



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

معهد التربية البدنية والرياضية

قسم التربية البدنية والرياضية

بحث مقدم ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في تخصص علم الحركة وحركية الإنسان

عنوان:

## مستوى رضى طلبة عن جودة الخدمة التعليمية بمعهد التربية البدنية والرياضية

بحث مسحي أجري على طلبة المقبلين على التخرج لنيل شهادة الماستر بجامعة مستغانم

إشراف

لجنة المناقشة:

إعداد الطالبتين:

د/زيتوني عبد القادر

\*د/بن سي قدور الحبيب

\*بلخير سكيبة

\*د/بن خالد الحاج

\*بزرال كبير سميرة

السنة الجامعية: 2015/ 2016

# الإهداء

بعد جهد جهيد بتوفيق من الله عز وجل أقف اليوم على عتبة التخرج و ما هذه  
المذكرة إلا عصارة مشوار علمي شاق و ثمرة جهد مضني أهديها إلى : أغلى ما في  
الوجود بعد الله و رسوله و أنبل رجل في الحياة سيدي الكريم و من كان فضله عليا  
كبيراً "أمي" الغالية حفظها الله و أطال الله في عمرها

إلى الذي علمني حتى أتقنت معاني الرجولة والشهامة ألا أتوانى عن طلب العلم حتى  
الممات إليك: "أبي" العزيز حفظك الله و رعاك

إلى الدين عرفت معهم الحيات الأخوية سعادة وأحزاناً إلى إخوتي وصديقاتي .

إلى كل من كبرت وترعرعت بينهم و خاصة إلى عائلة بلخير وبزرال كبير

سكينة، صارة، فوزية، فايزة، سلطنة، زوييدة سمية جميلة محجوبة إلى صافية رحمها  
الله وتغمدي روحها في الجنة النعيم إلى الأستاذ المشرف زتوني و إلى كل طلبة  
المعهد تمنياتي لهم بالتوفيق

إلى أخواتي نورة وسعاد كل من مدني بيد المساعدة من قريب أو بعيد ولو بكلمة

طيبة والى كل من حملهم قلبي ونسأهم لساني

## سميرة

# الإهداء

بعد جهد جهيد بتوفيق من الله عز وجل أقف اليوم على عتبة التخرج و ما هذه  
المذكرة إلا عصارة مشوار علمي شاق و ثمرة جهد مضني أهديها إلى : أغلى ما في  
الوجود بعد الله و رسوله و أنبل رجل في الحياة سيدي الكريم

أمي الغالية حفظها الله و أطال الله في عمرها

أبي العزيز حفظك الله و أطل في عمرك

إلى الدين عرفت معهم الحيات الأخوية سعادة وأحزاننا إلى إخوتي وصديقاتي .

إلى كل من كبرت وترعرعت بينهم و خاصة إلى عائلة بلخير وبززال كبير وعائلة  
عابد

إلى الأستاذ المشرف زيتوني عبد القادر الذي أعتبره في مقام الوالد كل من مدني

بيد المساعدة من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة والى كل من حملهم قلبي ونسأهم

لساني

## سكينة

# تمكّر و تقدیر

إن الحمد لله وحده لا شريك له الحمد و هو على كل شيء قدير، الحمد لله على نعمة العمل و المعرفة و الصحة و العافية لبلوغ هذا العمل المتواضع.  
نتقدم بجزيل الشكر و التقدير و الاحترام إلى الأستاذ المشرف: زيتوني عبد القادر الذي قبل بإشراف على هذا العمل و لم يبخل علينا بتوجيهاته وإرشاداته القيمة ونحن نكن له كل التقدير والاحترام لما بذله من اجلنا  
كما نتقدم بجزيل الشكر إلى جميع الدكاترة و أساتذة معهد التربية البدنية و الرياضية و خاصة طلبة المعهد السنة الثالثة ل م د الذين ساهموا في بحثنا هذا و أخيرا إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد على انجاز هذا البحث .  
إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله الذين ساندون كثيرا  
الشكر والتقدير للجميع

ب

90

\*ملخص البحث:

عنوان الدراسة: مستوى رضى طلبة عن جودة الخدمة التعليمية بمعهد التربية البدنية والرياضية بجامعة مستغانم

تهدف الدراسة إلى التعرف عن مستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة ببعض معهد التربية البدنية والرياضية الفرض من الدراسة مستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمة التعليمية المقدمة ببعض معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة مستغانم متوسط. العينة طلبة السنة الثانية الماستر التخصص ( علم الحركة وحركية الإنسان وتدريب رياضي) تم اختيارها بطريقة عشوائية منظمة وكانت نسبتها 20% وقد تم استخدام الاستبيان. أي 40 طالب

أهم استنتاج مستوى رضى الطلبة متوسط حول جودة الخدمة التعليمية المقدمة بمعهد التربية البدنية والرياضية بجامعة مستغانم

أهم اقتراح اهتمام بالموضوع الجودة الخدمات التعليمية

الكلمات المفتاحية:

جودة

الخدمة التعليمية

جودة الخدمة التعليمية

:Résumé de la recherche\*

Titre de l'étude: les étudiants de niveau B au sujet de la qualité des services éducatifs à l'Institut de l'éducation physique et du sport à l'Université de Mostaganem

L'étude vise à déterminer le niveau de satisfaction des étudiants à la qualité des services éducatifs fournis certains de l'éducation physique et des sports Institut hypothèse de l'étude, le niveau de satisfaction des étudiants au sujet de la qualité des services éducatifs fournis par certains de l'éducation physique et de l'Institut du sport à l'Université de Mostaganem

Mtost.alaanh étudiants, spécialisation de maîtrise en deuxième année) la cinétique et la cinétique de l'homme et de la formation Athletic) ont été choisis au hasard d'une manière ordonnée et était de 20% a été utilisé Ala\_an.oa 40 étudiants

La conclusion la plus importante, le niveau de satisfaction moyen des étudiants au sujet de la qualité des services éducatifs fournis à l'Institut de l'éducation physique et du sport à l'Université de Mostaganem

La proposition la plus importante est la qualité des services éducatifs intéressés

:Mots clés

:Research Summary\*

Study Title: B-level students about the quality of educational services at the Institute of Physical Education and Sports at the University of Mostaganem

The study aims to identify the level of student satisfaction with the quality of educational services provided some of Physical Education and Sports

Institute hypothesis of the study the level of satisfaction of students about the quality of educational services provided by some of Physical Education and Sports Institute at the University of Mostaganem Mtost.alaanh

students, second-year master's specialization) kinetics and the kinetics of human and training Athletic) have been selected randomly in an orderly manner and was 20% has been used Ala\_an.oa 40 students

The most important conclusion the average satisfaction level of students about the quality of educational services provided at the Institute of Physical Education and Sports at the University of Mostaganem

The most important proposal is interested quality of educational services

\*قائمة الجداول

الرقم	الصفحة	عنوان الجدول
01	22	أبعاد الجودة الخدمة التعليمية
02	24	معايير الجودة العالمية
03		المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وت المحسوبة لمحور أعضاء هيئة التدريس
04	36	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وت المحسوبة لمحور وسائل التكنولوجيا
05	38	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وت المحسوبة لمحور جودة الأداء الوظيفي
06	39	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وت المحسوبة لمحور المكتبة
07	41	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وت المحسوبة لمحور الاستجابة



\*قائمة الأشكال البيانية

الرقم	الصفحة	عنوان الجدول
01	39	يمثل الرسم البياني نتائج محور أعضاء هيئة التدريس
02	40	يمثل الرسم البياني نتائج محور وسائل التكنولوجيا
03	42	يمثل الرسم البياني نتائج محور جودة الأداء الوظيفي
04	43	يمثل الرسم البياني نتائج محور المكتبة
05	44	يمثل الرسم البياني نتائج محور الاستجابة

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الإهداء
ب	الشكر والتقدير
ج	ملخص البحث
ذ	قائمة الجداول
ح	قائمة الأشكال
د	قائمة المحتويات
التعريف بالبحث	
1	مقدمة
3	مشكلة البحث
4	أهداف البحث
5	فرضيات البحث
6	أهمية البحث
7	تحديد المصطلحات المستخدمة
8	الدراسات المشابهة
الباب الأول: الإطار النظري	
الفصل الأول: الخدمة التعليمية	
12	تمهيد
12	1-1 مفهوم الخدمة التعليمية
12	2-1 أنواع الخدمات التعليمية
13	3-1 أقسام الخدمات التعليمية
14	4-1 خصائص الخدمات التعليمية
15	5-1 الخدمة التعليمية في الجزائر بالتعليم العالي
18	6-1 الخدمة التعليمية في معهد التربية البدنية والرياضية في جامعة مستغانم

19	خلاصة	
الفصل الثاني: جودة الخدمة التعليمية		
21	تمهيد	
22	مفهوم جودة الخدمة التعليمية	1-2
22	أبعاد الجودة التعليمية	2-2
23	المعايير الدولية لقياس مستوى جودة الخدمة التعليمية	3-2
23	مشكلات قياس مستوى الخدمة التعليمية	4-2
26	تحسين جودة الخدمة التعليمية	5-2
27	نماذج تحسين الجودة في بعض الجامعات الدولية والعربية	6-2
33	أهداف الجودة في التعليم	7-2
34	خلاصة	
الإطار التطبيقي		
الفصل الأول: منهجية البحث وإجراءاته الميدانية		
37	المنهج	01
37	مجتمع وعينة البحث	02
38	مجالات البحث	03
46	سيكومترية الأداة	04
الفصل الثاني: تحليل ومناقشة النتائج		
48	عرض وتحليل النتائج	01
53	مناقشة النتائج بالفرضيات	02
56	الخلاصة العامة	03
58	التوصيات	04
60	الملاحق	
	قائمة المصادر والمراجع	

## مقدمة:

ليس هناك أقدر من التعليم الجامعي سواء في الجامعة أو المعهد على مواجهة التحديات، باعتباره إحدى السبل الضرورية لاكتساب المعرفة لكل من الطالب والمعلم، ولهذا خرجت الجامعات من غايتها التقليدية التي تقوم على خلق الفلسفة والآداب واللغات والتاريخ وبدأت بتدريس المعارف المتعلقة بتخصصات مهنية تحتاج إليها قطاعات الإنتاج والعمل. وبذلك فإن التعليم فرض على نفسه أن يكون غاية ووسيلة في الوقت نفسه فأصبح تحقيق التوافق بين متطلبات سوق العمل وتسهيل مهمة حصول الخريج على عمل أمراً ضرورياً، ولا بد أن ينظر صانعو القرارات إلى أن الإنفاق على التعليم ليس إنفاقاً خديماً بل هو في حقيقة الأمر إنفاق استثماري، إذ أن التعليم الجامعي يؤدي إلى نتائج إيجابية لها الأثر الواضح في مسار التنمية البشرية في الدولة والركيزة الأساسية للتقدم في مختلف المجالات العلمية والتكنولوجيا وضرورة تطبيق فلسفات ومفاهيم حديثة في مجال التعليم الجامعي. (عريفج، 2001، ص 25).

وبالرغم من الاستخدام الحديث لمصطلح الجودة إلا أننا نجد قديم في ثقافتنا... قوله صلى الله عليه وسلم: «رحم الله امرئ عمل عملاً وأتقنه» (رواه مسلم) كما أنه قد يأخذ معنى الإحسان منها قوله تعالى: «إن الله يأمر بالعدل والإحسان» (سورة النحل 90) فالإتقان والإحسان يؤديان نفس المضمون بل يتعدد إلى ما هو أفضل في الأداء.

فتحقيق الجودة في الخدمات التعليمية المقترحة يبعث الارتياح في نفسية الطلاب ويجعلهم يبدعون أكثر فأكثر، أي تحقيق رضى، ليقدموا كل ما عندهم من قدرات لإبرازها والوصول إلى أرقى المستويات والمساهمة في خدمة المجتمع وتحقيق ما يعرف بالإشعاع الفكري.

