

دور تقييم الأداء الجامعي في جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الكليات التقنية (الهندسية والإدارية والزراعية في الموصل)⁺

هبة محمد حسين الطائي *

المستخلص :

يحظى التعليم العالي باهتمام الحكومات والمؤسسات والأفراد نظراً لأهميته في رسم السياسات المستقبلية للدول والمجتمعات، مما انعكس على ضرورة تولي إدارات المؤسسات التعليمية البحث عن آليات تحقق لها الجودة في خدماتها التعليمية وبخاصة في ظل التغيرات البيئية والمنافسة في تلبية متطلبات سوق العمل. إذ يعد تقييم الأداء الجامعي واحدة من تلك الآليات مما قادنا إلى دراستنا لتحديد الدور الذي يتوقع أن تسهم به في تحقيق جودة الخدمات التعليمية في إطار تحليل إجابات عينة البحث المكونة من (46) عضو من أعضاء الهيئة التدريسية في الكليات التقنية (الهندسية والإدارية والزراعية في الموصل) لفقرات استمارة الإستبانة المعبرة عن أربعة معايير وهي (المستلزمات البشرية والمستلزمات المادية والمستلزمات العلمية الساندة ونشاطات أخرى) وبينت نتائج البحث أن عملية تقييم الأداء الجامعي ضرورة ملحة تؤديها الجامعات بهدف الوقوف على نقاط قوتها وتميزها وضعفها بهدف تحقيق جودة الخدمات الجامعية فضلاً عن تقديم بعض المقترحات التي تؤكد على ضرورة إعادة النظر في أساليب تقييم الأداء الجامعي بما يحقق متطلبات جودة الخدمات التعليمية.

THE ROLE OF UNIVERSITY PERFORMANCE ASSESSMENT IN THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES FROM THE POINT OF VIEW OF FACULTY MEMBERS IN THE TECHNICAL COLLEGES (ENGINEERING, ADMINISTRATIVE AND AGRICULTURAL IN MOSUL)

Hiba Mohammed Husein

Abstract :

Regaining higher education interest governments, institutions and individuals because of its importance in shaping the future policies of the states and communities, which is reflected on the need to give departments, educational institutions search for mechanisms check her quality in educational services, especially in light of environmental changes and competition to meet the requirements of the labor market, as is the performance evaluation university and one of those mechanisms which led us to our study to determine the role that is expected to contribute to the achievement of quality educational services in the framework of analysis answers the research sample consisting of (46) a member of the faculty members in the technical colleges (engineering, administrative and agricultural in Mosul in Mosul) to form paragraphs resolution expressing the four criteria, namely, (supplies human and material supplies

⁺ تاريخ إستلام البحث 2013/3/11 ، تاريخ قبول النشر 2014/4/3
^{*} مدرس مساعد / الكلية التقنية الإدارية / الموصل

and scientific supplies chock and other activities) The results showed that the process of evaluating academic performance is an urgent need performed by universities in order to stand on its strengths and excellence and weaknesses in order to achieve the quality of university services as well as providing some of the proposals that emphasize the need to reconsider the methods of evaluating academic performance in order to achieve the requirements of the quality of educational services.

مقدمة :

تعد عملية التقييم عملية ضرورية بوصفها جزءاً لا يتجزء من عملية تطوير الجامعات والكليات التابعة لها إذ يمكن عن طريقها التعرف على مدى تحقيقها لأهدافها في رفع المستوى العلمي وتحقيق الرصانة العلمية وتقييم أنشطة وأعمال تلك الجامعات إلى معرفة مدى تحويل الخطط النظرية إلى واقع ملموس، ومدى نجاح أو إخفاق تلك الخطط لوضع المعالجات لها على أساس علمي، إذ أصبح الإهتمام بالجودة ظاهرة عالمية توليها الحكومات والمؤسسات التعليمية إهتماماً بالغاً وذلك للوصول إلى الأجرود والأفضل، عليه يتمثل البحث بمنهج البحث والجانب النظري والجانب العملي والاستنتاجات والمقترحات.

منهج البحث :

1. مشكلة البحث :

إن الإرتقاء بالتعليم العالي للوصول إلى الجودة المطلوبة يتطلب خطوات محددة تبدأ بالتخطيط القائم على البحث وتقييم الأداء السابق لتحديد نقاط القوة والضعف وتقييم الأداء المستمر أثناء ممارسة الجامعات والكليات التابعة لها لوظائفها المختلفة للتأكد من أن تلك الممارسات تتم داخل إطار الجودة المطلوبة.

وتعد الخدمات التعليمية أحد أنواع الخدمات الواسعة الانتشار وذات الأهمية الكبيرة في مختلف أنحاء العالم ورغم ذلك فإن الدراسات والأبحاث التي تناقش جودة الخدمات التعليمية تعد قليلة مقارنة مع معظم خدمات الأنشطة الأخرى، ويقتضي القيام بنشاط التقييم في الجامعات الإهتمام بالعديد من الأمور التي تُسبّر أداء هذه المهمة بدقة وحرفية على المستويين المؤسسي والأكاديمي وذلك بتحديد المدخلات والمخرجات في كل الأنشطة الخاضعة للتقييم وتحديد آليات عمليات التقييم من وجهة نظر الكليات التقنية وأهدافها، وفي ضوء ما سبق تتحدد مشكلة البحث في الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي :

ما هو دور عملية تقييم الأداء الجامعي في تحسين جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر عينة البحث؟

2. أهداف البحث:

يهدف البحث إلى توضيح دور تقييم الأداء الجامعي في جودة الخدمات التعليمية وتحديد أهم الأدوات والأساليب المستخدمة في التعليم الأكاديمي الجامعي لأداء الكليات في محاولة لتطوير تلك الأساليب ودمجها مع نماذج الجودة لتحقيق التحسين المستمر في قيام الكليات التقنية بوظائفها وتحديد مستوى الأداء عن تلك الخدمات وذلك باعتبار جودة الخدمات التعليمية المقدمة هي واحدة من أهم المؤشرات التي يجب أن تأخذ بها مؤشرات الأداء الرئيسة للكليات والجامعات في سعيها لتطوير أداءها وضمان جودة الخدمات التي تقدمها، ويسعى هذا البحث بالتحديد لتحقيق الأهداف الآتية:

- أ. تحديد دور تقييم الأداء الجامعي في جودة الخدمات التعليمية عن طريق إختبار علاقات الارتباط والتأثير بينهما.
- ب. الكشف عن التباينات في مستوى جودة الخدمة ومكوناتها في إطار متغيرات الجنس والتخصص والمستوى الدراسي.
- ت. تحديد الأساليب والأدوات التي يمكن إستعمالها لتقييم أداء الكليات.

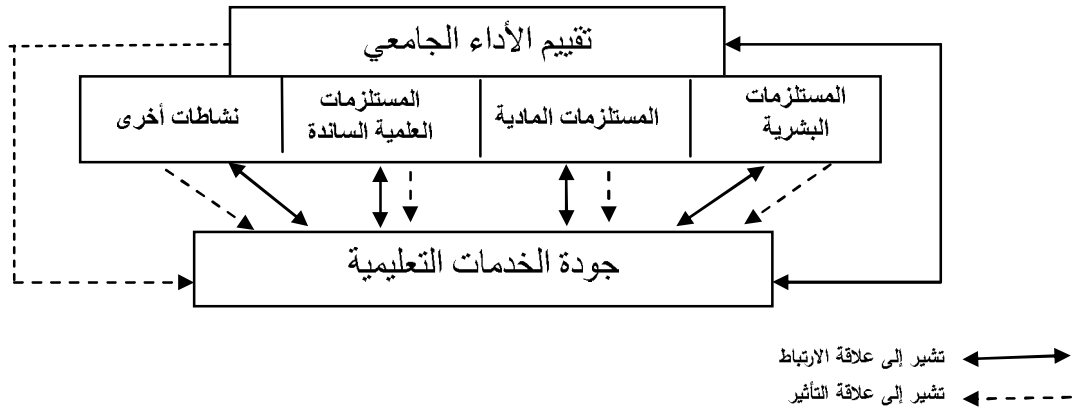
3. أهمية البحث :

تأتي أهمية البحث من كونها:

- أ. محاولته في تقديم إطار نظري لبعض النماذج والمعايير لتقييم الأداء الجامعي في عدد من الكليات التقنية في الموصل.
- ب. مساعدته في التشخيص الواقعي لمعرفة دور مستوى تقييم الأداء الجامعي في جودة خدماتها.
- ت. إمكانية الاستفادة من نتائج البحث الميدانية في تحسين أداء العملية التعليمية في الكليات التقنية المبحوثة.

