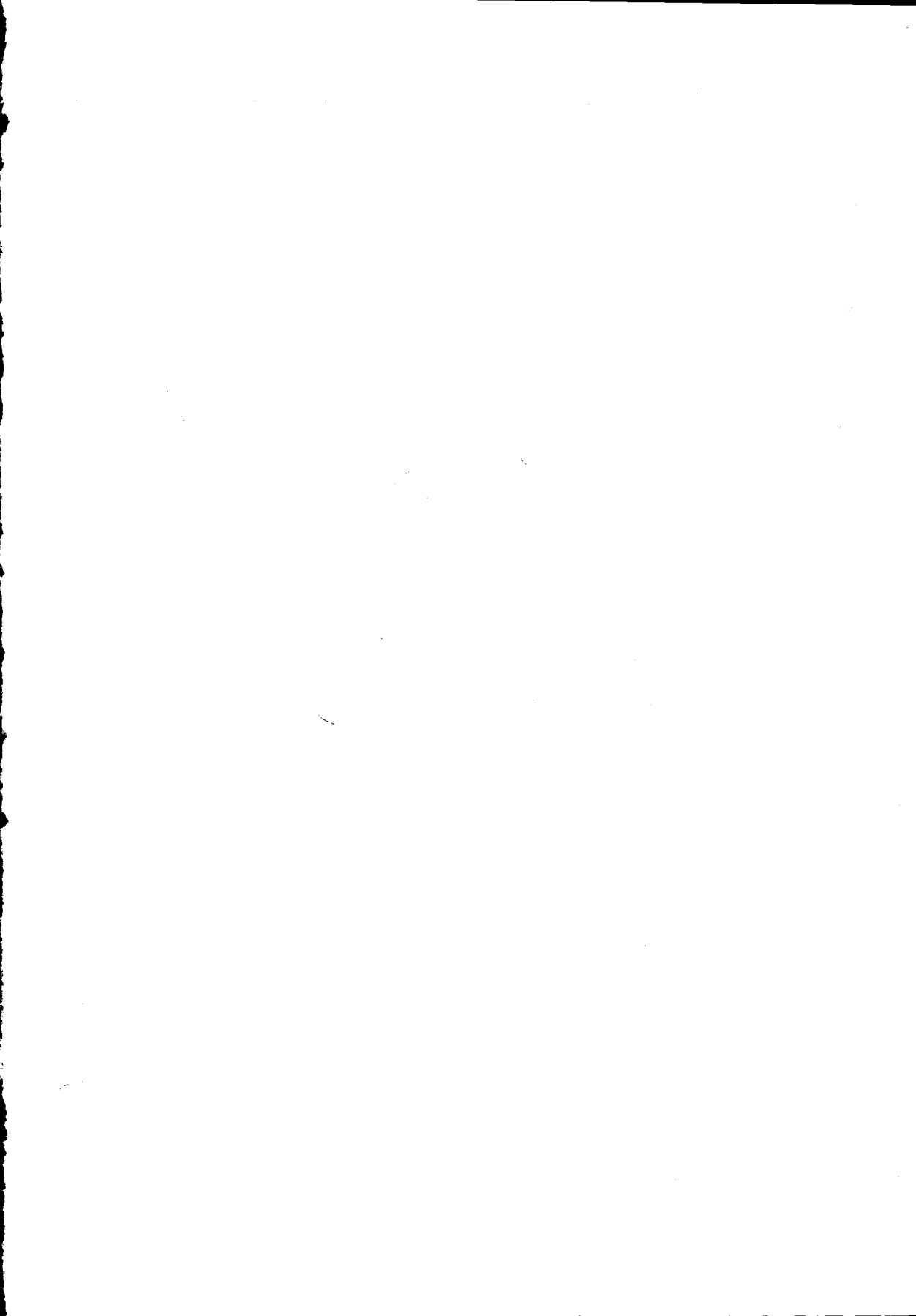


البطائر



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## البصائر

محرم ١٤٢٦هـ / مارس ٢٠٠٥م

المجلد ٩ - العدد ١

هيئة التحرير

رئيس التحرير

أ.د. نزار الريس

مساعد رئيس التحرير

د. خالد الجبر

الأعضاء

أ.د. زهير محي الدين

أ.د. سليمان اللوزي

أ.د. تيسير أبو عرجة

أ.د. محمود عطا حسين

د. مصطفى ياسين

د. علا الدباغ

المراسلات باسم رئيس التحرير

مجلة البصائر

جامعة البترا

ص. ب. (٩٦١٣٤٣)

عمّان (١١١٩٦) - الأردن

الاشتراك السنوي في المجلة

١- الأردن :

أ- للأفراد (٥) خمسة دنانير أردنية

ب- للمؤسسات (١٠) عشرة دنانير أردنية

٢- الخارج :

أ- للأفراد (١٠) عشرة دولارات أميركية

ب- للمؤسسات (٢٠) عشرون دولاراً أميركياً

### جميع الحقوق محفوظة

لا يسمح بإعادة إصدار هذه المجلة أو أي بحث فيها أو تخزينهما في نطاق استعمارة المعلومات أو نقلهما بأي شكل من الأشكال دون إذن خطي مسبق من رئيس التحرير.

All rights reserved. This Journal or any part of it, may not be reproduced, stored in a retrieval system or transmitted in any means without prior permission, in writing, from the Editor-in-Chief.

