مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: واقع تحسين جودة التعليم في جامعة تشرين دراسة ميدانية
اسم الكاتب: د. يمن منصور
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/4969
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 21:13 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (39) العدد (3) 2017
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (39) No. (3) 2017

The Reality of Educational Quality Improvement in Tishreen University - A Field Study

Dr. Yomn Mnsour*

(Received 7 / 3 / 2017. Accepted 3 / 5 / 2017)

□ ABSTRACT □

The research aimed to identify the reality of the application of methods to improve the quality of education in Tishreen University, and to identify the degree of contribution of the quality assurance units in colleges under research in this improvement.

The research has come to the set of results including:

- decrease in using the methods of improving the quality of educational services at the colleges under research,
- and lack in effective communication with the labor market to know his proposals to improve the quality of educational service,
-and lack in attention to the proposals of students to improve the quality of educational service,
-and decrease in contribution of the quality assurance units in surveyed colleges in this improvement, and in the development of curriculum.

Key words: Quality Improvement, Quality Assurance, Web Matrix Classification, Higher Education Institutions.

***Associate Professor-The Statistics And Programming Department Faculty Of Economics-Tishreen University-Lattakia-Syria.**

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (39) العدد (3) 2017
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (39) No. (3) 2017

واقع تحسين جودة التعليم في جامعة تشرين
دراسة ميدانية

الدكتورة يمن منصور*

(تاريخ الإيداع 7 / 3 / 2017. قُبِل للنشر في 3 / 5 / 2017)

□ ملخّص □

هدف البحث إلى التعرف على واقع تطبيق أساليب تحسين جودة التعليم في جامعة تشرين، كما هدف إلى التعرف على درجة إسهام وحدات ضمان الجودة في الكليات محل البحث في هذا التحسين.

وقد توصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: انخفاض استخدام أساليب تحسين جودة الخدمة التعليمية في الكليات محل البحث، وعدم التواصل الفعال مع سوق العمل للتعرف على اقتراحاته، وكذلك عدم الاهتمام باقتراحات الطلاب لتحسين هذه الجودة، وانخفاض درجة إسهام وحدات ضمان الجودة في الكليات المبحوثة في هذا التحسين، وفي تطوير المناهج الدراسية.

الكلمات المفتاحية: تحسين الجودة، ضمان الجودة ، تصنيف ويب ماتريكس، مؤسسات التعليم العالي.

* أستاذ مساعد – قسم الإحصاء والبرمجة – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية– سورية.

مقدمة:

يعد تحسين جودة التعليم العالي من المتطلبات الأساسية لتحسين اعتمادية مؤسسات التعليم العالي السورية، وبالتالي تحسين ترتيبها على المستوى العالمي والإقليمي والعربي، الأمر الذي يتطلب من مؤسسات التعليم العالي السورية الاهتمام بمدخلات وعمليات ومخرجات التعليم العالي، والتركيز على التحسين المستمر في العملية التعليمية.

الدراسات السابقة:

يوجد العديد من الدراسات التي تناولت موضوع الجودة في التعليم العالي نذكر منها:

1-دراسة المحمد ، 2008 بعنوان: العوامل المؤثرة في جودة التعليم العالي (دراسة واقع الجامعات السورية العامة والخاصة) . [1]

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في جودة التعليم العالي في سورية، وإلى تحديد أبعاد الجودة التعليمية المطلوبة ، مع توضيح المؤشرات والمقاييس العالمية المستخدمة في تقييم الجامعات. وبينت النتائج التي تم التوصل إليها عدم تمتع الجامعات السورية العامة والخاصة بالجودة المطلوبة ، وعدم توفر قاعدة بيانات بمؤشرات الجودة العالمية فيها، وأن جودة المناهج وأسلوب تقييم الطلاب والامتحانات تؤثر في جودة التعليم.

2-دراسة الخطيب، 2010 بعنوان: الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية. [2]

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير أنموذج للاعتماد وضبط الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي بشكل يسهم في تحسين أدائها لتتلاءم مخرجاتها مع متطلبات سوق العمل، واحتياجات خطط التنمية الشاملة والمستدامة، وبينت نتائج البحث التي تم التوصل إليها وجود إجماع بدرجة كبيرة جداً لدى المبحوثين(رؤساء الجامعات ونوابهم، والمختصون في الاعتماد وضبط الجودة ، وأعضاء هيئات ومجالس ولجان الاعتماد وضبط الجودة) حول معايير الاعتماد وضبط الجودة المتضمنة في الأنموذج المستخدم في الدراسة.

3-دراسة فرج ،2013 بعنوان: واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي. [3]

هدفت الدراسة إلى توضيح مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وأهم تطبيقاتها في مؤسسات التعليم العالي، وإلى التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها. وتمثلت أهم نتائج الدراسة بانخفاض درجة توافر الثقافة التنظيمية في الجامعات المدروسة، وإلى عدم توافق الأوضاع الأكاديمية والمالية والإدارية مع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وإلى انخفاض درجة التنسيق بين الجامعات المدروسة ومتطلبات سوق العمل.

4-دراسة SUDHA ، 2013 بعنوان:

Total Quality Management in Higher Education Institutions.[4]

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح ماهية إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، كما هدفت إلى توضيح الخطوات الأساسية لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وآلية تحديد نجاحها عبر القياس، وقد أظهرت النتائج التي تم التوصل إليها أن واقع إدارة الجودة الشاملة يتحسن من خلال طرائق التعليم وتطوير المناهج وتطوير الأساليب اللازمة لتقصي مشكلات الطلاب.

