

## قياس وتقويم جودة الإجراءات والممارسات الخاصة بالدراسات العليا (دراسة تحليلية لآراء عينة من تدريسي كليات جامعة القادسية)

رونق كاظم حسين / مدرس مساعد / قسم إدارة الأعمال / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة القادسية

### الخلاصة:

received for analysis with responding rate 84%. Results revealed that the faculties of Al-Qadisia university are applied the tested criteria and managements that concerned the postgraduate programs .The level of their applications was varied according to those teachers views. The study recommended to care and directed the projects of postgraduates in future of solve the problems and impairments that concern the community over all levels and the active participation in development of different sections and the necessity of activation the centre of evaluation and measurement in the university In addition to , the university performance units in faculties to perform the evaluation of strategies programs of postgraduate by comparison with standard criteria that applied in British agency of quality.

هدفت الدراسة إلى تحديد المقاييس المعتمدة من قبل جامعة القادسية في تقويم برامج الدراسات العليا ومدى تطبيقها لهذه المقاييس. تكونت عينة الدراسة من (86) تدريسي ممن هم يحملون لقب أستاذ مساعد و أستاذ ويقومون بالتدريس و الأشراف على طلبة الدراسات العليا أذ وزعت استبانته أعدت بالاعتماد على ( الميمي وآخرون، 2004) والمستندة إلى معايير الوكالة البريطانية بعد إجراء بعض التحويرات عليها وبما يتلائم مع طبيعة البيئة الجامعية العراقية . استجاب منهم (72) عضو هيئة تدريس مشكلين ما نسبته (84%) من العينة الأصلية . أظهرت النتائج أن كليات جامعة القادسية تطبق المقاييس في تقويم جودة الإجراءات و الممارسات الخاصة بالدراسات العليا وان مستوى تطبيقها لهذه الإجراءات والممارسات كان بدرجات متفاوتة وفقاً لوجهة نظر أعضاء هيئة التدريس و الأشراف على طلبة الدراسات العليا . وقد خرجت الدراسة بجملة من التوصيات من أهمها ضرورة أن توجه مشاريع بحوث الدراسات العليا المستقبلية لحل مشاكل ومعوقات المجتمع على كافة الأصعدة والمشاركة الفعالة في عملية التطوير والنهوض بالقطاعات المختلفة وضرورة تفعيل مركز القياس والتقويم في الجامعة ووحدات الأداء الجامعي في الكليات للقيام بمهامه في تقويم برامج واستراتيجيات الدراسات العليا من خلال مقارنتها بمستويات الأداء القياسية المعتمدة ضمن معايير الجودة للوكالة البريطانية

### المقدمة

نظراً لأن الجودة quality أصبحت احدى الركائز الاساسية لبناء نموذج الادارة الناجحة في قطاعات المجتمع المختلفة و منها التعليم العالي في عصرنا الحالي و خاصة في الدول المتقدمة ، فقد حظيت باهتمام كبير من قبل الباحثين و المفكرين إلى حد الذي جعلهم يطلقون على هذا العصر بعصر الجودة من اجل مسايرة التغييرات الحاصلة على المستوى الدولي و المحلي و محاولة التكيف معها (احمد، 2003:9) . ونظراً لأن الجامعات لها دور الريادة في المساهمة في بناء المجتمعات وتطورها فقد أعدت الجامعات برامجاً للتعليم العالي وخصوصاً برامج الدراسات العليا وبالذات في دول

### Abstract :

This study aimed to determine the measurements that applied from AL Qadisia university for evaluation postgraduate programs and theirs range of application . The study sample composed of 86 teachers ( professor and assistant professor) who were teaching and supervision of postgraduates.

Questioner formula was planned based on AL-Miami *et al* ., (2004) which derived from the British agency criteria of quality after a minor modifications were conducted in a fitness of the nature of Iraq's university environment. A72 of teachers were

برنامج التعليم العالي و بضمنها برامج الدراسات العليا بالإضافة إلى الزيادة الكبيرة في أعداد الطلبة المقبولين في الجامعات العراقية والتي لا تتناسب مع قدرة الجامعات على استيعابها في ظل الموارد المادية و البشرية المحدودة ونظرا لان المؤسسات التعليمية المتطورة باتت تولى مزيد من الاهتمام بقضايا جودة العملية التعليمية لبلوغ مستويات عالية من الجودة في الممارسات المتبعة في العملية التعليمية و اعتماد مقاييس محددة لتقويم البرامج التعليمية ومن هنا تجسدت مشكلة البحث في الأسئلة الآتية :-

1- هل تعتمد المنظمة عينة البحث (جامعة القادسية) الإجراءات و الممارسات الخاصة ببرامج الدراسات العليا وفقا لمعايير الوكالة البريطانية لضمان الجودة ؟  
2- ما مستوى تطبيق الإجراءات و الممارسات من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الدراسات العليا ؟

3- ما مدى تبني جامعة القادسية المقاييس المعتمدة وفقا لمعايير الوكالة البريطانية لضمان الجودة ؟  
ثانيا : أهمية البحث

تكمن أهمية البحث في كونه يسعى لقياس و تقويم الإجراءات و الممارسات لبرامج الدراسات العليا في احدي مؤسسات التعليم العالي و البحث العلمي وهي جامعة القادسية إذ يعد البحث الأول من نوعه على مستوى الجامعة فهو يوفر أداة لقياس و تقويم تلك الممارسات و الكشف عن نقاط القوة والضعف في تلك البرامج .

### ثالثا:- هدف البحث

1- تحديد المقاييس التي تعتمدها كليات جامعة القادسية في برامج الدراسات العليا لتقويم جودتها.  
2- معرفة مستوى جودة الإجراءات و الممارسات الخاصة ببرامج الدراسات العليا المعتمدة في كليات جامعة القادسية .  
3- تعريف إدارات الكليات في الجامعة بالإجراءات و الممارسات التي ينبغي مراعاتها في عملية تقويم جودة الدراسات العليا .

رابعا:- منهج و أداة البحث  
استخدم المنهج الوصفي لاستقصاء آراء عينة البحث لقياس و تقويم جودة الإجراءات و الممارسات لبرامج الدراسات العليا في جامعة القادسية . أما أداة البحث فكانت تصميم استبانته بالاعتماد على ( الميمي و آخرون، 2004) والتي تستند على معايير الوكالة البريطانية لضمان الجودة مع إجراء بعض التعديلات عليها وبما يتناسب وطبيعة البيئة الجامعية العراقية ، إذ بلغ عدد فقراتها (45) فقرة موزعة على اربعة مجالات رئيسية هي :

1- النظام الإداري في الدراسات العليا (13) فقرة 2- .  
قبول طلبة الدراسات العليا (9) فقرة.  
3- هيئة التدريس و الإشراف على طلبة الدراسات العليا (7) فقرة.

العالم المتقدم إذ ركزت تلك البرامج على النوع لا الكم تلبية منها لاحتياجات التطور التي شرعت بها تلك المجتمعات وذلك لان مخرجات تلك الجامعات يكون لها تأثيرا واضحا ومؤثرا في قطاعات المجتمع المختلفة .  
ومن اجل مواكبة التطور في التعليم العالي الذي يشهده العالم تحرص مؤسسات التعليم العالي ومراكز البحث العلمي في الجامعات العراقية على مواكبة الجامعات العالمية من اجل أغناء المجتمع بطاقات وكفاءات علمية تكون اساسا في نهوضه وتقدمه وهذا يتأتى من الاهتمام ببرامج الدراسات العليا في نظام التعليم العالي ، من خلال تطبيق مفاهيم الجودة في تقويم اداء المؤسسات التعليمية العراقية لأجل تحقيق أعلى المستويات الممكنة في الإجراءات و الممارسات الخاصة بالتعليم العالي بشكل عام وبرامج الدراسات العليا بشكل خاص .

