

## تقىم أداء وجوده مصادر التعللم فى كلىة العلوم السىاحىة الجامعة المستنصرىة : دراسة تطبىقىة

الأستاذ المساعء منتهى أءمء محمد النعىى\*  
قسم السىاحة / كلىة العلوم السىاحىة  
الجامعة المستنصرىة

### المستخلص :

يُعد نظام الجودة سمة من سمات العصر الحءىء، لارتباطه بالإنتاجىة وتحسنىها واتصافه بالشمولىة، وضمان الجودة (Quality Assurance) هو وىعنى النشاطات المخطط لها ومنهجىة تنفىذها فى إطار منظومة الجودة التى توفر الثقة بأن المنتج أو الخءمة ستفى بمتطلبات الجودة، ولعدم جءوى بعض الانظمة والاسالىب الاءارىة الساءة فى تحقق الجودة المطلوبة لتطویر المهارات القىاءىة والاءارىة لقاءة الغء، وزىاءة العمل وتقلیل الهدر فى الوقت والجهد، أخذ موضوع الجودة لءى كءىر من الءول وفى شتى مجالات الحىاة بشكل عام وفى الجانب التعللىى بشكل خاص، اتجاهاً محورىاً ومعاصراً فى مجال تقوىم الأداء، وتطویره، وتحسنىه. ولأهمىة الموضوع اتخءته الباءة عنواناً لبعثه الموسوم بـ (تقىم أداء وجوده مصادر التعللم فى كلىة العلوم السىاحىة / الجامعة المستنصرىة : دراسة تطبىقىة)، ولتوسع الموضوع من ناحىة تقىم المعایر جمىعها لموضوع الجودة فى التعللم العالى فقد اءتار الباءة معیاراً واحءاً وهو معیار (مصادر التعللم). و تناول البءة الموضوع فى مبعثنى : ضم المبعء الأول المفاهىم النظرىة لموضوع الجودة واءارتها ومعایبرها، أما المبعء الثانى فضم دراسة تحلىلىة لمدى تطبىق معایر الجودة على مصادر التعللم فى كلىة العلوم السىاحىة، ثم التوصل لأهم الاستنتاجات والتوصىات المقترحة على أءرها. ومن أهم النتائج تشير الى أن هناك أداء نوع ما جىء بالنسبة للتنظىم، والتخطىط والتقوىم ، وءعم المسءءمىن ، ولكنة أداء متوسط بالنسبة للموارد والمرافق.

### الكلمات الاءاة :

ضمان الجودة، و الأداء، ومعایر الجودة، و مصادر التعللم.

\* E-mail: muntaha692013@gmail.com

## المقدمة :

حظيت جودة التعليم العالي باهتمام كبير في معظم دول العالم إلى الحد الذي جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لا نموذج الإدارة الناجحة، وبناءً على ذلك، فإن تحديد المرتكزات الأساسية للجودة يحتل أهمية كبيرة في إطار التطبيق العملي لها في مختلف المؤسسات العاملة ومنها المؤسسات المعنية بالتعليم العالي؛ إذ إن هذه المرتكزات من شأنها أن تُشير إلى الحقائق الأساسية التي ينبغي أن يُعتمد عليها في مجال ضمان الجودة. ونتيجة للتطورات، والتغيرات، والتقدم السريع في مختلف المجالات حظي موضوع الجودة في مختلف الجوانب بال العناية في العديد من دول العالم، ويعد موضوع الجودة بشكل عام في شتى مجالات الحياة وفي الجانب التعليمي اتجاهاً محورياً، ومعاصراً لدى كثير من الدول لاسيما في مجال تقويم الأداء، وتطويره، وتحسينه.

وقد حثنا الاسلام على الجودة والاتقان في العمل وهو دين جودة وإتقان. ولأن الإتقان يحقق الجودة، أمرنا بذلك في كثير من الآيات القرآنية، وتناولت الأحاديث النبوية لمفهوم الجودة وأكدت عليه فقد قال رسول الله ( صلى الله عليه وآله وسلم ) : " ان الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً إن يتقنه".

### مشكلة البحث

تعاني المؤسسة التعليمية في كلية العلوم السياحية من النقص الكبير في مستلزمات العملية التعليمية والتربوية ومنها مصادر التعلم والتي لها الأثر الكبير في تحقيق الأداء الجيد، ومن ثم تحقيق الجودة المطلوبة في الأداء الجامعي .

### فرضية البحث

فرضية العدم H0 : تعاني المؤسسة التعليمية من نقص مستلزمات مصادر التعلم مقارنة بمعايير الجودة .

الفرضية البديلة H1 : لا تعاني المؤسسة التعليمية من نقص مستلزمات مصادر التعلم مقارنة بمعايير الجودة .

### هدف البحث

لأهمية إدارة الجودة في التعليم ولأن نظام الجودة سمة من سمات العصر الحديث، وارتباطه بالإنتاجية وتحسينها، واتصافه بالشمولية، ولعدم جدوى بعض الانظمة والاساليب الادارية السائدة في تحقيق الجودة المطلوبة، لتطوير المهارات القيادية والادارية

لقادة الغد وزيادة العمل وتقليل الهدر أو الفقد، ثم الاستخدام الامثل للموارد المادية والبشرية. لذلك يسعى البحث الى إجراء عملية تقييم ذاتي لمعرفة الواقع الحالي مدى تطبيق معايير جودة الاعتماد الاكاديمي (معيار مصادر التعلم) وآليات تحسينه، والارتقاء بالمستوى التعليمي في أنموذج الدراسة (كلية السياحة وادارة الفنادق/ الجامعة المستنصرية).

#### منهجية البحث

اعتمد البحث الأسلوب الوصفي في جمع المعلومات عن المصطلحات النظرية التي تخص الموضوع من خلال المصادر المكتبية، والأسلوب التحليلي لإجابات عينة الدراسة من خلال استمارة الاستبانة الخاصة بموضوع البحث عن طريق الاساليب الاحصائية التحليلية لتفسير النتائج، كان حجم العينة (75) استمارة وزعت عشوائيا حسب الطبقات .

#### الدراسات السابقة

يُعد موضوع الجودة وتقييم الاداء لمعايير الاعتماد الاكاديمي من المواضيع الحديثة، وموضوع البحث يخص معيار مصادر التعلم في كلية العلوم السياحية والذي يُعد من الدراسات الأولى في العراق في هذا المجال على صعيد مؤسسة تعليمية.

## المبحث الأول

### الإطار المفاهيمي للجودة

يجد المتتبع لتأريخ الجودة في القرن الماضي أنها بدأت في الأربعينيات وكان التركيز منصباً على المجال الاقتصادي والصناعي بالدرجة الأولى، وكثير من المهتمين بالجودة والمتخصصين فيها يرون ان الجودة ومعاييرها تعد الثورة الثالثة بعد الثورة الصناعية والثورة التقنية أو ما يعرف بثورة الحاسوب الآلي. إن هدف معايير ضمان الجودة في التعليم ومؤشراتها، المستندة إلى قانون حياة اعتماد مؤسسات التعليم العالي هو تعزيز التنافسية لدى المؤسسات التعليمية عن طريق نشر الوعي بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز وإبراز الجهود المبذولة لهذه المؤسسات التعليمية كافة، وإبراز أهم إنجازاتها في تطوير أنظمتها ومخرجاتها التعليمية، وتحفيزها على المنافسة المحلية والدولية وتحقيق التميز في المجالات جميعاً وبأسلوب موضوعي قابل للقياس من خلال عملية التقييم الذاتي.

