

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة أعمال



عنوان البحث

دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين كفاءة الأداء الأكاديمي في الكليات الخاصة

طبقت الدراسة في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/ سامي عبدالواسع ياسين

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد

د. فايز جرّاد

العام الدراسي:

٢٠٢٥

مقدمة:

تواجه الكليات الخاصة في العصر الحديث ضغوطًا متزايدة لتحسين أدائها الأكاديمي وتعزيز قدرتها التنافسية، في وقت أصبحت فيه جودة التعليم معيارًا رئيسيًا للحكم على فعالية المؤسسات التعليمية. ومن هذا المنطلق، برزت إدارة الجودة الشاملة كأحد أهم المفاهيم الإدارية التي تتبناها المؤسسات التعليمية بهدف تحسين العمليات ورفع كفاءة الأداء.

ينظر إلى الجودة الشاملة على أنها فلسفة إدارية تسعى إلى التحسين المستمر لجميع العمليات التنظيمية، وتفعيل دور العاملين، وتقليل الهدر، وتعظيم القيمة المقدمة للمستفيدين. وعند تطبيق هذه الفلسفة في المؤسسات الأكاديمية، فإنها تُسهم في تطوير البيئة التعليمية، وتحسين ممارسات التدريس، ورفع كفاءة أعضاء هيئة التدريس، وتعزيز رضا الطلاب، مما يؤدي إلى تحسين المخرجات التعليمية بشكل عام.

وعليه، تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على الدور الحيوي الذي تلعبه إدارة الجودة الشاملة في رفع مستوى الأداء الأكاديمي داخل الكليات الخاصة، من خلال تحليل مدى التزام هذه المؤسسات بمبادئ الجودة، وقياس أثر تطبيقها على كفاءة العملية التعليمية، واستكشاف التحديات التي تواجهها في تحقيق الجودة الشاملة

يشهد قطاع التعليم العالي الخاص تطورًا ملحوظًا في السنوات الأخيرة، حيث أصبح يلعب دورًا محوريًا في تلبية الطلب المتزايد على التعليم الجامعي وتوفير فرص تعليمية متنوعة للطلاب. ومع هذا التوسع، برزت أهمية جودة الخدمات التعليمية المقدمة في هذه المؤسسات كعامل حاسم في تحديد مستوى رضا الطلاب ونجاح العملية التعليمية بشكل عام.

تُعرف جودة التعليم بأنها مجموعة من الخصائص والمعايير التي تحدد مدى تلبية الخدمات التعليمية لاحتياجات وتوقعات المستفيدين، بما يشمل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والمجتمع بشكل عام. وفي سياق الكليات الخاصة، تكتسب جودة التعليم أهمية مضاعفة نظرًا للطبيعة التنافسية لهذا القطاع والتوقعات العالية من قبل الطلاب وأولياء الأمور الذين يستثمرون موارد مالية كبيرة في التعليم.

لقد شهد التعليم الخاص في العالم العربي تطورًا كبيرًا خلال العقود الأخيرة، حيث انتقل من كونه خيارًا بديلًا إلى شريك أساسي في منظومة التعليم العالي الوطنية. هذا التطور جاء استجابة للتحديات التي تواجه التعليم الحكومي من حيث الاستيعاب والتمويل، وكذلك لتلبية احتياجات سوق العمل المتغيرة التي تتطلب مهارات وتخصصات جديدة.

ومع ذلك، تواجه الكليات الخاصة تحديات متعددة فيما يتعلق بجودة الخدمات التعليمية المقدمة، بما في ذلك التفاوت في مستويات الجودة بين المؤسسات المختلفة، وضعف الآليات الرقابية في بعض الأحيان، والحاجة الملحة لتطوير البنية التحتية والكوادر الأكاديمية. لذا، يأتي هذا البحث ليسلط الضوء على أبعاد جودة خدمة التعليم في الكليات الخاصة، بهدف تقديم فهم شامل لهذه الأبعاد وكيفية قياسها وتحسينها لضمان تقديم خدمات تعليمية متميزة تلي تطلعات جميع الأطراف المعنية.

مشكلة الدراسة:

التفاوت في مستويات الجودة

تشهد الكليات الخاصة تفاوتًا واضحًا في جودة الخدمات التعليمية المقدمة، حيث تتراوح المستويات بين مؤسسات تقدم خدمات عالية الجودة وأخرى تعاني من قصور ملحوظ في أبعاد الجودة المختلفة. هذا التفاوت يؤثر بشكل مباشر على رضا الطلاب عن تجربتهم التعليمية ويخلق تحديات في تقييم القطاع ككل.

