مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: تقييم جودة التدريس في الجامعات دراسة ميدانية في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين
اسم الكاتب: د. إبراهيم محمد العلي، ريمة إبراهيم العلي
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/4325
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 11:08 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (34) العدد (1) 2012
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (34) No. (1) 2012

تقييم جودة التدريس في الجامعات
دراسة ميدانية في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين

الدكتور إبراهيم محمد العلي*
ريمة إبراهيم العلي**

(تاريخ الإيداع 30 / 10 / 2011. قُبِل للنشر في 8 / 1 / 2012)

□ ملخّص □

يتناول هذا البحث قضية تقييم جودة التدريس في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين، لذلك نقوم بتقديم بعض المفاهيم المنهجية، ثم نستعرض عدداً من الدراسات السابقة المتعلقة بهذا الموضوع، ونستخلص منها الاختلافات والمشكلات التي تعاني منها وتنعكس على جودة التقييم والمقارنة. وبعدها نقدم عرضاً للدراسة الميدانية التي أجريناها في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين. ثم قمنا بإجراء التحليل الإحصائي اللازم لبيانات هذه الدراسة، وتوصلنا إلى أن القيم النسبية للمحاور الأساسية لجودة التدريس فيها كانت أدنى من القيم المتوقعة لها، وبلغت (61%) حسب إجابات أعضاء الهيئة التعليمية، وحوالي(63%) حسب إجابات الطلاب فيها. وأخيراً نستخلص عدداً من النتائج البحثية التي تشير إلى نقاط الضعف (المتمثلة في: المناهج والإدارة والمكتبة والقاعات والمخابر والمرافق والجودة العامة) وإلى نقاط القبول (المتمثلة في: أحوال الأساتذة ومهاراتهم التدريسية) وإلى نقاط القوة (المتمثلة في: التعامل مع الطلاب والامتحانات) في الكلية المذكورة، وأخيراً تقدمنا ببعض المقترحات المفيدة لمعالجة نقاط الضعف ولتطوير العملية التعليمية في الكلية والجامعة.

الكلمات المفتاحية: جودة التعليم، جودة التدريس، الجودة الشاملة، المناهج الدراسية، مهارات التدريس.

* أستاذ – قسم الإحصاء والبرمجة – كلية الاقتصاد –جامعة تشرين– اللاذقية – سورية
** قائم بالأعمال – قسم هندسة البرمجيات ونظم المعلومات – كلية الهندسة المعلوماتية –جامعة تشرين –سورية

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (34) العدد (1) 2012
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (34) No. (1) 2012

Evaluation of the Teaching Quality at Universities A Fieldwork Study at the Faculty of Economics at Tishreen University

Dr. Ibrahim M. Al Ali*
Rima I. Al Ali**

(Received 30 / 10 / 2011. Accepted 8 / 1 / 2012)

□ ABSTRACT □

This research deals with the Teaching Quality (TQ) issue in the Faculty of Economics at Tishreen University. Some new methodological concepts have been introduced along with relevant previous studies. This helps us uncover some differences and problems that badly affect the quality of teaching. The fieldwork study conducted at Tishreen university in the Faculty of Economics has been presented. Then, a statistical analysis of the collected data is done. The results show that the quality of teaching is less than the expected value. This value is 61% for the academic staff responses, and about 63% for faculty students. Finally, this paper concludes some research results that indicate weak points (which are presented in: curriculum, administration, library, lecture rooms, labs, public utilities, and general quality), accepted points (staff status and their teaching skills) and strength points (dealing with students and their exams). This is followed by some useful suggestions on how to treat weak points and develop the teaching process at both the faculty and university.

Key works: Teaching Quality, Education Quality, Total Quality , Curriculum, Teaching Skills.

*Professor, Statistics and Programming Department, Faculty of Economy at Tishreen University, Lattakia, Syria.
**Academic Assistant, Software Engineering and Information Systems Department, Faculty of Informatics, Lattakia, Syria.

مقدمة:

كانت الجودة ومازالت هدفاً إنسانياً منذ القدم وحتى الآن، وستبقى دوماً رمزاً للتميز في إتقان العمل والتفوق في المعاملة والأخلاق في جميع أنحاء العالم. وهي ترتبط جدلياً مع التحولات الكمية والنوعية التي تجري ضمن كل مجتمع وبين جميع المجتمعات. وليس غريباً أن تبرز قضية الجودة في التعليم العام والعالي بعد أن اختل التوازن بين التحولات الكمية على حساب التحولات النوعية، وأصبحت مهمة التعليم تخريج أكبر عدد ممكن من الطلاب دون الاهتمام بمسائل الجودة والنوعية. مما أدى إلى انحدار مستوى التعليم في جميع أنحاء العالم، وأصبح مساره منفصلاً عن متطلبات المجتمع ومتخلفاً عن التطورات العلمية المتسارعة. ولهذا عادت موجة المطالبة بجودة التعليم لتحتل من جديد أولويات العمل في جميع دول العالم. وانتقلت أهداف التعليم من محو الأمية وتعليم الناس الى تحقيق جودة التعليم وتأهيل الكوادر وتكوين العلماء في جميع المجالات والاختصاصات. وبما أن موضوع هذا البحث (تقييم جودة التدريس) يندرج ضمن مفهوم الجودة الشاملة Total Quality في الجامعة وفي للتعليم العالي بشكل عام. فإنه لابد لنا من أن نتطرق إلى تعريف مفهوم الجودة الشاملة في الجامعات ، ثم ننتقل إلى تعريف جودة التدريس (أو التعليم) ومعالجة مشكلات تقييمها وقياسها.

وبعد الاطلاع على العديد من المراجع والدراسات الواردة في الملحق قمنا باستنباط تعريف توافقي لها وفق التالي:

1- تعريف الجودة الشاملة في الجامعة: هي مجموعة من المعايير أو المواصفات المتوقعة، التي يجب أن تتوافر في كل من مدخلات وأعمال وأنشطة ومنتجات ومخرجات الجامعة والتي تخدم وتحقق الأهداف المنشودة للجامعة والمجتمع.

ومما سبق نلاحظ أن جودة التدريس هي من أهم وظائف الجامعة ويمكن تعريفها بشكل عام كما يلي:

2- تعريف جودة التدريس: هي القيمة النسبية لحصيلة جهود الجهاز التعليمي والإداري لتعليم وتدريب الطلاب وتقييم أدائهم ضمن البيئة التنظيمية المعتمدة والبنية التحتية المتوفرة ، أو هي القيمة النسبية لدرجة مطابقة المواصفات والممارسات والوظائف التدريسية والإدارية والنتائج الناجمة عنها مع المعايير المتعارف عليها عالمياً.

وبناءً على ذلك حاول الكثير من الباحثين تعريف وقياس جوده التدريس بأساليب مختلفة أهمها:

أ- أسلوب التوقعات (من وجهة نظر الإدارة): وفيه يتم تقدير جودة التدريس من العلاقة الآتية:

$$\text{جودة التدريس} = \frac{\text{مستوى الأداء الفعلي}}{\text{المستوى المتوقع من التدريس}} \qquad (1)$$

ب- أسلوب الأداء الفعلي (من وجهة نظر المستفيدين والخبراء): وفيه يتم تقدير جودة التدريس من العلاقة الآتية:

جودة التدريس= مستوى الأداء الفعلي كما يقدره المستفيدون أو الخبراء (2).

وهنا نجد أن كلا التعريفين والأسلوبين يحتاج الى تحديد وسائل معينة لتقدير مستويات الأداء الفعلي من قبل الإدارة والأطراف المشاركة معها أو من قبل المستفيدين أو الخبراء.

وإن الوسيلة الأكثر انتشارا لتقدير هذه المستويات هي وسيلة الاستبيان الإحصائي الموجه الى الخبراء والمستفيدين. وهي وسيلة لا تخلو من التأثر بالجوانب الشخصية وبالمصالح الخاصة للأطراف المستفيدة.

ومع أننا سنعتمد في بحثنا هذا على هذه الوسيلة لكننا سنلجأ لاحقاً إلى وسائل أخرى لقياس جودة التدريس في الكليات تعتمد على تحليل نسب النجاح في المقررات وعلى معدلات الترفع والتخرج فيها.