لذا يركز هذا البحث على قياس و تقويم جودة الإجراءات و الممارسات الخاصة بالدراسات العليا في عدة مجالات يتم من خلالها التأكد من مستوى جودة هذه الإجراءات و الممارسات التي تقوم بها جامعة القادسية :  
و المجالات هي : 1- النظام الإداري في الدراسات العليا .  
2- قبول طلبة الدراسات العليا . 3- هيئة التدريس و الإشراف على طلبة الدراسات العليا . 4- تقويم طلبة الدراسات العليا وعلى اعتبار إن هذه المجالات هي دليلا للاسترشاد حول جودة الإجراءات و الممارسات المعتمدة من قبل تحليل نقاط القوة و الضعف ثم تحديد الإجراءات العلمية اللازمة لتعزيز نقاط القوة ومحاولة وضع معالجة لنقاط الضعف التي قد تظهر من خلال عملية تقويم تلك الإجراءات.

### المبحث الأول :- منهجية البحث

#### أولا :- مشكلة البحث

واجه قطاع التعليم العالي في العراق العديد من التحديات طيلة العقدين الآخرين من القرن الماضي جاء في مقدمتها الحروب المستمرة و سنوات الحصار الاقتصادي وما أفرزته من انعكاسات سلبية على

**4-تقويم طلبة الدراسات العليا (16) فقرة.**

خامسا : مجتمع و عينة البحث  
تمثل مجتمع البحث من جميع اعضاء الهيئة التدريسية ممن هم بمرتبة أستاذ مساعد وأستاذ في كليات جامعة القادسية (التربية، الإدارة و الاقتصاد ، التربية الرياضية، الآداب، الطب البيطري ، الطب ، والعلوم) أما عينة البحث فشملت اعضاء الهيئة التدريسية ممن هم بمرتبة أستاذ مساعد و أستاذ والأذين فعلا يقومون بالتدريس والإشراف على طلبة الدراسات العليا، أذ وزعت (86) استبانته حيث جرى اختبار العينة بصورة عشوائية ، استجاب منهم (72) تدريسيا مشكلين ما نسبته (84%) من العينة الاصلية للبحث ( جدول 1).

جدول (1) توزيع عدد افراد مجتمع و عينة البحث في كليات جامعة القادسية التي فيها دراسات عليا

ت	الكلية	عدد اعضاء هيئة التدريس	عدد افراد العينة
1	كلية التربية	45	30
2	الإدارة و الاقتصاد	13	13
3	التربية الرياضية	8	6
4	الآداب	18	9
5	الطب البيطري	9	7
6	الطب	16	15
7	العلوم	6	6
	المجموع	115	86

المصدر : رئاسة جامعة القادسية قسم التخطيط

**سادسا : ادوات البحث**

تم استخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية ( SPSS ) واعتمدت الباحثه على كل من التكرارات و المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري بالاضافة إلى المدى والذي يساوي (4) درجات وذلك لقياس طول خلايا مقياس LIKERT الخماسي وهو الفرق بين اعلى درجة (5) واقل درجة (1) حيث يساوي (5-1) ومن ثم قسمتة على اكبر قيمة في المقياس لغرض الحصول على طول الخلية (4=5÷80%) ومن ثم اضافة النتيجة إلى الدرجة الأدنى في المقياس وهي (1) لتصبح الحدود الدنيا والعليا للخلية كما ياتي جدول (2)

**جدول (2)**

المدى	الحد الأدنى – الحد الاعلى
غير مطبقة	1.80-1
مطبقة بدرجة ضعيفة	2.60-1.81
مطبقة بدرجة متوسطة	3.40-2.61
مطبقة بدرجة كبيرة	4.20-3.41
مطبقة بدرجة كبيرة جدا	5-4.21

**سابعا : صدق و ثبات اداة البحث**

للتأكد من صدق أداة البحث اكتفت ألباحثه بعرضها على مجموعة من المحكمين من أصحاب الخبرة في علم إدارة الأعمال / جامعة القادسية و تم الأخذ بجميع ملاحظاتهم في الاعتبار لغرض قياس الصدق الظاهري<sup>١</sup> وتم التأكد من ثبات الأداة بحساب معامل كرونباخ ألفا ( Cronbach alpha ) لكافة مجالات الاستبانة الذي بلغ (0.95) بشكل عام وقد تراوحت قيمته بين (0.85-0.90) للمجالات الأربعة لبرامج الدراسات العليا وهي مقبولة إحصائيا في البحوث الإدارية و السلوكية لان قيمتها اكبر من (0.75) (Nunnaly & Bernstein, 1994) و التي تدل على إن المقاييس تتصف بالاتساق الداخلي كما في جدول (3)

<sup>١</sup> (محكمي الاستبانة) : 1-أ.د . صالح عبد الرضا رشيد  
3- أ.د. فارس جعياز شلاش 5-أ.م.عبد الهادي  
خضير  
2- أ.د. احسان دهش جلاب 4 - أ.د. عبد  
الالة جميل وطن

الامريكية للجودة بانها مجموعة الصفات للمنتج او الخدمة و التي تحمل القدرة لاشباع الحاجات والرغبات للمستهلك. (Heizer & Render, 2001:171) ..فالجودة كما يراها Evans هي تلبية و اشباع توقعات المستفيد ( الزبون ) او تقديم ما يفوق هذه التوقعات (Evans , 1993:44). وعبر عنها النعيمي بانها درجة او

### الجانب النظري

#### أولاً: مفهوم الجودة

بالرغم من اختلاف مفاهيم الجودة الا انها تتفق على ان الجودة ترتبط بايجاد الخصائص و السمات المرغوب فيها بشكل نوعي و متميز في الشئ او العمل المراد تجويده بما يتفق و رغبات المستفيدين من ذلك الشئ او العمل. (سكر، 2006 : 254 - 253)، و يعرف Feigenbaum الجودة على انها نظام فعال لتحقيق التكامل و التطوير و تقديم الدعم لكافة الاطراف و المجموعات الموجودة داخل المنظمة ، والتي تتولى المحافظة على الجودة و تحسينها سواء في الانتاج او الخدمة المقدمة و بمستوى اقتصادي عالي الكفاءة و التي تشبع قناعة الزبون ، اما Juran فأشار إلى الجودة على انها عبارة عن الملائمة للاستخدام (slack) (etal.,1998:761). وعرفت الجودة من قبل الجمعية

المقياس	عدد الفقرات	الرمز	معامل الفا كرونباخ
النظام الإداري للدراسات العليا	13	MA.SY	0.90
قبول طلبة الدراسات العليا	9	ST.AC	0.85
هيئة التدريس و الاشراف على طلبة الدراسات العليا	7	SU.TE	0.87
تقويم طلبة الدراسات العليا	16	ST.AS	0.86
المجالات الخاصة ببرامج الدراسات العليا مجتمعة	45		0.95

الصفات والخصائص التي يتميز بها المنتج او الخدمة والتي تؤدي إلى تلبية حاجات المستهلكين والزبائن سواء من حيث تصميم المنتج او تصنيعه او قدرته على الاداء في سبيل الوصول إلى ارضاء هؤلاء الزبائن واسعادهم .

