

**واقع تطبيق برامج ضمان جودة التعليم الجامعي
دراسة حالة لآراء عينة من الأكاديمين والإداريين في جامعة دهوك**

أ.م.د. مظفر محمد نوري
كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة دهوك

**State and application of education quality assurance
The study of the opinions for a number of academic
and administrative staff at the University of Dohuk**

Assist. Prof. Dr. Mudhaffar M. Noori
**College of Administration and Economics Sciences/ University of
Duhok**

تاريخ قبول النشر 2016/6/19

تاريخ استلام البحث 2015/2/15

المخلص:

تناولت الدراسة تحليل وتعريف واقع برامج ضمان الجودة والأفكار الرئيسة، في تصميم أعمال جامعة دهوك. يكون مجتمع الدراسة من الإداريين والأكاديميين العاملين في جامعة دهوك، يقدر عدد أفراد العينة بحوالي (٧٠) فرداً. وزعت الاستمارات عليهم، و تبين أن عدد الاستمارات المستردة والصالحة للتحليل الإحصائي كان (٢٨) استمارة، وجرى تحليلها باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة. إذ استخدم الباحث أسلوب الاستبانة في جمع بيانات من المصادر الأولية للدراسة.

تم تحليل واقع ضمان الجودة من خلال مناقشة برامج الجودة المطبقة في جامعة دهوك و تحديد أهم الصعوبات التي تواجه تطور مخرجات مؤسسات التعليم الجامعي العالي، وتوصل الباحث الى توصيات يمكن أن تسهم في تطوير مخرجات مؤسسات التعليم في جامعة دهوك، من خلال وضع خطة إستراتيجية طويلة المدى للتعليم الجامعي، والسير بشكل مبرمج لتحقيق الأهداف المستقبلية. على جامعة دهوك أن تستمر بتخطيط جيد لنظام مدخلاتها، و تفعيل مراكز الدراسات والبحوث العلمية من أجل مساندة برامج ضمان الجودة المطبقة ولخدمة ترشيد القرار الجامعي.

الكلمات المفتاحية: المدخلات: المخرجات - ضمان الجودة - التعليم الجامعي..

Abstract:

The study dealt with the analysis and definition of the reality of the main ideas and quality assurance programs in the design work of the University of Dohuk. The study population consisted of administrative staff at the University of Dohuk and academics , the number of population sample is estimated about 70 individuals. Distributed questionnaires to them, and show that the number of forms and recoveries are valid for statistical analysis was (28) form, and analyzed using appropriate statistical tools. Where researchers used the questionnaire method to collect data from the primary sources for the study.

The reality of quality assurance analysis by discussing quality applicable programs at the University of Dohuk and identify the most important difficulties facing the development of higher university education institutions outputs, and the researcher to recommendations that could contribute to the development of education institutions outputs in Dohuk University, through the development of a long-term strategic plan for university education, bots are programmed to achieve future goals. The University of Dohuk to continue planning for a good system inputs, and activation of scientific studies and research centers in order to support quality assurance programs currently in place to serve the rationalization of university decision.

Key word: Inputs- Ensure quality and output - university education

المقدمة:

إن جامعة دهوك بموظفيها الإداري والأكاديمي تأخذ الدور الفاعل في تطبيق ضمان الجودة في التعليم الجامعي، وقد اجتازت الإدارة الجامعية في الدول المتقدمة إلى مراحل متقدمة في تفسير المفاهيم لضمان الجودة وتنفيذ تطبيقات ناجحة لهذا التفسير. تسلسلت مؤسسات التعليم الجامعي العالي في الدول المتقدمة في مراحل الجودة المختلفة حتى بلغت إلى تطبيقات برامج ضمان الجودة الشاملة. لذلك تحاول الجامعات في كردستان العراق من ضمنها جامعة دهوك أن تتسق مع تلك المؤسسات الرائدة، أن تحاكيها في بعض المجالات، وأن تكيف خبراتها وتجاربها من خلال تطبيق برامج ضمان الجودة في مجالات مختلفة، كما وتزاعي جامعات كردستان العراق إلى عدم النقل الكامل لتجارب الآخرين، بل التكيف بما ينسجم مع البيئة الكردستانية وإمكاناتها. إن المرحلة الأساسية التي تسبق تطبيق مناهج ضمان الجودة هي مرحلة ضبط الجودة Quality control، وقد بدأت المؤسسات التعليمية في كردستان العراق تبذل جهوداً كبيرة من أجل ضبط منهج ضمان الجودة سعياً منها للوصول إلى منهج إدارة ضمان الجودة الشاملة.

في هذه الدراسة جرى التركيز على تحليل واقع ضمان جودة التعليم الجامعي في جامعة دهوك في ضوء المتغيرات الأساسية لضمان الجودة التعليمي الذي ينبغي مراعاته من أجل تحقيق جودة التعليم في الجامعة ("المواصفات والمعايير"، مجموعة ISO ما بين ١٩٨٧-٢٠٠٠).

المحور الأول

الإطار العام للدراسة ومنهجيته

الإطار العام للدراسة

أولاً: مشكلة الدراسة:

يعدّ مفهوم جودة التعليم وضمان الجودة الجامعية من الركائز الأساسية التي يستند عليها التعليم في جامعة دهوك. رغم حدوثها تحاول مواجهة جميع التحديات من أجل تحقيق استمرارية التعليم في الجامعة. يمكن تلخيص مشكلة الدراسة بالأسئلة التالية:

- ١- هل يُعدّ برامج ضمان جودة التعليم الجامعي من الأساليب المناسبة لتحسين جودة الخدمات المقدمة حالياً في الكليات التابعة لجامعة دهوك؟
- ٢- هل هناك تنفيذ وتصميم نظام يتضمن سياسات وإجراءات للتأكد من استخدام متطلبات الجودة ومراقبتها على مستوى وظائف مؤسسات التعليم الجامعية ككل؟
- ٣- هل هناك تصور مقترح لتحسين آلية التقويم المتبعة في جامعة دهوك لضمان جودتها؟
- ٤- هل تحتاج جامعة دهوك لتطوير نظام ضمان الجودة في الكليات العينة؟
- ٥- ماهي العوامل التي تساعد الجامعة على إقامة نظام ضمان الجودة من أجل التطوير؟

ثانياً: أهمية الدراسة:

تبرز أهمية ضمان جودة التعليم الجامعي في جامعة دهوك من خلال محاولتها مواجهة تحديات العصر بشكل يضمن توفير الجودة في الاختصاصات المختلفة، ومن ثم توفير الكفاءات المطلوبة لسد حاجة السوق ومنظمات الأعمال في إقليم كردستان العراق.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

- ١- الحاجة الكبيرة إلى معرفة وتطبيق مفاهيم ضمان جودة التعليم الجامعي في جامعة دهوك، وهذا يجري عبر بناء المعرفة النظرية اللازمة بهذا المجال، وبيان الأدوات والأساليب التطبيقية لوضع هذه الأطر المفاهيمية موضع الإجراء.
- ٢- متابعة جوانب القوة وجوانب الضعف في تطبيق برامج جودة التعليم الجامعي في جامعة دهوك من منظور مدخل ضمان الجودة المطبقة، وتقديم المقترحات التي تعزز نقاط القوة وتتغلب على نقاط الضعف باستخدام المدخل ذاته.
- ٣- تأكيد على أهمية ضمان جودة التعليم الجامعي في جامعة دهوك كمدخل يقود إلى التنبؤ الكامل والتطبيق الشامل لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة.

رابعاً: حدود الدراسة

- ١- الحدود المكانية: كليات جامعة دهوك
- ٢- الحدود الزمنية: عام ٢٠١٤-٢٠١٥

خامساً: فرضيات الدراسة

- لتحقيق هدف الدراسة، تم وضع مجموعة من الفرضيات التي تركز على واقع تطبيق ضمان جودة التعليم الجامعي في جامعة دهوك، وهذه الفرضيات هي:
- ١- تركز ممارسات الإدارة العليا في جامعة دهوك على تحقيق ضمان جودة التعليم الجامعي.
 - ٢- تتبنى إدارة جامعة دهوك نظاماً فاعلاً لتحقيق ضمان جودة التعليم الجامعي.
 - ٣- تهتم جامعة دهوك على تحقيق ضمان جودة مدخلاتها المختلفة.
 - ٤- تهتم جامعة دهوك على تحقيق ضمان جودة عملياتها المتعددة.
 - ٥- تهتم جامعة دهوك على تحقيق ضمان جودة مخرجاتها ونتائجها.

