

## واقع جودة الخدمات التعليمية كمنطلق لتحقيق التميز المؤسسي بكليات الخدمة الاجتماعية

( دراسة مطبقة على كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم )

إعداد

لنده سيد محمد مصطفى



**ملخص البحث**

إن بداية التعليم الرسمي للخدمة الاجتماعية في مصر قد مضى عليه ما يربو عن نصف قرن من الزمان الأمر الذي يتطلب ضرورة مراجعة تلك الحقبة بما لها وما عليها حتى يمكن الاستفادة من الخبرات المتراكمة في تطوير نظام التعليم الذي يتواءم مع المتغيرات الحادثة سواء على المستوى القومي أو العالمي ، وعليه فإن تحقيق الجودة والتميز بمعاهد وكليات الخدمة الاجتماعية بمدى قدرة المؤسسة التعليمية علي بلوغ معايير الأداء المطلوبة في نظامها وبرامجها التعليمية ومدى رضا الطالب عن مستوى الخدمات المقدمة له .

وتسعي الدراسة الحالية إلي تحقيق هدفين رئيسيين هما : ١- تحديد واقع جودة الخدمات التعليمية كمنطلق لتحقيق التميز المؤسسي بكليات الخدمة الاجتماعية ( من وجهة نظر الطلاب ) والمتمثلة في : - (أ) تحديد جودة ما يتعلق بالعلاقات والموارد. (ب) تحديد جودة ما يتعلق بالعملية التعليمية ( التدريس والتعلم).

٢- التوصل إلى مقترحات تحقيق التميز المؤسسي لتخريج موارد بشرية متميزة مؤهلة وفق إحتياجات سوق العمل (من وجهة نظر الطلاب).

الكلمات المفتاحية: التميز المؤسسي ، جودة الخدمات ، كليات الخدمة الاجتماعية.

**Abstract:**

The beginning of formal education for social work in Egypt has been going on for more than half a century, which requires the need to review that era with its and what it has to do so that the accumulated experiences can be benefited from in developing the education system that copes with the changes taking place, whether at the national or global level. Therefore, achieving quality and excellence in social service institutes and colleges depends on the educational institution's ability to reach the performance standards required in its educational system and programs, and the student's satisfaction with the level of services provided to him. The current study seeks to achieve two main goals: ١- Determining the reality of the quality of educational services as a starting point for achieving institutional excellence in the faculties of social work (from the students' point of view), which is represented in:- (a) Determining the quality of relations and resources. (B) Determining the quality of the educational process (teaching and learning). ٢- Reaching proposals to achieve institutional excellence to graduate distinct and qualified human resources according to the needs of the labor market (from the students' point of view).

Keywords: institutional excellence, quality of services, colleges of social work.

**أولاً : مشكلة الدراسة وأهميتها :-**

تركز دول العالم على مؤسسات التعليم العالي كون مخرجاتها هي المحرك الرئيسي للقطاعات الاقتصادية والاجتماعية ، فبناء الإنسان القادر على المشاركة الفاعلة في تحقيق البرامج التنموية هو سبيلها للمنافسة العالمية ، ولأسيما مع إزدياد حدة المنافسة على الاقتصاد المعرفى القائم على رأس المال البشرى وتزايد الإهتمام فى أواخر القرن العشرين بجودة التعليم وهو الأمر الذى فرض على المؤسسات التعليمية مراجعة برامجها والتحقق من جودة مخرجاتها .

حيث شهد التعليم العالي فى الوطن العربى فى الآونة الأخيرة رعاية وإهتمام كبيرين إدراكا من تلك الدول بأن التعليم الجامعى على وجه الخصوص هو طريق مسار التنمية الحقيقى وبالتالي أصبحت مسألة تحديث أنظمة التعليم العالي وتطويرها أمراً ضرورياً لتلبية متطلبات الحاضر وتحديات المستقبل.(حبيب ، ٢٠١١ ، ص١٢٠)

ومن هنا إكتسب موضوع جودة التعليم إهتمام القائمين والمعنيين بالقطاع التعليمى من منطلق أن جودة التعليم يضمن الحصول على مخرجات تعليمية يمكن أن تسهم بفعالية فى توفير متطلبات التنمية الشاملة.(السلمي ، جعفر ، ٢٠١٧ ، ص٥٨)

وما يعمق ضرورة التعليم العالي كونه من الحقول الخدمية وفق مفهوم الحكومات والدول التى تحتاج إلى تحديث استخدام أساليبها الإدارية عند إدارة عملياتها بهدف ضمان الاستمرارية والريادة والتحسين المستمر فى الأداء. (الخطيب ، ٢٠٠٠ ، ص٢٢٥)

خاصة فى ظل تنامى نظم و وسائل الاتصال والتواصل والانتقال فى العالم فأصبح الابتكار والإبداع هما طريقي التميز. (عبود ، ٢٠٠٩ ، ص٧٥)

وعليه فقد اصبح ينظر إلى التعليم العالي على أنه الأساس لإنشاء الفرص والازدهار فى جميع الاقتصاديات الحديثة، حيث تتطلب وتيرة التغيير العالمى تطوراً مستمراً فى التعليم والتعلم والبحث عن أنشطة وخدمات تلبي مطالب سوق الغد، وهذا يتحقق بالمضي قدما نحو تميز مؤسساتنا الجامعية، ومن الأسباب الرئيسية للاهتمام بالجودة فى التعليم العالي ظهور التميز كقضية رئيسية تتألف من ما يسمى "بحركة التصنيف العالمى" التى تهتم تحديداً بالتميز فى الجامعات ، من خلال تحديد معايير التميز وأوزانها. (Rubben, et al, ٢٠٠٧, p٣)

لذا فقد أصبح التوجه نحو تطبيق الجودة والتميز وفق نماذج محلية وعالمية فى مؤسسات التعليم العالي وجامعاتها أمراً لا بد منه، كإستجابة منطقية للتغيرات الاجتماعية والثقافية والسياسية والاقتصادية والتقنية التى فرضتها العولمة. (السويطي ، ٢٠٠٧ ، ص١٨٥)

وهذا ما أشارت إليه دراسة (سامح عبد المقصود، ٢٠٠٨م) والتي أكدت على أن العوامل المحددة للمنظمة المتميزة تأتي من خلال تحليل وعرض التصورات الذهنية عن مفهوم التميز المؤسسي ومعايير ومبادئه وتقديم إطار فكري لمنظومة التميز المؤسسي ، فقد توصلت إلى أن لتحقيق التميز في المنظمة لابد من ضرورة التأكيد على أن كل فرد من العاملين بالمنظمة يعمل على تحقيق الأهداف المحددة وفقا لطبيعة الأعمال والمهام التي يقوم بها .

وفي هذا الصدد أكدت دراسة (H.james Harrington.٢٠٠٥) على إحتياج كافة المنظمات بمختلف مجالاتها إلى التركيز على كافة الإدارات والأنشطة الخاصة بها من أجل تحقيق أفضل وأكفأ استخدام لكافة الموارد بها بغرض تحقيق التميز وحتى تتمكن من ذلك لابد أن يكون لها رؤية شاملة لتحسين وتطوير جهوداتها وعدم التركيز على مدخل واحد فقط مثل إدارة الجودة الشاملة أو التسويق بالعلاقات مع العملاء . وهذا ما أكدت عليه دراسة (Irimé.٢٠١٠م) التي هدفت إلى تسليط الضوء على الصلة بين تميز الاعمال وإدارة الجودة الشاملة حيث أشارت نتائجها إلى ضرورة تطبيق نماذج التميز لتحقيق القدرة والميزة التنافسية للمؤسسات وجعلها تستمر لفترات طويلة دون الوقوع في مخاطر ،كما اوصت بضرورة تطبيق نماذج إدارة الجودة الشاملة نحو التميز .

إن تحقيق إدارة التميز بمؤسسات التعليم العالي يقصد بها مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل والجهات الداخلية والخارجية كافة ، ويتطلب تحقيق جودة التعليم توجيه الموارد البشرية كافة والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للإبتكار والإبداع لضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهئ الطالب لبلوغ المستوى الذي يسعى لتحقيقه . (حمدان ، الزبون ، ٢٠٠٦ ، ص ١٠٠)

وفي هذا الإطا يمكننا توضيح أن الإهتمام بتحقيق الجودة والتميز في التعليم العالي لم يكن أمراً جديداً حيث ظهر منذ أوائل ١٩٨٠، وفي هذه الفترة شهدت العديد من البلدان إهتماماً متزايداً بالجودة في التعليم العالي، وإن كانت مظاهره تتفاوت من بلد لآخر، ومن هنا أخذ البحث في جودة التعليم العالي يتزايد مع مساهمات معترف بها من بعض البلدان المتقدمة الاولى مثل: (المملكة المتحدة، وأستراليا، والنرويج والولايات المتحدة الامريكية )، فقد أجتذب نجاح تطبيق نماذج التميز الشائعة في الصناعة إهتمام الممارسين في التعليم العالي ، وإستنادا إلى بحوث مستفيضة ثبت أن مؤسسات التعليم العالي قد تستخدم نماذج تستند إلى جوائز الجودة، والتميز مثل جائزة "ديمنج" في اليابان ، وجائزة مالكوم بالدريج للجودة والتميز في امريكا ، ونموذج EFQM، للتميز في اوروبا فقد إتسعت نطاقها في مجال التعليم

وذلك لما تتضمنه هذه الجوائز من معايير ومؤشرات تضمن عملية التقويم الذاتى المؤسسي لضمان التميز المستمر. (السلمي ، جعفر ، مرجع سبق ذكره ، ص ٣٢)