التصميم والخراج الفني والطباعة



شركة المدينة لأعمال المطابع

هاتف ٥٤١١٣٣٩ - تليفاكس ٥٤١١٠٤٠

ص.ب. ٣٢٠٢ تلاع العلي ١١٩٥٣، الأردن

## قواعد النشر والتوثيق في المجلة

١. أن لا يزيد البحث عن (٢٥) صفحة؛ (٧٥٠٠) سبعة آلاف وخمسمائة كلمة.
٢. أن لا يكون سبق نشره، أو أرسل إلى مجلة أخرى، وأن يرفق الباحث إقراراً خطياً بذلك.
٣. أن يراعى في البحث ما يلي:
  - الأخذ بالأصول العلمية إحاطة، واستقصاء، وخطوات بحث، والحرص على التوثيق وحسن استخدام المصادر والمراجع.
  - كتابة البحث بلغة سليمة، والعناية بما يلحق به من خصوصيات الضبط، أو الرسم، أو الأشكال.
  - يزود الباحث هيئة التحرير بثلاث نسخ من بحثه مطبوعاً بخط (Traditional Arabic 18) على جهاز الحاسوب، ويرفق معها القرص المرن الذي يحتوي على المادة المطبوعة بعد إجراء التصويبات، وكذلك بعنوان بريده الإلكتروني إن وجد.
  - يُرفقُ بالبحث ملخص في حدود (٢٠٠) كلمة باللغة التي كتب بها، وآخر باللغة الثانية التي تعنى بها المجلة.
  - تدوين التعليقات والحواشي والمصادر والمراجع في آخر البحث (العربية والإنجليزية).
٤. يُحكّمُ البحوثُ أساتذةً مختصون في الجامعات ومراكز البحوث والدراسات.
٥. يبلغ الباحث بنتيجة التحكيم خلال ثلاثة أشهر من تاريخ وصول البحث للمجلة، وبموعدٍ نشره إن أجازَه المحكمون، وأجريت التعديلات التي يطلبون إجراءها.
٦. يزود الباحث بنسخة واحدة من العدد الذي نشر فيه بحثه، وبعشرين فصلة (مستلة) من بحثه.
٧. أن يلتزم الباحث بأصول التوثيق المعتمدة في المجلة على هذا النحو:
  - تدوين الإحالات المرجعية في نهاية البحث مسلسلة بأرقام تبدأ من الرقم (١) داخل قوسين، ولا تُعتمدُ آيةُ طريقةٍ أخرى فيها مهما تكن مادّةُ البحث؛ وتشمل عندما ترد أول مرة التوثيقُ الموصوفُ أدناه كاملاً.
  - ترتيب المعلومات البيبلوغرافية إن كان المرجع كتاباً على النحو الآتي: المؤلف بدءاً بالاسم الأول فالعائلة أو الشهرة، ويليهِ فاصلة، اسم الكتاب بارزاً بالحرف الأسود متبوعاً بفاصلة، اسم المترجم أو المحقق إن وجد متبوعاً بفاصلة، معلومات النشر محصورة بين قوسين، (مكان النشر متبوعاً بنقطتين: الناشر متبوعاً بفاصلة، سنة النشر)، ويلي القوس الأخير فاصلة يتبعها رقم الصفحة؛ هكذا: محمد بن سلام الجُمَحي، طبقاتُ فُحولِ الشُعراء، ٢، تحقيق محمود محمد شاكر، (القاهرة: مطبعة المدني، ١٩٧٤)، ١ ص ٣٠٦.
  - ترتيب المعلومات البيبلوغرافية إن كان المرجع مجلّةً على النحو الآتي: المؤلف بدءاً بالاسم الأول فالعائلة أو الشهرة، ويليهِ فاصلة، عنوان البحث بين علامتي تنصيص متبوعاً بفاصلة، اسم المجلة بارزاً بالحرف الأسود، عدد المجلة متبوعاً بتاريخها ففاصلة، رقم الصفحة، ثم نقطة؛ هكذا: عبد المعطي ارشيد، "محدّدات أسعار الأسهم في بورصة عمّان"، مجلة البصائر، ٨م ٢٤ أكتوبر ٢٠٠٤، ص ٢٠٢.
  - إذا تكرر ذكر المرجع في حاشيتين متتاليتين دون أن يكون بينهما فاصل، توثق الحاشية بذكر: المرجع (المصدر) نفسه، أو (نفسه) بالحرف الأسود متبوعاً بفاصلة، فرقم الصفحة. أما إذا كانت الصفحة نفسها من المصدر نفسه، فيذكر الموقع نفسه بالحرف الأسود.
  - وإذا تكرر ذكر المرجع في غير حاشية، وكان يفصل بين كل حاشية وأخرى مرجع آخر أو أكثر، توثق الحاشية بذكر اسم المؤلف متبوعاً بفاصلة، فعبارة المرجع المذكور بالحرف الأسود، ففاصلة، فرقم الصفحة.
٨. الأفكار الواردة في البحوث المنشورة لا تعبر بالضرورة عن رأي المجلة.
٩. يُخضعُ ترتيبُ البحوثِ في المجلةِ لاعتباراتٍ فنيّةٍ حَسْبُ.



## المحتويات

- تقويم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية  
يوسف أحمد أبو فارة ..... ١١
- نمو أعداد السياح القادمين والاستثمارات الفندقية في الأردن  
عبد الإله أبو عياش ..... ٥٧
- الفضاء الروائي في رواية «الطواف حيث الجمر» لبدرية الشحي  
دراسة تحليلية  
آسية بنت ناصر بن سيف البوعلي ..... ٨٥
- تجليات المكان في قصيدة «أمشاط عاجية» لحمود درويش  
ناصر يعقوب ..... ١١٧
- مما تلحقه العربية حفظا للدلالة، أنموذج من الوقف وآخر من الوصل  
محمد رباع ..... ١٤٧
- إنبات هاء التانيث وحذفها دراسة في أبنية المؤنث المصغر  
حمدي الجبالي ..... ١٧٧
- استقصاء أثر برنامج تدريبي لطلبة الصف السادس الأساسي في الأردن على تنمية  
الطلاقة العددية على التحصيل في الرياضيات  
سميلة أحمد الصباغ ..... ٢١٣



