

تقويم مستوى جودة الخدمات التعليمية في كليات الإدارة والاقتصاد بالجامعات العراقية
 بحث تحليلي في كليات الإدارة والاقتصاد بالجامعات العراقية للمشاركة في عملية الإصلاح

الاقتصادي والإداري الشامل في العراق

أ. م. د. ابراهيم جهاد

قسم ادارة الاعمال

ملخص

يهدف هذا البحث إلى تحديد مدى استخدام كليات الإدارة والاقتصاد بالجامعات العراقية لمقاييس محددة في تقويم جودة الخدمات التعليمية، ويهدف البحث إلى تقويم هذه الخدمات من منظور الكادر الأكاديمي، ومن منظور طلبة الكليات ومن منظور الخريجين. ولتحقيق أهداف البحث فقد جرى تصميم أربع استبيانات وزعت على أربع عينات عشوائية. وجرى تحليل بيانات البحث باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة (النسب المئوية والأوساط الحسابية واختبار مربع كاي X^2 واختبار t).

واستخلص البحث عدة نتائج أهمها إن الكليات تستخدم مجموعة مقاييس في تقويم جودة خدماتها التعليمية وفقاً لآراء عينة العمداء ورؤساء الأقسام للمشاركة في عملية الإصلاح الاقتصادي والإداري الشامل في العراق، وكان تقويم الهيئة التدريسية والطلبة والخريجين ايجابياً لمستوى جودة الخدمات التعليمية، مع وجود بعض جوانب القصور في جودة هذه الخدمات.

Abstract

The aim of this research is to identify if " Faculties of economics and administrative sciences " in Palestinian universities use specific measures to evaluate the quality of educational services. The research aims also at evaluating the educational services of faculties from the perspectives of the academic staff, students, and graduates of these faculties. To achieve the objectives of the research, four different questionnaires have been designed and distributed to four random samples. Appropriate statistical tools have been used to analyze the data. The research has concluded that faculties adopt and use a set of measures to evaluate the quality of educational services. Despite of some negative aspects of the educational services, samples of the research look positively to the quality of these services.

مقدمة Introduction

تلعب كليات الإدارة والاقتصاد في الجامعات العراقية دورا بارزا وأساسيا في نمو وتطوير وتمتية المجتمع العراقي والاقتصاد المحلي، وخصوصا إن الاقتصاد العراقي هو اقتصاد ناشئ ولا يزال في مراحل الأولى، ومن هنا تبرز أهمية هذه الكليات في رفد المجتمع والاقتصاد العراقي بالمهارات والكفاءات والعقول الاقتصادية والإدارية والمالية والمحاسبية والتسويقية والسياحية والفندقية التي تساهم بصورة فاعلة في بناء الاقتصاد العراقي بصورة متناسقة ومتكاملة.

ويعتمد نجاح هذه الكليات في تحقيق هذا الهدف بكفاءة وفاعلية على مستوى جودة المخرجات Outputs Quality ومستوى جودة النتائج Outcomes Quality، ومن هنا فإن هذه الكليات يقع على عاتقها واجب تهيئة وتوفير الخدمات التعليمية بمستويات عالية من الجودة، وحتى تتجح في ذلك فإنه ينبغي وضع مقاييس ومؤشرات واضحة ومحددة لجودة الخدمات التعليمية المتنوعة التي تقدمها هذه الكليات.

وتساهم كليات الإدارة والاقتصاد في الجامعات العراقية برفد المؤسسات المالية والمصرفية ومنظمات الأعمال العراقية بحصة كبيرة من الموارد البشرية اللازمة (في المستويات الإدارية المختلفة ومستوى العمالة الماهرة والمهنية) ومن هنا فإن مستوى جودة الخدمات التعليمية لهذه الكليات ينعكس على طبيعة النشاط الاقتصادي والإداري لهذه المؤسسات والمنظمات.

من جانب آخر، فإن كليات الإدارة والاقتصاد في الجامعات العراقية تساهم في تقديم الابتكارات الإدارية والمالية والمصرفية وتقديم المعرفة اللازمة للمشاركة في عملية الإصلاح الاقتصادي والإداري الشامل في العراق، ويجري دعم وتعزيز ذلك من خلال حركة البحث العلمي والمشاركة في تنفيذ المشاريع البحثية مع مؤسسات وأكاديميات خارجية. ونظرا لاختلاف وتنوع المدارس والمداخل الإدارية، فإن هذا الاختلاف والتنوع انعكس على النظرة إلى المؤشرات والمقاييس التي يمكن اعتمادها لقياس وتقويم مستوى جودة الخدمات التعليمية. ويوما بعد يوم، يتزايد اهتمام أصحاب المصالح Stakeholders بقضايا التعليم وجودة الخدمات التعليمية، ويتزايد عدد وحجم أصحاب المصالح، ومع هذا التزايد يتزايد الاختلاف والتناقض حول قضايا ومؤشرات ومقاييس جودة هذه الخدمات. وأمام هذا الواقع فإن إدارات كليات الإدارة والاقتصاد تسعى إلى تحقيق التوافق والانسجام بين الرؤى والمداخل المتعددة في قياس وتقويم جودة الخدمات التعليمية، وتقديم هذه الخدمات بالخصائص والمواصفات التي تلبي أعلى مستوى من حاجات أصحاب المصالح ومطالبهم. وتسعى إدارات هذه الكليات إلى وضع آلية متكاملة لتحقيق عمليات تنمية وتطوير وتحديث مستمرة للخدمات التعليمية.

مشكلة البحث : Statement of the Research

لقد باتت المؤسسات الحديثة تولي مزيدا من الاهتمام بقضايا جودة خدماتها التعليمية، فهذه المؤسسات تواجه بيئة وأسواقا يتزايد طلبها على البيانات والمعلومات التي توضح وتفسر مختلف مستويات وجوانب الخدمات التعليمية التي تقدمها هذه المؤسسات. وتصيب كليات الإدارة والاقتصاد بالجامعات العربية والجامعات العراقية إلى بلوغ مستويات عالية من الجودة في تقديم خدماتها التعليمية إلى الطلبة. وتسعى هذه الكليات إلى إبراز جودة خدماتها التعليمية من خلال إمداد المجتمع وأسواق العمل بالخريجين القادرين على تلبية احتياجات المجتمع والأسواق بكفاءة وفاعلية، ودراسة جوانب الضعف في الخريجين ومراعاتها في المناهج والبرامج التعليمية للطلبة الحاليين، مع ضرورة الاسترشاد بأراء وتوجهات منظمات التشغيل وأرباب العمل. إن جودة الخدمات التعليمية احد الأسباب الأساسية لنجاح هذه الخدمات، إذ إن مستوى جودتها ينعكس على أداء الخريجين في أسواق العمل، ويؤثر في نظرة المجتمع وأصحاب المصالح إلى المؤسسة التعليمية والى خريجها، وفي بناء سمعة هذه المؤسسة. وهذا البحث يتناول بالتحليل جودة الخدمات التعليمية في الجامعات العراقية للمشاركة في عملية الإصلاح الاقتصادي والإداري الشامل في العراق، وذلك من خلال محاولة الإجابة على التساؤلات الآتية:

- هل يجري استخدام مقاييس محددة في تقويم مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات العراقية، وما هي هذه المقاييس؟
- ما هو مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات العراقية؟

أهمية البحث : Importance of the Research

تسعى المؤسسات التعليمية الحديثة إلى التميز في تقديم خدماتها إلى أسواق الطلبة حتى تتجح في استقطاب أفضل الطلبة لتقدم إليهم خدماتها التعليمية المتميزة، وتطرحهم بعد ذلك إلى المجتمع وأسواق العمل في صورة خريجين متميزين قادرين على تلبية الاحتياجات المختلفة للمجتمع وأسواق العمل. وتعد الجودة (جودة الخدمات التعليمية) احد الأسبقيات التنافسية الأساسية التي ينبغي أن تركز عليها الجامعات العراقية للمشاركة في عملية الإصلاح الاقتصادي والإداري في العراق من اجل تحقيق التميز والفاعلية في مخرجاتها. وتتبع أهمية هذا البحث من أهمية الموضوع الذي تتناوله (جودة الخدمات التعليمية)، فهذا الموضوع من الموضوعات الحيوية التي بدأ الاهتمام بها منذ منتصف السبعينات للقرن العشرين، ويتزايد الاهتمام بهذا الموضوع عاما بعد عام إلى هذا اليوم من الألفية الخامسة. وقد تزايد الاهتمام بهذا الموضوع بسبب ما نجم عن الثورة التكنولوجية وثورة الاتصالات والمعلومات من تغيرات تستدعي إجراء تغييرات جوهرية في المناهج التعليمية في كل المستويات التعليمية بما يحقق مواكبة ومجاراة هذه التغيرات الجوهرية في بيئة الأعمال بأشكالها وأنواعها المتعددة.

أهداف البحث : Objectives of the Research

- يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:
- ١- تحديد المقاييس والمؤشرات التي تعتمد عليها كليات الإدارة والاقتصاد في الجامعات العراقية في تقويم مستوى جودة خدماتها التعليمية.
- ٢- بيان أهمية جودة الخدمات التعليمية كأسبقية تنافسية تحقق التميز لكليات الإدارة والاقتصاد في الجامعات العراقية.
- ٣- تحديد مستوى جودة الخدمات التعليمية في كليات الإدارة والاقتصاد بالجامعات العراقية.
- ٤- تعريف إدارات كليات الإدارة والاقتصاد بالجامعات العراقية بالقضايا والاعتبارات الأساسية التي ينبغي مراعاتها في عملية تقويم جودة الخدمات التعليمية.

فرضيات البحث Hypotheses of the Research:

يسعى هذا البحث إلى اختبار الفرضيات الآتية:

- 1- لا تعتمد كليات الإدارة والاقتصاد بالجامعات العراقية أية مقاييس في تقويم جودة خدماتها التعليمية. ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:
 - أ- لا يجري اعتماد أية مقاييس في تقويم جودة خدماتها التعليمية تتعلق "بتوجهات الإدارة وممارساتها".
 - ب- لا يجري اعتماد أية مقاييس في تقويم جودة خدماتها التعليمية تتعلق "بالهيئة التدريسية".
 - ج- لا يجري اعتماد أية مقاييس في تقويم جودة خدماتها التعليمية تتعلق "بالطلبة".
- 2- تعاني كليات الإدارة والاقتصاد بالجامعات العراقية من تدني مستوى جودة خدماتها التعليمية. ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:
 - أ- لا تزال جودة الخدمات التعليمية لكليات الإدارة والاقتصاد في الجامعات العراقية متدنية فيما يتعلق "بتوجهات الإدارة وممارساتها" من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في تلك الكليات.
 - ب- لا تزال جودة الخدمات التعليمية لكليات الإدارة والاقتصاد في الجامعات العراقية متدنية فيما يتعلق "بالطلبة" من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في تلك الكليات.
 - ج- لا تزال جودة الخدمات التعليمية لكليات الإدارة والاقتصاد في الجامعات العراقية متدنية فيما يتعلق "بالعملية التعليمية" من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في تلك الجامعات.
 - د- لا تزال جودة الخدمات التعليمية لكليات الإدارة والاقتصاد بالجامعات العراقية متدنية من وجهة نظر طلبة تلك الكليات.
 - هـ- لا تزال جودة الخدمات التعليمية لكليات الإدارة والاقتصاد في الجامعات العراقية متدنية من وجهة نظر خريجي تلك الكليات.
- 3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين نظرة الطلبة ونظرة الخريجين إلى مستوى جودة الخدمات التعليمية في كليات الإدارة والاقتصاد في الجامعات العراقية.

مجتمع وعينة البحث Research Subjects and Sample:

يتألف مجتمع هذا البحث من أربع مجموعات هي:

- 1- المجموعة الأولى First Subject Group : العمداء ورؤساء الأقسام في كليات الإدارة والاقتصاد في الجامعات العراقية.
- 2- المجموعة الثانية Second Subject Group : الكادر الأكاديمي في كليات الإدارة والاقتصاد في الجامعات العراقية (جامعة بغداد، جامعة المستنصرية، جامعة الموصل، جامعة البصرة، هيئة التعليم التقني، كلية المأمون الجامعة، كلية التراث، وكلية الرافدين الجامعة).
- 3- المجموعة الثالثة Third Subject Group : طلبة كليات الإدارة والاقتصاد في الجامعات العراقية.
- 4- المجموعة الرابعة Fourth Subject Group : وتتضمن الطلبة الخريجين في كليات الإدارة والاقتصاد في الجامعات العراقية.

وقد جرى تحديد أربع عينات كما يأتي:

- 1- عينة المجموعة الأولى: جرى اختيار عينة عشوائية طبقية بنسبة 50%، وقد جرى توزيع استمارة الاستبيان عليهم باستخدام وسائل متعددة (التوزيع المباشر والتوزيع عبر البريد

- الالكتروني والتوزيع بمساعدة زملاء)، وقد كان عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل الإحصائي (١٢) استثماراً.
- ٢- عينة المجموعة الثانية: جرى اختيار عينة عشوائية بنسبة 20% من كل قسم من الأقسام العلمية لكليات الإدارة والاقتصاد في الجامعات العراقية. وقد كان عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل الإحصائي (٣٢) استثماراً.
- ٣- عينة المجموعة الثالثة: جرى اختيار عينة عشوائية طبقية بنسبة 2% من كل قسم من الأقسام العلمية لكليات الإدارة والاقتصاد في الجامعات العراقية. وقد كان عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل الإحصائي (٢٢٤) استثماراً.
- ٤- عينة المجموعة الرابعة: جرى اختيار عينة عشوائية من المؤسسات العامة والشركات المسجلة في المدن العراقية الرئيسية، ثم جرى اختيار ثلاثة خريجين من كل شركة، وقد كان عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل الإحصائي (٦٨) استثماراً.

