وكما يلي:

جدول (٣) نتائج قائمة الفحص طبقاً لمعايير التقييم والكليات

الكلية	المعيار																	
	خدمة المجتمع	البحث العلمي		الخريجين		طرق تقييم الطلبة		الخدمات المساندة		المنهج الدراسي		الهيئة التدريسية		الهيئة الإدارية والادارية		الرؤية والرسالة والاهداف		
	%	المعدل	%	المعدل	%	المعدل	%	المعدل	%	المعدل	%	المعدل	%	المعدل	%	المعدل	%	
التربية بنات	0.88	4.40	0.95	4.75	0.52	2.60	0.98	4.88	0.52	2.60	0.68	3.40	0.87	4.33	0.63	3.14	0.63	3.14
الفنون والسياسة	0.72	3.60	0.65	3.25	0.64	3.20	0.68	3.38	0.72	3.60	0.64	3.20	0.70	3.50	0.60	3.00	0.60	3.00
الادارة والاقتصاد	0.44	2.20	0.50	2.50	0.60	3.00	0.60	3.38	0.52	2.60	0.60	3.00	0.37	1.83	0.63	3.14	0.63	3.14
الاداب	0.52	2.60	0.45	2.25	0.32	1.60	0.48	2.38	0.56	2.80	0.24	1.20	0.43	2.17	0.63	3.14	0.63	3.14
الفنون الجميلة	0.53	2.67	0.25	1.25	0.44	2.20	0.53	2.63	0.32	1.60	0.32	1.60	0.53	2.67	0.46	2.29	0.46	2.29

المصدر: قائمة الفحص في ملحق الدراسة (C) المقدمة للكليات عينة الدراسة

ثانياً: مناقشة نتائج الكليات:

١- كلية التربية للبنات : سجلت الكلية أعلى معدل (وسط حسابي) في معيار (طرائق تقييم الطلبة) والذي بلغ (4.88) درجة من اصل (٥) و بنسبة مئوية مقدراتها (٩٨%) وهذا يعني أن الكلية توجه اهتماماً عالياً جداً في هذا المعيار, في حين لن تتخفف المعدلات الأخرى عن (٣) درجة حيث تراوحت ما بين (٤,١٤) وبنسبة (٦٣%) و (٤,٧٥) بنسبة (٩٥%), عدا معيار (الخدمات الساندة) و (الخريجون) حيث حقق الاثنان معاً معدلاً قدرة (2.60) درجة من اصل (٥) و بنسبة مئوية مقدراتها (٥٢%). عليه فإن الكلية تولي معايير جودة الخدمات التعليمية أهمية على قدر عالي جداً, و أن هذا الاهتمام كان موجهاً نحو ستة معايير من أصل ثمانية, حيث حققت الكلية المذكورة معدلات فاقت الأربعة درجات في أربعة معايير, مقابل حالة ضعف في معياري الخدمات الساندة و الخريجون.

٢- كلية القانون والسياسة : حققت الكلية معدلات عالية لم تتخفف عن (٣) درجة من أصل (٥) درجة وعلى مستوى جميع معايير جودة الخدمة التعليمية, حيث تراوحت بين (٣) درجة وبنسبة (٦٠%) و (٣,٦٠) درجة وبنسبة (٧٢%) هذا يعني بأن الكلية تهتم بجودة الخدمات التعليمية بمستويات متقاربة نوعاً ما.

٣- كلية الإدارة والاقتصاد: تركز اهتمام الكلية على أربعة معايير فقط من أصل ثمانية وهي (طرائق تقييم الطلبة) و(الرؤية والرسالة والاهداف) و(المناهج الدراسية) و(الخريجين) التي لم تتخفف عن (٣) درجة وبنسبة (٦٠%), وكانت (طرائق تقييم الطلبة) اعلاها وبوسط حسابي بلغ (٣,٣٨) درجة من أصل (٥) وبنسبة مئوية بلغت (٦٨%), وبالمقابل فقد انخفضت معدلات ونسب المعايير الأربعة المتبقية التي هي (البحث العلمي) و(خدمة المجتمع) و(الخدمات الساندة) و(الهيئة التدريسية) عن (٣) درجات من أصل (٥) وكان اقلها معيار (الهيئة

التدريسية) وبمعدل (١,٨٣) وبنسبة (٣٧%)، وهذا يعني ان هناك اربع فجوات كان أكبرها في المعيار الأخير وبمقدار (٦٣%) بالتالي هذا يفسر حالة من الاهمال الواضحة من الكلية إلى نصف معايير الجودة المعتمدة لتقييم الخدمات.

٤- كلية الاداب : اهتمت الكلية فقط في معيار(الرؤية والرسالة والأهداف) والذي حقق معدلاً بمقدار (٣,١٤) ونسبة تقدر بـ (٦٣%) اي بمعنى انها تهتم بتطبيق مضامين الجودة وتدعم الابتكارات في مجالات المعيار السابقة, وبالمقابل فإن هناك خمسة معايير انخفضت عن (٣) وتراوحت بين (٢,٨٠) وبنسبة (٥٦%) و (٢,١٧) وبنسبة (٤٣%) اما بالنسبة للمعيارين الاخيرين فقد كانا في حالة يرثى لها وهما (الخريجون) و(المناهج الدراسية) فقد كان معدل الأول (١,٦٠) وبنسبة (٣٢%) والأخير بمعدل (١,٢٠) وبنسبة (٢٤%) وهذا يعد قصوراً واضحاً باتجاه هذين المعيارين.

