

جودة الخدمات التعليمية المقدمة في معهد التربية البدنية والرياضية وعلاقتها بالتفوق الدراسي من وجهة نظر الطلبة

Quality of educational services provided at the Institute of Physical and Sports

Education and their relationship to academic excellence from the student's point of view

جلطي طيب<sup>1</sup> و بن سالم خالد<sup>2</sup>

Djelti Tayeb<sup>1</sup>, Bensalem Khaled<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف/ t.djelti@univ-chlef.dz

<sup>2</sup> جامعة عمر ثليجي، الأغواط / k.bensalem@lagh-univ.dz

تاريخ النشر: 2023/12/26

تاريخ القبول: 2023/09/03

تاريخ الاستلام: 2023/06/18

الملخص :

تهدف الدراسة إلى التعرف على الكشف عن العلاقة التي تربط جودة الخدمات التعليمية والتفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الأغواط ولهذا الغرض استخدمنا منهج الوصفي على عينة مكونة من 112 طالب تم اختيارها بشكل عشوائي لجمع البيانات استخدمنا أداة استبيان، بعد جمع النتائج ومعالجتها إحصائياً تم التوصل للنتائج وجود علاقة ارتباطية بين جودة الخدمات التعليمية والتفوق الدراسي. - الكلمات المفتاحية : جودة الخدمات التعليمية، التفوق الدراسي، هيئة تدريس، الطلبة.

**Abstract :** The study aims to identify the relationship between the quality of educational services and the academic excellence of students of the Institute of Physical and Sports Education of the University of El Ghaouat. For this purpose, we used a descriptive curriculum on a sample of 112 randomly selected students to collect data. We used a questionnaire tool, after the collection and statistical processing of the results, a correlation between the quality of educational services and academic excellence was reached.

**Keywords:** quality of educational services, academic excellence, students.

\*مقدمة واشكالية الدراسة :

أضحى تطوير التعليم العالي مسألة تحظى باهتمام بالغ من جميع دول العالم، وأصبح التعليم وتطويره من أولويات الدول المتقدمة فالولايات المتحدة الأمريكية مثلاً منذ صدور التقرير الشهير بعنوان (أمة في خطر) وكذلك الأمر بالنسبة للأحزاب في بريطانيا التي ترفع شعار إصلاح وتطوير التعليم عندما تخوض الانتخابات، وكذلك الحال في ألمانيا واليابان ولا شك أننا في عالمنا العربي بحاجة لإصلاح أنظمة التعليم وتطويرها والتحدي الراهن والمستقبلي لإصلاح وتطوير التعليم في العالم العربي يتطلب قدرة غير مسبوقة للتعامل معه ويتطلب ذلك دراسة وضع أعضاء هيئة التدريس وإمكانية تطوير مهاراتهم ومعلوماتهم، ووضع المناهج (ادريس، 1996)، ومدى مناسبتها مع الاتجاهات الحديثة في الحقول المعرفية التي تنتهي إليها هذه المناهج وحاجة سوق العمل وكذلك دراسة وضع الطلبة ومدى تفاعلهم مع التطور الحادث مهارياً ومعلوماتياً. وهذا يتطلب الاهتمام بالجودة وضمانها كألية لتحقيق الأهداف التعليمية والتطويرية الشاملة في قطاع التعليم العالي (فتحي، 2004، ص 07-15)

وأشار (الطائي وقداة، 2003) بأن جودة التعليم عبارة عن عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق الأنظمة واللوائح والتوجهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية، ولا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها. ويقصد بجودة التعليم أن يكون التعليم ممتعاً وذو بهجة، وأن يكون عضو هيئة التدريس يقظاً باستمرار لجذب انتباه الطالب إلى المناقشة، ويأخذ مفهوم الجودة عند تطبيقه في التعليم العالي أبعاداً أوسع. وتهتم إدارة الجودة في التعليم بتحسين عمليات كل من التدريس Teaching والتعلم Learning. ويحدث الأول عند توضيح عضو هيئة التدريس كيفية حل المشكلة إلى الطالب. فيما يحدث الثاني عندما يتعلم الطالب كيفية التفوق على الصعاب والمشاكل.

فجودة التعليم العالي تعني مقدرة مجموع الخصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، إننا نعرف جيداً أن تحقيق جودة التعليم يتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية

للابتكار والإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيء للطلاب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعاً لبلوغه. إن ثقافة الجودة وبرامجها تؤدي إلى اشتراك كل فرد وإدارة ووحدة علمية وطالب وعضو هيئة تدريس ليصبح جزءاً من هذا البرنامج، وبالتالي فإن الجودة هي القوة الدافعة المطلوبة لدفع نظام التعليم الجامعي بشكل فعال ليحقق أهدافه ورسائله المنوطة به من قبل المجتمع والأطراف العديدة ذات الاهتمام بالتعليم الجامعي.

ومن خلال العرض المسحي لبحوث الجودة التعليمية تبرز لنا دراسة داود الحدابي، محمود عكاشة (2006) قياس جودة الخدمة التعليمية بالجامعة وهدفت إلى الكشف عن العوامل المساهمة في قياس جودة الخدمة التعليمية بالجامعة، والتعرف على معظم العوامل المهمة في جودة الخدمة الأكثر قدرة على التنبؤ بجودة الخدمة المقدمة للطلبة وتوصلت نتائج الدراسة إلى استخراج ستة عوامل قابلة للتفسير مستوعبة (9.58%) من إجمالي التباين الكلي لمصفوفة العوامل المستخرجة كما استخراج سبعة نماذج، حقق النموذج السادس منها محاكات الإسهام الكامل (الواحد الصحيح) (داود الحدابي، 2006)، كما درس محمد (2008) مستوى جودة الخدمة التعليمية في الكلية العالمية بجامعة العلوم والتكنولوجيا، وقد أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمة التعليمية أعلى لصالح الطلبة غير الخرجين مقارنة بالطلبة الخرجين كما أظهرت النتائج أن أغلبية الطلبة غير الخرجين لا حظوا أن الكلية العالمية تزودهم بمستوى أعلى في جودة الخدمة مقارنة بالطلبة غير الخرجين كما توصلت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الجنس ولكن يوجد اختلاف في ثلاثة محاور هي المادة المكتبة والتوظيف لصالح الإناث (شرار، 2008)، كما درس (2004 Tan & Kek) "Service Quality in Higher Education Using an Enhanced SERVQUAL Approach"، وهدفت إلى معرفة تأثير جودة الخدمة على رضى وولاء الطلبة في الجامعات من خلال تقديم نظرة متقدمة ومعززة لاستخدام منهج سيرفكوال، وأشارت النتائج إلى أن التحليلات الدقيقة أثبتت ووضحت فائدة المنهج في إثارة انتباه الطلبة ومنحهم قدرأ أكبر من الفائدة التي ستنعكس على رضاهم وولائهم للخدمات التعليمية المقدمة لهم، كما قدم (الصارمي، وزايد 2006) دراسة هدفت إلى التعرف على مدى رضى طلاب كلية التربية عن خدمات الإشراف الأكاديمي المقدمة لهم، وقد كشفت نتائج الدراسة أن طلبة

كلية التربية غير راضين بدرجة كافية عن الإشراف الأكاديمي، وبينت أيضاً أنه مع زيادة عدد مرات مقابلة المشرف يزداد رضى الطلبة عن الإشراف الأكاديمي، وأن الطلبة الذين يتولى الإشراف عليهم أساتذة من داخل الكلية أكثر رضى عن الإشراف الأكاديمي مقارنة بأقرانهم الذي يتولى الإشراف عليهم أساتذة من خارج الكلية(الصارمي،2006).

