

تقييم جودة وكفاءة أداء الأستاذ الجامعي من وجهتي نظر الطلبة والأساتذة، دراسة ميدانية

أ. فائزة لعراف

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

الدراسة، ومن خلال الدراسة تمكنا من التعرف على نقاط القوة والضعف وتقديم مقترحات لحل بعض المشاكل التي تواجه جودة العملية التعليمية في الكلية.
الكلمات المفتاحية: جودة، كفاءة، أداء.

Abstract: This study aims to identify the students and teachers assessment of the quality and efficiency performance of the university professor at the Faculty under study, and The importance of this study, in that it enables the Faculty in the study to know

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تقييم كل من الطلبة والأساتذة لجودة وكفاءة أداء الأستاذ الجامعي في الكلية محل الدراسة، وتكمن أهميتها في أنها تمكن الكلية من معرفة موقعها مقارنة بالكليات الأخرى في الجامعة، من خلال وجهات نظر الطلبة والأساتذة حول موضوع

its location compared to other faculties at the university, and to identify the strengths and weaknesses in order to solve the problems facing the educational process in the Faculty.

Key words: Quality, efficiency, performance.

مقدمة

تؤمن الجامعة الجزائرية بأن التعليم العالي من أهم القطاعات التي يتطلع إليها المجتمع في سعيه لتطوير نمط الحياة والازدهار والتقدم العلمي، لذلك تكون جودة مؤسسات التعليم العالي والبرامج المقدمة خيارا لا بديل له للارتقاء بمستوى الأداء. وباعتبار أن الهيئة التدريسية ممثلة في أساتذة الكليات والجامعات هي الطرف الرئيسي في نجاح الجامعة الجزائرية، فإن إعداد الأساتذة وتجهيزهم من خلال تدريبهم على أداء وظائفهم التعليمية تجاه الطلبة والبحث العلمي بأكمل وجه يعتبر من بين أهم أسباب نجاح التغيير الذي انتهجته الجامعة الجزائرية بتبنيها نظام الليسانس - ماستر - دكتوراه - L.M.D .

1) مشكلة الدراسة:

وفي هذا السياق وانطلاقا من أهمية دور الأستاذ في المنظومة التعليمية والبحث العلمي كقاعدة أساسية لضمان تحقيق الجودة في الخدمة التعليمية في الجامعة الجزائرية، وتهيئة الأستاذ الجامعي بشكل يمكنه من أداء المهام المنوطة به بكفاءة عالية، يأتي سؤال إشكالية هذا البحث كما يلي: ما مدى تقييم الطلبة والأساتذة لجودة الأستاذ الجامعي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة/ الجزائر؟

2) أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تقييم الطلبة والأساتذة لجودة وكفاءة أداء أساتذة الكلية محل الدراسة.

3) أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تمكن الكلية محل الدراسة من معرفة موقعها مقارنة بالكليات الأخرى في الجامعة، من خلال وجهات نظر الطلبة والأساتذة حول كفاءة الأساتذة في الكلية، والتعرف على نقاط القوة والضعف بغية حل المشاكل التي تواجه جودة العملية التعليمية في الكلية.

4) فرضيات الدراسة

استهدفت الدراسة اختبار الفرضية التالية: إن تقييم كل من أساتذة وطلبة الماستر لكفاءة الأساتذة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير كان تقييما عاليا. والتي تتفرع للفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: إن تقييم طلبة الماستر لكفاءة الأساتذة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير كان تقييما عاليا.

الفرضية الثانية: إن تقييم الأساتذة لكفاءتهم في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير كان تقييما عاليا.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء الطلبة حول كفاءة أداء الأساتذة في الكلية ترجع لنوع تخصص الماستر المدروس.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء الطلبة حول كفاءة أداء الأساتذة في الكلية ترجع لنوع القسم في الكلية.

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء الطلبة والأساتذة حول كفاءة أداء الأساتذة في الكلية.

5) مجتمع و حدود وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في طلبة وأساتذة الماستر لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة

وللتعرف على مستوى تقييمهم لكفاءة الأساتذة في الكلية، فقد تم توزيع استبانته على عينة طبقية مكونة من 80 طالب ماستر و 20 أستاذ حسب الأقسام والتخصصات في الكلية، اختيرت بشكل عشوائي أثناء حصص الدراسة خلال شهر نوفمبر سنة 2014، وبعد حذف عدد الاستمارات غير المسترجعة والتي لا تصلح للتحليل، تحصلنا على 94 استمارة استبيان كاملة صالحة للتحليل، وعينة بهذا الحجم تعد ملائمة لتحقيق أغراض الدراسة بالنظر إلى الحدود الزمانية والمكانية.

6) الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لإثراء البحث تم استخدام مجموعة من الأدوات منها:

● المصادر المتوفرة من كتب ومراجع عربية وأجنبية، والرسائل والمذكرات والبحوث والملتقيات.

● الاستبانة وتحليلها باستخدام برمجية SPSS للإجابة على تساؤلات الدراسة والتأكد من صحة الفرضيات باستخدام الأساليب التالية: النسب المئوية، والتكرارات والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ودراسة الفروق وتحليل التباين والتي تم الاستفادة منها في وصف وتشخيص وتحليل متغيرات الدراسة. وقد اعتمد البحث في إعداد بنود الاستبيان على الاستبيان المصمم من قبل محمد علي إسماعيل (علي إسماعيل، 2010، ص665-670)، مع تعديل في بنود ومحاور الاستبيان بما يتناسب وأغراض الدراسة وطبيعة الخدمة التعليمية في الكلية محل الدراسة.

