نحو مقاييس لجودة العملية التعليمية كمؤشرات لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في ليبيا "دراسة حالة على جامعة سرت"

امطير مفتاح المحرحر[1]

جامعة سرت

ملخص البحث:

إن من أهم وظائف التعليم العالي الاهتمام بالعملية التعليمية والقيام بها كونها من أهم معايير ضمان الجودة. موضوع هذا البحث ينبني على اعتبار أن جودة العملية التعليمية في مؤسسة التعليم العالي بمكوناتها المختلفة هي نتاج ومؤشر رئيس لضمان الجودة في المؤسسة. يهدف هذا البحث الى الوصول الى مؤشرات لمدى تطبيق معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي من خلال مقاييس جودة العملية التعليمية ومكوناتها وذلك باتخاذ جامعة سرت كنموذج نمطي[2] لمؤسسات التعليم العالي في البلاد. للوصول الى هذا الهدف العام تم دراسة مقاييس اتجاهات أعضاء هيئة التدريس من خلال عينة تم سحبها من مجتمع الدراسة المتمثل في أعضاء هيئة التدريس بالجامعة للفصل الدراسي ربيع 2018-2019، وقد خلص البحث الى وجود قصور عام و بيّن في معظم مكونات العملية التعليمية ويتضح ذلك في النتيجة العامة لاتجاهات أعضاء هيئة التدريس مع وجود فوارق، وقد يعزى هذا القصور الى الامكانات المادية و البشرية و أو ربما الى السياسات الادارية والتنفيذية والرقابية للمؤسسة.

الكلمات المفتاحية: *ضمان الجودة ،مقاييس الجودة، مؤشرات الجودة، العملية التعليمية، مؤسسات التعليم العالي، جامعة سرت.*

[1] emtair2001@yahoo.de

[2] الحائز على الترتيب السابع في الجامعات الليبية من بين 26 جامعة.

Abestract

One of the most important functions of higher education is to take care of the educational process, being one of the most important standards of quality assurance. The subject of this research is based on considering the quality of the educational process, with its various components, as an indicator of quality assurance in the higher education institution. This research aims to reach indicators of applying quality assurance standards through the use of quality measures for the educational process and its components.

To achieve this goal, the attitudes of faculty members were examined using a sample drawn from the research population, represented by faculty members of Sirte university, as a typical example[1] of Libyan universities, during the spring semester 2018-2019. The research finding is that there is appears a general deficiency, evident in most components of the educational process. That may be due to financial and human potentials or perhaps due to administrative, executive and supervisory policies . In light of these results, we recommend the need to complete the implementation of quality assurance standards and academic accreditation in the institution, that is by 1) providing the necessary teaching aids, 2) applying of quality assurance standards and academic accreditation with regard to the human aspects, 3) developing as well as upgrading curricula, and 4) Implementing of administrative and executive policies and creating a positive educational environment.

Keywords. *Quality assurance, quality measures, quality indicators, education process, higher education institute, Sirte university.*

[1] Ranked the 7th among the Libyan universities

1. المقدمة

يعتبر التعليم عموما والتعليم العالي بصفة خاصة من أهم أدوات التغيير في المجتمعات، سيما في وقتنا الحاضر الذي تتسارع فيه وتيرة الحركة نحو البحث عن الافضل في جميع المجالات الاقتصادية والاجتماعية والتقنية من اجل بلوغ الغايات المرجوة للتنمية والرفاه. وضمان جودة مؤسسات التعليم العالي أمر ذو أهمية بالغة وهو من سمات هذا العصر وقد أضحى يشكل تحدياً يواجه مسؤولي هذه المؤسسات.

إن مفهوم الجودة في مؤسسات التعليم العالي كما تم الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو UNESCO للتعليم، الذي انعقد في باريس في أكتوبر 1998، الذي ينص على أن الجودة في التعليم العالي هي مفهوم متعدد الابعاد يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته (اليونسكو، 1998)، لذا فإن حضورها، أي الجودة، في مؤسسات التعليم العالي دليل على وجود الادارة الناجحة والرشيدة القادرة على مسايرة التغيرات المحلية والدولية والتكيف معها، كما تم التأكيد أيضاً في المؤتمر العربي الاقليمي للتعليم العالي Arab Regional Conference on Higher Education المنعقد في بيروت، مارس 1998تحت رعاية منظمة اليونسكو، أن ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي أمر ذو أهمية بالغة إذ تعتبر هذه المؤسسات أهم مرتكزات التنمية الشاملة من خلال المساهمة في إعداد الكوادر الفنية والاكاديمية والمهنية لمؤسسات المجتمع المختلفة، وأن جميع أنظمة و مؤسسات التعليم العالي يجب أن تولي أهمية قصوى لضمان جودة العملية التعليمية ونتائجها وذلك بالأخذ بالإجراءات اللازمة لضمان الجودة على المستويين المحلي والقومي بما يتماشى مع المعايير الدولية، مع الاخذ في الاعتبار خصوصيات كل دولة (اليونسكو، 1998)، ومن هنا تُعزى أهمية الوقوف على مؤشرات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم

العالي في البلاد. ونظرا لأهمية هذا المبحث فقد حدتنا الرغبة وكانت الدافعية للقيام بهذا العمل وذلك من خلال دراسة مقاييس جودة العملية التعليمية بمكوناتها المختلفة كالمقررات الدراسية و وعملية التعليم والتعلم و الوسائل التعليمية اللازمة لذلك ونظم التقييم اضافة الى الادارة التعليمية المباشرة واللوائح الحاكمة المتعلقة بها كأدوات تسييريه ورقابية. فالمقررات الدراسية هي البوتقة التي تنصهر فيها أهداف المؤسسة التعليمية و تحوي الكم والكيف اللازمين لإعداد الكوادر الكفؤة لخدمة المجتمع في الوظائف والخدمات المختلفة، عملية كانت أو بحثية أو استشارية. أما عملية التعليم والتعلم فيقصد بها تلك العملية التفاعلية بين الملقي وهو الاستاذ والمتلقي وهو الطالب وتؤتي أكلها عند قيام كل من المعلم والمتعلم بدورهما بكفاءة، و يلعب فيها الاستاذ دورا أساسياً وديناميكيا، ذلك أن الانجاز الجيد للطالب إنما هو نتاج لكفاءة المعلم في معرفته الاهداف العامة والخاصة للمقررات وإلمامه بطرق التدريس وتطبيق أنسبها وقدرته على التوظيف الامثل للوقت واستخدام الوسائل المتاحة وقدرات الاتصال وغير ذلك و تلعب الخبرة دوراً هاماً، ويتجلى ذلك كله في مجموعة من المهارات الاساسية كالتصميم والترتيب المنطقي للمادة العلمية والقدرة على الالقاء الجيد والتقييم السليم وحسن الادارة. وعلى الرغم من أن تحديد الكفاءة التدريسية للأساتذة والمقارنة بينها هو من أكبر التحديات التي تواجه البحاث إلا أنه يوجد من المؤشرات ما يمكن الاستعانة به على ذلك.

1.1 مشكلة البحث وأهميتها

يتطلب البحث العلمي فحص المشكلة محل الدراسة بأسلوب علمي من أجل التوصل الى نتائج تطبيقية، وهذا البحث هو دراسة حالة بمنهج وصفي تحليلي بغية التوصل الى مقاييس كمية لجودة العملية التعليمية ومكوناتها، للوقوف على مؤشراتٍ لضمان جودة

مؤسسات التعليم العالي، ذلك لأن ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي يعتمد بشكل أساسي على جودة العملية التعليمية وهي واحد من معاييره الاساسية.

1. 2 أسئلة البحث أو فرضياته

ينبني هذا البحث على فرضية وجود علاقة إيجابية بين مؤشرات ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي ومقاييس جودة مكونات العملية التعليمية بها، ذلك أن هذه الاخيرة هي معيار أساسي من معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، وأنها العامل الرئيس المؤثر من بين باقي العوامل الأخرى، وبالتالي فإن مشكلة البحث تتمثل في السؤال الرئيس: "الى أي مدي يتم تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي في مؤسسات التعليم العالي في ليبيا؟" ، و الذي تتفرع منه الاسئلة التالية:

1. ما مدى جودة مكونات العملية التعليمية من حيث ملائمة المقررات الدراسية ومتعلقاتها وخدمتها لأهداف المؤسسة؟
2. ما مدى كفاءة عملية التعليم والتعلم؟
3. ما دور المؤسسة في القيام ببرامج التطوير ورفع الكفاءة لأعضاء هيئة التدريس؟
4. ما مدى قيام الاستاذ بدوره وماهي الحوافز التشجيعية المقدمة للأستاذ الجيد؟

1. 3 أهداف البحث

يهدف البحث الى قياس جودة العملية التعليمية ومكوناتها من خلال:

1. فحص سياسات المؤسسة في تقييم التدريس.
2. فحص دور العملية التعليمية في تحسين ورفع كفاءات اعضاء هيئة التدريس.
3. بيان جهود المؤسسة في تحسين وتنمية المهارات التدريسية لأعضاء هيئة التدريس.
4. بيان مدى قيام الاستاذ بدوره وماهي الحوافز التشجيعية المقدمة للأستاذ الجيد.

1. 4 مصطلحات البحث وحدوده

1.4.1 مصطلحات البحث

وردت في عنوان البحث المصطلحات التالية، مرتبة حسب ورودها في عنوان البحث، نسوقها كما جاءت في دليل ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي (المركز الوطني لضمان الجودة، 2007).

