

مدخل الجودة ومؤشرات أوسع لتقدير جودة العملية التعليمية

دراسة تطبيقية في جامعة بغداد

الأستاذ الدكتور

سعد علي الغزي

المدخل

المدرس الدكتور

سناء عبد الرحيم العبادي

يهدف هذا البحث إلى تصميم ومكنته نظام متتطور لتقويم جودة العملية التعليمية للجامعات العراقية، باعتماد مدخل الجودة، ومكنته نظام معلومات قادر على توفير البيانات بالخصائص المطلوبة التي يمكن الاستناد إليها في إجراء عملية التقويم على وفق النظام المقترن.

اعتمد البحث على أسلوب دراسة الحال ودراسة التطبيقية، للوصول إلى النتائج المطلوبة.

فقد تم تطبيق النظام المقترن على عينة من جامعات القطر وهي جامعة بغداد، وتطلب ذلك إجراء مقابلات عدة مع المسؤولين عن تقويم الأداء في جهاز الإشراف والتقويم العلمي/قسم تقويم الأداء في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ومع مجموعة من التدريسيين في مختلف الكليات وبشكل مستمر، للتعرف على تفصيات العمل والحصول على البيانات منها.

توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات النظرية والتطبيقية كان أهمها:

١. ان تقويم الجودة لا يعني الثناء فقط ولا النقد وحده، وإنما هو فحص دقيق لواقع الحال بين للمهتمين به أين أجادت تلك الجامعة، ولماذا؟ وأين أخفقت، وكيف يكون العلاج؟.. وإن اعتماد مدخل الجودة في التقويم يقدم الفرصة لتشكيل سلسلة منتظمة من المقاييس التي تترجم رسالة خلق المعرفة والمشاركة، والاستفادة منها في إطار حركي شامل ومتماض.

٢. إن النظام المقترن يقدم وصفاً لواقع العملية التعليمية بصورة مفصلة، مع تأشير الجوانب الإيجابية والسلبية من خلال التحليل الدقيق والجداول التي يعرضها النظام، كما أنه يقوم مدخلاً لقياس الكلي لجودة العملية التعليمية إذ يتم قياس جميع الأبعاد بشكل اجمالي، ويقدم مدخلاً آخر لقياس الجزئي، مثلاً قياس اداء التدريسي، الطالب، المناهج والنظام الدراسي او الادارة الجامعية.

٥. مكنته النظام على الحاسوب، جعلت بالإمكان استعمال مجموعة من النوافذ التي تتسم بقابلية متميزة فيربط أكثر من قاعدة فرعية للمعلومات أو استرجاع محتويات القاعدة وعرضها على الشاشة بشكل مباشر؛ لغرض إضافة أو حذف بعض البيانات، وهذا يسهل من عملية ادخال البيانات، ويقلل من احتمالات الخطأ في الادخال.

وانتهى البحث إلى اقتراح نظام ممكن لتقويم جودة العملية التعليمية فضلاً عن مجموعة من التوصيات كان أهمها:

١. استعمال النظام المقترن لتقويم جودة العملية التعليمية لجامعات القطر لشموله على مجموعة من المعايير التي تقدم الصورة الواضحة والموضوعية عن نتائج الأداء الجامعي.

٢. توفير المستلزمات والمتطلبات الضرورية لنجاح تطبيق النظام بما فيها "الاستيعاب الكامل لمعاييره، دعم واسناد الادارة العليا، توفير الموارد البشرية اللازمة لتشغيله، توفير الأجهزة والمعدات، والتركيز على تدريب القائمين بهذه العملية...".

٣. من الضروري إحاطة الجامعة بنتائج التقويم، وذلك من خلال اعتماد مبدأ "علانية التقويم".

٤. وضع نظام حواجز يرتبط بنظام التقويم.

المقدمة

تعد الجامعات هي المؤسسات الفكرية والثقافية الرئيسة المعنية ببناء الإنسان وتزويده بالعلم والمعرفة وصقل شخصيته، وتطوير مواهيه، وزيادة امكاناته الإبداعية والفكري، وبذلك فالجامعة في حقيقة دورها، وجوهر رسالتها ماهي إلا مصنع العقول التي تنتج الحضارة وتصنعها وهي وسيلة الحكومات والمجتمعات في توفير موارد بشرية مزودة بالمعرفة والمهارات اللازمة للنهوض بمهام التنمية وإدارة شؤون مجتمعاتها المختلفة.

ولابد للجامعات ان تقف خلال مسيرتها المستمرة وقفات تقويمية ناقلة وبصورة مستمرة ومنظمة لتقويم مسيرتها ومستوى جودة عملياتها التعليمية لتوثيق المتحقق من اهدافها المرسومة، وتحللت تحسين ورفع مستوى ادائها ونوعية خريجيها، ولتبين مستوى ادائها مقارنة بمستويات أداء اخري على الاصعدة المحلية والقومية والإقليمية والعالمية حيثما كانت المقارنة في صالح تطوير ونمو العملية التعليمية الجامعية بكل ابعادها.

ويتطلب تقويم العملية التعليمية استعمال مجموعة من المؤشرات تشمل كل جوانب الجامعة والنشاط التعليمي، وذلك عن طريق تحديد الاهمية النسبية للأنشطة المختلفة في ضوء اهمية كل جانب من جوانب النشاط، وبذلك يمكن التمييز بين أداء جامعة اخرى او أداء نفس الجامعة عبر سلسلة زمنية، او التمييز بين أداء كليات الجامعة الواحدة.

وتتحدد مشكلة البحث في كل من المجال المعرفي والتطبيقي. فلم تكن المساهمة النظرية المتعلقة بالقياس والتقويم الشامل لجودة العملية التعليمية كبيرة، فضلاً عن ما تعانيه المكتبة العراقية والعربية من نقص شديد في البحوث المتعلقة بالجودة وتقويمها

وتشكل اهمية هذا البحث من اهمية الفرد ودوره في المجتمع، حيث يعد اساس احداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ويتوقف عليه نجاح المجتمع وتقديره، وايضاً من اهمية التقويم في عمل المنظمات بشكل عام والمنظمات التربوية، ومنها الجامعات بشكل خاص، وذلك ان التقويم يمثل دراسة الواقع وتقدير مستويات الأداء والتعرف على الجوانب الايجابية لغرض تعزيزها، والجوانب السلبية لغرض الحد منها وتجاوزها.

ويتميز البحث الحالي بما يضيفه في الجانب المعرفي والتطبيقي، ففي الجانب المعرفي سيكون بحث اولي في مجال جودة العملية التعليمية وتقويمها، وانظمة المعلومات اللازمة لها، وبذلك قد يساهم في توفير فهم افضل لمفهوم تقويم جودة العملية التعليمية. ويتميز جانبه التطبيقي من خلال تصميم نظام لتقويم هذه الجودة، فضلاً عن ان حوسنة نظام التقويم ونظام معلوماته سيميز هذا البحث، وكما ان تطبيقه على عينة من الجامعات قد يساهم في الوصول الى نتائج موضوعية تساهم في تقويمه وتقويم أداء الجامعة عينة البحث.

ولتحقيق اهداف البحث، فقد تضمن خمسة مباحث، خصص المبحث الاول منه لعرض الاطار النظري لجودة العملية التعليمية، في حين ناقش المبحث الثاني منهجية البحث وخصص المبحث

الثالث لتصميم نظام لتقدير جودة العملية التعليمية، اما المبحث الرابع فقد تناول مكتننة النظام المقترن وتطبيقه على جامعة بغداد ، واخيراً استخلصت النتائج النظرية والتطبيقية والتوصيات المتعلقة بتطبيق النظام المقترن وتحسين أداء الجامعة ورفع مستوى التعليم في العراق في المبحث الخامس.

المبحث الأول/ تقدير جودة العملية التعليمية

ان الاهتمام بموضوع الجودة "Quality" ليس حديثاً، فقد وجهت العديد من الدول المتقدمة والنامية الى نظمها التعليمية نقداً و عدم رضا لأنخفاض مستوى الجودة بها، وركزت العديد من الدول على دراسة الجوانب المرتبطة بالجودة على اثر اكتشافها لأنخفاض مستوى التعليم فيها. وتزايد الاهتمام بالجودة في التعليم بشكل مفاجئ في منتصف السبعينيات من القرن العشرين ولاسيما في الثمانينيات للعديد من العوامل التي فرضتها ظروف هذه الفترة ومن اهمها: (عابدين، ١٩٩٨ : ٨٧-٨٨) التغيرات الاقتصادية المصاحبة للانفجار العلمي والتكنولوجي اذ تميزت المرحلة منذ منتصف السبعينيات بظهور الانتاج المؤتمت واستعمال الكمبيوتر". كما ان التوسع في التعليم وزيادة الاقبال عليه، يعد احد العوامل الرئيسة ايضاً لزيادة الاهتمام بالجودة، وايضاً الضغوط الاجتماعية الجديدة التي فرضتها ظروف العصر من زيادة وسائل الاتصال كما وكيفاً والانفجار المعرفي ادت الى الاهتمام بالجودة. ولقد ثقت هذه الضغوط على المنظمات التعليمية مسؤوليات متزايدة وعليها ان تثبت نجاحاً في عملها.

ووصلوا الى وضع مؤشرات لجودة العملية التعليمية ينبعي بادئ الامر ان تتعرض لمفهوم جودة التعليم العالي والمفاهيم الاخرى المرتبطة به وما يستلزم هذا المصطلح لتحديد العناصر والمؤشرات والمعايير التي تحكم من خلالها على مستوى الجودة في التعليم. وذلك من خلال الفقرات الآتية:

أولاً: مفهوم جودة التعليم العالي فالمفاهيم الاخرى المتبطة به

ان مفهوم الجودة مفهوم غامض غير محدد، وهو مفهوم نفذ الى التعليم بوجه عام، والتعليم العالي بوجه خاص، من علم التجارة والاعمال. ففي هذا العالم الاخير تتحدث عن الجودة العالمية او الممتازة للبضاعة المنتجة او الخدمة المقدمة. ولا يوجد هناك اتفاق بين علماء الادارة والتوعية حول مفهوم الجودة فهي عند (Rinehart, 1993:21) مجموعة الصفات والخصائص لمنتج او خدمة ما، والتي ترضي حاجات الزبون او المستهلك النهائي للمنتج او كلاهما.

كما تعني: "عند (Dward Deming) انها: طريقة منظمة لتحديد وحل المشكلات من اجل تحسين الأداء. وعند (Philip Crosby) تعني: التطابق مع المتطلبات، أي اكتشاف مايريده الزبون، وتتدريب كل فرد في المنظمة لتحقيق ذلك، وايصال ذلك للزبون في الوقت المحدد. وانها عند (Joseph Juran) تعني: طريقة لتصريف الاعمال مبنية على ارضاء الزبائن، ويستطيع مستعمل المنتج او الخدمة ان يعتمد على تلك الطريقة لتحقيق الاهداف المرجوة".

(Connor, 1997:502)

وإذا كان مفهوم الجودة غامضاً غير محدد في عالم الاعمال، فإنه اكثراً عموماً وأقل تحديداً في عالم التربية والتعليم العالي، لأن الامر يتعلق بجوانب انسانية اجتماعية في النشاط البشري، ذلك ان الجودة مرتبطة بالقيم والاهداف الرئيسية التي تسعى الى تحقيقها في مؤسسات التعليم العالي.

وإذا أردت اعطاء معنى للجودة في التعليم اتفق عليه اغلب الباحثين، فإنها تعني " تطابق الوظائف والاهداف المعلنة والتي تم انجازها مع المعايير السليمة المتعارف عليها". (Kathleen, 1993: 40)

كما عبر عنها (Voght, 1995: 197) بأنها مدى ملاءمة التعليم العالي للأهداف المبتغاة " وعلى وفق ذلك فالمنظمة التعليمية التي تتسم بالجودة هي تلك التي تحقق الاهداف المنشودة. كما اوضح (Crump, 1993: 36) ان الجودة بالتعليم لا تشتغل فقط من حجم المنتج والميزانيات، ومعدلات اعضاء هيئة التدريس، وعدد المجلدات في المكتبة، وروعة البنية والمرافق الجامعية فحسب، بل من الاهتمام بخدمة حاجات الزبائن سواء كانوا من داخل الجامعة او خارجها.

اما (Rinehart, 1993: 50-51) فقد اوجز معياريين لتحديد مفهوم الجودة في التعليم اذ يرى:

١- ان مفهوم الجودة في التعليم العالي يجب ان يركز على سمعة وشهرة المنظمة التعليمية او مصادرها.

٢- ان مفهوم الجودة في التعليم يجب ان يعزز ويقوى عن طريق تطبيق فلسفة تحسين الجودة.

ان لمفهوم الجودة في التعليم العالي دلالات اجملها (درة، ١٩٩٨: ٨٤) بما ياتي:

١- ان الجودة في التعليم العالي متعددة الجوانب، ذلك ان الجودة قد تتناول جانب او اكثر من نظام التعليم العالي، فهي قد تتناول مدخلاته او عملياته او مخرجاته، وقد تتناولها جميعاً.

٢- ان الجودة مرتبطة بالاهداف ارتباطاً وثيقاً وقد تكون الاهداف عامة وقد تكون خاصة، وقد تربط الاهداف بجانب او اكثراً من العملية الاكاديمية.

٣- ان الجودة في التعليم العالي ترتبط بسياق اجتماعي معين، فعلى الرغم من وجود معايير عامة ترتبط بها في كل المجتمعات، الا اننا لا نستطيع ان نطبق هذه المعايير على جميع المجتمعات بنفس الطريقة وبنفس المنهجية.

في ضوء ما نقدم يمكن النظر الى المنظمة التعليمية التي تتسم بالجودة بانها "المؤسسة التي تحقق رضا زبائنها وتحقق اهدافها كاملة في ضوء مجموعة من المؤشرات والمعايير التي تتحدد لها والتي تشقق من رؤية ورسالة الجامعة".

ومن المفاهيم الأخرى المرتبطة بمفهوم الجودة، مفهوم ضمان الجودة او توكيدها (Quality Assurance) وهو "وجود وسائل لتحقيق الجودة من اول وهلة دون اخطاء" (Torey, 1994: 11). كما عرف ضمان الجودة في التعليم بأنه "جميع الاتجاهات والاهداف والآليات والاجراءات والافعال التي من خلال وجودها واستعمالها تضمن المواجهة مع المعايير الاكاديمية المناسبة" (سلامة و النهار، ١٩٩٧: ١٠).

تأسيساً على ذلك ان ضمان الجودة يعني تحقيق جودة جيدة في التعليم العالي من اول مرة من دون تكرار اخطاء مكلفة، وان ضمان الجودة معنى بمنع الاخطاء وليس باكتشافها، فهدفه التأكد من عدم وجود اخطاء، وليس مراجعة الخدمة بعد الانتهاء منها. كما ويمكن القول ان ضمان الجودة يعني وضع اطار نعمم فيه فرص تحقيق الاهداف كامر طبيعي من دون اخطاء.

ولعل من المفيد ذكره هنا ان هناك مجموعة من العناصر التي من خلالها يمكن ضمان الجودة في التعليم اهمها: (Frazer, 1992: 10-11).

١- ان من مسؤولية كل فرد ادارة جودة الخدمة التي تقدمها الجامعة والمحافظة عليها.

٢- ان مسؤولية كل فرد تعزيز جودة الخدمة المقدمة من الجامعة وتنشيطها باستمرار.

٣- ان يشعر كل فرد امتلاكه للجوانب التي تحافظ وتعزز جودة الخدمة في الجامعة.
 ٤- ان تقوم الادارة بالمراجعة والتدقق المنتظمين على الآليات التي تضبط جودة التعليم في الجامعة.

يلاحظ ان مفهوم ضمان الجودة يتداخل مع مفاهيم اخرى: كالاعتماد، والتقويم والرقابة الاكاديمية، التي تهدف جميعا الى تطوير نظام التعليم العالي. لكن ما نستطيع توكيده هنا ان هذه المفاهيم تشتراك في:

- ١- اعتماد معايير لضبط الجودة تستعمل بالنتيجة لأغراض تقويم الأداء.
- ٢- تطبيق هذه المعايير على برنامج تعليمي او منظمة تعليمية.
- ٣- التحسين المستمر للبرنامج او المنظمة في ضوء نتائج التقييم.

فالسؤال الذي يطرح نفسه هنا، من الذي يقوم بضبط جودة التعليم العالي والرقابة عليها؟ في الواقع ان هناك مدرستين في هذا الصدد كما اكد ذلك (درة، ١٩٩٨: ٨٦) هما:

- المدرسة الفرنسية التي تضع عملية ضبط الجودة في يد سلطة خارجية.
- المدرسة الانكليزية التي جعلت الرقابة الذاتية من داخل الجامعة وهي التي تقوم بعملية ضبط الجودة، وعن طريق لجان تقوم بتقييم جودة التعليم فيها.

ويدورنا تؤكد ان الجمع بين المدرستين كفيل بتعزيز فرص ضمان الجودة والتحسين المستمر في العملية الاكاديمية ومخرجاتها في مؤسسات التعليم العالي.
 وهناك ثمة مداخل تستعمل لضبط الجودة في التعليم العالي ومن أشهر هذه المداخل ما يأتي:
 (المصدر الأخير: ٨٦-٨٧).

١- مدخل الاقرارات بشئون المنظمة الجامعية The Reputational Approach

في هذا المدخل تقوم منظمة جامعية زميلة او مؤسسة مهنية بتقييم أداء مؤسسة جامعية اخرى. ويستعمل هذا المدخل في الولايات المتحدة بوجه خاص اذ تنشر المنظمة الزميلة التي تقوم بالتقدير قوائم تبين ترتيب المؤسسة التعليمية او البرنامج بالنسبة للمنظمات او البرامج الاخرى، فيكون ترتيب مؤسسة جامعية باعتبارها المؤسسة الاولى في البلد، مما يجعلها تتطلب شهرة وسمعة مرموقة. ومن الواضح ان ترتيب المؤسسات التعليمية والبرامج يقوم على مؤشرات معينة بالجودة.

٢- المدخل القائم على النتائج The Outcomes Approach

تحدد في هذا المدخل مؤشرات مثل نسبة الطلبة الحاصلين على شهادة الماجستير والدكتوراه. او نسبة عدم الرسوب في مرحلة البكالوريوس، ومدى المساهمات المادية لخريجي برنامج دراسي معين.

٣- مدخل ادارة الجودة الشاملة Total Quality Management (TQM) Approach

يمكن تعريف ادارة الجودة الشاملة بانها "فلسفة ومنهج لادارة المنظمات، تتضمن مجموعة من المبادئ والادوات والاجراءات التي توفر الارشاد في الشؤون العلمية لادارة منظمة ما" (Vasu, et al., 1998: 235). وادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي من مفهوم ضمان الجودة تعني انها "جميع السياسات والنظم والعمليات الموجهة نحو ضمان وتعزيز جودة الشروط التعليمية داخل الجامعة او الكلية" (UNESCO, 1998: 35).

ولادارة الجودة الشاملة مجموعة من العناصر التي من شأنها ان تشير الى الحقائق الاساسية التي ينبغي ان يرتكز اليها عند الشروع باستعمال هذا الاسلوب في مختلف المنظمات. ويمكن الاشارة الى اهم هذه العناصر على وفق ما عكسته جائزة ماكلولم بالدرج Malcolm Baldrige Award من معايير تمثل بـ (Evan , 1997:61-62)

Leadership	القيادة
Information & Analysis	المعلومات والتحليل
Strategic Planning	التخطيط الاستراتيجي
Human Resource Utilization	استخدام الموارد البشرية
Quality Assurance of Products & Services	ضمان جودة المنتجات والخدمات
Quality Results	نتائج الجودة
Customer Satisfaction	رضي الزبائن

في ضوء العناصر اعلاه، يلاحظ ان ادارة بيانات ومعلومات الجودة احتلت اهمية كبيرة لدعم تفوق الأداء الموجه للزبائن وذلك من خلال التركيز على عنصر المعلومات والتحليل، كما ان عنصر نتائج الجودة يشير الى ضرورة وصف خلاصة نتائج جودة المنتج او الخدمة ونتائج العمليات والخدمات السائدة ونتائج التطوير والتحسين، باستعمال معايير ومؤشرات أداء تعكس هذه النتائج.

وتذهب البحوث التي كتبت في ادارة الجودة الشاملة في التعليم الى تحديد أسس هذه الفلسفه والتي حددتها: (Bonstingl, 1992:70-76) بما يأتي:

- التركيز على الزبائن والمجهز.
- حرص الادارة الشديد على مبدأ الجودة الشاملة.
- التركيز على العمليات والأنظمة.
- الاهتمام الشديد بالتحسين المستمر في المؤسسة التعليمية.

وبهذا الصدد تشير مدرسة الجودة الشاملة في التعليم الى الآتي : (Arcaro, 1997:155)

- هناك موقع للتحسين في كل العملية التربوية.
- كل تحسين سواء كان صغيراً أم كبيراً يمثل عمل ذات قيمة.
- التحسينات الصغيرة تمثل اضافة الى أي تغييرات اساسية.
- تعامل الاخطاء على انها فرص للتحسين.
- كل فرد يشترك بمسؤولية المحاولة لمنع المشكلات ولتشييدها عند حدوثها.
- كل فرد في الجامعة او الكلية او القسم ملزم بعملية التحسين المستمر.

ثانياً: مجالات الجودة في التعليم فماؤشر لها

يحدد الكثير من الباحثين مجالات الجودة في المبني الجيد، الاساتذة البارزين، القيم الخلقيه العليا، نتائج الخبرات، تطبيق التكنولوجيا، قوة القيادة، رعاية شؤون الطلبة، التوازن الجيد للمناهج... الخ. وان من العناصر المهمة كذلك كما يراها Psacharopoulos, 1987: 53) الفعال. واعطى (المدهون، ٢٠٠٣: ١٣٤) تصور للمجالات التي يجب على ادارة الجامعة ان تقييمها على وفق منظور الجودة في التعليم بما يأتي:

١ المجال التعليمي: مثل جودة الفلسفه والرؤيه والسياسات الاكاديمية والخطط ومدى ارتقائها الى مستويات عاليه في نقل العلوم والمعرفه والمهارات.

٢ المجال البحثي: ودرجة مواكبة هذه الابحاث لركب العلوم الحديثه وكذلك الهدف من اجراءها.
٣- مجال خدمة المجتمع والتعليم المستمر والمتمثل بعقد البرامج التدريبيه والمهماه الاستشارية. وهناك محاولات عديدة محلية وعالمية تمثلت في دراسات، وعقد مؤتمرات وندوات، وتكوين لجان لوضع مجالات ومعايير الجودة في المؤسسات التعليمية بهدف العمل على تحسين الجودة داخل هذه المؤسسات، ومن بين هذه المحاولات حاولة Paris,2000:3-4) اذ تم قياس تميز التعليم العالي باعتماد معايير جائزة الجودة الوطنية

Malcolm Baldrige وبالتركيز على سبعة مجالات هي: (القيادة- التخطيط الاستراتيجي- التركيز على الطالب- المعلومات- التركيز على الهيئة/ الكلية (فاعالية العملية التعليمية)- اتجاهات ومستويات التمييز- نتائج الأداء المنظمي).

ولقد اشار (انيس، ١٩٩٦: ٢) الى ان الجودة في التعليم الجامعي في تدهور مستمر منذ سنين طويلة ولهذا الوضع اسباب عديدة وفي مجالات مختلفة اهمها:

١- سياسة الدولة في قبول اعداد كبيرة في الجامعات دون ان يكون هناك استعداد كاف لذلك لا من ناحية الاماكن، ولا من التمويل الثابت إذ ان انفاق الدولة على جامعاتنا قد تدهور، هذا على الرغم من الزيادة السنوية في السكان، وبالتالي زيادة الضغط على الجامعات.

٢- انعدام الصلة بين الاستاذ والطالب، وتحول التدريس في بعض الكليات الى ممارسة شكلية قليلة الجدوى، وان طالب ما قبل البكالوريوس لا يعرف طريقه الى المكتبة ومع تقصص ميزانيات المكتبات في الجامعات اصبحت لا تحتوي على اعداد كافية من المراجع.

وبجامعة فلوريدا في الولايات المتحدة الامريكية تم تحديد مؤشرات الجودة في التعليم بما

يأتي: (Bryan, 1998: 9)

- | | |
|----------------------------|------------------------|
| ٥- تخطيط البرامج وتنقيمهها | ١- التقدم التربوي |
| ٦- الخدمات المقدمة للطلاب | ٢- المردودات (النتائج) |
| ٧- المنهج والتدريس | ٣- انتقاء الطلبة |
| ٨- تطوير هيئة التدريس | ٤- البرامج التوجيهية |

اما في جامعة بريطانيا فقد تبنت احدى الكليات سياسة جودة التعليم من خلال الشراكة وعن طريق التركيز على علاقة الزبون- والمجهز بوصفها علاقة ذات طرفين، فعلى سبيل المثال يكون التدريسي هو المجهز للطالب وعليه ان يعرف ما الذي يجب ان يفعله ليسلم خدمة ذات جودة عالية؟. ويكون الطالب مجهزاً للتدريسي ايضاً من خلال الاجابة عن التساؤل. ما الذي يجب عليه عمله ليسلم جودة عالية للتدريسي؟. وفي ضوء ذلك يكون تفويض الطلبة اساسياً وفعالاً، فضلاً عن توفير التدريب للتدريسين وكانت معايير الجودة المتفق عليها في الكلية بين الاساتذة والطلبة موضحة في الجدول (١).

