وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة أحمد دراية أدرار
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة: تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

التخصص: إدارة أعمال

مذكرة بعنوان:

قياس جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية والتدريبية الخاصة (دراسة ميدانية)

❖ من إعداد الطالبتين:

- بن ضاهير فوزية
- النافي حورية

قيمت من طرف لجنة المناقشة التالية أسمائهم :

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
د .عزيزي احمد عكاشة	أستاذ محاضر(أ)	رئيسا
د. بلبالي عبد السلام	أستاذ محاضر(ب)	مشرفا ومقررا
د . لكصاسي سيد احمد	أستاذ محاضر (ب)	ممتحنا

الموسم الجامعي: 2021 -2022

C-29

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People'sDemocraticRepublic of Algeria

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة أحمد دراية- أدرار
المكتبة المركزية
مصلحة البحث الببليوغرافي

Ministry of Higher Education and Scientific Research
University Ahmed Draia of Adrar
The central library

جامعة أحمد دراية - أدرار

شهادة الترخيص بالإيداع

انا الأستاذ(ة): بلبالي عبد السلام

المشرف على مذكرة الماستر الموسومة بـــ : قياس جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية والتدريبية الخاصة – دراسة ميدانية

من إنجاز :

الطالب(ة) بن ضاهير فوزية
الطالب(ة) النافي حورية

كلية :العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

القسم : علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

تاريخ تقييم / مناقشة: 2022/06/01

أشهد ان الطلبة قد قاموا بالتعديلات والتصحيحات المطلوبة من طرف لجنة التقييم / المناقشة، وان المطابقة بين النسخة الورقية والإلكترونية استوفت جميع شروطها. وبإمكانهم إيداع النسخ الورقية (02) والاليكترونية (PDF).

امضاء المشرف:

ادرار في :.....12 JUIN 2022.....

مساعد رئيس القسم:

مساعد رئيس قسم علوم التسيير المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي
د . بوشرى عبد الغني

ملاحظة :لاتقبل أي شهادة بدون التوقيع والمصادقة.

بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

الحمد الله فالق الأنوار وجاعل الليل والنهار ثم الصلاة سيدنا محمد وصلى الله عليه وسلم وعلى اله وصحبه عدد ما كان وعدد ما يكون وعددالحركات والسكون.

لاقيمة للعلم دون أخلاق وهذا المبدأ يجب أن يتحلى به كل طالب علم آو متعلم في تحصين ذاته لقوله صلى الله عليه وسلم إنما بعثت لأتمم مكَارم الأخلاق"

أهدى ثمرة جهدي إلى الذي وهبني كل ما املك كي أحقق أحلامي فِي هذه الرحلة القصيرة ، ولم يبخلا علي بشيء ، إلى مدرستي الأولى في الحياة أبي الغالي.نسأل الله آن يبُارك لنافيه.

إلى التي راعتني حق الرعاية وكانت سندي في الشدائد وكانت دعواتها لي با التوفيق تتبعني خطوة خطوة في عملي ,إلى من ارتحت كلما تذكرة ابتسامتها في وجهي نبع الحنان أمي الغالية حفظها الله .

إلى من تربطني بهم صلة الدم والقرابة اللذان تطلعا لنجاحي بنظرات الأمل أخواني الأعزاء:

حميد , صالح,عبد القادر,أسامة

أخص بالذكرأخي الصالح

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة من بوجودهم اكتسب قوة ومحبة لاحدود لها من عرفت معهم معنى الحياة أخواتي: زكية ,عائشة , حيزية, نجاة

إلى من أراء التفاعل بأعينهم والسعادة في ضحكتهم إلى الوجه المفعمة با البراءة براعم الغد:

رحيل , سارة , يحي,هيثم, شهاب, مروان , براءة, مصعب.

إلى أعمامي وعماتي وأخوالي وخالاتي وكل من تجمعني معهم صلة الرحمة والقرابة

إلى من رافقوني منذ الثانوية: فوزية ,جمعة,نجاة

وفي الأخير صدق الشاعر في قوله " :بالعلم والعمل لا بالمال والذهب

حورية

الإهداء

الحمد لله حمداً يليق بجلال وجهك وعظيم سلطانك،نحمدك ونشكرك ونثني عليك الخير كله وصلى اللهم على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه.

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار إلى من علمني العطاء بدون انتظار إ لى من أحمل اسمه بكل افتخار.....إلى الذي كان لي القدوة الحسنة وعلمني أن ركيزة الحياة المحبة والإخلاص أبي الغالي رحمه الله*

إلى من كان رضاها عني ودعوتها مصباح أنار درب الحياة ورضاها عني قوة زدتني عزيمة الإصرار ،إلى صبر

وأملي وشمس حياتي* أمي الغالية أطال الله بعمرك*

إلى من بهم أكبر و عليهم أعتمد إلى شموع تنير ظلمة حياتي،إلى من بوجودهم أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها

إلى من عرفت معهم معنى الحياة،وكانوا إلي السند الأول على درب الأدب والعلم والعمل *إخواني الأعزاء:حسين ,عبد الرحمان , إبراهيم , عبد القادر , حمزة – حفظكم الله*

إلى سندي وذروتي وعنوتي، إلى من قاسموني نشوة الأفراح وأعانوني على صعاب الحياة،بدونهم لاشيء أكون،* أخواتي يرعاكن الرحمان*:حسنية ,عشيقة ,حورية, ,مباركة رحمها الله

إلى البراعم الصغار :طه,عماد ,أمال ,سيف الدين ,محمد وسيم ,محمد الأمين ,شروق كما لا أنسى القمر المضي رقية

إلى الإخوة والأخوات اللواتي لم تلدهن أمي، إلى من تحلوا بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينابيع الصدق الصافي:حورية , نجاة , جمعة , نصيرة, حنان, عائشة, حورية, فاطمة

إلى روح العائلة ومصابيحها ونورها وبراعمها نتمنى من المولى ألا يحرمنا من شروقهم وبهجة حياتهم أجيال المستقبل عائشة , خديجة,عائشة , فاطمة

والى زوجات أخواتي كل واحدة باسمها

وإلى جميع أهلي وزملائي إحساناً وعرفانا.

فوزية

الشكر و العرفان

الحمدلله الذي منى علي بالوصول إلى هذه المنزلةالتي ماكنت لأبلغها إلا بفضله فالحمدلله

عزوجل الذي ألهمني الصبروالثبات ومدني بالقوة والعزم على مواصلة مشواري الدراسي .فله الحمد وله الشكر أولاً ودائما

ثم الشكر الجزيل إلى الوالدين الكريمين على دعمهم لي خلال مساري الدراسي وفي فترة إعدادي لهذه المذكرة.

كماأتقدم بجزيل الشكروالامتنان إلى الأستاذالمشرف الدكتور بلبالي عبد السلام الذي لم يبخل عليا بتوجيهاته ونصائحه القيمة، حول الموضوع، وأرائه السديدة التي كانت عونا لي في إتمام

هذه المذكرة

كمالايفوتني أن أتقدم بالشكر لأعضاء اللجنة المناقشة على ما سوف يقدمونه من التوجيهات والتصويبات.

كماأتوجه بجزيل الشكروالامتنان إلى كل من ساعدني من قريبأومن بعيدعلى انجاز هذا العمل.

"عسىالله ان يوفقنا لما فيه

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الإهداء I

الشكر و العرفان III

فهرس المحتويات V

قائمة الجداول VIII

قائمة الأشكال X

قائمة الملاحق XI

المقدمة ..... أ

الفصل الاول: الجانب النظري لجودة التعليم

تمهيد: 5

المبحث الأول : مفاهيم أساسية عن جودة التعليم : 6

المطلب الأول :الجودة والتعليم: 6

الفرع الأول:الجودة 6

الفرع الثاني:التعليم: 7

الفرع الثالث:جودة التعليم: 8

المطلب الثاني :مبادئ وأبعاد جودة التعليم: 9

الفرع الأول :مبادئ جودة التعليم : 9

الفرع الثاني:أبعاد جودة التعليم : 9

المطلب الثالث :أهداف وأهمية جودة الخدمات: 10

الفرع الأول :أهداف جودة التعليم 10

الفرع الثاني: أهمية جودة التعليم 10

المبحث الثاني :الدراسات السابقة ومناقشتها 14
المطلب الأول :دراسات عربية وأجنبية : 14
الفرع الأول: دراسة عربية 14
الفرع الثاني:دراسات أجنبية : 16
المطلب الثاني :مناقشة الدراسة :..... 18
خلاصة الفصل: 20

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد: 22
المبحث الأول:الطريقة والأدوات والنموذج المتبع: 23
المطلب الأول:عينة ومجتمع الدراسة وشرح المتغيرات 23
الفرع الأول:عينة الدراسة 23
الفرع الثاني: شرح متغيرات الدراسة وطريقة قياسها 23
المطلب الثاني :تحليل البيانات النموذجية 25
الفرع الأول:الطرق المستخدمة..... 25
الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية..... 29
المبحث الثاني :عرض وتحليل النتائج..... 30
المطلب الأول :عرض النتائج..... 30
الفرع الأول: تحليل نتائج المعلومات الشخصية..... 30
الفرع الثاني:التحليل الإحصائي للاستبانة..... 35
المطلب الثاني:اختبار الفرضيات 39
خلاصة الفصل: 45
الخاتمة 47
قائمة المصادر والمراجع..... 51

الملاحق.....52

الملخص..... 65

قائمة الجداول

جدول (1- 1): يوضح مقارنة الدراسة الحالية با الدراسة السابقة 18
جدول(2- 2): يوضح درجة قياس الدراسة 25
جدول (2- 3): طول الخلايا حسب مقياس ليكارت..... 25
جدول(2- 4): يوضح الصدق الداخلي لفقرات الاستبيان..... 26
جدول (2- 5): يوضح معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة: 28
جدول(2- 6): معامل الفاكرونباج..... 28
جدول(2- 7): توزيع أفراد العينة حسب النوع 30
جدول(2- 8): توزيع أفراد العينة حسب العمر 31
جدول(2- 9): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي 32
جدول(2- 10): توزيع الأفراد العينة حسب مستوى الخبرة 33
جدول(2- 11): توزيع أفراد العينة حسب نوع المؤسسة 34
جدول(2- 12): توزيع أفراد العينة حسب الصفة..... 35
جدول(2- 13): نتائج التحليل الإحصائي لفقرات المحور الثاني (أبعاد جودة الخدمات التعليمية) 36
جدول(2- 14): تحليل جميع محاور أبعاد جودة الخدمات التعليمية 38
جدول(2 -15): نتائج اختبار قيمة tللفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية تعزى إلى (الجنس) 39
جدول(2- 16): نتائج اختبار قيمة tللفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية تعزى إلى (العمر) 40
جدول(2- 17): نتائج اختبار قيمة tللفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية تعزى إلى المستوى التعليمي 41
جدول(2- 18): نتائج اختبار t للفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية تعزى إلى مستوى الخبرة..... 42
جدول(2- 19): نتائج اختبار t للفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز العامة والخاصة تعزى إلى نوع المؤسسة. 43

جدول(2- 20): نتائج اختبار t للفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز العامة والخاصة تعزى إلى الصفة..... 43
جدول(2- 21): يبين النتائج التي تم الحصول عليها عند اختبار هذه الفرضية 44

قائمة الأشكال

الشكل (1- 1): توزيع العينة حسب النوع..... 30
الشكل(2- 2): توزيع عينة الدراسة حسب العمر 31
الشكل(2- 3): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي 32
الشكل(2- 4): توزيع عينة الدراسة حسب مستوى الخبرة 33
الشكل(2- 5): توزيع عينة الدراسة حسب نوع المؤسسة 34
الشكل(2- 6): توزيع عينة الدراسة حسب الصفة 35

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
1	استمارة الاستبيان	52
2	قائمة المحكمين للاستبيان المعتمد في الدراسة الميدانية	56

المقدمة

المقدمة

تعد الجودة احد الأسبقيات التنافسية التي يسعى لتحقيقها المدير المعاصر اليوم في مختلف منظمات الأعمال .وهي سلاح تنافسي مهم تستخدمه المؤسسات والشركات لجانب المستهلكين لتحقيق الربح .

وقد اقتصي الأمر من الدول أن تهتم بموضوع الجودة لأنه أمر ضروريا لايمكن الاستغناء عنه في المؤسسات . وهذا ما جعله المفتاح الأساسي وتطوير جودته والارتقاء بمستواها ومعرفة انطباعاتها حتى تصل إلى التميز الذي يطمح إليه مقدمو الخدمة والمستفيدون منها .

ولقد شهد النصف الثاني من القرن العشرين جهودا مكثفة من اجل الارتقاء بمستوى العملية التعليمية , وامتدت هذه الجهود لتشمل كافة عناصر العملية التعليمية بدءا من المبنى ومرافقه والمناهج الدراسية وتطويرها والمعلم والإدارة وتحديثها بالإضافة إلى ذالك يعتبر موضوع الجودة من الموضوعات الأساسية التي أصبح يعطى لها اهتماما أكثر من أي وقت مضى ولهذا فقد شكل موضوع الجودة في المؤسسات والشركات موضوعا جديرا با البحث والاهتمام من قبل المختصين وأصبح يشكل حقلا كبير من حقول تخصص أدارة الأعمال على مستوى الجامعات .

