

قياس مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمة التعليمية في كلية الإدارة والاقتصاد-

جامعة الموصل: دراسة حالة

ا.م.د. حسين عبد الجبار نجم

وزارة التربية/ معاون المدير العام للشؤون الإدارية

المديرية العامة لإعداد المعلمين والتدريب والتطوير التربوي

Dr_hussein1966@yahoo.com

مستخلص البحث:

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمة التعليمية (ESQ) في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة الموصل، والتي تشمل جودة أعضاء هيئة التدريس (FQ)، جودة البحث العلمي (QSR)، جودة الإدارة التعليمية (QEA)، وجودة المناهج التعليمية (QEC). تم استخدام منهجية دراسة الحالة من خلال توزيع قائمة فحص على عينة ضمن (10) من أعضاء هيئة التدريس في الكلية لجمع البيانات، وتحليل النتائج باستخدام المتوسط الحسابي والنسب المئوية. أظهرت النتائج أن الكلية تطبق بعض الأبعاد بشكل جيد، مثل (FQ) و (QEC)، بنسبة تطبيق بلغت (84%) و (80%) على التوالي. ومع ذلك، أظهرت النتائج وجود فجوات في تطبيق أبعاد أخرى مثل (QSR) (68%) و (QEA) (72%). استناداً إلى هذه النتائج، تم تقديم عدد من التوصيات لتحسين العملية التعليمية في الكلية. أبرز هذه التوصيات شملت تعزيز الدعم الأكاديمي للطلاب، زيادة الدعم المالي للبحث العلمي، تحسين استقطاب الأساتذة، وتطوير المناهج لتلبية احتياجات سوق العمل. كما تم التأكيد على ضرورة تحقيق توازن بين الأبعاد المختلفة لـ (ESQ) لضمان تحسين شامل في الأداء الأكاديمي. تسهم هذه الدراسة في تسليط الضوء على نقاط القوة والضعف في تطبيق (ESQ) في الكلية، مما يتيح فرصة لتحسين وتعزيز استراتيجيات التعليم والبحث العلمي في المستقبل.

الكلمات المفتاحية: تطبيق جودة الخدمة التعليمية، أداء أعضاء هيئة التدريس، فاعلية البحث العلمي، تحسين المناهج التعليمية، الإدارة التعليمية في الجامعات، كلية الإدارة والاقتصاد.

المقدمة:

تعد جودة الخدمة التعليمية (ESQ) من المفاهيم الحيوية التي تلعب دوراً بارزاً في تحسين الأداء الأكاديمي للمؤسسات التعليمية، حيث إنها تمثل مجموعة من العوامل والمتغيرات التي تؤثر في تجربة التعلم بشكل مباشر. من بين هذه العوامل، تبرز أربعة أبعاد رئيسية تشكل جوهر جودة التعليم: جودة أعضاء هيئة التدريس (FQ)، جودة البحث العلمي (QSR)، جودة الإدارة التعليمية (QEA)، وجودة المناهج التعليمية (QEC). يشمل بُعد (FQ) مدى قدرة المعلمين على تقديم محتوى أكاديمي متميز، وتوجيه الطلاب نحو تحقيق أهدافهم التعليمية، بينما يرتبط بُعد (QSR) بقدرة المؤسسة على إنتاج أبحاث علمية تسهم في تقدم المعرفة وتحقيق الابتكار. أما بُعد (QEA) فيتعلق بكفاءة القيادة التعليمية وقدرتها على تنظيم وإدارة الموارد والعمليات داخل المؤسسة التعليمية. وأخيراً، يركز بُعد (QEC) على تصميم محتوى دراسي يتماشى مع احتياجات الطلاب ومتطلبات سوق العمل.

يهدف هذا البحث إلى دراسة مدى تطبيق هذه الأبعاد في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة الموصل، من خلال تحليل مستوى الأداء في كل بعد من الأبعاد المذكورة، وتحديد كيفية تأثيرها على (ESQ) المقدمة. كما يسعى البحث إلى تقديم توصيات عملية تهدف إلى تعزيز جودة التعليم في الكلية بما يتماشى مع أفضل الممارسات التعليمية المعترف بها عالمياً.

المحور الأول: منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

تواجه كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة الموصل تحديات في التطبيق الفعال لأبعاد جودة الخدمة التعليمية (ESQ)، رغم أهميتها الكبيرة في تحسين الأداء الأكاديمي وتعزيز تجربة الطلاب. وتتمثل هذه التحديات في نقص التأهيل المستمر لأعضاء هيئة التدريس، محدودية الموارد البحثية، وضعف التنسيق الإداري، مما يؤثر سلباً على جودة العملية التعليمية. وعليه، يسعى هذا البحث إلى تحليل مدى فاعلية تطبيق أبعاد جودة الخدمة التعليمية في الكلية، وتأثيرها على مخرجات التعليم، بهدف تقديم حلول تساهم في تحسين الأداء الأكاديمي.

وفي سياق ما سبق، يمكن التعبير عن مشكلة البحث الحالية من خلال التساؤلات البحثية الآتية:

1. ما هو مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمة التعليمية في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة الموصل؟
2. ما مقدار الفجوات في تطبيق هذه الأبعاد في الكلية المبحوثة؟
3. ما هي التحديات التي تواجه تطبيق هذه الأبعاد في الكلية المبحوثة؟

ثانياً: أهمية البحث

تكمن الأهمية في تقييم مستوى تطبيق أبعاد (ESQ) في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة الموصل، وتحديد الفجوات والتحديات التي قد تؤثر على تحسين العملية التعليمية. كما يساهم البحث في تقديم توصيات عملية لتحسين الجودة الأكاديمية والإدارية، مما يعزز سمعة الكلية ويحقق التميز الأكاديمي.

