



# المجلة العربية

## لضمان جودة التعليم الجامعي

المجلد السابع - العدد السابع عشر ٢٠١٤م

مجلة عربية علمية محكمة فصلية  
تصدر عن الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية

- ◀ فاعلية تطبيق تقنية المعلومات لجودة الأداء الجامعي - دراسة جامعة بابل العراقية -  
جنان عبد العباس الدليمي أ.م.د. عدي غني الأسدي
- ◀ أثر المناخ التنظيمي في تحقيق جودة التعليم التقني - دراسة استطلاعية في الكليات التقنية في  
السليمانية - د. كاظم فرج عارف جلال عبدالله محمد
- ◀ تجربة جامعة الملك سعود في بناء نظام للمقارنات المرجعية  
أ.د. عوض بن علي القرني أ.د. أحمد عكاوي د. إبراهيم بن داود الداود
- ◀ جودة البحث العلمي لطلبة الدراسات العليا بالجامعات السعودية ومدى التزامهم بالمعايير الأخلاقية في  
بحوثهم العلمية عبد الرحمن محمد علي الحبيب تركي علي المطلق الشمري
- ◀ تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في عمليات الإعداد والتدريب التربوي  
م.د. علاء حاكم محسن الناصر م.د. رجا فاسم لازم المالكي
- ◀ معوقات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة للبرامج التعليمية في كلية العلوم والدراسات الإنسانية  
في جامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية د. نايف بن عبد العزيز المطوع
- ◀ دور المرشد التربوي في ضمان الجودة في كلية الصيدلة - جامعة تكريت ياسين الدوري علي حسين العبيدي
- ◀ دور مؤسسات التعليم العالي في تطوير جودة مخرجات الخدمات التعليمية في الجامعات الأردنية  
د. زكريا أحمد محمد عزام
- ◀ جودة نظام المرافقة (الإشراف) كمدخل لتحسين الأداء التعليمي الجامعي في كلية الحقوق والعلوم  
السياسية بجامعة ورقلة - الجزائر - من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس  
سالمة ليمام سمير بارة د. بوحنية قوي
- ◀ دور الشركات في القطاع الخاص في ضمان جودة التعليم العالي في الأردن  
د. حسين الحرامشة

## الافتتاحية

يحتفل العدد السابع عشر بالعديد من البحوث المتنوعة سواء من حيث مشاركة الباحثين من عدد من الجامعات العربية أو من حيث طبيعة الموضوعات التي تم تناولها، فقد تطرقت بحوث هذا العدد إلى أدوار الجامعة المختلفة التعليمية والبحثية والاجتماعية.

وهذا بطبيعة الحال يعكس اهتماماً متزايداً من قبل الباحثين العرب بتنوع الموضوعات التي تم تناولها، وتحسناً ملحوظاً في دراستها.

وأحب أن أؤكد هنا إلى أهمية التوازن في تناول الموضوعات البحثية بين تناول العام للقضايا والتناول الأكثر تحديداً لعدد من عناصر العملية التعليمية، لأننا الآن في حاجة إلى تناول متعمق للقضايا حتى لا نظل في مستوى العموميات التي قد تكون مفيدة في مرحلة زمنية محددة لا سيما في العقد الماضي .

وأود الإشارة إلى أن هذا العدد يتضمن عشرة أبحاث تم قبولها وعرضها في المؤتمر العربي الدولي الثالث لضمان جودة التعليم العالي المنعقد في جامعة الزيتونة الأردنية في عام 2013.

والله ولي التوفيق...

رئيس التحرير

أ.د. طارق عبد الملك الجراديني

## فاعلية تطبيق تقنية المعلومات لجودة الأداء الجامعي - دراسة جامعة بابل العراقية -

جنان عبد العباس الدليمي  
المعهد التقني - العراق

أ.م.د. عدي غني الأسدي  
جامعة بابل - العراق

## فاعلية تطبيق تقنية المعلومات لجودة الأداء الجامعي - دراسة جامعة بابل العراقية -

جنان عبد العباس الدليمي أ.م.د. عدي غني الأسدي

### الملخص:

تعدّ تقنية المعلومات مصدر استراتيجي بالنسبة للمنظمات المعاصرة، وعلى وجه الخصوص الجامعية منها، إذ أصبح بالإمكان تقديم أغلب الخدمات الجامعية من خلال أدوات تقنية المعلومات المتمثلة بالحاسوب، وشبكة الإنترنت ووسائل الاتصال الأخرى. وقد تناول البحث متغيرين أساسيين، هما: تقنية المعلومات والأداء الجامعي؛ إذ يعد المتغيران من المتغيرات التي يمكن أن يكون لهما أثر كبير في تحسين فاعلية الأداء الجامعي، مما يزيد من ضرورة قيام المؤسسة الجامعية بتقديم أفضل الخدمات العلمية والتربوية، وبالتالي استقطاب أكبر عدد ممكن من الطلبة، ورفد المنظمات العامة والخاصة بما تحتاج إليه في مجال المشورة والخبرة.

وتتلور مشكلة البحث في تحديد احتياجات جامعة بابل العراقية في مجال تقنية المعلومات، من أجل الاطلاع على نقاط القوة لتعزيزها، والحد من جوانب الضعف أو التخلص منها. ومن أهم الاستنتاجات التي توصل لها البحث أن المعايير الأساسية لتقييم جودة الأداء الجامعي تركز على الرسالة والأهداف العامة، وهيكلية البرنامج ومضمونه، والبيئة التعليمية، ونوعية الطلبة المقبولين، ونظام الدراسة، ونسب النجاح، ونوعية الخريجين، وكفاءة هيئة التدريس، والمرافق التعليمية، والتواصل الخارجي والتبادل المعرفي، فضلا عن المتابعة المستمرة والمتواصلة لتنفيذ البرامج التعليمية. ومن أبرز التوصيات هوربط الجامعة بالمجتمع، من خلال فتح البرامج والتخصصات المختلفة التي تغذي احتياجات المجتمع، وأن تبدأ الجامعة في رسم خريطة طريق للولوج في اقتصاد المعرفة من خلال عقد منتدى عالمي لدراسة التوجهات الدولية.

## The Impact of the use of ICT in Improving University Performance at Babel University - Iraq

### Abstract:

*Information technology is a strategic source for contemporary organizations, especially in university; it has been possible to provide most of university services through Information Technology tools of the computer, the Internet and other means of communication. The discussion dealt with two basic variables: information technology and university performance, because the two variables mentioned are among the variables that has a significant impact in improving the effectiveness of university performance, which increases the Necessity for the university providing the best scientific and educational services, and thus attract the largest possible number of students, and supplement public and private organizations their need in the field of advice and expertise. So the research problem is: identifying the needs of the Iraqi University of Babylon in the field of information technology, in order to know the strengths points to promotion them, and to reduce the Weaknesses points.*

*The most important conclusions reached by the research that the basic criteria for assessing the quality of university performance focused on the message and overall objectives, and program structure and content, and the learning environment, and the quality of students admitted, the system study, success rates, and quality of graduates, and the efficiency of the teaching staff, and educational facilities, and external Communications and exchange of knowledge as well as continuous monitoring and ongoing implementation of educational programs.*

*Among the most prominent recommendations is to link the university community, through the opening various of programs that feed the needs of society, and the university begins to draw the road map to enter the knowledge economy by holding a global forum for the study of international trends.*

## أولاً: منهجية البحث

### مشكلة البحث:

في ظل الظروف البيئية غير المستقرة المحيطة بمنظمات المجتمعات المعاصرة، وعلى وجه الخصوص الجامعية منها، يتطلب الأمر من إدارات هذه المنظمات البحث عن طرق إبداعية تجعل منها أكثر فاعلية، وبما يضمن تقديم أفضل الخدمات العلمية التربوية.

ومما تجدر الإشارة إليه، تواجه جامعة بابل كما هو حال الجامعات العراقية الأخرى، ظروفًا تتسم بالتغير السريع في ظل ظروف التحول السياسي والاقتصادي والاجتماعي التي يمر بها بلدنا العزيز في المرحلة الراهنة. وبما أن المنظمة المبحوثة تتبنى منذ مدة ليست بالقصيرة استخدام تقنية المعلومات في مختلف المجالات العلمية والإدارية، لذا باتت من الأهمية، أن تلعب إدارة الجامعة دورًا مهمًا في هذا المجال، من أجل فهم التغيرات البيئية، وانطلاقًا من ذلك، فإن مشكلة البحث تكمن في الإجابة عن التساؤلات الآتية:

1. ما مدى أهمية تقنية المعلومات في مجال تحسين الأداء الجامعي من خلال السيطرة على الموارد المادية والبشرية في المنظمة المبحوثة؟
2. هل هناك تطبيقات معينة لإدارة تقنية المعلومات تتيح للمنظمة المبحوثة إمكانية الحصول على الموارد المعلوماتية التي هي بحاجة إليها؟

### أهداف البحث: تتجسد أهداف البحث بالآتي:

1. دراسة واقع تقنية المعلومات في المنظمة المبحوثة.
2. استعراض المعوقات التي تواجه إدارة المنظمة المبحوثة في مجال تقنية المعلومات.
3. التعرف على أثر تطبيقات تقنية المعلومات على فاعلية الأداء الجامعي.
4. التعرف على الأساليب المعتمدة من قبل المنظمة المبحوثة في مجال تطوير القدرات والإمكانات ذات الصلة بتقنية المعلومات.
5. تعريف إدارة المنظمة المبحوثة بالاحتياجات التدريبية في مجال تقنية المعلومات.
6. بلورة مشكلة البحث أمام المعنيين في المنظمة المبحوثة بغية اطلاعهم على نقاط القوة للعمل على تعزيزها، والحد من جوانب الضعف أو التخلص منها.

### أهمية البحث:

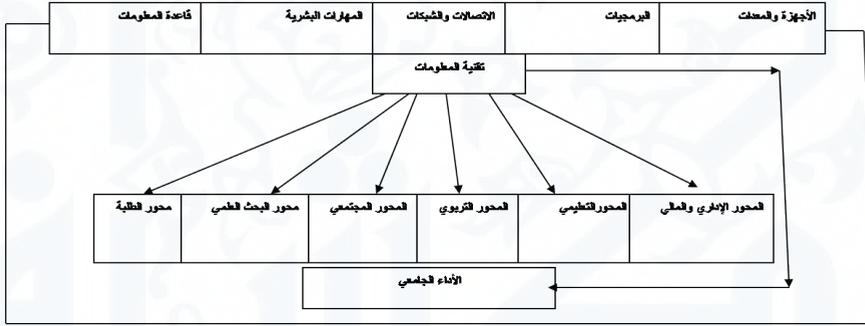
يعد قطاع التعليم العالي والبحث العلمي واحدًا من أهم القطاعات العلمية والتربوية، إذ إنه يتعامل مع قطاع واسع من الأفراد والمنظمات. وقد تأثر هذا القطاع إلى حد بعيد بما يحدث من تطورات علمية وتكنولوجية، وعلى وجه الخصوص في مجال تقنية المعلومات التي يمكن أن يكون لها أثر بارز في تحسين جودة مجالات الأداء الجامعي إذا أحسن استخدامها. وعليه فإن أهمية البحث تتمثل بالآتي:

- 1 - تناول البحث الحالي متغيرين أساسيين هما تقنية المعلومات والأداء الجامعي إذ يعد المتغيرين من المتغيرات التي يمكن أن يكون لهما أثر كبير في تحسين فاعلية الأداء الجامعي، مما يزيد من ضرورة قيام المؤسسة الجامعية بتقديم أفضل الخدمات العلمية والتربوية، وبالتالي استقطاب أكبر عدد ممكن من الطلبة، ورفد المنظمات العامة والخاصة بما تحتاج إليه في مجال المشورة والخبرة.
- 2 - الإسهام في وضع بعض الحلول للمعوقات التي تواجه إدارة الجامعة في مجال تقنية المعلومات.
- 3 - على حد علم الباحثين لم يبحث موضوع العلاقة بين تقنية المعلومات والأداء الجامعي على مستوى البيئة العراقية. ومن هذا المنطلق فإن البحث الحالي سيرفد المكتبة العراقية بمعلومات تفيد إدارة المنظمة المبحوثة والدارسين في مجال تقنية المعلومات.

## مخطط البحث الفرضي:

يفترض مخطط البحث وجود علاقة ارتباط وتأثير بين أدوات تقنية المعلومات (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الاتصالات والشبكات، المهارات البشرية، وقاعدة المعلومات)، والأداء الجامعي (المحور الإداري والمالي، المحور التعليمي، المحور التربوي، محور البحث العلمي، المحور المجتمعي، ومحور الطلبة)، والشكل (1) يبين مخطط البحث.

شكل (1) مخطط تقنية المعلومات



### فرضية البحث:

- فرضية العدم الأولى  $H_0$  :- لا توجد علاقات ارتباط بين متغيرات تقنية المعلومات والأداء الجامعي  $0$
- فرضية العدم الثانية  $H_0$  :- لا توجد تأثير معنوي لمتغيرات تقنية المعلومات على الأداء الجامعي  $0$
- الفرضية الرئيسية :- ما فاعلية استخدام تقنية المعلومات لجودة الأداء الجامعي في جامعة بابل العراقية

## ثانيا: الإطار المفاهيمي

### 1 - تقنية المعلومات

#### مفهوم التقنية وتعريفها:

ظهرت التقنية عندما بدأ الإنسان بالعمل قبل ملايين السنين وابتعاها للأدوات ثم بدأت سلسلة التطورات التي تخدم الإنسان عبر السنين إلى أن وصل إلى يومنا هذا وقد ظهر مصطلح التقنية نتيجة الثورة الصناعية التي بدأت عام 1920م عندما أطلق العالم فين (( Fin هذا الاسم عليه. ويعني هذا المصطلح تخطيط واعداد وتنفيذ وتقييم كامل للعملية من مختلف جوانبها ومن خلال وسائل تقنية متنوعة، تعمل معها وبشكل منسجم مع العناصر البشرية لتحقيق الأهداف. والتقنية وهي كلمة إغريقية مشتقة من كلمتين هما (Tchno) وتعني مهارة فنية وكلمة (Logos) وتعني علما أو دراسة، بذلك فإن مصطلح التقنية يعني امتلاك المهارة الفنية وتنظيمها، وقد ارتبط هذا المصطلح بالصناعات لمدة تزيد على القرن والنصف قبل دخوله مجال التربية والتعليم.

وقبل التطرق إلى المعلومات لا بد من الحديث عن البيانات بوصف أن المعلومات ما هي إلا بيانات قد تم معالجتها، وتعرف البيانات بأنها الحقائق والأرقام والخرايط والكلمات والإشارات التي تعبر عن فكرة ويمكن معالجتها من قبل الإنسان والأجهزة الإلكترونية لتتحول إلى نتائج (معلومات) يمكن الاستفادة منها (مشرقي، 1997: 49)، أما المعلومات فقد عرفها Laudon بأنها بيانات تم تشكيلها بصيغة معينة لتكون ذات معنى ومفيدة لوجود الإنسان (7: Laudon & Laudon, 2003)

نستنتج مما سبق أن البيانات ما هي إلا حقائق مؤطرة ومعالجة ويمكن استخدامها حسب مجالها لصناعة قرار متوازن وسليم لخدمة أهداف المنظمة، أما المعلومات فهي الناتج النهائي لنظام المعلومات، وهي في الحقيقة عبارة عن بيانات مرتبة ومبوبة ومعدة للاستخدام في غرض معين، أي أنها بيانات أصبحت ذات معنى وأكثر قيمة وفائدة في الأغراض التي أعدت أو جهزت من أجلها.

### تقنية المعلومات:

تعددت الآراء حول تعريف تقنية المعلومات فقد عرفتها منظمة اليونسكو بأنها مجالات المعرفة العلمية والتقنية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول المعلومات ومعالجتها وتطبيقها، وهو تفاعل الحواسيب والأجهزة مع الإنسان، ومشاركتها في الأمور الاجتماعية والاقتصادية والثقافية. في حين يرى ((Turben, et al. 1998: 19)) أنها تمثل الجانب التقني لنظم المعلومات إذ أنها تتضمن الأجهزة والمعدات وقواعد البيانات والبرمجيات وشبكات الاتصال، أما (سلامة، 1997: 15)، فيرى بأنها ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة المعلومات وحيازتها وتسويقها وتخزينها.

وعلى ضوء ما تقدم يمكن تعريف تقنية المعلومات بأنها الإطار الذي يتكون من الأجهزة والمعدات والبرمجيات والاتصالات والشبكات والمهارات البشرية التي يمكن من خلالها معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات وخبزنها بشكل يمكن الاستفادة منها في اتخاذ القرارات.

### أهمية تقنية المعلومات

تتأتى أهمية تقنية المعلومات بكونها تمثل العصب الحيوي لنشاط المنظمة، فعدم توفرها سوف يجعل المنظمة تعيش في حالة من اللاتأكد والضبابية؛ مما يؤدي إلى إضعاف قدرتها على اتخاذ القرارات الصحيحة (التميمي، 2007: 46)، وتمثل أهمية تقنية المعلومات في (الأسدي، 2008: 20-21)؛

- أ- تعمل تقنية المعلومات على إحداث تغييرات جذرية في كل مفاصل المنظمة وأعمالها ومنتجات أسواقها لامتداد استخدامها في مختلف أنشطة المنظمة.
- ب- تدفع المنظمة للاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة، إذ إن تطبيق أساليب تقنية المعلومات من قبل المنظمات يعدها عن احتمال مواجهه العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية.
- ج- مكنت تقنية المعلومات المنظمات من زيادة قدرة التنسيق بين أقسامها وبين المنظمات مع بعضها من خلال ما توفره شبكات الاتصالات الحديثة، وربط الحواسيب مع بعضها من وسائل اتصال بالغة الأهمية.
- د- تعد تقنية المعلومات أداة فعالة في تقليص حجم المنظمات وتقليص عدد المستويات الإدارية وتبني الهياكل التنظيمية الشبكية بدلا من التقليدية، وكذلك ساعدت على تبني مداخل حديثة في تخطيط الأعمال وتنظيمها، مثل إعادة هندسة الأعمال.
- هـ- ساهمت تقنية المعلومات بتقليل حدوث الأزمات بما توفره من قاعدة معلومات مستقبلية.
- و- تحسن عملية اتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات بالدقة والوقت المناسب لمتخذ القرار فضلا عن توفير قنوات اتصال جيدة تساعد في زيادة تدفق المعلومات وتبادلها.
- ز- تساعد المنظمة على بناء قاعدة معلومات استراتيجية بما تتمتع به من قدرات فائقة بالتعامل مع المعلومات، وتقديم الدعم المباشر لاستراتيجية المنظمة بما توفره من معلومات عن عوامل المنافسة لتخطيطها حواجز الزمن والمكان بما يكسب المنظمة الميزة التنافسية.
- ح- لها الأثر في تحديد طبيعة أنشطة المنظمة وتوجيهها الاستراتيجي من خلال ما توفره من فرص وخلق تخصصات ومجالات عمل جديدة.
- ط- ساعدت في ظهور ما يعرف بالمنظمات الافتراضية التي تعتمد في إنجازها على تقنية المعلومات.
- ي- تساعد في تنمية المهارات والمعارف التي تعمل على إثراء الجانب الفكري للعاملين الأمر الذي يساعد على تقديم أعمال وأفكار مبدعة.

## مكونات تقنية المعلومات

تختلف مكونات تقنية المعلومات باختلاف الزاوية التي ينظر من خلالها إلى تقنية المعلومات، إذ يصنف غراب والحجازي مكونات تقنية المعلومات إلى الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الاتصالات، شبكة الإنترنت، قواعد البيانات (غراب والحجازي، 1999: 135).

أما السالمي فيذهب إلى أن مكونات تقنية المعلومات من خلال ثلاثة اتجاهات هي أجهزة الكمبيوتر، إلكترونيات المستهلك والاتصالات، وكل مكون من هذه المكونات يتكون من ثلاثة أجزاء هي الأجهزة والبرامج والمعلومات (السالمي، 2000: 21).

نستنتج مما سبق أنه مهما تعددت الآراء حول مكونات تقنية المعلومات فإنها لا تخرج في نطاقها عن الحاسوب، والبرمجيات، والاتصالات والشبكات، والموارد البشرية، وقاعدة البيانات.

## 2 - الأداء الجامعي

يعدّ التعليم العالي من المهام الأساسية للسياسيين وصناع القرار ويمثل إحدى حلقات الاستثمار المهمة في جانب الموارد البشرية لتطويرها والمشاركة في تنفيذ خطط التنمية الشاملة، ولأجل تحقيق ذلك يتم إعداد الكوادر والكفاءات في مختلف المجالات وخلق التنافس بينها، لذا باتت من الأهمية بمكان فحص النظم الأكاديمية المطبقة في الجامعات من خلال استخدام الأساليب والأدوات الفنية والتقنية لمعرفة مدى قدرة هذه النظم على تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها.

وقبل الحديث عن الأداء الجامعي لا بد من التعرف على مفهوم كلمة الأداء، ويقصد به سلسلة مترابطة متكونة من الحافز الذي يترتب عليه سلوك يعكس هذا السلوك بتصرف يؤدي إلى نتائج (أداء)، وأن أداء الفرد هو دالة للعناصر: الرغبة في الأداء، القدرة على الأداء، الفرصة المناسبة للأداء. (الأميري، 2009: 57). وعرف الأداء بأنه الإنجاز الناجم عن ترجمة المعارف النظرية إلى مهارات من خلال الممارسة العملية والتطبيقية لهذه النظريات وبواسطة الخبرات المتراكمة والمكتسبة في مجال العمل (نصر، 2002: 94).

أما الأداء الجامعي فيعرف بأنه: نظام يربط بين مكونات الجامعة والبيئة الخارجية المحيطة بها، فالأداء يمس جميع مكونات الجامعة المختلفة (الحجار، 2009: 4)

### فوائد مؤشرات الأداء الجامعي

تعرف مؤشرات الأداء الجامعي بأنها معايير محددة وقابلة للقياس، يمكن من خلالها تقييم أداء المنظمة في مجالات محددة ومعرفة، وهذا النوع من المؤشرات يزود النظام التعليمي بأدوات اللازمة لقياس مدى النجاح الذي حققته في مجال الغايات والأهداف (<http://www.cairo.eun.eg/arabic/b27.html>)، ومن هذا المنطلق يمكن تحديد فوائد مؤشرات الأداء الجامعي بالآتي:

- 1 - تساعد في الوقوف على مدى تحقيق الأهداف المرسومة.
- 2 - تساعد على الابتكار والتجديد.
- 3 - تعمل على تحفيز المسؤولين في المؤسسات العلمية على تنفيذ الأهداف والخطط الاستراتيجية.

### السمات الرئيسية لمؤشرات الأداء الجامعي

يمكن النظر إلى السمات الرئيسية لمؤشرات الأداء الجامعي من خلال:

- أ- العلاقة: لا بد أن تكون المؤشرات ذات علاقة بما يراد قياسه، كأن تكون هذه العلاقة قائمة على أساس الأهداف الاستراتيجية أو الأهداف المرحلية.
- ب- الوضوح: يجب أن يكون مؤشر الأداء واضحاً وصريحاً بشكل يؤدي إلى توافق مع المؤشر وما يراد قياسه، وأن الغموض في تعريف المؤشر قد يؤدي إلى سوء الفهم، ويسبب حيرة وإرباكاً للمعنيين في

### المنظمة الجامعية.

ج- سهولة الفهم والاستخدام: ينبغي أن تتسم مؤشرات الأداء بسهولة الفهم والاستخدام، فقد تستخدم بعض المؤشرات المصطلحات التقنية؛ مما يتطلب وصف المؤشر بدقة ووضوح؛ بهدف مساعدة المعنيين في المنظمة الجامعية على فهمه واستخدامه.

د- المصدقية: درجة التوافق بين المقياس والعملية أو المنتج المراد قياسه، وضرورة اتصاف المؤشر بالدقة وخلوه من الانحراف.

4. الثبات: يقصد به ثبات المؤشر ومدى الاعتماد على النتائج المترتبة على استخدامه (WWW. imanu.edu.sa/agenciec)

### المقومات الأساسية للأداء الجامعي

تتمثل المقومات الأساسية للأداء الجامعي بالآتي (<http://www.ienajah.com/vb/showthread.php?t=144>):

1 - اللجان العلمية في الأقسام والكليات ودورها في متابعة الخطة الدراسية للتدريسيين، من خلال التأكد من:

- أ- كفاءة أعضاء الهيئة التدريسية على المستوى العلمي والاختصاص.
- ب- يفترض بالتدريسيين أن يتمتعوا بمهارات بصرية ونظرية.
- ج- استخدام الطرق الحديثة في التدريس، وذلك من أجل إيصال المادة العلمية للطلبة والمتمثلة ب Data show، الإنترنت، وورش العمل،..... الخ.

2 - المناهج الدراسية: وتتمثل في التأكد من مدى:

- أ- ملائمة المناهج الدراسية المطبقة في الجامعات لاحتياجات سوق العمل.
- ب- مطابقة المناهج الدراسية لأهداف الجامعة الاستراتيجية.
- ج- مساهمة المناهج الدراسية لتطورات ثورة تقنية المعلومات.
- د- مطابقة عدد الوحدات المقررة للمواد الدراسية وتحديد الدرجة الممنوحة.
- هـ- توفر قاعدة معلومات لجميع المناهج الدراسية ولكافة المراحل الدراسية بما فيها الدراسات العليا بشكل يتفق مع المعايير الدولية.

3 - مراكز المعلومات والمكتبات: وتتضمن مدى:

- أ- الاستفادة من خدمات شبكة الإنترنت من قبل الطلبة والأساتذة على مستوى الكليات والجامعة فضلا عن الإنترنت، الإكسترايبت، والمكتبة الإلكترونية.
- ب- توفر الوسائل السمعية والبصرية وغيرها من وسائل الاتصال الحديثة.
- ج- توفر الكوادر العلمية المؤهلة في مراكز المعلومات الحديثة.
- د- توفر مصادر المعلومات لكافة الاختصاصات من أجل الارتقاء بالعملية التعليمية.
- هـ- استخدام المكتبات الرقمية والافتراضية لكل كلية وعلى مستوى الجامعة من أجل تسهيل البحث العلمي للطلبة والأساتذة فضلا عن الاطلاع على آخر المستجدات على المستوى العلمي في العالم.

4 - المباني: مدى توفر القاعات الدراسية الملائمة والورش والمختبرات والمرافق الأخرى المجهزة بأحدث الوسائل.

5 - الطلبة: يمثل الطلبة بؤرة الاهتمام في التعليم الجامعي، إذ إن العملية التعليمية برمتها قد بنيت من أجلهم، وأن التركيز على الطلبة يعد ركيزة أساسية في توجيههم نحو مستقبل يليح حاجياتهم ورغباتهم، وبما يواكب التطورات العصرية في انفتاح الطلبة على ضرورات حياتهم الحاضرة والمستقبلية (الأغا، 2010: 14)، وتتجسد في:

- أ- ملائمة أعداد الطلبة المقبولين للإمكانات المتوفرة على مستوى الأقسام والكليات والجامعة.

ب- استخدام النظم المعاصرة (نظم تقنية المعلومات) في إجراء الامتحانات وإظهار النتائج ونسب النجاح للمواد على الموقع الإلكتروني للكلية أو الجامعة، وذلك من أجل مقارنتها بالنسب المتحققة على مستوى الجامعات والكليات المناظرة.

6 - نشاط البحث العلمي: يعد البحث العلمي الجامعي لكل من الطالب والمحاضر من أهم مرتكزات التطوير الجامعي والمجتمعي معاً، فالبحث في القضايا التعليمية والأكاديمية الجامعية، وكذلك المشكلات المجتمعية تقدم تصورات تطويرية جديدة لكل من الحياة الجامعية والبيئة المحيطة، وتمثل تلك ذروة العلاقة التعاقدية المتبادلة بين المجتمع والمستوى الجامعي في أي مجتمع من المجتمعات، وتتجسد متطلبات تفعيل العملية البحثية الجامعية في مدى:

أ- مساهمة أعضاء هيئة التدريس في أنشطة البحث العلمي، وتنمية المعرفة خارج مجال الترقية العلمية.

ب- مساهمة أعضاء هيئة التدريس في أنشطة البحث العلمي التطبيقية (المشروعات البحثية).

ج- مساهمة الكلية - من خلال فرق عمل بحثية - في خدمة قطاعات الإنتاج المختلفة بالمجتمع المحلي.

د- توفير الأموال اللازمة للبحث العلمي

(http://www.uobaghdad.edu.iq/PageViewer.aspx?id=81)

## ثالثاً: الجانب التطبيقي

بعد أن تم التطرق إلى الإطار المفاهيمي لكل من متغيري البحث (تقنية المعلومات والأداء الجامعي) سوف يتم استخدام استمارة الاستبانة لإثبات صحة الفرضيات من خلال اختيار جامعة بابل كعينة للبحث اعترافاً بأهمية الدور الذي تقوم به جامعة بابل في مجال إعداد الكوادر البشرية في مختلف المجالات العلمية، فقد تم اختيار عينة من أساتذة الجامعة، فقد بلغ حجم العينة (59) فرداً وكانت الاستثمارات المسترجعة (57) استمارة، في حين بلغت نسبة الذكور (71.93%) ونسبة الإناث (28.07%)، وكان المؤهل العلمي لأفراد العينة دكتوراه بنسبة (66.67%)، وماجستير (33.33%)، وبالألقاب العلمية، فكان أستاذ بنسبة (21.05%)، وأستاذ مساعد (24.56%)، مدرس (38.60%) ومدرس مساعد (15.79%) والجدول (1) يوضح السمات الديمغرافية لعينة البحث:

جدول (1) السمات الديمغرافية لعينة البحث

النسبة	نوعها	السمة
71.93%	ذكور	الجنس
28.07%	الإناث	
100%	المجموع	
66.67%	دكتوراه	المؤهل العلمي
33.33%	ماجستير	
100%	المجموع	

21.05%	أستاذ	الألقاب العلمية
24.56%	أستاذ مساعد	
38.60%	مدرس	
15.79%	مدرس مساعد	
100%	المجموع	
38.59%	أقل من 30-40	الفئة العمرية
28.07%	41-50	
21.05%	51-60	
12.28%	61- فأكثر	
100%	المجموع	
36.84%	1-10	سنوات الخدمة
22.81%	11-20	
24.56%	21-30	
15.79%	31- فأكثر	
100%	المجموع	

وقد استخدم الباحثان عددا من الأساليب في جمع البيانات والمعلومات منها: المصادر التاريخية، والمعلومات الشخصية، واستمارة الاستبانة، وقد تم تصميم استمارة الاستبانة بالاعتماد على مراجعة الأدبيات باللغة العربية والإنكليزية، علما بأنها تكونت من قسمين، حيث تضمن الأول بيانات تتعلق بالخصائص الديمغرافية لأفراد العينة، فيما تضمن القسم الثاني (49) فقرة تركزت على أدوات تقنية المعلومات والأداء الجامعي، وقد اعتمد الباحثان على بعض المقاييس في قياس متغيري الاستبانة، فبالنسبة لتقنية المعلومات تم الاعتماد على مقياس (الأسدي، 2008: )، وفيما يتعلق بالأداء الجامعي لم يعثر الباحثان على دراسة ميدانية حول الموضوع، ولكن بعد اطلاعهما على الأدبيات ذات الصلة بالموضوع وعلى وجه الخصوص المقالات المنشورة على شبكة الإنترنت المذكورة في المصادر، استطاع الباحثان تحديد المحاور الأساسية لمتغير الأداء الجامعي، والمشار إليها في مخطط البحث. علما أن الاستمارة صيغت على أساس مقياس لكيرت الخماسي.

وبهدف قياس الصدق الظاهري لأداة البحث فقد تم عرضها على عدد من أساتذة كلية الإدارة والاقتصاد، واعتمد الباحثان على معامل ارتباط ألفا والذي يسمى (ألفا كرونباخ) في التحقق من الاتساق الداخلي للمقياس وقد بلغت قيمته لمتغير تقنية المعلومات (0,95) ولمتغير الأداء الجامعي (0,97)، مما يدل على أن مقياس البحث يتسم بدرجة عالية من الاستقلالية في مقياسه للمتغيرات المصمم من أجلها. أضيف إلى ذلك فقد بلغ معامل الثبات لمقياس تقنية المعلومات والأداء الجامعي (0,95) على التوالي مما يدل على أن استمارة البحث ذات ثبات عالٍ.

#### 1 - وصف متغيرات تقنية المعلومات وتشخيصها ووصف الأداء الجامعي وتحليل نتائجها

تم تحويل الإجابات على مقياس لكيرت الخماسي الذي يتوزع من أعلى وزن له والذي أعطي (5) درجات لتمثل

حقل الإجابة (أتفق تماما) إلى أقل وزن له والذي أعطي (1) درجة واحدة لتمثل حقل الإجابة (لا أتفق تماما)، وبين هذين ثلاثة أوزان أخرى هي (4، 3، 2) لتمثل حقول الإجابة (أتفق، محايد، لا أتفق) على التوالي.

## عرض نتائج استجابات أفراد العينة حول متغير تقنية المعلومات

يشير الجدول (2) إلى الوصف العام لاستجابات العينة الخاصة بهذا المتغير، حيث يتضح من خلال النتائج النهائية الواردة في الجدول المذكور الآتي:

1 - بالنسبة للأجهزة والمعدات فقد حصل هذا المتغير على أعلى وسط موزون مقداره (3.64)، وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وبانحراف معياري (0.86) ونسبة اتفاق (0.72) مما يدل على أن الاهتمام بهذا المتغير جاء بمستوى فوق المتوسط بقليل، وعند الرجوع إلى فقراته نجد أن جميع فقرات هذا المتغير قد ساهمت في إغنائه وتحسين مستواه. ومن الجدير بالذكر أنه لازالت هناك حاجة للاهتمام بهذا المؤشر؛ وذلك لأهمية التوسع في توفير أجهزة ومعدات حديثة ومتطورة كالحاسوب وملحقاته بشكل يساهم في تطوير وترصين المسيرة التعليمية وترصين الأداء الجامعي.

2 - بالنسبة لمتغير البرمجيات فإنه حصل على وسط موزون مقداره (3.175) وهو أعلى من الوسط الفرضي بقليل وبانحراف موزون قدره (0.920) وبنسبة اتفاق بلغت (0.62) وهذا يدل على أن الاهتمام بالمتغير فوق المتوسط بقليل، مما يتطلب من الجامعة توفير برمجيات أكثر تطوراً من البرمجيات الموجودة حالياً.

3 - أما متغير الاتصالات والشبكات فقد حصل على متوسط موزون مقداره (3.24) وهو أعلى من المتوسط الفرضي البالغ (3)، وبانحراف موزون (1.043) وبنسبة اتفاق (0.60)، مما يشير إلى أن الاهتمام بهذا المتغير جاء بمستوى فوق المتوسط بقليل. وهذا يدل على أن هناك حاجة ماسة للاهتمام بهذا الجانب، وذلك من خلال الاستفادة بشكل جدي من الاتصالات المتوفرة لدى الجامعة بشكل يلبي حاجاتها في الحصول على المعلومات خصوصاً المتعلقة بترصين الأداء الجامعي.

4 - أما متغير المهارات البشرية فحصل على وسط موزون قدره (3.411) وهو أعلى من الوسط الفرضي وبانحراف موزون مقداره (0.876) ونسبة اتفاق قدرها (0.86) مما يشير إلى أن الاهتمام بالمهارات البشرية أعلى من المتوسط بقليل، وهذا يتطلب الاهتمام القيام بتدريب العاملين في مجال تقنية المعلومات من أجل المساهمة في ترصين الأداء الجامعي.

5 - بالنسبة لمتغير قاعدة المعلومات فقد حصل على وسط موزون مقداره (3.210) وهي أعلى من الوسط الفرضي في حين كان الانحراف الموزون (0.867) أما نسبة الاتفاق فقد بلغت (0.64)، مما يشير إلى أن الاهتمام بهذا المتغير فوق المتوسط بقليل، وهذا يتطلب الاهتمام الجدي من قبل الجامعة بتوفير قواعد المعلومات وتحديثها بشكل يخدم الأداء الجامعي.

يمكن تلخيص النتائج الخاصة من آراء أفراد عينة الدراسة حول متغيرات تقنية المعلومات والموضحة بالجدول (3) قيم الوسط الموزون، والانحراف الموزون، ونسبة الاتفاق، ومعامل الاختلاف المعياري لهذه المتغيرات، ومن هنا نستنتج أن الجامعة تهتم بشكل متوازن في مكونات تقنية المعلومات وحسب وجهة نظر الشخصية لأفراد عينة الدراسة

جدول (2) التوزيعات التكرارية وقيم الوسط الموزون والانحراف الموزون ونسبة الاتفاق لمتغير تقنية المعلومات بمؤشرات

المتغير	المؤشر	اتفق تماما (5)	اتفق (4)	محايد (3)	لا اتفق (2)	لا اتفق تماما (1)	مجموع	الوسط الموزون x	الانحراف الموزون x <sup>2</sup>	نسبة الاتفاق %
الأجهزة والعتاد	X1	21	29	4	2	1	57	4.175	0.48	83.51%
	X2	5	27	19	5	1	57	3.526	0.839	70.53%
	X3	3	25	17	9	3	57	3.280	0.968	65.61%
	X4	6	25	21	5	0	57	3.561	0.795	71.23%
المؤشر الكلي										
البرمجيات	X5	4	14	21	16	2	57	3.035	0.972	60.70%
	X6	5	22	19	11	0	57	3.368	0.891	67.37%
	X7	2	20	19	15	1	57	3.122	0.899	62.46%
المؤشر الكلي										
الاتصالات والشبكات	X8	3	15	19	15	5	57	2.929	1.040	58.60%
	X9	2	11	21	17	6	57	2.754	0.996	55.09%
	X10	6	26	14	9	2	57	3.438	0.991	68.77%
	X11	6	13	19	12	7	57	2.982	1.162	59.65%
المؤشر الكلي										
المهارات البشرية	X12	6	27	16	7	1	57	3.526	0.900	70.53%
	X13	6	29	13	8	1	57	3.543	0.919	70.88%
	X14	2	25	18	11	1	57	3.280	0.873	65.61%
	X15	2	22	26	5	2	57	3.298	0.815	65.96%
المؤشر الكلي										
قاعدة المعلومات	X16	6	26	17	8	0	57	3.526	0.860	70.53%
	X17	2	25	19	10	1	57	3.298	0.857	65.96%
	X18	4	14	25	12	2	57	3.105	0.930	62.11%
	X19	2	11	25	17	3	57	2.912	0.228	58.25%
المؤشر الكلي										
								3.210	0.867	64.218%

$$* \chi = \frac{\sum xiwi}{\sum wi} ** \quad \sigma = \sqrt{\frac{\sum (x1-x)}{n-1}}$$

جدول (3) ترتيب الأهمية لمتغيرات تقنية المعلومات

الترتيب الأهمية	معامل الاختلاف × المعياري	نسبة الاتفاق %	الانحراف الموزون	الوسط الموزون	المتغيرات	التسلسل
الثاني	23.658	72.72%	0.860	3.635	الأجهزة والمعدات	1
الرابع	28.976	63.51%	0.920	3.175	البرمجيات	2
الخامس	34.457	60.23%	1.042	3.024	الاتصالات والشبكات	3
الأول	25.68	86.245%	0.876	3.411	المهارات البشرية	4
الثالث	27.009	64.18%	0.867	3.210	قاعدة المعلومات	5

عرض نتائج استجابات أفراد العينة حول متغير الأداء الجامعي

يبين الجدول (4) التوزيعات التكرارية وقيم الوسط الموزون والانحراف الموزون ونسبة الاتفاق لمتغير تقنية المعلومات بمؤشرات:

1 - بالنسبة للمحور الإداري والمالي فقد حصل هذا المتغير وسط موزون مقداره (2.929)، وهو أقل من الوسط الفرضي البالغ (3) وبانحراف معياري (1.019) ونسبة اتفاق (0.58) مما يدل على أن الاهتمام بهذا المتغير جاء بمستوى أقل من المتوسط بقليل.

وعند الرجوع إلى فقراته نجد أن جميع فقرات هذا المتغير قد ساهمت في إغناؤه وتحسين مستواه. ومن الجدير بالذكر أن هناك حاجة للاهتمام بهذا المؤشر وذلك لأهمية المحور الإداري والمالي بشكل يؤدي إلى ترصين الأداء الجامعي.

2 - أما بالنسبة لمتغير المحور التربوي فإنه حصل على وسط موزون مقداره (3.175) وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) بقليل، وبانحراف موزون قدره (1.05) ونسبة اتفاق بلغت (0.63) وهذا يدل على أن الاهتمام بالمتغير فوق المتوسط بقليل، مما يتطلب من الجامعة الاهتمام بهذا المتغير من خلال تعميق العلاقة بين الجامعة والتدريسيين والطلبة بشكل يؤدي إلى ترصين الأداء الجامعي.

3 - أما متغير المحور التعليمي فقد حصل على وسط موزون مقداره (2.922) وهي أقل من الوسط الفرضي في حين كان الانحراف الموزون (1.012) أما نسبة الاتفاق فقد بلغت (0.58)، مما يشير إلى أن الاهتمام بهذا المتغير أقل من المتوسط بقليل، وهذا يتطلب الاهتمام الجدي من قبل الجامعة بهذا المتغير من خلال استخدام التقنيات الحديثة من أجل تطوير العملية التعليمية.

4 - بالنسبة لمتغير البحث العلمي والمعدات فقد حصل هذا المتغير على أعلى وسط موزون مقداره (3.325)، وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وبانحراف معياري (0.828) ونسبة اتفاق (0.66) مما يدل على أن الاهتمام بهذا المتغير جاء بمستوى فوق المتوسط بقليل، وعند الرجوع إلى فقراته نجد أن جميع فقرات هذا المتغير قد ساهمت في إغناؤه وتحسين مستواه. ومن الجدير بالذكر أنه لازالت هناك حاجة للاهتمام بهذا المؤشر وذلك لأهمية البحث العلمي وبشكل يخدم المسيرة التعليمية وترصين الأداء الجامعي.

5 - أما متغير المحور المجتمعي فقد حصل على متوسط موزون مقداره (3.104) وهو أعلى من المتوسط الفرضي، وبانحراف موزون (0.934) ونسبة اتفاق (0.62)، مما يشير إلى الاهتمام بهذا المتغير جاء بمستوى فوق المتوسط بقليل. وهذا يدل على أن هناك حاجة ماسة للاهتمام بهذا الجانب، وذلك من

خلال زيادة مشاركة الجامعة في المشاركة المجتمعية من خلال تحسين جودة مخرجاتها من أجل تحقيق تطلعات المجتمع ومن ثم ترصين الأداء الجامعي.

6 - بالنسبة لمحور الطلبة فقد حصل هذا المتغير وسط موزون مقداره (2.922)، وهو أقل من الوسط الفرضي البالغ (3) وبانحراف معياري (1.068) ونسبة اتفاق (0.58) مما يدل على أن الاهتمام بهذا المتغير جاء بمستوى أقل من المتوسط بقليل، وهذا يتطلب من الجامعة إيلاء اهتمام أكبر بالطلبة في تفعيل النشاطات اللاصفية، عقد المؤتمرات العلمية الخاصة بالطلبة، إصدار مجلة فصلية علمية خاصة ببحوث الطلبة المتميزين، تخصيص جوائز مادية للطلبة المتفوقين.

جدول (4) التوزيعات التكرارية وقيم الوسط الموزون والانحراف الموزون ونسبة الاتفاق لتغير الأداء الجامعي بمؤشرات

المتغيرات	المؤشر	أفق تماماً	أفق	محايد	لا أفق	لأفق تماماً	الاجمعي	الوسط الموزون	الانحراف الموزون	نسبة الاتفاق %
المحور الإداري والمالي	X20	4	19	18	14	2	57	3.157	0.987	63.16%
	X21	1	19	21	13	3	57	3.035	0.916	60.70%
	X22	3	9	24	13	8	57	2.754	1.047	55.09%
	X23	4	15	19	11	8	57	2.929	1.137	58.60%
	X24	1	15	17	18	6	57	2.771	1.009	55.44%
المؤشر الكلي										
المحور التربوي	X25	4	24	20	6	3	57	3.350	0.945	67.02%
	X26	4	16	19	9	9	57	2.947	1.161	58.95%
	X27	6	24	15	7	5	57	3.333	1.097	66.67%
	X28	4	21	14	13	5	57	3.105	1.103	62.11%
	X29	3	19	20	13	2	57	3.140	0.944	62.81%
المؤشر الكلي										
								3.175	1.05	63.512%

63.51%	0.993	3.175	57	4	9	20	21	3	X30	المحور التعليمي	
63.51%	0.797	3.175	57	1	10	25	20	1	X31		
66.67%	0.961	3.333	57	3	7	19	24	4	X32		
47.72%	1.104	2.385	57	15	16	17	7	2	X33		
50.88%	1.155	2.543	57	11	20	14	8	4	X34		
58.458%	1.012	2.922	المؤشر الكلي								
67.72%	0.789	3.385	57	1	5	25	23	3	X35	محور البحث العلمي	
65.96%	0.954	3.298	57	3	8	18	25	3	X36		
73.33%	0.630	3.666	57	0	2	18	34	3	X37		
61.75%	1.013	3.087	57	5	9	22	18	3	X38		
63.86%	0.759	3.192	57	0	10	28	17	2	X39		
66.524%	0.828	3.325	المؤشر الكلي								
65.61%	0.893	3.280	57	4	3	25	23	2	X40	المحور المجتمعي	
61.75%	0.960	3.087	57	5	6	28	15	3	X41		
58.25%	0.903	2.912	57	4	11	31	8	3	X42		
63.51%	0.860	3.175	57	2	10	22	22	1	X43		
61.40%	1.057	3.070	57	5	12	17	20	3	X44		
62.104%	0.934	3.104	المؤشر الكلي								
65.26%	1.000	3.263	57	3	10	17	23	4	X45	محور الطلبة	
48.42%	1.042	2.421	57	11	23	12	10	1	X46		
56.84%	1.072	2.842	57	8	12	20	15	2	X47		
63.16%	1.088	3.157	57	5	9	21	16	6	X48		
58.60%	1.137	2.929	57	10	6	22	16	3	X49		
58.456%	1.068	2.922	المؤشر الكلي								

ومن خلال مراجعة النتائج الخاصة بأراء عينة البحث المتعلقة بمتغيرات الأداء الجامعي، وقيم الوسط الموزون، والانحراف الموزون، ونسبة الاتفاق، ومعامل الاختلاف المعياري؛ نجد ترتيب أهميتها من وجهة نظر أفراد العينة كما هي موضحة بالجدول (5) :

جدول (5) ترتيب الأهمية لمتغيرات الأداء الجامعي

المتسلسل	المتغيرات	الوسط الموزون	الانحراف الموزون	نسبة الاتفاق %	معامل الاختلاف المعياري	ترتيب الأهمية
1	المحور الإداري والمالي	2.929	1.019	58.598%	34.790	الرابع
2	المحور التربوي	3.175	1.05	63.51%	33.070	الثاني
3	المحور التعليمي	2.922	1.012	58.458%	34.633	الخامس
4	محور البحث العلمي	3.325	0.828	66.524%	24.902	الأول
5	المحور المجتمعي	3.104	0.934	62.104%	30.90	الثالث
6	محور الطلبة	2.922	1.068	58.456%	36.550	السادس

#### التحليل الإحصائي لعلاقات الارتباط بين متغيرات البحث

فرض تحقيق فرضية البحث الرئيسة، نفرض :

$Y$  يمثل المتغير المعتمد الأداء الجامعي

أما المتغيرات المستقلة (تقنية المعلومات) فهي :

$X_1$  يمثل الأجهزة والمعدات

$X_2$  يمثل البرمجيات

$X_3$  يمثل الاتصالات والشبكات

$X_4$  يمثل المهارات البشرية

$X_5$  قاعدة المعلومات

تم إيجاد معاملات الارتباط البسيطة بين كل متغير من المتغيرات المستقلة والمتغير المعتمد وكانت النتائج كما في الجدول (6) :

جدول (6) نتائج علاقات الارتباط بين متغيرات تقنية المعلومات والأداء الجامعي

الأداء الجامعي				المتغير المعتمد
مستوى المعنوية	قيمة (t) التجديلية	قيمة (t) المحسوبة	R	المتغيرات المستقلة
0.05	1.860	2.830	0.753	$X_1$
0.05	1.860	2.964	0.950	$X_2$
0.05	1.860	2.854	0.972	$X_3$

0.05	1.860	2.827	0.910	X4
0.05	1.860	2.836	0.981	X5
0.05	1.860	0.938	0.954	المؤشر الكلي

$$* \quad t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}} \quad r = \frac{\sum(x-\bar{x})(y-\bar{y})}{\sqrt{\sum(x-\bar{x})^2 \sum(y-\bar{y})^2}}$$

يتضح من الجدول وجود علاقة ارتباط قوية وطردية بين متغيرات تقنية المعلومات والأداء الجامعي وهذا يشير إلى أنه كلما استخدمت تقنية المعلومات بشكل متطور وحديث ازداد الأداء الجامعي رصانة، وكلما انخفض الاهتمام بتقنية المعلومات انخفض الأداء الجامعي. ولاختبار معنوية الارتباط تم استخدام اختبار  $t \times$  عند مستوى معنوية (0.05) وبما أن قيمة (t) المحسوبة أكبر من قيمة (t) الجدولة ترفض فرضية العدم ( $H_0: R=0$ ) وبما أن جميع علاقات الارتباط معنوية.

2 - الفرضية الرئيسية (ما فاعلية استخدام تقنية المعلومات لوجود الأداء الجامعي).

ليبان تأثير كل متغير من متغيرات تقنية المعلومات على الأداء الجامعي كمتغير معتمد، ثم إيجاد معامل التحديد ( $R^2$ ) والذي يبين ما يفسره كل متغير مستقل من الاختلاف في المتغير المعتمد والجدول (7) يبين ذلك:

جدول (7) يبين معامل التحديد  $R^2$

R2	Y / المتغيرات المستقلة
56%	X1
90%	X2
94%	X3
82%	X4
96%	X5
91%	المؤشر الكلي

ولاختبار معنوية المتغيرات تم استخدام نموذج الانحدار البسيط بين كل متغير من المتغيرات المستقلة والمتغير المعتمد حسب المعادلة الآتية:

$$y = \beta_0 + \beta_p x_p \quad (P) = 1,2,3,4,5$$

والجداول (8، 9، 10، 11، 12، 13، 14، 15) على التوالي تبين ذلك:

جدول (8) معاملات معادلة الانحدار بين الأداء والأجهزة

Model B		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		Std. Error	Beta		
1	(Constant)	141.340	127.832		1.106
	Hardware	4.400	2.215	.754	1.986

a. Dependent Variable: Performance

جدول (9) معاملات معادلة الانحدار بين الأداء والبرامجيات

Model B		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		Std. Error	Beta		
1	(Constant)	51.233	66.270		.773
	Software	8.502	1.606	.950	5.293

a. Dependent Variable: Performance

جدول (10) معاملات معادلة الانحدار بين الأداء والاتصالات

Model B	Std. Error	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		Beta			
1 Communication	(Constant)	-55.454	61.039		-.909
		8.716	1.195	.973	7.296

جدول (11) معاملات معادلة الانحدار بين الأداء والمهارات

Model B		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		Std. Error	Beta		
1	(Constant)	109.361	78.543		1.392
	Skills	5.102	1.340	.910	3.807

a. Dependent Variable: Performance

جدول (12) معاملات معادلة الانحدار بين الأداء و قاعدة البيانات

Model B		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	†
		Std. Error	Beta		
1	(Constant)	52.113	39.748		1.311
	Database	6.329	.711	.982	8.898

a. Dependent Variable: Performance

جدول (13) معاملات معادلة الانحدار بين الأداء وتقنية المعلومات

Model B		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	†
		Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-7.522	60.258		-.125
	Total	1.536	.230	.968	6.681

a. Dependent Variable: Performance

## الاستنتاجات والتوصيات

### 1 - الاستنتاجات

يستعرض هذا المحور أهم الاستنتاجات التي تم التوصل إليها من خلال عرض الجانب النظري والجانب العملي للبحث وتحليلهما:

#### استنتاجات الجانب النظري:

- 1 - تعدّ تقنية المعلومات قاسماً مشتركاً في أغلب المنظمات، بل تشمل حتى الأفراد، فالتقنية لها العديد من المميزات التي تتمتع بها وفي مقدمتها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة، وتحسين صورة مخرجات المنظمات وأدائها وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر تطبيق تقنية المعلومات والاتصال في مجال التعليم والتعلم الإلكتروني الذي يؤثر على العملية التعليمية بحيث يزيد من كفاءتها وفعاليتها وتجاوز حاجزي الزمان والمكان.
- 2 - أسهمت التحولات التكنولوجية بدرجة كبيرة في تغيير المواقف الضدية من استخدام المعلومات ووظائفها، لإضفاء الصبغة المادية على قيمتها، إلى درجة أنها جعلت من المجتمع الإنساني مجتمعاً قائماً على ثورة المعلومات والإنترنت من خلال وصول الإنسان إلى ذروة التطور التكنولوجي.
- 3 - لقد أدت الخطوات المتقدمة الرئيسة التي حققتها تقنية الاتصالات إلى اتساع سلسلة الخدمات التي توفرها الشبكات إلى حد كبير. فقد أصبحت الأقمار الصناعية والاتصالات اللاسلكية عبر الموجات الصغيرة (المايكروويف) ووصلات كوابل الألياف البصرية والمقاسم والتراسل الرقمي، تتيح إمكانية ترقية جودة الاتصالات ونوعيتها، وزيادة مدى الوصول إلى المناطق الأكثر بعداً. ويفضل هذا التقدم أصبح العالم الآن شبكة معلومات متكاملة تماماً، ويوماً بعد يوم تزداد سرعة خطى التغيير التقني.
- 4 - إن التولج إلى عصر المعرفة من قبل المنظمات والذي يركز على الاستثمار في مجال التقنيات الحديثة في جميع نواحي الحياة المعاصرة، وهذا يتطلب إعادة النظر في الكثير من الأساليب والممارسات الإدارية والتعليمية على كافة المستويات ومنها الأداء الجامعي وبما يرتقي بالرؤية المستقبلية للجامعة.

5 - تركز المعايير الأساسية لتقييم جودة الأداء الجامعي على الرسالة والأهداف العامة، وهيكلية البرنامج ومضمونه، والبيئة التعليمية، ونوعية الطلبة المقبولين، ونظام الدراسة، ونسب النجاح، ونوعية الخريجين، وكفاءة هيئة التدريس، والمرافق التعليمية، والتواصل الخارجي والتبادل المعرفي فضلا عن المتابعة المستمرة والمتواصلة لتنفيذ البرامج التعليمية.

#### استنتاجات الجانب العملي:

- 1 - تمتلك عينة البحث (جامعة بابل) بنية هيكلية واسعة لتقنية المعلومات توسعت موجوداتها (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الإنترنت.....).
- 2 - توفر الجامعة المهارات البشرية القادرة على التعامل مع تقنية المعلومات. والتي تواكب التطورات الحاصلة فيها من خلال إشراكها في دورات تدريب مستمرة على المستوى المحلي والعالمي.
- 3 - توفر الجامعة البرامج الحديثة والمتطورة والمصممة من قبل الشركات العالمية والتي تتسم بالتكامل بشكل يسهل عملية تبادل البيانات والمعلومات بالجودة العالية.
- 4 - امتلاك الجامعة موقعا على الشبكة العالمية للمعلومات (الإنترنت) بشكل ينعكس إيجابيا على الكليات التابعة لها ويسهل تبادل البيانات والمعلومات (النظام الشبكي)، فضلا عن تسهيل وتشجيع الدخول إلى المكتبة الافتراضية العالمية لرفع المستوى العلمي للتدريسيين والطلبة.
- 5 - في حين أظهر وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها من خلال قيم الوسط الموزون ونسبة الاتفاق والانحراف الموزون ومعامل الاختلاف المعياري نلاحظ تفاوت أبعاد تقنية المعلومات من حيث أهميتها بالنسبة للجامعة المبحوثة، وهذا يشير إلى أن كل متغير من هذه المتغيرات يساهم في تحديد الأداء الجامعي بدرجة مختلفة عن الآخر وكما مبين في الجدول (13).
- 6 - أظهر تحليل الارتباط وجود علاقة ارتباط طردية وقوية بين المتغير المستقل (تقنية المعلومات) والأداء الجامعي المتغير المعتمد، إذ بلغ معامل الارتباط البسيط بينهما (0.954) وكما مبين في الجدول (13) وهذا يشير إلى أن استخدام تقنيات المعلومات في الجامعة يساهم في تحديد الأداء الجامعي وتطويره.

#### 2 - التوصيات

- 1 - اعتماد نظام مالي يتسم بالشفافية وتحمل المسؤولية، فإن لم يتوفر مثل هذا النظام، سيبقى كل ما قيل عن الأداء الجامعي من باب الكلام النظري، وقد أثبتت التجارب أن مردود تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة سيعود بالنفع على المؤسسة التعليمية بشكل يفوق ما تم إنفاقه.
- 2 - اعتماد أنظمة وقوانين راسخة في الجامعة تغطي كل مجالات الأداء في الجامعة (الجوانب الأكاديمية المتعلقة بالمنهج وأعضاء الهيئة التدريسية، والترقيات العلمية والامتحانات والتقنيات التعليمية؛ والجوانب الإدارية المتعلقة بالشؤون المالية والمرافق والأبنية والتجهيزات....)
- 3 - ربط الجامعة بالمجتمع المحلي والعالمي، من خلال فتح البرامج والتخصصات المختلفة التي تغذي احتياجات المجتمع بقطاعاته المختلفة الاقتصادية والتربوية والسياسية والدينية.
- 4 - أن تبدأ الجهات والمؤسسات الأكاديمية والمعرفية في رسم خريطة طريق للولوج في اقتصاد المعرفة من خلال عقد منتدى عالمي لدراسة التوجهات الدولية وتطوير دور الدولة وتفعيله، وتنمية العلاقات المؤسساتية لتحفيز الاستثمار وتعزيز ممارسات المؤسسات التعليمية في تفعيل الاقتصاد المعرفي، ومناقشة التشريعات المحضرة للبحث والتطوير والابتكار ونقل التقنية وحماية الملكية الفكرية واستقطاب الكفاءات.
- 5 - أهمية إجراء المزيد من الدراسات الميدانية في الأداء الجامعي.
- 6 - الاهتمام بالدراسات المستقبلية في مجال تقدير احتياجات التدريسيين في مجال تقنية المعلومات، والعمل على تطوير أداؤهم من خلال تدريبهم واختيار أوقات تتناسب مع أوقات فراغ التدريسي،

- 7 - توفير الأدوات والتجهيزات الحاسوبية لجميع التدريسيين، مع توفير التواصل مع قواعد البيانات سواء المحلية، أو العالمية لتشجيع التدريسيين على استخدام تقنية الاتصالات سواء في داخل الجامعة أو مع الجهات الخارجية.
- 8 - إعطاء فرصة للطلبة للمشاركة في تطبيق الأداء الجامعي وترصينه من خلال الاستماع إلى آراءهم، والاهتمام بالبحوث الخاصة بالطلبة والدراسات الأولية ومكافأة الطلبة أصحاب البحوث المتميزة.

## المصادر

### أولاً: المصادر العربية

#### أ - الكتب:

1. جواد، عباس حسين والعزاوي، نجم عبود وعبد، ارزوقي عباس 2006، إدارة الموارد البشرية، مع التركيز على إدارة شؤون الموظفين العموميين.
2. الحسنية، سليم 1998، مبادئ نظم المعلومات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
3. سالم، شوقي 1985، نظم المعلومات والحاسب الإلكتروني مبادئ، تحليل النظم، تصميم النظم، تنفيذ النظم، قياس الأداء، ذات السلاسل للطباعة والنشر، الكويت.
4. السالمي، علاء عبد الرزاق 2000، تكنولوجيا المعلومات ط2، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
5. سلامة، حسين 1997، أوساط تخزين المعلومات، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
6. الصيرفي، محمد 2009، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي الاسكندرية، جمهورية مصر العربية.
7. الطائي، محمد عبد الحسين 2005، مدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن.
8. عباس، سهيلة محمد 2006، إدارة الموارد البشرية - مدخلا استراتيجيا، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان.
9. غراب، وكامل السيد الحجازي، فاديه محمد 1999، نظم المعلومات الإدارية، مدخل إداري ط1، مطبعة الشعاع الفنية، الاسكندرية، جمهورية مصر العربية.
10. الفضل، مؤيد عبد الحسين 2004، نظريات اتخاذ القرار، منهج، كمي، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
11. قنديلجي، عامر إبراهيم والجنابي، علاء الدين عبد القادر 2005، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
12. مشرقي، حسن علي 1997، نظريات القرارات الإدارية، مدخل كمي في الإدارة، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
13. عبد المحسن، توفيق 1997، تقييم الأداء، دار النهضة العربية، القاهرة.
14. النجار، فايز جمعة صالح 2007، نظم المعلومات الإدارية، ط2، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

### ب - الدوريات والبحوث

15. طالب، علاء فرحان 2003، دور تكنولوجيا المعلومات في تسويق الخدمات المصرفية، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، جامعة كربلاء، المجلد 1، العدد 2.
16. الشريف، حسن 2000، البلاد العربية وثورة الإلكترونيات الدقيقة، مجلة المستقبل العربي، القاهرة.
17. نصر، محمد 2002، تطوير برامج إعداد المعلم وتدريبه في ضوء مفهوم الأداء، المؤتمر العلمي الرابع عشر، مفاهيم التعليم في ضوء مفهوم الأداء، المجلد الأول، جامعة عين شمس، القاهرة.

### ج - الأطاريح والرسائل

18. بريس، أحمد كاظم 2006، أثر تكنولوجيا المعلومات في اختيار الاستراتيجية التسويقية للمنظمة دراسة تطبيقية في الشركة العامة لصناعة الإطارات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء.
19. التميمي، وسام خالد 2007، العلاقة بين القيم الثقافية وتقانة المعلومات وأثرهما في صناعة واتخاذ القرارات دراسة تشخيصه لأراء عينة من العاملين في الدائرة الفنية، وزارة النفط، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
20. الأميري، وليد حميد 2009، تقييم وتطوير نظام تقويم أداء العاملين دراسة حالة في مصرف دجلة الفرات للتنمية والاستثمار، رسالة مقدمة إلى مجلس الأكاديمية العربية المفتوحة في الدانمارك وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، بغداد.
21. الأسدي، عبود عبد الله 2008، أثر تكنولوجيا المعلومات في تحديات الخيار الاستراتيجي للمنظمة دراسة تطبيقية في شركة نضط الجنوب (شركة عامة)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء.
22. عاشور، محمود شاكر 2006، مكونات نظام المعلومات الإدارية وعلاقتها بجودة المعلومات دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في شركة نضط الجنوب، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة.

### د - مواقع الإنترنت

23. [www.alaqsa.edu.ps/ar/aqsa\\_magazine/files/23.pdf](http://www.alaqsa.edu.ps/ar/aqsa_magazine/files/23.pdf)
24. [www.arabic.com.2073;http](http://www.arabic.com.2073;http).
25. <http://www.ienajah.com/vb/showthread.php?t=144>.
26. [www.imanu.edu.sa/agenciec](http://www.imanu.edu.sa/agenciec).
27. <http://www.cairo.eun.eg/arabic/b27.html>
28. <http://www.uobaghdad.edu.iq/PageViewer.aspx?id=>

- 81 موقع جامعة بغداد، قسم ضمان الجودة والأداء الجامعي.
29. د وفيف الاغا 2010، استراتيجيات مقترحة لمعايير ضمان جودة الأداء الجامعي، جامعة الأزهر، غزة.
30. د. راشد حسين الحجار 2009، تقييم الأداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الأقصى في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة، فلسطين.

## ثانياً: المصادر الأجنبية

31. Laudon, Kenneth C.& Laudon, Jen P., 2003, Management Information system, 8 th ed, prentice Hall, Inc, New Jersey, U S A.
32. Turben, eraim & Mclean, ephrahim 1999, Informaion Technology in Management: Making connections for strategic advantage, 2th ed, John Wiley & sones, Inc, New York.
33. Zyyrank,Robert M., A. 1994, Computer @Information, 1st ed, Mc Graw - Hill Irwin, USA.

أثر المناخ التنظيمي في تحقيق جودة التعليم التقني  
- دراسة استطلاعية في الكليات التقنية في السليمانية -

د. كاظم فرج عارف

جلال عبدالله محمد

المعهد التقني - العراق

## أثر المناخ التنظيمي في تحقيق جودة التعليم التقني – دراسة استطلاعية في الكلليات التقنية في السليمانية –

د. كاظم فرج عارف جلال عبد الله محمد

### الملخص:

تناول هذا البحث موضوع العلاقة والأثر بين أبعاد المناخ التنظيمي وجودة التعليم، وقد تم اختيار منظمات هيئة التعليم التقني في السليمانية والمتمثلة بالكلليات التقنية لتكون مجالاً لجراء البحث واختبار فرضياته وذلك باستطلاع آراء أعضاء الهيئة التدريسية وبالبالغ عددهم (47)

وانطلقت مشكلة الدراسة بمجموعة من التساؤلات استهدفت الإجابة عنها للكشف عن طبيعة العلاقة والأثر بين المناخ التنظيمي ممثلة بأبعاده كمتغير مستقل وجودة التعليم كمتغير معتمد في المنظمات المبحوثة.

وسعى في تحقيق أهدافه تبني البحث مخططاً افتراضياً يعكس طبيعة علاقات الارتباط والأثر بين متغيراته، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ومعالجة البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) وتوصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات من بينها وجود علاقات ارتباط وأثر معنوية بين المناخ التنظيمي بدلالة أبعاده وجودة التعليم في المنظمات المبحوثة. فضلاً عن تقديم بعض التوصيات الضرورية للمنظمات عامة والمبحوثة خاصة من بينها ضرورة تولي الإدارة العليا في الكليات التقنية اهتماماً أكبر بالهياكل التنظيمية والعمل على وضع أنظمة حوافز عادلة والاهتمام المتزايد بنمط القيادة لما لها من أثر في تحقيق ضمان جودة التعليم.

### الكلمات المفتاحية:

المناخ التنظيمي - أبعاد المناخ التنظيمي - جودة التعليم - مؤشرات جودة التعليم العالي.

## The Impact of Organizational Climate in Realization Quality of Technical Education Technical Colleges in Sulymaniya - Iraq

### Abstract:

*This research deals with theme of relationship and impact between the dimensions of organizational climate and quality of education. The organizations of the Technical Education in Sulaimaniyah determined by the education colleges have been selected in order to be an arena for research procedures and test hypotheses. The research will be explored through the opinions of staff members which their numbers arrive(47).*

*The problem of the study began with a series of targeted questions which have been addressed to reveal the nature of the relationship between organizational climates represented as an independent variable dimensions and the quality of education as the dependent variable in the organizations surveyed.*

*In order to achieve the objectives of this research, the research draws up a scheme adopted by default which reflects the nature of the correlations and impact between variables. Several key hypotheses and sub-hypotheses have been tested in this research through using statistical methods and group through a program Statistical Package for Social Sciences(SPSS). The research found a set of conclusions, including the presence of link relationships and significant impact between organizational climate in terms of dimensions and the quality of education in the organizations surveyed. As well as providing some necessary recommendations for public and private organizations surveyed, including senior management should take in technical colleges. The main attention have been paid to organizational structures and work on a fair incentive system and there will be more attention to the leadership pattern because of their role in the investigation to ensure the quality of education.*

## المقدمة

شهدت السنان الأخيرتان تحركاً تعليمياً جديداً من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في إقليم كردستان هدفه إحداث تغييرات في مفهوم العملية التعليمية، حيث أطلقت برامج التحسين المستمر (Continues) Improvement) وضمان الجودة (Quality Assurance) للتعليم وعممت على كافة الجامعات والمعاهد والكليات التقنية وتم تطبيقها من قبل هذه الجهات، وكانت هيئة التعليم التقني في السليمانية والمتمثلة بكلياتها ومعاهدها التقنية السباقة في تطبيق هذه التغييرات.

يتوقف نجاح هذه التغييرات على كيفية تهيئة مدخلات هذه البرامج الجديدة، ويأتي المناخ التنظيمي (Organizational Climate) في مقدمة هذه المدخلات كعامل فعال ومؤثر، حيث يعد من أكثر العوامل تأثيراً في تحقيق ضمان جودة التعليم التقني كما يعد المناخ التنظيمي بعداً مهماً في تشكيل سلوك الرؤساء والمرؤوسين، فضلاً عن كونها دالة التفاعل بين الإنسان وبيئته كما يعد أحد أهم العوامل التي يمكن أن تؤثر سلباً أو إيجاباً في أداء العاملين وروحهم المعنوية ورضاهم عن العمل، فضلاً عن درجة ولائهم للمنظمة ومدى التزامهم بالمتطلبات التنظيمية، وكل هذه العوامل تؤثر بشكل مباشر على نجاح التغييرات التي تقوم بها الجهات المسؤولة في المنظمات. (أوبوكر، 2003، 41)

ومن هنا حرص الباحثان على دراسة المناخ التنظيمي السائد في كليات التعليم التقني في السليمانية بهدف معرفة المناخ التنظيمي ودوره في تحقيق ضمان جودة التعليم التقني.

### مشكلة البحث

تسعى المنظمات التعليمية إلى إيجاد مناخ تنظيمي ملائم لكي يستطيع الأفراد العاملون من أداء الأدوار المطلوبة منهم وتنفيذها وتحقيق أهداف المنظمة وسط أجواء مريحة ومشجعة وبعيدة عما يؤثر على سير أعمالهم.

وبما أن الموارد البشرية هي الثروة الأساسية في أية منظمة، لذا فإن المنظمات تعمل من أجل الاستفادة من مواردها البشرية بأقصى درجة ممكنة من خلال العمل على تطويرها مما ينعكس في النهاية في جودة أداء الأفراد نحو الأفضل بحيث يحقق أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة.

وحتى يمكن لعملية التغيير والتطوير أن تتم بالشكل الذي يساعد على تحقيق أهدافها فلا بد من وجود العديد من العناصر التي تدعم ذلك، ومنها توافر المناخ التنظيمي المناسب الذي يساعد الموارد البشرية على القيام بدوره من حيث زيادة القدرات والمهارات والخبرات بما يؤدي لمزيد من التقدم على مستوى المنظمة ككل.

وقد وجد الباحثان أن دراسة المناخ التنظيمي وما قد يسببه من مشكلات في التعليم التقني، إذ إن عدم ملاءمته قد يؤدي إلى الكثير من المشكلات منها اللامبالاة في تطبيق التطوير والتغييرات الجديدة في البرامج التعليمية، إذ يعزى الكثير من مشكلات فشل التغييرات الجديدة إلى عدم دراسة المناخ التنظيمي السائد في المنظمات وعدم تشجيعها على تطبيق هذه البرامج.

وفي ضوء ذلك تم صياغة مشكلة البحث في التساؤل الرئيس الآتي:

هل يسهم المناخ التنظيمي السائد بالكليات التقنية المبحوثة في تحقيق ضمان جودة التعليم التقني؟

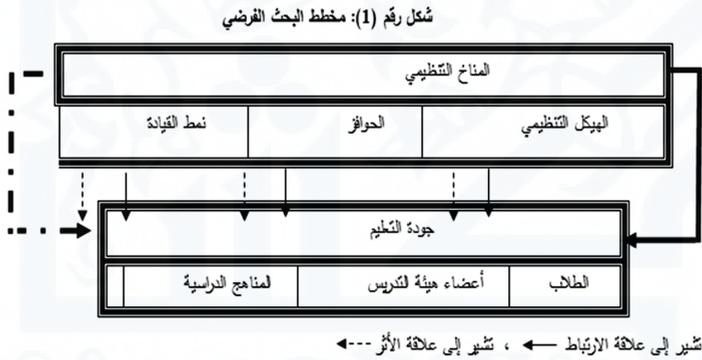
### أهداف البحث:

- 1 - محاولة التعرف على طبيعة المناخ التنظيمي السائد في الكليات التقنية في السليمانية.
- 2 - تحليل علاقة الارتباط والأثر بين بعض أبعاد المناخ التنظيمي وبعض أبعاد جودة التعليم في الكليات التقنية في السليمانية.
- 3 - توضيح المجالات التطبيقية التي يمكن استخلاصها من نتائج هذا البحث وما يرتبط بذلك من

افتراضات تفيد الكليات التقنية في السليمانية في تطوير المناخ التنظيمي والتعرف على أبعاده المؤثرة في جودة التعليم.

### مخطط البحث:

يستلزم تحقيق أهداف البحث بناء مخطط افتراضي يعتمد على أدبيات الإدارة ويوضح طبيعة العلاقة بين جميع متغيراته، إذ يوضح المخطط العلاقة والأثر بين المناخ التنظيمي كمتغير مستقل ممثلة بأبعاده (الهيكل التنظيمي والحوافز ونمط القيادة) وجودة التعليم كمتغير معتمد ممثلة بأبعاده (الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والمناهج الدراسية) وكما موضح في الشكل رقم (1).



### فرضيات البحث:

اعتمد البحث فرضيتين رئيسيتين وهما كالآتي:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين المناخ التنظيمي بدلالة أبعاده وجودة التعليم بدلالة أبعاده (مجتمعة) في الكليات المبحوثة.

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير معنوي للمناخ التنظيمي بدلالة أبعاده في جودة التعليم بدلالة أبعاده في الكليات المبحوثة.

### أداة البحث:

من أجل الوصول إلى أهداف البحث صممت استمارة الاستبانة مخصصة لأغراض معالجة مشكلة البحث وفرضياته ووفقاً للمعايير الآتية:

- البيانات الشخصية لأفراد مجتمع البحث.
- الأسئلة الخاصة بأبعاد متغير البحث المستقل والمعتمد، إذ تمت صياغتها في ضوء الاستفادة من الدراسات والبحوث في هذا المجال، وتم قياس فقرات الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (أتفق تماماً، أنفق، غير متأكد، لا أتفق، لا أتفق تماماً)

### الإطار النظري

#### أولاً: مفهوم المناخ التنظيمي

يعد المناخ التنظيمي من الموضوعات التي نالت اهتماماً متزايداً في الآونة الأخيرة، وأن تحديد مفهومه لا زال يعد من النقاط التي اختلف حولها الكتاب والباحثون، إذ يتباين موقفهم في تناوله وتحديد مفهومه وذلك

لتباين اختصاصاتهم ومفاهيمهم وتوجهاتهم الفكرية (الكبيسي، 1998، 62).

فقد عرف (sharpline، 1985، 69) المناخ التنظيمي بأنه "نظام من القيم المشتركة والمعتقدات والعادات التي تتفاعل مع الأفراد والهيكل التنظيمي وأنظمة الرقابة لتكوين أنماط سلوكية معينة"

وعرفه (القریوتی، 1993، 215) بأنه "انعكاس لخصائص بيئة التنظيم في وعي ولا وعي العاملين فيه، مما يدفع الفرد إلى اختيار تصور معين حول التنظيم بثبات نسبي ويحدد إلى درجة كبيرة سلوكهم التنظيمي".

ويرى (الطجم والسواط، 2003، 249) أنه "عبارة عن مجموعة من الخصائص التي تميز بيئة العمل الداخلية للمنظمة عن غيرها من المنظمات".