المحور الثاني (الجانب النظري) ضمان الجودة في التعليم الجامعي

أولاً: مفهوم ضمان الجودة في التعليم الجامعي

لقد تناول الباحثون في دراساتهم موضوع الجودة 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 والذي أشار إليه الباحثان (Heizer & Render, 2001:171) ووفقاً لهذا التعريف فالجودة هي الهيئة والخصائص الكلية للمنتج (خدمة أو سلعة) التي تظهر وتعكس قدرة هذا المنتج على إشباع حاجات صريحة وأخرى ضمنية. أما مفهوم ضمان الجودة في التعليم الجامعي من وجهة نظر قسم من الباحثين كالاتي:

ضمان الجودة يمثل عملية المراجعة المخططة والمنظمة للمؤسسة أو البرنامج لتحديد مدى التجاوب بالمستويات المقبولة للتعليم والبيئة الداخلية للمؤسسة (Geddis, 2002:8).
ضمان الجودة يعني تصميم أو تنفيذ نظام يتضمن سياسات وإجراءات تقوم بها الجامعة للتأكد من الوفاء بمتطلبات الجودة ليس فقط على نطاق مراحل عملية التعليم، بل على نطاق أشمل يضم ضبط الجودة على مستوى وظائف الجامعة ككل (حسين، ٢٠٠٠: ١٥٦).

ضمان الجودة يعني نظام يشمل كل السياسات والمقاييس والأفعال المخططة التي يتم من خلالها تحقيق وتطوير جودة التعليم العالي، بما يمكنه من الوفاء باحتياجات ومطالب المستفيدين منه (البهواش، ٢٠٠٧: ٣١).

بناءً لآراء الباحثين حول مفهوم ضمان الجودة في التعليم الجامعي فإن الباحث ينظر إلى هذا المفهوم من خلال البحث الحالي على أنه يمثل مجموعة من العمليات والأساليب والإجراءات التي تقوم الجامعة بتنفيذها بهدف ضمان تحقيق الجودة ومنع حدوث الخطأ في مدخلات وعمليات ومخرجات نظامها التعليمي، بما يجعلها قادرة على الوفاء والالتزام بالمعايير العالمية للجودة التي يؤدي تطبيقها إلى حصول الجامعة على الاعتماد الأكاديمي من قبل الهيئات المحلية أو الإقليمية أو العالمية المانحة للاعتماد والتي أعدت هذه المعايير مسبقاً.

ثانياً: ضمان الجودة Quality Assurance والتطور الإداري

يمثل ضمان الجودة إحدى المراحل المهمة في تطور مفهوم الجودة وتطبيقاتها عبر تطور الفكر الإداري وممارساته. وتؤكد أدبيات الإدارة على هذه المحاور، وأهمها ما أكد عليه الباحث (الغضبان ٢٠٠٠: ٤١) و (ابو فارة، ٢٠٠٤: ٨) و (القصي، ١٩٩٩: ٤٢):

تخطيط جودة التعليم الجامعي - الرقابة على جودة التعليم الجامعي - التركيز على تقويم الأداء الكلي للجامعة وتقويم العملية التعليمية الجامعية - تقويم أداء أعضاء التدريسيين - التدقيق

المستمر لجودة خدمة التعليم الجامعي- التنظيم الإداري والهيكل التنظيمي لمؤسسة التعليم الجامعي- الإجراءات والموارد والعمليات اللازمة لتحقيق ضمان جودة التعليم الجامعي- تحسين وتطوير جودة التعليم الجامعي بالتركيز على المنهج الدراسي- التوثيق للبيانات والمعلومات - ضمان جودة المدخلات وجودة التصميم وجودة المخرجات- الاهتمام بتكاليف الجودة- التدريب.

ثالثاً: الطرق المستعملة عالمياً في تطبيق برامج ضمان الجودة (Lovelock,2002:46)

تتضمن تحقيق محاضرة جيدة - تدريسي جيد-خريج مؤهل للولوج لسوق العمل -بحوث تتسجم مع حل مشاكل المجتمع وتحقيق تطوره. أهم مفاصل ضمان الجودة هو التدقيق الداخلي الذي يحتاج انجازه لإدارات الخبرة ولديها إيمان مطلق بضرورة التقييم والتدقيق على عمليات ضمان الجودة المتبعة ومقارنتها مع أكثر من برنامج فضلاً عن مقارنتها بين جامعات مختلفة (BENCH MARKING), وكما هو متبع في التصنيفات العالمية مثل التصنيف كيو اس البريطاني THE QS و تصنيف حيائي خونغ شنكهاي ARWU وتصنيف العالمي للموقع الالكتروني للجامعات على الشبكة العالمية ICUs4 وغيرها. لا توجد طريقة واحدة محددة للتقييم، ولكن يمكن تطبيق طرق تناسب ظروف كل جامعة، الأساليب والنظم التي يمكن اعتمادها لتقييم ضمان الجودة والتي يمكن تصميمها اعتمدت من قبل جامعات ومؤسسات ضمان الجودة التي هي في الغالب حكومية أو شبه حكومية، كاتحاد الجامعات العربية وهيئة الاعتماد الأردنية، في دول العالم النامية ولكنها عبارة عن مؤسسات مهنية خاصة معتمدة في دول العالم المتقدمة كالتايمز وال Qa في بريطانيا و شنغهاي في الصين وال EBAT في أمريكا وتايوان وغيرها. والجامعات لحد الآن لا تزال تواجه تحدياً كبيراً يتمثل في تحسين جودة التعليم الذي تقدمه المؤسسات التعليمية وذلك لعدة أسباب منها: - الطلب الاجتماعي المتزايد على التعليم- الحاجة إلى توظيف الموارد المتاحة بما يواكب العصر- تحقيق التنمية المستدامة (Clai1997:55).

رابعاً: خصائص ضمان الجودة في التعليم الجامعي

- الدراسات العلمية اهتمت بقضايا الجودة في التعليم الجامعي على النحو التالي:
- المشاركة والالتزام من قبل كل الأكاديميين والأفراد العاملين والطلبة المشاركين في عمليات ضمان الجودة، وذلك عن طريق الآتي (White,2000:8):
- التقييم الذاتي وتقييم المجالات الأكاديمية والإدارية.
- التجميع المنهجي للأسباب الخاصة بالرضا عن الخدمة التعليمية وخبرات الطلبة، بما في ذلك المقارنات الخارجية (عبد العزيز و حسين ، ٢٠٠٥ : ٤٨٢-٤٨٣).

- التقييم الخارجي للمقررات المهنية من خلال الاعتماد والمراجعة الدولية.
- المدخل المزدوج لمدخلات الطلبة والعاملين في عمليات ضمان الجودة وتحسينها.
- التركيز على الإدارة الجيدة وتخطيط الموارد لتحقيق التميز والتحسين المستمر، وذلك من خلال ما يلي (Murray ٢٠٠١: ٢٤٠):
- ربط الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة التعليمية بالخطط والأولويات ونظم المراجعة والتقييم.
- وضع لائحة أكاديمية ولجان لتطوير وتطبيق ومراجعة السياسات الأكاديمية.
- عمل دوائر نظامية من المراجعة للمؤسسة التعليمية بمختلف مكوناتها ووحداتها الأكاديمية والإدارية، وكذا لخدماتها ومخرجاتها التعليمية.
- التنسيق بين عمليات التقييم الأكاديمية والإدارية.
- الدعم المالي المتمركز حول الأداء الجامعي في مجالات التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع.
- توزيع الموارد المتاحة على جميع مجالات عملية التحسين والتطوير المطلوب.
- إدارة تطبيق نظم التطوير لكل الأفراد العاملين بما فيهم القيادات الإدارية بمختلف مستوياتها (الثقفي، ٢٠٠٩: ١٧-١٨).
- تقييم المخرجات والعمليات في مقابل المعايير الخارجية، وذلك عن طريق الآتي (Zhao, 2003:214):
- العلاقات الرسمية مع الجامعات الرائدة في العالم، وتطبيق القياس المقارن بالأفضل للمعايير الأكاديمية والمخرجات.
- القياس المقارن بالأفضل على المستوى القومي والعالمي لعملية ضمان الجودة مع الجامعات والمؤسسات الأخرى.

خامساً: متطلبات ضمان الجودة في التعليم الجامعي

١- المتطلبات التنظيمية والقانونية:

على الجامعة التي تسعى إلى تطبيق ضمان الجودة في التعليم الجامعي أن تتخذ كافة الإجراءات والتدابير التي تضمن لها الالتزام الكامل بالمتطلبات القانونية الصادرة عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وكذلك القوانين الصادرة من الجهات الأخرى ذات العلاقة بمختلف جوانب العمل في الجامعة أكاديمياً وإدارياً وفنياً ومالياً، وأن تترجم التزامها بواقع ملموس يتبين من خلال برامجها الأكاديمية وبنيتها الجامعية ولوائحها الداخلية وإجراءاتها الإدارية (بدح، ٢٠٠٦: ١١٩).

