بحث بعنوان

(دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة التعليم في المؤسسة التربوية)

الاستاذ المساعد

د . اخلاص علي حسين

م.م . جنان صالح محمد

١٤٣٨هـ ٢٠١٦م

المستخلص : -

إن تحقيق مستوى متميز لجودة التعليم التربوي لا يمكن أن يتحقق إلا بتضافر جهود جميع العاملين في المؤسسة التربوية ومشاركة فاعلة من جانب الطلبة ومن جانب الخريجين وسوق العمل والمجتمع، ومع ذلك يمكن القول أن المؤسسة التربوية بكادريها الإداري والأكاديمي تلعب الدور الفاعل والأكبر في تحقيق معادلة جودة التعليم ، وينبغي أن تتضافر جهود جميع العاملين في المؤسسة التربوية التعليمية من أجل تحقيق جودة التعليم.

وقد وصلت الإدارة التعليمية في الدول المتقدمة إلى مراحل متقدمة في التأطير المفاهيمي للجودة وتحيق تطبيقات ناجحة وفاعلة لهذا التأطير المفاهيمي. وقد تسلسلت مؤسسات التعليم في الدول المتقدمة في مراحل الجودة المختلفة حتى بلغت ووصلت الآن إلى تطبيقات إدارة الجودة الشاملة. وتحاول مؤسسات التعليم العراقية أن تحذو حذو تلك المؤسسات الرائدة، وتحاول أن تحاكيها في بعض المجالات، وأن تكيّف خبراتها وتجاربها في تطبيقات جودة التعليم في مجالات أخرى، وتراعي مؤسسات التعليم عدم النقل الكامل لتجارب الآخرين، بل تحوير وتكييف هذه التجارب بما ينسجم مع البيئة العربية وإمكاناتها). وهنا لا بدّ من التأكيد على أن مؤسسات التعليم العراقية لا تستطيع أن تطبق مباشرة منهج إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management TQM دون المرور بالمراحل التي تسبقها وتؤسس لتطبيقها تطبيقا فاعلا وكاملا وسليما.

إن المرحلة الأساسية التي تسبق تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة هي مرحلة ضمان الجودة Quality Assurance ، وقد بدأت مؤسسات تعليمية في عدد من الدول تبذل جهودا كبيرة من أجل تطبيق منهج ضمان الجودة سعيا منها للوصول إلى منهج إدارة الجودة الشاملة، و أن ضمان الجودة هي خطوة مهمة جدا للوصول بأي المؤسسة التربوية تعليمية أو غيرها إلى تطبيق فاعل لمنهج إدارة الجودة الشاملة.

وقد أصدرت المنظمة الدولية للمواصفات والمعايير منذ العام ١٩٨٧ مجموعات من المعايير والمواصفات (بدءا بمجموعة ISO-9000 لعام ١٩٨٧ ومرورا بمجموعة ISO-9000 لعام ١٩٩٤ ووصولا إلى مجموعة ISO-9000 للعام ٢٠٠٠). وهذه المجموعات تركز على تحقيق ضمان الجودة وتكرسه، ويؤدي تطبيق هذه المجموعات إلى مزايا متعددة لمؤسسات التعليم ،

فهي تحسّن جودة الأداء التربوي، وتوحّد إجراءات العمل، وتوزّع المهام بفاعلية، وتحقق رضا الطلبة وسوق العمل والمجتمع عن خدمات التعليم [٣]، وتحدد واجبات ومسؤوليات كادر المؤسسة التربوية بدقة، وتؤدي إلى تعريف العاملين بآلية وإجراءات العمل بصورة دقيقة، وتؤدي إلى التحقق والتأكد من تطبيق الإجراءات بدقة.وفي هذه الدراسة يجري التركيز على تحليل واقع ضمان جودة التعليم في المؤسسة التربوية في ضوء المتغيرات الأساسية لضمان الجودة التي ينبغي مراعاتها من أجل تحقيق ضمان جودة التعليم في المؤسسة التربوية

Abstract: The realization of the level of excellence for quality . education educational can not be achieved without the concerted efforts of all employees in the educational institution and active participation by students and by the graduates and the labor market and society, however, it can be said that the educational institution Pkadrea administrative and academic play active role and the largest in the achievement of the equation the quality of education, and should be a concerted effort by all employees in the education of the educational institution in order to achieve quality education.

She reached educational management in developed countries to the advanced stages in the conceptual framing of quality and besetting successful applications and effective for this conceptual framing. The took place between education institutions in the developed countries in various stages of quality even stood and reached now to total quality management applications. And trying to educational institutions of Iraq must follow the example of these leading institutions, and try to emulate in some areas, and adapt their experience and expertise in the application of the quality of education in other areas, and take into account the educational institutions not to transport the full experience of

others, but the modification and adaptation of these experiments in line with the Arab environment and its potential.

مشكلة الدراسة: تعدّ خدمات التعليم في العراق من الخدمات الحديثة نسبيا قياسا بالدول الأخرى، وهذا ينعكس على واقع هذه الخدمات، وعلى واقع الأدوات والأساليب التعليمية والإدارية المعتمدة في هذه الجامعات،[١] ويعدّ مفهوم جودة التعليم وضمان الجودة والإدارة الشاملة للجودة من الركائز الأساسية التي يستند عليها المؤسسة التربوية و التعليم الجامعي، [٢] هي إحدى المؤسسات التعليمية الحديثة في العراق، وهذه المؤسسة التربوية نشأت وتطورت في ظل تحديات فنية وإدارية ومالية كبيرة كانت وما زالت بسبب عناصر البيئة الاقتصادية والبيئة السياسية والبيئة القانونية، وتحاول المؤسسة التربوية باستمرار مواجهة جميع التحديات من أجل تحقيق استمرارية التعليم في العراق بصورة تكفل توفير التعليم للطلبة في الاختصاصات المختلفة، وتكفل توفير الكفاءات المطلوبة لسد حاجات سوق العمل العراقي والعربي[٣]، وقد نشأت المؤسسة التربوية في ظل تعدد وتنوع المداخل والمفاهيم الإدارية المتعلقة بالجودة، وتعدد وتنوّع تطبيقات هذه المداخل والمفاهيم في مجال التعليم، ومن خلال دراسات الباحثة وإطلاعه على ممارسات وتطبيقات المؤسسات الخدمية ومنها مؤسسات التعليم لمفاهيم ونظريات ومداخل الجودة فقد لاحظ أن هناك اهتماما كبيرا بهذا الموضوع وخصوصا في دول العالم الغربي، أما في الدول العربية، فإن التأطير النظري لهذه المفاهيم والنظريات والمداخل لم يكتمل بعد، وهذا ينعكس على واقع الممارسة والتطبيق، وهذا الأمر لا يمكن تعميمه، إذ أن هناك بعض مؤسسات التعليم تحاول باستمرار تطوير نظمها التعليمية في ضوء ممارسات وتجارب جامعات رائدة متقدمة باستخدام أساليب نقل التجارب والتكييف والمحاكاة والمقارنة المرجعية،[٤] وهذا ينعكس إيجابا على الأداء العام لهذه المؤسسات، وتتفاوت تطبيقات مؤسسات التعليم لمفاهيم ونظريات ومداخل الجودة، وتتراوح بين الاهتمام بتقويم مستوى جودة التعليم (وهذه هي المرحلة الأولى في تطبيق الجودة)، والاهتمام بتحقيق ضمان جودة التعليم (وهذه هي المرحلة الثانية في تطبيق الجودة)، والاهتمام بتحقيق منهج متكامل في جودة التعليم (وهذه هي المرحلة الأخيرة في تطبيق الجودة)، ولا يمكن

القفز إليها مباشرة دون الاهتمام بالمراحل السابقة لتكون ركائز ثابتة تبنى عليها الإدارة الشاملة للجودة في مؤسسات التعليم.(٥)

أهمية الدراسة: تحظى هذه الدراسة بأهمية كبيرة، وهذه الأهمية تنبع من أهمية الموضوع الذي تتناوله، وهو ضمان جودة التعليم التربوي والجامعي، فالمؤسسة التربوية هي منظمة خدمية تتخصص في إنتاج وتسويق حزمة من الخدمات التعليمية والبحثية التي تعدّ أحد الركائز الأساسية لتحقيق البناء السليم للمجتمعات، وهذه الخدمات لا يمكن أن تحقق أهدافها إلا إذا جرى إنتاجها وتقديمها بمستوى متميز من الجودة، ومن هنا تبرز أهمية موضوع ضمان جودة التعليم .

أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

١- إبراز الحاجة الكبيرة إلى معرفة وتطبيق مفاهيم ضمان جودة التعليم في المؤسسة التربوية، وهذا يجري عبر بناء المعرفة النظرية اللازمة بهذا المجال، وبيان الأدوات والأساليب التطبيقية التي وضعت هذه الأطر المفاهيمية وضعتها للتنفيذ.
٢- رصد جوانب القوة وجوانب الضعف في نظام التعليم في المؤسسة التربوية من منظور مدخل ضمان الجودة، وتقديم المقترحات التي تعزز نقاط القوة وتتغلب على نقاط الضعف باستخدام المدخل ذاته.
٣- بيان أهمية ضمان جودة التعليم كمدخل يقود إلى التبني الكامل والتطبيق الشامل لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة.