٥- كلية الفنون الجميلة: كانت بعيدة عن معايير جودة الخدمات التعليمية حيث أن جميع معدلات المعايير الثمانية كانت اقل من (٣) درجة من أصل (٥) درجة, كما أن قراءة الجدول السابق تنذر بحالة من الخطر بسبب الانخفاض في معدلات معيار(الخدمات الساندة)و(المناهج الدراسية)و(البحث العلمي) التي حققت حققت معدلات أقل من (٢) من أصل (٥) درجة وهي على التوالي (١,٦٠) وبنسبة(٣٢%) والمعيار الثاني حقق المعدل والنسبة نفسها بينما الاخير انخفض وبمعدل (١,٢٥) ونسبة (٢٥%) ,عليه فإن الكلية لم تراعي معايير جودة الخدمات كما هو مطلوب.

ثالثاً: مقارنة الكليات

تهتم هذه الفقرة بمقارنة الكليات على المستوى العام للمعايير الثمانية لاستخراج أفضل كلية تقدم خدمات تعليمية ذات جودة عالية وبحسب الترتيب, بالاعتماد على (المعدل الكلي للمعايير الثمانية) و(النسبة المئوية الكلية للمعايير).

جدول (٤) ترتيب الكليات عينة الدراسة طبقاً لنتائج التقييم النهائية

ت	الكلية	المعدل الكلي	النسبة المئوية	الترتيب
١	التربية بنات	3.76	0.75	الاول
٢	القانون	3.34	0.67	الثاني
٣	الإدارة والاقتصاد	2.71	0.54	الثالث
٤	الأداب	2.27	0.45	الرابع
٥	الفنون الجميلة	٢,١١	٠,٤٢	الخامس
	النتائج النهائية على مستوى الموقع	2.84	0.57	

المصدر : قائمة الفحص في ملحق الدراسة (C) المقدمة للكليات عينة الدراسة

من خلال الجدول أعلاه نجد أن كلية التربية للبنات قد أحرزت الترتيب الأول على كليات الموقع وبمعدل كلي (٣,٧٦) من أصل خمس درجات ونسبة مئوية بلغت الـ (٧٥%) هذا يعني أن الكلية تهتم كثيراً بتطبيق معايير الجودة إذ إن حجم الفجوة قليل جداً بالمقارنة مع ما حققته الكلية من نتائج والحالة المتقدمة على الكليات الأخرى في تطبيق معايير جودة الخدمات التعليمية.

أما بالنسبة للكليات الأخرى فقد جاءت كلية القانون والسياسة بالترتيب الثاني وبفارق ثماني درجات على مستوى النسبة المئوية إذ حققت معدلاً (3.34) ونسبة (0.67) أي بفجوة مقدارها (٣٣%)، وجاءت بعدها الإدارة والاقتصاد بالترتيب الثالث لكن بفارق كبير وفي كل الحالات فإن نسبتها المئوية لم تنخفض عن الـ (٥٠%) إذ كان معدلها (2.71) ونسبتها (0.54) أي أن الفجوة أخذت مساحة تقدر بـ (٤٦%) بين المطبق والفعلي.

وابتعدت كليتا الآداب والفنون الجميلة عن مستوى نسبة الـ (٥٠%) إذ حققت الأولى معدل (2.27) ونسبة (0.45) وبفارق كبير عن الكليات الثلاث السابقة لها بالترتيب، كذلك الحال بالنسبة لكلية الفنون الجميلة التي جاءت بالترتيب الأخير حيث حققت معدلاً (٢,١١) ونسبة (٠,٤٢)، وبالتالي فإن الكليتين كان لديهما فجوة كبيرة جداً إذ بلغت لدى الأولى (٥٥%) والثانية (٥٨%)

المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

١+ الاستنتاجات حسب الكليات:

أ - كلية التربية للبنات

- ❖ الكلية تطبق ستة معايير لقياس جودة الخدمة من أصل ثمانية وعليها أن توجه اهتمامها نحو معيار الخريجون والخدمات الساندة.
 - ❖ عدم متابعة الكلية للطلبة المتخرجون من خلال أرباب العمل.
 - ❖ عدم توفر المصادر الإلكترونية والبيئة المناسبة للتعليم، فضلاً عن قلة القاعات الدراسية.
 - ❖ أتضح أن رؤية ورسالة الكلية غير داعمة للأنشطة العلمية والمجتمعية.
- ##### ب كلية القانون والسياسة
- ❖ توزع كلية القانون والسياسة جهودها بالتساوي تقريباً على معايير الجودة الثمان.
 - ❖ تدعم الكلية عمليات الأبداع والابتكار وتأخذ توجيهات الجودة بعين الاعتبار.
 - ❖ عدم قدرة الخطة البحثية من معالجة مشكلات المجتمع أو الإيفاء باحتياجاته
 - ❖ رؤية ورسالة الكلية لا تتوافق مع احتياجات المجتمع ولا تدعم الخطة البحثية .