#### 1- مفهوم الجودة

عرفتها المنظمة الأوروبية للسيطرة النوعية (E.O.Q.C) والجمعية الأمريكية للسيطرة النوعية (A.S.Q.C) بأنها المجموع الكلي لمواصفات المنتج او الخدمات التي لها القدرة على اقناع حاجات محدودة<sup>(1)</sup>، وأيضاً عرفها (المعهد البريطاني للمعايير) بأنها الصفات والمميزات المتكاملة لمنتج أو خدمة محددة تكون لها القدرة على إشباع الرغبات والحاجات الظاهرة والضمنية، أما المنظمة الدولية للتقيس فتتنظر الى مفهوم الجودة على " أنها الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة من الخصائص الرئيسة المحددة في وقت سابق"<sup>(2)</sup>.

وهناك تعريفات مختلفة لمفهوم الجودة بناءً على اختلاف المجال أو التخصص، فنرى أن كل مجال ينظر اليه من زاويته، ويركز على الجوانب التي تهتمه بالدرجة الأولى، ففي المجال التربوي يقصد بالجودة "اداء العمل بطريقة صحيحة وفق مجموعة من المعايير، والمواصفات التربوية اللازمة لرفع مستوى جودة وحدة المنتج التعليمي بأقل جهد،

<sup>1</sup> Morgan , Colin & Murgatroyd , Stephen , total Quality management in the public sector , Britain, 1994 , P:8

<sup>2</sup> العزاوي، محمد عبد الوهاب، أنظمة إدارة الجودة والبيئة ، ISO 9000 & ISO 14000 ، الطبعة الأولى، دار وائل للطباعة، عمان، 2002، ص 19 .

وتكلفة<sup>(1)</sup>. ومن هذا التعريف ومن وجهة نظرنا يمكن التوصل إلى أن مبدأ الجودة في التعليم يعمل على تحقيق أهداف المؤسسات التعليمية، وأهداف المجتمع وتلبية احتياجات سوق العمل من حيث المواصفات والخصائص التي يجب توفرها في المنتج التعليمي بما في ذلك مدخلاته وعملياته ومخرجاته.

## 2- ضمان الجودة

هي تشمل النشاطات المخطط لها ومنهجية تنفيذها في إطار منظومة الجودة والتي توفر الثقة بأن المنتج أو الخدمة ستفي بمتطلبات الجودة (الجمعية الأمريكية للجودة ، 2012) ، ضمان الجودة يشير إلى العمليات والإجراءات التي ترصد بشكل منهجي مختلف جوانب عملية أو خدمة أو مرفق. للكشف والتصحيح والتأكد من أنه الوفاء بمعايير الجودة من خلال الأداء.

## 3- مفهوم الأداء

عرف الأداء على انه "قابلية الأداء بكفاية<sup>(2)</sup> . والأداء هو "تلك النتائج المرغوبة التي تسعى المنظمة لتحقيقها"<sup>(3)</sup> ويعرف الأداء بأنه "انعكاس لقدرة المنظمة وقابليتها على تحقيق أهدافها"<sup>(4)</sup> ، وهو "انعكاس لكيفية استخدام المنظمة للموارد المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها"<sup>(5)</sup> . ويوضح كل من (Robins and Wiersema)<sup>(6)</sup> بأن الأداء هو "قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها طويلة الأمد والتي تتمثل

<sup>1</sup> أحمد، سماح زكريا، معايير الجودة في العملية التعليمية، كلية التربية، جامعة قناة السويس، 2010. www.slideshare.net.

<sup>2</sup> Webster`s,m. ،"Webster`s Ninth New Collegiate Dictionary"،2<sup>nd</sup> ed., Merriam-Webster Inc.,1985 ، P 873

<sup>3</sup> Wright, P., and others , "Strategic Management;:concepts"،2<sup>nd</sup>ed.,USA, prentice- Hall, 1998 ,P:259

<sup>4</sup> Eccles, Robert, G., The performance Measurement Manifesto, "Harvard Business Review"، Vo1. 69, No.1,1991:131

<sup>5</sup> الحسيني، فلاح حسن عداي، "الإدارة الإستراتيجية"، دار وائل للطباعة، عمان، 2000، ص 231.

<sup>6</sup> Robins, J. and Wiersema, M, A resource Based Approach to Multibusiness Firm: Empirical Analysis of portfolio interrelationships and Corporate Financial Performance ،"Strategic Management Journal"،Vo1.16.No. 4, 1995 ,P : 278

في البقاء والتكيف والنمو". والأداء هو "المعيار النهائي في تقييم المنظمة" أو هو "البناء المعقد الذي يعكس العوامل المستخدمة من قبل صانعي القرار لتقييم وظيفة (أعمال) المنظمة".<sup>(1)</sup>

#### 4- الجودة الشاملة

هي إدارة إستراتيجية تهتم باستخدام الجودة في العمليات كلها من الإدارة إلى التخطيط، وتستخدم في العديد من المجالات مثل التصنيع والتعليم والبرامج العلميّة. ان توفير مقومات الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية أصبح أمراً لازماً، وليس ترفاً فكرياً، وهو واجب ملقى على عاتق المسؤولين والعاملين في هذه المؤسسات، فضلاً عن المتواصلين معها من المؤسسات الأخرى.

وتتحقق مستويات الجودة لمؤسسات التعليم العالي من خلال معايير جامعية معتمدة وحاكمة تعكس الرؤى المستقبلية للتعليم الجامعي.<sup>(2)</sup>

#### 5- مبادئ إدارة الجودة في التعليم

أن أهم المبادئ التي تركز عليها إدارة الجودة في التعليم هي :-

1. التركيز على احتياجات المستفيدين (الطلبة) وتوقعاتها والعمل لتحقيقها من خلال اعداد استراتيجيّة تحسين الجودة.
2. التأكيد على التحسين والتطوير هو عملية مستمرة وتحديد معايير ومستويات الجودة والتركيز على الوقاية بدلا من التفتيش.
3. التركيز على العمل الجماعي (الفريقي).

#### 6- أهمية إدارة الجودة في التعليم

تتمثل أهميتها بالآتي:-<sup>(3)</sup>

<sup>1</sup> Ven De ven Andrew H., Framework for Organization Assessment, "Academy of Management Review",Vo1.1.,No.1.January., 1976 ,P:73

<sup>2</sup> فضل الله، محمد رجب، أنارة الدافعية للتميز في الأداء الجامعي لدى معلمي المعلمين، مجلة بحوث ودراسات جودة التعليم، العدد الأول، 2012، ص 193.

<sup>3</sup> أحمد، سماح زكريا ، مصدر سابق ، www.slideshare.net.

1. عالمية نظم الجودة سمة من سمات العصر الحديث.
2. ارتباط الجودة بالإنتاجية وتحسين الانتاج.
3. اتصاف نظام الجودة بالشمولية في المجالات كافة .
4. تدعيم الجودة لعملية تحسين المؤسسة التعليمية .
5. عدم جدوى بعض الانظمة والاساليب الادارية السائدة في تحقيق الجودة المطلوبة.
6. تطوير المهارات القيادية والادارية لقادة الغد.
7. زيادة العمل وتقليل الهدر أو الفقد في الجهد والوقت والمال.
8. الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية.