أولاً- الدراسة النظرية للبحث

سنورد في هذه الدراسة أهم المحاور التي تخدم البحث والمتمثلة في النقاط التالية:

1. ماهية الخدمة وخصائصها

إن من الصعب في بعض الأحيان إعطاء تعريف ومفهوم محدد لنشاط إنساني وفكري متعدد الاتجاهات والأبعاد، ويلاحظ أن الخدمات لا تتبع عن هذا المضمون كثيراً، فبالرغم من تعدد تعريفات الخدمة، إلا أن كل واحد منها يمكن أن يعطي اتجاهها محددًا وإن كانت تشترك في معنى أو أكثر من تلك المفاهيم وفي خصائص معينة تميزها عن السلع.

✚ مفهوم الخدمة:

هناك العديد من التعريفات التي وصفت بها الخدمة في الأدبيات الإدارية، وسنذكر في ما يلي بعضاً من أهمها. حيث يرى البعض بأنها: "نشاط يؤدي إلى إشباع حاجة أو حاجات معينة لدى العميل" (السيد مصطفى، 1999، ص28)، وأنها: "تلبية احتياجات ومتطلبات العميل منذ اللحظة الأولى وفي كل الأوقات، وتقديم السلع

والخدمات لتلبية احتياجات وتوقعات العملاء بحيث تتوافق معها توافقا متناسقا ومنسجما" (Thompson and Gale, 1985, p24)، وقد عرفت أيضا بأنها: "المنتج غير المادي الذي يحتوي في مضمونه على عمل وأداء لا يمكن امتلاكه ماديا" (Lancaster and Ham, 2001, p206)، بينما عرفها قاموس أكسفورد 1995 على أنها: "التصور الفعلي لمجموعة أو فئة الأهداف الموضوعية عن طريق توحيد مجموعة من المظاهر المختلفة واعتبر أن هذا التصور الفعلي يقدم من قبل الزبائن والعمال والمساهمين في المنظمة، أو من خلال الخدمة المحفوظة في أذهانهم، واقترح بأن يكون مفهوم الخدمة عبارة عن التصور أو البيان الذي يغلف طبيعة الأعمال الخدمية بحيث يتم في النهاية الحصول على قيمة وشكل ووظيفة وتجربة ونتائج الخدمة." وهذا ما يسمى بمواصفات مفهوم الخدمة التي حددها القاموس كالتالي:

● **القيمة:** أي استعداد الزبائن والعملاء للدفع مقابل الخدمة التي سيحصلون عليها.

● **الشكل والوظيفة:** أي المظهر الجمالي للخدمة وكيفية إيجادها وتشغيلها.

● **التجربة:** أي التجربة المدركة من قبل الزبائن.

● **النتائج:** أي المنافع المحددة أو التي من المفترض أن تقدمها الخدمة لكل من الزبون والمنظمة. (الصرن، 2007، ص60-61)

تضمن تعريف منظمة الآيزو 1994 الخدمة بأنها: "تعبير عن النتائج المتولدة من خلال النشاطات المتعلقة بالتفاعل بين المورد والزبون أو عن طريق النشاطات الداخلية للمورد بهدف التقاء احتياجات الزبون" (Iso 8402, 1994, p01)، بينما يرى آخر أن الخدمة هي عبارة عن: "أشياء مدركة بالحواس وقابلة للتبادل تقدمها شركات أو مؤسسات معينة مختصة بشكل عام بتقديم الخدمات أو تعتبر نفسها مؤسسة خدمية" (Gronroos, 2001, p44).

من خلال ما سبق فإن التعريف الذي نرى انه الأفضل للخدمة هو أنها: "تمثل بعض الأشياء التي تنتج وتستهلك معا، وتشمل خدمة الزبون كل شيء تقوم به المنظمة لترضي زبائنها وتساعدهم في تحقيق القيمة الأكثر ملاءمة من السلع والخدمات التي

يشترونها، ويتسع هذا التعريف بشكل كاف ليغطي كل شيء بدءاً من تصميم السلعة إلى المحافظة على جميع الطرائق التي تساعد الزبائن وتقتنعهم بالسلع المنتجة" (الصرن، مرجع سابق).

2. مفهوم جودة الخدمات

يمكن تعريف جودة الخدمة على أنها: "درجة الرضا التي تحققها الخدمة للزبائن من خلال تلبية حاجاتهم ورتبائهم وتوقعاتهم أو أنها درجة التوافق بين توقعات وإدراك الزبائن للخدمة" (الطائي وقداة، 2003، ص28)، وأنها: " ملائمة الخدمة لمقابلة الاحتياجات المطلوبة أو تفوقها عند الاستخدام من قبل الزبون" (Kumar and Sursh, 2008, p132)، ويؤكد آخر أن جودة الخدمة هي: "سلسلة من العلاقات بين العملاء والعاملين بالمنشأة، ويجب العمل على تحسين تلك العلاقة باختيار أفراد قادرين على تقديم خدمة أفضل" (محمد عبد المحسن، 1999، ص77). في حين ترى (ISO 9000) أن "جودة الخدمة تنتج من تنفيذ أو أداء مجموعة من الأنشطة توجه في اتجاه مقابلة احتياجات العميل" (Iso 9000, 2000, p05).

