

تقييم العملية التعليمية ببعض كليات جامعة الزاوية من وجهة نظر الطلاب

د.محاسن احمد عدنان

مقدمة ومشكلة البحث:

ان النجاح والتطور العلمي والتكنولوجي الكبير الذي يشهده العالم المعاصر هو تحدي كبير ونقطة نوعية كبيرة حدثت في جميع القطاعات والمؤسسات الادارية والفنية في العلوم والتعليم والتكنولوجيا وذلك بسبب العولمة، حيث اصبح العالم كقرية صغيرة تتناقل عبره المعلومات بسرعة كبيرة ومختصرة للوقت والجهد والمال هذا مما يزيد من تقدم الدول وتحضرها وفرصة للتنافس لمواجهة تحديات الانفجار المعرفي والثورة التكنولوجية، وهذا يساعد مخرجات التعليم على النمو والتطور حتى تزود المتعلم بأحدث الوسائل والأساليب المبتكرة والمتميزة لتطوير مخرجات التعليم لتواكب التطور والتقدم الذي يشهده العالم بلسره (17:9)

أن التغيرات المستمرة والسريعة المتلاحقة، والثورة العلمية والتقنية المتنامية والمذهلة، والتي ادت الى تغيير مفهوم التربية الحديثة، حيث سعت الى تطوير التعليم بالاعتماد على تكنولوجيا التعليم بما تملكه من قدرة على توفير بيئة تعليمية قوية ومرنة (1:19).

ويذكر عبد الراضي حسن (2008) ان حكومات وشعوب العالم العربي وخاصة النخبة المثقفة فيه ركزت على اهمية التطوير المستمر للتعليم في بلدانها، خاصة بعد التقدم العلمي المذهل الذي يوصف بأنه الثابت الوحيد فيه هو التغيير السريع والمتراكم للمعلومات والمعرفة، في عصر تتشابك فيه كل اوجه الحياة من تربية وتعليم وتدريب وعمل وإنتاج واتصال وترفيه وأدب وفنون بل وامن وسلامة (6:21)

ويؤكد اسامة سعيد واخرون (2009) ان التعليم يمثل احد الركائز الأساسية في المجتمع ككل، فالنظام التعليمي اتحاد مرتب، ومنظم للعنصر البشري والخامات والمواد والإمكانيات والأجهزة والطرق والأساليب التي تتفاعل من اجل الوصول إلى هدف معين (1:160)

وبناء على ذلك يجب أن تلتزم المؤسسة التعليمية بإعداد وتجهيز اقسامها المختلفة ومبانيها وقاعاتها الدراسية ومختبراتها ومعاملها وتوفير المواد التعليمية المناسبة وتقديم النصح والإرشاد الاكاديمي للطلاب طوال فترة دراستهم وتوفير معلومات واضحة عن الانظمة واللوائح والعناية بصحة وسلامة الطلاب (6:138)

لذا لابد من إعادة التفكير في البرامج الدراسية التي تقدمه الكليات وفي شتى التخصصات، وذلك بتطوير مدخلات التعليم وتحديد قدرة سوق العمل والاهتمام بتنمية الابحاث العلمية، ومن اجل ذلك لابد من التوظيف الأمثل لكافة الموارد والمصادر والإمكانات وزيادة القيمة المضافة حتى يكتسب الطلاب الأعداد الجيد. وخاصة ان الهدف الأكبر من أهداف التعليم العالي هو تحقيق التكامل في نمو الشباب الجامعي في كافة المجالات البدنية والنفسية والعقلية والاجتماعية ومن ناحية أخرى إعداد القيادات الشبابية القادرة على تنمية المجتمع وتطويره في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، الأمر الذي جعل الاهتمام به مدخلا من المداخل الأساسية لإصلاح التعليم. (1:133)

كما تعد الخدمات التعليمية التي تقدم للطلبة اهم الخدمات الواسعة الانتشار في مختلف أنحاء العالم. ورغم ذلك فان الدراسات والأبحاث التي تناقش جودة الخدمات التعليمية تعتبر قليلة مقارنة مع معظم خدمات الأنشطة الأخرى. ومع الاهتمام المتزايد بجودة الخدمات التعليمية في الجامعات، فإن الدول تتسابق فيما بينها لتقديم خدمات تعليمية أفضل في المؤسسات التعليمية وعليه فقد أصبح من الضروري لهذه المؤسسات تبني المفاهيم التسويقية وخاصة مفهوم الجودة، عندما تخطط من أجل التميز والاستمرار.

ومما سبق تتضح أهمية تطوير نظام التعليم الجامعي وهذا ما تؤكد دراسة عبد الستار محمد (1996) (7) ودراسة فريد وريسون وروس، freed & robson (1997) (12) إن تطوير نظام التعليم العالي وتطبيق نظام الجودة فيه تساهم في تحسين الأداء والتفوق في العمل، وانطلاقاً من الحاجة الماسة لمثل هذه الدراسات في هذا المجال، ومحاولة لتسليط الضوء على موضوع الخدمات التعليمية للطلاب الذي طالما أثار اهتمام الباحثين والمهتمين لإجراء الدراسات والأبحاث التي تتناول هذا الموضوع وتطبيقاته للوصول إلى نتائج تساهم في تطوير الخدمة التعليمية الجامعية، وتحسينها وتجويدها سعياً إلى الأداء النوعي لتلك المؤسسات ومخرجاتها، مما يساعد في التشخيص الواقعي لمستوى الأداء الجامعي ، وكليات جامعة الزاوية إحدى المؤسسات العلمية الهامة التي يجب ان نسعى الى تحسين وتجويد الخدمات التعليمية التي تقدم للطلاب وذلك للارتقاء بمستوى الاداء.

