جامعة عمار ثليجي الأغواط

معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والتربية الرياضية

قسم: النشاط البدني الرياضي التربوي

مذكرة التخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص: النشاط البدني الرياضي التربوي

جودة الخدمة التعليمية المقدمة من طرف بعض أعضاء هيئة تدريس (الاساتذة) وعلاقتها بالتفوق الدراسي عند طلبة

دراسة ميدانية على طلبة معهد علوم وتقنيات الأنشطة البدنية والرياضية بجامعة عمار ثليجي

إعداد الطّالب:

هواري امحمد

إشراف الأستاذ / الدكتور:

خالد بن سالم

لجنة المناقشة

الأستاذ	الدرجة والجامعة	الصفة
	أستاذ محاضر بجامعة الأغواط	رئيس
	أستاذ محاضر بجامعة الأغواط	مقرر
	أستاذ محاضر بجامعة الأغواط	مشرف ثاني
	أستاذ محاضر بجامعة الأغواط	عضو

السنة الدراسية: 2021/2020

/إهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين وبعد

اهدي عملي هذا الى

الى والدي العزيز ميلود اطال الله في عمره

الى الذراع الواقي والكنز الباقي الى من جعل العلم منبع اشتياقي امي الغالية حفظها الله ورعاها

الى كل اخوتي واخواتي الاعزاء

الى كل زملائي وزميلاتي معد التربية البدنية والرياضية

الى كل الأساتذة الذين تدرجوا على اعطائي المعلومة طيلة سنوات الدراسة

الى كل من ساعدني من بعيد او من قريب ولو بكلمة طيبة

الى كل هؤلاء اهدي مجهودي هذا

كلمة شكر و تقدير

قال تعالى" رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحاً تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ"

سورة النمل الآية 19

الحمد لله الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي المتواضع حمدا طيبا مباركا فيه ، والذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة ضمن هذه الظروف العصيبة التي تمر بها الأمة الإسلامية

وأفضل الصلاة والتسليم على المبعوث رحمة للعالمين أما بعد

نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى للأستاذ المشرف " الدكتور خالد بن سالم " على كل ما قدمه لي من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع دراستنا

وأتقدم بجزيل الشكر والعرفان والتقدير إلى جميع إداري وأساتذة معهد التربية البدنية والرياضية

ونشكر كل من ساعدني من أجل أن يخرج هذا العمل إلى النور

سائلين المولى عز وجل أن يجازيهم عنا خير الجزاء .

فهرس المحتويات

	إهداء	
	كلمة شكر	
	مقدمة	أ ،ب،ج
	الاطار العام للدراسة	
.1	الإشكالية	12
.2	فرضيات البحث	13
.3	تحديد المفاهيم المصطلحات	15
.4	أهمية البحث	17
.5	أهداف البحث	17
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية	
	المبحث الأول: الإطار النظري	
.1	تمهيـد	18
.2	المبحث الأول: جودة الخدمة التعليمية التفوق الدراسي	19
.3	المطلب الأول: مفهوم جودة التعليم العالي	19
.4	المطلب الثاني: التفوق الدراسي	36
.5	المبحث الثاني: الدراسات السابقة والمرتبطة	42
	المبحث الثاني: الدراسات المرتبطة	
.6	المطلب الأول: الدراسات التي تناولت جودة الخدمة التعليمية	42
.7	المطلب الثاني: الدراسات التي تناولت التفوق الدراسي.	47
.8	المطلب الثالث: التعقب على الدارسات السابقة	49
.9	خلاصة	50
	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية	
	المبحث الأول: الطريقة المنهجية وأدواتها	
.1	تمهيد	53

.2	منهج البحث	54
.3	أدوات البحث	54
.4	الدراسة الاستطلاعية	55
.5	الصدق والثبات	57
.6	مجتمع البحث وعينته	61
.7	مجالات البحث	61
.8	أساليب المعالجة الإحصائية	62
المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة		
.1	عرض وتحليل نتائج الدراسة	64
.2	عرض وتحليل نتائج بعد الإمكانيات الجامعية	64
.3	عرض وتحليل نتائج بعد الخدمات التعليمية والادارية	67
.4	عرض وتحليل نتائج بعد التفوق الدراسي	70
.5	عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى	72
.6	عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية	73
المبحث الثالث: مناقشة نتائج الدراسة		
.1	مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى	75
.2	مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية	78
.3	الاستنتاج العام	80
	خاتمة	82
	قائمة المراجع	
	الملاحق	

قائمة الجداول

الجدول	الصفحة
جدول رقم (01) يبين أبعاد الاستبيان	56
جدول رقم (02): يبين ارتباط كل عبارة مع الدرجة الكلية للاستمارة.	58
جدول رقم (3): معامل ارتباط بين أبعاد استبيان جودة الخدمة التعليمية والدرجة الكلية	59
جدول رقم (4): معامل ارتباط ثبات استبيان جودة الخدمة التعليمية.	60
جدول رقم (5): يبين نتائج الثبات بالريقة التجزئة النصفية للدراسة الاستطلاعية	60
جدول رقم (05): عرض وتحليل نتائج الدراسة	64
جدول رقم (05): عرض وتحليل نتائج بعد الإمكانيات الجامعية	64
جدول رقم (05): عرض وتحليل نتائج بعد الخدمات التعليمية والادارية	67
جدول رقم (05): عرض وتحليل نتائج بعد التفوق الدراسي	70
جدول رقم (05): عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى	72
جدول رقم (05): عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية	73

عنوان المذكرة باللغة العربية

جودة الخدمة التعليمية المقدمة من طرف بعض أعضاء هيئة تدريس (الاساتذة) وعلاقتها بالتفوق الدراسي عند طلبة

ملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على الكشف عن العلاقة التي تربط جودة الخدمات التعليمية والتفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الاغواط ولهذا الغرض استخدمنا منهج الوصفي على عينة متكونة من 24 طالب تم اختيارها بشكل عشوائي لجمع البيانات استخدمنا أداة استبيان، بعد جمع النتائج ومعالجتها إحصائيا تم التوصل النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التعليمية والتفوق الدراسي

كلمات مفتاحية: جودة الخدمات التعليمية، التفوق الدراسي.

Abstract:

The study aims to identify the disclosure of the relationship between the quality of educational services and academic excellence among students of the Institute of Physical Education and Sports at the University of Laghouat. For this purpose, we used the descriptive approach on a sample of 24 students who were randomly selected to collect data. Reaching results: There is a statistically significant relationship between the quality of educational services and academic excellence

Keywords: quality of educational services, academic excellence.

مقدمة:

ان تطوير التعليم العالي أصبح مسألة تحظى باهتمام بالغ من جميع دول العالم وحتى الدول المتقدمة وأصبح التعليم وتطويره الشغل الشاغل للولايات المتحدة الأمريكية منذ صدور التقرير الشهير بعنوان (أمة في خطر) وكذلك الأمر بالنسبة للأحزاب في بريطانيا التي ترفع شعار إصلاح وتطوير التعليم عندما تخوض الانتخابات، وكذلك الحال في ألمانيا واليابان ولا شك أننا في عالمنا العربي بحاجة لإصلاح أنظمة التعليم وتطويرها والتحدي الراهن والمستقبلي لإصلاح وتطوير التعليم في العالم العربي يتطلب قدرة غير مسبوقة للتعامل معه ويتطلب ذلك دراسة وضع أعضاء هيئة التدريس وإمكانية تطوير مهاراتهم ومعلوماتهم، ووضع المناهج، ومدى مناسبتها مع الاتجاهات الحديثة[1] في الحقول المعرفية التي تنتمي إليها هذه المناهج وحاجة سوق العمل وكذلك دراسة وضع الطلبة ومدى تفاعلهم مع التطور الحادث مهارياً ومعلوماتياً. وهذا يتطلب الاهتمام بالجودة وضمانها كآلية لتحقيق الأهداف التعليمية والتطويرية الشاملة في قطاع التعليم العالي[2].

وأشار (الطائي وقدادة، 2003: 275) لجودة التعليم بأنها عبارة عن عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق للأنظمة واللوائح والتوجيهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية، ولا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال وحسن إدرتها. ويقصد بجودة التعليم أن يكون التعليم ممتعاً وذو بهجة، وأن يكون عضو هيئة التدريس يقظاً باستمرار لجذب انتباه الطالب إلى المناقشة، ويأخذ مفهوم الجودة عند تطبيقه في التعليم العالي أبعاداً أوسع. وتهتم إدارة الجودة في التعليم بتحسين عمليات كل من التدريس Teaching والتعليم

---

[1] إدريس، ثابت عبد الرحمن، (1996)، "قياس جودة الخدمة باستخدام مقاييس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمات الصحية بدولة الكويت"، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد الرابع، العدد الأول، جامعة الكويت.

[2] فتحي، شاكر أحمد، زيدان، همام بدرواي، (2004)، "تقويم أداء كليات التربية في ضوء إدارتها الفعالة: تصور مقترح"، بحث مقدم للمؤتمر التربوي الدولي الثالث (نحو إعداد أفضل لمعلم المستقبل)، كلية التربية، جامعة السلطان قابوس، مسقط، سلطنة عمان

Learning. ويحدث الأول عند توضيح عضو هيئة التدريس كيفية حل المشكلة إلى الطالب. فيما يحدث الثاني عندما يتعلم الطالب كيفية التفوق على الصعاب والمشاكل.

فجودة التعليم العالي تعني مقدرة مجموع الخصائص ومييزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، إننا نعرف جيداً أن تحقيق جودة التعليم يتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيء للطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعاً لبلوغه. إن ثقافة الجودة وبرامجها تؤدي إلى اشتراك كل فرد وإدارة ووحدة علمية وطالب وعضو هيئة تدريس ليصبح جزءاً من هذا البرنامج، وبالتالي فإن الجودة هي القوة الدافعة المطلوبة لدفع نظام التعليم الجامعي بشكل فعال ليحقق أهدافه ورسالته المنوطة به من قبل المجتمع والأطراف العديدة ذات الاهتمام بالتعليم الجامعي.

وتعد الجامعة من أهم المؤسسات التعليمية والتكوينية التي تحقق طموحات الطلبة وتزيدهم ثقافة وعلما وتهيئهم لمجابهة المستقبل، ومن أجل هذا يسعى كل طالب للالتحاق بها طمعا في تكوين يتفق وميولاته وقدراته ليحض بالنجاح، لها تأثير كبير على المسار الدراسي للطالب، لذلك جاءت هذه الدراسة لربط العلاقة بين جودة الخدمات التعليمية في قطاع التعليم العالي بالتفوق المدرسي لدى الطلبة من اجل الوقوف عند آراء عينة من طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة عمار ثليجي الاغواط.

وقد تم تقسيم الدراسة إلى مجموعة من الفصول هي:

الفصل الاول: الإطار العام للدراسة والذي تناولت فيه كل من، مدخل عام للبحث مشكلة البحث وأهداف البحث وفرضيات البحث وشرح مصطلحات البحث

– الفصل الثاني: الدراسة النظرية والتي تطرقنا فيها إلى جودة الخدمة التعليمية والتفوق الدراسي، بالإضافة الى الدراسات السابقة والمشابهة.

– الفصل الثالث: والذي يحتوي بدوره على الإجراءات الميدانية للدراسة والمنهج المتبع، ومجتمع البحث وعينته، وأداة جمع البيانات وإجراءاتها الميدانية، والأساليب الإحصائية المستعملة، وعرض النتائج الإحصائية للدراسة في ضوء الفرضيات، بالإضافة الى تحليل ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء فرضيات البحث.

الإطار العام للدراسة

1-الإشكالية:

تعد الجامعة احدى حلقات الوصل بين النظام والمجتمع فهي مؤسسة ينتجها المجتمع للقيام بوظيفة تكوين الافراد وتأهيلهم لأداء مهام محدودة من خلال الأدوار المختلفة من سياسية واقتصادية واجتماعية وثقافية التي يحتاج اليها المجتمع، ولكي يتسنى للجامعة القيام بهذه الوظيفة فهي تسعى الى توفير الشروط الموضوعية والبشرية والبيداغوجية التي من شأنها أن تمكن الطالب من التعلم واكتساب المهارات.

ومع تزايد الاهتمام بجودة التعليم الجامعي في النصف الاخير من القرن العشرين، وذلك بسبب التقدم العلمي والتكنولوجي، وما صحبه من تغيرات اقتصادية وتوسع تعليمي، وضغوط اجتماعية جديدة على مؤسسات التعليم العالي، وزيادة الدافعية للتعليم الاكاديمي، حتى صار السعي وراء تحقيق الجودة في المؤسسات التعليمية مطلباً ضرورياً، يستلزم وضع مؤشرات ومعايير لها، يمكن استخدامها في الحكم على مستوى الجودة في هذا النمط من التعليم من اجل تحسينه وتطويره، كما ساهم ازدياد المنافسة العالمية بين مؤسسات التعليم العالي لجذب الطلبة اليها والتحاقهم بها على تحقيق أهمية كبيرة لهذه المؤسسات، وخصوصاً بعد ازدياد عدد الطلبة المتسربين من الجامعات قبل اكمال البرامج الاكاديمية خاصة بهم.

وقد واجه مؤسسات التعليم العالي ضغوطا لتحسين قيمة أنشطتها، وذلك لأن تعزيز القيمة التعليمية يحتاج الى نفقات كبيرة لاستمرار الجهد في تحسين الخدمة، والتركيز على مصالح اصحاب المؤسسة، وزيادة تفوق الطلبة دراسيا. وغالبا ما تستخدم هذه القيم لتقييم مدى تفوق الطلبة دراسيا عن جودة الخدمة التعليمية، وذلك للعمل على تلبية احتياجات الطلبة وتوقعاتهم. لذلك تم وضع عدد من المفاهيم والنماذج التي تستطيع المؤسسة من خلالها قياس مدى تفوق الطلبة دراسيا من خلال الخدمة التعليمية المقدمة لهم.

ولما كان التوسع في التعليم وزيادة الإقبال عليه في جميع مراحله بما في ذلك التعليم الجامعي العالي سمة هذا العصر، وبناءا على تباين مخرجات التكوين الجامعي الذي يمكن ملاحظته في النتائج الدورية والموسمية لطلبة يمكن طرح السؤال حول علاقة جودة الخدمة التعليمية بالتفوق الدراسي لدى بعض طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الاغواط.

1-1-التساؤل العام:

- إلى أي مدى يمكن لجودة الخدمة التعليمية ان تؤثر على التفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الاغواط؟

1-2-التساؤلات الفرعية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانيات الجامعية والتفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الاغواط؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات التعليمية والادارية والتفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الاغواط؟

2-الفرضية العامة:

- لجودة الخدمة التعليمية تأثير ايجابي على التفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الاغواط

2-1-الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانيات الجامعية والتفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الاغواط.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات التعليمية والادارية والتفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الاغواط.

4-تحديد المفاهيم والمصطلحات:

4-1-جودة الخدمة التعليمية:

الجودة في التعليم: لقد تعددت التعاريف التي أعطيت لمفهوم الجودة في التعليم نذكر منها:

عرف ابن منظور الجودة في معجمه لسان العرب بأن أصلها "الجود" والجيد نفيض الرديء وجاد الشيء جودة، أي صار حيدا، وأحدث الشيء فجاد والتجويد مثله، وقد جاد جودة وأجاد أي أتى بالجيد من القول و الفعل[1].

أن الجودة في التعليم هي "مجمل السمات والخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية وهي التي تستطيع أن تفي باحتياجات الطلاب[2]"

"هي جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين وحدة المنتج التعليمي وبما يتناسب مع رغبات المستفيد ومع قدرات وسمات وحدة المنتج التعليمي[3]".

وتعرف الجودة التعليمية بأنها "تحسين نوعية التعليم وجعله أكثر مناسبة للاحتياجات الفردية والجماعية وجهله أكثر فعالية لتحقيق أهدافه بما له من مصادر محدودة كما يقصد بها أيضا جودة أداء الخدمة التعليمة بتكلفة معينة لتحقيق هدف يتفق مع طبيعة و وظيفة العملية التعليمية"[4].

---

1 عليان عبد الله الحولي، تصور مفترح لتحسين جودة التعليم الجامعي الفلسطيني، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، جويلية 2004.

2 .http:// valrocha. Com/web/quality/13.htm تاريخ التحميل: 2009/6/3.

3 http:// valrocha. Com/web/quality/13.htm. تاريخ التحميل : 2009/6/3

4http// valrocha. Com/web/quality/14.htm تاريخ التحميل : 2009/6/3

كما تعرف الجودة التعليمية أيضا بأنها "جملة المؤشرات و المقاييس الكمية و الكيفية التي تحدد مستوى التنوع و التمايز داخل النظام التعليمي مما يحقق تحديث و تطوير المجتمع".[1]

الجودة في التعليم العالي: وهي من المتطلبات الرئيسة التي تحرص الجامعات على تحقيقها للحصول على مراكز متقدمة ضمن الجامعات العالمية المتميزة، متضمنة اعداد الطلبة للعمل على مختلف المعارف والمهارات والاتجاهات في حقل العمل[2]

4-2-التفوق الدراسي:

تعرف الجمعية الامريكية للدارسات التربوية المتفوق بأنه هو الشخص الذي يظهر أداء مرموقا بصفة مستمرة في أي مجال من مجالات ذات الأهمية.

كما يعرفه عبد الغفار بأنه هو الشخص الذي وصل أداءه الى اعلى مستوى من العاديين في المجالات التي تعبر عن المستوى العقلي والوظيفي للفرد بشرط أن يكون المجال موضع تقدير[3].

ويعرف المتفوق دراسيا ضمن حدود دراسته بأنه الطالب الذي تحصل على نسب مرتفعة في الاختبارات المواد الدراسية[4].