ولعل من أهمها النموذج الخاص بإدارة التميز والجودة والذي يمكن تطبيقه على مؤسسات التعليم العالى عالميا وهو النموذج الأوروبى لإدارة الجودة والتميز المؤسسى (EFQM EXCELLENCE MODEL) الصادر عن المؤسسه الاوروبيه لإدارة الجودة ( EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT ) والذي أثبت نجاحه وإنتشاره فى مؤسسات عالميه فى معظم مناطق العالم وفى أوقات قياسية . وتبرز أهمية هذا النموذج كونه يشكل احد الاطر الرئيسية لمساعدة المؤسسات عموما ومؤسسات التعليم العالى خصوصا على تعزيز قدراتها التنافسية وتحقيق التميز من خلال مواكبة المستجدات والتطورات العالمية فى القيادة والتخطيط وتحسين جودة الخدمات والموارد البشرية فهو عبارة عن أداة عملية لمساعدة المؤسسات لإنجاز ذلك عن طريق قياس أين هم على طريق التميز ومساعدتهم فى فهم القصور ومعالجته , وذلك لأنه يتضمن مجموعة من المعايير الرئيسية المتمثلة فى **ممكنات النموذج** وتتضمن ( القيادة بالإبداع ، السياسات والاستراتيجيات ، إدارة الموارد البشرية ، إدارة العمليات ) ، ونتائج أعمال النموذج والتي تتضمن ( رضا الفئه المستهدفة ، رضا الطلبة ، رضا العاملين ، خدمة المجتمع ) والتي من شأنها توفر منهجيات عمل وآليات لقياس وتقييم كفاءه أنظمة العمل داخل مؤسسات التعليم العالى. (efqm, ٢٠٠٣, p٣٢)

وهذا ما أكدت عليه دراسة ( هانى رزق الألفى ، ٢٠١٦م ) فقد هدفت إلى تحديد درجة توافر معايير النموذج الأوروبى للتميز بجامعة حائل وتوضيح الإجراءات المقترحة لإستيفاء بعض معايير النموذج الأوروبى والتي يتم إستيفائها بإعتباره سلم للتطوير والتحسين داخل مؤسسات التعليم العالى حيث أوصت بضرورة نشر ثقافة التميز بين جميع الكوادر البشرية داخل الجامعة وليست فئة دون الأخرى.

وفى هذ الصدد توصلت دراسة ( محمد محمد أبوخليل، ٢٠٢٠م ) إلى متطلبات وآليات تفعيل إدارة التميز كضرورة بالمؤسسات التعليمية من خلال **متطلبات قيادية تتمثل فى** ( توفير آليات محددة عند إختيار القيادات , ووضع خطط استراتيجية تستهدف التميز , وإكساب العاملين المعارف اللازمة فى أساليب الإدارة الحديثة , العمل على تقويم الأداء بشكل مستمر من قبل منسق الجودة) , **متطلبات تشريعية تتمثل فى** ( توفير تشريعات تساعد على تحقيق التميز المؤسسى , وتمكين العاملين بفهم هذه التشريعات , ووضع إستراتيجيات وتشريعات تراعى الاحتياجات الحالية والمستقبلية ) , **متطلبات بشرية** ( داخلية وخارجية ) تتمثل فى توفير الأعداد البشرية تتناسب مع الأعمال المطلوبة , توفير الإمكانيات البشرية المؤهلة مع عملية التخطيط والتنفيذ , وتحقيق رضا العاملين ورضا المستفيدين , توفير آليات الإستقطاب لأفضل العناصر من خلال الحوافز وغيرها , **متطلبات تكنولوجية تتمثل فى** ( توفير

الوسائل والأساليب التكنولوجية التي تفيد العملية التعليمية , وضع خطة تدريبية بشكل دائم لدعم العملية التعليمية وتمكينها من استخدام التكنولوجيا .

كما هدفت دراسة (إيهاب عبدربه سمهود, ٢٠١٥م ) إلى التعرف على واقع إدارة التميز بجامعة الأقصى وفق النموذج الأوروبى للتميز من خلال التعرف على وجهات نظر أصحاب الوظائف الإستشرافية (كأعضاء مجلس الجامعة , رؤساء الأقسام العلمية والإدارية) وأوصت بضرورة تبني وتطبيق نموذج التميز المؤسسى بمعاييره وذلك لتحسين مستوى أداء الجامعة على المستوى الأكاديمى والمستوى الإدارى.

حيث أن الإهتمام بضبط جودة الخدمات التعليمية فى مؤسسات التعليم العالى ينبع من النظر إلى التعليم بوصفه الأساس فى التحول لمجتمع المعرفة فلا بد الإهتمام بمستوى تقديم الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب و التى تتمثل فى الإهتمام بمستوى المكتبات العلمية والإعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة فى كافة أنحاء العمل بالجامعات سواء كانت على مستوى الجانب الأكاديمى (قاعات تدريسية , معامل مجهزة ) أو على مستوى الجانب الإدارى أيضا , حيث يعد ذلك أمراً هاماً ومعياراً أساسياً لقياس جودة الخدمات التعليمية بمؤسسات التعليم العالى.

وهذا ما أكدت دراسة (عبدالمالك بن السبتى , ٢٠١٧م) والتي هدفت إلى الكشف عن إحدى متطلبات إدارة التميز فى المكتبات العلمية الجامعية والمتمثلة فى الثقافة التنظيمية , فتوصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها ضرورة رفع أداء العاملين بالمكتبات الجامعية تحقيقاً للإبداع الذى يمثل عنصر هام من عناصر إدارة التميز والذى ينعكس بدوره على مستوى الخدمات المقدمة للطلاب .

فالطلاب يرغبون فى الحصول على أفضل المؤهلات للحصول على الفرص الوظيفية التى تتقلص بإزدياد أعداد الخريجين ، كما ان الدوله تتطلع إلى مخرجات تعليمية متميزة تمكنها من تحقيق أهداف خططها التنموية. وبهذا ينبغى النظر إلى ضرورة تطوير لائحات الكليات والمعاهد بكافة أقسامها العلمية بما يتناسب مع متطلبات سوق العمل الخارجى وضرورة وجود سياسة واضحة ومعلنة للقسم العلمى يعمل فى ضوئها أعضاء هيئة التدريس كركيزة أساسية فى تحقيق التميز بالأقسام العلمية بكافة مؤسسات التعليم العالى الأمر الذى يدفع للحصول على أفضل المؤهلات العلمية.

وهذا ما أكدت عليه دراسة (رضا إبراهيم المليجى , ٢٠١٦م) فقد هدفت هذه الدراسة إلى تطوير الأقسام العلمية فى ضوء مدخل إدارة التميز من خلال التعرف على أهم أهداف ومجالات عمل الأقسام العلمية وتوصلت إلى إمتلاك الأقسام العلمية سياسة واضحة ومعلنة لأعضاء هيئة التدريس , ووجود وثيقة تعبر عن رسالة القسم وأهدافه المستقبلية , وضرورة أن تحرص الأقسام العلمية على توعية الطلاب بسياستها وأهدافها المستقبلية .

إن تعليم الخدمة الاجتماعية يمر بحالة من الإضطراب نتيجة حاجاتها إلى النضج المهني وإثراء المهارات التي تتطلبها المهنة، وباعتبار أن جودة تعليم ممارسة الخدمة الاجتماعية هو أحدي قضايا تحديث المهنة في إطار التحديات التي تواجهها وطموحاتها التي تريد تحقيقها.

حيث يواجه التعليم في الخدمة الاجتماعية تحديا مجتمعا يرتبط بكيانها وقيمتها ومخرجاتها التعليمية يتمثل في الانفصال الواضح بين التعليم والبحث والممارسة ، حيث افتقدت التنظيمات في دعم التنظيمات العلمية بخبرات وتطوير في أدوات الممارسة ، وكننتيجة طبيعية لم تقدم التنظيمات المهنية خبرات عملية تدعم العمل التعليمي والأكاديمي بالشكل الأمثل والمرغوب .(علي ، ٢٠١٤)

فإذا كنا نهدف إلى تعليم متميز للخدمة الاجتماعية يواكب العصر، فيجب العمل على إحلال الفهم والتحليل والإبتكار بدل الإعتماد على الحفظ والتلقين للمعارف النظرية المرتبطة بالخدمة الاجتماعية، حيث تحتاج هذه الألفية إلى أخصائي اجتماعي يمتلك المهارات والخبرات والقيم الموجهة قادرا على مواجهة المتغيرات والتعامل مع المعطيات والمستجدات ، ولذا فالتحدى الذى يواجه كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية فى مصر الآن هو كيفية التوصل الى الأفكار والمبادئ الإدارية الحديثة التى تساهم فى تحقيق جودة تعليم الخدمة الاجتماعية وبالتالي جودة خريجها .(علي ، مرجع سبق ذكره ، ص١٧)

فهناك العديد من الإشكاليات التى تقف أمام تحقيق جودة الخدمات التعليمية بكليات الخدمة الاجتماعية ، وهذا ما أكدت عليه دراسة (ابراهيم عبدالهادى ، ٢٠١٠م) منها ما هو متعلق بالتدريب الميدانى ومنها ما هو متعلق بالمواد والمقررات الدراسية ومنها ما هو متعلق بعمليات قبول الطلاب لكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية

ثانياً:- مفاهيم الدراسة :

#### ١- مفهوم جودة الخدمات التعليمية:-

من خلال الإطلاع على الأدبيات التى تناولت مفهوم جودة الخدمة تركز فى تعريفين :

الأول : أن جودة الخدمة هى معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلى للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة

الثانى : هو أن جودة الخدمة تعنى الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلى لها

( Lowis&Boom.١٩٩٣ )

وهناك تعريفات أخرى لجودة الخدمة مثل " جودة الخدمة هى المطابقة للمواصفات الموضوعة والمحددة ، كما

عرفها ( parasuraaman.١٩٩٠) بأنها تقديم خدمة أفضل من توقعات العميل"

وهناك من عرف جودة الخدمة بأنها تتكون من عنصرين أساسيين هما : الجودة الفعلية والتى تعنى ما

الذى تقدمه بالفعل ؟ ، والعنصر الثانى الجودة الوظيفية وهى التى تعنى كيف يتم تقديم الخدمة ؟



كما تعرف بأنها "مطابقة الخدمات المقدمة مع ما يتوقعه العملاء سواء على مستوى العملاء الخارجيين والمستفيدين من خدماتها بالمجتمع المحلي, او على مستوى العملاء الداخليين والمتمثلين فى جميع العناصر البشرية بها سواء كانوا الطلاب أو جميع العاملين بها من أعضاء هيئة التدريس وكافة أعضاء الجهاز الإدارى , ولن يتأتى ذلك إلا من خلال توفير كافة الإمكانيات المادية والتكنولوجية التى تساعد على تحقيق ذلك , من أجل الإرتقاء بها . عبدالعزيز , احمد محمد , ٢٠١٣).