4. مخطط البحث :

من أجل معالجة مشكلة البحث في ضوء الإطار النظري ومضامينه الميدانية تم إعتداد مخطط إفتراضي يوضح علاقات الارتباط والأثر بين تقييم الأداء الجامعي (بوصفه متغيراً تفسيرياً) وجودة الخدمات التعليمية (كمتغير مستجيب) والتي ستخضع للاختبار.



الشكل (1): مخطط البحث الفرضي

5. فرضيات البحث:

يقوم البحث على فرضيتين رئيسيتين وعلى النحو الآتي:

- أ. الفرضية الرئيسية الأولى : يتوقع وجود علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين تقييم الأداء الجامعي بدلالة متغيراته (مجتمعة) وجودة الخدمات التعليمية في الكليات المبحوثة وتتفرع عنها الفرضية الفرعية التي تنص على وجود علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين كل متغير من متغيرات تقييم الأداء الجامعي (منفردة) وجودة الخدمات التعليمية في الكليات المبحوثة.

ب. الفرضية الرئيسية الثانية : يتوقع وجود علاقة تأثير ذو دلالة معنوية بين تقييم الأداء الجامعي بدلالة متغيراته (مجتمعة) في جودة الخدمات التعليمية في الكليات المبحوثة وتتفرع عنها الفرضية الفرعية التي تنص على وجود علاقة تأثير ذو دلالة معنوية بين كل متغير من متغيرات تقييم الأداء الجامعي (منفردة) في جودة الخدمات التعليمية في الكليات المبحوثة.

6. أساليب جمع البيانات وتحليلها الميداني :

لأجل تغطية الجانب النظري للبحث تمت الاستعانة بالمصادر العلمية ممثلة بالبحوث والدراسات، فضلاً عن شبكة المعلومات الدولية الإنترنت وآراء الباحثين وذوي الاختصاص ، أما في الجانب الميداني فقد اعتمدت استمارة الاستبانة والتي عدت الأداة الرئيسية في جمع البيانات الميدانية إذ شملت على ثلاثة أجزاء خصص الأول للمعلومات التعريفية عن المبحوثين فيما خصص الثاني والثالث لقياس متغيري (تقييم الأداء الجامعي وجودة الخدمات التعليمية) وتمت الاستفادة في صياغتها من دراسات بعض الباحثين والكتاب منهم (Linke,1995,49-50) (Hitt,et.al,2000,60) (Okland,2001,175) (سوادي,2005,61) (العبيدي وآخرون,2005,15)، ووزعت الاستبانة على عينة مكونة من (50) عضواً من أعضاء الهيئة التدريسية من رؤساء أقسام ومعاوني العمداء والتدريسيين في الفروع العلمية في الكليات المبحوثة من المجموع الكلي البالغ عددهم (200) تدريسي واسترجع منها (46) إستبانة صالحة لتحليل إجاباتهم عن فقرات متغيري البحث وكما موضح في الجدول (1) واستخدمت الأساليب الإحصائية المتمثلة بال تكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والاحترافات المعيارية لوصف وتشخيص متغيري البحث ومعامل الارتباط والاتحادار الخطي باستخدام برنامج SPSS) V13 الإحصائي في تحديد علاقات الارتباط والتأثير بين متغيري البحث فضلاً عن اختبار (t) (F) تحديد معنوية علاقات الارتباط والتأثير.

الجدول (1): توزيع إستمارات الإستبانة على الأفراد المبحوثين في الكليات عينة البحث

الكلية	عدد الاستمارات الموزعة	عدد الإستمارات الصالحة للتحليل	نسبة الإستجابة
هيئة التعليم التقني/ الكلية التقنية الإدارية	20	19	95%
هيئة التعليم التقني/ الكلية التقنية الهندسية	20	18	90%
هيئة التعليم التقني/ الكلية التقنية الزراعية	10	9	90%
المجموع	50	46	92%

المصدر من إعداد الباحثة

7. حدود البحث :

تمثلت حدود البحث الحالية بالحدود الزمانية والمكانية والبشرية بالآتي:

أ. **الحدود الزمانية:** امتدت فترة دراسة الموضوع وجمع البيانات والمعلومات اللازمة وإجراء التحليلات العملية الضرورية التي أسهمت في إنضاج البحث والتوصل إلى نتائج وإستجابات نراها مهمة عززت التوصيات المناسبة للكليات المبحوثة من أجل الرقي بأهداف وطموحاتها من الفترة 5/1 لغاية 2012/7/10.

ب. **الحدود المكانية:** تناول هذا البحث دور تقييم الأداء الجامعي في جودة الخدمات التعليمية في الكليات التقنية في الموصل من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في الكليات التقنية (الإدارية والهندسية والزراعية) في الموصل.

ت. **الحدود البشرية:** تضمنت عينة البحث مجموعة من التدريسيين والمكونة من معاوني العمداء ورؤساء الأقسام والفروع العلمية لمختلف تخصصات الكليات لإرتباطهم المباشر بالعملية التعليمية.

الجانب النظري :

أولاً: تقييم الأداء الجامعي

يعد تقييم الأداء ضرورة من ضرورات الإدارة الحديثة وذلك بوصفها الوسيلة المثلى لتحقيق العدالة المهنية والوظيفية بين العاملين ولرفع كفاءة الجهاز الإداري بمختلف مستوياته، إذ أن تقييم الأداء الجامعي يفيد في تطوير مستوى التعليم ورفع كفاءته في أقسام الجامعة المختلفة والاعتراف بالتميز في التدريس والتقدير الإيجابي للمتميزين من الأساتذة وتعزيز التدريس رفيع المستوى والارتقاء به وإظهار التزام أعضاء هيئة التدريس داخل الجامعة وخارجها وتشجع الربط بين مهمة التدريس والمهام الأخرى في البحث العلمي وخدمة المجتمع وتعزيز الجانب الأخلاقي في المجتمع الجامعي ، لذا سوف نتطرق في هذه الفقرة إلى مفهوم تقييم الأداء وأهميته وأهدافه والأساليب المتبعة والفاعلة في تقييم الأداء.

1. مفهوم تقييم الأداء الجامعي :

ينظر بعض الباحثين إلى عملية تقييم الأداء على أنها عملية لاحقة لعملية إتخاذ القرارات الغرض منها فحص المركز المالي والاقتصادي للمنظمة في تاريخ معين، أي أنها عملية تقترب من الهدف الخاص بإستخدام أسلوب التحليل المالي والمراجعة الإدارية، كما يمكن الإستفادة من نتائج التقييم في تصميم برامج التعليم المختلفة وفي أخذ العديد من القرارات المتعلقة بالحوافز والترقيات العلمية الذي تدعو له النظريات الحديثة ليس غاية في حد ذاته بل هو وسيلة لوضع الفرد المناسب في المكان المناسب [1] .

أما عن تقييم الأداء الجامعي فيعرفه [2] بأنه النظام الذي يربط بين مكونات الجامعة والبيئة الخارجية المحيطة بها، فالأداء يمس جميع مكونات الجامعة المختلفة لأنها لا تعد وحدات تنظيمية فردية لكنها تعمل وتؤثر على الاقتصاد الكلي وعلى النظام الاجتماعي الذي ينتمي إليه، فهي مسؤولة أمام كل من:

أ. الموظفين والأكاديميين العاملين بها (العمل في مناخ ملائم يقدم فرصا كبيرة للتقدم العلمي).

ب. الدولة (باستخدام الموارد وبكفاءة وفاعلية).

ت. الطلاب والمجتمع (بزيادة الخبرة التربوية الشاملة والتعليم والتدريب المهني).

ومن خلال ما تقدم يمكن تقديم مفهوم مبسط لعملية تقييم الأداء الجامعي على أنها العملية التي من خلالها يتم جمع البيانات والمعلومات لتحديد مدى تحقيق الأهداف التعليمية من قبل العاملين واتخاذ قرارات بشأنها التي تدل على مستوى الأداء المتحقق مع ما هو مخطط من خلال معايير يتم وضعها من قبل الإدارة العليا وتقدير مدى كفاءته في القيام بالأعمال المسؤول عنها ومدى تحمله لمسؤوليات أعلى منه.

