AL KUT JOURNAL OF ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES
Publisher: College of Economics and Management - Wasit University

دور المقارنة المرجعية في تطبيق معايير جودة التعليم:

دراسة تحليلية في مديرية تربية محافظة نينوى

https://doi.org/10.29124/kjeas.1651.16

ساريه دلهم أحمد الخياط [1] saria.21bap25@student.uomosul.edu.iq

أ.م. د. صفوان ياسين حسن الراوي[2] safwan_yasen@uomsul.edu.iq

كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل

المستخلص :سعى البحث الحالي إلى استكشاف دور المقارنة المرجعية بتطبيق معايير جودة التعليم في مديرية تربية نينوى (قسم التعليم الأهلي والحكومي) ، بوصفها ميدان البحث، إذ اهتَمّ الجانب النظري للبحث بالمقارنة المرجعية ومعايير جودة التعليم بوصفهما متغيري البحث من خلال التعرّف على آراء الباحثين في هذا المجال، وأعطت الدراسة التحليلية أهمّية في التعرّف على علاقات التأثير لهذين المتغيرين في ميدان البحث للإجابة على عدد من التساؤلات لتحديد الإطار العام لمشكلة البحث، ومن بين أهم تلك التساؤلات هي كيف يمكن أن تُسهم المقارنة المرجعية بتقويم معايير جودة التعليم؟

واتساقاً مع ما تقدم، فإن نطاق البحث يتطلب صياغة أنموذج فرضيٍّ بين علاقات التأثير بين خطوات المقارنة المرجعية (التخطيط، التحليل، التكامل، التنفيذ) وبين معايير جودة التعليم (جودة المناهج، جودة البنية التحتية، جودة الأطرة التعليمية والإدارية). وُزّعَت استمارات استبانة بلغ عددها (150)، وباستعمال المنهج الوصفي التحليلي وتقييم النتائج، وتوصّل البحث إلى استنتاجات عدّة تمثّل أهمّها أن هناك علاقة تأثير معنوي للمقارنة المرجعية في معايير جودة التعليم في المنظّمة المبحوثة.

واقترح البحث ضرورة اهتمام المنظّمات التعليمية بتطبيق المقارنة المرجعية لكونها من الأساليب المهمّة في تحسين وتطوير مستمر، وضرورة تحديد منظّمة تعليمية رائدة لمقارنة نشاط المنظّمة مع نشاطات المنظّمات الرائدة.

الكلمات المفتاحية: المقارنة المرجعية، معايير جودة التعليم، مديرية تربية نينوى

Abstract: The current research sought to explore the role of benchmarking in the application of quality standards of education in the Directorate of Education of Nineveh (Department of Private and Government Education) as the field of research, as the theoretical aspect of the research was concerned with the reference comparison and quality standards of education as the variables of the research by identifying the opinions of researchers in this field, and the analytical research gave importance in identifying the influence relationships of these two variables in the field of research to answer On a number of questions to determine the general framework of the research problem, and among the most important of these questions is how can benchmarking contribute to the evaluation of quality standards of education?

In line with the above, the scope of the research requires the formulation of a hypothetical model between the impact relationships between the benchmarking steps (planning, analysis, integration, implementation) and the quality of education (curriculum quality, infrastructure quality, educational and administrative frameworks) A questionnaire was distributed (150), and using the descriptive analytical approach and evaluation of the results, it was concluded The research has several conclusions, the most important of which is that there is a significant impact of benchmarking on the standards of quality of education in the surveyed organization.

The research suggested the need for educational institutions to pay attention to the application of benchmarking as it is one of the important methods in continuous improvement and development, and the need to identify a leading educational organization to compare the organization's activity with the activities of leading organizations.

Keywords: Benchmarking, Education Quality Standards, Nineveh Education Directorate.

المقدمة

تسعى المنظّمات جميعاً إلى تحقيق التفوق والابداع بالبيئة العاملة بها، ونظراً لما يتّسم به مناخ عمل المنظّمات من تغيّر مستمر والتطور السريع والمنافسة الشديدة فرضت أمام الزبائن العديد من البدائل مما يجعل صعوبة لأي منظمة أن تعمل بمفردها دون التعرف على الكيفية التي يعمل بها الآخرون.

وتُعدّ المقارنة المرجعية من أهم الأدوات الحديثة المستعملة لإجراء عمليات التميّز والتحسين المستمر للمنظّمة، وذلك من خلال قياس أداء المنظّمة مقارنة مع أداء منظّمات رائدة في المجال نفسه، للتعرّف على كيفية تحقيق المنظّمة الرائدة النجاح واتباعه. ويمكن الاستفادة من المقارنة المرجعية في تطوير التعليم وتحسين جودته.

وإن معايير جودة التعليم من أهمّ المواضيع التي حظيت باهتمام الباحثين لارتباطها الوثيق بالعملية التعليمية ولما لتلك العملية من أثر على تقدّم المجتمعات وازدهارها.

انطلاقاً من ذلك، يهتَمّ البحث بدور المقارنة المرجعية بتطبيق معايير جودة التعليم بعد دراسة مفهوم المقارنة المرجعية ومفهوم معايير جودة التعليم مع الأهمية لكُلٌّ من المقارنة ومعايير جودة التعليم وطرح البحث تساؤلات: كيف تُسهم المقارنة المرجعية في تطبيق معايير جودة التعليم في المنظّمة المبحوثة؟

ويساعد هذا البحث في تعزيز جودة التعليم وتطويرها في المنظّمات التعليمية، وكذلك توعية العاملين تجاه أهّمية معايير جودة التعليم.

من هذا المنطلق، تمثّل البحث في الكشف عن دور المقارنة المرجعية بتطبيق معايير الجودة بمديرية تربية نينوى قسم التعليم الأهلي والحكومي، وقد تَمّ اختيار عينة البحث بلغ حجمها (150) موظفاً، وقد اعتمد البحث أداة قياس الاستبانة باستعمال المنهج التحليلي الوصفي لتحليل النتائج وتقييمها. الهدف من البحث هو توضيح علاقات التأثير بين المقارنة المرجعية ومعايير جودة التعليم ليكون لتعزيز دور المقارنة المرجعية في المنظّمات التعليمة ولتحفيز التعليم وتطويره ورفع مستوى الأداء.

وسيتضمن البحث أربعة مباحث رئيسة، اشتمل المبحث الأول على منهجية البحث وخُصَّصَ المبحث الثاني لاستعراض الجانب النظري المفسر للمقارنة المرجعية ومعايير جودة التعليم في حين تضمّنَ المبحث الثالث الأساليب الإحصائية الموظفة لاختبار فرضيات البحث والتأكد من صحتها، وأخيراً تضمّنَ المبحث الرابع عرض استنتاجات البحث وتوصياته.