ومن خلال ماسبق نلاحظ أنه على الرغم من إختلاف التعريفات السابقة عن مفهوم جودة الخدمة إلا أنها تتفق فى أنها " مجموعة من المواصفات الموضوعية والمحددة سلفا , هذه المواصفات موضوعة من خلال مقاييس تقييم مثل مقياس hedperf أو مقياس servquel أو نماذج الجودة والتميز مثل نموذج التميز المؤسسى أو نموذج بالدريج وغيرها من النماذج إلا أنها تنطلق من منطلق واحد وهو أن العميل هو الحكم فى تقدير جودة الخدمة وطبقا للدراسة الراهنة يكون العميل المستهدف هو الطالب الجامعى .

هناك قاسم مشترك فى جميع التعريفات والمفاهيم الخاصة بجودة الخدمات التعليمية ألا وهو التركيز على رضا العملاء , وبالتالي فيجب قياس رضا الطلاب فى المؤسسات التعليمية عن الخدمة التعليمية المقدمة اليهم , وذلك من خلال تفاعلهم مع المنظومة التعليمية من مدخلات ( بشرية ومادية) وعمليات ومخرجات ( مواصفات الخريج ) والقيام بعمل تغذية راجعة مستمرة feedback لمحاولة جعل مواصفات الخريج دائما مطابقة لسوق العمل .

#### ويقصد بمفهوم جودة الخدمات التعليمية فى الدراسة الراهنة :-

بأنها عملية تحقيق أفضل خدمة للطالب وفق ما يتوقعه , و لتحقيق جودة الخدمات التعليميه يتطلب ذلك توافر وتوجيه مجموعة من الخدمات (الأكاديمية والإدارية) بالكلية كى تساعد الطالب على بلوغ المستوى الذى يسعى لتحقيقه .

**\* حيث تتضمن الخدمات الأكاديمية الموجهه للطالب فى شقين وهما الشق الأول** يتمثل فى الجانب الأكاديمى وهو تعليم الخدمة الاجتماعية والشق الثانى يتمثل فى الجانب الممارسى والميدانى للخدمة الاجتماعية. **كما تتضمن الخدمات الإدارية فى: الخدمات المقدمه من قبل الجهاز الإدارى بالكلية ورضا الطلبة عن الخدمات الإدارية بالكلية .**

وفى هذا الصدد يمكننا توضيح مفهوم جودة تعليم الخدمة الاجتماعية حيث يجدر بنا توضيح المقصود بكلا من تعليم الخدمة الاجتماعية وممارستها .

## ٢- مفهوم إدارة التميز المؤسسي :

تميّز / تميّز من يتميّز ، تميّزًا ، فهو مُتميّز ، والمفعول مُتميّز من • تميّز الشيء امتاز ، اختلف عن سواه بعلاماتٍ فارقة ، إن مصطلح التميز يشير الى الرفعة والتقدم ،فهو ترجمة للفظ المستخدم دوليا بعد نشأة مؤسسات علمية تحمل عبارة (Centers Of Excellence) ، وترجمت باللغة العربية الى (المراكز المتميزة) .(معجم اللغة العربية)

إن إدارة التميز من المفاهيم الحديثة في مجال الإدارة بوجه عام، والإدارة التربوية بوجه خاص، التي نالت اهتمامات الباحثين والكتاب في العقدين الأخيرين، وقد ربط بعض الباحثين بينها وبين الجودة، مبررين ذلك بأن الوصول إلى التميز يعنى في مضمونه تحقيق الجودة.(توفيق ، ٢٠٠٨ ، ص٧)

حيث يعرف "عبدالحليم رضا " إدارة التميز المؤسسي "بأنها بمثابة فلسفة تسيير حديثة يعود الفضل في ظهورها إلى بروز تنظيمات أخذت على عاتقها مهمة البحث من أفضل الطرق للإرتقاء بأداء المؤسسات وتطويره والوصول به إلى مستويات ترضي مختلف الأطراف من ذوي المصلحة في المؤسسة، وجعلت ذلك بمثابة الهدف الرئيسي من وجودها". (المليجي ، ٢٠١٢ ، ص٧٥)

ويعرف "حسين الدوري" إدارة التميز بأنها" تشير إلى بعض الجهود التنظيمية المخططة التي تهدف إلى تحقيق الميزات التنافسية الدائمة للمؤسسة، لأن السمة الأساسية للعصر هي التغيير في كل شيء، وعلى كل مستوى، وفي أي وقت. (الدوري ، ٢٠٠٨ ، ص٧٥)

وتشير (Mcadem&Kelly) إلى أن إدارة التميز المؤسسي "مجموعة المعايير والمواصفات والخصائص التي ينبغي توافرها في جميع عناصر العملية الإدارية (التخطيط التنظيم، التوجيه، والتقييم لتلبية احتياجات الأفراد العاملين داخل المؤسسة من خلال تقديم الخدمات والإرشادات التي تساعد على تطوير العمليات المختلفة بها، والإستخدام الأمثل للموارد والإمكانات المتاحة". (Rodney, Michael, p٢٧)

ويعرفها " السلمى " بأنها "الجهود التنظيمية المخططة التي تهدف إلى تحقيق المزايا التنافسية للمؤسسة، كما تضمن الأنشطة التي تجعل المؤسسة متميزة ومتفوقة في أدائها عن باقي المنافسين، وذلك من خلال توظيف القدرات والموارد المتاحة توظيفاً فعالاً و متميزاً بشكل يجعلها متفوقة ومتفردة، وينعكس ذلك على كيفية التعامل مع العميل سواء الداخلي أو الخارجي، كيفية أداء أنشطتها وعملياتها، كيفية تصميم وإعداد سياساتها واستراتيجياتها الإدارية والتنظيمية. (السلمى ، ٢٠٠١ ، ص٨٠)

وترى كال " Kai Kristensen" أن إدارة التميز المؤسسي هي العمل على تفاعل العناصر الأربعة التالية:-  
(Kai, pp١٩-٢٣)

– الإدارة حيث تقوم بعمليات القيادة وتحديد إستراتيجية المؤسسة ومستويات الأداء .

- الأفراد: أي كيفية إدارة وتوجيه السلوك التنظيمي من أجل تحقيق رضا العاملين.
  - النظم: وتشمل النظم المرتبطة بالموارد والعمليات التشغيلية لأداء مهام المؤسسة.
  - النتائج، وتتمثل في تحقيق رضا العملاء، رفاهية المجتمع والمكاسب المالية المستهدفة.
- ومن خلال ماسبق عرضه يمكننا تعريف إدارة التميز المؤسسي في هذه الدراسة على انها " القدرة على توفيق وتنسيق عناصر المؤسسة ( الأفراد والإدارة والنظم والنتائج) والمتمثلة في هذه الدراسة علي النحو التالي ( الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والجهاز الإداري بكلية الخدمة الاجتماعية ) وتشغيلها في تكامل وتربط لتحقيق أعلى معدلات الفاعلية والوصول بذلك إلى مستوى المخرجات الذي يحقق رغبات ومنافع وتوقعات كلا من الطلاب وأصحاب المصلحة المرتبطين بالكلية والمتمثلة في المؤسسات المستفيدة من الكلية (سوق العمل الخارجى).

ثالثاً : أهداف الدراسة :-

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق هدفين رئيسيين هما :-

- ١- تحديد واقع جودة الخدمات التعليمية كمنطلق لتحقيق التميز المؤسسي بكليات الخدمة الاجتماعية ( من وجهة نظر الطلاب ) . والمتمثلة في :-  
(أ) تحديد جودة ما يتعلق بالعلاقات والموارد.  
(ب) تحديد جودة ما يتعلق بالعملية التعليمية ( التدريس والتعلم).
- ٢- التوصل إلى مقترحات تحقيق التميز المؤسسي لتخريج موارد بشرية متميزة مؤهلة وفق إحتياجات سوق العمل ( من وجهة نظر الطلاب ) .

ثالثاً : تساؤلات الدراسة :-

تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة عن تساؤل رئيسي مؤداه : ما واقع جودة الخدمات التعليمية كمنطلق لتحقيق التميز المؤسسي بكليات الخدمة الاجتماعية ( من وجهة نظر الطلاب ) ؟

وينبثق من هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي :

- ما جودة مايتعلق بالعلاقات والموارد ( من وجهة نظر الطلاب ) ؟
- ما جودة ما يتعلق بالعملية التعليمية ( التدريس والتعلم ) من وجهة نظر الطلاب ؟

رابعاً: منهجية الدراسة و نتائجها :

المحور الأول : منهجية الدراسة

١- نوع الدراسة :- تنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية.

٢- المنهج المستخدم :- تم إستخدام المسح الإجماعي بالعينه لطلاب الفرقة الثالثة والرابعة من طلاب كلية الخدمة الاجتماعية

٣- مجالات الدراسة :-

(أ) المجال المكاني : يتحدد المجال المكاني للدراسة الحالية في كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم .

(ب)المجال البشري : تم التطبيق على عينة قوامها ( ٤١٤ ) طالب من إجمالى طلاب الفرقة الثالثة والرابعة طبقاً لمعادلة روبرت ماثون للحجم الأمثل للعينة.

(ج) المجال الزمني :- هي الفترة الزمنية التي إستغرقتها الباحثة في جمع البيانات من الميدان .