2. أهمية تقييم الأداء الجامعي :

يعد موضوع تقييم الأداء من الموضوعات المهمة والحساسة وذلك لأنه يتصل بصورة مباشرة بالعنصر البشري وإن عملية التقييم يجب أن تكون بصورة موضوعية وعلمية وعلى أساس العدالة والمساواة التي تحقق هدف المنظمة ومن ثم تحقق حاجات المجتمع ككل من أجل النهوض نحو الأفضل, يمكن تلخيص أهمية عملية تقييم الأداء بالاتي [3] :

أ. توفر عملية تقييم الأداء مقياساً لنجاح المنظمة من خلال سعيها لمواصلة نشاطها بغية تحقيق أهدافها فالنجاح مقياس مركب يجمع بين الفاعلية والكفاءة ومن ثم فهو اشمل من أي منهما في تعزيز أداء المنظمات بمواصلة البقاء والاستمرار في العمل .

ب. تظهر عملية تقييم الأداء مدى إسهام المنظمة في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تحقيق أكبر قدر من الإنتاج بأقل التكاليف والتخلص من عوامل الهدر والضياع في الوقت والجهد والمال .

ت. تساهم عملية تقييم الأداء في الكشف عن الطاقات والقدرات للأفراد الغير مستغلة في عملهم الحالي ويمكن أن يكون ذلك مدخلا لإعادة تقسيم العمل وتوزيع المستويات والسلطة والأدوار بما يكفل الاستفادة من هذه الطاقات والقدرات البشرية غير المستغلة .

ث. تساهم عملية تقييم الأداء في تحسين وتطوير أداء المسؤولين فهو يساعد الإدارة العليا في اكتشاف جوانب الضعف والقصور في كفاءة العاملين والعمل على تقييمهما عن طريق التدريب والتنمية إضافة إلى تبصير العاملين بمجال النقص والضعف في مستوى كفاءتهم .

ج. تظهر عملية تقييم الأداء المتطور الذي حققته المنظمة في مسيرتها نحو الأفضل أو التحول نحو الأسوأ وذلك عن طريق نتائج الأداء الفعلي من مدة لأخرى في المنظمة .

3. أهداف تقييم الأداء الجامعي :

أصبح تقييم مستوى أداء التعليم العالي على المستوى العالمي جزءاً لا يتجزأ من العملية التعليمية, كما أصبح شرطاً أساسياً تشترطه جميع هيئات الاعتماد الأكاديمي العالمية علاوة على ذلك إن نسبة مؤسسات التعليم العالي في الولايات المتحدة التي تطبق أساليب متنوعة في التقييم أو أن لديها خطط شبه جاهزة للبدء في تطبيقها تصل (97%) من مجموع تلك المؤسسات, فمن خلال عملية التقييم يتم بناء نظام جيد لإدارة الجودة يركز على وضع وإدامة مجموعة من الإجراءات الموثقة التي تصمم من أجل تقديم المنتجات (سلع أو خدمات) بالمستوى المطلوب [4], إذ تهدف وتسعى عملية تقييم الأداء إلى إمكانية التطور الذاتي المستمر الذي لا بد منه لمواكبة التطورات والمستجدات العلمية , ويمكن إن تحقق عملية التقييم الأهداف الآتية: [5] [6] [7]

- أ. الوقوف على مستوى إنجاز الكلية للوظائف المكلفة بأدائها مقارنة بتلك الوظائف المدرجة في خطتها الإنتاجية .
- ب. الكشف عن مواطن الخلل والضعف في نشاط المنظمة وإجراء تحليل شامل لها وبيان مسبباتها وذلك بهدف وضع الحلول اللازمة لها وتصحيحها وتلافي حدوثها مستقبلاً.

- ت. الوقوف على مدى كفاية استخدام الموارد المتاحة بطريقة رشيدة تحقق عائد أكبر بتكاليف أقل وجودة عالية.
- ث. التأكد من أن المدراء يتحفزون صوب غايات المنظمة والأهداف المرسومة لها مقدماً ومدى تحملهم للمسؤوليات المخولة لهم بشكل فعال.
- ج. تعميم الظواهر التي أدت إلى كفاءة الأداء.
- ح. ترشيد القرارات الإدارية وذلك من خلال تزويد الإدارة بالبيانات اللازمة عن نتائج تقييم أداء جوانب الأنشطة المختلفة .
- خ. إيجاد نوع من المنافسة ما بين الأقسام والإدارات والمنظمات المختلفة وهذا بدوره يدفع المنظمة إلى تحسين مستوى أدائها .
- د. تنشيط الأجهزة الرقابية على أداء عملها عن طريق المعلومات التي تقدمها عملية تقييم الأداء فيكون بمقدورها التحقق من قيام المنظمة بنشاطها بكفاءة وفاعلية عالية وانجازها لأهدافها المرسومة كما هو مطلوب .

4. طرق قياس الأداء الجامعي :

- سعيًا إلى تقييم سليم لأداء الأفراد العاملين يتعين على المشرفين استخدام أساليب فاعلة قادرة على القياس الصحيح، وهنالك مؤشرات يمكن للمؤسسة المعنية أن تختار منها طريقة أو أكثر وفيما يلي ذكر لأهم تلك الطرائق [8] [9]:
- أ. **طريقة التدرج البياني:** تعد هذه الطريقة من أقدم وأبسط الطرق وأكثرها شيوعاً، حيث يقاس أداء الموظف بناءً على معايير محددة أمثال نوعية الأداء، كمية المظهر، كمية الأداء، المظهر، وتحدد الدرجات على أساس من (1_5) أو من (1_3).
- ب. **طريقة الوقائع الحرجة:** الهدف من استخدام هذه الطريقة إستبعاد إحتمال التقييم على أسس شخصية بحتة، ويتم تقييم الأداء في هذه الطريقة إستناداً إلى سلوكيات الموظف أثناء العمل من خلال تسجيل المدير للوقائع والأحداث التي تطرأ خلال عمل الموظف سواء أكانت جيدة أم سيئة في ملف الموظف تمهيداً لإصدار حكمه على أداء الموظف أثناء التقييم الدوري.
- ت. **طريقة الترتيب:** في هذه الطريقة يقوم المدير بإعداد قائمة من العاملين معه ثم يقوم بترتيبهم تصاعدياً أو تنازلياً اعتماداً على أحسنهم كفاءة.
- ث. **طريقة قائمة الفحص أو الاختيار:** تعتمد هذه الطريقة على قائمة مراجعة بأسئلة وعبارات محددة حول أداء الموظف، إذ يقوم المدير بالإجابة على تلك الأسئلة، ثم يقوم بعد ذلك مدير الموارد البشرية بإعطاء الأوزان لتلك الإجابات دون علم القائم بالتقييم وفقاً لأهمية ووزن كل عبارة أو سؤال.
- ج. **طريقة التقرير المكتوب:** وهي طريقة بسيطة، إذ يقوم المدير أو المشرف بكتابة تقرير تفصيلي عن الموظف يصف فيه نقاط القوة والضعف التي يتمتع بها إلى جانب ما يمتلكه من مهارات يمكن تطويرها مستقبلاً، ومدى إمكانية التقدم الوظيفي والترقية لذلك الموظف.
- ح. **طريقة التدرج البياني السلوكي:** الهدف من هذه الطريقة هو التغلب على المشكلات التي امتازت بها طريقة التدرج البياني من إفتراض أوزان واحدة لكل الخصائص على الرغم من إختلاف أهمية بعضها عن الآخر وخضوع معاييرها للجدل وإمكانية التحيز، وتقوم هذه الطريقة بإدخال العامل السلوكي في التقييم والوقائع الحرجة للموظف المراد تقييم أدائه.
- خ. **طريقة الإدارة بالأهداف:** تقوم هذه الطريقة على مجموعة إفتراضات أساسية خلاصتها أن العاملين في المنظمة يميلون إلى معرفة وفهم النواحي المتوقعة منهم القيام بها، ويرغبون في المشاركة بعملية اتخاذ القرارات التي تمس حياتهم

ومستقبلهم, كما يرغبون في الوقوف على مستويات أدائهم باستمرار, والملاحظ لهذه الطريقة أنها تتم قبل عرض الأداء في الوقت الذي تقوم فيه الطريقة الأخرى على التقييم بعد الأداء.

