إقـــــرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

" بناء مقياس للجودة الشاملة لبرامج الدراسات العليا

في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة "

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وإن هذه الرسالة ككل، أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

كما أقر بحق **أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا** في حقوق النشر لهذه الرسالة وأنه لا يجوز النشر إلا بموافقة رسمية مكتوبة من الأكاديمية.

والله خير الشاهدين

DECLARATION

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any other degree or qualification.

I also acknowledged the right of the **Management and Politics Academy for Postgraduate Studies** to the copyright of this thesis and that its publication is admissible only through a formal, written consent by the Academy.

اسم الطالب: **نائل سهيل رزق دياب**

التاريخ: 1 رمضان 1438هـ

التوقيع:

Student's name: **Nael Suhail Rezeq Diab**

Date: 27/5/2017

Signature:

أكاديمية الإدارة والسياسة
للدراسات العليا
برنامج القيادة والإدارة

برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى

رسالة ماجستير بعنوان

بناء مقياس للجودة الشاملة لبرامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

إعداد الباحث

نائل سهيل دياب

إشراف

الدكتور/ محمد إبراهيم المدهون

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القيادة والإدارة

غزة – فلسطين 1438هـ/2017م

نتيجة الحكم على أطروحة الماجستير

بناءً على موافقة المجلس الأكاديمي بأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ **نائل سهيل رزق دياب**، لنيل درجة الماجستير في تخصص **القيادة والإدارة**، وموضوعها:

"بناء مقياس للجودة الشاملة لبرامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة"

وبعد المناقشة التي تمت اليوم الثلاثاء 27 شعبان 1438هـ، الموافق 2017/05/23م الساعة الثانية عشر ظهراً، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

د. محمد إبراهيم المدهون	**مشرفاً ورئيساً**
أ. د. نعمات شعبان علوان	**مناقشاً داخلياً**
أ. د. محمد عبد الفتاح عسقول	**مناقشاً خارجياً**

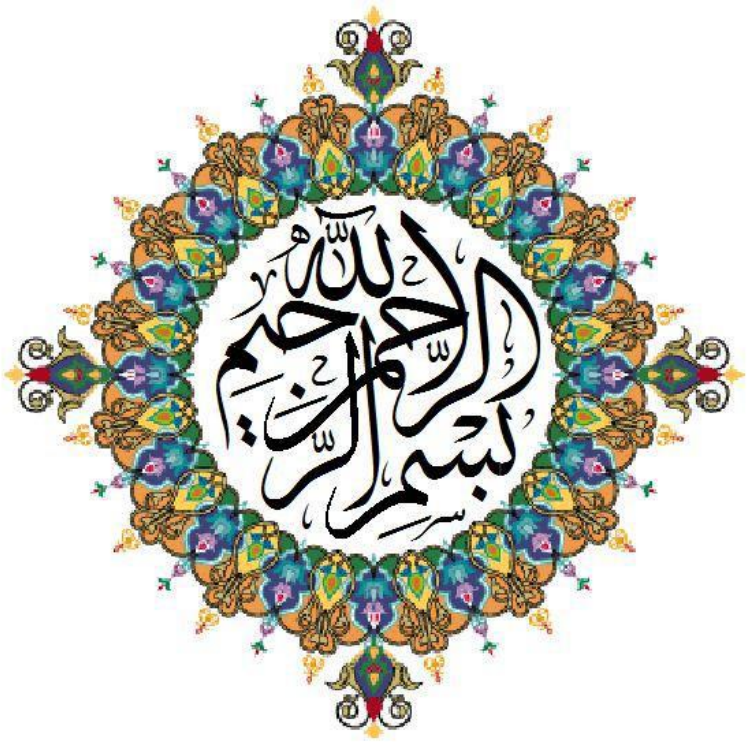
وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في تخصص **القيادة والإدارة**.

واللجنة إذ تمنحه هذه الدرجة فإنها توصيه بتقوى الله ولزوم طاعته وأن يسخر علمه في خدمة دينه ووطنه.

والله ولي التوفيق،،،

رئيس الأكاديمية

أ.د. محمد إبراهيم المدهون



﴿يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ﴾

(سورة المجادلة: آية "11")

الإهـــداء

إلى المعلم الأول...معلم البشرية...محمد صلى الله عليه وسلم

إلى روضة العلم والبيان، إلى مَنْ أنار دربي ولم يبخل عليّ بجهده وبفكره

(والدي الأستاذ الدكتور سهيل رزق دياب)

إلى نبع الحنان، إلى مَنْ منحتني جزءً من فؤادها، إلى مَنْ رسمت لي مستقبلي وأرستني على شواطئ الحياة بأمان، إلى من أفعمتني بدعائها وأحاطتني بأمومتها

(والدتي الغالية)

إلى مَنْ سهرت معيَّ الليالي ورافقتني في مسيرة دربي وتعليمي ... إلى مَنْ تحملت الكثير في طباعة هذه الرسالة وتنظيمها وإخراجها بهذه الصورة

(زوجتي الغالية)

إلى منارة العلم أستاذي ومشرفي الفاضل في هذه الدراسة

(الدكتور محمد إبراهيم المدهون)

إلى مشاعل النور أعضاء الهيئة التدريسية والإداريين والعاملين

في أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا

إلى طلبة العلم والمعرفة ... زملائي في الدراسات العليا

إلى كل من ساندني وقدَّم لي يد العون في رسالتي هذه

أهدي ثمرة جهدي المتواضع، ونتاج بحثي وتفكيري

سائلًا المولى عزّ وجل التوفيق والسداد، وأن يكون فيه الخير والمنفعة

شكر وتقدير

الحمد لله حمداً كثيراً، الذي أرسل نبيه مرشداً وبشيراً، وهادياً للحق وبالقرآن مستنيراً، وصلى الله على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد:

يقول سبحانه وتعالى في كتابه العزيز: (لئن شكرتم لأزيدنكم) (سورة إبراهيم _آية 7)، فلله الحمد الذي مَنَّ عليَّ بالعقل، ويسّر لي حمل راية العلم، وامتثالاً لقول أشرف المرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم (من لا يشكر الناس لا يشكر الله).

أتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير مع العرفان بالفضل والجميل، لكل من أسدى إليَّ النصح والإرشاد، وقدم لي كل ما أحتاجه من علم ومعرفة.

أتقدم وكلي فخر بجزيل الشكر والتقدير لمنارة العلم أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، وللصرح الشامخ جامعة الأقصى منبع الأصالة ومعقل الرسالة.

أتقدم بالشكر وعظيم الامتنان لسعادة معالي وزير الشباب والرياضة والثقافة الفلسطيني السابق – رئيس أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا أستاذي ومشرفي الفاضل على هذه الدراسة الدكتور محمد إبراهيم المدهون، حيث بفضل الله تعالى، وبفضل توجيهاته عظيمة الأثر، تم انجاز هذه الرسالة.

أتقدم بالشكر والتقدير لأعضاء لجنة المناقشة الذين تفضلوا وتكرموا بقبول مناقشة هذه الرسالة:
سعادة معالي وزير التربية والتعليم العالي الفلسطيني السابق – رئيس هيئة الاعتماد والجودة الأستاذ الدكتور محمد عبد الفتاح عسقول الموقر، والسيد نائب رئيس جامعة الأقصى للشؤون الثقافية والعلاقات العامة – الأستاذ الدكتور نعمات شعبان علوان الموقر.

أتقدم بشكري وتقديري للدكتورة نوال إسماعيل فرحات لمراجعتها وتدقيقها هذه الرسالة لغويًا.

وجزيل تقديري وعرفاني إلى كل من ساندني وقدَّم لي يد العون والمساعدة والمشورة الحسنة، والملاحظات القيّمة سواء في بناء أداة القياس وتحكيمها أو في توظيفها وتحليل البيانات التي تمّ جمعها؛ حيث كانوا خير سند ودعم لي في تحقيق أهداف هذه الدراسة، جعل الله جهدهم ومساعدتهم في ميزان حسناتهم، سائلًا المولى عزّ وجل التوفيق والسداد، وأن يكون فيه الخير والمنفعة للجميع.

الباحث

نائل سهيل دياب

"ملخص الدراسة"

هدفت هذه الدراسة إلى بناء مقياس للجودة الشاملة لبرامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة ومعرفة مدى تحقق معايير الجودة فيها.

اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي والمنهج البنائي لإعداد مقياس إدارة الجودة الشاملة لبرامج الدراسات العليا والمكون من سبعة مجالات تتضمن (77) فقرة.

وقد طبق المقياس بعد التأكد من صدقه وثباته على عينة قصدية مكونة من (36) عضواً من أعضاء هيئة التدريس والمشرفين على رسائل طلبة الماجستير والدكتوراه في الجامعات الفلسطينية وأعضاء هيئة الجودة، كما تم استخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلو م الاجتماعية (SPSS) في تحليل البيانات.

وقد توصلت الدراسة للنتائج التالية:

كانت درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في برامج الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وأعضاء هيئة الجودة كبيرة وبوزن نسبي مقداره (76.28%) وبمتوسط حسابي (3.814)، حيث بلغت نسبة مجالات الدراسة السبعة:

(الأول 76.95%، الثاني 82.50%، الثالث 77.69%، الرابع 75.26%، الخامس 84.8%، السادس 69.88%، السابع 67.56%) وقد حققت جميع المجالات نسبة كبيرة ما عدا المجالين السادس والسابع فقد حققا نسبة متوسطة.

كما كانت أهم توصيات هذه الدراسة على النحو التالي:-

1. ضرورة الإفادة من المقياس المعدّ في هذه الدراسة في تحديد إمكانية توظيف وقياس معايير إدارة الجودة الشاملة ومبادئها في مؤسسات التعليم العالي لغرض تجويد التعليم وتحسين مخرجات التعلم وتطويرها في قطاع غزة.
2. ضرورة تفعيل دور وزارة التعليم العالي في التنسيق بين الجامعات الفلسطينية، وتحديد برامج الدراسات العليا، وأعداد الطلبة ومعايير القبول، بما يتفق وحاجات المجتمع الفلسطيني وسوق العمل.
3. ضرورة زيادة الاهتمام بالبحث العلمي، والعمل الجاد على ربط هذه الأبحاث والدراسات، التي يقوم بها طلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية بمشكلات المجتمع، وقضاياه التنموية.
4. ضرورة قيام الجامعات الفلسطينية بوضع آلية اتصال وتواصل مع خريجيها، وتقوية روابط العلاقة معهم للاستفادة من ملاحظاتهم وآرائهم في تطوير البرامج التعليمية فيها.

"Abstract"

This study aimed at building an instrument for assessing the degree to which Total Quality Management (T.Q.M) principles are met in higher studies programs at the Palestinian Universities in Gaza Strip.

The researcher applied the descriptive analytic and constructive approaches to prepare and develop T.Q.M scale, consisting of seven dimensions including (77) items.

The scale was administered to (36) professors of the Palestinian universities in Gaza strip, after its validity and reliability was verified.

The statistical package of social sciences (SPSS) was used to analyze the collected data.

The study revealed the following results:-

T.Q.M. standards achieved in higher studies programs as seen by teaching staff were high, where its percentage was (76.28%), and arithmetic mean (3.814).

The percentage of the instrument domains were:
(76.95%, 82.50%, 77.69%, 75.26%, 84.8%, 69.88%, 67.56%) respectively.

Recommendations of this study were as the following:-

1. It is necessary to utilize the prepared scale of this study to determine the possibility of introducing T.Q.M. principles and indicators to test and measure the quality of education at the higher studies programs in the Palestinian universities, and to improve education outputs.
2. The necessity of activating the role of the Ministry of Higher Education in coordination between the Palestinian universities , and to determine the programs of graduate studies, and the numbers of students and admission criteria, in accordance with the needs of the Palestinian society and the labor market.
3. More attention should be paid for academic research, effective efforts should also be made to link the studies and researches carried out by the students of these programs with the community problems, and its developmental issues.
4. Palestinian universities should attempt to provide mechanisms to keep in touch with their graduates, and to strengthen relations with them so as to benefit from their notes and opinions in pursuit of developing.

قائمة المحتويات

	الموضوع	رقم
1.	الآية القرآنية	أ
2.	الإهداء	ب
3.	شكر وتقدير	ج
4.	ملخص الدراسة	د
5.	Abstract	هـ
6.	قائمة المحتويات	و
7.	قائمة الأشكال	ح
8.	قائمة الجداول	ح
9.	**الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها**	1
10.	مقدمة الدراسة	2
11.	مشكلة الدراسة	5
12.	أهداف الدراسة	6
13.	أهمية الدراسة	7
14.	حدود الدراسة	7
15.	مصطلحات الدراسة	8
16.	**الفصل الثاني: الإطار النظري للجودة الشاملة**	10
17.	مفهوم إدارة الجودة الشاملة	11
18.	نشأة إدارة الجودة الشاملة وتطوره	13
19.	مفهوم الجودة من منظور إسلامي	15
20.	مبادئ إدارة الجودة الشاملة	15
21.	الجودة الشاملة في التعليم	18
22.	(الأيزو) وإدارة الجودة الشاملة	19
23.	قياس جودة برامج الدراسات العليا في مؤسسات التعليم العالي	21
24.	**الفصل الثالث: الدراسات السابقة**	25
25.	أ- الدراسات الفلسطينية	26
26.	ب- الدراسات العربية	32
27.	ج- الدراسات الأجنبية	36

28. التعقيب على الدراسات السابقة 39
29. الفجوة البحثية 40
30. **الفصل الرابع: الطريقة والإجراءات** 41
31. **المبحث الأول: منهجية الدراسة وإجراءاتها** 42
32. منهجية الدراسة 43
33. مجتمع الدراسة 43
34. عينة الدراسة 44
35. أداة الدراسة وخطوات بنائها 44
36. مجالات أداة الدراسة ومؤشراتها 45
37. **المبحث الثاني: الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة** 50
38. أولًا- صدق الأداة 51
39. أ) الصدق الظاهري 51
40. ب) صدق الاتساق الداخلي 51
41. ج) الصدق البنائي 59
42. ثانيًا- ثبات الأداة 59
43. المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة 61
44. خطوات الدراسة 61
45. **الفصل الخامس: النتائج والتوصيات** 63
46. **المبحث الأول: تحليل بيانات الدراسة ومناقشة نتائجها** 64
47. الوصف الإحصائي لعينة الدراسة 65
48. الوزن النسبي لفقرات المجالات في أداة القياس المستخدمة 66
49. الإجابة عن أسئلة الدراسة 67
50. إجابة سؤال الدراسة الأول 67
51. إجابة سؤال الدراسة الثاني 69
52. إجابة سؤال الدراسة الثالث 84
53. خلاصة نتائج الدراسة 86
54. **المبحث الثاني: توصيات ومقترحات الدراسة** 89
55. توصيات الدراسة 90
56. الخطة التنفيذية للدراسة 92

.57 الأداة المعدّة لقياس جودة برامج الدراسات العليا 94
.58 دراسات مقترحة 101
.59 **قائمة المصادر والمراجع** 102
.60 المراجع الفلسطينية والعربية 103
.61 المراجع الأجنبية 107
.62 **قائمة الملاحق** 109
.63 ملحق (1) أسئلة المقابلة 110
.64 ملحق (2) قائمة محكمي الأداة 111
.65 ملحق (3) أسئلة أداة الدراسة 112

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1	نموذج الدراسة	6
2	دورة ديمنج للجودة	16
3	مداخل النظم التربوية لديمنج	21

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
.1	أفكار العلماء التي توضح مراحل التطور التاريخي لمفهوم الجودة في الدول المتقدمة صناعيًا	14
.2	مقارنة إدارة الجودة الشاملة في الصناعة والتعليم	19
.3	عناصر الأيزو وترجمتها لقطاع التعليم	20
.4	الفجوة البحثية بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	40
.5	عدد فقرات مجالات أداة الدراسة	51
.6	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "جودة الهياكل واللوائح المنظمة، والسياسات والاستراتيجيات المتبعة" والدرجة الكلية للمجال	52
.7	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "جودة محتوى برامج الدراسات العليا ومناهجها" والدرجة الكلية للمجال	53

8. معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "جودة طرائق التعليم والتعلم المتبعة في برامج الدراسات العليا" والدرجة الكلية للمجال 54
9. معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "جودة أساليب التقويم المتبعة" والدرجة الكلية للمجال 55
10. معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "جودة أعضاء هيئة التدريس في البرامج والإشراف على الرسائل" والدرجة الكلية للمجال 56
11. معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "جودة البحث العلمي والخدمات الجامعية" والدرجة الكلية للمجال 57
12. معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "جودة الخريجين وكفاياتهم" والدرجة الكلية للمجال 58
13. معامل الارتباط بين درجة كل مجال من أداة مقياس للجودة الشاملة لبرنامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية والدرجة الكلية للأداة 59
14. معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لقياس ثبات أداة القياس 60
15. عدد الاستمارات التي وُزعت 65
16. توزيع أفراد العينة بحسب الرتبة العلمية ومكان العمل والوظيفة 65
17. درجات تحقق المعايير حسب اختبار (T) لعينة واحدة 66
18. الوسط الحسابي والوزن النسبي لفقرات مجال "جودة الهياكل واللوائح المنظمة، والسياسات والاستراتيجيات المتبعة" 70
19. الوسط الحسابي والوزن النسبي لفقرات مجال "جودة محتوى برامج الدراسات العليا ومناهجها" 72
20. الوسط الحسابي والوزن النسبي لفقرات مجال "جودة طرائق التعليم والتعلم المتبعة في برامج الدراسات العليا" 74
21. الوسط الحسابي والوزن النسبي لفقرات مجال "جودة أساليب التقويم المتبعة" 76
22. الوسط الحسابي والوزن النسبي لفقرات مجال "جودة أعضاء هيئة التدريس في البرامج والإشراف على الرسائل" 78
23. الوسط الحسابي والوزن النسبي لفقرات مجال "جودة البحث العلمي والخدمات الجامعية" 80
24. الوسط الحسابي والوزن النسبي لفقرات "مجال جودة الخريجين وكفاياتهم" 82
25. درجة تحقق معايير الجودة في كل مجال من مجالات أداة القياس 86
26. أوزان بناء مقياس مجالات الجودة الشاملة 88
27. الخطة التنفيذية للدراسة 92

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1.1: **مقدمة الدراسة**

2.1.1: **مشكلة الدراسة**

3.1.1: **أهداف الدراسة**

4.1.1: **أهمية الدراسة**

5.1.1: **حدود الدراسة**

6.1.1: **مصطلحات الدراسة**

1.1.1: مقدمة الدراسة

يعد التعليم العالي ركيزة أساسية من ركائز تطوير المجتمع، وسببًا من أسباب نهضته وتقدمه ورقيه، على اعتبار أن مؤسسات التعليم العالي وفي مقدمتها الجامعات تتحمل العبء الأكبر في نشر ثقافة المجتمع، وتحقيق آماله وتطلعاته نحو التقدم والتطوير، بالإضافة إلى دورها المتميّز في إمداد سوق العمل بالموارد البشرية المؤهلة في التخصصات المختلفة، بشكل يواكب التغيرات والمستجدات، ويساهم في الوقت نفسه في تطوير البحث العلمي في مختلف المعارف والحقول، وخاصة الحقول ذات الصلة ببرامج التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ولا عجب إذن أن أصبحت الجامعات تساهم في الإنتاج مباشرة، من خلال ما تقوم به من أبحاث ودراسات علمية، وما تقدمه من استشارات فنية بأعلى درجة من الجودة والمهنية، بغية رفع مستوى فعاليتها، ورفع كفايات خريجيها، بالإضافة إلى دورها المتميّز في خدمة المجتمع.

وفي المجتمع الفلسطيني تحتل الجامعات مكانة اجتماعية وتربوية مرموقة، من شرائح أفراد المجتمع، بعد أن خطا خطوات كبيرة في إنشاء الجامعات حتى أصبحت تنتشر من شماله إلى جنوبه، وغدت منارات للعلم والمعرفة، ووسائط مهمة لتطوره في جميع مناحي الحياة، وخصوصاً بعد أن تبنّى الكثير منها مفاهيم الجودة والنوعية للتعليم العالي كفلسفة ومنهج عمل، سعيًا للوصول إلى التميّز في الأداء وفي النتائج، وإذا ما أريد لهذه المؤسسات من مكانة، فإنها بحاجة إلى تحسين مخرجات التعليم فيها من برامج وأنشطة ووسائل ومناهج ومرافق وموارد بشرية، والعمل على تطويرها باستمرار (الخطيب، 114:2004).

وحيث إن تطور أي مجتمع وازدهاره يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى جودة التعليم فيه، فقد بات من المسلم به أن وراء كل أمة عظيمة تربية نوعية متميّزة، وهذا ما أدى إلى تغيير النظر للتربية والتعليم، وزيادة الاهتمام بدور المؤسسات التربوية كأداة للتنمية والتغيير، الأمر الذي أنتج تطورًا ونموًا وأضحى على صعيد التوسع في برامج التعليم المختلفة بدءًا بالتعليم الأساسي وإلزاميته ومجانيته، مروراً بفتح الجامعات وتطورها كمراكز ومنارات علمية، ووصولاً إلى القفزة في افتتاح برامج الدراسات العليا في معظم الجامعات؛ من أجل خدمة المجتمع والارتقاء به (عقل، 11:2006).

وقد بيّن دياب (5:2004) أن التعليم العالي الفلسطيني يشهد اهتمامًا ملحوظًا على مختلف المستويات، وتطويرًا مستمرًا نحو الأفضل؛ لمواكبة حاجات المجتمع الفلسطيني وحاجات أفراده، ولذلك ينظر إليه على أساس دوره المميّز في إعداد الكوادر والطاقات البشرية الفنية

والعلمية والمهنية، وكذلك إعداد القيادات الفكرية في مجالات التعليم المختلفة، ومما لا شك فيه أن التعليم الجامعي الفلسطيني قد شهد تطورًا كبيرًا خلال السنوات الأخيرة، فلقد سجل نموًا مطردًا؛ من حيث الكم في زيادة أعداد الطلبة الملتحقين في الجامعات، وعدد الأساتذة، وكذلك عدد الجامعات والكليات؛ إلا أن هذه الزيادات لم يصاحبها زيادة مماثلة في النمو النوعي، وهذا ما يؤكد عدم وجود نوع من التوازن بين الكم والنوع.

وبطبيعة الحال فإن جودة التعليم العالي وعلى وجه الخصوص برامج الدراسات العليا، في معظم الجامعات الفلسطينية لا تختلف كثيرًا عن مثيلاتها في الجامعات العربية، وحيث إن معظم المؤسسات التربوية لم تصل بعد إلى المستوى المطلوب من الجودة التي يتمناها القائمون على هذه المؤسسات، وخاصة عندما يلاحظون سياسة التوسع التي تتبعها الجامعات في قبول الطلبة دون أن تتوافر الاستعدادات الكافية لذلك، لا من ناحية المختبرات والمعامل والمكتبات والمستلزمات الأخرى، ولا من ناحية التمويل اللازم لسير العمل فيها بشكل فعال، فإن ذلك دفع التربويين والمسئولين إلى الاهتمام بهذا الموضوع، والبحث عن مقاييس وأدوات تتضمن معايير الجودة ومؤشراتها حتى يُمكن توظيفها واستخدامها في قياس جودة هذه المؤسسات وجودة برامجها.

كما أشار عطوان (140:2011) أن الدول المتقدمة أولت اهتمامًا خاصًا بمفهوم الجودة وإدارتها في التعليم، ووجهت العديد منها نقدًا إلى نظمها التعليمية لانخفاض مستوى الجودة فيها، كما ركزت على دراسة الجوانب المرتبطة بالجودة على أثر اكتشافها انخفاض مستوى التعليم، وتزايدت الدعوات في مختلف الدول لإصلاح النظم التعليمية بحيث تستند إلى عملية تقويم موضوعية تكشف عناصر القوة والضعف في هذه النظم، بشكل يؤدي إلى جودة مخرجاتها، وقد بدأت المؤسسات التعليمية في الولايات المتحدة الأمريكية ودول أوروبا في السنوات الأخيرة من القرن الماضي سباقًا متسارعًا باتجاه تحقيق الجودة في النظم التعليمية، وفي المنطقة العربية احتلت قضية جودة التعليم سلم الأولويات؛ بحيث اعتبر تحسين جودة التعليم واحدًا من الأهداف، التي تصبو إليها وتسعى لها المؤسسات التعليمية في مختلف المجالات والمراحل، لا سيما وأن البلاد العربية تسعى لتوفير فرص التعليم للجميع، وتطمح لتقديم تعليم متميّز.

ولقد بذلت العديد من الجهود المتنوعة محليًا وعربيًا ودوليًا، وكانت هناك محاولات عديدة تمثلت في عقد مؤتمرات وندوات، وتكوين لجان وهيئات للاعتماد والجودة، وتحديد معايير ومؤشرات للجودة في مؤسسات التعليم العالي، وعلى سبيل المثال لا الحصر، مؤتمر النوعية

الذي نظمته جامعة القدس المفتوحة في العام 2004، ومؤتمر الجودة الذي نظمته الجامعة الإسلامية بغزة في العام 2007، وكذلك الأيام الدراسية التي نظمت في العديد من جامعات محافظات غزة في الأعوام من 2010-2012 حول إدارة الجودة الشاملة، والتي كان من أهم نتائجها افتقار الجامعات لمقاييس وأدوات تقييم إدارة الجودة الشاملة فيها، وعدم إتباع منحى إدارة الجودة الشاملة في كافة العمليات والمجالات، كما نظمت ندوة في جمهورية مصر العربية في العام 1999 تناولت موضوع عمل مؤشرات تقويم جودة المؤسسات التعليمية، وعلى أثرها قام المجلس الأعلى للجامعات المصرية بتبني قرار إنشاء لجنة عليا لتطوير الأداء الجامعي (دياب 2009:12-43).

كما أشار الأسطل (84:2011) إلى أنه قد عقد العديد من المؤتمرات، التي تناولت الدراسات العليا في الجامعات؛ حيث عقدت كلية الدراسات العليا بجامعة النجاح الوطنية في نابلس مؤتمرًا تناول أهم مشكلات البحث والتدريس والإشراف على طلبة الدراسات العليا، وكان من أهم توصياته: ضرورة التنسيق بين الجامعات في موضوع الدراسات العليا، وطرح البرامج وتبادل الرسائل الجامعية، كما عقدت عمادة الدراسات العليا بجامعة الملك فيصل بالسعودية ندوة بعنوان: "الدراسات العليا بجامعات دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية" تناولت نظم الدراسات العليا ولوائحها وتقويمها وسبل تطويرها، وأوصت بضرورة إعداد دليل إرشادي للدراسات العليا يسترشد به الطلبة والمشرفون.

كذلك نظمت الجامعة الإسلامية بغزة في العام 2013م مؤتمرًا بعنوان "الدراسات العليا بين الواقع وآفاق الإصلاح والتطور"، وتمت مناقشة العديد من الأبحاث التي تناولت تقويم جودة برامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية، وقد توصلت إلى نتائج عديدة أهمها أن برامج الدراسات العليا ما تزال بحاجة إلى إصلاح وتطوير، واهتمام بالبحوث والدراسات، وخاصة تلك التي يكون لها قيمة علمية وقيمة عملية يستفاد من نتائجها وتوصياتها، كما أظهرت أيضًا عدم وجود أدوات تستوفي محكات الصدق والثبات؛ لاستخدامها في قياس جودة هذه البرامج وعمليات الإشراف على رسائل الطلبة.

ولذا جاءت هذه الدراسة لتتناول موضوعًا واسعًا، نال اهتمام العاملين التربويين في الماضي والحاضر، ولا زال في بؤرة اهتمام العديد من كبار المربين وقادة المجتمع، وهو موضوع إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم بشكل عام وبرامج الدراسات العليا بشكل خاص، أملًا في الوصول إلى بناء مقياس للجودة الشاملة لبرامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، يستوفي معايير الصدق والثبات.

2.1.1: مشكلة الدراسة

من خلال تتبع واقع التعليم العالي في فلسطين، لوحظ أن هذا القطاع قد شهد تطورًا ملحوظًا في السنوات القليلة الماضية، وخاصة في برامج الدراسات العليا؛ نتيجةً للطلب المتزايد عليها محليًا وعربيًا ودوليًا وذلك في التخصصات المختلفة، ورغبةً من أبناء شعبنا في الحصول على مؤهلات علمية عالية، مما أدى إلى اتساع المنافسة بين الجامعات في قطاع غزة لطرح تخصصات تلبي رغبات الطلبة، وتتفق في الوقت نفسه مع متطلبات سوق العمل؛ لرفدها بهذه التخصصات.

وبالرغم من الجهود المستمرة لتطوير هذه البرامج إلا أنه يلاحظ وجود العديد من العقبات والثغرات، التي تحد من فعاليتها كما أظهرتها دراسة كل من (الأسطل، 2011)، و(عطوان، 2011)، و(النيرب وعيسى، 2011)، والتي يمكن حصرها في عدم التنسيق بين الجامعات واكتظاظ الطلبة في بعض التخصصات، وعدم توفر مباني خاصة وقاعات دراسية لهذه البرامج وتنفيذ الدراسة في الفترة المسائية، وتكليف أعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعة لتدريس طلبة البكالوريوس بتدريس برامج الدراسات العليا في الفترة المسائية، وكذلك ضعف عملية الإشراف والمتابعة على رسائل الطلبة، كما أسفرت عنه نتائج أبحاث مؤتمر الدراسات العليا الثاني الذي نظمته الجامعة الإسلامية في أبريل 2013م، وهذا بدوره يؤثر على جودة برامج الدراسات العليا، مما دعا إلى ضرورة تقويم هذه البرامج والتعرّف على واقع إدارة الجودة الشاملة، وتحديد ما بها من نقاط قوة ومواطن ضعف، وهذا يتطلب وجود أدوات لقياس إدارة الجودة الشاملة لهذه البرامج، لعدم توفر هذه الأدوات، واقتصار أدوات القياس الموجودة فقط على برامج البكالوريوس، على أمل أن تفيد في نتائجها المسئولين والقائمين على هذه البرامج لتحسينها بما يتناسب ومعايير الجودة المطلوبة، إضافة إلى ما تقدمه هذه الدراسة من تغذية راجعة للإدارة وأعضاء هيئة التدريس حول جودة هذه البرامج وتحسينها، للوصول بها إلى الدرجة المطلوبة من التميّز.

ويستخلص من ذلك أن مشكلة الدراسة تتمثل في "بناء مقياس للجودة الشاملة لبرامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية".

وعليه فقد تحددت مشكلة الدراسة بالتساؤلات التالية:

1. ما معايير الجودة ومؤشراتها التي ينبغي توافرها في برامج الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية في قطاع غزة ويتضمنها المقياس المراد بناؤه؟

2. ما واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة وما مدى تحقق معايير الجودة فيها، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والمشرفين على رسائل الطلبة؟
3. ما المقترحات الواجب الأخذ بها لتطوير هذه البرامج وتحسينها؟

3.1.1: أهداف الدراسة

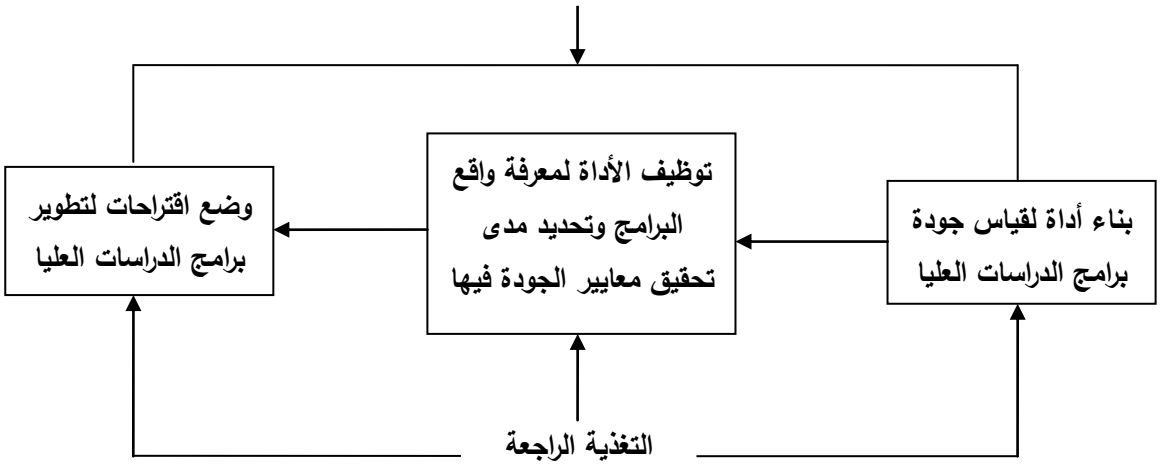
سعت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. بناء مقياس للجودة الشاملة لبرامج الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، يتضمن معايير الجودة الشاملة ومؤشراتها.
2. التعرّف على واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية، ومدى تحقق معايير الجودة فيها، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والمشرفين على رسائل الطلبة، وتحديد نقاط القوة ومواطن الضعف فيها.
3. وضع مقترحات لتطوير هذه البرامج والاستفادة من وجهات نظرهم.