مما دعى الباحثة إلى إجراء هذه الدراسة بهدف التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية الخاصة بمحور الشؤون الطلابية ببعض كليات جامعة الزاوية من وجهة نظر الطلاب.

أهداف البحث:

- 1- التعرف على مستوى جودة العملية التعليمية الخاصة (محور الشؤون الطلابية) ببعض كليات جامعة الزاوية من وجهة نظر الطلاب.
- 2- التعرف على مدى تطبيق المعيار الوطني لضمان واعتماد جودة المؤسسات التعليمية الخاصة بمحور الشؤون الطلابية ببعض كليات جامعة الزاوية.

تساؤلات البحث:

- 1- ما مستوى جودة العملية التعليمية الخاصة (محور الشؤون الطلابية) ببعض كليات جامعة الزاوية من وجهة نظر الطلاب.
- 2- ما مدى تطبيق المعيار الوطني لضمان واعتماد جودة المؤسسات التعليمية الخاص بمحور الشؤون الطلابية ببعض كليات جامعة الزاوية.

إجراءات البحث:

منهج البحث: استخدمت الباحثة المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي لملائمته لطبيعة وأهداف البحث.

عينة البحث: اشتملت عينة البحث على (200) طالب وطالبة من كليات جامعة الزاوية من السنة الرابعة للعام الجامعي (2013-2014). موزعين على بعض الكليات بالمركب الجامعي، وتم اختيار العينة بالطريقة العشوائية من تخصصات مختلفة.

أدوات البحث:

استخدمت الباحثة استمارة استطلاع رأي الطلاب وفق معيار المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية.

تحديد محاور الاستمارة:

تم تحديد محاور الاستمارة كالتالي:

- محور يتعلق بالأنشطة الطلابية ويشمل على:

1- القبول والتسجيل وانتقال الطلاب (14 عبارة)

2- الإرشاد الأكاديمي. (6 عبارة)

3 -الدراسة والامتحانات. (5 عبارة)

4 +الأنشطة الطلابية والدعم الطلابي. (11 عبارة)

5 -الخريجون. (4 عبارة)

معامل ثبات وصدق الاستمارة:

لم يتم اجراء ثبات وصدق لهذه الاستمارة لأنها اخذت من دليل المركز الوطني لضمان واعتماد جودة المؤسسات التعليمية والتدريبية، ومن مؤشرات الاداء الخاصة بمحور الشؤون الطلابية مما يدل على صلاحيتها وقابليتها للتطبيق.

التطبيق النهائي للاستمارة: تم تطبيق الاستمارة على عينة البحث خلال الفترة من 2/فبراير إلى 2/مارس 2014.

المعالجات الإحصائية: تمت معالجة البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي spss

عرض ومناقشة النتائج:

جدول (1)

تكرارات ونسب إجابات الطلاب على مؤشرات الاداء لمحور القبول والتسجيل وانتقال الطلاب

| مستوى الدلالة | اختبار مربع كاي | لا | | الى حد ما | | نعم | | القبول والتسجيل وانتقال الطلاب | م |
|------------------|--------------------|--------|---------|-----------|---------|--------|---------|--|---|
| | | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | | |
| .000 | ** 46.930 | 34.5 | 69 | 52.5 | 105 | 13.0 | 26 | هل تتوافق سياسات القبول في المؤسسة مع رسالتها وأهدافها وخططها الإستراتيجية؟ | 1 |
| .000 | ** 33.130 | 23.0 | 46 | 52.5 | 105 | 24.5 | 49 | هل تعتمد المؤسسة شروطا واضحة لقبول الطلبة ؟ | 2 |
| .000 | ** 45.790 | 23.0 | 64 | 53.5 | 107 | 14.5 | 29 | هل تتلاءم اعداد الطلاب المقبولين مع القدرة الاستيعابية للمؤسسة ؟ | 3 |
| .000 | ** 26.890 | 26.5 | 53 | 50.5 | 101 | 23.0 | 46 | هل توفر المؤسسة العناصر البشرية المؤهلة لمساعدة الطلبة على انهاء الإجراءات المطلوبة؟ | 4 |
| .000 | ** 35.080 | 22.0 | 44 | 53.0 | 106 | 25.0 | 50 | هل تعتمد المؤسسة استخدام وسائط المعلومات في إجراءات القبول والتسجيل ومنح الإفادات والشهاند وغيرها؟ | 5 |