5. مجالات تقييم الأداء الجامعي :

تعد المجالات الحجر الأساس الذي يقاس عليه الأداء, ومن خلال مقارنة الأداء بالمعايير على إختلاف أنواعها يتم تأشير مستوى الأداء للمجال المراد تقييمه إذ يتطلب رفع مستوى أداء الكلية وزيادة فاعليتها في أداء مهامها إعداد معايير أداء لممارساتها تتصف بما يجب أن تعرفه, وتكون قادرة على أدائه في عملية التقييم ونتيجة للتدريب يتطلب أيضاً إعداد مؤشرات تصف وتقيم السلوك الذي يؤديه التدريسيين والعاملين والذي يتناسب مع ما يحققه من مقابلة معيار ما, وكل المعايير بناءً على ذلك تتحدد بالآتي [10]:

أ. المستلزمات البشرية :

تتمثل بجملة الجهود المبذولة من قبل المنتسبين في المجال التربوي لرفع مستوى المنتج التعليمي بما يتناسب مع متطلبات المجتمع وما تستلزمه هذه الجهود من تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى المنتج التعليمي من خلال تضافر جهود كل العاملين في المجال التعليمي, إذ أن عملية تقييم أداء منتسبي الكلية تساعد المؤسسات التعليمية في تحقيق مجموعة الأهداف من بينها قياس مدى تقدمه أو تأخره في عمله وفق معايير موضوعية والحكم على الموائمة بين متطلبات مهنة التدريس ومؤهلات التدريسيين وخصائصهم النفسية والمعرفية والاجتماعية بالإضافة إلى الكشف عن جوانب القوة والضعف في أدائهم مما يمكن المؤسسة التعليمية من إتخاذ الإجراءات التي تتكفل بتطوير مستوى أدائه وتعزيزه, فضلاً عن الكشف عن جوانب القوة والضعف في أدائهم مما يساعد المؤسسة التعليمية في إتخاذ الإجراءات التي تكفل تطوير مستوى أدائه وتعزيزه, إذ أن الغاية من المعايير هي الإسهام في عملية تطوير الأداء وتحديد أوجه النجاح وتعزيزها وتعيين نواحي القصور ومعالجتها [11].

ب. المستلزمات المادية :

تعني جميع أنواع المعدات والأجهزة والأدوات التي تستخدم في إنتاج مواد تعليمية أو عرض هذه المواد وتلك, وهذه الأجهزة يتعامل معها المتعلم عن قصد داخل المؤسسة التعليمية أمثال (السبورة الذكية و data show وشبكات الانترنت) وتمثل هذه الأجهزة مصدراً للتعلم إما باكتساب خبرات حول الأجهزة ذاتها وإستخداماتها وكيفية تشغيلها وصيانتها أو بإستخدامها في إنتاج أو عرض مواد تعليمية محددة, إذ أن عدم توفر الأجهزة والأدوات والملاعب والقاعات النموذجية الكافية هي سبب رئيسي من أسباب عدم إستخدام التدريسي للحدود القصوى للأداء [12].

ت. المستلزمات العلمية الساندة :

قد تكون أوقات الدوام للجامعة طويلة وغير مريحة مما تولد تعب على المدرس عند أدائه التدريس الجامعي أو أن أعداد الطلبة المقبولين في المقاعد الدراسية كبيرة ولا تسمح للتدريسي أن يتعامل بشكل فردي مع الطلبة وبراعي فروقهم الفردية ومن المحتمل أن يكون البعض منهم غير مؤهل للأداء الجامعي ويتطلب هنا أن يتم زجهم في دورات تقوية وتأهيلهم وتدريبهم ضمن برامج تطويرية أثناء الخدمة وذلك من خلال توفير كوادرات وسطية مؤهلة ومدربة ومتطورة وقواعد مرنة للعمل [12].

وتُعتبر المكتبات الأكاديمية والتي تحتل الأهمية الكبرى في مستوى التعليم بصدق ووضوح عن مدى الوعي داخل المؤسسات التعليمية وإنعكاس ذلك على مستوى الخدمات التعليمية التي تقدم من خلال المكتبات الأكاديمية، إذ تعد المكتبة المصدر الرئيسي للمعلومات ولها الدور الرئيسي في كتابة وتوثيق الأبحاث والتقارير لأن قيمة البحث أو التقرير تعتمد اعتماداً كلياً على عدد المصادر والمراجع التي إستُخدمت فيه، والمكتبة هي مكان يتجمع فيه كل ما يتفاعل مع الفرد بقصد التعليم بشكل مقصود أو عرضي لإكتساب مهارات وخبرات تعليمية [13].

ث. نشاطات أخرى :

تتمثل بتلك الأهداف التي توجه الإدارة نحو ما يجب عمله الآن لجعل المنظمة ذات أداء أفضل وبشكل دائم وتتمثل بجميع المدخلات التي تستخدمها المنظمة في عملياتها لتوليد المخرجات المطلوبة وتعني أيضاً ما تتطلبه أو تحتاجه المنظمة لعملية تحقيق أهدافها ورسالتها في المجتمع، وتشير هذه العوامل إلى إتجاهات المجتمع والقيم الثقافية التي تعتبر الحجر الأساس للمجتمع ولذلك فهي تقود الظروف والمتغيرات الإقتصادية والسياسية والقانونية والتكنولوجية، إذ أن التغيرات الحاصلة في النواحي الاجتماعية والثقافية تتطلب من المنظمة المرونة وتبني أساليب متطورة تتناسب مع التطور الحاصل في المجتمع [14].

خلاصة القول أن معايير تقييم الأداء الجامعي ينبغي أن تنطلق من الوصف الوظيفي المعتمد في الجامعة بإعتباره الوثيقة المكتوبة التي توضح ما هو مطلوب من الموظف فعله في إطار عمله الوظيفي داخل المؤسسة، ثم مؤشرات الأداء المتوقعة بوصفها معيار التطور المطلوب الوصول إليه، ويأتي أخيراً مراعاة متطلبات تحقيق الجودة بوصفها أساساً للتميز، إذ تعد عملية تقييم الأداء في الجامعة أحد الضمانات لنجاح العمل، فمن خلاله يمكن تحديد الإحتياجات التدريبية الفعلية التي تساعد في وضع الخطط والسياسات التي تعالج أوجه القصور والوقوف على الإتجاهات الحقيقية للعاملين نحو نجاح الكلية التي يعملون فيها وتحديد ما تمتلكه من مهارات والحصول على البيانات الدقيقة اللازمة لإتخاذ القرارات.

ثانياً : جودة الخدمات التعليمية

يحظى موضوع الجودة بإهتمام من قبل جميع المؤسسات التعليمية وفي جميع أنحاء العالم المتقدم والنامي على السواء بعد أن إنتهت تلك المؤسسات إلى أهمية تطوير وتحسين الأداء كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية، كما يتبين أن هناك اهتماماً واسع النطاق بالدور الذي يمكن أن تكون به أنظمة مؤشرات الجودة في تحقيق التطوير والتحسين المستمر في الأداءات المختلفة لمؤسسات التعليم الجامعي سعياً لإحراز التعليم المستمر والجودة في المؤسسات [15]، ومن خلال ذلك سوف نتطرق في هذه الفقرة إلى مفهوم جودة الخدمات التعليمية.

1. مفهوم جودة الخدمات التعليمية :

تعددت وجهات النظر في مفهوم جودة الخدمة التعليمية والإجتهادات في تحديده إذ عرف [16] جودة الخدمة التعليمية بأنها القوة الدافعة المطلوبة لدفع نظام تعليمي بشكل فاعل ليحقق أهدافه ورسالته المنوطة به من قبل المجتمع والأطراف العديدة ذات الإهتمام بالتعليم الجامعي، إذ أن الهدف الأساس العام لتطبيق جودة التعليم مازال يشكل محصلة جهود المؤسسات التعليمية بشكل عام ويرى البعض إن جودة الخدمة التعليمية تشير إلى مجمل الجهود التي يبذلها العاملون في المؤسسات التعليمية (أساتذة وإداريون) لرفع مستوى المخرجات التعليمية بما يتناسب ومتطلبات المجتمع وحاجاته [17].

إذن يترتب على مؤسسات التعليم العالي أن تتبنى الأخذ بجودة الخدمة وأن تعطي أولوية بالبرامج التدريبية لأعضاء المؤسسة العاملين خصوصاً التدريسيين منهم، إذن البدء بتصميم ثقافة الجودة تعد الخطوة المهمة لتحقيق الجودة كما أكد على ذلك مؤسسو فلسفة الجودة (ديمينج وكروسبي) في مؤلفاتهم لأن ثقافة الجودة كشرط مسبق من أجل توفير فرص النجاح لتحسين جودة التعليم [17].