ويمكن تحديد أهداف هذه الدراسة المنشودة من خلال النموذج التالي الذي وضعه الباحث لدراسته:

شكل رقم (1)

نموذج الدراسة



4.1.1: أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة بما تتميّز به من أهمية علمية وأهمية عملية تطبيقية

تعزى الأهمية العلمية إلى ما يلي:

1. تتناول هذه الدراسة موضوعًا يتميز بالحداثة، وهو إدارة الجودة الشاملة لبرامج الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية، كمدخل للتطوير والإصلاح لهذه البرامج، لما تحققه من معرفة جديدة لإدارة جودة التعليم في هذه البرامج، وما تضفيه للأدب التربوي من علم ومعرفة تتعلق بمدخل الجودة ونظمها ومبادئها ومعاييرها.
2. قد تسهم هذه الدراسة في نشر ثقافة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بقطاع غزة.
3. قد تثري المكتبة العربية من خلال ما تقدمه هذه الدراسة من معرفة جديدة، وبناء أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة يمكن الاستفادة منها في دراسات وأبحاث طلبة الدراسات العليا.

أما الأهمية العملية التطبيقية لهذه الدراسة فتعزى لما يلي:

1. يتوقع أن تسهم هذه الدراسة في تقويم برامج الدراسات العليا من خلال توظيف الأداة المعدة لهذا الغرض.
2. تعد هذه الدراسة حلقة من حلقات ميدان تقييم إدارة الجودة الشاملة في مجال الدراسات العليا، وبالتالي قد تسهم نتائج وتوصيات هذه الدراسة في تطوير هذه البرامج في الجامعات الفلسطينية.
3. تعد هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تناولت إعداد أداة لقياس إدارة جودة برامج الدراسات العليا وتطويره، وذلك في حدود اطلاع الباحث.
4. قد تفيد القائمين على هذه البرامج إلى تبنّي مبدأ تقويم الجودة الشاملة للارتقاء ببرامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية.

5.1.1: حدود الدراسة:

الحد الموضوعي: اقتصرت هذه الدراسة على بناء مقياس للجودة الشاملة لبرامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.

الحد المكاني والمؤسساتي: اقتصرت هذه الدراسة على الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة؛ حيث درست واقع جودة برامج الدراسات العليا في الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر وأكاديمية الإدارة والسياسة.

الحد البشري: طبقت هذه الدراسة وجمعت البيانات من عينة قصدية من أعضاء هيئة الجودة، وهيئة التدريس والمشرفين على رسائل طلبة الدراسات العليا والقائمين على هذه البرامج.
الحد الزماني: طبقت هذه الدراسة خلال العام 2016م.

6.1.1: مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

تشتمل هذه الدراسة عدداً من المصطلحات، يرى الباحث ضرورة تعريفها وفق الغرض من استخدامها في هذه الدراسة، وذلك على النحو التالي:

1. الجودة (Quality):

المعنى اللغوي للجودة كما جاء في معجم لسان العرب: بأن أصلها "جود" والجَيِّدُ نَقيضُ الرَّديء، وجاد الشيء جوَّده، أي صار جيدًا، وأجاد أي أتى بالجيد في القول أو الفعل (ابن منظور، 72:1994).

أما المعنى الاصطلاحي للجودة، فقد عرفتها (Sara) بأنها شيء ما يقترب من الكمال، كما عرفتها أيضاً بأنها مجموع الصفات لمنتج ما، ترضي حاجات المستخدمين (Sara, 1994:312). وهناك تعريف قياسي وضعته المنظمة الدولية للتوحيد القياسي "ISO" بأنها تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة؛ أو معروفة ضمناً (الشركة العربية للإعلام، 6:1994).

وفي ضوء ما سبق تبنى الباحث التعريف الإجرائي التالي للجودة: هي تكامل ملامح وخصائص برنامج الدراسات العليا بصورة تُمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة؛ بحيث تحقق الأهداف المنشودة للبرنامج، وتتمثل بدرجة استجابة أفراد العينة لفقرات مقياس جودة البرامج المستخدمة في الدراسة.

ويتميز معنى الجودة بثلاث جوانب هي:

أ- جودة التصميم: وهي تحديد المواصفات التي ينبغي أن تراعى في التخطيط والعمل.
ب- جودة الأداء: وهي القيام بالأعمال وفق المعايير المحددة.
ج- جودة المخرج: وهي الحصول على منتج تعليمي وخدمات تعليمية، وفق الخصائص والمواصفات المتوقعة والمطلوبة.

2. **معايير الجودة ومؤشراتها (Quality criteria and indicators):**

عرّفها (جودة): بأنها مجموعة من المواصفات التي تؤسس المتطلبات الخاصة بأنظمة الجودة في المؤسسات المختلفة، ومن الضروري وضعها في بداية مراحل تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة، وذلك لقياس النتائج الفعلية للمؤسسة، وبدون هذه المواصفات لن تتمكن المؤسسة من الحكم على أدائها وإنجازها (جودة، 136:2004).

أما الباحث فقد تبنى التعريف الإجرائي التالي لمعايير الجودة ومؤشراتها:

مجموعة الخصائص أو السمات التي تعبر عن مدى استيفاء المدخلات والعمليات والمخرجات لبرامج الدراسات العليا، في المؤسسة التعليمية كمنظومة متكاملة، لمستويات محددة تشكل في مجملها معايير الجودة الشاملة، بحيث يمكن قياسها والحكم على مدى توافرها من خلال مؤشرات يستدل منها.

3. **إدارة الجودة الشاملة: (Total Quality Management T.Q.M)**

هي فلسفة إدارية حديثة تأخذ منهجاً أو نظاماً إدارياً شاملاً قائماً على أساس إحداث تغييرات إيجابية داخل المؤسسة؛ بحيث تشمل تلك التغييرات الفكر والسلوك والقيم والمعتقدات التنظيمية والمفاهيم الإدارية، ونمط القيادة للوصول إلى أعلى جودة في مخرجات المؤسسة (دياب، 9:2004–مرجع سابق).

وقد عرفها الباحث إجرائياً على النحو التالي:

هي فلسفة إدارية شاملة للحياة والعمل في مؤسسات التعليم العالي، تحدد أسلوباً في العمل الإداري والأكاديمي يرمي للوصول إلى التحسين المستمر لعملية التعليم والتعلم، والارتقاء بمخرجات التعليم بما يضمن رضا العاملين والطلبة والمجتمع.

4. **برامج الدراسات العليا (Graduate Studies Programs):** وهي برامج تعليمية تمنح درجة الماجستير والدكتوراه في بعض التخصصات التي تتبناها الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.

الفصل الثاني

الإطار النظري للجودة الشاملة

1.2: **مفهوم إدارة الجودة الشاملة**

2.2: **نشأة إدارة الجودة الشاملة وتطورها**

3.2: **مفهوم الجودة من منظور إسلامي**

4.2: **مبادئ إدارة الجودة الشاملة**

5.2: **الجودة الشاملة في التعليم**

6.2: **(الأيزو) وإدارة الجودة الشاملة**

7.2: **قياس جودة برامج الدراسات العليا في مؤسسات التعليم العالي**

يتضمن هذا الفصل عرضاً مفصلاً للإطار النظري لإدارة الجودة الشاملة (TQM) Total Quality Management وذلك من خلال عرض أهم التعاريف ذات العلاقة بهذا المفهوم، مع توضيح التطور التاريخي له وأهم المبادئ والنماذج المستخدمة، ومحاولة تطويع هذه المفاهيم وفقاً لاحتياجات التعليم العالي الجامعي، وتوضيح كافة المقومات اللازمة لتطبيق هذه المفاهيم في مجال التعليم الجامعي، ومحاولة تطويره وجعله مواكبًا لاحتياجات العصر ومستجداته.

نظراً لأهمية التربية ومشاكلها وقضاياها في حياة المجتمعات الإنسانية، لذلك فقد حظيت باهتمام كبير على كافة المستويات سواء المحلية أو العربية أو العالمية.

هذه الأهمية للتربية أدت إلى ضرورة أن يواكبها ضبط لكافة متغيراتها ضمن ما يعرف بالجودة الشاملة للتعليم، وهذا ينطبق على عدد كبير من القطاعات والنشاطات الإنسانية المختلفة، التي تتم إدارتها وضبطها ضمن مفهوم الجودة الشاملة.

1.2: مفهوم إدارة الجودة الشاملة

من أجل التعرّف إلى مفهوم إدارة الجودة الشاملة لا بد أولًا من التعرّف إلى مفرداتها وتعريفها الاصطلاحي، وذلك على النحو التالي:

1. **مفهوم الإدارة:** هي الاستفادة من الإمكانات البشرية والمادية، لتحقيق الأهداف المرجوة بأقل تكلفة وأقصر وقت وأدنى جهد وأفضل جودة (الحمادي، 1999).

2. **مفهوم الجودة:** المعنى اللغوي للجودة في اللغة العربية: جاء في لسان العرب لابن منظور أن كلمة الجودة في أصلها اللغوي جَوِد، والجيد نقيض الرديء وأصله جَيْوِد على فَيْعِل، وجاد الشيء جُودَة، وجَوْدَة أي صار جيداً (ابن منظور، 72:1994).

   أما معنى الجودة في اللغة الإنجليزية، فهو لا يختلف كثيراً عن معناها في اللغة العربية، فهذا قاموس (ويبستر الجديد Webster's new dictionary) يعرّفها على أنها صفة أو درجة تفوق يمتلكها شيء ما، كما تعني درجة الامتياز لنوعية معينة من المنتج (Verginias & Alexander,1971).

   ومن المفاهيم الاصطلاحية للجودة ما يلي:

   أ. تعريف المواصفة الدولية (**ISO1986**) (**International Standardization org**) هو مجموعة من الخصائص والصفات للسلع أو الخدمات، التي تتعلق بتدفقها لتلبية الاحتياجات المعلنة والضمنية (الحمادي، 1999 – مرجع سابق).

ب. وعرفها كروسبي (Crosby ,1990) بأنها التوافق للمتطلبات، فكلما كانت مواصفات المنتج متطابقة لمتطلبات العميل، كلما كان هذا المنتج ذا نوعية جيدة.

ج. وعرّفها (عقيلي، 2001) على أنها إنتاج المنظمة لسلعة، أو تقديم خدمة بمستوى عال من التميّز، تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات عملائها ورغباتهم، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم، وتحقيق الرضا والسعادة لديهم، ويتم ذلك من خلال مقاييس ومعايير موضوعية سلفًا أو تقديم الخدمات وإيجاد صفة التميّز فيها.

3. مفهوم الشاملة:

كما جاء في (الحمادي، 1999) أي التي تشمل جميع عناصر العمل، وتعم جميع أجزاء المؤسسة، ويشارك فيها جميع العاملين.

4. مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

هي مشاركة جميع العاملين في جميع المستويات في الاستفادة من الإمكانات البشرية والمادية المتاحة لإنتاج سلعة أو خدمة، وتحقيق الأهداف المرجوة بأقل تكلفة وأقصر وقت، وأدنى جهد، وأفضل جودة، في جميع مجالات العمل وعناصره؛ بحيث يتم تلبية الاحتياجات ورضا الفئة المستهدفة (بدح، 2003).

وقد عرّف معهد المقاييس البريطاني British standards institute إدارة الجودة الشاملة بأنها "فلسفة إدارية تشمل كافة النشاطات المنظمة، التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات الفئة المستهدفة والمجتمع، وتحقيق أهداف المؤسسة كذلك، بأفضل الطرق، وأقلّها تكلفة من خلال الاستخدام الأمثل لطاقات العاملين (جودة، 2014).

ويرى الباحث أن إدارة الجودة الشاملة هي ثورة ثقافية بسبب الطريقة التي تفكر بها الإدارة وتعمل فيها من أجل تحسين الجودة باستمرار.

من خلال التعريفات السابقة لإدارة الجودة الشاملة يتبيّن أن لها مقومات متعددة، من أهمها:

1. السعي الدائم إلى تحقيق رضا المستهدف.
2. العمل المستمر والدءوب لتحسين الجودة وتطويرها.
3. استخدام فرق العمل، وإشراك كافة العاملين في المؤسسة.
4. الاهتمام بالمعلومات وتطوير أنظمتها.

2.2: نشأة إدارة الجودة الشاملة وتطورها

بدأت إدارة الجودة الشاملة بمعناها الحديث في الولايات المتحدة الأمريكية، إلا أنها نمت وازدهرت في اليابان كنظام إداري، ويرجع الفضل في ذلك إلى مجموعة من المفكرين وعلى رأسهم إدوارد ديمنج (Edward Deming)، وجوزيف جوران (Joseph Juran)، وفيليب كروسبي (Phlip Crosby)، حيث كان لهم الفضل الكبير في استخدام الأساليب الإحصائية في فحص الجودة واختبارها من خلال تطبيقات الرقابة الإحصائية (الشرقاوي، 36:2003).

وقد بدأ الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وذلك خلال عقد الثمانينات من القرن العشرين عندما طبقها بعض القادة التربويين في الولايات المتحدة الأمريكية (Homles,1996)، وكانت بدايتها بتطبيق أفكار ديمنج في حقل التعليم خلال العام 1992/1991 في الولايات المتحدة، وأصبحت في منتصف التسعينات تدرس وتطبق في المعاهد والجامعات الأمريكية (بدح، 2003- مرجع سابق).

,يمكن توضيح هذه المراحل بشكل عام كما في الجدول التالي:

جدول رقم (1)

يبين أفكار العلماء التي توضح مراحل التطور التاريخي لمفهوم الجودة في الدول المتقدمة صناعيًا

السنة	الأفكار
1911	(Tayler– تايلور) أول من أوجد دراسة الوقت والحركة، وكان رائد الإدارة العلمية حيث كان هاجسه الأساسي إجادة العمل وبالتالي الإنتاج.
1931	(Shewart – شيوارت) قام بتقديم السيطرة على الجودة إحصائيًا في كتابه الشهير "السيطرة على الجودة"
1941	(Deming– ديمنج) ساهم بدور معلم التقنيات للسيطرة على الجودة
1950	(Deming– ديمنج) لاقت أفكاره رواجًا في المجالات العلمية في اليابان
1951	(Juran– جوران) نشر كتابًا عن الرقابة على الجودة.
1961	قدمت شركة مارتن مفهوم التلف الصفري
1979	(Crosby– كروسبي) نشر كتابًا عن حرية الجودة.
1980	بدأ النفوذ الياباني وتمكنت اليابان من تطبيق أفكار ديمنج في الإدارة.
1981	أخذت شركة فورد بعقد ندوات ودعت ديمنج للتحدث مع الإدارة العليا.
1982	نشر ديمنج كتابه "الجودة الإنتاجية والموقع التنافسي"
1987	أنشأ الكونجرس الأمريكي جائزة مالكوم لإدارة الجودة الشاملة.
1988	أصدر وزير الدفاع الأمريكي إرشادات وتوجيهات؛ لتكييف الأعمال بما يتلاءم وإدارة الجودة.
1989	أول شركة أمريكية تربح جائزة ديمنج في اليابان وهي شركة فلوريدا للطاقة.
1993	أصبح مدخل الجودة الشاملة يدرس وبشكل واسع في الكليات والجامعات الأمريكية.
2003	انتشر مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الدول المتقدمة صناعيًا، وأيضًا في بعض الدول النامية لما لاقاه من رواج واهتمام من قبل الدارسين المتخصصين في هذا المجال.

(الفضل والطائي، 2014)

ويستنتج الباحث مما تقدم من عرض تاريخي لتطوير مفهوم الجودة بأن هذا المفهوم اختلف من فترة زمنية إلى أخرى؛ نتيجة الأبحاث والدراسات المرتبطة بقياس الرغبات الخاصة بالفئات المستهدفة أو المنتجين، وذلك في بلدان العالم المختلفة.

كما يلاحظ الباحث من خلال مراحل التطور التاريخي لمفهوم الجودة الواردة في الجدول وأفكار العلماء في الدول المتقدمة صناعياً، أن هذا المفهوم قد مرّ بأربع مراحل هي:

1. مرحلة التفتيش؛ حيث كانت الجودة تركز فقط على اكتشاف الأخطاء من أجل تصحيحها.
2. مرحلة ضبط الجودة بشكل إحصائي.

3. مرحلة تأكيد الجودة؛ حيث ركزت هذه المرحلة على توجيه كافة الجهود للوقاية من حدوث الأخطاء منذ بدايتها، وهو ما يعرف بمبدأ التلف الصفري.
4. مرحلة إدارة الجودة الشاملة: وهي التي تهدف إلى جودة العمليات بالإضافة إلى جودة المنتج أو الخدمة، والتركيز على العمل الجماعي، وتشجيع مشاركة العاملين والموردين والمستفيدين.

3.2: مفهوم الجودة من منظور إسلامي

يؤكد الباحث أن الدين الإسلامي الحنيف يدعونا للإتقان في العمل والجودة في الأداء، وخير دليل ما ورد في القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة؛ حيث يقول الله عز وجل (صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ.) (النمل،88)، ويقول سبحانه وتعالى: (الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا.) (تبارك،2)، وقال تعالى في سورة يوسف عليه السلام عندما اصطفاه وطلب الملك منه أن يوليه خزائن مصر؛ لأنه أدرى وأقدر على إجادة عمله، وعبر عن ذلك بصفتي الحفظ والعلم كأساس لنجاح عمله وسبب جودته وإتقانه، (قَالَ اجْعَلْنِي عَلَى خَزَائِنِ الأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ.) (يوسف،55)، كما أورد سبحانه وتعالى في آية أخرى أهمية التحلي بصفتي القوة والأمانة، فقال تعالى: (قالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ) ويُلاحظ أن مفهوم هاتين الصفتين يدور حول محاسن العمل وإتقانه.

وأما في السنة النبوية المطهرة فقد ورد عن عائشة رضي الله عنها أن النبي صلى الله عليه وسلم قال: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملًا أن يتقنه" (صحيح الجامع الصغير الألباني)، والإتقان يعني الجودة في أكمل صورها والجودة في الإسلام تعني الأداء على أكمل وجه، وفي الوقت المناسب وبأقل الموارد المتاحة، والأداء بمهارة عالية، والعدالة بالمعاملة، وضمن المعايير والمقاييس المعتمدة، وهناك الكثير من الألفاظ القرآنية، وكذلك ما ورد على لسان رسولنا الكريم صلى الله عليه وسلم من الكلمات التي تطابق معنى الجودة ومنها: الإحسان والإتقان والتسديد والسداد والإكمال (الصوفي، 112:2004).

4.2: مبادئ إدارة الجودة الشاملة

بالرغم من تعدد التعاريف لمفهوم الجودة الشاملة؛ إلا أن هناك اتفاقًا عامًا حول أهم المبادئ التي يجب الأخذ بها عند محاولة تطبيق إدارة الجودة الشاملة بنجاح، وهذه المبادئ كما بيّنها (جريس، 2004) هي:

1. ثقافة المؤسسة؛ حيث يجب خلق ثقافة المؤسسة حتى تنسجم القيادة مع بيئة إدارة الجودة الشاملة، وتدعم الاستمرار في العمل وفقًا لخصائص إدارة الجودة الشاملة، وذلك عن طريق تبنّي قيم ومفاهيم قائمة على العمل التعاوني، وبمشاركة جميع أفراد المؤسسة، وتشكل فرق عمل لتقديم الخدمات والمنتجات بجودة عالية بغرض إرضاء الفئة المستفيدة، والعمل بشكل مستمر على تحسين جودة الخدمات وتطويرها.

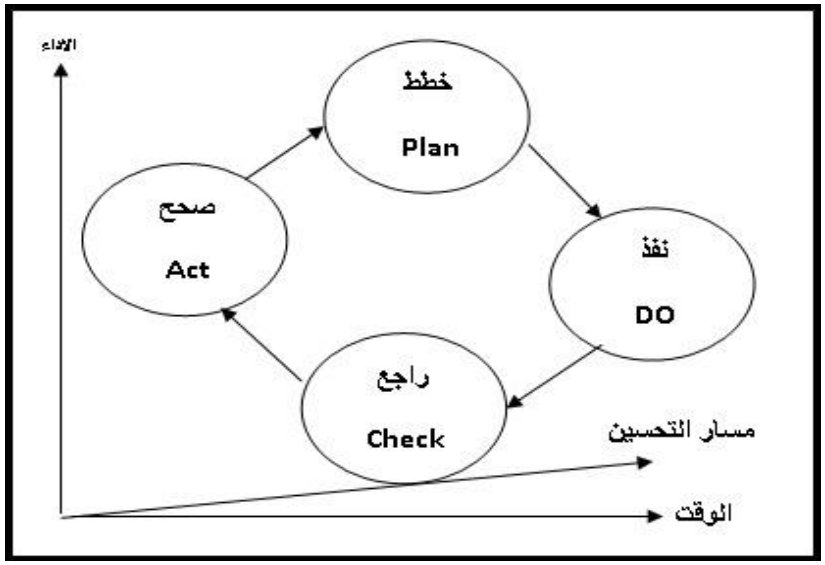
وإيجاد ثقافة الجودة يتطلب وجود أسس وقواعد ومعايير وفهمها من قبل جميع العاملين في المؤسسة.

2. المشاركة والتمكين: أي إشراك كل فرد في جهود التغيير للأفضل.
3. التدريب: أي تدريب جميع القوى العاملة وبصورة مستمرة لإكسابهم المهارات والمعارف اللازمة.
4. التزام الإدارة العليا بالجودة: ولضمان ذلك الالتزام وإقناع الآخرين به، لا بد أن يبدأ التطبيق من قمة الهرم التنظيمي للمؤسسة.
5. التحسين المستمر: فإدارة الجودة الشاملة تقوم على مبدأ أن فرص التطوير والتحسين لا تنتهي مهما بلغت كفاية الأداء وفعاليته، كما أن مستوى الجودة ورغبات المستفيدين ليست ثابتة، ولذلك يجب العمل على تحسينها بشكل مستمر.

كما يؤكد ذلك ديمنج أحد رواد إدارة الجودة الشاملة من خلال عجلة ديمنج للجودة، والتي تتضح في الشكل التالي:

شكل رقم (2)

يبين دورة ديمنج للجودة



(الفضل والطائي، 2004 – مرجع سابق)

6. التركيز على المستفيدين: على المؤسسة أن تسعى بشكل مستمر ودءوب على تحقيق رضا المستفيدين سواء كانوا في الداخل من موظفين وإدارات أو كانوا في الخارج؛ وهم المستفيدون من المنتجات والخدمات.
7. التخطيط الاستراتيجي: حيث يبدأ تطبيق إدارة الجودة الشاملة بوضع رؤية مستقبلية محددة وأهداف بعيدة المدى للمؤسسة تسعى لتحقيقها، والخطة الإستراتيجية هي أفضل أداة للتقويم المستمر، من خلال معرفة ما تمّ إنجازه مقارنة بما ينبغي تحقيقه.

ويرى الباحث تعقيباً على ما سبق أنه لا بد من توافر الأمور التالية في المؤسسة لإدارة الجودة الشاملة بنجاح:

1. الفهم المتطور والمتكامل لأسس الجودة ومبادئها ومعاييرها.
2. حشد جميع العاملين بحيث يدفع كل منهم باتجاه تحقيق الأهداف الإستراتيجية المنشودة.
3. قيام المؤسسة بأعمالها وفق مبدأ روح الفريق.
4. التخطيط المسبق لأهداف لها صفة التحدي والتميّز.
5. الإدارة المنظمة للمؤسسة من خلال استخدام أدوات فعالة لقياس مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها.

كما **يعتقد الباحث** أن إدارة الجودة الشاملة مطلب أساسي لحفظ ما يقارب من 40% على الأقل من تكلفة الخدمات التي تضيع هدراً بسبب غياب التركيز على الجودة الشاملة، وكذلك لخفض المصروفات، وتحقيق الاستثمار الأمثل للموارد البشرية والمادية، وتحقيق رضا المستفيدين داخل المؤسسة وخارجها، من خلال تحسين نوعية المخرجات، وذلك وفق تقرير شركة فورد الذي نشر في كتاب بعنوان "الجودة الإنتاجية والموقع التنافسي" للعالم (ديمنج، 1982) و (ويليامز، 1999- مرجع سابق).

حيث كان مؤشراً لولادة اهتمامات الشركات والدول الصناعية، بتطبيق المفاهيم الإحصائية للجودة، كوسيلة لإعادة بناء البنية التحتية الصناعية المدمرة في اليابان، الأمر الذي كان له أكبر الأثر في النجاح الذي حققته الشركات اليابانية، في أواخر السبعينات من القرن العشرين، وساعد ذلك على انتشار استخدام إدارة الجودة الشاملة خارج اليابان؛ حيث انتقلت إلى الشركات الأوروبية والأمريكية التي بدأت في أوائل الثمانينات الأخذ بأفكار (ديمنج) حول كل من الجودة

والإنتاجية والوضع التنافسي، وأصبحت تطبق في المعاهد والمؤسسات الأمريكية (بدح، 2003- مرجع سابق).

5.2: الجودة الشاملة في التعليم

حظيت الجودة الشاملة بجانب كبير من هذا الاهتمام إلى الحد الذي جعل بعض المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة باعتبارها إحدى الركائز الأساسية للإدارة التربوية الحديثة، وأصبح المجتمع العالمي ينظر إلى الجودة الشاملة والإصلاح التربوي باعتبارهما وجهين لعملة واحدة.

والجودة في التعليم مرتبطة بعمليتي التعليم والتعلم وكذلك بالإدارة، وذلك من أجل ربط التعليم بحاجات المجتمع، وإحداث تغير تربوي هادف، وبناء الإبداع وتنميته عند المتعلمين، فالتعلم يحدث عندما يتفاعل المتعلم مع بيئة التعلم، ودور المؤسسة التربوية إحداث هذا التفاعل وتوفر كل الشروط والبيئة الصالحة للتعلم، مما يستوجب وضع معايير للعملية بما يشمل نظامًا محددًا للتأكد من جودة التعليم.

ويرى الباحث في هذه الدراسة أن الجودة في التعليم هي منهج عمل لتطوير شامل ومستمر يقوم على جهد وعمل جماعي بروح الفريق، وهي فلسفة إدارية حديثة أو نظام إداري قائم على أساس إحداث تغيير إيجابي في كل عمليات ومخرجات النظام، ولذلك فالحاجة ماسة لإيجاد معايير ومؤشرات لقياس المخرجات والخدمات.

وقد **وجد الباحث** ضرورة إجراء مقارنة بين إدارة الجودة الشاملة في مجال الصناعة، وفي مجال التعليم؛ حيث تمكن من وضعها في الجدول التالي:

جدول رقم (2)

يبين مقارنة إدارة الجودة الشاملة في الصناعة والتعليم

وجه المقارنة	الصناعة	التعليم
أولًا – الأهداف	الأهداف مادية وتعتمد على الربح كمقياس	يهدف التعليم إلى بناء إنسان يتميز بخصائص المعرفة والحكمة الشخصية
ثانيًا – العمليات وقياسها	من السهل تحديد العمليات الصناعية، ومن السهل التحكم في مواصفات العملية التصنيعية	نظرًا لأن العملية التعليمية عملية تفاعل بين المعلم والمتعلم، وتعتمد على علاقات بين الأفراد، الذين لهم سلوكيات وردود فعل مختلفة، فإن من الصعب تحديد مواصفات معينة في العملية التعليمية
ثالثًا – المدخلات	في مجال الصناعة يمكن التحكم في المدخلات	في التعليم يصعب التحكم في المدخلات لاختلاف الطلبة في قدراتهم وإمكاناتهم، وصعوبة ذلك يُحتم صعوبة التحكم في جودة المخرجات
رابعًا – المخرجات	يسهل التحكم في المخرجات التي تؤدي إلى إرضاء الفئة المستهدفة	في التعليم يوجد مستفيدون ومن الصعب تحديد مستوى جودة المخرجات، والمستفيد الأول هم الطلبة، وهم مشاركون في عملية التعلم

(جرد بواسطة الباحث)

6.2: (الأيزو) وإدارة الجودة الشاملة

قامت الدول الصناعية في سبعينات القرن الماضي بوضع معايير لأداء نظام الجودة أطلق عليها (ISO) وتعني المنظمة الدولية للمعايرة أي وحدة القياس International Standardization Organization، ويعرِّف (Roger) نظام الأيزو بأنه مجموعة من المواصفات الدولية طوّرت عام (1987) لضمان جودة العمل وقياس الأداء، وتشمل مواصفات الجودة العالمية (ISO 9000) على سلسلة من المعايير والمواصفات على شكل شهادات لكل منها رقم خاص بها وهي 9001، 9002، 9003، والأيزو بمثابة دليل أو مرشد يوضح للمؤسسة مجالات تطبيق المواصفات (عقيلي، 2001).

ويشتمل نظام الجودة العالمي 9001 على عشرين عنصراً، ويمكن ترجمة هذه العناصر إلى قطاع التعليم على النحو التالي كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (3)

يبين عناصر الأيزو وترجمتها لقطاع التعليم

الرقم	عناصر أيزو 9001	الترجمة لقطاع التعليم
1	مسئولية الإدارة	مسئولية الإدارة فيما يتعلق بتوضيح السلطة والتدريب وتوضيح الأهداف وسياسة الجودة
2	نظام الجودة	الإجراءات المتبعة لضمان الجودة في كل من الخدمات التعليمية والتمويل، وجودة طرق التدريس وكفاية أعضاء هيئة التدريس والبرامج وغيرها
3	المراقبة لتنفيذ العمل	وتشمل تطوير المناهج والبرامج وضمان تطويرها وتحسنها
4	المراجعة	وتشمل مراجعة الإجراءات المتبعة لتحقيق متطلبات الفئة المستهدفة، وكذلك شروط تعاقد العاملين وتوافقها
5	ضبط الوثائق والسجلات	وتشمل أنظمة المعلومات التي تناسب المستجدات
6	الشراء	ما تحصل عليه المؤسسة التعليمية من الموردين بالسرعة الممكنة
7	مراقبة المواد المستوردة	قبول الطلبة وفقاً لشروط المؤسسة التعليمية
8	تمييز المنتجات وتتبعها	تضم مسئولية تتبع حالة الطلبة وتقدمهم وتحصيلهم الدراسي
9	ضبط العمليات	تخطيط البرامج الدراسية والتخطيط لعملية التدريس
10	الفحص والاختبار	فحص الطلبة الملتحقين بالجامعة لمعرفة خلفيتهم العلمية
11	أجهزة الفحص والقياس والاختبار	تمثل أساليب التقويم المتبعة في مؤسسة التعليم العالي
12	نتيجة الفحص والاختبار	نتيجة تقويم الطلبة وصدق التقويم وموضوعية الإجراءات المتبعة لعلاج ضعف التحصيل
13	مراقبة المنتج غير المتطابق	الإجراءات المتبعة لعلاج ضعف التحصيل
14	الإجراءات التصحيحية	هي الإجراءات المتبعة لتفادي فشل الطلبة مستقبلًا، وأسباب الفشل وطرق الوقاية
15	التسليم، التخزين، التعبئة، الشحن	المناخ الجامعي، والاتصال والتواصل، والمباني وشروط الأمن والسلامة
16	سجلات الجودة	السجلات الخاصة بالعملية التعليمية، ودقتها وسرعة الوصول إليها، وتبويبها وفهرستها
17	المراجعة الداخلية للجودة	للتأكد من سلامة المناهج وأساليب التدريس والتقويم، ومواكبتها للمستجدات
18	التدريب	ويشمل برامج التدريب التي يتم إعدادها؛ لتدريب أعضاء هيئة التدريس والإداريين
19	الخدمات	هي خدمات متابعة الخريجين في أماكن عملهم؛ للكشف عن نقاط القوة والضعف لديهم
20	الأساليب الإحصائية	الأساليب الإحصائية التي تضمن تحقيق جودة الخدمات التعليمية والمنتج التعليمي

(أبو سمرة والعباسي وعلاونة، 2008: 18- 19)

7.2: قياس جودة برامج الدراسات العليا في مؤسسات التعليم العالي

يتأثر قياس الجودة في العمل التربوي، وفي مؤسسات التعليم العالي إلى حد كبير بدرجة شمولية تعريف الجودة وتكامله، فالتعريف الذي يربط الجودة بالأهداف يؤكد في قياس الجودة على المخرجات، والتعريف الذي ينظر للجودة باعتبارها مصطلحًا معياريًا يركز على تحديد خصائص للجودة تكون أساساً للقياس.

وقد برزت في مجال قياس الجودة في المؤسسات التربوية مداخل متعددة منها:

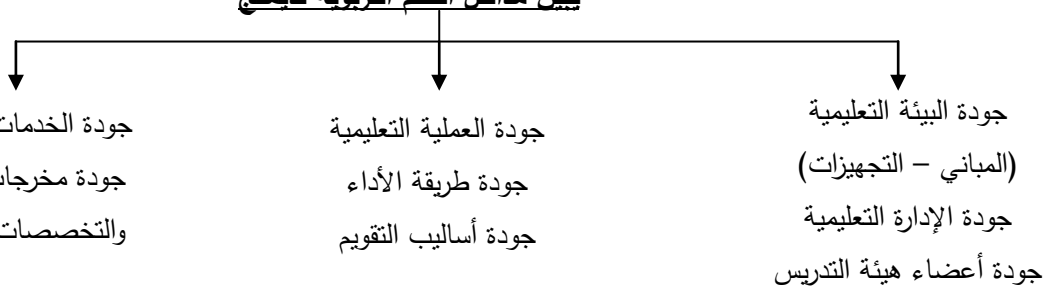
قياس الجودة بدلالة المدخلات، وقياس الجودة بدلالة العمليات، وقياس الجودة بدلالة المخرجات (طعيمة وآخرون، 83:2006).

