الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

كـــلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم : علم النفس

الرقم التسلسلي:..... /2017

تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة

دراسة ميدانية بقسم علم النفس جامعة المسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس
تخصص: عمل وتنظيم

إعداد الطالبة: مرابط مريم

لجنة المناقشة:

مجاهدي الطاهر	**جامعة المسيلة**	**رئيسا**
جلاب مصباح	**جامعة المسيلة**	**مشرفا ومقررا**
مكفس عبد المالك	**جامعة المسيلة**	**مناقشا**

السنة الجامعية: 2016/2017

شكر و عرفان

أحمد الله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه الذي وفقني لما أنا عليه.

وأصلي و أسلم على نبينا و رسولنا محمد عليه الصلاة والسلام .

أتقدم بشكر الكبير لوالدتي على مساندتها لي ودعواتها أطال الله في عمرها.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذي المشرف "جلاب مصباح " على دعمه وتوجيهاته التي كان لها أثر كبير في إنجاز هذه الدراسة.

إلى كل أساتذة تخصص علم النفس.

كما أتقدم بالشكر إلى كل الذين قدموا لي يد العون والدعم سواء من قريب أو من بعيد خاصة عيسى ابن خالتي.

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى معرفة درجة تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة، حيث قامت الباحثة بتطبيق المنهج الوصفي على عينة مكونة من 119 طالب وطالبة سنة أولى ماستر وطلبة الدكتوراه قسم علم النفس، وقد استخدمت الباحثة إستبانة مكونة من 52 عبارة موزعة على أربعة محاور بتساوي: التدريس، الإشراف، مناقشة الرسائل الاتصال والتواصل. وللإجابة على أسئلة تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية. وأشارت النتائج إلى أن درجة تقييم الطلبة لجودة أداء الأستاذ الجامعي مرتفعة بنسبة 58،43% ودرجة أدائه في التدريس مرتفعة كذلك بنسبة 57،10%، وفي الإشراف على الرسائل الجامعية متوسطة بنسبة 53،73%، وفي مناقشة الرسائل وكذلك في الاتصال والتواصل مرتفعة بنسبة 62،84%، و60،41%.

<u>الكلمات المفتاحية</u>: درجة التقييم، جودة أداء الأستاذ، الطالب الجامعي.

Résume de l'étude en français

Le but de cette étude est de pouvoir connaitre le degré d'évaluation de la performance de l'enseignant universitaire ainsi leur qualité de point de vue des étudiants. Le chercheur a appliqué l'approche descriptive sur un échantillon de 119 étudiants : en premières année Master et étudiants de Doctorat en Psychologie. Le questionnaire utilisé par le chercheur se compose de 52 phrases divisé en quatre égaux chapitres : l'enseignement, dirigeabilité des mémoires, les soutenances, et la communication. Et enfin de répondre à ces questions, les moyennes arithmétiques, les écarts type et les pourcentages ont été ressorti dont les résultats ont indiqué que le degré d'évaluation de la performance de l'enseignant universitaire ainsi leur qualité de point de vue des étudiants est élevé avec un pourcentage de 58.43%. En ce qui concerne la qualité de l'enseignement, le degré d'évaluation de la performance de l'enseignant universitaire été aussi élevé (57.10%). Pour la dirigeabilité des mémoires, les étudiants ont donné un moyen degré de 53.73%. Le meilleur degré de d'évaluation est donné par les étudiant pour les soutenances et la communication des enseignant (62.84% et 60.41%).

***<u>Mots clé</u>** : Degré d'évaluation, qualité de la performance de l'enseignant, étudiant universitaire.*

فهرس الموضوعات

فهرس الموضوعات

الموضوع..... الصفحة

شكر وعرفان

ملخص الدراسة

فهرس المحتويات

مقدمة..... أ

الفصل التمهيدي :الإطار العام للدراسة

1. الإشكالية 6
2. الفرضيات 9
3. أهمية الدراسة 9
4. أهداف الدراسة 10
5. المفاهيم الإجرائية 10
6. الدراسات السابقة 10
7. التعليق على الدراسات السابقة..... 17

الفصل الأول: جودة التعليم العالي

تمهيد..... 21

1. ماهية الجودة 22
2. مراحل تطور مفهوم الجودة 23
3. رواد جودة التعليم العالي 26
4. العناصر التعليمية المرتبطة بالجودة 27
5. معايير الجودة في العملية التعليمية 29
6. مبررات تطبيق الجودة في التعليم العالي 36
7. أهداف الجودة في التعليم العالي 37
8. معوقات تطبيق الجودة في التعليم الجامعي 38

خلاصة 39

الفصل الثاني: معايير تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي

تمهيد..... 41

أولا: في مجال التدريس 42

ثانيا: في مجال الإشراف على الرسائل الجامعية..... 50

ثالثا: في مجال مناقشة الرسائل الجامعية 57

رابعا: في مجال الاتصال والتواصل 59

خلاصة 66

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

1. الدراسة الاستطلاعية وأدوات الدراسة 69
2. منهج الدراسة 78
3. مجتمع الدراسة 78
4. عينة الدراسة 78
5. مجالات الدراسة 79
6. الأساليب الإحصائية المستخدمة..... 80

الفصل الرابع: عرض ومناقشة نتائج للدراسة

1. عرض نتائج الفرضيات في ضوء الدراسات السابقة والجانب النظري..... 82
2. الاستنتاجات العامة..... 96
3. التوصيات 97

خاتمة 99

قائمة المراجع 101

الملاحق..... 108

فهرس الجداول و الأشكال

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح معايير مقترحة لتقييم جودة التعليم	31
02	يوضح معايير الجودة في المؤسسة التعليمية وفي نظام ايزو	33
03	يوضح مدى الاتساق الداخلي لفقرات محور التدريس باستخدام معامل الارتباط بيرسون	71
04	يوضح مدى الاتساق الداخلي لفقرات محور الإشراف على الرسائل باستخدام معامل الارتباط بيرسون	72
05	يوضح مدى الاتساق الداخلي لفقرات محور مناقشة الرسائل باستخدام معامل الارتباط بيرسون	73
06	يوضح الاتساق الداخلي لفقرات محور الاتصال والتواصل باستخدام معامل الارتباط بيرسون	74
07	يوضح صدق الاتساق البنائي للمقياس	76
08	يوضح قيمة معامل ألفا كرونباخ أداة الدراسة	77
09	يبين درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة	83
10	يبين درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في التدريس من وجهة نظر الطلبة	85
11	يبين درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في الإشراف على الرسائل الجامعية من وجهة نظر الطلبة	87
12	يبين درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في مناقشة الرسائل الجامعية من وجهة نظر الطلبة	90
13	يبين درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في الاتصال والتواصل من وجهة نظر الطلبة	93

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح مراحل تطور مفهوم الجودة.	25
02	يوضح نظام عملية التدريس	42
03	يوضح أدوار الأستاذ الجامعي.	45
04	يوضح درجة تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة.	84
05	يوضح درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في التدريس من وجهة نظر الطلبة.	86
06	يوضح درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في الإشراف على الرسائل الجامعية من وجهة نظر الطلبة.	88
07	يوضح درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في مناقشة الرسائل الجامعية من وجهة نظر الطلبة.	91
08	يوضح درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في الاتصال والتواصل من وجهة نظر الطلبة.	94

مقدمة

مقدمة:

التطورات التي يشهدها العالم في المجتمعات الحديثة في جميع المجالات جعلت العالم يدرك أهمية وضرورة التعليم الفعال، لمواكبة الشعوب وهو ما أوجب على المفكرين والباحثين على ضرورة البحث في الأساليب والمعايير جديدة لإصلاح التعليم العالي. بما يتوافق مع احتياجات الحالية والمستقبلية، حيث أصبحت الأمم في الوقت الحالي تقاس بما تملكه من قوة بشرية ذات كفاءة علمية قادرة على الإبداع والتطوير والإنتاج. لذلك فإن المنظمات الحديثة تعتمد على مخرجات التعليم العالي التي تمتاز بالجودة والأداء المتميز.

هذا ما جعله على رأس أولوية كل الدول، فقد بذلت الكثير من الجهود، بهدف تطويره وتحسين جودته لضمان الكفاءة وتحقيق أهداف الجامعة. فالتعليم الجامعي اليوم يمثل أحد أهم مرتكزات التنمية البشرية، ذلك أنه يتعلق بإعداد الكفاءات البشرية اللازمة والمتخصصة في مختلف المجالات وبقدر جودة التعليم بقدر ما نضمن جودة هذه الكفاءات.

بحيث تهدف الجامعة إلى تقديم أعلى مستويات الجودة في مجالات التدريس والإشراف ومناقشة مخرجات النهائية للطلبة (رسائل التخرج)، بالإضافة إلى عملية الاتصال والتواصل التي تعتبر جوهر كل هذه العمليات فجودة الأداء الأستاذ أصبحت موضوعا من موضوعات الساعة على المستوى المحلي أو العالمي، والذي أثيرت حوله نقاشات كثيرة على مستوى الجامعات أو الملتقيات الوطنية أو الدولية، حتى أن هناك مجلات تتخذ من الجودة مسمى لها مثل "المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي" بل أن الكثير من الدول خصصت ميزانيات ضخمة لتطوير الأداء الجامعي بما يحقق التنافسية العالمية.

فتقييم أداء الأستاذ الجامعي له دور في تطوير العملية التعليمية في الجامعة وبالتالي رفع جودة التعليم العالي من خلال تطوير برامج التعليم وأساليب التدريس في الجامعة، فمن خلال التقييم يتم تزويد الأستاذ الجامعي بالتغذية الراجعة الإيجابية، التي تحفزه لرفع مستوى

أدائه وتطوير نفسه، باعتباره عنصر فعال في تحقيق الجودة، وهو المحرك الأساسي في نقل الأهداف والخطط إلى الواقع الملموس.

كما أن تقييم الأداء الأكاديمي يحتل مكانة بارزة في مؤسسات التعليم العالي إذ يساعد متخذي القرار على معرفة مدى تحقيق الأهداف، كما يعمل على تحسين نوعية التعليم العالي وتطويره من خلال زيادة فاعلية أداء عضو هيئة التدريس (الأستاذ الجامعي)، فمستوى مؤسسات التعليم العالي ونوعيتها يتحدد من خلال نوعية أعضاء هيئة التدريس وكفاءتهم فيها. (ندى على سالم :2013، ص3)

ومن هنا جاءت هذه الدراسة بغية إلقاء ضوء على أهمية تقييم الطلاب لجودة أداء أستاذهم الجامعي، ولقد تمت هذه الدراسة وفقا لخطة البحث شملت خمسة فصول بشقيها النظري والميداني وخاتمة وسبقتهم مقدمة عامة.

يأتي الإطار العام للدراسة بإبراز إشكالية البحث وتساؤلاته الرئيسية والفرعية والفرضيات، والأهمية والأهداف الدراسة إضافة إلى المفاهيم الإجرائية، كما تناولت أهم الدراسات السابقة التي تعرضت لموضوع الدراسة وخلاصتها.

أما الفصل الأول: وقد تناول جودة التعليم العالي من خلال ماهية الجودة، ومراحل تطور مفهوم الجودة، وأهم رواد جودة التعليم العالي ،العناصر التعليمية المرتبطة بالجودة ومعايير الجودة في العملية التعليمية، ومبررات تطبيق الجودة في التعليم الجامعي، وأهداف الجودة في التعليم الجامعي، وأخيرا معوقات تطبيق الجودة في التعليم الجامعي.

أما الفصل الثاني: وقد تناول معايير تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي، من خلال مجالاته الأربعة: في مجال التدريس، وفي مجال الإشراف على الرسائل، وفي مجال مناقشة الرسائل العلمية، وأخيرا مجال الاتصال والتواصل.

أما الفصل الثالث :و قد تناول الإجراءات المنهجية للدراسة من خلال الدراسة الاستطلاعية وأدوات الدراسة، والمنهج المستخدمة، وعينة الدراسة، ومجالات الدراسة وأخيرا الأساليب المعالجة الإحصائية.

أما الفصل الرابع: فقد تعرضت الباحثة إلى عرض وتحليل وتفسير النتائج التي خلصت إليها الدراسة ومناقشتها في ضوء الفرضيات بالاعتماد على الدراسات السابقة، ثم التوصيات المقترحة وخاتمة عامة كحوصلة للموضوع.

الجانب النظري

الفصل التمهيدي

الإطار العام للدراسة

1. إشكالية الدراسة
2. فرضيات الدراسة
3. أهمية الدراسة
4. أهداف الدراسة
5. المفاهيم الإجرائية
6. الدراسات السابقة
7. التعليق على الدراسات السابقة

1. الإشكالية:

موجة التحولات العالمية الكثيرة والمتعددة التخصصات الاقتصادية والتكنولوجية والسياسية والاجتماعية والثقافية أفرزت العديد من العوامل ذات أهمية لفتت الانتباه إلى قضية الجودة وضرورة شمولها كل القطاعات وأنشطة المؤسسات بمختلف أنواعها وأحجامها. (بن عيشاوي أحمد)

حيث أصبح موضوع الجودة في العقود الأخيرة يحتل الأولوية من حيث الاهتمام كأقوى الطموحات التي تسعى لبلوغها مختلف المؤسسات، ولقد جعلت العالم يدرك أهمية الجودة في التعليم.

كما تظهر أهمية الجودة في تطوير المجتمعات لما تلعبه من دور فعال في تنمية الموارد البشرية ومنظمات التعليم العالي كغيرها من المنظمات تؤثر وتتأثر بالبيئة المحيطة بيها، ولذا تعمل على الاستجابة لتغيرات هذه البيئة حيث يشهد قطاع التعليم اهتماما كبيرا في معظم الدول وعلى كافة المستويات.

فموضوع الجودة في التعليم أصبح من أهم الموضوعات التي تشغل الكثير سواء ممن يتولون المسؤولية التعليمية أو من المهتمين بأمر التعليم، فضمان جودة التعليم تضمن تحقيق مخرجات تعليمية يمكن أن تسهم بفاعلية، لأن جودة التعليم هي مجموعة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين وحدة المنتج التعليمي.

(عبد الحق بن نفات: 2010، ص 2)

حيث أصبح تحسين الجودة في التعليم هدفا أساسيا لإجراء البحوث والدراسات وذلك لأن التحدي الكبير لنظم التعليمية في الوقت الحاضر لم يقتصر على تقديم التعليم بل التأكيد على أن التعليم يجب أن يقدم بجودة عالية. (بليغ حميد الشوك، ص4)

كما تهدف عملية الجودة إلى الوصول إلى أعلى مستويات الأداء، والمهمة تستند بالأساس إلى وظيفة البحث والتطوير في مجال البحث العلمي، والتي تتفاعل أكثر في

مؤسسات التعليم العالي وذلك من خلال توفير محفزات مادية ومعنوية لترقية مختلف نشاطات البحث العلمي.

وعليه فالجودة الشاملة في مجال التعليم تركز على أن ترضى المنظومة بشكل مستمر توقعات الأساتذة، والإداريين، والطلاب، وغيرهم. (عبد الحق بن نفات: 2010، ص3) ومن أجل تحقيق الجودة في التعليم الجامعي لابد أن يستند إلى تطوير كفاءات الأستاذ الجامعي الأدائية المرتبطة بالجودة المدخلات التعليمية، والعمليات والمخرجات.

ويشير (دريد كامل آل شبيب: 2010). إن الاهتمام بنوعية التعليم العالي يتزايد من قبل الجامعات ومؤسسة التعليم الحكومية والجهات الأخرى المستفيدة من مخرجات التعليم وكذلك الطلبة، وبدأ الاهتمام بتطوير مفهوم الجودة في التعليم العالي، هذا المفهوم الذي يقيس الجودة في بعديها الأساسين: الأول أهمية تحقيق أهداف التعليم كقطاع فاعل في المجتمع والثاني تحديد الأسس المعيارية للجودة وضمان تطبيقها من خلال توثيق الآليات ونوعية الخطوات وتدقيق الجودة، وتقييمها. (وفيق حلمي الآغا: 2010، ص8)

ومهما كانت جودة التعليم التي تقدمها الجامعة إلا أنها تتأثر بأداء الأساتذة أكثر من تأثرها بأي من العناصر الأخرى، فقد أصبح أداؤهم أساس لتحديد مدى هذه الجودة، وأن تقييم هذا الأداء أصبح من الضروريات الملحة، ولكي يقوم الأستاذ بدوره المهم والحساس بكفاءة واقتدار، لابد أن يتمتع بقدر كاف من القدرات والكفاءات التعليمية. كما أن عملية التقييم تأخذ أشكال عديدة ومتنوعة نذكر منها تقييم المسئولين أو زملاء العمل أو حتى تقييم الأستاذ لنفسه أو مايسمى التقييم (الذاتي)، كما أصبح مهم كذلك تقييم الطالب لأداء أستاذه حيث يعتبر تقييم الطالب لأستاذه في المقدمة بحكم كثرة تواصله وتفاعله ولقاءاته معه سواء داخل المحاضرة أو لأهداف علمية أخرى كالإشراف أو المناقشة في بعض الأفكار، وهذا ما أشارت إليه دراسة (أحمد إبراهيم أحمد: 2012) هناك عدة أساليب لتقييم أداء الأستاذ تستخدم كلها أو بعضها في الجامعات أولا: تقييم أداء الأستاذ الجامعي عن طريق العمداء الكليات

ورؤساء الأقسام، وزملاء العمل، والثانية: تقييم الأستاذ الجامعي عن طريق حث الأستاذ نفسه على تقييم نفسه بنفسه، والثالثة: تقييم الأستاذ الجامعي عن طريق الطلاب لأساتذتهم. ويعتبر هذا الأسلوب أكثرها استخداما في تقييم عمل الأستاذ الجامعي ومهاراته المهنية والفنية، بالإضافة إلى هذا فقد تناول كذلك (محمود خليل أبو دف: 2002) في دراسته أن تقييم أداء الأستاذ من طرف طلبته يكشف على نقاط القوة والضعف وبالتالي تحديد معايير تقييم الأداء.

وعليه فعملية تقييم الأستاذ الجامعي أصبحت مطلبا ضروريا يتطلب تحديد معايير ومؤشرات وربما من أهمها جودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي، وجودة إشرافه على الرسائل الجامعية، وجودة مناقشته لرسائل الجامعية، إلى جانب جودة اتصاله وتوصله مع الطلبة، بحيث أن تقييم الطالب الجامعي لأستاذه لا يهدف إلى إعطاء الأستاذ تقديرا سنويا يحفظ في ملفه لحين الحاجة إليه عندما تدعو الضرورة أو لمقارنته بأداء أستاذ آخر معه. لكنه محاولة الكشف عن حقيقة التأثير ودور الذي يلعبه الأستاذ في العملية التعليمية.

وعليه سنركز في دراستنا على الأسلوب الثالث وهو تقييم أداء الأستاذ الجامعي عن طريق الطلاب، فقد اعتبر (أحمد إبراهيم أحمد: 2012) قضية تقويم الطالب الجامعي لأستاذه تمثل إحدى القضايا المحورية المهمة التي تندرج تحت أهم مكون في المنظومة التعليمية "التقويم" وهي على أهميتها في قياس وتقويم كفاءة وفاعلية العملية التعليمة في الدول المتقدمة، فإنها لا تجد قدر الكافي من الاهتمام في الدول العربية.

وعليه فالجامعة هي مصدر للموارد المعرفية للمجتمع فهي مؤسسة أنشأت لخدمة العلم والمعرفة والبحث العلمي والمجتمع إذا أن نشاطها موجه للطلب الاجتماعي حيث أن من أهم أهدافها تخريج قوى بشرية مؤهلة لخدمة المجتمع وضمان التعليم المستمر، ومن أبرز المجالات التي تبرز فيها جودة التعليم العالي تلك العلاقة التي تجمع الأستاذ والطالب في قاعة أو المدرج أو أي فضاءات أخرى.

ومن خلال التحليل السابق تتضح قيمة عملية تقييم جودة أداء لدى الأستاذ الجامعي سواء في التدريس، أو الإشراف، أو علاقاته المختلفة مع محيطه العام وطالب على وجه الخصوص حيث يمكن لطالب أن يعطي تصورا حول واجبات الأستاذ اتجاهه وهذه الجوانب هي التي سنتناولها في هذه الدراسة.

التساؤل العام: ما درجة تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة ؟

التساؤلات الفرعية:

1.ما درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في التدريس ؟

2.ما درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في الإشراف على الرسائل الجامعية ؟

3.ما درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في مناقشة الرسائل الجامعية ؟

4.ما درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في الاتصال والتواصل مع الطلبة ؟

2.الفرضيات

الفرضية العامة: درجة تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة مرتفعة.

الفرضيات الفرعية:

1.درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في التدريس مرتفعة.

2.درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في الإشراف على الرسائل الجامعية مرتفعة.

3.درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في مناقشة الرسائل الجامعية مرتفعة.

4.درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في الاتصال والتواصل مع الطلبة مرتفعة.

3.أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في محاولة الكشف عن واقع جودة التعليم الجامعي في الجزائر. كذلك تكسب هذه الدراسة أهميتها كونها أول دراسته في حدود علم الباحثة، التي استهدفت تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي.

كذلك من أجل تزويد التراث المعرفي والبحث العلمي المحلي بدراسات في مجال جودة التعليم العالي وبالإضافة إلى معرفة المشرفين وجهة نظر الطلبة في تقييم أداء أساتذتهم وكذا لمعرفة العلاقة التي تجمع بين الأساتذة والطلبة في مجال الأداء الأكاديمي.

4.أهداف الدراسة:

- معرفة درجة تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة.
- معرفة درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في التدريس.
- معرفة درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في الإشراف على الرسائل الجامعية.
- معرفة درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في مناقشة الرسائل الجامعية.
- معرفة جودة أداء الأستاذ الجامعي في الاتصال والتواصل مع الطلبة

5.المفاهيم الإجرائية لمصطلحات الدراسة:

1.**درجة تقييم**: هي العلامة الكلية للحكم الذي تصدره على الاستبانة درجة تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة.

2.**جودة أداء الأستاذ**: يقصد بها مدى إتقان الأستاذ لأدائه المهني والعلمي وسلوكا ته التي يقوم بها من أجل تحقيق أهداف المتعلم ويتم قياس ذلك من خلال محاور أداة الدراسة الحالية.

3.**الطالب الجامعي**: هو الشخص ينتمي إلى مكان علمي معين من أجل الحصول على العلم وامتلاك شهادة معترف بها، وهو الذي يكون في تفاعل مع الأساتذة لانجاز محتوى علمي ومتابعته وتقييمه والمقصود بالطالب الجامعي في دراستنا هم طلبة سنة أولى ماستر علم النفس وعلوم التربية.

6.الدراسات السابقة:

1- **دراسة محمود خليل أبو دف** (2002): بعنوان "تقييم أداء الأستاذ الجامعي في مجال الإشراف على الرسائل العلمية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا ".و قد هدفت الدراسة إلى تحديد أهمية عملية الإشراف في إعداد الباحثين وزيادة فاعلية البحث العلمي وتطوير

المجتمع، والتعرف على دور الأستاذ الجامعي كمشرف على الرسائل العلمية، وتحديد معايير تقييم أداء الأستاذ والكشف عن جوانب قوته وضعفه. بحيث طرحت الدراسة السؤال: ما درجة تقييم أداء الأستاذ الجامعي في مجال الإشراف على الرسائل العالمية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا ؟. وأجريت الدراسة سنة 2002/2001 بالجامعة الإسلامية وجامعة الأقصى بفلسطين على طلبة الماجستير بكلية التربية. واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، على عينة من 120 طالب حاصلون على الماجستير، تم اختيارهم بالعرضية. أما أداة الدراسة فقد أعد الباحث مقياس من 60 فقرة موزعة على ثلاثة مجالات: المجال العلمي (21) المجال الأخلاقي (20)، المجال الإنساني (19). وقد دلت نتائج الدراسة أن مستوى الأستاذ الجامعي في الإشراف على الرسائل العلمية مرتفعة.

2- **دراسة خالد خميس السر** (2002): بعنوان "جودة مهارات التدريس الجامعي لدى أساتذة جامعة الأقصى في غزة" بحيث هدفت إلى دراسة دوافع التدريس الجامعي في جامعة الأقصى في غزة، من خلال معرفة التقديرات التقويمية لجودة مهارات التدريس الجامعي لدى أساتذة جامعة الأقصى من وجهة نظر الأساتذة أنفسهم. وللإجابة على التساؤل التالي: ما هي المعايير المقترحة لتقويم جودة التدريس الجامعي لدى أساتذة جامعة الأقصى ؟هل تعزى لمتغير المؤهل العلمي ؟ أو الخبرة، أو الكلية التي يعملون بها ؟ طبق الباحث المنهج الوصفي التحليلي المسحي على عينة من 92 أستاذا لعام 2002، سواء الدائمين أو المتعاقدين بجامعة الأقصى، وقد استخدم استبيانا من 72 فقرة موزعة على أربعة محاور: مهارات التخطيط للتدريس، مهارات تنفيذ التدريس، مهارات تقويم تعلم الطلبة، مهارات الاتصال. وأشارت النتائج إلى رضا الأساتذة عن أدائهم التدريسي بصفة عامة بحيث بلغت 80% في مهارات التخطيط للتدريس ومهارات تنفيذ الدرس، فيما كانت 77% و76% في مهارات تقويم تعلم الطلبة ومهارات الاتصال على التوالى وهي قريبة من 80% الذي يمثل المعيار الذي حدده الباحث وأسماه مستوى الجودة.

