

**الارتقاء بجودة سير الاختبارات من وجهة نظر أعضاء هيئة
التدريس في كلية التربية جامعة الأميرة نوره بنت عبد
الرحمن**

مها عثمان الزامل*

* الأستاذ المساعد في قسم الإدارة والتخطيط التربوي _ كلية التربية _ جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن

الارتقاء بجودة سير الاختبارات من وجهة نظر أعضاء هيئة

التدريس في كلية التربية جامعة الأميرة نوره بنت عبد

الرحمن

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

وقد خرجت الرسالة بعدد من التوصيات.

1. المقدمة

تولي الدول المتقدمة عناية خاصة بتحقيق الجودة الأكاديمية في مؤسسات التعليم العالي، ولا يقتصر تحقيق الجودة في التعليم فقط، ولكن يشمل كافة النواحي التعليمية والإدارية.

لذا سعت مؤسسات التعليم العالي لتطبيق نظام الجودة، والانتقال من الأنظمة التقليدية والبيروقراطية في إدارة الجامعات إلى الأنظمة الحديثة المعاصرة، حتى صار السعي وراء تطبيق الجودة في المؤسسات التعليمية مطلباً ضرورياً، وهذا الأمر يتطلب الارتقاء بمستوى الأداء لدى مؤسسات التعليم العالي نحو الجودة والإبداع في جميع أقسامها ووحداتها.

ومما لا شك فيه أن وحدة سير الاختبارات في الجامعات تعتبر جزء لا يتجزأ من منظومة مؤسسات التعليم العالي.

وقد أشار العديد من الباحثين مثل علام [1]، الكبيسي [2] 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،

الملخص_ هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على واقع سير الاختبارات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، 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 وحدة 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 اتباع وحدة سير الاختبارات لسياسة واضحة، والحرص على البساطة في إجراءات العمل، ووضوحها، تساعد عضو هيئة التدريس على اتقان 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 ان من الآليات المقترحة للارتقاء بجودة سير الاختبارات هو تصميم خطة لتقييم أداء وحدة سير الاختبارات في ضوء أسس الجودة الشاملة، واستخدام بطاقات نتائج تحليل البيانات كوسيلة للمتابعة.

وخاصة المهارات الإدارية [6].

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

ومما يعزز ذلك ان الأدوار المطلوبة من الجامعات القيام بها في تجدد وتنوع مستمر، فتطور تقنيات الاتصال وتنوع مصادر المعرفة أدت الى حدوث تغييرات جوهرية في متطلبات الوظائف الجامعية مما جعلها في حاجة ماسة الى 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 [6].

وتعتبر وحدة سير الاختبارات في الجامعات من أهم الوحدات في الهياكل الإدارية. وتعتمد نجاح الخدمات التي تقدمها الجامعات من خدمة التدريس وخدمة المجتمع وخدمة البحث العلمي على جودة الخدمات الإدارية المعاونة [7].

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 المؤسسات التعليمية يعتمد بشكل رئيس على جودة الخدمات الإدارية التي تقدمها مما يؤدي الى تحقيق اهدافها بكفاءة وفاعلية. لذا اصبح من الضروري على الجامعات تحديث أساليبها الإدارية.

وعليها وجدت الباحثة أن من الأهمية دراسة واقع سير الاختبارات في كلية التربية في جامعة الاميرة نورة بنت عبدالرحمن من ناحية التنظيم والاتصال، والمساهمة في وضع آليات للارتقاء بجودة سير الاختبارات، وتقييمها من قبل أعضاء

الملائم للطلاب، أثناء الاختبارات، وخلق ظروف مواتية للابتكار والابداع في هذه الفترة، والوفاء بمتطلبات واحتياجات الطلاب الأكاديمية والنفسية لبلوغ المستوى الذي تسعى اليه الجامعات لبلوغه.

وبالتالي فإن عدم 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 تصوراتهم، وتوقعاتهم، فإن الطالب سيشعر بالرضى، وينعكس ذلك على تفاعله الجامعي وتحصيله الأكاديمي [3].

لذا يميل كثيرون إلى الاعتقاد بأن تدني الأداء الإداري قد يكون السبب الرئيس خلف اخفاقات التطبيقات التربوية في الميدان [4].

ومن هنا يتضح أن الجودة هي القوة الدافعة المطلوبة لدفع نظام التعليم الجامعي بشكل فعّال لتحقيق أهدافه ورسالته المنوط به من قبل المجتمع والأطراف العديدة ذات الاهتمام بالتعليم الجامعي [5].

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

وحيث أن معظم مؤسسات التربية لم تصل بعد إلى المستوى المطلوب من الجودة التي يتمناها القائمون على هذه المؤسسات، فإن هذه الدراسة تهدف إلى تسليط الضوء على واقع سير الاختبارات في كلية التربية جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن من ناحية التنظيم، والاتصال، ووضع آليات تسهم في الارتقاء بجودة سير الاختبارات من خلال استطلاع آراء أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية.

2. مشكلة الدراسة

يشهد العالم في الآونة الأخير تغييرات 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،

هيئة التدريس.

ومما يعزز من أهمية هذه الدراسة أن موضوع الارتقاء بجودة سير 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 في وحدة سير الاختبارات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية جامعة الأمير نوره بنت عبد الرحمن؟

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

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

ب. أهداف الدراسة

- إلقاء الضوء على واقع سير الاختبارات في كلية التربية في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن.

- التعرف على واقع التنظيم في وحدة سير الاختبارات في كلية التربية في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن.

- الكشف عن واقع الاتصال في وحدة سير الاختبارات في كلية التربية في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن.

- المساهمة في وضع آليات للارتقاء بوحدة سير الاختبارات في كلية التربية في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن.

ج. أهمية الدراسة

- تعد الدراسة محاولة لتسليط الضوء على واقع سير الاختبارات في كلية التربية في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن.

- يؤمل أن تفيد هذه الدراسة القيادات الإدارية في الجامعات في تطبيق الجودة في وحدة سير الاختبارات بما يخدم مصلحة

الطالبات وأعضاء هيئة التدريس.