فرضيات الدراسة: لأغراض هذه الدراسة، وضعت الباحثة مجموعة من الفرضيات التي تركّز على اختبار واقع ضمان جودة التعليم في المؤسسة التربوية ، وهذه الفرضيات هي:

١- إن ممارسات الإدارة في المؤسسة التربوية لا تركز على تحقيق ضمان جودة التعليم.
٢- لا تتبنى المؤسسة التربوية نظاما فاعلا لتحقيق ضمان جودة التعليم.
٣- لا تركز المؤسسة التربوية على تحقيق ضمان جودة مدخلاتها المختلفة.
٤- لا تركز المؤسسة التربوية على تحقيق ضمان جودة عملياتها المتعددة.
٥- لا تركز المؤسسة التربوية على تحقيق ضمان جودة مخرجاتها ونتائجها.[٦]

مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع الإداريين في المؤسسة التربوية ، ويقدّر عدد أفراد العينة بحوالي (70) فردا. وقد جرى سحب عينة عشوائية ممثلة من مجتمع الدراسة بنسبة (50%)، ووزعت استمارات استبانة الدراسة على هذه العينة، وجرى استرجاعها، وقد تبين أن عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الإحصائي (28) استمارة، وجرى تحليلها باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة.

أسلوب جمع البيانات: استخدمت الباحثة أسلوب الاستبانة وأسلوب المقابلة في جمع بيانات هذه الدراسة الأولية (المصادر الأولية للدراسة)، وقد جرى تقسيم الاستمارة إلى خمسة محاور أساسية يغطي كل منها متغيرا أساسيا من متغيرات هذه الدراسة (ممارسات الإدارة ، ونظام ضمان الجودة، وضمان جودة المدخلات، وضمان جودة العمليات، وضمان جودة المخرجات).

اختبار صدق وثبات الاستمارة: جرى عرض الاستمارة على مجموعة من الأكاديميين المختصين، وقد اطلعوا على فقرات الاستمارة وأبدوا مجموعة من الملاحظات حولها، وقد أخذت الباحثة بملاحظاتهم، وجرى تصميم الاستمارة بصورتها النهائية كما تبدو في الملحق (1).

وجرى اختبار ثبات الاستبانة من خلال توزيعها على عينة تجريبية من الإداريين في المؤسسة التربوية، ثم أعاد ت الباحثة توزيع نفس الاستبانة على نفس العينة بعد ثلاثة أسابيع، وجرى تحليل الاستمارات واستخراج قيمة معامل كرونباخ ألفا، وقد بلغت حوالي (0.73)، وهي قيمة مقبولة إحصائيا كمؤشر على ثبات أداة الدراسة (الاستبانة).

الأدوات الإحصائية المستخدمة: استخدمت الباحثة في تحليل بيانات هذه الدراسة مجموعة من الأدوات الإحصائية التي تلائم طبيعة متغيرات الدراسة ، وأهمها الوسط الحسابي والتكرارات والنسب المئوية واختبار (t) ومعامل كرونباخ ألفا.

المبحث الأول: الأطار النظري

أولا: مفهوم الجودة عند الباحثين Concept of the Quality

لقد تناولت دراسات عدة موضوع الجودة و كيف ناقشوه وعالجوه من أكثر من زاوية وأكثر من منظور، وهذا أدى إلى تنوع وتعدد التعريفات الخاصة بهذا المفهوم. ومن أشهر تعريفات الجودة هو تعريف الجمعية الأمريكية للجودة ووفقا لهذا التعريف فالجودة هي الهيئة والخصائص الكلية للمنتوج (خدمة أو سلعة) التي تظهر وتعكس قدرة هذا المنتوج على إشباع حاجات صريحة Explicit وأخرى ضمنية Implicit . أما جودة الخدمة من وجهة نظر الباحثين (Lovelock & Wright,1999: 18) فإنها تلك الدرجة من الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيدين والزبائن عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم.(١)

وجودة الخدمة يمكن أن تعرّف من منظور مقدم الخدمة ومن منظور المستفيد من هذه الخدمة، وهذا ما يؤكد عليه الباحث ان (Krajewski and Ritzman, 2000:88) فالجودة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعة مسبقا لهذه الخدمة. أما جودة الخدمة من منظور المستفيد/ الزبون فهي مواءمة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته. وجودة الخدمة كما يعرفها الباحث (Stebbing,1986:4) هي مجموعة الخصائص والصفات الإجمالية للخدمة والتي تكون قادرة على تحقيق رضا الزبون وإشباع حاجاته ورغباته.(٢)

ويرى الباحث (Wyckoff,1984:83) أن جودة الخدمة هي درجة التفضيل عند سعر مقبول، والرقابة على المتغيرات بتكاليف مقبولة. ويشير الباحث (Fisher,1996:5) إلى أن الجودة تعبر عن مفهوم مجرد يعني أشياء مختلفة للأشخاص المختلفين، والجودة تعبر عن درجة التألق والتميّز وكون الأداء ممتازا Excellent وكون خصائص أو بعض خصائص المنتوج (خدمة أو سلعة) ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعة من منظور المؤسسة التربوية أو من منظور المستفيد/ الزبون. أما الباحث (Bank,2000:24) فيرى أن الجودة هي قدرة المنتوج (خدمة أو

سلعة) على تحقيق الإشباع الكامل لحاجات ورغبات المستفيد/ الزبون بأقل تكاليف داخلية'[٧] ويعرف الباحث (Evans,1993: 44) الجودة بأنها تلبية وإشباع توقعات المستفيد/ الزبون أو تقديم ما يفوق هذه التوقعات. ويرى الباحثة (Mitra,193:6) أن الجودة تعبر عن قدرة المنتوج (خدمة أو سلعة) على مواءمة الاستعمال بالصورة التي يطلبها ويرغب فيها المستفيد/ الزبون.[٨]

ثانيا: أبعاد الجودة Dimensions of the Quality

إن المؤسسة التربوية التعليمية تسعى إلى التميّز في تقديم خدماتها التعليمية إلى المستفيد/ الطالب وإلى سوق العمل، وهذا التميّز لا يتحقق إلا من خلال الارتقاء إلى مستوى متميّز من الجودة.

. ومن وجهة نظر الباحث (Massy,2003:46) فإن للجودة أربعة أبعد أساسية هي التفوق Excellence وتحقيق و/أو تجاوز التوقع Meeting and/or Exceeding Expectations والقيمة Value ومواءمة المواصفات Conformance to Specifications . [٩]وهنا ينبغي طرح تساؤل على درجة عالية من الأهمية، وهو: كيف تتمكن المؤسسة التربوية التعليمية (المؤسسة التربوية مثلا) من مراعاة هذه الأبعاد وتحقيقها في خدماتها التعليمية؟

وللإجابة على هذا التساؤل تعود الباحثة ليذكر بأن الخطوة الأولى تكون بتحديد الأبعاد الأساسية ذات الصلة الوثيقة بالعملية التعليمية وبحاجات الطالب لدخول سوق العمل. وبافتراض أن الأبعاد التي يقترحها الباحث Lovelock تمثل أساسا واقعيا لأبعاد جودة التعليم فإنه ينبغي على إدارة المؤسسة التربوية التعليمية صياغة وتنفيذ الخطط الكفيلة بتكريس وتحقيق كل بعد من هذه الأبعاد بدرجة عالية من الفاعلية Effectiveness ، وفيما يأتي إيضاحات مختصرة لدلالات كل بعد من هذه الأبعاد في المؤسسات التعليمية (المؤسسة التربوية) وفقا لتصورات الباحثة ومن واقع خبرتها كأكاديمي: [١٠]

- الكفاية (الجدارة) Competence: هذا البعد يشير إلى أن الطالب يتجه إلى المؤسسات التعليمية التي توفر له خدماتها بكفاية وجدارة، والتي تتميز عن المؤسسات التعليمية الأخرى في طرح وتقديم خدماتها التعليمية. إن المؤسسة التربوية ك المؤسسة التربوية تعليمية تستطيع أن تحقق هذا البعد وتعززه من خلال توفير المهارات والخبرات الأكاديمية والإدارية

التي تجعل ال المؤسسة التربوية قادرة على توفير وتقديم خدماتها التعليمية المختلفة بمستوى مرتفع من الجودة. ولضمان جودة التعليم ينبغي التركيز على كفاية وجدارة الهيئة التدريسية بصورة أساسية.(١١)