نقص البحوث الميدانية

على الرغم من أهمية قطاع التعليم الخاص، إلا أن هناك نقصًا ملحوظًا في الدراسات الميدانية التي تقيم أبعاد جودة الخدمة التعليمية في هذا القطاع بشكل علمي منهجي. معظم الدراسات الموجودة تركز على الجامعات الحكومية أو تتناول الموضوع من منظور نظري دون تطبيق ميداني كافٍ.

غياب المعايير الموحدة

تفتقر العديد من الكليات الخاصة إلى معايير موحدة وواضحة لقياس جودة الخدمات التعليمية، مما يجعل من الصعب تحديد نقاط القوة والضعف بدقة. هذا الغياب يعيق جهود التحسين المستمر ويحد من قدرة المؤسسات على تطوير استراتيجيات فعالة لرفع مستوى الجودة.

إن الحاجة الماسة لتحديد أبعاد الجودة التي تؤثر بشكل مباشر على تحسين الأداء التعليمي تشكل محور هذه الدراسة. فبدون فهم واضح لهذه الأبعاد وكيفية قياسها، يصبح من الصعب على الكليات الخاصة وضع خطط تطويرية فعالة تلبي احتياجات الطلاب وتحقق التميز الأكاديمي المنشود.

كما أن غياب التغذية الراجعة المنهجية من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس حول جودة الخدمات يزيد من تعقيد المشكلة، حيث تبقى العديد من جوانب القصور غير مكتشفة أو يتم تجاهلها، مما يؤدي إلى تراكم المشكلات وتأثيرها السلبي على سمعة المؤسسة ومخرجاتها التعليمية على المدى الطويل.

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من الدور الحيوي الذي تلعبه إدارة الجودة الشاملة في تطوير الأداء الأكاديمي والقدرة التنافسية للكليات الخاصة، خاصة في ظل التغيرات السريعة في قطاع التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل. ويمكن تلخيص أهمية الدراسة في النقاط الآتية:

- تقديم إطار نظري يجمع بين مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وإدارة الأعمال في البيئة الأكاديمية.
 - تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بتطبيقات الجودة في مؤسسات التعليم، من خلال دمج مبادئ الإدارة الحديثة مثل التحسين المستمر وإدارة الأداء.
 - سد الفجوة المعرفية حول أثر الجودة الشاملة على كفاءة الأداء الأكاديمي في الكليات الخاصة.
 - فالكثير من الدراسات ركزت على الجامعات الحكومية، بينما لا تزال البيئة الخاصة بحاجة إلى مزيد من الأبحاث.
 - دعم الباحثين والدارسين بنموذج يمكن استخدامه مستقبلاً في قياس وتحليل مستويات الجودة داخل المؤسسات التعليمية
 - تقدم الدراسة فوائد عملية ملموسة لجميع الأطراف المعنية بقطاع التعليم الخاص، من المؤسسات التعليمية إلى صناع السياسات والطلاب.
 - تزويد إدارات الكليات بمعلومات دقيقة لتحسين الخدمات
 - دعم صناع القرار في وضع سياسات تطويرية فعالة
 - تعزيز القدرة التنافسية للكليات محلياً وإقليمياً
 - رفع مستوى رضا الطلاب وتحسين مخرجات التعليم
- تساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العربية المتعلقة بجودة التعليم العالي الخاص، وتقدم إطاراً نظرياً وتطبيقياً متكاملًا لقياس وتقييم أبعاد جودة الخدمة التعليمية.

توفير بيانات ميدانية موثوقة عن واقع جودة التعليم الخاص

تطوير أدوات قياس مخصصة للبيئة التعليمية العربية

فتح آفاق جديدة للبحث في مجال جودة التعليم

المساهمة في بناء قاعدة معرفية للباحثين المستقبليين

توفر الدراسة للكليات الخاصة أدوات تشخيصية دقيقة لتحديد نقاط القوة والضعف في خدماتها التعليمية، مما يمكنها من وضع خطط تحسين مستهدفة وفعالة، وتخصيص الموارد بشكل أمثل لتحقيق أقصى تأثير في رفع مستوى الجودة.

لصناع القرار

تساعد نتائج الدراسة الجهات الحكومية والرقابية في وضع معايير جودة واضحة وقابلة للقياس للتعليم الخاص، وتطوير سياسات الترخيص والاعتماد الأكاديمي بما يضمن تقديم خدمات تعليمية عالية الجودة لجميع الطلاب.