مشكلة البحث:

إن جودة التدريس في الجامعة بشكل عام وفي الكليات بشكل خاص تعد الوسيلة الأساسية لتطوير التعليم العالي (إضافة للبحث العلمي وخدمة المجتمع)، ولكن مفهومها ما زال غامضاً والاهتمام بها ما برح قاصراً والالتزام بها مازال ضعيفاً، لذلك فهي تحتاج باستمرار إلى دراسات وتحليل وإلى تقييم وتطوير، وهذا يقتضي إدراجها ضمن الأهداف الأساسية للجامعات والكليات والعمل على تأمين المتطلبات المتعلقة بها: كالمناهج العلمية والمراجع المعتمدة والكتب المقررة والقاعات الدراسية والمخابر والوسائل التعليمية والمكتبات العادية والاتصالات الالكترونية، ونظم الدراسة والامتحانات وأساليب الإدارة والمتابعة والتقويم والتطوير ....إلخ . واختصاراً لكل ذلك نلخص المشكلات التي تعاني منها جودة التدريس بما يلي:

1- إن تعريف جودة التدريس بشكل عام ، يعاني من غموض كبير في المفهوم وفي المواصفات وفي الوظائف والممارسات وفي القياس والحساب.

2- عدم وجود وسيلة أو أداة كمية لقياس جودة التدريس في كل مقرر أو في الكلية أو في المؤسسة ككل. وذلك لأنه لا يمكننا اعتبار جودة التدريس كسلعة مادية والمطالبة بقياسها بمقياس محدد، ومن هنا تبرز أهمية استنباط أداة أو وسيلة لتكون مقياساً لجودة التدريس في كل مقرر وفي كل كلية وفي كل جامعة.

3- عدم التزام بعض أعضاء هيئة التدريس والمحاضرين بالأمور المتعلقة بجودة التدريس (كالأهداف + المفردات + الأساليب + العرض + التحضير + المستجدات + المراجع + التفاعل + المقابلة + إنجاز المقرر + وضع الأسئلة المناسبة + أسلوب التصحيح + قبول الاعتراضات + التغذية الراجعة + الالتزام + المعاملة الحسنة للطلاب + أساليب التقييم + نظم الامتحانات... .إلخ).

4- ضعف اهتمام الطلاب بمتابعة المحاضرات والانتظام على الدراسة وتقديم واجباتهم العلمية المختلفة.

5- ضعف متابعة الإدارة في الكلية والجامعة لعمليات التدريس اليومية وتقويم مسارها. وتطوير مناهجها الدراسية بشكل دوري.

أهمية البحث وأهدافه:

تنبع أهمية هذا البحث من كونه يتناول موضوعاً حساساً وهو تقييم وقياس جودة التدريس في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين، لأنها تعتبر أحد العناصر الأساسية المكونة للجودة الشاملة فيها. عدا عن أنها تدخل بنسب مختلفة في تقييم وتصنيف وترتيب الكليات والجامعات والمؤسسات التعليمية في العالم. ويهدف هذا البحث إلى عدة أمور أهمها :

1. دراسة واقع العملية التدريسية في كلية الاقتصاد والتعرف على آراء أعضاء الهيئة التعليمية القائمين عليها، وعلى آراء الطلاب المستفيدين منها .

2. تقييم جودة التدريس في هذه الكلية من خلال استطلاع آراء أعضاء الهيئة التعليمية فيها ، وذلك باستخدام استبيان خاص بهم .

3. تقييم جودة التدريس في هذه الكلية من خلال استطلاع آراء عينة عشوائية من الطلاب من مختلف المستويات، وذلك باستخدام استبيان خاص بهم .

4. تحليل البيانات الإحصائية التي يتم الحصول عليها من الاستبيانين السابقين ودراسة خواصها الوصفية وإجراء المقارنات المختلفة عليها .

5. استخلاص بعض النتائج المفيدة، وتحديد نقاط الضعف والقبول والقوة وتقديم المقترحات المناسبة للتغلب على نقاط الضعف ولتعزيز نقاط القبول والقوة.

فرضيات البحث:

ينطلق هذا البحث من أن القيمة النسبية للجودة الإجمالية تخضع للتوزيع الاحتمالي (بيتا) الذي يكون فيه (P=2 و q=4)، وأن القيمة المتوقعة لها تساوي(0.6666)، لذلك نضع الفرضيات كما يلي :

1. إن القيم النسبية للجودة في كل من المحاور الأساسية (المعيارية) في الكلية لاتختلف جوهرياً (معنوياً) عن القيمة المتوقعة لها (0.6666).

2. إن القيمة النسبية للجودة الإجمالية في الكلية لا تختلف جوهرياً (معنوياً) عن القيمة المتوقعة للجودة.

3. لا يوجد فروقات جوهرية بين إجابات أعضاء الهيئة التعليمية حول جودة المحاور الأساسية لجودة التدريس حسب الأقسام والمراتب العلمية والقدم الأكاديمي.

4. لا توجد فروقات جوهرية بين إجابات الطلاب حول جودة المحاور الأساسية لجودة التدريس حسب الصفوف والاختصاصات والنوع.

مجتمع وعينة البحث:

يتألف مجتمع البحث من فئتين هما:جميع أعضاء الهيئة التعليمية في كلية الاقتصاد، ومن جميع الطلاب في الكلية. ولتشكيل عينة البحث الطبقية تم توزيع أعداد محددة من الاستبيانين المعتمدين للبحث على أعضاء الهيئة التعليمية وعلى عينة عشوائية من الطلاب، متناسبة مع الحجم ومؤلفة من جميع الصفوف والاختصاصات (100 استمارة على أعضاء الهيئة التعليمية و300 استمارة على عينة من الطلاب). وبعد تدقيق الاستمارات المسترجعة واعتماد الاستمارات الصالحة منها، بلغ حجم عينة أعضاء الهيئة التعليمية (68) عضواً، وحجم عينة الطلاب (260) طالباً من مختلف الصفوف والاختصاصات.

منهجية البحث:

اعتمدنا عند إعداد هذا البحث على المنهج التحليلي الوصفي، الذي استخدمناه في تحليل البيانات الإحصائية، وفي حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية والقيم النسبية للإجابات الميدانية، وفى إجراء المقارنات والاختبارات الإحصائية اللازمة عليها .

أدوات البحث:

تتألف أدوات البحث من استبيانين إحصائيين لجمع البيانات وهما :

أ. استبيان خاص بأعضاء الهيئة التعليمية ويتألف من (8) محاور معيارية تتضمن (111) سؤالاً معيارياً مرتبطاً بجودة التدريس في الكلية.

ب. استبيان خاص بالطلاب ويتألف من (7) محاور معيارية، تتضمن (38) سؤالاً معيارياً مرتبطاً بجودة التدريس في الكلية. والجدول التالي يتضمن عرضاً موجزاً لمحاور هذين الاستبيانين وعدد الأسئلة في كل منها:

الجدول (1-1) : محاور الاستبيانين المستخدمين في الدراسة

م	اسم المحور المعياري	عدد الأسئلة للأساتذة	عدد الأسئلة للطلاب
1	جودة المناهج الدراسية	15	6
2	جودة الإدارة	15	5
3	جودة المكتبة	12	دمجت مع القاعات
4	جودة مهارات التدريس	15	5
5	جودة التعامل مع الطلاب والامتحانات	15	6
6	جودة أحوال وأعمال الهيئة التعليمية	16	-
7	جودة القاعات والمدرجات والمعامل	14	5
8	جودة التدريس العامة والخاصة + جودة أداء الطلاب	9	6+5

ولقد استخدمنا في هذين الاستبيانين مقياس(ليكرت) الخماسي لتقدير درجة جودة كل سؤال وأعطيناه أرقاماً متزايدة كما يلي :

5	4	3	2	1

وبناءً على ذلك تم حساب المتوسط الحسابي والقيمة النسبية للإجابات لكل سؤال من العلاقة الآتية:

$$\text{القيمة النسبية} = \frac{\text{مجموع النقاط في الإجابات}}{\text{القيمة العظمى لمجموع الإجابات}} = \frac{\text{المتوسط الحسابي}}{5}$$

ولحساب المتوسط الحسابي والقيمة النسبية للجودة في كل محور من المحاور المذكورة، قمنا بتطبيق نفس العلاقات السابقة على كل محور. كما قمنا بتقدير القيمة النسبية الإجمالية للجودة في الكلية $\bar{P}$ حسب المقياس الخماسي من إحدى العلاقتين التاليتين:

$$(3) \qquad \bar{p} = \frac{\bar{X}}{5} = PQ$$

$$(4) \qquad \bar{p} = \frac{m_1 p_1 + m_2 p_2 + m_3 p_3 + ...m_k p_k}{m_1 + m_2 + m_3 + ...m_k} = PQA$$

حيث: p_i هى القيمة النسبية للمحور i و m_i عدد الأسئلة فيه.