المبحث الأول: منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

تحّتل معايير جودة التعليم مكانة مهمة بالتخطيط الاستراتيجي لأيّ منظّمة تعليمية نتيجة للثورة التكنولوجية القائمة على التدفّق العلمي والمعرفي، إذ أصبحت معايير جودة التعليم من المصطلحات التي نالت اهتماماً واسعاً من الحكومات والمنظّمات التعليمية وعلى المستوى المحلّي والإقليمي والعالمي، وتسعى المنظّمات التعليمية كُلٌّها لتقديم خدمة تعليمية بجودة عالية، إذ يشكُلٌّ ذلك تحدياً رئيساً تقوم على اساسهُ، ومن الواضح ان تطبيق هذه المعايير يشكُلٌّ صعوبة للمعنيين، ويشكُلٌّ تبايناً واختلافاً يرجع الاختلاف لأسباب كثيرة منها ما يتعلق بالإدارة، أو المناهج الدراسية، أو ما يتعلق بالطالب أو التدريسي، ولعل عدم استطاعة المنظّمات التعليمية بهذا المجال على التطبيق بصورة صحيحة يؤدي إلى تأثيرات سلبية طويلة الأجل وصولاً

إلى إعادة التفكير في مدى إمكانية تبنّي مضامينها وأبعادها والجدوى في اعتمادها بوصفها منهجاً متكاملاً للمنظمات التعليمية ومن هنا شمّل البحث على مفاتيح أساس لنجاح الجودة وتطبيقها بالتعليم بوصفها من أهمّ المجالات التي تستحوذ على اهتمام المختصين بالإدارة.

ممّا تقدّم تبلورت لدى الباحثة مشكلة البحث فعلى الرغم من أهّمية المقارنة المرجعية في تقويم أداء المنظّمات الإنتاجية والخدمية، إلاّ أنه لم تأخذ هذه التقنية نصيبها من البحث والتطبيق في المنظّمات التعليمية بما فيه الكفاية، ولاسيّما في ميدان التعليم.

وبموجب ذلك يمكن تلخيص مشكلة البحث في محاولة الإجابة على التساؤلات الآتية:

1. كيف يمكن تطبيق المقارنة المرجعية بتقويم معايير جودة التعليم؟
2. التعرف على المعايير الأكثر تأثيراً بمستوى جودة الخدمة التعليمية بالمنظّمة المبحوثة؟
3. ما أهداف معايير جودة التعليم وفوائدها في المنظّمة المبحوثة؟
4. كيف تُسهم المقارنة المرجعية في تطبيق معايير الجودة في التعليم في المنظّمة المبحوثة؟
5. هل هناك علاقة ارتباط معنوية بين المقارنة المرجعية في تطبيق معايير الجودة في التعليم في المنظّمة المبحوثة؟
6. هل تمتلك المنظّمة قناعة تامة في تطبيق معايير الجودة بالتعليم؟

ثانياً: أهمية البحث

يستمد البحث أهميته من خلال توجيه الاهتمام نحو تقديم أداء المنظّمات التعليمية باستعمال المقارنة المرجعية، لغرض تقديم أفضل المستويات التعليمية وبأقل التكاليف، والعمل على تطوير جودتها باستمرار، لتبرز أهمّية البحث الحالي من خلال الآتي:

1. تكمن أهمّيته الاقتصادية فيما يتوقّع ان يفسره من استنتاجات البحث ومقترحاته بتحقيق القيمة المضافة المنشودة للمنظمة التعليمية.
2. رفع قيمة المنظّمة التعليمية والمنظّمات الأخرى مما يجعلها قادرة على منافسة نظم التعليم جميعها على المستوى المحلّي والخارجي .
3. توجيه انظار القائمين على المنظّمات التعليمية إلى ضرورة النظر إلى متغيّرات هذا البحث مادام نشاطها يرتبط كُلّياً بمدى اعتماد افضل الممارسات ذات العلاقة بضمان جودة عملياتها التعليمية لتتمكن من التكيف مع المتغيرات البيئية المتداولة والمتسارعة ولاسيّما في البيئة التعليمية.
4. يدرس البحث في معرفة أهم المعايير جودة التعليم ومدى توافرها وتطبيقها بالمنظّمة المبحوثة.
5. يسعى البحث إلى تحسين النظام الإداري والأطر التعليمي لكي يكون قادراً على تحمل المسؤوليات المحاطة بكُلٌّ طرف في المنظّمة التعليمية.

6. سعى البحث باستعمال المقارنة المرجعية أنّ تُسهم بتحسين مؤشرات الأداء وتحديد عناصر القوة لدى المنظّمة وتحسينها، وكذلك اعتماد استعمال أسلوب المقارنة بتقييم أداء المنظّمة وتطويرها يمكنها من الاطلّاع على المنظّمات المتميزة الأخرى، وذلك يشجعها بالارتقاء إلى مستويات افضل.

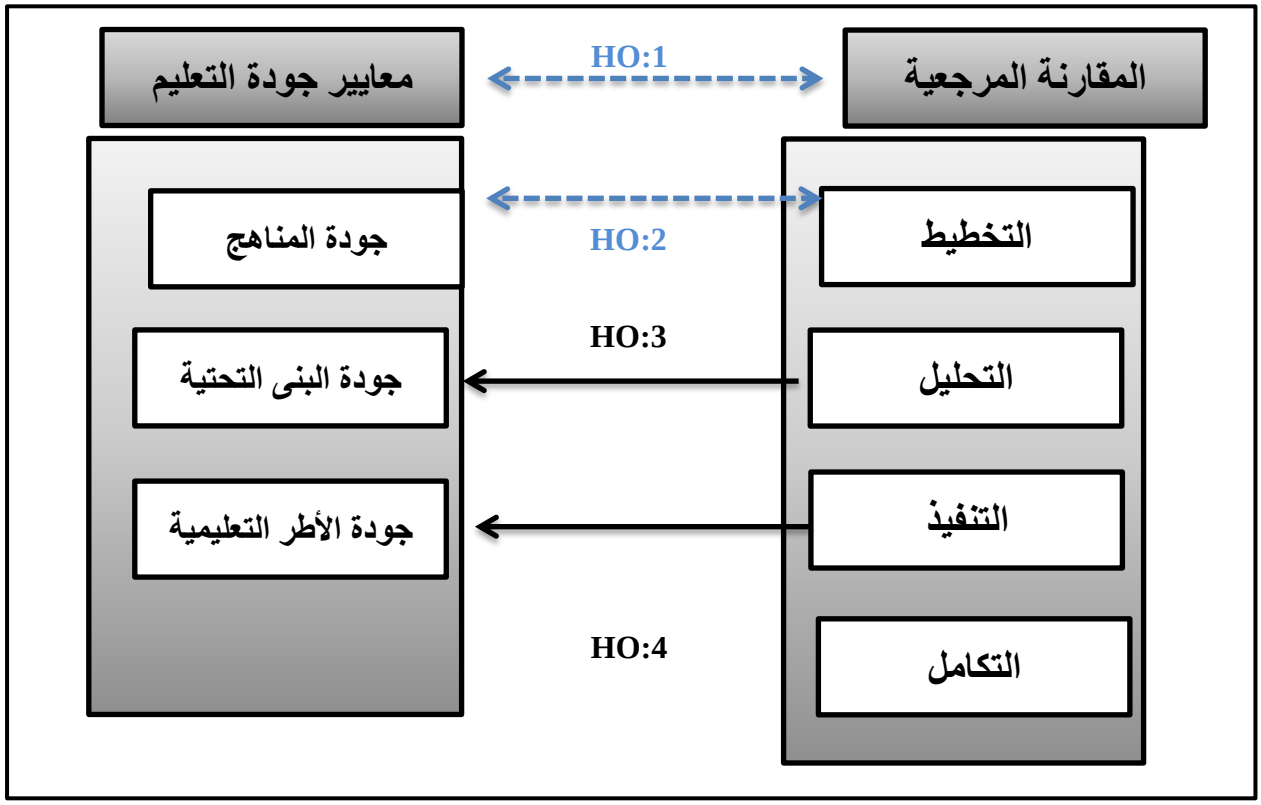
ثالثا: أهدف البحث

انسجاماً مع مشكلة البحث واهميته تقدم أهم الأهداف المتمثلة بالآتي:

1. تسليط الضوء على المقارنة المرجعية وجودة التعليم بوصفهما مفهومين متعددي الأبعاد.
2. شرح أهداف معايير جودة التعليم وفوائدها.
3. التعرّف على المعلومات والمخاطر التي قد تتعرض لها المنظّمات التعليمية في حال عدم تطبيق لهذا المعايير.
4. يهدف البحث إلى بيان كيفية تطبيق المقارنة المرجعية بتقويم أداء المنظّمات التعليمية والوصول إلى مؤشرات أكثر دقة عن أداء تلك الوحدات وتشجيع المنظّمات التعليمية بما يُسهم في تحسين الأداء فيها.
5. بيان مدى حاجة المنظّمات التعليمية للمقارنة المرجعية.
6. إبراز دور المقارنة المرجعية بتطوير أداء المنظّمات التعليمية.

رابعاً: أنموذج البحث

بعد تحديد مشكلة البحث وأهميته وأهدافه لابُدّ من تصميم مخطّط افتراضي لمعالجة مشكلة البحث، ويضم هذا الأنموذج الفرضي المقارنة المرجعية بوصفها (متغير مستقل) ومعايير جودة التعليم (متغير معتمد).



الشكُلٌ (1): أنموذج البحث

المصدر: الشكُلٌ من إعداد الباحثة.

خامساً: فرضيات البحث

الفرضية الرئيسة الثالثة:

HO :3: لا توجد علاقة ارتباط من الناحية الإحصائية للمقارنة المرجعية (مجتمعة) في معايير الجودة (كُلٌ على حدة) عند مستوى دلالة إحصائية 0.05 ≥.

الفرضية الرئيسة الرابعة:

HO :4: لا توجد علاقة ارتباط من الناحية الإحصائية للمقارنة المرجعية (كُلٌ على حدة) في معايير الجودة التعليم (مجتمعة) بمستوى دلالة إحصائية 0.05 ≥.

الفرضية الرئيسة الأولى:

HO :1 لا يوجد تأثير معنوي من الناحية الإحصائية للمقارنة المرجعية (مجتمعة) في معايير الجودة (كُلٌ على حدة) عند مستوى دلالة إحصائية 0.05 ≥.

الفرضية الرئيسة الثانية:

HO :2 لا يوجد اثر معنوي من الناحية الإحصائية للمقارنة المرجعية (كُلٌ على حدة) في معايير جودة التعليم (مجتمعة) بمستوى دلالة إحصائية 0.05 ≥.

سادساً: منهج البحث

استعملت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي فهو يجمع بين منهجين علميين أساسين هما : المنهج التحليلي ، والمنهج الوصفي، فيكون المنهج الوصفي هو الاساس في البحث ويساعده التحليلي على معرفتها وتحليلها وإيجاد الحلول الناجحة لها، ما يسبب نجاح العملية.

سابعاً: أساليب جمع البيانات

لغرض الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لإتمام متطّلبات هذه البحث والوصول إلى النتائج وتحقيق أهداف البحث اعتمدت الباحثة على الأساليب الآتية:

1- الجانب النظري للبحث

اعتمد البحث الحالي في تغطية جانبه النظري على العديد من المصادر العربية والاجنبية من الرسائل والاطاريح الجامعية، فضلاً عن البحوث المنشورة في المجلات العالمية والكتب والوقائع المؤتمرات التي تَمّ الحصول عليها من مصادر متعددة مثل المكتبات المتوفرة في الجامعة، وذلك لإثراء متغيرات البحث الحالية.

2- الجانب الميداني

اعتمدت الباحثة في استكمال هذا الجانب من البحث على عدد من الوسائل الضرورية في جمع البيانات الخاصة من البحث ذات العلاقة بموضوع البحث.

1. **الزيارات الميدانية:** الزيارات الميدانية التي قامت بها الباحثة استمرّتْ (2023-01-27) إلى (2023-09-22).
2. **المقابلات الشخصية:** حرصت الباحثة منذ بداية البحث على اجراء مقابلات مع موظّفي المنظّمة المبحوثة ،وتَمّ اعتماد الاسئلة المفتوحة من أجل الحصول على أكبر قدر من المعلومات التي تخص موضوع البحث.
3. **استمارة الاستبانة:** اعتمدت الباحثة على الاستبانة بوصفها اداة رئيسة للحصول على البيانات المتعلّقة بالبحث فضلاً على الاستعانة بالمقاييس التي وفرتها الادبيات السابقة المتعلّقة بالبحث، التي صُمِّمَتْ وفقها استمارة الاستبانة لتتلاءم مع عيّنة البحث.

المبحث الثاني: الجانب النظري للبحث

أولاً: المقارنة المرجعية:

1. مفهوم المقارنة المرجعية:

إنّ مفهوم المقارنة المرجعية هو مفهوم إداري حديث حَظيَ باهتمام العديد من الكتاب والباحثين والمهتمين بتحقيق أهداف المنظّمة نظراً لأهمية هذا المفهوم فقد تَمّ تناولهُ من قبل العديد منهم، كونه مفهوم تسعى إلى تحقيقه المنظّمات جميعها التي ترغب بالارتقاء لمستوى التفوق والتمايز مقارنة بالمنافسين، وتحسين خدماتها ومنتجاتها، وكسب ميزة تنافسية لتستطيع مواصلة مشوارها وهدفها المنشود لتحقيق التفوق مقارنة بالمنظّمات الريادية ويمكن توضيح مفهوم المقارنة المرجعية من خلال الجدول الآتي:

الجدول (1): مفاهيم المقارنة المرجعية على وفق آراء عدد من الكتّاب والباحثين

المصدر	المفهوم
(Thono *et al*., 2015, 2)	المقارنة المرجعية واحدة من الأدوات الشائعة في المنظّمة لتحقيق الجودة وتعلّم أفضل الممارسات، تَمّ استعمالها من قبل العديد من المنظّمات مثل جنرال موتورز.
(Chvatalova, 2016, 3)	هي أداة قوية للتحكم ومقارنة عناصر المنظّمات بالعناصر نفسها لأنشطة أكثر نجاحاً يتَمّ تنفيذها داخل السوق على المستويين الكلي والجزئي.
(Aldhaafri & Alosani, 2016, 173)	أداة فاعلة تستعمل للبحث عن أفضل الممارسات من وحدة أخرى من أجل تطبيقها في الوحدة من أجل الحصول على بعض الفوائد البيئية.
(Klychova *et al*., (2017, 4)	تهدف إلى مقارنة مجالات معينة من الأداء التنظيمي مع الآخرين، مما يمكن المنظّمة من تحديد الثغرات من أجل اتخاذ الإجراءات العلاجية.
(حميد، 2019، 5)	تُعدّ المقارنة المرجعية العملية المستمرة لقياس المنتجات والخدمات والأنشطة مقابل المستويات الأفضل للأداء التي لا يوجد غالباً في المنظّمات المنافسة أو منظمات أخرى تمتلك عمليات متشابهة.
(الجبوري، 2021، 427)	إن أفضل وصف وتعريف شامل لمفهوم المقارنة المرجعية قدمه (Camp) بوصفها "دراسة منهجية وعملية استكشافية، وطريقة للتحسين، وفرصة للتعلم والتزام للإدارة، ووسيلة لتعريف وتشخيص أفضل الممارسات التي تحقق معايير التميز وتتسم بالاستمرار"

(حاتَمّ كريم كاظم، 2022، 328)	هي طريقة مقارنة إذْ تجد المنظّمة أفضل الممارسات في منطقة ما، ثم تحاول جعل أدائها في هذا المجال يتماشى مع أفضل الممارسات، أي أنها نقطة مرجعية لغرض المقارنة وعند تطبيقها على العمليات العمل تؤدي إلى نتائج متقدمة من أجل التفوق على المنافسين.
(معالي المزروع، 2023، 1)	إحدى الأدوات الحديثة المستعملة لقياس أداء مستوى المنتجات التي تقدمها المنظّمة لزبائنها مقارنةً بمستوى منتجات المنظّمات المنافسة لها.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المصادر الواردة فيه.

2. أهمية المقارنة المرجعية

تلجأ المنظّمات لعمليات المقارنة المرجعية لتعزيز مركزها التنافسي ولتعزيز الزبائن وجذبهم والاحتفاظ بهم عن طريق تصميم منتجات تفوق منتجات المنافسين بشأن ذلك أصبحت المقارنة المرجعية ذات أهمية بتحديد موقع المنظّمة ومواكبة مستجداتها في تحقيق الأهداف، فالمنظّمة التي لديها اتجاه قوي نحو المنافسة تقيم باستمرار مواقع منافسيها لاكتشاف نقاط القوة والضعف لديها وإيجاد طرائق لتعزيز ميزتها التنافسية وذكر مجموعة من الباحثين أهمية المقارنة المرجعية الاتي (كريم و حيدر، 2022، 3) و (Cooper, 2012, 4) و (Chvatalova *et al*., 2011, 2) و(Clychova *et al*., 2017, 4958-4962) و(Alosani *et al*., 2016, 172):

- تُعدّ وسيلة لتقليص الفجوة المتصورة في الأداء ووحدات القطاع العام والقطاع الخاص بهدف تحسين جودة الخدمة.
- تقديم مساهمة كبيرة في تحسين الأداء البيئي من خلال تسهيل تحديد الفجوة بين أداء المنظّمة والأداء الأمثل وتحدد أهداف تحسين واقعية ، وهي بذلك تأتي بمعنى المقارنة هي تحسين مستمر.
- تُعدّ أداة مثالية لتقديم إيجابيات مناسبة لمديري المنظّمة وأيضاً تسهم في الحصول على تقييم الوضع الفعلي للمنظمة حول عوامل النجاح ومجالات الصعوبة وخيبات الأمل.
- تُعدّ منهجية عامة لتحسين التنظيم بناءً على المحاسبة واستعمال خبرة الوحدات الأخرى، فإن المقارنة المرجعية هي اختيار للتميز وجوهر المقارنة المرجعية هو تحديد المؤشرات الاجتماعية والاقتصادية التي تحدد أفضل النتائج النهائية للسياسة الاجتماعية، وكذلك تحديد العمليات الاجتماعية الأفضل في الوحدات الأخرى.
- إن المقارنة المرجعية واحدة من المستويات التي يوصى بها لتحسين الأداء التنظيمي وتحقيق المزايا التنافسية هي أداة تستعملها المنظّمة للتعلم بشكُلٌ أفضل الممارسات من الوحدات الأخرى لتعزيز الأداء وتعزيز الكفاءة لتطوير منتجات جديدة لزيادة الأرباح وتخفيض التكاليف وتحسين للخدمات وتحسين رضا الزبون.

3. أهداف المقارنة المرجعية

تسعى المنظّمات جميعها إلى تحقيق مجموعة من أهداف المقارنة المرجعية لكونها مقياس أساس لتحقيق أهداف المنظّمة ومتطلباتها، وتُعدّ أساس لعملياتها ومحورها للتنافس والتميّز على المنظّمات الرائدة واكتساب خبرات ومعارف، وقد اتفق الباحثون على مجموعة من الأهداف للمقارنة المرجعية تتمثّل (دوريش، 2010، 99) و (اللامي والبياتي، 2008، 572) و (أبو هاني، 2019، 76) و(Peter & Ponnelly, 2009, 93) و (الشمري و الكروي، 2009، 347):

- تُسهم المقارنة المرجعية أفكار وممارسات جديدة للمنظّمة.
- تساعد في تحسين إجراءات العمل داخل المنظّمة لتحقيق الأداء المتفوق وتساعد في تحسين سلسلة النشاطات التنافسية ، وتحقيق مزايا تنافسية مقارنةً مع (الكلفة، والخدمة، والعملية).
- تسعى المقارنة لجمع المعلومات والبيانات من مصادر عدة عن منافسي التقارير، السجلّات، معلومات عن الزبائن، معلومات عن الشريك.
- تهدف المقارنة للاستجابة السريعة لمتطلّبات التغيّر التي لها تأثير مباشر على الصناعة، إذ توفّر القدرة على ابتكار الخدمات والمنتجات وتطوير الممارسات والعمليات الداخلية المنظّمة التي تستعمل المقارنة المرجعية تستطيع تعظيم أرباحها إلى (50%) وتحسين الجودة بما يعادل (75%) في الوقت المستغرق للعملية بدون تطبيق أسلوب المقارنة من خلال الاستفادة من التجارب والتعلم من أخطاء الآخرين وتجنّبها.
- تساعد المنظّمة بالتوجه داخلياً وخارجياً تجاه النماذج الأفضل للأداء والجودة مع إمكانية استعمالها كدليل أو مرشد لاستعمال استراتيجية مناسبة.
- تسمح المقارنة للمنظمات بإيجاد أساليب جديدة والتفتيش عن العمليات والممارسات التي تختلف عن منظمتهم.
- تحقيق الإبداع وخلقه وتقديم جوائز للعاملين في المنظمة، كما توفر الفهم الأفضل لكيفية قيامها بتلبية خدمات زبائنها واحتياجاتهم.
- تعمل على تحسين العمليات القائمة لإصلاح الوضع القائم، إذ عُدت الميزة التنافسية بأنها مجموعة من الأنشطة التي تقوم بها المنظّمات لكسب رضا الزبون والتركيز على احتياجات السوق من خلال بذل جهود تسويقية متكاملة لتحقيق توقعات زبائنها والتي على ضوئها تحقق أهداف المنظمة.
- تُعدّ المقارنة المرجعية أساس في عمل المنظّمة وتطورها وتقدمها تجاه الميزة التنافسية، وتتَمّ هذه العملية من خلال مقارنة وقياس منتجات المنظّمة وخدماتها مع المنظّمات الريادية.
- تهدف إلى تحديد نواحي القصور وإزالتها والتوجه نحو المنافسين لاكتساب الخبرة والمهارات والتعلّم فهم لكيفية إنجاز العمل والبحث عن كُلٌّ ما هو جديد ومتميز.

