مجلة جامعة الزيتونة الدولية – مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الزيتونة الدولية
https://journal.ziu-university.net
30/07/2024
المجلد الأول
العدد الرابع و العشرون مجلد.1 ص.ص 53-77 ISSN: 2958-8537 Issue: N24
Al-Zaytoonah University International Journal for Scientific Publishing

أثر استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (kpis) على جودة مخرجات التعليم الجامعي

صلاح حمد سليمان فيتوري
Salah H. Soliman Fitoure
جامعة النجم الساطع – البريقة - ليبيا
Bright Star University El-Brega- Libya
almenify@gmail.com
https://orcid.org/0009-0003-2118-1955

علي فضيل علي
Ali F Ali FADIEL
المعهد العالي للعلوم والتقنية -طبرق – ليبيا
Higher Institute of Science and Technology - Tobruk - Libya
dr_ali.f@hotmial.com
https://orcid.org/0009-0004-4066-1011

مجلة جامعة الزيتونة الدولية – مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الزيتونة الدولية
https://journal.ziu-university.net
30/07/2024
المجلد الأول
العدد الرابع و العشرون مجلد.1 ص.ص 53-77 ISSN: 2958-8537 Issue: N24
Al-Zaytoonah University International Journal for Scientific Publishing

الملخص

لتعزيز جودة مخرجات التعليم الجامعي، يجب استكشاف مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) وقياسها. وتعتبر مؤشرات الأداء الرئيسية قيمة قابلة للقياس تشرح فعالية المؤسسة وكيف تحقق الأهداف الرئيسية. تستخدم المؤسسات مؤشرات الأداء الرئيسية للتأكد من أنها تسير في الاتجاه الصحيح أم لا. تم تطوير العديد من مؤشرات مؤسسات التعليم العالي من قبل ، لكن السؤال الرئيسي هو كيفية اختيار المؤشرات التي تناسب المؤسسة لتحقيق الأهداف وكيفية قياس هذه المؤشرات. تقدم هذه الورقة نموذجًا لاستكشاف وقياس مؤشرات الأداء الرئيسية باستخدام تقنية التنقيب عن النص واستخراج الميزات وقياس المؤشرات تلقائيًا بدلاً من الأساليب التقليدية للاستكشاف القائم على الاستبيان، ونقيس مؤشرات الأداء الرئيسية لمعرفة تأثير استكشاف مؤشرات الأداء الرئيسية هذه على الأداء العام في مؤسسات التعليم العالي. تم جمع البيانات الخاصة بهذه الدراسة، من خلال أدوات منهجية، وتم الاعتماد على عدد من المؤشرات الرئيسية التي قامت عليها الدراسة وتشمل هذه المؤشرات كل من التعليم والتعلم، الطلاب، اعضاء هيئه التدريس، البحث العلمي، الحكومة والقيادة والادارة، الرسالة والرؤية والتخطيط الاستراتيجي. والموارد المؤسسية، والدراسات العليا، وجوده ومخرجات التعليم الجامعي، بالإضافة إلى جوده الخريجين، والبرامج التدريسية المقدمة للمجتمع، ثم المؤتمرات والندوات والبحوث. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتوصل لعدد من النتائج أوردها في نتائج الدراسة منها ما يتعلق بوزن كل مؤشر من مؤشرات الأداء على جودة مخرجات التعليم العالي.

الكلمات الرئيسية: مؤشرات الاداء الرئيسية(KPIs), جودة مخرجات التعليم الجامعي

Abstract

In order to improve the quality of university education outcomes, it is important to examine and assess key performance indicators (KPIs). KPIs, or Key Performance Indicators, are quantifiable metrics used to assess the efficiency and success of a company in attaining its primary objectives. Organizations utilize Key Performance Indicators (KPIs) to ascertain if they are progressing in the correct trajectory or not. Several metrics for higher educational institutions have been previously created. However ,the primary concern is

مجلة جامعة الزيتونة الدولية – مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الزيتونة الدولية
https://journal.ziu-university.net
30/07/2024
المجلد الأول
العدد الرابع و العشرون مجلد.1 ص.ص 53-77 ISSN: 2958-8537 Issue: N24
Al-Zaytoonah University International Journal for Scientific Publishing

determining the appropriate indicators that align with the institution's objectives and effectively measuring these indicators. This study introduces a model that use text mining technology and feature extraction to explore and measure Key Performance Indicators (KPIs). Instead of relying on traditional questionnaire-based methods, the program automatically measures indicators. KPIs are measured to assess the influence of investigating these indicators on the overall performance of higher education institutions. The data for this study was gathered using methodological instruments, and several crucial indicators were utilized, including teaching and learning, students, faculty members, scientific research, government, leadership and management, mission, vision, and strategic planning. The topics encompassed in this text include the resources provided by institutions, the study programs for advanced degrees, the impact and outcomes of university education, the caliber of graduates ,the educational programs supplied to the public, as well as conferences, seminars,, and research activities. The researcher employed the descriptive analytical approach and derived several findings, which were outlined in the study's results. These findings included the quantification of the impact of each performance indicator on the quality of Higher Education outcomes

KEYWORDS: - Quality principles, Quality of university, education outcomes, KPIs

مقدمة

تواجه منظمات اليوم ظروفاً ومتغيرات عديدة ومتلاحقة في ســـعيها لتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية، فلقد تســـارعت وتيرة التقدم التكنولوجي والعولمة وذادت حدة المنافســة، الأمر الذي يتطلب بناء مجتمع حديث قائم على المعرفة، مما يتطلب من الحكومات توجيه المزيد من الاهتمام والانتباه إلى نوع وجودة التعليم المقدم لمجتمعاتها. وهذا يتطلب

مجلة جامعة الزيتونة الدولية – مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الزيتونة الدولية
https://journal.ziu-university.net
30/07/2024
المجلد الأول
ISSN: 2958-8537 Issue: N24 العدد الرابع و العشرون مجلد.1 ص.ص 53-77
Al-Zaytoonah University International Journal for Scientific Publishing

بالتأكيد من الحكومات تكريس وتضافر جهودها ومواردها في تحقيق نظام تعليمي عالي الجودة. ولذا تحاول الحكومات في جميع أنحاء العالم تطوير علاقات قوية بين قطاع التعليم والمجتمع (Al-Bashir, 2016).

في الوقت الذي أصبح الاهتمام بتحسين التعليم العالي والبحث العلمي اتجاه إستراتيجي لإجراء إصلاحات وتطوير لمنظمات التعليم العالي ولمساعدة صانعي السياسات فى هذا الشأن (Pouyioutas, 2014). أضحي تحليل أداء الجامعات أمرا مهما للوقوف على نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات التي تمتاز بها، فضلا عن معرفة السلوك النوعي بها واتجاهاته، ومعرفة مدى تطابقه مع رسالة الجامعة ورؤيتها وأهدافها فضلا عن معرفة مدى رضا المستفيد وكم الخدمات ونوعها التي تقدمها تلك الجامعات للمجتمع التي تتواجد فيه (Pouyioutas, 2014), ويمكن تحقيق هذه الأهداف من خلال إدارة عناصر الأنشطة والنواتج والخدمات التي تقدمها الجامعة بشكل فعال (Lo-Iacono-Ferreira et al., 2018).

ويمثل التقييم الذاتي للجامعات الخطوة الأولى باتجاه تطبيق آليات الوصول إلى جودة الأداء، ويقوم التقييم الذاتي على أساس تحليل أداء أو عمل الكليات من خلال عوامل محددة تشير إلى نوعية وجودة الأداء, ومن تلك العوامل يأتي البحث العلمي واستخدام تكنولوجيا المعلومات والتطوير والسياسة المالية وتدريب الكادر البشري وتطويره، والجودة ومدى تطبيقاتها والخدمات الطلابية وتحديث المناهج وغيرها من العوامل التي تعد مجسات لفحص الأداء وقياسه, ويمكن من خلال تحليل وجود تلك المؤشرات نوعا وكما الحكم على المؤسسة من حيث تحديد مكامن القوة والضعف فيها أو التهديدات والفرص (الحمداني, 2015؛ Pouyioutas, 2014).

ونظراً لأن تقييم الجودة الداخلية بالجامعات من خلال استخدام مؤشرات الاداء الرئيسية يساهم في المزيد من السيطرة على مخرجات العملية التعليمية وتحسين التعليم العالي, حيث تلعب مؤشرات الأداء دورًا مهمًا في تحديد فرص التحسين وجودة التكاليف ، ومقارنة الأداء مع المعايير الداخلية ، والتحكم في العمليات والتحسين ، ومقارنة الأداء مع المعايير والمقاييس الخارجية المحددة مسبقاً (Rajkaran and Mammen, 2014), فإنه تبحث الدراسة الحالية في مدى استخدام مؤشرات الاداء الرئيسية فى التعليم الجامعي وانعكاس ذلك بشكل عام على جودة مخرجات التعليم الجامعي بالتطبيق على الجامعات الليبية.