5-دراسة Zubair ، 2013 بعنوان:

Total Quality management in public sector higher education institutions.[5]

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى الجودة الشاملة في جامعات التعليم العالي الحكومية في باكستان بالاعتماد على عدد من النماذج منها نموذج جوران وبالدريج، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها يتم تطبيق إدارة الجودة الشاملة بوتيرة متباطئة ، و أن عملية تحسين الجودة يجب أن تشمل القيادة والرؤية ، الملكية ، التقييم والمقاييس.

ومن خلال الاطلاع على مضمون الدراسات السابقة تبين أن الدراسة الأولى قد تناولت العوامل المؤثرة في جودة التعليم العالي في سورية مع تحديد أبعاد الجودة التعليمية المطلوبة، وقامت الدراسة الثانية بتطوير أنموذج للاعتماد وضبط الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي، بينما درست الدراسة الثالثة واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية، وتطرقت الدراسة الرابعة للخطوات الأساسية اللازمة لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتحديد نجاحها عبر القياس في الجامعات الهندية، وركزت الدراسة الخامسة على قياس مستوى الجودة الشاملة في الجامعات الباكستانية باستخدام بعض نماذج إدارة الجودة.

تتشابه دراستنا بشكل عام مع الدراسات السابقة من حيث تناولها لموضوع الجودة في التعليم العالي، ولكنها تختلف عنها من حيث تناولها لدور وحدات ضمان الجودة في تحسين جودة التعليم كما تختلف عنها من حيث مجتمع البحث.

مشكلة البحث:

يتزايد الاهتمام بجودة التعليم العالي عاماً بعد عام من قبل الجامعات والهيئات المختلفة المستفيدة من هذا التعليم ومخرجاته ، وأصبح تطوير هذا التعليم هدفاً تسعى إليه هذه الجهات المعنية ، وبالاطلاع على جدول التصنيف العالمي للجامعات يتبين انخفاض درجة ترتيب الجامعات السورية على المستويين العالمي والعربي ، كما أنه ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة على بعض كليات جامعة تشرين تبين أن تحسين الجودة يتركز على الجانب الشكلي بشكل عام ، ومن هنا ارتأينا القيام بهذه الدراسة للوقوف على واقع تحسين الجودة في الجامعة وتحديد دور وحدات ضمان الجودة فيه.

وعلى هذا الأساس يمكن التعبير عن مشكلة البحث بالتساؤلين الرئيسين الآتيين:

1-ما هو واقع تطبيق أساليب تحسين الجودة في الجامعة محل البحث.

2-ما هو دور وحدات ضمان الجودة في الجامعة محل البحث في تحسين جودة الخدمة التعليمية.

أهمية البحث و أهدافه:

تنحصر أهداف البحث بالآتي:

1- التعرف على واقع تطبيق أساليب تحسين الجودة في جامعة تشرين.

2- تحديد درجة إسهام وحدات ضمان الجودة في الجامعة محل البحث في تحسين جودة الخدمة التعليمية.

وتتمثل أهمية البحث في تناول موضوع جوهري متعلق بجودة التعليم العالي، والذي يعد من المتطلبات الرئيسة لزيادة إسهام مؤسسات التعليم العالي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتحسين الترتيب العالمي للجامعة محل الدراسة.

فرضيات البحث:

الفرضية الأولى: لا توجد فروق جوهرية بين أساليب تحسين الجودة في الجامعة محل البحث وبين الأساليب الواجب توافرها لتحسين جودة الخدمة التعليمية.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق جوهرية بين دور وحدات ضمان الجودة في الجامعة محل البحث وبين دور وحدات ضمان الجودة الواجب توافره لتحسين جودة الخدمة التعليمية.

منهجية البحث:

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاعتماد على الآتي:

1- الدراسة المكتبية: من خلال الاعتماد على الكتب والدوريات العربية والأجنبية، والإحصائيات والتقارير المتعلقة بمجال البحث.

2- الدراسة الميدانية: من خلال الاعتماد على المقابلات الشخصية ، واستبانة موجهة لأعضاء الهيئة التدريسية في الكليات محل البحث.

مجتمع وعينة البحث:

تمثل مجتمع البحث بأعضاء الهيئة التدريسية في كليات (الاقتصاد ، الآداب ، التربية ، العلوم) بجامعة تشرين، وقد بلغ حجم المجتمع 553 عضواً تدريسياً ، وتم تحديد حجم العينة استناداً للعلاقة الآتية :[6]

$$n \geq \frac{N \cdot Z^2 \cdot S^2}{N \cdot d^2 + Z^2 \cdot S^2}$$

حيث :

n : الحد الأدنى لحجم العينة المطلوب للدراسة.

N : حجم مجتمع البحث.

Z : قيمة المتحول الطبيعي المعياري وتساوي (1.96) عند مستوى دلالة(5%).

S^2: تباين عينة تجريبية حجمها 30 عضواً تدريسياً ويساوي (3.97).

d : مقدار الدقة المحدد ، وتم اعتماد القيمة (0.2) .