1. **الجودة:** الدقة والاتقان عبر الالتزام بتطبيق المعايير القياسية في الاداء.
2. **مؤشرات:** مجموعة من المقاييس الكمية والنوعية تستخدم لتتبع الاداء بمرور الوقت للاستدلال على مدى تلبية مستويات الاداء المتفق عليها وهي نقاط الفحص التي تراقب التقدم نحو تحقيق المعايير.
3. **ضمان الجودة:** التأكد من تطبيق الاليات والاجراءات في الوقت الصحيح والمناسب، للتحقق من بلوغ الجودة المستهدفة بغض النظر عن كيفية تحديد معاييرها النوعية.
4. **المؤسسة التعليمية:** كل مؤسسة حكومية كانت أو خاصة تقدم برامج دراسية منتظمة بعد الحصول على الشهادة الثانوية العامة وتهدف الى منح درجة علمية (جامعية – عليا).
5. كما عرف الباحث **العملية التعليمية** بأنها تلك العملية التفاعلية بين الملقي وهو الاستاذ والمتلقي وهو الطالب بغية اكساب المتلقي معارف نظرية أو مهارات عملية في حضور مجموعة من الوسائل التعليمية اللازمة.

2.4.1 حدود البحث

يقتصر البحث على الحدود الموضوعية والزمانية والمكانية التي نسوقها وفق أهميتها كما يلي:

أ- **الحدود الموضوعية:** تقتصر الحدود الموضوعية على دراسة مقاييس الجودة للعملية التعليمية دون التطرق الى غيرها من معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

ب- **الحدود الزمانية:** تقتصر الحدود الزمانية على فصل الربيع للعام الجامعي 2018-2019.

ت- **الحدود المكانية:** تقتصر الحدود المكانية علي جامعة سرت كما يقتصر مجتمع الدراسة على أعضاء هيئة التدريس بها.

2. المنهج والإجراءات

يتطلب البحث العلمي فحص المشكلة محل الدراسة بأسلوب علمي من أجل التوصل الى نتائج تطبيقية وقد نهجنا في هذا البحث المنهج والاجراءات التاليين:

1.2 منهج البحث

نظراً لطبيعة البحث وأهدافه فقد تم اعتماد المنهج التحليلي الوصفي للقيام به وذلك بقياس جودة العملية التعليمية ومكوناتها بجامعة سرت من خلال قياس و دراسة اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بها.

2.2 مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في أعضاء هيئة التدريس بجامعة سرت موزعين على كليات الجامعة العشرة وعددهم 438 عضو هيئة تدريس وهو مجتمع محدود finite ، أما العينة المختارة فحجمها 89 مفردة يشترك في تكوينها أعضاء هيئة التدريس في جميع الكليات، دون استثناء ، بحسب نسبة تمثيلهم في مجتمع الدراسة، انظر جدول (1).

يعتبر اسلوب المعاينة واختيار إطارها من أهم مراحل البحث العلمي وعليه تعتمد سلامة العينة وتمثيلها المجتمع تمثيلاً جيداً، ولكي يتحقق ذلك يجب أن يكون خطأ المعاينة أقل ما يمكن من أجل التوصل الى نتائج سليمة و قرارات صائبة، وقد اخترنا اسلوب معاينة

الصدفة الطبقية stratified chance sampling خاصة لتكون عينة البحث وذلك لإمكانية الحصول على جميع مفرداتها وتوفرها كونها بالصدفة، ولكي نضمن تمثيل مجتمع الدراسة تمثيلاً سليماً، ومن ثم تحقيق أهداف البحث، وقد اخترنا اسلوب المعاينة الطبقية، لأن مفردات مجتمع الدراسة محصورة في مكان محدد وغير منتشرة على نطاق واسع، وأنه مؤلفٌ من طبقات متجانسة في داخلها ومتباينة فيما بينها من حيث الاختصاص وطبيعة العمل.

جدول (1). عدد أعضاء هيئة التدريس في كل كلية وحجم العينة المسحوبة

تسلسل	الكليـة (الطبقة)	عدد أعضاء هيئة التدريس[1]	الترجيح (الوزن النسبي)	حجم العينة
1	الهنـدسة	75	%17	15
2	الاقتصـاد	47	%10	10
3	الآداب	87	%20	18
4	الطب البشري	38	%9	8
5	طب الاسنان	22	%5	4
6	القـانون	23	%5	5
7	الزراعـة	14	%4	3
8	العلـوم	70	%16	14
9	التربيـة	52	%12	11
19	العلـوم الصحية	10	%3	2
	المجموع	438	%100	89

يبين جدول (1). حجم طبقات مجتمع الدراسة المتمثل في أعضاء هيئة التدريس موزعين على الطبقات التي هي كليات الجامعة المختلفة ونسبة ومقدار مساهمة كل طبقة في حجم العينة النهائية.

[1] المصدر: إدارة أعضاء هيئة التدريس بجامة سرت ربيع 2018–2019.