والتفوق الدراسي لا يعرف في ضوء عامل واحد يكون سببا له بل في ضوء عوامل كثيرة كالذكاء والدافعية أو القدرة على التحصيل[5].

---

1 http// valrocha. Com/web/quality/14.htm تاريخ التحميل : 2009/6/3

2 عبد الرحمن الراشد، (2004) جودة التعليم الجامعى ، جريدة الشرق الأوسط ، العدد9410 ، سبتمبر 2004.

3 عبد الغفار عبد السلام، (1977)، التفوق العقلي والابتكار، دار النهضة العربية، القاهرة، 197

4 الخليفة خالد محمد ناصر (1995)، دراسة مقارنة لمشكلات الطلاب المتفوقين دراسيا والطلاب المتأخرين دراسياً في المرحلة المتوسطة والحاجات الإرشادية لهم بمحافظة الإحساء بالمملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك فيصل .

5 العنزي فريح، الكندري عبد الله، (2008)، التحصيل الدراسي ولاقته بالثقة بالنفس، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، ص1

ويعرفه الباحث اجرائيا بانه الطالب الذي تحصيل اعلى من مستوى زملائه الطلبة في مهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الاغواط.

5-أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من طبيعة المتغيرات التي تناولتها، ومن جهة أهمية المجال الذي تنتمي إليه ونوع المشكلات التي تم طرحها للتمحيص والتقصي من جهة أخرى، ويمكن حصر أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- التقرب بالدراسة العلمية إلى مؤشر هام في العملية التعليمية التي تتمثل في تأثير الخدمات الجامعية التفوق الدراسي لدى الطلبة.
- تسهم الدراسة الحالية في إثراء الجانب النظري لمفهوم جودة الخدمة التعليمية والتفوق الدراسي من خلال استعراض الجهود والدراسات المتعلقة بهذه المتغيرات.
- وتكمن أهمية هذه الدراسة في تأثير جودة الخدمة التعليمية على مستويات التفوق الدراسي لدى جميع الطلبة.

6-اهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق جملة من الأهداف يمكن تحديدها في النقاط التالية:

- التعرف على العلاقة القائمة بين جودة الخدمة التعليمية والتفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الاغواط.
- التعرف على العلاقة القائمة بين الإمكانيات الجامعية والتفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الاغواط.
- التعرف على العلاقة القائمة بين الخدمات التعليمية والادارية والتفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الاغواط.

الفصل الأول
الأدبيات النظرية

المبحث الاول

الإطار النظري

تمهيد:

يواجه التعليم العالي تحدياً دائماً يتمثل بالتغيير المستمر، كالذي يواجهه المجتمع، وهذا راجع إلى التطورات المتسارعة في مجال المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات، والنمو في عدد الطلبة وزيادة تنوعهم، والتحرك نحو المجتمع المعرفي. فهذه التغيرات فرضت على مؤسسات التعليم العالي العمل على تغيير أساليبها الإدارية ووسائلها التعليمية، إذا ما أرادت أن تحقق أهدافها بكفاءة وفاعلية.

وإن تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي، يشكل اهتماما كبيرا في جميع دول العالم، وإن من أهم الخصائص التي تميز أي مجتمع عن غيره من المجتمعات، هو قدرته على إدارة مؤسساته وبرامجه الحيوية، ليس فقط بفاعلية وكفاءة، بل بعدالة وابتكار، بحيث يرتبط حجم وجودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي بالمنظومة الادارية التي تجعل رسالة الجامعة بوصلة الحركة عن طريق المبادئ الإرشادية والأخلاق الجامعية، فنجاح أية مؤسسة، هو نجاح نظامها التعليمي والإداري ، ومن هنا تبرز أهمية جودة الخدمات التعليمية في قطاع التعليم العالي بفلسفة شاملة للتحسين المتواصل من أجل الوصول إلى الجودة في الجامعات، والتي تضمن النجاح والتفوق لطلبتها.

المبحث الأول: جودة الخدمة التعليمية التفوق الدراسي

المطلب الأول: مفهوم جودة التعليم العالي

تعتبر الجودة أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه إلى الإيجابية والكفاءة في العصر الحاضر والذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه عصر الجودة، فلم تعد الجودة بديلاً تطبقه مؤسسات التعليم العالي بل أصبح ضرورة ملحة تمليها حركة الحياة المعاصرة، ويفرضها التقدم العلمي والتفجر المعرفي ومواكبة التطور التقني والتي تعتبر من أهم سمات عصرنا الحالي. إن تحقيق الجودة يدل على كفاءة العملية التعلمية وفعالية مؤسسات التعليم العالي في تحقيق أهدافها العامة بشكل بكفاءة وفعالية.

أولا–تعريف جودة التعليم العالي:

الجودة مفهوم واسع يفتقد الاتفاق العام حول تعريفه، لأنه يختلف إدراك ما يعنيه من سياق إلى سياق، ومن شخص إلى آخر، فلا يوجد تعريف واحد صحيح، حيث يُستخدم المصطلح استخدامات متنوعة من خلال الاهتمامات المختلفة والمطالب المتنوعة، فهناك من يعرف جودة التعليم العالي بأنها التميز، وهناك من يراها بمعنى استمرارية الإتقان في مخرجات التعليم، وآخر يعرفها الملاءمة للهدف أي ملاءمة مخرجات التعليم للهدف الذي حددته المؤسسة التعلمية، وآخر يرى في جودة التعليم تحقيق رغبات المستفيدين من مخرجات التعليم[1]. كما تعني جودة التعليم العالي رضا أطراف العملية التعليمية والأهداف الموضوعة كاملة في ضوء مجموعة من المؤشرات والمعايير التي توضع لها[2]. فعلى الرغم من تعدد تعاريف جودة التعليم العالي إلا أنها ركزت على النقاط التالية:

– المدخلات والعمليات والمخرجات التعليمية.

1 1نبيل سعد خليل (2011)، إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في المؤسسات التربوية، دار الفجر، القاهرة، مصر، ص26.

2 أحمد إبراهيم أحمد (2002)، الإدارة التعليمية بين النظرية والتطبيق، دار المعارف الحديثة، الإسكندرية، مصر، ص364.

– جودة العمليات التعليمية.

– استمرارية الإتقان في مخرجات التعليم.

– تنمية البرامج والخدمات التي تقابل حاجات المستفيدين (الطلاب، المجتمع...).

– تقديم خدمة تعليمية جيدة تفي باحتياجات الطلاب وتوقعاتهم.

– أن يكون لجودة التعليم العالي عائد متفق مع احتياجات الفرد والمجتمع.

أما ضمان الجودة فهي جميع الأنشطة التي ينبغي القيام بها لضمان الالتزام بالمعايير والإجراءات التي تؤدي إلى مخرجات وخدمات تحقق متطلبات أداء مؤسسات التعليم العالي.

ثانيا–أهمية جودة التعليم العالي:

تعد الجودة في التعليم العالي إحدى وسائل تحسين وتطوير نوعية التعليم والنهوض بمستواه في عصر العولمة الذي يمكن وصفه بأنه عصر الجودة، فلم تعد الجودة حلماً تسعى إليه المؤسسات التعليمية أو ترفاً فكرياً لها الحق في أخذه أو تركه، بل أصبحت ضرورة ملحة تمليها التغيرات المتسارعة التي يشهدها قطاع التعليم العالي في جميع أنحاء العالم ومتطلبات الحياة المعاصرة. إن أهمية جودة التعليم العالي تظهر من خلال ما يمكن أن يحققه من فوائد عند تطبيقه لمعايير ضمان الجودة، ومن أبرزها[1]:

1. التطوير المستمر لرسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها:

إذ إن تطبيق معايير ضمان الجودة سيدفع مؤسسات التعليم العالي إلى مراجعة دائمة لرسالاتها وأهدافها مما يجعلها تواكب المتغيرات السريعة والمتلاحقة التي تفرضها العولمة واقتصاديات المعرفة، كما يجعلها تلبي متطلبات التنمية الشاملة، خاصة أن معايير ضمان

1 اخليف الطراونة(2010)، ضبط الجودة في التعليم العالي وعلاقته بالتنمية، ورقة بحثية للبرنامج الأكاديمي العلمي الخامس عشر بعنون العلوم والتكنولوجيا محركان للتغيير، الأردن، 10و12 ماي 2010، ص ص6–7.

الجودة لا تقف عند سقف معين بل هي دائمة التطور مما يجعل مؤسسات التعليم تلاحق هذا التطور وتسعى لتحقيق مستوياته.

2. الاستثمار الأمثل للموارد المالية والبشرية:

إذ إن مؤسسات التعليم العالي تعاني من هدر الطاقات البشرية، كما أن مواردها المالية إما أن تكون عاجزة عن تحقيق متطلباتها وتنفيذ برامجها أو أنها تستنزف في مجالات لا تخدم العملية التعليمية بصفة مباشرة، ولذا فإن تطبيق معايير ضمان الجودة يحقق الأسلوب الأفضل لاستخدام الموارد المالية والبشرية بصورة صحيحة.

3. تحقيق الدور المجتمعي لمؤسسات التعليم العالي:

إذ إن رسالة المؤسسات لا تقف عند الغايات التعليمية فقط بل تتجاوز ذلك إلى محيطها الأوسع وهو الدور المجتمعي والإنساني، ولاشك أن جودة التعليم ستؤثر بصفة مباشرة في المجتمع من خلال مخرجاتها (الطلبة)، الذين يعدون مدخلات لعمليات وأدوار أخرى مثل القيام بالأبحاث العلمية، وتقديم الاستشارات العملية، ومساعدة متخذي القرار، والمساهمة في اقتراح حلول للمشكلات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والبيئية التكنولوجية والصناعية وغيرها، التي من شأنها أن تحد من تأثيرات محركات التغيير العالمية.

4. تطوير مهارات العاملين في مجال التعليم العالي:

إذ إن معايير ضمان الجودة تشترط على العاملين في المؤسسات التعليمية مستويات عالية من الكفاءة المهنية، وتدريب مستمر، واستخدام أمثل لوسائل التقنية الحديثة، وتوفر مهارات قيادية، مما ينعكس على أداء وإنتاجية العمل ويسهم في تطوير التنمية بأبعادها المختلفة[1].

1 نفس المرجع، ص7

5. محاور الجودة في التعليم العالي وطرق قياسها

تتألف منظومة التعليم العالي من عناصر ومكونات (محاور) لأداء مهمات ووظائف معينة وفقا لاستراتيجيات وخطط محددة، ويجب تحديد هذه العناصر بدقة من أجل التطبيق الجيد لمفهوم الجودة، كما يجب العمل على قياس جودة عناصر الخدمة التعليمية من مدخلات، عمليات ومخرجات، وطريقة التفاعل بينها.

أولا محاور الجودة في التعليم الجامعي: لضمان تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي لا بد من التركيز على مجموعة من المحاور ورغم تعددها وتنوعها إلا أن أهم هذه المحاور تتمثل فيما يلي:

1. جودة عضو هيئة التدريس (الأستاذ)

ليس هناك خلاف حول الدور الهام الذي يقوم به عضو هيئة التدريس في إنجاز العملية التعليمية، وتحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل بها، ويقصد بجودة عضو هيئة التدريس تأهيله العلمي، الأمر الذي يسهم حقا في إثراء العملية وفق الفلسفة العلمية والتربوية التي يرسمها المجتمع[1]، ويحتل عضو هيئة التدريس المركز الأول من حيث أهميته في نجاح العملية التعليمية، فمهما بلغت البرامج التعليمية من تطور ومهما بلغت من جودة، فإنها لا تحقق الفائدة المرجوة منها إذا لم ينفذها أساتذة أكفاء مدربون تدريبا كافيا، ومؤهلون تأهيلا مناسبا، ولتحقيق ذلك لابد من توفر عدد من السمات لدى عضو هيئة التدريس منها[2]:

– السمات الشخصية؛ بأن يكون لديه مرونة في التفكير وثقة في النفس والقدرة على تفهم الآخرين وتقبلهم، وأن يمتلك مهارات الاتصال الفعال والقدرة على الشرح والتوضيح.

1 سلمان زيدان(2009)، إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومدخل العمل، دار المناهج، عمان، الأردن، ص132.

2 يوسف حجيم الطائي وآخرون(2008)، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، مؤسسة الوراق، عمان، الأردن، ص ص:275–276.

– الكفاءة المهنية؛ بأن يكون مع الطلبة يدافع عنهم ويحذرهم من المخاطرة ويقدم لهم المساعدة في انجاز مهامهم ويشجع على التعاون الاجتماعي ويدرك مشاعر الآخرين.

– الخبرات الموقفية، يتم ذلك عن طريق خبرة الأستاذ المعّمقة في مجال تخصصه وقدراته على إدخال المهارات الفعلية في العملية وقدرته على استخدام مهارات الاستماع للطلبة وتوظيفها بشكل جيد.

– الكفاءة العلمية؛ وهي إلمام الأستاذ بالمعلومات والخبرات التي يحتاجها الطلبة ويقدم لهم تلك المعلومات بالشكل السليم والصحيح.

– الكفاءة التربوية؛ وهي معرفة الأستاذ بالطرق والمناهج التدريسية والتربوية في التعامل مع الطالب.

2. جودة الطالب:

الطالب هو حجر الزاوية في العملية التعليمية ومحورها والغاية التي تتطلبها عملية التعلم والتعليم، ولابد من الأخذ بعدد من المبادئ الواجب توافرها فيه لكي يصبح قادرا على التفاعل مع بقية عناصر العملية التعليمية لتحقيق الأهداف المنشودة من نظام التعليم العالي وهذه المبادئ هي[1]:

– التركيز والانتباه والإصغاء من أجل تقبل واستيعاب أفكار الأستاذ.

– التفاعل الصفي وذلك من خلال تقبل المعلومات التي تطرح أثناء الدرس.

– التقييم الذاتي ويتم ذلك من خلال المراجعة الذاتية للمعلومات والسلوكيات الفردية للطالب.

وهناك عدد من المؤشرات يجب توافرها في جودة الطالب، مثل مناسبة عدد الطلبة لأعضاء هيئة التدريس في الفوج الواحد وتوافر الخدمات التي تقدم لهم، بالإضافة إلى تعزيز دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم وتعزيز صلتهم بالمكتبة.

1 نفس المرجع، ص ص275–276.

3. جودة البرامج التعليمية وطرق التدريس:

يقصد بجودة البرامج التعليمية شمولها وعمقها ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية، ومدى تطورها بما يتناسب مع المتغيرات العامة، وإسهامها في تكوين الشخصية المتكاملة، الأمر الذي من شأنه أن يجعل طرق تدريسها بعيدة تماما عن التلقين ومثيرة لأفكار وعقول الطلاب من خلال الممارسات التطبيقية لتلك البرامج وطرق تدريسها.

4. جودة المباني وتجهيزاتها:

المبنى التعليمي وتجهيزاته محور هام من محاور العملية التعليمية، إذ تعتبر جودة المباني وتجهيزاتها أداة فعالة لتحقيق الجودة في التعليم لما لها من تأثير فعال على العملية التعليمية وجودتها، فقاعات التدريس، التهوية، الإضاءة، المقاعد، ..... وغيرها من المشتملات تؤثر على جودة التعليم ومخرجاته، وكلما حسنت واكتملت قاعات التعليم كلما أثر ذلك إيجابا على قدرات أعضاء هيئة التدريس والطلبة.

5. جودة الوسائل والأساليب والأنشطة:

وتتمثل في استخدام التقنيات والأجهزة الحديثة التي يمكن الاستفادة منها في مراكز التعليم والمختبرات وتطوير المكتبات الجامعية، ويهدف استخدام التكنولوجيا الحديثة إلى تسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لمن يطلبها بكفاءة ممكنة، وتستفيد الإدارة التعليمية من تكنولوجيا المعلومات عن طريق تحديد الاحتجاجات من المعلومات لكل نشاط من الأنشطة سواء كانت تلك الأنشطة من داخل المؤسسة أو خارجها، تحديد الوسائل التي يتم بها تجميع المعلومات المطلوبة، بالإضافة إلى كيفية التعامل مع المعلومات في الحصول

على المؤشرات الضرورية لاتخاذ القرارات وكذلك تنظيم عمليات حفظ وتحديث واسترجاع المعلومات بشكل يحقق الأهداف التي ترجوها الإدارة وبالطريقة الأفضل[1].

6. جودة الإدارة الجامعية والتشريعات واللوائح:

ويقصد بذلك جودة العملية الإدارية التي يمارسها كل مدير أو قائد في النظام الجامعي، وتتألف هذه العملية من عناصر أساسية هي: التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة وتقويم الأداء، وكلما ازدادت جودة العملية الإدارية حسن استخدام الموارد المتاحة البشرية والمادية. وتعتبر التشريعات الجامعية ذات أهمية بالغة في ضبط سير العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي، حيث أن هذه التشريعات تعد إحدى مصادر إنجاز إدارة الجودة الشاملة، لذلك لابد أن تواكب هذه التشريعات المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والسياسة والثقافية في البيئة المحيطة، ويتعين أن تكون هذه اللوائح واضحة ومحددة ومرنة[2].

7. جودة التمويل والإنفاق العلمي:

يمثل تمويل التعليم مدخلا بالغ الأهمية من مدخلات أي نظام تعليمي، وإذا توافرت لهذا النظام الموارد المالية الكافية، قلت مشكلاته، وصار من السهل حلها، ويعد تدبير الأمور اللازمة للوفاء بتمويل التعليم أمرا له أثره الكبير في تنفيذ البرامج التعليمية المخطط لها، وكذلك فإن سوء استخدام الأموال سيؤدي إلى تغيير خطط وبرامج التعليم، الأمر الذي يؤثر حتما على جودة التعليم والتي تحتاج غالبا إلى تمويل دائم. ونظرا لأهمية عملية تمويل التعليم، دعت الاتجاهات الحديثة المهتمة باقتصاديات التعليم إلى الاهتمام بهذه العملية من أجل تحقيق التنمية وتلبية الطلب المتزايد على التعليم عن طريق توفير الدعم المالي.