وبالتعويض في العلاقة السابقة

$$n \geq \frac{553 \cdot (1.96)^2 \cdot 3.97}{553 \cdot (0.2)^2 + (1.96)^2 \cdot 3.997} \approx 226$$

وباستخدام التوزيع المتناسب حصلنا على عدد أعضاء الهيئة التدريسية الواجب أخذه من كل كلية كما في الجدول (1) الآتي:

الجدول رقم (1) توزع أعضاء الهيئة التدريسية في مجتمع وعينة البحث

الكلية	عدد أعضاء الكلية	العدد في العينة	العدد في العينة بعد الاسترداد
الاقتصاد	79	32	32
الآداب	193	79	76
العلوم	257	105	104
التربية	24	10	10
المجموع	553	226	222

وبناءً على ذلك تم توزيع 226 استبانة على أعضاء الهيئة التدريسية في الكليات محل الدراسة، وقد تم استرداد 222 استمارة ، بنسبة استجابة 98.23%.

أسلوب التحليل الإحصائي:

1- تم حساب متوسطات إجابات أفراد العينة وانحرافاتها المعيارية، ومعاملات الاختلاف لكل سؤال.

2- إجراء اختبارات الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ.

3-تم استخدام اختبار t لعينة واحدة (one-sample t test) لاختبار فرضيات البحث.

4-تم استخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه لتحليل الاختلافات بين الإجابات، إضافة إلى اختبار المقارنات المتعددة LSD لتحديد مصدر الاختلاف عند وجوده.

حيث إن المقياس المستخدم في جميع أسئلة الاستبانة كان على النحو الآتي:

1	2	3	4	5
غير موافق	غير موافق إلى حد ما	محايد	موافق إلى حد ما	موافق

وتم الحكم على متوسط إجابات العينة على بنود الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت من خلال الآتي:

طول الفئة = (درجة الإجابة العليا – درجة الإجابة الدنيا) ÷ عدد فئات المقياس

$= (5-1) \div 5 = 0.8$

وبناءً عليه تكون الدرجات على النحو الآتي:

1-1.80 غير موافق ، 1.81-2.60 غير موافق إلى حد ما ، 2.61-3.40 محايد ، 3.41-4.20 موافق إلى حد ما ، 4.21-5 موافق.

مفهوم الجودة في التعليم العالي:

يعرف الاعتماد الأكاديمي Academic Accreditation بأنه شهادة تمنح لمؤسسة تعليم تؤمن معايير محددة لجودة التعليم العالي. [7]

وهو يتضمن الاعتراف بأن مؤسسة تعليمية أو برنامج تعليمي معين يصل إلى مستوى معياري محدد، وهو يمثل حافزاً على الارتقاء بالعملية التعليمية. [8]

ويجب على مؤسسات التعليم العالي فهم محاور الجودة الشاملة قبل أن تبدأ بعملية التطبيق، وتتمثل هذه المحاور بالآتي: [9]

1- جودة الطالب: يعد الطالب أحد المحاور الأساسية في العملية التعليمية، لأن هذه المؤسسات أنشئت لخدمته ومن أجله، ومؤشرات الجودة المرتبطة بهذا المحور متعددة منها انتقاء الطلبة بحيث يراعى في عملية الاختيار تأهيل الطالب صحياً وعملياً وثقافياً ونفسياً ليكون قادراً على الفهم والاستيعاب والتفاعل مع أعضاء الهيئة التدريسية، وتقاس جودته من خلال قدرته على الإبداع والابتكار والتفوق وامتلاك العقل الناقد والمشاركة في النقاشات الذاتية وبناء شخصيته وسلامتها.

2- جودة عضو الهيئة التدريسية: يرتبط هذا المحور بعدد أعضاء الهيئة التدريسية وكفايتهم للحد المطلوب في المقررات الدراسية في المرحلة الجامعية الأولى والدراسات العليا، والتأهيل العلمي والثقافي اللازم، وأن يتميز أعضاء الهيئة التدريسية بالسلوك الجيد والخبرات العملية المطلوبة وتطوير الذات والأداء الأكاديمي والمهني المتميز والإسهام في خدمة المجتمع.

3- جودة البرامج التعليمية وطرائق التدريس: يتمثل هذا المحور بجودة البرامج التعليمية والخطط الدراسية وطرائق التدريس وأصالتها من حيث المحتوى والطريقة والأسلوب ومدى شموليتها وعمقها ومرونتها واستيعابها للمتغيرات

والتطورات الحديثة للثورة المعرفية في عصر الاتصالات ومدى إسهامها في تكوين وصقل شخصية الطالب ومقدرته على الاحتفاظ بالمهنة والتفوق في مجال التخصص.

4- الإمكانيات المادية.

5- جودة الإدارة العليا والتشريعات القانونية.

6- جودة تقييم الأداء.

وتجدر الإشارة إلى أهمية سعي المؤسسات التعليمية للحصول على مركز متقدم في التصنيف العالمي للجامعات والذي هو عبارة عن نظام لترتيب الجامعات من حيث المستوى الأكاديمي والعلمي، استناداً إلى مجموعة من الإحصاءات والمعايير.

ويعد تحسين جودة العملية التعليمية مدخلاً لتحقيق التميز الأكاديمي، والذي بدوره يؤدي إلى تحسين ترتيب المؤسسات التعليمية في التصنيف العالمي للجامعات.