ومعظم هذه المداخل يغلب عليها الطابع الجزئي والنظرة المحدودة، ولذلك ظهرت الشمولية في قياس الجودة التي تأخذ مكونات العملية التعليمية وعناصرها، والعلاقة الوثيقة بين هذه العناصر (فرمان، 16:1995).

بالرغم من تعدد هذه المراحل فإن للمؤسسات التربوية خصوصيتها، وإدارة الجودة فيها يحتاج إلى مستوى عالٍ من المهارة والخبرة والتدريب، ولذلك فإن أكثر المداخل استخداماً لقياس جودة المؤسسة التربوية هو مدخل النظم التربوية وهو لديمنج – Deming وكما أورده (عقيلي، 2001 – مرجع سابق) كما في الشكل التالي:-

شكل رقم (3)

يبين مداخل النظم التربوية لديمنج



ويرى الباحث أن هذا المدخل أكثر ملاءمة ومناسبة لقياس جودة البرامج التعليمية في الجامعات الفلسطينية؛ حيث استخدمه في بناء وتصميم أداة تتضمن معايير الجودة ومؤشراتها لقياس الجودة الشاملة في برامج الدراسات العليا.

ومما لا شك فيه أن هذه المعايير والمؤشرات إذا ما أحسن فهمها وتوظيفها، فإنها تلعب دورًا مهمًا في تطوير التعليم وتحسين مخرجاته، وقد كان وما زال تبنّي مؤشرات الجودة أساسًا

للتوجيه والتقويم والتطوير، ولا تنحصر أهمية هذه المعايير والمؤشرات على مستوى معين أو شخص معين، بل تمتد لتشمل المربين والموجهين وأعضاء هيئة التدريس والطلبة أنفسهم.

ويوضح (دياب، 11:2006) أهمية هذه المؤشرات كما يلي:

1. وضع مستويات معيارية وأهداف متفق عليها لمتابعة تحصيل الطلبة.
2. تقديم لغة مشتركة وأهداف متفق عليها لتحقيق مستوى عالٍ للتحصيل.
3. إظهار قدرة المعلمين على تحقيق العديد من النواتج المحددة سابقاً.
4. تمكين هيئة التدريس من تحديد المسئوليات الحالية لهم وكذلك تحديد مستويات تحصيل طلبتهم والتخطيط للتعليم المستقبلي لهم.
5. تدعيم إيجابية المعلمين نحو أساليب التعليم الحديثة والمتطورة.
6. إكساب المعلمين معرفة وفكرًا متجددًا عن كيفية تفكير طلبتهم وتعلمهم.

ويستخلص الباحث بناءً على ما سبق إلى أن تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم يحقق ما يلي:-

1. تحسين العملية التربوية ومخرجاتها بصورة مستمرة.
2. تطوير المهارات القيادية والإدارية في المؤسسة.
3. تنمية مهارات العاملين ومعارفهم واتجاهاتهم في الحقل التربوي.
4. تقليل الهدر التربوي والتسرب.
5. تحقيق رضا المستفيدين من طلبة ومعلمين وأولياء أمور.
6. الاستخدام الأمثل للموارد المالية والبشرية المتاحة.
7. توفير أدوات ومعايير لقياس الأداء.
8. تخفيض التكلفة مع تحقيق الأهداف المنشودة.
9. تحسين أداء العاملين التربويين وبناء الثقة ودعمها.
10. نشر ثقافة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم.

غير أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي لا يمكن أن يشمل المؤسسة كلها، بل يجب البدء بقطاع معين أو برنامج محدد، ومن ثم يمكن تعميم التجربة بعد نجاحها، وهذا ما دفع الباحث إلى اختيار برامج الدراسات العليا وقياس إدارة الجودة الشاملة له.

وعليه فإن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة التربوية يتطلب إعادة النظر في رؤية هذه المؤسسة، ورسالتها وأهدافها وغاياتها واستراتيجيات العمل التربوي فيها، وكذلك التعرف إلى

حاجات المجتمع وحاجات الفئة المستهدفة، والتي تتطلب معرفة ماهية البرامج المطلوبة وأعداد الطلبة والعاملين وتدريبهم لرفع كفاياتهم؛ بحيث يمكنهم استيعاب فلسفة إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها.

كما يتطلب أيضًا إعادة النظر في الموارد وكيفية استثمارها بفاعلية، والمناهج الدراسية ومحتواها وإمكانية تحقيقها، بطرائق تدريس وبحث ملائمة، وبأساليب تقويم متنوعة وشاملة.
وهذا ما دفع الباحث للحصول على دليل الدراسات العليا والتعليمات الصادرة عن الجامعات الفلسطينية، وكذلك جمع البيانات والتقارير المطلوبة، وكتابة نبذة عن برامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وذلك على النحو التالي:

تُعد الدراسات العليا قمة التعليم الجامعي، وهي خبرة إنسانية جديدة نسبياً عرفتها البلاد العربية في النصف الثاني من القرن العشرين في حين عرفتها الولايات المتحدة ودول أوروبا، التي تتمتع بأكبر عدد من الجامعات التي تمنح درجة الماجستير والدكتوراه منذ منتصف القرن التاسع عشر، وتهدف برامج الدراسات العليا والدكتوراه منذ منتصف القرن التاسع عشر إلى تنمية قدرات الطلبة في مجال البحث العلمي وأساليبه بما يتناسب مع معايير الجودة والأمانة العلمية، وترسيخ ثقافة العمل البحثي من خلال توفير بيئة جيدة تدعم التميز والإبداع للباحثين، والتركيز على موضوعات بحثية تخدم قضايا المجتمع وتساهم في التنمية الاجتماعية.

كما تسعى هذه البرامج إلى استمرارية تعلم الطالب من أجل الحصول على درجة علمية أعلى من الشهادة الجامعية الأولى، وغالبًا ما تكون هذه الدراسة بإشراف أستاذ معين يسعى إلى تكوين الطالب وبناء شخصيته العلمية، وتوجيهه مهنيًا وأخلاقيًا.

وتتميز الدراسات العليا عن المرحلة الجامعية الأولى بأنها أكثر مرونة، وأكثر مقدرة على إبراز الكفايات المميّزة للطالب، وفي إيجاد جو علمي وحركة بحث متأنية، وهذا ما جعل بعض المقومين للجامعات يحددون سمعتها بمستوى الدراسات العليا فيها، وبما تقدمه هذه الجامعة من أبحاث علمية متميّزة (بن هلال، 2:2006).

وقد حرصت الجامعات الفلسطينية بشكل عام وجامعات القطاع بشكل خاص على افتتاح برامج الدراسات العليا، لما لها من أهمية في خدمة المجتمع وتطوره وسمعة الجامعة الأكاديمية، وبدأت بطرح برامج الماجستير تلبية لحاجة الخريجين الفلسطينيين الذين يرغبون باستكمال دراستهم في البرامج المختلفة، ونظرًا للتكلفة العالية للدراسة في الخارج، وظروف السفر

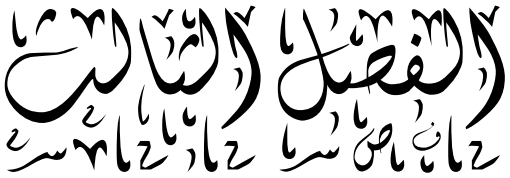
الصعبة على طلبة القطاع، قامت هذه الجامعات المحلية بطرح برامج متنوعة تتمشى مع حاجات الطلبة والمجتمع ومتطلبات الدراسة، وذلك مثل برامج اللغة العربية وآدابها والشريعة والقانون والتربية والإدارة والهندسة والعلوم الزراعية والسياسة وغيرها.

وقد تقدم للدراسة في هذه البرامج ما يقارب من (5100) طالباً وطالبة خلال العام الأكاديمي (2015/2014)، وحصل (1670) طالبًا وطالبة حتى نهاية العام نفسه على درجة الماجستير خلال هذه البرامج (الدليل الإحصائي لوزارة التعليم، 2015: 3-1).

ويتضح للباحث من الاطلاع على إحصائيات الوزارة، أن هناك إقبالًا على برامج الدراسات العليا في جامعات القطاع، ولكن يبقى الإقبال لا يتناسب مع حجم وعدد الخريجين من الطلبة، مما يعني أن بعض الطلبة يتوجهون للدراسة في الخارج إذا أُتيحت لهم الفرصة، والبعض الآخر يفضل العمل ويعزف عن استكمال دراسته، هذا إضافة إلى محدودية القوة الاستيعابية للجامعات المحلية، وقلة أعضاء هيئة التدريس والإشراف في هذه البرامج.

ويرى الباحث أنه بالرغم من افتتاح برامج الدراسات العليا في جامعات القطاع، منذ أكثر من عشرين سنة ووجود أكثر من اثني وعشرين برنامجًا، وتوافر الكفايات العلمية في التخصصات المختلفة؛ إلا أنها لم تحصل على اعتماد برنامج دكتوراه سوى لعدد قليل جداً ومحدود من التخصصات كاللغة العربية في الجامعة الإسلامية والكيمياء في جامعة الأزهر، وما زالت تسعى هذه الجامعات لافتتاح برامج الدكتوراه لطلبة قطاع غزة، وخاصة أن الحاجة ملحة لذلك، بسبب ما يعانيه أبناء القطاع من الحصار والظروف الاقتصادية والمعيشية الصعبة، كما تسعى إلى تطوير برامج الماجستير الحالية، وفتح تخصصات أخرى تتميّز بمعايير الجودة الشاملة، وتستند إلى أسس ومبادئ راسخة وثابتة.

وتعقيبًا على ما ورد في هذا الإطار النظري من توضيح لمفهوم الجودة الشاملة وإدارتها بشكل عام، وفي مؤسسات التعليم بشكل خاص، فقد استفاد الباحث كثيرًا من هذا الإطار في التعرّف على مداخل متعددة لقياس الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم وأكثرها استخدامًا وهو مدخل النظم التربوية لديمنج، والذي يركز على جودة عناصر المنظومة كاملة من مدخلات وعمليات ومخرجات، وهذا ما دفع الباحث لأخذ جميع عناصر برنامج الدراسات العليا عند بنائه مقياس إدارة الجودة باعتبارها منظومة متكاملة تتضمن جودة المدخلات من بيئة تعليمية ومباني وتجهيزات وإمكانات، وكذلك جودة العمليات من تعليم وبحث وإشراف وتقويم، إضافة إلى جودة المخرجات والتي تتمثل في بناء مقياس يتضمن معايير الجودة الشاملة ومؤشراتها لهذه البرامج.



الدراسات السابقة

1.3: **الدراسات الفلسطينية**

2.3: **الدراسات العربية**

3.3: **الدراسات الأجنبية**

4.3: **التعقيب على الدراسات السابقة**

5.3: **الفجوة البحثية**

كثرت الدراسات التي تناولت موضوع الجودة في المجال الصناعي والإنتاجي، ولكن لم تتوفر في حدود معرفة الباحث واطلاعه دراسات تربوية ومحلية أو عربية تتناول تطوير مقاييس وأدوات مقننة؛ لتوظيفها في قياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وإنما استطاع من خلال اطلاعه الحصول على دراسات تصف واقع جودة المؤسسات التعليمية، وبعضها دراسات نقدية لبعض برامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية؛ حيث قام بتصنيفها إلى دراسات فلسطينية عددها (12)، ودراسات عربية عددها (6)، ودراسات أجنبية عددها (6)، وتمّ عرضها بحسب تسلسلها التاريخي على النحو التالي:

1.3: الدراسات الفلسطينية

1_ دراسة (المزين وسكيك:2013):

بعنوان: "مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية".

هدفت الدراسة إلى التعرّف على مؤشرات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في ضوء بعض المتغيرات، كما هدفت إلى معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تقدير عينة الدراسة نحو مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظرهم تعزى لمتغير (الجنس والمستوى الدراسي والجامعة).

وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة؛ حيث طبقت على عينة تشمل (202) طالباً وطالبة من طلبة الدراسات العليا من مختلف التخصصات، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في درجة تقدير أفراد العينة نحو مؤشرات إدارة الجودة تعزى للمتغيرين (الجنس والجامعة) لصالح الإناث والجامعة الإسلامية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير (المستوى الدراسي).

وقد **أوصت** الدراسة بضرورة نشر مفاهيم ثقافة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

2- دراسة (أبو شمالة، 2013):

بعنوان: "تقويم برامج الدراسات العليا بكلية التربية في الجامعات الفلسطينية بغزة".

هدفت هذه الدراسة إلى تقويم برامج الدراسات العليا بكلية التربية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر الطلبة.

وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واستبانة تشمل على ستة محاور تحتوي على (79) فقرة، تم تطبيقها على عينة عشوائية مكونة من (224) من طلاب الدراسات العليا وطالباتها، وتم استخدام برنامج (SPSS) لإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة، وقد توصلت الدراسة إلى

أن مستوى جودة برامج الدراسات العليا بكليات التربية من وجهة نظر الطلبة كان بوزن نسبي (71.78%) وهو بدرجة كبيرة.

وقد **أوصت** الدراسة بضرورة تقويم برامج الدراسات العليا، وتفعيل اللوائح المنظمة، وإتباع الأساليب الحديثة في تقويم هذه البرامج.

3- دراسة (الأسطل، 2011):

بعنوان: "تقويم برامج ماجستير المناهج وطرق التدريس في الجامعة الإسلامية من وجهة نظر الطلبة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على فاعلية برامج ماجستير المناهج وطرق التدريس في الجامعة الإسلامية بغزة من وجهة نظر الطلبة، وقد استخدم الباحث الاستبانة في جمع البيانات؛ حيث طبقت على عينة مكونة من (46) طالباً من طلبة الدراسات العليا خلال العام الدراسي 2011/2010، وكشفت نتائج الدراسة على أن رضا الطلبة جاء بدرجة كبيرة عن مجالات الاستبانة، وهي (اللوائح المنظمة، البرنامج، طرق التدريس والتقنيات والخطط والمساقات الأكاديمية، والخدمات) وبوزن نسبي أعلى من 75%، في حين جاء مستوى الرضا عن مجال أساليب التقويم المتبعة في البرنامج بدرجة متوسطة وبوزن نسبي 63%، كما أثبتت نتائج الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائيًا في تقويم البرنامج تعزى لمتغيري الجنس والمستوى الدراسي.

وقد ارتبطت أهم المشكلات التي تواجه الطلبة في عدم مناسبة أوقات طرح المساقات وارتفاع رسوم الساعة المعتمدة الواحدة، وعدم وجود معايير واحدة للتقويم.

كما **أوصت** الدراسة بإجراء مراجعة شاملة للبرنامج وتطويره.

4- دراسة (عطوان، 2011):

بعنوان: "مستوى جودة الرسائل العلمية لطلبة الدراسات العليا بكليات التربية في جامعات غزة".

هدفت الدراسة إلى التعرّف على مستوى جودة الرسائل العلمية لطلبة الدراسات العليا في كليات التربية في الجامعات الفلسطينية بغزة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي من خلال تطبيق استبانة تكونت من (38) فقرة موزعة على خمسة محاور تم تطبيقها على (28) مشرفاً جامعياً و(70) طالباً من طلبة الدراسات العليا من مجتمع الدراسة.

وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الرسائل العلمية لبرامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية كان متوسطاً بنسبة (70%) وأن المحور المرتبط بمشكلة الدراسة قد جاء

في الترتيب الأول من حيث مستوى الجودة، يليه محور إجراءات الدراسة الذي جاء في الترتيب الثاني، ومحور نتائج الدراسة في الترتيب الثالث.

كما كشفت النتائج وجود فروق بين تقديرات المشرفين وطلبة الدراسات العليا نحو مستوى جودة الرسائل العلمية وذلك لصالح المشرفين.

وقدمت مجموعة من **التوصيات** التي من شأنها تحسين مستوى جودة الرسائل العلمية في الجامعات الفلسطينية.

5- دراسة (النيرب وعيسى، 2011):

بعنوان: "المشكلات التي تواجه طلبة الدراسات العليا في جامعة الأزهر".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أهم المشكلات التي تواجه طلبة الدراسات العليا بكلية التربية في جامعة الأزهر بغزة، وسبل الحد منها، والكشف عما إذا كان هناك اختلاف في المشكلات باختلاف متغيرات الدراسة (الجنس، المهنة، التخصص، العمر).

ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق الاستبانة على عينة من طلبة الدراسات العليا قوامها (65) طالباً وطالبة، وبعد تحليل البيانات إحصائياً باستخدام برنامج (SPSS) الشائع استخدامه في العلوم الاجتماعية، توصل الباحثان إلى أن المشكلات التي تواجه طلبة الدراسات العليا بكلية التربية في جامعة الأزهر بغزة، مرتبة تنازلياً على النحو التالي:

مشكلات تتعلق بمصادر المعرفة حيث كان المتوسط الحسابي (21.32) والوزن النسبي (78.97)، ومشكلات تتعلق بالنواحي الإدارية حيث كان المتوسط الحسابي (18.78) والوزن النسبي (73.81)، ومشكلات تتعلق بالطلبة أنفسهم حيث كان المتوسط الحسابي (21.32) والوزن النسبي (78.97).

وأمّا فيما يتعلق بالمتغيرات، فلا توجد أي فروق دالة إحصائيًا تعزى لمتغير الجنس والمهنة والتخصص، وتوجد فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير العمر.

وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالمكتبة وتوفير الدعم المادي لها، وتزويدها بالمراجع الحديثة المتخصصة والدوريات الضرورية للبحث العلمي، وفتح المجال لطلبة الدراسات العليا لاستغلال المكتبة لمدة أطول وتوفير الدعم المالي لبرامج الدراسات العليا.

6-دراسة (الرنتيسي ومرتجى، 2011):

بعنوان: "واقع الدراسات العليا في الجامعة الإسلامية وسبل الارتقاء بها".

هدفت الدراسة إلى التعرّف على واقع الدراسات العليا في الجامعة الإسلامية بغزة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، والكشف عن الفروق في استجابات أعضاء هيئة التدريس تبعًا لمتغير (الكلية، الدرجة العلمية، الخبرة) وتحديد سبل الارتقاء ببرامج الدراسات العليا في الجامعة الإسلامية، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي، وكانت أداة الدراسة الاستبيان، وتكونت عينة الدراسة من (34) عضو هيئة تدريس، وتمت معالجة البيانات ببرنامج (SPSS)، وتوصلت الدراسة إلى رضا أعضاء هيئة التدريس عن واقع برنامج الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية حيث كانت نسبته 72%، كما كشفت عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الكلية، ووجود فروق لمتغير الدرجة العلمية لصالح الأستاذ المساعد، كما كشفت عن وجود فروق لصالح متغير الخبرة لصالح (5-10) سنوات، وقدمت الدراسة بعض **التوصيات** للارتقاء ببرامج الدراسات العليا.

7-دراسة (عسّاف و الحلو، 2009):

بعنوان: "واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر الطلبة، كما هدفت إلى معرفة تأثير متغيرات الدراسة (الجنس والكلية والمستوى الدراسي والوضع المهني للطالب) على واقع جودة التعليم.

وتكون مجتمع الدراسة من (1100) طالبا وطالبة، أما عينة الدراسة فقد تكونت من (248) طالبا وطالبة، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن واقع جودة التعليم في جامعة النجاح كانت عالية وبنسبة (73%)، وبمتوسط (3.65)، وأظهرت النتائج وجود فروق تعزى لمتغير الكلية ولصالح كلية العلوم والتربية والشريعة، وكذلك متغير تقديرات الطلبة، في حين لم تظهر فروق تعزى لمتغيرات الجنس والمستوى الدراسي، **وأوصت** بضرورة العمل على تطوير برامج الدراسات العليا في جامعة النجاح.

8- دراسة (دياب، 2009):

بعنوان "معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي _ الجامعة الفلسطينية الفاعلة _ دراسة حالة"

هدفت هذه الدراسة إلى إعداد أداة لقياس درجة توافر مبادئ ومعايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، متخذة جامعة القدس المفتوحة كدراسة حالة.

وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي؛ حيث استخدم أداة من إعداده تتضمن (52) فقرة تستوفي معايير الصدق والثبات، وتغطي أربعة مجالات رئيسة في إدارة الجودة الشاملة.

وقد طبق المقياس من قبل (60) أستاذًا وعضو هيئة تدريس في جامعة القدس المفتوحة بقطاع غزة.

وقد أظهرت النتائج أن النسبة المئوية العامة لمدى توفر معايير الجودة في الجامعة هي (60.5%) وهي نسبة متوسطة وأن أكثر المجالات حظًا هو المجال المتعلق بالعملية التربوية؛ حيث حصل على نسبة (63.9%) في حين أن أقلها كان المجال المتعلق بتطوير القوى البشرية؛ حيث حصل على نسبة (57%) وهي نسبة دون المتوسط وغير مقبولة.

وقد **أوصت** الدراسة بضرورة العمل على نشر مفاهيم ثقافة الجودة الشاملة داخل مؤسسات التعليم العالي؛ لتهيئة المناخ اللازم وتقبل متطلبات إدارة الجودة الشاملة لدى العاملين في هذه المؤسسات.

9- دراسة (النادي، 2009):

بعنوان: "تقويم برامج الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس من وجهة نظر الخريجين".

هدفت هذه الدراسة إلى تقويم برامج الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية ومدى إسهامها واستجابتها لمتطلبات العملية التعليمية في الجامعة، ومدى مواءمتها مع متطلبات سوق العمل.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي الميداني والمنهج التحليلي لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، والمكون من جميع طلبة الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية بنابلس وفي الكليات العلمية والإنسانية في العام 2008 / 2009.

وقد قام الباحث بتطوير استبانة تتضمن (76) فقرة تشمل ثماني مجالات، وطبقها بعد محاكمة صدقها وثباتها على عينة مكونة من (176) طالباً وطالبة.

وبعد جمع البيانات وتحليلها باستخدام التكرارات والنسب المئوية من خلال برنامج الرزم الإحصائية (SPSS) توصل الباحث إلى أن برامج الدراسات العليا تلبي حاجات المجتمع، ومحتوى هذه البرامج يواكب المستجدات والتطورات التكنولوجية الحديثة، وأن الجامعة توفر ما يلزم لهذه البرامج من مراجع علمية حديثة وكافية.

وقد **أوصت** الدراسة بضرورة الاهتمام بمراجعة برامج الدراسات العليا وتقويمها بشكل مستمر، وضرورة متابعة الأقسام المعنية للخريجين من هذه البرامج.

10- دراسة (زيدان، 2007):

بعنوان "واقع التعليم في برامج الدراسات العليا في التربية بجامعة القدس من وجهة نظر الطلبة"

هدفت هذه الدراسة للتعرّف إلى واقع التعليم في برامج الدراسات العليا في كلية التربية بجامعة القدس من وجهة نظر الطلبة.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بتطبيق استبانة على عينة طبقية من برامج الدراسات العليا مكونة من (191) طالبًا وطالبةً من طلبة الدراسات العليا بجامعة القدس، وبعد تحليل البيانات أشارت النتائج إلى أن واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا في التربية كان بدرجة كبيرة، كما أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع جودة التعليم تبعاً لمتغيري الجنس والتخصص، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المستوى الدراسي.

وقدم الباحث عدداً من **التوصيات** ومنها العمل على نشر ثقافة الجودة في التعليم في أوساط الطلبة لكي تصبح مدخلاً لإدارة التعليم بالجودة الشاملة.

11- دراسة (الحولي وأبو دقة، 2004):

بعنوان: "تقويم برامج الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة من وجهة نظر الخريجين"

هدفت الدراسة إلى تقويم برامج الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة، حيث تكونت عينة الدراسة من (91) خريجاً من خريجي الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة في كليات الشريعة وأصول الدين والعلوم، والذين أتموا رسائلهم العلمية واستوفوا إجراءات المناقشة، واتبع المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام استبانة تقويم برامج الدراسات العليا، واستخدم المتوسط الحسابي والوزن النسبي واختبار (T).

وقد أظهرت النتائج أن برامج الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية تلبي احتياجات الطلبة بكفاءة عالية، وأن خريجي هذه البرامج يرون كفاءة في الإشراف الأكاديمي، وفعالية طرق وأساليب التدريس المستخدمة، وكذلك في استخدام التقنيات الحديثة في التعليم، أما بالنسبة للخدمات التي تقدمها المكتبة فقد أظهرت النتائج حاجة الجامعة إلى التطوير في هذا المجال.

كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية، في محور تلبية برامج الدراسات العليا لحاجات الطلبة تعزى لمتغير النوع والعمر، ولا توجد فروق دالة إحصائية في محاور الاستبانة موضع الدراسة تعزى لمتغير المعدل التراكمي.

وأوصت الدراسة بتطوير خدمات المكتبة المركزية لتلائم احتياجات الطلبة في هذه البرامج، وضرورة العمل على تعديل الخطط الدراسية وتحديث المناهج، وتوفير خدمات بحثية لطلبة البرامج بإشراف أساتذة متخصصين.

12- دراسة (عابدين، 2003)

بعنوان: "واقع برامج الدراسات العليا في جامعة القدس – أبو ديس"

هدفت هذه الدراسة التعرّف إلى واقع برامج الدراسات العليا في جامعة القدس من وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة فيها، كما سعت إلى بيان المشكلات التي تعترض هذه البرامج.

واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبانة؛ لاستطلاع آراء أعضاء هيئة التدريس والطلبة؛ حيث طبقت على عينة قوامها (108) طالباً وطالبة و(94) عضواً من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة، وقد أظهرت النتائج أن تقييم أعضاء هيئة التدريس والطلبة لبرامج الدراسات العليا جاء بدرجة عالية وبنسبة (78% و 82%) في مجالات: أهداف الدراسات العليا ومحتواها، وطرائق التعليم والتعلم، وبدرجة متوسطة وبنسبة (65% و 68%) في مجالات: التقويم والمدرسين والسياسات مع وجود بعض التباين في ترتيب تلك المجالات.

كما اتفق أعضاء هيئة التدريس والطلبة في أن التسهيلات في برامج الدراسات العليا متحققة بدرجة قليلة وبنسبة أقل من (60%).

وأوصت الدراسة بإجراء مراجعة شاملة لبرامج الدراسات العليا، وتوفير الدعم المادي للطلبة ولأعضاء هيئة التدريس لتطوير أنفسهم.

2.3: الدراسات العربية

1- دراسة (زوين وهاشم، 2009):

بعنوان: "تقويم برامج الدراسات العليا بجامعة الكوفة".

هدفت هذه الدراسة إلى تقويم برنامج الدراسات العليا بجامعة الكوفة بالعراق، وقد تكونت الدراسة من (78) عضواً من أعضاء هيئة التدريس في هذه البرامج و(150) طالباً من كليات: الطب والعلوم الزراعية، والتربية، والآداب، والإدارة والاقتصاد، الذين أتموا إعداد رسائلهم العلمية، والذين هم في المراحل الأخيرة من مرحلة إنهاء الدراسة، واتبع المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم استبانة لتقويم برنامج الدراسات العليا؛ حيث شملت مجال الإشراف ومجال التدريس ومجال التسهيلات والخدمات ومجال الإرشاد الأكاديمي.

وقد أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لكثير من مجالات الاستبانة الخاصة بالتدريس والإرشاد الأكاديمي كان مقبولًا وبعضها متدنياً والخاصة بمجال التسهيلات والخدمات؛ حيث **أوصت** بضرورة تطوير البرنامج.

2- دراسة (تمام والطوخي، 2007):

بعنوان: "متطلبات تطوير منظومة الدراسات العليا بكليات التربية" في جامعة القاهرة.

هدفت هذه الدراسة إلى تقويم الدراسات العليا في جامعة القاهرة في ضوء الجودة الشاملة، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي؛ حيث تكونت العينة من (211) عضو هيئة تدريس، تم اختيارها بطريقة عشوائية، وكشفت الدراسة عن أن الدراسات العليا بجامعة القاهرة تفتقر للجودة في العديد من الجوانب من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

وأوصت بضرورة وضع معايير إضافية للقبول، وتحديد أعداد المقبولين بالدراسات العليا في ضوء الإمكانات البشرية والمادية للكليات، وجعل اللغة ومهارة استخدام الحاسوب شرطًا للالتحاق بالدراسات العليا، وتوفير نظام يضمن لبعض الأساتذة فرصة التفرغ للتدريس والإشراف، وتحديد حد أقصى لعدد الرسائل التي يشرف عليها عضو هيئة التدريس.

3- دراسة (الموسوي، 2003):

بعنوان "قياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي"

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير أداة لقياس درجة استيفاء مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي؛ حيث تضمن المقياس في صورته النهائية (48) فقرة تستوفي معايير الصدق والثبات، وتغطي أربعة مجالات أساسية في إدارة الجودة الشاملة، وهي:

(تهيئة متطلبات الجودة في التعليم العالي – متابعة عمليات التعليم والتعلم وتطويرها – تطوير القوى البشرية – اتخاذ القرار وخدمة المجتمع).

وقد تمّ تطبيق المقياس على (60) أستاذًا في جامعة البحرين وبنسبة 10% من أفراد المجتمع الأصلي الذي يضم 625 عضو هيئة تدريس في الجامعة المذكورة؛ حيث تراوحت معاملات الاتساق للفقرات بين (0.41-0.75) ، فيما تراوحت معاملات الثبات بين (0.73-0.91).

وقد **أوصى** الباحث في ضوء النتائج بضرورة الإفادة من هذا المقياس، في تحديد مدى إمكانية توظيف مبادئ إدارة الجودة الشاملة، في مؤسسات التعليم العالي، لغرض تطوير عملية التعليم والتعلم وتجويد التعليم في الدول الخليجية والعربية.

4- دراسة (بدح، 2003):

بعنوان: "تطوير نموذج لإدارة الجودة الشاملة"

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير نموذج لإدارة الجودة الشاملة، والتعرف إلى درجة إمكانية تطبيقة في الجامعات الأردنية العامة، وقد اعتمد الباحث الأسلوب التحليلي التركيبي النظري؛ للتعرف إلى مفهوم إدارة الجودة الشاملة لتطوير أنموذج وتطبيقه في الجامعات الأردنية، ويقوم هذا الأسلوب على عملية مسح أدبيات الموضوع المتوافر، وتحليلها من مصادر أولية وثانوية، وقد طور الباحث استبانة أولية تضم المجالات العشرة لنموذج إدارة الجودة الشاملة المقترح تطبيقه، وتمّ التأكد من صدق الأداة وثباتها بالطرق المناسبة؛ كي تخرج الاستبانة بصورتها النهائية لتضم (100) فقرة، وتمثلت المجالات العشرة بما يلي:

القيادة، ورسالة الجامعة، والثقافة التنظيمية، ونظام حوسبة المعلومات، وتحليلها، والتخطيط الاستراتيجي، وإدارة الموارد البشرية وتنميتها، التي تتضمن: تخطيط الموارد البشرية والتدريب والحوافز، والمشاركة في اتخاذ القرارات وإدارة العمليات، والتحسين المستمر، ورضا العملاء، والتغذية الراجعة.

وتكون مجتمع الدراسة من جميع عمداء الكليات، ورؤساء الأقسام، لجميع الجامعات الأردنية العامة الثمانية، وهي الأردنية، واليرموك، ومؤتة، والعلوم والتكنولوجيا، وآل البيت، والهاشمية، والبلقاء وجامعة الحسين، وتكونت عينة الدراسة من جميع أفراد المجتمع وعددهم (508) فرداً، واستخدم برنامج الرزمة الإحصائية (SPSS) لمعالجة البيانات وقد أظهرت النتائج التي تتعلق بإمكانية تطبيق النموذج المقترح أن المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد العينة على فقرات الاستبانة قد جاء بدرجة كبيرة ومتوسطة؛ حيث تراوحت المتوسطات ما بين (4.22 و 2.78)، كما **أظهرت** النتائج بأنه يمكن تطبيق جميع هذه الفقرات بدرجات متفاوتة في الجامعات الأردنية العامة.

وأظهرت أيضًا وجود فروق ذات دلالة إحصائية، لصالح العمداء ورؤساء الأقسام، ومديري الوحدات الإدارية.

5- دراسة (العتيبي، 2000):

بعنوان: "تقويم برامج الدراسات العليا في الكليات النظرية بالجامعات السعودية".

هدفت الدراسة إلى تقويم برامج الدراسات العليا في الجامعات السعودية، وقد تم تطوير أداة الدراسة استنادًا للإطار النظري والدراسات السابقة، وغطت الأداة عددًا من المحاور.