#### 7- متطلبات معايير الجودة في النظام التعليمي

يعمل النظام التعليمي كأى نظام آخر وفق استراتيجية معينة تراعي الظروف المحيطة بالنظام، والبناء الثقافي السائد داخله، والمناخ التنظيمي والتقدم التقني والمصادر المادية والبشرية المتوفرة، وحاجات الجمهور ورغباته. لذا فإنه يهتم بأن تكون مخرجاته متفقة والمواصفات العالمية لضبط جودة الإنتاج من خلال السعي الدائم إلى استخدام معايير لقياس الجودة وضبطها، ومعايير الجودة في العملية التعليمية مرتبطة بالآتي:-<sup>(1)</sup>

1. أعضاء الهيئة التدريسية أو التعليمية ( حجم الهيئة التدريسية و ثقافتهم المهنية واحترام اعضاء الهيئة وتقديرهم لطلبته، ومدى اسهامهم في خدمة المجتمع).
2. الطلبة (القبول والانتقاء ونسبة عدد الطلبة إلى أعضاء الهيئة التدريسية ومتوسط تكلفة الفرد والخدمات التي تقدم لهم ودافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم).
3. المناهج الدراسية (أصالة المناهج و جودة مستواها ومحتواها والطريقة والأسلوب ومدى ارتباطها بالواقع).
4. الإدارة التعليمية (التزام القيادات بالجودة و تفويض السلطات اللامركزية وتغيير نظام الاقدمية والعلاقات الإنسانية الجيدة واختيار الإداريين وتدريبهم).

<sup>2</sup> المصدر نفسه.

5. الإمكانيات المادية (مرونة المبنى التعليمي وقدرته على تحقيق الاهداف ومدى استفادة الطلبة من المكتبة والاجهزة والادوات ... الخ).
6. العلاقة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع (مدى وفاء المؤسسة باحتياجات المجتمع المحيط والمشاركة في حل مشكلاته، وربط التخصصات بطبيعة المجتمع وحاجاته، التفاعل بين المؤسسة بمواردها البشرية والفكرية وبين المجتمع بقطاعاته الانتاجية والخدمية وإذكاء مبدأ المشاركة المجتمعية لمؤسسات المجتمع المدني والجمعيات المهمة بالتعليم للمشاركة في الرقابة ودعم مناخ الجودة).

### 8- أسباب تطبيق الجودة في النظام التعليمي ومعاييرها

تطبق الجودة في النظام التعليمي للأسباب الآتية :-<sup>(1)</sup>

1. أن غالبية الدول ومنها العراق أخذت باستراتيجية الكم للاستيعاب على حساب نوعية العملية التربوية.
2. تحسين مخرجات العملية التربوية.
3. ان الثورة التكنولوجية الشاملة والقائمة على التدفق العلمي والمعرفي تمثل تحديا للعقل البشري مما جعل المجتمعات تتنافس في الارتقاء بالمستوى النوعي لنظمها التربوية.
4. يجب ارضاء الطالب على انه زبون أساسي في العملية التربوية؛ لأنه هدف ومحور العملية.
5. ضرورة إجراء التحسينات في العملية التربوية بطريقة منظمة من خلال تحليل البيانات باستمرار.
6. استثمار إمكانيات الأفراد العاملين جميعهم في العملية التربوية وطاقاتهم.
7. خلق الاتصال الفعال على المستويين الافقي والعمودي.
8. للجودة ثقافة ادارية خاصة وهذا يقتضي تغيير نمط الثقافة التنظيمية الادارية في المؤسسة التعليمية .
9. تغيير النمط الاداري الى الادارة التشاركية.

<sup>1</sup> أحمد، سماح زكريا، 2010، مصدر سابق.



## 9- معايير ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي لمؤسسات التعليم العالي

يرتبط مفهوم الجودة بمفهوم المعايير (standards) والمعيار (وصفياً أو كميّاً) عبارة عن دليل يبين المستوى الذي ينبغي بلوغه لكي تتحقق الجودة في منتج ما أو عمل ما، وتتضمن المعايير علامات مرجعية ( Bench Marks) تحدد أداءات معينة ينبغي القيام بها عند مراحل معينة في تكوين المنتج كما تحدد المستويات التي تحققت في جودته، وتعتمد المعايير – ومن ثم العلامات المرجعية – عدد مؤشرات أو دلائل أو شواهد تبرز وتجسد تحقق جوانب ومستويات الجودة<sup>(1)</sup>، تتضمن معايير ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي الآتي<sup>(2)</sup>:

- المعيار الأول : الرسالة والغايات والاهداف (يجب أن تحدد رسالة المؤسسة بوضوح تام وبشكل مناسب لأهداف المؤسسة ويجب أن تحدد أولوياتها، وأن تكون الرسالة مؤثرة في توجيه التخطيط والعمل داخل المؤسسة التعليمية).
- المعيار الثاني : السلطات والادارة (يجب على كبار المسؤولين بالإدارة العليا أن يقوموا بإدارة نشاطات المؤسسة وتوجيهاتها بشكل فعال وفق هيكل اداري محدد وواضح، ويجب أن تكون متوافقة وأعلى المعايير من حيث الالتزام والممارسة الأخلاقية).
- المعيار الثالث : إدارة ضمان الجودة وتحسينها (يجب أن تتضمن معايير تقويم الجودة المدخلات والعمليات والنواتج (المخرجات) مع التركيز بصورة أكبر على النواتج، ويجب أن توضع الاجراءات اللازمة لضمان التزام هيئة التدريس، الموظفين والطلبة بتحسين الجودة وبتقويم الاداء بصورة منتظمة).
- المعيار الرابع : التعلم والتعليم (يجب أن تكون لدى المؤسسة سياسات فعالة لضمان ان البرامج العلمية جميعها فيها تحقق المستويات العالية للتعلم والتعليم

<sup>1</sup> عبيد، وليم تاوضروس، عيون العقل، كلية التربية، جامعة عين شمس، مجلة بحوث ودراسات جودة التعليم، الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، العدد الأول، 2012، ص20.

<sup>2</sup> جامعة الأميرة نورة، الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي، عمادة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، 2012.

عند الموافقة الأولى عليها، ومن خلال متابعة الاداء وتقديم الخدمات المساندة على مستوى المؤسسة).

- **المعيار الخامس : ادارة شؤون الطلبة والخدمات الساندة** (يجب أن تكون أنظمة ادارة شؤون القبول وسجلات الطلبة موثوقاً بها وتتصف بالاستجابة السريعة وان تتعدى الخدمات المساندة احتياجات الطلبة الأكاديمية بحيث تشمل المتطلبات غير الصفية كالنشاطات الثقافية والرياضية ... الخ).
- **المعيار السادس : مصادر التعلم** (يجب التخطيط لمصادر التعلم ويشمل ذلك المكتبات والترتيبات التي تكفل التوفير الكمي والنوعي المناسب للمراجع الالكترونية وغيرها من المواد المرجعية وان تكون المكتبة ومرافق تقنية المعلومات وتجهيزاتها متاحة في الاوقات المطلوبة لدعم التعلم المستقل).
- **المعيار السابع : المرافق والتجهيزات** (يجب أن تقوم المؤسسة بتوفير العدد الكافي من قاعات الدراسة والمعامل المختبرية وتوفير الحاسبات الآلية وتجهيزات البحث العلمي للطلبة وهيأة التدريس).
- **المعيار الثامن : التخطيط والادارة المالية** (يجب أن تكون الموارد المالية كافية للبرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة وأن تدار هذه الموارد بفاعلية تتناسب ومتطلبات واولويات المؤسسة والتخطيط على المدى البعيد لمدة لا تقل عن ثلاث سنوات).
- **المعيار التاسع : عمليات التوظيف** (يجب أن تكون لدى هيئة التدريس وغيرهم من الموظفين في المؤسسة التعليمية المؤهلات والخبرات اللازمة للقيام بمسؤولياتهم بجدارة، ويجب أن توفر لدى المؤسسة سياسات تطوير مهنية لضمان التحسن المستمر في أدائهم وخبراتهم).
- **المعيار العاشر : البحث العلمي** (يجب أن تضع المؤسسة التعليمية استراتيجية للبحث العلمي تتفق وطبيعتها ورسالتها وينبغي على جميع أعضاء هيئة التدريس الذين يدرسون في برامج التعليم العالي أن يشاركوا في نشاطات البحث العلمي (صورة كافية ومناسبة).