الجدول (١)
المعايير المتفق عليها بين التدريسيين والطلبة

للطلبة	للتدريسيين
عدم الغياب الحضور للمحاضرة في الوقت المحدد انجاز الطالب لواجباته المكلف بها في الوقت المناسب	الالتزام بالحضور الدائمي. عدم التأخر عن الدرس. تكليف الطلبة بالواجبات التي تتلاءم مع الاهداف التعليمية ويشكل منظم على ان يجري تصحيحاً خلال ثلاثة ايام واعادتها مع الملاحظات للطالب. اعادة المحاضرة عند عدم فهمها. وضع الاهداف التعليمية مقدماً واعطاء تغذية عكسية عن الاهداف التي تم او لم يتم بلوغها و الموضوعات التي تحتاج الى جهد اكثرا لتحقيقها سهولة الاتصال بالتدريسيين بين المحاضرات

Source: Morgan,C.,& Murgatroyd,S., "Total Quality Management in the Public Sector,3rd.,N.Y.,Bankingham,1997:107)

ما تجدر الاشارة اليه الى ان هناك ثمة نماذج فكرية متعددة تتضمن تلك العناصر والمؤشرات والمعايير، بعض هذه النماذج تتضمن عناصر ومؤشرات محدودة، وبعضها يتضمن مؤشرات متنوعة:

١- إنموذج (*Malcolm Frazer*)

يتضمن هذا الإنموذج العناصر الآتية: (*Frazer, 1992:20-21*)

- أ- المدخلات ومنها:
 - الطلبة (المؤهلات، الخبرات، الطموحات).
 - المرافق والتسهيلات.
 - هيئة التدريس (الخبرات، المؤهلات، المهارات).
 - الفنيين والإداريين
 - اهداف وتحفيظ المواد الدراسية.
- ب- العمليات: وهي العمليات المتعلقة بالتدريس والتعلم.
- ج- المخرجات: وتتمثل بـ:
 - نتائج اختبار الطلبة.
 - اراء أصحاب العمل في الخريجين.
 - اماكن عمل الخريجين
 - اراء الخريجين عن عملهم.
 - تقارير الممتحن الخارجي والجمعيات المهنية.

-إنموذج (سلامة والنها)

ويتضمن العناصر الآتية: (سلامة والنها، ١٩٩٧: ١١-١٧)

أـ الهيئة التدريسية: (اساليب الاختيار، حجم الهيئة التدريسية، التوزيع المناسب للموارد والمهام)

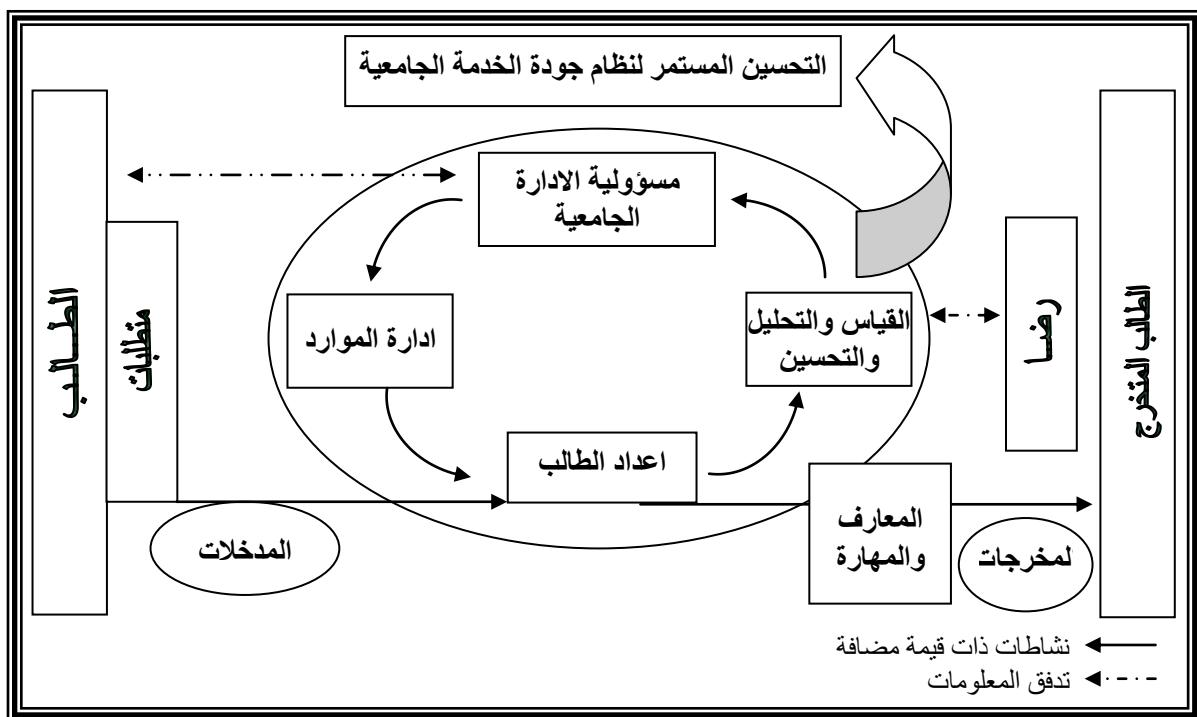
بـ المناهج

جـ الطبة

دـ الادارة والمرافق التعليمية والتي تتضمن: (المكتبة، المختبرات)

-إنموذج (العزاوي)

يأخذ هذا الإنموذج بالحسبان خصوصية مؤسسة التعليم العالي ويعتمد فلسفة بناء المعاصفة العالمية للجودة (ISO9000) والتي يمكن للمؤسسة الجامعية في حالة اعتمادها ان تحقق تحسيناً في نظام ادارة الجودة الجامعية، وتعزيز قدرتها التنافسية في اعداد الطلبة وتأهيلهم بمواصفات مميزة. وقد شمل الإنموذج على مجموعة من عناصر نظام ادارة الجودة تهدف بالأساس الى تحقيق رضا الزبائن من خلال منع او الوقاية من حدوث عدم المطابقة في المراحل جميعاً بدءاً من التصميم وانتهاءً بتقديم الخدمة. وعلى وفق ذلك فان الهيكل العام لعناصر او متطلبات جودة الخدمة التعليمية يوضحها الشكل (١)



الشكل (١)

إنموذج نظام جودة الخدمة التعليمية

المصدر: العزاوي، محمد عبد الوهاب، متطلبات نظام ادارة الجودة الجامعية وفقاً للمعاصفة العالمية ٢٠٠٢ / ISO 9000، مجلة بحوث مستقبلية، العدد الخامس ، ٢٠٠٢ : ٧٣.

الذي يلاحظ على الإنموج السايف ان من بين العناصر التي تم التركيز عليها عنصر القياس والتحليل والتحسين وبهذا الصدد فقد تم تحديد متطلبات هذا العنصر بما يأتي (المصدر الأخير: ٧٠).

تأسيساً على ما تقدم، فان مدخل الجودة في تقويم جودة العملية التعليمية ومن خلال التركيز على عوامل النجاح الحرجة ومؤشرات ادائها بشكل تجمعي، ستساهم بالتقدير الذاتي والتخطيط الاستراتيجي، وخلق التركيز على اهداف المنظمة واتجاهاتها.

المبحث الثاني/ منهجية البحث

يناقش هذا المبحث قاعدة اساسية من قواعد البحث العلمي، وهي منهجية البحث، التي تمثل المسار الميداني والطريقة العلمية المنظمة لتحديد المشكلة ومعالجتها تحقيقاً لأهداف البحث. والهدف من وراء هذا المبحث التعريف بمشكلة البحث، هدفه، أهميته، واسلوب اجراءه، فضلاً عن وسائل جمع البيانات والمعلومات، وتحديد مجتمعه وعيته، مع عرض لوسائل التحليل المعتمدة.

أولاً: مشكلة البحث: تكمن مشكلة البحث الحالية في ان الجامعات العراقية تفتقر الى نظام

لتقويم جودة العملية التعليمية، وقد ادى ذلك الى تركيز الجامعات العراقية على اساليب تدريس تعتمد على حفظ وتلقين كمية كبيرة من المعلومات من دون الاهتمام بكيفيتها فخبأت عند مخرجاتها نزعة التجديد والابتكار، اذ ما زال ينظر الى العلم في كثير من جامعاتنا على انه مادة حفظ وليس منها للبحث والتجريب والتحليل والاستبطاط. ولذلك تبدو الحاجة مهمة جداً الى تصميم نظام لتقويم جودة العملية التعليمية من مؤشرات تعكس بصورة شاملة عوامل النجاح الحاسمة لتحقيق رضا الاطراف (الطلبة، التدريسيين، المجتمع ...).

ثانياً: أهداف البحث: يسعى البحث لتحقيق الاهداف الآتية:

- ١- المساهمة في بلورة اطار نظري ومعرفى لمدخل الجودة يتضمن مجموعة من عوامل النجاح الحاسمة والتي تعطى صورة واضحة عن مستوى اداء العملية التعليمية.
- ٢- تصميم نظام متكامل لتقويم جودة العملية التعليمية من مؤشرات موضوعية للأنشطة الأساسية للتقويم تستنبط من واقع عمل الجامعات والكليات، وبضوء ماتحدده من أهمية نسبية تلك المؤشرات للوصول الى تقويم أداء شامل وناجح للعملية التعليمية.
- ٣- حوسبية نظام التقويم المقترن لتسهيل استعماله وامكانية اجراء التعديلات المطلوبة في حالة وجود ما يبرر هذه التعديلات، وللأستفادة من مزايا الحاسوب في اجراء المعالجات والمقارنة المطلوبة، وفي اعداد النتائج والتقارير النهائية.
- ٤- تطبيق نظام التقويم المقترن على عينة من الجامعات لاختبار طريقة عمله، ولتأشير نقاط الخلل في التطبيق. أي ان الهدف من التطبيق هو اختبار آلية النظام، وتشخيص الواقع الفعلي للعملية التعليمية.
- ٥- السعي لن تقديم منهج جديد يوضح اهم المقومات الاساسية الالزمة لقياس وتقويم جودة العملية التعليمية للمنظمات التعليمية بشكل عام، وللجامعات بشكل خاص.

ثالثاً: أهمية البحث: يكتسب البحث أهميته من الآتي:

- ١- أهمية قطاع التعليم ودوره في تطوير المجتمع وبناء الإنسان وتزويده بالعلم والمعرفة.
 - ٢- أهمية الدور الذي يلعبه نظام تقويم جودة العملية التعليمية، كونه يوفر معلومات وافية ودقيقة تعكس مستوى الجودة ومدى تحقق الأهداف.
 - ٣- ان تعدد عوامل النجاح الحاسمة للعملية التعليمية، ومجالات ادائها الرئيسية تبرز اهمية الموازنة بين جوانب الجودة المختلفة ومحاولة تصنيف الجامعات او الكليات حسب مستوى جودة عملياتها التعليمية اعتماداً على نظام شامل يستوعب كل ابعاد الجودة وبضوء الاهمية النسبية لكل بعد بعد عملاً له فوائد لادارة الجامعات.
 - ٤- يمكن الاستفادة من النظام المقترن في تطوير الملف التقويمي للأداء المعتمد من قبل جهاز الاشراف والتقويم في وزارة التعليم وذلك باعتماد مؤشرات تقويم موضوعية للجودة.
- ما سبق تتحدد اهمية البحث في جانبيه النظري والتطبيقي، اذ يعُد مساهمة متواضعة قد تساهم في توفير فهم افضل لمفهوم واهمية تقويم جودة العملية التعليمية، وهذا مما يسهم في سد النقص الكبير في الجانب المعرفي لموضوع تقويم الجودة في التعليم، اما في الجانب التطبيقي فيعد النظام المقترن اول نظام يصمم على وفق مدخل الجودة، وان تطبيقه قد يساهم في الوصول الى نتائج موضوعية في تقويم جودة الجامعات والكليات. كما ان حوسبة النظام المقترن سيعطي البحث اهمية اكبر للاستفادة من الحاسوب في اجراء العملية بسرعة ودقة، واعداد تقارير أداء كفوءة.

رابعاً: أسلوب أجراء البحث: لا يسعى البحث لاختبار فرضية معينة بل سيعتمد على منهج

دراسة الحالة (Case Study). اذ يعُد اقرب المناهج لطبيعة هذا البحث فهو يتبع الحصول على معلومات دقيقة، معززة بالوثائق الرسمية من مصدرها وبشكل مباشر. وصولاً الى تصميم نظام ملائم للقياس والتقويم ويأخذ في الحسبان الوصول الى مؤشرات موضوعية للأنشطة الأساسية لتقويم الجودة تستنبط من واقع عمل الجامعات، وبضوء ما تحدده من اهمية نسبية لتلك المؤشرات، مع مراعاة عالية تتلاءم مع امكانية اجراء أي تعديلات لغرض تطبيق النظام المقترن في مختلف المنظمات التعليمية.

وفيما يأتي الخطوات التي تم اتباعها في بناء النظام:

- ١- تحديد الابعاد المطلوب قياس اداوها اي عوامل النجاح الحاسمة.
- ٢- تحديد مجالات الأداء الأساسية لكل بعد من الابعاد المحددة.
- ٣- تحديد مستويات التقويم والمعايير.

٤- وضع نظام لحساب الدرجات او اوزان المؤشرات حسب اهميتها النسبية.
ولتحقيق هذه الاغراض تم اتباع ما يأتي:

- ١- تم اجراء دراسة مسحية للاستعمالات الحديثة في تصميم نظم تقويم الأداء ومنها مدخل الجودة الذي يتبعها البحث مدخلاً لتقويم الجودة.
- ٢- في ضوء الاطلاع والمسح الميداني والنظري وآراء الاساتذة والمختصين والمهتمين تم تحديد اهم ابعاد الجودة التي تمثل عوامل النجاح الحاسمة (Critical Success Factors) وكذلك مجالات الأداء الأساسية (Key Performance Areas).
- ٣- تم تنظيم استبانة (الملحق ١) لتحديد مدى ملاءمة ابعاد الجودة في النظام المقترن من وجهة نظر عينة من العمداء، معاوني العمداء ، رؤساء الاقسام، وبعض المختصين بالتقويم، لتحديد مدى ملاءمة ابعاد النظام المقترن، وعلى وفق مستوى دلالة من (١٠ - ١)، كما وجّه سؤالاً مفتوحاً طلب فيه تشخيص ما يرون أنه مناسباً من مجالات أداء أساسية لكل بعد، والتي يمكن اعتبارها الأكثر اهمية للتوجه نحوها.

- ٤- تم تحديد معايير التقويم ومستوياته باعتماد بعض المعايير والمستويات التي تعتمدها وزارة التعليم لتقويم الأداء ولسنوات مختلفة، وكذلك معايير عربية منقحة من نظم الاعتماد لبعض الدول منهاالأردن والإمارات العربية. فضلاً عن بعض المعايير الأجنبية كمعايير جامعة فلوريدا وجامعة أوهاريو.
- ٥- تم تحديد الأوزان او الاهمية النسبية لأبعاد النظام ومجالاته باعتماد منهج علمي دقيق وهو "اسلوب المقارنة الزوجية" وذلك من خلال استماراة اعدت لها هذا الغرض (الملحق ٢)، ويعطي (الملحق ٣) مثلاً لكيفية استخراج النتائج لمصفوفة واحدة.
- ٦- تم ايجاد صدق النظام المقترن على مدى تمثيله للمجال الذي يقيسه وللتوثيق من صدق المقياس الظاهري قامت الباحثة بعرض ابعاده في استبانة (الملحق ١) على العينة المكونة من (٤٥) فرداً من العمداء، معاوني العمداء، رؤوساء الاقسام والمختصين بالتقدير لتحديد مدى ملاءمة الابعاد المقترنة لقياس الأداء، ومدى امكانية اعتبارها عوامل نجاح حاسمة تحدد مستقبل الجامعة ونجاحها وذلك على وفق مقياس الملاءمة المؤشر ازاء كل بعد، والذي يتراوح بين (١٠ - ١٠٠) درجات. وكانت نسبة (%)٩٢ من الاستمارات المستلمة مؤشراً عليها درجات الملاءمة أي (٥٠) استماراة فقط، وقد اتفق معظم افراد العينة على الابعاد بدرجة ملاءمة عالية في التعبير عن مستوى الجودة، اذ تراوحت درجات الملاءمة بين (١٠٠-٩).
- ولتحقيق الصدق التجاري وبناءً على تقدیرات افراد العينة لدرجة الملاءمة تم استخراج متوسطات ملاءمة جودة العملية التعليمية، اذ بلغ (9.98).
- ٧- تم تحديد عتبة القطع لقبول مستوى الجودة التي تتحققها يكون انجازها مقبولاً، ودونها يكون انجازها غير مقبول او غير مرض بـ (%)٧٠ وذلك من خلال الاستمارة (الملحق ٤) التي وجهت الى بعض الخبراء وذوي الاهتمام في مجال تقويم الأداء الجامعي (الملحق ٥).
اما بالنسبة لمستويات الأداء الاجمالي فانها تتدرج صعوداً، وكما يأتي:
- عتبة القطع لقبول مستوى الجودة (%)٧٠
 - من (%)٧٠ - فاقد من (%)٨٠ جيد
 - من (%)٨٠ - فاقد من (%)٩٠ جيد جداً
 - من (%)٩٠ فاكثر ممتاز
- ٨- اعتماداً على مستوى الجودة المقبول (%)٧٠ من سلم الانجاز التقويمي، كعتبة قطع افتراضية لقبول الأداء المقدم سواء على مستوى الجودة الكلية او على المستوى الفرعي لأبعادها تم وضع سلم تقويمي نهائي على مستوى ابعاداً لجودة.
- ٩- تم حوسبة النظام المقترن لتسهيل استعماله وامكانية اجراء التعديلات عليه. وقد تم استعمال تطبيق الا (Microsoft Access XP).
- ١٠- تم تطبيق النظام المقترن على جامعة بغداد لقياس وتقدير جودة عملياته التعليمية للعام ٢٠٠١/٢٠٠٠ ولاختبار آلية النظام.

خامساً: مجتمع البحث وعيته: يتمثل مجتمع البحث بجامعة بغداد؛ لأهميتها كونها وسيلة الدولة

والمجتمع في توفير ملوكات متخصصة تساهم في توفير رأس المال البشري راقى النوعية.
اما عينة البحث فهي، كما ياتي:

العينة الاولى:- تحديد مدى ملاءمة ابعاد جودة العملية التعليمية في النظام المقترن كان الهدف من اختيار هذه العينة هو الآتي:

١- تحديد مدى ملاءمة ابعاد الجودة، للنظام المقترن.

٣- اقتراح مجالات الأداء الأساسية وتشخيصها لكل بعد من ابعاد، التي تعد الاكثر اهمية للتوجه نحوها في التقويم. (الملحق ١)

تمثلت هذه العينة بالعمداء، معاونو العمداء، رؤوساء الاقسام، وبعض الخبراء من الترسيبيين المختصين وذوي الاهتمام في موضوع تقويم الأداء والجدول (٢) يعكس مجاميع الكليات واقسامها والعينة المختارة:

الجدول (٢)
عدد الكليات واقسام جامعة بغداد والعينة الاولى المختارة (*)

العينة	عدد رؤوساء الاقسام	العينة	العينة	عدد الاقسام	العينة	العينة	عدد العمداء	العينة	العينة	عدد الكليات	مجموع الكليات (**)
١٠	٤٨	١٠	٤٨	٢	١٢	١	٦	١	٦	٦	المجموعة الطبية
٣	١٥	٣	١٥	١	٤	١	٢	١	٢	٢	المجموعة الهندسية
٦	٣١	٦	٣١	٢	١٠	١	٥	١	٥	٥	المجموعة العلمية
١٣	٦٦	١٣	٦٦	٤	٢٢	٢	١١	٢	١١	١١	المجموعة الإنسانية
٣٢	١٦٠	٣٢	١٦٠	٩	٤٨	٥	٢٤	٥	٢٤	٢٤	المجموع

وبذلك فقد بلغت العينة الاولى (٥٤) فرداً، (٥) عمداء، (٩) معاوني عميد، (٣٢) رئيس قسم، فضلاً عن (١١) خبيراً من الاساتذة المختصين وذوي الاهتمام في موضوع تقويم الأداء، وكان ضمنهم (٣) رؤساء أقسام تم حسابهم ضمن عينة رؤساء الاقسام.

العينة الثانية: تحديد الاهمية النسبية لأبعاد الجودة للنظام المقترن
تمثلت هذه العينة بافراد العينة الاولى ولكن بنسبة ١/٢ ٥. وبذلك فقد بلغت (١٠٠) فرداً، منهم (٩) عمداء و (٢٠) معاون عميد و (٦٣) رئيس قسم و (١١) خبيراً وذوي الاهتمام بتقويم الأداء. والجدول (٣) يعكس افراد هذه العينة.

(*) تم اعتماد اسلوب العينة الطبقية التativa (Proportional Stratified Sample) التي تمثل عينة طبقية تسحب باجزاء تتناسب مع العدد الكلي لوحدات المعاينة لكل طبقة ويسمى هذا التوزيع بالتوزيع المتناسب (Proportional Allocation) والنسبة المعتمدة هنا هي: ٥ / ١

(**) تضم المجموعة الطبية (الطب، طب الكندي، طب الاسنان، الصيدلة، التمريض، الطب البيطري) وتضم المجموعة الهندسية (الهندسة، الهندسة الثانية) والمجموعة العلمية تضم (العلوم، الزراعة، تربية ابن الهيثم، الادارة والاقتصاد، العلوم للبنات) اما المجموعة الإنسانية فانها تضم (تربية / ابن رشد، التربية للبنات، التربية الرياضية، التربية الرياضية للبنات، الاداب، اللغات، الاعلام، القانون، العلوم السياسية، العلوم الاسلامية، الفنون الجميلة)

الجدول (٣)
عدد الكليات واقسام جامعة بغداد، والعينة الثانية المختارة

مجاميع الكليات	عدد الكليات	العينة	عدد العمداء	العينة	عدد معاونو العمداء	العينة	عدد العمداء	العينة	عدد رؤساء الاقسام	العينة
المجموعة الطبية	٦	٢	٦	٢	١٢	٢	٦	٢	٤٨	٢٠
المجموعة الهندسية	٢	١	٢	١	٤	١	٢	١	١٥	٦
المجموعة العلمية	٥	٢	٥	٢	١٠	٢	٥	٢	٣١	١٢
المجموعة الإنسانية	١١	٤	١١	٤	٢٢	٤	١١	٤	٦٦	٢٦
المجموع	٢٤	٩	٢٤	٩	٤٨	٩	٢٤	٩	١٦٠	٦٣

العينة الثالثة: عينة الاساتذة والطلبة لقياس بعض مؤشرات النظام

لقياس جودة العملية التعليمية لم يجر الاكتفاء بالمؤشرات الكمية والاحصائية، وإنما تم اعتماد مؤشرات وصفية عبر عنها باراء العينة من الاساتذة والطلبة تجاه بعض مؤشرات القياس، وذلك انطلاقاً من فلسفة ادارة الجودة الشاملة التي ترتكز على الزبون. لذا كان من غير الممكن تجاهل اراء الطلبة والاساتذة كبيان، بخاصة وان تقويم فاعلية البرامج التعليمية والادارة من أجل الجودة، ومدى الالتزام بالأنظمة والتعليمات من وجهة نظر التدريسيين بات جزءاً أساسياً من تقويم أداء الجامعة، وكذلك بالنسبة لتقويم فاعلية اسلوب أداء اعضاء الهيئة التدريسية من وجهة نظر عينة الطلبة، على الرغم من ان مصداقية وموضوعية تقويم الطلبة كان موضع تساؤل البعض الا ان استعماله اصبح مسلماً به في كثير من مؤسسات التعليم الجامعي الغربية منها جامعة اريزونا وجامعة بوردو وجامعة واشنطن. و أكد بعض الباحثين ان هذا النوع من التقويم ادى استعماله بكثرة الى تطويره واصبح الكثير يثق في صدقته و ثباته Levine & Wright 1987: 8-5، اولاً: عينة التدريسيين حرصاً منا على ان تكون العينة ممثلة لمجتمع البحث جرى اعتماد اسلوب المعينة العشوائية الطبقية (Stratified Random Sampling) في اختيار عينة البحث هذه وذلك لكونها اكثر دقة في تمثيل المجتمع غير المتجانس تماماً من حيث التخصص، وباستعمال طريقة خطأ التقدير (Error of Estimation) (الناصر والمرزوκ، ١٩٨٩: ١٠٢) تم تحديد العينة المسحوبة التي اصبحت على وفق (الملحق ٦) (٥٠) تدريسي من مجتمع البحث البالغ (٣٩٤٢) موزعين على الكليات بنسب متساوية وبناءً عليه تحددت عينة البحث من التدريسيين على وفق ما هو موضح في الجدول (٤).