3.2 أداة البحث

أداة البحث المستخدمة للحصول على البيانات الاولية هي استمارة الاستبيان وهي استمارة مصممة قصداً لخدمة البحث و أهدافه و هي تتألف من 27 بنداً موزعة على أربعة محاور للعملية التعليمية هي

المحور الأول: المقررات الدراسية ومتعلقاتها

المحور الثاني: عملية التعليم والتعلم

المحور الثالث: برامج التطوير ورفع الكفاءة

المحور الرابع: دور الاستاذ والحوافز التشجيعية

استمارة الاستبيان المستخدمة هي من النوع المقيد لا المفتوح بحيث يجاب عليها بطريقة الاختيار من متعدد وذلك من أجل تقليل الخطأ في تفسير المعلومة مع المحافظة على عدم الاكثار من البنود مراعاة لوقت المبحوث فضلا عن سهولة فهما وليست بجمالة أوجه ولا إيحائية أو موجهة، كما أن كل فقرها تنصب على جانب واحد ومحدد، وكذلك خلوها من الاجابات المقالية مع الاخذ في الاعتبار العوامل و الشروط السيكومترية كسهولة التأكد من صدقها في قياس المطلوب وثباتها في الدقة والاحكام مع وإمكانية التحليل الكمي لنتائجها، كما صيغت بنود استمارة الاستبيان بحيث تتيح للمبحوث أن يعبر عن اتجاهه من خلال مقياس رتب رباعي، مستويات الرضاة، حيال منطوق البند ومدى انطباقه على واقع العملية التعليمية وذلك باختيار واحد من أربعة مستويات تتراوح من الصفر، ويمثل المستوى الاول وهو يعبر عن تمام عدم الرضا، الى المستوى الرابع، وهو 3 الذي يعبر عن حال الرضا التام.

4.2 إجراءات البحث

تم توزيع أداة البحث على أفراد العينة عن طريق الاتصال المباشر وذلك من أجل توضيح الهدف من البحث و أهميته و الاطلاع على انفعالات المبحوثين ما يساعد على فهم اتجاهاتهم وتحليلها و الاجابة على أسئلتهم المتعلقة بالاستمارة وكذلك إشعارهم وحثهم

على الجدية والحرص و الدقة في الاجابة. ثم تم تجميع الاستمارات في كل كلية على حدا، كمرحلة أولى، دون علامات تميز تدل على شخصية المبحوث لطمأنته على سرية الاجابة. ولقد أُعطي كل مبحوث الوقت الكافي للقراءة والاجابة بأريحية تامة للتعبير عن رأيه دون تدخل من الباحث. من أجل التقليل من العيوب و المأخذ على الاستبيان، بطبيعته كأداة بحث، تم تحديد مجتمع الدراسة وقَصْره على أعضاء هيئة التدريس خاصة باعتبار درايتهم و خبراتهم في البحث العلمي و أهميته ومصداقيتهم وجدِّيتهم المستمدتين من أخلاقياتهم المهنية وعلاقتهم المباشرة بموضوع ومشكلة البحث. ثم جاء دور المرحلة الثانية لجمع البيانات الاولية حيث جمعت استمارات الاستبيان المتجمعة في الكليات لتؤلف العينة النهائية، ولكي يتم التأكد من ثبات واتساق بنود الاستبيان تم استخدام معامل كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha للثبات وهو مقياس مهم لتقييم و قياس الاتساق الداخلي للاستبيان (Tavakol et al, 2011).

من أجل تحليل البيانات الاولية أخذ الباحث في الاعتبار أن المتغير المستقل للدراسة هو درجة جودة العملية التعليمية بمكوناتها والمتغير التابع هو اتجاهات اعضاء هيئة التدريس حيالها.

بعد تجميع البيانات الاولية تم حساب النتائج المرجحة weighted scores للبيانات المجمعة، وذلك بحساب الوسط المرجح، weighted mean (Walpole,1982)، هذه النتائج تعكس اتجاهات اعضاء التدريس حيال العملية التعليمية ومكوناتها موزعة على محاورها الاربعة و مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب قيمة النتيجة على مستوى المحاور الرئيسة من جهة وعلى مستوى مكونات كل محور من جهة أخرى. كما استخدم الانحراف المعياري لمعرفة مدى تجانس البيانات و معامل التغاير coefficient of variation (Walpole, 1982) الذي يعبر عن الانحراف المعياري كنسبة من المتوسط الحسابي من أجل المقارنة بين مقاييس الاتجاهات للمحاور المختلفة.

من أجل تحديد مواطن الضعف والقوة لمقاييس الاتجاهات تم تحويل المقياس الرتبي المستخدم الى نظام الفترات المتصلة، على غرار نظام ليكرت (Joshi et al, 2015)، وذلك بتقسيم مدى الاتجاهات الى أربع فترات متساوية في الطول، هي من 0 الى أقل من 0.75، و من 0.75 الى أقل من 1.5،... وهكذا...، ومن ثم تم حساب التكرارات (تك)، والتكرارات النسبية (تك.ن)، والمتجمعة النسبية (تك.م.ن)، في كل فترة، انظر جدول (3). وقد استخدمت الجداول البيانية كأدوات وصفية، ليتم تحليلها واستخراج النتائج منها، بحيث يكتب عنوان الجدول أعلاه *بخط مائل* ويكتب التعليق على الجدول بخط صغير أسفله لتمييزه عن سياق النص.