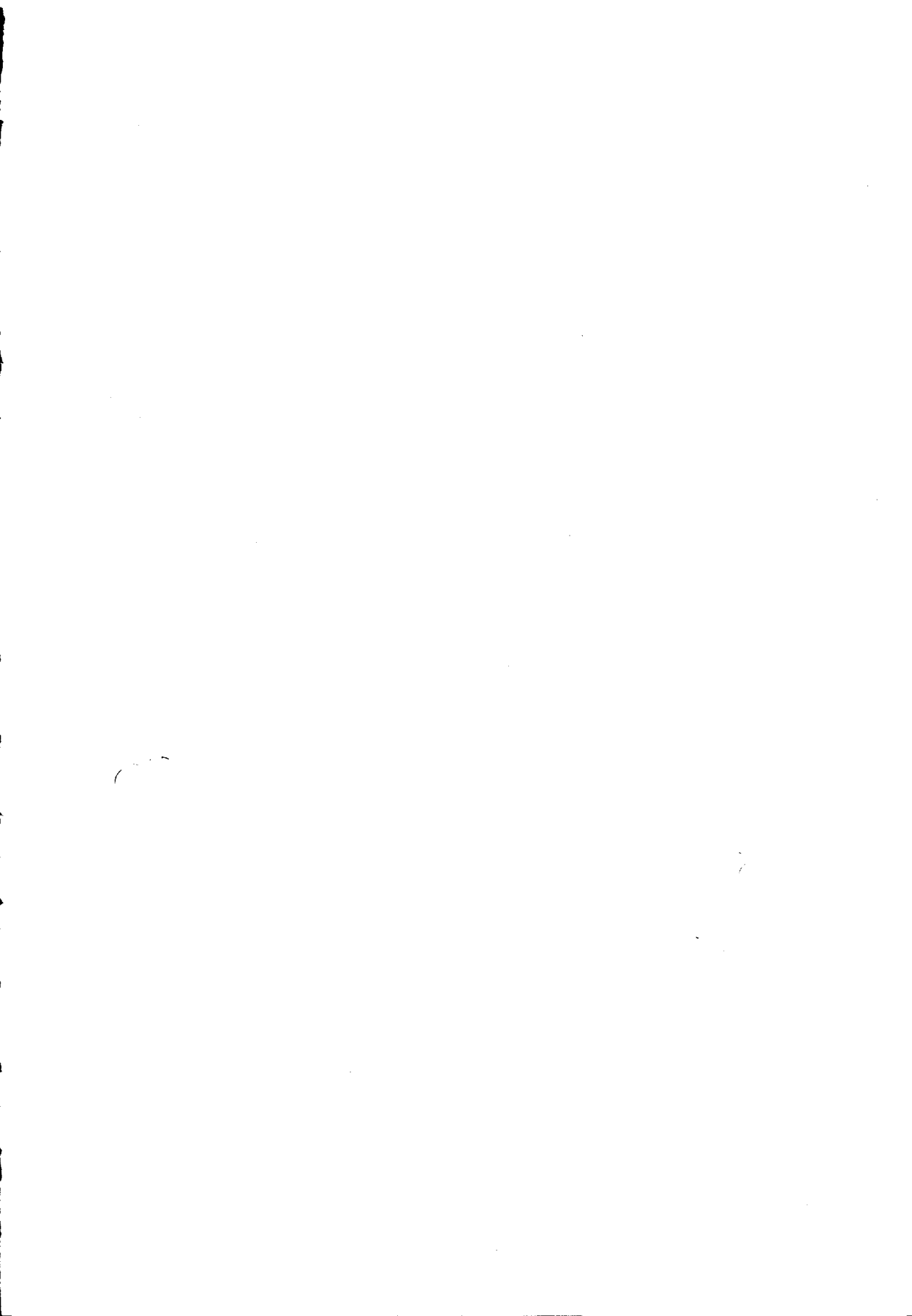


رقم الايداع لدى دائرة المكتبة الوطنية

د ٢٠٠٠ / ٧٠٣

رقم التصنيف الدولي

**ISSN ١٦٠٥ - ٩٥٢٢**



# تقويم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية

يوسف أحمد أبو فارة  
دائرة إدارة الأعمال  
جامعة القدس - فلسطين

## ملنّخص البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مدى استخدام كليات الاقتصاد والعلوم والإدارية بالجامعات الفلسطينية لمقاييس محددة في تقويم جودة الخدمات التعليمية، وتهدف الدراسة إلى تقويم هذه الخدمات من منظور الكادر الأكاديمي والكادر الإداري، ومن منظور طلبة هذه الكليات ومن منظور الخريجين. ولتحقيق أهداف الدراسة فقد جرى تصميم أربع استبانات وزعت على أربع عينات عشوائية. وجرى تحليل بيانات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة (النسب المئوية والأوساط الحسابية واختبار مربع كاي  $\chi^2$  واختبار t). واستخلصت الدراسة عدة نتائج أهمها أن الكليات تستخدم مجموعة مقاييس في تقويم جودة خدماتها التعليمية وفقاً لآراء عينة العمداء ورؤساء الأقسام، وكان تقويم الهيئة التدريسية والطلبة والخريجين إيجابياً لمستوى جودة الخدمات التعليمية، مع وجود بعض جوانب القصور في جودة هذه الخدمات.

# **Evaluating the Quality of the Educational Services at the Faculties of Economics and Administrative Sciences at Palestinian Universities**

Yousef Ahmad Abu Faara  
College of Business Administration  
Al-Quds University - Palestine

## **Abstract**

This study aims at identifying to what extent the Faculties of Economics and Administrative Sciences at Palestinian universities use specific measures to evaluate the quality of the educational services these faculties provide for their affiliates. The study also aims at evaluating these educational services as perceived by the academic staff, the managerial staff, the students and the graduates of these faculties. To achieve the objectives of the study, four different questionnaires have been designed and distributed to four random samples. Appropriate statistical tools have been used to analyse the data. The study has concluded that these faculties adopt and use a set of measures to evaluate the quality of their educational services. The study has also shown that although the academic staff, the students and the graduates affiliated to these faculties have given a positive evaluation of these services, some negative aspects have also been identified.

## تقويم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية

### مقدمة:

تلعب كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعات الفلسطينية دورا بارزا وأساسيا في نمو وتطوير وتنمية المجتمع الفلسطيني والاقتصاد المحلي، وخصوصا أن الاقتصاد الفلسطيني هو اقتصاد ناشئ وما يزال في مراحله الأولى، ومن هنا تبرز أهمية هذه الكليات في رفد المجتمع والاقتصاد الفلسطيني بالمهارات والكفاءات والعقول الاقتصادية والإدارية والمالية والمحاسبية والتسويقية والسياحية والفندقية، التي تساهم بصورة فاعلة في بناء الاقتصاد الفلسطيني بصورة متناسقة ومتكاملة.