٢- متطلبات التوثيق:

تحقيق الجامعة لضمان الجودة في مختلف مكوناتها يستوجب منها إعداد نظام توثيق شامل يعد بمثابة الإطار المرجعي الذي تعود إليه الجامعة للحكم على مدى التزامها بتحقيق تطبيق نظام الجودة وضمانها، وكما يتطلب منها أن تجعل نظام التوثيق الخاص بها متضمناً لعدد من الأمور، منها رؤية الجامعة ورسالتها، وسياساتها الخاصة بتطبيق نظام الجودة في التعليم الجامعي. والأهداف المطلوب تحقيقها لضمان تحقيق جودة التعليم الجامعي. الأدلة والتعليمات والإجراءات المنظمة للعمل الجامعي. الوثائق والسجلات الخاصة بالجامعة، الأكاديمية والإدارية والمالية والتشريعية (الخطيب، ٢٠٠٤: ١٣٠).

٣- متطلبات نشر الثقافة التنظيمية:

توحيد الكيان الجامعي وتوجيه المنتسبين نحو هدف واحد هو استمرار بقاء ونمو الجامعة، والاهتمام بتغيير الثقافة التنظيمية للجامعة وفق نظام إدارة الجودة الشاملة كثقافة جديدة يمثل أهمية وضرورة تملئها التغيرات السريعة في البيئة التنظيمية الناجمة عن التطور العلمي والتكنولوجي، وما ترتب عليها من أثر على الممارسات الإدارية وإيجاد ما يسمى بالعامل أو المدير العالمي. ولتحقيق هذا الهدف يجب على إدارة الجامعة تبني خطة مدروسة للنمو وللتطوير التنظيمي يمكن من خلالها زرع الثقافة التنظيمية بقيمها ومبادئها ومفاهيمها وعاداتها وأنماطها السلوكية المطلوبة لدى المنتسبين في الجامعة، بما يتوافق مع المتغيرات البيئية الجديدة الداخلية والخارجية، وبما يساعد الجامعة على تحقيق رؤيتها ورسالتها المعاصرة بفاعلية (السماعي، ٢٠٠٨: ١٢١).

٤- متطلبات إنشاء أنظمة معلومات إلكترونية متكاملة:

إن تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة في نظام التعليم الجامعي يستلزم بالضرورة الرجوع إلى الأنظمة الشاملة للمعلومات بهدف استخدامها في الشؤون الإدارية بالجامعة، للربط بين الأهداف والعمليات التنفيذية والرقابية من خلال نسق جيد من التقنيات التكنولوجية المعاصرة التي تسهم في جمع البيانات والمعلومات وحفظها وتحليلها بصفة دورية، مع السعي الحثيث المستمر لتطويرها وتحديثها، بما يزيد من إمكانية الجامعة على تحقيق وظائفها، ويضمن سلامة ما يتخذ فيها من قرارات تهدف إلى التحسين المستمر في جودة الأداء الجامعي (إسماعيل، ٢٠٠٧: ١٥٩).

٥- متطلبات تشكيل فرق العمل (المجالس ووحدات نظام ضمان الجودة):

إن من أهم متطلبات تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات هو تشكيل فرق عمل إدارة الجودة ومجالسها ووحداتها، و تثبيت الصلاحيات والمسؤوليات التي يستوجب القيام بها، لذلك يجب أن ينتخب أعضاء الفرق والمجالس من أفراد تتوفر لديهم المهارات والقدرات اللازمة لحل المشكلات

ومراجعة وتقييم الأعمال والمهام، وتحسين الخدمات والمخرجات الجامعية، وتتشكل هذه الفرق كما تناولتها العديد من الدراسات والأدبيات ذات الصلة بإدارة برامج الجودة على النحو التالي (العفيري، ٢٠٠٦: ٢٨):

أ- مجلس إدارة الجودة الشاملة:

المستوى القيادي الأعلى لاتخاذ القرارات ولها الصلاحيات والسلطات اللازمة لتوجيه ودعم عملية تطبيق نظام ضمان الجودة، وينبثق هذا المجلس من مجلس الجامعة، ويرأسه رئيس الجامعة ويضم في عضويته مساعداً رئيس الجامعة، فضلاً عن عمداء ومدير عام الجامعة والمدير المالي ومدير القبول والتسجيل، ومدير المكتبات، وممثلين عن الطلبة، وعضوين من المجتمع المحلي، وعضوين متخصصين في مجال ضمان الجودة في التعليم الجامعي، وبشكل هذا المجلس محور النظام المتكامل الذي يسعى إلى تحقيق الجودة في الجامعة، لذا فهو يحتاج إلى قيادة إدارية متحمسة، وذات رؤية قادرة على تحقيق التفاعل والتعاون والانسجام بينها وبين المرؤوسين، وقادرة على تكوين فريق عمل متعاون لديه الولاء والانتماء للجامعة، بحيث يضع المصلحة العامة قبل الخاصة ويشجع على تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة (بدح، ٢٠٠٦: ١١٩).

ب- شعبة ضبط الجودة للشؤون الأكاديمية:

تتكون هذه الشعبة من نائب رئيس الجامعة للشؤون الأكاديمية، وعمداء الكليات، ورؤساء الأقسام، ومن أهم مسؤولياتها العمل على تحقيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الجوانب الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس وللطلبة، وأيضاً للخطط الدراسية والبرامج التعليمية وطرق تدريسها، من حيث شمولها ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية، ومدى تطويعها بما يتناسب مع المتغيرات العالمية وإسهامها في تكوين الشخصية المتكاملة للطلاب (الخطيب، ٢٠٠٤: ١٣٠).

ت- شعبة ضبط الجودة للشؤون الإدارية:

تتكون هذه الشعبة من مساعد رئيس الجامعة لشؤون الطلبة والمدير المالي ومدير القبول والتسجيل، ومديري الوحدات الإدارية في الجامعة، وتعمل هذه الشعبة على تحقيق ضبط الجودة في الجوانب الإدارية للجامعة. هذه الشعبة هي (بدح، ٢٠٠٦: ١١٩) :

وحدة التقييم والتحسين المستمر:

تتكون هذه الشعبة من فريق عمل يضم الكوادر الفنية والإدارية والأكاديمية المتخصصة، في تنفيذ برامج واستراتيجيات وتحسين الجودة الصادرة عن إدارة الجودة الشاملة في الجامعة، وتقييمها، والتأكد من مدى توافق أهداف الجامعة مع احتياجات المستفيدين، وأيضاً التأكد من استخدام الطرق

العلمية في تنفيذ مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وذلك من خلال وضع مقاييس أو معايير للجودة داخل الجامعة، لمراقبة الأداء ومقارنته بهذه المعايير، ومن ثم إعادة توجيه العمل نحو المتطلبات الجديدة للمستفيد، وأيضاً لتحديد الأخطاء أو الانحرافات عن الهدف الموضوع، واتخاذ الإجراءات الصحيحة لضمان تحقيق الجودة (عباس، ٢٠٠٢: ٨٨).

٦- المتطلبات التي يراها الباحث:

- إعداد نظم المعلومات الجامعية الأكاديمية والإدارية الضرورية لضمان جودة التعليم والاعتماد عليها والعمل وفقها وحفظها وتطوير نشاطاتها باستمرار.
- توضيح كل الفعاليات الضرورية بهدف تحسين وتفعيل كافة أنظمة التعليم الجامعي، وشرح كيفية تنفيذ تلك الفعاليات.
- تحديد المعايير والمقاييس والطرق الموجب استخدامها، وذلك للتأكيد على أن سير العمل المؤسسي في الجامعة صحيح، وتفعيل إجراءاته بطريقة مبرمجة يعني ضمان تحقيق الجودة فيها.
- التأكد من توفير المستلزمات والموارد المادية والبشرية الضرورية كافة لضمان تحقيق جودة العمل الجامعي، وكذا توفير البيئة التعليمية والمعلومات اللازمة لتنفيذ الإجراءات المتعلقة بتحقيق أهداف الجامعة ووظائفها، والمتصلة بتفعيل مختلف الأنظمة الجامعية ومراقبتها.
- التزام الإدارة العليا ودعمها لمتطلبات تطبيق معايير ضمان الجودة في التعليم الجامعي: يتعين على الإدارة العليا في الجامعة أن تثبت التزامها بتطوير وتحديث نظامها التعليمي وتحقيق جودته وفقاً لخصائص العصر الحديث ومتطلباته واحتياجات الفعلية للمجتمع وسوق العمل، وذلك من خلال قيامها بعدد من الإجراءات الآتية: توعية جميع المنتسبين في الجامعة بمختلف اختصاصاتهم ووظائفهم بأهمية اعتماد نظام ضمان الجودة في التعليم الجامعي، وأن تطبيق هذا النظام في الجامعة سيجعلها قادرة على خلق روح المنافسة مع مختلف الجامعات المحلية والعالمية
- إعداد ووضع رؤية ورسالة للجامعة:
- وضع أهداف تضمن تحقيق نظام الجودة في الجامعة، وذلك في مختلف المستويات الوظيفية، وفي كافة البرامج والأنشطة والفعاليات التي تقوم بها.
- قيادة اجتماعات دورية لمراجعة كافة الخطط والبرامج والإجراءات والأنشطة والقرارات والإنجازات المتعلقة بتحسين العمل الجامعي وتطويره ضماناً لتحقيق جودته في مختلف المجالات العلمية والأكاديمية والفنية والإدارية (عقيلي، ٢٠٠١: ١١).

