

واقع جودة إدارة الاختبارات  
في جامعة الأميرة نوره بنت عبدالرحمن  
في ضوء معاييرها. دراسية ميدانية

إعداد  
د/ مها عثمان الزامل  
الأستاذ المساعد في قسم الإدارة والتخطيط التربوي  
كلية التربية \_ جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن

واقع جودة إدارة الاختبارات في جامعة الأميرة نوره  
بنت عبدالرحمن في ضوء معاييرها  
"دراسية ميدانية"

**الملخص:**

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على واقع جودة إدارة الاختبارات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن ، والتعرف على واقع التنظيم، والاتصال في وحدة سير الاختبارات في كلية التربية، والمساهمة في وضع آليات للارتقاء بوحدة سير الاختبارات في كلية التربية جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة للدراسة.

ومن النتائج التي توصلت لها الدراسة إن تحديد إدارة سير الاختبارات لمهام عضو الهيئة التدريسية أثناء الاختبارات، يعد من الاعتبارات التنظيمية المهمة لعضو هيئة التدريس في كلية التربية جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن، كذلك أسفرت نتائج الدراسة أن التنظيم في تصميم الجداول، ووضوحها، ذات أهمية عند عضو هيئة التدريس. وإن إتباع وحدة سير الاختبارات لسياسة واضحة، والحرص على البساطة في إجراءات العمل، ووضوحها، تساعد عضو هيئة التدريس على إتقان العمل.

كما كشفت نتائج الدراسة أن حصول عضو هيئة التدريس على المعلومات عن سير الاختبارات إلكترونياً، واستيفاء جداول الاختبارات لكافة المعلومات، توفر له مزيداً من الوقت والجهد وتمنحه المرونة في الحصول على المعلومات.

وكشفت النتائج أن مهارة التواصل الجيد يؤدي إلى تحسين أداء فرق العمل في وحدة سير الاختبارات.

ومن ناحية أخرى تساهم المرونة بشكل مباشر في جودة أداء فريق العمل في وحدة سير الاختبارات.

ويرى أعضاء هيئة التدريس أن من لآليات المقترحة للارتقاء بواقع جودة إدارة الاختبارات هو تصميم خطة لتقييم أداء وحدة سير الاختبارات في ضوء أسس الجودة الشاملة، واستخدام بطاقات نتائج تحليل البيانات كوسيلة للمتابعة.

كما أظهرت النتائج إن الاستخدام الأمثل للتقنية، وتفعيل الشاشات الإلكترونية في الكلية للمساهمة في الإعلانات عن الاختبارات، وتفعيل خدمات الانترنت، من الآليات المقترحة للارتقاء بوحدة سير الاختبارات.

وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات.

**Quality in the management of TESTS FROM THE  
VIEWPOINT OF FACULTY MEMBERS AT THE**

---

## OF PRINCESS NOURA BINT ABDUL RAHMAN UNIVERSITY

---

**ABSTRACT** This study aimed to shed light on the reality of the conduct of the tests at Princess Noura girl Abdul Rahman University from the viewpoint of faculty members, and recognize the reality of the organization, and communication in the unit functioning Alachtbaratvi College of Education, and contribute to the development of mechanisms to elevate the unity of the conduct of the tests in the Faculty of Education, University of Princess Nora girl Abdel-Rahman, the researcher has used the descriptive approach, and the questionnaire as a tool for study.

It is the findings of her study The determination and unity of the conduct of the tests of the functions of a member of the teaching staff during the tests, is an important regulatory considerations for a faculty member in the College of Education, University of Princess Noura girl Abdel-Rahman, the results of the study also yielded that Altnziam in the design tables, and clarity, relevance When a faculty member. If you follow the course of unit tests for a clear policy, and concern for the simplicity in the work procedures, and clarity, help faculty member to master the work.

Results of the study also revealed that a faculty member for the information electronically on the progress of the tests, and the tests meet the schedules for all of the information, provide him with more time, effort, and gives him the flexibility to access information.

Results revealed that good communication skill will improve the performance of teams in the unity of the conduct of the tests.

On the other hand flexibility contributes directly to the quality of work performance and team unity in the conduct of the tests.

Faculty members believe that the mechanisms proposed to improve the quality of the conduct of the tests is to design a plan for evaluating the performance and conduct of unit tests in the light of the overall quality grounds, and use the results of the analysis of the data cards as a means of follow-up.

The results showed that the optimal use of technology, and to activate the electronic screens at the college to contribute to the advertisements for the tests, and activate Internet services, of the proposed mechanisms to elevate the unity of the conduct of the tests. The study contained a number of recommendations.

## ١. مقدمة:

يعود تقدم الأمم إلى الإدارة الموجودة فيها، فالإدارة هي المسؤولة عن نجاح المنظمات داخل المجتمع، لأنها قادرة على استغلال الموارد البشرية و المادية بكفاءة عالية و فاعلية. فهناك العديد من الدول التي تملك الموارد المالية و البشرية و لكن لنقص الخبرة الإدارية بقيت في موقع متخلف كما أن تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي يتوقف على كفاءة إدارتها.

وتعد الجامعات من المؤسسات التربوية المهمة التي لها الأثر الإيجابي في تطور المجتمع وتقدمه، وتتطلب عملية تحقيق الجودة في الجامعات إلى التواصل والتحسين المستمر لعملياتها، وإدارتها لتقديم الخدمة الأفضل لها وللمجتمع. الأمر الذي يتطلب توافر أساليب إدارية مواكبة للتطورات الإدارية الحديثة والعصرية تولى الدول المتقدمة عناية خاصة بتحقيق الجودة الأكاديمية في مؤسسات التعليم العالي، ولا يقتصر تحقيق الجودة في التعليم فقط، ولكن يشمل كافة النواحي التعليمية والإدارية. (السلمي ، ٢٠١٧م).

لذا سعت مؤسسات التعليم العالي لتطبيق نظام الجودة، والانتقال من الأنظمة التقليدية والبيروقراطية في إدارة الجامعات إلى الأنظمة الحديثة المعاصرة، وهذا الأمر يتطلب الارتقاء بمستوى الأداء لدى مؤسسات التعليم العالي نحو الجودة والإبداع في جميع أقسامها ووحداتها.

وتعتبر إدارة الاختبارات في الجامعات جزء لا يتجزأ من منظومة مؤسسات التعليم العالي.

وقد أشار العديد من الباحثين مثل علام، [١]، الكبيسي، [٢] إلى أن الاختبارات تعد من الوسائل المهمة التي يعتمد عليها في قياس وتقويم قدرات الطلبة على اختلاف مستوياتهم الدراسية، فمن خلالها يمكن الكشف عن عناصر النجاح وتشخيص نقاط القوة، والضعف لدى الطلبة من أجل الارتقاء، وتطوير المستوى.

ومن هذا المنطلق فإن الارتقاء بمستوى الجودة في تنظيم سير الاختبارات في الجامعات، ينعكس على تهيئة المناخ، الملائم للطلاب، أثناء الاختبارات، وخلق ظروف مواتية للإبتكار والإبداع في هذه الفترة، والوفاء بمتطلبات واحتياجات الطلاب الأكاديمية والنفسية لبلوغ المستوى الذي تسعى إليه الجامعات لبلوغه.

وبالتالي فإن القصور في تحقيق تصورات الطالب عن الخدمة الجامعية، قد يؤدي إلى إصابته بالخيبة التي ستؤثر تلقائياً على تفاعله ومستواه الأكاديمي، أما في حين كانت الخدمات الجامعية المتوفرة متوافقة إلى حد ما مع تصورات، وتوقعاته، فإن الطالب سيشعر بالرضي، وينعكس ذلك على تفاعله الجامعي وتحصيله الأكاديمي [٣]

لذا يميل كثيرون إلى الاعتقاد بأن تدني الأداء الإداري قد يكون أحد الأسباب خلف إخفاقات التطبيقات التربوية في الميدان [٤]

ومن هنا يتضح أن الجودة هي القوة الدافعة المطلوبة لدفع نظام مؤسسات التعليم العالي بشكل فعال لتحقيق أهدافه ورسائله المنوط به من قبل المجتمع والأطراف العديدة ذات الاهتمام بالتعليم الجامعي [٥]

وحتى تحقق الجودة ثمارها فإنها تحتاج إلى إدارة فاعلة، تنظم عملها وتنسق جهود أفرادها، من أجل تحقيق الأهداف المرجوة.

وحيث إن معظم مؤسسات التعليم العالي تسعى إلى تحقيق الجودة التي يتناها القائمون على هذه المؤسسات، فإن هذه الدراسة تهدف إلى تسليط الضوء على واقع جودة إدارة الاختبارات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن من ناحية التنظيم، والاتصال، ووضع آليات تسهم في الارتقاء بواقع جودة إدارة الاختبارات من خلال استطلاع آراء أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية.

## ٢. مشكلة الدراسة:

يشهد العالم في الآونة الأخير تغيرات متسارعة من جميع النواحي الاقتصادية والاجتماعية، والتكنولوجية، والتعليمية، ومن أبرز ما يميز المجتمعات المتقدمة ما يتوفر في هذه المؤسسات من قدرات أو طاقات، وما يمتلكه الأفراد فيها من مهارات، وخاصة المهارات الإدارية [٦]

فليس من المستغرب أن تقوم الجامعات في دول العالم بمراجعة أنظمتها لتلمس مواطن القصور، والضعف فيها، والتقييم الذاتي لإجراءاتها الإدارية التقليدية، خصوصا في ظل ما يشهده العالم من تغييرات اقتصادية واجتماعية.

ومما يعزز ذلك أن الأدوار المطلوبة من الجامعات القيام بها في تجدد وتنوع مستمر، فتطور تقنيات الاتصال وتنوع مصادر المعرفة أدت إلى حدوث تغيرات جوهرية في متطلبات الوظائف الجامعية مما جعلها في حاجة ماسة إلى التحديث المستمر في جميع مكوناتها ومن هذا المنطلق جاء توجه المؤسسات التعليمية نحو الأخذ بنظام الجودة، ووضع آليات لضمان تحقيقها في برامجها الأكاديمية وإجراءاتها الإدارية.

وحتى يكتمل الهيكل الإداري للمؤسسات التعليمية يجب أن يكون رؤساء الوحدات الإدارية المساندة من الأشخاص الذين تلقوا تدريباً وتأهيلاً عالياً في إدارة المؤسسات التربوية [٦]

وتعتبر إدارة الاختبارات في الجامعات من أهم الإدارات في الهياكل الإدارية. وتعتمد نجاح الخدمات التي تقدمها الجامعات من خدمة التدريس وخدمة المجتمع وخدمة البحث العلمي على جودة الخدمات الإدارية المعاونة [٧]

فميكانيكية العمل الجامعي أثناء الاختبارات وتطبيق الأنظمة والتعليمات تمر من خلال وحدة سير الاختبارات، وعليها تسهيل الإجراءات وتقديم الخدمات وتذليل العقبات وتهيئة المناخ الملائم للطلاب وأعضاء هيئة التدريس أثناء الاختبارات.

وفي ضوء ما تقدم نجد أن نجاح مؤسسات التعليم العالي يعتمد بشكل رئيسي على جودة الخدمات الإدارية التي تقدمها مما يؤدي إلى تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية. لذا أصبح من الضروري على الجامعات تحديث أساليبها الإدارية.