- المعيار الحادي عشر: علاقات المؤسسة بالمجتمع (ينبغي أن تتضمن اسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع نشاطات وخدمات لمساعدة الأفراد أو المنظمات أو المجتمعات المحلية خارج المؤسسة).

ولتوسع الموضوع سيتناول البحث المعيار السادس (مصادر التعلم) بالتفصيل :-

#### 9-1-1- معيار مصادر التعلم :

تشمل مصادر التعلم المكتبات والترتيبات التي تكفل التوفير الكمي والنوعي المناسب للمراجع الإلكترونية وغيرها من المواد المرجعية التي تفي باحتياجات البرامج التي تقدمها المؤسسة التعليمية وأن تكون المكتبة ومرافق تقنية المعلومات وتجهيزاتها متاحة في الأوقات المطلوبة لدعم التعلم المستقل مع تقديم المساعدة اللازمة لإيجاد ( المراجع والمصادر ) المطلوبة. وتوفر المرافق ( الأماكن ) اللازمة للدراسة الفردية والجماعية في بيئة حافزة للبحث والدراسة العلمية الجادة. وأن يكون تقويم هذه الخدمات وتحسينها بالاستجابة للتغذية الراجعة من الطلبة وهيأة التدريس.

تشتمل إجراءات التقويم على استطلاعات لآراء المستفيدين حول مدى فعالية تلبية هذه المصادر لاحتياجاتهم ( على أن يؤخذ في الحسبان استطلاع آراء هيئة التدريس والطلبة للتعرف لمعرفة مدى رضاهم، ومدى استخدامهم للمصادر ومدى تطابقها و متطلبات التعليم والتعلم في المؤسسة، وتنوع نطاق الخدمات المقدمة، ومقارنة ذلك بالخدمات التي تقدم في المؤسسات التعليمية المماثلة).

#### 9-1-1-1- المعايير الفرعية لمعيار مصادر التعلم:-

- أ- التخطيط والتقويم: يجب أن تكون لدى المؤسسة سياسات وإجراءات واضحة تضمن أن مصادر التعلم والخدمات اللازمة لدعم تعلم الطلبة كافية ومناسبة للبرامج المقدمة بالمؤسسة، ويجب أن يكون تقويمها وتحديثها دوريا حسبما تطلبه البرامج.
- ب- التنظيم : يجب أن تُدار المكتبة أو مركز مصادر التعلم بمهارة بحيث تقدم الخدمات المطلوبة في بيئة آمنة تحفز على الدراسة الناجحة.
- ت- دعم المستخدمين: يجب تقديم الدعم المناسب لتمكين الطلبة وهيأة التدريس من الاستخدام الفعال لمصادر المكتبة وخدماتها.

ث- الموارد والمرافق: يجب أن تكون الموارد والمرافق والتجهيزات مناسبة لمتطلبات التعلم والبحث العلمي في المؤسسة التعليمية.

### 10- الأدلة ومؤشرات الأداء والجودة لمعيار مصادر التعلم

يمكن الحصول على الأدلة والبراهين التي تُثبت جودة توفر مصادر التعلم ومؤشرات الأداء الخاصة بذلك، من خلال استبانات رضى المستخدمين، ومعدلات وصول الطلبة إلى المواد المرجعية للمقررات، والوثائق التي توضح عمليات تحديد متطلبات المقررات الدراسية وتوفيرها، وتفاصيل الأوقات التي تتاح فيها المرافق لاستخدام الطلبة وهيأة التدريس. ومدى توفر المعلومات عن برامج التهيئة الإرشادية للطلبة الجدد وغيرهم من المستخدمين، ومدى الاستجابة لطلبات المجموعات المختلفة من المستفيدين (ذوي العلاقة). وقدرة المؤسسة على تقديم معلومات حول المقارنات التي تجريها مع المؤسسات التعليمية المماثلة التي تقدم برامج مشابهة، والمتعلقة بمستوى ما يجري توفيره من الكتب والدوريات والمصادر الإلكترونية. ويمكن أن يكون تساوي مستوى ما توفره المؤسسة مع مستوى ما توفره المؤسسات المشابهة، أو تفوقه عليها، مؤشرا مناسباً للأداء.

## المبحث الثاني

### الدراسة التطبيقية لتقييم معيار مصادر التعلم في كلية العلوم

#### السياحية

يعود تأسيس الدراسات السياحية والفندقية الجامعية في العراق إلى عام 1972، إذ كانت كلية الادارة والاقتصاد تمنح شهادة الدبلوم السياحي لغاية العام الدراسي 1984/1985 حين أُلغيت شهادة الدبلوم واستحدثت شهادة البكالوريوس في العام الدراسي 1986/1987.

تحول القسم إلى كلية متخصصة في السياحة وإدارة الفنادق في آب 2013 لتصبح كلية في هذا المجال في العراق؛ وذلك بهدف إعداد كوادر عاملة متخصصة في القطاع السياحي والفندقي قادرة على إدارة المرافق السياحية في العراق، فضلاً عن إقامة الندوات والدورات التدريبية والحلقات النقاشية ذات العلاقة بالسياحة.

#### 1- مرحلة جمع المعلومات وتصنيف البيانات

مجتمع البحث: يمثل مجتمع البحث اعضاء الهيئة التدريسية والطلبة في كلية العلوم السياحية.

عينة البحث: وزعت (75) استمارة استبانة التي تضم الاسئلة الخاصة بالمعايير الفرعية والمؤشرات الرئيسة لقياس أداء معيار مصادر التعلم وتقييمه وجودته في مجتمع البحث وبأسلوب العينة العشوائية الطبقية، وكان توزيع عينة البحث كالآتي:

### الجدول رقم (1)

#### يبين أفراد العينة موزعين بحسب وضعهم في الكلية

وضع المبحوث	العدد الفعلي	%	حجم العينة الطبقية
عضو هيئة تدريسية	40	29 %	22
طالب دراسات عليا	32	23 %	17
طالب دراسات أولية	67	48 %	36
المجموع	139	100 %	75

المصدر:

- من إعداد البحث بالاعتماد على الدراسة الميدانية

#### 2- تحليل إجابات أفراد العينة إحصائياً من خلال المقاييس الآتية:

- أ- مقياس ( Likert ) الثلاثي في توزيع اوزان اجابات عينة البحث من أعلى وزن (3) ومثله حقل الاجابة (أتفق) إلى أوطئ وزن (1) ومثله حقل الاجابة (لا أتفق)، إذ أن حجم المتوسط لهذه الدراسة تكون للأقل من (2) سلبية وللأكثر من (2) ايجابية.
- ب- الوسط الحسابي المرجح (Weight mean) لبيان اتجاهات اجابات عينة البحث.
- ت- الانحراف المعياري (The standard Devaision) لمعرفة درجة التشتت أو التجانس في الاجابات.