1 إبراهيم يوسف جبريل العطار(2006)، واقع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، ص122

2 نفس المرجع السابق ص123

8. جودة تقييم الأداء الجامعي:

لا غنى عن تقييم الأداء الجامعي، مهما بلغت ذروة هذا الأداء من حسن التخطيط والتنظيم، وحسن قيادة العاملين على اختلاف مراتبهم وتخصصاتهم حيث أن التقييم يضمن التطوير والجودة لمخرجات الأداء الجامعي ومدخلاته، ويتطلب ذلك معايير لتقييم كل من العناصر الرئيسية التالية :الطالب– البرنامج التعليمي – طرق التعليم – الكتاب الجامعي – القاعات التعليمية – عضو هيئة التدريس– التمويل الجامعي – الإدارة الجامعية – متابعة الخريجين –جودة التدريب[1].

9. جودة البيئة المحيطة:

تهتم مؤسسات التعليم العالي بتعليم الأفراد كما تهتم بإعدادهم للحياة بنجاح في المجتمع الذي يعيشون فيه، ويتم الإعداد من خلال إعطاء قدر أساسي من المعارف والمهارات والاتجاهات والتي تجعله صحيح الجسم، سليم النفس، قادرا على الإسهام في توفير السلامة للآخرين.

ثانيا–قياس الجودة في التعليم العالي:

تباينت آراء الخبراء في كيفية قياس جودة التعليم وعلى الرغم من التباينات الواضحة في قياسها، إلا أن السمة المشتركة هي تأكيد أهمية وحتمية قياس الجودة، حيث يمكن تقسيمها إلى مداخل متعددة من أبرزها ما يلي:

1. قياس الجودة بدلالة المدخلات:

يستند أصحاب هذا المدخل إلى فكرة مؤداها إمكانية اعتبار المدخلات أو الموارد جوهر التعليم وجودته، فغالبا ما تقاس الجودة بواسطة طريقة المدخلات، فلو جاء معدل إنفاق

1 الفلسطينية وسبل تطويره من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعات قطاع غزة، رسالة ماجستير في التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ص84.

مؤسسة تعليمية ما لكل طالب أكبر من مؤسسة أخرى، فيجب أن تكون أعلى جودة، والمؤسسة التعليمية إذا توافر لها البناء الصالح بمعداته وتجهيزاته، والأساتذة الأكفاء والقوانين واللوائح المحكمة والمناهج والكتب والأدوات التي أحسن إعدادها، والخدمات المساعدة الكافية (التغذية والرعاية الصحية، المكتبات...)، فإذا توافر للتعليم كل هذا كان تعليما منتجا دون شك، غير أن تزايد معدلات التكلفة لكل طالب لا يضمن انعكاسا ايجابيا على المدخلات حتى مع افتراض صلاحيتها لقياس جودة التعليم، فقد تهدر النفقات في أمور ليس لها علاقة جوهرية بالعملية التعليمية، أو قد لا تستثمر النفقات الإضافية استثمارا فعالا، ومنه لا يجوز قياس الجودة بدلالة المدخلات فقط فهناك عوامل أخرى مكملة من أهمها طرق تناول المدخلات والتفاعل بينها، فالعبرة في التعليم ليس مجرد توافر المدخلات أو الموارد الجيدة وإنما في كيفية تعبئتها واستثمارها بأحسن طريقة[1].

2. قياس الجودة بدلالة العمليات:

ركز أصحاب هذا المدخل بشكل أساسي على العمليات، دون إغفال المدخلات والمخرجات مع تتبعهم وتركيزهم على علاقات " السبب _ النتيجة " وكان اهتمامهم ينصب على حجم الدفعة الدراسية، ونسبة الأساتذة إلى الطلبة ومدة السنة الدراسية ومدة اليوم الدراسي. وقد حضي هذا المدخل بجودة التعليم عموما خطوات إلى الأمام، تحديدا وتفصيلا وقياسا للسبب والنتيجة ويلاحظ في هذا المدخل:

تركيزه بشكل أكبر نسبيا على مكونات العمليات الأقرب إلى المناهج والعمليات التدريسية وإغفالها النسبي لمكونات مهمة مثل تنظيمات هيئة التدريس والتنظيمات الإدارية.

الإغفال النسبي لمكونات المدخلات في تتبعهم لعلاقات " السبب _ النتيجة "، حيث جاء تركيزهم على مكونات العمليات كمتغيرات مستقلة.

1 علي السلمي(2001)، خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب، القاهرة، مصر، ص117.

التركيز على التحصيل الدراسي فقط دون عناصر المخرجات الأخرى، هذا فضلا عن إغفالهم الواضح لأثر الجودة في الخريج في حياته العملية وإغفالهم بشكل عام القضايا المتعلقة بالعلاقة بين الجودة ومصداقية التعليم، وفائدته للفرد والمجتمع والعمل والحياة.

3. قياس الجودة بدلالة المخرجات:

يركز هذا المدخل في الغالب على نواتج التعليم ومخرجاته ويعدها مقياسا جيدا للجودة، لأنه يؤكد على أهمية ما يتعلمه الطالب بالفعل بدلا من تكلفة تعليمه، وتشير الدلائل إلى أن أغلبية أصحاب هذا المدخل قد اعتمدوا على التحصيل الدراسي كمقياس للجودة وبخاصة عند المقارنة بين المؤسسات التعليمية. ومن بين ما يهتم به أصحاب هذا المدخل ما يلي:

نسبة المتخرجين من كلية ما والتحقوا ببرامج الدراسات العليا أو نسبة الحاصلين على درجة الدكتوراه إلى الخرجين، أو نسبة من أسهم من الخرجين بمقالات لمجلات معينة.

الإنتاج العلمي وبخاصة المقالات أو الدراسات المنشورة في مجلات جيدة السمعة.

ولكن بالرغم من أهمية المخرجات لقياس الجودة في التعليم العالي، إلا أنه يؤخذ على أصحاب هذا المدخل إغفاله للتفاعلات السببية بين المدخلات والعمليات والمخرجات، فالمخرجات تعد نتاجا لهذا التفاعل، كما أن نشر الأعمال العلمية في المجلات يتأثر بعديد من العوامل التي قد لا ترتبط بالجودة أحيانا، لذلك لا يمكن اعتبار هذا المقياس مقياسا مباشرا للجودة التعليمية الجامعية[1].

4. قياس الجودة وفقا لآراء الخبراء (مدخل السمعة):

يعد هذا المدخل من المداخل التقويمية للجودة، ومن هنا ارتباطه الشديد بقياس الجودة، ويعتمد هذا المدخل على آراء الخبراء (عمداء، أساتذة، مسؤولين في الوكالات، باحثين،...)،

1 نفس المرجع، ص117.

لاتخاذ تقديرات جودة البرامج لأنهم الأقدر على اتخاذ مثل هذه الأحكام ومعظم دراسات هذا المدخل قد ركزت على تقويم برامج على مستوى الدراسات العليا خاصة الدكتوراه في حين تعلقت قلة من هذه الدراسات ببرامج المرحلة الجامعية الأولى.

ورغم ما أسهمت به دراسات هذا المجال، إلا أنه يؤخذ عليها عدد من العيوب أهمها التحيز، والذي يمكن أن يأخذ أشكالا متعددة منها على سبيل المثال أن السمعة الكلية لمؤسسة ما يمكن أن تؤثر في المحكمين (الخبراء) لقسم معين داخل هذه المؤسسة، خاصة عندما لا تتوفر عندهم بيانات كافية. إضافة إلى أن المعايير المستخدمة لتقدير الجودة في معظم دراسات السمعة تعد محدودة جًدا.

5. قياس الجودة بدلالة الخصائص الموضوعية:

يرى أصحاب هذا المدخل أن الأفضل لقياس الجودة هو محاولة بذل الجهد لاشتقاق خصائص أو سمات موضوعية للعملية التعليمية وتحديدها، وعلى قدر توافر هذه المؤشرات تكون جودة التعليم، وقد أسهم أصحاب هذا المدخل في تحديد العديد من السمات والخصائص المرتبطة بالتعليم ذو الجودة العالية، وغني عن الذكر أن هذا يساعد كثيرا في تقدم النظام التعليمي أو أي جزء منه في ضوء هذه الخصائص، ومن ناحية أخرى تفيد هذه الخصائص في المساعدة على تخطيط التعليم المتصف بالجودة العالية.

ورغم ذلك يؤخذ على أصحاب هذا المدخل الكثير من العيوب، أهمها إغفالهم لبعد المخرجات وأيضا الإغفال الكبير أو التام لعلاقات" السبب _ النتيجة"، إضافة إلى عمومية بعض الخصائص المستنبطة، وبعدها إلى حد ما عن الإجرائية[1].

1 محمد عباس عابدين(2000)، علم اقتصاديات التعليم الحديث، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، ص321.

6. قياس الجودة من المنظور الشمولي:

يلاحظ بشكل عام التزام أغلب المعالجات الشمولية للجودة بالنظرة النظامية، التي تأخذ في اعتبارها أغلب مكونات وعناصر العملية التعليمية فضلا عن العلاقات بين مكونات النظام التعليمي (مدخلات، عمليات، مخرجات، وتغذية عكسية) بعضها البعض وبين التعليم والمجتمع وغير ذلك من العلاقات، ومن ناحية أخرى فإننا نكاد نلاحظ أن أغلب هذه المعالجات الشاملة جاءت متأخرة نسبيا، حيث بدأت في نهاية الثمانينات وبداية التسعينيات من القرن العشرين وإن كان ذلك لا يمنع وجود إرهاصات لهذه الشمولية والنظامية قبل هذه البداية.

ويتطلب تطبيق المدخل الشمولي تعاون الباحتين في التخصصات المختلفة في التعليم، حيث يستحيل إنجاز ذلك القياس الشمولي بواسطة باحث في تخصص معين، أو حتى بواسطة مجموعة باحثين في نفس التخصص، ورغم أهمية هذا المدخل فيعد استخدامه في التعليم غير شائع عالميا حتى في الآونة الأخيرة.

الأساليب المتبعة في تحقيق جودة التعليم العالي

هناك العديد من الأساليب المستخدمة لتحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي، ونذكر منها:

أولا–عملية التقويم الذاتي:

تقوم المنظمة التعليمية بعملية التقويم الذاتي لبرنامج معين، ويشارك في هذا التقويم كل من الإدارة والهيئة التدريسية والطلبة، ويهدف التقويم بشكل أساسي إلى جمع وتحليل البيانات من أجل تحديد نقاط القوة والضعف[1]. ومن أنواع التقييم الذاتي يوجد التقييم الفردي الذي يقوم به

1 نفس المرجع، ص347.

أحد منتسبي مؤسسة التعليم العالي، والتقييم الجماعي تقوم به مجموعة من منتسبي منظمة التعليم العالي من ذوي اختصاصات مختلفة.

كما تعتبر عملية التقويم الذاتي أداة من الأدوات الفعالة لإرشاد القيادة الإدارية في الجامعة أو الكلية إلى كيفية استثمار مواردها بكفاءة لتحسين أدائها النوعي بالمقارنة مع معيار دولي من خلال تقييم تنفيذ خطتها السنوية مع سنة سابقة وهذا الأسلوب يساعد على التوصل إلى حكم يتسم بالدقة المطلوبة حول كفاءة وفعالية الجامعة في استثمار مواردها البشرية والمادية، ويساعد أيضا على قياس مدى تقدم المؤسسة التعليمية لأهدافها.

إن كفاءة إجراء التقييم الذاتي وفعاليته ونتائجه تعتمد أولا وبشكل أساسي على سعة أفق القائمين به ومهاراتهم، وثانيا على حرص المنفذين ومدى اندفاعهم وحماسهم لتحقيق تميز مؤسسة التعليم العالي من خلال تحسين نوعية مخرجاتها. وتعتبر وثيقة التقييم الذاتي بندا رئيسيا لضمان الجودة داخل مؤسسة التعليم العالي، إذا أنها تدل على أن المؤسسة قد قومت مدى[1]:

- ملاءمة مخرجات التعلم المستهدفة ومجموعة المستويات.
- فعالية الخطة الدراسية مقارنة بمخرجات التعلم المستهدفة.
- فعالية التقويم في بيان وقياس تحقيق مخرجات التعلم المستهدفة.
- ما يحققه الطالب من مخرجات التعلم المستهدفة/المعايير.
- جودة الفرص التعليمية.

1 بقة الشريف، صحراوي إيمان(2010)، الأساليب المستخدمة في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعة، ورقة بحثية مقدمة للملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، يومي 14 و15 ديسمبر، ص16

وتعتبر وثيقة التقييم الذاتي بداية لعملية المراجعة والتدقيق، فبينما تقدم وثيقة مواصفات البرنامج معلومات ذات طابع حقائقي، فإن وثيقة التقييم الذاتي هي تحصيل ذهني لنشاط القسم أو الكلية، وتحاول فيه الهيئة التدريسية أن تجيب على الأسئلة الموالية:

– ما هو العمل الذي تقوم به؟

– ولماذا نقوم بهذا العمل؟

– لماذا نقوم بهذا العمل بالصورة الحالية؟

– هل يمكننا أن نقوم بهذا العمل بكفاءة أكثر؟

وبذلك فإن هذه الوثيقة هي تقييم بناء لما يقدم بصورة ناقدة للذات، إذ أنها تناقش نقاط القوة مع تقديم البراهين والأمثلة، ونقاط الضعف في البرنامج مع تقديم مقترحات للمعالجة.

ثانيا–التقويم الخارجي:

تستند هذه العملية على تقرير التقويم الذاتي، ويهدف هذا التقويم إلى التحقق من النقاط الواردة في التقويم الذاتي، والكشف عن أي نقاط قوة وضعف إضافية، وتشمل هذه العملية دراسة وافية للتقويم الذاتي وكذلك إجراء مقابلات مع مختلف الفئات الإدارية والأكاديمية والطلابية وزيارات ميدانية لمرافق البرنامج والمؤسسة التعليمية من قاعات ومختبرات ومكتبات.

ولكل مؤسسة معايير خاصة لتحقيق الجودة، فمن الممكن أن تحاول المنظمة تحقيق كل هذه المعايير ولكن ضمن بعض الظروف ومحدودية المصادر الاقتصادية والسياسية قد لا تتمكن من تحقيق كل هذه المعايير، لذلك تقوم كل مؤسسة بالتركيز على النقاط التي ترى أنها مهمة في الوقت الحاضر[1].

1 محمد عوض الترتوري(2006)، اغادير عرفات جويحات، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة، عمان، الأردن،ص95.

ثالثا-المقارنة المرجعية:

تعتبر المقارنة المرجعية، من أهم الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسة في تحسين وتطوير جودتها. وفيما يلي تقديم لبعض التعاريف حول هذا الأسلوب[1]:

عرفت المقارنة المرجعية على أنها " العملية المستمرة لقياس المنتجات والخدمات والانشطة مقابل المستويات الافضل للأداء التي غالبا ما توجد في المؤسسات المنافسة أو مؤسسات أخرى لديها عمليات مشابهة".

كما عرفت على أنها " عملية مقارنة الانشطة او العمليات بالتطبيقات الأفضل وفق تصنيف العالمي إذ أن المدراء يقارنون الانشطة بأخرى مشابهة لها في مؤسسات أخرى او أقسام مختلفة في وحداتها والهدف هو لتشخيص نقاط القوة والضعف في أداء الانشطة او العمليات للمؤسسة الاقتصادية ومعرفة الفجوة بينها وبين منافسيها من المؤسسات الاخرى".

وعرفت أيضا على أنها "أحد ادوات تقويم وتطوير وتحسين الأداء من خلال تحديد الفجوة في الأداء عن الوحدات أو الأقسام الأخرى والعمل على تعزيز النواحي الإيجابية التي تتميز بها المؤسسة الاقتصادية وتحديد النواحي السلبية والعمل على تجنبها و ذلك لبلوغ أفضل التطبيقات في الأداء".

تعد المؤسسات الرائدة والتي تبغي الثبات والاستمرار في عملها من جانب، ومن جانب آخر تحقيق التميز والإبداع والذي يعد سر نجاحها عليها أن تعمل دائما على تحسين أدائها قياسا بأداء المنافسين وباستمرار حتى وإن كانت هي الأحسن في القطاع ولكون المقارنة المرجعية تعد الأسلوب الأوحد الذي يساعد المؤسسة على معرفة مستوى أداءها قياسا بأداء

1 سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات(2007)، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم، دار صفاء، عمان، الأردن، ص259.

المنافسين ولكونها أسلوب للتحسين المستمر والتي تعد من مقومات البقاء والتنافس وأن أهميتها تبرز من خلال ما تحققه من منافع والتي تجمل بالآتي[1]:

– تساعد المؤسسة في التحديد الدقيق للفجوة بين أدائها وأداء المؤسسات الرائدة.

– تساعد على توفير المناخ الملائم وتعزيز الرغبة لدى قيادة المؤسسة والعاملين فيها على تبني سياسة التغيير نحو كل ما هو أفضل وجديد.

– تساعد على تحديد العمليات الحرجة وإعطائها الاهتمام اللازم والأولوية في التنفيذ.

– تسهم بشكل فاعل في تطوير الإبداع الفردي والجماعي.

– تزود المؤسسة بالوسائل التي تمكنها من أن تبني في ذات الوقت الذي تعالج فيه نقاط الخلل.

– تسهم بشكل فاعل في زيادة احتمالات تحقيق منافع إضافية للمؤسسة.

– التركيز الخارجي لأسلوب المقارنة المرجعية يؤدي بالضرورة الى زيادة كفاية وفاعلية مقاييس جودة الأداء الداخلية.

