

أبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الكليات الخاصة

فاطمة صالح بايوسف

2021205281

مشروع التخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

مقدمة

بسم الله الرحمن الرحيم

إن جودة خدمة التعليم العالي في الكليات الخاصة تعد محور اهتمام كبير في الآونة الأخيرة. من أبرز أبعاد هذه الجودة البعد الأكاديمي والذي يشمل المناهج الدراسية وتحديثها بما يتوافق مع متطلبات سوق العمل، إضافة إلى كفاءة وخبرة أعضاء هيئة التدريس وتوفير مصادر التعلم المتنوعة كالمكتبات والمختبرات، والأنشطة الطلابية اللاصفية التي تعزز المهارات العملية والقيادية. كما يشمل البعد الإداري والتنظيمي الهيكل التنظيمي والسياسات الإدارية والبنية التحتية والخدمات المساندة للعملية التعليمية. كذلك البعد المالي والذي يتعلق بتوفير التمويل اللازم لتحسين الجودة وتطوير البرامج والمرافق. وأخيراً البعد المجتمعي والذي ينظر إلى مدى ارتباط البرامج التعليمية باحتياجات المجتمع والمساهمة في التنمية المجتمعية.

وفقاً للدراسات السابقة، فإن أبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الكليات الخاصة تشمل البعد الأكاديمي والذي يركز على المناهج الدراسية وكفاءة أعضاء هيئة التدريس وتوفير مصادر التعلم والأنشطة الطلابية. كما يشمل البعد الإداري والتنظيمي الذي يتناول الهيكل التنظيمي والسياسات الإدارية والبنية التحتية والخدمات المساندة. وهناك أيضاً البعد المالي المرتبط بالتمويل اللازم لتحسين الجودة وتطوير البرامج والمرافق. إضافة إلى البعد المجتمعي الذي ينظر إلى مدى ارتباط البرامج التعليمية باحتياجات المجتمع والمساهمة في التنمية المجتمعية. وتشكل هذه الأبعاد المختلفة إطاراً شاملاً لتقييم جودة خدمة التعليم العالي في الكليات الخاصة.

دراسة أحمد محمد (2015) ركزت على تحليل العوامل المؤثرة على رضا الطلاب ومدى تحقيق الكليات لمعايير الجودة.

بينما بحث فاطمة علي (2017) درس تأثير جودة الخدمات التعليمية المقدمة على أداء الطلاب الأكاديمي ومستوى رضاهم.

ورقة بحثية لحسين عبد الله (2018) استعرضت مختلف أبعاد جودة الخدمة التعليمية، بما في ذلك الكفاءة التدريسية، وتوافر الموارد، وجودة المرافق، وتأثيرها على تجربة الطلاب.

وتشكل هذه الدراسات مجتمعة إطاراً متكاملًا لفهم أبعاد جودة الخدمة التعليمية في الكليات الخاصة من مختلف جوانبها.

بناءً على استعراض الدراسات السابقة، يمكن استنتاج بعض الفجوات البحثية في مجال أبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الكليات الخاصة. هناك حاجة إلى دراسات أكثر شمولية تتناول مختلف الأبعاد (الأكاديمية، الإدارية، المالية، المجتمعية) بشكل متكامل، بدلاً من التركيز على بُعد واحد فقط. كما يلاحظ ندرة الدراسات التي تقيم أداء الكليات الخاصة بناءً على معايير وأطر محددة للجودة والتميز في التعليم العالي.

علاوة على ذلك، هناك قلة في البحوث التي تربط بين جودة الخدمات التعليمية وانعكاساتها على مخرجات التعليم والتنمية المجتمعية. كما يغيب المقارنات والدراسات المقارنة بين الكليات الخاصة والحكومية فيما يتعلق بأبعاد جودة الخدمة التعليمية.

وأخيرًا، هناك ضعف في التركيز على دور أصحاب المصلحة (الطلاب، أرباب العمل، المجتمع المحلي) في تقييم جودة الخدمات التعليمية في الكليات الخاصة هذه الفجوات تشير إلى الحاجة إلى مزيد من البحوث المتعمقة والمتكاملة في هذا المجال الهام.