- الاعتمادية Reliability : ينبغي أن تقدم المؤسسة التربوية و خدماتها التعليمية بصورة تعكس درجة عالية من الإعتمادية على هذه الخدمات. إن هذه الخدمات يجب أن توفر بصورة صحيحة وبدرجة عالية من الثبات. إن تحقيق اعتمادية الخدمات التعليمية ينعكس في فاعليتها بصورة خاصة وفي الأداء الجامعي بصورة عامة. (١٢)
- المجاملة (التعامل) Courtesy: ينبغي أن يسود في المؤسسة التربوية التعليمية جو من الاحترام المتبادل والتعامل الحسن الذي يستند على الأسس الأخلاقية والتنظيمية والمهنية التي تحفظ للتدريسي والإداري مكانته واحترامه وهيبته، وتحفظ للطالب كرامته، ودون أن يسيء الطالب استغلال حالة المجاملة والتعامل الإنساني الراقي، وفي حالة حدوث تجاوزات من أي من الطرفين لا تنسجم مع أسس التعامل المذكورة فإن أنظمة المؤسسة التربوية وتعليماتها وقوانينها تعالج ذلك بما يكفل استمرارية الأداء الجيد في هذا المجال.(١٣)
- الاستجابة Responsiveness : إن هذا البعد يركّز على تحقيق الاستجابة العالية والسريعة للتغيرات في بيئة المؤسسات التعليمية (مؤسسات التعليم)، وهذا يتطلب من المؤسسة التربوية التعليمية امتلاك المرونة Flexibility الكافية للاستجابة لهذه التغيرات، ومن أهم التغيرات التي تطرأ على البيئة التغير في احتياجات سوق العمل والتغير في منظومة التطور الاقتصادي والاجتماعي. والاستجابة العالية والسريعة ينبغي أن لا تقتصر على عناصر البيئة الخارجية، بل ينبغي أيضا التركيز على الاستجابة لمتطلبات البيئة التعليمية الداخلية ، ودون خلل في عملية إرشاد الطالب تعيق تقدمه في تسجيل ودراسة المساقات بصورة طبيعية، وهنا تقع مسؤولية مشتركة على المرشدين الأكاديميين وعلى الطلبة ودائرة القبول والتسجيل وإدارة المؤسسة التربوية. (١٤)
- الأمان Security: يقصد بهذا البعد توفير الخدمة التعليمية للطالب في جو آمن يخلو من المخاطر قدر الإمكان، إذ أن الطالب يميل قدر الإمكان إلى تفضيل المؤسسة التربوية التعليمية التي توفر له درجة أفضل من الأمان. ويلاحظ أن الأنظمة والقوانين في دول العالم تحرص على توفير خدمات تعليمية آمنة.
- المصداقية Credibility : إن مصداقية المؤسسة التربوية التعليمية هو بعد مهم جدا في تحقيق جودة التعليم ، ويقصد بمصداقية المؤسسة التربوية التعليمية مدى قدرتها على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها للطالب قبل وأثناء التحاقه بها. إن المؤسسات التعليمية تحاول استقطاب الطلبة الجدد من خلال إعلاناتها في وسائل الإعلام المختلفة حول كادرها التدريسي وإدارتها

المتميزة وإمكانياتها وتسهيلاتها المادية المتميزة، وبرامجها التعليمية الرائدة، وهنا تبرز مصداقية المؤسسة التربوية في مدى تلبية وتحقيق ما وعدت به في إعلاناتها وفي وعودها للطلبة أثناء زياراتهم لها، والوعود المقطوعة في نشراتها.[١٥]

- إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة Accessibility: من الأبعاد المهمة لجودة الخدمة التعليمية هي إمكانية وسهولة الحصول على هذه الخدمة، وينبغي التركيز على تحقيق هذا البعد من خلال اختيار الموقع المناسب للمؤسسة التربوية التعليمية ،بحيث يمكن وصول قطاع الطلبة المستهدف إليها بيسر وسهولة، وتحاول المؤسسات التعليمية أن تراعي مجموعة من العوامل في اختيار الموقع، وأهم هذه العوامل الهدوء وتوفر المساحات الكافية التي تتيح إمكانية التوسع مستقبلا.
- الاتصالات Communications: إن تحقيق الاتصال بين طرفي عملية التبادل (الطالب و المؤسسة التربوية) هو من الأبعاد التي تصب في تحقيق جودة التعليم وحتى تكون عملية الاتصال عملية فاعلة وقادرة على تحقيق أهداف التعليم فإنه ينبغي أن يمتلك الطالب والأستاذ مهارات الاتصال الناجح ومهارات الإصغاء الفاعل. [١٦]
- التجسيد المادي للخدمة Tangibility: إن خدمات التعليم – كغيرها من الخدمات – تتسم بعدم الملموسية، وحتى تحقق هذه الخدمات أهدافها فإنها تحتاج الى مجموعة من المظاهر المادية التي تجسد هذه الخدمة، وهذه المظاهر المادية تقسم إلى نوعين، النوع الأول هي المظاهر المادية التي تتعلق بخدمات التعليم التربوي بصورة مباشرة، والنوع الثاني هي المظاهر المادية التي تتعلق بخدمات التعليم بصورة غير مباشرة. ومثال النوع الأول القاعات الدراسية والمدرجات والمختبرات العلمية ومختبرات الحاسوب والأدوات والوسائل التعليمية المرئية والمسموعة والمكتبة وغيرها.

ثالثا: ضمان الجودة Quality Assurance:

إن ضمان الجودة يمثل واحدة من المراحل المهمة في تطور مفهوم الجودة وتطبيقاتها عبر تطور الفكر الإداري وممارساته. ووفقا لما يشير (الوادي والطائي، ٢٠٠٣: ٤) فإن ممارسات وتطبيقات الجودة مرت في المراحل التطورية الآتية[١٦]

١- مرحلة الرقابة على الجودة بوساطة العامل، وامتدت حتى مطلع القرن العشرين.
٢- مرحلة الرقابة على الجودة بوساطة رئيس العاملين، وهذه المرحلة امتدت خلال العقدين الأول والثاني من القرن العشرين.

٣- مرحلة الرقابة على الجودة عن طريق الفحص والتفتيش، وامتدت خلال العقدين الثالث والرابع من القرن العشرين.
٤- مرحلة الرقابة الإحصائية على الجودة Statistical Quality Control وهذه المرحلة امتدت عبر العقدين الخامس والسادس من القرن العشرين.
٥- مرحلة الرقابة الشاملة وضمان الجودة، وهذه المرحلة بدأت وامتدت من العقد السابع من القرن العشرين وحتى اليوم.
٦- مرحلة إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management TQM وهذه المرحلة بدأت وامتدت منذ نهاية الثمانينات من القرن العشرين حتى اليوم.[١٧]

من جانب آخر فقد برز الاهتمام الكبير بمسألة ضمان الجودة في الجوائز العالمية للجودة، أذ أن هذه الجوائز أدرجت ضمان الجودة ضمن عناصر التقويم المعتمدة لمنح هذه الجائزة، وقد خصصت لضمان الجودة وزنا نسبيا مرتفعا ضمن عناصر التقويم. والجدول الآتي يوضح اهتمام ثلاث جوائز عالمية بمسألة ضمان الجودة (وهي جائزة مالكولم بالدريج الأمريكية، والجائزة الأوروبية للجودة، وجائزة ديمينك اليابانية للجودة).

جدول(1): مقارنة بين عناصر التقويم المعتمدة في بعض الجوائز العالمية للجودة

جائزة مالكولم بالدريج	الجائزة الأوروبية للجودة	جائزة ديمينك
* القيادة	* القيادة	* السياسة
* المعلومات والتحليل	* إدارة الموارد البشرية	* الإدارة والتنظيم
* التخطيط الاستراتيجي للجودة	* السياسة والاستراتيجية	* التعليم والتثقيف

* استغلال الموارد البشرية	* الموارد	* إدارة معلومات وبيانات الجودة
* ضمان الجودة الخدمات والسلع	* ضمان جودة العمليات	* التحليل
* نتائج الجودة	* رضا العاملين	* التقييس
* رضا الزبائن	* رضا الزبائن/ المستفيدين	* الرقابة
	* التأثير على المجتمع.	* ضمان الجودة
	* نتائج الأعمال	* النتائج
		* التخطيط

المصدر: الوادي، محمود، ورعد الطائي، ضمان الجودة: صياغة المنهج وتحليل الممارسة بالتركيز على كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية للارتفاع بمستوى أدائها، ، المؤسسة التربوية الزرقاء الأهلية، الزرقاء، الأردن، ٢٠٠٣.

وبالنظر إلى الجدول يلاحظ أن الجوائز الثلاثة تعطي أهمية لضمان الجودة، وتبلغ هذه الأهمية النسبية في جائزة مالكولم بالدريج الأمريكية 14%، وفي الجائزة الأوروبية 14% أيضا، وفي جائزة ديمينك اليابانية 10%.

إن تطبيق نظام ضمان الجودة في المؤسسات التعليمية يتطلب الاهتمام بمجموعة من المحاور الأساسية.

وتؤكد أدبيات الإدارة على هذه المحاور[١٨]، وأهمها:

١- تخطيط جودة التعليم.
٢- الرقابة على جودة التعليم، مع التركيز على تقويم الأداء الكلي لل المؤسسة التربوية وتقويم العملية التعليمية وتقويم أداء أعضاء الكادر التدريسي، والتدقيق المستمر لجودة الخدمة التعليمية.
٣- التنظيم الإداري والهيكل التنظيمي لل المؤسسة التربوية التعليمية.
٤- الإجراءات والموارد والعمليات اللازمة لتحقيق ضمان جودة التعليم.
٥- تحسين وتطوير جودة التعليم بالتركيز على المنهج الدراسي.
٦- التوثيق للبيانات والمعلومات.

٧- ضمان جودة المدخلات وجودة التصميم وجودة المخرجات.

٨- الاهتمام بتكاليف الجودة.(١٩)

٩- التدريب.

تحليل بيانات الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات

أولا: واقع ضمان الجودة في المؤسسة التربوية من خلال ممارسات الإدارة:

يلاحظ من الجدول (2) أن الإدارة في المؤسسة التربوية تهتم بصورة نسبية (أعلى من المتوسط بقليل) بتحقيق ضمان جودة خدماتها التعليمية من خلال مجموعة من الممارسات التي تهدف إلى تطوير جودة خدماتها التعليمية، وقد بلغت قيمة الوسط الحسابي العام لممارسات الإدارة في المؤسسة التربوية حوالي (3.71)، وهي أكبر من قيمة الوسط الحسابي الفرضي (3).