أساليب جمع البيانات : Methods of Data Collection

- لغرض جمع البيانات اللازمة لهذا البحث فإنه جرى اعتماد الأساليب الآتية:
- ١- جمع البيانات باستخدام الاستبانة questionnaire التي وزعت على أفراد عينات البحث، وقد جرى تصميم ثلاثة أنواع من استمارات الاستبيان لهذا الغرض.
- ٢- جمع البيانات اللازمة من واقع سجلات ونشرات الجامعات ونشرات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية.
- الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث Statistical Methods لأغراض تحليل بيانات واختبار فرضياتها فإنه جرى استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:
- ١- معامل الثبات كرونباخ ألفا Cronbach Alpha لقياس درجة ثبات أداة البحث Reliability، وهذا الاختبار يختبر إمكانية الحصول على نفس النتائج في حالة تكرار نفس البحث في ظروف مشابهة باستخدام نفس أداة البحث (علماً إن الحد المقبول لهذا المعامل هو ٦٠%).
- ٢- استخدام النسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية.

صدق أدوات البحث : Validity of Research Tools

لأغراض هذا البحث جرى تصميم ثلاث استمارات مختلفة، واختبار صدق هذه الاستثمارات فقد عرضت على مجموعة من المختصين في حقل إدارة الأعمال والإدارة التربوية وقد أبدوا ملاحظاتهم وأرائهم، وجزت إعادة صياغة بنود هذه الاستثمارات في ضوء ملاحظاتهم وأرائهم. وقد كان التركيز في هذا الاختبار على جعل هذه الاستثمارات قادرة على قياس متغيرات جودة الخدمات التعليمية والتي صممت من أجل قياسها.

ثبات ادوات البحث Reliability of Research

يهدف هذا الاختبار الى قياس مدى قدرة ادوات البحث على اعطاء نفس النتائج فيما اذا جرى تكرار نفس البحث في ظل ظروف مشابهة . وقد بلغت قيمة معامل كرونباخ الفا Cronbach Alpha للاسمارة الاولى (86.3%) وللإسمارة الثانية (78.7%) وللإسمارة الثالثة (81.2%) ، وبذلك يمكن القول ان ادوات البحث الثلاث تتمتع بالثبات نظراً الى ان قيم كرونباخ الفا اعلى من الحد الأدنى المقبول.

عناصر تعزز جودة التعليم : Factors Enhance Education Quality

يشير (Shukla et al., 1994: 43) إلى مجموعة من العناصر والعوامل التي تساعد على تعزيز مستوى جودة الخدمات التعليمية، وتحقق مستوى أعلى من التحصيل التعليمي للطلبة، ومن هذه العناصر:

- 1- عدم إهمال الموارد المحلية، وتعظيم الاستفادة من هذه الموارد.
- 2- الاهتمام الكافي بالمعلومات، والمساهمة في بناء قاعدة معلوماتية غنية بمتطلبات العملية التعليمية، ومشاركة الآخرين في قواعد البيانات والمعلومات ذات العلاقة.
- 3- بناء وتوفير الطاقة الإنتاجية capacity اللازمة لطاقتهم كلية متكامل وكاف، وهذه الطاقة ينبغي أن تتصف بالالتزام طويل الأمد Long - Term Commitment.
- 4- استخدام وتطوير التكنولوجيا المناسبة في عمليات التخطيط Planning والتقييم والتقييم Implementation والرقابة.
- 5- التحديد الدقيق لأصحاب المصالح Stakeholders الذين يحققون منافع من العملية التعليمية.
- 6- تقسيم المهام المتنوعة بين أصحاب المصالح لضمان تحقيق المستوى المستهدف لجودة الخدمات التعليمية.
- 7- تخصيص الحاجات التعليمية للمجتمع، والدعم Support اللازم لتوفير هذه الخدمات بمستوى الجودة المناسب.
- 8- التعاون مع المنظمات المحلية من أجل ضمان تقديم الخدمات التعليمية بمستوى الجودة الملائم.
- 9- صياغة منهجية التعليم التي تلائم تطور وحركة المجتمع.

وهناك عناصر أخرى وفقا لما يشير (Chapman, 2002: 65) وهذه العناصر هي بمثابة خصائص تعزز من تحقيق جودة الخدمات التعليمية للكلية، ومن هذه العناصر:

- 1- توفير التمويل الكافي للعملية التعليمية وفقا للخطة الاستراتيجية المرسومة.
- 2- بناء هيكل تنظيمي فاعل، وتوفير الدعم اللازم لعمل هذا الهيكل بمرونة وكفاءة وفاعلية.
- 3- اعتماد منهجية تعليمية تصمم بحيث تكون قادرة على تحقيق التفكير المستقل وتشجع عليه.
- 4- اعتماد المناهج التعليمية الجامعية Curriculums المناسبة والمصممة بصورة جيدة تحقق المستوى المستهدف من الجودة.
- 5- توفير طاقم تدريس في الكلية على مستوى كاف وعال من الكفاءة والتدريس، ولتحقيق هذا الغرض فإنه ينبغي اعتماد سياسات حوافز وتشجيع مناسبة.
- 6- المادة التعليمية الفاعلة والمناسبة، وعدم الاكتفاء بالكتاب المقرر Text book فقط.
- 7- توفير بيئة تعليمية آمنة.
- 8- اعتماد نظام اختبارات على درجة عالية من المصداقية والموثوقية.
- 9- توفير الوقت الكافي لعملية التوجيه والإرشاد المباشر للطلبة.
- 10- إدارة فاعلة للكلية تتسم بالصفات القيادية وقادرة على تنظيم عملية الإشراف الفاعل على كادر الكلية من طلبة وأساتذة.

مفهوم جودة الخدمات التعليمية : Concept of Education Services Quality بصورة عامة، يمكن تعريف الجودة من منظورين أساسيين وفقاً لما يشير (Krajewski and Ritzman, 2000: 88) وهما منظور المستهلك Consumer Perspective ومنظور المنتج Producer Perspective.

فالجودة من منظور المستهلك تعني موائمة المنتج (سلعة أو خدمة...) للاستخدام Fitness for use وينظر المستهلك إلى الجودة ويعرفها على أنها قيمة Value، وكيف يمكن للمنتج أن يحقق الغرض الأساسي الذي يجري شراؤه لأجله عند سعر محدد. أما الجودة من منظور المنتج Producer فإنها تعني مطابقة المواصفات Conformance to Specifications.

ولا يمكن أن تتجح المؤسسات التعليمية في تقديم خدماتها التعليمية الفاعلة إلا من خلال تبني مدخل متكامل في جودة التعليم بحيث يدمج المنظورين معا لتقديم خدمات تعليمية قادرة على ترويض سوق العمل بخريجين فاعلين قادرين على تلبية احتياجات هذه السوق.

ولا يزال مفهوم جودة التعليم Education Quality (أو جودة الخدمات التعليمية) لا يحظى بالاهتمام والتركيز الكافي الذي يستحقه هذا الموضوع، ولكن هناك عدة باحثين وكتاب نبي حقل الإدارة تناولوا هذا الموضوع. وهناك كتابات كثيرة تدور في الإطار العام لهذا الموضوع وتناقشه وتدرسه وتحلله في إطار عدة أبعاد هي:

١- بعد المدخلات Input Dimension :

وهنا يجري التركيز على مدخلان العملية التعليمية (مثل عدد أعضاء الهيئة التدريسية بالكلية وحجم التدريب الذي يتلقاه هؤلاء الأعضاء وعدد الكتب الأكاديمية text books المقررة والمتوفرة في مكتبة الكلية...).

٢- بعد العمليات Processes Dimension :

وهنا يجري التركيز على العمليات التعليمية الأساسية الموجهة إلى الطلبة (مثل مقدار الوقت المخصص لعمليات التعليم والتوجيه والإرشاد، وحجم ونطاق عمليات التعليم الفاعلة...).

٣- بعد المخرجات Outputs Dimension :

يجري التركيز ضمن هذا البعد على مخرجات العملية التعليمية (مثل علامات، ودرجات الطلبة في الاختبارات الأكاديمية بالكلية، ومعدلات تخرج الطلبة في الكلية...).

٤- بعد التحصيل Outcomes Dimension :

ضمن هذا البعد يجري التركيز على النتائج المتحققة من العملية التعليمية (مثل أداء الخريجين في الأعمال والوظائف التي يشغلونها...).

ويؤكد (Adams, 1998:4) على إن جودة الخدمات التعليمية تعبر عن بلوغ وتحقيق ما حددته إدارة الكلية أو الجامعة من أهداف Objectives ومن عناصر وقضايا مستهدفة Targets، ويقاس مستوى جودة الخدمات التعليمية بمقدار ما جرى الوصول إليه فعلا من ذلك، وتتركز جهود طاقم الكلية وإدارتها على أمرين أساسيين هما:

١- التطور والتجديد المستمر للأهداف والقضايا المستهدفة للعملية التعليمية بحيث تكون قادرة على إشباع حاجات المجتمع وتلبية احتياجات الاقتصاد والقطاعات الاقتصادية ذات العلاقة.

٢- عدم السماح بأية فجوة بين المتحقق والمستهدف.

وهناك من يقيس مستوى جودة الخدمات التعليمية في ضوء قدرة هذه الخدمات على إحداث التغييرات الإيجابية المستهدفة والمطلوبة في سلوك الطلبة Behavior ومعرفتهم Knowledge وقيمتهم Values واتجاهاتهم Attitudes.

من جانب آخر، فإن هناك من يقيس ويقوم جودة الخدمات التعليمية في ضوء ما يجري تنبيه واعتماده من نظرية أو إيدولوجية تعليمية نظريا وتطبيقيا، وبذلك يجري قياس وتقييم جودة التعليم باعتماد مقاييس ومؤشرات مستمدة من هذه الإيدولوجية أو النظرية. وهناك حالات متعددة يمكن أن تظهر وتستدعي تسليط الأضواء على قضية جودة الخدمات التعليمية، ومن ذلك:

- ١- حاجة السوق المتزايدة إلى المعرفة الجديدة والمتقدمة في حقل أو حقول دراسية محددة، وعدم قدرة الخدمات التعليمية في مستوى المعرفة الحالية على الوفاء بحاجات السوق.
 - ٢- عدم قدرة الكلية على مواكبة المستجدات في حقول الاختصاصات الأكاديمية، وهذا القصور قد يعود إلى عدم توفر التمويل اللازم والكافي، أو عدم توفر الكادر الأكاديمي الكافي ذي المؤهلات والمواصفات اللازمة.
 - ٣- أن تظهر الدراسات الميدانية ضعفا وتدنيا في مستوى الخدمات التعليمية، وهذا الضعف قد يظهر في تدني مستوى المهارات الأساسية التي ينبغي أن تتوفر في الخريج لأداء عمله بكفاءة وفاعلية.
 - ٤- عدم تخصيص موازنة كافية للعملية التعليمية، وهذا يترك أثرا سلبية على مستوى جودة الخدمات التعليمية، ويصبح من الضروري أن تعيد الإدارة نظرتها في الموازنة.
 - ٥- انخفاض مستوى الكفاءة الداخلية للكلية، وعدم وضع خطط استراتيجية ترسم ملامح الخدمات التعليمية وتحديث فيها تطورات وتغييرات نوعية.
- ويؤكد (Massy, 2003:32) على أن نقطة البداية في جودة الخدمات التعليمية Desired Outcomes، ويتبع ذلك تصميم المناهج التعليمية القادرة على تحقيق هذه النتائج، واختيار الطلبة المؤهلين لدراسة هذه المناهج التعليمية، وطرح هذه المناهج التعليمية ضمن خطة الكلية وتنفيذها من أجل تحقيق النتائج المرغوب فيها مع ضرورة مراعاة تحقيق ضمان الجودة Quality Assurance في ضوء مؤشرات ومقاييس تضمن ذلك.
- ويقترح (Massy, 2003:87) دليلا إرشاديا من سبع خطوات لضمان تحقيق جودة الخدمات التعليمية، وهذه الخطوات هي:
- ١- بناء المعرفة والالتزام.
 - ٢- وضع خطط ومشاريع لقيادة وتوجيه وتنظيم المهام الأساسية ذات العلاقة بجودة التعليم.
 - ٣- إنشاء حلقات للنقاش المستمر والتطوير المتجدد لما يتعلق بجودة الخدمات التعليمية.
 - ٤- تنظيم عمليات تطوير المهارات والخدمات الاستشارية التي تعزز وتعظم جودة الخدمات التعليمية.
 - ٥- تحقيق بيئة مليئة بالجوائز والمكافآت والحوافز وتقدير الأعمال المتميزة للكادر الأكاديمي والكادر الإداري.
 - ٦- العمل على تعظيم أداء العملية التعليمية من خلال التوزيع والتخصيص والتعيين المناسب للموارد (البشرية والمادية والمالية) اللازمة لتحقيق المستويات المستهدفة لجودة الخدمات التعليمية.
 - ٧- إعداد وتطوير عملية المراجعة والرقابة، وتوفير كل ما يلزم لبرنامج مراجعة ورقابة متكامل يجمع بين النظرة الشمولية الداخلية والنظرة الشمولية الخارجية.

مبادرات مهمة في تقويم جودة التعليم:

Important Considerations to Evaluate Education Quality

هناك مجموعة من القضايا التي ينبغي مراعاتها في عملية قياس وتقويم جودة الخدمات التعليمية فلما يشير (Bray, 1996:21) وأهم هذه القضايا ما يأتي:

- تحقيق الأهداف الأكاديمية والتعليمية التي ينبغي تحقيقها من عملية تقويم جودة الخدمات التعليمية للكلية أو الجامعة، وهنا ينبغي التركيز على سبب اجراء عملية التقويم ومتى ستجري عملية التقويم، وهل لها نقطة بداية ونقطة نهاية أم إنها عملية دائمة ومستمرة.

- تحديد الأطراف التي تستفيد من عملية تقويم جودة الخدمات التعليمية والذين ينبغي أن تروج إليهم نتائج عملية التقويم من خلال التركيز على الجوانب الإيجابية وترويج عمليات التحديث والتطوير التي تقوم أو ستقوم بها الكلية أو الجامعة. وهنا ينبغي استخدام الفكر التسويقي الحديث لتحقيق عملية ترويج فاعلة تستهدف الأطراف المختلفة التي تحقق منافع من العملية التعليمية، واختيار وسائل الاتصال الفاعلة في عملية الترويج. وتجدر الإشارة هنا إلى إن اعتماد استراتيجيات الترويج الموحد Undifferentiated Promotion Strategy قد تخفق في تحقيق أهداف عملية الترويج المتنوع Differentiated Promotion Strategy.