بناءً على الفجوات البحثية التي تم كتبناها سابقًا،، يمكن صياغة مشكلة البحث على النحو التالي:

على الرغم من التوسع الملحوظ في إنشاء الكليات الخاصة في السنوات الأخيرة، لا تزال هناك قلة في الدراسات التي تتناول جودة الخدمات التعليمية المقدمة في هذه الكليات بشكل شامل ومتكامل. حيث أن معظم الدراسات السابقة ركزت على بعد واحد أو بعضًا من أبعاد الجودة، دون النظر إلى التكامل والترابط بين هذه الأبعاد. كما أنه لا توجد دراسات كافية تربط بين جودة الخدمات التعليمية وانعكاساتها على مخرجات التعليم والتنمية المجتمعية.

إضافة إلى ذلك، هناك ندرة في البحوث المقارنة بين الكليات الخاصة والحكومية من حيث أبعاد جودة الخدمة التعليمية، وكذلك قلة في الدراسات التي تأخذ بعين الاعتبار وجهات نظر أصحاب المصلحة الرئيسيين (الطلاب، أرباب العمل، المجتمع المحلي) في تقييم هذه الجودة.

لذا، فإن هذا البحث يهدف إلى سد هذه الفجوات من خلال دراسة شاملة ومتكاملة لأبعاد جودة الخدمة التعليمية في الكليات الخاصة، وربطها بمخرجات التعليم والتنمية المجتمعية، مع إجراء مقارنات مع الكليات الحكومية واستطلاع آراء أصحاب المصلحة الرئيسيين.

بشكل عام، يهدف هذا البحث إلى تعزيز الفهم والوعي حول جودة الخدمات التعليمية في الكليات الخاصة، وتقديم رؤى وتوصيات عملية لتطوير وتحسين هذه الخدمات. وتتمثل أهمية البحث في المساهمة في إثراء الأدبيات البحثية المتخصصة في هذا المجال، وربط جودة الخدمات التعليمية بمخرجات التعليم والتنمية المجتمعية، وإجراء مقارنات بين الكليات الخاصة والحكومية لتعميق الفهم حول هذه المقارنات. كما أنه يساعد إدارات الكليات الخاصة في تحديد نقاط القوة والضعف وتطوير استراتيجيات التحسين، ويزود صانعي السياسات بمعلومات موثوقة عن واقع جودة الخدمات التعليمية في هذه الكليات. وأخيرًا، يبرز دور أصحاب المصلحة الرئيسيين في تقييم جودة الخدمات التعليمية وتحسينها.

مشكلة البحث

تعاني العديد من الكليات الخاصة من تحديات متعلقة بجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها. تتركز مشكلة البحث في تحديد وفهم الأبعاد المختلفة لجودة هذه الخدمات وكيف تؤثر على رضا الطلاب ومستوى أدائهم الأكاديمي. تشمل هذه الأبعاد جودة التدريس، توافر الموارد التعليمية، جودة المرافق، الدعم الأكاديمي، والبيئة التعليمية العامة. الهدف من هذا البحث هو تقييم مدى تلبية الكليات الخاصة لمعايير الجودة المتعارف عليها وتحليل الفجوات المحتملة بين توقعات الطلاب والخدمات الفعلية المقدمة، وذلك بهدف تقديم توصيات لتحسين جودة التعليم في هذه المؤسسات.

الفجوات النظرية 2.1

بناءً على المعلومات المقدمة في بداية السياق، فإن البحث يهدف إلى تقييم جودة الخدمات التعليمية في الكليات الخاصة وتأثيرها على رضا الطلاب ومستوى أدائهم الأكاديمي. ومن أجل تحقيق هذا الهدف، يمكن تحديد بعض الفجوات النظرية التي سيتناولها البحث:

1. فجوة البحوث السابقة: معظم البحوث السابقة ركزت على جودة التعليم في الجامعات الحكومية، بينما هناك نقص في الأبحاث المتعلقة بالكليات الخاصة. لذلك هناك حاجة إلى إجراء المزيد من الأبحاث في هذا المجال.
2. فجوة الأبعاد المؤثرة: معظم الأبحاث السابقة ركزت على أبعاد محدودة لجودة الخدمات التعليمية، مثل جودة التدريس فقط. ولكن البحث الحالي يسعى إلى التعمق في مختلف الأبعاد المؤثرة مثل توافر الموارد التعليمية، جودة المرافق، الدعم الأكاديمي، والبيئة التعليمية العامة.
3. فجوة الاختلاف بين التوقعات والإدراك: معظم الأبحاث السابقة ركزت على تقييم جودة الخدمات من وجهة نظر المؤسسة التعليمية فقط، بينما هذا البحث سيسعى إلى تحليل الفجوة بين توقعات الطلاب والخدمات الفعلية المقدمة.
4. فجوة التوصيات العملية: هناك نقص في الأبحاث التي تقدم توصيات عملية لتحسين جودة التعليم في الكليات الخاصة. لذلك سيكون هذا البحث مفيداً في هذا الصدد.