وعليها وجدت الباحثة أن من الأهمية دراسة واقع جودة إدارة الاختبارات في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن من ناحية التنظيم والاتصال، والمساهمة في وضع آليات للارتقاء بجودة إدارة الاختبارات، وتقييمها من قبل أعضاء هيئة التدريس.

ومما يعزز من أهمية هذه الدراسة أن موضوع الجودة في إدارة الاختبارات لم تتناوله أي دراسة على - حد علم الباحثة- من خلال الاطلاع على كثير من الدراسات والأبحاث السابقة.

وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالأسئلة التالية:

أ. أسئلة الدراسة:

ما واقع التنظيم الاختبارات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأمير نوره بنت عبد الرحمن؟

- ما واقع الاتصال الاختبارات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأمير نوره بنت عبد الرحمن؟

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول استجابات أفراد عينة البحث حول واقع (تنظيم ، الاتصال) في إدارة الاختبارات بجامعة الأميرة نورة تغزي لمتغيرات (الوظيفة الحالية، والدرجة العلمية، الجنس )

-ما الآليات المقترحة لتطوير جودة إدارة الاختبارات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأمير نوره بنت عبد الرحمن؟

ب. أهداف الدراسة:

- إلقاء الضوء على واقع إدارة الاختبارات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن.
- التعرف على واقع التنظيم في إدارة الاختبارات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن.
- الكشف عن واقع الاتصال في إدارة الاختبارات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن.
- المساهمة في وضع آليات للتحقيق الجودة في إدارة الاختبارات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن.

ج. أهمية الدراسة:

- تعد الدراسة محاولة لتسليط الضوء على واقع إدارة الاختبارات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن.
- يؤمل أن تفيد هذه الدراسة القيادات الإدارية في الجامعات في تطبيق الجودة في إدارة الاختبارات بما يخدم مصلحة الطالبات وأعضاء هيئة التدريس.
- الكشف عن واقع التنظيم والاتصال في إدارة الاختبارات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن.
- تتمثل أهمية هذه الدراسة فيما سيسفر عنه من نتائج تكون ذات فائدة لمؤسسات التعليمية خاصة الجامعات المسئولة عن تنظيم إجراءات الاختبارات.
- تأتي هذه الدراسة في سياق قناعة الإدارات الجامعية بأهمية الجودة بصفتها خياراً مصيرياً لاستمرار الجامعة ونموها، وتطويرها للارتقاء بجودة أدائها.
- كما تستمد هذه الدراسة أهميتها من كونها -على حد علم الباحثة- الدراسة الأولى من نوعها التي تهدف إلى الجودة في إدارة الاختبارات على صعيد الجامعات، وإثراء المكتبة، نظراً لندرة الأبحاث التي تناولت هذا الموضوع.

د. مصطلحات الدراسة:

الجودة:

- عرفها (معجم الوسيط) لغة: من كلمة أجاد أي أتى بالجيد من قول أو عمل، وجاد الشيء صيره جيداً، والجيد غالباً يكون نقيض الرديء.
- وتعرف الباحثة جودة سير الاختبارات بأنها: جودة العمليات والإجراءات الإدارية التي تقوم بها وحدة سير الاختبارات في ضوء إدارة الجودة الشاملة، بهدف التحسين، والتطوير

المستمر للعمل والأداء بكفاءة وفعالية، بشكل يلبي حاجات المستفيدين والطالب على وجه الخصوص.

إدارة الاختبارات:

تعني الإدارة التي تتولى تنظيم الاختبارات، وقد تكون الأساليب التي تستخدمها في تنظيم سير الاختبارات تقليدية، وقد تكون إلكترونية حديثة تعتمد على التقنية. [٨]

ويمكن تعريفها: بأنها إدارة تتولى تنظيم عملية سير الاختبارات قبل وأثناء فترة الاختبارات، بدءاً بوضع جداول الاختبارات، وجداول القاعات، وجداول رئيسات اللجان والمراقبات، والإشراف على الاختبارات، والتنسيق مع الكليات من حيث مواعيد الاختبارات، ومواقعها، وجاهزية قاعاتها، ووضع تقارير مفصلة عن عملية تنظيم الاختبارات.

### ٣. الإطار النظري والدراسات السابقة:

لقد تناول الباحثون في دراساتهم موضوع الجودة، وناقشوه، وعالجوه من أكثر من منظور، وهذا أدى إلى تنوع، وتعدد التعريفات الخاصة بهذا المفهوم.

وتعرف معاجم اللغة العربية كلمة الجودة بأن أصلها "جود" والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده، وجوده صار جيداً [٩].

ويشير مصطلح الجودة إلى مجمل السمات والخصائص التي تتعلق بالخدمة وفاءً باحتياجات المستفيدين من تلك الخدمة [١٠].

ومن أشهر تعريفات الجودة هو تعريف الجمعية الأمريكية للجودة، والذي أشار إليه الباحث أن ريندر، هيزر، [١١] ووفقاً لهذا التعريف فالجودة هي الهيئة والخصائص الكلية للمنتج (خدمة أو سلعة) التي تظهر وتعكس قدرة هذا المنتج على إشباع حاجات صريحة ومعينة.

وعرفها علي، شاستري، [١٢] بأنها قدرة المؤسسة على "تلبية احتياجات العملاء والمحافظة باستمرار على أداء وظائفها على النحو المرغوب فيه من قبلهم وحسب المعايير المحددة.

اما جودة الخدمة من وجهة نظر الباحثين [١٣] فإنها تلك الدرجة من الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيدين والزبائن عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم، ورغباتهم وتوقعاتهم.

ولقد اختلفت رؤية المؤسسات، والمهتمين حول تعريف مفهوم الجودة ونذكر بعضاً منها كالآتي:

١- الجودة: أسلوب لوصف جميع الأنظمة، والمواد، والمعايير المستخدمة من قبل الجامعات، ومعاهد التعليم للحفاظ على مستوى المعايير، والجودة، وتحسينها، ويتضمن ذلك التدريس، وكيفية تعلم الطلاب، والمنح الدراسية والبحوث " وكالة ضمان الجودة بالتعليم العالي بالمملكة المتحدة".

٢- ويعرفها بعض الباحثين بأنها: مجموعة من الأنشطة والمهارات التي يقوم بها المسئولون لتسيير شؤون التعليم، التي تشمل التخطيط للجودة، وتنفيذها، وتقويمها، وتحسينها في كافة مجالات العملية التعليمية [١٤].

٣- يرى آخرون أن جودة مؤسسات التعليم العالي: التحسين المستمر لعمليات الإدارة التربوية أو المدرسية، وذلك بمراجعتها، وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الأداء والإنتاجية بالمؤسسات التعليمية، وتقليل الوقت اللازم لإنجاز العملية التعليمية، باستبعاد المهام عديمة الفائدة، وغير الضرورية للطلاب، مما يؤدي إلى تخفيض التكلفة ورفع مستوى الجودة [١٥].

وتعرف الجودة حسب مضمون المواصفات القياسية [١٦].

بأنها "مجموعة الصفات المميزة للمنتج (أو النشاط أو العملية أو المؤسسة أو الشخص) التي تجعله ملبياً للحاجات المعلنة، والمتوقعة أو قادراً على تلبيتها" ويقدر ما يكون المنتج ملبياً للحاجات، والتوقعات، نصفه منتجاً جيداً أو عالي الجودة أو رديئاً، ويعبر عن الحاجات المعلنة، في عقد الشراء أو البيع بمواصفات محددة للمنتج المراد شراؤه أو بيعه.

### الجودة في التعليم العالي:

تتمثل الجودة في مؤسسات التعليم العالي بمقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل، والمجتمع، وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة. [١٧]

كما أشير إليها جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم العالي لدفع، وتحسين وحدة المنتج التعليمي، وبما يتوافق مع احتياجات المستفيد، ومع قدرات، وسمات وحدة المنتج التعليمي. [١٨]

ويرى بعض الباحثين أن مفهوم الجودة في مؤسسات التعليم العالي يقع ضمن ستة محاور رئيسية هي: [١٩]

١- الجودة تشير إلى تحقيق الأهداف: فمؤسسات التعليم العالي ذات الجودة العالية هي التي تضع أهدافاً محدداً لها وتحققها بشكل جيد.

- ٢- جودة المدخلان والعمليات: فتحقيق الأهداف يتوقف على جودة المدخلات المادية والبشرية المستخدمة، وعلى الطرق، والعمليات المستخدمة في استثمار هذه المدخلات.
  - ٣- الجودة المعيارية: يكون مصطلح الجودة معيارياً بدلاً من كونه وصفاً فيشار إلى الأداء بأنه ممتاز أو جيد أو سيء وفق أسس وعلامات معيارية محددة.
  - ٤- الجودة في مقابل الكم: التعليم الجيد يتطلب التوازن بين الكم والنوع.
  - ٥- الجودة التكنولوجية: وهي قدرة النظام التعليمي لمؤسسات التعليم العالي على تلبية احتياجات المجتمع التكنولوجية والاقتصادية.
  - ٦- الجودة الثلاثية النوعية، وتتضمن:
    - جودة التصميم: من خلال تحديد المواصفات، والخصائص التي يجب أن تراعى في التخطيط، والعمل.
    - جودة الأداء: أي القيام بالأعمال وفق المعايير المحددة.
    - جودة المخرج: وتتمثل بالحصول على منتج وخدمات تعليمية وفق الخصائص والمواصفات المتوقعة.
- أهمية الجودة في مؤسسات التعليم العالي:**

- ١- وتبرز أهمية الجودة في مؤسسات التعليم العالي من خلال ما يمكن أن نحققه من فوائد عند تطبيقه لمعايير ضمان الجودة ومن أبرزها كما ذكرها (الطروانة، [٢٠٠])
  - ١- التطوير المستمر لرسالة مؤسسات التعليم العالي وأهدافها: إذ إن تطبيق معايير ضمان الجودة سيدفع مؤسسات التعليم العالي إلى مراجعة دائمة لأهدافها، حتى تستطيع مواكبة التغييرات المتلاحقة التي تفرضها اقتصاديات المعرفة، وكذلك تلبية متطلبات التنمية.
  - ٢- الاستثمار الأمثل للموارد المالية والبشرية: فمؤسسات التعليم العالي تعاني من هدر للطاقات البشرية، كما أن مواردها المالية إما أن تكون غير قادرة على تحقيق متطلباتها، وتنفيذ برامجها، أو أن تستنزف في مجالات لا تخدم العملية التعليمية بصفة مباشرة، ومن هنا تبرز أهمية تطبيق معايير ضمان الجودة لتحقيق أفضل استثمار للموارد المالية والبشرية.
  - ٣- تحقيق الدور المجتمعي لمؤسسات التعليم العالي: إذ إن رسالة المؤسسات لا تقف عند الغايات التعليمية فقط بل تتعدى ذلك إلى نطاق أوسع وهو الدور المجتمعي، والإنساني. ولاشك أن جودة التعليم سيكون لها التأثير المباشر في المجتمع من خلال مخرجاتها (الطلبة) الذين يساهمون في اقتراح حلول للمشكلات الاجتماعية،

والاقتصادية، والسياسية، والبيئية التكنولوجية، والصناعية، وغيرها التي من شأنها أن تحد من تأثيرات محركات التغيير العالمية.