صدق الاستبيانين:

للتأكد والتحقق من مصداقية هذين الاستبيانين(استبيان الأساتذة واستبيان الطلاب) تم عرضهما على عدد من المختصين في الإحصاء والجودة من جامعة تشرين (وهم : د. عبد الله سعيد + د. عبد الهادي الرفاعي + د. عبد الله حمادة). وبعد المناقشة تم إجراء بعض التعديلات الطفيفة عليهما، وأخيراً تم اعتماد جميع المحاور والعبارات والأسئلة المستخدمة فيهما. كما تم الاتفاق على كتابة المقياس الرقمي للإجابات على الشكل التالي:

5	4	3	2	1	0

على أن تعتبر درجة الصفر مكافئة لحالة الإجابة بالنفي أو لحالة عدم الإجابة على السؤال. وهذا الأمر أعطى مرونة كبيرة للاستبيان وأتاح الفرصة للمستجوب أن يعبر عن جميع مشاعره وأفكاره وتوقعاته دون أن يؤثر على الحسابات المختلفة. كما يتيح الفرصة للباحث لدراسة وتقدير أعداد ونسب حالات عدم الرضا عن مكونات جودة التدريس في الكلية. لذلك ننصح بإضافة هذا الصفر إلى المقاييس في المستقبل، ثم عزله عن عدد الإجابات والاستفادة منه في أمور أخرى.

دراسة ثبات الاستبيانين:

للتحقق من ثبات هذين الاستبيانين قام الباحثان بعد جمع البيانات وإدخالها على الحاسوب ضمن برنامج Spss. بحساب معاملات (ألفا كرونباخ) من الإجابات في المحاور الأساسية ككل فكانت كما يلي: (0.947) لإجابات أعضاء الهيئة التعليمية، و(0.857) لإجابات الطلاب.

كما قاما بحساب قيم (ألفا) في المحاور الأساسية كل على حدة، فكانت جميع قيمها جيدة ولا تقل عن (0.70)، وهذا دليل آخر على مدى ثبات هذين الاستبيانين، كما تم التأكد من التوزعات الطبيعية للإجابات ضمن كل سؤال وذلك من خلال حساب التكرارات المقابلة لقيم كل سؤال وحساب متوسطاتها وانحرافاتها ورسم المنحنى الطبيعي الذي يمثلها على الشكل مباشرة.

الحدود الزمانية والمكانية للبحث:

بدأت إجراءات هذا البحث في بداية عام 2010 ، وقد جمعت البيانات الإحصائية في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين خلال شهري حزيران وتموز عام 2010. وتم إدخال البيانات وتحليلها خلال شهري أيلول وتشرين الأول عام2010 .

الدراسات السابقة:

إن الأدبيات المتوفرة في المكتبات أو على (الانترنت) عن الجودة الشاملة كثيرة جدا. كما أن الدراسات التي تتعرض لجودة التدريس ليست قليلة. وإن أهم الدراسات المتعلقة ببحثنا مباشرة هي:

1- دراسة د. زكريا أحمد عزام (2007) وهي بعنوان /معايير الاعتماد العام والخاص ودورها في رفع جودة خدمات التعليم العالي – حالة جامعة الزرقاء الأهلية – الأردن/ [1]. وفيها يتعرض الباحث إلى معايير الاعتماد في خدمات التعليم. ويقدم عدة اعتبارات لتقويم جودة التعليم وهي:

تحقيق الأهداف الأكاديمية والتعليمية للكلية والجامعة + تحديد سياسات المناهج التعليمية لتلبية حاجات السوق + ضرورة وضع مقاييس دقيقة وواضحة لجودة الخدمات التعليمية + تحديد الطريقة المنهجية لجميع البيانات اللازمة + تحديد الأدوات والأساليب المستخدمة في تقويم جودة الخدمات التعليمية + تحديد كيفية استخدام نتائج التقويم في دعم وتعزيز الأنشطة والعمليات التعليمية تحديداً للأطراف التي تتعاون + إجراء عملية التقويم والأطراف المستفيدة منه.

2- دراسة د. هند غسان أبو الشعر (2010) بعنوان/ معايير الجودة المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن/ [2] . وفيها تستعرض الباحثة المحاور التالية للجودة والاعتماد:

التنظيم الإداري والأكاديمي + الهيئة التدريسية + المختبرات + المكتبة +الأجهزة والتجهيزات والوسائل التعليمية + المباني والمرافق الأكاديمية + المرافق العامة والخاصة + أسلوب القبول والتسجيل.

وتتضمن الدراسة معايير رقمية لنصيب الطالب من المساحات والمباني والأجهزة والمصادر . . إلخ. وتعتبر هذه الدراسة مصدراً للمقارنات المختلفة. إلا أنها تتضمن شروطاً ومعايير لا تتناسب مع جامعاتنا العربية في الوقت الحاضر.

3-دراسة محمد قاسم القريوني + يوسف محمد المطيري (1427هـ) بعنوان / إدارة الجودة الشاملة للعملية التربوية في جامعة الكويت من منظور أعضاء هيئة التدريس / [3]. تستطلع هذه الدراسة آراء عينة مؤلفة من (234) عضواً ، حول العملية التعليمية باستخدام استبيان مؤلف من أربعة أبعاد ويتضمن لـ 48 عبارة ، واستخلص الباحثان أن تطبيق إدارة الجودة في جامعة الكويت ليست على أفضل مستوى رغم الجهود المبذولة لهذا الاتجاه . وتوصلا إلى تقديرات نسبية للجودة في هذا المحاور الأربعة كما يلي :

الجدول(1-2): تقديرات الجودة للمحاور في جامعة الكويت.

الأبعاد المدروسة	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية المقابلة	الدرجة
تهيئة متطلبات الجودة	3.36	0.77	0.667	متوسط
متابعة العملية التدريبية	3.04	0.81	0.61	متوسط
تطوير الموارد البشرية	2.91	0.92	0.58	متوسط
اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	3.05	0.94	0.61	متوسط
الإجمالي	3.09	0.77	0.62	متوسط

ثم انتقلا إلى دراسة الفروقات بين الآراء حسب الجنس والكلية ويتقدم بعدد من التوصيات المفيدة .

4-دراسة عيسي يوسف قدادة عام (2007) بعنوان / نموذج مقترح لاستخدام إدارة الجودة الشاملة لتحقيق قيمة عالية لأعمال الجامعات الأردنية الخاصة / [4] . ولقد شملت هذه الدراسة (12) جامعة خاصة في الأردن واستخدمت لذلك استبياناً خاصاً مؤلفاً من(9) محاور ويتضمن (50) عبارة أو سؤالاً وقد وزع على (20) مسؤولاً وأستاذا فيها . فحصل على النتائج التالية .

الجدول (1-3) : تقديرات الجودة للمحاور في الجامعات الأردنية الخاصة.

اسم المحور	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	التقدير حسب رأيه
مفهوم الجودة ومبادئها	3.45	0.23	0.69	متوسط
دعم الإدارة العليا	3.63	0.29	0.73	متوسطة
الانطلاق من العميل	3.97	0.83	0.79	جيده
التحسين المستمر	3.75	0.194	0.75	جيده
خفض التكلفة	3.25	0.277	5.65	متوسطه
تحسين الجودة وزيادة عدد الطلاب	3.74	0.46	0.75	جيده
رفع مستوى وخبرة العاملين	3.67	0.457	0.73	متوسطه
رفع مستوى خدمة المجتمع	3.29	0.294	0.66	متوسطه
رفع مستوى البحث العلمي	3.82	0.184	0.76	جيده
الإجمالي	-	-	0.71	متوسطه

ثم يقوم الباحث بإجراء بعض الاختبارات على هذه النتائج ويدرس الارتباط والانحدار بينها ويتقدم بعدة توصيات مفيدة حول ذلك .

5-دراسة د. معزوز جابر علاونه (2004) وهي بعنوان/ مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية- في جنين / [5]. وفيها يتناول الباحث قضية مدى تطبيق الجودة الشاملة من خلال استخدام - استبيان (الموسوي) المؤلف من أربعة محاور ووزعه على هينة من أعضاء الهيئة التدريسية فيها، مؤلفة من (61) عضواً، محصل على النسب المئوية التالية:

الجدول (1-4) : تقديرات الجودة للمحاور في الجامعة العربية الأمريكية في جنين.