وهدف دراسة عاشور، العبادلة (2007) "قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا" إلى تقييم دور الجامعات الفلسطينية في تقديم خدمات التعليم العالي من خلال دراسة حالة برنامج الماجستير إدارة الأعمال MBA في الجامعة الإسلامية بغزة، (عاشور،2007)، كما قدم أبو وردة 2007 " نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر" من خلال تطوير مقياس يصلح لقياس جودة الخدمة بقطاع التعليم العالي ما يسمى بمقياس HEDPERF(أبو وردة،2008).

وقدم (Arambewela & Hall, 2008) دراسة "A model of Student Satisfaction International Postgraduate Students from Asia"، وهدفت إلى تقييم العوامل التي تحقق رضى طلبة الدراسات العليا في الجامعات في أستراليا، وإلى التعرف على العوامل التي تؤثر على اختيار أستراليا كوجهة للدراسة وآراء الطلبة في ذلك، بالإضافة على فحص العلاقة بين رضى الطالب وجودة المناهج التعليمية، بالإضافة إلى بيان الإجراءات الاستراتيجية التي ينبغي على الجامعة اتخاذها لتحقيق رضى الطالب وكسب ولائه(Arambewela, 2008)، وتطرق(Frick وآخرون2009) إلى دراسة " College Student Perceptions of Teaching and Learning Quality" وهدفت إلى بيان كيف ينظر الطلبة وكيف يتعاملون مع جودة التعليم والتدريس التي يختبرونها في الجامعات، وأثر ذلك على ولائهم (Frick,2009).

ودرس (الربيعي 2011) "أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضى طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة"، وهدفت إلى التعرف على العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية المدركة وجودة الإشراف ورضى طلبة الدراسات العليا في الجامعات الخاصة الأردنية، وقد بينت الدراسة وجود أثر لكل من جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضى الطلبة وكذلك وجود أثر لجودة الخدمة التعليمية على جودة الإشراف (الربيعي،2011).

صار السعي وراء تحقيق الجودة في المؤسسات التعليمية مطلباً ضرورياً، يستلزم وضع مؤشرات ومعايير لها، يمكن استخدامها في الحكم على مستوى الجودة في هذا النمط من التعليم من اجل تحسينه وتطويره، كما ساهم ازدياد المنافسة العالمية بين مؤسسات التعليم العالي لجذب الطلبة اليها والتحاقهم بها على تحقيق أهمية كبيرة لهذه المؤسسات، وخصوصاً بعد ازدياد عدد الطلبة المتسربين من الجامعات قبل اكمال البرامج الاكاديمية خاصة بهم.

وقد واجهت مؤسسات التعليم العالي ضغوطاً لتحسين قيمة أنشطتها، وذلك لأن تعزيز القيمة التعليمية يحتاج الى نفقات كبيرة لاستمرار الجهد في تحسين الخدمة، والتركيز على مصالح اصحاب المؤسسة، وزيادة تفوق الطلبة دراسياً. وغالبا ما تستخدم هذه القيم لتقييم مدى تفوق الطلبة دراسياً عن جودة الخدمة التعليمية، وذلك للعمل على تلبية احتياجات الطلبة وتوقعاتهم. لذلك تم وضع عدد من المفاهيم والنماذج التي تستطيع المؤسسة من خلالها قياس مدى تفوق الطلبة دراسياً من خلال الخدمة التعليمية المقدمة لهم.

ولما كان التوسع في التعليم وزيادة الإقبال عليه في جميع مراحلها بما في ذلك التعليم الجامعي العالي سمة هذا العصر، وبناء على تباين مخرجات التكوين الجامعي الذي يمكن ملاحظته في النتائج الدورية والموسمية للطلبة يمكن طرح التساؤل الآتي:

- هل توجد علاقة بين جودة الخدمة التعليمية والتفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الاغواط؟

**التساؤلات الفرعية:**

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانيات الجامعية والتفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الاغواط؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات التعليمية والادارية والتفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الاغواط؟

**الفرضية العامة:**

توجد علاقة بين جودة الخدمة التعليمية والتفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الاغواط؟

**الفرضيات الفرعية:**

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانيات الجامعية والتفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الأغواط.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات التعليمية والادارية والتفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الأغواط.

#### 1-الطرق المنهجية المتبعة :

##### منهج البحث:

اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي نظرا لطبيعة الموضوع وهو " مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوعات اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلا وافيا ودقيقا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات على الظاهرة أو الموضوع محل البحث(شحاتة سليمان، 2006،ص73).

##### -مجتمع البحث وعينته:

تكون مجتمع الأصل من طلبة معهد التربية البدنية والرياضية لجامعة الأغواط المسجلين في السنة الدراسية 2021/2022 ذكور وإناث بتعداد(157) طالب. وبعد استبعاد (08) طلبة لغرض إجراء التجارب الاستطلاعية، أما عينة البحث فاختيرت بالطريقة العشوائية التطبيقية من المجتمع الأصلي بنسبة 72 % من المجموع الكلي واشتملت على 112 طالب.

جدول رقم (01): يمثل توزيع العينة حسب المستويات

المستوى	العدد	عدد العينة
السنة الأولى ليسانس	24	17
السنة الثانية ليسانس	26	18
السنة الثالثة ليسانس	32	23
السنة الأولى ماستر	35	25
السنة الثانية ماستر	40	29
العدد الإجمالي	157	112

-مجالات البحث:

3-1- المجال البشري : طلبة معهد التربية البدنية والرياضية لجامعة الأغواط.

المجال المكاني : معهد التربية البدنية والرياضية

المجال الزمني : من 2021/10/25 إلى 2022/04/05.

أدوات البحث:

تم تصميم استبيان جودة الخدمة التعليمية وعلاقتها بالتفوق الدراسي، من خلال وضع مجموعة من العبارات التي تقيس جودة الخدمة التعليمية وعلاقتها بالتفوق الدراسي لدى الطلبة عن طريق اقتباس عبارات من بعض اختبارات والمقاييس التي بنيت لأجل قياس المتغيرات التي تحدد بصدد دراستها.