٤- تطوير مجال العاملين في مجال التعليم العالي: إذ إن معايير ضمان الجودة تشترط على العاملين في المؤسسات التعليمية مستويات عالية من الكفاءة المهنية، والتدريب المستمر، واستخدام أمثل لمصادر التقنية الحديثة، وامتلاك للمهارات القيادية، مما ينعكس ذلك على أداء وإنتاجية العمل.

ويتطلب تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي إعادة النظر في رسالة، وأهداف الجامعات، وكذلك مراجعة المعايير، والإجراءات المتبعة للتقويم، والوقوف على حاجات الطلبة من برامج، وخدمات لتلبية حاجاتهم، وتحقيق الأهداف الحالية والمستقبلية [٢١]

ويرى موهرمان، [٢٢] إن البدء بتطبيق الجودة يتطلب وجود قاعدة بيانات تشمل على معلومات دقيقة شاملة لواقع المنظمة، والخدمات التي تقدمها، ومن المستفيد منها، وعوائق انجاز العمليات بشكل دقيق بما يضمن تقسيم واقع المنظمة، وتحديد المشكلات القائمة، والمتوقعة، والأسباب التي تدفع المنظمة إلى تبني هذا المفهوم.

متطلبات تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

حدد كلاً من فتحي وزيدان، [٢٣] متطلبات تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم

العالي مايلي:

١- رسم سياسة الجودة: كيف يتم مراقبة، ومراجعة نظام إدارة الجودة من جانب الإدارة، تحديد المهام التي يجب أن تتم الإجراءات المحددة لها، وكيفية مراقبة تلك الإجراءات وكيفية القيام بالعمل التصحيحي في حالة الإخفاق في الالتزام بالإجراءات.

٢- تحديد الإجراءات التي تشمل (التوثيق بالتسجيل، تقديم المشورة، تخطيط المناهج وتطويرها، التقويم، اختيار وتعيين الموارد البشرية وتطويرهم).

٣- توضيح ونشر تعليمات العمل ويجب أن تكون هذه التعليمات واضحة، وقابلة للتطبيق.

٤- القدرة على القيام بالعمل التصحيحي ويشمل تصحيح ما تم إغفاله، وإجراء التعديلات.

فوائد تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

ذكر خضير، [٢٤] إن من فوائد تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي كالتالي:

١- تطوير النظام الإداري في الجامعة نتيجة وضوح الأدوار، وتحديد المسؤوليات.

- ٢- الارتقاء بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب التي تنعكس على جوانب شخصياتهم.
  - ٣- زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع الأكاديميين، والإداريين.
  - ٤- الوفاء بمتطلبات الطلاب والمجتمع، والبحث العلمي والوصول الى رضاهم.
  - ٥- توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين العاملين.
  - ٦- تمكين إدارة مؤسسات التعليم العالي من حل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلاً.
  - ٧- رفع مستوى الوعي لدى المستفيدين من خدمات مؤسسات التعليم العالي من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة.
  - ٨- الترابط والتكامل بين جميع الأكاديميين والإداريين في مؤسسات التعليم العالي والعمل بروح الفريق الواحد.
  - ٩- تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة يمنح الجامعة احتراماً وتقديراً وصورة ذهنية ايجابية.
- ومن المبادئ التي تعزز من تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي وتنعكس ضمناً على متطلبات الجودة في الجامعات كما ذكرها [٢٣] هي:
- ١- أن تكون السياسات والإجراءات واضحة، وعادلة ومتجانسة عند التطبيق وأن تكيف وفقاً لمتطلبات العملية التعليمية الجامعية.
  - ٢- أن تكون المعلومات المتوفرة للهيئات التدريسية والإدارية واضحة ويمكن تناولها بسهولة.
  - ٣- أن تكون أدوار ومسؤوليات الهيئة التعليمية والإدارية معروفة بوضوح، وأن يكون الأشخاص مؤهلين لتحمل مسؤولياتهم.
  - ٤- تقديم المساندة الملائمة للعملية التعليمية بمكوناتها المختلفة.
  - ٥- مراقبة ومراجعة الإجراءات والسياسات.
- ولتحقيق الجودة النوعية والتميز في أداء مؤسسات التعليم العالي لابد من التركيز على السبعة عناصر كما ذكرها فيليب، [٢٥] كالتالي:
- الاستراتيجية: وتعني الرؤية الكلية التي تحكم أهداف وأفكار وعمل فرق العمل في إطار مؤسسات التعليم العالي.

الهيكلية: استخدام التشكيلات الإدارية المناسبة لتحقيق الإستراتيجية بما يتضمنه ذلك من إعادة تغيير الأنماط السائدة في العلاقات والعمل.

النظم: كي تؤدي العمل بصورة صحيحة يتم ذلك بالمرونة والابتكار.

العاملون: وهم أهم عنصر في تحقيق الجودة الشاملة بتأكيد أسلوب الرقابة الذاتية بالإثراء الوظيفي والإدارة بالأهداف.

المهارات: أي ضرورة استثمار كل المهارات الحالية الكامنة للأفراد في منظمة العمل وتشجيع الابتكار والتطوير فيها للتغيير المستمر نحو الأفضل.

النمط: ويعني نمط القيادة الذي يقود لإدارة الجودة في النظام.

القيم المشتركة: وهي نظم القيم السائدة التي يجب أن نؤمن بمفهوم الجودة والتميز في ثقافة تنظيمية يتفق عليها، وتكون بمثابة معايير وقائية من أي انحراف عن الأهداف.

حيث تشكل العناصر الأربعة الأخيرة فريق العمل الذي يحقق التطور والتميز في الجودة بتشجيع من القيادة التي تقود التغيير والابتكار [٢٦].  
إدارة الاختبارات:

تعتبر الاختبارات من أهم أشكال التقويم التي يمكن من خلالها الحكم على مدى تحقق الأهداف التعليمية. وإن الاهتمام بتنظيم الاختبارات يساعد على توفير بيئة مناخ مستقرة للطالب أثناء الاختبارات، [٢٧].

ومن هذا المنطلق حرصت مؤسسات التعليم العالي على إنشاء إدارة الاختبارات تعمل على تنظيم عملية الاختبارات قبل وأثناء فترة الاختبارات.

مهام إدارة الاختبارات:

أولاً: بناء وتشكيل الهيكل الإداري:

يتم بناء وتشكيل الهيكل الإداري لإدارة الاختبارات، ورسم الهيكل التنظيمي (الخريطة التنظيمية) توضح حجم الهيكل التنظيمي، والتبعية، ونطاق الإشراف لكل فرد في فريق العمل.

ثانياً: تشكيل فرق العمل:

-تشكيل فرق عمل مؤهلة ومدربة لتنظيم عملية سير الاختبارات.

-توزيع المهام والأعمال على فرق العمل بشكل دقيق.

-تحديد العلاقات بين فرق العمل بشكل واضح.

-تحديد وسائل الاتصال بين فرق العمل في إدارة الاختبارات.

#### الاتصال:

الاتصالات في مؤسسات التعليم العالي هو العصب الحيوي الذي تمارس المؤسسة من خلاله وجودها، ولكي تحقق الاتصال الفعال بين إداراتها فإنها بحاجة إلى إدراك طبيعة شبكات الاتصال في مؤسساتها. (أبو أصعب ، ٢٠٠٤).

لذا تعمل مؤسسات التعليم العالي إلى خلق المناخ السليم للاتصال الفاعل، وذلك بوضع سياسة واضحة للاتصال تعمل على تحقيق الأهداف التنظيمية وإشباع الحاجات البشرية، حتى يكون الأفراد على علم تام بنشاط المنشأة وأهدافها وخططها وبرامجها. كما تقوم أيضاً بتقصي مشكلات الاتصال ومعوقاته في مواقع التنفيذ، والوقوف على نقاط الضعف في وسائل خطوط الاتصال، والتقدم بالاقتراحات للتغلب عليها وتقويم النتائج. من خلال ما تقدم، يتضح لنا أنه متى ما انتهجت المنشأة إلى تدعيم العلاقات الإنسانية والاجتماعية بين العاملين بروح الفريق الواحد وخلق جو صحي ودي بين العاملين والمديرين والمشرفين، فإن ذلك يؤدي إلى تحسين قنوات الاتصال بها وتعزيز فرص تحقيق أهدافها. وسوف تكون من أوائل المنشآت المتفوقة في جميع المجالات بكل جدارة واقتدار. (المعيلي، ٢٠٠٨)

#### ثالثاً: تنظيم مواقع لجان الاختبارات:

##### تنظيم لجان الأقسام:

يتم تنظيم لجان ومستويات كل قسم في كل دور على حده، وتثبيت كل مستوى في نفس الدور طيلة فترة الاختبارات، ونشر جداول الاختبارات للطلبات في موقع الجامعة والتويتير، وبهذا يتمكن الطلبة من معرفة قاعة الاختبار مسبقاً من الهواتف المحمولة قبل الاختبارات بقرابة شهر، وهذه الطريقة تسهل المهمة على الطلبة، ومشرفي اللجان، ويصبح الوصول لقاعة الاختبار سهلة ومرنة.

رابعاً: جمع المعلومات عن المقررات والشعب و أعداد الطلبة من مصادرها الأولية:

يتم جمع بيانات الشعب وأعداد الطلبة والمقررات المتفرقة من مكتب شؤون الطلبة، بصيغة الورد. تسهيلاً على الطلبة، والمراقبات ومنعاً للقراءة الخاطئة للجدول.

خامساً: إعداد جداول الاختبارات

١- جداول للطالبات:

الترج حسب المستوى تسهيلاً للطلبة، والتقليل من القراءة الخاطئة للجدول، ويتم نشره في موقع الجامعة، والتويتتر، واللوحات الإرشادية في الكلية.

٢- جداول للمراقبات:

الترج حسب يوم وتاريخ الاختبار، تسهيلاً للمراقبات.

سادساً: الإشراف على فرق العمل بشأن تصوير أسئلة الاختبارات:

يتم إعداد جداول تصوير الاختبارات النهائية من قبل فرق العمل، والإشراف على التصوير ولجنة الاستلام والتسليم.

سابعاً: عمل مخطط لكافة القاعات وتحديد الطاقة الاستيعابية لها:

يتم دراسة ووضع مخطط لكافة القاعات في جميع الأدوار، وعمل مخطط لكل قاعة، وكيفية تنظيم القاعات، وطريقة توزيع المقاعد الدراسية حتى تستوعب الطلبة، وتسهل المهمة على رئيسات اللجان.

ثامناً: جداول قاعات الاختبارات:

يتم إعداد جداول لكل قاعة اختبار، تسهيلاً للطلبة والمراقبات ورئيسات لجان الاختبارات.

تاسعاً: جداول الاستلام والتسليم:

يتم إعداد جداول الاستلام والتسليم لكل مقرر في كل قسم من قبل فرق العمل.

عاشراً: التعليمات الخاصة بأساتذة المقررات ورؤساء لجان

وضع تعليمات خاصة بأساتذة المقررات قبل تصوير أسئلتهم وآلية رصد درجات مقرراتهم، وتعليمات لرؤساء لجان الاختبارات.