أ- المعيار الفرعي الاول (التخطيط والتقويم): يجب أن تكون لدى المؤسسة سياسات وإجراءات واضحة تضمن أن مصادر التعلم والخدمات اللازمة لدعم تعلم الطلبة كافية

ومناسبة للبرامج المقدمة بالمؤسسة، ويجب أن يكون تقويمها وتحديثها دورياً حسبما تطلبه البرامج.

### الجدول رقم (2)

يبين التوزيع التكراري والنسبي والوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية

النسبية لإجابات عينة البحث حول مؤشرات المعيار الأول

ت المؤشر	اتفق	%	غير متأكد	%	لا أتفق	%	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية %
المؤشر 1	52	69	8	11	15	20	2.49	0.81	83
المؤشر 2	47	63	7	9	21	28	2.35	0.89	78.33
المؤشر 3	37	49	18	24	20	27	2.23	0.85	74
المؤشر 4	41	54	14	19	20	27	2.28	0.86	75.67
المؤشر 5	38	51	19	25	18	24	2.67	0.92	75.67
المؤشر 6	56	75	8	11	11	14	2.6	0.74	87
المؤشر 7	34	45	23	31	18	24	2.21	0.81	73.67
معدل النسبة المئوية	---	58	---	18.57	---	23.43	-----		
المعدل العام للوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية									
							2.40	0.84	78.19

يتضح لدينا من الجدول رقم (2) أن المعيار الفرعي الأول بشكل عام حقق وسطاً حسابياً بلغ (2.40) وانحراف معياري (0.84) تشير الى تشتت كبير في الاجابات وبأهمية نسبية عالية (78.19%). أما على مستوى الفقرات فقد حققت جميعها أوساطاً حسابية بلغت وانحرافات معيارية مبينة في الجدول أعلاه، وكان ترتيبها بحسب الاهمية (6، 1، 2، 4، 5، 3، 7).

ب: المعيار الفرعي الثاني (التنظيم): يجب أن تُدار المكتبة أو مركز مصادر التعلم بمهارة بحيث تقدم الخدمات المطلوبة في بيئة آمنة تحفز على الدراسة الناجحة.

الجدول رقم (3)

يبين التوزيع التكراري والنسبي والوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لإجابات عينة البحث حول مؤشرات المعيار الثاني

ت	اتفق	%	غير متأكد	%	لا أتفق	%	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %
المؤشر 1	48	64	6	8	21	28	2.36	0.90	78.67
المؤشر 2	56	75	7	9	12	16	2.59	0.76	86.33
المؤشر 3	36	48	22	29	17	23	2.25	0.81	75
المؤشر 4	58	77	5	7	12	16	2.61	0.75	87
المؤشر 5	37	49	14	19	24	32	2.17	0.89	72.33
المؤشر 6	42	56	6	8	27	36	2.2	0.62	73.33
المؤشر 7	52	69	8	11	15	20	2.49	0.81	83
المؤشر 8	45	60	13	17	17	23	2.37	0.83	79
معدل النسبة المئوية	---	62.25	---	13.5	---	24.25	-----		
المعدل العام للوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية							2.38	0.80	79.33

يتضح لدينا من الجدول السابق ان المعيار الفرعي الثاني بشكل عام حقق وسطاً حسابياً بلغ ( 2.38 ) وانحراف معياري ( 0.80) تشير الى تشتت كبير في الاجابات وبأهمية نسبية جيدة ( 79.33 %). أما على مستوى الفقرات فقد حققت جميعها أوساطاً حسابية وانحرافات معيارية مبينة في الجدول السابق وكان ترتيبها بحسب الاهمية ( 4 ، 2 ، 7 ، 8 ، 1 ، 3 ، 6 ، 5).

ت- المعيار الفرعي الثالث (دعم المُستخدمين): يجب تقديم الدعم المناسب لتمكين الطلبة وهيأة التدريس من الاستخدام الفعال لمصادر المكتبة وخدماتها.

الجدول رقم (4)

يبين التوزيع التكراري والنسبي والوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات عينة البحث حول مؤشرات المعيار الثالث.

ت	اتفق	%	غير متأكد	%	لا أتفق	%	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %
المؤشر 1	33	44	15	20	27	36	2.08	0.90	69.33
المؤشر 2	51	68	7	9	17	23	2.45	0.84	81.17
المؤشر 3	47	62	8	11	20	27	2.6	0.88	78.33
المؤشر 4	32	43	12	16	31	41	2.01	0.92	67.33
المؤشر 5	29	38	23	31	23	31	2.08	0.83	69
المؤشر 6	42	56	5	7	28	37	2.9	0.95	73
المؤشر 7	42	56	4	6	29	38	2.17	0.96	72.67
معدل النسبة المئوية	---	52.42	---	14.29	---	33.29			
المعدل العام للوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية							2.19	0.90	72.98

يتضح لدينا من الجدول السابق ان المعيار الفرعي الثالث بشكل عام حقق وسطاً حسابياً بلغ ( 2.19 ) وانحراف معياري (0.90) تشير إلى تشتت كبير في الاجابات وبأهمية نسبية جيدة ( 72.98 %). أما على مستوى الفقرات فقد حققت جميعها أوساطاً حسابية وانحرافات معيارية مبينة في الجدول أعلاه، وكان ترتيبها بحسب الأهمية ( 2 ، 3 ، 6 ، 7 ، 1 ، 5 ، 4 ).

ث- المعيار الفرعي الرابع (الموارد والمرافق): يجب أن تكون الموارد والمرافق والتجهيزات مناسبة لمتطلبات التعلم والبحث العلمي في المؤسسة التعليمية.



الجدول رقم (5)

يبين التوزيع التكراري والنسبي والوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لإجابات عينة البحث حول مؤشرات المعيار الرابع

المؤشر	اتفق	%	غير متأكد	%	لا أتفق	%	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %
المؤشر 1	32	43	14	19	29	38	2.04	0.91	68.33
المؤشر 2	38	51	22	29	15	20	2.31	0.79	77
المؤشر 3	43	57	1	2	31	41	2.16	0.99	72
المؤشر 4	28	37	3	4	44	59	1.79	0.96	59.33
المؤشر 5	22	29	13	17	40	54	1.76	0.88	58.33
المؤشر 6	26	35	11	15	38	50	1.84	0.92	61.67
المؤشر 7	50	66	8	11	17	23	2.44	0.84	81
المؤشر 8	33	44	10	13	32	43	2.01	0.94	67
المؤشر 9	36	48	13	17	26	35	2.13	0.91	71
معدل النسبة المئوية	---	45.56	---	14.11	---	40.33	-----		
المعدل العام للوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية							2.05	0.90	68.41

يتضح لدينا من الجدول السابق ان المعيار الفرعي الرابع بشكل عام حقق وسطاً حسابياً بلغ (2.05) وبانحراف معياري (0.90) تشير الى تشتت كبير في الاجابات وبأهمية نسبية متوسطة (68.41%). أما على مستوى الفقرات فقد حققت جميعها أوساطاً حسابية وانحرافات معيارية مبينة في الجدول، وكان ترتيبها بحسب الأهمية (7، 2، 3، 9، 1، 8، 6، 4، 5).