وينظر (Putti، 1988، 412) إلى المناخ التنظيمي بأنه عبارة عن مجموعة خصائص معينة لها سمة الاستقرار النسبي في بيئة العمل في المنظمة وتشكل هذه الخصائص كنتيجة لفلسفة الإدارة العليا وممارساتها بالإضافة إلى نظم العمل وسياساته في المنظمة، كما أنها تستخدم كأساس لتفسير القرارات بجانب توجيه الأداء وتحديد معدلاته.

ويرى (البدري، 2006، 15) أن المناخ التنظيمي يعني ملخص إدراك الأفراد لشخصية التنظيم، حيث تمثل خصائص التنظيم التي تعكسها ما ينسبه من صفات إلى القائمين على صنع سياسات، والممارسات والظروف التي تكتنف بيئة العمل.

### ثانياً : أهمية المناخ التنظيمي

تنبع أهمية المناخ التنظيمي من كونه واحداً من أهم المتغيرات التنظيمية المهمة داخل المنظمة حيث يعبر عما يأتي: (المغربي، 2007، 17)

- 1- جو العمل العام داخل المنظمة والذي له تأثير كبير على الأفراد.
- 2- دعم الأفراد ومساندتهم في تحسين مستوى أدائهم الوظيفي.
- 3- مساعدة الأفراد في فهم العديد من النواحي المتعلقة بالعنصر البشري داخل المنظمة وتفسيرها.
- 4- حلقة الوصل بين المنظمة والبيئة الخارجية والتي من خلالها يحدث التفاعل بين الأفراد وبين العوامل الخارجية.
- 5- وسيلة تمكن المنظمة من خلالها الوصول إلى حلول للمشكلات ومواجهة التغيرات السريعة في سبيل تحسين مستوى الأداء بشكل متكامل.

### ثالثاً : نماذج المناخ التنظيمي وأبعاده

إن الاختلافات القائمة حول تحديد أبعاد المناخ التنظيمي أمر طبيعي، حيث يصمم الباحثون نماذجهم على حسب المداخل التي ينتهجونها في دراستهم للمناخ التنظيمي. فقد أشارت دراسة (Kopelman et.al، 1990، 282) إلى صعوبة تحديد أبعاد المناخ التنظيمي، كما أشارت دراسات أخرى إلى صعوبة إيجاد مقياس عام ودقيق لأبعاد المناخ التنظيمي.

ورغم ذلك هناك محاولات جادة من الكتاب والباحثين للوصول إلى تحديد الأبعاد العامة للمناخ التنظيمي وسوف يتطرق الباحثان لبعض النماذج العامة التي تحدد الأبعاد الخاصة بالمناخ التنظيمي:

1. نموذج ليكرت Likert  
فقد حدد متغيرات المناخ التنظيمي بستة وهي: الاتصالات - القرارات - الحوافز - التكنولوجيا - الاهتمام بالعاملين - مدى تأثير العاملين على مجريات الأمور في المنظمة (Likert، 1981، 223)
2. نموذج كلايمر Climer  
حدد كلايمر أربعة أبعاد أساسية للمناخ التنظيمي تتمثل في: الهيكل التنظيمي - درجة تعقيد التنظيم

### - اتجاهات الأفراد - نمط القيادة

#### 3. نموذج لاوئر Lawler

يرى لاوئر أن أبعاد المناخ التنظيمي على تعددها يمكن تجميعها في مجموعتين رئيسيتين تضم كل منهما عددا من الأبعاد الفرعية، فالمجموعة الأولى تتعلق بالهيكل التنظيمي وتحتوي على: درجة المركزية في القرارات - درجة الرسمية في إجراءات العمل - درجة التداخل بين الأنظمة الفرعية للمنظمة.

المجموعة الثانية تتعلق بالعملية التنظيمية وتشمل نمط القيادة - نظم المكافأة - حل التناقضات التنظيمية (البدن، 2006، 24)

#### 4. نموذج بيترسون وببيس Peterson \$ Pace

وحددوا ستة أبعاد للمناخ التنظيمي وهي: الثقة - المشاركة في القرارات - صدق الإدارة وصراحتها - المساندة والتشجيع - الاتصالات - الاهتمام بتحقيق الأداء العالي (المعشر، 2001، 305)

#### 5. نموذج دوني وزملانه Downey.et.al

وفق هذا النموذج فإن المناخ التنظيمي يتكون من ستة أبعاد رئيسية وهي: اتخاذ القرار - الدفاء - المخاطرة - الانفتاح - المكافآت - الهيكل التنظيمي.

#### 6. نموذج القريوتي

وحدد أبعاد المناخ التنظيمي بالآتية: نظام المكافأة والعقوبة - أسلوب الإدارة - مدى التأكيد على الإنجاز - التدريب والتطوير - درجة الأمن - العلاقات بين العاملين - الروح المعنوية - طبيعة التنظيم ومرونته - القدرة على استجابة المستجدات (أبوشيخة، 2005، 13)

وسوف يقتصر هذا البحث على الأبعاد الآتية للمناخ التنظيمي (الهيكل التنظيمي - نمط القيادة - الحوافز مع التأكيد على الأهمية البالغة للأبعاد الأخرى.

ويرى الباحثان أن معرفة المناخ التنظيمي وفحصه في أية منظمة ومن خلال أي بعد من أبعاده سوف يساعد على تقييمها وتحديد جوانب القوة فيها.

### رابعا: مفهوم جودة التعليم

تعد الجودة إحدى الأسبقيات التنافسية وإحدى الأبعاد المهمة التي لاقت رواجاً بسبب التغيرات المتسارعة في البيئة المحيطة، وفي ضوء ذلك هناك اتفاق على ضرورة الاهتمام بجودة السلع والخدمات، إلا أنه لا يتفق الكتاب والباحثون بشأن إعطاء تعريف محدد للجودة ولكيفية قياسها ويعود السبب في ذلك إلى أن الجودة لا توجد بمعزل عن سياق استعمالها والأهداف الموضوعية من أجلها (كمال، 2004، 3)

- الجودة كما عرفها قاموس ويبستر (webster، 1992، 1161) على أنها صفة أو درجة تفوق يمتلكها شئ ما. وعرفها جوران (Juran) بأن لها عدة معان، منها: (الريبيعي، 2008، 380)
- الجودة تحتوي على جميع مظاهر المنتج الذي يحقق احتياجات المستهلك وتطلعاته.
- الجودة تعني عدم وجود خلل بالمنتج.

- الجودة تعني الملاءمة في الاستخدام. وكذلك يعرف (زيدان، 2003، 65) الجودة في التعليم بأنها المقدرة على تحقيق رضا المستفيدين، وتحقيق الأهداف الموضوعية من قبل الجامعة في ضوء مجموعة من المؤشرات والمعايير.

ويرى (الجسر، 2004، 4) الجودة في التعليم العالي بأنها قدرة مجموعة الخصائص ومميزات المنتج التعليمي على متطلبات الطالب، وسوق العمل، والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، وأن تحقيق جودة التعليم يتطلب توجيه كل الموارد البشرية السياسات والنظم والمناهج والبشرية والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للإبتكار والإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيئ الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعاً لبلوغه (البستان، 2006، 23).

## خامسا : مؤشرات جودة التعليم العالي

طرح (ظاهر، 2007) مجموعة مؤشرات لجودة التعليم العالي منها: الطالب وأعضاء الهيئة التدريسية والمناهج الدراسية والإدارة الجامعية، والإمكانات المادية، والمؤسسات التعليمية، والمجتمع، واستقلالية المؤسسات التعليمية، والتنوع والتباين بين المؤسسات التعليمية، وسوف يقتصر هذا البحث على ثلاثة أبعاد لجودة التعليم وهي (الطلاب، المناهج الدراسية، أعضاء هيئة التدريس)

1. الطالب: يعد الطالب أحد عناصر العملية التعليمية الرئيسية، وتتمثل مؤشرات جودة الطالب بما يأتي:
  - انتقاء الطلاب: حيث تمثل الانتقائية (الاختيار) في سياسة قبول طلبة المرحلة الجامعية الأولى إحدى الممارسات الشائعة في الجامعات والمعاهد وتعد هذه الممارسة مؤشرا للجودة، فانتقاء الطلبة وقبولهم يمثل الخطوة الأولى في جودة التعليم العالي، والخطوة التالية هي التأكيد على تفاعل الطلبة مع أعضاء هيئة التدريس والإدارة بطرق ايجابية، كما تتوقف جودة التعليم على جودة الروابط والتفاعلات بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في قاعات المحاضرات.
  - نسبة عدد الطلاب إلى عدد أعضاء هيئة التدريس: حيث تتوقف جودة التعليم العالي على قدرة أعضاء هيئة التدريس على أداء مهامهم بمستويات عالية، وهذا الهدف يتوقف على إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس ونسبتها إلى مجموع عدد الطلاب، وهي نسب يجب أن تكون في حدود مقبولة، وتحقق أقل تكلفة مصحوبة بأعلى كفاية.
  - الخدمات التي تقدم للطلاب: فالخدمات الصحية والمساعدات المالية والإقامة وخدمات التوجيه والإرشاد من المؤشرات المهمة في جودة التعليم العالي.
  - دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم: حيث تتوقف جودة التعليم على مدى توافر الدافعية واستعدادهم للتعلم وإقبال الطلبة بحماس نحو التعليم، فلا تعلم بدون رغبة، فالجودة ترتبط بوجود دوافع قوية لبدء التعلم واستمراره وحفزه وإتقانه، وتهيئة الظروف المناسبة للمتعلمين.
  - مستوى الخريج: حيث يعد الخريج الناتج النهائي لجميع أنشطة التعليم، فحسب هذا المستوى يمكن الحكم على جودة التعليم ومؤسساته.
2. أعضاء هيئة التدريس:

إن جودة هيئة التدريس من العوامل المهمة لجودة التعليم ويرتبط ذلك بحجم الهيئة التدريسية وكفاية أعضائها، وفي ما يلي المؤشرات التي تؤكد جودة أعضاء هيئة التدريس: (جويلي، 50، 2002)

- امتلاك أعضاء هيئة التدريس للكفايات التدريسية، حيث إن امتلاك أعضاء هيئة التدريس للكفايات التدريسية، إضافة إلى ذلك نموهم المستمر في مجال تخصصهم عامل أساسي في الجودة.
- مدى تفرغ أعضاء هيئة التدريس للعمل التعليمي، وتحسين مستواهم العلمي.
- حجم أعضاء هيئة التدريس وكفاياتهم إلى الحد الذي يسمح بتغطية جميع الجوانب المنهجية للتخصص.
- مستوى التدريب الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس.
- احترام أعضاء هيئة التدريس لطلابهم.
- مساهمة أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع المحيط به.
- الإنتاج العلمي لأعضاء هيئة التدريس، حيث يعد حجم البحوث والدراسات والكتب المنشورة والمقالات من مؤشرات الجودة.
- مشاركة أعضاء هيئة التدريس في الجمعيات العلمية والمهنية.

### 3. المناهج الدراسية :

من العوامل المرتبطة بجودة التعليم أصالة برامجها وجدية مناهجها من حيث المستوى والمحتوى والطريقة والأسلوب، وإلى أي مدى تعكس المناهج الشخصية القومية أو التبعية الثقافية، وإلى أي مدى ترتبط بيئة المتعلم وتعني شخصيته وتنمي قدراته ومهاراته، حيث تكون المناهج ملائمة ومتكيفة مع حاضر الطلبة ومستقبلهم، وتراعي ميولهم واتجاهاتهم ومشكلاتهم واستعداداتهم، وأن تساعد على إحداث تغييرات في سلوكهم، وهكذا فإن جودة المناهج تعكس جودة التعليم، والتعليم الجيد هو ذلك التعليم الذي يهدف إلى مساعدة المتعلمين على بلوغ الأهداف التربوية المراد تحقيقها، وأن يرتفع إلى غاية قدراتهم واستعداداتهم وإلى مستوى توقعاتهم، مع الأخذ بعين الاعتبار ما بينهم من اختلافات وفروقات فردية. وفي ما يلي بعض من المؤشرات التي تدل على جودة المناهج الدراسية (carl.1999،123)

- الكتب المنهجية والمراجع الدراسية الإضافية الموصى باقتنائها في المكتبات العامة والجامعات ومعاهد أخرى.
- الخطط الدراسية والتقييم السنوي الذي يحدد ساعات الدوام وعدد أيام الدراسة.
- أسلوب التقييم المستخدم وأدواته.
- البناء والمرافق والتجهيزات.
- تقنيات التعليم والوسائل التعليمية والتجهيزات المختبرية.
- نوعية الأنشطة المرافقة للمناهج ومحتواها.
- محتوى برامج الإعداد والتدريب أثناء الخدمة من حيث حدائته، تكامله، شموليته، ملاءمته.

### الجانب التطبيقي

#### أولاً: خصائص عينة البحث :

يستعرض الجدول رقم (1) خصائص عينة البحث وفقاً للمتغيرات الشخصية المستخدمة في الاستبانة وعلى النحو الآتي:

أظهرت الدراسة أن نسبة الذكور كانت هي النسبة الأكبر من أفراد العينة وشكلت ما يقارب (74.4%) في حين كانت نسبة الإناث تمثل (25.6%) وكما مبين في الجدول رقم (1).

يتضح من معطيات الجدول رقم 1 أن غالبية أفراد العينة يتراوح أعمارهم ما بين 30 إلى أقل من 50 سنة وبنسبة 66% وهذا يعد مؤشراً جيداً للاستجابة على الاستبانة بسبب نضجهم وخبرتهم في الحياة العملية.

جدول رقم (1): توزيع عينة البحث حسب المتغيرات الشخصية

المتغيرات الشخصية	التكرار	النسبة المئوية
الجنس		
ذكور	35	74.4
إناث	12	25.6
المجموع	47	100%
فئات العمر		

14.8	7	أقل من 30 سنة
32	15	من 30 - أقل من 40 سنة
34	16	من 40 - أقل من 50 سنة
19.2	9	من 50 سنة فأكثر
100%	47	المجموع
		سنوات الخدمة
17.1	8	أقل من 5 سنة
25.5	12	من 5- أقل من 10 سنة
8.5	4	من 10 - أقل من 15 سنة
48.9	23	15 سنة فأكثر
100%	47	المجموع
		التحصيل الدراسي
6.5	3	بكالوريوس
4.2	2	دبلوم عال
63.8	30	ماجستير
25.5	12	دكتوراه
100%	47	المجموع
		التحصيل الدراسي
63.8	30	مدرس مساعد
21.2	10	مدرس
10.8	5	أستاذ مساعد
4.2	2	أستاذ
100%	47	المجموع

بالنظر إلى الجدول رقم (1) بينت نتائج الاستبانة أن أغلب أفراد عينة البحث لديهم خبرة كبيرة في مجال عملهم إذ بلغت نسبة الذين لديهم خبرة 15 سنة فأكثر 48.9% وهذا يعد نسبة كبيرة ومؤشر مهم لأنها تعبر عن تراكم الخبرة والدراية والمعرفة الخاصة بالكوادر التدريسية في الكليات التقنية مما يجعل نتائج الاستبانة أكثر واقعية.

كما يتضح من الجدول رقم (1) أن غالبية أفراد العينة هم حاملو شهادة الماجستير، حيث بلغت نسبتهم 63.8% في حين تأتي بالمرتبة الثانية حاملو شهادة الدكتوراه وبلغت نسبتهم 25.5% وهي نسبة قليلة نوعاً ما يجب على هيئة التعليم التقني في السليمانية العمل على تشجيع العاملين على تكملة الدراسات العليا والحصول على أعلى الشهادات.

وتظهر من خلال معطيات الجدول أن غالبية أفراد العينة يحملون لقب مدرس مساعد وبلغت نسبتهم 63.8% في حين أقل نسبة هي 4.2% والتي تخص حاملي لقب الأستاذ.

#### ثانياً : وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها

سوف يتم وصف متغيرات البحث وتشخيصها، التي تمت الإشارة إليها في مخطط البحث الذي تبناه الباحثان وكالاتي:

#### 1 - وصف أبعاد المناخ التنظيمي وتشخيصه

##### أ - الهيكل التنظيمي:

تشير معطيات الجدول رقم (2) الخاصة بالتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لفقرات هذا البعد إلى أن نسبة (51.52%) من الأفراد المبحوثين يتفقون على أن منظماتهم تعطي أهمية كبيرة للهيكل التنظيمي من حيث تكامله وتناسبه وملاءمته وتوزيع الصلاحيات والمسؤوليات ووضوح سرعته في إنجاز الأعمال؛ وجاء ذلك بوسط حسابي (3.45) وهو أعلى من الوسط الحسابي للمقياس (3) وبانحراف معياري (0.97)، في حين أن نسبة (27.4) من أفراد العينة غير متأكدين من ذلك، وأن نسبة (21.6%) من المستجيبين عند مستوى (لا أتفق تماماً، لا أتفق) فيما يخص اهتمام منظماتهم بالهيكل التنظيمي.

جدول رقم (2): التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لبعد الهيكل التنظيمي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقاييس الإجابة										الفقرات
		لا أتفق تماماً		لا أتفق		غير متأكد		أتفق		أتفق تماماً		
		%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	
1.128	3.340	2.1	1	29.8	14	14.9	7	38.3	18	14.9	7	Q1
0.974	3.468	0	0	19.1	9	29.8	14	36.2	17	14.9	7	Q2
0.855	3.468	0	0	17	8	25.5	12	51.1	24	6.4	3	Q3
0.904	3.468	0	0	14.9	7	27.7	13	44.7	21	12.8	6	Q4
1.010	3.553	2.1	1	21.3	10	38.3	18	25.5	12	12.8	6	Q5
0.97	3.45	0.84		20.42		27.24		39.16		12.36		المؤشر الكلي

### ب- الحوافز

تشير معطيات الجدول رقم (3) الخاصة بالتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لفقرات بعد الحوافز إلى أن نسبة (28.8%) من المبحوثين يتفقون على أن منظمتهم تعطي أهمية كبيرة لنظام الحوافز من حيث أسلوبه في تشجيع الكوادر التدريسية وتركيزه على الحوافز أكثر من العقوبات والتركييز على مبدأ الجدارة في منح الحوافز وتوافقه وملاءمته مع طموحات الكوادر التدريسية في المعهد، وجاء ذلك بوسط حسابي (3.01) وهو أعلى من الوسط الحسابي للمقياس (3) وبانحراف معياري (1.06)، في حين أن نسبة (30.64) غير متأكدين من ذلك، وأن (41.28%) من المستجيبين يرون أن منظمتهم لا تهتم بأنظمة الحوافز.

### ج- نمط القيادة:

تشير معطيات الجدول رقم (4) الخاصة بالتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لفقرات بعد نمط القيادة إلى أن نسبة (57.44%) من عينة البحث يتفقون على أن منظمتهم تعطي أهمية كبيرة لأنماط القيادة من حيث أسلوب القائد من كونه المتحدث الرسمي وتفويض صلاحياته وإيمانه بأن المشاركة في اتخاذ القرارات هو أساس النجاح واعطائه الفرصة للمرؤوسين للتعبير عن آرائهم، وجاء ذلك بوسط حسابي (3.53) وهو أعلى من الوسط الحسابي للمقياس (3) وبانحراف معياري (1.04)، في حين أن نسبة (24.26) من أفراد العينة غير متأكدين من ذلك، وأن نسبة (19.30%) من المستجيبين يرون أن منظمتهم غير مهتمة بالقضايا المتعلقة بنمط القيادة.

جدول رقم (3): التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لبعده الحوافز

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقاييس الإجابة										الفقرات
		لا أتفق تماماً		لا أتفق		غير متأكد		أتفق		أتفق تماماً		
		%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	
1.259	2.978	4.3	2	46.8	22	14.9	7	14.9	7	19.1	9	Q6
1.065	2.680	6.4	3	48.9	23	23.4	11	12.8	6	8.5	4	Q7
0.899	3.127	0	0	25.5	12	44.7	21	21.3	10	8.5	4	Q8
1.202	2.893	6.4	3	42.6	20	21.3	10	14.9	7	14.9	7	Q9
0.883	3.042	2.1	1	23.4	11	48.9	23	19.1	9	6.4	3	Q10
1.06	3.01	3.84		37.44		30.64		16.60		11.48		المؤشر الكلي

جدول رقم (4): التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لبعده نمط القيادة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقاييس الإجابة										الفقرات
		لا أتفق تماما		لا أتفق		غير متأكد		أتفق		أتفق تماما		
		%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	
0.925	3.723	0	0	17.0	8	8.5	4	59.6	28	14.9	7	Q11
1.057	3.425	0	0	25.5	12	23.4	11	34.0	16	17.0	8	Q12
0.929	3.489	6.4	3	2.1	1	36.2	17	46.8	22	8.5	4	Q13
1.281	3.425	6.4	3	23.4	11	17.0	8	27.7	13	25.5	12	Q14
1.035	3.595	4.3	2	6.4	3	36.2	17	31.9	15	21.3	10	Q15
1.04	3.53	4.42		14.88		24.26		40		17.44		المؤشر الكلي

## 2 - وصف متغيرات جودة التعليم وتشخيصها

### أ- وصف متغير الطلاب وتشخيصه

تشير معطيات الجدول رقم (5) الخاصة بالتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لفقرات متغير الطلاب إلى أن نسبة (35.54%) من أفراد العينة يتفقون على أن منظمتهم تعطي أهمية كبيرة لنظام قبول الطلبة من حيث أسلوب قبول الطلبة وفق سياسة الانتقاء والاختبار العلمي وقبولهم عند توفر الشروط اللازمة ومراعاة أعداد التدريسيين والقاعات والمختبرات والورش عند قبول الطلبة كذلك وجود تنسيق بين أعداد الخريجين وأعداد المقبولين وجاء ذلك بوسط حسابي (3.06) وهو أعلى من الوسط الحسابي للمقياس (3) وبانحراف معياري (1.33). في حين أن نسبة (22.98) من أفراد العينة غير متأكدين من ذلك، وأن نسبة (37.28%) عند مستوى (لا أتفق تماما، لا أتفق) من المستجيبين يرون أن منظمتهم لا تهتم بالأنظمة واللوائح المتعلقة بقبول الطلبة.

جدول رقم (5): التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير الطلاب

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقاييس الإجابة										الفقرات
		لا أتفق تماما		لا أتفق		غير متأكد		أتفق		أتفق تماما		
		%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	
1.471	3.085	21.3	10	14.9	7	21.3	10	19.1	9	23.4	11	Q16
1.138	3.553	4.3	2	17.0	8	19.1	9	38.3	18	21.3	10	Q17

1.279	2.808	12.8	6	36.2	17	25.5	12	8.5	4	17.0	8	Q18
1.326	2.944	19.1	9	27.7	13	29.8	14	6.4	3	17.0	8	Q19
1.436	2.944	23.4	11	27.7	11	19.1	9	10.6	5	19.1	9	Q20
1.33	3.06	12.58		24.70		22.98		15.98		19.56		المؤشر الكلي

#### ب- وصف متغير المناهج الدراسية وتشخيصها

تشير معطيات الجدول رقم (6) الخاصة بالتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لفقرات متغير المناهج الدراسية إلى أن نسبة (40.86%) من أفراد العينة يتفقون على أن منظماتهم تعطي أهمية كبيرة للمناهج الدراسية من حيث إعدادها بمشاركة الخبراء والمختصين وارتباطه ببيئة المتعلمين وتناسبه مع مستويات الطلاب، وتوفر المصادر وربط المناهج مع البيئة وجاء ذلك بوسط حسابي (3.14) وهو أعلى من الوسط الحسابي للمقياس (3) وانحراف معياري (1.18)، في حين أن نسبة (21.70%) من أفراد العينة غير متأكدين من ذلك، وأن نسبة (37.42%) عند مستوى (لا أتفق تماماً، لا أتفق) من المستجيبين يرون أن منظماتهم لا تهتم بالمناهج الدراسية

جدول رقم (6): التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير المناهج الدراسية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقاييس الإجابة										الفقرات
		لا أتفق تماماً		لا أتفق		غير متأكد		أتفق		أتفق تماماً		
		%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	
1.360	2.617	17.0	8	46.8	22	12.8	6	4.3	2	19.1	9	Q21
1.009	3.638	0	0	17.0	8	23.4	11	38.3	18	21.3	10	Q22
1.054	3.383	2.1	1	19.1	9	34.0	16	27.7	13	17.0	8	Q23
1.133	3.383	2.1	1	27.7	13	17.0	8	36.2	17	17.0	8	Q24
1.368	2.680	19.1	9	36.2	17	21.3	10	4.3	2	19.1	9	Q25
1.18	3.14	8.06		29.36		21.70		22.16		18.70		المؤشر الكلي

#### ج - وصف متغير أعضاء هيئة التدريس وتشخيصه

تشير معطيات الجدول رقم (7) الخاصة بالتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لفقرات متغير أعضاء هيئة التدريس إلى أن نسبة (50.60%) من أفراد العينة يتفقون على أن منظماتهم تعطي أهمية كبيرة لأعضاء هيئة التدريس من حيث توافق أعدادهم مع الطلبة وتوافر الاحترام المتبادل بين الطرفين، وتسهيل نشر البحوث وتناسب الاختصاصات مع الأقسام العلمية واهتمام المنظمة بإرسالهم إلى الخارج للمشاركة في الدورات والمؤتمرات، وجاء ذلك بوسط حسابي (3.26) وهو أعلى من الوسط الحسابي للمقياس (3) وانحراف معياري (1.21)، في حين أن نسبة (15.06%) من أفراد العينة غير

متأكدين من ذلك، وأن نسبة (34.46%) عند مستوى (لا أتفق تماما، لا أتفق) من المستجيبين يرون أن منظماتهم لا تهتم بالكوادر التدريسية.

جدول رقم (7): التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لتغيير أعضاء هيئة التدريس

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقاييس الإجابة										الفترات
		لا أتفق تماما		لا أتفق		غير متأكد		أتفق		أتفق تماما		
		%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
1.297	3.276	6.4	3	29.8	14	17.8	8	23.4	11	23.4	11	Q26
1.014	3.595	2.1	1	14.9	7	21.3	10	44.7	21	17.0	8	Q27
1.255	3.340	8.5	4	23.4	11	10.6	5	40.4	19	17.0	8	Q28
1.245	3.276	2.1	1	40.4	19	4.3	2	34.0	16	19.1	9	Q29
1.250	2.851	14.9	7	29.8	14	21.3	10	23.4	11	10.6	5	Q30
1.21	3.26	6.80		27.66		15.06		33.18		17.42		المؤشر الكلي

### ثالثا: اختبار فرضيات البحث:

#### 1 - تحليل علاقة الارتباط بين المناخ التنظيمي وجودة التعليم.

يمثل مضمون هذه العلاقة اختبار فرضية البحث الرئيسة الأولى والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، إذ تنص الفرضية البحثية الرئيسة الأولى على وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي وجودة التعليم، إذ يتضح من متابعة معطيات الجدول رقم (8) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين المناخ التنظيمي مجتمعة بدلالة أبعاده وجودة التعليم بدلالة أبعاده إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.785) عند مستوى معنوية (0.01) وتشير هذه القيمة إلى قوة العلاقة والانسجام والاقتران بين أبعاد المناخ التنظيمي التي تمتلكها المنظمات المبحوثة وتحقيقها الجودة لخدماتها التعليمية المقدمة، وعلى نحو يعكس امتلاك المتغير المستقل (المناخ التنظيمي) قدرة جيدة في التنبؤ بالمتغير المعتمد (جودة التعليم) ووفقا لقاعدة القرار المستخدمة يتم قبول الفرضية الرئيسة الأولى، أما بالنسبة لعلاقات الارتباط بين أبعاد المناخ التنظيمي (منفردة) وجودة التعليم بدلالة أبعاده والتي تعكس مضمون الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية البحثية الرئيسة الأولى، فإن معطيات الجدول رقم (8) تؤكد على تحقيقها إذ عبرت قيمة معاملات الارتباط عن وجود علاقة ارتباط معنوية بين كل بعد من الأبعاد المتمثلة ب(الهيكل التنظيمي، الحوافز، نمط القيادة) وجودة التعليم والتي بلغت (0.677، 0.734، 0.699)، لكل منها على التوالي. وفي ذلك إشارة إلى اقتران كل بعد من أبعاد المناخ التنظيمي التي تمتلكها المنظمات المبحوثة (منفردة) مع تحقيقها لجودة التعليم، ويستدل من ذلك أن امتلاك المنظمات المبحوثة لهياكل تنظيمية مرنة من حيث تكامله وتناسبه وملاءمته وتوزيع الصلاحيات والمسؤوليات ووضوحه وسرعته سوف يسهم إلى حد كبير في تحقيقها لجودة التعليم، وإعطائها أهمية كبيرة لنظام الحوافز من حيث أسلوبه في تشجيع الكوادر التدريسية وتركيزه على الحوافز أكثر من العقوبات، والتركيز على مبدأ الجدارة في منح الحوافز وتوافقه وملاءمته مع طموحات الكوادر التدريسية، فضلا عن الأهمية المعطاة لأنماط القيادة من حيث أسلوب القائد من كونه المتحدث الرسمي، وتضييق صلاحياته وإيمانه بأن المشاركة في اتخاذ القرارات هو أساس النجاح

وإعطائه الفرصة للمرؤوسين للتعبير عن آرائهم يمكن أن تعطي المنظمات فرصة أكبر في تحقيق الجودة في خدماتها التعليمية سواء عن طريق تحقيقها للجودة العالية في مؤشرات مناهجها الدراسية أم تدريسيها أم طلبتها.

اعتمادا على ما تقدم تقبل الفرضيات الفرعية التي نصت على وجود علاقة ارتباط معنوية بين كل بعد من أبعاد المناخ التنظيمي في المنظمات المبحوثة وجودة التعليم.

جدول رقم (8): نتائج التحليل الإحصائي لعلاقات الارتباط بين متغيرات البحث

المؤشر الكلي	القيادة	الحوافز	الهيكل التنظيمي	المناخ التنظيمي
0.788	0.699	0.677	0.734	جودة التعليم

\*P ≤ 0.01 N = 47 \*

## 2 - تحليل تأثير المناخ التنظيمي في تحقيق جودة التعليم.

يعكس مضمون هذا التحليل اختبار الفرضية البحثية الرئيسية الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، إذ تشير الفرضية البحثية الرئيسية الثانية إلى وجود تأثير معنوي للمناخ التنظيمي بدلالة أبعاده مجتمعة في جودة التعليم بدلالة أبعاده في المنظمات المبحوثة، وبمتابعة معطيات الجدول رقم (9) يتضح تحقق ذلك فقد فسرت أبعاد المناخ التنظيمي (مجتمعة) كونه متغيرا مستقلا وبدلالة معامل التحديد ( $R^2$ ) ما نسبته (610.) من التباين في جودة التعليم المتحقق في المنظمات المبحوثة كونه متغيرا معتمدا. وأن النسبة المتبقية والبالغة (39.) تعود إلى تأثير عوامل أخرى لم يشملها مخطط البحث. وتؤكد معنوية معامل التحديد ( $R^2$ ) قيمة F المحسوبة البالغة (40.52) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.22) عند مستوى معنوية (050.) ودرجتي حرية (3.43). وهذا يعني أن المنظمات التي تمتلك أبعادا للمناخ التنظيمي سوف تحقق الجودة في خدماتها التعليمية أكثر قياسا بالمنظمات التي لا تمتلك تلك الأبعاد وعلى نحو يمكننا القول إن جودة التعليم يستمد مقومات تحقيقه من أبعاد المناخ التنظيمي.

واعتمادا على ما تقدم من نتائج تحليل الانحدار تقبل فرضية البحث الرئيسية الثانية التي تنص على وجود تأثير معنوي للمناخ التنظيمي بدلالة أبعاده مجتمعة في جودة التعليم بدلالة أبعاده في المنظمات المبحوثة.

وللتحقق من الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية البحثية الرئيسية الثانية والتي تنص على وجود تأثير معنوي لكل بعد من أبعاد المناخ التنظيمي (منفردة) في جودة التعليم بدلالة أبعاده للمنظمات المبحوثة، فإن مؤشرات نتائج تحليل الانحدار المبينة في الجدول رقم (9) تفصح عن وجود تأثير معنوي لكل بعد من أبعاد المناخ التنظيمي (منفردة) في جودة التعليم بدلالة أبعاده للمنظمات المبحوثة وعلى النحو الآتي:

1 - يوجد تأثير معنوي لبعد الهيكل التنظيمي في تحقيق جودة التعليم بدلالة قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) والتي تبين أن هذا البعد فسر (0.532) من الاختلافات الكلية في تحقيق جودة التعليم للمنظمات المبحوثة وأن النسبة المتبقية والبالغة (0.468) تعود إلى تأثير عوامل أخرى لم يتضمنها مخطط البحث ويدعم معنوية معامل التحديد ( $R^2$ ) قيمة F المحسوبة البالغة (52.472) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (7.19) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجتي حرية (1.46). كما وتشير تلك المعطيات إلى إن التغيير في هذا البعد لوحدة واحدة سوف يقود إلى التغيير في تحقيق جودة التعليم ما نسبته (5290.) والذي يعبر عن معامل الانحدار (Beta) ويدعم معنويته قيمة t المحسوبة البالغة (8.513) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.47) عند مستوى معنوية (050.). ويستدل مما تقدم أن المنظمات المبحوثة تحقق الجودة في خدماتها التعليمية لو امتلكت هيكلًا تنظيميًا ملائمًا، أي

- أن اعتماد تلك المنظمات لهياكل تنظيمية مرنة من حيث تكامله وتناسبه وملاءمته وتوزيع الصلاحيات والمسؤوليات ووضوحه وسرعته سوف يسهم إلى حد كبير في تحقيقها لجودة التعليم.
- 2 - يوجد تأثير معنوي لبعدهم الحوافز في تحقيق جودة التعليم للمنظمات المبحوثة، إذ يعكس قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) إلى أن (400.) من الاختلافات الكلية في تحقيق الجودة كمتغير معتمد سببه الحوافز كمتغير مستقل.
- ويدعم معنوية ذلك قيمة F المحسوبة البالغة (41.384) مقارنة بالجدولية البالغة (7.19) عند مستوى معنوية (050.) ودرجتي حرية (1.46). كما بلغت قيمة الانحدار (Beta) (.428) والذي أظهر معنويته بدلالة قيمة t المحسوبة البالغة (6.433) مقارنة بالجدولية (2.47) عند مستوى معنوية (050.). وفي ذلك إشارة إلى إسهام الحوافز المعتمدة من قبل المنظمات المبحوثة في تحقيق جودة التعليم، أي أن إعطاء تلك المنظمات أهمية كبيرة لنظام الحوافز من حيث أسلوبه في تشجيع الكوادر التدريسية وتركيزه على الحوافز أكثر من العقوبات والتركيز على مبدأ الإدارة في منح الحوافز وتوافقه وملاءمته مع طموحات الكوادر التدريسية سوف ينعكس على جودة خدماتها التعليمية.
- 3 - يوجد تأثير معنوي لبعدهم نمط القيادة في تحقيق جودة التعليم للمنظمات المبحوثة، إذ فسر هذا البعد (48.) من التباين في جودة التعليم المتحقق، ويدعم معنوية معامل التحديد  $R^2$  قيمة F المحسوبة البالغة (57.167) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (7.19) عند مستوى معنوية (050.)، ودرجتي حرية (1.46)، وكذلك قيمة معامل الانحدار (611.) المعنوي بدلالة قيمة t المحسوبة البالغة (7.561) مقارنة بالجدولية (2.47) عند مستوى معنوية (050.). وتعكس هذه المؤشرات تأثير جودة التعليم المتحقق في المنظمات المبحوثة بالنمط القيادي الذي يتبناه قادتها، والأهمية المعطاة لأنماط القيادة من حيث أسلوب القائد في كونه المتحدث الرسمي، وتفضيص صلاحياته، وإيمانه بأن المشاركة في اتخاذ القرارات هو أساس النجاح، وإعطائه الفرصة للمرؤوسين للتعبير عن آرائهم.
- بناء على ما تقدم من نتائج تحليل الانحدار والتي أكدت على وجود معنوي لكل بعد من أبعاد المناخ التنظيمي (منفردة) في جودة التعليم بدلالة أبعاده للمنظمات المبحوثة تقبل الفرضيات الضريبية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية التي نصت على وجود تأثير معنوي لكل بعد من أبعاد المناخ التنظيمي (منفردة) في جودة التعليم بدلالة أبعاده للمنظمات المبحوثة.

الجدول رقم (9): نتائج تحليل تأثير المناخ التنظيمي في جودة التعليم

D.f	T		BETA	F		$R^2$	المؤشرات
	الجدولية	المحسوبة		الجدولية	المحسوبة		
3.43	2.47	8.815*	.558	4.22	40.52*	.61	المناخ التنظيمي (المؤشر الكلي)
1.46	2.47	8.513*	.529	7.19	52.472*	.53	الهيكل التنظيمي
1.46	2.47	6.433*	.428	7.19	41.384*	.40	الحوافز
1.46	2.47	7.561*	.611	7.19	57.167*	.48	نمط القيادة

\* $P \leq 0.05$  N=47

## الاستنتاجات والتوصيات

### أولاً: الاستنتاجات

- بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات يمكن إبراز أهمها فيما يأتي:
- 1 - تشير نتائج التحليل الإحصائي إلى أن الأغلبية من أعضاء الهيئة التدريسية يرون أن كلياتهم تهتم بالهياكل التنظيمية من حيث تكامله وتناسبه ومرونته وسرعته في إنجاز الأعمال في حين يرى مجموعة منهم أن كلياتهم لا تهتم بذلك.
  - 2 - من خلال معطيات التحليل الإحصائي تبين أن الغالبية العظمى من مجتمع الدراسة يرون أن كلياتهم لا تهتم بأنظمة الحوافز من حيث أسلوبه في تشجيع الكوادر التدريسية والتركيز على مبدأ الجدارة و ملائمته مع طموحات الكوادر التدريسية.
  - 3 - تبين أن نسبة قليلة من أعضاء الهيئة التدريسية في الكليات التقنية في السليمانية يرون أن منظماتهم لا تهتم بنمط القيادة من حيث أسلوب القيادة وتفويض الصلاحيات والمشاركة في اتخاذ القرارات، في حين أن الأغلبية تؤكد على اهتمام كبير من لدن كلياتهم بأنماط القيادة.
  - 4 - من خلال استطلاع آراء أعضاء الهيئة التدريسية للكليات التقنية اتضح أن المعايير الموحدة لقبول الطلبة في الكليات التقنية والمتمثلة بسياسة الانتقاء والاختبار العلمي والتوافق بين أعداد التدريسيين والطلبة لا تتناسب والتغييرات السريعة التي تحصل في مجالات الحياة كافة.
  - 5 - اتضح من خلال تحليل آراء المستطلعين أن نسبة كبيرة يرون أن كلياتهم لا تعطي أهمية كبيرة للمناهج الدراسية من حيث إعدادها بمشاركة الخبراء والمختصين وفي التخصصات المختلفة الموجودة في الكليات.
  - 6 - تشير نتائج التحليل الإحصائي أن نصف أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأن منظماتهم لا تعطي أهمية كبيرة للتدريسيين من حيث توافق أعدادهم مع أعداد الطلبة المقبولين، ومن حيث تشجيعهم وتسهيل نشر بحوثهم، وتناسب اختصاصاتهم، والاهتمام القليل بإرسالهم للمشاركة في الدورات التدريبية الخارجية.

### ثانياً: التوصيات

- استناداً إلى نتائج تحليل الدراسة والاستنتاجات التي تم التوصل إليها يوصي الباحثان بما يأتي:
- 1 - اتساقاً مع نتائج البحث والتي أظهرت علاقة الارتباط والأثر بين الهيكل التنظيمي وجودة التعليم التقني يوصي الباحثان بأن تولي الإدارة العليا في الكليات التقنية اهتماماً أكبر بالهياكل التنظيمية من حيث تكاملها وتناسبها ومرونتها وملاءمتها مع الوظائف الموجودة داخل التنظيم وتوزيع المهام والصلاحيات والسلطات بشكل متناسب حجم النشاط والعمل لما للهيكل التنظيمي دور بالغ في تحقيق ضمان جودة التعليم.
  - 2 - العمل على وضع أنظمة حوافز عادلة تعمل على تشجيع الكادر التدريسي على إتمام واجباته ومسؤولياته على أحسن وجه، وتشجيعهم على العمل المستمر في البحوث ونشر الكتب والمشاركة في الدورات والمؤتمرات وورش العمل العلمية والتي يكون مردودها إيجابياً على ارتقاء مستوى الكادر التعليمي، وبالتالي ينعكس على عملية التحسين المستمر للتعليم التقني.
  - 3 - حث الإدارة العليا في الكليات التقنية على الاهتمام المتزايد بنمط القيادة الموجودة لديهم والذين يقومون بإدارة ضمان جودة التعليم من حيث إعداد وتطبيق البرامج العالمية المطبقة في الجامعات والمعاهد الدولية والاستفادة من النماذج والطرق المتبعة في تطبيق ضمان جودة التعليم.
  - 4 - اتباع سياسة الانتقاء والاختبار العلمي في قبول الطلبة في الكليات التقنية وفق معايير معينة يتم

- وضعها من قبل متخصصي الأقسام العلمية .
- 5 - العمل على توفير كوادر تدريسية وفق الاختصاصات الموجودة في الأقسام العلمية لكي يكون هناك توافق بين أعدادهم وأعداد الطلبة المقبولين في مختلف الأقسام العلمية في الكليات التقنية .
  - 6 - ضرورة قيام لجان متخصصة بدراسة احتياجات سوق العمل، والعمل على فتح أقسام علمية وتخرج طلبة لسد تلك الاحتياجات وبذلك يكون هناك انسجام وتوافق بين أعداد الخريجين واحتياجات سوق العمل.
  - 7 - العمل على إعادة صياغة المناهج الدراسية يواكب التطورات الحديثة الحاصلة في البيئة الخارجية من قبل كوادر متخصصة في المجالات المختلفة بحيث يكون هناك توافق وانسجام بين الجانب النظري للدراسة والجانب التطبيقي عند تعيينهم في المنظمات المختلفة .
  - 8 - العمل على فتح دورات تدريبية داخلية وخارجية للتدريسيين وذلك لتطوير مهاراتهم وقدراتهم العلمية والعملية بحيث يكون مردودها إيجابيا على نجاح العملية التعليمية وتحقيق ضمان جودة التعليم التقني.

## المصادر

### أولا: المصادر العربية

1. أبو بكر (2003)، مصطفى محمود، التنظيم الإداري في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الاسكندرية، جمهورية مصر العربية.
2. أبوشيخة، نادر أحمد (2005)، المناخ التنظيمي وعلاقته بالمتغيرات الشخصية والوظيفية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والإدارة، العدد 2.
3. البدر، إبراهيم بن حمد (2006)، المناخ التنظيمي وعلاقته بظغوط العمل، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، الرياض.
4. البستان، أحمد (2006)، معايير تقويم الأداء وتحسين الجودة في جامعة الكويت، ورقة عمل مقدمة لاجتماع الخبراء الإقليمي لوضع معايير تقويم الأداء وتحسين الجودة في التعليم الجامعي، عمان، الأردن.
5. الجولي، مها عبد الباقي (2002)، دراسات تربوية في القرن الحادي والعشرين، المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية، دار الوفاء للطباعة والنشر، الاسكندرية.
6. الجسر، سمير، ورقة عمل قدمت لورشة العمل حول إعادة تنظيم التعليم الخاص، والتي عقدتها وزارة التربية والتعليم العالي في الفترة (-20/ 24 / 2004)، المديرية العامة للتعليم العالي، بيروت، لبنان.
7. الربيعي، سعيد بن حمد (2008)، التعليم العالي في عصر المعرفة، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.
8. الشنطي، محمود عبد الرحمن إبراهيم (2006)، أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة في الجامعة الإسلامية، غزة.
9. الطجم، السواط (2003)، السلوك التنظيمي- المفاهيم- النظريات، الطبعة الأولى، دار النوابع للنشر.
10. القريوتي، محمد قاسم (1994)، السلوك التنظيمي، دراسة السلوك التنظيمي الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات الإدارية، الطبعة الثانية، مكتبة الشرق، عمان.
11. الكبيسي، عامر (1998)، السلوك التنظيمي - التنظيم الإداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة، الطبعة الثانية، مطابع دار الشرق، الدوحة.

12. المعشر، زياد يوسف (2001)، المناخ التنظيمي في الجامعات الأردنية، دراسة مقارنة بين الجامعات الرسمية والخاصة لبعض أبعاد المناخ التنظيمي، مجلة جامعة دمشق، المجلد 17 العدد 1.
13. المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح (2007)، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، عمان.
14. المغربي، كامل محمد (1998)، السلوك التنظيمي: مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، الطبعة الثانية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان.
15. الوزان، خالد محمد احمد (2006)، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، الرياض.
16. زيدان، مراد صالح (2003)، مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي المصري، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد 72.
17. طاهر، سعيد محمد (2007)، التحديات والأفاق المستقبلية، المؤتمر العربي الأول للجامعات العربية، جامعة نيلين، المملكة المغربية، الرباط.
18. عبد الباقي، صلاح الدين محمد (2001)، إدارة الأفراد، الطبعة الأولى، مطبعة الإشعاع الفنية، مصر.
19. فتحي درويش عشبية، الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري، 27-26 مايو، (1999)، كلية التربية، جامعة الحلوان، المؤتمر العلمي السنوي السابع.
20. كمال، سفيان عبد اللطيف (2006)، إطار عام لضمان النوعية الجيدة للتعليم الجامعي، ورقة علمية أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة في رام الله.

## ثانياً: المصادر الأجنبية

21. Carl Montano, Peter Haug and ken (1999), Slegeleman, Total quality.
22. David B. Guralnik (1992), Websters new World dictionary , London.
23. Gopal, K, kangi & Tambi, AF. (1999), Total quality Management in uk higher education institutions», Total quality management, Vol.10, Issue 1.
24. Hubard, Dean (1989), Total quality management 2nd. Ed. USA.
25. sharpline, A (1985), strategic management, international student Edition, p:69.
26. Putti, M.J, singh J., The organization climate factors and dimation of job satisfaction in a law enforcement agency, international Review administration science, VOL.54, sept.1986, pp 411- 425.

## تجربة جامعة الملك سعود في بناء نظام للمقارنات المرجعية

أ. د. عوض بن علي القرني

أ. د. أحمد عكاوي

د. إبراهيم بن داود الداود

جامعة الملك سعود-المملكة العربية السعودية

## تجربة جامعة الملك سعود في بناء نظام للمقارنات المرجعية

أ.د. عوض بن علي القرني أ.د. أحمد عكاوي د. إبراهيم بن داود الداود

### الملخص:

لبناء نظام متكامل للمقارنة المرجعية لقيم مؤشرات الأداء الرئيسة الخاصة بالجامعة KSU-KPIs. تم تحديد ثمانية ضوابط لاختيار الجامعات المرجعية، وقد أسفر ذلك عن اختيار 12 جامعة مرجعية موزعة على 5 نطاقات جغرافية هي الولايات المتحدة الأمريكية، كندا، أوروبا، جنوب شرق آسيا، أستراليا، وهذه الجامعات المرجعية التي تم اختيارها هي:

Harvard - California Berkeley - MIT - Sanford - Illinois Urbana  
Champaign - Toronto - British Columbia - Cambridge - Manchester -  
National University Singapore - Tokyo - Monash

وشمل بناء المقارنات المرجعية جهات عديدة بالجامعة وهي: الإدارة العامة للأوقاف، عمادة الدراسات العليا، عمادة البحث العلمي، عمادة التعاملات الإلكترونية، عمادة التطوير، عمادة القبول والتسجيل، إدارة القياس والأداء، الإدارة العامة للإحصاء والمعلومات، عمادة شؤون الطلاب، عمادة التعليم الإلكتروني والتعلم عن بعد، عمادة تطوير المهارات، عمادة شؤون المكتبات، عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين، عمادة الجودة. وتم استخدام عدة آليات من قبل فريق العمل مثل الاجتماعات والبحث الشبكي والمراسلات، والاطلاع على التقارير السنوية للجامعات المرجعية والمناقشات. وقد أسفر العمل في البداية عن اختيار مبدئي لحوالي 99 جامعة مرجعية. وفي مرحلة لاحقة، تم إعداد قائمة مختصرة من 12 جامعة مرجعية. كما تم تضمين الجامعات المرجعية للخطة الاستراتيجية للجامعة ضمن هذه القائمة المختصرة. وتم بناء نموذج لنظام المقارنات المرجعية واعتماده يتمثل في تحديد المسؤوليات والخطة الزمنية وسير الإجراءات المتعلقة بهذا الموضوع مستقبلاً. وهناك عدة دروس مستفادة من التجربة وهي أن الاختيار المناسب للجامعات المرجعية يعد أساساً للتطوير، واستخدام المنهجية الكمية من خلال البيانات الرقمية يساعد الجامعات في إعداد خطط لردم الفجوة التي بينها وبين الجامعات المرجعية من خلال صياغة أهداف محددة وكمية يمكن قياسها.

### الكلمات المفتاحية:

جامعة الملك سعود، المقارنة المرجعية، مؤشرات الأداء الرئيسة، الجودة.

## Bench Marking System at King Saudi University

### Abstract:

*King Saud University (KSU) identified eight criteria for selection of benchmarking universities to compare the values of KSU-KPIs. This effort has resulted in the selection of 12 benchmarking universities distributed on 5 geographic zones which are: United States of America, Canada, Europe, Southeast Asia, and Australia. These benchmarking universities are: Harvard - California Berkeley - MIT - Sanford - Illinois Urbana Champaign-Toronto - British Columbia - Cambridge - Manchester - National University Singapore - Tokyo - Monash.*

*Several KSU academic and administrative units are participated in building the benchmarking system including: the General Directorate of Endowments, Deanship of Graduate Studies, Deanship of Scientific Research, Deanship of Electronic Transactions and Communications, Deanship of Development, Deanship of Admissions and Registration, Deanship of Student Affairs, Deanship of E-Learning and Distance Learning, Deanship of Skills Development, Deanship of Library Affairs, Deanship of Faculty and Staff Affairs, Deanship of Quality, Department of Measurement and Performance, and Department of Statistics and Information.*

*Several mechanisms have been used by the team, such as meetings, internet research, correspondence, review of the annual reports of the benchmarking universities, and discussions. About 99 benchmarking universities were initially selected, and later short listed into 12. The benchmarking universities of the strategic plan of KSU (2030) are also included in the shortlist of these 12 universities. A model for benchmarking system was built and approved within which the responsibilities, timetable, procedures are determined. There are several lessons learnt from this experience that are: the appropriate choice of benchmarking universities is the basis for development, the use of quantitative methodology helps universities in the planning to close the gap between their performance and that of the benchmarking universities through formulation of specific and measurable objectives.*

## المقدمة

خلال الأعوام الأخيرة زاد الطلب على التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية حيث أصبح التعليم بجميع مراحلها أحد الأولويات الهامة للدولة. وفي عام 1433-1432هـ، التحق بالتعليم العالي حوالي 943,275 طالب (429,796 ذكور، 513,479 إناث). ونظراً للتحديات التي تواجه التعليم العالي على مستوى العالم سواء من حيث التنافس على المواصفات الخاصة بالخريجين وازدياد معدلات البطالة وخصخصة قطاعات الأعمال، فقد أدركت المملكة العربية السعودية هذا التحدي في وقت مبكر وأوجدت آلية للحفاظ على مستوى التعليم العالي من خلال إنشاء الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي NCAAA لتصبح هيئة مستقلة لمراقبة جودة التعليم العالي وذلك في عام 1428هـ. وتتمتع هذه الهيئة بالشخصية المعنوية والاستقلال الإداري والمالي تحت إشراف مجلس التعليم العالي وهي السلطة المسؤولة عن الاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي فوق الثانوي عدا التعليم العسكري لإمكانية الارتقاء بجودة التعليم العالي الخاص والحكومي، وضمان الوضوح والشفافية، وتوفير معايير مقننة للأداء الأكاديمي (العبيدي 2009).

وقد حثت هذه الهيئة الجامعات والمؤسسات التعليمية على إنشاء نظم للجودة والحصول على الاعتماد الأكاديمي الوطني أو الدولي أو كلاهما معاً. وقد كانت جامعة الملك سعود من أوائل الجامعات التي استجابت لذلك النداء مبكراً من خلال إنشاء نظام لضمان الجودة بها KSU-QMS، وكذلك حصولها على الاعتماد الأكاديمي المؤسسي الوطني من الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي NCAAA، حيث تمت لها زيارة المراجعين الخارجيين في شهر مايو 2010م.

جامعة الملك سعود بها 23 كلية ومعهد شاملة 259 برنامجاً أكاديمياً (41 دبلوم دون الجامعي، 2 دبلوم عال، 91 بكالوريوس 88 ماجستير، 37 دكتوراه) ويدرس بها حوالي 53000 طالب ويعمل بها حوالي 7000 عضو هيئة تدريس، 17000 موظف إداري وفني. هذه الجامعة من أوائل الجامعات على مستوى المملكة العربية السعودية التي حصلت على الاعتماد الأكاديمي المؤسسي من الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي NCAAA، حيث تمت لها زيارة المراجعين الخارجيين في شهر مايو 2010م.

علاوة على الاعتماد الأكاديمي المؤسسي، فقد تم الحصول على الاعتماد الأكاديمي الدولي لعدد (80) برنامجاً أكاديمياً (9 دبلوم ودبلوم عال، 64 بكالوريوس، 7 ماجستير). هذا بالإضافة إلى الحصول على الاعتماد الكندي للمستشفيات الجامعية، واعتماد مختبرات كلية الطب من الكلية الأمريكية للبياتولوجي (CAP). وقد حصلت 4 كليات على الاعتماد الأكاديمي الوطني لتسعة برامج أكاديمية من الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، كما استكملت 7 كليات بالجامعة متطلبات الاعتماد الأكاديمي الوطني لـ 17 برنامجاً أكاديمياً وتنتظر زيارات المراجعين من قبل الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي.

هذه الورقة البحثية تعرض تجربة عمادة الجودة بجامعة الملك سعود في بناء نظام للمقارنات المرجعية ضمن النظام الشامل لإدارة الجودة بالجامعة، كما يتم تقديم خلفية نظرية عن المقارنات المرجعية وأهميتها واستخلاص الدروس المستفادة من هذه التجربة والتي لاشك ستسهم في بناء أنظمة الجودة في مؤسسات أخرى.

## أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الرئيس وهو: ما آلية بناء نظام للمقارنات المرجعية على مستوى الجامعات؟ ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما مفهوم المقارنات المرجعية؟
- كيفية بناء أنظمة المقارنات المرجعية؟
- ما دور الإدارة الجامعية في بناء أنظمة المقارنات المرجعية؟
- ما الدروس المستفادة من تجربة بناء نظام للمقارنات المرجعية؟

## أهمية الدراسة

إن هذه الدراسة تصف خبرة وتجربة واقعية لبناء نظام للمقارنات المرجعية على مستوى جامعة كبيرة الحجم كجامعة الملك سعود لها تاريخها وإنجازاتها، وبالتالي فإنه سيسهم في مساعدة الآخرين ممن يسعون إلى تطبيق مثل هذه التجربة في الجامعات السعودية والعربية والإقليمية والدولية في تعظيم الإيجابيات وتجاوز السلبيات والتحديات التي برزت خلال هذه التجربة لتحقيق أقصى استفادة ممكنة. كما تعد هذه الدراسة مصدراً للممارسات الجيدة في بناء نظم الجودة والتي يمكن أن توثق ويستفاد منها في أدلة الجودة.

## حدود الدراسة

### أ. حدود مكانية

جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.

### ب. حدود موضوعية

المقارنات المرجعية على المستوى المؤسسي.

### د. حدود زمنية

من عام 1429 إلى 1433هـ.

## منهجية الدراسة

إن منهجية الدراسة الحالية تبدأ بعرض لأدبيات المقارنات المرجعية وأهميتها، وعرض ملخص لنظام إدارة الجودة بجامعة الملك سعود ودور المقارنات المرجعية به، ومؤشرات الأداء الرئيسة التي تتطلب مقارنات مرجعية، والخطوات التي اتبعتها عمادة الجودة بالجامعة في بناء نظام المقارنات المرجعية، ورصد الدروس المستفادة.

## أدوات الدراسة

تم استخدام عدة أدوات لتحقيق الورقة البحثية لأغراضها وللحصول على دقة في البيانات والنتائج، وذلك على النحو الآتي:

### أ. مراجعة الوثائق

للحصول على معلومات موثقة عن التجربة الخاصة بالمقارنات المرجعية، تم مراجعة جميع الوثائق ذات الصلة والتي شملت: دليل نظام إدارة الجودة بجامعة الملك سعود KSU-QMS بنسخته العربية والإنجليزية، دليل مؤشرات الأداء الرئيسة بجامعة الملك سعود KSU-KPIs، محاضر جلسات فريق العمل المشارك في مشروع بناء نظام للمقارنات المرجعية، ووثائق مخرجات فريق العمل، التقرير النهائي لمشروع بناء نظام للمقارنات المرجعية، التقارير الدورية لمؤشرات الأداء الرئيسة التي نوقشت بمجلس الجامعة.

### ب. الاستبانة

تم استطلاع رأي أعضاء فريق العمل المشارك في مشروع بناء نظام للمقارنات المرجعية من أجل التعرف على نقاط القوة ونقاط الضعف من وجهة نظرهم والحلول المقترحة لتعزيز الاستفادة من المشروع.

## الدراسات السابقة

إن المقارنة المرجعية ليست فكرة حديثة، فقد ذكر أن رجل الصناعة الإنجليزي فرانسيس لويل قد قام في بداية القرن التاسع عشر بدراسة أفضل الطرق التي تستخدم في معامل الطحين بغرض الوصول إلى أفضل الأساليب. وقد اهتمت اليابان بعد الحرب العالمية الثانية بعملية المقارنة المرجعية لزيادة جودة منتجاتها، ثم تلتها الولايات المتحدة الأمريكية خاصة شركة زيروكس التي كانت من رواد هذه المقارنات المرجعية، أما أوروبا فقد انتشر فيها أسلوب المقارنة المرجعية بطريقة علمية في أوائل التسعينيات. فعلى سبيل المثال، فإن رئيس الوزراء البريطاني جون ميجور قد قدم ميثاق المواطن Citizen Charter في عام 1991، كما تم تخصيص جائزة في الولايات المتحدة الأمريكية لهذا الغرض وهي Benchmarking Malcom Baldrige Award والتي أدت إلى تحسين السلع والخدمات من خلال الشراكة بين الحكومة وقطاع الأعمال.

ذكر هارينتون وهاري (Harrington and Harrington 1996) أن المقارنة المرجعية يعود أصلها إلى المساحة حيث كانت تستخدم نقاط مرجعية Reference Points أو أضاف Benchmarks تنسب إليها الارتفاعات. كما ذكر آل فيحان (2005)، ويزنر وآخرون (Wesner et al. 1995) بأن المقارنة المرجعية عبارة عن مقياس أداء نوعية وكمية لتلبية توقعات المتنعين (أصحاب المصلحة) والتفوق عليها.

كما ذكر، ويزنر وآخرون (Wesner et al. 1995) بأنها عملية تعلم لأفضل الممارسات سواء من المنظمات المنافسة أو غير المنافسة. كما ذكر هارديسكي (Hardsky 1995) أن المقارنة المرجعية عملية مستمرة ولا ينبغي أن تتوقف، وهي تركز على أمرين، الأول وهو كيف أصبح الآخرون الأفضل، والثاني كيف تكون أفضل.

ذكر هارديسكي وجون (Hardsky and John 1995) أن المقارنة المرجعية لها فوائد عدة منها التركيز على المنافسة الخارجية، تخليق أفكار جديدة، البحث عن الجديد من الأفكار والتوجهات، إحداث التحسين المستمر.

وهناك أكثر من نوع من المقارنة المرجعية، الأول وهو المقارنة المرجعية الداخلية والتي تتم داخل المؤسسة نفسها لتوضح الوظائف وأداء العمليات نسبة إلى بعضها البعض. أما المقارنة المرجعية الخارجية فقد تكون تنافسية أو غير تنافسية. ونجد أن المقارنة التنافسية تقارن المؤسسة نفسها مع قرنائها في نفس الصناعة أو النشاط (سلاك وآخرون 1998). أما المقارنة المرجعية غير التنافسية فتقوم بها المؤسسات بغرض التعلم من مؤسسات أخرى في الممارسات الجيدة مثل التدريب والتوزيع وغيرها. وهناك مصطلحات ذات صلة تستخدم في مجال المقارنات المرجعية مثل المقارنة الاستراتيجية والمقارنة العامة والمقارنة الوظيفية وغيرها والتي تصب جميعها في المقارنات التنافسية وغير التنافسية.

وقد عرّف برودر وجاي (Bruder and Gay 1994) المقارنة المرجعية بأنها النشاط الذي تقوم به المنظمة لتقبل من خلاله - بتواضع - حقيقة أن هناك من يقوم بنشاط وبعملية بأسلوب أفضل منها ومحاولة التعلم من هذه المنظمة للوصول إلى نفس المستوى أو أن تتفوق عليه، وأن ذلك يتم بهدف إيجاد مداخل حديثة وأفكار جديدة. أما هيجنز (Huggins 1997) فعرّفها بأنها إحدى الأنشطة المتعلقة بتحسين النوعية، وهي تشمل التقييم المستمر والمنتظم للمنتجات والخدمات ووظائف العمل الخاصة بالمنظمات مقابل أداء المنظمات الأخرى، أو مقابل أداء الأقسام والفروع التابعة للمنظمة الواحدة والمشهد لها بالسمعة الطيبة في مجال معين.

وفيما يخص تطبيق المقارنات المرجعية في التعليم العالي، فقد أوضح شافر وكوت (Shafer and Coate 1992) أن المقارنة المرجعية تعدّ عملية إيجابية حيث تساعد في التقويم الموضوعي لخط الأساس (تحديد القيم الأولية) وصياغة الأهداف وتتبع التحسينات، والتي تؤدي إلى الابتكار بدرجة كبيرة. وهناك اعتراضات على تطبيق المقارنة المرجعية في التعليم العالي، فعلى سبيل المثال ذكر بريجام ودال (Brigham 1995, Dale 1995) أن المقارنة المرجعية تعدّ فقط استراتيجية هامشية لتحسين العمليات الحالية، وأنها تطبق فقط على العمليات الإدارية (أو فقط على ممارسات التدريس)، وأنها تعبير لطيف عن النسخ والتقليد وتخلو من أي ابتكار، أو أن ذلك يعرض المؤسسة للضعف. وهذا الاعتراض لم يلق قبولا واسعا. وقد ذكر طالب ومحمد (2009) أهمية المقارنة المرجعية

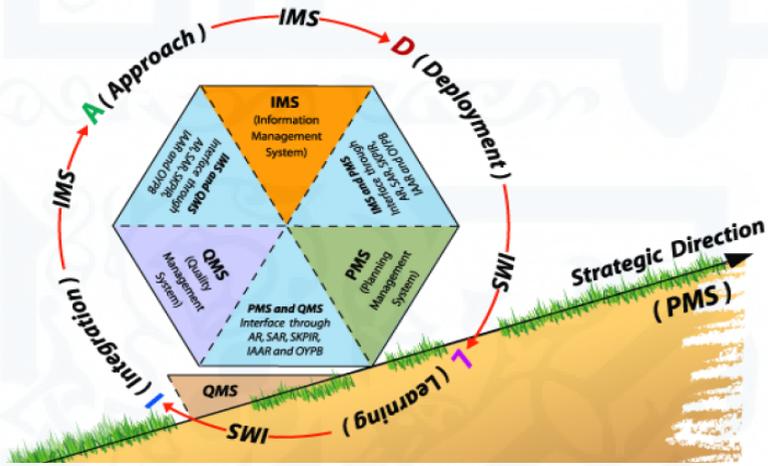
هي مساعدة المؤسسات على تحقيق ميزة تنافسية. وأكد الجبوري والنعمي (2009) على أن المقارنة المرجعية ركيزة أساسية في بناء نظم الجودة.

### نظام إدارة الجودة بجامعة الملك سعود KSU-QMS

نظام إدارة الجودة بجامعة الملك سعود KSU-QMS يركز على منهجين وهما «ما» و«كيف»، حيث تم تحديد ووصف ذلك بدقة في هذا النظام. ركز المنهج الأول وهو «ما» على متطلبات نظام ضمان الجودة الداخلي، في حين ركز المنهج الثاني وهو «كيف» على الآلية التي تستخدمها الجامعة لكي تطور نظام ضمان الجودة الداخلي لكي لا يوفي فقط بمتطلبات الاعتماد (ضمان الجودة الخارجي) بل يفوقه (عوض القرني 2011م).

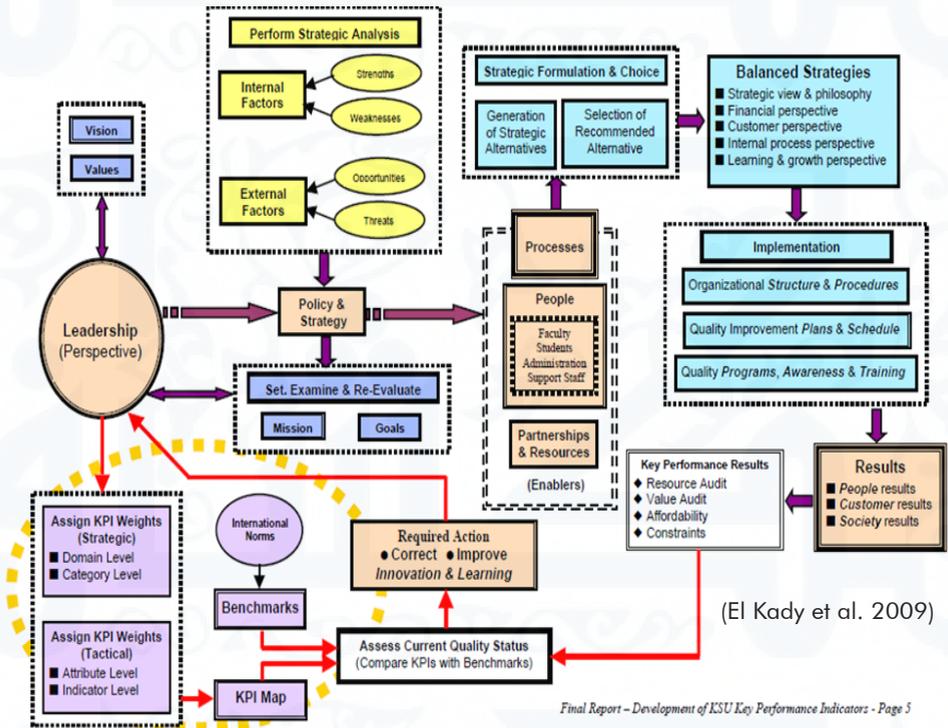
إن المنهج الأول وهو «ما» يهتم بالعمليات وفق المعايير الأساسية Standards والفرعية Criteria والنتائج وفق مؤشرات الأداء KPIs وطرق التدقيق والتقييم، وهو متشابه في قواعده وأسس عبر مختلف الدول والقارات. هذه المنهجية تؤدي إلى تحقيق الجودة داخل المؤسسة وتجعلها توفى بالغرض من وجودها، وتعمل كذلك على تحقيق مخرجات تعليمية مرتكزة على الطالب، دعم مصادر التعلم وتجهيزاته، وتقديم خدمات مجتمعية مرتكزة على احتياجات العملاء، تحقيق رسالة المؤسسة وأهدافها وغاياتها، كما تؤدي أيضا إلى بحث علمي متميز.

المنهج الثاني وهو «كيف» يركز على كيفية تحقيق ضمان الجودة الداخلي بمؤسسات التعليم العالي لكي يتوافق مع الأسس القانونية لمعايير الاعتماد الوطنية. نظام إدارة الجودة بجامعة الملك سعود لا يستوفي فقط متطلبات الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالملكة العربية السعودية NCAAA بل يذهب إلى أبعد من ذلك استنادا لمبدأ الـ 4 "As" للجودة Audit and Assessment leading to Assurance and later Accreditation وهذه هي شهادة استيفاء الغرض من المؤسسة التعليمية. وفي هذا الإطار، قامت جامعة الملك سعود بتطبيق معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي كأساس لمعايير نظام الجودة الداخلي لها ودمجت المعايير الخاصة بالمؤسسة والبرامج في معايير عامة قياسية وبسيطة قابلة للتطبيق على مستوى الجامعة والكليات والبرامج أو الوحدات الإدارية. كما قامت الجامعة باستخدام نظام نموذج مالكوم بالدريج (تيمالا وتانج 1994) للتدقيق وتقويم الأداء في جميع العمليات (المعايير) من عدة جوانب وهي: المنهجية Approach (A) والتطبيق والنشر Deployment (D) والتعلم Learning (L) والتكامل Integration (I). كما يتم تقويم النتائج بمجموعة من المؤشرات الكمية والكيفية KPIs التي تقيس مستوى الأداء Level (Le) وتتبع الأداء على فترات زمنية متعاقبة Trend (T) ومقارنة الأداء مع مؤسسات نظيرة Comparison (C). كما يتم ربط ذلك كله بالتخطيط وإدارة نظم المعلومات على مستوى الجامعة؛ لتحقيق التحسين المستمر والإبداع (شكل رقم 1). شكل رقم (2) يلخص العلاقة بين رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها، ونظام إدارة الجودة ومؤشرات الأداء والمقارنات المرجعية وغيرها من المفردات ذات الصلة.



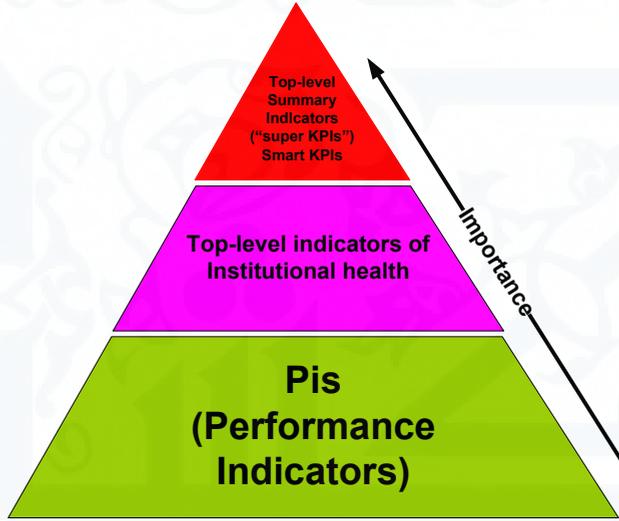
شكل رقم (1) مرتكزات نظام إدارة الجودة بجامعة الملك سعود (نظام إدارة الجودة بجامعة الملك سعود) (2009)

### مؤشرات الأداء الرئيسية بجامعة الملك سعود KSU-KPIs



شكل رقم (2) العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي ونظام إدارة الجودة ومؤشرات الأداء والمقارنات المرجعية بجامعة الملك سعود

(El Kady et al. 2009)



شكل رقم (3) مؤشرات الأداء ومستوياتها المختلفة

قامت عمادة الجودة بجامعة الملك سعود بتحديد مجموعة من مؤشرات الأداء (Key Performance Indicators KPIs) بهدف قياس الأنشطة الأساسية للجامعة. وقد تم تصنيفها إلى مجالين رئيسيين هما: الداخلي والخارجي، حيث يهتم الأول بالعمليات والأنظمة التي تعمل داخل الجامعة شاملة النظم الإدارية والتعليمية والبحثية، أما الثاني فيهتم بالصورة الخارجية للجامعة كما يراها المستفيدون والمعنيون وهي تشمل عناصر عدة مثل الصورة الإعلامية، ومدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة من الجامعة، ومدى مساهمة الجامعة في حل مشكلات المجتمع والانخراط في قضاياها وغيرها من المحاور. وتم تقسيم هذه المؤشرات إلى ثلاثة مستويات من حيث الأهمية في تقويم الأداء العام كما يلي: مؤشرات الأداء العليا Super KPIs (وعددها 24 مؤشراً)، ومؤشرات الأداء الصحية للمؤسسة Institutional Health KPIs (وعددها 35 مؤشراً)، مؤشرات الأداء العادية وهي المستوى الأدنى (Performance Indicators PIs) (وعددها 19 مؤشراً). والشكل رقم (3) يوضح هذه المستويات.

#### حساب قيم مؤشرات الأداء الرئيسية

يتم حساب مؤشرات الأداء الرئيسية وفقاً لثلاثة مستويات، الأول المستوى المؤسسي (مستوى الجامعة ككل)، أما الثاني فيتعلق بالكليات، في حين يتعلق المستوى الثالث بالبرامج الأكاديمية بالكليات. ويفترض أن تتكامل قيم المستوى الثالث لتعطي قيم المستوى الثاني، وقيم المستوى الثالث تتكامل لتعطي قيم المستوى الأول. وتركز عمادة الجودة في المرحلة الحالية، وهي مرحلة بناء نظم الجودة واختبارها وتطويرها، على المستوى المؤسسي. لذا فقد قامت العمادة بتحديد مصادر البيانات وحصر نوع هذه البيانات، والتي تمثلت في 20 جهة من الجهات المختلفة بالجامعة بإجمالي عدد 181 نوعاً من البيانات على النحو المبين في الجدول (1).

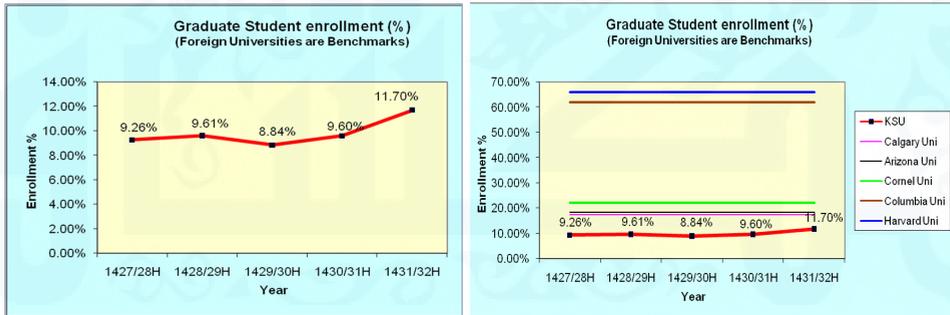
الجدول (1): وحدات الجامعة المسؤولة عن بيانات مؤشرات الأداء الرئيسية.