ج كلية الإدارة والاقتصاد

- ❖ لم تراعي الكلية معايير جودة الخدمة بصورة متساوية إذ أنها ركزت على اربعة معايير وهي الرؤية والرسالة والاهداف, والمناهج الدراسية, وطرائق تقييم الطلبة, والخريجون, واهملت المعايير الاربعة الاخرى.
- ❖ عدد أعضاء الهيئة التدريسية قليل ولا يتناسب مع أعداد الطلبة في عدد من الاقسام, فضلاً عن عدم مساهمة الدراسات بحل المشكلات بصورة كلية.
- ❖ عدم توفير بيئة تعليمية صحية بسبب محدودية عدد المختبرات و القاعات الدراسية بسبب تزايد أعداد الطلبة المقبولين سنة بعد سنة, إضافة إلى وجود خلل في النظام الإرشادي الخاص بالطلبة.
- ❖ عدم توفر أليه واضحة لتبادل الخبرات والبحوث مع جامعات أخرى.
- ❖ تركز الكلية على العدالة في توزيع الدرجات, والتأكيد على أن الاختبارات تكون ضمن المنهج المحدد, مع التنوع في طرق قياس مستويات الطلبة.
- ❖ توفر الكلية عدد لا بأس به من المصادر العربية والأجنبية الالكترونية .

د كلية الآداب

- ❖ أتضح أن الكلية لم تطبق معيار المناهج الدراسية والخريجون, بينما كان لديها اهتمام جيد في رؤية ورسالة وأهداف الكلية, وضعف واضح في المعايير الخمس الاخرى.
- ❖ عدم مساهمة الهيئة التدريسية في خدمة المجتمع.
- ❖ المناهج المعتمدة في التدريس لا تواكب التطورات, ولا تساعد على حل المشكلات المرتبطة بالحياة العملية.

❖ لا يوجد توازن بين المناهج الدراسية و المتطلبات الاساسية والتخصص ولم تحدث بشكل مستمر, عدم توفر المصادر الالكترونية و القاعات الدراسية قليلة.

❖ ضعف واضح في معيار البحث العلمي سببه عدم أبرام عقود بحثية مع المؤسسات ,إضافة إلى عدم وجود آلية واضحة لتبادل الخبرات بين الكلية والكليات الاخرى.

❖ عدم اعتماد أنظمة اختبارات مرنة تعمل على تنمية مهارات الطلبة.

هـ- كلية الفنون الجميلة

❖ لم تكن رؤية و رسالة الكلية واضحة لكافة المعنيين وغير منسجمة مع توجهات المجتمع, ولا تدعم الخطة البحثية أو تعمل على حل مشكلات المجتمع ولا تتوافق مع احتياجاته.

❖ عدم توفر العدد الكافي من الأساتذة والعدد الموجود لا يناسب أعداد الطلبة.
❖ لا يوجد توازن بين المتطلبات الأساسية والفرعية للتخصص والتعليم الذاتي للطلبة, لا توجد مقارنات مرجعية بين الكلية وكليات أخرى بخصوص المناهج الدراسية, فضلاً عن أن المناهج المعتمدة في التدريس لا تحاكي حاجات المجتمع والتطورات الحالية.

❖ قلة عدد القاعات الدراسية, مع عدم وجود نظام إرشادي واضح للطلبة

❖ ليس للكلية تصور كامل عن حاجات المجتمع ونوعية الخريجين, عدم متابعة الطلبة المتخرجون, عدم تمتع الطالب المتخرج بمهارة تساعد في العمل منذ بداية التعيين.

❖ لا يوجد دعم للبحث العلمي من حيث تبادل الخبرات والبحوث العلمية .

❖ الكلية لا تلبي احتياجات سوق العمل من الطلبة المتخرجين حسب التخصص, إضافة إلى عدم دعمها للمجتمع مثل إقامة دورات أو تقديم خدمات إرشادية.

٢- استنتاجات عامة

❖ أتساع فجوة الخدمات بصورة كبيرة بدءاً من كلية الإدارة والاقتصاد و الآداب ثم الفنون الجميلة, بينما كانت قليلة جداً في كليتي التربية بنات والقانون والسياسة.

❖ اختلاف توجهات الكليات الخمس نحو جودة الخدمات التعليمية, مثلاً ركزت كلية التربية للبنات والإدارة والاقتصاد على طرائق التقييم أكثر بكثير من المعايير الأخرى, بينما ركزت كلية الآداب والفنون الجميلة إضافة إلى التربية بنات على خدمة المجتمع.

ثانياً: التوصيات

١- التوصيات حسب الكليات

أ - كلية التربية بنات

❖ التأكيد على تطبيق معيار الخدمات الساندة ومعيار الخريجون لرفع نسبتيهما.

❖ تحديد اليه مناسبة لمتابعة الطلبة بعد تخرجهم وتعينهم وذلك من خلال معرفة اراء أرباب العمل ومدى قدرتهم على أنجاز الأعمال المناطة بهم, أما بالنسبة لغير المتعينين يمكن دعمهم بدورات تطويرية.

❖ زيادة عدد القاعات الدراسية لتوفير بيئة دراسية تعليمية وصحية.

❖ التركيز على الجانب التطبيقي للدراسة كونه يكسب الطالب مهارات تفيد في العمل

❖ الاهتمام بمكتبة الكلية والعمل على تنويع المصادر العلمية.

ب كلية القانون

❖ دراسة احتياجات سوق العمل من الاختصاصات القانونية لغرض استحداثها, وبما يخدم حل المشكلات المستجدة مع التطورات التي يشهدها العالم.

❖ العمل على تطوير رسالة ورؤية الكلية وتوخي الدقة والوضوح في صياغتها حتى تكون معبرة ومفهومة للكل.

❖ وضع خطة بحثية تعالج المشكلات التي يعاني منها المجتمع .

❖ مراعاة مسألة التوازن بين المعارف العامة والخاصة للتخصص في تعليم الطلبة.