المحور الثالث

الجانب العملي

وصف وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات:

أ- **المجتمع وعينة الدراسة:** يسعى الباحث من خلال تحليل البيانات ومناقشة النتائج إلى إظهار مستويات إجابات أفراد عينة البحث فيما يتعلق بمتغيرات البحث التي جرى تناولها، وتحقيقاً للغرض استخدام الأدوات الإحصائية (الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية).

يتكون مجتمع هذه الدراسة من الإداريين والأكاديميين العاملين في كليات جامعة دهوك وعددها عشر كليات، إذ تم اختيار الكليات وهي: (الإدارة والاقتصاد، الآداب، تربية أساس، الزراعة، الحقوق، الهندسة، الطب، الصيدلة، العلوم، التجارة). وقد تم اختيار عينة من العاملين في الكليات المذكورة إذ بلغ عددهم (٧٠) فرداً. وزعت عليهم أداة الدراسة وتم استرداد ٢٨ استبانة. وتشكل هذه الاستبانات ما نسبته (٤٠%) من مجموعة الاستبانات الموزعة، ويوضح الجدول (١) الاستبانات الموزعة وعدد المرجوع منها ونسبة الاسترداد.

ب- **اختبار صدق وثبات الاستثمار وثبات الاستبانة:** جرى عرض الاستثمار على مجموعة من الأكاديميين المختصين، وقد اطلعوا على فقرات الاستثمار وأبدوا مجموعة من الملاحظات حولها، وقد أخذ الباحث بملاحظاتهم، وجرى اختبار ثبات الاستبانة من خلال توزيعها على مجموعة من الأكاديميين المختصين في جامعة دهوك وقد اطلعوا على فقرات الاستثمار وأبدوا مجموعة من الملاحظات حولها، وقد أخذ الباحث بملاحظاتهم، وجرى تصميم الاستثمار بصورته النهائية كما يبدو في جدول (٢).

ت- **أسلوب جمع البيانات:** استخدم الباحث أسلوباً في جمع بيانات هذه الدراسة الأولية (المصادر الأولية للدراسة). وقد جرى تقسيم الاستثمار إلى خمسة محاور أساسية يغطي كل منها متغيراً أساسياً من متغيرات هذه الدراسة (ممارسات الإدارة العليا، و تطبيق برامج نظام ضمان الجودة، ضمان جودة المدخلات، ضمان جودة العمليات، ضمان جودة المخرجات).

ث- **خصائص أفراد العينة:** من خلال الإجابة على استبانة الاستبيان تم تثبيت خصائص أفراد العينة الموضحة في جداول (٦,٥,٤,٣).

١- **الجنس:** يبين الجدول (٣) وصفاً لأفراد العينة حسب صفة الجنس في الجامعة، إذ تبين أن ما نسبته (٥٣.٥٧%) من الأفراد عينة الدراسة هم من الذكور، وأن ما نسبته (٤٦.٤٢%) هم من الإناث .

٢- **العمر:** يوضح الجدول (٤) أن نسبة (١٤.٢٨%) من أفراد عينة الدراسة كانت الفئة العمرية (٢٥-١٨) سنة ، وأن نسبة (٤٢.٨٥%) تمثل الفئة العمرية التي تتراوح ما بين (٢٦ إلى ٣٥) سنة ، وأن نسبة (٢٨.٥٧%) تمثل الفئة العمرية التي تتراوح ما بين (٣٦ إلى ٤٥) سنة في حين أن الفئة العمرية (٤٦ سنة فأكثر) بلغت نسبتها (١٤.٢٨%).

٣- **المؤهل العلمي:** يتضح من الجدول (٥) أن نسبة (٣٥.٧١%) من أفراد عينة الدراسة حاصلون على شهادة الدكتوراه، ونسبة (٢٨.٥٧%) من أفراد عينة الدراسة حاصلون على شهادة ماجستير، وأن نسبة (١٧.٨٥%) هم من الحاصلين على شهادة البكالوريوس. وقد بلغت نسبة الحاصلين على شهادة الدبلوم الفني (١٠.٧١%) من الأفراد عينة الدراسة، وإن نسبة الحاصلين على شهادة الإعدادية إذ بلغت (٧.١٤%).

٤- **مدة الخدمة في الجامعة:** تكتسب سنوات الخدمة في مجال التعليم العالي أهمية كبيرة بوصفها إحدى المؤشرات المهمة والتي تدل على تراكم الخبرة في العمل، ويشير الجدول (٦) إلى أن أعلى نسبة للأفراد عينة الدراسة الذين لهم خدمة في المنصب الوظيفي الحالي تقع ضمن الفئة الثانية، إذ بلغت هذه النسبة (٣٩.٢٨%)، وإن نسبة (٢٥%) و (١٠.٧٢%) هم من أفراد الفئتين الأولى والثالثة.

تحليل بيانات الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات

أولاً: واقع تطبيق برامج ضمان الجودة لجامعة دهوك خلال ممارسات الإدارة العليا

يلاحظ من الجدول (٧) أن الإدارة العليا في جامعة دهوك تهتم بصورة نسبية (أعلى من المتوسط) بتحقيق ضمان جودة خدماتها في التعليم الجامعي من خلال مجموعة من الممارسات التي تهدف إلى تطوير جودة خدماتها التعليمية، وقد بلغت قيمة الوسط الحسابي العام لممارسات الإدارة العليا في الجامعة حوالي (3.71)، 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 البالغة عند درجة حرية (16) ومستوى معنوية (0.01) ($P \leq 0.05$) كالمسابقات والجوائز العلمية.

ثانياً: واقع التعليم في جامعة دهوك من خلال تطبيق برامج نظام ضمان الجودة

يلاحظ من الجدول (٨) أن تطبيق برامج نظام ضمان الجودة في الجامعة لا يزال دون المستوى المتوقع، وقد بلغت قيمة الوسط الحسابي لآراء عينة الدراسة حول هذا المحور حوالي (2.28).

بالنظر إلى نتائج اختبار (t) في الجدول (8) يلاحظ أن الفرضية الثانية (فرضية العدم) قد تحققت، ولم تتحقق الفرضية البديلة، فقد بلغت قيمة اختبار (t) (-0.677) وهي أقل من قيمة (t) الجدولية البالغة عند درجة الحرية (14) ومستوى المعنوية (0.05) ($P \leq 0.05$).

ثالثاً: واقع تطبيق برامج ضمان جودة المدخلات في جامعة دهوك

تؤكد إجابات عينة الدراسة كما يرد في الجدول (٩) أن الجامعة تبذل جهوداً وممارسات ترفع من مستوى ضمان جودة المدخلات، غير أن هذه الجهود والممارسات لا تزال غير كافية، ويستدل على ذلك من قيمة الوسط الحسابي العام التي تبلغ (3.44). وهي أعلى من القيمة الاختبارية المعتمدة في اختبار (t) وبالنظر إلى نتائج اختبار (t) يلاحظ أن الفرضية الثالثة (العدم) لم تتحقق، وقد تحققت الفرضية البديلة، إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة حوالي (2.427) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة عند درجة الحرية (20) ومستوى دلالة (0.025) ($P \leq 0.05$). وتحققت الفرضية البديلة بالاتجاه الإيجابي.