2. معايير جودة الخدمة التعليمية :

يعد الملاك التدريسي حجر زاوية في العملية التعليمية لذا فإن معلومات التعليم تلعب دوراً مهماً في تشخيص الممارسات التربوية في الكلية وداخل القاعة والتواصل الفاعل كالشرح والإلقاء والإصغاء والمناقشة والتقييم والتوجيه والإرشاد وغيرها [16]، إذ يشير [15] أن عملية تقديم وسائل تعليمية حديثة في المحاضرة يعد أهم معيار لقياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب فقد يستخدم التدريسي أساليب علمية تقنع الطالب بأهمية المادة النظرية أو تجذبه للانتباه طيلة ساعات التدريس أو تختبر قدرته على التحليل والتشخيص، وتخضع العملية التعليمية لعدة معايير منها:

- أ. أن تعزز الوسائل التعليمية قدرة الطالب على الدقة والتأمل والمتابعة والملاحظة وإتباع التفكير العلمي للوصول إلى حل المشكلات.
- ب. إن توجي طريقة العرض رؤية الأفكار ومناقشة الطلاب.
- ت. التجزئة الدقيقة والمرتبة للموضوع الرئيسي بما يوصل الفكرة العامة من خلال التجميع، والاستنباط الذي يعتمد على تقديم الفكرة.
- ث. ترسيخ المادة العلمية (النظرية) في ذهن الطالب.

ومن خلال مراجعة أدبيات الفكر الإداري نجد عدد من الكتاب والباحثين قد تناولوا معايير جودة الخدمة التعليمية أمثال [18] [19] [20] فضلاً عما طرح في مؤتمرات عن هذا الموضوع مثل [21] إذ أنهم على اتفاق على أن المعايير الرئيسية لجودة الخدمة التعليمية هي:

- أ- **المنهج العلمي:** تعد مناهج البحث الجامعية من أهم عناصر العملية التعليمية والتي تخضع دوماً للتقويم من خلال أساليب متنوعة وبالتركيز على جوانب مهمة كالمحتويات العلمية للخطط الدراسية ومدى موافقتها مع طبيعة البحث وأهدافها ومدى مساهمة المناهج العلمية في عملية التعلم وصقل إمكانات الإبداع والابتكار لدى الطلبة، وبذلك فهو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم المختلفة وذلك عن طريق جملة من القواعد العامة التي تسيطر على سير العقل وتحديد عملياته حتى يصل إلى نتيجة مقبولة ومعلومة.
- ب- **المرجع العلمي:** تعرف المراجع بأنها مطبوعات صممت ونظمت على أساس الحصول على معلومات وبيانات محددة بشكل سهل وسريع، فيما يرى آخرون إن المراجع هي ليست الكتب المطبوعة فقط، بل أيضاً مواد المعلومات غير المطبوعة (كالمواد السمعية، البصرية، المصغرات الفلمية، والأقراص بأشكالها المختلفة...) التي يتم جمعها من مصادر مختلفة من قبل المكتبات ومراكز المعلومات ويشير [22] إلى نواحي عديدة في جودة المرجع العلمي وهي درجة المستوى العلمي، والموثوقية، وشكل وأسلوب إخراج المرجع العلمي، ووقت توافر المرجع العلمي وسعره، والاستفادة منه، وأصالة المادة العلمية، ونوع الاتجاهات التي ينمىها المرجع العلمي.

ت- أعضاء هيئة التدريس: هم الركيزة الحقيقية للجامعة وقوام البحث العلمي، وهم أيضاً مصدر الخبرة التي تتوجه بهم الجامعة لخدمة المجتمع ينبغي إعدادهم بحيث يكونوا قادرين على التكيف مع تحديات ومتغيرات العصر، وقد برزت لذلك بهدف تطوير مهاراتهم ومعارفهم. وتعد مدخلات التعليم العالي من التدريسيين والمتمهنيين للبحث العلمي أساس تحسين كفاءة التعليم العالي ونوعيته، عليه لابد من وجود خطط طويلة الأجل لرفع مستوى أداء الهيئة التدريسية ومؤهلاتها، فضلاً عن توفير الفرص التدريبية مع ضرورة إرساء قواعد التعاون المهني مع الممارسات المتقدمة.

ث- أسلوب التقييم: يلاحظ في النظم التعليمية المختلفة أنها تحدد دور الطالب في إطار كونه مستقبلاً للمعلومات ومختبراً لها بمعنى إن أساليب التدريس في هذه الأنظمة تعتمد أساليب التلقين والتحفيز ثم اختبار مدى قدرة الطالب على اكتسابه وفهمه لهذه المعلومات التي تلقاها، هذه الأشكال من الأساليب التقييمية تغيرت بسبب الثورة المعلوماتية واتساع مفهوم المعرفة وإداراتها، إذ نلاحظ أن الاهتمام بأساليب التقييم الموضوعية مقارنة بالأساليب التقليدية التي تعتمد على الإنشاء والمقالة هي المعتمدة الآن لأنها تعطي إثراء للحياة العلمية للطالب.

ج- النظام الإداري: يسعى إلى تنسيق الجهود البشرية في أية منظمة حتى تتمكن من تحقيق أهدافها بأقل تكاليف ومجهود ووقت، ويهتم النظام الإداري بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والمتابعة لأداء منتسبي المؤسسات التعليمية، فهيكلية القوى العاملة وطبيعة النشاط الجامعي يعتمد بالأساس على النهج الجماعي في عملية صنع القرار وتحسين نوعية العملية التعليمية، فضلاً عن حل المسائل المتعلقة بتطوير الدراسات الأولية والعليا والبحوث العلمية وتفاعل الجامعة مع المجتمع، ويمكن التركيز على جودة النظام الإداري من خلال نواحي عديدة منها مثلاً توافر المعلومات لإدارة وتشغيل النظام والتوجه نحو سوق العمل وكفاءة وفاعلية النظام الإداري، وتلقي الشكاوى والتعامل معها.

ح- التسهيلات المادية: هنالك مستلزمات عديدة أساسية يجب أن تتوفر للعملية التعليمية والأنشطة الأكاديمية، إذ أن جودة التسهيلات والتجهيزات المادية ومدى تناسبها مع طبيعة العملية التعليمية أو طبيعة الاختصاصات الكلية على وفق أقسامها العلمية ومراكزها البحثية تعد من الأمور المهمة في جودة الخدمة التعليمية. ومن أهم تلك المستلزمات نذكر مثلاً المستلزمات الدراسية كالقاعات الدراسية والمختبرات والحقول والورش والأجهزة والمعدات في المواقع الإنتاجية والخدمية الأخرى، كذلك المستلزمات العلمية والبحثية وأماكن المطالعة وعدد المصادر والمراجع المتوفرة وعدد الكتب المتاحة للإعارة وكتب التعليم المجاني، فضلاً عن المستلزمات الإدارية والخدمية.

خ- التمويل ومصادره: ويعني توفير المواد الاقتصادية والنقدية والعينية المباشرة وغير المباشرة ووضعها في خدمة المؤسسات التعليمية من أجل تسهيل شؤونها وتنفيذ مهامها وبرامجها ومن ثم تحقيق أهدافها، ومن أهم المشكلات التي تواجه مختلف بلدان العالم والبلدان النامية مشكلة ضعف تمويل التعليم وما لذلك من آثار على مستقبل العملية التعليمية في تلك البلدان. إن الجهة الأكثر قدرة وتبرير في الآفاق على التعليم هي المكونات التي يمكن أن تساهم في جعل حجم الإنفاق المطلوب متناسباً مع الأهداف المطلوبة لتوسيع وتطوير المؤسسات التعليمية وتحقيق رسالتها فالحكومات تعد الجهة الممولة الرئيسة للجامعة في دول المنطقة العربية بشكل خاص.