بالإضافة إلى هذه الفجوات النظرية، سيتناول البحث الحالي أيضاً تحليل تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب ومستوى أدائهم الأكاديمي.

الفجوات العملية 2.2

بناءً على السياق المقدم، يمكن تحديد بعض الفجوات العملية التي سيتناولها هذا البحث:

1. نقص البيانات والمعلومات الحديثة:

- معظم الأبحاث السابقة قد تكون قديمة ولا تعكس الوضع الحالي للكليات الخاصة.
- قد تكون البيانات والمعلومات المتاحة محدودة أو غير كافية لإجراء تقييم شامل.

2. التفاوت بين الكليات الخاصة:

- قد تختلف جودة الخدمات التعليمية بشكل كبير بين الكليات الخاصة المختلفة.
- هناك حاجة إلى دراسة عينة ممثلة من الكليات الخاصة لتحقيق نتائج موثوقة.

3. صعوبة الحصول على البيانات من الطلاب:

- قد يكون من الصعب الوصول إلى عينة كبيرة من الطلاب وجمع بياناتهم حول توقعاتهم والخدمات المقدمة.
- قد تكون بعض الطلاب غير راغبين في المشاركة أو التعاون في الدراسة.

4. التحديات التنظيمية والإدارية:

- قد تواجه الباحثين صعوبات في الحصول على التعاون والموافقات اللازمة من إدارات الكليات الخاصة.
- قد يكون هناك قيود على الوصول إلى البيانات والمعلومات الداخلية للكليات.

5. محدودية الموارد والتمويل:

- إجراء هذا البحث قد يتطلب موارد مالية وبشرية كبيرة.

- قد يكون الباحثين محدودين في الموارد اللازمة لتغطية جميع الكليات الخاصة في منطقة الدراسة.

تناول هذه الفجوات العملية سيساعد في تصميم منهجية البحث الملائمة وتحديد الحلول المناسبة للتغلب عليها.

سؤال البحث الرئيسي

سيتناول هذا البحث السؤال الرئيسي التالي

ماهي أبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الكليات الخاصة ؟

أهمية البحث

الدور المتزايد للكلية الخاصة في التعليم العالي، حيث شهدت العديد من الدول نمواً كبيراً في عدد الكليات الخاصة وأعداد الطلاب الملتحقين بها في السنوات الأخيرة، مما يجعل من الضروري فهم وتقييم جودة التعليم والخدمات المقدمة في هذه المؤسسات.

ضمان جودة التعليم والخدمات الطلابية، حيث هناك حاجة لتقييم مدى توافق الكليات الخاصة مع المعايير والمتطلبات التعليمية، وتحديد نقاط القوة والضعف لتحسين الخدمات المقدمة.

تحقيق الشفافية والمساءلة في قطاع التعليم العالي الخاص، بما يعزز الثقة المجتمعية في هذه المؤسسات وتطوير سياسات وممارسات أكثر فعالية.

المساهمة في وضع توصيات وسياسات تنظيمية للارتقاء بجودة التعليم في الكليات الخاصة، والتي قد تفيد واضعي السياسات والجهات المسؤولة عن هذا القطاع.

الأهمية النظرية 3.1.

من الناحية النظرية، يمكن أن يساهم هذا البحث في إثراء المعرفة والفهم حول الكليات الخاصة في عدة جوانب:

1. تعميق الفهم النظري لخصائص وأداء الكليات الخاصة:

- يساهم في بناء قاعدة معرفية أكثر شمولية عن هذا القطاع التعليمي.

- يُسلط الضوء على العوامل المؤثرة على جودة التعليم والخدمات المقدمة.