ثانياً: مفهوم جودة التعليم

1. مفهوم جودة التعليم

الجدول (2): عدد من آراء الباحثين بشأن مفهوم جودة التعليم

المصدر	المفهوم
(شلاش، 2007، 11)	إنّ مفهوم الجودة بالتعليم يتعلق بالسمات والخصائص وجميعها المتعلقة في المجال التعليمي والتي تظهر جودة للمخرجات المطلوب تحقيقها، وهي ترجمة حاجات، توقعات (المستفيد) الطالب إلى خواص محدّدة تكون أساساً في تعلمهم، وتدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية، وصياغاتها بأهداف بما يتوافق وتطلّعات الطلبة المتوقعة، ويلائم البيئة الأكاديمية.
(جعفر، 2012، 382)	تطابق معايير الجودة المقرّرة مع توقعات الطالب الجامعي أو تقديم خدمات تعليمية تفوق توقعاته. أذن "هي مواصفات الخدمات المقدّمة المتوقعة والمدركة وهي العمود الرئيس لرضا/ عدم رضا الطلاب".
(عبد الراضي، 2013، 258)	تعرف ايضاً الخدمات التعليمية "فلسفة إدارية تشمل نشاطات المنظمة جميعها، والتي يتَمّ عبرها تحقيق حاجات وتوقعات الزبون والمجتمع وبأكفأ الطرق واقلها تكلفة بواسطة الاستعمال الامثل لطاقات العاملين كُلٌّهم بدافع مستمر للتطوير"
(Corinan, 2016, 237)	وهي تشجيع الاساليب التعليمية المبتكرة والحفاظ على التقاليد واستمرارية المعرفة العلمية من خلال الحفاظ على مستويات عالية من التعليم وفقاً لتدريب العاملين المؤهلين تأهيلاً عالياً ومرونة لأي تغيّرات في السوق ومرونة الهيكُلٌ التنظيمي في الوقت المناسب فجودة التعليم تعدّ منظمات التعليم العالي اليوم مواضيع كاملة اتجهت نحو تطورها وأهداف و طرق تحقيقها.
(حمد وآخرون، 2019، 167)	تُعدّ الخدمات التعليمية في منظمة التعليم إحدى المتطلبات الاساسية للمجتمعات الانسانية كافة وذلك لما تحققهُ من ارتقاء في المستوى الثقافي للمجتمع بشكُلٌ العام ومن الملم به بأنّها اصبحت الجانب الأكثر اهتماماً في المنافسة في دنيا الاعمال من حيث زيادة الطلب من قبل الزبائن على افضل جودة ممكنة وهذا ما دفع المنظّمات للعمل على تطوير وتحسين الجودة لمنتجاتها.
(Ababakr & Bayoumy, 2022, 6)	هي حجر الزاوية في إرضاء المتعلمين لتحقيق جودة اعلى تضمن نتائج افضل تدرك المنظّمات التعليمية ان استمرار وجودها يعتمد على قيمة خدماتها وان جودة التعليم تميز المنظّمات التعليمية بعضها على بعض لذلك إنّ جودة الخدمات التعليمية إلزامي لتطوير المستمرّ ويعتمد

المصدر	المفهوم
	قياسه جودة الخدمات التعليمية

المصدر: تَمّ اعداد الجدول من قبل الباحثة وحسب المصادر المذكورة فيه.

2. أهمية الجودة في التعليم

تعد الجودة امراً بالغ الأهّمية للمنظمات لتكون قادرة على تقديم نظام خدمة جيدة ولتحقيق رضا الزبائن بوصفها جزء من الخدمة العامة لقد حظيت جودة الخدمة باهتمام كبير بقطاع التعليم بغض النظر أن هناك القليل من الاهتمام لتحديد المحددات وجودة الخدمات التعليمية من متطور الزبائن كزبائن اساسين. (Purwanto *et al*., 2020,10)

وأتّفق (أحمد محمد، 2012، 472) و (الغامدي، 2004، 43) و (حسين وعبود، 2008، 260) على أن أهمية جودة الخدمات التعليمية تأتي من السعي لتحقيق أهداف عدّة منها ما هو على مستوى المنظمة، وتتضمّن:

- تحقيق الرضا للطلاب من خلال تحسين ادائهم، ومراعاة احتياجات المستفيدين.
- صيانة الموارد البشرية، والمادية، والمعلوماتية وتطويرها، وانتفاء أفضل الكفاءات البشرية وتحسين عملية استغلال الموارد على نمو عقلاني واقتصادي.
- الكشف عن نقاط القوة والضعف والعمل على معالجتها مما يظهر نقاط القوة على نحوٍ واضح والتركيز عليها في العمل.
- تحديث مناهج التعليم وتطويرها، وتحسين أساليب الأدوار والفعالية التعليمية وتطويرها، والتقويم المؤسسّي والتعليمي.
- تحسين سمعة المنظّمة التعليمية، وتعظيم الموقع التنافسي وزيادة قدرتها على البقاء والاستمرار.
- تعظيم الإنتاجية والربحية الكلية (إنتاجية الخريج في المجتمع، إنتاجية البحث العلمي، إنتاجية المنظّمة التعليمية) وتحسين الجانب الاقتصادي وخفض التكاليف المادية.
- تقليل الأخطاء للمنظمة عبر التطوير المستمر.
- ضمان جودة الخدمات التعليمية المقدمة من حيث: طريقة العمل والأداء والعاملين.
- التحفيز على التميّز، وإظهار الإبداع، والتميز بالمرونة والقدرة على التكيّف، ومواجهة التغيرات البيئية المتسارعة والتشجيع على المشاركة في انشطة المنظّمة التعليمية كتشجيع للعمل للجميع.

3. أهداف الجودة في التعليم

إنّ التعليم من أهمّ دعائم تطوير المجتمعات البشرية وأدوات النهوض لما يحتلهُ من مكانة بتهيئة وإعداد الأطر الفنية والعلمية المؤهّلة لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية ، ومن خلال ذلك يمكننا تحديد مجموعة من الأهداف لجودة الخدمات التعليمية وكما أشار إليها (السيد علي، 2019، 308):

- مواكبة الحداثة والتطوّر والتعرف على التقنية الحديثة ووسائل المعلومات.
- المشاركة في إعداد الطلاب قادة متمكنين في مفاصل الحياة.