والاستمارة مصممة بطريقة ليكارت "LIKERT" ويذكر سعد عبد الرحمان " أن تدرج ليكارت من المقاييس الكثيرة الاستخدام في مجال قياس العلوم الاجتماعية والانسانية ذلك لأن هذا المقياس لا يستهلك الجهد والوقت الكثير، بالإضافة على انه وجد في الكثير من الدراسات الميدانية أن هناك ارتباطا موجبا قويا وأول ما يميز مقياس ليكارت هو الاهتمام بأن جميع وحدات المقياس تقيس نفس الاتجاه(فؤاد البهي السيد، 2006، 269).

وبعد إجراء بعض التعديلات على عبارات الاستمارة وتحكيمة من طرف مجموعة من الأساتذة، ليصبح في شكله النهائي متكون من 28 عبارة مقسمة إلى 03 أبعاد، يجيب عنها طلبة وتحدد الإجابة على مدى موافقة أو معارضته على كل عبارة وفقا للتدرج الآتي:  
(موافق بشدة – موافق – غير موافق).

ثم يطلب من المستجوب أن يضع علامة (x) على الإجابة التي تعبر عن رأيه بالنسبة لكل عبارة من العبارات التي يتضمنها الاستبيان، وبذلك يندرج اتجاه الفرد المستجوب من إثبات قاطع إلى إثبات معتدل إلى حياد تام إلى نفي.

تألف الاستبيان من ثلاثة أبعاد:

الاستمارة البعده	استبيان جودة الخدمة التعليمية وعلاقتها بالتفوق الدراسي
البعده الأول	إمكانيات الجامعة
البعده الثاني	الخدمات الجامعية ومدى رضى الطالب عنها
البعده الثالث	التفوق الدراسي

جدول رقم (02) يبين أبعاد الاستبيان.

#### الدراسة الاستطلاعية:

قمنا بدراسة استطلاعية أو كشفية بهدف الاستطلاع على الظروف المحيطة بالظاهرة وكشف جوانبها وأبعادها، وساعدتنا في صياغة مشكلة البحث ووضع فرضيات في المرحلة التالية تمهيدا للتحقق منها بشكل معمق وشامل.

أجرى الباحثون تجربة استطلاعية بتاريخ 2022/10/25 على عينة من غير عينة البحث ومن مجتمع الأصل متكونة من (08) طلبة وهدفت إلى ما يلي:

- معرفة معوقات العمل التي قد تعترض عمل الدراسة الميدانية.
- استطلاع الظروف التي تجري فيها الاختبارات ومدى ملائمة المكان لتنفيذها.
- التأكد من صلاحية الأدوات المستخدمة.
- معرفة كفاءة الفريق المساعد في العمل.
- معرفة الأسس العلمية لأدوات البحث.

#### الأسس العلمية لأداة البحث:

لغرض ضمان القياس الصحيح يجب على الباحث التأكد من المعاملات العلمية للاختبارات قبل إجراء التجربة الرئيسية، ومن أجل ذلك قام الباحثون بإيجاد معاملات الصدق والثبات والموضوعية للاختبارات التي تم ترشيحها.

#### الثبات:

ثبات الاختبار هو الاختبار الذي يعطي نتائج مقارنة أو النتائج نفسها إذا أعيد تطبيقه أكثر من مرة وفي الظروف نفسها (مروان عبد المجيد إبراهيم، 1999، 64).

وقد طبق استبيان البحث التي تم ترشيحه على أفراد عينة التجربة الاستطلاعية، وقام الباحثون باستخراج معامل الارتباط البسيط بيرسون. معاملات ثبات أداة جمع البيانات باستخدام " معادلة كرونباخ المعروفة بمعامل ألفا ( $\infty$ ) لتقدير الاتساق الداخلي للاختبارات والمقاييس متعددة الاختيار، أي عندما تكون احتمالات إجابة ليست صفراً أي ليست ثنائية البعد" (محمد نصر الدين رضوان، 2006، 138).

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الأبعاد
**	Alpha = 0.84	استبيان جودة الخدمة التعليمية

جدول رقم (03) : معامل ارتباط ثبات استبيان جودة الخدمة التعليمية.

كما تم استخدام أيضا طريقة التجزئة النصفية والتي يطبق فيها مستخدم الاختبار صيغة واحدة من الاختبار على المفحوصين، وبعد تصحيح الاختبار يجزئ إلى نصفين يتألف كل جزء من نصف الاختبار الأصلي من حيث الطول، ولهذا عند تطبيق اختبار مؤلف من (40) بنداً فإنه يجزئ إلى نصفين كل منهما مؤلف من (20) بنداً، وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

معامل ثبات	الاستمارة البعد
r = 0.87843	البعد الأول
r = 0.79664	البعد الثاني
r = 0.89663	البعد الثالث

جدول رقم (04) : يبين نتائج الثبات بطريقة التجزئة النصفية للدراسة الاستطلاعية

- الصدق:

نعني بالصدق هو "قدرة الاختبار على قياس ما وضع من أجله أو السمة المراد قياسها" (مصطفى حسين باهي، 23، 1999)، وقد تم عرض اختبارات البحث على عدد من السادة الخبراء المختصين والذين أكدوا صلاحية اختبارات البحث للغرض الذي

وضعت من أجله، وعليه فإن عرض الاستثمارات على الخبراء والمختصين يعد صدقا للمحتوى، كما تم حساب صدق التكوين الفرضي من خلال إيجاد معامل الارتباط بين نتيجة كل فقرة ( عبارة ) في الاستثمارة على حدى مع نتيجة الاستثمارة ككل (المجموع الكلي) مع بيان مستوى الدلالة في كل حالة .

1- معامل ارتباط عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للاستثمارة

رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	0.47	**	11	0.64	**	21	0.83	*
02	0.23	*	12	0.49	**	22	0.40	**
03	0.41	**	13	0.47	**	23	0.51	*
04	0.51	**	14	0.46	**	24	0.33	*
05	0.40	**	15	0.59	**	25	0.56	**
06	0.89	**	16	0.71	**	26	0.43	**
07	0.37	*	17	0.65	**	27	0.52	**
08	0.44	*	18	0.75	**	28	0.44	**
09	0.73	**	19	0.51	**			
10	0.81	**	20	0.65	**			

\*\* دالة عند مستوى 0.01 \* دالة عند مستوى 0.05

جدول رقم (05) : يبين ارتباط كل عبارة مع الدرجة الكلية للاستثمارة. يتضح من الجدول رقم (03) أن معامل ارتباط كل عبارة من عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للاستبيان ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01 أو 0.05 حيث بلغ أقصى معامل ارتباط 0.83 عند العبارة رقم 06 ، وبلغ أدنى معامل ارتباط 0.37 عند العبارة رقم 07 .

2- معامـل ارتباط بين استـبيان جودة الخدمة التعليمية والدرجة الكلية.