٤-أدوات الدراسة : اعتمدت الباحثة في جمع البيانات من الميدان علي إستمارة قياس وهي:

(واقع جودة الخدمات التعليمية كمنطلق لتحقيق التميز المؤسسي بكليات الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم)

(أ) أدوات جمع البيانات:

إستمارة قياس إعمدت الباحثة علي إستمارة قياس كأداة لجمع البيانات حتي تساعدها علي دراسة الموضوع بصورة شاملة من كافة أبعاده و قد طبقت إستمارة القياس علي طلاب الفرقة الثالثة والرابعة بكلية الخدمة الاجتماعية للتعرف علي واقع جودة الخدمات التعليمية بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم ، وقد اشتملت علي (البيانات الأولية للطلاب ، واقع جودة الخدمات التعليمية كمنطلق لتحقيق التميز المؤسسى بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم) ، وتم تقسيم هذا البعد إلى بعدين رئيسيين هما:

- البعد الأول يتعلق بعلاقات وموارد الكلية وعددهم (١٥) عبارة .

- البعد الثانى يتعلق بالعملية التعليمية (التدريس والتعلم) وعددهم (٢٦) عبارة .

(ب) أدوات تحليل البيانات :

إعمدت الباحثة علي إستخدام التكرارات و النسب المئوية و الأوزان المرجحة و الوسط المرجح و ترتيب العبارات ، و تم في ضوء ذلك تحليل البيانات بما يتسق مع أهداف الدراسة و تساؤلاتها .

المحور الثانى : عرض و تحليل بيانات و نتائج الدراسة :

نتائج إستمارة قياس واقع جودة الخدمات التعليمية كمنطلق لتحقيق التميز المؤسسى بكلية الخدمة

الاجتماعية جامعة الفيوم

١- تحليل البيانات الأولية :

وصف مجتمع الدراسة :

جدول رقم (١)

توزيع عينة الدراسة من طلاب الكلية تبعا لمتغير الفرقة الدراسية ن = ٤١٤

م	الفرقة الدراسية	ك	%
١	الفرقة الثالثة	٢٢٩	٥٥.٣%
٢	الفرقة الرابعة	١٨٥	٤٤.٧%
	الإجمالي	٤١٤	١٠٠%

يوضح الجدول السابق توزيع أفراد مجتمع الدراسة من طلاب كلية الخدمة الاجتماعية وفقا لمتغير الفرقة الدراسية ، حيث يتبين أن ( ٢٢٩ ) طالب من أفراد مجتمع الدراسة بنسبة ( ٥٥.٣ % ) من إجمالي أفراد مجتمع الدراسة تقع في الفرقة الدراسية الثالثة ، وعدد ( ١٨٥ ) طالب من إجمالي أفراد مجتمع الدراسة تقع في الفرقة الدراسية الرابعة بنسبة ( ٤٤.٧ % ) ، و يتضح من ذلك أن الغالبية العظمى من أفراد مجتمع الدراسة من طلاب الفرقة الثالثة بالكلية وهذا يأتى متفقاً مع الحجم الأمثل للعينة وفقاً لمعادلة ريتشارد جيجر لسحب العينة العشوائية المثالية ، حيث يبلغ العدد الإجمالى لطلاب الفرقة الثالثة ( ) ليصبح بذلك الحجم الأمثل للعينة من

هذه الفرقة ( ٢٢٩ ) طالباً، ويبلغ العدد الإجمالي لطلاب الفرقة الرابعة ( ) ليصبح بذلك الحجم الأمثل للعينه من هذه الفرقة ( ١٨٥ ) طالباً ، ليكون بذلك إجمالي مجتمع الدراسة من طلاب الكلية (٤١٤) طالباً.

## جدول رقم (٢)

يوضح واقع جودة الخدمات التعليمية كمنطلق لتحقيق التميز المؤسسى بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم ( من وجهة نظر الطلاب )

أولاً: فيما يتعلق بعلاقات الكلية

ن = ٤١٤

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	تقوم الكلية بتشجيع المتفوقين بمكافآت مادية ومعنوية.	٦٣	١٥.٢ %	٢٠٩	٥٠.٥ %	١٤٢	٣٤.٣ %	٧٤٩	٢٤٩.٦	٦٠.٣ %	٦
٢	توفر الكلية الأنشطة الطلابية ( الفنية ، الرياضية، الاجتماعية الخ)	٣٥٢	٨٥ %	٥٣	١٢.٨ %	٩	٢.٢ %	١١٧	٣٩٠.٣	٩٤.٢ %	١
٣	يتعامل الموظفون مع الطلاب بطريقه مهنية .	٤٤	١٠.٦ %	٢٥٦	٦١.٨ %	١١٤	٢٧.٥ %	٧٥٨	٢٥٢.٦	٨٥.٢ %	٢
٤	يقدم موظفين الكلية الخدمات بسهولة ويسر.	١٦٦	٤٠.١ %	٧٩	١٩.١ %	١٦٩	٤٠.٨ %	٨٢٥	٢٧٥	٦٦.٤ %	٤
٥	تهتم الكلية بقياس مدى رضا الطلاب عن أداء الكلية مع إتخاذ الإ	٤٦	١١.١ %	٢٧٣	٦٥.٩ %	٩٥	٢٢.٩ %	٧٧٩	٢٥٩.٦	٦٢.٧ %	٥

م	العبرة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع ع الأوز ان	الوزن المرج ح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
٦	توفر الكلية الجو الملائم طاقات الطلاب وابداعاتهم .	١٤٨	٣٥.٧ %	١٦٢	٣٩.١ %	١٠٤	٢٥.١ %	٨٧٢	٢٩٠.٠ ٦	٧٠.٢ %	٣
	المجموع	٨١٩		١٠٣٢		٦٣٣					
	المتوسط	١٣٦. ٥		١٧٢		١٠٥. ٥					
	النسبة	٣٢.٩ %		٤١.٥ %		٢٥.٤ %					
	المتوسط المرجح	٨٥٩									
	القوة النسبية للبعد		٦٩.٢%								

باستقراء بيانات الجدول السابق و الذي يوضح واقع جودة الخدمات التعليمية كمنطلق لتحقيق التميز المؤسسي بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم ( من وجهة نظر الطلاب ) فيما يتعلق بعلاقات الكلية ، حيث يتضح من هذه الإستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (٨٥٩) و قوة نسبية بلغت (٦٩.٢%) وهذا التوزيع الإحصائي يدل علي الموافقة النسبية لعينة الدراسة من الطلاب ، فقد تمت الموافقة على واقع جودة الخدمات التعليمية بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم ( من وجهة نظر الطلاب ) فيما يتعلق بعلاقات الكلية بنسبة ضعيفة ، وجاءت إجاباتهم مرتبة ترتيباً تنازلياً وفق الوزن المرجح و القوة النسبية كما يلي :-

١- في الترتيب الأول جاءت العبارة الآتية " توفر الكلية الأنشطة الطلابية ( الفنية ، الرياضية ، الاجتماعية ، الخ) " بوزن مرجح (٣٩٠.٣) و بقوة نسبية بلغت (٩٤.٢%) ويتضح من ذلك وفقاً لإستجابات المبحوثين من طلاب الكلية أنها تتفق حول وجود الأنشطة الطلابية وتنوعها بالكلية سواء كانت الأنشطة الفنية ، الرياضية ، الاجتماعية ) .

٢- في الترتيب الثاني جاءت عبارة " يتعامل الموظفون مع الطلاب بطريقة مهنية . " بوزن مرجح (٢٥٢.٦) وقوة نسبية بلغت (٨٥.٢ %) ويتضح من ذلك وفقا لإستجابات المبحوثين من طلاب الكلية تتفق حول معاملة الموظفين معهم بطريقة مهنية .

٣- في الترتيب الثالث جاءت عبارة " توفر الكلية الجو الملائم لتحفيز طاقات الطلاب وابداعاتهم " بوزن مرجح (٢٩٠.٦) وقوة نسبية بلغت (٧٠.٢ %)، ويتضح من ذلك إتفاق إستجابات المبحوثين من طلاب الكلية بنسبة متوسطة على أن الكلية توفر لهم الجو المناسب لتحفيز ودعم طاقاتهم وإبداعاتهم .

٤- في الترتيب الرابع جاءت عبارة " يقدم موظفون الكلية الخدمات بسهولة ويسر " بوزن مرجح (٢٧٥) وقوة نسبية بلغت (٦٦.٤ %) ويتضح من ذلك وفقا لإستجابات المبحوثين من طلاب الكلية على موافقتهم بشكل نسبي عن موظفين الكلية فيما يخص جودة الخدمات وتقديمها للطلاب بسهولة ويسر .

٥- في الترتيب الخامس جاءت عبارة " تهتم الكلية بقياس مدى رضا الطلاب عن أداء الكلية وإتخاذ الإجراءات التصحيحية حولها " بوزن مرجح (٢٥٩.٦) وقوة نسبية بلغت (٦٢.٧ %) ويتضح من ذلك وفقا لإستجابات المبحوثين من طلاب الكلية على موافقتهم بشكل نسبي على اهتمام الكلية بقياس مستوى رضا الطلاب عن أداء الكلية واتخاذ الإجراءات التصحيحية حولها .