- تحديد الأساسيات Basics التي ينبغي أن تتوفر في المناهج التعليمية بحيث تكون هذه المناهج قادرة على تحقيق احتياجات سوق العمل، وتحديد توقعات الإدارة من المناهج التعليمية بتركيبها الحالية وتركيبها المحدثة.

- وضع معايير Criteria دقيقة وواضحة لقياس وتقويم جودة الخدمات التعليمية للكلية أو الجامعة، وهذه المعايير يجري وضعها من واقع أهداف سوق العمل، ومن واقع خبرات المؤسسة التعليمية في ميدان التعليم الجامعي. وللنجاح في ذلك، فإنه ينبغي وضع مؤشرات ومقاييس قادرة على تحقيق عملية تقويم جودة الخدمات التعليمية.

ويشير (Valerie, 1998:71) إلى انه ينبغي تقويم جودة الطلبة من ثلاث إلى أربع مرات خلال مدة مكوثه في الكلية، وذلك على النحو الآتي:

- تقويم مستوى جودة الطالب عند دخوله الكلية من اجل تحديد مستوى المعرفة التي يملكها. وعملية التقويم تجريها الكلية أو الجامعة عن طريق عقد امتحان (تحريري أو شفهي أو كلاهما)، وهذا الامتحان يعقد للطالب أما بعد تقديم طلب الالتحاق أو عند قبوله ضمن الاختصاص الرئيسي، وقد يعقد الامتحان أثناء عملية استقبال الطلبة وإرشادهم.

- تقويم مستوى جودة الطالب بما يتلقاه من خدمات تعليمية مرتين على الأقل أثناء سنتين دراسته في الكلية، وهذا يساعد في تحديد قدرة المناهج والبرامج التعليمية على بناء خريج قادر على تلبية متطلبات واحتياجات سوق العمل بنجاح، وعملية التقويم تكشف عن نقاط القوة والضعف، وتتيح الفرصة لتعديل وتحديث وتطوير المناهج والبرامج التعليمية في ضوء نتائج عملية التقويم، وهذا التوقيت لعملية التقويم مفيد جدا لأنه يعطي الكلية فرصة تحديث وتطوير مناهجها وبرامجها التعليمية وتطبيقها على الطالب قبل خروجه إلى سوق العمل. وعملية التقويم هذه تجري للطلبة أثناء السنة الثانية والسنة الثالثة من الدراسة، وتكون في صورة اختبار، وهذا الاختبار عبارة عن ورقة Paper في اختصاص الطالب الرئيسي تطلب من الطالب. وقد يطلب منه تصميم مشروع معين Project في مجال اختصاصه.

- تقويم مستوى جودة الطالب بعد إنهاء متطلبات التخرج، وعملية التقويم هذه يمكن أن تجري ضمن احد مساقات السنة الأخيرة للتخرج، أو ضمن مساق إضافي أو مشروع تقويمي متخصص لهذا الغرض. إن هذا المستوى من التقويم يجعل الكلية قادرة على التأكد من تقديم الخريج الفاعل إلى سوق العمل. وعملية التقويم تجري في صورة اختبار نهائي متقدم أو في صورة ورقة بحثية في حقل اختصاص الطالب.

والاختبار (سواء أكان ورقة بحثية أو اختبار تحريري أو شفهي) ينبغي أن يعكس الجوانب الأساسية المطلوب توفرها في الخريج.

ويؤكد (Borden and Owens, 2003:3) على مجموعة من الاعتبارات المهمة التي ينبغي مراعاتها قبل إجراء عملية تقويم الخدمات التعليمية، ومن هذه الاعتبارات:

١- تحديد كيفية استخدام نتائج تقويم جودة الخدمات التعليمية في دعم وتعزيز الأنشطة والعمليات المستمر ذات العلاقة بهذه الخدمات.

٢- تحديد كيفية استخدام الأدوات والأساليب المناسبة في تقويم جودة الخدمات التعليمية، علماً إن تحقيق الفائدة من عملية تقويم جودة الخدمات التعليمية يعتمد على ثلاثة عناصر أساسية هي:

أ- مدى ملائمة الأداة المستخدمة (أو الأسلوب المستخدم) للخدمة أو الوظيفة المحددة والتي يراد تقويمها.

ب- توفر حجم كاف من الموارد المالية والبشرية والمادية اللازمة لإجراء عمليات التقويم.

ج- توفر المهارات والخبرات اللازمة والكافية لدى من يمارس عمليات التقويم.

٣- تحديد الطريقة المنهجية المناسبة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة لإجراء عملية تقويم الخدمات

التعليمية (في كثير من الحالات تكون طريقة المسح هي الطريقة الملائمة). إن استخدام الطريقة المناسبة يؤدي إلى الحصول على نتائج أفضل لعمليات التقويم. على سبيل المثال، إن الحصول على البيانات الوافية والكافية حول الطلبة الجدد وتوقعاتهم واتجاهاتهم يساعد في اتخاذ الأفعال والتصرفات المناسبة. فالشؤون الأكاديمية مثلاً تقوم بتعديل وتطوير برامجها وفقاً لهذه النتائج، وكذلك الحال لشؤون الطلبة، والعلاقات العامة تستخدم هذه النتائج في تعظيم عملية الاستقطاب.

٤- تحديد الأطراف التي تتعاون مع بعضها في إجراء عمليات التقويم (تقويم الخدمات التعليمية)، فهذه العمليات قد تقوم بها إدارة الكلية وطاقمها، وقد يقوم بها مكتب متخصص على مستوى الجامعة، وقد يقوم بها مكتب متخصص من خارج الجامعة، وقد تجري العملية بالتعاون بين هذه الأطراف.

٥- تحديد الأطراف التي سوف تستفيد من نتائج عملية تقويم جودة الخدمات التعليمية في الكلية.

٦- هل تجري عمليات التقويم على مستوى الكلية فقط أم على مستوى الكليات المشابهة على مستوى الدولة بالتعاون بين إدارات هذه الكليات وبالتعاون مع المؤسسة الحكومية (وزارة التعليم العالي مثلاً).

٧- تحديد مستوى الخبرة لدى الطلبة الذين سيكونون مشمولين في عملية البحث والتقويم. وهنا يجري التركيز بصورة أساسية على اتجاهات الطلبة والجوانب السلوكية...

٨- تحديد المستوى المستهدف (المطلوب) لدى الطلبة من مهارات وتقدم وتعلم، إذ إن تحديد هذا المستوى يساعد في وضع معايير واضحة ودقيقة لعمليات تقويم مستوى جودة الخدمات التعليمية في الكلية.

٩- تحديد مستوى الارتباط بين المناهج التعليمية لدرجة البكالوريوس والدراسات العليا (درجة البكالوريوس أو الدكتوراه)، وهل ما يجري بناءه لدى الطلبة من معرفة وخبرات يساعدهم في برامج الدراسات العليا.

١٠- تعقب ومتابعة مستمرة للتغيرات التي تطرأ على اتجاهات الطلبة وسلوكهم، والتغيرات التي تطرأ على طبيعة الطلب السوقي وتركيبته.

ويشير (Gille, 1992:26) إلى مجموعة من القضايا التي ينبغي مراعاتها من أجل ضمان

تحقيق المستوى المطلوب لجودة الخدمات التعليمية، وأهم هذه القضايا ما يأتي:

١- التزام إدارة المؤسسة التعليمية الكامل بتحقيق مستوى متميز لجودة الخدمات التعليمية.

٢- أن تبني سياسة قبول الطلبة في ضوء الالتزام بتقديم خريجين على مستوى عالي من الجودة إلى سوق العمل.

٣- تسجيل مستوى تقدم الطلبة أثناء سنوات الدراسة.

- التطوير المستمر للمناهج التعليمية.
- تحديث الاستراتيجيات التعليمية في ضوء التغيرات البيئية المحيطة (مثل التغيرات في أسواق العمل ...) .
- تحقيق الانسجام بين الأدوات والأساليب المستخدمة في عملية توثيق الخدمات التعليمية.
- وضع إجراءات تكفل تحقيق القياس والتقييم الداخلي بصورة مستمرة لجودة الخدمات التعليمية.
- القيام بعمليات التدريب والتطوير اللازمة للكادر التدريسي والكادر الإداري في المؤسسة التعليمية.
- وضع إجراءات فاعلة للتقييم والرقابة.

أدوات تساعد في تقييم جودة التعليم

Tools Help to Evaluate Education Quality

- هناك مجموعة من الأدوات والوسائل التي تستخدمها كليات وجامعات غربية متعددة من اجل جمع وتحليل البيانات والمعلومات ذات العلاقة بتقويم جودة الخدمات التعليمية، ومن هذه الأدوات ما يأتي:
- ١- مسح طلبة الكلية - College Student Survey - CSS: تستخدم هذه الأداة من اجل تقويم خبرات الطلبة المتراكمة من العملية التعليمية، وتقويم مستوى رضاهم عن الخدمات التعليمية للكلية، وتقويم درجة التقدم والتغير في مهارات ومعارف الطلبة منذ التحاقهم بالكلية. ويجري استخدام البيانات التي تجمع بواسطة هذه الأداة في أنشطة تقويم الطلبة ودراسات الاعتماد وعمليات تخطيط الحرم الجامعي مستقبلا، والعمليات التحليلية التي تهدف إلى المحافظة على حصة سوقية تنافسية في سوق الطلبة.
 - ٢- الاستمارة الوصفية للطلبة - Student Descriptive Questionnaire - SDQ: هذه الاستمارة تهدف إلى توفير ملفات أساسية للطلبة. وتستخدم البيانات التي تجمع بواسطة هذه الاستمارة في عمليات استقطاب الطلبة وقبولهم في الكلية وبحوث المؤسسات التعليمية ودراسات الاحتفاظ بالحصة السوقية.
 - ٣- استمارة توقعات طلبة الكلية - College Student Expectations Questionnaire - CSEQ: - يجري التركيز على تقويم توقعات الطلبة الجدد، وتطرح مجموعة أسئلة تكشف هذه التوقعات أثناء امتحان القبول الذي تعقده الكلية أو الجامعة.
 - ٤- برنامج البحث المؤسسي التعاوني - Cooperative Institutional Research Program - CIRP: يجري الاهتمام بجمع وتقويم البيانات ذات العلاقة بالجوانب الديموغرافية للطلبة الجدد، ويجري جمع البيانات والمعلومات المتعلقة باتجاهات هؤلاء الطلبة. ويهتم هذا البرنامج بمتابعة ما يطرأ على اتجاهات الطلبة من تغيرات في المستقبل، ويقاس الاتجاهات العامة التي تحكم التعليم العالي والخصائص الأساسية التي تميزه. وهناك ملحق يوضح نموذج استمارة تستخدم لجمع البيانات والمعلومات من الطلبة الجدد، والتي تستخدم بعد ذلك لأغراض متنوعة أهمها تطوير البرامج التعليمية وتحسين مستوى جودتها، وقبول الطلبة واستقطابهم، وفي قضايا الاعتماد.
 - ٥- قائمة رضا الطلبة - Student Satisfaction Inventory - SSI: هذه الأداة تقيس مستوى رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها الكلية (وخصوصا الخدمات التعليمية) وتستخدم نتائج هذه الأداة في أمور متعددة مثل التخطيط الاستراتيجي للفاعلية التنظيمية للكلية أو الجامعة أو المؤسسة التعليمية، واستقطاب الطلبة والاحتفاظ بهم.

- ٦- مسح أسبقيات الطلبة البالغين - ASPS - Adult Student Priorities Survey: هذه الأداة تهتم بقياس رضا الطلبة من عمر ٢٥ سنة فأكثر، وتستخدم نتائج هذه الأداة - كسابقتها - في عملية التخطيط الاستراتيجي لفاعلية المؤسسة التعليمية واستقطاب الطلبة والاحتفاظ بهم.
- ٧- مسح الوطني لتعهد الطلبة - NSSE - National Survey of Student Engagement: يجري جمع البيانات المتعلقة بمخرجات العملية التعليمية، وجودة الخريجين، والبيانات التي تهتم أصحاب المصالح، ويجري قياس تعهد الطلبة وارتباطاتهم بالممارسات التعليمية الفاعلة. وتستخدم نتائج هذا المسح في جوانب متعددة مثل المقارنة المرجعية (المعايرة) ومراقبة تقدم العملية التعليمية عبر الزمن والتطوير المؤسسي والمراجعة الداخلية وقضايا الاعتماد.
- ٨- عامك الأول بالكلية - YFCY - You're First College Year: هذه الأداة يمكن النظر إليها على إنها مسح لمتابعة مستوى تطور الطلبة خلال السنة الدراسية الأولى في الكلية.
- ٩- تقويم الكلية لتقدم الطلبة - Collegiate Assessment of Academic Proficiency - CAAP: باستخدام هذه الأداة يجري تقويم الإنجاز الأكاديمي لطلبة الكلية في المهارات التعليمية العامة. وتستخدم النتائج في تقرير مستويات تقدم وبراعة طلبة الكلية، ومقارنتهم بطلبة الكليات المتشابهة، ووضع المتطلبات اللازمة لإعداد طلبة ذوي جدارة وكفاءة متميزة. كما يجري استخدام النتائج لأغراض الاعتماد، ولتطوير العملية التعليمية.
- ١٠- الملف الأكاديمي Academic Profile: هذه الأداة تستخدم لتقويم مستوى المهارات الأكاديمية في الكلية بصورة عامة. وتستخدم النتائج في وصف أداء الأفراد والمجموعات داخل الكلية، وقياس مستوى التقدم والنمو في العملية التعليمية.
- ١١- اختبارات الحقول الرئيسية Major Field Tests: بموجب هذه الأداة يجري تقويم إنجاز وتحصيل الطلبة في الحقول الرئيسية للدراسة. ويجري استخدام النتائج في قياس وتقويم نمو العملية التعليمية، وقياس وتقويم مستوى فاعلية المناهج للأقسام العلمية المختلفة في الكلية.