| م | القبول والتسجيل وانتقال الطلاب | نعم | | الى حد ما | | لا | | اختبار مربع كاي | مستوى الدلالة |
|----|---|--------|---------|-----------|---------|--------|---------|-----------------|---------------|
| | | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | | |
| 6 | هل تحدد المؤسسة نسبة قدرتها الاستيعابية لقبول الطلبة الوافدين؟ | 22.5 | 45 | 50.0 | 100 | 27.5 | 55 | **25.750 | .000 |
| 7 | هل تعتمد المؤسسة شروطا لتوجيه الطلاب الى التخصصات المختلفة؟ | 7.0 | 14 | 35.0 | 70 | 58.0 | 116 | **78.280 | .000 |
| 8 | هل تعتمد المؤسسة شروطا معلنة لانتقال الطلاب؟ | 7.0 | 14 | 34.5 | 69 | 58.5 | 117 | **79.690 | .000 |
| 9 | هل توفر المؤسسة قاعدة بيانات عن طلبتها؟ | 29.0 | 58 | 50.5 | 101 | 20.5 | 41 | **28.690 | .000 |
| 10 | هل تحتفظ المؤسسة بملف إداري خاص بكل طالب؟ | 53.0 | 106 | 33.0 | 66 | 14.0 | 28 | **45.640 | .000 |
| 11 | هل تحتفظ السجلات الاصلية للطلاب في مكتب مركزي في المؤسسة ؟ | 34.5 | 69 | 29.5 | 59 | 36.0 | 72 | 1.390 | .499 |
| 12 | هل لدى المؤسسة وسائل وأماكن لحفظ النسخ الاحتياطية لسجلات الطلبة ؟ | 54.0 | 108 | 29.0 | 59 | 16.5 | 33 | **43.510 | .000 |
| 13 | هل توفر المؤسسة نظاما يكفل سرية معلومات الطلبة ؟ | 11.0 | 22 | 40.5 | 81 | 48.5 | 97 | **46.810 | .000 |
| 14 | هل تمتلك المؤسسة سياسة تنظيم إطلاع الطلبة على سجلاتهم؟ | 13.5 | 27 | 37.0 | 74 | 49.5 | 99 | **40.090 | .000 |
| | مجموع تكرارات المحور ومربع كاي | | 663 | | 1203 | | 934 | **156.215 | .000 |

يتضح من الجدول السابق الخاص بمحور القبول والتسجيل وانتقال الطلاب والذي

يحتوي على أربعة عشر (14) عبارة، انه كانت تكرارات بدائل الاجابة تتمركز عل اغلب العبارات في بديل الإجابة إلى (حد ما) ماعدا العبارات ذات التسلسل (7-8-13-14) حيث كانت تكرارات بدائل الاجابة في بديل الإجابة (لا)، وعلى العكس كانت اكثر التكرارات لبدائل الإجابة تتحصر في الإجابة (نعم)، وذلك على العبارة رقم (12).

وللتعرف على الفروق الدالة بين تكرارات بدائل الإجابة المبينة في الجدول والتكرارات النظرية استخدام اختبار مربع كاي لحسن التطابق، ويتبين في الجدول ان جميع قيم اختبار مربع كاي كانت دالة إحصائيا لأن مستويات دلالتها كانت جميعها اقل من مستوى (0.05)، ماعدا قيمة اختبار مربع كاي للعبارة ذات التسلسل (11) حيث كانت قيمة اختبار مربع كاي (1.390)

غير دالة احصائيا لأن مستوى دلالتها (0.499) اكبر من مستوى (0.05)، وبذلك نستدل على عدم وجود فروق دالة احصائيا بين تكرارات الإجابة المشاهدة والنظرية على هذه العبارة. هذه النتائج تشير إلى ان اجابات افراد عينة الدراسة على العبارات كانت ترتبط بمحتوى العبارات، حيث هناك عددا من الإجراءات لم تنقيد بتنفيذها جامعة الزاوية. وبخصوص مجموع تكرارات بدائل الإجابة على عبارات محور القبول والتسجيل وانتقال الطلاب تبين في الجدول (1) انه هناك ما مجموعه ألف ومائتان وثلاثة (1203) تكرارات على بديل الإجابة الى حد ما بينما هناك ستمائة وثلاثة وستون (663) تكرارا على بديل الإجابة نعم، وبينما هناك تسعمائة وأربعة وثلاثون (934) على بديل الإجابة (لا)، وللتعرف على الفروق الدالة احصائيا بين تكرارات الإجابة المشاهدة والتكرارات النظرية استخدام اختبار مربع كاي لحسن التطابق وكانت قيمة الاختبار (156.215) دالة إحصائيا لأن مستوى دلالتها (0.000) اقل من مستوى دلالة 0.05. هذه القيمة تؤكد ان إجراءات الجامعة المتعلقة بمحور قبول الطلبة والتسجيل ولانتقال لم تتطابق مع معايير الجودة، حيث كانت مجمل إجابات افراد العينة محصورة في بدائل الإجابة الى حد ما وهذا يعكس انخفاضا في التزام الجامعة بمعايير ضمان الجودة. ويذكر اشرف محمود، ومحمد جاد (2009) بأنه من أحد معايير ABET المتبعة في اعتماد البرامج على مستوى البكالوريوس أن يكون لذا المؤسسة سياسات مفروضة لقبول وتحويل الطلاب وأن تعزز الإجراءات التي تضمن لطلاب أن يقابلوا البرنامج بفاعلية (2: 127)

ويؤكد التقرير العام لمراجعة وتقييم محاور الاعتماد المؤسسي لكليتي الآداب والعلوم بجامعة الزاوية (2013/2012) بأن كلية العلوم لم تعتمد على آليات مكتوبة معلنة في قبول الطلاب وانتقالهم وغيرها من الأمور التي تنظم سير العملية التعليمية. كما يؤكد التقرير اعتماد كليتي الآداب والتربية البدنية لشروط واضحة ومعلنة لقبول وانتقال الطلاب. وترى الباحثة بأنه يجب على كليات الجامعة الالتزام بالمعايير الموضوعية من المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية لأنها المدخل الحقيقي لتحقيق جودة التعليم بها مما يحقق أهدافها.