- العمل على نشر الوعي بين الطلاب في مجالات الحياة كُلها.
- الاستفادة من أوقات الفراغ لدى الطلاب وكيفية استثمارها وتنمية وصقل المواهب وتوجيهها على نحوٍ سليم والتدريب، والمشاركة الفاعلة.
- تنمية روح العمل الجماعي والتعاوني للإفادة من العاملين في المنظّمة كافّة.
- تحديد مستوى المنظّمة التعليمية، قدرتها على تقديم الخدمة التعليمية لغير الملتحقين بالتعليم النظامي مقارنة برسالتها المعلنة.
- غرس المعاني والقيم السامية في نفوس الطلاب والعمل على مساعدة الطلاب لتزويدها لمعرفة الأسباب.

المبحث الثالث

اختبار فرضيات البحث

1. **الفرضية الرئيسة الأولى :لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متغيّر المقارنة المرجعية وجودة التعليم**

- فرضية العدم: ليست هناك علاقة ارتباط معنوية بين متغيّر المقارنة المرجعية وجودة التعليم
- الفرضية البديلة: يوجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متغيّر المقارنة المرجعية وجودة التعليم

ومن خلال برنامج AMOS تَمّ إيجاد معامل الارتباط بين متغيّر المقارنة المرجعية وجودة التعليم من خلال إيجاد قيمة معاملات الارتباط واختبار معنويتها والموضحة في الجدول (3):

الجدول (3)

معامل الارتباط بين متغير المقارنة المرجعية وجودة التعليم

الارتباط		
متغيّر المقارنة المرجعية	**Measure**	**المتغيّر**
0.87	**Correlation**	**متغيّر جودة التعليم**
0.004	**P-value**	

يتبين من الجدول (3) أن معامل الارتباط بين متغير المقارنة المرجعية وجودة التعليم ، كانت قيمتهُ 0.87، كذلك ظهر معامل الارتباط ذات دلالة معنوية وذلك من خلال قيمة P (0.004) التي كانت ادنى من 0.05، التي من خلالها يتَمّ رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين متغيّر المقارنة المرجعية وجودة التعليم. كذلك فإنّ العلاقة بين متغير المقارنة المرجعية وجودة التعليم كانت علاقة طردية من خلال الإشارة الموجبة لهذا المعامل.

2. **الفرضية الرئيسة الثانية: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد متغيّر المقارنة المرجعية (منفردة) وأبعاد متغيّر جودة التعليم (مجتمعة)**:

- فرضية العدم: لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد متغيّر المقارنة المرجعية (منفردةً) وأبعاد متغير جودة التعليم (مجتمعةً)
- الفرضية البديلة: توجد علاقة ارتباط معنوية بين بعد واحد على الأقل من أبعاد متغير المقارنة المرجعية (منفردةً) وأبعاد متغير جودة التعليم (مجتمعةً)

ومن خلال إيجاد قيمة معاملات الارتباط واختبار معنويتها والموضحة بالجدول (4):

الجدول (4)

معامل الارتباط بين أبعاد متغيّر المقارنة المرجعية (منفردةً) وأبعاد متغير جودة التعليم (مجتمعةً)

الارتباط		
أبعاد متغيّر المقارنة المرجعية	**Measure**	**متغير جودة التعليم**
التخطيط	**Correlation**	0.71
	P-value	0.004
التحليل	**Correlation**	0.89
	P-value	0.006
التكامل	**Correlation**	0.74
	P-value	0.003
التنفيذ	**Correlation**	0.85
	P-value	0.004

يتبين من الجدول (4) أنّ معامل الارتباط بين بُعد التخطيط ومتغير جودة التعليم كانت قيمتهُ 0.71، كذلك ظهر معامل الارتباط ذو دلالة معنوية ، وذلك من خلال قيمة P (0.004) التي هي ادنى من 0.05، التي من خلالها يتَمّ رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين بُعد التخطيط ومتغيّر جودة التعليم. كذلك فإن العلاقة بين بُعد التخطيط ومتغير جودة التعليم وذلك بالإشارة الموجبة لهذا المعامل.

كما يمكن ملاحظة أن معامل الارتباط بين بُعد التحليل ومتغير جودة التعليم كانت قيمتهُ 0.89، كذلك ظهر معامل الارتباط ذا دلالة معنوية وذلك من خلال قيمة P (0.006) التي كانت ادنى من 0.05، التي من خلالها يتَّمّ رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين بُعد التحليل ومتغيّر جودة التعليم. كذلك فإن العلاقة بين بُعد التحليل ومتغير جودة التعليم وذلك من خلال الإشارة الموجبة لهذا المعامل.

كذلك يمكن ملاحظة أن معامل الارتباط بين بُعد التكامل ومتغير جودة التعليم كانت قيمتهُ 0.74، كذلك ظهر معامل الارتباط ذا دلالة معنوية وذلك من خلال قيمة P (0.003) والتي كانت ادنى من 0.05، التي من خلالها يتَّمّ رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين بُعد التكامل ومتغير جودة التعليم. كذلك فإن العلاقة بين بُعد التكامل ومتغير جودة التعليم وذلك بالإشارة الموجبة لهذا المعامل.

وأخيراً يلاحظ أن معامل الارتباط بين بُعد التنفيذ ومتغير جودة التعليم كانت قيمتهُ 0.85، كذلك ظهر معامل الارتباط ذات دلالة معنوية وذلك من خلال قيمة P (0.004) التي كانت ادنى من 0.05، التي من خلالها يتَّمّ رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين بُعد التنفيذ ومتغير جودة التعليم. كذلك فإن العلاقة بين بُعد التنفيذ ومتغير جودة التعليم من خلال الإشارة الموجبة لهذا المعامل.

3. الفرضية الرئيسة الثالثة: لا يوجد تأثير معنوي لمتغير المقارنة المرجعية في جودة التعليم.

في بادئ الأمر وقبل إجراء اختبار الفرضية الرئيسة يتطلّب صياغة الفرضية الإحصائية الخاصة بهذا الاختبار، وكما يأتي:

- فرضية العدم: لا يوجد تأثير معنوي لمتغيّر المقارنة المرجعية في جودة التعليم
- الفرضية البديلة: يوجد تأثير معنوي لمتغيّر المقارنة المرجعية في جودة التعليم

وبواسطة برنامج AMOS تَمّ إيجاد أثر متغير المقارنة المرجعية في جودة التعليم، من خلال إيضاح علاقة التأثير ومعنويتهِ لمتغيّر المقارنة المرجعية في جودة التعليم وكما موضح في الجدول (5):

الجدول (5)

قيم تحليل الاثر لمتغيّر المقارنة المرجعية في جودة التعليم

المتغيّر المؤثّر	مسار التأثير	المتغيّر المؤثّر به	Estimate	S.E.	Confidence Interval 95%		P
					Lower Bound	Upper Bound	
المقارنة المرجعية	< --- -	جودة التعليم	0.870	0.058	0.747	0.977	0.004