عدد البيانات المطلوبة	الجهة	عدد البيانات المطلوبة	الجهة
8	عمادة التعليم الإلكتروني والتعلم عن بعد	9	الإدارة العامة للأوقاف
7	إدارة العلاقات العامة	21	الإدارة المالية
3	المستشفى الجامعي	8	عمادة الدراسات العليا
4	إدارة المستودعات	31	عمادة البحث العلمي
4	إدارة المشتريات	3	عمادة التعاملات الإلكترونية
4	عمادة تطوير المهارات	7	عمادة التطوير
6	عمادة شؤون المكتبات	6	وكالة الجامعة للشؤون الأكاديمية
19	عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين	18	عمادة القبول والتسجيل
5	وحدة الاعتماد الأكاديمي - عمادة الجودة	8	إدارة القياس والأداء
3	وكالة الجامعة للمشاريع	7	عمادة شؤون الطلاب

## بناء نظام للمقارنات المرجعية بجامعة الملك سعود

أ. تحديد الحاجة إلى بناء النظام

إن فعالية قيم مؤشرات الأداء وتحقيقها لنتائج ملموسة يتطلب وجود محكات للمقارنة مع قيم ومؤشرات نظيرة في جامعات مرموقة لها سمعة علمية متميزة يتم اختيارها وفق ضوابط محددة. والشكل (2) يوضح الفرق بين التعامل مع المؤشر منفرداً من ناحية، والتعامل مع المؤشر مقارنة مع مؤشرات في جامعات أخرى كما يلي:



شكل (2) مثال يوضح أهمية المقارنات المرجعية

وبالنظر إلى الرسم البياني (أ)، بالشكل (2)، نجد بأنه لا يمكن الحكم هل هذه النسبة جيدة أم لا؟ لكن بعد إدراج قيم خاصة بجامعات مرجعية (الشكل ب) تتضح الصورة، حيث نجد أن هذه القيمة منخفضة بالنسبة لجامعة الملك سعود مقارنة بالجامعات العالمية.

لذا تبرز أهمية وجود نظام للمقارنات المرجعية بالجامعة.

ب. تحديد ضوابط اختيار الجامعات المرجعية

لضمان معيارية عملية المقارنة المرجعية ولتحقيق الغاية منها، فقد تم تحديد ثمانية ضوابط لاختيار الجامعات المرجعية على النحو الآتي:

1. أن تقوم بالوظائف الثلاث الرئيسة (بحثية - تعليمية - خدمة مجتمع).
2. أن تكون ضمن قائمة شنغهاي (300 جامعة الأعلى).
3. أن يكون عدد الطلاب والطالبات يتراوح من 40000 إلى 70000 طالب وطالبة.
4. أن تكون شاملة للتخصصات الرئيسة في مجالات العلوم المختلفة (الطبية - التطبيقية - الإنسانية).
5. أن تمنح درجة البكالوريوس (عدد برامج البكالوريوس).
6. أن يكون التمويل الحكومي والخاص بها على النحو الآتي: حكومي أكثر من 40%، الخاص 5% - 30%.
7. أن تكون ذات تنوع في ثقافات أعضاء هيئة التدريس (الأعضاء غير المواطنين تتراوح نسبتهم بين 25% - 55%).
8. أن تقدم بها برامج دراسات عليا (عدد برامج الدراسات العليا - نسبة طلاب الدراسات العليا إلى إجمالي الطلاب تراوح من 10% - 30%).

ج. الاختيار المبدئي للجامعات المرجعية

تم بصفة مبدئية تحديد عدد 99 جامعة تنطبق عليها الضوابط السابقة، بحيث تكون موزعة على 6 نطاقات جغرافية على النحو المبين في الجدول (2).

الجدول (2): ترشيح الجامعات المرجعية من قبل وحدات الجامعة المختلفة.

عدد الجامعات المرجعية حسب التوزيع الجغرافي						عدد الجامعات المرجعية	العمادة المساندة
إفريقيا	الشرق الأوسط	جنوب شرق آسيا	أوروبا	أستراليا	أمريكا / كندا		
		2	2		5	9	الخطة الاستراتيجية للجامعة (عمادة التطوير)
1		1		1	9	12	التعليم الإلكتروني
		1		1	8	10	شؤون أعضاء هيئة التدريس
		1	2	2	6	11	شؤون الطلاب
			2	1	9	12	القبول والتسجيل
					3	3	التعاملات الإلكترونية
		1	1		3	5	التطوير
		1	1		1	3	البحث العلمي

		2	2	1	8	13	الدراسات العليا
					11	11	شؤون المكتبات
			4		6	10	تطوير المهارات
1	0	9	14	6	69	99	الإجمالي
1%	0%	9%	14%	6%	70%		

#### د. الاختيار النهائي للجامعات المرجعية

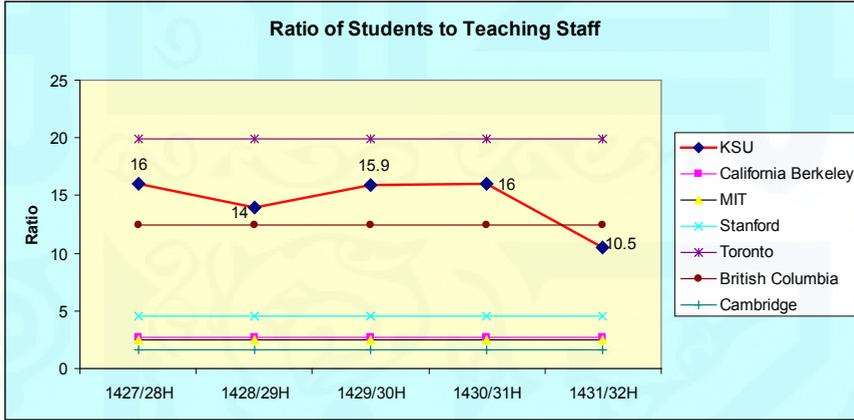
طلب من بعض العمادات المساندة النظر في زيادة تكرار الجامعات المرجعية التي تم اختيارها من قبل بعض العمادات الأخرى. بعد قيام العمادات المساندة بزيادة تكرار الجامعات المرجعية، تم اختيار عدد 12 جامعة مرجعية بصورة نهائية لتصبح جامعات مرجعية لجامعة الملك سعود على النحو المبين في الجدول (3).

الجدول (3): الجامعات المرجعية حسب النطاق الجغرافي.

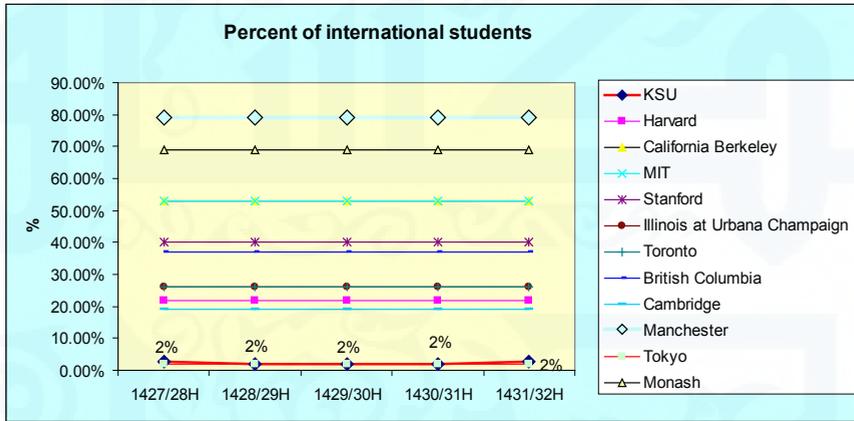
الجامعات المرجعية	العدد	النطاق الجغرافي
Harvard - California Berkeley - MIT - Sanford - Illinois Urbana Champaign	5	الولايات المتحدة الأمريكية
Toronto - British Columbia	2	كندا
Cambridge - Manchester	2	أوروبا
National University Singapore - Tokyo	2	جنوب شرق آسيا
Monash	4	أستراليا
12	الإجمالي	

#### هـ. اختبار فاعلية المقارنات المرجعية التي تم اختيارها

تم اختبار فاعلية الجامعات المرجعية التي تم اختيارها حيث تم التعرف على نقاط القوة ونقاط التحسين الخاصة بجامعة الملك سعود مقارنة بالجامعات المرجعية. المثال التالي يوضح تلك المقارنة، حيث نجد أن نسبة الطلاب إلى أعضاء هيئة التدريس تتماشى مع مثيلاتها في الجامعات المرجعية، في حين أن نسبة الطلاب الأجانب إلى إجمالي أعداد الطلاب منخفضة:



شكل (3) نسبة الطلاب إلى أعضاء هيئة التدريس

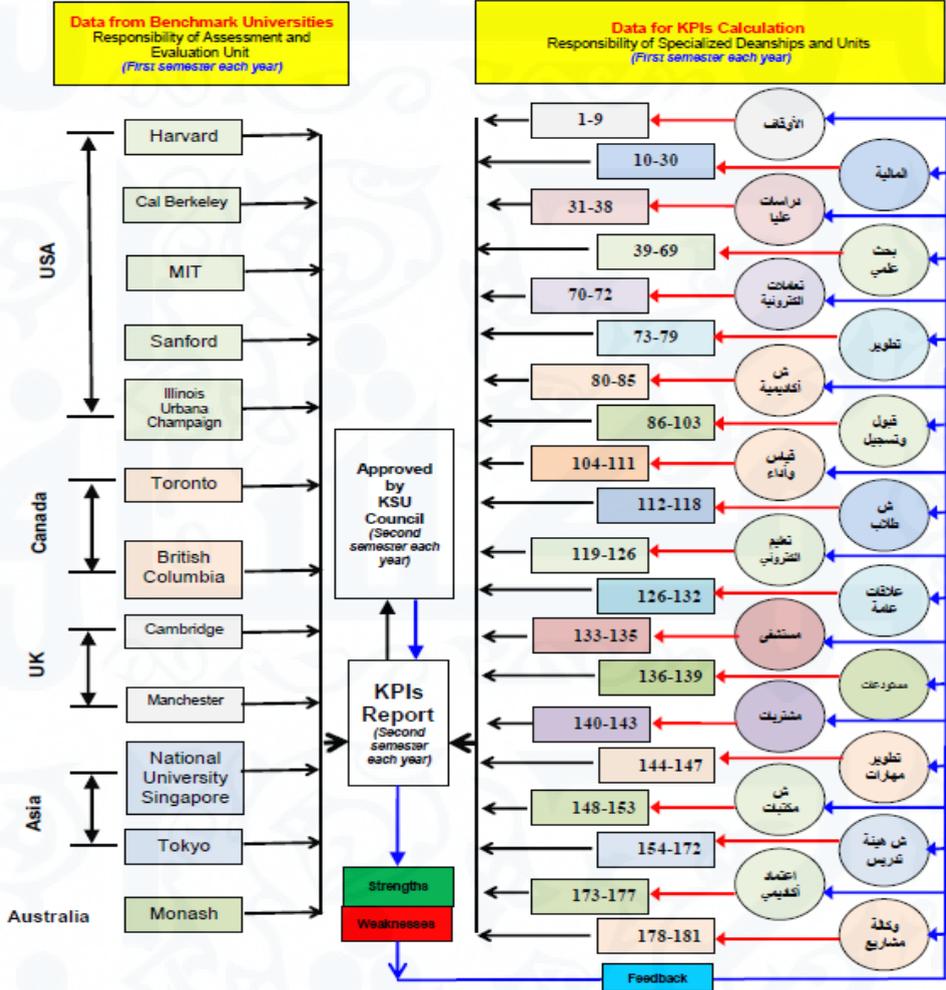


شكل (4) نسبة الطلاب الأجانب إلى إجمالي أعداد الطلاب

و- نموذج المقارنات المرجعية

تم بناء نموذج لعملية المقارنات المرجعية بحيث يحدد دور كل عمادة مساندة في نوعية البيانات التي توفرها سنويا لحساب مؤشرات الأداء الرئيسية وفق القائمة المتكاملة للبيانات الخاصة بجامعة الملك سعود، حيث إن كل نوع من البيانات له رمز وكود محدد، ثم تقوم وحدة القياس والتقويم بعمادة الجودة بجمع بيانات الجامعات المرجعية سنويا وتستخدم البيانات الواردة من العمادات في حساب قيم مؤشرات الأداء ومقارنتها، وإعداد تقرير سنوي بذلك لعرضه على مجلس الجامعة والذي بدوره يناقشه ويعتمده ويعطي تغذية راجعة للجهات المسؤولة عن مؤشرات الأداء التي بها مشكلات والتي قيمها أقل من المستوى المقبول (شكل 5).

### Simplified Benchmarking Model of KSU



شكل (5) نموذج لآلية العمل بنظام المقارنات المرجعية

الأرقام داخل المربعات تشير إلى كود البيانات حسب القائمة المتكاملة للبيانات اللازمة لحساب مؤشرات الأداء

#### نتائج الدراسة ومناقشتها

هناك عدة فوائد ودروس مستفادة من تجربة بناء نظام للمقارنات المرجعية بجامعة الملك سعود، أهمها:

- قيم مؤشرات الأداء تصبح عديمة الفائدة ويصعب تفسيرها إذا لم تقارن بقيم مثيلة في جامعات عالمية.
- الاختيار المناسب للجامعات التي يتم المقارنة بها يعد أساساً جيداً للتطوير.
- المشاركة من قبل المعنيين في إنشاء الأنظمة تعد ضرورية ومفيدة، وبناء على ذلك فإن إشراك العمادات المساندة في بناء نظام المقارنة المرجعية لجامعة الملك سعود يعد من الممارسات الجيدة حيث إن هذه العمادات هي المسؤولة عن الجوانب النوعية بالجامعة سواء كانت بحث علمي أو دراسات عليا أو تعليم إلكتروني وغيرها، وأن قيم

- مؤشرات الأداء تهم هذه العمدات لكي يتخذوا تدابير مناسبة للتطوير والتحسين على مستوى الجامعة ككل.
- المقارنة الكمية تعدّ من أهم الجوانب في عملية المقارنة حيث إن ذلك يتيح التعرف على الفجوة من منظور كمي والذي بدوره يساعد في تتبع التحسن ورصده في الأداء ونسبته.
- تعد تجربة المقارنات المرجعية لجامعة الملك سعود إحدى الركائز الأساسية التي تحافظ على عالمية الجامعة نظراً لترتيبها الدائم في التصنيفات العالمية المختلفة. ويأتي ذلك من منطلق أن الجامعات المرجعية التي تم اختيارها هي نفسها تنافس على التصنيفات العالمية ومن ثم فإن اتخاذها كمرجعية سيسهم في تبوء جامعة الملك سعود مكاناً مرموقاً في هذه التصنيفات.
- هناك بعض الصعوبات التي واجهت بناء النظام، مثل: عدم توفر بعض البيانات المهمة اللازمة لحساب مؤشرات الأداء في الجامعات المرجعية نظراً لعدة أسباب منها: المؤشر غير مستخدم من قبل هذه الجامعات، المؤشر مستخدم ولكنه مخفي نظراً لسياسة الخصوصية، المؤشر غير مستخدم ولكن تستخدم مؤشرات أخرى. وأيضاً نجد أن عدم اتفاق الصيغة اللغوية لبعض المؤشرات مع الصيغة اللغوية للمؤشرات في التصنيفات العالمية قد كان من ضمن الصعوبات التي واجهت بناء النظام.

## التوصيات

1. ضرورة الاهتمام بإجراء المقارنة المرجعية سنوياً.
2. ضرورة الاهتمام بتحديث بيانات الجامعات المرجعية سنوياً.
3. إعادة النظر من أن لآخر في الجامعات التي تم اختيارها كمرجعية في حال تغيرت الظروف الخاصة بها أو بجامعة الملك سعود.
4. تعزيز ثقافة المعايير والمؤشرات داخل الجامعة، لإسهامها في مساعدة متخذ القرار.
5. عمل قاموس لغوي للمفردات اللغوية المستخدمة في الحصول على البيانات والمعلومات.
6. مراعاة نقاط التميز لكل جامعة مرجعية عند المقارنة معها.

خالص التقدير لعمادة الجودة بجامعة الملك سعود على توفيرها الدعم المالي لإنجاز هذا العمل من خلال مشروع «إعداد نظام مقارنة مرجعية ومقاييس عالمية لجامعة الملك سعود». كما أن الشكر موصول لجميع العمدات والإدارات التي أسهمت في إمداد المشروع بالمعلومات والبيانات ذات العلاقة.

## المصادر والمراجع العربية:

1. الجبوري، ميسر إبراهيم ؛ النعمي، أحمد هاني (2009): بناء بيت الجودة باستخدام المقارنة المرجعية (نموذج مقترح في التعليم العالي)، تنمية الراقدين، العدد 95، مجلد 31 (ص 61 - 83).
2. آل فيحان، إيثار (2005): المقارنة المرجعية الاستراتيجية في صناعة الإلكترونيات، مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العدد 54/2005، 87-117.
3. طالب، علاء فرحان ؛ محمد، عبد الفتاح جاسم (2009): أساسيات المقارنة المرجعية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
4. العبيدي، سيلان جبران (2009): ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في إطار حاجات المجتمع، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي «المواهمة بين مخرجات التعليم العالي وحاجات المجتمع في الوطن العربي»، بيروت 6 - 10 ديسمبر 2009م.
5. عوض القرني (2011): نظام إدارة الجودة الداخلي في مؤسسات التعليم العالي - جامعة الملك سعود نموذجا، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، عمان، الأردن، مايو 2011م.

## المصادر والمراجع الأجنبية

6. Brigham, S. (1995). Benchmarking. HEPROC CQI-L Archive: American Association for Higher Education.
7. Bruder, K.A. and Gray, E.M. 1994, "Public Sector Benchmarking: A Practical Approach". Public Management. Vol. 76, No. 9, p. 60.
8. Dale, B. (1995, October 30 & 31, 1995). Practical Benchmarking for Colleges and Universities. Paper presented at the AAHE Workshop, Key Biscayne, Florida.
9. El-Kady, M.A., Al-Ahmari, A.M., R.M. Alhamali, R.M., Al-Karni, A.A., Al Qahtani, S.S and M.A. Alshehri (2009): An Integrated Approach to Research and Academic Quality Management in Engineering Education. The Online Journal on Electronics and Electrical Engineering (OJEEE, Volume 1, Number 2, 99-103.
10. El-Kady, M.A., Al-Ahmari, A.M., Alhamali, R.M, Al-Karni, A.A., AlQahtani, S.S and Alshehri M.A. (2009): "Integrated Quality Management System for Academic Institutions" WCEEENG 2009, Cairo, Egypt.
11. Hradesky, John L. (1995). "Total Management Handbook". McGraw-Hill, New York.
12. Harrington, H.James & Harrington, James S. (1996). "High Performance Benchmarking: 20 Steps to Success". McGraw-Hill, New York.
13. Higgins, I. 1997, "Benchmarking in Health Care: A Review of the Literature". Australian Health Review. Vol. 20, pp. 60-69
14. KSU-QMS Handbook (1st ed., May 2009): King Saud University Quality management system, 330p.
15. KSU-QMS Work Book (1st ed., May 2009): King Saud University Quality Management system, 78p.

16. NCAAA (National Council for Academic Assessment and Accreditation) (2008): Standards for Quality Assurance and Accreditation of Higher Education Institutions (June 2008)
17. NCAAA (National Council for Academic Assessment and Accreditation) (2008): Self Evaluation Scales for Higher Education Institutions (June 2008).
18. NCAAA (National Council for Academic Assessment and Accreditation) (2008): Handbook for Quality Assurance and Accreditation in Saudi Arabia (Part 1), The System for Quality Assurance and Accreditation (March 2008).
19. NCAAA (National Council for Academic Assessment and Accreditation) (2008): Handbook for Quality Assurance and Accreditation in Saudi Arabia (Part 2), Internal Quality Assurance Arrangements (March 2008).
20. NCAAA (National Council for Academic Assessment and Accreditation) (2008): Handbook for Quality Assurance and Accreditation in Saudi Arabia (Part 3), External Reviews for Accreditation and Quality Assurance (March 2008).
21. Shafer, B.S., and Coate, L.E. (1992). Benchmarking in Higher Education: A Tool for Improving Quality and Reducing Cost. *Business Officer*, 26(5), 28-35.
22. Slack, Nigel, Chambers, Stuart, Harland, Christine, Harrison, Alan & Johnston, Robert (1998). "Operations Management" (2nd ed.). Pitman Publishing, London.
23. Tummala, V.M. and Tang, C.L. (1994): Strategic quality management, Malcon Baldrige and European Quality Awards and ISO 9000 Certification: core concepts and comparative analysis. *Annual Journal of IIE (MK)*, Hong Kong, December, pp. 40-55.
24. Wesner, John W., Hiatt, Jeffrey M. & Trimble, David C. (1995). "Winning With Quality: Applying Quality Principles in Product Development". Addison Publishing, Massachusetts.

## جودة البحث العلمي لطلبة الدراسات العليا بالجامعات السعودية ومدى التزامهم بالمعايير الأخلاقية في بحوثهم العلمية

عبد الرحمن محمد علي الحبيب

جامعة الملك سعود - المملكة العربية السعودية

تركي علي المطلق الشمري

جامعة حائل - المملكة العربية السعودية

## جودة البحث العلمي لطلبة الدراسات العليا بالجامعات السعودية ومدى التزامهم بالمعايير الأخلاقية في بحوثهم العلمية

عبد الرحمن محمد علي الجيبب تركي علي المطلق الشمري

### الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة البحث العلمي لدى طلبة الدراسات العليا في الكليات الإنسانية بجامعة الملك سعود، من خلال التعرف على مدى التزامهم بالمعايير الأخلاقية للبحث العلمي. وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس من حملة الدكتوراه في الكليات الإنسانية، جامعة الملك سعود للفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي 1431/ 1432 هو البالغ عددهم (250) فرداً. بعد توزيع أداة الدراسة على جميع أفراد الدراسة، تم الحصول على (124) استجابة. للإجابة عن أسئلة الدراسة، تمت المعالجة الإحصائية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن كل مجال من مجالات الدراسة ولتعرفه دلالات الفروق بين الاستجابات تبعاً لمتغيراتها.

أظهرت نتائج الدراسة لإجابات أفراد العينة على كامل الأداة درجة متوسطة، كما كان حال جميع مجالات الدراسة، حيث جاءت بدرجة متوسطة. أما بالنسبة للفقرات فقد أظهرت نتائج الدراسة وجود خمس فقرات ضمن التقدير بدرجة متدنية. كذلك أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على الأداة الكلية للدراسة تعزى لمتغيري الجنس والرتبة الأكاديمية. في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، أوصى الباحثان بجملة من التوصيات ذات العلاقة بنتائج الدراسة.

### الكلمات المفتاحية:

جودة البحث العلمي، المعايير الأخلاقية للبحث العلمي.

### Post Graduate Research Quality at Saudi Universities in the Light of Adhering to Research Ethics.

#### Abstract:

The study aimed investigate the quality of graduate students research in Saudi universities through identifying thics of scientific research among college students in the Humanities at King Saud University. The study population consisted of all members of the faculty of PhDs in the Humanities Faculties in King Saud University for the second semester of the academic year 1431/1432 and the e's (250) individuals. After the distribution of the study tool to all members of the study, the obtained responses are (124). Data is processed statistically (SPSS).

The results of the study were: The overall appreciation of the tool was moderately. The same was the case with all parts of the study tool. Only five vertebrae of the study tool, the appreciation was in low degree. The study also found no statistically significant differences on the overall utility of the study due to the variables of gender and academic rank. In light of the findings of the study, researchers mentioned a number of significant recommendations.

## المقدمة:

يعدّ البحث التربوي أحد أهم الركائز التي تعتمد عليها الجامعات في تطوير ذاتها وفي إثراء المعرفة العلمية لمنسوبيها، وبما لا يدع مكاناً للشك أن الدول لا تترقى إلا بارتقاء العلم فيها. البحث العلمي بمفهومه الشامل والعام هو ليس فقط نظرة جزئية لحدث ما أو لظاهرة قد حدثت بل إنه يشمل جميع عناصر حلول المشكلات بطريقة منظمة وعلمية، والدول العربية أشد ما تكون في وقتنا الحاضر إلى تعزيز البحث العلمي الرصين وتشجيعه بأن يدرس واقع الحياة العربية وواقع الشعوب العربية التي باتت تشهد العديد من التغيرات والتقلبات الكبيرة، ولكن وللأسف الشديد فإن واقع البحث العلمي ليس أفضل حال من واقع الحياة العامة التي تزخر بالمشكلات الإدارية والفنية والاقتصادية، فواقع البحث العلمي أصبح مؤلماً لما يحتوي عليه من أخطاء ومن تكرار وتقليد لا يغني ولا يضمن من جوع. لقد بات من الضروري أن نرقى بمستوى الفكر البحثي في جامعاتنا العربية وفي مؤسساتنا التعليمية لما يسهم في تحقيق الأهداف المنشودة التي ترقى بها إلى مصاف الدول المتطورة وذلك لأن الشواهد كثيرة والمتمن في الواقع الحالي يعلم بأن معظم الدول المتقدمة ما كانت لتكون على ما هي عليه الآن لولا اهتمام حكوماتها بالإبداع العلمي والبحث العلمي بوجه خاص. إننا اليوم بحاجة إلى نهضة حقيقية في جميع مجالات الحياة، فنحن بحاجة للتطور في مجال الزراعة وفي مجال الصناعة وفي مجالات الحياة المختلفة، ولأن القيادة الحكيمة هي التي تبني قراراتها بناء على دراسات أهل الاختصاص وأبحاثهم فما أوجنا الآن إلى البحث العلمي المضبوط الذي يراعي كل متطلبات الجودة وكل ضوابط التطوير والنجاح.

ويستعمل الفلاسفة المعاصرون مصطلحي «Ethics» و«Morality» بمعنى البحث فيما هو صحيح أو خطأ من سلوك الإنسان).

ويعدّ طلاب الدراسات العليا هم البؤرة العلمية التعليمية وهم قادة المستقبل والأساس الذي يبني عليه هذا الطالب هو الذي يجعل منه إنساناً صالحاً في مجتمعه، وهم الفئة التي تستطيع أن تحمل على عاتقها تطور المجتمعات وتقدمها، ولذلك لا بد من وجود ضوابط لجودة البحث العلمي حتى نواكب تقدم الدول التي سبقتنا في جميع مجالات الحياة.

ومن ضوابط الجودة المقترحة في عمل البحوث العلمية هي:

- أ. ضمان استخدام الطرق العملية في البحث والتي يتم التحقق من صحتها ومناسبتها لهذا الغرض وتفعيل دورات استخدام المختبرات العلمية. ويتبغى توثيق هذه الأساليب بشكل كامل، ويجب أن يكون الموظفون مدربين، ويجب أن تكون آليات المراقبة موجودة لضمان أن الإجراءات هي قيد السيطرة.
- ب. تأكد من أنه قد تم تنفيذ عناصر مراقبة الجودة الداخلية وتدابير ضمان البيانات المنتجة في البحث ونوعية المعرفة المقدمة في البحث واستخداماتها العملية.
- ت. التقيد بجميع أخلاقيات البحث العلمي.
- ث. النظر في الأدب في مجال الجودة في البحث العلمي وهو أدب وافر وكثير.
- ج. مراقبة الجودة والجوانب المرتبطة بها وضمانها لإصدار الشهادات والاعتماد والكفاءة.
- ح. وبناء على هذه المعايير والتي تعد جزءاً بسيطاً من معايير كثيرة يجب أن تدرس بشكل مستقل وواضح وتقدم الفكر السليم لضبط حركة البحث العلمي في الجامعات وتنشيطها لتسير بالمسار الصحيح.

وترى الغضار المشار لها في الأستاذ (2004) أن تربية الطلاب ليست مجرد تزويدهم بالمعرفة، بل بالدرجة الأولى هي نسق من القيم يسهم في تشكيل ألوان الذي يضبط السلوك، فتقتزن المعرفة النظرية بالممارسة والعمل، وترجم المفاهيم إلى سلوكيات وقيم.

ويكتسب الإنسان بعض القيم والاتجاهات والسلوكيات من المجتمع الذي يعيش فيه، ويتم التعامل مع الوقائع من منطلق القيم الفطرية والقيم المكتسبة على حد سواء، (عبد الله، 1989). ويرى يالجن (1977) أن

مبادئ الأخلاق وقواعدها من أهم ركائز الحياة، وترتبط بالعملية التربوية ارتباطاً وثيقاً. فالأخلاق الفاضلة، هي الدعامة الأولى لحفظ المجتمع لأن إنسانية الإنسان تتحقق من خلالها. والأخلاق طرف أساس في التفاعل الإنساني بين المعلم والمتعلم وذلك من خلال غرس قيم النظام، والمثابرة، والإخلاص في العمل والأمانة والتعاون. والتعليم الجامعي مسؤول عن إعداد القيادات الفكرية والعلمية والأدبية، والمهنية في مختلف مستوياتها، ولجميع مستوياتها، ولجميع مؤسسات المجتمع ومرافقه (السيد، 1987). والبيئة التعليمية التي تتصف بالبعد الإنساني هي البيئة التي توفر المناخ الخلقى والإيجابي الذي يعزز استمرارية الطلبة في متابعة برامجهم الدراسية الجامعية، وتطورهم الخلقى، حيث تتأثر اتجاهات نمو الطلبة بالمواقف الفكرية، والاجتماعية للمؤسسة الجامعية (Robie& Kidwell, 2003).

وتزداد أهمية التمسك بأخلاقيات البحث وقيمه لدى طلبة الدراسات العليا في مرحلتي الماجستير والدكتوراه أكثر من طلبة مرحلة البكالوريوس، ذلك من منطلق أن طلبة الدراسات العليا يمثلون الجماعة التربوية الصاعدة في المجتمع، حيث يقدمون إنتاجاً تربوياً ذا قوة تأثيرية مجتمعية، ويمثل هذا الإنتاج في مجمله الخطاب التربوي لدى التربويين الجدد الذي يعبر عن جملة التصورات والمفاهيم والاقتراحات لديهم حول الواقع التربوي أو حول أحد جوانب المجتمع (الأستاذ، 2004).

أما مستلزمات البحث العلمي، فتقتضي توفر المعايير التي تكفل الوصول بأخلاقيات البحث العلمي إلى المستوى الذي تصبح فيه المواطنة الصالحة هي أساس العمل، ومن هذه المستلزمات:

- توفير المعلومات المناسبة والدقيقة التي تخص المشكلة التي يقصدها الباحث من توفير المصادر الورقية والمصادر المحوسبة الإلكترونية.
- الاعتماد على الآراء والمعلومات الأصلية المسندة. حيث يجب توفر الدقة في اعتماد المعلومة.
- الاستناد والأمانة العلمية: وهذا الجانب له الأهمية الكبيرة في البحث العلمي وتتركز الأمانة في جانبين، الأول: التأكد من عدم تشويه الأفكار والآراء التي نقلها الباحث، أما الجانب الثاني: فيتمثل في التأكد من الإشارة إلى مصدر المعلومات الذي استقى الباحث أفكاره منه.
- إسهام البحث وإضافته إلى المعرفة. فالباحث الجيد هو الذي يعرف كيف يبدأ من حيث انتهى الآخرون بفرض إكمال السلسلة وإضافة شيء جديد لها، يعينها ويعزز مسيرتها (قندلجي، 1999).

ويرى حمدان، (1989)، أن فساد أخلاقيات الباحث وعدم أمانته في أداء البحث وتحليل نتائجه وتفسيرها، وتبنيه المناورة خلال ذلك للحصول على ما يريد أصلاً - بالتغاضي عما تفرضه فعلا عينات وإجراءات البحث - يشكل أخطر التهديدات التي تواجه البحث العلمي على الإطلاق حيث قد لا يمتنع الفرد هنا من اختلاق بحث تجريبي كلي أو جزئي، والنتيجة زيف أو سراب في الفكر الإنساني المحلي، وخراب أو تعثر مستقبل الإنسان والمجتمع. كذلك يشير الحلو (1997) إلى أن توفر الأمانة العلمية، والتمتع بالموضوعية والبعث عن التحيز وسعة الاطلاع والأفق وعدم المغالاة في الاقتباسات والميل إلى التوازن والاعتدال هي من خصائص الباحث الجيد. ويرى كل من خليل، نجوى وطه، هند (2002) أن المكانة العلمية للبحوث تتوقف إلى حد بعيد على ما يتسم به العلماء والباحثون من تجرد وموضوعية ونزاهة وحياد، بالإضافة إلى الابتعاد عن انتهاك معايير الأخلاقيات وقواعدها في إجراء البحوث. يذكر يعقوب (1986) أن هناك شروطاً نفسية وأخلاقية وعلمية يجب أن تتوافر في الباحث من مثل توفر الرغبة الجادة في العمل، مع وجود الصبر والصمود وسعة الصدر، كذلك التمتع بالمعرفة والثقافة التي تساعده على النقد والتحليل، على أن يتم كل ذلك في إطار روح علمية تتسم بالإنصاف والأمانة والنزاهة والموضوعية والقدرة التنظيمية والجرأة.

## مشكلة الدراسة :

يشكل الطلبة في برامج الدراسات العليا الأساس الرئيس للبحث العلمي في الجامعات بالإضافة إلى بحوث أعضاء هيئة التدريس، وذلك لأن معظم دراسات ورسائل الماجستير والدكتوراه هي في صلب موضوعات تتعلق بحياة المجتمع وفي البيئة التعليمية على وجه الخصوص، ولذلك يجب أن تولي هذه الفئة الأهمية القصوى في نشر مفهوم البحث العلمي الرصين المبني على ضوابط الجودة والتطوير. لقد بات مفهوم البحث العلمي لدى الكثير من أبنائنا الطلبة في الجامعات مبني على النسخ للأعمال السابقة وتغيير بسيط في محورية البحث حتى يستطيع الطالب اجتياز المرحلة التعليمية التي يمر بها سواء كانت ماجستير أو دكتوراه، فأصبحت معظم الأبحاث لا تكاد تختلف في مضمونها عن الأبحاث الأخرى إلا بفوارق بسيطة جدا كحجوم العينات أو أنواعها أو تغيير في بعض الاستراتيجيات البحثية البسيطة، فبتنا نستنسخ أفكار بعضنا بعضا، ولم يعد للبحث العلمي أي دور في حل المشكلات أو تقديم تلك المؤسسات. إن الأسباب والعوامل التي تنتج لنا أبحاثا بمستويات متدنية ما هي إلا تراكمات لثقافات ورثتها الأجيال عن بعضها البعض وكان للعوامل الثقافية والاقتصادية الأثر الأكبر في التأثير على مخرجات العملية البحثية والتعليمية، فقد بات طلبة الدراسات العليا لا يدركون ثقافة البحث ولا يلتزمون بأخلاقيات البحث العلمي. فأصبحت الحاجة ماسة لتعريف الطلبة بضوابط البحث العلمي وأخلاقياته على أسس عالية الجودة حتى يكون المخرج جيدا.

أصبح العلم العامل الحاسم في استقرار الأمم وتعاونها في بناء الحضارة الإنسانية، ولتحقيق هذه الغاية لا بد من الوصول إلى المعرفة الدقيقة المستمدة من نتائج البحوث العلمية التي تضمن التصوق في إطار التنافس الحضاري، فثمة اهتمام متزايد بدراسة أخلاقيات البحث العلمي في الجامعات لما لها من تأثير فاعل في إحداث النقلة النوعية في مخرجات هذه المؤسسات. إن واقع التقيد بأخلاقيات البحث العلمي ما زال يحتاج إلى المزيد من البحوث والدراسات للتعرف على أثر الالتزام بهذه الأخلاقيات على جميع الأطراف ذات العلاقة في العمل المؤسسي، فعملية رقابة تقيد الطلبة بأخلاقيات البحث العلمي عملية ليست سهلة وتحتاج إلى قيادات واعية تأخذ بحسبانها جميع المتغيرات والمستجدات التي تحدث في العالم التي قد تسهل للباحث التجاوزات المختلفة والتي تؤثر على نوعية مخرجات الجامعة، فقد أشارت العديد من نتائج المؤتمرات، وأوراق العمل، والدراسات على وجود مشكلات تتعلق بالجوانب البحثية لدى الطلبة : ففي دراسة علي (2011)، أشار الباحث إلى جملة من المعوقات التي توصلت إليها دراسته، عدم معرفة الطالب بألية أو هيكلية (كيفية) إجراء البحوث أدى إلى خلل في تنظيم تقرير البحث وترتيبه، وضعف الثقة بالنفس لدى بعض الطلبة أدى إلى تنمية الروح الانكالية والاعتماد الكلي على المشرف في إجراء البحث وكتابة تقرير البحث، والتضييع المضرط من قبل الطالب للوقت في أمور لا تخدم مساره التعليمي والبحثي، كذلك وجود مشكلة في مشاريع بحوث التخرج، وفي دراسة عبد الرحي (2008)، أكد الباحث على ضرورة الاهتمام بالباحث من خلال اختياره وإعداده وتدريبه وتأهيله، كذلك يرى الباحث أنه بقدر ما يتوافر للباحث العلمي من خصائص وقدرات مطلوبة لإعداد البحوث العلمية بقدر ما يمتلكه الباحث من مهارات علمية بحثية يكون نجاحه كباحث علمي. أما تقرير التنمية الإنسانية العربية (2003) فقد أكد أن النشاط البحثي العربي ما زال بعيدا عن الابتكار كسمة ذات بعد قيمي، كما يشير التقرير أيضا إلى قلة الاقتباسات المرجعية في هذه البحوث مما يعكس مستوى منخفض من الجودة. وفي ورقة العمل المقدمة من آل مقبل (2011) أكد الباحث على أهمية الممارسة البحثية، وأوصى الباحث بضرورة تفعيل العلاقة بين جميع المؤسسات التعليمية وتوثيقها، وعقد الدورات والمسابقات في مجال البحث العلمي وتكريم المميزين، ومشاركة المؤسسات في تفعيل البرامج والدورات التي تساعد في خدمة البحث العلمي، وإنشاء وحدات خاصة في الجامعات تعنى بإرشاد الطلاب وتقديم المساعدات المعنوية والمادية عند عمل أبحاثهم.

ومن أهم العوامل المؤثرة على صلاحية البحث العلمي هو أهلية الباحث العلمية للقيام بالبحث العلمي وأخلاقياته العامة نحو البحث عموما والمحافظة على دقة نتائجه بوجه خاص، ويؤكد حجازي (1995) أن هناك تدنيا عاما في الأخلاقيات المهنية، ويركز على بعض صور هذا التدهور في مجال العلوم الإنسانية من بحث وكتابة وتدريب ونشر.. الخ، مع غياب الإتقان وممارسة الانتحال العلمي وإساءة استخدام البحث العلمي.

ويرى الكثير من الأكاديميين في التعليم العالي أن امتلاك طلبة الدراسات العليا منظومة أخلاقية وقيمية بشكل عام واكتسابهم بشكل خاص أخلاقيات البحث يعد مقياساً يؤخذ به في مجال جودة التعليم الجامعي (الأستاذ، 2004)، ويؤكد القيسي، وآخرون (2001) إلى أن مستوى وعي أفراد الدراسة بأخلاقيات البحث العلمي الاجتماعية لم يصل بعد إلى مدها المطلوب، وعلى صعيد الموقف الأخلاقي للباحث من القضايا المنهجية للبحث كشفت الدراسة عن تدني مستوى وعي أفراد الدراسة وإدراكهم لهذا المجال. أما ستيرن وإليوت (Stern and Elliot, 1995) فقد أوصيا بضرورة تطوير منهاج خاص لتدريس أخلاقيات البحث الأكاديمي ليقوم أعضاء هيئة التدريس بتدريسه.

في ضوء ما تم استعراضه من الأدبيات التي تتعلق بهذا الموضوع، تتمثل مشكلة الدراسة في تعرف أخلاقيات البحث العلمي لدى طلبة الكليات الإنسانية في جامعة الملك سعود.

### هدف الدراسة :

هدفت الدراسة إلى التعرف على أخلاقيات البحث العلمي لدى طلبة الكليات الإنسانية في جامعة الملك سعود، وكما حدتها أداة الدراسة بخمسة مجالات هي: الأخلاقيات المتعلقة باختيار الموضوع واعداد الخطة، والأخلاقيات المتعلقة باعداد الإطار النظري والدراسات السابقة، والأخلاقيات المتعلقة بإجراءات تطبيق الدراسة وجمع البيانات، والأخلاقيات المتعلقة بمعالجة البيانات والمعلومات البحثية، والأخلاقيات المتعلقة بعرض النتائج وتحليلها ومناقشتها.

### أسئلة الدراسة :

بالتحديد سعت الدراسة للإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما درجة التزام طلبة الكليات الإنسانية في جامعة الملك سعود بأخلاقيات البحث العلمي من وجهة نظر أساتذتهم؟
2. هل تختلف درجة الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي لدى طلبة الكليات الإنسانية في جامعة الملك سعود. باختلاف كل من:  
- النوع الاجتماعي؛ (ذكر، أنثى)، الرتبة الأكاديمية التي يحملها عضو هيئة التدريس.

### أهمية الدراسة :

تتناول هذه الدراسة موضوع أخلاقيات البحث العلمي بطريقة تعتمد الخطوات الأساسية وما يرتبط بها من أخلاقيات لإعداد البحث مروراً بجميع مراحل المتعارف عليها في هذا الجانب، ويؤمل أن تسهم نتائج هذه الدراسة في توجيه اهتمام إدارات الكليات في الجامعات السعودية التعرف إلى الواقع الحالي عن مدى حاجة الطلبة للمساعدة في تطوير ذواتهم على الصعيدين البحثي والأخلاقي فيما يتعلق بكتابة البحوث. كما تفتح نتائج هذه الدراسة مجالاً لطرح تساؤلات علمية في هذا الصدد تبني عليها ركائز بحوث ودراسات أخرى، كذلك يؤمل أن تساهم هذه الدراسة في إلقاء الضوء على نقاط القوة والضعف في مجال البحث العلمي في الكليات المقصودة، وطرح المقترحات الضرورية لدعم أخلاقيات البحث العلمي وتنميته لدى الطلبة؛ الأمر الذي يمكن أصحاب القرار من المراجعة الدورية لتلك الممارسات، كما وستشكل تغذية راجعة لهم عن تلك الكليات، وستوفر الدراسة معلومات تدعم آلية ضبط جودة البرامج الأكاديمية من حيث مكوناتها الداخلية ومخرجاتها المرتبطة بالبحث العلمي.

### منهج الدراسة :

تتبع الدراسة منهج البحث الوصفي المتمثل في التعرف على أخلاقيات البحث العلمي لدى طلبة الكليات الإنسانية في جامعة الملك سعود.

## مصطلحات الدراسة :

أخلاقيات البحث العلمي: تعرف أخلاقيات البحث العلمي بأنها مجموعة الشروط والأحكام القيمية والمبادئ والآداب التي تحكم سلوك الطالب الباحث في الجامعة أثناء إعداده مشروع التخرج أو الرسالة أو الأطروحة في جميع مراحل بحثه، والتي تشتمل على المجالات الأخلاقية. وكما حددتها أداة الدراسة: الأخلاقيات المتعلقة باختيار الموضوع واعداد الخطة، والأخلاقيات المتعلقة بإعداد الإطار النظري والدراسات السابقة، والأخلاقيات المتعلقة بإجراء تطبيق الدراسة وجمع البيانات، والأخلاقيات المتعلقة بمعالجة البيانات والمعلومات البحثية، والأخلاقيات المتعلقة بعرض النتائج وتحليلها ومناقشتها.

## الإطار النظري :

إن التسليم بأهمية البحث العلمي في تطوير المجتمعات وتقدمها يقتضي التسليم أيضا بأهمية الباحث العلمي، وبضرورة الاهتمام بحسن اختياره واعداده وتدريبه وتأهيله. ذلك لأن الباحث العلمي هو الأداة لتحقيق أهداف البحث العلمي، والمنفذ لسياسات هذا البحث واستراتيجياته وخطته ومشروعاته وبرامجه، وبقدر ما يتوافر للباحث العلمي من خصائص وصفات وقدرات عقلية وانفعالية ومزاجية واجتماعية وخلقية يتطلبها العلم في مجال البحث العلمي، وبقدر ما يمتلكه من مهارات علمية بحثية، وما يتمتع به من وعي وإلمام بحاجات أمته ومجتمعه ومشكلاته يكون نجاحه كباحث علمي، ويكون مستوى أبحاثه ونوعيتها وتكون الثقة في معطياتها ونتائجها. ولما كان البحث العلمي من الأولويات التي وجدت الجامعة من أجله، كان لا بد من متابعتها وتقصي جميع الجوانب المتعلقة به وعلى رأسها الأخلاقيات التي ينبغي للباحث التقيد بها أثناء إعداد دراسته. فيرى الخولي، (1996) أن أهم المعايير الأخلاقية للبحث العلمي تتمثل في:

1. الثقة بالعلم والبحث العلمي: وهي الثقة بأهمية العلم في إيجاد الحلول للمشكلات التي تواجه الفرد. حيث من خلال استخدام الأسلوب العلمي تنظم الأولويات ويتم إيجاد الحلول. فالعلم وسيلة الإنسان للوصول للحقائق.
2. حب الاستطلاع والرغبة المستمرة في التعلم.
3. اتساع الأفق العقلي.
4. توخي الدقة في صياغة الظواهر وملاحظتها وكفاية الأدلة للوصول إلى القرارات والأحكام.
5. البعد عن الجدل.
6. تقبل الحقائق والبحث وراء المسببات الحقيقية للأحداث والظواهر.
7. القدرة على التركيز وقوة الملاحظة.
8. التمتع بالتواضع.
9. القدرة على الصبر والتحمل.
10. الأمانة العلمية.

أما المسؤولية الأخلاقية المتعلقة بالكفاءة العلمية للباحث كما يراها (سوييف، 1995) فهي:

1. اختيار المشكلة موضوع البحث: على الباحث حين يختار مشكلته أن يكون على بينة من قيمتها ومعناها، حيث على الباحث أن يقدم أفضل استثمار ممكن لوقته وجهده وما يتفقه من أموال. كذلك أن لا يميل عليه أحد ما ينبغي له أن يختار للبحث وما لا ينبغي له أن يختار.
2. تصميم البحث: وهو التخطيط للبحث ويشمل هذا التخطيط ما يلي:
  - أ. اتخاذ قرار بشأن نوع البحث الذي سوف يجريه الباحث.
  - ب. اختيار عينات البحث (حجم العينة وعلاقتها بالمشكلة ومناسبتها لموضوع الدراسة).
  - ج. الاستقرار على نوع الأداة التي سوف يستخدمها الباحث في جمع مشاهداته، أو بياناته، من حيث كفاءة هذه الأداة وملائمتها.

- د. اختيار طرق التحليل التي سوف يستخدمها لاستخلاص النتائج.
- هـ. تفسير النتائج والتعليق عليها؛ وهذا يشمل ثراء التفسير أو التعليق والقدرة الاستيعابية للتفسير. والبعد الأخلاقي للتفسير أو التعليق.
- و. كتابة التقرير العلمي ونشره، وهذا يتعلق بحقوق الملكية للأفراد والمؤسسات ممن شاركوا في إجراء البحث بالجهد أو بالمال أو بالرعاية، وحق سرية المعلومات للمتطوعين، وحول ما يجوز وما لا يجوز نشره بالنسبة لأدوات البحث.

وفيما يتعلق بصفات الباحث يرى وصفي (2003) أن صفات الباحث الجيد هي حب الاطلاع والعلم وصفاء الذهن والصبر والمثابرة والأمانة العقلية والتخمين والخيال. وقد حدد باربر ومارتان (Barber and Merton، 1962) خمس قيم ثقافية عامة تضي إلى اتجاهات علمية إيجابية وهذه القيم هي: قيمة العقلانية، وقيمة المنفعة، وقيمة الفردية، وقيمة التحسينية. أما ليبسي (Lipsey، 1972) فقد حدد عدداً من القيم المعرفية العلمية وهي: الموضوعية، والأخذ بالإمبريقية، والتحقق، والأخذ بالطريقة العلمية، وعدم التمسك بالخطأ، والتسامح العلمي، والمعارضة. كذلك قيمة الرغبة الملحة في المعرفة والفهم، قيمة حب الاستطلاع، قيمة البحث عن المادة العلمية ومعناها، قيمة الرغبة في الإثبات والتحقق، قيمة احترام المنطق، قيمة تدارس المقدمات بعناية، قيمة تدارس النتائج بعناية (ThelenLeverne، 1976 Kozlow James). أما الفضلي (1992) فيرى أن من أهم صفات الباحث الجيد هي القيمة الأخلاقية؛ وهي أن يتحلى الباحث في ما يلي:

- أ. الصبر: حيث البحث مسؤولية وهذه تتطلب التحمل، والتحمل يتطلب الصبر.
- ب. الاحترام لآراء الآخرين مهما كانت ضئيلة أو هزيلة، ومهما كانت عظيمة أو خطيرة.
- ت. المثابرة على مواصلة البحث مهما كانت العوائق والصعوبات.
- ث. التواضع: حيث الغرور مطية الهلاك.

صيني (1994) يرى أن من مسؤوليات كل من الباحث والمشرف في الدراسات العليا في إعداد رسالة الماجستير وأطروحة الدكتوراه بما يلي: اجتناب التحيز عند المقارنة، اجتناب المبالغات في تصوير السلبيات أو الإيجابيات، دقة الاقتباس المباشر والأمانة في النقل أي مطابقة المنقول للأصل وتجنب التشويه بتجريد الاقتباس من سياقه، درجة مصداقية الاقتباسات، درجة عمق المادة العلمية المقتبسة وتفصيلها وصلتها بتخصص موضوع البحث، قوة الأدلة العقلية والتقليدية سواء أكانت استشهادات أم أمثلة، سلامة البحث من الأخطاء في الحقائق العامة التي تحتاج إلى التوثيق.

ويتطلب من عضو هيئة التدريس أن يقدم من نفسه نموذجاً معرفياً وإنسانياً وسلوكياً في آن واحد، على الصعيد العلمي والسلوكي والتنويري أن يجعل من نفسه قدوة للطلبة في التنظيم والتخطيط والمثابرة وتطوير الذات والموضوعية والأمانة والعدل وغير ذلك. وفي هذا السياق فإنه ينصح بأن تنظم الكلية لقاءات عامة دورية بين طلبة الدراسات العليا وأساتذة الكلية للبحث في ما يواجهه الطلبة من مشكلات وما يقدمونه من مقترحات لتطوير برامج الدراسات العليا (جرار، 2005).

الخطاب البحثي يؤمل منه أن يتسم بمعايير أخلاقية معروفة، وأن يتسم الباحث بأخلاقيات البحث العلمي في كل مرحلة من مراحل عمله، مما يشكل منظومة قيمية بحثية تؤكد صدق النتائج التي تم التوصل إليها، وصدق الغاية التي من أجلها أجري البحث، حيث يرى الكثير من الأكاديميين في التعليم العالي أن امتلاك طلبة الدراسات العليا منظومة أخلاقية وقيمية بشكل عام وكسابهم بشكل خاص أخلاقيات البحث يعدّ مقياساً يؤخذ به في مجال جودة التعليم الجامعي (الأستاذ، 2004).

ويرى الجميل (2005) في قراءة لما جاء في التقريرين الأول الخاص بالتنمية الإنسانية للدول العربية للعام 2002 والثاني حول الاستثمار الأجنبي في التعليم العالي، يوضح بجلاء الحاجة إلى تحرير نظم التعليم العالي والخروج من حالة البؤس التي يعيشها هذا القطاع، حيث تكمن المشكلة في عمليات جودة التعليم العالي التي من المفترض أن تواكب التغيرات والتطورات في العالم، فالجامعة هي إحدى المؤسسات الرائدة في المجتمع،

وهذا يعني أن تكون الجامعة الحصان الذي يسحب العربية وليس العكس وهو أن تكون الجامعة بمثابة العربية التي يسحبها الحصان، وذلك من خلال الإشعاع الفكري والعلمي لها فيه. ويرى رمزون (2004) أن أهم خصائص الباحث الجيد تتمثل في: الأمانة العلمية وتشمل الأسلوب الوافي في الكتابة واستقصاء المعلومة من البحوث مباشرة وليس من طرف آخر، والتوثيق السليم لمصادر المعلومات ورد القول لصاحبه الأصلي، وتسلسل البحث وتربطه، واختيار مشكلة البحث التي لم يتم بحثها من قبل. أما حافظ (2004) فيرى أن من أهم صفات الباحث العلمي أو طالب الدراسات العليا هي الصفات الخلقية للباحث والتي تتضمن:

1. الروح النقدية: على الباحث مناقشة الآراء والنظريات والقوانين في مجاله ونقدها وتفنيدها.
2. النزاهة: التجرد من الذاتية في العمل العلمي، طرح المصالح والميول والاتجاهات الشخصية جانباً.
3. الحياد: أن يقف من الآراء والأفكار المتباينة والمفاهيم المتعددة والنظريات والقوانين موقف المقارن الموازن ولا ينحاز إلى أحدها إلا بناء على تقدير موضوعي بحث.
4. الموضوعية: التجرد من الذاتية والأفكار المسبقة والآراء الخاصة والتحيزات الذاتية.

ويشير (فرجاني، 1995) إلى صعوبة التصور في أن يتبنى الباحثون أخلاقيات حميدة في مجتمع لا تقوم الحياة الجامعية والبحثية فيه على نسق أخلاقي بوجه عام، وبالاتجاه ذاته يشير (حسين، 1995) إلى أن الأخلاقيات الأكاديمية تتأثر بصورة واضحة بمنظومة القواعد الأخلاقية السائدة في المجتمع، وما يسود فيه من عوامل تسيب أو جدية في التعامل مع القواعد والقوانين الأخلاقية، وأشار (فرحات، 1995) إلى أن الاعتراف بمشروعية الضوابط الأخلاقية للبحث العلمي الاجتماعي أمر لازم لزوم الأخلاق لضبط السلوك الإنساني برمته.

## الدراسات السابقة:

فيما يلي سيتم عرض لبعض الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الدراسة.

### الدراسات العربية :

تناولت عدة دراسات موضوع تقييم أخلاقيات البحث العلمي وفحصها في الجامعات، ومنها دراسة عبد الحكي (2008)، التي هدفت إلى التعرف على أخلاقيات البحث العلمي المراد اتباعها، وما موقف الباحث العلمي في الوطن العربي منها. خلصت الدراسة إلى أن هناك أهمية كبيرة للباحث العلمي، وبضرورة الاهتمام به من خلال اختياره وإعداده وتدريبه وتأهيله، كذلك يرى الباحث أنه بقدر ما يتوافر للباحث العلمي من خصائص وقدرات يتطلبها إعداد البحوث العلمية بقدر ما يمتلكها الباحث من مهارات علمية بحثية يكون نجاحه كباحث علمي.

يشير تقرير التنمية الإنسانية العربية (2003) أنه رغم الزيادة في عدد البحوث العربية إلا أن النشاط البحثي العربي ما زال بعيداً عن الابتكار كسمة ذات بعد قيمي، كما يشير التقرير أيضاً إلى قلة الاقتباسات المرجعية في هذه البحوث مما يعكس مستوى منخفض من الجودة. وخرج تقرير التنمية الإنسانية العربية إلى أن أهم المسؤوليات والمبادئ والقواعد الأخلاقية التي تتضمنها المواثيق الأخلاقية في مجال البحث العلمي:

1. المسؤوليات العامة تجاه الجامعات والأفراد الخاضعين للدراسة (الخصوصية، والسلامة والرعاية، وحفظ الحقوق) وتجاه الجمهور العام (الحس السياسي والاجتماعي، وترشيد السياسة العامة، والنزاهة والإنصاف)، واتجاه التخصص (الأمانة وعدم التحيز، واتجاه أصحاب المشروعات والهيئات المشرفة على البحوث). (الأمانة، وعدم قبول الشروط تتعارض مع الأخلاقيات المهنية) وتجاه الحكومات (الأمانة، والصدق، وعدم التنازل عن أخلاقياته).
2. القواعد الأساسية وأفضل السبل للتعامل في المواقف الخاصة بعلاقتهم بالمبجوثين والزلاء والمستخدمون والعملاء والسلطات العامة. ومن أبرز القواعد: الموضوعية والنزاهة في ممارسة البحث.

ومراعاة حقوق مجتمع البحث، ونشر تعاليم المنهج العلمي واتباعه في البحث، توضيح الالتزامات والأدوار والحقوق.

3. قواعد السلوك والمبادئ الأخلاقية المتضمنة، والكفاءة في العمل وحماية مصالح من يعلمون معهم، والنزاهة في مجالات التطبيق، واحترام حقوق الأفراد وكرامتهم والاهتمام بمصالح الآخرين، ومراعاة المسؤولية نحو المجتمع، والتزويد بالخبرة ورفع مستوى الكفاءة المهنية، وعدم التحيز والحفاظ على الخصوصية والسرية، والحصول على موافقة المؤسسة قبل إجراء البحث، وتقديم معلومات دقيقة عن خطة البحث، والالتزام بالخطة بعد الموافقة عليها.

4. الأخلاقيات المهنية المنظمة لعمل البحث. خاصة مراعاة المسؤولية المهنية، والمساعدة في حماية حقوق الإنسان. والمسؤولية تجاه التخصص العلمي بالبحث عن المعرفة والاجتهاد النقدي، وتحسين الكفاءة العلمية، وتعزيز السلوك الأكاديمي التزيه، ومراعاة حقوق المجتمع والالتزام نحو المواطن، وحرية البحث العلمي، ومراعاة مناهج البحث.

ويرى كل من خليل، وطه. (2002). في تحليل أخلاقيات البحث العلمي الاجتماعي الأبعاد والقضايا الأساسية من خلال المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجناحية في قسم بحوث وقياسات الرأي العام أن قواعد البحث العلمي ومعاييرها تتضمن مبادئ الممارسة الأخلاقية والمسؤوليات إزاء المستجيبين والباحثين الميدانيين وفريق العمل البحثي، ومراعاة مبدأ المنافسة العادلة مع الزملاء والكفاءة، والحفاظ على سرية كافة المعلومات التي من شأنها أن تحدد هوية المستجيبين واستجاباتهم، ومراعاة الدقة والمنهجية، ومراعاة الأمانة والموضوعية في الاستطلاعات. وفي دراسة أجراها القيسي، وآخرون (2001) بعنوان مستوى الوعي بأخلاقيات البحث العلمي، (دراسة ميدانية لأعضاء هيئة التدريس في كليتي الآداب والتربية / عدن)، تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في كليتي التربية / عدن والآداب من حملة شهادة الماجستير واللقب العلمي أستاذ مساعد صعوداً. أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى وعي الباحثين بأخلاقيات البحث العلمي الاجتماعية لم يصل بعد إلى مدها المطلوب، وعلى صعيد الموقف الأخلاقي للباحث من القضايا المنهجية للبحث كشفت الدراسة عن تدني مستوى وعي الباحثين وإدراكهم لهذا المجال، أما محور الخصائص الأخلاقية للباحثين في العلوم الاجتماعية فقد مثلت حالة أفضل بالمقارنة مع الاستجابة على محوري الموقف الأخلاقي من قضايا الفرد والمجتمع، والموقف الأخلاقي من القضايا المنهجية، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن الاتجاه العام للمبجوثين يميل نحو التأكيد على الخصائص الأخلاقية التي ينبغي أن يتمتع بها الباحث العلمي. كذلك أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى وعي الباحثين بأخلاقيات البحث العلمي تبعاً لمتغيرات الكلية، والجنس، واللقب العلمي، والمؤهل العلمي.

### الدراسات الأجنبية :

أجرى أندرسون (Anderson.1998) دراسة بعنوان «موضوعات أخلاقية وأساسها الفرد- دراسة مقارنة» هدفت الدراسة إلى تعرف المشاكل الأخلاقية في مجال البحث والتي تتضمن فهم الذات. وناقشت الدراسة بعض المشاكل الأخلاقية المتعلقة بالباحث وتحديد عدد من المعايير الأخلاقية في كتابة البحوث، والمشاكل التي يواجهها الباحث. أما دراسة ياورث (yea worth.1997) هدفت إلى التعرف على أخلاقيات البحث ومبادئه في الإدارة الأكاديمية، حيث توصلت الدراسة إلى بعض وجهات النظر حول مواضيع مختلفة من مثل: كيفية صياغة القرارات وفقاً للمعايير والمبادئ الأخلاقية؛ كالعادل والإخلاص في العمل والإيمان به، كذلك بعض الجوانب المسلكية للبحث التربوي. وفي دراسة ستيرنوايوت (Stern and Elliot. 1995) التي هدفت إلى تطوير مناهج خاص لتدريس أخلاقيات البحث الأكاديمي ليقوم أعضاء هيئة التدريس بتدريسه. وأوصت الدراسة بوجود العمل على تطوير الوسائل الضرورية لأخلاقيات البحث واستخدامها، تدريب أعضاء هيئة التدريس على أخلاقيات البحث قبل تدريسهم إياه. تدريس أخلاقيات البحث التربوي بتجاهين عملي وفلسفي والعمل بصوره جماعية، تحليل الموضوعات النظرية وتفسيرها. وقدم أوليفير

(Olivier، 1992) دراسة بعنوان مقاييس الأخلاق في الجمعية الأمريكية للبحث التربوي هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مقاييس أخلاقية معتمدة لدى الجمعية وتطبيقها في التعليم العالي. وأسفرت الدراسة عن تطوير مبادئ إرشادية للبحث التربوي وتطبيقها في التعليم العالي ومن هذه المبادئ:

1. مسؤوليات البحث التربوي.
2. المؤسسة ودورها في البحث التربوي.
3. التفتح والفهم الذهني.
4. التحرير والمراجعة.
5. مدى الاستفادة من نتائج الدراسات الأخرى.

## إجراءات الدراسة

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس من حملة الدكتوراه في الكليات الإنسانية (التربوية، اللغات والترجمة، الآداب، إدارة الأعمال) من الذين يشرفون على الرسائل العلمية في جامعة الملك سعود للفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي 1431/1432 هـ والبالغ عددهم (291). وتم الحصول على (124) استجابة بنسبة حوالي (43%) من كامل أفراد الدراسة، ويبين الجدول رقم (1) توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات النوع الاجتماعي، والرتبة الأكاديمية.

جدول رقم (1) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغيراتها

المتغير	المستويات التصنيفية	العدد	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	67	54%
	أنثى	57	46%
	المجموع	124	100%
الرتبة الأكاديمية	أستاذ	20	16%
	أستاذ مشارك	56	45%
	استاذ مساعد	48	39%
	المجموع	124	100%

أداة الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم تطوير أداة الدراسة بالاعتماد على الأدب النظري المتصل بالدراسة من خلال مراجعة الدراسات والأبحاث السابقة وأوراق العمل والدوريات والمؤتمرات. وكان عدد فقراتها (60) فقرة، وتكونت من خمسة مجالات هي: (الأخلاقيات المتعلقة باختيار الموضوع واعداد الخطة، الأخلاقيات المتعلقة بإعداد الإطار النظري والدراسات السابقة، الأخلاقيات المتعلقة بإجراءات تطبيق الدراسة وجمع البيانات، الأخلاقيات المتعلقة بمعالجة البيانات والمعلومات البحثية، الأخلاقيات المتعلقة بعرض النتائج وتحليلها ومناقشتها). ويبين الجدول رقم (2) مجالات الاستبانة وعدد فقراتها وأرقام الفقرات وبصورتها النهائية.

جدول رقم (2) مجالات الاستبانة وعدد فقراتها بصورتها النهائية

الرقم	المجال	عدد الفقرات	أرقام الفقرات
1	الأخلاقيات المتعلقة باختيار الموضوع وإعداد الخطة	10	1-10
2	الأخلاقيات المتعلقة بإعداد الإطار النظري والدراسات السابقة	20	11-30
3	الأخلاقيات المتعلقة بإجراءات تطبيق الدراسة وجمع البيانات	15	31-45
4	الأخلاقيات المتعلقة بمعالجة البيانات والمعلومات البحثية	7	46-52
5	الأخلاقيات المتعلقة بعرض النتائج وتحليلها ومناقشتها	8	53-60

تم استخدام سلم ليكرت الخماسي في الإجابة عن فقرات الأداة المستخدمة وحسب الأوزان المبينة إزاء كل إجابة (عالية جداً، 5، عالية 4، متوسطة 3، متدنية 2، متدنية جداً 1).

#### إجراءات تصحيح أداة الدراسة

تم تقسيم واقع أخلاقيات البحث العلمي لدى طلبة الكليات الإنسانية في جامعة الملك سعود لدى أفراد مجتمع الدراسة إلى ثلاثة مستويات: مرتفع، ومتوسط، ومتدن، وذلك استناداً إلى سلم ليكرت الخماسي، حيث أعطي البديل عالية جداً خمس درجات، والبديل عالية أربع درجات، والبديل بدرجة متوسطة ثلاث درجات، والبديل متدنية درجتان، والبديل متدنية جداً درجة واحدة.

#### صدق الأداة:

تم إيجاد صدق الأداة من خلال عرضها على عدد من المحكمين من أساتذة الجامعات، حيث طلب من المحكمين دراسة محتوى الاستبانة وبيان آرائهم بالنسبة لوضوح الجمل وبنود الاستبانة ودقة صياغتها، ومدى شمول محتوى الاستبانة لأخلاقيات مهنة التربية والتعليم والصدق في التعبير عنها، ومدى شمول الفقرات ومناسبتها للمجال الذي تتبعه، ومدى ارتباط الفقرات بالمجال المندرجة تحته، وأي اقتراحات أو إضافات سواء للمجالات أو الفقرات التي يرى المحكم ضرورة وجودها. وقد أسفر هذا عن بعض الملاحظات التي تم الأخذ بها لزيادة دقة الاستبانة في قياس متغيرات البحث.

#### ثبات الأداة:

للتأكد من ثبات أداة الدراسة تم حساب معامل الاتساق الداخلي باستخدام معامل كرونباخ ألفا للأداة ككل ولمجالاتها الخمسة، ويبين الجدول رقم (3) معاملات الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، إذ تراوحت بين (0.89 - 0.98).

جدول رقم (3) معامل الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) لأداة الدراسة

رقم المجال	المجالات	قيمة كرونباخ ألفا
1	الأخلاقيات المتعلقة باختيار الموضوع وإعداد الخطة	0.88
2	الأخلاقيات المتعلقة بإعداد الإطار النظري والدراسات السابقة	0.94
3	الأخلاقيات المتعلقة بإجراءات تطبيق الدراسة وجمع البيانات	0.96

0.95	الأخلاقيات المتعلقة بمعالجة البيانات والمعلومات البحثية	4
0.98	الأخلاقيات المتعلقة بعرض النتائج وتحليلها ومناقشتها	5
0.97	الاتساق الكلي لمجالات الدراسة	

#### متغيرات الدراسة :

لقد شملت الدراسة متغيرين مستقلين ومتغير تابع واحد.

#### 1. المتغيرات المستقلة وهي :

أ. النوع الاجتماعي. (ذكر، أنثى).

ب. الرتبة الأكاديمية. (أستاذ، وأستاذ مشارك، وأستاذ مساعد).

#### 2. المتغير التابع.

درجة التزام طلبة الكليات الإنسانية في جامعة الملك سعود بأخلاقيات البحث العلمي من وجهة نظر أساتذتهم.

#### المعالجة الإحصائية :

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على كل مجال من مجالات الدراسة، كذلك تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الأحادي للتعرف على دلالات الفروق بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على مجالات أداة الدراسة تبعاً لمتغيري النوع الاجتماعي والرتبة العلمية.

### نتائج الدراسة ومناقشتها:

تم جمع البيانات بواسطة أداة الدراسة، وسيتم عرضها وفقاً لأسئلة الدراسة.

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: «ما درجة التزام طلبة الكليات الإنسانية في جامعة الملك سعود بأخلاقيات البحث العلمي من وجهة نظر أساتذتهم؟»

وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على مجالات الدراسة والأداة الكلية، حيث كانت كما هي موضحة في الجدول رقم (4).

جدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على مجالات الدراسة والأداة الكلية

رقم المجال	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب المجال حسب القوة (الرتبة)	المستوى
الأول	الأخلاقيات المتعلقة باختيار الموضوع وإعداد الخطة	2.62	0.57	1	متوسط
الثاني	الأخلاقيات المتعلقة بإعداد الإطار النظري والدراسات السابقة	2.48	0.59	2	متوسط
الثالث	الأخلاقيات المتعلقة بإجراءات تطبيق الدراسة وجمع البيانات	2.46	0.69	3	متوسط
الرابع	الأخلاقيات المتعلقة بمعالجة البيانات والمعلومات البحثية	2.40	0.68	5	متوسط
الخامس	الأخلاقيات المتعلقة بعرض النتائج وتحليلها ومناقشتها	2.43	0.70	4	متوسط
	الأداة الكلية	2.48	0.59		متوسط

يلاحظ من الجدول رقم (4) أن متوسطات المجالات كلها جاءت في مدى الفئة المتوسطة وتراوحت بين (-2.62، 2.43). كما يلاحظ أن متوسطات المجالات المتعلقة بالدراسة الميدانية وهي المجالات (الثالث، والرابع، والخامس)، جاءت قيم المتوسطات أقل من غيرها من المجالات، وقد يفسر ذلك بأن الأعمال البحثية المتعلقة بهذه المجالات الثلاثة، هي جوهر العمل البحثي، وبذلك تعد المحك الرئيس للالتزام بأخلاقيات البحث العلمي، وهذا يقودنا إلى ملاحظة افتقار مقررات الأقسام الأكاديمية في البحث العلمي إلى وجود محتوى متخصص في أخلاقيات البحث العلمي. وهذا يشير إلى أن صلاحية البحث وفعالية نتائجه تعتمد على أهلية الباحث العلمية للقيام بالبحث، وأهلية البيئة التي يجري فيها البحث. وهذا ما أكده حمدان (1989) من حيث كفاية الباحث ومعرفة النظرية والتطبيقية لمفاهيم البحث العلمي ومبادئه وطرقه وأدواته وتخطيطه وتنفيذه، وميوله وأخلاقياته العامة نحو البحث عموماً والمحافظة على دقة نتائجه بوجه خاص.

اتفقت نتائج الدراسة مع الكثير من نتائج الدراسات السابقة ونتائج المؤتمرات وأوراق العمل من مثل، دراسة (القيسي، وآخرون، 2001) ودراسة (فرجاني، 1995)، ودراسة (حسين، 1995)، (فرحات، 1995) التي أكدت على أهمية الضوابط الأخلاقية للبحث العلمي. وهذا أيضاً ما أكدته، (سويف، 1995) من حيث المسؤولية الأخلاقية للباحث من زاوية علاقتها بالناحية الفنية لتصميم الأبحاث والخروقات الكثيرة التي ترتكب بوعي، أو بدونه تمثل مظهراً من مظاهر الخروج على قواعد أخلاقيات البحث العلمي.

النتائج المتعلقة بدرجة التزام طلبة الكليات الإنسانية في جامعة الملك سعود بأخلاقيات البحث العلمي من وجهة نظر أساتذتهم بحسب مجالات الدراسة.

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على فقرات مجالات الدراسة حيث كانت على النحو الآتي:

#### أ- المجال الأول: الأخلاقيات المتعلقة باختيار الموضوع واعداد الخطة

كانت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على فقرات هذا المجال كما هي موضحة في جدول رقم (5).

كما هو ملاحظ في الجدول رقم (5) أن جميع الفقرات وقعت قيم المتوسطات في مدى فئة الدرجة المتوسطة، بل أنها وقعت في المستوى المنخفض في هذا المدى حيث لم تتجاوز قيمة أعلى متوسط للفقرات عن 2.85، والأكثر أهمية أن الفقرة التي نصت على «يلتزم الطلبة بخطة الدراسة المعتمدة رسمياً ما لم يتم إجراء تعديل بمحتواها من قبل جهة الإشراف الرسمية»، جاءت بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.34)، وقد يفسر ذلك بأن بعض طلبة الدراسات العليا ينجزون خططهم البحثية دون بلورة مسبقة لمنهجية البحث وذلك حتى يتمكن من إقرار الخطة بعد اجتيازه للاختبار الشامل، ولذلك قد يجري الطلبة تعديلات على الخطة دون إجراء رسمية قد تعيقه. أما الفقرة التي نصت «يشير الطلبة للدراسات التي سبقتهم في دراسة نفس المشكلة» بالمرتبة قبل الأخيرة بمتوسط (2.35)، وهذا قد يفسر بأن بعض الطلبة قد لا يشيرون إلى الدراسات السابقة لنفس المشكلة حتى لا يرد موضوعه الذي اختاره، وقد يختار عدم الإشارة للدراسات السابقة لنفس المشكلة حتى يسهل على نفسه التجربة البحثية فيما يتعلق بالإطار النظري والمنهجية والتحليل، كذلك قد يلجأ بعض الطلبة إلى اختيار موضوعات بحثية تتطلب مراجع غير متوفرة أو مشكلات بحثية تتعلق باتجاهات المشرفين عليهم مما يسهم في جعل الطالب غير قادر على الإيفاء بمتطلبات الخطة، هذا وفي المقابل قد ينظر الكثير من الطلبة إلى القضية البحثية كمهمة مرحلية في دراسته وعليه أن ينهيها بأقصر الطرق وأقلها تكلفة عليهم ما يسهم بإحلال الطالب بالتمسك بالقواعد البحثية في إنجاز خطته.

جدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على فقرات مجال الأخلاقيات المتعلقة باختيار الموضوع واعداد الخطة

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة حسب القوة (الرتبة)	المستوى
1	يختار الطلبة موضوعات دراستهم بناء على قيمتها العلمية.	2.70	0.92	5	متوسط
2	يشير الطلبة للدراسات التي سبقتهم في دراسة نفس المشكلة.	2.35	0.75	9	متوسط
3	يختار الطلبة موضوعات تكررت دراستها لوجود فائدة شخصية تبرر ذلك.	2.76	0.89	4	متوسط
4	يعد الطلبة خطط دراستهم بعد الاطلاع الكافي على جوانب الموضوع المتعلقة بالدراسة.	2.78	0.90	3	متوسط

متوسط	8	0.88	2.51	يلتزم الطلبة في إعدادهم لخطة دراستهم بمعايير المنهج العلمي وإجراءاته.	5
متوسط	1	0.57	2.85	يعتمد الطلبة على جهودهم الذاتي في إعداد خطة الدراسة بدلا من الاعتماد كليا أو جزئياً على خطط بحوث مشابهة سابقة.	6
متوسط	10	0.75	2.34	يلتزم الطلبة بخطة الدراسة المعتمدة رسمياً ما لم يتم إجراء تعديل بمحتواها من قبل جهة الإشراف الرسمية.	7
متوسط	7	0.71	2.52	يشير الطلبة للتعديلات التي يضطروا لإجرائها على الخطة الأصلية بناء على الإجراءات الإشرافية المعتمدة بالمؤسسة التعليمية.	8
متوسط	2	0.87	2.84	يختار الطلبة موضوعات بحثية رائدة.	9
متوسط	6	0.94	2.61	يقدم الطلبة خطط بحث متكاملة.	10
متوسط	1	0.57	2.62	المجال ككل	

ب- المجال الثاني: الأخلاقيات المتعلقة بإعداد الإطار النظري والدراسات السابقة:

كانت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على فقرات هذا المجال كما هي موضحة في جدول رقم (6).

جدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على فقرات مجال الأخلاقيات المتعلقة بإعداد الإطار النظري والدراسات السابقة

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة حسب القوة	المستوى
11	يقوم الطلبة بجمع المادة العلمية والدراسات السابقة وتحليلها بناء على درجة صلتها بموضوع الدراسة.	2.38	0.82	16	متوسط
12	يضمن الطلبة النصوص المقتبسة في الإطار النظري دون تعديل منهم بقصد إيجاد علاقة بينها وبين موضوع الدراسة.	2.49	0.82	10	متوسط
13	يقتبس الطلبة النصوص بحسب الحاجة إليها.	2.76	0.89	4	متوسط
14	يستشهد الطلبة بالمعلومات التي تتفق مع فرضيات دراستهم والمخالفة لها على حد سواء.	2.45	0.81	14	متوسط

متوسط	12	0.83	2.46	يستشهد الطلبة بنتائج الدراسات السابقة الموافقة لفرضيات بحثهم؛ والمخالفة لها على حد سواء.	15
متوسط	6	0.83	2.59	يقوم الطلبة بتحليل المعلومات وتصنيفها ليتمكنوا من ربطها بسياق البحث ونتائجه وفق المنهجية العلمية المستخدمة.	16
متوسط	3	0.86	2.72	يلتزم الطلبة الحياد في عرضهم للأفكار المتباينة.	17
متوسط	1	0.84	2.82	ينصف الطلبة الرأي المخالف عند عرضهم للآراء المخالفة لرأيهم.	18
متدنية	20	0.81	2.02	يتجنب الطلبة العبارات التي تحمل طابع السخرية أو التهمك اتجاه آراء الآخرين.	19
متوسط	8	0.69	2.52	يلتزم الطلبة بالدقة في جمع مادة الإطار النظري والدراسات السابقة وتحليلها.	20
متوسط	9	0.88	2.50	يوفق الطلبة كل ما ينقلونه عن الآخرين الذين سبقوهم في دراسة الموضوع.	21
متوسط	7	0.84	2.56	يتأكد الطلبة من مصادر المعلومات التي ينقلون منها	22
متوسط	11	0.97	2.48	يبتعد الطلبة عن انتحال أعمال الآخرين وآرائهم ونسبتها لأنفسهم.	23
متوسط	13	0.88	2.46	يتجنب الطلبة التعديل في فحوى ومحتوى ما ينقله عن الآخرين .	24
متدنية	19	0.93	2.30	يبتعد الطلبة عن تزوير أعمال الآخرين أو تشويه أفكارهم بأية وسيلة كانت.	25
متوسط	17	0.84	2.38	يلجأ الطلبة للمصادر الثانوية التي تنقل عن المصادر الأساسية فقط، عندما لا يتمكن من الوصول للمصادر الأساسية.	26
متوسط	18	0.96	2.34	يبتعد الطلبة عن محاولة سرقة أجزاء من بحوث آخرين واستخدامها في موضوع بحثهم.	27
متوسط	2	0.84	2.77	يلتزم الطلبة حب الاطلاع والمثابرة في الحصول على المعلومات الجديدة في موضوع الدراسة.	28
متوسط	4	0.87	2.65	يحرص الطلبة على تنوع مصادر المعلومات التي يجمعها للإطار النظري وتحديثها.	29
متوسط	15	0.89	2.39	يوثق الطلبة المصادر التي رجعوا إليها فقط.	30
متوسط	2	0.59	2.48	المجال ككل	

يلاحظ من قيم المتوسطات للمجال كأنها وان كانت في مدى فئة الدرجة المتوسطة، إلا أنها وقعت في المستوى المنخفض في هذا المدى، وجاءت آخر الفقرات ترتيباً في هذا المجال، الفقرتان رقم (19:20)، وبحسب هذا المجال جاءت قيم المتوسطات في المستوى المتدني، واحتلت الفقرة رقم (19) والتي نصت على «يتجنب الطلبة العبارات التي تحمل طابع السخرية أو التهكم اتجاه آراء الآخرين» المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.02)، وقد تفسر هذه النتيجة على أن بعض الطلبة يميل إلى التقليل من شأن أعمال وآراء الآخرين في نفس موضوع البحث وذلك حرصاً منهم على إعطاء قيمة أكبر لأعمالهم وآرائهم الخاصة ودعماً لما توصلوا إليه من نتائج، وهذا إخلال بأخلاقيات البحث العلمي مثل احترام آراء الآخرين وإنصافهم والاعتراف بالحق وإن كان ضد ما يذهب إليه الباحث. أما الفقرة رقم (25) فقد احتلت المرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (2.30) وبمستوى متدنٍ والتي نصت على «يبتعد الطلبة عن تزوير أعمال الآخرين أو تشويه أفكارهم بأية وسيلة كانت» وهذه الفقرة ذات علاقة بالفقرة رقم (19) وتتعلق بإنصاف أعمال الآخرين وإظهارها وإظهار ما فيها من حق. وجاءت بعض الفقرات قريبة جداً من مدى فئة الدرجة المتدنية، وإن كانت تقع في مدى فئة الدرجة المتوسطة من مثل الفقرة رقم (27) والتي جاءت في الترتيب رقم (18) بناءً على قيم المتوسطات الحسابية، ونصت على «يبتعد الطلبة عن محاولة سرقة أجزاء من بحوث آخرين واستخدامها في موضوع بحثهم»، وهذا مؤشر على الافتقار إلى الأمانة العلمية في التعامل مع أعمال الآخرين وعدم نسبتها إلى أصحابها بقصد أو غير قصد. كذلك جاءت الفقرة رقم (11) وترتيبها (16) في هذا المجال ونصت على «يقوم الطلبة بجمع المادة العلمية والدراسات السابقة وتحليلها بناءً على درجة صلتها بموضوع الدراسة»، وهذه النتيجة قد تفسر بأن بعض الطلبة لا يبذل الجهد المطلوب في البحث في إعداد المادة العلمية والدراسات السابقة ذات الارتباط المباشر بموضوع الدراسة وإنما يكتفي بما يقع تحت يديه وإن كان ارتباطها بموضوع الدراسة ضعيف، وقد لا يكون هناك ارتباط إلا بالمسميات، وقد تفسر كذلك أن بعض الطلبة يكون مدفوعاً مثل هذا التصرف برغبته في إظهار الكم الكبير الذي تمكن من جمعه بغض النظر عن قيمته بالنسبة لموضوع الدراسة.

وتعقياً على نتائج هذا المجال أيضاً؛ إن بعض الطلبة قد يقع في مآزق أخلاقية تتصل بالافتقار عن الآخرين فالأمانة العلمية تقتضي من الباحث أن يشير إلى المصادر التي اقتبس منها سواء كان ذلك الاقتباس حرفياً أم كان تلخيصاً لفكرة، فالأمانة العلمية تعبر عن أولويات الفضائل التي يجب أن يتحلى بها العالم والمفكر، وإلى أن الباحث سيكون له سمعة علمية عندما يستعمل المصادر التي استخدمها في بحثه استعمالاً صحيحاً بعيداً عن التشويه ومسخ أعمال الآخرين. ولعل السبب أيضاً قد يعود إلى عدم توفر الوقت الكافي لدى الطلبة لبذل الجهد الكافي للتحقق من المعلومات المتوفرة لديهم، أو البحث عن مصادر أخرى لمراجعتهم، كذلك جهل بعض الطلبة بأهمية البيانات والمعلومات التي حصلوا عليها، وضعف تحري بعض الطلبة الدقة في النقل أو توظيف البيانات بشكل ملائم.

ج- المجال الثالث: مجال الأخلاقيات المتعلقة بإجراءات تطبيق الدراسة وجمع البيانات:

كانت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على فقرات هذا المجال كما هي موضحة في جدول رقم (7).

جدول رقم (7). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على فقرات مجال الأخلاقيات المتعلقة بإجراءات تطبيق الدراسة وجمع البيانات

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة حسب القوة (الرتبة)	المستوى
31	يختار الطلبة منهجية الدراسة المناسبة لطبيعة الدراسات التي يقومون بها.	2.37	0.78	14	متوسط
32	يحرص الطلبة على أن تكون إجراءات تطبيق الدراسة غير مؤثرة سلباً أو إيجاباً على استجابات أفراد الدراسة.	2.52	0.80	6	متوسط
33	يلتزم الطلبة بالدقة عند اختيار أدوات الدراسة وبنائها.	2.52	0.86	7	متوسط
34	يلتزم الطلبة بالإشراف المباشر على من يتعاونون معهم في تطبيق الدراسة.	2.61	0.96	2	متوسط
35	يستخدم الطلبة عند بناء الاستبانات والمقابلات العبارات الحيادية.	2.42	0.82	12	متوسط
36	يلتزم الطلبة -عند حاجتهم لاستعارة أداة بحث سابق - بالحصول على إذن خطي مسبق من صاحب الأداة.	3.06	0.96	1	متوسط
37	يختار الطلبة مجتمع الدراسة لأنهم يمثلون المصدر الحقيقي للمعلومات وليس لأنهم مصدر بيانات توافق وجهة نظره.	2.51	0.70	8	متوسط
38	يحرص الطلبة على أن تكون إرشاداته المكتوبة والشفوية لأفراد الدراسة حيادية.	2.76	0.89	4	متوسط
39	يحافظ الطلبة في طريقة تطبيقهم لأدوات الدراسة على سرية المعلومات وخصوصية أفراد الدراسة.	2.47	0.87	9	متوسط
40	يحصل الطلبة على الموافقات الرسمية اللازمة من الجهات التي ستطبق بها الدراسة.	2.29	0.99	15	متدني
41	يبين الطلبة لأفراد الدراسة موضوع الدراسة وأهدافها	2.38	0.84	13	متوسط
42	يختار الطلبة عينة الدراسة حسب الضوابط المنهجية للبحث العلمي.	2.43	0.98	11	متوسط
43	يعطي الطلبة أفراد الدراسة الفرصة الكافية للاستجابة.	2.44	0.83	10	متوسط
44	يجري الطلبة اختبارات الصدق والثبات اللازمة لأداة الدراسة وفق منهجية الدراسة التي اعتمدها.	2.55	0.89	5	متوسط

متوسط	4	0.98	2.57	يختار الطلبة محكمين من ذوي القدرات العلمية والخبرات العلمية المتخصصة بموضوع الدراسة.	45
متوسط	3	0.69	2.46	المجال ككل	

يبين الجدول رقم (7) أن الفقرة رقم (36) والتي نصت على « يلتزم الطلبة - عند حاجتهم لاستعارة أداة بحث سابق - بالحصول على إذن خطي مسبق من صاحب الأداة » قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.06) وانحراف معياري (0.96). وهذا يقابل التقدير بمستوى متوسط، وهذه الفقرة وإن جاءت في مدى فئة الدرجة المتوسطة إلا أنها تدل على وجود إخلال كبير في أخلاقيات البحث العلمي، لأن هناك من الطلبة من يستخدم أداة بحث آخر دون الحصول على إذن مسبق من الباحث. وجاءت الفقرة رقم (34) والتي كان نصها « يلتزم الطلبة بالإشراف المباشر على من يتعاونون معهم في تطبيق الدراسة » بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.61) وانحراف معياري (0.96) وبمستوى متوسط أيضاً، وهذه النتيجة تشير إلى أن بعض الطلبة قد يطلب ممن يتعاون معه أن يوزع أداة الدراسة على المبحوثين دون إشراف مباشر من الباحث نفسه، وهذا قد يؤثر سلباً على طريقة إجابة أفراد الدراسة على الأداة وبالتالي الإخلال بالنتائج من حيث دقتها ومصداقيتها. بينما احتلت الفقرة رقم (40) والتي نصت على « يحصل الطلبة على الموافقات الرسمية اللازمة من الجهات التي ستطبق بها الدراسة » المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.29) وانحراف معياري (0.99) وبمستوى متدن، وقد تفسر هذه النتيجة برغبة بعض الطلبة في تخفي العقبات البيروقراطية التي قد تؤخر أو تعطل تطبيق أداة الدراسة، لكن هذا التصرف يعد أيضاً إخلالاً بأخلاقيات البحث العلمي لأنه من حق المؤسسة التي تطبق فيها الدراسة أن تكون على علم بذلك، وهذا يقودنا عموماً إلى أن هناك ضعفاً في الكفاية المعرفية والنظرية والتطبيقية لدى بعض الطلبة لمفاهيم البحث العلمي ومبادئه وطرقه وأدواته وتخطيطه وتنفيذه، كذلك قد يكون مرده إلى عدم توفير جو من الحرية والطمأنينة للطلاب الباحث بوجود المعوقات الإدارية والبيروقراطية. هذا وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة على هذا المجال ككل (2.46)، انحرافاً معيارياً (0.69)، وهو يقابل التقدير الموافقة بدرجة متوسطة.

د- المجال الرابع: الأخلاقيات المتعلقة بمعالجة البيانات والمعلومات البحثية:

كانت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على فقرات هذا المجال كما هي موضحة في جدول رقم (8).

جدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على فقرات مجال الأخلاقيات المتعلقة بمعالجة البيانات والمعلومات البحثية

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة حسب القوة (الرتبة)	المستوى
46	يقتصر الطلبة على توثيق أسماء المحكمين الذين أخذ بأرائهم في تطوير أداة الدراسة.	2.41	0.85	6	متوسط
47	يحافظ الطلبة على سرية ما أدلى به أفراد الدراسة من معلومات.	2.11	0.83	7	متدنية

متوسط	4	0.88	2.47	يتجنب الطلبة إجراء أي تعديل أو حذف أو إضافة لما تم جمعه من بيانات تحتاجها الدراسة.	48
متوسط	1	0.93	2.68	يتجنب الطلبة إخفاء الجوانب الضعيفة في محتوى البيانات والمعلومات بقصد التلاعب بنتائج الدراسة.	49
متوسط	5	0.93	2.46	يختار الطلبة المعالجات الإحصائية العلمية المناسبة لأهداف دراستهم.	50
متوسط	3	0.79	2.47	يفحص الطلبة استجابات أفراد الدراسة قبل إدخال البيانات في الحاسوب لاستبعاد الاستبانات التي ثبت عدم صلاحيتها.	51
متوسط	2	0.73	2.50	يعرض الطلبة البيانات والمعلومات التي حصل عليها بطريقة تمكن القارئ من الاطلاع عليها وعلى أسلوب معالجتها.	52
متوسط	5	0.68	2.40	المجال ككل	

يبين الجدول رقم (8) أن الفقرة رقم (49) والتي نصت على « يتجنب الطلبة إخفاء الجوانب الضعيفة في محتوى البيانات والمعلومات بقصد التلاعب بنتائج الدراسة » قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.68) وانحراف معياري (0.93) وبمستوى متوسط، ومرد ذلك إلى أن بعض الطلبة لا يدركون أهمية عرض النتائج كما هي وأن هذه النتائج لا تؤثر على عملية الدراسة إذا بينها الطالب وقام بتحليل العوامل التي أدت إلى هذا الضعف في أجزاء من نتائج الدراسة. وجاءت الفقرة رقم (52) والتي كان نصها « يعرض الطلبة البيانات والمعلومات التي حصل عليها بطريقة تمكن القارئ من الاطلاع عليها وعلى أسلوب معالجتها » بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.50) وانحراف معياري (0.73) وهذا أيضا مستوى متوسط، ومرتبطة بالفقرة السابقة. بينما احتلت الفقرة رقم (47) والتي نصت على « يحافظ الطلبة على سرية ما أدلى به أفراد الدراسة من معلومات » المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.11) وانحراف معياري (0.83) وبمستوى متدن، وتأتي هذه النتيجة غالبا لتساهل الباحث من حيث تكليفه لأخرين في توزيع أدوات الدراسة وجمعها أو توزيعها وجمعها بشكل مكشوف، وبكل الأحوال هذا يؤدي إلى تسريب ما أدلى به المبحوثون من معلومات قد تكون ذات طابع حساس يسهم في إثارة المشاكل داخل المؤسسة، وهذا الجانب بالغ الأهمية حين الحديث عن أخلاقيات البحث العلمي، وهنا أيضا لا بد من الإشارة إلى أن الطالب الباحث قد يقع في مازق أخلاقي آخر عندما يجد أن النتائج التي حصل عليها بعد معالجته للبيانات تبرز عدم صحة وجهة النظر التي يتبناها البحث سواء كان التبرني صريحا أو ضمنيا فقد يلجأ الباحث في مثل هذه الحالات إلى إجراء تعديلات في البيانات الخام تمكنه من أن يحصل على نتائج تدعم وجهة النظر المتبناة في البحث، وهذا يمثل إخلالا بالأمانة العلمية يعبر عن فهم متقوص لطبيعة البحث العلمي فالنتيجة البحثية سواء كانت إيجابية أو سلبية أم صفرية تعبر عن إسهام علمي بقدر اتباع الباحث لأسس البحث العلمي وإجراءاته ومحاولة إجراء تعديلات في البيانات إنما هي قضية تشير إلى ميول الباحث وأخلاقياته نحو البحث عموما والمحافظة على دقة نتائجه بوجه خاص. وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة على هذا المجال ككل (2.40) وانحراف معياري (0.68)، وهو يقابل التقدير الموافقة بدرجة متوسطة.

هـ- المجال الخامس: الأخلاقيات المتعلقة بعرض النتائج وتحليلها ومناقشتها:

كانت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على فقرات هذا المجال كما هي موضحة في جدول رقم (9).

جدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على فقرات مجال الأخلاقيات المتعلقة بعرض النتائج وتحليلها ومناقشتها

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة حسب القوة (الرتبة)	المستوى
53	يعرض الطلبة نتائج دراستهم وفقاً لإجراءات منهجية البحث.	2.23	0.84	8	متدني
54	يناقش الطلبة نتائج دراستهم بأسلوب يعكس تواضعهم.	2.38	0.81	6	متوسط
55	يحرص الطلبة على أن يكونوا محددين وواضحين في عرضهم لنتائج دراستهم.	2.46	0.82	3	متوسط
56	يعرض الطلبة ما توصلت إليه الدراسة من نتائج ميدانية بحيادية وثقة.	2.35	0.82	7	متوسط
57	يوضح الطلبة الأخطاء التي ظهرت في نتائج دراستهم ومدى تأثيرها على مصداقيتهم العلمية وصلتها بالمنهجية.	2.73	0.88	1	متوسط
58	يقارن الطلبة نتائج دراستهم بنتائج الدراسات المشابهة فعلاً لدراساتهم.	2.55	0.92	2	متوسط
59	يحرص الطلبة على أن تكون تفسيراتهم لنتائج دراستهم منطقية طبقاً لأهداف الدراسة وإجراءات تطبيقها.	2.44	0.87	5	متوسط
60	يستل الطلبة توصياتهم في ضوء ما أسفرت عنه الدراسة من نتائج.	2.44	0.89	4	متوسط
	المجال ككل	2.43	0.70	4	متوسط

الجدول رقم (9) أن الفقرة رقم (57) والتي نصت على « يوضح الطلبة الأخطاء التي ظهرت في نتائج دراستهم ومدى تأثيرها على مصداقيته العلمية وصلتها بالمنهجية » قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.73) وانحراف معياري (0.88) وهذا يقابل التقدير بمستوى متوسط، وهذه الفقرة وإن جاءت في مدى فئة الدرجة المتوسطة إلا أنها تدل على وجود إخلال في أخلاقيات البحث العلمي، وقد يكون مرد ذلك إلى اعتقاد الطلبة بأن عدم إخبارهم بهذه الأخطاء قد يؤثر بشكل أو بآخر على نتائجهم النهائية، كذلك هناك فئة من الطلبة ممن يلجؤون إلى أشخاص أو مكاتب معينة لتحليل دراستهم دون متابعة منهم

ومعرفة للأخطاء التي من الممكن أن يقع بها المحلل من معالجات إحصائية وتوضيح للنتائج. وجاءت الفقرة رقم (58) والتي كان نصها «يقارن الطلبة نتائج دراستهم بنتائج الدراسات المشابهة فعلا لدراساتهم» بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.55) وانحراف معياري (0.92). وهذه النتيجة أيضا غير مرضية، إذ قد يلجأ الطلبة إلى أقصر الطرق وأسهلها عليهم من حيث البحث عن الدراسات المشابهة لدراساتهم فيختارون كل ما يقع تحت أيديهم بغض النظر عن درجة التشابه بين دراستهم والدراسات التي قارنوها بدراساتهم، مع العلم أنه ومع هذا التقدم الهائل في التقنية وتوفر مصادر المعرفة في الجامعة ما زال بعض الطلبة يلجؤون إلى النقل الحرفي أحيانا من رسائل أو أطروحات لطلبة آخرين. بينما احتلت الفقرة رقم (53) والتي نصت على «يعرض الطلبة نتائج دراستهم وفقا لإجراءات منهجية البحث» المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.23) وانحراف معياري (0.84) وبمستوى متدن، وقد تفسر هذه النتيجة إلى أنهم لا يتمتعون بالمعرفة والخبرة الكافية لمثل هذه الإجراءات وعليه قد يلجؤون إلى العشوائية في عرض نتائج دراستهم كمحاولة يائسة منهم لإنهاء البحث في وقت قصير كسبا للوقت، كذلك وبسبب الضحالة العلمية قد يضطر بعض الباحثين من الطلبة إلى إصدار أحكام وجدال قد لا يوصلهم إلى السيطرة على أطراف موضوع الدراسة، وبالتالي الوصول إلى النتائج المرجوة، كذلك تلعب الميول الشخصية التي يحملها الباحث العلمي دورا مهما يجسد تحد يهدد صدق نتائج البحث العلمي، ومن الأهمية بمكان أن نذكر أن هناك بعض الصعوبات التي قد يواجهها الطالب الباحث في الحصول على الحقائق اللازمة لتكوين الدليل الكافي والذي يؤدي بدوره إلى النتائج السليمة، وكثيرا ما يرتكب الطلبة أخطاء جسيمة عندما يبنون نتائجهم على الدليل المبتور الناقص نتيجة قلة الخبرة التي بدورها تسهم في الخروقات البحثية، وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة على هذا المجال ككل (2.43) وانحراف معياري (0.70)، وهو يقابل التقدير الموافقة بدرجة متوسطة.

تعبيرا على نتائج الدراسة المتعلقة بالسؤال الأول وبشكل عام على المجالات ككل، يرى الباحثان في تفسير ظاهرة الضعف في مستويات أخلاقيات البحث العلمي لدى الطلبة مرتبطة بمنظومة متكاملة من العوامل، من أهمها: قلة تجربة واعتياد الطالب للبحث العلمي، وجهله بالمواثيق الأخلاقية للبحث العلمي، كذلك يرتبط هذا الضعف في الأعداد بدرجة توافر البيئة الأكاديمية المحيطة بالطلبة، وتأثر كثير من الطلبة بأراء المشرفين عليهم في اختيار موضوعاتهم البحثية، كذلك يرى الباحثان أن الأخلاقيات الأكاديمية تتأثر بصورة واضحة بمنظومة القواعد الأخلاقية السائدة في المجتمع وما يسود فيه من عوامل تسبب أو جدية في التعامل مع القواعد والقوانين الأخلاقية البحثية، ولعل من أسباب تفاقم هذه المشكلة التهاون في تقييم أبحاث الطلبة وقبولها، وهذا قد يكون مرده عدم توفر معايير مدروسة للحكم على صلاحية أبحاث الطلبة وأحيانا قد يكون مرده إلى النقص في المتخصصين المؤهلين للقيام بهذا الحكم، أو تدخل المعايير والأهواء الشخصية، ولا يفوتنا أن نذكر قلة تقدير البحث العلمي وقلة تقدير معطياته على المستوى العام للمجتمع مما انعكس على أهميته عند الطلبة. ولكننا في النهاية أمام أمر مفاده أن هناك خروقات لا يمكن المرور عليها دون إجراءات رسمية من صانعي القرارات في مؤسسات التعليم العالي، فتشكل هذه الخروقات من قبل الطلبة بقصد أو بغير قصد قصورا واضحا في إعداد هذا الطالب على المستويين المعرفي والقيمي، ويظهر ذلك جليا في تقديرات أفراد الدراسة من أعضاء هيئة التدريس الذين يعدون الأقرب من الطالب والقادرين على الحكم على أدائه، وهذا ليس بجديد أو مقتصر على مجتمع هذه الدراسة بالذات، فيبدو جليا أنها معضلة على المستوى العام للوطن العربي، وهذا ما أكدته أحدث مؤتمرات في هذا الجانب، فقد خلص المشاركون من الباحثين والأكاديميين والخبراء في مؤتمر المنظمة العربية للتنمية الإدارية بالتعاون مع جامعة البرموك المؤتمر العربي الأول تحت شعار (الرؤية المستقبلية للنهوض بالبحث العلمي في الوطن العربي) (2011)، كذلك أكد المقبل (2011) على أهمية الوقوف على الممارسة البحثية للطالب الجامعي من خلال الاطلاع على الأدبيات للتعرف على أهمية البحث العلمي وممارسته والوقوف على بعض الدراسات السابقة التي تبحث في مدى ممارسة الطالب الجامعي للمهارة البحثية والتعرف على المعوقات ومن ثم الوصول إلى الحلول، وهذا ما اتفقت معه هذه الدراسة ودراسات أخرى مثل، دراسة علي (2011)، ودراسة عبد الحي (2008)، ودراسة لابن وآخرون (2003). كذلك وجوب الاهتمام بالجانب الأخلاقي للباحث، واتفق هذا مع نتائج دراسة (Stern and Elliot, 1995).

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: هل تختلف درجة الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي لدى طلبة الكليات الإنسانية في جامعة الملك سعود باختلاف متغير النوع الاجتماعي (ذكر، أنثى)، ومتغير المرتبة العلمية (أستاذ، أستاذ مشارك، أستاذ مساعد)؟

وللاجابة عن هذا السؤال فقد تم حساب التكرارات، والمتوسطات الحسابية، واختبار (ت) وتحليل التباين الأحادي. كما يبين ذلك جدول رقم (10).

جدول رقم (10) التكرارات والمتوسطات الحسابية واختبار (ت) ونتائج تحليل التباين الأحادي لدرجة الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي لدى طلبة الكليات الإنسانية في جامعة الملك سعود باختلاف متغير النوع الاجتماعي، ومتغير المرتبة العلمية

المتغير	المستويات التصنيفية	المتوسطات الحسابية	قيمة ت	قيمة ف	مستوى الدلالة
النوع الاجتماعي	1. ذكر (67)	2.48	0.35	-	0.55
	2. أنثى (57)	2.46			
الرتبة الأكاديمية:	1. أستاذ (20)	2.39	-	0.83	0.44
	2. أستاذ مشارك (56)	2.54			
	3. أستاذ مساعد (48)	2.41			

يبين الجدول رقم (10) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 = \infty$ ) على الأداة الكلية للدراسة تعزى لمتغيرات الجنس والرتبة الأكاديمية، وهذا قد يكون مرده إلى أن أفراد عينة الدراسة هم من أعضاء هيئة التدريس وهم الأعراف والأقدر على تقييم طلبتهم، وجاءت نتائج ادلائهم متقاربة جداً ومتفقة مما يدل على اتفاق عام على أن أخلاقيات البحث العلمي لدى الطلبة بحاجة إلى مراجعة ووضع حلول لها. اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة القيسي، وآخرون (2001) التي أشارت نتائجها إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى وعي المبحوثين بأخلاقيات البحث العلمي تبعاً لمتغيرات الكلية، والجنس، واللقب العلمي، والمؤهل العلمي.

## التوصيات:

- ضرورة التأكيد على وجود مقرر أو جزء من مقرري يتعلق بأخلاقيات البحث العلمي في البرامج الأكاديمية للأقسام.
- إيلاء الأهمية الكبيرة للطلبة، وبضرورة الاهتمام بهم من خلال اختيارهم واعدادهم وتدريبهم وتأهيلهم في البحث العلمي.
- ضرورة إنشاء صندوق لدعم الباحثين من الطلبة المتميزين في كل كلية وجامعة.
- ضرورة تطوير مناهج التعليم وأساليب التدريس بحيث تعنى بتثنية الثقافة البحثية لدى الطلبة.
- إيجاد دوريات علمية لنشر الوعي بأخلاقيات البحث العلمي.
- صياغة ميثاق أخلاقي للباحث العلمي.
- زيادة الرقابة العلمية على البحوث.
- زيادة حرية البحث العلمي.
- توسيع الاهتمام بقضية أخلاقيات البحث العلمي من خلال وسائل الإعلام.

- عقد مؤتمر خاص بأخلاقيات البحث العلمي لدى الطلبة لمناقشة الأمور المهمة.

## قائمة المراجع:

1. الأستاذ، محمود حسن (2004). النسق القيمي البحثي المصاحب لإنتاج الخطاب التربوي الأكاديمي لدى طلبة الدراسات العليا كمؤشر لجودة التعليم في الجامعات الفلسطينية. ورقة علمية أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله في الفترة الواقعة 5/7-3/2004.
2. آل مقبل، علي بن ناصر (2011) مهارات البحث العلمي لدى طلبة المرحلة الجامعية وآليات الارتقاء بها، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العربي الأول (2011) «الرؤية المستقبلية للنهوض بالبحث العلمي في الوطن العربي»، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بالتعاون مع جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
3. علي، سولاف فائق محمد (2011)، المعوقات التي تواجه مشاريع بحوث التخرج في كلية التربية الأساسية في جامعة السليمانية من وجهة نظر التدريسيين، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العربي الأول (2011)، «الرؤية المستقبلية للنهوض بالبحث العلمي في الوطن العربي»، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بالتعاون مع جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
4. الجميل، سرمد كوكب (2005)، خيارات تحرير نظم التعليم العالي والجامعات في الدول العربية. مجلة العلوم الإنسانية، السنة الثانية: العدد 22.
5. الحلو، محمد (1997)، // مواصفات الباحث الجيد. اليوم الدراسي حول البحث العلمي والدراسات العليا في فلسطين المنعقد في 8 مايو 1997. جمعية البحوث والدراسات التربوية الفلسطينية - غزة.
6. الخولي، محمد علي (1996)، كيف تكتب بحثاً ط1، دار الفلاح للنشر والتوزيع عُمان.
7. السمرة، محمود (1988)، الجامعة وتحديات القرن الحادي والعشرين، محاضرات الموسم الثقافى الرابع. جامعة مؤتة، الأردن.
8. السيد، محمد محمود (1987)، معجزة الإسلام التربوية. الكويت: دار البحوث العلمية للنشر والتوزيع.
9. الشريف، عبدالله محمد، (1996)، مناهج البحث العلمي، مصر - القاهرة، عصمي للنشر والتوزيع، 13.
10. الفضلي، عبد الهادي (1992)، أصول البحث، دار المؤرخ العربي، بيروت، لبنان.
11. القيسي، ماهر فاضل، وباسلامه حسين، وبنعزون سليمان (2001)، مستوى الوعي بأخلاقيات البحث العلمي، (دراسة ميدانية لأعضاء هيئة التدريس في كليتي الآداب والتربية / عدن)، مجلة كلية التربية - العدد الثالث - أغسطس 2001. مجلة كلية التربية - اليمن، ص 187 - 216.
12. المؤتمر العربي الأول (2011) «الرؤية المستقبلية للنهوض بالبحث العلمي في الوطن العربي»، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بالتعاون مع جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
13. برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (2003). تقرير التنمية الإنسانية العربية: نحو إقامة مجتمع المعرفة. المكتب الإقليمي للدول العربية لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي.
14. جرار، صلاح (2005). سبل تحسين جودة الأداء لعضو هيئة التدريس في كليات الآداب في الجامعة الأردنية، Cultural Journal، العدد63، الجامعة الأردنية.
15. حافظ، نبيل (2004) دليل البحث العلمي للطالب الذكي، ط1، زهراء الشرق، القاهرة، مصر.
16. حجازي، عزت (1995). الأوضاع الهيكلية للتجاوزات الأخلاقية المهنية. مؤتمر أخلاقيات البحث العلمي الاجتماعي. المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية. القاهرة من 18-16 أكتوبر.
17. حسين، محي الدين (1995): المعايير الأخلاقية والتنشئة العلمية. مؤتمر أخلاقيات البحث العلمي الاجتماعي، -16 18 أكتوبر، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية - القاهرة، ص-301

326.

18. حمدان، محمد زياد (1989)، البحث العلمي كنظام - سلسلة التربية الحديثة - ،الأردن - عمان، دار التربية الحديثة،ص.28.
19. خليل، نجوى وطه، هند (2002) أخلاقيات البحث العلمي الاجتماعي الأبعاد والقضايا الأساسية. المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية،، قسم بحوث وقياسات الرأي العام. الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية، القاهرة، مصر.
20. رمزون، حسين فرحات (2004)، مبادئ في البحث العلمي، ط1 الجوهرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
21. سويف، مصطفى (1995)، الدلالة الأخلاقية لكفاءة العلماء في دول العالم الثالث. تحرير ناهد صالح، مؤتمر أخلاقيات البحث العلمي الاجتماعي، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، قسم بحوث وقياسات الرأي العام. الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية، القاهرة، مصر.
22. صيني، سعيد إسماعيل (1994) قواعد أساسية في البحث العلمي، ط1 مؤسسة الرسالة بيروت، لبنان.
23. عبد الله، الهادي عبد الصمد (1989). ندوة تحديث الإدارة الجامعية، (إتحاد الجامعات العربية)، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
24. عبد الحي، رمزي أحمد مصطفى (2008) «أخلاقيات البحث العلمي وموقف الباحث العربي منها»، المؤتمر العلمي العربي الثالث، التعليم وقضايا المجتمع المعاصر، 20 - 21 أبريل 2008 م، المجلد الأول، جامعة سبها - ليبيا. مصر، مع 1، ص 186 - 215.
25. فرجاني، ناصر (1995) : عن أخلاقيات البحث الاجتماعي في البلدان المتخلفة بالتركيز على مؤسسات البحث غير الحكومية، مؤتمر أخلاقيات البحث العلمي الاجتماعي 18-16 أكتوبر، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، القاهرة، ص- 84 61.
26. فرحات، محمد نور (1995) : أخلاقيات البحث العلمي الاجتماعي في مصر: إشكالية الشرعية والتعددية : مؤتمر أخلاقيات البحث العلمي الاجتماعي 18-16 أكتوبر، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، القاهرة، ص- 484 467.
27. قنديلجي، عمار (1999). البحث العلمي والتعامل مع مصادر المعلومات المحوسبة، المجلة العربية للمعلومات. المجلد (20) العدد الأول، تونس..
28. وصفي، عماد الدين (2003) طرق ومناهج البحث العلمي في الإدارة والعلوم الأخرى، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر.
29. يالجن (1977). التربية الأخلاقية الإسلامية. القاهرة: مكتبة الخمجي.
30. يعقوب، إميل (1986). كيف تكتب بحثاً (منهجية البحث). طرابلس: جروس برس للنشر.
31. Anderson, Paul-v (1998) simple Gifts: Ethical issues in the conduct of person-Based composition research College composition and communication, 4g, l. 63-89.
32. Barben B. and Mertan, R. (1962). Science and Social order. The Free press: Glencoe Illinois.
33. Donaldson, T. (1986).Issues in Moral Philosophy. N.Y: McGraw-Hill, Inc.
34. Lapin, N &Osadchaia, G &Ladov, V.(2003)An experiment in integrating scientific research and sociology education in an institution of higher learning. Russian Education and Society, Vol.(45).No(9).
35. Lipsey, M. (1972). Scientific values and scientific Knowledge, Attest of an

- evolutionary Model. Mary land, Baltimore: GohnHepkins University.
36. Olivier, Steve. (1992) Ethical standards of the American Educational research
  37. Robie, C. & Kidwell, JR. R.E. (2003). The Ethical Professor and Undergraduate Student: Current Perceptions of Moral Behavior among Business School Faculty. *Journal of Academic Ethics*, 1(2), 153-173.
  38. Stern, Judy-E. And Elliott, (1995). Curriculum and Faculty Development of the Teaching of Academic Research Ethical. Dart Mouth Coll, Hanover (Eric Document Reproduction service, no Ed, 415773).
  39. ThelenLeverne (1983). Values and Valuing in Science. *Science education*, 67 (2) 185-192.
  40. Yea Worth, Rosalee-c (1997). Ethics and Research Priorities in Academic Administration, *Journal Professional Nursing*.13.2.69-75(Eric document Reproduction Service .NO EJ 540456).

## تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في عمليات الإعداد والتدريب التربوي

م.د. علاء حاكم محسن الناصر

جامعة بغداد - العراق

م.د. رجاء قاسم لازم المالكي

معهد الإعداد والتدريب التربوي

## تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في عمليات الإعداد والتدريب التربوي

م.د. علاء حاكم محسن الناصر م.د. رجاء قاسم لازم المالكي

### الملخص:

يعد التدريب واحداً من الوظائف الإدارية الأساسية في الإدارة ولا يرتباطه المباشر بمستوى جودة الأداء للعاملين في أي منظمة، وبوصف الإعداد والتدريب التربوي عملية ضرورية في تطوير العمل الإداري والتربوي لا سيما في المؤسسات التربوية فلا بد من البحث عن كل ما يتعلق بالجودة والكفاءة في العمليات التدريبية وكيفية الإعداد لها.

إذ تكمن مشكلة البحث في الضعف الواضح في مستوى جودة العمليات التدريبية في المؤسسات التربوية والمتمثلة بالإعداد والتدريب التربوي في وزارة التربية، وكذلك لأهمية تطبيق الجودة الشاملة وتوظيفها في عمليات الإعداد والتدريب التربوي، وهو ما هدف إليه البحث في مدى إمكانية تطبيق ذلك وما تم عرضه من تحديد للمصطلحات وعرضاً للجانب النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث وكذلك الإجراءات وإعداد الأداة الخاصة بالبحث وتطبيقها على عينة البحث، ومن ثم خرج الباحثان بعدد من النتائج كان أهمها أن الدعم المادي والمعنوي أهمية كبيرة للعاملين والمدرسين في هذا المفهوم، أن هناك الكثير من القائمين على العمليات التدريبية ليست لديهم المعرفة الكافية بهذا المفهوم، كما خرج الباحثان بمجموعة من التوصيات والمقترحات أهمها ضرورة اختيار القيادات الإدارية القائمة على التدريب ممن لهم القدرة والمعرفة بالمستجدات الإدارية الحديثة، وكذلك إنشاء أقسام جديدة للجودة الشاملة في كل مركز تدريبي في الإعداد والتدريب ضمن وزارة التربية.

### الكلمات المفتاحية:

إدارة الجودة الشاملة، تطبيقات الجودة، التدريب، الإعداد والتدريب التربوي.

### The Use of TQM in Educational Training Processes

#### Abstract:

Training is considered as one of the basic administrative function in the administration for its direct connection in the level of quality management for the workers at any organization, as the preparation and education training a necessary process in the development of the education, especially the educational institute. The research should tackle whatever related to quality and efficiency and how to adapt to them.

The problem lies in the clear weakness in the level of quality of the training of the training in the institution including preparation and education training at the Ministry of Training. Also, for the importance of the total quality and employing it in the preparation and education training. Also, the research aimed at investigating the applicability and also to show them and adopt the terminology and the theoretical aspect and the previous study. Then, the two researchers came up with a number of results the most important of which is that the material and moral support. There is a lot of superintendence on educational training. The suggestion and recommendations the most important is the necessity of choosing the administrative leadership based on training for those who are capable of the up-to-date administrative and also inventing new departments of quality control at every training center in preparation and training within Ministry of Education.

## المقدمة:

يعد العنصر البشري والاهتمام به عاملاً مهماً ومباشراً في تحقيق النجاح والتميز للمنظمات فلا بد أن يكون الإعداد له وكيفية تطويره وتدريبه أمراً ضرورياً، وهو ما ينتج من خلال التدريب والعمليات التدريبية التي يخوضها الأفراد في المؤسسات. وبما أن إدارة الجودة الشاملة واحدة في التوجهات الحديثة والعصرية في المنظمات فضلاً عن نتائجها الإيجابية التي تحققت على مختلف الصعد، ناهيك عن الضعف الحاصل في مستوى الأداء للعاملين وفي مختلف المستويات في الأجهزة الإدارية والتربوية فلا بد من توظيف كل ما هو جديد وحديث وذو نتائج جيدة في عمليات الإعداد والتدريب في المؤسسات التربوية ذات العلاقة بالعمليات التدريبية. ومن كل ما تقدم تدعو الحاجة إلى تطبيق مفهوم الجودة ومعاييرها في عمليات التدريب والإعداد والتطوير التربوي للعاملين في المؤسسات التربوية، بوصف لجوء المؤسسات إلى التدريب لتحقيق ورفع كفاءة أداء العاملين وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة وتحقيق الأهداف العامة لها. إن نجاح المؤسسات التربوية وتحقيق أهدافها مقروناً بأداء العاملين وهو ما يأتي من خلال الإعداد والتدريب الذي يعد الركن الأساس والمهم للمنظمات من أجل تطوير الأداء للأفراد والعاملين بصورة عامة.

### مشكلة البحث:

يعد التدريب واحداً من العمليات (الوظائف) الإدارية الأساسية لما له من أهمية وارتباط مباشر في مستوى الأداء للأفراد العاملين في أي منظمة وما يعكسه ذلك على نجاح تلك المنظمات، وبما أن التدريب عملية ضرورية لعمل أي منظمة فلا بد أن يكون عملية مستمرة ومتواصلة ولا تتوقف عن حد معين مهما كان مستوى الأداء عالياً من حيث الجودة.

والمؤسسات التربوية واحدة من المؤسسات التي لها علاقة مباشرة بالتعامل مع البشر (الأفراد) حيث ينصب جل اهتمامها في كيفية صنع الفرد المؤثر الفاعل والمنتج في مجتمعه. الأمر الذي يتطلب إعداداً وتهيئة على مستوى من الجودة العالية التي تنعكس على المجتمع ككل.

إن من أهم أسباب لجوء المؤسسات التربوية إلى التدريب هو تحقيق الكفاءة والأداء المتميز والميزة التنافسية فضلاً عن تقليل الهدر والتكلفة، فعلى الرغم من الجهود التي تبذل في مديريات الإعداد والتدريب في مؤسساتنا التربوية لرفع مستوى الأداء الإداري والتربوي للعاملين من مدرّاء ومعلمين وموظفين وغيرهم إلا أنها لا ترتقي إلى مستوى الطموح الذي نبتغيه، إذ إن هذا الأمر يدل على أن هناك ضعفاً ونوعاً من القصور في نواحي الإعداد، وعدم إيفاء الإدارات القائمة على هذه العملية في الإدارات في تحقيق الأهداف المطلوبة.

إن من أهم أسباب تدني مستوى الإدارة وضعفها في مختلف المؤسسات التربوية وضعف القيادات الإدارية والتربوية وعدم جودة وكفاءة مخرجات التعليم المتمثلة بالطلبة والمتخرجين بما فيها من (رياض أطفال، ومدارس، ومعاهد، وجامعات، ومعلمين، ومؤسسات وغيرها) يعود إلى ضعف عملية الإعداد والتدريب من المراكز التدريبية التي قامت بإعدادهم وتجهيئتهم بمراكز الإعداد والتطوير والتدريب وغيرها، وفي المفردات والمواد التدريبية التي تقدم للمتدربين وعدم مواكبتها لكل ما هو جديد، الأمر الذي يستدعي التوقف عند هذه المشكلات ومحاولة إيجاد الحلول لها.

إن التطور الحاصل في المجالات المختلفة يدعونا إلى البحث عن كل ما يعزز الأداء ويرفعه، ويزيد الإنتاجية من خلال عملية التدريب، وعن طريق محاكاة المستجدات الحديثة والتقانات الحاصلة في هذا الموضوع.

فالتدريب وسيلة للتعويض عن القصور في الإعداد ومصدر أساس لتطوير الكفايات وتنمية المهارات وزيادة الإنتاجية إلى أقصى حد ممكن ضمن برامج تدريبية حديثة ومدروسة.

إن مشكلة البحث الحالي تتلخص في أن عملية التدريب والتطوير في مؤسساتنا التدريبية الحالية لم تعد

تتماشى مع التطورات الحاصلة في المجالات الأخرى الإدارية والتربوية والثقافية وغيرها. وهو ما تمثل في ضعف المخرجات لهذه المراكز التدريبية ومن خلال اطلاع الباحثين بوصفهما عملا في مجال التدريب، إذ إن هناك شكوى تتردد بين الأوساط في مراكز الإعداد والتدريب التربوي بأن المتخرجين من الدورات التدريبية لم يستفيدوا منها بالشكل الكافي، أو أنها لم تؤثر بهم، أي دون زيادة في المعلومات، وأن المتدربين بات لديهم قناعة بأن هذه الدورات أو المراكز التدريبية ما هي إلا فرض لا بد من قضائه إما ترقية وظيفية أو علاوة مادية أو لتجاوز مرحلة معينة، الأمر الذي يشكل لنا مشكلة حقيقية لا بد من التطرق لها ومعالجتها وذلك من خلال إدخال كل ما هو جديد في عمليات التدريب وتحديث العملية التدريبية والابتعاد عن كل ما هو تقليدي وروتيني، فضلا عن أن المراكز التدريبية باتت تنظر إلى ما هو قائم للمحافظة عليه ولم تطلع على المفاهيم والنظريات الحديثة في الإدارة وما يتعلق بالتدريب والتطوير، ولعل في تبني أو إدخال فلسفة إدارة الجودة الشاملة في التدريب كواحدة من المستجدات الحديثة ما يجعل النهوض بواقع التدريب وينقله من واقع إلى واقع أفضل منه مما ينعكس على المخرجات التدريبية لهذه المراكز التدريبية، فضلا عن فتح الأفاق أمام الباحثين والقائمين على العمليات التدريبية للتعرف على هذه الفلسفات الحديثة ومحاولة تسخيرها في مجالات تتعلق بواقع التدريب في بلدنا.

### أهمية البحث والحاجة إليه :

إذ يؤدي العنصر البشري دوراً مهماً ورئيساً في تحقيق النجاح والتميز في المنظمات، أضحت الحاجة إلى الاهتمام به من خلال إدارته بشكل جيد وإعداده وتهيئته وفقاً للأساليب العلمية الصحيحة والحديثة.

وتعد إدارة الجودة الشاملة واحدة من التوجهات الإدارية الحديثة التي تبحث عنها المنظمات لتحسين أدائها، فعلى الرغم من التسارع الكبير من قبل هذه المنظمات في التعامل مع هذا المفهوم إلا أنها ما زالت تنحصر في منظور ضيق من حيث تحقيقها لأهداف ربحية أو تنافسية، ولم يتم التعامل مع الموضوع من منظور إدارة الجودة الشاملة الواسع والمتكامل في جميع نواحي العملية الإدارية والتنظيمية.

وحيث إن التدريب والتحسين واحد من المتطلبات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة ومن أهم المرتكزات التي تقف عليها هذه الإدارة، فلا بد من إيلاء الأهمية القصوى في كيفية توظيف معايير هذه الإدارة في عمليات التدريب.

إن من أهم متطلبات نجاح برامج إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة تنمية الكفايات المعرفية والمهارات الفنية لدى العاملين والتركيز على التدريب المتخصص المرتبط بهذه الإدارة، وأن يشمل التدريب كافة المستويات لتحقيق أهداف المنظمة. (عليما، 2004، 38)

إن رسالة التدريب لها من الأهمية بمكان من حيث نمو القدرات والإمكانات للأفراد في المؤسسات المختلفة، إضافة إلى تعزيز قدرته على المنافسة وتقديم المخرجات الأفضل. لذا فقد بدأت المؤسسات والمراكز والمعاهد التدريبية بالانتقال إلى الأساليب الحديثة والمتطورة بما فيها أسلوب إدارة الجودة الشاملة الذي يعتمد على أسس وآليات فاعلة تستند على حصيلة معلومات متكاملة واتباع منهج تحليلي لعمليات التدريب نحو تحقيق الأهداف.

إن أهمية توظيف مبادئ إدارة الجودة الشاملة وعناصرها في التدريب وكل ما يتعلق بالعمليات التدريبية أصبح ضرورة ملحة وليس ترها تدريبياً أو تعليمياً نظراً لكثرة التغيرات التي حصلت في السنوات الأخيرة وخاصة ما يتعلق منها بالتدريب على المستوى الإقليمي والعالمي وفي ظل الانفتاح العالمي وعصر المعلوماتية، الأمر الذي يحتم على المراكز والمؤسسات التدريبية والقائمين على عمليات التدريب إلى مواكبة كل ما هو جديد في هذا الضمار لأجل الثبات والبقاء في ظل التنافس الكبير ما بين هذه المؤسسات ومواجهة التحديات.

إن أهمية البحث تأتي كخطوة أولية قد تشكل نتاجها قاعدة للمقارنة بين كل ما هو جديد في عالم التدريب وبين الأساليب الكلاسيكية في العمليات التدريبية وذلك من خلال معرفة مدى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة

الجودة الشاملة في التدريب ومن خلال آراء ووجهات نظر مدراء الإعداد والتدريب في مديريات التربية في مناطق العراق المختلفة لأنهم الأقرب إلى تشخيص الواقع ومعرفة.

ومن الأهمية أيضاً أن معظم الباحثين الذين تناولوا موضوع إدارة الجودة الشاملة قد أعطوا الاهتمام الشديد في كتاباتهم، إلا أن الدراسات والبحوث التي أجريت لم تتطرق إلى ربط التدريب بمفهوم إدارة الجودة الشاملة، فلم يجد الباحثان (وحسب علمهما) أي من الدراسات تتعلق بهذا الموضوع وهو ما ظهر في عدم حصولهما على دراسات سابقة حول موضوع التدريب وفق معايير الجودة الشاملة على الرغم من أهميته.

### هدف البحث:

يهدف البحث إلى ما يلي:

1. التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة.
2. التعرف على إمكانية تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في عمليات الإعداد والتدريب.

### حدود البحث:

يتحدد البحث بمديري الإعداد والتدريب ومديراته التابعين لوزارة التربية ومختلف محافظات العراق للعام الدراسي 2012-2011م.

### تحديد المصطلحات:

أولاً: إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management:

- عرفها (شميت وفانجا، 1997): بأنها أسلوب جديد للتفكير والنظر إلى المؤسسة وكيفية التعامل والعمل داخلها للوصول إلى جودة المنتج. (شميت وفانجا، 1997، 40)
- وعرفها (النجار، 1999): بأنها فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية وبحثية واستشارية بأقصى الأساليب وأقل التكاليف وأعلى جودة ممكنة. (النجار، 1999، 73)
- وبينما تعرفها (البكري، 2000): بأنها فلسفة قائمة على أساس مجموعة من الأفكار الحاصلة بالنظر إلى الجودة على أساس أنها دمج عمليات المنظمة ووظائفها للوصول إلى مستوى متميز من الجودة. (البكري، 2000، 126)

ثانياً: التدريب (Training):

- عرفه (Schuler، 1995): بأنه محاولة لتحسين أداء المتدربين الحالي والمستقبلي بواسطة زيادة قدرات العاملين. (Schuler، 1995، P. 503)
- وعرفه (Harris، 2000): بأنه الجهود المخططة من قبل المنظمات والهادفة إلى زيادة كفاءة الأفراد العاملين لديها بما يتناسب مع الوظائف التي يعملون بها. (العاني، 2002، 5).
- ويعرفه (عباس، 2006): بأنه عملية اكساب الأفراد العاملين المعرفة والمعلومات النظرية والمهارات العملية المؤثرة في سلوكهم المستقبلي. (عباس، 2006، 186) في (العاني، 2002، 7)

### الإطار النظري:

سوف يتناول الباحثان جانبين أساسيين في الإطار النظري للبحث، وهما:

- إدارة الجودة الشاملة.
- التدريب.

## إدارة الجودة الشاملة... النشأة والمفهوم:

تعرف الجودة في اللغة وكما وردت في القاموس المحيط: (الجيد، ككَيْس: ضد الرديء، وجاد (يجود) جُودَةً وجودة أي صار جيداً.

(الفيروز آبادي، 1986، 275)

وورد في الصحاح للعلوم واللغة (جود شيئاً جيداً على فيعل، والجمع جِياد وجيائد بالهمزة على غير قياس، وجاد الفرس أي صار رائعاً.. وجاد الشيء جودة وجودة، أي صار جيداً. (العلايلي، 1974، 221)

إن مفهوم الجودة الشاملة نجده في تعاليم الدين الإسلامي بكل مفاهيمه وجودة الإدارة هي ما يسميها الإسلام بـ(الإتقان) والمسلم مطالب بإتقان عمله لإرضاء الله عز وجل وإرضاء الآخرين، ففي الشريعة الإسلامية مبادئ ومفاهيم لإدارة الجودة الشاملة تدعو إلى مراعاة الدقة والإتقان من خلال القيم والعمل والمهارات وإدارة الوقت والمعاملة وغيرها. (عليما، 2004، 21)

وأن مصطلح الجودة الشاملة هو بالأساس مصطلح اقتصادي ظهر نتيجة التنافس ما بين المؤسسات الإنتاجية بهدف مراقبة جودة الإنتاج وكسب ثقة المستهلك من الخدمة، وهي بذلك تتركز على التفوق والامتياز لنوعية الإنتاج في أي مجال.

ولقد ظهر مفهوم إدارة الجودة الشاملة بعد الأزمة التي حدثت في الاقتصاد الياباني بعد الحرب العالمية الثانية، مما اضطر اليابانيون إلى إحداث هذه الثورة الإدارية وبمساعدة الأمريكي ديمينغ (Deming) الذي يسمى أبو الجودة ورائدها الأول، إضافة إلى المؤسسين الأوائل أمثال كروسبي وتاشوكي وغيرهم الذين استطاعوا تحويل البضائع الرديئة إلى سلع ذات جودة عالية، حيث تم بالفعل تسجيل أفضلية للإنتاج الياباني على النواتج الأخرى، وعندما سئل (ديمينغ) عن ذلك أجاب أن الفرق هو بعملية التنفيذ أي تجسيد إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها.

وعلى الرغم من تعدد التعريفات للباحثين لمصطلح الجودة الشاملة إلا أنها تشترك في التحسين والتطوير المستمرين وتحقيق رغبات المستهلكين من حيث الجودة العالية.

حيث يرى (Arthar) أن إدارة الجودة الشاملة هي عمل الإدارة وطريقتها لتحسين الجودة والتركيز على الإدارة التي تتفهم عملها وتتركز على العمليات بشكل يحقق النتائج وليس الإدارة التي تنظر إلى النتائج. (زين الدين، 1997، 19)

وعرفها المعهد الضدراي الأمريكي بأنها القيام بالعمل الصحيح والسليم بالشكل الواضح منذ البداية، والاعتماد على تقييم الزبون في معرفة مدى التحسن في الأداء. (Robertson، 1971، P.9)

أما في المجال التربوي والتعليمي فإن إدارة الجودة الشاملة تعرف بأنها عملية استراتيجية تركز على مجموعة القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين، واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر للمنظمة. (Hixon، 1992، P.24)

بينما يرى (النجار، 1999) بأنها أسلوب متكامل يطبق في جميع فرق المؤسسة التعليمية ومستوياتها ليوثر للعاملين وفرق العمل الفرص لإشباع حاجات الزبون والمستهلكين من عملية التعلم. (النجار، 1999، 73).

فمن خلال ما تقدم نرى بأن هذا المفهوم ينظر إلى المستفيدين من طلاب ومتدربين بصورة مباشرة في كيفية إعدادهم وتحقيق الاحتياجات والرغبات الحالية والمستقبلية، ومعرفة من هم بحاجة إلى تدريب وتطوير للمهارات والكفايات لاستيعاب فلسفة ومفهوم هذه الإدارة وتطبيقها في المجال التربوي.

وعلى الرغم من تنوع التعريفات السابقة إلى مفهوم إدارة الجودة الشاملة إلا أنها تشترك في عدد من

#### المسلمات منها :

1. أنها فلسفة لا بد من الايمان بها أولاً.
2. لا بد من توافر قيادات إدارية واعية تستوعب هذا المفهوم.
3. إنها إدارة تركز على تحسين جودة المخرجات دائماً.
4. إدارة تشجع على روح المنافسة وبذل الجهد من قبل الجميع.
5. تحتاج إلى التدريب المستمر والمتواصل لحل المشكلات.

#### - إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية :

تعد إدارة الجودة الشاملة من أكثر المفاهيم الفلسفية والفكرية الرائدة التي نالت الاهتمام الواسع من قبل الباحثين والإداريين ومن المعنيين بالتنوير والتحسين للعاملين في مختلف المؤسسات الإنتاجية والخدمية. وإن إدارة الجودة الشاملة تمثل فلسفة عامة ومجموعة من الأفكار التي تعد أنموذجاً كلياً للمفاهيم والمعتقدات وممارسات العمل المترابطة ذاتياً. (Morgan, 1994, P.7)

كما تعد إدارة الجودة الشاملة فلسفة لإدارة العمل الجماعي الذي من خلاله تتحدد حاجات المستفيدين (الزبائن) وكذلك معرفة أهداف العمل بشكل موحد غير قابل للتجزئة.

ولقد اتضح الاهتمام بالإطار الفلسفي والفكري لهذه الإدارة حيث إن هذا الاتجاه يؤشر لنا مرتكزات ثلاثة مهمة في هذا المجال هي:

1. تحقيق رضا المستهلك.
2. مساهمة العاملين في المنظمة.
3. استمرارية التحسين والتطوير في الجودة (حمود، 2000، 72)

وتمثل إدارة الجودة الشاملة في الوقت الحاضر فلسفة إدارية ومجموعة مبادئ إرشادية يستند إليها المخرج بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الابتكارية وبين المهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير المستمرين. (عبد المنعم، 1998، 8)

وأشار (همشري) في ذلك بأن إدارة الجودة الشاملة تعد فلسفة إدارية بمعنى أنها مجموعة مبادئ إدارية ترشد المديرين على إدارة مؤسساتهم أفضل إدارة وتناهى بهم عن الممارسات الإدارية التقليدية التي تعيقهم عن استخدام الإمكانيات الظاهرة والكامنة كافة لدى جميع العاملين في التنظيم. (همشري، 2001، 85).

#### مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

إن لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات المختلفة بما فيها المؤسسات التربوية والتعليمية ومنها (المراكز التدريبية) له الأثر الواضح على مستوى الإنتاجية العلمية، فضلاً عن النتائج الإيجابية التي تحققت من خلال تبني هذا الأسلوب الذي انعكس على مستوى تحسين المنتوج (المخرجات) المتمثلة بالطلاب والمتعلمين والمدرسين بصورة خاصة، الأمر الذي هيا وجود مبررات أساسية للتطبيق في هذه المؤسسات وهي:

1. ارتباط الجودة بالإنتاجية.
2. عالمية نظام الجودة وسمة من سمات العصر الحديث.
3. نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في العديد من المؤسسات.
4. ارتباط الجودة الشاملة مع التقويم الشامل للتعليم. (الرشيد، 1995، 4).

ولابد من الإشارة إلى أن مبررات التطبيق تؤكد لنا أنها تحتاج إلى جهد مضمن لا يتوقف عند حد معين من أجل تحسين الأداء، وهو ما يتطلب جهوداً تدريبية مكثفة للوصول إلى ذلك، أي بمعنى آخر إن التدريب عنصر أساسي في تطبيق هذه الإدارة.

## التدريب.. مفهومه وأهدافه :

يعد التدريب في عصرنا اليوم صفة من صفات المنظمات الحديثة التي تحرص على مواكبة كل تغيير في المجالات المختلفة التكنولوجية والإدارية، فبدون أفراد وقوى بشرية مطورة وقادرة على استيعاب التغيير لن تستطيع المنظمة أن تحقق أهدافها.

وقبل التطرق إلى التدريب وأهدافه لا بد من عرض بعض لتعريفات الباحثين والمتخصصين لمفهوم التدريب ووفقاً للجدول رقم (1) :

جدول (1) يبين مفهوم التدريب وفقاً لتعريفات المتخصصين والباحثين

ت	الباحث	السنة / الصفحة	التعريف
1	Noe	2001:4	الجهد المخطط من قبل المنظمة لتسهيل تعلم العاملين القدرات المتعلقة بالوظيفة، هذه القدرات تتضمن المعرفة، والمهارات، والسلوك الحرج لنجاح أداء الوظيفة.
2	Dessler	2002: 249	العملية التي تعلم العاملين الجدد المهارات الأساسية لأداء وظائفهم.
3	الطعاني	2002, 14	الجهود المنظمة والمخطط لها لتزويد المتدربين بمهارات، ومعارف، وخبرات متجددة تستهدف إحداث تغييرات إيجابية مستمرة في خبراتهم واتجاهاتهم وسلوكهم من أجل تطوير أدائهم.
4	Bernardin	2003: 164	محاولة تحسين أداء العاملين في الوظيفة الحالية التي يؤديها أو بإحدى الوظائف المرتبطة بها، وهذا عادة ما يعني إجراء تغييرات في معارف أو مهارات أو مواقف أو سلوكيات معينة.
5	عباس، علي	2003. 107	عملية تعلم لمعارف وطرائق وسلوكيات جديدة تؤدي إلى تغييرات في قابليات الأفراد في أداء أعمالهم.
6	الهيتمي	2003. 223	الجهود الهادفة إلى تزويد الفرد العامل بالمعلومات التي تكسبه مهارة أداء العمل أو تنمية مهارات ومعارف وخبرات باتجاه زيادة كفاءة الفرد العمل الحالية والمستقبلية.
7	Byars, Rue	2004: 190	عملية تعلم مستمرة ترمي إلى إكساب العاملين المهارات، المفاهيم، والإجراءات أو الاتجاهات، بهدف تحسين أداء العاملين.
8	قناديلي	2004. 5	نشاط يهدف إلى تغيير الاتجاهات وأنماط السلوك وتحسين المهارات والأداء وتحسين القدرة على حل المشكلات والارتقاء بالمهارات الإدارية والكفاءة الإنتاجية.
9	الذهبي، العزاوي	2005. 237	عملية منظمة مستمرة لتنمية مجالات اتجاهات الأفراد أو المجموعة لتحسين الأداء وإكسابهم الخبرة المنظمة، وتوليد الفرص المناسبة للتغيير في السلوك من خلال توسيع معرفتهم وصل مهاراتهم وقدراتهم.

ت	الباحث	السنة / الصفحة	التعريف
10	نعساني، عقيلي	2005. 284	عملية منظمة مستمرة محورها الفرد في مجمله تهدف إلى إحداث تغييرات محددة سلوكية وفنية وذهنية لمقابلة احتياجات محددة حالية أو مستقبلية يتطلبها الفرد والعمل الذي يؤديه والمنظمة التي يعمل بها.
11	الفريجات	2006. 2	عملية مستمرة قادرة على تزويد الفرد أو المجموعة بمهارات ومعارف وقدرات وآراء يمكنهم من خلالها تحقيق الأهداف وتحسين الأداء.
12	عباس	2006. 186	عملية إكساب الأفراد العاملين المعرفة والمعلومات النظرية والمهارات العملية المؤثرة على سلوكهم المستقبلي.
13	جابر	2007. 39	إعداد الفرد وتدريبه على عمل معين لتزويده بالمهارات والخبرات التي تجعله جديراً بهذا العمل، وكذلك إكسابه المعارف والمعلومات التي تنقصه من أجل رفع كفاءته الإنتاجية وزيادة إنتاجية في المنظمة.

نقلًا عن المصدر (العاني، 2002) بالاعتماد على المصادر المذكورة.

نلاحظ مما ذكر أعلاه أن هناك مؤشرات اتفاق بين طروحات الباحثين، ومن أبرزها الآتي:

1. إن وظيفة التدريب مستمرة لا تتوقف أو تنتهي في مرحلة معينة بل يجب أن ترتبط ببقاء المنظمة ذاتها.
2. إن وظيفة التدريب هي إحدى وظائف الإدارة التي لا يمكن الاستغناء عنها في أية منظمة تبغي الحصول على الميزة التنافسية.
3. إن هذه الوظيفة يخطط لها وبشكل مقصود.
4. إن وظيفة التدريب تتضمن مجموعة من البرامج تقتزن بأهداف معينة تشمل الفرد والمنظمة والمجموعة.

أما بالنسبة لأهداف التدريب فهي بمثابة الغايات التي يسعى التدريب إلى تحقيقها وهي نتائج يجري تصميمها وإقرارها قبل البدء في عملية التدريب، فإذا تمكنت المنظمة من تحديد الهدف من التدريب فإنه يعد تحقيقاً لخطوة مهمة نحو فهم الأساليب والوسائل المستخدمة التي من خلالها يتم التوصل إلى هذه الأهداف.

ولقد أشار العديد من الباحثين إلى أهمية أهداف التدريب وكان في مجملها يتركز فيما يلي:

1. الحاجة للتواصل مع التطورات العلمية والتقنية الحديثة.
2. التغيير في رغبات المستفيدين (الزبائن) وحاجاتهم.
3. ظهور قوانين وتشريعات جديدة ومتغيرة.
4. التواصل مع التقنيات التعليمية والتدريبية الجديدة.

وهذه العوامل هي الحاجات التي تدعونا إلى الاهتمام بالتدريب لتحقيق أهدافه في تنمية مهارات المتدربين وتغيير اتجاهاتهم وفكرهم. وبهذا يعد التدريب هدفاً بحد ذاته عندما يكون موجهاً لتطوير القدرات الفردية وتنميتها، كما يمكن عده وسيلة عندما يكون مطلباً أو شرطاً من شروط ترقية الموظف أو مكافأته. (الرفاعي، 2000، 15)

ويمكن إجمال أهداف التدريب وكما أوردها (العاني، 2002) :

1. تنمية الموارد البشرية باختلاف تخصصاتها على نحو يسهم في تعزيز فاعلية القوى العاملة على تحقيق الأهداف.
2. إحداث التغيير المطلوب في بيئة العمل بهدف تحسين الأداء.
3. تبادل المعلومات والخبرات بين المشاركين في البرامج التدريبية.
4. إيجاد فرص عمل جديدة في التدريب في التخصصات المستحدثة في المنظمة. (العاني، 2002، 17)

### أهمية تدريب الموارد البشرية :

يؤدي تدريب الموارد البشرية دوراً مهماً وحيوياً في أداء المنظمات، وذلك من خلال مواكبة التطورات العلمية والتقنية الحاصلة وإدخال كل ما هو جديد في العمليات التدريبية. وسوف نتناول أهمية التدريب وأثره في كل مجال من مجالات التسابق ما بين المنظمات المختلفة وكالاتي :

1. أهمية التدريب في تقليل التكاليف: حيث يسهم تدريب الموارد البشرية والأيدي العاملة في المنظمات إلى تقليل النفايات والكلفة، سواء ما يتعلق منها بصيانة الآلات أو المعدات وإصلاحها بصورة عامة، إذ إن عطل الآلة قد يكون سبباً في طريقة تشغيلها إلى جانب المقدرة الفنية للألة، إذ قد تتعطل لعدم معرفة العامل وعدم إلمامه بالطريقة السليمة للتشغيل. (زويلف، 2003، 135)
2. دور التدريب في تحقيق الجودة: إن التدريب من أجل الجودة الشاملة هو مفتاح النجاح لتحقيقها ولأهمية معطيات هذا التدريب الهادف نلاحظ أن من أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة وعناصرها هو التحسين والتطوير المستمر الذي لا يأتي إلا من خلال التدريب الحقيقي والفعال وفقاً للاحتياجات المطلوبة للمنظمة.

ولا بد من الإشارة إلى أن من شروط الأيزو (ISO) ومواصفاته وجود خطط تدريبية وضرورة توثيق طريقة إجرائية لتحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية لكافة الأفراد المنفذين للأنشطة المؤثرة في الجودة والقيام بتدريبهم في ضوء متطلبات هذه الاحتياجات. (القرزاز وآخرون، 2001، 37)

إن قوى التأثير والتغيير التي ظهرت مؤخراً مثل (الإنترنت والخصخصة والاندماج) وغيرها أثرت بشكل كبير على وظيفة الجودة، لذلك فإن أداء هذه الوظيفة يتطلب التصدي مثل هذه القوى من خلال البرامج التدريبية المكثفة التي تهدف بالأساس إلى تطوير الوعي والمهارات المختلفة لدى الأفراد ومتابعة الأفكار والأساليب الحديثة التي أصبحت سمة من سمات هذا العصر. (إبراهيم، 1991، 64)

إن عملية التدريب هي في مجملها تصب في مصلحة المنظمة من خلال إكساب المتدربين المفاهيم الحديثة والمعلومات المفيدة التي تعزز الجودة والإنتاجية.

إن برامج التدريب عادة ما توجه نحو تحفيز الأفراد بالأهمية الاستراتيجية للجودة الشاملة وكلفة الجودة الضعيفة ودورها في تفعيل الجودة للمنتجات. (Neo and Others, 1994, P.59)

فمن البديهي أن نرى العلاقة والترابط ما بين التدريب ومتطلبات وعناصر الجودة الشاملة، فكلما كان التدريب والعمليات التدريبية ذات جودة عالية وأنها طبقت وفقاً لمفهوم إدارة الجودة الشاملة نرى أن البرامج التدريبية تكون أكثر جودة، الأمر الذي يدر بمردوداته الإيجابية على المتدربين من الأفراد والعاملين والأجهزة والمعدات وعلى المنظمة بصورة عامة.

3. أثر التدريب في تحقيق الإبداع: لقد بدأت العديد من المنظمات تجعل من التدريب عملية تعليم وتعلم، بكون أن أثر التدريب على الإبداع يساعد على فهم الأفراد لمشكلاتهم ويساعدهم على إيجاد الحلول لها.

وهناك من عدّ طريقة (العصف الذهني) واحدة من الأساليب المتبعة في تعزيز الإبداع، حيث يمنح المتدربون حرية التعبير في إثارة الأفكار الإبداعية وبلورتها بما يتلاءم مع طبيعة المشكلة.

ويتطلب التدريب الإبداعي إيماناً من قبل إدارة المنظمة بضرورة التغيير والتجديد فضلاً عن تعزيز الأفكار ودعمها والتي قد تبدو غريبة.

ولقد أشارت العديد من الدراسات إلى وجود عدد لا بأس به من ممارسات التدريب مع الإبداع، إذ يمكن تنمية قدرات الأفراد وتطويرها بالتدريب وخاصة عند الأفراد الذين لديهم الاستعداد للتعلم والتدريب المستمرين.

إن أبسط وسيلة لزيادة مستوى الإبداع لدى العاملين في المنظمة هو تطوير مهارات الأفراد من خلال تدريبهم على أساليب تعزيز التعلم الذاتي لديهم إضافة إلى تدريبهم على الإبداع، وخصوصاً في مجال حل المشكلات. (عسكر، 2007، 87)

4. أثر التدريب على التميز والمعرفة: إن تميز المنظمات يأتي من خلال تمييز أفرادها العاملين ومدى امتيازهم بالمعرفة التي يمتلكونها. ويعد الأفراد أو الموارد البشرية واحدة من مصادر التمييز الذي يحقق للمنظمة ميزة تنافسية، فالعديد من المنظمات يعزى نجاحها أساساً إلى ما تمتلكه من مهارات وقدرات بشرية (أبو بكر، 2006، 15) في (عسكر، 2007، 87).

ولقد أدركت المنظمات تعاضد دور المعرفة في الحصول على التميز والوقوف ما بين الأقران بثبات، إذ إن بناء الميزة التنافسية وإدامتها يعتمد أساساً على الموجودات الفكرية وعلى العقول والأفكار المعرفية وكيفية استثمارها وذلك من خلال التدريب أو ما يسمى بإدارة المعرفة.

والتدريب له علاقة بالمعرفة وكذلك علاقته بالتمييز، إذ إن إضافة أي معلومات ومهارات وقدرات يؤثر على الاتجاهات ويعدل الأفكار ويغير السلوك وأساليب العمل. وأصبحت البرامج التدريبية وسيلة مطبقة عالمياً ومعروفة للدلالة على مستوى الفرد والمنظمة والحكم على مدى ملاءمته للظروف الحاصلة وسوق العمل.

## الدراسات السابقة:

سوف يتطرق الباحثان إلى مجموعة من الدراسات التي لها علاقة في موضوع إدارة الجودة الشاملة في التدريب وكما يلي:

1. دراسة (هيجان، 1994):

قدم هيجان دراسة بعنوان منهج علمي لتطبيق مفاهيم إدارة الجودة الكلية هدفت الدراسة إلى تقديم مفهوم إدارة الجودة بوصفه من المفاهيم التي ترمي إلى تحسين أداء المنظمات من خلال الاهتمام بعناصر الجودة. وقد اعتمد الباحث في دراسته على الأسلوب المكتبي في جمع البيانات إضافة إلى اعتماده على منهج العرض والمناقشة والمقارنة والتحليل الوصفي من أجل تحقيق أهداف الدراسة. وختم الباحث دراسته بمجموعة من التوصيات من أهمها:

1. توفير القناة لدى الإدارات العليا فيما يتعلق بأهمية الجودة الشاملة في أي منظمة تسعى إلى إدخاله في بيئتها الإدارية.

2. تدريب المدراء والموظفين على تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة.

3. توفير الحوافز المادية والمعنوية للأفراد المنفذين لمشاريع تحسين الجودة.

2. دراسة (بندقجي، 1996):

هدفت هذه الدراسة إلى استقصاء خيارات المدراء العاملين في شركات تصنيع المواد الغذائية الأردنية، والتعرف على اتجاهاتهم المتعلقة بشمول عمليات التدريب على الجودة الشاملة للفريق الإداري. وخلصت الدراسة باستنتاج رئيس مفاده أن الغالبية العظمى من المديرين العاملين في هذه الشركات متفقون على أهمية الحاجة لعملية التدريب الموسع على الجودة الشاملة لتشمل جميع الفرق والوظائف والفاعليات.

### 3. دراسة (البراوري، 2000) :

ركزت هذه الدراسة على مشكلة الفجوة المعرفية والعلمية في تبني وإمكانية تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة، واستهدفت الدراسة تقديم مقترحات لرؤية مستقبلية في إمكانية تطبيق TQM في البيئة العراقية. تضمنت الدراسة ثلاثة محاور رئيسية عرض الأول مفهوم الجودة وتطورها التاريخي، في حين تناول الثاني إدارة الجودة الشاملة كإطار عام. وضم الأخير مقترحات مساندة للرؤية المستقبلية من أهمها ضرورة إعادة النظر ينظم الحوافز وحسب المتطلبات والظروف الذاتية والموضوعية لكل منظمة.

### دراسة (الهيبي والمعشر، 2002) :

تناولت الدراسة تحليل العلاقة بين TQM ومجالات الموارد البشرية وأثرها في الأداء، طبقت الدراسة على (14) منظمة القطاع الهندسي التي تطبق إدارة الجودة في الأردن. وقدمت الدراسة في إطارها النظري عرضاً لمفهوم إدارة الموارد البشرية، كما وردت في مفاهيم TQM. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقات ارتباطية بين عناصر إدارة الجودة الشاملة ومجالات الموارد البشرية (الاختيار، التدريب، التعويض، التقويم). وأوصت الدراسة بضرورة تحقيق مستويات عالية من اندماج العاملين في برامج TQM من خلال فتح قنوات المشاركة فيها وعدم الاقتصار على أعداد محددة من العاملين.

## إجراءات البحث:

### مجتمع البحث :

يتألف مجتمع البحث من مدراء ومديرات الأعداد والتدريب في وزارة التربية لمحافظة العراق المختلفة وعددهم (23) مديراً ومديرة للعام الدراسي 2011-2012م

### عينة البحث :

بما أن مجتمع البحث قليل نسبياً، فلا بد للعينة أن تكون ممثلة لأكبر ما يمكن من مجتمع البحث، فقد كانت عينة البحث مكونة من (20) فرداً، وبذلك تكون العينة ممثلة للمجتمع وبنسبة (86%). وهي بذلك تعد مقبولة وكافية لمجتمع يتألف من عشرات من الأفراد. (Broq, 1981, 190)

### أداة البحث :

استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات حول معرفة مفهوم إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر مدراء الأعداد والتدريب في وزارة التربية، وكذلك مدى إمكانية توظيف معايير إدارة الجودة الشاملة ومبادئها في العمليات والبرامج التدريبية.