3. النتـــــائج

بناءً على نتائج اختبار الثبات لأداة البحث باستخدام البيانات الاولية تم استبعاد بعض البنود غير المتسقة وأعيد الاختبار فكانت النسبة المؤية لمعامل كرومباخ الفا للمحاور الاربعة للعملية التعليمية تتراوح من 82.5% الى 96.5 % ، كما بلغت نسبته العامة 95.9 %. كما نلاحظ ذلك من جدول (2)، ولتكون الصورة النهائية للإستمارة كما هي في ملحق (1).

جدول (2). نتائج اختبار معامل الثبات (كرنباخ ألفا)

تسلسل	المحور	عدد البنود	درجة الثبات
1	المقررات الدراسية ومعلقاتها	5	%82.5
2	عملية التعليم والتعلم	12	%95.2
3	برامج التطوير ورفع الكفاءة	4	%96.5
4	دور الاستاذ والحوافز التشجيعية	6	%82.9
	درجة الثبات الكلية	27	%95.9

يبين جدول (2) معامل كرنباخ ألفا للثبات لبنود كل محور من محاور العملية التعليمية على حدا وكذلك درجة الثبات للاستبيان ككل.

جدول (3). التوزيع التكراري لإتجاهات أعضاء هيئة التدريس

	الفتـرة				المجموع
	0 -	0.75 -	1.5 -	3-2.15	
تك	2	19	5	0	26
تك. م	7.7	73.1	19.2	0	
تك.م.ن	7.7	80.8	100		

يبين جدول (3). التوزيع التكراري والتكراري النسبي والتراكمي لنتائج اتجاهات اعضاء هيئة التدريس حيال العملية التعليمية.

بالنسبة للمحور الأول، المقررات الدراسية ومتعلقاتها، فقد كانت النتيجة العامة لهذا المحور 1.66 بانحراف معياري 0.35، كما أن أعلى نتيجة سجلت لبند متطلبات الشهادة الجامعية و بند حرص الاستاذ واهتمامه بتنفيذ محتويات المقرر الموكل اليه و هما نتيجتان متقاربتان 1.99 ,1.94 مع فارق طفيف. أما نتيجة بند متابعة المسؤولين تنفيذ محتوى المقررات الدراسية و بند الاهتمام بتحديث المناهج والمقررات الدراسية فكانتا 1.37، 1.34 على التوالي وهما نتيجتان متقربتان أيضاً. أنظر جدول (1.4).

جدول (1.4). النتيجة المرجحة لبنود محور المقررات الدراسية ومتعلقاتها

المحور	تسلسل	البنـــــــد	النتيجة
الأول. المقررات الدراسية ومتعلقاتها	1.1	متطلبات نيل الشهادة الجامعية مناسب للطالب كيفاً وكماً وغير مجحف	1.99
	2.1	حرص الاستاذ واهتمامه بتنفيذ محتويات المقرر الموكل اليهً	1.94
	3.1	متابعة المسؤولين تنفيذ محتوى المقررات الدراسية كماً وكيفاً	1.37
	4.1	الاهتمام بتحديث المناهج والمقررات الدراسية بشكل مستمر	1.34
		نتيجة المحـــور	1.66
		الانحراف المعياري	0.35

يبين جدول (1.4) نتيجة بنود المحورو الاول. المقررات الدراسية ومتعلقاتها و النتيجة العامة على مستوى المحور.

جدول (2.4). *النتيجة المرجحة لبنود محور عملية التعليم والتعلم*

المحور	تسلسل	البنـــــــد	النتيجة
الثاني. التعليم والتعلم	1.2	اهتمام المؤسسة بتعميم اللوائح والقوانين المتعلقة بالعملية التعليمة	1.66
	2.2	استخدام المؤسسة اسلوب التصنيف والترتيب من أجل اختيار الاستاذ الجيد والمعيد المتميز	1.56
	3.2	الحرص عند اختيار الاساتذة المتعاونين الأكفاء وبضوابط محددة عند الحاجة اليهم ومتابعتهم	1.51
	4.2	توفر الوسائل التعليمية والتقنيات المناسبة لعملية التعليم والتعلم	1.39
	5.2	احتواء الموقع الالكتروني للجامعة على المعلومات العلمية والادارية الهامة عن العملية التعليمية.	1.24
	6.2	وجود التقييم المنتظم وبنزاهة تامة	1.22
	7.2	اطلاع الاساتذة من قبل الادارة المختصة بمعايير التقييم	1.13
	8.2	الاهتمام بإعداد المعيدين واقحامهم في العملية التعليمية	1.11
	9.2	وجود مبادرات للربط والتعاون مع المؤسسات المحلية والدولية لتحسين جودة التعليم	1.04
	10.2	توفر البيئة الاكاديمية النموذجية المشجعة لعملية التعليم والتعلم	1.03
	11.2	استخدام المؤسسة اسلوب التصنيف والترتيب من أجل اختيار الاستاذ الجيد والمعيد المتميز	1.00
	12.2	توفر التقارير الدورية وبشكل منتظم حول مستجدات التعليم وتقنياته	0.81
		نتيجـــة المحور	1.20
		الانحراف المعياري	0.28

يبين جدول (2.4) نتيجة بنود المحورو الثاني. عملية التعليم والتعلم و النتيجة العامة على مستوى المحور.