مقاييس جودة الخدمات التعليمية

Measures of Education Services Quality

لا يوجد اتفاق بين الباحثين حول مقاييس محددة لقياس وتقويم مستوى جودة الخدمات التعليمية في الكليات والجامعات، وهناك دراسات متعددة في هذا المجال تقدم مقاييس مختلفة ومتعددة وتستخدمها في قياس وتقويم مستوى جودة الخدمات التعليمية. ويشير (Edmonta, 2001:83) إلى انه يمكن تقويم جودة الخدمات التعليمية باستخدام مجموعة من المقاييس أهمها:

- ١- مدخلات النظام التعليمي.
- ٢- العمليات الأساسية للنظام التعليمي.
- ٣- مستوى التمويل للنظام التعليمي.
- ٤- مستوى الإصلاح التعليمي.
- ٥- الهيكل التنظيمي للنظام التعليمي.
- ٦- العناصر الاقتصادية والاجتماعية وغيرها من عناصر البيئة المحيطة بالنظام التعليمي.
- ٧- مستوى فاعلية الإدارة.
- ٨- مستوى فاعلية الهيئة التدريسية والادارية للكلية.
- ٩- مستوى التحصيل المتحقق للطلاب الخريج.

ويؤكد (Bryan, 1998:26) على ضرورة مراعاة مجموعة من المقاييس في تقويم مستوى جودة الخدمات التعليمية أهمها:

- ١- التخطيط الفاعل للبرنامج/ البرامج التعليمية.
- ٢- مستوى التقدم الأكاديمي.
- ٣- ملائمة المناهج الدراسية لحاجات سوق العمل.
- ٤- المردود التعليمي المتحقق لدى الطالب الخريج.
- ٥- مستوى تطور وتقدم الكادر التدريسي في المؤسسة التعليمية.
- ٦- آلية وإجراءات اختيار وانتقاء الطلبة.
- ٧- قدرة الطالب الخريج على القيام بالمهام الوظيفية ذات العلاقة باختصاصه.
- ٨- مدى توفر برامج وأنشطة إرشادية للطلبة في المجالات التعليمية وغير المنهجية.
- ٩- مدى توفر نظام رقابة وتقويم دائم قادر على رصد جوانب القوة وجوانب الضعف في الخدمات التعليمية.

ويرى (Psacharopoulos, 1987:54) إن هناك مقاييس أخرى تستخدم في تقويم مستوى جودة الخدمات التعليمية، ومن هذه المقاييس:

- ١- مستوى سمعة وشهرة كادر الكلية الأكاديمي والإداري.
 - ٢- نسبة الهيئة التدريسية إلى الطلبة.
 - ٣- عدد الطلبة في الكلية.
 - ٤- سجل الكادر الأكاديمي بالكلية في مجال نشر البحوث المحكمة.
 - ٥- المستوى الذي يتمتع به الطالب الخريج.
 - ٦- حجم المؤسسة التعليمية (الكلية أو الجامعة).
 - ٧- مستوى الطلبة في امتحان/ امتحانات القبول التي يؤدونها قبل قبولهم النهائي بالجامعة.
 - ٨- السياسة وإجراءات انتقاء الطلبة للقبول.
 - ٩- مقدار الوقت المخصص لكل برنامج تعليمي ولكل جزئية من جزئياته.
- ويشير (زيدان، ٢٠٠٢) إلى مجموعة من المقاييس التي تستخدم في قياس وتقويم مستوى جودة الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي، وهذه المقاييس هي:
- ١- أن يكون حجم (عدد) أعضاء الهيئة التدريسية كافياً لتغطية مساقات البرنامج التعليمي بفاعلية.
 - ٢- مستوى كفاءة أعضاء الهيئة التدريسية في تدريس المساقات المقررة في تخصصات الكلية (كل حسب اختصاصه).
 - ٣- مستوى التدريب الأكاديمي للهيئة التدريسية.
 - ٤- مدى تفرغ أعضاء الهيئة التدريسية للعمل الجامعي في الكلية.
 - ٥- مدى مشاركة أعضاء الهيئة التدريسية للكلية في الجمعيات المهنية والعلمية.
 - ٦- مدى احترام أعضاء هيئة التدريس للطلبة (داخل قاعات التدريس وخارجها).
 - ٧- الإنتاج العلمي لأعضاء الهيئة التدريسية وطبيعة الموضوعات البحثية التي يختارونها وسمعة المجلات العلمية المحكمة التي ينشرون فيها بحوثهم.
 - ٨- نسبة الطلبة الخريجين من الكلية الذين التحقوا ببرامج الدراسات العليا، ونسبة من حصل من طلبة الكلية على شهادات ماجستير أو دكتوراه.
 - ٩- مستوى دافعية الطلبة واستعدادهم للتعليم.
 - ١٠- ارتباط هيكل الطلبة الجامعيين (حسب الكليات والتخصصات) بالهيكل الاقتصادي للدولة، بحيث يجري تدفق الخريجين بالأعداد والتخصصات المطلوبة في الوقت المناسب.

١١- سياسة الانتقاء والاختيار التي تعتمد عليها الكلية (الجامعة) في قبول الطلبة الجدد.

١٢- نسبة أعضاء هيئة التدريس إلى أعداد الطلبة في الكلية، وهذه النسبة ينبغي أن تحقق أعلى فاعلية للعملية التعليمية مع خفض التكاليف قدر الامكان (بحيث لا تؤثر على مستوى جودة الخدمات التعليمية).

١٣- متوسط تكلفة الطالب، إذ إن معدل تكلفة الطالب الجامعي يختلف من جامعة إلى أخرى، وعلى مستوى البلد الواحد، تكون زيادة تكلفة الطالب مؤشرا ايجابيا على زيادة مستوى جودة الخدمات التعليمية لتلك الجامعة أو الكلية.

مقياس جديد New Measures:

يقترح الكثير من الباحثين في دراساتهم الحديثة مقياسا جديدا ومؤثرا فاعلا لجودة الخدمات التعليمية، وهذا المقياس هو مستوى استخدام الانترنت في العملية التعليمية. إن استخدام الانترنت في العملية التعليمية الجامعية يحقق منافع كثيرة مثل توسيع معرفة الطلبة وآفاقهم التعليمية وإمكانية الحصول على المعرفة التعليمية اللازمة في الوقت المناسب والمكان المناسب (مع توفير مرونة عالية)، والانترنت تتيح عملية تعليمية فاعلة بتكاليف متدنية، ومساعدة الطلبة على بناء علاقات دراسية وتعليمية مع طلبة وأساتذة من جميع أرجاء العالم، وإمكانية الدخول إلى مواقع الجامعات ودور النشر ومراكز الأبحاث والاستفادة منها. كما إن الانترنت توفر طرائق ووسائل متعددة للعملية التدريسية، وهذه الطرائق والوسائل تتسم بالسرعة والفاعلية والعالمية. ومن هذه الوسائل مواقع الويب (التي يعرض فيها الأساتذة محاضراتهم التعليمية والأسئلة وحلول الأسئلة وإمكانية الرد على أسئلة الطلبة واستفساراتهم، وأسلوب المراسلة عبر البريد الالكتروني، وغرف المحادثة الفردية والجماعية، والمؤتمرات العلمية عبر الشبكة، والمجموعات الافتراضية المتخصصة ومجموعات الأخبار وغيرها).

ويشير (جرجس، ١٩٩٩: ٢٤) إلى مجموعة من الاستخدامات للانترنت في مجال التعليم منها:

- الاتصال بأساتذة وطلبة من دول العالم المختلفة (العربية والأجنبية) والتعرف على نظم التعليم والاتجاهات الحديثة في تعلم وتعليم المواد الدراسية المختلفة.
- تكوين جماعات ذات اهتمام مشترك تقوم بتبادل المعلومات والبيانات والرسائل ذات الاهتمامات التعليمية فيما بينها، وربما عقد مؤتمرات عن بعد.
- الحصول على برامج تعليمية متخصصة ومتنوعة.
- الاشتراك في المجلات والدوريات التعليمية المتخصصة والمتنوعة.

تحليل بيانات البحث واختبار الفرضيات:

١- مدى استخدام مقاييس في تقويم جودة الخدمات التعليمية واختبار الفرضية الرئيسة الأولى من منظور العمداء ورؤساء الأقسام:-

لقد جرى استطلاع آراء عينة البحث من العمداء ورؤساء الأقسام بكليات الإدارة والاقتصاد بالجامعات العراقية حول المقاييس التي تستخدم في تقويم الخدمات التعليمية. وقد جرى استطلاع آراء العينة في ثلاثة جوانب أساسية ومدى استخدام كل منها في تقويم جودة الخدمات التعليمية في كليات الإدارة والاقتصاد بالجامعات العراقية، وهذه الجوانب هي:

أ- توجهات الإدارة وممارساتها: بالنظر إلى الجدول (1) يلاحظ إن كليات الإدارة والاقتصاد بالجامعات العراقية تستخدم مجموعة من المقاييس - بدرجات متفاوتة - في تقويم جودة الخدمات التعليمية في الأقسام العلمية لهذه الكليات، وقد بلغت قيمة الوسط الحسابي لمدى استخدام مقاييس

لتقويم جودة الخدمات التعليمية تخص توجهات الإدارة وممارساتها حوالي (3.91). وتشير إجابات (37.5%) من أفراد عينة البحث إلى استخدام مقاييس تخص توجهات الإدارة وممارساتها بصورة دائمة في عملية التقويم، بينما ترى نسبة (33.37) من أفراد نفس العينة إن الكليات تستخدم غالباً هذه المقاييس في تقويم جودة خدماتها التعليمية.

جدول (1) آراء عينة البحث من العمداء ورؤساء الأقسام حول مدى استخدام مقاييس لجودة الخدمات التعليمية تتعلق بتوجهات الإدارة وممارساتها ونتائج اختبار فريدمان (ن=12)

الفرقة الاستبائية الأولى	سلم الإجابة واوزانه										الوسط الحسابي	
	دائماً (5)		غالباً (4)		أحياناً (3)		نادراً (2)		أطلاقاً (1)			
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
1	25	3	16.7	2	42	5	8.3	1	8.3	1	3.42	3
2	25	3	58	7	16.7	2	0	0	0	0	4.08	3
3	33	4	42	5	8.3	1	16.7	2	0	0	3.92	3
4	0	0	0	0	16.7	2	67	8	16.7	2	2	3
5	58	7	33	4	8.30	1	0	0	0	0	4.5	3
6	50	6	33	4	16.7	2	0	0	0	0	4.3	3
7	42	5	42	5	8.3	1	8.3	1	0	0	4.17	3
8	25	3	42	5	16.7	2	16.7	2	0	0	3.75	3
9	67	8	25	3	8.3	1	0	0	0	0	4.58	3
10	50	6	42	5	8.3	1	0	0	0	0	4.42	3
متوسط النسب	37.5		33.37		15.03		6.67		2.5			
الوسط الحسابي العام											3.91	
X^2 المحسوبة					6.4						مستوى المعنوية	0.011

وقد كان أكثر المقاييس استخداماً في عملية التقويم وفقاً لآراء عينة البحث هو مقياس مستوى الإصلاح في العملية التعليمية (بوسط حسابي يبلغ 4.58)، يليه مقياس مستوى التزام الإدارة العليا بجودة الخدمات التعليمية (بوسط حسابي 4.5). ولكن أقل المقاييس استخداماً في تقويم مستوى جودة الخدمات التعليمية هو مقياس متوسط النفقات التي تنفقها الكلية/الجامعة على الطالب (بوسط حسابي يبلغ 2).

وبالنظر إلى الجدول (1) يلاحظ إن الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الأولى لم تتحقق، وقد تحققت الفرضية البديلة، أي إن كليات الإدارة والاقتصاد بالجامعات العراقية تستخدم مجموعة من المقاييس التي تخص توجهات الإدارة وممارساتها في تقويم مستوى جودة خدماتها التعليمية. وهذا يتضح من نتائج اختبار فريدمان للفرضية الفرعية الأولى المنبثقة عن الفرضية الأولى حول مدى اعتماد مقاييس لجودة الخدمات التعليمية تتعلق بتوجهات الإدارة وممارساتها، وقد تحققت الفرضية البديلة، وقد بلغت قيمة مربع كاي X^2 المحسوبة (6.4)، وهي أعلى من قيمة مربع كاي X^2 الجدولية عند مستوى معنوية (0.05)، وبما إن قيمة الوسط الحسابي العام البالغة (3.91) أعلى من قيمة الوسط النظري البالغة (3) فإن الفروق المعنوية التي أظهرها اختبار فريدمان تعود إلى الاستنتاج بالتحقيق الإيجابي للفرضية (أي تحقق الفرضية البديلة).

ب- الهيئة التدريسية: يلاحظ من الجدول (2) إن كليات الإدارة والاقتصاد بالجامعات العراقية مقاييس تخص الهيئة التدريسية في عملية تقويم الخدمات التعليمية، وقد بلغت قيمة الوسط العام لإجابات عينة البحث حوالي (4). وتشير آراء (33.5%) من عينة البحث إلى استخدام الكليات بصورة دائمة لمقاييس ذات صلة بالهيئة التدريسية في تقويم مستوى جودة الخدمات في هذه الكليات، بينما يشير (44.45%) من أفراد عينة البحث إلى استخدام هذه المقاييس غالباً في عملية التقويم. ووفقاً لآراء العينة فإن أكثر المقاييس استخداماً هو مقياس " وجود عدد كافٍ من أعضاء الهيئة التدريسية يكفي لتغطية المساقات بكفاءة وفاعلية " (بوسط حسابي يبلغ 4.5)، أقل المقاييس استخداماً هو مستوى سمعة وشهرة الكادر الأكاديمي " ومقياس الأبحاث المنشورة لأعضاء الهيئة التدريسية في المجلات العلمية المحكمة " (بوسط حسابي يبلغ 3.58). وبالنظر إلى الجدول (2) يلاحظ إن الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الأولى لم تتحقق، وهذا يتضح من فريدمان للفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الأولى حول مدى اعتماد مقاييس الخدمات التعليمية تتعلق بالهيئة التدريسية، وقد تحققت الفرضية البديلة، أي إن كليات الإدارة والاقتصاد بالجامعات العراقية تستخدم مجموعة من المقاييس التي تخص الهيئة التدريسية في تقويم جودة الخدمات التعليمية، وتبلغ قيمة مربع كاي X^2 المحسوبة (6) وهي أعلى من قيمة مربع كاي الجدولية عند مستوى معنوية ($P \leq 0.05$).