3- **دراسة زياد بركات** (2006): بعنوان "العلاقات الاجتماعية السائدة بين الدارسين والمدرسين في جامعة القدس المفتوحة وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات"، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة الاجتماعية السائدة بين الدارسين والمدرسين في جامعة القدس المفتوحة. منطقة طولكرم التعليمية، وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات المتعلقة بالطالب: الجنس والعمر، والتخصص، وعمل الأب، ومكان السكن، والتحصيل الأكاديمي. للإجابة على السؤال: ما مستوى العلاقة الاجتماعية السائدة بين الدارسين والمدرسيين في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين أنفسهم ؟ استخدم الباحث المنهج الوصفي، على عينة من طلبة جامعة القدس المفتوحة الملتحقين بالدراسة للفصل الدراسي 2004/2003، وتكونت العينة من 200 طالبا وطالبة، لهذا الغرض طبقت استبانه من تصميم الباحث وإعداده للتعرف على اتجاهاتهم نحو نمط العلاقات الاجتماعية السائدة بينهم وبين المدرسين في الجامعة بينهم وبين المدرسين في الجامعة، شملت 30 عبارة يجيب عنها حسب مقياس (*likert*) حيث اعتبرت الدرجة 90 فما أكثر مؤشر على وجود نمط ايجابي للعلاقة السائدة وأقل من 90 وجود علاقة سلبية. وقد أظهرت الدراسة عدة نتائج منها: أن نمط العلاقات السائدة بين الدارسين والمدرسين هو نمط ايجابي، فقد أظهر ما نسبته 64% من الدارسين لديهم اتجاها ايجابيا نحو نمط العلاقات الاجتماعية السائدة بينهم وبين المدرسين.

4- **دراسة سهيل رزق دياب** (2007): بعنوان "دراسة تقويمية لدور المشرف الأكاديمي في مجال الإشراف والمتابعة على مشاريع تخرج الطلبة " وكان هدف الدراسة هو تحديد الأدوار المنوطة بالمشرف الأكاديمي في مجال إشرافه، ومتابعة مشاريع وبحوث طلبته، والتعرف على مدى فاعلية قيام المشرف الأكاديمي بهذه الأدوار. وذلك بالإجابة على السؤال: ما مدى فاعلية قيام المشرف الأكاديمي بدوره في الإشراف والمتابعة على المشاريع تخرج طلبته. وقد أجريت الدراسة في الفصل الدراسي الثاني 2007/2006على طلبة جامعة القدس المفتوحة وطبق الباحث المنهج الوصفي التحليلي على عينة من 60 طالبا، باستخدام استبيان

من 80 فقرة موزعة على أربعة مجالات، الدور العلمي، الدور الإداري، الدور الأخلاقي الدور الإنساني. وتوصلت النتائج إلى تأكيد أهمية قيام المشرف بأدواره الأخلاقية والإنسانية والإدارية والعلمية. كما بينت أيضا أن المشرف الأكاديمي لايقوم بأدواره بالشكل المنوط به.

5- **دراسة منى بنت حميد السبيعي** (2007): بعنوان "واقع العلاقات الإنسانية بين المشرف التربوي والطالب من وجهة نظر طلاب التربية العلمية بجامعة أم القرى " استهدفت الدراسة الوقوف على طبيعة العلاقات الإنسانية بين المشرف التربوي وطلاب التربية العلمية من وجهة نظر هؤلاء الطلاب المعلمين تخصص العلوم بجامعة أم القرى ولقد اهتمت الدراسة بالإجابة عن سؤال رئيس حول طبيعة هذه العلاقة الإنسانية، وسؤال يتعلق بدراسة الفروق بين الذكور والإناث من حيث واقع العلاقات الإنسانية. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي على عينة تمثل المجتمع الأصلي وهم طلاب وطالبات التربية العلمية للفصل الدراسي الثاني لعام 2007، تخصص (إحياء، كيمياء، فيزياء) وقد بلغ عددهم الكلي (117) طالب وطالبة منهم (23) طالبا و(94) طالبة. وفي سبيل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بتصميم استبيان اشتمل على أربعة محاور هي: التعامل، الروح المعنوية، الاتصال، المتابعة، تم حساب ثباتها باستخدام معادلة ألفا كورنباخ وقد بلغ (0.93)، كما تم التأكد من الصدق الظاهري والداخلي للاستبيان.و توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: - أن العلاقات الإنسانية بين المشرف التربوي أو المشرفة والطالب المعلم أو الطالبة يشوبها الكثير من جوانب القصور وعدم الاهتمام. جاء ترتيب المحاور العلاقات الإنسانية من حيث درجة واقع تمثيلها في أثناء تفاعل المشرف التربوي أو المشرفة مع الطالب المعلم أو الطالبة كالتالي: الروح المعنوية، يليها الاتصال، ثم التعامل وأخيرا المتابعة، ا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلاب المعلمين وبين استجابات الطالبات المعلمات من حيث واقع العلاقات الإنسانية فيما بينهم وبين المشرف التربوي أو المشرفة.

6- **دراسة حسن تيم** (2008): بعنوان أراء طلبة دراسات العليا في الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في كلية الدراسات العليا. ولقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أراء الطلبة الدراسات العليا بجامعة النجاح الوطنية في فلسطينية، وتكونت عينة الدراسة من (152) طالبا وطالبة في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2008/2007 والإجابة على أسئلة الدراسة استخرجت النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وكذلك استخدام *One Way Anova* *واختبار LSD* للمقارنات البعدية، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أراء طلبة الدراسات العليا في أداء مدرسيهم كانت بدرجة عالية، وكذلك توجد فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير المستوى الدراسي فقط بين مستوى سنة أولى وسنة ثانية، لصالح مستوى سنة أولى.

7- **دراسة محمد عبد مسلم الطفيلي** (2010): بعنوان "تقويم جودة أداء أعضاء هيئة التدريس في كلية الهندسة – جامعة بابل ضمن مؤشري التخطيط والتنفيذ" هدفت إلى تقويم جودة أداء التدريس لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الهندسة، جامعة بابل، اتبع الباحث المنهج الوصفي، حيث بلغت عينة الدراسة 62 مدرسا من مجتمع بلغ 225 مدرسا لكلية الهندسة وللعام الدراسي 2010/2009. تم إعداد استبيان في تقويم جودة أداء التدريس الجامعي لدى أساتذة الكلية، تكونت من 45 فقرة موزعة على جانبين أساسيين هما التخطيط للتدريس وتنفيذ التدريس وأظهرت النتائج أن نسب التقديرات التقويمية لإجمالي جوانب قدرات التدريس الجامعي وللجانبيين (الأول – قدرات تخطيط للتدريس) و (الثاني – قدرات تنفيذ التدريس) لم تصل إلى مستوى الجودة، حيث بلغت النسبة المئوية لأجمالي جوانب قدرات التدريس الجامعي لدى مدرسي كلية الهندسة – جامعة بابل 61.9% فيما كانت نسب التقديرات التقويمية للجانب الأول (قدرات التخطيط للتدريس) 69.8% وللجانب الثاني (قدرات تنفيذ التدريس) 55.6%.

8- **دراسة خالد أحمد الصرايرة** (2011): بعنوان "الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها".هدفت الدراسة إلى تعرف 'إلى مستوى الأداء الوظيفي لأعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها، وقام الباحث بتطوير استبانه الدراسة ثم طبقت على عينة مكونة من (77) رئيس قسم أكاديمي تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة والإجابة على أسئلة الدراسة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) وتحليل التباين الأحادي واختبار شيفيه، وبينت نتائج الدراسة أن مستوى الأداء الوظيفي لأعضاء الهيئات التدريسية كانت مرتفعة، إذا بلغت (3.78) من (5) درجات ودلت النتائج على عدم وجود فروق ذات دلالة للمتغيرات.

9- **دراسة أحمد إبراهيم أحمد** (2012): بعنوان "دراسة تقويمية لأداء الأستاذ الجامعي والمادة التدريسية من وجهة نظر الطالب الجامعي " هدفت إلى اطلاع هيئة التدريس بأهمية تقويم الأداء التدريسي في جودة التعليم وضرورة الاستفادة من أراء الطلاب في تقويم الأداء التدريس لتحقيق جودة التعليم، وكذلك إدراك الطلاب لأهمية أرائهم في تحسين جودة التعليم الجامعي. وقد طرحت الدراسة الأسئلة التالية: - ما هي أهمية الوسائل والأساليب المعتمدة في تقويم الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس الجامعي؟ - ما هي السبل الواجب اعتمادها من قبل الجامعات لغرض تحسين مستوى الأداء التدريسي؟ استخدم الباحث المنهج الوصفي لدراسة متغيراته على عينة من 1410 طالبا سنة 2010/2009 بجامعة السودان، مطبقا استبيانين الأول موجه الأساتذة والثاني موجه للطلبة يتكون من خمسة محاور: المقرر رضا الطلاب، المعايير الرئيسية لأداء الأستاذ، المعايير الثانوية لأداء الأستاذ، مصادر التعليم والمعينات. وخلصت النتائج إلى عدم رضا الطلاب عن مصادر التعليم والتعلم والمقررات وهذا بسبب قلة الكوادر المؤهلة، فمعظم هيئة التدريس من أساتذة مساعدين ناقصي خبرة.

10- **دراسة ندى علي سالم الهويد** (2013): بعنوان "مساهمة تقويم أداء عضو هيئة التدريس في رفع جودة التعليم الجامعي ". هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة مساهمة تقويم أداء عضو هيئة التدريس في رفع جودة التعليم الجامعي من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس والطالبات في جامعة أم القرى. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من جميع عضوات هيئة التدريس وطالبات الإعداد التربوي في جامعة أم القرى، وكانت العينة النهائية للدراسة (146) عضو هيئة التدريس و(264) طالبة. واستخدمت الباحثة الاستبانة أداة لجمع المعلومات وقد تكونت من ست محاور (تطوير المنهج، تفعيل مصادر التعلم والتعليم، توظيف الإمكانات المادية، توظيف أساليب القياس والتقويم، تطوير أداء عضو هيئة التدريس، التأثير على الطلاب) وقد توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: أن درجة مساهمة تقويم أداء عضو هيئة التدريس في رفع جودة التعليم الجامعي جاء بدرجة كبيرة وذلك من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس والطالبات في جامعة أم القرى.

11- **دراسة عبير محمد هاشم** (2014): بعنوان "واقع رسائل الماجستير وجودتها في كليات العلوم التربوية والصعوبات التي تواجه الطلبة في إعداد الرسائل من وجهة نظر المشرفين والطلبة في الجامعات الفلسطينية" هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع رسائل الماجستير وجودتها من وجهة نظر المشرفين والصعوبات التي يواجهها الطلبة في إعداد الرسائل من وجهة نظر الطلبة أنفسهم في الجامعات الفلسطينية، وقد طرحت التساؤلين التاليين: - ما واقع رسائل الماجستير وجودتها في كليات العلوم التربوية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر المشرفين؟ - ما الصعوبات التي يواجهها طلبة الدراسات العليا في إعداد رسائل الماجستير من وجهة نظر المشرفين والطلبة في كليات العلوم التربوية في الجامعات الفلسطينية. ولتحقيق هدف الدراسة اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، على عينة من 14 مشرفا على رسائل الماجستير و182 طالبا بجامعات فلسطين (القدس، بيرزيت، النجاح).

وقد استخدمت الباحثة استبيانا من 49 فقرة يتضمن الصعوبات الأكاديمية والإدارية والاقتصادية والنفسية يجيب عنها وفق مقياس (*likert*). وقد أشارت النتائج أن المشرفين على رسائل الماجستير يرون أنها لا ترقى لمستوى الجودة وأن هناك صعوبات تواجه الطلبة منها اختيار العنوان والحصول على المصادر التي تفيد الرسالة وضعف قدرات الطالب البحثية والإحصائية.

7. التعليق على الدراسات السابقة:

إن الدراسات السابقة التي أحصاها الباحث على سبيل الاستئناس كثيرة ومتنوعة بالنسبة لموضوع الدراسة العام، كونها تعرضت إلى متغيرات الجودة وأداء الأستاذ من وجهات نظر تقويمية متنوعة، ولكنها لم تتعرض لمتغيرات دراستنا بالضبط.

- **المجموعة الأولى**: هناك دراسات ركزت على جودة أداء الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة. نذكر منها دراسة محمود خليل أبو دف، التي ركزت على تقييم دور الأستاذ الجامعي في مجال الإشراف على الرسائل من وجهة نظر الطلبة الدراسات العليا، وقد تشابهت إلى حد بعيد مع دراستنا في الكثير من النقاط، منها متغير تقييم الأداء من وجهة نظر الطلبة وهو أحد متغيرات دراستنا، بالإضافة إلى المنهج والأداة وحتى حجم العينة. وفي دراسة سهيل رزق دياب، فقد تناولت تقويم المشرف في مجال إشرافه، وهي كذلك تناولت أحد متغيرات دراستنا وهو الإشراف، وقد اتفقت مع دراستنا في المنهج والأداة والعينة وقد خدمتنا إلى حد بعيد. أما دراسة أحمد إبراهيم أحمد، فكانت أيضا في مجال تقويم أداء الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة، وقد اتفقت مع دراستنا في المنهج والأداة، واختلفت معها في حجم العينة 1410 وكذلك دراسة حسن تيم، فكانت أيضا في مجال تقييم أداء الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة، وقد تناولت أحد متغيرات دراستنا وهو التدريس، وقد اتفقت مع دراستنا في العينة والأساليب الإحصائية المستخرجة إلى حد ما، وأشارت النتائج إلى أن أداء مدرسيهم كان مرتفع بدرجة عالية.

- **المجموعة الثانية**: هناك دراسات ركزت على جودة أداء الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الأساتذة أنفسهم. فقد ركزت دراسة محمد عبد مسلم الطفيلي، على تقويم جودة أداء هيئة التدريس من طرف الأساتذة، وقد تشابهت مع دراستنا إلى حد بعيد على مستوى الطرح وكذلك المنهج والأداة والعينة مع اختلاف في من يقيم؟ في دراستنا الطالب هو الذي يقيم وفي هذه الدراسة الأستاذ هو الذي يقيم. بالإضافة إلى دراسة خالد خميس سر، التي حاولت قياس جودة مهارات التدريس الجامعي لدى الأساتذة من وجهة نظر هم، واشتركت مع دراستنا في المنهج والأداة، وكانت ثرية ودقيقة واستفدنا منها نظريا وإجرائيا. بالإضافة إلى دراسة ندى على سالم الهويد، التي هدفت إلى تعرف على درجة مساهمة تقويم أداء عضو هيئة التدريس في رفع جودة التعليم الجامعي من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس، وقد تشابهت مع دراستنا في المنهج والأداة، واختلفت معها في العينة وتوصلت النتائج إلى مرتفعة بدرجة كبيرة. وكذلك دراسة خالد أحمد الصرايرة، التي ركزت على الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر رؤساء الأقسام. وقد اتفقت مع دراستنا في الأداة والمنهج، وبعض الأساليب الإحصائية المستخرجة، واختلفت معها في العينة وأشارت نتائج الدراسة أن مستوى الأداء الوظيفي كان مرتفعا.

- **المجموعة الثالثة**: هناك دراسات ركزت على العلاقات الاجتماعية بين المدرسين والطلبة وفي متغيرات دراستنا أكدنا أن المواقف التعليمية تندرج ضمن هذه العلاقة أو ما يسمى العلاقة البيداغوجية التي يكون فيها التبادل المعرفي وجها لهذه العلاقة، فقد تناولت دراسة منى بنت حميد السبيعي واقع العلاقات الإنسانية بين المشرف والطالب من وجهة نظر الطالب، وعلى الرغم أنها تتفق مع دراستنا في المنهج والأداة والعينة بدرجة أقل، إلا أن نتائجها تشير إلى قصور في هذه العلاقة. وفي دراسة زياد بركات حول العلاقات الاجتماعية السائدة بين الدارسين والمدرسين وعلاقتها ببعض المتغيرات، اخترنا منها التحصيل الأكاديمي، وقد اتفقت مع دراستنا في المنهج والأداة والعينة بالرغم أنها كانت 200

مفردة، وتوصلت إلى نتائج مخالفة لدراسة منى بنت حميد السبيعي، بحيث كانت مؤشر العلاقات الاجتماعية مرتفعا في التواصل بين المدرس والطالب، وقد أفادتنا في أن العلاقات الجيدة والتواصل الفعال يؤدي إلى تحصيل مرتفع.

- **المجموعة الرابعة**: هناك دراسات ركزت على الواقع الميداني للرسائل الجامعية والمشكلات التي تواجه الطلبة، فقد تناولت دراسة عبير محمد هاشم واقع رسائل الماجستير والصعوبات المعرفية التي يواجهها الطلبة من وجهة نظر المشرفين والطلبة، وقد توصلت إلى أن الرسائل لم ترق إلى مستوى الجودة بحسب رأي المشرفين وأن هناك مشكلات كثيرة تواجه الطلبة، وهذا ما يفسر غياب معايير الجودة سواء في اختيار المشرفين أو اختيار المواضع أو حتى ضعف مستويات الطلبة المعرفية والمنهجية. وقد اتفقت مع دراستنا في المنهج والعينة والأداة.

خلاصة: يستفاد من هذا التعليق أن كل هذه الدراسات حاولت تقييم مستويات جودة الأداء سواء في علاقة الأستاذ مع الطالب في المجال الأكاديمي أو العلاقات الإنسانية والاجتماعية بين الطرفين، كما ينظر إليها الطالب أو كما يتصورها الأستاذ نفسه، أو كما يقيمها الأستاذ والطالب معا. وقد كانت النتائج متباينة، ففي تقويم جودة الأداء اتفقت كل الدراسات على أن هناك معايير يجب أن يتصف بها الأستاذ في مهنته، تدريسية كانت أو إشرافية أو مناقشة رسائل الجامعية. في حين مستوى العلاقات الإنسانية والاجتماعية لم يرق إلى المستوى المطلوب. وعموما فقد أفادتنا هذه الدراسات كثيرا، بدليل الانسجام في مستوى الطرح والإجراءات المنهجية والنتائج المتوصل إليها.

الفصل الأول

جودة التعليم العالي

تمهيد

1- ماهية الجودة

2- مراحل تطور مفهوم الجودة

3- رواد جودة التعليم العالي

4- العناصر التعليمية المرتبطة بالجودة

5- معايير الجودة في العملية التعليمية

6- مبررات تطبيق الجودة في التعليم الجامعي

7- أهداف الجودة في التعليم الجامعي

8- معوقات تطبيق الجودة في التعليم الجامعي

خلاصة

تمهيد

تسعى مؤسسات التعليم العالي لزيادة كفاءتها وجودتها كي تحقق حاجات المجتمع وتعتبر الجودة في الجامعات من المواضع الهامة التي شغلت اهتمام الأكاديميين من أجل إخراج التعليم من أزمته التي يواجهها نتيجة زيادة وعي المجتمع باحتياجاته وتطلعاته التي تتزايد وأيضا للحصول على نوعية أفضل من التعليم، وتخريج طلبة قادرين على ممارسة دورهم بصورة أفضل في خدمة المجتمع. وتعتبر جودة التعليم العالي من أهم تحديات وسيتم في هذا الفصل التطرق إلى أهم المفاهيم المتعلقة بالجودة، ومراحل تطور مفهوم الجودة وأهم رواد جودة التعليم العالي، والعناصر التعليمية المرتبطة بالجودة، ومعايير الجودة في العملية التعليمية، ومبررات تطبيق الجودة في التعليم الجامعي، وأهداف الجودة في التعليم الجامعي وأخيرا معوقات تطبيق الجودة في التعليم الجامعي.

1- ماهية الجودة:

– **لغة**: من أجاد أثر بالجيد من قول أو عمل، وأجاد الشيء صيره جيدا، والجيد نقيض الردى وجاد الشيء جودة، أي صار جيدا. (سوسن شاكر: 2008، ص 20)

– **اصطلاحا**: الجودة كمصطلح (qualité) كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية (qualities) التي يقصد بها "طبيعة الشيء ودرجة صلاحه". (رجاء فدار طاهر: 1998، ص 77)

الجودة: هي درجة التميز الذي يمكن التنبؤ به من خلال استعمال معايير أكثر ملائمة، وأقل تكلفة وهذه المعايير تشتق من المستهلك. (حسن حسين البيبلاوي وآخرون: 2006، ص 26)

1.**تعريف المعهد الفدرالي الأمريكي**: على أنها تأدية العمل الصحيح بشكل صحيح من أول مرة مع الاعتماد على تقييم العميل في معرفة مدى التحسن في الأداء.

(محمد عوض الترتوري: ص 30)

2.**عرفها جابلونسكي**: بأنها شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة أو العاملين بهدف تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بصفة مستمرة من خلال فرق العمل. (مرجع سبق ذكره ونفس الصفحة)

3.**عرفها**: بأنها تلبية وإشباع توقعات المستفيد أو تقديم ما يفوق هذه التوقعات.

(رعد عبد الله الطائي: 2008 ص 28)

4.**نقلا عن معيار الإيزو 8402**: الصادرة سنة 1986 فقد عرفت الجودة على أنها مجموعة الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تؤدي إلى قدرتها على تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة. (لرقط علي: 2008،ص 27)

5.**تعريف الجودة**: تعرف الجودة على أنها قدرة مجموعة من الخصائص والمميزات الجوهرية على إرضاء المتطلبات المعلنة أو الضمنية لمجموعة من العملاء.

(danial, duret, 2002, p21)

6.**الجودة في مجال التعليم**: يرى البعض أنها أسلوب لتحسين الأداء والنتائج الجامعية بكفاءة أفضل وفعالية أكبر ومرونة أعلى، فهي فلسفة إدارية لقيادة منظمات التعليم العالي، تركز على إشباع حاجات الطلاب والمستفيدين، وتحقيق نمو الجامعة وتوصل إلى أهدافها.

(فريد النجار: 2000،ص 73)

7.**جودة التعليم**: تعرف الجودة في التعليم بأنها ترجمة احتياجات وتوقعات الطلبة إلي خصائص محددة تكون أساسا في تعليمهم وتدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية وصياغتها بأهدافها، بما يوافق تطلعات الطلبة. (يوسف حجيم الطائي وآخرون: 2008، ص 33)

وجودة التعليم العالي بصفة خاصة تعرف على أنها أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات الجامعة ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من التعليم والبحث العلمي أو فاعليته وتحقيق أفضل خدمات تعليمية وبحثية بأكفأ الأساليب وأقل تكلفة وأعلى جودة ممكنة. (عادل لحميدي: 2015، ص 68).

2- مراحل تطور مفهوم الجودة

إن أول مدرسة (جامعة) طبقت معايير الجودة،مدرسيين وطلبة ومنهج الدراسة هي المدرسة المستنصرة التي افتتحها الخليفة العباسي المنتصر بالله في عام 625 هـ بعد أن استمر بنائها 6 سنوات وبتكلفة سبعمائة ألف دينار جزائري. (محفوظ أحمد: 2006،ص 25)

2-1- مرحلة ما قبل الثورة الصناعية:

في هذه الفترة لم يكن هناك مصنع وإنتاج بالمعني الحالي، فالمصنع كان عبارة عن ورشة يرأسها رب العمل أو صاحب الورشة، وبها العمال الذين يقومون بتصنيع سلعة معينة باستخدام أدوات يدوية، وفق معايير جودة بسيطة يحددها الزبون حسب وجهة نظره ورغبته، وما على صاحب الورشة إلا أن يلبي طلب الزبون، وبالتالي فالعمال يصنعون السلعة المطلوبة وفق توجيهات صاحب العمل. (بن سعيد محمد: ص 07)

2-2- مرحلة ما بعد الثورة الصناعية:

في بداية القرن *20* حتى أواخر العقد الثاني منه نتيجة لتوسع المصانع والتخصص في العمل وظهور الصناعات الحديثة وتوسيعها فقد أدى إلى أن يتوزع العمل على أكثر من عامل وتطلب ذلك أن يكلف الرئيس العمل بمسؤولية الجودة في الإنتاج.

(محمد عبد الوهاب العزاوي: 2005، ص *48*)

2-3- مرحلة الإدارة العلمية:

ظهرت الإدارة في مطلع القرن *20* بريادة فريدريك تايلور، والتي قدمت للعالم الصناعي دراسات الحركة والزمن وسبل تخفيض تكلفة الإنتاج، من خلال الحد من الهدر والضياع. كما ظهر في هذه المرحلة مفهوم يدعى فحص الجودة وهي وظيفة جديدة أدخلها تايلور. وبموجبها سحبت مسؤولية فحص الجودة المنتج من طرف المشرف المباشر وأسندت إلى مفتشين مختصين بالعمل الرقابي على الجودة وعملية المنجزة للتأكيد من أن مستوى الجودة المطلوب محافظ عليه باستمرار. وكانت الرقابة في هذه المرحلة تهدف إلى تحديد الانحراف أو الخطأ والمسؤول عنه لتوقيع العقوبة المناسبة بحقه.