من الجدول (5) الذي يوضّح قيم معاملات الانحدار (Estimate)، وحدود الثقة وقيمة P، يلاحظ ان العلاقة لمتغيّر المقارنة المرجعية في جودة التعليم كانت معنوية وذلك من خلال قيمة P=0.004 والتي كانت ادنى من 0.05 مما يدل على رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر معنوي لمتغير المقارنة المرجعية في جودة التعليم. أما قيمة المَعْلَمة المقدّرة والخاصّة بمتغيّر المقارنة المرجعية فقد بلغت قيمتها 0.870 التي تمثل العلاقة بين هذين المتغيّرين، كما إنّ بزيادة وحدة واحدة من متغير المقارنة المرجعية يؤدي إلى زيادة متغير جودة التعليم بمقدار 0.870 وحدة، و هذه العلاقة هي علاقة طردية بين متغير المقارنة المرجعية ومتغيّر جودة التعليم بالإشارة الموجبة لهذه المعلمة. أما القيمة الحقيقة لهذه المعلمة تتراوح بين القيمتين الدنيا والعليا 0.747 و0.977 على التوالي، وبخطأ قياسي (S.E.) يبلغ 0.058 لهذه العلاقة.

4. **الفرضية الرئيسة الرابعة: لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد متغير المقارنة المرجعية (منفردة) وأبعاد متغيّر جودة التعليم (مجتمعة)**

في بادئ الأمر وقبل إجراء اختبار الفرضيات الفرعية المذكورة انفاً يتطلب صياغة الفرضية الإحصائية الخاصة لهذا الاختبار وكالآتي:

- فرضية العدم: لا يوجد أثر معنوي لأبعاد متغيّر المقارنة المرجعية (منفردةً) وأبعاد متغير جودة التعليم (مجتمعةً)
- الفرضية البديلة: يوجد تأثير معنوي لبُعد واحد على الأقل من أبعاد متغير المقارنة المرجعية (منفردةً) وأبعاد متغيّر جودة التعليم (مجتمعةً) .

من خلال إيضاح علاقة التأثير ومعنويتهِ لأبعاد متغيّر المقارنة المرجعية (منفردةً) وأبعاد متغيّر جودة التعليم (مجتمعةً) والموضحة في الجدول (6):

الجدول (6)

قيم تحليل الاثر لأبعاد متغيّر المقارنة المرجعية (منفردةً) وابعاد متغيّر جودة التعليم (مجتمعةً)

المتغيّر المؤثّر	مسار التأثير	المتغيّر المؤثّر به	Estimate	S.E.	Confidence Interval 95%		P
					Lower Bound	Upper Bound	
التخطيط	<--- -	**جودة التعليم**	0.710	0.082	0.519	0.852	0.004
التحليل	<--- -		0.891	0.059	0.759	0.991	0.008
التكامل	<--- -		0.744	0.096	0.544	0.924	0.003
التنفيذ	<--- -		0.848	0.063	0.711	0.962	0.003

من خلال الجدول (6) الذي يوضّح قيم معاملات الانحدار (Estimate)، وحدود الثقة وقيمة P، يلاحظ ان العلاقة لبعد التخطيط في متغير جودة التعليم كانت معنوية وذلك من خلال قيمة P=0.004 التي كانت ادنى من 0.05 مما يدل على رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود أثر معنوي لبعد التخطيط في متغيّر جودة التعليم. اما قيمة المَعْلمة المقدّرة والخاصّة ببعد التخطيط فقد بلغت قيمتها 0.710 التي تمثل العلاقة بين هذين المتغيّرين، كما وان بزيادة وحدة واحدة لبعد التخطيط يؤدي إلى زيادة متغيّر جودة التعليم بمقدار 0.710 وحدة، كما أن هذه العلاقة هي علاقة طردية بين بعد التخطيط ومتغير جودة التعليم من خلال الإشارة الموجبة لهذه المعلمة. أما القيمة الحقيقة لهذه المعلمة تتراوح بين القيمتين الدنيا والعليا 0.519 و0.852 على التوالي، وبخطأ قياسي (S.E.) يبلغ 0.082 لهذه العلاقة.

كذلك يلاحظ أن العلاقة لبعد التحليل في متغير جودة التعليم كانت معنوية وذلك من خلال قيمة P=0.008 والتي كانت ادنى من 0.05 مما يدل على رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر معنوي لبعد التحليل في متغيّر جودة التعليم. أما قيمة المعلمة المقدّرة والخاصّة ببعد التخطيط فقد بلغت قيمتها 0.891 التي تمثل العلاقة بين هذين المتغيرين، كما وإنّ بزيادة وحدة واحدة لبُعد التحليل يؤدي إلى زيادة متغيّر جودة التعليم بمقدار 0.891 وحدة، كما إنّ هذه العلاقة هي علاقة طردية بين بُعد التحليل ومتغير جودة التعليم بالإشارة الموجبة لهذه المعلمة. أما القيمة الحقيقة لهذه المعلمة تتراوح بين القيمتين الدنيا والعليا 0.759 و0.991 على التوالي، وبخطأ قياسي (S.E.) يبلغ 0.059 لهذه العلاقة.

التي كانت ادنى من P=0.003و يلاحظ أن العلاقة لبُعد التكامل في متغيّر جودة التعليم كانت معنوية من خلال قيمة 0.05 مما يدل على رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر معنوي لبُعد التكامل في متغير والتي تمثل العلاقة بين هذين 0.848 جودة التعليم. أما قيمة المعلمة المقدرة والخاصة ببُعد التكامل فقد بلغت قيمتها وحدة، كما ان هذه 0.848المتغيرين، كما وان بزيادة وحدة واحدة لبُعد التكامل يّؤدّي إلى زيادة متغيّر جودة التعليم بمقدار العلاقة هي علاقة طردية بين بُعد التكامل ومتغيّر جودة التعليم بالإشارة الموجبة لهذه المعلمة. أما القيمة الحقيقة لهذه المعلمة لهذه العلاقة.0.063 يبلغ (S.E.) على التوالي، وبخطأ قياسي 0.962 و0.711فتتراوح بين القيمتين الدنيا والعليا

وأخيراً يلاحظ أن العلاقة لبُعد التنفيذ في متغير جودة التعليم كانت معنوية من خلال قيمة P=0.003 التي كانت ادنى من 0.05 مما يدل على رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على ان هناك أثر معنوي لبُعد التنفيذ في متغير جودة التعليم. أما قيمة المعلمة المقدرة والخاصة ببُعد التنفيذ فقد بلغت قيمتها 0.744 التي تمثل العلاقة بين هذين المتغيرين، كما وان بزيادة وحدة واحدة لبُعد التنفيذ يؤدي إلى زيادة متغير جودة التعليم بمقدار 0.744 وحدة، كما أن هذه العلاقة هي علاقة طردية بين بُعد التنفيذ ومتغير جودة التعليم من خلال الإشارة الموجبة لهذه المعلمة. أما القيمة الحقيقة لهذه المعلمة تتراوح بين القيمتين الدنيا والعليا 0.544 و0.924 على التوالي، وبخطأ قياسي (S.E.) يبلغ 0.096 لهذه العلاقة.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً. الاستنتاجات

1. تحقق معايير الجودة في التعليم مبدأ التميّز والمساواة، فالمعيار يمتلك تحدياً للمتعلمين يجعلهم يتنافسون جميعاً لتحقيق التميّز بغض النظر عن خلفياتهم وخصائصهم وهذا يحقق المساواة وتكافؤ الفرص بين الأفراد.
2. توفر معايير الجودة رؤية شاملة للتعلّم والتعليم من خلال برنامج تربوي يوفر فرصاً للتميّز الأفراد جميعاً الذين يتلقون التعليم في المستويات المختلفة .
3. تُعدّ المقارنة المرجعية من الأساليب المهمّة المستعملة من قبل منظّمات التعليم التي تطبّق التقنيات الحديثة وذلك لغرض مقارنة أدائها مع أداء المنظّمات الرائدة.