الجانب العملي :

أولاً : نبذة مختصرة عن عينة البحث

بالنسبة لكليات العينة فقد تم إختيار الكليات التقنية (الهندسية والإدارية والزراعية) في الموصل كما في الجدول(2) إذ يبين تعريف مبسط بالكليات المبحوثة وعلى النحو الآتي:

الجدول (2): تعريف بالكليات المبحوثة*

ت	الكلية	نبذة مختصرة
1.	الكلية التقنية الهندسية	تأسست الكلية التقنية الهندسية عام 1993 بكونها كلية هندسية متخصصة بالتعليم التقني، ارتأت الكلية منذ نشأتها على بناء (تعليم عالي) تقني بإطار أكاديمي وتطبيقي متجدد تكون مسؤوليته الجميع لتلبية إحتياجات سوق العمل على وفق حركة البيئة الخارجية للكلية وتشمل تقنيات الحاسبات والأقسام الطبية والقدرة الكهربائية والتبريد والتكييف وبناء وإنشاءات، سعت منذ البداية على تقديم تقني عالي الجودة، من خلال مواكبة التطورات التقنية المتسارعة في العالم، إذ يكتسب الخريجون مهارات وخبرات تلبي حاجات السوق بإعتماد ضمان وتأكيد جودة العائد المستهدف من عملية التعلم، فكانت تلك رسالتها.
2.	الكلية التقنية الإدارية	تأسست الكلية التقنية الإدارية عام 2007 بكونها كلية إدارية متخصصة بالتعليم التقني، وتشمل قسمي تقنيات العمليات والإدارة الإلكترونية، وتسعى عمادة الكلية أن تكون مخرجاتها ضمن أعلى معايير الجودة وتتوجهات جديد تحقق الموائمة بين أحدث النظريات الإدارية ومداخلها وتطبيقاتها من جهة وأحدث التقانات المعاصرة في مجال المعلومات والاتصالات وما يرتبط بها من حواسيب إلكترونية وبرامجياتها وتطبيقاتها المتنوعة وبمفردات ومناهج مبتكرة، حرصت الكلية على أن لا تكون تقليدية إذ تعمل الكلية على أن تكون الإختيار الأول لشريحة واسعة من مخرجات التعليم الإعدادي الفرع العلمي عن سعيها إلى أن تكون مخرجاتها ضمن أعلى معايير الجودة ليكون الهدف الأول لجميع شركات القطاعين العام والخاص بسبب تأهيلهم التقني العالي.
3.	الكلية التقنية الزراعية	تأسست الكلية التقنية الزراعية في العام 2011 بكونها كلية زراعية متخصصة بالتعليم التقني تمنح الخريج لقب وظيفي مهندس زراعي تقني، إذ تهدف الكلية التي تخريج كادر قادر على العمل بالمحاور الأساسية في علم التقنيات الحيوانية والنباتية فيما يخص برامج الهندسة الوراثية لتحسين الإنتاج النباتي وإنتاج المحاصيل الحقلية ومشاريع تربية النحل والعمل في حقول الحيوانات والطيور الدواجن والأبقار والأغنام وتربية الأسماك وتصنيع الأغلبان.

*إعتماداً على الكراس التعريفي للكليات المبحوثة

أما فيما يخص أهم الخصائص والسمات المميزة للمبوحثين من حيث العمر والجنس والتحصيل الدراسي ومدة سنوات الخدمة فيشير الجدول (3) إلى ذلك :

الجدول (3): خصائص الأفراد المبحوثة

العمر							
20- أقل من 30		30- أقل من 40		40- أقل من 50		50 فأكثر	
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
9	19,57	14	30,43	4	8,70	19	41,30
الجنس							
نكر				انثى			
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
29	63,04	17	36,96				
التحصيل الدراسي							
دبلوم عالي		ماجستير		دكتوراه			
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
1	2,17	25	54,35	20	43,48		
مدة سنوات الخدمة							
1_ أقل من 10 سنوات		10_ أقل من 20 سنة		20_ أقل من 30 سنة		أكثر من 30 سنة	
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
15	32,61	8	17,39	8	17,39	15	32,61

المصدر : من إعداد الباحثة بالإستناد إلى نتائج الإستبانة

- فيما يخص العمر يتضح أن (19,43%) من الأفراد المبحوثين بلغت أعمارهم من (20- أقل من 30) مما يؤثر أخذ الفئات الشبابية ودورها في عملية تقييم الأداء ودورهم في جودة الخدمات التعليمية بينما أن (30,43%) من الأفراد المبحوثين بلغت أعمارهم من (30- أقل من 40) بينما كانت نسبة (8,80%) من الأفراد المبحوثين بلغت أعمارهم من (40- أقل من 50) وهي الفئة الأقل من حيث العمر المؤثرة في تقييم الأداء بينما من زادت أعمارهم من (50 سنة) شكلوا (41,30%) مما يؤكد التركيز على ذوي الخبرة في عمليات التقييم وتأثيرها على جودة الخدمات التعليمية.
- أما عن نسبة الذكور من الأفراد المبحوثين عينة البحث كانت النسبة الأكبر من الإناث حيث بلغت النسبة المئوية (63,04%) للذكور مقابل (36,96%) للإناث مما يؤثر التركيز على العنصر الرجالي المؤثرة في العملية التعليمية.
- أما عن التحصيل الدراسي فإن ما يلفت النظر فإن هناك من يحملون شهادة الدبلوم العالي (1) أي بنسبة (2,17%) من الأفراد المبحوثين النسبة الأقل المؤثرة في جودة الخدمة التعليمية، إلا أن حملة شهادة الماجستير كانت هي النسبة الأكبر بالنسبة إلى عينة البحث إذ شكلت (54,35%) فيما كانت حملة الدكتوراه (20) فقط من الأفراد المبحوثين أي بنسبة (43,48%) وهذا يشير إلى دورهم في عمليات التقييم والتأثير على العملية التعليمية.
- فيما يخص مدة الخدمة في الكليات المبحوثة عينة البحث فإن الجدول (3) يشير إلى (32,61%) من المبحوثين ممن لديهم خدمة (1_ أقل من 10 سنوات) والمناظرة للخدمة (أكثر من 30 سنة) والمؤثرة في العملية التعليمية بينما كانت النسبة (17,39%) ممن لديهم خدمة من (10_ أقل من 20 سنة) وهذه النسبة مناظرة ممن لديهم خدمة من (20_ أقل من 30 سنة) وهي مؤشرات ضرورية لتراكم الخبرة والمعرفة اللازمة في مجال التعليم.

ثانياً: تحليل علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث

1. تحليل علاقة الارتباط بين تقييم الأداء الجامعي وجودة الخدمات التعليمية: يعكس مضمون هذا التحليل فرضية البحث الرئيسية الأولى والتي تشير إلى توقع وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين تقييم الأداء الجامعي بدلالة متغيراته مجتمعة وجودة الخدمات التعليمية في الكليات المبحوثة، إذ تشير معطيات الجدول (4) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بينهما على مستوى المؤشرات الكلية بدلالة قيمة معامل الارتباط البالغة (0.646^*) وفي ذلك إشارة إلى أن الكليات المبحوثة تهتم باستقطاب ذوي الخبرات والمهارات في مجال تخصصهم من التدريسيين وتعمل على تطويرهم والمحافظة عليهم، وفي ذلك إشارة إلى تحقق الفرضية البحثية الأولى، واختبار علاقات الارتباط الفرعية والتي تعبر عن الفرضية الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين كل متغير من متغيرات تقييم الأداء الجامعي (منفردة) وجودة الخدمات التعليمية في الكليات المبحوثة فإن معطيات الجدول (4) تشي إلى تحقق تلك الفرضية إذ بلغت قيمة معامل الارتباط لكل متغير من متغيرات تقييم الأداء الجامعي على التوالي (0.398) (0.766) (0.614) وبموجب ذلك فقد تحققت الفرضية الفرعية عن الفرضية البحثية الرئيسية الأولى.

الجدول (4): علاقة الارتباط بين مجالات تقييم الأداء الجامعي وجودة الخدمات التعليمية

المؤشر الكلي	تقييم الأداء الجامعي				المتغير المستقل	
	نشاطات أخرى	المستلزمات العلمية الساندة	المستلزمات المادية	المستلزمات البشرية	المتغير المعتمد	
0.646^*	0.614^*	0.766^*	0.382^*	0.398^*	المؤشر الكلي	جودة الخدمات التعليمية

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الحاسبة $P \leq 0.05$ * N = 46

2. تحليل علاقة تأثير تقييم الأداء الجامعي في جودة الخدمات التعليمية: يعبر هذا التحليل عن التحقق في فرضية البحث الرئيسية الثانية التي نصت على توقع وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية لمتغيرات تقييم الأداء الجامعي (مجتمعة) في جودة الخدمات التعليمية، إذ تعكس معطيات الجدول (5) وجود تأثير معنوي لتقييم الأداء الجامعي بدلالة متغيراته (مجتمعة) في جودة الخدمات التعليمية، إذ فسرت هذه المتغيرات مجتمعة وبدلالة قيمة معامل التحديد R^2 49% من التباين في جودة الخدمات التعليمية في الكليات المبحوثة وأن النسبة المتبقية 51% تعود إلى متغيرات أخرى لم يتضمنها مخطط البحث، ويدعم معنوية R^2 قيمة (F) المحسوبة (24.016) وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (2.6060) عند مستوى معنوية 0.05 عند درجتي حرية (41، 4)، كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (1.072) وهي قيمة معنوية بدلالة قيمة (t) المحسوبة (4.901) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.697) عند مستوى معنوية (0.05) ومن ذلك إشارة إلى أن جودة الخدمات التعليمية تعتمد على توافر المستلزمات البشرية والمادية والعلمية الساندة والنشاطات الأخرى، أي أن جودة الخدمات التعليمية في الكليات المبحوثة تستمد مقومات تحقيقها من توفر المستلزمات المذكورة وبذلك يمكن قبول تحقق الفرضية البحثية الرئيسية الثانية .