ج كلية الإدارة والاقتصاد

- ❖ التركيز على التطبيق الفعلي لمعيار الهيئة التدريسية كونه احد مرتكزات الاساسية في العملية التعليمية, الذي بدوره يعمل على دعم معيار البحث العلمي وخدمة المجتمع, فضلاً عن التأكيد على تطبيق معيار الخدمات الساندة.
 - ❖ توفير العدد الكافي من اعضاء الهيئة التدريسية وعلى قدر عالٍ من الخبرة والكفاءة.
 - ❖ تقديم دراسات ومشاريع تسهم في حل مشكلات المجتمع بصورة فعليه.
 - ❖ العمل على توفير بيئة تعليمية صحيحة وقاعات دراسية حديثة تتناسب مع أعداد الطلبة, مع اعتماد نظام إرشادي يخدم الطلبة.
 - ❖ تحديد اليات لتبادل الخبرات العلمية في مجال التدريس والبحث العلمي مع الجامعات الاخرى على مستوى الداخل او الخارج.
 - ❖ توسيع مشاركة الكوادر التعليمية في تطوير المؤسسات الأخرى, وخدمة المجتمع.
- د -كلية الآداب
- ❖ التطبيق الفعلي لمعايير جودة الخدمات الثمانية التي اعتمدها الدراسة الحالية عدا معيار الرؤية والرسالة والاهداف.
 - ❖ على الكوادر التدريسية المساهمة في تصميم المناهج وتحديثها, مع نشر بحوث تسهم مساهمة فاعلة في حل مشكلات المجتمع.

❖ إجراء مقارنات بين المواد التي تدرسها الكلية والجامعات الأخرى، لغرض تقديم مناهج دراسية تواكب الحداثة والتطور الذي يشهده العالم وحسب التخصص.

❖ دعم مكتبة الكلية بالمصادر من حيث العدد والنوع.

❖ توضيح طريقة تقييم الطلبة وكيفية توزيع الدرجات وإطلاع الطلبة عليها، مع توفير اختبارات متنوعة للطلبة وليس الاعتماد على نمط محدد.

❖ العمل على إدخال تخصصات جديدة بعد الأخذ بنظر الاعتبار احتياجات المجتمع ودراستها بصورة مفصلة لمعرفة الجدوى منها.

❖ تقديم دورات تدريبية للطلبة المتخرجون لغرض تطوير معلوماتهم.

❖ تقديم خدمات قانونية موجهة نحو المجتمع لتعريفهم بحقوقهم .

هـ- كلية الفنون الجميلة

❖ إعادة النظر بصورة كلية في نظام الجودة المطبق بالكلية وبالأخص معايير جودة الخدمة المعتمدة في هذه الدراسة.

❖ الاستفادة من تجارب الكليات التي حققت مراتب عليا في تطبيق معايير جودة الخدمات التعليمية.

٢- توصية عامة

❖ على الكليات كافة التعاون فيما بينها لتبادل المعلومات التي تخص الجودة وكيفية التعامل مع المشكلات وحلها.

❖ القيام بحملات توعوية في موضوع إدارة الجودة الشاملة موجهة إلى الطلبة والأساتذة والمجتمع، من خلال طبع مطويات وتوزيعها أو إقامة مؤتمرات وندوات وورش عمل تبحث في معايير الجودة وكيفية مطابقتها.

❖ تصميم نظام رقابي داخل كل كلية لمتابعة جودة الخدمات والتأكد من تطبيقها، لغرض تحديد الأخطاء ومعالجتها .

المصادر:

- ١- أبو الريش, صفوان حامد(٢٠١٤)"واقع نظام إدارة الجودة الشاملة لكليات التربية بجامعة المملكة العربية السعودية" مجلة العلوم التربوية, عدد ١, ص ٣٠٨-٣٥٢
- ٢- الاسدي, سعيد جاسم(٢٠٠٩)"دارسات في أصلاح التعليم الجامعي والعالى فى العراق "الطبعة الاولى, مؤسسة وارث الأنبياء الثقافية , العراق - البصرة.
- ٣- الهام, يحيى ولى, بو كمش ولى, بو حديد (٢٠١٦)"دور التخطيط الاستراتيجى فى ضمان جودة التعليم العالى بالجامعات الجزائرية: دراسة حالة جامعة باتنة" المؤتمر العربى الدولى السادس لضمان جودة التعليم العالى, جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا, جمهورية السودان ,لفترة ٩-١١/٢/٢٠١٦
- ٤- أمين ,بربريو عبدالقادر بكحيل (٢٠١١)"أسس تطبيق إدارة الجودة الشاملة فى المؤسسات التربوية التعليمية" ورقة بحثية مقدمة لفعاليات الملتقى الدولى الخامس حول(رأس المال الفكرى فى منظمات الأعمال العربية فى ظل الاقتصاديات الحديثة),ص ١-٢٢
- ٥-الحاج, فيصل عبدالله ومجيد, سوسن شاكى وجريسات, الياس سليمان (٢٠٠٨) "دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية اعضاء الاتحاد", اتحاد الجامعات العربية الامانة العامة ومجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية, عمان
- ٦- الحكيم, ليث على وزوين عمار عبدالامير و احسونى حاكم (٢٠٠٩)"تحسين جودة خدمة التعليم الجامعى باستخدام نموذج QFD :دراسة تطبيقية فى كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الكوفة", مجلة مركز دراسات الكوفة, مجلد ١, اصدار ١٢, ص ١٨١-٢٢٦