من خلال ما سبق يوجد شبه اتفاق بين العديد من الباحثين على أن جودة الخدمة تتمثل في تحقيق رغبات العميل، أي أن متلقي الخدمة يحكم على مستوى جودتها عن طريق مقارنة ما حصل عليه مع ما توقعه من تلك الخدمة (عيشاوي، 2006، ص09). يلاحظ أنه نادراً ما يكون ممكناً تفادي ارتكاب الأخطاء في مجال الخدمات، ومهما حاولت المنظمات وحتى وإن كانت الأفضل فهي لا تستطيع أن تؤمن نفسها من الخطأ المفاجئ الذي يحدث أثناء تأدية الخدمة والذي يؤدي إلى تأخير تقديم الخدمة، وإذا لم تستطع المنظمات تفادي الوقوع بالخطأ فهي تستطيع بقدر ما أن تتعامل معه عند ظهوره. من ناحية أخرى قد يحتفظ مستعمل الخدمة ببعض الخصائص والمواصفات التي يستعملها كأساس للمقارنة بين البدائل المتوفرة له. وفقدان إحدى هذه المواصفات قد يخفض احتمال وقوع المنظمة الخدمية في الاعتبار.

3. مفهوم الجودة في التعليم الجامعي:

إن الجودة في التعليم الجامعي تعني: جودة بيئة التعليم بما فيها من بحوث وهياكل أكاديمية، وتسهيلات وتجهيزات مادية وتقنية، وسياسات قبول إضافة إلى جودة العمليات (التدريس والتدريب ..) وما يتبعها من جودة المناهج والطرائق التعليمية والتكنولوجيا المستخدمة، وجودة نظام التقدم في معارف الطلبة ومهاراتهم وما ينتج عنها من جودة في المخرجات مثل الدرجات والمؤهلات ومشاريع بحوث التخرج والاختبارات والأطاريح (فرحان سوادي، 2005، ص42). كما يعرفها البعض على أنها ترجمة احتياجات وتوقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساسا في تعليمهم وتدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية وصياغتها في أهداف بما يوافق تطلعات الطلبة المتوقعة. كما أن جودة خدمة التعليم الجامعي هي نظام متكامل لمجموعة من الأنشطة الموجهة للمستفيد تبدأ من تحديد رغباته وحاجاته وتنتهي بالعمل على تلبيتها، وهذا يتفق تماما مع الغرض الرئيسي من وجود الجامعة (عبد الحكيم وعبد الأمين زوين، 2009، ص170).

4. مفهوم كفاءة الأداء في التعليم

أ. مفهوم الكفاءة في التعليم:

يمثل مفهوم كفاءة المنظمة والجامعة معيار الرشد في استخدام الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلومات المتاحة، وتقديم الخدمات التعليمية، حيث أن المنظمة الهادفة للنمو والتطور لا بد أن تؤمن إمكانية استمرار التدفق البشري والمادي والمالي والمعلوماتي لكي تعمل بشكل فاعل ومستمر (عبد العزيز، 2011، ص165)، و تمثل الكفاءة أحد عناصر الفعالية ومطلبا ضروريا لها، باعتبار أن الفعالية تمثل درجة نجاح المنظمة في الاستخدام الأمثل للإمكانات المتاحة لتحقيق أهداف المنظمة (سالم الجهمي، 2006، ص90).

ويقصد بالكفاءة في بحثنا هذا مجموعة من العبارات ضمن محاور تدرس وتصف ما يجب أن يصل إليه أداء الأستاذ الجامعي كجزء من المنظومة التعليمية في الكلية محل الدراسة حتى يحكم عليه بالكفاءة والفعالية.

ب. مفهوم الأداء في التعليم:

يرتبط الأداء في البحوث الإدارية بفاعلية المنظمة أو الجامعة، حيث عرف Eeeles الأداء بأنه " (Eccles, 1991, p31)، انعكاس لقدرة المؤسسة وقابليتها الطويلة الأجل والتي تتعلق بأهداف البقاء والتكيف والنمو".

وينظر إلى تقييم الأداء Performance على أنه جميع العمليات والدراسات التي ترمي إلى تحديد مستوى العلاقة التي تربط بين الموارد المتاحة وكفاءة استخدامها من قبل الوحدة الاقتصادية --- والجامعة في حالتنا هذه-، مع دراسة تطور العلاقة المذكورة خلال فترة زمنية معينة عن طريق إجراء المقارنات بين المستهدف والمتحقق من الأهداف بالاستناد إلى مقاييس ومعايير معينة (جعفر الكرخي، 2001، ص 57).

وتعتبر الكفاءة والفعالية من أهم المعايير المستخدمة في تقييم وقياس الأداء في المنظمات (Mouzas, 2006, p1124). حيث يعرف الأداء في كل من المنظمات الهادفة لتحقيق الربح والتي لا تهدف إلى تحقيق الربح على حد السواء، على أنه التوليفة المناسبة من الكفاءة والفعالية والتي على المؤسسة اختيارها.

5. نظام L.M.D والتعليم الجامعي في الجزائر:

تضمّ الشبكة الجامعية الجزائرية ثلاثة وستين (63) مؤسسة للتعليم العالي، موزعة على ثلاثة وأربعين (43) ولاية عبر التراب الوطني. وتضم سبعة وعشرون (27) جامعة وعشرون (20) مركزا جامعيًا واثنتا عشر (12) مدرسة وطنية عليا وأربعة (04) مدارس عليا للأساتذة. إن مؤسسات التكوين العالي لم تأخذ في الحسبان ضمن هذا التعداد. كما توجد مدارس ومعاهد تخضع لوصاية قطاعات وزارية خارج قطاع التعليم العالي هي قطاعات اقتصادية منتجة.