وتتمثل أهم التصنيفات العالمية للجامعات بالآتي:

أ- تصنيف QS العالمي للجامعات:[10]

وهو يصدر عن المؤسسة البريطانيةَ Quacquarelli Symonds الرائدة في التقييم الأكاديمي، وهي تنشر ترتيب أول 600 جامعة على مستوى العالم منذ عام 2004، وتتمثل أهم معايير التصنيف التي تعتمدها بالآتي: السمعة الأكاديمية، السمعة التوظيفية، نسبة عدد الطلاب إلى الأساتذة، الإشارة إلى الجامعة، الإشارة إلى البحوث، عدد البحوث، عدد المدرسين والباحثين الأجانب، عدد الطلاب الأجانب، عدد الطلاب المرتبطين بالجامعة والمتابعين لدراستهم في الخارج، عدد طلاب الدكتوراه، أثر الجامعة على شبكة الانترنت.

ب- التصنيف الأكاديمي للجامعات العالمية (ARWU):

تنشر جامعة شنغهاي الصينية التصنيف الأكاديمي للجامعات العالمية Academic Ranking of World Universities (ARWU) منذ عام 2003، وينشر هذا التصنيف ترتيب أول 500 جامعة على مستوى العالم، وتتمثل أهم معايير هذا التصنيف: المستوى التعليمي للجامعة، مستوى أعضاء هيئة التدريس والباحثين في الجامعة الإنتاج البحثي، الإنجاز الأكاديمي مقارنة بحجم المؤسسة التعليمية. [11]

ج- تصنيف الجامعات العالمي على شبكة الانترنت (Webometrics)

ينشر مخبر Cyber metrics التابع للمركز الوطني للبحوث في مدريد تصنيف الجامعات العالمي على شبكة الانترنتWorld University Ranking on the Web منذ عام 2004، ويقيم هذا التصنيف الإنتاج العلمي للجامعات المتوافر على مواقعها على الانترنت، وتتمثل معايير هذا التصنيف بالآتي: [12]

- الحجم Size: يقصد به حجم صفحات موقع الجامعة الالكتروني وفقاً للتقارير الدورية الصادرة عن محركات البحث المشهورة مثل Bing, Yahoo, Google.

- الملفات الغنية Rich : وهي تقيس مدى انفتاح الجامعة، حيث يتم حساب عدد الملفات بأنواعها المختلفة المتوافرة على محركات البحث المشهورة والتي تعطي مؤشرات عن المستوى الأكاديمي والبحثي للجامعة.

- البحث العلمي Scholar أو التميز Excellence: يركز هذا المعيار على عدد البحوث العلمية المتميزة المنشورة على موقع الجامعة، وعدد الإشارات التي يمكن الحصول عليها من المواقع الالكترونية مثل Google Scholar .

– المشاهدة Visibility: يقصد بهذا المعيار عدد الروابط الخارجية التي لها رابط على موقع الجامعة، ويتم الحصول على هذه المعلومات من محركات البحث المختلفة.

ويوضح الجدول رقم (2) ترتيب مؤسسات التعليم العالي السورية في تصنيف ويب ماتريكس الصادر بتاريخ شهر تموز 2016.

الجدول رقم (2) ترتيب مؤسسات التعليم العالي السورية محلياً وعربياً وعالمياً وفقاً لتصنيف ويب ماتريكس

اسم المؤسسة التعليمية	الترتيب على المستوى المحلي	الترتيب على المستوى العربي	الترتيب على المستوى العالمي
المعهد العالي للعلوم التطبيقية والتكنولوجيا	1	112	3547
جامعة دمشق	2	135	4245
جامعة تشرين	3	206	7136
جامعة البعث	4	226	8286
المعهد الفرنسي للشرق الأدنى	5	230	8693
الجامعة الافتراضية السورية	6	266	10455
جامعة القلمون	7	297	11846
جامعة حلب (كلية الصيدلة)	8	364	14207
الجامعة الدولية للعلوم والتكنولوجيا	9	403	14985
الجامعة العربية الدولية	10	432	15487
جامعة الوادي الدولية	11	487	16571
المعهد العالي لإدارة الأعمال	12	608	18702
الأكاديمية السورية الدولية	13	647	19432
جامعة الفرات	14	666	19800
جامعة الحواش الخاصة للصيدلة والتجميل	15	679	19994
جامعة الجزيرة	16	695	20291
جامعة اليرموك الخاصة	17	706	20578
الجامعة السورية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا	18	715	20773
جامعة الأندلس	19	737	21167
جامعة الاتحاد الخاصة	20	747	21324
الجامعة الوطنية الخاصة	21	814	22445
جامعة المأمون الخاصة للعلوم والتكنولوجيا	22	820	22500
المعهد الوطني للإدارة العامة	23	902	24121
جامعة الشهباء	24	943	25619

Source: www.webometrics.info.2016.

نلاحظ من الجدول السابق انخفاض ترتيب مؤسسات التعليم العالي السورية سواء على المستوى العربي أو على المستوى العالمي.

ويوضح الجدول رقم(3) ترتيب المؤسسات التعليمية السورية الحاصلة على المراكز الأربعة الأولى في سورية وفقاً لتصنيف ويب ماتريكس الصادر بتاريخ شهر تموز 2016.