ثانيا : فيما يتعلق بموارد الكلية

جدول رقم (٣)

يوضح واقع جودة الخدمات التعليمية كمنطلق لتحقيق التميز المؤسسي بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة

ن = ٤١٤

الفيوم (من وجهة نظر الطلاب)

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	مبنى الكلية نظيفة ولائقة لإستقبال الطلاب.	١٤٤	٣٤.٨	٢٣٤	٥٦.٥	٣٦	٨.٧	٩٣٦	٣١٢	٧٥.٤ %	٣
٢	مبنى الكلية صالحة للخدمة التعليمية المقدمة فيها.	٢١١	٥١	١٧٤	٤٢	٢٩	٧	١٠١٠	٣٣٦.٦	٨١.٣ %	١



م	العبرة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
٣	القاعات التدريسية من الداخل متسعة بما تتناسب مع اعداد الطلاب.	١٤٧	٣٥.٥	٢٣١	٥٥.٨	٣٦	٨.٧	٩٣٩	٣١٣	٧٥.٦%	٢
٤	القاعات التدريسية والمعامل مجهزة ومناسبة.	٩٢	٢٢.٢	٢٥٧	٦٢.١	٦٥	١٥.٦	٨٥٥	٢٨٥	٦٨.٨%	٤
٥	يوجد لدى الكلية أحدث الوسائل التعليمية المناسبة مع مستجدات العصر .	٤٤	١٠.٦	٣١٩	٧٧.١	٥١	١٢.٣	٨٢١	٢٧٣.٦	٦٦.١%	٥
	المجموع	٦٣٨		١٢١٥		٢١٧		٤٥٨٨			
	المتوسط	١٢٧.٦		٢٤٣		٤٣.٣					
	النسبة	٣٠.٨%		٥٨.٦		١٠.٤					
	المتوسط المرجح	٩١٧.٦									
	القوة النسبية للبعد		٧٣.٨%								

باستقراء بيانات الجدول السابق و الذي يوضح واقع جودة الخدمات التعليمية كمنطلق لتحقيق التميز المؤسسى بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم ( من وجهة نظر الطلاب ) فيما يتعلق بموارد الكلية ، حيث يتضح من هذه الإستجابات أنها تتوزع توزيعا إحصائيا وفق المتوسط المرجح (٩١٧.٦) و قوة نسبية

بلغت (٧٣.٨٪) وهذا التوزيع الإحصائي يدل علي الموافقة النسبية لعينة الدراسة من الطلاب , فقد تمت الموافقة على واقع جودة الخدمات التعليمية بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم ( من وجهة نظر الطلاب ) فيما يتعلق بموارد الكلية بنسبة متوسطة، وجاءت إجاباتهم مرتبة ترتيباً تنازلياً وفق الوزن المرجح و القوة النسبية كما يلي : -

١- في الترتيب الأول جاءت العبارة الآتية " مباني الكلية صالحة للخدمة التعليمية المقدمة فيها " بوزن مرجح ( ٣٣٦.٦ ) و بقوة نسبية بلغت ( ٨١.٣ ٪ ) ويتضح من ذلك وفقا لإستجابات المبحوثين من طلاب الكلية أنها تتفق بنسبة متوسطة حول مباني الكلية ومدى صلاحيتها للخدمات التعليمية المقدمة لهم.

٢- في الترتيب الثاني جاءت عبارة " القاعات التدريسية من الداخل متسعة بما تتناسب مع اعداد الطلاب " بوزن مرجح ( ٣١٣ ) وقوة نسبية بلغت ( ٧٥.٦ ٪ ) ويتضح من ذلك وفقا لإستجابات المبحوثين أنها تتفق بنسبة متوسطة حول ملائمة القاعات التدريسية مع أعداد الطلاب بالكلية.

٣- في الترتيب الثالث جاءت عبارة " مباني الكلية نظيفة ولائقة لإستقبال الطلاب " بوزن مرجح ( ٣١٢ ) وقوة نسبية بلغت ( ٧٥.٤ ٪ ) ويتضح من ذلك إتفاق إستجابات المبحوثين من طلاب الكلية بنسبة متوسطة حول نظافة مباني الكلية .

٤- في الترتيب الرابع جاءت عبارة " القاعات التدريسية والمعامل مجهزه ومناسبة " بوزن مرجح ( ٢٨٥ ) وقوة نسبية بلغت ( ٦٨.٨ ٪ ) ويتضح من ذلك وفقا لإستجابات المبحوثين من طلاب الكلية على موافقتهم بشكل ضعيف عن مستوى القاعات التدريسية والمعامل من حيث جاهزيتها .

٥- في الترتيب الخامس جاءت عبارة " يوجد لدى الكلية أحدث الوسائل التعليمية المناسبة مع مستجدات العصر " بوزن مرجح ( ٢٧٣.٦ ) وقوة نسبية بلغت ( ٦٦.١ ٪ ) ويتضح من ذلك وفقا لإستجابات المبحوثين من طلاب الكلية على موافقتهم بشكل ضعيف عن توافر الوسائل التعليمية المناسبة التي تتناسب مع مستجدات العصر .

ثالثاً: فيما يتعلق بالممارسات العادلة والمساواة بين الطلاب

جدول رقم (٤)

يوضح واقع جودة الخدمات التعليمية كمنطلق لتحقيق التميز المؤسسى بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة

الفيوم (من وجهة نظر الطلاب) ن=٤١٤

م	العبارات	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	توجد إجراءات محددة لضمان العدالة وعدم التمييز بين الطلاب داخل الكلية.	٢٧	٦.٥%	٢٢٦	٥٤.٦%	١٦١	٣٨.٩%	٦٩٤	٢٣١.٣	٥٥.٧%	٤
٢	توجد آلية معلنة ومطبقة للتعامل مع شكاوى وتظلمات نتائج الامتحانات	١٩٠	٤٨.٣%	١٧٩	٤٥.٥%	٢٤	٦.١%	٩٥٢	٣١٧.٣	٧٦.٦%	١
٣	درجة إستجابة إدارة الكلية للشكاوى والمقترحات الخاصة بالطلبة مرتفعة .	٦٢	١٥%	١٨٥	٤٤.٧%	١٦٧	٤٠.٣%	٧٢٣	٢٤١	٥٨.٢%	٣
٤	يتم إتخاذ إجراء تصحيحي	٩٣	٢٢.٥%	١٣٩	٣٣.٦%	١٨٢	٤٤%	٧٣٩	٢٤٦.٣	٥٩.٥%	٢

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
	لمعالجة اى ممارسة غير عادلة .										
	المجموع	٣٧٢		٧٢٩		٥٣٤		٣١٠			
	المتوسط	٩٣		١٨٢.		١٣٣.					
	النسبة	٢٢.		٤٤		٣٢.٢					
	المتوسط المرجح		٧٧٧								
	القوة النسبية لليعد									٦٢.٥%	

باستقراء بيانات الجدول السابق و الذي يوضح واقع جودة الخدمات التعليمية كمنطلق لتحقيق التميز المؤسسى بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم ( من وجهة نظر الطلاب ) فيما يتعلق بالممارسات العادلة والمساواة بين الطلاب ، حيث يتضح من هذه الإستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (٧٧٧) و قوة نسبية بلغت (٦٢.٥%) وهذا التوزيع الإحصائي يدل علي الموافقة بنسبة ضعيفة لعينة الدراسة من الطلاب ، فقد تمت الموافقة على واقع جودة الخدمات التعليمية بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم ( من وجهة نظر الطلاب ) فيما يتعلق بالممارسات العادلة والمساواة بين الطلاب بنسبة ضعيفة، وجاءت إجاباتهم مرتبة ترتيباً تنازلياً وفق الوزن المرجح و القوة النسبية كما يلي :

١- في الترتيب الأول جاءت العبارة الآتية " توجد آلية معلنة ومطبقة للتعامل مع شكاوى و تظلمات نتائج الامتحانات " بوزن مرجح (٣١٧.٣) وقوة نسبية بلغت ( ٧٦.٦%) ويتضح من ذلك وفقا لإستجابات الباحثين من طلاب الكلية أنها تتفق بنسبة متوسطة حول وجود آلية معلنة ومطبقة فى التعامل مع الشكاوى والتظلمات الخاصة بنتائج الإمتحانات.

٢- في الترتيب الثاني جاءت عبارة " يتم إتخاذ إجراء تصحيحي لمعالجة أى ممارسة غير عادلة " بوزن مرجح ( ٢٤٦.٣ ) وقوة نسبية بلغت ( ٥٩.٥ % ) ويتضح من ذلك إتفاق إستجابات المبحوثين من طلاب الكلية على عدم إتخاذ إجراءات تصحيحية لمعالجة أى ممارسات غير عادلة بالكلية .

٣- في الترتيب الثالث جاءت عبارة "درجة إستجابة إدارة الكلية للشكاوى والمقترحات الخاصة بالطلبة مرتفعة . " بوزن مرجح ( ٢٤١ ) وقوة نسبية بلغت ( ٥٨.٢ % ) ويتضح من ذلك إتفاق إستجابات المبحوثين من طلاب الكلية على عدم إستجابة إدارة الكلية للشكاوى والمقترحات الخاصة بالطلبة.

٤- في الترتيب الرابع جاءت عبارة " توجد إجراءات محددة لضمان العدالة وعدم التمييز بين الطلاب داخل الكلية " بوزن مرجح ( ٢٣١.٣ ) وقوة نسبية بلغت ( ٥٥.٧ % ) ويتضح من ذلك وفقا لإستجابات المبحوثين من طلاب الكلية على عدم وجود إجراءات محددة لضمان العدالة وعدم التمييز بين الطلاب داخل الكلية.

### جدول رقم (٥)

يوضح العملية التعليمية (التدريس والتعلم ) من وجهة نظر الطلاب

ن=٤١٤

فيما يتعلق بالخصائص التدريسية لعضو هيئة التدريس

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	يوضح أساتذة المقررات الخطة الدراسية فى بداية الفصل الدراسى .	١٦٤	٣٩.٦ %	٨٣	٢٠.٠ %	١٦٧	٤٠.٠ %	٨٢٥	٢٧٥	٦٦.٤ %	٦
٢	يلتزم أساتذة المقررات بالخطة الدراسية المعلنة.	٢٨٠	٦٧.٦ %	١٠٤	٢٥.١ %	٣٠	٧.٢ %	١٠٧٨	٣٥٩.٠	٨٦.٨ %	٢
٣	يتحدث أساتذة المقررات بلغة واضحة ومفهومة أثناء المحاضرة .	٣٢٧	٧٩.٠ %	١٨	٤.٣ %	٦٩	١٦.٧ %	١٠٨٦	٣٦٢	٨٧.٤ %	١
٤	يحيط أساتذة المقررات بالمادة العلمية وشرحها بطريقة يقة سهلة .	١٥٢	٣٦.٧ %	٢٢٦	٥٤.٦ %	٣٦	٨.٧ %	٩٤٤	٣١٤.٠	٧٥.٣ %	٧
٥	يستخدم أساتذة المقررات الوسائل التعليمية	١٧٢	٤١.٥ %	٢٠٣	٤٩.٠ %	٣٩	٩.٤ %	٩٦١	٣٢٠.٠	٧٧.٣ %	٥