الأبعاد	معامـل الارتباط	مستوى الدلالة
البعد الأول: إمكانيات الجامعة	0.76	**
البعد الثاني: الخدمات الجامعية ومدى رضى الطالب عنها	0.80	**
البعد الثالث: التفوق الدراسي	0.96	**

\*\* دالة عند مستوى 0.01

جدول رقم (06) : معامـل ارتباط بين أبعاد استـبيان جودة الخدمة التعليمية والدرجة الكلية .

ومن خلال الجداول رقم (03)،(04)،(05)،(06) والتي توضح نتائج التجربة الاستطلاعية لاحظ الباحثون أن جميع مفردات الاستبيان تتمتع بدرجة كبيرة من الصدق والثبات وتبين مدى ثقلها العلمي.

#### الموضوعية:

تعرف موضوعية الاختبار على أنها عدم تأثر النتائج الخاصة بالاختبار بذاتية المصحح أو شخصيته وأن المفحوص يحصل على درجة معينة عندما يقوم بتصحيح الاختبار أكثر من واحد (خير الله عويس، 53، 1999)، إضافة إلى سهولة ووضوح العبارات فإن فريق العمل من ذو الاختصاص في التربية البدنية والرياضية، فهي سهلة الفهم وغير قابلة للتأويل وبعبارة عن التقويم الذاتي، وهذا ما يدل على أن مفردات الاستبيان تتميز بموضوعية جيدة.

#### الأدوات الإحصائية المستخدمة:

استخدم الباحث الوسائل الإحصائية التالية لمعالجة البيانات التي حصلت عليها من الاختبارات المستخدمة في البحث لغرض الحصول على النتائج النهائية:

- النسب المئوية
- المتوسط الحسابي.
- الانحراف المعياري.
- معامـل الارتباط بيرسون.

بعد تفرغ بيانات الاستمارات الصالحة للدراسة والمستوفية الإجابة في الحاسب الآلي واستعمال البرنامج الإحصائي SPSS (Statistical Package For Social Science)

2- عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها:

عرض وتحليل نتائج بعد الإمكانيات الجامعية:

جدول رقم (07) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومجموع الدرجات لعبارات البعد الأول: الإمكانيات الجامعية.

رقم العبارة	العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	متوسط التكوين الفرضي	الرتبة حسب المتوسطات
01	الأجهزة والمعدات بالجامعة مسيرة للعصر وحديثة.	2.2	1,03	2,79	1
02	الإمكانيات المتاحة بالجامعة مناسبة وجذابة.	2.34	1,38	2,65	3
03	تلائم القاعات الدراسية مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة.	2.62	1,33	2,73	2
04	تلتزم الجامعة بتقديم خدماتها في الوقت المحدد.	2,74	1,29	2.52	8
05	لدى الجامعة استعداد دائم لمساعدة الطلبة عند حدوث مشكلة.	2,46	1,18	2.53	4
06	توفر الجامعة أوقات ملائمة لظروف الطلبة.	2,59	1,33	2.04	5
07	تهتم الجامعة بمشكلات الطلبة بشكل فردي.	2,75	1,1	2.042	9
08	تلتزم الجامعة بتقديم أفضل الخدمات لطلبتها.	2,62	1,32	2.38	6
09	تتفهم الجامعة للاحتياجات المحددة للطلبة.	2,73	1,25	2.62	7

من خلال النتائج الموجودة في الجدول المذكور أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة على البعد الأول الإمكانيات الجامعية، من استبيان جودة الخدمة التعليمية، جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (01) والتي صيغت (الأجهزة والمعدات في

بالجامعة مسيطرة للعصر وحديثه) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (01) فكان يساوي (3,2) بإنحراف معياري (1,03)، وبمتوسط فرضي (2,79).

تليها العبارة رقم (02) والتي صيغت (الإمكانات المتاحة بالجامعة مناسبة وجذابة) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (23) فكان يساوي (2,34) بإنحراف معياري (1,38)، وبمتوسط فرضي (2,65).

تليها العبارة رقم (03) والتي صيغت (تلائم القاعات الدراسية مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (03) فكان يساوي (2,26) بإنحراف معياري (1,33)، وبمتوسط فرضي (2,73).

تليها العبارة رقم (04) والتي صيغت (تلتزم الجامعة بتقديم خدماتها في الوقت المحدد) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (04) فكان يساوي (2,74) بإنحراف معياري (1,29)، وبمتوسط فرضي (2,25).

تليها العبارة رقم (05) والتي صيغت (لدى الجامعة استعداد دائم لمساعدة الطلبة عند حدوث مشكلة) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (05) فكان يساوي (2,46) بإنحراف معياري (1,18)، وبمتوسط فرضي (2,53).

تليها العبارة رقم (06) والتي صيغت (توفر الجامعة أوقات ملائمة لظروف الطلبة) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (06) فكان يساوي (2,59) بإنحراف معياري (1,33)، وبمتوسط فرضي (2,40).

تليها العبارة رقم (07) والتي صيغت (تهتم الجامعة بمشكلات الطلبة بشكل فردي) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (07) فكان يساوي (2,75) بإنحراف معياري (1,1)، وبمتوسط فرضي (2,24).

تليها العبارة رقم (08) والتي صيغت (تلتزم الجامعة بتقديم أفضل الخدمات لطلبتها) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (08) فكان يساوي (2,62) بإنحراف معياري (1,32)، وبمتوسط فرضي (2,38).

تليها العبارة رقم (09) والتي صيغت (تتفهم الجامعة للاحتياجات المحددة للطلبة) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (09) فكان يساوي (2,73) بإنحراف معياري (1,25)، وبمتوسط فرضي (2,26).

عرض وتحليل نتائج بعد الخدمات التعليمية والادارية:

جدول رقم (08) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومجموع الدرجات لعبارات البعد الثاني: الخدمات التعليمية والادارية.

رقم العبارة	العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	متوسط التكوين الفرضي	الرتبة حسب المتوسطات
10	يلتزم العاملين والأساتذة في الجامعة بتقديم الخدمة في الوقت المحدد.	1,23	0,6	2.67	2
11	الطلبة راضون عن النشاطات الجامعية.	2,7	1,24	2.22	8
12	الاستعداد الدائم لدى العاملين والأساتذة في الجامعة لمساعدة الطلبة.	2,83	1,23	2.16	10
13	يجد الطالب كل ما يحتاجه في المكتبة ومحتوياتها من المراجع والمجلات.	2,83	1,31	2.35	5
14	الاستعداد الدائم لدى العاملين الأساتذة في الجامعة لتوضيح أيه موضوع مثار تساؤل الطلبة.	2,71	1,28	2.45	4
15	الطلبة راضون عن المقررات الدراسية والهيئة التدريسية.	2,75	1,21	2.62	7
16	سلوك العاملين والأساتذة في الجامعة يتسم بالشفافية والوضوح ويبعث الثقة في نفوس الطلبة.	2.18	1,3	2.63	3
17	العاملين والأساتذة في الجامعة لديهم قدرة عالية على معرفة للإجابة عن استفسارات الطلبة.	2,7	1,19	2.33	6
18	الأساتذة في الجامعة مؤهلين لتدريس طلبة الدكتوراه.	2,94	1,41	2.97	1
19	الطلبة راضون عن المعدات والأجهزة التي توفرها الجامعة.	2,83	1,32	2.10	11
20	يجد الطلبة في الصالات الرياضية والقاعات الدراسية.	2,7	1,24	2.22	9