رابعاً: واقع تطبيق برامج نظام ضمان جودة العمليات في جامعة دهوك

بالنظر إلى الجدول (١٠) يلاحظ أن هناك تدنياً ملحوظاً في مستوى جودة عمليات التعليم الجامعي الجامعي، فقد بلغت قيمة الوسط الحسابي العام لإجابات عينة الدراسة حول هذا المحور حوالي (2.8)، وهي أقل من المتوسط. ويلاحظ من قيمة اختبار (t) أن الفرضية الرابعة (فرضية العدم) قد تحققت، ولم تتحقق الفرضية البديلة، إذ بلغت قيمة اختبار (t) المحسوبة حوالي (-1.499) وهي أقل من قيمة (t) الجدولية البالغة عند درجة حرية (28) ومستوى دلالة إحصائية (0.145) ($P \leq 0.05$).

خامساً: واقع ضمان جودة المخرجات في جامعة دهوك

إن اهتمام الجامعة بضمان جودة مخرجاتها ومتابعة خريجها في أسواق العمل لا يزال اهتماماً متدنياً وفقاً لما تشير إجابات عينة الدراسة، وقد بلغت قيمة الوسط الحسابي العام لإجاباتهم عن هذه الفقرة حوالي (2.81) كما يرد في الجدول (١١). 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 (0.072) ($P \leq 0.05$).

سادساً: نتائج الاختبار العام لمحاور ضمان الجودة في جامعة دهوك

بلغت قيمة الوسط الحسابي العام لمجموع محاور ضمان الجودة في الجامعة حوالي (3.01) كما يظهر في الجدول (١٢)، ويستدل من قيمة اختبار (t) في الجدول (١٢) أن واقع

ضمان الجودة في الجامعة دون المستوى المطلوب، إذ بلغت قيمة (t) حوالي (0.031) وهي اقل من قيمة (t) الجدولية بدرجة الحرية (4) وعند مستوى الدلالة الإحصائية (0.976) ($P \leq 0.05$).

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات:

- ١- هناك جهود كبيرة من قبل التعليم العالي في كردستان العراق، وقد ظهر ذلك في السعي لتطوير التعليم في جامعات الإقليم، إذ أنشأت لجان وهيئات لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، التي تقوم على نشر ثقافة الجودة وتأسيس مكاتب وبرامج للجودة مع وضع تشريعات وخطط إستراتيجية يساهم في تحسين جودة التعليم الجامعي في كردستان العراق.
- ٢- إنّ مؤسسات التعليم في جامعة دهوك بصورة عامة لا تعاني من تدني التأهيل المتخصص وإنّها تمتلك القيم والاتجاهات الحديثة. وإنّها مستمرة في تخريج أعداد من الخريجين في تخصصات يحتاجها سوق العمل والمجتمع.
- ٣- واقع مخرجات التعليم على مستوى جامعة دهوك المتمثلة في تخريج أعداد كبيرة من تخصصات يحتاجها المجتمع إذ نسبة المخرجات في تخصصات الدراسات الإنسانية والاجتماعية أكبر من إجمالي نسبة المخرجات في التخصصات العلمية التطبيقية التي تتخرج بنوعية جيدة ومستفيدة من مجالات التدريب والتأهيل.
- ٤- مؤسسات التعليم في جامعة دهوك لها نظمها الخاصة تدعم تطوير برامجها التعليمية لمواكبة التحديات ومنها تحديات العولمة والمنافسة العالمية التي فرضت شروطاً جديدة ومنها إبراز خريج يستطيع المنافسة في السوق العالمي.
- ٥- إنّ التوسع في إتاحة التعليم العالي الذي يُعدّ انجازاً مهماً حققته كردستان العراق أدى في بعض الجامعات ومن ضمنها جامعة دهوك إلى انتعاش في مستوى الجودة، بسبب قدرة مؤسسات التعليم الجامعي على توفير الشروط اللازمة لتأمين تعليم جيد يتماشى مع معدل القبول.
- ٦- تباطؤ وحدة تنظيمية مسؤولة عن ضمان جودة التعليم الجامعي. وآلية المتابعة في سير الأنشطة والممارسات الجامعية غير مفهومة من قبل البعض.
- ٧- عدم اعتماد وصف وظيفي كامل وواضح يحدد الأدوار والواجبات والمسؤوليات بوضوح دون تناقضات.
- ٨- عقد دورات متخصصة لتطوير أداء موظفي الأكاديميين والإداريين بالجامعة قليلة.
- ٩- عدم وضوح معايير مستوى التقويم لجودة التعليم الجامعي. كاستخدام أسلوب المقارنة المرجعية Benchmarking لمقارنة أداء الجامعة مع أداء مؤسسات التعليم الجامعي العالي الرائدة، وضعيفة.

التوصيات:

- ١- تفعيل هيئات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي القائم في جامعة دهوك. وعمل اتفاقيات مشتركة بين الهيئات المماثلة إقليمياً ودولياً لضمان الجودة والأخذ ببعض التجارب الناجحة وتعميمها على المؤسسات التابعة للجامعة.
- ٢- رفع كفاءة الأداء بمؤسسات جامعة دهوك والقيام بوظائفها (الدعم المستمر في إعداد الموارد البشرية، البحث العلمي، التنشيط الثقافي والفكري العام) بصورة مرضية.
- ٣- تطوير التشريعات الضرورية لعملية الاعتماد وضمان جودة التعليم الجامعي وإعطاء الاستقلالية الكاملة للجامعة لوضع السياسات الخاصة بها في مجال ضمان الجودة.
- ٤- التأكيد على ضرورة توافر شروط ومعايير محددة قبل إنشاء جامعات حكومية جديدة، أو الموافقة للجامعات الخاصة تضمن توافر مواصفات الجودة التعليمية التي ستقدمها.
- ٥- توطيد العلاقة والشراكة بين مؤسسات التعليم الجامعي والقطاع الخاص في العديد من المجالات المشتركة وإيجاد آلية أكثر مرونة للتنسيق وتحسين ضمان الجودة لمخرجات الجامعة.
- ٦- المراجعة المستمرة لبرامج الكليات ومناهجها وتحسينها لتصبح أكثر التصاقاً بحاجات الطلاب واحتياجات المجتمع ، لتسهم في تنمية قدرات الطلاب الإبداعية وإعدادهم للعمل.
- ٧- تحديث المقررات الدراسية دورياً (على الأقل كل خمس سنوات) يمكن أن يكسب الطلاب المعارف والمهارات المناسبة لاحتياجات السوق المتجدد، وتوفير التدريب المهني المناسب للهيئة التدريسية الذي يمكنهم من تطوير البرامج والمقررات الدراسية بما يلبي احتياجات سوق العمل.
- ٨- استحداث التدريب العملي (التطبيقي) في كل برنامج دراسي يربط ما يدرسه الطالب في الجامعة مع متطلبات العمل.
- ٩- التقصي عن مواصفات واحتياجات سوق العمل من الخريجين (متابعة الخريجين) لاستمرار تدريب الهيئات التدريسية على المهارات اللازمة لتطبيق نظام الجودة والاعتماد في جامعة دهوك.

المصادر

أولاً: العربية

- ابو فارة، يوسف "ورقة علمية اعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني" جامعة القدس المفتوحة، رام الله ٢٠٠٤.
- إسماعيل، علي عبد ربه، (٢٠٠٧)، تطوير إدارة التعليم الجامعي في ضوء بعض الاتجاهات العالمية المعاصرة :دراسة نظرية وتطبيقية، بدون طبعة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر .

- بدح، أحمد محمد، (٢٠٠٦)، أنموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية العامة، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد (٤٦).
- البهواش، السيد عبد الوهاب، (٢٠٠٧)، الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي، الطبعة الأولى، مكتبة النهضة الحديثة، القاهرة، مصر.
- الثقفي، أحمد بن سالم علي، (٢٠٠٩)، مدى مناسبة وتوافر بعض معايير الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة في أقسام الرياضيات بكليات العلوم في الجامعات السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى.
- حسين، سلامة عبد العظيم، (٢٠٠٥)، الاعتماد وضمان الجودة في التعليم، بدون طبعة، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- الخطيب، أحمد و الخطيب، رداح، (٢٠٠٤)، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية، بدون طبعة، مكتب التربية العربي لدول الخليج.
- السماوي، عبد الرقيب علي قاسم، (٢٠٠٨)، بناء برنامج للتنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة تعز في ضوء مدخل الجودة الشاملة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة تعز.
- عباس، عايدة فؤاد إبراهيم، (٢٠٠٢)، إدارة الجودة الشاملة مدخل لفاعلية إدارة المعلومات بالتعليم الجامعي في اليمن، مجلة التربية، المجلد الخامس، العدد (٦)، الجمعية المصرية للإدارة التعليمية المقارنة، القاهرة.
- عبد العزيز، صفاء محمود و حسين، سلامة عبد العظيم، (٢٠٠٥)، ضمان جودة معايير اعتماد مؤسسات التعليم العالي في مصر تصور مقترح، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي الثالث عشر للجمعية المصرية للتربية المقارنة بالاشتراك مع كلية التربية بني سويف جامعة القاهرة بعنوان "الاعتماد وضمان جودة المؤسسات التعليمية" المنعقد في كلية التربية بني سويف في الفترة من ٢٤-٢٥ يناير ٢٠٠٥م.
- العفيري، نبيل أحمد محمد، (٢٠٠٦)، مدى إمكانية تطبيق نموذج إدارة الجودة الشاملة في الجامعات اليمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة إب.
- عقيلي، عمرو صفى، (٢٠٠١)، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة وجهة نظر، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- غضبان، جرجيس ضمان الجودة في المنظمات الحديثة في مؤسسات التعليم الجامعي، مجلة الجودة، عدد العاشر ك ٢، المعهد العالي للعلوم التطبيقية والتكنولوجية، دمشق، سوريا، ٢٠٠٠.