#### الدراسات السابقة:

على الرغم من حداثة موضوع الدراسة إلا أن الباحثة تمكنت من الحصول على عدد من الدراسات المتعلقة بتنظيم الاختبارات، والمتعلقة بالجودة:

حيث هدفت دراسة الهادي، [٢٨] إلى وضع تصور لتطوير أداء الجامعات اليمنية وفق معايير الجودة الشاملة، وقد اعتمدت الدراسة على المؤشرات والبيانات الإحصائية، والمعلومات من واقع التقارير، والوثائق، وقد خرجت هذه الدراسة بعدد من التوصيات، والمقترحات لتطوير أداء الجامعات اليمنية وفق أحدث النماذج والمعايير المعاصرة.

أما دراسة حمدان، [٢٩] فقد هدفت إلى بيان أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة، ومن النتائج التي توصلت لها الدراسة هي إن ارتفاع مستوى جودة الخدمة التعليمية، وتحسين المناخ المهني للطلبة يرتبط بارتفاع رضى الطلبة، وقدمت عدة توصيات من أهمها استمرار الجامعة بالتأكيد على الالتزام والتطوير المستمر للخطة التعليمية، وتحسين البرامج المتبينة من قبل الجامعة لزيادة جودة عملياتها.

وفي نفس الإطار جاءت دراسة الطروانة، [٢٠] في محاولة إلقاء الضوء على واقع الجودة في العالي، وأظهرت نتائج الدراسة أن ضرورة تطوير معايير الجودة، وتعديلها من خلال إعادة النظر في رؤية المؤسسة، ورسالتها، ونشر ثقافة الجودة، وتدريب العاملين عليها.

وأجرى الصواف، [٣٠] دراسة سعت إلى تقديم إطار نظري وتطبيقي حول إمكانية نشر ثقافة الجودة في تفعيل أداء المنظمات للوصول إلى النجاح والتميز. ومن أهم الاستنتاجات أن الجودة مفهوم هام في المنظمة يحتاج إلى الاهتمام الكبير والعناية الفائقة لتنميته، ونشره في كافة أقسام المنظمة من أجل تحسين الأداء وتحقيق التفوق.

كما أجرى العاجز، [٣١] دراسته التي هدفت إلى التعرف على طبيعة إجراءات امتحانات الجامعة الإسلامية من وجهة نظر طلبتها، واستخدام الباحث المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة للدراسة، وبلغت عينة الدراسة (٨٢٤) طالباً وطالبة. ومن النتائج التي توصلت لها الدراسة ضرورة الاهتمام بنوعية الامتحانات وتنظيمها، وضرورة تبصير الطلبة بطبيعة وإجراءات الاختبارات.

وفي دراسة مشابهة قامت درندري، هوك [١٧] إلى التعرف على واقع تطبيق الإجراءات الأولية الخاصة بالتقويم، وتوكيد الجودة في الجامعات السعودية، والصعوبات

التي يواجهونها، واستخدمت الاستبانة والمقابلات كأداة للدراسة، وأوضحت نتائج الدراسة على أن هناك اختلاف في مستوى الجامعات من حيث تطبيق أدوات التقويم اللازمة للجودة والاعتماد الأكاديمي، واتضح أن من أهم عوائق التطبيق هي عدم المعرفة بالمهام، والافتقار للتدريب الكافي، وأوصت الباحثان بضرورة تقييم احتياجات التدريب، والأداء.

وفي هذا الإطار استعرضت دراسة مقدم، [٣٢] بعنوان: "الاتجاهات الحديثة في تقويم الطلاب من منظور الجودة والاعتماد الأكاديمي" إلى المفهوم الجديد للتقويم من خلال مفاهيم الجودة والاعتماد الأكاديمي، كذلك خطوات تقويم الأداء مع تدعيمها بأمثلة واقعية من مقرر البحث العلمي.

كما وأجرى المصري، [٣٣] دراسة هدفت إلى التعرف على مستوى الأداء الإداري لرؤساء الأقسام وفق معايير الجودة الشاملة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، واستخدم الاستبانة كأداة، وكانت عينة الدراسة (٧٧٠) محاضر، ومن النتائج التي توصلت لها الدراسة العمل على توضيح مهام رؤساء الأقسام، وإيجاد سياسة موحدة لفريق العمل، والعناية بتدريبهم، والتوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين الأداء الإداري والأكاديمي.

وهدفت دراسة الخولي، [٣٤] إلى التعرف على واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، واستخدم الاستبانة كأداة للدراسة، وعينة الدراسة (٣٠) فرداً، ومن النتائج التي توصلت لها الدراسة ضرورة نشر ثقافة الجودة، استحداث عمادة لشؤون الجودة، توضيح المهام للعاملين، اعتماد نظام رقابي للتحقق من تطبيق الجودة في العمل.

وقد استخلصت دراسة الداغ [٣٥] والتي كانت بعنوان "استخدام الحاسب الآلي في تنظيم الاختبارات: دراسة تحليلية نقدية" إلى: أن هناك ثلاثة أنواع من البرامج الحاسوبية والتي من الممكن استخدامها في تنظيم الاختبارات، وإن من إيجابيات تنظيم الاختبارات (زيادة معاملات الثبات، موضوعية وعدالة التقييم)، وتوفير بيئة ومناخ للطلبة يتوافق مع رضى الطلاب

كما سعت دراسة الفهريقي [٣٦] والتي كانت بعنوان: أثر استخدام الحاسب الآلي في تنظيم الاختبارات على تحصيل طلاب كلية المعلمين بمحافظة سكاكا" إلى التعرف على أثر استخدام التعليم المبرمج والحاسب الآلي في تنظيم الاختبارات، وتم استخدام المنهج الشبه تجريبي، وتمثلت العينة في (٩٠) طالباً، ومن النتائج التي خرجت منها الدراسة هي: تفوق تنظيم الاختبارات من خلال استخدام الطرق التقنية على الطرق التقليدية.

وألقت دراسة جرجيس، [٣٧] الضوء على معوقات وآلية تنظيم الاختبارات في جامعة أفسفورد، وقد تم إجراء الدراسة على عينة (٢٠) طالب، وقد نتج عن تلك الدراسة

أهمية استخدام التقنيات الحديثة في تنظيم الاختبارات، وتأتي في مقدمة المعوقات التي تحد من تنظيم الاختبارات قلة توفر التقنيات الحديثة، والافتقار الى تدريب فرق العمل، وعدم وجود سياسة موحدة في تنظيم الاختبارات.

كما هدفت دراسة حسين، [٣٨] إلى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة في الجامعات العربية الأمريكية، ومما خلصت إليه الدراسة أن مجالات إدارة الجودة الواجب تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي تنحصر بتهيئة متطلبات الجودة، ومتابعة العملية التعليمية، وتطوير القوى البشرية، وخدمة المجتمع. وكذلك نشر الوعي التربوي بأهمية التكنولوجيا في الجامعة العربية الأمريكية، وتوضيح دورها في العملية التربوية، والاهتمام بالبيئة التربوية داخل الجامعة، وأساليب التواصل.

كما وأجرى سيروش، [٣٩] دراسة عن اتجاهات الدراسة لدى منخفضي التحصيل بسبب سوء تنظيم الاختبارات، وقد كانت عينة الدراسة (٨١) طالب في جامعة أنقرة التركية، وقد أظهرت النتائج أن السبب الرئيس لدى الطلاب الذين حصلوا على درجات منخفضة، تمثلت في عدم تنظيم الاختبارات، وعدم توفير مناخ ملائم للطلاب، وضعف التدريب في تنظيم الاختبارات.

وفي هذا الإطار هدفت دراسة تان، كيك، [٤٠] إلى معرفة مدى تأثير جودة الخدمة على رضى وولاء الطلبة في الجامعات، أجريت الدراسة باستخدام مسح يبين تأثير عدد من العوامل على ولاء ورضى الطالب، وتم تطبيق المنهج في جامعتين محليتين. وأشارت النتائج إلى أن التحليلات الدقيقة أثبتت ووضحت فائدة المنهج في إثارة انتباه الطلبة، ومنحهم قدرأ أكبر من الفائدة التي ستعكس على رضاهم، وولائهم للخدمات التعليمية المقدمة لهم.

وفي دراسة مشابهة لـ الخطيب، [٤١] هدفت إلى معرفة مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الإدارة الجامعية، بهدف تحقيق الإصلاح، والتطوير، وقد استخلصت الدراسة أن هذا النظام يعتبر استجابة للتحويلات، والتغيرات العالمية، في شتى الميادين، وخرجت بتصور أو نموذج لتطوير الأنظمة الجامعية العربية وفق معايير الجودة الشاملة.

وأجرى ودريك، [٤٢] دراسة هدفت إلى قياس أبعاد الجودة في التعليم العالي، وتكونت عينة الدراسة من كافة القيادة العاملة في (معهد روشيست التقني). وناقشت الدراسة العديد من الأمور منها تقييم جودة البحث العلمي: وآليات تطوير المنهاج والأدوات اللازمة لذلك، وتوصلت نتائج الدراسة إلى العديد من النتائج، من أبرزها أن الاعتماد على أبعاد الجودة يؤدي إلى تخطيط وتطبيق درجة معاصرة في المعايير بالإضافة إلى تطوير نظام معاصر للعوائد.

كما هدفت دراسة اكس يو، [٤٣] إلى التعرف إلى الممارسات الفاعلة لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وركزت على نوعية الممارسات الناجحة، والفاشلة في البيئة الأكاديمية، وتم اعتماد نموذج مقترح لمعرفة جودة الأداء، وتم تحليل النتائج، وتوصلت إلى توزيع مؤسسات التعليم العالي إلى ثلاث مجموعات من حيث تطبيقها للجودة: المبتدئين في الجودة، وذوي الخبرة المحددة، والطويلة في التطبيق.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال ما توصلت إليه الدراسات السابقة من نتائج يتضح للباحثة ما يلي:

- لا توجد دراسة من بين الدراسات السابقة تناولت الجودة في إدارة الاختبارات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

-ومما أكدت عليه دراسة حمدان، [٢٩] والدامغ [٣٥] على أهمية تحسين المناخ المهني للطلبة من جميع النواحي وأنه يرتبط بارتفاع رضى الطلبة، وهذا ما تتفق معها هذه الدراسة.

-واتفقت دراسة الطروانة، [٢٠] مع الدراسة الحالية على ضرورة تطوير معايير الجودة، وتعديلها من خلال نشر ثقافة الجودة، وتدريب العاملين عليها.

-ومن أبرز النتائج التي توصلت لها دراسة درندري، هوك، [١٧] واتفقت معها الدراسة الحالية إن من أهم عوائق التطبيق هي القصور في معرفة بالمهام، والافتقار للتدريب الكافي، وأوصت الدراسة بضرورة تقييم احتياجات التدريب، والأداء.

-ومما اتفقت عليه دراسة المصري، [٣٣] مع الدراسة الحالية على ضرورة توضيح المهام، وإيجاد سياسة موحدة لفريق العمل، والعناية بتدريبهم، والتوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين الأداء الإداري والأكاديمي.