(بن سعيد محمد: ص 8)

2-4- مرحلة مراقبة الجودة:

من الناحية التاريخية، كانت عام 1931 يمثل خط الفاصل لحركة الجودة، ففي ذلك العام نشر الإحصائي الشهير ستيوارت كتابه عن مراقبة الجودة، الذي يمثل أول عطاء علمي في هذا المجال. (فريد عبد الفتاح: 1996، ص17) ويقصد بمراقبة الجودة مجموعة الأنشطة التي تتم أثناء العملية، والتي تهدف إلى تحقيق خصائص محددة للجودة، إلا أن التقدم في إدارة الجودة جعل الاعتماد على مراقبة الجودة غير كاف بل غير ملائم بمفرده لتحقيق التحسين المستمر المنشود. (خالصة فتح الله: 2011، ص 9)

2-5- مرحلة ضمان والتأكيد الجودة:

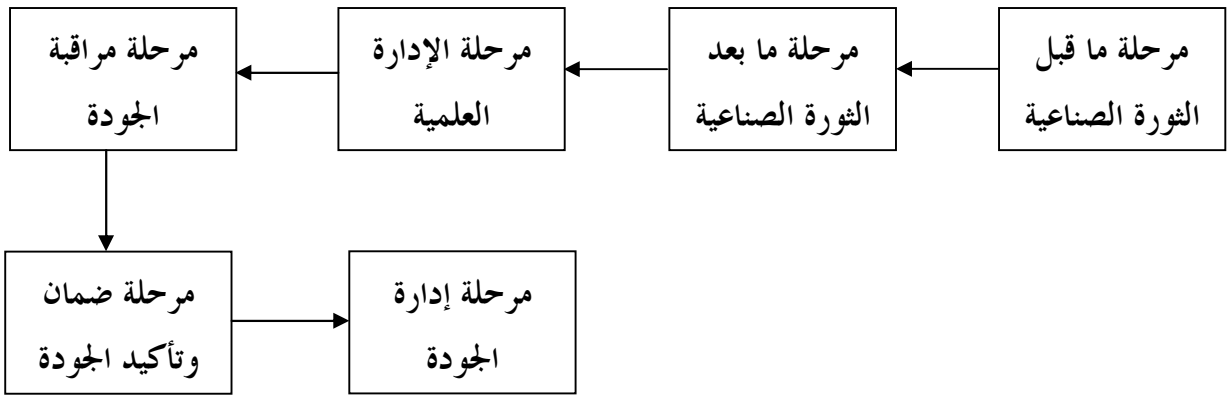
أصبح ضمان الجودة إحدى استراتيجيات الأساسية التي تقوم عليها أدارة الجودة فالإنتاج من دون أخطاء يعني أنتاج عالي الجودة وهو الجسر الذي تعبر من خلاله المؤسسة إلى تحقيق رضا لدى المستفيدين (أحمد الخطيب: 2006، ص2) كما عرف مصطلح الجودة تأكيد الجودة من طرف التجمع الفرنسي للمراقبة الصناعية للجودة على أنه تنفيذ وتشغيل مجموعة الخاصة من الوسائل والتجهيزات المعدة والمنظمة بهدف تقديم ضمان وثقة الحصول على الجودة بانتظام. (بن سعيد محمد: ص 9)

2-6- مرحلة أدارة الجودة:

في هذه المرحلة تم التركيز على الجودة كسلاح تنافسي بيد الإدارة لمواجهة الصراعات التنافسية لاسيما في إطار أبعاد العولمة، والتجارة الحرة، والثورة التكنولوجيا والمعلوماتية التي بدورها مكنت العميل من سرعة الاتصال والمفاضلة بين السلع والخدمات، وهذا ما جعل الإدارة العليا للمنظمة تركز على ثلاثة مقومات للجودة وهي:

- استمرارية التحسين والتطوير.
- مساهمة كافة العاملين في المنظمة.
- تحقيق رضا العميل. (خضير كاظم حمود: 2010، ص 30).

الشكل (01): يوضح مراحل تطور مفهوم الجودة



(من إعداد الباحثة)

3- رواد جودة التعليم العالي:

3-1- دمينج (*deming*) في تحسين جودة التعليم العالي: البروفيسور "ادوارد ديمنج" أستاذ الجودة في الجامعة نيويورك،اقترح برنامج من 14 نقطة كالتالي.

1.خلق حاجة مستمرة للتعليم الجامعي.

2.تبني خلق فلسفة جديدة للتطور المستمر.

3.منع الحاجة إلى التفتيش 100%.

4.عدم بناء القرارات الجامعية على أساس التكليف فقط.

5.تطبيق فلسفة التحسينات المستمرة.

6.الاهتمامات بالتدريب المستمر في جميع الوظائف الجامعية.

7.توفير قيادة جامعية واعية وديمقراطية.

8.القضاء على الخوف لدى قيادات الجامعية.

9.إلغاء الحواجز في الاتصالات بين العاملين والقيادات.

10. منع الشعارات والتركيز على الإنجازات والحقائق.

11. منع استخدام الحدود القصوى للأداء لا حدود للتوقف –أطلقوا العنان للأداء والإنتاجية.

12. تشجيع التعبير عن الشعور بالاعتزاز والثقة.

13. تطبيق برنامج التحسينات المستمرة في جميع الكليات.

14. توقيف التعرف على جوانب العمل المختلفة بالتبديل. (فريد النجار: 2000،ص 76)

3-2- بلدريج (*malcokm baldrige*) وجودة التعليم الجامعي:

1. التعليم محور التربية.
2. التطوير المستمر والتعليم المؤسسي.
3. المساهمة الجماعية في التطوير.
4. مسؤولية المجتمع.

5. مساهمة الأستاذ الجامعي. (أشرف محمود أحمد: 2009،ص 38)
6. التركيز على أرضاء الطلاب المستفيدين.
7. الاهتمام بنتائج الأداء الجامعي.
8. تطوير القيادات الجامعية.
9. بناء شبكة معلومات متطورة.
10. تنمية الموارد البشرية الجامعية.
11. الاهتمام بالتخطيط الإستراتيجي الجامعي. (فريد النجار: 2000، ص77)

3-3- الجودة عند كروسبي (*crosby*):

1. التكيف مع متطلبات الجودة من خلال وضع تعريف محدد وواضح ومنسق للجودة.
2. وصف نظام تحقيق الجودة على أنه الوقاية من الأخطاء يمنع حدوثها من خلال وضع معايير الأداء الجيد.
3. تحديد مستويات أداء الأفراد ومنع حدوث الأخطاء من خلال ضمان الأداء الصحيح في المرة الأولى.
4. تقويم الجودة من خلال قياس دقيق بناءا على معايير الموضوعية.

(أشرف ومحمود أحمد: 2009، ص39).

4- العناصر التعليمية المرتبطة بالجودة:

وتشتمل المبني التعليمي والطلبة، والإدارة التربوية والتعليمية والأساتذة، والمنهج التعليمي، والبحوث، وتقنيات التعليم.

4-1- المبني التعليمي وتقنيات التعليم (المنشآت والعامل والمكتب.. الخ):

وهو يشتمل تصميم المبني، وتأثيراته النفسية على الطالب والأستاذ من حيث الشكل والسعة والتكييف والتهوية والموقع وأيضا تصميم الفصول وإضاءتها وألوانها، وما تحتويه من أدوات تعليمية ووسائل تقنية، كالسبورة التي تستخدم الأقلام المائية، عوضا عن طريق

الطباشير الذي تضر الصحة، والسبورة الذكية، واستخدام التليفزيون والفيديو، والعارض الضوئي الذي يساعد الطالب أو الطالبة على اكتساب المعلومة بأسلوب شيق لا يعتمد على التلقين، وكذلك المختبرات والمعامل الخاصة وأجهزة الحاسب الآلي المزودة بأحدث البرامج لتعلم، وكذلك الورش العملية والمهنية الملائمة... أي الاهتمام بيئة التعليم ككل.

4-2- **الطلبة**:

وهم مستقبل الأمة، ومخرجات التي تتطلع بأن تكون في أحسن مستوى وهم أساس العملية التعلمية والذي من أجلهم قام هذا الصرح الكبير للتعليم.

4-3- **الإدارة التربوية والتعليمية**:

وهي الكوادر البشرية التي تقوم في إدارة المؤسسات التعليمية، بحيث يجب أن تتوفر كوادر إدارية وتربوية متخصصة ومدربة، تتحلي بصفات قيادية تربوية، وتحمل شهادات متخصصة، ويجب أن يخضع الكل لدورات تدريبية وتطويرية، للاطلاع على ما يستجد من نظريات تعليمية تدريبية لزيادة إنتاجية وكفاءته، كما يجب أن يخضع للتقويم مستمر.

4-4- **المعلمون**:

يعد المعلم أهم ركيزة أساسية في العملية التعليمية، لذا يجب الاهتمام بإعداده والرقي بكفاءته، وتطوير قدراته ومهاراته ومعارفه، عن طريق التدريب المستمر، وتوفير الجو المناسب له في الفصل والمعمل والمكتب ومنحه الحوافز المناسبة.

4-5- **المنهج التعليمي**:

وله أهمية قصوى في جذب الطالب للتعلم، ويجب تطوير المناهج حتى تتواكب مع ما يفرضه احتياج السوق العمل ومتطلباته والمجتمع، كما أن للشكل أهمية من حيث الطباعة والورق والألوان مع المضمون العملي المفيد، أي أن يتماشي تطور وتقدم المناهج، وتطور وتقدم المجتمعات فمن لا يتقدم يتقادم.

4-6- البحوث:

للبحوث دور فعال في تنمية الوطنية بشكل عام، لا يستطيع أن نتجاهل أهمية البحوث في تطوير الكفاءة الداخلية والخارجية للتعليم، لهذا يجب إعطاء البحوث الأهمية المناسبة وذلك من خلال تشجيع الدارسين (الطلبة) على إجراء البحوث من أجل خدمة المجتمع وحل مشاكله، ولا يأتي هذا ألا عن طريق التدريب المستمر على مهارات البحث العلمي وأساليبه وهذا يتطلب بالضرورة:

- تأهيل جميع المعلمين والأساتذة في مجال البحث العلمي.
- إنشاء وحدات ومراكز أبحاث متخصصة، أو على الأقل تفعيل إدارة الدراسات والبحوث التربوية والموجودة في المكاتب التربوية والتعليم.
- منح الجوائز مادية ومعنوية للمبدعين في مجال البحث.
- وضع ميزانية خاصة للبحث العلمي. (خالد مطهر العدواني، ص 8)

5- معايير الجودة في العملية التعليمية:

- معايير مرتبطة بالمعلمين (الكفاءة العلمية والكفاءة المهنية والتدريس وأخلاقيات المهنة).
- معايير مرتبطة بالمتعلمين (حب العلم، كفاءة الإصغاء بأذن واعية،و مناقشة والنقد، كفاءة الفقه، كفاءة التمثل، كفاءة التوقع).
- معايير مرتبطة باللغة والتواصل: (أخلاقيات الحوار الديداكتيكي) كفاءة الإرسال وكفاءة الرسالة، وكفاءة المتلقي في التأويل.
- معايير مرتبطة بالإدارة التعليمية (كفاءة في هندسة الزمن البيداغوجي والمعرفة البيداغوجية والتواصل البيداغوجي).
- معايير مرتبطة بالإمكانيات المادية (كفاءة الوسائل التعليمية و صحة الظروف الفيزيقية والوسط التعليمي).
- معايير مرتبطة بين الجامعة والمجتمع (كفاءة انفتاح الكل على الكل) قيم التعاون.

- معايير المرافقة الحميمة البيد اغوجية (كفاءة التوجيه والإرشاد) وتعمل المنظومة التعليمية كأي نظام إنتاج آخر وفق أسس معينة تراعي الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بالنظام والبناء الثقافي، لذا فإنها تهتم بأن تكون مخرجاتها مثقفة للمواصفات العالمية للجودة.

(فيصل بن حاسم الأحمد: 2008، ص44)

5-1- معيار جودة عضو هيئة التدريس (الأستاذ الجامعي):

ويعين العمل على تأهيل الأستاذ الجامعي عمليا وسلوكيا وثقافيا ليعمل على إثراء العملية التعليمية، ويقوم هذا المعيار على عدد من المؤشرات أبرزها.

- حجم الأساتذة الجامعيين وكفايتهم التدريسية.
- مستوى التدريب والتأهيل العلمي لأعضاء للأستاذ.
- مقدار الإنتاج العلمي للأستاذ. (أحمد إبراهيم أحمد: 2003، ص 173)

5-2- جودة البرامج التعليمية:

من حيث العمق والشمول والتكامل وحسن مخاطبة التحديات القومية في مجال التكنولوجيا والتحديات الاقتصادية والثقافية وكذلك مدونة هذه البرامج وتطويعها لما يتناسب مع متغيرات البيئة المتلاحقة.

5-3- جودة طرق التدريس:

والتي تعتمد على تكامل المفاهيم والممارسات النظرية الأكاديمية مع تلك العملية أو التطبيقية وربط ما يدرس بالقضايا البيئية.

5-4- جودة الإدارة:

فكلما زادت جودة العملية الإدارية حسن استخدام الموارد المتاحة البشرية والمادية وتطبيق عمليات تطوير النظم التعليمية كالتحليل والتنفيذ والتقييم.

5-5- جودة التمويل:

فيما يختص بالتجهيزات والمشروعات البحثية.

5-6- جودة تقييم الأداء:

والذي يتطلب معايير كل العناصر السابقة. (أحمد مصطفي:1997 ،ص 12)

الجدول رقم (01): يوضح معايير مقترحة لتقييم جودة التعليم.

العنصر	نواحي الجودة
المنهاج التعليمي	1- مدى مناسبته لقدرات الطالب في المرحلة الدراسية 2- ارتباط المنهج بالواقع العملي. 3- الإلمام بالمعارف الأساسية. 4- درجة تغطية الموضوعات الأساسية. 5- الاهتمام بتنمية قدرات الطالب المتعددة. 6- أعداد الطالب لعنصر العولمة. 7- التأكد على الجانبين النظري 8-مدى الإفادة من المصادر المتنوعة للمعرفة
النظام الإداري	1- كفاية النظام الإداري وفاعليته. 2- توافر المعلومات اللازمة لتشغيل وإدارة النظام أو المؤسسة التعليمية 3- توافر المناخ الجيد لممارسة الأنشطة العلمية المتنوعة. 4- التوجه نحو خدمة المجتمع وسوق العمل. 5- تبني إستراتيجية وطرق موضوعية لتنفيذ الأعمال. 6- توافر قيادات تنمي ثقافة الجودة وتشجيع على العمل بمقتضاها. 7- التفاعل الديمقراطي مع الآخرين في اتخاذ القرار والمشاركة في مسؤوليات الأعمال.

	8- تلقي الشكاوي والتعامل معها. 9- تشخيص نواحي القصور والضعف والإسهام في معالجتها.
مصادر التعلم والتعليم	1.طبيعة تنوع مصادر التعليم والتعلم. 2.درجة المستوى العلمي والموثوقية. 3.أصالة المادة العلمية. 4.طبيعة الإفادة منها في عمليتي التعليم والتعلم. 5.شكل الإخراج وأسلوبه. 6.طبيعة المهارات والاتجاهات والمعارف التي تنميها
التسهيلات المادية	1.مناسبة الإمكانيات المادية لطبيعة العملية التعليمية من مساحة المؤسسة وحجم القاعة الدراسية. ..الخ. 2.مراعاة تنمية النواحي الجمالية وإشباعها. 3.الاهتمام بتوفير التسهيلات التعليمية والتعلمية
أساليب القياس والتقويم	1. درجة الموضوعية والاتساق. 2. درجة الموثوقية والشمول. 3. عدم التركيز على قدرات الحفظ والاستذكار فقط. 4. استمرارية التقويم والتغذية الراجعة. 5. التنوع. 6. شمولية جوانب التقويم لمختلف جوانب شخصية الأستاذ. 7. التركيز على القدرات التحليلية والتفكير الناقد.
المعلمون والأساتذة	1.التأهيل العلمي والتربوي. 2.الانتظام في العملية التعليمة. 3.إدراك حاجيات الطلاب. 4.مراعاة الفروق بين الطلاب.

	5.الاستفادة من مصادر التعليم والتعلم المختلفة في التدريس. 6.استخدام الأسلوب الحواري. 7.العمل في ضوء الأهداف. 8.تقبل التغذية الراجعة.

(سهيلة محسن: 2008، ص 87)

معايير الجودة في المؤسسة التعليمية وفي نظام الايزو والأنظمة المتشابهة في عدة محاور هي:

- تطور جودة المخرج.
- تطوير جودة العمليات.
- ثقة العاملين في نظام التعليمي.
- ثقة المستفدين والممولين في النظام التعليمي.
- تحقيق متطلبات جودة النظام التعليمي. (سعيد محمد ربيعي: 2008، ص 396)

جدول رقم (02): يوضح معايير الجودة في المؤسسة التعليمية وفق نظام الإيزو ISO

ت	العناصر الرئيسية لنظام الجودة	ايزو 9001	ايزو 9002	ايزو 9003	توظيفات التربوية والتعليمية
1	مسؤولية الإدارة	/	/	/	مبادئ سامية إدارة الجودة في التربية والتعليم (السياسات التعليمية ومبادئ الإدارة).
2	نظام الجودة				إعداد دليل الجودة ونظام العمل به
3	ضبط الوثائق والبيانات	/	/	/	تنظيم الوثائق الرسمية

4	تحديد المنتج (أو مستوى تقديم الخدمة)	/	/	/	وضبطها لاعتمادها. تحديد ومتابعة مخرجات العملية التعليمية.
5 6	الفحص والتفتيش والاختيار أدوات التفتيش والاختيار	/ /	/ /	/ /	استمرارية عملية الاختيار وتوثيق نتائج لطلاب تحديد وتقويم معايير ووسائل الاختيار والقياس.
7 8	موقف الفحص والتفتيش (حالة التفتيش) ضبط حالات عدم المطابقة.	/ /	/ /	/ /	تحديد وتقويم معايير ووسائل الاختيار العناصر التعليمية في أدوات المراقبة والتقويم. ضبط الحالات السلبية أو تشخيص المشكلات أو معوقات ومحاولة السيطرة عليها.
9 10	المعادلة والتخزين والحفظ والنقل. سجلات الجودة	/ /	/ /	/ /	تحديد الوسائل والوثائق المتعلقة بعملية التخزين والحفظ في المؤسسة التعليمية. حفظ وصيانة السجلات الجودة.
11	التدريب	/	/	/	نظام وسجلات التدريب

12	الأساليب الإحصائية	/	/	/	لجميع العاملين في المؤسسة التعليمية. طرق والوسائل الإحصائية المستخدمة في عملية قياس وضبط وتطبيق الجودة
13 14	ضبط العمليات مراجعة العقود والتوقعات	/ /	/ /	/ /	مراقبة وتقويم العملية التعليمية. استقصاء توقعات (أولياء الأمور والمؤسسات والمنظمات المجتمع. ..)
15 16	الشراء إسهام المستفيدين (عملاء) أو المنتج المورد من قبل المستفيدين	/ /	/ /	/ /	عملية التزود المدرس بالإمكانيات اللازمة لسد متطلبات العملية التعليمة. إسهام المستفيدين في العملية التعليمية من أولياء الأمور – المجتمع بشركاته ومنظماته).
17 18	المراجعة الداخلية للجودة الإجراءات التصحيحية	/ /	/ /	/ /	المراجعة والتدقيق لنظام الإدارة الجودة في التعليم نظام التعامل مع حالات الهدر التعليمي (التسرب، رسوب، ضعف التحصيل)
19	ضبط عملية التصميم	/	/	/	تصميم البرامج التعليمية (وهي التأكيد مركزية التعليم ومسؤوليات الوزرات أو

20	المتابعة ما بعد (متابعة الخدمة)	/	/	/	المديريات أو الهيئات في تصميم برامج الجودة) أو حرية المؤسسة في ذلك. متابعة الخريج في سوق العمل للتأكيد كفاية أدائه.

(أحمد الخطيب: 2008، ص105)

6- مبررات الجودة في التعليم الجامعي:

من أهم المبررات التي تدعو إلى تطبيق الجودة في التعليم العالي نجد:

– ارتباط الجودة بالإنتاجية.

– نجاح تطبيق نظام الجودة في العديد من المنظمات التعليمية سواء في القطاع الحكومي أو الخاص في معظم دول العالم.

– إنصاف تطبيق نظام الجودة بالشمولية في كافة المجالات.

(خالصة فتح الله: 2012، ص 27)

– ضعف التعاون بين المجتمع المحلي ومنظمات التعليم العالي.

– غموض الأهداف لدى العاملين في منظمات التعليم العالي بشكل عام

– ازدياد المطالبات من جانب المنظمات المهنية والثقافية والإنسانية والهيئات المجتمعية والدولية.

– إيجاد نظام شامل لضبط الجودة في الجامعات، والذي يمكنها من تقييم ومراجعة وتطوير المناهج الدراسية فيها.

– تؤدي إلى تطوير أسلوب العمل الجماعي عن طريق فرق العمل وإعطائهم مزيدا من الفرص لتطوير إمكانياتهم وتقويتها.

– وسيلة فعالة للاتصال داخل وخارج الجامعة. (محمد عوض الترتوري: ص80)

– العجز التعليمي المقصود به استثمار في التعليم دون عائد نظرا لأن المخرجات الجامعية لا تكفي الطلب الفعال في أسواق العمل بالدرجة المطلوبة وخاصة في الدول النامية.

(أحمد إبراهيم أحمد: 2003، ص27).

7- أهداف الجودة في التعليم الجامعي:

تعتبر الجودة أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه في العصر الحالي، ويمكن تلخيص بعض أهداف الجودة في التعليم الجامعي على نحو التالي.

- رفع مستوى الوعي لدى الطلاب اتجاه عملية التعلم وأهدافه مع توفير فرص ملائمة للتعليم الذاتي بصورة أكثر فعالية.

- مشاركة جميع الأطراف في الجامعة لكون كل فرد على علم ودراية واضحة بدوره ومسئولياته ومشاركته في تحسين وتطوير.

- الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء الأمور والمجتمع وإرضائهم.

- ربط أقسام المؤسسة الجامعية وجعل عملها منسجما، بدلا من نظام إداري منفرد.

- ضمان جودة الخدمات التعليمية المقدمة رغم اختلاف أنماط العاملين نتيجة اختلاف بيئاتهم. (لرقط على: 2008، ص 48)

- توثيق العمليات الإدارية وتثبيتها.

- توضيح الإجراءات الإدارية وتوضيح الأدوار المختلفة.

- زيادة خبرة الأساتذة عن طريق القيام بعملية التدقيق المستمر.

- توفير البيئة المناسبة للتعليم والتعلم. (سوسن شاكر: 2008، ص 191)

8- معوقات تطبيق الجودة في التعليم الجامعي:

- ضعف بنية نظام المعلومات وقلة البيانات المطلوبة.
- قلة الكوادر المؤهلة في مجال الجودة.
- اهتمام المؤسسة الجامعية بالأرقام الكمية في تحقيق أهدافها دون الاهتمام بنوعية المنهج والمنتج (عدنان الأحمد: 2004، ص 21)
- كما توجد مجموعة من المعوقات تحول دون تحقيق المؤسسة للجودة المطلوبة أبرزها:
- ضعف الاهتمام بالبحث والتطوير.
- الافتقار إلى العمل الجماعي.
- تنوع الطرق والأساليب داخل المؤسسة الجامعية.
- تطبيق نظام الجودة دون إجراء أي تعديلات عليه بما تنسجم مع خصائص كل مؤسسة. (محمد عبد الوهاب: 2005، ص 45)
- ضعف الكوادر المدربة والمؤهلة في مجال الجودة في المجال التعليمي.
- عدم ملائمة جودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب، ومستولى جودة الخدمة التي تتفق مع رغباتهم وتوقعاتهم وذلك فيما يخص (الكتاب الجامعي، أعضاء التدريس، وأساليب التقييم المتبعة، كفاءة وفاعلية نظام تقديم الخدمة ورعاية الطلاب).
- عدم ربط بين الجامعات وقطاعات سوق العمل. (عجال مسعودة: 2010،ص 144)

خلاصة

إن مؤسسة التعليم العالي كغيرها من المؤسسات تسعى من أجل النهوض والتطور ورفع من جودتها، واستمراريتها بشكل متواصل، من خلال جودة مخرجاتها وكفاءة أعضائها، والتركيز على علاج أوجه القصور من خلال وضع أنظمة ومعايير ذات جودة من أجل التوجيه والمراقبة، لضمان تحسين وتجويد العملية التعليمية، بشكل مستمر فعلى الرغم من الصعوبات التي تواجهها إلى أنه يجب مجابهتها والتحدي من أجل رفع الجامعة ووضعها في مسار الجامعات العليا، بمعايير وأسس ذات جودة عالمية.

الفصل الثاني

معايير تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي

تمهيد

أولا: في مجال التدريس

ثانيا: في مجال الإشراف

ثالثا: في مجال مناقشة الرسائل العلمية

رابعا: في مجال الاتصال والتواصل

خلاصة

تمهيد

إن نجاح العملية التعليمية في تطورها وتحقيق أهدافها يعتمد بشكل أساسي على الأستاذ الجامعي، ومدى كفاءته في أداء أدواره بشكل جيد، فالأستاذ الجامعي في مؤسسات التعليم العالي يمثل الركيزة الأساسية والعنصر الفاعل في جودة البرامج والأنشطة التعليمية على اختلاف أهدافها. وسنتناول في هذا الفصل معايير لتقييم أداء الأستاذ الجامعي وفق أربعة مجالات: التدريس، الإشراف على الرسائل، مناقشة الرسائل، الاتصال والتواصل.