- ٧- خضير, عناية محمد (٢٠٠٧) " واقع معرفة وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها" رسالة ماجستير, غير منشورة, جامعة النجاح الوطنية, كلية الدراسات العليا.
- ٨- خيوكة, زياد مصطفى حامد و نصيف, نصيف عبداللطيف واحمد فريد حسين (٢٠١٥) "قياس جودة وامثليه مخرجات العملية التعليمية باستخدام أسلوب البرمجة الخطية: دراسة تحليلية في بعض كليات الجامعة العراقية- بغداد" مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة, عدد ٤٥, ص ٣٠٧
- ٩- دواي , جاسم مشتت (٢٠١٢) " معايير قياس الجودة الشاملة (TQ) في التعليم العالي ((الكلية التقنية الادارية / بغداد - أنموذج تطبيقي))" مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الادارية, السنة الثامنة - عدد ٢٢, ص ١٠٣-١٣٤
- ١٠- سليمان, حذيفة محمود (٢٠١٢) "اعتماد مدخل ادارة الجودة الشاملة في تقويم الأداء الجامعي: دراسة استطلاعية في جامعة الموصل" رسالة ماجستير, غير منشورة, جامعة الموصل / كلية الإدارة والاقتصاد.
- ١١- الصرايرة, خالد احمد والعساف, ليلي (٢٠٠٨) "إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق", المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي, مجلد ١, العدد ١, ص ١-٤٦
- ١٢- الطائي, رعد عبدالله (٢٠١٠) "ابعاد جودة خدمة التعليم العالي في الجامعة الخاصة: دراسة ميدانية", مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية, جامعة بغداد, مجلد ١٦, اصدار ٥٨, ص ٢٨-٥٧

- ١٣- الطائي, عادل محمد عبدالله و سلو, فراس فيصل (٢٠١٩) "تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية في المدارس الأهلية وفق نموذج SERVQUAL : دراسة تحليلية لآراء الإداريين والتدريسيين في عينة من مدارس الموصل الأهلية "جامعة المثنى, مجلة جامعة المثنى, للعلوم الإدارية والاقتصادية, مجلد ٩, عدد ٣, ص ٢٠-٣١
- ١٤- علي, أسراء عاكف (٢٠١٥) "مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية الأساسية- جامعة ديالى من وجهة نظر رؤساء الأقسام" جامعة ديالى, مجلة الفتح, مجلد ١١, إصدار ٦٣ و ص ٣٠٢-٣١٨
- ١٥- العلي, عبدالستار محمد (٢٠١٠) "تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة " دار المسيرة, عمان - الأردن
- ١٦- العمري, فنطازي (٢٠١١) "تقييم تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بمواصفات الايزو بالمنظمة الجزائرية من خلال اتجاهات الطبقة الاشرافية " أطروحة دكتوراه, غير منشورة, جامعة منتوري قسنطينة / كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية.
- ١٧- محسن, عبدالكريم و النجار, صباح مجيد (٢٠١٢) "إدارة الإنتاج والعمليات" الطبعة الرابعة, الذاكرة للنشر والتوزيع, العراق- بغداد
- ١٨- محميد, سعد موسى (٢٠١٢) "تقويم نظام إدارة الجودة الشاملة للخدمة التعليمية :دراسة ميدانية في كلية الإدارة و الاقتصاد/ جامعة واسط, مجلة جامعة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية, عدد ٦, ص ١٦٠-١٩١.

- 19- Alijanzadeh,M&Fattahi,H& Veisi,F&Alizadeh,B& Khedmatgozar,Z Gholami,S (2018) "Assessment of Educational Service Quality Gap: The Students' Perspectives", Copyright Kermanshah University of Medical Sciences.(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)pp2-5
- 20- Corina,R& Petronella,V.M(2011) "The Evaluation Of Educational Services Quality By The Students Of The Faculty Of Economical Sciences „Dimitrie Cantemir ” Cluj-Napoca"JEL Codes – I23, M10, M31,pp686-69
- 21- Gilavand.A& Maraghi.E(2019)"Assessing the Quality of Educational Services of Iranian Universities of Medical Sciences Based on the SERVQUAL Evaluation Model: A Systematic Review and Meta-Analysis"IJMS,Vol 44, No 4,pp273-284
- 22- Hamad,M.M& Hammadi,S.T(2011)" Quality Assurance Evaluation For Higher Education Institutions Using Statistical Models" International Journal of Database Management Systems (IJDMS), Vol.3, No.3, p88-98
- 23- ISO 9004(2000)"Quality management systems — Guidelines for performance improvements" Second edition 2000-12-15,ISO copyright office, Printed in Switzerland
- 24- James, L. G(1995) "the Continuum of Change: A Study of Change Strategies at Six Colleges and Six Universities"Unpublished PH.D. Thesis, Memphis, the University of Memphis
- 25-Kasule.G,W&Wesselink.R&Mulder.M(2016)"Professional development status of teaching staff in a Ugandan public university"Association for Tertiary Education Management and the LH Martin Institute for Tertiary