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

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

من جانب آخر، فإن كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعات الفلسطينية تساهم في تقديم الابتكارات الإدارية والمالية والمصرفية وتقديم المعرفة اللازمة للمشاركة في عملية التنمية والتطوير، ويجري دعم وتعزيز ذلك من خلال حركة البحث العلمي

والمشاركة في تنفيذ المشاريع البحثية مع مؤسسات بحثية وأكاديمية خارجية. ونظرا لاختلاف وتنوع المدارس والمداخل الإدارية، فإن هذا الاختلاف والتنوع انعكس على النظرة إلى المؤشرات والمقاييس التي يمكن اعتمادها لقياس وتقويم مستوى جودة الخدمات التعليمية. ويوما بعد يوم، يتزايد اهتمام أصحاب المصالح Stakeholders بقضايا التعليم وجودة الخدمات التعليمية، ويتزايد عدد وحجم أصحاب المصالح، ومع هذا التزايد يتزايد الاختلاف والتناقض حول قضايا ومؤشرات ومقاييس جودة هذه الخدمات. وأمام هذا الواقع فإن إدارات كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية تسعى إلى تحقيق التوافق والانسجام بين الرؤى والمداخل المتعددة في قياس وتقويم جودة الخدمات التعليمية، وتقديم هذه الخدمات بالخصائص والمواصفات التي تلي أعلى مستوى من حاجات أصحاب المصالح ومطالبهم. وتسعى إدارات هذه الكليات إلى وضع آلية متكاملة لتحقيق عمليات تنمية وتطوير وتحديث مستمرة للخدمات التعليمية.

من جانب آخر، فإن هناك من يسعى إلى قياس وتقويم جودة الخدمات التعليمية في ضوء ما يجري تبنّيه واعتماده من نظرية أو أيديولوجية تعليمية نظريا وتطبيقيا، وبذلك يجري قياس وتقويم جودة التعليم باعتماد مقاييس ومؤشرات مستمدة من هذه الأيديولوجية أو النظرية. وهناك حالات متعددة يمكن أن تستدعي تسليط الأضواء على قضية جودة الخدمات التعليمية، ومن ذلك:

١- حاجة السوق المتزايدة إلى المعرفة الجديدة والمتقدمة في حقل أو حقول دراسية محددة، وعدم قدرة الخدمات التعليمية في مستوى المعرفة الحالية على الوفاء بحاجات السوق.

٢- عدم قدرة الكلية على مواكبة المستجدات في حقول الاختصاصات الأكاديمية، وهذا القصور قد يعود إلى عدم توفر التمويل اللازم والكافي، أو عدم توفر الكادر الأكاديمي الكافي ذي المؤهلات والمواصفات اللازمة.

٣- أن الدراسات الميدانية تظهر ضعفا وتدنيا في مستوى الخدمات التعليمية، وهذا الضعف قد يظهر في تدني مستوى المهارات الأساسية التي ينبغي أن تتوفر في الخريج

لأداء عمله بكفاءة وفاعلية.

- ٤- عدم تخصيص موازنة كافية للعملية التعليمية، وهذا يترك آثارا سلبية على مستوى جودة الخدمات التعليمية، ويصبح من الضروري أن تعيد الإدارة نظرتها في الموازنة.
- ٥- انخفاض مستوى الكفاءة الداخلية للكليات، وعدم وضع خطط استراتيجية ترسم ملامح الخدمات التعليمية وتحدث فيها تطورات وتغييرات نوعية.

ويؤكد (Massy, 2003:32) أن نقطة البداية في جودة الخدمات التعليمية تكمن في تحديد التحصيل المطلوب Desired Outcomes، ويتبع ذلك تصميم المناهج التعليمية القادرة على تحقيق هذه النتائج، واختيار الطلبة المؤهلين لدراسة هذه المناهج التعليمية، وطرح هذه المناهج التعليمية ضمن خطة الكلية وتنفيذها من أجل تحقيق النتائج المرغوب فيها مع ضرورة مراعاة تحقيق ضمان الجودة Quality Assurance في ضوء مؤشرات ومقاييس تضمن ذلك.

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

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

٢- عدم السماح بأية فجوة بين المتحقق والمستهدف.

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

إن موضوع جودة الخدمات الجامعية هو من الموضوعات الحديثة في قطاع التعليم

العالي الفلسطيني، وهذا يعود إلى الحداثة النسبية للموضوع ذاته، وإلى حداثة تأسيس الجامعات الفلسطينية بسبب ما تعانيه فلسطين من ظروف استثنائية أثرت في القطاعات كلها، ولم يسلم قطاع التعليم العالي من هذه الآثار. وهناك إحدى عشرة جامعة فلسطينية (في الضفة الغربية وقطاع غزة)، وقد تأسست جميعها خلال العقود الثلاثة الأخيرة.

وأشار الباحث (كمال، ٢٠٠٤) إلى أن هناك أسبابا ومبررات كثيرة تبرر الاهتمام بجودة التعليم الجامعي بصورة عامة، غير أن هناك أسبابا إضافية تدعو إلى الاهتمام بجودة التعليم الجامعي الفلسطيني، مثل معاناة الجامعات الفلسطينية منذ نشأتها من صعوبات كبيرة بسبب الاحتلال الإسرائيلي شملت الإغلاقات المتكررة والاقترحات واعتقال المدرسين والطلبة وتعطيل النشاطات المنهجية واللامنهجية، وشح الموارد المالية إلى درجة عدم القدرة على دفع رواتب الموظفين مدداً طويلة، كما أدت إلى تجميد الكثير من خطط التطوير في البرامج الدراسية والبنى التحتية في هذه الجامعات. ومن هذه الأسباب أيضا التوسع السريع في أعداد الطلبة المتحقين بالجامعات، والتوسع السريع في عدد الجامعات الفلسطينية وفي أنواع التخصصات المطروحة، وعدم وجود دوائر أو هيئات لضمان جودة الخدمات الجامعية. والتعليم العالي والجامعي في فلسطين هو استثمار أساسي، ومنتظر أن يكون محركا مهما للتطوير والتقدم.