الجدول رقم (3) ترتيب المؤسسات التعليمية الأربعة الأولى في سورية وفقاً لتصنيف ويب ماتريكس

اسم المؤسسة التعليمية	ترتيب التواجد Presence Rank	ترتيب التأثير Impact Rank	ترتيب الانفتاح Openness Rank	ترتيب التميز Excellence Rank
المعهد العالي للعلوم التطبيقية والتكنولوجيا	7703	772	4121	5269
جامعة دمشق	5124	9603	4121	3008
جامعة تشرين	4888	13747	4121	3887
جامعة البعث	4938	12185	4121	4706

Source: www.webometrics.info.2016.

ويوضح الجدول رقم (4) ترتيب المؤسسات التعليمية الحاصلة على المراكز الأربعة الأولى على مستوى العالم وفقاً لتصنيف ويب ماتريكس الصادر بتاريخ شهر تموز 2016.

الجدول رقم (4) ترتيب المؤسسات التعليمية الأربعة الأولى عالمياً وفقاً لتصنيف ويب ماتريكس

اسم المؤسسة التعليمية	الترتيب العالمي	ترتيب التواجد Presence Rank	ترتيب التأثير Impact Rank	ترتيب الانفتاح Openness Rank	ترتيب التميز Excellence Rank
Harvard University	1	1	1	1	1
Massachusetts Institute of Technology	2	2	1	6	11
Stanford University	3	3	3	2	3
University of California Berkeley	4	15	4	4	13

Source: www.webometrics.info.2016.

النتائج والمناقشة:

صدق وثبات الاستبانة:

صدق الاستبانة: تم عرض الاستبانة بعد الانتهاء من إعدادها المبدئي على عدد من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية، بهدف التعرف على آرائهم المتعلقة بملائمة الاستبانة من الناحية العلمية لتحقيق أهداف البحث، وكذلك التعرف على آرائهم المتعلقة بدرجة وضوح صياغة بنود الاستبانة، واستناداً إلى ملاحظات المحكمين تم إعادة بناء الاستبانة.

تحليل الثبات: تم إجراء اختبارات الثبات للمقياسين اللذين تتضمنهما الاستبانة للتأكد من الوثوقية الإحصائية لهما على عينة تجريبية مكونة من 30 عضواً من أعضاء الهيئة التدريسية في الكليات المدروسة، وكانت النتيجة كما يوضحها الجدول رقم (5) :

جدول رقم (5) نتائج تحليل الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ

المقياس	عدد البنود	قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ
أساليب تحسين الجودة	8	0.993
دور وحدات ضمان الجودة	7	0.992

يتضح من الجدول رقم (5) ارتفاع قيمة مقياس ألفا كرونباخ بالنسبة للمقياسين عن القيمة الدنيا المسموح بها لمعامل ألفا كرونباخ 0.70 ، وهذا يشير إلى ارتفاع درجة الثبات والاتساق الداخلي بين البنود التي يتضمنها كل من المقياسين.

- واقع تطبيق أساليب تحسين الجودة:

يوضح الجدول رقم (6) بعض الإحصاءات الوصفية لكل من البنود المتعلقة بالمقياس الأول (أساليب تحسين الجودة):

جدول رقم (6) الإحصاءات الوصفية لأسئلة المقياس الأول

رقم البند	البند	N	Mean	Std. Deviation	C.V%	Std. Error Mean
1	تقوم كليتكم بتطبيق دورة التحسين المستمر لتحسين الخدمة التعليمية (التخطيط، التنفيذ، التقييم بناءً على المعايير، التحسين بناءً على نتائج التقويم)	222	1.9865	.96771	48.71	.06495
2	تأخذ كليتكم اقتراحات سوق العمل لتحسين جودة الخدمة التعليمية.	222	2.0766	1.01057	48.664	.06783
3	تأخذ كليتكم اقتراحات الطلاب لتحسين جودة الخدمة التعليمية.	222	2.1486	1.14571	53.32	.07689
4	تقوم كليتكم بإجراء المقارنة المرجعية بين المناهج الدراسية الحالية وبين المناهج الدراسية في الكليات المماثلة في الجامعات السورية الأخرى.	222	2.1892	1.15742	52.869	.07768
5	تقوم كليتكم بإجراء المقارنة المرجعية بين المناهج الدراسية الحالية وبين المناهج الدراسية في الكليات المماثلة في الجامعات العالمية.	222	2.0586	1.02952	50.00	.06910
6	تتيح كليتكم فرص لتطوير مهاراتكم البحثية.	222	2.0766	1.01057	48.77	.06783
7	تتيح كليتكم فرص لتطوير مهاراتكم التدريسية.	222	2.0676	1.01568	49.123	.06817
8	توفر كليتكم البنية التحتية المساعدة على تحسين الخدمة التعليمية.	222	2.1622	1.13792	52.628	.07637

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول رقم (6) انخفاض جميع بنود الاستبانة المتعلقة بمقياس أساليب تحسين جودة الخدمة التعليمية عن متوسط المقياس المستخدم (3 درجة) بدرجات متفاوتة، كما أن درجة الموافقة لجميع البنود هي غير موافق إلى حد ما ، مما يشير إلى انخفاض استخدام أساليب تحسين جودة الخدمة التعليمية في الكليات محل البحث، مع ملاحظة أن قيم معامل الاختلاف تدل إلى وجود تجانس مقبول بين الإجابات.