#### ثانياً:- مفهوم جودة التعليم العالي .

من الجدير بالإشارة إن من أوائل رواد إدارة الجودة في تطبيق نظرياتها ومبادئها هو Deming حيث كان يلقب بالأب الروحي للرقابة على الجودة إذ دعاه إلى تطبيق برنامج متمثل من 14 مبدأ على الجامعات ( Slack ) (etal.,1998:761) ثم جاء من بعده احد عمالقة الجودة

مستوى من التميز والخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة و التي تشتمل قدرتها على تلبية الاحتياجات ( النعيمي وصويص ، 2007: 16). ويرى العجي ان الجودة هي مجموعة الصفات لكيان ما التي تعطي القدرة على ارضاء الحاجات ألمعلنه والضمنية ( العجي وعبود ، 1999:23) ووفقا لتعريف سعيد فإن الجودة ليست فقط تحقيق احتياجات وتوقعات العميل بل الوصول إلى اكثر من توقعاته واسعاده وولائه للمنظمة (سعيد، 2006: 234). وقد وسع كل من (الدرادكة والشبلي، 2002: 17) من المفهوم الذي جاء به سعيد حيث أشاروا إلى الجودة بانها عبارة عن مجموعة من

رصد وقياس جودة التعليم العالي و التي تعد مناسبة في البحث قيد الدراسة وهي : 1- قياس الجودة بدلالة المدخلات للنظام التعليمي، 2- قياس الجودة بدلالة العمليات ( الإجراءات و الممارسات)، 3- قياس لجودة بدلالة المخرجات 4. قياس الجودة وفق آراء الخبراء ، 5 قياس الجودة بدلالة تحقيق متطلبات و شروط الممارسة الحسنة و المعايير المعتمدة للجودة (CHEQ2007:1-2).

وهناك دراسات متعددة في هذا المجال تقدم مقاييس مختلفة تستخدمها في قياس و تقويم مستوى جودة العملية التعليمية ، أذ يشير (Massy, 2003:32) إلى انه يمكن تقويم هذه العملية باستخدام عدة مقاييس ومن اهمها مدخلات النظام التعليمي ، و العمليات الاساسية للنظام التعليمي و اشار -Worthen et al., 1997:15 (16) إلى إمكانية استخدام بعض النظم ومنها نموذج stuffelbeam في قياس الجودة من خلال السياق ( البيئة ) ، المدخلات ، العمليات و المخرجات لتقويم البرامج التعليمية . بينما أكد (Bryan, 1998:26) على ضرورة مراعاة مجموعة من المقاييس في تقويم مستوى الجودة ومنها مدى توفر نظام رقابة و تقويم دائم قادر على رصد جوانب القوة و الضعف في العملية التعليمية ، بينما يرى ( psacharopoulos, 1987:54) ان هنالك مقاييس اخرى تستخدم في تقويم الجودة من اهمها سياسة و اجراءات انتقاء الطلبة للقبول. و يؤكد (Adams, 1998:4) على ان جودة العملية التعليمية يمكن ان تقاس على مقدار ماجرى الوصول اليه فعلا لما حددته ادارة الكلية او الجامعة من اهداف و من عناصر و قضايا مستهدفة بحيث تكون قادرة على تلبية متطلبات العملية التعليمية. و من خلال ماتقدم ترى الباحثه ان المعايير التي وضعها مجلس الجودة للتعليم العالي تعد مناسبة للبحث من خلال تبني الفقرة الثانية لانها باعتقاد الباحثه توفر اساس ملائم للقياس ، فضلا عن انها تتسجم مع الإجراءات و الممارسات المتبعة في المنظمة مدار البحث و هو قياس الجودة بدلالة العمليات ( الإجراءات و الممارسات ) و التي يجذب توافرها في الجامعة اذا ما أرادت تبني مدخل تحليل النظم في قياس الجودة آذ يساهم هذا البحث في تحديد الإجراءات و الممارسات الخاصة ببرامج

ونظرياتها وهو Juran أذ اعتقد وبقوة في استحداث مجلس اعلى للجودة وقد اختلف مع Deming في كيفية تركيزه على المستهلك . ( Heizer & Render, 2001:176). اما Crosby وهو احد قادة ادارة الجودة فقد جاء في كتابه عام 1979 ( Quality is free ) اكد فيه بان كلف الجودة المنخفضة تتضمن (فقدان الجهد ووقت التجهيز، وهذا يعزى إلى الإهمال وضياع الوقت وبالتالي انخفاض المبيعات (Russell & Taylor III, 1998: 84) وبالرغم من التشابه الكبير في الاسس والمبادئ العامة التي تجمع بين Crosby, Juran, Deming باعتبارهم رواد هذا المجال فان كلاً منهم قد تميز بطريقة و رؤية خاصة تجعله متفرداً في بعض الجوانب والنواحي المختلفة (الخطيب، 2000: 105). وتباينت وجهات النظر من قبل الباحثين و المختصين في هذا المجال حول مفهوم الجودة في التعليم العالي فقد عرفها (الجرس، 2004:2) بأنها مقدره مجموعة خصائص و مميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب و سوق العمل و المجتمع و كافة الجهات الداخلية و الخارجية المنتفعة. ويشير ( سكر، 2006: 255) إلى مفهوم الجودة في التعليم العالي بأنها تتعدى جودة المنتج نفسه ليشمل العديد من الجوانب المختلفة في المؤسسة التعليمية فهو يشمل طريقة الأداء و جودة المعلومات ، العمليات ، أماكن العمل، الأداء ، الرسالة و الأهداف و البرامج التعليمية وكل شي داخل المؤسسة التعليمية. و عرفها ( عشيبه، 2000:525) بأنها مجموعة الأنشطة و الممارسات التي يقوم بها المسؤولون عن تسيير شؤون الجامعة ( فريق إدارة الجودة و مجالسها ) والتي تشمل التخطيط للجودة و تنفيذها و تقويمها وتحسينها في مجالات العمل بالجامعة كافة.

### ثالثاً: قياس الجودة

توجد عدة آراء للباحثين حول مقاييس جودة الإجراءات و الممارسات في تقويم برامج الدراسات العليا في الكليات و الجامعات ، وقد حدد مجلس الجودة للتعليم العالي في الدول العربية عدة خصائص يمكن من خلالها

3-دراسة العتيبي (2000:5-65) استهدفت الدراسة تقويم برنامج الدراسات العليا في الكليات النظرية في

الجامعات السعودية، و كان من اهم نتائج الدراسة ان مستوى الدراسة الداخلية النوعية لنظام الدراسات العليا في الجامعات السعودية عالية بصفة عامة لكون هذه البرامج تلبي حاجات الطلبة والمجتمع ، و كفاءة الأشراف الاكاديمي على الرسائل العلمية و كفاءة اساليب التعليم و التعلم .

4-دراسة الميمي ( 2004:1-37) هدفت الدراسة إلى قياس جودة اجراءات وممارسات الجامعات الفلسطينية فيما يتعلق ببرامج الدراسات العليا و تقويم الطلبة و قبولهم من وجهة نظر الإداريين والأكاديميين حيث توصلت الدراسة إلى ان هناك نوع من القصور في تبني بعض الجوانب الخاصة بمستوى الاجراءات و الممارسات التي تعتمد عليها الوكالة البريطانية في مجالات الدراسة ، كما انها تشير إلى ان هناك بعض القصور في نشر هذه الإجراءات بين العاملين في الجامعات وخاصة الأكاديميين منهم .