الإطار النظري

1- مؤشرات الاداء الرئيسيةKPIs

مجلة جامعة الزيتونة الدولية – مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الزيتونة الدولية
https://journal.ziu-university.net
30/07/2024
المجلد الأول
ISSN: 2958-8537 Issue: N24 العدد الرابع و العشرون مجلد.1 ص.ص 53-77
Al-Zaytoonah University International Journal for Scientific Publishing

مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) هي مقاييس محددة تظهر علامات الإنذار المبكر إذا كان هناك وضع غير مؤلم في النظام. وتعطي مؤشرات الأداء الرئيسية الجميع صورة واضحة عما هو مهم للمنظمة. كما تقدم لنا مؤشرات الأداء الرئيسية معلومات لاتخاذ قرارات مستنيرة والحد من عدم اليقين من خلال إدارة المخاطر. مؤشرات الأداء الرئيسية هي البيانات عالية المستوى التي تستخدمها الشركات لقياس الأداء والتخطيط للمستقبل. (Behzadirad and KPI.(Stenfors, 2015 هي تدابير مالية وغير مالية تستخدمها المنظمات للكشف عن مدى نجاحها في تحقيق أهداف طويلة الأمد (Velimirović and Stanković, 2011).

2- جودة مخرجات التعليم الجامعي:-

تعريف الجودة: مجموعة الخصائص الواجب توافرها في واقع الإعداد(ويشمل المدخلات، العمليات، المخرجات)، والتي تلبي احتياجات كافة عناصر واقع الإعداد، وذلك بالاستخدام الأمثل للموارد المتاحة (الهسي،2012: 35).

مبررات تطبيق الجودة في مخرجات التعليم الجامعي:-

إن مبررات تطبيق الجودة في مخرجات التعليم العالي تتمثل فيما يلي (عامر، 2007: 368):

- الارتقاء بمستوى الأداء الأكاديمي بصورة مستمرة.
- السيطرة على المشكلات التي تواجه العمليات الإدارية والحد من تأثيراتها.
- إدارة التغيير بصورة منهجية مخططة والتعامل مع نتائجه بعقل مفتوح.
- تجاوز الآثار الناجمة عن غياب التنافسية في الأسواق العالمية للخريجين، وهبوط الكفاءتين الداخلية والخارجية، وتدني مستوى الإنتاجية الأكاديمية، واتساع نطاق البطالة في أوساط الخريجين.
- الاستثمار الفعال لطاقات أعضاء هيئة التدريس والإداريين وتوظيفها لتجويد التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع.
- المراجعة المستمرة للأهداف والبرامج والخطط الدراسية والعمل على تحسينها وفق خطط استراتيجية.
- الاستجابة السريعة لحاجة المجتمع إلى خريجين بمواصفات عالية الجودة والتصدي لمشكلاته بخطط طموحه.

شروط الجودة في التعليم العالي: -

يحدد"وليم" شروط الجودة في التعليم العالي بأنها (المنيراوي، 2015: 81):

- تحديد رسالة المؤسسة وغرضها.
- تحديد الوظائف التي تضطلع بها المؤسسة وأهميتها النسبية لتحقيق رسالتها.

مجلة جامعة الزيتونة الدولية – مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الزيتونة الدولية
https://journal.ziu-university.net
30/07/2024
المجلد الأول
ISSN: 2958-8537 Issue: N24 العدد الرابع و العشرون مجلد.1 ص.ص 53-77
Al-Zaytoonah University International Journal for Scientific Publishing

- تحديد أهداف كل وظيفة من وظائف المؤسسة ووضع مؤشر أداء كمي وكيفي.
- تحديد نظام إدارة الجودة بمعنى توضيح الأداة التي تستخدمها الإدارة في الوقوف على مدى
- تحقق الأهداف.
- أن يكون أعضاء هيئة التدريس مؤهلين بدرجة كافية ومناسبة.
- أن يتفرغ أعضاء هيئة التدريس للعمل في مؤسسة جامعية واحدة.
- ضرورة توفير خدمات إدارية والكترونية جيدة.
- توجيه النقد البناء لسياسة الجامعة أو لأي سلطة في موقع المسئولية.

مبادئ الجودة في التعليم العالي:-

لكي تترجم مفاهيم الجودة على أرض الواقع في التعليم العالي يتطلب العديد من المبادئ الواجب الالتزام في تطبيقها إداريا وأكاديميا ومن أهمها (حمزة،2013: 154_155):

1_ وجود رؤيا ورسالة مناسبة وأهداف محددة وواضحة للجامعة يشارك في وضعها جميع العاملين فيها والتأكد من تحققها.

2_ توفير بيئة تساعد على التغيير وتسهل عملية تطبيقه وذلك بتثقيف العاملين وتعزيز شعورهم بأهميته للجامعة.

3_ توافر قيادة فعالة تدعم مبدأ العمل الجماعي، وتحقق الترابط والتعاون بين الأنظمة الفرعية للجامعة.

4_ التزام الجامعة بمراجعة أنظمتها وقوانينها، وتصحيح العمليات للعمل على تطويرها إداريا ومهنيا وبشكل مستمر.

5_ تطوير نظام للمعلومات لإنشاء قاعدة بيانات متكاملة تشمل معلومات دقيقة شاملة لواقع الجامعة، والخدمات التي تقدمها، ومن المستفيدين منها، ليتم استخدامها بشكل مستمر يضمن سلامة ما يتخذ من قرارات.

6_ التدريب المستمر بوضع خطط تدريب لكافة المستويات لضمان اكتساب العاملين القدرة على الأداء المتميز في استخدام الأساليب والأدوات المناسبة.

7_ التقييم لأداء أعضاء هيئة التدريس وتصنيفهم حسب أدائهم الأكاديمي والتقني.

مجلة جامعة الزيتونة الدولية – مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الزيتونة الدولية
https://journal.ziu-university.net
30/07/2024
المجلد الأول
العدد الرابع و العشرون مجلد.1 ص.ص 53-77 ISSN: 2958-8537 Issue: N24
Al-Zaytoonah University International Journal for Scientific Publishing

8_ انفتاح الجامعة على البيئة المحيطة لخلق اتجاهات إيجابية نحوها من قبل الطلاب، والأساتذة، وأولياء الأمور، والمجتمع.

مشكلة الدراسة:-

تعد مؤسسات التعليم العالي مراكز للعلم والفكر، ومصادر اشعاع للمجتمع ، فمنظمات التعليمية يقع عليها مسئولية التعليم والبحث وخدمة المجتمع والانسانية، وتتأثر بكافة التغيرات الثقافية والتكنولوجية والاجتماعية السائدة على المستويين المحلى والعالمي، وبدأ الاهتمام بعمليات اصلاح التعليم الجامعي فى معظم دول العالم الى الحد الذى جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر "عصر الجودة " باعتبارها احد الركائز الاساسية لنموذج الادارة الحديثة الذى ظهر لمسايرة المتغيرات الدولية والمحلية ومحاولة التكيف معها حيث اتسعت الفجوة بين جودة مؤسسات التعليم الجامعي في الدول النامية عن مثيلها فى الدول المتقدمة مما يتطلب اتخاذ القرارات المناسبة التعرف على اسبابها لمعالجة تلك الفجوات (إبراهيم, 2009).

في حين أصبح الوعي المتزايد في العلوم والتكنولوجيا، وتأثير التعليم العالي في تشكيل مستقبل جيل الشباب وبناء المجتمعات في منطقة الشرق الأوسط لا مفر منه من أجل تعديل وتحديث السياسات والبنية التعليمية، لا تزال العديد من جامعات الشرق الأوسط تكافح من أجل إثبات وجودها لتحقيق التميز في البحث العلمي والتعليم. والخطوة الأولى في هذا الاتجاه هي الاستعداد لتغيير الخطط الاستراتيجية والمبادئ التوجيهية المؤسسية لتطوير العلوم والتكنولوجيا (Al-Turki et al., 2015).

وعلى الرغم من ازدياد اهمية التعليم الجامعي لدى جميع الدول العربية ومن رصد المبالغ الضخمة من ميزانياتها لتوفير فرص لتعليم العالي لمواطنيها، الا ان هناك كثيرا من الانتقادات التي تشير الى عدم ملائمة المخرجات مع متطلبات خطط التنمية، وعدم مناسبتها لاحتياجات سوق العمل بالإضافة الى ارتفاع تكلفتها إن تنفيذ الجامعات لإستراتيجية موجهة نحو تلبية احتياجات الأطراف أصحاب المصالح وتعزيز مسئوليتها تجاه خدمة المجتمع من خلال تقديم المواهب، وتسريع بناء كليات عالية الجودة بالنسبة للخدمات المقدمة التي تلبي احتياجات تطوير المجتمع كانت المهام الرئيسية التي تواجه التعليم العالي في العديد من البلدان (Niu, 2017) ومنها ليبيا.