الجدول (٥) عينة التدريسيين المختارة

العنية	عدد التدريسيين	الكلية	ت
2	221	الطب	1
1	88	طب الكندي	2
2	271	طب الاسنان	3
1	84	الصيدلة	4
1	43	التمريض	5
2	150	طب بيطري	6
3	292	الهندسة	7
1	40	الهندسة / الثانية	8
5	380	العلوم	9
5	376	الزراعة	10
5	374	التربية / ابن الهيثم	11
2	126	الادارة والاقتصاد	12
3	224	العلوم / للبنات	13
3	193	التربية / ابن رشد	14
2	182	التربية / بنات	15
1	103	التربية الرياضية	16
1	48	التربية الرياضية / بنات	17
3	199	الاداب	18
1	114	اللغات	19
1	38	الاعلام	20
1	31	القانون	21
1	122	العلوم السياسية	22
1	75	العلوم الاسلامية	23
2	168	الفنون الجميلة	24
50	3942	المجموع	

المصدر: احصائية باعداد الاساتذة على ملاك جامعة بغداد للعام الدراسي ٢٠٠٣/٢٠٠٤ في ضوء منشورات قسم التخطيط والمتابعة في الجامعة.

أي تم توزيع (٥٠) استبانة على التدريسيين، وبلغ عدد المسترجع (٥٠) استبانة ايضاً أي نسبة استرجاع (١٠٠%)، وهي نسبة تزود بالثقة بدرجة صحة الاجابات والنتائج المأخوذة.
ثانياً: عينة الطلبة بلغ حجم عينة الطلبة (٥٨٤) طالب وطالبة من اصل (٤٨٢١٨) طالب وطالبة، وذلك باتباع خطوات وقانون تحديد عينة التدريسيين نفسها (الملحق ٦)، ثم جرى توزيع هذه العينة على الكليات على حسب الجدول (٥).

الجدول (٥) توزيع عينة الطلبة بين الكليات وعدد الاستثمارات المسترجعة ونسبة الاسترجاع

نسبة الاسترجاع	المسترجع من الاستثمارات	العينة	عدد الطلبة	الكليات	ت
%١٠٠	٢٠	٢٠	١٦٦٣	الطب	١
%١٠٠	٧	٧	٥٣٨	طب الكندي	٢
%٩٠	١٨	٢٠	١٥٦٤	طب الاسنان	٣
%١٠٠	٢٠	٢٠	١٥٩٢	الصيدلة	٤
%١٠٠	٨	٨	٥٥٨	التمريض	٥
%١٠٠	١٢	١٢	٩٤٩	الطب البيطري	٦
%٩٥	٤٣	٤٥	٣٥٨٨	الهندسة	٧
%١٠٠	٣	٣	٢٤٩	الهندسة / الثانية	٨
%٩٦	٣٢	٣٣	٢٦٣٧	العلوم	٩
%٨٨	٤٥	٥١	٤١٢٥	الزراعة	١٠
%٩٣	٤٤	٤٧	٣٧٩٨	التربية / ابن الهيثم	١١
%١٠٠	٥٠	٥٠	٤٠٣٥	الادارة والاقتصاد	١٢
%١٠٠	١٤	١٤	١٠٧٢	العلوم / بنات	١٣
%٨٣	٤١	٤٩	٣٩٢٨	التربية / ابن رشد	١٤
%٨٣	٢٥	٣٠	٢٤١٠	التربية / بنات	١٥
%١٠٠	١٥	١٥	١١٨١	التربية الرياضية	١٦
%١٠٠	٥	٥	٣٨٧	التربية الرياضية بنات	١٧
%٩٠	٣٦	٤٠	٣٢٠٤	الاداب	١٨
%٨٤	٣٩	٤٦	٣٦٥٢	اللغات	١٩
%١٠٠	١٠	١٠	٧٤٩	الاعلام	٢٠
%١٠٠	١٨	١٨	١٤٠٩	القانون	٢١
%١٠٠	١٣	١٣	١٠٤١	العلوم السياسية	٢٢
%١٠٠	٢	٢	١٨٥	العلوم الاسلامية	٢٣
%٩٦	٢٥	٢٦	٢٠٨٨	الفنون الجميلة	٢٤
%٩٣.٣	٥٤٥	٥٨٤	٤٨٢١٨	المجموع	

المصدر: احصائية باعداد الطلبة على ملاك جامعة بغداد للعام الدراسي ٢٠٠٣/٢٠٠٤ وعلى وفق منشورات قسم التخطيط والمتابعة بالجامعة.

سادساً: حدود البحث: اقتصر البحث على تصميم نظام لتقدير جودة العملية للجامعات الا انه

سيكون بالامكان اجراء بعض التعديلات في مؤشرات النظام بهدف استعماله في تقويم أداء اية منظمة او مراكز تعليمية، كما يمكن اعادة بناء النظام على وفق بيانات اخرى ذات خصوصية تختلف عن البيئة العراقية، وستتمكن حوسبة النسب من اجراء هذه التعديلات بسهولة وبسرعة.

كما حددت عملية تطبيق النظام على عينة من جامعات القطر وهي جامعة بغداد لتشخيص نقاط ضعف النظام عند تطبيقه في الواقع الميداني، بهدف تجاوزها، واجراء المعالجات المطلوبة، وقد تم جمع المعلومات عن العام الدراسي ٢٠٠١/٢٠٠٢. وكان السبب في اعتماد المعلومات هذا العام هو تغير جمع المعلومات الدقيقة والحديثة التي يعول عليها في تقويم الأداء الجامعي بسبب الظروف البيئية والسياسية التي يمر بها قطربنا.

سابعاً: وسائل جمع البيانات والمعلومات : تمثل عملية جمع البيانات والمعلومات الازمة لإنجاز

البحث في جانبين رئيسيين هما:

١- الجانب النظري

اـذ اعتمد الجانب النظري على ما متوافر من المراجع والادبيات العربية والاجنبية من كتب ودوريات والتصفح في شبكة المعلومات الدولية المتمثلة بالانترنت (Internet). وكذلك المراسلات عبر (E-mail) لتعقب اخر المستجدات العلمية ذات العلاقة. هذا فضلاً على الدراسات السابقة التي ساعدت في اغناء هذه الدراسة كما سبق الذكر عن ذلك.

٢- الجانب العملي: اعتمد البحث في جانبه العملي على عدة وسائل للحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة من اهمها:

أـ الاحصاءات والسجلات واوراق العمل الرسمية: التي تم الحصول عليها من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي/جهاز الاشراف والتقويم العلمي/قسم تقويم الأداء، والمعلومات المؤثرة في جامعة بغداد وكلياتها.

بـ الملف التقويمي لكفاءة أداء الجامعات: الذي يمثل نظام تقويم الأداء الجامعي للعام ١٩٩٢ .

جـ المقابلات: تم اجراء مقابلات شخصية مع موظفي جهاز الاشراف والتقويم العلمي/قسم تقويم الأداء في الوزارة. وكان الهدف من وراءها الوقوف على نظام تقويم أداء الجامعات العراقية:.

لـاغناء الجانب العلمي والحصول على البيانات والمعلومات التي تخص العناصر الرئيسية للنظام المقترن، الأمر الذي استدعي القيام بإجراء المناقشات والحوارات المستمرة مع بعض الاساتذة والخبراء من ذوي الاختصاص. ويفتهر الملحق (٧) اهم المقابلات التي تم اجرائها

دـ استمرارات الفحص، المسح والاستبيان: إذ تؤخذ هذه الاستمرارات احد مصادر الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة في جانبه الميداني. واعدت لأغراض هذه الدراسة اكثـر من استمرارة ولأغراض مختلفة ذات علاقة بتحقيق الهدف من الدراسة وكما ياتـي:

١- استمرارة المسح الاولى: (الملحق ١)

اعـدت بهـدف تحـديد مدى مـلاءـمة ابعـاد جـودـة العـلـمـيـة التـعـلـيمـيـة فـي النـظـام المـقـترـن، وتقـديـم بعض المقـترـنـات، فيما يـتعلـق بـمـجاـلـات الأـداء الرـئـيـسـيـة لـكل بـعـد مـعـ المقـايـيس من وجـهـة نـظر عـيـنة الـبحـث الـأـولـيـ.

٢- استمرارة الاستبيان الاولى: (الملحق ٢)

اعـدت هـذـه الاستـمرـارـة بهـدـف تحـديد الـاـهـمـيـة النـسـبـيـة لأـبعـاد الـجـودـة وـمـجاـلـات الأـداء الرـئـيـسـيـة لـكل بـعـد باـعـتمـاد اـسـلـوب "المـقارـنة الزـوـجيـة" بـيـن هـذـه الـابـعاد. وـوزـعـت الاستـمرـارـة عـلـى عـيـنة الـبحـث الثـانـيـةـ.

٣- استمرارة الاستبيان الثانيةـ (الملحق ٤)

اعـدت هـذـه الاستـمرـارـة بهـدـف تحـديد عـتـبة القـطـع لـقـبـول جـودـة الجـامـعـة التـي تـحـقـقـها يـجـعـل اـداـءـها مـقـبـولاـ وـدونـها يـكـون اـداـءـها غـيرـ مـقـبـولـ. وـزـعـت الاستـمرـارـة عـلـى (١٣) خـبـيرـ وـتـدـريـسيـ من ذـوـي الـاـهـمـيـةـ فيـ مـجاـلـ تـقـوـيم الأـداء الجـامـعـيـ (ملـحق ٥).

٤- استمرارة الاستبيانـ الثالثـةـ: استـيـانـةـ التـدـريـسيـينـ (ملـحق ٨)

اعـدت هـذـه الاستـيـانـةـ بهـدـف قـيـاسـ بعضـ مؤـشـراتـ الـدـرـاسـةـ منـ وجـهـةـ نـظرـ عـيـنةـ منـ اـعـضـاءـ هـيـئةـ التـدـريـسـ فيـ جـامـعـةـ بـغـادـ. وـتـضـمـنـتـ (٣١) فـقـرـةـ صـيـغـتـ عـلـىـ وـفـقـ مـقـيـاسـ (Likert)ـ الـخـامـسـيـ الـذـيـ يـتـكـونـ مـنـ خـمـسـ درـجـاتـ تـعـكـسـ درـجـةـ تـحـقـقـ عـنـاصـرـ المـؤـشـرـ وـهـيـ (عـالـيـةـ جـداـ،ـ مـتوـسطـةـ،ـ مـنـخـفـضـةـ،ـ مـنـخـفـضـةـ جـداــ).

تـكـوـنـتـ الاـسـتـيـانـةـ مـنـ قـسـمـيـنـ،ـ شـمـلـ القـسـمـ اـلـوـلـ مـعـلـومـاتـ عـامـةـ عـنـ الـكـلـيـةـ،ـ القـسـمـ،ـ الشـهـادـةـ،ـ الـقـبـ الـعـلـيـ،ـ التـخـصـصـ وـعـدـ سـنـوـاتـ الـخـدـمـةـ.ـ اـمـاـ القـسـمـ اـلـثـانـيـ فـقـدـ تـضـمـنـ (٣١)ـ فـقـرـةـ رـكـزـتـ عـلـىـ قـيـاسـ أـرـبـعـةـ مـؤـشـراتـ وـكـمـاـ يـوـضـحـهـاـ اـدـنـاهـ:

جدول (٦)**مؤشرات استبابة التدريسيين والفترات المخصصة لكل مؤشر والمقياس المعتمد**

المقياس	ارقام الفترات التي تقيسها	المؤشرات
(القرني، ١٩٩٥: ١٤٥)	٥ - ١	فاعلية اهداف البرنامج التعليمي
(القرني، ١٩٩٥: ١٤٥)	١٨ - ٦	فاعلية محتوى البرنامج التعليمي
(القرني، ١٩٩٥: ١٦٤)	٣١ - ١٩	الاداره من اجل الجوده

٥- استمارة الاستبابة الرابعة: استبابة الطلبة (الملحق ٩)

اعدت هذه الاستبابة لقياس مؤشر فاعلية اسلوب أداء اعضاء الهيئة التدريسية من وجهة نظر عينة من طبة جامعة بغداد. وتضمنت الاستبابة تسع فترات صيفت على وفق مقياس (Likert) (كما في استبابة الاساتذة). وتكونت الاستبابة من قسمين: ضمن القسم الاول معلومات تعريفية هي: الكلية، القسم، والمرحلة، اما القسم الثاني فقد ضمن فترات قياس المؤشر.

ثامناً: وسائل التحليل الاحصائي

تم توظيف عدد من الوسائل الاحصائية، التي ساعدت الباحثة في انجاز هذه الدراسة، والتوصل الى النتائج، وهي:
النكرارات، النسب المنوية، اساليب الارتباط (سبيرمان)، اسلوب المقارنة الزوجية، الوسط الحسابي.

المبحث الثالث/ تصميم نظام تقويم جودة العملية التعليمية

يتضمن هذا المبحث فقرتين رئيسيتين تعرض الاولى مدخل بناء نظام التقويم المقترن (فكته، اهدافه، اجراءات التقويم، ابعاده، الرئيسية، اوزانه)، القرار التقويمي لمستوى الجودة وسلم التقويم النهائي على مستوى ابعد النظام و مجالاته وعلى مستوى الجودة الكلي). في حين تتصدى الفقرة الثانية لتحديد مؤشرات النظام، وحسب ابعاد الاربعة، اضافة إلى تحديد قاعدة المعلومات اللازمة لتشغيل النظام.

اولاً: مدخل بناء نظام التقويم المقترن

ان الغاية من عملية قياس جودة العملية التعليمية هي تحويل البيانات إلى معلومات يتم من خلالها يتم اتخاذ قرارات حول مستقبل الجامعة. وللقيام بذلك يتم جمع وتدقيق البيانات التي ستسمح في وصف:

- مستويات الجودة.
- الاتجاهات في مستويات الجودة.
- مقارنة الجودة مع منظمات اخرى

وسيتم التركيز على العمليات الاساسية المتعلقة بالتعليم المعرفي المؤثر في الطلبة، وتطوير المعرفة ونشرها وعملية تطوير وصيانته مناخ الجامعة الذي يسهل تفوق، أداء الطلبة، الهيئة التدريسية والادارة. فالمقاييس المستعملة في هذا بعد، هي مقاييس عمليات ومخرجات.

على وفق ذلك يتم باستمرار التأكيد على أداء الجامعات من خلال عمليات تقويم جودة العملية التعليمية، وسيتم تصميم نظام التقويم لتحديد العوامل التي تسهل او تعيق العملية التعليمية او نجاحها.

و هنا يقع علينا ان نطرح التساؤلات الآتية حول كل عامل من عوامل النجاح، ولكل مجال من مجالاتها كجزء من عملية التقويم:

- ما هي مقاييس او مؤشرات النجاح في هذا المجال؟
- ما هو سجل الأداء على هذا المقاييس؟

• كم يكون الأداء جيداً على هذا المقاييس مقارنة بالمستوى المطلوب لتحقيق اهداف الجامعة ورؤيتها ومهمتها في المجتمع؟

وفي ادنى توضيحاً مفصلاً للنظام المقترن، وعلى وفق الفقرات الآتية:

١: اهداف نظام تقويم الجودة المقترن: بشكل عام يهدف النظام إلى تقويم جودة العملية التعليمية، والتعرف على مستوى ادائها في اطار تلبية احتياجات المجتمع العراقي، ومتطلبات التنمية وسوق العمل؛ من اجل رفع كفاءة أداء هذه الجامعات بما يتناسب ودورها في مواجهة التحديات التي يمر بها البلد.

هذا ويمكن تلخيص اهداف نظام التقويم المقترن بما يأتي:

أ- حصر المؤشرات الايجابية والسلبية على مستوى الجامعة والكلية والقسم ومحاولة تشجيع الاولى ومنح الحوافز لمن يقف وراءها ومعرفة اسباب الثانية وخلفياتها، ثم التخطيط للرثب عليها وتجاوزها.

ب- تأشير مستوى الجودة في كل منظمة جامعية على وفق محورين:
الاول: المستوى نسبة إلى معيار محدد.

والثاني: الموقع او التسلسل الرتبي لتلك الجامعة مقارنة مع مستويات الجامعات الأخرى سواء على المستوى العام للجودة او على المستويات المتخصصة الفرعية.

٢: ابعاد الجودة في النظام المقترن :

ربما كان اهم الاعتبارات التي يجب ان تحظى باولويه عند النظر في تقويم واقع التعليم العالي هو مدى جودة العملية التعليمية. اذ يعد التعليم العالي الركيزة الاساسية لرأس المال البشري في مجال البحث العلمي والتطوير التقني ورفد المجتمع بالنخبة عالية المهارة ذات الدور المهيمن في عملية التنمية.

ان من اهم صعوبات هذه البحث، هو كيفية التعرف على مستوى جودة العملية التعليمية او قياسها، فالتقويم النوعي لا ينطوي على تشبُّه العديد من الصعوبات. فجودة التعليم ليست بالمفهوم الساكن. وفي المرحلة الراهنة وفي ظل المتغيرات التي تتشتمل الانظمة الاقتصادية، البحث العلمي، التقدم التكنولوجي، اسوق العمل،... فان معايير جودة التعليم تصبح عرضه للتغير والكيف مع المستجدات. بالإضافة إلى ان الحكم على جودة التعليم قد تختلف على وفق الاوضاع السائدة في المجتمع، واحتياجات سوق العمل الحالية. وتتأثر جودة العملية التعليمية إلى درجة كبيرة بانخفاض مستوى الطلبة في مرحلة التعليم السابقة، وبالعلاقة غير المتوازنة بين عدد الطلبة والامكانات المتاحة. وعلاوة على ذلك هناك عوامل أخرى مهمة لها انعكاساتها السلبية على جودة العملية التعليمية منها اساليب التدريس التقليدية، عدم وجود تفاعل بين الطلبة والتدريسيين، وكذلك الاساليب الادارية التي لم تواكب التطورات الجديدة. على وفق ذلك فإن العملية التعليمية تقوم على اساس التفاعل بين الطالب والتدريسي في اطار دراسة مقررات علمية لبرنامج تعليمي معين تستهدف الوصول بالطالب إلى مستوى علمي معين يمنح الطالب على اثرها شهادة علمية معينة. وهذا يتطلب وجود ادارة جامعية فاعلة.

ومن هنا يمكن تحديد الابعاد الاساسية لجودة العملية التعليمية بما يأتي:

أ- الطالب: إن نجاح العملية التعليمية تتطلب توافر مواصفات في الجامعة من حيث الأنانية والتجهيزات والأنظمة المساعدة للطالب؛ كي يكون مؤهلاً للتعليم والبحث في مجال تخصصه الذي اختاره او قبل فيه. إذ لا يكفي لنجاح الطالب في دراسته ان يكون حاصلاً على المؤهلات العامة للدراسة في الجامعة. بل المطلوب ان يكون لديه الرغبة والحماس للتعلم في مجال التخصص الذي

اتجه إليه. والجامعة الجيدة ينبغي أن تضم طلبة يسعون للتحول إلى طلبة جيدين واناساً يسعون بنشاط لكتب المعرفة والفكير. ان الأقافة الكبيرة التي تحدد المستويات الجامعية تكمن في وجود اعداد كبيرة من الطلبة الذين تتقسمهم القوة الدافعة والشعور الملحوظ بضرورة الحصول على المعرفة، ان عدداً هائلاً من الذين يدخلون الجامعة هم ليسوا بطلبة، وعلى هؤلاء ان يصبحوا طلبة بكفاحهم وبحفظهم من الجامعة بتوفيرها القاعات الدراسية اللازمة لهم، وايجاد الطرائق المناسبة لاختبارهم على وفق القابليات والرغبات في الدراسة الجامعية، مع توفير المكتبات والمختبرات واستعمالها بشكل امثل مع التوكيد على توفير الاساواته بالكم والنوع المناسب.

بـ. الهيئة التدريسية: ان الطرف الثاني من العملية التعليمية بعد الطالب هو التدريسيون الذين تقع على عاتقهم مسؤولية تحقيق اهداف الجامعة بنجاح وما يتطلب ذلك من التشديد في الشروط والمؤهلات الواجب توافرها فيهم، والتي ينبغي ان تتغير وتطور بحسب تطور الجامعة والمجتمع واحتياجاتها. والجامعة بدورها ملزمة بتوفير كل المستلزمات التي يحتاجها التدريسيون، وتوفير بيئة عمل مناسبة. وبينما الوقت عليها باستمرار التأكيد من فاعلية اسلوب أداء اعضاء هيئة التدريس في كيفية توصيل المادة العلمية بشكل يمكّن الطلبة من الوصول إلى الاهداف المبتغاة من العملية التعليمية، على اساس علمي. وان الهدف من تقويم هذا الجانب هو تشخيص التغذية العكسية التي يستفيد منها اعضاء هيئة التدريس في تحسين اساليب تدريسهم ومساعدة ادارة الجامعات على اتخاذ قرارات موضوعية لها علاقة بتطوير اساليب التدريس من خلال تحسين أداء اعضاء هيئة التدريس، وجمع معلومات يستفيد منها الطلبة في اختيار المقررات الجيدة، واختيار اولئك الاعضاء المتميزين، كما يستفيد الباحثون من نتائج التقويم في امور البحث ذات العلاقة بتعزيز فاعلية اساليب التدريس في مؤسسات التعليم العالي. (Marsh&Roche, 1993:218)

(Honlon & Mortensen, 1980: 664)

جـ- البرنامج التعليمي، المناهج والنظام الدراسي: يقصد بالبرامج التعليمية تلك البرامج التي تسهم في اعداد متخصصين ومبدعين يسهمون في النهوض بحاجات ومتطلبات المجتمع في نواحي حقول المعرفة المختلفة ويعملون على ردم الفجوات القائمة بين واقعهم وواقع المجتمعات الأخرى.

وعلى وفق ذلك، يعد تقويم هذه البرامج امراً ضرورياً للمحافظة على رفع مستوى الأداء العلمي والمهني بغية ان تحقق المؤسسات التعليمية اعترافاً سياسياً ومجتمعياً يمكن ترجمته إلى دعم معنوي ومادي، يدفعها إلى تطوير ذاتها بصفة مستمرة. ولعل فحص واستقصاء واقع هذه البرامج يظهران كثيراً منها يتم بحالة من الثبات او الجمود في زمن تشهد المؤسسات المماثلة في العالم انتشاراً معرفياً وثقافياً واسعاً، في حين وصف بعضها الاخر بالتراجع في وقت يكون المجتمع في امس الحاجة إلى توافق برامج متغيرة تلبى حاجاته، وتواجه تحديات التنمية العلمية والتقنية وتحدى للعوامل الاقتصادية والمجتمعية والسياسية والثقافية الكامنة وراء تخلف مسيرة تلك البرامج وتحريرها من الاساليب التقليدية التي تعتمد على صيغها في قوالب جامدة ترسخ حفظ واسترجاع معلومات نظرية بعدها قلياً وقليلياً من الناحية التطبيقية.

ان الهدف من وراء تقويم البرامج التعليمية هو تحقيق اغراضها وتحسين مستوى ادائها من خلال قياس درجة فاعليتها، واعادة بناء برامجها للارتقاء بكيفيتها، بحيث تتفق مع حاجات ومطالب المجتمع التنموية، والتخطيط للمستقبل على وفق رؤية علمية سليمة، وتزويد متذبذبي القرارات بمعلومات صادقة تسهم في تحديد مواطن القوة والعمل على تنميتها، وتشخيص مواطن الضعف والعمل على علاجها، ورفع مستوى الأداء التدريسي والتوصّق من مدى توافر الخدمات السائدة لاتحاح هذه البرامج.

و عند تقويم برامج التعليم الجامعي تستدعي الحاجة إلىتناول عناصر البرنامج الاربعه المهمة وهي (Borg & Gall , 1979: 607-608).

أ- تقويم المحتوى او السياق: (*Context Evaluation*) من حيث بيان حالة محتواه وتحديد الفرق بين ما يتوافر له من امكانيات في وضعه الحالي، وما ينبغي ان يكون عليه في المستقبل.

ب- تقويم المدخلات: (*Input Evaluation*) وينصب في الحكم على كفاءة موارد البرنامج من الموارد البشرية والمالية، وكل ما يمكن ان يسهم في تحقيق اهدافه.

ج- تقويم العمليات: (*Proceses Evaluation*) وذلك بان يعمد الى الحكم على العمليات التي يتم بها تنفيذ جوانب البرنامج، وتحديد نقاط القوة والضعف فيها.

د- تقويم النتائج: (*Results Evaluation*) وذلك لتعزيز مدى تحقيق اهدافه الكمية والنوعية، وللوقوف على جودة العملية التعليمية، كما وبعد من الضروري ايضاً تقويم المناهج الدراسية، إذ تؤدي دوراً مهماً في التعليم الجامعي، إذ تجسد تأكيد المحتوى الاجتماعي للتعليم، وزيادة الاهتمام بالجانب التطبيقي فيه وتعزيز مساهنته في بناء شخصية الطالب وتعويذه على انماط سلوكية معينة. وكذلك على الابداع والمبادرة وتحمل المسؤولية الفردية والاجتماعية، وتزويد الطالب بالمعرفة والمهارة، والتفكير المنظم لكي يكون قادرًا على مواجهة الحياة والاسهام في بناء المجتمع.