ثالثاً: أهداف البحث تتلخص في النقاط التالية

1. قياس مستوى تطبيق أبعاد (ESQ) في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة الموصل.
2. تحليل الفجوات في تطبيق هذه الأبعاد والوقوف على جوانب القوة والضعف في العملية التعليمية.
3. تحديد التحديات التي تواجه الكلية في تطبيق أبعاد (ESQ).
4. اقتراح حلول وتوصيات لتحسين جودة التعليم والإدارة الأكاديمية في الكلية.

رابعاً: فرضية البحث

"تطبق كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة الموصل أبعاد جودة الخدمة التعليمية (جودة أعضاء هيئة التدريس، جودة البحث العلمي، جودة الإدارة التعليمية، وجودة المناهج التعليمية).".

خامساً: حدود البحث

1. الزمان: العام الدراسي 2024-2025.
2. المكان: كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة الموصل.
3. البشرية: ضم مجتمع الكلية المبحوثة (221) تدريسي، وتم التركيز على عينة تضم (10) من أعضاء هيئة التدريس من مختلف الأقسام في الكلية، حيث تم توزيع قائمة فحص عليهم وجمع الإجابات من خلال حساب المتوسط الحسابي للنتائج.

سادساً: منهج البحث

المنهج المتبع في البحث هو دراسة الحالة، حيث تم التركيز على تحليل تطبيق أبعاد (ESQ) في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة الموصل من خلال عينة من أعضاء هيئة التدريس.

سابعاً: أدوات تجميع وتحليل البيانات

لإتمام الجانب الميداني للدراسة وجمع البيانات، اعتمد الباحث على قائمة الفحص (Checklist) (الصابونجي، 2022)، (إبراهيم، 2023). الهدف من هذه القائمة هو تقييم مدى تطبيق أبعاد (ESQ) في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة الموصل. تضمنت قائمة الفحص (20) فقرة، حيث تم تقسيمها إلى أربعة أبعاد رئيسية، كل بُعد تضمن (5) فقرات. استخدم الباحثون المقياس الخماسي للحصول على

نتائج دقيقة وموثوقة، حيث تراوحت درجات المقياس بين (1-5) درجات: درجة (1): غير مطبق كلياً، درجة (2): مطبق بشكل ضعيف، درجة (3): مطبق جزئياً، درجة (4): مطبق بشكل جيد، درجة (5): مطبق كلياً. لتكملة جمع البيانات، قام الباحث بإجراء عدد من اللقاءات مع أعضاء هيئة التدريس في الكلية وفقاً لتخصصاتهم ومسؤولياتهم الأكاديمية، حيث كانت هذه المقابلات موجهة نحو تقييم تطبيق أبعاد (ESQ).

ثامناً: التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات الميدانية من ميدان الدراسة، استخدم الباحث مجموعة من الأدوات الإحصائية لتحليل البيانات وتفسير النتائج بشكل دقيق..

1. الأوساط الحسابية المرجحة: تم احتسابها باستخدام المعادلة الموضحة أدناه.

الوسط الحسابي المرجح = مجموع النتيجة / التكرارات

2. التكرارات: تعني عدد الإجابات لكل وزن من الأوزان الثلاثة المعتمدة في الدراسة.

النتيجة = التكرار × الوزن

3. النسب المئوية: تم احتسابها باستخدام المعادلة الموضحة أدناه.

النسبة المئوية = الوسط الحسابي المرجح / أعلى وزن × 100

المحور الثاني: بعض الدراسات السابقة

1. دراسة (عبد الله والجبقي، 2024) "تحسين جودة الخدمات التعليمية في ظل استراتيجيات التحول الرقمي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من التدريسيين في جامعة الموصل"

تناولت هذه الدراسة تأثير استراتيجيات التحول الرقمي على جودة الخدمات التعليمية في جامعة الموصل. المشكلة: تواجه جامعة الموصل تحديات في تطبيق استراتيجيات التحول الرقمي في التعليم، مما يؤثر على جودة الخدمات التعليمية المقدمة. استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، معتمدين على استبانة وزعت على عينة من التدريسيين لجمع البيانات. أشارت النتائج إلى أن التحول الرقمي يسهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة التعليمية، مع توصية بضرورة تعزيز البنية التحتية الرقمية وتدريب الكوادر التعليمية على استخدام التقنيات الحديثة.

2. دراسة (الحياي و اخرون، 2022) "قياس مدى توافر أبعاد جودة الخدمة التعليمية: دراسة ميدانية في جامعة الموصل - كلية الإدارة والاقتصاد"

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مدى توفر أبعاد جودة الخدمة التعليمية في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة الموصل. المشكلة: هناك تفاوت في تطبيق أبعاد جودة الخدمة التعليمية في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة الموصل. اعتمد الباحثون على استبانة وزعت على عينة من أعضاء هيئة التدريس والطلاب لجمع البيانات. أظهرت النتائج وجود تفاوت في تطبيق أبعاد الجودة، مع تميز بعض الأبعاد وضعف أخرى، مما يستدعي تبني استراتيجيات لتحسين جودة الخدمة التعليمية في الكلية.

3. دراسة (الجلبي، 2019) "تقييم جودة الخدمات التعليمية وفق نموذج (Servqual): دراسة استطلاعية لعينة من طلبة كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة بغداد"

ركزت هذه الدراسة على تقييم جودة الخدمات التعليمية في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة بغداد باستخدام نموذج (Servqual). المشكلة: وجود فجوات بين توقعات الطلاب وإدراكهم لجودة الخدمة

التعليمية المقدمة في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة بغداد. تم جمع البيانات من خلال استبانة وزعت على عينة من الطلاب، وجرى تحليلها لتحديد الفجوات بين توقعات الطلاب وإدراكهم لجودة الخدمة المقدمة. أظهرت النتائج وجود فجوات في بعض أبعاد الجودة، مما يتطلب تحسينات في تلك المجالات لضمان رضا الطلاب.