جدول (2):إجابات عينة الدراسة حول ممارسات الإدارة التربوية لضمان جودة التعليم (ن= 28)

رقم الفقرة بالاستبانة	سلم الإجابات♦										الوسط الحسابي
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)		
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	
1	2	7.1	24	85.7	2	7.1	-	-	-	-	4
2	13	46.4	12	42.8	3	10.7	-	-	-	-	4.36
3	-	-	-	-	3	10.7	22	78.6	3	10.7	2
4	-	-	-	-	1	3.6	23	82.1	4		1.8
5	12	42.8	16	57.1	-	-	-	-	-	-	4.43
6	25	89.3	3	10.7	-	-	-	-	-	-	4.89

7	22	78.6	4	14.3	2	7.1	-	-	-	-	4.71
8	11	39.3	13	46.4	4	14.3	-	-	-	-	4.25
9	13	46.4	10	35.7	5	17.8	-	-	-	-	4.28
10	-	-	3	10.7	9	32.1	10	6	35.7	21.4	2.32
11	17	60.7	10	35.7	1	3.6	-	-	-	-	4.57
12	4	14.3	6	21.4	2	7.1	12	4	42.8	14.3	2.78
13	2	7.1	10	35.7	2	7.1	13	1	46.4	3.6	2.96
14	8	28.6	4	14.3	6	21.4	7	3	25	10.7	3.25
15	23	82.1	3	10.7	2	7.1	-	-		-	4.75
16	10	35.7	14	50	4	14.3	-	-		-	4.21
17	7	25	6	21.4	10	35.7	4	1	14.3	3.6	3.5
متوسط النسب		35.49		28.98		11.75		3.78	19.11		
الوسط الحسابي العام											3.71
قيمة t		2.89		درجة الحرية		16		مستوى المعنوية			0.01

وهناك مجموعة من الممارسات التي تعزز تحقيق ضمان الجودة مثل تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس وتقويم أداء الإداريين من وجهة نظر رؤسائهم في العمل، واعتناق فلسفة جامعية ورسالة مؤسسية تؤكد على تقديم الخدمات التعليمية الأفضل وإعداد خطط شاملة على مستوى كل كلية واعتماد توجه عام لاستخدام الحاسوب. وهناك عدة جوانب في ممارسات الإدارة لا تزال دون المستوى الذي يحقق ضمان الجودة وفقا لآراء عينة الدراسة، وأهم هذه الجوانب عدم تقويم أداء الإداريين من منظور العاملين ذوي العلاقة ومن منظور الطلبة، وعدم إعداد خطة استراتيجية شاملة وواضحة تشمل جميع المؤسسات والمراكز التربوية ، وعدم ممارسة رقابة فاعلة على كليات ومراكز المؤسسة التربوية، وعدم التشجيع الكافي على الإبداع والتميز والمشاركة في

المسابقات والجوائز العلمية. من جانب آخر فإن الفرضية الأولى (فرضية العدم) لم تتحقق، وقد تحققت الفرضية البديلة، ويستدل على ذلك من نتائج اختبار (t) البالغة (2.89) وهي أكبر من (t) الجدولية عند درجة حرية (16) ومستوى معنوية ($P\leq0.05$).

ثانيا: واقع ضمان الجودة في المؤسسة التربوية من خلال نظام ضمان الجودة:

يلاحظ من الجدول (3) أن نظام ضمان الجودة في المؤسسة التربوية لا يزال دون المستوى المتوقع، وقد بلغت قيمة الوسط الحسابي لآراء عينة الدراسة حول هذا المحور حوالي (2.28).

جدول (3):إجابات عينة الدراسة حول نظام ضمان جودة التعليم في المؤسسة التربوية (ن= 28)

رقم الفقرة بالاستبانة	سلم الإجابات										الوسط الحسابي
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)		
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	
18	2	7.1	7	25	9	32.1	6	21.4	4	14.3	2.89
19	-	-	-	-	11	39.3	14	50	3	10.7	2.28
20	-	-	4	14.3	7	25	13	46.4	4	14.3	2.39
21	5	17.8	19	67.8	4	14.3	-	--	-	-	4.03
22	-	-	3	10.7	13	46.4	10	35.7	2	7.1	2.6
23	-	-	7	25	15	53.6	6	21.4	-	-	3.03
24	-	-	4	14.3	3	10.7	21	75	-	-	2.39
25	-	-	-	-	7	25	21	75	-	-	2.25
26	11	39.3	10	35.7	7	25	-	-	-	-	4.14
27	-	-	-	-	7	25	18	64.3	3	10.7	2.14
28	-	-	-	-	6	21.4	19	67.8	3	10.7	2.1
29	5	17.8	18	64.3	5	17.8	-	-	-	-	4

30	-	-	-	-	-	17	60.7	8	28.6	3	10.7	2.5
31	-	-	6	21.4	20	71.4	2	7.1	-	-	3.14	
32	-	-	11	39.3	15	53.6	2	7.1	-	-	3.32	
متوسط النسب		%5.47	%21.9		%34.75		%33.32		%5.23			
الوسط الحسابي العام												2.28
قيمة t		- 0.677		درجة الحرية		14		مستوى المعنوية				0.51

إن ضعف نظام ضمان الجودة بالمؤسسة التربوية يعود إلى عوامل متعددة منها: عدم تخصيص وحدة تنظيمية مسؤولة عن ضمان جودة التعليم، وعدم تحديد آلية واضحة ودقيقة لسير الأنشطة والممارسات المختلفة بالمؤسسة التربوية، وعدم اعتماد وصف وظيفي كامل وواضح يحدد الأدوار والواجبات والمسؤوليات بوضوح دون تداخلات، وعدم عقد دورات متخصصة لتطوير أداء الكادر الأكاديمي والكادر الإداري بالمؤسسة التربوية، وعدم اعتماد معايير واضحة لتقويم مستوى جودة التعليم، وعدم استخدام أسلوب المقارنة المرجعية Benchmarking لمقارنة أداء المؤسسة التربوية مع أداء مؤسسات التعليم الرائدة، وعدم توفر شبكات معلومات كافية لربط المؤسسة التربوية مع جامعات أخرى، وعدم الالتزام بإجراءات موثقة في عملية التوظيف، وعدم الاعتماد الكافي لأسلوب المقابلة كخطوة مهمة في قرار التوظيف، وتدني جودة آلية المقارنة بين المتقدمين للتوظيف، من جانب آخر، فإن هناك جوانب قوة متعددة في نظام ضمان الجودة بالمؤسسة التربوية، وأهم هذه الجوانب وفقا لآراء عينة الدراسة: التحديد الواضح للمؤهلات المطلوبة لشغل وظائف المؤسسة التربوية (وهذا يدل على توفر جانب مهم من عملية الوصف الوظيفي)، ومراعاة شروط محددة في التوظيف تستند إلى المعرفة (الكفاءة والخبرة) في مجال الاختصاص المطلوب، وبالنظر إلى نتائج اختبار (t) في الجدول (3) يلاحظ أن الفرضية الثانية (فرضية العدم) قد تحققت، ولم تتحقق الفرضية البديلة،فقد بلغت قيمة اختبار (t) (0.677−) وهي أقل من قيمة (t) عند درجة الحرية (14) ومستوى المعنوية ($P\leq 0.05$).

ثالثا: واقع ضمان جودة المدخلات في المؤسسة التربوية :

تؤكد إجابات عينة الدراسة كما يرد في الجدول (4) أن المؤسسة التربوية تبذل جهودا وممارسات ترفع من مستوى ضمان جودة المدخلات، غير أن هذه الجهود والممارسات لا تزال غير كافية، ويستدلّ على ذلك من قيمة الوسط الحسابي العام التي تبلغ (3.44)، وأهم الأنشطة والممارسات التي يمكن تأطيرها ضمن محور ضمان جودة المدخلات وفقا لآراء عينة الدراسة: استخدام نماذج خاصة لقياس أداء التدريسيين والإداريين، وتوفير المستلزمات المادية اللازمة لسير العملية التعليمية، وتوفير أجهزة الحاسوب الكافية لاستخدامات الإداريين، وتوفير المختبرات العلمية التي تفي بالاحتياجات، والإلمام الكافي لدى الكادر الأكاديمي باستخدام الحاسوب، والحجم الكافي من التدريسيين مقارنة بأعداد الطلبة (وقد بلغت نسبة طالب/ تدريسي حوالي 26.7 طالبا للعام 2013/2012•). غير أن هناك مجموعة من عناصر القصور والضعف في هذا المحور (ضمان جودة المدخلات)، وأهم هذه العناصر:

جدول (4):إجابات عينة الدراسة حول جودة مدخلات التعليم في المؤسسة التربوية (ن= 28)

رقم الفقرة بالاستبانة	سلم الإجابات										الوسط الحسابي
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)		
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	
33	2	7.1	21	75	4	14.3	1	3.6	-	-	3.86
34	13	46.4	14	50	-	-	1	3.6	-	-	4.39
35	7	25	16	57.1	3	10.7	2	7.1	-	-	4
36	2	7.1	20	71.4	6	21.4	-	-	-	-	3.86
37	-	-	-	-	23	82.1	3	10.7	2	7.1	2.75
38	-	-	7	25	18	64.3	3	10.7	-	-	3.14

5 = أتفق بشدة أو دائما أو مرتفع جدا، 4 = اتفق أو غالبا أو مرتفع، 3 = غير متأكد أو أحيانا أو متوسط، 2 = غير موافق أو نادرا أو منخفض، 1 = لا أتفق بشدة أو إطلاقا أو منخفض جدا كما وردت بالاستبانة بالملحق ١.