رابعا–هيئات الاعتماد الأكاديمي:

الاعتماد هو مكانة أكاديمية أو وضع أكاديمي علمي يمنح للمؤسسة التعليمية أو البرنامج الأكاديمي مقابل استيفاء المؤسسة لمعايير جودة التعليم المقدم وفق ما يتفق عليه مع مؤسسات التقييم التربوية. والاعتماد هو عبارة عن نشاط مؤسسي علمي موجه نحو النهوض والارتقاء بمستوى مؤسسات التعليم العالي والبرامج التعليمية، وهو أداة فعالة لضمان جودة

1 إيثار عبد الهادي آل فيجان(2005)، المقارنة المرجعية الاستراتيجية في صناعة الإلكترونيات، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد الرابع والخمسون، الجامعة المستنصرية، ص ص87–93.

العملية التعليمية ومخرجاتها واستمرارية تطورها، ولقد أشار ديفيد وهارولد وديفيذ ورينجستد إلى الاعتماد في التعليم بأنه[1]:

- هو الاعتراف بأن برنامج تعليمي معين أو مؤسسة تعليمية يصل إلى مستوى معياري محدد.
- هو حافز على الارتقاء بالعملية التعليمية ككل ومبعث على اطمئنان المجتمع لخريجي هذه المؤسسة.
- الاعتماد لا يهدف إلى تصنيف أو ترتيب المؤسسات التعليمية.
- الاعتماد هو تأكيد وتشجيع المؤسسة التعليمية على اكتساب شخصية وهوية مميزة بناءا على منظومة معايير أساسية تضمن قدرا متفقا عليه من الجودة، وليس طمسا للهوية الخاصة بها.
- الاعتماد لا يهتم فقط بالمنتج النهائي للعملية التعليمية ولكن يهتم بنفس القدر بكل جوانب ومقومات المؤسسة التعليمية.

إن تطبيق معايير الاعتماد على المؤسسات التربوية والجامعات يمكن أن يحقق الفوائد الآتية[2]:

1. بالنسبة للمواطنين:

- ضمان وجود تقويم خارجي للمؤسسات التعليمية أو البرنامج التعليمي، والتحقق من أنها تتماشى مع الاتجاهات والسياسات العامة في مجال التعليم العالي أو المجال المهني.

1 نفس المرجع، ص87-93.

2 أحمد الخطيب، رداح الخطيب(2010)، الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية أنموذج مقترح، عالم الكتاب الحديث، عمان، الأردن، 2010، ص39.

– تحسين الخدمات المهنية المتاحة للجمهور طالما أن البرامج المعتمدة تعدل متطلباتها وفقا للمتغيرات التي تطرأ في مجال المعرفة الفنية والممارسات التطبيقية والمقبولة بصفة عامة في مجال المهنة.

– التعرف على المؤسسات والبرامج التعليمية التي قامت بمحض إرادتها بتوجيه نشاط محدد لتحسين نشاطها التعليمي، والنهوض ببرامجها المهنية والتحقق من أنها تقوم بهذه الأعمال بنجاح.

2. بالنسبة للطلبة: المساعدة على نقل وحدات البرامج الدراسية فيما بين المؤسسات التعليمية، أو في قبول الطلبة في برامج الدراسات العليا عن طريق القبول العام للساعات المقررة والوحدات الدراسية بين المؤسسات المعتمدة عندما يكون أداء الطالب مرضيا، ووحدات البرنامج الدراسي المطلوب تحويلها موائمة للمؤسسة التعليمية التي يرغب الطالب في الالتحاق بها.

3. بالنسبة لمنظمات التعليم العالي:

– يعتبر الاعتماد حافزا للتقويم الذاتي وتحسبن نظام المؤسسة وبرامجها.

– تطبيق معايير هيئات الاعتماد المقبولة من مؤسسات التعليم العالي بصفة عامة مما يساعد على منع التجاوزات الخارجية التي تضر بمستوى المؤسسة أو جودة برامجها.

– تعزيز سمعة المؤسسة أو البرنامج المعتمد استجابة لاهتمام عامة المواطنين وتقديرهم لمثل هذا الاعتماد.

المطلب الثاني التفوق الدراسي

إن الاهتمام بتنمية الطاقات البشرية مطلب حيوي في عصرنا الحالي، ومن هنا كان التركيز على الطلاب المتفوقين لرعايتهم والاستفادة منهم باعتبارهم ثروة يجب

السعي لاستثمارها على نحو صحيح ومدروس يحقق عوائد تفوق ما تحققه أي ثروة أخرى[1].

ويتفق كير (Kerr, 1992) وتشويرز (Schwizer, 1994) على أن الاتجاهات نحو الطلاب المتفوقين دراسياً قد تغيرت منذ أوائل الثمانينات، فأصبح واضحاً كم يحتاجون إلى مزيد من الرعاية والمتابعة، وأصبح لزاماً أن تركز المدارس والجامعات على احتياجاتهم واهتماماتهم وتوجهاتهم المستقبلية والمهنية، وعلى الأنشطة والخدمات الواجب توفيرها في إطار الخبرات التعليمية والتربوية المقدمة لهم، وأن يحاط المعلمون والآباء والمرشدون والإخصائيون علماً بالحقائق العلمية اللازمة لخدمة هذه الفئة من ذوي الاحتياجات الخاصة.

ويرى الباحث أن الدعوة إلى الاهتمام بالمتفوقين تستهدف تعويضهم عن عقود من الإهمال وتجاهل تلبية الاحتياجات والمتطلبات التي تعوزهم، بل وتعتبر هذا الدعوة مسئولية تربوية وطنية قومية تستهدف صالح المجتمع وتقدم البلاد ونهضتها.

وتتعدد البرامج التي تقدم لرعاية المتفوقين والموهوبين بتعدد النظم التعليمية واختلافها، وتقدم هذه البرامج في صورة برامج الإثراء وبرامج الإسراع، والتي يتم تنفيذها من خلال استراتيجية التجميع، وجميعها تقدم بدائل نفسية وتربوية متنوعة تتضمن ترتيبات وإجراءات تناسبهم وتحقق لهم أفضل بل أقصى درجات النمو في الجوانب التي يمكنهم أن يتميزوا بها مستقبلاً[2].

1 عبد القادر، أشرف أحمد (2010)، سيكولوجية ذوي الاحتياجات الخاصة، دار المصطفى للطباعة والترجمة، بنها مصر، ص12.

2 نفس المرجع، ص12.

1. تعريف التفوق الدراسي:

يعرف القاضي التفوق الدراسي بأنه الامتياز في التحصيل بحيث تؤهل الفرد مجموع درجاته ليكون من أفضل زملائه بحيث يتحقق الاستمرار في التحصيل، ويبدو هنا أن المحك للتفوق الاستمرار في التحصيل، وهو حصيلة أداء الفرد في الامتحانات.

ويعرف عبد السلام عبد الغفار المتفوق بأنه: "هو من وصل أداؤه إلى مستوى أعلى من مستوى العاديين في المجالات التي تعبر عن المستوى العقلي والوظيفي للفرد بشرط أن يكون المجال موضع تقدير الجماعة."

وهذا التعريف له ثلاث جوانب:

– يرى أن المتفوق هو من وصل فعلاً إلى مستوى معين في أدائه بمعنى أن مؤشر التفوق هو المنجزات الفعلية.

– أن يكون هذا المستوى أعلى من مستوى العاديين.

– أن يكون هذا الأداء في مجال عقلي تقدره الجماعة التي يعيش فيها الفرد ويكون التحصيل الدراسي هنا هو المؤشر الرئيسي لتحديد المتفوقين.

وينص التعريف الإجرائي للتفوق الدراسي هنا على أنه: قدرة الطالب على الحصول على درجات عليا في نتائج الإمتحانات وفقا للمعايير التي وضعتها وزارة التربية والتعليم الفلسطينية مقارنة مع أقرانه من نفس الصف الدراسي.

أما التحديات فيرى كتش أن التحدي: أزمة تنجم عن شئ جديد ويأخذ صفة المعاصرة لحين ظهور غيره، يولّد الحاجة لدى المجتمع الذي يندفع بها نحو التغلب عليه ويتطلب تغييراً شاملاً في شتى مناحي الحياة[1].

1 كتش، العالم العربي على صفيح ساخن دراسة للمنظور التربوي لإشكالية الأصالة والمعاصرة، مركز الكتاب، 1422، ص40.

ويرى أنيس أن التحدي هو: ذلك الوضع الذي يمثل وجوده تهديداً، أو إضعافاً، أو تشويهاً، كلياً أو جزئياً، دائماً كان أو مؤقتاً لوجود وضع آخر يراد له الثبات والقوة والاستمرار.

وينص التعريف الإجرائي للتحديات هنا على أنها: أي وضع طارئ يحدث للشخص على المستوى الشخصي أو العائلي أو المجتمعي يؤدي به إلى التعامل معه بسلوك يختلف عن السلوك الذي يتصرف به في وضعه الطبيعي[1].

ظهرت عدة تعريفات لتوضيح مفهوم التفوق والمتفوّق، نظراً لأن مفهوم التفوق مفهوم نسبي يختلف باختلاف المكان والزمان، وأيضاً تختلف المنبهات والمؤشرات التي يعتمد عليها. ونسرد هنا بعض التعريفات للمتفوق:

تعريف الجمعية الوطنية للدراسات التربوية بأمريكا الذي ينص على أنه: "والذي يظهر أداء مرموقاً بصفة مستمرة في أي مجال من المجالات ذات الأهمية"

ويعرف القاضي التفوق الدراسي بأنه الامتياز في التحصيل بحيث تؤهل الفرد مجموع درجاته ليكون من أفضل زملائه بحيث يتحقق الاستمرار في التحصيل، ويبدو هنا أن المحك للتفوق الاستمرار في التحصيل، وهو حصيلة أداء الفرد في الامتحانات.

وعرف Durr المتفوقين بأنهم من لديهم استعداد أكاديمي على مستوى مرتفع[2].

كما عرف (الخليفة، 1996) المتفوق دراسياً ضمن حدود دراسته بأنه الطالب الذي يحصل على ما نسبته 85 % فأكثر من الدرجات في الاختبارات الفصلية.

1 أنيس فتحي، الإمارات إلى أين.. استشراف التحديات والمخاطر على مدى 25 عاماً، مركز الإمارات للدراسات والإعلام، أبوظبى،2005، ص15-7.

2 عبد الغفار، مرجع سبق ذكره، ص49

ويعرف عبد السلام عبد الغفار المتفوق بأنه: "هو من وصل أداؤه إلى مستوى أعلى من مستوى العاديين في المجالات التي تعبر عن المستوى العقلي والوظيفي للفرد بشرط أن يكون المجال موضع تقدير الجماعة."

وهذا التعريف له ثلاث جوانب:

1-يرى أن المتفوق هو من وصل فعلاً إلى مستوى معين في أدائه بمعنى أن مؤشر التفوق هو المنجزات الفعلية.

2-أن يكون هذا المستوى أعلى من مستوى العاديين.

3-أن يكون هذا الأداء في مجال عقلي تقدره الجماعة التي يعيش فيها الفرد ويكون التحصيل الدراسي هنا هو المؤشر الرئيسي لتحديد المتفوقين.

وهذا التعريف لا يصلح إلاّ على الناضجين فقط. أما المتفوق من الأطفال، فهو من لديه الاستعداد العقلي ما قد يمكنه في مستقبل حياته من الوصول إلى مستويات أداء مرتفعة في مجال معين من المجالات التي تقدرها الجماعة إن توفرت له الظروف المناسبة.

ويواجه تعريف التفوق أكثر من صعوبة، ويعود السبب في ذلك إلى عدة أمور يأتي في مقدمتها الخلاف حول المحكّات التي يمكن اعتمادها في كشف المتفوق، وتنوع فئات المتفوقين وخصائصهم واستخدام الباحثين لأكثر من مصطلح للدلالة على التفوق كالموهبة، الإبداع، العبقرية، النبوغ، أصحاب الشهرة. وتعدد اختصاصات العاملين مع فئات المتفوقين، والتداخل بين مصطلحاته بشكل عام[1].

1 زحلوق مها (1998)، التربية الخاصة للمتفوقين، منشورات جامعة دمشق، دمشق، ص 134

المبحث الثاني

الدراسات المرتبطة

المبحث الثاني: الدراسات السابقة والمرتبطة

المطلب الأول: الدراسات التي تناولت جودة الخدمة التعليمية

1- دراسة داود الحدابي، محمود عكاشة (2006) قياس جودة الخدمة التعليمية بالجامعة هدفت إلى الكشف عن العوامل الم سهمة في قياس جودة الخدمة التعليمية بالجامعة ، والتعرف على معظم ا لعوامل المهمة في جودة الخدمة الأكثر قدرة على التنبؤ بجودة الخدمة المقدمة للطلبة إذ أجريت الدراسة على (437) طالباً وطالبة بالكليات المختلفة بجامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية بمدينة صنعاء وشملت العينة (308) طالب ، (129) طالبة وأستخدم استبيان كاداه للدارسة اشتمل في صورته النهائية على 39 عبارة موزعة على سبعة محاور، وتوصلت نتائج الدراسة إلى استخراج ستة عوامل قابلة للتفسير مستوعبة (9.58%)من إجمالي التباين الكلي لمصفوفة العوامل المستخرجة كما استخرج سبعة نماذج ، حقق النموذج السادس منها محاكات الإسهام الكامل (الواحد الصحيح) ، ويتضمن ذلك النموذج العوامل الموضحة في نموذج الانحدار المعياري التالي :جودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الجامعة = (28.0 جودة الخدمات الإدارية + 33.0 جودة الخدمات الأكاديمية + جودة سهولة الحصول على الخدمة + 16.0جودة التجهيزات +17.0 جودة خدما ت القبول والتسجيل + 12.0جودة مصادر التعلم)[1].

2- دراسة داود الحدابي، محمود عكاشة (2007)

هدفت إلى الكشف عن العوامل المساهمة في جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة في الجامعات اليمنية وتم تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة في المجالات المختلفة للخدمة اذ اجريت الدراسة على 114 طالباً ، 186 طالبة بإجمالي 300 طالب وطالبة من طلبة جامعة صنعاء ممن يدرسون بالكليات والمستويات المختلفة بالجامعة ، و قد تم بناء إستبانة تكونت من 59 فقرة وقد أظهرت النتائج عن تباين مستوى جودة الخدمة المقدمة

1 داود الحدابى ، محمود عكاشه (2006)، التنبؤ بجوده الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الجامعات في سياق مفاهيم العولمة ، مجله الدراسات الاجتماعيه ،العدد21،جامعه العلوم والتكنولوجيا ، صنعاء .

للطلبة في المجالات المختلفة بـ اختلاف جنسهم والكليات والمستويات الدراسية التي يدرسون بها ، كما أمكن التوصل لعدد من العوامل والتي يمكن من خلالها التنبؤ بجودة الخدمة التعليمية ويمثل هذا الجزء من الدراسة المرحلة الأولى من البحث[1]

3-دراسة شرار محمد 2008:

هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية في الكلية العالمية بجامعة العلوم والتكنولوجيا كما هدفت الدراسة إلى عمل مجموعة توصيات على كيفية تحسين جودة الخدمة التعليمية في الكلية العالمية لجامعة العلوم والتكنولوجيا وقد تم استخدام استبيان ووزع على الطلبة الخرجين وغير الخرجين بالكلية العالمية، وقد أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمة التعليمية أعلى لصالح الطلبة غير الخرجين مقارنة بالطلبة الخرجين وظهر ذلك في التسع المحاور كما أظهرت النتائج أن أغلبية الطلبة غير الخرجين لا حظوا أن الكلية العالمية تزودهم بمستوى أعلى في جودة الخدمة مقارنة بالطلبة غير الخرجين كما توصلت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير الجنس ولكن يوجد اختلاف في ثلاثة محاور هي المادة المكتبة والتوظيف لصالح الإناث[2].

4-دراسة Tan & Kek 2004 " Service Quality in Higher Education Using an Enhanced SERVQUAL Approach", هدفت إلى معرفة تأثير جودة الخدمة على رضى وولاء الطلبة في الجامعات من خلال تقديم نظرة متقدمة ومعززة لاستخدام منهج سيرفكوال. أجريت الدراسة باستخدام مسح بين تأثير عدد من العوامل على ولاء ورضى الطالب، وتم اختبار المنهج في جامعتين محليتين. وأشارت النتائج إلى أن

1 داود الحدابى، محمود عكاشه (2006)، التنبؤ بجوده الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الجامعات في سياق مفاهيم العولمة ، مجله الدراسات الاجتماعيه ،العدد21،جامعه العلوم والتكنولوجيا ، صنعاء .

2 دراسة شرار محمد (2008) . مستوى جودة الخدمة التعليمية في الكلية العالمية، العدد21، جامعه العلوم والتكنولوجيا ، العدد5.

التحليلات الدقيقة أثبتت ووضحت فائدة المنهج في إثارة انتباه الطلبة ومنحهم قدراً أكبر من الفائدة التي ستنعكس على رضاهم وولائهم للخدمات التعليمية المقدمة لهم[1].

5-دراسة الصارمي، وزايد 2006 هدفت إلى التعرف على مدى رضى طلاب كلية التربية عن خدمات الإشراف الأكاديمي المقدمة لهم، وكذلك استطلاع توقعاتهم منها. تكونت عينة الدراسة من (501) طالباً وطالبة مسجلين بكلية التربية، وقد كشفت نتائج الدراسة أن طلبة كلية التربية غير راضين بدرجة كافية عن الإشراف الأكاديمي، وبينت أيضاً أنه مع زيادة عدد مرات مقابلة المشرف يزداد رضى الطلبة عن الإشراف الأكاديمي، وأن الطلبة الذين يتولى الإشراف عليهم أساتذة من داخل الكلية أكثر رضى عن الإشراف الأكاديمي مقارنة بأقرانهم الذي يتولى الإشرف عليهم أساتذة من خارج الكلية[2].