د- الادارة الجامعية: ان السؤال الذي يطرح نفسه هنا هو كيف تدار الجامعة؟ فهل تدار بروبة المستقبل، تحدياته، واهمية رسالة الجامعة على حركة المجتمع؟ ام ان هناك اسلوبًا اخرًا تدار به لمصلحة قصيرة الامد تجعل من العملية التعليمية عبأً على تنمية المجتمع وتطويره.

والادارة بشكل عام هي واحدة من ستة عناصر هامة في الكيان الجامعي.

(الطلحاوي وآخرون، ١٩٩٨، ٢)

أ- سوق العمل بالنسبة للخريجين. ج- التنظيم الذي يربط ما بين عناصر العملية الادارية.

ب- الادارة التنفيذية د- التقنية المطلوبة لاعداد الخريجين

هـ رأس المال اللازم لتمويل العملية التعليمية.

و- الادارة مسؤولة عن وضع رسالة الجامعة موضع التنفيذ من خلال رؤية واضحة، ومبادئ ارشادية، لحفظ التراث الثقافي وتطوير المهارات التقانية ومهارات الاتصال والتفاعل الانساني.

ومن الجدير بالذكر انه يقع على عاتق الادارة الجامعية دور الغنصر المحفز للتفاعل، وان تعرف انها هيئة تغيير (*Change Agent*) تقع عليها مهمة تسهيل انتقال الطالب من الحياة المدرسية إلى الحياة الجامعية، وفي ذات الوقت عليها ان تعرف ان البيئة التعليمية سريعة التغير وتنطلب استراتيجيات مناسبة للتعامل معها. وعلى وفق ذلك اضاف (داغر، ٢٠٠١: ٣٧-٣٨) مجموعة من الادوار التي ينبغي ان تنهض بها الادارة الجامعية وهي:

أ- تدبير الاموال الازمة لمواجهة التوسعات في التعليم وتحسين نوعية مخرجاته، من خلال مثلاً المنح الدراسية، جائزة لأفضل بحث، جائزة لأفضل طالب ...

ب- الاتنفاع من المجتمع والمنظمات وتعزيز اواصر التعاون العلمي والتبادل المعرفي.

ج- اعادة النظر بالتعليمات والقوانين والأنظمة الجامعية المعمول بها بالشكل الذي يعطي دوراً للطلبة وتدريبهم في قرارات التعليم من جهة، ويسهل عملية التفاعل بينهم، من جهة اخرى.

د- استطلاع اراء الطلبة والتدريسيون حول المشكلات والمعوقات التي تواجههم ومعرفة مقترناتهم وارائهم وصولاً إلى كسب رضاهن كونهم زبائن العملية التعليمية.

٤: اوزان النظام المقترن: حدد النظام اوزاناً خاصة بالابعاد الاساسية للنظام، والتي تمثل عوامل النجاح الحاسمة. ولم تمارس بشكل اعتباطي او من خلال اقتراح نسب اتجاهادية، وانما تم ذلك باعتماد منهج علمي وهو اسلوب المقارنة الزوجية (*Paired Comparision*) (Jackson & Mathis, 1994: 337-338) وبموجبه تم قيام افراد العينة بإجراء مقارنة بين كل بعد من ابعاد النظام المقترن بابعد النظام كافة. وعند اجراء المقارنة بين كل اثنين من الابعاد

يتم تحديد اي منها يتميز بارتفاع نسبة اهميته عن الاخر. وفي النهاية وبعد اتمام المقارنات الزوجية بين مختلف الابعاد يتم حساب الدرجات لكل عينة، ولكن بعد. وبعدها يتم استخراج متوسط الاهمية النسبية، ويتم ترتيب الابعاد حسب الدرجات التي يحصل عليها كل بعد. ان احد المزايا الهامة لهذا الاسلوب هو استبقاء القائم بالتقسيم لبعدين اثنين في ذاكرته في وقت واحد عند اجراء المقارنة. ويعرض الجدول (٧) الاهمية، النسبية والوزن لكل بعد بعد ان تم تطبيق اجراءات المقارنات الزوجية التي ينصب عليها استعمال مصفوفة قياس الأداء، وفي ضوء نتائج الاستبانة الملحق (٢)

الجدول (٧)

ابعد الأداء (عوامل النجاح الحاسمة) لنظام تقويم جودة العملية التعليمية واوزانها واهميتها النسبية

جودة العملية التعليمية			
الاهمية النسبية %	الوزن	مجالات الاداء الرئيسية	
٣٧	٧٣	الطلاب	
٣٠	٥٩	الهيئة التدريسية	
١٨	٣٤	البرنامج/المنهاج/النظام	
١٥	٣٠	التدريسي	
١٠٠	١٩٦	الادارة الجامعية	
		المجموع	

٥- القرار التقويمي لمستوى الجودة (معايير التقويم)

أ- تم تبني معايير وطنية وعربية وعالمية محددة لمستوى الأداء في كل متغيرات وابعاد النظام، التي تحدد مستوى الجودة في المؤسسة الجامعية.

ب- ان تحديد مستوى الجودة في كل جامعة يتم على وفق محورين:

الاول: تحديد المستوى نسبة إلى عتبة القطع للقبول، وتم تحديد عتبة القطع الافتراضية لقبول الانجاز (٧٠٪) من اجمالي انجاز مقياس الأداء المستعمل، وذلك بناءً على وفق استبانة (الملحق ٤) وقد وزعت على (١٣) خبير وذوي اختصاص في مجال تقويم الاداء الجامعي وقد اتفقت نسبة (٦٩٪) منهم على ان افضل نسبة تجعل من أداء الجامعة مقبولاً هي (٧٠٪). اما نسبة (٢٣٪) من الخبراء والبالغ عددهم (٣) فقط فقد اوضحوا ان افضل نسبة لقبول أداء الجامعة هي (٨٠٪) و(٨٠٪) من الخبراء أي واحد فقط منهم اشار الى ان نسبة (٧٥٪) هي الافضل. ونظرأً لكون (٦٩٪) من الخبراء هي النسبة الغالبة لذا تم اعتماد مستوى أداء (٧٠٪) من سلم الانجاز التقويمي كعتبة قطع افتراضية لقبول مستوى الأداء المقدم سواء على مستوى الأداء الكلي او على مستوى أداء الابعاد والمجالات. وما يسند ذلك من وجهة نظر طبيعية ورياضية:

- ان الحد الادنى او نقطة الشروع لقبول الأداء حسب الاعراف الجامعية والمقييس الاحصائية هي (جيد) صعوداً يقابلها في سلم الدرجات المعتمدة ٧٠٪ صعوداً.

- ان نسبة (٨٠٪) حداً رياضياً يحصر نسبة قليلة قد تكون اقل من ١٠٪ وذلك حسب رسم منحنى التوزيع الطبيعي.

الثاني: تحديد الموقع او التسلسل الرتبى لتلك الجامعات مقارنة وتفضلاً في مستويات جودة الجامعات العراقية، سواء على المستوى العام للأداء او على مستوى المجالات الفرعية. ثم توزع التقديرات الفردية للإنجاز او المنافسة التقويمية على مسافة ما بعد عينة القطع، وعلى وفق ما يأتي:

(جيد جدأ)	%٨٠ لاقل من	%٧٠
-----------	-------------	-----

٩٠% فاكثر (ممتاز)

وستفترض ذات عتبة القطع (٧٠%) ومستويات الأداء (جيد، جيد جداً، ممتاز) على مستوى الابعاد الرئيسية للنظام (الطالب، التدريسيين، المناهج والنظام الدراسي المتبعة، الادارة الجامعية)

٦: سلم التقويم النهائي للنظام

أ- سلم التقويم النهائي على مستوى النظام ككل

لقد امتد السلم التقويمي للنظام على مدى (١٩٦) نقطة سواء اخذ على مستوى الابعاد الرئيسية، او على مستوى مجالات الأداء الرئيسية المكونة لكل بعد من ابعاد النظام. وبالاعتماد على مستوى الأداء (٧٠%) من سلم الانجاز التقويمي كعينة قطع افتراضية، لقبول مستوى الجودة المقدم. ويمكن توضيح سلم التقويم النهائي للنظام على وفق ما يأتي:

- الدرجة القصوى ١٩٦ درجة

- عتبة القطع الافتراضية(لقبول الانجاز) ١٣٧ درجة

- مدى مستوى الانجاز لمستوى (جيد) من ١٣٧ إلى ١٥٦ درجة

- مدى مستوى الانجاز لمستوى (جيد جداً) من ١٥٧ إلى ١٧٥ درجة

- مدى مستوى الانجاز لمستوى (ممتاز) من ١٧٦ إلى ١٩٦ درجة

ويمكن تلخيص الدرجات القصوى وعتبة القطع لقبول الانجاز ومستويات الجودة في الجدول (٨):

الجدول (٨) الدرجات القصوى وعتبات القطع، ومدى مستويات الانجاز

البعد	جودة العملية التعليمية	الدرجة	عتبة القطع	مدى مستوى الانجاز	القصوى	مدى مستوى الانجاز	لقبول الانجاز	جيد جداً	جيد	ممتاز
		١٩٦	١٣٧	١٥٦-١٣٧	١٧٥-١٥٧	١٩٦-١٧٦				

ب- سلم التقويم النهائي على مستوى ابعاد الجودة الرئيسية
اعطي لابعاد الأداء الرئيسية المكونة للنظام الاوزان التي يوضحها الجدول (٩) درجات قصوى، وعتبات قطع، ومدى مستويات الانجاز.

الجدول (٩) الدرجات القصوى وعتبات القطع، ومدى مستوى الانجاز لأبعاد الجودة الرئيسية

ات	ابعد الجودة الرئيسية	الدرجة القصوى	عتبة القطع لقبول الانجاز	مدى مستويات الانجاز
ممتاز	جيد جداً	جيد		
١	الطالب	٧٣	٥١	٦٥-٥٨
٢	الهيئة التدريسية	٥٩	٤١	٥٢-٤٧
٣	البرنامج/ المنهاج والنظام الدراسي	٣٤	٢٤	٣٠-٢٧
٤	الادارة الجامعية	٣٠	٢١	٢٦-٢٤

ثانياً: مؤشرات النظام المقترن وبناء نظام معلوماته

تتناول هذه الفقرة مؤشرات نظام التقويم المقترن، وسيعتمد مدخل الجودة في عرض ابعاد الأداء للنظام (عوامل النجاح الحاسمة) ومجالاته (مجالات الأداء الرئيسية). وستخصص مجموعة مؤشرات لكل بعد وحسب كل مجال بالإضافة إلى تحديد الاوزان الخاصة لكل بعد، مجال، ومؤشر في النظام وكيفية حساب وتوزيع الدرجة التقويمية وفقاً لسلم التقويم المحدد والذي يعكس مستويات الأداء. ويتناول هذا المبحث أيضاً عرضاً لقاعدة المعلومات التي يرتكز عليها النظام وكما توضحها فقرات بناء نظام معلوماته.

١: مؤشرات النظام المقترن

بالاعتماد على المعايير المعتمدة في اختيار المؤشرات (ملائمتها للجامعة ككيان، موضوعة باختصار ومفهومه، تيسير البيانات، شموليتها،....) كنا قادرين على ان نجمع قائمة من المؤشرات الأساسية الملائمة والتي لدينا بيانات لها، والتي ايضاً يمكن ان تظهر في شكل ما، في قوائم من الجامعة والكليات والاقسام. وتمثل مؤشرات النظام بما يأتي:

ويبين الجدول (١٠) هذه المؤشرات فضلاً عن تحديد المعيار المعتمد (عربي، عربي، عالمي، مستحدث)

٢: بناء نظام معلومات النظام المقترن

تعد المعلومات القاعدة التي يرتكز عليها نجاح او فشل أي نظام للتقويم إذ ان لها اهمية استثنائية، فعدم توفر المعلومة الدقيقة، وفي الوقت المطلوب قد يؤدي إلى اتخاذ قرارات مهمة تصل اثارها السلبية في المنظمات التعليمية إلى فشل العملية التعليمية.

ولغرض توفير المعلومات الصحيحة، وبشكل المطلوب لابد من بناء نظام معلومات قادر على تلبية احتياجات متذبذبي القرار. وفي عملية تقويم الأداء الجامعي ترتبط الحاجة إلى قاعدة المعلومات بالقرار التقويمي. ويدع بناء هذه القاعدة نقطة الارتكاز الاولى لنجاح عمل نظام التقويم وتحقيق اهدافه.

ويبعد تطبيق واستعمال قاعدة المعلومات بجميع ابعادها وبشكل دقيق، ويسير ينبغي توافر مستلزمات نجاحها الرئيسية ولعل اهمها:..

أ- توافر المورد البشري

للعنصر البشري اهميته البالغة بالرغم من استعمال المكننة لما يتطلبها من وقت لاكتساب الخبرات والقدرات المطلوبة، ويدع فنيو التشغيل والمحللون والمديرون والموظفوون القائمون بعملية جمع المعلومات واعدادها من المؤهلين واهم اصناف الموارد البشرية الازمة لعمل النظم.

بـ- الاجهزه والمعدات

وهي بدورها لا تقل اهميةً عن الغنر البشري إذ تعد عنصراً ضرورياً لأنشاء مراكز متطرورة للمعلومات، ويعد الحاسوب بامكاناته المتعددة احد ركائز معالجة المعلومات للدقة والسرعة التي يحققها. كما يتوجب دعم الادارة لهذا النظام من توفير الاموال الازمة لتشغيل النظام كأجور او حواجز او غيرها من المصارييف التي تتطلبها عملية اعداد المعلومات. والملحق (١٠) يوضح قاعدة البيانات المصممة لخدمة نظام التقويم وكل بعد من ابعاده الاربعة، ومجالات ادائه الرئيسية.

المعيار		دليل توزيع الدرجات التقويمية	الدرجة	طريقة الحساب	المؤشر	الإعاء الرئيسية
مصدره	مقداره					
معلمون اعتماد جامعة الاردن	٢-٣ فلتر	(١) أقل من ٥ طلاب (٢) من ٥-١٢ طلاب (٣) من ١٢-٢٥ طلاب (٤) من ٢٥-٣٦ طلاب (٥) من ٣٦-٥٠ طلاب	(٥)	مساحة الصنف والملاعنة الدراسية الطلبة المدد الإجمالي للطلبة	مساحة الصنف/ الطلبة	
المفت القويسي لكلية إدارة الجامعة ١٩٩٢	٨ ساعات فلتر	(١) أقل من ساعتين (٢) من ساعتين-٤ ساعات (٣) من ٤-٦ ساعات (٤) من ٦-٨ ساعات (٥) من ٨-١٠ ساعات	(٥)	عدد الساعات الدراسية الأسبوعية عدد الملاعنة المنشورة كصفوف دراسة (٦)	متوسط عدد استخدام الملاعنة الدراسية	
Ohio University (Stewart & Hubin, 2001)	٢٠ طلاب أقل من ٢٠ طلاب طلاب فلتر	(٥) أقل من ٢٠ طلاب للفاعلة (٤) ٢٠-٢٥ طلاب للفاعلة (٣) ٢٥-٣٥ طلاب للفاعلة (٢) ٣٥-٤٠ طلاب للفاعلة (١) ٤٠ طلاب فلتر	(٥)	المدد الإجمالي للطلبة عدد الملاعنة الدراسية	معدل عدد الطلبة الفاعلة الدراسية الواحدة	
المفت القويسي لكلية إدارة الجامعة ١٩٩٢:	طلاب عليه أقل من ٢٠ طلاب أولوية فلتر	(٥) طلاب على أقل من ٢٠ طلاب أولوية (٤) طلاب على أقل من ٣٠ طلاب أولوية (٣) طلاب على أقل من ٤٠ طلاب أولوية (٢) طلاب على أقل من ٥٠ طلاب أولوية (١) طلاب على أقل من ٥٥ طلاب أولوية فلتر	(٥)	عدد طلبة الدراسات العليا عدد طلبة الدراسات الأولى	معدل طلاب على طلاب أولوية	
المفت القويسي لكلية إدارة الجامعة ١٩٩٢	٨٠ فلتر	(٥) %٣٠ (٤) %٦٠ (٣) %٤٠ (٢) %٢٠ (١) %٢٠ من	(٥)	عدد الاطربيع والرسائل المندوبة ١٠٠X مجموع طلبة الدراسات العليا المُسافرون بدراسة	نسبة الاطربيع والرسائل المندوبة	

* في حالة اتفاق الدوام الخمسة أيام فقط في الأسبوع يكون الرقم في المقدمة (٥) بدلاً من (٦).

المعيار		دليل توزيع الدرجات التقويمية	الدرجة	طريقة الحساب	المؤشرات		الإعاء الرئيسية
مصدره	مقداره				الإعاء		
الألوان	(٣) (٣) (٣) (٣)	صفر صفر صفر صفر	٣ ٣ ٣ ٣	(١٢)	نوعي (٣) درجات لكل موشر في حالة توافقه وما لا يزيد عن ١٢ درجة كحد أقصى	- لجميع الطلبة وينتاج تطبيقاً لاعلاوه في تنمية الملاعنة - تغير الملاعنة يزيد لطلبة في مجال عملهم خارج المملكة العربية - ويقيم كل طلاب بإعتماد بذلت تطبيق في نهاية دراسته الدراسية - ويقيم الأطلاع بزيارات ومشاهدات مهنية ضمن دراج أعلافه	الطبقة الثانوية الطبقة الثانوية
المفت القويسي لكلية إدارة الجامعة ١٩٩٣-١٩٩٢	(٢) (٢) (٢)	صفر صفر صفر	٢ ٢ ٢	(٦)	نطقي ورثيان لكل موشر في حالة توافقه وما لا يزيد عن (٦) درجات	- يقدر كل مجموعة من الطلبة عرض لإرشاده عليها خاتم سين واسفهم - يزدزع الطلبة كدراسات إرشادية في بداية كل عام لتوجيه الطلبة كجهة - يوجد في كل كلية مركز متخصص لإرشاده	الطبقة الثانوية الطبقة الثانوية
المفت القويسي لكلية إدارة الجامعة ٢٠٠٠-١٩٩٩	١٠ إعدادات ٣٠ فلتر	١٠-١١ علامات أقل من ١١ علامات أقل من ١١ علامات أقل من ١١ علامات	(٤) (٣) (٢) (١)	(٤)	مجموع الدرجات الممنوحة (أقصى) وعلياها	معدل إعلانية/طلاب	الطبقة الثانوية
المفت القويسي لكلية إدارة الجامعة ٩٣-٩٢	٣٠ فلتر طلاب	٣٠ مطبوع مطبوع كل طلاب	(١) من ١٠-١٢ طلاب ٢٠ طلاب ٣٠ طلاب ٤٠ طلاب ٥٠ طلاب	(٤)	عدد علامات المطبوعات في المكتبة مجموع الملاعنة المنشورة (أقصى) وعلياها	معدل مطبوع/طلاب	الطبقة الثانوية
المفت القويسي لكلية إدارة الجامعة ١٩٩٣-٩٢	٢٠ ساعة فلتر	المفتوحة وفي عربة ساعات المفتوحة وفي عربة ساعات لأي من ١٠ ساعات المفتوحة وفي عربة ساعات لأي من ١٢ ساعات المفتوحة وفي عربة ساعات لأي من ١٣ ساعات المفتوحة وفي عربة ساعات لأي من ١٤ ساعات	(١) (٢) (٣) (٤) (٥)	(٥)	عدد الساعات المقترنة الإسوغوية عدد أيام الإسوغوية للمخضرمات × عدد المخضرمات	متوسط الملاعنة الإسوغوية للاستخدام المختبر	الطبقة الثانوية
مباحثات اعتماد جامعة الاردن	٢٠ طلاب المختبر	٢٠ طلاب ٣٠ مختبر ٤٠ مختبر ٤٠ مختبر ٥٠ مختبر	(٥) (٤) (٣) (٢) (١)	(٥)	المدد الإجمالي للطلبة عدد المختبرات	معدل عدد الطلبة للمختبر الواحد	الطبقة الثانوية

المعيار	دليل توزيع الدرجات التقويمية	الدرجة	طريقة المساب	المنشرات	أبعاد الأداء الرئيسية
مصدره	مقداره	القصوى			
المقدار المنشورة لوزارة التعليم العالي/ نائبة الانتهاء واللتقيمة 83:82	أقل من 20 طالباً/ة درسي أقل من 20 طالباً/ة درسي من 20 إلى أقى من 30 طالباً/ة درسي من 30 إلى أقى من 40 طالباً/ة درسي أقى من 40 طالباً/ة درسي	(4) (3) (2) (1)	- أقى من 20 طالباً/ة درسي - أقى من 20 طالباً/ة درسي - من 20 إلى أقى من 30 طالباً/ة درسي - من 30 إلى أقى من 40 طالباً/ة درسي - أقى من 40 طالباً/ة درسي	عدد طلبة المراحل الابتدائية عدد طلبة المراحل الابتدائية عدد طلبة المراحل الابتدائية عدد طلبة المراحل الابتدائية عدد طلبة المراحل الابتدائية	معدل طلبة (دراسات أولية) قرصي
مما يغير اعتماد جائحة الإمارات العربية المتحدة 2003 المقدار المنشورة 2000 : 99	أقل من 3 طالباً/ة درسي طلاب قرصي	(4) (3) (2) (1)	- أقى من 3 طالباً/ة درسي - 3 طالب لأقى من 6 طالب/ة درسي - 6 طالب لأقى من 9 طالب/ة درسي - أقى من 9 طالب/ة درسي	عدد طلبة المراحل الابتدائية عدد طلبة المراحل الابتدائية عدد طلبة المراحل الابتدائية عدد طلبة المراحل الابتدائية	معدل طلبة (دراسات عليا) قرصي
المقدار المنشورة لكتفافة أداء الجامعي 2000 : 99	أقل من % 5	(4) (3) (2) (1)	- أقى من % 5 - من 5 إلى % 10 - من 10 إلى % 15 - من 15 فما فوق	عدد المراقبين + عدد المراقبات المهمة + 2x عدد المراقبات الإضافية 1x 100X - عدد المراقبين للطالب	نسبة المديون/طالب
المقدار المنشورة لكتفافة أداء الجامعي 93:92	4	(7) (6) (5) (4) (3) (2) (1)	- 4 - 3.5 - 3 - 2.5 - 2 - 1.5 - 1 - 0.5	+ (عدد المراقبات الإضافية * 4) + (عدد المراقبين المساعدين * 3) + (عدد المراقبين * 2) + (عدد المراقبين المساعدين * 1) + عدد المراقبين	متوسط النسب المطابق
المقدار المنشورة لكتفافة أداء الجامعي 93:92	18 سنة قدر	(6) (5) (4) (3) (2) (1)	- 18 سنة قدر - 15 سنة لأقى من 18 سنة - 12 سنة - 9 سنوات لأقى من 12 سنة - 6 سنوات لأقى من 9 سنوات - أقل من 6 سنوات	مجموع سقوطات الخدمة للأفراد عدد المراقبين	متوسط سقوطات الخدمة الجامعية

المعيار	دليل توزيع الدرجات التقويمية	الدرجة	طريقة المساب	المنشرات	أبعاد الأداء الرئيسية
مصدره	مقداره	القصوى			
المقدار المنشورة لكتفافة الأداء الجامعي 93:92	% 100	(5) (4) (3) (2) (1)	- % 100 - - لأقى من % 75 - - % 75 من % 50 - - % 50 من % 25 - - أقل من % 25	عدد المراقبين المتفقين بقدر مذكور 100X عدد المراقبين	نسبة تقويم المتفقين بقدر المتفاوت
المقدار المنشورة لكتفافة الأداء الجامعي 93:92	% 75 قدر	(4) (3) (2) (1)	- % 75 - - لأقى من % 50 - - % 50 من % 25 - - أقل من % 25	عدد المراقبين المتفقين بقدر جدا 100X عدد المراقبين	نسبة تقويم المتفقين بقدر جدا جدا
المقدار المنشورة لكتفافة الأداء الجامعي 2000:99	% 75 قدر	(4) (3) (2) (1)	- % 75 - - لأقى من % 50 - - % 50 من % 25 - - أقل من % 25	عدد المراقبين المتفقين بقدر جدا جدا 100X عدد المراقبين	نسبة تقويم المتفقين بقدر جدا جدا
المقدار المنشورة لكتفافة الأداء الجامعي 2000:99	لا يوجد	(1) (2)	- لا يوجد	عدد المراقبين المتفقين بقدر متوسط 100X عدد المراقبين	نسبة تقويم المتفقين بقدر متوسط
القرني : 1995	(6)	(6) (5) (4) (3) (2) (1)	- المتوسط العام للدرجة تحقق المعايير 5 المتوسط العام للدرجة تتحقق المعايير 4 المتوسط العام للدرجة تتحقق المعايير 3 المتوسط العام للدرجة تتحقق المعايير 2 المتوسط العام للدرجة تتحقق المعايير 1	تحسب فاعلية أساليب آداء عضو هيئة الجامعة من خلال تقييم المعايير وذلك باعتبار استقلالية تقييم فاعلية آداء عضو هيئة آلة درس	متوسط فاعلية أساليب آداء عضو هيئة آلة درس مشغوله
المقدار المنشورة لكتفافة الأداء الجامعي 93:92	8 فلتر للختير الواحد	(5) (4) (3) (2) (1)	- يدوي فلتر للختير الواحد - 6 لاقى من 8 يدوت للختير الواحد - 4 لاقى من 6 يدوت للختير الواحد - 2 لاقى من 4 يدوت للختير الواحد - أقل من 2 يدوت للختير الواحد	عدد المحوت المتفقيرة للأفراد عدد المختبرات	معدل وحدة مخفر المختبر

(*) المثلث 13 (1-9).