39	-	-	64.3	18	35.7	10	14.3	4	28.6	8	3.43
40	64.3	18	14.3	4	21.4	6	-	-	-	-	4.43
41	71.4	20	28.6	8	-	-	-	-	-	-	4.7
42	53.6	15	35.7	10	10.7	3	-	-	-	-	4.43
43	7.1	2	17.8	5	10.7	3	46.4	13	17.8	5	2.5
44	21.4	6	10.7	3	17.8	5	42.8	12	7.1	2	2.96
45	39.3	11	60.7	17	-	-	-	-	-	-	4.39
46	17.8	5	14.3	4	46.4	13	21.4	6	-	-	3.28
47	7.1	2	25	7	10.7	3	14.3	4	42.8	12	2.39
48	-	-	17.8	5	25	7	21.4	6	35.7	10	2.25
49	-	-	14.3	4	32.1	9	42.8	12	10.7	3	2.5
50	14.3	4	46.4	13	17.8	5	21.4	6	-	-	3.53
51	35.7	10	50	14	14.3	4	-	-	-	-	4.2
52	10.7	3	17.8	5	35.7	10	35.7	10	-	-	3.03
53	-	-	10.7	3	10.7	3	60.7	17	10.7	3	2.14
متوسط النسب	%20.39		%33.32		%26.6		%17		6.6		
الوسط الحسابي العام											3.44
قيمة t	2.427		درجة الحرية		20		مستوى المعنوية		0.025A		

عدم توفير الموارد المالية الكافية لسير العملية التعليمية دون تعثر، وعدم توفير الدعم المالي الكافي لإجراء وتنفيذ البحوث، وعدم توفير أجهزة كمبيوتر كافية للطلبة في مختبرات الحاسوب، وعدم قدرة شبكة الانترنت بال المؤسسة التربوية على تقديم خدماتها بفاعلية، وعدم قدرة مكتبات المؤسسة التربوية على تلبية احتياجات الطلبة والأكاديميين بفاعلية، والمستوى المرتفع لاستخدام العمل الجزئي في المؤسسة التربوية وعدم الكفاءة في التوظيف فيما يتعلق بغير التدريسيين إذ أن حجم العاملين من غير التدريسيين أعلى من الاحتياجات الفعلية للمؤسسة التربوية، وهذا ينعكس في جوانب سلبية متعددة أهمها ترسيخ الأزمة المالية بالمؤسسة التربوية، وهذه بدورها تتسبب في آثار سلبية على جودة التعليم، وبالنظر إلى نتائج اختبار (t) يلاحظ أن الفرضية الثالثة (العدم) لم تتحقق، وقد تحققت الفرضية البديلة، إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة حوالي (2.727) وهي اكبر من قيمة من قيمة (t) الجدولية عند درجة الحرية (20) ومستوى دلالة ($P\leq0.05$). وتحققت الفرضية البديلة بالاتجاه الايجابي نظرا إلى أن قيمة الوسط الحسابي العام تبلغ (3.44) وهي أعلى من القيمة الاختبارية المعتمدة في اختبار (t).

رابعا: واقع ضمان جودة العمليات في مؤسسات التربوية :

بالنظر إلى الجدول (5) يلاحظ أن هناك تدنيا ملحوظا في مستوى جودة عمليات التعليم ، فقد بلغت قيمة الوسط الحسابي العام لإجابات عينة الدراسة حول هذا المحور حوالي (2.8)، وهي أقل من المتوسط. وبرزت جوانب القصور وعناصر الضعف في مؤشرات متعددة أهمها:

جدول (5):إجابات عينة الدراسة حول جودة عمليات التعليم في المؤسسة التربوية (ن= 28)

رقم الفقرة بالاستبانة	سلم الإجابات										الوسط الحسابي
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)		
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	
54	-	-	19	67.8	5	17.8	4	14.3	-	-	3.53

4	-	-	-	-	14.3	4	71.4	20	14.3	4	55
4.11	-	-	-	-	14.3	2	75	21	17.8	5	56
2.1	10.7	3	71.4	20	17.8	5	-	-	-	-	57
4.18	-	-	-	-	10.7	3	60.7	17	28.6	8	58
2.14	25	7	35.7	10	39.3	11	-	-	-	-	59
2.96	21.4	6	17.8	5	21.4	6	21.4	6	17.8	5	60
2.46	14.3	4	35.7	10	39.3	11	10.7	3	-	-	61
3.14	-	-	28.6	8	39.3	11	21.4	6	10.7	3	62
2.36	14.3	4	42.8	12	35.7	10	7.1	2	-	-	63
2.54	10.7	3	25	7	64.3	18	-	-	-	-	64
2.32	10.7	3	46.4	13	42.86	12	-	-	-	-	65
2.29	17.8	5	35.7	10	46.4	13	-	-	-	-	66
4	-	-	-	-	10.7	3	78.6	22	10.7	3	67
3.82	-	-	-	-	25	7	67.	19	7.1	2	68
2.43	10.7	3	35.7	10	53.6	15	-	-	-	-	69
2.1	14.3	4	64.3	18	21.4	6	-	-	-	-	70
4.1	-	-	-	-	10.7	3	71.4	20	17.8	5	71
2.75	7.1	2	25	7	53.6	15	14.	4	-	-	72

							3				
73	-	-	-	-	16	57.1	9	32.1	3	10.7	2.46
74	-	-	-	-	13	46.4	10	35.7	5	17.8	2.29
75	-	-	-	-	8	28.6	15	53.6	5	17.8	2.11
76	1	3.6	2	7.1	10	35.7	13	46.4	2	7.1	2.54
77	3	10.7	4	14.3	9	32.1	10	35.7	2	7.1	2.86
78	2	7.1	5	17.8	10	35.7	8	28.6	3	10.7	2.82
79	1	3.6	3	10.7	10	35.7	6	21.4	8	28.6	2.39
80	-	-	-	-	7	25	12	42.86	9	32.1	1.93
81	-	-	-	-	5	17.8	18	64.3	5	17.8	2
82	1	3.6	2	7.1	6	21.4	16	57.1	3	10.7	2.36
متوسط النسب											
الوسط الحسابي العام											2.8

قيمة t	-1.499	درجة الحرية	28	مستوى المعنوية	0.145

عدم الاستخدام الكافي للحاسوب في ممارسة وتنفيذ الأنشطة التعليمية، وانخفاض مستوى مشاركة الإداريين في المؤتمرات المتخصصة، وضعف مستوى التعاون بين الأكاديميين في إجراء

البحوث، والبطء في تطوير وتحسين المقررات والخطط الدراسية، وعدم الاهتمام الكافي بإعداد قوائم بالمصادر العلمية الرصينة اللازمة لكل مساق، وعدم إعداد ملف لكل مساق يتضمن خطته ومصادره ونماذج عن امتحاناته و...، وعدم تسليم إجابات نموذجية لأسئلة الامتحانات إلى الكلية، وعدم اعتماد أسلوب التصحيح المشترك للدفاتر الامتحانية، وعدم تدقيق الدفاتر الامتحانية المصححة من خلال سحب عينات عشوائية، وقلة المؤتمرات والندوات التي تعقد في مجال الاختصاص، وعدم التوثيق الكامل والكافي لمختلف جوانب العملية التعليمية والعملية الإدارية، وعدم تقاضي العاملين لرواتبهم كاملة في المواعيد المناسبة لهم، وعدم العدالة في الأجور والعلاوات وعدم الرضا عن شروط وأسعار خدمات التأمين الصحي. من جانب آخر، فإن هناك الكثير من جوانب القوة في ضمان جودة التعليم ، منها التقويم الدوري لأداء الكادر الأكاديمي والكادر الإداري، والمستوى العالي لمشاركة الأكاديميين في المؤتمرات والندوات المتخصصة، واعتماد أسلوب الامتحانات الموحدة لشعب المساق الواحد، وتحفيز الأكاديميين على إجراء البحوث العلمية. ويلاحظ من قيمة اختبار (t) أن الفرضية الرابعة (فرضية العدم) قد تحققت، ولم تتحقق الفرضية البديلة، إذ بلغت قيمة اختبار (t) حوالي (1.499−) وهي أقل من قيمة (t) الجدولية عند درجة حرية (28) ومستوى دلالة إحصائية ($P\leq 0.05$).