- الكشف عن واقع التنظيم والاتصال في وحدة سير الاختبارات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن.

- تتمثل أهمية هذه الدراسة فيما سيسفر عنه من نتائج تكون ذات فائدة للمؤسسات التعليمية خاصة الجامعات المسؤولة عن تنظيم إجراءات الاختبارات.

- تأتي هذه الدراسة في سياق قناعة الإدارات الجامعية بأهمية الجودة بصفقتها خياراً مصيرياً لاستمرار الجامعة ونموها، وتطورها لارتقاء بجودة أدائها.

- كما تستمد هذه الدراسة أهميتها من كونها -على حد علم الباحثة- الدراسة الأولى من نوعها التي تهدف إلى الارتقاء بجودة سير 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.

سير الاختبارات:

تعني العملية التي يتم فيها تنظيم الاختبارات، وقد تكون طريقة سير الاختبارات تقليدية، وقد تكون إلكترونية حديثة تعتمد على التقنية [8].

ويمكن تعريفها: بأنها نظام لتنظيم عملية سير الاختبارات قبل وأثناء فترة الاختبارات، بدءاً بوضع جداول الاختبارات، وجدول القاعات، وجدول رئيسات اللجان والمراقبات، والإشراف على

2- ويعرفها بعض الباحثين بأنها: مجموعة من الأنشطة والمهارات التي يقوم بها المسؤولون لتسيير شؤون التعليم، التي تشمل التخطيط للجودة، وتنفيذها، وتقويمها، وتحسينها في كافة مجالات العملية التعليمية [14].

3- يرى آخرون أن جودة التعليم العالي هي: 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 [15].

وتعرف الجودة حسب مضمون المواصفات القياسية [16]. بأنها "مجموعة الصفات المميزة للمنتج (أو النشاط أو العملية أو المؤسسة أو الشخص) التي تجعله ملبياً للحاجات المعلنة، والمتوقعة أو قادراً على تلبيةها "وبقدر 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 التعليم العالي بمقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل، والمجتمع، وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة [17].

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 [18].

ويرى بعض الباحثين أن مفهوم الجودة في التعليم العالي يقع ضمن ستة محاور رئيسة هي [19]:

1- الجودة تشير الى تحقيق الأهداف: فمؤسسات التعليم العالي ذات الجودة العالية هي التي تضع أهدافاً محدداً لها وتحققها

الاختبارات، والتنسيق مع الكليات من حيث مواعيد الاختبارات، ومواقعها، وجاهزية قاعاتها، ووضع تقارير مفصلة عن عملية تنظيم الاختبارات.

3. 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 [9].

ويشير مصطلح الجودة إلى مجمل السمات والخصائص التي تتعلق بالخدمة وفاءً باحتياجات المستفيدين من تلك الخدمة [10].

ومن أشهر تعريفات الجودة هو تعريف الجمعية الأمريكية للجودة، والذي أشار إليه الباحثان ريندر، هيزر [11] ووفقاً لهذا التعريف فالجودة هي الهيئة والخصائص الكلية للمنتج (خدمة أو سلعة) التي تظهر وتعكس قدرة هذا المنتج على اشباع حاجات صريحة ومعينة.

وعرفها علي، شاستري [12] بأنها قدرة المؤسسة على " تلبية احتياجات العملاء والمحافظة باستمرار على أداء وظائفها على النحو المرغوب فيه من قبلهم وحسب المعايير المحددة.

أما جودة الخدمة من وجهة نظر الباحثين [13] 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:

1- 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".

مباشرة، ومن هنا تبرز أهمية تطبيق معايير ضمان الجودة لتحقيق أفضل استثمار للموارد المالية والبشرية.

3- 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.

4- 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، وإملاك للمهارات القيادية، مما ينعكس ذلك على أداء وإنتاجية العمل.

وينتطلب تحقيق الجودة في الجامعات 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 [21].

ويرى موهرمان [22] إن البدء بتطبيق الجودة يتطلب وجود قاعدة بيانات تشتمل على معلومات دقيقة شاملة لواقع المنظمة، والخدمات التي تقدمها، ومن المستفيد منها، وعوائق إنجاز العمليات بشكل دقيق بما يضمن تقسيم واقع المنظمة، وتحديد المشكلات القائمة، والمتوقعة، والأسباب التي تدفع المنظمة إلى تبني هذا المفهوم.

متطلبات تحقيق الجودة في الجامعات:

حدد كلاً من فتحي وزيدان [23] متطلبات تحقيق الجودة في الجامعات ما يلي:

1- رسم سياسة الجودة: كيف يتم مراقبة، ومراجعة نظام إدارة الجودة من جانب الإدارة، تحديد المهام التي يجب أن تتم

بشكل جيد.

2- جودة المدخلات والعمليات: فتحقيق الأهداف يتوقف على جودة المدخلات المادية والبشرية المستخدمة، وعلى الطرق، والعمليات المستخدمة في استثمار هذه المدخلات.

3- الجودة المعيارية: يكون مصطلح الجودة معيارياً بدلاً من كونه وصفاً فيشار إلى الأداء بأنه ممتاز أو جيد أو سيء وفق أسس وعلامات معيارية محددة.

4- الجودة في مقابل الكم: التعليم الجيد يتطلب التوازن بين الكم والنوع.

5- الجودة التكنولوجية: وهي قدرة النظام التعليمي لمؤسسات التعليم العالي على تلبية احتياجات المجتمع التكنولوجية والاقتصادية.

6- 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 التعليم العالي:

وتبرز أهمية الجودة في التعليم العالي من خلال ما يمكن أن نحققه من فوائد عند تطبيقه لمعايير ضمان الجودة ومن أبرزها كما ذكرها الطروانة [20]:

1- التطوير المستمر لرسالة المؤسسة التعليمية 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.

2- 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

وتقديرًا وصورة ذهنية إيجابية. ومن المبادئ التي تعزز من تحقيق الجودة في التعليم الجامعي وتتعكس ضمناً على متطلبات الجودة في الجامعات كما ذكرها [23] هي:

1- أن تكون السياسات والإجراءات واضحة، وعادلة ومتجانسة عند التطبيق وأن تكيف وفقاً لمتطلبات العملية التعليمية الجامعية.