5- (Trice, 2000) اجريت هذه الدراسة في جامعة أكسفورد لتقويم الدراسات العليا من وجهة نظر الطلبة فقط، إذ أظهرت النتائج ان 72% من الطلبة راضون على نوعية الخبرة الأكاديمية التي تلقوها في البرامج، 90% راضون عن هيئة التدريس، وبين 81% من الطلبة انه من السهل التواصل مع أعضاء الهيئة التدريسية اما بالنسبة للأشراف على رسائل ماجستير فقد بين 39% من الطلبة بان العملية جيدة و 42% بينوا انها ممتازة في المراحل النهائية. الجانب التطبيقي :

#### تحليل النتائج الإحصائية و مناقشتها:

لغرض تحديد المقاييس التي تعتمد عليها كليات جامعة القادسية في برامج الدراسات العليا لتقويم جودتها، فضلاً عن تحديد مستوى جودة الاجراءات و الممارسات المطبقة في المجالات المتعلقة بالبرامج ( النظام الإداري ، قبول

الدراسات العليا في الجامعة لتكون اساساً لاتباع الاجراءات الصحيحة المناسبة.

#### رابعاً- مفهوم التقويم :

هو عملية جمع البيانات و المعلومات عن الشيء المراد تقويمه و اصدار الاحكام على أداء الأفراد أو الجماعات أو المنظمة (Harvey,2004:1). و يعرف التقويم ايضاً على انه عملية منظومية يتم فيها اصدار حكم على منظومة تعليمية او احد مكوناتها او عناصرها بغية اصدار قرارات تتعلق بإدخال تحسينات او تعديلات على تلك المنظومة ككل او على بعض مكوناتها او عناصرها بما يحقق اهدافه ( زيتون,1999:477). و قد اشار ( ابو عودة و ابو ملوح، 2004: 544) إلى ان التقويم مقدمة ضرورية بل و اساسية لاي عملية تطويرية في التعليم العالي و بدونها تصبح عملية تطوير التعليم عملية عشوائية.

#### خامساً :- الدراسات السابقة

1-دراسة هاشم (2009:1-41) هدفت الدراسة إلى تقويم برامج الدراسات العليا في جامعة الكوفة من وجهتي نظر اساتذتها و طلبتها ، للتعرف على العوامل والمسببات المؤثرة في واقع الدراسات العليا ، وأظهرت النتائج إن مستوى برامج الدراسات العليا كان متوسط في كثير من مجالاته و ضعيف في مجالات اخرى و يحتاج إلى تطوير و تحسين في مجالات التسهيلات التعليمية و البحثية لبرامج الدراسات العليا .

2-دراسة طالع (2000:125-141) هدفت دراسته إلى تقويم الدراسات العليا في جامعة تعز ( اليمن ) من خلال تشخيص المشكلات و الصعوبات التي يعاني منها طلبة الدراسات العليا و أظهرت نتائج الدراسة وجود فجوة بين النظرية و التطبيق من حيث العلاقة بين الأستاذ و الطالب ، و انفصال الدراسات العليا عن مشاكل التنمية في المجتمع و عدم وضوح اهداف الدراسات العليا و الخلط بين الوظيفة البحثية و التكوين المهني و التدريس.

على المستوى الوطني وهذا يعني ان مشكلات البحث العلمي التي تطرح من قبل التدريسيين بعيدة عن مشكلات المجتمع و احتياجات قطاعات العمل المختلفة أي بمعنى انه لا يوجد تواصل و تعاون بين هذه القطاعات و الجامعة .

طلبة الدراسات العليا ، هيئة التدريس و الأشراف ، و تقويم طلبة الدراسات العليا) تم استخدام المتوسطات الحسابية ومستوى التطبيق لكل مجال و لكل فقرة من فقرات الاستبانة بالاضافة إلى ترتيب الفقرات و لكل مجال من الفقرات التي حازت على اعلى وسط حسابي إلى الأقل وكالاتي:-

#### 1- النظام الإداري managerial system

بين جدول (4) ان مجال النظام الإداري قد حصل على وسط حسابي قدرة (3.36) و بانحراف معياري بلغ ( 1.02447 ) مما يعني ان هذا المجال معتمد كمقياس في كليات جامعة القادسية بمستوى متوسط حسب وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس عينة البحث، و يتضح أيضا ان مستوى تطبيق المجال كان كبيرا في الفقرات (2، 5 ، 7 ، 8 ، 9 ، 11 ، 12) حيث حصلت على اعلى متوسطات حسابية و على التوالي (3.75,4.04,3.59,3.51,3.58,3.45,3.58) و بانحراف معياري بلغ (1.00,0.97,0.98,1.04,1.07,0.90,0.96) ويرجع تفسير ذلك إلى ان فقرات هذا المجال تخضع للتعليمات المركزية للدراسات العليا ومنها تعليمات الدراسات العليا رقم ٢٦ لسنة ١٩٩٠ الموجودة ضمن قانون وزارة التعليم العالي و البحث العلمي المعتمد في كليات الجامعة و التي تكون ادرايا ملزمة للتطبيق من قبل هذه الكليات ،بينما نجد ان مستوى التطبيق متوسطا للفقرات (3، 4 ، 6 ، 10 ، 13) فقد حصلت على المتوسطات الحسابية ( 2.98 , 3.02 , 3.16 , 3.38 , 3.05) و على التوالي و بانحراف معياري بلغ (1.06,1.23,1.06,0.95,0.99) اما مستوى التطبيق للفقرة (1) فقد كان ضعيفا . حيث حصلت الفقرة على ادنى وسط حسابي مقدارة (2.52) و بانحراف معياري بلغ (1.06) مما يدل على عدم تلبية هذه البرامج للاحتياجات



جدول(4)المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري و مستوى التطبيق وترتيب الفقرات الجديد لمجال النظام

الفقرة	N	Minimum	Maximum	MEAN	STD deviation	مستوى التطبيق	ترتيب الفقرة الجديد
Ma. sy1	72	1.00	5.00	2.5278	1.06112	ضعيف	13
Ma .sy2	72	1.00	5.00	3.5833	0.96049	كبير	4
Ma.sy 3	72	1.00	5.00	3.0556	0.99136	متوسط	10
Ma .sy4	72	1.00	5.00	2.9861	0.95671	متوسط	12
Ma. sy5	72	2.00	5.00	3.4583	0.90285	كبير	7
Ma .sy6	72	1.00	5.00	3.0278	1.06112	متوسط	11
Ma. sy7	72	1.00	5.00	3.5855	1.07140	كبير	5
Ma .sy8	72	1.00	5.00	3.5139	1.04804	كبير	6
Ma. sy9	72	1.00	5.00	3.5972	0.98809	كبير	3
Ma .sy10	72	1.00	5.00	3.1667	1.23334	متوسط	9
Ma. sy11	72	1.00	5.00	4.0417	0.97052	كبير	1
Ma . sy 12	72	1.00	5.00	3.7500	1.00351	كبير	2
Ma. sy13	72	1.00	5.00	3.3889	1.06884	متوسط	8
الوسط الحسابي العام				3.3600	1.02447	متوسط	

الإداري للدراسات العليا(N=72)

قبول طلبة الدراسات العليا acceptance student ويوضح الجدول (5) ان مجال قبول طلبة الدراسات العليا قد حصل على وسط حسابي قدرة (3.74) بانحراف معياري بلغ (1.0084) مما يعنى ان هذا المجال معتمد كمقياس في كليات جامعة القادسية بمستوى كبير حسب وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس عينة البحث ومن فقرات المجال يتضح ان جميع الفقرات لهذا المجال قد كان مستوى التطبيق لها كبيرا حيث حصلت الفقرات (1، 8) على اعلى المتوسطات الحسابية ومقدارها (4.09, 4.06) على التوالي و بانحراف معياري بلغ (0.86, 0.90) فيما يتعلق بالفقرتين ( الإجراءات الخاصة بقبول طلبة الدراسات العليا واضحة وان الجامعة توضح للطلبة ترتيبات التسجيل و آلياته).