خامسا: واقع ضمان جودة المخرجات في المؤسسة التربوية :

إن اهتمام المؤسسة التربوية بضمان جودة مخرجاتها ومتابعة خريجيها في أسواق العمل لا يزال اهتماما متدنيا وفقا لما تشير إجابات عينة الدراسة، وقد بلغت قيمة الوسط الحسابي العام لإجاباتهم عن هذه الفقرة حوالي (2.81) كما يرد في الجدول (6). ويمكن تأشير نقاط الضعف في ضمان جودة المخرجات في مجموعة من العناصر أهمها:

جدول (6):إجابات عينة الدراسة حول جودة مخرجات التعليم التربوي (ن= 28)

رقم الفقرة بالاستبانة	سلم الإجابات										الوسط الحسابي
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)		
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	
83	-	-			17	60.7	11				2.61
84	-	-	-	-	15		13		-	-	2.46
85	-	-			16	57.1	12				2.57
86	-	-	18	64.3	8	28.6	1	3.6	1	3.6	3.53
87	-	-			17	60.7	11				2.61
88	-				15	53.6	13				2.54
89	-			-	23		5	17.8			2.82
90	-	-	2	7.1	14		12	42.8			2.64
91	1	3.6	3	10.7	18	35.7	4		2		2.89
92	5	17.8	5	17.8	12	42.8	6	21.4	-	-	3.32
93	2	7.1	4	14.3	10	35.7	9	32.1	3	10.7	2.75
94	2	7.1	3	10.7	16		7	25			3
متوسط النسب	2.97		10.41		%22.9		%31.23		% 32.13		
الوسط الحسابي العام											2.81
قيمة t	- 1.986		درجة الحرية		11		مستوى المعنوية		0.072		

عدم بناء علاقات واتصالات دائمة مع الخريجين، وعدم استطلاع آراء المؤسسات وأسواق العمل حول مستوى جودة خريجي المؤسسة التربوية، وعدم استطلاع آراء الطلبة في التسهيلات المادية اللازمة لعملية تعليمية فاعلة، وعدم إجراء تحليلات كافية لمستوى جودة المساقات المطروحة حاليا ومدى مواءمتها لمتطلبات أسواق العمل، وعدم إجراء التعديلات اللازمة على المساقات الدراسية

في ضوء دراسات فعلية لمستوى جودة الخريجين، وعدم إجراء مقارنات مرجعية لمخرجات المؤسسة التربوية مع مخرجات مؤسسات تعليمية رائدة، وعدم تصميم برامج تدريبية وخطط كافية لاستضافة المتخصصين من المؤسسات من اجل الاستفادة من خبراتهم بما يخدم الطلبة عند الخروج إلى أسواق العمل، وعدم وضعتبرامج دائمة تسعى إلى ترسيخ وتوطيد علاقة الطلبة مع المؤسسات قبل التخرج والانضمام إلى أسواق العمل. ويلاحظ من نتائج اختبار (t) أن الفرضية الخامسة (فرضية العدم) قد تحققت، ولم تتحقق الفرضية البديلة، فقد بلغت قيمة (t) المحسوبة حوالي (1.986-) وهي أقل من قيمة (t) الجدولية عند درجة حرية (11) ومستوى معنوية ($P\leq0.05$).

سادسا: نتائج الاختبار العام لمحاور ضمان الجودة في المؤسسة التربوية :

بلغت قيمة الوسط الحسابي العام لمجموع محاور ضمان الجودة في المؤسسة التربوية حوالي (3.01) كما يظهر في الجدول (7)، ويستدل من قيمة اختبار (t) في الجدول (7) أن واقع ضمان الجودة في المؤسسة التربوية دون المستوى المطلوب، إذ بلغت قيمة (t) حوالي (0.031) وهي اقل من قيمة (t) الجدولية عند درجة الحرية (4) وعند مستوى الدلالة الإحصائية ($P\leq 0.05$).

جدول (7):نتائج الاختبار العام لمحاور ضمان الجودة في المؤسسة التربوية (ن= 28)

المحور	عدد المؤشرات المعتمدة	الوسط الحسابي

ممارسات الإدارة التربوية	17			3.71	
نظام ضمان الجودة	15			2.28	
ضمان جودة المدخلات	21			3.44	
ضمان جودة العمليات	29			2.8	
ضمان جودة المخرجات	12			2.81	
الوسط الحسابي العام لضمان الجودة				3.01	
قيمة اختبار t	0.031	درجة الحرية	4	المعنوية	0.976

توصيات Recommendations

في ضوء نتائج هذه الدراسة، ومن أجل تقديم خدمات تعليمية بجودة أفضل، فإن الباحثة توصي بما يأتي:

١- على الرغم من أن الإدارة المؤسسة التربوية تعتنق فلسفة تؤكد على تقديم الخدمات التعليمية الأفضل، وتتبنى رسالة مؤسسية تركز على ضرورة ضمان جودة التعليم ، غير أن الإدارة المؤسسة التربوية لا تزال تهمل بعض القضايا التي تتعلق بضمان الجودة وينبغي أن تراعيها، ومنها:

أ- تقويم أداء الإداريين بمختلف مستوياتهم من منظور المرؤوسين ذوي العلاقة.

ب-تقويم أداء الإداريين بمختلف مستوياتهم من منظور الطلبة.

ت- وضع خطة استراتيجية شاملة عامة على مستوى المؤسسة التربوية تراعي احتياجاتها المادية والعمرانية والبشرية مع تخصيص الموارد اللازمة لعمليات التوسع حتى لا تؤدي عمليات التوسع إلى الترهل والإنهاك.

ث-زيادة مستوى فاعلية عمليات الرقابة بما يؤدي إلى خدمات تعليمية أفضل، وإجراء دراسات تحليلية تحدد أنواع الرقابة اللازمة لكل شريحة من شرائح العاملين.

ج- وضع آلية واضحة وفاعلة لتحفيز التميز والإبداع للعاملين والطلبة.

٢- تفعيل نظام ضمان الجودة في ال المؤسسة التربوية من خلال التركيز على تجنب نقاط الضعف في هذا النظام، وهنا يؤكد الباحثة على ما يأتي:

أ- ضرورة إنشاء وحدة تنظيمية مستقلة تكون مهمتها الأساسية ضمان جودة التعليم ا، وتعمل من خلال وصف وظيفي واضح، وتقترح الباحثة أن تكون هذه الوحدة ضمن هيئة مجالس المؤسسة التربوية- الأمانة العامة.

ب- وضع آلية فاعلة توضح سير جميع الأعمال والأنشطة في المؤسسة التربوية.

ت- التحديث الدوري للوصف الوظيفي في ضوء المستجدات وعمليات التطوير والتطور.

ث- عقد دورات وندوات متخصصة بصورة دورية بهدف زيادة كفاءة وفاعلية الكادر الأكاديمي والإداري.

ج- اعتماد معايير ومؤشرات واضحة لتقويم جودة التعليم ، وأن وضع هذه المعايير والمؤشرات باعتماد أسلوب المقارنة المرجعية مع المؤسسات التعليمية الرائدة.

ح- توفير شبكات معلومات تربط المؤسسة التربوية مع الجامعات الأخرى داخليا وخارجيا.

خ- الالتزام بإجراءات موثقة تعتمد في عمليات التوظيف، مع ضرورة المقارنة الموضوعية بين المتقدمين للوظائف، والتأكيد على إجراء مقابلات شخصية فاحصة مع هؤلاء المتقدمين.

٣- ينبغي التركيز على تحقيق ضمان جودة المدخلات، إذ أن المدخلات هي من الأسس التي تحقق ضمان جودة العمليات وجودة المخرجات، وهنا تؤكد الباحثة على ما يأتي:

أ- ضرورة توفير الموارد المالية الكافية لاستمرار المسيرة التعليمية، فهي تؤدي إلى استقطاب الكادر الأكاديمي الفاعل، والى تجنب التوقفات في العملية التعليمية (إضراب مثلا...)، وإلى إنشاء المباني وتوفير جميع مستلزمات التعليم الجامعي، ودعم البحث العلمي.

ب–زيادة فاعلية شبكة الانترنت بالمؤسسة التربوية، إذ أن هذه الشبكة ضرورية لزيادة مستوى التعليم من خلال ربط الطلبة والأساتذة مع مؤسسات العلم والمعرفة ومع جامعات ومؤسسات عالمية. إن شبكة الانترنت بال المؤسسة التربوية تعاني من بطء شديد خصوصا في ساعات الذروة، وينبغي العمل السريع لعلاج هذه المشكلة.

ت–حل المشكلة المستعصية في مكتبات المؤسسة التربوية، إذ أنها تفتقر إلى الكتب الحديثة للكثير من الاختصاصات، وتفتقر إلى الدوريات في المجالات العلمية والإنسانية المحكمة المتخصصة والحديثة في أغلب الاختصاصات،

ث–تقليل مستوى الاعتماد على العمل الجزئي Part–Time بسبب المشكلات الكثيرة المترتبة على المستوى المرتفع للعمل الجزئي، إذ أن أغلب التدريسيين بأسلوب العمل الجزئي يضعون مصلحة ال المؤسسة التربوية بالمقام الثاني (بعد أعمالهم الأساسية)، وهذا ينعكس على مستوى أدائهم في قاعات التدريس، ويرتفع مستوى الغياب، وتقل او تنعدم المشاركة في أعمال اللجان، وتقل او تنعدم مشاركتهم الفاعلة في المراقبة على الامتحانات النهائية...، وكل هذه القضايا تنعكس سلبا على مستوى جودة التعليم. إن استخدام أسلوب العمل الجزئي ينبغي أن يكون بصورة أقل (خصوصا على مستوى دراسة الدرجة الجامعية الأولى– البكالوريوس) وأن يتم بموجب شروط واضحة تحقق مستوى مرتفع من جودة التعليم.

ج– التخلص من العمالة الزائدة في المؤسسة التربوية، إذ أن المؤسسة التربوية تعاني من عمالة زائدة (من غير التدريسيين) تفوق احتياجات ال المؤسسة التربوية، وهذا ينعكس في صورة أزمات متعددة مثل أزمة تردي الأداء والأزمة المالية، و تؤثر الأزمة المالية كما سبق القول سلبا في مستوى جودة التعليم.