-ومن خلال دراسة الخولي، [٣٤] وما تتفق معه الدراسة الحالية على أهمية نشر ثقافة الجودة، واستحداث عمادة لشؤون الجودة، وتوضيح المهام للعاملين، واعتماد نظام رقابي للتحقق من تطبيق الجودة في العمل.

-واتفقت دراسة الفهريقي [٣٦] مع هذه الدراسة على تفوق تنظيم

الاختبارات من خلال استخدام الطرق التقنية على الطرق التقليدية.

- وتوافقن دراسة الصواف، [٣٠] مع هذه الدراسة على أهمية نشر ثقافة الجودة في تفعيل أداء المنظمات للوصول إلى النجاح والتميز وكذلك تحسين الأداء وتحقيق التفوق.

-وأكدت دراسة حسين، [٣٨] والدراسة الحالية على ضرورة تهيئة متطلبات الجودة وتطوير القوى البشرية. وكذلك نشر الوعي بأهمية التكنولوجيا، وأساليب التواصل الفعال.

-وأوضحت دراسة جرجيس، [٣٧] والدراسة الحالية أهمية استخدام التقنيات الحديثة في تنظيم الاختبارات، وتأتي في مقدمة المعوقات التي تحد من تنظيم الاختبارات قلة توفر التقنيات الحديثة، والافتقار الى تدريب فرق العمل، وعدم وجود سياسة موحدة في تنظيم الاختبارات.

-وأظهرت دراسة سيروش، [٣٩] أن السبب الرئيس لدى الطلاب الذين حصلوا على درجات منخفضة، تمثلت في عدم تنظيم الاختبارات، وعدم توفير مناخ ملائم للطلاب أثناء الاختبارات. وهذا ما تتفق معها الدراسة الحالية.

وقد اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أنها تحاول تسليط الضوء على واقع سير الاختبارات في كلية التربية في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن.

وتؤمل هذه الدراسة القيادات الإدارية في الجامعات في تطبيق الجودة في وحدة سير الاختبارات. والكشف عن واقع التنظيم والاتصال في وحدة سير الاختبارات.

وتتجلى أهمية هذه الدراسة فيما سيسفر عنه من نتائج تكون ذات فائدة للجامعات في تنظيم إجراءات الاختبارات.

-كما تستمد هذه الدراسة أهميتها من كونها -على حد علم الباحثة- الدراسة الأولى من نوعها التي تهدف إلى الجودة في إدارة الاختبارات على صعيد الجامعات، وضرورة امتلاك وحدة سير الاختبارات على سياسة واضحة في تنفيذ إجراءات العمل، وتوضيح المهام بشكل واضح ودقيق، والعمل على توفير كافة المعلومات المتعلقة بالاختبارات إلكترونياً للطالبات والمراقبات.

ومحاولة الدراسة الحالية التأكيد على أهمية التواصل الفعال، ودوره المؤثر في تسيير دفة سير الاختبارات بكل سهولة ومرونة، وعلى أهمية التنظيم.

وتحاول هذه الدراسة المساهمة في إلقاء الضوء على واقع سير الاختبارات في كلية التربية في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن ووضع آليات للارتقاء بوحدة سير الاختبارات.

#### ٤. الطريقة والإجراءات:

##### أ. منهج الدراسة

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي.

##### ب. مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من الهيئة التعليمية ( من أعضاء هيئة التدريس ) في جامعة الأميره نوره بنت عبد الرحمن بالرياض للعام الجامعي(١٤٣٦-١٤٣٧هـ)، وتم تحديد عينة الدراسة من الهيئة التعليمية في كلية التربية وعددهم (١٣٦عضو).

أسفرت نتائج المعالجة الإحصائية للإستبانة إلى النتائج التالية:

#### البيانات الأولية:

يتضح من الجدول (١) أن النسبة الأكبر كانت لقسم المناهج وطرق التدريس بنسبة (٢٦,٦٩%)، ثم تليها قسم الطفولة المبكرة بنسبة(٢٠,٨٧%)، ثم تليها قسم التربية الخاصة بنسبة(٢٠,٠٠%)، ثم تليها قسم الإدارة والتخطيط التربوي بنسبة(١١,٣٠%)، ثم تليها قسم التقنيات ووسائل التعليم بنسبة (٩,٥٧%)، ثم تليها قسم علم النفس بنسبة (٦,٩٦%)، ثم تليها قسم أصول التربية بنسبة (٤,٣٥%).

توزيع أفراد العينة حسب القسم الذي ينتمي إليه

جدول ١

العدد	النسبة	القسم
١٣	%١١,٣٠	الإدارة والتخطيط التربوي
٣١	%٢٦,٩٦	المناهج وطرق التدريس
٥	%٤,٣٥	أصول التربية
٢٤	%٢٠,٨٧	الطفولة المبكرة
٢٣	%٢٠,٠٠	التربية الخاصة
١١	%٩,٥٧	التقنيات ووسائل التعليم
٨	%٦,٩٥	علم النفس

يتضح من الجدول (٢) أن النسبة الأكبر كانت لدرجة أستاذ مساعد بنسبة(٤٣,٤٨%)، ثم تليها درجة محاضر بنسبة(٢٦,٩٦%)، ثم تليها درجة معيد

بنسبة (١٨,٩٦%)، ثم تليها درجة أستاذ مشارك بنسبة (٨,٧٠%)، ثم تليها درجة أستاذ بنسبة (٢,٦١%).

توزيع أفراد العينة حسب الدرجة العلمية

جدول ٢

العدد	النسبة	القسم
٣	%٢,٦١	أستاذ
١٠	%٨,٧٠	أستاذ مشارك
٥٠	%٤٣,٤٨	أستاذ مساعد
٣١	%٢٦,٩٦	محاضر
٢١	%١٨,٩٦	معيد

يتضح من الجدول (٣) أن النسبة الأكبر لأفراد العينة التي تتراوح عدد سنوات خبرتهم من ٨ سنوات فأكثر بنسبة (٤٨,٧٨%)، ثم عدد سنوات الخبرة ٤ - أقل من ٨ سنوات بنسبة (٢٨,٧٠%)، ثم تليها عدد سنوات الخبرة أقل من ٤ سنوات بنسبة (٢٢,٦١%).

توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة

جدول ٣

العدد	النسبة	القسم
٢٦	%٢٢,٦١	أقل من ٤ سنوات
٣٣	%٢٨,٧٠	٤ - أقل من ٨ سنوات
٥٦	%٤٨,٧٨	٨ سنوات فأكثر

ج. أداة الدراسة

استخدمت الباحثة الإستبانة كأداة للدراسة، وقد عُرِضت على بعض من المختصين، وأُخذت آراؤهم، وتم تطبيقها في الدراسة، وتم توزيع (١٣٦) إستبانة، واسترد منها (١١٦) إستبانة.

#### صدق أداة الدراسة:

تم التحقق من صدق الاداة عن طريق عرضها على مجموعة من المحكمين الأكاديميين، وذوي الاختصاص في المجال، والقيادات الإدارية، لمعرفة حكمهم عن مدى ملائمة لقياس ما وضع لقياسه ووضوحه، وترابط متغيراته، وقد تم تعديل وصياغة بعض بنود الاستبانة لتصبح أكثر وضوحاً وصدقاً في قياسها لمتغيرات الدراسة.

#### ثبات أداة الدراسة:

وللتأكد من ثبات الاستبانة اعتمدت الباحثة على معامل الفا كرونباخ، وقد بلغت درجة ثبات الاستبانة (٠,٩٤) وتعد نسبة عاليه وهو مؤشر على ان استبانة هذه الدراسة تتسم بدرجة ثبات احصائي مرتفع.

#### ٥. النتائج

##### البيانات العلمية:

##### النتائج المتعلقة بالسؤال الأول والذي ينص على:

ما واقع التنظيم في إدارة الاختبارات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية جامعة الأمير نوره بنت عبد الرحمن؟

وللإجابة على هذا السؤال تم استخدام المتوسطات والنسب المئوية، وحساب الانحراف المعياري كما في الجدول (٤).

جدول ٤

م	الفقرة	موافق	إلى حد ما	غير موافق المتوسط	الانحراف المعياري
١	تمتلك وحدة سير الاختبارات سياسة واضحة في تنفيذ اجراءات العمل.	٧٤,٤٩%	٢٣,٢٧%	٢,٠٤%	١,٢٨
٢	تتبع جميع لجان سير الاختبارات سياسة موحدة في اجراءات عملها.	٦٧,٢٢%	٢٤,٤٩%	٨,١٦%	١,٤١
٣	تحدد وحدة سير الاختبارات	٨٤,٦٩%	١٢,٢٤%	٣,٠٦%	١,١٨

م	الفقرة	موافق	إلى حد ما	غير موافق المتوسط	الانحراف المعياري
	مهام عضوا لهيئة التعليمية المشارك بأعمال الاختبارات بوضوح.				
٤	تتوفر المعلومات عن سير الاختبارات الكترونيا.	٧٥,٥٥%	١٩,٣٩%	٥,١٠%	١,٣٠
٥	توضع جداول الاختبارات للطالبات وأعضاء الهيئة التعليمية في موقع الجامعة.	٧٤,٤٩%	١٥,٣١%	١٠,٢٠%	١,٣٦
٦	تتوفر لوحات ارشادية عن مواقع لجان الاختبارات.	٧٢,٤٥%	٢٠,٤١%	٧,١٤%	١,٣٨
٨	تتسم جداول الاختبارات بالوضوح.	٧٧,٥٥%	١٧,٣٥%	٥,١٠%	١,٢٨
٩	المعلومات في جداول الاختبارات كاملة.	٦٩,٣٩%	٢٣,٤٧%	٧,١٤%	١,٣٨
١٠	تتسم قاعات الاختبار بالتنظيم.	٦٨,٣٧%	٢٥,٥١%	٦,١٢%	١,٣٨
١١	تناسب قاعة الاختبارات مع أعداد الطالبات.	٥٨,١٦%	٢٤,٤٩%	١٧,٣٥%	١,٥٩
١٢	تناسب أعداد المراقبات مع أعداد الطالبات في القاعات.	٥٦,١٢%	٢٩,٥٩%	١٤,٢٩%	١,٥٨
١٣	يتم الإعلان عن جداول الاختبارات بوقت مبكر قبل بدء الاختبارات.	٧٩,٥٩%	١٩,٣٩%	١,٠٢%	١,٢١
١٤	تلتزم وحدة سير الاختبارات بمواعيد بدء الاختبار ونهايته.	٧١,٤٣%	٢٠,٤١%	٨,١٦%	١,٣٧
١٥	تتسم إجراءات الاختبارات بالسهولة والمرونة.	٧٤,٤٩%	٢١,٤٣%	٤,٠٨%	١,٢٨
١٦	سرعة سد العجز في نقص المراقبات نتيجة الغياب.	٦٠,٢٠%	٢٩,٥٩%	١٠,٢٠%	١,٥٠
١٧	التفاعل السريع مع المواقف الطارئة.	٦٣,٢٧%	٢٠,٤١%	١٦,٣٣%	١,٥٣
١٨	الحل السريع لمشكلات الطالبات أثناء الاختبار.	٦١,٢٢%	٢٣,٤٧%	١٥,٣١%	١,٥٤

يتضح من خلال الجدول (٤) أن العبارة " تحدد وحدة سير الاختبارات مهام عضو الهيئة التعليمية المشارك بأعمال الاختبارات بوضوح " قد أحرزت أعلى نسبة وهي (٨٤,٦٩%)، بمتوسط حسابي (١,١٨).