- Education Leadership and Management Journal homepage:
<http://www.tandfonline.com/loi/cjhe20>,pp1-14
- 26- Pavel.A,P(2012)"The Importance Of Quality In Higher Education In An Increasingly Knowledge-Driven Society" International Journal Of Academic Research In Accounting, Finance And Management Sciences, Vol 2, Issue 1, Pp. 120-127
- 27- Raskoff.S,A&Sundeen.R,A(2000)"Community Service Programs in High Schools" Article in Law and Contemporary Problems,Vol. 62 ,No. 4 ,pp73-111,
<https://www.researchgate.net/publication/254587926>
- 28-Sahu. A,R& Shrivastava.R,L&Shrivastava.R,R(2008)"Key FactorsAffecting the Effectiveness of Technical Education– An Indian Perspective"Proceedings of the World Congress on Engineering, London, U.K., Vol.2,pp1-5
- 29- Shelnutt.J,W & Buch.K(1996)"Using Total Quality Principles for Strategic Planning and Curriculum Revision" Journal of Engineering Education,Vol.85,Issue.3,pp201-207
- 30- Straaten.L,V& Plessis.A,D & Tonder.S,P(2016)"Enhancing the well-being of support services staff in higher education: The power of appreciation"SA Journal of Industrial Psychology,pp1-10,
<http://www.sajip.co.za>
- 31- Vlašić,S& Vale,S& Puhar,D.K(2014)" Quality Management In Education" JEL classification: I21, L15, pp573-565
- 32.Yarmohammadian,M.H&Mozaffary,M&Esfahani,S.S(2011)" Evaluation of quality of education in higher education based on Academic Quality Improvement Program (AQIP) Model" Procedia Social and Behavioral Sciences 15 ,pp 2917–2922, Available online at www.sciencedirect.com

الملحق (A)
أسماء الأساتذة المحكمين

ت	أسم الاستاذ	التخصص	الكلية	الجامعة
١	أ.د. عبدالرضا فرج بدر اوي	تسويق / استراتيجيه	الإدارة والاقتصاد	البصرة
٢	أ.د. طاهر محسن منصور الغالبي	أدارة استراتيجيه	الإدارة والاقتصاد	البصرة
٣	أ.د. محمد حسين منهل	أدارة استراتيجيه	الإدارة والاقتصاد	البصرة
٤	أ.د. هادي عبدالوهاب عبد الامام	نظرية منظمة وسلوك تنظيمي	الإدارة والاقتصاد	البصرة
٥	أ.م.د. شذى احمد علوان	ادارة الجودة الشاملة	الإدارة والاقتصاد	البصرة
٦	م.د. نضال ياسر عبدالله	سلوك تنظيمي	الإدارة والاقتصاد	البصرة
٧	م.د. عباس عبدالحميد عبدالعباس	إدارة الجودة الشاملة	الإدارة والاقتصاد	البصرة

الملحق (B)
قائمة الفحص

المعيار	ت	البنود	(١) لا يوجد منهج رسمي	(٢) وجود منهج متفاعل	(٣) وجود نظام منهجي رسمي	(٤) وجود منهج يؤكد على التحسين	(٥) أعلى درجات الأداء النوعي
الروية والرسالة والاهداف	١	واضحة لكافة المعنيين من اساتذة وموظفين ومنسجمة مع فلسفة الجامعة والكلية والقسم والمجتمع					
	٢	تتوائم خطة الكلية البحثية مع حاجات ومشاكل المجتمع					
	٣	تأخذ بنظر الاعتبار توجهات ومضامين الجودة					
	٤	تدعم أنشطة الابتكار والابداع في جميع المجالات					
	٥	تتوافق مع حاجات المجتمع الداخلي					

والخارجي للكلية							
				٦	توفر اليات محددة لقياس مدى تحققها	الهيئة التدريسية	
				٧	تقود عمليات التخطيط والتنفيذ والتقييم في مراحلها المختلفة		
				٨	توفر الكلية العدد الكافي من التدريسيين والذي يتناسب مع اعداد الطلبة		
				٩	تمتلك الخبرة والمهارة الكافية في التعليم		
				١٠	تساهم الكوادر التدريسية في تصميم المناهج وتحديثها باستمرار مع تطوير وتحسين العملية التعليمية		
				١١	تساهم في مشاريع خدمة المجتمع		
				١٢	يقومون بأجراء ونشر ابحاث علمية تسهم بحل مشكلات واقعية في المجتمع		
				١٣	تحرص الكلية على استقطاب اعضاء الهيئة التدريسية على قدر عالي من الكفاءة والخبرة		
				١٤	تقديم مناهج تكون قادرة على استيعاب متغيرات العصر ومرتبطة مع حاجات المجتمع والتطورات الحديثة		المناهج الدراسية
				١٥	تساعد الطلاب على حل المشكلات المرتبطة بالحياة العملية		
				١٦	تجري مقارنة مرجعية مع الجامعات الرائدة فيما يتعلق بالمناهج الدراسية		
				١٧	تراعي التوازن بين المعارف العامة والتخصصية والتعليم الذاتي للطلبة		
				١٨	توازن بين المتطلبات الاساسية والفرعية للتخصص وتحديث بشكل دوري ومستمر		
				١٩	تتوفر بالمكتبة الكتب, الدوريات, المراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة بالتخصص مع اماكن	الخدمات الساندة	

للدراصة والمراجعة					
				٢٠	تتوفر مصادر الكترونية متنوعة (عربي وانكليزي) في مكتبة الكلية وهي ذات علاقة بالتخصص
				٢١	توفر البيئة التعليمية والصحية و المكتبات وورش العمل والانترنت والملاعب والمختبرات والانشطة
				٢٢	قاعات التدريس كافية للطلبة وملانمة للعملية التعليمية
				٢٣	توفير اجراءات ونظم سليمة للارشاد الطلابي
				٢٤	تناسب المهام التي يكلف بها الطلبة مع المستوى العلمي المطلوب
				٢٥	ينوعون في ادوات قياس مستوى تحصيل الطلبة وتقديمهم
				٢٦	تعطى الاختبارات وتوزيع العلامات (الدرجات) بشكل عادل وشفاف
				٢٧	تعكس الاختبارات والواجبات مضمون المناهج الدراسية
				٢٨	اعتماد انظمة الاختبارات التي من شأنها تنمية المهارات لدى الطلبة
				٢٩	تتصف الاختبارات بأنها مرنة وواقعية وتتفق مع التعليمات الصادرة من الوزارة
				٣٠	توفر طيفاً واسعاً من الطرائق الملانمة لتقييم الطلبة
				٣١	يتم اطلاع الطلبة مسبقاً على نظم التقييم المتبعة في الكلية
				٣٢	يتمتع خريجوا الكلية بمهارات تساعد على العمل في بداية التعيين
				٣٣	تمتلك الكلية معرفة واسعة لحاجة مؤسسات المجتمع من حيث نوعية وكفاءة الخريجين
				٣٤	يحضى معظم الخريجين بالتقدير والثقة