اسم المحور	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	التقدير حسب رأيه
تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	3.85	0.56	0.77	كبيره
متابعة العملية التعليمة وتطويرها	3.55	0.70	0.71	كبيره
تطوير القوى البشرية	3.37	0.74	0.67	متوسطه
اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	3.05	0.83	0.61	متوسطه
الإجمالي	3.45	0.66	0.69	كبيره

وينطلق المؤلف من هذه النتائج ليقوم بوضع سلم منتظم مؤلف من 5 خلايا متساوية، يساوي طول كل منها 0.80 (وهي نتيجة قسمة المدى على عدد الخيارات، أي طول الفئة = $\frac{1-5}{5}$=0.80) وبالنتيجة يحصل على الجدول التالي:

الجدول (1-5) : سلم لتقديرات الجودة مع النسب المئوية المقابلة لها.

حدود الخلية للمتوسطات	درجة مدى التطبيق	النسب المئوية المقابلة %	التقدير حسب رأيه
من1-1.80	غير مطبقة	اقل من 0.36	مرفوضة
من1.80-2.60	قليلة	من0.36-0.52	ضعيفة
من2.60-3.40	متوسطة	0.52-0.68	متوسطة
من3.40-4.20	كبيره	0.68-0.84	جيده
من4.20-5	كبيره جداً	0.48-100	جيده جداً

وهو سلم مقبول من حيث المبدأ . لكنه يجعل المساحة المخصصة للفئة الأخيرة (الجيدة جداً) واسعة وهذا قد يخلق التباسات عدة عند مقارنة التقديرات المختلفة .

6-دراسة د. خالد خميس السر (2000) بعنوان / جودة مهارات التدريس الجامعي لدى أساتذة جامعة الأقصى في غزة / [6] . وفيها يقوم الباحث باستخدام استبيان خاص مؤلف من (4) محاور ويتضمن (72) عبارة أو سؤالاً وقام بتوزيعه على عينة مؤلفة من (92) عضواً من الهيئة التعليمية فحصل على البيانات التالية:

الجدول (1-6) : تقديرات الجودة للمحاور في جامعة الأقصى- غزة.

المحور	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
مهارات التخطيط للتدريس والمحاضرة	4.15	0.47	0.83
مهارات تنفيذ التدريس	3.85	0.51	0.77
مهارات تقويم تعلم الطلبة وتقبل التنفيذية الراجعة	3.80	0.66	0.76
الاتصال والتواصل مع الطلبة	4.35	0.51	0.87
الإجمالي	4.00	0.48	0.80

وهي دراسة تقتصر على بعض جوانب العملية التدريسية ، لذلك كانت تقديراتها جيدة .

7-دراسة د. منى بنت عبد الحميد السبيعي (2005) وهي بعنوان / واقع المهارات التدريسية لعضوات هيئة التدريس في كلية العلوم التطبيقية بجامعة أم القرى / [7] . وفيها تقوم الباحثة باعتماد استبيان مؤلف من 4 محاور ويتضمن 73 عبارة ووزعته على عينة من طلاب الكيمياء والأحياء والفيزياء بحجم (184) طالباً فحصلت على التقديرات التالية :

الجدول (1-7) : تقديرات الجودة للمحاور في كلية العلوم التطبيقية بجامعة أم القرى.

اسم المحور	القيم النسبية لجودة المعيار
المعايير المرتبطة بطرق التدريس	0.477
المعايير المرتبطة بوسائل التعليم	0.673
المعايير المرتبطة بالتفاعل والاتصال	0.626
المعايير المرتبطة بالتقويم	0.495
الإجمالي	0.49

وتعتبر هذه الدراسة دراسة جدية رغم النسب المنخفضة التي حصلت عليها.

8- دراسة د. أميرة فؤاد مهران (2009) بعنوان / تأثير الصورة الذهنية المدركة من طلاب برنامج الماجستير المهني على مدى رضائهم وولائهم للجامعة/ [8] . وفيها تتناول الباحثة مسألة رضاء وولاء الطلاب عن جامعتهم من خلال استبيان / خماسي / مؤلف من 9 محاور. وتم توزيعه على عينة مؤلفة من(752) طالباً من الجامعات الحكومية والخاصة المتواجدة في منطقة القاهرة الكبرى وهي (جامعات القاهرة ، عين شمس ، أكاديمية النقل البحري ، أكاديمية العلوم المصرفية). وخلصت إلى أن متوسط الرضا الخاص عن الجامعات الحكومية بلغ 3.3 (أي بنسبة 66%) أما عن الجامعات الخاصة فبلغ 3.4 (أي بنسبة 68%)، ولكنها لم تبين متوسط الرضا العام لكل جامعة على حدة. وبعد إجراء الاختبارات اللازمة على هذه المتوسطات وتحليلها تستنتج الباحثة عدم وجود فروقات جوهرية بين متوسطات مستويات إدراك الطلاب/ في الكليات العلمية لجودة الخدمات التعليمية عنه في الكليات النظرية. ثم تتقدم ببعض التوصيات المفيدة حول ضرورة تدعيم الجوانب المحددة لجودة الخدمات التعليمية وهي: الاعتمادية والاستجابة والأمان مع الاهتمام بالجوانب الأخرى.

9-دراسة د. محمد شهيب +د. محمد المنصورى+ د.وائل قرطام (2007) وهي بعنوان/ تقييم جودة العملية التعليمية في كلية التجارة بجامعة القاهرة/[9] . وهي دراسة مقارنة للنظم التعليمية المعتمدة في الكلية (النظامي بالعربي+ الانتساب بالعربي+ التعليم بالانكليزية+ التعليم المفتوح). وفى النتيجة حصل الباحثون على التقديرات النسبية لجودة العملية التعليمية مبوبة حسب هذه الأنظمة والمحاور المعتمدة في الاستبيان فكانت كما يلي:

الجدول (1-8) : تقديرات الجودة للمحاور في كلية التجارة بجامعة القاهرة وحسب الأنظمة.

م	اسم المحور/ النظام التعليمي	النظامي بالعربي	الانتساب بالعربي	التعليم بالانكليزية	نظام التعليم المفتوح
1	المنهج العلمي	0.66	0.60	0.93	0.96
2	المرجع	0.63	0.69	0.91	0.57
3	عضو هيئة التدريس	0.73	0.53	0.87	0.66
4	النظام الإداري	0.60	0.48	0.84	0.95
5	نظام التقييم(الامتحانات)	0.61	0.52	0.68	0.56
6	التسهيلات المادية(القاعات والمخابر)	0.40	0.30	0.70	0.80

ولقد برهن الباحثون عن وجود فروقات جوهرية لجودة التعليم بين هذه الأنظمة ويشيرون إلى الأسباب الكامنة وراء ذلك وأهمها توفير التمويل المناسب لنظامي التعليم باللغة الانكليزية والتعليم المفتوح .

التعقيب على الدراسات السابقة:

لقد قمنا باستعراض هذه الدراسات ، لأنها تتعلق بموضوع بحثنا، ولنظهر للقارئ جسامة الاختلافات التي بينها، ولعله أصبح يشاركنا في استخلاص المشكلات التالية:

1- عدم وجود مفهوم موحد ذي أبعاد محددة للجودة الشاملة بحيث يمكن الاعتماد عليه في تقييم درجة تحقق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

2- عدم وجود مفهوم موحد لجودة التدريس أو التعليم أو الخدمات التعليمية وعدم تحديد وتوحيد المحاور الأساسية لتقييمها.

3- عدم وجود معايير موحدة أو عبارات أو أسئلة محددة وموحدة لقياس جودة التدريس في الجامعات.

4- عدم وجود نموذج موحد للاستبيانات المستخدمة في تقييم الجودة الشاملة أو تقييم جودة التدريس.

5- عدم وجود مقياس موحد لتقدير الدرجات في كل معيار. فتارة يستخدم المقياس الثلاثي وتارة أخرى يستخدم المقياس الخماسي أو السداسي ... إلخ، ومرة تكتب وترتب من اليمين إلى اليسار ومرة أخرى بالعكس، ومرة توضع فيها عبارات غير محايدة وتوحي للمستجوب بإجابات معينة .

6- إن جميع هذه الدراسات تعتمد على التوقعات الآنية للخبراء العاملين أو العملاء المستفيدين، وعلى تقديراتهم لمستوى جودة التدريس أو الخدمات التعليمية، لذلك فهي تأتى متأثرة بأحوالهم وبطبائعهم، فهم قد يبنون توقعاتهم وإجاباتهم على تحقيق الحالة المثالية، وقد يدلون بآرائهم دون أن يكون لهم فكرة واضحة عما يسألون .