م	العبرة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
	والتكنولوجية في التدريس.										
٦	شجع أساتذة المقررات الطلاب على المنافسة العلمية .	١٨١	٤٣.٥ %	١٩٤	٤٦.٩ %	٣٩	٩.٤ %	٩٧٠	٣٢٣.٣	٧٨.١ %	٤
٧	يلتزم أساتذة المقررات بالمواعيد المعلنة لبدء ونهاية المحاضرة .	٢٠٥	٤٩.٥ %	١٧٣	٤١.٨ %	٣٦	٨.٧ %	٩٩٧	٣٣٢.٣	٨٠.٢ %	٣
	المجموع	١٤٨١		١٠٠١		٤١٣		٦٨٦١			
	المتوسط	٢١١.٥		١٤٣		٥٩					
	النسبة		٥١ %		٣٤.٥ %		١٤.٢ %				
	المتوسط المرجح		٩٨٠.١								
	القوة النسبية للبعد		٧٨.٩								

باستقراء بيانات الجدول السابق و الذي يوضح واقع جودة الخدمات التعليمية كمنطلق لتحقيق التميز المؤسسى بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم ( من وجهة نظر الطلاب ) فيما يتعلق بالخصائص التدريسية لعضو هيئة التدريس ، حيث يتضح من هذه الإستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (٩٨٠.١) و قوة نسبية بلغت (٧٨.٩%) وهذا التوزيع الإحصائي يدل علي الموافقة بنسبة متوسطة لعينة الدراسة من الطلاب ، فقد تمت الموافقة على واقع جودة الخدمات التعليمية بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم (من وجهة نظر الطلاب فيما يتعلق بالخصائص التدريسية لعضو هيئة التدريس بنسبة متوسطة ، وجاءت إجاباتهم مرتبة ترتيباً تنازلياً وفق الوزن المرجح و القوة النسبية كما يلي : -

١- في الترتيب الأول جاءت العبارة الآتية " يتحدث أساتذة المقررات بلغة واضحة ومفهومة أثناء المحاضرة " بوزن مرجح ( ٣٦٢ ) و بقوة نسبية بلغت ( ٨٧.٤ %) ويتضح من ذلك وفقاً لإستجابات المبحوثين

من طلاب الكلية أنها تتفق بنسبة متوسطة حول تحدث أساتذة المقررات الدراسية بلغة مفهومة ومبسطة في توصيل المعلومات أثناء المحاضرة .

٢- في الترتيب الثاني جاءت عبارة " يلتزم أساتذة المقررات بالخطة الدراسية المعلنة " بوزن مرجح ( ٣٥٩.٢ ) وقوة نسبية بلغت ( ٨٦.٨ % ) ويتضح من ذلك إتفاق إستجابات المبحوثين من طلاب الكلية على إلتزام أساتذة المقررات الدراسية بالخطة الدراسية المعلنة منذ بداية السنة الدراسية .

٣- في الترتيب الثالث جاءت عبارة " يلتزم أساتذة المقررات بالمواعيد المعلنة لبدء ونهاية المحاضرة " بوزن مرجح ( ٣٣٢.٣ ) وقوة نسبية بلغت ( ٨٠.٢ % ) ويتضح من ذلك إتفاق إستجابات المبحوثين من طلاب الكلية على إلتزام أساتذة المقررات الدراسية بالمواعيد المعلنة بتوقيت المحاضرات الأسبوعية .

٤- في الترتيب الرابع جاءت عبارة " شجع أساتذة المقررات الطلاب على المنافسة العلمية " بوزن مرجح ( ٣٢٣.٣ ) وقوة نسبية بلغت ( ٧٨.١ % ) ويتضح من ذلك وفقا لإستجابات المبحوثين من طلاب الكلية على تشجيع أساتذة المقررات على المنافسة العلمية بين الطلاب داخل المحاضرة .

٥- في الترتيب الخامس جاءت عبارة " يستخدم أساتذة المقررات الوسائل التعليمية والتكنولوجية في التدريس " بوزن مرجح ( ٣٢٠.٣ ) وقوة نسبية بلغت ( ٧٧.٣ % ) ويتضح من ذلك وفقا لإستجابات المبحوثين من طلاب الكلية على إستخدام أساتذة المقررات لوسائل تعليمية وتكنولوجية في التدريس .

٦- في الترتيب السادس جاءت عبارة " يوضح أساتذة المقررات الخطة الدراسية في بداية الفصل الدراسي " بوزن مرجح ( ٢٧٥ ) وقوة نسبية بلغت ( ٦٦.٤ % ) ويتضح من ذلك وفقا لإستجابات المبحوثين من طلاب الكلية على توضيح وإعلان أساتذة المقررات الدراسية للخطة الدراسية في بداية الفصل الدراسي .

٧- في الترتيب السابع جاءت عبارة " يحيط أساتذة المقررات بالمادة العلمية وشرحها بطريقة سهلة " بوزن مرجح ( ٣١٤.٦ ) وقوة نسبية بلغت ( ٧٥.٣ % ) ويتضح من ذلك وفقا لإستجابات المبحوثين من طلاب الكلية على إحاطة أساتذة المقررات بالمادة العلمية وشرحها بطريقة سهلة

## جدول رقم (٦)

يوضح العملية التعليمية (التدريس والتعلم) (من وجهة نظر الطلاب)

فيما يتعلق بالكتاب الجامعي الإلكتروني ن=٤١٤

م	العبرة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح ح	القوة النسبية ب	الترتي ب
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	يساعد الكتاب الجامعي الإلكتروني على التعليم الذاتي .	٥٣	١٢.٨%	٢٧٧	٦٦.٩%	٨٤	٢٠.٣%	٧٩٧	٢٦٥.٦	٦٤.٢%	٢
٢	يتوافر الكتاب في بداية العام الدراسي .	١٨	٤.٣%	٤٨	١١.٣%	٣٤٨	٨٤.١%	٤٩٨	١٦٦	٤٠.١%	٦
٣	يتميز الكتاب الجامعي الإلكتروني بسهولة العرض	٥٩	١٤.٣%	٢٥٤	٦١.٤%	١٠١	٢٤.٤%	٧٨٦	٢٦٢	٦٣.٣%	٣
٤	يتضمن الكتاب الجامعي الإلكتروني أمثلة علمية.	١٨	٤.٣%	٣٦٦	٨٨.٤%	٣٠	٧.٢%	٨٧٣	٢٩١	٧٠.٣%	١
٥	يتميز الكتاب الجامعي الإلكتروني بسهولة الفهم.	٩	٢.٢%	٣١٨	٧٦.٨%	٨٧	٢١%	٧٥٠	٢٥٠	٦٠.٤%	٤
٦	يتوافر الكتاب الجامعي	٩	٢.٢%	١١١	٢٦.٨%	٢٩٤	٧١%	٥٤٣	١٨١	٤٣.٧%	٥



م	العبرة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
	الإلكتروني بوحدة الدعم الطلابي بكمية كافية للطلبة غير القادرين .										
	المجموع	١٦٦		١٣٧٤		٩٤٤		٤٢٤٧			
	المتوسط	٢٧.٦		٢٢٩		١٥٧.٣					
	النسبة	%٦.٨		%٥٥.٣		%٣٧.٩					
	المتوسط المرجح	٧٠٧.٨									
	القوة النسبية للبعد	%٥٦.٩									

باستقراء بيانات الجدول السابق و الذي يوضح واقع جودة الخدمات التعليمية كمنطلق لتحقيق التميز المؤسسى بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم ( من وجهة نظر الطلاب ) فيما يتعلق بالكتاب الجامعى الإلكتروني ، حيث يتضح من هذه الإستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (٧٠٧.٨) و قوة نسبية بلغت (%٥٦.٩) وهذا التوزيع الإحصائي يدل على الموافقة بنسبة متوسطة لعينة الدراسة من الطلاب ، فقد تمت الموافقة على واقع جودة الخدمات التعليمية بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم ( من وجهة نظر الطلاب فيما يتعلق بالكتاب الجامعى الإلكتروني بنسبة ضعيفة ، وجاءت إجاباتهم مرتبة ترتيباً تنازلياً وفق الوزن المرجح و القوة النسبية كما يلي : -

- ١- في الترتيب الأول جاءت العبارة الآتية " يتضمن الكتاب الجامعى الإلكتروني أمثلة علمية" بوزن مرجح ( ٢٩١ ) و بقوة نسبية بلغت ( %٧٠.٣ ) ويتضح من ذلك وفقاً لإستجابات المبحوثين من طلاب الكلية أنها تتفق بنسبة متوسطة حول مايتضمنه الكتاب الجامعى الإلكتروني من أمثلة علمية .
- ٢- في الترتيب الثاني جاءت عبارة " يساعد الكتاب الجامعى الإلكتروني على التعليم الذاتى " بوزن مرجح ( ٢٦٥.٦ ) وقوة نسبية بلغت ( %٦٤.٢ ) ويتضح من ذلك إتفاق إستجابات المبحوثين من طلاب الكلية بنسبة ضعيفة على أن الكتاب الجامعى الإلكتروني يساعدهم فى تعلمهم بشكل ذاتياً.

٣- في الترتيب الثالث جاءت عبارة " يتميز الكتاب الجامعي الإلكتروني بسهولة العرض " بوزن مرجح ( ٢٦٢ ) وقوة نسبية بلغت ( ٦٣.٣ % ) ويتضح من ذلك إتفاق إستجابات المبحوثين من طلاب الكلية بنسبة ضعيفة حول عرض محتويات الكتاب الجامعي الإلكتروني بسهولة ويسر .

٤- في الترتيب الرابع جاءت عبارة " يتميز الكتاب الجامعي الإلكتروني بسهولة الفهم " بوزن مرجح ( ٢٥٠ ) وقوة نسبية بلغت ( ٦٠.٤ % ) ويتضح من ذلك وفقا لإستجابات المبحوثين من طلاب الكلية على إتفاق بنسبة ضعيفة على سهولة فهمهم من الكتاب الجامعي الإلكتروني .