تكونت عينة الدراسة من (156) طالباً و(178) عضو هيئة تدريس، وكان من أهم النتائج أن مستوى الكفاءة الداخلية النوعية لنظام الدراسات العليا في الجامعات السعودية عالية بصفة عامة، وهناك أربعة محاور تسهم في تحقيق كفاءة الدراسات العليا بدرجة عالية، وهي:

تلبية برامج الدراسات العليا لحاجات الطلبة ولحاجات المجتمع، وكفاءة الإشراف الأكاديمي على الرسائل العلمية، وكفاءة أساليب التعليم والتعلم، وبينت النتائج أيضًا أن خمسة محاور تسهم في تحقيق كفاءة الدراسات العليا بدرجة متوسطة، وهي:

الخدمات البحثية وأساليب تقويم الطلاب وخدمات المكتبة، وأساليب تقويم برامج الدراسات العليا، واستخدام التقنيات الحديثة في التدريس، وأن هناك اختلافًا في تحديد مستوى كفاءة الخدمات المكتبية تعزى لمتغير الجامعة والكلية والنوع.

6- دراسة (البستان، 2000):

بعنوان: "دراسة تقويمية لبرامج الدراسات العليا بجامعة الكويت".

هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى آراء أعضاء هيئة التدريس والطلبة في برامج الدراسات العليا حيث استخدم الباحث المنهج الاستطلاعي بركنيه الكمي والنوعي.

وقد أظهرت النتائج أن معظم أفراد العينة المكونة من (32) عضواً تم اختيارهم بطريقة قصدية من أعضاء هيئة التدريس في جامعة الكويت البالغ عددهم (356) عضواً، رأوا أن أهداف الدراسات العليا وهيكلها التنظيمي وسياسات القبول فيها بحاجة إلى مراجعة، وإعادة النظر فيها، في حين أجابوا أن افتتاح برامج الدراسات يتم بعد إجراء مسح ميداني للتعرف على احتياجات المجتمع، وأن هناك حوافز مادية ومعنوية للطلبة للالتحاق بالدراسات العليا، وأن الجامعة توفر جميع مستلزمات الدراسات العليا.

كما **أظهرت** النتائج أيضًا نسبة موافقة متدنية من أفراد العينة على محتوى المقررات المطروحة ومستوى الإشراف على أبحاث الطلبة وفائدتها العملية، وتنوع أساليب التقويم، ولم تكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة تبعاً لمتغير الجنس أو الدرجة العلمية أو التخصص أو سنوات الخبرة.

3.3: الدراسات الأجنبية

1- دراسة (Tice nad Yoo, 2009):

بعنوان: "آراء طلبة الدراسات العليا غير الأمريكيين حول جودة البرامج".

هدفت الدراسة للتعرّف إلى آراء طلبة برامج الدراسات العليا في الولايات المتحدة من غير الأمريكيين حول جودة الخبرات الأكاديمية في برامج الدراسات العليا ومدى فعاليتها في إعدادهم للعمل في بيئات ودول أخرى، ولتحقيق ذلك قام الباحثان بتوزيع استبانة بالبريد على (497) من طلبة الدراسات العليا في جامعات مختلفة.

وقد توصلت الدراسة إلى أن:

- المناهج لا تركز على محاور دولية.
- الخبرات الأكاديمية جميعها جاءت جيدة وإيجابية حيث إن (77%) من العينة يعتقدون أن لديهم القدرة للعمل في أي بيئة.

2- دراسة كورنين (Cornin, 2008):

بعنوان: "مدى استخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة في منطقة نيويورك التعليمية وعلاقتها بالمنطقة والتخطيط الاستراتيجي، وتركيز الطلبة والمهتمين من المجتمع المحلي".

هدفت الدراسة للتعرّف إلى لمدى استخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة في منطقة نيويورك التعليمية؛ حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي من خلال تطبيق استبيان على عينة مكونة من (116) إدارياً من المجتمع الأصلي، الذين يشغلون وظائف إدارية في منطقة نيويورك التعليمية والذين يبلغ عددهم (2344) فرداً.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود أنظمة جودة مطورة بشكل جيد وتطبق بشكل وظيفي؛ من أجل تطوير التعليم في هذه المنطقة.

كما بينت أن هناك علاقة ارتباطية دالة بين التخطيط الاستراتيجي وإدارة الجودة الشاملة.

3- دراسة (ريتشاردسون Richardson ، 2005):

بعنوان: "التغذية الراجعة لبرامج الدراسات العليا".

هدفت الدراسة للتعرّف إلى نوع التغذية الراجعة التي قدمها طلبة الدراسات العليا حول طبيعة برامج الدراسات العليا بالكلية التربوية بانجلترا وبالتحديد إلى تقصي العلاقة بين الأوجه المختلفة لخبرات الطلبة في الدراسات العليا، وتحديداً القضايا التي اعتبرها الطلبة ذات أهمية من خلال تعليقاتهم التي جمعت عبر ثلاث سنوات متتالية.

شملت الدراسة (11680) خريجًا ممن استجابوا لسؤالين مفتوحين حول أفضل جوانب الدراسات العليا في الجامعة واقتراحاتهم لتحسينها، وتمت الاستعانة ببرنامج (Leximancer) للتحليل للمواضيع الأساسية التي تهم طلبة الدراسات العليا، وقوة العلاقة بين هذه المواضيع.

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن طلبة الدراسات العليا عبروا عن خبرات ذات مغزى لهم، وأن 40% من تعليقات الطلبة أشارت إلى قضايا متعلقة بالخدمات، والبنية التحتية، خاصة التسهيلات والمكتبة والإدارة الطلابية، وخدمات الدعم والمساعدة الأكاديمية، وجميعها كانت بحاجة إلى تحسين، أما المجالات التي كانت التعليقات حولها إيجابية فهي جوانب البرامج التطبيقية العملية، وكذلك المهارات والخبرات التي اكتسبها الطلبة نتيجة التحاقهم بالبرنامج، كما أشارت إلى الحاجة إلى تحسين جوانب التقويم ومعاييره.

4- دراسة (Verhey,2002):

بعنوان: "تصور لاتجاهات طلبة الدراسات العليا نحو برامج الماجستير في جامعة ولاية سان فرانسيسكو".

هدفت الدراسة إلى التعرّف على اتجاهات خريجي الدراسات العليا في جامعة ولاية سان فرانسيسكو (San Francisco State University) – (SFSU) في العام (2001/2002)؛ حيث استخدم المنهج الاستطلاعي والأسلوب المسحي، الذي شمل الخريجين في هذا العام وعددهم (4216) خريجاً من الدراسات العليا، وقد ألقت الضوء حول اتجاهات (842) من خريجي الدراسات العليا؛ حيث بينت أن 95% من الطلبة أكدوا على أن الخدمات التي تقدمها المكتبة تعد من الأهم بالنسبة لهم في برنامج الماجستير؛ حيث كانت النسبة المئوية لتقديراتهم سواء جيد أو ممتاز لبرنامج الماجستير كالتالي:

نوعية التعليم (89.5%)، ونوعية التدريس (86.4%)، والمناخ التعليمي (86.1%)، والخبرات التدريبية (84.7%)، والرضا العام (84.7%)، واهتمام أعضاء هيئة التدريس(81.3%)، والمناهج (0.9%)، وإجراءات القسم (67.7%)، والخدمات المتوفرة للطلبة (53.6%)، والوصول إلى المصادر (38.9%)، وأوصت بضرورة تحسين المناهج والخدمات المكتبية.

5- دراسة (Trice, 2002):

بعنوان: "تقويم برامج الدراسات العليا في جامعة أكسفورد".

هدفت الدراسة إلى تقويم برامج الدراسات العليا في جامعة أكسفورد من قبل طلبة الجامعة، حيث استخدم المنهج الأنثروبولوجي من خلال تصميم بطاقة ملاحظة وصحيفة تقويم، طبقت على

عينة طبقية من طلبة الدراسات العليا قوامها (928) طالباً تم اختيارهم من طلبة جميع برامج الدراسات العليا، البالغ عددهم (12160) طالباً في العام (1999-2000).

وقد بينت الدراسة أن (72%) من الطلبة راضون عن نوعية الخبرة الأكاديمية التي تلقوها في البرنامج، وكان بالتحديد (90%) من الطلبة راضين عن كفاءة أعضاء هيئة التدريس.

وهذا التقييم لا علاقة له بالتدريس الصفي؛ حيث قيّم فقط (57%) منهم نوعية التدريس بأنها جيدة، كما بيّن (81%) من الطلبة أنه من السهل التواصل مع أعضاء هيئة التدريس وبيّن (66%) منهم أن أعضاء هيئة التدريس يساندون الطلبة ويعطوهم تغذية راجعة مفيدة أما بالنسبة للإشراف على رسائل الماجستير، فقد قيّم (39%) من الطلبة أن العملية جيدة عند تكوين الخطة، وقيّم (42%) العملية أنها ممتازة في المراحل النهائية.

6- دراسة (هوراين وهيلي، 2002):

بعنوان: "تحديات التطبيق الفعال لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي".

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى التحديات التي تواجه تطبيق مبدأ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وكذلك استقصاء جودة التعليم في برامج الدراسات العليا، وذلك من خلال إجراء مسح شامل لمائة وستين كلية وجامعة في الولايات المتحدة الأمريكية، والتي قامت بتطبيق هذا المدخل، وبمستويات مختلفة في العامين السابقين.

وتوصلت النتائج إلى أن هناك خمسة تحديات تحول دون التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة وهي: الحاجة إلى تغيير الثقافة التنظيمية للمؤسسة التعليمية، ومدى التزام القيادة العليا بثقافة الجودة، وضرورة الحصول على دعم كافة الكليات الجامعية وتأييدها، وتخصيص جزء من الوقت لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، ومراعاة التكاليف المصاحبة لتدريب العاملين في المؤسسة، وقد تم نشر نتائج المسح من خلال هيئة الجودة المركزية للجامعات الأمريكية.

4.3: التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال الاطلاع السابق للدراسات يتبين أهمية موضوع إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي وبرامجه؛ حيث ركزت معظم الدراسات على وصف واقع إدارة الجودة الشاملة في هذه المؤسسات، وبشكل خاص برامج الدراسات العليا، وبعضها ركز على تقويم هذه البرامج من أجل تحسينها وتطويرها.

كما اتفقت معظم هذه الدراسات في استخدامها المنهج الوصفي التحليلي، وتوظيف استبانة لمعرفة وجهات نظر طلبة الدراسات العليا أو الخريجين أو المشرفين على رسائل الطلبة تجاه برامج الدراسات العليا ورضاهم عنها.
وقد طُبقت بعض هذه الدراسات في فلسطين وبعضها في أقطار عربية ولكن للغاية نفسها.

وعليه فقد تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في موضوع إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم، ولكنها اختلفت عنها في أهداف الدراسة؛ حيث ركزت الدراسة الحالية على بناء أداة قياس تتضمن معايير الجودة الشاملة ومؤشراتها؛ لقياس جودة برامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، وبهذا تميّزت الدراسة الحالية عن سابقاتها بأنها ذات أهمية علمية وأهمية عملية تطبيقية، واستخدامها المنهج البنائي لبناء أداة القياس وتطويرها، وكذلك المنهج الوصفي التحليلي لتحليل واقع برامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية قيد الدراسة، ولذا فقد اعتبرت هذه الدراسة من أوائل الدراسات الفلسطينية على حد علم الباحث التي ركزت على بناء مقياس تتوافر فيه محكات الصدق والثبات يمكن توظيفه في قياس جودة برامج الدراسات العليا، التي تقدمها الجامعات الفلسطينية من أجل تطويرها والارتقاء بها.

هذا وقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة التي تم الاطلاع عليها في وضع معايير الجودة الشاملة ومؤشراتها، من أجل بناء الأداة، وكذلك في التعرف على أساليب تحليل البيانات ومناقشتها وتفسير النتائج التي تم التوصل إليها.

5.3: الفجوة البحثية

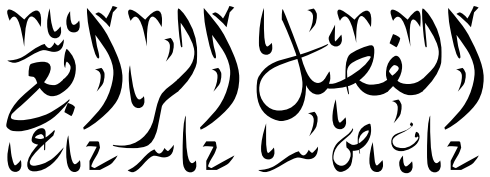
بيّن الباحث الفجوة البحثية بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية كما يلي:

جدول (4)

يبيّن الفجوة البحثية بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

أوجه المقارنة	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
موضوع الدراسة	تناولت واقع إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بشكل عام وتقويم برامج الدراسات العليا.	ركزّت على بناء أداة لقياس الجودة الشاملة في برامج الدراسات العليا في مؤسسات التعليم العالي.
مكان الدراسة	شملت قطاع غزة والضفة الغربية والعديد من الدول العربية.	اقتصرت على برامج الماجستير في مؤسسات التعليم العالي في قطاع غزة فقط.
هدف الدراسة	هدفت معظم الدراسات على وصف واقع إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم المختلفة، وواقع تطبيقها ومعوقاتها.	هدفت الدراسة إلى بناء مقياس للجودة الشاملة لبرامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة ، بهدف تطويرها والارتقاء بها.
مجتمع الدراسة وعينتها	كانت العينة في غالبية الدراسات من أعضاء هيئة التدريس الأكاديميين والإداريين وطلبة الجامعات .	اقتصرت الدراسة على أعضاء هيئة الجودة ومشرفي التعليم العالي وأعضاء هيئة التدريس لبرامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية.
منهج الدراسة	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في غالبية الدراسات، وكان مناسباً لموضوع هذه الدراسات وأهدافها.	تمّ استخدام المنهج البنائي لإعداد أداة القياس، وكذلك المنهج الوصفي التحليلي لمعرفة مدى تحقيق معايير الجودة لبرامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية.

(المصدر: تحديد بواسطة الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة)



الطريقة والإجراءات

المبحث الأول: منهجية الدراسة وإجراءاتها

المبحث الثاني: الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة

- **المبحث الأول: منهجية الدراسة وإجراءاتها**

1.1.4: **منهجية الدراسة**

2.1.4: **مجتمع الدراسة**

3.1.4: **عينة الدراسة**

4.1.4: **أداة الدراسة وخطوات بنائها**

5.1.4: **محاور أداة الدراسة ومؤشراتها**

1.1.4: منهجية الدراسة

يتناول هذا الفصل توضيحًا لمنهجية الدراسة التي اتبعها الباحث ومبرر استخدامها، وكذلك وصفًا لمجتمع الدراسة وعينتها، والأداة التي صممت لتحقيق غرض الدراسة، وطريقة إعدادها ومحاكمة صدقها وثباتها، كما تضمن إجراءات الدراسة، والمعالجات الإحصائية اللازمة لتحليل البيانات.

وبناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها، فقد استخدم الباحث المنهج البنائي لأنه الأكثر ملاءمة لإعداد أداة قياس إدارة الجودة الشاملة وبنائها في برامج الدراسات العليا في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية، التي تتضمن معايير إدارة الجودة الشاملة ومؤشراتها، وكذلك المنهج الوصفي التحليلي بركنيه الكمي والنوعي، للتعرّف على مدى تحقق هذه لمعايير وتوافرها في برامج الدراسات العليا، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وأعضاء هيئات الجودة، ومشرفي رسائل طلبة الدراسات العليا، بالجامعات الفلسطينية قيد الدراسة، (الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر وأكاديمية الإدارة والسياسة) وهذان المنهجان مناسبان لطبيعة الدراسة وتحقيق أغراضها (الأغا،2004 :97).

كما اعتمد الباحث على مصدرين أساسيين للمعلومات، هما:

أ) المصادر الثانوية: حيث اتجه الباحث للكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات، والأبحاث، والدراسات السابقة، التي تناولت الموضوع وكذلك مواقع الإنترنت.

ب) المصادر الأولية: حيث لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من عينة الدراسة بواسطة أداة القياس التي صُممت لهذا الغرض.

2.1.4: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة الجودة وجميع الأكاديميين المتفرغين وغير المتفرغين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة (الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر وأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا) الذين يقومون بتدريس الطلبة في جميع برامج البكالوريوس والدراسات العليا، ويشرفون على رسائل طلبة الماجستير، في الجامعات الثلاث قيد الدراسة، والبالغ عددهم بحسب إحصائية وزارة التربية والتعليم العالي لعام 2016/2015 (729) عضو هيئة تدريس موزعين على النحو التالي:- (413) في الجامعة الإسلامية و(291) في جامعة الأزهر و(25) في أكاديمية الإدارة

والسياسة، ومنهم من يقوم بالإشراف على رسائل طلبة الماجستير في هذه الجامعات. (وزارة التربية والتعليم العالي، 9:2016)

3.1.4: عينة الدراسة

تم اختيار عينة من الجامعات الثلاث حجمها (40) عضواً موزعة على النحو التالي:

(14) عضوًا من الجامعة الإسلامية.

(8) أعضاء من جامعة الأزهر.

(14) عضوًا من أكاديمية الإدارة والسياسة.

كما تم اختيار (4) أعضاء من العاملين في هيئة الجودة في الجامعات الثلاثة.

وقد تم اختيار هذه العينة بطريقة قصدية ممن لديهم الخبرة والتفرغ الكامل في تدريس طلبة برامج الدراسات العليا في كليات الإدارة والتربية فقط والمشرفين على رسائلهم، وذلك لاعتقاد الباحث أن هذه العينة تحقق غرض الدراسة وهو بناء أداة قياس للجودة الشاملة لبرامج الدراسات العليا.

وقد تم تحديد أعداد أفراد العينة من كل جامعة في ضوء موافقة الأفراد على تطبيق الأداة وتعاونهم مع الباحث.

4.1.4: أداة الدراسة وخطوات بنائها

سعت الدراسة إلى بناء أداة لقياس جودة برامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة؛ حيث استعان الباحث بدراسات سابقة، ومقابلة عدد من أساتذة الجامعات المشرفين على رسائل الطلبة، وعمداء الدراسات العليا في جامعاتهم، بعد الاتفاق على أسئلة المقابلة المفتوحة ذات الإجابات القصيرة، التي اشتملت على ثمانية أسئلة، **(ملحق رقم (1))**.

ولبناء أداة الدراسة اتبع الباحث الخطوات الإجرائية التالية:

1. الاطلاع والدراسة التحليلية الناقدة لعدد من الدراسات والأبحاث السابقة، التي تناولت موضوع إدارة الجودة في التعليم العالي.
2. إجراء تحليل للتقارير والإحصائيات والبيانات المتوفرة لدى هيئات الجودة في الجامعات الفلسطينية، وهيئة الاعتماد والجودة التابعة لوزارة التعليم العالي بما يخص برامج الدراسات العليا.
3. تحديد معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ومؤشراتها، من خلال الاطلاع على العناصر المعيارية المقرّة دوليًا. (مواصفات الجودة-"الأيزو 9002")

4. تكييف هذه العناصر لعمليات التعليم والتعلّم الجارية في مؤسسات التعليم العالي، ومحاولة دمجها في سبعة مجالات رئيسة وفقًا لمهمات الجامعات ومسئولياتها، والتي تتركز في ثلاث مهمات أساسية هي: (التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع)، وذلك بالاعتماد على دراسات سابقة منها دراسة (دياب، 2009)، ودراسة (عساف والحلو، 2009)، ودراسة (النادي، 2009) .
5. التحقق من واقع إدارة الجودة الشاملة في برامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية المحلية، وتحديد مدى توافر معايير الجودة الشاملة، وذلك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإشراف، وأعضاء هيئات الجودة فيها، ووضع مقترحات لتطوير هذه المعايير.

5.1.4: مجالات أداة الدراسة ومؤشراتها

وفي ضوء ما سبق من خطوات استطاع الباحث تحديد سبعة مجالات رئيسية لأداة القياس المراد إعدادها وتصميمها، ووضع مؤشرات مرتبطة بكل مجال وقام بترتيبها على النحو التالي:

المجال الأول: جودة اللوائح والسياسات والتشريعات

ليس هناك خلاف على أن قيادة إدارة الجودة الشاملة لبرامج الدراسات العليا تُعد أمرًا حتميًا، وجودة الإدارة الجامعية لهذه البرامج يتوقف إلى حد كبير على القيادة والسياسات المتبعة واللوائح المنظمة، فإذا فشلت إدارة البرامج العليا في إدراكها وتحديدها للنظم والتشريعات واللوائح، فمن المحتمل أن تفشل في تحقيق أهدافها.

ويدخل في إطار جودة الإدارة والسياسات جودة التخطيط الإستراتيجي ومتابعة تنفيذ الأنشطة، التي تقود إلى خلق ثقافة إدارة الجودة الشاملة، أما جودة التشريعات واللوائح الجامعية، فلا بد أن تكون مرنة وواضحة ومحددة، كما يجب مواكبتها لكافة التغيرات والتحولات من حولها، وهذا ما يجب أخذه بعين الاعتبار لأن الجامعة توجد في عالم متغير تؤثر وتتأثر به.

ومن المؤشرات المرتبطة بهذا المجال ما يلي:

1-1 وضوح الأنظمة واللوائح التي تنظم العمل في برامج الدراسات العليا، ومعرفة الطلبة والعاملين لها.
2-1 تحديد دقيق للهيكل التنظيمي لإدارة برامج الدراسات العليا يحدد المسئوليات والصلاحيات
3-1 التزام الإدارة العليا بالجودة واهتمام العاملين بذلك.

4-1 العلاقات الإنسانية بين الطلبة في برامج الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس والمشرفين على رسائل الطلبة.

5-1 وجود معايير واضحة وشروط قبول للطلبة في برامج الدراسات العليا، وفقًا لشروط وزارة التربية والتعليم العالي.

6-1 وجود دليل إرشادي لطلبة الدراسات العليا يتضمن الأنظمة واللوائح والسياسات.

المجال الثاني: جودة محتوى برامج الدراسات العليا ومناهجها

ويقصد بجودة البرامج والخطط التعليمية، شموليتها وعمقها ومرونتها واستيعابها للتحديات العالمية والثورة المعرفية، ومدى إسهامها في تكوين شخصية المتعلم المتكاملة، وكذلك جودة المناهج من حيث المستوى والمحتوى وطرائق التدريس والتقويم، ومدى ملاءمة مناهج البرامج وفعاليتها، ويقصد بالملاءمة: مدى مناسبة الأهداف لحاجات المتعلمين وحاجات مجتمعهم، أما الفاعلية فتتعلق بطرائق تنفيذ المنهاج؛ بحيث تحقق الأهداف المنشودة منه.

ومن المؤشرات التي تدل على جودة هذا المجال ما يلي:

2-1 شمولية الخطط الدراسية وتنظيمها.

2-2 مواكبة المناهج للمستجدات والتطورات مع وجود خطة لتقويم وتطوير المناهج.

2-3 تنظيم المحتوى الدراسي وفق الترتيب المنطقي المتكامل.

2-4 وفرة الكتب والمراجع الخاصة بمحتوى البرامج وسهولة الرجوع إليها.

2-5 وجود توصيف دقيق لمحتوى مقررات مناهج برامج الدراسات العليا.

المجال الثالث: جودة طرائق التعليم والتعلم المتبعة في برامج الدراسات العليا

ويقصد بجودة طرائق التعليم والتعلم المتبعة في برامج الدراسات العليا تنوع هذه الطرائق وملاءمتها لطبيعة المقرر الدراسي وطلبة الدراسات، ومدى فعاليتها في تحقيق الأهداف المنشودة من هذه البرامج.

ومن المؤشرات الدالة على جودة هذا المجال ما يلي:

3-1 تنوع طرائق التعليم والتعلم.

3-2 مدى تركيز طرائق التعليم على الدور الفعال والنشط للمتعلم.

3-3 مدى توفير التقنيات والوسائط التعليمية اللازمة.

3-4 مدى توفير القاعات المناسبة والمعامل والمختبرات اللازمة.

3-5 مدى توظيف أسلوب البحث وتنظيم حلقات بحثية.

المجال الرابع: جودة أساليب التقويم المتبعة

ويقصد بجودة أساليب التقويم في هذه البرامج مدى قدرة هذه الأساليب على قياس مخرجات البرامج والحكم عليها؛ بحيث تكون هذه الأساليب المتبعة شاملة ومستمرة ومتنوعة.

ومن مؤشرات هذا المجال ما يلي:

4-1 وجود أساليب تقويم متعددة وعدم الاعتماد على أسلوب الاختبار.

4-2 وضوح آلية تقويم الطلبة في برامج الدراسات العليا لكل من الطالب وعضو هيئة التدريس.

4-3 وضوح معايير تقويم الطالب وعضو هيئة التدريس.

4-4 وجود حوافز ومنح دراسية بناءً على نتائج التقويم.

4-5 إعلان نتائج التقويم في مواعيدها والاستناد إليها في تطوير البرامج.

المجال الخامس: جودة أعضاء هيئة التدريس في البرامج والإشراف على الرسائل

ليس هناك خلاف حول الدور الذي يقوم به عضو هيئة التدريس في إنجاز العملية التعليمية، وتحقيق أهداف البرنامج، ويقصد بجودة عضو هيئة التدريس: تأهيله العلمي والمهني والثقافي، وخبراته العلمية والإشرافية على رسائل طلبة الدراسات العليا وسلوكياته، وجميعها تتكامل، الأمر الذي يسهم في إثراء العملية التعليمية وفق الفلسفة التي يرسمها المجتمع.

ويرتبط هذا المجال بحجم أعضاء الهيئة التدريسية وكفاياتهم وتتعدد مؤشرات هذا المحور فيما يلي:

5-1 حجم أعضاء هيئة التدريس في برنامج الدراسات العليا، وكفاياتهم إلى الحد الذي يسمح بتغطية جميع الجوانب المنهجية للتخصص، ونسبة أعدادهم إلى أعداد طلبة الدراسات العليا في كل برنامج.

5-2 امتلاك أعضاء هيئة التدريس للكفايات التدريسية والإشرافية على رسائل طلبة الدراسات؛ حيث إن امتلاك أعضاء هيئة التدريس لهذه الكفايات إضافةً إلى نموهم المستمر في مجال تخصصهم يُعد عاملاً مهمًا في الجودة الشاملة.

5-3 مساهمة أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع مهم؛ لأن خدمة المجتمع إحدى المهمات الرئيسة لمؤسسات التعليم العالي من خلال الأنشطة المرافقة والأبحاث العلمية والدور

الفاعل لها ومشاركتها في تلبية الحاجات إضافة إلى مشاركتهم في الجمعيات العلمية والمهنية ومراكز البحث.

5-4 الإنتاج العلمي والفكري لأعضاء هيئة التدريس؛ حيث يُعد حجم البحوث والدراسات والمقالات والكتب المنشورة من مؤشرات جودة أعضاء هيئة التدريس وخاصة إذا كان الإنتاج العلمي منشوراً في مجلات علمية محكمة جيدة السمعة.

5-5 احترام أعضاء هيئة التدريس لطلابهم، ووجود علاقة احترام متبادل بين طلبة الدراسات العليا والمشرفين على رسائلهم.

5-6 وجود مواعيد منظمة للقاءات الطلبة مع مشرفي الدراسات العليا لمتابعة إعداد البحوث وتنظيمها.

المجال السادس: جودة البحث العلمي والخدمات الجامعية

يقصد بجودة البحث العلمي ما يحققه البحث من إضافات علمية، وما ينجم عنه من نتائج أكاديمية وتطبيقية، أما الخدمات الجامعية فيقصد بها ما توفره الجامعة من خدمات تعليمية وصحية وتثقيفية لطلبتها وكذلك خدمات التوجيه والإرشاد لهم، وما تقدمه الجامعة من خدمات لمجتمعهم وللمؤسسات المجتمعية.

ومن مؤشرات هذا المجال ما يلي:

6-1 وجود قاعدة بيانات مناسبة للبحث العلمي.

6-2 وجود برامج لتنمية المهارات البحثية للطلبة.

6-3 عدد المؤتمرات والأيام الدراسية التي تنظم في الجامعات المحلية والإقليمية والدولية، التي تتناول مشكلات مجتمعية.

6-4 عدد الأبحاث المنشورة في مجلات علمية محكمة وارتباطها بحاجات المجتمع.

6-5 تخصيص ميزانية للبحث العلمي والخدمات الجامعية.

6-6 مدى ما توفره الجامعة من قاعات دراسية ومعامل ومختبرات ومكتبات.

6-7 مدى مناسبة المبنى الجامعي ومرافقه لأعداد الطلبة وقدرته على استيعاب الطلبة في البرامج المختلفة.

المجال السابع: جودة الخريجين وكفاياتهم

ويقصد بذلك مستوى الخريج في هذه البرامج، ومدى تلبية الخريجين لحاجة المجتمع والسوق المحلي، ومدى مواكبتهم للمستجدات والتطورات في مجال تخصصاتهم.

ومن مؤشرات هذا المجال ما يلي:

7-1 نسبة الخريجين في هذه البرامج، فهذه النسب مؤشر مهم بالإضافة إلى نسبة الذين التحقوا ببرنامج الدراسات العليا منهم، وكذلك نسبة ما يمكن تشغيله من الخريجين لسد حاجات المجتمع.

7-2 مستوى الخريج في برنامج الدراسات العليا، فالخريج هو أهم مخرج من مخرجات البرامج، وبحسب هذا المستوى العلمي والمهني يمكن الحكم على جودة الجامعة.

7-3 وجود تربية وتعليم مستمر للخريجين لمواكبة المستجدات.

7-4 نسبة الخريجين الذين يعملون في مؤسسات المجتمع المختلفة وتقويم أدائهم.

7-5 وجود وحدة إدارية لمتابعة الخريجين من برامج الدراسات العليا.

7-6 وجود قاعدة بيانات تتعلق بخريجي برامج الدراسات العليا منذ بداية البرامج.

وللعلم فإن جميع المؤشرات الدالة على كل مجال من مجالات الأداة، من وضع الباحث مستعيناً بالدراسات التي تناولت هذا الموضوع والتي سبق ذكرها، بالإضافة إلى ما أشار إليه خبراء الجودة الذين تمت مقابلتهم واقتراحاتهم في تحديد المجالات ومؤشراتها.

وقد تم بناء أداة الدراسة من قسمين رئيسيين:

- القسم الأول ويشمل البيانات الشخصية عن المستجيب (الرتبة العلمية، مكان العمل، الوظيفة).
- القسم الثاني ويشمل مجالات الدراسة السبعة.

وقام الباحث بإعداد قائمة من المعايير والمؤشرات الخاصة بإدارة الجودة الشاملة في صورة فقرات إيجابية لكل مجال من المجالات السبعة للأداة، حيث بلغ عدد فقرات الأداة في صورتها الأولية (74) فقرة، وأعطى لكل فقرة وزنًا نسبيًا متدرجًا وفق مقياس ليكارت الخماسي لتقدير درجة تحققها وذلك على النحو التالي:

تعطى القيمة الرقمية (5) للاستجابة بدرجة كبيرة جدًا
والقيمة الرقمية (4) للاستجابة بدرجة كبيرة
والقيمة الرقمية (3) للاستجابة بدرجة متوسطة
والقيمة الرقمية (2) للاستجابة بدرجة قليلة
والقيمة الرقمية (1) للاستجابة بدرجة قليلة جدًا
حيث كان لكل تدرج وزن نسبي مقداره 20%.

- **المبحث الثاني: الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة**

1.2.4: **أولًا: صدق الأداة**

2.2.4: **ثانياً: ثبات الأداة**

3.2.4: **المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة**

4.2.4: **خطوات الدراسة**

الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

قام الباحث بعد بناء الأداة بالتأكد من استيفاء هذه الأداة لمحكات الصدق والثبات وذلك كما يلي:

1.2.4: **أولًا**: **صدق الأداة**

(أ) الصدق الظاهري (الصدق بواسطة المحكمين):

للتحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، اعتمد الباحث على صدق المحكمين، من خلال عرض أداة الدراسة بعد إعدادها على عدد (15) من المحكمين والخبراء المتخصصين، من المحكمين والخبراء المتخصصين، ومن بينهم رئيس هيئة الاعتماد والجودة في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة، ومدراء هيئات الجودة في الجامعات الفلسطينية، وعمداء الدراسات العليا بهذه الجامعات؛ وذلك لإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول فقرات الأداة ومجالاتها، ومدى انتمائها وملاءمتها لغرض الدراسة. **(ملحق رقم (2))**.

وقد بلغت نسبة اتفاق المحكمين على هذه الأداة (96%) وقد تم تعديل بعض الفقرات؛ من حيث البناء والصياغة، وترتيب هذه الفقرات ونقل بعضها من مجال لآخر.

وتم إخراج الأداة في صورتها النهائية حيث اشتملت (77) فقرة _ **(ملحق رقم (3))**، موزعة كما في الجدول التالي:

جدول رقم (5)

يبين عدد فقرات مجالات أداة الدراسة

	المجال	عدد فقراته
1	جودة الهياكل واللوائح المنظمة، والسياسات والاستراتيجيات المتبعة	10
2	جودة محتوى برامج الدراسات العليا ومناهجها	11
3	جودة طرائق التعليم والتعلم المتبعة في برامج الدراسات العليا	8
4	جودة أساليب التقويم المتبعة	11
5	جودة أعضاء هيئة التدريس في البرامج والإشراف على الرسائل	12
6	جودة البحث العلمي والخدمات الجامعية	14
7	جودة الخريجين وكفاياتهم	11
المجموع		**77**

(ب) صدق الاتساق الداخلي:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الأداة مع المجال، الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للأداة؛ وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الأداة والدرجة الكلية للمجال نفسه،وذلك من

خلال تطبيقها على عينة استطلاعية مماثلة لعينة الدراسة ومكونة من (20) عضوًا، وكانت نتائج الاتساق الداخلي كما يلي:

المجال الأول: جودة الهياكل واللوائح المنظمة، والسياسات والاستراتيجيات المتبعة

يوضح جدول رقم (6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "جودة الهياكل واللوائح المنظمة، والسياسات والاستراتيجيات المتبعة" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن جميع معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.01$) ما عدا الفقرات 6،7 فهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك يعتبر المجال صادقًا لما وضع لقياسه.