6-دراسة عاشور، العبادلة 2007 "قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج MBA في الجامعة الإسلامية بغزة". هدفت إلى تقييم دور الجامعات الفلسطينية في تقديم خدمات التعليم العالي من خلال دراسة حالة برنامج الماجستير إدارة الأعمال في الجامعة الإسلامية بغزة، وذلك بتطبيق نظرية الفجوة، حيث تقوم مشكلة الدراسة على محاولة تقييم جودة الخدمة التعليمية المقدمة من خلال برنامج الماجستير، من حيث الفرق ما بين ما يتوقعه الطلبة من خدمة تعليمية وبين ما يتلقونه فعلاً. تم جمع بيانات البحث باستخدام الاستبانة، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل، وقد أمكن جمع خمسين استبانة صالحة للتحليل أي بنسبة 67% من أفراد المجتمع الأصلي.

2الصارمي، عبد الله، وزايد، كاشف، (2006)، "مدى رضى طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي وطبيعة توقعاتهم منه"، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، السنة الحادية والعشرون، العدد (23): 59 – 88.

وقد توصلت الدراسة إلى أن الجامعة استطاعت تحقيق 83% من توقعات الطلبة، مما يعني أن هناك مجالاً لتحسين الأداء[1].

7-دراسة أبو وردة 2007 " نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر". هدفت إلى تطوير مقياس يصلح لقياس جودة الخدمة بقطاع التعليم العالي، يسمى مقياس HEDPERF. وتتمثل المساهمة الرئيسية لهذا البحث في تحويله إلى مقياس نموذجي يصلح لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي في مصر (سواء كانت حكومية أو خاصة)، وتبعاً لنتائج اختبارات الصدق والثبات لهذا المقياس. ولقد أظهرت النتائج درجات عالية من الصلاحية والجودة والكفاءة للمقياس المعدل طبقاً للتقديرات الناتجة من تحليل البيانات، وهذا يشير إلى إمكانية الاعتماد على أداء الأبعاد الأربعة الواردة بالمقياس الذي توصلت إليه الدراسة الحالية في القياس والتنبؤ بجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي في مصر، وأن أكثر الأبعاد قدرة على تفسير الجودة هو الجوانب الأكاديمية يليها الشهرة ثم الجوانب غير الأكاديمية وأخيراً تسهيلات الوصول[2].

8-دراسة Arambewela & Hall, 2008

"**A model of Student Satisfaction: International Postgraduate Students from Asia**". هدفت إلى تقييم العوامل التي تحقق رضى طلبة الدراسات العليا في الجامعات في أستراليا، كما وهدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تؤثر على اختيار أستراليا كوجهة للدراسة وآراء الطلبة في ذلك، بالإضافة غلى فحص العلاقة بين رضى الطالب وجودة المناهج التعليمية، بالإضافة إلى بيان الإجراءات الاستراتيجية التي ينبغي على الجامعة اتخاذها لتحقيق رضى الطالب وكسب ولائه. واستخدمت الدراسة مقياس

1 عاشور، يوسف حسين، والعبادلة، طلال عثمان، (2007)، "قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج MBA في الجامعة الإسلامية بغزة"، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الحادي عشر، العدد الأول، يناير: 98-128.

2 أبو وردة، شيرين حامد محمد، (2007)، "نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية: بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر"، ورقة عمل، نوفمبر: 1 – 51.

سيرفكوال لتقييم وجهات نظر الطلبة وآرائهم حول العملية التعليمية في الجامعات والمنظمات التعليمية الأخرى. وخلصت الدراسة إلى أن سبب اختيار الجامعات الأسترالية هو أن العديد من طلبة الدراسات العليا ينظرون إلى معظم الجامعات الأسترالية على أنها الصورة المثالية التي تحقق غايات التدريس مقارنة بالجامعات الآسيوية، إضافة إلى أنها تقدم الخدمات التعليمية التي ترضي الطالب وتنمي مهاراته الأكاديمية، كما أشارت الدراسة إلى ضرورة رفع جودة التعليم لغاية تحقيق رضى الطالب. وأظهرت أن الصعوبات التي تواجه الجامعات في كسب رضى الطالب يتمثل بوجود فجوة بين الجامعات التقليدية القديمة وبين ميول واتجاهات الطلبة الحديثة[1].

9-دراسة Frick وآخرون 2009 " College Student Perceptions of Teaching and Learning Quality" هدفت الدراسة إلى بيان كيف ينظر الطلبة وكيف يتعاملون مع جودة التعليم والتدريس التي يختبرونها في الجامعات، وأثر ذلك على ولائهم. وأجريت الدراسة بتطوير مسحاً إلكترونياً يحتوي تقييماً لستة مقاييس هدفت جميعاً إلى بحث العلاقة بين جودة خدمة التعليم المقدمة للطلبة وبين رضى الطلبة وولائهم. وأشارت النتائج إلى أن هناك علاقة وثيقة بين جودة التعليم ورضى الطالب، فكلما قدمت الخدمات التعليمية للطالب فائدة أكبر كلما كان رضاه وولاؤه أكبر[2].

610- دراسة الربيعي 2011 "أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضى طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة". هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية المدركة وجودة الإشراف ورضى طلبة الدراسات العليا في الجامعات الخاصة الأردنية. حيث شملت الدراسة كل من جامعة الشرق الأوسط وجامعة عمان العربية وجامعة جدارا لكونها متخصصة بالدراسات العليا. وتم اعتماد التحليل

1 Arambewela. R. & Hall, J. (2008), "A Model of Student Satisfaction: International Postgraduate Students from Asia", Unpublished Dissertation, Deakin University, Australia.

2 Frick, T; Chadha, R. & Waston, C. (2009), "Colleges student perceptions of teaching and learning quality", Educational Technology Research and Development, Vol. 1, No 58.

الإحصائي بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي SPSS واستخدام عدد من الأدوات والأساليب الإحصائية منها تحليل الانحدار إضافة إلى تحليل المسار Path Analysis باستخدام برنامج AMOS 7. وقد تم التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة وتأكد الاتساق الداخلي لكافة المقاييس المعتمدة بالدراسة. وقد بينت نتائج التحليل الإحصائي انخفاض واضح في مستوى جودة الخدمة التعليمية المدركة من قبل طلبة الدراسات العليا في كل من الجامعات الأردنية الخاصة موضوع الدراسة. وإن هذا الضعف قد شمل كافة أبعاد جودة الخدمة الخمسة: الملموسية، الموثوقية، التعاطف، الاعتمادية والاستجابة. كما أشارت الدراسة إلى ضعف في مستوى جودة الإشراف على الرسائل. الأمر الذي انعكس بشكل واضح في انخفاض مستوى رضى الطلبة المتحقق في هذه الجامعات. وقد بينت الدراسة وجود أثر لكل من جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضى الطلبة وكذلك وجود أثر لجودة الخدمة التعليمية على جودة الإشراف. وقد أكدت الدراسة الدور الفاعل لجودة الإشراف كوسيط في تعزيز أثر جودة الخدمة التعليمية على الرضى. كما بينت الدراسة أبعاد جودة الخدمة الأكثر تأثيراً في جودة الإشراف وتحقيق رضى الطلبة وهي الاعتمادية والاستجابة[1].

المطلب الثاني: الدراسات التي تناولت التفوق الدراسي.

1-دراسة بن عمارة كمال 2018، التفوق الدراسي ومستوى الأداء المهاري للتلاميذ في مجال الأنشطة البدنية والرياضية

يهدف البحث الى توضيح ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير البيئة بين التلميذ الذي يسكن في البيئة الحضرية والتلميذ الذي يسكن في البيئة الريفية، وكذلك توضيح ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس بين الذكور والإناث. ولهذا قام الباحث بإجراء مجموعة من الاختبارات المهارية للنشاط الجماعي (كرة اليد) وتم معالجة البيانات بنظام spss وتم حساب التكرارات والنسبة المئوية كا2 وكانت

1 الربيعي، ليث، (2011)، "عوامل جذب الطلبة الأجانب في استهداف الجامعة للأسواق الدولية، دراسة تحليلية لاتجاهات الطلبة الوافدين في جامعة البترا"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد السادس عشر.

النتائج في صالح تلميذ المدينة على حساب تلميذ الريف وكذلك لصالح الذكور على حساب الإناث[1].

2-دراسة يودفاري (Udvari, 2000) ميزت الدراسة بين القلق التنافسي الذي يركز على المهمة والذي تحركه دوافع الرغبة في تحسين الأداء، وغيره من أشكال سلوك القلق التنافسي لدى عينة من الموهوبين والمتفوقين دراسيا، وألقت الضوء على جوانب وتضمينات متعلقة بسلوك القلق التنافسي وأساليبه لدى هذه العينة بالرجوع إلى ما يتصفون به من تفوق دراسي وإنجاز اكاديمي وتوافق نفسي، مع تقديم بعض الاقتراحات للوالدين والمعلمين، وفي سياق ذلك تتضح الفروق بين القلق التنافسي من أجل الفوز والقلق التنافسي من أجل بذل أقصى الجهد في إشارة إلى ما يملكه المتفوقون من قدرات عقلية متميزة تمثل مادة خام حافزة لهم على الدخول في مواقف تنافسية لاختبار القدرات الذاتية

3-دراسة أمال إبراهيم، علي عبد الله دشتي الفقي 2018 التنبؤ بالتفوق الدراسي من خلال القلق التنافسي لدى طلاب المرحلة المتوسطة في دولة الكويت،

هدفت الدراسة إلى توضيح أهمية القلق التنافسي وبخاصة فيما يخص المتفوقين دراسياً مكوناً عالمياً فرض نفسه لتحقيق الأهداف الحالية والمستقبلية، وقد تكونت عينة الدراسة من (60 طالباً ، 60 طالبة) وكان متوسط أعمار الطلبة من 12-14 سنة وقد توصلت الدراسة إلى أن التفوق الدراسي دائماً ما يكون له عوامل وأسباب واضحة وأحد أهم تلك الأسباب هو القلق التنافسي والذي دائماً ما يكون على علاقة وثيقة بالتفوق الدراسي للطلاب.

ما يدعونا نصل إلى بعض النقاط الواضحة والتي من خلالها يمكننا التنبؤ بالتفوق الدراسي للطلاب من خلال تنمية القلق التنافسي لديهم.

تم تطبيق الدراسة على عينة من الطلاب بمدارس إدارة حولي التعليمية بمجموع 120 طالباً وطالبة (60 طالباً و60 طالبة)، للعام الدراسي 2017/2016.

1 بن عمارة كمال (2018)، التفوق الدراسي ومستوى الأداء المهاري للتلاميذ في مجال الأنشطة البدنية والرياضية، مجلة علوم وتقنيات النشاط البدني الرياضي، جامعة الجزائر3، المجلد 9 العدد 1، ص1.

وقد استخدم الباحث مقياس القلق التنافسي (من إعداد الباحث).

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أ- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين التفوق الدراسي وبين القلق التنافسي لدى طلاب المرحلة المتوسطة في دولة الكويت.

ب-وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئة العمرية وبين القلق التنافسي لدى طلاب المرحلة المتوسطة في دولة الكويت.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين القلق التنافسي وبين دافعية الإنجاز لدى طلاب المرحلة المتوسطة في دولة الكويت[1].

المطلب الثالث: التعقب على الدارسات السابقة

من خلال مناقشة الدراسات السابقة يلاحظ في المتغير الأول جود الخدمة التعليمية ان أغلب الدارسات تناولت الجودة وعلاقتها بالخصائص الشخصية للباحثين (و اتفقت على أنه لا توجد فروق ذات دلالة في جودة الخدمة وفقا للمتغيرات : نوع المبحوث، المستوى التعليمي، العمر، وسنوات الخبرة للعاملين، سنوات تلقي الخدمة للمستفيدين، نوعية النشاط ، حجم الشركات، الجنسية...) .أما الدراسات السابقة في المتغير الثاني التفوق الدراسي في مجملها تناولت أهمية التفوق الدراسي وعلاقته بالقلق التنافسي (أنه يوجد تباين مستوى التفوق الدراسي للطلبة في المجالات المختلفة باختلاف مستوياتهم).

1 أمال إبراهيم، علي عبد الله،(2018) دشتي الفقي التنبؤ بالتفوق الدراسي من خلال القلق التنافسي لدى طلاب المرحلة المتوسطة في دولة الكويت، كلية التربية جامعة بنها، الكويت العدد (116) أكتوبر ج(7).

خلاصة:

من خلال تطرقينا لمفهومي جودة التعليم العالي والتفوق الدراسي وتعرجينا للدراسة التي تناولتها يتضح لنا ان جودة التعليم العالي أسهمت في رسم مسيرة المجتمعات ونهضتها، وإنشاء الدولة الحديثة ومؤسساتها وأجهزتها، ولهذا أخذت قضايا الجودة جانباً كبيراً من النقاشات التي تجري في العديد من المحافل والمؤتمرات العالمية، وتزايد الاهتمام بمخرجات مؤسسات التعليم العالي ونواتجها بشكل كبير.

وبات من المؤكد أن لتطوير جودة التعليم تسهم بشكل فعال في تطوير كفاءات الطلاب بما يضمن لهم التفوق في مشو راهم الدراسي من خلال إعادة النظر في رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها وتصميم المناهج الدراسية وطرق التعليم ومصادر التعلم والخدمات الطلابية لتتوافق مع تحديات العصر الحالي وتكون قادرة على الإيفاء بمتطلبات ومواصفات سوق العمل المحلي والإقليمي والدولي، وإثبات جودتها وكفاءته.

الفصل الثاني

الدراسة الطبيقية

المبحث الأول

الطريقة المنهجية وأدواتها

1-تمهيد:

إن هدف الدراسة الحالية هو محاولة تشخيص جودة الخدمة التعليمية في معهد التربية البدنية والرياضية وعلاقتها بالتفوق الدراسي لدى الطلبة، ونظرا لأهمية الأستاذ في إنجاح العملية التربوية ولخصوصية تدريس التربية البدنية والرياضية يجعلنا هذا نحاول تكوين صورة أولية حو علاقة جودة الخدمة التعليمية بالتفوق الدراسي ، وكذلك فإن مكانة التعليم العالي في تحقيق النمو الشامل والمتزن للقطاعات الحيوية والمجتمع ، فإنه من الأهمية بمكان دراسة تلك العناصر المؤثرة ، باعتبارها إحدى الوسائط الهامة في اكتساب الطالب اهتمامات وميول نحو التفوق .

2-منهج البحث:

اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي الشائع الإستعمال في العلوم الإنسانية والاجتماعية بغية وصف الظاهرة، محاولة التوصل إلى وضع استنتاج عام وشامل للظاهرة المدروسة، وذلك من خلال التحليل الذي يساهم في الكشف عن وجود علاقة بين جودة الخدمة التعليمية في معهد التربية البدنية والرياضية وعلاقتها بالتفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية، وذلك لكونه الأنسب للموضوع المدروس .

ويعرف المنهج الوصفي على انه :" المنهج الذي يتعلق بجمع البيانات من أجل اختبار الفروض والإجابة على الأسئلة بشان الحالة الراهنة لموضوع الدراسة [1].

ويعرف أيضا بأنه : " مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوعات اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلا وافيا ودقيقا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات على الظاهرة أو الموضوع محل البحث [2].

3-أدوات البحث:

خطوات بناء الاستمارة:

الخطوة الأولى : ثم في البداية الاطلاع على بعض الدراسات السابقة وبعض المراجع والمقاييس التي تناولت هذا الموضوع وقد كان الاتجاه تطبيق مقياس جودة الخدمة التعليمية من إعداد " سالم عبدالله حلس " 2013 لكن لما لاحظنا أنه غير مكيف على البيئة المدروسة لذا عمدنا إلى بناء استبيان جودة الخدمة التعليمية وعلاقتها بالتفوق الدراسي.

1 محمد مهني غنائم وسمير عبد القادر جاد 2004، مناهج البحث في التربية وعلم النفس، ط1، الدار العالمية للنشر والتوزيع القاهرة، ص 24.

2 شحاتة سليمان ومحمد سليمان2006، مناهج البحث بين النظرية والتطبيق بدون طبعة، مركز الإسكندرية للكتاب، القاهرة، ص3 .

الخطوة الثانية: قمنا باستخراج ووضع أكبر عدد من العبارات التي تقيس جودة الخدمة التعليمية وعلاقتها بالتفوق الدراسي لدى الطلبة عن طريق اقتباس عبارات من بعض اختبارات والمقاييس التي بنيت لأجل قياس المتغيرات التي تحدد بصدد دراستها:

حيث يطلب من المستجوب أن يضع علامة (×) على الإجابة التي تعبر عن رأيه بالنسبة لكل عبارة من العبارات التي يتضمنها الاستبيان كما يذكر سعد عبد الرحمان " أن تدريج ليكارت من المقاييس الكثيرة الاستخدام في مجال قياس العلوم الاجتماعية والانسانية ذلك لأن هذا المقياس لا يستهلك الجهد والوقت الكثير، بالإضافة على انه وجد في الكثير من الدراسات الميدانية أن هناك ارتباطا موجبا قويا وأول ما يميز مقياس ليكارت هو الاهتمام بأن جميع وحدات المقياس تقيس نفس الاتجاه [1].

وبعد إجراء بعض التعديلات على عبارات الاستمارة وتحكيم من طرف أساتذة من قسم التربية البدنية والرياضية، ليصبح في شكله النهائي تتكون من 28 عبارة مقسم إلى 3 أبعاد.