من خلال النتائج الموجودة في الجدول المذكور أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة على البعد الثاني الخدمات التعليمية والادارية، من استبيان جودة الخدمة التعليمية، جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (08) والتي صيغت (يلتزم العاملین والأساتذة في الجامعة بتقديم الخدمة في الوقت المحدد) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (10) فكان يساوي (1,23) بإنحراف معياري (0,6)، وبمتوسط فرضي (2,76). تليها العبارة رقم (11) والتي صيغت (الطلبة راضون عن النشاطات الجامعية) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (11) فكان يساوي (2,7) بإنحراف معياري (1,24)، وبمتوسط فرضي (2,22).

تليها العبارة رقم (12) والتي صيغت (الاستعداد الدائم لدى العاملين والأساتذة في الجامعة لمساعدة الطلبة) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (12) فكان يساوي (2,83) بإنحراف معياري (1,23)، وبمتوسط فرضي (2,16).

تليها العبارة رقم (13) والتي صيغت (يجد الطالب كل ما يحتاجه في المكتبة ومحتوياتها من المراجع والمجلات) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (13) فكان يساوي (2,83) بإنحراف معياري (1,31)، وبمتوسط فرضي (2,35).

تليها العبارة رقم (14) والتي صيغت (الاستعداد الدائم لدى العاملين الأساتذة في الجامعة لتوضيح أيه موضوع مثار تساءل الطلبة) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (14) فكان يساوي (2,71) بإنحراف معياري (1,28)، وبمتوسط فرضي (2,45).

تليها العبارة رقم (15) والتي صيغت (الطلبة راضون عن المقررات الدراسية والهيئة التدريسية) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (15) فكان يساوي (2,75) بإنحراف معياري (1,21)، وبمتوسط فرضي (2,26).

تليها العبارة رقم (16) والتي صيغت (سلوك العاملين والأساتذة في الجامعة يتسم بالشفافية والوضوح ويبعث الثقة في نفوس الطلبة) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (16) فكان يساوي (2,18) بإنحراف معياري (1,3)، وبمتوسط فرضي (2,63).

تليها العبارة رقم (17) والتي صيغت (العاملين والأساتذة في الجامعة لديهم قدرة عالية على معرفة للإجابة عن استفسارات الطلبة) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (17) فكان يساوي (2,7) بإنحراف معياري (1,19)، وبمتوسط فرضي (2,33).

تلها العبارة رقم (18) والتي صيغت (الأساتذة في الجامعة مؤهلين لتدريس طلبة الدكتوراه) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (18) فكان يساوي (2,94) بإنحراف معياري (1,41)، وبمتوسط فرضي (2,97).

تلها العبارة رقم (19) والتي صيغت (الطلبة راضون عن المعدات والأجهزة التي توفرها الجامعة) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (19) فكان يساوي (2,83) بإنحراف معياري (1,32)، وبمتوسط فرضي (2,10).

تلها العبارة رقم (20) والتي صيغت (يجد الطلبة في الصالات الرياضية والقاعات الدراسية) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (20) فكان يساوي (2,7) بإنحراف معياري (1,24)، وبمتوسط فرضي (2,22).

عرض وتحليل نتائج بعد التفوق الدراسي:

جدول رقم (09) يبين التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومجموع الدرجات لعبارات البعد الثالث: التفوق الدراسي.

رقم العبارة	العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	متوسط التكوين الفرضي	الرتبة حسب المتوسطات
21	أحاول أن أربط العلاقات بين ما قرأته وبين معارفي السابقة	2,61	1,35	2.29	3
22	أحدد أخطائي وثرغاتي بعد الدراسة والتطبيق وأحرص على أن أتفادها لاحقاً	2,78	1,27	2.12	7
23	من عادتي أن أطرح الأسئلة على الأستاذ لا الطلبة	2.02	1,2	2.15	8
24	لم يسبق لي وان اجتست الامتحان الاستدراكي من قبل	2,9	1,32	2.22	5
25	أعمل على تسطير الأفكار المناسبة	2,77	1,18	2.32	4
26	أرى أن الاجتهاد والمثابرة طريق للنجاح والفوز في الدراسة لذا لا أتعب ولا أمل	2.38	1,37	2,38	2

6	2,22	1,26	2,78	أشعر في المراجعة قبل الامتحان بمتسع من الوقت (شهر فأكثر)	27
1	2,49	1,22	2,37	احضر جميع الايام الدراسية والتكوينية التي تقام في المعهد	28

من خلال النتائج الموجودة في الجدول المذكور أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة على البعد الثالث التفوق الدراسي، من استبيان جودة الخدمة التعليمية، جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (21) والتي صيغت (أحاول أن أربط العلاقات بين ما قرأته وبين معارفي السابقة) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (21) فكان يساوي (2,61) بإنحراف معياري (1,35)، وبمتوسط فرضي (2,29).

تلها العبارة رقم (22) والتي صيغت (أحدد أخطائي وثغراتي بعد الدراسة والتطبيق وأحرص على أن أتفادها لاحقاً) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (22) فكان يساوي (2,78) بإنحراف معياري (1,27)، وبمتوسط فرضي (2,21).

تلها العبارة رقم (23) والتي صيغت (من عادتي أن أطرح الأسئلة على الأستاذ لا الطلبة) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (23) فكان يساوي (2,02) بإنحراف معياري (1,2)، وبمتوسط فرضي (2,15).

تلها العبارة رقم (24) والتي صيغت (لم يسبق لي وان اجتست الامتحان الاستدراكي من قبل) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (24) فكان يساوي (2,9) بإنحراف معياري (1,22)، وبمتوسط فرضي (2,49).

تلها العبارة رقم (25) والتي صيغت (أعمل على تسطير الأفكار المناسبة) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (25) فكان يساوي (2,77) بإنحراف معياري (1,18)، وبمتوسط فرضي (2,23).

تلها العبارة رقم (26) والتي صيغت (أرى أن الاجتهاد والمثابرة طريق للنجاح والفوز في الدراسة لذا لا أتعب ولا أمل) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (26) فكان يساوي (2,38) بإنحراف معياري (1,37)، وبمتوسط فرضي (2,38).

تليها العبارة رقم (27) والتي صيغت (أشعر في المراجعة قبل الامتحان بمتسع من الوقت (شهر فأكثر)) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (27) فكان يساوي (2,78) بإنحراف معياري (1,26)، وبمتوسط فرضي (2,22).