المعيار		دليل توزيع الدرجات التقويمية		الدرجة	طريقة الدساب	المؤشرات	ابلاع الأداء الرئيسية
مصدره	مقداره			القصوى			
الملف التقويمي لكلية الاداء الجامعي 93:92	٨ ساعات	(١) - (١٨) اسبوعياً فما فوق (٢) - (١٧) اسبوعياً (٣) - (١٦) اسبوعياً (٤) - (١٥) اسبوعياً (٥) - (١٤) اسبوعياً	٩ ساعات لا يزيد عن ١٢ ساعة اسبوعياً ١٢ ساعة لا يزيد عن ١٥ ساعة اسبوعياً ١٣ ساعة لا يزيد عن ١٧ ساعة اسبوعياً ١٤ ساعة لا يزيد عن ٢٠ ساعة اسبوعياً ١٥ ساعة لا يزيد عن ٢٢ ساعة اسبوعياً	(٥)	عدد المساعل الكلية الأسبوعية المطردة والممكنة لرقة أستاذ عدد أئذن رسوبين	معدل الحبء، ائذن رسوب لرقة أستاذ	الابلاع المدرسية والابلاع المدرسية
الملف التقويمي لكلية الاداء الجامعي 93:92	١٠ ساعات	(١) - (٢٠) اسبوعياً	١٠ ساعات لا يزيد عن ١٣ ساعة اسبوعياً ١٣ ساعة لا يزيد عن ١٧ ساعة اسبوعياً ١٧ ساعة لا يزيد عن ٢٠ ساعة اسبوعياً ٢٠ ساعة فما فوق	(٥)	عدد المساعل الأسبوعية لرقة استاذ مساعد عدد أئذن رسوبين	معدل الحبء، ائذن رسوب لرقة استاذ مساعد	الابلاع المدرسية والابلاع المدرسية
الملف التقويمي لكلية الاداء الجامعي 93:92	١٢ ساعة	(١) - (٢٣) اسبوعياً	١٢ ساعة لا يزيد عن ١٦ ساعة اسبوعياً ١٦ ساعة لا يزيد عن ١٩ ساعة اسبوعياً ١٩ ساعة لا يزيد عن ٢٢ ساعة اسبوعياً ٢٣ ساعة فما فوق	(٥)	عدد المساعل الأسبوعية لرقة درس عدد أئذن رسوبين	معدل الحبء، ائذن رسوب لرقة درس	الابلاع المدرسية والابلاع المدرسية
الملف التقويمي لكلية الاداء الجامعي 93:92	١٤ ساعة	(١) - (١٤) اسبوعياً	١٤ ساعة لا يزيد عن ١٧ ساعة اسبوعياً ١٧ ساعة لا يزيد عن ٢٠ ساعة اسبوعياً ٢٠ ساعة فما فوق	(٥)	عدد المساعل الأسبوعية لرقة درس مساعد عدد أئذن رسوب مساعدين	معدل الحبء، ائذن رسوب لرقة درس مساعد	الابلاع المدرسية والابلاع المدرسية
(الفرزني، ١٩٩٥)	(٦)	(١) - (٥) المتوسط الدائم ٥ (٢) - (٤) المتوسط الدائم ٤ لا يزيد من ٥ (٣) - (٣) المتوسط الدائم ٣ لا يزيد من ٣ (٤) - (٢) المتوسط الدائم ٢ لا يزيد من ٢ (٥) - (١) المتوسط الدائم ١ لا يزيد من ١	تم قياس هذا المؤشر من خلال استيفاء "موجهة إلى الهيئة" الإدارية مختصة ببيان صيغت على شكل مقابل Likert وحدتها تم حساب المتوسط الدائم لا جلبة	(٦)	متوسط فاعلية أهداف البرنامج التعليمي	الابلاع المدرسية الابلاع المدرسية	الابلاع المدرسية الابلاع المدرسية
(الفرزني، ١٩٩٥)	(٦)	(١) - (٦) المتوسط الدائم ٥ (٢) - (٥) المتوسط الدائم ٤ لا يزيد من ٥ (٣) - (٤) المتوسط الدائم ٣ لا يزيد من ٤ (٤) - (٣) المتوسط الدائم ٢ لا يزيد من ٣ (٥) - (٢) المتوسط الدائم ١ لا يزيد من ٢ (٦) - (١) المتوسط الدائم أقل من ١	تم قياس هذا المؤشر من خلال استيفاء "موجهة إلى الهيئة" الإدارية مختصة ببيان صيغت على شكل مقابل Likert وحدتها تم حساب المتوسط الدائم لا جلبة	(٦)	متوسط فاعلية محتوى البرنامج التعليمي	الابلاع المدرسية الابلاع المدرسية	الابلاع المدرسية الابلاع المدرسية

(١٨) الملحظ ١٢ (٥) الملحظ ١٢ (٦-٦) الملحظ ١٢ (٥)

المعيار		دليل توزيع الدرجات التقويمية		الدرجة	طريقة الدساب	المؤشرات	ابلاع الأداء الرئيسية
مصدره	مقداره			القصوى			
الملف التقويمي لكلية الاداء الجامعي 93:92	٢	لا صفر	نعم ٢	(٨)	نطلي برجلن تقويه بقل كل موشر في حالة تفاوفه	تقرب الجامعة اية دراسية سوية عن منهجها الدراسية. تقسم مقررات المنهج تحديداً الى المقررات الإدارية مختصة ببيان صيغت على شكل مقابل Likert وحدتها تم حساب المتوسط الدائم لا جلبة	غيرات المنهج الدراسية الابلاع المدرسية
الملف التقويمي لكلية الاداء الجامعي 93:92	٢	صفر	٢	(٦)	مجموع المكتب الدردنة مجموع المكتب المقررة	نسبة المطروح الحديث / مجموع المكتب المقررة	نسبة المطروح الحديث / مجموع المكتب المقررة
الملف التقويمي لكلية الاداء الجامعي 93:92	٢	صفر	٢	(٦)	نطلي برجلن تقويه بقل كل موشر في حالة تفاوفه	الجامعة تتح للاظطرار المصايب لمربيات الجائحة اكثر من نظام دراسى واحد القسم المثلثي، وأقترح بطرح اكبر من دوبل واحد الطلاب حق اختيار بعض المواد الدراسية	الطبقة الأولى الطبقة الأولى
الملف التقويمي لكلية الاداء الجامعي 93:92	٢	صفر	٢	(٨)	نطلي برجلن تقويه بقل كل موشر في حالة تفاوفه	يوجد في الجائحة مركز متخصص لتطوير طرائق الدرس - تدق الجائحة دورات متخصصة لتطوير طرائق الدرس - تقد الجائحة دورات متخصصة لتطوير طرائق الدرس - توفر الجائحة في صفوفها الدراسية ويسن المفاهيم المخصوصة ذوقت مساعدة لتطوير طرائق الدرس	الطبقة الأولى الطبقة الأولى
الملف التقويمي لكلية الاداء الجامعي 93:92	٢	صفر	٢	(٦)	نطلي برجلن تقويه بقل كل موشر في حالة تفاوفه	يوجد في الجائحة مركز خدمات استشارية للطلاب والاقوى - تقد الجائحة بضداد دراسات تقويمية لعلها في نهاية كل علم حاملاً - تدق الجائحة دورات تأهيلية مقررة لتدريبها لتطوير احتلالات وسائل تقويد طائفها	هذه كل القسم والقون
الملف التقويمي لكلية الاداء الجامعي 93:92	٢	صفر	٢	(٦)	نطلي برجلن تقويه بقل كل موشر في حالة تفاوفه	تقد الجائحة دورات تأهيلية مقررة لتدريبها لتطوير احتلالات وسائل تقويد طائفها	الابلاع المدرسية

المعيار		دليل توزيع الدرجات التقويمية	الدرجة القصوى	طريقة الماسب	المؤشرات	الصلة الأداء الرئيسية	
مقداره	مقداره						
المشرف المكتسي لكلية الآراء الجلوبى 93:92	2	كلا صغر	نحو 2	نطوي درجات تقويم كل مؤشر في حالة توافرها	- تفع المعايير نظام غيابات الطالبة حسب الساعات كل مدة يوماً - شع الجامدة نظام غيابات موجود على المذكور - تفع المعايير متوقت لاضبط الطالبة للاتصال بليخاب	نطوي اضبط الطالبة	
الإحداثة	1	كلا صغر	نحو 1	نطوي درجة تقويمية واحدة لكل مؤشر في حالة توافرها	- تفع رئمة المعايير جائزة لافضل بحث متدين من بحوث الاسلام - تفع رئمة المعايير جائزة لافضل بحث متدين من بحوث الطالبة - تفع رئمة المعايير جائزة لافضل قريري - تفع رئمة المعايير جائزة الطالبة الاولى	نطوي المحور	
محل مستحدث القرني: (1995)	5-4	(4) (3) (2) (1)	المتوسط الدائم لا يزيد عن 5 المتوسط الدائم لا يزيد عن 4 المتوسط الدائم لا يزيد عن 3 المتوسط الدائم أقل من 2	(4)	يتفقون هذا المؤشر من خلال استكمال مجموعة الى المرة المررسية وفق تضيغ عبارات صيغت على وفق مقياس Likert ومن ثم يتم حساب المتوسط الدائم درجة استحقاق الدورة	متوسط درجة تحقق الادارة من اجل الجودة	ازالة من اجل الجودة
المشرف المكتسي لكلية الآراء الجلوبى 2000:99	أقل من 0.25 موقف/ درسي	أقل من 0.75 موظف/درسي ألاقل من 0.75 موظف/درسي ألاقل من 0.50 موظف/درسي ألاقل من 0.25 موظف/درسي ألاقل من 0.25 موظف/درسي	(1) (2) (3) (4)		معدل موظف /درسي <hr/> عدد الموظفين عدد المدرسين	معدل موظف /درسي	

المبحث الرابع/ مكتبة النظام وتطبيقه على جامعة بغداد

يهدف هذا المبحث إلى عرض إجراءات مكتبة نظام تقويم جودة العملية التعليمية ونظام معلوماته، وإجراءات تسهيل عمله. ولفرض الاستفادة من المزايا التي يحققها الحاسوب في إدخال البيانات، وإجراء المعالجات، وإصدار التقارير التي يتحدد على أساسها مدى جودة الجامعة خلال ما حققه من أداء مقارنة بالمعايير الموضوعة، تم مكتبة نظمي التقويم والمعلومات، كما يهدف هذا المبحث أيضاً إلى عرض أنواع من التقارير الناتجة عن النظام في ضوء تطبيقه على جامعة بغداد، فضلاً عن تحليل نتائج التطبيق، وتأشير أسباب نجاح أو فشل الجامعة عينة التطبيق في مستوى جودة عملياتها التعليمية.

أولاً: مكتبة نظام تقويم جودة العملية التعليمية المقترن

من أجل الاستفادة من الامكانيات التي توفرها الحاسبة في حفظ البيانات ومعالجتها، فقد تم برمجة نظام تقويم جودة العملية التعليمية بعد بناء مؤشراته، وتحديد أوزانها ومعاييرها نظراً لعد تلك المؤشرات والقيم الموضوعة لها، وبذلك يسهل النظام التعامل مع البيانات التي يتم الحصول عليها من الجامعات والكليات وإدخالها في النظام ولمعالجتها والحصول على النتائج على شكل تقارير يسهل التعامل معها والتي تعكس الجودة على المستوى العام، وعلى مستوى أبعاد الجودة الرئيسية ، وكذلك تقارير توضح ترتيب الجامعات، وأخرى تزود بمقارنة بين أداء الجامعات على المستوى العام مع مقارنة لمستوى الجودة بين سنة وأخرى. وقد تم استعمال تطبيق Microsoft Access Xp.) لتصميم النوافذ وقواعد البيانات الخاصة بالنظام، ولغة البرمجة Visual Basic 0.6) وقد تم استعمال تطبيق (Microsoft Access Xp) نظراً للمزايا التي يحققها هذا التطبيق وهي:

- 1- مرونة التعامل مع البرنامج، إذ يمكن التعامل بسهولة مع البرنامج بسهولة من خلال النوافذ.

- ٢- إمكانية الخزن والمعالجة الكبيرة والسريعة.
- ٣- إمكانية استعماله مع مختلف الحواسيب التي تحتوي على تطبيقات Microsoft Office.
- ٤- سهولة الخزن والاسترجاع عن طريق البحث وإمكانية التحديث المستمر، وكذلك إمكانية حذف وإضافة البيانات مباشرة.

مكونات نظام معلومات نظام التقويم

ان النظام المصمم سهل الاستعمال، وهو يحتوي على مجموعة من المكونات تمثل بنوافذ التراخيص والإدخال، ووحدات الحساب والمعالجة، ووحدات الاستعراض (المخرجات) التي يتحققها النظام، وحسب ما مطلوب. وبذلك يمكن توضيح مكونات النظام بما يأتي:

- ١- نوافذ الترميز: إذ تم ترميز المؤشرات من أجل تسهيل عملية البرمجة، وإجراء العمليات الحسابية.
- ٢- نوافذ الإدخال: وهي عبارة عن نوافذ مخصصة لإدخال البيانات الخاصة بالنظام من خلال مجموعة من المؤشرات التي تساعده في تسهيل عملية القياس والتحليل.
- ٣- وحدات الحساب والمعالجة: من أجل إجراء بعض العمليات الحسابية التي تستلزمها عملية التقويم لمعالجة البيانات التي تم إدخالها للنظام وحسب المعادلات وال العلاقات الرياضية فيما بين تلك المؤشرات، فقد تم استعمال وحدات الحساب والمعالجة التي يتحققها تطبيق Microsoft Access Xp.) ولغة البرمجة المستعملة من أجل الحصول على النتائج المطلوبة على وفق المعادلات الرياضية (جمع، طرح، قسمة، ضرب) وبما يساعد في معالجة البيانات والقيام بعملية تقويم الجودة على وفق الأوزان الخاصة بالمؤشرات.
- ٤- وحدات الإخراج: تعد مخرجات النظام هي الأداة المهمة التي يتم التعامل معها في تحديد مستويات جودة العملية التعليمية. يتم استخراج وطباعة مخرجات النظام على وفق أبعاد الجودة و مجالاتها الرئيسية إذ يمكن طباعة التقارير لكل جامعة على حدة وفق الأبعاد الرئيسية للنظام أو مجالاته الفرعية أو تقارير توضح ترتيب الجامعات مع إمكانية التزويد بتقارير لغرض مقارنة مستوى الأداء بين عام وأخر أو أعوام مختلفة. الجدول (١١) يوضح نافذة عرض مستوى الجودة العام لجامعات القطر.

(١١)
مستوى الجودة العام لجامعات القطر

جودة العملية التعليمية	%٦٦.٣٣	بغداد	الموصل	البصرة	المستنصرية	التكنولوجية	تكريت	القاسمية	الاتياب	بابل	الكوفة
.

ثانياً: تطبيق النظام المقترن على جامعة بغداد

تم اختيار جامعة بغداد من جامعات القطر عينة لتطبيق النظام؛ وذلك بسبب:

- ١- صعوبة الحصول على المعلومات للمؤشرات المعتمدة في النظام لجامعات القطر كافة، وهذا ما دفع ان تكون العينة محددة بجامعة واحدة.
 - ٢- كونها الجامعة الأم التي ولدت في أحضانها جميع الجامعات في العراق.
- ١: نبذة مختصرة عن جامعة بغداد: تأسست جامعة بغداد عام (١٩٥٧)، وتهدف إلى إعداد الملوكات العلمية المتخصصة التي لها الفاعلية على ادارة قطاعات الدولة المختلفة كل حسب اختصاصه، وتعد ام الجامعات العراقية وأكبرها من حيث عدد أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا وكذلك عدد كلياتها وأقسامها العلمية وتضم الجامعة حاليا (٢٥) كلية حاوية (١٨٠) قسماً وفرعاً ويرتبط بها أيضاً (٥) معاهد و(١١) مركزاً للدراسات والبحوث. ويبلغ

عدد أعضاء هيئة التدريس فيها (٣٩٤٢) تدرسيًا وتدرسيّة، أما عدد طلبة الدراسات الأولية والعليا بكافة فروعها فقد بلغ (٤٨٢١٨) طالب وطالبة
 ٢: جودة العملية التعليمية لجامعة بغداد على مستوى النظام ككل وعلى مستوى ابعاده ومجالاته يمكن تحديد مستوى جودة العملية التعليمية لجامعة وكما توضحها الجداول (١٢)، (١٣) و (١٤):

الجدول (١٢) المستوى العام لجودة العملية التعليمية لجامعة بغداد

الدرجة التي حصلتها الجامعة	نسبة المطعومين بالفيروس البشري (%)			
٦٦.٣٣%	١٣٠	١٣٧	١٩٦	٢٠٥

الجدول (١٣)

مستوى أداء جودة العملية التعليمية لجامعة بغداد على وفق ابعاد الجودة الرئيسية للنظام

مستوى الأداء	الدرجة التي حصلها الجامعة	نسبة المطعومين بالفيروس البشري (%)	وروب المحال في النظام	ورون المحال في النظام
٦٨.٤٩%	٥٠	٥١	٧٣	٧٦
٤٩.١٥%	٢٩	٤١	٥٩	٥٣
٧٣.٥٣%	٢٥	٢٤	٣٤	٣٣
٨٦.٦٧%	٢٦	٢١	٣٠	٣٠

الجدول (٤)

مستوى أداء جودة العملية التعليمية لجامعة بغداد على وفق المعايير مؤشرات النظام الفرعية

* النسبة محسوبة على وفق المعادلة في الجدول (١٥) وهكذا مع باقى النسب.

مستوى اداء جودة العملية التعليمية لجامعة بغداد على وفق مجالات ومؤشرات النظام الفرعية وفيما يأتي أهم النتائج التي تم خوض عنها تطبيق النظام على جامعة بغداد، وعلى وفق أبعاد الجودة للنظام وابعاده الرئيسية وصولاً إلى تحديد مستوى الأداء لكل مؤشر من مؤشراتها:

تقييم جودة العملية التعليمية لجامعة بغداد

ووضح الجدول (١٢) ان متوسط الجودة لجامعة بغداد بلغ (١٣٠) درجة من مجموع (١٩٦) وبمستوى أداء (٦٦.٣٣٪) وبذلك فشلت الجامعة في الوصول إلى مستوى الأداء المقبول والبالغ (١٣٧) درجة. وقد تراوحت مستويات الأداء لبعد الجودة بين (٤٩.١٥٪ - ٨٦.٦٧٪) وكما أظهره الجدول (١٦) إذ يوضح ان أعلى درجة إجمالية قد حققها بعد (الادارة الجامعية) وهي (٢٦) درجة من مجموع (٣٠) درجة وبذلك حصلت على مستوى أداء (٨٦.٦٧٪)، ثم بليها (البرنامج/المنهاج والنظام الدراسي) بـ (٢٥) درجة من إجمالي (٣٤) درجة وقد حصلت على مستوى أداء (٧٣.٥٣٪)، ثم (الطالب) بـ (٥٠) درجة من إجمالي (٧٣) درجة وبمستوى أداء (٦٨.٤٩٪)، وجاء أخيراً بعد(الهيئة التدريسية) بواقع (٢٩) درجة من إجمالي (٥٩) درجة أي بمستوى أداء (٤٩.١٥٪). ويلاحظ من ذلك ان بعدي الأداء (الادارة الجامعية) و (البرنامج التعليمي/المنهاج والنظام الدراسي) قد تجاوزت درجاتها درجة الأداء الافتراضي المقبول؛ ويرجع سبب ذلك إلى حصولهما على درجات مرتفعة من بعض المحاور أو مؤشراتها الفرعية. إلا ان (جودة العملية التعليمية) في الوصول إلى مستوى الأداء المرضي يرجع إلى عدم حصول بعدي الأداء (الطالب) و (الهيئة التدريسية) على درجة الأداء المرضي إذ فشل بعد (الطالب) في أكثر من مؤشر في الوصول بالأداء إلى الدرجة المرضية، ويعود سبب ذلك إلى: انخفاض مساحة الصف/الطالب، زيادة معدل عدد الطلبة للقاعة، انخفاض نسبة الاطاريين والرسائل المنجزة، غياب الإرشاد لكل مجموعة من الطلبة، ارتفاع معدل عدد الطلبة للمختبر الواحد، وزيادة في نسبة غيابات الطلبة، كما فشل مجال الأداء (الهيئة التدريسية) في الوصول إلى درجة الأداء المرضي؛ ويعود سبب ذلك إلى: انخفاض متوسط القب العلمي ومتوسط سنوات الخدمة الجامعية، انخفاض مستويات التقويم للتدرسيين وذلك لأنخفاض نسبة الحاصلين على تقدير امتياز وزيادة في نسبة الحاصلين على تقدير جيد ومتوسط فضلاً عن انخفاض في معدل عدد البحوث المختبرية المنجزة وزيادة العبء التدريسي.

وفيما يأتي عرض مفصل لما أظهرته نتائج تطبيق النظام لكل بعد من ابعاد النجاح الرئيسية للجودة ومؤشراته الفرعية وكما يعكسها الجدول (١٤)، وعلى وفق بيانات الجامعة، الملحق (١٠).

أ- بعد الأول: الطالب تضمن المؤشرات الآتية:

١. (مساحة الصف/الطالب): بلغت مساحة الصفوف والقاعات الدراسية وكمساحات مشغولة للدراسة فقط (٥٧٥٥.٧٦م^٢) وبذلك بلغت مساحة الصف للطالب الواحد (٠.٩٦م^٢) ، أي المساحة اقل من متر مربع واحد لكل طالب وهو اقل من معيار التقويم لهذا المؤشر بكثير، والذي يمثل (٢م^٢) لكل طالب ولهذا السبب حقق هذا المؤشر مستوى أداء (٢٠٪). ونجد ان ذلك يؤكد حاجة الجامعة إلى التوسع في إنشاء صفوف أخرى، والتقليل من قبول الطلبة لكي تتوازى مع المعايير المعتمدة.

٢. (متوسط عدد ساعات استغلال القاعات الدراسية): بلغ متوسط عدد ساعات استغلال القاعات الدراسية (٦) ساعات ولدى مقارنة هذا المتوسط بمستويات تقويمه فإنه يعد جيد ويشير كذلك إلى استخدام الأمثل للقاعات المشغولة كصفوف دراسية وبذلك حقق هذا المؤشر مستوى أداء (%) ٨٠.

٣. (معدل عدد الطلبة للقاعة الواحدة): بلغ عدد الصفوف والقاعات الدراسية في جامعة بغداد (٩٨٠) قاعة دراسية وقد بلغ معدل عدد الطلبة للقاعة الواحدة (٦٣) طالب وطالبة ولدى مقارنة هذا المعدل مع المعيار التقويمي (٢٠) طالب وطالبة للقاعة الواحدة نجده مرتفعاً جداً وبؤكد الحاجة إلى التوسيع في إنشاء القاعات الدراسية أو تقليل أعداد المقبولين، وبشكل يتوافق مع خطة القبول. ولهذا فقد حصل هذا المؤشر على مستوى أداء (%) ٢٠ لحصوله على درجة واحدة من مجموع خمس درجات.

٤. (نسبة طلبة الدراسات العليا/ الأولية): بلغ مجموع الطلبة المقبولين في الدراسات العليا لعموم جامعة بغداد (٨٤٣٣) طالب وطالبة، ويلاحظ ان معدل طالب دراسات عليا/ طالب في الدراسات الأولية بلغ (٦١%) أي بنسبة (٦:١) طالب عليا/ أولية. ويشير هذا المعدل إلى ان جامعة بغداد توسيعت بشكل كبير في قبول طلبة الدراسات العليا، ومما يتطلب ذلك إجراء الدراسات التقويمية حول المستوى النوعي للفاعلة الخريجين من الدراسات العليا في العديد من الاختصاصات العلمية.

٥. (نسبة الاطاريين والرسائل المنجزة): أُنجز خلال عام التقويم (١٩٨٩) أطروحة ورسالة علمية من قبل طلبة الدراسات العليا، وبلغت نسبة الاطاريين والرسائل المنجزة/مجموع طلبة الدراسات العليا المستثمرين بالدراسة (٣٦%) وتعد هذه النسبة مقبولة قياساً إلى المستويات التقويمية في النظام إلا إنها لا ترقى إلى مستوى الأداء الافتراضي المقبول (٧٠%) إذ حصلت الجامعة (٢) من وزن (٥) وبمستوى أداء (%) ٤٠.