المحور الثالث: الإطار النظري

أولاً: مفهوم جودة الخدمة التعليمية (ESQ) Educational Service Quality

تتعدد تعريفات (ESQ) بسبب خصوصية الخدمات بشكل عام والتعليمية بشكل خاص. فقد أشار (سيف وآخرون، 2014: 23) إلى أنها منهج إداري مبتكر يهدف إلى التحسين المستمر للخدمات الأكاديمية وغير الأكاديمية، مما يساهم في تحقيق رضا الطلبة الحاليين والمستقبليين. أما (لحول وآخرون، 2015: 19) فقد وصفوا جودة الخدمات التعليمية بأنها مجموعة من الخصائص التي تجعل المنتجات التعليمية قادرة على تلبية متطلبات الطلبة والمجتمع وسوق العمل، بالإضافة إلى الجهات المستفيدة داخلياً وخارجياً. ورأى (عيد، 2016: 44) أن (ESQ) تتمثل في تعزيز القدرات الإبداعية والفكرية للطلبة، وتحسين مستوى استيعابهم ومهاراتهم العلمية، مع ربط المعرفة المكتسبة بين الماضي والحاضر. بينما عرّفها الشايب (الشايب، 2016: 29) بأنها التقييم المعرفي المستمر للخدمات المقدمة من المؤسسات التعليمية. وأشار (الشرجي، 2017: 22) إلى أن (ESQ) تتجسد في آراء طلبة الدراسات العليا حول ستة محاور رئيسية تشمل: الوسائل التعليمية، المناهج الدراسية، الخدمات المكتبية، خدمات القبول والتسجيل، البنية التحتية، وأعضاء هيئة التدريس. أما (الصابونجي، 2022: 54) فقد عرفها بأنها مجموعة من الجهود التي تبذلها الجامعة لتقديم خدمات تعليمية متميزة، تهدف إلى تحقيق نتائج إيجابية للعملية التعليمية، بهدف تطوير الطلاب في مختلف جوانبهم، وتوفير بيئة تعليمية ملائمة تساهم في تحقيق التنمية المستدامة.

(ESQ) تعكس قدرة المؤسسات على تزويد الطلبة بالمهارات والمعرفة اللازمة أثناء دراستهم الجامعية (الصالح وجاب الله، 2016: 62)، وتوفير خدمات تحقق معايير الجودة عبر الموثوقية والأمان والتعاطف (صلاح الدين، 2016: 14). كما تشمل تحقيق أهداف ذات تأثير اقتصادي واجتماعي وسياسي يلبي احتياجات المجتمع (الكناري، 2016: 49)، وتسخير الموارد وفق معايير الجودة الشاملة (نجم، 2016: 46). وتقاس جودة التعليم من خلال الأنشطة الأكاديمية وغير الأكاديمية التي تلبي احتياجات الطلبة (عبد الحي، 2017: 26)، وهي فلسفة إدارية تهدف لتحسين الأداء المؤسسي وإحداث تغييرات إيجابية (عبد، 2017: 395). وتشمل تقديم خدمات تحقق رضا الطلبة (راضي وآخرون، 2018: 37)، وتلبية حاجاتهم من خلال خصائص محددة (Hazelkorn et. al, 2018: 15). تهدف أيضاً إلى خلو مخرجات التعليم من العيوب وتلبية متطلبات سوق العمل (الأسدي، 2019: 15؛ محمد وعلي، 2019: 371)، وتحسين السمعة المؤسسية وضمان رضا الطلبة في ظل التنافسية (Raza et. al, 2020: 93) باستخدام الإدارة الإلكترونية لتحقيق الكفاءة والتطوير المستمر (Alayoubi et. al, 2020: 14).

ثانياً: أهمية جودة الخدمة التعليمية

تتمتع (ESQ) بأهمية كبيرة، ويمكن تلخيص أبرز جوانب هذه الأهمية في النقاط التالية:

1. تحقيق رضا الطلاب: تعتبر (ESQ) عاملاً حاسماً في ضمان رضا الطلاب، حيث تؤثر بشكل كبير في تجربتهم التعليمية ومستوى أدائهم الأكاديمي. (Parasuraman et al., 1988)
2. تحسين مخرجات العملية التعليمية: تحسين جودة التعليم يساهم في زيادة فعالية العملية التعليمية، مما يؤدي إلى تحسين نتائج الطلاب وزيادة فرصهم في النجاح. (Kotler & Fox, 1995)

3. تعزيز سمعة المؤسسة: المؤسسات التعليمية التي تقدم خدمات تعليمية عالية الجودة تكون أكثر جذبًا للطلاب الجدد وتتمتع بسمعة أفضل في المجتمع الأكاديمي. (Zeithaml et al., 1996)

4. مواكبة التغيرات في سوق العمل: (ESQ) تساهم في تطوير مهارات الطلاب بما يتوافق مع متطلبات سوق العمل المعاصر، مما يعزز فرصهم في الحصول على وظائف مرموقة. (Cheng, 2002).

5. الابتكار والتطوير المستمر: تساهم جودة التعليم في تشجيع الابتكار داخل المؤسسات الأكاديمية، وتدفعها لتقديم برامج تعليمية جديدة تواكب احتياجات الطلاب والمجتمع (Harvey & Green, 1993).

وأوضح (المنيراوي، 2015: 15) أن (ESQ) في مؤسسات التعليم العالي تعد من الاحتياجات الأساسية للمجتمعات، حيث تساهم في الارتقاء بالمستوى الثقافي للمجتمع. كما أصبحت الجودة عنصرًا أساسيًا في المنافسة التجارية، مما دفع المؤسسات إلى تحسين جودة خدماتها. وأكد (حمد وآخرون، 2019: 167) أن (ESQ) تعزز التنافسية وتساهم في تطوير الطلاب في الجوانب العلمية والاجتماعية، مما يساهم في تنمية المجتمع ومواجهة التحديات العالمية. وقد أدى تغير احتياجات سوق العمل إلى زيادة الاهتمام بتطبيق الجودة في التعليم.