جدول رقم (6)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "جودة الهياكل واللوائح المنظمة، والسياسات والاستراتيجيات المتبعة" والدرجة الكلية للمجال

	جودة الهياكل واللوائح المنظمة، والسياسات والاستراتيجيات المتبعة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	تُوفر الجامعة وصفًا دقيقًا للهيكل التنظيمي لبرامج الدراسات العليا يحدد المسئوليات والصلاحيات.	*0.657	0.000
2	تُراجع الجامعة اللوائح المنظمة لبرامج الدراسات العليا؛ للتأكد من ملاءمتها لرسالتها وأهدافها.	*0.678	0.000
3	يُوجد في الجامعة وحدة تنظيمية تقوم بالرقابة والعمل على ضمان جودة تعليم البرامج العليا.	*0.569	0.000
4	تعمل الجامعة على توفير بيئة تعليمية مناسبة للعاملين في برامج الدراسات العليا؛ لتحسين أدائهم.	*0.565	0.000
5	تُوفر الجامعة المعلومات والتعليمات الشاملة اللازمة، الخاصة ببرامج الدراسات العليا للطلبة والعاملين.	*0.504	0.000
6	تُحدد الجامعة معايير موضوعية لقبول الطلبة في برامج الدراسات العليا، وفقًا لشروط وزارة التعليم العالي.	*0.385	0.020
7	تُوازن الجامعة في قبول طلبة الدراسات العليا بين تخصصات هذه الدراسات وبرامجها.	*0.456	0.005
8	تحدد الجامعة برامج الدراسات العليا وفق احتياجات المجتمع وسوق العمل.	*0.678	0.000
9	تنسجم اللوائح والسياسات الخاصة بالدراسات العليا مع ظروف الطلبة وأوضاعهم.	*0.767	0.000
10	تتناسب رسوم الدراسات العليا مع الأوضاع السائدة في المجتمع وظروف الطلبة.	*0.491	0.002

*** الارتباط دال إحصائيًا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث قيمة (ر) الجدولية 0.366.**

*** وقيمة (ر) الجدولية 0.463 عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$).**

المجال الثاني: جودة محتوى برامج الدراسات العليا ومناهجها

يوضح جدول رقم (7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "جودة محتوى برامج الدراسات العليا ومناهجها" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \geq 0.01$)، وبذلك يعتبر المجال صادقًا لما وضع لقياسه.

جدول رقم (7)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "جودة محتوى برامج الدراسات العليا ومناهجها" والدرجة الكلية للمجال

	جودة محتوى برامج الدراسات العليا ومناهجها	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	يتوافق محتوى المقررات الدراسية في برامج الدراسات العليا مع مخرجات التعليم المستهدفة.	*0.804	0.000
2	تُوفر الجامعة مناهج دراسية متطورة ذات جودة عالية لبرامج الدراسات العليا.	*0.901	0.000
3	تُوفر الجامعة توصيفًا دقيقًا لكل مقرر دراسي في مناهج برامج الدراسات العليا.	*0.812	0.000
4	يُلائم محتوى البرامج الأكاديمية، احتياجات المجتمع وسوق العمل ومتطلبات التنمية المعرفية.	*0.834	0.000
5	تتحقق الجامعة من استيفاء المناهج والمقررات لمتطلبات الجودة والاعتماد لهذه البرامج.	*0.550	0.000
6	يتصف محتوى البرامج الأكاديمية بالتنوع والعمق والحداثة والمعرفة العلمية.	*0.909	0.000
7	يُسهم محتوى المناهج في البرامج الأكاديمية في تنمية مهارات البحث والتفكير والاستقصاء.	*0.770	0.000
8	يتم تنظيم محتوى البرامج وفق الترتيب المنطقي المتكامل.	*0.645	0.000
9	تتوافر الكتب والمراجع الخاصة بمحتوى البرامج الأكاديمية؛ بحيث يمكن الرجوع إليها بسهولة.	*0.561	0.000
10	يخلو محتوى مقررات البرامج الأكاديمية من التداخل والتكرار.	*0.628	0.000
11	تتم مراجعة الخطط الدراسية وتحديثها كل خمس سنوات على الأكثر، من قبل أعضاء هيئة التدريس في ضوء التطورات في المناهج الفلسطينية.	*0.679	0.000

*** الارتباط دال إحصائيًا عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$)، حيث قيمة (ر) الجدولية 0.366.**

*** وقيمة (ر) الجدولية 0.463 عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.01$).**

المجال الثالث: جودة طرائق التعليم والتعلم المتبعة في برامج الدراسات العليا

يوضح جدول رقم (8) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "جودة طرائق التعليم والتعلم المتبعة في برامج الدراسات العليا" والدرجة الكلية للمجال، الذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$) ما عدا الفقرة رقم 8 فهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يعتبر المجال صادقًا لما وضع لقياسه.

جدول (8)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "جودة طرائق التعليم والتعلم المتبعة في برامج الدراسات العليا" والدرجة الكلية للمجال

	جودة طرائق التعليم والتعلم المتبعة في برامج الدراسات العليا	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	تُنمي الجامعة قدرات أعضاء هيئة التدريس وتطويرها باستمرار، بأساليب متنوعة وهادفة.	*0.601	0.000
2	تُعزز الجامعة دور طلبة برامج الدراسات العليا في التعلم النشط.	*0.592	0.000
3	تُوفر الجامعة المراجع والمصادر، والتقنيات التربوية، ووسائط التعليم لبرامج الدراسات العليا.	*0.585	0.000
4	يُوظف أعضاء هيئة التدريس لبرامج الدراسات العليا أسلوب البحث والدراسة الذاتية باستمرار.	*0.760	0.000
5	تتنوع طرائق التدريس والتعلم في برامج الدراسات العليا، بما يتناسب وطبيعة البرنامج.	*0.739	0.000
6	تتوفر لبرامج الدراسات العليا القاعات والمختبرات والمعامل اللازمة.	*0.775	0.000
7	يُوظف أعضاء هيئة التدريس لبرامج الدراسات العليا استراتيجيات التدريس الحديثة والفاعلة.	*0.787	0.000
8	تُنظم الجامعة حلقات بحث يتم من خلالها ترجمة الجانب النظري من برامج الدراسات العليا إلى مهمات بحثية تطبيقية.	*0.388	0.019

*** الارتباط دال إحصائيًا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث قيمة (ر) الجدولية 0.366.**

*** وقيمة (ر) الجدولية 0.463 عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$).**

المجال الرابع: جودة أساليب التقويم المتبعة

يوضح جدول رقم (9) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "جودة أساليب التقويم المتبعة" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.01$)، ما عدا الفقرة رقم 5 فهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يعتبر المجال صادقًا لما وضع لقياسه.

جدول (9)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "جودة أساليب التقويم المتبعة" والدرجة الكلية للمجال

	جودة أساليب التقويم المتبعة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	تستخدم إدارة الجامعة أساليب تقويم متنوعة وواضحة، للطالب والمدرس ولمقررات برامج الدراسات العليا.	*0.698	0.000
2	يُوزع أعضاء هيئة التدريس في برامج الدراسات العليا الدرجات على أنشطة متنوعة أهمها الأعمال البحثية.	*0.865	0.000
3	تُعتبر الأبحاث الفصلية كافية لتقويم قدرة طالب الدراسات العليا على البحث العلمي.	*0.619	0.000
4	يعتمد أعضاء هيئة التدريس في برامج الدراسات العليا معايير وأسسًا موضوعية لتقييم الطلبة في المساقات.	*0.681	0.000
5	يقيس الاختبار التحريري في نهاية الفصل الدراسي تحصيل طلبة الدراسات العليا.	*0.367	0.021
6	يُشخص التقويم المتبع جوانب القوة ومواطن الضعف لدى طلبة الدراسات العليا.	*0.759	0.000
7	يُستفاد من نتائج تقويم طلبة الدراسات العليا في تعديل البرامج وطرق تدريسها.	*0.865	0.000
8	تتم مناقشة نتائج تقويم طلبة الدراسات العليا مع الجهات الإدارية والأكاديمية المسئولة بهدف تطويرها مستقبلًا.	*0.645	0.000
9	يُزود طلبة الدراسات العليا بتغذية راجعة حول مستوى أدائهم في كل مساق دراسي.	*0.692	0.000
10	تقوم الجامعة بتقويم أداء أعضاء هيئة التدريس من منظور الطلبة والجهة المسئولة.	*0.547	0.000
11	تقوم الجامعة بربط الحوافز بمستويات أداء وتقويم الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، ونتائجهم.	*0.845	0.000

*** الارتباط دال إحصائيًا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث قيمة (ر) الجدولية 0.366.**

*** وقيمة (ر) الجدولية 0.463 عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$).**

المجال الخامس: جودة أعضاء هيئة التدريس في البرامج والإشراف على الرسائل

يوضح جدول رقم (10) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "جودة أعضاء هيئة التدريس في البرامج والإشراف على الرسائل" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.01$)، وبذلك يعتبر المجال صادقًا لما وضع لقياسه.

جدول (10)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "جودة أعضاء هيئة التدريس في البرامج والإشراف على الرسائل" والدرجة الكلية للمجال

	جودة أعضاء هيئة التدريس في البرامج والإشراف على الرسائل	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	يتم اختيار أعضاء هيئة التدريس والإشراف في برامج الدراسات العليا من ذوي الكفايات والدرجات العالية.	*0.823	0.000
2	يُحدد عضو هيئة التدريس أهداف المساق ومحتواه بشكل واضح.	*0.749	0.000
3	يعرض عضو هيئة التدريس المادة العلمية بشكل منظم ومفهوم.	*0.717	0.000
4	يتعامل أعضاء هيئة التدريس مع طلبة الدراسات العليا بتقدير واحترام.	*0.648	0.000
5	يجد طلبة الدراسات العليا تعاونًا من قبل أعضاء هيئة التدريس في تنفيذ أبحاثهم.	*0.781	0.000
6	يُقدم عضو هيئة التدريس لطلبة الدراسات المساعدة في اختيار موضوع الدراسة، وتحديد المشكلة البحثية.	*0.628	0.000
7	يُقدم المشرف لطلبة الدراسات الإرشادات اللازمة لإعداد خطة البحث، وطرائق جمع البيانات والدراسات السابقة وعرضها.	*0.706	0.000
8	يُساعد المشرف طلبة الدراسات في اختيار الأدوات اللازمة لموضوع الدراسة وبنائها.	*0.885	0.000
9	يُساعد المشرف طلبة الدراسات في تحديد الأساليب الإحصائية اللازمة وإجرائها.	*0.930	0.000
10	يُساعد المشرف طلبة الدراسات في طريقة عرض النتائج، ومناقشتها وتفسيرها	*0.946	0.000
11	يُساعد المشرف طلبة الدراسات في كتابة تقرير البحث وتنظيمه.	*0.925	0.000
12	يُرشد المشرف طلبة الدراسات العليا لطرائق الاقتباس والتوثيق.	*0.908	0.000

*** الارتباط دال إحصائيًا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث قيمة (ر) الجدولية 0.366.**

*** وقيمة (ر) الجدولية 0.463 عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$).**

المجال السادس: جودة البحث العلمي والخدمات الجامعية

يوضح جدول رقم (11) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "جودة البحث العلمي والخدمات الجامعية" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.01$) ما عدا الفقرات رقم 6،5 فهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، ، وبذلك يعتبر المجال صادقًا لما وضع لقياسه.

جدول (11)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "جودة البحث العلمي والخدمات الجامعية" والدرجة الكلية للمجال

	جودة البحث العلمي والخدمات الجامعية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	تُوفر عمادة الدراسات العليا بيئة تنظيمية داعمة للبحث والنشر.	*0.617	0.000
2	تُوفر عمادة الدراسات العليا برامج؛ لتنمية المهارات البحثية لطلبتها وأعضاء هيئة التدريس.	*0.622	0.000
3	تُوفر عمادة الدراسات العليا قاعدة بيانات مناسبة للبحث العلمي؛ لتشجيع طلبة الدراسات العليا على تنفيذ أبحاثهم.	*0.833	0.000
4	تُخصص إدارة الجامعة ميزانية مالية خاصة لدعم البحث العلمي ونشره.	*0.624	0.000
5	تُوفر عمادة الدراسات العليا المراجع والدوريات العلمية ومصادر المعرفة؛ للاستعانة بها.	*0.394	0.017
6	تُوفر عمادة الدراسات العليا الخدمات الحاسوبية؛ لمعالجة البيانات المتعلقة بالأبحاث.	*0.397	0.015
7	تُقدم عمادة الدراسات العليا الحوافز ؛ لدعم طلبة الدراسات العليا ورعايتهم.	*0.690	0.000
8	تُتيح عمادة الدراسات العليا الفرص، لأعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات، للمشاركة في المؤتمرات والأيام الدراسية والندوات العلمية.	*0.528	0.000
9	تبني عمادة الدراسات العليا علاقات التعاون مع مؤسسات البحث العلمي في المجتمع.	*0.617	0.000
10	تُعطي الجامعة الأولوية للأبحاث العلمية الميدانية ذات المردود المادي والاقتصادي والتطويري للمجتمع المحلي.	*0.579	0.000
11	تُوظف عمادة الدراسات العليا أنشطتها البحثية، في معالجة مشكلات المجتمع وأغراض التنمية.	*0.859	0.000
12	تُوفر عمادة الدراسات العليا الدليل الإرشادي؛ لتعريف الطلبة بالخدمات الجامعية لهم.	*0.684	0.000
13	تقدم عمادة الدراسات العليا المنح الدراسية المتنوعة وفق نظام واضح ومحدد.	*0.827	0.000
14	تأخذ عمادة الدراسات العليا بآراء طلبة برامج الدراسات العليا في تطوير الخدمات الجامعية.	*0.696	0.000

*** الارتباط دال إحصائيًا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث قيمة (ر) الجدولية 0.366.**

*** وقيمة (ر) الجدولية 0.463 عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$).**

المجال السابع: جودة الخريجين وكفاياتهم

يوضح جدول رقم (12) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "جودة الخريجين وكفاياتهم" والدرجة الكلية للمجال، الذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \geq 0.01$)، وبذلك يعتبر المجال صادقًا لما وضع لقياسه.

جدول (12)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "جودة الخريجين وكفاياتهم" والدرجة الكلية للمجال

	جودة الخريجين وكفاياتهم	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	تُوفر الجامعة وحدة إدارية لمتابعة الخريجين بعد تخرجهم من برامج الدراسات العليا.	*0.755	0.000
2	تُوفر الجامعة للطلبة الخريجين التربية المستدامة، من خلال دورات ومشاغل تنظمها وحدة التعليم المستمر.	*0.882	0.000
3	تُتابع الجامعة الطلبة الخريجين في سوق العمل، من خلال ما توفره من قاعدة بيانات عنهم.	*0.772	0.000
4	تعمل برامج الدراسات العليا على رفد المؤسسات المجتمعية بالكفاءات المتخصصة والمهنية، القادرة على تلبية حاجات المجتمع.	*0.810	0.000
5	تأخذ عمادة الدراسات العليا بآراء الخريجين في تطوير برامجها.	*0.891	0.000
6	يُتابع خريجو الدراسات العليا المستجدات المعرفية والعلمية، من خلال المؤتمرات والندوات وورشات العمل.	*0.838	0.000
7	يُواكب خريجو الدراسات العليا كل جديد في مجال تخصصاتهم وأعمالهم.	*0.843	0.000
8	يُشارك خريجو الدراسات العليا في علاج المشكلات المجتمعية، من خلال ما يقومون به من بحوث إجرائية وميدانية.	*0.764	0.000
9	تُحقق برامج الدراسات العليا وتُكسب الطلبة الخريجين الكفايات اللازمة لأداء أعمالهم.	*0.711	0.000
10	تسعى عمادة الدراسات العليا للمحافظة على سمعتها، من خلال خريجيها المتميزين	*0.651	0.000
11	تستطلع عمادة الدراسات العليا آراء جهات التوظيف والعمل في نوعية الخريجين وجودتهم، لتحديد جوانب النقص والعمل على معالجتها.	*0.700	0.000

*** الارتباط دال إحصائيًا عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$)، حيث قيمة (ر) الجدولية 0.366.**

*** وقيمة (ر) الجدولية 0.463 عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.01$).**

(ج) الصدق البنائي:-

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدي ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية للأداة.

يبين جدول رقم (13) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الأداة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \geq 0.01$)، وبذلك يعتبر جميع مجالات الأداة صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (13)

معامل الارتباط بين درجة كل مجال من أداة مقياس للجودة الشاملة لبرنامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية والدرجة الكلية للأداة

	المجالات	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	جودة الهياكل واللوائح المنظمة، والسياسات والاستراتيجيات المتبعة	*0.733	0.000
2	جودة محتوى برامج الدراسات العليا ومناهجها	*0.858	0.000
3	جودة طرائق التعليم والتعلم المتبعة في برامج الدراسات العليا	*0.883	0.000
4	جودة أساليب التقويم المتبعة	*0.969	0.000
5	جودة أعضاء هيئة التدريس في البرامج والإشراف على الرسائل	*0.905	0.000
6	جودة البحث العلمي والخدمات الجامعية	*0.918	0.000
7	جودة الخريجين وكفاياتهم	*0.916	0.000

*** الارتباط دال إحصائيًا عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$)، حيث قيمة (ر) الجدولية 0.366.**

*** وقيمة (ر) الجدولية 0.463 عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.01$).**

2.2.4: **ثانياً: ثبات الأداة**

يقصد بثبات أداة القياس أن تعطي هذه الأداة النتيجة نفسها، لو تم إعادة توزيع الأداة أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الأداة يعني الاستقرار في النتائج، وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على الأفراد عدة مرات خلال فترات زمنية معينة (ملحم،2005: 262).

وقد تحقق الباحث من ثبات أداة الدراسة من خلال:

معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient وطريقة التجزئة النصفية

والتي تعتمد على إيجاد معاملات الارتباط بين الفقرات الفردية والزوجية في كل مجال من مجالات الأداة، وهو مؤشر للثبات، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول رقم (14).

جدول رقم (14)

معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لقياس ثبات أداة القياس

	المجالات	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية
1	جودة الهياكل واللوائح المنظمة، والسياسات والاستراتيجيات المتبعة	10	*0.775	*0.852
2	جودة محتوى برامج الدراسات العليا ومناهجها	11	*0.914	*0.904
3	جودة طرائق التعليم والتعلم المتبعة في برامج الدراسات العليا	8	*0.807	*0.767
4	جودة أساليب التقويم المتبعة	11	*0.890	*0.847
5	جودة أعضاء هيئة التدريس في البرامج والإشراف على الرسائل	12	*0.949	*0.971
6	جودة البحث العلمي والخدمات الجامعية	14	*0.890	*0.884
7	جودة الخريجين وكفاياتهم	11	*0.934	*0.918
	أداة القياس	77	*0.979	*0.979

* الارتباط دال إحصائيًا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث قيمة (ر) الجدولية 0.366.

* وكذلك دال إحصائيًا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$)، حيث قيمة (ر) الجدولية 0.463.

ويتضح من النتائج المبيّنة في جدول رقم (14) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل مجال من مجالات أداة مقياس للجودة الشاملة لبرنامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية؛ حيث تتراوح بين (0.775 – 0.949)، بينما بلغت لجميع مجالات المقياس (0.979)، أما حسب طريقة التجزئة النصفية فكانت النتائج مشابهة لطريقة ألفا كرنباخ، حيت تتراوح بين (0.767 –0.971) بينما بلغت لجميع مجالات المقياس (0.979).

وبذلك تكون الأداة في صورتها النهائية كما هي في الملحق رقم (1) قابلة للتوزيع والتطبيق، ويكون الباحث قد تأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها، مما يجعله على ثقة بصحة أداة القياس وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة (ملحم، 2005 : 264– مرجع سابق).

3.2.4: المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لمعرفة طبيعة البيانات تم استخدام اختبار كولمجروف – سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه؛ حيث تبيّن أن قيمة الاختبار تساوي (0.69) والقيمة الاحتمالية (.sig) تساوي (0.71) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبذلك فإن توزيع البيانات يتبع التوزيع الطبيعي، وبناءً على ذلك تم تفريغ البيانات وتحليلها من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، Statistical Package for the Social Sciences.

كما تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية :

1- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما، ويتم الاستفادة منها في وصف عينة الدراسة.
2- اختبار التجزئة النصفية (split half) واستخدام معادلة ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الأداة.
3- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط : يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين، وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للأداة، والعلاقة بين المتغيرات.
4- اختبار (T) في حالة عينة واحدة (T-Test) ولقد تم استخدامه للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الأداة.

4.2.4: خطوات الدراسة

قام الباحث بالخطوات التالية في تنفيذ دراسته:

1. الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت إدارة الجودة الشاملة لبرامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية والعربية والأجنبية.
2. الاطلاع على عناصر (الأيزو 9001) وترجمتها وتكييفها لتناسب حقل التعليم ومؤسسات التعليم العالي، كما في جدول رقم (3).
3. بناء أداة قياس الجودة الشاملة متضمنة المعايير والمؤشرات مستعيناً بدراسة كل من (دياب،2009) و(عساف والحلو،2009) و(النادي،2009)، وكذلك من ملاحظات عدد من المشرفين وعمداء الدراسات العليا ورئيس هيئة الاعتماد والجودة والمشرفين على رسائل طلبة الدراسات العليا الذين تم مقابلتهم.
4. عرض أداة القياس على خبراء ومختصين لتحكيم هذه الأداة؛ للتأكد من استيفائها لمحكات الصدق والثبات، وإجراء التعديلات عليها في ضوء آراء وملاحظات المحكمين.
5. تحديد مجتمع الدراسة المتاح واختيار عينة قصدية من هذا المجتمع لتطبيق أداة القياس.
6. الحصول على كتاب تسهيل مهمة الباحث؛ لتطبيق أداة القياس المعدّة بعد إخراجها في صورتها النهائية على أفراد عينة الدراسة، المختارة من الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر وأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بغزة.
7. تطبيق أداة قياس إدارة الجودة الشاملة في برامج الدراسات العليا في الجامعات المحلية، التي تم تحديدها في هذه الدراسة.
8. جمع البيانات واستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) وتحليلها إحصائيًا، واستخراج النتائج ومناقشتها وتفسيرها.
9. كتابة التقرير وفق الهيكلية المتبعة في جامعاتنا الفلسطينية.
10. تنظيم الرسالة وإخراجها بالصورة النهائية وتسليمها للمشرف على هذه الرسالة.

النتائج والتوصيات

المبحث الأول: **تحليل بيانات الدراسة ومناقشة نتائجها**

المبحث الثاني: **توصيات ومقترحات الدراسة**

- **المبحث الأول: تحليل بيانات الدراسة ومناقشة نتائجها**

1.1.5: **الوصف الإحصائي لعينة الدراسة**

2.1.5: **الوزن النسبي لفقرات المجالات في أداة القياس**

3.1.5: **الإجابة عن أسئلة الدراسة الثلاثة**

4.1.5: **خلاصة نتائج الدراسة**

يتضمن هذا الفصل عرضًا لتحليل البيانات التي جمعت من تطبيق أداة الدراسة واستعراض أبرز النتائج التي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة، وقد تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من أداة الدراسة باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (**SPSS**) حيث تم عرضها وتحليلها في هذا الفصل على النحو التالي:-

1.1.5: **الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية** :

وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق البيانات الشخصية:

يتضح من خلال جدول (15) التالي أن 90% من الاستمارات تم استكمالها بالتعبئة من المبحوثين، بينما 10% لم يتم استكمالها

جدول (15)

يبين عدد الاستمارات التي وُزعت

	التكرار	النسبة
استمارات مكتملة	36	90.0
استمارات مفقودة (لم يتم الإجابة عليها)	4	10.0
المجموع	40	100.0

جدول (16)

يبين توزيع أفراد العينة بحسب الرتبة العلمية ومكان العمل والوظيفة

	البند	التكرار	النسبة
الرتبة العلمية	أستاذ مساعد	18	50.0
	أستاذ مشارك	10	27.8
	أستاذ دكتور	8	22.2
مكان العمل	الجامعة الإسلامية	14	38.9
	جامعة الأزهر	8	22.2
	أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا	14	38.9
الوظيفة	محاضر	15	41.8
	مشرف على الرسائل	13	36.4
	عميد الدراسات	2	5.2
	أخرى	6	16.6

2.1.5: الوزن النسبي لفقرات المجالات في أداة القياس المستخدمة:

تم استخدام الاختبارات المعلمية (اختبار T لعينة واحدة) لمعرفة درجة تحقق معايير إدارة الجودة الشاملة في برامج الدراسات العليا، وذلك من خلال حساب متوسطات درجات الاستجابة لكل فقرة؛ حيث اعتبرت الدرجة (3) هي الحياد وهي تمثل 60% على مقياس الدراسة كوزن نسبي مئوي.

جدول (17)

درجات تحقق المعايير حسب اختبار (T) لعينة واحدة

موافقة بدرجة كبيرة	موافقة بدرجة متوسطة	موافقة بدرجة ضعيفة
مستوى الدلالة يكون أقل من أو يساوي 0.05	مستوى الدلالة يكون أكبر من 0.05	مستوى الدلالة يكون أقل من أو يساوي 0.05
المتوسط > المتوسط العام المفترض(3)	المتوسط = المتوسط العام المفترض(3)	المتوسط < المتوسط العام المفترض(3)

يتضح من الجدول السابق أنه إذا كانت قيمة مستوى الدلالة (α) أقل من أو يساوي 0.05 يكون هناك فروق معنوية بين المتوسط العام المفترض (3) والمتوسط الحقيقي للفقرة أو المجال، فإذا كانت قيمة المتوسط أعلى من المتوسط المفترض (3) تكون درجة التحقق كبيرة، بينما إذا كان المتوسط المفترض أعلى من المتوسط الحقيقي للفقرة أو المجال تكون درجة التحقق ضعيفة، أما إذا كانت النتيجة لا توجد فروق معنوية، أي أن مستوى الدلالة أكبر من 0.05 ففي هذه الحالة يكون المتوسط العام المفترض (3) قريبًا أو مساويًا من المتوسط الحقيقي للبيانات؛ لذلك تكون درجة التحقق متوسطة.

كما اعتمد الباحث في مناقشة النتائج وتفسيرها وفق مقياس ليكارت الخماسي بحسب ما يلي:-

- الوزن النسبي المئوي من (85% فأعلى) يدل على درجة جودة كبيرة جدًا.
- الوزن النسبي المئوي من (75% – أقل من 85%) يدل على درجة جودة كبيرة.
- الوزن النسبي المئوي من (60% – أقل من 75%) يدل على درجة جودة متوسطة.
- الوزن النسبي المئوي من (50% – أقل من 60%) يدل على درجة جودة متدنية.
- الوزن النسبي المئوي الأقل من (50%) يدل على درجة جودة متدنية جدًا.

3.1.5: الإجابة عن أسئلة الدراسة

تم عرض الإجابة عن أسئلة الدراسة على النحو التالي:

السؤال الأول: ما معايير الجودة ومؤشراتها التي ينبغي توافرها في برامج الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية في قطاع غزة ويتضمنها المقياس المراد بناؤه؟

إجابة السؤال الأول كما يلي:

وللحصول على إجابة لهذا السؤال ومن أجل تحديد المعايير والمؤشرات التي ينبغي توافرها في برامج الدراسات العليا، ويتضمنها المقياس المراد بناؤه في هذه الدراسة، فقد قام الباحث بمراجعة الأدبيات والدراسات المتعلقة بجودة التعليم العالي وبرامج الدراسات العليا، واستعان بأدلة الدراسات العليا الصادرة من عمادة الدراسات بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، ومقابلة عمداء كليات الدراسات العليا، وعدد من الأساتذة المشرفين على هذه البرامج، وتمكن من تحديد معايير الجودة ومؤشراتها، ووضعها في سبعة مجالات رئيسة على النحو التالي:

1. معيار جودة الهياكل واللوائح المنظمة والسياسات والممارسات الإدارية المتبعة في الجامعة:

وتتمثل مؤشراتها في وضوح الأنظمة واللوائح ومعرفة الطلبة والعاملين بها، وتحديد دقيق للهيكل التنظيمي للإدارة، وتوصيف المسئوليات والصلاحيات لكل العاملين، وكذلك وجود معايير موضوعية لقبول الطلبة في هذه البرامج، وفقاً لشروط وزارة التعليم العالي، مع تحديد الرسوم التعليمية المطلوبة لكل برنامج، وملاءمتها لظروف الطلبة وأوضاع المجتمع.

2. معايير جودة محتوى برامج الدراسات العليا ومناهجها وخططها الدراسية:

وتتمثل مؤشراتها في مدى استجابة محتوى البرامج ومناهجها وفق توّجهات الجامعة وأيديولوجيتها، ووفق المعايير المتبعة؛ من حيث التنوع والعمق والحداثة والشمول والتكامل، وكذلك تنظيم المحتوى وملاءمته لاحتياجات المجتمع وسوق العمل ومتطلبات التنمية المعرفية.

3. معيار جودة طرائق التعليم والتعلم المتّبعة في برامج الدراسات العليا:

وتتمثل مؤشراتها في مدى استخدام طرائق وأساليب تدريس حديثة ومتنوعة تتناسب وطبيعة المادة ومستوى المتعلمين؛ من حيث خصائصهم وقدراتهم وحاجاتهم، ومدى تركيزها على دور الطالب في التفكير والبحث والتعلم النشط.

4. معيار جودة أساليب التقويم المتبعة:

وتتمثل مؤشراتها في مدى استخدام أساليب تقويم متنوعة وشاملة ومستمرة للطالب والمدرس والمقررات الدراسية، ومدى توافر معايير واضحة يتم بموجبها الحكم على جودة كافة مدخلات وعمليات ومخرجات هذه البرامج، وكذلك مدى الاستفادة من نتائج التقويم في تطوير البرامج وتحسينها.

5. معيار جودة أعضاء هيئة التدريس في البرامج والإشراف على رسائل الطلبة:

وتتمثل مؤشرات هذا المعيار في مدى توافر أعضاء هيئة التدريس، ومناسبة أعدادهم لمتطلبات هذه البرامج، ومدى كفاياتهم التدريسية والإشرافية، وكذلك مدى مساهمتهم في البحث العلمي وخدمة المجتمع، بالإضافة إلى قابلية تطوره وتقدمه باستمرار.

6. معيار جودة البحث العلمي والخدمات الجامعية:

وتتمثل جودة البحث العلمي بما يحققه البحث من إضافات علمية، وما ينجم عنها من نتائج أكاديمية وتطبيقية، كما تتمثل المؤشرات في مدى توافر الخدمات الجامعية للطلبة سواء تعليمية أو تثقيفية أو صحية، وكذلك خدمات التوجيه والإرشاد، إضافة إلى توفر القاعات المناسبة والأجهزة والمعامل والمختبرات والمكتبات اللازمة لطلبة هذه البرامج بشكل يحقق الأهداف المنشودة.

7. معيار جودة الخريجين وكفاياتهم:

وتتمثل مؤشرات هذا المعيار في نسبة الخريجين من الطلبة الملتحقين بهذه البرامج ومستوياتهم العلمية والمهنية، وكذلك مدى متابعتهم وتوفير تربية وتعليم مستمر لهم، لمواكبة ما يستجد من تطورات.

ومما سبق وفي ضوء إجابة السؤال الأول لهذه الدراسة فقد تمكن الباحث من بناء أداة قياس الجودة الشاملة وتصميمها لبرامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية، وقام بتوظيفها بعد استيفاء محكات الصدق والثبات في قياس جودة هذه البرامج.

ويرى الباحث أن هذه المعايير ومجالاتها السبعة تُركز على العناصر الأساسية لبرنامج الدراسات العليا، ومن خلالها يتم تقويم جودة البرنامج، وقد اتفقت هذه المعايير والمجالات مع المقاييس النوعية والمؤشرات الكمية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية الصادرة عن الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، كما تشابهت إلى حد ما مع مجالات دراسة (الموسوي،

2003)، و(الأسطل، 2011)، و(دياب، 2009)، ولكنها اختلفت مع دراسة (بدح، 2003) التي هدفت لتطوير نموذج لإدارة الجودة الشاملة، التي تناولت عشر مجالات تمثلت في القيادة ورسالة الجامعة والثقافة التنظيمية، ونظام حوسبة المعلومات وتحليلها، والتخطيط الاستراتيجي، وإدارة الموارد البشرية، واتخاذ القرارات، وإدارة العمليات، والتحسين المستمر، ورضا العملاء، والتغذية الراجعة.