## الاستنتاجات والتوصيات

### الاستنتاجات

من خلال إجابات أفراد عينة البحث على المؤشرات الفرعية لمصادر التعلم ومقارنتها بمعايير للجودة والاعتماد الأكاديمي أظهرت النتائج ان المؤسسة التعليمية في كلية العلوم السياحية تعاني من نقص لبعض المستلزمات الخاصة بمعايير التعلم ... وكالاتي :

1. حقق معيار (التنظيم) أعلى نسبة أهمية بين إجابات أفراد عينة البحث بلغت (79.33%)، ثم معيار (التخطيط والتقييم) ونسبة أهمية بلغت (78.19%)، يليه معيار (دعم المستخدمين) ونسبة أهمية (72.98%)، ثم معيار (الموارد والمرافق) ونسبة أهمية بلغت (68.41%)، تشير النتائج الى أن هناك أداء جيداً نوعاً ما بالنسبة للتنظيم، والتخطيط والتقييم، ودعم المستخدمين، ولكنه أداء متوسط بالنسبة للموارد والمرافق.

2. حقق المؤشران ( 6 و 1) في معيار (التخطيط والتقييم) أهمية نسبية جيدة جدا بلغت (87%، 83%) على التوالي، تشير النتائج الى ان للمؤسسة التعليمية اهتماماً باستشارة أعضاء الهيئة التدريسية بخصوص المقررات والمصادر العلمية، فضلاً عن أن لها سياسة خاصة بتطوير خدمات المكتبة.

3. حققت المؤشرات (4، 2، 7) ضمن (معيار التنظيم) أهمية نسبية جيدة جداً بلغت (87%، 86.33%، 83%) على التوالي، هذا يعني المؤسسة تُستخدم أنظمة معتمدة لتسجيل استعارة الكتب واستردادها، ويتوفر نظام متابعة فعال ويكون حفظ الكتب والمراجع وفق ترتيب مناسب، ثم توضع قواعد تنظم السلوك داخل المكتبة.

4. حقق المؤشر (2) ضمن معيار (دعم المستخدمين) أهمية نسبية جيدة جداً بلغت (81.17%)، هذا يعني أن المؤسسة تقدم المساعدة لمستخدمي المكتبة في عمليات البحث عن المعلومات والوصول إليها وطرق استخدامها.

5. حقق المؤشر (7) ضمن معيار (الموارد والمرافق) أهمية نسبية جيدة جداً بلغت (81%) والتي تشير الى أن المؤسسة التعليمية تتوفر فيها الكتب، والمجلات العلمية، وغيرها من المواد المرجعية باللغتين العربية والأجنبية (أو بغيرهما من

اللغات)، على النحو الذي تطلبه البرامج والأبحاث التي يكون تنفيذها في المؤسسة.

6. حقق المؤشر (7) لمعيار (التخطيط والتقييم) أدنى أهمية نسبية ضمن مؤشرات الفرعية ولكنها جيدة، إذ بلغت (73.67 %) والذي يشير إلى أن العاملين في المكتبة يقومون بمراجعة أقسام الكتب، والمراجع المحجوزة، والمواد المرجعية الأخرى مراجعة دورية، مع الرجوع إلى هيئة التدريس لاستشارتهم بشأنها.

7. حقق المؤشر (5) لمعيار (التنظيم) أدنى نسبة أهمية ولكنها أيضاً جيدة إذ بلغت (72.33 %)، هذا يعني أن المؤسسة لا تقوم بالاحتفاظ بالمواد والمراجع المطلوبة بكثرة والمطلوبة للقراءة (الخاصة بالمقررات) في قسم الكتب المحجوزة.

8. حقق المؤشر (4) لمعيار (دعم المستخدمين) أدنى أهمية نسبية متوسطة بلغت (67.33 %)، هذا يعني عدم وجود أنظمة إلكترونية أو أوتوماتيكية، ذات إمكانات بحثية، تساعد في الوصول إلى مصادر المعلومات داخل المؤسسة أو خارجها.

9. حقق المؤشران (4 و 5) لمعيار (الموارد والمرافق) أدنى نسب أهمية ضمن المؤشرات كلها، وقد بلغت (59.33 %، 58.33 %) على التوالي، واللذان يشيران إلى عدم توفر في أماكن مناسبة في المكتبة لاستيعاب مجموعات الكتب والمجلات العلمية بطريقة تجعلها في متناول الجميع، ثم تتوفر لمستخدمي المكتبة تجهيزات تصوير مدعومة بنظام (دفع مالي فعّال).

## التوصيات

بناءً على إجابات عينة البحث والاستنتاجات التي توصل إليها، لابد من إلزام المؤسسة التعليمية في كلية العلوم السياحية بالتوصيات الآتية لكي تصل إلى درجة من الأداء الجيد والذي يحقق الجودة وضمن معايير الاعتماد الأكاديمي لضمان الجودة في مجال مصادر التعلم :-

1. ان تضع المؤسسة التعليمية استراتيجيات واضحة لمصادر التعلم، ترتبط ارتباطاً مباشراً بالأولويات الخاصة بتطوير البرامج.

2. قيام المؤسسة التعليمية بمراقبة مدى كفاءة المكتبة والمواد ( المصادر ) المتوفرة بمركز مصادر التعلم، باستمرار.
3. إجراء التقويم على أساس استطلاعات لأراء المستفيدين حول مدى فعالية تلبية هذه المصادر لاحتياجاتهم.
4. يقوم العاملون في المكتبة بمراجعة أقسام الكتب، والمراجع المحجوزة، والمواد المرجعية الأخرى مراجعة دورية.
5. استخدام أنظمة أمن فعالة. لمنع ضياع محتويات المكتبة. ولمنع الاستخدام السيئ للشبكة العالمية ( الإنترنت).
6. توفير ساعات طويلة وكافية تمتد لما بعد الزمن المخصص للمحاضرات. لضمان توافر هذه الخدمات لمستخدميها.
7. عمل اتفاقات للتعاون مع مكتبات ومراكز مصادر التعلم الأخرى، تكون بموجبها الاستعارات المكتبية المتبادلة.
8. عمل قاعدة بيانات إلكترونية، للمواد البحثية والمجلات العلمية المتعلقة بالبرامج التي تقدمها المؤسسة التعليمية.
9. الاحتفاظ بالمواد والمراجع المطلوبة بكثرة والمطلوبة للقراءة ( الخاصة بالمقررات ) في قسم الكتب المحجوزة.
10. توفير " خدمة توفير المراجع" التي تكون من خلالها الإجابة عن الأسئلة التخصصية بوساطة أمناء المكتبة المؤهلين.
11. توفير أدلة مطبوعة أو إلكترونية؛ لمساعدة رواد المكتبة في الحصول على المصادر المتعلقة بالمجالات العلمية العامة، وفي تجميع قوائم المراجع، واستخدام قواعد المعلومات.
12. توفير عدد كاف من الأشخاص المؤهلين وذوي المهارة في المجالات المتصلة بعلوم المكتبات وتقنية المعلومات.
13. تقديم برامج تهيئة إرشادية وتدريب للطلبة وغيرهم من المستخدمين الجدد لتهيأتهم لاستخدام مرافق المكتبة وخدماتها.
14. توفير أنظمة إلكترونية ذات إمكانات بحثية، تساعد في الوصول إلى مصادر المعلومات داخل المؤسسة أو خارجها.
15. توفير مرافق كافية لاستخدام أجهزة الحواسيب الشخصية المحمولة.