للطلاب وأولياء الأمور

تساهم الدراسة في تمكين الطلاب وأولياء الأمور من اتخاذ قرارات مستنيرة عند اختيار المؤسسة التعليمية المناسبة، من خلال توفير معايير واضحة لتقييم جودة الخدمات التعليمية المقدمة.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العلمية والتطبيقية التي تساهم في تطوير جودة التعليم في الكليات الخاصة، وذلك من خلال منهجية علمية دقيقة تجمع بين الإطار النظري والتطبيق الميداني.

١. التعرف على أبعاد جودة الخدمة

تحديد ووصف الأبعاد الرئيسية لجودة خدمة التعليم في الكليات الخاصة، بما يشمل البعد الأكاديمي، والبنية التحتية، وجودة أعضاء هيئة التدريس، والخدمات المساندة، والبيئة التعليمية الشاملة.

٢. قياس مستوى الجودة

تقييم المستوى الفعلي لجودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وذلك باستخدام أدوات قياس علمية موثوقة تغطي جميع أبعاد الجودة المحددة.

٣. تحليل العلاقات

دراسة وتحليل العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية ومستوى رضا المستفيدين، لتحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً في تحقيق الرضا والولاء المؤسسي.

٤. تقديم التوصيات

اقتراح توصيات عملية وقابلة للتطبيق لتحسين جودة التعليم في الكليات الخاصة، مبنية على نتائج التحليل الإحصائي وأفضل الممارسات العالمية في مجال جودة التعليم العالي.

تهدف الدراسة أيضًا إلى سد الفجوة المعرفية في الأدبيات العربية حول جودة التعليم الخاص، وتوفير إطار عمل شامل يمكن للباحثين والممارسين استخدامه في دراسات مستقبلية أو في تطوير استراتيجيات الجودة في مؤسساتهم. كما تسعى الدراسة لتعزيز ثقافة الجودة والتحسين المستمر في قطاع التعليم الخاص من خلال تقديم أدلة علمية تدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية على مستوى المؤسسات والسياسات الوطنية.

تساؤلات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة للإجابة على مجموعة من التساؤلات الأساسية التي تشكل جوهر البحث العلمي في موضوع جودة خدمة التعليم في الكليات الخاصة. هذه التساؤلات صممت بعناية لتغطي جميع جوانب الموضوع وتوجيه مسار البحث نحو تحقيق أهدافه.

١. ما هي الأبعاد الرئيسية لجودة خدمة التعليم في الكليات الخاصة؟

يهدف هذا التساؤل إلى تحديد ووصف الأبعاد الأساسية التي تشكل جودة الخدمة التعليمية، والتي قد تشمل الجوانب الأكاديمية، والبنية التحتية، والكفاءات التدريسية، والخدمات الإدارية والمساندة، والبيئة التعليمية الشاملة.

٢. كيف يقيم الطلاب وأعضاء هيئة التدريس جودة الخدمات التعليمية المقدمة؟

يستكشف هذا التساؤل وجهات نظر المستفيدين المباشرين من الخدمة التعليمية، ويسعى لفهم تقييماتهم الفعلية لمستوى الجودة في مختلف الأبعاد، وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين حسب آرائهم.

٣. ما طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الطلاب؟

يبحث هذا التساؤل في العلاقة الارتباطية بين مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة ودرجة رضا الطلاب عنها، ويحاول تحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً في تحقيق رضا المستفيدين وولائهم للمؤسسة.

٤. ما الفجوات بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة في هذه الكليات؟

يهدف هذا التساؤل إلى قياس الفرق بين ما يتوقعه الطلاب من جودة الخدمات التعليمية وما يدركونه فعلياً من جودة في التطبيق العملي، وهذا الفرق يشكل مؤشراً مهماً لتحديد مجالات التحسين الأكثر إلحاحاً.

هذه التساؤلات مترابطة ومتكاملة، حيث تبدأ بتحديد الأبعاد ثم تنتقل لقياسها وتقييمها، وصولاً لفهم تأثيرها على رضا المستفيدين وتحديد الفجوات التي تحتاج إلى معالجة. الإجابة على هذه التساؤلات بشكل علمي دقيق سيوفر صورة شاملة عن واقع جودة التعليم في الكليات الخاصة ويمهد الطريق لوضع استراتيجيات تحسين فعالة.