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

ثانياً: الأجنبية

- Clair, Cay, Total Quality Management in information Services (London: Bowker Saur, 1997).
- Geddis.E"(٢٠٠٢)، 10- A perspective on Tensions Between External Quality Assurance and Institutional Quality Development ":A Case study", journal of Quality Higher Education, Vol(3), No(1).
- Heizer, Jay, and Barry Render, Operations Management (New Jersey: Prentice-Hall, Inc. 2001).
- Lovelock, Christopher, and Lauren Wrigt, Principles of Service Marketing and Management, (New Jersey: Prentice-Hall International, 2002).
- Lovelock, Christopher, Services Marketing (New Jersey: Prentice-Hall International, 2002).
- Murray. F,(2001),"From Consensus Standars to Evidence of Claims: Assessment and Accreditation in the case of Teacher Education", New Directions for Higher Education ،No(113).
- White.S,(2000),"Quality Assurance and Laearning Technologies: Interesting Agendas in UK Higher Education ،"Journal of Quality Assurance in Education, Vol(8), No(1).
- Zhao.F,(2003),"Enhancing the Quality of Online Higher Education Through Measurement" ,Journal of Quality Assurance in Education, Vol(11), No(4)

ملحق (١) الجداول

جدول (١)

الاستبيانات الموزعة وعدد المرتجع منها ونسبة الاسترداد

ت	اسم الكلية	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد استبيانات المستردة	نسبة الاسترداد %
١	الإدارة والاقتصاد	٧	٤	5.71
٢	الأداب	٧	٣	4.28
٣	تربية اساس	٧	٣	4.28
٤	الزراعة	٧	٣	4.28
٥	الحقوق	٧	٣	4.28
٦	الهندسة	٧	٣	4.28
٧	الطب	٧	٢	2.85
٨	الصيدلة	٧	٢	2.85
٩	العلوم	٧	٣	4.28
١٠	التجارة	٧	٢	2.85
المجموع		٢٨		% 40

المصدر: إعداد الباحث بالإعتماد على بيانات إستمارة الإستبانة.

جدول (٢)

قائمة بأسماء السادة المحكمين (لإستمارة الإستبانة)

ت	الإسم	اللقب العلمي و الشهادة	التخصص	موقع العمل (الكلية/ الجامعة)
١	عبدالله الدباش	الأستاذ الدكتور	الاقتصاد	كلية الزراعة/جامعة دهوك
٢	درمان سلمان	الأستاذ الدكتور	الإدارة	كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة دهوك
٣	فاضل جواد	الأستاذ الدكتور	الاقتصاد	كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة بغداد
٤	هادي خليل اسماعيل	الأستاذ المساعد الدكتور	الإدارة	كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة دهوك
٥	خيرى أوصلو	الأستاذ المساعد الدكتور	الإدارة	كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة بوليكنيك
٦	محمد الصميدعي	الأستاذ المساعد الدكتور	التسويق	معهد الادارة بغداد
٧	علي العبيدي	الأستاذ المساعد الدكتور	الاقتصاد	كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة جهان اربيل
٨	محمد حويش	الأستاذ المساعد الدكتور	المحاسبة	كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة المستنصرية
٩	حكمت رشيد	الأستاذ المساعد الدكتور	الإدارة	كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة دهوك
١٠	سرمد كوكب جميل	الأستاذ الدكتور	مالية	كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة موصل

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات استمارة الاستبانة.

جدول (3)

توزيع الأفراد العينة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
الذكور	١٥	٥٣.٥٧%
الإناث	١٣	٤٦.٤٢%
المجموع	٢٨	١٠٠%

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات استمارة الاستبانة.

جدول (4)

توزيع الأفراد العينة حسب الفئات العمرية

الفئات العمرية	العدد	النسبة المئوية
٢٥ - ١٨	٤	١٤.٢٨%
٣٥ - ٢٦	١٢	٤٢.٨٥%
٤٥ - ٣٦	٨	٢٨.٥٧%
٤٦ فأكثر	٤	١٤.٢٨%
المجموع	٢٨	١٠٠%

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات استمارة الاستبانة.

جدول (5)

توزيع الأفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
دكتوراه	١٠	%35.71
ماجستير	٨	%28.57
بكلوريوس	٥	%17.85
دبلوم	٣	%10.71
اعدادية	٢	%٧.١٤
المجموع	٢٨	%١٠٠

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات استمارة الاستبانة.

جدول (6)

توزيع الأفراد العينة حسب عدد سنوات الخدمة في الجامعة

مدة الخدمة في المنصب الوظيفي الحالي	العدد	النسبة المئوية
٥-١	٣	%10.72
١٠-٦	٧	%٢٥
١٥-١١	٧	%٢٥
١٦ فأكثر	١١	%٣٩.٢٨
المجموع	٢٨	%١٠٠

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات استمارة الاستبانة

جدول (7)

التوزيع التكراري والنسبي والوسط الحسابي لواقع ممارسات الإدارة العليا لضمان جودة التعليم الجامعي في جامعة دهوك

الوسط الحسابي	سلم الإجابات*										رقم الفقرة بالاستبانة
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
4	-	-	-	-	7.1	2	85.7	24	7.1	2	1
4.36	-	-	-	-	10.7	3	42.8	12	46.4	13	2
2	10.7	3	78.6	22	10.7	3	-	-	-	-	3
1.8		4	82.1	23	3.6	1	-	-	-	-	4
4.43	-	-	-	-	-	-	57.1	16	42.8	12	5
4.89	-	-	-	-	-	-	10.7	3	89.3	25	6
4.71	-	-	-	-	7.1	2	14.3	4	78.6	22	7
4.25	-	-	-	-	14.3	4	46.4	13	39.3	11	8
4.28	-	-	-	-	17.8	5	35.7	10	46.4	13	9
2.32	21.4	6	35.7	10	32.1	9	10.7	3	-	-	10
4.57	-	-	-	-	3.6	1	35.7	10	60.7	17	11
2.78	14.3	4	42.8	12	7.1	2	21.4	6	14.3	4	12
2.96	3.6	1	46.4	13	7.1	2	35.7	10	7.1	2	13
3.25	10.7	3	25	7	21.4	6	14.3	4	28.6	8	14
4.75	-	-		-	7.1	2	10.7	3	82.1	23	15
4.21	-	-		-	14.3	4	50	14	35.7	10	16
3.5	3.6	1	14.3	4	35.7	10	21.4	6	25	7	17
	3.78		19.11		11.75		28.98		35.49		متوسط النسب
3.71	الوسط الحسابي العام										
0.01	مستوى المعنوية		16		درجة الحرية		2.89		قيمة t		

المصدر: من إعداد البحث بالاعتماد على برنامج ال spss الإحصائي

جدول (8)

لتوزيع التكراري والنسبي والوسط الحسابي لواقع تطبيق برامج ضمان جودة التعليم الجامعي في جامعة دهوك (ن=٢٨)

الوسط الحسابي	سلم الإجابات										رقم الفقرة بالاستبانة
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
2.89	14.3	4	21.4	6	32.1	9	25	7	7.1	2	18
2.28	10.7	3	50	14	39.3	11	-	-	-	-	19
2.39	14.3	4	46.4	13	25	7	14.3	4	-	-	20
4.03	-	-	--	-	14.3	4	67.8	19	17.8	5	21
2.6	7.1	2	35.7	10	46.4	13	10.7	3	-	-	22
3.03	-	-	21.4	6	53.6	15	25	7	-	-	23
2.39	-	-	75	21	10.7	3	14.3	4	-	-	24
2.25	-	-	75	21	25	7	-	-	-	-	25
4.14	-	-	-	-	25	7	35.7	10	39.3	11	26
2.14	10.7	3	64.3	18	25	7	-	-	-	-	27
2.1	10.7	3	67.8	19	21.4	6	-	-	-	-	28
4	-	-	-	-	17.8	5	64.3	18	17.8	5	29
2.5	10.7	3	28.6	8	60.7	17	-	-	-	-	30
3.14	-	-	7.1	2	71.4	20	21.4	6	-	-	31
3.32	-	-	7.1	2	53.6	15	39.3	11	-	-	32
	%5.23		%33.32		%34.75		%21.9		%5.47		متوسط النسب
2.28	الوسط الحسابي العام										
0.51	مستوى المعنوية		14		درجة الحرية		- 0.677		قيمة t		