تليها العبارة رقم (28) والتي صيغت (احضر جميع الايام الدراسية والتكوينية التي تقام في المعهد) فقد حظي المتوسط الحسابي لأوزان العبارة رقم (28) فكان يساوي (2,37) بإنحراف معياري (1,22)، وبمتوسط فرضي (2,49).

عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

نص الفرضية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانيات الجامعية والتفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة اغواط.

وتنتج الفرضية موضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم (10): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة معامل الارتباط بيرسون بين الإمكانيات الجامعية والتفوق الدراسي.

أبعاد الاستبيان	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الدلالة الاحصائية
الإمكانيات الجامعية	112	8,39	5,51	0,558	111	0,00	دال
التفوق الدراسي		16,51	3,24				

يبين الجدول رقم (10) العلاقة الارتباطية بين الإمكانيات الجامعية والتفوق الدراسي لأفراد العينة البالغ عددهم 112 طالب عند مستوى الدلالة 0,05، حيث جاءت نتائج المتوسط الحسابي الخاصة بإجابة الطلبة على بعد الإمكانيات الجامعية قدر بـ (8,39) وانحراف معياري بـ (1,55)، أما نتائج المتوسط الحسابي الخاصة بإجابة الطلبة على التفوق الدراسي بـ (16,51) وانحراف معياري بـ (3,24).

وبحساب معامل الارتباط (R.Person) والتي بلغ قيمته (0,558) عند درجة الحرية (111) وهي قيمة دالة احصائية والتي تبينها القيمة الاحتمالية (Sig=0,000) ، لأنها أصغر من مستوى دلالة إحصائية (0,05) وبالتالي توجد علاقة ارتباطية بين الإمكانيات الجامعية والتفوق الدراسي.

### عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

نص الفرضية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات التعليمية والادارية والتفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الاعواط.

ونتائج الفرضية موضحة في الجدول الاتي:

جدول رقم (11): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة معامل الارتباط بيرسون بين التعليمية والادارية والتفوق الدراسي.

أبعاد الاستبيان	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الدلالة الاحصائية
الخدمات التعليمية والادارية	112	12,33	2,16	0,614	111	0,00	دال
		16,51	3,24				
التفوق الدراسي							

يبين الجدول رقم (11) العلاقة الارتباطية بين الخدمات التعليمية والادارية والتفوق الدراسي لأفراد العينة البالغ عددهم 24 طالب عند مستوى الدلالة 0,05، حيث جاءت نتائج المتوسط الحسابي الخاصة بإجابة الطلبة على بعد الخدمات التعليمية والادارية قدر بـ (12,33) وانحراف معياري بـ (2,16)، أما نتائج المتوسط الحسابي الخاصة بإجابة الطلبة على التفوق الدراسي بـ (16,51) وانحراف معياري بـ (3,24).

وبحساب معامل الارتباط (R.Person) والتي بلغ قيمته (0,614) عند درجة الحرية (111) وهي قيمة دالة احصائيا والتي تبينها القيمة الاحتمالية (Sig=0,000) ، لأنها أصغر من مستوى دلالة إحصائية (0,05) وبالتالي توجد علاقة ارتباطية بين الخدمات التعليمية والادارية والتفوق الدراسي.

### مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية على بأنه:

– توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانيات الجامعية والتفوق الدراسي

لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الاعواط.

يظهر لنا من خلال النتائج المتحصل علمها في الجدول رقم (10) العلاقة الارتباطية بين الإمكانيات الجامعية والتفوق الدراسي لأفراد العينة، حيث جاءت نتائج المتوسط

الحسابي الخاصة بإجابة الطلبة على بعد الإمكانيات الجامعية قدر ب (8,39) وانحراف معياري ب (1,55)، أما نتائج المتوسط الحسابي الخاصة بإجابة الطلبة على التفوق الدراسي ب (16,51) وانحراف معياري ب (3,24).

ومن اجل اختبار صحة الفرضية استخدمنا معامل الارتباط بيرسون (R.Person) للتحقق على وجود علاقة ارتباطية بين البعدين وبحساب والذي بلغ قيمته (0,558) عند درجة الحرية (111) وهي قيمة دالة احصائيا والتي تبينها القيمة الاحتمالية (Sig=0,000) ، لأنها أصغر من مستوى دلالة إحصائية (0,05) وبالتالي توجد علاقة ارتباطية بين الإمكانيات الجامعية والتفوق الدراسي.

حيث أثبتت النتائج على انه توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الإمكانيات الجامعية والتفوق الدراسي للطلبة السنة أولى ثانية ماستر LMD، أي أن الإمكانيات الجامعية هي قوة ذاتية محركة لتحقيق هدف معين هو التفوق الدراسي مستقبلا، وتعتبر من اهم أسباب النجاح لطلبة معهد التربية البدنية والرياضية.

يمكن الارتكاز على فكرة أن الامكانيات الجامعية والتفوق الدراسي لهما درجة ارتباط عالية ذلك لان كل خدمة من خدمات الجامعية لها دور فعال في التفوق، ونظراً لأن التفوق الدراسي لا يأتي من فراغ، إذ أنه لا بد من توفر المناخ الذي يؤدي إلى اكتسابه وتنميته ثم ممارسته، كانت الدعوة له بالتدريب من خلال توفير كل المعدات والوسائل الحديثة، ووجهت الجامعات والمعاهد لبناء قاعدة تحتية يساعد على تنمية مهارات الطلبة، وتبني الأجواء لممارسة أنشطة وتدريبات تتحدى فكر المتعلم وتستدعي لبذل الجهد للارتقاء إلى مستوى يعلو عن مستوى ممارسة الأنشطة الدنيا ، وتم إدخال هذا المنحى عبر وسائط مختلفة مثل توفير الكتب والقاعات والملاعب والنقل... الخ الى غي ذلك من الوسائل بغية أن يصبح التفكير في النجاح موضوعاً معاشياً وخبرة مألوفة يمارسها الطالب.

ويحدث التعلم في بيئة تعليمية غنية بمصادر التعلم، تتمركز حول الطالب وتثير التفاعل وتحفز على الابداع، ويستخدم المعلم في المحاضرة وسائل واستراتيجيات في التدريس بعيدة عن الأطر التقليدية المتعارف عليها، حيث يلجأ إلى تهيئة الجو المناسب مثل اختيار المكان المناسب الذي يتوفر على الإضاءة والتهوية... الخ .

وهنا تظهر تنوع وسائل التعليم الموجهة بين الطلبة "ويسير الاتجاه الحديث في التعلم إلى استخدام العديد من الوسائل المتنوعة في تنفيذ الدروس(محمد محمود الحلية،316،2004)، وأن توفر الوسائل التعليمية على اختلاف أنواعها المعتاد عنها الحديث يدعم مهمة المعلم في تدريسه بما توفره من أمثلة وشواهد لتوضيح فكرة ما ، أو الاستعانة بالأجهزة الحديثة لشرح مفهوم غامض مما يسير على الطالب فهم فكرة أو استيعاب المفهوم أو بما توفره لهم من فرص للتدريب العلمي للتأكد من تحقيقه علميا أو إجراء تجربة لاستكشاف حقيقة(علي راشد، 2005، 135).