٦. (التدريب التطبيقي للطلبة): نفذت الجامعة برامجها التدريبية والتطبيقية بانتظام، إذ يتم تدريب الطلبة خلال العمل في مؤسسات الدولة المختلفة وحسب الاختصاص وقد بلغ عدد الطلبة المشاركون في برنامج التدريب الصيفي (٤٥١٤) طالب وطالبة، كما يتم تكليف الطلبة بابعاد بحوث تطبيقية، ويتم متابعة هذا البرنامج من خلال الزيارات والمشاهدات الميدانية من قبل التدريسيين. وبذلك تعد جامعة بغداد متقدمة بهذا الجانب إذ كان مستوى أدائها فيه (١٠٠%) لحصولها على (١٢) درجة.

٧. (الإرشاد الأكاديمي): إن هذا المؤشر حصل على (٤) درجات من مجموع (٦) درجات وبمستوى أداء (٦٦.٦٧%). وعند تقويم هذا المؤشر على وفق بياناته تبين ما يأتي:

- يتبع الجامعة مركز واحد متخصص في الإرشاد
- عدم وجود مرشد لكل مجموعة من الطلبة

أما عن توافر الدليل الإرشادي الذي يعد بمثابة تعريفاً شاملأً للطالب في حياته الجامعية؛ كونه يعطيه صورة متكاملة عن الكلية التي يرغب الانخراط فيها، فضلاً عما يعكسه من نظره مستقبلية، وطبيعة حقوقه وواجباته، وما ينبغي التمسك به والعمل بموجبه تبعاً لطبيعة التعليمات الجامعية النافذة. فقد أكدت (١٤) كلية من كليات جامعة بغداد عن توافر الأدلة الإرشادية فيها، والتي من خلالها يتم تزويد الطلبة بالمعلومات المتعلقة عن طبيعة الدراسة في هذه الكليات وساعاتها الدراسية والموضوعات التي يتم دراستها والشهادة الممنوحة منها. وبذلك فإن نسبة الكليات التي تتتوفر فيها أدلة إرشادية (٦٧%)، مما يؤكد حاجة بقية الكليات إلى الأدلة الإرشادية التي يتم بموجبها توجيه وإرشاد الطلبة.

٨. (الاستخدام المكتبي): إن مستوى الأداء لهذا المؤشر بلغ (٧٥%) إذ حقق (٦) درجات من مجموع (٨) درجات، إذ بلغ معدل الاستعارة الخارجية من مكتبات الجامعة (٢٠١٥)

- استئجار/طالب وهو اقل بكثير من المعيار المحدد مما يدل على ضعف اقبال الطلبة على مراجعة المكتبات وضعف تشجيع التدريسيين لطلبتهم في أعداد البحوث العلمية. أما معدل المطبوع/الطالب فقد بلغ (٢٩) مطبوع لكل طلب، ويعد معدل جيد إذ بلغت عدد عناوين المطبوعات في المكتبات (١١٤٨١) مطبوع إلى مجموع الطلبة البالغ عددهم (٦٦٩٥٩).
٩. (الاستخدام المختبري): بلغ مجموع المختبرات لعلوم الجامعة (٧٥٤) مختبر و كان متوسط عدد ساعات استخدام المختبر قد بلغت (٢٦) ساعة أسبوعياً، ويشير هذا المتوسط إلى ارتفاعه مقارنة بمستويات التقويم في النظام. إلا ان من المأخذ التي وجدت عند تقويم هذا الجانب ارتفاع معدل عدد الطلبة للمختبر الواحد إذ بلغ عددهم (٨٢) طلب وطالبة، ان ارتفاع هذا المعدل يؤكد بلا شك الحاجة إلى التوسع في إنشاء المختبرات لتمكن الطلبة الاستفادة منها في الجوانب التطبيقية والعملية. وعلى وفق ذلك حق تقويم هذا الجانب بمؤشره مستوى أداء (٦٠%) كونه حصل على (٦) درجات من مجموع (١٠%).
١٠. (معدل طالب أولية/تدريسي): بلغ معدل طالب أولية/تدريسي في جامعة بغداد (١٧:١)، ولدى مقارنة هذا المعدل بمستويات تقويمية في نظام تقويم الأداء فإنه يعد مناسباً وهذا ما جعله يحقق مستوى أداء (١٠٠ %)، إلا ان الباحثة ترى ان هذه النسبة لا تعكس الواقع الحقيقي لمعدل اعداد الطلبة/التدريسيين، وقد يعود السبب في ذلك الى ان الكليات تملأ الاستثمارات ببيانات الغرض منها تعينتها حتى لو كان ذلك على حساب دقة البيانات، ولا بد من الاشارة هنا الى اختلاف هذه النسبة فيما اذا اخذت حسب القطاعات الطبية والهندسية والأدارية.
١١. (معدل طالب عليا/تدريسي): بلغ معدل طالب الدراسات العليا/التدريسيين من مرتبة أستاذ وأستاذ مساعد (١:٥) ولدى مقارنة هذا المعدل بمستويات تقويمية في نظام التقويم فإنه يعد مرتفعاً إذ ان المعيار لهذا المعدل هو (١:٣)، كما وان هذا المعدل يعد مرتفعاً بالمقارنة مع المعدل المقبول حسب التعليمات النافذة فيما يتعلق بالإشراف على طلبة الدراسات العليا والذي يمثل (٤:١)، ووفقاً لذلك فقد حق هذا المؤشر مستوى أداء (٧٥ %) فقط.
١٢. (نسبة الغيابات/الطلاب): أوضحت البيانات ان عدد الطلبة الذين وجهت لهم إنذارات نهاية (٧٢٤)، أما الذين وجهت لهم إنذارات أولية (٥١٥) في حين قد بلغ عدد الراسبين بالغياب (١٢٩٨)، وبذلك فقد بلغت نسبة الغيابات لطلبة جامعة بغداد (١٢ %)، وهي نسبة عالية وتشير الحاجة إلى دراسة أسبابها في محاولة للحد منها ولهذا السبب فقد حق هذا المؤشر (٢) درجتان من مجموع (٤) درجات أي بمستوى أداء (٥٠ %).
- بـ- إجمال الثاني: الهيئة التدريسية:** ويتم تقويم هذا المجال من خلال المؤشرات الآتية:
١. (متوسط اللقب العلمي): بلغ عدد تدريسي الجامعة (٣٢٣٠) كان منهم بمرتبة أستاذ (٥٠٠) تدريسي وبمرتبة أستاذ مساعد (٩٥٨)، أما من مرتبة مدرس فتضم الجامعة (٨٣٧) مدرسين وأخيراً بمرتبة مدرس مساعد وعدهم (٩٣٥). وبذلك فقد بلغ متوسط اللقب العلمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة بغداد (٢.٣٢) ويعكس مستوى متوسط مقارنة بالمؤشرات التقويمية لنظام التقويم وعلى وفق ذلك فقد حصل هذا المؤشر على مستوى اداء (١٤.٥٧%) وهو اقل من المستوى الافتراضي لقبول الأداء.

٢. (متوسط سنوات الخدمة): يلاحظ ان متوسط سنوات الخدمة الجامعية للتدريسيين بلغ (١٢٠.٨) إذ كان مجموع سنوات الخدمة لهم (٣٩٠.١٩) سنة، ويعود هذا المتوسط مقبولاً نوعاً ما قياساً بمستويات التقويم في النظام، إلا انه لا يرتفق أيضاً إلى مستوى الأداء المقبول إذ حصل على مستوى أداء (٦٦.٦٧٪) إلا انه بنفس الوقت يؤشر مقدار الخبرة العلمية والعملية لتدريسي الجامعة والتي تم الحصول عليها خلال سنوات الخدمة هذه.
٣. (التقويم السنوي للتدريسيين): توضح البيانات ان مستويات التقويمات السنوية لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بغداد كانت تمثل في حصول (٢٥٪) من التدريسيين على تقدير امتياز، (٥٠٪) منهم حصلوا على تقدير جيد جداً و (٢٥٪) على تقدير جيد و (٠٠٦٪) على تقدير متوسط. ورغم ارتفاع مستويات التقويم السنوي للتدريسيين من الحاصلين على تقدير جيد جداً إذ بلغت (٥٠٪) إلا ان نسبة التقديرات الأقل كانت مرتفعة أيضاً وبذلك حقق هذا المؤشر (٨) درجات من مجموع (١٥) درجة أي بمستوى أداء (٥٣.٣٣٪) وهو اقل من مستوى الأداء المقبول، والذي يؤكد حاجة الجامعة إلى تنفيذ الدورات التطويرية للتدريسيين.
٤. (فاعلية أسلوب أداء عضو هيئة التدريس): تطلب قياس أداء جامعة بغداد اختيار مؤشرات تقاس من وجهة نظر عينة من الطلبة لتشخيص مستوى استجابتها لأبعاد وفقرات بعض المؤشرات، وهكذا تتخصص هذه الفقرة بتحديد مستوى فاعلية أسلوب أداء هيئة التدريس والتي سجلت متوسط استجابة (٤٠.٣٪) وعند مقارنة هذا المتوسط بمستويات التقويم في النظام فإنها مرتفعة وهذا يؤشر ان التدريسيين من وجهة نظر الطلبة يتميزون بفاعلية أدائهم، وبذلك حقق هذا المؤشر مستوى أداء عالٍ (٨٣.٣٣٪) كونه حصل على (٥) درجات من مجموع (١٥٪).
٥. (الاستخدام المختبري) : بلغ عدد البحوث المختبرية التي انجزها التدريسيون وطلبة الدراسات العليا (١٥٤٠) بحثاً وبمعدل (٢٠٠٤) للمختبر الواحد خلال عام التقويم، ويعود هذا المعدل منخفضاً جداً قياساً إلى حجم التدريسيين الموجودين في الجامعة، فضلاً عن ضعف اهتمام الجامعة بإجراء البحوث المختبرية والتجريبية وعدم استطاعتها استثمار مختبراتها لأغراض البحث العلمي. وبذلك حصل هذا المؤشر على (٢) درجتين من مجموع (٥) درجات أي بمستوى أداء (٤٠٪).
٦. (العبء التدريسي) : بلغ معدل عدد الساعات الأسبوعية لمرتبة استاذ في جامعة بغداد (٣٦.٣١٪) ساعة أسبوعياً ولمرتبة أستاذ مساعد (٢٦.٢٤٪)، وللمدرس (٣٠.٠٣٪) والمدرس مساعد (١٩.٢٤٪) ساعة / أسبوعياً، مما يؤكد ازدياد العبء التدريسي في جامعة بغداد ولاسيما لمرتبة أستاذ، أستاذ مساعد ومدرس، وكذلك ان ارتفاع معدل عدد الساعات التدريسية الأسبوعية لعموم المراتب العلمية يعد مؤشراً واضحاً للجهود الكبيرة التي يبذلها التدريسيون من اجل الحصول على الموارد الإضافية، مما ينعكس ذلك على المستوى النوعي لإعداد الطلبة. وعلى وفق ذلك حصل هذا المؤشر على (٦) درجات وهي قليلة قياساً إلى وزنه في النظام (٢٠٪) درجة أي بمستوى أداء (٣٠٪) الذي يعد غير مقبولاً قياساً لمستوى الأداء الافتراضي (٧٠٪).
- لذلك ومن خلال تقويم المؤشرات أعلاه فان هذا البعد (الهيئة التدريسية) حصل على (٢٩٪) درجة أي بمستوى أداء (٤٩.١٥٪) وهذا ما عكسه الجدول (١٣) والذي يشير إلى عدم تجاوز عتبة القطع الافتراضية للأداء المقبول.

جـ- البعد الثالث: البرنامج التعليمي/ المناهج والظام الدراسي

- (البرنامج التعليمي): للوقوف على جودة العملية التعليمية، فمن الضروري تقويم البرنامج التعليمي وبيان مدى قدرته على تحقيق أهدافه مع ملائمة محتواه. هذا وقد بلغت درجة استجابة أفراد العينة نحو فاعلية هذه البرنامج (٣.٢٩) وهي درجة متوسطة بالنسبة إلى مستويات التقويم في النظام إلا إنها لا تصل بمستوى الأداء إلى ٧٠ % بل بلغت (٦٧%) كونها جعلت هذا المؤشر يحقق (٤) درجات من مجموع (٦)، وتؤشر درجة متوسطة في وضوح الأهداف وارتقاء هذه البرامج وتكيفها مع حاجات ومطالب مجتمعنا التنموية والتخطيط المستقبل. أما عن تقويم محتوى هذه البرامج فقد كشفت درجة استجابة عينة التدريسيين نحو تقويم هذا المؤشر درجة متوسطة أيضاً إذ بلغ متوسط الاستجابة (٣.٥٩) أي بمستوى أداء ٦٧ % أيضاً وذلك يؤشر ان المناهج التعليمية تجسّد بشكل متواضع تأكيدها للمحتوى الاجتماعي للتعليم وزيادة الاهتمام بالجانب التطبيقي، وتعزيز مساهمتها لبناء شخصية الطالب وتأكيدها الإبداع وتدريب الطلبة على إتقان المهارات والمبادرة والتفكير المنظم.

وعلى وفق ذلك حق تقويم هذا الجانب بشقيه تقويم (أهداف البرنامج) و (محتوى البرنامج) (٨) درجات من مجموع (١٢) درجة أي بمستوى أداء (٦٦.٦٧%).

- (المناهج الدراسية): لدى تقويم هذا الجانب ظهر ان بعض الكليات في جامعة بغداد توزع أدلة دراسية عن مناهجها متضمنة تغطية للجوانب العلمية كافة مع وجود تحديث مستمر في هذه المناهج من خلال الإضافة والطرح المستمرتين ووفقاً للتحولات في مفردات هذه المناهج. وبذلك حق مؤشر تقويم (مفردات المناهج الدراسية) مستوى أداء عالي بلغ (١٠٠%) لحصوله على (٨) درجات من مجموع (٨).

أما عن مؤشر حداة التأليف والنشر للكتب الدراسية والذي يعد قياسه مكملاً لتقويم مناهج الدراسة، فقد بلغت نسبة المطبوع الحديث/مجموع الكتب المقررة (٣٠.٣%) وتعكس ضعف التحديث المستمر للكتب الدراسية وبسبب ذلك حصل تقويم هذا الجانب بشكل عام على مستوى أداء (٦٤.٢٩%) وهو أقل من المستوى الافتراضي المقبول لحصوله على (٩) درجات من مجموع (١٤) درجة.

- (النظام الدراسي المتبوع): تعتمد معظم كليات جامعة بغداد على النظام السنوي في إعداد طلبة الدراسات الأولية ويبلغ عدد سنوات الدراسة فيها (٤) سنوات، في حين تعتمد على النظام الفصلي في إعداد طلبة الدراسات العليا وهذه الكليات: (القانون - العلوم الإسلامية - التربية - ابن رشد - التربية /ابن الهيثم - الادارة والاقتصاد - الفنون الجميلة - الآداب - العلوم - التربية الرياضية - التربية للبنات - كلية اللغات - العلوم السياسية - التربية الرياضية للبنات - الهندسة وللأقسام (الهندسة المدنية - الكهربائية - الميكانيكية - الكيميائية - النفط - الري والبزل والمساحة - النحوية - الالكترونية - الاتصالات وهندسة الحاسوبات))

- كليات أخرى تعتمد نفس النظام الدراسي أعلاه الا ان سنوات الدراسة فيها (٥) سنوات وهذه الكليات هي (الصيدلية - طب الأسنان - الصيدلة الصناعية - الهندسة وللأقسام (المعمارية - المعلومات - الطب الحياني - الميكتروني)).

- كليات أخرى يبلغ عدد سنوات الدراسة فيها (٦) سنوات وهي (الطب - طب الكندي (أولية فقط)).

- تعتمد بعض الكليات والمعاهد النظام الفصلي في إعداد طلبة الدراسات الأولية والعليا ويبلغ عدد سنوات الدراسة فيها (٤) سنوات وهي: (كلية الزراعة - كلية التمريض - معهد التخطيط الحضري والإقليمي للدراسات العليا - معهد الليزر والబلازم للدراسات العلمية - معهد الهندسة الوراثية التقنية الإحصائية - معهد أبحاث الأجهزة وعلاج العقم)
- وأخيراً تعتمد كلية الطب البيطري على النظام السنوي في إعداد طلبة الدراسات الأولية إلى جانب اعتمادها على النظام الفصلي لبعض المواد، ويبلغ عدد سنوات الدراسة فيها (٥) سنوات في حين تعتمد على النظام الفصلي في إعداد طلبة الدراسات العليا.
- من ذلك يتضح لنا ان كليات جامعة بغداد تتبع نظم دراسية متنوعة كما ان بعض كلياتها أكثر من نظام دراسي واحد، وللقسم العلمي الحرية بطرح أكثر من بديل بل وتصل في بعض الكليات الى وجود نظام دراسي يضمن للطالب حق اختيار بعض المواد. وبذلك حق تقييم هذا العنصر بمؤشراته على (٨) درجات من إجمالي (٨) درجات تقويمية وبمستوى أداء (%) ١٠٠ .
- ومن خلال تقويم كل العناصر السالفة الذكر ومؤشراتها المتعلقة بتقييم مجال (البرنامج التعليمي/المنهج والنظام الدراسي المتبوع) حقق هذا المجال مستوى أداء جيد إذ حصل على (%) ٢٥ درجة من إجمالي (٣٤) درجة أي بمستوى أداء (%) ٦٤.٥٣، ومما يعزز ذلك من جودة العملية التعليمية والجدول (٤) يوضح ذلك.

د- بعد الرابع: الادارة الجامعية، ويتضمن تقويم هذا البعد تقويم العناصر والمؤشرات الآتية:

- ١- (طرائق التدريس) ظهر من بيانات الجامعة ما يأتي:
 - تضم الجامعة مركزاً واحداً فقط لتطوير طرائق التدريس.
 - نفذت الجامعة (٢٣) دورة من خلال مراكز طرائق التدريس ومركز التعليم المستمر التابع للجامعة وكان الغرض منها زيادة خبرة تدريسيها.
 - احتوت الجامعة على (١١٢) قاعة تertiary مجهزة بأحدث التقنيات.
 - ان المؤشرات أعلاه جعلت هذا العنصر يحصل على (٦) درجات من مجموع (٦)، أي بمستوى أداء (%) ١٠٠ .
- ٢- (خدمات القياس والتقويم): ظهر من البيانات التي تعكسها المؤشرات ما يأتي:
 - تحتوي الجامعة على عدد من المراكز الاستشارية بينها مركز واحد لقياس والتقويم، إذ تدرب الدراسات التقويمية والتي من خلالها يمكن التعرف على جوانب القوة والضعف في أداء الجامعة، وقد أصدرت جامعة بغداد خلال عام التقويم (٢٠٩) دراسة تقويمية لكن اغلاقها كانت متمثلة بتقدير توضح ما قدمته الجامعة وبمختلف كلياتها من إنجازات.
 - كما عقدت الجامعة دورات تأهيلية بهذا المجال بلغ عددها (٣) دورات.
 - وبذلك حققت نتائج تقويم هذه المؤشرات على (٦) درجات وبمستوى أداء (%) ١٠٠ .
- ٣- (نظام انصباط الطلبة): حقق تقويم هذا العنصر مستوى أداء (%) ١٠٠ لحصوله على (٦) درجات من مجموع (٦) أيضاً وذلك من خلال تقويم مؤشراته الفرعية، إذ تطبق الجامعة أنظمة لأنضباط الطلبة فهي تتبع نظام عقوبات انصباطية لكل من يخالف التعليمات والقوانين، كما وتتبع الجامعة ولغرض الحد من الغيابات نظام غيابات مبرمج على الحاسوب، وفي بعض الكليات التي لم تستطع تطبيق هذا النظام على الحاسوب فإنها تطبقه يدوياً وهذا كله يعكس وجود ادارة تسعى إلى الحد من الظواهر السلبية التي قد يقع بها الطلبة.

- ٤- (نظام الحوافز): تتبع الجامعة نظام حوافز جيد يسهم في تحقيق الجودة في التعليم، ويبذر ذلك من خلال بيانات الجامعة والتي تظهر ان الجامعة منحت (٤٩) جائزة لأفضل تدريسي والتي كانت متمثلة بجوائز (الأستاذ الأول) وجائز (الطلبة الأوائل)، إذ منحت الجامعة (٥٨) جائزة للطلبة الأوائل، إلا ان النظام الحالي لا يشجع على قيام التدريسيين بالبحوث فنلاحظ ان الجامعة لم تضع في حساباتها منح جوائز تمنح لأفضل بحث تميز سواء للتدريسيين او للطلبة وهذا يشكل مثلاً على نظام الحوافز؛ مما جعل مستوى أداء هذا العنصر يصل الى (٧٥ %) لحصوله على (٣) درجات من مجموع (٤) درجات.
- ٥- (الادارة من أجل الجودة): حصل هذا المؤشر على استجابة مرتفعة، فقد بلغ متوسط استجابة (عينة التدريسيين) عن مستوى تحقيق هذه الادارة (٤.٢٠) والذي يدل على ان الجامعة تطبق هذا المعيار وبدرجة جيد جداً أي إنها تسعى الى الادارة من أجل الوصول إلى الجودة العالمية وذلك من خلال التركيز على جودة العملية التعليمية، وإدخالها التكنولوجيا بوصفها عصراً أساسياً في التعليم، والاستفادة من التقنيات الجديدة على الرغم من محدوديتها سواء أكانت أجهزة ام أساليب تعليمية تساعد على اكتساب الخبرات التعليمية وهذا ما عكسه وجهة نظر عينة من التدريسيين تجاه قيام الكلية بالادارة من أجل الجودة. وبذلك حصل هذا المؤشر على (٤) درجات من وزن (٤) أي بمستوى أداء ١٠٠ %.

٦. (معدل الموظف/التدريسي): بلغ معدل عدد الموظفين للتدريسي الواحد (١.١٠) موظف/تدريسي مما يوشر ظاهرة ازدياد عدد الإداريين في الجامعة قياساً الى اعداد تدريسييها وبذلك حقق هذا المؤشر مستوى أداء (٢٥%) وهو أقل بكثير من مستوى الأداء المقبول. على وفق ما تقدم حصل مجال الأداء "الادارة الجامعية" على (٢٦) درجة من مجموع (٣٠) درجة أي بمستوى أداء (٨٦.٦٧%). ويعكس هذا المستوى أداء عالٍ مقارنة بعتبة الفطع الافتراضية لمستوى الأداء المقبول (٧٠%) وحسب ما يظهره الجدول (١٣).
- تبين مما تقدم ان تطبيق النظام على عينة من الجامعات قد اثبت نجاحه من خلال ما وفره من تقارير ومقارنات إحصائية دقيقة سهلت في تشخيص نقاط ضعف الأداء لهذه الجامعة بهذا الجانب اذ تبين ان جامعة بغداد عينة التطبيق فشلت في الوصول الى عتبة النجاح في بعدي: (الطالب)، (الهيئة التدريسية).

المبحث الخامس/الإسئل浣ات والتوصيات

يتضمن المبحث عرضاً لأهم الاستنتاجات التي تم التوصل اليها في الجانبين النظري والتطبيقي، كما يتضمن عرضاً لأهم التوصيات التي تعزز استعمال وتفعيل النظام المقترن وتسمم في تحسين مستوى الجودة التعليمية للجامعات

أولاً: الإسئل浣ات

تهدف هذه الفقرة الى عرض خلاصة لأهم الاستنتاجات النظرية، فضلاً عن الاستنتاجات التطبيقية، وتلك التي أسفرت عنها عملية تطبيق النظام المقترن على عينة من الجامعات العراقية.

١: الإسئل浣ات النظرية

- أ- ان تقويم الجودة لا يعني الثناء فقط ولا النقد وحده، وإنما هو فحص دقيق لواقع الحال يبين للمهتمين به أين أجادت تلك الجامعة، ولماذا؟ وأين أخفقت، وكيف يكون العلاج؟.
- ب- ان تقويم الجودة لا يجوز النظر اليه على انه عملية واحدة تتم لمرة واحدة وتنتهي، بل هو نشاط مستمر، وإجراءات متتابعة تتم في المستويات العلمية الأكاديمية والإدارية المعاونة (الساندة) كالمكتبات ومراكيز المعلومات وغيرها وبصورة دائمة ترمي الى تجنب تراكم الأخطاء او النواقص حتى يستحيل علاجها، والى التفاعل البناء بين

العناصر البشرية في القطاعات الجامعية كلها بحيث تبلغ المنظمة كلها المستوى اللائق بها.

جـ- تقويم جودة العملية التعليمية يساعد الجامعة على اتخاذ قرارات ولاسيما بها وبالعاملين مثل جدو الاستمرار في بعض برامجها الأكاديمية، فضلاً عن أهداف تطويرية اذ يساعد على تحسين الأداء المستقبلي للجامعة، وذلك بعد تحديد نقاط قوتها وضعفها او تحديد احتياجاتها او تطلعاتها المستقبلية الأكademie وغيرها.

دـ- لا يمكن ان نتجه الى احداث اي تغير او تطوير في التعليم ما لم تكن لدينا المعلومات الكافية عن الوضع الحالي، وأين نقف؟ وماذا نريد ان نطور او نغير فيه وكل ذلك بالطبع لا يأتي الا من خلال عملية التقويم.