أولا: في مجال التدريس

1- معنى التدريس:

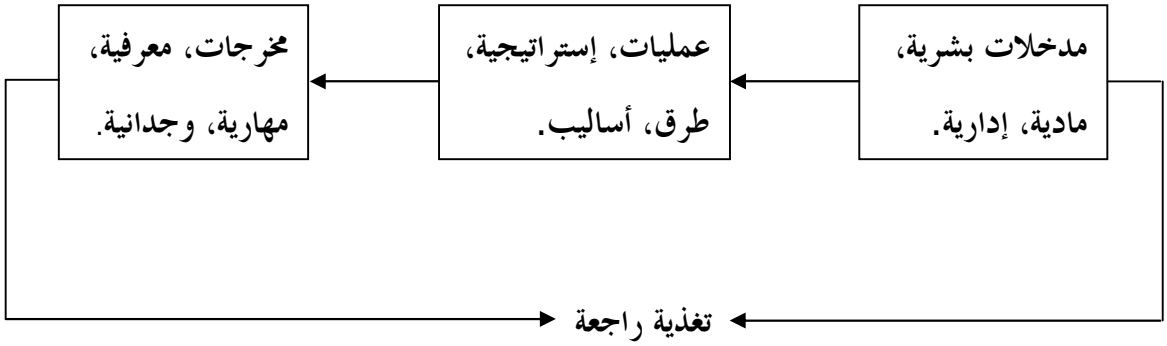
نشاط مهني يتم انجازه من خلال ثلاث عمليات رئيسية:

هي التخطيط والتنفيذ والتقويم ويستهدف مساعدة الطلبة على التعلم، وهذا النشاط قابل للتحليل والملاحظة والحكم على جودته، ومن ثم تحسينه وبذلك تتضمن هذه العملية.

- التخطيط
- التنفيذ (التدريس)
- التقويم (نايفة القطامي: 2004، ص 26)

حيث يميل الكثيرون إلى التعامل مع التدريس على نظام مرتبط بأنظمة سابقة وأنظمة لاحقة، حيث يرون، " أن التدريس "(نظام) أو منظومة له مدخلات وعمليات ومخرجات وإذا كان التدريس منظومة فرعية من نظام أكبر هو التربية فلا بد أن يتكون أيضا من منظومات

التدريس كنظام أكثر وضوحا وثباتا ويسهل من عمله الأداء التدريسي وعملية الضبط والمتابعة، ويظهر التدريس كنظام وفق الشكل التالي:



الشكل رقم (02): يوضح نظام عملية التدريس

هذا الأسلوب يزيد من قوة التحكم والضبط لعملية التدريس حيث أنه منذ البداية نستطيع التحكم برتم الأداء التدريسي عن طريق التحكم بالمدخلات وتوجيهها وفق ما يحقق المخرجات المطلوبة. (عبد الحميد حسن شاهين: 2010، ص 10)

1-1- **التدريس**: بأنه مجموعة الأداءات السلوكية المكتسبة بالتدريب، والممارسة التي تمكن الأستاذ من القيام بجميع مهام العملية التدريسية (تخطيط، تنفيذ، تقويم) بأقل جهد، وبإتقان وكفاءة وقدرته على التكيف السريع مع أية مواقف مفاجئة تطرأ في أثناء المواقف التعليمية المتعددة. (ازدهار محمد سيف حيدر: 2015، ص 2)

2- **صفات وخصائص الأستاذ الجامعي**:

نظرا لأهمية دور الأستاذ الجامعي في تطور الجامعة علميا وثقافيا، وفي تثقيف المجتمع وتدعيم القيم والمبادئ والاتجاهات التي يتبناها، الطالب وتوسع أفاقه ومداركه، وكان لابد من أن يتحلى بعدة صفات أهمها:

- أن يمتلك قاعدة عريضة من العلوم الأساسية والتطبيقية المتعلقة بتخصصه.
- أن يكون لديه القدرة والمهارة على توصيل المعلومة بأسلوب صحيح وشيق.
- أن يكون لديه الحماس لتطوير ذاته.
- أن يكون لديه القدرة على مواكبة التغير السريع في التكنولوجيا.

(ندى علي سالم الهويدي: 2013، ص 23)

- أن يتمكن من المفاهيم الأساسية وبنية العلوم التي يتخصص في تدريسها ويتقن مهارات البحث.
- أن تكون له القدرة على توفير بيئة تعلم وتحفز على التفاعل الإيجابي.
- أن يخطط للتعليم معتمدا على معرفته بمحتوى المادة الدراسية.

- أن يستخدم بفاعلية الأساليب والإستراتيجية التقويمية لتقويم وتأمين النمو العقلي والاجتماعي والجسمي للطلاب ويحافظ على استمراره.

(حسن حسين البيلاوي وآخرون: 2005، ص 154).

2-1-خصائص الأستاذ الجامعي:

- **خصائص مهنية**: التمكن العلمي، المهارة التدريسية، عدالة التقويم ودقته، الالتزام بالمواعيد، التفاعل الصفي مع الطلاب، مناقشة الأخطاء الطلاب، دون تأنيبهم أو إحراجهم.

- **خصائص الانفعالية**: وتتمثل في الاتزان الانفعالي، حسن التصرف في المواقف الحساسة الثقة بالنفس، الاكتفاء الذاتي، الموضوعية، الدافعية للعمل والإنجاز، المرونة التلقائية وعدم الجمود.

- **خصائص الاجتماعية**: تتمثل في النظام والدقة في الأفعال والأقوال، العلاقات الإنسانية الطيبة (التواضع - الصداقة – الروح الديمقراطية) القيادة، التعاون، التمسك بالقيم الدينية والخلقية والتقاليد الجامعية، المظهر اللائق، الروح المرح والبشاشة.

(ليلي زرقان: 2013، ص 110)

3- مهام وأدوار الأستاذ الجامعي:

تتكون المهام الأساسية للأستاذ الجامعي من أربعة أنشطة رئيسية هي التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع بالإضافة إلى الإدارة الأكاديمية، وهذه الأدوار تنبثق من الأهداف والوظائف الأساسية للجامعة. وهي في النقاط التالية.

- **التدريس في الجامعة**: يتضمن التربية الطلابية والتعليم الجامعي للطلبة وما يلازمه من إجراء الامتحانات وإرشاد الطلبة وتوجيههم أكاديميا واجتماعيا وتربويا، والاشتراك في اللجان والمجالس الأكاديمية والإدارية التي تؤدي إلى خدمة الطالب وتأهيله للتكيف والعمل في الحياة بصورة أفضل. (ندى علي سالم الهويدي: 2013 ص 24)

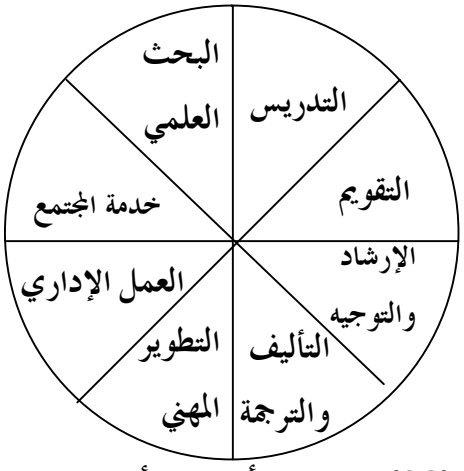
- **الأداء البحثي**: تظهر أهمية وظيفة البحث العلمي لأستاذه بالجامعة، لكونهم يمتلكون قدرات عالية من التفكير والمنظم والابتكار، والقدرة على توظيف واستخدام المعرفة في الواقع. (محمد عبد العليم مرسي: 1984، ص 15)

- **الأداء الأستاذ الجامعي في خدمة المجتمع**: ويتضمن أداء الأستاذ الجامعي في مجال خدمة المجتمع جانبين هامين يكون الجانب الأول من داخل الجامعة: وتتلخص مسئولية في مشاركة في الأنشطة الطلابية وتوجيهها، والأدوار الإدارية في القسم، والكلية، والجامعة وعضوية اللجان على مستويات القسم الكلية، والجامعة والإشراف على أساتذة آخرين.

أما الجانب الثاني: وهنا ينو طبه القيام بالبحوث التطبيقية التي تعالج مشكلات المجتمع وتسهم في حلها، بالإضافة إلى تقديم المشورة والخبرة لمؤسسات الدولة والقطاع الخاص والمشاركة في الندوات والمحاضرات العامة، والمساهمة في الدورات التدريبية التي تقدم لتأهيل العديد من القيادات والعاملين.

و في ضوء ما سبق يمكن تحديد أدوار الأستاذ الجامعي في مجال خدمة المجتمع فيما يلي:

- إجراء البحوث التطبيقية التي تخدم مؤسسات المجتمع وقطاعاته المختلفة.
- نشر المعرفة من خلال ما يلقيه من محاضرات وندوات ومؤتمرات.
- تقديم الاستشارات في مجالات متنوعة.
- الاشتراك في برامج تدريبية لخدمة المجتمع بكافة مؤسساته وقطاعاته.



الشكل رقم (02): يوضح أدوار الأستاذ الجامعي

ومن خلال الشكل السابق يتضح أن هذه الأدوار في الواقع مرتبطة ومتكاملة رغم تعددها، يؤدها الأستاذ بشكل شمولي إذا توافرت له الظروف المناسبة والبيئة الملائمة.

(سليمان أحمد: 1991)

3-1- المشرع الجزائري ومهام الأستاذ الجامعي:

حدد المشرع الجزائري مهام الأستاذ الجامعي.

– يقوم بالتدريس حجم ساعي أسبوعي قدرة 12 ساعة تشمل حتما درسين غير متكررين.

– مشاركة في أشغال اللجان التربوية/ مراقبة الامتحانات.

– تصحيح نسخ الامتحانات.

– تحضير الدروس وتحديثها/ تأطير رسائل الليسانس وماستير.

– ا لمشاركة بالدراسات والأبحاث في حل المشاكل التي تطرحها تنمية.

(سناني عبد الناصر: 2012، ص 58)

4- أسس ومعايير تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي:

لقد حدد الباحث "بسمان فيصل محجوب " هذه المعايير فيما يلي:

4-1- التدريس وإلقاء المحاضرات:

وتضم الأسس التالية:

- قدرة الأستاذ الجامعي على إيصال أو نقل المادة العلمية لطلبته.
- قدرة الأستاذ الجامعي على إنجاز المقرر الدراسي في المدة المحددة.
- قدرة الأستاذ الجامعي على استقبال واستفسارات الطلبة وإفادتهم.
- أنجاز الاختبارات ذات المؤشرات صحيحة.
- قدرة الأستاذ الجامعي على تحسين أداء الطلبة وإثارة المنافسة المشروعة بينهم.

4-2- البحث العلمي:

- عدد البحوث العلمية المنشورة في مجلات علمية معتمدة.
- عدد الكتب المؤلفة المنشورة.
- عدد الكتب المترجمة المنشورة.
- عدد الدراسات العلمية الموثقة.

- عدد الرسائل والأطروحات العلمية التي أشرف عليها والإجازة على الإجازة.
- عدد المؤتمرات العلمية التي تشارك فيها باحثا أو منظما.
- عدد الجمعيات العلمية المنتمي إليها وهيئات التحرير التي يساهم فيها محرر أو استشاريا.

4-3- الإرشاد التربوي والعلاقة مع الطلبة:

- قدرة الأستاذ الجامعي في التأثير على الطلبة إيجابيا.
- قدرة الأستاذ الجامعي على كسب ثقة طلبته واحترامهم وحبهم.
- قدرة الأستاذ الجامعي على تفهم مشكلات طلبته والمساهمة في حلها.
- قدرة الأستاذ الجامعي على إعطاء نموذج في علاقاته وسلوكه ومظهره.
- قدرة الأستاذ الجامعي على إغناء وإنضاج الفعاليات الطلابية اللاصفية.

4-4- المهام الإدارية والعلاقة مع الإدارة:

- المساهمة في المهام الإدارية (النزاهة).
- المساهمة في تسهيل وتنفيذ الإدارة لواجباتها ومهامها (الشفافية).
- الالتزام باللوائح والتعليمات الجامعية. (ليلي زرقان: 2013، ص 126)

4-5- النشاط الاجتماعي والعلاقة مع الزملاء:

- المساهمة في الأنشطة الاجتماعية من لقاءات وحفلات وسفرات.
- المساهمة في النشاطات والنوادي الاجتماعية.
- احترام زملائه ومراعاة أحاسيسهم ومشاعرهم.
- تنشيط الممارسات التعاونية.
- نبذ الممارسات غير اللائقة بالوسط الجامعي.
- تقديم المشورة والمساعدة لمن يطلبها من زملائه.
- احترام المراتب العلمية الأقدم.

- تقدير مجهودات المساعدين من فنيين وإداريين واحترامهم.

(أحمد مصطفى:1997، ص 25).

5- أساليب تقويم أداء الأستاذ الجامعي:

5-1- التقييم الذاتي :

ممكن أن يقوم الأستاذ الجامعي بنفسه لجمع المعلومات عن أدائه التدريسي ومحاولة الاستفادة منها في تطوير نفسه، وقد يصمم التدريسي نموذجا (استمارة) موجها لهذا الغرض يتضمن عدد من المجالات والعناصر الرئيسية توضع في الاعتبار عند إجراء عملية التقييم الذاتي لأدائه. (عبد الرزاق شنين: 2009، ص 18)

5-2- تقييم الأستاذ من طرف الزملاء :

قد يرفض بعضهم هذا النوع من التقييم، وقد يتعالى عليه بحجة "من يقيم من" والواقع أن الهدف منه هو العمل الجماعي المنظم الذي يقيم الأساتذة من خلاله بعضهم البعض.

فيستفيد الأستاذ المبتدئ (المتربص) من صاحب الخبرة الطويلة وينتفع من المتخصص.

(محمد صاري).

5-3- تقييم الأستاذ من طرف الطلاب :

يعتبر أسلوب تقييم الطلاب للأستاذ الجامعي من أكثر الأساليب شيوعا في الجامعات فالطالب مدخل مهم من مدخلا ت العملية التعليمية، وبالتالي يتمتع بالقدرة على إصدار أحكام تتصف بالمصداقية كونه له علاقة مباشرة بالأستاذ الجامعي، ويتم التقييم من خلال استبانة لكل مقرر على حدة، تعتمد من قبل القسم أو الكلية أو الجامعة بالتعاون مع المتخصصين على مستوى الجامعة، لتحقيق الاستفادة من النتائج، وتوزيع على الطلاب في نهاية كل فصل دراسي.

5-4-تقييم الأستاذ من طرف رئيس القسم:

يعتبر تقييم رئيس القسم للأستاذ الجامعي من الأمور المهمة، كونه المسؤول الأول والمباشر فالمفترض أن يكون على علم ودراية لمستوى أدائه، بالإضافة إلى الكفاءة ومدى تعامله ونشاطه في العمل وذلك من أجل تحقيق موضوعية أفضل، تساعد على اتخاذ القرارات الصائبة فيما يتعلق بالوضع الوظيفي كالترقية والتثبيت ومنح الحوافز وغيرها من الأمور المتعلقة بالجانب الإداري، وأن من مسؤوليات رئيس القسم وضع تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس بالقسم، وتوجيه أدائهم ومعالجة تخطيط البرامج ودورات لنموهم المهني ومتابعة التزامهم بآداب السلوك الذي تقننه مهنتهم، واقتراح خطة للبحوث في القسم ومتابعة تنفيذها وتشجيع الأعضاء على البحث الفردي والجماعي، حيث أن هذه الأعمال من مسؤولياته. (ندى علي سالم الهويدي: 2013، ص 30)

6- أهداف تقييم أداء الأستاذ الجامعي:

- تقييم مستوى الأداء للأستاذ الجامعي ومتابعة مستوى التقدم في ذلك.

- الكشف عن نواحي القوة في الأداء لتعزيزه والاستفادة منها وإمكانية نقلها لآخرين عبر وسائل متعددة، تحدد نقاط الضعف ووضع حلول لها.

- تساعد على توفير مؤشرات وبيانات عن مستوى الإنجاز وضعفه في جوانب عديدة تسعى الجامعة لتحقيقها.

- تساعد على توفير قاعدة بيانات عن برامج الجامعة بكل تفصيلاتها وتزويد صانعي القرار بتغذية الراجعة عن كل ما يريدون من معلومات تعتمد على ترشيد القرارات الجامعية.

- يمكن مؤسسات التعليم العالي من المشاركة في الترقيات وللحوافز بطريقة عادلة.

- تحديد احتياجات الأستاذ الجامعي والتطوير للكشف عن السلبيات ودراسة طرق لتحسين الأداء.

- تحفيز الأستاذ لإتاحة الفرص له وفتح المجالات أمامه.

- العمل على تحسين الإجراءات المتعلقة لتقييم.

(ندى علي سالم الهويدي: 2013، ص 26)

ثانيا: الإشراف على الرسائل الجامعية:

1- الإشراف على الرسائل:

يعتبر الإشراف على الرسائل الجامعية من بين المهام الأكاديمية المنوطة بالأستاذ الجامعي ضمن مجموعة من المهام التي يؤديها في إطار القيام بدوره كعضو في المنظومة التعليم العالي والبحث العلمي. (عواطف بنت أحمد بن هندي: 2011، ص 13)

1-1- طبيعة الإشراف على الرسائل الجامعية:

الإشراف على الرسائل الجامعية، ليس مجرد عمل روتيني إداري، بل هو عمل فني لا يتسنى القيام به، إلا أن الأستاذ ممارس للبحث العلمي ودوره هنا هو دور الباحث والمدرس والموجه في آن واحد... فعملية الأشراف على الرسائل الجامعية، متعددة الجوانب ومتشابكة العناصر وليس من السهل الفصل بين عناصرها، فهي علمية، فنية، وأخلاقية وإنسانية في آن واحد تحتاج إلى مشرف مقتدر وطالب تتوفر لديه جملة من القدرات والمهارات، مما تنتج عن هذا التفاعل بين الطرفيين أساسيين.

1-2- أهداف عملية الإشراف على الرسائل الجامعية:

– توجيه الطالب الباحث بمهمة البحث العلمي بإرشاده وتوجيهه إلى المسار السليم في البحث وتذليل الصعوبات أمامه.

– إرشاد الطالب الباحث، بما يجنبه الوقوع في القلق والإحساس بعدم القدرة على إنجاز ما يتوقع منه.

– تقويم أفكار الطالب الباحث ورعايته وإبراز مواهبه وتوجيهه نحو الأفضل في جميع المجالات.

– رعاية بناء شخصية الطالب الباحث العلمية وتعويده على الاستقلال في الرأي بموضوعية تامة، مما يتيح الفرصة لقدراته الإبداعية أن تنموا نموا سليما.

1-3- دور الأستاذ الجامعي في مجال الإشراف على الرسائل الجامعية:

1-3-1- الدور العلمي والفني:

يتعلق بعناصر البحث المتعارف عليها ابتداء من مشكلة الدراسة وانتهاء بالنتائج والتوصيات وقائمة المراجع وذلك من خلال.

1.توجيه الطالب إلى الأدبيات الخاصة بموضوع الدراسة.

2.ممارسة دور الناقد طوال عملية الإشراف لاسيما في مرحلة الكتابة.

3.يقدم بتعاون مع الطالب الباحث، مخططا زمنيا للبحث والتنفيذ، كما يخطط التغذية المرتدة بخصوص التقدم في مراحل البحث.

4.تدريب الطالب الباحث على التفكير المتعمق في حل المشكلات الفنية التي تواجهه وأسلوب اقتراح البدائل.

5.متابعة تقدم الباحث بصورة منتظمة، في تنفيذ خطوات الدراسة وتحديد الواجبات اللازمة لها ومراقبة أعمال الطالب ومتابعة نمو العلمي.

6.توجيه الطالب الباحث، نحو ربط دراسته بالأصول الإسلامية للعلم لاسيما عند كتابة الإطار النظري وبناء الأداة وتفسير النتائج والتوصيات. (محمود خليل أبو دف: 2002)

1-3-2- الدور الأخلاقي:

البحث العلمي عملية أخلاقية إضافة إلى كونه عملية علمية منهجية، تؤدي إلى اكتساب المزيد من المعرفة ولئن كان البحث العلمي من عمل العقل، إلا أنه يستند إلى قيم حقيقية، أذا العقل بمفهومه الغامض غير المحدد، عنصر جوهري من عناصر الشخصية لأن هذه المعرفة كما أشار الفيلسوف الكندي تتطلب التجرد عن الدنيا والتهاون بالحسنات وهذا التجرد يصرف عن الأمور الشهوانية والانفعالية.

وفي ضوء ما سبق، يتوجب على الأستاذ المشرف أن يعمل على تنمية أخلاقيات البحث العلمي لدى الطلبة الذين يتولى الإشراف على رسائلهم العلمية والتي يمكن تلخيص أبرزها فيما يلي:

1-3-2-1- الأمانة العلمية:

فالأمانة ضد الخيانة، التي تعني الإخلال بما أؤتمن عليه المرء من حق الله والنفس أو الغير وجاء في القرآن الكريم ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ﴾ (الأنفال، آية: 27)

ومن الممارسات الدالة على خلق الأمانة العلمية، الحفاظ على الكتب المستعارة، وقد حث علماء الأسس على هذا الخلق، حينما أكدوا على صيانتها وحفظ حقوق أصحابها.

1-3-2-2- التواضع العلمي:

فالتواضع مفتاح التعلم وهو يتمثل في قبول الفكرة سليمة والأخذ بها وعدم الاعتداد بالرأي في جميع الأحوال وتجنب ازدراء آراء الآخرين والقرآن الكريم ﴿سَأَصْرِفُ عَنْ آيَاتِيَ الَّذِينَ يَتَكَبَّرُونَ فِي الْأَرْضِ بِغَيْرِ الْحَقِّ ﴾ (الأعراف، آية، 142)

ويتطلب من خلق التواضع من الباحث آلا يستخدم الضمائر في كتابته كأن يقول: وجدت وتوصلت وأجريت عليه تجنب عبارات الإطراء والمدح للذات.

1-3-2-3- المرونة الفكرية وعدم التعصب:

إن من أخطر الآفات التي تصيب، طالب العلم، أن يأخذه الإعجاب بعالم من العلماء أو بمذهب، إلى أن يعتقد أنه وحده الذي يرى الصواب وأن رأيه وحده هو الجامع لجزيئات الحقيقية فيصده هذا عن أن يرى بعين الإنصاف والنزاهة آراء الآخرين وجهودهم.

1-3-2-4- الموضوعية:

من أخلاقيات البحث التي على الأستاذ المشرف أن يغرسها وينميها لدى الطالب الباحث، الموضوعية والتي تعني التجرد من الميول والأهواء، لأن العواطف والميول الذاتية تنأى بالباحث عن المنهج العلمي الدقيق وقد حذر القرآن الكريم من الانقياد للأهواء واعتبر ذلك ظلما ﴿بَلِ ٱتَّبَعَ ٱلَّذِينَ ظَلَمُواْ أَهْوَآءَهُم بِغَيْرِ عِلْمٍ﴾ (الروم، آية 25) فالآية السابقة تنفر من اتخاذ أحكام ذاتية وتؤكد على التزام الموضوعية والتي يصل بها الباحث إلى الحقيقة. ومن الموضوعية ألا يغفل الباحث الآراء والدراسات التي تتناقض مع وجهة نظر البحث.

1-3-2-5- تقدير جهود السابقين وعدم التنكر لها:

لقوله تعالى: ﴿ولا تَبْخَسُوا النّاسَ أَشْيَاءَهُمْ﴾ (الأعراف آية:85) فلا ينبغي للباحث أن يتنكر لجهود الباحثين السابقين له وعليه أن يبرز إسهاماتهم ولا يبخسهم جهدهم عملا بالتوجيه القرآني.

إلى جانب كذلك:

- شكر وتقدير الآخرين
- الانفتاح على خبرات الآخرين والحرص على الاستفادة منها.
- تجنب النفاق الاجتماعي.

1-3-3- الدور الإنساني

يتجسد هذا الدور، فيما يوفره الأستاذ المشرف للطالب الباحث من ظروف إنسانية مريحة، قائمة على التفاعل والتعاون والحفز من شأنها أن تدفع الطالب إلى الإنجاز.

وما من شك في أن الإشراف على الرسائل الجامعية، تأخذه صورة من صور التفاعل الشخصي الممثل في العلاقة الوثيقة بين المشرف والطالب الباحث، إلى أن العلاقة بين الأستاذ المشرف وطلابه، تؤثر على نوعية الجو الانفعالي المعرفي وعلى مستوى للنشاط العقلي لديهم.... وتلعب فكرة الأستاذ عن الطالب وفكرة الطالب عن أستاذه، دورا مهما في العلاقة بينهما، فعندما يتفاعل الأستاذ مع طلبته فإنه يتأثر بالأفكار والقناعات التي يحملها عن

الطلبة الذين يتعامل معهم وعندما يتفاعل الطلبة مع الأستاذ المشرف، فإنهم يتأثرون بفكرتهم المسبقة والتي كونوها من خلال ملاحظات زملائهم الطلبة.