مجلة جامعة الزيتونة الدولية – مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الزيتونة الدولية
https://journal.ziu-university.net
30/07/2024
المجلد الأول
ISSN: 2958-8537 Issue: N24 العدد الرابع و العشرون مجلد.1 ص.ص 53-77
Al-Zaytoonah University International Journal for Scientific Publishing

و بعد تناول الدراسات السابقة المتعلقة بمؤشرات الاداء الرئيسية، و في ضوء الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث ، فإنه تتمثل مشكلة الدراسة في " انخفاض جودة مخرجات التعليم الجامعي في ليبيا بالإضافة إلى انخفاض مستوى الإلمام بمؤشرات الاداء الرئيسية داخل الجامعات" والتي يمكن صياغتها فى ضوء عدد من التساؤلات التى تسعى الدراسة الحالية لإجابة عليها وهى كما يلى:

وتكمن مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي:

- ما هو أثر استخدام الـ (kpis) على جودة مخرجات التعليم الجامعي؟

وعليه فإن هذه الدراسة تحاول الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ما مدى موائمة تطور مخرجات التعليم الجامعي؟
- هل تعقد مؤتمرات وندوات علمية للمساهمة في تطوير مخرجات الجامعي؟
- ما مستوى استخدام مؤشرات الاداء الرئيسية(kpi) في التعليم العالي بالتطبيق على الجامعات محل الدراسة؟
- ما مستوى جودة مخرجات التعليم العالي بالجامعات محل الدراسة؟
- هل توجد هناك علاقة إحصائية بين استخدام مؤشرات الاداء الرئيسية(kpi) في التعليم العالي وجودة مخرجات التعليم العالي بالجامعات محل الدراسة؟
- هل توجد هناك اختلافات ذات دلالة إحصائية بين أراء المستقصي منهم حول استخدام مؤشرات الاداء الرئيسية(kpi) في التعليم العالي بالتطبيق علي الجامعات محل الدراسة وفقاً لاختلاف الجامعة؟

أهداف الدراسة:-

وتتمثل أهداف الدراسة فيما يلي:

- ما معدل تحقيق أهداف الجامعة وفق مجال الرؤية والأهداف والخطط.
- التعرف استخدام مؤشرات الاداء الرئيسية (kpi) في التعليم العالي بالتطبيق على الجامعات محل الدراسة
- التعرف على مستوى جودة مخرجات التعليم العالي بالجامعات محل الدراسة.
- اختبار مدى وجود علاقة إحصائية بين استخدام مؤشرات الاداء الرئيسية (kpi) في التعليم العالي وجودة مخرجات التعليم العالي بالجامعات محل الدراسة.

مجلة جامعة الزيتونة الدولية – مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الزيتونة الدولية
https://journal.ziu-university.net
30/07/2024
المجلد الأول
ISSN: 2958-8537 Issue: N24 العدد الرابع و العشرون مجلد.1 ص.ص 53-77
Al-Zaytoonah University International Journal for Scientific Publishing

- التعرف على مدي وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين أراء المستقصي منهم حول استخدام مؤشرات الاداء الرئيسية (kpi) في التعليم العالي بالتطبيق علي الجامعات محل الدراسة وفقاً لاختلاف الجامعة.

حدود الدراسة: -

أ) **حدود مكانية:**

اقتصرت الدراسة على عينة الدراسة التي تم تحديدها مسبقا.

ب) **حدود زمانية:**

تقتصر الدراسة على الفترة الواقعة في عام 2024م.

ج) **حدود بشرية:**

سوف تقتصر على اعضاء هيئة التدريس والموظفين في عينة الدراسة.

د) حدود موضوعية:

تقتصر على معرفة أثر استخدام الـ (kpis) على جودة مخرجات التعليم الجامعي

الدراسات السابقة: -

ويتناول الباحث في هذا الجزء مراجعة الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة (مؤشرات الاداء الرئيسية - جودة مخرجات التعليم العالي) بهدف تحديد مشكلة الدراسة من الناحية النظرية (الفجوة البحثية) وذلك كما يلى،

دراسات خاصة بمؤشرات الاداء الرئيسية: -

يزخر الفكر الإداري بالعديد من الدراسات التي تناولت مؤشرات الاداء الرئيسية لما لها من أهمية فى قياس نتائج الأعمال وتقييم الأداء لتحديد مواضع الخلل بمختلف المنظمات واستكشاف أفضل طريقة لتحقيق أهداف المنظمة، حيث سعت دراسة (Varouchas et al., 2018) إلى توفير مناقشة شاملة حول مؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة بالجودة في التعليم العالي وذلك من خلال الادبيات المتوافرة وعدد من المقابلات الشخصية مع الإداريين الأكاديميين وأعضاء هيئة التدريس المشاركين في إنشاء البرامج والدورات الأكاديمية, ثم استخدام نتائج المقابلات فى دراسة كمية, وتوصلت الدراسة إلى وجود ثلاثة أبعاد رئيسية لتحليل مستوى التعلم وهي: المحتوى والعملية والمشاركة, والتي يمكن تقييمها والرقابة عليها وتحسينها في ضوء مؤشرات الاداء الرئيسية.

مجلة جامعة الزيتونة الدولية – مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الزيتونة الدولية
https://journal.ziu-university.net
30/07/2024
المجلد الأول
ISSN: 2958-8537 Issue: N24 العدد الرابع و العشرون مجلد.1 ص.ص 53-77
Al-Zaytoonah University International Journal for Scientific Publishing

وبينما كانت أحد أهم الانتقادات التي يتم توجيهها إلى كيفية تقييم المشـاريع التعاونية بين الجامعات والصـناعة والتي تركز على إلى حد كبير نحو المخرجات حصـريًا, سـعت دراسـة (Albats et al., 2018) من خلال دراسـة نوعية طبقت على المشـروعات ت التعاونية بين الجامعات والصـناعة في فنلندا وروسـيا إلى التوصـل إلى عدد من مؤشرات الاداء الرئيسية والتي تعتمد على دورة الحياة (مدخلات, عمليات قيد التنفيذ, ومخرجات), وتوصلت إلي أنه يمكن اعتماد تلك المؤشرات التي تمثل دورة الحياة كمعايير لتقييم تلك المشروعات التعاونية, حيث تقيم المدخلات فى ضوء تخصيص ساعات عمل الشريك, حصة الصناديق غير الحكومية, وتوافر المواهب التقنية, بينما المشروعات قيد التنفيذ تقييم اعتمادا على الدقة فى تقسـيم المسـئوليات والسـلطات, وفيما يتعلق بالمخرجات فيمكن الاعتماد على تقديم المنتج او العملية ، التسويق أو الابتكارات التنظيمية, التأثير في الشركاء الاستراتيجيون الجدد, وتغيير او تجديد هيكل إيرادات الأعمال.

فيما حاولت دراسة (Niu, 2017) الجمع بين نظرية تقييم الأداء وإدارة تقييم المشـاريع، وإنشـاء مؤشـر لتقييم أداء المعلمين الأيديولوجيين والسياسيين في التعليم العالي بالصـين استناداً إلى مؤشـرات الأداء الرئيسية، وتوصـلت النتائج إلى عدد من ثلاث مؤشـــرات رئيســـية لتقييم أداء هؤلاء المعلمين تتمثل فى عدد وخبرة ومهارة المدرســـين، وإجتهاد وأخلاقيات المدرسين، بالإضافة إلي معدل الابحاث العلمية المنشورة دوليا والجوائز البحثية.

وتشـير دراســة (Al-Turki et al., 2015) إلى أنه على الرغم من ســعي جامعة الملك عبد العزيز لتطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية خلال الخطة الاستراتيجية السابقة (2014) من أجل تحقيق التميز الدولي في البحث العلمي والتعليم. فأن تقديم مؤشــرات الأداء الرئيســية الجامعة ســاعد على النمو ولكن ليس بقدر ما كان متوقعًا، وذلك يعود للصـراع في بعض الأحيان بين مؤشـرات الأداء الرئيسـية (والتي تمثلت فى مقارنة بين مدخلات ومخرجات النظام الجامعي) والخطة الاســتراتيجية للجامعة, ولذا تؤكد الدراســة على ضــرورة تعديل والموائمة بين مؤشــرات الاداء الرئيسـية والاسـتراتيجية العامة للجامعة, الأمر الذي يحقق مزيدا من الشـفافية والمسـاءلة والمسـؤولية بين طلابها ، وأعضاء هيئة التدريس وتطوير البحث العلمي لتكون نموذجًا يحتذى به للجامعات الأخرى.