المصدر: من إعداد البحث بالاعتماد على برنامج ال spss الإحصائي

جدول (9)

التوزيع التكراري والنسبي والوسط الحسابي لواقع ضمان جودة مدخلات التعليم الجامعي في
جامعة دهوك (ن = 28)

الوسط الحسابي	سلم الإجابات										رقم الفقرة بالاستبانة
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
3.86	-	-	3.6	1	14.3	4	75	21	7.1	2	33
4.39	-	-	3.6	1	-	-	50	14	46.4	13	34
4	-	-	7.1	2	10.7	3	57.1	16	25	7	35
3.86	-	-	-	-	21.4	6	71.4	20	7.1	2	36
2.75	7.1	2	10.7	3	82.1	23	-	-	-	-	37
3.14	-	-	10.7	3	64.3	18	25	7	-	-	38
3.43	-	-	14.3	4	28.6	8	57.1	16	-	-	39
4.43	-	-	-	-	21.4	6	14.3	4	64.3	18	40
4.7	-	-	-	-	-	-	28.6	8	71.4	20	41
4.43	-	-	-	-	10.7	3	35.7	10	53.6	15	42
2.5	17.8	5	46.4	13	10.7	3	17.8	5	7.1	2	43
2.96	7.1	2	42.8	12	17.8	5	10.7	3	21.4	6	44
4.39	-	-	-	-	-	-	60.7	17	39.3	11	45
3.28	-	-	21.4	6	46.4	13	14.3	4	17.8	5	46
2.39	42.8	12	14.3	4	10.7	3	25	7	7.1	2	47
2.25	35.7	10	21.4	6	25	7	17.8	5	-	-	48
2.5	10.7	3	42.8	12	32.1	9	14.3	4	-	-	49
3.53	-	-	21.4	6	17.8	5	46.4	13	14.3	4	50
4.2	-	-	-	-	14.3	4	50	14	35.7	10	51
3.03	-	-	35.7	10	35.7	10	17.8	5	10.7	3	52
2.14	17.8	5	60.7	17	10.7	3	10.7	3	-	-	53
	6.6		%17		%26.6		%33.32		%20.39		متوسط النسب
3.44	الوسط الحسابي العام										
0.025		مستوى المعنوية		20		درجة الحرية		2.427		قيمة t	

المصدر من إعداد البحث بالاعتماد على برنامج ال spss الإحصائي

جدول (10)

التوزيع التكراري والنسبي والوسط الحسابي لواقع ضمان جودة عمليات التعليم الجامعي في
جامعة دهوك (ن = 28)

الوسط الحسابي	سلم الإجابات										رقم الفقرة بالاستبانة
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
3.53	-	-	14.3	4	17.8	5	67.8	19	-	-	54
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	14.3	4	-	-	72
2.46	10.7	3	32.1	9	57.1	16	-	-	-	-	73
2.29	17.8	5	35.7	10	46.4	13	-	-	-	-	74
2.11	17.8	5	53.6	15	28.6	8	-	-	-	-	75
2.54	7.1	2	46.4	13	35.7	10	7.1	2	3.6	1	76
2.86	7.1	2	35.7	10	32.1	9	14.3	4	10.7	3	77
2.82	10.7	3	28.6	8	35.7	10	17.8	5	7.1	2	78
2.39	28.6	8	21.4	6	35.7	10	10.7	3	3.6	1	79
1.93	32.1	9	42.86	12	25	7	-	-	-	-	80
2	17.8	5	64.3	18	17.8	5	-	-	-	-	81
2.36	10.7	3	57.1	16	21.4	6	7.1	2	3.6	1	82
										متوسط النسب	
2.8	الوسط الحسابي العام										
0.145	مستوى المعنوية		28		درجة الحرية		-1.499		قيمة t		

المصدر من إعداد البحث بالاعتماد على برنامج ال spss الإحصائي

التوزيع التكراري والنسبي والوسط الحسابي حول جودة مخرجات التعليم الجامعي (ن = 28)

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

المصدر من إعداد البحث بالاعتماد على برنامج ال spss الإحصائي

جدول (12)

نتائج الاختبار العام لمعايير ضمان الجودة في جامعة دهوك (ن = 28)

المحور	عدد المؤشرات المعتمدة	الوسط الحسابي
ممارسات الإدارة العليا	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

المصدر من إعداد البحث بالاعتماد على برنامج ال spss الإحصائي

ملحق (٢)

استبانة جمع البيانات

السيد المحترم...السيدة المحترمة

تحية طيبة وبعد،

يجري الباحث دراسة تحليلية لواقع تطبيق برامج ضمان جودة التعليم الجامعي في جامعة دهوك، ومن المتوقع أن تساهم هذه الدراسة في التعرف على نقاط القوة ونقاط الضعف في العملية التعليمية الجامعية في الجامعة، والمساهمة في تحقيق النهوض والتطوير المستمر للجامعة. 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 الجامعي (داخل وخارج الجامعة):

--- 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 العليا

الفقرات	اتفق	اتفق	محايد	لا	لا اتفق
---------	------	------	-------	----	---------

بشدة	اتفق		بشدة		
					١- تعمل إدارة جامعة دهوك على تقويم أداء كل عضو هيئة التدريس من وجهة نظر الطلبة:
					٢- تعمل إدارة الجامعة على تقويم أداء كل عضو هيئة التدريس من منظور رئيسه المباشر:
					٣- يجري تقويم أداء كل إداري من منظور رئيسه المباشر:
					٤- إن فلسفة جامعة دهوك تركز على التعليم الجامعي الجامعي بالجودة العالية.
					٥- تتبنى الجامعة رسالة مؤسسية تؤكد على التعليم الجامعي الذي يلبي حاجات الطلبة.
					٦- تطرح جامعة دهوك البرامج التعليمية الجامعية التي تلبي متطلبات سوق العمل.
					٧- تؤكد الجامعة على جودة التعليم الجامعي كقيمة مشتركة يجب أن يتبنّاها جميع العاملين.
					٨- تجري الجامعة عملية تخطيط استراتيجي شامل لجميع الكليات.
					٩- تطلب إدارة الجامعة من كل كلية تقديم خطة شاملة للمدة القادمة.
					١٠- تمارس إدارة الجامعة رقابة فاعلة على جميع كليات الجامعة.
					١١- تشجع الجامعة على الإبداع من خلال وضع البرامج التي تدعم المبدعين.
					١٢- تشجع الجامعة كلياتها على المشاركة في المسابقات المتخصصة.
					١٣- تدعم إدارة الجامعة الدراسة العلمية من خلال السعي الدائم إلى تطويرها.
					١٤- تتبنى الجامعة توجهاً عاماً لاستخدام الحاسوب في تنفيذ الأنشطة الإدارية.
					١٥- تتبنى الجامعة توجهاً عاماً لاستخدام الحاسوب في تنفيذ الأنشطة التعليمية الجامعية.

المحور الثاني: نظام ضمان الجودة

الا	نلا	محايد	اتفق	اتفق	الفقرات
اتفق	اتفق		بشدة		
					١٦- هناك وحدة تنظيمية أو أكثر في الجامعة تعمل بصورة مستمرة على ضمان جودة التعليم الجامعي في الجامعة.
					١٧- تضع الجامعة آلية واضحة لسير جميع النشاطات في الجامعة.
					١٨- تعتمد الجامعة وصفاً وظيفياً واضحاً (يحدد الواجبات والمسؤوليات والأدوار بوضوح).
					١٩- هناك تحديد واضح للمؤهلات اللازمة لشغل جميع الوظائف في الجامعة.
					٢٠- تعقد الجامعة دورات متخصصة لتحسين أداء التدريسيين بالجامعة.
					٢١- تعقد الجامعة دورات متخصصة لتحسين أداء الإداريين بالجامعة.
					٢٢- تضع الجامعة معايير واضحة لتقويم جودة خدمات التعليم الجامعية في الجامعة.
					٢٣- تستخدم الجامعة مؤشرات الأداء لإجراء عمليات المقارنة مع أداء المؤسسات التعليمية الجامعية الرائدة.
					٢٤- توفر الجامعة شبكة المعلومات تربطها مع الجامعات العراقية.
					أذكر اسم هذه الجامعات رجاء:
					٢٥- توفر الجامعة شبكة المعلومات تربطها مع جامعات الدول المجاورة أو العربية.
					أذكر اسم هذه الجامعات رجاء:
					٢٦- توفر الجامعة شبكة معلومات تربطها مع جامعات أجنبية.