أما بالنسبة للمحور الثاني، التعليم والتعلم، فقد كانت النتيجة العامة لهذا المحور 1.20 بانحراف معياري 0.28، كما أن أعلى نتيجة سجلت لبند اهتمام المؤسسة بتعميم اللوائح والقوانين المتعلقة بالعملية التعليمة، 1.66، و أدنى نتيجة كانت لبند توفر التقارير الدورية بشكل منتظم حول مستجدات التعليم وتقنياته وهي 0.81. أنظر جدول (2.4).

جدول (3.4). النتيجة المرجحة لبنود محور دور الاستاذ والحوافز التشجيعية

المحور	تسلسل	البنـــــــــد	النتيجة
الثالث. دور الاستاذ والحوافز التشجيعية	1.3	اهتمام السياسة التنفيذية للمؤسسة بتبني الاستاذ الجيد	1.36
	2.3	دور المؤسسة في المساهمة بث روح التأخي والتقارب بين أعضاء هيئة التدريس	1.35
	3.3	حرص المؤسسة في الاهتمام بقيمة الاستاذ ودوره الهام	1.12
	4.3	تشجيع الاساتذة على حضور المؤتمرات العلمية وحلقات النقاش المتعلقة بالتعليم العالي	1.04
	5.3	حرص المؤسسة على إقامة دورات خاصة لأعضاء هيئة التدريس تتعلق بطرق التدريس والتقييم	0.69
	6.3	وجود جوائز وحوافز تشجيعية مادية ومعنوية للأستاذ الجيد	0.47
		نتيجـــة المـحور	1.0
		الانحراف المعياري	0.36

يبين جدول (3.4) نتيجة بنود المحورو الثالث. دور الاستاذ والحوافز التشجيعية و كذلك النتيجة العامة على مستوى المحاور.

بالنسبة للمحور الثالث، دور الاستاذ والحوافز التشجيعية، فقد كانت النتيجة العامة 1.0 بانحراف معياري 0.36. وكانت أعلى نتيجة لبند اهتمام السياسة التنفيذية للمؤسسة بتبني الاستاذ الجيد فبلغت 1.36 أما أدنى نتيجة فكانت 0.47 وهي نتيجة بند وجود جوائز وحوافز تشجيعية مادية ومعنوية للأستاذ الجيد، أنظر جدول (3.4).

جدول (4.4). النتيجة المرجحة لمحور برامج التطوير ورفع الكفاءة

المحور	تسلسل	البـــــــند	النتيجة
الرابع. برامج التطوير ورفع الكفاءة	1.4	دعم المؤسسة للمشاركة في الملتقيات العلمية كالمؤتمرات وورش العمل وغيرها	1.21
	2.4	توفر المعلومات والاطلاع على أخر المستجدات والبحوث العلمية	0.93
	3.4	تكافؤ الفرص بين أعضاء هيئة التدريس في الحصول على دورات في التطوير ورفع الكفاءات	0.82
	4.4	توفير الفرص لتنمية وتطوير الكفاءة التدريسية	0.81
		نتيجة المحـــور	0.94
		الانحراف المعياري	0.19

يبين جدول (4.4) نتيجة بنود المحورو الرابع، برامج التطوير ورفع الكفاءة، وكذلك النتيجة العامة على مستوى المحاور.

أما المحور الرابع، برامج التطوير ورفع الكفاءة، فإن النتيجة العامة كانت 0.94 بانحراف معياري 0.19، وسجلت أعلى نتيجة لبند دعم المؤسسة للمشاركة في الملتقيات العلمية كالمؤتمرات وورش العمل، 1.21، وأن أدنى نتيجة كانت لبند توفير الفرص لتنمية وتطوير الكفاءة التدريسية حيث سجلت، 0.81، أنظر جدول (4.4).

النتيجة العامة لجودة العملية التعليمية ككل وفق اتجاهات أعضاء هيئة التدريس هي كما في جدول (5.4)، حيث كانت النتيجة المرجحة 1.18 بانحراف معياري 0.36.

جدول (5.4). النتيجة العامة لجودة العملية التعليمية

البيـان	النتيجة	الانحراف المعيار
العملية التعليمية	1.18	0.36

يبين جدول (5.4) النتيجة العامة على مستوى المحاور ككل مع بيان انحرافها المعياري.

أما معاملات التغاير لمحاور العملية التعليمية، الاول فالثاني فالثالث فالرابع فهي على التوالي: 0.21، 0.23، 0.36، 0.20، و بلغ للعملية التعليمية ككل 0.30.