جدول (2) آراء عينة البحث من العمداء ورؤساء الاقسام حول مدى استخدام مقاييس لجودة الخدمات التعليمية تتعلق بالهيئة التدريسية ونتائج اختبار فريدمان (ن=12)

الفقرة بالاستبانة الاولى	سلم الاجابة واوزانه									
	دائماً (5)		غالباً (4)		احياناً (3)		نادراً (2)		اطلاقاً (1)	
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
11	5	42	7	58	0	0	0	0	0	0
12	1	8.3	7	58	2	16.7	2	16.7	0	0
13	2	16.7	6	50	1	8.3	1	8.3	1	8.3
14	3	25	5	42	2	16.7	2	16.7	1	8.3
15	8	67	2	16.7	2	16.7	2	16.7	0	0
16	5	42	5	42	2	16.7	2	16.7	0	0
متوسط النسب		33.5		44.45		13.9		5.55		2.76
الوسط الحسابي العام	4									
X^2 المحسوبة	6									
مستوى المعنوية	0.014									

ج- الطلبة: بالنظر إلى الجدول (3) يلاحظ إن (66.67%) من أفراد عينة البحث يؤكدون على استخدام مقاييس تخص الطلبة بصورة دائمة في تقويم مستوى جودة الخدمات التعليمية في كليات الإدارة والاقتصاد بالجامعات العراقية، ويؤكد (18.75%) من أفراد العينة على إن الكليات تستخدم غالباً هذه المقاييس في تقويم الجودة. وقد كان أكثر المقاييس استخداماً وفقاً لآراء عينة البحث مقياس "مستوى التحصيل المتحقق لدى الطلبة الخريجين"، بوسط حسابي يبلغ (4.92)، ويليه مقياس " قدرة الخريج على القيام بالمهام الوظيفية ذات العلاقة باختصاصه " بوسط حسابي يبلغ (3.83) وكان أقل المقاييس استخداماً هو مقياس " مستوى التحاق الطلبة الخريجين ببرامج الدراسات العليا بوسط حسابي يبلغ (3.7).

جدول (3) آراء عينة البحث من العمداء ورؤساء الأقسام حول مدى استخدام مقاييس لجودة الخدمات التعليمية تتعلق بالطلبة ونتائج اختبار فريدمان (ن=12)

الوسط الحسابي		سلم الإجابة واوزانه										الدرجة والاستبانة الأولى
		(1) إطلاقاً		(2) نادراً		(3) أحياناً		(4) غالباً		(5) دائماً		
النظري	الفعلي	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
3	4.92	0	0	0	0	0	0	8.3	1	91.7	11	17
3	4.83	0	0	0	0	0	0	16.7	2	83.3	10	18
3	3.7	16.7	2	25	3	0	0	41.7	5	16.7	2	19
3	4.75	0	0	0	0	0	0	25	3	75	9	20
		4.17		6.25		4.17		18.75		66.6		متوسط النسب
4.37		الوسط الحسابي العام										
0.046		مستوى المعنوية		4				X ² المحسوبة				

وبالنظر إلى الجدول (3) يلاحظ إن الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الأولى لم تتحقق، وقد تحققت الفرضية البديلة لهذه الفرضية والتي تنص على إن كليات الإدارة والاقتصاد تستخدم مجموعة من المقاييس المتعلقة بالطلبة في تقويم جودة خدماتها التعليمية. وهذا يتضح من نتائج اختبار فريدمان للفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الأولى حول مدى اعتماد مقاييس لجودة الخدمات التعليمية تتعلق بالطلبة وقد بلغت قيمة مربع كاي X² المحسوبة (4) وهي أعلى من قيمة مربع كاي X² الجدولية عند مستوى المعنوية (P ≤ 0.05).

ويتحقق الفرضيات الفرعية الثلاث للفرضية الرئيسية الأولى يمكن القول إن الفرضية البديلة للفرضية الرئيسية الأولى قد تحققت بصورة كاملة ولم تتحقق فرضية العدم.
٢- تقويم مستوى جودة الخدمات التعليمية واختبار الفرضية الرئيسية الثانية من منظور أعضاء الهيئة التدريسية: جرى استطلاع آراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية لكليات الإدارة والاقتصاد بالجامعات العراقية. وقد تم التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية من خلال آراء عينة البحث في ثلاثة جوانب أساسية هي:

أ- توجهات الإدارة وممارساتها: يشير الجدول (4) إلى آراء عينة البحث من أعضاء الهيئة التدريسية لكليات الإدارة والاقتصاد بالجامعات العراقية التي تتعلق بتقويم مستوى جودة الخدمات التعليمية فيما يتعلق بتوجهات الإدارة (رئاسة القسم وعمادة الكلية وإدارة الجامعة)، وقد جرت عملية التقويم باستخدام أربعة عشر مقياساً مختلفاً، وبلغت قيمة الوسط الحسابي العام لآراء عينة البحث حوالي (3.71)، مع الإشارة إلى إن الحد الأعلى للوسط الحسابي هو (٤)، وهذا الوسط الحسابي العام يدل على إن خلاصة عملية تقويم عينة البحث من الهيئة التدريسية لمستوى جودة الخدمات التعليمية فيما يخص توجهات الإدارة وممارساتها هي إن جودة هذه الخدمات تقع فوق المتوسط بقليل، وتدل الإجابات على إن أفراد عينة البحث غير راضية عن كثير من المؤشرات والخصائص والقضايا التي تخص جودة الخدمات التعليمية. وقد كانت نتائج التقويم لجميع العناصر فوق المتوسط، وقد كان أدنى مؤشرات الجودة هي " سياسة قبول وانتقاء الطلبة في الأقسام " بوسط حسابي يبلغ (3.12)، أما أعلى المؤشرات فانه " مقدار تفرغ الهيئة التدريسية للعمل الجامعي " بوسط حسابي يبلغ (4.81).

وقد جرى فحص الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية باستخدام اختبار مربع كاي X^2 . وهذا يظهر من نتائج اختبار فريدمان للفرضية الفرعية الأولى المنبثقة الفرضية الثانية حول تقويم الخدمات التعليمية باعتماد مؤشرات توجهات الإدارة وممارستها وبالنظر إلى الجدول (4) يلاحظ إن قيمة مربع كاي X^2 المحسوبة تبلغ (14) وهي أعلى من قيمة مربع كاي X^2 الجدولية عند مستوى معنوية ($P \leq 0.05$) وهذا يعني وجود فروق معنوية الأوساط الحسابية الفعلية لعملية تقويم مستوى جودة الخدمات التعليمية والوسط الحسابي النظري وبما إن قيمة الوسط الحسابي العام تبلغ (3.71) وهي أعلى من قيمة الوسط النظري فإنه يمكن القول بان الفرضية البديلة قد تحققت، ولم تتحقق فرضية العدم.

جدول (4) آراء عينة البحث من اعضاء الهيئة التدريسية حول تقويم مستوى جودة الخدمات التعليمية فيما يتعلق بتوجهات الادارة وممارساتها ونتائج اختبار فريدمان (ن=32)

الوسط الحسابي	سلم الاجابة واوزانه										الفقرة بالاستبانة الاولى
	(1) اطلاقا		(2) نادرا		(3) احيانا		(4) غالبا		(5) دائما		
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
3.41	0	0	0	0	46.9	15	37.5	12	6.2	2	1
3.34	0	0	0	0	53.1	17	31.2	10	6.2	2	2
3.12	9.4	3	9.4	3	31.2	10	40.6	13	3.1	1	3
3.84	3.1	1	3.1	1	18.7	9	19.7	9	34.4	11	4
3.41	6.2	2	6.2	2	31.2	10	25	8	21.9	7	5
3.2	3.1	1	3.1	1	46.9	15	18.7	9	6.2	2	6
3.2	6.2	2	6.2	2	56.2	18	21.9	7	9.4	3	7
3.91	0	0	0	0	21.9	7	46.9	15	25	8	8
4.1	0	0	0	0	12.5	4	50	16	31.2	10	9
3.94	0	0	0	0	18.7	6	40.6	13	31.2	10	10
3.56	3.1	1	3.1	1	25	8	43.7	14	15.6	5	11
4.81	0	0	0	0	0	0	18.7	6	81.2	26	12
4.5	0	0	0	0	9.4	3	31.2	10	59.4	19	13
3.59	15.6	5	15.6	5	6.2	2	37.5	12	31.2	10	14
متوسط النسب											
3.71	الوسط الحسابي العام										
0.000	مستوى المعنوية		14				X^2 المحسوبة				

ب-الطلبة: تعبر آراء البحث في الجدول (5) عن تقويم مستوى جودة الخدمات التعليمية باستخدام مؤشر عام هو "الطلبة"، وقد كانت نتائج عملية التقييم ايجابية فيما يتعلق بهذا الجانب، إذ إن قيمة الوسط الحسابي العام حوالي (4.05) وهي أعلى من قيمة الوسط النظري ودون الحد الأدنى وقد كان أفضل المقاييس دعماً لمستوى الجودة هو مقياس "درجة الاستعداد لدى الطلبة الجامعي" بوسط حسابي يبلغ (4.5)، أما أقل المقاييس فهو "مستوى الطلبة في امتحانات الترمين بوسط حسابي (3.69).

جدول (5) آراء عينة البحث من أعضاء الهيئة التدريسية حول تقويم مستوى جودة الخدمات التعليمية فيما يتعلق بالطلبة ونتائج اختبار فريدمان (ن=32)

الوسط الحسابي		سلم الاجابة واوزانه										الفقرة بالاستبانة الاولى
النظري	الفعلي	(1) اطلاقاً		(2) نادراً		(3) احياناً		(4) غالباً		(5) دائماً		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
3	3.69	0	0	0	0	47	15	37.5	12	15.6	5	15
3	4.1	0	0	6.2	2	6.2	2	62.5	20	25	8	16
3	3.9	3.1	1	6.2	2	9.4	3	56.2	18	25	8	17
3	4.5	0	0	0	0	9.4	3	31.2	10	59	19	18
		0.77		3.1		18		46.85		31.15		متوسط النسب
4.05												الوسط الحسابي العام
0.046		مستوى المعنوية		4								X^2 المحسوبة

وجرى استخدام اختبار مربع كاي X^2 لاختبار الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية، وقد بلغت قيمة مربع كاي X^2 المحسوبة (4) وهذه القيمة المحسوبة أعلى من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.05)، وهذا يعني تحقق الجانب الايجابي للفرضية البديلة بسبب الفروق المعنوية بين الأوساط الحسابية الواقعية والوسط الحسابي النظري، علماً إن قيمة الوسط الحسابي العام أعلى من قيمة الوسط الحسابي النظري. وهذا يظهر من نتائج اختبار فريدمان للفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية حول تقويم الخدمات التعليمية باعتماد مؤشرات الطلبة في الجدول (5).

ج- العملية التعليمية: يعبر الجدول (6) عن آراء أفراد عينة البحث وتقويمهم لمستوى جودة الخدمات التعليمية في كليات الإدارة والاقتصاد بالجامعات العراقية، وقد كانت نتائج عملية التقويم ايجابية نوعاً ما لإجابات عينة البحث، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي العام حوالي (3.84) وهي أعلى من المتوسط. وقد كان أسوأ مؤشرات مستوى جودة التعليم هو ذلك الذي يخص " أعداد الطلبة في المحاضرات الدراسية " بوسط حسابي يبلغ (2.68).

جدول (6) آراء عينة البحث من أعضاء الهيئة التدريسية حول تقويم مستوى جودة الخدمات التعليمية فيما يتعلق بالعملية التعليمية ونتائج اختبار فريدمان (ن=32)

الوسط الحسابي		سلم الاجابة واوزانه										الفقرة بالاستبانة الاولى
النظري	الفعلي	(1) اطلاقاً		(2) نادراً		(3) احياناً		(4) غالباً		(5) دائماً		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
3	3.91	3.1	1	12.5	4	9.3	3	41	13	34.4	11	19
3	3.97	0	0	6.2	2	15.6	5	53.1	17	25	8	20
3	4.16	0	0	0	0	15.6	5	53.1	17	31.1	10	21
3	3.78	9.3	3	9.3	3	6.2	2	43.7	14	31.1	10	22
3	3.31	31.1	10	3.1	1	6.2	2	21.8	7	37.5	12	23
3	4.37	9.3	3	0	0	0	0	25	8	56.6	21	24
3	4.34	12.5	4	0	0	0	0	15.6	5	71.8	23	25
3	2.68	25	8	15.6	5	31.1	10	21.8	7	6.2	2	26
3	4.13	6.2	2	0	0	12.5	4	37.5	12	43.7	14	27
3	3.78	6.2	2	15.6	5	9.3	3	31.1	10	37.5	12	28
		10.27		6.23		10.58		34.38		38.4		متوسط النسب
3.84												الوسط الحسابي العام
0.011		مستوى المعنوية		6.4								X^2 المحسوبة

ويشير الجدول (6) نتائج اختبار فريدمان للفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية حول تقويم الخدمات التعليمية باعتماد مؤشرات العملية التعليمية، ووفقاً لهذا فقد تحققت الفرضية البديلة بصورة ايجابية نظراً إلى الفروق المعنوية بين الأوساط النظرية والوسط الفعلي وقيمة الوسط الحسابي التي تجاوزت قيمة الوسط النظري، ولم يفرضية العدم التي تنص على تدني مستوى الخدمات التعليمية بكليات الإدارة والاقتصاد العراقية فيما يخص جانب العملية التعليمية من منظور عينة أعضاء الهيئة التدريسية. وقد تحققت قيمة مربع كاي X^2 المحسوبة (6.4) وهذه القيمة المحسوبة أعلى من القيمة الجدولية عند معنوية ($P \leq 0.05$).