وهذا ما أكده علي راشد طفيات أن ربط الوسائل بالخبرات ومعرفة الطالب السابقة مع الوسائل الحديثة، أن البدء في التعليم من حيث انتهى الطالب يؤكد على استمرارية بناء الخبرات والمعارف بطريقة بمنطقية وصحيحة(علي راشد، 2005، ص111). وهذا ما أكده مصطفى السايح (2008) وعلي خفاجة أن اختيار الوسيلة المناسبة لتقديم وتوصيل المهارات الحركية يتوقف على عوامل كثيرة مثل موضوع الدرس، الهدف الذي يسعى المدرس إلى تحقيقه، وكذلك إمكانات المدرس(مصطفى السايح وعلي خفاجة، 2008، ص94) ومن المعروف أن استخدام الوسائل التعليمية يسير عملية التعلم وتسهل الفهم للمتعلم حيث يكون شكل الأداء أكثر إيضاحا وهي أيسر للمعلم وهي تمهد الطريق وتوفر الكثير من الجهد وتختصر العديد من الإجراءات.

ومن الصعوبات التي تواجه التدريس اعتماد الأستاذ على الطريقة التقليدية التي تعتمد على التلقين من جانب الفهم والحفظ والاستظهار من جانب المعلم مما يترتب عليه سرعة النسيان للمعلومة، ولكن عندما يوفق الأستاذ في اختيار الوسائل التعليمية المناسبة للمحاضرة فإنه يحسن من الفهم ويؤدي إلى تحقيق الأهداف التعليمية المنشودة وذكر عفت مصطفى الطناوي أن أهمية اختيار الوسائل التعليمية تساعد على زيادة خبرة المتعلم وتساعد على استثارة اهتمامه وإشباع حاجات التعلم (عفت الطناوي، 2009، ص82-83) ، كما ذكر محمد محمود الحيلة، أنه من أهم فوائد حسن اختيار الوسائل التعليمية تحسن الوقوع في اللفظية الزائدة ، كما تساعد الوسائل التعليمية على تنوع أساليب التعليم الموجهة للفروق الفردية بين التلاميذ "ويسير الاتجاه الحديث في التعلم إلى استخدام العديد من الوسائل المتنوعة في تنفيذ الدروس.

وذكر علي خفاجة ومصطفى السابح من مقومات تحضير درس التربية البدنية والرياضية وتطبيق محتوياته المتنوعة وجود الأدوات الرياضية في المدرسة فلا يمكن أن يضع المعلم في خطته مهارات حركية تعتمد على أجهزة وأدوات لا تمتلكها المدرسة وأن توفر الوسائل التعليمية على اختلاف أنواعها المعتاد عنها الحديث يدعم مهمة المعلم في تدريسه بما توفره من أمثلة وشواهد لتوضيح فكرة ما، أو شرح مفهوم غامض مما يسير على الطلاب فهم فكرة أو استيعاب المفهوم أو بما توفره لهم من فرص لتدريب علمي للتأكد من تحقيقه علمياً (على راشد، 2005، ص135).

بناء على ما سبق يرى الباحثون أن الفرضية الأولى للدراسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانات الجامعية والتفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الاغواط للدراسة قد تحققت.  
تحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية:  
تنص الفرضية على بأنه:

— توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات التعليمية والادارية والتفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الاغواط.  
يظهر لنا من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (11) العلاقة الارتباطية بين الخدمات التعليمية والادارية والتفوق الدراسي لأفراد العينة البالغ عددهم 112 طالب عند مستوى الدلالة 0,05، حيث جاءت نتائج المتوسط الحسابي الخاصة بإجابة الطلبة على بعد الخدمات التعليمية والادارية قدر بـ (12,33) وانحراف معياري بـ (2,16)، أما نتائج المتوسط الحسابي الخاصة بإجابة الطلبة على التفوق الدراسي بـ (16,51) وانحراف معياري بـ (3,24).

وبحساب معامل الارتباط (R.Person) والتي بلغ قيمته (0,614) عند درجة الحرية (23) وهي قيمة دالة احصائيا والتي تبينها القيمة الاحتمالية (Sig=0,000)، لأنها أصغر من مستوى دلالة إحصائية (0,05) وبالتالي توجد علاقة ارتباطية بين الخدمات التعليمية والادارية والتفوق الدراسي.

حيث أثبتت النتائج على انه توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الخدمات التعليمية والادارية والتفوق الدراسي للطلبة السنة أولى ثانية ماستر LMD، أي أن

الخدمات التعليمية والادارية هي محركا لتحقيق هدف معين وهو التفوق الدراسي، وتعتبر من سبب جوهري واساسي في نجاح طلبة معهد التربية البدنية والرياضية. ويمكن تفسير فكرة ارتفاع درجة ارتباط الخدمات التعليمية والادارية والتفوق الدراسي ذلك أن الخدمات التعليمية أصبحت هدفاً مصاعاً تتبناه السياسات الجامعية ويدفع إلى تحقيقه المعلمون ويشجع على ممارسته المتعلمون.

وبالرغم من أن جهد الأستاذ لا يشكل إلا جزءاً من كل في العملية التعليمية، فالأستاذ كما هو معروف لا يستطيع تنفيذ كل ما يطلب منه إلا إذا توفر له المناخ المؤازر والإمكانات الداعمة والوقت الكافي، إلا أنه وبالرغم من كل ذلك يظل هو الوسيط الرئيسي والمهم في تزويد الطلبة بالمعارف والخبرات والمهارات المطلوبة، حيث أن مدى فهم الطلبة لما يتعلمونه واستيعابهم له وقدرتهم على تطبيقه إنما هو مرهون بما يبذله الأستاذ من جهد وما يستخدمه من أساليب واستراتيجيات في مدرج المحاضرة، ومن منطلق أن فاقده الشيء لا يعطيه، وأن معلم السياقة على حد قول أحد الباحثين لا يمكن أن يدرّب غيره على السياقة قبل أن يتعلم هو هذه المهارة، فقد وجد أن نقطة البداية إنما تكمن في تنمية المعلم ذاته وذلك من خلال تهيئته وتزويده بالمعارف والمهارات والاستراتيجيات الضرورية لتعليم، وقبل ذلك تنمية ميول واتجاهات إيجابية لديه نحو تعلم وتعليم، مما يسهم في صقل مهاراته والارتقاء بقدراته في التحول في أساليبه التدريسية من الطرق التقليدية المعتمدة على الحفظ أو التلقين إلى طرق أكثر حداثة ذات منحى توجيهي تطبيقي تعزز قدرة المتعلم الذاتية على الاستكشاف والتحليل ومواصلة الاطلاع في إطار من التعاون والتنسيق والتفاعل مع الآخرين.