### مشكلة الدراسة Statement of the Problem:

باتت المؤسسات الحديثة تولي مزيدا من الاهتمام بقضايا جودة خدماتها التعليمية، فهذه المؤسسات تواجه بيئة وأسواقا يتزايد طلبها على البيانات والمعلومات التي توضح وتفسر مختلف مستويات وجوانب الخدمات التعليمية التي تقدمها هذه المؤسسات. وتصبو كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات العربية والجامعات الفلسطينية إلى بلوغ مستويات عالية من الجودة في تقديم خدماتها التعليمية إلى الطلبة. وتسعى هذه الكليات إلى إبراز جودة خدماتها التعليمية من خلال إمداد المجتمع وأسواق العمل بالخريجين القادرين على تلبية احتياجات المجتمع والأسواق بكفاءة وفاعلية، ودراسة



جوانب الضعف في الخريجين ومراعاتها في المناهج والبرامج التعليمية للطلبة الحاليين، مع ضرورة الاسترشاد بآراء وتوجهات منظمات التشغيل وأرباب العمل. إن جودة الخدمات التعليمية أحد الأسباب الأساسية لنجاح هذه الخدمات، إذ إن مستوى جودتها ينعكس على أداء الخريجين في أسواق العمل، ويؤثر في نظرة المجتمع وأصحاب المصالح إلى المؤسسة التعليمية وإلى خريجها، وفي بناء سمعة هذه المؤسسة. وهذه الدراسة تتناول بالتحليل جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الفلسطينية، وذلك من خلال محاولة الإجابة عن التساؤلات الآتية:

\* هل يجري استخدام مقاييس محددة في تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الفلسطينية، وما هي هذه المقاييس؟

\* ما مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الفلسطينية؟

### أهمية الدراسة Importance of the Problem

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

وتعد الجودة (جودة الخدمات التعليمية) إحدى الأسبقيات التنافسية الأساسية التي ينبغي أن تركز عليها الجامعات الفلسطينية من أجل تحقيق التميز والفاعلية في مخرجاتها. وتنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله (جودة الخدمات التعليمية)، فهذا الموضوع من الموضوعات الحيوية التي بدأ الاهتمام بها منذ منتصف السبعينات للقرن العشرين، ويتزايد الاهتمام بهذا الموضوع عاما بعد عام إلى هذا اليوم من الألفية الثالثة. وقد تزايد الاهتمام بهذا الموضوع بسبب ما نجم عن الثورة التكنولوجية وثورة الاتصالات والمعلومات من تغيرات تستدعي إجراء تغييرات جوهرية في المناهج التعليمية في المستويات التعليمية كلها بما يحقق مواكبة ومجاراة هذه التغيرات الجوهرية في بيئة الأعمال بأشكالها وأنواعها المتعددة.

## أهداف الدراسة Objectives of the Study:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- ١- تحديد المقاييس والمؤشرات التي تعتمد عليها كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعات الفلسطينية في تقويم مستوى جودة خدماتها التعليمية.
- ٢- بيان أهمية جودة الخدمات التعليمية كأسبقية تنافسية تحقق التميز لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعات الفلسطينية.
- ٣- تحديد مستوى جودة الخدمات التعليمية في كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية.
- ٤- تعريف إدارات كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية بالقضايا والاعتبارات الأساسية التي ينبغي مراعاتها في عملية تقويم جودة الخدمات التعليمية.

## فرضيات الدراسة Hypotheses of the Study:

تسعى هذه الدراسة إلى اختبار الفرضيات الآتية:

- ١- لا تعتمد كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية أية مقاييس في تقويم جودة خدماتها التعليمية. ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:
  - أ- لا يجري اعتماد أية مقاييس في تقويم جودة خدماتها التعليمية تتعلق "بتوجهات الإدارة وممارساتها".
  - ب- لا يجري اعتماد أية مقاييس في تقويم جودة خدماتها التعليمية تتعلق "بالهيئة التدريسية".
  - ج- لا يجري اعتماد أية مقاييس في تقويم جودة خدماتها التعليمية تتعلق "بالطلبة".
  - د- لا يجري اعتماد أية مقاييس في تقويم جودة خدماتها التعليمية تتعلق "بالعملية التعليمية".
- ٢- تعاني كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية من تدني مستوى

جودة خدماتها التعليمية. ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

أ- ما تزال جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعات الفلسطينية متدنية في ما يتعلق "بتوجهات الإدارة وممارستها" من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في تلك الكليات.

ب- ما تزال جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعات الفلسطينية متدنية في ما يتعلق "بالطلبة" من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في تلك الكليات.

ج- ما تزال جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعات الفلسطينية متدنية في ما يتعلق "بالعملية التعليمية" من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في تلك الجامعات.

د- ما تزال جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعات الفلسطينية متدنية من وجهة نظر طلبة تلك الكليات.

هـ- ما تزال جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعات الفلسطينية متدنية من وجهة نظر خريجي تلك الكليات.

٣- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين نظرة الطلبة ونظرة الخريجين إلى مستوى جودة الخدمات التعليمية في كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعات الفلسطينية.

### التعريفات الإجرائية Procedural Definitions:

١- كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية: هي الكليات التي تمنح درجة البكالوريوس في التخصصات الاقتصادية والإدارية (مثل إدارة الأعمال؛ المحاسبة؛ العلوم المالية والمصرفية؛ الاقتصاد؛ التسويق؛ إدارة الفنادق؛ الإدارة العامة)، وتتفاوت تسميات هذه الكليات من جامعة إلى أخرى، فأحيانا يطلق عليها كلية الإدارة والاقتصاد، أو كلية العلوم الاقتصادية والإدارية، أو كلية التمويل والإدارة، أو كلية العلوم

## الإدارية والمالية...

٢- الخدمات التعليمية: يقصد بالخدمات التعليمية في هذه الدراسة مجموعة المنافع والأنشطة والإرشادات والتوجيهات التي تقدمها كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعات الفلسطينية للطالب المقبول فيها من لحظة دخوله إلى الكلية وتخصه في أحد أقسامها إلى لحظة تخرجه وحصوله على الدرجة الجامعية الأولى، وتتضمن هذه الخدمات ما يتلقاه الطالب من محاضرات في قاعات الدراسة ومن تأهيل وتدريب في مختبرات الحاسوب وغيرها، وما يتلقاه من تدريب في المؤسسات والشركات خارج الجامعة بإشراف القسم/ الدائرة أثناء مدة الدراسة، وتتضمن الخدمات التعليمية جميع المظاهر المادية التي تتصل بها، فالخدمة التعليمية هي منتج يتضمن جانبا خديما غير ملموس في أغلبه، ويتضمن جوانب مادية ملموسة (مثل قاعات التدريس وأجوائها والمختبرات والمكتبة والخدمات المساندة والتكميلية المختلفة...) وهي مظاهر مادية ضرورية لأداء الخدمة التعليمية بفاعلية.