ثالثاً: أبعاد جودة الخدمة التعليمية

تشير الدراسات والأبحاث إلى أن الأبعاد الرئيسية لـ (ESQ) تتضمن مجموعة من المؤشرات القياسية التي تتناسب مع طبيعة الميدان المبحوث، والتي تم تناولها من قبل عدة مؤلفين مثل (سلطان، 2016: 37)، (محمد، 2020: 22)، (Hazelkorn et. al., 2018: 37)، (الصابونجي، 2022: 54)، (إبراهيم، 2023: 601).

1. جودة أعضاء هيئة التدريس: Faculty Quality (FQ) تعد من العناصر الأساسية التي تؤثر في العملية التعليمية. فالمعلمون المؤهلون والمتمرسون يلعبون دورًا كبيرًا في نقل المعرفة وتنمية مهارات الطلاب. حيث يجب أن يمتلك أعضاء هيئة التدريس المعرفة المتعمقة في تخصصاتهم، بالإضافة إلى مهارات تدريسية فعالة تواكب التطورات الحديثة في مجال التعليم. وتساهم قدرتهم على التحفيز والإلهام في تحسين الأداء الأكاديمي للطلاب (Zhou & Lee, 2021: 135).

2. جودة البحث العلمي: Quality of Scientific Research (QSR) يُعتبر البحث العلمي جزءًا لا يتجزأ من (ESQ). فهو لا يساهم فقط في تقدم المعرفة، بل يعزز أيضًا سمعة المؤسسة التعليمية على المستوى العالمي. تشجع الجامعات والمؤسسات الأكاديمية على القيام بالأبحاث العلمية التي تساهم في حل المشكلات المجتمعية وتطوير مختلف المجالات. بالإضافة إلى ذلك، يعكس مستوى البحث العلمي مدى قدرة المؤسسة على الابتكار والتطور في مجالات متعددة

(Lau & Chan, 2022: 248).

3. جودة الإدارة التعليمية: Quality of Educational Administration (QEA) تمثل قدرة المؤسسات الأكاديمية على تنظيم وتوجيه الموارد البشرية والمادية لتحقيق أهداف التعليم بكفاءة. وتحتاج الإدارة التعليمية إلى اتخاذ قرارات استراتيجية تساهم في تحسين بيئة التعلم وضمان تقديم خدمات تعليمية متميزة. تعتبر الشفافية والعدالة في اتخاذ القرارات من العناصر الأساسية التي تساهم في تعزيز ثقة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في الإدارة (Sullivan et al., 2020: 112).

4. جودة المناهج التعليمية: Quality of Educational Curricula (QEC) تلعب المناهج التعليمية دورًا حيويًا في تحديد مستوى التعليم وجودته. فالمناهج المدروسة بعناية والمصممة لتناسب مع احتياجات الطلاب وسوق العمل تساهم في تحسين الأداء الأكاديمي. يجب أن تكون المناهج مرنة

وقابلة للتطوير لتواكب التغيرات السريعة في مجالات المعرفة والتكنولوجيا. وتهدف المناهج التعليمية الجيدة إلى تحفيز التفكير النقدي وتعزيز قدرات الطلاب على التحليل وحل المشكلات (Singh & Mohan, 2023: 74).

نستنتج من ما سبق: تتداخل أبعاد (ESQ) بشكل وثيق لتحقيق عملية تعليمية فعالة. فتعزيز (FQ) يساهم في تحسين تجربة التعلم، بينما يساهم البحث العلمي في رفع مستوى الابتكار والتقدم الأكاديمي. كما أن الإدارة التعليمية الفعالة تضمن بيئة تعليمية منظمة، بينما تضمن المناهج التعليمية المتطورة تزويد الطلاب بالمعرفة والمهارات المطلوبة في سوق العمل. هذه الأبعاد مجتمعة تدعم جودة التعليم بشكل شامل وتساهم في تطوير المجتمع الأكاديمي والمهني.

المحور الرابع: الإطار العملي

في هذا الجانب، سيتم التركيز على تطبيق الجانب العملي للبحث من خلال جمع البيانات الميدانية وتحليلها، وذلك باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة لتقييم مستوى تطبيق أبعاد (ESQ) في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة الموصل.

أولاً: جودة أعضاء هيئة التدريس:

أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي المرجح لهذا البعد بلغ (4.2)، بينما وصلت النسبة المئوية للتطبيق إلى (84%)، مع وجود فجوة تطبيق تبلغ (16%). يشير ذلك إلى مستوى جيد من تطبيق الجودة في التدريس. يتضح من البيانات أن الكلية تطبق معظم جوانب (FQ) بشكل ملحوظ، مما يعكس التزام الأساتذة بتقديم محاضرات مهنية عالية المستوى باستخدام تقنيات حديثة. ومع ذلك، يظهر أن تطبيق بعض الجوانب، مثل "تقديم دعم أكاديمي مستمر للطلاب خارج المحاضرات"، يتم بشكل جزئي. يشير هذا إلى وجود فرصة لتعزيز هذه الجوانب بشكل أكبر لتحقيق تحسينات في مستوى التعليم وتطوير مهارات الطلاب.