وبناءا عليه فإنه على الأستاذ المشرف على الرسائل الجامعية أن يقوم ببعض الممارسات تجاه طالبه الباحث، نجمل أبرزها في الآتي:

- إظهار المودة لطالب الباحث.
- إظهار الاهتمام والترحيب بالطالب الباحث.
- تشجيع الطالب الباحث وحفزه.
- تقدير الطالب الباحث واحترام شخصيته.
- التيسر على الطالب البحث.
- تنمية ثقة الطالب بنفسه. (محمود خليل أبو دف: 2002)

1-4-مقومات الأستاذ المشرف على الرسائل الجامعية:

هناك بعض المقومات العلمية والأخلاقية والنفسية لدى المشرف الناجح والفاعل والتي يمكن إجمالها فيما يلي:

1-4-1- الكفاءة العلمية:

الإشراف العلمي عبارة عن عمل فني لا يتسنى القيام به، إلا الأستاذ مارس البحث العلمي، لديه ثقافة واسعة وتخصص دقيق وإسهامات علمية متميزة ومن علامات الكفاءة العلمية للأستاذ المشرف، امتلاكه مهارات التخطيط والتنظيم وهي لازمة للإشراف على البحوث العلمية، ذلك أن إدارة البحوث وإتقانها وجودتها ليست مسئولية الطالب الباحث فقط إنما هي مسؤولية المشرف كذلك وعلى المشرف إدراك أن نوعية البحث الرديئة، لا تمثل انعكاسا لقابليات الطالب وحده فهي تقيس كذلك قدرات المشرف ذلك أن مشروع البحث عبارة عن نتيجة عمل تعاوني بين الأستاذ المشرف والطالب.

1-4-2- التميز الأخلاقي:

ويقصد به هنا اتصاف المشرف بسعة الصدر والتواضع وحب الإفادة والتعاون وجاء في القرآن الكريم ﴿إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ﴾ (القصص، الآية 26) فالقوة العلمية وحدها لا تكفي ما لم تستند إلى قوة أخلاقية مماثلة، ومن علاقات التميز الأخلاقي للمشرف اتصافه بالعفة العلمية، فهو لا يحرص على الظفر بأكبر عدد ممكن من الرسائل العلمية ليشرف عليها على حساب التزاماته الأكاديمية الأخرى، حتى وإن كان خبيرا متميزا في مجال الإشراف.

1-4-3- إخلاص العمل لله عزوجل:

فالله عزوجل لا يقبل من العمل إلا ما كان خالصا لوجهه﴿فَمَنْ كَانَ يَرْجُوا لِقَاءَ رَبِّهِ فَلْيَعْمَلْ عَمَلا صَالِحًا وَلا يُشْرِكْ بِعِبَادَةِ رَبِّهِ أَحَدًا﴾ (الكهف، الآية، 110) فما يقوم به المشرف من توجيه وإرشاد ومتابعة، ينبغي به مرضات الله عزوجل وألا يكون القصد منه تحصيل المال والشهرة والمباهاة بين الزملاء وحينما يكون عمل المشرف خالصا لوجه الله يستشعر أنه صاحب الرسالة في الحياة وبقدر حاجة الطلاب إلى تعليمه وإرشاده وتوجيهه كما ازداد هو علما وخبرة.

1-4-4- القدرة على التواصل والتفاعل مع الآخرين:

فمن عناصر النجاح المشرف في أدائه، وامتلاكه لمهارة التواصل مع الآخرين سواء من يشرف عليهم من الطلبة أو الزملاء الذين يتعاون معهم في مجال الإشراف وتتطلب مهارة التواصل مع المشرف، أن يحسن استخدام الألفاظ الملائمة واللغة العلمية الواضحة لاسيما وهو يخاطب طالبه الذي يشرف عليه، كما يستلزم توافر روح الدعابة وخفة الظل والاتزان الانفعالي وامتلاك مهارات الحوار البناء والإنصات الفاعل، إضافة إلى الحرص على الاندماج مع الآخرين والاختلاط بهم. (محمود خليل أبو دف: 2002)

1-4-5- التفرغ لممارسة الإشراف:

مما لاشك فيه أن ممارسة الإشراف على الرسائل العلمية، من الأمور التي تحتاج إلى جهد ووقت كاف ينفق على متابعة العملية العلمية والفنية للرسالة ومن ثم فإنه من الصعب أن يقوم بذلك الدور على أكمل وجه – أستاذ لديه أعباء تدريسية كبيرة والتزامات عديدة ومتنوعة داخل الجامعة كأن يكون رئيس القسم أو مشرفا على برنامج من البرامج أو عميدا لكلية ما، فضلا عن أن بعض الأساتذة يشرفون على عدد كبير من الرسائل الجامعية.

(سهيل رزق دياب: 2007)

1-4-6- وسائل تحسين عملية الإشراف:

تعتمد هذه الوسائل على مستوى المرحلة الجامعية.

- أن يخصص محاضرة أو اثنين لتعليم الطلبة أصول البحث العلمي ومراحله وطرق جمع المادة وتصنيفها وتوثيقها وتحليلها.
- أن يجعل موضوعات الأبحاث محددة ودقيقة.
- أن يرشد الطلبة إلى المصادر والمراجع الأساسية لأبحاثهم.
- أن يصحح الأبحاث ويدون ملاحظاته عليها كي يفيد الطلبة من ملاحظات ويتفادوا الوقوع في الأخطاء نفسها في الأبحاث اللاحقة.
- التأكد من أن موضوع الدراسة لم عليها دراسات سابقة.
- التأكد من معرفة الطالب بأصول البحث العلمي وقواعده، وعدم إغفال الطالب لأي من مصادر.
- الحرص على أن يحمل البحث جديدا وأن يمثل إضافة إلى الجهود السابقة في موضوعه.
- أن يحترم حرية رأي الطالب وحرية منهجه ويشجعه على إبراز شخصيته العلمية في البحث.

- العمل على تطوير مواصفات الرسائل الجامعية، بحيث يسمح باختلاف هذه المواصفات من قسم لآخر بسبب التباين في الاختصاص.

- ضرورة التمييز بين مستويات الرسائل الجامعية التي يناقشها الطلبة، لأن في عدم التمييز إجحافا بالرسائل ذات المستوى المتميز وظلما لأصحابها.

- أن تنشر الجامعة الرسائل النوعية المتميزة. (محمد عوض الترتوري: ص 109)

ثالثا: مناقشة الرسائل الجامعية:

1- **المناقشون**: هم القائمون بعملية التقويم الرسائل العلمية وإصدار الحكم عليها، وهم عادة من الأساتذة في مجال التخصص ممن لديهم القدرة العلمية والخبرة في مجال موضوع الرسالة الجامعية. (د محمد إبراهيم سلمان: ص 699)

1-1- مناقشة الرسائل:

تعتبر مناقشة الرسائل الجامعية أو مخرجات الطلبة وظيفة من وظائف الأستاذ الجامعي، التي حددتها القوانين المنظمة للتعليم الجامعي، وهي عبارة عن بحث أو عمل يقوم بإنجازه طالب بمفرده أو يشترك فيه مجموعة من الطلبة، حسب نوع التكوين ونوع الدراسة. فإذا كان البحث في التدرج يقوم به أكثر من طالب، وإذا كان بعد التدرج يقوم به طالب واحد، كما هو الحال في الماجستير والدكتوراه. يقدم خلاله الطالب بحثا في موضوع معين في دائرة التخصص. وهو عمل مكمل لتقييم مجهودات الطالب ومساره الدراسي للحصول على شهادة (ديبلوم) يتوج به تكوينه وهو عادة يقدم في نهاية التكوين، أي بعد أربعة سنوات في الليسانس والكلاسيكية وثلاثة سنوات في الليسانس (LMD) (ليسانس، ماستر دكتوراه) وسنتين اثنتين للماستر (ماستر 2). (الجريدة الرسمية 1419: ص 15)

1-2- أهم الصفات العلمية للمناقشين في الرسائل العلمية:

1.أن يكون المشرف والمناقش من ذوي الصلة الوثيقة بالتخصص للرسائل العلمية.

2.أن يكون ذوي صلة بالبحث العلمي من خلال تخصصهم وأبحاثهم المعدة للترقية وغيرها.

3.أن يلتزموا الموضوعية والتجرد من الهوى.

4.أن يتحلوا بالأمانة والإنصاف.

5.أن يعطوا الرسالة حقها من الوقت والجهد ومراجعة مصادرها قدر الإمكان.

6.أن يعرضوا ملحوظاتهم وتوجيهاتهم للباحث في قالب من الأدب والاحترام والبعد عن التجريح والتسلط.

1-3- أهم الشروط الواجب توافرها في لجنة الحكم والمناقشة:

1.أن يكون عدد أعضائها فرديا ويكون المشرف مقررا لها.

2.ألا يقل عدد أعضاء اللجنة عن ثلاثة من بين أعضاء المشاركة .

3.أن يكون من بين الأعضاء اللجنة أحد الأساتذة أو الأساتذة المشاركين على الأقل.

4.أن تتخذ قراراتها بموافقة ثلثي الأعضاء على الأقل.

(محمد إبراهيم سلمان: 2012، ص 700)

1-4- مشكلا ت التحكيم للرسائل العلمية:

1.أن المشرف مهما تحلى بالنزاهة والشفافية إلا أنه ملزم في النهاية الوقوف إلى جانب الطالب.

2.تغيب الدور التكاملي والرقابي لمجالس الأقسام والكليات في اعتماد لجان الحكم والمناقشة مما يفقد هذه المجالس فعاليتها.

3.اختيار المشرفين لمناقشين محددين يؤدي إلى فقدان الحياد والموضوعية في إصدار الأحكام على الرسائل العلمية، فمفهوم تبادل الأدوار فيما بينهم في ظل غياب الدور الرقابي لمجالس الأقسام والكليات يؤدي إلى رسائل ضعيفة.

4.قيام المشرف بترشيح المناقشين يؤدي إلى استعانة بعض المشرفين بمناقشين غير مؤهلين أو غير متعمقين في موضوع الرسالة، كما أن تبادل المصالح بين بعض المشرفين والمناقشين يكون سببا في اختيار بعض أعضاء اللجنة دون غيرهم من ذوي الدرجات العلمية الأعلى ومن ذوي الاختصاص.

5.التناقض في تقارير المناقشين في بعض الأحيان فتقارير المشرف تشيد في الطالب وقدراته البحثية، بينما تكون تقارير المناقشين بخلاف هذه الصورة، حيث يتم التغاضي بعد المناقشة عن كل ما طلبه المناقشون من تعديلات في كثير من الأحيان.

6.عدم قناعة المشرف بالتعديلات التي يطلبها المناقشون من الطالب، فقد يكون لاختلاف المدارس الفكرية بين المشرف وأحد المناقشين دورا في رفض المشرف للتعديلات المطلوبة.

7.اختيار مناقشين غير مؤهلين وغير متخصصين يؤثر على جودة المناقشة.

(محمد إبراهيم سلمان: 2012، ص 701).

رابعا: الاتصال والتواصل:

1- تعريف الاتصال:

لفظة اتصال (communication) مشتقة من عبارة أو اللفظ اللاتيني (communis) التي تعني عام أو شائع أو يذيع عن طريق المشاركة أو اللفظة (communicare) التي تعني تأسيس جماعة أو المشاركة. (مصطفى ع السميع: 2005، ص 60)

1-1- أهمية الاتصال والتواصل:

تكمن أهمية الاتصال في.

- يمكن من خلال عملية الاتصال زيادة معدلات المشاركة من جانب أفراد المجتمع وذلك لأن المعلومات التي سوف يحصلون عليها من خلال عملية الاتصال تتسم بالصدق والصراحة والوضوح والشمول.

- يكتسب أفراد المجتمع من خلال هذه المهارة معلومات جديدة كما تزيد فرص التفاعل الاجتماعي فيما بينهم.

- أنها أداة لربط كافة المكونات الداخلية للمؤسسة مع بعضها، وفي تدعيم المؤسسة بالبيئة المحيطة بها.

- أنها أداة فعالة لمواجهة أي شائعات أو معوقات تواجه المؤسسة سواء بين أفرادها أو كانت تتصل بالمجتمع المحلي المحيط بها.

- أنها وسيلة أساسية في تحسين الأداة والتبادل الفكري بين الأستاذ والطالب وبين الرؤساء والمرؤوسين. .. الخ

- مهارة الاتصال مهارة إنسانية فهي احترام الإنسان وقيمه وتفكيره ومشاعره من خلالها يتم مواجهة احتياجاتهم الأساسية. (لكحال وهيبة: 2012، ص 49)

1-2- أهداف الاتصال والتواصل:

تنقسم أهداف عملية الاتصال والتواصل إلى الأهداف التالية.

– **هدف توجيهي**: يمكن تحقيق ذلك حينما يتجه الاتصال إلى اكتساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة أو تثبيت اتجاهات قديمة مرغوب فيها. ..

– **هدف تعليمي**: حينما يتجه الاتصال نحو اكتساب خبرات جديدة أو مهارات أو مفاهيم جديدة من طرف المستقبل.

– **هدف ترفيهي أو ترويحي**: ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو إدخال البهجة والسرور والاستمتاع إلى نفس المستقبل.

– **هدف إداري**: هذا الهدف يتحقق حينما يتجه الاتصال نحو دعم التفاعل بين الأعضاء والمؤسسة.

– **هدف اجتماعي**: حيث يتيح الاتصال فرصة لزيادة الاحتكاك الجماعة بعضهم بالبعض الآخر وبذلك تقوى الصلات الاجتماعية بين الأفراد.

– **هدف تثقيفي**: ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تبصيرهم وتوعية المستقبلين بأمور يقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم وتوسيع أفقهم لما يدور حولهم من أحداث.

(لكحال وهيبة: 2012، ص 50)

1-3-مبادئ الاتصال والتواصل:

يقوم الاتصال بشكل عام على مبادئ وأسس التالية:

- أن تكون الاتصالات التي تحدث بلغة مفهومة فهما تاما للمرسل والمستقبل، وهذا لتغلب على الكثير من مشاكل الاتصال.

- وجود انتباه كامل من المرسل عندما يقوم بعملية الإرسال (الأستاذ عندما يقف أمام الطلاب ويقوم بإلقاء المحاضرة) ومن المستقبل عندما يقوم بعملية استقبال أو تلقي الرسالة المرسلة إليه.

- يجب أن يحقق الاتصال الذي يحدث داخل المؤسسة أهداف الإدارة التعليمية، لأن الاتصال يعتبر وسيلة وليس غاية لتحقيق العملية التعليمية. (عمر رحيم نصر الله: 2001، ص 257)

وفيما يلي مبادئ الاتصال متعلقة باتجاهات الأستاذ الشخصية.

- لكي ينجح الأستاذ في تحقيق تواصل ملائم مع طلبته فإنه بحاجة إلى امتلاك اتجاهات شخصية تعزز العلاقة الإيجابية التي تربطهم.

- تطوير اتجاهات ايجابية نحو جميع الطلبة وإظهار الثقة بأفعالهم ونواياهم.

- إظهار الود والصبر عند التواصل مع الطلبة.

- عدم مخاطبة من علو فالطلاب يقدرون الأساتذة الذين يعاملونهم كأفراد يستحقون الاحترام.

- تطوير معرفة بخصائص وخلفيات الطلبة، فالاتصال يكون أكثر فعالية عندما يوفق الأستاذ بين المعرفة المنقولة وخصائص الطلبة ورغباتهم واتجاهاتهم.

- ممارسة الاستماع الفعال.

- تقديم الأستاذ لصورة واثقة وتكوين نمط مريح من الاتصال داخل المدرج.

(رمزي فتحي هارون: 2003، ص343).

1-4-عناصر عملية الاتصال والتواصل:

تشتمل عناصر العملية على العناصر التالية.

4-1-1-المرسل: وهو المنشئ الرسالة والمسؤول عنها (الأستاذ) والراغب في إحداث تغير معين بعد نقلها أو التشارك فيها، وكذلك أيضا فإن الطلبة يلعبون دور المرسل من وقت لآخر وتبعا للمتغيرات معينة. (رمزي فتحي هارون: 2003، ص 343)

وحتى يتمكن المرسل من توصيل رسالة بنجاح يجب أن تتوافر فيه الشروط التالية: -

أن يكون متمكنا من مادته العلمية، وذا إلمام بجوانب مادته وموثوقا به.

- أن يكون ملما بخصائص الطلبة ليقدم لهم ما يتناسب مع قدراتهم وما بينهم من فروق.
- أن يكون على دراية بأهداف المؤسسة التعليمية التي يعمل بها.
- أن يكون قادرا على إبراز الفروق الفردية بين الطلبة.
- أن يكون مرحا حسن المزاج، متحليا بالعدل، ويتمتع بالجاذبية الاجتماعية.

(نايف سليمان 2003، ص 65)

4-1-2-المستقبل: المستقبل هو هدف عملية الاتصال، أي الشخص الذي يراد مشاركته في فكرة أو موقف أو اتجاه... الخ، وقد يكون أحد الطلبة أو عدد منهم هم المستهدفون في عملية الاتصال وعلى المستقبل فهم الرسالة فهما كاملا وواضحا.

(محمد عبد الباقي أحمد: 2005،ص 28)

_وهو الطرف الآخر الذي يجعل دائرة الاتصال تكتمل، إنه مصب عملية الاتصال وهو المقصود بها لأن المرسل يرغب في إثارة سلوك أو دافع أو اتجاه عنده. وفي الحالات العادية الإنسان هو المستقبل (الفرد أو الجماعة) كالطلبة في حجرة الدراسة.

(لوكيا الهاشمي: 2006، ص 216)

4-1-3-**الرسالة**: هي الهدف الذي تهدف عملية الاتصال تحقيقه، وهي تحقق الرسالة هدفها لابد من توافر مجموعة الشروط فيهل هي.

- ينبغي أن تصمم الرسالة لموضوع الرسالة.
- صياغة الرسالة بحيث تحتوي على مثيرات تضمن استمرار انتباه المستقبل وتشوقه لمتابعة الرسالة.
- اختيار المكان والوقت المناسب لاستقبال الرسالة.
- ينبغي أن يكون المستقبل بحاجة إلى موضوع الرسالة.
- ينبغي أن يصوغ المرسل رسالته صياغة تناسب المستقبل فلا يستعمل إلا وسائل والرموز التي يفهمها المستقبل
- أن تتوافر في الرسالة الدقة العلمية للمحتوى المعرفي.

(محمد عبد الباقي أحمد: 2005، ص28)

4-1-4-**الوسيلة**: هي القناة أو الممر الذي تمر من خلاله الرسالة إلى المستقبل وتتنوع أدوات وقنوات الاتصال التي يستخدمها الأستاذ والطلبة في الاتصال، فقد يكتب الأستاذ على اللوح، وقد يعرض صور على جهاز الشرائح، أو قد يستخدم الخرائط أو المسجل أو غيرها.

(رمزي فتحي هارون: 2003، ص 343)

1-5-**العوامل المؤثرة في عملية الاتصال والتواصل**:

تعتمد فاعلية الاتصال على عوامل ثلاثة يمكن إدراجها تحت:

1-5-1- **العوامل التنظيمية**: وتشير إلى التحديد الدقيق لمجموعة الوظائف والمسؤوليات والواجبات، وتتدخل عدد من قنوات الاتصال في تحديدكم ونوع المعلومات، حيث يرتبط زيادة قنوات الاتصال بانخفاض درجة التشوه التي تشوب عملية تدفق الاتصال داخل حجرة الدراسة، كما تؤثر نوعية المناخ التعليمي على كفاءة وفعالية الاتصال، إذ ترتبط دقة تدفق المعلومات بمستوى الثقة السائدة في العلاقة بين الأستاذ والطلاب ونوعية القيادة وقد أكدت

الدراسات الحديثة على وجود ارتباط إيجابي بين درجة تشويه تدفق المعلومات في عملية الاتصال المساعدة والمناخ التعليمي، في حين يكون الارتباط سالبا في ظل المناخ المستقبل.

1-5-2- **العوامل الإجرائية**: وتحددها مجموعة من المتغيرات تتضمن الأساليب والوسائل ومدى حداثتها وقابليتها للاستخدام، وجمل المعلومات وتعدد قنوات الاتصال، والمهارة الفردية والجانب الفني الوظيفي المرتبط بحجم البيانات المطلوبة ومستوى كفايتها، وعامل الزمن ومصداقية البيانات داخل حجرة الدراسة.

1-5-3- **العوامل النفسية**: وتعني مجموعة المكونات النفسية ذات الأثر في تحديد فعالية وكفاية عملية الاتصال الناجمة عن أنماط التفاعل بين الأفراد ومدى الفهم المتبادل، وانخفاض معدلات الإحباط الناتج عن سوء الاتصال أو الإدراك الخاطئ للتعامل الإنساني والقدرة على خلق مناخ صحي بجانب القدرة على الحل والتغلب على العوائق الاتصال، وتدفق عملية التفاعل على قدرة الفرد على الاتصالات بما تحويه من استعداد نفسي وجسدي لاستقبال تدفق المعلومات واستدعاء تكوين علاقات معينة، بجانب تكوين استجابة معينة من خلا ل التخاطب اللفظي بهدف إثراء قدرة الفرد على التخطيط وصنع القرار.

(أميرة على محمد: 2006، ص 45).

1-6- **عوامل نجاح عملية الاتصال والتواصل**:

1-6-1- **عوامل تتصل بالمرسل**: من أجل أن يتحقق الاتصال الناجح على المرسل أن يكون محل ثقة المستقبل حتى يتفاعل معه وأن تكون لديه مهارات الاتصال عالية لفظية وغير لفظية والقدرة على صياغة الرسالة المعبرة عن هدفه بوضوح، وأن يحسن اختيار الوقت والزمان الوسيلة الملائمة لطبيعة المستقبل، للرسالة وهدفها.

1-6-2- **عوامل متصلة بالمستقبل**:

– الإطار الدلالي (تصورات، اتجاهات المستقبل في الاستجابة للرسالة).

– دافعية المستقبل للمعرفة.

– الظروف المحيطة بالمستقبل.

– سلوك المستقبل نتيجة لفهمه مضمون الرسالة.

1-6-3- **عوامل متصلة بالرسالة**: عند إعداد الرسالة يجب مراعاة ما يلي.

– أن يتناسب موضوع الرسالة مع المستقبل من حيث اهتماماته، ودرجة استيعابه ومستوى إدراكه وتلبية احتياجاته.

– حسن صياغتها ومضمونها من حيث التشويق والإثارة التي يخاطب إدراك المستقبل ويؤدي إلى تفاعله مع الرسالة. (لكحال وهيبة: 2012، ص 113)

خلاصة

جاء في هذا الفصل أن الأستاذ الجامعي له دور أساسي في تجويد العملية التعليمية وبه تتم جميع المراحل التعليمية بشكل جيد، التي لابد أن يخطط لها وفق معايير محددة تنظم محتوياته وتحديد وسائلها وأساليبها، ولكي يقوم الأستاذ بكل أدواره يجب أن تتوفر فيه مؤهلات أكاديمية وخصائص علمية تؤهله للتفاعل الجيد وتواصله مع طلبته، فجودة الأستاذ الجامعي متميز ينعكس أكيد بشكل إيجابي على كفاءة الداخلية والخارجية للبرامج الأكاديمية لأن جودة الجامعة ومخرجاتها تتوقف على جودة أعضاء بها.

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية للدراسة

1- الدراسة الاستطلاعية وأدوات الدراسة

2- المنهج

3- مجتمع الدراسة

4- العينة

5- مجالات الدراسة

6- أساليب المعالجة الإحصائية

1- الدراسة الاستطلاعية وأدوات الدراسة:

لقد أجرينا الدراسة الاستطلاعية بقسم علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، واعتبرنا طلبة قسم علم النفس نموذج للدراسة الميدانية وهي مرحلة مهمة من أجل جمع المعلومات الأولية عن موضوع البحث وتعديل أدوات الدراسة، وتكييفها مع موضوع البحث بدقة.

أولا: صدق وثبات الأداة:

1.**صدق الأداة**: اتبع الباحث في تقنين الأداة على عدة أنواع من الصدق:

1-1- **صدق المحكمين**: تم عرض المقياس في صورته الأولية على مجموعة من المحكمين بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة وعددهم (7) من مختلف الرتب العلمية، للحكم على مدى صلاحية الفقرات وملاءمتها للدراسة، وكذلك مدى انتمائها للبعد الذي توجد فيه، بالإضافة إلى النظر في صلاحيتها ودقتها وعدم تكرارها في أبعاد أخرى وسلامة صياغتها. وانسجام الأبعاد مع مشكلة الدراسة وتساؤلاتها وفروضها. وقد تم قبول كل العبارات بنسبة (0،92) أنظر (الملحق رقم03). وهي نسبة مرتفعة. إذ يحددها (بشير معمرية: 2007، ص، 135) بـــ 80 لقبول العبارة، وقد كانت الملاحظات التي أثرى بها السادة المحكمين المقياس كلها تتمحور حول تحسين الصياغة، وقد تم التزام الباحث بتوصيات المحكمين وأجرى التعديلات المطلوبة، وهي على النحو الآتي:

في البعد الأول: تم تعديل العبارة (5)

– يساعد الطلبة على تطوير قدراتهم لفهم الدرس. أصبحت: يساعد الطلبة على تطوير مهاراتهم لفهم الدرس.

وفي البعد الثاني: تم تعديل العبارات (1) (3) (10)

– يكثف من اللقاءات مع الطلبة. أصبحت: يحدد موعد معين للقاء مع الطلبة (مرة كل أسبوع).