4-الدراسة الاستطلاعية:

وللتأكد من مصداقية الأداة المستعملة في الدراسة شرعنا في إجراء دراسة استطلاعية أولية على عينة متكونة من 07 طلبة سنة أولى ماستر من معهد التربية البدنية والرياضية ، بجامعة الأغواط ، والدراسة الاستطلاعية أو الكشفية تهدف إلى الاستطلاع على الظروف المحيطة بالظاهرة وكشف جوانبها وأبعادها ، وهي تساعد في صياغة مشكلة البحث ووضع فرضيات في المرحلة التالية تمهيدا لبثها بحثا معمقا وشاملا .

1 – فؤاد البهي السيد 2006، سعد عبد الرحمان ، علم النفس الاجتماعي رؤية معاصرة دار الفكر العربي ، القاهرة ، ص 269 .

5-وصف أداة القياس:

يتألف الاستبيان من ثلاثة أبعاد نبنيها كالآتي :

الاستمارة البعد	استبيان جودة الخدمة التعليمية وعلاقتها بالتفوق الدراسي
العبد الأول	إمكانيات الجامعة
البعد الثاني	الخدمات الجامعية ومدى رضى الطالب عنها
البعد الثالث	التفوق الدراسي

جدول رقم (01) يبين أبعاد الاستبيان.

والاستمارة مصمم بطريقة ليكارت "LIKERT" (1932) ، وتتألف من 28عبارة يجيب عنها طلبة السنة أولى ثانية ماستر LMD وتحدد الإجابة على مدى موافقة أو معارضته على كل عبارة وفقا للتدرج التالي :

(موافق بشدة – موافق– غير موافق) [1]

ثم يطلب من المستجوب أن يضع علامة (×) على الإجابة التي تعبر عن رأيه بالنسبة لكل عبارة من العبارات التي يتضمنها المقياس ، وبذلك يندرج اتجاه الفرد المستجوب من إثبات قاطع إلى إثبات معتدل إلى حياد تام إلى نفي.

كما يذكر فؤاد البهي السيد وسعد عبد الرحمان : " أن تدريج ليكرت من المقاييس الكثيرة الاستخدام في مجال قياس العلوم الانسانية ، ذلك لأن هذا المقياس لا يستهلك الجهد والوقت

1 محمود فتحي عكاشة ومحمد شفيق زكي 2002، المدخل إلى علم النفس الاجتماعي المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، ص132.

الكثير ، بالإضافة إلى انه وجد في الكثير من الدراسات الميدانية أن هناك ارتباطا موجبا قويا ، وأول ما ميز مقياس ليكرت هو الاهتمام بأن جميع وحدات المقياس تقيس نفس الاتجاه " [1] .

6- الصدق والثبات:

6-1- صدق الأداة:

انطلاقا من الوصول إلى نسبة تأكد من المقياس في الدراسة الحالية قمنا بتطبيق صدق الاختبار عن طريق الوسائل التالية مع العلم أن صدق الأداة من الشروط الواجب توفرها في أدوات القياس وتعرفه "انستازي ANASTASI " إن صدق الاختبار ويعني ما الذي يقيسه الاختبار ، وكيفية صحة هذا القياس ، ويقبل الصدق على أساس معاملات الارتباط التي يشير إليه " [2] .

6-1-1- صدق الظاهري:

يعتبر من الأنواع الشائع استخداما ويشير هذا النوع من الصدق إلى ما إذا كان المقياس يبدو كما لو كان يقيس أو لا يقيس ما وضع من أجله قياسه، و يدل هذا النوع من الصدق على المظهر العام للمقياس كوسيلة من وسائل القياس، ولقياسه ثم تم عرض الاستمارتين على مجموعة من المحكمين لقياس مدى صلاحية العبارات (5 أساتذة من معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة عمار ثليجي الأغواط) ، وبعد ذلك تم تعديل بعض العبارات وإضافة عبارات جديدة لتصبح الاستمارة في شكلها النهائي بـ 28 عبارة.

6-1-2- صدق التكوين الفرضي :

وله أنواع مختلفة ويقصد به ظهور درجات الاختبار في ضوء المفاهيم السيكولوجية ولقد استخدم في هذه الدراسة الاتساق الداخلي ويؤدي هذا الأسلوب إلى الحصول على تقدير

1 فؤاد البهي السيد ، سعد عبد الرحمان ، علم النفس الاجتماعي رؤية معاصرة ، مرجع سبق ذكره ، ص 269 .

2 محمد نصر الدين رضوان ، المدخل إلى القياس في التربية البدنية والرياضية ، ط 1 ، مركز الكتاب للنشر ، القاهرة ، 2006 ، ص 177.

لصدقه التكويني، وذلك من خلال إيجاد معامل الارتباط بين نتيجة كل فقرة (عبارة) في الاستمارة على حدى مع نتيجة الاستمارة ككل (المجموع الكلي) مع بيان مستوى الدلالة في كل حالة .

1- معامل ارتباط عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للاستمارة

رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	0.47	**	11	0.64	**	21	0.83	*
02	0.23	*	12	0.49	**	22	0.40	**
03	0.41	**	13	0.47	**	23	0.51	*
04	0.51	**	14	0.46	**	24	0.33	*
05	0.40	**	15	0.59	**	25	0.56	**
06	0.89	**	16	0.71	**	26	0.43	**
07	0.37	*	17	0.65	**	27	0.52	**
08	0.44	*	18	0.75	**	28	0.44	**
09	0.73	**	19	0.51	**			
10	0.81	**	20	0.65	**			

** دالة عند مستوى 0.01 * دالة عند مستوى 0.05

جدول رقم (02) : يبين ارتباط كل عبارة مع الدرجة الكلية للاستمارة.

يتضح من الجدول رقم (02) أن معامل ارتباط كل عبارة من عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للاستبيان ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01 أو 0.05 حيث بلغ أقصى معامل ارتباط 0.83 عند العبارة رقم 06 ، وبلغ أدنى معامل ارتباط 0.37 عند العبارة رقم 07 .

2- معامل ارتباط بين استبيان جودة الخدمة التعليمية والدرجة الكلية.

الأبعاد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
البعد الأول: إمكانيات الجامعة	0.76	**
البعد الثاني: الخدمات الجامعية ومدى رضى الطالب عنها	0.80	**
البعد الثالث: التفوق الدراسي	0.96	**

** دالة عند مستوى 0.01

جدول رقم (3) : معامل ارتباط بين أبعاد استبيان جودة الخدمة التعليمية والدرجة الكلية .

تم حساب قيمة معاملات الارتباط بين أبعاد الاستمارة والدرجة الكلية للاستمارة ، ويتبين من الجدول رقم (3) أن قيمة معامل الارتباط بين أبعاد الاستمارة والدرجة الكلية لها دالة عند مستوى 0.01 مما يشير إلى التجانس (التناسق) الداخلي للاستمارة ، وان أبعادها تقيس متغير جودة الخدمة التعليمية.

2-6- ثبات الأداة :

ويعني أن الاختبار الموضوع يتصف بالموضوعية وأنه يعطي نفس النتائج إذا طبق في نفس الظروف وعلى نفس الأشخاص أي انه مستقر من ناحية النتائج ، وأيضا انه دقيق في القياس، ولا يتناقص مع نفسه بصرف النظر عما يقيسه . ونظرا لتعذر تطبيق الاستمارة مرتين على نفس العينة ثم حساب:

6-2-1-ألفا كرونباخ :

معاملات ثبات أداة جمع البيانات باستخدام " معادلة كرونباخ المعروفة بمعامل ألفا (∞) لتقدير الاتساق الداخلي للاختبارات والمقاييس متعددة الاختيار، أي عندما تكون احتمالات إجابة ليست صفرا أي ليست ثنائية البعد"[1] .

1 - محمد نصر الدين رضوان ، المدخل إلى القياس في التربية البدنية والرياضية ، مرجع سبق ذكره ، ص 138 .

الأبعاد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
استبيان جودة الخدمة التعليمية	Alpha = 0.84	**

جدول رقم (4) : معامل ارتباط ثبات استبيان جودة الخدمة التعليمية.

6-2-2- طريقة التجزئة النصفية:

يطبق فيها مستخدم الاختبار صيغة واحدة من الاختبار على المفحوصين، وبعد تصحيح الاختبار يجزئ إلى نصفين يتألف كل جزء من نصف الاختبار الأصلي من حيث الطول، ولهذا عند تطبيق اختبار مؤلف من (40) بندا فانه يجزأ إلى نصفين كل منهما مؤلف من (20) بندا، وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الاستمارة البعد	معامل ثبات
البعد الأول	r = 0.87843
البعد الثاني	r =0.79664
البعد الثالث	r = 0.89663

جدول رقم (5) : يبين نتائج الثبات بالريقة التجزئة النصفية للدراسة الاستطلاعية

وتدل النتائج المتحصل عليها في الجدول (5) أن معامل الارتباط كان أكبر من 0.7 في جميع الارتباطات .

ومن النتائج المحصل عليها من دراسة صدق وثبات أدوات الاختبار المطبقة على العينة الاستطلاعية يمكن الحكم صدق وثبات الاختبار بأنه يتميز بدرجة مقبولة مما يفيد بإمكانية الاعتماد عليه لقياس جودة الخدمة التعليمية والتفوق الدراسي لدى الطلبة .

7-مجتمع البحث وعينته:

7-1-مجتمع البحث:

هم جميع الأفراد الذين سوف تجري عليهم الدراسة ويتمثل في دراستنا جميع طلبة معهد التربية البدنية و الرياضية السنة الأولى والسنة الثانية ماستر LMD المسجلين للسنة الدراسية 2021/2020م بمعهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الأغواط.

7-2-عينة البحث:

تم استخدام عينة البحث من معهد التربية البدنية و الرياضية بجامعة عمار ثليجي بالأغواط ، ممثلة في طلبة السنة الأولى والسنة الثانية ماستر LMD حيث بلغ عددهم 24 طالبا، وهي عينة عشوائية بسيطة، حيث نشير أنه تم اختيار هذا النوع من العينة للتحكم في الدراسة . ولكوننا طلبة في المعهد مما يوفر لنا الوقت و الجهد.

8-مجالات البحث:

8-1-المجال الزمني:

بدأت دراستنا في شهر جوان 2021 حيث شرعنا في الدراسة النظرية واعداد الاستبيان ولقد تم توزيع الاستبيان في شهر من النصف الثاني لشهر جوان 2021، وقد دامت مدة التطبيق أسبوعا كاملا حيث قمنا بجمع أفراد العينة والإجابة على بعض التساؤلات والاستفسارات لإزالة الغموض لدى الطلبة دون التأثير على توجهاتهم وأفكارهم نحو الإجابات.

8-2-المجال المكاني:

كان مكان الدراسة هو معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة عمار ثليجي الأغواط .

8-3-المجال البشري:

طبقت الدراسة على طلبة السنة الأولى والسنة الثانية ماستر LMD بمعهد التربية البدنية والرياضية بجامعة عمار ثليجي بالأغواط ، وقد وزع عدد الاستمارات بالعدد البالغ 30

استمارة ، وقد تم استرجاع 24 استمارة، و العدد المحصل يمثل نسبة 25,53% من المجموع الكلي للطلبة.

9-الأدوات الإحصائية المستخدمة:

- النسب المئوية : في إطار وصف نسبة تكرار الإجابات في عينة الدراسة ولمعرفة النسب المئوية لتمثيل الأفراد ولمعرفة النسب المئوية للتمثيل [1].
- المتوسط الحسابي : للتعرف على متوسط توزيع الدرجة من مجموع درجات .
- الانحراف المعياري : يعد من مقاييس التشتت ويعرفنا على درجة انحراف الدرجة .
- معامل الارتباط Pearson: لحساب الارتباطات البسيطة : [2]

$$r = \frac{n(\Sigma x_i y_i) - (\Sigma x_i)(\Sigma y_i)}{\sqrt{n\Sigma x_i^2 - (\Sigma x_i)^2}\sqrt{n\Sigma y_i^2 - (\Sigma y_i)^2}}$$

- بعد تفريغ بيانات الاستمارات الصالحة للدراسة والمستوفية الإجابة في الحاسب الآلي واستعمال البرنامج الإحصائي SPSS (Statistical Package For Social Science)

1 هيكل عبد العزيز فهمي ، طرق التحليل الإحصائي ، دار النهضة العربية للطباعة و النشر ديوان، 1995 ، ص 98

2 محمد نصر الدين رضوان ، المدخل إلى القياس في التربية البدنية والرياضية ، المرجع السابق ، ص 138.

المبحث الثاني

عرض نتائج الدراسة

1-عرض وتحليل نتائج الدراسة:

1-1 عرض وتحليل نتائج بعد الإمكانيات الجامعية:

جدول رقم (6) يبين والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومجموع الدرجات لعبارات البعد الأول: الإمكانيات الجامعية.

العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	متوسط التكوين الفرضي	الرتبة حسب المتوسطات
العبارة 1	2,2	1,03	2,79	1
العبارة 2	2,34	1,38	2,65	3
العبارة 3	2,26	1,33	2,73	2
العبارة 4	2,74	1,29	2,25	8
العبارة 5	2,46	1,18	2,53	4
العبارة 6	2,59	1,33	2,40	5
العبارة 7	2,75	1,1	2,24	9
العبارة 8	2,62	1,32	2,38	6
العبارة 9	2,73	1,25	2,26	7

من خلال النتائج الموجودة في الجدول المذكور أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة على البعد الاول الإمكانيات الجامعية، من استبيان جودة الخدمة التعليمة، جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (01) والتي صيغت (الأجهزة والمعدات في بالجامعة مسايرة للعصر وحديثه) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (01) فكان يساوي (3,2) بإنحراف معياري (1,03)، وبمتوسط فرضي (2,79).

تليها العبارة رقم (02) والتي صيغت (الإمكانيات المتاحة بالجامعة مناسبة وجذابة) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (23) فكان يساوي (2,34) بإنحراف معياري (1,38)، وبمتوسط فرضي (2,65).

تليها العبارة رقم (03) والتي صيغت (تتلائم القاعات الدراسية مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (03) فكان يساوي (2,26) بإنحراف معياري (1,33)، وبمتوسط فرضي (2,73).

تليها العبارة رقم (04) والتي صيغت (تلتزم الجامعة بتقديم خدماتها في الوقت المحدد) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (04) فكان يساوي (2,74) بإنحراف معياري (1,29)، وبمتوسط فرضي (2,25).

تليها العبارة رقم (05) والتي صيغت (لدى الجامعة استعداد دائم لمساعدة الطلبة عند حدوث مشكلة) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (05) فكان يساوي (2,46) بإنحراف معياري (1,18)، وبمتوسط فرضي (2,53).

تليها العبارة رقم (06) والتي صيغت (توفر الجامعة أوقات ملائمة لظروف الطلبة) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (06) فكان يساوي (2,59) بإنحراف معياري (1,33)، وبمتوسط فرضي (2,40).

تليها العبارة رقم (07) والتي صيغت (تهتم الجامعة بمشكلات الطلبة بشكل فردي) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (07) فكان يساوي (2,75) بإنحراف معياري (1,1)، وبمتوسط فرضي (2,24).

تليها العبارة رقم (08) والتي صيغت (تلتزم الجامعة بتقديم أفضل الخدمات لطلبتها) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (08) فكان يساوي (2,62) بإنحراف معياري (1,32)، وبمتوسط فرضي (2,38).

تليها العبارة رقم (09) والتي صيغت (تتفهم الجامعة للاحتياجات المحددة للطلبة) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (09) فكان يساوي (2,73) بإنحراف معياري (1,25)، وبمتوسط فرضي (2,26).

1-2 عرض وتحليل نتائج بعد الخدمات التعليمية والادارية:

جدول رقم (7) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومجموع الدرجات لعبارات البعد الثاني: الخدمات التعليمية والادارية.

العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	متوسط التكوين الفرضي	الرتبة حسب المتوسطات
العبارة 10	1,23	0,6	2,76	2
العبارة 11	2,7	1,24	2,22	8
العبارة 12	2,83	1,23	2,16	10
العبارة 13	2,83	1,31	2,35	5
العبارة 14	2,71	1,28	2,45	4
العبارة 15	2,75	1,21	2,26	7
العبارة 16	2,18	1,3	2,63	3
العبارة 17	2,7	1,19	2,33	6
العبارة 18	2,94	1,41	2,97	1
العبارة 19	2,83	1,32	2,10	11
العبارة 20	2,7	1,24	2,22	9

من خلال النتائج الموجودة في الجدول المذكور أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة على البعد الثاني الخدمات التعليمية والادارية، من استبيان جودة الخدمة التعليمة، جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (10) والتي صيغت (يلتزم العاملين والأساتذة في الجامعة بتقديم الخدمة في الوقت المحدد) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (10) فكان يساوي (1,23) بإنحراف معياري (0,6)، وبمتوسط فرضي (2,76).

تليها العبارة رقم (11) والتي صيغت (الطلبة راضون عن النشاطات الجامعية) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (11) فكان يساوي (2,7) بإنحراف معياري (1,24)، وبمتوسط فرضي (2,22).

تليها العبارة رقم (12) والتي صيغت (الاستعداد الدائم لدى العاملين والأساتذة في الجامعة لمساعدة الطلبة) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (12) فكان يساوي (2,83) بإنحراف معياري (1,23)، وبمتوسط فرضي (2,16).

تليها العبارة رقم (13) والتي صيغت (يجد الطالب كل ما يحتاجه في المكتبة ومحتوياتها من المراجع والمجلات) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (13) فكان يساوي (2,83) بإنحراف معياري (1,31)، وبمتوسط فرضي (2,35).

تليها العبارة رقم (14) والتي صيغت (الاستعداد الدائم لدى العاملين الأساتذة في الجامعة لتوضيح أيه موضوع مثار تساءل الطلبة) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (14) فكان يساوي (2,71) بإنحراف معياري (1,28)، وبمتوسط فرضي (2,45).