جدول (5) المتوسط الحسابية و الانحراف المعياري ومستوى التطبيق و ترتيب الفقرة فيما يخص المجال قبول

طلبة الدراسات العليا (N=72)

الفقرة ST.AC	N	Minimum	Maximum	MEAN	STD deviation	مستوى التطبيق	ترتيب الفقرة الجديدة
ST.AC1	72	1.00	5.00	4.0694	0.86116	كبير	2
ST.AC2	72	1.00	5.00	3.7222	0.87568	كبير	5
ST.AC3	72	1.00	5.00	3.4167	1.13522	كبير	9
ST.AC4	72	1.00	5.00	3.9167	1.03120	كبير	3
ST.AC5	72	1.00	5.00	3.8750	1.04730	كبير	4
ST.AC6	72	1.00	5.00	3.5972	1.05697	كبير	6
ST.AC7	72	1.00	5.00	3.4722	1.08734	كبير	8
ST.AC8	72	1.00	5.00	4.0972	0.90631	كبير	1
ST.AC9	72	1.00	5.00	3.5139	1.07459	كبير	7
الوسط الحسابي العام				3.74	1.00841	كبير	

المختلفة في كليات الجامعة. اما مستوى التطبيق كان متوسطا لل فقرات (1 ، 5 ، 6) فقد تراوحت المتوسطات الحسابية لها ( 3.18,3.33,2.69 ) على التوالي و بانحراف معياري بلغ (1.07,1.03,1.18) وكان مستوى التطبيق ضعيفا لل فقرات (2 ، 7) والتي تنص على ( يعطي المشرفون طلبة الدراسات العليا تدريبا خاصا يساعدهم على انجاز ابحاثهم العلمية ، ولدى الجامعة اجراءات خاصة لمتابعة المشرفين على البحوث الطلبة من حيث القدرة و الكفاءة والمسؤولية في تطبيق التعليمات)، حيث حصلت على متوسطات حسابية وقدرها (2.59,2.56) و بانحراف معياري بلغ (1.05,1.08) وهذا يرجع إلى انشغال التدريسيون المشرفون بامور ادارية اخرى او كثرة اعداد الطلبة الذين يشرف عليهم التدريسي مما يؤدي إلى عدم تفرغ التدريسي للتدريس و الاشراف فقط وبالتالي لا يعطي الطالب الوقت الكافي للتدريب وبالرغم من وجود تعليمات ادرائية خاصة بمتابعة الطالب من قبل المشرف من خلال ملئ استمارات المتابعة الشهرية المعدة مركزيا

3- هيئة التدريس و الاشراف supervision and teaching consult

يشير جدول (6) ان ما يتعلق بالمجال هيئة التدريس و الاشراف قد حصل على وسط حسابي قدرة (3.07) و بانحراف معياري بلغ (1.05290) وهو يدل على ان كليات جامعة القادسية تعتمد هذا المجال كمقياس بمستوى متوسط حسب وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس عينة البحث ويشير ايضا إلى ان الفقرات (3,4) كان مستوى التطبيق فيها كبيرا حيث حصلت على المتوسطات الحسابية (3.43,3.72) وعلى التوالي و بانحراف معياري ( 1.07,0.85 ) والتي تتضمن (جميع المشرفين على طلبة الدراسات العليا مؤهلون ( يحملون رتبة علمية ) و جميع المشرفين لديهم خبرة مناسبة بمواضيع البحث العلمي التي يشرفون عليها) وهذا يرجع إلى وجود تعليمات مركزية للدراسات العليا تتضمن ان يكون الاساتذة المشرفين فقط ممن يحملون لقب علمي (أستاذ مساعد و أستاذ ) لكونهم ذو خبرة علمية في مجال البحث العلمي والتدريس و الاشراف فضلا عن تراكم الخبرة الناتجة من قدم استحداث الدراسات العليا باقسامها

من قبل الجامعة الا انه لوحظ من خلال اجابات عينة

البحث

يكون له علاقة بالسببين المذكورين انفا او ضعف

الدور الرقابي للوحدات المكلفة بمتابعة هذا الجانب في

الكلية او الجامعة .

عدم اعطاء اولوية لهذا الجانب وقلة المتابعة الفعلية

من قبل القسم العلمي و الكلية و الجامعة وهذا قد

جدول (6) المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري و مستوى التطبيق و ترتيب الفقرات لمجال هيئة التدريس و

الأشراف (N=72)

الفقرة ST.AC	N	Minimum	Maximum	MEAN	STD deviation	مستوى التطبيق	ترتيب الفقرة الجديدة
SU.TE1	72	1.00	5.00	2.6944	1.18249	متوسط	5
SU.TE2	72	1.00	5.00	2.5694	1.08545	ضعيف	7
SU.TE3	72	2.00	5.00	3.7222	0.85945	كبير	1
SU.TE4	72	1.00	5.00	3.4306	1.07240	كبير	2
SU.TE5	72	2.00	5.00	3.3333	1.03461	متوسط	3
SU.TE6	72	1.00	5.00	3.1806	1.07895	متوسط	4
SU.TE7	72	1.00	5.00	2.5972	1.05697	ضعيف	6
الوسط الحسابي العام				3.0754	1.05290	متوسط	

4-تقويم طلبة الدراسات العليا Evaluation of postgraduates

محددة وبالتالي فان إجراءات تقويم طلبة الدراسات

العليا اصبحت واضحة لكل من طلبة الدراسات العليا

وهيئة التدريس والأشراف عليهم . كما ان مستوى

التطبيق متوسطا للفقرات (1,2,3,4,5,11,12,13) فقد

حصلت على متوسطات حسابية

مقدارها

(3.01,2.73,2.88,3.06,3.36,3.16,3.09,2.97)

على التوالي وبانحرافات معيارية

بلغت

(1.04,1.15,1.08,0.95,1.09,1.07,1.03,1.11

وتشير النتائج ايضا ان مستوى التطبيق ضعيفا للفقرة

(16) المتعلقة بان لدى الجامعة اجراءات واضحة

تضمن تزويد طلبة الدراسات العليا بتغذية مرتجعة حول

مستوى ادانهم مما يعطيهم فرصة تقويم نشاطاتهم ذاتيا

حيث بلغ متوسطها الحسابي (2.55) وبانحراف معياري

بلغ (1.23) وهذا يفسر لنا عدم اهتمام عينة البحث

بالاجراءات والممارسات الخاصة بالتغذية الراجعة

لتقويم الطلبة و اعتماد الاساليب القديمة في تقويم و

التي تعتمد بشكل اساسي على ما ياخذة من درجة في

يتضح من جدول (7) ان الوسط الحسابي العام لفقرات

هذا المجال مقدارة (3.35) و بانحراف معياري بلغ

(1.03316) مما يعني ان كليات جامعة القادسية تعتمد

هذا المجال كمقياس بمستوى متوسط حسب اراء عينة

البحث من هيئة التدريس و الأشراف . ويتضح أيضا بان

مستوى التطبيق كبيرا للفقرات (6,7,8,9,10,14,15)