الجدول (5): تأثير مجالات تقييم الأداء الجامعي (مجتمعة ومنفردة) في جودة الخدمات التعليمية

تغيير مستقل		تغيير معتمد		تقييم الأداء الجامعي (مؤشر كلي)		المستلزمات البشرية		المستلزمات العلمية		المستلزمات العلمية الساندة		النشاطات الأخرى	
جودة الخدمات التعليمية		R ²		F		B1		B2		B3		B4	
المحسوبة		المحسوبة		المحسوبة		t		t		t		t	
24.016*		2.6060		-0.244		-0.209		-0.286		0.629		0.754	
						(-0.660)						2.707*	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الحاسبة * $P \leq 0.05$, d.f (4, 41) N= 46

ولإختبار تأثير المتغيرات الفرعية لتقييم الأداء الجامعي في جودة الخدمات التعليمية فقد تأثر وجود تأثير معنوي لكل متغير من متغيرات تقييم الأداء الجامعي (منفردة) في جودة الخدمات التعليمية في الكليات المبحوثة وامتلك متغير النشاطات الأخرى أعلى نسبة تأثير إذ بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.75) ويدعم معنويته قيمة t المحسوبة والبالغة (2.707) وهي أكبر من الجدولية البالغة (1.697) عند مستوى معنوية (0.05) ويليهما المستلزمات العلمية الساندة إذ بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.62) ويدعم معنويته قيمة t المحسوبة والبالغة (2.437) وهي أكبر من الجدولية البالغة (1.697) عند مستوى معنوية (0.05) جميعها. وبموجب ذلك فقد تحققت الفرضية الفرعية عن الفرضية البحثية الرئيسة الثانية.

الاستنتاجات والتوصيات :

إعتماداً على ما تم عرضه في الجانب النظري ونتائج التحليل الإحصائي يمكن تحديد مجموعة من الإستنتاجات وعلى النحو الآتي:

أولاً: الاستنتاجات : توصلت الباحثة إلى عدد من الاستنتاجات هي الآتي :

1. إتضح أهمية تقييم الأداء الجامعي كونه ثروة للكليات المعاصرة لما تضمنته من مؤشرات تمثلت بالمستلزمات البشرية والمادية والمستلزمات العلمية الساندة ونشاطات أخرى، والتي تعد مورداً ثميناً كونها تعكس الخبرات والمهارات والمعرفة.
2. يتطلب إعتماد عدة أساليب متنوعة في عملية تقييم الأداء الجامعي دون الإعتماد على أسلوب واحد بحد ذاته.
3. توفر تقييم الأداء الجامعي عمليات تغذية راجعة للعاملين ولإعادة النظر بمستوى الأداء وكيفية تحسينه بالوسائل والأساليب المعتمدة لتحقيق جودة الخدمة الجامعية.
4. إتضح من نتائج تحليل علاقات الارتباط اقتران تقييم الأداء الجامعي مع جودة الخدمات التعليمية وأمتلكت المستلزمات العلمية الساندة أعلى قوة إرتباط يليها النشاطات الأخرى وهكذا المستلزمات المادية ثم البشرية .
5. كشفت نتائج تحليل علاقات الأثر أن جودة الخدمات التعليمية تستمد مقومات تحقيقها من عملية تقييم الأداء الجامعي بدلالة متغيراته مجتمعة ومنفردة.
6. أسهمت المستلزمات العلمية الساندة بأعلى نسبة تأثير في جودة الخدمات التعليمية ثم يليها النشاطات الأخرى وهذا يعود إلى كونها من المؤشرات المهمة في نجاح العملية التعليمية.

ثانياً: المقترحات: إعتماًداً على ما تقدم من إستنتاجات يمكن تقديم بعض المقترحات وعلى النحو الآتي:

1. تحديد رؤية مستقبلية واضحة للتعليم الجامعي تمكنها من مواجهة التحديات والقيام بمسؤولياته بكفاءة، وإستثمار طاقات أفرادها الفكرية والإبداعية.
2. نشر مفاهيم ثقافة الجودة داخل مؤسسات التعليم الجامعي، لتهيئة المناخ المنظمي والمجتمع لتقبل متطلبات جودة الخدمة وشروط نجاحها، ويتطلب ذلك عقد الندوات واللقاءات والدورات التدريبية للعاملين والطلبة ومن لهم علاقة بالجامعة من المجتمع.
3. وضع آلية جديدة لتحقيق أساليب تقييم جديدة تناولها البحث الحالي مثل التقييم الذاتي وتقييم الطلبة وتقييم الزملاء وغير ذلك لما ستحققه من نتائج في تحسين مستوى الأداء وانعكاساته في جودة التعليم العالي.
4. إعتماًداً معايير جودة الأداء محور أساسي في منح الترقّيات العلمية وعدم إعتماًداً البحث العلمي محوراً وحيداً لذلك.
5. التدريب على تقييم الأداء بكل أنواعه وإعطائه الأهمية في دورات وتطوير التدريس لما يحققه من نتائج في تحسين مستوى الأداء وانعكاساته على جودة التعليم.
6. وضع نظام لتوجيه العاملين ورفع مستويات الأداء لديهم من خلال تقديم حوافز مادية ومعنوية لجميع المنتسبين المتميزين في أدائهم لأن ذلك سيدفع الآخرين للوصول إلى التميز في الأداء ويسهم ذلك في تحقيق جودة الخدمة في التعليم العالي.
7. ضرورة تولي الكليات عامة والمبحوثة خاصة الإهتمام بعملية تقييم الأداء الجامعي نظراً لإسهامها في تحقيق الجودة.
8. ضرورة تولي الكليات عامة والمبحوثة خاصة الإهتمام بالمعايير التي تحققها الجودة في خدماتها التعليمية.
9. ضرورة إهتمام الكليات بعامة والمبحوثة بخاصة بالمستلزمات العلمية والبشرية وتعزيز النشاطات العلمية الساندة والنشاطات الأخرى.

المصادر:

1. الجنابي ، عبد الرزاق شنين ، تقييم الأداء التدريسي لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة وانعكاساته في جودة التعليم العالي ، بحث مقدم إلى مؤتمر الجودة في جامعة الكوفة ، 2009.
2. الجبوري، عبد المحسن ، تقييم أداء الجامعات ، أهميته وكيفية إجرائه ، 2005.
<http://www.tarby.net/spsectionlarticale detailes.aspx>.
3. العبيدي، علي قاسم حسن المعموري ، جاسم عيدان براك الخفاجي ، علي كريم ، اثر عملية خفض كلفة المزيج التسويقي في تقييم أداء منظمات الأعمال، دراسة تطبيقية في شركة بغداد للمشروبات الغازية ، كلية الإدارة والاقتصاد-جامعة كربلاء ، 2010.
4. Okland, john, "Total Quality Management", New York: Butterworth Heinemanu, 2001.
5. الكرخي، مجيد عبد جعفر ، " مدخل إلى تقييم الأداء في الوحدات الاقتصادية" ، دار الشؤون الثقافية العامة ، بغداد ، 2001 ،
6. سوادي، أمل فرحان ، "اثر الجودة الشاملة في تحسين الأداء" ، دراسة ميدانية في المعهد التقني في البصرة ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، جامعة البصرة ، 2005.