وقد بنيت الأداة من قبل الباحثين ومن خلال ما يلي :

توجيه سؤال مفتوح إلى عدد من المدراء للأعداد والتدريب ومن المعنيين بالعلوم الإدارية والتربوية، والمتخصصين في مجالات التدريب حول الفقرات التي يعتقدون أنها ذات علاقة بالتدريب وفقاً لمفهوم الجودة الشاملة.

الاطلاع على مجموعة من الدراسات والأدبيات ذات الصلة بموضوع التدريب والبرامج التدريبية.

الاطلاع على الأدبيات والمصادر ذات العلاقة بإدارة الجودة الشاملة ومتطلباتها ومبادئها وعناصرها.

من خلال خبرة الباحثين في مجال عملهم فأحدهما بالتدريب والأخر في إدارة الجودة الشاملة، وما يمتلكونه من معلومات وإمكانات في تخصصهما.

وبعد كل ما تقدم حصل الباحثان على (31) فقرة مكونة للأداة في صورتها النهائية، ووضعت أمام كل فقرة من هذه الفقرات مستويات ثلاثة من حيث ضرورتها وبدرجة (كبيرة، متوسطة، قليلة) وبالمقابل توازيها أوزان هي (3، 2، 1) على التوالي.

### صدق الأداة:

يشير الصدق إلى الدرجة التي يكون فيها المقياس قادراً على أن يقيس فعلاً الخاصية التي يفترض أنه وضع لأجلها.

وإن صدق الأداة يمثل إحدى الوسائل المهمة في الحكم على صلاحيتها، والصدق من العوامل الأساسية التي ينبغي لمستخدم الأداة أو واضعها التأكد منه، ويشير صدق الأداة إلى قدرة الأداة على قياس ما وضعت أصلاً لقياسه. (الظاهر، 2004، 132) (Aiken, 1979, P.36)

ولغرض التعرف على صدق الأداة تم استخدام الصدق الظاهري عن طريق عرض الأداة على عدد من المحكمين والمتخصصين في مجال التربية وعلم النفس والإدارة التربوية وممن لهم علاقة بإدارة الجودة الشاملة والتدريب وكان عددهم (6) خبراء، حيث طلب منهم إبداء الرأي والاستشارة في صلاحية فقرات الاستبانة.

وفي ضوء ما أبداه المحكمون من ملاحظات في حذف بعض الفقرات وتعديلها وإضافتها وإعادة صياغة بعضها، فبعد أن كان عددها (31) فقرة استقرت أخيراً على (27) فقرة؛ تمثل الأداة بصورتها النهائية ملحق رقم (1)، حيث اعتمد الباحثان نسبة اتفاق مقارنها (80%) لأراء الخبراء. إذ يشير بلوم وآخرون إلى أن الباحث يشعر بالارتياح في حالة حصوله على نسبة اتفاق (75% وأكثر بين تقديرات المحكمين. (بلوم وآخرون، 1983، 126)

## عرض النتائج وتحليلها:

للإجابة على هدف البحث المتعلق بالتعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة ومدى إمكانية تطبيقها في التدريب، فقد تم استخراج الأوساط المرجحة والأوزان المثوية للفقرات من حيث درجة ضرورتها في العمليات التدريبية وهو ما أجاب عليه أفراد عينة البحث المتمثلين بالمدراء في الإعداد والتدريب.

لقد تم ترتيب الفقرات تنازلياً من حيث درجة الأهمية والضرورة لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وكما مبين في الجدول (2).

إن المعدل العام للفقرات كانت بوسط مرجح مقداره (2.3) وبوزن مئوي مقداره (74.2) وهو فوق عتبة القطع وبالمستوى الجيد، وهو ما يؤشر إلى ضرورة توظيف مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومعاييرها وأهميتها في التدريب والعلميات التدريبية وتطبيقها، وهو بمثابة الإجابة عن هدف البحث الرئيس، فضلاً عن الاطلاع على هذا المفهوم من قبل عينة البحث وهو ما اتضح من خلال إجاباتهم في الرغبة والحاجة إلى تطبيق المفاهيم الحديثة في التدريب كإدارة الجودة الشاملة.

وتشير النتائج أيضاً ومن خلال الجدول المذكور أن الفقرة التي احتلت المرتبة الأولى من حيث الضرورة والأهمية هي الفقرة (17) التي تنص على (صرف الأجور للمحاضرين والمتدربين في الوقت المقرر ودون تلكؤ) بوسط مرجح مقداره (3.00) ووزن مئوي (96.7) ويعزى ذلك إلى أهمية الجانب المادي وتوفير الحوافز في دعم التدريب وتعزيزه، الأمر الذي يشكل جانباً تحفيزياً لهؤلاء المتدربين.

أما المرتبة الثانية من حيث الفقرات الأكثر أهمية فقد جاءت الفقرة (1) التي تنص على (توافر قيادات إدارية متفهمة لمفهوم الجودة الشاملة في إدارة العملية التدريبية) وكان الوسط المرجح لها هو (2.9) وبوزن مئوي مقداره (93.5) والذي يبرر لنا بأن التدريب المبني على الجودة الشاملة لا يتم إلا من خلال قادة

إداريين وتربويين متفهمين لهذا المفهوم أو على الأقل لهم المعرفة والدراية به.

جدول (2) الفقرات مرتبة تنازلياً من حيث درجة الضرورة والأهمية

الوزن المثوي	الوسط المرجح	التسلسل في الأداة	التسلسل
96,7	3	17	1
93,5	2,9	1	2
90,3	2,8	19	3
90,3	2,8	21	4
90,3	2,8	31	5
87,00	2,7	18	6
87,00	2,7	29	7
83,8	2,6	8	8
83,8	2,6	10	9
83,8	2,6	24	10
80,6	2,5	9	11
80,6	2,5	14	12
80,6	2,5	22	13
80,6	2,5	28	14
80,6	2,5	30	15
77,4	2,4	3	16
77,4	2,4	5	17
77,4	2,4	25	18
70,9	2,2	26	19
70,9	2,2	20	20
67,7	2,1	27	21
61,2	1,9	6	22
58	1,8	2	23

56,4	1,7	23	24
56,4	1,7	4	25
48,3	1,5	15	26
48,3	1,5	16	27
74,2%	2,3	المعدل العام	

ويتضح من الجدول نفسه إلى أن الفقرات الأقل أهمية من حيث ضرورتها في التدريب وفقاً لإدارة الجودة الشاملة فكانت للفقرتين (26) و(27) على التوالي وبنفس المستوى بوسط مرجح مقداره (1.5) وبوزن مؤني (48.3) التي تنصان على ما يلي:

- تشخيص المشكلات التدريبية وتحليلها من خلال نتائج البحوث والدراسات للمتدربين).
- (توافر قاعدة بيانات دقيقة متقنة تعنى بكل ما يتعلق بجودة العملية التدريبية).

ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى افتقار البحوث التي يقدمها المتدربون في نهاية الدورات التدريبية إلى العلمية وجودة المواضيع التي من شأنها إيجاد الحلول للمشكلات المتعلقة بالتدريب، أي أن المواضيع التي تقدم من قبلهم أشبه ما تكون سطحية أو لا تعالج الواقع الفعلي للتدريب، كذلك الافتقار إلى قاعدة رصينة ودقيقة عن التدريب وجودة عملياته في معاهد الإعداد للتدريب ومراكزها، أي الافتقار إلى الجانب العلمي والعملية لجودة العمليات التدريبية وهو ما يعزى للظروف الحالية التي يمر بها البلد بصورة عامة.

## الاستنتاجات:

تتيح لنا نتائج البحث الخروج ببعض الاستنتاجات وهي:

1. أن للجانب المادي والدعم المعنوي للمتدربين والقائمين على العمليات التدريبية الأثر الكبير في نجاح تطبيق هذا المفهوم.
2. أن التدريب والعمليات التدريبية أحوج ما تكون إلى تطبيق كل ما هو جديد للنهوض بالواقع كتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.
3. على الرغم من إجابات أفراد عينة البحث حول الرغبة في تطبيق هذا المفهوم، إلا أن بعضاً منهم لم تكن له المعرفة والدراية التامة بهذا المفهوم.
4. أن وجود قيادات إدارية واعية في هذا المفهوم لها الأثر المباشر والإيجابي في نجاح تطبيق هذه الإدارة في التدريب والبرامج التدريبية.
5. على الرغم من الدراسات المتعددة في هذين المفهومين (التدريب وإدارة الجودة الشاملة) إلا أننا نرى أن هناك ضعفاً في التطرق إلى المزج ما بين الاثنين.

## التوصيات:

1. محاولة توظيف معايير الجودة الشاملة ومبادئها في معظم البرامج التدريبية وعلى جميع المستويات الإنسانية والعلمية على حد سواء.
2. نشر ثقافة الجودة الشاملة ما بين القيادات الإدارية القائمة على التدريب والبرامج التدريبية وعملياتها.
3. ضرورة اختيار القيادات الإدارية للدورات من لهم الخبرة والكفاية في المستجدات الحديثة بالتدريب

#### كأداة للجودة الشاملة.

4. محاولة الاطلاع على نماذج عالمية في التدريب وفقاً لهذا الموضوع من خلال إرسال المعنيين على التدريب في دورات خارج العراق.

### المقترحات:

- 1 - إجراء دراسة لقياس معايير الجودة الشاملة في التدريب من وجهة نظر المتدربين في الدورات التدريبية.
- 2 - إجراء المزيد من البحوث والدراسات التي تساعد على جودة التدريب وعملياته وفق المفاهيم الإدارية الحديثة.
- 3 - إنشاء قسم خاص بإدارة الجودة الشاملة في معاهد الإعداد والتدريب في وزارة التربية أسوة بالأقسام الأخرى المعنية بالبرامج التدريبية.
- 4 - إجراء دراسة عن العلاقة بين التدريب ومعايير الأيزو (ISO9000) ومدى الاستفادة منه في هذا الميدان.
- 5 - محاولة زج القيادات الإدارية القائمة على التدريب بدورات خارج القطر للاطلاع على المفاهيم التدريبية الحديثة بما فيها إدارة الجودة الشاملة.

### المصادر والمراجع

#### المصادر العربية :

1. إبراهيم، ميسر أحمد (1991): متطلبات نظام ضمان النوعية في المنشآت الصناعية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
2. البرواري، نزار عبد المجيد (2000): مستلزمات إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في المنظمات العراقية-رؤية مستقبلية، مجلة المنصور، المجلد الأول، العدد الأول.
3. البكري، سونيا محمد (2000): إدارة الإنتاج والعمليات (مدخل النظم)، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع.
4. بلوم بنامين وآخرون (1983): تقييم تعلم الطالب التجميعي والتكويني، ترجمة محمد أمين وآخرون، دار ماكروهيل للنشر، جامعة شيكاغو، القاهرة، مصر.
5. بندقجي، محمد رياض (1996): اتجاهات التدريب على الجودة الشاملة لدى شركات تصنيع المواد الغذائية في منطقة عمان الكبرى- الأردن- دراسة ميدانية، مجلة دراسات، المجلد 23، العدد 2.
6. حمود، خضير كاظم (2000): إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
7. الرشيد، محمد (1995): الجودة الشاملة في التعليم، مجلة المعلم مجلة تربوية ثقافية جامعية، جامعة الملك سعود.
8. الرفاعي، نعيم (2000): التقويم والقياس في التربية، جامعة دمشق، كتاب جامعي، الطبعة السادسة.
9. زويلف، مهدي حسن (2003): مبادئ الإدارة- النظريات والوظائف، دار المستقبل، عمان، الأردن.
10. زين الدين، فريد عبد الفتاح (1997): المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، الطبعة الأولى، جامعة الزقازيق، مصر.
11. شميث، وارين وفانجا، جيروم (1997): مدير الجودة الشاملة، ترجمة محمود عبد الحميد مرسي، دار آفاق للإبداع العالمية للنشر والإعلام، الرياض، السعودية.

12. الظاهر، قحطان أحمد (2004): مصطلحات ونصوص إنكليزية في التربية الخاصة، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن.
13. العاني، آلاء عبد الموجود (2002): أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في دعم برامج إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الموصل.
14. عبد المنعم، عزة صبحي (1998): إدارة الجودة الشاملة الطريق إلى التحسين المستمر، أخبار الإدارة، العدد 74.
15. عسكر، شاهر (2007): أثر تدريب الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية دراسة لأراء عينة من المتدربين في الشركة العامة لنصاعة الأدوية / مدينة الموصل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الموصل.
16. العلايلي، عبد الله (1974): الصحاح في اللغة والعلوم: تجديد صحاح العلامة الجوهري والمصطلحات العلمية والفنية للجامع والجامعات العربية، دار الحضارة العربية، بيروت، لبنان.
17. عليجات، صالح ناصر (2004): إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، التطبيق ومقترحات التطوير، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
18. الفيروز آبادي، محمد الدين محمد بن يعقوب (1986): القاموس المحيط، مؤسسة الرسالة للطباعة والنشر، مكتب تحقيق التراث، بيروت، لبنان.
19. القزاز، إسماعيل وآخرون (2001): التقييم الذاتي وعملية التحسين المستمر بموجب مواصفات الأيزو (9004:2000)، الطبعة الأولى، مكتبة المشداني للطباعة والنشر، العراق، بغداد.
20. النجار، فريد (1999): إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، دار أميرال للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
21. همشري، عمر (2001): الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات، مؤسسة الرؤى العصرية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
22. الهيتي، صلاح الدين والمعشر زياد (2002): العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وإدارة الموارد البشرية وأثرها على الأداء، دراسة ميدانية في القطاع الهندسي الأردني، مجلة النهضة، العدد 12.
23. هيجان، عبد الرحمن (1994): منهج علمي لتطبيق مفاهيم إدارة الجودة الكلية، مجلة الإدارة العامة، المجلد 34، العدد 3.

## المصادر الأجنبية:

24. Aiken, Lewis, R. (1979): Psychological Testing and Assessment. Third Edition, Allyn and Bacon, Inc, USA.
25. Bernard, Show (2003): Creative Manager: [http://www.prm.nau.edu/prsrn726 creative](http://www.prm.nau.edu/prsrn726%20creative).
26. Broq, W. (1981): Aplling Education Research a Prclcal Guide for Teacher. New York.
27. Byars and Rue (2004): Human Resource Management, Third Edition (Home Wood).
28. Harris, Amrik (2000): HRM Strategies & Practices in Time Environments: Technovation, Vol. 20, ISS:7.
29. Hixon, J. and Klovelace (1992): Total Quality Management Challeng to Urban School, Education 2, Leader ship 5.
30. Morgan , Colin (1994): Total Quality Management in the Publil Sector An International Perspective, Open.

31. Neo and Others (1994): Humane Resources Management: Gaining Competitive Advantage, Irwin, Inc. USA.
32. Robertson, A(1971): Quality and Reliability, London- England.
33. Schuler, R.S. (1995): Managing Human Resources, 5th Ed. West Publishing Co. USA.
34. Sryder, M.T (1994): Personal Management, 5th Ed.,McGraw Hill.

معوقات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة  
للبرامج التعليمية في كلية العلوم والدراسات الإنسانية في  
جامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية

د. نايف بن عبد العزيز المطوع  
جامعة شقراء - المملكة العربية السعودية

معوقات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة للبرامج التعليمية في كلية العلوم والدراسات الإنسانية في جامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية

د. نايف بن عبد العزيز المطوع

## الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى استقصاء معوقات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة للبرامج التعليمية في كلية العلوم والدراسات الإنسانية بمحافظة القويعة في جامعة شقراء من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها. ولتحقيق هدف الدراسة تم تطبيق أداة القياس (الاستبانة) بعد التحقق من الخصائص السيكومترية للأداة، وقد اشتملت الأداة على (42) فقرة. وتكونت عينة الدراسة من (40) عضو هيئة تدريس، (20) من الإناث، (20) من الذكور. وقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على الاستبانة، كذلك تم استخدام اختبار «ت» لمجموعتين مستقلتين للمقارنة بين تقديرات عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس، والتخصيص على الترتيب. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية في تقديرات عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس، في حين أظهرت الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائية بين تقديرات عينة الدراسة تبعاً لمتغير التخصص. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات والمقترحات كان أهمها زيادة الدعم من قبل المسؤولين في جامعة شقراء لتحقيق الاعتماد وضمان الجودة في كلية العلوم والدراسات الإنسانية بمحافظة القويعة، وإجراء المزيد من الدراسات حول الاعتماد وضمان الجودة في كافة المجالات، والكليات بالجامعة مع إدخال متغيرات أخرى مثل الدرجة العلمية وسنوات الخبرة.

## الكلمات المفتاحية:

معوقات، الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة، كلية العلوم والدراسات الإنسانية في محافظة القويعة.

## Challenges Facing the Accreditation of Human Science College Programs at Shaqra University in Saudi Arabia Faculty members Perspectives

### Abstract:

*This study has aimed to investigate the challenges confronting obtaining the academic accreditation and quality assurance for programs at College of Sciences and Humanities in Quwayiyah Governorate , Shaqra University from the viewpoints of the teaching staff there. To achieve the aim of the study, a scale (questionnaire) was applied after having checked its psychometric traits. This scale consists of (42) items. The sample of the study is composed of (40) staff members in total: (20) males, (20) females. Means and Standard deviations were calculated and a T-Test was used for two independent groups to compare the degrees of the samples of the study according to the variables of gender and specialization respectively. The results of the study have showed the existence of statistically significant differences in the participants' responses due to gender (sex) and these differences are in the favor of the males. The results of the study have also showed that there were no statistically significant differences in the participants' responses due to specialization. The study put forward some recommendations, the most significant of which are increasing the support of the administration at Shaqra to achieve the accreditation and quality assurance at College of sciences and Humanities in Quwayiyah Governorate and conducting more studies about accreditation and quality assurance in all fields and colleges at the university, as well as initiating new variables such as academic degree, and years of experience.*

### Keywords:

*Challenges, Accreditation, Quality assurance, College of sciences and Humanities in Quwayiyah Governorate.*

## مقدمة الدراسة ومشكلتها:

شهدت مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي، توسعاً كمياً وكيفياً، وارتبط التوجه نحو التعليم العالي، بالتطور الاقتصادي وتزايد أعداد الطلاب من خريجي الثانوية العامة، وتساعد درجة الوعي والانفتاح على العالم الخارجي، وتشهد المملكة العربية السعودية في الوقت الحالي طفرة تعليمية كبيرة في شتى المجالات وكافة التخصصات، وكان لتزايد أعداد السكان لأسباب طبيعية واتساع رقعة البلاد ورغبة الدولة في توطین التعليم دور في افتتاح الكثير من الجامعات في السنوات العشر الأخيرة ومنها جامعة شقراء.

إن وزارة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، تعمل جاهدة لتحقيق جودة التعليم في كافة مؤسساتها، وذلك من خلال الحرص على وجود مخرجات تعليمية مؤهلة وفق أساليب وطرق تعليمية صحيحة وقد بذلت جهود كبيرة في تحقيق ذلك من خلال الحرص على أن تكون المدخلات والعلميات وفق أسس علمية سليمة، وقد قامت وزارة التعليم العالي بإنشاء المركز الوطني للقياس والتقويم، كما صدرت الموافقة على إنشاء الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بتاريخ 15 - - 1424 هـ.

وحيث إن جامعة شقراء من الجامعات السعودية الناشئة والتي كانت كلياتها تتبع لجامعتي الملك سعود والإمام محمد بن سعود الإسلامية، ويوجد فيها ثلاث وعشرون كلية موزعة على عدد من محافظات منطقة الرياض، ونظراً لقصور الدراسات التي تناولت موضوع الاعتماد وضمان الجودة على مستوى الجامعة، وكذلك تحقيقاً لكثير من التوصيات التي تمخضت عنها الكثير من الدراسات السابقة والندوات والمؤتمرات المحلية والعربية في مجال التعليم العالي مثل ندوة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية: رؤى مستقبلية (1998 م)، والندوة الخاصة بالمؤتمر العالمي لليونسكو حول التعليم العالي المتعددة في قطر (1999 م)، والمؤتمر السابع للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي (1999 م)، ودراسة الشنبري (1422 هـ)، والمؤتمر العربي الثاني عشر (2005 م) حول الاعتماد وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، ودراسة الغميز (1425 هـ)، والمؤتمر العربي الثاني (2007 م) حول تقويم الأداء الجامعي وتحسين الأداء، ودراسة قادي (1428 هـ)، ودراسة الغامدي (1429 هـ)، ودراسة الزهراني (1430 هـ)، ودراسة الثقيفي (1430 هـ)، ودراسة فاضل (1432 هـ)، والمؤتمر العلمي السنوي الثالث والدولي الأول في مصر (2010 م) حول معايير الجودة والاعتماد في التعليم المفتوح في مصر والوطن العربي، والتي أكدت على ضرورة تحسين التعليم والأخذ بالأساليب الحديثة، والاهتمام بالمخرجات التعليمية السليمة وكذلك التوصية بإجراء المزيد من الدراسات حول الاعتماد وضمان الجودة في مؤسسات وبرامج التعليم العالي.

ونظراً لكون الباحث قد عاصر فترتي وجود كليات الجامعة ضمن جامعتي الملك سعود، والإمام محمد بن سعود الإسلامية ثم جامعة شقراء من خلال عمله كعضو هيئة تدريس ووكيل لكلية المجتمع بالودامي للتطوير والجودة منذ عام 1430 هـ، ورغبة منه في المشاركة في تطوير البرامج التعليمية في كليات الجامعة، لذا قام بدراسة علمية بعنوان «معوقات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة للبرامج التعليمية في كلية العلوم والدراسات الإنسانية في جامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية، ويمكن تحديد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي: ما معوقات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة للبرامج التعليمية في كلية العلوم والدراسات الإنسانية في جامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية؟

### أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة معوقات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة للبرامج التعليمية في كلية العلوم والدراسات الإنسانية بمحافظة القويعة في جامعة شقراء وذلك من خلال تطبيق استبانة تحتوي على معايير الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة المقررة من الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية، ومن ثم تحليل البيانات ومعرفة معوقات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة في الوقت الحالي.

## أسئلة الدراسة :

سعت هذه الدراسة للإجابة عن التساؤلات الآتية :

- 1 - ما معوقات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة للبرامج التعليمية في كلية العلوم والدراسات الإنسانية بمحافظة القويعة في جامعة شقراء من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها.
- 2 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha = 0.05)$  في تقديرات عينة الدراسة حول معوقات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة للبرامج التعليمية في كلية العلوم والدراسات الإنسانية بمحافظة القويعة في جامعة شقراء تعزى لمتغير الجنس.
- 3 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha = 0.05)$  في تقديرات عينة الدراسة حول معوقات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة للبرامج التعليمية في كلية العلوم والدراسات الإنسانية بمحافظة القويعة في جامعة شقراء تعزى لمتغير التخصص.

## أهمية الدراسة :

تتضح أهمية هذه الدراسة من خلال النقاط الآتية :

- 1 - ستسهم هذه الدراسة - بإذن الله - في توضيح معوقات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة للبرامج التعليمية في كلية العلوم والدراسات الإنسانية بمحافظة القويعة.
- 2 - تزويد إدارة الجامعة بنسخة من هذا الدراسة فقد يستفاد من نتائجها في وضع الخطة المناسبة لتحقيق الاعتماد وضمان الجودة.
- 3 - تعد هذه الدراسة - حسب علم الباحث - من أوائل الدراسات والأبحاث التي تناولت تطبيق معايير الاعتماد وضمان الجودة في كلية العلوم والدراسات الإنسانية بمحافظة القويعة.

## حدود الدراسة :

### الحدود الموضوعية :

تحدد الدراسة بالآتي، التعرف على معوقات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة للبرامج التعليمية في كلية العلوم والدراسات الإنسانية بمحافظة القويعة في جامعة شقراء.

### الحدود الزمنية :

أجريت هذه الدراسة خلال الفصل الأول للعام الجامعي 1433 - 1434هـ.

### الحدود المكانية :

طبقت هذه الدراسة على عينة من أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم والدراسات الإنسانية بمحافظة القويعة في جامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية.

## مصطلحات الدراسة:

الاعتماد الأكاديمي: يعرف الباحث الاعتماد الأكاديمي إجرائياً بأنه الاعتراف الأكاديمي بالبرامج التعليمية في كليات جامعة شقراء في ضوء معايير تصدرها هيئات ومنظمات أكاديمية متخصصة مثل الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية.

الجودة: تعرف الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي الجودة بأنها مستوى الأداء مقارنة بالمعايير المقبولة للممارسات الجيدة عالمياً والخاصة بتطوير تعلم الطلبة وإدارة المؤسسات التربوية، ومناسبة الأداء لما تريد الجامعة تحقيقه (الأهداف والأولويات)، ومدى مناسبة أهداف المؤسسة وأولوياتها في ظل الظروف التي تعمل بها المؤسسة والمجتمعات التي تخدمها. (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي NCAAA، أدلة توكيد الجودة والاعتماد الأكاديمي، 2006). وقد اعتمد الباحث هذا التعريف كتعريف إجرائي.

جامعة شقراء: هي إحدى الجامعات السعودية الناشئة، تم تأسيسها عام 1429هـ في محافظة شقراء التابعة لمنطقة الرياض، ويوجد فيها 23 كلية تشمل الكثير من التخصصات العلمية والإنسانية.

محافظة القويعية: هي إحدى المحافظات الكبيرة التابعة لمنطقة الرياض في المملكة العربية السعودية.

## الإطار النظري والدراسات السابقة

### الاعتماد الأكاديمي:

حدد مجلس اعتماد التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية (HEA) تعريفاً للاعتماد الأكاديمي حيث ذكر أنه عملية مراجعة خارجية للجودة External Quality Review تستخدم بواسطة التعليم العالي لمراقبة الكليات والجامعات والبرامج التعليمية لضمان الجودة وتحسينها. (صانغ، 2007، ص 27).

وتعود نشأة الاعتماد الأكاديمي كما أشار إلى ذلك النثقي (1430هـ) نقلاً عن عدد من المصادر إلى وجود تعاون تطوعي من عدد من الجامعات والمدارس الثانوية في الولايات المتحدة الأمريكية بهدف تحسين الوضع التربوي حيث كان ذلك عام 1871 م ومع مرور الوقت تطور هذا التعاون ليتم إنشاء جمعية إقليمية للاعتماد الأكاديمي تشترك فيها أكثر من ولاية، وكان ذلك عام 1887 م، وفي عام 1913 م تم التحول إلى تقويم واعتماد برامج ومؤسسات التعليم العالي، وفي منتصف القرن العشرين شهد الاعتماد الأكاديمي تطوراً ملحوظاً حيث اتسع نطاق المؤسسات الأكاديمية التي يشملها الاعتماد الأكاديمي ولم يعد ذلك مقصوراً على مؤسسات معينة، كما أصبح التركيز على مساعدة المؤسسات في تحديد مشكلاتها ومعالجتها قبل زيارة فرق التقويم لها.

وهناك ثلاثة أنواع من الاعتماد الأكاديمي:

- 1 - الاعتماد المؤسسي: وهو عملية تقويم جودة المستوى التعليمي للمؤسسة، ويتم من خلالها منح المؤسسة التعليمية الاعتراف بأنها قد حققت الشروط والمواصفات المطلوبة شريطة أن يتم ذلك وفق معايير محددة سلفاً، ومن جهة خارجية.
- 2 - الاعتماد التخصصي: ويقصد به تقييم البرامج بمؤسسة ما، والتأكد من جودة هذه البرامج ومدى تناسبها لمستوى الشهادة الممنوحة، ويرتبط بهيئات اعتماد فنية وطنية.
- 3 - الاعتماد المهني التخصصي Accreditation Specialized: ويقصد به الاعتراف بالكيفية لممارسة مهنة معينة في ضوء معايير تصدرها هيئات ومنظمات متخصصة على المستوى المحلي والإقليمي والدولي. (درندري وهوك، 1428هـ)

معايير الاعتماد الصادرة عن الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية :  
لقد صُمم نظام الاعتماد وضمان الجودة في المملكة العربية السعودية للتأكد من أن جودة التعليم العالي  
مساوية لأعلى المستويات العالمية، ومعترف بها بشكل واسع في المجتمعات الأكاديمية والتخصصية العالمية.  
واشتقت معايير الاعتماد من الممارسات المقبولة التي رأتها الهيئة من خلال الإطار النظري المحلي، وتمثل  
أفضل الممارسات العالمية، وعدد هذه المعايير أحد عشر معياراً يمكن جمعها في خمسة محاور وفقاً للآتي:  
(هذا التقسيم معتمد من قبل الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية  
(NCAAA)

- أ- السياق المؤسسي ويشمل:
  - (1) إنشاء الرسالة، والغايات، والأهداف.
  - (2) السلطات، والإدارة.
  - (3) إدارة ضمان الجودة وتحسينها.
- ب- جودة التعلم والتعليم، وتشمل:
  - (4) التعلم والتعليم.
  - ت- دعم تعلم الطلبة، ويشمل:
    - (5) إدارة شؤون الطلبة.
    - (6) توفير مصادر التعلم.
  - ث- دعم البنية التحتية، ويشمل:
    - (7) المرافق والتجهيزات.
    - (8) الإدارة والتخطيط المالي.
    - (9) عمليات توظيف أعضاء هيئة التدريس والموظفين.
  - ج- الإسهامات الاجتماعية، وتشمل:
    - (10) البحث العلمي.
    - (11) علاقات المؤسسة التعليمية بالمجتمع.

<http://www.ncaaa.org.sa>

### العلاقة بين الاعتماد وضمان الجودة :

ذكرت فاضل (1432هـ) بأن هناك علاقة تبادلية للتأثير والتأثر بين أسلوب ضمان الجودة، كأهم مراحل تطبيق الجودة، وبين الاعتماد، حيث يرجع ذلك إلى عد نظام ضمان الجودة بأنه يعني بعمليات تقييم المدخلات ومراجعتها، والمخرجات، والعمليات للجامعات وفق معايير محددة للتأكد من مطابقتها للمعايير المعترف بها، أما الاعتماد كما يؤكد سكر (2006م) فإنه يحتاج الحصول عليه المرور بعمليات تقويم مستوى جودة البرامج التعليمية المختلفة وذلك في ضوء معايير الجودة، وهذا يدل على أن الاعتماد يعد أحد وسائل ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، ويعد نوعاً من أنواع التقييم المؤسسي، ومدخلاً تطويرياً لتحقيق ضمان الجودة.

وتختلف الدول فيما بينها في إجراءات الاعتماد إلا أنها تتفق على أن الاعتماد يقوم على التقويم بنوعيه الداخلي والخارجي، ويهدف إلى تحسين المخرجات وتطويرها.

## الدراسات السابقة

في هذا الجزء يعرض الباحث بعض الدراسات السابقة، والتي تناولت الاعتماد وضمان الجودة، وقد التزم الباحث بترتيبها حسب تسلسل تاريخ تنفيذها.

ففي دراسة قامت بها فاضل (1432هـ) هدفت إلى معرفة درجة تطبيق معايير الجودة والانتماء الأكاديمي بجامعة أم القرى والملك عبدالعزيز في عدد من المجالات من ضمنها البرنامج التعليمي في القسم الأكاديمي، وقد تكونت عينة الدراسة من رئيسات ووكيلات الأقسام الأكاديمية وعضوات هيئة التدريس في جامعتي أم القرى والملك عبدالعزيز حيث بلغ عدد أفراد الهيئة (439) عضوة. وقد استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لدراستها تكونت من (85) عبارة. وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق معايير الجودة والانتماء الأكاديمي يطبق بدرجة متوسطة فيما يخص البرنامج التعليمي بينما يطبق بدرجة ضعيفة فيما يخص البحث العلمي وخدمة المجتمع.

كما هدفت دراسة قام بها الثقفي (1430هـ) إلى معرفة مدى تناسب بعض معايير الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة وتوافرها في أقسام الرياضيات بكليات العلوم في الجامعات السعودية حيث تكونت عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس والطلاب، وقد توصلت الدراسة إلى مناسبة جميع معايير الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة للبرنامج التعليمي. وأوصت الدراسة بدعم أقسام الرياضيات بالموارد المادية والمالية لتحسين البيئة التعليمية بها، وكذلك تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس المهنية والعلمية.

وكذلك هدفت دراسة قامت بها الزهراني (1430هـ) إلى معرفة درجة تطبيق معايير جائزة مالكوم بالدريج للجودة بالجامعات السعودية من وجهة نظر القيادات الأكاديمية بكل من جامعة أم القرى وجامعة الملك عبد العزيز وجامعة الملك خالد والبالغ عددها (456) قائداً وقائدة. ولتحقيق هدف الدراسة استخدمت الباحثة استبانة مكونة من (81) فقرة لقياس مدى تطبيق معايير جائزة مالكوم بالدريج في الجامعات السعودية و(29) فقرة لمعرفة معوقات تطبيقها. وقد توصلت الدراسة إلى أن تقدير أفراد العينة لدرجة تطبيق معايير جائزة مالكوم بالدريج السبعة للجودة متوسطة بشكل عام كما أن تقدير أفراد العينة لتوافر معوقات تطبيق معايير جائزة مالكوم بالدريج السبعة للجودة متوفرة بدرجة عالية.

أما الصمادي (1428هـ) فقد أجرى دراسة هدفت إلى معرفة تصورات أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الأردنية الخاصة عن التزام الجامعات الأردنية الخاصة بتطبيق معايير الاعتماد والجودة، وقد استخدم الباحث الاستبانة والمقابلة كأداتين لدراسته، وتوصلت الدراسة إلى أن تصورات القادة الأكاديميين وأعضاء هيئة التدريس كانت متوسطة في بعض البرامج الأكاديمية، وذلك لوجود عدد من المشاكل تحول دون تطبيق الجودة، وقد أوصت الدراسة في ضوء ذلك بالاستمرار في تطبيق معايير الجودة والاعتماد الجامعي، ونشر ثقافة الجودة من خلال المؤتمرات والندوات وورش العمل.

وفي دراسة أجرتها وكالة الجودة للتعليم العالي في إنجلترا وجنوب إيرلندا Hand book for institutional avidity England and northern Ireland (2006) هدفت إلى إيجاد معايير متوقعة في الأقسام العلمية للسنوات الجامعية (2010-2007) حيث تكونت عينة دراسته من (62) عضواً من أعضاء هيئة التدريس الإدارية، وقد استخدمت استبانة تكونت من (25) فقرة، تتعلق بمعايير الجودة المتوقعة في الأقسام العلمية. وقد توصلت الدراسة إلى أن أهم المعايير التي يمكن توفرها في الأقسام هي:

- 1 - معايير أكاديمية واضحة لكل سنة من سنوات الدراسة.
- 2 - معايير قبول أكثر صرامة.
- 3 - استخدام طرق متعددة في تقييم الكلية.
- 4 - معايير التنظيم الإداري.

وكذلك دراسة قام بها البنا، وعمارة (2005م) هدفت إلى معرفة مدى إدراك أعضاء هيئة التدريس

متطلبات الاعتماد وضمان الجودة والصعوبات التي تواجه التطبيق بمؤسسات التعليم العالي في مصر، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي من خلال توزيع استبانة على عينة الدراسة المتمثلة في أعضاء هيئة التدريس لمؤسسات التعليم العالي في مصر، وقد توصلت الدراسة لأهمية وضرورة متابعة مؤسسات التعليم العالي وتقويم عناصرها جميعها.

كما أجرى جونريس (1995) Courtney.Johneric دراسة بعنوان إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، حيث قام في هذه الدراسة بجمع البيانات وتحليلها من مؤسسات التعليم العالي التي طبقت إدارة الجودة الشاملة من أجل فهم أفضل للعلاقات بين منهج التطبيق على نطاق المؤسسات مقابل الشعبة، ونتيجة مبادرة إدارة الجودة الشاملة، حيث تم إرسال دراسة بريرية إلى مكاتب كبار القادة الأكاديميين في (242) مؤسسة تعليم عال. وكانت أهم نتائج الدراسة:

1. أن ٤١ % من المؤسسات التي ردت كانت تستخدم إدارة الجودة الشاملة من بين تلك المؤسسات.
2. أن ٦١ % كانت تطبق إدارة الجودة الشاملة مستخدمة منهجا على نطاق المؤسسة في حين ٣٩ % كانت تطبق منهجا على نطاق الشعبة.
3. المؤسسات التي طبقت إدارة الجودة الشاملة بمنهج على نطاق المؤسسة، أبلغت عن فوائد كبيرة دالة، ومشاكل أقل ومستويات أعلى كثيرا من النجاح، بالمقارنة مع المؤسسات التي استخدمت منهج التطبيق على نطاق الشعبة.

وأخيرا قام هلموت (1994) (Hlmoot)، بدراسة هدفت إلى التعرف على مفهوم الجودة الشاملة وطرق قياسها وتطورها في التعليم العالي بألمانيا. وكانت أهم نتائج الدراسة:

1. إن الجودة تعني الامتياز والتميز وان الأداء الجيد يؤدي في معظم الأحيان إلى تحسين العملية التعليمية وتجويدها.
2. زيادة اهتمام التعليم العالي بالجودة التعليمية في فترة التسعينات على عكس ما كان موجودا في الستينيات والسبعينيات من خلال المقارنة بين المدخلات والمخرجات، وكلما وجد زيادة في عدد الخريجين ونقص في الطلب على الخريجين في سوق العمل كان مستوى جودة الخريجين هو الفيصل في الحصول على فرصة عمل.

### منهج الدراسة وإجراءاتها

منهج الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي المسحي عن طريق الحصول على المعلومات وتحليلها من عينة الدراسة

### مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم والدراسات الإنسانية بمحافظة القويبة في جامعة شقراء للفصل الدراسي الأول للعام 1433/ 1434هـ. 2012 / 2013م. والبالغ عددهم (80) عضو هيئة تدريس.

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من (40) عضو هيئة تدريس في كلية العلوم والدراسات الإنسانية في محافظة القويبة، بنسبة (50%) من مجتمع الدراسة. وقد تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة.

## خصائص عينة الدراسة :

### 1 - توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس.

جدول رقم (1) يمثل توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
50%	20	مذكر
50%	20	مؤنث
100%	40	المجموع

### 2 - توزيع عينة الدراسة وفق متغير التخصص :

جدول رقم (2) يمثل توزيع عينة الدراسة وفق نوع متغير التخصص

النسبة المئوية	التكرار	التخصص
50%	20	علمي
50%	20	أدبي
100%	40	المجموع

## أداة الدراسة :

قام الباحث بإعداد أداة الدراسة وفق الخطوات الآتية :

1. الاطلاع الشامل والمراجعة الدقيقة لأدبيات الموضوع (الإطار النظري والدراسات السابقة).
2. قام الباحث بحديد فقرات الاستبانة وفق المعايير المحددة من الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية.
3. قام الباحث بإعداد الاستبانة في صورتها الأولية.
4. خرجت الاستبانة في صورتها النهائية، بعد عرضها على عدد من المحكمين حيث تكونت من جزأين تضمن الجزء الأول: البيانات الأولية لمتغيرات الدراسة (الجنس، التخصص). وتضمن الجزء الثاني (42) فقرة.

## صدق الأداة :

تم التحقق من صدق الأداة عن طريق عرضها على محكمين من ذوي الاختصاص والخبرة في الجودة والاعتماد الأكاديمي، جهم أعضاء هيئة تدريس في الجامعات السعودية، وكذلك منسقي وحدات الجودة في كليات متعددة وقد بلغ عددهم (9) محكمين، ومن خلال ملاحظات المحكمين وآرائهم تم تعديل بعض فقرات الاستبانة، وكذلك استبعاد عدد من الفقرات لتصبح الاستبانة في صورتها النهائية مكونة من (42) فقرة.

## ثبات الأداة :

تم التحقق من ثبات الأداة عن طريق استخدام معادلة كرونباخ ألفا حيث بلغ معامل الثبات الكلي (84%) وهي قيمة تفي بأغراض هذه الدراسة.

## متغيرات الدراسة :

- تشتمل الدراسة على المتغيرات الآتية :
- الجنس، وله مستويان (ذكر، أنثى).
  - التخصص، وله مستويان (علمي، أدبي).

## إجراءات تطبيق الدراسة :

- 1 - تم تحديد أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات الدراسة.
- 2 - تم توزيع الاستبانات على أفراد عينة الدراسة، وقد تابع الباحث إجراءات تطبيق الأداة على عينة الدراسة.
- 3 - تم تجميع الاستبانات المسترجعة، حيث بلغت نسبة المسترجع منها (95%)
- 4 - تم تفرغ البيانات في ذاكرة الحاسب الآلي، وتحليلها باستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS)؛ وذلك للإجابة عن أسئلة الدراسة.
- 5 - استخراج النتائج ومناقشتها.
- 6 - التوصيات والمقترحات.

## المعالجة الإحصائية :

- للإجابة عن السؤال الأول من أسئلة الدراسة :

س1: ما معوقات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة للبرامج التعليمية في كلية العلوم والدراسات الإنسانية بمحافظة القويعة بجامعة شقراء؟ تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة.

- للإجابة عن السؤال الثاني من أسئلة الدراسة :

س2: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) في تقديرات عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس.

استخدم الباحث اختبار (t-test) للمقارنة بين العينات المستقلة حول معوقات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة للبرامج التعليمية في كلية العلوم والدراسات الإنسانية بمحافظة القويعة في جامعة شقراء تبعاً لمتغير الجنس.

- للإجابة عن السؤال الثالث من أسئلة الدراسة :

س3: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) في تقديرات عينة الدراسة تعزى لمتغير التخصص.

استخدم الباحث اختبار (t-test) للمقارنة بين العينات المستقلة حول معوقات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة للبرامج التعليمية في كلية العلوم والدراسات الإنسانية بمحافظة القويعة في جامعة شقراء تبعاً لمتغير التخصص.

## عرض النتائج:

### النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

- 1 - ما معوقات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة للبرامج التعليمية في كلية العلوم والدراسات الإنسانية بمحافظة القويعة بجامعة شقراء؟  
للإجابة عن هذا السؤال فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبانة حسب وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس. ويبين الجدول (3) ذلك.  
جدول رقم (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	رسالة البرنامج متسقة مع رسالة الجامعة.	3.0750	.76418
2	الرسالة ملائمة لمحتوى البرنامج.	3.2000	.79097
3	رسالة البرنامج مؤثرة في توجيه خطط العمل.	2.9250	.85896
4	يمكن تطوير الرسالة ومراجعتها.	4.2500	.86972
5	يشترك أعضاء هيئة التدريس في وضع الأهداف والغايات.	1.9000	.70892
6	توجد إدارة لعمليات ضمان الجودة.	2.0000	.67937
7	تستخدم الأدلة والمؤشرات والمحكات في عملية ضمان الجودة.	3.5250	.81610
8	تحدد نتائج تعلم الطلبة بوضوح.	3.2250	.76753
9	يتم تقويم معايير التعلم من خلال عمليات مناسبة.	3.0750	.88831
10	يتوفر الدعم اللازم لتحسين جودة التدريس.	1.7000	.68687
11	يشارك الطلاب في الأنشطة الرامية إلى تحسين فعاليات التعلم.	2.6750	.85896
12	يمكن تطوير المواد الدراسية لتحقيق الأهداف بصورة أفضل.	2.8000	.88289
13	يُدرَّب أعضاء هيئة التدريس على استخدام طرق تعليم وتعلم فعالة.	2.7750	.86194
14	يمكن تطوير أساليب البحث العلمي لدى الطلبة بشكل أفضل.	3.3250	.88831
15	تتوفر بيئة تعليمية تعلمية مناسبة.	2.4750	1.01242
16	يوجد تبادل للخبرات التعليمية مع مؤسسات تعليمية داخلية أو خارجية.	2.9250	1.04728
17	توجد برامج تلبى احتياجات الطلبة.	3.0750	.88831
18	يمكن تحديد المعلومات اللازمة عن متطلبات البرامج ومعايير القبول.	3.5500	.71432
19	تم تحديد معايير إتمام البرنامج قبل البدء فيه.	2.3500	.69982

.74722	2.5750	توجد الآليات اللازمة لتسوية المنازعات الطلابية.	20
.70892	1.9000	يعمل على تحديد الفرص الممكنة للخريجين بعد إتمام متطلبات البرنامج.	21
.67937	2.0000	تتوفر مواد تعليمية كافية لتلبية احتياجات البرامج.	22
.81610	3.5250	يقوم أعضاء هيئة التدريس بتحديد متطلبات البرنامج لتوفير المصادر اللازمة قبل وقت كاف من تقديمه.	23
.76753	3.2250	يشترك الطلبة في تقييم الخدمات المقدمة.	24
.88831	3.0750	يمكن تحديد آليات استخدام المواد المرجعية من مصادر البيانات المختلفة.	25
.77790	2.4000	للطلاب دور فاعل في عملية البحث العلمي.	26
.90441	1.9500	البحوث العلمية مدرجة من ضمن متطلبات التقييم الأساسية للطلبة.	27
.56387	2.7000	تتوفر المرافق والتجهيزات اللازمة للتعليم والتعلم.	28
.62224	2.6500	توظف المرافق والتجهيزات بطريقة ترفع من مستوى البرنامج.	29
.69384	3.0750	يمكن تحديد الاحتياجات المالية للبرنامج لكي تتم دراستها من قبل الجهات المختصة بالجامعة.	30
.55412	3.2750	يجري التحقق من مؤهلات أعضاء هيئة التدريس قبل تعيينهم.	31
.63599	3.1750	يُعرف أعضاء هيئة التدريس الجدد بالمعلومات الخاصة بالبرنامج قبل بدء النشاط.	32
.54948	3.1750	تجرى عملية تقييم لأعضاء هيئة التدريس بصورة دورية.	33
.59914	3.0000	تنفذ برامج نمو مهني لأعضاء هيئة التدريس بهدف رفع كفاياتهم التدريسية.	34
.67748	3.0500	يشترك جميع أعضاء هيئة التدريس في الأنشطة العلمية لضمان البقاء على اطلاع بالتطورات الحديثة في مجال تخصصاتهم.	35
.61550	1.6750	يقوم أعضاء هيئة التدريس المؤهلين بالإشراف على بحوث طلبة الدراسات العليا.	36
.71432	3.5500	يساهم أعضاء هيئة التدريس في إجراء البحوث في مجال تخصصاتهم.	37
.69982	2.3500	يتوفر ما يكفي من المرافق والتجهيزات لدعم أنشطة البحث في الكلية.	38
.74722	2.5750	تقدم برامج الكلية مساهمات بحثية مناسبة ومهمة للمجتمع الذي توجد فيه الكلية.	39
.67748	2.5500	توثق الأنشطة ويعرف بها في الكلية والمجتمع.	40
.72324	3.3000	يتم تقييم أعضاء هيئة التدريس بناء على البحوث التي يجرونها.	41
.68687	1.8000	ترتبط الحوافز المادية والمعنوية لأعضاء هيئة التدريس بنوعية البحوث التي يجرونها وكميتها.	42
0.15380	2.7946	الكلية	

يظهر من النتائج الموضحة أعلاه أن المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة على فقرات الاستبانة محصورة بين (1.6750) و(4.2500)، حيث حصلت الفقرة رقم (4) ” يمكن تطوير الرسالة ومراجعتها“ على أعلى متوسط حسابي، وهذا مؤشر على قناعة عينة الدراسة على أن رسالة البرنامج مرنة وقابلة للتعديل والتطوير والمراجعة حتى يكون البرنامج مواكب للمستجدات والتطورات، كذلك يظهر من النتائج أن الفقرة رقم (36) ” يقوم أعضاء هيئة التدريس المؤهلون بالإشراف على بحوث طلبة الدراسات العليا.“ قد حصلت على أقل متوسط حسابي، ويعزو الباحث ذلك إلى حداثة جامعة شقراء، حيث لا يوجد برامج للدراسات العليا في الجامعة. وكذلك أظهرت نتائج الدراسة في الفقرة رقم (42) ضعف الحوافز المادية والمعنوية المقدمة لعضو هيئة التدريس بناءً على نوعية البحوث التي يجريها وكميتها، حيث حصلت الفقرة على متوسط منخفض (1.8 من 5) ويرى الباحث أن هذا يعد من أهم المعوقات التي تعيق الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة كون البحث العلمي معياراً مهماً من معايير الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة التي وضعتها الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية. وكذلك الحال بالنسبة للفقرة رقم (27) « البحوث العلمية مدرجة من ضمن متطلبات التقويم الأساسية للطلبة»، حيث حصلت الفقرة على متوسط حسابي منخفض (1.95)، وضعف تطبيق هذه الممارسة يعيق تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة، لأن تنمية مهارات البحث العلمي عند الطلبة تعد إحدى أهم أهداف مؤسسات التعليم العالي، والتي تنبثق من رسالتها. ويظهر من الجدول أعلاه حصول الفقرة رقم (10) «يتوفر الدعم اللازم لتحسين جودة التدريس» على متوسط حسابي متدن (1.7)، ويعد ذلك من معوقات تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة، ويعزو الباحث ذلك قلة عدم وجود مركز متخصص في تطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس ورفع كفاءتهم المهنية في توظيف أحدث استراتيجيات التدريس، وكذلك استخدام أساليب تقويم حديثة مثل التقويم الواقعي (Authentic sssessment)، وكل ذلك يؤثر في جودة التدريس المقدمة للطلبة. كذلك حصلت الفقرة رقم (5) ” يشترك أعضاء هيئة التدريس في وضع الأهداف والغايات.“ على متوسط حسابي منخفض (1.9 من 5)، ويعد ذلك من معوقات تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة، لأن إشراك أعضاء هيئة التدريس في وضع الأهداف والغايات يدفعهم نحو بذل أقصى الجهود من أجل تحقيقها.

لذلك يرى الباحث ضرورة إشراك أعضاء هيئة التدريس في وضع رسالة المؤسسة وغاياتها وأهدافها، وأن تلبى هذه الأهداف حاجات حقيقية عند أعضاء هيئة التدريس.

### النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني :

- هل يوجد اختلاف في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم والدراسات الإنسانية في محافظة القويعية حول معوقات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة للبرامج التعليمية تبعاً لمتغير الجنس؟

لقد انبثقت عن السؤال الفرضية الصفرية الآتية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس حول معوقات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة للبرامج التعليمية تعزى لمتغير الجنس. ولتحص هذه الفرضية استخدم الباحث اختبار (ت) للعينات المستقلة، والجدول رقم (4) يوضح نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لمتغير الجنس.

جدول رقم (4) نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لمتغير الجنس

الدلالة	قيمة ت	إناث (ن = 20)		ذكور (ن=20)	
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
0.008	2.784	0.15135	2.7321	.13200	2.8571

يتبين من الجدول رقم (4) وجود فروق دالة إحصائية بين وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم والدراسات الإنسانية في محافظة القويعة تبعاً لمتغير الجنس، وهذه الفروق لصالح أعضاء هيئة التدريس الذكور. ويعزو الباحث ذلك إلى كثرة ورش عمل الجودة التي حضرها أعضاء هيئة التدريس (الذكور) مقارنة بالإناث والتي كان الهدف منها نشر ثقافة الجودة. كذلك استثار كليات الذكور دون الإناث بوحدات الجودة وضعف التواصل بين شقي الذكور والإناث، كل هذه العوامل ساهمت في وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة من الذكور والإناث.

#### النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

- هل يوجد اختلاف في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم والدراسات الإنسانية في محافظة القويعة حول معوقات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة للبرامج التعليمية تبعاً لمتغير التخصص؟ وقد انبثقت عن السؤال الفرضية الصفرية الآتية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس حول معوقات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة للبرامج التعليمية تعزى لمتغير التخصص. ولضخص هذه الفرضية استخدم الباحث اختبار (ت) للعينات المستقلة، والجدول رقم (5) يوضح نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لمتغير التخصص.

جدول رقم (5) نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لمتغير التخصص

الدلالة	قيمة ت	أدبي (ن = 20)		علمي (ن=20)	
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
0.867	-.169	0.13979	2.7988	.17023	2.7905

يظهر من الجدول رقم (5) عدم وجود فروق دالة إحصائية بين وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم والدراسات الإنسانية في محافظة القويعة حول معوقات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة للبرامج التعليمية تبعاً لمتغير التخصص.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن جميع أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم والدراسات الإنسانية ومن مختلف التخصصات، يعانون من نفس معوقات تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي، لأن البنى التحتية ورسالة الكلية ورؤيتها وأهدافها والمجتمع المحلي، وهي مجالات رئيسة لمعايير الجودة والاعتماد، تمثل قواسم مشتركة بين الجميع بغض النظر عن التخصص.

## التوصيات والمقترحات:

في ضوء نتائج الدراسة يمكن للباحث أن يوصي بما يلي:

- 1 - زيادة الدعم من قبل المسؤولين في جامعة شقراء لتحقيق الاعتماد وضمان الجودة في كافة البرامج التعليمية المنفذة في كلية العلوم والدراسات الإنسانية بمحافظة القويعية..
- 2 - الاهتمام بنشر ثقافة الجودة بشكل أكبر بين أعضاء هيئة التدريس بحيث تصبح متطلبات الجودة والاعتماد أعمال روتينية وأساسية من مهام عضو هيئة التدريس. وهذا يسهل تطبيق معايير الجودة والاعتماد على مستوى البرامج التعليمية.
- 3 - إجراء المزيد من الدراسات حول الاعتماد وضمان الجودة في كافة المجالات، والكليات بالجامعة مع أخذ متغيرات أخرى قد تؤثر على نتائج الدراسة مثل سنوات الخبرة، الدرجة العلمية لعضو هيئة التدريس.
- 4 - تشجيع البحث العلمي من خلال ربط الحوافز المادية والمعنوية لأعضاء هيئة التدريس بنوعية البحوث العلمية التي ينتجونها وكميتها.

## المراجع

### أولاً: المراجع العربية

- 1 - يدح، أحمد (2007م)، درجة إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، عمان، الأردن، العدد4، ص: 91-47.
- 2 - البنا، عادل وسامي عمارة (2005م)، إدراك أعضاء هيئة التدريس لمتطلبات الاعتماد وضمان الجودة، المؤتمر الرقمي السنوي الثاني عشر لمركز تطوير أداء الجامعات العربية في ضوء معايير الجودة الشاملة وتنظيم الاعتماد الأكاديمي، القاهرة، مصر.
- 3 - التقفي أحمد سالم (1430هـ)، مدى مناسبة وتوافر بعض معايير الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة في أقسام الرياضيات بكليات العلوم في الجامعات السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- 4 - درندري، إقبال وهوك طاهر (1428هـ)، دراسة استطلاعية لأراء بعض المسؤولين وأعضاء هيئة التدريس عن إجراءات تطبيق عمليات التقويم وتوكيد الجودة في الجامعات السعودية، دراسة مقدمة للقاء السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية «الجودة في التعليم العام»، الرياض المملكة العربية السعودية.
- 5 - الزهراني، نجود جمعان (1430هـ)، آراء القيادات الإدارية والأكاديمية في الجامعات السعودية نحو درجة تطبيق الجودة في ضوء الإطار العام لمعايير جائزة مالكوم بالدريج للجودة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- 6 - سكر، ناجي (2006م)، تقويم أداء جامعة الأقصى بغزة كخطوة على طريق تحقيق جودتها الشاملة، المؤتمر العربي الأول «جودة الجامعات ومتطلبات التراخيص والاعتماد»، المنظمة العربية للتنمية الإدارية وجامعة الشارقة، الإمارات العربية المتحدة.
- 7 - الشنبر، سعد (1422هـ)، مبادئ إدارة الجودة الشاملة بين الأهمية وإمكانية التطبيق على الجامعات السعودية كما يرى أعضاء مجالس الجامعات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- 8 - صانغ، عبد الرحمن (2007م)، الاعتماد الأكاديمي وضبط الجودة في مؤسسات التعليم العالي في البلدان العربية مع إشارة خاصة للتجربة السعودية، المؤتمر العربي الثاني «تقويم الأداء الجامعي

- وتحسين الجودة وورش عمل متطلبات التأهيل للتقدم نحو مسارات الاعتماد الأكاديمي، شرم الشيخ، مصر
- 9 - الصمادي، مصطفى أحمد (1428هـ)، تصورات القادة الأكاديميين وأعضاء هيئته التدريس للالتزام الجامعات الأردنية الخاصة بتطبيق معايير الاعتماد والجودة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن.
- 10 - الغامدي، ماجد غرم الله (1429هـ)، ملاءمة الثقافة التنظيمية السائدة في الكليات التقنية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، أم القرى المملكة العربية السعودية.
- 11 - الغميز، نايف خالد (1425هـ)، إمكانية تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السعودي من وجهة نظر مديري الدوائر ورؤساء الأقسام في وزاره التعليم العالي، رسالة ماجستير غير منشورة كلية التربية، جامعة اليرموك، عمان، الأردن.
- 12 - فاضل، مها بن قاسم (1432هـ)، إدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والانتماء بجامعة أم القرى والملك عبدالعزيز، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- 13 - قادي، منال عمار (1428هـ)، مدى توافق برنامج الإعداد التربوي مع معايير الجودة الشاملة وأهم صعوبات التطبيق في كلية التربية بجامعة أم القرى من وجهة نظر هيئة التدريس، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- 14 - الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي NCAAA، أدلة توكيد الجودة والاعتماد الأكاديمي، (2006).

### ثانياً: المراجع الأجنبية

- 15- Trinity university. (2006) The Quality Assurance Agency for higher Education. hand book.
- 16- Hlmoot, 1994» The Threshold Of New Reforms in Sweden. In Lifelong Education and University Resources « UNESCO.1994.
- 17- Johneric.C. 1995.Total Qulaity Management in Higher Education. Johnwiley. sons. Newyork. . 1995.
- 18- <http://www.ncaaa.org.sa>

## دور المرشد التربوي في ضمان الجودة في كلية الصيدلة - جامعة تكريت

علي حسين مصطفى شهاب العبيدي  
ياسين موسى جاسم الدوري  
جامعة تكريت-العراق

## دور المرشد التربوي في ضمان الجودة في كلية الصيدلة – جامعة تكريت

علي حسين مصطفى شهاب العبيدي ياسين موسى جاسم الدوري

### الملخص:

المؤسسة التعليمية لها دور كبير ومهم في بناء المجتمعات ولا يقل أهمية عن بقية المؤسسات، مثل: المصانع والمعامل الإنتاجية والزراعية، لأنها تزود أفراد المجتمع بالعلم والمعرفة ليعملوا بمهنية وكفاءة في هذه المؤسسات والذي يعود نفعها إلى مجتمعاتهم وأوطانهم وكل حسب مسؤوليته ومكان عمله، لذا يجب أن نهتم بالمرشدين التربويين والعاملين في مجال الجودة لرفع مستوى التعليم في جامعتنا، وكلنا نعرف أن الرسل والأنبياء كان لهم دور المعلم والمرشد لتوجيه أبناء المجتمع بما يتفق مع القيم والأخلاق الإنسانية والدينية، أما في عصرنا فأصبحت المؤسسات التعليمية والجامعات هي مصدر العلم والمعرفة. ولضمان جودة الجامعات ومستوى الخريجين العلمي لا بد أن يكون للمرشد التربوي والمتخصصين في مجال الجودة دور كبير في توجيه الكوادر العلمية والطلبة لرفع مستوى التعليم وضمان الجودة للخريجين ومعالجة الجوانب السلبية الموجودة في المؤسسة التعليمية. لذا قمنا بإجراء هذا البحث في دور المرشد التربوي في تحسين واقع التعليم في كلية الصيدلة في جامعة تكريت ودراسة الواقع التعليمي في الكلية للوقوف على الجوانب السلبية ونقاط الضعف فيها، ومن ثم مناقشة مشاكل الطلبة (الزبون) مع العمادة والتدريسيين والموظفين في الكلية لغرض وضع مقترحات وأفكار مناسبة قابلة للتطبيق لغرض رفع مستوى الكلية، وقمنا بإجراء استبانة لطلاب كلية الصيدلة بعد فترة، ولا حظنا وجود تحسن وتغيير في مستوى الطلبة، ورضا عن عمل العمادة والكلية، لذا نرجو أن يكون البحث مرجعا، لباقي المؤسسات لتنهض بواقعها نحو تحقيق الجودة.

## The Role of QA Guide at Pharmacy Faculty, Tikrit University

### Abstract:

*Educational institution has a great role and important role in building communities is no less important "for the rest of the institutions such as factories and plants productivity and agricultural because it provides members of society with science and knowledge to work professionally and efficiently in these institutions, which dates back usefulness to their communities and their countries according to each individual responsibility and place of work, so you must take care Palmrushdin educators and workers in the field of quality to raise the level of education in our university and we all know that the apostles and prophets have had a role teacher and mentor to guide the community in line with the values and ethics of humanitarian and religious In our time became educational institutions and universities are the source of knowledge and science. To ensure the quality of universities and level graduates scientific them to be be to guide and educational specialists in the field of quality big role in guiding scientific personnel and students to raise the level of education and quality assurance for graduates and addressing the negative aspects in the educational institution. So we conducted this research as a mentor in the educational improvement of education in the Faculty of Pharmacy at the University of Tikrit and study educational reality in college to find out the answer negative and weaknesses and then discuss the problems of students (the customer) with Dean and faculty and staff at the college for the purpose of developing proposals and ideas suitable viable for the purpose of raising the level of the college and we have conducted a questionnaire to students of the College of Pharmacy after a period and noticed an improvement and change in the level of student satisfaction deanship for work and college so please be search reference "for the rest of the institutions to promote their betterment towards quality.*

## المقدمة

### 1 - ما الإرشاد التربوي؟ وماذا نعني به؟ وما علاقته بضمان الجودة؟

لا بد لنا أن نعرف الإرشاد التربوي وهي مجموعة من الخدمات التربوية تعمل على الجوانب النفسية والأكاديمية والاجتماعية والمهنية لدى الطالب، بحيث تهدف إلى مساعدته على فهم نفسه وقدراته وإمكاناته الذاتية والبيئية واستغلالها في تحقيق أهدافه في المستقبل بعد تخرجه وانخراطه في مجالات الحياة المختلفة بما يتلاءم مع واقع المجتمع المحيط به (2،1).

### أولاً: أهداف الإرشاد التربوي لضمان الجودة في مؤسساتنا:

1. أحداث التغيير الإيجابي في سلوك الطالب بما يضمن تخرير جيل واعد من الخريجين هدفهم خدمة المجتمع في جميع مجالات الحياة.
2. العمل على خلق جو مناسب للتعليم والتعلم لضمان جودة طلبتنا وكلياتنا وجامعاتنا.
3. التنمية والاهتمام بقدرات الطلاب على كافة المستويات.
4. المحافظة على الصحة النفسية للطلاب.
5. مساعدة الطالب لتحقيق ذاته وبذلك نضمن تخرير فرد قادر على مواجهة الصعاب في الواقع العملي بعد تخرجه.
6. مساعدة الطالب لتحقيق التوافق على المستوى الشخصي والتربوي، المهني.
7. تحسين سير العملية التربوية وتطويرها، من خلال العلاقة مع الأهل، والهيئة التدريسية والمجتمع المحلي لضمان الربط بين جميع أفراد المجتمع والمؤسسات كافة وفي جميع المجالات.
8. تحديد الأوضاع والظروف النفسية والاجتماعية والتربوية التي يواجهها الطلاب، بما في ذلك تحديد المشاكل التي يواجهونها، وذلك من خلال الاختبارات والفضوات التي يقوم بها المرشد التربوي داخل المؤسسة التربوية بما يضمن تخرير أفراد أكفاء وأصحاء قادرين على تحمل المسؤولية ومواجهتهم لمصاعب الحياة واعطاء كل ما لديهم من خبرات علمية وعملية واكتساب ذلك من كليتهم وجامعتهم التي درسوا فيها وتخرجوا منها خدمة للمجتمع وكل حسب تخصصه لما فيه مصلحة الجميع (3،4،5).

### ثانياً: الأهداف التربوية العامة لضمان الجودة في جامعاتنا:

1. عد الإنسان قيمة عليا توضع في المرتبة الأولى من سلم الأهداف التربوية بنص القرآن الكريم («ولقد كرّمنا بني آدم»). وكما أكدته بقية الكتب السماوية بكونه اللبنة الأساس لتطور الحياة بكافة جوانبها (6، 7).
2. احترام القانون واعتماد التربية القائمة على المبادئ الديمقراطية والمساواة والتفاهم والاحترام المتبادل بين جميع أفراد المجتمع لضمان مجتمع خال من الأحقاد والترسبات، ونبذ جميع أشكال العنف والطائفية بين أفرادها (8).
3. تعزيز الإحساس بالانتماء إلى الدين والقومية والوطن ورفض التطرف والعنصرية، وتعميق ارتباط الطالب بلغته وتراثه التاريخي والحضاري.
4. زرع المعرفة والثقافة في نفوس الطلاب، لتوسيع آفاقهم ومواكبتهم لروح العصر ولضمان خريجين أكفاء ومتسلحين بالعلوم الحديثة خدمة للمجتمع.
5. تنمية روح الانتماء للجامعة أو للمؤسسة التربوية وللوطن والحرص على سمعتها الطيبة، وتحقيق أسس الاحترام المتبادل بين الهيئة التدريسية والطلاب، وضمان الجودة لمؤسساتنا التربوية والتعليمية، ومواكبة التطور العلمي الحاصل في الجامعات العالمية ورفع مستوى جامعاتنا في جميع المجالات العلمية والتربوية وحماية صحة الفرد والمجتمع من جميع المؤثرات الخارجية التي تضسد القيم والأخلاق في أوطاننا وصولاً إلى ضمان الجودة (8).

### ثالثاً: أدوار المرشد التربوي لمعالجة السلبيات الموجودة:

#### أ - الأدوار العامة:

1. مساعدة الطلبة على التعامل مع مشاكلهم النفسية-الاجتماعية-العاطفية-السلوكية.
2. تحديد الطلاب ذوي الحاجة لخدمات نفسية أو اجتماعية متقدمة وذلك عن طريق إجراء الاختبارات والفحوصات.
3. تحويل الحالات إلى المؤسسات المتخصصة للحالات التي تحتاج إلى علاج نفسي أو تدخل على مستوى متخصص.
4. إجراء الدراسات بين فترة وأخرى، والتي تبين احتياجات الطلاب على المستوى التطوير الأكاديمي، الاحتياجات النفسية والاجتماعية والسلوكية لضمان الجودة، وللوقوف على التغييرات الحاصلة في مجالات الحياة المختلفة، ووضع الحلول المناسبة لها بما يتلاءم مع رغبات الطالب واحتياجاته.
5. مساعدة الطلبة على تحقيق أفضل النتائج الأكاديمية.
6. تدعيم الشخصية السوية وبناءها عند الطالب.
7. تطوير قدرات الطالب وامكانياته استعداداً للخروج للعمل.
8. مساعدة الطلاب في تحديد أهدافهم المستقبلية، وفي كيفية وضع خطط للوصول للأهداف.
9. إرشاد الطلاب للطرق الأفضل للتعامل مع المشاكل ووضع الحلول لها.
10. إرشاد الطلاب لتطوير قدراتهم ومهاراتهم وتحديد ميولهم والمحاولة للوصول إليها.
11. تطوير المهارات والقدرات الاجتماعية والشخصية عند الطالب.
12. العمل مع الموظفين والمحاضرين والإدارة التدريسية لفهم أوضاع الطلاب.
13. العمل مع الموظفين والمحاضرين والإدارة التدريسية لوضع الآليات الأفضل للتعامل مع الطلاب.
14. العمل على تنسيق العمل مع المجتمع المدني لتقديم الخدمات الإرشادية للمؤسسة التربوية والجامعة من خلال تقديم إرشادات وعمل ندوات توعوية لهم.
15. تنفيذ زيارات للأقسام الداخلية للطلبة للتعرف على البيئة ودراسة الوضع الاجتماعي للطلاب وللوقوف على مشاكله لكي يتمكن المرشد التربوي أو المتخصص الاجتماعي من وضع الحلول المناسبة له، وبذلك نضمن بأن يحضر الطالب إلى المحاضرة ولا يعاني من مشاكل اجتماعية أو نفسية تقلل من تركيزه ومستواه العلمي (7، 8، 9، 10).

#### ب - الأدوار الخاصة:

- المرشد كأخصائي: وذلك من خلال العمل مع الطلبة من خلال الإرشاد الفردي والجماعي، والتوجيه الجماعي وذلك لتنمية قدرات الطلاب وامكانيات، ومساعدتهم في تجاوز مشاكلهم النفسية، والاجتماعية، والتربوية، والأكاديمية، وتقديم التوجيه المهني.
- المرشد كمستشار: وذلك لتقديم الاستشارة للأهل لفهم وضع أبنائهم وطرق التعامل معهم، وكذلك للموظفين والمحاضرين والإدارة التدريسية، وتقديم الاستشارة المناسبة في كيفية التعامل مع الطلاب وفهمهم من الجوانب المختلفة، ووضع الآليات المناسبة للتعامل معهم.
- المرشد كمنسق: في تنسيق الأنشطة التربوية داخل المؤسسة التعليمية والمجتمع والربط بينهم لإعطاء فكرة للطلاب على أنها مهمة لتنمية قدراته الفكرية والمهارية. (11).

#### رابعاً: ما المناهج الإرشادية المتبعة لمعالجة المشاكل والسلبيات:

1. المنهج الإنمائي: مساعدة الطلاب للوصول إلى أعلى مستوى من النضج والصحة النفسية وتطوير قدراتهم لتحقيق أهدافهم.
2. المنهج الوقائي: الاكتشاف المبكر للحالات والوقاية من المشاكل التربوية والاجتماعية والنفسية.
3. المنهج العلاجي: للتعامل مع الصعوبات والمشاكل النفسية والاجتماعية على المستوى البسيط، ولا يتم التعامل هنا مع الاضطرابات أو المرض النفسي بل يتم التحويل إلى الطبيب المختص (8).

#### خامساً: مجالات الإرشاد التربوي (13، 14).

- أ- الإرشاد الفردي: للتعامل مع المشاكل والصعوبات الفردية.
- ب- الإرشاد الجماعي: للتعامل مع المشاكل والصعوبات في الجماعة.
- ت- التوجيه الجمعي: للوقاية من المشكلات والصعوبات النفسية والاجتماعية، وتنمية قدرات الطلاب وتطويرها، والتوجيه المهني.
- ث- الدراسات: لتحديد الاحتياجات على مستوى النفسي والاجتماعي، والتربوي.
- ج- التحويل: تحويل الطلاب الذين يعانون من اضطرابات نفسية.

#### سادساً: الوصف الوظيفي للمرشد التربوي في مؤسسات التربية والتعليم العالي:

1. مسؤولية المتابعة والتنسيق لكافة الفعاليات والأنشطة والبرامج على المستوى النفسي والاجتماعي التي تنفذ في المؤسسة التربوية سواء من قبل وزارة التربية والتعليم أو أية جهة حكومية أو أهلية.
2. القيام بالدراسات والأبحاث لتحديد الظروف النفسية والاجتماعية، والتربوية للطلاب، ولتحديد احتياجاتهم في هذا المجال (الدراسات المقررة من وزارة التربية والتعليم العالي، الدراسات التي يتم تطويرها بناء على اقتراحات الهيئة والإدارة التدريسية نتيجة احتياج المؤسسة التربوية).
3. إجراء الاختبارات والفحوصات النفسية والسلوكية والتربوية باستعمال النماذج المعدة والمعتمدة، لتحديد المشاكل التي يواجهها الطلبة وتحديد آليات التدخل والاحتياجات للتحويل.
4. متابعة الحالات في المؤسسات المختلفة للتأكد من استمرارية تقديم الخدمات للطلاب، ونجاح التدخل.
5. تقديم الإرشاد الفردي للطلبة الذين يواجهون مشاكل سلوكية اجتماعية، وتربوية، ونفسية، على المستوى البسيط والتي تحتاج إلى دعم ووقاية لمنع تطور المشكلة، وذلك بوجود المرشد للإرشاد الفردي ساعتين على الأقل في مكتبه.
6. تقديم الإرشاد الجماعي وذلك من خلال تحديد مجموعة من الطلاب المتجانسين في العمر والمشكلة من 5-8 طلاب أو حتى ضمن صف أو مرحلة لمساعدتهم للتعامل مع مشاكلهم النفسية، والاجتماعية، والتربوية والسلوكية وذلك من خلال العمل لأربع ساعات أسبوعياً للإرشاد الجماعي 40 دقيقة يومياً، ويمكن القول بأن دور المرشد أو المحاضر دور تربوي وتعليمي.
7. تقديم التوجيه الجماعي وذلك بهدف العمل على تطوير إمكانيات الطلاب على كافة الأصعدة المختلفة جسمياً، وعقلياً، ونفسياً، وشخصياً، وتربوياً، ومهنياً، وللعمل على التوعية حول هذه المواضيع أيضاً، أو من خلال قيام المؤسسات الأهلية الحكومية بتنفيذ البرامج التي تخدم هذه الأهداف بالتنسيق مع مدير التربية والتعليم العالي، وذلك من خلال 45 دقيقة أسبوعياً لكل صف.
8. المشاركة في وضع الخطة السنوية مع الهيئة التدريسية، ومراعاة وجود خطة الإرشاد ضمن الخطة السنوية للمدرسة وإعطاء المساحة الكافية لخطة الإرشاد داخل الخطة المؤسساتية.
9. العمل على عقد لقاءات ومحاضرات للهيئة التدريسية للتوعية حول مراحل تطور المستوى الفكري وتغير الاحتياجات الجسمية، والعقلية، والنفسية، والاجتماعية، والتربوية للطلاب في كل مرحلة من مراحل النمو، ومساعدة المعلمين والمحاضرين لفهم وضع نفسية الطالب، ووضع آليات للعمل ويفضل لقاء كل شهرين.

10. العمل على عقد لقاءات دورية مع الأهل لمناقشة وضع أبنائهم، وطرق التعامل معهم وآلياته، وللتعاون المشترك بين الأهل والمرشد والمدرسة والمؤسسة التربوية، في التعامل مع أبنائهم وفي مساعدتهم لتجاوز الصعوبات المختلفة، لقاء كل شهرين.
11. تقديم الاستشارات لأولياء الأمور حول التعامل مع أبنائهم.
12. تقديم الاستشارات للموظفين والإدارة التدريسية للمؤسسة التربوية.
13. المشاركة الفعالة في الدورات التدريبية التي يتم عقدها بهدف تطوير المرشد التربوي، بناء على البرنامج المعتمد من وزارة التربية والتعليم العالي.
14. المشاركة الفعالة في الاجتماعات الإدارية الشهرية التي تتم من قبل مسؤول الإرشاد.
15. المشاركة الفعالة في الإشراف المهني الجماعي الذي يتم من قبل المشرف المهني في المنطقة مرة كل أسبوعين.
16. المشاركة والالتزام بالإشراف المهني الفردي الذي يتم مع المشرف المهني للمنطقة مرة كل أسبوعين على الأقل.
17. رفع التقارير الشهرية عن سير العمل في المؤسسة وبحسب النماذج المعدة والمعتمدة إلى مسؤول الإرشاد في المديرية لضمان الجودة في مؤسسات التربية والتعليم العالي.
18. رفع التقارير السنوية عن سير العملية التعليمية في المؤسسة التربوية وبحسب النماذج المعدة والمعتمدة من قبل الوزارة المعنية للوقوف على نقاط الضعف في المؤسسة وكيفية معالجتها بالسبل الممكنة والمتاحة وبذلك نضمن الجودة فيها (15، 16، 17).