حيث حصلت على المتوسطات الحسابية

(3.62,3.95,4.12,3.95,3.48,3.76) وعلى التوالي

و بانحراف معياري بلغ

(0.88,1.13,0.92,0.78,0.91,0.99,1.10) على

التوالي وهذا قد يفسر لنا التزام كليات جامعة القادسية

بالتعليمات المركزية الخاصة بتقويم طلبة الدراسات

العليا و التي تضع الياتها الوزارة وتعممها على

الجامعات ضمن مواعيد محددة مركزيا بالاضافة إلى ذلك

ان الجامعة لديها معايير واضحة ومحددة في كيفية

اعداد الاسئلة الامتحانية و نوعيتها و مراعاتها

المستوى العلمي و الفروق الفردية للطلبة لغرض

ترصين الدراسات العليا من خلال اتباع اليات واضحة

الامتحان التحريري فقط وتهمل الجوانب الأخرى في  
التقويم الحديث والتي تعتمد بالإضافة إلى الاختبارات

او الطالب او البرامج فقط وانما هي عملية تفاعلية و  
تكاملية بين هذه الجوانب الثلاثة.

التحريرية اختبار قدرة الطالب على التحليل و الاستنتاج  
والاستنباط والمنافسة بحيث يكون عنصر  
فعال في عملية التعلم و بما يتلائم مع الاتجاهات الحديثة  
بالتعلم والتطور اللازمة لتحقيق جودة في الاداء لكل  
اطراف العملية التعليمية وعدم الاقتصار على التدريسي

جدول (7) المتوسطات الحسابية و الانحراف ومستوى التطبيق و ترتيب الفقرات لمجال تقويم طلبة الدراسات العليا (N=72)

الفقرة ST.AS	N	Minimum	Maximum	MEAN	STD deviation	مستوى التطبيق	ترتيب الفقرة الجديدة
ST.AS1	72	1.00	5.000	2.9722	1.11295	متوسط	13
ST.AS2	72	1.00	5.000	3.0972	1.03678	متوسط	10
ST.AS3	72	1.00	5.000	3.1667	1.07468	متوسط	9
ST.AS4	72	1.00	5.000	3.3611	1.09165	متوسط	8
ST.AS5	72	1.00	5.000	3.0694	0.95425	متوسط	11
ST.AS6	72	1.00	5.000	3.6250	1.10616	كبير	6
ST.AS7	72	1.00	5.000	3.9583	0.99912	كبير	4
ST.AS8	72	1.00	5.000	3.9722	0.91885	كبير	2
ST.AS9	72	1.00	5.000	4.1250	0.78610	كبير	1
ST.AS10	72	1.00	5.000	3.9583	0.92596	كبير	3
ST.AS11	72	1.00	5.000	2.8889	1.08193	متوسط	14
ST.AS12	72	1.00	5.000	2.7361	1.15054	متوسط	15
ST.AS13	72	1.00	5.000	3.0139	1.04130	متوسط	12
ST.AS14	72	1.00	5.000	3.4861	1.13824	كبير	7
ST.AS15	72	2.00	5.000	3.7639	0.88003	كبير	5
ST.AS16	72	1.00	5.000	2.5556	1.23207	ضعيف	16
الوسط الحسابي العام				3.3594	1.033163	متوسط	

من خلال ما تقدم من نتائج يتضح بان مستوى التطبيق بشكل عام كان متوسط و يميل للارتفاع حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لفقرات الاستبانة (3.38) للمجالات الاربعة الخاصة ببرامج الدراسات العليا و كما في الجدول (8) حيث يشير إلى ان مستوى التطبيق لمجال قبول طلبة الدراسات العليا كبير حيث يبلغ المتوسط الحسابي (3.74) وهذا يعني ان هذا المجال معتمد كمقياس في الإجراءات والممارسات التي تخص قبول طلبة الدراسات العليا. أما الوسط الحسابي

له متوسط فقد حصل هذا المجال على وسط حسابي مقدارة (3.35).

جدول (8) مستوى تطبيق المقياس ( الدرجة الكلية للاستبانة ) و مستوى تحقق المجالات الاربعة وتربيتها حسب درجة كل مجال .

الترتيب	مستوى التطبيق	المتوسط الحسابي	عدد الفقرات	المجالات المتعلقة في برنامج الدراسات العليا
2	متوسط	3.36	13	النظام الإداري للدراسات العليا
1	كبير	3.74	9	قبول طلبة الدراسات العليا
4	متوسط	3.07	7	هيئة التدريس والإشراف على طلبة الدراسات العليا
3	متوسط	3.35	16	تقويم طلبة الدراسات العليا
	متوسط	3.38	45	المتوسط الحسابي للمجالات الأربعة مجتمعة

### الاستنتاجات و التوصيات

ب- برامج الدراسات العليا جميعها المقررة في الجامعة تلبى الاحتياجات على المستوى الوطني. لذا توصى الباحثة بضرورة البدا بالدراسات المستقبلية ذات الاهمية الفانقة في تلبية الاحتياجات على مستوى القطر من اجل المشاركة الفعالة في عملية التطوير والتحسين على كافة المستويات وتحفيز كليات الجامعة على التفاعل مع مختلف هذه القطاعات من خلال مشاريع البحوث المقترحة لطلبة الدراسات العليا .

3-تبيين ان المجال هيئة التدريس و الاشراف على طلبة الدراسات العليا يميل إلى الارتفاع في مستوى تطبيقه وعلى الرغم من اعتماده كمقياس من قبل كليات الجامعة الا انه يعاني من ضعف في بعض المقاييس لذا توصى الباحثة .

ا- ضرورة الاطلاع الدائم لاعضاء هيئة التدريس و الاشراف حول نوعية المشاكل و التعقيدات التي تواجه القطاع العام و تفعيل ذلك من خلال الاساليب العلمية الحديثة في حل تلك المشاكل متمثلا في الرغبة والدافع الحقيقيين من قبل عضو هيئة التدريس و المشرفين على طلبة الدراسات العليا للمساهمة في تنمية القطاعات الاخرى وفق اساليب علمية و بالتالي تكون الجامعة فعلا جزء مكمل للكيانات الاخرى من القطاعات العامة فضلا

1- اتضح ان المجالات المستخدمة لقياس جودة الاجراءات و الممارسات الخاصة بالدراسات العليا متفاوتة في مستوى تطبيقها و اعتمادها من قبل جامعة القادسية فكان مستوى تطبيق قبول طلبة الدراسات العليا كبيرا و يتضح ايضا ان هنالك ميل نحو الارتفاع فيما يخص مستوى درجة تطبيق الاجراءات و الممارسات الخاصة بالدراسات العليا المتمثلة بالنظام الاداري ،تقويم الطلبة، هيئة التدريس و الاشراف .

2-ضرورة التركيز على تجنب نقاط الضعف في درجة

تطبيق المقياس

أ- المعلومات الخاصة بطلاب الدراسات العليا بعد تقديمه طلب الالتحاق تبقى سرية لدى مجموعة محددة من الموظفين. وعليه توصى الباحثة بضرورة حصر المعلومات على اللجنة العلمية المتخصصة بالقبول والتقليل قدر الامكان من الاجراءات الروتينية الادارية و توثيق المعلومة من خلال استخدام التقنيات الحديثة في ادخال المعلومات كالحاسوب ضمن برنامج معد سلفا لهذا الغرض يضمن عدم اطلاق او تسريب أي معلومة باستخدام كلمات مرور (password) خاصة بشخص مهني واحد.