السؤال الثاني: ما واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والمشرفين على رسائل الطلبة؟

إجابة السؤال الثاني كما يلي:

وللإجابة على هذا السؤال فقد قام الباحث بتوظيف أداة الدراسة على عينة الدراسة المكونة من أعضاء هيئة التدريس لهذه البرامج، وأعضاء هيئات الجودة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، وقام بتفريغ استجاباتهم على فقرات كل مجال من مجالات الأداة مستخدمًا أسلوب التكرارات والوزن النسبي المئوي والمتوسطات الحسابية، وتم استخدام اختبار (T) لمعرفة متوسطات الاستجابة والتحقق لجميع الفقرات، وقام بترتيبها في كل مجال على حدة ومن ثم عرضها كما في الجداول التالية:

المجال الأول:

جدول (18)

الوسط الحسابي والوزن النسبي وقيمة (T) لفقرات مجال "جودة الهياكل واللوائح المنظمة، والسياسات والاستراتيجيات المتبعة"

المجال الأول	جودة الهياكل واللوائح المنظمة، والسياسات والاستراتيجيات المتبعة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة T	المعنوية p-value	ترتيب الفقرة	درجة التحقق
1	تُوفر الجامعة وصفًا دقيقًا للهيكل التنظيمي لبرامج الدراسات العليا يحدد المسئوليات والصلاحيات.	4.13	0.59	82.67	13.66	0.00	4	كبيرة
2	تُراجع الجامعة اللوائح المنظمة لبرامج الدراسات العليا؛ للتأكد من ملاءمتها لرسالتها وأهدافها.	4.28	0.66	85.56	11.63	0.00	3	كبيرة جدًا
3	يُوجد في الجامعة وحدة تنظيمية تقوم بالرقابة والعمل على ضمان جودة تعليم البرامج العليا.	3.43	0.68	68.67	11.83	0.00	8	متوسطة
4	تعمل الجامعة على توفير بيئة تعليمية مناسبة للعاملين في برامج الدراسات العليا؛ لتحسين أدائهم.	4.02	0.72	80.44	10.16	0.00	6	كبيرة
5	تُوفر الجامعة المعلومات والتعليمات الشاملة اللازمة، الخاصة ببرامج الدراسات العليا للطلبة والعاملين.	4.39	0.49	87.78	16.85	0.00	2	كبيرة جدًا
6	تُحدد الجامعة معايير موضوعية لقبول الطلبة في برامج الدراسات العليا وفقًا لشروط وزارة التعليم العالي.	4.78	0.42	95.56	25.30	0.00	1	كبيرة جدًا
7	تُوازن الجامعة في قبول طلبة الدراسات العليا بين تخصصات هذه الدراسات وبرامجها.	3.72	0.64	74.44	11.50	0.00	7	متوسطة
8	تحدد الجامعة برامج الدراسات العليا وفق احتياجات المجتمع وسوق العمل.	2.96	0.93	59.32	5.02	0.00	9	متدنية
9	تنسجم اللوائح والسياسات الخاصة بالدراسات العليا مع ظروف الطلبة وأوضاعهم.	4.12	0.72	82.44	10.16	0.00	5	كبيرة
10	تتناسب رسوم الدراسات العليا مع الأوضاع السائدة في المجتمع وظروف الطلبة.	2.63	0.81	52.64	5.32	0.00	10	متدنية
	جودة الهياكل واللوائح المنظمة، والسياسات والاستراتيجيات المتبعة	**3.846**	**0.39**	**76.952**	**18.84**	**0.00**		**كبيرة**

قيمة (T) الجدولية عند درجة حرية 9 هي (2.262) عند مستوى الدلالة 0.05 وقيمة (T) المحسوبة أكبر من المجدولة.

ويتضح من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لمعظم فقرات المجال كانت أعلى من المتوسط العام المعبر عنه بالقيمة (3)، وحسب نتيجة اختبار (T) فإن المتوسطات تزيد عن المتوسط العام، وبالتالي توجد فروق لصالح درجة التحقق الكبيرة.

كما يتضح أن الفقرات رقم (4،9،1،2،5،6) قد حظيت على درجة جودة كبيرة بينما حظيت الفقرتان (3،7) على درجة متوسطة وحظيت الفقرتان (10،8) على درجة متدنية بسبب صعوبة الوضع الاقتصادي وقلة الفرص المتاحة في سوق العمل.

ويستدل من ذلك أن الجامعات الفلسطينية توفر المعلومات والتعليمات اللازمة للطلبة والعاملين في برنامج الدراسات العليا بما يتعلق بهذه البرامج والتخصصات، وتحدد معايير موضوعية لقبول الطلبة فيها، ملتزمة بذلك بالشروط والمعايير التي تحددها وزارة التربية والتعليم العالي.

بينما **يرى الباحث** أنه لا زال هناك عدم توازن في سياسة القبول بين الجامعات، كما أن البرامج لا تحدد وفق احتياجات المجتمع وسوق العمل، كذلك الرسوم المفروضة على الطلبة لا تتناسب مع الأوضاع السائدة وظروف الطلبة، وخاصة في ظل الأوضاع الاقتصادية الصعبة التي يمر بها أبناء قطاع غزة وقلة فرص العمل المتاحة لهم.

واتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (أبو شمالة 2013، والأسطل 2011) في ضرورة تفعيل اللوائح المنظمة للبرامج وارتفاع رسوم الساعة المعتمدة الواحدة لهذه البرامج؛ حيث حظيت الفقرة الخاصة بالرسوم واللوائح على درجة استجابة متدنية.

بينما اختلفت هذه النتائج مع نتائج دراسة (النادي، 2009) التي أظهرت أن برامج الدراسات العليا تلبي احتياجات المجتمع، وتتناسب مع أوضاع المجتمع الفلسطيني، في حين كانت استجابة أفراد العينة المتعلقة بهذه الأمور بدرجة متدنية.

المجال الثاني:

جدول (19)

الوسط الحسابي والوزن النسبي وقيمة (T) لفقرات مجال "جودة محتوى برامج الدراسات العليا ومناهجها"

المجال الثاني	جودة محتوى برامج الدراسات العليا ومناهجها	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة T	المعنوية p-value	ترتيب الفقرة	درجة التأثير
1	يتوافق محتوى المقررات الدراسية في برامج الدراسات العليا مع مخرجات التعليم المستهدفة.	4.28	0.74	85.56	10.35	0.00	5	كبيرة جدًا
2	تُوفر الجامعة مناهج دراسية متطورة ذات جودة عالية لبرامج الدراسات العليا.	4.23	0.81	84.56	9.41	0.00	6	كبيرة
3	تُوفر الجامعة توصيفًا دقيقًا لكل مقرر دراسي في مناهج برامج الدراسات العليا.	4.72	0.57	94.44	18.25	0.00	1	كبيرة جدًا
4	يُلائم محتوى البرامج الأكاديمية احتياجات المجتمع وسوق العمل ومتطلبات التنمية المعرفية.	4.00	0.83	80.00	7.25	0.00	8	كبيرة
5	تتحقق الجامعة من استيفاء المناهج والمقررات لمتطلبات الجودة والاعتماد لهذه البرامج.	4.44	0.77	88.89	11.22	0.00	3	كبيرة جدًا
6	يتصف محتوى البرامج الأكاديمية، بالتنوع والعمق والحداثة والمعرفة العلمية.	4.33	0.59	86.67	13.22	0.00	4	كبيرة جدًا
7	يُسهم محتوى المناهج في البرامج الأكاديمية في تنمية مهارات البحث والتفكير والاستقصاء.	4.44	0.69	88.89	12.48	0.00	2	كبيرة جدًا
8	يتم تنظيم محتوى البرامج وفق الترتيب المنطقي المتكامل.	4.17	0.61	83.33	11.49	0.00	7	كبيرة
9	تتوافر الكتب والمراجع الخاصة بمحتوى البرامج الأكاديمية؛ بحيث يمكن الرجوع إليها بسهولة.	3.89	0.89	77.78	6.01	0.00	9	كبيرة
10	يخلو محتوى مقررات البرامج الأكاديمية؛ من التداخل والتكرار.	3.54	0.67	70.78	8.00	0.00	10	متوسطة
11	تتم مراجعة الخطط الدراسية وتحديثها كل خمس سنوات على الأكثر، من قبل أعضاء هيئة التدريس في ضوء التطورات في المناهج الفلسطينية.	3.33	0.66	66.60	11.63	0.00	11	متوسطة
جودة محتوى برامج الدراسات العليا ومناهجها		**4.12**	**0.53**	**82.5**	**14.21**	**0.00**	**كبيرة**	

قيمة (T) الجدولية عند درجة حرية 10 هي (2.228) عند مستوى الدلالة 0.05 وقيمة (T) المحسوبة أكبر من المجدولة.

ويتضح من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات المجال كانت أعلى من المتوسط العام المعبر عنه بالقيمة (3)، وحسب نتيجة اختبار (T) فإن المتوسطات تزيد عن المتوسط العام، وبالتالي توجد فروق لصالح درجة التحقق الكبيرة.

كما يلاحظ أن الفقرات رقم (1،6،5،7،3) قد حظيت على درجة جودة كبيرة جدًا، والفقرات رقم (9،8،4،2) على درجة كبيرة بسبب اهتمام المسئولين وحرصهم على تحديث البرامج وتطويرها، أما الفقرتان رقم (10،11) فقد حظيتا على درجة متوسطة.

ويرى الباحث من هذه النتائج أن عمادة الدراسات العليا توفر مناهج دراسية ذات جودة عالية تتصف بالتنوع والعمق والحداثة، وتحرص على توفير توصيف دقيق لكل مقرر دراسي في مناهج برامج الدراسات العليا، كما توفر الكتب والمراجع اللازمة؛ بحيث يمكن للطلبة الرجوع إليها بسهولة، وأن هذه المناهج تسهم في تنمية مهارات البحث والتفكير رغم وجود بعض التداخل والتكرار في عدد من المقررات الدراسية.

كما أشار أفراد عينة الدراسة فإن **الباحث يرى** ضرورة مراجعة الخطط الدراسية وتحديثها خاصة وأن الجامعات الفلسطينية تسعى لتطوير خططها وبرامجها.

وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة أيضاً مع نتائج كل من دراسة (النادي 2009، والرنتيسي ومرتجى 2011) التي أظهرت رضا أعضاء هيئة التدريس عن المناهج الدراسية والمقررات لهذه البرامج.

وبناءً على ما تم ذكره **يرى الباحث** أن هذه النتائج تشكل بداية مشجعة للمضي قدماً نحو تطوير برامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة لتحقيق معايير الجودة فيها.

المجال الثالث:

جدول (20)

الوسط الحسابي والوزن النسبي وقيمة (T) لفقرات مجال "جودة طرائق التعليم والتعلم المتبعة في برامج الدراسات العليا"

المجال الثالث	جودة محتوى برامج الدراسات العليا ومناهجها	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة T	المعنوية p-value	ترتيب الفقرة	درجة التأثير
1	تُنمي الجامعة قدرات أعضاء هيئة التدريس وتطويرها باستمرار، بأساليب متنوعة وهادفة.	3.10	0.95	62.00	5.62	0.00	8	متوسطة
2	تُعزز الجامعة دور طلبة برامج الدراسات العليا في التعلم النشط.	4.24	0.71	84.89	7.93	0.00	2	كبيرة
3	تُوفر الجامعة المراجع والمصادر، التقنيات التربوية، ووسائط التعليم لبرامج الدراسات العليا.	4.11	0.75	82.22	8.92	0.00	4	كبيرة
4	يُوظف أعضاء هيئة التدريس لبرامج الدراسات العليا أسلوب البحث والدراسة الذاتية باستمرار.	3.94	0.63	78.89	9.00	0.00	5	كبيرة
5	تتنوع طرائق التدريس والتعلم في برامج الدراسات العليا، بما يتناسب وطبيعة البرنامج.	4.28	0.74	85.56	10.35	0.00	1	كبيرة جدًا
6	تتوفر لبرامج الدراسات العليا القاعات والمختبرات والمعامل اللازمة.	3.56	0.95	71.38	5.62	0.00	7	متوسطة
7	يُوظف أعضاء هيئة التدريس لبرامج الدراسات العليا استراتيجيات التدريس الحديثة والفاعلة.	4.22	0.87	84.44	8.47	0.00	3	كبيرة
8	تُنظم الجامعة حلقات بحث يتم من خلالها ترجمة الجانب النظري من برامج الدراسات العليا إلى مهمات بحثية تطبيقية.	3.61	0.69	72.24	12.12	0.00	6	متوسطة
جودة طرائق التعليم والتعلم المتبعة في برامج الدراسات العليا		**3.88**	**0.52**	**77.69**	**12.56**	**0.00**		**كبيرة**

قيمة (T) الجدولية عند درجة حرية 7 هي (2.365) عند مستوى الدلالة 0.05 وقيمة (T) المحسوبة أكبر من المجدولة.

ويتضح من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات المجال كانت أعلى من المتوسط العام المعبر عنه بالقيمة (3)، وحسب نتيجة اختبار (T) فإن المتوسطات تزيد عن المتوسط العام، وبالتالي توجد فروق لصالح درجة التحقق بدرجة كبيرة.

وبالنظر للوزن النسبي المئوي للفقرات المتعلقة بجودة طرائق التعليم والتعلم في برامج الدراسات العليا، نجد أن الفقرات رقم (5،2،3،4،7) قد حصلت على درجة كبيرة، في حين حصلت بقية الفقرات على درجة متوسطة.

ويعتقد الباحث أن الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة تعزز دور طلبة الدراسات العليا بتشجيعهم على المشاركة الفعالة، واستخدام أسلوب البحث والدراسة الذاتية، في حين لا زال أسلوب التدريس الشائع الذي يوظفه أعضاء هيئة التدريس لطلبة هذه البرامج تقليدياً، وذلك بسبب قلة التقنيات والإمكانيات اللازمة، وبسبب ترددهم في استخدام طرائق وأساليب حديثة نظراً لحاجة هذه الطرائق إلى مزيد من الوقت والجهد في الإعداد والتنفيذ، وهذا ما لا تتيحه الظروف الحالية لكثرة الأعباء التدريسية والوظيفية الملقاة على كواهل أعضاء هيئة التدريس والإشراف على طلبة الدراسات العليا في الجامعات المحلية.

هذا وقد اختلفت نتائج هذه الدراسة في هذا المجال مع دراسة (الحولي وأبو دقة، 2004) والتي أظهرت أن خريجي هذه البرامج يرون فعالية طرائق التعليم وأساليبه المستخدمة، وكذلك استخدام التقنيات التربوية، واختلفت أيضًا مع نتائج دراسة (عابدين، 2003) التي أظهرت أن تقييم أعضاء هيئة التدريس لطرائق التعليم والتعلم المتبعة في البرامج جاء بدرجة عالية.

المجال الرابع:-

جدول (21)

الوسط الحسابي والوزن النسبي وقيمة (T) لفقرات مجال "جودة أساليب التقويم المتبعة"

المجال الرابع	جودة أساليب التقويم المتبعة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة T	المعنوية p-value	ترتيب الفقرة	درجة التأثير
1	تستخدم إدارة الجامعة أساليب تقويم متنوعة وواضحة، للطالب والمدرس ولمقررات برامج الدراسات العليا.	4.23	0.74	84.56	10.35	0.00	3	كبيرة
2	يُوزع أعضاء هيئة التدريس في برامج الدراسات العليا الدرجات على أنشطة متنوعة أهمها الأعمال البحثية.	3.55	0.98	71.11	6.44	0.00	6	متوسطة
3	تُعتبر الأبحاث الفصلية كافية لتقويم قدرة طالب الدراسات العليا على البحث العلمي.	2.96	0.85	59.30	5.92	0.00	11	متدنية
4	يعتمد أعضاء هيئة التدريس في برامج الدراسات العليا معايير وأسسًا موضوعية لتقييم الطلبة في المساقات.	4.44	0.77	88.89	11.22	0.00	1	كبيرة جدًا
5	يقيس الاختبار التحريري في نهاية الفصل الدراسي تحصيل طلبة الدراسات العليا.	4.10	0.59	82.00	10.25	0.00	4	كبيرة
6	يُشخص التقويم المتبع جوانب القوة ومواطن الضعف لدى طلبة الدراسات العليا.	3.51	0.77	70.20	9.04	0.00	8	متوسطة
7	يُستفاد من نتائج تقويم طلبة الدراسات العليا في تعديل البرامج وطرق تدريسها.	3.66	0.82	73.33	8.13	0.00	7	متوسطة
8	تتم مناقشة نتائج تقويم طلبة الدراسات العليا مع الجهات الإدارية والأكاديمية المسئولة بهدف تطويرها مستقبلًا.	3.36	0.70	67.30	10.04	0.00	9	متوسطة
9	يُزود طلبة الدراسات العليا بتغذية راجعة حول مستوى أدائهم في كل مساق دراسي.	4.00	0.76	80.00	7.94	0.00	5	كبيرة
10	تقوم الجامعة بتقويم أداء أعضاء هيئة التدريس من منظور الطلبة والجهة المسئولة.	4.33	0.76	86.67	10.58	0.00	2	كبيرة جدًا
11	تقوم الجامعة بربط الحوافز بمستويات أداء وتقويم الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، ونتائجهم.	3.23	0.95	64.60	4.95	0.00	10	متوسطة
إجمالي مجال جودة أساليب التقويم المتبعة		**3.76**	**0.57**	**75.26**	**11.89**	**0.00**	**كبيرة**	

قيمة (T) الجدولية عند درجة حرية 10 هي (2.228) عند مستوى الدلالة 0.05 وقيمة (T) المحسوبة أكبر من المجدولة.

من خلال الجدول السابق يتضح أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات المجال كانت أكبر من المتوسط العام المعبر عنه بالقيمة (3)، وحسب نتيجة اختبار (T) ولكون المتوسطات للفقرات أكبر من المتوسط العام، فإن هناك فروقًا معنويةً لصالح درجة التحقق بدرجة كبيرة.

وبالنظر لمتوسطات الفقرات يلاحظ أن الفقرات رقم (4،10،1،5) قد حصلت على درجة كبيرة، في حين حصلت الفقرات (2،6،7،8،11) على درجة متوسطة، أما الفقرة رقم (3) فقد حصلت على درجة متدنية.

ويفسر الباحث هذه النتائج بأن الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة تحرص على تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس من منظور الطلبة والجهات المسئولة، من أجل الارتقاء بمستوى هذه البرامج، كما أنها تستخدم أساليب متنوعة لتقويم الطلبة في هذه البرامج، وتضع معايير وأسس موضوعية للتقييم، ولكن تبين أن الأساليب المستخدمة لازالت تقليدية؛ حيث تعتمد على الاختبارات التحريرية في نهاية الفصل، ولا يستفاد من نتائج تقويم الطلبة في تعديل البرامج وطرق التدريس فيها، كما لا يزال التقويم المتبع بعيداً عن أسلوب التقويم الذاتي سواء للطالب أو لعضو هيئة التدريس.

ويعتقد الباحث أن السبب في عدم استخدام أساليب تقويم حديثة قد يعود لقلة خبرة عضو هيئة التدريس بهذه الأساليب، وما تتطلبه من جهد ووقت في تنفيذها في ظل الأعباء الملقاة على عاتقه، مما قد يترك أثراً سلبياً على تحقيق الأهداف المنشودة من برامج الدراسات العليا.

وقد اتفقت هذه الدراسة في هذا المجال مع دراسة (النادي، 2009) التي أظهرت أن السبب في عدم استخدام أساليب التقويم الحديثة يرجع إلى قلة الخبرة بها، وكذلك مع دراسة (أبو شمالة، 2013) التي أظهرت نتائجها نسبة موافقة متدنية من أفراد عينة الدراسة على مستوى الإشراف على أبحاث الطلبة وأساليب التقويم المستخدمة؛ حيث تعتمد على الاختبارات التحصيلية فقط وعدم استخدام أساليب تقويم حديثة.

المجال الخامس:-

جدول (22)

الوسط الحسابي والوزن النسبي وقيمة (T) لفقرات مجال "جودة أعضاء هيئة التدريس في البرامج والإشراف على الرسائل"

المجال الخامس	جودة أعضاء هيئة التدريس في البرامج والإشراف على الرسائل	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة T	المعنوية p-value	ترتيب الفقرة	درجة التأثير
1	يتم اختيار أعضاء هيئة التدريس والإشراف في برامج الدراسات العليا من ذوي الكفايات والدرجات العالية.	4.34	0.77	86.89	11.22	0.00	7	كبيرة جدًا
2	يُحدد عضو هيئة التدريس أهداف المساق ومحتواه بشكل واضح.	4.50	0.61	90.10	15.83	0.00	3	كبيرة جدًا
3	يعرض عضو هيئة التدريس المادة العلمية بشكل منظم ومفهوم.	4.23	0.59	84.67	13.66	0.00	10	كبيرة
4	يتعامل أعضاء هيئة التدريس مع طلبة الدراسات العليا بتقدير واحترام.	4.62	0.45	92.44	22.75	0.00	1	كبيرة جدًا
5	يجد طلبة الدراسات العليا تعاونًا من قبل أعضاء هيئة التدريس في تنفيذ أبحاثهم.	4.50	0.61	90.00	15.38	0.00	4	كبيرة جدًا
6	يُقدم عضو هيئة التدريس لطلبة الدراسات المساعدة في اختيار موضوع الدراسة، وتحديد المشكلة البحثية.	4.50	0.50	90.11	18.52	0.00	2	كبيرة جدًا
7	يُقدم المشرف لطلبة الدراسات الإرشادات اللازمة لإعداد خطة البحث، وطرائق جمع البيانات والدراسات السابقة وعرضها.	4.50	0.70	90.00	12.91	0.00	5	كبيرة جدًا
8	يُساعد المشرف طلبة الدراسات في اختيار الأدوات اللازمة لموضوع الدراسة وبنائها.	3.45	0.61	69.11	15.38	0.00	11	متوسطة
9	يُساعد المشرف طلبة الدراسات في تحديد الأساليب الإحصائية اللازمة وإجرائها.	3.44	1.15	68.89	4.95	0.00	12	متوسطة
10	يُساعد المشرف طلبة الدراسات في طريقة عرض النتائج، ومناقشتها وتفسيرها	4.40	0.85	88.00	10.65	0.00	6	كبيرة جدًا
11	يُساعد المشرف طلبة الدراسات في كتابة تقرير البحث وتنظيمه.	4.28	0.90	85.78	9.23	0.00	9	كبيرة جدًا
12	يُرشد المشرف طلبة الدراسات العليا لطرائق الاقتباس والتوثيق.	4.33	0.97	86.69	8.94	0.00	8	كبيرة جدًا
جودة أعضاء هيئة التدريس في البرامج والإشراف على الرسائل		**4.24**	**0.60**	**84.80**	**14.29**	**0.00**	**كبيرة**	

قيمة (T) الجدولية عند درجة حرية 11 هي (2.201) عند مستوى الدلالة 0.05 وقيمة (T) المحسوبة أكبر من المجدولة.

يتضح من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المجال أكبر من المتوسط العام المعبر عنه بالقيمة (3)، وحسب نتيجة اختبار (T)، فإن هناك فروقًا معنويةً لصالح درجة التحقق بدرجة كبيرة جداً.

وقد أظهرت النتائج أن غالبية فقرات هذا المجال قد حصلت على درجة كبيرة جدًا ولم تحصل سوى فقرتين فقط على درجة متوسطة وهما رقم (9،8) اللتان تنصان على أن المشرف يساعد طلبة الدراسات في تحديد الأساليب الإحصائية اللازمة وإجرائها، وكذلك في بناء أدوات الدراسة اللازمة.

ويعتقد الباحث أن السبب في ذلك إما لقلة خبرة المشرف في المعالجات الإحصائية، أو عدم تخصصه في هذا المجال، أو بسبب اتجاه غالبية الطلبة في استخدام برنامج الرزمة الإحصائية (SPSS) في المعالجة الإحصائية للبيانات.

كما يعتقد الباحث أن سبب حصول فقرات هذا المجال على درجة عالية، يعود لكون غالبية المشرفين وأعضاء هيئة التدريس مؤهلين يحملون رتبة علمية، ولديهم الخبرة المناسبة بمواضيع البحث العلمي، ويقومون بدور فاعل في مساعدة الطلبة على اختيار موضوعات الدراسة وتوجيههم، كموضوعات مهمة ومنتمية لتخصصاتهم، كما يقومون بإرشادهم للمراجع والمصادر المعرفية اللازمة وطرق الاقتباس والتوثيق، إضافة إلى قيامهم بالدور الإنساني الأخلاقي من حيث التعامل مع الطلبة بود واحترام، وتشجيعهم وتعزيز الثقة في نفوسهم.

وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة في هذا المجال مع دراسة كل من (العتيبي 2000، و Trice 2002) حيث بيّنت دراسة العتيبي كفاءة الإشراف الأكاديمي على الرسائل العلمية، وكفاءة أساليب التدريس والتعليم في برامج الدراسات العليا بدرجة عالية، كذلك بيّنت دراسة (Trice) في دراستها التي هدفت لتقويم برامج الدراسات العليا في جامعة أكسفورد أن عينة الدراسة راضية تمامًا عن نوعية الخبرة الأكاديمية، التي تلقوها في البرنامج، وكذلك عن كفاءة أعضاء هيئة التدريس في التعليم والإشراف على الرسائل.

وبالرغم من أن معظم فقرات هذا المجال قد حظيت على درجة جودة عالية، إلا أن الباحث يرى ضرورة زيادة التعاون المتبادل بين الطلبة وأعضاء هيئات التدريس والإشراف، وخاصة خلال مراجعة الطلبة ومناقشتهم المستمرة للمشرفين وأعضاء هيئة التدريس، خلال إعدادهم وبنائهم أدوات الدراسة ومحاكمة صدقها وثباتها.

المجال السادس:-

جدول (23)

الوسط الحسابي والوزن النسبي وقيمة (T) لفقرات مجال "جودة البحث العلمي والخدمات الجامعية"

المجال السادس	جودة البحث العلمي والخدمات الجامعية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة T	المعنوية p-value	ترتيب الفقرة	درجة التأثير
1	تُوفر عمادة الدراسات العليا بيئة تنظيمية داعمة للبحث والنشر.	3.90	0.89	78.00	7.51	0.00	3	كبيرة
2	تُوفر عمادة الدراسات العليا برامج، لتنمية المهارات البحثية لطلبتها وأعضاء هيئة التدريس.	3.23	0.82	64.60	8.13	0.00	10	متوسطة
3	تُوفر عمادة الدراسات العليا قاعدة بيانات مناسبة للبحث العلمي؛ لتشجيع طلبة الدراسات العليا على تنفيذ أبحاثهم.	4.00	0.91	80.00	7.69	0.00	2	كبيرة
4	تُخصص إدارة الجامعة ميزانية مالية خاصة لدعم البحث العلمي ونشره.	3.16	0.93	63.30	5.02	0.00	12	متوسطة
5	تُوفر عمادة الدراسات العليا المراجع والدوريات العلمية ومصادر المعرفة؛ للاستعانة بها.	3.30	0.69	66.00	4.80	0.00	8	متوسطة
6	تُوفر عمادة الدراسات العليا الخدمات الحاسوبية؛ لمعالجة البيانات المتعلقة بالأبحاث.	3.50	0.63	70.00	9.00	0.00	6	كبيرة
7	تُقدم عمادة الدراسات العليا الحوافز؛ لدعم طلبة الدراسات العليا ورعايتهم.	3.10	1.13	62.00	2.35	0.02	13	متوسطة
8	تُتيح عمادة الدراسات العليا الفرص، لأعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات؛ للمشاركة في المؤتمرات والأيام الدراسية والندوات العلمية.	3.53	0.74	70.60	10.35	0.00	5	كبيرة
9	تبني عمادة الدراسات العليا علاقات التعاون مع مؤسسات البحث العلمي في المجتمع.	3.76	0.77	75.30	9.04	0.00	4	كبيرة
10	تُعطي الجامعة الأولوية للأبحاث العلمية الميدانية ذات المردود المادي والاقتصادي والتطويري للمجتمع المحلي.	3.00	0.91	60.00	3.30	0.00	14	متدنية
11	تُوظف عمادة الدراسات العليا أنشطتها البحثية، في معالجة مشكلات المجتمع وأغراض التنمية.	3.26	1.06	65.30	5.02	0.00	9	متوسطة
12	تُوفر عمادة الدراسات العليا الدليل الإرشادي؛ لتعريف الطلبة بالخدمات الجامعية لهم.	4.50	0.61	90.00	14.77	0.00	1	كبيرة جدًا
13	تقدم عمادة الدراسات العليا المنح الدراسية المتنوعة وفق نظام واضح ومحدد.	3.46	0.92	69.30	6.85	0.00	7	متوسطة
14	تأخذ عمادة الدراسات العليا بآراء طلبة برامج الدراسات العليا في تطوير الخدمات الجامعية.	3.20	0.89	64.00	6.01	0.00	11	متوسطة
جودة البحث العلمي والخدمات الجامعية		**3.49**	**0.55**	**69.88**	**10.37**	**0.00**		**كبيرة**

قيمة (T) الجدولية عند درجة حرية 13 هي (2.160) عند مستوى الدلالة 0.05 وقيمة (T) المحسوبة أكبر من المجدولة.

من خلال الجدول السابق يتضح أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات المجال أكبر من المتوسط العام المعبر عنه بالقيمة (3)، وحسب نتيجة اختبار (T) فإن هناك فروقًا معنويةً لصالح درجة التحقق بدرجة كبيرة.

وبالنسبة لفقرات هذا المجال الذي يتعلق بجودة البحث العلمي والخدمات الجامعية، فقد أظهرت النتائج أن الفقرات رقم (12،3،1،9) قد حصلت على درجة جودة عالية، في حين حصلت بقية فقرات هذا المجال وعددها عشر فقرات على درجة جودة متوسطة.

ويتبيّن من هذه النتائج أن الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة من خلال عمادة الدراسات العليا توفر لطلبة هذه البرامج أدلة إرشادية لتعريف الطلبة بالخدمات الجامعية، كما توفر بيئة تنظيمية داعمة للبحث العلمي، وتحرص كذلك على توفير البرامج؛ لتنمية المهارات البحثية لطلبتها.

وهذا يشكل إطارًا مشجعًا للمضي قدمًا نحو تطوير برامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية.

أما فيما يتعلق ببقية فقرات هذا المجال، التي حظيت على درجة جودة متوسطة، والتي تتمحور حول تخصيص ميزانية لدعم البحث العلمي ونشره، وتقديم المنح الدراسية للباحثين وطلبة الدراسات العليا، وإتاحة الفرصة للطلبة الباحثين للمشاركة في المؤتمرات والأيام الدراسية والندوات العلمية، فقد فسّر الباحث أسباب ذلك في أن الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة تعاني من أوضاع مالية وظروف صعبة، فلا يوجد أي دعم أو تمويل حكومي أو غير حكومي لأنشطة البحث العلمي، إضافة إلى نقص الإمكانات والمستلزمات للقيام بالأبحاث العلمية ذات المردود الاقتصادي والتطويري للمجتمع المحلي.

ويفسر الباحث ذلك أنه نتيجة لظروف الحصار والظروف الاقتصادية والصعبة، وعدم إتاحة الفرصة للباحثين وأعضاء هيئة التدريس بالجامعات من المشاركة في مؤتمرات دولية وإقليمية، كل ذلك كان سبباً في عدم فاعلية البحث العلمي ومراكزه في تنمية المجتمع اقتصادياً ومعرفياً.

وقد اتفقت نتائج فقرات هذا المجال مع نتائج دراسة (عطوان، 2011) التي بيّنت أن جودة الرسائل العلمية والأبحاث في الجامعات الفلسطينية كانت بدرجة متوسطة وبنسبة (70%).

كما كشفت وجود فروق بين تقديرات المشرفين وطلبة الدراسات العليا نحو مستوى جودة أبحاثهم ورسائلهم.