7- عدم وجود شروط معينة لاختيار عينة الدراسة ، فهي تارة من الطلاب فقط، وتارة من الأساتذة فقط وأخرى من المسؤولين فقط، كما أننا لم نلاحظ أن أحدهم قد تعرض إلى تقديرات أصحاب المصالح والأعمال أو المؤسسات الخارجية .

8- عدم وجود سلم موحد لتقدير درجة جودة التدريس حيث تم استخدام سلالم مختلفة، فمنهم يستخدم سلم النجوم، ومنهم يستخدم سلم المقياس الخماسي اللفظي للدرجات لأنه الأكثر انتشارا . وقليلاً ما تستخدم الدرجات الرقمية التي تعد أفضل وسيلة لقياس درجة الإجابة .

9- عدم وجود جهة وصائية معينة للإشراف على جميع أبحاث الجودة وتمويلها ووضع الأسس والمحاور والمعايير والمقاييس والأساليب التي يجب اتباعها عند إجراء أي بحث حول ذلك، حيث يلاحظ أنه تم إجراء معظم الدراسات المذكورة (وغيرها) بمبادرات شخصية من الأساتذة وعلى نفقتهم الخاصة.

أما فيما يتعلق بدراستنا الحالية فهي تنطلق من المبادئ الأساسية للجودة الشاملة، ولكنها تتناول تقييم جودة التدريس في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين، وتستخدم لذلك استبياناً خاصاً بأعضاء هيئة التدريس مؤلف من (8) محاور ويتضمن (111) سؤالاً، واستبياناً آخر للطلاب مؤلف من (7) محاور ويتضمن(38) سؤالاً، وتدور هذه الأسئلة حول قضايا العملية التعليمية والمسائل المتعلقة بها. كما أنها تستخدم المقياس الخماسي الرقمي وتفترض أن تقدير القيمة النسبية لجودة التدريس يخضع للتوزيع الاحتمالي (بيتا) المعرف على المجال (0.5-1) والذي توقعه (0.6666) وتباينه (0.0079) . وبناءً على ذلك تم إجراء المقارنات والاختبارات الإحصائية وتحليل التباين الأحادي لاستخلاص النتائج الممكنة ولتحديد نقاط الضعف والقبول والقوة في أعمال الكلية. وأخيراً تم تقديم بعض التوصيات لمعالجة نقاط الضعف في الكلية والجامعة وعلى مستوى اتحاد الجامعات العربية.

النتائج والمناقشة:

أولاً: الإطار العام للدراسة:

تمهيد:- ينطلق الباحث عند معالجة أمور هذه الدراسة من الافتراضات التالية:

1. إن ثمرة الجهود التي يبذلها أعضاء الهيئة التعليمية في الجامعات والكليات ونتيجة الأعمال التي تقدمها الجهات الإدارية فيها، وحصيلة أداء الطلاب في الدراسة والامتحانات، يجب أن تحقق قيمة معينة نسبية لمستوى جودة التدريس فيها لا تقل عن الحد الأدنى لها والذي نقدره بـ 50%، وهي طبعاً لا تزيد عن 100%. أي أننا سنفترض أن مستوى الجودة النسبية يتحول عشوائياً في المجال المتصل [1 , 0.50] .

2. إن الشكل العام للتوزيع الاحتمالي يأخذ شكلاً مائلاً إلى اليمين، وبذلك تكون قيمة توقعه الرياضي أكبر من قيمة المنوال فيه .

3. إن التوزيع المناسب لهاتين الخاصتين هو توزيع من مجموعة توزيعات (بيتا B(x)) المعرفة على المجال [a,b].) بالعلاقة التالية(انظر المرجعين: [1] و[8]):

$$\underset{p.q}{\beta}(x)=\frac{\Gamma(p+q)}{\Gamma(p).\Gamma(q).(b-a)^{p+q-1^o}}(x-a)^{p-1}(b-x)^{q-1}:a\le x\le \text{ط}$$

حيث أن : $\Gamma(p)$ هي قيمة التكامل $\Gamma(p)=\int_0^{\infty}x^{p-1}e^{\bar{x}}dx$.

4. إن أبسط شكل لهذا التوزيع يمكن أن نتخذه معياراً لقياس ومقارنة مستويات الجودة النسبية هو الشكل الذي يكون فيه P=2 و q = 4. وعندها تأخذ معادلة هذا التوزيع الاحتمالي في المجال [1 , 0.5] الشكل التالي:

$$\underset{2,4}{B}(x)=640(x-0.5)(1-x)^3 \quad : \quad 0.5\le x<1$$

5. إن قيمة التوقع الرياضي له تساوي (0.6666) لأن:

$$E(x)=\frac{aq+bp}{p+q}=\frac{0.5.4+1.2}{2+4}=0.6666$$

6. ويمكن حساب قيمة المنوال فنجد أنها تساوي: Mod = 0.62.5

7. وقيمة الوسيط فنجد أنها تساوي : Med = 0.65.6

8. وقيمة التباين فنجد أنها تساوي $\sigma^2=0.0079$

9. وقيمة الانحراف المعياري فنجد أنها تساوي: $\sigma=0.0889$

10. وبناءً على ما تقدم يمكننا أن نعتبر القيمة العددية لتوقع هذا التوزيع(0.6666) قيمة معيارية لقياس مستوى الجودة، وسنطلق عليها اسم القيمة النسبية المتوقعة للجودة، لذلك وضعناها في فرضيات البحث وسنعتمد عليها عند إجراء الاختبارات والمقارنات المختلفة.

11. يمكن الاستفادة من خصائص هذا التوزيع ومن قيمة الانحراف المعياري فيه ($\sigma=0.0889$) لتصميم سلم معتدل لتصنيف التقديرات الممكنة. وذلك بتشكيل خمس مراتب ضمن المجال [1 ,0.5] لتقدير مستوى الجودة طول كل منها (0.10) ، وبالتالي سنحصل على السلم المعتدل التالي:

الجدول(2-1) : سلم مقترح لتقديرات جودة التدريس في الجامعات.

فئات التقدير	.60- .50	.70- .60	.80 -.70	.90- .80	1.00- .90
مرتبة التقدير	ضعيفة	متوسطة	جيدة	جيدة جداً	ممتازة

12. **تحديد نقاط القوة والقبول والضعف:** يمكننا بعد استخراج المتوسطات والقيم النسبية لمستويات الجودة في مختلف المحاور والأسئلة. أن نستخلص القواعد الإحصائية لتحديد نقاط القوة والقبول والضعف (انظر أحد المراجع [2] أو[3] أو[4]) كما يلي:

- **<u>نقاط القوة :</u>** هي النقاط أو المحاور التي تكون قيمة مستوى الجودة النسبية فيها أكبر من القيمة المتوقعة لها (0.6666) ويكون الفرق بينهما جوهرياً وموجباً (معنوياً) وبمستوى دلاله $\alpha=0.05$. وهذه النقاط تحتاج إلى تطوير دائم مع المحافظة على مستوياتها.

– **نقاط القبول :** وهي النقاط أو المحاور التي تكون قيمة مستوى الجودة النسبية فيها لا تختلف جوهرياً (معنوياً) عن القيمة المتوقعة لها (0.6666). وذلك بمستوى دلالة $\alpha = 0.05$. وهذه النقاط تحتاج إلى تحسين وتطوير مستمر.

– **نقاط الضعف :** هي النقاط أو المحاور التي تكون قيمة مستوى الجودة النسبية فيها أقل من القيمة المتوقعة لها وهي (0.6666). ويكون الفرق بينهما جوهرياً وسالباً (معنوياً) وبمستوى دلالة $\alpha = 0.05$. وهذه النقاط هي التي تحتاج إلى معالجة ودعم وتحسين وتطوير فعال.

ثانياً: التحليل الإحصائي:

بعد أن قمنا بتعريف بعض المؤشرات الإحصائية المذكورة في الفقرة السابقة. ننتقل الى إجراء بعض الاختبارات الإحصائية على البيانات لإثبات أو رفض الفرضيات البحثية المذكورة في الفقرة(5) وسنتبع في ذلك الترتيب التالي:

أ– دراسة إجابات أعضاء الهيئة التعليمية في الكلية المذكورة .

ب– دراسة إجابات الطلاب فيها.

ج– استخلاص بعض النتائج البحثية وتحديد نقاط القوة والقبول والضعف.