## إجراءات البحث

### 2 - تحقيق لقاءات ومقابلات مع الطلبة :

أجرت لجنة الإرشاد التربوي في كلية الصيدلة في بداية الفصل الأول 2011\_\_2012 اجتماع مع الطلبة ووزعت ورقة استبانة للاطلاع على المشاكل والمعوقات التي تعيق سير العملية التعليمية في الكلية، والأخذ بالأفكار والمقترحات التي تم طرحها من قبل الطلبة، وكيفية تطبيقها لمعالجة السلبيات التي تعاني منها الكلية، وعمل دراسة شاملة لها، ووضع الخطط المناسبة لغرض الارتقاء بالكلية لضمان الجودة.

## النتائج والمناقشة

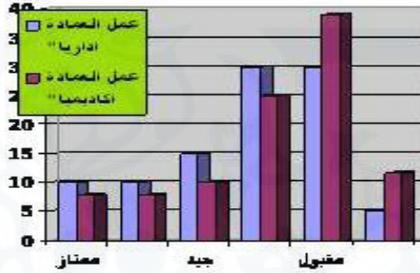
### 3 - نتائج الاجابة على الاستبانة :

تم توزيع (100) نموذج من ورقة الاستبانة على الطلبة ومنها فقط (51) نسخة كانت تحتوي على الاجابات، وقد بلغت نسبة الثبات حسب معامل كرونباخ حوالي (0.89) وهي نسبة معقولة جداً، كما بلغ معامل الصدق حوالي (0.94) وفيما يلي التحليل الإحصائي لنتائج الاستبانة :

جدول (1) نتائج استبانة التقييم الذاتي لكلية الصيدلة

شريحة الاستبانة مع العدد	التقييم	عمل العمادة إدارياً	عمل العمادة أكاديمياً	عمل الكوادر التدريسية	عمل الموظفين	مستوى المحاضرات والمحاضرات	المستوى العلمي الطبية	التزام الطلبة بالزي الموحد	التزام الطلبة بالادوم
الطالبة 51	امتياز	4	3	4	2	1	1	3	5
	جيد جداً	4	3	3	7	6	3	8	12
	جيد	8	4	10	10	9	15	12	15
	متوسط	16	14	22	17	16	11	9	14
	مقبول	14	20	11	11	16	11	8	5
	ضعيف	5	7	1	4	3	1	1	-

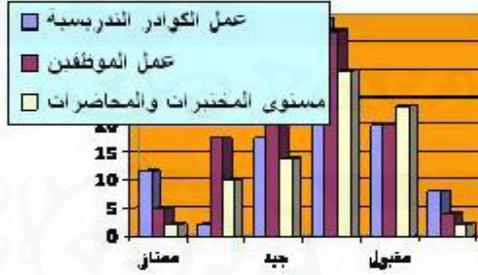
شكل (1) التمثيل الإحصائي للنسب المئوية لعمل العمادة من الناحيتين (الإدارية والأكاديمية)



يبين الشكل رقم (1) أن هناك تبايناً واضحاً في عمل العمادة من الناحية الإدارية والأكاديمية حيث تظهر نتائج التحليل الإحصائي تراجع عمل العمادة أكاديمياً بتقدم مستوى التقييم، مما جعل منحنى التوزيع الطبيعي يميل إلى التفلطح نحو اليمين وهي الجهة الأضعف حيث بلغت نسبة التقييم لأداء العمادة من الناحية الأكاديمية لمستوى متوسط وأدنى حوالي (51%) بينما لم تحظ درجة التقييم لمستوى جيد فما فوق سوى (24%) وهي نسبة متدنية جداً.

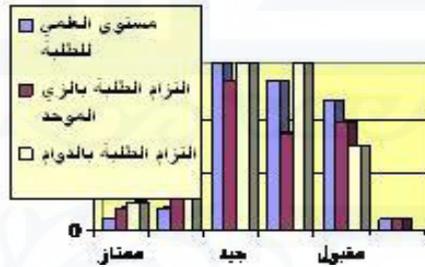
كما بينت نتائج الاستبانة أن أداء العمادة من الناحية الإدارية كان أفضل بكثير مما هو عليه أكاديمياً، حيث بلغت نسبة التقييم لمستوى جيد فما فوق حوالي (35%) كما أن مستويات الأداء الإداري تميل إلى المنحنى الطبيعي، مما يعني أن عمل العمادة إدارياً كان بين المتوسط والمقبول.

شكل (2) التمثيل الإحصائي للنسب المئوية لعمل الكوادر التدريسية والموظفين ومستوى المختبرات والمحاضرات



أما فيما يتعلق بعمل أعضاء الهيئة التدريسية والموظفين ومستوى المختبرات والمحاضرات فقد بينت نتائج التحليل الإحصائي أن هناك انسجاماً بين التدريسيين والموظفين من حيث الأداء مع تخلف واضح لمستوى المختبرات والورش؛ الأمر الذي يستلزم بالضرورة قيام العمادة ببذل الجهود باتجاه تحسين عمل المختبرات وتطويرها مع ضرورة التأكيد على التحديث في مخرجات المناهج بحيث تصبح أكثر قدرة على مواكبة التطور العلمي والتغيرات الحاصلة في سوق العمل.

شكل (3) التمثيل الإحصائي للنسب المئوية لمستوى الطلبة العلمي والتزامهم بالزي الموحد والتزامهم بالدراسات



كما بينت الاستبانة أن المستوى العلمي لطلبة الكلية في تطور مستمر حيث تجاوزت مستويات التقويم درجة الجيد بقليل وربما يعزى السبب الرئيس في ذلك إلى التزام الطلبة أولاً بالدراسات وبحضور المحاضرات في أوقاتها المحددة، واتباع الكلية نظام النسب المسموح بها، واتخاذ الإجراءات القانونية بحق من بلغت نسبة غيابهم أكثر من المسموح بها قانوناً.

إضافة إلى ذلك فقد بينت الدراسة أن هناك التزاماً كبيراً من قبل الطلبة بتطبيق الزي الموحد الذي يعطي نوع من الراحة النفسية لدى جميع الطلاب ويجعلهم أكثر حرصاً على متابعة الدراسة والتفوق.

3 - 1: السلبيات التي تم تشخيصها من قبل الطلاب:

- 1 - قلة عدد القاعات الدراسية والمختبرات ووجود نقص في بعض المواد المختبرية والأدوات المختبرية.
- 2 - الجدول سيء التنظيم من حيث توزيع الدروس والجانب العملي (المختبرات) في نهاية الدوام مما يؤثر على فهم الطلبة للمادة العلمية وعدم إعطاء وقت للراحة بين المحاضرات للطلبة.
- 3 - قلة الاهتمام بالنظافة في أبنية الكلية وخاصة الكافتريا وسوء الخدمة فيها، إضافة إلى قلة التشجير والمساحات الخضراء في الجامعة.
- 4 - قلة الكوادر التدريسية المتخصصة لسد حاجة الكلية من حملة شهادات الدكتوراه والماجستير والمعيبين وطريقة إلقاء المحاضرات لا ترقى إلى المستوى المطلوب من استخدام الوسائل الحديثة مثل (Data show) والوسائل التعليمية المختلفة لتوضيح المادة وعدم التزام بعض التدريسيين بأكمل

#### المنهج المقرر.

- 5 - كثرة المواد الدراسية وزخمها، وبعضها غير مفهوم والأسئلة نمطية، ولا يراعي التدريسي التنوع في الأسئلة ولا يوجد جدول يحدد الامتحانات الشهرية مما يسبب إرباك في العملية التعليمية.
- 6 - الأقسام الداخلية بعيدة وغير جيدة من ناحية توفير الكهرباء وكثرة الطلبة في الغرفة الواحدة وقلة الخدمات.
- 7 - عدم وجود محاسبة للطلبة المسيئين وضعف الرقابة للكشف عن حالات غش عند بعض الطلبة وتغيب بعضهم بدون عذر ومن أمن العقاب أساء الأدب.
- 8 - قلة اجتماع العمادة ولجان الإرشاد التربوي مع الطلبة لفهم مشاكل الطلبة وإيصالها إلى العميد ورئاسة الجامعة.

#### 4 - الأفكار والمقترحات التي تم مناقشتها وإقرارها لمعالجة السلبيات الموجودة في كلية الصيدلة :

- 1 - نشر التعليمات ودليل الكلية في بداية السنة الدراسية لطلبة المرحلة الأولى لاطلاع الطلبة على قوانين الكلية وتعليماتها وأهدافها ورؤيتها.
- 2 - إقامة مهرجانات علمية وشعرية ورياضية لرفع الروح المعنوية والرغبة للابداع بين الطلبة والتدريسيين لتحسين المستوى العلمي لديهم.
- 3 - بناء قاعات ومختبرات جديدة وتوفير المولدات لضمان حسن سير العملية التعليمية واسترجاع البنائات التابعة للكلية والتي تم إشغالها من قبل بعض الكليات.
- 4 - مفاخرة رئاسة الجامعة لمخاطبة الوزارة لتعيين الطلبة الثلاثة الأوائل على الكلية، وتوفير كوادر تدريسية متخصصة وتدريبهم داخل القطر وخارجه، واستقطاب الكفاءات الصيدلانية من خارج الكلية لتحسين المستوى العلمي للطلبة وتدريب الطلبة في صيدليات خارجية.
- 5 - تعزيز المكتبة بكتب إلكترونية وكتب حديثة وتفعيل المكتبة الافتراضية، وتحديد إيميل خاص بالطلبة على الموقع الإلكتروني للكلية لإبداء آراءهم وأفكارهم للعمادة .
- 6 - عقد اجتماعات دورية بين العمادة والمنتسبين والطلبة والاستماع إليهم لإبداء آرائهم والأخذ بالصالح منها والوقوف على المشكلات التي تعيق العملية التعليمية.
- 7 - وضع خطة تدريب للموظفين والكوادر العلمية والتدريسية العاملة في المختبرات وذلك بإيفادهم لورش ودورات داخل القطر وخارجه لتطوير إمكاناتهم مهارية والعلمية بما يخدم العملية التعليمية.
- 8 - عمل ندوات ومحاضرات تثقيفية تشمل المنتسبين والطلبة وحثهم على المثابرة والالتزام بالدوام لرفع مستواهم العلمي.
- 9 - حث التدريسيين على اتباع الوسائل التعليمية الحديثة لشرح المادة العلمية والأداء الجيد والاهتمام بالخطة والمنهاج المفهوم واستخدام النهج السليم لإيصال المعلومة للطلبة خدمة للعملية التعليمية في الكلية.
- 10 - الحث على التزام الطلبة بالأنظمة والتعليمات والنزي الموحد خدمة للمسيرة العلمية.
- 11 - الشروع بفتح صيدلة في كلية الصيدلة تدار من قبل الكوادر الصيدلانية في الكلية وتدريب الطلبة ميدانياً وتعليمهم وتأهيلهم بالشكل الصحيح بما يصب في خدمة المجتمع بعد تخرجهم .

#### 5 - أهم الخطوات والقرارات التي تم اتخاذها لحل المشكلات الموجودة في الكلية :

اجتمعت شعبة ضمان الجودة والأداء الجامعي مع العمادة والهيئة التدريسية والموظفين لمناقشة السلبيات ونقاط الضعف التي تم تشخيصها في الكلية لغرض وضع الحلول المناسبة والأخذ بالأفكار والمقترحات، وأوصت بما يلي:

أولاً- الالتزام التام بالأنظمة والقوانين: توجيه لجان الإرشاد التربوي بمتابعة الطلبة في جميع الجوانب العلمية والاجتماعية داخل القاعة الدراسية وخارجها، ومدى التزامهم بالأنظمة والقوانين لضمان

## الجودة في الكلية (18، 19).

ثانياً- حقوق الفرد في الكلية أو المؤسسة التعليمية، التأكيد على أن لكل شخص في الكلية الحق في التعبير عن آرائه وأفكاره واقتراح التحسينات الضرورية بالسبل الممكنة لمعالجة السلبيات. كما يحق للطلاب مراجعة لجان الإرشاد التربوي لمعالجتها. وضرورة الاحترام المتبادل بين أعضاء الهيئة التدريسية والطلاب والإدارة المؤسسة. (20، 19)

ثالثاً- نشر القيم والأخلاق الحميدة بين كافة شرائح الكلية، وذلك عن طريق إقامة ندوات علمية وثقافية وتوعوية في جميع المواضيع التي تساهم في تحسين المستوى العلمي والثقافي لدى الطلبة (21).

رابعاً- توضيح ثقافة الجودة ونشرها وضرورة الالتزام بها؛ التأكيد على النظافة وتوعية الطالب بضرورة التزام بالزي الموحد لتقليل الفوارق الطبقيّة بين الطلبة (22، 23).

## 6 - الاستنتاجات والتوصيات الواجب اتباعها لتحسين مستوى الكليات والجامعات لضمان الجودة فيها:

أ- الكلية هي مؤسسة تربوية وتعليمية واجتماعية واجبها تثقيف الطلاب وتهيئتهم لتحمل مسؤوليتهم وإعدادهم بما يتلاءم مع متطلبات دوائر الدولة المختلفة والتي بدورها تخدم المجتمع.

ب- توعية الطالب بالقرارات الصادرة من قبل المؤسسة التعليمية والغاية منها صقل شخصيته ليصبح فرداً قادراً على مواجهة المصاعب بعد التخرج.

ج- تسليح الطالب بالعلم والمعرفة وتدريبه على الأساليب التكنولوجية الحديثة ليتسنى له مواكبة التطور الحاصل في بلدان العالم بما يؤهله للحصول على الدرجة العلمية (البكالوريوس) ليساهم في خدمة أبناء مجتمعه ضمن الرقعة الجغرافية التي يعمل فيها.

د- استخدام الأساليب والوسائل الحديثة والحضارية ووضع المعايير الاجتماعية والأخلاقية والعلمية المدروسة مسبقاً، لحل المشاكل التي يعاني منها الطلبة وغرس القيم والأخلاق الحميدة بين الطلاب كروح التعاون والتسامح واحترام رأي الآخر وبكافة أجناسهم وأطباقهم والعمل بمتطلبات الجودة وشروطها لرفع الأداء والارتقاء بجميع المؤسسات التعليمية والتربوية والصناعية والصحية وبقية مؤسسات البلد وصولاً، إلى الجودة.

هـ- تبين أن هناك صلة وثيقة بين الإرشاد التربوي والجودة يمكن القول إن هناك (علاقة طردية) بينهما أي إنه لضمان تخريج طلبة يحملون أفكاراً ومقومات علمية وتربوية سليمة ليكونوا أفراداً صالحين يخدمون المجتمع لابد للمرشد التربوي أو الأخصائي الاجتماعي أن يكون له دور فعال ومؤثر في توجيه الطلبة ومد يد العون لهم للوصول للأهداف المنشودة. لأن الطالب هو اللبنة الأساس لتطور المجتمعات وعليه لابد لنا أن نعد المؤسسات التربوية (المدرسة والثانوية والجامعة) بأنها مصنع للفكر ومنبع للعلم يتخرج منه أفراد يحملون قدر كبير من المعرفة لضمان تحقيق الجودة.

## المصادر

- 1 - أ.د. محمد عبد الوهاب العزاوي (2004)، إدارة الجودة الشاملة، دار وائل، عمان.
- 2 - حمود خضير كاظم (2005)، إدارة الجودة الشاملة، دار لمسيرة للنشر والتوزيع، طبعة الثانية، عمان.
- 3 - موقع ويكيبيديا للعلوم والمعرفة.
- 4 - مهدي صالح السامرائي (2007)م، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، دار جريير للنشر والتوزيع، عمان.
- 5 - محمد عبد الوهاب العزاوي (2001)، الجودة الشاملة في التعليم العالي، الندوة الأولى: إدارة الجودة الشاملة، اللجنة الوطنية للجودة الشاملة.
- 6 - الطرق الحديثة للتعليم في الجامعات (2005) بحث منشور في مجلة العلوم الصرفة، العراق.
- 7 - د. محمد الطيار (1998)، علم الاجتماع التربوي، دار النشر الوطني، العراق.
- 8 - د. سرحان فيصل (1988)، النظريات الحديثة في علم الاجتماع التربوي، دار النشر الوطنية، العراق.
- 9- manaratelm.ifanace.com
- 10- hazier J& Render (1996), Production & Operation Management (New jersey: Prentice Hall).
- 11- Dale, Barrie, Cary, Cooper, & Adrian Wilkinson, (1997). Operation Management Quality & Human Resources. A Guide to Continuous Improvement (London: Balk well).
- 12- khmubrakedu.maktoobblog.com
- 13- www.qassimedu.gov
- 14- www.a13ez.nen/vb/showthread.php
- 15- Dave w. (2009), "Reflections on the future of Quality "quality progress, Jan., p.25.
- 16- Murray, T.J. (1987), "Meeting the new quality challenge" Research Management, Nov.Dec., .P.25.
- 17- Beckford, J. (2002), "Quality " 2nd ed. Rutledge-Taylor & Francis Group, London, p.110.
- 18- Vincent K. Omachonu & Joel E. Ross (2004), "Principles Of Total Quality " Third ed. CRC Press LLC, p.62.
- 19- Heizer, J. Render, B. (1996), " Production & Operation Management: Strategic & Tactical & Tactical Decision "Prentice Hall Inc, P.79.
- 20- Deming, W.E. (1986), "Shotgun Of Quality control " Quality Progress, Feb., p.26.
- 21- Deming, W.E. (1982), "Quality, Productivity & Competition position " Massachusetts Institute Of Technology, centre Of Advanced Engineering Study., p.7.
- 22- Beckford, J. (2002), "Quality" 2nd ed. Rutledge-Taylor & Francis Group, London, p.26.
- 23- www.alshamsi.net

## دور مؤسسات التعليم العالي في تطوير جودة مخرجات الخدمات التعليمية في الجامعات الأردنية

د. زكريا أحمد محمد عزام

جامعة الزرقاء - الأردن

## دور مؤسسات التعليم العالي في تطوير جودة مخرجات الخدمات التعليمية في الجامعات الأردنية

د. زكريا أحمد محمد عزام

### الملخص:

تعد جودة الخدمات التعليمية إحدى الأولويات التنافسية الأساسية التي ينبغي أن تركز عليها الجامعات الأردنية من أجل تحقيق التميز والفاعلية في مخرجاتها. وتأتي هذه الدراسة لتحقيق هدف التعرف على دور مؤسسات التعليم العالي في تطوير جودة مخرجات الخدمات التعليمية في الأردن، حيث إن تطبيق معايير الجودة العالمية ومرتكزاتها يعد أساساً للعمل على التميز في جودة مخرجات التعليم العالي التي تكون قادرة على تلبية احتياجات ومتطلبات السوق المحلي والإقليمي والدولي. الأمر الذي يؤدي إلى تأهيل هذه المخرجات لتكون بجودة عالية.

وقد قام الباحث بتحديد فرضيات أساسية خمس لهذه الدراسة معتمد على مرتكزات جودة الخدمة التعليمية عالمياً، متمثلة بتوجه الإدارة نحو الجودة، والتحسين والتطوير المستمرين، والبيئة المادية، والمسؤولية الاجتماعية والوسائل التكنولوجية، حيث افترض الباحث عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين هذه المرتكزات وجودة مخرجات خدمة التعليم العالي. وبناءً على ذلك صمم الباحث استبانة لجمع البيانات اللازمة من خلال عينة مكونة من مجتمع الدراسة وهي الجامعات الأردنية. حيث تم توزيع خمس وسبعين استبانة على عينة الدراسة، المتمثلة بموظفي الإدارات العليا في الجامعات الأردنية، وتم استرداد ست وستين استبانة صالحة للتحليل بمعدل استجابة بلغ 88%.

وأظهرت الدراسة أثراً ذا دلالة إحصائية بين جميع المرتكزات سابقة الذكر وبين جودة مخرجات خدمة التعليم العالي. وقدمت الدراسة في النهاية بعض التوصيات المهمة التي يمكن أن يكون لها الدور الكبير في تبني مؤسسات التعليم العالي الأردني لموضوع الجودة لما له من أثر إيجابي على جودة مخرجات التعليم العالي.

### الكلمات مفتاحية :

الجودة، التعليم العالي، خدمة التعليم، الأردن، مخرجات التعليم العالي.

## The Role of Jordanian Universities in the Development of Educational Services Outcomes Quality

### Abstract:

*Quality in the field of education is considered an important issue which forces Educational Institutions to adopt such issue in order to achieve a distinctive results in its operations which ensure effective output of such Institutions. The present study aimed to realize the Role of Educational Institutions in Developing The Quality of Educational Services Output in Jordan. Such quality dimensions may foster the quality of educational services which can be suitable for market requirements.*

*The researcher developed five main hypotheses which is based on quality of educational services dimensions approved internationally which are: Management Commitment towards quality, Continuous development and improvement, physical environment, social responsibility and Technological tools adopted by educational institutions. The researcher assumed that there is a statistical significance between the above mentioned dimensions and the quality of higher educational output. To collect the necessary data the researcher designed a self-administered questionnaire, which was distributed personally on the selected sample of Jordan Universities. The researcher distributed 75 questionnaires and recollected only 66 suitable for statistical analysis.*

*Finally, the study shows that there is a statistical relationship between all the dimensions and the quality of educational output in Jordan Universities.*

### Keywords:

*Quality, Higher Education, Educational service, Jordan, Higher Educational Output.*

## مقدمة

إن للتعليم دوراً مهماً في تنمية الأردن الاقتصادية والاجتماعية، وعلى الرغم من محدودية موارده واقتناره للمصادر الطبيعية، إلا أن لديه أعلى معدل من الكفاءات البشرية المتعلمة، بالإضافة إلى الأيدي الماهرة المدربة على أفضل درجة. فقد شهد التعليم العالي نمواً كبيراً في الأردن منذ مطلع عقد الخمسينات ففي عام 1953 انبثقت فكرة التعليم العالي المتوسط بإنشاء أول دار للمعلمين في مدينة عمان، وفي عام 1962 انطلقت التجربة الجامعية الأولى بتأسيس الجامعة الأردنية كأول جامعة رسمية للإسهام في سد احتياجات المجتمع الأردني من التعليم الجامعي الذي ما لبث أن توسع بتأسيس المزيد من الجامعات الرسمية حتى بلغ عددها الآن عشر جامعات، وعلى الرغم من ذلك فإن هذه الجامعات الرسمية بقيت عاجزة عن استيعاب كافة المتقدمين إليها من داخل الأردن وخارجها حيث تزايدت أعداد المنتحقين بالمدارس ومؤسسات التعليم العالي الوطنية والأجنبية بشكل كبير، لدرجة أن ثلث سكان الأردن هم على مقاعد الدراسة وليس ذلك بمستغرب إذا علمنا أن حوالي 60% في سكان الأردن هم من ذوي الأعمار 20 سنة وأقل، كما بلغت نسبة الالتحاق من الفئات العمرية مستويات عليا إلى حوالي 90% في مرحلة التعليم الأساسي، و60% في مرحلة التعليم الثانوي، إلى حوالي 26% في مرحلة التعليم العالي، وأن هذا الإقبال الكبير على التعليم العالي من قبل الأردنيين، نجم عنه تخريج أعداد هائلة من طلبة الدراسة الثانوية، والذين طلب قسم كبير منهم الالتحاق بالتعليم العالي، فلم تستطع مؤسسات التعليم العالي في الأردن من معاهد وكليات مجتمع وجامعات رسمية استيعاب هذه الأعداد وتلبية حاجاتهم وطلبتهم، مما أدى إلى التحاق أعداد كبيرة منهم بالجامعات الأجنبية، حتى أصبحت أعداد الطلبة المنتحقين بالجامعات غير الأردنية تزيد على أعداد الطلبة المنتحقين بمؤسسات التعليم العالي الأردنية وخاصة الجامعات الرسمية، وأصبح الأردن من أكثر الدول التي تتميز بوجود نسبة عالية من طلبتها يدرسون في الخارج في ذلك الوقت (عزام، 2007).

وفي نهاية عقد الثمانينات وبداية التسعينات بدا التوجه الاستثماري نحو إنشاء الجامعات الخاصة، حيث قامت وزارة التعليم والبحث العلمي آنذاك بوضع تعليمات يسمح بموجبها للممولين بالاستثمار في الجامعات، وقد تم بالفعل إنشاء أول جامعة خاصة في الأردن عام 1990م. وهذا أدى إلى تطور نمط جديد من الجامعات يختلف عن الأنماط المألوفة من الجامعات، من حيث الإشراف، والإدارة والتمويل. حيث قامت شركات عامة استثمارية بتأسيس جامعات خاصة بقصد الاستثمار والربح، وعندما اقتنعت الحكومة الأردنية بجدوى إنشاء مثل هذه الجامعات والحاجة إليها، أصدرت التشريعات الخاصة بذلك كقانون الجامعات الأهلية المؤقت رقم 19 لسنة 1989، تلاه إصدار التعليمات الخاصة بتطبيق هذه القانون الذي ينظم عمل هذه الجامعات من حيث توفير متطلبات التأسيس، ومتطلبات الاعتماد، وإدارة هذه الجامعات وغيرها من الأسس التي تنظم العملية التعليمية فيها، حيث بلغ عدد الجامعات الخاصة ما يقارب سبع عشرة جامعة.

ولضمان جودة الخدمات التعليمية وضعت وزارة التعليم العالي والبحث معايير اعتماد عام واعتماد خاص؛ من أجل تمكين الجامعات الخاصة الأردنية من الارتقاء بقدراتها على التقويم والتطوير لبرامجها الدراسية، وللحفاظ على مسيرة التعليم العالي في الأردن ولضمان جودة مخرجات التعليم العالي بما يتناسب مع احتياجات السوق الأردني خاصة والسوقين الخليجي والعالمي عامة.

من خلال ما تقدم، في ظل العدد الكبير للجامعات في الأردن وحتى تستطيع هذه الجامعات الرقي بمستوى مخرجاتها، لا بد من توفر شروط جودة لهذه المخرجات، فقد عمدت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي إلى وضع معايير اعتماد عامة ومعايير اعتماد خاصة لضبط عملية التعليم العالي في الأردن، إضافة إلى أن الجامعات الأردنية الخاصة كباقي المنظمات العاملة في الأردن تسعى للوصول إلى الجودة المطلوبة في مخرجاتها من خلال الالتزام بالمعايير العامة والخاصة التي وضعتها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، حيث انبثقت هذه الدراسة لمعرفة دور هذه المعايير في رفع مستوى جودة الخدمات التعليمية في الأردن، إضافة إلى ذلك يأتي دور مؤسسات التعليم العالي في العمل على رفع مستوى جودة مخرجاتها لخدمة التعليم من خلال تطبيق معايير الجودة العالمية المنبثقة من الجهات الداعمة لموضوع الجودة.

## أهمية الدراسة :

تسعى المؤسسات التعليمية الحديثة إلى التميز في تقديم خدماتها إلى الأسواق حتى تنجح في استقطاب أفضل الطلبة لتقدم إليهم خدماتها التعليمية المتميزة، وتقدمهم بعد ذلك إلى المجتمع وأسواق العمل في صورة خريجين متميزين قادرين على تلبية الاحتياجات المختلفة للمجتمع وأسواق العمل.

وتعد الجودة (جودة الخدمات التعليمية) إحدى الأسبقيات التنافسية الأساسية التي ينبغي أن تركز عليها الجامعات الأردنية خاصة والعربية عامة من أجل تحقيق التميز والفاعلية في مخرجاتها فتنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله (جودة الخدمات التعليمية) من خلال التعرف على أهم المعايير التي يمكن أن تصل بها الخدمات إلى مستوى متميز حيث إن هذا الموضوع يعدّ من الموضوعات الحيوية التي بدأ الاهتمام بها منذ منتصف السبعينات للقرن العشرين، ويتزايد الاهتمام بهذا الموضوع عاما بعد عام إلى هذا اليوم من الألفية الثالثة. 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 هذه التغيرات الجوهرية ومجاراتها في بيئة الأعمال بأشكالها وأنواعها المتعددة وخاصة في ظل المنافسة بين مؤسسات التعليم العالي الخاص في الأردن، وتأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على دور مؤسسات التعليم العالي في تطوير جودة مخرجات الخدمة التعليمية والسبل اللازمة لتفعيل هذه العملية المهمة في ظل المنافسة الشديدة بين الجامعات في سوق العمل المحلي، الإقليمي والدولي.

## مشكلة الدراسة :

تسعى الجامعات كبقية المنظمات للوصول إلى الجودة المطلوبة في مخرجاتها، إلا أن ما تواجهه الجامعات بشكل عام العديد من المعضلات في الوصول إلى هذه الجودة، لما هنالك من محددات تواجهها هذه الجامعات مثل توفير إدارة الجامعة الموارد اللازمة لإنجاز النشاطات الجامعية والظروف المناسبة لتحسين الجودة، والإمكانات المتاحة للجامعة، ونوعية الخبرات والمؤهلات العلمية العاملة في الجامعة، ونوعية الطلبة المقبولين ومستوى مهاراتهم وتعليمهم ودرجة المواظبة على الدوام، عمر الجامعة وفلسفة المجتمع ونظراته إلى التعليم. جميع هذه العوامل والمحددات وضعت أمام الباحث المشكلة الرئيسية لهذه الدراسة المتمثلة بالوصول إلى الجودة الملائمة لخدمات التعليم العالي من خلال الالتزام بمعايير الجودة العالمية.

فتدل الدراسات السابقة على أن مستوى جودة خدمات التعليم الجامعي العالي واجهت العديد من الصعوبات، ويرجع ذلك إلى الخصائص التي يتميز بها النظام الجامعي من حيث إن مخرجات النظام الجامعي من خريجي ونتائج وخدمة المجتمع تتصف بالتعدد والنوع وعدم التجانس، وهذا يفرض الاعتماد على أعداد كبيرة من المؤشرات والحقائق للوصول إلى الجودة المناسبة في خدمات التعليم العالي. إضافة إلى ذلك فإن المنافسة الحادة بين الجامعات الأردنية في السباق نحو ضمان الجودة في مخرجات عملية التعليم، ولعل الدراسة الحالية ستضع المعايير التي وضعتها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية للجامعات الأردنية بعين الاعتبار كمؤشرات لرصد دورها في معرفة واقع جودة خدمات التعليم العالي الجامعي الأردني، بالإضافة إلى العناصر الأخرى للجودة من منظور عالمي.

ومن هنا يمكن صياغة المشكلة على صيغة الأسئلة الآتية :

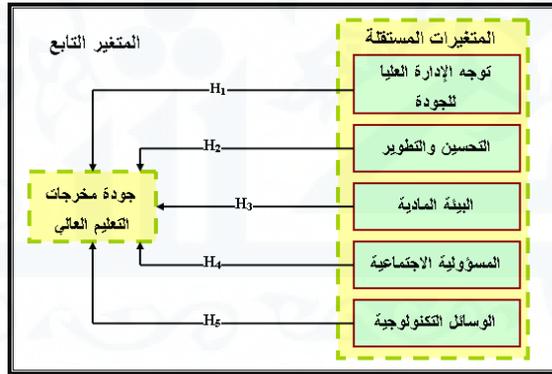
- 1 - هل مؤسسات التعليم العالي دور في تحسين جودة مخرجات خدمات التعليم العالي.
- 2 - ما مدى تطبيق مؤسسات التعليم العالي لمعايير الجودة لتحسين مخرجات خدمات التعليم العالي.
- 3 - ما مدى الاستفادة من تطبيق الجامعات لعناصر الجودة وأثرها على مخرجات الخدمة التعليمية.
- 4 - ما أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الجودة في الجامعات الأردنية.

## أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية :

- 1- التعرف على عناصر جودة مخرجات الخدمات التعليمية.
- 2- التعرف على دور مؤسسات التعليم العالي في تطوير جودة مخرجات الخدمات التعليمية.
- 3- التعرف على مدى تطبيق الجامعات عناصر الجودة لتطوير مخرجات الخدمات التعليمية.
- 4- التعرف على معوقات تطبيق الجامعات لمكونات وعناصر الجودة وأثرها على مخرجات الخدمات التعليمية.
- 5- التعرف على فوائد تطبيق عناصر الجودة لتطوير مخرجات الخدمات التعليمية.

## أنموذج الدراسة :



## فرضيات الدراسة :

- $H_0$  : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوجه الإدارة العليا للجودة وجودة مخرجات التعليم العالي.
- $H_1$  : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحسين والتطوير وجودة مخرجات التعليم العالي.
- $H_2$  : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبيئة المادية وجودة مخرجات التعليم العالي.
- $H_3$  : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية وجودة مخرجات التعليم العالي.
- $H_4$  : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للوسائل التكنولوجية وجودة مخرجات التعليم العالي.

## قياس متغيرات الدراسة

تم قياس متغيرات الدراسة، والموضحة في أنموذج الدراسة أعلاه من خلال : قياس أثر المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة، حيث تم جمع البيانات الإحصائية بواسطة استبانة، تم تطويرها لأغراض هذه الدراسة حيث غطت المتغيرات المستقلة، والمتغير التابع. ولاختبار العلاقة بين المتغيرات التابعة والمستقلة من أجل اختبار أثر المتغير المستقل على المتغير التابع، تم استخدام أسلوب الانحدار Regression (البسيط Simple) لاختبار الأنموذج.

## مجتمع الدراسة والعينة

يتمثل المجتمع الإحصائي لأغراض هذه الدراسة من جميع العاملين بمستوى إداري عالٍ في الجامعات الأردنية العاملة في مدينة عمان والزرقاء والبالغ عددهم حوالي 255 شخصاً. وكان المستجيبون الذين وزعت عليهم الاستبانة موظفي الإدارات العليا في الجامعات الأردنية العاملة في مدينة عمان والزرقاء. وقد

اختبرت عينة الدراسة على أساس شامل، وقد تم تقدير حجم العينة اعتماداً على القاعدة الإحصائية التي تقول: بأن حجم العينة ما بين ثلاثين وخمسمائة يكون ملائماً في معظم الدراسات الإحصائية (Sekaran، 2003). وبناءً عليه، فقد تم توزيع خمس وسبعين استبانة، تم استعادة ست وستين استبانة منها، بما يشكل نسبة استجابة أولية تقارب 88% وهي نسبة مقبولة إحصائياً في البحوث التطبيقية وفي العلوم الاجتماعية بشكل عام، وقد تم استثناء سبع استبانات لعدم توفر البيانات المالية المقابلة لها، وبذلك يصبح عدد الاستبانات التي استخدمت في المعالجة الإحصائية تسعا وخمسين استبانة (أي بنسبة 79%)، لتمثل عينة الدراسة.

### أساليب جمع البيانات (أدوات الدراسة)

بغرض تحقيق أهداف الدراسة تم جمع البيانات من خلال المصادر الأولية والثانوية وهي كما يلي:  
المصادر الأولية:

وتتمثل في استبانة الدراسة التي قام الباحث بتصميمها، حيث قام بأخذ التفاصيل التي تمثل كل بعد، وقام بصياغة أسئلة الدراسة على ضوء تلك التفاصيل.

### المصادر الثانوية:

صدق الأداة وثباتها: The Validity and Reliability

وللتأكد من الصلاحية الإحصائية للاستبانة تم استخدام اختبائي الصحة (Validity) والثبات (Reliability) كالتالي:

- صحة الأداة: ويبين اختبار الصحة، مدى قدرة الاستبانة على رصد المتغيرات التي وضعت من أجلها؛ لذا تم اختبار الصحة من خلال:
- المحكمين: مراعاة الشمول في الأسئلة والابتعاد عن الازدواجية، وعرض الاستبانة على المختصين من الأكاديميين والمهنيين للتأكد من جدواها.
- ثبات الأداة: وذلك لقياس مدى الحصول على البيانات ذاتها لو كررت الاستبانة أكثر من مرة. لذا تم استخدام مقياس ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs) لتحديد نسبة الثبات، حيث ستقبل الاستبانة إذا كانت نسبة الثبات تفوق 60% (Sekaran، 2005). وبالتحليل وجد أن نسبة الثبات تساوي 94% وبالتالي يمكن اعتماد نتائج الاستبانة والاطمئنان إلى مصداقيتها في تحقيق أهداف البحث.

### المعالجة الإحصائية

لقد قام الباحث بتفريغ الاستبانات وتحليلها بمساعدة برمجية (SPSS) وتم استخدام الطرق الإحصائية الآتية:

- مقياس ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs) لاختبار ثبات الاستبانة.
- أسلوب الانحدار Regression (البسيط Simple) لاختبار النموذج. وهي من الاختبارات المعلمية.
- اختبار التوزيع الطبيعي، واختبار ملاءمة النموذج، واختبار (Durbin Watson)، واختبار (Collinearity Diagnostics).

### الجانب النظري:

يمكن تعريف جودة الخدمة من منظور مقدم الخدمة (المؤسسة التعليمية) بأنها مطابقتها للمعايير الموضوعية مسبقاً من قبل المنظمة لهذه الخدمة أو أي جهة رقابية على هذه المؤسسة كما هو الحال في مجال التعليم العالي حيث هيئة الاعتماد ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجهة الرقابية على الجامعات

الأردنية وهي التي تضع مثل هذه المعايير (Grosby, 2006, p84). ومن هذا المنطلق فإن لجودة خدمات مؤسسات التعليم العالي دلالات ومعان كثيرة ومتعددة، وهي تعبر عن مدى التزام المؤسسات التعليمية بالمعايير المعدة مسبقاً لتمكين المؤسسة التعليمية على تقديم خدمات متميزة وبأفضل صورة وبطريقة أفضل من المنافسين. وبالتالي ينبغي على مؤسسات التعليم العالي أن تهتم بالمعايير المحلية والدولية للجودة لكي تقدم خدمات بجودة متميزة. ويشير (Rothstein, 2006) إلى أن الوصول إلى مستوى متميز من الجودة يتطلب أن تقوم مؤسسة التعليم العالي باختيار وتدقيق نظام الجودة من أجل التأكد من أن هذا النظام يستجيب للتغيرات التي تطرأ على المستوى العالمي فيما يتعلق بمعايير الجودة.

وتشير أدبيات الجودة إلى وجود العديد من عناصر تعزز جودة الخدمات التعليمية، ولعل من أهم هذه المعايير التطوير والتحسين المستمرين، وإشراك العاملين، وتوجه الإدارة نحو الجودة، والتركيز على المسؤولية الاجتماعية، والتركيز على المظاهر أو البيئة المادية، وتفعيل استخدام الوسائل التكنولوجية، والثقافة التنظيمية للمؤسسة التعليمية. حيث دلت الدراسات السابقة أن هذه المعايير العالمية لها الدور الفعال في التأثير على جودة الخدمات التعليمية (السرطان، 2012، أبو فارة، 2007، عزام، 2007، الغامدي، Rothstrin 2006, 2006، مسودة، 2005، Massay 2003, 2005، أبو فارة، 2003، Osseo. Asare & Longbottom, 2002، Owlia & Aspinwall, 1998).

### أبعاد الجودة في التعليم العالي :

يؤكد (Patterson, Romm, & Hill, 1998) على أن التعليم العالي هو خدمة مهنية تختلف عن الخدمات الأخرى في جوانب متعددة، ويمكن التعامل معها بصورة منفصلة ومختلفة عن غيرها من الخدمات.

وخدمة التعليم العالي هي خدمة خالصة (مثل الخدمات الاستشارية والفنية والقانونية.....) وتتسم هذه الخدمة بدرجة عالية من الاتصال الشخصي والتعقيد والاعتماد على متطلبات السوق والاعتماد على طلب الزبائن (الطلبة والمشغلين) والتشعب ويشير (Aspinwall, 1998 & Owlia) إلى أن مستوى جودة خدمات مؤسسات التعليم العالي تختلف بصورة ملحوظة في الظروف والحالات المختلفة، فهذه الجودة تختلف من وقت إلى آخر ومن محاضر إلى آخر ومن مساق إلى آخر.

ومن جانب آخر فإن خبرة الطلبة المتوقع التحاقهم بالمؤسسة الجامعية تختلف عن خبرة الطلبة الحاليين وعن خبرة الطلبة الخريجين، وتباين هذه الخبرة يؤدي إلى تباين في القدرة على تقييم مستوى جودة خدمات التعليم العالي.

ويرى (Harvey and Busher K 1996) أن الطلبة المتوقع التحاقهم بجامعة ما قد يتمكنون من التقييم الأولي لمستوى جودة الخدمات التعليمية لهذه الجامعة في ضوء ما يلاحظونه من معدات وتسهيلات أكاديمية، غير أن أغلب خصائص الجودة للخدمات التعليمية الجامعية هي خصائص لا يمكن رؤيتها أو الشعور بها مقدماً، وهذا يجعل عملية التقييم المسبق لجودة هذه الخدمات عملية صعبة.

ويؤكد (Strikatanyoo & Gnoth, 2005) على أن الطلبة المتوقع التحاقهم بمؤسسات التعليم العالي يكونون مجبرين على الاعتماد على وسائل بديلة محدودة في التعرف على مستوى الجودة، ومن هذه الوسائل الكراسيات ومواقع الويب Web Sites والكلمة المنطوقة Word of Mouth والإعلانات والاتصال مع وكالات الخدمات الجامعية وغيرها. وكذلك يعتمد الطلبة (المتوقع التحاقهم بمؤسسات التعليم العالي) على الوعود المقدمة من هذه المؤسسات في التقييم الأولي لمستوى جودة خدماتها.

وفيما يأتي عرض توضيحي لأبعاد الجودة في مؤسسات التعليم العالي وفقاً لأكثر من منظور:

## أبعاد جودة الخدمة وفقا لمنظور Renwich & Maxwell :

لضمان تحقيق مستوى متميز لجودة خدمات التعليم العالي فقد اقترح (Maxwell, 1992) و(Renwich, 1992) ستة أبعاد لجودة الخدمة وهي:

- أ- الفاعلية Effectiveness: يقصد بفاعلية الخدمة قدرة الخدمة على تحقيق المنفعة المطلوبة منها للأفراد والمجتمع، وما تحققه الخدمة من نتائج كلية.
- ب- المقبولية Acceptability: يقصد بمقبولية الخدمة (قبول الخدمة) قدرة الخدمة على إشباع حاجات الزبائن ورغباتهم والوفاء بتوقعاتهم (الطلبة وأرباب العمل).
- ت- الكفاءة Efficiency: أن تؤدي الخدمة بصورة لا تؤدي إلى ضياع الموارد وهدرها، ويستدل على مستوى الكفاءة بمقارنة تكلفة الوحدة بتكلفة الوحدات المشابهة من الخدمة.
- ث- إمكانية الوصول إلى الخدمة Accessibility: يقصد بذلك توفير الخدمة بحيث يتمكن الزبون من الوصول إلى هذه الخدمة أينما ومتى يشاء (من حيث المكان والزمان).
- ج- المساواة Equity: يقصد بذلك توفير الخدمة للزبون بشروط متساوية، وأن يجري التعامل مع الأفراد والجماعات ممن يطلبون ويشترطون هذه الخدمة بصورة متساوية دون تمييز.
- ح- الملاءمة Relevance: أي أن تكون الخدمة ملائمة لحاجات الزبون، وقادرة على تلبية هذه الحاجات، وقادرة على ملائمة الاستخدام.

## أبعاد جودة التعليم العالي وفقا لوكالة ضمان الجودة للتعليم العالي :

يشير (Storr & Hurst, 2001) إلى أن وكالة ضمان الجودة - Quality Assurance Agency (QAA) للتعليم العالي قد تبنت في العام 1998 ستة أبعاد أساسية لجودة التعليم العالي، وهي:

- أ - تصميم الخطط الدراسية وتنظيمها ومحتواها : وهنا يتم الاهتمام بجوانب متعددة منها :
  - المستويات والمدخل الدراسية المستخدمة في البرامج الدراسية في الجامعة.
  - اتساع Breadth وعمق Depth البرامج الدراسية في الجامعة.
  - الترابط والتسلسل في البرامج الدراسية في الجامعة.
- ب - عمليات التعليم والتعلم وأليات تقييم أداء الطلبة، وهنا ينبغي التركيز على جوانب متعددة، منها :
  - وضع أهداف واضحة للمساقات والبرامج الدراسية.
  - استخدام الأساليب والأليات المناسبة لتقييم أداء الطلبة في المساقات والبرامج الدراسية.
  - التأكيد على توفير مدخلات أكاديمية مناسبة.
- ج - تقدم الطالب وتحصيله في المساقات والبرامج الدراسية في الجامعة : وهنا يجري الاهتمام بجوانب متعددة، منها :
  - توفير أدلة على مستوى تقدم الطالب أو عدم تقدمه في كل مرحلة من مراحل البرنامج / البرامج الدراسية.
  - قياس مستوى مخرجات ونتائج عملية التعليم.
  - معدلات تقدم الطلبة.
  - اتجاهات تقدم الطلبة.
- د - دعم الطلبة وإرشادهم : ضمن هذا البعد فإنه ينبغي التركيز على جوانب متعددة، منها :
  - وجود مدخل استراتيجي واعتماده لدعم الطلبة وإرشادهم.
  - توفير الدعم والإرشاد الأكاديمي المناسب للطلبة.
  - العمل على تحقيق رضا الطلبة، وتوفير الأدلة التي تثبت تحقيق رضاهم.
- هـ - مصادر التعليم : ينبغي العمل على تحقيق جوانب متعددة لضمان فاعلية هذا البعد ضمن الأبعاد الأساسية للجودة، منها :

- توفير التسهيلات والصادر المكتبية المناسبة.
  - توفير المساحات الكافية للدراسة والتعليم.
  - العمل على توفير مصادر تعليمية كافية للطلبة في جميع البرامج الدراسية.
- و- إدارة الجودة ودعمها؛ لضمان إدارة جودة التعليم، ودعم هذه الجودة، فإنه لا بد من تحديد أهداف واضحة للبرامج الدراسية، ووضع نظم فاعلة للرقابة الداخلية على عمليات التعليم والتعلم في الجامعة، والعمل المستمر على نشر الممارسات التعليمية الجيدة التي تدعم الجودة.

## أبعاد جودة التعليم العالي وفقاً لمنظور Osseo - Asare & Longbottom

قدم الباحثان نموذجاً يعد منهاجاً متكاملاً لعملية التقييم الذاتي Self - Assessment في مؤسسات التعليم العالي، ويشير (Osseo - Asare & Longbottom, 2002) إلى أن هذا النموذج يتكون من تسعة أبعاد أساسية، وهذه الأبعاد تعد معايير لضمان تحقيق مستوى متميز لجودة خدمات مؤسسات التعليم العالي، وهي:

- أ- استراتيجية مؤسسة التعليم العالي وسياساتها المختلفة في مجالات تقديم خدمات التعليم العالي والخدمات المساندة والداعمة والتكميلية. ويرى (Garvin, 2002) أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة أصبح يعبر بصورة متطابقة عن إدارة الجودة الاستراتيجية، ومن هنا فإن على أي مؤسسة أن تنتقل من تطبيق مدخل رد الفعل في التعاطي مع مقتضيات الجودة.
- ب- إدارة الموارد البشرية في مؤسسة التعليم العالي (الكوادر الأكاديمية والكوادر الإدارية).
- ج- الشراكات والموارد المادية والمالية وكيفية التعاطي معها في مؤسسة التعليم العالي.
- د- العمليات؛ وهذه العمليات يجب أن تركز على تحقيق التحسين المستمر، وهنا تجدر الإشارة إلى أن (Dale, 1999) يؤكد على أن الكثير من مؤسسات التعليم العالي التي نجحت بصورة واسعة في تبني التنظيم والتحسين المستمر تنجح في الانتقال الناجح إلى التطبيق الكامل لمدخل إدارة الجودة الشاملة.
- هـ- الآثار المنعكسة على المجتمع وخدمة المجتمع والمسؤولية الاجتماعية.
- و- النتائج الرئيسية للأداء.
- ز- رضا الزبائن (الطلبة وأرباب العمل في سوق العمل).
- ح- رضا الأفراد (الموارد الأكاديمية والموارد الإدارية).
- ط- القيادة في كل المواقع في مؤسسة التعليم العالي. وهذا البعد ينطوي على ضرورة توفر قادة الجودة في مؤسسات التعليم العالي. وينبغي التأكيد على أن إشراك الطلبة في تطوير جودة خدمات التعليم العالي بصورة فاعلة لا يمكن أن يتحقق إلا في مؤسسات التعليم العالي التي تتبنى مدخل إدارة الجودة الشاملة فلسفة وفكراً وتطبيقاً ومنهج عمل (وليس مجرد شعارات)، ويقال عن أفراد الإدارة العليا في هذه المؤسسات بأنهم قادة جودة.

## أبعاد جودة التعليم العالي وفقاً لمنظور Owlia & Aspinwall

اقترح (Owlia & Aspinwall, 1996) ستة أبعاد رئيسية لجودة الخدمات التعليمية لمؤسسات التعليم العالي، وقد وضع هذه الأبعاد اعتماداً على 30 خاصية ترتبط بجودة خدمات التعليم العالي، واعتماداً على ما ورد في الأدب النظري المتصل بجودة التعلم الجامعي، وهذه الأبعاد هي:

- المظاهر المادية لخدمات التعليم العالي، ومن هذه المظاهر: توفر المعدات والتسهيلات اللازمة بصورة كافية، واستخدام المعدات والتسهيلات الحديثة، وسهولة الوصول إلى مؤسسة التعليم العالي، وتوفير الخدمات الداعمة، والبيئة الجذابة (من حيث أروقة المؤسسة التعليمية وساحاتها والمكونات المختلفة للحرم الجامعي).
- الجدارة: يتعلق هذا البعد بوجود كادر أكاديمي كاف، وتوفر المعرفة النظرية والمؤهلات المطلوبة،

- والحدثة ومواكبة كل جديد، والخبرات التعليمية، وتوفير نظام اتصالات فاعل.
- الاتجاهات: هذا البعد يتعلق بهم حاجات الطلبة والاستعداد والرغبة في مساعدتهم، وتوفير نظم الإرشاد والتوجيه والنصح للطلبة، وإعطاء اهتمام شخصي للطلبة والعاملين، والإحساس الإيجابي بواقع الطلبة ومشكلاتهم، واللطف والاحترام في التعامل مع الطلبة.
- المحتوى: يتعلق هذا البعد بجوانب متعددة أهمها: ملاءمة الخطط الدراسية للوظائف المستقبلية التي سوف يشغلها الطلبة بعد تخرجهم، وفعالية المحتوى، وأن تؤدي العملية التعليمية الجامعية إلى توفير المعرفة الأساسية لدى الطلبة، وإلى بناء مهارات الاتصال، وترسيخ العمل بأسلوب فرق العمل، وبناء المعرفة الكافية في استخدام الحاسوب.
- التسليم: وهناك جوانب متعددة لهذا البعد منها: القدرة على تقديم إلقاء فاعل، والتسلسل في تقديم المعرفة الأكاديمية للطلبة، ووضع جداول زمنية لإنجاز المتطلبات الدراسية خلال الفصل الدراسي، والاتساق والانسجام في تقديم المساقات ومقرراتها، والوضوح والعدل والإنصاف في الامتحانات، وتحفيز الطلبة وتشجيعهم على الأداء المتميز، والحصول على التغذية العكسية من الطلبة.
- الاعتمادية: يتعلق هذا البعد بجوانب كثيرة منها: بناء الثقة لدى الطلبة في جودة هذه الخدمات التعليمية الجامعية، وأن يكون مستوى اعتمادية هذه الخدمة عاليا، ومنح شهادات علمية تحظى بمصداقية عالية من قبل الطلبة ومن أسواق العمل والمشتغلين والمجتمع، والبقاء على عهد والتزام نحو الأهداف العامة للجامعة وعلى رأسها التميز والجودة، والتعاطي والتعامل الإيجابي مع الشكاوى، ومعالجة المشكلات بصورة فاعلة.

## أبعاد جودة التعليم العالي وفقا لمنظور Massy

ويؤكد (Massy، 2003) على أن نقطة البداية في جودة الخدمات التعليمية تكمن في تحديد التحصيل المطلوب، ويتبع ذلك تعميم المناهج التعليمية القادرة على تحقيق هذه النتائج، واختيار الطلبة المؤهلين لدراسة هذه المناهج التعليمية. ويقترح بالمقابل (Massey، 2003) دليلا إرشاديا من سبع خطوات لضمان تحقيق جودة مخرجات الخدمة التعليمية وهي:

1. بناء المعرفة والالتزام والعهد من قبل المؤسسة التعليمية.
2. عقد حلقات للنقاش المستمر والتطوير المتجدد لما يتعلق بجودة الخدمة التعليمية.
3. وضع الخطط والمشاريع لقيادة المهام الأساسية ذات العلاقة بجودة التعليم في المؤسسة التعليمية وتوجيهها وتنظيمها ومراقبتها.
4. تنظيم عمليات تطوير المهارات والخدمات الاستشارية التي تعزز بعد المسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات التعليمية وتعظيمها.
5. تحقيق بيئة مليئة بالجوائز والمكافآت للكادر الأكاديمي والإداري المتميز.
6. العمل على تعظيم أداء العملية التعليمية من خلال التعيين المناسب للموارد اللازمة لتحقيق مستوى جودة عال للخدمات التعليمية.
7. العمل على تفعيل المراقبة والمراجعة الشاملة لجميع البرامج المطبقة في المؤسسة التعليمية.

فوائد تطبيق عناصر جودة مخرجات الخدمة التعليمية في الجامعات.

- إن تطبيق عناصر جودة مخرجات الخدمة التعليمية في الجامعات يحقق الفوائد الآتية (Jiang 2004):
- إشراك الكادر الأكاديمي والإداري في التطوير والتحسين المستمرين.
  - صناعة القرارات المناسبة والصحيحة.
  - إيجاد بيئة داعمة للتحسين والتطوير المستمرين.
  - زيادة القدرة التنافسية للجامعة في برامجها وخططها بما يتوافق مع متطلبات هيئة الاعتماد وسوق

#### العمل.

- التركيز على التدريب والتعليم المستمر لما لهما من فوائد على مخرجات الخدمة التعليمية.
- زيادة كفاءة استخدام الكادر الجامعي الإداري والأكاديمي.
- تحسين نوعية الطلبة الخريجين والعمل على موازنة المخرجات مع احتياجات سوق العمل.

#### معوقات تطبيق الجودة في التعليم العالي :

تواجه مؤسسات التعليم العالي صعوبات في تطبيق معايير الجودة وترجع هذه الصعوبات إلى الخصائص التي تميز بها النظام الجامعي والتي من أهمها (Soisson, 2005)، عزام 2007، أبو فارة 2007، السرحان 2012، العبادي، 2006 م).

1. تتصف مخرجات النظام الجامعي من خريجين ونتاج علمي وخدمة المجتمع بالتعدد والنوع وعدم التجانس، وهذا يفرض الاعتماد على أعداد كثيرة من المؤشرات والخصائص في قياس الجودة، مما يعني الحاجة إلى الكثير من الوقت والجهد للمؤسسات التعليمية لتحديد خصائص هذه المخرجات.
2. من الصعب معرفة الفائدة التي تحققها مخرجات العملية التعليمية للمجتمع، لأن أعدادا كبيرة من تلك المخرجات تبقى دون الاستفادة منها، كما أن الفوائد المتخصصة من تلك المخرجات لا تأتي ثمارها مباشرة بل تحتاج إلى سنوات طويلة.
3. الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعات والتي تركز على الإنجازات التي يقوم بها الأفراد أكثر من تركيزها على تشجيع الأعمال والإنجازات الجماعية ورعايتها، وهذا يعد من المعوقات التنظيمية التي تؤثر على تطبيق مفهوم الجودة في الجامعات.
4. الاتجاه السلبي لبعض العاملين في الجامعات نحو تطبيق مفهوم الجودة وعدم معرفتهم الكافية بهذا المفهوم.
5. قصور العلاقة بين الجامعة والمجتمع، الأمر الذي يؤدي إلى عدم الموازنة بين متطلبات سوق العمل ومخرجات التعليم العالي.
6. كثرة القوانين واللوائح وعدم وضوحها، أدى ذلك إلى ظهور العديد من التفسيرات مما يعيق آلية تنفيذ عناصر الجودة التعليمية.
7. تفاوت الثقافات التنظيمية للجامعات فيما يتعلق بالفصل بين الوظيفة الإدارية والوظيفة الأكاديمية.

#### الدراسات السابقة:

- دراسة السرحان (2012) بعنوان "أثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم العالي في الجامعات السعودية".

هدفت الدراسة إلى توضيح أثر تطبيقات معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم العالي في الجامعات السعودية. وذلك من خلال التعرف على مستوى تطبيقها في مجالات أساسية من مجالات إدارة الجودة الشاملة وهي التي تم تحديدها من قبل الهيئة الوطنية للاعتماد الأكاديمي والتقويم، متمثلة بالتعرف على الرسالة والأهداف، ومدى تبني الإدارة العليا في الجامعات السعودية لمفهوم إدارة الجودة، والتعرف على مدى تركيز الجامعات السعودية على العاملين كأحد عناصر الجودة، إضافة إلى التعرف على مدى تركيز الجامعات على الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية، والتركيز على التحسين والتطوير المستمرين من قبل الجامعات السعودية كعناصر للجودة الشاملة. وتطرقت الدراسة إلى أهم معوقات تطبيق إدارة الجودة في مجال التعليم العالي. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية قوية بين تركيز الإدارة العليا على عناصر الجودة الشاملة وتسويق مخرجاتها.

كما أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين تركيز الجامعات على العاملين وتسويق مخرجات التعليم العالي.

وتوصلت الدراسة إلى بعض التوصيات التي أهمها ضرورة تبني الإدارة العليا لمفهوم الجودة لما لها من أهمية في رفع مستوى جودة مخرجات التعليم العالي السعودي.

- دراسة البطانة (2007) بعنوان "دور مجلس الاعتماد في ضبط مخرجات التعليم العالي"

هدفت الدراسة إلى الاطلاع على واقع مجلس الاعتماد وتجاريه السابقة في هذا المجال، والعمل على دراسة التحديات التي تواجه مجلس الاعتماد. إضافة إلى التعرف على أهم التحديات التي تواجه التعليم العالي في الأردن وكيفية العمل على ضبط نوعية خريجي الجامعات من خلال تطبيق معايير صرامة خاصة باعتماد الجامعات والتخصصات التي لها علاقة وثيقة بعناصر الجودة.

وتوصلت الدراسة لبعض التوصيات، وأهمها أن تطبيق معايير الاعتماد العام والخاص من قبل الجامعات الأردنية يحقق أهداف التعليم العالي؛ الأمر الذي يؤثر إيجاباً على جودة مخرجات التعليم العالي الأردني. وقدمت الدراسة توصية مهمة مفادها ضرورة تركيز المعايير على مستوى أعضاء هيئة التدريس وقدراتهم، وعلى الجامعات المحافظة على الجهاز الأكاديمي من خلال تثبيت أعضاء هيئة التدريس بعد مرور زمن محدد من العمل. والعمل على تشكيل لجان متخصصة لتحديث معايير الاعتماد التي تلبى الغرض والحاجة بما يتوافق مع متطلبات السوق المحلي الإقليمي والعالمي الأمر الذي يضمن جودة مخرجات التعليم العالي الأردني.

- دراسة عزام (2007) بعنوان "معايير الاعتماد العام والخاص ودورها في رفع جودة خدمات التعليم العالي - حالة الأردن".

هدفت الدراسة إلى التعرف على معايير الاعتماد العام والخاص المطبقة على الجامعات الأردنية، ورصد أهمية المعايير ودورها في رفع مستوى جودة الخدمات التعليمية. إضافة إلى ذلك حددت الدراسة أهم المشكلات التي تواجه عملية قياس جودة خدمات التعليم العالي الأردني. وحددت لدراسة أهم الاعتبارات التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار أثناء عملية تقويم جودة خدمة التعليم. وتوصلت الدراسة إلى أهم المشاكل والصعوبات التي تواجه عملية قياس الجودة في التعليم الجامعي الأردني. وقدمت الدراسة نموذجاً من خلال تجربة إحدى الجامعات الأردنية الخاصة في مجال ضمان الجودة. وتوصلت الدراسة إلى أن معايير الاعتماد لا تمثل أنموذجاً لضمان جودة لخدمات التعليمية، ولكنها تعد أساساً للسيطرة على الجودة، تمارسه هيئة خارجية عن الجامعة مما يجعل الأمر يعود أولاً وأخيراً للجهة المقدمة للخدمة التعليمية ومدى التزامها بمدخلات وأنشطة فعالة تضمن نتائج العملية التعليمية من خريجي وخدمة المجتمع. وتوصلت الدراسة إلى أن هذه المعايير العامة والخاصة اتصفت بوضع مؤشرات لتأمين مستوى مقبول من الجودة في الخدمات التعليمية، وكان التركيز بالدرجة الكبيرة على الخدمات المكتملة، ولم يكن التركيز على الخدمة الجوهر، ورغم أهميتها الفعلية، بالشكل الذي يتناسب مع متطلبات الجودة التعليمية. وتوصلت الدراسة إلى تقديم بعض التوصيات التي تعزز من كفاءة معايير الاعتماد العام والخاص في رفع جودة الخدمات التعليمية.

- دراسة أبو فارة (2007) بعنوان «تقييم جودة مؤسسات التعليم العالي بمشاركة الطلبة»

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى أهمية طلبة مؤسسات التعليم العالي وفاعليتهم في تقييم جودة الخدمات التعليمية، والتعرف على مضامين الخدمات التعليمية ومكوناتها وجودتها من وجهة نظر المؤسسات التعليمية. كما حددت الدراسة أهم أبعاد جودة الخدمات التعليمية من خلال أكثر من منظور، وأهمها منظور Renwick & Maxwell إضافة إلى أبعاد وكالة ضمان الجودة (QAA). وتوصلت الدراسة إلى بعض النتائج المهمة في مجال جودة خدمات التعليم العالي والتي من أهمها: أهمية إشراك الطلبة في تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية لمؤسسات التعليم العالي لما له فاعلية بتحقيق نتائج إيجابية متعددة مثل التعرف على آراء الطلبة في مستوى جودة التعليم في الجامعة، والتعرف على إدراكهم لعمليات التعلم، وإظهار

العناصر التي تعود إلى نتائج إيجابية أو سلبية لتطوير القدرات التعليمية. وقدمت الدراسة توصيات مهمة لرفع مستوى جودة الخدمات التعليمية من خلال تصميم محتوى الخطط الدراسية وتنظيمها لدعم إرشاد الطلبة، وزيادة مصادر التعلم، ودعم الإدارة للجودة، والتركيز على تحصيل الطالب في المساقات الدراسية ليكون مخرجا جيدا للسوق.

- دراسة الغامدي (2006) بعنوان "إدارة الجودة الشاملة مدخل استراتيجي لجودة مخرجات الجامعات السعودية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم الاستراتيجيات المطبقة في مجال الجودة الشاملة في الجامعات السعودية إضافة إلى التعرف على أهم مرتكزات تطبيق إدارة الجودة في تلك الجامعات. وتوصلت الدراسة إلى أن هنالك معوقات ومشاكل أدت إلى ضعف تطبيق برامج الجودة في الجامعات السعودية، الأمر الذي أدى إلى ضعف مخرجات التعليم العالي السعودي في تلك الفترة.

وقدمت الدراسة توصيات، من أهمها: التعرف على أهم الأولويات المطلوب توفرها لتطبيق برنامج الجودة الشاملة في الجامعات السعودية، الأمر الذي سيؤدي إلى تحسين جودة مخرجات التعليم العالي السعودي.

- دراسة مسودة (2005) بعنوان "معايير ومؤشرات مقترحة لضمان جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي".

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم المعايير والمؤشرات لضمان جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي في الأردن، وتوصلت الدراسة إلى أن أهم المعايير والمؤشرات التي اقترحتها الدراسة لهذه الأمور هي وضوح الرؤية والمهمة الاستراتيجية والقيم والمبادئ العامة وتحديد الأهداف ووضوحها. إضافة إلى التدقيق والتغذية الراجعة والرقابة الذاتية. وأكدت الدراسة على ضرورة تفويض الصلاحيات. وتفعيل عملية الاتصال والتنسيق بين الدوائر. وخلصت الدراسة بضرورة تفعيل الإبداع التربوي، والدورات التدريبية، وخدمة المجتمع ومتابعة التغيرات التكنولوجية وتطويرها في العمل الجامعي. وأكدت الدراسة على ضرورة تفعيل إجراءات تعيين نزيهة ضمن معايير محددة، وتشجيع البحوث العلمية لأعضاء هيئة التدريس.

- دراسة أبوفارة (2003) بعنوان "تقويم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية".

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد المقاييس والمؤشرات التي تعتمدها الكليات الإنسانية في الجامعات في تقويم مستوى جودة خدماتها التعليمية. إضافة إلى بيان أهمية جودة الخدمات التعليمية كأسبقية تنافسية تحقق التميز في الجامعات. وحددت الدراسة أهم الأدوات والاعتبارات المهمة التي تساعد في تقويم جودة خدمات التعليم العالي. وأظهرت الدراسة أهم مقاييس جودة الخدمة التعليمية التي يمكن أن تساعد في تحسين جودة مخرجات التعليم العالي. واعتمدت الدراسة العمداء ورؤساء الأقسام، والطلبة، والخريجين كعينة للدراسة في التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية. حيث تم تصميم ثلاث استبانات مستقلة لكل فئة من عينة الدراسة، الأمر الذي أثرى هذه الدراسة من خلال التعرف على مستوى الجودة من أكثر من فئة معنية بالتعليم العالي.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج إيجابية مفادها أن الجامعات الفلسطينية تستخدم مجموعة من المقاييس التي تخص توجهات الإدارة وممارساتها في تقويم مستوى جودة خدماتها التعليمية على المستويات الأربعة: الإدارة والتدريس والطلبة والخريجين. وقدمت الدراسة توصيات مهمة لتحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية.

## اختبار الفرضيات:

يمكن بناء نموذج رياضي يمثل العلاقة المفترضة السابقة كالاتي:

حيث إن:

- $y$ : المتغير التابع (جودة مخرجات التعليم العالي).
- $\alpha$ : قيمة الثابت.
- $\beta_1$ : الميل للمتغير المستقل الأول.
- $\chi_1$ : المتغير المستقل.
- $\ell$ : الخطأ العشوائي.

وبعد الاطمئنان لملاءمة الأنموذج السابق بخلوه من مشكلتي التداخل الخطي، والارتباط الذاتي، يمكن اختبار صحة هذا الأنموذج، حيث تكون فرضية الاختبار رياضياً كما يلي: الفرضية العدمية:  $[H_0 : \beta_1 = 0]$  مقابل الفرضية البديلة:  $[H_a : \beta_1 > 0]$ .

جدول رقم (1) نتائج اختبار الفرضيات

اختبار الانحدار البسيط							
$\alpha$	$\beta$	$R^2$	$T$	$F$	$Sig.$	$D - W$	الفرضيات من الأنموذج
1.287	0.454	0.153	3.212	10.319	0.002 $\alpha$	2.181	الفرضية الأولى
1.140	0.397	0.236	2.469	8.976	0.007 $\alpha$	1.944	الفرضية الثانية
0.910	0.293	0.275	1.970	7.888	0.009 $\alpha$	1.739	الفرضية الثالثة
1.090	0.412	0.313	5.868	16.986	0.000 $\alpha$	1.927	الفرضية الرابعة
0.659	0.578	0.214	3.942	15.540	0.000 $\alpha$	1.658	الفرضية الخامسة

من الجدول رقم (1) يمكن كتابة النتائج وتحليلها كما يلي:

الفرضية الأولى:

$H_0$  : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوجه الإدارة العليا للجودة وجودة مخرجات التعليم العالي.  $[y = \alpha + \beta_1 \chi_1 + \ell]$

من جملة النتائج المهمة هو استخراج معامل التحديد  $R^2$  وهو يستخدم في معرفة نسبة التغيرات الحادثة في المتغير التابع والتي يفسرها التغير في المتغير المستقل في الأنموذج، من الجدول السابق يلاحظ أن 15.3% من التغيرات الحادثة في المتغير التابع (جودة مخرجات التعليم العالي) تفسرها التغيرات الحادثة في المتغير المستقل (توجه الإدارة العليا للجودة)، وهي نسبة مقبولة وتدل على قبول النموذج الذي تم وضعه وشموله على أهم المتغيرات التي تؤثر على المتغير التابع. حيث كانت  $[\beta_1 = 0.454]$  وهي بعيدة عن الصفر.

لاختبار أثر المتغير المستقل على المتغير التابع، ظهرت قيمة  $F$  المحسوبة مساوية إلى 10.319 وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 5% حيث جاءت أكبر من قيمتها الجدولية 1.39 مما يعني أن معلمات النموذج تقع ضمن المنطقة الحرجة وخارج منطقة قبول الفرضية العدمية؛ إذا يتم قبول الفرضية البديلة  $[H_a : \beta_1 > 0]$ ، ورفض الفرضية العدمية  $[H_0 : \beta_1 = 0]$ ؛ ويؤكد هذه

النتيجة أن قيمة الدلالة Sig. وهي عبارة عن احتمال المنطقة الحرجة لقيمة F المحسوبة، حيث:  
 $[P - Value = Pr. (F \leq 10.319) = 0.002^a]$  قد جاءت أقل من 5%؛ لذا نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية العدمية.

الفرضية الثانية:

$H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحسين والتطوير وجودة مخرجات التعليم العالي.

نرى أن معامل التحديد (R2) يساوي إلى 23.6% وهو يشير إلى أن 23.6% من التغيرات الحادثة في المتغير التابع (جودة مخرجات التعليم العالي) تفسرها التغيرات الحادثة في المتغير المستقل (التحسين والتطوير)، وهي نسبة مقبولة وتشير إلى قوة النموذج الذي تم وضعه وشموله على أهم المتغيرات التي تؤثر على المتغير التابع. حيث كانت  $[\beta_2 = 0.397]$  وهي قوية وبعيدة عن الصفر. وكذلك نرى أن الأنموذج يخلو من مشكلة الارتباط الذاتي حيث جاءت إحصائية D-W في المدى الملائم.

لاختبار أثر المتغير المستقل على المتغير التابع، ظهرت قيمة F المحسوبة مساوية إلى 8.976 وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 5% حيث جاءت أكبر من قيمتها الجدولة 1.39 مما يعني أن معاملات الأنموذج تقع ضمن المنطقة الحرجة، وخارج منطقة قبول الفرضية العدمية؛ إذا يتم قبول الفرضية البديلة  $[H_a: \beta_1 > 0]$ . ورفض الفرضية العدمية  $[H_0: \beta_1 = 0]$ ؛ ويؤكد هذه النتيجة أن قيمة الدلالة Sig. قد كانت 0.007a وهي أقل من 5%؛ لذا نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية العدمية.

الفرضية الثالثة:

$H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبيئة المادية وجودة مخرجات التعليم العالي.

نرى أن معامل التحديد R2 يساوي إلى 27.5% وهو يشير إلى أن 27.5% من التغيرات الحادثة في المتغير التابع (جودة مخرجات التعليم العالي) تفسرها التغيرات الحادثة في المتغير المستقل (البيئة المادية)، وهي نسبة مقبولة وتشير إلى قوة الأنموذج الذي تم وضعه وشموله على أهم المتغيرات التي تؤثر على المتغير التابع. حيث كانت  $[\beta_3 = 0.293]$  وهي قوية وبعيدة عن الصفر. وكذلك نرى أن الأنموذج يخلو من مشكلة الارتباط الذاتي حيث جاءت إحصائية D-W في المدى الملائم.

لاختبار أثر المتغير المستقل على المتغير التابع، ظهرت قيمة F المحسوبة مساوية إلى 7.888 وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 5% حيث جاءت أكبر من قيمتها الجدولة 1.39 مما يعني أن معاملات الأنموذج تقع ضمن المنطقة الحرجة، وخارج منطقة قبول الفرضية العدمية؛ إذا يتم قبول الفرضية البديلة، ورفض الفرضية العدمية؛ ويؤكد هذه النتيجة أن قيمة الدلالة Sig. بلغت 0.009a قد جاءت أقل من 5%؛ لذا نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية العدمية.

الفرضية الرابعة:

$H_a$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية وجودة مخرجات التعليم العالي.

نرى أن 31.3% من التغيرات الحادثة في المتغير التابع (جودة مخرجات التعليم العالي) تفسرها التغيرات الحادثة في المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية)، وهي نسبة مقبولة وتشير إلى قوة الأنموذج الذي تم وضعه وشموله على أهم المتغيرات التي تؤثر على المتغير التابع. حيث كانت  $[\beta_4 = 0.412]$  وهي قوية وبعيدة عن الصفر. وكذلك نرى أن الأنموذج يخلو من مشكلة الارتباط الذاتي حيث جاءت إحصائية D-W في المدى الملائم.

لاختبار أثر المتغير المستقل على المتغير التابع، ظهرت قيمة F المحسوبة مساوية إلى 16.986 وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 5% حيث جاءت أكبر من قيمتها الجدولة 1.39 مما يعني أن معاملات النموذج

تقع ضمن المنطقة الحرجة، وخارج منطقة قبول الفرضية العدمية؛ إذا يتم قبول الفرضية البديلة، ورفض الفرضية العدمية، ويؤكد هذه النتيجة أن قيمة الدلالة Sig. وهي عبارة عن احتمال المنطقة الحرجة لقيمة F المحسوبة، حيث:  $[P - Value = Pr.(F \leq 16.986) = 0.000^a]$  قد جاءت أقل من 5%؛ لذا نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية العدمية.

الفرضية الخامسة:

$H_6$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للوسائل التكنولوجية وجودة مخرجات التعليم العالي.

نرى أن معامل التحديد R2 يساوي إلى 21.4% وهو يشير إلى أن 21.4% من التغيرات الحادثة في المتغير التابع (وجودة مخرجات التعليم العالي) تفسرها التغيرات الحادثة في المتغير المستقل (الوسائل التكنولوجية)، وهي نسبة مقبولة وتشير إلى قوة النموذج الذي تم وضعه وشموله على أهم المتغيرات التي تؤثر على المتغير التابع. حيث كانت  $[\beta_4 = 0.578]$  وهي قوية وبعيدة عن الصفر. وكذلك نرى أن الأنموذج يخلو من مشكلة الارتباط الذاتي حيث جاءت إحصائية D-W في المدى الملائم.

لاختبار أثر المتغير المستقل على المتغير التابع، ظهرت قيمة F المحسوبة مساوية إلى 15.540 وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 5% حيث جاءت أكبر من قيمتها الجدولة 1.39 مما يعني أن معاملات الأنموذج تقع ضمن المنطقة الحرجة، وخارج منطقة قبول الفرضية العدمية؛ إذا يتم قبول الفرضية البديلة، ورفض الفرضية العدمية؛ ويؤكد هذه النتيجة أن قيمة الدلالة Sig. وهي عبارة عن احتمال المنطقة الحرجة لقيمة F المحسوبة، حيث:  $[P - Value = Pr.(F \leq 15.54) = 0.000^a]$  جاءت أقل من 5%؛ لذا نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية العدمية.