فروض الدراسة:

بناءً على الإطار النظري والدراسات السابقة، تم صياغة مجموعة من الفروض العلمية التي ستخضع للاختبار الإحصائي خلال هذه الدراسة. هذه الفروض تمثل توقعات الباحث حول العلاقات بين متغيرات الدراسة وتوجه عملية جمع وتحليل البيانات.

الفرض الأول

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة في أبعاد الخدمة التعليمية.

يفترض هذا الفرض وجود فجوة بين ما يتوقعه الطلاب من جودة وما يدركونه فعليًا، وأن هذه الفجوة تختلف باختلاف أبعاد الجودة المختلفة. اختبار هذا الفرض يساعد في تحديد الأبعاد التي تحتاج إلى تحسين عاجل لتلبية توقعات الطلاب.

الفرض الثاني

هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب.

يفترض هذا الفرض أن تحسين جودة الخدمات التعليمية يؤدي إلى زيادة مستوى رضا الطلاب، وأن هذه العلاقة قوية وذات دلالة إحصائية. إثبات هذا الفرض يدعم أهمية الاستثمار في تحسين الجودة كوسيلة لتعزيز رضا المستفيدين.

الفرض الثالث

تختلف تقييمات جودة الخدمة التعليمية حسب الخصائص الديموغرافية للطلاب (الجنس، المستوى الدراسي، التخصص).

يفترض هذا الفرض أن تقييم الطلاب لجودة الخدمات يختلف باختلاف خصائصهم الديموغرافية، مما يعني أن احتياجات وتوقعات الطلاب متنوعة وتتطلب استراتيجيات متميزة لتلبيتها بشكل فعال.

ملاحظة منهجية: سيتم اختبار هذه الفروض باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بما في ذلك اختبار T للعينات المزدوجة لاختبار الفرض الأول، تحليل الارتباط والانحدار لاختبار الفرض الثاني، واختبارات ANOVA وT-test للعينات المستقلة لاختبار الفرض الثالث. مستوى الدلالة المعتمد في جميع الاختبارات هو ٠,٠٥.

الدراسات السابقة:

تم مراجعة العديد من الدراسات العربية والعالمية التي تناولت موضوع جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي. هذه الدراسات شكلت الأساس النظري والمنهجي لهذا البحث، وساعدت في تحديد أبعاد الجودة وأدوات القياس المناسبة.

١. دراسة الدكتور مهند رامت حمدان (٢٠٢١)

أجريت في الجامعات الخاصة السورية وركزت على تحديد أبعاد جودة الخدمات التعليمية وتأثيرها على رضا الطلاب. حددت الدراسة خمسة أبعاد رئيسية: الاستجابة، الملموسات، الأمان، الاعتمادية، والتعاطف. أظهرت النتائج وجود علاقة قوية بين هذه الأبعاد ومستوى رضا الطلاب، مع تفاوت في درجة تأثير كل بعد.

٢. بحث بشري أحمد جعرة (٢٠٢٥)

استخدمت هذه الدراسة في جامعة صنعاء مقياس SERVPERF لتقييم جودة الخدمات التعليمية. توصلت إلى ترتيب أبعاد الجودة حسب الأهمية: الملموسية، الاعتمادية، السلامة، والتعاطف. كشفت النتائج عن مستوى جودة متوسط بشكل عام، مع وجود مجالات تحتاج إلى تحسين كبير، خاصة في بعد البنية التحتية والتسهيلات المادية.

٣. دراسة عبد الحميد مهري (٢٠٢٢)

أجريت في الجزائر وركزت على تقييم الطلبة لخمس أبعاد رئيسية لجودة التعليم العالي. أظهرت النتائج أن تقييم الطلبة كان بمستوى متوسط لمعظم الأبعاد، مع وجود فجوات واضحة بين التوقعات والواقع. أوصت الدراسة بضرورة تطوير آليات ضمان الجودة وتعزيز مشاركة الطلاب في عمليات التحسين المستمر.

- دراسة: "2008) K. Alsarayra — (Total Quality Management in Higher Education

تناولت الدراسة مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مؤسسات التعليم العالي، مع استعراض لمؤشرات نجاح TQM ومتطلبات تطبيقها والنتائج المترتبة على اعتمادها في العمليات التعليمية والإدارية. درست الباحثة كيف يمكن لمبادئ الجودة الشاملة أن تُحدث تحسّناً ملموساً في مخرجات التعليم وجودة الخدمات المقدّمة للطلاب.