وفي إطار التزام مؤسسات التعليم العالي البرتغالية بتقديم تقارير سنوية عن التغييرات التي تم إجراؤها، خاصة في القضـايا التعليمية والبحث العلمي، والتي تتضـمن المعلومات والمؤشـرات التي تظهر مسـتوى التقدم المحقق على مستوى المؤسسة, استهدفت دراسة (Mano and Lourenço, 2015) التعرف على مستوى تطبيق مؤشرات الاداء الرئيســية والمتمثلة في (التدريس, البحث العلمي, خدمة المجتمع) بالجامعات البرتغالية وأهمية العلاقة بين نظم

مجلة جامعة الزيتونة الدولية – مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الزيتونة الدولية
https://journal.ziu-university.net
30/07/2024
المجلد الأول
ISSN: 2958-8537 Issue: N24 العدد الرابع و العشرون مجلد.1 ص.ص 53-77
Al-Zaytoonah University International Journal for Scientific Publishing

المعلومات ومؤشـــر الأداء الرئيســـي وموثوقية هذه المعلومات, وتوصـــلت إلى وجود تباين بين الجامعات فى أهمية معايير التقييم , بالإضافة لدور نظم المعلومات فى دعم القدرة على تطبيق مؤشرا ت الاداء الرئيسية بكفاءة.

في حين اهتمت دراسـة (Luneva et al., 2015) بالمسـاهمة فى تقييم أداء النظام التعليمي الروسـي كخطوة اولى في سبيل دعم تنافسيته بحلول 2020, وتوصلت الدراسة إلى أن أهم مؤشرات تقييم الاداء الرئيسية لأعضاء هيئة التدريس هي تسبه الاقتباس وعدد الأبحاث المنشورة في المجلات الدولية.

وفى الوقت الذي أصبح الحرم الجامعي المستدام أحد القضايا الهامة بين الجامعات في جميع أنحاء العالم. حيث يمكن للجامعات أن تحدث تأثيرات كبيرة على البيئة بسبب الاستخدام المرتفع للطاقة، والنقل الواسع النطاق، والنفايات الضـــخمة، وارتفاع اســـتهلاك المواد، والتطوير الشـــامل للمباني والمرافق، وبالتالي، فهناك حاجة لتقييم أداء الحرم الجامعي المسـتدام. وفى هذا الإطار اقترحت دراسـة (Amrina and Imansuri, 2015) مجموعة من مؤشـرات الأداء الرئيسية لتقييم الحرم الجامعي المستدام تتكون من ست فئات مقسمة إلى إجمالي 35 مؤشرًا، وتتمثل هذه الفئات فى التعليم والإعداد والبنية التحتية، الطاقة وتغير المناخ، التعامل مع المخلفات، الماء، ووسائل النقل، وأشارت النتائج إلى أن أهم فئة لتقييم الحرم الجامعي المستدام هي التدريس، بينما تعتبر الطاقة وتغير المناخ من أقل الفئات أهمية.

بينما سـعت دراسـة (Ong et al., 2013) إلى التعرف على مدى قبول وتفضـيل المسـتخدمين لنظامي لإدارة الأداء بالجامعات الماليزية وهما نظام جداول البيانات (Excel Spreadsheet System (ESS ونظام مراقبة مؤشـــرات الأداء الرئيســـية (KPI-MS)، وذلك بالتطبيق على إثنين من الجامعات الماليزية وتوصـــلت النتائج إلى تفضيل المستقصي منهم لنظام مراقبة مؤشرات الأداء الرئيسية من حيث سهولة الاستخدام والفوائد المدركة منه وذلك لسهولة استخدامه ولأنه أكثر دقة وفعالية في مراقبة الأداء.

فيما استهدفت دراسة (Masron et al., 2012) إجراء مقارنة بين استخدام مؤشرات الاداء الرئيسية KPI و مؤشـــرات الاداء الرئيســـية غير المادية (key intangible performance KIP) فى إحدى الجامعات العامة في ماليزيا, و توصـــلت إلى أنه في كثير من الأحيان يتم تقييم أداء الكثير من أعضـــاء هيئة التدريس في أي جامعة على أســـاس مؤشـــرات الأداء الرئيســـية Key Performance Indicator (KPI) مثل التدريس والبحث والإشـــراف والنشر والاستشارات, وعلى الرغم من أن هذه المؤشرات تشكل عنصراً حاسماً في تبرير أداء الأكاديميين ، إلا أن هناك جانباً آخر من جوانب الأداء كان مهملاً ومن المتوقع أن يكون له عواقب ســـلبية إذا لم تخطط هيئة الجامعة

مجلة جامعة الزيتونة الدولية – مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الزيتونة الدولية
https://journal.ziu-university.net
30/07/2024
المجلد الأول
ISSN: 2958-8537 Issue: N24 العدد الرابع و العشرون مجلد.1 ص.ص 53-77
Al-Zaytoonah University International Journal for Scientific Publishing

للالتزام بهذه المسألة بشكل صارم, وتوكد الدراسة على أن KIP له تأثير إيجابي وهام على مؤشرات الاداء الرئيسية KPI للأكاديميين.

في حين اهتمت دراسة (Fleming et al., 2012) بتقييم مستوى الاستخدام الفعال للموارد، بما في ذلك مساحة الموقع داخل جامعه يدنى بأستراليا، حيث تبين أن عملية تدقيق المساحة التقليدية ببساطة تهتم بتقييم مستويات الإشغال، بينما قدمت الدراسة الحالية نهجًا جديدًا لا يقيّم فقط مدى استخدام المساحة، ولكن أيضًا عن جودة الاستخدام والتوزيع الداخلي، كما تربط استخدام المساحة المتوافرة كميا بمؤشرات الأداء الرئيسية داخل الجامعة، وفى ضوء ذلك يمكن تحديد الأماكن الأقل أداء مقارنة بالمعايير المستهدفة.

الدراسات الخاصة بجودة مخرجات التعليم الجامعي:

سعت دراسة (البقور, 2016) للكشف عن طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتشارك بالمعرفة وأثرهما في ضمان جودة التعليم العالي في جامعة الطائف، وذلك من خلال عينة قوامها (110) عضو هيئة تدريس من مختلف كليات الجامعة، وأظهرت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة تؤثر بشكل إيجابي في التشارك بالمعرفة بأبعادها المختلفة. كذلك أن تكنولوجيا المعلومات والتشارك بالمعرفة بأبعادهما المختلفة تؤثر في ضمان جودة التعليم العالي بأبعادها المختلفة، كما أظهرت النتائج أن تفاعل كل من تكنولوجيا المعلومات والتشارك بالمعرفة تؤثر بشكل إيجابي في ضمان جودة التعليم العالي في جامعة الطائف بأبعاده المختلفة.

حاولت دراسة (Rattananuntapat, 2015) الكشف عن تصورات مديري الجامعات فيما يتعلق بالسياسات الداخلية لضمان الجودة والتي تقع ضمن مسئوليات مكتب لجنة التعليم العالي وسياسات ضمان الجودة الخارجية والتى تقع ضمن مسئوليات مكتب معايير التعليم الوطنية وتقييم الجودة في التعليم العالي في تايلاند, وذلك عن طريق مجموعة من المقابلات الشخصية مع بعض الإداريين بالجامعة و من خلال (80) قائمة استقصاء موزعه على مديري الدامعات بتايلاند, وكشفت النتائج عن وجود توافق في الآراء بين المسؤولين حول الممارسات الحالية لسياسات ضمان الجودة الوطنية بشكل عام، وأكد النتائج أن نوعية الوعي والتعاون في مؤسسات التعليم العالي كانت في غاية الأهمية لنجاح تنفيذ سياسات الداخلية والخارجية لضمان الجودة بالتعليم العالي.

اهتمت دراسة (النقيب, 2014) بالتعرف على أثر تطبيق إدارة المعرفة فى ضمان تحقيق جودة التعليم والتعلم بالجامعات السعودية، وذلك من خلال استقصاء عدد (120) عضو هيئة تدريس بقسم المكتبات والمعلومات بالجامعات الحكومية السعودية. فيما أكدت النتائج على أهمية الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة بعملياتها المجتمعة ومنها

مجلة جامعة الزيتونة الدولية – مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الزيتونة الدولية
https://journal.ziu-university.net
30/07/2024
المجلد الأول
ISSN: 2958-8537 Issue: N24 العدد الرابع و العشرون مجلد.1 ص.ص 53-77
Al-Zaytoonah University International Journal for Scientific Publishing

مشـاركة المعرفة في تحسـين الاداء ونوعية العمل وتسـريع إنجاز الأعمال الأمر الذي ينعكس على أداء عضـو هيئة التدريس وعلى مستوى الطالب ويعزز روح التعاون بينهم.