٣- جودة الخدمات التعليمية: يقصد بجودة الخدمات التعليمية في هذه الدراسة توفير وتقديم الخدمات التعليمية بصورة تكفل إعداد وتكوين خريج فاعل قادر على دخول سوق العمل بنجاح، وملم بأساسيات اختصاصه، مقارنة بالجامعات العالمية المتميزة، وهذا يتطلب وضع أهداف لتحقيق هذا المستوى من الجودة، وإجراء عمليات قياس وتقييم مستمرة لضمان تحقيق مستوى الجودة المستهدف في المدخلات والعمليات والمخرجات.

## المبحث الأول: منهجية الدراسة Methodology

### أولاً: مجتمع الدراسة وعيِّنتها Study Subjects and Sample :

يتألف مجتمع هذه الدراسة من أربع مجموعات هي:

١- المجموعة الأولى: العمداء ورؤساء الأقسام في كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية.

٢- المجموعة الثانية: الكادر الأكاديمي في كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية (جامعة القدس، وجامعة النجاح الوطنية، وجامعة بوليتيكنيك فلسطين، وجامعة الخليل، وجامعة بيرزيت، وجامعة بيت لحم، والجامعة العربية الأمريكية، وجامعة الأزهر، والجامعة الإسلامية).

٣- المجموعة الثالثة: طلبة كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية.

٤- المجموعة الرابعة: الطلبة الخريجين في كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية.

وقد جرى تحديد أربع عينات كما يأتي:

١- عينة المجموعة الأولى: جرى اختيار عينة عشوائية طبقية بنسبة 50%، وقد جرى توزيع استمارة الاستبيان عليهم باستخدام وسائل متعددة (التوزيع المباشر، والتوزيع عبر البريد الإلكتروني، والتوزيع بمساعدة الزملاء)، وقد كان عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الإحصائي (12) استمارة، وقد جرى التوجه إليهم بالاستبانة الأولى.

٢- عينة المجموعة الثانية: جرى اختيار عينة عشوائية طبقية بنسبة 20% من كل قسم من الأقسام العلمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية. وقد كان عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الإحصائي (32) استمارة، وقد جرى

التوجه إليهم بالاستبانة الثانية.

٣- عينة المجموعة الثالثة: جرى اختيار عينة عشوائية طبقية بنسبة 2% من كل قسم من الأقسام العلمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية. وقد كان عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل الإحصائي (224) استثماراً، وجرى التوجه إليهم بالاستبانة الثالثة.

٤- عينة المجموعة الرابعة: جرى اختيار عينة عشوائية من المؤسسات العامة والشركات المسجلة في المدن الفلسطينية الرئيسة، ثم جرى اختيار ثلاثة خريجين من كل مؤسسة. وقد كان عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل الإحصائي (68) استثماراً، وجرى التوجه إليهم بالاستبانة الرابعة.

ثانياً: أداة الدراسة وأساليب جمع البيانات: **Study Tool & Methods of Data Collection**

لغرض جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة، فإنه جرى اعتماد الأساليب الآتية:

١- جمع البيانات اللازمة من واقع سجلات ونشرات الجامعات ونشرات وزارة التعليم العالي.

٢- جمع البيانات باستخدام أسلوب الاستبانة Questionnaire التي وزعت على أفراد عينات الدراسة، وقد جرى استخدام أربع استبانات لجمع بيانات الدراسة، تتعلق الأولى بالعمداء ورؤساء الأقسام، وتعلق الثانية بالكادر الأكاديمي في كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية، وتعلق الثالثة بالطلبة، والرابعة بالخريجين. وفي ما يأتي بيان لهيكلية هذه الاستبانات:

جدول (1):

هيكلية الاستبانة الأولى الخاصة بالعمداء ورؤساء الأقسام

أرقام الأسئلة	المتغيرات	الأبعاد
أ	- المؤهل العلمي	معلومات عامة
ب	- سنوات الخبرة	
ت	- الحالة الاجتماعية	
ث	- العمر	
ج	- الجنس	
(١٠-١)	- توجهات الإدارة وممارستها	استخدام مقاييس لتقييم جودة الخدمات التعليمية
(١٦-١١)	- الهيئة التدريسية	
(٢٠-١٧)	- الطلبة	
(٣١-٢١)	- العملية التعليمية	

جدول (2):

هيكلية الاستبانة الثانية الخاصة بالهيئة التدريسية

أرقام الأسئلة	المتغيرات	الأبعاد
أ	- المؤهل العلمي	معلومات عامة
ب	- سنوات الخبرة	
ت	- الحالة الاجتماعية	
ث	- العمر	
ج	- الجنس	
(١٤-١)	- توجهات الإدارة وممارستها	تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية
(١٨-١٥)	- الطلبة	
(٢٨-١٩)	- العملية التعليمية	

## جدول (3):

## هيكلية الاستبانة الثالثة الخاصة بالطلبة

أرقام الأسئلة	المتغيرات	الأبعاد
أ	- الجنس	معلومات عامة
ب	- المرحلة الدراسية	
ت	- الاختصاص	
ث	- معدل الثانوية العامة	
ج	- المعدل التراكمي	
(٢٤) + (٢-١)	- المساقات ومحتواها	تقوم مستوى جودة الخدمات التعليمية
(٥-٣)	- البيئة المادية للخدمات الجامعية	
(٧-٦)	- المكتبة	
(٢٣) + (١٤-٨)	- طاقم التدريس والإدارة	
(١٧-١٥)	- المشاركة في إبداء الرأي في أداء الأساتذة	
(٢٢-١٨)	- أسلوب التدريس	