2- أن تكون المعلومات المتوفرة للهيئات التدريسية والإدارية واضحة ويمكن تناولها بسهولة.

3- أن تكون أدوار ومسؤوليات الهيئة التعليمية والإدارية معروفة بوضوح، وأن يكون الأشخاص مؤهلين لتحمل مسؤولياتهم.

4- تقديم المساندة الملائمة للعملية التعليمية بمكوناتها المختلفة.

5- مراقبة ومراجعة الإجراءات والسياسات. ولتحقيق الجودة النوعية والتميز في أداء مؤسسات التعليم العالي لا بد من التركيز على السبعة عناصر كما ذكرها فيليب [25] كالتالي:

الاستراتيجية: وتعني الرؤية الكلية التي تحكم أهداف وأفكار وعمل فرق العمل في إطار مؤسسات التعليم العالي. الهيكلية: استخدام التشكيلات الإدارية المناسبة لتحقيق الاستراتيجية 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 تؤمن بمفهوم الجودة والتميز في ثقافة تنظيمية يتفق عليها، وتكون

الإجراءات المحددة لها، وكيفية مراقبة تلك الإجراءات وكيفية القيام بالعمل التصحيحي في حالة الإخفاق في الالتزام بالإجراءات.

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

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

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

فوائد تطبيق الجودة في التعليم العالي:

ذكر خضير [24] إن من فوائد تطبيق الجودة في التعليم العالي كالتالي:

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

2- الارتقاء بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب التي تتعكس على جوانب شخصياتهم.

3- زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع الأكاديميين، والإداريين.

4- الوفاء بمتطلبات الطلاب والمجتمع، والبحث العلمي والوصول إلى رضاهم.

5- توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين العاملين.

6- تمكين إدارة الجامعة من حل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلاً.

7- رفع مستوى الوعي لدى المستفيدين من خدمات الجامعة من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة.

8- الترابط والتكامل بين جميع الأكاديميين والإداريين في الجامعة والعمل بروح الفريق الواحد.

9- تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة يمنح الجامعة احتراماً

المهمة على الطلبة، ومشرفي اللجان، ويصبح الوصول لقاعة الاختبار سهلة ومرنة.

رابعاً: جمع المعلومات عن المقررات والشعب وأعداد 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

1- جداول للطالبات:

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

2- جداول للمراقبات:

التدرج 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

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 [26].

سير الاختبارات:

تعتبر الاختبارات من أهم أشكال التقييم التي يمكن من خلالها الحكم على مدى تحقق الأهداف التعليمية.

وإن الاهتمام بتنظيم الاختبارات يساعد على توفير بيئة مناخ مستقرة للطالب أثناء الاختبارات [27].

ومن هذا المنطلق حرصت الجامعات على إنشاء وحدة سير الاختبارات تعمل على تنظيم عملية الاختبارات قبل وأثناء فترة الاختبارات.

مهام وحدة سير الاختبارات:

أولاً: بناء وتشكيل الهيكل الإداري لوحدة سير الاختبارات:

يتم بناء وتشكيل الهيكل الإداري لوحدة سير 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.

- تحدد العلاقات بين فرق العمل بشكل واضح.

- تحديد وسائل الاتصال بين فرق العمل في وحدة سير الاختبارات.

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 للطالبات في موقع الجامعة والتويتز، وبهذا يتمكن الطلبة من معرفة قاعة الاختبار مسبقاً من الهواتف

المحمولة قبل الاختبارات بقرابة شهر، وهذه الطريقة تسهل

الاختبار:

تحسين الأداء وتحقيق التفوق.

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

كما وأجرى العاجز [31] دراسته التي هدفت الى التعرف على طبيعة إجراءات امتحانات الجامعة الإسلامية من وجهة نظر طلبتها، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة للدراسة، وبلغت عينة الدراسة (824) طالباً وطالبة. ومن النتائج التي توصلت لها الدراسة ضرورة الاهتمام بنوعية الامتحانات وتنظيمها، وضرورة تبصير الطلبة بطبيعة وإجراءات الاختبارات.

الدراسات السابقة:

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

وفي دراسة مشابهة قامت درندري، هوك [17] 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 الباحثتان بضرورة تقييم احتياجات التدريب، والأداء.

حيث هدفت دراسة الهادي [28] 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.

وفي هذا الإطار استعرضت دراسة مقدم [32] 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.

أما دراسة حمدان [29] فقد هدفت إلى بيان أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة، ومن النتائج التي توصلت لها الدراسة هي إن ارتفاع مستوى جودة الخدمة التعليمية، وتحسين المناخ المهيئ 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.

كما وأجرى المصري [33] دراسة هدفت الى التعرف على مستوى الأداء الإداري لرؤساء الأقسام وفق معايير الجودة الشاملة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، واستخدم الاستبانة كأداة، وكانت عينة الدراسة (770) 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.

وفي نفس الإطار جاءت دراسة الطروانة [20] في محاولة لقاء الضوء على واقع الجودة في العالي، وظهرت نتائج الدراسة أن ضرورة تطوير معايير الجودة، وتعديلها من خلال إعادة النظر في رؤية المؤسسة، ورسالتها، ونشر ثقافة الجودة، وتدريب العاملين عليها.

وهدف دراسة الخولي [34] إلى التعرف على واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية، واستخدم الباحث المنهج

وأجرى الصواف [30] 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

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 [39] دراسة عن اتجاهات الدراسة لدى منخفضي التحصيل بسبب سوء تنظيم الاختبارات، وقد كانت عينة الدراسة (81) طالب في جامعة أنقرة التركية، وقد أظهرت النتائج أن السبب الرئيس لدى الطلاب اللذين 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 [40] 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 قدراً أكبر من الفائدة التي ستعكس على رضاهم، وولائهم للخدمات التعليمية المقدمة لهم.

