

Republic Of Yemen

Sanaa University
Academic Development Center
& Quality Assurance



الجمهورية اليمنية

جامعة صنعاء
مركز التطوير الأكاديمي
وإضمان الجودة

سلسلة إصدارات مركز التطوير الأكاديمي وإضمان الجودة للمقاييس

9

مقياس

رضا طلبة الجامعة عن جودة العملية التعليمية

إشراف:

أ.د/ القاسم محمد عباس
رئيس الجامعة

أ.د/ هدى علي العماد
عميدة مركز التطوير الأكاديمي وإضمان الجودة

إعداد:

د. عبد الغني مطهر النور

د. عبد الواسع علي ناجي

د. منصر علي الصباري

أ.م.د. أحمد محمد مجاهد

أ.م.د. علي محمد شمالان

د. منير صالح العزاني

د. حورية عبد الرقيب الصبري

رقم الإيداع بدار الكتب (٤٩٤) لسنة ٢٠٢١م

مقدمة:

الجودة في التعليم تعدّ من أهم الوسائل والأساليب الناجحة في تطوير وتحسين بنية النظام التعليمي بمكوناته المادية والبشرية، بل وأصبحت ضرورة ملحة، وخيارًا استراتيجيًا تمليه طبيعة الحراك التعليمي والتربوي في الوقت الحاضر. ولذلك فإن اعتماد الجامعة وسعيها إلى تقديم خدمة تعليمية بجودة عالية يُعد استراتيجية أساسية لتحقيق النجاح والبقاء وبناء مركزها التنافسي وتحديد أو زيادة حصتها السوقية وتحقيق عائد مناسب للاستمرار وتقليل التكاليف في البيئة التنافسية في الوقت الحاضر.

ويُعد موضوع رضا الطلبة عن المصادر الداعمة التي تحقق حاجاتهم، وتسهم في تطوير تحصيلهم الأكاديمي، أحد مكونات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية؛ لأن جوهر العملية التعليمية هو مساعدة الطلبة على تحصيل المعارف والمهارات والنجاح فيها، وغياب رضا الطلبة يعني تدني جودة الأداء الإداري والأكاديمي للمؤسسة التعليمية، وبالتالي تدني جودة التعليم. وقياس مدى رضا الطلبة عن أداء المؤسسة لتحقيق حاجاتهم يُعد أحد المؤشرات الحقيقية التي يمكن الاعتماد عليها في تقييم أية مؤسسة تعليمية في أي نظام تعليمي وفي أي مجتمع باعتباره معيارًا للوقوف على جودة العملية التعليمية، فمعرفة آراء الطلبة بالعملية التعليمية يساعد الجامعات على تشخيص الجوانب الإيجابية التي تتميز بها والجوانب السلبية للسعي إلى تلافها والتخلص منها، بالشكل الذي يؤدي إلى رفع مستوى كفاءتها وتحسينها، كما يساعد الإدارة على وضع استراتيجياتها، وخطتها لرفع المستوى التعليمي للطلبة.

إن الاهتمام بتقييم العملية التعليمية أصبح ظاهرة عالمية اهتمت بها الحكومات والمؤسسات التعليمية بشكل عام، والتعليم الجامعي بشكل خاص نتيجة للدور الاستراتيجي الذي يضطلع به التعليم الجامعي وما يتطلبه من توافر الجودة التي تعبر عن جودة التصميم وجودة الأداء وجودة المخرج. ويتكون نظام الجودة من أربعة عناصر هي: المدخلات، العمليات، المخرجات، والتغذية الراجعة، التي تعبر عن المعلومات المستفادة من عملية المتابعة والتقييم ويمثل الطالب العنصر الأساس فيها.

نأمل أن نكون قد وفقنا في إعداد هذا المقياس، وأن يحقق الهدف المرجو منه للمساعدة في تطوير أداء أعضاء هيئة التدريس في جامعة صنعاء لما لذلك من أهمية في النهوض بالعملية التعليمية في جامعتنا الحبيبة.

والله الموفق،،،

فريق الإعداد

مقياس رضا طلبة الجامعة عن جودة العملية التعليمية

يتضمن هذا المقياس (73) فقرة موزعة على ستة مجالات هي: (المادة العلمية، كفاءة وصفات عضو هيئة التدريس، استراتيجيات التدريس والتقويم، البنية المادية للكلية، الموظفون والإجراءات الإدارية، إدارة الكلية)، مرتبة كما في الجدول الآتي:

م	الفقرات	درجة الرضا				
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جداً
أولاً: المادة العلمية						
1	محتويات وموضوعات المقررات تحقق المخرجات التعليمية المستهدفة.					
2	تمد المقررات الدراسية الطالب بالمعارف والمهارات اللازمة لحاجات سوق العمل.					
3	تركز المقررات على الممارسات والتطبيقات العملية في مجال التخصص.					
4	يعرض الأساتذة على الطلاب في بداية الفصل الدراسي توصيفاً للمقررات تتضمن (المخرجات، استراتيجيات التدريس، طرق التقويم)					
5	يحدد الأساتذة الكتب المقررة والمراجع المناسبة للمقرر الدراسي.					
6	التدريب الميداني ينمي المهارات العملية للطلاب.					
7	تتضمن المقررات موضوعات مختلفة لتنمية التعلم الذاتي.					
8	يتم تحديث المقررات الدراسية بشكل مستمر بحيث تواكب					