لغة التدريس هي اللغة العربية في التخصصات الأدبية واللغة الفرنسية في التخصصات العلمية والتكنولوجية والطب. ويتمنى الطلبة والتلاميذ الجزائريون أن يتم إدراج اللغة الإنجليزية لتحل محل اللغة الفرنسية كلغة أجنبية أولى في التعليم بكل أطواره.

غيرت الجامعات مناهجها مرحليا و تدريجيا إلى النظام الجديد L.M.D . الذي من شأنه أن نظام التعليم العالي في الجزائر في مستوى تنظيم أنظمة التعليم العالي المعمول بها منذ مدة في البلدان الأنجلوساكسونية والذي وافقت عليه مؤخرا بلدان الفضاء الأوروبي، ويسهل تبني هذا النمط تنظيم التعليم العالي في الجزائر، والذي بدأ يأخذ طابعا علميا، على اعتبار المبادلات التي باتت ضرورية في المستوى الجامعي، كما سيسهل الحركية والتعاون والاعتراف المتبادل بالشهادات.

وبالرغم من ذلك فإن نظام L.M.D لم يحظ (رغم قوته) برضى جميع الطلبة والأساتذة حاليا لعدم وفرة الوسائل و الإمكانيات اللازمة لإنجاحه مما جعله يصطدم بالنظام الكلاسيكي في السنوات الأخيرة و بقوة ويخلق أزمة حادة (ثريا، 2011).
ترتكز الهيكلة الجديدة لنظام L.M.D على تنظيم التعليم في ثلاثة أطوار تتوج بثلاث شهادات:

- * طور أول مدته 3 سنوات بعد البكالوريا يتوج بشهادة الليسانس.
- * طور ثان مدته 5 سنوات بعدالبكالوريا (أي سنتين بعد شهادة الليسانس) يتوج بشهادة الماجستير.
- * طور ثالث مدته 8 سنوات بعد البكالوريا (أي ثلاثة سنوات بعد شهادة الماجستير) يتوج بشهادةالدكتوراه.

ثانيا- وصف مجتمع الدراسة:

لقد كانت أول نواة لنشأة الكلية سنة 1988 عندما تم فتح تخصصين في المدى القصير(شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية DEUA) وهما محاسبة وضرائب- تسيير المخزون.

في السنة الجامعية 1991-1992 تم تحويل نسبة من طلبة DEUA الى المدى الطويل في العلوم التجارية وبعدها، تم اعتماد فرع ليسانس علوم تجارية مدى طويل. وفي

تقييم جودة وكفاءة أداء الأساتذ الجامعي من وجهتي نظر الطلبة والأساتذة، دراسة ميدانية

السنة الجامعية 1999-2000 تم فتح فرع ليسانس علوم التسيير، وفي السنة الجامعية 2004-2005 تم فتح فرع ليسانس علوم اقتصادية.

وقد تم اعتمادها ككلية ضمن المرسوم التنفيذي رقم 01-274 المؤرخ في 30 جمادى الثانية عام 1422 الموافق ل 18 سبتمبر سنة 2001 المتضمن إنشاء جامعة المسيلة. و بمقتضى القرار رقم 136 المؤرخ في 02 مارس 2011 المتضمن إنشاء الأقسام المكونة للكلية، تم اعتماد الأقسام التالية:

- قسم العلوم التجارية.

- قسم علوم التسيير.

- قسم العلوم الاقتصادية.

و التسمية الرسمية للكلية حسب القرار 136 المذكور أعلاه هي : كلية العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير . (<http://virtuelcampus.univ-msila.dz>)

وقد بلغ عدد الأساتذة بالكلية 152 أستاذ سنة 2013/2014 توزعوا حسب الأقسام كما هو موضح في الجدول رقم (1)

جدول رقم(1): عدد الأساتذة الدائمين خلال السنة الجامعية 2013/2014

المجموع	أستاذ مساعد				أستاذ محاضر				أستاذ			
	قسم ب		قسم أ		قسم ب		قسم أ					
إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	
14	78	7	9	7	57	0	3	0	4	0	5	العلوم الاقتصادية و ع التسيير
14	46	3	9	10	27	0	3	1	4	0	3	العلوم التجارية
28	124	10	18	17	84	0	6	1	8	0	8	المجموع

بينما بلغ عدد طلبة الماستر المسجلين بالكلية 774 خلال السنة الجامعية 2013

/2014 توزعوا حسب أقسام وتخصصات الكلية كما هو موضح في الجدول رقم (2):

جدول رقم(2): عدد طلبة الماستر خلال السنة الجامعية 2014/2013

المجموع	إناث	ذكور	تخصصات الماستر	القسم
77	51	26	مراقبة التسيير	علوم التسيير
75	41	34	إستراتيجية وتسويق	
78	37	41	إدارة الأعمال التجارة الدولية	
85	46	39	مالية ونقود	العلوم الاقتصادية
71	40	31	إقتصاد كمي	
76	46	30	مالية وجباية	
47	33	14	إقتصاديات البنوك والتمويل	
47	29	18	مالية وإدارة المخاطر	
50	16	34	تسويق	العلوم التجارية
83	45	38	بنوك	
85	53	32	محاسبة وتدقيق	
774	437	337		المجموع

المصدر: مكتب الإحصائيات بالكلية

ثالثا- نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

1- إجراء اختبار الثبات Reliability لبنود محاور الاستبيان

وذلك باستخدام معامل الثبات Cronbach's Alpha الذي يأخذ في دراستنا هذه 0.794 وهي قيمة مرتفعة وتدل على أن هناك ثبات في البيانات ومصدقية في عكس نتائج العينة على مجتمع الدراسة.