وفي دراسة مشابهة لدراسة الخطيب [41] هدفت إلى معرفة مدى امكانية 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، [42] 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 [43] إلى التعرف إلى الممارسات

الوصفي، واستخدم الاستبانة كأداة للدراسة، وعينة الدراسة (30) فرداً، ومن النتائج الي 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 [35] والتي كانت بعنوان "استخدام الحاسب الالي 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 الفهقي [36] والتي كانت بعنوان: أثر استخدام الحاسب الالي 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 (90) طالباً، ومن النتائج التي خرجت منها الدراسة هي: تفوق تنظيم الاختبارات من خلال استخدام الطرق التقنية على الطرق التقليدية.

وألقت دراسة جرجيس [37] الضوء على معوقات وآلية تنظيم الاختبارات في جامعة أكسفورد، وقد تم إجراء الدراسة على عينة (20) طالب، وقد نتج عن تلك الدراسة أهمية استخدام التقنيات الحديثة في تنظيم الاختبارات، وتأني 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 [38] إلى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة في الجامعات العربية الأمريكية، ومما خلصت اليه الدراسة أن مجالات إدارة الجودة الواجب تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي تنحصر بتهيئة متطلبات الجودة، ومتابعة العملية التعليمية، وتطوير القوى البشرية، وخدمة

التقليدية.

- وتوافقت دراسة الصواف [30] مع هذه الدراسة على أهمية نشر ثقافة الجودة في تفعيل أداء المنظمات للوصول إلى النجاح والتميز وكذلك تحسين الأداء وتحقيق التفوق.

- وأكدت دراسة حسين [38] والدراسة الحالية على ضرورة تهيئة متطلبات الجودة وتطوير القوى البشرية. وكذلك نشر الوعي بأهمية التكنولوجيا، وأساليب التواصل الفعال.

- وأوضحت دراسة جرجيس [37] والدراسة الحالية أهمية استخدام التقنيات الحديثة في تنظيم الاختبارات، وتأتي في مقدمة المعوقات التي تحد من تنظيم الاختبارات قلة توفر التقنيات الحديثة، والافتقار إلى تدريب فرق العمل، وعدم وجود سياسة موحدة في تنظيم الاختبارات.

- وأظهرت دراسة سيروش [39] أن السبب الرئيس لدى الطلاب اللذين 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 الارتقاء بجودة سير 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 للطلقات والمراقبات.

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 الارتقاء بجودة سير الاختبارات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

- ومما أكدت عليه دراسة حمدان [29] والدامغ [35] على أهمية تحسين المناخ المهني للطلبة من جميع النواحي وأنه يرتبط بارتفاع رضى الطلبة، وهذا ما تتفق معها هذه الدراسة.

- واتفقت دراسة الطروانة [20] 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 [17] واتفقت معها الدراسة الحالية إن من أهم عوائق التطبيق هي عدم المعرفة بالمهام، والافتقار للتدريب الكافي، وأوصت الدراسة بضرورة تقييم احتياجات التدريب، والأداء.

- ومما اتفقت عليه دراسة المصري [33] مع الدراسة الحالية على ضرورة توضيح المهام، وإيجاد سياسة موحدة لفرق العمل، والعناية بتدريبهم، والتوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين الأداء الإداري والأكاديمي.

- ومن خلال دراسة الخولي [34] وما تتفق معه الدراسة الحالية على ضرورة نشر ثقافة الجودة، واستحداث عمادة لشؤون الجودة، وتوضيح المهام للعاملين، واعتماد نظام رقابي للتحقق من تطبيق الجودة في العمل.

- واتفقت دراسة الفهيري [36] مع هذه الدراسة على تفوق تنظيم الاختبارات من خلال استخدام الطرق التقنية على الطـرق

1437هـ)، وتم تحديد عينة الدراسة من الهيئة التعليمية في كلية التربية وعددهم (136عضو). أسفرت نتائج المعالجة الإحصائية للاستبانة إلى النتائج التالية: البيانات الأولية:

يتضح من الجدول رقم (1) أن النسبة الأكبر كانت لقسم المناهج وطرق التدريس بنسبة (26.69%)، ثم تليها قسم الطفولة المبكرة بنسبة (20.87%)، ثم تليها قسم التربية الخاصة بنسبة (20.00%)، ثم تليها قسم الإدارة والتخطيط التربوي بنسبة (11.30%)، ثم تليها قسم التقنيات ووسائل التعليم بنسبة (9.57%)، ثم تليها قسم علم النفس بنسبة (6.96%)، ثم تليها قسم أصول التربية بنسبة (4.35%).

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 الفاء الضوء على واقع سير الاختبارات في كلية التربية في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن ووضع آليات للارتقاء بوحدة سير الاختبارات.

4. الطريقة والإجراءات

أ. منهج الدراسة

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي.

ب. مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من الهيئة التعليمية في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن بالرياض للعام الجامعي (1436-)

جدول 1

توزيع أفراد العينة حسب القسم الذي ينتمي إليه

العدد	النسبة	القسم
13	%11.30	الإدارة والتخطيط التربوي
31	%26.96	المناهج وطرق التدريس
5	%4.35	أصول التربية
24	%20.87	الطفولة المبكرة
23	%20.00	التربية الخاصة
11	%9.57	التقنيات ووسائل التعليم
8	%6.95	علم النفس

يتضح من الجدول رقم (2) أن النسبة الأكبر كانت لدرجة أستاذ مساعد بنسبة (43.48%) ثم تليها درجة محاضر بنسبة (26.96%)، ثم تليها درجة معيد بنسبة (18.96%)، ثم تليها درجة أستاذ بنسبة (8.70%) ثم تليها درجة أستاذ بنسبة (2.61%).

يتضح من الجدول رقم (2) أن النسبة الأكبر كانت لدرجة أستاذ مساعد بنسبة (43.48%) ثم تليها درجة محاضر بنسبة (26.96%)، ثم تليها درجة معيد بنسبة (18.96%)، ثم تليها درجة أستاذ بنسبة (8.70%) ثم تليها درجة أستاذ بنسبة (2.61%).