اسـتهدفت دراسـة (Chowdhury et al., 2013) التعرف على عملية الاعتماد بشـكل كامل وتسـليط الضـوء على الخطوات التي يجب القيام بها داخل الجامعة لتعزيز ضمان الجودة من وجهه نظر طلاب الهندسة، وتوصلت الدراسة الى انه رغم اهمية جودة التعليم فى مجال الهندسـة الا انه لا يوجد اهتمام كافي بعملية الاعتماد والجودة الدورية حتى مع انشـاء مجلس الاعتماد للهندسـة والتقنية والتربية والتعليم (BAETE) تحت رعاية معهد المهندسـين مؤخرا، ومع ذلك فأنه يحتاج الكثير من التطوير وتنفيذ عملية الجودة.

بينما سـعت دراسـة (Espinoza and González, 2013) الى تحليل ومناقشـة نتائج نظام الاعتماد في مؤسـسـات التعليم العالي وبرامج البكالوريوس والدراسـات العليا في شـيلي، وتوصـلت النتائج الى أن نظام الاعتماد التشـيلي قد ساعد على وضـع إجراءات دائمة لضـمان الجودة في مؤسسـات التعليم العالي مما أدى إلى تحسين العمليات الداخلية، ولكنه لا يزال يواجه سلسلة من التحديات التي يجب التصدي لها من أجل تحسين نظام التعليم العالي ككل.

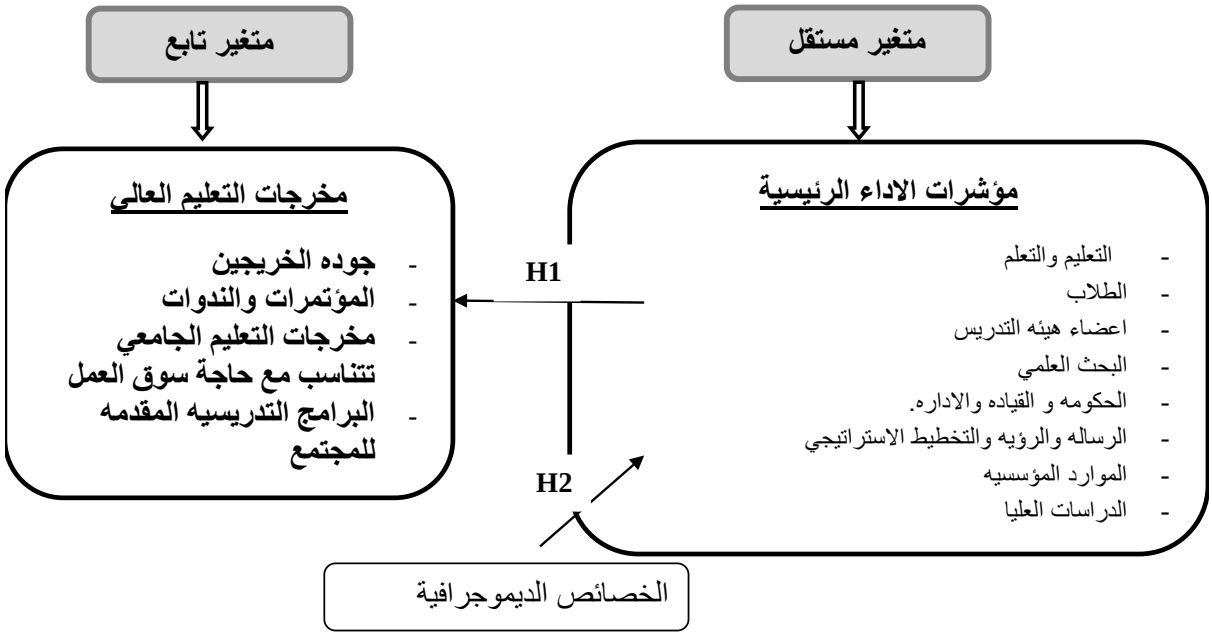
التعليق على الدراسات السابقة: -

- استفاد الباحث من الدراسات السابقة التي تناولت مؤشرات الاداء الرئيسية في تكوين الخلفية النظرية للدراسة.
- يتضـح أهمية مؤشـرات الاداء الرئيسـية فى تحقيق العديد من المزايا التنافسـية للمؤسـسـات الجامعية عن طريق دورها في تقييم مسـتوى الاداء ومسـتوى جودة الخدمات الجامعية المقدمة للأطراف المعنية، ودورها فى تحقيق الاسـتغلال الأمثل للموارد البشـرية وغير البشـرية المتاحة في إطار من التحسـين والتطوير المسـتمر. فضـلا عن إمكانية استخدامها فى سبيل تحقيق الاستدامة داخل الجامعات والحفاظ على البيئة وكذلك تقييم مدى نجاح التعاون بين الجامعة ومجالات الصناعة المختلفة.
- اختلفت الدراسـات فيما بينها من حيث مؤشـرات الاداء الرئيسـية التي يتم تطبيقها على الجامعات حيث اشـار Al-Turki et al., 2015) الى مقارنة المدخلات بالمخرجات للنظام الجامعي، بينما توصـل (Masron et al., 2012) إلى خمس مؤشـرات رئيسـة تسـتخدم بالجامعات وهي (التدريس، البحث العلمي، النشـر الدولي, براءات الاختراع, الاستشارات), وقرر الباحث الاعتماد على الخمس مؤشرات الاخيرة.

مجلة جامعة الزيتونة الدولية – مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الزيتونة الدولية
https://journal.ziu-university.net
30/07/2024
المجلد الأول
ISSN: 2958-8537 Issue: N24 العدد الرابع و العشرون مجلد.1 ص.ص 53-77
Al-Zaytoonah University International Journal for Scientific Publishing

- يتضح من الادبيات السابقة وجود اهتمام بجودة التعليم بشكل عام لانعكاسه على جودة مخرجات العملية التعليمية بنواحيها المختلفة مثل جودة الخريج ومدى ملائمه لاحتياجات سوق العمل وجودة عضو هيئة التدريس بالإضافة لجودة الخدمة التعليمية ذاتها ودورها في خدمة المجتمع والبحث العلمي.
- في حدود علم الباحث لا توجد دراسات عربية عملت على تقييم مستوى وامكانية استخدام مؤشرات الاداء الرئيسية وانعكاسها على جودة كخرجات العملية التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم الجامعي، مما يضفى أهمية خاصة للدراسة الحالية.

متغيرات الدراسة: -



منهج الدراسة:-

في ضوء الهدف الرئيسي للدراسة وهو التعرف على **أثر استخدام الـ (kpis) على جودة مخرجات التعليم الجامعي**، وقد تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي؛ لأنه يعتبر المنهاج المناسب لطبيعة الدراسة وأهدافها.

مجلة جامعة الزيتونة الدولية – مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الزيتونة الدولية
https://journal.ziu-university.net
30/07/2024
المجلد الأول
العدد الرابع و العشرون مجلد.1 ص.ص 53-77 ISSN: 2958-8537 Issue: N24
Al-Zaytoonah University International Journal for Scientific Publishing

مجتمع الدراسة: -

يتكون مجتمع الدراسة من اعضاء هيئة التدريس والموظفين.

عينة الدراسة: -

تم اختيار عينة عشوائية من اعضاء هيئة التدريس والموظفين جامعة النجم الساطع، والتي بلغت (150) اعضاء هيئة التدريس والموظفين، وتم توزيع الاستبانات بعدد (150) استبانة، وتم الحصول على (140) استبانة بنسبة استرداد (93.33%) وهي نسبة استرجاع عالية جدًا.

جدول رقم (1)
توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

نوع الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	91	65%
أنثى	49	35 %
المجموع	140	100 %

ادارة الدراسة: -

استخدم الباحث أداة الاستبانة لتحقيق أهداف الدراسة، وتم إعداد استبانة لمعرفة تطور مخرجات التعليم وكانت الدراسة ميدانية على عدد اعضاء هيئة التدريس والموظفين تم اختيارهم بشكل عشوائي

صدق الاختبار: -

قام الباحث بعرض الاختبار على مجموعة من المحكمين المختصين في مناهج وطرق التدريس وهم 4 محكمين وإبداء آرائهم في الاختبار وتم إجراء التعديلات المطلوبة.