(2–1) : تحليل إجابات أعضاء الهيئة التعليمية :

تتألف عينة أعضاء الهيئة التعليمية حسب الدراسة الميدانية من (68) عضواً وكان لها الخصائص التالية:

الجدول (2–2) : خصائص عينة أعضاء الهيئة التعليمية مصنفة كما يلي:

حسب الأقسام	العدد
إحصاء	14
إدارة	15
اقتصاد	11
محاسبة	11
مالية	4
المجموع	68

حسب المرتبة العلمية	العدد
أستاذ	10
أستاذ مساعد	10
مدرس	34
معيد أو محاضر	14
—	–
—	68

حسب القدم الأكاديمي	العدد
أكثر من 20 عاماً	8
20 – 10	13
10 – 5	12
أقل من 5	21
القدم للمعيدين غير محسوب	14
———	68

وبعد إدخال البيانات إلى الحاسوب وعلى برنامج EXCEL ، قمنا بإجراء الحسابات اللازمة والقيام بعمليات التحليل الإحصائي للبيانات فحصلنا على القيم النسبية لإجابات أعضاء الهيئة التعليمية حول جودة المحاور الواردة في الاستبيان المخصص لهم (انظر المرجع [6]). ثم قمنا بتحويل تلك النتائج إلى برنامج SPSS لتسهيل معالجتها وإجراء الاختبارات الإحصائية عليها (انظر المرجع [5])، فكانت النتائج كما يلي:

الجدول (2–3) : القيم النسبية لإجابات أعضاء الهيئة التعليمية حسب المحاور:

One-Sample Statistics

الرمز	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pa	68	.5394	.14889	.01806
Pb	68	.5011	.16705	.02026
Pc	68	.5613	.21568	.02616
Pd	68	.6972	.17038	.02066

Pe	68	.7436	.15953	.01935
Pf	68	.6412	.13834	.01678
Pg	68	.5979	.20164	.02445
Ph	68	.5989	.15019	.01821

الجدول (2-4) : نتائج الاختبار t

One-Sample Test

	Test Value = .6666					
الرمز				Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
	T	Df	Sig. (2-tailed)		Lower	Upper
Pa	-7.048-	67	.000	-.12724-	-.1633-	-.0912-
Pb	-8.168-	67	.000	-.16546-	-.2059-	-.1250-
Pc	-4.026-	67	.000	-.10530-	-.1575-	-.0531-
Pd	1.479	67	.144.	.03056	-.0107-	.0718
Pe	3.980	67	.000	.07700	.0384	.1156
Pf	-1.516-	67	.134.	-.02544-	-.0589-	.0080
Pg	-2.809-	67	.007	-.06867-	-.1175-	-.0199-
Ph	-3.716-	67	.000	-.06767-	-.1040-	-.0313-

المصدر : الدراسة الميدانية

• ولاختبار الفرضية الأولى نلاحظ من خلال الجدول الأول أن نتائج تقييم أعضاء الهيئة التعليمية لجودة المحاور الأساسية كانت في معظمها أقل من القيمة المتوقعة لها (0.6666)، ماعدا المحورينPe, PD، اللذين يقابلان جودة مهارات التدريس(0.697) وجودة التعامل مع الطلاب والامتحانات (0.744) .

ولكن بعد تطبيق اختبار T – Test على بيانات هذه العينة تبين لنا أنه يوجد فروقات جوهرية سلبية بين معظم القيم النسبية للمحاور الأساسية والقيمة المتوقعة لها (0.6666) ماعدا المحورين Pd , Pf . اللذين لا يوجد فرق جوهري فيهما .

وهنا نلاحظ أن الفرق الجوهري المقابل لـ Pe هو فرق موجب ويقابل نقطة قوة. وهو المحور المقابل لجودة التعامل مع الطلاب والامتحانات، (0.744) .

النتيجة: نستنتج من ذلك أن الفرضية الأولى غير صحيحة بشكل عام، لأنها ليست شاملة لكل المحاور فهي غير صحيحة في المحاور PE, PG,PH , PC , PB , PA وصحيحة في المحورين PF,PD فقط .

وهذا يعني أن إجابات أعضاء الهيئة التدريسية تشير إلى نقاط الضعف والقوة والقبول. لذلك نلخصها ونضعها بأسمائها في الجدول التالي:

الجدول (2-5) : نقاط القوة والقبول والضعف حسب إجابات أعضاء الهيئة التعليمية:

ت	اسم المحور في الاستبيان	رمزه في البرنامج	نتيجة اختبار t حسب الاحتمالp	نوع النقطة	نتيجة تحليل التباين حسب الجدول(2-8)
1	جودة المناهج الدراسية	PA	يوجد فرق سالب	ضعف	يوجد اختلاف حسب القسم والمرتبة العلمية
2	جودة الإدارة في الكلية	PB	يوجد فرق سالب	ضعف	لا يوجد اختلاف
3	جودة المكتبة في الكلية	PC	يوجد فرق سالب	ضعف	لا يوجد اختلاف
4	جودة مهارات التدريس	PD	لا يوجد فرق جوهري	قبول	لا يوجد اختلاف
5	جودة التعامل مع الطلاب والامتحانات	PE	يوجد فرق جوهري موجب	قوة	لا يوجد اختلاف
6	جودة أحوال أعضاء الهيئة التدريسية	PF	لا يوجد فرق جوهري	قبول	لا يوجد اختلاف
7	جودة القاعات والمعامل والمرافق	PG	يوجد فرق سالب	ضعف	لا يوجد اختلاف
8	جودة التدريس العامة	PH	يوجد فرق سالب	ضعف	لا يوجد اختلاف

● ولاختبار صحة الفرضية الثانية . قمنا بإيجاد التقديرين المعرفين في الفقرة السابقة PQ , PQA للقيمة النسبية الإجمالية للجودة في الكلية حسب إجابات أعضاء الهيئة التعليمية فيها وكانت كما يلي:

الجدول (2-6) : القيم النسبية الإجمالية للجودة في الكلية

One-Sample Statistics

الرمز	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
PQ	68	.6101	.08974	.01088
PQA	68	.6124	.08931	.01083

الجدول (2-7) نتائج الاختبار

One-Sample Test

الرمز	Test Value = .6666					
				Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
	T	Df	Sig. (2-tailed)		Lower	Upper
PQ	-5.194-	67	.000	-.05653-	-.0783-	-.0348-
PQA	-5.006-	67	.000	-.05422-	-.0758-	-.0326-

وعند مقارنة هاتين القيمتين مع القيمة المتوقعة (0.6666) بواسطة اختبار T – test استخلصنا أنه يوجد فرق جوهري سالب بينهما وبينها. وهذا يعني أن المستوى الإجمالي لجودة التدريس في الكلية والذي يقدر بحوالي (61%) يعتبر متوسطاً رغم وجود بعض نقاط القوة والقبول فيها. وذلك حسب إجابات أعضاء الهيئة التعليمية في الكلية.

النتيجة: مما تقدم نستنتج أن الفرضية الثانية غير صحيحة بالنسبة للجودة الإجمالية في الكلية لأنها تختلف عن القيمة المتوقعة لها، وذلك حسب إجابات أعضاء الهيئة التعليمية فيها.

●ولاختبار صحة الفرضية الثالثة، قمنا بإجراء تحليل التباين لبيانات أعضاء الهيئة التعليمية حسب القسم والمرتبة العلمية والقدم الأكاديمي فى التدريس فأظهر لنا عدم وجود اختلافات جوهرية (معنوية) بينهم حول مستوى الجودة فى معظم المحاور الأساسية الواردة فى الاستبيان المخصص لهم .وكانت نتائج التحليل كما فى الجدول الآتى :

الجدول (2-8) : نتائج تحليل التباين لإجابات أعضاء الهيئة التعليمية

تسلسل	رمز المحور	حسب القسم		حسب المرتبة العلمية		حسب مدة الخبرة	
		قيمة F	قيمة P	قيمة F	قيمة P	قيمة F	قيمة P
1	PA	2.391	0.048	3.088	0.033	1.666	0.073
2	PB	1.117	0.361	0.443	0.723	0.887	0.610
3	PC	1.796	0.127	0.445	0.722	0.720	0.796
4	PD	2.290	0.056	0.848	0.473	0.778	0.734
5	PE	1.275	0.286	0.386	0.763	0.466	0.972
6	PF	2.056	0.083	1.782	0.158	1.315	0.214
7	PG	0.863	0.518	1.22	0.947	0.990	0.494
8	PH	1.254	0.295	0.907	0.44	1.072	0.409
	الخلاصــة	لا يوجد اختلافات في معظم المحاور ماعدا المحور PA= المناهج		لا يوجد اختلافات حول معظم المحاور ماعدا المحور PA = المناهج		لا يوجد اختلافات فى جميع المحاور	