إشكالية البحث :

إن تركيز هذا البحث على المراكز التعليمية والتدريبية له دلالات وأهمية كون أن هذه المراكز تقوم بدور مهم في التنمية الاقتصادية والتعليمية وتسعى لتحقيق مكاسب في رضا الطلبة وتحسين جودة خدماتها التعليمية ورفع مستوى أعضاء هيئاتها التدريسية والعاملين فيها.وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة :

ما مدى جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية والتدريبية الخاصة بولاية ادرار؟

وللإجابة على هذه الإشكالية يتم طرح التساؤلات التالية :

-ماهية جودة الخدمة التعليمية ؟

-ما أبعاد جودة الخدمة التعليمية في المراكز التعليمية ؟

فرضيات الدراسة :

في ضوء مشكلة الدراسة يمكن صياغة الفرضيات التالية

الفرضية الرئيسية الأولى:

لاتوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية فالمراكز التعليمية والتدريبية تعزى للمتغيرات الشخصية التالية: (الجنس ، العمر، المستوى التعليمي ، مستوى الخبرة ، الخبرة)

الفرضية الرئيسية الثانية:توجد فروقات ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير نوع المؤسسة (عامة وخاصة)

أهداف الدراسة :

- التعرف على واقع جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل المراكز التعليمية والتدريبية.
- بيان الفائدة التي تعود على الطلبة من تلقى الخدمات التعليمية في هذه المراكز .
- بيان مدى التجديد والتنويع في الخدمات التعليمية المقدمة .
- بيان اثر التقلبات الاقتصادية على مدى إقبال الطلبة للتعلم بهذه المراكز.
- تقديم التوصيات أمام العاملين والمعنيين في هذه المراكز للسعي في تحسين جودة التعليم .

أهمية الدراسة:

تظهر أهمية هذه الدراسة بالفائدة التي ستعود على المراكز التعليمية من خلال حصولهم نتائج وتوصيات تفيد في عملية التغيير والتطوير ، مما يساهم في تحسين الجودة والارتقاء بالجودة الشاملة في هذه المؤسسات ، كما يساهم تطرق الباحثة لمثل هذه الدراسة بالارتقاء بالبحث العلمي كما سوف يثري هذا البحث المكتبات ويلفت الاهتمام لمثل لهذه الموضوعات.

دوافع اختيار الموضوع:

يرجع اختيار موضوع الدراسة إلى جملة البحوث العلمية التى كانت مبرمجة لنا في تخصصنا حيث موضوع قياس جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية والتدريبية الخاصة وقد نال إعجابنا وبعد الاستفسار عنه زادت رغبتنا في اختياره موضوع للدراسة .

حدود الدراسة:

الحدود المكانية والزمنية :تمت هذه الدراسة في المؤسسات العامة(مؤسسة مالك بن انس بادرار، مؤسسة 20أوت)الخاصة (المرشد المنير,مؤسسة فرجاني ,)خلال الموسم الدراسي (2021_2022) وكان مجتمع الدراسة عمال المؤسسات التعليمية العامة والخاصة أما عينته فكانت تقتصر على مجموعة من العمال الإداريين والأساتذة

المناهج المتبعة:

من خلال الإجابة على الإشكالية والتحقق من الفرضيات اتبعنا المناهج التي تتناسب وطبيعة وأهداف البحث وهما:

المنهج التحليلي من اجل تحليل معطيات ووقائع البحث.والوصفي من خلال تقديم وصف للمعطيات.

المنهج الإحصائي الذي اعتمدناه في الدراسة التطبيقية .إضافة إلى استبانه تخص موضوع البحث.

صعوبة الدراسة:

_الصعوبات التي وجهتنا خلال هذا البحث كانت با الخصوص في الجانب التطبيقي والتي تمثلت في صعوبة التواصل مع الموظفين وكذا استجابتهم التي كانت متأخرة في الرد على الاستبيان في بدايته مما شكل خوف كبير للطالبتين.

تقسيم البحث :

ثم تقسيم الدراسة الخطة التالية .

تطرقنا في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية عن الجودة والتعليم في المؤسسات التعليمية ,حيث قسم إلى مبحثين خصص المبحث الأول لعموميات حول الجودة وينقسم إلى مطلبين , تكلمنا في أولهما عن المفاهيم النظرية لجودة الخدمات التعليمية وفي المطلب الثاني درسنا أبعاد وطرق قياس جودة الخدمات .أما المبحث الثاني خصص لأهم الدراسات السابقة التي لها علاقة با الموضوع , والفصل الثاني خصص للدراسة الميدانية وقد قسم بدوره إلى مبحثين , في المبحث الأول درسنا الطريقة والأدوات والنموذج المتبع , وفي المبحث الثاني تطرقنا إلى عرض وتحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة .

الفصل الاول: الجانب النظري لجودة الخدمات التعليمية

تمهيد:

تعتبر الجودة مفتاح نجاح للمنظمات الحالية التي تسعى للبقاء في المنافسة ,واستمرارية المنظمة مهما كان نوعها وأهدافها .

ويعتبر التعليم بصفة عامة وجودة التعليم بصفة خاصة احد أهم الدعائم الرئيسية لمجتمع المعرفة حيث تعمل مؤسسات التعليم جاهدة إلى تفعيل وتعظيم مستوى المعرفة في المجتمعات.

لذا سنتطرق في هذا الفصل إلى واقع جودة الخدمات في المراكز التعليمية ومختلف المفاهيم المتعلقة به ,كما سيتم تسليط الضوء على الأهداف وطرق قياس المتعلقة بها .

في حين عرجنا على مختلف الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة وتم عرض دراسات متعلقة با الجودة وأخرى با الأهداف المتعلقة بها حسب التسلسل الزمني ,با الإضافة إلى مدى استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة ,وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة .

المبحث الأول : مفاهيم أساسية عن جودة التعليم :

في هذا المبحث سنعالج الإطار النظري لجودة الخدمات التعليمية واهم المبادئ والأبعاد وطرق قياس ومعايير تطبيق جودة الخدمة.

المطلب الأول :الجودة والتعليم:

الفرع الأول:الجودة

لغة: تعرف على أنها من أصلا الفعل الثلاثي (جاد), والجيد نقيض الرديء وجاد الشيء جودة وجودة أي صار جيد , واحدث الشي فجاد والتجويد مثله , وقد جاد جودة وأجاد أي أتي با الجيد من القول والفعل "ابن المنظور 1984

اصطلاحا:[1]كلمة مشتقة من الكلمة الاتينية Qualities والتي معناها طبيعة الشي ودرجة صلاحه , وهي مفهوم نسبي يختلف النظر له باختلاف جهة الاستفادة منه سواء كان (المؤسسة , المورد, العميل , المجتمع....الج)

ولتحديد مفهوم الجودة لابد من استعراض تعار يف روادها الأوائل وكذا ما أورده أهم الباحتين والمهتمين بموضوعها .

- عرفها JosephJablonski الجودة بأنها تتمثل : [2]في تلك الصفات المميزة لمنتج أوخدمة ما .

- يعرفها قاموس (Websber1985)أنها مصطلح عام قابل للتطبيق على اي صفة أو خاصية منفردة او شاملة .

- ويعرفها قاموس OXferd :[3]أنها درجة التميز والأفضلية .

- ويعرفها الباحث Evans:[1] الجودة بأنها تلبية وإشباع توقعات المستفيد /الزبون أو تقديم ما يفوق هذه التوقعات.

1- هناء محمود القيسي ,فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم العالي ,دار المناهج للنشر والتوزيع ,2016 ,عمان ,ط.غ.م,ص25
2-ا حمد بن عيشاوي ,إدارة الجودة الشاملة الأسس النظرية والتطبيقية والتنظيمية والمؤسسات السلعية والخدمية ,دار الحامد للنشر والتوزيع ,الأردن عمان.الطبعة الأولى,2013 ص20
3- رعد عبد الله الطائي ,عيسى قدادة ,إدارة الجودة الشاملة ,دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع,عمان الأردن,الطبعة 2008ص 29

– ويعرفها:fredsmith الجودة هي أداء العمل حتى يتطابق مع المعايير التي يتوقعها العملاء

– وتعرفها هيئة الخدمات العامة .الجودة هي مطابقة وتلبية احتياجات الزبائن منذ أول مرة وفي كل مرة .

– وتعرفها شركة بوينغ:الجودة هي تزويد الزبائن ببضائع وخدمات تتعدى توقعاتهم واحتياجاتهم

– وتعرفها وزارة الدفاع الأمريكية :[2]الجودة هي عمل شي صحيح صحيحا من أول وهلة والتطور المستمر مع تحقيق أرضاء العملاء دائما .

_مفهوم الجودة في الإسلام :

- **لغة:**هي الإيجاد والإحسان والإتقان
- اصطلاحا: تعرف بأنها المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج وفي العمليات والأنشطة التي من خلالها يتحقق رضي رب العالمين أولا , ثم تتحقق تلك المواصفات التي تساهم في إشباع رغبات المستفيدين.

لاتعتبر الجودة في ديننا الحنيف أمرا جديدا بل ظهر مع بداية الثقافة الإسلامية العربية , وخير دليل على هذا الأمر هو ما جاء في القران الكريم من آيات كريمة وما ورد في أحاديث نبوية عن رسول الله , فنجد قوله تعالى :

{صنع الله الذي أتقن كل شي}(88)سورة النمل .

«وكذالك قال تعالى في محكم تنزيله {أنا لانضيع اجر من أحسن عملا} (30) سورة الكهف

وعن الرسول صلى الله عليه وسلم انه قال:«إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه» (رواه مسلم)[3]

الفرع الثاني:التعليم:

4- سوسن شاكر مزيد ,محمد عواد الزيادات ,إدارة الجودة الشاملة ,تطبيقات في الصناعة والتعليم ,دار صفاء للنشر والتوزيع , عمان ,الطبعة الأولى ,2008 ,ص16

1_خضير كاظم حمود ,روان منير الشيج ,ادارة الجودة في المنظمات المتميزة ,دار صفاء للنشر والتوزيع .عمان,الطبعة الاولى2010,ص20

تعريف التعليم **لغة** :يشتق من علم باالشئ: أحاطه وأدركه , وعلمه العلم والصنعة تعليما و جعله يتعلمها , ومن معانيه الإتقان , فتقول علم الأمر وتعلمه.أتقنه وعلمت الشي بمعنى عرفته وخبرته.

اصطلاحا: فان التعليم كما تعرفه الموسوعة العربية العالمية : الطريقة التي يكتسب بها الناس المهارات والمعارف ويتوصلون بها إلى الفهم الصحيح للدنيا ولأنفسهم.

- وتعرفه الموسوعة الأمريكية:[1]انه العملية التي يتم بها الوصول إلى المعرفة والتبصر أو تطوير المواقف والمهارات .
- يعرف التعليم بأنه يتضمن جميع الحوادث التي تؤثر بشكل مباشر في تعلم الفرد , سواء كانت تلك الحوادث مقصودة أم لا.[2]
- يعرف التعليم: [3] بأنه الإجراءات التدريبية والتوجيهات الإرشادية التي يمارسها المعلم لتذليل الصعوبات والعقبات أمام المتعلمين لاكتساب المعرفة بيسر وسهولة.
- وحسب تعريف اليونسكو :هو تكوين الأفراد وتطوير قدراتهم تكوينا شاملا ومتكاملا فردي أو اجتماعي لتأهيله للمشاركة الفاعلة الايجابية في خطط التنشئة .
- التعريف الإجرائي للتعليم :هو عملية أحداث تغيير في سلوك الفرد من خلال اكتساب مهارات وحقائق ومعارف تؤهله للمشاركة في عملية التنشئة .
- يعرف التعليم في الجزائر حسب الجريدة الرسمية بأنه :كل نمط للتكوين أو للتكوين والبحث يقدم على المستوى ما بعد التعليم الثانوي من طرف مؤسسات متخصصة ومعتمدة من طرف الدولة .
- يعرف إجرائيا بأنه:[4]المرحلة الأخيرة من مراحل الدراسة والتي يدرس فيها الطالب فروعا من الفروع الدراسية بشكل أكثر متخصص ويتوج بحصوله على شهادة تمكنه وتؤهله للدخول إلى عالم الشغل.

الفرع الثالث:جودة التعليم:

تعريفها:مقدرة مجموعة خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات المنتفعة .

1_مهدي حسين التيمي,مهارات التعليم دراسة في الفكر والاداء التدريسي ,دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ,الطبعة الاولى 2007ص19
2_عادل ابو العزة سلامة ,طرائق التدريس العامة معالجة تطبيقية معاصرة ,دار الثقافة للنشر والتوزيع .ط..غ.م, ,ص24
3_شاهر ذيب ابو شريج ,استراتيجيات التدريس ,المعتز للنشر والتوزيع الطبعة الاولى , 2008,ص7
4_فاطمة غنتيوي, متطلبات جودة التعليم العالي ,2019, ص18

❖ مجموعة الأنشطة الموجهة لغرض تفحص المؤسسة أو البرامج الأكاديمية ومدى التزامها با المعايير المحددة والمسطرة والتأكد من قدرة مؤسسة التعليم على التحسن بناء على نتائج تقيمها الذاتية لأدائه:[1]

❖ هي الجهود المبذولة من قبل كل العاملين في المجال التربوي لرفع مستوى المنتج التربوي.

تعريف شامل :تعرف جودة التعليم بأنها تفاعل المدخلات والمستلزمات المادية الأفراد في العملية التعليمية لتحسين نوعية المخرجات بصفة مستمرة.