ثم تليها عبارة " يتم الإعلان عن جداول الاختبارات بوقت مبكر قبل بدء الاختبارات" بنسبة (٧٩,٥٩%) بمتوسط حسابي (١,٢١). ثم تليها عبارة" تتسم جداول الاختبارات بالوضوح" بنسبة (٧٧,٥٥%)، وبمتوسط حسابي(١,٢٨).

واحتلت العبارة" تتناسب قاعة الاختبارات مع أعداد الطالبات" على أقل النسب وهي(٥٨,١٦%)، بمتوسط حسابي(١,٥٩) وتليها عبارة" تتناسب أعداد المراقبات مع أعداد الطالبات في القاعات" بنسبة(٥٦,١٢%)، وبمتوسط حسابي(١,٥٨).

### للإجابة عن السؤال الثاني:

ما واقع الاتصال بإدارة الاختبارات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية جامعة الأمير نوره بنت عبد الرحمن؟

### جدول ٥

م	الفقرة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	المتوسط	الانحراف المعياري
١	تصدر وحدة سير الاختبارات تعليمات واضحة عن إجراءات الاختبارات.	٨٠,٢١%	١٧,٧١%	٢,٠٨	١,٢٢	٠,٤٢
٢	يتواجد أعضاء وحدة سير الاختبارات خلال انعقاد فترة الاختبار وبعده.	٧٥,٠٠%	١٧,٧١%	٧,٢٩%	١,٣٢	٠,٤٦
٣	تتوفر لأعضاء الهيئة التعليمية كافة المعلومات المتعلقة بسير الاختبارات إلكترونياً	٧٢,٩٢%	١٩,٧٩%	٧,٢٩%	١,٣٤	٠,٦٩
٤	تزود الطالبات بكافة المعلومات	٧٧,٠٨%	١٨,٧٥%	٤,١٧%	١,٢٧	٠,٥٦

م	الفقرة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	المتوسط	الانحراف المعياري
٥	الخاصة بإدارة الاختبارات إلكترونياً المعلومات عن إجراءات الاختبارات متوفرة للجميع في مكاتب سير الاختبارات بالكلية.	٦٨,٧٥%	٢٣,٩٦%	٧,٢٩%	١,٣٢	٠,٦٧
٦	يملك أعضاء وحدة سير الاختبارات مهارات التواصل الجيد مع أعضاء الهيئة التعليمية.	٨٨,٥٤%	٧,٢٩%	٤,١٧%	١,١٦	٠,٦٣
٧	تتميز وحدة سير الاختبارات بسرعة التواصل مع أعضاء الهيئة التعليمية.	٨١,٢٥%	١٧,٧١%	١,٠٤%	١,٢٠	٠,٥٣
٨	تستجيب وحدة سير الاختبارات لمقترحات والشكاوى المقدمة من أعضاء الهيئة التعليمية.	٦٩,٧٩%	٢٣,٩٦%	٦,٥٢%	١,٣٦	٠,٦١
٩	تقدم وحدة سير الاختبارات التسهيلات التي يحتاجها عضو الهيئة التعليمية.	٦٨,٧٥%	٢٠,٨٣%	١٠,٤٢%	١,٤٢	٠,٥٠
١٠	يتمتع أعضاء وحدة سير الاختبارات بالمرونة الكافية في التعامل مع الغير.	٧٨,١٣%	١٨,٧٥%	٣,١٣%	١,٢٥	٠,٥٣
١١	حسن تواصل أعضاء وحدة سير الاختبارات يسهل تطبيق إجراءات الاختبارات.	٨٥,٤٢%	١٢,٥٠%	٢,٠٨%	١,١٧	٠,٤٢
١٢	توفر قنوات اتصال جيدة بين جميع لجان الاختبارات في كلية التربية.	٧١,٨٨%	٢٥,٠٠%	٣,١٣%	١,٣١	٠,٦٠
١٣	التواصل السريع لحل الأزمات الطارئة.	٧٢,٩٢%	١٨,٧٥%	٨,٣٣%	١,٣٥	٠,٦٢
١٤	الرد السريع على استفسارات الطالبات عن محتوى الاختبار.	٥٥,٢١%	٤١,٦٧%	٣,١٣%	١,٤٨	٠,٦٠
١٥	التواصل لحل مشاكل تعارض المقررات منذ بداية الفصل الدراسي.	٦٩,٧٩%	١٨,٧٥%	١١,٤٦%	١,٤٢	٠,٤٦

أعضاء الهيئة التعليمية"، قد أحرزت أعلى نسبة وهي (٨٨,٥٤%)، وبمتوسط حسابي (١,١٦).

وتلتها عبارة " حسن تواصل أعضاء إدارة الاختبارات يسهل تطبيق إجراءات الاختبارات" بنسبة (٨٥,٤٢%)، وبمتوسط حسابي (١,١٦).

ثم تلتها عبارة " تتميز إدارة الاختبارات بسرعة التواصل مع أعضاء الهيئة التعليمية بنسبة (٨١,٢٥%)، وبمتوسط حسابي (١,٢٠).

واحتلت العبارة " الرد السريع على استفسارات الطالبات عن محتوى الاختبار" على أقل النسب وهي (٥٥,٢١%)، وبمتوسط حسابي (١,٤٨).

### للإجابة عن السؤال الثالث:

ما الآليات المقترحة للارتقاء بجودة إدارة الاختبارات في كلية التربية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية جامعة الأمير نوره بنت عبد الرحمن؟

جدول ٦

م	الفقرة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	المتوسط	الانحراف المعياري
١	أن تكون وحدة سير الاختبارات مركزية تتولى الاشراف على جميع لجان الاختبارات في الكلية.	٨٣,٧٠%	١٠,٨٧%	٥,٤٣%	١,٢٢	٠,٦٢
٢	تحديد مهام أعضاء لجان الاختبارات وفق الهيكل التنظيمي لها.	٩٠,٢٢%	٧,٦١%	٢,١٧%	١,١٢	٠,٣٩
٣	منح الصلاحيات للجان سير الاختبارات وفق المهام الموكلة اليهم.	٨٩,١٣%	٨,٧٠%	٢,١٧%	١,١٣	٠,٤٨
٤	توفير الموارد المادية والبشرية اللازمة لتطبيق الجودة في سير الاختبارات.	٧٩,٣٥%	١٦,٣٠%	٤,٣٥%	١,٢٥	٠,٦٣
٥	تقييم ومتابعة رضا أعضاء الهيئة التعليمية عن أداء وحدة سير الاختبارات.	٨٦,٩٦%	٩,٧٨%	٣,٢٦%	١,٢٠	٠,٥٢
٦	تقييم ومتابعة رضا الطالبات عن أداء وحدة سير الاختبارات.	٨٢,٦١%	١٠,٨٧%	٦,٥٢%	١,٢٤	٠,٥٢
٧	تحليل تقارير تقييم أعضاء الهيئة التعليمية والطالبات للارتقاء بجودة أداء وحدة سير الاختبارات.	٨٦,٩٦%	٩,٧٨%	٣,٢٦%	١,١٦	٠,٤١
٨	إضافة تقارير وحدة سير الاختبارات الى الخطة السنوية للكلية ليتم تطوير أدائها.	٨٥,٨٧%	٩,٧٨%	٤,٣٥%	١,١٨	٠,٣٣

م	الفقرة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	المتوسط	الانحراف المعياري
٩	تحليل كافة التقارير الواردة من لجان سير الاختبارات للارتقاء بجودة أداء سير الاختبارات.	٩١,٣٠%	٦,٥٢%	١,٠٩%	١,١٠	٠,٤٠
١٠	متابعة انجاز الأعمال، والتأكد من مطابقتها لخطّة وحدة سير الاختبارات.	٨٩,١٣%	٨,٧٠%	٢,١٧%	١,١٣	٠,٣٤
١١	استخدام بطاقات نتائج تحليل البيانات كوسيلة للمتابعة وتعديل المسار للارتقاء بجودة أداء سير الاختبارات.	٩١,٣٠%	٦,٥٢%	١,٠٩%	١,١١	٠,٤٧
١٢	تحديد مؤشرات لقياس مستوى أداء وحدة سير الاختبارات.	٩٢,٣٩%	٦,٥٢%	١,٠٩%	١,٠٩	٠,٣٩
١٣	تصميم دليل إجرائي لوحدة سير الاختبارات يشتمل على كافة الإجراءات بدقة.	٩٠,٢٢%	٧,٦١%	٢,١٧%	١,١٢	٠,٤٦
١٤	تصميم خطة لتقييم أداء وحدة سير الاختبارات في ضوء أسس الجودة الشاملة لتحسين أدائها.	٩٥,٦٥%	٣,٢٦%	١,٠٩%	١,٠٥	٠,٤٠
١٥	نشر تقارير وحدة سير الاختبارات على موقع الجامعة.	٨٢,٦١%	١٠,٨٧%	٦,٥٢%	١,٢٤	٠,٦١
١٦	توعية رؤساء سير الاختبارات بمبادئ تفعيل الجودة.	٨٨,٠٤%	٩,٧٨%	٢,١٧%	١,١٤	٠,٣٢
١٧	وضع نظام حوافز لأعضاء وحدة سير الاختبارات لتحقيق التميز في الأداء.	٨٤,٧٨%	١١,٩٦%	٣,٢٦%	١,١٨	٠,٥٤
١٨	تدريب فريق لمتابعة تطبيق الجودة في سير الاختبارات.	٩٤,٥٧%	٣,٢٦%	٢,١٧%	١,٠٨	٠,٤٦
١٩	تفعيل الشاشات الإلكترونية في الكلية للمساهمة في الإعلانات عن الاختبارات.	٩٢,٣٩%	٦,٥٢%	١,٠٩%	١,٠٩	٠,٥٠
٢٠	توثيق كافة المعلومات عن إجراءات الاختبارات للاستفادة منها في المستقبل.	٨٤,٧٨%	٥,٤٣%	٩,٧٨%	١,٢٥	٠,٤٥
٢١	إصدار تقارير يومية من رئيسات	٨٤,٧٨%	١٤,١٣%	١,٠٩%	١,١٦	٠,٥٦

م	الفقرة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	المتوسط	الانحراف المعياري
	لجان الاختبارات عن سير الاختبارات.					
٢٢	توظيف خدمات الانترنت لتسهيل الحصول على المعلومات عن الاختبارات.	٩١,٣٠%	٦,٥٢%	٢,١٧%	١,١١	٠,٣٧
٢٣	توفير قاعات مناسبة للمرضى وذوي الاحتياجات الخاصة أثناء الاختبارات.	٧٣,٩١%	١٨,٤٨%	٧,٦١%	١,٣٤	٠,٣٧
٢٤	إنشاء موقع الالكتروني لوحدة سير الاختبارات.	٩٠,٢٢%	٧,٦١%	٢,١٧%	١,١٢	٠,٥٣
٢٥	المشاركة في تحديد جدول الاختبارات قبل اعتماده.	٨٠,٤٣%	١٥,٢٢%	٤,٣٥%	١,٢٤	٠,٤٩
٢٦	التأكيد على دمج الشعب قليلة الأعداد وذات المقرر الواحد.	٧٥,٠٠%	١٦,٣٠%	٨,٣٥%	١,٣٤	٠,٢٧
٢٧	حل مشاكل جداول الاختبارات من الأسبوع الخامس للدراسة.	٨٦,٩٦%	٦,٥٢%	٦,٥٢%	١,٢٠	٠,٣٩

يتضح من الجدول (٦) أن العبارات التي سجلت أعلى ارتفاع بنسبة (٩٥,٦٥%) وبمتوسط حسابي (١,٠٥) هي تصميم خطة لتقييم أداء وحدة سير الاختبارات في ضوء أسس الجودة الشاملة لتحسين أدائها.