16. توفير الدعم المالي بشكل كاف ومستمر لتغطية احتياجات التزويد، والتصنيف، والتجهيزات، وكذلك من أجل تقديم خدمات المكتبة وتطوير نظامها.
17. توفير تجهيزات تصوير مدعومة بنظام دفع مالي فعّال لمستخدمي المكتبة.
18. توفير أجهزة حاسوبية وبرمجيات حديثة، لدعم عملية الوصول إلكترونيًا للمصادر والمواد المرجعية.

### الملاحق

استمارة استبانة

أخي العزيز....أختي العزيزة....

يرجى الإجابة عن الأسئلة المدونة في استمارة الاستبانة وذلك لأغراض البحث العلمي وإكمال متطلبات موضوع البحث الموسوم بـ ( تقييم أداء وجود مصادر التعلم في كلية العلوم السياحية / الجامعة المستنصرية - دراسة تطبيقية) ... وإجاباتكم الصريحة تخدم نتائج بحثنا ... مع الشكر... الباحثة

يرجى تأشير إجابتك بعلامة ( √ ) أمام الإجابة المختارة.

طالب دراسات عليا

عضو هيئة تدريسية

هل أنت ؟

طالب دراسات أولية

### معلومات مهمة تغني إجابتك:

مصادر التعلم: تشمل مصادر التعلم المكتبات والترتيبات التي تكفل التوفير الكمي والنوعي المناسب للمراجع الإلكترونية وغيرها من المواد المرجعية التي تفي باحتياجات البرامج التي تقدمها المؤسسة التعليمية ويجب أن تكون المكتبة ومرافق تقنية المعلومات وتجهيزاتها متاحة في الأوقات المطلوبة لدعم التعلم المستقل. لا بد من توفر المرافق (الأماكن) اللازمة للدراسة الفردية والجماعية في بيئة حافزة للبحث والدراسة العلمية الجادة، ويكون تقويم هذه الخدمات وتحسينها بالاستجابة للتغذية الراجعة من الطلبة وهيئة التدريس.

أ- المعيار الفرعي الأول (التخطيط والتقويم): يجب أن تكون لدى المؤسسة التعليمية سياسات وإجراءات واضحة تضمن أن مصادر التعلم والخدمات اللازمة لدعم تعلم الطلبة كافية ومناسبة للبرامج المقدمة بالمؤسسة، ويجب أن يكون تقويمها وتحديثها دورياً حسبما تطلبه البرامج.

ت	الأسئلة	اتفق	غير متأكد	لا أتفق
1	تُعطى السياسات الخاصة بتطوير خدمات المكتبة ومراكز مصادر التعلم اهتماماً خاصاً؛ لدعم البرامج التعليمية التي تقدمها المؤسسة التعليمية، ولدعم متطلبات البحث العلمي للمؤسسة.			
2	تتوافر لدى المؤسسة إستراتيجية واضحة لمصادر التعلم، ترتبط ارتباطاً مباشراً بالأولويات الإستراتيجية الخاصة بتطوير البرامج، وأن يكون تعديل هذه الإستراتيجية كلما دعت الحاجة، خاصة عند تقديم برامج جديدة.			
3	تقوم المؤسسة بمراقبة مدى كفاءة المكتبة والمواد (المصادر) المتوفرة بمركز مصادر التعلم، باستمرار، وتقوم بتقويمها رسمياً مرة كل عامين على الأقل.			
4	تشتمل إجراءات التقويم على استطلاعات لأراء المستفيدين حول مدى فعالية تلبية هذه المصادر لاحتياجاتهم (على أن يؤخذ في الحسبان استطلاع آراء هيئة التدريس والطلبة)؛ للتعرف على مدى رضاهم، ومدى استخدامهم للمصادر ومدى اتساقها ومتطلبات التعليم والتعلم في المؤسسة.			
5	تشمل عمليات التقويم تحليل البيانات حول استخدام المصادر المتعلقة بمتطلبات التعليم والتعلم للبرامج المختلفة بالمؤسسة.			
6	تكون استشارة أعضاء هيئة التدريس المسؤولين عن المقررات والبرامج حول المتطلبات اللازمة لمساندة عمليتي التعليم والتعلم، وذلك في وقت مبكر يسمح بتوفير الإمدادات اللازمة في الوقت المناسب.			
7	يقوم العاملون في المكتبة بمراجعة أقسام الكتب، والمراجع المحجوزة، والمواد المرجعية الأخرى مراجعة دورية، مع الرجوع إلى هيئة التدريس لاستشارتهم بشأنها.			

ب : المعيار الفرعي الثاني ( التنظيم ) : يجب أن تُدار المكتبة أو مركز مصادر التعلم بمهارة بحيث تقدم الخدمات المطلوبة في بيئة آمنة تحفز على الدراسة الناجحة.

ت	الأسئلة	اتفق	غير متأكد	لا أتفق
1	تكون المكتبة ومراكز مصادر التعلم، وغيرها من المرافق والخدمات ذات العلاقة في المؤسسة التعليمية، متاحة لساعات طويلة وكافية تمتد لما بعد الزمن المخصص للمحاضرات؛ لضمان توافر هذه الخدمات عندما يحتاج المستخدمون إليها.			
2	يكون حفظ الكتب والمراجع وفق ترتيب مناسب، ويكون تصنيفها وفق أحد الأنظمة المتعارف عليها عالميا في نظم المكتبات.			
3	تتوافر اتفاقات للتعاون مع مكتبات ومراكز مصادر التعلم الأخرى، تكون بموجبها الاستعارات المكتبية المتبادلة، والمشاركة في المصادر والخدمات.			
4	تُستخدم أنظمة معتمدة لتسجيل استعارة الكتب واستردادها، ويتوافر نظامٌ متابعة فعّال؛ لاسترداد المواد التي انتهت مدة استعارتها.			
5	يكون الاحتفاظ بالمواد والمراجع المطلوبة بكثرة والمطلوبة للقراءة (الخاصة بالمقررات) في قسم الكتب المحجوزة.			
6	يكون الوصول إلى قواعد البيانات الإلكترونية، والمواد البحثية والمجلات العلمية المتعلقة بالبرامج التي تقدمها المؤسسة التعليمية، سهلا وفعالا.			
7	توضع قواعد تنظم السلوك داخل المكتبة، وأن يُعمل على التحقق من الالتزام بها؛ للحفاظ على بيئة حافزة للدراسة الفعالة والبحث العلمي من حياة التدريس والطلبة.			
8	تُستخدم أنظمة أمن فعالة؛ لمنع ضياع محتويات المكتبة؛ ولمنع الاستخدام السيئ للشبكة العالمية (الإنترنت).			

ت - المعيار الفرعي الثالث ( دعم المُستخدِمين): يجب تقديم الدعم المناسب لتمكين الطلبة وهيأة التدريس من الاستخدام الفعال لمصادر المكتبة وخدماتها.