النتيجة: إن الفرضية الثالثة صحيحة في معظم المحاور ما عدا في المحور PA حسب الأقسام والمرتبة العلمية. أي أن أعضاء الهيئة التعليمية متفقون في إجاباتهم حول تقييم مستويات الجودة في الكلية في معظم المحاور(ما عدا محور المناهج الدراسية)

(2-2) تحليل إجابات الطلاب في الكلية:

تتألف عينة الطلاب من (260) طالباً ، وبعد إجراء الحسابات اللازمة والقيام بعمليات التحليل الإحصائي للبيانات، حصلنا على القيم النسبية لإجابات الطلاب حول جودة المحاور الواردة في الاستبيان المخصص لهم. فكانت كما يلي:

الجدول (2-9) : القيم النسبية لإجابات طلاب الكلية

One-Sample Statistics

الرمز	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
PA	260	.6348	.18062	.01120
PB	260	.6057	.19061	.01182
PC	260	.6371	.19776	.01226
PD	260	.6579	.20150	.01250
PE	260	.5943	.18814	.01167
PF	260	.6275	.19563	.01213
PG	260	.6331	.21002	.01303

الجدول (2-10): نتائج الاختبار t

One-Sample Test

الرمز	Test Value = .6666					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
PA	-2.841-	259	.005	-.03182-	-.0539-	-.0098-
PB	-5.151-	259	.000	-.06089-	-.0842-	-.0376-
PC	-2.402-	259	.017	-.02946-	-.0536-	-.0053-
PD	-.692-	259	.489	-.00865-	-.0333-	.0160
PE	-6.196-	259	.000	-.07229-	-.0953-	-.0493-
PF	-3.222-	259	.001	-.03909-	-.0630-	-.0152-
PG	-2.574-	259	.011	-.03352-	-.0592-	-.0079-

المصدر: الدراسة الميدانية

ومن الجدول الأول نستخلص أن نتائج تقييم الطلاب لجودة المحاور الأساسية كانت أقل من القيمة المتوقعة لها (0.6666). وعند اختبار فروقات هذه القيم النسبة عن القيمة المتوقعة (0.6666) تبين لنا وجود فروقات جوهرية سلبية بينهم وبينها، ماعدا في المحور PD كما هو مبين في الجدول (2-9) وحسب مستويات احتمال الدلالة P.

النتيجة: إن الفرضية الأولى ليست صحيحة بشكل عام، وذلك لوجود فروقات جوهرية في معظم المحاور، ماعدا المحور PD . وهذا يعني أن إجابات الطلاب تشير إلى نقاط الضعف والقبول في العملية التدريسية في الكلية. لذلك نلخصها ونضعها بأسمائها في الجدول التالي:

الجدول (2-11): نقاط الضعف والقبول والقوة حسب إجابات الطلاب:

ت	اسم المحور في الاستبيان	رمزه في البرنامج	نتيجة اختبار t حسب قيمةP	نوع النقطة	نتيجة تحليل التباين حسب الجدول(2-14)
1	جودة المناهج الدراسية	PA	يوجد فرق سالب	ضعف	لا يوجد اختلاف
2	جودة الإدارة في الكلية	PB	يوجد فرق سالب	ضعف	لا يوجد اختلاف
3	جودة المكتبة والقاعات والمعامل والمرافق	PC	يوجد فرق سالب	ضعف	لا يوجد اختلاف
4	جودة أداء الطلاب	PD	لا يوجد فرق جوهري	قبول	لا يوجد اختلاف
5	جودة مهارات التدريس	PE	يوجد فرق سالب	ضعف	لا يوجد اختلاف
6	جودة الامتحانات	PF	يوجد فرق سالب	ضعف	لا يوجد اختلاف
7	جودة التدريس العامة	PG	يوجد فرق سالب	ضعف	لا يوجد اختلاف

- ومن أجل التحقق من صحة الفرضية الثانية قمنا بإيجاد القيمتين التقديريتين PQA,PQ للقيمة النسبية الإجمالية للجودة في الكلية حسب إجابات الطلاب فكانت كما يلي:

الجدول (2-12) – القيمة النسبية الإجمالية للجودة في الكلية حسب الطلاب:

One-Sample Statistics

الرمز	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
PQ	260	.6272	.10680	.00662
PQA	260	.6270	.10699	.00664

الجدول (2-13) نتائج الاختبار One-Sample Test

الرمز	Test Value = .6666					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
PQ	-5.947-	259	.000	-.03939-	-.0524-	-.0263-
PQA	-5.962-	259	.000	-.03956-	-.0526-	-.0265-

من الجدول الأول نلاحظ أن كلا القيمتين التقديريتين يبلغ حوالي (0.63) وهو أقل من القيمة المتوقعة (0.6666). كما أن الاختبار T – Test يؤكد على وجود فرق جوهري سالب بين هاتين القيمتين والقيمة المتوقعة (0.6666). وهذا يعني أن مرتبة المستوى الإجمالي لجودة التدريس في الكلية يعد أقل من المستوى المتوقع له، وعلى الجميع العمل لتحسين هذا الوضع من جميع جوانبه.

النتيجة: مما تقدم نستنتج أن الفرضية الثانية حول القيمة النسبية الإجمالية للجودة غيرصحيحة لأن قيمتها أقل من القيمة المتوقعة (0.6666). أي أن القيمة النسبية للجودة الإجمالية في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين، والتي بلغت حسب إجابات الطلاب (0.627) ،أقل من القيمة المتوقعة لها (0.6666).

- ولاختبار صحة الفرضية الرابعة قمنا بإجراء تحليل التباين لبيانات الطلاب في كلية الاقتصاد حسب السنوات (الصفوف) والاختصاص والنوع، فأظهر لنا عدم وجود اختلافات جوهرية (معنوية) بين إجاباتهم حول الجودة فى جميع المحاور الأساسية الواردة فى الاستبيان المخصص لهم: وكانت نتائج التحليل كما فى الجدول الآتي:

الجدول (2-14) : نتائج تحليل التباين لإجابات الطلاب

تسلسل	رمز المحور	حسب السنوات (الصفوف)		حسب الاختصاص		حسب النوع	
		قيمة F	قيمة P	قيمة F	قيمة P	قيمة F	قيمة P
1	PA	0.935	0.444	1.197	0.308	0.638	0.425
2	PB	0.625	0.645	0.702	0.648	1.136	0.287
3	PC	1.128	0.344	1.485	0.184	1.013	0.315
4	PD	1.614	0.171	0.865	0.521	0.060	0.807
5	PE	0.609	0.657	1.851	0.090	0.015	0.901
6	PF	0.997	0.410	0.499	0.809	0.304	0.582
7	PG	0.676	0.609	0.530	0.785	0.052	0.365
	الخلاصة	لا يوجد اختلافات حول جميع المحاور		لا يوجد اختلافات حول جميع المحاور		لا يوجد اختلافات حول جميع المحاور	

والنتيجة: إن الفرضية الرابعة صحيحة وهي تؤكد على عدم وجود اختلاف في إجابات الطلاب حول الجودة في جميع المحاور، أي أن الطلاب متفقون في إجاباتهم على تقييم مستويات الجودة في الكلية.

الخلاصة: يمكننا أن نستخلص من الدراسة الميدانية النتائج التالية :

1- إن القيمة النسبية الإجمالية لجودة التدريس في الكلية كانت أدنى من القيمة المتوقعة لها (0.6666)، وبلغت (61%) حسب إجابات أعضاء الهيئة التعليمية ،وحوالي(63%) حسب إجابات الطلاب فيها .

2- توجد فروقات جوهرية سلبية بين معظم القيم النسبية للمحاور الأساسية والقيمة المتوقعة لها، والمحاور هي: جودة المناهج، جودة الإدارة، جودة المكتبة، جودة القاعات والمخابر والمرافق، جودة التدريس العامة (وهي تمثل نقاط الضعف في الكلية) .

3- لاتوجد فروقات جوهرية (حسب إجابات الأساتذة والطلاب) في محورين هما: أحوال أعضاء الهيئة التدريسية ، ومهارات التدريس.(وهي تمثل نقاط القبول).