## جدول (4):

## هيكلية الاستبانة الرابعة الخاصة بالخريجين

أرقام الأسئلة	المتغيرات	الأبعاد
أ	- الجنس	معلومات عامة
ب	- الاختصاص	
ت	- عدد سنوات العمل	
ث	- معدل الثانوية العامة	
ج	- المعدل التراكمي	
(٤-٢)	- المساقات ومحتواها	تقوم مستوى جودة الخدمات التعليمية
(٢٥-٢٢) + (١٠-٥) + (١)	- التدريس (الطاقم والأسلوب) والإدارة	
(١٤-١١)	- الارتباط بمشكلات المجتمع واحتياجات السوق	
(١٧-١٥)	- البيئة المادية للخدمات الجامعية	
(١٩-١٨)	- المكتبة	
(٢١-٢٠)	- المشاركة في إبداء الرأي في أداء الأساتذة	



### ثالثا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة Statistical Methods:

لأغراض تحليل بيانات واختبار فرضياتها فإنه جرى استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

١- معامل الثبات كرونباخ ألفا Cronbach Alpha لقياس درجة ثبات أداة الدراسة Reliability، وهذا الاختبار يختبر إمكانية الحصول على نفس النتائج في حالة تكرار نفس الدراسة في ظروف مشابهة باستخدام نفس أداة الدراسة (علما أن الحد المقبول لهذا المعامل هو 60%).

٢- استخدام النسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومربع كاي واختبار t.

### رابعا: صدق محتوى أدوات الدراسة Validity of Study Tools:

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

### خامسا: ثبات أدوات الدراسة Reliability of Study Tools:

يهدف هذا الاختبار إلى قياس مدى قدرة أدوات الدراسة على إعطاء نفس النتائج في ما إذا جرى تكرار نفس الدراسة في ظل ظروف مشابهة. وقد بلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا Cronbach Alpha للاستمارة الأولى (86.3%) وللستمارة الثانية (78.7%) وللستمارة الثالثة (81.2%)، وبذلك يمكن القول إن أدوات الدراسة الثلاث تتمتع بالثبات نظرا إلى أن قيم كرونباخ ألفا أعلى من الحد الأدنى المقبول.

## المبحث الثاني: الإطار النظري Theory

أولاً: مفهوم جودة الخدمات التعليمية: **Concept of Education Services Quality**:

بصورة عامة، يمكن تعريف الجودة من منظورين أساسيين وفقاً لما يشير (Krajewski and Ritzman, 2000:88)، وهما: منظور المستهلك، ومنظور المنتج. فالجودة من منظور المستهلك تعني مواءمة المنتج (سلعة أو خدمة) للاستخدام، وينظر المستهلك إلى الجودة ويعرفها على أنها قيمة، وأنها تعبر عن مستوى قدرة المنتج على أن يحقق الغرض الأساسي الذي يجري شراؤه لأجله عند سعر محدد. أما الجودة من منظور المنتج فإنها تعني مطابقة المواصفات. ولا يمكن أن تنجح المؤسسات التعليمية في تقديم خدماتها التعليمية الفاعلة إلا من خلال تبني مدخل متكامل في جودة التعليم بحيث يجري دمج المنظورين معاً لتقدم خدمات تعليمية قادرة على تزويد سوق العمل بخرجين فاعلين قادرين على تلبية احتياجات هذه السوق. وما يزال مفهوم جودة التعليم (أو جودة الخدمات التعليمية) لا يحظى بالاهتمام والتركيز الكافي الذي يستحقه، ولكن هناك عدة باحثين وكتاب في حقل الإدارة تناولوا هذا الموضوع. وهناك كتابات كثيرة تدور في الإطار العام له وتناقشه وتدرسه وتحلله في إطار عدة أبعاد هي:

١- بعد المدخلات Input Dimension: وهنا يجري التركيز على مدخلات العملية التعليمية (مثل عدد أعضاء الهيئة التدريسية في الكلية، وحجم التدريب الذي يتلقاه هؤلاء الأعضاء، وعدد الكتب الأكاديمية المقررة والمتوفرة في مكتبة الكلية...).

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

٣- بعد المخرجات Outputs Dimension: يجري التركيز ضمن هذا البعد على مخرجات العملية التعليمية (مثل علامات ودرجات الطلبة في الاختبارات الأكاديمية

بالكلية، ومعدلات تخرج الطلبة في الكلية...).

٤- بعد التحصيل Outcomes Dimension: ضمن هذا البعد يجري التركيز على النتائج المتحققة من العملية التعليمية (مثل أداء الخريجين في الأعمال والوظائف التي يشغلونها...).

ويقترح (Massy, 2003: 87) دليلاً إرشادياً من سبع خطوات لضمان تحقيق جودة الخدمات التعليمية، وهذه الخطوات هي:

- ١- بناء المعرفة والالتزام والعهد.
- ٢- وضع خطط ومشاريع لقيادة وتوجيه وتنظيم المهام الأساسية ذات العلاقة بجودة التعليم.
- ٣- إنشاء حلقات للنقاش المستمر والتطوير المتجدد لما يتعلق بجودة الخدمات التعليمية.
- ٤- تنظيم عمليات تطوير المهارات والخدمات الاستشارية التي تعزز وتعظم جودة الخدمات التعليمية.
- ٥- تحقيق بيئة ملبئة بالجوائز والمكافآت والخوافز وتقدير الأعمال المتميزة للكادر الأكاديمي والكادر الإداري.
- ٦- العمل على تعظيم أداء العملية التعليمية من خلال التوزيع والتخصيص والتعيين المناسب للموارد (البشرية والمادية والمالية) اللازمة لتحقيق المستويات المستهدفة لجودة الخدمات التعليمية.
- ٧- إعداد وتطوير عملية المراجعة والرقابة، وتوفير كل ما يلزم لبرنامج مراجعة ورقابة متكامل يجمع بين النظرة الشمولية الداخلية والنظرة الشمولية الخارجية.