– يتابع باستمرار على الأمانة العلمية. أصبحت يؤكد على الأمانة العلمية.

– يحترم إنسانية الطالب الباحث. أصبحت: معاملة الطالب الباحث بشكل جيد.

وفي البعد الرابع: تم تعديل العبارات (5) (7) (8) (11)

– يبدي اهتمام قويا بمشاعر الطلبة تجاه الدرس. أصبحت: يبدي اهتماما قويا بأسئلة الطلبة تجاه الدرس.

– يحافظ على الاتصال العيني مع الطلبة. أصبحت: يحافظ على الاتصال البصري مع الطلبة.

– يحتفظ باتزانه الانفعالي. أصبحت: يتحكم في غضبه.

– يستخدم الانترنت في التواصل. أصبحت: يستخدم لإميل أو الفيسبوك في التواصل.

وبالاستخدام أدوات القياس الآتية.

1-2- صدق الاتساق الداخلي للمقياس:

تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات المقياس على عينة الدراسة الاستطلاعية والبالغ عددها 60مفردة وذلك بحساب معامل الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية البعد التابعة له.

- قاعدة: إذا كانت r المحسوبة أكبر من r الجدولية، فإنه يوجد ارتباط معنوي.
- أو قاعدة أخرى: فإذا كانت قيمة SIG أقل من بمستوى دلالة0.01 ، 0.05 فإنه يوجد ارتباط معنوي.

صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول التدريس:

الجدول رقم (03): يوضح مدى الاتساق الداخلي لفقرات محور التدريس باستخدام معامل الارتباط بيرسون

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	Sig (مستوى المعنوية)	النتيجة
•	يشجع المشاركة أثناء الدرس	0،668**	0،000	دال
•	يستخدم أسئلة متنوعة تثير التفكير	0،645**	0،000	دال
•	يتبع الأسلوب الديمقراطي أثناء الحوار	0،733**	0،000	دال
•	يستخدم وسائل تعليمية متعددة أثناء الدرس	0،573**	0،000	دال
•	يساعد الطلبة على تطوير مهاراتهم لفهم الدرس	0،576**	0،000	دال
•	يتيح الفرصة للطلبة لطرح الأسئلة أثناء الدرس	0،704**	0،000	دال
•	يشرح المعارف العلمية المطروحة للنقاش	0،807**	0،000	دال
•	يتمكن من تبليغ المادة العلمية بوضوح	0،725**	0،000	دال
•	يشارك في الاستنتاج أثناء المحاضرة	0،673**	0،000	دال
•	يحرص على حضور كل الطلبة للمحاضرة	0،469**	0،000	دال
•	يذكر الطلبة بعناصر المحاضرة القادمة	0،552**	0،000	دال
•	يوجه الطلبة إلى مصادر المعرفة	0،667**	0،000	دال
•	يعتمد على معايير محددة في تقويم أعمال الطلبة	0،602**	0،000	دال

قيمة r الجدولية: 0.3274 **عند مستوى الدلالة** 0.01 **ودرجة حرية** 59

قيمة r الجدولية: 0.252 **عند مستوى الدلالة** 0.05 **ودرجة حرية**59

درجة الحرية = ن59=1-60=1-

**تعني مقارنة قيمة sig بمستوى دلالة * 0.01 تعني مقارنة قيمة sig بمستوى دلالة 0.05

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 24

من خلال الجدول أعلاه نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول: التدريس والمعدل الكلي لفقراته دالة إحصائيا، حيث قيمة r المحسوبة يتراوح بين (0.807 و 0.469) هي اكبر من قيمة r الجدولية وايضا قيمة SIG اكبر من مستوى الدلالة0.01 ، ومنه تعتبر فقراته صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

- **صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني: الإشراف على الرسائل:**

الجدول رقم (04): يوضح مدى الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني: الإشراف على الرسائل باستخدام معامل الارتباط بيرسون

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	Sig (مستوى المعنوية)	النتيجة
•	يحدد موعد معين للقاء مع الطلبة (مرة في الأسبوع)	0،617**	0،000	دال
•	يتابع باستمرار عملية الإشراف	0،605**	0،000	دال
•	يؤكد على الأمانة العلمية	0،581**	0،000	دال
•	يقرأ أجزاء المذكرة بشكل جيد	0،440**	0،000	دال
•	يقوم بتصحيح الأخطاء	0،731**	0،000	دال
•	يزود الطالب بالمراجع	0،658**	0،000	دال
•	يوجه الطالب منهجيا	0،686**	0،000	دال
•	يناقش أفكار الطالب	0،733**	0،000	دال
•	يجيب عن استفسارات الطلبة	0،612**	0،000	دال
•	معاملة الطالب الباحث بشكل جيد	0،687**	0،000	دال
•	يحدد أدوار الطلبة في البحوث المشتركة بدقة	0،424**	0،001	دال
•	يلتزم بتواريخ اللقاءات مع الطلبة	0،367**	0،004	دال
•	يتفرغ لمهمة الإشراف	0،409**	0،001	دال
قيمة r الجدولية: 0.3274 عند مستوى الدلالة 0.01 ودرجة حرية 59 **قيمة r الجدولية: 0.252 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة حرية59**				

درجة الحرية = ن59=1-60=1-

**تعني مقارنة قيمة sig بمستوى دلالة * 0.01 تعني مقارنة قيمة sig بمستوى دلالة 0.05

المصدر من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 24

من خلال الجدول أعلاه نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات **المحور الثاني**: **الإشراف على الرسائل** والمعدل الكلي لفقراته دالة إحصائيا، حيث قيمة r المحسوبة يتراوح بين (0.733 و 0.367) هي اكبر من قيمة r الجدولية. وايضا قيمة SIG اكبر من مستوى الدلالة 0.01، ومنه تعتبر فقراته صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

- **صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثالث: مناقشة الرسائل:**

الجدول رقم (05): يوضح مدى الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثالث: مناقشة الرسائل باستخدام معامل الارتباط بيرسون

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	Sig (مستوى المعنوية)	النتيجة
•	يلتزم المناقشون بتواريخ ومواعيد المناقشات	0،561**	0،000	دال
•	يحضر المناقشون معهم رسالة الطالب	0،577**	0،000	دال
•	تشعر أن المناقش اطلع على كل محتويات الرسالة	0،613**	0،000	دال
•	تشعر أن المناقش فهم موضوع الرسالة	0،678**	0،000	دال
•	يهتم الأعضاء بتدخلات زملائهم أثناء المناقشة	0،598**	0،000	دال
•	الملاحظات التي يقدمها المناقش دقيقة	0،608**	0،000	دال
•	يركز المناقش على الجانب المنهجي	0،546**	0،000	دال
•	يركز المناقش على الجانب النظري	0،509**	0،000	دال
•	يتقبل المناقش ردود الطالب أثناء المناقشة	0،562**	0،000	دال
•	تشعر أن المناقشين مؤهلين (متخصصين)	0،651**	0،000	دال
•	تؤكد أن الجلسة المناقشة موضوعية (حيادية)	0،411**	0،001	دال
•	يتابع المناقشون التعديلات التي يطلبونها	0،544**	0،000	دال

•	تقتنع بالدرجة التي تقرها لجنة المناقشة	0،658**	0،000	دال
قيمة r الجدولية: 0.3274 عند مستوى الدلالة 0.01 ودرجة حرية 59				
قيمة r الجدولية: 0.252 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة حرية59				
درجة الحرية = ن59=1-60=1-				
**تعني مقارنة قيمة sig بمستوى دلالة 0.01 تعني مقارنة قيمة sig بمستوى دلالة 0.05 *				

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 24

من خلال الجدول أعلاه نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات **المحور الثالث**: **مناقشة الرسائل** والمعدل الكلي لفقراته دالة إحصائيا، حيث قيمة r المحسوبة يتراوح بين (0.678 و 0.411) هي اكبر من قيمة r الجدولية. وأيضا قيمة SIG اكبر من مستوى الدلالة 0.01، ومنه تعتبر فقراته صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

- **صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الرابع: طرق الاتصال والتواصل بين الطرفين:**

الجدول رقم (06): يوضح مدى الاتساق الداخلي لفقرات المحور الرابع: طرق الاتصال والتواصل بين الطرفين باستخدام معامل الارتباط بيرسون

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	Sig (مستوى المعنوية)	النتيجة
•	يرحب الأستاذ بالطلبة في بداية الحصة	0،650**	0،000	دال
•	يستخدم الأستاذ لغة لطيفة لتوجيه الطلبة	0،664**	0،000	دال
•	يهتم بمناداة الطلبة بأسمائهم	0،498**	0،000	دال
•	يتمتع بحماسة في عملية التدريس	0،565**	0،000	دال
•	يبدي اهتماما قويا بأسئلة الطلبة تجاه الدرس	0،542**	0،000	دال
•	ينوع من أساليب الإلقاء بشكل يجذب المستمعين	0،639**	0،000	دال
•	يحافظ على الاتصال البصري مع الطلبة	0،519**	0،000	دال
•	يتحكم في غضبه	0،460**	0،000	دال
•	يتواصل عن طريق مواعيد يحددها	0،617**	0،000	دال
•	يستخدم الهاتف في التواصل	0،542**	0،000	دال

•	يستخدم الإيميل أو الفيسبوك في التواصل	0،686**	0،000	دال
•	يستخدم أسلوب الحوار	0،677**	0،000	دال
•	يقدم تعليمات كتابية وشفوية	0،721**	0،000	دال
قيمة r الجدولية: 0.3274 **عند مستوى الدلالة** 0.01 **ودرجة حرية** 59				
درجة الحرية = ن **	59=1-60-1=تعني مقارنة قيمة sig بمستوى دلالة 0.01			

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS. V 24

من خلال الجدول أعلاه نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات **المحور الرابع**: **طرق الاتصال** و**التواصل بين الطرفين** والمعدل الكلي لفقراته دالة إحصائيا، حيث قيمة r المحسوبة يتراوح بين (0.721 و0.460) هي اكبر من قيمة r الجدولية. وأيضا قيمة SIG اكبر من مستوى الدلالة0.01 ، ومنه تعتبر فقراته صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

1-3- صدق الاتساق البنائي للمقياس:

يعتبر صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة الوصول إليها، ويبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل بعد من محاور مقياس بالدرجة الكلية لفقراته مجتمعة، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم(07): :يوضح صدق الاتساق البنائي للمقياس

الأبعاد			معامل الارتباط	Sig	النتيجة
محاور المقياس	1	المحور الأول: التدريس	0،876**	0،000	دال
	2	المحور الثاني: الإشراف على الرسائل	0،874**	0،000	دال
	3	المحور الثالث: مناقشة الرسائل	0،860**	0،000	دال
	4	المحور الرابع: طرق الاتصال والتواصل بين الطرفين	0،866**	0،000	دال
قيمة r الجدولية: 0.3274 **عند مستوى الدلالة** 0.01 **ودرجة حرية** 59					
درجة الحرية = ن ** 59=1-60=1-تعني مقارنة قيمة sig بمستوى دلالة 0.01					

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS. V 24

من خلال الجدول أعلاه نجد معاملات الارتباط بين كل بعد والمعدل الكلي لفقرات مقياس دالة إحصائيا، حيث قيمة r المحسوبة اكبر من قيمة r الجدولية ومنه تعتبر الأبعاد صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه

2. **ثبات المقياس** :

يقصد بثبات المقياس، أنه يعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى، أن ثبات، يعني الاستقرار في نتائج المقياس، وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة، عدة مرات، خلال فترات زمنية معينة، وقد تم التحقق من ثبات مقياس من خلال معامل ألفا كرونباخ، كما هو مبين في الجدول الموالي:

جدول رقم. (08): يبين قيمة معامل Alpha Cronbach's أداة الدراسة

مقياس السمات الشخصية			معامل *Cronbach's Alpha*	
			القيمة	عدد العبارات
محاور المقياس	1	المحور الأول: التدريس	0،885	13
	2	المحور الثاني: الإشراف على الرسائل	0،836	13
	3	المحور الثالث: مناقشة الرسائل	0،831	13
	4	المحور الرابع: طرق الاتصال والتواصل بين الطرفين	0،852	13
جميع فقرات المقياس			0،898	52

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS. V 24

من خلال الجدول أعلاه نجد أن معامل الثبات ألفا كرومباخ اكبر من الحد الأدنى (0.6) في جميع محاور المقاس أداة الدراسة مما يدل على ثبات أداة الدراسة .

ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعددناه لمعالجة المشكلة المطروحة هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

• **الملاحظة بالمشاركة**: على اعتبارنا من عناصر المجتمع الأصلي للدراسة مما جعلنا على اتصال مباشر مع الطلبة للقسم حيث سمحت لنا هذه الوضعية من ملاحظة السلوك وردود الفعل الميدانية المتعلقة بمتغير الدراسة.

• **المقابلة**: تعتبر المقابلة مهمة بالنسبة للدراسات النفسية حيث تقوم من أجل الجوانب ذات الأهمية القصوى، وتعتبر من الأدوات الرئيسية في البيانات للحصول على البيانات الأولية والضرورية لمعرفة وجهة نظر الطلبة حول محاور الدراسة.

• **الإستبانة**: لمعرفة درجة تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة بقسم علم النفس بجامعة محمد بوضياف المسيلة، فقد صمم الاستبيان وهو عبارة عن نموذج يضم

مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع الدراسة. وتماشيا مع مشكلة البحث فقد قمت بتطوير مقياس تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي في علاقته البيداغوجية أستاذ/ طالب، المنشور بالملتقى الوطني حول جودة المعرفة والبحث العلمي، من إعداد الأستاذ جلاب مصباح 2016.

2- المنهج المستخدم في الدراسة:

يعتبر المنهج ضروري لأي بحث فهو الطريق الذي يتبعه الباحث من أجل الوصول إلى نتائج بطريقة علمية ومن أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي من أجل معرفة درجة تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة بقسم علم النفس، لأنه المنهج الأكثر استعمالا من طرف الباحثين في مثل هذه الدراسات كونه يصف الظواهر وممارسات الموجودة والمتاحة لدراسة والقياس كما هي، ويستطيع الباحث أن يصفها ويحللها.

3- مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع هذه الدراسة من طلبة التكوين في الماستر كل التخصصات، سنة أولى البالغ عددهم 153 طالبة وطالبة، وطلبة الدكتوراه إرشاد وعمل وتنظيم وعددهم 8 طلبة بمجموع 161 طالبا، وتم استثناء طلبة السنة الثانية ماستر لصعوبة الالتقاء بهم لانشغالهم بإعداد رسائل التخرج، ولذلك تم إعفائهم من الدراسة في السداسي الثاني.

4- عينة الدراسة:

تتكون عينة الدراسة من طلبة علم النفس بفرعيه وعلوم التربية والقياس سنة أولى ماستر والطلبة الدكتوراه الطور الأول حيث يتكون مجموع الطلبة (161) وقد تم اختيار العينة عن طريق المسح الشامل على كل الطلبة وتم حذف 23 استبانة لعدم ملئها كاملة و19 لم تسترجع، تم الاحتفاظ بـــ (119) استجابة صالحة للدراسة.

5- مجالات الدراسة :

– المجال البشري: اقتصرت هذه الدراسة على طلبة قسم علم النفس بجامعة المسيلة محمد بوضياف.

– المجال الزماني: 2016-2017.

– المجال المكاني: شملت الدراسة من حيث المكان جامعة المسيلة محمد بوضياف قسم علم النفس.

التعريف بالمكان الدراسة :

نبذة عن جامعة محمد بوضياف – المسيلة: في عام 1985 من خلال فتح معهد التعليم العالي في الميكانيك، ثم في 1989 تم فتح معهد الهندسة المدنية، ومعهد التقنيات الحضرية وفي عام 1992 أصبحت مركز جامعي، وأما في عام 2001 أصبحت جامعة من أربع كليات و23 قسما حاليا في 2016 تتكون الجامعة من سبعة كليات ومعهدين و26 مخبر للبحث العلمي، إضافة إلى مركز بحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية في طور الإنجاز والمدرسة العليا للأساتذة. ومن المعروف عن الجامعة جودة وكفاءة أساتذتها المقدر عددهم بحوالي 1306 والذين يقدمون دروسا في شتى الميادين لحوالي 300000 طالبا.

قسم علم النفس: افتتح قسم علم النفس خلال الموسم الجامعي 2000/ 2001 بموجب قرار وزاري 2000/392 المؤرخ في 2000/08/08، يقع القسم حاليا بالطابق الأول بالأمانة العامة سابقا بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، شرع خلال الموسم الجامعي 2009/2008 بتطبيق نظام جديد LMD وبعد إنشاء كلية جديدة.

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية: طبقا للقرار الوزاري رقم 426 المؤرخ في 2012/12/13 تم بموجبه تأسيس قسم علم النفس كأحد الأقسام المكونة للكلية.

الدراسة بالقسم بداية من السنة الثانية حيث يحوي قسم علم النفس شعبتين رئيسيتين هما شعبة علم النفس وشعبة علوم التربية، وتخصصات في طور الليسانس والماستر الأكاديمي

بالإضافة إلى التكوين في ما بعد التدرج (الماجستير)، وكذا ما بعد التدرج الثاني (دكتوراه) نظام قديم ودكتوراه الطور الثالث.

6- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS:.V24) وتم الاعتماد على بعض الاختبارات، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية كذلك الأشكال البيانية كما يلي:

§ **الأساليب الإحصائية الوصفية التالية:** المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، من أجل لوصف المتغيرات البحث.

§ **المتوسط الحسابي:** وهو متوسط مجموعة من القيم، أو مجموع القيم المدروسة مقسوم على عددها، وذلك بغية التعرف على متوسط إجابات المبحوثين حول الاستبيان ولأن التنقيط يتراوح من(01) إلى (03)،

§ **الانحراف المعياري:** وذلك من أجل التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركز الإجابات وعدم تشتتها، وبالتالي تكون النتائج أكثر مصداقية.

§ **المدى لتحديد طول الفئة:** لحساب مجال المتوسط.

الفصل الرابع

عرض ومناقشة نتائج الفرضيات

1. عرض نتائج الفرضيات في ضوء الدراسات السابقة والجانب النظري
2. الاستنتاجات العامة
3. التوصيات

1.عرض نتائج الفرضيات في ضوء الدراسات السابقة والجانب النظري:

Ø الأدوات الإحصائية لاختبار الفرضيات: للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام

ü المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحديد مدى تأثير درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي (في التدريس، في الأشراف، في مناقشة، في الاتصال والتواصل مع الطلبة) هل هي: (مرتفعة جدا، أم مرتفعة، أم متوسطة)

نستخدم أيضا المدى لتحديد طول الفئة المجال (مرتفعة جدا، أم مرتفعة، أم متوسطة) حيث: **لمدى = (أعلى درجة** (مرتفع جدا) **– أدنى درجة** (متوسط))**/عدد المستويات.**

إذن: الطول الفئة = (3-1)/3= 0.66 حيث نحصل على مجالات كما يلي:

مجال المتوسط الحسابي	**من 01 إلى 1.66**	**من 1.67 إلى 2.33**	**من 2.34 إلى 3**
درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا
النسبة المئوية	**اقل من 55.33%**	**من 55.34% إلى77.66%**	**أكثر من 77.67%**
3- - - - - - - 100 % 1.66- - - - - **س**	**س = 55.33%**		

Ø اتخاذ القرار في اختبار الفرضية:

بعد حساب المتوسط الحسابي(x) لكل من جودة أداء الأستاذ الجامعي (في التدريس ،في الإشراف، في مناقشة، في الاتصال والتواصل مع الطلبة) فانه إذا كانت قيمة المتوسط:

1-محصورة بين مجال **من 01 درجة إلى 1.66 درجة** فإن نتيجة أداء الأستاذ الجامعي متوسطة من وجهة نظر الطلبة.

2-محصورة بين مجال **من 1.67 درجة إلى 2.33 درجة** فإن نتيجة أداء الأستاذ الجامعي مرتفعة من وجهة نظر الطلبة.

3-محصورة بين مجال **من** 2.34 **درجة إلى** 03 **درجة** فإن نتيجة أداء الأستاذ الجامعي مرتفعة جدا من وجهة نظر الطلبة.

الفرضية العامة:

درجة تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة مرتفعة.

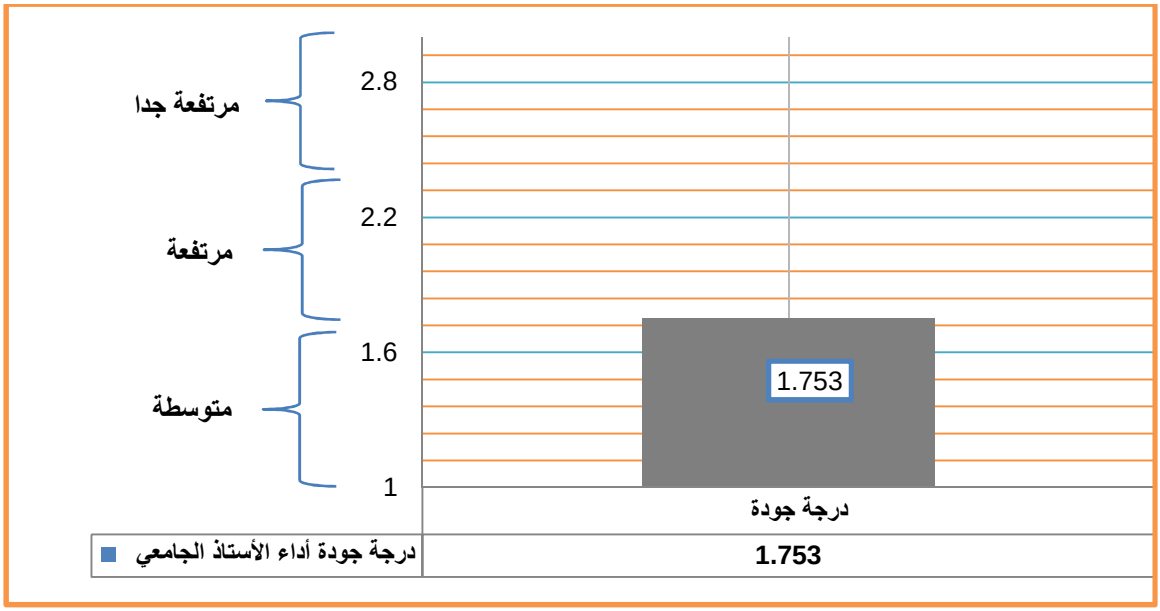
جدول رقم (09): يوضح درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة

المتغيرات	**المتوسط الحسابي**	**الانحراف المعياري**	**المتوسط ضمن المجال**	**النسبة المئوية**	**النتيجة**
درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي	1،7531	0،35018	**من** 1.67 **إلى** 2.33	%58.43	مرتفعة
3 - - - - - - - - - 100 % **س** = %58.43 1،7531 - - - - - **س**					

المصدر: من إعداد طالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 24

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات الاستبيان بلغ (x=1.753) وبالانحراف معياري بلغ (δ = 0.350) وان الانحراف يقترب من 0، مما يعني تركز إجابات أفراد العينة حول المتوسط وعدم تشتتها والمتوسط الحسابي هو ضمن مجال 'مرتفع' أي من 1.67 إلى 2.33 درجة أي أنهم يوافقون على أن درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي من وجهة نظرهم هي درجة مرتفعة وبنسبة مئوية قدرت بـــ 58.43%.

الشكل رقم (03): يوضح درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة



المصدر: من إعداد طالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v24 وبرنامج EXCEL.v2010

اتخاذ القرار:

نقبل الفرضية القائلة بأنه: درجة تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة مرتفعة.

تؤكد نتائج الفرضية العامة أن درجة تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة مرتفعة، كما افترضناها وهذا ما أدته نتائج التقييم التي أكدها الطلبة بنسبة 58،43% وفي المرتبة الثانية من مجموع البدائل، وهناك دراسات أكدت النتائج التي توصلنا إليها منها: دراسة ندى على سالم (2013) التي إلى تعرف على درجة مساهمة تقويم أداء عضو هيئة التدريس في رفع جودة التعليم الجامعي، وقد توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن درجة مساهمة تقويم أداء عضو هيئة التدريس في رفع جودة التعليم الجامعي جاء بدرجة كبيرة وكذلك اتفقت مع دراستنا دراسة خالد أحمد الصرارية (2011) التي هدفت إلى تعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية

من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها وقد أشارت نتائج الدراسة أن مستوى الأداء الوظيفي لأعضاء الهيئات التدريسية كانت مرتفعة، إذا بلغت (78،3) درجة من (5) درجات.