ت	الأسئلة	اتفق	غير متأكد	لا أتفق
1	تقدم المكتبة برامج تهيئة إرشادية وتدريب للطلبة وغيرهم من المستخدمين الجدد لتهيئتهم لاستخدام مرافق المكتبة وخدماتها.			
2	تقدم المساعدة لمستخدمي المكتبة في عمليات البحث عن المعلومات والوصول إليها وطرق استخدامها.			
3	تتوافر في المكتبة " خدمة توفير المراجع " التي تكون من خلالها الإجابة عن الأسئلة التخصصية بواسطة أمناء المكتبة المؤهلين.			
4	توجد أنظمة إلكترونية أو أوتوماتيكية، ذات إمكانات بحثية، تساعد في الوصول إلى مصادر المعلومات داخل المؤسسة أو خارجها.			
5	توجد إجراءات مناسبة لاطلاع رواد المكتبة على التطوير الجاري فيها، ويشمل ذلك اقتناء مواد جديدة، وإقامة برامج تدريب، وتغيير الخدمات وساعات العمل.			
6	توجد أدلة مطبوعة أو إلكترونية؛ لمساعدة رواد المكتبة في الحصول على المصادر المتعلقة بالمجالات العلمية العامة، وفي تجميع قوائم المراجع، واستخدام قواعد المعلومات.			
7	يوجد في المكتبة، ومراكز مصادر التعلم، عدد كاف من الأشخاص المؤهلين وذوي المهارة في المجالات المتصلة بعلم المكتبات وتقنية المعلومات.			



ث : المعيار الفرعي الرابع: الموارد والمرافق: يجب أن تكون الموارد والمرافق والتجهيزات مناسبة لمتطلبات التعلم والبحث العلمي في المؤسسة التعليمية.

ت	الأسئلة	اتفق	غير متأكد	لا أتفق
1	يتوفر الدعم المالي بشكل كافٍ ومستمر لتغطية احتياجات التزويد، والتصنيف، والتجهيزات، وكذلك من أجل تقديم خدمات المكتبة وتطوير نظامها.			
2	ألا يقلل توفير خدمات الشبكة العالمية وخدمات الاستعارة من المكتبات الأخرى من التزام المؤسسة بتوفير مصادر المعلومات المادية داخل المكتبة نفسها.			
3	تتوفر في المكتبة أماكن مناسبة لاستيعاب مجموعات الكتب والمجلات العلمية بطريقة تجعلها في متناول الجميع.			
4	تتوفر أجهزة حاسوبية وبرمجيات حديثة؛ لدعم عملية الوصول إلكترونيًا للمصادر والمواد المرجعية.			
5	تتوافر لمستخدمي المكتبة تجهيزات تصوير مدعومة بنظام دفع مالي فعال.			
6	تتوافر مرافق كافية لاستخدام أجهزة الحواسيب الشخصية المحمولة.			
7	تتوفر الكتب، والمجلات العلمية، وغيرها من المواد المرجعية باللغتين العربية والإنجليزية (أو بغيرهما من اللغات)، على النحو الذي تطلبه البرامج والأبحاث التي يكون تنفيذها في المؤسسة.			
8	تتوفر مرافق وتجهيزات كافية، سواءً أكانت للاستخدام الفردي أم للمجموعات الصغيرة؛ وذلك لغرض الدراسة والبحث العلمي داخل المكتبة.			
9	تقوم المؤسسة بمقارنة مستوى توفير المرافق والتجهيزات والمصادر لديها (مثل عدد الكتب، والمقاعد، ومرافق الدراسة الجماعية، الخ) بمستوى توفيرها في مؤسسات تعليمية ذات جودة عالية مشابهة من حيث الحجم والبرامج التي تقدم.			

## قائمة المصادر

### أولاً: المراجع العربية

- الكتب
- 1. الحسيني، فلاح حسن عداي، الإدارة الإستراتيجية، دار وائل للطباعة، عمان، 2000.
- 2. العزاوي، محمد عبد الوهاب، أنظمة إدارة الجودة والبيئة ISO 9000 & ISO 14000، الطبعة الأولى، دار وائل للطباعة، عمان، 2002.
- الدوريات
- 1. عبيد، وليم تاوضروس، عيون العقل، كلية التربية، جامعة عين شمس، مجلة بحوث ودراسات جودة التعليم، الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، العدد الأول، 2012.
- 2. فضل الله، محمد رجب، إثارة الدافعية للتميز في الأداء الجامعي لدى معلمي المعلمين، مجلة بحوث ودراسات جودة التعليم، العدد الأول، 2012.
- المواقع الالكترونية
- 1. أحمد، سماح زكريا، معايير الجودة في العملية التعليمية، كلية التربية، جامعة قناة السويس، 2010.
- www.slideshare.net.
- 2. جامعة الأميرة نورة، الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، عمادة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي، 2012.
- www.pnu.edu.sa.
- 3. جامعة بابل، قسم ضمان الجودة والأداء الجامعي، 2013.
- www.iso.uobabylon.edu.iq.

### ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Eccles, Robert, G. ,The performance Measurement Manifesto, "Harvard Business Review",Vo1.69,No.1. ,1991.

2. Morgan , Colin & Murgatroyd , Stephen , 1994 , total Quality management in the public sector , Britain
3. Robins, J. and Wiersema, M , , A resource Based Approach to Multibusiness Firm: Empirical Analysis of portfolio interrelationships and Corporate Financial Performance ,“Strategic Management Journal” ,Vo1.16.No .4. ,1995.
4. Ven De ven Andrew H., Framework for Organization Assessment, “Academy of Management Review”,Vo1.1.,No.1.January .1976.
5. Webster`s, m. ,“Webster`s Ninth New Collegiate Dictionary”,2nd ed., Merriam-Webster Inc, 1985.
6. Wright, P., and others , “Strategic Management,:concepts”,2nded.,USA, prentice- Hall, 1998 .

## Evaluation of the performance and Quality of Learning Resources at the College of Tourism Sciences of Al- Mustansiriyah University –an Empirical Study

Asst. Prof. Muntaha Ahmed Muhammed

Faculty of Tourism Sciences / Al- Mustansiriyah University

### Abstract :

Quality System is considered one of the features of modern era, because it is related to productivity, and its improvement and it is described as a wide broaden inclusion. (Quality Assurance) is all those activities that are planned and systematically carried out in the framework of the quality. Also it provides confidence that the product and service will meet the quality requirements. Moreover, because of the futility of some of the systems and the prevailing management techniques in achieving the demand quality of developing skills of managements of the future leaders and for increasing employment and reducing wastes: the theme of quality takes a main trend and contemporary subject of many countries and in all sides of life, in general, and in education side, in particular, in the field of performance, evaluation and development, and improvement. And because of the importance of the subject, the researcher has taken the title for this research (Evaluation of the performance and Quality of Learning Resources at the College of Tourism Sciences of Al-Mustansiriyah University—an Empirical Study). To enlarge this subject from the evaluation of all standards of quality in higher education, but the researcher has chosen one standard of quality standards, i.e. education resources. The research subject contains two sections: Section one includes theoretical concepts of the quality theme and its management and standards, second section includes analysis study to the extent of application of quality standards of the educations resources in the College of Tourism Sciences. Then, proposed the conclusions and recommendations. one drawn, The most important conclusions refer that there is a kind of good performance related for the organization, planning and evaluation, and support for users, but there is a Kind of average performance related to resources and facilities.

### Keywords :

Quality assurance, The performance, Quality standards, Learning Resources