4. مناقشة النتائج

من المعلوم أن انطباق معايير ضمان الجودة على مؤسسة التعليم العالي يعني بالدرجة الاولى جودة العملية التعليمية بها قبل غيرها من معايير التقييم. بالرجوع الى جدول (2)، تدل النسبة العالية لمعامل كرومباخ الفا للثبات، لكل محور من والمحاور الاربعة للعملية التعليمية و للاستمارة ككل بعد استبعاد بعض البنود غير المتسقة، على قوة الاتساق والثبات لبنود الاستمارة لتكون في صورتها النهائية كما هي عليه في ملحق (1)، وأن المقاييس المستخدمة فيها صالحة لما وضعت لأجله فضلاً على المصداقية المتوقعة مسبقاً لأفراد العينة.

بالجمع بين جدول (3) للتوزيع التكراري للنتائج وجداول مقاييس اتجاهات اعضاء هيئة التدريس حيال العملية التعليمية ومكوناتها، جدول (1.4) الى جدول (5.4)، يتبين لنا أن معظم النتائج تقع في الفترة الثانية وأن أكثر من 81 % من البنود لم تتجاوز نتيجتها 1.5من أصل 3، وأن النتيجة العامة أقل من ذلك بكثير حيث بلغت 1.18. كما أن معاملات التغاير متفاربة بالنسبة لكل المحاور.

5. الاستنتاجات والتوصيات

من خلال ما سبق نلاحظ هناك توافقاً كبيراً في اتجاهات أعضاء هيئة التدريس حيال العملية التعليمية بالجامعة، ويلاحظ ذلك من خلال تقارب معاملات التغاير لمحاور العملية التعليمية، ما يدل على شعور مشترك بالقصور الذي يتراوح بين الجزئي و الحاد، كما نلاحظ ذلك من النتائج المرجحة، و أن الرضا لا يتحقق الا بشكل نسبي في ما يتعلق بالمناهج الدراسية و نوعية عضو هيئة التدريس.

يعتبر هذا القصور العام في جودة العملية العملية التعليمية ومكوناتها مؤشراً قوياً على القصور في تطبيق متطلبات و معايير ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي، ويؤيد ذلك النتيجة العامة بمعامل تغاير يدل على توافق قوي في الاتجاهات كما سبق الذكر.

من المرجح أن قدراً كبيراً من هذا القصور سببه مجموعة من العوامل المادية وأخري متعلقة بالسياسات الادارية للمؤسسة التي قد تكون نتيجة لمحدودية الكفاءات والخبرات لبعض الكوادر والقيادات الادارية والتنفيذية.

باءً على ماسبق قدم البحث مجموعة من التوصيات أهمها

1. العمل على توفير الامكانات المادية اللازمة والوسائل التعليمية المناسبة من أجل تسيير العملية التعليمية بالشكل المطلوب.
2. العمل على الاهتمام بالعنصر، البشري المتمثل في عضو هيئة التدريس، عن طريق برامج التدريب النوعي ورفع الكفاءة التدريسية.
3. الاهتمام بالعنصر الجيد وتشجيعه بالحوافز المادية والمعنوية من أجل خلق روح التنافس والابداع و بالتالي الارتقاء بالعملية التعليمية.
4. تهيئة البيئة التعليمية الايجابية لتكون مناسبة لتطبيق معايير ضمان الجودة بشكل عام.
5. الاهتمام بالجانب الرقابي بمتابعة عضو هيئة التدريس واعداد تقارير الكفاءة واختيار العنصر الجيد.

ويمكن تحقيق ذلك كله بالعمل على تفعيل البرنامج الوطني لضمان الجودة ودعمها وترسيخ نظامها وثقافتها. كما نوصي بإجراء دراسة مماثلة و شاملة لجميع مؤسسات التعليم العالي في البلاد، حكومية كانت أو خاصة، من أجل الوقوف على مؤشرات الجودة فيها ومدى موافقتها لمعايير ومتطلبات ضمان الجودة وكذلك للمقارنة بينها وترتيبها.

قائمة المراجع

أولا: المراجع العربية:

رقاد، صليحة (2013). *تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية*، أفاقه ومعوقاته. رسالة دكتوراه. جامعة سطيف– الجزائر.

السعدي، محمد. ، الدحياني ، ناصر. و السنباني، جبر (2017). *مدى تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي في جامعة الاندلس* – مجلة الاندلس للعلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 15، مجلد ، 16 ،يوليو –سبتمبر.

عيشور، نادية (2017). *منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية*– مؤسسة حسين رأس الجبل للنشر والتوزيع، الجزائر.

مجلس ضمان الجودة والاعتماد (2008). *دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد*، الامانة العامة لاتحاد الجامعات العربية،.

مركز الابحاث الواعدة في بحوث الاجتماعية ودراسات المرأة (2016). *الدليل المبسط لإجراءات البحوث الاجتماعية*. المملكة العربية السعودية.

المركز الوطني لضمان جودة المؤسسات التعليمية والتدريبية (2007). *دليل ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي* ، ليبيا.

المؤتمر الاقليمي العربي حول التعليم العالي (2009). *نحو فضاء عربي للتعليم العالي: التحديات العالمية والمسؤوليات المجتمعية*،1-2 ،مايو – يونيو .

الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الاكاديمي (2013). *مقاييس التقويم الذاتي لبرامج مؤسسات التعليم العالي* – المملكة العربية السعودية.

ثانيا: المراجع الأنجليزية:

Arab National Conference of Higher Education (1998). *Beirut Declaration on Higher Education in the Arab States for the XXIst* Century , Beirut - Lebanon, 5-8 March.

Cochran, G. (1977). *Sampling Techniques*. 3rd ed, John Wiley & Sons, Inc. New York.

Jushi, A., Kale, S. Chandel, S. and Pal, D.K (2015). *Likert Scale: Explored and Explained*. British Journal of Science & Technology 7(4): 396-403,2015,Artile no.BJAST.2015.157.

Sultana, N., Yousuf, M. and Naseer, M. (2009). *The Higher Quality of Teaching The Higher Quality of Education*. Contemporary Issues in Education Research – Third Quarter, Volume 2, Number 3. pp 59-64.

Tavakol, M. and Dennick, R. (2011). *Making Sense to Cronbach's Alpha. International Journal of Medical Education*. 2:53-55.

UNESCO, (1998). *Higher Education in the Twenty-First century, Vision and Action*, Paris, 5-9 October.

Walpole, R. (1982). *Introduction to statistics*.McMillan Publishing Co.,Inc. New York.

الملاحق

ملحق (1). استمارة الاستبيان

استمارة استبيان

عضو هيئة التدريس المحترم

نأمل منكم التكرم مشكورين بإبداء رأيكم بملء هذ الاستبيان المتعلق بالعملية التعليمية بالجامعة وذلك بوضع إشارة "x" في المربع المناسب نظير كل بند من بنود الاستبيان، إن مشاركتكم الفاعلة، رغم أنها على حساب وقتكم وجهدكم، ستعود بالفائدة على المؤسسة بجميع مكوناتها مع الاخذ في الاعتبار أن أراءكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وأن إجاباتكم سوف تكون من الخصوصيات التي لن يطلع عليها أحد غير الباحث.

ت	البـــــند	مستويات الرضا			
		0	1	2	3
1	توفر الوسائل التعليمية والتقنيات المناسبة والفاعلة للعملية التعليمية				
2	توفر المعلومات والاطلاع على أخر المستجدات والبحوث العلمية				
3	توفر البيئة الاكاديمية المناسبة والمشجعة للعملية التعليمة				
4	دعم المؤسسة للمشاركة في الملتقيات العلمية كالمؤتمرات وورش العمل وغيرها				
5	الاهتمام بتحديث المناهج والمقررات الدراسية بشكل مستمر				
6	متطلبات نيل الشهادة الجامعية مثل عدد المقررات ومحتواها أو عدد الوحدات مناسب للطالب وغير مجحف				
7	حرص الاستاذ واهتمامه بتنفيذ محتويات المقرر الموكل اليهً				
8	متابعة المسؤولين تنفيذ محتوى المقررات الدراسية كماً وكيفاً				
9	الحرص عند اختيار الاساتذة المتعاونين الأكفاء وبضوابط محددة عند الحاجة اليهم ومتابعتهم				
10	وجود التقييم المنتظم وبنزاهة تامة				

11	قيام المؤسسة بدورها في المساهمة في بث روح التأخي والتقارب بين أعضاء هيئة التدريس				
12	حرص المؤسسة في الاهتمام بقيمة الاستاذ ودوره الهام				
13	اهتمام المؤسسة بتعميم اللوائح والقوانين المتعلقة بالعملية التعليمة				
14	اهتمام السياسة التنفيذية للمؤسسة بتبني الاستاذ الجيد				
15	استخدام المؤسسة اسلوب التصنيف والترتيب من أجل اختيار الاستاذ الجيد والمعيد المتميز				
16	حرص المؤسسة على إقامة دورات خاصة لأعضاء هيئة التدريس تتعلق بطرق التدريس والتقييم				
17	الاهتمام بإعداد المعيدين واقحامهم في العملية التعليمية				
18	تكافؤ الفرص بين أعضاء هيئة التدريس في الحصول على دورات في التطوير ورفع الكفاءات				
19	تشجيع الاساتذة على حضور المؤتمرات العلمية وحلقات النقاش المتعلقة بالتعليم العالي				
20	تبني المؤسسة اسلوب المتابعة عن طريق تقارير الكفاءة الدورية للمعيدين وأعضاء هيئة التدريس				
21	اطلاع الاساتذة من قبل الادارة المختصة بمعايير التقييم				
22	توفير الفرص لتنمية وتطوير الكفاءة التدريسية				
23	وجود جوائز وحوافز تشجيعية مادية ومعنوية للأستاذ الجيد				
24	توفر التقارير الدورية وبشكل منتظم حول مستجدات التعليم وتقنياته				
25	وجود مبادرات للربط والتعاون مع المؤسسات المحلية والدولية لتحسين جودة التعليم				
26	احتواء الموقع الالكتروني للجامعة على المعلومات العلمية والادارية الهامة عن العملية التعليمية والاستفادة منه في متابعة النشاطات والمستجدات اليومية				