٤- التركيز على التغذية الراجعة المستمرة للطلاب وجعله مشاركا ايجابيا في الموقف التعليمي واعتماد أسلوب الاختبارات المنوعة للتعرف على مستويات الطلبة العلمية و تحفيز التفكير لدى الطلبة من خلال استخدام تقنيات التدريس الحديثة و بما يتناسب مع الاستعداد و الفروقات الفردية عند الطلبة.

### المصادر

- 1- أبو عودة ، فوزي حرب و أبو ملوح، محمد، (2004) مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي. التربية في فلسطين و تغيرات العصر. المؤتمر التربوي الأول المنعقد في كلية التربية في الجامعة الإسلامية للفترة من 23-24 / 11 / 2004 غزة.
- 2- احمد ، احمد إبراهيم، (2003) الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية و المدرسية ، الإسكندرية ، دار الوفاء للطباعة و النشر .
- 3- الجسر ، سمير ، (2004) ورقة عمل قدمه لورشة العمل حول (( إعادة تنظيم التعليم العالي الخاص )) والتي عقدتها وزارة التربية و التعليم العالي في الفترة 10-24/2/2004 ، بيروت.
- 4- الخطيب ، احمد ، (2000) . ادارة الجودة الشاملة تطبيقات في الإدارة الجامعية ، مجلة اتحاد الجامعات العربية ، العدد (3) ، القاهرة ، مصر.
- 5- الدرادكة ، مأمون و الشبلي ، طارق ، (2002) . الجودة في المنظمات الحديثة ، الطبعة الاولى ، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن.
- 6- العتيبي، خالد بن عبد الله ، (2000) . تقويم برامج الدراسات العليا في الجامعات السعودية ، المملكة العربية السعودية ، مطابع الهاشمية
- 7- العجي ، ماهر و عيود ، طلال (1999) . دليل الجودة في المؤسسات و الشركات ، بحسب المواصفات القياسية ISO9000 ، دار الرضا للنشر .
- 8- الميمي ، اسامة ، مخلوف ، شادية ومرة ، فريد ، (2004). الجودة في الجامعات الفلسطينية : الإجراءات والممارسات . ورقة علمية أعدت لمؤتمر النوعية في

عن انها سترفع من درجة تطبيق مقياس تلبية الاحتياجات على المستوى الوطني .

ب- أيضا إن اختيار الأستاذة الأكفاء في التدريس و الإشراف على طلبة الدراسات العليا في ضوء معايير علمية و مقاييس موضوعية تؤهل التدريسي لاعطاء التدريب العلمي وفق التكنولوجيا الحديثة في التدريس من خلال التركيز على التعلم الذاتي و التفكير التحليلي من خلال الأنشطة و المهارات في العملية التعليمية.

ج- التركيز على اعطاء اهمية متابعة المشرفين على بحوث طلبة الدراسات العليا و اعتماد سياسة التقويم للاداء على مستويين تقويم داخلي تمثله الكليات المختلفة و خارجي تتمثل في جامعات القطر المناظرة لمتابعة اداء المشرفين وفق خطة و إستراتيجية محددة تواكب المتغيرات و المستجدات العلمية للبحث العلمي .

4- يتضح إن مجال تقويم طلبة الدراسات العليا يميل للارتفاع على الرغم من ميل بعض مقياسه للانخفاض لذا توصى الباحثة.

أ- ضرورة تفعيل مركز القياس و التقويم في الجامعة و وحدات الاداء الجامعي في الكليات للقيام بمهامه في تقويم برامج و استراتيجيات الدراسات العليا من خلال مقارنتها بمستويات الاداء القياسية المعتمدة ضمن معايير الجودة للوكالة البريطانية.

ب-مراجعة نتائج التقويم لتلك البرامج المتعلقة بالدراسات العليا بشكل دوري وفق مقاييس تلك الوكالة للوقوف على جوانب الضعف و القوة من اجل تصحيح و تطوير العملية التعليمية لهذا البرنامج .

ج - التركيز على ايجاد وسائل فعالة في تطوير اللوائح و التعليمات الخاصة بعملية تقويم تلك البرامج من خلال مراجعة الخطط العملية واهداف العملية التعليمية للاقسام العلمية في الكليات المختلفة على ضوء المستجدات العلمية ليتسنى للجامعة اعادة النظر في خططها و اهدافها الموضوعية و حسب مدخلات و مخرجات تلك العملية من اجل تقويم عملية قبول الطلبة ، النظام الإداري، هيئة التدريس و الإشراف على طلبة الدراسات العليا .

التعليم الجامعي الفلسطيني ، برنامج التربية و دائرة ضبط النوعية ،جامعة القدس المفتوحة .رام الله ،فلسطين .

9-النعمي ،محمد عبد العال وصويص ،راتب جليل ،(2007) SIX SIGMA تحقيق الدقة في ادارة الجودة ،مفاهيم و تطبيقات ،اثناء للنشر و التوزيع ،عمان ،الاردن

### المصادر الأجنبية

1. Adams ,D.(1998) .defining education quality ((education planning )) VOL.11,NO.2.PP.3-18.
2. Bryan , v.(1998).diagnostic and prescriptive of quality indicators , quality in higher education vol.4.NO.3,PP.62-81.
3. Evans , J.(1993). Applied production and operations management .west publication .co. USA.
4. Harvey, L.,(2004).Analytic quality glossary research international . website http: // [www.qualityresearchinternational.com/glossary](http://www.qualityresearchinternational.com/glossary).
5. Heizer, J. and Render, B.(2001).operations management , 16<sup>th</sup> .ed. prentice –Hall, inc, New Jersey , USA .p.874 .
6. Massy ,W.(2003) .Quality and cost containment in higher education , New York : Anker Publishing.
7. Nunnaly ,J.C.and Bernstein , I.H.(1994). Psychometric theory .New York . : McGraw –Hill.
- 8.Psacharopoulos , G. (1987).Economic of education research and studies , New York : pergaman press.

10-برهمن ، أميرة عبد الرحمن ،(2002) .اساليب قياس الجودة النوعية في التعليم العالي الاهلي ، رسالة ماجستير ، جامعة ام القرى ، المملكة العربية السعودية .

11-زيتون ،حسن حسين ،(1999) .تصميم التدريس – رؤيا منظوية ،عالم الكتب ،القاهرة.

12-سعيد ، عماد الدين محمد زين محمد ،(2006) تجربة ادارة الجودة و التميز بجامعة القران الكريم والعلوم الاسلامية، ورقة عمل المؤتمر العربي الاول المنعقد في جامعة الشارقة ،الامارات العربية المتحدة،233-248.

13-سكر ، ناجي رجب ،(2006) تقويم اداء جامعة الاقصى بغزة كخطوة على طريق تحقيق جودتها الشاملة ،ورقة عمل المؤتمر العربي الاول المنعقد في جامعة الشارقة ،الامارات العربية المتحدة،249-287.

14--طالع ،انيس ،(2000) تقويم برنامج الدراسات العليا لمنح درجة الماجستير في كلية التربية ، عدن ، مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية ، المجلد الثالث ، العدد السادس ، جامعة الكويت .

15- عشبية ،فتحي ،(2000) . الجودة الشاملة و امكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري ((دراسة تحليلية )) مجلة اتحاد الجامعات العربية ،العدد المتخصص رقم (3) ،القاهرة ،مصر .