٥- في الترتيب الخامس جاءت عبارة " يتوافر الكتاب الجامعي الإلكتروني بوحدة الدعم الطلابي بكمية كافية للطلبة غير القادرين " بوزن مرجح ( ١٨١ ) وقوة نسبية بلغت ( ٤٣.٧ % ) ويتضح من ذلك وفقا لإستجابات المبحوثين من طلاب الكلية على إتفاقهم بشكل كبير على عدم توافر الكتاب الجامعي الإلكتروني بوحدة الدعم الطلابي بالكلية بكمية كافية لغير القادرين .

٦- في الترتيب السادس جاءت عبارة " يتوافر الكتاب في بداية العام الدراسي " بوزن مرجح ( ١٦٦ ) وقوة نسبية بلغت ( ٤٠.١ % ) ويتضح من ذلك وفقا لإستجابات المبحوثين من طلاب الكلية على عدم توافر الكتاب الجامعي الإلكتروني بوحدة الدعم الطلابي بالكلية من بداية العام الدراسي .

#### جدول رقم (٧)

يوضح ما يتعلق بالعملية التعليمية (التدريس والتعلم) ( من وجهة نظر الطلاب)

فيما يتعلق بطرق تقييم الطلاب ن=٤١٤

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	تتناسب الامتحانات مع محتويات المقرر الدراسي .	٨٩	٢١.٥ %	٢٨٩	٦٩.٨ %	٣٦	٨.٧ %	٨٨١	٢٩٣.٦	٧٠.٩ %	٣
٢	يتم الاعتماد على البحوث فقط في التقييم	٩	٢.٢ %	٩٥	٢٢.٩ %	٣١٠	٧٤.٩ %	٥٢٧	١٧٥.٦	٤٢.٤ %	٦
٣	توقيت الامتحانات	٩٧	٢٣.٤ %	٢٩٦	٧١.٥ %	٢١	٥.١ %	٩٠٤	٣٠١.٣	٧٢.٧ %	٢

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
	مناسب مع أسئلة الامتحان.										
٤	تراعي أسئلة الامتحانات جانب الحفظ والفهم معا.	١٦٢	٣٩.١%	٢١٦	٥٢.٢%	٣٦	٨.٧%	٩٥٤	٣١٨	٧٦.٨%	١
٥	تناسب أسئلة الامتحانات مع مستوى الطالب المتوسط.	١٠٠	٢٤.٢%	٢١٥	٥١.٩%	٩٩	٢٣.٩%	٨٢٩	٢٧٦.٣	٦٦.٧%	٤
٦	توجد آليات لشكاوى الطلاب من الامتحانات.	٢٤	٥.٨%	١٠٩	٢٦.٣%	٢٨١	٦٧.٩%	٥٧١	١٩٠.٣	٤٥.٩%	٥
	المجموع	٤٨١		١٢٢٠		٧٨٣		٤٦٦٦			
	المتوسط	٨٠.٢		٢٠٣.٣		١٣٠.٥					
	النسبة	١٩.٤		٤٩.١		٣١.٥					
	المتوسط المرجح		٧٧٧.٦								
	القوة النسبية للبيد		٦٢.٦%								

باستقراء بيانات الجدول السابق و الذي يوضح واقع جودة الخدمات التعليمية كمنطلق لتحقيق التميز المؤسسى بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم ( من وجهة نظر الطلاب ) فيما يتعلق بطرق تقييم الطلاب ، حيث يتضح من هذه الإستجابات أنها تتوزع توزيعا إحصائيا وفق المتوسط المرجح (٧٧٧.٦) و قوة نسبية بلغت (٦٢.٦%) وهذا التوزيع الإحصائي يدل علي الموافقة بنسبة متوسطة لعينة الدراسة من الطلاب ، فقد تمت الموافقة على واقع جودة الخدمات التعليمية بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم )

- من وجهة نظر الطلاب فيما يتعلق بطرق تقييم الطلاب بنسبة ضعيفة ، وجاءت إجاباتهم مرتبة ترتيباً تنازلياً وفق الوزن المرجح و القوة النسبية كما يلي : -
- ١- في الترتيب الأول جاءت العبارة الآتية " تراعي اسئلة الامتحانات جانب الحفظ والفهم معا " بوزن مرجح ( ٣١٨ ) و بقوة نسبية بلغت ( ٧٦.٨ % ) ويتضح من ذلك وفقا لإستجابات المبحوثين من طلاب الكلية أنها تتفق بنسبة متوسطة حول مراعاة اسئلة الإمتحانات لجانبى الحفظ والفهم معا.
- ٢- في الترتيب الثاني جاءت عبارة " توقيت الامتحانات مناسب مع أسئلة الامتحان " بوزن مرجح ( ٣٠١.٣ ) وقوة نسبية بلغت ( ٧٢.٧ % ) ويتضح من ذلك إتفاق إستجابات المبحوثين من طلاب الكلية على انها تتفق بنسبة متوسطة حول مناسبة توقيت الإمتحانات مع عدد الاسئلة.
- ٣- في الترتيب الثالث جاءت عبارة " تتناسب الامتحانات مع محتويات المقرر الدراسى " بوزن مرجح ( ٢٩٣.٦ ) وقوة نسبية بلغت ( ٧٠.٩ % ) ويتضح من ذلك إتفاق إستجابات المبحوثين من طلاب الكلية على انها تتفق بنسبة متوسطة حول مناسبة الإمتحانات مع محتويات المقرر الدراسى .
- ٤- في الترتيب الرابع جاءت عبارة " تتناسب أسئلة الامتحانات مع مستوى الطالب المتوسط " بوزن مرجح ( ٢٧٦.٣ ) وقوة نسبية بلغت ( ٦٦.٧ % ) ويتضح من ذلك وفقا لإستجابات المبحوثين من طلاب الكلية على انها تتفق بنسبة ضعيفة حول توافق اسئلة الامتحانات مع مستوى الطالب المتوسط.
- ٥- في الترتيب الخامس جاءت عبارة " توجد آلية لشكاوى الطلاب من الامتحانات " بوزن مرجح ( ١٩٠.٣ ) وقوة نسبية بلغت ( ٤٥.٩ % ) ويتضح من ذلك وفقا لإستجابات المبحوثين من طلاب الكلية على انها لاترى آليات يتم من خلالها الشكاوى من الإمتحانات.
- ٦- في الترتيب السادس جاءت عبارة " يتم الاعتماد على البحوث فقط فى التقييم " بوزن مرجح ( ١٧٥.٦ ) وقوة نسبية بلغت ( ٤٢.٤ % ) ويتضح من ذلك وفقا لإستجابات المبحوثين من طلاب الكلية على ان عملية تقييم الطلاب لاتعتمد على جانب الابحاث فقط .

جدول رقم (٨)

يوضح العملية التعليمية (التدريس والتعلم) من وجهة نظر الطلاب

فيما يتعلق بالدعم الأكاديمي للطلاب المتعثرين

ن=٤١٤

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	توفر الكلية الخدمات اللازمة لذوى الإحتياجات الخاصة على ارض الواقع.	٩	٢.٢ %	٧٤	١٧.٩ %	٣٣١	٨٠ %	٥٠٦	١٦٨	٤٠.٧ %	١
٢	توجد أساليب محددة ومعلنة لإكتشاف الطلاب المتعثرين.	-	-	٩	٢.٢ %	٤٠٥	٩٧.٨ %	٤٣٢	١٤٤	٣٤.٧١ %	٢
٣	توفر الكلية برامج الدعم والرعاية للطلاب المتعثرين.	٩	٢.٢ %	-	-	٤٠٥	٩٧.٨ %	٤٣٢	١٤٤	٣٤.٧١ %	٢
٤	تمنح لائحة الدراسة بالكلية فرص إضافية للطلاب المتعثرين .	٩	٢.٢ %	-	-	٤٠٥	٩٧.٨ %	٤٣٢	١٤٤	٣٤.٧١ %	٢
	المجموع	٢٧		٨٣		١٥٤		١٧٩			
	المتوسط	٦.٧		٢٠.٧٥		٣٨٦					
	النسبة	١.٦		٥ %		٩٣.٤					
	المتوسط المرجح		٤٤٨.٢٥								

الترتيب	القوة النسبية	الوزن المرجح	مجموع الأوزان	لا		إلى حد ما		نعم		العبارة	م
				%	ك	%	ك	%	ك		
										القوة النسبية للبعد	
										٣٦.١%	

باستقراء بيانات الجدول السابق و الذي يوضح واقع جودة الخدمات التعليمية كمنطلق لتحقيق التميز المؤسسى بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم ( من وجهة نظر الطلاب ) فيما يتعلق بالدعم الأكاديمي للطلاب المتعثرين ، حيث يتضح من هذه الإستجابات أنها تتوزع توزيعا إحصائيا وفق المتوسط المرجح (٤٤٨.٢٥) و قوة نسبية بلغت (٣٦.١%) وهذا التوزيع الإحصائي يدل علي عدم الموافقة لعينة الدراسة من الطلاب ، وجاءت إجاباتهم مرتبة ترتيباً تنازلياً وفق الوزن المرجح و القوة النسبية كما يلي:

١- في الترتيب الأول جاءت العبارة الآتية " توفر الكلية الخدمات اللازمة لذوى الإحتياجات الخاصة على ارض الواقع" بوزن مرجح (١٦٨.٦) و بقوة نسبية بلغت (٤٠.٧%) ويتضح من ذلك وفقا لإستجابات المبحوثين من طلاب الكلية أن الكلية لا توفر الخدمات اللازمة لذوى الإحتياجات الخاصة.

٢- في الترتيب الثاني جاءت عبارة " توجد أساليب محددة ومعلنة لإكتشاف الطلاب المتعثرين " ، " توفر الكلية برامج الدعم والرعاية للطلاب المتعثرين" ، " تمنح لائحة الدراسة بالكلية فرص إضافية للطلاب المتعثرين " ، بوزن مرجح ( ١٤٤ ) وقوة نسبية بلغت ( ٣٤.٧١ %) ويتضح من ذلك أن إستجابات المبحوثين من طلاب الكلية أن الكلية لا يتوافرها أساليب محددة لإكتشاف الطلاب المتعثرين إلى جانب عدم توافر برامج رعاية لهؤلاء الطلاب ولا يوجد بلائحة الدراسة بالكلية فرص إضافية للطلاب المتعثرين .