الجدول (1) نتائج بعد (FQ)

ت	جودة أعضاء هيئة التدريس	غير مطبق كلياً	مطبق بشكل ضعيف	مطبق جزئياً	مطبق بشكل جيد	مطبق كلياً
1	يتمتع معظم أساتذة الكلية بكفاءات عالية أثناء شرح وإلقاء المحاضرات؟					✓
2	إلقاء المحاضرات يتم باستخدام وسائل تكنولوجية حديثة مثل عروض باوربوينت ووسائط أخرى؟				✓	
3	يقدم التدريسيون المساهمات الفكرية المتعلقة بعمل الكلية والتفاعل مع مؤسسات المجتمع؟				✓	
4	يملك أساتذة الكلية القدرة على تطوير المناهج التعليمية في مجالات التخصص؟					✓
5	هل يظهر أعضاء هيئة التدريس قدرة على تقديم دعم أكاديمي مستمر للطلاب خارج المحاضرات؟			✓		
الأوزان		1	2	3	4	5
التكرارات		0	0	1	2	2
النتيجة		0	0	3	8	10
الوسط الحسابي المرجح		4.2				
النسبة المئوية		%84				
حجم الفجوة		%16				

ثانياً: جودة البحث العلمي

أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي المرجح لـ (QSR) بلغ (3.4)، بينما وصلت النسبة المئوية للتطبيق إلى (68%)، مع فجوة تطبيق تبلغ (32%). وهذا يشير إلى أن الكلية تبذل جهوداً معقولة في تطبيق بعض جوانب جودة البحث العلمي، لكن هناك حاجة لتحسين بعض الجوانب. توضح البيانات أن الكلية تعزز النشاط البحثي لأعضاء هيئة التدريس وتوفر دعماً مالياً جزئياً للبحث العلمي، بالإضافة إلى تعاون جزئي مع كليات أخرى محلياً ودولياً. ومع ذلك، يظهر أن بعض الجوانب، مثل "انعكاس نشاط البحث العلمي لأعضاء هيئة التدريس على محتويات المقاييس"، يتم تطبيقها بشكل ضعيف. تشير هذه النتائج إلى ضرورة تحسين بعض الجوانب لتعزيز النشاط البحثي وجودة البحوث العلمية.

الجدول (2) نتائج بعد (QSR)

ت	جودة البحث العلمي	غير مطبق كلياً	مطبق بشكل ضعيف	مطبق جزئياً	مطبق بشكل جيد	مطبق كلياً
1	ينعكس نشاط البحث العلمي لأعضاء هيئة التدريس على محتويات المقاييس؟		✓			
2	هل ترصد إدارة الكلية المبحوثة ميزانية كافية للبحث العلمي؟			✓		
3	هل يوجد تعاون بين الكلية وكليات أخرى محلياً ودولياً في مجال البحث العلمي؟			✓		
4	هل تسهم التجهيزات العلمية والتقنيات التكنولوجية في إنجاز بحوث علمية ذات جودة؟				✓	
5	تشجع الكلية أعضاء هيئة التدريس على نشر الأبحاث العلمية في مجلات محكمة؟					✓
الاوزان		1	2	3	4	5
التكرارات		0	1	2	1	1
النتيجة		0	2	6	4	5
الوسط الحسابي المرجح		3.4				
النسبة المئوية		68%				
حجم الفجوة		32%				

ثالثاً: جودة الإدارة التعليمية

بينت النتائج أن المتوسط الحسابي المرجح لـ (QEA) بلغ (3.6)، بينما وصلت النسبة المئوية للتطبيق إلى (72%)، مع وجود فجوة تطبيق تبلغ (28%). يشير ذلك إلى مستوى جيد من تطبيق الجودة في إدارة الكلية. يتضح من البيانات أن الإدارة تلتزم بـ (ESQ) وتشجع على الإبداع من خلال برامج داعمة للجودة، وتبني معايير واضحة لتقييم الجودة. ومع ذلك، يظهر أن بعض الجوانب مثل "استخدام طرائق خاصة لتقويم أداء هيئة التدريس" يتم تطبيقها بشكل جزئي. كما يظهر أن هناك مجالاً لتحسين عملية استقطاب أساتذة ذوي تخصصات علمية متميزة وتعزيز بعض الجوانب لتحقيق تحسينات في الأداء الأكاديمي وتطوير البيئة التعليمية.

الجدول (3) نتائج بعد (QEA)

ت	جودة الإدارة التعليمية	غير مطبق كلياً	مطبق بشكل ضعيف	مطبق جزئياً	مطبق بشكل جيد	مطبق كلياً
1	هل تلتزم إدارة الكلية بالجودة والتركيز على جودة الخدمة التعليمية؟				✓	
2	هل تشجع إدارة الكلية على الإبداع من خلال برامج تدعم الجودة؟					✓
3	هل تستخدم إدارة الكلية طرائق خاصة لتقويم أداء هيئة التدريس؟		✓			
4	تسعى الإدارة إلى استقطاب أساتذة ذوي تخصصات علمية متميزة؟			✓		
5	هل تبنى إدارة الكلية معايير واضحة يتم على أساسها الحكم على جودة الخدمة التعليمية؟				✓	
الأوزان		1	2	3	4	5
التكرارات		0	1	1	2	1
النتيجة		0	2	3	8	5
الوسط الحسابي المرجح		3.6				
النسبة المئوية		72%				
حجم الفجوة		28%				

رابعاً: جودة المناهج التعليمية

أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي المرجح لـ (QEC) بلغ (4.0)، بينما وصلت النسبة المئوية للتطبيق إلى (80%)، مع وجود فجوة تطبيق تبلغ (20%). يشير ذلك إلى أن الكلية تطبق بشكل جيد معظم جوانب (QEC). يتضح من البيانات أن المناهج تُصمم بما يتناسب مع قدرة استيعاب الطالب وترتبط الطالب بواقعه ومحيطه الخارجي. كما يتم استخدام طرق تدريس جديدة تساهم في تحسين (ESQ). ومع ذلك، يظهر أن هناك حاجة لتحسين بعض الجوانب مثل "إتاحة المناهج للطلاب فرصاً أكبر لإيجاد وظائف"، التي يتم تطبيقها بشكل جزئي. هذه النتائج تشير إلى ضرورة تعزيز بعض الجوانب لتحقيق تحسينات أكبر في فعالية المناهج التعليمية وضمان توافقها مع المعايير العالمية.