المطلب الثاني :مبادئ وأبعاد جودة التعليم:

الفرع الأول :مبادئ جودة التعليم :[2]

كما تم ذكرها سابقا فقد تطور مفهوم الجودة من اكتشاف إلى منع الأخطاء فقد أدى ارتفاع تكلفة التعليم , وضعف ارتباطها بسوق العمل الذي يؤثر سلبا على معدلات التنمية وضبط جودة التعليم الذي يعتمد على المبادئ التالية :

- ضبط جودة التقييم من قبل الإدارة التربوية لتقديم خدمات متميزة .
- اشتراك جميع الأفراد في المؤسسة التعليمية في تحقيق الجودة الشاملة.
- استناد الأداء الوظيفي إلى منع حدوث أخطاء .
- الاهتمام بتدريب الهيئة التعليمية والإدارية .
- تعزيز الانتماء إلى المؤسسات التعليمية والولاء إلى مهنة التعليم.
- كسب ثقة المستفيدين من الخدمة التعليمية , والتركيز على احتياجاتهم والسعي لتحقيقها .
- تبني نظام متابعة تنفيذ إجراءات التطوير التربوي والإداري .

الفرع الثاني:أبعاد جودة التعليم :[3]

تمثل هذه الأبعاد إستراتيجية تنافسية تمكن المنظمة من الربط بين المنافسة وظروف السوق من جهة ومتطلبات المستهلكين من جهة أخرى .تتمثل هذه الأبعاد في الأتي :

5_فاطمة غنتيوي,مرجع سبق ذكره ,ص20

[2]خالد مطهر العدواني ,الجودة الشاملة في التعليم ,مقدم لادارة الجودة والاعتماد بوزارة التعليم والتربية ,ط,غ,م,ص23

[3]هاشم فوزي دباس العبادي ,ادارة التعليم الجامعي مفهوم حديث في الفكر الاداري المعاصر 'الوراق للنشر والتوزيع , عمان , 2009,ط,غ,م,ص435-434

- لقد وضع Evans1993 على النحو الأتي:

_الأداء , الهيئة , المتانة, الجمالية.

- في حين حددها كل من (Russell etTayor 1998) تتمثل في :

– الأداء , المطابقة, القدرة على الخدمة ,الجودة المدركة.

- اما (krajawski et Rizman1999) تتمثل في :

– مطابقة المواصفات, القيمة , الدعم, المطابقة للاستخدام, الاعتبارات النفسية ,

- ويحددها الباحثان (Lovelock et wright.1999) بخمسة ابعاد رئيسية هي :

– المغولية , الملموسات , الاستجابة , الدقة .

المطلب الثالث :أهداف وأهمية جودة الخدمات:[1]

الفرع الأول :أهداف جودة التعليم

تتمثل في:

- العمل على رفع مستوى الأداء وكفاءة العاملين با العملية التعليمية من معلمين وإداريين.
- إيجاد مشاركة فعالة بين جميع منسوبي المدرسة في تطوير وأداء واتخاذ القرار بعيدا عن المركزية
- تطوير وضبط النظام التعليمي والقيادي الموجود داخل المدرسة
- توفير روح التعاون والتفاهم مع بناء علاقات إنسانية بين كافة المنسوبين با المدرسة من بينهم الطلاب .
- الارتقاء با المستوى النفسي والأكاديمي. والاجتماعي والمهاري والمعرفي لدى الطلاب
- خلق بيئة مناسبة تدعم التطور باستمرار .
- العمل على تحسين وتطوير مخرجات العملية التعليمية بحسب ما يتماشى مع الأنظمة والسياسات والمناهج المتبعة من اجل نيل رضا كافة المستفيدين

الفرع الثاني: أهمية جودة التعليم

1_هاشم فوزي دباس العبادي ,مرجع سبق ذكره ,ص444-445

تحتل الجودة أهمية إستراتيجية سواء على المستوى المنظمة أو مستوى المجتمع وتتمثل في :

- ❖ دراسة متطلبات المجتمع واحتياجات أفراده والوفاء بتلك الاحتياجات .
- ❖ أداء الأعمال بشكل صحيح وفي أي وقت وبأقل جهد واقل تكلفة.
- ❖ توفر المعلومات ووضوحها لدى جميع العاملين.
- ❖ تنمية العديد من القيم التي تتعلق با العمل الجماعي وعمل الفريق .
- ❖ بناء الثقة بين العاملين با المنظمة التعليمية ككل وتقوية انتمائهم لها .
- ❖ تحسين سمعة المنظمة التعليمية في نظر العاملين والطلبة وأفراد المجتمع .
- ❖ تحقيق الترابط الجيد والاتصال الفعال بين الأقسام والإدارات والوحدات المختلفة في المنظمات التعليمي

أ- معايير تطبيق جودة التعليم :[1]

تتمثل معايير جودة التعليم في:

1- جودة البرامج الاكادمية من حيث العمق والشمول والتكامل وحسن مخاطبتها للتحديات القومية والعالمية في مجال التكنولوجيا .

2 - معايير النوعية المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس كمعايير اختيارهم ,ومؤهلاتهم وإعدادهم وانتاجاتهم العلمية وطرق متابعة أدائهم من خلال :

3 - طرق التدريس التي تعتمد على تكامل المفاهيم والممارسات النظرية مع العلمية وربط ما يدرس با القضايا والمشكلات البيئية:

- طرق تزويد الطلاب با التغذية الراجعة .
- _ طرق القيام با الفحص لضمان تلبية البرنامج التعليمي لاحتياجات الطلاب
- _ طرق تقويم الطلاب ,ونوعية محتويات السجلات التي يتم الاحتفاظ بها من قبل أعضاء هيئة التدريس .

4 - نسبة إعداد الطلبة إلى نسبة أعضاء هيئة التدريس .ونوعية ومستوى الخدمات التي تقدم للطلبة .

5 - معايير المناهج الدارسة الدراسية وتشمل جودة وأصالة المناهج ,ومضمونها ,ومدى ارتباطها با الواقع .

1_رافدة الحريري ,اقتصاديات وتخطيط التعليم في ضوء إدارة الجودة الشاملة ,دار المناهج للنشر والتوزيع ,عمان ,2016 ط ,غ,م,ص-225 253

6- جودة التجهيزات والمكتبات ومدى كفايتها وتحديثها.

7- جودة التمويل فيما يختص بالتجهيزات والمشروعات البحثية .

ب-**طرق قياس جودة التعليم** :[1]

بما أن السياسة التعليمية تحولت في قياسها من الكم إلى الكيف ,فهناك عدة مداخيل لقياس الجودة في التعليم .

- ✓ **قياس الجودة بدلالة المدخلات** :تعتبر المدخلات جودة التعليم وجوهره,وكثيرا ما تقاس الجودة بواسطة طريقة المدخلات فإذا كان إنفاق مدرسة ما لكل طالب اكبر مما تنفقه مدرسة أخرى , فيفترض أن تكون أعلى جودة ويرى أصحاب هذه المداخل أن المدرسة إذا توفرت لها كل عناصر الجودة كالمبنى الجيد والتجهيزات والمعدات المناسبة .
- ✓ **قياس الجودة بدلالة العمليات** :ركز المتخصصون في اقتصاديات التربية بشكل اكبر بالإضافة إلى الكثير من عناصر المدخلات على حجم حجرة الدراسة , ونسبة المعلم على الطلبة ومدة العام الدراسي وطول اليوم الدراسي وغيره من الأمور التي تقترب إلى المدخلات أكثر من اقترابها من العمليات .
- ✓ **قياس الجودة بدلالة المخرجات** : يركز هذا المدخل على نواتج التعليم ومخرجاته على اعتبارها مقياس جيد للجودة , ويؤكد أهمية ما يتعلمه الطالب با الفعل بدل من تكلفة تربيته , فا المدارس التي يوفر تعليم أعلى من كمية الموارد نفسها تعدل أفضل مدارس . ولقد رأت أغلبية أصحاب هذا المدخل أن التحصيل الدراسي هو أفضل مقياس للجودة .
- ✓ **قياس الجودة وفقا الآراء الخبراء** :يطلق على هذا المدخل مصطلح (مدخل السمعة) وهو من المداخل التقويمية للجودة , وقد انتشر هذا لمدخل في الدراسات جودة البرامج لاسيما في التعليم العالي ويعتمد هذا المدخل على تقديرات الخبراء بوضع تقديرات جودة البرامج على اعتبارهم مؤهلين لاتخاذ مثل هذه الأحكام وفق معايير معينة
- ✓ **قياس الجودة بدلالة الخصائص الموضوعية**:يؤكد أصحاب هذا المدخل أن أفضل طريقة لقياس الجودة هو محاولة بذل الجهد لاشتقاق خصائص موضوعية لعملية التربية وتحديدها ,وعلى قدر توافر هذه الخصائص تكون جودة التربية .
- ✓ **المنظور الشمولي في قياس الجودة** :يرتبط هذا المدخل با الشمولية في النظرة إلى الجودة ويهتم با النظرة النظامية التي تأخذ في الاعتبار معظم مكونات وعناصر العملية با الإضافة إلى العلاقات بين مكونات التعليم (مدجلات , مخرجات تغذية راجعة)

1_رافدة الحريري ,مرجع سابق ذكره ,ص264-267

ومن الأمثلة على هذا المدخل ,الفكرة التي طرحهـــا ديـــويرت المشـــار إليـــه فـــي 2000والتـــي تتخلص في أن تعريف الجودة يمكن أن يتسع لمصطلحات كثيرة منها الكفاءة والفعالية

المبحث الثاني :الدراسات السابقة ومناقشتها .

المطلب الأول :دراسات عربية وأجنبية :

الفرع الأول: دراسة عرابية

دراسة الغنام (2001) بعنوان "فاعلية أداء مديرية المدرسة الابتدائية بالمنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة "

هدفت إلى تحديد معايير إدارة الجودة الشاملة والتي يمكن في ضوئها تقويم فاعلية أداء مديرات المدارس الابتدائية بالمنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ، حيث تكونت عينة الدراسة من معلمات المدارس الابتدائية لدى المنطقة الشرقية في السعودية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت ابرز النتائج إلى أن أداء مديرة المدرسة الابتدائية يرقى بشكل عام إلى مستوى مرتفع من منظور معايير الجودة الشاملة ، كما توصلت ابرز النتائج أيضا إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة لمعايير إدارة الجودة الشاملة تعزى للمؤهل العلمي ولسنوات الخبرة، والعمر

دراسة الدرادكة (2004)، بعنوان: " درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر القادة التربويين فيها"

هدفت إلى معرفة أراء القادة التربويين لدرجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة البلقاء التطبيقية ، كما هدفت إلى معرفة مدى اختلاف وجهات النظر باختلاف المسمى الوظيفي، والتخصص، وسنوات الخبرة، والرتبة الأكاديمية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع القادة التربويين في جامعة البلقاء التطبيقية في جميع محافظات المملكة،وبلغ عدد أفراد العينة(96) قائدا تربويا. وتم استخدام الاستبانة أداة للدراسة.وقد توصلت ابرز النتائج إلى أن متوسطات أراء القادة التربويين لدرجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة البلقاء التطبيقية متوسطة، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أراء القادة التربويين تعزي لمتغير (المسمى الوظيفي) لصالح فئة العميد.

دراسة خضر(200)، بعنوان " درجة ملائمة ادراة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن"

هدفت إلى التعرف على أراء جميع مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن ومديراتها في إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها ، حيث بلغ عدد أفراد العينة (190) مديرا ومديرة واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي ، وتم استخدام الاستبانة أداة للدراسة ، وقد توصلت ابرز النتائج إلى ارتفاع مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى مدارس وكالة

الغوث الدولية في الأردن ، وأظهرت ارتفاع مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال الطلبة، كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الخبرة ولصالح الفئتين (5-1)،(6-10) سنوات.

دراسة الملاح (2005) ، بعنوان" درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس"

هدفت إلى معرفة درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية كما يراها أعضاء هيئة التدريس، ودرجة تأثرها بالمتغيرات المستقلة وتكونت عينة الدراسة من 346 عضو هيئة تدريس، ولتحقيق أغراض الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبانة، حيث أشارت ابرز النتائج إلى أن درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس فيها، كانت متوسطة بنسبة (65%) ، وأشارت إلى وجود علاقة دالة إحصائية بين مجالات تحقيق إدارة الجودة الشاملة، كما وأشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس والعمر

دراسة :الكناري خادم الله عبد الله محجوب(2015). بعنوان : اثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب في بيئة الجامعات السودانية , (درسة حالة جامعة الخرطوم وجامعة العلوم والتقانة) رسالة دكتورة غير منشورة , معهد إسلام المعرفة جامعة الجزيرة

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع الخدمات التعليمية بالجامعات السودانية ومطابقتها بالمعايير والاحتياجات الطلاب للوصول إلى رضاهم , اتبعت الدراسة المنهج الوصفي (التحليلي والتاريخي), كما تم استخدام استبانة لجمع بيانات الدراسة تكونت العينة من (388) طالب وطالبة من الجامعتين وخلصت الدراسة إلي : أن المتوسط العام لرضا الطلاب (3,3) عن جودة الخدمات التعليمة ويقدر بموافقة المتوسطة , وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب بالجامعتين .