المنهج: منهج وصفي-تحليلي قائم على مراجعة أدبيات وممارسات تطبيق TQM في مؤسسات مختلفة، مع أمثلة حالة من جامعات طبّقت مبادرات جودة. أهم النتائج: تشير الدراسة إلى أن عناصر مثل القيادة الداعمة، مشاركة العاملين، التركيز على العميل (الطالب)، والتحسين المستمر تُعد عوامل محورية لنجاح TQM في التعليم العالي، وأن تبنيها يُحسّن مؤشرات الأداء الأكاديمي وخدمات الطلبة.

- دراسة: "أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على استدامة جودة الخدمة التعليمية في المملكة العربية السعودية" (مقال/ورقة من EIM)

تبحث الدراسة إمكانات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السعودية وتتابع أثر التطبيق على استدامة جودة الخدمات التعليمية. وتركّز على عناصر مثل سياسات الجودة، آليات المتابعة والتقويم، ودور عمادات الجودة في الجامعات. المنهج: دراسة حالة وتحليل وصفي لمجموعة مؤسسات تعليمية سعودية واستعراض نتائج تطبيق ممارسات الجودة وتأثيرها على الاستمرارية في تحسين الخدمة. أهم النتائج: أظهرت الدراسة أن وجود هيكل إداري داعم (عمادات/مراكز للجودة)، وتبني مؤشرات أداء واضحة، وبرامج تدريبية للعاملين يؤدي إلى استدامة جودة الخدمة وتحسين مؤشرات الأداء والتعلّم. كما نوّهت إلى أهمية تكييف برامج TQM مع خصوصية المؤسسة وسياقها المحلي.

- دراسة: "Total Quality Management in Saudi Higher Education"

هذا العمل يجمع دراسات متعددة ويستعرض بداية تطبيق TQM في التعليم العالي السعودي، التحديات التي واجهت المؤسسات، والعوامل الداعمة لنجاح الجهود (مثل تهيئة البنية المؤسسية، التدريب وبناء ثقافة الجودة). كما يعرض تجارب جامعات سعودية في تطبيق نظم إدارة الجودة وتأثير ذلك على الأداء الأكاديمي. مراجعة أدبيات ودراسات حالة أثرية (synthesis) مع تحليل عام للنتائج المستخلصة من تجارب تطبيقية داخل السعودية.

أهم النتائج: تؤكد المراجعة أن تطبيق مبادئ الجودة الشاملة أدى في حالات عدة إلى تحسّن واضح في مؤشرات الأداء (نجاح الطلاب، جودة المناهج، رضى المستفيدين)، لكن النجاح يعتمد على دعم الإدارة العليا واستمرارية البرامج التدريبية ووجود إطار للمتابعة والتقويم.

أهم معايير جودة التعليم وفقاً لنظام الجودة الشاملة

المعايير الأكاديمية

- جودة المناهج والبرامج الدراسية
- كفاءة أعضاء هيئة التدريس
- فعالية أساليب التدريس والتقييم
- التطوير المستمر للمحتوى التعليمي

المعايير المؤسسية

- جودة البنية التحتية والتجهيزات
- كفاءة الإدارة والخدمات المساندة
- فعالية نظم المعلومات
- الشراكات والعلاقات الخارجية

المنطلقات النظرية للدراسة:

تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من النظريات والنماذج العلمية التي تفسر مفهوم جودة الخدمة وكيفية قياسها وتحسينها في سياق التعليم العالي. هذه المنطلقات تشكل الإطار المفاهيمي الذي يوجه البحث ويحدد منهجيته.

تعد إدارة الجودة الشاملة من أهم النظريات الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تحسين الأداء المؤسسي من خلال التحسين المستمر والعمل الجماعي والتركيز على رضا المستفيد.

وتنبثق هذه النظرية من أعمال رواد الجودة مثل ديمينغ Deming، جوران Juran، و كروسبي Crosby.

مبادئ الجودة الشاملة المرتبطة بالدراسة:

- التركيز على العميل – "الطالب":

تُعامل الكليات الخاصة الطالب باعتباره العميل الأساسي الذي يجب تلبية احتياجاته وتعزيز رضاه الأكاديمي والخدمي.

- التحسين المستمر للعمليات:

يشمل تحسين المناهج، أساليب التدريس، التقويم الأكاديمي، والخدمات المساندة.

- مشاركة جميع العاملين:

أعضاء هيئة التدريس، الإداريون، والقيادات الأكاديمية يتشاركون في تنفيذ خطط الجودة.

- اتخاذ القرار المبني على البيانات:

تعتمد الكليات الخاصة على مؤشرات الأداء، نسب النجاح، رضا الطلاب، والتقارير الإحصائية.