جدول 2

توزيع أفراد العينة حسب الدرجة العلمية

العدد	النسبة	القسم
3	%2.61	أستاذ
10	%8.70	أستاذ مشارك
50	%43.48	أستاذ مساعد
31	%26.96	محاضر
21	%18.96	معيد

يتضح من الجدول رقم (3) أن النسبة الأكبر لأفراد العينة التي تتراوح عدد سنوات خبرتهم من 8 سنوات فأكثر بنسبة (48.78%)، ثم عدد سنوات الخبرة 4- أقل من 8 سنوات بنسبة (28.70%)، ثم تليها عدد سنوات الخبرة أقل من 4 سنوات بنسبة (22.61%).

يتضح من الجدول رقم (3) أن النسبة الأكبر لأفراد العينة التي تتراوح عدد سنوات خبرتهم من 8 سنوات فأكثر بنسبة (48.78%)، ثم عدد سنوات الخبرة 4- أقل من 8 سنوات بنسبة (28.70%)، ثم تليها عدد سنوات الخبرة أقل من 4 سنوات بنسبة (22.61%).

0.61	1.50	10.20%	29.59%	60.20%	16	سرعة سد العجز في نقص المراقبات نتيجة الغياب.
0.61	1.53	16.33%	20.41%	63.27%	17	التفاعل السريع مع المواقف الطارئة.
0.60	1.54	15.31%	23.47%	61.22%	18	الحل السريع لمشكلات الطالبات أثناء الاختبار.

يتضح من خلال الجدول رقم (4) أن العبارة " تحدد وحدة سير الاختبارات مهام عضو الهيئة التعليمية المشارك بأعمال الاختبارات بوضوح " قد أحرزت أعلى نسبة وهي (84.69%)، بمتوسط حسابي (1.18).

ثم تليها عبارة " يتم الاعلان عن جداول الاختبارات بوقت مبكر قبل بدء الاختبارات" بنسبة (79.59%) بمتوسط حسابي (1.21). ثم تليها عبارة" تتسم جداول الاختبارات بالوضوح" بنسبة (77.55%)، وبمتوسط حسابي (1.28).

واحتلت العبارة" تتناسب قاعة الاختبارات مع أعداد الطالبات" على أقل النسب وهي (58.16%)، بمتوسط حسابي (1.59) وتليها عبارة" تتناسب أعداد المراقبات مع أعداد الطالبات في القاعات" بنسبة (56.12%)، وبمتوسط حسابي (1.58).

للإجابة عن السؤال الثاني:

ما واقع الاتصال في وحدة سير الاختبارات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية جامعة الأمير نور بنت عبد الرحمن؟

جدول 5

المتوسطات والانحرافات المعيارية لفقرات واقع الاتصال في وحدة سير الاختبارات

م	الفقرة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	المتوسط	الانحراف المعياري
1	تصدر وحدة سير الاختبارات تعليمات واضحة عن إجراءات الاختبارات.	80.21%	17.71%	2.08	1.22	0.42
2	يتواجد أعضاء وحدة سير الاختبارات خلال انعقاد فترة الاختبار وبعده.	75.00%	17.71%	7.29%	1.32	0.46
3	تتوفر لأعضاء الهيئة التعليمية كافة المعلومات المتعلقة بسير الاختبارات إلكترونياً	72.92%	19.79%	7.29%	1.34	0.69
4	تزود الطالبات بكافة المعلومات الخاصة بسير الاختبارات إلكترونياً	77.08%	18.75%	4.17%	1.27	0.56
5	المعلومات عن إجراءات الاختبارات متوفرة للجميع في مكاتب سير الاختبارات بالكلية.	68.75%	23.96%	7.29%	1.32	0.67
6	يمتلك أعضاء وحدة سير الاختبارات مهارات التواصل الجيد مع أعضاء الهيئة التعليمية.	88.54%	7.29%	4.17%	1.16	0.63
7	تتميز وحدة سير الاختبارات بسرعة التواصل مع أعضاء الهيئة التعليمية.	81.25%	17.71%	1.04%	1.20	0.53
8	تستجيب وحدة سير الاختبارات للمقترحات والشكاوى المقدمة من أعضاء الهيئة التعليمية.	69.79%	23.96%	6.52%	1.36	0.61
9	تقدم وحدة سير الاختبارات التسهيلات التي يحتاجها عضو الهيئة التعليمية.	68.75%	20.83%	10.42%	1.42	0.50
10	يتمتع أعضاء وحدة سير الاختبارات بالمرونة الكافية في التعامل مع الغير.	78.13%	18.75%	3.13%	1.25	0.53
11	حسن تواصل أعضاء وحدة سير الاختبارات يسهل تطبيق إجراءات الاختبارات.	85.42%	12.50%	2.08%	1.17	0.42
12	توفر قنوات اتصال جيدة بين جميع لجان الاختبارات في كلية التربية.	71.88%	25.00%	3.13%	1.31	0.60
13	التواصل السريع لحل الأزمات الطارئة.	72.92%	18.75%	8.33%	1.35	0.62
14	الرد السريع على استفسارات الطالبات عن محتوى الاختبار.	55.21%	41.67%	3.13%	1.48	0.60
15	التواصل لحل مشاكل تعارض المقررات منذ بداية الفصل الدراسي.	69.79%	18.75%	11.46%	1.42	0.46

يلاحظ من الجدول أن الفقرة السادسة " يمتلك أعضاء وحدة سير الاختبارات مهارات التواصل الجيد مع أعضاء الهيئة التعليمية "، قد أحرزت أعلى نسبة وهي (88.54%)، وبمتوسط حسابي (1.16).

وتلتها عبارة " حسن تواصل أعضاء وحدة سير الاختبارات يسهل تطبيق إجراءات الاختبارات" بنسبة (85.42%)، وبمتوسط حسابي (1.16).

ثم تلتها عبارة " تتميز وحدة سير الاختبارات بسرعة التواصل مع أعضاء الهيئة التعليمية" بنسبة (81.25%)، وبمتوسط حسابي (1.20).