جدول (2)

تكرارات ونسب إجابات الطلاب على مؤشرات الاداء لمحور الإرشاد الاكاديمي

| م | الإرشاد الاكاديمي | نعم | | الى حد ما | | لا | | اختبار مربع كاي | مستوى الدلالة |
|---|---|--------|---------|-----------|---------|--------|---------|-----------------|---------------|
| | | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | | |
| 1 | هل يوجد لدى المؤسسة نظام للإرشاد الاكاديمي؟ | 8.0 | 16 | 14.0 | 28 | 78.0 | 156 | *180.640 | .00 |
| 2 | هل توفر المؤسسة المتطلبات التي تصف بوضوح خدمات الإرشاد الاكاديمي للطلاب المسجلين في برامجها الاكاديمية؟ | 5.0 | 10 | 19.0 | 39 | 75.5 | 151 | *166.330 | .00 |
| 3 | هل تلتزم المؤسسة إدارات البرامج بإتباع نظام للإرشاد الاكاديمي؟ | 9.5 | 10 | 26.0 | 52 | 64.5 | 129 | **95.590 | .00 |
| 4 | هل يوجد لدى المؤسسة اليات محددة لاختيار وتعيين المرشد الاكاديمي؟ | 6.5 | 13 | 10.0 | 20 | 83.5 | 167 | *226.870 | .00 |
| 5 | هل يوجد نظام للريادة العلمية؟ | 4.5 | 9 | 6.5 | 13 | 89.0 | 178 | *279.010 | .00 |
| 6 | هل يوجد لدى المؤسسة اليات لاختيار وتعيين الرائد العلمي؟ | 1.0 | 2 | 13.0 | 26 | 86.0 | 172 | 253.960 | .00 |
| | مجموع تكرارات المحور ومربع كاي | | 60 | | 178 | | 953 | 1203.629 | .00 |

ينضح من الجدول السابق الخاص بمحور الارشاد الاكاديمي والذي يحتوي على ست (6) عبارات، انه كانت اكثر تكرارات بدائل الاجابة تتمركز على اغلب العبارات في بديل الإجابة إلى (لا)، وعلى العكس كانت اقل التكرارات لبدايل الإجابة تتحصر في الإجابة (نعم)، وذلك على جميع العبارات. وللتعرف على الفروق الدالة بين تكرارات بدائل الإجابة المبينة في الجدول والتكرارات النظرية استخدم اختبار مربع كاي لحسن التطابق، ويتبين في الجدول ان جميع قيم اختبار مربع كاي كانت دالة إحصائيا لأن مستويات دلالتها كانت جميعها اقل من مستوى (0.05). هذه النتائج تشير إلى ان اجابات افراد عينة الدراسة على العبارات كانت ترتبط بمحتوى العبارات، حيث هناك إجراءات لم تتقيد بتنفيذها جامعة الزاوية.

وبخصوص مجموع تكرارات بدائل الإجابة على عبارات محور القبول والتسجيل وانتقال الطلاب تبين في الجدول (2) انه هناك ما مجموعه تسعة مئة وثلاثة وخمسون (953) تكرارات على بديل الإجابة إلى (لا)، بينما هناك مئة وثمانية وسبعون (178) تكرارا على بديل الإجابة

الى (حد ما)، وبينما هناك ستون (60) على بديل الإجابة (نعم)، وللتعرف على الفروق الدالة احصائيا بين تكرارات الإجابة المشاهدة والتكرارات النظرية استخدام اختبار مربع كاي لحسن التطابق وكانت قيمة الاختبار (1203.629) دالة إحصائيا لأن مستوى دلالتها (0.000) اقل من مستوى دلالة 0.05. هذه القيمة تؤكد ان إجراءات الجامعة المتعلقة الارشاد الاكاديمي لم تتطابق مع معايير الجودة، حيث كانت مجمل إجابات افراد العينة محصورة في بدائل الإجابة (لا) وهذا يعكس انخفاضا في التزام الجامعة بمعايير ضمان الجودة.

لذا يجب توفير خدمات ارشادية وتوجيهية طبقا لشخصية وموقف كل الطلاب فرادى لصقل وإثراء القيم الانسانية وتنمية الجودة والقدرة لكل طالب بفاعلية خلال الحياة الجامعية، وتقديم خدمات مالية للطلاب ووضع نظام مستقل للمنح الدراسية، وتقديم تسهيلات تعليمية للطلاب مثل حجرات الدراسة، وتوفير أنشطة منهجية لا صافية تضمن بيئة تعليمية مريحة وآمنة تحفظ حقوق الطلاب (2: 195)

ويؤكد التقرير العام لمراجعة وتقييم محاور الاعتماد المؤسسي لكليتي الآداب والعلوم بجامعة الزاوية (2013/2012) بأن كلية العلوم والتربية البدنية والآداب بالمركب الجامعي الى عدم وجود آليات واضحة لاختيار وتعيين المرشد الاكاديمي.