طرائق تقييم الطلبة

الخريجون

في المجتمع						
				سياسة الكلية في استحداث التخصصات العلمية تتلائم مع حاجة المجتمع	٣٥	البحث العلمي
				توجد اليات متابعة واستقصاء لكافة الخريجين اثناء العمل	٣٦	
				هناك خطط لتطوير وتنشيط البحث العلمي	٣٧	
				تعمل الجامعة على اتاحة البحوث العلمية إلى كافة المستفيدين من داخل وخارج الجامعة	٣٨	
				تبرم الجامعة العقود البحثية مع مؤسسات المجتمع لتحقيق الاهداف ذات المصلحة العامة	٣٩	خدمة المجتمع
				توجد اليات واضحة لتبادل الخبرات والبحوث العلمية مع الجامعات الاخرى	٤٠	
				تعمل إدارة الجامعة على تلبية احتياجات سوق العمل من الخريجون في التخصصات المختلفة كما ونوعاً	٤١	
				عقد اللقاءات العامة والمؤتمرات والندوات التي تساهم في خدمة المجتمع , بالإضافة إلى المؤتمرات والندوات العلمية.	٤٢	
				تحرص إدارة الكلية على الحضور الدائم والمتواصل للفعاليات المجتمعية.	٤٣	
				تهتم الكلية وتعنتي بتقديم دورات تدريبية، خدمات استشارية وثقافية، منح دراسية، تبرعات، وإعانات، للمجتمع ومؤسسات العمل المختلفة .	٤٤	
				تفسح إدارة الجامعة المجال لكوادرها المتخصصة للمساهمة في تطوير مؤسسات المجتمع.	٤٥	

الملحق (C)

قائمة فحص (كلية التربية بنات)

ت	المعيار	الأوزان	١	٢	٣	٤	٥	
١	الرؤية والرسالة والاهداف	التكرارات	0	1	4	2	0	
		النتيجة	0	2	12	8	0	
		المعدل	3.14					
		النسبة المئوية	0.63					
٢	الهيئة التدريسية	التكرارات	0	0	1	2	3	
		النتيجة	0	0	3	8	15	
		المعدل	4.33					
		النسبة المئوية	0.87					
٣	المناهج الدراسية	التكرارات	0	0	3	2	0	
		النتيجة	0	0	9	8	0	
		المعدل	3.40					
		النسبة المئوية	0.68					
٤	الخدمات الساندة	التكرارات	1	2	0	2	0	
		النتيجة	1	4	0	8	0	
		المعدل	2.60					
		النسبة المئوية	0.52					
٥	طرائق تقييم الطلبة	التكرارات	0	0	0	1	7	
		النتيجة	0	0	0	4	35	
		المعدل	4.88					
		النسبة المئوية	0.98					
٦	الخريجين	التكرارات	1	0	4	0	0	
		النتيجة	1	0	12	0	0	
		المعدل	2.60					
		النسبة المئوية	0.52					

تقييم جودة الخدمات التعليمية – دراسة استطلاعية مقارنة لعينة من كليات جامعة البصرة

					المئوية		
3	1	0	0	0	التكرارات	البحث العلمي	٧
15	4	0	0	0	النتيجة		
4.75					المعدل		
0.95					النسبة المئوية		
3	1	1	0	0	التكرارات	خدمة المجتمع	٨
15	4	3	0	0	النتيجة		
4.40					المعدل		
0.88					النسبة المئوية		
3.76					المعدل الكلي		
0.75					النسبة المئوية الكلية		

قائمة فحص (كلية القانون والسياسة)

ت	المعيار	الأوزان	١	٢	٣	٤	٥
١	الرؤية والرسالة والاهداف	التكرارات	0	2	3	2	0
		النتيجة	0	8	9	4	0
		المعدل	3.00				
		النسبة المئوية	0.60				
٢	الهيئة التدريسية	التكرارات	0	3	3	0	0
		النتيجة	0	12	9	0	0
		المعدل	3.50				
		النسبة المئوية	0.70				
٣	المناهج الدراسية	التكرارات	0	1	4	0	0
		النتيجة	0	4	12	0	0
		المعدل	3.20				
		النسبة المئوية	0.64				
٤	الخدمات	التكرارات	0	3	2	0	0

0	12	6	0	0	النتيجة	السائدة	
3.60					المعدل		
0.72					النسبة المئوية		
0	3	5	0	0	التكرارات	طرائق تقييم الطالبة	٥
0	12	15	0	0	النتيجة		
3.38					المعدل		
0.68					النسبة المئوية		
0	1	4	0	0	التكرارات	الخريجين	٦
0	4	12	0	0	النتيجة		
3.20					المعدل		
0.64					النسبة المئوية		
0	1	3	0	0	التكرارات	البحث العلمي	٧
0	4	9	0	0	النتيجة		
3.25					المعدل		
0.65					النسبة المئوية		
0	3	2	0	0	التكرارات	خدمة المجتمع	٨
0	12	6	0	0	النتيجة		
3.60					المعدل		
0.72					النسبة المئوية		
3.34					المعدل الكلي		
0.67					النسبة المئوية الكلية		