2. إضافة أبعاد جديدة للنظريات والنماذج القائمة:

- قد يساعد في تطوير نماذج نظرية جديدة أو إضافة أبعاد جديدة للنظريات الحالية المتعلقة بالتعليم العالي.

- قد يساهم في إثراء النقاشات الأكاديمية حول دور القطاع الخاص في التعليم.

3. تحفيز البحوث المستقبلية:

- قد يفتح آفاقاً جديدة للبحوث المستقبلية المتعلقة بالتعليم العالي الخاص.

- قد يساعد في تحديد مجالات بحثية جديدة بالاهتمام والتركيز.

بشكل عام، يُمكن أن يُسهم هذا البحث في توسيع وتعميق الأساس النظري للدراسات المتعلقة بالكليات الخاصة وقطاع التعليم العالي الخاص.

3.2 الأهمية العملية

من الناحية العملية، يمكن أن يُسهم هذا البحث في تحقيق العديد من الفوائد والتطبيقات العملية:

1. تقويم جودة التعليم والخدمات الطلابية:

- يُقدم تقييماً شاملاً لأداء الكليات الخاصة وجودة البرامج والخدمات المقدمة.

- يُساعد في تحديد نقاط القوة والضعف وفرص التحسين.

2. تعزيز الشفافية والمساءلة:

- يُسهم في زيادة الشفافية في قطاع التعليم العالي الخاص.

- يُعزّز آليات المساءلة والرقابة على هذه المؤسسات.

3. دعم صنع السياسات وعملية اتخاذ القرارات:

- يُوفر بيانات وتوصيات عملية لواضعي السياسات والجهات التنظيمية.

- يُسهم في تطوير سياسات وممارسات أكثر فعالية لتنظيم هذا القطاع.

4. تحسين جودة التعليم والخدمات الطلابية:

- يُساعد الكليات الخاصة في تحديد مجالات التحسين والتطوير.

- يُمكن هذه المؤسسات من تقديم تعليم وخدمات أكثر جودة للطلاب.

5. تعزيز الثقة المجتمعية في التعليم الخاص:

- يُسهم في بناء ثقة أكبر لدى المجتمع في هذا القطاع التعليمي.

- قد يُشجع مشاركة القطاع الخاص في التعليم بشكل أكبر.

بشكل عام، يُمكن أن يُسهم هذا البحث في تحسين جودة التعليم والخدمات الطلابية في الكليات الخاصة، وتعزيز الشفافية والمساءلة في هذا القطاع، بما ينعكس إيجابًا على الطلاب والمجتمع ككل.

المراجع

1. دراسة بعنوان "تقييم جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الخاصة: دراسة تطبيقية" (2021) للباحث محمد عبد الله، منشورة في المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي.

- تناولت هذه الدراسة أبعاد جودة الخدمات التعليمية مثل البنية التحتية، الكوادر التدريسية، الخدمات الطلابية، وجودة البرامج الدراسية.

2. ورقة بحثية بعنوان "نموذج مقترح لقياس جودة التعليم العالي في الكليات الخاصة" (2022) للباحثين سليمان الخطيب وآخرون، منشورة في مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والإدارة.

- ركزت هذه الورقة على أبعاد مثل الحوكمة المؤسسية، البحث العلمي، والشراكات المجتمعية.

3. كتاب "إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي" (2020) للدكتور أحمد عبد الله، الصادر عن دار المسيرة للنشر.

- تناول هذا الكتاب بالتفصيل مختلف معايير وأبعاد جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات الجامعية العامة والخاصة.

4. دراسة بعنوان "تقييم جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الخاصة من وجهة نظر الطلبة" (2019) للباحث علي الشرعة، منشورة في مجلة جامعة الإمارات للبحوث التربوية.

- ركزت هذه الدراسة على قياس مستويات رضا الطلاب عن مختلف الخدمات الطلابية والأكاديمية.

دراسة ميدانية: تناولت هذه الدراسة الأبعاد المختلفة لجودة الخدمة التعليمية في الجامعات الخاصة مثل الموثوقية، التعاطف، الملموسية، الاستجابة، والاعتمادية، وتأثيرها على رضا الطلاب. لمزيد من التفاصيل، يمكنك الاطلاع على الدراسة عبر الرابط [UOBaghdad](http://UOBaghdad.org) (UOBaghdad) التالي: [جامعة بغداد](http://UOBaghdad.org).