الارتقاء بجودة سير الاختبارات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية

مها الزامل

واحتلت العبارة " الرد السريع على استفسارات الطالبات عن سير الاختبارات في كلية التربية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الحسابي (1.48).
محتوى الاختبار " على أقل النسب وهي (55.21%)، وبمتوسط الرحمن؟

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

للإجابة عن السؤال الثالث: ما الآليات المقترحة لارتقاء بجودة للآليات المقترحة كما هو موضح في الجدول (6).

جدول 6

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للآليات المقترحة لارتقاء بجودة سير الاختبارات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

م	الفقرة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	المتوسط	الانحراف المعياري
1	أن تكون وحدة سير الاختبارات مركزية تتولى الاشراف على جميع لجان الاختبارات في الكلية.	83.70%	10.87%	5.43%	1.22	0.62
2	تحديد مهام أعضاء لجان الاختبارات وفق الهيكل التنظيمي لها.	90.22%	7.61%	2.17%	1.12	0.39
3	منح الصلاحيات للجان سير الاختبارات وفق المهام الموكلة اليهم.	89.13%	8.70%	2.17%	1.13	0.48
4	توفير الموارد المادية والبشرية اللازمة لتطبيق الجودة في سير الاختبارات.	79.35%	16.30%	4.35%	1.25	0.63
5	تقييم ومتابعة رضا أعضاء الهيئة التعليمية عن أداء وحدة سير الاختبارات.	86.96%	9.78%	3.26%	1.20	0.52
6	تقييم ومتابعة رضا الطالبات عن أداء وحدة سير الاختبارات.	82.61%	10.87%	6.52%	1.24	0.52
7	تحليل تقارير تقييم أعضاء الهيئة التعليمية والطالبات لارتقاء بجودة أداء وحدة سير الاختبارات.	86.96%	9.78%	3.26%	1.16	0.41
8	إضافة تقارير وحدة سير الاختبارات الى الخطة السنوية للكلية ليتم تطوير أداؤها.	85.87%	9.78%	4.35%	1.18	0.33
9	تحليل كافة التقارير الواردة من لجان سير الاختبارات لارتقاء بجودة أداء سير الاختبارات.	91.30%	6.52%	1.09%	1.10	0.40
10	متابعة إنجاز الأعمال، والتأكد من مطابقتها لخطة وحدة سير الاختبارات.	89.13%	8.70%	2.17%	1.13	0.34
11	استخدام بطاقات نتائج تحليل البيانات كوسيلة للمتابعة وتعديل المسار لارتقاء بجودة أداء سير الاختبارات.	91.30%	6.52%	1.09%	1.11	0.47
12	تحديد مؤشرات لقياس مستوى أداء وحدة سير الاختبارات.	92.39%	6.52%	1.09%	1.09	0.39
13	تصميم دليل إجرائي لوحدة سير الاختبارات يشتمل على كافة الإجراءات بدقة.	90.22%	7.61%	2.17%	1.12	0.46
14	تصميم خطة لتقييم أداء وحدة سير الاختبارات في ضوء أسس الجودة الشاملة لتحسين أداؤها.	95.65%	3.26%	1.09%	1.05	0.40
15	نشر تقارير وحدة سير الاختبارات على موقع الجامعة.	82.61%	10.87%	6.52%	1.24	0.61
16	توعية رؤساء سير الاختبارات بمبادئ تفعيل الجودة.	88.04%	9.78%	2.17%	1.14	0.32
17	وضع نظام حوافز لأعضاء وحدة سير الاختبارات لتحقيق التميز في الأداء.	84.78%	11.96%	3.26%	1.18	0.54
18	تدريب فريق لمتابعة تطبيق الجودة في سير الاختبارات.	94.57%	3.26%	2.17%	1.08	0.46
19	تفعيل الشاشات الالكترونية في الكلية للمساهمة في الاعلانات عن الاختبارات.	92.39%	6.52%	1.09%	1.09	0.50
20	توثيق كافة المعلومات عن إجراءات الاختبارات للاستفادة منها في المستقبل.	84.78%	5.43%	9.78%	1.25	0.45
21	اصدار تقارير يومية من رئيسات لجان الاختبارات عن سير الاختبارات.	84.78%	14.13%	1.09%	1.16	0.56
22	توظيف خدمات الانترنت لتسهيل الحصول على المعلومات عن الاختبارات.	91.30%	6.52%	2.17%	1.11	0.37
23	توفير قاعات مناسبة للمرضى وذوي الاحتياجات الخاصة أثناء الاختبارات.	73.91%	18.48%	7.61%	1.34	0.37
24	انشاء موقع الالكتروني لوحدة سير الاختبارات.	90.22%	7.61%	2.17%	1.12	0.53
25	المشاركة في تحديد جدول الاختبارات قبل اعتماده.	80.43%	15.22%	4.35%	1.24	0.49
26	التأكيد على دمج الشعب قليلة الأعداد وذات المقرر الواحد.	75.00%	16.30%	8.35%	1.34	0.27
27	حل مشاكل جداول الاختبارات من الأسبوع الخامس للدراسة.	86.96%	6.52%	6.52%	1.20	0.39

يتضح من الجدول رقم (6) أن العبارات التي سجلت أعلى ارتفاع بنسبة (95.65%) ويمتوسط حسابي (1.05) 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 (94.57%)، ويمتوسط حسابي (1.08).

وأن تفعيل الشاشات الالكترونية في الكلية للمساهمة في الاعلانات عن الاختبارات، ذات أولوية عند عضو هيئة التدريس، بنسبة (92.39%)، ويمتوسط حسابي (1.09).

أما الفقرة التي سجلت أكثر انخفاضاً بنسبة (83.70%)، ويمتوسط حسابي (1.22) فهي "أن تكون وحدة سير الاختبارات مركزية تتولى الاشراف على جميع لجان الاختبارات في الكلية".

ونالت نسبة (82.61%)، ويمتوسط حسابي (1.21)، عبارات "تقييم ومتابعة رضا الطالبات عن أداء وحدة سير الاختبارات"، و" نشر تقارير وحدة سير الاختبارات على موقع الجامعة".