وبتحقق الفرضيات الفرعية البديلة الثلاث يمكن القول إن الفرضية الرئيسية البديلة قد تحققت من منظور عينة أعضاء الهيئة التدريسية في كليات الإدارة والاقتصاد بالجامعات العراقية.

د- تقويم مستوى جودة الخدمات التعليمية واختبار الفرضية الفرعية الرابعة من منظور الطلبة: تقويم جودة الخدمات التعليمية واختبار الفرضية الفرعية الرابعة من منظور الطلبة يشير الجدول (7) إلى نتائج تقويم مستوى جودة الخدمات التعليمية في كليات الإدارة والاقتصاد بالجامعات العراقية من منظور الطلبة في تلك الكليات. وقد جرت عملية تقويم جودة الخدمات التعليمية بالاعتماد على مجموعة من المقاييس التي تناولت مختلف جوانب الخدمات التعليمية يتصل بها من عناصر ذات علاقة. وقد كانت عملية التقويم لأغلب جوانب الجودة فوق المتوسط أعلى من قيمة الوسط الحسابي النظري البالغة (3) وقد كان أفضل المؤشرات لجودة الخدمات التعليمية هو ذلك المتعلق بطبيعة العلاقة بين أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي (4.84)، يليه المؤشر المتعلق بعملية التقويم الدورية لأعضاء الهيئة التدريسية بالطلبة إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي (4.68).

جدول (7) آراء عينة البحث من الطلبة حول تقويم مستوى جودة الخدمات التعليمية ونتائج اختبار فريدمان (ن=224)

الوسط الحسابي		سلم الاجابة واوزانه										الفقرة
النظري	الفعلي	(1) اطلاقاً		(2) نادراً		(3) احياناً		(4) غالباً		(5) دائماً		الاستبانة الأولى
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
3	3.88	1.78	4	4.5	10	13.8	31	63.8	143	16.1	36	1
3	4.1	2.67	6	8.5	19	9.8	22	42.4	95	36.6	82	2
3	2.69	15.6	35	10.7	24	65.6	147	4.9	11	3.12	7	3
3	3.93	4.5	10	14.3	32	3.12	7	40.2	90	37.9	85	4
3	2.21	46	105	3.57	8	36.2	81	8	18	5.36	12	5
3	4.34	0	0	2.2	5	12.9	29	33	74	51.8	116	6
3	3.63	2.67	6	6.69	15	16.5	37	73.2	146	0.008	0	7
3	4.49	0	0	4.5	10	3.57	8	30.8	69	61.2	137	8
3	3.59	3.12	7	20.5	46	7.1	16	52.2	117	16.7	38	9
3	4.5	0	0	0	0	3.57	8	42.4	95	54	121	10
3	4.23	0	0	0	0	11.2	25	54.9	123	33.9	76	11
3	4.25	0	0	0	0	10.7	24	53.1	119	36.2	81	12
3	4.49	0	0	0	0	7.6	17	35.3	79	57.1	128	13
3	4.68	0	0	0	0	6.69	15	18.7	42	74.5	167	14
3	4.35	0	0	0	0	6.69	15	51.8	116	41.5	93	15
3	3.4	17.8	40	6.69	15	18.3	41	32.1	72	25	56	16
3	2.95	13.4	30	44.2	99	4.9	11	9.4	21	28.1	63	17
3	3.5	21.4	48	6.2	14	6.69	15	27.2	61	38.4	86	18
3	3.25	12.9	29	16.1	36	23.3	52	29	65	18.7	42	19
3	3.8	0	0	2.67	6	43.3	97	24.1	45	29.9	67	20
3	3.63	4	9	5.36	12	41.1	92	22.3	50	27.2	61	21
3	2.8	27.7	62	5.36	12	36.2	81	21	47	9.8	22	22
3	4.83	0	0	0	0	0	0	15.6	35	84.4	189	23
3	4.3	0	0	9.8	22	4.9	11	31.2	70	54	121	24
		16.3		7.2		16.4		34		35.1		متوسط النسب
3.83		الوسط الحسابي العام										
0.001		مستوى المعنوية		10.667				X ² المحسوبة				

وقد كان هناك أربعة مؤشرات دون المتوسط، وهذا يدل على إن عينة الطلبة ترى قصوراً في مستوى جودة الخدمات التعليمية يعود إلى هذه العوامل الأربعة، وهي:

- عدد الطلبة في القاعات غير مناسب، ولا يتيح المجال للمناقشة وإعطاء الفرصة للجميع، وقد بلغت قيمة الوسط الحسابي (2.69).

- الجو العام للقاعات الدراسية من حيث التهوية والتبريد والتكييف، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي (2.21).

ويمكن إرجاع سبب القصور في المجالين المذكورين إلى الأزمة المالية التي تعاني منها الجامعات العراقية باستمرار.

- تأثر الطلبة في عملية تقويم أعضاء الهيئة التدريسية (الذين يدرسون الطلبة المساقات الدراسية المختلفة) بعلاقتهم في تلك المساقات، وقد بلغت قيمة الوسط الحسابي (2.95).

- قلة المعارض العلمية والتجارية التي تقيمها الكليات، والتي يمكن أن تبني وتعزز المعرف
والخبرات لدى الطلبة، وقد بلغت قيمة الوسط الحسابي (2.8)، وربما يعود السبب في ذلك إلى
الأوضاع العامة.

وبالنظر إلى الجدول (7) يلاحظ إن الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثالثة
لم تتحقق، وقد تحققت الفرضية البديلة، أي إن مستوى جودة الخدمات التعليمية لكليات الإدارة
والاقتصاد بالجامعات العراقية ليس متدنياً، وقد بلغت قيمة مربع كاي X^2 المحسوبة (667)
وهي أعلى من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة معنوية ($P \leq 0.05$).

هـ- تقويم مستوى جودة الخدمات التعليمية واختبار الفرضية الفرعية الخامسة من منظور
الخريجين:

تظهر في الجدول (8) نتائج عملية تقويم مستوى جودة الخدمات التعليمية في كليات
الإدارة والاقتصاد بالجامعات العراقية من وجهة نظر خريجي هذه الكليات. وقد جرى استطلاع
آراء عينة من الخريجين وتقويمهم لمستوى جودة الخدمات التعليمية ضمن مجموعة من الفقر
ذات العلاقة بمستوى الجودة، وكما يبدو في الجدول فإن تقويم الخريجين تراوح بين "أقل من
متوسط" لبعض مقاييس ودلائل الجودة، وبين "متوسط" لبعض المقاييس، وبين "ما فوق المتوسط"
لمقاييس أخرى. وأهم المقاييس التي حظيت برضا الخريجين عن مستوى جودتها هو مقياس
المعرفة والمهارات التي اكتسبها الخريج في دراسته بالكلية وأثرها في نجاحه "بوسط حسابي
(4.6)، ويليه في ذلك مقياس "جهود الكادر التدريسي في تحقيق التطوير المستمر للعملية التعليمية
بالكلية" بوسط حسابي يبلغ (4.56)، ومقياس "مستوى تعاون المرشد الأكاديمي مع الطالب في
عملية التوجيه المناسبة وتلافي الأخطاء" بوسط حسابي يبلغ (4.56) أيضاً. أما أقل مستويات رضا
الخريجين عن جودة الخدمات التعليمية فهي تلك المتعلقة بمقياس "مهارات الانترنت والأعمال
الإلكترونية التي تكسبها الكلية للطالب" بوسط حسابي يبلغ (2.45)، وربما يعود السبب في ذلك
إلى ما يتطلبه توفير هذه التكنولوجيا من تكاليف وبنى تحتية، مع الإشارة إلى إن الجامعات
العراقية أصبحت تشهد اهتماماً متزايداً بتكنولوجيا الانترنت والأعمال الإلكترونية، وبعض
الجامعات أدخلت مفردات خاصة بالتجارة الإلكترونية لطلبة كلية الإدارة والاقتصاد، ومن جوانب
الجودة التي كان الخريجين لها دون المتوسط.

- هل مشاركة الطلبة في تقويم أعضاء الهيئة التدريسية تجري بصدق وموضوعية دون الترس
بمستوى علاقاتهم في المساقات المحددة، وقد بلغت قيمة الوسط الحسابي للإجابة عن هذه الفقر
حوالي (2.5)، وهذا مؤشر سلبي يتطلب إعادة النظر.

- هل عدد الطلبة في المحاضرات مناسب، وهل يتيح المجال للمناقشة، وقد بلغت قيمة الوسط
الحسابي للإجابة على هذه الفقر حوالي (2.6)، وهذا يشير إلى عدم رضا عينة البحث عن أعداد
الطلبة في المحاضرات الدراسية.

- مدى ملائمة المناهج والمساقات الدراسية التي درسها الخريجون في الكليات للحاجات الوظيفية في
سوق العمل، وقد بلغت قيمة الوسط الحسابي (2.89)، وهذه النتيجة تشير إلى إن عينة الخريجين
تستشعر فروقا بين ما يدرسه الطالب في الكلية وبين الحاجات والمتطلبات الفعلية لسوق العمل.

ويلاحظ من نتائج اختبار فريدمان التي تظهر في الجدول (8) إن الفرضية الرئيسية الثانية
لم تتحقق، إذ بلغت قيمة مربع كاي X^2 المحسوبة (6.76) وهي أكبر من قيمة مربع كاي X^2
الجدولية عند مستوى دلالة إحصائية ($P \leq 0.05$)، وقد تحققت الفرضية البديلة، وهذا معناه عدم تنمي
مستوى جودة الخدمات التعليمية لكليات الإدارة والاقتصاد في الجامعات العراقية من وجهة نظر
خريجي هذه الكليات. وبمقارنة النتائج التي جرت الحصول عليها من عينة الطلبة في الجدول (7)
وعينة الخريجين في الجدول (8) يلاحظ إن كلتا عيني البحث تنظر إيجابياً إلى أغلب الجوانب ذات
العلاقة بمستوى جودة الخدمات التعليمية، غير إن نظرة عينة الطلبة كانت أكثر إيجابية (وسم
حسابي عام يبلغ 3.83) من نظرة عينة الخريجين (وسط حسابي عام يبلغ 3.67)، وربما يعود
السبب في ذلك إلى إن دخول الخريجين إلى سوق العمل يكشف لهم جوانب القصور في مسؤ

جدول (8) آراء عينة البحث من الخريجين حول تقويم مستوى جودة الخدمات التعليمية ونتائج اختبار فريدمان (ن=224)

الوسط الحسابي		سلم الإجابة واوزانه										الفرقة استبانة الأولى
النظري	الفعلي	(1) اطلاقاً		(2) نادراً		(3) أحياناً		(4) غالباً		(5) دائماً		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
3	4.1	0	0	0	0	5.9	4	76.5	52	17.6	12	1
3	4.2	0	0	0	0	1.5	1	73.5	50	25	17	2
3	3.36	0	0	13.2	9	47.1	32	29.4	20	10.3	7	3
3	2.89	7.3	5	32.2	22	30.9	21	22.1	15	7.3	5	4
3	4.56	0	0	0	0	13.2	9	17.6	12	69.1	47	5
3	4.2	0	0	5.9	4	17.6	12	25	17	51.5	35	6
3	4.6	0	0	10.3	7	26.5	18	30.9	21	47	32	7
3	4.4	0	0	2	2	14.7	10	22.1	15	60.3	41	8
3	3.5	7.3	5	11	8	26.5	18	32.3	22	22.1	15	9
3	4.7	0	0	0	0	0	0	29.4	20	70.6	48	10
3	3.9	7.3	5	7.3	5	16.2	11	23.5	16	45.6	31	11
3	4.37	5.9	4	19.1	13	32.3	22	17.6	12	25	17	12
3	2.8	14.7	10	30.9	21	23.5	16	16.2	11	14.7	10	13
3	2.45	36.8	25	19.1	13	17.6	12	14.7	10	11.8	8	14
3	2.6	19.1	13	19.1	13	30.9	21	20.6	14	5.9	4	15
3	3.1	20.6	14	16.2	11	22.1	15	10.3	7	30.9	21	16
3	2.85	11.8	8	26.5	18	35.3	24	17.6	12	8.8	6	17
3	3.8	0	0	14.7	10	22.1	15	35.3	24	28	19	18
3	3.6	0	0	10.3	7	45.6	31	20.6	14	23.5	16	19
3	3.9	0	0	11.8	8	22.1	15	26.5	18	39.7	27	20
3	2.5	22.1	15	36.8	25	17.6	12	16.2	11	7.3	5	21
3	4.4	0	0	0	0	13.2	9	29.4	20	57.3	39	22
3	3.7	0	0	8.8	6	33.8	23	32.3	22	25	17	23
3	3.6	0	0	19.1	13	25	17	33.8	23	22.1	15	24
3	4.56	0	0	0	0	10.3	7	23.5	16	66.2	45	25
		متوسط النسب										
3.67		الوسط الحسابي العام										
0.009		مستوى المعنوية		6.76				X ² المحسوبة				

اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

لقد جرى اختبار هذه الفرضية من خلال الفقرات المشتركة في استبانة الطلبة (انظر ملحق رقم 3) واستبانة الخريجين (انظر الملحق رقم 4). وقد جرى استخدام اختبار t لاختبار مستوى معنوية الفروق بين الأوساط الحسابية لإجابات عينة الطلبة وإجابات عينة الخريجين، وبالنظر إلى الجدول (9) يلاحظ إن قيمة t المحسوبة تبلغ (-1.429) وهي أعلى من قيمة t الجدولية عند درجة حرية (16) ومستوى دلالة إحصائية (P≤0.05). وهذه النتيجة تؤكد وجود درجة من جودة التطابق Goodness of Fit بين آراء عينة الطلبة وآراء عينة الخريجين في تقويم مستوى جودة الخدمات لتعليمية لكليات الإدارة والاقتصاد في الجامعات العراقية، وهذا التطابق تؤشره قيمة معامل الارتباط البالغة (0.73) عند مستوى دلالة معنوية (0.001).