4-توجد فروقات جوهرية موجبة (حسب إجابات الأساتذة والطلاب) لصالح محور التعامل مع الطلاب والامتحانات. (وهي نقطة قوة) .

الاستنتاجات والتوصيات:

بناءً على ما سبق نتقدم ببعض المقترحات الأساسية والعملية للتخلص من نقاط الضعف و لتطوير العملية التعليمية في الكلية والجامعة وهي :

أ- **على مستوى الاتحاد والجامعة :**

1-تشكيل هيئة عربية عليا لإدارة وضمان الجودة في الجامعات العربية، ووضع نظام داخلي لها ضمن اتحاد الجامعات العربية.

2-وضع أسس ومعايير للجودة الشاملة في الجامعات العربية، وإعداد استبيان موحد ،بمحاور ومعايير موحدة وبشروط محددة لإجراء البحوث العلمية حول الجودة فيها.

3-التزام الإدارة العليا في الجامعات والإدارات المتوسطة في الكليات والمعاهد والأقسام بنظام إدارة الجودة الشاملة . والعمل على تطبيقه في جميع مفاصل الجامعة.

4-العمل على تهيئة جميع الظروف الملائمة لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ، وتذليل جميع العقبات التي تقف في مساره. وإنشاء إدارات خاصة بالجودة في الجامعة والكليات المختلفة.

ب- **على مستوى الكلية :**

1--العمل على تأمين جميع متطلبات الجودة الشاملة في جميع الكليات الجامعية من أعضاء الهيئة التعليمية المؤهلين ، ومن مبانٍ وقاعات وأجهزة ومخابر وبرامج وخطط ومناهج ومكتبات وكوادر خدمية كافية.

2-العمل على إنجاز معايير الجودة الشاملة على مستوى الأقسام والكليات والجامعة والعمل على معالجة جميع نقاط الضعف الواردة في النتائج السابقة.

3-العمل على وضع مفردات للمقررات في الكليات ومتابعة جودة تدريسها ونسبة الإنجاز فيها.

4-العمل على مراجعة المناهج الدراسية بشكل دوري وتطورها حسب حاجة السوق والمجتمع المحلي.

5- العمل على تحسين أحوال أعضاء الهيئة التعليمية وتأمين مكاتب لهم وتلبية احتياجاتهم وتسهيل أمورهم وتطوير مهاراتهم التعليمية.

6- العمل على تأمين مستلزمات العملية التعليمية وتحسين تنظيمها ومتابعة تنفيذها على كل المستويات.

7- تنظيم العملية الامتحانية وتطوير أساليب التقويم العملي والنظري بما يتناسب مع كل مقرر.

8- تأمين المصادر التعليمية من كتب ومراجع أساسية ومجلات علمية واتصالات شبكية، وخدمات لوجستية.

9- توفير الدعم والإرشاد الأكاديمي للطلاب والعمل على حل جميع مشكلاتهم الخاصة والعامة من خلال ساعات المقابلات مع الأساتذة ومع الإدارة.

10- متابعة أداء الطلاب في جميع المستويات ودراسة نتائجهم الامتحانية ونسب نجاحهم ومعدلات ترفعهم ومعدلات تخرجهم.

11- توفير المرافق اللازمة للأساتذة وللطلاب ومتابعة نظافتها ونوعية الخدمة فيها.

12- تأمين القاعات والمدرجات اللازمة للعملية التدريسية والعمل على استثمارها بشكل مناسب.

13- إقامة بعض الأنشطة الاجتماعية في الكليات وتعزيز دور الطلبة فيها.

14- تشجيع أعضاء الهيئة التدريسية على البحث العلمي والتأليف والعمل على تطوير معارفهم وتعزيز قدراتهم العلمية. وتنمية مهاراتهم التدريسية.

15- متابعة أمور المتخرجين في الكلية والتواصل معهم لمعرفة أحوالهم والاعتزاز بنجاحاتهم في الحياة والعمل.

16- العمل على التواصل مع المجتمع المحلي وتقديم الخدمات والاستشارات والأعمال اللازمة له.

17- تنشيط حركة الزيارات المتبادلة بين إدارات وأساتذة وطلاب الجامعات والكليات المحلية والخارجية.

18- العمل على تنشيط نظام التغذية الراجعة والاستفادة منه في التقويم والتصحيح لمسارات العملية التعليمية.

19- دعم وتنشيط حركة الدعاية والإعلام والإعلان عن الجامعة والكلية محلياً وخارجياً، وذلك بجميع الوسائل الإلكترونية والورقية.

هوامش الدراسة: (تم الدخول إلى هذه المواقع في شهر تشرين الأول 2010)

1- د. زكريا أحمد عزام : *معايير الاعتماد العام والخاص* ، منشورة في مجلة علوم إنسانية ،العدد 33 السنة الرابعة ،2007 ، 23. عن الموقع: WWW. Ulum. nl / c32. Htm

2- د. هند غسان أبو الشعر: *معايير الجودة المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي فى الأردن*، 2007، 15. عن الموقع: www.jenan.edu.lb

3- د. محمد قاسم القريوتي + د. يوسف محمد المطيري : *إدارة الجودة الشاملة للعملية التربوية فى جامعة الكويت من منظور أعضاء هيئة التدريس ،1427 هـ* . عن الموقع: www.ae.kau.ed.sa/

وهي منشورة في مجلة الاقتصاد والإدارة السعودية العدد 1 المجلد /21/ لعام 1428هـ.

4- د. عيسى يوسف قداده : *نموذج مقترح لاستخدام إدارة الجودة الشاملة لتحقيق قيمة عالية لأعمال الجامعات الأردنية الخاص، 2002، 29 ص.* مجلة علوم إنسانية العدد35 السنة الخامسة، عن الموقع: WWW.ECONOMY.ZU.EDU.JO. + ulum.ni/c102.html

5-د. معزوز جابر علاونة : *مدى تطبيق المبادئ الشاملة فى الجامعة الأمريكية* – فى جنين 2004. ورقة علمية لمؤتمر النوعية في التعليم العالي الفلسطيني _جامعة القدس المفتوحة، 2004، 19.

عن الموقع: www.qou.edu/arabic

6-د. خالد خميس : *جودة مهارات التدريس الجامعي لدى أساتذة جامعة الأقصى فى غزة*،.مجلة علوم إنسانية العدد 2 المجلد الثامن، 2005 ، 42 ،عن الموقع:

WWW. alaqasa. Edu. ps / ar / aqsa / magazine /

7-د. منى عبد الحميد السبيعى: واقع المهارات التدريسية لعضوات هيئة التدريس فى كلية العلوم التطبيقية بجامعة أم القرى فى السعودية ،41 ورقة علمية لمؤتمر الأبعاد والتطلعات _ جامعة طيبة، 2005 ،41.

عن الموقع : WWW. taibahUNever. Com / studies/ list

8- د. أميرة فؤاد مهران: *تأثير الصورة الذهنية المدركة من طلاب الماجستير المهني على مدى رضائهم وولائهم* للجامعة ، 2009 ،34. منشورة في مجلة كلية التجارة بجامعة القاهرة العدد 74 للعام 2009.

9- د. محمد شهيب + د. محمد المنصورى + وائل قرطام: *تقييم جودة العملية التعليمية فى كلية التجارة بجامعة القاهرة، 2007 ،15.عن:* WWW.startimes.com / + www.et-ar.net

المراجع:

1. د.العلي، إبراهيم محمد: نظرية الاحتمالات، جامعة حلب، سورية، 1985، 530 .
2. د.العلي، إبراهيم محمد: (*مبادئ علم الإحصاء*، جامعة تشرين – سورية . 2003 ، 540.
3. د.العلي، إبراهيم محمد، د. عكروش ، محمد: *الإحصاء التطبيقي*، جامعة تشرين، 2004 ،297.
4. د. كنجو، أنيس. *الإحصاء وتطبيقاته* في البحوث: مؤسسة الرسالة، بيروت، 1977، 297.
5. د.جوده، محفوظ : *التحليل الإحصائي المتقدم باستخدام SPSS*، دار وائل، عمان، 2008 ،410.
6. د.الموسى، ياسر: *الإحصاء التطبيقي باستخدام برنامج Excel*، جامعة حلب، 2003 ،358 .
7. SHARMA. j.*k. Quantitative methods, theory and Applications*- Macmillan publishers India LTD, 2010 ,860 .
8. Hastings N.A.S- Peacock J.B. (1980)- *statistical Distributions*, (tans) Moscow. statistika, 1980 , 94.