6. مناقشة النتائج

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 رندري، هوك [17]، ودراسة المصري [33]، حتى يعرف كل عضو المهام المناطة به أثناء الاختبارات لتسيير دفة الاختبارات بكل سهولة ومرونة، وإن حسن التنظيم والبدء بالاستعداد للاختبارات، والانتهاه من الجداول بوقت كافي، والاعلان عنها بوقت مبكر قبل بدء الاختبارات، حتى يتسنى لعضو هيئة التدريس، الاستعداد للاختبارات، والاطلاع على موعد، وقاعة اختبار مقرره، 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 [35]، ودراسة سيروش [39] 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 [38] 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 الاخلال 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 [33]، ودراسة الفهقي [36]، 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 (9000) طالبة، وهذا يتجلى بوضوح في أعداد المراقبات التي لا تتناسب 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 الايجابية، ونجاح أي مؤسسة، وهذا ما أكدت عليه دراسة تان، كيك [40]، 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

الطروانة [20]، 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 [37].

أظهرت النتائج إن الاستخدام الأمثل للتقنية، وتفعيل الشاشات الالكترونية في الكلية للمساهمة في الاعلانات 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 وفعاليته، وتحسين جودة العمليات، والسرعة في الإنجاز، وهذا ما أكدت عليه دراسة [33].

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.

7. التوصيات

- 1- ضرورة نشر ثقافة الجودة، بدأً بالقيادات الإدارية واتخاذها قرار التطبيق، وتنتهي بفريق العمل المنفذين لها.
- 2- ضرورة تدريب فرق العمل في وحدة سير الاختبارات، واختيارهم وفق أسس علمية صحيحة مع وضع معايير للاختيار،

الاختبارات.

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

وأُسفرت نتائج الدراسة عن الدور الفعال الذي يلعبه الاتصال الجيد مع عضو هيئة التدريس والطالب، وهذا ما أكدت عليه دراسة حمدان [29]، 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 ايجابية في التعامل مع وحدة سير الاختبارات.

ومن ناحية أخرى تساهم 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، وحصراً 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 مقررهما، 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

المراجع

أ. المراجع العربية

- [1] علام، صلاح الدين (2004): "التقويم التربوي البديل: أسسه النظرية وتطبيقاته الميدانية"، الطبعة الأولى، القاهرة: دار الفكر العربي.
- [2] الكبيسي، عامر خضير (2207): "التنمية الإدارية: رؤى ومفاهيم عصرية"، الرياض، مؤسسة اليمامة.
- [4] آل حفيظ، سالم (1988): "المهارات الإبداعية للقائد الإداري وأثرها على أداء العاملين من وجهة نظر رؤساء الأقسام في مراكز الوزارات"، سلطنة عمان، (رسالة ماجستير غير منشورة).
- [6] الخطيب (2006): "التعليم الجامعي في الوطن العربي" التحديات والبدائل المستقبلية"، مجلة اتحاد الجامعات العربية، المجلد العاشر العدد (27)، يناير ص 63-77.
- [7] البهواشي، عبد العزيز (2006): "معجم مصطلحات الاعتماد و ضمان الجودة في التعليم العالي"، عالم الكتب.
- [8] الحامد، محمد معجب وآخرون (1428): "التعليم في المملكة العربية السعودية رؤية الحاضر واستشراف المستقبل"، ط4، الرياض: مكتبة الرشد.
- [9] ابن منظور (1984): "لسان العرب"، الجزء الثاني دار المعارف، القاهرة.
- [14] الصواف محفوظ وإسماعيل عمر (2009م). "نشر ثقافة الجودة وأثرها في تعزيز أداء المنظمات الفندقية. المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية - معهد الإدارة العامة - الرياض.
- [15] الطروانة، محمد، حسن (2011): "نموذج مقترح لمعايير ضمان جودة التقويم الحقيقي للطلبة في مناهج التعليم العالي"، مقدم للمؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي من 10-12/2011.

لأن سياسة الجودة وتطبيقاتها أظهرت أن تدريب فرق العمل هو المحرك للنجاح.

- 3- الحرص على 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.
- 4- من الآليات المقترحة للارتقاء بجودة سير الاختبارات هو الاهتمام بالحوافز المادية والمعنوية وتشجيع الإبداع والابتكار مما له أثر كبير في تحديث وتطوير العمل والأداء.
- 5- ضرورة تخصيص فروع لوحدة الجودة النوعية في كل كلية، وربطها بالوحدة الرئيسية الجامعية وفق لوائح، وآليات، وبرامج معتمدة من المجالس الجامعية، لتدريب فرق العمل في وحدة سير الاختبارات على المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة ومتطلبات التطبيق.
- 6- من التوصيات العمل على تطوير نظام معايير فعال لمتابعة أداء فرق العمل، وتقييمه مع التركيز أن يكون قياس رضى الطلبة واحداً من هذه المعايير.
- 7- تصميم دليل إجرائي لوحدة سير الاختبارات يشتمل على كافة الإجراءات بدقة، وإضافة تقارير وحدة سير الاختبارات الى الخطة السنوية للكلية ليتم تطوير أدائه.
- 8- الاهتمام بمبدأ التحسين المستمر في أداء فرق العمل في وحدة سير الاختبارات، وذلك لضمان معالجة نقاط الضعف التي يتم اكتشافها، والارتقاء بنقاط القوة المتحققة.
- 9- الاطلاع على الاتجاهات العالمية المعاصرة في التنظيم للاختبارات، وبشكل دوري بما يسهم في تحقيق ضمان الجودة.
- 10- الاستعانة بخبراء الجودة في تقويم تطبيق وحدة سير الاختبارات لإدارة الجودة الشاملة.
- 11- الاستخدام الأمثل للتقنية ووسائل الاتصال الحديثة لتعزيز كفاءة أداء فرق العمل في وحدة سير الاختبارات.
- 12- إنشاء موقع إلكتروني لوحدة سير الاختبارات يتضمن كافة الإجراءات، والأنظمة، وجميع المعلومات المتعلقة بالاختبارات.