كما يتضح لنا من الجدول رقم (7) وجود الفروق الجوهرية وذلك بالنسبة لجميع البنود المتعلقة بمقياس أساليب تحسين جودة الخدمة التعليمية مما يعني عدم توفر هذه الأساليب في الكليات محل البحث:

الجدول رقم (7) نتائج الاختبار الإحصائي المتعلق بأسئلة المقياس الأول

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
x_1	-15.605-	221	.000	-1.01351-	-1.1415-	-.8855-
x_2	-13.615-	221	.000	-.92342-	-1.0571-	-.7898-
x_3	-11.072-	221	.000	-.85135-	-1.0029-	-.6998-
x_4	-10.438-	221	.000	-.81081-	-.9639-	-.6577-
x_5	-13.625-	221	.000	-.94144-	-1.0776-	-.8053-
x_6	-13.615-	221	.000	-.92342-	-1.0571-	-.7898-
x_7	-13.678-	221	.000	-.93243-	-1.0668-	-.7981-
x_8	-10.971-	221	.000	-.83784-	-.9883-	-.6873-

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية

ويبين الجدول رقم (8) نتائج اختبار الفرضية الأولى:

الجدول رقم (8) نتائج الاختبار الإحصائي للفرضية الأولى

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	C.V%	Std. Error Mean
h_1	222	2.0957	1.03590	49.4298	.06953

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
h_1	-13.007-	221	.000	-.90428-	-1.0413-	-.7673-

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول رقم (8) انخفاض متوسط إجابات العينة عن متوسط المقياس المستخدم (3 درجة)، وتشير قيمة t السالبة إلى أن الإجابات تتركز في حالات عدم القبول، كما نجد أن $(P = 0.000) < (\alpha = 0.05)$ ، وهذا يشير إلى إن الفروق جوهرية، وبالتالي يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة المصاغة على النحو الآتي: توجد فروق جوهرية بين أساليب تحسين الجودة في الجامعة محل البحث وبين الأساليب الواجب توافرها لتحسين جودة الخدمة التعليمية.

ويوضح الجدول (9) نتائج تحليل التباين بين إجابات المبحوثين حول أساليب تحسين الجودة في الجامعة تبعاً للكلية:

الجدول (9) نتائج تحليل تباين إجابات المبحوثين عن أسئلة المقياس الأول تبعاً للكلية ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
h_1 * F	Between Groups	(Combined)	6.985	3	2.328	2.205	.088
	Within Groups		230.168	218	1.056		
	Total		237.153	221			

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الدراسة الميداني

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروقاً جوهرية بين الإجابات تبعاً للكلية.

- دور وحدات ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمة التعليمية:

يبين الجدول رقم (10) بعض الإحصاءات الوصفية لكل من الأسئلة المتعلقة بالمقياس الثاني (دور وحدات ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمة التعليمية):

جدول رقم (10) الإحصاءات الوصفية لأسئلة المقياس الثاني

رقم البند	البند	N	Mean	Std. Deviation	C.V%	Std. Error Mean
9	تسهم وحدة ضمان الجودة في كليتكم في زيادة إدراك جميع المعنيين بأهمية تحسين جودة التعليمية .	222	1.9595	.96695	49.346	.06490
10	تسهم وحدة ضمان الجودة في كليتكم في تطوير المناهج التدريسية.	222	1.9730	.96039	48.677	.06446
11	تسهم وحدة ضمان الجودة في كليتكم في نشر أهم المعارف المتعلقة بتطوير الخدمة التعليمية.	222	2.0541	1.02315	49.810	.06867
12	تسهم وحدة ضمان الجودة في كليتكم في تصميم مناهج دراسية متطورة.	222	2.1577	1.13257	52.4897	.07601
13	تسهم وحدة ضمان الجودة في كليتكم في توفير حياة عمل محابية للابتكار.	222	2.1532	1.12317	52.163	.07538
14	تسهم وحدة ضمان الجودة في كليتكم في تبسيط الإجراءات.	222	2.0676	1.01568	49.124	.06817
15	تسهم وحدة ضمان الجودة في كليتكم في توفير فرص التطبيق الفعلي لنظام ضمان الجودة.	222	2.0631	1.00478	48.700	.06744

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول رقم (10) انخفاض جميع درجات بنود الاستبانة المتعلقة بمقياس دور وحدات ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمة التعليمية عن متوسط المقياس المستخدم بدرجات متفاوتة، كما أن درجة الموافقة لجميع البنود هي غير موافق إلى حد ما، وتدل قيمة معامل الاختلاف إلى وجود تجانس مقبول بين الإجابات.

ونجد من الجدول رقم (11) وجود فروقاً جوهريةً وذلك بالنسبة لجميع البنود المتعلقة بمقياس دور وحدات ضمان الجودة ، وهذا ما يعني انخفاض دور وحدات ضمان الجودة بالجامعة محل البحث في تحسين جودة الخدمة التعليمية:

الجدول رقم (11) نتائج الاختبار الإحصائي المتعلق بأسئلة المقياس الثاني

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
x_9	-16.034-	221	.000	-1.04054-	-1.1684-	-.9126-
x_{10}	-15.934-	221	.000	-1.02703-	-1.1541-	-.9000-
x_{11}	-13.775-	221	.000	-.94595-	-1.0813-	-.8106-
x_{12}	-11.081-	221	.000	-.84234-	-.9921-	-.6925-
x_{13}	-11.234-	221	.000	-.84685-	-.9954-	-.6983-
x_{14}	-13.678-	221	.000	-.93243-	-1.0668-	-.7981-
x_{15}	-13.894-	221	.000	-.93694-	-1.0698-	-.8040-