٤– إن التركيز على ضمان جودة المدخلات غير كاف، وينبغي التركيز على ضمان جودة عمليات التعليم الجامعي استكمالا لضمان جودة النظام التعليمي، وهنا تؤكد الباحثة على ضرورة تطوير وتنمية نقاط القوة في العمليات، ومعالجة نقاط الضعف،

٥– استكمال نظام جودة التعليم من خلال التركيز على جودة التحصيل وجودة المخرجات، وهنا تؤكد الباحثة على ما يأتي:

أ– المحافظة على علاقات واتصالات مع الخريجين، واستضافتهم في كليات والمؤسسة التربوية بصورة دورية، واستطلاع آراء المؤسسات وأرباب العمل في مستوى جودة الخريجين.

ب-الاستطلاع الدوري لآراء الخريجين وآراء الطلبة بالمستويات المتقدمة (سنة ثالثة فأعلى) والاسترشاد بآرائهم حول مستوى جودة كامل النظام التعليمي بالمؤسسة التربوية.

ت-التحليل الدوري لجدوى المساقات المطروحة في ضوء التطور في الاختصاص واحتياجات أسواق العمل، وهذا يتبعه تطوير وتعديل المقررات والخطط الدراسية أينما وكلما لزم الأمر.

ث-التأهيل الكافي للطلبة للخروج إلى أسواق العمل، وهذا يجري عبر تصميم البرامج التدريبية اللازمة واستضافة مديرين ومتخصصين من المؤسسات وأسواق العمل، وتعزيز وترسيخ علاقات الطلبة مع هذه المؤسسات وهذه الأسواق قبل التخرج.

المصادر:

١- أحمد، زيد علي، المرشد لتحقيق النوعية ،غداد: مطبعة الزمان، ١٩٨٨.

٢- القوصي، علاء الدين أحمد، "تجربة المؤسسة التربوية أسيوط في تقويم الأداء الجامعي"، دراسة مقدمة إلى مؤتمر رؤية المؤسسة التربوية المستقبل، ٢٢-١٩٩٩/٥/٢٤، المؤسسة التربوية القاهرة، القاهرة.

٣- الوادي، محمود، ورعد الطائي، "ضمان الجودة: صياغة المنهج وتحليل الممارسة بالتركيز على كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية للارتفاع بمستوى أدائها"، دراسة مقدمة الى *مؤتمر ضمان الجودة وأثره في أداء كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية*، للمدة من ٢١-٢٣/ ١٠/ ٢٠٠٣، المؤسسة التربوية الزرقاء الأهلية، الزرقاء، الأردن.

٤- إحصاءات مكتب الشؤون الأكاديمية/ المؤسسة التربوية ، ٢٠٠٤.

5- Bank, John, The Essence of Total Quality Management (New Jersey: Prentice-Hall, Inc. , 2000).

6- Clair, Cay, Total Quality Management in information Services (London: Bowker Saur, 1997).

7- Evans, James R., Applied Production And Operations Management (New York: West Publishing Company, 1993).

8- Fisher, Barry, Installing Implement the Document at Loughbroraugh University (U.K: Loughbroraugh University, 1996).

9- Heizer, Jay, and Barry Render, Operations Management (New Jersey: Prentice-Hall, Inc. 2001).

10-Hutchines, david, Achieve Total Quality (New Jersey: Director Books, 1992).

11-Kotler, Philip, Marketing Management (Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall, Inc. 2000).

12-Krajewski, Lee J. , and Larry P. Ritzman, Operations Management: Strategy and Analysis (Don Mills, Ontario, New York: Addison-Wesley Publishing Company, 2000).

13-Lovelock, Christopher, and Lauren Wrigt, Principles of Service Marketing and Management, (New Jersey: Prentice-Hall International, 2002).

14-Lovelock, Christopher, Services Marketing (New Jersey: Prentice-Hall International, 2002).

15-Massy, William, Honoring the Trust: Quality and Cost Containment Higher Education New York: Anker Publishing, 2003).

16-Mitra, Amitava, "Fundamentals of quality Control and Improvement," *Total Quality Management*, 1996, no. 7, pp. 331-343.

17-Okland, John, Total Quality Management (New York: Butterworth Heinemanu, 2001).

18-Stebbing, I. , Quality Assurance: The Route to Efficiency and Competitiveness (London: Ellis Hopwood Ltd. , 1986).

19-Waters, J., An Introduction to Operations Management (New York: Addison Wesley publishing Company, 1992).

20-Wyckoff, D. New Tools for Achieving Service Quality, *The Cornaell H.R.A Quarterly*, November 1984, p. 78.

ملحق (1):استبانة جمع البيانات

أخي الفاضل... أختي الفاضلة

تحية طيبة وبعد....

تجري الباحثة دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة التعليم في المؤسسة التربوية ، ومن المتوقع أن تساهم هذه الدراسة في التعرف على نقاط القوة ونقاط الضعف في العملية التعليمية في المؤسسة التربوية ، والمساهمة في تحقيق النهوض والتطوير المستمر في المؤسسة التربوية.

وقد جرى تصميم هذه الاستبانة لتغطية المحاور الأساسية لهذه الدراسة. يرجى المساعدة في الإجابة على فقرات هذه الاستبانة بدقة وموضوعية.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحث

بيانات شخصية:

١- المركز الوظيفي الحالي: .....

٢- الدرجة العلمية:

--- دكتوراه	--- ماجستير أو دبلوم عال	--- بكالوريوس

٣- الرتبة العلمية:

--- أستاذ	--- أستاذ مشارك	--- أستاذ مساعد
--- محاضر	--- مدرس	--- مدرس مساعد

٤- الجنس:

--- ذكر	--- أنثى

٥- الخبرة في العمل التربوي (داخل وخارج المؤسسة التربوية):

--- أقل من ٥ سنوات	--- من ٥ – أقل من ١٠ سنوات
--- من ١٠ – أقل من ١٥ سنوات	--- من ١٥ – أقل من ٢٠ سنة
--- من ٢٠ – أقل من ٢٥ سنة	--- من ٢٥ – أقل من ٣٠ سنة
--- ٣٠ سنة فأكثر	

٦- العمر :

--- أقل من ٣٠ سنة	--- ٣٠ – أقل من ٣٥ سنة
--- ٣٥ – أقل من ٤٠ سنة	--- ٤٠ – أقل من ٤٥ سنة

--- ٤٥ – أقل من ٥٠ سنة	--- ٥٠ – أقل من ٥٥ سنة
--- ٥٥ – أقل من ٦٠ سنة	--- ٦٠ سنة فأكثر

المحور الأول: ممارسات الإدارة

الفقرات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	اطلاقا
١- تعمل إدارة المؤسسة التربوية على تقويم أداء كل عضو هيئة تدريس من منظور الطلبة:					
٢- تعمل إدارة المؤسسة التربوية على تقويم أداء كل عضو هيئة تدريس من منظور رئيسه المباشر:					
٣- يجري تقويم أداء كل إداري من منظور العاملين ذوي العلاقة:					
٤- يجري تقويم أداء كل إداري من منظور قطاعات الطلبة ذات العلاقة:					
٥- يجري تقويم أداء كل إداري من منظور رئيسه المباشر:					
٦- أن فلسفة المؤسسة التربوية تركز على التعليم بالجودة العالية.					
٧- تتبنى المؤسسة التربوية رسالة مؤسسية تؤكد على التعليم الجامعي الذي يلبي حاجات الطلبة.					
٨- تطرح المؤسسة التربوية البرامج التعليمية التي تلبي متطلبات سوق العمل.					
٩- تؤكد المؤسسة التربوية على جودة التعليم كقيمة مشتركة يجب أن يتبناها جميع العاملين.					
١٠-تجري المؤسسة التربوية عملية تخطيط استراتيجي شامل لجميع الكليات.					
١١-تطلب إدارة ال المؤسسة التربوية من كل كلية تقديم خطة شاملة للمدة القادمة.					
١٢-تمارس إدارة المؤسسة التربوية رقابة فاعلة على جميع كليات ال المؤسسة التربوية.					
١٣-تشجع المؤسسة التربوية على الإبداع من خلال وضعتالبرامج التي تدعم المبدعين.					
١٤-تشجع المؤسسة التربوية كلياتها على المشاركة في المسابقات المتخصصة.					
١٥-تدعم إدارة المؤسسة التربوية البحث العلمي من خلال السعي الدائم إلى تطويره.					
١٦-تتبنى المؤسسة التربوية توجها عاما لاستخدام الحاسوب في تنفيذ الأنشطة الإدارية.					

١٧-تتبنى المؤسسة التربوية توجها عاما لاستخدام الحاسوب في تنفيذ الأنشطة التعليمية.					