قائمة فحص (كلية الإدارة والاقتصاد)

ت	المعيار	الاوزان	١	٢	٣	٤	٥
١	الرؤية والرسالة والاهداف	التكرارات	1	0	3	3	0
		النتيجة	1	0	9	12	0
		المعدل	3.14				

تقييم جودة الخدمات التعليمية – دراسة استطلاعية مقارنة لعينة من كليات جامعة البصرة

0.63					النسبة المئوية		
0	0	1	3	2	التكرارات	الهيئة التدريسية	٢
0	0	3	6	2	النتيجة		
1.83					المعدل		
0.37					النسبة المئوية		
0	1	3	1	0	التكرارات	المناهج الدراسية	٣
0	4	9	2	0	النتيجة		
3.00					المعدل		
0.60					النسبة المئوية		
2	0	0	0	3	التكرارات	الخدمات الساندة	٤
10	0	0	0	3	النتيجة		
2.60					المعدل		
0.52					النسبة المئوية		
2	1	3	2	0	التكرارات	طرائق تقييم الطلبة	٥
10	4	9	4	0	النتيجة		
3.38					المعدل		
0.68					النسبة المئوية		
1	0	2	2	0	التكرارات	الخريجين	٦
5	0	6	4	0	النتيجة		
3.00					المعدل		
0.60					النسبة المئوية		
0	1	1	1	1	التكرارات	البحث العلمي	٧
0	4	3	2	1	النتيجة		
2.50					المعدل		
0.50					النسبة		

					المئوية		
0	0	1	4	0	التكرارات	خدمة المجتمع	٨
0	0	3	8	0	النتيجة		
2.20					المعدل		
0.44					النسبة المئوية		
2.71					المعدل الكلي		
0.54					النسبة المئوية الكلية		

قائمة فحص (كلية الاداب)

ت	المعيار	الاوزان	١	٢	٣	٤	٥
١	الرؤية والرسالة والاهداف	التكرارات	0	2	2	3	0
		النتيجة	0	4	6	12	0
		المعدل	3.14				
		النسبة المئوية	0.63				
٢	الهيئة التدريسية	التكرارات	2	2	1	1	0
		النتيجة	2	4	3	4	0
		المعدل	2.17				
		النسبة المئوية	0.43				
٣	المناهج الدراسية	التكرارات	4	1	0	0	0
		النتيجة	4	2	0	0	0
		المعدل	1.20				
		النسبة المئوية	0.24				
٤	الخدمات الساندة	التكرارات	0	2	2	1	0
		النتيجة	0	4	6	4	0
		المعدل	2.80				
		النسبة المئوية	0.56				
٥	طرائق تقييم	التكرارات	0	5	3	0	0

تقييم جودة الخدمات التعليمية – دراسة استطلاعية مقارنة لعينة من كليات جامعة البصرة

0	0	9	10	0	النتيجة	الطالبة	
2.38					المعدل		
0.48					النسبة المئوية		
0	0	0	3	2	التكرارات	الخريجين	٦
0	0	0	6	2	النتيجة		
1.60					المعدل		
0.32					النسبة المئوية		
0	0	1	3	0	التكرارات	البحث العلمي	٧
0	0	3	6	0	النتيجة		
2.25					المعدل		
0.45					النسبة المئوية		
0	0	3	2	0	التكرارات	خدمة المجتمع	٨
0	0	9	4	0	النتيجة		
2.60					المعدل		
0.52					النسبة المئوية		
2.27					المعدل الكلي		
0.45					النسبة المئوية الكلية		

قائمة فحص (كلية الفنون الجميلة)

ت	المعيار	الاوزان	١	٢	٣	٤	٥
١	الرؤية والرسالة والاهداف	التكرارات	3	1	1	2	0
		النتيجة	3	2	3	8	0
		المعدل	2.29				
		النسبة المئوية	0.46				
٢	الهيئة التدريسية	التكرارات	2	0	2	2	0
		النتيجة	2	0	6	8	0
		المعدل	2.67				

0.53					النسبة المئوية		
0	1	0	0	4	التكرارات	المناهج الدراسية	٣
0	4	0	0	4	النتيجة		
1.60					المعدل		
0.32					النسبة المئوية		
0	0	0	3	2	التكرارات	الخدمات الساندة	٤
0	0	0	6	2	النتيجة		
1.60					المعدل		
0.32					النسبة المئوية		
0	3	1	2	2	التكرارات	طرائق تقييم الطلبة	٥
0	12	3	4	2	النتيجة		
2.63					المعدل		
0.53					النسبة المئوية		
0	2	0	0	3	التكرارات	الخريجين	٦
0	8	0	0	3	النتيجة		
2.20					المعدل		
0.44					النسبة المئوية		
0	0	0	1	3	التكرارات	البحث العلمي	٧
0	0	0	2	3	النتيجة		
1.25					المعدل		
0.25					النسبة المئوية		
1	2	0	0	3	التكرارات	خدمة المجتمع	٨
5	8	0	0	3	النتيجة		
2.67					المعدل		
0.53					النسبة المئوية		
2.11					المعدل الكلي		
0.45					النسبة المئوية الكلية		