تليها العبارة رقم (15) والتي صيغت (الطلبة راضون عن المقررات الدراسية والهيئة التدريسية)فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (15) فكان يساوي (2,75) بإنحراف معياري (1,21)، وبمتوسط فرضي (2,26).

تليها العبارة رقم (16) والتي صيغت (سلوك العاملين والأساتذة في الجامعة يتسم بالشفافية والوضوح ويبعث الثقة في نفوس الطلبة) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (16) فكان يساوي (2,18) بإنحراف معياري (1,3)، وبمتوسط فرضي (2,63).

تليها العبارة رقم (17) والتي صيغت (العاملين والأساتذة في الجامعة لديهم قدرة عالية على معرفة للإجابة عن استفسارات الطلبة) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (17) فكان يساوي (2,7) بإنحراف معياري (1,19)، وبمتوسط فرضي (2,33).

تليها العبارة رقم (18) والتي صيغت (الأساتذة في الجامعة مؤهلين لتدريس طلبة الدكتوراه)فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (18) فكان يساوي (2,94) بإنحراف معياري (1,41)، وبمتوسط فرضي (2,97).

تليها العبارة رقم (19) والتي صيغت (الطلبة راضون عن المعدات والأجهزة التي توفرها الجامعة) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (19) فكان يساوي (2,83) بإنحراف معياري (1,32)، وبمتوسط فرضي (2,10).

تليها العبارة رقم (20) والتي صيغت (يجد الطلبة في الصالات الرياضية والقاعات الدراسية) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (20) فكان يساوي (2,7) بإنحراف معياري (1,24)، وبمتوسط فرضي (2,22).

1-3 عرض وتحليل نتائج بعد التفوق الدراسي:

جدول رقم (8) يبين التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومجموع الدرجات لعبارات البعد الثالث: التفوق الدراسي.

العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	متوسط التكوين الفرضي	الرتبة حسب المتوسطات
العبارة 21	2,61	1,35	2,29	3
العبارة 22	2,78	1,27	2,21	7
العبارة 23	2,02	1,2	2,15	8
العبارة 24	2,9	1,32	2,22	5
العبارة 25	2,77	1,18	2,23	4
العبارة 26	2,38	1,37	2,38	2
العبارة 27	2,78	1,26	2,22	6
العبارة 28	2,37	1,22	2,49	1

من خلال النتائج الموجودة في الجدول المذكور أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة على البعد الثالث التفوق الدراسي، من استبيان جودة الخدمة التعليمة، جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (21) والتي صيغت (أحاول أن أربط العلاقات بين ما قرأته وبين معارفي السابقة) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (21) فكان يساوي (2,61) بإنحراف معياري (1,35)، وبمتوسط فرضي (2,29).

تليها العبارة رقم (22) والتي صيغت (أحدد أخطائي وثغراتي بعد الدراسة والتطبيق وأحرص على أن أتفاداها لاحقا) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (22) فكان يساوي (2,78) بإنحراف معياري (1,27)، وبمتوسط فرضي (2,21).

تليها العبارة رقم (23) والتي صيغت (من عادتي أن أطرح الأسئلة على الأستاذ لا الطلبة)فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (23) فكان يساوي (2,02) بإنحراف معياري (1,2)، وبمتوسط فرضي (2,15).

تليها العبارة رقم (24) والتي صيغت (لم يسبق لي وان اجتست الامتحان الاستدراكي من قبل)فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (24) فكان يساوي (2,9) بإنحراف معياري (1,22)، وبمتوسط فرضي (2,49).

تليها العبارة رقم (25) والتي صيغت (أعمل على تسطير الأفكار المناسبة) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (25) فكان يساوي (2,77) بإنحراف معياري (1,18)، وبمتوسط فرضي (2,23).

تليها العبارة رقم (26) والتي صيغت (أرى أن الاجتهاد والمثابرة طريق للنجاح والفوز في الدراسة لذا لا أتعب ولا أمل) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (26) فكان يساوي (2,38) بإنحراف معياري (1,37)، وبمتوسط فرضي (2,38).

تليها العبارة رقم (27) والتي صيغت (أشرع في المراجعة قبل الامتحان بمتسع من الوقت (شهر فأكثر))فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (27) فكان يساوي (2,78) بإنحراف معياري (1,26)، وبمتوسط فرضي (2,22).

تليها العبارة رقم (28) والتي صيغت (احضر جميع الايام الدراسية والتكوينية التي تقام في المعهد) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (28) فكان يساوي (2,37) بإنحراف معياري (1,22)، وبمتوسط فرضي (2,49).

2-عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

نص الفرضية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانيات الجامعية والتفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الاغواط.

ونتائج الفرضية موضحة في الجدول الاتي:

جدول رقم (9): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة معامل الارتباط بيرسون بين الإمكانيات الجامعية والتفوق الدراسي.

الاستمارات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الدلالة الاحصائية
الإمكانيات الجامعية	24	8,39	1,55	0,558	23	0,00	دال
التفوق الدراسي	24	16,51	3,24				

يبين الجدول رقم (9) العلاقة الارتباطية بين الإمكانيات الجامعية والتفوق الدراسي لأفراد العينة البالغ عددهم 24 طالب عند مستوى الدلالة 0,05، حيث جاءت نتائج المتوسط الحسابي الخاصة بإجابة الطلبة على بعد الإمكانيات الجامعية قدر بـ (8,39) وانحراف معياري بـ (1,55)، أما نتائج المتوسط الحسابي الخاصة بإجابة الطلبة على التفوق الدراسي بـ (16,51) وانحراف معياري بـ (3,24).

وبحساب معامل الارتباط (R.Person) والتي بلغ قيمته (0,558) عند درجة الحرية (23) وهي قيمة دالة احصائيا والتي تبينها القيمة الاحتمالية (Sig=0,000) ، لأنها أصغر من مستوى دلالة إحصائية (0,05) وبالتالي توجد علاقة ارتباطية بين الإمكانيات الجامعية والتفوق الدراسي.

3-عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

نص الفرضية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات التعليمية والادارية والتفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الاغواط.

ونتائج الفرضية موضحة في الجدول الاتي:

جدول رقم (10): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة معامل الارتباط بيرسون بين التعليمية والادارية والتفوق الدراسي.

الاستمارات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الدلالة الاحصائية
الخدمات التعليمية والادارية	24	12,33	2,16	0,614	23	0,00	دال
التفوق الدراسي	24	16,51	3,24				

يبين الجدول رقم (10) العلاقة الارتباطية بين الخدمات التعليمية والادارية والتفوق الدراسي لأفراد العينة البالغ عددهم 24 طالب عند مستوى الدلالة 0,05، حيث جاءت نتائج المتوسط الحسابي الخاصة بإجابة الطلبة على بعد الخدمات التعليمية والادارية قدر بـ (12,33) وانحراف معياري بـ (2,16)، أما نتائج المتوسط الحسابي الخاصة بإجابة الطلبة على التفوق الدراسي بـ (16,51) وانحراف معياري بـ (3,24).

وبحساب معامل الارتباط (R.Person) والتي بلغ قيمته (0,614) عند درجة الحرية (23) وهي قيمة دالة احصائيا والتي تبينها القيمة الاحتمالية (Sig=0,000) ، لأنها أصغر من مستوى دلالة إحصائية (0,05) وبالتالي توجد علاقة ارتباطية بين الخدمات التعليمية والادارية والتفوق الدراسي.

المبحث الثالث

عرض نتائج الدراسة

1-مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية على بأنه:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانيات الجامعية والتفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الاغواط.

يظهر لنا من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (9) العلاقة الارتباطية بين الإمكانيات الجامعية والتفوق الدراسي لأفراد العينة، حيث جاءت نتائج المتوسط الحسابي الخاصة بإجابة الطلبة على بعد الإمكانيات الجامعية قدر بـ (8,39) وانحراف معياري بـ (1,55)، أما نتائج المتوسط الحسابي الخاصة بإجابة الطلبة على التفوق الدراسي بـ (16,51) وانحراف معياري بـ (3,24).

ومن اجل اختبار صحة الفرضية استخدمنا معامل الارتباط بيرسون (R.Person) للتحقق على وجود علاقة ارتباطية بين البعدين وبحساب والذي بلغ قيمته (0,558) عند درجة الحرية (23) وهي قيمة دالة احصائيا والتي تبينها القيمة الاحتمالية (Sig=0,000) ، لأنها أصغر من مستوى دلالة إحصائية (0,05) وبالتالي توجد علاقة ارتباطية بين الإمكانيات الجامعية والتفوق الدراسي.

حيث أثبتت النتائج على انه توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الإمكانيات الجامعية والتفوق الدراسي للطلبة السنة أولى ثانية ماستر LMD، أي أن الإمكانيات الجامعية هي قوة ذاتية محركة لتحقيق هدف معين هو التفوق الدراسي مستقبلا، وتعتبر من اهم أسباب النجاح لطلبة معهد التربية البدنية والرياضية.

يمكن الارتكاز على فكرة أن الا مكانيات الجامعية والتفوق الدراسي لهما درجة ارتباط عالية ذلك لان كل خدمة من خدمات الجامعية لها دور فعال في التوفوق، ونظراً لأن التفوق الدراسي لا يأتي من فراغ، إذ أنه لابد من توفر المناخ الذي يؤدي إلى اكتسابه وتنميته ثم ممارسته، كانت الدعوة له بالتدريب من خلال توفير كل المعدات والوسائل الحديثة، ووجهت الجامعات والمعاهد لبناء قاعدة تحتية يساعد على تنمية مهارات الطلبة، وتهيئ الأجواء

لممارسة أنشطة وتدريبات تتحدى فكر المتعلم وتستدعي لبذل الجهد للارتقاء إلى مستوى يعلو عن مستوى ممارسة الأنشطة الدنيا ، وتم إدخال هذا المنحى عبر وسائط مختلفة مثل توفير الكتب والقاعات والملاعب والنقل...الخ الى غي ذلك من الوسائل بغية أن يصبح التفكير في النجاح موضوعاً معايشاً وخبرة مألوفة يمارسها الطالب.

ويحدث التعلم في بيئة تعليمية غنية بمصادر التعلم، تتمركز حول الطالب وتثير التفاعل وتحفز على الابداع، ويستخدم المعلم في المحاضرة وسائل واستراتيجيات في التدريس بعيدة عن الأطر التقليدية المتعارف عليها، حيث يلجأ إلى تهيئة الجو المناسب مثل اختيار المكان المناسب الذي يتوفر على الإضاءة والتهوية ...الخ .

وهنا تظهر تنويع وسائل التعليم الموجهة بين الطلبة "ويسير الاتجاه الحديث في التعلم إلى استخدام العديد من الوسائل المتنوعة في تنفيذ الدروس[1] ، وأن توفر الوسائل التعليمية على اختلاف أنواعها المعتاد عنها الحديث يدعم مهمة المعلم في تدريسه بما توفره من أمثلة وشواهد لتوضيح فكرة ما ، أو الاستعانة بالأجهزة الحديثة لشرح مفهوم غامض مما يسير على الطالب فهم فكرة أو استيعاب المفهوم أو بما توفره لهم من فرص للتدريب العلمي للتأكد من تحقيقه علميا أو إجراء تجربة لاستكشاف حقيقة[2].

وهذا ما أكده علي راشد طفيات أن ربط الوسائل بالخبرات ومعرفة الطالب السابقة مع الوسائل الحديثة، أن البدء في التعليم من حيث انتهى الطالب يؤكد على استمرارية بناء الخبرات والمعارف بطريقة بمنطقية وصحيحة[3].

هذا ما أكده مصطفى السايح (2008) وعلي خفاجة أن اختيار الوسيلة المناسبة لتقديم وتوصيل المهارات الحركية يتوقف على عوامل كثيرة مثل موضوع الدرس، الهدف الذي يسعى المدرس إلى تحقيقه، وكذلك إمكانيات المدرس[4] ومن المعروف أن استخدام الوسائل

1 محمد محمود الحلية (2004) ، مهارات التدريس الصفي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان–الأردن ، ص.316

2 علي راشد (2005)، شخصية المعلم وأداؤه في ضوء التوجيهات الإسلامية، دار الفكر للطباعة والنشر، ص135.

3 على راشد (2005)، كفايات الاداء التدريسي، دار الفكر العربي، القاهرة، ص 111.

4 مصطفى السايح وعلي خفاجة، (2008) المدخل إلى طرائق تدريس التربية الرياضية، مركز الكتاب للنشر والتوزيع، القاهرة، ص94.

التعليمية يسير عملية التعلم وتسهل الفهم للمتعلم حيث يكون شكل الأداء أكثر إيضاحا وهي أيسر للمعلم وهي تمهد الطريق وتوفر الكثير من الجهد وتختصر العديد من الإجراءات.

ومن الصعوبات التي تواجه التدريس اعتماد الأستاذ على الطريقة التقليدية التي تعتمد على التلقين من جانب الفهم والحفظ والاستظهار من جانب المعلم مما يترتب عليه سرعة النسيان للمعلومة، ولكن عندما يوفق الأستاذ في اختيار الوسائل التعليمية المناسبة للمحاضرة فإنه يحسن من الفهم ويؤدي إلى تحقيق الأهداف التعليمية المنشودة وذكر عفت مصطفى الطناوي أن أهمية اختيار الوسائل التعليمية تساعد على زيادة خبرة المتعلم وتساعد على استثارة اهتمامه وإشباع حاجات التعلم[1]. (عفت الطناوي، ص82-83) ، كما ذكر محمد محمود الحيلة، أنه من أهم فوائد حسن اختيار الوسائل التعليمية تحسن الوقوع في اللفظية الزائدة ، كما تساعد الوسائل التعليمية على تنويع أساليب التعليم الموجهة للفروق الفردية بين التلاميذ "ويسير الاتجاه الحديث في التعلم إلى استخدام العديد من الوسائل المتنوعة في تنفيذ الدروس.

وذكر علي خفاجة ومصطفى السابح من مقومات تحضير درس التربية البدنية والرياضية وتطبيق محتوياته المتنوعة وجود الأدوات الرياضية في المدرسة فلا يمكن أن يضع المعلم في خططه مهارات حركية تعتمد على أجهزة وأدوات لا تمتلكها المدرسة وأن توفر الوسائل التعليمية على اختلاف أنواعها المعتاد عنها الحديث يدعم مهمة المعلم في تدريسه بما توفره من أمثلة وشواهد لتوضيح فكرة ما، أو شرح مفهوم غامض مما يسير على الطلاب فهم فكرة أو استيعاب المفهوم أو بما توفره لهم من فرص لتدريب علمي للتأكد من تحقيقه علميا[2].

بناءا على ما سبق يرى الباحث أن الفرضية الأولى للدراسة القائلة توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانيات الجامعية والتفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الاغواط للدراسة قد تحققت.

1 عفت الطناوي(2009)، التدريس الفعال، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان-الأردن، ص82-83

2 على راشد، مرجع سابق، ص135

2-تحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية على بأنه:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات التعليمية والادارية والتفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الاغواط.

يظهر لنا من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (10) العلاقة الارتباطية بين الخدمات التعليمية والادارية والتفوق الدراسي لأفراد العينة البالغ عددهم 24 طالب عند مستوى الدلالة 0,05، حيث جاءت نتائج المتوسط الحسابي الخاصة بإجابة الطلبة على بعد الخدمات التعليمية والادارية قدر بـ (12,33) وانحراف معياري بـ (2,16)، أما نتائج المتوسط الحسابي الخاصة بإجابة الطلبة على التفوق الدراسي بـ (16,51) وانحراف معياري بـ (3,24).

وبحساب معامل الارتباط (R.Person) والتي بلغ قيمته (0,614) عند درجة الحرية (23) وهي قيمة دالة احصائيا والتي تبينها القيمة الاحتمالية (Sig=0,000)، لأنها أصغر من مستوى دلالة إحصائية (0,05) وبالتالي توجد علاقة ارتباطية بين الخدمات التعليمية والادارية والتفوق الدراسي.

حيث أثبتت النتائج على انه توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الخدمات التعليمية والادارية والتفوق الدراسي للطلبة السنة أولى ثانية ماستر LMD، أي أن الخدمات التعليمية والادارية هي محركة لتحقيق هدف معين وهو التفوق الدراسي، وتعتبر من سبب جوهري واساسي في نجاح طلبة معهد التربية البدنية والرياضية.

ويمكن تفسير فكرة ارتفاع درجة ارتباط الخدمات التعليمية والادارية والتفوق الدراسي ذلك أن الخدمات التعليمية أصبحت هدفاً مصاغاً تتبناه السياسات الجامعية ويدفع إلى تحقيقه المعلمون ويشجع على ممارسته المتعلمون.

وبالرغم من أن جهد الأستاذ لا يشكل إلاّ جزءاً من كل في العملية التعليمية، فالأستاذ كما هو معروف لا يستطيع تنفيذ كل ما يطلب منه إلاّ إذا توفر له المناخ المؤازر

والإمكانات الداعمة والوقت الكافي، إلاّ أنه وبالرغم من كل ذلك يظل هو الوسيط الرئيسي والمهم في تزويد الطلبة بالمعارف والخبرات والمهارات المطلوبة، حيث أن مدى فهم الطلبة لما يتعلمونه واستيعابهم له وقدرتهم على تطبيقه إنما هو مرهون بما يبذله الأستاذ من جهد وما يستخدمه من أساليب واستراتيجيات في مدرج المحاضرة، ومن منطلق أن فاقد الشيء لا يعطيه، وأن معلم السياقة على حد قول أحد الباحثين لا يمكن أن يدرب غيره على السياقة قبل أن يتعلم هو هذه المهارة ، فقد وجد أن نقطة البداية إنما تكمن في تنمية المعلم ذاته وذلك من خلال تهيئته وتزويده بالمعارف والمهارات والاستراتيجيات الضرورية لتعليم ، وقبل ذلك تنمية ميول واتجاهات إيجابية لديه نحو تعلم وتعليم ، مما يسهم في صقل مهاراته والارتقاء بقدراته في التحول في أساليبه التدريسية من الطرق التقليدية المعتمدة على الحفظ أو التلقين إلى طرق أكثر حداثة ذات منحنى توجيهي تطبيقي تعزز قدرة المتعلم الذاتية على الاستكشاف والتحليل ومواصلة الاطلاع في إطار من التعاون والتنسيق والتفاعل مع الآخرين .