الجدول (4) نتائج بعد (QEC)

ت	جودة المناهج التعليمية	غير مطبق كلياً	مطبق بشكل ضعيف	مطبق جزئياً	مطبق بشكل جيد	مطبق كلياً
1	يتم تطبيق وبرامج ومناهج تدريس تتناسب مع قدرة استيعاب الطالب؟				✓	
2	مناهج التدريس تربط الطالب بواقعه ومحيطه الخارجي؟			✓		
3	يتم استخدام طرق جديدة في التدريس تسهم في تحقيق جودة الخدمة التعليمية؟					✓
4	هل تتيح المناهج التدريسية للطلاب فرصة إيجاد وظيفة؟			✓		
5	هل تحقق مناهج التدريس أهدافاً معرفية محددة تتوافق مع المعايير العالمية؟					✓
الاوزان		1	2	3	4	5
التكرارات		0	0	2	1	2
النتيجة		0	0	6	4	10
الوسط الحسابي المرجح		4				
النسبة المئوية		%80				
حجم الفجوة		%20				

خامساً: مستوى تطبيق الأبعاد الأربعة

بناءً على نتائج تحليل الأبعاد، يمكن القول إن كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة الموصل قد حققت مستوى جيداً من تطبيق أبعاد (ESQ)، حيث أظهرت النتائج نسبة تطبيق إجمالية بلغت 76%. هذا يشير إلى التزام الكلية بتحقيق الجودة في العديد من المجالات الأساسية مثل (FQ)، (QEC)، و(QSR). ومع ذلك، فإن الفجوة البالغة 24% تشير إلى أن هناك بعض الجوانب التي تحتاج إلى تحسين، خصوصاً في مجالات تقييم الأداء الإداري وتعزيز التعاون بين الكلية والمؤسسات التعليمية الأخرى. لذلك، من الضروري تعزيز الإجراءات المتبعة لتحقيق أقصى استفادة من هذه الأبعاد وتحسينها بشكل مستمر بما يتناسب مع احتياجات ومتطلبات الطلاب والمجتمع الأكاديمي.

بناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن فرضية البحث قد تحققت إلى حد كبير، حيث أظهرت الكلية مستوى جيداً من تطبيق أبعاد (ESQ) بشكل عام. فقد أظهرت نتائج البحث أن (FQ)، وجودة المناهج التعليمية (QEC)، و(QSR) قد تم تطبيقها بنسبة مرتفعة، مما يعكس التزام الكلية بتطوير العملية التعليمية وتوفير بيئة أكاديمية متقدمة.

جدول (5) نتائج مستوى التطبيق الكلي لأبعاد (ESQ)

الابعاد	المتوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية للتطبيق	حجم الفجوة
جودة أعضاء هيئة التدريس	4.2	%84	%16
جودة البحث العلمي	3.4	%68	%32
جودة الإدارة التعليمية	3.6	%72	%28
جودة المناهج التعليمية	4.0	%80	%20
المجموع	3.8	%76	%24

المحور الخامس: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات/ بناءً على نتائج الدراسة، يمكن استخلاص الاستنتاجات التالية:

1. تشير نتائج البحث إلى تحقق فرضية الدراسة إلى حد كبير، حيث تبين أن كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة الموصل تطبق أبعاد جودة الخدمة التعليمية (ESQ) بمستوى جيد. وقد انعكس ذلك في الارتفاع الملحوظ في تطبيق بعض الأبعاد، مثل جودة أعضاء هيئة التدريس (FQ)، وجودة المناهج التعليمية (QEC)، وجودة الخدمات الأكاديمية (QSR). وهذا يدل على التزام الكلية بتطوير العملية التعليمية وتعزيز بيئة أكاديمية متقدمة، مما يسهم في تحسين جودة المخرجات التعليمية ورفع كفاءة الأداء الأكاديمي.

2. جودة أعضاء هيئة التدريس: أظهرت النتائج تطبيقاً جيداً لـ (FQ) بنسبة (%84)، مما يعكس التزام الأساتذة بالكفاءات العالية والتكنولوجيا الحديثة في التدريس. ولكن هناك مجال لتحسين بعض الجوانب مثل الدعم الأكاديمي المستمر للطلاب خارج المحاضرات.

3. جودة البحث العلمي: بلغت نسبة تطبيق هذا البعد (%68)، مما يدل على جهود معقولة لتحسين النشاط البحثي في الكلية. ولكن هناك فجوة (%32) تتطلب تعزيز التعاون المحلي والدولي وزيادة الدعم المالي للبحث العلمي.

4. جودة الإدارة التعليمية: سجلت هذه البعد نسبة تطبيق بلغت (%72)، مما يشير إلى التزام الإدارة بالجودة. لكن هناك فجوة (%28) تشير إلى ضرورة تحسين استقطاب أساتذة متميزين وتبني معايير واضحة لتقييم (ESQ).

5. جودة المناهج التعليمية: بلغت النسبة المئوية للتطبيق (%80)، مما يعكس جودة المناهج في ربط الطلاب بواقعهم وتعزيز فرصهم في الحصول على وظائف وإيجاد وظائف متوافقة مع التخصصات.

6. تفاوت تطبيق أبعاد (ESQ): أظهرت النتائج أن الكلية تطبق هذه الأبعاد بشكل غير متساو، حيث كانت بعض الأبعاد، مثل (FQ) و (QEC)، تُطبق بشكل جيد، بينما كانت (QSR) و (QEA) تُطبق بمستوى أقل.