دراسة الربيعي , ليث وآخرون (2011) بعنوان مدى اثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلاب الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة دراسة مقدمة لمؤتمر ضمان الجودة (جامعة الزرقاء الأهلية) في الفترة 10_12_5_2003 , المملكة الأردنية الهاشمية

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية المدركة وجودة الإشراف ورضا طلاب الدراسات العليا من جامعات : الشرق الأوسط وجدارا وعمان العربية , وأشارت النتائج إلى وجود انخفاض واضح في مستوى جودة الخدمة التعليمية المدركة من قبل الطلبة في كل المجالات الخدمة الخمس, انخفاض مستوى الرضا المتحقق في هذه الجامعات, بينت الدراسة وجود أثر لكل من جودة الخدمة وجودة الإشراف على رضا الطلاب كذالك وجود اثر جودة الخدمة على جودة الإشراف

الفرع الثاني:دراسات أجنبية :

دراسة جوهانيس(johansen.2000) بعنوان :ادارة الجودة الشاملة من منظور ادارة المعرفة : Qualitymanagementinaknowledgemangement (perspective)هدفت إلى تعرف تحليلات إدارة الجودة الشاملة وإدارة المعرفة ,والنماذج المقترحة للتطبيق ,واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وقدمت وصفا الإدارة المعلومات وكذالك لرقابة الجودة ,كما قدمت تحليل إدارة الجودة الشاملة ,وعرضا نظريا لأوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين إدارة المعلومات وإدارة المعرفة ,وأشارت نتائج الدراسة إلى أن المعرفة عن طريق التدريب تؤدي إلى ارتفاع مستوى إدارة الجودة الشاملة ,وان هناك علاقة طردية وقوية بين المعرفة وإدارة الجودة الشاملة .

دراسة لويس وسميت (Lewis&smith.1997) بعنوان تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي الأمريكي .(Lmprovement in Higher Education.) هدفت إلى توضيح أهمية تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي الأمريكي , وتكونت عينة الدراسة من طلبة الجامعات , ولتحقيق أغراض الدراسة ثم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال التحليل النظري للعديد من الدراسات التي تناولت موضوع إدارة الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الأمريكية , وتوصلت ابرز النتائج إلى توفر مبادئ الجودة الشاملة لدى التعليم الجامعي بدرجة عالية , حيث الالتزام با التحسين المستمر والالتزام بإرضاء المستفيد (الطالب ,ووالى الأمر , والمجتمع) والتحدث با الحقائق

دراسة كورنين(Cornin.2004) بعنوان مدى استخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة في منطقة نيويورك التعليمية , وعلاقتها با المنطقة , والتخطيط الاستراتيجي وتركيز الطلبة والمهتمين من المجتمع المحلي . (Continuousimprovement in ANewyork state school District A case studey) **هدفت الى مدى استخدام** مبادئ إدارة الجودة الشاملة في منطقة نيويورك التعليمية , واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي ,وتكون مجتمع الدراسة من شاغلي الوظائف الإدارية في منطقة

نيويورك التعليمية وبلغ عدد أفراد العينة 116 اداريا ولتحقيق أغراض الدراسة تم استخدام الاستبيان وتوصلت الدراسة إلى وجود أنظمة جودة مطورة بشكل جيد في المنطقة التعليمية .

دراسة هير نانديز(Hernandez.2002) بعنوان دراسة الحالة الراهنة لإدارة الجودة الشاملة في مدارس مقاطعة تكساس من اجل تقييم فيما إذا كانت إدارة الجودة الشاملة تلبي وعودها . Quality managmant in Education.the Application of TQM in a Texas school) هدفت إلى معرفة إدارة الجودة الشاملة لدى مدارس مقاطعة تكساس الأمريكية ,وتكونت عينة الدراسة من 120 مشرفا ومديرا استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وثم استخدام الاستبانة أداة للدراسة ,وقد توصلت الدراسة إلى رضا أفراد العينة عن أداء مديرية التعليم وعن طريق تقييم انجاز الطلبة,إلا أن لهم بعض المطالب المتمثلة في استخدام أفضل الأساليب لتقييم فاعلية إدارة الجودة الشاملة

دراسة 2007(lomas) بعنوان : هل الطلاب زبائن من وجهة نظر هيئة التدريس.

Lomas,laurie,(2007), are students customers? Perception of academic staff,quality in higher education, vol .1:31_44..

وهدفت إلى اختبار مفهوم الطالب كزبون في الجامعات وكذا من وجهة نظر الكادر التدريسي في مجموعة من الجامعات الأمريكية المتخصصة بالعلوم الإنسانية والعلوم الطبيعية , وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها :أن الطلبة يعتبرون الأساس في بقاء المؤسسات التعليمية بالإضافة إلى أن الطلاب هم الزبائن الأساسيين ومركز الثقل فالمؤسسات التعليمية

دراسة(Ismall and ablddin) (2008) بعنوان الخدمات المقدمة لتلبية احتياجات الطلاب تحت التخرج لجامعة ماليزيا

Affero , Ismail and Abiddin, Norhasni (2009) service attributes ofGradute Research Students Needs In Malaysian University , The Journal Of International Social Research , Volume 2-6 Winter 2009.

وهدفت إلى التعرف على مستوى احتياجات الطلاب في جانب المعلومات والخدمات أثناء التخرج من الجامعة , واستخدم الباحثان الاستبانة على عينة مكونة من (341) طالب منفذ منها بنجاح (148) استبانة وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الخدمات والمعلومات المقدمة لطلاب في الجامعة كانت بدرجة متوسطة , وان هناك فجوة بين

توقعات الطلاب للخدمات المتوقعة وبين الخدمات المقدمة والتي يدركها الطلاب وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على توفير الخدمات والمعلومات اللازمة من اجل انجاز الطلاب لدراساتهم وأبحاثهم من اجل التخرج من الجامعة .

المطلب الثاني : مناقشة الدراسة السابقة

أولا: أوجه التشابه وأوجه الاختلاف

1_أوجه التشابه :

يتضح لنا من عرض الدراسات السابقة أن اغلبها ركزت على عرض الإطار النظري للجودة من ناحية النشأة ومجالات تطبيقها ، بالإضافة إلى الدور الذي تلعبه في بناء وتطوير التعليم ، فنجد أن اغلب الدراسات ربطت مفهوم الجودة بالإجراءات وطرق قياس جودة التعليم ، مهملين بذالك أثر الجودة على الأهداف الإستراتيجية .

تكمن أوجه التشابه في الدراسات السابقة أن جميع الدراسات اعتمدت على الاستبانة كأداة رئيسية لجميع المعلومات .

2_أوجه الاختلاف:

هناك العديد من الاختلافات بين الدراسات السابقة والدراسات الحالية وذالك من حيث اللعينة والزمن والمكان , من حيت نوع المؤسسة.والجدول التالي يوضح اوجه الاختلاف بينهما .

جدول (1- 1): يوضح مقارنة الدراسة الحالية با الدراسة السابقة

الفرق	الدراسة الحالية	الدراسة السابقة

من حيث الزمان والمكان	تمت الدراسة في مؤسسات خاصة با التعليم 2021	تمت هذه الدراسة في عدة دول عربية واجنبية وكانت السنوات التالية 1997-2000-2001-2002-2004-2005
من حيث القطاع	كانت هذه الدراسة في مؤسسات خاصة المتمثلة في مؤسسات متوسطة وصغيرة	كان هناك تنوع في الدراسات السابقة من ناحية نوع القطاع
من حيث المتغيرات	هدفت الدراسة إلى إبراز العلاقة بين الجودة والتعليم	تناولت الدراسة متغيرات مختلفة

المصدر:من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

ثانيا : مميزات الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بكل من متغيرات الدراسة المتمثلة في جودة التعليم والأهداف الإستراتيجية ،بحيث تم الاستفادة منها من خلال :

- إثراء هذه الدراسة بالمعلومات اللازمة في بناء الإطار النظري .
- مكنت الدراسات السابقة الدراسة الحالية من إعداد استبيان .
- كما ساهمت بشكل كبير الدراسات السابقة من تحديد أبعاد كل متغير من متغيرات الدراسة الحالية .
- الاطلاع على الأساليب الإحصائية من اجل تحقيق هدف الدراسة

يتضح لنا من عرض الدراسات السابقة إن اغلبها ركزت على عرض الإطار النظري لجودة التعليم من ناحية النشأة مجال تطبيقها بالإضافة إلى الدور الذي تلعبه في بناء وتطوير الجودة.

خلاصة الفصل:

تم تسليط الضوء في هذا الفصل على مختلف جوانب الجودة في التعليم ،حيث تبين لنا أن جودة التعليم تشمل ألأداة التي تساعد على تحسين أداء المنتج التعليمي من خلال تطبيقها بالاعتماد على عدة طرق ومعايير تكون مرتبطة إما بالعملية التعليمية بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر .

كما تمت الإشارة إلى الأهداف الإستراتيجية التي تكتسي أهمية كبيرة داخل المنظمة باعتبارها أداة لتقييم الأداء وتسهيل عملية الرقابة ، فالأهداف الاسترتيجية هي النهايات والنتائج الجوهرية التي تسعى المنظمة لتحقيقها سواء كانت منظمات صناعية تسعى دائما لتحقيق الربحية من خلال تحديد الأهداف الإستراتيجية على المدى الطويل .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد:

يعد تطرقنا في الفصل الأول إلى تعريف الجودة والتعليم وكذالك تطرقنا إلى مفهوم جودة الخدمة وطرق قياسها وأبعادها با الإضافة إلى الدراسة النظرية وتطرقنا في احد المطالب إلى العلاقة بين الجودة والتعليم وعالجنا الدراسة السابقة للموضوع وكذا بيان الاستفادة منها.

بحيث سنتطرق في هذا الفصل إلى الدراسة الميدانية لمعرفة واقع جودة الخدمات في المراكز التعليمية والتدريبية الخاصة وقع اختيارنا على المراكز التعليمية والتدريبية باعتبارها أن لها دور في تفعيل المراكز ولتسهيل المعاملات مع العمال داخل المؤسسة من اجل تسريع الخدمة العمومية.

يتناول هذا الفصل مبحثين وهما كالتالي:

المبحث الأول:منهجية الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

المبحث الأول:الطريقة والأدوات والنموذج المتبع:

نستعرض من خلال هذا المبحث عناصر الدراسة المتمثلة في الطريقة والأدوات والنموذج المتبع عرضنا في المطلب الأول العينة والمجتمع المدروس وشرح المتغيرات .

المطلب الأول:عينة ومجتمع الدراسة وشرح المتغيرات .

الفرع الأول:عينة الدراسة .

هي عينة عشوائية بسيطة , وهذا ما يعطي صبغة موضوعية لأداة الدراسة حيث قامت الطالبتان بتوزيع (60) استمارة استبيان على مجتمع الدراسة والذي شمل مختلف وحدات الأعمال , ولقد تم استرجاع 54'استبيان . و6 لم يتم استرجاعه

الفرع الثاني: شرح متغيرات الدراسة وطريقة قياسها .

أولا: طرق جمع البيانات :

قمنا في هذه الجهة بجمع البيانات المتعلقة با الدراسة الميدانية ومتغيراتها با الاعتماد على المصادر التالية :

1_المصادر الأولية: وشملت

أ- **الاستبانة:** تعتبر الاستبانة وثيقة تحتوي على عدد معين من الأسئلة تسمح للباحث الحصول على إجابات تستطيع من خلالها الحصول على المعلومات الكافية التي تساعدها في الحصول على النتائج وكذا الإجابة على الفرضيات الرئيسية والفرعية منها.

ب- **المقابلة الشخصية :** قامت الطالبتان بإجراء مقابلة مع عدد من الإطارات العاملين با المؤسسة بمختلف درجاتهم من اجل التوصل إلى معرفة قياس جودة الخدمات التعليمية والتدريبية في المراكز التعليمية والتدريبية وكذا من اجل تحديد عينة الدراسة با الإضافة إلى الاستفادة من خبرات العاملين.

2_**المصادر الثانوية:** وتمثلت في الكتب , ورسائل الماجستير والدكتوراه التي لها صلة با الموضوع والمجلات وبعض الدراسات الأجنبية .

3-أداة الدراسة :

وقد تم إعداد الاستبانة على النحو التالي:

- إعداد استبانة من اجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات .
- عرض الاستبانة على المشرف من اجل اختيار مدى ملائمتها لجمع المعلومات.
- تعديل الاستبانة بشكل أولى حسب ما يراه المشرف .
- ثم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وتعديا وحذف ما يلزم.
- إجراء دراسة اختيارية ميدانية أولية الاستبانة وتعديل الفقرات حسب ما يناسب متطلبات الدراسة
- توزيع الاستبانة على جميع أفراد العينة لجمع البيانات الأزمة للدراسة ولقد تم تقسيم الاستبانة إلى جزأين كما يلي.

المحور الأول: يتضمن معلومات شخصية تتعلق بخصائص أفراد عينة الدراسة وتتمثل في النوع , العمر, المستوى التعليمي , مستوى الخبرة , نوع المؤسسة , الصفة .

المحور الثاني : متعلق بأسئلة حول أبعاد جودة الخدمات التعليمية حيث ينقسم إلى خمسة محاور على النحو التالي:

بعد الاعتمادية ويتكون من أربعة(4) فقرات .

بعد الاستجابة ويتكون من أربعة(4) فقرات ,

بعد الملموسية :ويتكون من أربعة (4) فقرات ,

بعد الأمان ويتكون من أربعة (4) فقرات .

بعد التعاطف ويتكون من أربعة (4) فقرات .