- القيادة الإدارية الداعمة للجودة:

تلتزم الإدارة العليا بدعم خطط الجودة وتوفير الموارد البشرية والمادية.

بناءً على هذه المبادئ، تفترض الدراسة أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات الخاصة يسهم مباشرة في تحسين كفاءة الأداء الأكاديمي من خلال تطوير العمليات التعليمية والارتقاء بمستوى الخدمات.

نظرية النظم Systems Theory

تنظر هذه النظرية إلى المؤسسة الأكاديمية باعتبارها نظاماً متكاملًا يتكون من مدخلات، عمليات، مخرجات، وتغذية راجعة.

تطبيقات نظرية النظم في الكليات الخاصة:

- المدخلات: الطلاب، أعضاء هيئة التدريس، المناهج، الموارد.
- العمليات: التدريس، التقويم، الأنشطة التعليمية.
- المخرجات: مستوى الأداء الأكاديمي، معدلات النجاح، رضا الطلاب.
- التغذية الراجعة: تقييمات الجودة، التقارير الأكاديمية، آراء الطلاب

نظرية الأداء المؤسسي (Organizational Performance Theory)

تركز هذه النظرية على كيفية قياس وتحسين أداء المؤسسات باستخدام مؤشرات واضحة مثل:

- الإنتاجية
- الكفاءة التشغيلية
- جودة المخرجات
- رضا المستفيدين
- الاستدامة المالية

عند ربطها بالتعليم الخاص:

- الأداء الأكاديمي هو المخرج الأساسي للكليات.
- الجودة الشاملة ترفع كفاءة الأداء عبر تحسين العمليات التنظيمية والتعليمية.
- تطبيق آليات قياس الأداء (KPIs) مثل:
- معدل رضا الطلاب
- نسب النجاح
- جودة التدريس
- مخرجات البرامج التعليمية

يساعد في تقييم تأثير الجودة على الأداء الأكاديمي

مفهوم جودة التعليم

تُعرف جودة التعليم بأنها درجة التطابق بين الخدمات التعليمية المقدمة وتوقعات المستفيدين، مع التركيز على التحسين المستمر. تشمل خمسة أبعاد رئيسية:

- الملموسية: المرافق والتجهيزات والمظهر المادي
- الاعتمادية: الدقة والموثوقية في تقديم الخدمات
- الاستجابة: الرغبة في مساعدة الطلاب
- الأمان: الثقة والكفاءة المهنية
- التعاطف: الاهتمام الشخصي بالطلاب

نماذج القياس

تعتمد الدراسة على نماذج علمية مثبتة لقياس جودة الخدمة:

- SERVQUAL: يقيس الفرق بين التوقعات والأداء الفعلي عبر الأبعاد الخمسة، ويعتبر الأكثر شيوعًا في الأدبيات الأكاديمية.
- SERVPERF: يركز على الأداء الفعلي فقط دون قياس التوقعات، وقد أثبتت فعالية أعلى في بعض الدراسات.
- HEdPERF: نموذج مطور خصيصًا لقياس جودة الخدمة في التعليم العالي، يتضمن أبعادًا إضافية خاصة بالبيئة الأكاديمية.

رضا الطلاب كمؤشر للجودة

يُعتبر رضا الطلاب من أهم مؤشرات جودة التعليم، حيث يعكس مدى نجاح المؤسسة في تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم. الرضا لا يقتصر على الجوانب الأكاديمية فحسب، بل يشمل أيضًا البيئة التعليمية، والخدمات المساندة، والعلاقات مع أعضاء هيئة التدريس والإدارة. المستويات العالية من الرضا ترتبط بشكل إيجابي مع الأداء الأكاديمي، والاحتفاظ بالطلاب، والسمعة المؤسسية.

العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية والأداء المؤسسي تشكل محورًا أساسيًا في هذه الدراسة، حيث أن تحسين الجودة يؤدي إلى تعزيز السمعة، وزيادة الطلب على البرامج، وتحسين المخرجات التعليمية، مما ينعكس إيجابًا على القدرة التنافسية والاستدامة المالية للمؤسسة.

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد هذه الدراسة على منهجية علمية صارمة تضمن الوصول إلى نتائج موثوقة وقابلة للتعميم، من خلال اتباع المنهج الوصفي التحليلي واستخدام أساليب إحصائية متقدمة.