جدول رقم (9) نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الثالثة حول الفرق بين نظرة الطلبة ونظرة الخريجين الى مستوى جودة الخدمات التعليمية

الوسط الحسابي	ارقام الفقرات باستبانة الخريجين	الوسط الحسابي	ارقام الفقرات باستبانة الطلبة
2.89	4	4.1	2
2.6	15	2.69	3
3.1	16	3.93	4
2.85	17	2.21	5
3.8	18	4.34	6
3.6	19	3.63	7
4.4	8	4.49	8
3.9	20	3.59	9
4.4	22	4.5	10
4.7	23	4.23	11
3.6	24	4.25	12
4.56	25	4.49	13
2.5	21	2.95	17
4.33	5+1	3.5	18
3.5	9	3.25	19
4.7	10	4.84	23
3.78	3+2	4.3	24
3.66		3.84	الوسط الحسابي العام
0.6889		0.7280	الانحراف المعياري
0.172	مستوى المعنوية	-1.429	قيمة t
0.1268	SME	16	درجة الحرية
0.001	مستوى المعنوية	0.73	معامل الارتباط

في ضوء تحليل نتائج البحث، فإن الباحث يوصي بما يأتي:

على الرغم من تحقق الفرضية الخاصة باستخدام كليات الإدارة والاقتصاد في الجامعات العراقية لمقاييس محددة في تقويم جودة الخدمات التعليمية، غير إن مستوى استخدام هذه المقاييس متفاوت، ويجري استخدام بعض المقاييس المهمة بصورة متدنية، ومن هنا فإن الباحث يوصي هذه الكليات ومن أجل المشاركة في عملية الإصلاح الاقتصادي والإداري الشامل في العراق بضرورة الاستعانة بالمقاييس التي استعرضها البحث في إطاره النظري بصورة تفي بحاجات ومتطلبات سوق العمل مع ضرورة التركيز على المقاييس التي تتعلق بدرجة التكنولوجيات الحديثة. ومن المقاييس التي لا توليها الكليات اهتماما في تقويم مستوى جودة الخدمات التعليمية والتي يؤكد الباحث على ضرورة الاهتمام بها:

- مقياس " متوسط النفقات التي تتفقه الكلية/الجامعة على الطالب " .
- مقياس " مستوى التحاق الخريجين ببرامج الدراسات العليا " .
- مقياس " مستوى الخدمات التعليمية المتعلقة بالانترنت والأعمال الالكترونية " .
- ٢- يوصي الباحث كليات الإدارة والاقتصاد بالاهتمام بجوانب القصور ونقاط الضعف في مستوى جودة الخدمات التعليمية التي أكدت عليها إجابات عينة البحث من طلبة هذه الكليات، واهم هذه الجوانب:
 - الأعداد الكبيرة وغير المناسبة للطلبة في القاعات الدراسية.
 - الجو العام للقاعات الدراسية (فيما يتعلق بالتهوية والتبريد والتكييف ...) .
 - إعادة النظر في أسلوب مشاركة الطلبة في عملية تقويم أعضاء الهيئة التدريسية بما يكفل الصدق والنزاهة والموضوعية وبما يقود إلى تنمية وتطوير العملية التعليمية.
 - ضرورة الاهتمام بالجمع بين المعرفة النظرية والمهارات التطبيقية في أداء العملية التعليمية.
 - العمل على تعزيز علاقة الطلبة مع المؤسسات وسوق العمل من خلال البحوث والمشاريع العلمية والتطبيقات الميدانية وإقامة المعارض العلمية والمعارض التجارية التي تعزز خبرات ومعرفة الطلبة.
- ٣- يوصي الباحث كليات الإدارة والاقتصاد بمتابعة الخريجين في وظائفهم وأعمالهم، والتعرف على جوانب القصور في العملية التعليمية، ومقترحاتهم وآرائهم لتطوير هذه العملية بما يفي باحتياجات ومتطلبات سوق العمل بأعلى درجة من الفاعلية. ويؤكد الباحث على ضرورة الاهتمام بجوانب القصور والضعف التي عبرت عنها آراء عينة البحث من خريجي كليات الإدارة والاقتصاد، والاهتمام بمعالجة هذه الجوانب كما يأتي:
 - التركيز الكافي خلال سنوات الدراسة على الجوانب التطبيقية للعملية التعليمية، وتصميم المناهج الدراسية بما يلبي الحاجات الوظيفية لسوق العمل.
 - تحقيق وبناء علاقات كافية ومتميزة مع سوق العمل.
 - الاهتمام الكافي بخدمات تعليم الحاسوب والانترنت والأعمال الالكترونية.
 - تجنب الأعداد العالية للطلبة في القاعات الدراسية وتحسين ظروف القاعات الدراسية.
 - السعي إلى تحقيق الموضوعية الكاملة لدى الطلبة في تقويم أعضاء الهيئة التدريسية، وعدم التأثير بعلاماتهم في المساقات في عملية التقويم.

جرجس، نادي الانترنت وتعليم وتعلم الرياضيات والكمبيوتر (الكويت: مكتبة الفلاح للنشر

والتوزيع، 1999.

Adams, D., " Defining Education Quality: Education Planning, " Educational Planning, vol.11, no.2, 1998, pp.3-18.

Shukla, S., P. Gary, S. Rajput, K. Jain, and P. Arora, " Attainments of Primary School Children in various states, " National council of Education Research and Training, New Delhi, 1994.

Chapman, W., Management and Efficiency in Education: goals and Strategies. Series " Education in Developing Asia ". Manilai ADB, 2002.

Krajewsky, Lee and Larry Ritzman, operations Management: Strategy and Analysis (New York: Addison - Wesley Publishing company, 2000).

Massy, William, Honoring the trust: Quality and cost containment in Higher Education (New York: Anker publishing, 2003).

Education, Alberta, Educational Quality Indicators (Canada, 2001).

Gille, Nadeau, " the use of Quality and Excellence Indicators, " Canadian Society for the study of Higher Education (Canada: 1992).

Bray, M., Educational Reform in a small state, International Journal of Educational Reform, vol.5, no.1, 1996, pp. 15 - 25.

Bryan, Valerie, " Diagnostic and Prescriptive Instrument of Quality Indicators, " Quality in Higher Education, vol. 4, no. 3, 1998, pp. 62 - 81.

Psacharopoulos, George, Economics of Education Research and studies (New York: pergamon press, 1987).

Agarwal, S., and D. Harding, Educational Quality in Asia: An Examination of Trends, Policies and Emerging Priorities, Working Paper, 1997.

Heyneman, S., and W. Loxley, the Effect of primary school Quality on Academic Achievement, American Journal of Sociology, vol.98, no.5, 1993.

الاخ العميد/ رئيس القسم المحترم
تحية طيبة وبعد...

يهدف هذا البحث الى التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية لكليات الادارة والاقتصاد بالجامعات العراقية. وقد جرى تصميم هذه الاستبانة للمساعدة في جمع البيانات اللازمة لعملية التقويم. مع الاشارة الى ان الباحث الاساسي لهذا البحث هو الاهتمام المهني والعلمي لخوض هذا الموضوع الذي يحظى باهمية كبيرة بسبب تاثيرات قطاع التعليم الكبيرة على المجتمع وسوق العمل للمشاركة في عملية الاصلاح الاقتصادي والاداري الشامل في العراق. ويامل الباحث ان تنال هذه الاستبانة اهتمامكم الكافي واستجابتكم السريعة، علما ان البيانات ستعامل بسرية تامة ولاغراض البحث العلمي فقط.
اولا: معلومات عامة:-

١- المؤهل العلمي:

..... دكتوراه ماجستير

٢- عدد سنوات الخبرة في العمل الاكاديمي:

..... اقل من سنتين

..... من سنتين - اقل من خمس سنوات

..... من خمس سنوات - اقل من عشر سنوات

..... من عشر سنوات - اقل من ١٥ سنة

..... اكثر من ١٥ سنة

٣- الحالة الاجتماعية:

..... متزوج اعزب غير ذلك

٤- العمر:

..... من ٢٥ سنة - اقل من ٣٠ سنة

..... من ٣٠ سنة - اقل من ٤٠ سنة

..... من ٤٠ سنة - اقل من ٥٠ سنة

..... اكبر من ٥٠ سنة

٥- الجنس:

..... ذكر انثى

ثانيا: يرجى التشير امام الاجابة التي تعبر عن استخدام كل مقياس من المقاييس الاتية في تقويم مستوى جودة الخدمات التعليمية في القسم/ الكلية:

١- مستوى التمويل المخصص للنظام التعليمي في القسم/ الكلية:

..... يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم اطلاقا.

٢- نسبة عدد اعضاء الهيئة التدريسية الى عدد الطلبة:

..... يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم اطلاقا.

٣- سياسة القبول المعتمدة في قبول الطلبة الجدد:

..... يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم اطلاقا.

٤- متوسط النفقات التي تنفقها الكلية/ الجامعة على الطالب:

..... يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم اطلاقا.

٥- مستوى التزام الادارة العليا بجودة الخدمات التعليمية:

..... يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم اطلاقا.

- ٦- مستوى التفاعل بين القسم/ الكلية والمجتمع:
..... يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم
- ٧- سياسة اختيار وتوظيف اعضاء الهيئة التدريسية:
..... يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم
- ٨- مستوى العلاقة بين الهيئة التدريسية والإدارة:
..... يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم
- ٩- مستوى الاصلاح في العملية التعليمية:
..... يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم
- ١٠- مكافأة الطلبة المتفوقين بالسالبب تزيد دافعيتهم للتعلم (مثل الاعفاء من الرسوم الجامعية):
..... يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم
- ١١- مستوى فاعلية الهيئة التدريسية في القسم/ الكلية:
..... يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم
- ١٢- مستوى سمعة وشهرة الكادر الاكاديمي بالقسم/ الكلية:
..... يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم
- ١٣- الأبحاث المنشورة لاعضاء الهيئة التدريسية في المجالات العلمية المحكمة:
..... يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم
- ١٤- الكتب المحكمة المنشورة لاعضاء الهيئة التدريسية بالقسم/ الكلية:
..... يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم
- ١٥- وجود عدد كاف من اعضاء الهيئة التدريسية يكفي لتغطية المساقات بكفاءة وفاعلية:
..... يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم
- ١٦- مستوى العلاقة بين الطلبة والهيئة التدريسية:
..... يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم
- ١٧- مستوى التحصيل المتحقق لدى الطلبة الخريجين:
..... يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم
- ١٨- قدرة الخريج على القيام بالمهام الوظيفية ذات العلاقة باختصاصه:
..... يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم
- ١٩- مستوى التحاق الطلبة الخريجين ببرامج الدراسات العليا:
..... يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم
- ٢٠- مستوى نتائج الطلبة في الاختبارات المختلفة:
..... يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم
- ٢١- مدى تلبية المناهج والبرامج التعليمية للعوامل الاجتماعية:
..... يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم
- ٢٢- مستوى التقدم الاكاديمي في الخدمات التعليمية بالقسم/ الكلية:
..... يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم
- ٢٣- التناسب بين حجم المناهج والمساقات الدراسية والوقت المخصص لها ضمن العملية التعليمية:
..... يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم
- ٢٤- مستوى ارتباط الاختصاصات باحتياجات المجتمع وسوق العمل (من حيث المستوى والمحتوى):
..... يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم
- ٢٥- مدى طرح مساقات جديدة تتاسب التطورات التكنولوجية في حقل الاعمال الالكترونية:
..... يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم
- ٢٦- مستوى استخدام الحاسوب في العملية التعليمية بالقسم/ الكلية:
..... يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم

- ٢- مستوى استخدام الانترنت في العملية التعليمية بالقسم/ الكلية:
 يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم اطلاقا.
- ٣- فئرة الاختبارات على القياس السليم لمستوى تحصيل الطلبة:
 يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم اطلاقا.
- ٤- المكتبة الجامعية ومدى توفر المصادر الاكاديمية ذات العلاقة بالاختصاص:
 يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم اطلاقا.
- ٥- موقع القاعات الدراسية والمختبرات:
 يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم اطلاقا.
- ٦- تصميم وتجهيزات القاعات الدراسية والمختبرات:
 يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم اطلاقا.
- ٧- موقع القاعات الدراسية والمختبرات:
 يستخدم دائما يستخدم غالبا يستخدم احيانا يستخدم نادرا لا يستخدم اطلاقا.

حق (2): استبانة اعضاء الهيئة التدريسية:

تقييم جودة الخدمات التعليمية لكليات الادارة والاقتصاد بالجامعات العراقية

د. الفاضل / الاخت الفاضلة

حياة طيبة وبعد،

يهدف هذا البحث الى التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية لكليات الادارة والاقتصاد بالجامعات العراقية، وقد جرى تصميم هذه الاستبانة للمساعدة في جمع البيانات اللازمة لعملية التقييم. مع الاشارة الى ان اثرات قطاع التعليم الكبيرة على المجتمع وسوق العمل للمشاركة في الاصلاح الاقتصادي والاداري الشامل في العراق. ويأمل الباحث ان تنال هذه الاستبانة اهتمامكم الكافي واستجابتكم السريعة، علما ان البيانات ستعامل بطريقة تامة ولاغراض البحث العلمي فقط.