فالجامعات الجزائرية على وجه العموم تسعى لتقديم خدمة ترفع من مستوى الطالب وذلك من خلال إنشاء الجامعات على مستوى القطر الوطني وتجهزها بمختلف الوسائل البيداغوجية وكذا أحدث التقنيات المتطورة التي تواكب عصر العولمة، وقد صرح وزير التعليم العالي والبحث العلمي السابق السيد هاجمي جيار في الملتقى الدولي بسككدة على ضرورة تحقيق جودة في الأداء الجامعي.

و معاهد التربية البدنية والرياضية ليست استثناءا بما فيها معهد التربية البدنية ورياضية بجامعة مستغانم. فهي تسعى دوما للرفي بالمستوى خريجها سواء كان معلم ناجح أو مدرب ناجح وذلك من خلال توفر مختلف الوسائل البيداغوجية للتدريس من ميادين وقاعات التدريس وقد تزودت في الآونة الأخيرة بقاعدة متعددة الرياضات بالجانب المعهد... الخ وذلك تحت إشراف هيئة تدريسه متكونة من دكاترة وأساتذة ذوي الشهادات العليا.

تسهر هذه الأخيرة على سير وفق المقرر الدراسي من الوزارة حتى يتزود طلاب المعهد بالكل المعارف التي تجعل منهم إطارات تخدم المجتمع. ومن هذا المنطلق تمت دراستنا حيث تم تقسيم بحثنا إلى :

#### 1- الجانب النظري:

ويحتوي هذا الجانب فصلين وهما:

أ-الخدمات التعليمية

ب-جودة الخدمات التعليمية

#### 2 - الجانب التطبيقي :

ويحتوي هذا الجانب فصلين وهما:

أ- الفصل المنهجي:

وهو فصل خاص بمنهجية البحث المستعملة، وقد حددت فيه المنهج المتبع والمتغيرات،

إضافة إلى تحديد عينة البحث وكيفية اختيارها وكذلك الأدوات والتقنيات المستخدمة.

ب- الفصل الخاص بعرض وتحليل النتائج : ويتم فيه تحليل النتائج المحصل عليها ومناقشة

النتائج بالفرضيات، ثم خلاصة عامة إضافة إلى مجموعة من التوصيات وتليها خاتمة البحث

في الأخير

## 2-مشكلة البحث:

تتجلى مشكلة البحث خلال طرح التساؤلات التالية:

### التساؤل العام:

ما مستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمة التعليمية المقدمة بمعهد التربية البدنية والرياضية بجامعة مستغانم؟

### التساؤلات الفرعية:

1- هل يختلف تقدير الطلبة لجودة الخدمات التعليمية المقدمة بمعهد التربية البدنية والرياضية بجامعة مستغانم؟

2- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية حول جودة الخدمات التعليمية من عند طلبة الثانية الماستر مستوى دلالة 0.05 تعزي إلى (تخصص علم الحركة وحركية الإنسان التدريب الرياضي وجامعة مستغانم)؟

## 03-أهداف البحث:

### الهدف الرئيسي:

التعرف على مستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة بمعهد تربية بدنية ورياضية بجامعة بمستغانم

### الأهداف الفرعية:

1- اختلف تقدير الطلبة لجودة الخدمات التعليمية المقدمة.

2-فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الطلبة التي تعزي إلى التخصص (علم الحركة وحركية الإنسان والتدريب رياضي )

#### 04-فرضيات البحث

الفرض العام:

مستوى رضى الطلبة عن جودة الخدمة التعليمية المقدمة بمعهد تربية بدنية ورياضية بمستغانم متوسط.

الفرضيات الفرعية:

1- اختلاف تقدير الطلبة لجودة الخدمات التعليمية المقدمة متوسط

2- هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 عند طلبة الثانية الماستر تعزى إلى التخصص (تخصص علم الحركة وحركية الإنسان، والتدريب الرياضي) بمعهد التربية البدنية والرياضية بجامعة مستغانم .

#### 06-أهمية البحث:

تعد الخدمات التعليمية أحد أنواع الخدمات الواسعة الانتشار وذات الأهمية الكبيرة في مختلف أنحاء العالم ورغم ذلك فإن الدراسات و الأبحاث التي تناقش جودة الخدمات التعليمية تعتبر قليلة.

ومع الاهتمام المتزايد بجودة الخدمات التعليمية سواء في الجامعات والمؤسسات التعليمية تتسابق فيما بينها لتقديم خدمات تعليمية أفضل وعليه أصبح من الضروري لهذه المؤسسات تبني المفاهيم التسويقية وخاصة مفهوم الجودة، عندما تخطط من أجل التميز أو حتى من أجل البقاء و الرقي .وتكمن أهمية بحثنا هذا في تسليط الضوء على جودة الخدمة التعليمية بمعهد التربية البدنية والرياضية بمستغانم من وجهة نظر خرجي المعهد

## 07-تعريف بمصطلحات البحث

### الجودة:

#### التعريف اللغوي:

جاد الشيء جودة وجوده أي صار جيدا، وأجدت الشيء فجاد، والتجويد مثله. وقد جاد جودة وأجاد: أتى بالجيد من القول أو الفعل. ويقال أجاد فلان في عمله وأجود وجاد عمله جودة. (الحي، 2009، ص 03)

ويشير (MALKOVA2006) على أن الجودة هي المستوى الذي يجب أن يصل إليه المتخرجون بواسطة قطاع التربية وفقا لمعايير محددة لمستوى المعارف والمهارات والعادات والقسم التي يجب أن يصل إليها المستخرجون من المدارس (الحي، 2009، ص 23)

#### التعريف الاصطلاحي:

تعرف على أنها مجموعة من الخصائص والسمات التي تعبر عن وضعية المداخلات، والعمليات، والمخرجات المدرسية، ومدى إسهام جميع العاملين فيها لإنجاز الأهداف بأفضل ما يمكن.

\* الخدمة التعليمية:

#### التعريف اللغوي

حسب رأي (Slack:1993) تعني الأفكار النظم والبرامج المتعلقة بتوفير المتطلبات التعليمية الأساسية لرفع من كفاءة الطلاب. (الوهاب، 2001، ص31)

#### التعريف الإجرائي:

هي البرامج التعليمية والتدريسية والمواد المسطرة بالمنهج العلمي المتبع التي تؤدي إلى رفع مستوى الطلاب



## 2 - جودة الخدمة التعليمية:

التعريف اللغوي:

يعرفها كل من (loveock&wright:1999) «تلك الدرجة من رضا التي يمكن أن تحققها الخدمة التعليمية عن طريق تلبية حاجات وراغبات وتوقعات الطلاب». (الوهاب، 2001، ص 35)

التعريف الإجرائي :

يمكن تعريفها في هذه الدراسة على أنها الحكم أو الرأي على مدى تميز الخدمة المقدمة من وجهة نظر الطلبة

## 7-الدراسات المشابهة

-الدراسة 01:"جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة"من إعداد الباحث "داود عبد الملك"والباحثة "هدى عبد الله تمت الدراسة على طلبة الأقسام العلمية وهدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر الطلبة الأقسام العلمية وخلصت الدراسة إلى ضرورة اهتمام الجامعات بالإستراتيجية طويلة الأجل بنفس اهتمامها بالمقدرة على الكفاءة في الإدارة الجامعة ولتحقق ذلك لابد من اختيار أدوات تقييم أدوار المستخدمة في المحاسبة الإدارية في تحقيق الجودة

-الدراسة 02:"منهج مقترح لتقييم أداء الجامعات وتحسين جودة خدمة التعليم الجامعي"من إعداد الباحثة "نادية راضي عبد الحليم"تمت الدراسة على طلبة قسم محاسبة وهدفت الدراسة إلى بيان أهمية التخطيط الإستراتيجي في تحسين أداء الجامعات ودور تقييم الأداء في تحسين المستمر لجودة العملية ومخرجاتها وتأثيرها على المجتمع وفرض أدوات المحاسبة الإدارية لتقييم الأداء وخلصت الدراسة إلى أنه في سبيل تحقيق ذلك لابد من متابعة الدراسات المتعلقة بالأساليب المستخدمة في تقييم

الأداء وكيف يمكن تحقيق المعدلات على القدرة الدينامكية للجامعات بجمع منهج  
النظم

-الدراسة 03:"جودة الخدمات وأثرها على العملاء بجامعة قسنطينة "من إعداد الباحث  
بوعنان نور الدين تمت الدراسة على طلبة الماجستير قسم التسويق والهدف الأساسي  
من معالجة الموضوع هو تقديم إطار نظري يعرف مختلف مفاهيم متعلقة بالجودة  
باعتبارها مدخل إداري جديد وقد خلص من خلال تقييم العملاء للجودة الخدمات إلى  
أن الجودة تعمل على تحقيق رضا العميل.

-التعليق على الدراسات:

من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة نلاحظ أن هناك أوجه شبه بين النتائج  
الدراسات حيث لوحظ أن هناك عدم رضا من طرف الطلبة عن الخدمة المقدمة من  
طرف الجامعات أو الكليات كما اعتمدت الدراسات على المنهج الوصفي كما هو  
الحال في دراستنا . وقد تم أخذ العينة الطلبة المتخرجين لنيل شهادة ماجستير تم  
اختيار العينة بالطريقة العشوائية وقد استخدم الاستبيان كأداة من أدوات المنهج  
المسحي قد تم التوصل إلى عدة نتائج أهمها أن الخدمات التعليمية المقدمة في  
الجامعات أو الكليات والمعاهد الدول العربية لا تحقق رضا للطلبة

نقد الدراسات:الجديد في دراستنا بالمقارنة مع الدراسات السابقة فهذه الأخيرة كلها  
تمحورت حول جودة الخدمة التعليمية المقدمة وذلك في تخصص الإدارة والأعمال  
والتسويق وهذه لمختلف التخصصات المتعلقة بالجانب الاقتصادي أما في موضعنا  
هو التطرق إلى جودة الخدمة التعليمية بمعهد التربية البدنية والرياضية بجامعة مستغانم  
من وجهة نظر الطلبة السنة الثانية الماستر في تخصص تدريب رياضي وعلم الحركة  
وحركية الإنسان وفي حدود علمنا أنه لم تتم أي دراسة في هذا المجال

## تمهيد

تعد الجامعة القاعدة الفعالة في بيئة التعليم وأهدافه على اعتبارها منظمة خدمية تختص بإنتاج وتسويق حزمة من الخدمات التعليمية والبحثية والتدريبية وهي بذلك تمثل المدخل الرئيسي لكل الأنشطة الإنسانية في المجتمع سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية أو صناعية أو مالية أو روحية (المحسن، 2003، ص 12)

من ذلك تتضح لنا أهمية التعليم الجامعي لذا كان لا بد من إطاحة هذا المفهوم برؤيا متكاملة تبدأ من مفهومي التعليم الجامعي والخدمة ولقد اهتم الباحثين في مجال التعليم بالتميز بين النظرية التقليدية للتعليم التي اقترحت أن التعليم هو نقل المعرفة ، وبين النظرية الحديثة للتعليم وهي التي تسعى إلى تعميق المعرفة وتسهيل التعليم من خلال مشاركة المستفيد أو مجموعة المستفيدة في التخطيط لتصميم التعليم ،الذي يبني عادة على قدرات المستفيد أو مكانتها وأهدافها مما يثير فاعليتهم ومشاركتهم

(أبو جابر 2000 ) أي أن التعليم ينظر إليه على أن أنه عملية تدفق المعرفة من المصدر إلى المتعلم ،على أساس هذه العملية يحدث التعلم وفقا للخطوات الآتية ( الحراوي، 2003، ص 405))

-يستلم المتعلم المادة،ويدركها على أنها عناصر جديدة من المعرفة

-يتم فحص هذه العناصر الجديدة لاكتشاف صحتها أو أخطائها

## 2-1 تمهيد

نتيجة للتطورات الهائلة التي تحدث في المجالات المعرفة والتكنولوجيا والعلوم المختلفة وظهر مفاهيم اقتصاد المعرفة ومجتمعاتها تزايدت أهمية الخدمة التعليمية عموماً والتعليم الجامعي خصوصاً كونه من القطاعات الهامة التي تعمل على مواكبة هذه التطورات وبناء المجتمع المتقدم، لذا برزت الجامعة كقائد للمجتمع باعتبارها مركز لتقديم خدمة التعليم الجامعي ومن أجل أن تؤدي هذا الدور بنجاح كان عليها أن توفر خدماتها بجودة عالية من أجل تحقيق الأهداف الموجودة من التعليم الجامعي .