2- توزيع ووصف عينة الدراسة

جدول رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب الجنس وطبيعة شهادة الليسانس

المجموع	طبيعة شهادة الليسانس المتحصل عليها				الجنس
	ليسانس كلاسيك		ليسانس L.M.D		
32	8.1%	6	35.15%	26	ذكور
42	13.5%	10	43.26%	32	إناث
74	21.6%	16	78.4%	58	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

يظهر الجدول رقم (3) أن 43.2% من أفراد العينة ذكور و 56.8% إناث والسبب في ذلك هو تفوق أعداد الطلبة الإناث على الذكور، في حين أن الطلبة المتحصلين على شهادة الليسانس L.M.D يمثلون نسبة 78.4% من إجمالي الطلبة في العينة، بينما لا يمثل الطلبة المتحصلين على شهادة ليسانس كلاسيك سوى 21.6% من الطلبة في عينة الدراسة وهم يمثلون الطلبة متفوقو الدفعات في النظام الكلاسيكي والذين تم اختيارهم وفتح باب الإدماج لهم في النظام الجديد، وهذا راجع بطبيعة الحال الى التوجه الحديث للجامعة الرامي إلى ترسيخ نظام L.M.D والقضاء شيئا فشيئا على النظام الكلاسيكي.

رابعاً- اختبار فرضيات الدراسة ونتائج التحليل

1- اختبار فرضيات الدراسة

بعد أن تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام المقاييس الإحصائية المناسبة لبرنامج SPSS وفي ضوء فرضيتي الدراسة الأولى والثانية واللذان نود اختبارها تحصلنا على النتائج التالية في الجداول رقم (4) و(5) و(6) و(7) :

جدول رقم (4): المتوسطات الحسابية لدرجات إجابات الطلبة على بنود الاستبيان

العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الاتجاه
Q1	2,04	,584	كفاءة متوسطة
Q2	1,95	,680	كفاءة متوسطة
Q3	1,97	,596	كفاءة متوسطة
Q4	2,31	,775	كفاءة متوسطة
Q5	1,99	,712	كفاءة متوسطة
Q6	1,70	,613	كفاءة متوسطة
Q7	1,61	,658	كفاءة ضعيفة
Q8	2,35	,650	كفاءة كبيرة
Q9	1,49	,667	كفاءة ضعيفة
Q10	1,27	,531	كفاءة ضعيفة
Q11	2,01	,767	كفاءة متوسطة
Q12	1,38	,566	كفاءة ضعيفة
Q13	2,15	,676	كفاءة متوسطة
Q14	1,26	,598	كفاءة ضعيفة
Q15	1,50	,625	كفاءة ضعيفة
Q16	1,58	,662	كفاءة ضعيفة
Q17	1,78	,625	كفاءة متوسطة
Q18	2,00	,721	كفاءة متوسطة
Q19	1,95	,738	كفاءة متوسطة
Q20	1,23	,484	كفاءة ضعيفة

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

المحاور	الفقرات	المتوسط	الاتجاه
---------	---------	---------	---------

التكوين العلمي والمعرفي	من Q1 إلى غاية Q5	2,05	كفاءة متوسطة
القدرة على التدريس	من Q6 إلى غاية Q10	1,68	كفاءة متوسطة
المشاركة التفاعلية للطلبة	من Q11 إلى غاية Q15	1,66	كفاءة متوسطة
التعامل الانساني والاجتماعي مع الطلبة	من Q16 إلى غاية Q17	1,68	كفاءة متوسطة
استخدام مصادر المعرفة وتوظيفها	من Q18 إلى غاية Q20	1,72	كفاءة متوسطة
كل المحاور	من Q1 إلى غاية Q20	1,76	كفاءة متوسطة

جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية لدرجات إجابات الطلبة على محاور الاستبيان

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

جدول رقم (6): المتوسطات الحسابية لدرجات إجابات الأساتذة على بنود الاستبيان

العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الاتجاه
Q1	2,05	,524	كفاءة متوسطة
Q2	1,68	,749	كفاءة متوسطة
Q3	2,26	,653	كفاءة متوسطة
Q4	2,47	,513	كفاءة متوسطة
Q5	2,26	,653	كفاءة متوسطة
Q6	1,68	,671	كفاءة متوسطة
Q7	1,68	,671	كفاءة متوسطة
Q8	2,21	,631	كفاءة متوسطة
Q9	1,79	,631	كفاءة متوسطة
Q10	1,37	,684	كفاءة ضعيفة
Q11	2,16	,834	كفاءة متوسطة
Q12	1,47	,612	كفاءة ضعيفة

كفاءة متوسطة	,562	2,26	Q13
كفاءة ضعيفة	,772	1,47	Q14
كفاءة ضعيفة	,582	1,32	Q15
كفاءة متوسطة	,658	1,89	Q16
كفاءة متوسطة	,631	2,21	Q17
كفاءة متوسطة	,737	2,11	Q18
كفاءة كبيرة	,597	2,37	Q19
كفاءة ضعيفة	,761	1,37	Q20