## النتائج والتوصيات:

### أ. النتائج:

#### خلصت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1. أظهرت الدراسة أن هنالك أثرًا ذا دلالة إحصائية لتوجه الإدارة للجودة من خلال وجود استراتيجية واضحة، وأهداف واضحة، ورسالة واضحة، وهيكل تنظيمي فعال، وأساليب تدريس حديثة ومتوافقة مع سوق العمل، ومراجعة الخطط الدراسية ومقارنتها بخطط عالمية، وتوفير بيئة تعليمية آمنة، واختيار أعضاء هيئة تدريس على أساس الكفاءة العالية، وجود حوافز مشجعة، وتوفير الموارد المالية اللازمة، وبين جودة مخرجات التعليم العالي. حيث إن هذه الأمور تعمل على تطوير جودة مخرجات خدمة التعليم العالي الأردني.
2. أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لعملية التحسين والتطوير المستمرين وجودة مخرجات خدمة التعليم العالي، كون هدف التحسين والتطوير المستمرين للخدمة التعليمية هو العمل على تحسين الخدمة التعليمية في ضوء البيانات والمعلومات المتجددة، والعمل على الوصول إلى أساليب أفضل للتطوير والتحسين لخدمة التعليم الجامعي لما لهذه العملية من أثر إيجابي على جودة مخرجات الخدمات التعليمية على المدى القصير والبعيد بحيث تتناسب هذه الجودة مع متطلبات سوق العمل المحلي، والإقليمي، والدولي.
3. أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للبيئة المادية من خلال توفير التسهيلات اللازمة لتقديم الخدمة التعليمية بشكل جيد، ووجود المرافق اللازمة والضرورية، توفير بيئة ملائمة لجميع الجهات المشتركة في عملية تقديم الخدمة والمستفيدة من الخدمة، توفير كافة الخدمات المكملية، وبين جودة مخرجات التعليم العالي، حيث تبين أن الخدمة المكملية تلعب دوراً كبيراً جداً في تطوير جودة مخرجات التعليم العالي الأردني وتحسينه.

4. أظهرت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية وجودة مخرجات خدمة التعليم العالي الأردني. حيث تبين أن الجامعات الأردنية تسير بالاتجاه الصحيح نحو خدمة المجتمع والمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي، والإقليمي، والدولي، وتقديم استشارات، والمشاركة في الندوات، والقيام بمشاريع بحثية تخدم المجتمع، وتعمل الجامعة على تلبية البرامج التعليمية والاجتماعية.
5. أظهرت نتائج الدراسة أن هنالك أثرا ذا دلالة إحصائية للوسائل التكنولوجية وجودة مخرجات خدمة التعليم العالي، حيث بينت الدراسة أن الجامعات الأردنية تعمل على استحداث واستخدام كافة الأساليب التكنولوجية الحديثة لمواكبة التطورات الحاصلة تكنولوجيا في مجال التعليم العالي والتي لها الدور الكبير في تطوير جودة خدمة التعليم العالي مثل توفر المختبرات التكنولوجية اللازمة لتقديم المحاضرات، وتوفير المراسلات الإلكترونية، والتواصل الإلكتروني مع العاملين والطلبة من خلال التسجيل الإلكتروني، والدفع الإلكتروني، والعلامات الإلكترونية، والتعليم الإلكتروني، حيث إن جميع هذه العناصر أدت إلى تطوير جودة خدمة التعليم العالي الأردني.

### ب. التوصيات :

- يوصي الباحث بضرورة تبني الجامعات الأردنية مفهوم الجودة لما لها من أثر واضح على نتائج مخرجات جودة خدمة التعليم العالي الأردني والذي يمكن أن يتم من خلال ما يلي :
1. ضرورة العمل على تفعيل التطوير والتحسين المستمرين في الجامعات الأردنية من خلال وجود وحدة ضمان جودة على مستوى الجامعة تعمل على ضبط هذه العملية ومراقبتها وتدقيقها، لما لها من أهمية في تطوير جودة خدمة التعليم العالي.
  2. ضرورة تبني الإدارات العليا في الجامعات الأردنية لمفهوم الجودة وتطبيقه على الأنشطة والعمليات الخاصة بخدمة التعليم من خلال ضبط مدخلات عملية الخدمة التعليمية ومخرجاتها؛ لتقديم خدمات ذات جودة عالية تنافس الأسواق العالمية.
  3. اعتماد عناصر محددة كأساس لقياس جودة خدمة مخرجات التعليم العالي تستخدم من قبل كافة الجامعات الأردنية، وتكون هنالك جهة رقابية على مدى تطبيق هذه العناصر والمرتكزات.
  4. ضرورة تبني الجامعات الأردنية لمرتكز المسؤولية الاجتماعية، وخدمة المجتمع لما له من آثار إيجابية على سمعة الجامعة محليا ودوليا. وذلك من خلال عقد المؤتمرات العلمية الدولية لأمر مستجدة تخدم الأمة والمجتمع، إضافة إلى دعم عملية مشاركة أعضاء هيئة التدريس في المؤتمرات، والندوات المحلية والعالمية.

## المراجع:

### 1 - مراجع اللغة العربية :

1. السرحان، عطا الله بن فهد (2012)، "أثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم العالي في الجامعات السعودية"، مجلد المؤتمر العلمي الدولي العربي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، (4-5 / إبريل، 2012) المنعقد في الجامعة الخليجية - البحرين، ص 458- ص 467.
2. بو محفوظ، جودة (2004)، "إدارة الجودة الشاملة، مفاهيم وتطبيقات"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ص 19.
3. عقيلي، وصفي عمر (2001)، "المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة"، وجهة نظر دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 17.
4. أبو فارة (2007)، "تقييم جودة مؤسسات التعليم العالي بمشاركة الطلبة"، المجلد الثاني لوقائع

- المؤتمر العلمي الدولي الثالث بعنوان "الجودة والتميز والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي" المنعقد في جامعة القدس، ص 511 - ص 536.
5. عزام، زكريا أحمد (2007)، "معايير الاعتماد العام والخاص ودورها في رفع جودة خدمات التعليم العالي - حالة الأردن، مجلة الاقتصاد والإدارة - جامعة عبد الحميد بن باديس، العدد الأول، المجلد الأول، الجزائر، ص 127 - 175.
6. أبو فارة، يوسف، (2003)، "واقع تسويق جودة خدمات جامعة القدس"، مجلد بحوث المؤتمر الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الادارية بعنوان "ضمان الجودة وأثره في أداء كليات الاقتصاد، المنعقد في جامعة الزرقاء ما بين -21/10/2003 م، ص 537 - ص 590.
7. البطاينة، منذر احمد (2007)، " دور مجلس الاعتماد في ضبط مخرجات التعليم العالي"، مجلد بحوث المؤتمر العلمي الدولي الثالث بعنوان، الجودة والتميز والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي المنعقد في جامعة القدس، ص 536 - ص 562.
8. الغامدي، علي بن محمد زهير (2006)، "إدارة الجودة الشاملة مدخل استراتيجي لجودة مخرجات الجامعات السعودية" مجلد بحوث المؤتمر العربي الأول بعنوان جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد" المنعقد بتاريخ 26-23/4/2006 في جامعة الشارقة - دولة الإمارات العربية المتحدة، ص 444 - ص 461.
9. أبو فارة، يوسف (2006)، "إشراك الطلبة في تقييم جودة التعليم العالي" مجلد بحوث المؤتمر العربي الأول بعنوان، جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد، المنعقد بتاريخ 23/2006/4/26 في الشارقة - دولة الإمارات العربية المتحدة، ص 37 - ص 57.
10. مسودة، سناء (2005)، "معايير مؤشرات مقترحة لضمان جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي" العدد 374، مجلد 8 شهر آب، رابطة المؤسسات العربية الخاصة بالتعليم العالي، الأردن.

## 2 - مراجع اللغة الإنجليزية

11. Grosby, P. B, (2006). "Quality is free: The Art of Making Quality Certain", New York, Signet Book P.73.
12. Soisson, A.(2005), "An Analysis of a University TQM Program from Process, Content, and Results Perspectives, Dissertation Submitted for the Degree of Doctor of Education, School of Education, Boston, England, P 60- 64.
13. Ismail, Mona, Kamal, (2012). "The Role of Quality Assurance Units In Higher Education: A case of The Scientific College of Desig, Proceedings of The Second International Arab Conference of Quality Assurance In Higher Education, Gulf University. Bahrain, P-1107 -1129.
14. El- Rawas, Ahmed. El. Saghar, Niveen, (2012), "The Impact of Quality Dimension on Students Satisfaction: A case of The Arab Academy for Science , Technology and Martitim Transport P. 1110- 1123.
15. Patterson, P. Romm, T., and Hill, C, (1998). "Consumer Satisfaction as a Process , a Qualitative , Retrospective Longitudinal Study of overseas Students in Australia, Journal of Professional Services Marketing , Vol. 16 , No. 1, Pp. 135 -157.
16. Owlia, M., and Aspinwall, E. (1996) "A frame work of the Dimension of Quality in Higher Education ", Quality Assurance in Education, Vol. 4, 2, Pp. 12 -20.
17. Harvey, J., and Busher, H. (1996) "Marketing Schools & Customer Choice"

- International Journal of Educational Management , Vol. 10, No. 4, Pp 26-32.
18. Rusinko, C., (2005): "Using Quality Management As a Bridge in Education for Sustainability in a Business School." International Journal of Sustainability in Higher Education, Vol. 6, No. 4, Pp. 340 - 351.
  19. Renwich, P. (1992), "Quality Assurance in Health Care: The Theoretical Content ", International Journal of Health Care Quality Assurance, Vol. 5, No. 5, Pp. 29 - 34.
  20. Storrs, L., and Hurst, k., (2001), "Developing a Quality Assurance Framework for In - Service Training and Development." Quality Assurance In Education, Vol. 9, No. 3, Pp. 132 - 138.
  21. Osseo, Asare. E, and Longbottom, D., (2002) "The Need for Education and Training in the Use of The EFOM for Quality Management in the UK Higher Education Institutions." Quality Assurance in Education, Vol. 10, No. 1, Pp. 26- 36.
  22. Garvin, D. (2002) "Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge.", The Free Press. New York.
  23. Dale, B. (1999) "Managing Quality", 3ed ed., Black Well, Oxford. UK.
  24. Massy, William, Honooing (2003). " The Trust: Quality and Cost Container In High Education", New York, Anker Publishing. USA.
  25. Jiang, James, (2004), Measuring Information System Service Quality: SERVQUAL from the Other Side. MIS Quarterly, Vol. No. 32. No (4) Pp 133-150.

جودة نظام المرافقة (الإشراف) كمدخل لتحسين الأداء  
التعليمي الجامعي في كلية الحقوق والعلوم السياسية  
بجامعة ورقلة - الجزائر - من وجهة نظر أعضاء هيئة  
التدريس

سائلة ليمام

سميربارة

د. بوحنية قوي

جامعة قاصدي مرباح - الجزائر

## جودة نظام المرافقة (الإشراف) كمدخل لتحسين الأداء التعليمي الجامعي في كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة ورقلة - الجزائر - من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

سالمة ليمام سميربارة د. بوحنية قوي

### الملخص:

لقد جاء إصلاح التعليم العالي بالجزائر باتباع نظام (ليسانس، ماستر، دكتوراه LMD) بمفاهيم جديدة حركت المنظومة الجامعية، ساعية لتحسين نوعية التكوين، ولإعلام الطلبة وتوجيههم؛ وذلك من خلال زيادة حصة مشاركة الطالب في بناء مسالك التكوين من بين عروض التكوين المقترحة عليه، وكذلك تحقيق هذا المسار بزيادة حجم العمل الشخصي للطالب، وتزويده بالمهارات المطلوبة في المنهجية وفي التكيف مع الأوضاع.

وتعدّ الوصاية *Tutorat*، "أو الإشراف أو المرافقة أحد المستحدثات الجوهرية في إطار فلسفة نظام ل.م.د، والتي تهدف إلى تحسين نوعية تكوين الطالب بإعلامه وتوجيهه للرفع من قدرته وإمكانية مشاركته في بناء مساره التكويني عن طريق تعظيم حجم العمل الشخصي، لذلك تهدف هذه الدراسة إلى التطرق للمرافقة البيداغوجية ولدورها في تحسين الأداء التعليمي وفقا لأراء أعضاء هيئة التدريس بجامعة ورقلة، من خلال توزيع استمارة على أعضاء هيئة التدريس بكلية الحقوق والعلوم السياسية من أجل الكشف عن أهمية المرافقة البيداغوجية وتقييمها لمعرفة تأثيرها على الأداء التعليمي، وقد خلصت الدراسة إلى: أن هناك علاقة وثيقة بين جودة المرافقة (الإشراف) وجودة مخرجات التعليم العالي بالنظر إلى ما تهدف إليه هذه العملية من الناحية النظرية، كما يلعب عضو هيئة التدريس في الجامعة دورا كبيرا في تحسين مستوى عملية الإشراف والمرافقة وضمان جودة مخرجاتها، لكن يبقى أن نجاح هذه العملية بكلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة ورقلة مرهون بالالتزام الطلبة بالحضور والمواظبة عليها، وفهم مضامينها وأهميتها في دمج الطالب في عالم الجامعة وعالم الشغل مستقبلا، فمن أجل تحقيق الجودة التعليمية يجب تنظيم المرافقة البيداغوجية وضبطها أكثر، سواء من حيث إدارتها أو فهمها من طرف الأستاذ، أو من حيث تجاوب الطلبة معها.

### الكلمات المفتاحية:

المرافقة البيداغوجية، نظام LMD، الجودة التعليمية.

## The Role of supervision Quality in University Educational performance Algeria

### Abstract:

*Higher Education reform in Algeria following the system (Bachelor, Master, Doctorate LMD) brings new concepts stirred the university system, seeking to improve the quality of training, and to inform and guide the students; through increasing the participation of post student in building pathways configuration of the proposed offers , as well as achieving This track increase the size of personal work for the student and provide him with the skills required in the methodology and adapt to the situation.*

*The guardianship (Tutorat) or supervision or escort is an innovation essential in the context of philosophy systems. LMD which aims to improve the quality of composition of the student informing and guidance to raise the capacity and the possibility of his participation in the construction of track formative by maximizing the volume of personal work, so the aim of this study is to address the pedagogical escort and its role in improving educational performance and according to the opinions of faculty members at Ouargla, through the distribution of a form on members of the Faculty of Law and Political Science for the detection of the importance of accompanying pedagogical and assessed for their impact on educational performance, The study concluded: that there is a close relationship between the quality of the accompanying (MCS) and the quality of higher education outputs giving the objective of the process, ithe theory, also plays a faculty member at the university a major role in improving the level of supervision and escort and ensure the quality of their output, but it remains to be the success of this operation, Faculty of Law and political science at the University of Ouargla contingent obligation of students to attend and attendance, and understand the implications and importance of the integration of the student in the world of the university and the world of work in the future, in order to achieve quality education pedagogical accompanying should be more organize and tuned, both in terms of management or understanding by the teacher, or in terms of the response students with them.*

### Keywords:

*Accompanying Pedagogical, LMD system, Educational Quality.*

## مقدمة:

لقد أدت تراكم الاختلالات في الجامعة الجزائرية بسبب الضغط الكبير الناجم عن الطلب الاجتماعي المتزايد على التعليم العالي، إلى جعل الجامعة غير مواكبة لحركة التحولات السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي تمر بها الجزائر والتحديات الكبرى العالمية، وهذا ما يفرض على الجامعة مواجهة عجز نظامها الكلاسيكي، ووضع استراتيجية قادرة على استيعاب نتائج التحولات الاجتماعية والاقتصادية والإدارية التي تميز العصر الحالي.

وقد أدركت كل الدول أهمية التعليم العالي الآن ودوره في تكوين اقتصاد قوي يجمع بين النجاعة والتنافسية، لذا سارعت كل الدول خاصة الدول الأنجلوساكسونية والأوروبية إلى جعل منظومة التعليم العالي في صدارة أولوياتها، وباشرت في إصلاح منظومتها التعليمية، وعلى ضوء ذلك عملت الحكومة الجزائرية على إصلاح التعليم العالي لإخراج الجامعة من الأزمة التي تمر بها، من هذا المنطلق ظهر مشروع إصلاح التعليم العالي والبحث العلمي والذي يتجسد في تبني سياسة جامعية عالمية تتلخص في نظام (ل.م.د)، والذي يمكن الطالب على الصعيد البيداغوجي من:

1. اكتساب المعارف وتعميقها وتنويعها في مجالات أساسية تتكيف مع المحيط الاجتماعي المهني، مع توسيع فرص التكوين من خلال إدماج وحدات تعليمية استكشافية وأخرى للثقافة العامة، بكونها العنصر المكون لمقاربة متداخلة التخصصات تتيح بصفتها تلك معابر في مختلف المراحل المشكلة للمسالك التكوينية.
  2. اكتساب مناهج عمل تنمي الحس النقدي، والقدرة على التحليل والتركيب والتكيف.
  3. أن يكون الفاعل الأساسي للطالب في مسار تكوينه من خلال بيداغوجية نشطة مدعومة بفريق بيداغوجي طوال مساره الدراسي.
  4. الاستفادة من توجيه ناجع وملائم يوفق الطالب بين رغباته واستعداداته قصد تحضيره الجيد، إما للحياة العملية، أو لمتابعة الدراسة الجامعية. (وزارة التعليم العالي، 2007، ص14)
- وهذه النقطة الأخيرة هي أهم ما يركز عليه هذا النظام والذي يهدف أساسا إلى:
1. تكوين نوعي مع الأخذ بعين الاعتبار الطلب الاجتماعي في الدخول للجامعة.
  2. إقامة ارتباط وثيق بين الجامعة والمحيط الاجتماعي-الاقتصادي عن طريق تطوير كل التفاعلات الممكنة بينهما.
  3. تطوير آليات التكيف مع النمو المطرد للمهن.
  4. تعضيد المهمة الثقافية للجامعة، بترقية القيم العالمية وخاصة التسامح واحترام الآخر.
  5. التوجه أكثر نحو التفتح على التطور العالمي بخصوص ما يتعلق بالعلوم والتكنولوجيا.
  6. إقامة التعاون الدولي مع تنويعه تبعا للأشكال الأكثر ملاءمة.
  7. إقامة أسس التسيير الجيدة، تعتمد على المشاركة والتبادل. (Ministre de L'enseignement Supérieur. 2005. p10)

مما سبق نستنتج أن هذا النظام أدخل ممارسات بيداغوجية جديدة (من أجل تحسين الجودة البيداغوجية) ومقاربات ابتكارية في بناء برامج للتعليم والتكوين مستوحاة مباشرة من احتياجات المجتمع، وقد أكد ذلك الهدف الأول الذي ركز على الجودة والتنوعية في التكوين الجامعي للطالب، هذا الأخير الذي تدعمه استراتيجية المرافقة البيداغوجية التي تسهل على الطالب الاندماج الجامعي والمهني، وهذا أهم ما استجد في هذا النظام بغية تطوير الجودة التعليمية وتحسينها.

## أولاً : إشكالية الدراسة :

وعليه إذا كان الهدف من المرافقة حسب نظام LMD هي إدماج الطالب في عالم الجامعة وعالم الشغل والرفع من مستوى الأداء التعليمي فالى أي مدى نجح نظام المرافقة البيداغوجية (الإشراف Tuteur) على مستوى مؤسسات التعليم العالي في الجزائر؟ وهل ساهم في جودة الأداء التعليمي للطالب وفق آراء أعضاء هيئة التدريس والطلبة في كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة ورقلة - الجزائر؟ وتتفرع من هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية الآتية :

1. ما المقصود بنظام المرافقة البيداغوجية في النظام التعليمي الجامعي الجديد ل.م.د؟
2. هل يساهم هذا النظام في تحسين الأداء التعليمي الجامعي للطلاب؟
3. ما آراء أعضاء هيئة التدريس بكلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة ورقلة (الأساتذة المرافقين) اتجاه نجاح جودة هذا النظام؟

## ثانياً : فرضية الدراسة :

تعاني المرافقة البيداغوجية بجامعة ورقلة من غياب معايير الجودة في نظامها مما يؤثر على الجودة التعليمية للطلاب.

## ثالثاً : أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة من ناحيتين :

الأولى : من الناحية النظرية فهي تعالج موضوعاً مهماً جداً داخل منظومة السياسة التعليمية الجامعية الجديدة (ل.م.د / ليسانس، ماستر، دكتوراه) هذه السياسة التي حظيت بالدراسة من طرف العديد من الباحثين لكن في إطارها الكلي الشامل كنظام، بغض النظر عن أنظمتها الفرعية كنظام التقييم، والمرافقة البيداغوجية والمسارات التكوينية والتربصات المهنية.. وغيرها، هذه الأنظمة التي مازالت لم تحظ بالدراسة العميقة والتقييمية، لذا جاءت أهمية هذه الدراسة لكونها تركز على تقييم المرافقة وجودتها كنظام فرعي، والذي سيؤدي بالضرورة إلى جودة النظام الكلي بامتياز.

الثانية : من الناحية الميدانية تعد الأولى من نوعها على أساس أنها تعتمد على استطلاع آراء الهيئة المسؤولة بالدرجة الأولى على المرافقة البيداغوجية، فكما سنرى في الدراسات السابقة كل الدراسات الميدانية تناولت تقييم جودة نظام (ل.م.د) بشكله الكلي بغض النظر عن محتوياته الفرعية، ومن هنا تكمن أهمية هذه الدراسة.

## رابعاً : أهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة للكشف على :

1. التعرف على نظام المرافقة البيداغوجية نظرياً وتشريعياً.
2. التعرف على أهمية المرافقة البيداغوجية وتأثيرها على مردودية الطالب التعليمية، من خلال التعرف على أهميتها وأهدافها.
3. قياس جودة نظام المرافقة البيداغوجية في كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة ورقلة حسب آراء أعضاء هيئة التدريس.

## خامساً : الدراسات السابقة :

حسب اطلاعنا على المستوى الوطني لا توجد دراسة ميدانية بحثية تناولت بشكل مباشر تقييم نظام المرافقة البيداغوجية على مستوى الجامعة الجزائرية - إذ تعد هذه الدراسة الأولى من نوعها - ما عدا وجود دراسات تطرقت إلى تقييم نظام LMD بشكل عام، مع التطرق إلى المرافقة كبنء أو كبعد ضمن أبعاد الاستمارة، وهذا ما سيتم الاعتماد عليه ولو بشكل جزئي، ويمكن إجمال هذه الدراسات في الآتي :

1. دراسة «أحمد زرزور» في 2006م بعنوان «تقييم تطبيق الإصلاح الجامعي الجديد نظام ل.م.د في ضوء تحضير الطلبة لعالم الشغل»، وهي دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة والمركز الجامعي بأم البواقي، إذ حاولت الدراسة الإجابة على الإشكالية الآتية: هل يجيب نظام ل.م.د على مختلف متطلبات المجتمع التي من شأنها أن تضمن نجاح هذا الإصلاح الجامعي الجديد، حتى يتمكن من تحقيق أهدافه الأساسية وخاصة منها تحضير الطلبة إلى عالم الشغل تحضيراً فعالاً، ومن أجل الإجابة على هذه الإشكالية تم تصميم استبانة يتكون من 31 بنداً موزعة على ثلاثة محاور وهي: محور التوجيه إلى نظام ل.م.د، ومحور محتوى البرامج، ومحور مصالح مساعدة الطلبة، شملت العينة 135 طالباً وهي عينة مقصودة في التخصصين البيولوجيا والعلوم التقنية، وبعد التحليل الإحصائي لبندود الاستبانة - وما يهمنها هو بندود المحور الثالث المتضمن 17 بنداً والذي خصصت له الفرضية الآتية: إن عملية تطبيق نظام «ل.م.د» بالجزائر فعالة من حيث ضرورة وجود «مصالح المساعدة والإعلام للطلبة» التي تأخذ بعين الاعتبار تحضيرهم إلى عالم الشغل تحضيراً فعالاً - كانت النتائج كالآتي:
2. تأكيد صدق الفرضية العامة للبحث والقائلة بأن نظام التعليم العالي الجديد (ل.م.د)، يساعد الطالب ويحضره إلى عالم الشغل، وهذا باتفاق كبير من طرف الطلبة أفراد العينة الـ 135.
2. كما أن المحور الأول المتعلق بالتوجيه والذي يندرج ضمن الفرضية الإجرائية الأولى والمحور الثاني المتعلق بمحتوى البرامج الذي يندرج ضمن الفرضية الإجرائية الثانية والمحور الثالث المتعلق بمصالح المساعدة والإعلام للطلبة والذي يندرج ضمن الفرضية الإجرائية الثالثة قد تحققت جميعها لكن بشكل نسبي.
3. دراسة «ليمام سالمة» في 2007م حول «تقويم سياسة (L.M.D): في ضوء التجربة الجزائرية والخبرة العالمية»، إذ تم تطبيق دراسة ميدانية لعينة من الطلبة والأساتذة بجامعة ورقلة كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، المستفيدة من تطبيق هذا النظام منذ سنة 2004م، وذلك في فرع العلوم الاقتصادية للكشف عن مدى إدراك العينة لهذا النظام، وعن أهم إيجابياته وسلبياته، وبخصوص عينة هذه الدراسة فقد غطت جميع التخصصات الموجودة في قسم العلوم الاقتصادية، وهي: العلوم التجارية وعلوم التسيير والعلوم الاقتصادية (SEGC)، حيث تشمل عينة هذه الدراسة نسبة 30% من مجتمع الدراسة أي ما قيمته 200 طالب من مجموع عدد الطلبة البالغ 629 طالباً، بالاعتماد على العينة العشوائية البسيطة، أما الأساتذة فقد ضم مجتمع الدراسة 51 أستاذاً، تم أخذ عينة تمثل نسبة 40% من مجتمع البحث أي 20 أستاذاً، وقد خلصت الدراسة إلى:
- رغم مرور 3 سنوات عن تطبيقه إلا أن آثاره الإيجابية ما زالت لم تظهر لا على مستوى عمق التكوين العلمي للطلاب، ولا من حيث تخريج كفاءات مهنية، لذا يمكن القول إن ما ينتج عن هذا النظام من سلبيات أكثر مما ينتج من إيجابيات، وهذا ما خلصت إليه هذه الدراسة، ويتضح ذلك من خلال العناصر الآتية:
1. النقص في التأطير لاسيما الأستاذ الوصي، إذ نص البند الثاني من الاستمارة المقدمة للطلبة على الاستفادة من الأستاذ الوصي الذي جاءت إجاباته سلبية بنسبة كبيرة تقدر بـ 71.7%، عبر عنها بشكل كبير طلبة السنة الثالثة بنسبة 87.5%، إذ إن الطلبة يشكون من عدم وجود الأستاذ الوصي وهذا على مختلف المستويات الأولى والثانية والثالثة.
2. كثافة البرنامج رغم تقليص الحجم الساعي الحضور للطلاب.
3. النقص في هياكل الاستقبال البيداغوجية.
4. غياب العقود مع الشريك الاقتصادي.
5. غياب التشريع القانوني للنظام لدى الوظيف العمومي.
6. عدم وضوح كيفية تنظيم الطلبة واستفادتهم من الخرجات العلمية والتريصات الميدانية.
7. نقص الجانب الإعلامي من ندوات وملتقيات حول طبيعة سير هذا النظام.

8. غياب الإطار القانوني للماستر والدكتوراه.
  9. عدم استفادة الطلبة من خدمات الإعلام الألي والإنترنت.
  3. دراسة "أسماء هارون" في 2010م بعنوان "دور التكوين الجامعي في ترقية المعرفة العلمية: تحليل نقدي لسياسة التعليم العالي في الجزائر نظام LMD"، وهي دراسة ميدانية بحثت في الإشكالية الآتية: إلى أي حد يمكن أن يساهم التكوين الجامعي في ظل الإصلاحات الجديدة - نظام LMD - في ترقية المعرفة العلمية؟ وذلك من خلال استطلاع آراء عينة عشوائية (10%) من أعضاء هيئة التدريس، والطلبة بجامعة «قائمة» بكلياتها الثلاثة (وهي من الجامعات الأوائل التي طبقت نظام LMD)، الإبالغ تعدادها 66 أستاذًا و250 طالبًا، وقد تشكلت الاستمارة من 20 بندًا تشمل كافة حيثيات نظام ل.م.د ومن بينها المرافقة البيداغوجية (البند رقم 17)، التي كانت نتائجها كالآتي:
    1. تصرح نسبة 64.40% من الطلبة بعدم تطبيق فكرة الأستاذ الوصي، فمنهم من ليس له أدنى فكرة عن هذا المصطلح، وهذا ما يعبر عن غياب أبسط ركائز هذا النظام، وغياب هدف من أهدافه وهو زيادة الصلة بين الطالب والأستاذ، بالمقابل نجد أن 35.60% من الطلبة أقروا بتطبيق هذه الفكرة ولو بصفة محتشمة، ويعود هذا الاحتشام لوتيرة حضور الطلبة للحصص المبرمجة من طرف الأستاذ الوصي.
    2. إن أعلى نسبة 51.69% من الطلبة وتيرة حضورهم لجلسات الأستاذ الوصي شبه معدومة، وهذا ما يعبر عن مدى إهمال الطالب لفكرة تجسيد التواصل بينه وبين أستاذه وعن غياب حس المسؤولية لدى الطالب، كما نجد هناك نسبة 31.46% من الطلبة وتيرة حضورهم غير منتظمة، وقد أرجعوا السبب في ذلك لعدم احترام الأستاذ نفسه لتلك المواعيد، أو لعدم وجود حلول مقنعة لمشاكل قد طرحت مسبقًا ولم تلق الاهتمام الكافي من طرف الأستاذ الوصي رغم هذه التبريرات هناك من الطلبة 16.85% من كانت وتيرة حضورهم لهذه الجلسات منتظمة، وهذا ما يدل على وجود فئة من الطلبة تسعى جاهدة للاستفادة من كل ما يقدمه التكوين الجامعي من مزايا في سبيل تطوير معارفهم وحل مشاكلهم البيداغوجية وحتى الشخصية.
  4. دراسة "فتيحة كركوش" في 2012م حول "اتجاهات الأساتذة حول نظام LMD: دراسة ميدانية بجامعة البليدة"، إذ سعت هذه الدراسة إلى تبيان اتجاهات أساتذة جامعة "سعد دحلب" بالبليدة نحو تطبيق نظام ل.م.د بوصفه نظامًا حديث العهد، وبالتالي ما يزال يطرح إشكاليات تتعلق بتطبيقه ومردوديته، وعليه قامت الباحثة ببناء استبانة احتوت على مجموعة من الأسئلة بحيث كانت هذه الأسئلة (المقدر عددها ب 15 سؤالًا) من مغلقة إلى مفتوحة، وتم تنظيم ذلك وفق محاور محددة بهدف معرفة اتجاهات الأساتذة كأطراف أساسية في فعالية النظام الجديد (ل م د)، تم الاعتماد على عينة عشوائية منتظمة تعدادها 80 أستاذًا (25%) من مجتمع الدراسة الذي احتوى أساتذة أربع كليات، وأظهرت النتائج:
    1. أن معظم الأساتذة لم يبدوا دافعية كبيرة تجاه هذا النظام الجديد بسبب عدم تكوينهم ومعرفتهم الجيدة بكيفية تطبيقه وكذا لقلة توفير الأليات المختلفة من تجهيزات بيداغوجية وعلمية وبشرية وهيكلية وإعلامية لإنجاح هذا المشروع.
    2. وفيما يخص المرافقة فقد عبرت نسبة 76.25% من الأساتذة أنه لا توجد متابعة من قبلهم للطلاب وذلك راجع إلى كثرة عدد الطلبة، عدم توفر الإمكانيات والوقت، إلى جانب كل ذلك عدم رغبة الطالب في ذلك، في حين أجاب 23.75% أن هناك متابعة من قبل الأساتذة للطلاب وذلك من خلال الأعمال التطبيقية من بحوث ودراسات يقدمها الطالب، إضافة إلى التزام الأستاذ في كل حصة أعمال موجهة بمراقبة الطلبة وتقييمهم المستمر.
- تعليق عام: أجمعت هذه الدراسات التي كانت تركز على تقييم جودة نظام (LMD) رغم اختلاف فتراتها الزمنية (2006/2007/2010/2012م) واختلاف تخصصات العينة المدروسة، أن هناك ضبابية في فهم هذا النظام وتطبيقه، مما يؤثر على الجودة التعليمية، نظرا لحدثة التجربة وتنفيذها التدريجي، والأمر

ينطبق أيضا على تقييم نظام المرافقة البيداغوجية الذي لم يأخذ الكثير من محتوى هذه الدراسات، لذا تختلف دراستنا عن هذه الدراسات في كونها ستتطرق بالتفصيل إلى هذا النظام (المرافقة) وتأثيره على جودة الأداء التعليمي بالاستعانة بأراء هيئة التدريس بجامعة ورقلة.

#### سادسا : منهجية الدراسة :

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي (الاستطلاعي الكشفي)، مع استخدام أسلوب الاستبانة لجمع البيانات، والتحليل الإحصائي لتحليلها وتفسيرها.

#### الجانب النظري :

نظام المرافقة البيداغوجية : مدخل في طبيعة المفهوم

#### 1. مفهوم المرافقة «Tutorat» في نظام LMD

المرافقة (أو الإشراف أو الوصاية) لغة هي ترجمة للكلمة اللاتينية «Tutor.Tutrix» التي تعني الوصي والحامي والمدافع في التعليم، ويرجع أصل مفهوم الإشراف لكومينيوس «الفيلسوف البيداغوجي التشيكي» الذي يعد التعليم جزءا لا يتجزأ من الحياة الاجتماعية، إذ ناقش في كتابه عن الأسس التعليمية الكبرى حاجة الطالب والتلميذ لتوجيه المعلم ومرافقته للتغلب من مشاكل عديدة منها ارتفاع عدد الطلبة وتهميش الطلبة ذوي المستويات المنخفضة (جامعة قسنطينة «دليل الإشراف»، 2012)، إذن هي تختص بمرافقة المتعلم من قبل المعلم في كافة المستويات التربوية والتعليمية. (Wikipédia L'encyclopédie, Libre.2012, p2-7)

وعلى مستوى الجامعة هي محاولة لإيجاد التوازن السليم بين تأطير الطالب الجامعي من الناحية التكوينية العلمية والمعرفية، وضرورة تنمية حسه في أخذ المبادرة والاستقلالية وتوجيه قدراته قصد مواجهة فعالة للظروف الجديدة والمعقدة المتوقع مصادفتها خلال مساره الجامعي (حماس الحسين، 2012، ص1)، أو هي عملية تتبنى بيداغوجية القرب، وتعتمد على تأطير ومصاحبة بيداغوجية فردية لطالب أو مجموعة صفرى من الطلبة تعاني من صعوبات تواصلية ومعرفية تعيق المسار الدراسي، وعليه فهي آلية تيسر عمليات التواصل والتعلم والاندماج، دون أن يعني ذلك أن عمل الأستاذ المؤطر لهذه الاستراتيجية البيداغوجية الناجعة يعوض الدروس المنتظمة التي يتلقاها الطالب في فصل دراسي، بل يدعمها حسب مقتضى الحالات. (Forums Almanara, 2012, p1)

ويعرفها المشرع الجزائري قانونيا في المرسوم التنفيذي رقم 03-09 الشارح لمهمة الإشراف وتحديد كفاءات تنفيذها بأنها : مهمة متابعة ومرافقة دائمة للطالب بهدف تمكينه من الاندماج في الحياة الجامعية وتسهيل حصوله على المعلومات حول عالم الشغل. (الجريدة الرسمية : المرسوم التنفيذي رقم 03-09، 2009، ص27)

وعليه فهي وظيفة مستجدة مع تطبيق نظام LMD (ليسانس، ماستر، دكتوراه) تهدف لخلق فضاء للحوار والنقاش بين الطلبة والأستاذ المسؤول عن هذه المهمة (المرافق) والذي من خلاله تعطى الأجوبة المناسبة والمحددة حول مواضيع مختلفة كالمساعدة في الاندماج في الحياة الجامعية، والقيام بالبحوث والأعمال العلمية، والتوجيه للقيام بالمشاريع المهنية.

إن مهمة الإشراف أو المرافقة البيداغوجية للطلبة حسب مستوياتهم، تتطلب الاهتمام ومراعاة جوانب عديدة ترتبط بحياة الطالب الفردية أو الجماعية، سواء داخل الجامعة (قاعات الدرس، المخابر، الخرجات العلمية) أو خارجها (المحيط الاجتماعي والمهني)، وعليه فهي تركز على الجوانب الآتية :

1. الجانب الإعلامي والإداري Information et Administration، والذي يهتم بالاستقبال والتوجيه والوساطة.

2. الجانب البيداغوجي Pédagogique : ويأخذ شكل المرافقة في التعلم وتنظيم العمل الشخصي للطلاب ومساعدته في بناء مساره التكويني.
  3. الجانب المنهجي Methodologique : ويركز على تلقين مناهج العمل الجامعي بصفة فردية وجماعية، وكيفية استخدامها.
  4. الجانب التقني Technique : ويأخذ شكل التوجيه في استعمال الأدوات والدعائم البيداغوجية.
  5. الجانب النفسي Psychologique : من خلال تحفيز الطالب وحثه على متابعة مساره التكويني.
  6. الجانب المهني Professionnelle : ويأخذ شكل مساعدة الطالب في إعداد مشروعه المهني.
- ولقد حددت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي كيفية تنظيم المرافقة بالتفصيل، بما تتضمنه من تعيين للأساتذة المرافقين (الأوصياء) وتأسيس لجان المرافقة (المرافقة، المنهجية، التقنية، المهنية) والمسؤول عنها ومراقبتها. (وزارة التعليم العالي، 2011، ص 22-21)

### 2. مبررات الأخذ بنظام المرافقة :

إن مخلفات النظام الكلاسيكي من جمود هيكله البيداغوجي والعلمي، وخلق طالب مغلق بعيد عن الاحتكاك العلمي للأساتذة خارج قاعات الدرس، وكذا عدم انفتاحه على المحيط الخارجي للجامعة، كلها أسباب ولدت الإحساس بوجود توفر هذا النشاط المتمثل في نظام الوصاية الذي جاء ليخفف من الصعوبات التي تواجه الطالب الجامعي في مختلف مراحل تكوينه خاصة :

- عند الالتحاق بالجامعة.
- أثناء اختيار التخصص أو التكوين الجامعي.
- أثناء أدائه الأعمال العلمية الشخصية.
- عند إجرائه لبحوثه الميدانية المرتبطة بالتربصات المهنية.

### 3. أهمية المرافقة وأهدافها :

لقد أولى نظام LMD أهمية متميزة للمرافقة البيداغوجية، بوصفها آلية فعالة لتحسين الجودة التعليمية والرفع من مستوى الطلبة وتسهيل اندماجهم في الحياة الجامعية، وتنمية قدراتهم الذاتية، متوخيا تقليص نسبة الإعادة والانقطاع المبكر عن الدراسة.

وقد نوه الباحث «Abou Fofana» في كتابه: «Pour une Organisation Pratique du Tutorat dans le Système LMD en Afrique» عن أهمية المرافقة البيداغوجية في نظام LMD، إذ تعد حسب رأيه أهم ركيزة ضمن هذا الإصلاح الذي تبنته العديد من الجامعات العالمية، وهي ضرورية حتى في المستويات العليا (الماستر والدكتوراه)، كما يستطيع الطالب من خلالها الرفع من مستواه ومواجهة التحديات التي تفرضها الجامعة المعاصرة. (Saliha Zerrouki, 2012, p10)

إذن تكتسي المرافقة أهمية بالغة كونها استراتيجية مساعدة لتكييف الطالب مع عالم الجامعة وكذا الشغل، وعليه فهي تهدف إلى :

- الأخذ بيد الطالب الجديد ومساعدته في فهم المحيط الجامعي وتيسير عملية الاندماج والتأقلم.
- تمكين الطالب من استثمار بيداغوجية الدعم وتقوية القدرات الذاتية.
- المساهمة في بناء شخصية الطالب ليكون مستقلا وقادرا على تحديد أولوياته، وتدبير وقته بطريقة تساعده على تحقيق نتائج دراسية مرضية.
- تحفيز الطالب على الانفتاح على المحيط الخارجي، وتقوية إيمانه بجدوى العمل الجماعي في مختلف الأنشطة العلمية والثقافية الرياضية.
- تفعيل المصاحبة البيداغوجية للطلاب خاصة في الفصلين الأول والثاني من السنة الأولى.

- تنمية قدراته ومساعدته على اكتساب وسائل وطرق ناجعة للعمل الجامعي، لما في ذلك ضبط التدبير البيبليوغرافي والتوثيقي.
- المساعدة في توجيه وإعادة توجيه الطالب متى دعت الضرورة لذلك وبمراعاة مصالحه.
- التسهيل الإداري فيما يخص عملية تغيير المسلك واختيار التوقيت المناسب لها.
- تخفيض نسبة التكرار والإعادة والانقطاع المبكر عن الدراسة الجامعية.
- تعزيز مبدأ الدعم وبناء الثقة والتكوين الذاتي لسد ثغرات التكوين.

#### 4. مستويات المرافقة ومتطلباتها :

إن هذه العملية ليست آتية فهي عملية مرحلية تمر بعدة مراحل ومستويات متسلسلة وهي :

1.4. المستوى الأول: وهو المستوى الذي يركز على الاستقبال والإعلام والتوجيه، إذ إن الطالب أثناء التحاقه بالجامعة يكون غير ملم لكثير من القضايا التي تخص نظام LMD كالتقاع العامة لهذا النظام ومسارات التكوين المختلفة وتنظيم التعليم والفضاءات البيداغوجية، هذا ما قد يؤثر على حياته الجامعية منذ البداية كعدم النجاح والرسوب في السنوات الأولى والثانية، أو التسرب الجامعي أو المطالبة بالتحويل مع بداية الدراسة إلى تخصصات أخرى، ولهذا الأسباب غير الإيجابية تمثلت مهام المرافقة في:

- الاستقبال والاستماع الجيد للطلبة.
- تقديم إرشادات ومعلومات مهمة مثل قوائم الشعب والتخصصات.
- التعرف على مسارات التكوين وكيفية التعامل معها.
- تنظيم الحياة الجامعية العلمية والاجتماعية عن طريق النصوص والقوانين التشريعية.
- المساعدة في تفسير عمليات اختيار مسارات التكوين المناسبة.

ولكي يتم تحقيق ما سبق يجب توفير ما يلي:

- توفير مصالغ أو خلايا خاصة بالاستقبال والتوجيه والإعلام على مستوى الجامعة وكلياتها وأقسامها.
- توفير المواقع والعناوين الرقمية على شبكة الإنترنت تسهل عملية التعرف على التخصصات ومسارات التكوين وما يتعلق بالأمور البيداغوجية والتعليمية والإدارية.
- تنظيم أيام دراسية وندوات ومؤتمرات ومحاضرات توجيهية وإعلامية للطلبة الناجحين في شهادة البكالوريا.
- اختيار الأفراد المؤطرين ذوي الكفاءات اللازمة لتنظيم هذه العملية من أساتذة وطلبة الدكتوراه وكذا الإداريين.
- خلق ووضع فضاءات المرافقة مثلا «إعلام المرافقة» على مستوى كل قسم مزودة بوسائل الإعلام الضرورية كالوثائق والمطويات وأقراص مفضوطة... وغيرها.
- تحديد الميكانيزمات من أجل عمل تقييمي لوظيفة المرافقة من الناحية الكمية والكيفية.

إذن لتحقيق هذه المرحلة لهدفها يجب إنشاء خلايا التأطير على المستوى المركزي وعلى مستوى الكليات وكذا الأقسام، وكل مستوى يختص في توضيح أمور تتعلق به وبطبيعة المعلومات التي يحتاجها الطالب.

2.4. المستوى الثاني: والذي يركز على المرافقة البيداغوجية في المستويين الأول والثاني جامعي والتي تؤدي إلى:

- تيسير الاندماج في الحياة الجامعية، ومعرفة الفضاءات البيداغوجية كالمخابر والمكتبات وقاعات الإنترنت.
- متابعة مسار الطالب البيداغوجي عن طريق التأطير الإيجابي، وتدعيمه لسد النقائص في الدروس والمحاضرات.
- تدعيم الطلبة في أبحاثهم البيبليوغرافيا وتقنيات الاتصال الحديثة.

ولكي تحقق هذه المرحلة هدفها وجب تنظيم العملية في كل مسار تكويني، عن طريق تجنيد شبكة من المرافقين تحت إشراف رئيسي، والذي يكون مسؤول فرقة التكوين والتي يمكن أن تتألف من:

1. أساتذة متدخلين في الدروس التوجيهية أو التطبيقية نظرا لاتصالهم الدائم بالطلبة.
2. طلبة الدكتوراه والماستر، نظرا للاتصال السهل مع الطلبة، وبالتالي تكوين مناخ تضامني في إطار المرافقة.
3. يمكن تحديد مرافق واحد لكل فوج من الطلبة، وعدد أعضاء الفوج يكون حسب تقدير فرقة التكوين.

من جهة أخرى على الأستاذ المرافق أن يقوم بما يأتي:

- تحديد ساعات اللقاء مع الطلبة المعنيين بالمرافقة.
  - التحلي بسلوك أخلاقي وحضاري من أجل الاستماع للطلبة ومرافقتهم قصد تجاوز المشاكل التي يواجهونها.
  - القيام بدور الموجه والمستشار من أجل حل مشاكل الطالب البيداغوجية والإدارية.
- 3.4. المستوى الثالث: وهنا تتم المرافقة بتدعيم الأعمال العلمية الشخصية للطلاب، وذلك من خلال:
  - تحضير الفضاءات، قاعات العمل والبحث والوسائل المسهلة لإنجاز أعماله الشخصية.
  - تأطير هذه الفضاءات وإدارتها بطريقة إيجابية.

لذلك على الجامعة القيام بما يلي:

1. توفير فضاءات القراءة والمطالعة والبحث.
2. تكثيف فرص استعمال فضاءات الانترنت وتوسيعها.
3. تشجيع فضاءات التواصل والحوار (من ورشات بيداغوجية وملتقيات ومؤتمرات).
4. توفير كل ما يحتاجه الطالب لإنجاز بحوثه وأعماله الشخصية داخل الإقامات الجامعية من مكتبات، وقاعات الانترنت والمطالعة.

4.4. المستوى الرابع: وهي آخر مرحلة من مراحل المرافقة، إذ فيها تتم المساعدة للاندماج المهني، كما يمكن اقتراح أنشطة لفائدة الطلبة المقبلين على التخرج لهدف مساعدتهم في تحضير مستقبلهم المهني، والأنشطة يمكن أن تشمل دورات تكوينية في:

- إجراء تربيصات في المؤسسات والشركات المهنية.
- معرفة الشركة أو المؤسسة (إنشاء، إدارة، تسيير)، بمساهمة الشركاء المعنيين (غرف التجارة، البنوك، رجال القانون).
- تقنيات التعبير الشفوي والكتابي الموجهة لمقابلات التوظيف المهني، وتحرير السيرة الذاتية وطلبات التوظيف.
- لقاء مع المهنيين للتعرف على عالم الشغل.

من خلال التطرق لهذه المراحل الأربع نجد أنه لكي تحقق المرافقة البيداغوجية أهدافها وتحسين الأداء التعليمي، وجب توفير متطلبات أساسية عامة نجملها في الآتي:

1. تحديد لجان المرافقة والإشراف التي تضم مسؤولين إداريين وأساتذة ومستخدمي الإدارة وطلبة السنوات المتقدمة (الدكتوراه) والمهنيين ذوي العلاقة بالتكوين، وهي تسهر على السير الحسن للنشاطات المرتبطة بتطبيق الأحكام التنظيمية المتعلقة بنظام المرافقة خاصة المرسوم التنفيذي رقم 09-03.
2. تحديد الجانب المالي في إطار من التعاقد بين المرافق والمؤسسة الجامعية، وتقديمه في شكل راتب أو منحة للمرافق.
3. وضع دستور أو ميثاق للمرافقة يتضمن: التعريف بالعملية، المهام والأهداف، كيفية التسيير،

#### الفضاءات، الموارد البشرية والمالية.

4. تحديد الجانب التقييمي لسير هذه العملية، حيث يخضع المرافق البيداغوجي إلى تقييم دوري من طرف فريق ميدان التكوين، من خلال تقديمه لتقارير كل 3 أشهر، ترفع إلى رئيس القسم ثم عميد الكلية ثم مدير الجامعة فالوزير.

5. تحديد الرزنامة الزمنية لهذه العملية لكل طور أو مستوى جامعي، فمثلا يتم تقسيم السنة الجامعية لطلبة سنة أولى لثلاثيات:

- الثلاثي الأول: يتم التركيز فيه على استقبال واندماج الطلبة في الحياة الجامعية؛ من خلال شرح نظام LMD على مستوى الكلية وما يتيحه من آفاق، وشرح النظام الداخلي، والتعريف بطرق التقييم.
- الثلاثي الثاني: التركيز على آليات التقييم والتحضير للامتحانات.
- الثلاثي الثالث: تقديم حصص بصفة خاصة لكي تكون للطلاب القدرة على النجاح والتفوق بالاعتماد على إمكانياته وقدراته الشخصية.

الجانب الميداني: دراسة استطلاعية لآراء هيئة التدريس تجاه جودة نظام المرافقة بكلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة ورقلة

### 1. إجراءات الدراسة:

1.1 مجتمع الدراسة وعينته: تركز هذه الدراسة على أعضاء هيئة التدريس (أساتذة) بكلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة ورقلة والذي يبلغ عددهم 78 من أساتذة دائمين من قسми الحقوق والعلوم السياسية، وكانت العينة قصدية منتظمة إذ تم المسح الشامل لمجتمع الدراسة.

#### 2.1 حدود الدراسة:

أ. الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على تناول موضوع جودة نظام المرافقة «Tutorat» كمداخل لتحسين الأداء التعليمي الجامعي، وذلك من خلال استطلاع آراء أعضاء هيئة التدريس وهم أساتذة دائمين من قسми الحقوق والعلوم السياسية بكلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة ورقلة.

ب. الحدود المكانية والزمانية: تركزت الدراسة بكلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة ورقلة / الجزائر، خلال الفترة الممتدة من 15 نوفمبر إلى 20 ديسمبر 2012.

#### 3.1 أداة الدراسة:

في هذه الدراسة تم الاعتماد على أداة الاستبانة وفق المقياس الثلاثي، يتضمن 08 بنود مغلقة وثلاثة بنود جزئية مفتوحة موزعة كالآتي:

- وضوح المفهوم: 01 بند.
- تحقيق الأهداف المرجوة: 01 بند.
- توفير الإمكانيات والمعلومات اللازمة: 01 بند.
- تقييم مستوى نجاح العملية: 04 بنود.
- آليات تفعيل العملية: 01 بند.

وبعد التأكد من صدق الأداة وثباتها تم توزيعها على أفراد مجتمع الدراسة، وتم استرداد 69 استمارة على أساسها تم تحليل نتائج الاستبانة وتفسيرها.

#### 4.1 خصائص عينة الدراسة: وهي موضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم (1): خصائص عينة الدراسة

التخصص	23 أستاذ من قسم العلوم السياسية	46 أستاذ من قسم الحقوق	/	/
الخبرة في الإشراف	5 أساتذة لم يسبق لهم الإشراف	24 أستاذ لهم خبرة سنة في الإشراف والمرافقة	40 أستاذ لهم خبرة أكثر من سنة في الإشراف والمرافقة	/
الدرجة العلمية	4 أساتذة محاضر أ	3 أساتذة محاضرين ب	32 أستاذ مساعد أ	30 أستاذ مساعد ب

## 2. تحليل نتائج الاستبانة وتفسيرها :

في هذا الجزء من الدراسة سنحاول تحليل آراء العينة وفق التحليل الإحصائي باستخدام المتوسط الحسابي والتكرار والنسب المئوية، وبعد ذلك تفسيرها وفقاً لما يلي :

### 1.2. تحليل آراء عينة الدراسة تجاه وضوح المفهوم: والنتائج موضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم (2): النتائج

المتوسط الحسابي	درجات المقياس						العبارات
	لا أملك أي معلومة		متوسطة		جيدة		
	النسبة (%)	التكرار	النسبة (%)	التكرار	النسبة (%)	التكرار	
2.33		04		38	39.13	27	1. المعلومات التي تمتلكها عن نظام المرافقة "Tutorat"

### الإحصائية لآراء الأساتذة تجاه وضوح المفهوم:

من الجدول وحسب التكرارات والنسب المئوية نلاحظ أن هناك أكثر من نصف العينة يمتلك معلومات محدودة ومتوسطة عن نظام المرافقة، وذهب حوالي (40%) من المبحوثين إلى أن المعلومات التي يمتلكونها حولها جيدة، في حين أجاب 5.79% بأنهم لا يمتلكون أي معلومة حول نظام المرافقة.

ويمكن تفسير هذه القيم من خلال العمل المكثف الذي قامت به الهيئات الوصية من أجل التعريف بنظام ل.م.د ككل بالرغم من حداثة تطبيقه، ونظام الوصاية أو المرافقة والإشراف بشكل خاص، وذلك من خلال نشر القوانين المتعلقة بذلك، والنشريات المفسرة لتلك القوانين، كما أن الممارسة التطبيقية لعملية المرافقة أكسبت الأساتذة خبرات ومعلومات حولها، أما بخصوص الفئة التي لا تمتلك معلومات عن المرافقة فتتمثل في الأساتذة حديثي التوظيف.

## 2.2. تحليل آراء عينة الدراسة تجاه تحقيق نظام المرافقة للأهداف المرجوة: والنتائج موضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم (3): النتائج الإحصائية لآراء الأساتذة تجاه تحقيق نظام المرافقة للأهداف المرجوة

المتوسط الحسابي	درجات المقياس						العبارات
	لا أمتلك أي معلومة		متوسطة		جيدة		
	النسبة (%)	التكرار	النسبة (%)	التكرار	النسبة (%)	التكرار	
1.64	40.29	27	55.22	37	4.47	3	2. هل هذه العملية حققت الهدف المرجو منها (دمج الطالب في عالم الجامعة)؟

من الجدول رقم (03) يتضح أن نظام المرافقة لم يحقق الهدف المرجو منه بعد، إذ نفي حوالي 40% من الباحثين أن يكون هذا النظام قد حقق الأهداف المرجوة منه، وذهب حوالي 55% منهم إلى أنه قد استطاع إلى حد ما دمج الطالب في عالم الجامعة، أما أولئك الذين يرون أن هذا النظام قد حقق مبتغاه فكانت نسبتهم ضعيفة إذ لم تتجاوز 4.5%.

وجاءت هذه النتائج لتعكس عدم قدرة الطالب على الاندماج في عالم الجامعة والانسجام مع متطلبات نظام ل.م.د، والاستجابة إلى ضروراته، والتفاعل مع متغيراته، وخلق تناغم بينه وبين عالم الشغل، إن عدم القدرة على إرساء هذه الضوابط خلق نوعاً من الضبابية لدى الطالب آلت دون تحقيق الأهداف المرجوة، ولذا تسعى الجهات الوصية جاهدة إلى محاولة تبسيط هذه النظام.

## 3.2. تحليل آراء عينة الدراسة تجاه توفير الإمكانات والمعلومات اللازمة: والنتائج موضحة في الجدول رقم 04

جدول رقم (4): النتائج الإحصائية لآراء الأساتذة تجاه توفير الإمكانات والمعلومات اللازمة

المتوسط الحسابي	درجات المقياس						العبارات
	لا أمتلك أي معلومة		متوسطة		جيدة		
	النسبة (%)	التكرار	النسبة (%)	التكرار	النسبة (%)	التكرار	
2.24	11.59	8	52.17	36	36.23	25	3. تتم إدارة عملية المرافقة (من توفير الإمكانات والمعلومات والتنظيم من طرف الإدارة) بشكل

من الجدول عكست ردود أكثر من نصف عينة الدراسة تطابقاً في وجهات نظرهم تجاه المستوى المتوسط الذي تسير به عملية المرافقة ومدى توفير الإمكانات والمعلومات، واتجهت نسبة من الباحثين تتجاوز 36% إلى عد أن هذه العملية تدار بطريقة جيدة وقد رصدت لها جميع الإمكانات والوسائل اللازمة، ورأت نسبة من الباحثين تقدر بـ 11.59% أن العملية تدار بشكل سيء، مع عدم توافر المعلومات والإمكانات.

فقد استطاعت الإدارة الجامعية وبعد قرابة الأربع سنوات أن تكتسب تقاليد في إدارة عملية الإشراف والمرافقة البيداغوجية، ولهذا ورغم الاختلالات تشهد العملية الإدارية للمرافقة تطوراً تدريجياً، خاصة وأن نظام ل.م.د (LMD) يفرض طرقاً حديثة للتدريس والتقييم واستخدام آليات تكنولوجيا المعلومات

والاتصال.

4.2. تحليل آراء عينة الدراسة تجاه تقييم مستوى نجاح العملية: والنتائج موضحة في الجدول رقم 05:

جدول رقم (5): النتائج الإحصائية لآراء الأساتذة تجاه تقييم مستوى نجاح العملية

المتوسط الحسابي	درجات المقياس						العبارات
	لا أمتلك أي معلومة		متوسطة		جيدة		
	النسبة (%)	التكرار	النسبة (%)	التكرار	النسبة (%)	التكرار	
1.28	76.81	53	17.39	12	5.79	4	4. كيف تقييم مستوى نجاح عملية المرافقة ؟

يتضح من الجدول أن هناك اتفاقاً في آراء عينة الدراسة حول تقييم مستوى نجاح عملية المرافقة، إذ عبرت نسبة 76.81% عن المستوى المنخفض للعملية، في حين ذهبت ما نسبته 17.39% إلى تقييم مستوى نجاح هذه العملية بالمتوسط، وكما ورد في مقدمة هذا البحث، أننا تحدثنا في الدراسات السابقة التي خلصت إلى عدم نجاح نظام المرافقة، جاءت نتائج هذا السؤال لتؤكد ذلك إذ لم يعبر عن نجاح هذه العملية إلا 5.79% من المبحوثين وهي نسبة ضعيفة جداً.

تتفق الدراسات التي تمحورت حول نظام ل.م.د أنه لا يزال يعاني العديد من التناقضات في تطبيقه؛ وهذا راجع إلى شدة تعقيده، وحادثة التجربة الجزائرية في تطبيق هذا النظام، وهو ما انعكس سلباً على مستوى نجاح عملية المرافقة، وقد وقفت هذه الدراسة على أهم الأسباب الأخرى التي حالت دون نجاح عملية الإشراف والمرافقة البيداغوجية، وهو ما سيتم معالجته في البند الآتي.

جدول رقم (6): النتائج الإحصائية لآراء الأساتذة تجاه تقييم مستوى نجاح العملية (أسباب الإخفاق)

النسبة (%)	التكرار	أسباب الإخفاق
44.23	23	- عدم التزام الطلبة بالحضور
00	00	- عدم وضوح أهداف المرافقة
55.77	29	- للسببين معا
00	00	- أسباب أخرى أذكرها...

وفي تفسير لنتائج السؤال السابق حول تقييم نظام المرافقة فيما يتعلق بأسباب الإخفاق فقد أجاب 44.23% من المبحوثين أن فشل نظام المرافقة راجع لعدم التزام الطلبة بالحضور إلى اللقاءات المبرمجة، أما السبب الثاني المتمثل في عدم وضوح أهداف المرافقة فلم يتجه أي من أفراد عينة إلى عده السبب الوحيد في إخفاق نظام المرافقة، أما للسببين مع بعضهما فقد اتجه حوالي 55% من المبحوثين باعتبار أن كليهما أسهم في إخفاق نظام المرافقة.

جدول رقم (7): النتائج الإحصائية لآراء الأساتذة تجاه تقييم مستوى نجاح العملية (أسباب النجاح): جدول الآتي:

أسباب النجاح	التكرار	النسبة (%)
- وضوح العملية قانونيا وبيداغوجيا	6	100
- حرص الطلبة على الحضور	0	0
- أسباب أخرى أذكرها...	0	0

بالرغم من قلة الفئة التي رأت أن نظام المرافقة حقق نجاحا جيدا، فقد أرجعت هذه الفئة هذا النجاح إلى وضوح العملية قانونيا وبيداغوجيا، أما السبب الثاني فلم يتجه أي من أفراد العينة إلى عدده سببا في نجاح العملية، ولم يضيف أفراد العينة أسبابا أخرى.

جدول رقم (8): النتائج الإحصائية لآراء الأساتذة تجاه تقييم مستوى نجاح العملية (العلاقات المحققة)

العلاقات المحققة	التكرار	النسبة (%)
ساهمت هذه العملية في: 1 تعزيز العلاقة بين الطالب والأستاذ	11	23.40
2 تعزيز العلاقة بين الطالب والإدارة	3	6.38
3 تعزيز العلاقة بين الإدارة والأستاذ	33	70.21

ومن النتائج التي حققها النظام حتى اللحظة هو إسهامه في تعزيز العلاقة بين الإدارة والأستاذ إذ أجاب 70.21% من أفراد العينة أن العملية أسهمت في تعزيز العلاقة بين الإدارة والأستاذ، ورأى 23.4% من الباحثين أنها أسهمت في تعزيز العلاقة بين الطالب والأستاذ، أما عن تعزيز العلاقة بين الطالب والإدارة فلم ير أفراد العينة أن العملية أسهمت في تعزيز هذه العلاقة بشكل كبير.

5.2. تحليل آراء عينة الدراسة تجاه آليات تفعيل العملية : والنتائج موضحة في الجدول رقم 09:

جدول رقم (9): النتائج الإحصائية لآراء الأساتذة تجاه آليات تفعيل العملية مستقبلا

العبارات	التكرار	النسبة (%)
كيف ترى آليات تطوير عملية المرافقة مستقبليا؟ - زيادة توعية الطلبة بالعملية بعقد ورشات عمل وأيام دراسية توجيهية	44	24.31
- تفعيل النصوص القانونية الخاصة بالتعويض المادي بزيادة المخصصات المادية.	28	15.47
- عقد ندوات ومؤتمرات دولية لدراسة التجارب الدولية في الإشراف والمرافقة.	35	19.34
- إعادة تصميم المرافقة بتخصيص قاعات مبرمجة ومخصصة لهذا الغرض بشكل يدعم ديناميكية العملية	44	24.31

16.57	30	- أخرى أذكرها.. إلزامية الحضور للطلبة، وضع نظام تقييمي خاص بالمرافقة البيداغوجية.
-------	----	---

يتضح من نتائج الجدول المبين أعلاه تفاوت آراء عينة الدراسة إذ رأت %24.31 منها أنه من أجل تفعيل العملية لابد من زيادة توعية الطلبة بالعملية بعقد ورشات عمل وأيام دراسية توجيهية، وهي نفس النسبة التي رأت بأنه علينا إعادة تصميم نظام المرافقة بتخصيص قاعات مبرمجة ومخصصة لهذا الغرض بشكل يدعم ديناميكية العملية، واتجهت ما نسبته %15.47 من العينة إلى أن تفعيل النصوص القانونية الخاصة بالتعويض المادي بزيادة المخصصات المادية، وهو الآلية المثلى للنهوض بالعملية. وكشفت آراء مجموعة من العينة قدرت نسبتها بـ %19.34 بأن الأمر يستلزم عقد ندوات ومؤتمرات دولية لدراسة التجارب الدولية في الإشراف والمرافقة، أما بخصوص السؤال المفتوح عما إذا كانت هناك آليات أخرى فقد أضافت ما نسبته %16.57 من عينة البحث بأنه لتفعيل نظام المرافقة يجب الوقوف عند ضرورة إلزامية الحضور للطلبة للقاءات المبرمجة للمرافقة، ووضع نظام تقييمي خاص بالمرافقة البيداغوجية.

## الخاتمة (النتائج والتوصيات):

### النتائج:

- لقد أكدت الدراسة صحة الفرضية المطروحة كإجابة عن الإشكالية الرئيسية، إذ تعاني المرافقة البيداغوجية بجامعة ورقلة من غياب معايير الجودة في نظامها مما يؤثر على الجودة التعليمية للطلاب.
- ومن خلال الدراسة النظرية والميدانية للموضوع نخلص للنتائج الآتية:
1. نظام المرافقة البيداغوجية ضرورة ملحة في سياسة LMD، فمن خلاله يستطيع الطالب التكيف مع بيئة الجامعة الداخلية ومواجهة تحديات محيط الجامعة الخارجي.
  2. هناك علاقة وثيقة بين جودة المرافقة (الإشراف) وجودة مخرجات التعليم العالي، إذ تعد المرافقة البيداغوجية في نظام ل.م.د إحدى الأسس الأساسية التي يقوم عليها وبالتالي تؤثر إيجاباً وسلباً على تحقيق معايير الجودة.
  3. يلعب عضو هيئة التدريس في الجامعة دوراً كبيراً في تحسين مستوى عملية الإشراف والمرافقة وضمان جودة مخرجاتها.
  4. إن نجاح عملية الإشراف والمرافقة بكلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة ورقلة مرهون بالالتزام الطلبة بالحضور والمواظبة عليها، وفهم مضامينها وأهميتها في دمج الطالب في عالم الجامعة وعالم الشغل مستقبلاً.
  5. نظام المرافقة على مستوى جامعة ورقلة (كلية الحقوق والعلوم السياسية) بحاجة إلى تنظيم وضبط أكثر، سواء من حيث إدارته أو فهمه من طرف الأستاذ، أو من حيث تجاوب الطلبة معه.

### التوصيات:

- على ضوء النتائج السابقة نوصي بما يلي:
1. ضرورة خلق فضاءات رسمية من طرف الجامعة مخصصة بشكل دائم للمرافقة على مستوى الجامعة والكلية والقسم.
  2. ضرورة إجراء أيام دراسية مفتوحة للأساتذة والطلبة الجدد لتوضيح ماهية هذه العملية وأهميتها وأهدافها لتسهم بدورها في تحقيق الجودة التعليمية.
  3. ضرورة إنشاء نظام صارم لرقابة نظام المرافقة وتقييمها، من خلال إجبار الطالب بالالتزام بالحضور مثل هذه الحصص، والزام الأستاذ المرافق بإنجاز برنامج لجنة الإشراف.
  4. الرفع من الجاهز المادي الذي يتلقاه الأستاذ الوصي وربطه بمستوى التزامه بمهمة المرافقة، وإنجازه الكفء للبرنامج المحدد من طرف لجنة الإشراف.
  5. ضرورة توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وإنشاء منتدى مفتوح خاص بالحوار والنقاش بين الأساتذة والطلبة على مستوى مواقع الجامعات الإلكترونية.

### قائمة المراجع:

1. كركوش فتيحة (2012)، اتجاهات الأساتذة حول نظام LMD: دراسة ميدانية بجامعة البليدة، مجلة دراسات نفسية وتربوية، جامعة البليدة، عدد 08 جوان، ص 131-119.
2. هارون أسماء (2010)، «دور التكوين الجامعي في ترقية المعرفة العلمية: تحليل نقدي لسياسة التعليم العالي في الجزائر نظام LMD»، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر.
3. زرزور أحمد (2006)، «تقييم تطبيق الإصلاح الجامعي الجديد نظام ل.م.د في ضوء تحضير الطلبة

- لعالم الشغل - دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة والمركز الجامعي أم البواقي»، رسالة ماجستير في علم النفس التنظيمي وتنمية الموارد البشرية، جامعة منتوري- قسنطينة: كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، الجزائر.
4. ليمام سالمة (2007)، «صنع السياسة العامة في الجزائر: دراسة حالة السياسة التعليمية الجامعية 1999-2007»، رسالة ماجستير في العلوم السياسية، جامعة الجزائر: كلية الإعلام والعلوم السياسية، الجزائر.
5. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي (2007)، إصلاح التعليم العالي 2007، الجزائر، ص 1-35.
6. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي (جوان 2011)، الدليل العملي لتطبيق ومتابعة ل م د. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص 1-72.
7. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية (06 جانفي 2009)، الجريدة الرسمية: المرسوم التنفيذي رقم 03-09 مؤرخ في 6 محرم سنة 1430 الموافق لـ «يناير سنة 2009 يوضح مهمة الإشراف ويحدد كفاءات تنفيذها، العدد 01، الجزائر، ص 27-28.
8. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي (2011)، القرار رقم 713 مؤرخ في 03 نوفمبر 2011 يحدد تشكيلة لجنة الإشراف وسيورها، الجزائر، ص 1-3.
9. حماش الحسين (2012)، «المرافقة منهجية عمل في نظام LMD»، ورقة بحثية مقدمة في يوم دراسي حول: نظام LMD والمرافقة، يوم 12/04/2012، جامعة الجزائر 2، ص 1-7.
10. جامعة قسنطينة «دليل الإشراف»، - <http://vrp.umc.edu.dz/index.php/system-lmd/guide-universtaire/52>. تاريخ تصفح الموقع 10/11/2012.

11. Zerrouki Saliha, (12/04/2012), «La Formation de Tutorat à L'université d'Alger 2 Bouzareah», Document Présenté à l'Atelier sur: Le Système LMD et Tutorat, Université d'Alger 2, p 1-11.
12. Ministre de L'enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique, (2005), Présentation, Evaluation et Habilitation des Offres de Formation dans le Cadre du Dispositif L.M.D. Circulaire N°7, Alger.
13. Forums Almanara, «Le Tutorat Pour Les étudiants de la 1ère Année à L'université: Tutorat: indicateurs d'un projet», <http://www.almanara.ma/forum/t2362.html>. page web consulte le 10/11/2012.
14. Wikipédia L'encyclopédie Libre, «Tutorat», <http://fr.wikipedia.org/wiki/Tutorat>. page web consulte le 10/11/2012.

## دور الشركات في القطاع الخاص في ضمان جودة التعليم العالي في الأردن

د. حسين عليان الهرامشة  
جامعة الزرقاء - الأردن

## دور الشركات في القطاع الخاص في ضمان جودة التعليم العالي في الأردن

د. حسين عليان الهرامشة

### الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الشركات في القطاع الخاص في ضمان جودة التعليم العالي في الأردن

من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية :

1. هل تمتلك الشركات في القطاع الخاص رؤية واضحة لضمان جودة التعليم العالي في الأردن؟.
2. هل تساهم الشركات في القطاع الخاص بدرجة عالية في ضمان جودة التعليم العالي في الأردن؟
3. هل يوجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابات المبحوثين على محاور الدراسة تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية والوظيفية (الجنس، العمر، الخبرة، المستوى التعليمي، نوع النشاط)؟  
ولإجابة عن هذه الأسئلة فقد تم وضع الفرضيات الآتية من أجل تحقيق أهداف الدراسة :
1. لا تمتلك الشركات في القطاع الخاص رؤية واضحة لضمان جودة التعليم العالي في الأردن.
2. لا تساهم الشركات في القطاع الخاص بدرجة عالية في ضمان جودة التعليم العالي في الأردن.
3. هناك فروق ذات دلالة معنوية قوية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في إجابات أفراد العينة على فقرات مدى وضوح رؤية القطاع الخاص لضمان جودة التعليم العالي تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، الخبرة، المستوى التعليمي، نوع النشاط).
4. هناك فروق ذات دلالة معنوية قوية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في إجابات أفراد العينة على فقرات مدى مساهمة الشركات في القطاع الخاص في ضمان جودة التعليم العالي تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، الخبرة، المستوى التعليمي، نوع النشاط).

المنهجية : تم اتباع المنهج الوصفي لتحقيق أغراض الدراسة

مجتمع الدراسة : يتكون مجتمع الدراسة من الشركات المساهمة المسجلة في السوق المالي لشهر كانون الثاني لعام 2012 حيث بلغ عددها (138) شركة، وبلغ عدد أفراد مجتمع الدراسة (250) شخصا، تم اختيار (200) شخص من الإدارات العليا (مدير أو صاحب شركة) في الشركات المساهمة، حيث وزعت استبانات الدراسة على المبحوثين، وتم استعادة (170) استبانة صالحة للتحليل حيث بلغت نسبة الاسترجاع حوالي 85%.

استناداً إلى النتائج خلصت الدراسة إلى التوصيات الآتية :

1. إيجاد نوع من التعاون بين الإدارات العليا للشركات في القطاع الخاص والجامعات فيما يتعلق بصياغة رؤيتها ورسالتها بشكل دقيق لتتضمن أهدافا ودورا واضحا بشأن المساهمة في ضمان جودة التعليم العالي في الأردن.
2. إصدار تشريعات بالتعاون مع الشركات في القطاع الخاص لدعم جودة التعليم ماديا من خلال تقديم المنح لتمويل البحث العلمي والقروض للطلبة المبدعين من غير المقتدرين، ولوجستيا من خلال تقديم التسهيلات وامكانية الدخول إلى قواعد البيانات، على أن يكون لها الأفضلية في اختيار الطلاب المتميزين وتعيينهم وفقا لمعايير توضع لتنظيم ذلك.
3. إجراء مزيد من الدراسات للتعرف على مدى اهتمام المؤسسات الأخرى في القطاع الخاص غير الشركات المساهمة العامة - بضمان جودة التعليم في الأردن.
4. إعادة صياغة الإطار الفكري للعمل التربوي لجعل المؤسسات التعليمية لا تعتمد فقط على عملية

- ضخ المعارف في أذهان الطلاب، بل تتجاوزها إلى شحذ الطاقات الفكرية والإبداعية لدى الطلاب، ووضعها في إطار تفاعلي عملي وتطبيقي.
5. ضرورة إعادة تعريف مفاهيم التعليم العالي وأطره التي تعمل في ضوءها المؤسسات التعليمية المختلفة قبل البدء في تطبيق مفاهيم إدارة الجودة وأساليبها.
6. أهمية زيادة التواصل بين مؤسسات التعليم العالي وشركات القطاع الخاص لتبادل وجهات النظر والآراء بغية تحسين مخرجات التعليم العالي التي تصب في تسيير العمل في مختلف الشركات.

The Role of private sector companies in Higher Education Quality, Jordan

## Abstract:

*The role of companies in the private sector in ensuring the quality of higher education in Jordan*

*This study aimed to identify the role of companies in the private sector in ensuring the quality of higher education in Jordan through answering the following questions:*

- 1. Is companies in the private sector a clear vision to ensure the quality of higher education in Jordan?*
- 2. Do you contribute to companies in the private sector with a high degree of quality assurance in higher education in Jordan?*
- 3. Is there statistically significant differences in the responses of respondents study attributable to demographic variables and functional (sex, age, experience, education level, type of activity)?*

*In order to answer these questions has been developed following assumptions in order to achieve the goals of the study:*

- 1. the companies in the private sector do not have a clear vision to ensure the quality of higher education in Jordan.*
- 2. companies in the private sector do not contribute with a high degree of quality assurance in higher education in Jordan.*
- 3. There are strong significant differences when the confidence level ( $0.05 \geq \alpha$ ) in the answers the sample clauses over the visibility of the private sector to ensure the quality of higher education is attributable to demographic variables (gender, age, experience, education level, type of activity)*

*Methodology: descriptive approach is followed to achieve the purposes of the study.*

*The study population: consists community study of joint stock companies registered in the financial market to January 2012 when there were (138) company and the number of members of the study population (250) people, has been selected (200) people from senior management (Director company) valuable companies contribution, where the questionnaires distributed study respondents, was restored (170) identifying suitable for analysis, where the percentage recovery of about 85%.*

*Based on the results study concluded the following recommendations:*

- 1. find a type of cooperation between the administrations top companies in the private sector and universities in the formulation of vision and mission accurately to include objectives and a clear role on contributing to ensure the quality of higher education in Jordan.*
- 2. legislation and cooperation with companies in the private sector to support quality education financially through grants to fund scientific research and loans for students creators of non-affluent, and logistically by providing facilities and access to databases, to be have an advantage in the selection and appointment of Unique Students, and in accordance with the standards established for the organization.*
- 3. Conduct further studies to identify the interest of other institutions in the private sector non-public shareholding companies - to ensure the quality of education in Jordan.*
- 4. redrafting the intellectual framework for action to make the educational institutions do not rely solely on the pumping process knowledge in the minds of students, but exceed the sharpening of intellectual and creative energies of the students, and put it in the framework of practical and interactive application*
- 5. the need to re-define the concepts and frameworks of higher education operating in the light various educational institutions before the introduction of the concepts and methods of quality management.*
- 6. the importance of increasing communication between higher education institutions and private sector companies to exchange views and opinions in order to improve the output of higher education that are in the conduct of work in various companies.*

## المقدمة:

بدأ الاهتمام بالتعليم في الأردن منذ البدايات في عام 1925 حيث أسند هذا الدور إلى (الكتاتيب)، واستمرت محاولات التحسين والتطوير لمستوى التعليم، من خلال العديد من التعديلات المستمرة على القوانين والأنظمة والمناهج والأساليب التعليمية. ويعد الأردن من أوائل الدول التي اهتمت برفع مستوى التعليم على مستوى العالم العربي، حيث بلغت نسبة التعليم 90% عام 2008، مما يعطي دليلاً عن حجم التقدم الكبير في التعليم الأساسي. لقد ازداد الاهتمام بالتعليم العالي، وتضاعف عدد الجامعات خلال العقود الأخيرة، حيث بلغ عدد الجامعات الحكومية 10 جامعات، وعدد الجامعات الخاصة 17 جامعة، أي أن نسبة الجامعات إلى عدد السكان يساوي جامعة واحدة لكل 250.000 نسمة.