هـ- هناك صعوبة في وضع ممؤشرات او معايير للجودة في الخدمات التعليمية بالمقارنة مع معايير الجودة في القطاعات غير الخدمية الا انه من الممكن ان نتصور بعض المؤشرات والنتائج التي تكفل الجودة في الخدمات التعليمية عن طريق صياغة فلسفة واضحة وأهداف اكاديمية علمية تساعده على توفير بنى اكاديمية وإدارية بجودة عالية للطلبة وأسواق العمل.

٢- الاستنتاجات النطicia

أ: الاستنتاجات الخاصة بنصيير النظام المقترن

١- ان هذا النظام يقدم وصفاً لواقع جودة العملية التعليمية في جامعة بغداد بصورة مفصلة مع تأشير الجانب الإيجابية والسلبية من خلال التحليل الدقيق والجدال التي يعرضها النظام مع التركيز على ان الشيء المهم في عملية التقويم ليست استهداف النتائج فقط بل الأهم اسلوب التعامل والتفاعل معها وتحسين الخطط وتطوير الأداء.

٢- يقدم النظام المقترن مدخلاً للقياس الكلي لمستوى الجودة اذ يتم قياس جميع الأبعاد بشكل إجمالي ويقدم مدخلاً آخر للقياس الجزئي فيمكن قياس مستوى أداء التدريسي، الطالب، المستوى النوعي للمناهج الدراسية والنظام الدراسي، مستوى الادارة الجامعية.

٣- يتضمن النظام المقترن مرونة عالية في إدخال أي تغييرات سواء بإضافة مؤشرات او حذف مؤشرات أخرى أي بالامكان تحديده وباستمرار حسب حاجة الجامعات لذلك وهذا يعكس قدرته على الاستجابة لأى تغير.

٤- تتميز قاعدة بيانات ومعلومات النظام بسعتها ومرونتها العالمية وشمولها جميع المعلومات الضرورية والتي يمكن تكييفها لاضافة مزيد من المؤشرات عند الحاجة.

٥- موضوعية الأهمية النسبية لأبعاد الأداء ولمؤشراته لاعتماد طريقة علمية موضوعية في تحديدها والتي ارتكزت على المقارنة الزوجية وعلى وفق الخبرة العلمية والعملية للعينة بدلاً من الاعتماد على الحكم الشخصي.

بـ الإسناجات الخاصة بـ حكمة النظام المقترن على الحاسوب

١. مكنته النظام المقترن على الحاسوب جعلت بالامكان استعمال مجموعة من النوافذ التي تتسم بقابلية متميزة فيربط أكثر من قاعدة فرعية للمعلومات او سحب محتويات القاعدة وعرضها على الشاشة بشكل مباشر لغرض إضافة او تحرير او حذف بعض البيانات وهذا يسهل من عملية إدخال البيانات ويقلل من احتمالات الخطأ في الإدخال.
٢. تم برمجة النظام من أجل الاستفادة من الامكانيات التي توفرها الحاسبة الالكترونية في حفظ ومعالجة البيانات. وكذلك تسهيل عملية المقارنة في مستوى جودة العملية التعليمية للجامعات بموجب التقارير التي يحققها هذا النظام كمخرجات والتي يسهل التعامل معها من خلال المؤشرات الخاصة بالتقويم.

٣. حقق النظام المقترن:
 - أـ تقليل الأكاداس الورقية
 - بـ السرعة في التقييم
 - جـ حفظ البيانات وسهولة الرجوع إليها وإمكانية تحديثها
 - دـ سهولة إدخال وإخراج النتائج بدون الرجوع إلى المؤشرات

جـ الإسناجات الخاصة بـ تنفيذ النظام المقترن على عينة من الجامعات

- ان تنفيذ نظام التقويم المقترن على جامعة بغداد أثبت إمكانية تطبيقه بسهولة وبسرعة وبالتالي فان النظام ومن خلال تطبيقه يمكن ان يتحقق ما يأتي:
- ١ـ التعبير عن جودة العملية التعليمية برقم واحد وبنسبة تمثل خلاصة لجميع النسب ومنها تستطيع ادارة الجامعة او الجهة المسؤولة عن التقويم الوقوف على مستوى الجودة.
 - ٢ـ القدرة على المقارنة بين الأبعاد وكل مؤشر رئيسي او فرعى بسهولة ولو تم تقويم الجودة لجميع الجامعات لامكن اجراء المقارنات بين الجامعات مما يمكن من اتخاذ القرارات التصحيحية من قبل الادارة.
 - ٣ـ ان التقارير التي وفرها النظام ستساعد في اتخاذ القرارات الملاعنة وتسهل متابعة الأداء من خلال مدة زمنية معينة او من خلال المقارنة مع جامعة أخرى ولنفس المدة.
 - ٤ـ دلت نتائج التنفيذ للنظام انه يتميز بالقدرة العالمية والسرعة في تقويم أداء الجامعة فضلا عن إمكانية استعمال مؤشراته لجميع أنواع المؤسسات او المراكز البحثية.
 - ٥ـ أظهرت نتائج تنفيذ النظام على جامعة بغداد ان جامعة بغداد لم تتمكن من تجاوز عتبة القطع المعتمدة لقبول الجودة، وقد برزت إخفاقات الجامعة في صغر حجم الفاعلات الدراسية قياساً الى عدد الطلبة وهذا ناتج عن ارتفاع عن معدل عدد الطلبة للاقاعة الواحدة، انخفاض نسبة الاطاريج والرسائل المنجزة، ارتفاع نسبة غيابات الطلبة، عدم توفير الأدلة الإرشادية في بعض الكليات والأقسام العلمية، ضعف إقبال الطلبة على الاستعارة بالرغم من أعدادهم الكبيرة، انخفاض متوسط اللقب العلمي للتدرسيين كون ملاكها التدريسي يتميز بانخفاض نسبة الألقاب العلمية (أستاذ، أستاذ مساعد) وهذا يعكس ضعف التوازن بين الإضافات والتسربات السنوية بين التدرسيين اذ تشكل نسبة المتسربيين من ذوي الألقاب العلمية العالمية أكثر من الإضافات ومن هم بمرتبة (مدرس، مدرس مساعد)، ومن الأسباب الأخرى لعدم احتياز الجامعة لمستوى الجودة المقبول إنها لم تستثمر مختبراتها في الجانب البحثي مما يعني إنها تركزت في استخدامها للمختبرات على التدريس دون البحث العلمي، كما ان معدل الساعات الإضافية (الباء التدريسي) كان مرتفعاً وبشكل خاص لذوي الألقاب العلمية المتقدمة وبما انعكس ذلك على المستوى النوعي للطلبة، فضلاً عن ضعف التحديث المستمر للكتب الدراسية وتفاقم أعداد الموظفين والإداريين قياساً لأعداد التدرسيين.

ونجد بالمقابل تمكّن الجامعة من الأداء بصورة مرضية في جوانب أخرى منها: الاستغلال الامثل لقاعات الدراسية، التدريب التطبيقي للطلبة، زيادة في عدد المطبوعات في المكتبة قياساً لأعداد الطلبة هذا يعكس ايلاء الجامعة للغاية الفائقة بالمكتبات واستقطابها لعناوين الكتب والدوريات الجديدة، فاعليه أسلوب أداء عضو هيئة التدريس، تنوع الأنظمة الدراسية المتبعه والاهمام بطرق التدريس الذي يعكسه امتلاك الجامعة لمركز متخصص لتطوير طرائق التدريس مع توفير تقنيات متعددة تساعد في تطبيقها وإقامة دورات متخصصة بهذا الشأن. كما وتطبق الجامعة أنظمة لانضباط الطلبة مع نظام الحواجز فضلاً عن سعي الجامعة المستمر لممارسة الادارة من اجل الجودة بهدف الوصول إلى الجودة العالية.

ثانياً: التوصيات

انتهت البحث اسلوب دراسة الحاله، لذلك كان النظم المصمم والمقترح لنقويم جودة جودة العملية التعليمية لجامعة بغداد احد اهدافها، واستكمالاً لمستلزماته، وفي ضوء الإطار النظري وما أظهرته نتائج التطبيق من مستوى الجودة، ولغرض الاستفادة منها مستقبلاً فقد خصصت هذه الفقرة لعرض بعض التوصيات والمقررات التي تم التوصل إليها والتي تأمل من انها ستsem في وضع الحلول التي نراها مناسبة ومنسجمة مع الظروف الحالية من أجل الوصول الى صورة أفضل تبرز فيها مكانة جودة العملية التعليمية والتي يمثل العمل بموجبها مرشدًا لأداء جيد. ويمكن تناول هذه التوصيات وفقاً لما يأتي:

١: التوصيات الخاصة بتطبيق النظام المقترن

- أ- استعمال النظم المقترن لنقويم جودة العملية التعليمية لجميع جامعات القطر لشموله على مجموعة شاملة من المؤشرات، وبالشكل الذي يقدم الصورة الواضحة والموضوعية لمستوى الجودة.
- ب- لنجاح تطبيق النظم المقترن فالوزارة مطالبة بتوفير المستلزمات والمتطلبات الضرورية لنجاح تطبيقه وتحقيق أهدافه والتي تتمثل بما يأتي:
 - ١- التأكيد على الإدارات العليا في المنظمات الجامعية للاستيعاب الكامل للمقاييس المحددة بالنظام بكل ابعادها وتفاصيلها وذلك بالإلاطاع من خلال دراسات خاصة او توجيهات او محاضرات لشرح النظام او نشرات بهذا الخصوص وبحيث يصبح لهذه الأبعاد والمقاييس مفاهيم مشتركة على صعيد الجامعة.
 - ٢- إسناد الادارة العليا المسئولة عن التقويم في وزارة التعليم للنظام المقترن.
 - ٣- توفير الموارد البشرية والمالية اللازمة لتشغيل النظام.
 - ٤- توفير الأجهزة والمعدات من حواسيب وبرمجيات والتي تسهل من أداء مهمة تشغيل النظام بسرعة.
 - ٥- التركيز على التدريب لجميع الملوك البشرية العاملة في عمليات جمع المعلومات، وتوضيح الطرائق الحديثة في عملية التقويم والتأكيد على أهمية ودور المعلومة الدقيقة في تصحيح الانحرافات.
 - ٦- إنشاء قسم متخصص في كل جامعة وكلية يعد بمثابة (Database) قاعدة بيانات يتولى مسؤولية التنسيق مع الجهات المسئولة عن التقويم والجهات الإدارية الأخرى بهدف توفير المعلومات الكاملة والدقيقة.
- ج- اعتماد المعيار السنوي في تطبيق عملية التقويم وذلك لتوفير فرص أفضل في الكشف عن التغيرات التي يمكن ان تطرأ سلباً او ايجابياً في مستويات الأداء، وبذلك يتم النظر الى التقويم كعملية مستمرة.
- د- الإقرار بقيمة النتائج التي تم التوصل اليها واعتمادها.

هـ وضع نظام حواجز يرتبط بنظام التقويم لغرض تشجيع الجامعات ذات الأداء المتميز على الاستمرار والجامعات ذات الأداء الضعيف على التحسين وعلاج نقاط الضعف.
وـ التوكيد على ضرورة ان تقوم كل جامعة نفسها (ذاتياً) ولتحقيق هذا الغرض نوصي بإنشاء جهة مركبة لتقويم الأداء الجامعي على مستوى كل جامعة تتولى مسؤولية تقويم أدائها وبشكل مستمر مع تحديد ملاك جامعي ثابت يتولى هذه المهمة بكل دقة، والعمل على دعمه مادياً ومعنوياً.

٢: التوصيات الخاصة بتحسين أداء الجامعة

- في ضوء ما توصل إليه تطبيق نظام التقويم المقترن على جامعة بغداد للعام الدراسي ٢٠٠١/٢٠٠٠ لا سيما الجوانب التي حالت دون تخطي بعض الأبعاد لعتبة القبول للأداء نوصي بما يأتي:
- اـ تحديد أعداد الطلبة في الصف الدراسي الواحد والمختبرات بما يضمن نجاح العملية التعليمية.
 - بـ إنشاء الوحدات الإرشادية والتربوية داخل الكليات لمتابعة الطلبة من ذوي الدرجات المنخفضة والغيابات الكثيرة.
 - جـ ان الجامعة بحاجة الى استغلال بعض المساحات لإنشاء قاعات دراسية لضمان استيعاب الطلبة الدارسين في كلياتها.
 - دـ تحديد الساعات التدريسية للتدريس في (الدراسات الأولية والعليا) وبما يتماشى مع الألقاب العلمية وبما لا يؤثر على سير العملية التعليمية ولا يزيد من العبء التدريسي.
 - هـ توفير الكتب المنهجية والمساعدة وتوزيعها على الطلبة قبل بدء العام الدراسي مع مراعاة النمو الحاصل في زيادة اعداد الطلبة.
 - وـ الاهتمام بمكتبات الجامعات والكليات وتوفير المستلزمات الضرورية كالمعكتفات، وتوفير العدد الكافي من أجهزة الحاسوب والأقراص الليزرية لخزن واسترجاع المعلومات المتعلقة بالكتب والبحوث وتوسيع دائرة الخدمات المكتبية للطلبة.
 - زـ تدع العلاقة بين مناهج التعليم وعالم العمل محوراً أساسياً ويحظى باهتمام كبير بسبب ارتباط المناهج الدراسية بالتقدم العلمي والتكنولوجي والعلقة الوثيقة التي تستوجبها طبيعة احتياجات سوق العمل ومتطلباته ونوصي باعتماد الآلية لتطوير المناهج:
 - ١ـ يعاد النظر في المناهج الدراسية للاختصاصات كافة كل فترة مع وجود مرونة في اجراء تغييرات سنوية عليها.
 - ٢ـ تفعيل دور حقل العمل من خلال إشراك ممثليهم بالإضافة إلى تدريسي الجامعة في مناقشة المناهج وإعادة النظر في مفرداتها وتطويرها إلى جانب إشراك ممثلي لبعض المنظمات ذات العلاقة بمخرجات الجامعة في مجالس الكليات والجامعة حسب الاختصاص. - طـ إجراء الدراسات التقويمية عن واقع التدريس في الجامعة والإطلاع الميداني على مدى توافر الوسائل التعليمية ودرجة استعمالها في العملية التعليمية.
 - يـ الاستمرار في تعزيز مكانة الأستاذ الجامعي المادية والاجتماعية ومن مختلف المنافذ لمنع ظاهرة هجرة الكفاءات.
 - ثـ نظراً لانخفاض نسبة التدريسيين ومن هم بمرتبة أستاذ، أستاذ مساعد من بعض الاختصاصات في كليات الجامعة يمكن الاستعانة ببعض التدريسيين الراغبين من حملة الألقاب العلمية المتقدمة في الجامعات والكليات العربية للتدرис والإشراف المشترك مع تدريسيي الجامعة.

- لـ تشكيل لجنة فنية لدراسة وضع المبني الجامعي والسعى إلى تطوير المبني الجامعي القديمة وترميمها.
- مـ تبادل الخبرة بين الجامعات العراقية والعربية والأجنبية من خلال عقد الاتفاقيات الثقافية.
- نـ ضرورة تمنع الجامعات بالاستقلالية المالية وذلك للأهمية البالغة في تحقيق ادارة مالية كفؤة قادرة على الإيفاء بمتطلبات الأشطة العلمية والتعليمية فيها.
- سـ منح روؤساء الأقسام الصالحيات التي تمكّنهم من الإنفاق والمتابعة والتنفيذ الخاص بأقسامهم العلمية ومما يشجع أخذ القسم لدوره في عملية التخطيط والمتابعة والتقويم.
- عـ حيث ان البحث العلمية هي المحرك الأساس لكل تقدم علمي، لذا يصبح ضرورياً خلق بيئة بحثية سليمة يتجلّى منها الخلق والإبداع وهذا يتطلب خلق منظومة بحث علمي مرنّة بحيث يتم الاستفادة من معطيات العلوم والثقافة الحديثة وتشجيع التدريسيين على إجراء البحث المختلفة للمشاركة بها في المؤتمرات والندوات العلمية داخل القطر وخارجها.
- فـ ضرورة رفع مستوى الكفاءة المهنية والتخصصية لعضو الهيئة التدريسية للتفرغ لفترات زمنية مختلفة في احدى الجامعات العربية خارج القطر للبحث والتدريب.
- صـ اعتبار المشاركة في برامج الخدمات المجتمعية البحثية او التدريبية او الاستشارية جزء أساسي في تقويم أداء عضو الهيئة التدريسية.
- قـ توسيع قاعدة المسابقات العلمية الطلابية التي تمنح الطلبة خبرات علمية وقيادية واسعة وتحفز الطلبة على التميز.
- رـ إجراء دراسات تتبعية لعينات من الطلبة الخريجين لدراسة الكفاءة الخارجية لمنتجات التعليم العالي بمختلف تخصصاته، وهنا توصي الباحثة كذلك بإنشاء شعبة خاصة لمتابعة الخريجين وبيان مدى قدرتهم على خدمة المجتمع.

3: التوصيات والمقررات الخاصة بفتح مستوى التعليم في العراق

- أـ دعم نظام التقويم والقائمين بهذه العملية بخبرات أجنبية تقدم لنا تجارب بلادها وثمرات هذه التجارب، لنسفيد من خير ما عندهم باعتبار الحكمة ضالة المؤمن أنى وجدها فهو أحق الناس بها.
- بـ الإعلان عن جائزة لأفضل جامعة او كلية (حسب الاختصاص) وهذا بالطبع يتطلب وضع معايير يتم التنافس على أساسها بين هذه الكليات او الجامعات.
- جـ تنظيم لقاء سنوي يضم جميع كليات كل تخصص متوازن اذ تناقش فيه كافة القضايا المتعلقة بالمحنوى العلمي، تقديم كل ما هو جديد وحسب ما تستلزم الظروف الجديدة.
- دـ يجب ان يرتكز الاهتمام بالتعليم على المحاور الآتية:
- ١- جعل الطلبة هم محور التركيز، فهم نقطة التمرّز الرئيسيّة وجودة التعليم المقدمة لهم يجب ان تحظى بأولوية كبيرة، وهذه يجب التركيز عليها بصورة مستمرة من خلال التواصل والتعاون بين أقسام الكلية والكليات المنتظرة لها.
 - ٢- الاستجابة السريعة للتغييرات في عمليات التخطيط للتعليم واتخاذ القرارات لضمان التحديث المستمر.
 - ٣- الإحساس بالمجتمع فنحن في اشد الحاجة لبناء مجتمع عراقي قادر على التعلم والبناء بما يشجع على التعاون وتخطي الحواجز.
- هـ لكي يمكن تحقيق ما سبق بشكل أفضل في ظل جو من التعاون والتكامل بين الكليات المنتظرة والذي يمكن ان يتحقق من خلال:
- ١- اتفاقيات ثنائية بين بعض هذه الكليات.

- ٢- ترابط معين يجمع بين هذه الكليات في إطار واحد بحيث يأخذ صور أكثر شمولية، وبحيث يتحقق ذلك تحت مظلة مؤسسة عراقية رائدة اسوة بالمنظمة العربية للتنمية الإدارية يكون الغرض منها:
- توثيق العلاقات الأكademie من خلال تبادل الزيارات للطلاب والأساتذة في إطار برنامج تبادلي.
 - تفعيل العمل الأكاديمي المشترك من خلال التعاون في مجال التعليم المستمر، البحث العلمي وتبادل الخبرات في برامج تدريب الطلبة وأمور أخرى.
- مع اقتراح ان تقوم المؤسسة بانشاء جمعية متخصصة لكل اختصاص تقوم بتحديد والتعرف على كلية تعد كمقارنة مرجعية benchMark للكليات الأخرى لكي يتم تقييمها وبشكل دوري كجزء من عمليات التخطيط المستمر للتعليم.
- ٣- توسيع افق التعاون الأكاديمي ولاسيما في مجال الدراسات العليا.
- ٤- تبادل الخبرات في مجال تطوير المناهج وتقنيات التعلم.
- ٥- التنسيق بين الكليات في مجال التأليف، النشر، المواد الدراسية، المجالات والدوريات.
- و- ان العالم حالياً في سباق العلم والتعلم وقد أصبحنا الان في عصر الانترنت ونظم مؤتمرات الفيديو الشبكية (Video Conference worked Net) والتي تمثل اتصال بالصوت والصورة المتحركة أو الثابتة والبيانات بين مواقع عديدة على شبكات مختلفة، ومن هنا نوجه الدعوة إلى الجامعات بما يأتي:
- ١-إنشاء مركز متخصص في "المؤتمرات الشبكية" في حرم الجامعة بحيث يستطيع الباحثون من خلاله متابعة المؤتمرات العالمية، مع تطوير مراكز الحاسوبات الآلية بالأقسام المختلفة للكليات للمشاركة في هذه المؤتمرات سواء بالفيديو أو الصوت.
 - ٢- حث أعضاء الهيئة التدريسية بالكليات للمتابعة والمشاركة في المؤتمرات والمحافل العلمية والندوات لعرضها على الطلبة في موقع مختلفة.
 - ٣- تدريب عدد من المهندسين في الشبكة على تكنولوجيا التعليم عن بعد وإرسالهم إلى دورات تقنية وخاصة بهذا الشأن وذلك بهدف تطوير الشبكات وإعداد الكوادر العلمية العراقية.
 - ٤- تجهيز بعض قاعات المحاضرات في الكليات بأجهزة حديثة وشبكات نقل.
 - ٥- تيسير اقتناء الطلبة لأجهزة الكمبيوتر الشخصية والتدريب على استعمالاتها.
- ٦- إنشاء مكتبة للمؤتمرات المسجلة على الفيديو كجزء من مكتبة جامعة بغداد المركزية أو الفرعية وذلك من خلال الاستعانة بالجهات العالمية أو العربية المتخصصة التي مهمتها تسجيل المؤتمرات على الفيديو حسب الطلب نظير كافة معينة، فضلاً عما لديها من قائمة مؤتمرات مسجلة وهذا سيحقق الكثير من ميزانية الجامعة التي تسمح بالسفر لحضور مؤتمر خارجي واحد لعضو هيئة التدريس فقط مرة كل كذا سنة، وفي الوقت نفسه يتيح له المشاركة في المؤتمرات أو متابعتها على الفيديو، وتكون جامعة بغداد في هذه الحالة رائدة الاتصال بعالم مؤتمرات الفيديو.
- ٧- إعداد دليل إرشادي لدولة العراق يتضمن المعايير المعتمدة في الترخيص والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي، وينبغي أن يتضمن معايير الجودة ومتطلبات الأداء المقبول بصفة عامة في مجتمع التعليم، لمعرفة مدى استيفاء التعليم العالي في العراق لهذه المعايير والمتطلبات.

ح- يجب ان توثق هذه المعايير رسمياً، كما يجب ان تغطي كل جوانب العملية التعليمية سواء المتعلقة بـ (تصميم البرامج التعليمية وفعاليتها، مدى ملاءمة الخطط الدراسية ل تلك البرامج، مدى ملاءمة الموارد البشرية والمادية والمالية.....)، وغيرها من المعايير. ط- يجب ان يحدث هذا الدليل في ضوء التطورات التي يشهدها مجتمع التعليم العالي عربياً ودولياً.

ي- إيجاد هيئة تسمى هيئة الاعتماد الأكاديمي تملك حق إصدار الدليل وتحتاج التراخيص والاعتمادات وفقاً لخطوات محددة ويمكن ان نطلق عليها تسمية (هيئة الاعتماد الأكاديمي) والتي تكون تابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

المصادر

المصادر العربية

اولاً: الكتب العربية

- ١- الطhalwi, محمد رجائي، "الادارة العصرية وجامعة المستقبل" القاهرة، جمهورية مصر العربية، مطبعة جامعة اسيوط، ١٩٩٨.
- ٢- الناصر، عبد المجيد حمزة، والمرزوقي، عصرية ردام، "العينات" العراق، مطبعة التعليم العالي في الموصل، ١٩٨٩.

ثانياً: الدوريات

- ١- انيس، عبد العظيم، "مقترنات لتحسين الجودة في التعليم في مؤتمر التعليم العالي في مصر وتحديات القرن ٢١"، المنوفية، ١٩٩٦.
- ٢- داغر، منفذ محمد، "استراتيجية ادارة الجودة الشاملة: مدخلأ لتطوير التعليم العالي في الوطن العربي"، لمنتدى الفكرى حول المعايير العالمية للجامعات، لمدة من ٢٦-٢٥ نيسان، الموصل، كلية الحدباء الجامعة، ٢٠٠١.
- ٣- درة، عبد الباري ابراهيم، "نوعية التعليم العالي في الوطن العربي: فكرأ وواقعاً" ، ورقة مقدمة الى ندوة نوعية التعليم العالي بين الفكر والتطبيق التي نظمها المنتدى الفكرى العربي بالتعاون مع رابطة المؤسسات العربية الخاصة للتعليم العالي، عمان، ١٩٩٨.
- ٤- سلامة، رمزي والنهر، تيسير، "ضمان النوعية في التعليم العالي: المفهوم والدعاوى والاليات" ، ورقة قدمت الى المؤتمر العلمي للدورة الثلاثين لمجلس اتحاد الجامعات العربية، جامعة صنعاء، ١ - ١٩٩٧/٣/٣.
- ٥- عابدين، محمود، الجودة واقتاصدياتها في التربية: دراسة نقدية، "مجلة دراسات تربوية" ، العدد (٤)، مجلد (٧)، عالم المكتبة: القاهرة، ١٩٩٨.
- ٦- العزاوي، محمد عبد الوهاب، متطلبات نظام ادارة الجودة الجامعية وفقاً للمعايير العالمية (ISO 2000 - 2000)، "مجلة بحوث مستقبلية" ، العدد الخامس، ٢٠٠٢.
- ٧- المدهون، موسى توفيق، " نحو رؤية في اصلاح الاداء الاكاديمي والاداري/منهج نقدي واطار فلسفى" ، بحوث واراق عمل الملتقى العربي لتطوير اداء كليات الادارة والتجارة في الجامعات العربية، جامعة حلب، سوريا، ٢٠٠٣.