جدول (3)

تكرارات ونسب إجابات الطلاب على مؤشرات الأداء لمحور الدراسة والامتحانات

| مستوى الدلالة | اختبار مربع كاي | لا | | إلى حد ما | | نعم | | الدراسة والامتحانات | |
|------------------|--------------------|--------|---------|-----------|---------|--------|---------|---|---|
| | | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | | |
| .00 | ** 102.610 | 6.5 | 13 | 29.0 | 58 | 64.5 | 129 | هل توجد لدى المؤسسة لائحة داخلية للدراسة والامتحانات؟ | 1 |
| .00 | ** 91.720 | 65.0 | 130 | 21.0 | 42 | 14.0 | 28 | هل يتم التقيد بتنفيذ نصوص لائحة الدراسة والامتحانات؟ | 2 |
| .00 | ** 4.630 | 29.5 | 59 | 40.5 | 81 | 30.0 | 60 | هل تتوفر بالمؤسسة معايير واضحة تبني عليها عملية تقييم الطلبة؟ | 3 |
| .099 | 159.250 | 75.0 | 150 | 17.5 | 35 | 7.5 | 15 | هل تتوفر في المؤسسة سجلات تبين التحصيل الأكاديمي للطلبة؟ | 4 |
| .00 | 58.510 | 43.5 | 87 | 48.5 | 97 | 8.0 | 16 | هل تتوفر بالمؤسسة ليات واضحة لتنظيم والاستئناف؟ | 5 |
| .00 | 56.582 | | 439 | | 313 | | 248 | مجموع تكرارات المحور ومربع كاي | |

يتضح من الجدول السابق الخاص بمحور الدراسة والامتحانات والذي يحتوي على خمس

(5) عبارات، انه كانت اكثر تكرارات بدائل الاجابة تتمركز على اغلب العبارات في بديل الإجابة

إلى (لا)، وعلى العكس كانت اقل التكرارات لبدايل الإجابة تتحصر في الإجابة (نعم)، وذلك

على جميع العبارات. وللتعرف على الفروق الدالة بين تكرارات بدائل الإجابة المبينة في الجدول

والتكرارات النظرية استخدام اختبار مربع كاي لحسن التطابق، ويتبين في الجدول ان جميع قيم

اختبار مربع كاي كانت دالة إحصائيا لأن مستويات دلالتها كانت جميعها اقل من مستوى

(0.05). هذه النتائج تشير إلى ان اجابات افراد عينة الدراسة على العبارات كانت تربط بمحتوى

العبارات، حيث هناك إجراءات لم تتقيد بتنفيذها جامعة الزاوية.

وبخصوص مجموع تكرارات بدائل الإجابة على عبارات محور الدراسة والامتحانات تبين

في الجدول (3) انه هناك ما مجموعه تسعة مئة وثلاثة وخمسون (953) تكرارات على بديل

الإجابة إلى (لا)، بينما هناك مئة وثمانية وسبعون (178) تكرارا على بديل الإجابة إلى (حد

ما)، وبينما هناك ستون (60) على بديل الإجابة (نعم)، وللتعرف على الفروق الدالة احصائيا

بين تكرارات الإجابة المشاهدة والتكرارات النظرية استخدام اختبار مربع كاي لحسن التطابق

وكانت قيمة الاختبار (1203.629) دالة إحصائياً لأن مستوى دلالتها (0.000) أقل من مستوى دلالة 0.05. هذه القيمة تؤكد ان إجراءات الجامعة المتعلقة بالدراسة والامتحانات لم تتطابق مع معايير الجودة، حيث كانت مجمل إجابات افراد العينة محصورة في بدائل الإجابة (لا) وهذا يعكس انخفاضاً في التزام الجامعة بمعايير ضمان الجودة.

ويذكر عبد الراضي حسن (2008) بأنه لا يتحقق نظام الجودة التعليمية في ظل نظم الامتحانات القديمة التي تقيس قدرات المتعلم على التلقين والحفظ وتهمل قدراتهم المهارية و الإبداعية والابتكارية، وما اكتسبه الطلاب من تنوع المعرفة من مهارات عقلية وعادات سلوكية واتجاهات وقيم أخلاقية وعملية (6:54).

وترى الباحثة ان تقييم الطلاب جزء مهم في عملية التطوير، واستخدام الطرق الحديثة للتقويم قد يكون احيانا مدخل ممتاز لتغيير نمط التدريس ووسائله واستغلال قدرات الطالب العقلية المتطورة بدلا من التلقين والتركييز على الذاكرة فقط.

جدول (4)

تكرارات ونسب إجابات الطلاب على مؤشرات الاداء لمحور الأنشطة الطلابية والدعم الطلابي

| م | الانشطة الطلابية والدعم الطلابي | نعم | | الى حدما | | لا | | مستوى الدلالة |
|---|--|--------|---------|----------|---------|--------|---------|---------------|
| | | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | |
| 1 | هل يوجد بند بميزانية المؤسسة مخصص لدعم الأنشطة الطلابية ؟ | 9.0 | 18 | 25.5 | 51 | 65.5 | 131 | 101.290 |
| 2 | هل يوجد بالمؤسسة البات واضحة للدعم الطلابي؟ | 4.5 | 9 | 12.5 | 25 | 83.0 | 166 | 223.930 |
| 3 | هل يوجد بالمؤسسة خدمات طبية للطلاب؟ | 1.5 | 3 | 13.0 | 26 | 85.5 | 171 | 248.890 |
| 4 | هل تقدم المؤسسة خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة ؟ | 0 | 0 | 12.0 | 24 | 88.0 | 176 | 115.520 |
| 5 | هل توفر المؤسسة البات واضحة للتعرف على الصعوبات التي تواجه الطلبة؟ | 0 | 0 | 10.5 | 21 | 89.5 | 179 | 124.820 |
| 6 | هل تشرك المؤسسة طلبتها في صناعة القرار وحل المشكلات؟ | 5. | 1 | 16.5 | 33 | 83.0 | 166 | 229.690 |
| 7 | هل توفر المؤسسة البات واضحة وموثقة لتحديد المتفوقين والمبدعين والمتعثرين ؟ | 6.5 | 13 | 36.5 | 73 | 57.0 | 114 | 77.410 |
| 8 | هل هناك برامج ادعم وتحفيز المتفوقين والمبدعين؟ | 2.0 | 4 | 7.0 | 14 | 91.0 | 182 | 300.040 |
| 9 | هل هناك برامج لرعاية الطلاب المتعثرين | 5. | 1 | 13.0 | 26 | 86.5 | 173 | 259.090 |