### \*2-2 جودة الخدمة التعليمية:

وبما أن الجودة حسب رأي عدة الباحثين والعلماء هي " تلبية ما يتوقعه المستفيد أو التفوق عليه ( السعد،مسلم علاوي و منهل،محمد حسين، 2006، ص 18)).

أو هي التطابق المتلائم مع توقعات المستفيدين حسب الرأي

لذا فإن الجودة الخدمة التعليمية هي تلك الدرجة من الرضا التي يمكن أن تحققها للطالب عن طريق إشباع وتلبية حاجاته ورغباته وتوقعاته.

وعلى ضوء هذه تعريفات يمكن وضع مدخلين لمفهوم الخدمة التعليمية

**المدخل الأول: من وجهة نظر مقدم الخدمة التعليمية**

هي مدى مطابقة الخدمة المقدمة للمعايير الموضوعية

**المدخل الثاني: من وجهة نظر المستفيد من الخدمة التعليمية**

وهي مدى ملائمة الخدمة المقدمة للاستخدامات المستفيد واستعمالاته

وانسجاماً مع هذين المدخلين يرى ( السعد،مسلم علاوي و منهل،محمد حسين،

2006، ص 19)) أن عملية تقييم جودة الخدمة التعليمية الجامعية تخضع لمجموعة

من المقيمين (المجتمع، المؤسسة والمستفيدون من الخدمة

## \*2-3) أبعاد جودة الخدمة التعليمية الجامعية

لقد اهتمت دراسات كثيرة بوضع أبعاد لجودة الخدمة التعليمية تصلح لأن تكون دليلاً للمنظمات الخدمية لاستخدامها في معرفة مدى تحقيقها حاجات ورغبات المستفيدين من خدماتها، ويوضح الجدول (01) أدناه أبعاد الخمسة الإدراك الجيد لجودة الخدمة (AKoa, 1997)

## الجدول (01) يوضح أبعاد جودة الخدمة التعليمية

أبعاد	الوصف
الجودة الفنية	<p>قدرات العاملين (المعرفة و المهارة) - المكتبات- التكنولوجيا التعليمية (الحساسيات المتاحة للاستخدام)</p> <p>التجسيد المادي للخدمة مثل:الإضاءة، التهوية.وسائل التعلم المرئية و السمعية موقف السيارات- النوادي الطلابية</p>
الجودة الوظيفية	<p>-مظهر مقدمي الخدمة (الأساتذة)-مدى استخدام أساليب تعليم مبتكرة</p> <p>سلوكيات أداء مقدمي الخدمة مع الطلاب والعاملين (الاحترام المتبادل)</p>
الاستجابة	<p>-مدى الاهتمام بتلقي الاستفسارات والشكاوى وسرعة معالجتها</p> <p>-الحساسية لحاجات ورغبات المستفيدين وسوق العمل</p> <p>-تحقيق الاتصال المتبادل بين الجامعة والمستفيدين</p>
سهولة الحصول على الخدمة	<p>-ساعات وفترات العمل (توزيع الأعمال وفق للقدرات والإمكانيات و تنسيق المحاضرات</p> <p>-التوزيع الجغرافي للمعاهد لخفيف الضغط على منطقة واحدة، أيضا الأهداف المسطرة تتعلق بالتنمية الاجتماعية</p> <p>-الموقع المناسب للمعهد وإمكانية التوسيع مستقبلا</p> <p>-التجهيزات ومدى حداتها من التجهيزات المادية، والمختبرات العلمية</p>
الموثوقية	<p>-القدرة على تقديم الخدمات مواعيدها المتوقعة.</p> <p>-ضمان دقة الأداء وانعدام الأخطاء .</p> <p>-مدى القدرة على تقديم الخدمة في جو أمن خالي من المخاطر</p> <p>-مدى قدرة الجامعة على الوفاء بالتزاماتها و تعهداتها في مواعيدها المتوقعة</p>

## 2-4-) المعايير الدولية لقياس مستوى الجودة الخدمة التعليمية

-إن الاتجاهات الحديثة في قياس وإدارة الجودة تعمل على تفادي ضيق النظرة والعمل على قياس مخرجات التعليم المتمثلة في توافر خصائص اتجاهية و مهارية وسلوكية في الخرجين. ولقد قامت وزارة الجامعة البريطانية بتشكيل لجنة دائمة لتقييم جودة تلك المكونات على مستوى الدراسة الأولية في الجامعات البريطانية في عام (1992). كما أنشأ مجلس أعلى لتقييم جودة الدراسة في الجامعات الأمريكية (1995) ولقد اتفقت اللجنتان في اجتماع مشترك عقد بين ممثليهم في أكتوبر (1995) في جامعة "ستانفورد" على المعايير الواجب إتباعها لتقييم جودة الخدمة وجاءت هذه المكونات ومعايير تقييمها كما هو موضح في الجدول:

الجدول (02) يوضح معايير الدولية لقياس مستوى الجودة الخدمة التعليمية

المكونات	نواحي الجودة
المنهج العلمي	<ul style="list-style-type: none"> <li>-درجة تغطية الموضوعات الأساسية</li> <li>-الارتباط بالواقع العلمي</li> <li>-الإلمام بالمعارف الأساسية</li> <li>-التناسب مع قدرة إستماب الطالب في هذه المرحلة يتم إعداد الطالب لعصر العولمة من خلال تعلم اللغات الأجنبية</li> </ul>
المرجع العلمي	<ul style="list-style-type: none"> <li>-درجة المستوى العلمي والموثوقية .</li> <li>-وقت توافر المرجع العلمي</li> <li>-شكل وأسلوب إخراج المرجع العلمي . -امتداد الاستفادة من المرجع العلمي</li> <li>-أصالة المادة التعليمية-نوع الاتجاهات التي يتميها المرجع العلمي.</li> </ul>
أعضاء هيئة التدريس	<ul style="list-style-type: none"> <li>-المستوى العلمي والخلفية المعرفية.</li> <li>-إدراك احتياجات الطلاب.</li> <li>-الانتظام في العملية التعليمية-الالتزام بالمنهج العلمي.</li> <li>-تقبل التغذية الراجعة.</li> </ul>



## \*2-5) مشكلات قياس مستوى جودة الخدمة التعليمية

يتطلب قياس مستوى الجودة ضمان جودة الخدمات التعليمية الجامعية لحقل محدد بدقة، زيارة هذا الحقل الأكثر من مرة والمعاشية الحقيقية للكادر التدريسي والإداري والطلبة (عطية، 2014، ص 54)

1- عدم دقة إجابة المستجيبين عن الأسئلة القياسية وهذا يعكس صورة غير حقيقة عن ضمان الجودة

2- قلة البيانات والمعلومات الكافية والمحدثة حول مستوى ضمان الجودة في الجامعة.

3- السمعة الحسنة لبعض الجامعات فيما يتعلق بجودة خدماتها التعليمية إذ أغلبها تكتسب هذه السمعة عند التأسيس وبدء العمل ولكن مستوى جودتها يأخذ بالتراجع بعد ذلك وتبقى السمعة الحسنة تلازمها، مما قد يخدع بعض المحللين فيما يخص واقع الجودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبلها. (أحمد، 1999، ص 40)

## \*2-6) تحسين جودة الخدمة التعليمية:

هناك جهود جبارة تبذل على الصعيد العالمي، سواء على مستوى المنظمات الخاصة أو العامة لتحسين جودة الخدمة في التعليم الجامعي بناء على طرق نظامية تسمى ضمان الجودة وعلى الصعيد العربي تبذل اليوم جهودا كبيرة على مستوى الجامعات لتحسين جودة الخدمة و ضمانها. حيث تساهم منظمات إقليمية وعالمية في مشاريع جديدة تقع تحت عنوان "

"ضمان الجودة" مكتب التربية العربي الدول الخليج الأسكو اتحاد الجامعات

العربية.اليونسكو.برنامج الأمم المتحدة الإنمائي"

وفي ضوء الجهود الرامية إلى تحسين جودة الخدمة التعليمية الجامعية فقد قام

(كارن 2006) بتكليف سبع مبادئ المستخدمة لتحسين جودة الخدمة التعليمية و هي  
كما يلي:

- 1- ثبات الهدف نحو تحسين جودة الخدمة التعليمية و امتلاك رؤيا أساسية للرسالة الجامعية و تبني خطة طويلة الأجل الابتكار
- 2- تبني فلسفة الجديدة
- 3- وقف الاعتماد على التفتيش لتحقيق الجودة والتخلي عن الأساليب التقويم التقليدية
- 4- بناء علاقات طويلة الأمد أساسها الثقة والولاء بين الجامعة والبيئة المحيطة بها.
- 5- بناء علاقات طويلة الأمد أساسها الثقة والولاء بين الجامعة والبيئة المحيطة بها .
- 6- تحسين مستمر لا ينتهي للنظام الخدمي والذي يؤدي إلى تخفيض مستمر في التكاليف .
- 7- تصميم البرامج اللازمة لتدريب العاملين على أداء العمل مما يساعد على تفهم كل طرف داخل الجامعة لدور الطرف الآخر وكذلك معرفة الواجبات والواجبات والمسؤوليات الخاصة به (مجيد، 2006، ص 42)
- 2-7 نماذج بعض الجامعات في تحسن جودة التعليم الجامعي:

\*2-7-1 نموذج جامعة ولاية أوريجون:

قامت ( جامعة ولاية أوريجون 1999) بتطبيق مبادئ إدارة الجودة بعد وضع نموذج مقارب لنموذج (هوشن 1993) المستخدم من قبل شركة هولت بالرد وقد تميز هذا النموذج بعدة ميزات منها.

- 1- يعرف الأنشطة ذات العلاقة بتبني مبادئ إدارة الجودة كخطوة أساسية منفردة
- 2- يفرد خطوة رئيسية للتعرف على حاجات المنظومة كشرط أساسي للتطوير

3- يحدد أربعة مستويات لتحسين الجودة وهي .  
الإدارة الإستراتيجية، تطوير المفاهيم كمستوى أول ، إدارة العمليات، التطوير كمستوى  
ثاني، وإدارة المشروع والتطوير كمستوى ثالث، وأخيرا إدارة المهمات والتطبيق  
4- يحدد الحاجة إلى التقييم المستمر للكلية أو الجامعة ومجهدات تحسين الجودة  
المستندة

\* وقد احتوى النموذج على عدة خطوات رئيسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وهي  
كالتالي :

1- تحديد أهداف إدارة الجودة وقد تضمنت هذه الخطوة تبني البرنامج وبدء التخطيط  
2- التقييم

3- الإدارة الإستراتيجية وتحديد المفاهيم

4- تطوير إدارة العمليات عن طريق البدء في مشاريع تحسين العمليات واختيار  
وتدريب القادة

5- تطوير إدارة المشروع

6- تطبيق إدارة المهمات وهنا يتم توفير فرص التطوير والرقابة الذاتية لجميع  
العاملين

7- التقييم ، عن طريق تقييم العمليات والمشاريع (الزاهر ، 2006، ص 56)

\* 2-7-2 تجربة مركز الإدارة بجامعة براد فورد البريطانية :

ولتطبيق النموذج تم تشكيل مجلس للجودة لمتابعة عملية إدارة الجودة مكون من مدير  
وأستاذين ورئيسي برنامجين ومحاضر ومنسق وفني كمبيوتر، وقد انحصرت مهامهم في  
الآتي:

1- تحديد صياغة رسالة المركز

2- التعرف على عوامل النجاح

3- تزويد المركز بالخطط الإستراتيجية لإدارة الجودة

4- رسم الخطط التطبيقية لإدارة الجودة

5- تشكيل فرق لتنفيذ خطط تطبيق إدارة الجودة

6-مراجعة خطة تطوير إدارة الجودة

وقد قام المركز بتحديد عوامل نجاح تطبيق إدارة الجودة.