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

جدول رقم (7): المتوسطات الحسابية لدرجات إجابات الأساتذة على محاور الاستبيان

المحاور	الفقرات	المتوسط	الاتجاه
التكوين العلمي والمعرفي	من Q1 إلى غاية Q5	2,14	كفاءة متوسطة
القدرة على التدريس	من Q6 إلى غاية Q10	51,7	كفاءة متوسطة
المشاركة التفاعلية للطلبة	من Q11 إلى غاية Q15	41,7	كفاءة متوسطة
التعامل الإنساني والاجتماعي مع الطلبة	من Q16 إلى غاية Q17	2,05	كفاءة متوسطة
استخدام مصادر المعرفة وتوظيفها	من Q18 إلى غاية Q20	51,9	كفاءة متوسطة
كل المحاور	من Q1 إلى غاية Q20	31,9	كفاءة متوسطة

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجداول رقم (4) و(5) و (6) و (7) : نستنتج مايلي بخصوص

الفرضيتين الأوليين:

الفرضية الأولى: إن تقييم طلبة الماستر لكفاءة الأساتذة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير كان تقييما عاليا: من خلال المتوسطات الحسابية لدرجات إجابات الطلبة على جميع محاور الاستبيان نجد أن تقييمهم للأساتذة كان تقييما متوسطا لذلك نرفض الفرضية الأولى، بحيث يرى الطلبة أن كفاءة الأساتذة في الكلية محل الدراسة هي كفاءة متوسطة وليست كبيرة.

الفرضية الثانية: إن تقييم الأساتذة لكفاءتهم في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير كان تقييما عاليا: من خلال المتوسطات الحسابية لدرجات إجابات عينة الأساتذة على جميع محاور الاستبيان نجد أن تقييمهم لأنفسهم كان تقييما متوسطا لذلك نرفض الفرضية الثانية، بحيث يرى الأساتذة أن كفاءتهم وزملاءهم في الكلية محل الدراسة هي كفاءة متوسطة وليست كبيرة.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء الطلبة حول كفاءة أداء الأساتذة في الكلية ترجع لنوع تخصص الماستر المدروس: لاختبار هذه الفرضية نقوم أولا باختبار التوزيع الطبيعي للبيانات، ونجد من الجدول رقم (8) أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، حيث أن اختبار Kolmogorov-Smirnov يوضح أن مستوى الدلالة أكبر من 0.05 في كل تخصصات الماستر للطلبة:

جدول رقم (8): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

	specialityMaster	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
	مالية ونقود	,172	9	,200*	,912	9	,329
	مالية وإدارة المخاطر	,218	5	,200*	,968	5	,864
متوسط	اقتصاد كمي	,263	5	,200*	,874	5	,282
كفاءة	مالية وحماية	,169	6	,200*	,971	6	,897
الأساتذة	اقتصاديات البنوك والتمويل	,260	2	.			
من خلال	استراتيجية وتسويق	,181	8	,200*	,974	8	,927
إجمالي	إدارة أعمال تجارة دولية	,230	9	,184	,943	9	,617
محاور	مراقبة التسيير	,196	8	,200*	,932	8	,531
الاستبيان	حسابية وتدقيق	,219	9	,200*	,885	9	,178
	بنوك	,254	8	,138	,874	8	,164
	تسويق	,252	5	,200*	,828	5	,135

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

جدول رقم (9): اختبار تحليل التباين الأحادي **One Way Anova** الخاص بالفروق حسب تخصص الماجستير

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,562	10	,156	1,738	,092
Within Groups	5,662	63	,090		
Total	7,224	73			

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من الجدول رقم (9) نلاحظ أن قيمة $F=1.738$ ومستوى الدلالة هو $0.092 < 0.05$ ومن ثم فإننا نقبل الفرضية ونستدل بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء طلبة العينة حول متوسط كفاءة أداء الأساتذة في الكلية ترجع لنوع تخصص الماجستير.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء الطلبة حول كفاءة أداء الأساتذة في الكلية ترجع لنوع القسم في الكلية:

جدول رقم (10): اختبار تحليل التباين الأحادي **One Way Anova** الخاص بالفروق حسب نوع القسم:

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,249	2	,125	1,272	,285
Within Groups	8,811	90	,098		
Total	9,060	92			

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من الجدول رقم (10) نلاحظ أن قيمة $F=1.272$ ومستوى الدلالة هو $0.285 < 0.05$ ومن ثم فإننا نقبل الفرضية ونستدل بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء طلبة العينة حول متوسط كفاءة أداء الأساتذة في الكلية ترجع لنوع القسم في الكلية.

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء الطلبة والأساتذة حول كفاءة أداء الأساتذة في الكلية:
جدول رقم (11): اختبار تحليل التباين الأحادي One Way Anova الخاص بالفروق بين آراء الطلبة والأساتذة:

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,416	1	,416	4,379	,039
Within Groups	8,644	91	,095		
Total	9,060	92			

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من الجدول رقم (11) نلاحظ أن قيمة $F=4.379$ ومستوى الدلالة هو $0.039 > 0.05$ ومن ثم فإننا نرفض الفرضية ونستدل بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء طلبة وأساتذة العينة حول متوسط كفاءة أداء الأساتذة في الكلية.