16-هاشم ،أميرة جابر وزوين ،محمد محمود ،(2009) .تقويم برامج الدراسات العليا بجامعة الكوفة من جهتي نظر اساتذتها و طلبتها مجلة علوم انسانية السنة السادسة ،العدد(40).

17-مجلس الجودة للتعليم العالي (council CHEQ for higher education quality) ،(2007) . مراقبة ورصد وقياس الجودة في المؤسسات التعليمية العالي ،فلسطين.

12. worthen , B., Sanders , J. and Fitzpatrick , J .(1997) PROGRAM Evaluation.

9. Russell, R.S. and. Taylor III. B. W. (1998). Operations management . 2<sup>nd</sup> .ed., prentice – Hall, Inc. New Jersey ,USA .P. 837.

10. Slack ,N., Chambers ,S.,Harland ,C. ; Harrison .A and Johnston , R. (1998) operations management . 2<sup>nd</sup> .ed. Pitman publishing , London , uk. P.862.

11. Trice , A. (2000).oxfords graduate students perspective on academic students life .Retrievent OCT. from oxford university , website [http:// www.adminplan .com](http://www.adminplan.com) oxford .edu/ reports / PDF.

#### ملحق (1)

#### الأستاذ الفاضل

أضع بين يديك الاستبانة التي أعدت لأغراض الدراسة للبحث العلمي الموسوم ((قياس و تقويم جودة الإجراءات و الممارسات الخاصة بالدراسات العليا )) لذا أرجو الإجابة على التساؤلات التي تضمنتها الاستبانة وضع إشارة ( √ ) أمام الخيار الذي ترونة مناسب لكل فقرة من فقرات كل مجال ومن الله التوفيق.

#### 1-مجال النظام الإداري للدراسات العليا

ت	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	برامج الدراسات العليا جميعها المقررة في الجامعة تلبي الاحتياجات على المستوى الوطني.					
2	توجد تعليمات إدارية شاملة لطلبة الدراسات العليا من لحظة القبول حتى التخرج .					
3	تخضع التعليمات الإدارية الخاصة بطلبة الدراسات العليا للمراجعة بشكل دوري.					
4	المعلومات الخاصة بطلاب الدراسات العليا بعد تقديم طلب الالتحاق تبقى سرية لدى مجموعة محددة من الموظفين.					
5	تتابع الجامعة الموظفين المكلفين بالتسجيل و القبول و تتأكد من إنهم يقومون بعملهم على أكمل وجه.					
6	تمنح فرصة البحث العلمي لطلاب الدراسات العليا في الحقول المهنية لإجراء البحث العلمي فيها فقط.					
7	جميع المنشورات الخاصة بالدراسات العليا دقيقة.					



8	جميع المنشورات الخاصة بالدراسات العليا تحتوي على بيانات مفصلة .
9	جميع المنشورات الخاصة بالدراسات العليا واضحة.
10-	تعلم الجامعة طلبة الدراسات العليا بأية تغيرات تطرأ على المقررات الدراسية في الفترة الواقعة بين لحظة القبول و إكمال التسجيل .
11	حقوق وواجبات طلبة الدراسات العليا معروفة .
12	حقوق وواجبات طلبة الدراسات العليا مكتوبة .
13	حقوق وواجبات طلبة الدراسات العليا متوفرة لدى الطلبة.

## 2- مجال قبول طلبة الدراسات العليا

ت	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	الإجراءات الخاصة بقبول طلبة الدراسات العليا واضحة .					
2	الإجراءات الخاصة بقبول طلبة الدراسات العليا تطبق بانتظام.					
3	يتم قبول الطلبة المؤهلين فقط للدراسات العليا .					
4	يشرف على قبول طلبة الدراسات العليا لجنة علمية متخصصة .					
5	تتمتع اللجنة المشرفة على قبول طلبة الدراسات العليا بخبرة كافية .					
6	إجراءات القبول تمنح فرصا متكافئة لجميع الطلبة دون تمييز.					
7	تمتلك الجامعة إجراءات خاصة تعالج اعتراضات الطلبة بعد عملية اتخاذ قرار القبول أو عدمه .					
8	تقوم الجامعة بتوضيح ترتيبات التسجيل وآلياته لطلبة الدراسات العليا المقبولين.					
9	تقوم الجامعة بإجراءات تقديم الإرشادات للطلبة الجدد حول قانون الجامعة و تعليماتها .					

## 3- مجال هيئة التدريس و الأشراف على طلبة الدراسات العليا

ت	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	يعطى المشرفون عناية كافية لاختيار نوعية الأبحاث المقدمة من طلبة الدراسات العليا					
2	يعطى المشرفون طلبة الدراسات العليا تدريبيًا خاصًا يساعدهم على إنجاز أبحاثهم العملية					
3	جميع المشرفون على طلبة الدراسات العليا مؤهلون ( يحملون رتبة علمية )					
4	جميع المشرفين على طلبة الدراسات العليا لديهم خبرة كافية بمواضيع البحث العلمي التي يشرفون عليها .					

					5	جميع المشرفين على طلبة الدراسات العليا مدربون على كيفية الإشراف على طلبتهم .
					6	يحصل جميع طلبة الدراسات العليا على درجة كافية من الإرشاد من قبل مشرفيهم .
					7	لدى الجامعة إجراءات خاصة بمتابعة المشرفين على بحوث الطلبة من حيث القدرة و الكفاءة والمسؤولية في تطبيق التعليمات.

## 4- مجال تقويم طلبة الدراسات العليا

ت	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	يوجد لدى الجامعة إجراءات خاصة لإعداد و إقرار و مراجعة استراتيجيات التقويم لطلبة الدراسات العليا في البرامج المختلفة					
2	يوجد لدى الجامعة إجراءات خاصة لضمان تطبيق دوري لإجراءات التقويم					
3	يوجد لدى الجامعة إجراءات خاصة لضمان تقويم الطلبة بطريقة موضوعية					
4	مبادئ و إجراءات العمليات الخاصة بالتقويم ثابتة أي تطبق بشكل منتظم					
5	مبادئ و إجراءات العمليات الخاصة بالتقويم صادقة و موضوعية					
6	توجد تعليمات واضحة في الجامعة تراعي كم الامتحانات المعدة لتقويم طلبة الدراسات العليا ومواعيدها					
7	يوجد في الجامعة معايير واضحة حول آليات إعداد الامتحانات					
8	لدى الجامعة معايير واضحة تخص آليات متابعة تقديم الامتحانات					
9	لدى الجامعة معايير واضحة حول آليات تصحيح الامتحانات					
10	يوجد في الجامعة معايير واضحة حول آليات نشر نتائج الامتحانات					
11	تراجع الجامعة بشكل دوري كل الآليات المتعلقة بتقويم طلبة الدراسات العليا					
12	لدى الجامعة إجراءات واضحة حول مراجعة تطوير اللوائح و التعليمات الخاصة بعملية التقويم					
13	يتم إعلام طلبة الدراسات العليا بمستوى تقدمهم في البرنامج بشكل دوري					
14	إجراءات تقويم طلبة الدراسات العليا واضحة بالنسبة للطلبة					
15	إجراءات تقويم طلبة الدراسات العليا واضحة بالنسبة للمشرفين					
16	لدى الجامعة إجراءات واضحة تضمن تزويد طلبة الدراسات العليا بتغذية راجعة حول مستوى أدائهم مما يمنحهم فرصة تقويم نشاطاتهم ذاتيا					