1\*كسب سمعة ممتازة للمدخل الجديد

2\*تقديم خدمات وبضائع تتماشى مع حاجات السوق الحالية والمستقبلية

3\*تكوين بنية تحتية متميزة

4\*تهيئة بيئة عمل مجزية ومشجعة

5\*توافر العاملين المتميزين

6\*توافر مداخلات الجودة

7\*الاستقلال المادي

وقد تعلقت الأهداف المركز في مرحلة تطبيق إدارة الجودة بالآتي:

(أ)-المستفيدون :

تطوير طرق إدارية عن طريق البحث والتدريس والعمل الموجه لإرضاء المستفيدين

(ب) العاملون:

تطوير العاملين بالمركز بالشمولية واستمرارية (زاهر، 2005، ص 176)

\*2-7-3 ضمان الجودة و لإعتماد التجربة المصرية في التعليم العالي :

تقع الجهود التي شرعت في ( مصر 2002م ) لضمان الجودة والاعتماد تحت مظلة

،مشروع تطوير التعليم العالي الذي أطلق ،بدعم من البنك الدولي و تشرف على هذا

الموضوع تخطيطا وتنفيذا للجنة القومية لضمان الجودة و الاعتماد التي شكلت في عام 2001م قبل البدء في تنفيذ مشروعات التطوير وذلك للعمل على إعداد الدراسات اللازمة لإنشاء الهيئة القومية لضمان الجودة و الاعتماد في التعليم.

الخطة الإستراتيجية للدولة تركيزا على مشروع توكيد الجودة والاعتماد من منطلق أنه ذو طبيعة مشتركة تدخل ضمن آليات تنفيذ باقي مشروعات التطوير

أولا/- مشروعات الخطة الإستراتيجية لتطوير التعليم العالي :

بعد إفرار المؤتمر القومي لتطوير التعليم العالي في فبراير 2002م للخطة الإستراتيجية لتطوير التعليم العالي، فقد ترجمت هذه الإستراتيجية إلى 25 مشروعا بهدف تطوير العملية التعليمية في مصر وقد تم تحديد إثني عشر مشروعا تم اختبارها من واقع الدراسات الأولية وإعطائها أولوية في التنفيذ خلال المرحلة الأولى من 2002م حتى 2007م وقد تم تجميع بعض المشروعات ودمجها في ستة مشروعات

1- صندوق مشروع تطوير التعليم العالي

2- مشروع تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات

3- مشروع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

4- مشروع تطوير الكليات التكنولوجية

5- مشروع تطوير كليات التربية

6- مشروع توكيد الجودة والاعتماد

ثانيا/- الدراسات التمهيديّة لمشروع توكيد الجودة والاعتماد:

قامت اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد منذ إنشائها في أكتوبر 2001م بإجراء دراسات متعددة ثم قامت عام 2002م بترجمة هذه الدراسات والأهداف إلى خطة تنفيذية وأنشطة تظم الدراسات الذاتية وتقييمها، التحضير لإنشاء الهيئة القومية لضمان

الجودة والاعتماد ، تبني حملة توعية قومية لتهيئة المجتمع والمؤسسات التعليمية لمفاهيم الجودة ، إعداد دليل للجودة يتناول كافة الخطوات والإجراءات التنفيذية المطلوبة لإعتماد المؤسسات التعليمية والبرامج الأكاديمية ، مساعدة القطاعات على إعداد وتصميم المعايير القومية والمعايير التطويرية المقارنة على أن تكون متوافقة مع المعايير الدولية ، توجيه كليات والقطاعات على بناء القدرة المؤسسية لها، مساعدة الكليات والقطاعات للتقدم بمشروعات لصندوق تمويل برامج التعليم العالي ،وتوثيق العلاقات مع مؤسسات ضمان الجودة والاعتماد الدولية.

ثالثا/- مشروع توكيد الجودة والاعتماد:

1- الأسباب الموجبة:

نظرا لأن هذا المشروع يشكل ركنا رئيسيا من إستراتيجية التعليم العالي المصري ،فقد تم تشكيل لجنة قومية في أكتوبر 2001م قبل بدء تطبيق مشروعات تطوير التعليم العالي وذلك لتمهيد الطريق والبدء في تنفيذ برامج توكيد الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي والبرامج الأكاديمية

2-رسالة مشروع توكيد الجودة والاعتماد :

رسالة مشروع توكيد الجودة والاعتماد تتفق مع تلك المقترحة للهيئة القومية لتوكيد الجودة والاعتماد وهي

ضمان الجودة والتطوير المستمر والأداء الكفاء لمؤسسات التعليم العالي بمصر ولكسب نقد المجتمع في خريجها على أساس آلية تقييم معترف

3-الأهداف الرئيسية لمشروع توكيد الجودة والاعتماد:

\*مساندة عملية توكيد الجودة طبقا للمتطلبات الداخلية للجامعات و مؤسسات التعليم العالي

\*تقويم مؤسسات التعليم العالي من خلال المشاركة في التطوير لإنشاء أنظمة توكيد الجودة الداخلية لها

\*تعزيز بناء القدرة المؤسسية وتدريب الكوادر على توكيد الجودة

\*تشجيع مؤسسات التعليم العالي للتقدم للاعتماد

رابعا/-إنشاء الهيئة القومية لضمان الجودة في التعليم

1/ بدائل تكوين الهيئة

البديل الأول :إنشاء هيئتين قوميتين مستقلتين واحدة للتعليم العالي وأخرى للتعليم قبل الجامعي

البديل الثاني:إنشاء هيئة قومية مستقلة وموحدة ولها مدير تنفيذي واحد، ويتبعه جهازان تنفيذيان ، أحدهم للتعليم العالي والآخر للتعليم قبل الجامعي

البديل الثالث :إنشاء هيئة قومية مستقلة وموحدة لجميع أنماط التعليم (طعيمة، 2006، ص 87)

#### \*2-7-4 التجربة الأردنية في ضمان الجودة بالتعليم\_العالي :

تم تشكيل مجلس اعتماد مؤسسات التعليم العالي في سنة 2000 ووضعت لهذه الغاية معايير الاعتماد العام والخاص المختلفة وحددت عدداً من المعايير للحصول على الاعتماد.

والى جانب تلك المعايير حدد المحاور الرئيسية لتقويم البرامج في الأردن وتشمل هذه المحاور. وفي سنة 2005 أنشئت هيئة اعتماد وضمان جودة المؤسسات التعليمية، كهيئة اعتماد مستقلة، وإكسابها الصفة المؤسسية لضمان الاستقلالية والمرونة الإدارية. فالجامعة الأردنية الحكومية تحصلت على المرتبة الأولى على الجامعات الحكومية في برنامج إدارة الأعمال الذي جرى تقييمه من قبل هيئة الجودة البريطانية

QAA بالاشتراك مع صندوق الحسين للتفوق والتميز والإبداع في عام 2004. أما جامعة العلوم التطبيقية الخاصة الأردنية فقد تحصلت على شهادة الأيزو (1999) في مجال التعليم العالي والبحث العلمي بالإضافة إلى شهادة التميز لعام 2000 وكذلك عام 2001، وتحصلت على المرتبة الأولى على الجامعات الخاصة في برنامج إدارة الأعمال الذي جرى تقييمه من قبل هيئة الجودة البريطانية QAA بالاشتراك مع صندوق الحسين للتفوق والتميز والإبداع في عام 2004. وتحتوي الجامعة على مكتب الجودة و الاعتماد الذي يحتوي على (مقدمة مكتب الجودة والاعتماد ، وحدة نظام إدارة الجودة ، وحدة ضمان الجودة -وحدة الاعتماد - وحدة الموقع الإلكتروني - وحدة متابعة الخريجين - وحدة التخطيط الاستراتيجي). (العبادي، 2011، ص 114)

#### \*2-7-5 التجربة الجزائرية في ضمان الجودة بالتعليم العالي:

تعتبر حديثة النشأة إذ تمخضت الفكرة عن توصيات المؤتمر الوطني للتعليم العالي والبحث العلمي بتاريخ 19 و 20 مايو 2008 والندوة الدولية حول ضمان الجودة في التعليم العالي بتاريخ 01 و 02 جوان 2008 بالجزائر، وبصدور القرار الوزاري رقم 167 المؤرخ في 31/05/2010 المتضمن تأسيس لجنة وطنية لتنفيذ نظام الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي، ومنه تعيين مسؤولين عن ضمان الجودة في التعليم العالي على مستوى مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي (الحليم، 2010، ص153)



## 2-8 أهداف الجودة في التعليم:

يمكن عرض أهم أهداف الجودة في التعليم في النقاط آتية باختصار:

- 1- وضوح البرامج الأكاديمية ومحتوياتها.
- 2- توفير معلومات واضحة للمتعلم، وأرباب العمل وغيرهم من المعنيين بالعملية التعليمية والتربوية حول أهداف البرامج الدراسية، وبأنها توفر الشروط اللازمة لإنجاحها.
- 3- التأكد من أن الأنشطة التربوية للبرامج المعتمدة تتفق مع المعايير العالمية ومتطلبات التخصصات وكذلك حاجات المؤسسة والطلبة والمجتمع والدولة.
- 4- توفير آلية المساءلة لجميع المعنيين بالإعداد والتنفيذ والإشراف على البرامج الأكاديمية.
- 5- الارتقاء بنوعية الخدمات المهنية التي تقدمها المؤسسة للمجتمع. (القباني، 2002، ص 27)

\* خلاصة

نظرا للأهمية الكبيرة التي تليها المؤسسات التعليمية للخدمات المقدمة من طرف الجامعات والمعاهد كان لابد من تسليط الضوء على هذه الأخيرة ومستوى الذي تحض بها إضافة إلى جودتها حيث أصبح هذا المفهوم مطلباً ملحا في التعليم بينما كان مقتصران في القديم على قطاع الصناعة شأنه شأن مفاهيم أخرى كانت تعود أصولها إلى ميادين أخرى للتحقيق رضا الطالب ومن خلال هذا الفصل حولنا معرفة ماهية الجودة الخدمة التعليمية معايرها مشكلات قياسها والنماذج بعض الدول لتحسن الجودة في التعليم العالي والجهود الرامية لتحسينها لتحقيق رضا الطالب.

## تمهيد

الجانب التطبيقي الذي سنحاول فيه أن نحيط بالموضوع من هذا الجانب، وذلك بالقيام بدراسة ميدانية عن طريق توزيع استبيان على طلبة معهد التربية البدنية والرياضية، الذي يتمحور أساسا حول الفرضيات التي قمنا بوضعها، ثم القيام بمناقشة وتحليل النتائج التي تحصلنا عليها ، بحيث نقوم بوضع جداول لهذه النتائج تتضمن عدد الإجابات بعد إنهاء الدراسة النظرية لبحثنا، وذلك بالاستعانة بالمراجع والمصادر المتمثلة في الكتب، ورسائل الماجستير وكذلك مناهج التربية البدنية، وذلك قصد تغطية بعض الجوانب الخاصة بدراستنا، فإننا نتحول الآن إلى و المرافقة لها، وكذلك تمثيلها في. وفي الأخير نقوم بعرض الاستنتاج ونوضح فيه مدى صدق الفرضيات التي يتضمنها البحث.