المحور الثاني: نظام ضمان الجودة

الفقرات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	اطلاقا
١٨-هناك وحدة تنظيمية أو أكثر في المؤسسة التربوية تعمل بصورة مستمرة على ضمان جودة التعليم في المؤسسة التربوية.					
١٩-تضع المؤسسة التربوية آلية واضحة لسير جميع النشاطات في المؤسسة التربوية.					
٢٠-تعتمد المؤسسة التربوية وصف وظيفي واضح (يحدد الواجبات والمسؤوليات والأدوار بوضوح).					
٢١-هناك تحديد واضح للمؤهلات اللازمة لشغل جميع الوظائف في المؤسسة التربوية.					
٢٢-تعقد المؤسسة التربوية دورات متخصصة لتحسين أداء التدريسيين بالمؤسسة التربوية.					
٢٣-تعقد المؤسسة التربوية دورات متخصصة لتحسين أداء الإداريين بالمؤسسة التربوية.					
٢٤-تضع المؤسسة التربوية معايير واضحة لتقويم جودة الخدمات التعليمية في المؤسسة التربوية.					
٢٥-تستخدم المؤسسة التربوية مؤشرات الأداء لإجراء عمليات المقارنة مع أداء المؤسسات التعليمية الرائدة.					
٢٦-توفر المؤسسة التربوية شبكة معلومات تربطها مع جامعات عراقية .					
أذكر اسم هذه الجامعات رجاء:					
٢٧-توفر ال المؤسسة التربوية شبكة معلومات تربطها مع جامعات عربية.					
أذكر اسم هذه الجامعات رجاء:					
٢٨-توفر المؤسسة التربوية شبكة معلومات تربطها مع جامعات أجنبية.					
أذكر اسم هذه الجامعات رجاء:					

٢٩-تراعي المؤسسة التربوية شروطا محددة في التوظيف تستند إلى المعرفة في مجال الاختصاص المطلوب.					
٣٠-تلتزم المؤسسة التربوية في توظيف أي شخص في المؤسسة التربوية بمجموعة من الإجراءات الموثقة.					
٣١-يخضع أي مرشح للتوظيف في المؤسسة التربوية إلى مقابلة شخصية قبل قرار التعيين.					
٣٢-تجري المفاضلة بين المتقدمين للتوظيف على أسس موضوعية تستند إلى الكفاءة في مجال الاختصاص.					

المحور الثالث: ضمان جودة المدخلات

الفقرات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	اطلاقا
٣٣-تستخدم المؤسسة التربوية نماذج خاصة بالتدريسيين لتقويم أدائهم.					
٣٤-تستخدم المؤسسة التربوية نماذج خاصة بالإداريين لتقويم أدائهم.					
٣٥-توفر المؤسسة التربوية المستلزمات (مواد/ أدوات/ أجهزة) اللازمة لسير العملية التعليمية.					
٣٦-توفر المؤسسة التربوية المستلزمات (مواد/ أدوات/ أجهزة) اللازمة لتنفيذ البحوث.					
٣٧-توفر المؤسسة التربوية الدعم المالي الكافي لسير العملية التعليمية.					
٣٨-توفر المؤسسة التربوية الدعم المالي الكافي لإجراء البحوث.					
٣٩-أعداد أجهزة الحاسوب في مختبرات ال المؤسسة التربوية كافية لأعداد المستخدمين من الطلبة.					
٤٠-أعداد أجهزة الحاسوب تكفي مستخدميها من الأساتذة.					
٤١-أعداد أجهزة الحاسوب تكفي مستخدميها من الإداريين.					
٤٢-يتوفر في المؤسسة التربوية مختبرات حاسوب تلبي الاحتياجات بفاعلية.					
٤٣-شبكة الانترنت بال المؤسسة التربوية كافية لخدمة أعضاء الهيئة التدريسية بفاعلية.					
٤٤-شبكة الانترنت بالمؤسسة التربوية كافية لخدمة الطلبة بفاعلية.					

٤٥-يتوفر في المؤسسة التربوية مختبرات علمية تلبي احتياجات الدوائر.					
٤٦-يتوفر في المؤسسة التربوية العدد الكافي من المكتبات.					
٤٧-عدد العناوين في مكتبات المؤسسة التربوية يلبي احتياجات المستفيدين.					
٤٨-يتوفر في مكتبات المؤسسة التربوية الدوريات المتخصصة بصورة كافية.					
٤٩-يتوفر في مكتبات المؤسسة التربوية الدوريات الحديثة بصورة كافية.					
٥٠-أعضاء الهيئة التدريسية على معرفة كافية باستخدام الحاسوب.					
٥١-أعداد التدريسيين في المؤسسة التربوية يناسب أعداد الطلبة.					
٥٢-مستوى استخدام العمل الجزئي Part-Time في المؤسسة التربوية:					
٥٣-عدد العاملين في المؤسسة التربوية (من غير التدريسيين) أعلى من احتياجات ال المؤسسة التربوية.					

المحور الرابع: ضمان جودة العمليات

الفقرات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	اطلاقا
٥٤-يجري تقويم دوري لأداء الكادر التدريسي في المؤسسة التربوية.					
٥٥-يجري تقويم دوري لأداء الكادر الإداري في المؤسسة التربوية.					
٥٦-يجري استخدام الحاسوب في ممارسة وتنفيذ الأنشطة الإدارية.					
٥٧-يجري استخدام الحاسوب في ممارسة وتنفيذ الأنشطة التعليمية.					

٥٨-مستوى مشاركة الأساتذة في المؤتمرات العلمية المتخصصة.					
٥٩-مستوى مشاركة الإداريين في المؤتمرات ذات العلاقة باختصاصاتهم.					
٦٠-يجري التعاون بين أعضاء الهيئة التدريسية لإجراء البحوث المشتركة.					
٦١-يجري العمل باستمرار في المؤسسة التربوية على تطوير المقررات والمناهج الدراسية.					
٦٢-يجري العمل باستمرار على تطوير الخطط الدراسية للمساقات.					
٦٣-يجري وضعتقائمة بأسماء الكتب المعتمدة كمصادر لكل مساق.					
٦٤-يجري إعداد ملف لكل مساق يتضمن بيانات كاملة حول المساق (خطته الدراسية ونماذج عن الامتحانات...).					
٦٥-يسلم كل عضو هيئة تدريس الإجابات النموذجية بعد كل امتحان من الامتحانات الفصلية.					
٦٦-يسلم كل عضو هيئة تدريس الإجابات النموذجية بعد كل امتحان من الامتحانات النهائية.					
٦٧-يجري اعتماد أسلوب الامتحان الموحد لشعب المساق الواحد التي يدرسها نفس المدرس.					
٦٨-يجري اعتماد أسلوب الامتحان الموحد لشعب المساق الواحد التي يدرسها عدة مدرسين.					
٦٩-يجري اعتماد أسلوب التصحيح المشترك للدفاتر الامتحانية في نفس الدائرة.					
٧٠-يجري سحب عينات عشوائية من دفاتر الامتحان النهائي المصححة من أجل تدقيقها.					
٧١-يجري تحفيز أعضاء الهيئة التدريسية على إجراء البحوث.					
٧٢-يجري عقد المؤتمرات باستمرار في مجال الاختصاص.					
٧٣-هناك توثيق كامل مفصل للإجراءات المطلوبة لكل جوانب العملية التعليمية.					
٧٤-هناك توثيق كامل مفصل للإجراءات المطلوبة لكل جوانب العملية الإدارية.					
٧٥-يتقاضى العاملون رواتبهم كاملة دون تأخير.					
٧٦-الزيادة السنوية على الراتب تعدّ زيادة كافية تنسجم مع مستوى غلاء المعيشه					
٧٧-أسعار التأمين الصحي مناسبة للعاملين.					

٧٨-شروط التأمين الصحي تلائم العاملين.					
٧٩-قيمة العلاوة الإدارية تنسجم مع حجم العمل الإداري.					
٨٠-تمنح المؤسسة التربوية علاوة سكن للعاملين المقيمين خارج أماكن سكناهم.					
٨١-تمنح المؤسسة التربوية علاوة مواصلات للعاملين المقيمين بعيدا عن المؤسسة التربوية.					
٨٢-مستوى الأجور المقررة وفقا للكادر الموحّد هو مستوى عادل.					

المحور الخامس: ضمان جودة المخرجات

الفقرات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	اطلاقا
٨٣-تجري المحافظة على علاقات دائمة مع الخريجين.					
٨٤-تجري استضافة الخريجين في المؤسسة التربوية بصورة دورية للاستماع إلى مشكلاتهم.					
٨٥-يجري بصورة دورية استطلاع آراء المؤسسات التي يعمل بها خريجو ال المؤسسة التربوية للتعرف عل نقاط القوة في هؤلاء الخريجين:					
٨٦-يجري بصورة دورية استطلاع آراء الطلبة في الهيئة التدريسية:					
٨٧-يجري بصورة دورية استطلاع آراء الطلبة في التسهيلات المادية اللازمة للعملية التعليمية:					
٨٨-يجري بصورة دورية استطلاع آراء الطلبة في الخدمات التكميلية في المؤسسة التربوية (كافتيريا، مواقف سيارات، أنشطة رياضية...).					
٨٩-يجري بصورة دورية تحليل مدى جدوى المساقات الدراسية المطروحة حاليا في ضوء مستوى جودة الخريجين.					
٩٠-يجري بصورة دورية تطوير المساقات والبرامج الدراسية في ضوء جودة الخريجين.					
٩١-تجري المقارنة المرجعية للبرامج التعليمية مع البرامج التعليمية للمؤسسات التعليمية الرائدة في العالم في المجالات المشابهة.					
٩٢-يجري تصميم برامج تدريبية للطلبة تخدمهم عند الخروج إلى سوق العمل.					
٩٣-تجري استضافة متخصصين من المؤسسات التي يعمل فيها الخريجون للاستفادة من تقويمهم لجودة خريجي ال المؤسسة التربوية.					
٩٤-تسعى المؤسسة التربوية إلى ترسيخ علاقة الطلبة مع المؤسسات قبل الخروج إلى سوق العمل.					