					المستجدات العلمية في مجال التخصص.	
					يتم الأخذ بأراء الطلاب ومقترحاتهم الخاصة لمحتوى المقررات الدراسية.	9
					تراعي المقررات خصائص الطلاب وقدراتهم.	10
ثانياً: عضو هيئة التدريس						
					يهيئ المدرس للدرس بطريقة مناسبة.	1
					يشرح المعلومات الصعبة بطريقة مبسطة.	2
					يربط بين الدراسة النظرية والواقع العملي.	3
					يتصف بالمظهر الجيد والصبر والمرونة والعلاقات الجيدة مع الطلاب.	4
					يتكلم الأستاذ بوضوح وصوت مسموع أثناء المحاضرة.	5
					يتعامل بعدالة وإنصاف مع الطلاب.	6
					يتصف بمهارات القيادة والقدرة على اتخاذ القرارات.	7
					يلتزم بالساعات المكتبية المحددة.	8
					يتمتع بمعرفة كبيرة بمحتوى المقرر الذي يدرسه.	9
					يحرص على تحقيق الانضباط والنظام أثناء المحاضرة.	10
					يبني علاقات إنسانية مع الطلاب تقوم على أساس الاحترام.	11
					يحرص على تقديم المساعدة اللازمة للمتعثرين دراسياً.	12
					يعطي ملخصاً سريعاً عن موضوع المحاضرة في نهايتها.	13
ثالثاً: استراتيجيات التدريس والتقييم						
					يعرض الأستاذ المادة العلمية بطريقة منظمة وبأسلوب مشوق وجذاب.	1
					يشجع الطلاب على طرح الأسئلة ومناقشة الأفكار المختلفة.	2
					يوظف تقنيات تعليمية متنوعة في التدريس.	3
					يشجع الطلاب للعمل كفريق واحد.	4
					يشجع الطلاب على القيام بالأنشطة المختلفة.	5
					ينوع استراتيجيات التدريس حسب متطلبات الدرس.	6
					يستخدم أساليب مختلفة لتقييم الطلاب.	7

					8	تتصف الامتحانات بالموضوعية وتغطي أسئلتها معظم الجوانب النظرية والتطبيقية للمقررات.
					9	تقيس أسئلة الامتحانات المستويات العقلية الدنيا والعليا.
					10	يتصف توزيع الدرجات على الامتحانات بالعدالة والشفافية.
رابعاً: البنية المادية للكلية						
					1	يوجد بالكلية مكتبة ومركز للمعلومات كافٍ لدعم العملية التعليمية.
					2	كفاية التجهيزات والأثاث والوسائل الإلكترونية بالمكتبة.
					3	تتوافر الكتب والمراجع الحديثة اللازمة بالمكتبة.
					4	تتوفر أجهزة ومعامل حديثة في الكلية تكفي لاحتياجات التدريب العملي للطلاب وتتناسب مع أعدادهم.
					5	تتوفر قاعات مناسبة من حيث التهوية والإضاءة والمساحة.
					6	قاعات المحاضرات مزودة بالوسائل السمعية والبصرية اللازمة للعملية التعليمية.
					7	توجد مطاعم مناسبة للطلاب والطالبات داخل الكلية
					8	توجد دورات مياه لائقة للطلاب والطالبات.
					9	يوجد أماكن استراحة للطلاب والطالبات.
					10	تتوافر وسائل الأمن والسلامة داخل الكلية.
					11	توجد صيانة دورية لمرافق الكلية.
					12	تتوفر بالكلية أجهزة حاسوب في متناول الطلاب.
					13	توفر الكلية خدمة الإنترنت المجاني للطلاب داخل الكلية.
					14	تتوفر الملاعب المناسبة لمختلف أنواع الرياضة.
					15	تتوفر مواقف للسيارات كافية.
					16	توجد بالكلية مرافق لأداء الشعائر الدينية.
					17	توجد أعداد كافية مؤهلة من الفنيين في المعامل.
خامساً: الموظفون والإجراءات الإدارية						
					1	يتمتع العاملون بالكلية بمظهر لائق ومرتب.
					2	سهولة إجراءات القبول والتسجيل داخل الكلية.

					3	يتمتع الموظفون بإدراك واسع لأنظمة الجامعة.
					4	يتعامل الموظفون مع الطلاب بأسلوب لطيف ومحترم.
					5	يحرص الموظفون على تزويد الطلاب بالإرشادات الإدارية اللازمة.
					6	يحرص الموظفون على تقديم الخدمات للطلاب بسرعة ودقة.
					7	يتواجد الموظفون في أماكن عملهم باستمرار.
					8	يحافظ الموظفون على سرية وخصوصية بيانات الطلاب.
					9	يرفض الموظفون فكرة الوساطة والمحسوبية في تعاملهم مع الطلاب.
سادساً: إدارة الكلية						
					1	تحرص الكلية على توفير أجواء من الهدوء اللازم لإجراء الامتحانات.
					2	تحرص إدارة الكلية على تحقيق المساواة بين الطلاب.
					3	تحرص على حل المشكلات الإدارية والأكاديمية التي تواجه الطلاب.
					4	تحرص على توفير مرشدين أكاديميين للطلاب.
					5	تهتم بتنظيم مواعيد الامتحانات بما يتلاءم مع مصلحة الطلاب.
					6	ترفض تدخل الأجهزة الأمنية في قضايا الطلاب.
					7	تسمح بإقامة الاحتفالات والمهرجانات الطلابية بحرية.
					8	تسمح بطباعة الملصقات والمنشورات الخاصة بالطلاب.
					9	تسمح بحرية تشكيل المجالس والاتحادات الطلابية.
					10	تتيح الكلية فرص تلقي الشكاوى والتظلمات من الطلاب.
					11	تحرص على إعلان نتائج الامتحانات قبل بداية الفصل الدراسي.
					12	توفر الخدمات اللازمة لذوي الاحتياجات الخاصة.