### 1- المنهج:

استعملنا في بحثنا هذا المنهج الوصفي بأسلوب المسحي

### 2- مجتمع وعينة البحث :

#### أ)مجتمع البحث :

يتضمن مجتمع البحث طلبة السنة الثانية الماستر بمعهد التربية البدنية والرياضية بجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم في تخصص (علم الحركة وحركية الإنسان وتدريب رياضي)الذي يبلغ عددهم 106 طالب في تخصص علم الحركة وحركية الإنسان (المصدر قسم التربية البدنية والرياضية) ، 99 طالب تخصص تدريب رياضي (المصدر قسم التدريب الرياضي)

#### ب) عينة البحث :

تمثل عينة البحث 20% من مجتمع البحث أي 40 طالب قد تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية المنظمة

### 3- مجالات البحث:

#### أ)المجال البشري:

يضم المجال البشري الطلبة المقبلين على التخرج لنيل شهادة ماستر بمعهد تربية البدنية والرياضية بجامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم والذي بلغ عددهم 205 طالب تم توزيع استبيان على 40 طالب منهم.

#### ب)المجال المكاني :

أجرينا الدراسة الميدانية الخاصة بالبحث على معهد التربية البدنية والرياضية جامعة عبد الحميد ابن باديس على مستوى ولاية مستغانم .

#### ج)المجال الزمني :

تمت معالجة البحث في الفترة الممتدة من شهر أكتوبر إلى غاية شهر ماي

### 4-أدوات البحث:

#### الاستبيان:

اعتمدنا في بحثنا استبيان الذي يحمل مجموعة من أسئلة المغلقة باعتباره أحد أدوات البحث المستخدمة في المنهج الوصفي .

### 5-سيكومترية الأداة:

\*الصدق :صدق الظاهري (صدق المحكمين)

المحور	النسبة المئوية
أعضاء هيئة التدريس	95%
وسائل التكنولوجيا	93%
جودة الأداء الوظيفي	92%
المكتبة	90%
الاستجابة	90%

\*الثبات:

تم حساب الثبات بواسطة ألفا كروباغ  $\alpha=0.8$

\*الموضوعية:

كانت هناك موضوعية وذاتية في البحث لتكون هناك الشفافية

\*خطوات تصميم و بناء الاستبيان

1-: التصميم

1-تحديد الهدف:معرفة مستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمة التعليمية المقدمة

2-المجتمع الذي صمم له الاختبار:طلبة المقبلين على التخرج لنيل شهادة ماستر

3-المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بالاختبار:

-الجودة

-الخدمة التعليمية

-رضا الطلبة

4- الصفة التي تقاس:جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة

2- البناء

1- تحليل الصفة:يتم تحليل الصفة حسب ما جاء في الدراسات والمؤتمرات والكتب

-حسب ما جاء في الكتب

اسم المؤلف	معلومات عن المرجع	أنواع المهارات
رمزي أحمد عبد الحي	الوسائل التعليمية والتقنيات التربوية قاهرة-2009	المكتبة الإلكترونية-تنوع الوسائل - تكنولوجيا التعليم وتوظيفها في التعلم
أحمد جابر	الجودة في التعليم-قاهرة	التخطيط-التنظيم -الإستجابة

- حسب ما جاء في المؤتمرات والندوات

المشاركون	معلومات عن المرجع	أنواع المهارات	تصنيف المهارات
وزير التعليم العالي الجزائري الهاشمي جيار	ملتقى الدولي في جامعة 20 أوت 1955 بمدينة سكيكدة المجاهدة، والجزائر بمناسبة ذكرى الخمس نية ومؤشرات حسن الأداء والاستقلال	عنوان المؤتمر	جودة الأداء أساليب التقويم - التطور التكنولوجي
وزير التعليم العالي السعودي خالد بن محمد العنقوبي	فاعلية يوم المهنة للخريجين والخريجات السعوديين ميرلندا - أمريكا	يوم دراسي حول فاعلية يوم المهنة للخريجين والخريجات السعوديات	كفاءة الجامعات التواصل المشاركة

أنواع المهارات	معلومات عن الدراسة	الباحث
<p>أعضاء الهيئة التعليمية وضعية المكتبات التسهيلات المادية - وسائل التكنولوجيا</p>	<p>"تقييم جودة العملية التعليمية" جامعة عدن كلية العلوم الإدارية رسالة ماجستير - 2005</p>	<p>جميلة عبد محمد تميمي</p>
<p>هيئة التدريس - المادة العلمية - المكتبة - الأنشطة الطلابية</p>	<p>جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية من وجهة نظر الطلبة رسالة دكتوراه - 2006</p>	<p>هدى عبد الله فثوة داود عبد الماك الحديبي</p>
<p>جودة إستراتيجية التدريس - التسهيلات المادية جودة الأداء - وسائل التكنولوجيا - الاستجابة</p>	<p>تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام أداة نشر وظيفة الجودة - QFD: - دراسة تحليلية لآراء طلبة مرحلة الدكتوراه في قسم ادارة الاعمال / كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بغداد</p>	<p>إيثار محمد آل فيحان</p>
<p>الجودة الفنية - سهولة الحصول على الخدمة الموثوقة - الاستجابة</p>	<p>تحسين خدمة التعليم الجامعي كلية الإدارة والأعمال جامعة كوفة - رسالة دكتوراه</p>	<p>ليث علي الحكيم</p>

من خلال ما جاء في الكتب نلاحظ أن الوسائل التعليم المتطورة احتلت مركز أول يليها التنظيم والتخطيط والاستجابة ،أما من خلال الملتقيات المنظمة نجد أن جودة الأداء و التطور التكنولوجي كانت أهم المحاور.أما من خلال الرسائل الجامعية نجد أن أعضاء هيئة التدريس تكررت في الدراسات وكذا المكتبات وجودة الأداء تأتي بعده

-بعد تحليل المراجع واتفاق مع الأستاذ المشرف توصلنا إلى المحاور التالية:أعضاء هيئة التدريس-الاستجابة --جودة الأداء-وسائل التكنولوجيا- المكتبة

2-تحديد الوزن النسبي لكل محور.

-تم تحضير 60 عبارة لتم توزيعها على المحاور السابقة وذلك من خلال إجراء العملية التالية:

عدد العبارات =العدد كلي×النسبة التقريبية

100

-حساب النسبة الحقيقية =عدد العبارات المقبولة ×100

60

100×6=

-مثال:

60

المحور	النسبة الحقيقية	النسبة التقريبية	الوزن النسبي	الترتيب
أعضاء هيئة التدريس	13.6	14	14	01
وسائل التكنولوجيا	13.6	14	14	02
جودة الأداء	18.18	18	12	03
المكتبة	13.63	14	10	04
الاستجابة	13.63	14	10	04

-إعداد الفقرات (في الملاحق)

\*سكومترية الأداة:

-حساب الثبات :

ألفا كروباغ =  $\frac{\text{عدد العناصر} * \text{متوسط التباين العناصر}}{\text{متوسط التباين الكلي} (1 - \text{عدد العناصر}) * \text{متوسط التباين العناصر}}$

متوسط التباين الكلي (عدد العناصر - 1) \* متوسط التباين العناصر

$$\text{ألفا كروباغ} = \frac{47 * 0.081}{0.081 * (1 - 47) + 0.32}$$

0.8=&

\* عدد العناصر: 47

\* متوسط التباين بين العناصر: 0.081

\* متوسط التباين الكلي: 0.32



## عرض وتحليل النتائج:

بعد تفرغ الاستمارات قمنا بالتحليل وعرض النتائج كما يلي:

العينة 01: نتائج طلبة تخصص علم الحركة وحركية الإنسان

العينة 02: نتائج طلبة تخصص تدريب رياضي

\* حساب درجة الحرية: بما أن العينتين متساويتين في العدد 2-2

\* درجة الحرية:  $38=2-40$

\* الجدول (03): يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وت المحسوبة لمحور

أعضاء هيئة التدريس

العينتين	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى القيمة	أدنى قيمة	المجموع	T المحسوبة	T الجدولية
العينة 1	24.9	7.22	38	14	499	3.79	2.02
العينة 2	18.15	3.45	25	13	363		

عرض: نلاحظ من خلال الجدول (03) أن هناك اختلاف بين قيمة متوسط الحسابي لطلبة

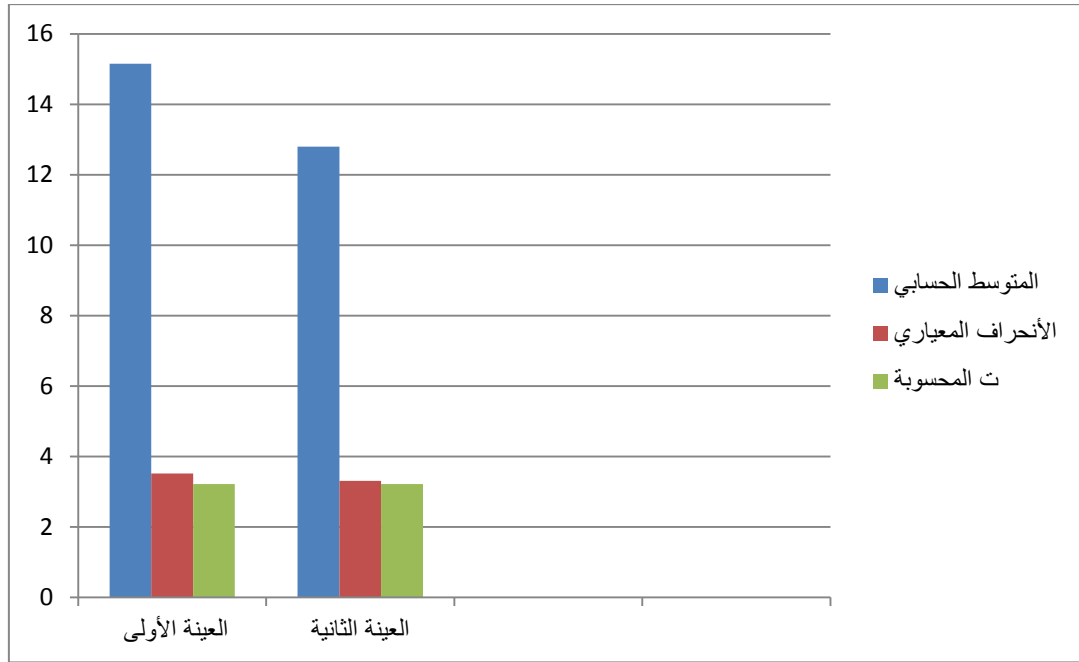
حيث أن قيمة متوسط الحسابي لطلبة تخصص علم الحركة وحركية الإنسان كانت 24.9

أما طلبة تخصص تدريب رياضي فكانت 18.15؛ وكانت أعلى قيمة 38 بالنسبة

للتخصص علم الحركة وحركية الإنسان و 25 بالنسبة للتخصص تدريب رياضي. أما ت

المحسوبة فكانت 3.79 اكبر من الجدولية أي هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين

العينتين عند درجة الحرية 38 ومستوى الدلالة 0.05



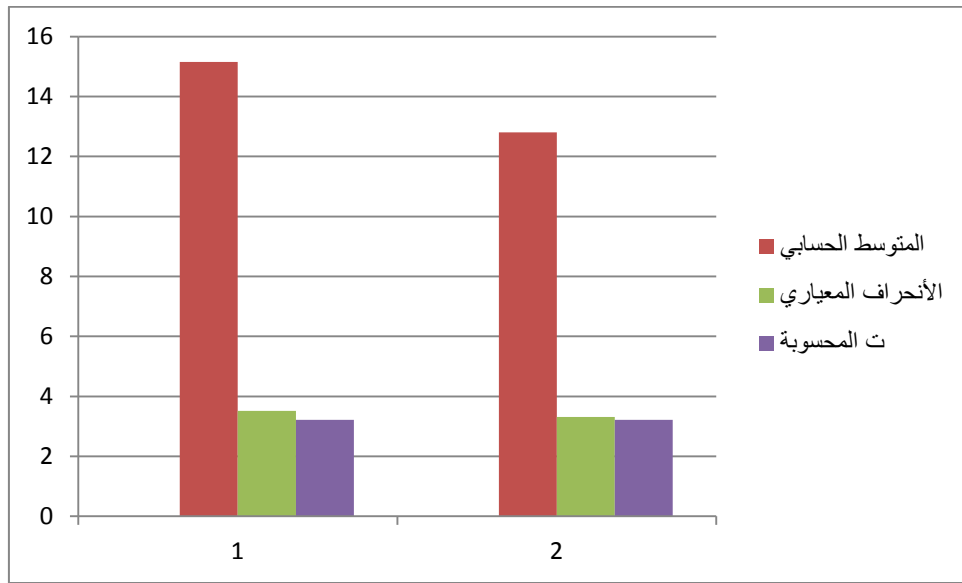
\*الرسم البياني 01: يمثل نتائج العينتين بالنسبة للمحور أعضاء هيئة التدريس

تحليل وتفسير: نلاحظ من خلال الرسم البياني أن مستوى الرضا كان متوسط فيما يخص المحور الأول حيث أنه كان تحت قيمة 26 التي تعتبر القيمة مرجعة للتحديد مستوى الرضا في هذا المحور 39 جيد 26 متوسط 13 (نجم الدين، 2001، ص 103)

الجدول (04) يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وت المحسوبة لمحور الوسائل التكنولوجية

العينتين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة	المجموع	T المحسوبة	T الجدولية
العينة 1	28.75	5.003	37	18	575	2.86	2.02
العينة 2	23.6	6.27	37	16	472		

عرض: نلاحظ من خلال الجدول (04) أن هناك اختلاف بين قيمة متوسط الحسابي لطلبة حيث أن قيمة متوسط الحسابي لطلبة تخصص علم الحركة حركية الإنسان كانت 28.75 أما طلبة تخصص تدريب رياضي فكانت 23.6 وكانت أعلى قيمة 37 بالنسبة للتخصص علم الحركة وحركية الإنسان و 37 بالنسبة للتخصص التدريب الرياضي. أما ت المحسوبة فكانت 2.86 أكبر من الجدولية أي هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين العينتين عند درجة الحرية 38 ومستوى الدلالة 0.05



\*الرسم البياني 02: يمثل نتائج العينتين بالنسبة للمحور وسائل التكنولوجيا

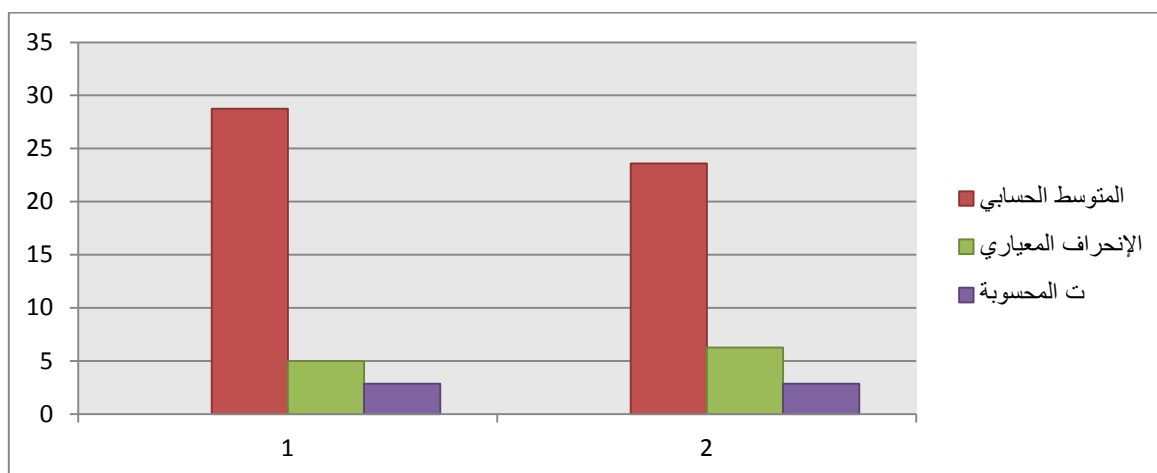
تحليل وتفسير: نلاحظ من خلال الرسم البياني أن مستوى الرضا كانت تحت متوسط فيما يخص المحور الثاني حيث أنه كان تحت قيمة 26 التي تعتبر القيمة مرجعة للتحديد مستوى الرضا في هذا المحور 39 جيد 26 متوسط 13

الجدول (05) يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وت المحسوبة

لمحور جودة الأداء الوظيفي

العينتين	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة	المجموع	T المحسوبة	T الجدولية
العيينة 1	15.15	3.52	20	8	303	3.22	2.02
العيينة 2	12.8	3.31	19	8	256		

عرض: نلاحظ من خلال الجدول (05) أن هناك اختلاف بين قيمة متوسط الحسابي لطلبة حيث أن قيمة متوسط الحسابي لطلبة تخصص علم الحركة حركية الإنسان كانت 15.15 أما طلبة تخصص تدريب رياضي فكانت 12.8 وكانت أعلى قيمة 20 بالنسبة للتخصص علم الحركة وحركية الإنسان و 19 بالنسبة للتخصص تدريب رياضي أما ت المحسوبة فكانت 3.22 اكبر من الجدولية أي هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين العينتين عند درجة الحرية 38 ومستوى الدلالة 0.05



\*الرسم البياني 03: يمثل نتائج العينتين بالنسبة للمحور جودة الأداء الوظيفي

تحليل وتفسير: نلاحظ من خلال الرسم البياني أن مستوى الرضا كان جيد فيما يخص المحور الثالث حيث أنه كان فوق قيمة 14 التي تعتبر القيمة مرجعة للتحديد مستوى

الرضا في هذا المحور ← متوسط 7 ← جيد 14 ← 21

\*الجدول (06) يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وت المحسوبة لمحور

المكتبة

العينتين	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة	المجموع	T المحسوبة	T الجدولية
العينة 1	17.55	1.93	20	13	351	3.23	2.02
العينة 2	14.15	4.30	20	8	283		

عرض: نلاحظ من خلال الجدول (06) أن هناك اختلاف بين قيمة متوسط الحسابي لطلبة

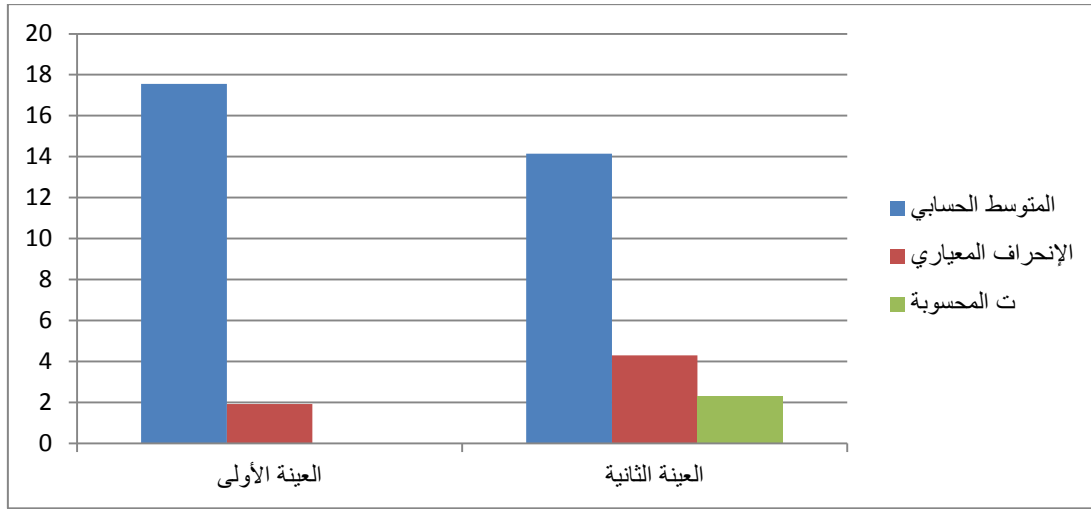
حيث أن قيمة متوسط الحسابي لطلبة تخصص علم الحركة حركية الإنسان كانت

17.55 أما طلبة تخصص تدريب رياضي فكانت 14.15؛ وكانت أعلى قيمة 20

بالنسبة للتخصص علم الحركة وحركية الإنسان و 20 بالنسبة للتخصص تدريب رياضي

أما ت المحسوبة فكانت 3.23 اكبر من الجدولية أي هناك فروق ذات دلالة إحصائية

بين العينتين عند درجة الحرية 38 ومستوى الدلالة 0.05



\*الرسم البياني 04: يمثل نتائج العينتين بالنسبة للمحور المكتبة

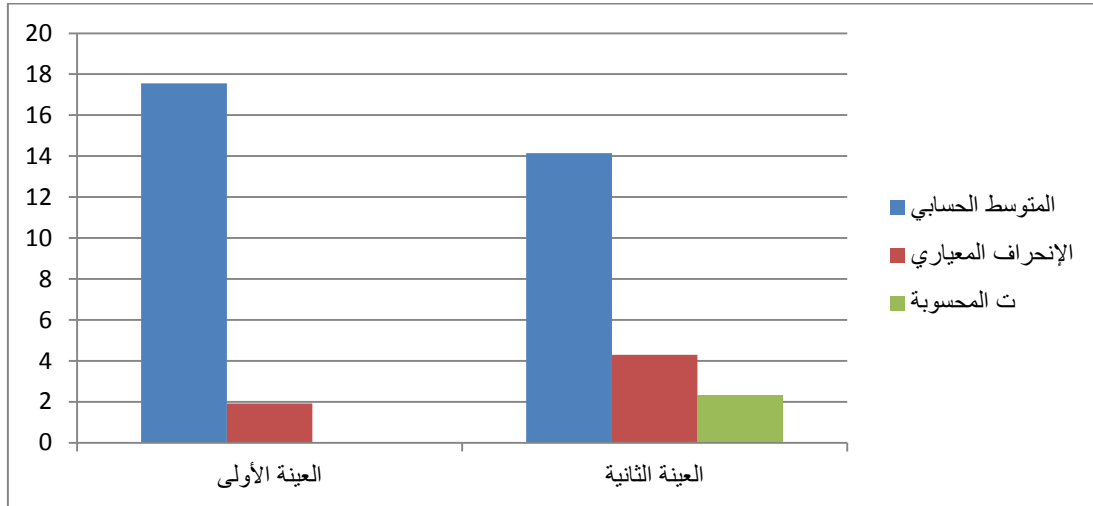
تحليل وتفسير: نلاحظ من خلال الرسم البياني أن مستوى الرضا كان متوسط فيما يخص المحور الرابع حيث أنه كان فوق قيمة 14 التي تعتبر القيمة مرجعة للتحديد مستوى الرضا في هذا المحور 21  
 ← متوسط 7 ← جيد 14 ←

\*الجدول (07) يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وت المحسوبة محور الاستجابة

العينتين	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة	المجموع	T المحسوبة	T الجدولية
العينة 1	15.6	2.623	20	12	332	2.22	2.02
العينة 2	13.15	3.96	20	8	263		

عرض: نلاحظ من خلال الجدول (07) أن هناك اختلاف بين قيمة متوسط الحسابي لطلبة حيث أن قيمة متوسط الحسابي لطلبة تخصص علم الحركة حركية الإنسان كانت 15.6 أما طلبة تخصص تدريب رياضي فكانت 13.15 وكانت أعلى قيمة 20 بالنسبة