7. وجود فجوات في التطبيق: تبين وجود فجوة في تطبيق بعض الأبعاد، مما يشير إلى أن هناك مجالات تحتاج إلى تحسين وتطوير، خصوصاً في مجالات مثل البحث العلمي والإدارة التعليمية.

8. التزام الكلية بالجودة: رغم وجود بعض الفجوات، إلا أن الكلية تبذل جهداً معقولاً في تحقيق الجودة التعليمية، مما يعكس التزامها بتطوير العملية التعليمية بشكل عام.

9. فرص للتحسين في بعض الأبعاد: يظل هناك مجال كبير لتحسين بعض جوانب الجودة، مثل توفير ميزانية أكبر للبحث العلمي وتعزيز التعاون بين الكلية وكليات أخرى محلياً ودولياً، وكذلك تحسين طرق التقويم الإداري.

10. تحقيق (ESQ) يتطلب توازنًا بين الأبعاد: للوصول إلى مستوى عالٍ من الجودة التعليمية، يجب أن تكون جميع الأبعاد (أعضاء هيئة التدريس، البحث العلمي، الإدارة، المناهج) متساوية في التطبيق والتركيز عليها بشكل متوازن، الأمر الذي سيسهم في تحسين الأداء الأكاديمي وجودة التعليم في الكلية.

ثانياً: التوصيات/ بناءً على النتائج والاستنتاجات، يمكن تقديم التوصيات التالية:

1. ينبغي تحسين الدعم الأكاديمي خارج المحاضرات من خلال تنظيم ورش عمل إضافية وجلسات استشارية فردية لتعزيز التفاعل بين الأساتذة والطلاب.
2. تخصيص ميزانية أكبر للبحث العلمي وتعزيز التعاون المحلي والدولي مع مؤسسات أكاديمية لتطوير جودة البحث.
3. التركيز على استقطاب أساتذة متميزين عبر برامج أكاديمية وتبني معايير تقييم شفافة لتحسين جودة التعليم والبحث.
4. تحسين المناهج من خلال تعزيز التدريب العملي والتواصل مع سوق العمل المحلي والدولي لزيادة فرص التوظيف للطلاب.
5. ينبغي على الكلية تحقيق توازن أكبر بين الأبعاد الأربعة لـ (ESQ) لضمان تحسين الأداء الشامل.
6. تحسين طرق تقييم الأداء الإداري وتطبيق استراتيجيات شاملة لضمان تطوير مستمر في (QEA).
7. ضرورة تعزيز (ESQ) في الكلية من خلال التدريب المستمر لأعضاء هيئة التدريس وتطوير المناهج.
8. تعزيز التعاون مع المجتمع المحلي والدولي من خلال مشاريع بحثية مشتركة وزيادة فرص التدريب الميداني لربط الطلاب بسوق العمل.

المصادر:

1. إبراهيم، زيد خليل، 2023، دور ثقافة الجودة في تحسين جودة الخدمة التعليمية: دراسة استطلاعية لعينة من تدريسيي كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة الموصل، المؤتمر العلمي الدولي الثالث، كلية الامام الكاظم (ع) اقسام ديالى.
2. الأسدي، سلام معز عزيز، 2019، العلاقة بين ادارة الاحتواء العالي واخلاقيات المهنية للموارد البشرية وتأثيرها في جودة الخدمات التعليمية دراسة تطبيقه لعينة من مؤسسات التعليم السياحي في العراق، كلية العلوم السياحية، جامعة المستنصرية.
3. الجلبي صباح عبد الحسن، 2019، "تقييم جودة الخدمات التعليمية وفق نموذج (Servqual): دراسة استطلاعية لعينة من طلبة كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة بغداد"، مجلة- Journal of Economics and Administrative Sciences.
4. حمد، حسية سليم، خال، سارا خالد ومحمد، جيمس بابكر، 2019، العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمة التعليمية بحث تحليلي لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية في إقليم كردستان، مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، المجلد، 25، العدد 111 الصفحات: 160-181.
5. الحياي، ايمن علي احمد ووهاب، رياض جميل واحمد، عبد الباربي عبد المجيد غير محدون، 2022، "قياس مدى توافر أبعاد جودة الخدمة التعليمية: دراسة ميدانية في جامعة الموصل - كلية الإدارة والاقتصاد"، مجلة اقتصاديات الاعمال، جامعة الفلوجة، المجلد2، العدد2.