| م | الانشطة الطلابية والدعم الطلابي | نعم | | الى حدما | | لا | | مستوى الدلالة | اختبار مربع كاي |
|----|---|--------|---------|----------|---------|--------|---------|---------------|-----------------|
| | | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | | |
| | اكاديميا؟ | | | | | | | | |
| 10 | هل يوجد بالمؤسسة نظام لدعم بيع الكتب المنهجية للطلاب؟ | 2.0 | 4 | 11.5 | 23 | 86.5 | 173 | .00 | 257.110 |
| 11 | هل توجد بالمؤسسة سياسات تنظم النشاط التدريسي للطلاب؟ | 1.0 | 2 | 28.0 | 56 | 71.0 | 142 | .00 | 149.560 |
| | مجموع تكرارات المحور ومربع كاي | | 55 | | 372 | | 1773 | .00 | 2279.416 |

ينضح من الجدول السابق الخاص بمحور الانشطة الطلابية والدعم الطلابي والذي يحتوي على احدى عشر (11) عبارات، انه كانت اكثر تكرارات بدائل الاجابة تتمركز على اغلب العبارات في بديل الإجابة إلى (لا)، وعلى العكس كانت اقل التكرارات لبدايل الإجابة تنحصر في الإجابة (نعم)، وذلك على جميع العبارات. وللتعرف على الفروق الدالة بين تكرارات بدائل الإجابة المبينة في الجدول والتكرارات النظرية استخدام اختبار مربع كاي لحسن التطابق، ويتبين في الجدول ان جميع قيم اختبار مربع كاي كانت دالة إحصائيا لأن مستويات دلالتها كانت جميعها اقل من مستوى (0.05). هذه النتائج تشير الى ان اجابات افراد عينة الدراسة على العبارات كانت ترتبط بمحتوى العبارات، حيث هناك إجراءات لم تنفذ بتنفيذها جامعة الزاوية. وبخصوص مجموع تكرارات بدائل الإجابة على عبارات محور الانشطة الطلابية والدعم الطلابي تبين في الجدول (4) انه هناك ما مجموعه الف وسبعة مئة وثلاثة وسبعون (1773) تكرارات على بديل الإجابة إلى (لا)، بينما هناك ثلاثة مئة واثنان وسبعون (372) تكرارا على بديل الإجابة إلى (حدا)، وبينما هناك خمسة و خمسون (55) على بديل الإجابة (نعم)، وللتعرف على الفروق الدالة احصائيا بين تكرارات الإجابة المشاهدة والتكرارات النظرية استخدام اختبار مربع كاي لحسن التطابق وكانت قيمة الاختبار (2279.416) دالة إحصائيا لأن مستوى دلالتها (0.000) اقل من مستوى دلالة 0.05. هذه القيمة تؤكد ان إجراءات الجامعة المتعلقة بالانشطة الطلابية والدعم الطلابي لم تتطابق مع معايير الجودة، حيث كانت مجمل إجابات افراد العينة محصورة في بدائل الإجابة (لا) وهذا يعكس انخفاضا في التزام الجامعة بمعايير ضمان الجودة.

وهذا يؤكد التقرير العام لمراجعة وتقييم محاور الاعتماد المؤسسي لكليات العلوم و علوم التربية البدنية والرياضة والآداب في المركب الجامعي الزاوية على عدم وجود بند بميزانية الكلية

مخصص لدعم الأنشطة الطلابية، وعدم وجود آليات واضحة ومحددة لدعمهم. كما أكدت على عدم اشراك طلابها في صناعة القرار وحل المشكلات التي تواجههم. ويؤكد حسن شحاتة (1999) أن الطلاب الذين يشاركون في الأنشطة الطلابية يتمتعون بنسبة ذكاء مرتفعة، كما أنهم إيجابيون بالنسبة لزملائهم ولأستاذتهم ويتمتع الطلاب المشاركون في الأنشطة الطلابية بروح القيادة، والثبات الانفعالي والقدرة على التفاعل مع الآخرين ويمتلكون القدرة على اتخاذ القرار والمثابرة عند القيام بأعمالهم. (3: 199)

وقد أكدت نتائج الكثير من الدراسات العربية والأجنبية أهمية الأنشطة الطلابية منها دراسة سالم محمد (2002) (4) حيث توصلت إلى تفوق الطلاب المشتركين في الأنشطة الطلابية في الإنجاز الأكاديمي، كما بينت دراسة، وليد الخراشي (2004) (10) أن الأنشطة الطلابية لها تأثير كبير فعلمية إكساب وتنمية المسؤولية الاجتماعية للطلاب كجانب أساسي في بناء شخصياته، كما تؤكد دراسة عامر العيسري وريبالجباري (2004) (5) إلى أن الطلاب يحصلون من خلال ممارسة الأنشطة على احترام المعلمين وإدارة المؤسسة وتقديرهم، وتزودهم بمعلومات ومفاهيم وقيم وسلوكيات ترتبط بالمواد الدراسية.