للتخصص علم الحركة وحركية الإنسان و 20 بالنسبة للتخصص تدريب رياضي .أما ت المحسوبة فكانت 2.22 اكبر من الجدولية أي هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين العينتين عند درجة الحرية 38 ومستوى الدلالة.0005



\*الرسم البياني 05: يمثل نتائج العينتين بالنسبة للمحور الإستجابة

تحليل وتفسير: نلاحظ من خلال الرسم البياني أن مستوى الرضا كان متوسط فيما يخص المحور الخامس حيث أنه كان تحت قيمة 21 التي تعتبر القيمة مرجعة للتحديد

مستوى الرضا في هذا المحور 21 جيد 14 متوسط 7

**\*الإستنتاجات:**

1- مستوى رضى الطلبة متوسط حول جودة الخدمة التعليمية المقدمة بمعهد التربية البدنية والرياضية بجامعة مستغانم

2- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين العينتين عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 38

3- هناك رضى ملحوظ فيما يخص محور أعضاء هيئة التدريس

4- مستوى رضى المتوسط فيما يخص محور الجودة الأداء الوظيفي ومحور المكتبة



## \* 1-تحليل ومناقشة النتائج:

\*نص الفرضية الأولى: اختلاف تقدير طلبة متوسط لجودة الخدمات التعليمية المقدمة بشكل عام وهذا وتوصلت إليه النتائج من خلال المحاور المسطرة حيث اختلف مستوى الرضا بين المحاور فكان محور أعضاء هيئة التدريس يحتل مركز الأول في مختلف عبارته ما عدا بعض العبارات حيث ( أبعاد جودة الخدمة التعليمية 1997 ) الذي وضع أبعاد من بينهم بعد جودة أعضاء هيئة التدريس أما المحاور الأخرى فكان مستوى الرضا جيد حيث كان محور الوسائل التكنولوجية حيث كانت بعض العبارات التي تمحورت حول استعمال الأنترنت وكذا العبارة حلول الأنترنت محل الكتب والعبارة قلة الحواسيب حيث أكدت دراسة (بوعنان نوردين 2001) الذي أكد أن استعمال وسائل التكنولوجيا أصبح من الضروريات في التعليم الجامعي وفي نموذج الذي وضعته (مصر 2002) وكذا نموذج (الجزائر 2008) التي وضعت خطة للتحقيق الجودة حيث أن استعمال الوسائل المتطورة جد ضروري لتحقيق رضا الطلبة. وكذا المكتبة التي تعتبر مصدر الأول للاقتناء المعلومة حيث كان مستوى الرضا اختلف في العبارات المحور ففي العبارة السادسة التي تنص على تقدم المكتبة جولات تعريفية وبرامج تدريبية للطلاب وكذا العبارة السابعة تقدم المكتبة خدمة مرجعية يتم من خلالها الرد على استفسارات الطلاب، أما محور الاستجابة فكان مستوى متوسط

ومن خلال النتائج المتوصل إليها وجدنا أن مستوى الرضا وفق المتوسط حول الجودة الخدمة التعليمية، أما فيما يخص المحاور ولأبعاد فإن هنالك اختلاف بين الأبعاد حيث وجدنا أن هناك رضا فيما يخص هيئة التدريس وكذا الأداء الوظيفي.

\*نص الفرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى التخصص علم الحركة وحركية الإنسان وتدريب رياضي وهذا ما أكدته النتائج المتوصل إليها حيث كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين تخصص حيث كان هناك رضا من قبل طلبة علم حركة وحركية الإنسان يقابله عدم رضا فيما يخص طلبة تدريب رياضي وقد أرجع هذا لاهتمام بتخصص علم حركة وحركية الإنسان أكثر وحيث هناك الأساتذة ذوي الكفاءة العالية في التدريس وكذا

قلة المراجع والكتب في المكتبة وأما فيما يخص استجابة فكان هناك عدم رضا واضح من قبل الطلبة .

من خلال النتائج المتوصل إليها وجدنا هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى التخصص وهذا ما يثبت صحة الفرضية.

## التوصيات:

- 1-اهتمام بالموضوع الجودة الخدمات التعليمية
- 2-تطوير الوسائل التكنولوجيا بمعهد التربية البدنية والرياضية بجامعة مستغانم
- 3- احتكاك بالجامعات العربية والعالمية وذلك من خلال النماذج بعض الجامعات للنهوض للتحقيق جودة في التعليم.
- 4-وضع دورات تدريبية وملتقيات لتزويد الطلبة بالمعلومات
- 5-وضع نادي للطلبة للترويج
- 6-الاستماع للانشغالات الطلبة والحرص على تقديم خدمة مرجعية تليق بمكانة المعهد

## خلاصة عامة :

إن الموضوع جودة الخدمات التعليمية أصبح هاجسا لكل الجامعات سواء العربية أو العالمية وذلك لما تليه من اهتمام على التعليم وذلك من خلال الإصلاحات التي تقوم بها في هذا الميدان من خلال التخطيط ووضع مجموعة البرامج لتحقيق رضا المستفيد.

فجودة التعليم العالي تعني مقدرة مجموع الخصائص وميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، إننا نعرف جيدا أن تحقيق جودة التعليم يتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيأ للطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعاً لبلوغه. إن ثقافة الجودة وبرامجها تؤدي إلى اشتراك كل فرد وإدارة ووحدة علمية وطالب وعضو هيئة تدريس ليصبح جزءاً من هذا البرنامج، وبالتالي فإن الجودة هي القوة الدافعة المطلوبة لدفع نظام التعليم الجامعي بشكل فعال ليحقق أهدافه ورسائله المنوط بها من قبل المجتمع والأطراف العديدة ذات الاهتمام بالتعليم الجامعي على وجه العموم والمعاهد التربوية البدنية والرياضية على وجه الخصوص لإخراج جيل من الأساتذة والمدرسين ذو كفاءة وخبرة عالية .

ومن خلال ما توصلت إليه النتائج نستنتج أن جودة الخدمات التعليمية المقدمة في معهد التربية البدنية والرياضية ليست في المستوى الذي ينتظره الطلبة وعلى القائمين على القائمين في هذا المجال أن يحاولوا تحسين الخدمات المقدمة التي تخضع للمعايير الجودة حتى يكن هناك رضى

قائمة المصادر والمراجع:

سورة النحل (الآية 90)

- 1-السعد مسلم علاوي و منهل محمد حسين. (2006). بناء استراتيجية تطور القدرات في التعليم العالي. القاهرة. جامعة الأزهر.
- 2- العايدي.(2004) مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني جامعة القدس. القدس.
- 3-بوتلجة غياث. (1984) التربية ومتطلباتها. الجزائر. ديوان الوطني للمطبوعات الجامعية.
- 4-حسن أحمد ،مسيرن محمد علي. (1999). مناهج البحث. القاهرة.دار المعارف.
- 5-سامي سلطي عريفج. (2001). الجامعة والبحث العلمي.الأردن. دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- 6-سهيلة محمد عباس وعلي حسن علي. (1999).مناهج التعليم ديوان الوطني للمطبوعات الجامعية.الجزائر
- 7-عبد الرحيم مسير أحمد. (1999). محتوى الفلسفي لسلسلة المواصفات التعليمية. بغداد كلية العلوم الإجتماعية.
- 8-ماجد. (1998). الأساس السلوكي في تعليم الإنساني ونماذج تصميم التعليم. لبنان ديوان الوطني للمطبوعات .
- 9-مروان عبد المجيد. (1980). البحث العلمي في التربية البدنية والرياضية. القاهرة. دار المعارف.

- 10- منذر الهاشم. (2007). *مناهج التربية*. بغداد. الأكاديمية العراقية للتربية.
- 11- نادر أحمد أبو شيخة. (2000). *الإمارات. سلسلة العلوم والتربية..*
- 12- نجم الدين الحراوي. (2003). *نموذج مقترح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة*. السعودية. جامعة السعودية.
- 13- نورالدين عبد المحسن. (2003). *تطبيق إدارة الجودة في التعليم*. قطر. دار النشر والتوزيع.
- 14- نوري ضميره. (2010). *تكنولوجيا الإعداد وتأهيل معلم التربية الرياضية*. الإمارات: دار الوفاء
- 15- الحليم محمد. (2010). *المدخل الإدارية الحديثة في للتعليم*. الأردن . دار النشر والتوزيع.
- 16- القباني نوردين. (2002). *هندسة المنهج من منظور تكنولوجيا التعليم*. القاهرة. دار الجامعة الجديدة.
- 17- رشدي أحمد طعيمة. (2006). *الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التمييز ومعايير الاعتماد*. لبنان: دار المسيرعة للنشر والتوز.
- 18- رمزي أحمد عبد الحي. (2009). *الوسائل التعليمية وتقنيات التربية*. قاهرة: دار النشر والتوزيع.
- 19- ضياء الدين الزاهر. (2006). *إدارة النظم التعليمية لجودة*. الأردن. دار السحاب لنشر والتوزيع.

- 20-محسن علي عطية. (2014). *الجودة الشاملة والمنهج*. عمان. دار المناهج للنشر والتوزيع.
- 21-محمد عبد الوهاب. (2001). *الجودة الشاملة في التعليم العالي*. بغداد. دار النشر والتوزيع.
- 22-محمد عطوة مجاهد فتوح مجيد. (2006). *استراتيجيات الجودة في التعليم*. الإسكندرية دار الجامعة الجديدة.
- 23-محمد نصر الدين. (2001). *الإحصاء الاستدلالي*. هولندا. قسم التربية والمناهج.
- 24-مروان عبد المجيد. (1998). *الأسس العلمية والطرق الإحصائية في التربية البدنية والرياضية*. الإسكندرية. دار العلم.
- 25-هاشم فوزي العبادي. (2011). *التعليم الجامعي من منظور إداري قراءات وبحوث*. الأردن. دار اليازوري للنشر والتوزيع.

المواقع الالكترونية:

<http://www.mesrs.dz>

1-وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

2-معهد التربية البدنية والرياضية

<http://www.mesrs.dz>

المدحوق



المطلق 02:  
استثمارية في صياغتها الأولية

محور أعضاء هيئة التدريس

الرقم	العبارات	مناسبة	غير مناسبة	التعديل
01	يملك الأستاذة المعهد بعض الكفاءات التدريسية منها			
02	يشجع الأستاذة الطلاب على استخدام مصادر المعلومات التي يتحها المعهد			
03	يرفع الأستاذة من معنويات الطلاب مما يجعلوهم يثابرون			
04	يحترم الأستاذة الحجم الساعي لكل مادة			
05	يهتم الأستاذة بالجانب النفسي والمادي للطلاب			
06				
07	يستخدم الأستاذة طرق وأساليب متنوعة في تقديم المحاضرات			
08	يستخدم الأستاذة مختلف الوسائل التكنولوجيا لتزويد وإيصال المعلومة للطلاب			
09	يلم الأستاذة بكل المعلومات الخاصة بتدريس مادة التربية البدنية والرياضية			
10	يراعي الأستاذة الفروق الفردية			
11	يعمل الأستاذة وفق البرنامج الدراسي المسطر			
12	يظهر الأستاذة بالمظهر يتناسب مع مكانتهم العلمية والاجتماعية			
13	أسلوب التعامل بين الأستاذة والطلاب يتسم بالاحترام المتبادل			
14	تتميز قدرات الأستاذة بالمعرفة والإدراك			