ولا: معلومات عامة:-

١- المؤهل العلمي:

..... دكتوراه ماجستير

٢- عدد سنوات الخبرة في العمل الاكاديمي:

..... اقل من سنتين

..... من سنتين - اقل من خمس سنوات

..... من خمس سنوات - اقل من عشر سنوات

..... من عشر سنوات - اقل من ١٥ سنة

..... اكثر من ١٥ سنة

٣- الحالة الاجتماعية:

..... متزوج اعزب غير ذلك

٤- العمر:

..... من ٢٥ سنة - اقل من ٣٠ سنة

..... من ٣٠ سنة - اقل من ٤٠ سنة

..... من ٤٠ سنة - اقل من ٥٠ سنة

..... اكبر من ٥٠ سنة

٥- الجنس:

..... ذكر انثى

ثانياً: يرجى الإجابة على فقرات الاستبانة الآتية ضمن مقياس الإجابة الخماسي بالتأشير أمام الإجابة الى رايبك:

- 1- أنا راض عن مستوى التقدم الأكاديمي في القسم:
..... دائما غالباً أحياناً نادراً إطلاقاً.
- 2- هناك تخطيط فاعل للبرامج الأكاديمية التعليمية بالقسم:
..... دائما غالباً أحياناً نادراً إطلاقاً.
- 3- تسعى الإدارة الى تحقيق التطوير المستمر للكادر التدريسي في القسم:
..... دائما غالباً أحياناً نادراً إطلاقاً.
- 4- أنا راض عن سياسة قبول وانتقاء الطلبة في القسم:
..... دائما غالباً أحياناً نادراً إطلاقاً.
- 5- يتوفر في القسم (أو الكلية) نظام متابعة للبرامج التعليمية والمناهج الدراسية يرصد جوانب والضعف فيها:
..... دائما غالباً أحياناً نادراً إطلاقاً.
- 6- يعقد القسم برامج تدريبية لأعضاء الهيئة التدريسية:
..... دائما غالباً أحياناً نادراً إطلاقاً.
- 7- تخطط الإدارة لتحقيق ارتباط بين تدفق الخريجين وحاجات سوق العمل والمجتمع:
..... دائما غالباً أحياناً نادراً إطلاقاً.
- 8- تهتم رئاسة القسم بتحسين وتطوير الخدمات والمناهج التعليمية والبرامج الدراسية في القسم:
..... دائما غالباً أحياناً نادراً إطلاقاً.
- 9- تسعى عمادة الكلية الى تحسين وتطوير الخدمات والمناهج التعليمية والبرامج الدراسية في الكلية:
..... دائما غالباً أحياناً نادراً إطلاقاً.
- 10- تلتزم إدارة الجامعة بتحسين وتطوير الخدمات والمناهج التعليمية والبرامج الدراسية:
..... دائما غالباً أحياناً نادراً إطلاقاً.
- 11- هناك تفاعل بين القسم ومؤسسات المجتمع:
..... دائما غالباً أحياناً نادراً إطلاقاً.
- 12- انني متفرغ للعمل الجامعي فقط:
..... دائما غالباً أحياناً نادراً إطلاقاً.
- 13- اشارك كعضو في الجمعيات المهنية والعلمية ذات العلاقة باختصاصي:
..... دائما غالباً أحياناً نادراً إطلاقاً.
- 14- اشعر بالرضا عن مستوى العلاقات الانسانية بين اعضاء الهيئة التدريسية:
..... دائما غالباً أحياناً نادراً إطلاقاً.
- 15- مستوى الطلبة - بصورة عامة - في امتحانات القبول التي يؤدونها قبل دخول الجامعة هو مرتفع:
..... دائما غالباً أحياناً نادراً إطلاقاً.
- 16- اشعر بالرضا عن نسبة طلبة القسم الذين يلتحقون ببرامج الدراسات العليا:
..... دائما غالباً أحياناً نادراً إطلاقاً.
- 17- اشعر بالرضا عن عدد طلبة القسم الذين يتخرجون من برامج الدراسات العليا:
..... دائما غالباً أحياناً نادراً إطلاقاً.
- 18- اشعر بدرجة استعداد عالية لدى الطلبة في القسم للتعليم الجامعي:
..... دائما غالباً أحياناً نادراً إطلاقاً.
- 19- ان المناهج التعليمية التي يطرحها القسم ملائمة لحاجات السوق:
..... دائما غالباً أحياناً نادراً إطلاقاً.

- ٢٠- الوقت المخصص للمحاضرات يغطي المناهج الدراسية:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ٢١- مقدار الوقت المخصص للبرامج التعليمية في القسم يعد كافيا:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ٢٢- هناك ارتباط عال بين الاختصاصات التي تدرجها الكلية وحاجات المجتمع وسوق العمل:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ٢٣- اشعر بالرضا عن موقع قاعات التدريس في القسم:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ٢٤- اشعر بالرضا عن موقع المكتبة:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ٢٥- موقع مختبرات الحاسوب مناسب:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ٢٦- اشعر بالرضا عن اعداد الطلبة في المحاضرات الدراسية في القسم:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ٢٧- اشعر بالرضا عن حجم القاعات الدراسية في القسم:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ٢٨- ان المنافع المتحققة لي من المكتبة هي منافع كبيرة:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.

حق (3): استبانة الطلبة

يقيم جودة الخدمات التعليمية لكليات الادارة والاقتصاد بالجامعات العراقية

خ الطالب/ الاخت الطالبة
ية طبية ويعد،

يهدف هذا البحث الى التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية لكليات الادارة والاقتصاد بالجامعات العراقية. وقد جرى تصميم هذه الاستبانة للمساعدة في جمع البيانات اللازمة لعملية التقييم. مع الاشارة الى ان بحث الاساسي لهذا البحث هو الاهتمام المهني والعلمي لخوض هذا الموضوع الذي يحظى باهمية كبيرة بسبب رات قطاع التعليم الكبيرة على المجتمع وسوق العمل للمشاركة في عملية الاصلاح الاقتصادي والاداري امل في العراق. ويامل الباحث ان تتال هذه الاستمارة اهتمامكم الكافي واستجابتكم السريعة، علما ان البيانات امل بسرية تامة ولاغراض البحث العلمي فقط.

: معلومات عامة:-

١- الجنس ذكر انثى.

٢- المرحلة الدراسية:

..... اولى

..... ثانية

..... ثالثة

..... رابعة

الاختصاص: رئيسي فرعي.....

٣- المعدل في الثانوية العامة

٤- المعدل التراكمي الآن

ثانياً: يتعلّق هذا القسم من الاستمارة بتقويم العملية التعليمية في قسمك بصورة عامة، فيرجى الاجابة على الاسئلة الاتية ضمن مقياس الاجابة الخماسي بالتاثير امام الاجابة الاكثر قربا الى رايك:

١- اشعر ان الوقت المخصص للمسابقات الدراسية كاف لتغطية محتوياتها:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.

٢- اشعر بالرضا عن مستوى تحصيلي في العملية التعليمية داخل القسم:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.

٣- ان عدد الطلبة في المحاضرات مناسب ويتيح المجال للمناقشة واعطاء الفرصة للجميع:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.

٤- موقع قاعات التدريس مناسب (من حيث الهدوء والراحة النفسية):
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.

٥- الجو العام للقاعات التدريسية مناسب (من حيث التهوية والتبريد والتكييف):
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.

٦- موقع المكتبة مناسب لي:

..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.

٧- يتوفر في المكتبة المصادر الكافية التي احتاجها في المسابقات الدراسية:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.

٨- يحظى الطاقم التدريسي في القسم بسمعة وشهرة عالية:

..... اتفق بشدة اتفق لا ادري لا اتفق لا اتفق بشدة.

٩- اعتقد ان عدد اعضاء الهيئة التدريسية بالقسم يكفي لتغطية المسابقات المختلفة:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.

١٠- اعتقد ان طبيعة اختصاص اعضاء هيئة التدريس يتناسب مع المسابقات التي يدرسونها:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.

١١- يتعاون معي رئيس القسم في حل المشكلات الاكاديمية:

..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.

١٢- يتعاون معي عميد الكلية في حل المشكلات الاكاديمية:

..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.

١٣- يتعاون معي المرشد الاكاديمي في عملية التوجيه وتلافي الاخطاء:

..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.

١٤- تقوم رئاسة القسم (او ادارة الكلية او الجامعة) بعملية تقويم دورية لاعضاء الهيئة التدريسية بمشاركة الطلبة:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.

اذا كانت اجابتك على الفقرة السابقة بالاجاب يرجى الاجابة على الاسئلة (١٥، ١٦، ١٧):

١٥- ان عناصر استمارة تقويم عضو هيئة التدريس تقيس مستوى ادائه بصورة مرتفعة:

..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.

١٦- ان مشاركة الطالب في تقويم اعضاء الهيئة التدريسية يساعد في تطوير وتنمية العملية التعليمية في القسم:

..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.

١٧- اعتقد ان تقويم الطلبة لاعضاء الهيئة التدريسية يتم بصدق وموضوعية دون التاثير بسنوى علامتهم في المسابقات الدراسية:

..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.

١٨- ان اسلوب التدريس في القسم/ الكلية يجمع بين بناء المعرفة النظرية والمهارات التطبيقية:

..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.

يسعى القسم الى تعزيز علاقة الطالب مع المؤسسات وسوق العمل من خلال البحوث والمشاريع والتطبيقات الميدانية:

- دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ٢١- يميل اعضاء الهيئة التدريسية الى مراعاة الفروق الفردية بين الطلبة في المحاضرات التعليمية:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ٢٢- تجري مراعاة الفروق الفردية بين الطلبة في الاختبارات:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ٢٣- يقيم القسم/ الكلية المعارض العلمية والتجارية التي تهدف الى بناء وتعزيز المعرفة والخبرات لدى الطلبة:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ٢٤- يتعامل اعضاء الهيئة التدريسية في القسم مع الطلبة باحترام وتقدير:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ٢٥- اشعر بتحقيق استفادة كبيرة من المساقات التي ادرسها:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.

ملحق (4): استبانة الخريجين

تقييم جودة الخدمات التعليمية لكليات الادارة والاقتصاد بالجامعات العراقية

الاخ الخريج/ الاخت الخريجة

نحية طيبة وبعد،

يهدف هذا البحث الى التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية لكليات الادارة والاقتصاد بالجامعات العراقية. وقد جرى تصميم هذه الاستبانة للمساعدة في جمع البيانات اللازمة لعملية التقييم. مع الاشارة الى ان الباحث الاساسي لهذا البحث هو الاهتمام المهني والعلمي لخوض هذا الموضوع الذي يحظى باهمية كبيرة بسبب تأثيرات قطاع التعليم الكبيرة على المجتمع وسوق العمل للمشاركة في عملية الاصلاح الاقتصادي والاداري الشامل في العراق. ويامل الباحث ان تنال هذه الاستبانة اهتمامكم الكافي واستجابتكم السريعة، علما ان البيانات ستعمل بسرية تامة ولاغراض البحث العلمي فقط.

لولا: معلومات عامة:-

- ١- الجنس ذكر انثى.
- ٢- الاختصاص: رئيسي فرعي
- ٣- عدد سنوات العمل:
..... اقل من سنة.
..... من سنة - اقل من خمس سنوات.
..... من خمس سنوات - اقل من عشر سنوات.
..... عشر سنوات فاكثر.
- ٤- المعدل في الدراسة الثانوية
- ٥- معدل التخرج التراكمي

ثانيا: يرجى التأشير امام رمز الاجابة التي تعبر بصورة اكبر عن وجهة نظرك:

- ١- لقد كان مستوى اداء الهيئة التدريسية بالقسم/ الكلية مستوى مرتفعا:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ٢- ان الفائدة النظرية التي تحققت لي من سنوات الدراسة في الجامعة كانت مرتفعة:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.

- ٣- ان المنافع العملية والتطبيقية التي تحققت لي من سنوات الدراسة في الجامعة كانت مرتفعة:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ٤- ان المناهج والمساقات الدراسية التي درستها في الكلية تلائم الحاجات الوظيفية في سوق العمل:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ٥- الكادر التدريسي يسعى الى تحقيق التطوير المستمر للعملية التعليمية بالكلية:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ٦- لقد بنت الكلية لدي قدرات ومهارات تجعلني قادر على القيام باعباء عملي بنجاح واقتدار:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ٧- كل نجاح احققه في عملي يعود الى ما تعلمته وتلقيته في الكلية من معرفة ومهارات:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ٨- يتمتع الطاقم التدريسي بالقسم/ الكلية بسمعة وشهرة عالية:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ٩- لقد كان القسم يسعى الى تحقيق مستوى متميز من العلاقة مع المؤسسات وسوق العمل:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ١٠- مستوى احترام الهيئة التدريسية للطلبة كان مرتفعا:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ١١- هناك ارتباط بين بحوث الطلبة (عبر سنوات الدراسة) ومشكلات وقضايا السوق والمجتمع:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ١٢- هناك توجه عام بالقسم/ الكلية الى بناء شخصية فاعلة قادرة على تحمل المسؤوليات والواجبات:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ١٣- اكسبتي الجامعة مهارات كافية في مجال الحاسوب تؤهلني لدخول سوق العمل:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ١٤- اكسبتي الجامعة مهارات كافية في مجال الانترنت والاعمال الالكترونية تؤهلني لدخول سوق العمل:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ١٥- ان عدد الطلبة في المحاضرات مناسب ويتيح المجال للمناقشة واعطاء الفرصة للجميع:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ١٦- موقع قاعات التدريس مناسب (من حيث الهدوء والراحة النفسية):
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ١٧- الجو العام للقاعات التدريسية مناسب (من حيث التهوية والتبريد والتكييف):
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ١٨- موقع المكتبة مناسب لي:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ١٩- يتوفر في المكتبة المصادر الكافية التي احتاجها في المساقات الدراسية:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ٢٠- ان مشاركة الطالب في تقويم اعضاء الهيئة التدريسية يساعد في تطوير وتنمية العملية التعليمية:
القسم:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ٢١- اعتقد ان تقويم الطلبة لاعضاء الهيئة التدريسية يتم بصدق وموضوعية دون التأثير بمستوى علامتهم:
المساقات الدراسية:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ٢٢- اعتقد ان طبيعة اختصاص اعضاء هيئة التدريس يتناسب مع المساقات التي يدرسونها:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ٢٣- يتعاون معي رئيس القسم في حل المشكلات الاكاديمية:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ٢٤- يتعاون معي عميد الكلية في حل المشكلات الاكاديمية:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.
- ٢٥- يتعاون معي المرشد الاكاديمي في عملية التوجيه وتلافي الاخطاء:
..... دائما غالبا احيانا نادرا اطلاقا.