المنهج الوصفي التحليلي

يهدف هذا المنهج إلى وصف الظاهرة المدروسة (جودة الخدمة التعليمية) كما هي في الواقع، من خلال جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى استنتاجات ذات مغزى. المنهج الوصفي مناسب لهذه الدراسة لأنه يسمح بتقييم الوضع الحالي وتحديد العلاقات بين المتغيرات دون التدخل في الظاهرة.

مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في الكليات الخاصة المعتمدة. تم اختيار عينة عشوائية طبقية تمثل مختلف التخصصات والمستويات الدراسية، بحيث تكون العينة ممثلة لمجتمع الدراسة بشكل كافٍ لتعميم النتائج. حجم العينة المستهدف هو ٤٠٠-٥٠٠ طالب و ٥٠-٧٥ عضو هيئة تدريس.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

الإحصاء الاستدلالي

- اختبار T للعينات المزدوجة: لقياس الفرق بين الجودة المتوقعة والمدركة
- تحليل الارتباط بيرسون: لقياس العلاقة بين الجودة والرضا
- تحليل الانحدار المتعدد: لتحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً
- تحليل التباين (ANOVA): لاختبار الفروق الديموغرافية

الإحصاء الوصفي

- المتوسطات الحسابية: لتحديد مستوى جودة كل بعد
- الانحرافات المعيارية: لقياس تشتت الاستجابات
- التكرارات والنسب المئوية: لوصف خصائص العينة
- الرسوم البيانية: لعرض النتائج بصورة مرئية

جمع البيانات:

توزيع الاستبانة إلكترونياً وورقياً على أفراد العينة المحددة، مع التأكد من وضوح التعليمات وحماية خصوصية المشاركين.

إدخال البيانات:

تفريغ الاستجابات في برنامج SPSS بدقة، مع إجراء عملية التدقيق للتأكد من عدم وجود أخطاء في الإدخال.

التحليل الإحصائي:

تطبيق الاختبارات الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج SPSS للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فروضها.

تفسير النتائج

تحليل المخرجات الإحصائية وربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة، واستخلاص الاستنتاجات والتوصيات.

أدوات الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الأدوات العلمية الدقيقة والموثوقة لجمع البيانات وقياس متغيرات الدراسة بشكل موضوعي ومنهجي، مما يضمن الحصول على نتائج صحيحة وقابلة للتعميم.

الاستبانة

تصميم استبانة شاملة

تم تطوير استبانة علمية مقننة مقسمة إلى عدة محاور أساسية، كل محور يمثل بُعداً من أبعاد جودة الخدمة التعليمية. تشمل المحاور: جودة التدريس، جودة المناهج، البنية التحتية، الخدمات المساندة، الإدارة، والتقنيات التعليمية.

مقياس القياس

استخدام مقياس ليكرت

اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لقياس آراء واتجاهات المستجيبين بدقة، حيث يتراوح التقييم من (١) "غير موافق بشدة" إلى (٥) "موافق بشدة"، مما يتيح قياساً كمياً دقيقاً لمستوى الجودة المدركة والرضا.

التأكد من صدق الأداة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين، وقياس ثباتها باستخدام معامل كرونباخ ألفا والتحليل العاملي التوكيدي، لضمان قدرة الأداة على قياس ما صُممت لقياسه بدقة واتساق.

مكونات الاستبانة التفصيلية

عدد الفقرات	المحتوى	المحور
فقرات 5-7	العمر، الجنس، التخصص، المستوى الدراسي	البيانات الديموغرافية
فقرات 8-10	الكفاءة العلمية، طرق التدريس، التواصل، التقييم	جودة أعضاء هيئة التدريس
فقرات 6-8	الحدثة، الشمولية، الملاءمة لسوق العمل	جودة المناهج والبرامج
فقرات 7-9	القاعات، المختبرات، المكتبة، الخدمات الإلكترونية	البنية التحتية والمرافق
فقرات 6-8	الإرشاد الأكاديمي، الأنشطة الطلابية، الدعم النفسي	الخدمات المساندة
فقرات 6-8	الشفافية، الاستجابة، إجراءات التسجيل والامتحانات	الإدارة والتنظيم
فقرات 4-6	تقييم شامل للتجربة التعليمية والتوصية بالكلية	الرضا العام

تم تصميم الاستبانة بلغة واضحة ومباشرة تناسب جميع المستجيبين، مع مراعاة التوازن بين الأسئلة الإيجابية والسلبية لتقليل التحيز في الإجابات، وضمان الخصوصية والسرية التامة للبيانات.