ثبات الاختبار: -

استخدم الباحث طريقة حساب الثبات بألفا لكرو نباخ، وذلك لإيجاد معامل الثبات وحصلت على قيمة معامل ألفا لكل بمعدل معامل ألفا كرو نباخ 0.911 حيث يدل على أن قيمة معدل الثبات عالية وأنها تتمتع بدرجة عالية من الثبات والصدق.

مجلة جامعة الزيتونة الدولية – مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الزيتونة الدولية
https://journal.ziu-university.net
30/07/2024
المجلد الأول
ISSN: 2958-8537 Issue: N24 العدد الرابع و العشرون مجلد.1 ص.ص 53-77
Al-Zaytoonah University International Journal for Scientific Publishing

إجراءات الدراسة: -

اعتمد الباحث على طريقة Fuzzy Delphi لإنشاء مؤشرات الأداء الرئيسية في التعليم الجامعي في المجتمع محل الدراسة وقد اعتمد الباحث على مؤشرات الأداء الرئيسية وتقديم هيكل مفاهيمي لتقدير أداء الجامعات وفقًا لمؤشرات الأداء الرئيسية. تم استخدام تحليل العامل وحيث تم العثور على مؤشرات الأداء الرئيسية والمتغيرات المتعلقة بالجامعات. لجمع البيانات استبيان الباحث الذي تم استخدامه؟ تم استخدام برنامج SPSS لحساب الصلاحية الداخلية وتم قياس درجة ألفا٪ 938. وتم مقابلة فريق من المجموعة (43 أكاديميا). كان معظم الأكاديميين في هذه الدراسة من الذكور (في الغالب) ، في وظائف دائمة (ثابتة) بدوام كامل (86 ٪) ، وقاموا بالبحث والتدريس (77 ٪) ، وكانوا محاضرين (المستوى B) ، وكانوا في الجامعة الحالية لمدة 5 سنوات. وكانت معظم الاختبارات النهائية والأكثر لقيمة الباحث الرئيسي هي مدى ومدى تقدمهم في جودة القرارات التي اتخذها الأشخاص الذين تعرضوا لهم.

وقدم الباحث نموذجًا لقياس مؤشرات الأداء الرئيسية في مؤسسات التعليم العالي بناءً على مزيج بين عملية التسلسل الهرمي التحليلي وتحليل الاتجاهات والبيانات المقارنة، وتصنيفها إلى مؤشرات أكاديمية وبحثية وداعمة لمؤشرات الأداء .تم وزن جميع مؤشرات الأداء الرئيسية باستخدام عملية التسلسل الهرمي التحليلي .ودراسة أثر استخدام الـ (kpis) على جودة مخرجات التعليم الجامعي ومستواه الحالي مقارنةً بأداء الأداء أو المنافسين .يشترك النموذج المقترح في قياس وشرح نجاح المؤسسة باستخدام أبعاد متعددة لمؤشرات الأداء الرئيسية .ينعكس الأداء الأفضل لمؤسسات التعليم العالي من خلال نمو نتائج المنظمة التي يتضح من المستوى الحالي مقارنة بالأداء التاريخي؛ وإلى جانب ذلك، فإنه يظهر عند المقارنة بين المستوى الحالي ومستوى أداء المنافسين، وأشار المصاحب إلى أنه اعتمد على مجموعة مغلقة من مؤشرات الأداء الرئيسية، لذلك يجب أن تكون هناك مجموعة أخرى غير مستخدمة أو غير مكتشفة.

النتائج والتوصيات: -

قام الباحث باستخدام التكرارات والمتوسطات والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المجال وكذلك حساب التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل مجال من مجالات الاستبانة وكذلك ترتبها، وذلك لمعرفة الإجابات على السؤال الأساسي عن أثر استخدام الـ (kpis) على جودة مخرجات التعليم الجامعي وكانت النتائج على النحو التالي:

مجلة جامعة الزيتونة الدولية – مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الزيتونة الدولية
https://journal.ziu-university.net
30/07/2024
المجلد الأول
ISSN: 2958-8537 Issue: N24 العدد الرابع و العشرون مجلد.1 ص.ص 53-77
Al-Zaytoonah University International Journal for Scientific Publishing

الجدول رقم (3)
المتوسطات والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل فقرة من الفقرات

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
.1	يؤثر استخدام الـ (kpis) على جودة مخرجات التعليم الجامعي	4.06	0.63	90.1 %	1
.2	استخدام الـ (kpis) له انعكاس طردي مع زيادة جودة مخرجات التعليم الجامعي	4.25	0.89	81.9 %	3
.3	استخدام الـ (kpis) له لع علاقة مع دلالة علمية مع زيادة جودة مخرجات التعليم الجامعي	4.50	0.52	81%	4
.4	يتأثر مستوى الطلاب الجامعيين استخدام الـ (kpis) لقياس جودة مخرجات التعليم الجامعي	4.37	0.67	77.8 %	5
.5	يستفيد الطلاب الجامعيين مع استخدام الـ (kpis) الحكم على زيادة جودة مخرجات التعليم الجامعي	4.53	0.59	86.1 %	2
	المجموع	4.26	0.68	82.92%	

وبالنظر إلى فقرات المجال الأول في الجدول رقم (3) نجد ان الفقرة الأولى حصلت على المرتبة الأولى بوزن نسبي 90.1%. ومن ثم جاءت الفقرة الثانية في حصلت على المرتبة الثانية بوزن نسبي 86.1%، وهي نسبة عالية ثم جاءت الفقرة الثالثة في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 81.9%، وهي نسبة عالية مما أما الفقرة الرابعة فقد حصلت على المرتبة الرابعة بوزن نسبي 81.0%، وهي نسبة عالية، ثم جاءت الفقرة الخامسة في المرتبة الخامسة بوزن نسبي 77.8%، وهي نسبة متوسطة مما يدلل على أنه يوجد اهتمام لكنه يحتاج إلى تنمية في مهارات البحث العلمي، والتدقيق على مهارات اعداد الأبحاث وكتابة التقارير الادارية والتعلمية. بشكل عام يتبين أن الوسط الحسابي لجميع الفقرات بلغ 4.26، وأن الانحراف المعياري 0.68، والوزن النسبي يساوي 82.92% وهي نسبة عالية، وهي أكبر من 80%.

مجلة جامعة الزيتونة الدولية – مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الزيتونة الدولية
https://journal.ziu-university.net
30/07/2024
المجلد الأول
ISSN: 2958-8537 Issue: N24 العدد الرابع و العشرون مجلد.1 ص.ص 53-77
Al-Zaytoonah University International Journal for Scientific Publishing

جدول رقم (4)

المتوسطات والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات مجال السؤال

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
.1	مخرجات التعليم الجامعي تتناسب مع حاجة سوق العمل	3.85	0.61	80.1 %	2
.2	جوده الخريجين	3.69	0.66	79.3 %	3
.3	المؤتمرات والندوات	4.53	0.83	77.4 %	4
.4	البرامج التدريسية المقدمة للمجتمع	4.37	0.62	85.7 %	1
	المجموع	4.21	0.67	81.37%	

ومن واقع البيانات عالية فبالنظر إلى فقرات المجال الثاني عند مستوى الدلالة 0.05 فإن مخرجات التعليم من ناحية المؤلفات العلمية والدراسات في الجدول رقم (4) جاءت الفقرة " سهولة الوصول إلى المصادر والنشرات العلمية وحصلت على المرتبة الأولى بوزن نسبي 85.7%، وهي نسبة مرتفعة وعالية مما يدلل على سهولة الوصول إلى المصادر العلمية ووجود مكتبات علمية تضم أحدث الكتب ومراجع مميزة للطلبة والباحثين، وكذلك وجود صفحات إلكترونية لعدد من الجامعات، ومن ثم حصل مؤشر جوده الخريجين على المرتبة الثانية بوزن نسبي 80.1%، وهي نسبة مرتفعة وعالية مما يدلل على الاهتمام من قبل الاكاديميين في مجالات التطور العلمي والمعرفي والوجداني والاهتمام بحاجة الخريجين وسوق العمل وفقاً لتطلعات الخطط الاستراتيجية التابعة للدولة، ومن ثم جاء مؤشر المؤتمرات والندوات في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 79.3%، وهي نسبة متوسطة إلى عالية مما يدلل على أن الجامعات تسعى إلى ربط البحث العلمي بأهداف الجامعات ودعمهم وربط التقارير بالمشكلات الاجتماعية والعملية ، ومن ثم جاء مؤشر البرامج التدريسية المقدمة للمجتمع في المركز الرابع وحصلت على المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 77.4%، وهي نسبة متوسطة مما يدلل على أنها بحاجة إلى العمل على تحديث وتطوير رؤية وزارة التربية والتعليم وتزويد المكتبات بالمراجع الحديثة وانشاء مكتبات الكترونية ضخمة لتساعد الباحثين والمدرسين والطلبة على الاستفادة منها.