ازداد الاهتمام بعملية ضمان جودة التعليم العالي على مستوى العالم خلال العقود الأخيرة من القرن العشرين وبدايات القرن الواحد والعشرين، حيث بدأت الشبكة العالمية لضمان جودة التعليم العالي (INQAA) في عام 1998 ثمانية أعضاء وتجاوزت (200) عضو (International Network, 2010).

وأصبح الحديث عن جودة التعليم العالي حديث الساعة لتحقيق التميز والريادة في التعليم، وازدادت محاولات جذب الكفاءات القادرة على تحقيق هذا التميز، واتجهت الأنظار إلى الجامعات نظراً للدور الرئيس الذي تقوم به بعدها القائد والمحرك في هذا المجال، وبدأ التركيز على رسم السياسات والاستراتيجيات الكفيلة لتوفير المتطلبات اللازمة لضمان جودة التعليم.

يجمع العالم المعاصر على أن التعليم الجامعي سيكون ميداناً تنافسياً بين القوى العالمية، وخصوصاً في عالم يزداد فيه التفاعل والتأثير العالمي المتبادل وبشكل متزايد بين مختلف دول العالم، وعلى الرغم من هذا الإجماع تتعرض النظم التعليمية باستمرار للنقد، ومن النخب التعليمية نفسها، وتتعدد الرؤى التي تناولت جودة التعليم العالي، فهناك من يرى أنه يجب أن يقوم المجتمع بتبني مشروع إصلاح راند وشامل، للأخذ بيد التعليم العالي نحو تحقيق أهدافه.

## مهام الجامعات:

في ظل ازدياد الاقبال على التعليم العالي وازدياد عدد الجامعات، وزيادة شدة التنافس بين هذه الجامعات، أدى إلى ابتعاد بعضها عن دورها الرئيس القائم على الاهتمام بنوع المخرجات، وركزت اهتمامها على الكم بحيث أصبح ينظر إلى الجامعات بأنها وجدت فقط لتخرج العديد من الباحثين عن العمل، واقتصر دور بعض هذه الجامعات على التعليم والبحث العلمي في أغلب الأحيان وأهملت الأدوار الأخرى، وتتلخص الأدوار الرئيسة للجامعات فيما يلي:

1. التعليم
2. البحث العلمي
3. المساهمة في حل المشكلات الكبيرة التي تواجه المجتمع.
4. تخريج المتميزين في مختلف مجالات العلوم.
5. تخريج قادة للرأي في كل المجالات.

## أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تحاول إضافة بُعد معرفي يوضح إمكانات مساهمة الشركات في القطاع الخاص في ضمان جودة التعليم العالي في الأردن، نظراً لأهمية دور هذا القطاع، وللحاجة الكبيرة لهذا النوع من الأبحاث والدراسات التي تسلط الضوء على هذا الدور وتوضح الجوانب التي يمكن أن تساهم الشركات في القطاع الخاص بها في ضمان جودة التعليم العالي.

## أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية :

1. التعرف على دور الشركات في القطاع الخاص في ضمان جودة التعليم العالي.
2. مدى مساهمة الشركات في القطاع الخاص في تحقيق المؤسسات التعليمية والجامعات لأهدافها.

## مشكلة الدراسة :

تتلخص مشكلة الدراسة في أن الشركات في القطاع الخاص تعد من أهم أصحاب المصالح والمستفيدين الرئيسيين من ضمان جودة العملية التعليمية، وذلك من خلال توظيف مخرجات النظام التعليمي في هذا القطاع، والاستفادة من إمكاناتها التطبيقية والإبداعية، بعدها مدخلات متميزة تتضمن الموظفين والمهنيين الأكفاء في هذا القطاع، وتستطيع أن تساهم في تحقيق أهدافه، وتتلخص مشكلة الدراسة بالسؤال الآتي: هل يوجد دور للقطاع الخاص في ضمان جودة التعليم العالي؟

## أسئلة الدراسة :

تحاول هذه الدراسة الإجابة عن السؤال الرئيس: هل يوجد دور للشركات في القطاع الخاص في ضمان جودة التعليم العالي في الأردن؟ من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية :

1. هل تمتلك الشركات في القطاع الخاص رؤية واضحة لضمان جودة التعليم العالي في الأردن؟
2. هل تساهم الشركات في القطاع الخاص بدرجة عالية في ضمان جودة التعليم العالي في الأردن؟
3. هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات الباحثين على محاور الدراسة تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية والوظيفية (الجنس، العمر، الخبرة، المستوى التعليمي، نوع النشاط)؟

## فرضيات الدراسة :

1. لا تمتلك الشركات في القطاع الخاص رؤية واضحة لضمان جودة التعليم العالي في الأردن.
2. لا تساهم الشركات في القطاع الخاص بدرجة عالية في ضمان جودة التعليم العالي في الأردن.
3. هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في إجابات أفراد العينة على فقرات مدى وضوح رؤية الشركات في القطاع الخاص لضمان جودة التعليم العالي تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية والوظيفية (الجنس، العمر، الخبرة، المستوى التعليمي، نوع النشاط).
4. هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في إجابات أفراد العينة على فقرات مدى مساهمة شركات القطاع الخاص في ضمان جودة التعليم العالي تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية والوظيفية (الجنس، العمر، الخبرة، المستوى التعليمي، نوع النشاط).

## المنهجية : تم اتباع ما يلي لتحقيق أغراض الدراسة :

1. المنهج الوصفي: بالاعتماد على الدراسات والأدبيات إضافة إلى النشرات والإحصائيات الرسمية، والمقالات المنشورة التي كتبت في هذا الموضوع لدراسة الواقع الحالي للتعليم العالي وتحليله، إضافة إلى بناء استبانة لتحقيق أغراض الدراسة.
2. الأساليب الإحصائية المستخدمة من خلال استخدام حزمة البرامج الإحصائية (SPSS).

## مجتمع الدراسة :

الشركات المساهمة المسجلة في السوق المالي لشهر تشرين الثاني لعام 2012 حيث بلغ عددها (138) شركة. عينة الدراسة : تم اختيار (200) شخص من الإدارات العليا في الشركات المساهمة، حيث وزعت استبانات (200) استبانة، وتم استعادة (170) استبانة صالحة للتحليل حيث بلغت نسبة الاسترجاع حوالي 85%.

## حدود الدراسة :

الحدود المكانية : شملت الدراسة الشركات المساهمة المسجلة في سوق عمان المالي.

الحدود الزمانية : شملت الدراسة الشركات المساهمة المسجلة في سوق عمان المالي خلال العام 2012 (تقرير شهر تشرين الثاني 2012).

الحدود البشرية : شملت الدراسة الأشخاص الذين يشغلون مناصب إدارية عليا (رئيس مجلس إدارة، مدير عام، مدير دائرة أو وحدة).

## ضمان جودة التعليم العالي (الرؤية والمفهوم) :

نشاط ضمان جودة التعليم العالي يتم من خلال التقويم والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي، وذلك لرصد جملة من المفاهيم والإجراءات المتبعة في مؤسسات التعليم العالي على المستوى العالمي. إن المفهوم التقليدي لجودة التعليم ارتبط بالاختبارات والتحليل والتركيز على النتائج النهائية، دون مراجعة القدرات والمهارات الإدراكية والحركية والمنطقية والسلوكية، لذلك تحول هذا المفهوم التقليدي لجودة في التعليم إلى المفهوم الحديث لضمان جودة التعليم العالي، والذي يستند بالدرجة الأولى إلى ضرورة اختيار معدلات نمطية للأداء وبناء منظومات لإدارة جودة التعليم، وتحتاج إلى مشاركة الجميع لضمان البقاء والاستمرارية لمؤسسات التعليم العالي وأسلوب تحسين الأداء بكفاءة أفضل. لقد فرضت المتغيرات الحديثة في العالم المتقدم ضرورة الأخذ بمنهج يتجاوز حدود الواقع ويستشرف المستقبل. إن مفهوم الجودة وفقا لما تم الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم والذي أقيم في باريس في 1998 ينص على أن الجودة في التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل: المناهج الدراسية، والبرامج التعليمية، والبحوث العلمية، والطلاب، والمباني والمرافق والأدوات، وتوفير الخدمات للمجتمع المحلي، والتعليم الذاتي الداخلي، وتحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دوليا.

إن التركيز على أهمية التقييم النوعي الذي يتناول كافة وظائف التعليم العالي وأنشطته، والتقييم الذاتي والتقييم الخارجي في مجال التعليم العالي، وحثت على تأسيس هيئات وطنية مستقلة، ووضع معايير ومستويات دولية لضمان الجودة.

إن الاستفادة من هذه الخدمات هم أولياء الأمور والمجتمع الذين من حقهم توقع نمو مدارك أبنائهم الطلاب وقدراتهم ومهاراتهم وتطور شخصياتهم ليصبحوا نافعين لأنفسهم ولذويهم ومجتمعهم. إن تحقيق الجودة على نحو كلي هو مسؤولية تلقى على كاهل الطرفين : المعلم والطالب من جهة، والمدرسة والمجتمع من جهة أخرى (Bonstingl, 1992).

متطلبات إدارة ضمان جودة التعليم العالي : إن عملية إدارة ضمان جودة التعليم العالي تتطلب توفر بعض العناصر:

1. وجود رؤية واضحة ومحددة ويؤمن بها الجميع.
2. دعم الإدارة العليا : إن دعم تطبيق جودة التعليم يحتاج إلى دعم ومؤازرة من الإدارة العليا لتحقيق أهدافها.
3. التمهيد قبل التطبيق : وضع جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي بصورة الوضع القادم، لتعزيز الإجراءات الشاملة مما يسهل عملية تطبيقها والالتزام بها من قبل العاملين بمؤسسات التعليم العالي.
4. توحيد العمليات : إن أداء العمل بأسلوب واحد، وتوحيد العمليات يرفع من مستوى جودة الأداء، ويجعله يتم بطريقة أسهل ويعمل على تقليل التكاليف، ويرفع من درجة المهارة عموما داخل مؤسسات التعليم العالي.
5. المتابعة : استمرار ضبط النوعية في جميع أقسام مؤسسات التعليم العالي المختلفة والمتابعة وجمع المعلومات من أجل التقييم لتتم معالجة الانحرافات عن معايير التطوير.

6. إشراك العاملين: إشراك جميع العاملين في جميع مجالات العمل وخاصة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات وعمليات التحسين والتطوير المستمر.
  7. تغيير اتجاهات جميع العاملين بما يتلاءم مع تطبيق إدارة الجودة الشاملة والحد من مقاومة التغيير وتشجيع العمل بروح الفريق بين جميع العاملين وفي جميع المستويات.
  8. المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية: من خلال المحافظة على قضايا البيئة والمجتمع من التلوث والفساد .
- وعدم المساس بما يؤدي إلى الإضرار بقضايا البيئة والصحة العامة والمحافظة على الأخلاق العامة.

معايير الجودة للتعليم العالي: وتتمثل هذه المعايير بما يلي:

- 1) الرسالة والأهداف.
- 2) السلطات الإدارية.
- 3) إدارة ضمان الجودة وتحسينها.
- 4) التعليم والتدريس.
- 5) إدارة شؤون الطلاب.
- 6) موارد التعليم.
- 7) المرافق والتجهيزات.
- 8) التخطيط المالي والإدارة المالية.
- 9) عمليات التعاقد مع الموظفين ومع أعضاء هيئة التدريس.
- 10) أبحاث التعليم العالي.
- 11) علاقات المؤسسة التعليمية مع المجتمع.

معوقات تطبيق ضمان جودة التعليم العالي

(National Quality and Accreditation, 2004):

- هناك بعض الصعوبات أو المعوقات التي تواجه تطبيق نشاطات ضمان جودة التعليم العالي في الجامعات:
1. عدم ملاءمة الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات التعليمية والثقافة التنظيمية ومتطلبات تطبيق مدخل ضمان جودة التعليم العالي، وذلك على مستوى الأبعاد الثقافية التنظيمية (القادة- الهياكل والنظم- التحسين المستمر- الابتكار).
  2. عدم ملاءمة الأوضاع الأكاديمية والإدارية والمالية السائدة بالجامعات لمتطلبات تطبيق مدخل ضمان جودة التعليم العالي، وذلك على مستوى (فلسفة التعليم الحالية وأهدافه وهياكل وأنماط التعليم الجامعي، أداء أعضاء هيئة التدريس وأدوات العملية التعليمية، ونظام الدراسات العليا والبحث العلمي والإمكانات المادية وتمويل التعليم الجامعي).
  3. عدم مشاركة جميع العاملين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
  4. عدم ملاءمة جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب ومستوى جودة الخدمة ودرجتها المطلوب تحقيقها.
  5. عدم الربط بين الكليات بالجامعة وقطاعات سوق العمل من حيث (مدى تطور المناهج طبقاً لمتطلبات سوق العمل).
  6. تبني طرق وأساليب لإدارة ضمان جودة التعليم العالي لا تتوافق مع خصوصية بعض مؤسسات التعليم العالي .
  7. مقاومة التغيير سواء من العاملين أو من الإدارات وخاصة الاتجاهات في الإدارات الوسطى.
  8. توقع نتائج قريبة وهورية وإهمال النظره بعيدة المدى.

جدول رقم (1): توزيع أفراد العينة وفقاً للمتغيرات الديمغرافية

نوع النشاط	المستوى التعليمي			الخبرة			الفئة العمرية			الجنس		العدد	النسبة					
	بناوك ومصارف	تأمين	خدمات	صناعة	دكتوراه	ماجستير	بكالوريوس	ثانوي أو دبلوم	26 سنة فأكثر	16-25 سنة	6-15 سنة			أقل من 5 سنوات	46 سنة فأكثر	36-45 سنة	26-35 سنة	أقل من 25 سنة
صناعة	بنوك ومصارف	تأمين	خدمات	صناعة	دكتوراه	ماجستير	بكالوريوس	ثانوي أو دبلوم	26 سنة فأكثر	16-25 سنة	6-15 سنة	أقل من 5 سنوات	46 سنة فأكثر	36-45 سنة	26-35 سنة	أقل من 25 سنة	أنثى	ذكر
60	17	37	56	60	7	20	126	17	41	21	41	67	68	57	37	8	47	123
35%	10%	22%	33%	35%	4.1%	11.8%	74.1%	10%	24.1%	12.4%	24.1%	39.4%	40%	35%	21.8%	4.7%	27%	72.4%

## تحليل البيانات

### 1 - خصائص عينة الدراسة

يتضح من الجدول رقم (1) السابق أن خصائص عينة الدراسة تتلخص فيما يأتي:

#### أ- الجنس:

تزيد نسبة الذكور في الشركات المساهمة عن نسبة الإناث، حيث تبلغ نسبة المديرين من الذكور ما يقارب ثلاثة أضعاف نسبة الإناث، مما يعني أن المجتمع تغلب عليه صفة الذكورية.

#### ب- الفئة العمرية:

تركز الأعمار في الإدارات العليا في الشركات المساهمة ضمن الفئات العمرية التي تزيد أعمارهم عن (36) سنة، وهذا يعطي مؤشراً على نضج الشخص في هذه العمر. وكذلك اكتسابه خبرات كافية تؤهله لتحمل المسؤولية في الإدارة، ويلاحظ أن ما يزيد عن ثلث المديرين ضمن الفئة العمرية (36-45) سنة وهم فئة الشباب، مما يشير إلى توجه القطاع الخاص للاستفادة من الطاقات الشابة المؤهلة لتولي المناصب الإدارية التي تتطلب نشاطاً وجهداً ذهنياً قوياً، فقد تساهم هذه الفئة في عمليات ضمان جودة التعليم العالي.

#### ت- عدد سنوات الخبرة:

تزيد عدد سنوات الخبرة لما يقارب من ثلثي عدد المديرين المستجيبين عن (6) سنوات نظراً لحاجة من يتولى وظيفة الإدارة لاكتساب خبرات مناسبة، فيما يلاحظ وجود نسبة 39.4% من المستجيبين يقل عدد سنوات الخبرة في المناصب الإدارية عن (5) سنوات وهذا مؤشر على وجود عدد لا يستهان به من الطاقات الشابة والمبدعة التي دخلت مجال الوظائف في الإدارات العليا، ويمكن أن تكون نسبة كبيرة من هؤلاء الأشخاص من المالكين لهذه الشركات.

#### ث- المؤهل العلمي:

تشير النتائج إلى أن الغالبية العظمى من شاغلي الوظائف الإدارية العليا في الشركات المساهمة لديهم

مؤهلات أكاديمية لا تقل عن درجة البكالوريوس، كما أن هناك ما يزيد عن 15% من المديرين يحملون مؤهلات أكاديمية عليا كالماجستير والدكتوراه، وأن ما نسبته 10% ممن يحملون الثانوية العامة أو الدبلوم، وهذا يعطي مؤشراً واضحاً على تنوع المستوى التعليمي في القيادات العليا، وعدم اقتصرها على درجة معينة من التعليم، وبالنظر إلى أولئك الذين يحملون مؤهلاً أكاديمياً أقل من البكالوريوس فقد كانوا من أصحاب الخبرات التي تزيد عن (6) سنوات، مما زودهم بالمهارات والمعارف اللازمة لإشغال هذه الوظائف على الرغم من تدني مؤهلاتهم قياساً مع المؤهلات الأخرى، ويشكل حوالي 90% من المبحوثين من أصحاب المؤهلات التعليمية العالية ( بكالوريوس، دراسات عليا) مما يعطي مؤشراً قوياً على تفهم هذه الفئة وإدراكها لمفهوم ضمان جودة التعليم العالي، والذي يعني بالضرورة إمكانية التعاون مع هذه الفئة من الإداريين، وقدرة هؤلاء على المشاركة بفعالية في ضمان جودة التعليم العالي.

### ج- نوع نشاط الشركة :

توزع المستجيبون على النشاطات الاقتصادية المختلفة وفقاً لتقسيم سوق عمان المالي للشركات، وكانت النسبة الكبرى (35%) من المديرين في شركات الصناعية و(33%) من المديرين في الشركات التي تعمل في مجالات الخدمات، ويليهما (22%) من المديرين في الشركات التي تعمل في مجال التأمين، ثم (10%) من مديري الشركات يعملون في مجال البنوك والمصارف.

## 2 - اختبار الفرضيات :

### • الفرضية الأولى :

1 - لا تمتلك الشركات في القطاع الخاص رؤية واضحة لضمان جودة التعليم العالي في الأردن.

لأغراض اختبار فرضيات الدراسة فقد تم الاعتماد على مؤشر المتوسط الحسابي للإجابات كمييار للحكم على فقرات الاستبانة وفقاً لما يلي:

- دور أو مساهمة قليلة إذا كان المتوسط الحسابي للإجابات (2.4 فأقل)
- دور أو مساهمة متوسطة إذا كان المتوسط الحسابي للإجابات (3.4-2.5)
- دور أو مساهمة كبيرة إذا كان المتوسط الحسابي للإجابات (-3.5 فأكثر)

جدول رقم(2): النسب المئوية للإجابات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات مدى وضوح رؤية الشركات في القطاع الخاص لضمان جودة التعليم العالي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	مدى وضوح رؤية الشركات في القطاع الخاص لضمان جودة التعليم العالي	3,3	0,88
2	تم ترجمة الرؤية والرسالة إلى أهداف محددة	2,66	1,17
3	مضمون الرؤية والرسالة يفهمه جميع الموظفين في الشركة	3,12	1,7
4	أهداف الشركة قابلة للقياس	2,99	1,08
5	أهداف الشركة قابلة للتطبيق	3,2	1,17
6	تتسم أهداف الشركة بالواقعية والطموح	3,22	1,8
7	من أهداف الشركة تشجيع البحث العلمي	3,4	1,33

8	تركز أهداف الشركة على إدخال طرق جديدة تشجع الإبداع والابتكار	3,27	1,8
9	تتضمن رسالة الشركة خدمة المجتمع	3,95	0,96
10	تم ترجمة الأهداف إلى خطط وتخصيص الموازنات المالية اللازمة	2,66	0,72
11	تتوافق رسالة الشركة مع الفلسفة العامة للدولة	3,25	1,8

ولاختبار الفرضية الأولى (لا تمتلك الشركات في القطاع الخاص رؤية واضحة لضمان جودة التعليم العالي) فقد تم تحليل فقرات المحور الأول والتي تقيس (الرؤية والرسالة والأهداف) كون وجودها دليل واضح على دور هذا القطاع في ضمان جودة التعليم العالي، ويرى الباحث أن الشركات التي لديها وضوح كبير في رؤيتها ورسالتها، تستطيع أن تحقق أهدافها بشكل أكثر فاعلية من تلك الشركات التي ليست لديها رؤية واضحة، وبالتالي يظهر ذلك من خلال دور تلك الشركات في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، كما تزداد فاعلية الشركات في المساهمة في ضمان جودة التعليم إذا كانت رؤيتها ورسالتها تتضمن أهدافا استراتيجية تصب في هذا الاتجاه، ولبيان مدى وضوح رؤية الشركات في القطاع الخاص في الأردن في ضمان جودة التعليم، فقد تم احتساب المتوسطات الحسابية لإجابات المستجيبين على فقرات الاستبانة المستخدمة لأغراض هذه الدراسة، وقد كانت النتائج على النحو المبين في الجدول رقم (2) أعلاه، إن الشركات المشمولة بالدراسة لا تمتلك رؤية واضحة تماما بشأن ضمان جودة التعليم العالي في الأردن، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام لمحور وضوح رؤية الشركة لضمان جودة التعليم العالي (3.3) بانحراف معياري مقداره (0.88)، ويشير إلى درجة متوسطة من الوضوح، فيما يلاحظ من الجدول رقم (2) أن فقرتين من فقرات هذا المحور فقط حصلتا على متوسط حسابي يشير إلى درجة عالية، وهما الفقرة «تتضمن رسالة المنظمة خدمة المجتمع»، وقد بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عليها (3.95) بانحراف معياري مقداره (0.96)، مما يعني أن نسبة كبيرة من الشركات في الأردن تتبنى في رسالتها ورؤيتها الاستراتيجية أهدافا تتعلق بخدمة مجتمعها المحلي، وهذا مؤشر على اهتمام هذه الشركات بتقديم بعض الخدمات التي تهدف من ورائها إلى خدمة المجتمع وتحسين صورتها في نظر المواطنين والزبائن (أصحاب المصالح).

وكذلك الفقرة «تم ترجمة الأهداف إلى خطط وبرامج، وتم تخصيص الموازنات المالية اللازمة»: إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عليها (2,66) بدرجة متوسطة وبانحراف معياري مقداره (0,72)، مما يشير إلى أن عدداً من الشركات تقوم بتخصيص الموازنات المالية اللازمة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

وكتيجة للتحليل السابق فقد اتضح أن الفرضية صحيحة، بمعنى أن الشركات المساهمة في الأردن ليس لديها رؤية واضحة لضمان جودة التعليم العالي، وبالتالي لا يوجد لها دور في ضمان جودة التعليم العالي.

#### • الفرضية الثانية:

«لا تساهم الشركات في القطاع الخاص في ضمان جودة التعليم العالي في الأردن.

لأغراض اختبار هذه الفرضية فقد تم الاعتماد على مؤشر المتوسط الحسابي السابق للإجابات من أجل الحكم على مدى مساهمة الشركات في القطاع الخاص في ضمان جودة التعليم العالي.

إن مساهمة الشركات في القطاع الخاص بتقديم الدعم بفاعلية وبشكل مباشر إلى مؤسسات التعليم العالي في المملكة ودعم برامجها الأكاديمية والطلبة المنتهين بها يساهم بشكل واضح في ضمان جودة مخرجات التعليم العالي التي تتمثل بخريجين مؤهلين وأكفاء سيلتحقون بسوق العمل ويشغلون الوظائف الفنية والإدارية في المؤسسات المختلفة في المجتمع.

ولبيان مدى مساهمة الشركات في القطاع الخاص في الأردن في ضمان جودة التعليم فقد تم احتساب المتوسطات الحسابية لإجابات المستجيبين على فقرات الاستبانة المستخدمة لأغراض هذه الدراسة، وقد كانت النتائج على النحو المبين في الجدول رقم (3).

يتضح من الجدول رقم (3) أن القطاع الخاص لا يساهم بدرجة عالية في ضمان جودة التعليم العالي في المملكة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3,4) وبانحراف معياري مقداره (1,2)، ويشير إلى درجة متوسطة من المساهمة، فيما يلاحظ من الجدول السابق أن مساهمة القطاع الخاص تتركز في بعض النشاطات دون غيرها، فمن بين الفقرات التي تتضمنها الدراسة نجد أن فقرة مشاركة المؤسسة في المجالس واللجان في الجامعات حصلت على أعلى درجة إجابة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عليها (4,37) بانحراف معياري مقداره (0,95)، ويليهما الفقرة «توفر المؤسسة للطلاب المتدربين وسائل الاتصال الحديثة» التي بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عليها (4,26) بانحراف معياري (0,72).

وكنتيجة للتحليل السابق فقد اتضح أن الفرضية صحيحة، بمعنى أن القطاع الخاص لا يساهم بدرجة عالية في ضمان جودة التعليم العالي، على الرغم من وجود نوع من التعاون بين الشركات والجامعات، والمتمثل في مشاركة الشركات في المجالس واللجان التي تعقد في الجامعات، إضافة إلى توفير وسائل الاتصال الحديثة للطلاب المتدربين، مما يعطي مؤشراً واضحاً أن الطموح أكبر بكثير من الواقع، وكذلك يوضح إمكانية تطوير هذا التعاون ليشمل باقي النشاطات الأخرى في الجامعات.

جدول رقم (3): النسب المئوية للإجابات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات مدى مساهمة الشركات في القطاع الخاص في ضمان جودة التعليم العال

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	مساهمة الشركات في القطاع الخاص في ضمان جودة التعليم العالي	3,4	1,2
2	يتوفر أماكن ومبان كافية مخصصة لتدريب طلاب الجامعات	3,44	0,80
3	تأخذ الشركة بالأراء والمقترحات الصادرة من المجتمع المحلي	3,31	1,14
4	يوجد بالشركة وحدة تنظيمية خاصة بتدريب طلاب الجامعات	2,76	2,49
5	توفر الشركة الخدمات المساندة للتعليم والوسائل التكنولوجية	2,99	1,68
6	يوجد قاعدة بيانات للطلبة المتدربين في الشركة	4,06	0,81
7	توفر الشركة للمتميزين من المتدربين فرص عمل مناسبة	3,21	1,78
8	تشارك الشركة في أيام التوظيف التي تنظمها الجامعات	3,15	1,77
9	تزود الشركة الجامعات بتقارير دقيقة عن مستوى الطلبة المتدربين	3,96	0,85
10	تختار الشركة الطلبة الذين ترغب بتدريبهم	3,09	1,68
11	تطلب الشركة من الجامعات حل بعض مشاكل العمل التي تواجهها	2,99	0,81
12	توفر الشركة للطلاب المتدربين وسائل الاتصال الحديثة	4,26	0,72
13	توفر الشركة للطلاب حرية الوصول للمعلومات دون أية تحديدات	3,92	0,85
14	تشارك الشركة في المجالس واللجان في الجامعات	4,37	0,95
15	تضع الشركة الطلبة المتدربين في التخصصات والأماكن التي يرغبون بها	2,99	1,38
16	للشركة دور في توجيه الطلاب نحو الفرص المتاحة في العمل	3,76	0,96

17	لشركة دور في ترغيب الطلاب في بعض التخصصات المهنية	3,31	1,2
18	تشجع الشركة الأبحاث المبتكرة التي تفتح آفاقاً جديدة	3,66	0,92
19	تستفيد الشركة من نتائج البحث العلمي	4,02	0,80
20	تقدم الشركة دعماً نقدياً أو منحاً لطلبة الجامعات	3,25	1,12
21	تخصص الشركة نسبة من أرباحها السنوية لدعم البحث العلمي في الجامعات	3,36	1,2
22	تشجع الشركة الأبحاث المشتركة بينها وبين الجامعات	3,3	1.2
23	يوجد اتفاقيات بين الشركة والجامعات لتحسين نوعية التعليم العالي	3,38	1,2
24	ساهمت بعض المشروعات المقدمة من الطلبة في تطوير الشركة	3	1,2
25	تساهم الشركة في المعارض والندوات العلمية والثقافية والتنموية	3,55	0,81
26	يتوفر في الشركة مركزاً للخدمات الاستشارية	3,54	0,73
27	تساهم الشركة في تصميم الاختبارات لقياس مستوى مهارات الطلبة ومعارفهم	3,68	0,82
28	يتم الاستفادة من التغذية الراجعة	3,29	1,25

#### • الفرضية الثالثة :

هناك فروق ذات دلالة معنوية قوية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في إجابات أفراد العينة على فقرات مدى وضوح رؤية القطاع الخاص لضمان جودة التعليم العالي تعزى للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية (الجنس، العمر، الخبرة، المستوى التعليمي، نوع النشاط).

أولاً: مدى وضوح رؤية القطاع الخاص لضمان جودة التعليم العالي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الخبرة، المستوى التعليمي، نوع النشاط) .

#### 1. متغير الجنس :

لاختبار هذه المتغير تم استخدام اختبار (T - test for Equity of Means) لإجابات فئتي الذكور والإناث، ويبين الجدول رقم (4) نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (4) اختبار T - test لمتغير الجنس

درجات الحرية	الدلالة المعنوية	قيمة T المحسوبة	فقرات مدى وضوح رؤية الشركة لضمان جودة التعليم العالي
168,11	0,053	-2,04	المحور بشكل عام
168,11	0,15	-1,45	تم ترجمة الرؤية والرسالة إلى أهداف محددة
168,11	0,41	-0,816	مضمون الرؤية والرسالة يفهمه جميع الموظفين في الشركة
168,11	0,009*	-2,63	أهداف الشركة قابلة للقياس

درجات الحرية	الدلالة المعنوية	قيمة T المحسوبة	فقرات مدى وضوح رؤية الشركة لضمان جودة التعليم العالي
168,11	0,07	-1,82	أهداف الشركة قابلة للتطبيق
168,11	0,104	-1,63	تتسم أهداف الشركة بالواقعية والطموح
168,11	0,08	-2,7	من أهداف الشركة تشجيع البحث العلمي
168,11	0,105	-1,62	تركز أهداف الشركة على إدخال طرق جديدة تشجع الإبداع والابتكار
168,11	0,105	-1,64	تتضمن رسالة الشركة خدمة المجتمع
168,11	0,00*	-3,66	تم ترجمة الأهداف إلى خطط وتخصيص الموازنات المالية
168,11	0,15	-1,43	تتواءم رسالة الشركة مع الفلسفة العامة للدولة

× هناك دلالة إحصائية عند مستوى الثقة ( $\alpha=0.05$ ) لقيمة الاختبار t

يتضح من الجدول رقم (4) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المتوسط الحسابي لإجابات فئتي الذكور والإناث على غالبية الفقرات المتعلقة بمدى وضوح رؤية المؤسسة لضمان جودة التعليم العالي، أي أن إجابات المستجيبين الذكور والإناث بشأن مدى وضوح رؤية القطاع الخاص في ضمان جودة التعليم العالي لا تختلف عن بعضها بشكل جوهري، وهذا يعني أن إدراك مفهوم مدى وضوح الرؤية لا يختلف باختلاف الجنس، وأن وجود المرأة في المستويات الإدارية العليا وعلى الرغم من تدني نسبة هذه المشاركة والتي بلغت حوالي 25% إلا أنها تحمل نفس الرؤية التي يمتلكها الرجل.

2. متغير العمر:

لاختبار هذا المتغير تم استخدام اختبار (One Way ANOVA) لإجابات الفئات العمرية على فقرات مدى وضوح رؤية الشركات لضمان جودة التعليم العالي، ويظهر الجدول رقم (5) نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (5) (One Way ANOVA) لمتغير العمر

درجات الحرية	الدلالة المعنوية	قيمة F المحسوبة	فقرات مدى وضوح رؤية الشركة لضمان جودة التعليم العالي
166,3	0,001*	5,45	المحور بشكل عام
166,3	0,000*	11,85	تم ترجمة الرؤية والرسالة إلى أهداف محددة
166,3	0,027*	3,13	مضمون الرؤية والرسالة يفهمه جميع الموظفين في الشركة
166,3	0,000*	18,19	أهداف الشركة قابلة للقياس
166,3	0,000*	6,30	أهداف الشركة قابلة للتطبيق
166,3	0,05*	4,5	تتسم أهداف الشركة بالواقعية والطموح
166,3	0,000*	9,4	من أهداف الشركة تشجيع البحث العلمي

درجات الحرية	الدلالة المعنوية	قيمة F المحسوبة	فقرات مدى وضوح رؤية الشركة لضمان جودة التعليم العالي
166,3	0,07	2,3	تركز أهداف الشركة على إدخال طرق جديدة تشجع الإبداع والابتكار
166,3	0,16	1,7	تتضمن رسالة المؤسسة خدمة المجتمع
166,3	0,17	1,68	تم ترجمة الأهداف إلى خطط وتخصيص الموازنات المالية
166,3	0,036*	2,9	تنواعم رسالة الشركة مع الفلسفة العامة للدولة

× هناك دلالة معنوية قوية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لقيمة الاختبار F

يبين الجدول رقم (5) السابق أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المتوسطات الحسابية لإجابات الفئات العمرية المختلفة لغالبية الفقرات المتعلقة بمدى وضوح رؤية المؤسسة لضمان جودة التعليم العالي، ولعل السبب في الاختلاف يعود إلى أن وجهات النظر المختلفة والمتنوعة التي يتبناها المستجيبون في مختلف مراحل عمرهم تختلف مع تقدمهم بالعمر، نتيجة الزيادة في مستوى الخبرة والنضج، وهذا يعني أن الشخص الذي يعمل في المواقع الإدارية العليا وبحكم العمر يصبح مدرراً لأهمية وجود الرؤية ووضوحها بالنسبة للمؤسسة التي يعمل بها بحيث تزداد أهمية هذه الرؤية ووضوحها كلما زاد العمر.

3. متغير الخبرة:

لاختبار هذا المتغير تم استخدام اختبار (One Way ANOVA) لإجابات المبحوثين من ذوي سنوات الخبرة المختلفة على فقرات مدى وضوح رؤية الشركات لضمان جودة التعليم العالي، ويظهر الجدول رقم (6) نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (6) (One Way ANOVA) لمتغير الخبرة

درجات الحرية	الدلالة المعنوية	قيمة F المحسوبة	فقرات مدى وضوح رؤية الشركة لضمان جودة التعليم العالي
166,3	0,91	0,17	المحور بشكل عام
166,3	0,14	1,8	تم ترجمة الرؤية والرسالة إلى أهداف محددة
166,3	0,82	0,3	مضمون الرؤية والرسالة يفهمه جميع الموظفين في الشركة
166,3	0,93	0,14	أهداف الشركة قابلة للقياس
166,3	0,97	0,07	أهداف الشركة قابلة للتطبيق
166,3	0,98	0,06	تتسم أهداف الشركة ورسالتها بالواقعية والطموح
166,3	0,70	0,46	من أهداف الشركة تشجيع البحث العلمي
166,3	0,82	0,3	تركز أهداف الشركة على إدخال طرق جديدة تشجع الإبداع والابتكار
166,3	0,68	0,5	تتضمن رسالة الشركة خدمة المجتمع
166,3	0,40	0,98	تم ترجمة الأهداف إلى خطط وتخصيص الموازنات المالية

درجات الحرية	الدلالة المعنوية	قيمة F المحسوبة	فقرات مدى وضوح رؤية الشركة لضمان جودة التعليم العالي
166,3	0,92	0,16	تتواءم رسالة الشركة مع الفلسفة العامة للدولة

× هناك دلالة معنوية قوية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لقيمة الاختبار F

يبين الجدول رقم (6) السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المتوسط الحسابي لإجابات المستجيبين من ذوي الخبرات المختلفة لجميع الفقرات المتعلقة بمدى وضوح رؤية الشركات المساهمة لضمان جودة التعليم العالي، بمعنى أن عدد سنوات الخدمة لا يؤثر في وجهة نظر المستجيبين نحو مدى وضوح الرؤية، وهذا يعني أن معظم الذين يعملون في الإدارات العليا، لديهم نفس الرؤية بغض النظر عن سنوات الخبرة، وهذا يؤكد وجود إجماع على أن الرؤية واضحة ومحددة ومفهومة لجميع هؤلاء بمختلف مستوياتهم الإدارية، أو مواقعهم الوظيفية.

#### 4. متغير المستوى التعليمي:

لاختبار هذا المتغير تم استخدام اختبار (One Way ANOVA) لإجابات المبحوثين من ذوي المستويات التعليمية المختلفة على فقرات مدى وضوح رؤية الشركات لضمان جودة التعليم العالي، ويظهر الجدول رقم (7) نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (7) (One Way ANOVA) لمتغير المستوى التعليمي

درجات الحرية	الدلالة المعنوية	قيمة F المحسوبة	فقرات مدى وضوح رؤية الشركة لضمان جودة التعليم العالي
166,3	0,001*	5,8	المحور بشكل عام
166,3	0,002*	5,8	تم ترجمة الرؤية والرسالة إلى أهداف محددة
166,3	0,00*	6,25	مضمون الرؤية والرسالة يفهمه جميع الموظفين في الشركة
166,3	0,006*	4,39	أهداف الشركة قابلة للقياس
166,3	0,006*	4,4	أهداف الشركة قابلة للتطبيق
166,3	0,001*	5,69	تتسم أهداف الشركة بالواقعية والطموح
166,3	0,003*	4,83	من أهداف الشركة تشجيع البحث العلمي
166,3	0,002*	5,12	تركز أهداف الشركة على إدخال طرق جديدة تشجع الإبداع والابتكار
166,3	0,1	2,11	تتضمن رسالة الشركة خدمة المجتمع
166,3	0,55	0,69	تم ترجمة الأهداف إلى خطط وتخصيص الموازنات المالية
166,3	0,001*	6,05	تتوافق رسالة الشركة مع الفلسفة العامة للدولة

× هناك دلالة معنوية قوية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لقيمة الاختبار F

يبين الجدول رقم (7) السابق أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المتوسطات الحسابية لإجابات المستجيبين من ذوي المستويات التعليمية المختلفة لغالبية الفقرات المتعلقة بمدى وضوح رؤية المؤسسة لضمان جودة التعليم العالي، ولعل السبب في الاختلاف يعود إلى اختلاف إدراك حملة المؤهلات الأكاديمية المختلفة وفهمها للرؤية والرسالة والخطة الاستراتيجية للشركات التي يعملون فيها، باختلاف مؤهلاتهم التعليمية ومدى تضمينها لأهداف وخطط وبرامج هادفة لدعم البحث العلمي وضمان جودة مخرجات التعليم العالي في الأردن، وحسب مؤهلاتهم التعليمية.

5. متغير نوع نشاط الشركة :

لاختبار هذا المتغير تم استخدام اختبار (One Way ANOVA) لإجابات المبحوثين في الشركات ذات النشاطات المختلفة على فقرات مدى وضوح رؤية شركات في ضمان جودة التعليم العالي، ويظهر الجدول رقم (8) نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (8) (One Way ANOVA) متغير نوع نشاط الشركة

درجات الحرية	الدلالة المعنوية	قيمة F المحسوبة	فقرات مدى وضوح رؤية الشركة لضمان جودة التعليم العالي
166,3	0,003*	4,83	المحور بشكل عام
166,3	0,41	0,96	تم ترجمة الرؤية والرسالة إلى أهداف محددة
166,3	0,02*	3,2	مضمون الرؤية والرسالة يفهمه جميع الموظفين في الشركة
166,3	0,002*	5,86	أهداف الشركة قابلة للقياس
166,3	0,001*	5,6	أهداف الشركة قابلة للتطبيق
166,3	0,006*	4,25	تتسم أهداف الشركة بالواقعية والطموح
166,3	0,03*	3,02	من أهداف الشركة تشجيع البحث العلمي
166,3	0,006*	4,25	تركز أهداف الشركة على إدخال طرق جديدة تشجع الإبداع والابتكار
166,3	0,004*	4,66	تتضمن رسالة الشركة خدمة المجتمع
166,3	0,00*	10,24	تم ترجمة الأهداف إلى خطط وتخصيص الموازنات المالية
166,3	0,015*	3,6	تتوافق رسالة الشركة مع الفلسفة العامة للدولة

× هناك دلالة معنوية قوية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) قيمة الاختبار F

يبين الجدول رقم (8) السابق أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المتوسطات الحسابية لإجابات المستجيبين في الشركات المساهمة ذات أنواع النشاط المختلفة لغالبية الفقرات المتعلقة بمدى وضوح رؤية الشركات المساهمة لضمان جودة التعليم العالي في الأردن، وربما يعود السبب بذلك لأن الشركات وعلى اختلاف قطاعاتها ومجال نشاطاتها تدرك تماماً أهمية وجود رؤية واضحة ومحددة وبناء خطة استراتيجية تتضمن الأهداف والخطط والبرامج الداعمة لضمان جودة التعليم العالي.

• الفرضية الرابعة :

هناك فروق ذات دلالة معنوية قوية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في إجابات أفراد العينة على فقرات مدى مساهمة القطاع الخاص في ضمان جودة التعليم العالي تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، الخبرة، المستوى التعليمي، نوع النشاط).

ثانياً: مدى مساهمة القطاع الخاص في ضمان جودة التعليم العالي تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، الخبرة، المستوى التعليمي، نوع النشاط).

1 - متغير الجنس:

لاختبار هذا المتغير تم استخدام اختبار (T -test for Equity of Means) لإجابات فئتي الذكور والإناث، ويبين الجدول رقم (9) نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (9) T-test لمتغير الجنس

درجات الحرية	الدلالة المعنوية	قيمة T المحسوبة	فقرات المساهمة في ضمان جودة التعليم العالي
168,1	0,22	-1,23	المحور بشكل عام
168,1	0,00*	-3,57	تتوفر أماكن ومبان كافية مخصصة لتدريب طلاب الجامعات
168,1	0,20	-1,29	تأخذ الشركة بالأراء والمقترحات الصادرة من المجتمع المحلي
168,1	0,19	-1,34	يوجد بالشركة وحدة تنظيمية خاصة بتدريب طلاب الجامعات
168,1	0,08	-1,77	توفر الشركة الخدمات المساندة للتعليم والوسائل التكنولوجية
168,1	0,10	-1,6	يوجد قاعدة بيانات للطلبة المتدربين في الشركة
168,1	0,08	-1,8	توفر الشركة للمتميزين من المتدربين فرص عمل مناسبة
168,1	0,3	-1,04	تشارك الشركة في أيام التوظيف التي تنظمها الجامعات
168,1	0,9	0,7	تزود الشركة الجامعات بتقارير دقيقة عن مستوى الطلبة المتدربين
168,1	0,62	-0,5	تختار الشركة الطلبة الذين ترغب بتدريبهم
168,1	0,87	0,16	تطلب الشركة من الجامعات حل بعض مشاكل العمل التي تواجهها
168,1	0,72	-0,35	توفر الشركة للطلاب المتدربين وسائل الاتصال الحديثة
168,1	0,3	1,04	توفر الشركة للطلاب حرية الوصول للمعلومات دون أية تحديدات
168,1	0,3	-1,03	تشارك الشركة في المجالس واللجان في الجامعات
168,1	0,33	-0,97	تضع الشركة الطلبة المتدربين في التخصصات والأماكن التي يرغبون بها
168,1	0,06	-1,78	للشركة دور في توجيه الطلاب نحو الفرص المتاحة في العمل
168,1	0,02*	-2,29	للشركة دور في ترغيب الطلاب في بعض التخصصات المهنية

درجات الحرية	الدلالة المعنوية	قيمة T المحسوبة	فقرات المساهمة في ضمان جودة التعليم العالي
168,1	0,26	-1,27	تشجع الشركة الأبحاث المبتكرة التي تفتح آفاقاً جديدة
168,1	0,08	-1,76	تستفيد المؤسسة من نتائج البحث العلمي
168,1	0,08	-1,69	تقدم الشركة دعماً نقدياً أو منحاً وقروضاً لطلبة الجامعات
168,1	0,09	-1,42	تخصص الشركة نسبة من أرباحها السنوية لدعم البحث العلمي في الجامعات
168,1	0,08	-1,8	تشجع الشركة الأبحاث المشتركة بينها وبين الجامعات
168,1	0,06	-1,78	توجد اتفاقيات بين الشركة والجامعات تعطيها دوراً في تحسين نوعية التعليم العالي
168,1	0,24	-1,17	ساهمت بعض المشروعات المقدمة من الطلبة في تطوير الشركة
168,1	0,14	-1,48	تساهم الشركة في المعارض والندوات العلمية والثقافية والتنمية
168,1	0,12	-1,57	يتوفر في الشركة مركزاً للخدمات الاستشارية
168,1	0,06	1,8	تساهم الشركة في تصميم الاختبارات لقياس مستوى مهارات الطلبة ومعارفهم العملية
168,1	0,09	1,4	يتم الاستفادة من التغذية الراجعة

× هناك دلالة إحصائية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لقيمة الاختبار

يبين الجدول رقم (9) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المتوسط الحسابي لإجابات فئتي الذكور والإناث على غالبية الفقرات المتعلقة بمدى مساهمة القطاع الخاص في ضمان جودة التعليم العالي، أي أن إجابات المستجيبين الذكور والإناث بشأن مدى مساهمة القطاع الخاص في ضمان جودة التعليم العالي لا تختلف عن بعضها بشكل جوهري، وهذا يعني اتفاق جميع المبحوثين على عدم إسهام القطاع الخاص في ضمان جودة التعليم العالي في الأردن.

2 - متغير العمر:

لاختبار متغير العمر تم استخدام اختبار (One Way ANOVA) لإجابات الفئات العمرية على فقرات مدى مساهمة الشركات المساهمة في ضمان جودة التعليم العالي تبعا للفئة العمرية للمبحوثين ويظهر الجدول رقم (10) نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (10) (One Way ANOVA) لمتغير العمر

درجات الحرية	الدلالة المعنوية	قيمة F المحسوبة	فقرات المساهمة في ضمان جودة التعليم العالي
166,3	0,000*	7,15	المحور بشكل عام
166,3	0,000*	14,9	تتوافر أماكن ومبانٍ كافية مخصصة لتدريب طلاب الجامعات

درجات الحرية	الدلالة المعنوية	قيمة F المحسوبة	فقرات المساهمة في ضمان جودة التعليم العالي
166,3	0,003*	4,8	تأخذ الشركة بالآراء والمقترحات الصادرة من المجتمع المحلي
166,3	0,000*	7,08	يوجد بالشركة وحدة تنظيمية خاصة بتدريب طلاب الجامعات
166,3	0,004*	4,7	توفر الشركة الخدمات المساندة للتعلم والوسائل التكنولوجية
166,3	0,000*	8,4	يوجد قاعدة بيانات للطلبة المتدربين في الشركة
166,3	0,015*	3,4	توفر الشركة للمتميزين من المتدربين فرص عمل مناسبة
166,3	0,46*	2,72	تشارك الشركة في أيام التوظيف التي تنظمها الجامعات
166,3	0,98	0,048	تزود الشركة الجامعات بتقارير دقيقة عن مستوى الطلبة المتدربين
166,3	0,93	0,14	تختار الشركة الطلبة الذين ترغب بتدريبهم
166,3	0,44	0,90	تطلب الشركة من الجامعات حل بعض مشاكل العمل التي تواجهها
166,3	0,88	0,21	توفر المؤسسة للطلاب المتدربين وسائل الاتصال الحديثة
166,3	0,51	0,77	توفر الشركة للطلاب حرية الوصول للمعلومات دون أية تحديات
166,3	0,009*	3,9	تشارك الشركة في المجالس واللجان في الجامعات
166,3	0,042*	2,8	تضع الشركة الطلبة المتدربين في التخصصات والأماكن التي يرغبون بها
166,3	0,001*	5,8	للشركة دور في توجيه الطلاب نحو الفرص المتاحة في العمل
166,3	0,000*	9,5	للشركة دور في ترغيب الطلاب في بعض التخصصات المهنية
166,3	0,000*	15,3	تشجع الشركة الأبحاث المبتكرة التي تفتح آفاقاً جديدة
166,3	0,000*	9,9	تستفيد الشركة من نتائج البحث العلمي
166,3	0,000*	9,9	تقدم المؤسسة دعماً نقدياً أو منحاً وقروضاً لطلبة الجامعات
166,3	0,000*	8,09	تخصص الشركة نسبة من أرباحها السنوية لدعم البحث العلمي في الجامعات
166,3	0,000*	7,03	تشجع الشركة الأبحاث المشتركة بينها وبين الجامعات
166,3	0,015*	3,6	يوجد اتفاقيات بين الشركة والجامعات تعطيها دوراً في تحسين نوعية التعليم العالي
166,3	0,028	1,26	ساهمت بعض المشروعات المقدمة من الطلبة في تطوير الشركة
166,3	0,000*	9,1	تساهم الشركة في المعارض والندوات العلمية والثقافية والتنمية
166,3	0,000*	14,05	يتوفر في الشركة مركزاً للخدمات الاستشارية
166,3	0,000*	12,2	تساهم الشركة في تصميم الاختبارات لقياس مستوى مهارات الطلبة ومعارفهم العملية
166,3	0,000*	7,3	يتم الاستفادة من التغذية الراجعة

× هناك دلالة إحصائية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لقيمة الاختبار F

يبين الجدول رقم (10) السابق أن هناك فروقاً ذات دلالة معنوية قوية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المتوسطات الحسابية لإجابات الفئات العمرية المختلفة لغالبية الفترات المتعلقة بمدى مساهمة الشركات المساهمة في ضمان جودة التعليم العالي في الأردن، ولعل السبب في الاختلاف يعود إلى أن الشخص الذي يعمل في الإدارات العليا يكون أكثر إدراكاً لأهمية المساهمات التي تقدمها المؤسسة لضمان جودة التعليم العالي، وأن هذا الإدراك يختلف باختلاف العمر، مما يعني زيادة اهتمام هؤلاء الأشخاص بقضايا ضمان جودة التعليم كلما زاد عمر الأشخاص المبحوثين، وذلك لأن المؤسسات التي يديرونها أصبحت في حالة استقرار أو توسع، وتكون حريصة على المشاركة في القضايا التي تمس المجتمع، والتواصل مع البيئة الخارجية.

3 - متغير سنوات الخبرة :

لاختبار هذا المتغير تم استخدام اختبار (One Way ANOVA) لإجابات المبحوثين من ذوي سنوات الخبرة المختلفة على فقرات مدى مساهمة الشركات المساهمة في ضمان جودة التعليم العالي، ويظهر الجدول رقم (11) نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (11) اختبار (One Way ANOVA) الخبرة

درجات الحرية	الدلالة المعنوية	قيمة F المحسوبة	فقرات المساهمة في ضمان جودة التعليم العالي
166,3	0,35	1,1	المحور بشكل عام
166,3	0,19	1,6	تتوافر أماكن ومبانٍ كافية مخصصة لتدريب طلاب الجامعات
166,3	0,41	0,95	تأخذ الشركة بالأراء والمقترحات الصادرة من المجتمع المحلي
166,3	0,17	1,7	يوجد بالشركة وحدة تنظيمية خاصة بتدريب طلاب الجامعات
166,3	0,99	0,03	توفر الشركة الخدمات المساندة للتعلم والوسائل التكنولوجية
166,3	0,54	0,71	توجد قاعدة بيانات للطلبة المتدربين في الشركة
166,3	0,94	0,12	توفر الشركة للمتميزين من المتدربين فرص عمل مناسبة
166,3	0,68	0,49	تشارك الشركة في أيام التوظيف التي تنظمها الجامعات
166,3	0,16	1,7	تزود الشركة الجامعات بتقارير دقيقة عن مستوى الطلبة المتدربين
166,3	0,89	0,20	تختار الشركة الطلبة الذين ترغب بتدريبهم
166,3	0,14	1,89	تطلب الشركة من الجامعات حل بعض مشاكل العمل التي تواجهها
166,3	0,06	2,16	توفر الشركة للطلاب المتدربين وسائل الاتصال الحديثة
166,3	0,23	1,45	توفر الشركة للطلاب حرية الوصول للمعلومات دون أية تحديدات
166,3	0,27	1,3	تشارك الشركة في المجالس واللجان في الجامعات
166,3	0,61	0,60	تضع الشركة الطلبة المتدربين في التخصصات والأماكن التي يرغبون بها

درجات الحرية	الدلالة المعنوية	قيمة F المحسوبة	فقرات المساهمة في ضمان جودة التعليم العالي
166,3	0,38	1,02	للشركة دور في توجيه الطلاب نحو الفرص المتاحة في العمل
166,3	0,32	1,2	للشركة دور في ترغيب الطلاب في بعض التخصصات المهنية
166,3	0,062	2,4	تشجع الشركة الأبحاث المبتكرة التي تفتح آفاقاً جديدة
166,3	0,000*	9,4	تستفيد الشركة من نتائج البحث العلمي
166,3	0,142	1,84	تقدم الشركة دعماً نقدياً أو منحاً وقروضاً لطلبة الجامعات
166,3	0,30	1,1	تخصص الشركة نسبة من أرباحها السنوية لدعم البحث العلمي في الجامعات
166,3	0,24	1,42	تشجع الشركة الأبحاث المشتركة بينها وبين الجامعات
166,3	0,23	1,45	يوجد اتفاقيات بين الشركة والجامعات تعطيتها دوراً في تحسين نوعية التعليم العالي
166,3	0,49	0,81	ساهمت بعض المشروعات المقدمة من الطلبة في تطوير الشركة
166,3	0,20	1,5	تساهم الشركة في المعارض والندوات العلمية والثقافية والتنمية
166,3	0,14	1,84	يتوفر في الشركة مركزاً للخدمات الاستشارية
166,3	0,14	1,85	تساهم الشركة في تصميم الاختبارات لقياس مستوى مهارات الطلبة ومعارفهم العملية
166,3	0,27	1,3	يتم الاستفادة من التغذية الراجعة

× هناك دلالة إحصائية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لقيمة الاختبار F

يبين الجدول رقم (11) السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المتوسط الحسابي لإجابات المستجيبين من ذوي الخبرات المختلفة لجميع الفقرات المتعلقة بمدى مساهمة الشركات المساهمة العامة لضمان جودة التعليم العالي باستثناء فقرة واحدة هي "تستفيد المؤسسة من نتائج البحث العلمي" بمعنى أن عدد سنوات الخدمة لا يؤثر في وجهة نظر المبحوثين نحو مدى مساهمة الشركات التي يعملون فيها في ضمان جودة التعليم العالي في الأردن، مما يعني إجماع العاملين في الإدارات العليا على نفس المفهوم فيما يتعلق بمدى المساهمة في ضمان جودة التعليم العالي، وهذا يعطي مدلولاً على اتفاق الجميع على السياسات التي تنتهجها المؤسسة، عدا الفقرات التي تنص على: (تستفيد المؤسسة من نتائج البحث العلمي) والذي يعطي مدلولاً واضحاً على رغبة المديرين في الاستفادة من نتائج الجامعات لتحسين المنتجات أو الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات للمجتمع وقد يكون من أجل التركيز على زيادة الأرباح.

4 - متغير المستوى التعليمي:

لاختبار هذا المتغير تم استخدام اختبار (One Way ANOVA) لإجابات المستجيبين من ذوي المستويات التعليمية المختلفة على فقرات مدى مساهمة الشركات في ضمان جودة التعليم العالي، ويظهر الجدول رقم (12) نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (12) اختبار (One Way ANOVA) المستوى التعليمي

درجات الحرية	الدلالة المعنوية	قيمة F المحسوبة	فقرات المساهمة في ضمان جودة التعليم العالي
166,3	0,01*	3,72	المحور بشكل عام
166,3	0,23	1,17	تتوفر أماكن ومبانٍ كافية مخصصة لتدريب طلاب الجامعات
166,3	0,016*	3,5	تأخذ الشركة بالآراء والمقترحات الصادرة من المجتمع المحلي
166,3	0,002*	5,2	يوجد في الشركة وحدة تنظيمية خاصة بتدريب طلاب الجامعات
166,3	0,002*	5,18	توفر الشركة الخدمات المساندة للتعلم والوسائل التكنولوجية
166,3	0,84	0,26	توجد قاعدة بيانات للطلبة المتدربين في الشركة
166,3	0,001*	5,9	توفر الشركة للمتميزين من المتدربين فرص عمل مناسبة
166,3	0,001*	5,6	تشارك الشركة في أيام التوظيف التي تنظمها الجامعات
166,3	0,61	0,6	تزود الشركة الجامعات بتقارير دقيقة عن مستوى الطلبة المتدربين
166,3	0,003*	4,9	تختار الشركة الطلبة الذين ترغب بتدريبهم
166,3	0,76	0,38	تطلب الشركة من الجامعات حل بعض مشاكل العمل التي تواجهها
166,3	0,52	0,76	توفر الشركة للطلاب المتدربين وسائل الاتصال الحديثة
166,3	0,23	1,45	توفر الشركة للطلاب حرية الوصول للمعلومات دون أية تحديدات
166,3	0,10	2,06	تشارك الشركة في المجالس واللجان في الجامعات
166,3	0,002*	5,2	تضع الشركة الطلبة المتدربين في التخصصات والأماكن التي يرغبون بها
166,3	0,2	1,5	للسمعة دور في توجيه الطلاب نحو الفرص المتاحة في العمل
166,3	0,005*	4,4	للسمعة دور في ترغيب الطلاب في بعض التخصصات المهنية
166,3	0,09	2,2	تشجع الشركة الأبحاث المبتكرة التي تفتح آفاقاً جديدة
166,3	0,42	0,93	تستفيد الشركة من نتائج البحث العلمي
166,3	0,005*	4,38	تقدم الشركة دعماً نقدياً أو منحاً وقروضاً لطلبة الجامعات
166,3	0,005*	4,44	تخصص الشركة نسبة من أرباحها السنوية لدعم البحث العلمي في الجامعات
166,3	0,002*	5,89	تشجع الشركة الأبحاث المشتركة بينها وبين الجامعات
166,3	0,002*	5,09	يوجد اتفاقيات بين الشركة والجامعات تعطيها دوراً في تحسين نوعية التعليم العالي
166,3	0,004*	4,58	ساهمت بعض المشروعات المقدمة من الطلبة في تطوير الشركة

درجات الحرية	الدلالة المعنوية	قيمة F المحسوبة	فترات المساهمة في ضمان جودة التعليم العالي
166,3	0,14	1,85	تساهم الشركة في المعارض والندوات العلمية والثقافية والتنمية
166,3	0,20	1,55	يتوفر في الشركة مركزاً للخدمات الاستشارية
166,3	0,07	2,3	تساهم الشركة في تصميم الاختبارات لقياس مستوى مهارات الطلبة ومعارفهم العملية
166,3	0,016*	3,5	يتم الاستفادة من التغذية الراجعة

× هناك دلالة إحصائية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لقيمة الاختبار F

يبين الجدول رقم (12) السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين من ذوي المستويات التعليمية المختلفة لغالبية الفترات المتعلقة بمدى مساهمة الشركات المساهمة العامة في ضمان جودة التعليم العالي، ولعل السبب في الاختلاف يعود إلى تجربة شخصية للمبحوثين من حملة المؤهلات العليا من خلال تعاملهم من الشركات والمؤسسات أثناء دراستهم في الجامعات وتكليفهم بجمع معلومات لأغراض البحث العلمي، أو خلال تطبيق مساق التدريب العملي، وكيفية تعامل الشركات المعنية معهم ومساعدتهم في إتمام أبحاثهم أو قبولهم لتنفيذ فترة التدريب العملي المطلوبة لتخرجهم، أو من خلال حصولهم على منح أو قروض من قبل الشركات.

#### 5 - متغير نوع نشاط الشركة :

لاختبار هذا المتغير تم استخدام اختبار (One Way ANOVA) لإجابات المبحوثين في الشركات ذات النشاطات المختلفة على فترات مدى مساهمة الشركات في ضمان جودة التعليم العالي، ويظهر الجدول رقم (13) نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (13) اختبار (One Way ANOVA) نوع نشاط الشركة

درجات الحرية	الدلالة المعنوية	قيمة F المحسوبة	فترات المساهمة في ضمان جودة التعليم العالي
166,3	0,018*	3,43	المحور بشكل عام
166,3	0,90	0,195	تتوافر أماكن ومبان كافية مخصصة لتدريب طلاب الجامعات
166,3	0,06	2,49	تأخذ الشركة بالآراء والمقترحات الصادرة من المجتمع المحلي
166,3	0,02*	3,4	يوجد بالشركة وحدة تنظيمية خاصة بتدريب طلاب الجامعات
166,3	0,00*	6,95	توفر الشركة الخدمات المساندة للتعليم والوسائل التكنولوجية
166,3	0,037*	2,88	توجد قاعدة بيانات للطلبة المتدربين في الشركة
166,3	0,003*	4,92	توفر الشركة للمتدربين من المتدربين فرص عمل مناسبة
166,3	0,003*	4,95	تشارك الشركة في أيام التوظيف التي تنظمها الجامعات

درجات الحرية	الدلالة المعنوية	قيمة F المحسوبة	فقرات المساهمة في ضمان جودة التعليم العالي
166,3	0,54	0,72	تزود الشركة الجامعات بتقارير دقيقة عن مستوى الطلبة المتدربين
166,3	0,034*	2,95	تختار الشركة الطلبة الذين ترغب بتدريبهم
166,3	0,29	1,25	تطلب الشركة من الجامعات حل بعض مشاكل العمل التي تواجهها
166,3	0,003*	4,75	توفر الشركة للطلاب المتدربين وسائل الاتصال الحديثة
166,3	0,28	1,28	توفر الشركة لطلاب حرية الوصول للمعلومات دون أية تحديات
166,3	0,107	2,6	تشارك الشركة في المجالس واللجان في الجامعات
166,3	0,08	2,27	تضع الشركة الطلبة المتدربين في التخصصات والأماكن التي يرغبون بها
166,3	0,000*	9,75	لشركة دور في توجيه الطلاب نحو الفرص المتاحة في العمل
166,3	0,127	1,92	لشركة دور في ترغيب الطلاب في بعض التخصصات المهنية
166,3	0,17	1,67	تشجع الشركة الأبحاث المبتكرة التي تفتح آفاقاً جديدة
166,3	0,067	2,45	تستفيد الشركة من نتائج البحث العلمي
166,3	0,027*	3,13	تقدم الشركة دعماً نقدياً أو منحاً وقروضاً لطلبة الجامعات
166,3	0,06	2,5	تخصص الشركة نسبة من أرباحها السنوية لدعم البحث العلمي في الجامعات
166,3	0,048*	2,68	تشجع المؤسسة الأبحاث المشتركة بينها وبين الجامعات
166,3	0,004*	4,68	توجد اتفاقات بين الشركة والجامعات تعطيها دوراً في تحسين نوعية التعليم العالي
166,3	0,065	2,45	ساهمت بعض المشروعات المقدمة من الطلبة في تطوير الشركة
166,3	0,084	2,26	تساهم الشركة في المعارض والندوات العلمية والثقافية والتنمية
166,3	0,64	0,55	يتوفر في الشركة مركز للخدمات الاستشارية
166,3	0,19	1,6	تساهم الشركة في تصميم الاختبارات لقياس مستوى مهارات الطلبة ومعارفهم العملية
166,3	0,27	1,3	يتم الاستفادة من التغذية الراجعة

\* هناك دلالة إحصائية قوية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لقيمة الاختبار F

يبين الجدول رقم (13) السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0,05$ ) بين المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين في الشركات المساهمة ذات النشاطات المختلفة لغالبية الفقرات المتعلقة بمدى مساهمة الشركات المساهمة في ضمان جودة التعليم العالي، ولعل السبب في الاختلاف يعود إلى تباين ممارسات الشركات في القطاعات الإنتاجية المختلفة واهتمامها بنشاطات دعم البحث العلمي، فعلى سبيل المثال يكون اهتمام الشركات الصناعية بالاستفادة من الأبحاث المخبرية والتطبيقية لطلبة الكليات الهندسية والتقنية في الجامعات وتعمل على تحويل الأفكار ونتائج التجارب إلى منتجات ذات فائدة، فيما

تقل هذه الممارسات لدى بعض شركات الخدمات أو البنوك التي تعتمد على دراسات السوق ورغبات الزبائن لتطوير منتجاتها وخدماتها.

## أ- النتائج والتوصيات:

### أولاً: النتائج:

استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي السابق يمكن إبراز أهم نتائج هذه الدراسة في الآتي:

1. تزيد نسبة الذكور في الشركات في القطاع الخاص عن نسبة الإناث، حيث تبلغ نسبة المديرين من الذكور ما يقارب ثلاثة أضعاف نسبة الإناث، مما يعني أن المجتمع تغلب عليه صفة الذكورية.
2. تتركز الأعمار في الإدارات العليا في الشركات في القطاع الخاص ضمن الفئات العمرية التي تزيد أعمارهم عن (36) سنة، وهذا يعطي مؤشراً ويدل على نضج الشخص في هذا العمر.
3. تزيد عدد سنوات الخبرة لما يقارب من ثلثي عدد المديرين المستجيبين عن (6) سنوات.
4. تشير النتائج إلى أن الغالبية العظمى من شاغلي الوظائف الإدارية العليا في الشركات في القطاع الخاص لديهم مؤهلات أكاديمية لا تقل عن درجة البكالوريوس، كما أن هناك ما يزيد عن 15% من المديرين يحملون مؤهلات أكاديمية عليا كالماجستير والدكتوراه.
5. توزع المبحوثون على النشاطات الاقتصادية المختلفة وفقاً لتقسيم سوق عمان المالي للشركات، وكانت النسبة الكبرى (35%) من المديرين في الشركات الصناعية، وأقل نسبة (10%) من مديري الشركات يعملون في مجال البنوك والمصارف.
6. لا تمتلك الشركات في القطاع الخاص المشمولة بالدراسة رؤية واضحة تماماً لضمان جودة التعليم العالي في الأردن.
7. لا تساهم الشركات في القطاع الخاص بدرجة عالية في ضمان جودة التعليم العالي في المملكة.
8. عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية قوية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.5$ ) بين المتوسطات الحسابية لإجابات فئتي الذكور والإناث على غالبية الفقرات المتعلقة بمدى وضوح رؤية الشركات في القطاع الخاص لضمان جودة التعليم العالي.
9. وجود فروق ذات دلالة معنوية قوية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المتوسطات الحسابية لإجابات الفئات العمرية المختلفة لغالبية الفقرات المتعلقة بمدى وضوح رؤية الشركات في القطاع الخاص لضمان جودة التعليم العالي.
10. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المتوسطات الحسابية لإجابات المستجيبين من ذوي الخبرات المختلفة للفقرات المتعلقة بمدى وضوح رؤية الشركات في القطاع الخاص لضمان جودة التعليم العالي.
11. وجود فروق ذات دلالة معنوية قوية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المتوسطات الحسابية لإجابات المستجيبين من ذوي المستويات التعليمية المختلفة لغالبية الفقرات المتعلقة بمدى وضوح رؤية المؤسسة لضمان جودة التعليم العالي.
12. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين في الشركات المساهمة ذات أنواع النشاط المختلفة لغالبية الفقرات المتعلقة بمدى وضوح رؤية الشركات في القطاع الخاص لضمان جودة التعليم العالي في الأردن.
13. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المتوسط الحسابي لإجابات فئتي الذكور والإناث على غالبية الفقرات المتعلقة بمدى مساهمة الشركات في القطاع الخاص في ضمان جودة التعليم العالي.
14. يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المتوسطات الحسابية لإجابات

الفئات العمرية المختلفة لغالبية الفقرات المتعلقة بمدى مساهمة الشركات في القطاع الخاص في ضمان جودة التعليم العالي في الأردن.

15. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين من ذوي الخبرات المختلفة للفقرات المتعلقة بمدى مساهمة الشركات في القطاع الخاص العامة لضمان جودة التعليم العالي.

16. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين من ذوي المستويات التعليمية المختلفة لغالبية الفقرات المتعلقة بمدى مساهمة الشركات في القطاع الخاص العامة في ضمان جودة التعليم العالي.

17. وجود فروق ذات دلالة معنوية قوية عند مستوى الثقة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين في الشركات المساهمة ذات النشاطات المختلفة لغالبية الفقرات المتعلقة بمدى مساهمة الشركات في القطاع الخاص في ضمان جودة التعليم العالي.

### ثانياً : التوصيات :

استناداً إلى النتائج خلصت الدراسة إلى التوصيات الآتية :

1. إيجاد نوع من التعاون بين الإدارات العليا للشركات في القطاع الخاص والجامعات فيما يتعلق بصياغة رؤيتها ورسالتها بشكل دقيق لتتضمن أهدافاً ودوراً واضحاً بشأن المساهمة في ضمان جودة التعليم العالي في الأردن.
2. إصدار تشريعات بالتعاون مع الشركات في القطاع الخاص لدعم جودة التعليم مادياً من خلال تقديم المنح لتمويل البحث العلمي والقروض للطلبة المبدعين من غير المقتدرين، ولوجستياً من خلال تقديم التسهيلات وإمكانية الدخول إلى قواعد البيانات، على أن يكون لها الأفضلية في اختيار الطلاب المتميزين وتعيينهم ، وفقاً لمعايير توضع لتنظيم ذلك.
3. إجراء مزيد من الدراسات للتعرف على مدى اهتمام المؤسسات الأخرى في القطاع الخاص غير الشركات المساهمة العامة - بضمان جودة التعليم في الأردن.
4. إعادة صياغة الإطار الفكري للعمل التربوي لجعل المؤسسات التعليمية لا تعتمد فقط على عملية ضخ المعارف في أذهان الطلاب، بل تتجاوزها إلى شحذ الطاقات الفكرية والإبداعية لدى الطلاب، ووضعها في إطار تفاعلي عملي وتطبيقي.
5. ضرورة إعادة تعريف مفاهيم التعليم العالي وأطره التي تعمل في ضوءها المؤسسات التعليمية المختلفة قبل البدء في تطبيق مفاهيم إدارة الجودة وأساليبها.
6. أهمية زيادة التواصل بين مؤسسات التعليم العالي وشركات القطاع الخاص لتبادل وجهات النظر والآراء بغية تحسين مخرجات التعليم العالي التي تصب في تسيير العمل في مختلف الشركات.

### References:

1. Abdullah H. Z. Kaylani Evaluation of the Faculty Development Centers at the Eight Public Universities, July 2006.
2. Abu-Sharar, T. M., Yaghi, A. A. & Al Yousef, S., 2007, 'Enhancing quality and relevance of higher education'. A position paper submitted to the National Forum on Jordan's Competitiveness in Higher ducation for Building a Knowledge Economy, Amman, Jordan, 11-12 February.
3. Aelterman, G. (2006). Sets of standards for external quality assurance agencies: A comparison. Quality in Higher Education, 12(3), 227-234. AUQA (2005). Audit Manual, Version 2.1. www.auqa.edu.au.

4. 4.AssoCiAtion of Southeast Aslant Nations University Network (AUN), 2005, Asean University.
  5. Blackmur, D. (2007b). A critical analysis of the UNESCO guidelines for quality provision of cross-border.
  6. Bonsting, J, John (1992), 'The Total Quality Classroom' Educational Leadership, 49(6): 66-70.
  7. Campbell, C., & Rozsnyai, C. (2002). Quality Assurance and the Development of Course Programmers: Bucharest, UNESCO, CEPES Papers on Higher Education.
  8. Damme, D. V., 2001, 'Quality issues in the internationalization of higher education', Higher Education, 41, pp. 415-41.
  9. David, B., & Harold, T. (2000). Quality in Higher Education (Vol.6): Routledge, part of the Taylor & Francis Group.
  10. Deming, W. Edwards (1988) Out of the Crisis. Cambridge, Mass: MIT.
  11. European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), 2005, Standards and guide.
  12. Harvey, L. (Ed.) (2006a). Guidelines of good practice. International Network of Quality Assurance Agencies
  13. Heng, L. C., 2008, 'The international engagement strategy of the National University of Singapore', paper Presented at the Workshop on International Collaboration for the Formation and Development of a Science and Technology Community in Southeast Asia: Strategy for Internationalization, Bangkok, Thailand, 1-2 February.
- Higher education. Quality in Higher Education, 13(2), 117-130.
- in Higher Education. Quality in Higher Education, 12(3), 221-226.
14. Kaufman R. and A. Hirumi (1992). 'The Steps to 'TQM PLUS' Educational Leadership, 50(3): 33-40.
  15. Kaufman R. (1991). 'Toward Total Quality Plus. Training, 28(12): 50-54.
  16. Kaufman R. (1992). Mapping Educational Success. Newbury Park, Calif.: Crown press.
  17. Kaufman R. and D. Zahn (1993), Quality Management plus: the Coutinuous Improvement of Education. Newbury Park, Calif.: Corwin Press.
- Lines for quality assurance in the European Higher Education Area (Helsinki: ENQA).
18. National Quality Assurance and Accreditation. (2004). The Quality Assurance and Accreditation Handbook: National Quality Assurance and Accreditation.
  19. OECD (2005b). OECD guiding principles for regulatory quality and performance. www.oecd.org.
  20. Shewhart, W.A. (1931), Economic Control of Quality of Manufactured Product. D.Van Nostrand Company, Inc. New York.

21. Shewhart, W.A. and Deming, W.E. (1939), "Statistical Method from the Viewpoint of Quality Control." The Department of Agriculture, Washington.
22. World Bank, 2002, Constructing knowledge societies: new challenges for tertiary education (Washington, DC: World Bank).
23. World Conference on Higher Education, 1998, The world declaration on higher education for the Twenty-first century. Available online at: [http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration\\_eng.htm](http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_eng.htm).

نشر هذا البحث بدعم من جامعة الزرقاء