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية

ويوضح الجدول رقم (12) نتائج اختبار الفرضية الثانية:

الجدول رقم (12) نتائج الاختبار الإحصائي للفرضية الثانية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	C.V%	Std. Error Mean
h_2	222	2.0611	1.00971	48.9888	.06777

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
h_2	-13.854-	221	.000	-.93887-	-1.0724-	-.8053-

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول رقم (12) انخفاض متوسط إجابات العينة عن متوسط المقياس المستخدم ، وتشير قيمة t السالبة إلى أن الإجابات تتركز في حالات عدم القبول، كما أن $(P = 0.000) < (\alpha = 0.05)$ ، مما يعني أن الفروق جوهرية، وبالتالي يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة المصاغة على النحو الآتي: توجد فروق جوهرية بين دور وحدات ضمان الجودة في الجامعة محل البحث وبين دور وحدات ضمان الجودة الواجب توافره لتحسين جودة الخدمة التعليمية.

ويوضح الجدول رقم (13) نتائج تحليل التباين بين إجابات المبحوثين حول دور وحدات ضمان الجودة في تحسين الخدمة التعليمية تبعاً للكلية:

جدول رقم (13) نتائج تحليل تباين إجابات المبحوثين عن أسئلة المقياس الثاني تبعاً للكلية ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
h_2 * F	Between Groups	(Combined)	8.585	3	2.862	2.878	.037
	Within Groups		216.729	218	.994		
	Total		225.313	221			

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول السابق وجود فروقاً جوهريةً بين الإجابات تبعاً للكلية، ولمعرفة أين الاختلاف بين الإجابات، قمنا بإجراء اختبار المقارنات المتعددة للفروق بين متوسطات الدرجات حول دور وحدات ضمان الجودة في تحسين الخدمة التعليمية حسب الكلية كما واضح في الجدول (14) الآتي:

الجدول رقم (14) نتائج اختبار المقارنات المتعددة للفروق بين المتوسطات Multiple Comparisons

Dependent Variable: h2 LSD

(I) FF	(J) FF	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
F_1	F_2	.56227*	.21012	.008	.1481	.9764
	F_3	.32521	.20156	.108	-.0721-	.7225
	F_4	.00625	.36123	.986	-.7057-	.7182
F_2	F_1	-.56227-*	.21012	.008	-.9764-	-.1481-
	F_3	-.23706-	.15047	.117	-.5336-	.0595
	F_4	-.55602-	.33541	.099	-1.2171-	.1050
F_3	F_1	-.32521-	.20156	.108	-.7225-	.0721
	F_2	.23706	.15047	.117	-.0595-	.5336
	F_4	-.31896-	.33012	.335	-.9696-	.3317
F_4	F_1	-.00625-	.36123	.986	-.7182-	.7057
	F_2	.55602	.33541	.099	-.1050-	1.2171
	F_3	.31896	.33012	.335	-.3317-	.9696
*. The mean difference is significant at the 0.05 level.						

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية

يتبين من الجدول السابق أن هناك فروقاً جوهرية بين كلية الاقتصاد والآداب، حيث $(P = 0.000) < (\alpha = 0.05)$.

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات:

1- انخفاض استخدام أساليب تحسين جودة الخدمة التعليمية في الكليات محل البحث، وتمثل ذلك من خلال:

أ- عدم تطبيق دورة التحسين المستمر لتحسين الخدمة التعليمية(التخطيط، التنفيذ، التقييم بناءً على المعايير، التحسين بناءً على نتائج التقويم).

ب- عدم التواصل الفعال مع سوق العمل للتعرف على اقتراحاته المتعلقة بتحسين جودة الخدمة التعليمية.

ج- عدم الاهتمام باقتراحات الطلاب المتعلقة بتحسين جودة الخدمة التعليمية.

د- عدم القيام بإجراء المقارنة المرجعية بين المناهج الدراسية الحالية وبين المناهج الدراسية في الكليات المماثلة في الجامعات السورية الأخرى.

هـ- عدم القيام بإجراء المقارنة المرجعية بين المناهج الدراسية الحالية وبين المناهج الدراسية في الكليات المماثلة في الجامعات العالمية.

2- انخفاض إسهام وحدات ضمان الجودة في الكليات محل البحث في تحسين جودة الخدمة التعليمية، وتمثل ذلك من خلال انخفاض إسهام هذه الوحدات في: زيادة إدراك المعنيين بأهمية تحسين جودة الخدمة التعليمية، تطوير المناهج الدراسية، نشر أهم المعارف المتعلقة بتطوير الخدمة التعليمية، تصميم مناهج دراسية متطورة، توفير حياة عمل محابية للابتكار، تبسيط الإجراءات، توفير فرص التطبيق الفعلي لنظام ضمان الجودة.

التوصيات:

من أجل تحسين جودة التعليم في الجامعة محل البحث ، نوصي بالآتي:

1- رفع درجة إدراك أعضاء الهيئة التدريسية والموظفين بأهمية التحسين المستمر لجودة التعليم من خلال الآتي: التنمية المهنية المستمرة لأعضاء الهيئة التدريسية، إجراء ورش عمل ومحاضرات من أجل إقناع أعضاء الهيئة التدريسية والموظفين بأهمية تحسين جودة الخدمة التعليمية، إصدار مجلة شهرية تعنى بجودة التعليم العالي، إجراء دورات تدريبية مستمرة لتعريف أعضاء الهيئة التدريسية والموظفين بأساليب تحسين جودة التعليم، استعراض تجارب بعض الجامعات العالمية الرائدة في تحسين جودة التعليم العالي.