محور الوسائل التكنولوجية

الرقم	العبارات	مناسبة	غير مناسبة	التعديل
01	يتوفر المعهد على مختلف الوسائل التكنولوجية			
02	تحتوي المكتبة على أجهزة الكمبيوتر الرقمية للمساعدة الطلاب على البحث عن الكتب			
03	تحتوي المكتبة الإلكترونية على أجهزة الحاسوب تحتفظ بكل المذكرات والكتب			
04	يوفر المعهد شبكة الانترنت لتمكن الطلاب من البحث عن المعلومة			
05	يستخدم الأساتذة وسائل التكنولوجيا المتطورة في التدريس			
06	يعتمد المعهد على البريد الإلكتروني في إبلاغ الطلاب بكل جديد			
07	يوفر المعهد قاعة الإعلام الآلي حتى يستفيد منها الطلبة			
08	أجهزة الحاسوب المخصصة للبحث غير كافية			
09	هناك صعوبة كبيرة في الحصول على المعلومة نظرا للضعف شبكة الانترنت			
10	عدم توفر الحواسيب على برامج الجديدة التي تساعد على اقتناء المعلومة			
11	القدرة على استيعاب المحاضرة تكون قليلة عند استعمال تقنية عاكس الصورة			
12	استعمال الانترنت أصبح يحل محل الكتب			
13	عدم مراعاة الفروق الفردية عند استعمال الوسائل التكنولوجية			
14	هناك بعض المواد لا تحتاج إلى الوسائل التكنولوجية المتطورة			

## جودة الأداء الوظيفي

الرقم	العبارات	مناسبة	غير مناسبة	التعديل
01	يتميز الطاقم الإداري للمعهد بالكفاءة العالية			
02	يتميز الطاقم الإداري للمعهد بالمهارة في التنفيذ			
03	يحترم الموظفون بالمعهد أوقات العمل المسطرة			
04	يتميز الموظفون بالمعهد بالمعرفة لأجهزة المتوفرة وكيفية استخدامها			
05	يهتم الموظفون والأساتذة بالمظهر الخارجي			
06	تؤمن الإدارة المعهد بضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة			
07	يتميز الموظفون بالقدرة على مواجهة المصاعب			
08	يستخدم الأساتذة طرق التدريس مبتكرة في إلقاء المحاضرة			
09	يستخدم أستاذ وسائل تعليم مبتكرة			
10	القدرة على الحوار التبادل الآراء بين الموظفون والأساتذة			

### محور المكتبة

الرقم	العبارات	مناسبة	غير مناسبة	التعديل
01	استخدام بشكل منتظم مصادر التعلم المتاحة بالمكتبات المعهد			
02	مصادر المعلومات المطبوعة التي تقدمها بالمكتبة المعهد كافية			
03	مصادر المعلومات الإلكترونية التي تقدمها بالمكتبة المعهد كافية			
04	يعتمد بشكل كبير على مصادر التعلم المتاحة مجاناً على الانترنت			
05	تحرص المكتبة على استشارة أعضاء هيئة التدريس عند اختيار المقتنيات المختلفة			
06	تقدم المكتبة جولات تعريفية وبرامج تدريبية للطلاب			
07	يقدم أخصائيو المكتبة المساعدة للطلاب في أداء البحوث			
08	تقدم المكتبة خدمة مرجعية يتم من خلالها الرد على استفسارات الطلاب			

الاستجابة

الرقم	العبارات	مناسبة	غير مناسبة	التعديل
01	استخدام بشكل منتظم مصادر التعلم المتاحة بالمكتبات المعهد			
02	تسعى إدارة المعهد لإعلام الطلبة بكل ما هو جديد من خلال المنشورات والإعلانات			
03	تسرع إدارة المعهد لمعالجة الشكاوى المقدمة			
04	تلتزم إدارة المعهد بتحقيق حاجات الطلبة			
05	يتم اطل بعض الموظفين في أداء مهامهم			
06	تستجيب إدارة لمصالح الطلبة			
07	يتوفر المعهد على وسائل اليداغوجية من ملاعب وكرات.....الخ			
08	يتم أداء خدمة بشكل فوري وسريع			

المُلحق 03:  
استثمارة في صياغتها النهائية

جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم

معهد التربية البدنية والرياضية

قسم التربية البدنية والرياضية

تخصص علم حركة وحركة الإنسان

أخي الطالب /أختي الطالبة نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تضم مجموعة من التساؤلات لموضوع بحثنا ألا وهو:

**مستوى رضى عن جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلبة معهد التربية البدنية والرياضية**

نرجو منكم الإجابة عنها بكل الموضوعية الشفافية ونحطكم علما أن و هدفنا معرفة رأيكم باعتباركم محور البحث

\*ضع علامة (x) أمام العبارة التي تراها مناسبة

\*التخصص

تدريب رياضي

علم الحركة وحركة الإنسان

\*إشراف الدكتور: زيتوني عبد القادر

\*من إعداد الطالبتين:

- بلخير سكيينة

- بزرال كبير سميرة

محور أعضاء هيئة التدريس

الرقم	العبارات	أتفق	محايد	لا أتفق
		3	2	1
	سلم			
1	يمتلك الأستاذ المعهد كفاءات التدريسية (التنفيذ، التخطيط.....الخ			
2	يشجع الأستاذ الطلاب على استخدام مصادر المعلومات التي يتحها المعهد			
3	يرفع الأستاذ من معنويات الطلاب			
4	يحترم الأستاذ الحجم الساعي لكل مادة			
5	يهتم الأستاذ بالجانب النفسي للطلاب			
6	يستخدم الأستاذ طرائق وأساليب متنوعة في المحاضرات			
7	يستخدم الأستاذ مختلف الوسائل التكنولوجية لتزويد وإيصال المعلومة للطلاب			
8	يلم الأستاذ بكل المعلومات الخاصة بتدريس مادة التربية البدنية والرياضية			
9	يراعي الأستاذ الفروق الفردية			
10	يعمل الأستاذ وفق البرنامج الدراسي المسطر			
11	يظهر الأستاذ بالمظهر يتناسب مع مكانته العلمية والاجتماعية			
12	أسلوب التعامل بين الأستاذ والطلبة يتسم بالاحترام			
13	تتميز قدرات الأستاذ بالمعرفة والإدراك للمادة التي يدرسها			



محور الوسائل التكنولوجية

الرقم	العبارات	أتفق	محايد	لا أتفق
	سلم	3	2	1
1	يتوفر المعهد على مختلف الوسائل التكنولوجية المتطورة			
2	تحتوي المكتبة على أجهزة الكمبيوتر رقمية لمساعدة الطلبة على البحث عن الكتب			
3	تحتوي المكتبة على أجهزة الحاسوب تحتفظ بكل المذكرات			
4	يوفر المعهد شبكة الانترنت لتمكين الطلبة من البحث عن المعلومة			
5	يعتمد المعهد على البريد الالكتروني لإبلاغ الطلبة بكل جديد			
6	يوفر المعهد قاعة الإعلام الآلي ليستفيد منها الطلبة			
7	أجهزة الحاسوب غير كافية			
8	هناك صعوبة كبيرة في الحصول على المعلومة نظرا للضعف شبكة الانترنت			
9	عدم توف الحواسيب على برامج جديدة التي تساعد على اقتناء المعلومة			
10	استعمال الانترنت أصبح يحل محل الكتب			
11	القدرة على استعاب تكون قليلة عند استعمال تقنية عاكس الصورة			
12	عدم مراعاة الأستاذ للفروق الفردية عند استعمال بعض الوسائل			
13	هناك بعض المواد لا تحتاج إلى وسائل المتطورة لإيصال المعلومة			

## جودة الأداء الوظيفي

الرقم	العبارات	أتفق	محايد	لا أتفق
	سلم	3	2	1
1	يتميز الطاقم الإداري للمعهد بالكفاءة العالية			
2	يتميز الطاقم الإداري للمعهد بالمهارة في التنفيذ			
3	يحترم الموظفون بالمعهد أوقات العمل المسطرة			
4	يتميز الموظفون بالمعهد بالمعرفة لأجهزة المتوفرة وكيفية استخدامها			
5	يهتم الموظفون بالمعهد بالمظهر الخارجي			
6	تؤمن الإدارة المعهد بضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة			
7	يتميز الموظفون بالمعهد بالقدرة على مواجهة المصاعب			

## محور المكتبة

الرقم	العبارات	أتفق	محايد	لا أتفق
	سلم	3	2	1
1	هناك مصادر معلومات مختلفة متوفرة في مكتبة المعهد			
2	مصادر معلومات المطبوعة التي تقدمها مكتبة المعهد كافية			
3	مصادر معلومات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة المعهد كافية			
4	يعتمد كثيرا على مصادر متوفرة على شبكة الأنترنت			
5	لا تقدم المكتبة جولات تعريفية وبرامج تدريبية للطلاب			
6	يقدم أخصائيو المكتبة مساعدة للطلاب في أداء البحوث			
7	تقدم المكتبة خدمة مرجعية يتم من خلالها الرد استفسارات الطلاب			

محور الإستجابة

الرقم	العبارات	أتفق	محايد	لا أتفق
	سلم	3	2	1
1	تسعى إدارة المعهد إلى إعلام الطلبة بكل ماهو جديد عن طريق المنشورات			
2	تسرع إدارة المعهد لمعالجة شكاوى المقدمة من طرف الطلبة			
3	تلتزم إدارة المعهد بتحقيق حاجات الطلبة			
4	يتماطل بعض الموظفون في أداء مهامهم			
5	تستجيب إدارة المعهد لمصالح الطلبة			
6	يوفر المعهد وسائل بيداغوجية لنجاح تكوين الطالب			
7	يتم أداء خدمة الرد على مختلف انشغالات الطلبة بشكل فوري وسريع			

الملحق رقم (02)

# الملاحظة رقم 104 نشأة الج الختام

## \*نتائج الخام

### محور أعضاء هيئة التدريس

#### \*تدريب رياضي

عدد أفراد	استجابات
01	16
02	15
03	25
04	19
05	13
06	16
07	24
08	17
09	14
10	20
11	22
12	20
13	15
14	20
15	19
16	21
17	21
18	14
19	15
20	17

#### \*علم الحركة وحركية الإنسان

علم حركة وحركية الإنسان ←

← تدريب رياضي

عدد أفراد	استجابات
01	18
02	22
03	38
04	25
05	37
06	33
07	14
08	25
09	24
10	23
11	29
12	20
13	14
14	20
15	24
16	18
17	32
18	14
19	33
20	26

محور وسائل التكنولوجيا

عدد أفراد	استجابات
01	19
02	27
03	23
04	32
05	22
06	26
07	16
08	36
09	22
10	37
11	18
12	23
13	17
14	18
15	17
16	21
17	24
18	32
19	20
20	22

عدد أفراد	استجابات
01	25
02	18
03	24
04	26
05	30
06	32
07	27
08	35
09	33
10	25
11	34
12	28
13	31
14	22
15	33
16	23
17	37
18	33
19	32
20	27

محور جودة الأداء الوظيفي

عدد أفراد	استجابات
01	8
02	12
03	11
04	14
05	16
06	20
07	10
08	18
09	12
10	14
11	16
12	8
13	17
14	8
15	15
16	20
17	19
18	17
19	8
20	20

عدد أفراد	استجابات
01	19
02	20
03	18
04	20
05	18
06	19
07	17
08	16
09	13
10	20
11	17
12	16
13	13
14	16
15	15
16	18
17	16
18	20
19	16
20	19

محور المكتبة

عدد أفراد	استجابات
01	8
02	20
03	11
04	14
05	17
06	16
07	9
08	10
09	11
10	13
11	8
12	9
13	12
14	16
15	14
16	13
17	15
18	19
19	20
20	8

عدد أفراد	استجابات
01	17
02	20
03	13
04	20
05	16
06	19
07	17
08	15
09	20
10	14
11	20
12	16
13	12
14	13
15	16
16	19
17	14
18	19
19	17
20	15



محور الإستجابة

عدد أفراد	استجابات
01	9
02	11
03	17
04	15
05	14
06	12
07	9
08	11
09	12
10	15
11	10
12	16
13	18
14	8
15	12
16	11
17	19
18	16
19	8
20	13

عدد أفراد	استجابات
01	17
02	15
03	12
04	16
05	9
06	20
07	8
08	15
09	13
10	17
11	9
12	20
13	15
14	20
15	17
16	18
17	17
18	16
19	14
20	15

الملحق رقم (4)