مجلة جامعة الزيتونة الدولية – مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الزيتونة الدولية
https://journal.ziu-university.net
30/07/2024
المجلد الأول
ISSN: 2958-8537 Issue: N24 العدد الرابع و العشرون مجلد.1 ص.ص 53-77
Al-Zaytoonah University International Journal for Scientific Publishing

حيث إنه بشكل عام يتبين أن الوسط الحسابي لجميع الفقرات الخاص بالمجال الثاني يساوي 4.21، وأن الانحراف المعياري 0.67، والوزن النسبي يساوي 81.37% وهي نسبة عالية، وهي أكبر من 80%.

جدول رقم (5)

المتوسطات والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات مجال السؤال

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
.1	التعليم والتعلم	4.16	1.08	84.2 %	2
.2	الطلاب	4.01	1.13	81.1 %	4
.3	اعضاء هيئه التدريس	3.84	0.89	80.3 %	5
.4	البحث العلمي	3.68	1.06	79.6 %	6
.5	الحكومة والقيادة والإدارة.	4.26	1.21	84.3 %	1
.6	الرسالة والرؤية والتخطيط الاستراتيجي	3.68	1.06	78.6 %	7
.7	الموارد المؤسسية	4.04	0.95	81.6 %	3
.8	الدراسات العليا	3.02	0.041	71.2 %	8
	المجموع	3.89	1.17	81.37%	

وبالنظر إلى فقرات مجال السؤال الفرعي الثاني في الجدول رقم (5) الفقرة الأولى جاء مؤشر الحكومة و القيادة والإدارة في المرتبة الأولى بوزن نسبي 84.3%، وهي نسبة مرتفعة وعالية ، ومن ثم جاء مؤشر التعليم والتعلم في المرتبة الثانية بوزن نسبي 84.2%، وهي نسبة مرتفعة وعالية مما يدلل على أن المواقع الدور الكبير التي تلعبه المؤتمرات في تبادل المعارف والأفكار والمعلومات وتفتح الأفق أمام الطلبة وأمام المؤسسات التعليمة ، وجاء مؤشر الموارد المؤسسية في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 81.6%، وهي نسبة مرتفعة وعالية مما يدلل على أن المواضيع التي يتم مناقشتها في المؤتمرات والندوات العلمية نابعة من حاجة المجتمع ، أما مؤشر **الطلاب** فجاء في المرتبة الرابعة

مجلة جامعة الزيتونة الدولية – مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الزيتونة الدولية
https://journal.ziu-university.net
30/07/2024
المجلد الأول
ISSN: 2958-8537 Issue: N24 العدد الرابع و العشرون مجلد.1 ص.ص 53-77
Al-Zaytoonah University International Journal for Scientific Publishing

بوزن نسبي 81.1%، وهي نسبة مرتفعة وعالية مما يدلل أن الكليات والجامعات تعمل على تشجيع الباحثين والمدرسين ورواد سوق العمل في وضع الأهداف المشتركة وتوسيع دوائر علاقات البحث العلمي، ومن ثم جاء مؤشر اعضاء هيئه التدريس في المرتبة الخامسة بوزن نسبي 80.3%، وهي نسبة مرتفعة مما يدلل على قوة بعض الجامعات والكليات ، ومن ثم جاء البحث العلمي في المرتبة السادسة بوزن نسبي 79.6%، وهي نسبة متوسطة مما يدلل على اسهام الأعمال البحثية في خدمة القطاعات الانتاجية ووجود أولويات للبحوث العلمية الميدانية، أما مؤشر الرسالة والرؤية والتخطيط الاستراتيجي فجاء في المرتبة السابعة بوزن نسبي 74.7%، وهي نسبة متوسطة مما يدلل على ضعف وقلة عقد الأيام الدراسية والندوات والمؤتمرات التي يتم الاستفادة منها ويستجوب العمل على تفعيل الأيام الدراسية والبحوث العلمية. حيث إنه بشكل عام يتبين أن الوسط الحسابي لجميع فقرات مخرجات التعليم من ناحية جودة البحوث العلمية والمؤتمرات يساوي 3.89، وأن الانحراف المعياري 1.17، والوزن النسبي يساوي 81.37% وهي نسبة عالية، وهي أكبر من 80%. وجاء مؤشر الدراسات العليا في المرتبة الثامنة بوزن نسبي % 71.2

التوصيات: -

- شرح أهمية ذلك باستخدام المنهجيات العلمية المهنية مثل سجل الإنجاز المتوازن، من خلال العديد من الإجراءات مثل: اعتماد مبدأ التنمية الدائمة أو تصميم خطط استراتيجية تتضمن رؤية استراتيجية ومهمة. وفيما يتعلق بالجامعة، استكمال الأهداف الاستراتيجية للجامعة، ووضع مؤشرات الأداء المؤسسي على أساس منتظم، وزيادة المنشورات الملموسة، وعقد دورات تدريبية متخصصة، فضلا عن حلقات عمل تهدف إلى تحسين الأداء المؤسسي، وذلك بسبب هذا الأثر الإيجابي على رفع مستوى الأداء العام للجامعة في المستقبل.
- التطوير المستمر لنظم تخصيص الحوافز والمكافآت، المادية والمعنوية على حد سواء، لموظفي الجامعات والقطاعات المتميزة والراقية الأداء، بغية تشجيعهم على تنمية الموارد البشرية والتنمية الذاتية بهدف رفع مستوى الأداء المؤسسي للجامعات.
- اعطاء الاهتمام بإجراءات قياس الأداء المؤسسي دوريا على مستوى رضا أصحاب المصلحة عن الخدمات التي تقدمها الجامعة، وتحديد مواطن القوة في أداء الجامعة والعمل على الاستفادة منها في المستقبل، فضلا عن معرفة نقاط الضعف في الأداء، واعتماد خطط وسيناريوهات لمعالجتها وتفادي الوقوع فيها مرة أخرى، واستخدام نتائج القياس لتطوير وتحسين الأداء المؤسسي العام.

مجلة جامعة الزيتونة الدولية – مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الزيتونة الدولية
https://journal.ziu-university.net
30/07/2024
المجلد الأول
ISSN: 2958-8537 Issue: N24 العدد الرابع و العشرون مجلد.1 ص.ص 53-77
Al-Zaytoonah University International Journal for Scientific Publishing

المراجع

أولاً : المراجع العربية :

ابراهيم, محمد محمد (2009)"ادارة الجودة من المنظور الادارى مدخل ادارى متكامل : الوثيقة الاولى للتأصيل الفكرى لادارة الجودة"، الدار الجامعية الاسكندرية.

البقور، خيرو خلف محمود (2016), دور تكنولوجيا المعلومات والتشـارك بالمعرفة وأثرهما في تحقيق ضـمان جودة التعليم العالي : دراسة تطبيقية في جامعة الطائف, مجلة دراسات – العلوم الإدارية, الأردن, مج. 43, ع. 1, ص. 19: 41.

الحمداني، عبدالباري مايح (2015), تحليل بعض مؤشرات الاداء الاساسية لكليات جامعة ذي قار – العراق, المجلة العربية لضمان الجودة فى التعليم الجامعي – اليمن, مج8, ع19, ص ص 175-190.

النقيب, متولى محمود(2014), دور عمليات إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم والتعلم: دراسة وصفية تحليلية لأقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات السعودية مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية, المملكة العربية السعودية, مج. 20, ع. 2, ص. 133: 207.

أبودقة سناء مخرجات التعليم للبرامج الأكاديمية" ، الجامعة الإسلامية، فلسطين.

أبوعودة، محمود (2016): "مدى ملاءمة مخرجات التعليم العالي واحتياجات سوق العمل الفلسطيني، حالة دراسية كليات التجارة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة في الاقتصاد، جامعة الأزهر، فلسطين.

اسماعيل، علي وجدعون، بيار وغمراوي، نورما (2009): "تطوير وتحديث خطط وبرامج التعليم العالي لمواكبة حاجات المجتمع"، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الثاني عشر للوزراء المسئولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي، بيروت.

جامعة المثنى (2016): "مخرجات التعلم للمواد والمقررات"، كلية العلوم، جامعة المثنى، العراق.

جامعة بيرزيت (2017): "نشرة إرشادية دليل كتابة مخرجات التعلم"، مكتب نائب الرئيس للتخطيط والتطوير، جامعة بيرزيت، فلسطين.

الجبوري، باسمة و احمد، محمد، وعزيز، ماهر، وجاسم، فرح (2014): "جودة البرنامج التعليمي"، الجامعة التكنولوجية، العراق.