## جدول رقم (٩)

يوضح العملية التعليمية (التدريس والتعلم) (من وجهة نظر الطلاب)

ن=٤١٤

فيما يتعلق بالتعلم الذاتي

الترتيب	القوة النسبية	الوزن المرجح	مجموع الأوزان	لا		إلى حد ما		نعم		م العبارة
				%	ك	%	ك	%	ك	
٢	%٣٤.١	١٤١	٤٢٣	%٩٧.٨	٤٠٥	%٢.٢	٩	-	-	١ تشمل المقررات الدراسية لتنمية الذاتى.
١	%٣٤.٧	١٤٤	٤٣٢	%٩٧.٨	٤٠٥	-	-	%٢.٢	٩	٢ أساليب التعلم الذاتى المستخدمة متنوعة داخل المقررات الدراسية.
٣	%٣٣.٣	١٣٨	٤١٤	%١٠٠	٤١٤	-	-	-	-	٣ توفر الكلية مصادر ثرية للتعلم الذاتى يستخدمها الطلاب.
٣م	%٣٣.٣	١٣٨	٤١٤	%١٠٠	٤١٤	-	-	-	-	٤ يقوم الأساتذة بتشجيع وتحيز الطلاب على التعلم الذاتى.
			١٦٨٣		١٦٣٨		٩		٩	المجموع
					٤٠٩.٥		٢.٢٥		٢.٢٥	المتوسط
					%٩٩		%٠.٥		%٠.٥	النسبة
								٢٨٠.٥		المتوسط المرجح
									%٢٢.٥	القوة النسبية للبعد

باستقراء بيانات الجدول السابق و الذي يوضح واقع جودة الخدمات التعليمية كمنطلق لتحقيق التميز المؤسسى بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم ( من وجهة نظر الطلاب ) فيما يتعلق بالتعلم الذاتى ، حيث يتضح من هذه الإستجابات أنها تتوزع توزيعا إحصائيا وفق المتوسط المرجح (٢٨٠.٥) و قوة

نسبية بلغت (٢٢.٥%) وهذا التوزيع الإحصائي يدل على عدم الموافقة لعينة الدراسة من الطلاب ، فقد تمت عدم الموافقة على واقع جودة الخدمات التعليمية بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم ( من وجهة نظر الطلاب بالتعلم الذاتي بنسبة كبيرة جدا ، وجاءت إجاباتهم مرتبة ترتيباً تنازلياً وفق الوزن المرجح و القوة النسبية كما يلي : -

١- في الترتيب الأول جاءت العبارة الآتية " أساليب التعلم الذاتي المستخدمة متنوعة داخل المقررات الدراسية " بوزن مرجح ( ١٤٤ ) و بقوة نسبية بلغت ( ٣٤.٧% ) ويتضح من ذلك وفقا لإستجابات المبحوثين من طلاب الكلية على عدم تنوع أساليب التعلم الذاتي داخل المقررات الدراسية .

٢- في الترتيب الثاني جاءت عبارة " تشمل المقررات الدراسية أساليب لتنمية التعلم الذاتي " بوزن مرجح ( ١٤١ ) وقوة نسبية بلغت ( ٣٤.١% ) ويتضح من ذلك إتفاق إستجابات المبحوثين من طلاب الكلية على عدم شمول المقررات الدراسية على أساليب لتنمية التعلم الذاتي للطلاب .

٣- في الترتيب الثالث جاءت عبارة " توفر الكلية مصادر ثرية للتعلم الذاتي يستخدمها الطلاب " ، يقوم الأساتذة بتشجيع وتحيز الطلاب على التعلم الذاتي " بوزن مرجح ( ١٣٨ ) وقوة نسبية بلغت ( ٣٣.٣% ) ويتضح من ذلك إتفاق إستجابات المبحوثين من طلاب الكلية على عدم توافر مصادر للتعلم الذاتي وعدم تشجيع الطلاب على التعلم الذاتي داخل المحاضرات.



## المراجع:

- ١- الألفى ، هانى رزق عبد الجواد(٢٠١٦). النموذج الأوروبي EFQM للتميز ومتطلبات إستيفاء معايير . مجلة مستقبل التربية العربية . مج ٢٤ .
- ٢- بن عبود ، على احمد (٢٠٠٩) . دور الجودة والتميز فى قياس وتطوير الأداء فى القطاع الحكومى . ورقة عمل مقدمه فى المؤتمر الدولى للتمية الإدارية نحو أداء متميز فى القطاع الحكومى . معهد الإدارة العامة . الرياض . السعودية . ٢٠٠٩ . ص ٧٥ .
- ٣- توفيق ، عبدالرحمن (٢٠٠٨) . التميز الإدارى والفاعلية القيادية . مركز الخبرات المهنية . القاهرة . ص ٧ .
- ٤- حبيب ، مجدى عبدالكريم(٢٠١١) . رؤى رؤيه مستقبلية للتعليم الجامعى العربى ( المتطلبات - الادوار - التحديات ) . ورقه بحثيه لندوه إستراتيجيه التعليم الجامعى العربى وتحديات القرن الحادى والعشرون . البحرين . ص ١٢٠ .
- ٥- بن حمدان ، خالد، الزبون ، عطالله على (٢٠٠٦) . إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات . دار اليا زورى العلمية للنشر والتوزيع ، عمان . ص ١٠٠ .
- ٦- الخضير ، خضير بن سعود (٢٠٠٨) . الإنضمام لمنظومة التجارة العالمية والتحديات المحلية فى الدول العربية . بحث مقدم إلى المؤتمر الثانى لتخطيط وتطوير التعليم العالى فى الدول العربية . جامعة الملك فهد .
- ٧- الخطيب ، احمد (٢٠٠٠) . التعليم الجامعى فى الوطن العربى ( التحديات والبدائل المستقبلية ) مجلة كلية التربية . المجلد الخامس عشر . العدد ١٧ . ٢٠٠٠ . ص ٢٢٥ .
- ٨- الدوري ، حسين (٢٠٠٨) . الإدارة الاستراتيجيه والتميز الإدارى . المنظمه العربيه للتميه الإداريه . ٢٠٠٨ م . ص ١٨ .
- ٩- السبتي ، عبد المالك بن (٢٠١٧) . الثقافة التنظيمية ودورها فى تفعيل إدارة التميز فى المكتبات الجامعية . جامعة العربى بن مهيدى أم البوقى . مج ٥٢ . ع ٤ .
- ١٠- السلمي ، على (٢٠٠١) . خواطر فى الإدارة المعاصرة . مكتبة غريب للنشر والتوزيع . القاهرة . ص ٨٠ .
- ١١- السلمي ، على ، جعفر ، انس (٢٠١٧) . جامعات المستقبل فى زمن التميز والعالمية ، سما للنشر والتوزيع ، القاهرة . ص ٥٨ .
- ١٢- السلمي ، على ، جعفر ، أنس (٢٠١٧) . مرجع سبق ذكره . ص ٣٢ .

- ١٣- سمهود ، إيهاب عبدربه (٢٠١٥) . واقع إدارة التميز بجامعة الأقصى وفق النموذج الأوروبي للتميز EFQM , مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية . مج ٢٣ . ٢٤ .
- ١٤- السويطي ، شلبى (٢٠٠٧) . واقع إدارة الجودة الشاملة فى جامعة القدس المفتوحة , بحث مقدم للمؤتمر الثالث لإيجاد نقابات أساتذة وموظفى الجامعات الفلسطينية " الجودة والإعتماد والتميز فى مؤسسات التعليم العالى . جامعة القدس . ص ١٨٥ .
- ١٥- عبدالمقصود ، سامح (٢٠٠٨) . العوامل المحددة للمنظمة المتميزة . رسالة ماجستير إدارة الأعمال غير منشورة . جامعة القاهرة . كلية التجارة . ٢٠٠٨ .
- ١٦- علي ، ماهر ابو المعاطى (٢٠١٤) . جودة تقييم وممارسة الخدمة الاجتماعية بين الواقع وطموحات التحديث , المؤتمر العلمي السابع عشر " طموحات الخدمة الاجتماعية وقضايا التحديث " . جامعة حلوان . كلية الخدمة الاجتماعية . مج (٧) .
- ١٧- علي ، ماهر ابو المعاطى (٢٠١٤) . مرجع سبق ذكره , ص ١٧
- ١٨- معجم اللغة العربية الحديثة مادة ( ميز ) .
- ١٩- المليجي ، ابراهيم عبدالهادى (٢٠١٠) . تعليم الخدمة الاجتماعية فى مصر بين الواقع والمأمول . المؤتمر العاشر . القاهرة . جامعة حلوان .
- ٢٠- المليجي ، رضا إبراهيم (٢٠١٦) . تطوير الأقسام العلمية بجامعة حائل فى ضوء معايير إدارة التميز . مجلة مستقبل التربية العربية . مج ٢٣ , ٣٤ .
- ٢١- المليجي ، عبدالحليم رضا (٢٠١٢) . إدارة التميز المؤسسى بين النظرية والتطبيق . عالم الكتاب . القاهرة . ٢٠١٢ . ص ٧٥ .
- ٢٢- Applying self assessment against the efqm excellence, shaffiel hallam university, p٣٢. (٢٠٠٣) Efqm
- ٢٣- H.james Harrington (٢٠٠٥) : the five pillars of organizational excellence ,emerald group publishing . hand book of business strategy.
- ٢٤- Irima (٢٠١٠) : "TQM and business excellence" :baleanu (٢٠١٠) .annalsof university of . economics .pertrosani .(١٤)١٠ .
- ٢٥- Kai Kristensen :Benchmarking Excellence ,Measuring Business Excellence, v٥,pp١٩-٢٣.
- ٢٦- Rodney Mcadem.Michael Kelly :"A Business Excellence Approach to Generic-Benchmarking "Benchmarking : An International journal ,v٩,pp٢٧.
- ٢٧- Rubben prent ,et,alo : Evaluating the impact of organizational self- assessment in higher education ,organization development journal . ٢٠٠٧,٢٣p(٣).