جدول (5)

تكرارات ونسب إجابات الطلاب على مؤشرات الأداء لمحور الخريجون

| م | الخريجون | نعم | | إلى حد ما | | لا | | مستوى الاختبار مربع كاي | الدلالة |
|---|---|--------|---------|-----------|---------|--------|---------|-------------------------|---------|
| | | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | | |
| 1 | هل يوجد بالمؤسسة وحدة لمتابعة الخريجين؟ | 10.0 | 20 | 40.0 | 80 | 50.0 | 100 | 52.000 | .00 |
| 2 | هل يوجد لدى المؤسسة برامج لإعداد الخريجين لسوق العمل؟ | 8.0 | 16 | 20.0 | 40 | 72.0 | 144 | 138.880 | .00 |
| 3 | هل في المؤسسة اليات لمعرفة مناسبة برامجها لمتطلبات سوق العمل؟ | 2.0 | 4 | 13.0 | 26 | 85.0 | 170 | 243.880 | .00 |
| 4 | هل يوجد بالمؤسسة رابطة للخريجين؟ | 5.0 | 10 | 31.0 | 62 | 64.0 | 128 | 104.920 | .00 |
| | مجموع تكرارات المحور ومربع كاي | | 50 | | 208 | | 542 | 473.23 | .00 |

يتضح من الجدول السابق الخاص بمحور الخريجون والذي يحتوي على خمسة (5) عبارات، انه كانت اكثر تكرارات بدائل الاجابة تتمركز عل اغلب العبارات في بديل الإجابة إلى

(لا)، وعلى العكس كانت اقل التكرارات لبدائل الإجابة تنحصر في الإجابة (نعم)، وذلك على جميع العبارات. وللتعرف على الفروق الدالة بين تكرارات بدائل الإجابة المبينة في الجدول والتكرارات النظرية استخدام اختبار مربع كاي لحسن التطابق، ويتبين في الجدول ان جميع قيم اختبار مربع كاي كانت دالة إحصائيا لأن مستويات دلالتها كانت جميعها اقل من مستوى (0.05). هذه النتائج تشير إلى ان اجابات افراد عينة الدراسة على العبارات كانت ترتبط بمحتوى العبارات، حيث هناك إجراءات لم تتقيد بتنفيذها جامعة الزاوية.

وبخصوص مجموع تكرارات بدائل الإجابة على عبارات محور الخريجون تبين في الجدول (5) انه هناك ما مجموعه خمس مئة واثنان وأربعون (542) تكرارات على بديل الإجابة (لا)، بينما هناك مائتان وثمانية (208) تكرارا على بديل الإجابة الى (حد ما)، وبينما هناك خمسون (50) على بديل الإجابة (نعم)، وللتعرف على الفروق الدالة احصائيا بين تكرارات الإجابة المشاهدة والتكرارات النظرية استخدام اختبار مربع كاي لحسن التطابق وكانت قيمة الاختبار (473.23) دالة إحصائيا لأن مستوى دلالتها (0.000) اقل من مستوى دلالة 0.05. هذه القيمة تؤكد ان إجراءات الجامعة المتعلقة بالخريجون لم تتطابق مع معايير الجودة، حيث كانت مجمل إجابات افراد العينة محصورة في بدائل الإجابة (لا) وهذا يعكس انخفاضا في التزام الجامعة بمعايير ضمان الجودة.

ويشير محمود فوزي، وأحمد بدوي (2010) على أن عدم التزام الجامعة بتمويل الكليات لدعم أنشطتها الأكاديمية المختلفة أمر في غاية الخطورة خاصة إذا كانت الجهات الممولة هي نفسها التي سيلتحق بها الطلاب بعد أعدادهم داخل الجامعة، وهذا بدوره يؤكد أن الجامعة سوف تصبح مجرد معهد للإعداد المهني ولن تكون لها القدرة على إعداد خريج ذو جودة عالية (8:361).

وترى الباحثة بأنه يجب إعداد الطلاب في ضوء معايير الجودة مما يضمن لهم تحمل مسؤولياتهم التدريسية من أول يوم من دخولهم إلى الصف الدراسي، وليس من خلال التدريب اثناء الخدمة.

ويؤكد التقرير العام لمراجعة وتقييم محاور الاعتماد المؤسسي لكليتي الآداب والعلوم بجامعة الزاوية (2013/2012) بأن كليات العلوم والتربية البدنية والآداب بالمركب الجامعي الى عدم وجود آليات واضحة بالكليات لمعرفة متطلبات سوق العمل وتنفيذ برامج لإعداد الخريجين له

وعدم الاهتمام الكافي لإنشاء قاعدة بيانات متكاملة للخريجين بالكليات وعدم وجود رابطة للخريجين. وبهذا تمت الاجابة على تساؤلات البحث.

الاستنتاجات:

من خلال عرض ومناقشة النتائج تم التوصل الى الاستنتاجات التالية:

1 جانسبة لمحور القبول والتسجيل وانتقال الطلاب:

تؤكد النتائج ان إجراءات الجامعة المتعلقة بمحور قبول الطلبة والتسجيل ولانتقال لم تتطابق مع معايير الجودة، حيث كانت مجمل إجابات افراد العينة محصورة في بدائل الإجابة الى حد ما وهذا يعكس انخفاضا في التزام الجامعة بمعايير ضمان الجودة.

2 جانسبة لمحور بالإرشاد الاكاديمي:

تؤكد النتائج ان إجراءات الجامعة المتعلقة بالإرشاد الاكاديمي لم تتطابق مع معايير الجودة، حيث كانت مجمل إجابات افراد العينة محصورة في بدائل الإجابة (لا) وهذا يعكس انخفاضا في التزام الجامعة بمعايير ضمان الجودة.