ولقد تم اختيار مقياس ليكارت الخماسي وذالك لأنه يعتبر من أكثر المقاييس استخداما لقياس أراء العينة نحو ظاهرة معينة , وقد كانت الإجابات على كل فقرة من الفقرات وفق خمس درجات وقد ترجمة الإجابات على النحو التالي :

جدول(2- 2): يوضح درجة قياس الدراسة

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
1درجة	2درجة	3درجات	4درجات	5درجات

المدى :هو الفرق بين اكبر قيمة واصغر قيمة ليتم حساب درجات مقياس ليكارت ويتم حسابها على النحو الآتي:

حساب المدى = اكبر قيمة _اصغر قيمة.=5_1=4

ثم قسمة المدى على عدد الفئات ليبح طول الخلية 5/4=0.8

الحد الأعلى للخلية = طول الخلية + اقل قيمة في المقياس

وبالتالي يصبح طول الخلايا كما هو موضح في:

جدول (2- 3): طول الخلايا حسب مقياس ليكارت

المتوسط الحسابي	الاتجاه	المستوى الموافق له
من 1إلى اقل من 1.8	غير موافق بشدة	ضعيف جدا
من 1.8 إلى اقل من 2.6	غير موافق	ضعيف
من 2.6 إلى اقل من 3.4	محايد	متوسط
من3.4 إلى اقل من 4.2	موافق	مرتفع
من 4.2 إلى 5	موافق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: من خلال برنامج ليكارت.

المطلب الثاني :تحليل البيانات النموذجية

الفرع الأول:الطرق المستخدمة

الصدق:يقصد بالصدق أداة الدراسة ,أن تقيس عبارات الاستبيان لما وضعت لقياسه وقمنا باالتاكيد من صدق الاستبيان من خلال الصدق الظاهري (صدق المحكمين) وصدق الأنساق الداخلي لعبارات الاستبيان .

الصدق الظاهري : ويقوم على فكرة مدى مناسبة عبارات الاستبيان لما يقيس , ولمن يطبق عليهم , ومدى علاقته بالاستبيان ككل , ومن هذا المنطلق عرض الاستبيان في صورته الأولية على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص ,لأخذ وجهات نظرهم والاستفادة من أرائهم في تعديله والتحقق من مدى ملائمة وسلامة ودقة الصياغة اللغوية , والعلمية لعبارات الاستبيان , ومدى شمول الاستبيان لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها , في ضوء أراء السادة المحكمين . ثم إعادة صياغة بعض العبارات وإضافة عبارات أخرى لتحسين أداة الدراسة ليصبح عدد فقرات الاستبيان مكون من 20عبارة .

صدق الأتساق الداخلي : يقصد به مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة , وقد قامت الطالبتين بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من الفقرات محاور الاستبانة والدرجة للمحور نفسه.

جدول(2- 4): يوضح الصدق الداخلي لفقرات الاستبيان

الرقم	عبارات الاستبيان	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الاعتمادية :			
1	التزم بتنفيذ الخدمة في المواعيد المحددة	0.180	0.192
2	التزم بتقديم خطة دراسة في بداية عمل أي دورة تكوينية أو فصل دراسي	0.349	0.010
3	يوجد اهتمام من قبل العاملين من خلال الرد على التساؤلات المطروحة	0.329	0.015
4	توفر العدد الكافي من الموظفين والمدرسين	0.486	0.000
الاستجابة :			
5	استجابة المؤسسة للتلاميذ بشكل فوري ومستمر	0.443	0.001
6	يتم تدريب الموظفين باستمرار لصقل مهاراتهم والرفع من مستوياتهم	0.687	0.000
7	تحرص المؤسسة على تقديم الخدمات التعليمية والتكوينية لتلاميذ بدقة	0.407	0.002
8	أشجع التلاميذ على إعطاء أرائهم حول تحسين	0.488	0.000

	الخدمة		
الملموسية :			
9	تقوم المؤسسة بتوفير تسهيلات مادية "ومعدات وأدوات"تمكن من رفع مستواها وتحسين جودة خدماتها	0.633	0.000
10	تتوفر المؤسسة على التجهيزات الحديثة والتقنيات المناسبة لعملها ومهامها	0.746	0.000
11	تصميم المؤسسة ومظهرها الداخلي يخلق جوا مريحا لدا التلميذ	0.676	0.000
12	تتوفر المؤسسة على دليل شامل يحتوي على نوعية الخدمات المقدمة وكيفية الاستفادة منها	0.812	0.000
الأمان:			
13	يشعر التلميذ با الأمان والراحة النفسية أثناء تواجده با المؤسسة	0.120	0.387
14	أعضاء هيئة التدريس ملمين بكيفية التواصل مع التلاميذ	0.286	0.036
15	يشعر التلميذ با الثقة حول سلوك أعضاء هيئة التدريس	0.330	0.015
16	يثق التلميذ في قرارات المؤسسة	0.596	0.000
التعاطف:			
17	امتلاك الموظفين القدرة على التعامل مع التلاميذ باهتمام كامل	0.232	0.092
18	تعتبر المؤسسة خدمة التلميذ من أهم أولوياتها	0.388	0.004
19	تتعاطف الإدارة مع مشاكل التلاميذ وتضع الحلول المرضية لجميع الأطراف	0.373	0.005
20	تقوم إدارة المؤسسة بتنظيم مواعيد الحصص بما يتلاءم مع ظروف التلاميذ	0.281	0.039

المصدر:من إعداد الطالبتان بالاعتماد على نتائج برنامج spss

ب_الصدق البنائي:

يعتبر الصدق البنائي احد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقيق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها , ويبين مدى الارتباط بين كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى دلالة 0.05 حيث أن القيمة الاحتمالية لكل فقرة اقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة اكبر من القيمة الجد ولية والتي تساوي0.361

جدول (2- 5): يوضح معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة:

المحور	عنوان المحور	معمل الارتباط	القيمة الإجمالية
1	بعد الاعتمادية	0.48	0.000
2	بعد الاستجابة	0.48	0.000
3	بعد الملموسية	0.83	0.000
4	بعد الأمان	0.46	0.000
5	بعد التعاطف	0.48	0.000

المصدر:من إعداد الطالبتان وفق النتائج المستخرجة من برنامج spss

ج/ثبات الاستبانة :يقصد بثبات الاستبانة هو التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات مختلفة,وقد تحققت الطالبتان من ثبات الاستبانة من خلال معامل الفاكرونباج

جدول(2- 6): معامل الفاكرونباج

الرقم	المحور	عدد الفقرات	معامل الفاكرونباج
1	الاعتمادية	4	0.68
2	الاستجابة	4	0.60
3	الملموسية	4	0.88
4	الأمان	4	0.69
5	التعاطف	4	0.55
المجموع		**20**	**0.80**

المصدر:من إعداد الطالبتين وفق النتائج المستخرجة من برنامج spss

يتضح من خلال الجدول أعــلاه أن مجمــوع الفاكرونبــاخ لجميــع المجــالات مرتفــع0.80 هذا يدل على ثبات الاستبانة .

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية

ثم تفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليــل الإحصــائي spss وقــد ثــم اســتخدام الأدوات الإحصائية التالية .

أولا: المتوسط الحسابي معرفة مدى ارتفــاع أو انخفــاض اســتجابات أفــراد الدراســة عــن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة .

ثانيا : الانحراف المعياري . نتعرف على مدى انحــراف اســتجابات أفــراد الدراســة لكــل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة وكل محور من محاور متوسطها الحسابي .

ثالثا: معامل الثبات الفاكرنباخ: لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة ."

رابعا: معامل الارتباط لبيرسون

خامسا: معامل سيبرمان

سادسا: سلم ليكرت :

سابعا: حساب التكرارات والنسب المئوية لوصــف العينــة لتســهيل عمليــة التعليــق علــى الجداول المستخرجة من برنامج spss.

المبحث الثاني :عرض وتحليل النتائج

يتضمن هذا المبحث مطلبين المطلب الأول يحتوي على عرض النتائج , وفي المطلب الثاني قمنا بتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار الفرضيات .

المطلب الأول :عرض النتائج

الفرع الأول: تحليل نتائج المعلومات الشخصية

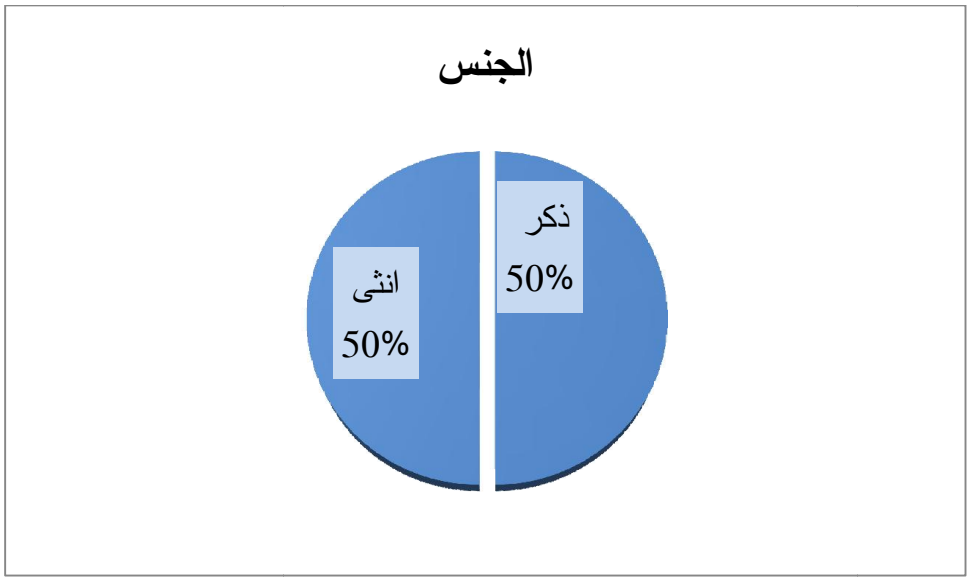
- **التوزيع حسب النوع**

جدول(2- 7): توزيع أفراد العينة حسب النوع

النوع	ذكر	أنثى	المجموع
العدد	27	27	54
النسبة	50%	50%	100%

المصدر:من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج برنامجspss

الشكل (1- 1): توزيع العينة حسب النوع



المصدر: من إعداد الطالبتان بناءا على برنامج EXel

يوضح الجدول رقم (7) أعلاه أن نسبة الذكور (50%)في حين بلغت نسبة الإناث (50%) من العينة المدروسة ,ونلاحظ أن نسبة الذكور تساوي نسبة الإناث كما انه لايوجد فارق بينهما , مما يدل على وجود توافق بين الجنسين في المؤسسة.

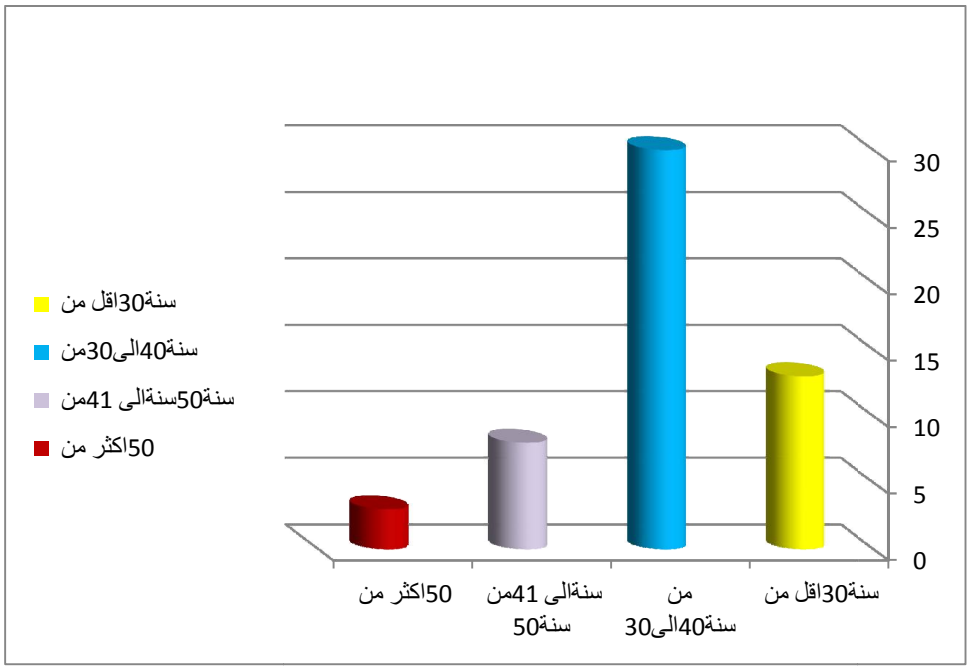
❖ **التوزيع حسب العمر:**

جدول(2- 8): توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	اقل من 30سنة	من31سنة إلى 40سنة	من 41سنة إلى 50	أكثر من50	المجموع
العدد	13	30	8	3	54
النسبة	24%	56%	14%	6%	100%

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

الشكل(2- 2): توزيع عينة الدراسة حسب العمر



المصدر : من إعداد الطالبتان بالاعتماد على نتائج Exel

يوضح الجدول رقم (8) توزيع النسب حسب العمر لإفراد العينة ,حيث نجد نسبة 24%منهم اقل من 30سنة ,ونسبة (56%)تتراوح ما بين 31إلى 40 سنة والفئة التي تتراوح ما بين 41إلى 50 سنة نجد نسبتها تساوي 14% والفئة الأكثر من 50سنة نجد نسبتها تساوي (6%) وهذا يدل على أن العمال الإداريين موزعين ضمن مختلف الفئات العمرية وان معظمهم في عينة الدراسة أعمارهم تتراوح من 31 سنة إلى 40 سنة يعني الفئة الشبابية , وترجع الطالبتين ذالك إلى توسع المؤسسات في السنوات الأخيرة وفتح

أقسام جديدة أدى ذالك إلى زيادة التوظيف في عـــدة تخصصـــات ممـــا يـــدل علـــى أن اغلـــب الموظفين من فئة الشباب , وهذا ما يتوافق مع ازدياد عدد الطلبـــة المســـجلين فـــي المؤسســـات .