المجال السابع:-

جدول (24)

الوسط الحسابي والوزن النسبي وقيمة (T) لفقرات "مجال جودة الخريجين وكفاياتهم"

المجال السابع	جودة الخريجين وكفاياتهم	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة T	المعنوية p-value	ترتيب الفقرة	درجة التأثير
1	تُوفر الجامعة وحدة إدارية لمتابعة الخريجين بعد تخرجهم من برامج الدراسات العليا.	2.90	1.08	58.00	2.47	0.02	10	متدنية
2	تُوفر الجامعة للطلبة الخريجين التربية المستدامة، من خلال دورات ومشاغل تنظمها وحدة التعليم المستمر.	3.00	1.03	60.00	2.92	0.01	8	متوسطة
3	تُتابع الجامعة الطلبة الخريجين في سوق العمل، من خلال ما توفره من قاعدة بيانات عنهم.	2.50	0.97	50.00	1.03	0.01	11	متدنية
4	تعمل برامج الدراسات العليا على رفد المؤسسات المجتمعية بالكفاءات المتخصصة والمهنية، القادرة على تلبية حاجات المجتمع.	3.80	0.67	76.00	10.00	0.00	3	كبيرة
5	تأخذ عمادة الدراسات العليا بآراء الخريجين في تطوير برامجها.	2.93	0.90	58.60	4.06	0.00	9	متدنية
6	يُتابع خريجو الدراسات العليا المستجدات المعرفية والعلمية، من خلال المؤتمرات والندوات وورشات العمل.	3.50	0.79	70.00	7.17	0.00	4	متوسطة
7	يُواكب خريجو الدراسات العليا كل جديد في مجال تخصصاتهم وأعمالهم.	3.33	0.85	66.60	5.92	0.00	6	متوسطة
8	يُشارك خريجو الدراسات العليا في علاج المشكلات المجتمعية، من خلال ما يقومون به من بحوث إجرائية وميدانية.	3.40	0.85	68.00	5.92	0.00	5	متوسطة
9	تُحقق برامج الدراسات العليا وتُكسب الطلبة الخريجين الكفايات اللازمة لأداء أعمالهم.	4.10	0.76	82.00	10.58	0.00	2	كبيرة
10	تسعى عمادة الدراسات العليا للمحافظة على سمعتها، من خلال خريجيها المتميزين	4.43	0.89	88.67	8.94	0.00	1	كبيرة جدًا
11	تستطلع عمادة الدراسات العليا آراء جهات التوظيف والعمل في نوعية الخريجين وجودتهم، لتحديد جوانب النقص والعمل على معالجتها.	3.26	1.00	65.30	4.32	0.00	7	متوسطة
جودة البحث العلمي والخدمات الجامعية		**3.37**	**0.70**	**67.56**	**6.92**	**0.00**	**متوسطة**	

قيمة (T) الجدولية عند درجة حرية 10 هي (2.228) عند مستوى الدلالة 0.05 وقيمة (T) المحسوبة أكبر من المجدولة.

ويتضح من خلال الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات المجال أكبر من المتوسط العام المعبر عنه بالقيمة (3)، ما عدا أربع فقراتٍ كان متوسطها الحسابي أقل من المتوسط العام، وحسب نتيجة اختبار (T) فإن هناك فروقًا معنوية لهذه الفقرات، ولا توجد فروق معنوية للفقرات الأربع بين متوسطاتها والمتوسط العام.

وبالنسبة للفقرات فقد أظهرت النتائج أن غالبية الفقرات قد حظيت على درجة متوسطة في حين حظيت الفقرات (5،3،2،1) على درجة متدنية.

ويستدل من هذه النتائج أنه بالرغم من أن جامعاتنا الفلسطينية بقطاع غزة تسعى للمحافظة على سمعتها، من خلال خريجي برامج الدراسات العليا إلا أنها لم تقم بإجراءات عملية لخدمة الخريجين ومتابعتهم وتوفير تربية وتعليم مستمر لهم، كما لا توجد متابعة فاعلة للخريجين في سوق العمل، ولم توفر هذه الجامعات وحدات إدارية لمتابعتهم بعد تخرجهم من برامج الدراسات العليا، وهذا ما أشارت إليه استجابات أفراد عينة الدراسة على هذه الفقرات حيث كانت درجة جودتها متدنية أقل من (60%).

وعليه لا بد من انتشار وحدات أو هيئات لمتابعة الخريجين والعمل على دراسة أوضاعهم وقيامها بالدور المطلوب في ظل الظروف الصعبة وتكدس أعدادهم.

ويعتقد الباحث أن هذا الأمر لا يؤثر جذريًا على درجة الجودة والنوعية في برامج الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية؛ حيث إن مطلب تحقيق الجودة والنوعية في هذه البرامج موضع اهتمام الجامعات الفلسطينية، رغم الظروف الصعبة التي يعيشها طلبة هذه البرامج، وقلة فرص العمل لهم، فهذا أمر طارئ، لا يقلل من حرص الجامعات على تطوير برامجها وتحقيق الجودة فيها.

ولكن من المفضل أن تقوم عمادات الدراسات العليا بمعالجة هذه المسألة الثانوية، فلا يعتقد أن ذلك يؤثر بأي شكل على درجة الجودة للمساقات والمناهج وطرائق التدريس والإشراف والتقويم، ما دام أعضاء هيئة التدريس المعنيين يتمتعون بكافة القدرات، والكفايات الفكرية والعملية، التي تؤهلهم لإعطاء الأفضل والأجود، من الخبرات والمهارات البحثية اللازمة لطلبة هذه البرامج، وهذا ما أقرته أيضاً نتائج دراسة (النادي، 2009) التي أوصت بضرورة متابعة الأقسام المعنية للخريجين من هذه البرامج.

السؤال الثالث: ما المقترحات الواجب الأخذ بها لتطوير هذه البرامج وتحسينها؟

إجابة السؤال الثالث كما يلي:

حيث تمكّن الباحث في ضوء تحليل البيانات واستجابات أفراد عينة الدراسة حول معايير الجودة الشاملة في برامج الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة من الوصول إلى المقترحات التالية من أجل تحقيق الجودة الشاملة في هذه البرامج وتطويرها وقد قسَم هذه الاقتراحات بحسب مجالات أداة الدراسة على النحو التالي:

أولًا- مجال جودة الهياكل واللوائح المنظمة والسياسات والممارسات الإدارية:

1- إعادة النظر بنظم القبول والالتحاق ببرامج الدراسات العليا التي تطرحها الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة والعمل على تطويرها وتعديلها بما يحقق الربط بين رغبات الطلبة وقدراتهم وظروفهم والتخصصات التي يلتحقون بها من جهة، واحتياجات سوق العمل من هذه التخصصات من جهةٍ أخرى.
2- ضرورة التنسيق بين الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة من حيث أعداد الطلبة الذين يلتحقون في هذه البرامج وتخصصاتهم وإحداث توازن بين أعداد الطلبة والبرامج المطروحة.

ثانيًا- مجال جودة محتوى برامج الدراسات العليا ومناهجها:

1- إعادة النظر ببرامج الدراسات العليا المطروحة بحيث تلبي الاحتياجات، والعمل على فتح تخصصات جديدة بما يخدم حاجة السوق المحلي والخارج.
2- ضرورة مراجعة وتحديث الخطط الدراسية لبرامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة باستمرار، والعمل على تعديل بعض المساقات الدراسية وفق المستجدات محلياً وعالمياً.

ثالثًا- مجال جودة طرائق التعليم والتعلم المتبعة في برامج الدراسات العليا:

1- ضرورة توظيف استراتيجيات حديثة في التعليم والتعلم، يقوم على التعلم النشط، وتفعيل دور الطالب الباحث عن المعرفة في توليد المعرفة وإنتاجها ونشرها.
2- ضرورة تنظيم حلقات بحث من خلالها ترجمة الجانب النظري من برامج الدراسات العليا إلى مهمات بحثية تطبيقية.
3- العمل على توفر كل ما يلزم من إمكانات ووسائل؛ لإنجاح العملية التعليمية من قاعات ومعامل ومختبرات ومكتبات.

رابعًا- مجال جودة أساليب التقويم المتبعة:

1- ضرورة تنوع أساليب التقويم، وإتباع أساليب تقويم حديثة وعدم الاقتصار على الاختبارات التحريرية.
2- ضرورة الاستفادة من نتائج التقويم في تعديل البرامج وطرق التعليم فيها.

خامسًا- مجال جودة أعضاء هيئة التدريس والإشراف على الرسائل:

1- ضرورة اختيار أعضاء هيئة التدريس، والإشراف في برامج الدراسات العليا من ذوي الكفايات والدرجات العالية.
2- العمل على تفعيل دور عضو هيئة التدريس، والمشرف على رسائل الطلبة في تقديم المساعدة الممكنة للطالب في اختيار موضوع الدراسة، وتحديد المشكلة البحثية وإعداد الأدوات اللازمة، وتنفيذ بحثه وكتابة تقريره.

سادسًا- مجال جودة البحث العلمي والخدمات الجامعية:

1- زيادة الاهتمام بالبحث العلمي، والعمل الجاد والفاعل على ربط هذه البحوث في الجامعات الفلسطينية بمشكلات المجتمع وقضاياه، مع ضرورة إعطاء عناية كافية لنوعية الأبحاث المقدّمة، مع إعطاء أولوية للأبحاث التطبيقية.
2- العمل على توفير ما يلزم من موارد مادية، وقاعدة بيانات ومصادر معرفية؛ متنوعة لدعم البحث العلمي ونشره.

سابعًا- مجال جودة الخريجين وكفاياتهم:

ضرورة العمل على إنشاء وحدة إدارية في الجامعة لمتابعة الخريجين من برامج الدراسات العليا، وترسيخ علاقة دائمة معهم جدًا للاستفادة من ملاحظاتهم وآرائهم حول متطلبات سوق العمل، كونهم يمثلون حلقة الوصل بين الجامعات والمجتمع، وذلك من أجل تطوير هذه البرامج.

4.1.5: خلاصة نتائج الدراسة

خلاصة لما سبق وفي ضوء تحليل البيانات والاستجابات، وضع الباحث نتائج المجالات السبع لأداة القياس، في جدول يبيّن المتوسط الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري، لكل مجال من مجالات أداة القياس، وذلك كما في الجدول التالي:

جدول رقم (25)

درجة تحقق معايير الجودة في كل مجال من مجالات أداة القياس

الرقم	المجال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي المئوي	قيمة T	درجة التحقق	الترتيب
1	جودة الهياكل واللوائح والسياسات	3.846	0.39	76.95	18.84	كبيرة	4
2	جودة محتوى برامج الدراسات العليا ومناهجها	4.12	0.53	82.50	14.21	كبيرة	2
3	جودة طرائق التعليم والتعلم	3.88	0.52	77.69	12.56	كبيرة	3
4	جودة أساليب التقويم	3.76	0.57	75.26	11.89	كبيرة	5
5	جودة أعضاء هيئة التدريس والإشراف	4.24	0.60	84.80	14.29	كبيرة	1
6	جودة البحث العلمي والخدمات الجامعية	3.49	0.55	69.88	10.37	متوسطة	6
7	جودة الخريجين وكفاياتهم	3.37	0.70	67.56	6.92	متوسطة	7
	أداة القياس ككل	3.814	0.55	76.28	13.58	كبيرة	

ويتضح من خلال الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لكل مجال من مجالات الأداة أكبر من المتوسط العام المعبر عنه بالقيمة (3)، وحسب نتيجة اختبار (T) فإن هناك فروق معنوية بين المتوسطات.

ويتضح أن درجة تحقق الجودة في برامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية، في قطاع غزة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تراوحت بين (67.56% – 84.8%).

وتشير النتائج أن مجالات الأداة (الخامس، والثاني، والثالث، والأول، والرابع) قد حظيت على درجة كبيرة، في حين حظيت المجالات الأخرى على درجة متوسطة.

وكما يراه الباحث يستدل من هذه المعطيات أن السبب في ذلك قد يعود إلى الاهتمام الكبير، الذي تبديه الجامعات نحو هذه البرامج من أجل تحقيق معايير الجودة، من حيث اختيار أعضاء هيئة تدريس لهذه البرامج ممن يتمتعون بكفايات عالية في التدريس والإشراف، ومن حيث وضع اللوائح والسياسات، التي تنظم العمل في هذه البرامج إضافة إلى حرص الجامعات على جودة محتوى البرامج ومناهجها، والعمل المستمر على تطوير هذه المناهج بما يوائم المستجدات والتقدم العلمي.

ويدرك الباحث أن هذه الأمور تدعو إلى الاطمئنان، من أن برامج الدراسات العليا في الجامعات المحلية قيد الدراسة تراعي معايير الجودة بدرجة عالية، سواء تعلق الأمر بمراعاة شروط القبول للطلبة، أم باختيار أفضل المختصين من كوادر الجامعات للتدريس فيها، والإشراف على رسائل الطلبة، ممن يتمتعون بخبرات طويلة في مجالات تخصصاتهم، وممن يحوزون على درجات علمية عالية، وهذا يتفق مع ما أشارت إليه دراسة (أبو شمالة 2013، والأسطل 2011، والرنتيسي ومرتجى 2011) التي أظهرت نتائجها أن رضا أفراد العينة عن جودة برامج الدراسات العليا جاء بدرجة عالية عن مجالات الأداة، وأوصت بضرورة الاستمرار في العمل على رفع مستوى جودة التعليم في برامج الدراسات العليا، بما ينسجم ومعايير الجودة الشاملة.

أما فيما يتعلق بالمجالات الأخرى التي تناولت جودة البحث العلمي والخدمات الجامعية، وجودة الخريجين، فكانت درجة الجودة فيها متوسطة.

حيث **يرى الباحث** أن السبب في ذلك قد يعود إلى قلة الإمكانيات والمستلزمات، من حيث توفر المختبرات والمعامل والمكتبات وقاعة الدراسة المناسبة وعدم وجود مبانٍ خاصة للدراسات العليا، وبسبب تنفيذ التدريس فيها في الفترة المسائية، واقتصار أساليب التقويم والتدريس المتبعة على الأساليب التقليدية، إضافة إلى قلة الحوافز والميزانيات المخصصة للبحث العلمي، وعدم متابعة الخريجين من هذه البرامج، ومساعدتهم في توفير تربية مستدامة لهم.

وقام الباحث بحساب الأهمية النسبية والوزن النسبي لبناء كل مجال من مجالات أداة الدراسة حيث وضعها في الجدول التالي:-

جدول رقم (26)

أوزان بناء مقياس مجالات الجودة الشاملة

	المجالات	الأهمية النسبية	الترتيب	الأوزان النسبية لكل مجال
1	جودة أعضاء هيئة التدريس في البرامج، والإشراف على الرسائل	84.8	1	15.4
2	جودة محتوى برامج الدراسات العليا ومناهجها	82.50	2	14.7
3	جودة طرائق التعليم والتعلم المتبعة في برامج الدراسات العليا	77.69	3	14.6
4	جودة الهياكل واللوائح المنظمة، والسياسات والاستراتيجيات المتبعة	76.95	4	14.3
5	جودة أساليب التقويم المتبعة	75.26	5	14.1
6	جودة البحث العلمي والخدمات الجامعية	69.88	6	13.7
7	جودة الخريجين وكفاياتهم	67.56	7	13.2
بناء مقياس للجودة الشاملة لبرنامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية		76.28		

- **المبحث الثاني: توصيات ومقترحات الدراسة**

1.2.5: **توصيات الدراسة**

2.2.5: **الخطة التنفيذية للدراسة**

3.2.5: **الأداة المعدّة لقياس جودة برامج الدراسات العليا**

4.2.5: **دراسات مقترحة**

1.2.5: توصيات الدراسة

نظراً لأن الدراسة سعت إلى بناء أداة قياس إدارة الجودة الشاملة وتطويرها وتوظيفها في قياس جودة برامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، وبناءً على نتائج الدراسة، فقد أوصى الباحث عدداً من التوصيات معتمداً في بنائها وتصميمها على أساس الجهة المسئولة لمتابعة مخرجات الدراسة، وتطبيقها وتطويرها من أجل الارتقاء ببرامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية؛ حيث قسّم هذه التوصيات إلى أربعة أقسام وهي:

- توصيات تتعلق بمخرجات الدراسة؛ من أجل تطويرها والاستفادة منها.
- توصيات تتعلق بوزارة التعليم العالي وإدارة الجامعة؛ من أجل العمل على تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها.
- توصيات تتعلق ببرامج الدراسات العليا وخريجيها؛ من أجل العمل على تطوير الخطط والبرامج ومتابعة الخريجين والاستفادة من آرائهم.
- توصيات تتعلق بالبنية التحتية والموارد اللازمة؛ من أجل العمل على تطوير هذه البنية اللازمة للارتقاء بهذه البرامج.

وفي ضوء ما سبق كانت توصيات الدراسة على النحو التالي:

أولًا- فيما يتعلق بمخرجات الدراسة:

- تطوير أداة قياس الجودة المعدّة في هذه الدراسة وتقنينها، والاستفادة منها، وتوظيفها في قياس إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية، وفي كافة برامجها.

ثانيًا- فيما يتعلق بوزارة التعليم العالي وإدارة الجامعات للجودة الشاملة:

- ضرورة تفعيل دور وزارة التعليم العالي في التنسيق بين الجامعات الفلسطينية، وتحديد برامج الدراسات العليا، وأعداد الطلبة ومعايير القبول، بما يتفق وحاجات المجتمع الفلسطيني وسوق العمل.
- ضرورة إنشاء هيئة إشراف عليا تابعة لوزارة التعليم العالي، وتفعيل دورها؛ لمتابعة العمل في الجامعات الفلسطينية وبرامج الدراسات العليا، حرصاً منها على تحقيق الجودة الشاملة.

- ضرورة تبني الجامعات الفلسطينية منهجاً وفلسفة تشجع على نشر ثقافة الجودة في برامجها، وخاصة برامج الدراسات العليا؛ لتكون مدخلاً لإدارة التعليم الجامعي بالجودة الشاملة، والتعامل مع هذه البرامج على أنها عملية إعداد علماء وباحثين.
- ضرورة أن تعمل الجامعات على تشجيع تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها، وذلك من خلال ضمان جودة البرامج، وما تتضمنه من سياسات ومناهج، وما تقوم به من عمليات تعليم وإشراف وتقويم، بما يسهم في تطوير مخرجاتها.
- ضرورة أن تعمل الجامعات على الاستفادة بما وصلت إليه الجامعات في الدول الأخرى، من تطور في مجال إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، ووسائل تطبيقها مع مراعاة خصوصية الجامعات الفلسطينية، في ظل الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية السائدة.

ثالثًا- فيما يتعلق ببرامج الدراسات العليا وخريجيها:

- ضرورة متابعة الجامعات لخريجيها من برامج الدراسات العليا، وتوفير تعليم وتدريب مستمر لهم لمواكبة المستجدات في مجال تخصصاتهم، والاستفادة من آرائهم وملاحظاتهم؛ لتطوير الخطط ومحتوى المناهج لهذه البرامج.
- ضرورة أن تعمل الجامعات على تنظيم المؤتمرات والندوات وورش العمل، التي تعنى بجودة التعليم العالي وبرامج الدراسات العليا، وتشجيع طلبة هذه البرامج وخريجيها؛ للمشاركة الفاعلة ببحوثهم ودراساتهم.

رابعًا- فيما يتعلق بالبنية التحتية والموارد المادية اللازمة:

- ضرورة العمل على تطوير البنية التحتية في الجامعات الفلسطينية من مختبرات وأجهزة ومراكز بحث وقاعات دراسية ومكتبات ومعامل وذلك لأهميتها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها في كافة البرامج والتخصصات.
- ضرورة أن تعمل الجامعات على توفير الدعم المادي والمعنوي للعاملين فيها؛ لتعزيز تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي، من خلال تقدير جهودهم وإنجازاتهم المتميّزة، ودعمهم وتحفيزهم وتنمية قدراتهم.

2.2.5: الخطة التنفيذية للدراسة

وتلخيصاً لما سبق قام الباحث بوضع الخطة التنفيذية الناجمة عن هذه الدراسة على النحو التالي:

جدول رقم (27)

الخطة التنفيذية للدراسة

أولًا- أسئلة ونتائج الدراسة:

أسئلة الدراسة	نتائج الدراسة
السؤال الأول: **ما معايير الجودة ومؤشراتها التي ينبغي توافرها في برامج الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة** ويتضمنها المقياس المراد بناؤه؟	**تم تحديد المعايير والمؤشرات التي ينبغي توافرها في برامج الدراسات العليا حيث تم تحديد سبعة معايير هي:** **1. معيار جودة اللوائح المنظمة والسياسات.** **2. معيار جودة محتوى برامج الدراسات العليا.** **3. معيار جودة طرائق التعليم والتعلم المتبعة.** **4. معيار جودة أساليب التقويم المتبعة.** **5. معيار جودة أعضاء هيئة التدريس والإشراف.** **6. معيار جودة البحث العلمي والخدمات الجامعية.** **7. معيار جودة الخريجين وكفاياتهم.** **وقد وضع لكل معيار عدد من المؤشرات لقياسه.**
السؤال الثاني: **ما واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإشراف؟**	**نتيجة توظيف أداة الدراسة وتحليل البيانات، كانت النتائج كما يلي:** **بلغت درجة تحقق معايير الجودة في برامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، من وجهة نظر عينة الدراسة بنسبة 76.28% أي بدرجة كبيرة؛ حيث حظيت المجالات الخمسة الأولى على درجة كبيرة، في حين حظي المجال السادس والسابع على درجة متوسطة.**
السؤال الثالث: **ما المقترحات الواجب الأخذ بها لتطوير هذه البرامج وتحسينها؟**	**تم وضع عدد من المقترحات لكل مجال من مجالات أداة القياس، أهمها ما يلي:** **1. التنسيق بين الجامعات الفلسطينية وإعادة النظر في نظم القبول، والالتحاق ببرامج الدراسات العليا.** **2. تفعيل دور وزارة التعليم العالي من خلال هيئة إشراف عليا؛ لمتابعة العمل في الجامعات وبرامج الدراسات العليا.** **3. تحديث الخطط الدراسية لبرامج الدراسات العليا.** **4. توظيف استراتيجيات حديثة في التدريس والتقويم.** **5. تفعيل دور عضو هيئة التدريس والمشرف على رسائل الطلبة.** **6. زيادة الاهتمام بالبحث العلمي، وتوفير ما يلزم من موارد وقواعد بيانات ومصادر المعرفة.** **7. إنشاء وحدة إدارية لمتابعة خريجي البرامج، وترسيخ علاقة دائمة معهم.**

ثانيًا– التوصيات ومؤشرات القياس: قُسّمت التوصيات إلى أربعة أقسام على النحو التالي:

التوصيات	جهة المسئولية	المدى الزمني	مؤشرات القياس
أولًا– فيما يتعلق بمخرجات الدراسة: **تطوير أداة قياس الجودة المعدّة في هذه الدراسة وتقنينها والاستفادة منها وتوظيفها.**	**– الشئون الأكاديمية** **– إدارة الجامعة** **– عمادة الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية.**	**خلال العام الجامعي 2016– 2017**	**لكل مجال عدد من المؤشرات وذلك على النحو التالي:** **_ وضوح الأنظمة واللوائح ومعرفة الطلبة والعاملين بها.** **_ وجود معايير موضوعية لقبول الطلبة.**
ثانيًا– فيما يتعلق بوزارة التعليم العالي وإدارة الجامعة للجودة الشاملة: **_ ضرورة تفعيل دور وزارة التعليم العالي في التنسيق بين الجامعات الفلسطينية، وتحديد برامج الدراسات العليا، وأعداد الطلبة ومعايير القبول، بما يتفق وحاجات المجتمع الفلسطيني وسوق العمل.** **ضرورة تبني الجامعات الفلسطينية فلسفة نشر ثقافة الجودة في برامجها.** **_ ضرورة تشجيع تطبيق إدارة الجودة الشاملة؛ فيها من خلال ضمان جودة البرامج ومناهجها.**	**– هيئة الاعتماد والجودة التابعة لوزارة التربية والتعليم العالي.** **– وحدة الجودة بالجامعة.** **– وحدة التعليم المستمر.**	**بحسب الخطة الإستراتيجية للجامعة، التي تمتد مدة ثلاث سنوات من 2017– 2020**	**_ تنوع البرامج والتخصصات، بما يتناسب واحتياجات المجتمع.** **_ تنظيم المحتوى وملاءمته لسوق العمل ومتطلبات التنمية المعرفية** **_ تنوع استراتيجيات التدريس الحديثة، بما يتناسب وطبيعة المادة ومستوى الدارسين.** **_ تنوع أساليب التقويم الحديثة وتوفير معايير واضحة وموضوعية؛ لتقويم الطلبة ورسائلهم.** **_ مدى توفر الخدمات الجامعية اللازمة؛ لتنفيذ البحوث العلمية.** **_ نسبة الخريجين من هذه البرامج، ونسبة العاملين منهم.** **_ نسبة البحوث العلمية المنتجة، وما ينشر منها في مجلات علمية محكمة.**
ثالثًا– فيما يتعلق ببرامج الدراسات وخريجيها: **_ ضرورة متابعة الجامعات لخريجيها من برامج الدراسات العليا، وتوفير تعليم وتدريب مستمر لهم.** **_ ضرورة أن تعمل الجامعات على تنظيم المؤتمرات والندوات، التي تعنى بجودة التعليم العالي، وتشجيع الطلبة والخريجين للمشاركة الفعالة**	**– وحدة متابعة خريجي الجامعات وبرامج الدراسات العليا.**		
رابعًا– فيما يتعلق بالبنية التحتية والموارد المادية: **_ ضرورة العمل على تطوير البنية التحتية في الجامعات الفلسطينية؛ من مختبرات وأجهزة ومراكز بحث وقاعات دراسية ومكتبات.** **_ ضرورة أن تعمل الجامعات على توفير الدعم المادي والمعنوي للعاملين فيها؛ لتعزيز تطبيق الجودة الشاملة في برامج التعليم العالي.**	**– مراكز البحث العلمي بالجامعات.** **– إدارة الجامعة** **– الإدارة المالية**		

3.2.5: الأداة المعدّة لقياس جودة برامج الدراسات العليا

تتضمن أداة القياس المقترحة سبعة مجالات، ولكل مجال عدد من الفقرات في صورة معايير؛ حيث أُعطي لكل معيار وزن نسبي وفق مقياس ليكارت الخماسي؛ لتقدير درجة تحققها وذلك على النحو التالي:-

المجال الأول: جودة الهياكل واللوائح المنظمة، والسياسات والاستراتيجيات المتبعة						
الرقم	الفقرات	درجة التحقق				
		كبيرة جدًا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدًا
.1	تُوفر الجامعة وصفًا دقيقًا للهيكل التنظيمي، لبرامج الدراسات العليا يحدد المسئوليات والصلاحيات.					
.2	تُراجع الجامعة اللوائح المنظمة لبرامج الدراسات العليا؛ للتأكد من ملاءمتها لرسالتها وأهدافها.					
.3	يُوجد في الجامعة وحدة تنظيمية تقوم بالرقابة، والعمل على ضمان جودة تعليم البرامج العليا.					
.4	تعمل الجامعة على توفير بيئة تعليمية مناسبة، للعاملين في برامج الدراسات العليا؛ لتحسين أدائهم.					
.5	تُوفر الجامعة المعلومات والتعليمات الشاملة اللازمة، الخاصة ببرامج الدراسات العليا للطلبة والعاملين.					
.6	تُحدد الجامعة معايير موضوعية لقبول الطلبة في برامج الدراسات العليا، وفقًا لشروط وزارة التعليم العالي.					
.7	تُوازن الجامعة في قبول طلبة الدراسات العليا بين تخصصات هذه الدراسات وبرامجها.					
.8	تحدد الجامعة برامج الدراسات العليا، وفق احتياجات المجتمع وسوق العمل.					
.9	تنسجم اللوائح والسياسات الخاصة بالدراسات العليا مع ظروف الطلبة وأوضاعهم.					
.10	تتناسب رسوم الدراسات العليا مع الأوضاع السائدة في المجتمع وظروف الطلبة.					

المجال الثاني: جودة محتوى برامج الدراسات العليا ومناهجها						
الرقم	الفقرات	درجة التحقق				
		كبيرة جدًا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدًا
.1	يتوافق محتوى المقررات الدراسية في برامج الدراسات العليا مع مخرجات التعليم المستهدفة.					
.2	تُوفر الجامعة مناهج دراسية متطورة ذات جودة عالية لبرامج الدراسات العليا.					
.3	تُوفر الجامعة توصيفًا دقيقًا لكل مقرر دراسي، في مناهج برامج الدراسات العليا.					
.4	يُلائم محتوى البرامج الأكاديمية، احتياجات المجتمع، وسوق العمل ومتطلبات التنمية المعرفية.					
.5	تتحقق الجامعة من استيفاء المناهج والمقررات، لمتطلبات الجودة والاعتماد لهذه البرامج.					
.6	يتصف محتوى البرامج الأكاديمية؛ بالتنوع والعمق والحداثة والمعرفة العلمية.					
.7	يُسهم محتوى المناهج في البرامج الأكاديمية، في تنمية مهارات البحث والتفكير والاستقصاء.					
.8	يتم تنظيم محتوى البرامج وفق الترتيب المنطقي المتكامل.					
.9	تتوافر الكتب والمراجع الخاصة بمحتوى البرامج الأكاديمية؛ بحيث يمكن الرجوع إليها بسهولة.					
.10	يخلو محتوى مقررات البرامج الأكاديمية من التداخل والتكرار.					
.11	تتم مراجعة الخطط الدراسية وتحديثها كل خمس سنوات على الأكثر، من قبل أعضاء هيئة التدريس، في ضوء التطورات في المناهج الفلسطينية.					

المجال الثالث: جودة طرائق التعليم والتعلم المتبعة في برامج الدراسات العليا						
الرقم	الفقرات	درجة التحقق				
		كبيرة جدًا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدًا
.1	تُنمي الجامعة قدرات أعضاء هيئة التدريس وتطويرها باستمرار، بأساليب متنوعة وهادفة.					
.2	تُعزز الجامعة دور طلبة برامج الدراسات العليا في التعلم النشط.					
.3	تُوفر الجامعة المراجع والمصادر، والتقنيات التربوية، ووسائط التعليم لبرامج الدراسات العليا.					
.4	يُوظف أعضاء هيئة التدريس لبرامج الدراسات العليا أسلوب البحث والدراسة الذاتية باستمرار.					
.5	تتنوع طرائق التدريس والتعلم في برامج الدراسات العليا، بما يتناسب وطبيعة البرنامج.					
.6	تتوفر لبرامج الدراسات العليا القاعات والمختبرات والمعامل اللازمة.					
.7	يُوظف أعضاء هيئة التدريس لبرامج الدراسات العليا استراتيجيات التدريس الحديثة والفاعلة.					
.8	تُنظم الجامعة حلقات بحث يتم من خلالها ترجمة الجانب النظري، من برامج الدراسات العليا إلى مهمات بحثية تطبيقية.					

المجال الرابع: جودة أساليب التقويم المتبعة						
الرقم	الفقرات	درجة التحقق				
		كبيرة جدًا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدًا
.1	تستخدم إدارة الجامعة أساليب تقويم متنوعة وواضحة، للطالب والمدرس ولمقررات برامج الدراسات العليا.					
.2	يُوزع أعضاء هيئة التدريس في برامج الدراسات العليا الدرجات على أنشطة متنوعة أهمها الأعمال البحثية.					
.3	تُعتبر الأبحاث الفصلية كافية لتقويم قدرة طالب الدراسات العليا على البحث العلمي.					
.4	يعتمد أعضاء هيئة التدريس في برامج الدراسات العليا معايير وأسسًا موضوعية؛ لتقييم الطلبة في المساقات.					
.5	يقيس الاختبار التحريري في نهاية الفصل الدراسي تحصيل طلبة الدراسات العليا.					
.6	يُشخص التقويم المتبع جوانب القوة ومواطن الضعف، لدى طلبة الدراسات العليا.					
.7	يُستفاد من نتائج تقويم طلبة الدراسات العليا، في تعديل البرامج وطرق تدريسها.					
.8	تتم مناقشة نتائج تقويم طلبة الدراسات العليا مع الجهات الإدارية والأكاديمية المسئولة؛ بهدف تطويرها مستقبلًا.					
.9	يُزود طلبة الدراسات العليا بتغذية راجعة، حول مستوى أدائهم في كل مساق دراسي.					
.10	تقوم الجامعة بتقويم أداء أعضاء هيئة التدريس من منظور الطلبة والجهة المسئولة.					
.11	تقوم الجامعة بربط الحوافز بمستويات أداء وتقويم الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، ونتائجهم.					

المجال الخامس: جودة أعضاء هيئة التدريس في البرامج والإشراف على الرسائل						
الرقم	الفقرات	درجة التحقق				
		كبيرة جدًا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدًا
.1	يتم اختيار أعضاء هيئة التدريس والإشراف في برامج الدراسات العليا، من ذوي الكفايات والدرجات العالية.					
.2	يُحدد عضو هيئة التدريس أهداف المساق ومحتواه بشكل واضح.					
.3	يعرض عضو هيئة التدريس المادة العلمية بشكل منظم ومفهوم.					
.4	يتعامل أعضاء هيئة التدريس مع طلبة الدراسات العليا بتقدير واحترام.					
.5	يجد طلبة الدراسات العليا تعاونًا من قبل أعضاء هيئة التدريس في تنفيذ أبحاثهم.					
.6	يُقدم عضو هيئة التدريس لطلبة الدراسات المساعدة في اختيار موضوع الدراسة، وتحديد المشكلة البحثية.					
.7	يُقدم المشرف لطلبة الدراسات الإرشادات اللازمة لإعداد خطة البحث، وطرائق جمع البيانات والدراسات السابقة وعرضها.					
.8	يُساعد المشرف طلبة الدراسات في اختيار الأدوات اللازمة لموضوع الدراسة وبنائها.					
.9	يُساعد المشرف طلبة الدراسات في تحديد الأساليب الإحصائية اللازمة وإجرائها.					
.10	يُساعد المشرف طلبة الدراسات في طريقة عرض النتائج، ومناقشتها وتفسيرها					
.11	يُساعد المشرف طلبة الدراسات في كتابة تقرير البحث وتنظيمه.					
.12	يُرشد المشرف طلبة الدراسات العليا لطرائق الاقتباس والتوثيق.					