- [17] درندري، إقبال زين العابدين، وهوك، طاهرة (2008): "دراسة استطلاعية لأراء 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 28-29/1428هـ.
- [18] الظاهر، محمد سعيد (2007): "الجودة في التعليم العالي رؤية وأبعاد"، بحث مقدم للمؤتمر العربي الأول للجامعات العربية: التحديات المستقبلية، الرباط، 9-13/2007.
- [19] الحنيطي، عبد الرحيم (2004): "معايير الجودة والتنوعية في التعليم المفتوح والتعليم عن بعد"، الشبكة العربية للتعليم المفتوح والتعليم عن بعد.
- [20] الطروانة، اخليف (2010): "ضبط الجودة في التعليم العالي وعلاقته بالتنمية"، مقدم للمؤتمر الأكاديمي الخامس عشر في 10-12/2010.
- [21] المحاميد، حسن (2008): "عمليات إدارة المعرفة تأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية"، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية في الدول العربية.
- [23] فتحي، شاكراً أحمد، زيدان، همام بدرابي (2004): "تقويم أداء كليات التربية في ضوء إدارتها الفعالة، بحث مقدم للمؤتمر التربوي الدولي الثالث (نحو إعداد أفضل معلم المستقبل)، كلية التربية، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان.
- [24] خضير، كاظم محمود (2002): "إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء"، دار السيرة، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.
- [25] تكنسون. فيليب.(1995): "إدارة الجودة الشاملة، التغيير الثقافي: الأساس الصحيح لإدارة الجودة الشاملة، ج1، تعريب عبدالفتاح السيد النعماني، مركز الخبرات المهنية للإدارة "بميك" .
- [26] النجار، فريد (2000): "إدارة الجامعات بالجودة الشاملة"، الناشر: مركز التميز لعلوم الإدارة والحاسب، المجلد الأول الطبعة الأولى، بيروت، لبنان.
- [27] الدوسري، راشد، حماد (2000) : القياس والتقويم التربوي الحديث، عمان: دار الفكر: (34).
- [28] الهادي، شرف ابراهيم (2013): "إدارة تغيير مؤسسات التعليم العالي العربي نحو جودة النوعية وتميز الأداء"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد (11)، العدد 124 ص: 57-77-2013.
- [29] حمدان، خالد محمد (2012): "جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضی الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة" ورقة عمل مقدمة لمؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي (2012).
- [30] الصواف، محفوظ اسماعيل (2009): "تشر ثقافة الجودة وأثرها في تعزيز أداء المنظمات الفندقية. المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية- معهد الإدارة العامة- الرياض.
- [31] العاجز، فؤاد علي (2008): "دراسة تقويمية لطبيعة اجراء امتحانات الجامعة الإسلامية من وجهة نظر طلبتها"، مجلة الجامعة الإسلامية: سلسلة الدراسات الإنسانية: مجلد 16. ع.2 يونيو 2008.
- [32] مقدم، عبدالحفيظ سعيد (2008): "الاتجاهات الحديثة في تقويم الطلاب من منظور الجودة والاعتماد الأكاديمي"، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب 24 (49)، 155-182/2008.

- Four critical years revisited*". An Francisco, CA. Jossey - Bass.
- [5] 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, 223-229.
- [10] Blackmur, D. (2004): Issues in Higher Education" Quality Assurance. *Australian Journal of Public Administration*. 63(2), 105-116
- [11] Heizer and Render (2001) *the relation between types of the quality costs and its impact on productivity and costs*:71
- [12] Ali & Shastri (2010) "Implementation of Total Quality Management in Higher Education", National Institute of Technology, Allahabad. India:10
- [13] Lovelock, Christopher & Lauren, (2002): "Wright, *Principles of Service Marketing and Management*", (New Jersey: Prentice-Hall International, 2002).
- [16] ISO,9000-2000. *Design for the environment – An approach to achieve the ISO international standardization*
- [22] Mohrman, A. M., Jr., and Mohrman, S. A. (1989):." *Changing the Organization Through Time*" A New Paradigm. Large Scale Organizational Change. San Francisco: Jossey-Bass.
- [40] Tan & Kick. S (2004): "Service Quality in higher education using an enhanced Servqual Approach ",*Quality in higher education*,Vol.10.No.1
- [42] 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.
- [33] المصري، مروان وليد (2007): *تطوير الأداء الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة*. رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة غزة.
- [34] الخولي، محمد (2008): *قاموس التربية*، بيروت، دار العلم للملايين، بيروت.
- [35] الدامغ، خالد عبد العزيز (2006): *استخدام الحاسب الآلي في الاختبارات*، دراسة تحليلية نقدية، دراسة منشورة، المجلد الرابع العدد (33) ص 27-37 الرياض: جامعة الملك سعود.
- [36] الفهيقى، ثني بن عبود (2005): "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.
- [37] جرجيس، (2005) *أهمية استخدام التقنيات الحديثة في تنظيم الاختبارات* جامعة بولدر، كلورادو:45.
- [38] حسين، سلامة (2004): "إدارة المعرفة كمدخل لتحسين الجودة في مؤسسات التعليم العالي، المؤتمر السنوي الأول للمركز العربي للتعليم والتنمية، مستقبل التعليم المعاصر، مصر.
- [39] سيروش، (2004): *المفاهيم الحديثة للاختبارات الالكترونية*، المعهد العلمي في فرجينيا الغربية.
- [41] الخطيب، محمد بن شحات (2000): "التعليم العالي قضايا ورؤى"، دار الخريجي للنشر. الرياض.
- [43] اكس يو (1999): "الممارسات الفاعلة في إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، ماديسون ويسكانسون.
- ب. المراجع الأجنبية
- [3] Astin, A. (1993), "What matters in college?"

IMPROVE THE QUALITY OF THE CONDUCT OF THE TESTS FROM THE VIEWPOINT OF FACULTY MEMBERS COLLEGE OF EDUCATION AT THE OF PRINCESS NOURA BINT ABDUL RAHMAN UNIVERSITY

MAHA ZAMIL
College Of Education
Princess Noura girl 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.

Keyword: *Quality Of The Conduct, Tests, Faculty Members.*