أذكر اسم هذه الجامعات رجاء:				
				٢٧- تراعي الجامعة شروطاً محددة في التوظيف تستند إلى المعرفة في مجال الاختصاص المطلوب.
				٢٨- تلتزم الجامعة في توظيف أي شخص في الجامعة بمجموعة من الإجراءات الموثقة.
				٢٩- يخضع أي مرشح للتوظيف في الجامعة إلى مقابلة شخصية قبل قرار التعيين.
				٣٠- تجري المفاضلة بين المتقدمين للتوظيف على أسس موضوعية تستند إلى الكفاءة في مجال الاختصاص.

المحور الثالث: ضمان جودة المدخلات

الفقرات	اتفق	اتفق بشدة	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
٣١- تستخدم الجامعة نماذج خاصة بالتدريسيين لتقويم أدائهم.					
٣٢- تستخدم الجامعة نماذج خاصة بالإداريين لتقويم أدائهم.					
٣٣- توفر الجامعة المستلزمات (مواد/ أدوات/ أجهزة) اللازمة لسير العملية التعليمية.					
٣٤- توفر الجامعة المستلزمات (مواد/ أدوات/ أجهزة) اللازمة لتنفيذ البحوث.					
٣٥- توفر الجامعة الدعم المالي الكافي لسير العملية التعليمية.					
٣٦- توفر الجامعة الدعم المالي الكافي لإجراء البحوث.					
٣٧- أعداد أجهزة الحاسوب في مختبرات الجامعة كافية لأعداد المستخدمين من الطلبة.					
٣٨- أعداد أجهزة الحاسوب تكفي مستخدميها من الأساتذة.					
٣٩- أعداد أجهزة الحاسوب تكفي مستخدميها من الإداريين.					
٤٠- تتوفر في الجامعة مختبرات حاسوب تلبي الاحتياجات بفاعلية.					
٤١- شبكة الانترنت بالجامعة كافية لخدمة أعضاء الهيئة التدريسية بفاعلية.					
٤٢- شبكة الانترنت بالجامعة كافية لخدمة الطلبة بفاعلية.					
٤٣- تتوفر في الجامعة مختبرات علمية تلبي احتياجات الدوائر.					
٤٤- تتوفر في الجامعة العدد الكافي من المكتبات.					
٤٥- عدد عناوين في مكتبات الجامعة يلبي احتياجات المستفيدين.					
٤٦- تتوفر في مكتبات الجامعة الدوريات المتخصصة بصورة كافية.					
٤٧- تتوفر في مكتبات الجامعة الدوريات الحديثة بصورة كافية.					
٤٨- أعضاء الهيئة التدريسية على معرفة كافية باستخدام الحاسوب.					
٤٩- أعداد التدريسيين في الجامعة يناسب أعداد الطلبة.					
٥٠- مستوى استخدام العمل الجزئي Part-Time في الجامعة:					
٥١- عدد العاملين في الجامعة (من غير التدريسيين) أعلى من احتياجات الجامعة.					

المحور الرابع: ضمان جودة العمليات

الفقرات	اتفق	اتفق بشدة	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
---------	------	-----------	-------	---------	--------------

بشدة		بشدة		
				٥٢- يجري تقييم دوري لأداء الكادر التدريسي في الجامعة.
				٥٣- يجري تقييم دوري لأداء الكادر الإداري في الجامعة.
				٥٤- يجري استخدام الحاسوب في ممارسة وتنفيذ الأنشطة الإدارية.
				٥٥- يجري استخدام الحاسوب في ممارسة وتنفيذ أنشطة التعليم الجامعية.
				٥٦- مستوى مشاركة الأساتذة في المؤتمرات العلمية المتخصصة.
				٥٧- مستوى مشاركة الإداريين في المؤتمرات ذات العلاقة باختصاصاتهم.
				٥٨- يجري التعاون بين أعضاء الهيئة التدريسية لإجراء البحوث المشتركة.
				٥٩- يجري العمل باستمرار في الجامعة على تطوير المقررات والمناهج الدراسية.
				٦٠- يجري العمل باستمرار على تطوير الخطط الدراسية للمسابقات.
				٦١- يجري وضع قائمة بأسماء الكتب المعتمدة كمصادر لكل مساق.
				٦٢- يجري إعداد ملف لكل مساق يتضمن بيانات كاملة حول المساق (خطته الدراسية ونماذج عن الامتحانات...).
				٦٣- يسلم كل عضو هيئة التدريس الإجابات النموذجية بعد كل امتحان من الامتحانات الفصلية.
				٦٤- يسلم كل عضو هيئة تدريس الإجابات النموذجية بعد كل امتحان من الامتحانات النهائية.
				٦٥- يجري اعتماد أسلوب الامتحان الموحد لشعب المساق الواحد التي يدرسها نفس المدرس.
				- يجري اعتماد أسلوب الامتحان الموحد لشعب المساق الواحد الذي يدرسها مدرسين عدة.
				٦٧- يجري اعتماد أسلوب التصحيح المشترك للدفاتر الامتحانية في الدائرة نفسها.
				٦٨- يجري سحب عينات عشوائية من دفاتر الامتحان النهائي المصححة من أجل تدقيقها.
				٦٩- يجري تحفيز أعضاء الهيئة التدريسية على إجراء البحوث.
				٧٠- يجري عقد المؤتمرات باستمرار في مجال الاختصاص.
				٧١- هناك توثيق كامل مفصل للإجراءات المطلوبة لكل جوانب عملية التعليم الجامعية.
				٧٢- هناك توثيق كامل مفصل للإجراءات المطلوبة لكل جوانب العملية الإدارية.
				٧٣- يتقاضى العاملون رواتبهم كاملة دون تأخير.
				٧٤- الزيادة السنوية على الراتب تعدّ زيادة كافية تتسجم مع مستوى غلاء المعيشة.
				٧٥- أسعار التأمين الصحي مناسبة للعاملين.
				٧٦- شروط التأمين الصحي تلائم العاملين.
				٧٧- قيمة العلاوة الإدارية تتسجم مع حجم العمل الإداري.
				٧٨- تمنح الجامعة علاوة سكن للعاملين المقيمين خارج أماكن سكنهم.
				٧٩- تمنح الجامعة علاوة مواصلات للعاملين المقيمين بعيداً عن الجامعة.
				٨٠- مستوى الأجور المقررة وفقاً للكادر الموحد هو مستوى عادل.

المحور الخامس: ضمان جودة المخرجات

الفقرات	اتفق	اتفق بشدة	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
---------	------	-----------	-------	---------	--------------

				٨١- تجري المحافظة على علاقات دائمة مع الخريجين.
				٨٢- تجري استضافة الخريجين في الجامعة بصورة دورية للاستماع إلى مشكلاتهم.
				٨٣- يجري بصورة دورية استطلاع آراء المؤسسات التي يعمل بها خريجو الجامعة للتعرف على نقاط القوة في هؤلاء الخريجين:
				٨٤- يجري بصورة دورية استطلاع آراء الطلبة في الهيئة التدريسية:
				٨٥- يجري بصورة دورية استطلاع آراء الطلبة في التسهيلات المادية اللازمة لعملية التعليم الجامعية:
				٨٦- يجري بصورة دورية استطلاع آراء الطلبة في الخدمات التكميلية في الجامعة (كافتيريا، مواقف سيارات، أنشطة رياضية...).
				٨٧- يجري بصورة دورية تحليل مدى جدوى المسابقات الدراسية المطروحة حالياً في ضوء مستوى جودة الخريجين.
				٨٨- يجري بصورة دورية تطوير المسابقات والبرامج الدراسية في ضوء جودة الخريجين.
				٨٩- تجري المقارنة المرجعية لبرامج التعليم الجامعية مع برامج التعليم الجامعية لمؤسسات التعليم الجامعية الرائدة في العالم في المجالات المشابهة.
				٩٠- يجري تصميم برامج تدريبية للطلبة تخدمهم عند الخروج إلى سوق العمل.
				٩١- تجري استضافة متخصصين من المؤسسات التي يعمل فيها الخريجون للاستفادة من تقويمهم لجودة خريجي الجامعة.
				٩٢- تسعى الجامعة إلى ترسيخ علاقة الطلبة مع المؤسسات قبل الخروج إلى سوق العمل.