فالطرق التي يتبناها المتعلم في معالجة المعلومات وأساليبه التي يفضلها ترتبط ارتباطا وثيقا بدوافعه واتجاهاته حيث يمكن القول أن تعدد الاستراتجيات المعرفية، وطرق معالجة المادة المتعلمة ترجع إلى تعدد دوافع وتوجهات التعلم للنجاح والتفوق الدراسي[1]، ويتفق هذا مع دراسة (علي أحمد مصطفى2003) بعنوان: البناء العاملي لدافعية الإتقان وأثره على تبني أساليب التعلم والتحصيل الأكاديمي لدى طلاب كلية التربية، جامعة أسيوط، والتي تهدف إلى التعرف على الأبنية العاملية لدافعية الإتقان وأثرها عل تبني أساليب التعلم، وكشف الاختلاف بين تلك الأساليب، والتي تحدد طرق معالجة المعلومات لدى وعلاقتها بالتحصيل.وبهذا الاعتبار ان الخدمات الإدارية والتعليمية في الجامعة تبقى بحاجة إلى مزيد من البحث، مع الإشارة أنه في بحوث تتعلق بعامل الخبرة.

وتعد قدرة المناهج الدراسية في الجامعات والمعاهد على تناسب قدرات المتعلم من أبرز مكونات البيئة التعليمية الجيدة، يضاف إليها التحديث المستمر للمواد الدراسية والأساليب

1 غنيم محمد أحمد ابراهيم (2006)، التنبؤ بأهداف التحصيل والتحصيل الدراسي من خلال عمليات الدراسة واستراتيجيات التعلم، مجلة علوم التربية، العدد العاشر، قطر، ص134.

التعليمية المتبعة ، وكذلك الوسائل المعينة المتطورة كالحاسب الآلي والمحاضرات والرحلات، وكذلك تغيير استراتيجيات التعليم بما يتناسب مع طبيعة المحتوى الدراسي وقدرة الطالب على الاستيعاب ، وتوظيف وسائل التعزيز لأفعالهم وأقوالهم وتمكينهم من التفاعل مع المادة الدراسية ليتمكينهم من التفوق[1]. (هادي محمد الطوالبة 2009 ص 238).

بناءا على ما سبق يرى الباحث أن الفرضية الثانية للدراسة القائلة توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات التعليمية والادارية والتفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الاغواط للدراسة قد تحققت.

3-الاستنتاج العام:

في ضوء النتائج التي تمخض عنها البحث استنتج الباحث العلاقة بين جودة الخدمات التعليمية والتفوق الدراسي فيما يلي:

1. توجد علاقة ذات دلالة ارتباطيه تفوق الـ 50% بين بين جودة الخدمات التعليمية والتفوق الدراسي.
2. أظهرت النتائج أن جودة الخدمات التعليمية لها تأثيرا ايجابياً واضحاً في التفوق الدراسي.
3. تساعد الخدمات التعليمية والادارية في تعزيز التفوق الدراسي.
4. تعزز الإمكانيات الجامعية الجيدة لتضمينها التفوق مما يحقق الحافز والرغبة الذاتية للطلاب في تحقيق الغاية المرجوة في النجاح.

1 هادي محمد الطوالبة (2009) استراتيجيات التعليم، كلية التربية، جامعة اليرموك، الأردن،مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية. مج. 26، ع. 1، ص 238.

خاتمة

خاتمة:

إن لضمان جودة التعليم العالي دوراً فاعلاً في شتى المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتكنولوجية، ودوراً ايجابياً في مواجهة التحديات العالمية المتمثلة في العولمة والانفتاح على العالم الخارجي، من خلال تزويد المجتمعات بمخرجات مسلحة بالكفايات المتخصصة والمهارات العالية والاتجاهات الإيجابية القادرة على معالجة المشكلات القائمة ووضع إجراءات وقائية تحول دون الوقوع في المشكلات التي يمكن حدوثها.

وقد أسهمت جودة التعليم العالي في رسم مسيرة المجتمعات ونهضتها، وإنشاء الدولة الحديثة ومؤسساتها وأجهزتها، ولهذا أخذت قضايا الجودة جانباً كبيراً من النقاشات التي تجري في العديد من المحافل والمؤتمرات العالمية، وتزايد الاهتمام بمخرجات مؤسسات التعليم العالي ونواتجها بشكل كبير، الأمر الذي يتطلب وضع آليات واضحة لربط تداعيات التغيير التي يشهدها قطاع التعليم العالي مع متطلبات العولمة واقتصاد المعرفة والتنمية المجتمعية، وإمكانية الاستثمار الحقيقي في هذا المجال.

وبما أن التفوق الدراسي الجامعي من أهم المؤشرات الدالة على اتجاه الطالب نحو تحقيق مشروعه الاجتماعي كون مرحلة التعليم الجامعي قمة الهرم التعليمي والتي يتلقى فيها الطالب تكوينا يؤهله للحصول على مكانة إجتماعية في مجتمعه من خلال الشهادة التي يتحصل عليها من طرف الجامعة ،هذا التفوق الدراسي للطالب الذي يتحقق عن طريق تفاعل عدد من المتغيرات السوسيولوجية كالوضع الاجتماعي الذي يتمتع به الطالب وكذلك استراتيجيته الاجتماعية، اضافة الى القدرات العقلية التي تميز الطالب عن غيره وهذا ما يظهر جليا في النتائج الدراسية التي يحققها.

لأجل ذلك جاءت دراستنا بهدف الكشف عن العلاقة التي تربط جودة الخدمات التعليمية والتفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الاغواط.

المراجع

قائمة المراجع:

المصادر:

القران الكريم

المراجع باللغة العربية:

الكتب:

1. أحمد إبراهيم أحمد (2002)، الإدارة التعليمية بين النظرية والتطبيق، دار المعارف الحديثة، الإسكندرية، مصر.

2. أحمد الخطيب، رداح الخطيب(2010)، الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية أنموذج مقترح، عالم الكتاب الحديث، عمان، الأردن.

3. سلمان زيدان(2009)، إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومدخل العمل، دار المناهج، عمان، الأردن.

4. سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات(2007)، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم، دار صفاء، عمان، الأردن.

5. شحاتة سليمان ومحمد سليمان2006، مناهج البحث بين النظرية والتطبيق بدون طبعة، مركز الإسكندرية للكتاب، القاهرة.

6. عبد الغفار عبد السلام، (1977)، التفوق العقلي والابتكار، دار النهضة العربية، القاهرة.

7. عبد القادر، أشرف أحمد (2010)، سيكولوجية ذوي الاحتياجات الخاصة، دار المصطفى للطباعة والترجمة، بنها مصر.

8. عفت الطناوي(2009)، التدريس الفعال، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان–الأردن.

9. على راشد (2005)، كفايات الاداء التدريسي، دار الفكر العربي، القاهرة.

10. علي السلمي(2001)، خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب، القاهرة، مصر.

11. علي راشد (2005)، شخصية المعلم وأداؤه في ضوء التوجيهات الإسلامية، دار الفكر للطباعة والنشر، ص135.

12. فؤاد البهي السيد 2006، سعد عبد الرحمان ، علم النفس الاجتماعي رؤية معاصرة دار الفكر العربي ، القاهرة ،.

13. محمد عباس عابدين(2000)، علم اقتصاديات التعليم الحديث، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر.

14. محمد عوض الترتوري (2006)، اغادير عرفات جويحات، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة، عمان، الأردن.

15. محمد محمود الحلية (2004)، مهارات التدريس الصفي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان–الأردن.

16. محمد مهني غنائم وسمير عبد القادر جاد 2004، مناهج البحث في التربية وعلم النفس، ط1، الدار العالمية للنشر والتوزيع القاهرة.

17. محمد نصر الدين رضوان، المدخل إلى القياس في التربية البدنية والرياضية ، المرجع السابق.

18. محمد نصر الدين رضوان 2006، المدخل إلى القياس في التربية البدنية والرياضية ، ط 1 ، مركز الكتاب للنشر ، القاهرة .

19. محمود فتحي عكاشة ومحمد شفيق زكي 2002، المدخل إلى علم النفس الاجتماعي المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

20. مصطفى السايح وعلي خفاجة، (2008) المدخل إلى طرائق تدريس التربية الرياضية، مركز الكتاب للنشر والتوزيع، القاهرة.

21. نبيل سعد خليل (2011)، إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في المؤسسات التربوية، دار الفجر، القاهرة، مصر.

22. هيكل عبد العزيز فهمي 1995، طرق التحليل الإحصائي ، دار النهضة العربية للطباعة و النشر ديوان،

23. يوسف حجيم الطائي وآخرون(2008)، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، مؤسسة الوراق، عمان، الأردن.

المجلات والدوريات:

1. إبراهيم يوسف جبريل العطار(2006)، واقع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات.

2. أبو وردة، شيرين حامد محمد، (2007)، "نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية: بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر"، ورقة عمل، نوفمبر.

3. اخليف الطراونة(2010)، ضبط الجودة في التعليم العالي وعلاقته بالتنمية، ورقة بحثية للبرنامج الأكاديمي العلمي الخامس عشر بعنون العلوم والتكنولوجيا محركان للتغيير، الأردن، 10و12 ماي.

4. أمال إبراهيم، علي عبد الله،(2018) دشتي الفقي التنبؤ بالتفوق الدراسي من خلال القلق التنافسي لدى طلاب المرحلة المتوسطة في دولة الكويت، كلية التربية جامعة بنها، الكويت العدد (116) أكتوبر ج(7).

5. أنيس فتحي2005، الإمارات إلى أين.. استشراف التحديات والمخاطر على مدى 25 عاماً، مركز الإمارات للدراسات والإعلام، أبوظبى.

6. إيثار عبد الهادي آل فيجان(2005)، المقارنة المرجعية الاستراتيجية في صناعة الإلكترونيات، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد الرابع والخمسون، الجامعة المستنصرية.

7. بقة الشريف، صحراوي إيمان(2010)، الأساليب المستخدمة في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعة، ورقة بحثية مقدمة للملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، يومي 14 و15 ديسمبر.

8. بن عمارة كمال (2018)، التفوق الدراسي ومستوى الأداء المهاري للتلاميذ في مجال الأنشطة البدنية والرياضية، مجلة علوم وتقنيات النشاط البدني الرياضي، جامعة الجزائر3، المجلد 9 العدد 1.

9. الخليفة خالد محمد ناصر (1995)، دراسة مقارنة لمشكلات الطلاب المتفوقين دراسيا والطلاب المتأخرين دراسياً في المرحلة المتوسطة والحاجات الإرشادية لهم بمحافظة الإحساء بالمملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك فيصل.

10. داود الحدابى ، محمود عكاشه (2006)، التنبؤ بجوده الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الجامعات في سياق مفاهيم العولمة ، مجله الدراسات الاجتماعيه ،العدد21،جامعه العلوم والتكنولوجيا ، صنعاء .

11. داود الحدابى ، محمود عكاشه (2006)، التنبؤ بجوده الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الجامعات في سياق مفاهيم العولمة ، مجله الدراسات الاجتماعيه ،العدد21،جامعه العلوم والتكنولوجيا ، صنعاء .

12. الربيعي، ليث، (2011)، "عوامل جذب الطلبة الأجانب في استهداف الجامعة للأسواق الدولية، دراسة تحليلية لاتجاهات الطلبة الوافدين في جامعة البترا"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد السادس عشر.

13. زحلوق مها (1998)، التربية الخاصة للمتفوقين، منشورات جامعة دمشق، دمشق.

14. شرار محمد (2008)، مستوى جودة الخدمة التعليمية في الكلية العالمية، العدد21،جامعه العلوم والتكنولوجيا ، العدد5.

15. الصارمي، عبد الله، وزايد، كاشف، (2006)، "مدى رضى طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي وطبيعة توقعاتهم منه"، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، السنة الحادية والعشرون، العدد (23).

16. عاشور، يوسف حسين، والعبادلة، طلال عثمان، (2007)، "قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج MBA في الجامعة الإسلامية بغزة"، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الحادي عشر، العدد الأول، يناير.

17. عبد الرحمن الراشد، (2004) جودة التعليم الجامعى ، جريدة الشرق الأوسط ، العدد9410 ، سبتمبر 2004.

18. عليان عبد الله الحولي2004، تصور مفترح لتحسين جودة التعليم الجامعي الفلسطيني، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، جويلية.

19. العنزي فريح، الكندري عبد الله، (2008)، التحصيل الدراسي ولاقته بالثقة بالنفس، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت.

20. غنيم محمد أحمد ابراهيم (2006)، التنبؤ بأهداف التحصيل والتحصيل الدراسي من خلال عمليات الدراسة واستراتيجيات التعلم، مجلة علوم التربية، العدد العاشر، قطر.

21. الفلسطينية وسبل تطويره من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعات قطاع غزة، رسالة ماجستير في التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

22. كتش، العالم العربي على صفيح ساخن دراسة للمنظور التربوي لإشكالية الأصالة والمعاصرة، مركز الكتاب، 1422.

23. هادي محمد الطوالبة (2009) استراتيجيات التعليم، كلية التربية، جامعة اليرموك، الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية. مج. 26، ع 1.

مواقع الانترنيت

1. http:// valrocha. Com/web/quality/13.htm.

المراجع باللغة الأجنبية:

2. Arambewela. R. & Hall, J. (2008), "A Model of Student Satisfaction: International Postgraduate Students from Asia", Unpublished Dissertation, Deakin University, Australia.

3. Frick, T; Chadha, R. & Waston, C. (2009), "Colleges student perceptions of teaching and learning quality", Educational Technology Research and Development, Vol. 1, No 58.

الملاحق

جامعة عمار ثليجي – بالأغواط

معهد علوم وتقنيات الأنشطة البدنية والرياضية

قسم النشاط البدني الرياضي التربوي

استبيان

تحية طيبة وبعد: في إطار اعداد مذكرة ماستر بعنوان:

" **جودة الخدمة التعليمية المقدمة من طرف بعض أعضاء هيئة تدريس (الاساتذة) و علاقتها بالتفوق الدراسي عند طلبة**" نضع بين ايديكم هذا الاستبيان راجين منكم التعاون معنا بغرض إفادتنا في جمع البيانات ذات الصلة ببحثنا. فالرجاء التكرم باختيار العبارات المناسبة وذلك بوضع علامة (×) عليها.

علما ان إجابتكم سوف تحاط بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن تعاونكم وثقتكم.

الباحث

البعد الأول إمكانيات الجامعة	موافق بشدة	موافق	غير موافق
1. الأجهزة والمعدات في بالجامعة مسايرة للعصر وحديثه.			
2. الإمكانيات المتاحة بالجامعة مناسبة وجذابة.			
3. تتلائم القاعات الدراسية مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة.			
4. تلتزم الجامعة بتقديم خدماتها في الوقت المحدد.			
5. لدى الجامعة استعداد دائم لمساعدة الطلبة عند حدوث مشكلة.			
6. توفر الجامعة أوقات ملائمة لظروف الطلبة.			
7. تهتم الجامعة بمشكلات الطلبة بشكل فردي.			
8. تلتزم الجامعة بتقديم أفضل الخدمات لطلبتها.			
9. تتفهم الجامعة للاحتياجات المحددة للطلبة.			
البعد الثاني الخدمات الجامعية ومدى رضى الطالب عنها			
10. يلتزم العاملين والأساتذة في الجامعة بتقديم الخدمة في الوقت المحدد.			
11. الطلبة راضون عن النشاطات الجامعية.			
12. الاستعداد الدائم لدى العاملين والأساتذة في الجامعة لمساعدة الطلبة.			
13. يجد الطالب كل ما يحتاجه في المكتبة ومحتوياتها من المراجع والمجلات.			
14. الاستعداد الدائم لدى العاملين الأساتذة في الجامعة لتوضيح أيه موضوع مثار تساءل الطلبة.			
15. الطلبة راضون عن المقررات الدراسية والهيئة التدريسية.			
16. سلوك العاملين والأساتذة في الجامعة يتسم بالشفافية والوضوح ويبعث الثقة في نفوس الطلبة.			
17. العاملين والأساتذة في الجامعة لديهم قدرة عالية على معرفة للإجابة عن استفسارات الطلبة.			
18. الأساتذة في الجامعة مؤهلين لتدريس طلبة الدكتوراه.			
19. الطلبة راضون عن المعدات والأجهزة التي توفرها الجامعة.			
20. يجد الطلبة في الصالات الرياضية والقاعات الدراسية.			
البعد الثالث التفوق الدراسي			
21. أحاول أن أربط العلاقات بين ما قرأته وبين معارفي السابقة			

22.أحدد أخطائي وثغراتي بعد الدراسة والتطبيق وأحرص على أن أتفاداها لاحقا			
23. من عادتي أن أطرح الأسئلة على الأستاذ لا الطلبة			
24.لم يسبق لي وان اجتست الامتحان الاستدراكي من قبل			
25. أعمل على تسطير الأفكار المناسبة			
26.أرى أن الاجتهاد والمثابرة طريق للنجاح والفوز في الدراسة لذا لا أتعب ولا أمل			
27.أشرع في المراجعة قبل الامتحان بمتسع من الوقت (شهر فأكثر)			
28. احضر جميع الايام الدراسية والتكوينية التي تقام في المعهد			