6. راضي، ميرفت محمد، المغاري، سها عصام، النجيلي، رغبة محمود، ٢٠١٨، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الفلسطينية: دراسة حالة جامعة الأزهر - غزة، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الحادي عشر، العدد الخامس والثلاثون، ص 155-186.
7. سلطان، حكمت رشيد، وافان يوسف حجي، 2016، دور مكونات الريادة الاستراتيجية في تحقيق أبعاد جودة التعليم العاليين دراسة تحليلية لآراء عينة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأهلية في كردستان العراق، مجلة التنمية البشرية، المجلد 2، العدد 2، ص 167-188.
8. سيف، ناصر إبراهيم، السرطاوي، خاك سفيان، الأقرع، سارة شاكر، 2014 "مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية" المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد السابع، العدد الخامس عشر، ص ١٦١-١٨٦.
9. الشايب، البشير التاجي محمد، محمد، محمد الحسن شريف، ٢٠١٦، قياس جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلاب كلية العلوم الإدارية بجامعة نجران، مجلة جامعة شقراء، جامعة شقراء، السعودية، العدد السادس، ص 1-34.
10. الشرجي، عبد الرحمن محمد، ٢٠١٧، مستوى جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في الأكاديمية العربية، كلية العلوم المالية والمصرفية، التعليم الجامعي صنعاء، اليمن، المجلد العاشر، العدد الواحد والثلاثون.
11. الصابونجي، مؤمن محمد وجيه، 2022، الفراسة الاستراتيجية مدخلا لتعزيز جودة الخدمة التعليمية دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في جامعة الموصل، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.
12. الصالحي، أبو بكر سلمان وجاب الله جمال على، 2016، قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة من وجهة نظر الطلبة، كلية الاقتصاد والإدارة، مجلد 5، العدد 2.
13. صلاح الدين، نسرين صالح محمد، 2016، تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF) دراسة حالة كلية التربية، جامعة عين شمس، ص 37.
14. عبد الحي، اسماء هادي إبراهيم، 2017، جودة الخدمة التعليمية في الدراسات العليا بكلية التربية جامعة المنصورة، دراسة ميدانية، مجلة تطوير الأداء الجامعي.
15. عبد الله، ايمان نجم الدين والجبجي، ربي عدنان محمد، 2024، "تحسين جودة الخدمات التعليمية في ظل استراتيجيات التحول الرقمي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من التدريسيين في جامعة الموصل"، مجلة المثنى للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 14، العدد 1.
16. عيد، أيمن عادل عبد الفتاح، 2016 دور الأداء المؤسسي في تفعيل العلاقة بين أنماط الثقافة التنظيمية وجودة الخدمة التعليمية" دراسة تطبيقية على الجامعات المصرية"، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، كلية التجارة جامعة الإسكندرية، العدد الأول، المجلد 53، ص 447-488.
17. الكناري، خادم الله عبد الله محجوب، 2016، جودة خدمة التعليم الجامعي من وجهة نظر الطلاب في الجامعة السودانية، كلية العلوم الإدارية، جامعة المغتربين، السودان.
18. محمد، صلاح عبد الله، وعلي، هناء فرغلي، 2019، جودة أداء الخدمة التعليمية بالكليات المعتمدة والكليات غير المعتمدة بجامعة اسيوط باستخدام مقياس (SERVPERF)، المجلد 35، العدد 9.

19. محمد، نادية عبد الله، 2020، تقويم جودة الأداء الأكاديمي، لأعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر الطلبة – دراسة استطلاعية في كلية الفنون التطبيقية – الجامعة التقنية الوسطى، مجلة كلية بغداد للعلوم لأقتصادية، العدد الحادي والستون، ص 160.
20. المنيراوي، هناء عبد الرؤوف محمد، 2015، دور المعرفة الضمنية في تحسين جودة خدمة التعليم العالي، رسالة ماجستير مقدمة الى جامعة عين شمس، مصر، ص 15.
21. نجم، عبد العظيم محمد، 2016، إدارة الجودة الشاملة اسس ومبادي وتطبيقات، كنوز للنشر والتوزيع.
22. Alayoubi ،Mansour M. & Al Shobaki ،Mazen J. & Abu-Naser ،Samy S. ، 2020 ، Strategic Leadership Practices and Their Relationship to Improving the Quality of Educational Service in Palestinian Universities. International Journal of Business Marketing and Management (Ijbmm) ،Volume 5 Issue 3 March ،P.P.11-26.
23. Cheng, Y. C. (2002). Total quality management for schools. Total Quality Management & Business Excellence, 13(2), 271-284.
24. Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. Assessment & Evaluation in Higher Education, 18(1), 9-34.
25. Hazelkorn ،E. ،Coates ،H. ،& McCormick ،A. C. (Eds.). ،2018،Research Handbook On Quality ،Performance And Accountability In Higher Education. Edward Elgar Publishing.
26. Kotler, P., & Fox, K. F. A. (1995). Strategic marketing for educational institutions. Prentice-Hall.
27. Lau, K., & Chan, S. (2022). Advances in Research Quality: A New Framework for Academic Excellence. Educational Research Review, 14(2), 245-260.
28. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
29. Raza ،M. M. ،Sarwar ،M. ،& Shah ،A. A. ،2020،Analysis of Education Service Quality in Universities of Pakistan: Postgraduate Students' Perspective. Journal Of Research & Reflections in Education (Jrre)14 ،(1). 93-112.
30. Singh, A., & Mohan, R. (2023). The Evolution of Curriculum Design in Modern Education. International Journal of Education and Curriculum Studies, 21(1), 70-80.
31. Sullivan, M., Peterson, J., & Young, R. (2020). Leadership and Educational Administration in the 21st Century. Journal of Educational Leadership, 8(1), 100-115.

32. Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.
33. Zhou, Y., & Lee, M. (2021). The Role of Faculty in Enhancing Educational Quality in Higher Education. *Journal of Higher Education Quality*, 15(3), 130-140.

Measuring The Implementation Level Of Service Quality Dimensions In The College Of Administration And Economics- University Of Mosul: A Case Study

Abstract:

This study aimed to evaluate the application level of educational service quality at the College of Business and Economics at the University of Mosul, including the quality of faculty members, scientific research quality, educational management, and educational curricula. A case study methodology was used, with a checklist distributed to a sample of 10 faculty members in the college to collect data, and the results were analyzed using the weighted mean and percentages. The results showed that the college applies some dimensions effectively, such as the quality of faculty members and educational curricula, with application rates of (84%) and (80%), respectively. However, the results revealed gaps in the application of other dimensions, such as the quality of scientific research (68%) and educational management (72%). Based on these results, several recommendations were made to improve the educational process at the college. These included enhancing academic support for students, increasing financial support for scientific research, improving faculty recruitment, and developing curricula to meet labor market needs. The importance of achieving a balance between the various dimensions of educational service quality was also emphasized to ensure comprehensive improvement in academic performance. This study contributes to highlighting the strengths and weaknesses in applying educational service quality at the college, offering opportunities to improve and strengthen educational and research strategies in the future.

Keywords: Application of educational service quality, faculty performance, effectiveness of scientific research, improvement of educational curricula, educational administration in universities, College of Administration and Economics.