3 جانسبة لمحور الدراسة والامتحانات:

تؤكد النتائج ان إجراءات الجامعة المتعلقة بالدراسة والامتحانات لم تتطابق مع معايير الجودة، حيث كانت مجمل إجابات افراد العينة محصورة في بدائل الإجابة (لا) وهذا يعكس انخفاضا في التزام الجامعة بمعايير ضمان الجودة.

4 جانسبة لمحور الانشطة الطلابية والدعم الطلابي:

تؤكد النتائج ان إجراءات الجامعة المتعلقة بالأنشطة الطلابية والدعم الطلابي لم تتطابق مع معايير الجودة، حيث كانت مجمل إجابات افراد العينة محصورة في بدائل الإجابة (لا) وهذا يعكس انخفاضا في التزام الجامعة بمعايير ضمان الجودة.

5 جانسبة لمحور الخريجون:

تؤكد ان إجراءات الجامعة المتعلقة بالخريجين لم تتطابق مع معايير الجودة، حيث كانت مجمل إجابات افراد العينة محصورة في بدائل الإجابة (لا) وهذا يعكس انخفاضا في التزام الجامعة بمعايير ضمان الجودة

التوصيات:

بناء على نتائج الدراسة توصي الباحثة بالآتي:

- 1 - العمل على نشر ثقافة الجودة بين القائمين على العملية التعليمية بالمؤسسة.
- 2 - العمل على الارتقاء بمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة في جميع الجوانب ولاسيما التي كانت أكثر تدنياً من وجهة نظر الطلاب.
- 3 - تكرار قياس مستوى جودة الخدمة بين الحين والآخر للوقوف على مدى التحسن في تقديمها
- 4 - التعرف على تصورات مستفيدين آخرين غير الطلاب كأعضاء هيئة التدريس والعاملين وأولياء الأمور والإداريين والموظفين.
- 5 - القيام بدراسات أوسع بحيث تشمل عينات أكبر من جميع الكليات والأقسام والجامعات في ليبيا.
- 6 - تصميم وتنفيذ الدورات التدريبية لجميع مقدمي الخدمة ودراسة أثرها على أدائهم.
- 7 - تزويد المؤسسة بمتطلبات العملية التعليمية والاهتمام الجيد بالقاعات الدراسية.
- 8 - العمل على إقحام الطلبة في جميع المجالس وإشراكهم في صنع القرار وحل المشاكل بالمؤسسة.
- 9 - ضرورة أتباع نظام الإرشاد الأكاديمي، ووضع اليات محددة للمرشد الاكاديمي.
- 10 - تفعيل برنامج الريادة العلمية.
- 11 - الاهتمام بتفعيل برنامج متابعة شؤون الخريجين والقيام باستقصاء اراء جهات العمل بشأن مستوى مخرجات الكليات.
- 12 - تخر اللاتحة للكليات في اماكن بارزة لتمكين الطلاب من الاطلاع عليها وفهم احكامها.

المراجع:

- 1- أسامة سعيد، حمادة محمد، : تكنولوجيا التعليم والمستحدثات التكنولوجية، عالم ابراهيم يوسف . الكتاب، الطبعة الأولى، القاهرة، 2009.
- 2- اشرف أحمد، محمد حسين: ضمان مؤسسات التعليم العالي في ضوء معايير هيئات الاعتماد الدولية، عالم الكتاب القاهرة، 2000.

- 3- حسن شحاتة: النشاط المدرسي، مفهومه ووظائفه ومجالات تطبيقه،
الدار المصرية، القاهرة، 1994.
- 4- سالم محمد: علاقة النشاط المدرسي اللاصفي للتربية الإسلامية
بالإنجاز الأكاديمي لها في المدرسة المتوسطة، رسالة
التربية وعلم النفس، الرياض، 2002
- 5- عامر العيسري، ريا الجابري: واقع الأنشطة التربوية وأثرها على التحصيل الدراسي
للطلاب من وجهة نظر الطلاب والمعلمين، ندوة الأنشطة
التربوية، مركز لإثراء التعلم، مسقط، ، 28 نوفمبر،
2004.
- 6- عبد الرازي حسن: تطبيق نظام الجودة التعليمية والاعتماد لتطوير التعليم
الجامعي وما قبل الجامعي، دار الفكر العربي، القاهرة،
2008.
- 7- عبد الستار محمد: تطوير التعليم الجامعي باستخدام إدارة الجودة الشاملة،
ورقة عمل، المؤتمر الأول للتعليم الجامعي الإداري
والتجاري في العالم العربي، جامعة الإمارات العربية
المتحدة، العين، 1996.
- 8- محمود فوزي، احمد بدوي: إدارة التعليم والجودة الشاملة، دار التعليم الجامعي،
الإسكندرية، 2010.
- 9- نواف محمد البادي: الجودة الشاملة في التعليم وتطبيقات الازو، دار اليازوري
العلمية، عمان الأردن 2010.
- 10 وليد عبد العزيز الخراشي: دور الأنشطة الطلابية في تنمية (المسؤولية الاجتماعية
(دراسة ميدانية على عينة مختارة من طلاب جامعة الملك
سعود، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود. الرياض.
- 11- برنامج التدقيق الداخلي : التقرير العام لمراجعة وتقييم محاور الاعتماد المؤسسي
لكليات جامعة الزاوية، 2012- 2013.

- 12- Freed ,j.e: implementing the ouality principle Higher education, research in higher Education ,1997.