2- توفير ثقافة تنظيمية ملائمة لتحسين جودة التعليم العالي من خلال الآتي: تشجيع الموظفين على العمل الجماعي ودعمهم مادياً ومعنوياً، توفير مناخ عمل يشجع على البحث العلمي الجماعي، التوجه بحاجات الطلاب وسوق العمل في جميع عمليات الجامعة، إتباع نمط القيادة بالمشاركة، التحسين المستمر في العمليات، البحث عن أسباب المشكلات من جذورها، والنظر إليها كفرص محتملة للتحسين، توفير فرص التعلم الذاتي، توجه الموظفين لأداء العمل بشكل صحيح من أول مرة وفي كل مرة وفي الوقت المناسب.

3- تنمية مهارات أعضاء الهيئة التدريسية في تطوير المناهج الدراسية، من خلال الآتي: التدريب على التوصيف الدقيق للمناهج الدراسية، التدريب على التفكير الابتكاري، الإيفاد بمهمات البحث العلمي، إخضاع البرامج الدراسية في الجامعة للمقارنة المرجعية الأكاديمية مع الجامعات الأخرى، وخاصة العالمية للتعرف على نقاط القوة والضعف في برامجها مع برامج الجامعات الأخرى، الأمر الذي من المتوقع أن يمكنها من إعداد البرامج الدراسية التخصصية والمحافظة على المستويات الأكاديمية وفقاً لأفضل الممارسات العالمية، العمل على بناء المهارات الأساسية عند أعضاء الهيئة التدريسية من خلال المقررات الدراسية الجديدة، ومثال على هذه المهارات: مهارة التفكير وحل المشكلات، ومهارة الإبداع، مهارة التحليل، مهارات عملية تتعلق بجمع البيانات والتعامل معها، مهارات استخدام التقنيات الحديثة، مهارة التواصل الاجتماعي.

4- العمل على زيادة إسهام وحدات ضمان الجودة في الكليات محل البحث في تحسين جودة الخدمة التعليمية، ويتم ذلك من خلال الآتي:

5- تدريب أعضاء وحدات ضمان الجودة على أساليب تحسين الجودة في التعليم العالي.

6- تدريب أعضاء وحدات ضمان الجودة على استخدام الأساليب الإحصائية بهدف استخدامها في تحسين جودة التعليم العالي.

7- الإطلاع على نظم ضمان الجودة في الجامعات الرائدة التي تحتل مراكز متقدمة في الترتيب العالمي للجامعات.

8- قيام أعضاء وحدات ضمان الجودة بالكليات محل البحث بإجراء دورات تدريبية مستمرة لأعضاء الهيئة التدريسية في محاور تحسين جودة التعليم العالي.

9- تشكيل حلقات للجودة وفرق عمل بحيث يكون أحد أعضاء وحدات ضمان الجودة بمثابة منسق لحلقة الجودة أو قائد لفريق العمل ومن ثم اختيار إحدى عمليات تحسين الجودة والعمل على تحديد أساليب تحسين الجودة في العمليات المختارة بإستخدام أسلوب العصف الذهني، ورفع أفضل الإقتراحات لعمادة الكلية ورئاسة الجامعة، ومن ثم تمكينها من تنفيذ عملية التحسين من خلال توفير الدعم المادي والمعنوي.

المراجع:

1. المحمد عمر، العوامل المؤثرة في جودة التعليم العالي – دراسة واقع الجامعات السورية العامة والخاصة، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة حلب، سورية، 2008، 173.

2. الخطيب، أحمد، رداح الخطيب، **الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية: نموذج مقترح**، اربد، عالم الكتب الحديث، 2010، .334

3. فرج ، عيسى ، مصطفى الفقهي، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي**، المجلد السادس، العدد 14، 2013، 154-175.

4. SUDHA, T., Total Quality Management in Higher Education Institutions, **International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research**, Vol. 2, No. 6, 2013, 121-132.

5. Zubair, S. S., Total Quality Management in Public Sector Higher Education Instituations, **Journal Business of Economics**, Vol. 5, No.1, 2013, 24-55.

6. العلي، إبراهيم ، العكروش، محمد ، **الإحصاء التطبيقي**، جامعة تشرين ، 2005، 216.

7. سركيس، فيروز فرح، هيئات الاعتماد في التعليم العالي، **ورقة عمل مقدمة لورشة العمل حول إعادة تنظيم التعليم العالي الخاص**، وزارة التربية والتعليم العالي، المديرية العامة للتعليم العالي، بيروت، 10-24 شباط، 2004.

8. David, B., and Harold , T. **Quality in Higher Education**, Routledge, part of the the Taylor and Francis Group, Vol.6, 2000.

9. الصرايرة، خالد أحمد، العساف، ليلى، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي**، المجلد الأول، العدد 1، 2008، 1-46.

10. www.**qs**.com. 2016/10/15 تاريخ المطالعة

11. www.**arwu**.org. المطالعة 15/10/ 2016 تاريخ

12. www.**webometrics**.info.تاريخ2016/9/15 المطالعة