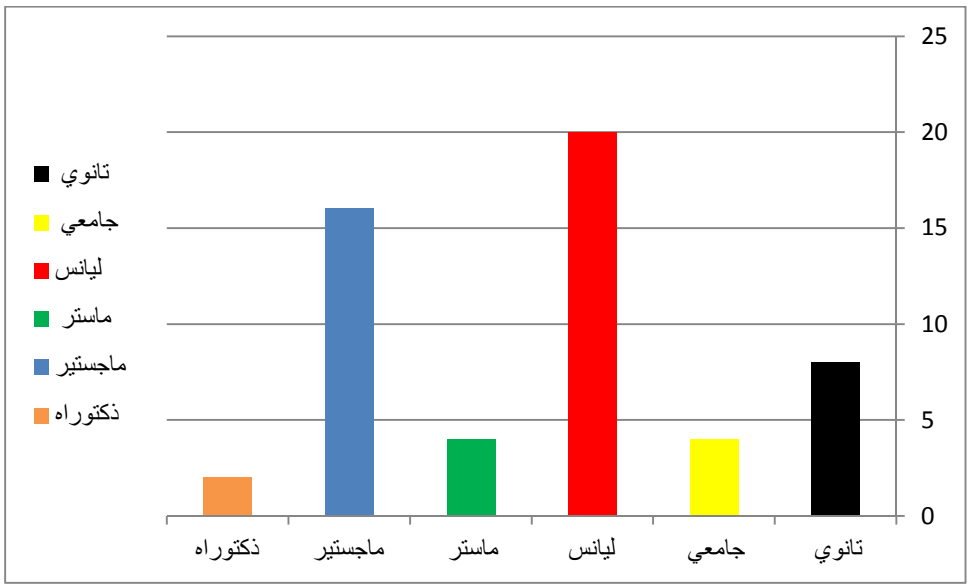
❖ **التوزيع حسب المستوى التعليمي :**

جدول(2- 9): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

مستوى التعليم	ثانوي	جامعي	ليسانس	ماستر	دكتوراه	ماجستير	المجموع
العدد	8	4	20	4	2	16	54
النسبة	15%	7%	37%	7%	30%	4%	100%

المصدر :من إعداد الطالبتان بالاعتمادعلى برنامج spss

الشكل(2- 3): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على برنامج EXel

يبين الجدول رقم(9) أن نسبة _ليسانس أعلى نسبة والتي بلغت (37%) من إجمالي العينة المدروسة , وترجع الطالبتان هذه النسبة إلى توجه الموظفين لتحسين مستوى تعليمهم والحصول على شهادات عليا وذالك لحرص إدارة المؤسسة على الارتقاء بأدائها ,وتليها درجة دكتوراه بنسبة (30%)ثم درجة ثانوي بنسبة (15%) ثم تأتي درجتي جامعي والماستر بنسبة (7) وفي الأخير

تأتي ماجستير بنسبة (4%)وهذا ما يدل على أن التوظيف في المؤسسات التعليمية يكون حسب الدرجة .

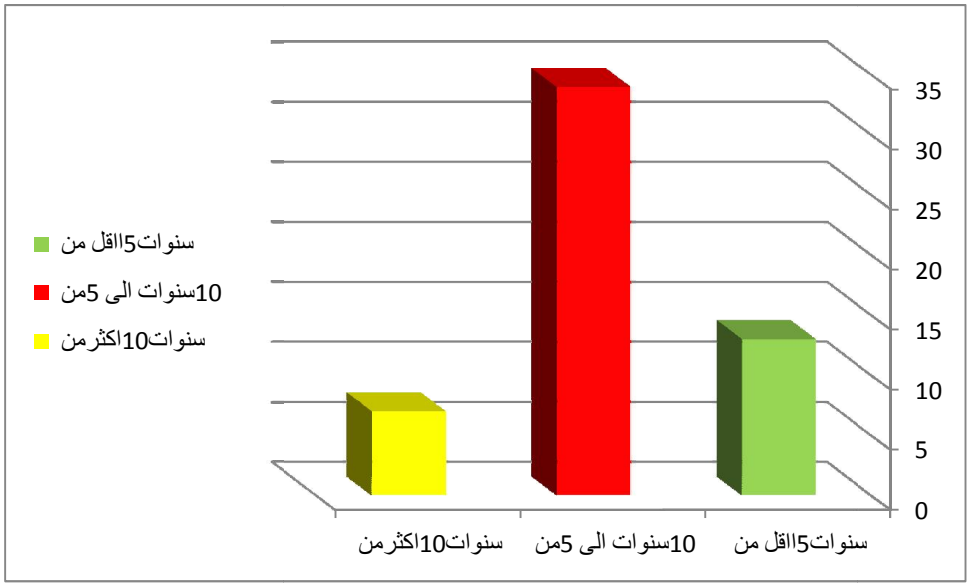
❖ **التوزيع حسب مستوى الخبرة:**

جدول(2- 10): توزيع الأفراد العينة حسب مستوى الخبرة .

الخبرة	اقل من 5سنوات	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	أكثر من 10 سنوات	المجموع
العدد	13	34	7	54
النسبة	24%	63%	23%	100%

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

الشكل(2- 4): توزيع عينة الدراسة حسب مستوى الخبرة



المصدر :من إعداد الطالبتان بالاعتماد على برنامج EXel

يوضح الجدول (10) أعلاه توزيع إفراد العينة حسب مستوى الخبرة,حيث عدد العاملين ذوي الخبرة الأقل من 5سنوات تمثل نسبتهم (24%) ونسبة العاملين ذو الخبرة ما بين 5سنوات إلى 10سنوات تمثل(63%) بينما نسبة عدد العاملين ذو الخبرة الأكثر من 10سنوات تمثل(23%) وهي النسبة الأصغر.وترجع الطالبتان ذالك إلى أن الموظفين

الذي قضوا مدة الخدمة من 5سنوات إلى 10سنوات اكتسبوا خبرة ودراية اكبر في العمل فأصبحوا هم المستفيدين في عملية التدوير من اجل نقل مهاراتهم وخبراتهم إلى أماكن أخرى واكتساب خبرات ومهارات جديدة في الأماكن الجديدة . وهذا يدل على أن المؤسسات التعليمية تعتمد على الأقدمية في العمل.

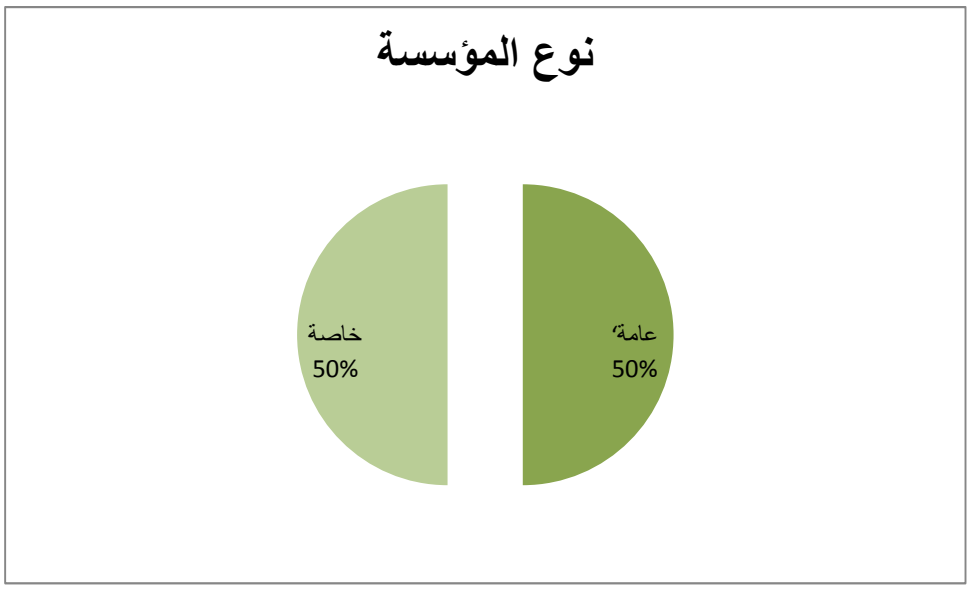
❖ **التوزيع حسب نوع المؤسسة :**

جدول(2- 11): توزيع أفراد العينة حسب نوع المؤسسة .

نوع المؤسسة	عامة	خاصة	المجموع
العدد	**27**	**27**	**54**
النسبة	**50%**	**50%**	**100%**

المصدر : من إعداد الطالبتان بالاعتماد على نتائج برنامج spss

الشكل(2- 5): توزيع عينة الدراسة حسب نوع المؤسسة



المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على برنامج EXel

يوضح الجدول رقم (11) توزيع النسب حسب نوع المؤسسة حيث نجد نسبة المؤسسة العامة (50%) او المؤسسة الخاصة بلغت نسبتها(50%)

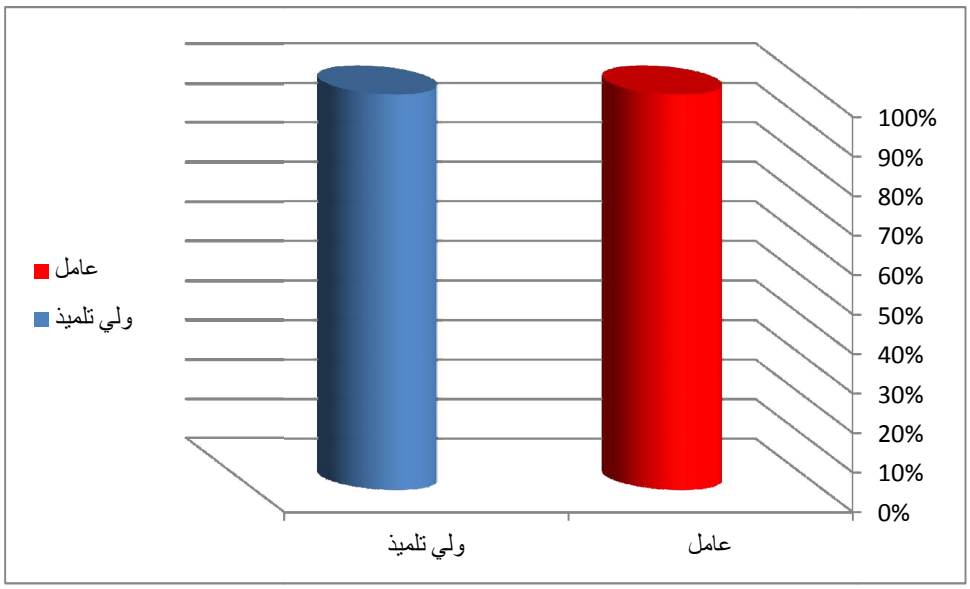
❖ **التوزيع حسب الصفة :**

جدول(2- 12): توزيع أفراد العينة حسب الصفة

الصفة	عامل	ولي تلميذ	المجموع
العدد	46	8	54
النسبة	85%	15%	100%

المصدر:من إعداد الطالبتان بالاعتماد على نتائج برنامجspss

الشكل(2- 6): توزيع عينة الدراسة حسب الصفة



المصدر :من إعداد الطالبتان بالاعتماد على برنامج EXel

يوضح الجدول رقم (12) توزيع النسب حسب الصفة حيث نجد نسبة العامل تصل الى (85%) في حين نسبة أولياء التلاميذ تصل إلى(15%)

الفرع الثاني:التحليل الإحصائي للاستبانة.

1-تحليل فقرات المحور الثاني :أبعاد جودة الخدمات التعليمية .

جدول(2- 13): نتائج التحليل الإحصائي لفقرات المحور الثاني (أبعاد جودة الخدمات التعليمية)

الرقم	عبارات الاستبيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الاجابة
الاعتمادية :					
1	التزم بتنفيذ الخدمة في المواعيد المحددة	4.43	0.63	1	مرتفع جدا
2	التزم بتقديم خطة دراسة في بداية عمل أي دورة تكوينية اوفصل دراسي	4.26	0.52	6	مرتفع جدا
3	يوجد اهتمام من قبل العاملين من خلال الرد على التساؤلات المطروحة	4.07	0.82	13	مرتفع
4	توفر العدد الكافي من الموظفين والمدرسين	4	0.99	14	مرتفع جدا
الاستجابة :					
5	استجابة المؤسسة للتلاميذ بشكل فوري ومستمر	4.38	1.01	3	مرتفع جدا
6	يتم تدريب الموظفين باستمرار لصقل مهاراتهم والرفع من مستوياتهم	4.24	1.02	8	مرتفع جدا
7	تحرص المؤسسة على تقديم الخدمات التعليمية والتكوينية لتلاميذ بدقة	4.16	0.77	11	مرتفع
8	أشجع التلاميذ على إعطاء أرائهم حول تحسين الخدمة	4.20	0.87	10	مرتفع جدا
الملموسية					
9	تقوم المؤسسة بتوفير تسهيلات مادية "ومعدات وادوات"تمكن من	4.000	1.24	14	مرتفع

	رفع مستواها وتحسين جودة خدماتها				
10	تتوفر المؤسسة على التجهيزات الحديثة والتقنيات المناسبة لعملها ومهامها	3.68	1.28	16	مرتفع
11	تصميم المؤسسة ومظهرها الداخلي يخلق جوا مريحا لدا التلميذ	3.75	1.18	15	مرتفع
12	تتوفر المؤسسة على دليل شامل يحتوي على نوعية الخدمات المقدمة وكيفية الاستفادة منها	3.68	1.24	16	مرتفع
الأمان:					
13	يشعر التلميذ با الأمان والراحة النفسية أثناء تواجده با المؤسسة	4.40	0.87	2	مرتفع جدا
14	أعضاء هيئة التدريس ملمين بكيفية التواصل مع التلاميذ	4.38	0.83	3	مرتفع جدا
15	يشعر التلميذ با الثقة حول سلوك أعضاء هيئة التدريس	4.31	0.86	4	مرتفع جدا
16	يثق التلميذ في قرارات المؤسسة	4.29	0.86	5	مرتفع جدا
التعاطف:					
17	امتلاك الموظفين القدرة على التعامل مع التلاميذ باهتمام كامل	4.25	0.93	7	مرتفع جدا
18	تعتبر المؤسسة خدمة التلميذ من أهم أولوياتها	4.22	0.86	9	مرتفع جدا
19	تتعاطف الإدارة مع مشاكل التلاميذ وتضع الحلول المرضية لجميع الأطراف	4.13	0.82	12	مرتفع
20	تقوم إدارة المؤسسة بتنظيم مواعيد الحصص بما يتلاءم مع ظروف التلاميذ	4.24	0.72	8	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على برنامج spss

نلاحظ من الجدول (13) التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة , إذا نلاحظ الأوساط الحسابية تفوق المتوسط الحسابي حيث تراوحت ما بين 4.43و 3.68 هذا يدل على وجود اتفاق بين أفراد عينة الدراسة , وبانحرافات معيارية تتراوح ما بين 1.02و.0.52بينما كان اكبر انحراف معياري هو1.28الموافق للفقرة 3 وهذا يعني أن معظم العمال كانوا موافقين على أن جودة التعليم تساعد على اكتساب المهارات .