ويرى أعضاء هيئة التدريس أهمية تدريب فريق لمتابعة تطبيق الجودة في سير الاختبارات، بنسبة (٩٤,٥٧%)، وبمتوسط حسابي (١,٠٨).

وأن تفعيل الشاشات الالكترونية في الكلية للمساهمة في الإعلانات عن الاختبارات، ذات أولوية عند عضو هيئة التدريس، بنسبة (٩٢,٣٩%)، وبمتوسط حسابي (١,٠٩).

أما الفقرة التي سجلت أكثر انخفاضاً بنسبة (٨٣,٧٠%)، وبمتوسط حسابي (١,٢٢) فهي "أن تكون وحدة سير الاختبارات مركزية تتولى الإشراف على جميع لجان الاختبارات في الكلية".

ونالت نسبة (٨٢,٦١%)، وبمتوسط حسابي (١,٢١)، عبارات "تقييم ومتابعة رضا الطالبات عن أداء وحدة سير الاختبارات"، و"نشر تقارير وحدة سير الاختبارات على موقع الجامعة".

## ٦. ملخص النتائج ومناقشتها:

أظهرت نتائج الدراسة إن تحديد وحدة سير الاختبارات لمهام عضو الهيئة التعليمية أثناء الاختبارات، يعد من الاعتبارات التنظيمية المهمة لعضو هيئة التدريس في كلية التربية جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن، وهذا ما أكدت عليه دراسة درندري، هوك، [١٧]، ودراسة المصري، [٣٣]، حتي يعرف كل عضو المهام المناطة به أثناء الاختبارات لتسيير دفة الاختبارات بكل سهولة ومرونة، وإن حسن التنظيم والبدء بالاستعداد للاختبارات، والانتهاء من الجداول بوقت كافي، والاعلان عنها بوقت مبكر قبل بدء الاختبارات، حتى يتسنى لعضو هيئة التدريس، الاستعداد للاختبارات، والاطلاع على موعد، وقاعة اختبار مقرر، وكذلك على القاعات التي يشرف عليها للمراقبة.

كذلك اسفرت نتائج الدراسة أن التنظيم في تصميم الجداول، ووضوحها، وخلوها من العبارات المبهمة ذات أولوية عند عضو هيئة التدريس، حتى لا يقع لبس في قراءة جدول الاختبارات، وهذا ما أكدت عليه دراسة الداغ [٣٥]، ودراسة سيروش، [٣٩] في أهمية تنظيم الاختبارات.

وإن اتباع وحدة سير الاختبارات لسياسة واضحة، والحرص على البساطة في إجراءات العمل، ووضوحها، وبعدها عن الازدواجية في مهامها الإدارية، وتعاملاتها تساعد عضو هيئة التدريس على اتقان العمل، وتبعده عن كل لبس قد يحاسب عليه في حال غياب وضوح الرؤية، وهذا ما أكدت عليه دراسة حسين، [٣٨] إذ أن غموض الإجراءات وتعقيدها يؤدي إلى التصرف والاجتهاد الشخصي في غير محله، كذلك وضوح الإجراءات تضمن لوحدة سير الاختبارات أسلوباً متقناً في الرقابة، والإشراف ويسهل التزام فرق العمل لديها، وسهولة محاسبتهم عند الإخلال بالعمل.

كما كشفت نتائج الدراسة أن حصول عضو هيئة التدريس على المعلومات عن سير الاختبارات إلكترونياً، واستيفاء جداول الاختبارات لكافة المعلومات، توفر له مزيداً من الوقت والجهد وتمنحه المرونة في الحصول على المعلومات، وتساعد وحدة سير الاختبارات في تسهيل عملها بكل سلاسة- وهذا ما أكدت عليه دراسة المصري، [٣٣]، ودراسة الفهريقي [٣٦]، على ضرورة التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين الأداء الإداري والأكاديمي.

وأظهرت النتائج أن الطاقة الاستيعابية لقاعات كلية التربية لا تتناسب مع الأعداد المتزايدة من الطالبات وعدهن (٩٠٠٠) طالبة، وهذا يتجلى بوضوح في أعداد المراقبات التي لا تناسب مع أعداد الطالبات المتصاعد.

وكشفت النتائج أن أعضاء وحدة سير الاختبارات يمتلكون مهارات التواصل الجيد مع أعضاء الهيئة التعليمية"، وهذا له دلالة واضحة بأهمية التواصل الفعال، وأنه مفتاح

للعلاقات الإيجابية، ونجاح أي مؤسسة، وهذا ما أكدت عليه دراسة تان، كيك، [٤٠]، كذلك التواصل الجيد يمنح عضو هيئة التدريس المعلومات الوافية التي يحتاج إليها، مما يدل دلالة واضحة أن الاتصال الجيد ذات أولوية كبيرة لدى عضو هيئة التدريس أثناء الاختبارات.

كذلك أن مهارة التواصل الجيد يؤدي إلى تحسين أداء فرق العمل في وحدة سير الاختبارات، ويسهل تطبيق إجراءات الاختبارات، ويساعد على التخطيط، الجيد، ويؤثر على سرعة الانجاز، والتنظيم.

وأُسفرت نتائج الدراسة عن الدور الفعال الذي يلعبه الاتصال الجيد مع عضو هيئة التدريس والطالب، وهذا ما أكدت عليه دراسة حمدان، [٢٩]، لأن الاتصال الفعال يزودهم بكافة المعلومات التي يحتاجون إليها، ولتفادي أي فهم أو مصادر معلومات خاطئة.

كذلك إن امتلاك وحدة سير الاختبارات للمرونة في التعامل مع الآخرين، هذا يمنح عضو هيئة التدريس اريحية في التعامل مع وحدة سير الاختبارات.

ومن ناحية أخرى تسهم المرونة بشكل مباشر في جودة أداء فريق العمل في وحدة سير الاختبارات.

وتتجلى أهمية الاتصال الجيد بين وحدة سير الاختبارات والكليات الأخرى، بشأن مشاكل تعارض المقررات عند بعض الطالبات، وحصرتها بوقت مبكر (منذ بداية الفصل)، تفادياً لتبعات تأخير المشكلة.

وكشفت الدراسة أن تأخر أستاذة المقرر عن الرد السريع على استفسارات الطالبات عن محتوى الاختبار، أو عدم تواجدها أثناء اختبار مقررها، يؤثر بشكل سلبي على حسن تواصل الأستاذ مع الطلبة أثناء الاختبارات.

ويرى أعضاء هيئة التدريس أن من لآليات المقترحة للارتقاء بجودة سير الاختبارات هو تصميم خطة لتقييم أداء وحدة سير الاختبارات في ضوء أسس الجودة الشاملة لتحسين أدائها، وتهيئة الظروف المحيطة بمكان تنفيذ العمل بما يتوافق ومتطلبات التنفيذ السليم، ويكون تصميم العمل بطريقة علمية سليمة يحدد الأداء المطلوب وطريقته والنتائج المتوقعة منه.

كذلك أهمية توفير الأفراد المؤهلين للقيام بالعمل، وإعدادهم وتدريبهم على طرق الأداء الصحيحة، وهذا ما أكدته دراسة الطروانة، [٢٠]، على ضرورة توفير المعلومات الكاملة عن خطة الأداء، وأهدافه، والمعدلات المحددة، ومستويات الجودة ومعايير تقييم النتائج. وتدريب فريق لمتابعة تطبيق الجودة في سير الاختبارات. والتوعية بمبادئ تفعيل الجودة.

واستخدام بطاقات نتائج تحليل البيانات كوسيلة للمتابعة وتعديل المسار، ومتابعة أداء فريق العمل، وتزويده بالمعلومات المتجددة. وتخطي ما قد يصادفه من عقبات، للارتقاء بجودة أداء سير الاختبارات وهذا ما أكدته دراسة [٣٧]

أظهرت النتائج إن الاستخدام الأمثل للتقنية، وتفعيل الشاشات الالكترونية في الكلية للمساهمة في الإعلانات عن الاختبارات، وتفعيل خدمات الانترنت والاستفادة من التكنولوجيا، وتوظيفها لتسهيل الحصول على المعلومات والتواصل الفعال مع وحدة سير الاختبارات، من الآليات المقترحة للارتقاء بوحدة سير الاختبارات، فاستغلال التقنية بشكل مثالي يساهم في كفاءة الأداء وفعاليتها، وتحسين جودة العمليات، والسرعة في الانجاز، وهذا ما أكدت عليه دراسة [٣٣]

وكذلك من الآليات المقترحة للارتقاء بجودة سير الاختبار التي حظيت بتأييد أقل من قبل أعضاء هيئة التدريس هو تقييم ومتابعة رضا الطالبات عن أداء وحدة سير الاختبارات، وأنه ليس بالضرورة نشر تقارير وحدة سير الاختبارات على موقع الجامعة، ولا يرى الأعضاء أهمية المشاركة في تحديد جدول الاختبارات قبل اعتماده، فقد يؤدي ذلك إلى خلق جو من الصراعات بين الأعضاء. ويرى نسبة منهم أن دمج الشعب قليلة الأعداد وذات المقرر الواحد ذات أهمية ثانوية في تحقيق الجودة في سير الاختبارات. وأما تخصيص قاعات للمرضى وذوي الاحتياجات الخاصة فقد نالت أقل النسب انخفاضاً.

#### ٧. التوصيات:

- ١- أهمية نشر ثقافة الجودة، بدأ بالقيادات الإدارية واتخاذها قرار التطبيق، وتنتهي بفرق العمل المنفذين لها.
- ٢- العمل على تدريب فرق العمل في إدارة الاختبارات، واختيارهم وفق أسس علمية صحيحة مع وضع معايير للاختيار، لأن سياسة الجودة وتطبيقاتها أظهرت أن تدريب فرق العمل هو المحرك للنجاح.
- ٣- أهمية وضوح الرؤية والمهام من خلال منع تداخل الاختصاصات وتبسيط الإجراءات، ووضع قواعد تنظيمية متطورة تتلاءم مع تطبيق نظام إدارة الجودة، وإعادة النظر في مستويات الإشراف والرقابة من أجل زيادة الكفاءة والفعالية.
- ٤- من الآليات المقترحة لتحقيق الجودة في إدارة الاختبارات هو الاهتمام بالحوافز المادية والمعنوية وتشجيع الإبداع والابتكار مما له أثر كبير في تحديث وتطوير العمل والأداء.
- ٥- تخصيص فروع لوحدة الجودة النوعية في كل كلية، وربطها بالوحدة الرئيسية الجامعية وفق لوائح، وآليات، وبرامج معتمدة من المجالس الجامعية، لتدريب فرق العمل في إدارة الاختبارات على المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة ومتطلبات التطبيق.