ثانياً: عناصر تعزز جودة التعليم **Factors Enhance Education Quality**

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

التعليمي للطلبة، ومن هذه العناصر:

- ١- عدم إهمال الموارد المحلية، وتعظيم الاستفادة من هذه الموارد.
- ٢- الاهتمام الكافي بالمعلومات، والإسهام في بناء قاعدة معلوماتية غنية بمتطلبات العملية التعليمية، ومشاركة الآخرين في قواعد البيانات والمعلومات ذات العلاقة.
- ٣- بناء وتوفير الطاقة الإنتاجية اللازمة لطاقتهم كلية متكامل وكاف، وهذه الطاقة ينبغي أن تتصف بالالتزام طويل الأمد.
- ٤- استخدام وتطوير التكنولوجيا المناسبة في عمليات التخطيط والتنفيذ والرقابة.
- ٥- التحديد الدقيق لأصحاب المصالح Stakeholders الذين يحققون منافع من العملية التعليمية.
- ٦- تقسيم المهام المتنوعة بين أصحاب المصالح لضمان تحقيق المستوى المستهدف لجودة الخدمات التعليمية.
- ٧- تشخيص الحاجات التعليمية للمجتمع، والدعم اللازم لتوفير هذه الخدمات بمستوى الجودة المناسب.
- ٨- التعاون مع المنظمات المحلية من أجل ضمان تقديم الخدمات التعليمية بمستوى الجودة اللازم.
- ٩- صياغة منهجية التعليم التي تلائم تطور وحركة المجتمع.

ثالثاً: اعتبارات مهمة في تقييم جودة التعليم: **Important considerations to Evaluate**

### Education Quality

هناك مجموعة من القضايا التي ينبغي مراعاتها في عملية قياس وتقييم جودة الخدمات التعليمية وفقاً لما يشير إليه (Bray, 1996: 21)، وأهم هذه القضايا ما يأتي:

- ١- تحقيق الأهداف الأكاديمية والتعليمية التي ينبغي تحقيقها من عملية تقييم جودة الخدمات التعليمية للكلية أو الجامعة، وهنا ينبغي التركيز على سبب إجراء عملية

التقويم ومتى ستجري، وهل لها نقطة بداية ونقطة نهاية أم أنها عملية دائمة ومستمرة.

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

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

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

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

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

ب- تقويم مستوى جودة الطالب بما يتلقاه من خدمات تعليمية مرتين على الأقل

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

ت- تقويم مستوى جودة الطالب بعد إنهاء متطلبات التخرج، وعملية التقويم هذه يمكن أن تجري ضمن أحد مساقات السنة الأخيرة للتخرج، أو ضمن مساق إضافي أو مشروع تقويمي متخصص لهذا الغرض. إن هذا المستوى من التقويم يجعل الكلية قادرة على التأكد من تقديم الخريج الفاعل إلى سوق العمل. وعملية التقويم تجري في صورة اختبار نهائي متقدم أو في صورة ورقة بحثية في حقل اختصاص الطالب. والاختبار (سواء أكان ورقة بحثية أم اختبارا تحريريا أو شفويا) ينبغي أن يعكس الجوانب الأساسية المطلوب توفرها في الخريج.

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

- ١- تحديد كيفية استخدام نتائج تقويم جودة الخدمات التعليمية في دعم وتعزيز الأنشطة والعمليات المستمرة ذات العلاقة بهذه الخدمات.
- ٢- تحديد كيفية استخدام الأدوات والأساليب المناسبة في تقويم جودة الخدمات التعليمية، علما أن تحقيق الفائدة من عملية تقويم جودة الخدمات التعليمية يعتمد على ثلاثة عناصر أساسية هي:

أ- مدى ملاءمة الأداة المستخدمة (أو الأسلوب المستخدم) للخدمة أو الوظيفة

المحددة التي يراد تقويمها.

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

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

٣- تحديد الطريقة المنهجية المناسبة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة لإجراء عملية تقويم الخدمات التعليمية (في كثير من الحالات تكون طريقة المسح هي الطريقة الملائمة). إن استخدام الطريقة المناسبة يؤدي إلى الحصول على نتائج أفضل لعمليات التقويم. وعلى سبيل المثال، فإن الحصول على البيانات الوافية والكافية حول الطلبة الجدد وتوقعاتهم وأتجاهاتهم يساعد في اتخاذ الأفعال والتصرفات المناسبة؛ فالشؤون الأكاديمية مثلا تقوم بتعديل وتطوير برامجها وفقا لهذه النتائج، وكذلك الحال لشؤون الطلبة، والعلاقات العامة تستخدم هذه النتائج في تعظيم عملية الاستقطاب.

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

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

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

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

- ٨- تحديد المستوى المستهدف (المطلوب) لدى الطلبة من مهارات وتقدم وتعلّم، إذ إن تحديد هذا المستوى يساعد في وضع معايير واضحة ودقيقة لعمليات تقويم مستوى جودة الخدمات التعليمية في الكلية.
  - ٩- تحديد مستوى الارتباط بين المناهج التعليمية لدرجة البكالوريوس والدراسات العليا (درجة البكالوريوس أو الدكتوراه)، وهل ما يجري بناؤه لدى الطلبة من معرفة وخبرات يساعدهم في برامج الدراسات العليا.
  - ١٠- تعقب ومتابعة مستمرة للتغيرات التي تطرأ على اتجاهات الطلبة وسلوكهم، والتغيرات التي تطرأ على طبيعة طلب سوق العمل وتركيبته.
- ويشير (Gille, 1992: 26) إلى مجموعة من القضايا التي ينبغي مراعاتها من أجل ضمان تحقيق المستوى المطلوب لجودة الخدمات التعليمية، وأهم هذه القضايا ما يأتي:
- ١- التزام إدارة المؤسسة التعليمية الكامل بتحقيق مستوى متميز لجودة الخدمات التعليمية.
  - ٢- أن تبني سياسة قبول الطلبة في ضوء الالتزام بتقديم خريجين على مستوى عال من الجودة إلى سوق العمل.
  - ٣- تسجيل مستوى تقدم الطلبة أثناء سنوات الدراسة.
  - ٤- التطوير المستمر للمناهج التعليمية.
  - ٥- تحديث الاستراتيجيات التعليمية في ضوء التغيرات البيئية المحيطة (مثل التغيرات في سوق العمل).
  - ٦- تحقيق الانسجام بين الأدوات والأساليب المستخدمة في عملية تقويم الخدمات التعليمية.
  - ٧- وضع إجراءات تكفل تحقيق القياس والتقويم الداخلي بصورة مستمرة لجودة الخدمات التعليمية.