نظرا لكبر حجم العينة فان البيانات حسب النظرية المركزية للإحصاء فان البيانات تقترب من التوزيع الطبيعي وتستخدم الباحثة الاختبارات المعلمية , وبا النسبة لتحليل فقرات الاستبانة ثم استخدام اختبار Tللعينة الواحدة , وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها أذا كانت قيمة Tالمحسوبة اكبر من قيمة Tالجدولية أو القيمة الاحتمالية اقل من 0.05والوزن النسبي اكبر من (60) وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يتوافقون على محتواها إذا كانت قيمة Tالمحسوبة اضعر من قيمة Tالجدولية أو (القيمة الاحتمالية اقل من (0.05) والوزن النسبي اقل من (60)

جدول(2- 14): تحليل جميع محاور أبعاد جودة الخدمات التعليمية

الرقم	عنوان المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة الاحتمالية	الترتيب
1	الاعتمادية	4.18	0.54	0.000	3
2	الاستجابة	4.18	0.54	0.000	3
3	الملموسية	3.78	1.06	0.000	4
4	الأمان	4.35	0.62	0.000	1
5	التعاطف	4.21	0.55	0.000	2

المصدر :من إعداد الطالبتان بالاعتماد على برنامج spss

يبين الجدول رقم (14) أراء أفراد عينة الدراسة في محاور متطلبات أبعاد الجودة حيث نجد أن المتوسط الحسابي للبعد الرابع كان اكبر متوسط حسابي والانحراف المعياري البعد الثالث هو اكبر انحراف معياري

المطلب الثاني:اختبار الفرضيات .

تقوم الطالبتان باختبار فرضية الدراسة,وذالك باستخدام تحليل التباين لمعرفة علاقة واثر التعليم با الجودة

الفرضية الرئيسية الأولى :

لاتوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية فالمراكز التعليمية والتدريبية تعزى للمتغيرات الشخصية التالية: (الجنس،العمر، المستوى التعليمي ، مستوى الخبرة ، الخبرة)

تم استخدام التباين الأحادي ، لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا يصلح لمقارنة(4) مؤسسات أو أكثر

وتتفرع الفرضية إلى فرضيات فرعية التالية:

الفرضية الأولى: لا **توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية بين المؤسسات استجابة المبحوثين بقياس جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية والتدريبية الخاصة تعزى إلى الجنس.**

جدول(2 -15): نتائج اختبار قيمة tللفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية تعزى إلى (الجنس)

العنوان	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة T	الدلالة الإحصائية
جودة الخدمات التعليمية في المراكز	بين المجموعات	0.214	1	0.214	1.134	دالة إحصائية
	داخل المجموعات	9.81	52	0.189		

التعليمية والتدريبية	ت					
	المجموع	10.024	53	0.403		

المصدر من أعداد الطالبتان بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يبين الجدول رقم(15)أن قيمة Tالمحسوبة لجودة الخدمات التعليمية تساوي (1.134) كما أن قيمة sig تساوي (0.29) وهي اقل من قيمة 0,05 مما يدل على انه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة المبحوثين بأثر جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية والتدريبية .تعزى على الجنس عند مستوى 0,05

وترجع الطالبتان هذا الفرق إلى الفرق بين الذكور والإناث . بحيث بلغ عدد الذكور(27) ذكر أما عدد الإناث (27) أنثى ولهذا كان هناك تساوي بين أراء المبحوثين .

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية بين المؤسسات استجابة المبحوثين بقياس جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية والتدريبية الخاصة تعزى إلى العمر

جدول(2- 16): نتائج اختبار قيمة tللفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية تعزى إلى (العمر)

العنوان	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة T	الدلالة الإحصائية
جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية والتدريبية	بين المجموعات	1.072	3	0.357	1.993	دالة إحصائية
	داخل المجموعات	8.960	50	0.179		
	المجموع	10.032	53	0.536		

المصدر :من إعداد الطالبتان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يبين الجدول رقم (16) أن قيمة Tالجـــودة التعليميـــة تســـاوي (1.993) كمـــا أن قيمـــة sig تساوي 0.12 وهي اقل من 0,05 مما يدل على انه لا توجـــد فروقـــات ذات دلالـــة إحصـــائية بين متوسطات استجابة المبحوثين بـــأثر جـــودة الخـــدمات التعليميـــة فـــي المراكـــز التعليميـــة والتدريبية , تعزى إلى العمر عند مستوى 0,05

وترجع الطالبتان هذا الفرق للتفاوت في أعمار أفـــراد العينـــة .حيـــث كانـــت النتـــائج عـــدم وجود فروقات بين أراء المبحوثين بأثر جودة الخدمات التعليمية تعزى إلى العمر .

الفرضية الثالثـــة :لاتوجـــد فـــروق ذات دلالـــة إحصـــائية عنـــد مســـتوى المعنويـــة بـــين المؤسسات استجابة المبحوثين بقياس جـــودة الخـــدمات التعليميـــة فـــي المراكـــز التعليميـــة والتدريبية الخاصة تعزى إلى المستوى التعليمي .

جدول(2- 17): نتائج اختبار قيمة tللفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية تعزى إلى المستوى التعليمي .

العنوان	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرارة	متوسط المربعات	قيمة T	الدلالة الإحصائية
جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية والتدريبية	بين المجموعات	0.398	5	0.080	0.396	دالة إحصائية
	داخل المجموعات	9.634	48	0.201		
	المجموع	10.32	53	0.281		

المصدر :من إعداد الطالبتان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يبين الجدول رقم(17) أن قيمـــة Tالجـــودة التعليميـــة تســـاوي (0.396)كمـــا أن قيمـــة sig تساوي 0.84 وهي اقل من 0,05مما يدل على انـــه لا توجـــد فروقـــات ذات دلالـــة إحصـــائية بين متوسطات استجابة المبحوثين بـــأثر جـــودة الخـــدمات التعليميـــة فـــي المراكـــز التعليميـــة والتدريبية , تعزى إلى المستوى التعليمي عند مستوى 0,05

الفرضية الرابعة: لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية والتدريبية الخاصة تعزى إلى مستوى الخبرة.

جدول(2- 18): نتائج اختبار t للفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية تعزى إلى مستوى الخبرة

العنوان	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة t	الدلالة الإحصائية
جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية والتدريبية الخاصة	بين المجموعات	0.351	2	0.175	0.924	دالة إحصائية
	داخل المجموعات	9.681	51	0.190		
	المجموع	10.032	53	0.365		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يبين الجدول(18) أن قيمة f المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي (0.924) كما أن قيمة sig تساوي 0.40 وهي اقل قيمة من 0.05 مما يدل على أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات

استجابة المبحوثين يؤثر قياس جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية (عامة وخاصة) تعزى إلى مستوى الخبرة عند مستوى المعنوي 0.05.

وترجع الطالبتان هذا الفرق إلى تطبيق جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات حسب التدرج من العمال الجدد إلى العمال ذو اقدمية

الفرضية الخامسة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية والتدريبية الخاصة تعزى إلى نوع المؤسسة

جدول(2- 19): نتائج اختبار t للفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز العامة والخاصة تعزى إلى نوع المؤسسة.

العنوان	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة t	الدلالة الإحصائية
جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية والتدريبية الخاصة	بين المجموعات	4.279	1	4.279	38.669	ليست دالة إحصائية
	داخل المجموعات	5.754	52	0.111		
	المجموع	10.032	53	4.39		

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يبين الجدول(19) أن قيمة f المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي (38.669) كما أن قيمة sig تساوي 0.000وهي اقل قيمة من 0.05 مما يدل على انه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات

استجابة المبحوثين يؤثر قياس جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية (عامة وخاصة) تعزى إلى مستوى الخبرة عند مستوى المعنوي 0.05.

وترجع الطالبتان هذا الفرق إلى تطبيق جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات حسب التدرج من العمال الجدد إلى العمال ذو اقدمية .

الفرضية السادسة: لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز العامة والخاصة تعزى إلى الصفة

جدول(2- 20): نتائج اختبار t للفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز العامة والخاصة تعزى إلى الصفة

العنوان	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة t	الدلالة الإحصائية

جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية والتدريبية الخاصة	بين المجموعات	0.022	1	0.022	0.116	دالة إحصائية
	داخل المجموعات	10.010	52	0.192		
	المجموع	10.032	53	0.214		

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يبين الجدول (20)أن قيمة f المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي(0.116) كما أن قيمةsig تساوي 0.73 وهي اقل قيمة من 0.05 مما يدل على انه لاتوجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات

استجابة المبحوثين يؤثر قياس جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية (عامة وخاصة) تعزى إلى مستوى الخبرة عند مستوى المعنوي 0.05.

وترجع الطالبتان هذا الفرق إلى تطبيق جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات حسب التدرج من العمال الجدد إلى العمال ذو اقدمية.

اختبار الفرضية الرئيسية t_test: يتم على مستوى المؤسسة تطبيق جودة الخدمات التعليمية

جدول(2- 21): يبين النتائج التي تم الحصول عليها عند اختبار هذه الفرضية

الفئة	المتوسط الحسابي	قيمةtالمحسوبة	درجة الحرية	قيمة sig	القرار الإحصائي
تطبيق جودة الخدمات التعليمية	0.15741	2.659	53	0.010	نرفض الصفرية ونقبل البديلة

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (21) أن القيمة الاحتمالية بلغت (0.05) وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، يتبين أن قيم sig_t

اصغر من قيمة الاحتمالية لذلك فانه يتم فرض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه المؤسسة توجد بها خدمات تعليمية.

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل عرض نتائج الجانب التطبيقي للدراسة المتعلقة بدراسة قياس جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية والتدريبية الخاصة .وقد اقتصرت الدراسة على اخذ 60 استبانة ,ثم استرجاع 54 استبانة منها وبعد تفريغها باستخدام برنامج SPSSثم التوصل إلى النتائج التالية .

- توصلت الدراسة إلى انه من الأفضل للمراكز التوسع وفتح فروع أخرى لهم بحيث تكون متاحة لجميع الطلبة للوصول إليها
- كما أشارت نتائج التحليل أن موقع المراكز الحالية أيضا يشجع في إقبال الطلبة للدراسة فيها.
- أشارت النتائج على انه للحصول على اكبر فائدة من التعليم يتطلب مضاعفة في مجهود الطلبة وهذا يشير إلى انه ينبغي على الطلبة الاهتمام با الدروس داخل الدورة التدريبية وخارجها للحصول على الفائدة المطلوبة .

ومن خلال نتائج اختبار الفرضيات كانت أهم النتائج كما يلي :

- لاتوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية فالمراكز التعليمية والتدريبية تعزى للمتغيرات الشخصية التالية: (الجنس ،العمر، المستوى التعليمي ، مستوى الخبرة ، الصفة)
- انه توجد فروقات في جودة التعليم ما بين المؤسسة العامة والخاصة .

الخاتمة

الخاتمة

في ضوء هذه الدراسة تمت معالجة موضوع قياس جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية والتدريبية ,حيث ثم التطرق إلى الإجابة على الإشكالية التي حاولت إبراز العلاقة بين الجودة والتعليم في المؤسسات التعليمية إضافة إلى الفرضيات التي تمت صياغتها والقيام بتحليلها إذ تبرز نتائج البحث أن المؤسسات التعليمية تعمل على تحسين الأداء بواسطة الجودة والتعليم .