7. الكبراتي، حنان صحبت ، استعمال معلومات إدارة الكلفة الإستراتيجية في تقويم أداء الوحدات الاقتصادية ، أطروحة دكتوراه في المحاسبة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، 2005.
8. عبد الباقي، صلاح ، إدارة الموارد البشرية ، القاهرة ، الدار الجامعية ، 2000.
9. السالم ، مؤيد سعيد، صالح ، عادل حرحوش ، إدارة الموارد البشرية ، مدخل استراتيجي ، اريد ، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ، 2002.
10. Cetro, s, & peter, p, "The strategic management process" 3rd. Irwin pub, 1995.
11. الربيعي، محمود داود ، تقييم كفايات تدريسي كلية التربية الرياضية جامعة بابل وفق منظور إدارة الجودة من وجهة نظر طلبتهم ، جامعة بابل ، 2010.
12. الحنيان ، احمد "ملتيميديا الانترنت والتعليم" دورية آفاق الانترنت ، العدد 36 ، 2001.
13. أبو الخير ، تامر محمد ، الجودة الشاملة وتقييم الأداء في المكتبات الأكاديمية " تجربة كلية الأمير سلطان للسياحة والإدارة بجدة" ، 2005.
14. Hitt, M.& Ireland , R & Hoskisson, R.E, "strategic Management: Competitiveness and Globalization", th ED, U.S.A, 2001.
15. المحيسن ، إبراهيم ، "مواصفات الجودة للمواقع الالكترونية لمدارس التعليم" ، عمان ، 2011.
16. Linke, R.D, Improving Quality Assurance in Australian Higher Education, vol.7, No.1, March, 1995.
17. جويلي، مها عبد الباقي ، دراسات تربوية في القرن الحادي والعشرين: المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، الإسكندرية ، 2002.
18. مرسى، محمد منير ، الإدارة التعليمية أصولها وتطبيقاتها، طبعة مزيده ومنقحة، عالم الكتب ، القاهرة ، 1984.
19. مصطفى، احمد سيد ، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي لمواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين ، مؤتمر إدارة الجودة الشاملة في تطوير التعليم الجامعي ، كلية التجارة، جامعة الزقازيق ، مصر ، 1997.
20. الحولي ، عليان عبد الله ، تصور مقترح لتحسين جودة التعليم الفلسطيني ، مؤتمر (النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني) برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة للفترة 2004/7/5/5-3 رام الله ، 2004.
21. مؤتمر باريس العالمي والإقليمي للتعليم العالي ، تشرين الأول ، باريس ، 1998.
22. الهمشري ، عمر احمد وعليان ، ربحي مصطفى ، المرجع في علم المكتبات والمعلومات، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، 1997.

ملحق (1)

أولاً: بيانات تخص المجيبين :

- أ. العمر : () 20_ أقل من 30 سنة () 30_ أقل من 40 سنة
- () 40_ أقل 50 سنة () من 50 فأكثر.
- ب. الجنس : () ذكر () أنثى.
- ت. التحصيل العلمي: () دكتوراه () ماجستير () دبلوم عالي
- ث. مدة الخدمة: () 1- أقل من 10 سنوات () 10_ أقل من 20 سنوات
- () 20_ أقل من 30 سنوات () أكثر من 30 سنة.

ثانياً: تقييم الأداء الجامعي : النظام الذي يربط بين مكونات الجامعة والبيئة الخارجية المحيطة بها ويشمل:

1. المستلزمات البشرية : درجة قيام عضو هيئة التدريس بتنفيذ المهام التعليمية المناطة به وما يبذله من ممارسات وأنشطة وسلوكيات تتعلق بمهامه المختلفة تعبيراً سلوكياً.

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
1.	تستخدم الكلية استمارة خاصة لتقويم أداء التدريسيين.					
2.	تستخدم الكلية استمارة خاصة لتقويم أداء الموظفين الإداريين.					
3.	يتوفر في الكلية شبكة الانترنت متاحة لخدمة التدريسيين والطلبة وبفاعلية.					
4.	جميع أعضاء الهيئة التدريسية يمتلكون مهارات كافية باستخدام الحاسوب.					
5.	يتناسب أعداد التدريسيين في الكلية مع أعداد الطلبة.					
6.	تستعين الكلية بمحاضرين خارجيين لتغطية المناهج الدراسية					

2. المستلزمات المادية : هي كافة المستلزمات التي توفرها الكلية والتي تزيد من تقييم أداها.

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
8.	توفر الكلية الدعم المالي الكافي لسير العملية التعليمية.					
9.	توفر الكلية المستلزمات (مواد/ أدوات/ أجهزة) اللازمة لسير العملية التعليمية.					
10.	تمتلك أجهزة الحاسوب في مختبرات الكلية كافية لأعداد المستخدمين من الطلبة.					
11.	يتوفر أجهزة الحاسوب تكفي مستخدميها من الأساتذة.					
12.	يتوفر في الكلية مختبرات حاسوب تلبي الاحتياجات بفاعلية.					
13.	تتبنى الكلية توجهاً عاماً لاستخدام الحاسوب في تنفيذ الأنشطة الإدارية والتعليمية.					

3. المستلزمات العلمية الساندة : هي كافة المستلزمات التي توفرها الكلية والتي تعزز من أداءها الجامعي.

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
14.	يتوفر في الكلية مكتبة رقمية.					
15.	يتوفر في الكلية مجلة لنشر البحوث المتخصصة					
16.	يتوفر في مكتبات الكلية الدوريات الحديثة بصورة كافية.					
17.	تحتوي مكتبة الكلية مجلة لنشر البحوث المتخصصة					
18.	مختبرات الكلية مصممة لتلبي احتياجات الأقسام العلمية					
19.	يوجد في الكلية مراكز بحثية كافية لتلبية احتياجات مستخدميها.					
20.	يتناسب حجم القاعات الدراسية في القسم مع المعايير الأكاديمية					

4. نشاطات أخرى: هي النشاطات الإضافية التي تزيد من تقييم أداء الكلية .

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
21.	تقوم الكلية بزيارات توعية بالتعريف عن نفسها سنوياً					
22.	تقيم الكلية دورات متخصصة في مجالات مختلفة لمؤسسات الدولة					
23.	يعد الوقت المخصص للبرامج التدريبية في الكلية كافياً					
24.	تعقد الكلية اجتماعات ولقاءات دورية مع منتسبي الكلية للتعرف على مقترحاتها					
25.	تتبنى الكلية نظاماً للحوافز المادية والمعنوية وبما ينسجم مع طبيعة العمل.					
26.	المشاركة في أنشطة اللجان التابعة للمؤسسات والجمعيات المهنية علي المستوى المحلي أو الإقليمي أو الدولي ذات العلاقة بمجال التخصص					
27.	يوجد تفاعل مستمر بين الكلية ومؤسسات المجتمع					

ثالثاً: جودة الخدمات التعليمية : مجموعة من المؤشرات التي يتم على أساسها قياس معايير جودة الخدمة التعليمية

ت	العبارات	أتفق بشده	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشده
28.	يتوفر لدى التدريسي الصفات التي تمكنه من الابتكار والتغيير من اجل الوصول إلى مخرجات تعليمية جيدة					
29.	يستخدم طرق وأساليب تدريس حديثة ومبتكرة في التعليم.					
30.	يشارك في تطوير البرامج التعليمية والمناهج والمقررات الدراسية					
31.	تسعى الكلية إلى تحقيق التطوير المستمر للكادر التدريسي في القسم.					
32.	يتوفر في الكلية نظام متابعة البرامج التعليمية والمناهج الدراسية يرصد جوانب القوة والضعف فيها.					
33.	تعقد الكلية برامج تدريبية لأعضاء الهيئة التدريسية تسهم في تطوير أدائهم الأكاديمي					
34.	تخطط الكلية الموائمة بين تدفق الخريجين وحاجات سوق العمل والمجتمع					
34.	تسعى عمادة الكلية لتحسين وتطوير الخدمات والمناهج التعليمية والبرامج الدراسية في القسم					
35.	تؤكد الكلية على جودة التعليم الجامعي كقيمة مشتركة يجب أن يتبناها جميع العاملين.					
26.	مشاركة عضو هيئة التدريس في الجمعيات المهنية العلمية ذات الاختصاص تسهم في رفع المستوى الأكاديمي					
37.	تشجع الكلية على الإبداع من خلال وضع البرامج التي تدعم المبدعين.					
38.	تسعى الكلية لتوفير الظروف الملائمة للموظف لأداء عمله					
39.	تسعى الكلية إلى تطوير الوظيفة التي يزاولها الموظف.					
40.	تقوم الكلية بمراجعة الهيكل التنظيمي لها بين فترات دورية لتسهيل تنفيذ المهام.					