الفرضية01: درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في التدريس مرتفعة

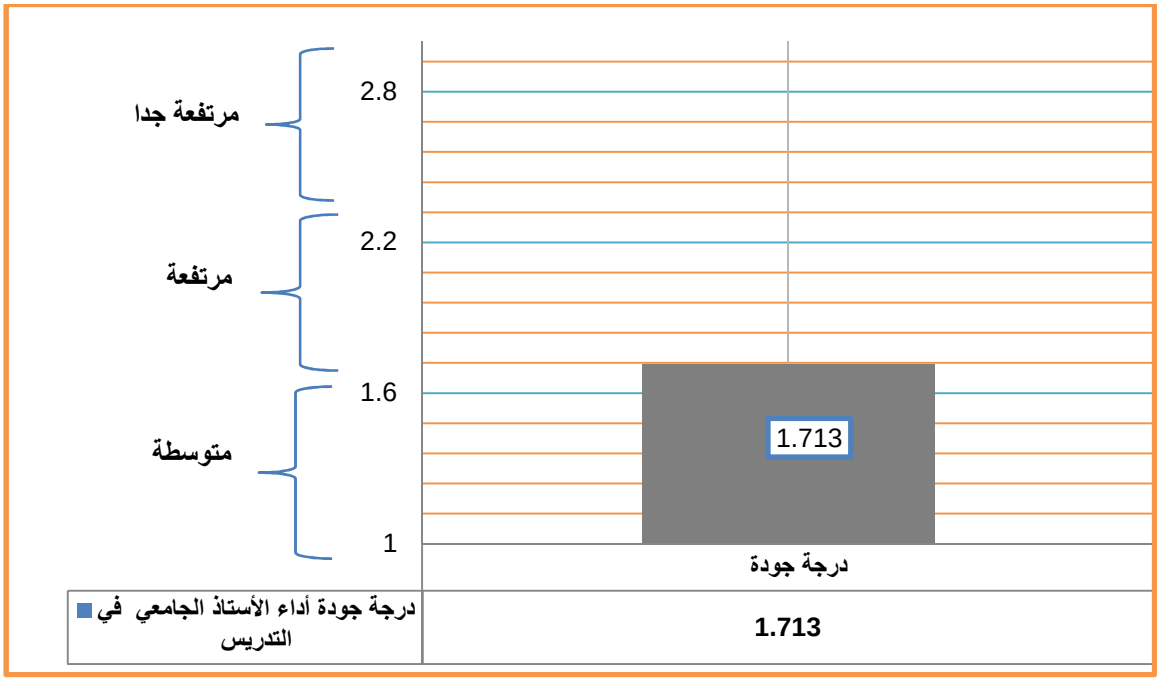
جدول رقم (10): يوضح درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في التدريس من وجهة نظر الطلبة

المتغيرات	**المتوسط الحسابي**	**الانحراف المعياري**	**المتوسط ضمن المجال**	**النسبة المئوية**	**النتيجة**
درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي **في التدريس**	1،7130	0،42954	**من** 1.67 **إلى** 2.33	% 57.10	مرتفع
3- - - - - - - - - 100 % **س** = % 57.10 1.7130- - - - - **س**					

المصدر: من إعداد طالبة بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS. V 24

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول المتعلق بـــ التدريس بلغ (x=1.7130) وبالانحراف معياري بلغ (δ=0.429) وان الانحراف يقترب من 0، مما يعني تركز إجابات أفراد العينة حول المتوسط وعدم تشتتها والمتوسط الحسابي هو ضمن مجال 'مرتفع' أي من 1.67 إلى 2.33 درجة أي أنهم يوافقون على أن درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في التدريس من وجهة نظرهم هي درجة مرتفعة وبنسبة مئوية قدرت بـــ 57.10 %.

الشكل رقم (04): يوضح درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في التدريس من وجهة نظر الطلبة



المصدر: من إعداد طالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v24 وبرنامج EXCEL.v2010

اتخاذ القرار:

نقبل الفرضية القائلة بأنه: درجة تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي في التدريس من وجهة نظر الطلبة مرتفعة.

تؤكد نتائج الفرضية الأولى أن جودة أداء الأستاذ الجامعي في التدريس كانت مرتفعة كما توقعناها، وهذا ما دلت عليه نتائج التقييم التي أكدها الطلبة بنسبة 57.10% مما يعني أن درجة جودة الأداء كافية، بحكم أنها وصلت إلى الدرجة المتوقعة. وقد اتفقت دراستنا مع دراسة حسن تيم (2008) ولقد هدفت الدراسة إلى تعرف على آراء طلبة الدراسات العليا في الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في كلية الدراسات العليا بجامعة النجاح الوطنية في فلسطين. وقد أكدت نتائج الدراسة إلى أن أراء طلبة الدراسات العليا في أداء مدرسيهم كانت بدرجة عالية، فقط هناك فروق تعزى لمتغير المستوى. وهناك دراسات أخرى اختلفت مع

دراستنا نذكر منها دراسة أحمد إبراهيم أحمد (2012) التي أكدت على ضرورة تقويم الأداء التدريسي في جودة التعليم والتعلم والمقررات، وهذا بسبب قلة الكوادر المؤهلة، فمعظم هيئة التدريس من أساتذة مساعدين ناقصي خبرة. وكذلك اختلفت مع دراسة محمد عبد مسلم (2010) التي حاولت تقويم جودة أداء التدريس لدى أعضاء هيئة التدريس في جانبين أساسيين هما التخطيط للتدريس وتنفيذ التدريس، وقد أظهرت النتائج أن نسب التقديرات التقويمية لإجمالي جوانب قدرات التدريس لم تصل إلى مستوى الجودة.

الفرضية02: درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في الأشراف على الرسائل الجامعية مرتفعة

جدول رقم (11): يوضح درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في الأشراف على الرسائل الجامعية من وجهة نظر الطلبة

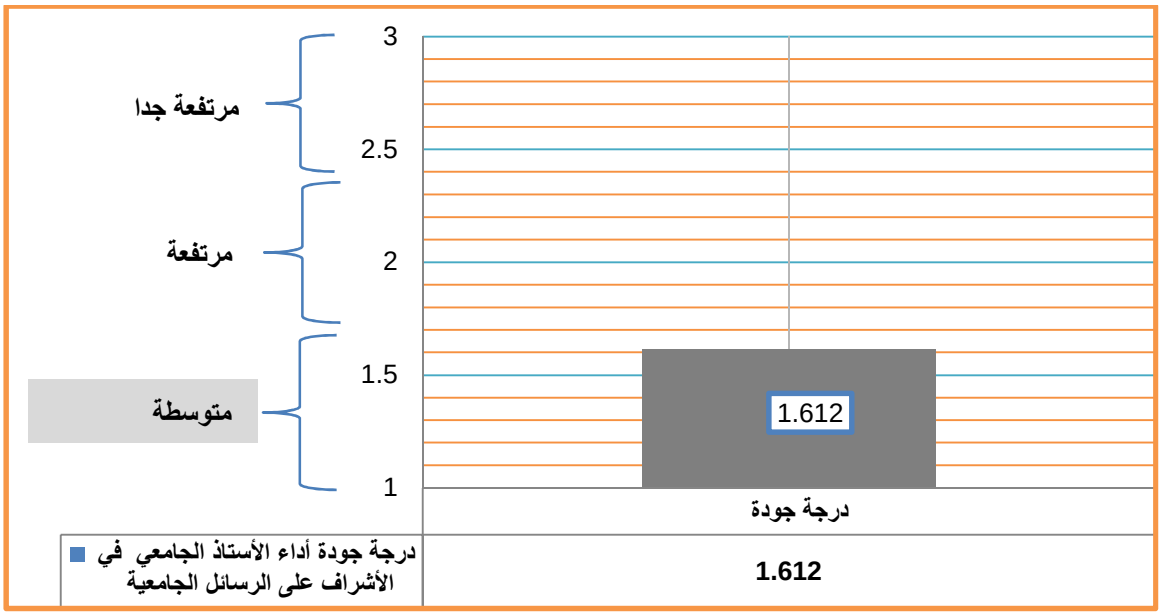
المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط ضمن المجال	النسبة المئوية	النتيجة
درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في الأشراف على الرسائل الجامعية	1،6122	0،40375	من 01 إلى 1.66	%53.73	متوسطة
3- - - - - - - - - 100 % س = 53.73% 1،6122- - - - - س					

المصدر: من إعداد طالبة بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS. V 24

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني المتعلق بـــ الإشراف على الرسائل الجامعية بلغ (x=1.61) وبالانحراف معياري بلغ (δ =0.403) وان الانحراف يقترب من 0، مما يعني تركز إجابات أفراد العينة حول المتوسط وعدم تشتتها والمتوسط الحسابي هو ضمن مجال ' متوسط' أي من 01 إلى 1.66 درجة أي أنهم يوافقون على أن درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في

الأشراف على الرسائل الجامعية من وجهة نظرهم هي درجة متوسطة وبنسبة مئوية قدرت بـــ 53.73 %.

الشكل رقم (05): يوضح درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في الأشراف على الرسائل الجامعية من وجهة نظر الطلبة



المصدر: من إعداد طالبة بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS.v24 وبرنامج EXCEL.v2010

اتخاذ القرار:

نرفض الفرضية القائلة بأنه: درجة تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي في الإشراف على الرسائل الجامعية من وجهة نظر الطلبة مرتفعة، وإنما حسب أرائهم هي درجة متوسطة

تؤكد نتائج الفرضية الثانية أن جودة أداء الأستاذ الجامعي أثناء عملية الإشراف على الرسائل لم تكن مرتفعة كما افترضنا أن تكون، بل كانت متوسطة. بحيث تحصلت على نسبة53،73% حسب تقييم الطلبة والتي كانت في المرتبة الأولى من مجموع البدائل الثلاثة مما يعني أن أكثر من نصف الطلبة يؤكدون هذه النتيجة. أي أن درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في الإشراف على الرسائل الجامعية متوسطة. واختلفت دراستنا مع عدة دراسات نذكر منها: دراسة محمود خليل أبو دف (2002) التي هدفت إلى تحديد أهمية عملية

الإشراف في إعداد الباحثين والتعرف على دور الأستاذ الجامعي كمشرف على الرسائل العلمية، وقد دلت نتائج الدراسة أن مستوى الأستاذ الجامعي في الإشراف على الرسائل العلمية مرتفع. وهي نفس الفرضية التي افترضناها ولم نتحقق منها. ودراسة سهيل رزق دياب (2007) التي هدفت إلى تحديد أدوار المنوطة بالمشرف الأكاديمي في مجال إشرافه ومتابعة مشاريع وبحوث طلبته والتعرف على مدى فاعلية قيام المشرف الأكاديمي بهذه الأدوار. وتوصلت النتائج إلى تأكيد أهمية قيام المشرف بأدواره الأخلاقية والإنسانية والإدارية والعلمية. كما بينت أيضا أن المشرف الأكاديمي لا يقوم بأدواره بالشكل المنوط به. كما اتفقت إلى حد ما مع دراسة منى بنت حميد السبيعي (2007) التي تناولت واقع العلاقات الإنسانية بين المشرف التربوي والطلاب. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: أن العلاقات الإنسانية بين المشرف التربوي أو المشرفة والطالب أو الطالبة يشوبها الكثير من جوانب القصور وعدم الاهتمام. مع اختلاف في عينة الدراسة، بحيث كانت عينتها الطلبة المعلمين. إن ما يبرر هذه النتيجة هو اعتقاد الأستاذ أن مهمة الإشراف مهمة ثانوية، وأن كل المسؤولية ملقاة على الطالب، بل هي مهمة أساسية تضاف إلى بقية مهامه وفق القانون وأخلاقيات المهنة، ومن بين الأسباب الأخرى التي أدت إلى هذه النتيجة أسباب موضوعية وأخرى ذاتية. فيمكن الحديث على رفض الأستاذ لموضوع خارج تخصصه أو اهتمامه، أو أن يجبر الأستاذ على الإشراف على مجموعة من الطلبة، أو التحجج بكثرة المجموعات التي يشرف عليها على (10 أو 12)موضوعا وآخر على موضوع أو اثنين.

وهذا ليس مبررا، لأنه يؤثر حتما على عدم احترام مواعيد الحصص الإشرافية مع الطلبة لكثافة الرزنامة مما يجعل الطالب لا يستفيد بالقدر الكافي من النصائح والتوجيهات المعرفية والمنهجية، وهذا ينعكس على رسالة الطالب بحيث لا ترقى إلى المستوى المطلوب. بالإضافة إلى التهرب من هذه المسؤوليات والأعباء، التخفيف من ضغوط العمل بعدم الانخراط في مثل هذه الأنشطة، التحرر وعدم التقيد بأي التزام، مما يمنحه هامشا من الوقت

لأغراض أخرى. وعموما فالأسباب الحقيقية في أن عملية الإشراف لم ترق إلى المستوى المطلوب وعدم رضا الطلبة عن خدمات الإشراف حسب الباحثة تعود بالدرجة الأولى إلى غياب مرافق أو أماكن من قاعات أو مكاتب لممارسة هذه العملية مما يجعل الأستاذ في كل مرة محرجا في البحث عن قاعة أو مكان للالتقاء بالطالب، عدم ضبط الإدارة لحصة كل أستاذ من الموضوعات من أجل خلق توازن.

الفرضية03: جودة أداء الأستاذ الجامعي في مناقشة الرسائل الجامعية مرتفعة

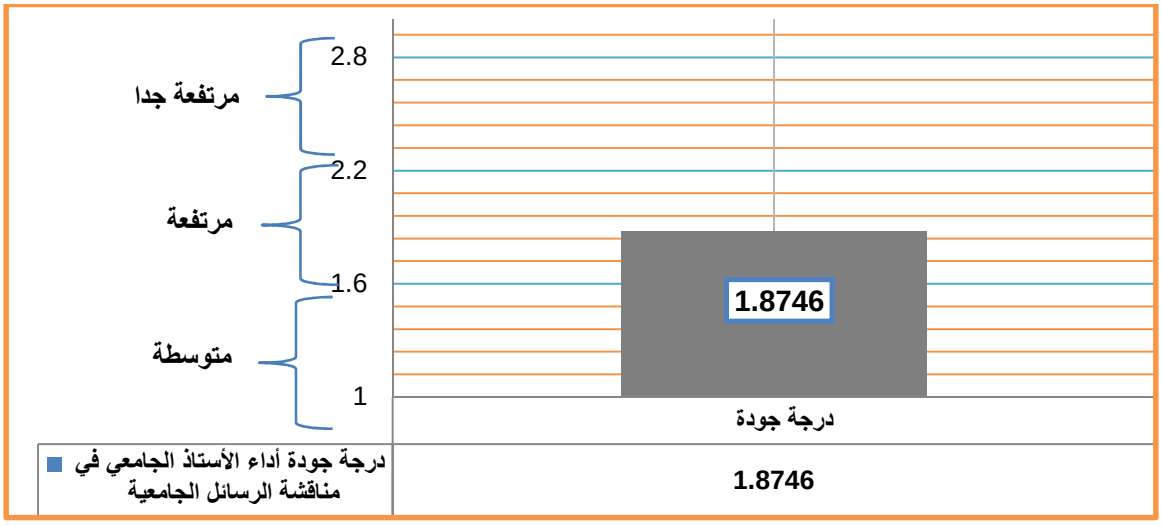
جدول رقم(12): يوضح درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في مناقشة الرسائل الجامعية من وجهة نظر الطلبة

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط ضمن المجال	النسبة المئوية	النتيجة
درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي **في مناقشة الرسائل الجامعية**	1،8746	0،43478	**من** 1.67 **إلى** 2.33	% 62.84	مرتفع
3- - - - - - - - - 100 % **س** = 62.84 % 1‘8746- - - - - **س**					

المصدر: من إعداد طالبة بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS. V 24

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث المتعلق ب مناقشة الرسائل الجامعية بلغ (x = 1.8746) وبالانحراف معياري بلغ (δ =0.434) وان الانحراف يقترب من 0، مما يعني تركز إجابات أفراد العينة حول المتوسط وعدم تشتتها والمتوسط الحسابي هو ضمن مجال "مرتفع" أي من 1.67 إلى 2.33 درجة أي أنهم يوافقون على أن درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في مناقشة الرسائل الجامعية من وجهة نظرهم هي درجة مرتفعة وبنسبة مئوية قدرت بـــ 62.84 %.

الشكل رقم (06): يوضح درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في مناقشة الرسائل الجامعية من وجهة نظر الطلبة



المصدر: من إعداد طالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v24 وبرنامج EXCEL.v2010

اتخاذ القرار:

نقبل الفرضية القائلة بأنه: درجة تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي في مناقشة الرسائل الجامعية من وجهة نظر الطلبة مرتفعة.

تؤكد نتائج الفرضية الثالثة أن جودة أداء الأستاذ الجامعي أثناء عملية مناقشة الرسائل كانت مرتفعة كما افترضنا وتوقعنا، وهو ما يعني تحقق الفرضية الثالثة، بحيث تحصلت البديل مرتفع بنسبة 62،84% مما يعني أن الكثير من الطلبة يؤكدون أن درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في مناقشة الرسائل الجامعية مرتفع. باعتبار أن مناقشة الرسائل مهمة دورية أو موسمية، تقريبا نهاية كل موسم جامعي، وهذا ما يجعل الأستاذ مرتاحا من الالتزامات الأخرى كالتدريس والإشراف والامتحانات. ويوجه كل جهده واهتمامه من أجل إنجاح هذه العملية، بمعنى أن الظروف تكون مواتية في غالب الأحيان، رغم بعض النقائص في التنظيم أو غياب بعض الأساتذة لأسباب مختلفة، أو مشاكل أخرى تتعلق بالطالب نفسه.

ومن بين الدراسات التي توافقت مع دراستنا نجد: دراسة عبير محمد هاشم (2014) التي هدفت إلى التعرف على واقع رسائل الماجستير وجودتها. والصعوبات التي يواجهها الطلبة في إعداد الرسائل من وجهة نظر الطلبة أنفسهم، وقد أشارت النتائج إلى أن المشرفين على رسائل الماجستير يرون أنها لا ترقى لمستوى الجودة وأن هناك صعوبات تواجه الطلبة منها اختيار العنوان والحصول على المصادر التي تفيد الرسالة وضعف قدرات الطالب البحثية والإحصائية. ولعل أهم الأسباب التي أدت إلى ارتفاع جودة أداء الأستاذ الجامعي في مناقشة الرسائل حسب الباحث هو الالتزام بأخلاقيات هذه المهمة منها: التفحص الجيد لمحتوى الرسالة من حيث الشكل والمضمون، الفهم الجيد لموضوع الرسالة، التزام الإدارة باختيار المناقشين المتخصصين، تقبل المناقش لرأي الطالب أثناء المناقشة بكل شفافية، رضا الطالب على درجة التي يتحصل عليها، لشعوره بأن جلسة المناقشة كانت موضوعية وحيادية. بالإضافة إلى مجهودات الكبيرة التي تبذلها الإدارة لتسير العملية في أحسن الظروف، بما توفره من إمكانيات مادية من مكان لائق ووسائل الراحة في المناقشات التي تتطلب وقتا كبيرا كالماجستير والدكتوراه، ومعنوية مثل إمكانية تغيير التواريخ أو تعرض أستاذ لظرف خاص.

الفرضية04: جودة أداء الأستاذ الجامعي في الاتصال والتواصل مع الطلبة مرتفعة

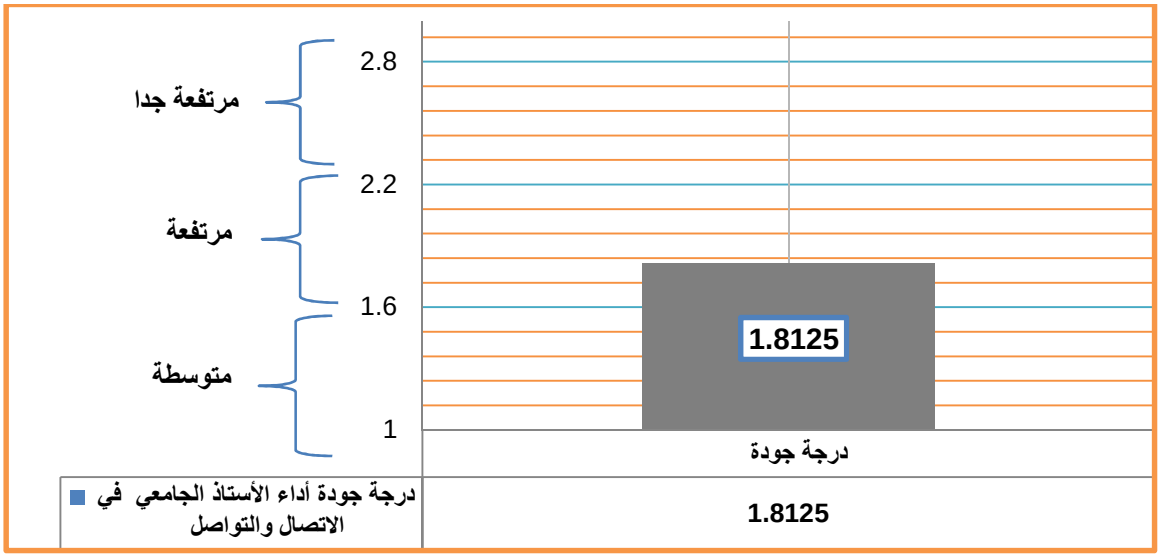
جدول رقم (13): يوضح درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في الاتصال والتواصل من وجهة نظر الطلبة

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط ضمن المجال	النسبة المئوية	النتيجة
درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في الاتصال والتواصل	1،8125	0،42625	من 1.67 إلى 2.33	% 60.41	مرتفع
3- - - - - - - - - 100 %		س = 60.41 %			
1.8125- - - - - س					

المصدر: من إعداد طالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 24

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث المتعلق ب الاتصال والتواصل بلغ (x=1.8125) وبالانحراف معياري بلغ (δ =0.4265) وان الانحراف يقترب من 0، مما يعني تركز إجابات أفراد العينة حول المتوسط وعدم تشتتها والمتوسط الحسابي هو ضمن مجال 'مرتفع' أي من 1.67 إلى 2.33 درجة أي أنهم يوافقون على أن درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في الاتصال والتواصل من وجهة نظرهم هي درجة مرتفعة وبنسبة مئوية قدرت بـــ 60.

الشكل رقم (07): يوضح درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في الاتصال والتواصل من وجهة نظر الطلبة



المصدر: من إعداد طالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v24 وبرنامج EXCEL.v2010

اتخاذ القرار:

نقبل الفرضية القائلة بأنه: درجة تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي في الاتصال والتواصل من وجهة نظر الطلبة مرتفعة.

تؤكد نتائج الفرضية الرابعة أن جودة أداء الأستاذ الجامعي في علاقته بالطالب أثناء عملية اتصاله وتواصله بالطالب والتي كانت مرتفعة كما توقعناها وافترضناها ،حسب وجهة نظر الطلبة بدليل احتلالها المرتبة الثانية من مجموع البدائل بنسبة 60،41% وهو ما يعني تحقق الفرضية الرابعة. ما يعني أن الكثير من الطلبة يؤكدون أن مستوى جودة أداء الأستاذ الجامعي في الاتصال والتواصل بين الطرفين مرتفع. وقد اتفقت دراستنا مع دراسة خالد خميس السر(2002) من جلال معرفة التقديرات التقويمية لجودة مهارات التدريس الجامعي لدى الأستاذ الجامعي من بينها مهارات تقويم تعلم الطلبة ومهارات الاتصال على التوالي. واتفقت كذلك مع دراسة زياد بركات (2006) بحيث هدفت إلى معرفة طبيعة العلاقة

الاجتماعية السائدة بين الدارسين والمدرسين في جامعة القدس المفتوحة، منطقة طولكرم التعليمية. وقد أظهرت الدراسة عدة نتائج منها: أن نمط العلاقات السائد بين الدارسين والمدرسين هو نمط إيجابي ،فقد أظهرت أن بنسبة 64 من الدارسين لديهم اتجاها ايجابيا نحو نمط العلاقات الاجتماعية السائدة بينهم وبين المدرسين. بينما اختلفت إلى حد بعيد مع دراسة منى بنت حميد السبيعي (2007) التي هدفت إلى الوقوف على طبيعة العلاقات الإنسانية بين المشرف التربوي تشتمل أربعة محاور هي: التعامل الروح المعنوية، الاتصال ،المتابعة وتوصلت الدراسة إلى أن الأستاذ يهتم بالروح المعنوية بالدرجة الأولى ثم يليها الاتصال ثم التعامل وأخيرا المتابعة. مما يعني أن الاتصال يحتل المراتب الأولى إلا أن هذا لا ينفي وجود بعض النقائص في عملية الاتصال فهناك بعض الأساتذة لا يرحبون بالطلبة ولا ينادونهم بأسمائهم إلا أحيانا، لأن الاهتمام بالطالب وذكره باسمه يرفع من معنوياته ويزيد تركيزه عكس استعمال ضمير المخاطب أنت أو تسميته بالطالب.

2.الاستنتاجات العامة

من خلال الدراسة المعمقة والتي أظهرت نتائج دراسة درجة تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة بقسم علم النفس بجامعة محمد بوضياف المسيلة وبعد الاطلاع على نتائج الجداول توضح ما يلي:

- درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في التدريس من وجهة نظر الطلبة مرتفعة.
- درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في الإشراف على الرسائل الجامعية من وجهة نظر الطلبة متوسطة .
- درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في مناقشة الرسائل الجامعية من وجهة نظر الطلبة مرتفعة .
- درجة جودة أداء الأستاذ الجامعي في الاتصال والتواصل من وجهة نظر الطلبة مرتفعة.

وبعد تأكدنا من أغلب الفرضيات الفرعية يعني أنه تمت الإجابة على التساؤلات التي أثارتها دراسة وعليه يمكن أن نستخلص في الأخير أن الفرضية العامة والتي مفادها أن درجة تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة قد تحققت.