ومن خلال الجانب النظري والتطبيقي لهذه الدراسة توصلنا إلى العديد من النتائج نوجزها فيما يلي :

أولا: النتائج النظرية

_ بناءا على هذه الدراسة ثم الوصول إلى النتائج التالية

توصلت الدراسة إلى انه من الأفضل للمراكز التوسع وفتح فروع أخرى لهم بحيث تكون متاحة لجميع الطلبة للوصول إليها

- تعتبر الجودة والتعليم احد الأساليب الحديثة في إعداد اليد العاملة وتأهلها.
- كما تساعد الجودة والتعليم المؤسسات التعليمية على تحقيق أهدافها .
- تلبي الجودة والتعليم احتياجات بعض العاملين والطلبة وتطلعاتهم المستقبلية ويحقق أهدافهم وأهداف المؤسسات معا.

_ وخلصنا كذالك أن جودة الخدمة هي الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها.

- أما بخصوص العوامل المؤثرة في جودة الخدمة تمثلت في الزمن والمكان .
- كما تمثلت معايير قياس جودة الخدمة في :الاعتمادية , الاستجابة , الملموسية, الأمان, التعاطف.

ثانيا :النتائج التطبيقية :

توصلت الدراسة التطبيقية إلى عدد من النتائج أهمها :

- لاحظنا أن اغلب العاملين بالمؤسسات التعليمية العامة والخاصة أن محل دراستهم كان ضمن الإطار الجامعي وحاز اغلب العاملين على مستوى علمي .
- العاملين بالمؤسسات التعليمية العامة والخاصة يرون أن الخدمات المقدمة با المؤسسات التعليمية ذات جودة نظرا لمستوى الاستجابة المرتفع على محور الاستبانة.
- اثبت النتائج كذالك انه لاتوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين استجابات المبحوثين حول متغيرات الدراسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس, العمر, المستوى التعليمي, مستوى الخبرة , ,الصفة)
- انه توجد فروقات ذات دالة إحصائية تعزى لمتغير نوع المؤسسة (عامة وخاصة)

توصيات الدراسة :

من خلال النتائج المتوصل إليها من الجانب النظري والتطبيقي والنتائج المتوصل إليها ثم الخروج بالتوصيات التالية

- توفير بنية تحتية متكاملة لتحسين ومساعدة العملين في العمل .
- ضرورة تنظيم ملتقيات وندوات با التنسيق مع المؤسسات .
- إقامة دورات تدريبية للعاملين في المؤسسات الخاصة في مجال استخدام التقنيات الحديثة والمتطورة .

الأفاق المستقبلية للدراسة:

من خلال الأهداف التي خلص إليها بحثنا هذا والنتائج المتوصل إليها , يمكن اقتراح مواضيع لبحوث مستقبلية وهي كالآتي :

- اثر جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات الأجنبية .
- معوقات تطبيق إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية عامة ومؤسسات خاصة .
- متطلبات جودة التعليم لميدان الحوكمة

قائمة المراجع و المصادر

قائمة المصادر والمراجع

أ- الكتب:

1- احمد بن عيشاوي, إدارة الجودة الشاملة الأسس النظرية والتنظيمية والمؤسسات السلعية والخدمية دار الحامد لنشر الأردن الطبعة الأولى2013

2- خالد مطر العدواني ,الجودة الشاملة في التعليم ,مقدم للأداة الجودة والاعتماد بوزارة التعليم والترتيب .

3- خضير كاظم حمود, روان منير الشيخ ,إدارة الجودة في المنظمات المتميزة دار صفاء ,عمان .الطبعة الأولى2010

4- رافده الحريري, اقتصاديات وتخطيط التعليم في ضوء إدارة الجودة الشاملة , دار المناهج, عمان 2016

5- رعد عبد الله الطائي ,عيسى قدادة , إدارة الجودة الشاملة ,دار البارودي ,للنشر عمان, الأردن الطبعة 2008

6- مهدي حسين التميمي ,مهارات التعليم دراسة في الفكر والأداء التدريسي ,دار كنوز. الطبعة الثانية2007

7- عادل أبو العزة سلامة,طرائق التدريس العامة معالجة تطبيقية معاصرة, دار الثقافة للنشر والتوزيع الطبعة غ.م2009

8- سوسن شاكر مجيد, محمد عوادات الزيادات,إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم, دار النشر ,الطبعة الأولى 2007

9- شاهد دابيا أبوشريح , استراتيجيات التدريس ,المعتز للنشر والتوزيع ,2007

10- هاشم فوزي دباس لعبادي إدارة التعليم الجامعي , مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر, الوراق للنشر والتوزيع عمان 2009

11- هناء محمود القيسي, فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم العالي, دار المناهج للنشر والتوزيع 2016عمان طبعة غ.موجودة.

ب- المقابلات الشفوية

-المؤسسات العامة:

- مقابلة شفوية مع مديرة مؤسسة ملك بني انس ب_أدرار بتاريخ 15مارس 2022 على الساعة 9:00 صباحا.
- مقابلة شفوية مع مدير مؤسسة المجاهد 20 أوت ب_ ادرار بتاريخ 15مارس 2022على الساعة00: 14مساء.

المؤسسات الخاصة:

- مقابلة شفوية مع نائب مدير مؤسسة الآفاق ب_ ادرار بتاريخ 17 و18مارس 2022على الساعة 9:30صباحا و18:00مساء.
- مقابلة شفوية مع مدير مؤسسة المرشد المنير للتدريب والتعليم والاستشارات ب_ ادرار بتاريخ 16مارس 2022على الساعة 10:00صباحا.

قائمة الملاحق

الملحق رقم 1: استمارة الاستبيان الموجهة للمؤسسة العامة والخاصة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أحمد دراية أدرار_ الجزائر

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

في إطار إعداد بحث علمي يدخل ضمن التحضير لإعداد مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال تقوم الطالبتين بإعداد هذا الاستبيان وتقديمه للجهات المعنية به في إطار الدراسة بهدف الإجابة على عناصر ومحتوياته ليكون هذا الاستبيان تحت مذكرة ماستر موسومة بعنوان قياس جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية والتدريبية الخاصة لذا نرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة على الأسئلة التي يحتويها هذا الاستبيان والموجهة للأساتذة والمعلمين والعمال مؤكدات لكم بان إجاباتكم سنتعامل معاها بسرية تامة ولن يتم استخدامها إلا لغرض البحث العلمي.

المحور الأول: المعلومات الشخصية

ضع علامة **x** أمام الإجابة التي تنطبق عليها:

1_النوع: ذكر ☐ أنثى ☐

2_العمر: اقل من30سنة ☐ من30_40 ☐ من41_50 ☐ أكثر من 50 ☐

3_ المستوى التعليمي: ثانوي ☐ جامعي ☐ ليسانس ☐ ماجستير ☐ ماستر ☐ دكتورا ☐

4_ مستوى الخبرة: اقل من 5 سنوات ☐ من 5الي 10 سنوات ☐ أكثر من 10 ☐

5_نوع المؤسسة: عامة ☐ خاصة ☐

6_الصفة : عامل ☐ ولي تلميذ ☐

المحور الأول : أبعاد جودة الخدمات التعليمية

مفهوم جودة الخدمات التعليمية : هي مدى ملائمة الخدمة لتوقعات الزبائن في تطلعاتهم , كما تعمل على تلبية متطلبات الأشخاص وحمايتها.

ضع علامة(x) أمام الخيار المناسب

الاعتمادية : درجة الاعتماد على مقدم الخدمة ودقة انجازه للخدمة المطلوبة						
الرقم	العبارات	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
1	التزم بتنفيذ الخدمة في المواعد المحددة					
2	التزم بتقديم خطة دراسة في بداية عمل إي دورة تكوينية أو فصل دراسي					
3	يوجد اهتمام من قبل العاملين من خلال الرد على التساؤلات المطلوبة					
4	توفر العدد الكافي من الموظفين والمدرسين					
ثانيا: الاستجابة: الرغبة في مساعدة العملاء والرد السريع على تساؤلاتهم واستفساراتهم						
	العبارات	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق بشدة	أوافق

5	استجابة المؤسسة للتلاميذ هو بشكل فوري ومستمر					
6	يتم تدريب الموظفين باستمرار لصقل مهاراتهم والرفع من مستوياتهم					
7	تحرص المؤسسة على تقديم الخدامات التعليمية والتكوينية لتلاميذ بدقة					
8	أشجع التلاميذ على إعطاء أرائهم حول تحسين الخدمة					
ثالثا: الملموسية: العناصر المادية للخدمة (المباني ولأجهزة ومظهر العاملين) التسهيلات المادية (المعدات)						
الرقم	العبارات	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
9	تقوم المؤسسة بتوفير تسهيلات مادية " معدات وأدوات " تمكن من رفع مستواها وتحسين جودة خدماتها					
10	تتوفر المؤسسة على التجهيزات الحديثة والتقنيات المناسبة لعملها ومهامها					
11	تصميم المؤسسة ومظهرها الداخلي يخلق جوا مريحا لدا التلميذ					
12	تتوفر المؤسسة على دليل شامل يحتوى على نوعية الخدمات المقدمة وكيفية الاستفادة منها					

رابعا: الأمان: (الضمان) وهو يشمل الاطمئنان النفسي اتجاه الخدمة المقدمة						
الرقم	العبارات	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	موافق بشدة	موافق
13	يشعر التلميذ بالأمان والراحة النفسية إثناء تواجده بالمؤسسة					
14	أعضاء هيئة التدريس ملمين بكيفية التواصل مع التلاميذ					
15	يشعر التلميذ بالثقة حول سلوك أعضاء هيئة التدريس					
16	يثق التلميذ في قرارات المؤسسة					

خامسا التعاطف : والذي يعني المحادثة والاحترام المتبادل والشفافية						
الرقم	العبارات	لا أوفق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق بشدة	أوافق
17	امتلاك الموظفين القدرة على التعامل مع التلاميذ باهتمام كامل					
18	تعتبر المؤسسة خدمة التلميذ من أهم أولوياتها					
19	تتعاطف الإدارة مع مشاكل التلاميذ وتضع الحلول المرضية لجميع الأطراف					
20	تقوم إدارة المؤسسة بتنظيم مواعيد الحصص بما يتلائم مع ظروف التلاميذ					

أسماء المحكمين	الدرجة العلمية	الجامعة
هداجي عبد الجليل	أستاذ محاضر	أدرار
مجاهد سيد احمد	أستاذ محاضر	أدرار
مسعودي عبد الكريم	أستاذ محاضر	أدرار
ميلودي	أستاذ التعليم العالي	أدرار
حدادي	أستاذ محاضر	أدرار

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تطورات الأفـراد العـاملين فـي مؤسسـات ميـدان الدراسـة حـول طبيعة العلاقة بين التعليم وجودة الخدمات المقدمة بالمؤسسـات التعليميـة (العامـة والخاصـة) وطـرق قيـاس جودة الخدمات التعليمية في المراكـز التعليميـة ,واختبـار الفـروق فـي تلـك التصـورات تبعـا للاخـتلاف خصائصهم الشخصية ,ولتحقيق أهداف الدراسة أجـرة الطـالبتين دراسـة ميدانيـة فـي المؤسسـات التعليميـة العامة والخاصة وقد شمل مجتمع الدراسة جميع العاملين بالمؤسسـات التعليميـة العامـة والخاصـة بحيـث تـم توزيع الاستمارة بطريقة ورقية على العـاملين بالمؤسسـات كمـا بلـغ مجتمـع الدراسـة "46"عـاملا حيـث اعتمدنا على المنهج الوصفي وأسلوب التحليل وثـم تحليـل البيانـات واختبـار الفرضـيات باسـتخدام برنـامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية وتوصلت الدراسة إلى ابرز النتائج وهي:

أثبتت الدراسة إن هناك علاقـة تكامـل بـين التعلـيم وجـودة الخـدمات التعليميـة المقدمـة بالمؤسسـات التعليمية عند مستوى معنوية 0.05 وتوصلت الدراسـة كـذلك انـه لا توجـد فروقـات ذات دلالـة إحصـائية للاستجابات المبحوثين حول متغيرات الدراسة تغزي إلـى المتغيـرات الشخصـية والوظيفيـة التاليـة : الجـنس – العمر – المستوى التعليمي – مستوي الخبرة — الصفة.

الكلمات المفتاحية: المعتمدة في هذا البحث:جودة التعليم – المؤسسات تعليمية – المراكز التدريبية.

Résumé de l'étude :

Cette étude visait à identifier les perceptions des individus travaillant dans les établissements du domaine d'études sur la nature de la relation entre l'éducation et la qualité des services fournis par les établissements d'enseignement publics et privés et les méthodes de mesure de la qualité des services éducatifs dans les centres éducatifs. , et pour tester les différences dans ces perceptions en fonction de la différence dans leurs caractéristiques personnelles, et pour atteindre les objectifs de l'étude, les frais des deux étudiants étudient le travail de terrain dans les établissements d'enseignement publics et privés. La communauté d'étude comprenait tous les travailleurs des secteurs public et privé. établissements d'enseignement privés, de sorte que 46 travailleurs ont été répartis. Nous nous sommes appuyés sur l'approche descriptive et la méthode d'analyse, puis avons analysé les données et testé des hypothèses à l'aide du programme de paquets statistiques pour les sciences sociales. L'étude a atteint l'émergence des résultats, qui sont:

L'étude a prouvé qu'il existe une relation intégrée entre l'éducation et la qualité des services éducatifs dispensés dans les établissements d'enseignement à un niveau de signification de 0, 05. L'étude a également conclu qu'il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans les réponses des répondants sur les variables de l'étude en raison des variables personnelles et professionnelles suivantes : sexe, âge, niveau d'études, niveau d'expérience et type d'établissement. À la fin, l'étude a été résumée pour proposer un modèle de mesure de l'éducation sur la qualité des services éducatifs.

Les mots clés: qualité de l'éducation - les établissements d'enseignement - centres de formation.