4. أظهرت النتائج الإحصائية وجود علاقة ارتباط معنوية بين متغير المقارنة المرجعية ومتغير معايير جودة التعليم.
5. أظهرت النتائج وجود علاقة أثر معنوي بين متغير المقارنة المرجعية ومتغير معايير جودة التعليم.

6. أظهرت نتائج التحليل أن هناك علاقة ارتباط معنوية بين خطوات المقارنة المرجعية (منفردةً) ومعايير جودة التعليم (مجتمعةً).
7. أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة اثر معنوية بين المقارنة المرجعية (منفردةً) مع معايير الجودة (مجتمعةً).
8. أظهرت النتائج الإحصائية وجود علاقة ارتباط معنوية بين المقارنة المرجعية (مجتمعةً) ومعايير جودة التعليم (كُلٌّ على حدة).
9. أظهرت النتائج الإحصائية وجود علاقة أثر معنوية للمقارنة المرجعية (مجتمعةً) ومعايير جودة التعليم (كُلٌّ على حدة).

ثانياً: التوصيات

بناءً على الاستنتاجات التي تَمّ طرحها في المبحث السابق، يعرض هذا المبحث أهم التوصيات الضرورية للمنظمة المبحوثة التي تَمّ التوصل إليها، وهي:

1. وجوب اهتمام المنظّمة المبحوثة بتطبيق المقارنة المرجعية لكونها أحد أساليب التحسين والتطوير المستمر وليس أسلوب نسخ لتجارب الآخرين والاستفادة منها بمجال تطوير العملية التعليمية.
2. وجوب قيام المنظّمة المبحوثة بتكليف جهات متخصصة بمتابعة تنفيذ عملية المقارنة المرجعية ووضع معايير لقياس أداء المنظّمات التابعة له وتحديد مستوى أداء كُلٌّ منظمة لكي يصبح من السهل تحديد أي المنظّمات التي تكون رائدة في مجال عملها.
3. توفير الموارد والإمكانيات التي تلزم المقارنة المرجعية التي من شأنها تحسين مستوى الأداء.
4. إعداد دورات تدريبية للموظفين على التخطيط وتقييم الأداء وتنفيذ المقارنة المرجعية.
5. إعداد فريق عمل يتكون من المختصين لإجراء المقارنة المرجعية بالمنظّمة التعليمية.
6. إنشاء مراكز متخصصة للمقارنة المرجعية أسوةً بالمراكز العالمية في هذا المجال تتولى تقديم المساعدة الفنية والمشورة والمعلومات الضرورية للمنظمات العراقية لتطبيق أسلوب المقارنة المرجعية بنجاح.
7. ضرورة دعم وتأييد وزارة التربية لمعايير الجودة في التعليم، ويتمثل ذلك بالقناعة والتأييد مع تخصيص الموارد المادية والبشرية اللازمة لنجاح تطبيق معايير الجودة في التعليم في المنظّمات التعليمية.

المصادر

1. أبو هاني، عماد الدين عادل، (2018)، أثر المقارنة المرجعية على تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير، كلية الرباط، **جامعة غزة**.
2. أحمد، ميسر إبراهيم، محمد، ليلى مصطفى، (2012)، **ضمان الجودة، الجزء الثاني، دراسة متطلبات الجودة في التعليم العالي**، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
3. أحمد، بوريش أحمد، محمد، تربش محمد، (2021)، دور المقارنة المرجعية في دعم الميزة التنافسية (دراسة حالة فندق تافئة – مغنية)، **مجلة الاقتصاد وإدارة الاعمال**، مجلد (5)، العدد(2)، الجزائر.
4. الجبوري، مسير إبراهيم أحمد، (2021)، **إدارة الجودة المعاصرة جوانب نظرية وتطبيقات**، الطبعة الثالثة، مكتبة دجلة للطباعة والنشر والتوزيع، الموصل، العراق.
5. جعفر، عبدالاله نعمة، (2012)، **أهمية قياس تكاليف ضمان الجودة وأثره على تحسين الأداء في التعليم العالي**، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزرقاء، الأردن، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
6. حمد، سارا خالد خال، جيمن بكر محمد، (2019) العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة وتأثيرها على تحسين الخدمة التعليمية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، (111) العدد (25).
7. السيد علي، أسماء فتحي السيد علي، (2019)، رضا طلاب كلية التربية جامعة المنوفية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم: دراسة لآراء الطلاب، **مجلة كلية التربية بالزقازيق**، مجلد (103) العدد2.
8. القحطاني، سالم سعيد، العامري، وأحمد سليمان، وآل ذهب، ومهدي محمد، العمر، بدران عبد الرحمن، (2013)، **منهج البحث في العلوم السلوكية**، مكتبة العبيكان، الرياض، المملكة العربية السعودية.
9. كاظم، حاتَمّ كريم كاظم، (2022)، استعمال تقنية المقارنة المرجعية الموجهة بالوقت (TBM) في تقويم كفاءة أداء الوحدات الصحية، **Journal of Faulty Of Administration And Economics Alghari**، المجلد (18)، العدد (1).
10. مجيد، سوسن شاكر، الزيدات، محمد عواد، (2008)، **الجودة في التعليم: دراسات تطبيقية**، ط1، عمان، دار صفاء للنشر، عمّان، الأردن.
11. محمد، عبد الفتاح جاسم زعلان، (2004)، دور المقارنة المرجعية في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة مقارنة بين معملي بغداد والكوفة للصناعات الجلدية، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، **جامعة كربلاء**، العراق.
12. المري، عبد الله محمد أبو شهاب، القواسمة، فريد محمد، (2020)، أثر تطبيق أسلوب المقارنة المرجعية على الأداء التنظيمي: دراسة حالة وزارة العدل القطرية، **مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية**، المجلد(28)، العدد (39)، قطر.
13. المنزوع، زايد علي عبد الخالق المنزوع، (2020)، دور الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية، **مجلة الدار البيضاء**، العدد (2)، المجلد (2)، الجمهورية اليمنية.

14. Fida, B. A. Ahmed u, Al-Balushi, y, & Singh, D. (2020). Impact of service quality on customer loyalty and customer satisfaction in Islamic Bank in the Sultanate of Oman. **Sage open**, 10(2), 215824420979517.