المجال السادس: جودة البحث العلمي والخدمات الجامعية						
الرقم	الفقرات	درجة التحقق				
		كبيرة جدًا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدًا
.1	تُوفر عمادة الدراسات العليا بيئة تنظيمية داعمة للبحث والنشر.					
.2	تُوفر عمادة الدراسات العليا برامج؛ لتنمية المهارات البحثية لطلبتها وأعضاء هيئة التدريس.					
.3	تُوفر عمادة الدراسات العليا قاعدة بيانات مناسبة للبحث العلمي؛ لتشجيع طلبة الدراسات العليا على تنفيذ أبحاثهم.					
.4	تُخصص إدارة الجامعة ميزانية مالية خاصة لدعم البحث العلمي ونشره.					
.5	تُوفر عمادة الدراسات العليا المراجع والدوريات العلمية ومصادر المعرفة؛ للاستعانة بها.					
.6	تُوفر عمادة الدراسات العليا الخدمات الحاسوبية لمعالجة البيانات المتعلقة بالأبحاث.					
.7	تُقدم عمادة الدراسات العليا الحوافز؛ لدعم طلبة الدراسات العليا ورعايتهم.					
.8	تُتيح عمادة الدراسات العليا الفرص، لأعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات؛ للمشاركة في المؤتمرات والأيام الدراسية والندوات العلمية.					
.9	تبني عمادة الدراسات العليا علاقات التعاون مع مؤسسات البحث العلمي في المجتمع.					
.10	تُعطي الجامعة الأولوية للأبحاث العلمية الميدانية ذات المردود المادي والاقتصادي والتطويري للمجتمع المحلي.					
.11	تُوظف عمادة الدراسات العليا أنشطتها البحثية، في معالجة مشكلات المجتمع وأغراض التنمية.					
.12	تُوفر عمادة الدراسات العليا الدليل الإرشادي؛ لتعريف الطلبة بالخدمات الجامعية لهم.					
.13	تقدم عمادة الدراسات العليا المنح الدراسية المتنوعة وفق نظام واضح ومحدد.					
.14	تأخذ عمادة الدراسات العليا بآراء طلبة برامج الدراسات العليا في تطوير الخدمات الجامعية.					

المجال السابع: جودة الخريجين وكفاياتهم						
الرقم	الفقرات	درجة التحقق				
		كبيرة جدًا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدًا
.1	تُوفر الجامعة وحدة إدارية لمتابعة الخريجين بعد تخرجهم من برامج الدراسات العليا.					
.2	تُوفر الجامعة للطلبة الخريجين التربية المستدامة، من خلال دورات ومشاغل تنظمها وحدة التعليم المستمر.					
.3	تُتابع الجامعة الطلبة الخريجين في سوق العمل، من خلال ما توفره من قاعدة بيانات عنهم.					
.4	تعمل برامج الدراسات العليا على رفد المؤسسات المجتمعية بالكفاءات المتخصصة والمهنية، القادرة على تلبية حاجات المجتمع.					
.5	تأخذ عمادة الدراسات العليا بآراء الخريجين في تطوير برامجها.					
.6	يُتابع خريجو الدراسات العليا المستجدات المعرفية والعلمية، من خلال المؤتمرات والندوات وورشات العمل.					
.7	يُواكب خريجو الدراسات العليا كل جديد في مجال تخصصاتهم وأعمالهم.					
.8	يُشارك خريجو الدراسات العليا في علاج المشكلات المجتمعية، من خلال ما يقومون به من بحوث إجرائية وميدانية.					
.9	تُحقق برامج الدراسات العليا وتُكسب الطلبة الخريجين الكفايات اللازمة لأداء أعمالهم.					
.10	تسعى عمادة الدراسات العليا للمحافظة على سمعتها، من خلال خريجيها المتميزين					
.11	تستطلع عمادة الدراسات العليا آراء جهات التوظيف والعمل في نوعية الخريجين وجودتهم، لتحديد جوانب النقص والعمل على معالجتها.					

4.2.5: دراسات مقترحة

استكمالاً لما توصلت إليه هذه الدراسة، وما حققته من مخرجات يقترح الباحث الدراسات التالية:

1- إدارة الجودة الشاملة في الكليات والجامعات الفلسطينية وإمكانية تطبيقها.

2- دراسة مقارنة بين الجامعات الفلسطينية في إدارتها للجودة الشاملة.

3- نموذج الجودة الشاملة في كليات الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية.

قائمة المصادر والمراجع

المصادر والمراجع

أولًا- المصادر:

- القرآن الكريم: تنزيل العزيز الرحيم.
- السنة النبوية الشريفة.

ثانيًا- المراجع الفلسطينية والعربية:

أ) الكتب العلمية:

- ابن منظور (1984م) محمد بن مكرم "لسان العرب المحيط"، بيروت: دار الرسالة.
- ابن منظور (1994م) "لسان العرب" ج2، القاهرة: دار المعارف.
- الأغا، إحسان (2004) "البحث التربوي – عناصره، مناهجه، أدواته" غزة: مطبعة المقداد.
- جودة، محفوظ (2004م) "إدارة الجودة الشاملة – مفاهيم وتطبيقات" عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- الحمادي، علي (1999م) "الطريق إلى التغيير"، بيروت: دار ابن حزم للطباعة والنشر والتوزيع.
- الخطيب، أحمد (2003م) "البحث العلمي والتعليم العالي"، ط1، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- الشرقاوي، مريم (2003م) "إدارة المدارس بالجودة الشاملة"، ط2، القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.
- طعيمة، رشدي أحمد وآخرون (2006م) "الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميّز ومعايير الاعتماد – أسس وتطبيقات"، ط1، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- العتيبي، خالد بن عبد الله (2000م) "تقويم برامج الدراسات العليا في الجامعات السعودية"، المملكة العربية السعودية: المطابع الوطنية الحديثة.
- عقيلي، عمر (2001م) "المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة" ط1، عمان: دار وائل للطباعة والنشر.
- عودة، أحمد (1993م) "القياس والتقويم في العملية التدريسية"، عمان: دار الأمل للطباعة والنشر.

- فرمان، ريتشارد (1995م) "توكيد الجودة في التدريب والتعليم"، ترجمة سامي حسن وناصر العديلي، الرياض: دار آفاق الإبداع العالمية للنشر والإعلام.
- الفضل، مؤيد والطائي، يوسف (2014م) "إدارة الجودة الشاملة من المستهلك إلى المستهلك – منهج كمي"، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- فليه، فاروق والزكي، أحمد (2004م) "معجم مصطلحات التربية – لفظاً واصطلاحاً"، الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
- ملحم، سامي (2005م) "القياس والتقويم في التربية وعلم النفس"، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- ويليامز، ريتشارد (1999م) "أساسيات إدارة الجودة الشاملة"، ترجمة عبد الكريم العقيل، الرياض: مكتبة جرير.

ب- الدوريات:

- البستان، أحمد (2000م) "واقع برامج الدراسات العليا في جامعة الكويت من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس"، المجلة العربية للعلوم الإنسانية، (18) (70) ص 37-52.
- أبو سمرة، محمود و علاونة، معزوز، و العباسي، عمر موسى (2008م) "مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في جامعة القدس من وجهة نظر طلبتها"، مجلة جامعة القدس المفتوحة، العدد (12) ص 11-46.
- الحولي، عليان و أبو دقة، سناء (2004م) "تقويم برامج الدراسات العليا في الجامعة الإسلامية بغزة من وجهة نظر الخريجين" مجلة الجامعة الإسلامية المجلد (12)، العدد (2)، ص 391-424.
- الخطيب، أحمد (2004م) "إدارة الجودة الشاملة – تطبيقات في الإدارة الجامعية" مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد المتخصص رقم (3)، ص 83-122.
- دياب، سهيل رزق (2006م) "مؤشرات الجودة وتوظيفها في التعليم والتعلم"، مجلة الجودة في التعليم العالي بالجامعة الإسلامية، مجلد (2) العدد (1) ص 10-14.
- دياب، سهيل رزق (2009م) "معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي – الجامعة الفلسطينية الفاعلة – دراسة حالة"، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات – رام الله، العدد 17، ص: 12-43.
- زوين، محمد و هاشم، أميرة (2009م) "تقويم برامج الدراسات العليا بجامعة الكوفة من وجهتي نظر أساتذتها وطلتها" مجلة العلوم الإنسانية، السنة السادسة، العدد (4).

- الصوفي، حمدان (2004م) "مفهوم الجودة ومقوماتها في الإسلام – الجودة في التعليم العالي"، المجلد (1)، العدد (1) الجامعة الإسلامية، ص 112-118.
- عابدين، محمد عبد القادر (2003م) "تقويم أعضاء هيئة التدريس والطلبة لبرامج الدراسات العليا في جامعة القدس"، مجلة جامعة النجاح الوطنية للأبحاث، نابلس، المجلد (17)، العدد (1).
- عساف، عبد و الحلو، غسان (2009م) "واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر الطلبة"، مجلة جامعة النجاح الوطنية للأبحاث، نابلس، المجلد (23)، العدد (3) ص 713-744.
- الموسوي، نعمان (2003) "تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي"، المجلة التربوية، جامعة الكويت، المجلد (17)، العدد (67)، ص 89-115.

ج- الرسائل العلمية:

- بدح، أحمد (2003م) "إدارة الجودة الشاملة: نموذج مقترح للتطوير الإداري، وإمكانية تطبيقه في الجامعات الأردنية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان: الأردن.
- جريس، إيمان (2004م) "إدارة الجودة الشاملة وإمكانياتها التطبيقية في جامعة بيرزيت"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، القدس: فلسطين.
- عقل، إياد زكي (2006م) "المشكلات الدراسية التي تواجه طلبة الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة وسبل التغلب عليها"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم أصول التربية بكلية التربية الجامعة الإسلامية، غزة: فلسطين.
- الملاح، منتهي (2005م) "واقع نظام التعليم في الجامعات الفلسطينية في ضوء إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس: فلسطين.

د- الأدلة والمنشورات:

- دليل جامعة الأزهر للدراسات العليا (2013م)، غزة: فلسطين.
- دليل الجامعة الإسلامية للدراسات العليا (2013/2012)، غزة: فلسطين.
- دليل الجامعات الفلسطينية، وزارة التعليم العالي (2001م) رام الله، فلسطين.
- نبذة تعريفية – أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة: فلسطين.

- نشرة الشركة العربية للإعلام، (1994م).

هـ- المؤتمرات العلمية:

- أبو شمالة، فرج إبراهيم (2013م) "تقويم برامج الدراسات العليا بكليات التربية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة، من وجهة نظر الطلبة"، دراسة مقدمة لمؤتمر الدراسات العليا الثاني، الدراسات العليا بين الواقع وآفاق الإصلاح والتطوير – من تنظيم عمادة الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية، غزة: 30 أبريل، 2013م.
- الأسطل، إبراهيم حامد (2011م) "تقويم برنامج ماجستير المناهج وطرق التدريس، في الجامعة الإسلامية بغزة، من وجهة نظر الكلية"، بحث مقدم للمؤتمر العلمي للدراسات العليا ودورها في خدمة المجتمع، من تنظيم عمادة الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية، غزة: 20 أبريل (2011).
- تمام، تمام إسماعيل و الطوخي، إسماعيل محمد (2007)" تقويم الدراسات العليا في جامعة القاهرة في ضوء الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس"، بحث مقدم للمؤتمر السابع، تطوير كليات التربية، تنظيم جامعة القاهرة، مصر (2007م).
- دياب، سهيل رزق (2004م) "مؤشرات الجودة في التعليم العالي" بحث مقدم لمؤتمر النوعية، تنظيم جامعة القدس المفتوحة، رام الله، أبريل (2004م).
- الرنتيسي، محمود و مرتجي، زكي (2011م) "واقع الدراسات العليا في الجامعة الإسلامية بغزة، وسبل الارتقاء بها، من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية"، بحث مقدم لمؤتمر الدراسات العليا ودورها في خدمة المجتمع، تنظيم عمادة الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية، غزة: 20 أبريل (2011).
- زيدان، عفيف (2007م) "واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا في التربية بجامعة القدس من وجهة نظر الطلبة"، بحث مقدم إلى مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، من تنظيم جامعة القدس المفتوحة، رام الله – أبريل، 2007م.
- عطوان، أسعد حسين (2011م) "مستوى جودة الرسائل العلمية لطلبة الدراسات العليا بكليات التربية في الجامعات الفلسطينية بغزة" دراسة مقدمة للمؤتمر العلمي – الدراسات العليا ودورها في خدمة المجتمع، تنظيم عمادة الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية، غزة: 20 أبريل (2011م).
- المزين، سليمان وسكيك، سامية (2013م) "مؤشرات الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية، من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في ضوء بعض المتغيرات"، دراسة

مقدمة للمؤتمر الدولي للتعليم العالي في الوطن العربي – آفاق مستقبلية، من تنظيم الجامعة الإسلامية ووزارة التعليم العالي واتحاد الجامعات العربية غزة: 18، يناير (2013).

- النادي، ابتهاج (2009م) "تقويم برامج الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر الخريجين"، دراسة مقدمة لمؤتمر استشراق مستقبل الدراسات العليا في فلسطين، من تنظيم جامعة النجاح الوطنية، نابلس: 15 يوليو (2009م).
- النيرب، فريد و عيسى، حازم (2011م) "المشكلات التي تواجه طلبة الدراسات العليا بكلية التربية في جامعة الأزهر بغزة، وسبل الحد منها"، بحث مقدم لمؤتمر الدراسات العليا الذي نظمته عمادة الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية، غزة: 20 أبريل (2011م).

ثالثًا– المراجع الأجنبية:

- (Boise state University) (2002) "A survey of current and potential graduate students" : Report 96-04. Retrieved oct. 2002, from Boise state University website: http://www.boisestate.edu/iassess/gradabst.htm.
- Cornin, Melryn charies, (2008) "Continuous improvement in Anew Yourk state school district" Acase study. Dissertation abstracts international, A 65/04 P.1189, oct.
- Crosby, P. (1990) "Quality is free", New York, Happer and Row, 3rd ed.
- Hirtz, p. (2002) "Effective leadership for Doctoral Dissertation", University of Missouri- Rolla.
- Horine j. , and Haily, w. (2002) "challenges to successful quality management implementation in higher education institution". Innovatiye Higher Education (20).7-17.
- Richardson, A. (2005) "Graduate Feedback on the Quality of their Course", Translating the white Noise in universities of the 21st Century , AAIR forum.
- Trice, A. (2002) "Oxford's graduate students: perspectives on academic and student life", Retrieving cot, 2002, from Oxford University. Website: http//www.adminplan.crown.oxford.edu/reports/grade99.

- Trice, A. & yoo, J. (2009) "international graduate students, perception of their academic experience ." Journal of research in international education, No. 6 P. 41-66
- Verginia's, T. and Alexander, M. (1971) "new Webster Dictionary of the English language", G and C Merriam co. Chicago.
- Verhey, M. (2002) "Graduate student perceptions of their SFSU experience retrieved, oct. 2002, from SFSU, website: http://www.SFSU.edu/acadplan/newslwtters2002gs.htm

قائمة الملاحق

ملحق رقم (1)
أسئلة المقابلة

أسئلة مقابلة أعضاء هيئة التدريس في برامج الدراسات العليا والمشرفين على وسائل الطلبة

البيانات الأولية:

الاسم: المؤهل الأكاديمي:

الرتبة العلمية: الخبرة:

الجامعة: برنامج الدراسات العليا:

1. هل برامج الدراسات العليا الموجودة لديكم تلبي حاجات المجتمع وتخدم سوق العمل؟
2. هل يوجد تنسيق بين الجامعات المحلية في هذه البرامج من حيث: قبول الطلبة وأعدادهم – معايير القبول – الخطط الدراسية – محتوي المقررات الدراسية.
3. هل توفر الجامعات الإمكانات والمستلزمات لطلبة الدراسات العليا من قاعات ومعامل ومختبرات وحلقات بحث وغيرها؟
4. هل يتم اختيار أعضاء هيئة تدريس ومشرفي الرسائل بناءً على الكفاءة والرتبة العلمية والتخصص؟
5. هل يتم استخدام طرائق وأساليب تعليم حديثة وكذلك أساليب تقويم لطلبة الدراسات العليا؟ وما هي أهم الأساليب المستخدمة؟
6. هل يقوم المشرف بمساعدة طالب الدراسات العليا في اختيار موضوع بحثه، ومتابعة تنفيذه طيلة فترة إشرافه وحتى يتم إنجازه وكتابة تقريره؟
7. هل تزود الجامعة طلبة الدراسات العليا بدليل إرشادي يتضمن التعليمات والأنظمة المتعلقة ببرنامج الدراسات العليا؟
8. هل يوجد في الجامعة وحدة متابعة خريجي الدراسات العليا لمواكبة المستجدات والاستفادة من آرائهم في تطوير البرامج؟

ملحق رقم (2)

محكمين أداة الدراسة المقترحة

- الأستاذ الدكتور ناصر إسماعيل فرحات – رئيس هيئة الاعتماد والجودة لمؤسسات التعليم العالي بوزارة التربية والتعليم العالي السابق بغزة.
- الأستاذ الدكتور محمد إبراهيم مقداد عميد كلية الإدارة في جامعة الأزهر.
- الأستاذ الدكتور سناء أبو دقة مساعد نائب رئيس الجامعة الإسلامية بغزة لشؤون البحث العلمي والدراسات العليا، وعميد الجودة والتطوير.
- الأستاذ الدكتور سهيل دياب نائب رئيس جامعة غزة للشؤون الأكاديمية.
- الأستاذ الدكتور عليان عبد الله الحولي نائب رئيس الجامعة الإسلامية بغزة للشؤون الأكاديمية.
- الأستاذ الدكتور محمود الأستاذ عميد دائرة ضمان الجودة وأستاذ المناهج وطرق التدريس بجامعة الأقصى بغزة.
- الأستاذ الدكتور ماجد محمد عبد السلام الفرا نائب رئيس الجامعة الإسلامية بغزة للشؤون الإدارية.
- الدكتور راشد أبو صواوين رئيس قسم الدراسات العليا في جامعة الأزهر.
- الدكتور أيمن اليازوري وكيل مساعد لشؤون التعليم العالي لوزارة التربية والتعليم العالي بغزة.
- الدكتور خليل عبد الفتاح حماد مدير عام التعليم الجامعي في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة.
- الدكتور حاتم علي العايدي مساعد نائب رئيس الجامعة الإسلامية بغزة للشؤون الأكاديمية.
- الدكتور إياد الدجني نائب عميد الجودة والتطوير في الجامعة الإسلامية بغزة.
- الدكتور خليل إسماعيل ماضي أستاذ مساعد في أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا.
- الدكتور محمد عليان عميد كلية التربية في جامعة الأزهر.
- الدكتورة نوال فرحات أستاذ النقد والأدب في جامعة الأقصى.

ملحق رقم (3)
أسئلة أداة الدراسة

أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا

الأستاذ الدكتور/ رئيس _ عضو هيئة الجودة بالجامعة المحترم
الأستاذ الدكتور/ المشرف على رسائل طلبة الدراسات العليا بالجامعة المحترم
الأستاذ الدكتور/ عضو هيئة التدريس في برامج الدراسات العليا بالجامعة المحترم
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع: تعبئة أداة قياس بحثية

أرجو العلم أن الباحث يقوم بإجراء دراسة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة من أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، ضمن البرنامج المشترك مع جامعة الأقصى بغزة، بعنوان:
"بناء واختبار مقياس للجودة الشاملة لبرامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية"
وقد قام الباحث ببناء هذه الأداة التي تتضمن سبعة مجالات وهي:

1. جودة الهياكل واللوائح المنظمة، والسياسات والاستراتيجيات المتبعة.
2. جودة محتوى برامج الدراسات العليا ومناهجها.
3. جودة طرائق التعليم والتعلم المتبعة في برامج الدراسات العليا.
4. جودة أساليب التقويم المتبعة.
5. جودة أعضاء هيئة التدريس في البرامج والإشراف على الرسائل.
6. جودة البحث العلمي والخدمات الجامعية.
7. جودة الخريجين وكفاياتهم.

وتمّ تحكيم صدق الأداة وثباتها وإجراء التعديلات المطلوبة في ضوء آراء المحكمين وملاحظاتهم حيث اشتملت الأداة في صورتها النهائية على (77) فقرة، وأعطى لكل فقرة وزناً نسبياً متدرجاً وفق مقياس ليكارت الخماسي لتقدير درجة تحققها.

ويسعد الباحث أن يتوجه إليكم للإجابة على فقرات الأداة لتحديد مدى تحقق الجودة الشاملة في برامج الدراسات العليا من وجهة نظركم، آملين أن تتسم إجابتكم بالدقة والموضوعية بوضع إشارة (✓) أمام كل فقرة مقابل المعيار الذي تراه مناسباً، علماً بأن إجاباتكم سوف تكون لغرض البحث فقط وليست للنشر.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

الباحث/ نائل سهيل دياب
2016/6/1 م

البيانات الشخصية:

الرتبة العلمية: ☐ أستاذ مساعد ☐ أستاذ مشارك ☐ أستاذ دكتور

مكان العمل: ☐ الجامعة الإسلامية ☐ جامعة الأزهر ☐ أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا

الوظيفة: ☐ محاضر ☐ مشرف ☐ عميد الدراسات ☐ أخرى

الرقم	الفقرات	درجة التحقق				
		كبيرة جدًا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدًا
المجال الأول: جودة الهياكل واللوائح المنظمة، والسياسات والاستراتيجيات المتبعة:						
1.	تُوفر الجامعة وصفًا دقيقًا للهيكل التنظيمي لبرامج الدراسات العليا يحدد المسئوليات والصلاحيات.					
2.	تُراجع الجامعة اللوائح المنظمة لبرامج الدراسات العليا؛ للتأكد من ملاءمتها لرسالتها وأهدافها.					
3.	يُوجد في الجامعة وحدة تنظيمية تقوم بالرقابة والعمل على ضمان جودة تعليم البرامج العليا.					
4.	تعمل الجامعة على توفير بيئة تعليمية مناسبة للعاملين في برامج الدراسات العليا؛ لتحسين أدائهم.					
5.	تُوفر الجامعة المعلومات والتعليمات الشاملة اللازمة، الخاصة ببرامج الدراسات العليا للطلبة والعاملين.					
6.	تُحدد الجامعة معايير موضوعية لقبول الطلبة في برامج الدراسات العليا، وفقًا لشروط وزارة التعليم العالي.					
7.	تُوازن الجامعة في قبول طلبة الدراسات العليا بين تخصصات هذه الدراسات وبرامجها.					
8.	تحدد الجامعة برامج الدراسات العليا وفق احتياجات المجتمع وسوق العمل.					
9.	تنسجم اللوائح والسياسات الخاصة بالدراسات العليا مع ظروف الطلبة وأوضاعهم.					
10.	تتناسب رسوم الدراسات العليا مع الأوضاع السائدة في المجتمع وظروف الطلبة.					
	مجموع استجابات المجال الأول					

الرقم	الفقرات	درجة التحقق				
		كبيرة جدًا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدًا
المجال الثاني: جودة محتوى برامج الدراسات العليا ومناهجها:						
.1	يتوافق محتوى المقررات الدراسية في برامج الدراسات العليا مع مخرجات التعليم المستهدفة.					
.2	تُوفر الجامعة مناهج دراسية متطورة ذات جودة عالية لبرامج الدراسات العليا.					
.3	تُوفر الجامعة توصيفًا دقيقًا لكل مقرر دراسي في مناهج برامج الدراسات العليا.					
.4	يُلائم محتوى البرامج الأكاديمية، احتياجات المجتمع وسوق العمل ومتطلبات التنمية المعرفية.					
.5	تتحقق الجامعة من استيفاء المناهج والمقررات لمتطلبات الجودة والاعتماد لهذه البرامج.					
.6	يتصف محتوى البرامج الأكاديمية؛ بالتنوع والعمق والحداثة والمعرفة العلمية.					
.7	يُسهم محتوى المناهج في البرامج الأكاديمية في تنمية مهارات البحث والتفكير والاستقصاء.					
.8	يتم تنظيم محتوى البرامج وفق الترتيب المنطقي المتكامل.					
.9	تتوافر الكتب والمراجع الخاصة بمحتوى البرامج الأكاديمية؛ بحيث يمكن الرجوع إليها بسهولة.					
.10	يخلو محتوى مقررات البرامج الأكاديمية من التداخل والتكرار.					
.11	تتم مراجعة الخطط الدراسية وتحديثها كل خمس سنوات على الأكثر، من قبل أعضاء هيئة التدريس في ضوء التطورات في المناهج الفلسطينية.					
	مجموع استجابات المجال الثاني					

الرقم	الفقرات	درجة التحقق				
		كبيرة جدًا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدًا
المجال الثالث: جودة طرائق التعليم والتعلم المتبعة في برامج الدراسات العليا:						
.1	تُنمي الجامعة قدرات أعضاء هيئة التدريس وتطويرها باستمرار، بأساليب متنوعة وهادفة.					
.2	تُعزز الجامعة دور طلبة برامج الدراسات العليا في التعلم النشط.					
.3	تُوفر الجامعة المراجع والمصادر، والتقنيات التربوية ووسائط التعليم لبرامج الدراسات العليا.					
.4	يُوظف أعضاء هيئة التدريس لبرامج الدراسات العليا أسلوب البحث والدراسة الذاتية باستمرار.					
.5	تتنوع طرائق التدريس والتعلم في برامج الدراسات العليا، بما يتناسب وطبيعة البرنامج.					
.6	تتوفر لبرامج الدراسات العليا القاعات والمختبرات والمعامل اللازمة.					
.7	يُوظف أعضاء هيئة التدريس لبرامج الدراسات العليا استراتيجيات التدريس الحديثة والفاعلة.					
.8	تُنظم الجامعة حلقات بحث يتم من خلالها ترجمة الجانب النظري من برامج الدراسات العليا إلى مهمات بحثية تطبيقية.					
	مجموع استجابات المجال الثالث					

الرقم	الفقرات	درجة التحقق				
		كبيرة جدًا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدًا
المجال الرابع: جودة أساليب التقويم المتبعة:						
.1	تستخدم إدارة الجامعة أساليب تقويم متنوعة وواضحة، للطالب والمدرس ولمقررات برامج الدراسات العليا.					
.2	يُوزع أعضاء هيئة التدريس في برامج الدراسات العليا الدرجات على أنشطة متنوعة أهمها الأعمال البحثية.					
.3	تُعتبر الأبحاث الفصلية كافية لتقويم قدرة طالب الدراسات العليا على البحث العلمي.					
.4	يعتمد أعضاء هيئة التدريس في برامج الدراسات العليا معايير وأسسًا موضوعية لتقييم الطلبة في المساقات.					
.5	يقيس الاختبار التحريري في نهاية الفصل الدراسي تحصيل طلبة الدراسات العليا.					
.6	يُشخص التقويم المتبع جوانب القوة ومواطن الضعف لدى طلبة الدراسات العليا.					
.7	يُستفاد من نتائج تقويم طلبة الدراسات العليا في تعديل البرامج وطرق تدريسها.					
.8	تتم مناقشة نتائج تقويم طلبة الدراسات العليا مع الجهات الإدارية والأكاديمية المسئولة بهدف تطويرها مستقبلًا.					
.9	يُزود طلبة الدراسات العليا بتغذية راجعة حول مستوى أدائهم في كل مساق دراسي.					
.10	تقوم الجامعة بتقويم أداء أعضاء هيئة التدريس من منظور الطلبة والجهة المسئولة.					
.11	تقوم الجامعة بربط الحوافز بمستويات أداء وتقويم الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، ونتائجهم.					
	مجموع استجابات المجال الرابع					

الرقم	الفقرات	درجة التحقق				
		كبيرة جدًا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدًا
المجال الخامس: جودة أعضاء هيئة التدريس في البرامج والإشراف على الرسائل:						
.1	يتم اختيار أعضاء هيئة التدريس والإشراف في برامج الدراسات العليا من ذوي الكفايات والدرجات العالية.					
.2	يُحدد عضو هيئة التدريس أهداف المساق ومحتواه بشكل واضح.					
.3	يعرض عضو هيئة التدريس المادة العلمية بشكل منظم ومفهوم.					
.4	يتعامل أعضاء هيئة التدريس مع طلبة الدراسات العليا بتقدير واحترام.					
.5	يجد طلبة الدراسات العليا تعاونًا من قبل أعضاء هيئة التدريس في تنفيذ أبحاثهم.					
.6	يُقدم عضو هيئة التدريس لطلبة الدراسات المساعدة في اختيار موضوع الدراسة، وتحديد المشكلة البحثية.					
.7	يُقدم المشرف لطلبة الدراسات الإرشادات اللازمة لإعداد خطة البحث، وطرائق جمع البيانات والدراسات السابقة وعرضها.					
.8	يُساعد المشرف طلبة الدراسات في اختيار الأدوات اللازمة لموضوع الدراسة وبنائها.					
.9	يُساعد المشرف طلبة الدراسات في تحديد الأساليب الإحصائية اللازمة وإجرائها.					
.10	يُساعد المشرف طلبة الدراسات في طريقة عرض النتائج، ومناقشتها وتفسيرها					
.11	يُساعد المشرف طلبة الدراسات في كتابة تقرير البحث وتنظيمه.					
.12	يُرشد المشرف طلبة الدراسات العليا لطرائق الاقتباس والتوثيق.					
	مجموع استجابات المجال الخامس					

الرقم	الفقرات	درجة التحقق				
		كبيرة جدًا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدًا
المجال السادس: جودة البحث العلمي والخدمات الجامعية:						
.1	تُوفر عمادة الدراسات العليا بيئة تنظيمية داعمة للبحث والنشر.					
.2	تُوفر عمادة الدراسات العليا برامج؛ لتنمية المهارات البحثية لطلبتها وأعضاء هيئة التدريس.					
.3	تُوفر عمادة الدراسات العليا قاعدة بيانات مناسبة للبحث العلمي؛ لتشجيع طلبة الدراسات العليا على تنفيذ أبحاثهم.					
.4	تُخصص إدارة الجامعة ميزانية مالية خاصة لدعم البحث العلمي ونشره.					
.5	تُوفر عمادة الدراسات العليا المراجع والدوريات العلمية ومصادر المعرفة؛ للاستعانة بها.					
.6	تُوفر عمادة الدراسات العليا الخدمات الحاسوبية؛ لمعالجة البيانات المتعلقة بالأبحاث.					
.7	تُقدم عمادة الدراسات العليا الحوافز، لدعم طلبة الدراسات العليا ورعايتهم.					
.8	تُتيح عمادة الدراسات العليا الفرص، لأعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات؛ للمشاركة في المؤتمرات والأيام الدراسية والندوات العلمية.					
.9	تبني عمادة الدراسات العليا علاقات التعاون مع مؤسسات البحث العلمي في المجتمع.					
.10	تُعطي الجامعة الأولوية للأبحاث العلمية الميدانية ذات المردود المادي والاقتصادي والتطويري للمجتمع المحلي.					
.11	تُوظف عمادة الدراسات العليا أنشطتها البحثية، في معالجة مشكلات المجتمع وأغراض التنمية.					
.12	تُوفر عمادة الدراسات العليا الدليل الإرشادي؛ لتعريف الطلبة بالخدمات الجامعية لهم.					
.13	تقدم عمادة الدراسات العليا المنح الدراسية المتنوعة وفق نظام واضح ومحدد.					
.14	تأخذ عمادة الدراسات العليا بآراء طلبة برامج الدراسات العليا في تطوير الخدمات الجامعية.					
	مجموع استجابات المجال السادس					

الرقم	الفقرات	درجة التحقق				
		كبيرة جدًا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدًا
المجال السابع: جودة الخريجين وكفاياتهم:						
.1	تُوفر الجامعة وحدة إدارية لمتابعة الخريجين بعد تخرجهم من برامج الدراسات العليا.					
.2	تُوفر الجامعة للطلبة الخريجين التربية المستدامة، من خلال دورات ومشاغل تنظمها وحدة التعليم المستمر.					
.3	تُتابع الجامعة الطلبة الخريجين في سوق العمل، من خلال ما توفره من قاعدة بيانات عنهم.					
.4	تعمل برامج الدراسات العليا على رفد المؤسسات المجتمعية بالكفاءات المتخصصة والمهنية، القادرة على تلبية حاجات المجتمع.					
.5	تأخذ عمادة الدراسات العليا بآراء الخريجين في تطوير برامجها.					
.6	يُتابع خريجو الدراسات العليا المستجدات المعرفية والعلمية، من خلال المؤتمرات والندوات وورشات العمل.					
.7	يُواكب خريجو الدراسات العليا كل جديد في مجال تخصصاتهم وأعمالهم.					
.8	يُشارك خريجو الدراسات العليا في علاج المشكلات المجتمعية، من خلال ما يقومون به من بحوث إجرائية وميدانية.					
.9	تُحقق برامج الدراسات العليا وتُكسب الطلبة الخريجين الكفايات اللازمة لأداء أعمالهم.					
.10	تسعى عمادة الدراسات العليا للمحافظة على سمعتها، من خلال خريجيها المتميزين					
.11	تستطلع عمادة الدراسات العليا آراء جهات التوظيف والعمل في نوعية الخريجين وجودتهم، لتحديد جوانب النقص والعمل على معالجتها.					
	مجموع استجابات المجال السابع					