المصادر الأجنبية

1- 1st. Books

- 1- Arcaro, Jerome S., "Quality in Education/An Implementation Hand book", Published by Vanity books International, New Delhi: 1997.
- 2- Bonstingl, John Jay, Schools of Quality. "An Introduction to Total Quality Management", Alexandria, VA, Association for Supervision and Curriculum Development, 1992.
- 3- Borg, W. & Gall, M., "Educational Research: An Introduction". Longman Inc., New York, 1979.
- 4- Evans, J.R., "Productional Operations Management", 5th ed., U.S.A., West Publishing Company, 1997.
- 5- Ewell, P., "Developing Statewide Performance Indicators for Higher Education", In S.S. Ruppert (ed.), Charting Higher Education Accountability: A Sourcebook on State – level Performance Indicators, Denver: Education Commission of the State, 1994.
- 6- Hansen, G.A., "Automating Business Process Reengineering", 2nd ed., Prentice Hall PTR, U.S.A., 1997.
- 7- Jackson, Jons H., & Mathis, Robert L., "Human Resources Management", 7th ed., U.S.A.: West Publishing Co., 1994.
- 8- Morgan, Colin & Murgatroyd, "Total Quality Management in The Public Sector", 3rd ed., U.S.A., Bankingham, 1997.
- 9- Psacharopoulos, George, "Economics of Education Research and Studies", New York: Pergamon Press, 1987.
- 10- Rinehart, Gray, "Quality Education ASQs" Quality Press. United States of America, 1993.
- 11- Torey, Philip, " Quality Assurance in Continuing Professional Education: An Analysis ", London and New York: Routledge, 1994.
- 12- UNESCO, "Higher Education in The Twenty first Century Vision and Action – Working Document", Paris, 1998.
- 13- UNESCO, "Statistical Year Book 1998", U.S.A. UNESCO Publishing Bernan Press, 1998.
- 14- Vasu, M. L., Steward D.W., & Garson, G.D., "Organizational Behavioral and Public Management, 3rd. ed., U.S.A. Marcel Dekker.1988.

2^{ed} Periodicals

- 1- Bryan, Valeric C., Diagnostic and Prescriptive Instrument of Quality Indicators, in Quality in Higher Education, U.S.A. Vol. 4, 1998.
- 2- Connon Patrik E., Total Quality Management: A Selective Commentary on Its Human Dimensions, "Public Administration Review", Vol. 57, No. 6, November / December, 1997.

- 3- Crump, Donald W., About those Quality Control Programs, "Planning for Higher Education", Vol. 22, No. 1, 1993.
- 4- Frazer, Malcolm, "Quality Assurance in Higher Education Proceedings of an International Conference", London: The Falmer Press, 1992.
- 5- Hanlon, J. & Mortensen, Making Teacher Evaluation Work , Ohio State University Press", "Journal of Higher Education", Vol. 51, No. 6, Nov/Dec , 1980 .
- 6- Kathleen, Corak, Organizing for Quality, in "Planning for Higher Education", U.S.A. Vol. 21, No. 4, 1993.
- 7- Levine, M. & Wright, P. Testing Transferability of A self – Developed Teaching Effectiveness Measure, Across Colleges of Business, "Journal of Higher Education", Vol. 58, No. 1, January / February, 1987.
- 8- Marsh, H.W., & Roche, L., The Use of Students Evaluations and Individually Structured Intervention to Enhance University Teaching Effectiveness, "American Educational Research Journal", Vol. 30, No.1, 1993, Spring 1993.
- 9- Paris, Katileen A., Excellence in Higher Education, "Service for Planning and Improvement Journal", January / February, Vol. 4, No. 1, 2000. Available from <http://www.wisc.edu/improve> .
- 10- Vught, Frans van, The New Context for Academic Quality in Emerging Patterns of Social Demand & University Reform through
a Glass Darkly, Pergamon / AU press, 1995.

الملحق (١)

استماراة المسح الأولية لآراء الخبراء والمتخصصين بقصد أبعاد جودة العملية التعليمية
الرئيسة والخاصة بالنظام المقترن لتقويم جودة العملية التعليمية
ضمن البحث الموسوم

مدخل الجودة ومؤشرات اوسع لتقويم جودة العملية التعليمية / دراسة تطبيقية

في جامعة بغداد

السيد العميد المحترم

السيد معاون العميد المحترم

السيد رئيس القسم المحترم

الدكتور المختص المحترم

الأستاذ الخبير في عملية تقويم الأداء المحترم

هذا يكمل أطيب التحيات

ونضع بين أيديكم استماراة المسح الأولية لأبعاد جودة العملية التعليمية، ونأمل استجابتكم
لبيان مدى ملاءمة هذه الأبعاد لتحقيق الهدف من البحث وذلك وفقاً لمقياس الملاءمة المؤشر إزاء
كل بُعد، فالتأشير على العلامة (١) تعني أن **البعد غير ملائم**، والتأشير على العلامة (١٠) تعني
الملاءمة والدلالة العالية للبعد في التعبير عن مستوى الأداء، مع الرجاء تشخيص مجالات الأداء
الرئيسة لكل بُعد.

وسيكون رأيكم السديد موضع اهتمام وتقدير واحترام ضماناً لدقة التوجّه وسلامة المسار
باتجاه تحقيق أهداف البحث.

وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير

الأستاذ الدكتور

سعد علي العنزي

المدرس الدكتورة

سناء عبد الرحيم العبادي

أولاً: تحديد مدى ملائمة أبعاد جودة العملية التعليمية التي يمكن اعتبارها عوامل نجاح حاسمة*)
تحدد مستقبل ونجاح العملية التعليمية.

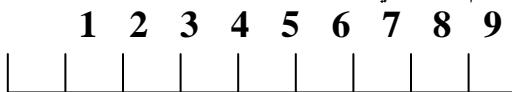
رلالة الجودة وملاءمتها

١ . الطالب	٢ . التدريسي
ملائم تماماً	غير ملائم تماماً

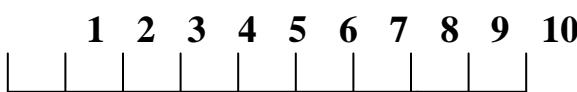
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____

*) عوامل النجاح الحاسمة (Critical Success Factors) العوامل التي تُسهم بنجاح أداء الكلية /
الجامعة والتي تمثل مقاييس يجب أن تمارسها الجامعة / الكلية بشكل جيد لتنفيذ الاستراتيجية ولتحقيق
الأهداف والرؤيا والمهمة .

٣ البرنامج التعليمي/ المناهج والنظام الدراسي



٤ . الادارة الجامعية



ثانياً: أدناه أبعاد الجودة، وضعت بشكل لاقتراح المقاييس.
نرجو تشخيص مجالات الأداء الأساسية*(لكل بُعد من الأبعاد والتي تعتبرها الأكثر أهمية للتجهيز نحوها وكما يأتي:

المقاييس

مجالات الأداء الأساسية

أبعاد الأداء الاستراتيجي

١ . الطالب

٢ . التدريسي

٣ . البرنامج التعليمي/المناهج
والنظام الدراسي

٤ . الادارة الجامعية

(*) مجالات الأداء الأساسية (Key Performance Areas) أنشطة الأعمال الرئيسية والتي تعكس مؤشرات النجاح لكل بُعد

الملاحق (٢)

استمرارة الاستبيان الخاصة بتحديد أوزان أبعاد و مجالات الأداء الرئيسية للنظام المقترن ضمن البحث:

**مدخل الجودة ومؤشرات أوسع لتقويم جودة العملية التعليمية / دراسة تطبيقية
في جامعة بغداد**

السيد العميد المحترم ...

السيد رئيس القسم المحترم ...

الأستاذ الخبير في عملية تقويم الأداء المحترم ...

خاتمة طيبة

استمرارة الاستبيان التي بين أيديكم نبغي من خلالها تحديد الأهمية النسبية لأبعاد جودة العملية التعليمية للنظام المقترن.

نشكر تعاونكم في الإجابة مع وافر التقدير

- تحديد الأهمية النسبية (نسبة مئوية 100%) لكل بعد من الأبعاد للنظام المقترن باعتماد أسلوب المقارنة الزوجية بين بعد وآخر وعلى وفق المصفوفة الآتية :

المجالات الأداء الرئيسية	الطالب	الهيئة التدريسية	البرنامـجـ/ـالمناهـجـ	الادارة الجامـعـيـةـ
الطالب				
الهيئة التدريسية				
البرنامـجـ/ـالمناهـجـ				
الادارة الجامـعـيـةـ				

المدرس الدكتوره
سناء عبد الرحيم العبادي

الأستاذ الدكتور
سعد علي العنزي

الملحق (٣)

- خطوات استخراج النتائج وتحديد الأهمية النسبية باعتماد أسلوب المقارنة الزوجية
١. بعد أن تم جمع الاستثمارات المصممة وفقاً لأسلوب المقارنة الزوجية بين كل بُعد وأخر وبين كل مجال وأخر.
 ٢. تم احتساب المجموع الكلي لكل بُعد.
 ٣. تم جمع الدرجات لاستخراج المجموع الكلي للأبعاد.
 ٤. تم تحديد الأهمية النسبية لكل بُعد بتقسيم الجزء على الكل $\times 100$ ، وهكذا بالنسبة لكل استثمار وكل بُعد وكل مجال.
 ٥. تم إيجاد متوسط الأهمية النسبية.
- مثال المصفوفة التالية:

المجموع والنسبة	الإدارة الجامعية	البرنامج/المناهج والنظام الدراسي	الهيئة التدريسية	الطالب	مجالات الأداء الرئيسية
٢١٠ %٣٩ ٥٥	٥٠	٧٥	١٥ ٨٥		الطالب
%١٠ ١٠٠ %١٩	٧٥	٨٥		٨٥	الهيئة التدريسية
١٧٥ %٣٢	٢٥ ٥٠	١٥ ٥٠	٧٥ ٢٥	١٥ ٧٥ ٢٥ ٥٠	البرنامج/المناهج والنظام الدراسي
					الإدارة الجامعية

الملحق (٤)

بسم الله الرحمن الرحيم

السادة الخبراء وذوي الإطلاع في مجال تقويم الأداء الجامعي

السيد الخبير والاستاذ المحترم ...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .

الاستثمار التي بين أيديكم هي جزء من بحثنا الموسوم (مدخل الجودة ومؤشرات اوسع لتقويم جودة العملية التعليمية / دراسة تطبيقية في جامعة بغداد))

نفي من خلالها تحديد عتبة القطع لقبول مستوى الجودة والتي تتحققها يجعل الأداء مقبولاً ودونها يكون غير مقبول.

ونظراً لما تتعنتون به من خبرة ودرائية علمية وعملية، ولكونكم اقدر من غيركم على تحديد هذا المستوى، لجأنا إليكم للأستئناس برأيكم حول النسبة المناسبة التي يكون فيها مستوى جودة العملية التعليمية مقبولاً ووفق لما يأتي:

ما هو رأيك بأفضل نسبة تجعل من مستوى الجودة مقبولاً

علمًا انه ستعتبر هذه النسبة هي الحد الأدنى للقبول ويتردج مستويات الاداء صعوداً جيد، جيد جداً، امتياز حسب المדיات المترافق عليها وكما يأتي:

٧٠% - أقل من ٨٠% جيد

%٨٠ - أقل من %٩٠ جيد جداً
%٩٠ - فأكثر امتياز

وتقبلوا وافر شكرنا وتقديرنا

الأستاذ الدكتور
سعد العنزي

المدرس الدكتورة
سناء عبد الرحيم العبادي

الملحق (٥)

الخبراء والتدريسيون ذوي الاختصاص والاطلاع في مجال تقويم الأداء الجامعي الذين ساهموا بتحديد عتبة القطع الافتراضية لقبول مستوى جودة العملية التعليمية

- ١: أ.د. عبد المجيد حمزة الناصر/ عميد كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة بغداد
- ٢: أ.د. ماهر موسى العبيدي معاون العميد للشؤون الإدارية والمالية/ كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة بغداد
- ٣: أ.د. محمد العامری/ أستاذ في كلية الإدارة والاقتصاد - قسم إدارة الأعمال
- ٤: أ.د. جاسم محمد الذهبي/ أستاذ في كلية الإدارة والاقتصاد - قسم الإدارة العامة
- ٥: أ.د. ساهرة عبد الوهود/ أستاذ متفرغ/ كلية الإدارة والاقتصاد - قسم الإدارة الصناعية
- ٦: أ.عبد الفتاح محمد أمين حسن/ أستاذ في كلية الإدارة والاقتصاد - قسم المحاسبة
- ٧: أ.د. كامل الزبيدي/ أستاذ في كلية الآداب - قسم علم النفس
- ٨: أ.م.د. صباح النجار/ رئيس قسم الإدارة الصناعية/ كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة بغداد
- ٩: أ.م.د. صلاح الرحيم/ رئيس قسم الإدارة العامة/ كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة بغداد
- ١٠: أ.م.د. أياد الرحيم/ رئيس قسم تقنية المعلومات - الكلية التقنية
- ١١: أ.م.د. محمد مبارك/ رئيس قسم تقويم الأداء الجامعي- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
- ١٢: م. د. الطاف ياسين الرواوي/ كلية التربية - علم النفس.
- ١٣: السيد أحمد علي صالح/ رئيس قسم الإدارة التربوية - معهد التدريب والتطوير التربوي

الملاحق (٦)

الطريقة المتبعة لتحديد عينة التدريسيين والطلبة لاختيار حجم العينة تم اعتماد أسلوب المعاينة العشوائية وباستخدام طريقة خطأ التقدير باعتماد القانون الآتي: (Error of Estimation)

 $Z^2 P Q$

$$n = \frac{d^2}{\frac{1 - Z^2 P Q}{N} + \left(\frac{d^2}{N} - 1 \right)}$$

إذ تمثل:

(n) عينة البحث

(N) حجم المجتمع

(P) التقدير المسبق للعينة (%) 5

(d) الخطأ المسموح به (%) 5

(Z) القيمة الجدولية لاحتمال الوقوع بالخطأ والتي = 1.646

(Q) تباين المجتمع

ومن ثم يتم تقسيم مجتمع البحث إلى طبقات تمهيداً لاختيار عينة عشوائية بسيطة تتناسب مع حجم الطبقة في مجتمع البحث وكالآتي:

عينة البحث

العينة العشوائية الطبقية = الطبقية ×

مجتمع البحث

□ وعند تطبيق المعادلة على مجتمع البحث فإن نتائج اختيار العينة كانت كالتالي:

عينة التدريسيين

$$\frac{(1.96)^2 (0.05) (0.06)}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{1}{\frac{(1.96)^2 (0.05) (0.06)}{(0.05)^2} - 1}$$

$$= \frac{1}{\frac{3942}{(0.05)^2} - 1} = 45.57 \sim 50$$

عينة الطلبة

$$\frac{(1.96)^2 (0.05) (7.7)}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{1}{\left(\frac{(1.96)^2 (0.05) (7.7)}{(0.05)^2} - 1 \right)}$$

$$= \frac{1}{\frac{(1.96)^2 (0.05) (7.7)}{(0.05)^2} - 1}$$

$$= 584$$

الملاحق (٧)**المقابلات التي اجريت وبشكل مستمر**

1. أ.د. عبد المجيد حمزة الناصر/رئيس جهاز الإشراف والتقويم/وزارة التعليم العالي
2. أ.د. ماهر موسى العبيدي / معاون العميد للشؤون الإدارية والمالية / وزارة التعليم العالي
3. أ.د. محمد العامری / استاذ في كلية الادارة والاقتصاد - قسم إدارة الأعمال
4. أ.د. جاسم محمد الذهبي / استاذ في كلية الادارة والاقتصاد - رئيس قسم الادارة العامة
5. أ.د. كامل الزبيدي / استاذ في كلية الآداب - قسم علم نفس
6. أ.عبد الفتاح محمد أمين حسن / استاذ في كلية الادارة والاقتصاد - رئيس قسم المحاسبة
7. أ.م.د. عبد الرحمن الحسيني / وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
8. أ.م.د. محمد مبارك/رئيس قسم تقويم الأداء الجامعي - وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
9. أ.م.د. صباح النجار / كلية الادارة والاقتصاد - قسم ادارة الاعمال -جامعة بغداد
10. أ.م.د. صلاح الرحيم/رئيس قسم الادارة الصناعية/كلية الادارة والاقتصاد - جامعة بغداد
11. أ.م.د. زكريا الدوري / كلية الادارة والاقتصاد - قسم ادارة الاعمال
12. أ.م.د. صباح حسن الزبيدي/ كلية التربية - علم نفس
13. م.د. الطاف ياسين الرواوي / كلية التربية - علم نفس

الملاحق (٨)

بسم الله الرحمن الرحيم
استمرارة استبانة

الاخ التدريسي المحترم
الاخت التدريسية المحترمة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نضع بين ايديكم الاستبانة التي اعدت لقياس بعض متغيرات بحثنا الموسوم ((مدخل الجودة
ومؤشرات اوسع لنقحيم جودة العملية التعليمية / دراسة تطبيقية في جامعة بغداد)).
وجزء من اهدافه تشخيص الواقع الحالي لمستوى الجودة وللوقوف على الية تطبيق النظام
المفترض. ونظراً لكون الموضوع يخص اداء كليةكم والتي تمثل احدى كليات جامعة بغداد من جهة،
وانطلاقاً من ثقتنا الكبيرة بالخبرة العلمية التي تملكونها من جهة ثانية، فان تعاونكم وجهودكم في
تقديم الاجابة الدقيقة له الاثر الكبير في تشخيص هذا الواقع، مقدرين جهودكم ووقتكم وامانتكم
العلمية، علماً ان الاجابات المعطاة سوف لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي فلا داعي لذكر
الاسم رجاءً.

مع خالص شكرنا وتقديرنا لتعاونكم معنا متمنين لكم دوام التوفيق ولكليتكم التائق والنجاح.

الاستاذ الدكتور سعد العنزي

المدرس الدكتور سناء العبادي

بسم الله الرحمن الرحيم

القسم:

دبلوم عالي

ماجستير

دكتوراه

مدرس مساعد

مدرس

أستاذ مساعد

أستاذ

اللقب العلمي:

التخصص:

٢٠ سنة فأقل

١١ سنة لأقل من ٢٠

١٠ سنة فأكثر

عدد سنوات الخدمة :

يرجى وضع اشارة (✓) تحت الاجابة التي تراها مناسبة لوجهة نظرك ولما ياتي:

درجة تحقق الغرض					المعاشر	ت
منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	عالية	عالية جداً		
					يتميز البرنامج الأكاديمي بـأهداف واضحة	١
					تلاءم أهداف البرنامج مع خطط المجتمع التنموية	٢
					تمت صياغة أهداف البرنامج في عبارات محددة	٣
					تمت صياغة أهداف البرنامج بصورة إيجابية يمكن قياس درجة تحقيقها	٤
					تبلي أهداف البرنامج مول ورغبات الطلبة بطريقة علمية	٥
					تتهم محتويات المقررات الدراسية في تحقيق أهداف البرنامج الأكاديمي	٦
					نزود مقررات البرنامج الطلبة بالمستجدات المعرفية في حقل تخصصهم	٧
					تنمي مقررات البرنامج مهارات التفكير الإيجابي عند الطلبة	٨
					يعد النظر في محتوى مقررات البرنامج بصورة دورية	٩
					يتم تدريب الطلبة على إلقاء المهرات المهنية علياً	١٠
					هناك توازن بين محتوى مقررات البرنامج النظرية والتطبيقية	١١
					نزود مقررات البرنامج الطلبة باتجاهات إيجابية تهادى علوم المستقبل	١٢
					هناك خطة توصيفية لتنفيذ كل مقرر دراسي في البرنامج	١٣
					نزود مقررات البرنامج الطلبة بمهارات حل مشكلات مهنية حقيقة	١٤
					يرتبط محتوى مقررات البرنامج الدراسية بحاجات الطلبة المهنية	١٥
					تكتفي مقررات البرنامج الدراسية لأعداد الطلبة اعداداً متخصصاً	١٦
					يتم تحديد مراجع كل مقرر دراسي في البرنامج	١٧
					يتميز البرنامج في الكلية بسمات تعزيزه عن غيره من البرامج المماثلة	١٨
					تسعى عادة الكلية إلى الدراسة المتواضعة لمحتوى البرنامج الأكاديمية وتطويرها	١٩
					تسعى عادة الكلية إلى توفير هيئة تدريس متخصصة	٢٠
					تشجع عادة الكلية على تقديم المبادرات الهادفة إلى تحسين العملية التربوية	٢١
					تحرص عادة الكلية على تشجيع روح الفريق بين أعضاء الهيئة التدريسية والصلة والالامس في الجذب الاعمال	٢٢
					تعمل العادة باسلوب الادارة الجماعية دائماً	٢٣
					تسعى عادة الكلية بمساعدة روؤساء الاقسام لإيجاد برامج تعليمية متغيرة	٢٤
					تسعى عادة الكلية إلى توفير جو اكاديمي يسهم في تجاح العملية التعليمية	٢٥
					يتعاون التدريسيون من الاقسام المختلفة في انجاز بحوث مشتركة	٢٦
					هناك تنسق وتعاون بين الاقسام العلمية المختلفة داخل الكلية	٢٧
					تقوم استعلامات الكلية بواجهتها على الوجه المطلوب	٢٨
					تقوم عادة الكلية بتشجيع الابحاث العلمية المتقدمة للأساتذة	٢٩
					تسعى عادة الكلية للحصول على المراجع والكتب الحديثة	٣٠
					توفر عادة الكلية التقنيات التعليمية اللازمة لنجاح العملية التربوية من مختبرات ووسائل ايضاح	٣١

الملحق (٩)

بسم الله الرحمن الرحيم
استماراة استبانة

أخي الطالب، أخي الطالبة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الاستماراة التي بين ايديكم تتعلق ببحثنا الموسوم (مدخل الجودة ومؤشرات اوسع لتقدير جودة التعليمية / دراسة تطبيقية في جامعة بغداد))

ونظراً لكون الموضوع يخص اداء كليةكم والتي تمثل احدى كليات جامعة بغداد من جهة،
ويوصفكم احد الطلبة في هذه الكلية من جهة ثانية، فان تعاؤنكم وجهوكم في اختيار الاجابة
الدقique له الاثر الكبير في قياس بعض متغيرات هذه الدراسة، مقدرين جهودكم ووقتكم وامانتكم
العلمية. علماً ان الاجابات المعطاة سوف لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي لذا لا داعي لذكر
الاسم رجاءً

شاكرین لكم حسن تعاؤنكم

المدرس الدكتور
سنان عبد الرحيم العبادي
بسم الله الرحمن الرحيم

الأستاذ الدكتور
سعد العنزي

الكلية : -----
القسم : -----
المرحلة : -----

يرجى وضع اشارة (✓) تحت الاجابة التي تراها مناسبة لوجهة نظرك ولما يأتي :

درجة تتحقق الغرض					العناصر
منخفضه جداً	منخفضه	متوسطة	عالية	عالياً جداً	
					١ يشرح اعضاء هيئة التدريس مفردات المناهج بطريقة واضحة
					٢ يعد اعضاء هيئة التدريس موضوعات مفردات البرنامج بطريقة جيدة
					٣ يتميز اعضاء هيئة التدريس بالجدية عند تدريس مفردات البرنامج
					٤ يشجع اعضاء هيئة التدريس الطلبة على المشاركة الفعلية داخل حجرات الدراسة
					٥ يتتميز اعضاء هيئة التدريس بدماثة الخلق في تعاملهم مع الطلبة
					٦ يشجع اعضاء هيئة التدريس الطلبة على تبادل الافكار والمعارف الجيدة
					٧ ينوع اعضاء هيئة التدريس اساليب تدريس مفردات البرنامج (محاضرة ، حوار ، عملي)
					٨ يسهّل اعضاء هيئة التدريس تقديم تغذية عكسية على اعمال الطلبة
					٩ تستخدّم اعضاء هيئة التدريس انشطة صافية تنثیر اهتمام الطلبة

شاكرین تعاؤنكم

الملحق (10) قاعدة بيانات نظام التقويم المقترن