ولتحديد مصدر هذه الفروق في آراء الطلبة والأساتذة فإننا نرجع للجدولين رقم (4) ورقم (6) ونجد أن هناك اختلاف بين إجابات الطلبة والأساتذة في العبارات, Q9, Q7, Q8, Q16, و Q19 والتي تدخل ضمن محاور قدرة الأساتذة على التدريس وتعاملهم الإنساني والاجتماعي مع الطلبة واستخدامهم لمصادر المعرفة المتعددة وتوظيفها. حيث يرى الطلبة أن هناك كفاءة ضعيفة في احترام الأساتذة والطلبة للوقت في الحصة، في حين يرى الأساتذة أنه هناك كفاءة متوسطة في ذلك. واختلفوا أيضا في رأيهم حول استخدام الأساتذة للغة واضحة والشرح بصوت مسموع في الحصة والتأكد من استيعاب الطلبة للمحاضرات.

ومن جهة أخرى يرى الطلبة أن هناك كفاءة ضعيفة في معاملة الأساتذة لهم بتوازن انفعالي وعاطفي وعدالة دون تمييز، بينما رأى الأساتذة أنهم يمتلكون كفاءة متوسطة في ذلك.

أما بالنسبة للاختلاف الأخير فقد رأى الأساتذة أن لديهم كفاءة كبيرة في تشجيع الطلبة على تقديم أوراق بحثية قيمة بالرجوع إلى المصادر، بينما رأى الطلبة أن لهم كفاءة متوسطة في ذلك.

2- النتائج والاقتراحات:

أ- النتائج:

إن تقييم كل من طلبة الماجستير والأساتذة في العينة محل الدراسة لكفاءة وجود أداء الأساتذة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير كان تقييماً متوسطاً في الإجمال، حيث كان تقييم كل من الطلبة والأساتذة لجميع محاور الكفاءة والمتعلقة ب: التكوين العلمي والمعرفي للأساتذة وقدرتهم على التدريس ومشاركتهم التفاعلية مع الطلبة وتعاملهم الإنساني والاجتماعي معهم بالإضافة إلى استخدامهم لمصادر المعرفة المتعددة وتوظيفها كان تقييماً متوسطاً في الإجمال.

ومن جهة أخرى لم تكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء طلبة العينة حول متوسط كفاءة أداء الأساتذة في الكلية ترجع لنوع تخصص الماجستير أو للقسم الذين يدرسون فيه.

بينما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء طلبة وأساتذة العينة حول متوسط كفاءة أداء الأساتذة في الكلية، كان مصدرها اختلاف بين إجابات الطلبة والأساتذة في العبارات Q7, Q8, Q9, Q16, و Q19 والتي تدخل ضمن محاور قدرة الأساتذة على التدريس وتعاملهم الإنساني والاجتماعي مع الطلبة واستخدامهم لمصادر المعرفة المتعددة وتوظيفها.

ب- الاقتراحات:

يجب أن تعمل إدارة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على رفع مستوى التكوين العلمي والمعرفي للأساتذة زيادة قدرتهم على التدريس من خلال إطلاع

الأساتذة على كل جديد في مجال تخصصاتهم لزيادة تمكّنهم من المادة العلمية للمقاييس التي يدرسونها وإعداد محاضراتهم بشكل جيد ، والقيام بدورات تدريبية و تكوينية بصفة دورية للأساتذة بغية التعرف على كل جديد علمي في مجال التخصص وتحقيق تكوين نوعي وذو جودة عالية وتقوية معلوماتهم ، كما يجب أن يكون هناك احترام أكثر من طرف الأساتذة والطلبة للوقت في الحصة وتأكيد الأساتذة من استيعاب الطلبة وإقائهم محاضرتهم بشكل يشوق الطلبة لحضور المقياس أكثر وفهمهم للمحاضرات واستخدامهم للتكنولوجيا الحديثة في التدريس.

كما ينبغي أن يكون هناك مشاركة تفاعلية أكثر للطلبة أثناء الحصص والمحاضرات وتشجيعهم من طرف الأساتذة على التعلم الذاتي أكثر وتحفيزهم على الدراسة وحثهم على الإبداع في مجالات تخصصهم ، والمشاركة في الحياة الجامعية والاجتماعية من خلال تقديم مكافآت وجوائز للطلبة المتميزين ومعاملتهم بإنسانية بعدالة ومساواة ودون تمييز. وفي الأخير يجب أن يوجه الأساتذة الطلبة للمزيد من الاستفادة من مصادر التعلم الحديثة وتشجيعهم على تقديم بحوث جيدة وميدانية ومتابعة أنشطتهم ومناقشتهم أكثر من خلال شبكة الانترنت.

ملحق خاص بالاستبيان المستخدم:

تهدف هذه الدراسة إلى تشخيص جودة وكفاءة أداء المنظومة التعليمية في الكلية من وجهتي نظر الطلبة والأساتذة ونحيط سيادتكم علما بأن كل ما تدلون به من آراء في غاية

الأهمية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. يرجى الإجابة بوضع علامة X في المكان المناسب

- 1) الجنس : ذكر أنثى
- 2) الليسانس : كلاسيك LMD

القسم والتخصص:

عبارة الاستبيان	كفاءة ضعيفة	كفاءة متوسطة	كفاءة كبيرة
1			تمكن أساتذة القسم من المادة العلمية للمقياس وإعداد محاضراتهم بشكل جيد
2			اطلاع الأساتذة على كل جديد في مجال التخصص
3			إتباع الأستاذ تسلسلا منطقيا في نقل الأفكار للطلبة
4			استخدام الأساتذة أمثلة من الواقع لشرح المقياس
5			تنظيم الأساتذة للمادة العلمية للمقياس بما يتلائم مع مستوى الطلبة
6			هناك تنوع في طرق تدريس المقياس
7			احترام وقت الحصص بالنسبة للطلبة والأساتذة
8			استخدام الأساتذة لغة واضحة والشرح بصوت مسموع
9			التأكد من استيعاب الطلبة للمحاضرات
10			استخدام الوسائل التعليمية والتكنولوجيا الحديثة في التدريس
11			يشجع الأساتذة الطلبة على التعلم الذاتي
12			ينمي الأساتذة مهارات التفكير الإبداعي وحل المشكلات عند الطلبة

			يسمح الأساتذة للطلبة بالاستفسار عما يريدون دون قيد	13
			يقدمون مكافآت للطلبة المتميزين لحثهم على الابداع	14
			يشجعون الطلبة على المشاركة في الحياة الجامعية والمجتمعية	15
			يعامل الأساتذة الطلبة بتوازن انفعالي وعاطفي وعدالة دون تمييز	16
			ينمي الأساتذة الانضباط الذاتي لدى الطلبة	17
			يوجه الأساتذة الطلبة للاستفادة من مصادر التعلم الحديثة	18
			يشجعون الطلبة على تقديم أوراق بحثية قيمة بالرجوع الى المصادر	19
			يتابع الأساتذة أنشطة الطلبة ومناقشاتهم عبر شبكة الانترنت	20

قائمة المراجع:

- 1) Dosoyza Thompson and Gale, The strategic management of service Quality, Quality Progress, 1985, p24.
- 2) Eccles R, The Performance Measurement Manifesto, Harvard Business Review, volume 69, issue1, 1991, p31.

- 3) Geoff Lancaster and Massing Ham, Lester essentials of marketing, McGraw – Hall inc, 2nd ed, 2001, p 206.
- 4) Gronroos C, A Service Quality model and its marketing implications, European Journal of marketing, 18(4), 2001, p44.
- 5) Iso 8402, Quality Management and Quality Assurance- Vocabulary, International Standard, ISO, Geneva, 2nded, 1994, p1.
- 6) ISO 9000/2000, Definitions Translated into plain English, Praxiom Research Group Limited, p5.
- 7) Mouzas S, Efficiency versus effectiveness in business networks, Journal of Business Research, Vol. 59, 2006, p 1124.
- 8) S.Anil Kumar and N Sursh, producton and operations Management, 2nded, New Age International Limited Publishers, New Delhi, 2008, p 132.
- 9) أحمد السيد مصطفى ، إدارة الإنتاج والعمليات في الصناعة والخدمات ، الدار الجامعية ، مصر ، 1999 ، ص28.
- 10) أحمد عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المؤسسات الخدمية، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 04، سنة 2006، ص 9.
- 11) إسماعيل سالم الجهمي، نموذج مقترح لزيادة فعالية البنوك في ظل تفاعل الثقافات والأنماط القيادية بالتطبيق على البنوك التجارية السعودية، رسالة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر، 2006، ص 90.
- 12) أمل فرحان سوادى، الجودة الشاملة في التعليم التقني وأثرها في تحسين الأداء- دراسة حالة هيئة التعليم التقني، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة البصرة، العراق، 2005، ص 42.
- 13) توفيق محمد عبد المحسن، مهارات وقدرات موظفي خدمة العملاء، قياس إدراك مقدمي الخدمة والعملاء بمحرك تفتيش الركاب بميناء القاهرة الجوي، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الثالث، يوليو، 1999، ص77.
- 14) رعد حسن الصرن، عملة جودة الخدمة المصرفية، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع بدمشق، ومؤسسة الوراق للنشر والتوزيع عمان، 2007، ص60-61.
- 15) رعد عبد الله الطائي وعيسى قداد، إدارة الجودة الشاملة: مفهوم وإطار للتطبيق في الجامعات وكليات العلوم الإدارية لتطوير وتحسين مستويات الأداء، بحوث المؤتمر الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن، 2003، ص 28.
- 16) عدنان زيدان عبد العزيز، استخدام الطرق الإحصائية في تقييم كفاءة الخدمة المصرفية في المصارف الأهلية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، إصدار 26، سنة 2011، ص 165.

- 17) م. ليث عبد الحكيم و م.م. عمار عبد الأمين زوين، تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج QFD - دراسة تطبيقية في كلية الادارة و الاقتصاد جامعة الكوفة، مجلة مركز دراسات الكوفة، جامعة الكوفة، العراق، عدد 12، سنة 2009، ص 170.
- 18) الماحي ثريا، نحو إستراتيجية فعالة لخلق علاقة مستقرة بين سوق التعليم و سوق العمل كحل للبطالة و طريق للتنمية المستدامة، الملتقى الدولي حول إستراتيجية الحكومة في القضاء على البطالة وتحقيق التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، يومي 15-16 نوفمبر 2011.
- 19) مجيد عبد جعفر الكرخي، مدخل تقويم الأداء في الوحدات الاقتصادية باستعمال البيانات المالية، دار الشؤون الثقافية، بغداد، العراق، 2001، ص 57.
- 20) محمد علي اسماعيل (2010) ، تقويم أداء المدرس الجامعي من وجهة نظر الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الانسانية،العراق، العدد الثالث، 2010، ص 665-670.
- المصدر موقع الكلية على شبكة الانترنت-<http://virtuelcampus.univ-msila.dz/segc/index.php/2013-04-25-10-39-01/2013-04-26-22-16-49>