- ٦- العمل على تطوير نظام معايير فعال لمتابعة أداء فرق العمل، وتقييمه مع التركيز أن يكون قياس رضى الطلبة واحداً من هذه المعايير.
- ٧- تصميم دليل إجرائي للإدارة الاختبارات يشتمل على كافة الإجراءات بدقة، وإضافة تقارير إدارة الاختبارات الى الخطة السنوية للكلية ليتم تطوير أدائه.
- ٨- الاهتمام بمبدأ التحسين المستمر في أداء فرق العمل في إدارة الاختبارات، وذلك لضمان معالجة نقاط الضعف التي يتم اكتشافها، والارتقاء بنقاط القوة المتحققة.
- ٩- الاستفادة من الاتجاهات العالمية المعاصرة في التنظيم للاختبارات، وبشكل دوري بما يسهم في تحقيق ضمان الجودة.
- ١٠- الاستعانة بخبراء الجودة في تقييم تطبيق إدارة الاختبارات لإدارة الجودة الشاملة.
- ١١- الاستخدام الأمثل للتقنية ووسائل الاتصال الحديثة لتعزيز كفاءة أداء فرق العمل في إدارة الاختبارات.
- ١٢- إنشاء موقع الالكتروني لإدارة الاختبارات يتضمن كافة الإجراءات، والأنظمة، وجميع المعلومات المتعلقة بالاختبارات.

## المراجع

### ١. المراجع العربية

- [١] ابن منظور (١٩٨٤): لسان العرب، الجزء الثاني دار المعارف، القاهرة.
- [٢]- أبو أصعب ، صالح الخليل ،(٢٠٠٤) ،(العلاقات العامة والاتصال الإنساني ، الطبعة الثانية، دار النشر والتوزيع ، عمان ،الأردن .
- [٣] اكس يو، ١٩٩٩م: "الممارسات الفاعلة في إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، ماديسون ويسكانسون.
- [٤] البهواشي، عبد العزيز (٢٠٠٦): "معجم مصطلحات الاعتماد و ضمان الجودة في التعليم العالي"، عالم الكتب.
- [٥] الحامد، محمد معجب وآخرون(١٤٢٨):"التعليم في المملكة العربية العودية رؤية الحاضر واستشراف المستقبل، ط٤، الرياض: مكتبة الرشد.
- [٦] آل حفيظ، سالم (١٩٨٨):"المهارات الإبداعية للقائد الإداري وأثرها على أداء العاملين من وجهة نظر رؤساء الأقسام في مراكز الوزارات"، سلطنة عمان، (رسالة ماجستير غير منشورة).
- [٧] الحنيطي، عبدالرحيم (٢٠٠٤): "معايير الجودة والنوعية في التعليم المفتوح والتعليم عن بعد"، الشبكة العربية للتعليم المفتوح والتعليم عن بعد.
- [٨] الخطيب (٢٠٠٦): "التعليم الجامعي في الوطن العربي"التحديات والبدائل المستقبلية"، مجلة اتحاد الجامعات العربية، المجلد العاشر العدد(٢٧)، يناير ص ٦٣-٧٧.
- [٩] الخطيب، محمد بن شحات (٢٠٠٠): "التعليم العالي قضايا ورؤى"، دار الخريجي للنشر.الرياض.
- [١٠] الخولى، محمد٢٠٠٨: قاموس التربية، بيروت، دار العلم للملايين، بيروت، ، ص٣٤٧.
- [١١] الدامغ، خالد عبد العزيز (٢٠٠٦): استخدام الحاسب الآلي في الاختبارات، دراسة تحليلية نقدية، دراسة منشورة، المجلد الرابع العدد(٣٣) ص ٢٧-٣٧ الرياض: جامعة الملك سعود.
- [١٢] الدوسري، راشد، حماد (٢٠٠٠): القياس والتقويم التربوي الحديث، عمان: دار الفكر: (٣٤).

[١٣] السلمي، علي (٢٠١٧): "الإدارة في عصر المعرفة والعولمة"، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر.

[١٤] الصواف محفوظ وإسماعيل عمر، (٢٠٠٩). "تشر ثقافة الجودة وأثرها في تعزيز أداء المنظمات الفندقية." المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية - معهد الإدارة العامة - الرياض. ص ٥-٦.

[١٥] الطروانة، اخليف (٢٠١٠): "ضبط الجودة في التعليم العالي وعلاقته بالتنمية"، مقدم للمؤتمر الأكاديمي الخامس عشر في ١٠-١٢/٢٠١٠.

[١٦] الطروانة، محمد، حسن (٢٠١١): "نموذج مقترح لمعايير ضمان جودة التقويم الحقيقي للطلبة في مناهج التعليم العالي"، مقدم للمؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي من ١٠-١٢/٢٠١١.

[١٧] الظاهر، محمد سعيد (٢٠٠٧): "الجودة في التعليم العالي رؤية وأبعاد"، بحث مقدم للمؤتمر العربي الأول للجامعات العربية: التحديات المستقبلية، الرباط، ٩-٢٠٠٧/١٣.

[١٨] العاجز، فؤاد علي (٢٠٠٨): "دراسة تقييمية لطبيعة اجراء امتحانات الجامعة الإسلامية من وجهة نظر طلبتها"، مجلة الجامعة الإسلامية: سلسلة الدراسات الإنسانية: مجلد ١٦. ع. ٢ يونيو ٢٠٠٨.

[١٩] الفهريقي، ثني بن عبود (٢٠٠٥): "أثر استخدام التعليم المبرمج والحاسب الآلي في تدريس الهندسة المستوية والتحويلات على تحصيل طلاب كلية المعلمين بمحافظة سكاكا"، رسالة ماجستير (غير منشورة) جامعة أم القرى.

[٢٠] الكبسي، عامر خضير (٢٠٠٦): "التنمية الإدارية: رؤى ومفاهيم عصرية"، الرياض، مؤسسة الإمامة.

[٢١] المحاميد، حسن (٢٠٠٨): "عمليات إدارة المعرفة تأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية"، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والإستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية في الدول العربية.

[٢٢] المصري، مروان وليد (٢٠٠٧): "تطوير الأداء الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة." رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة غزة.

[٢٣] -المعيلي، ناصر عبدا الله، (٢٠٠٨) أهمية الاتصالات الإدارية على تنمية الموارد البشرية

[٢٤] النجار، فريد(٢٠٠٠): "إدارة الجامعات بالجودة الشاملة"، الناشر: مركز التميز لعلوم الإدارة والحاسب، المجلد الأول الطبعة الأولى، بيروت، لبنان.

[٢٥] الهادي، شرف ابراهيم (٢٠١٣): "إدارة تغيير مؤسسات التعليم العالي العربي نحو جودة النوعية وتميز الأداء"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد (١١)، العدد ١٢٤ ص: ٥٧-٧٧-٢٠١٣.

[٢٦] تكنسون. فيليب.(١٩٩٥): "إدارة الجودة الشاملة، التغيير الثقافي: الأساس الصحيح لإدارة الجودة الشاملة ج١، تعريب عبدالفتاح السيد النعماني، مركز الخبرات المهنية للإدارة "بميك" .

[٢٧] جرجيس، ٢٠٠٥ " أهمية استخدام التقنيات الحديثة في تنظيم الاختبارات" جامعة بولدر، كلورادو: ٤٥.

[٢٨] حسين، سلامة(٢٠٠٤): "إدارة المعرفة كمدخل لتحسين الجودة في مؤسسات التعليم العالي، المؤتمر السنوي الأول للمركز العربي للتعليم والتنمية، مستقبل التعليم المعاصر، مصر.

[٢٩] حمدان، خالد محمد(٢٠١٢): "جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضى الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة" ورقة عمل مقدمة لمؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي(٢٠١٢).

[٣٠] خضير، كاظم محمود(٢٠٠٢): "إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء"، دار السيرة، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.

[٣١] درندري، اقبال زين العابدين، وهوك، طاهرة (٢٠٠٨): "دراسة استطلاعية لآراء بعض المسؤولين وأعضاء هيئة التدريس عن إجراءات تطبيق عمليات التقويم وتوكيد الجودة في الجامعات السعودية"، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم النفسية والتربوية (جستن) القصيم ٢٨-٢٩/٢٨٤١هـ.

[٣٢] سيروش، ٢٠٠٤: "المفاهيم الحديثة للاختبارات الالكترونية"، المعهد العلمي في في فرجينيا الغربية.

[٣٣]-علام، صلاح الدين (٢٠٠٤): "التقويم التربوي البديل:أسسه النظرية وتطبيقاته الميدانية"، الطبعة الأولى، القاهرة: دار الفكر العربي.

[٣٤] فتحي، شاکر أحمد، زيدان، همام بدرابي (٢٠٠٤): "تقويم أداء كليات التربية في ضوء إدارتها الفعالة، بحث مقدم للمؤتمر التربوي الدولي الثالث(نحو إعداد أفضل لمعلم المستقبل)، كلية التربية، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان.

[٣٥] مقدم، عبدالحفيظ سعيد (٢٠٠٨): "الاتجاهات الحديثة في تقويم الطلاب من منظور الجودة والاعتماد الأكاديمي"، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب ٢٤(٤٩)، ١٥٥-١٨٢ / ٢٠٠٨.

ب. المراجع الأجنبية:

- [١] Astin,A.(1993),”What matters in college? Four critical years revisited”. An Francisco, CA. Jossey-Bass.
- [٢] Jones, Sandra,(2003),”Measuring the Quality of Higher Education Linking teaching quality measures at the delivery level to administrative measures at the university level”, Quality in Higher Education. Vol.9.No 3,November.223-229.
- [٣] Blackmur, D.(2004): Issues in Higher Education” Quality Assurance. Australian “Journal of Public Administration. 63(2), 105-116
- [٤] Heizer and Render:2001“ the relation between types of the quality costs and its impact on productivity and costs”:71
- [٥]Ali &Shastri)2010“:Implementation of Total Quality Management in Higher Education ،”National Institute of Technology, Allahabad. India:10
- [٦] Lovelock, Christopher &Lauren,(2002):”Wright, Principles of Service Marketing and Management”, (New Jersey: Prentice-Hall International, 2002).
- [٧]:”Design for the environment – An approach to achieve the ISO international standardization2000.ISO,9000.
- [٨] Mohrman, A. M., Jr., and Mohrman, S. A. (1989):.” Changing the Organization Through Time” A New Paradigm. In A. M. Mohrman, et al. (Eds.), Large Scale Organizational Change. San Francisco: Jossey-Bass.
- [٩] Tan&Kick.S(2004):”Service Quality in higher education using an enhanced SERVQUAL APPROACH “,Quality in higher education,Vol.10.No.1

- 
- [١٠] Widrick, S, Erhan, M. & Develing G, (2002), "Measuring the dimensions of quality in higher education's, Measuring the Dimensions of Quality, Vol, 8, No 3: 187-197.