مجلة جامعة الزيتونة الدولية – مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الزيتونة الدولية
https://journal.ziu-university.net
30/07/2024
المجلد الأول
ISSN: 2958-8537 Issue: N24 العدد الرابع و العشرون مجلد.1 ص.ص 53-77
Al-Zaytoonah University International Journal for Scientific Publishing

الحسيني، سليمان (2016): "رفع مستوى الجودة في برامج التعليم العالي عن طريق تحقيق تكامل مخرجات التعليم العالي مع متطلبات سوق العمل " دراسة ميدانية تحلل مشاريع التخرج وتستطلع آراء الأكاديميين والطلبة" ، المؤتمر العربي الدولي السادس لضمان جودة التعليم، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، جمهورية السودان.

داغر، أزهار والطراونة، اخليف، والقضاه، محمد (2016): "درجة مواءمة مخرجات التعليم العالي الأردني لحاجة سوق العمل"، مجلة دراسات العلوم التربوية، الجامعة الأردنية، المجلد 43، الأردن.

الدلو، حمدي أسعد (2016): "استراتيجية مقترحة لمواءمة مخرجات التعليم العالي باحتياجات سوق العمل في فلسطين"، رسالة ماجستير غير منشورة في القيادة والإدارة، جامعة الأقصى، فلسطين.

الظالمي، محسن وآخرون (2011): "قياس جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات وبعض مؤسسات سوق العمل – دراسة تحليلية في منطقة الفرات الأوسط"، بحث محكم، جامعة الكوفة، العراق.

العجرش، حيدر حاتم (2012): "مخرجات التعلم"، جامعة بابل، العراق.

عزام، زكريا (2014): "بعنوان دور مؤسسات التعليم العالي في تطوير جودة مخرجات الخدمات التعليمية في الجامعات الأردنية"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد السابع، العدد 17، الأردن.

الفلاح، فاطمة مفتاح (2018): "جودة مخرجات التعليم العالي في ليبيا"، بحث مقدم لمؤتمر المعرفة بعنوان الإسهام المعرفي لكليات التربية، ودوره في تلبية احتياجات مؤسسات التعليم العام، جامعة الزاوية، البحر المتوسط للطباعة والنشر، ليبيا.

كينيدي، ديكلان (2012): "صياغة مخرجات التعلم واستخداماتها– دليل تطبيقي"، ترجمة سعيد الزهراني، وعبدالحميد أجبار، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

مجاهد، محمد عطوة (2013): "المخرجات التعليمة ILOS وإمكانية قياسها–تجربة كلية التربية"، جامعة المنصورة، جمهورية مصر العربية.

سلمان زيدان، (2016)تطوير التعليم الجامعي لتنمية المجتمعات في ضوء إدارة الجودة .مركز الكتاب الاكاديمي. القاهرة. مصر

جيمس إي غروسيا ، جوديث إي ميلر (2007). الوصول إلى جامعة منتجة : استراتيجيات لتقليل النفقات وزيادة جودة التعليم العالي. العبيكان للنشر والتوزيع. الرياض. المملكة العربية السعودية.

شريف الإتربي(2015). التعليم الإلكتروني والخدمات المعلوماتية. دار العربي للنشر والتوزيع. القاهرة. مصر

مجلة جامعة الزيتونة الدولية – مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الزيتونة الدولية
https://journal.ziu-university.net
30/07/2024
المجلد الأول
العدد الرابع و العشرون مجلد.1 ص.ص 53-77 ISSN: 2958-8537 Issue: N24
Al-Zaytoonah University International Journal for Scientific Publishing

تهانى عثمان (2011). المتفوقون والموهوبون والمبتكرون. مكتبة الأنجلو المصرية للنشر والتوزيع. القاهرة. مصر

مدحت ابو النصر. (2004). مجموعة النيل للنشر والتوزيع. القاهرة. مصر

عاطف عبد الله المكاوي (2013). القيادة الإدارية. دار المنهل للنشر والتوزيع. عمان. الأردن

جمال عبد الله محمد. (2014). التخطيط الاستراتيجي. دار المنهل للنشر والتوزيع. عمان. الأردن

طارق عبد الروؤف عامر (2014) الجودة الشاملة والاعتماد في التعليم: اتجاهات معاصرة. عمان. الأردن

ثانياً : المراجع الأجنبية :

Al-Bashir, A. (2016). Applying Total Quality Management Tools Using QFD at Higher Education Institutions in Gulf Area (Case Study: ALHOSN University). International Journal of Production Management and Engineering, 4(2), 87-98.

Albats, E., Fiegenbaum, I., & Cunningham, J. A. (2018). A micro level study of university industry collaborative lifecycle key performance indicators. The Journal of Technology Transfer, 43(2), 389-431.

Al-Turki, Y. A., Bilgrami, A. L., & Said, A. E. (2015) A Case Study of Key Performance Indicators In Scientific Research In A Middle Eastern University. International Journal of Latest Research In Science And Technology. 4(6). 21- 28.

Amrina, E., & Imansuri, F. (2015). Key performance indicators for sustainable campus assessment: a case of Andalas University. In Industrial Engineering, Management Science and Applications 2015 (pp. 11-18). Springer, Berlin, Heidelberg.

Chowdhury, H., Alam, F., Biswas, S. K., Islam, M. T., & Islam, A. S. (2013). Quality assurance and accreditation of engineering education in Bangladesh. *Procedia Engineering*, 56, 864-869.

Espinoza, Ó., & González, L. E. (2013). Accreditation in higher education in Chile: results and consequences. Quality Assurance in Education, 21(1), 20-38.

Fleming, S., Apps, N., Harbon, P., & Baldock, C. (2012). Assessing space utilisation relative to key performance indicators–how well, not how much, space is used. Journal of Higher Education Policy and Management, 34(5), 503-515.

Lo-Iacono-Ferreira, V. G., Capuz-Rizo, S. F., & Torregrosa-López, J. I. (2018). Key Performance Indicators to optimize the environmental performance of Higher Education Institutions with environmental management system–A case study of Universitat Politècnica de València. Journal of Cleaner Production, 178, 846-865.

Luneva, E. V., Filinova, N. V., Filinov, V. P., & Pogodina, O. N. (2015). Key performance indicators (KPI) system in education. Asian Social Science, 11(8), 194-200.

Mano, M., & Lourenço, R. (2015, August). Key Performance Indicators in Higher Education Institutions-Average Time of Completion a Degree. In Toulon-Verona Conference" Excellence in Services", 15-30.

Masron, T. A., Ahmad, Z., & Rahim, N. B. (2012). Key performance indicators vs key intangible performance among academic staff: A case study of a public university in Malaysia. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 56, 494-503.

Niu, J. (2017). Study on the Ideological and Political Teachers in Higher Education Based on Key Performance Indicators. Boletín Técnico, ISSN: 0376-723X, 55(16), 285-290.

Ong, M. Y., Muniandy, B., Ong, S. L., Tang, K. N., & Phua, K. K. (2013). User Acceptance of Key Performance Indicators Management Systems in a Higher Education Institution in Malaysia: A Pilot Study. International Online Journal of Educational Sciences, 5(1). 22-31.

Pouyioutas, P. (2014, July). Key Performance Indicators for the Teaching in Higher Education Quality Model (THEQM). In International Conference Edulearn Barcelona (pp. 4629-4640).

Rajkaran, S., & Mammen, K. J. (2014). Identifying key performance indicators for academic departments in a comprehensive university through a consensus-based approach: A South African case study. Journal of Sociology and Social Anthropology, 5(3), 283-294.

Rattananuntapat, M. (2015). Quality assurance policies in Thai higher education, Doctoral dissertation, University of Pittsburgh.

Varouchas, E., Sicilia, M. A., & Sánchez-Alonso, S. (2018). Towards an integrated learning analytics framework for quality perceptions in higher education: a 3-tier content, process, engagement model for key performance indicators. Behaviour & Information Technology, 1-13.

Adamson, Lena; et al. (2010). Quality Assurance and Learning outcomes. European Association for Quality Assurance in Higher Education, Helsinki

مجلة جامعة الزيتونة الدولية – مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الزيتونة الدولية
https://journal.ziu-university.net
30/07/2024
المجلد الأول
العدد الرابع و العشرون مجلد.1 ص.ص 53-77 ISSN: 2958-8537 Issue: N24
Al-Zaytoonah University International Journal for Scientific Publishing

Biggs, J. & Tang, C. (2007) Teaching for Quality Learning at University. Maidenhead: Open University Press/McGraw Hill, 3rd Ed

Kecetep, İ., & Özkan, İ. (2014). Quality assurance in the European Higher Education Area. Procedia-Social and Behavioral Sciences