3. التوصيات:

- الاستفادة من نتائج الدراسة الحالية في تدعيم نقاط القوة وتجاوز نقاط الضعف في أداء الأستاذ الجامعي.
- إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية على متغيرات هذه الدراسة وعلاقتها مع غيرها من المتغيرات وعلى مجتمعات أخرى. .. إلخ.
- الاستفادة من الدراسات التي تنجز حول الجودة وخاصة جودة التعليم الجامعي.
- إجراء دراسات أخرى مثل تقييم جودة التعليم من طرف الأستاذ (تقييم الذاتي).
- إجراء دراسات تقويمية لتقييم جودة مخرجات الطلبة (رسائل الماجستير والدكتوراه).
- تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي وفق طريقة تقييم كل أستاذ على حدة.
- أهمية نشر ثقافة التقييم بين أوساط الطلبة ، وذلك لأجل اعتماد آراءهم في التقييم أداء الأساتذة مما يؤدي إلى التنويع في أدوات التقييم وعدم اقتصارها فقط على المسؤول الإداري.
- توعية الطلبة من خلال المحاضرات والملتقيات والندوات الجامعية بأهمية وجدية عملية التقييم.
- اعتماد معايير جودة الأداء محورا أساسيا في منح الترقيات العلمية.
- التنويع في أساليب التقييم.
- تفعيل معايير الجودة ميدانيا وليس نظريا فقط.

الخاتمة

خاتمة

وفي الأخير نستنتج أن التقييم هو العملية التي يتم من خلالها التعرف على ما يقوم به الأستاذ الجامعي، من أدوار ونشاطه في الجامعة،من أجل إحداث التغيرات المتوقعة في العملية التعليمية. وهو عملية أساسية من أجل تطوير أي نشاط والحكم على صلاحيته والبحث عن البدائل خاصة في مجال التعليم، وبالخصوص إذا كان التقييم من طرف طالب بحكم درايته بأداء أستاذه بصفة عامة، وهذا راجع العلاقة البيداغوجية التي تربط بينهما، ولقد حاولت هذه الدراسة معرفة درجة تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة وذلك من خلال الإجابة أسئلة تمثل إشكالية البحث، وقد خلصت نتائج الدراسة كالتالي :كانت الفرضية العامة مرتفعة والفرضيات الفرعية الأولى والثالثة والرابعة كذلك مرتفعة أما الفرضية الثانية متوسطة، حسب النسب المحصل عليها، على الرغم أنها كانت قريبة إلى المرتفع، هذا يعني أن درجة الجودة يمكن أن تصل إلى مرتفعة وأكثر، إذا عمل الأستاذ بالمعايير الجودة التي تطبقها أكبر الجامعات في تخصصات ومجالات المختلفة، وعليه لم تتحقق الفرضية في المجال الثاني، وتحققت الفرضيات الثلاثة في مجالات الأخرى.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

القرءان الكريم

الكتب

1.أحمد إبراهيم أحمد :الجودة الشاملة والإدارة التعليمية والمدرسية، دار الوفاء، الإسكندرية، مصر، 2003

2.أحمد الخطيب: البحث العلمي والتعليم العالي، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2003.

3.أحمد مصطفى :معايير التقويم جودة التعليم العالي لدى المدرسين، دار البيادق، لبنان، 1997.

4.أشرف محمود أحمد :ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي في ضوء معايير هيئات الاعتماد الدولية، عالم الكتب، القاهرة، ط 1، 2009.

5.أميرة على أحمد :الاتصال التربوي، الدار العلمية لنشر، طبعة 1، 2006.

6.بشير معمرية: القياس النفسي وتصميم أدواته، منشورات الحبر، ط 2، الجزائر، 2007.

7.حسن حسين البيلاوي :الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد، دار المسيرة، ط1، عمان، الأردن، 2006.

8.خضير كاظم حمود :إدارة الجودة وخدمة العملاء، دار المسيرة، ط1، عمان، 2010.

9.رجاء قدار طاهر :المدخل إلى الإدارة الجودة الشاملة والإيزو 9000، دار الحصاد، ط1، دمشق، 1998.

10. رعد عبد الله الطائي عيسى قدادة :إدارة الجودة الشاملة، دار البارودي العلمية، عمان، 2008.

11. رمزي فتحي هارون :الإدارة الصفية، دار وائل للطباعة، عمان، الأردن، 2003.

12. سعيد محمد ربيعي: التعليم العالي في عصر المعرفة، التغيرات والخدمات والأفاق المستقبل، دار الشروق، ط1، عمان، الأردن، 2008.

13. سهيلة محسن كاظم الفتلاوي: الجودة في التعليم (المفاهيم، المعايير، المواصفات، المسؤوليات)، دار الشروق، ط1، مصر، 2008.

14. سوسن مجيد شاكر، عواد الزدات: جودة الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، دار الصفاء، ط1، عمان، 2008

15. عمر عبد الرحيم نصر الله: مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، دار وائل، ط1 ، عمان، الأردن، 2001.

16. فريد النجار: إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، دار إيتراك للنشر، ط1، القاهرة، 2000.

17. فريد عبد الفتاح زين الدين :المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار المعرفة، القاهرة، 1996.

18. فيصل بن حاسم بن محمد الأحمد آل الثاني: الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية بالتطبيق على قناة الجزيرة الفضائية، دار المعارفة، لبنان، 2008.

19. لوكيا الهاشمي: السلوك التنظيمي، دار الهدى للطباعة والنشر، عين مليلة، الجزائر، الجزء الثاني، 2006.

20. محفوظ أحمد: إدارة الجودة الشاملة، مفاهيم وتطبيقات ة دار وائل للنشر، ط2، عمان، 2006.

21. محمد عبد الباقي أحمد :المعلم والوسائل التعليمية، المكتب الجامعي الحديث، ط2، الإسكندرية، 2005.

22. محمد عبد الوهاب العزاوي :إدارة الجودة الشاملة، جامعة الإسراء، الأردن، 2005.

23. محمد عوض الترتوري: إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة.

24. مصطفى عبد السميع محمد: مهارات الاتصال والتفاعل في عمليتي التعليم والتعلم، دار الفكر العربي، ط2، الأردن، 2005.

25. نايف سليمان: الوسائل التعليمية، دار الصفاء، طبعة 2، عمان، الأردن، 2003.

26. نايفة قطامي: مهارات التدريس الفعال، جامعة البلقاء التطبيقية، دار الفكر، ط 1، 2004.

27. يوسف حجيم الطائي وآخرون: إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، مؤسسة الوراق، ط1، الأردن، عمان، 2008.

مذكرات

1.ازدهار محمد سيف حيدر :تقويم المهارات التدريسية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة المدينة العالمية، بماليزيا في ضوء معايير الجودة الشاملة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، 2015.

2.خالد خميس السر: جودة مهارات التدريس الجامعي لدى أساتذة جامعة الأقصى في غزة، فلسطين، 2002.

3.خالصة فتح الله: إدارة الجودة الشاملة كمدخل لإحداث التطور التنظيمي في التعليم العالي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، إشراف د مراد زايد، جامعة الجزائر 3، 2011.

4.زياد بركات: العلاقات الاجتماعية السائدة بين الدارسين والمدرسين في جامعة القدس المفتوحة وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات، 2006.

5.سهيل رزق دياب: دراسة تقويمية لدور المشرف الأكاديمي في مجال الإشراف والمتابعة على مشاريع تخرج الطلبة، 2007.

6.عادل لحميدي: القيم التنظيمية وعلاقتها بجودة التعليم العالي لدى الأستاذ الإداري، مذكرة لنيل شهادة الماستر، إشراف عاشور علوطي، 2015/2014.

7.عبير محمد هاشم :واقع رسائل الماجستير وجودتها في كليات العلوم التربوية والصعوبات التي تواجه الطلبة في إعداد الرسائل من وجهة نظر المشرفين والطلبة في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير جامعة نجاح الوطنية، 2014.

8.عجال مسعودة :القيم التنظيمية وعلاقتها بجودة التعليم العالي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، إشراف تاوريت نور الدين، بسكرة، 2010.

9.لرقط علي : إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، إشراف عبد الحميد عبدوني، جامعة الحاج لخظر باتنة، 2009/2008.

10. لكحال وهيبة: الاتصال البيداغوجي أستاذ _ الطالب، محاولة لدراسة بعض العوامل البيداغوجية والنفسو اجتماعية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، إشراف بوفولة بوخميس، جامعة باجي مختار، عنابه، 2012

11. ليلى زرقان: اقتراح بناء برنامج تدريبي لأعضاء هيئة التدريس الجامعي في ضوء معايير الجودة في التعليم العالي، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، إشراف سفاري ميلود، بجامعة سطيف، 2013.

12. محمود خليل أبو دف : تقييم أداء الأستاذ الجامعي في مجال الإشراف على الرسائل العلمية من وجهة نظر طلبة دراسات العليا، 2002.

13. منى بنت حميد السبيعي: واقع العلاقات الإنسانية بين المشرف التربوي والطالب المعلم من وجهة نظر طلاب التربية بجامعة أم القرى، 2007.

14. ندى علي سالم : مساهمة تقويم أداء عضو هيئة التدريس في رفع جودة التعليم الجامعي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، إشراف د / فائقة بنت عباس سنبل، 2013.

15. وفيق حلمي الآغا: الاستراتيجية المقترحة لمعايير جودة أداء الجامعي، جامعة الأزهر، غزة، 2010.

مجلات

1.الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية (1419): العدد 60، 2- ربيع الثاني.

2.خالد مطهر العدواني، الجودة الشاملة في التعليم، بحث مقدم لإدارة الجودة والاعتماد بوزارة التربية والتعليم.

3.سليمان أحمد، الصفات الجيدة في المدرس الجامعي كما يراها الطلاب في المواقف الحرة، مجلة دراسات، المجلد (18) العدد (2)1991.

4.محمد صاري، التقويم وأثره في تحسين أداء الأستاذ الجامعي، باجي مختار، عنابه، مجلة المخبر، للأبحاث اللغة العربية والأدب الجزائري.

5.محمد عبد العليم مرسي، مشكلات عضو هيئة التدريس في الجامعات العربية آثارها على هجرة أصحاب الكفاءة النادرة، المجلة العربية للبحوث التعليم العالي، العدد الأول، 1984.

6.محمد عبد مسلم طفيلي: تقويم جودة أداء أعضاء هيئة التدريس في كلية الهندسة، جامعة بابل ضمن مؤشري التخطيط والتنفيذ، مجلة جامعة بابل، العلوم الهندسية، العدد 21، 2013.

مؤتمرات ومداخلات

1.أحمد إبراهيم أحمد: دراسة تقويمية لأداء الأستاذ الجامعي، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، 2012.

2.بليغ حميد شوك ورجاء عبد السلام العجيل :تقويم أداء الأستاذ الجامعي في ضوء معايير الجودة الشاملة، المؤتمر العربي حول التعليم العالي وسوق العمل، جامعة 7 أكتوبر، مصرانه.

3.بن سعيد محمد: مداخلة بعنوان الايزو وإدارة الجودة الشاملة، جامعة سيدي بلعباس، بن سعيد لخضر.

4.بن سعيد محمد:مداخلة الايزو وإدارة الجودة الشاملة، محور معايير التقيس العالمية والجودة الشاملة، جامعة بن خلدون _ تيارت.

5.بن عيشاوي أحمد: مداخلة إدارة الجودة الشاملة، مدخل لتطوير أداء التعليم العالي، جامعة ورقلة.

6.بن نفات عبد الحق: ملتقى وطني حول إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسة، جامعة سعيدة يومي، 07 و 12/08/ 2010، بعنوان إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي _ مع الإشارة إلى حالة الجزائر.

7.جلاب مصباح: تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي في علاقته البيداغوجية أستاذ/ طالب، الملتقى الوطني حول جودة المعرفة والبحث العلمي في الجامعة الجزائرية، الإكراهات والأفاق، المنعقد بجامعة أم البواقي بـــ 6 و 7 ديسمبر 2016.

8.عبد الرزاق شنين: بحث مقدم لمؤتمر الجودة في جامعة الكوفة، تقويم الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة وانعكاساته في جودة التعليم، 2009.

9.محمد إبراهيم سلمان :المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، معايير الجودة في اختيار المشرفين والمناقشين لرسائل الماجستير في الكليات التربية، بجامعات قطاع غزة من وجهة نظرهم .

مراجع بالأجنبية

1. daniel duret ,Maurice Pillet, qualité en production de Iso 9000 à six sigma, 2eme édition ,édition d ،organisation ,paris 2002,p 21

الملاحق

الملحق رقم (01): الاستبيان في الصورة الأولية

جامعة محمد بوضياف المسيلة

قسم علم النفس

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم

أداة جمع البيانات :(الصورة الأولية)

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

في إطار إعداد دراسة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم والتي عنوانها " تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة ' إليكم أساتذتي الكرام مجموعة من المواقف البيداغوجية التي يقوم بها الأستاذ تجاه الطالب في مجال التدريس والإشراف على الرسائل ومناقشتها والاتصال والتواصل ' الرجاء منكم تحكيم هذه العبارات بوضع علامة (×) أمام الاختيار المناسب.

الرقم	الفقرات	البدائل		
		يقيس	لا يقيس	التعديلات المقترحة
المحور الأول :التدريس				
1	يشجع المشاركة أثناء الدرس			
2	يستخدم أسئلة متنوعة تثير التفكير			
3	يتبع الأسلوب الديمقراطي أثناء الحوار			
4	يستخدم وسائل تعليمية متعددة أثناء الدرس			
5	يساعد الطلبة على تطوير قدراتهم لفهم الدرس			
6	يتيح الفرصة للطلبة لطرح الأسئلة أثناء الدرس			
7	يشرح المعارف العلمية المطروحة للنقاش			

8	يتمكن من تبليغ المادة العلمية بوضوح			
9	يشارك في الاستنتاج أثناء المحاضرة			
10	يحرص على حضور كل الطلبة للمحاضرة			
11	يذكر الطلبة بعناصر المحاضرة القادمة			
12	يوجه الطلبة إلى مصادر المعرفة			
13	يعتمد على معايير محددة في تقويم أعمال الطلبة			
المحور الثاني :الإشراف على الرسائل				
1	يكثف اللقاءات مع الطلبة			
2	يتابع باستمرار عملية الإشراف			
3	يؤكد باستمرار الأمانة العلمية			
4	يقرأ أجزاء المذكرة بشكل جيد			
5	يقوم بتصحيح الأخطاء			
6	يزود الطالب بالمراجع			
7	يوجه الطالب منهجيا			
8	يناقش أفكار الطالب			
9	يجيب عن استفسارات الطلبة			
10	يحترم إنسانية الطالب الباحث			
11	يحدد أدوار الطلبة في البحوث المشتركة بدقة			
12	يلتزم بتواريخ اللقاءات مع الطلبة			
13	يتفرغ لمهمة الإشراف			
المحور الثالث: مناقشة الرسائل				
1	يلتزم المناقشون بتواريخ ومواعيد المناقشات			

2	يحضر المناقشون معهم رسالة الطالب			
3	تشعر أن المناقش اطلع على كل محتويات الرسالة			
4	تشعر أن المناقش فهم موضوع الرسالة			
5	يهتم الأعضاء بتدخلات زملائهم أثناء المناقشة			
6	الملاحظات التي يقدمها المناقش دقيقة			
7	يركز المناقش على الجانب المنهجي			
8	يركز المناقش على الجانب النظري			
9	يتقبل المناقش ردود الطالب أثناء المناقشة			
10	تشعر أن المناقشين مؤهلين (متخصصين)			
11	تؤكد أن الجلسة المناقشة موضوعية (حيادية)			
12	يتابع المناقشون التعديلات التي يطلبونها			
13	تقتنع بالدرجة التي تقرها لجنة المناقشة			
المحور الرابع :طرق الاتصال والتواصل بين الطرفين				
1	يرحب الأستاذ بالطلبة في بداية الحصة			
2	يستخدم الأستاذ لغة لطيفة لتوجيه الطلبة			
3	يهتم بمناداة الطلبة بأسمائهم			
4	يتمتع بحماسة في عملية التدريس			
5	يبدي اهتماما قويا بمشاعر الطلبة تجاه الدرس			
6	ينوع من أساليب الإلقاء بشكل يجذب المستمعين			
7	يحافظ على الاتصال العيني مع الطلبة			
8	يحتفظ باتزانه الانفعالي			
9	يتواصل عن طريق مواعيد يحددها			

10	يستخدم الهاتف في التواصل			
11	يستخدم الإنترنت في التواصل			
12	يستخدم أسلوب الحوار			
13	يقدم تعليمات كتابية وشفوية			

الملحق رقم (02): الاستبيان في الصورة النهائية

جامعة محمد بوضياف المسيلة

قسم علم النفس

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم

أداة جمع البيانات :(الصورة النهائية)

في إطار إعداد دراسة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم، والتي عنوانها "تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة "،نضع بين أيديكم هذه الاستمارة، ونأمل منكم تخصيص جزء من وقتكم الثمين في الإجابة عن الأسئلة المرفقة بكل مصداقية، وذلك بوضع علامة (×) أمام العبارة التي تتماشي مع رأيكم، علما بأن هذه الإجابات ستعامل بكل سرية، حيث أنها لغرض البحث العلمي.

شاكرين ومقدرين حسن تعاونكم معنا وشكرا.

الرقم	الفقرات	البدائل		
		مرتفع جدا	مرتفع	متوسط
المحور الأول :التدريس				
1	يشجع المشاركة أثناء الدرس			
2	يستخدم أسئلة متنوعة تثير التفكير			
3	يتبع الأسلوب الديمقراطي أثناء الحوار			
4	يستخدم وسائل تعليمية متعددة أثناء الدرس			
5	يساعد الطلبة على تطوير مهاراتهم لفهم الدرس			
6	يتيح الفرصة للطلبة لطرح الأسئلة أثناء الدرس			
7	يشرح المعارف العلمية المطروحة للنقاش			

8	يتمكن من تبليغ المادة العلمية بوضوح			
9	يشارك في الاستنتاج أثناء المحاضرة			
10	يحرص على حضور كل الطلبة للمحاضرة			
11	يذكر الطلبة بعناصر المحاضرة القادمة			
12	يوجه الطلبة إلى مصادر المعرفة			
13	يعتمد على معايير محددة في تقويم أعمال الطلبة			
المحور الثاني :الإشراف على الرسائل				
1	يحدد موعد معين للقاء مع الطلبة (مرة كل أسبوع)			
2	يتابع باستمرار عملية الإشراف			
3	يؤكد على الأمانة العلمية			
4	يقرأ أجزاء المذكرة بشكل جيد			
5	يقوم بتصحيح الأخطاء			
6	يزود الطالب بالمراجع			
7	يوجه الطالب منهجيا			
8	يناقش أ فكار الطالب			
9	يجيب عن استفسارات الطلبة			
10	معاملة الطالب الباحث بشكل جيد			
11	يحدد أدوار الطلبة في البحوث المشتركة بدقة			
12	يلتزم بتواريخ اللقاءات مع الطلبة			
13	يتفرغ لمهمة الإشراف			
المحور الثالث: مناقشة الرسائل				
1	يلتزم المناقشون بتواريخ ومواعيد المناقشات			

2	يحضر المناقشون معهم رسالة الطالب			
3	تشعر أن المناقش اطلع على كل محتويات الرسالة			
4	تشعر أن المناقش فهم موضوع الرسالة			
5	يهتم الأعضاء بتدخلات زملائهم أثناء المناقشة			
6	الملاحظات التي يقدمها المناقش دقيقة			
7	يركز المناقش على الجانب المنهجي			
8	يركز المناقش على الجانب النظري			
9	يتقبل المناقش ردود الطالب أثناء المناقشة			
10	تشعر أن المناقشين مؤهلين (متخصصين)			
11	تؤكد أن الجلسة المناقشة موضوعية (حيادية)			
12	يتابع المناقشون التعديلات التي يطلبونها			
13	تقتنع بالدرجة التي تقرها لجنة المناقشة			
المحور الرابع :طرق الاتصال والتواصل بين الطرفين				
1	يرحب الأستاذ بالطلبة في بداية الحصة			
2	يستخدم الأستاذ لغة لطيفة لتوجيه الطلبة			
3	يهتم بمناداة الطلبة بأسمائهم			
4	يتمتع بحماسة في عملية التدريس			
5	يبدي اهتماما قويا بأسئلة الطلبة تجاه الدرس			
6	ينوع من أساليب الإلقاء بشكل يجذب المستمعين			
7	يحافظ على الاتصال البصري مع الطلبة			
8	يتحكم في غضبه			
9	يتواصل عن طريق مواعيد يحددها			

10	يستخدم الهاتف في التواصل			
11	يستخدم لإميل أو الفيسبوك في التواصل			
12	يستخدم أسلوب الحوار			
13	يقدم تعليمات كتابية وشفوية			

ملاحظة:الرجاء وضع (×) في الخانة المناسبة.

الملحق رقم (03): حساب صدق المحكمين

العبارة	الإجابة بنعم	الإجابة بلا	النسبة %
1	7	0	%100
2	6	1	%85.71
3	6	1	%85.71
4	7	0	%100
5	5	2	%71.42
6	7	0	%100
7	6	1	%85.71
8	7	0	%100
9	7	0	%100
10	7	0	%100
11	7	0	%100
12	7	0	%100
13	6	1	%85.71
14	7	0	%100
15	7	0	%100
16	7	0	%100
17	7	0	%100
18	7	0	%100
19	7	0	%100
20	6	1	%85.71
21	7	0	%100
22	7	0	%100
23	7	0	%100
24	6	1	%85.71
25	7	0	%100
26	7	0	%100
27	7	0	%100

28	7	0	%100
29	7	0	%100
30	7	0	%100
31	7	0	%100
32	7	0	%100
33	7	0	%100
34	7	0	%100
35	7	0	%100
36	7	0	%100
37	6	1	%85.71
38	6	1	%85.71
39	6	1	%85.71
40	7	0	%100
41	7	0	%100
42	7	0	%100
43	7	0	%100
44	7	0	%100
45	7	0	%100
46	7	0	%100
47	7	0	%100
48	7	0	%100
49	7	0	%100
50	7	0	%100
51	7	0	%100
52	7	0	%100

صدق المحكمين= عدد المحكمين الذي أجابوا بنعم – عدد المحكمين الذين أجابوا بـــلا

عدد المحكمين الكلي

$$\frac{11 - 346}{7} = \frac{47.85}{52} = 0.92$$

قائمة محكمي أداة الدراسة

الرقم	اسم المحكم	التخصص	الجامعة
01	د.علوطي عاشور	علم النفس العمل والتنظيم	المسيلة
02	أ.العمري واضح	إدارة الموارد البشرية	المسيلة
03	د.محمد روبي	علم النفس العيادي	المسيلة
04	أ. سفاري لبنة	علم النفس العيادي	المسيلة
05	أ.فريدة بولسنان	علم النفس العيادي	المسيلة
06	أ.طه حمود	علم النفس العمل والتنظيم	المسيلة
07	د.وليدة مرازقة	علم النفس العيادي	المسيلة

الملحق رقم (04): صدق الاتساق البنائي للمقياس

Correlations

		aaaa1	bbb2	cccc3	dddd4	TOTAL
aaaa1	Pearson Correlation	1	,752**	,616**	,656**	,876**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
bbb2	Pearson Correlation	,752**	1	,677**	,626**	,874**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
cccc3	Pearson Correlation	,616**	,677**	1	,715**	,860**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60
dddd4	Pearson Correlation	,656**	,626**	,715**	1	,866**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60
TOTAL	Pearson Correlation	,876**	,874**	,860**	,866**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ملحق (05): ثبات المقياس

```
RELIABILITY
/VARIABLES=a1 a2 a3 a4 a5 a6 a7 a8 a9 a10 a11 a12 a13
  /SCALE('لمعامل الفا كرومباخ للمحور الاول') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Scale:معامل الفا كرومباخ للمحور الاول

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	60	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,885	13

```
RELIABILITY
/VARIABLES=b1 b2 b3 b4 b5 b6 b7 b8 b9 b10 b11 b12 b13
  /SCALE('معامل الفا كرومباخ للمحور02') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale:معامل الفا كرومباخ للمحور02

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	60	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,836	13

```
RELIABILITY
/VARIABLES=c1 c2 c3 c4 c5 c6 c7 c8 c9 c10 c11 c12 c13
  /SCALE('معامل الفا كرومباخ للمحور03') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale : معامل الفا كرومباخ للمحور 03

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	60	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,831	13

```
RELIABILITY
/VARIABLES=d1 d2 d3 d4 d5 d6 d7 d8 d9 d10 d11 d12 d13
/SCALE('معامل الفا كرومباخ للمحور04') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale:معامل الفا كرومباخ للمحور04

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	60	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,852	13

Frequencies

ملحق (06): اختبار الفرضيات

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
المحور الأول: التدريس	119	1,00	2,77	1,7130	,42954
Valid N (listwise)	119				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
المحور الثاني: الإشراف على الرسائل	119	1,00	2,54	1,6122	,40375
Valid N (listwise)	119				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
المحور الثالث : مناقشة الرسائل	119	1,00	2,77	1,8746	,43478
Valid N (listwise)	119				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
المحور الرابع: طرق الاتصال و التواصل بين الطرفين	119	1,00	2,85	1,8125	,42625
Valid N (listwise)	119				

الحمد لله