حدود الدراسة:

على الرغم من الجهود المبذولة لضمان شمولية الدراسة وموضوعيتها، إلا أن هناك مجموعة من المحددات التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تفسير النتائج وتعميمها، وهذه المحددات تعكس الإطار الواقعي الذي تم فيه إنجاز الدراسة.

الحدود المكانية

اقتصرت الدراسة على عدد محدد من الكليات الخاصة في المملكة العربية السعودية، مما قد يحد من إمكانية تعميم النتائج على جميع الكليات الخاصة في مناطق أخرى ذات خصائص مختلفة من حيث البيئة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية.

الحدود البشرية

اعتمدت الدراسة على آراء وتقييمات فئتين أساسيتين هما الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، دون إشراك فئات أخرى مهمة مثل أولياء الأمور، الإداريين، خريجي الكليات، أو أصحاب العمل، مما قد يفوت منظوراً مهماً حول جودة التعليم.

الحدود الموضوعية

ركزت الدراسة على أبعاد جودة الخدمة التعليمية الأساسية دون التعمق في جوانب أخرى مثل جودة البحث العلمي، جودة خدمة المجتمع، التفاصيل الدقيقة للبنية التحتية التكنولوجية، أو جودة الحوكمة المؤسسية الشاملة.

محددات إضافية يجب مراعاتها

الحدود الزمانية

تمثل الدراسة صورة لحظية عن واقع جودة التعليم في فترة زمنية محددة، وقد تتغير الظروف والعوامل المؤثرة في الجودة مع مرور الوقت، مما يستدعي إجراء دراسات متابعة دورية في عام ٢٠٢٥.

محددات منهجية

الاعتماد بشكل رئيسي على أداة الاستبانة قد لا يكشف عن جميع الجوانب العميقة للظاهرة، وكان من الممكن إثراء الدراسة بمقابلات معمقة أو ملاحظات ميدانية، لكن اعتبارات الوقت والموارد حددت النطاق المنهجي.

التحيزات المحتملة

رغم الجهود المبذولة لضمان الموضوعية، قد تتأثر استجابات المشاركين بعوامل ذاتية أو ظرفية، كما أن الاعتماد على التقارير الذاتية قد يحمل بعض التحيز الإيجابي أو السلبي غير المقصود.

ملاحظة هامة

هذه المحددات لا تقلل من قيمة الدراسة العلمية، بل تحدد الإطار الواقعي لها، وتوفر فرصاً لدراسات مستقبلية أكثر شمولاً وعمقاً.

توصيات للدراسات المستقبلية

- توسيع النطاق الجغرافي ليشمل كليات من مناطق متعددة
- إشراك فئات إضافية من أصحاب المصلحة
- استخدام منهجيات بحثية متنوعة (كمية ونوعية)
- إجراء دراسات طويلة لتتبع التطور عبر الزمن
- التعمق في دراسة كل بعد من أبعاد الجودة بشكل مستقل

إن الوعي بحدود الدراسة هو جزء من الأمانة العلمية، ويساعد الباحثين المستقبليين والممارسين في الميدان على فهم السياق الذي تمت فيه الدراسة وكيفية الاستفادة من نتائجها بشكل مناسب.

المراجع:

- Alsarayra, K. (2008). Total Quality Management in Higher Education. Amman: Accommodations Publishing House.
- العنزي، بدر أحمد (٢٠١٦). أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على استدامة جودة الخدمة التعليمية في المملكة العربية السعودية. المجلة الدولية للدراسات التربوية (EIMJ).
- Alhazmi, A. (2015). Total Quality Management in Saudi Higher Education: A Review of Practices and Challenges. ResearchGate.
- حمدان، مهند رامي (٢٠٢١). جودة الخدمات التعليمية وأثرها على رضا الطلاب في الجامعات الخاصة السورية. مجلة الدراسات التربوية، المجلد ١٥، العدد ٣.
- جعرة، بشرى أحمد (٢٠٢٥). قياس جودة الخدمات التعليمية في جامعة صنعاء باستخدام مقياس SERVPERF. المجلة العربية للبحوث التربوية، المجلد ٤٢، العدد ١.
- مهري، عبد الحميد (٢٠٢٢). تقييم جودة التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة: دراسة ميدانية في الجامعات الجزائرية. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد ٨، العدد ٢.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. Journal of Marketing, 56(3), 55-68.
- Abdullah, F. (2006). The development of HEdPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. International Journal of Consumer Studies, 30(6), 569-581.
- الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (٢٠٢٣). معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي. الإصدار الثالث.