فالطرق التي يتبناها المتعلم في معالجة المعلومات وأساليبه التي يفضلها ترتبط ارتباطاً وثيقاً بدوافعه واتجاهاته حيث يمكن القول أن تعدد الاستراتيجيات المعرفية، وطرق معالجة المادة المتعلمة ترجع إلى تعدد دوافع وتوجهات التعلم للنجاح والتفوق الدراسي (غنيم محمد أحمد إبراهيم، 2006، 134)، ويتفق هذا مع دراسة (علي أحمد مصطفى، 2003) بعنوان: البناء العاملي لدافعية الإتقان وأثره على تبني أساليب التعلم والتحصيل الأكاديمي لدى طلاب كلية التربية، جامعة أسيوط، والتي تهدف إلى التعرف على الأبنية العاملية لدافعية الإتقان وأثرها على تبني أساليب التعلم، وكشف الاختلاف بين تلك الأساليب، والتي تحدد طرق معالجة المعلومات لدى وعلاقتها بالتحصيل. وبهذا

الاعتبار ان الخدمات الإدارية والتعليمية في الجامعة تبقى بحاجة إلى مزيد من البحث، مع الإشارة أنه في بحوث تتعلق بعامل الخبرة.

وتعد قدرة المناهج الدراسية في الجامعات والمعاهد على تناسب قدرات المتعلم من أبرز مكونات البيئة التعليمية الجيدة، يضاف إليها التحديث المستمر للمواد الدراسية والأساليب التعليمية المتبعة ، وكذلك الوسائل المعينة المتطورة كالحاسب الآلي والمحاضرات والرحلات، وكذلك تغيير استراتيجيات التعليم بما يتناسب مع طبيعة المحتوى الدراسي وقدرة الطالب على الاستيعاب ، وتوظيف وسائل التعزيز لأفعالهم وأقوالهم وتمكينهم من التفاعل مع المادة الدراسية لتمكينهم من التفوق (هادي محمد الطوالة، 2009، ص 238).

بناء على ما سبق يرى الباحثون أن الفرضية الثانية للدراسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات التعليمية والإدارية والتفوق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الأغواط للدراسة قد تحققت.

الاستنتاج العام:

على ضوء نتائج البحث و في حدود عينة البحث و بعد الدراسة الإحصائية، نستنتج ما يأتي:

1. توجد علاقة ذات دلالة ارتباطيه بين جودة الخدمات التعليمية والتفوق الدراسي.

2. أظهرت النتائج أن جودة الخدمات التعليمية لها تأثيراً إيجابياً واضحاً في التفوق الدراسي.

3. تساعد الخدمات التعليمية والإدارية في تعزيز التفوق الدراسي.

4. تعزز الإمكانيات الجامعية الجيدة لتضمينها التفوق مما يحقق الحافز والرغبة الذاتية للطلاب في تحقيق الغاية المرجوة في النجاح.

3- قائمة المصادر والمراجع المعتمدة في الدراسة:

1- إدريس، ثابت عبد الرحمن، (1996)، "قياس جودة الخدمة باستخدام مقاييس

الفجوة بين الإدراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمات الصحية بدولة

الكويت"، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد الرابع، العدد الأول، جامعة الكويت.

- 2- أبووردة، شيرين حامد محمد، (2007)، "نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية: بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر"، ورقة عمل، نوفمبر.
- 3- الربيعي، ليث، (2011)، "عوامل جذب الطلبة الأجانب في استهداف الجامعة للأسواق الدولية، دراسة تحليلية لاتجاهات الطلبة الوافدين في جامعة البترا"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد (16).
- 4- الصارمي، عبد الله، وزايد، كاشف، (2006)، "مدى رضی طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي وطبيعة توقعاتهم منه"، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، السنة الحادية والعشرون، العدد (23).
- 5- الطائي رعد عبد الله، عيسى قدارة، (2003)، إدارة الجودة الشاملة، عمان، دار اليازوري.
- 6- أنيس فتحي، (2005)، الإمارات إلى أين.. استشراف التحديات والمخاطر على مدى 25 عاماً، مركز الإمارات للدراسات والإعلام، أبوظبي.
- 7- خير الله أحمد عويس: دليل البحث العلمي، القاهرة، دار الفكر العربي، 1999.
- 8- داود الحدابي، محمود عكاشه (2006)، التنبؤ بجوده الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الجامعات في سياق مفاهيم العولمة، مجله الدراسات الاجتماعية، العدد 21، جامعه العلوم والتكنولوجيا، صنعاء.
- 9- شحاتة سليمان ومحمد سليمان 2006، مناهج البحث بين النظرية والتطبيق بدون طبعة، مركز الإسكندرية للكتاب، القاهرة.
- 10- شرار محمد (2008)، مستوى جودة الخدمة التعليمية في الكلية العالمية، العدد 21، جامعة العلوم والتكنولوجيا.
- 11- عاشور، يوسف حسين، والعبادلة، طلال عثمان، (2007)، "قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج MBA في الجامعة الإسلامية بغزة"، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الحادي عشر، العدد الأول، يناير.
- 12- عفت الطناوي (2009)، التدريس الفعال، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان-الأردن.
- 13- علي راشد (2005)، شخصية المعلم وأداؤه في ضوء التوجهات الإسلامية، دار الفكر للطباعة والنشر.

- 14- فؤاد البهي السيد 2006، سعد عبد الرحمان ، علم النفس الاجتماعي رؤية معاصرة دار الفكر العربي ، القاهرة.
- 15- محمد نصر الدين رضوان 2006، المدخل إلى القياس في التربية البدنية والرياضية ، ط1 ، مركز الكتاب للنشر ، القاهرة.
- 16- مروان عبد المجيد إبراهيم: الأسس العلمية والطرق الاحصائية للإختبارات و القياس في التربية الرياضية .ط1، عمان، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع .1999.
- 17- مصطفى السايح وعلي خفاجة، (2008) المدخل إلى طرائق تدريس التربية الرياضية، مركز الكتاب للنشر والتوزيع، القاهرة.
- 18- مصطفى حسين باهي: المعاملات العلمية بين النظرية والتطبيق ، ط1، القاهرة ،مركز الكتاب للنشر ،1999.
- 19- هادي محمد الطوالية (2009) استراتيجيات التعليم، كلية التربية، جامعة اليرموك.
- 20-Arambewela. R. & Hall, J. (2008), "A Model of Student Satisfaction: International Postgraduate Students from Asia", Unpublished Dissertation, Deakin University, Australia.
- 21-Frick, T; Chadha, R. & Waston, C. (2009), "Colleges student perceptions of teaching and learning quality", Educational Technology Research and Development, Vol. 1, No 58.