مجلة أبحاث نفسية وتربوية — العدد 10- جوان 2017، مجلد 5، ص.ص.365- 396

مقترح لتجويد برنامج تكويني جامعي باستخدام أداة "بيت الجودة"

أ.د. بن علي راجية
أ. تومي سامية
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
جامعة باتنة 1

ملخص

تهدف الدراسة الحالية إلى تقديم مقترح لتجويد برنامج تكويني جامعي، تم الاعتماد في تقييمه على أداة بيت الجودة،وهي تقنية تستخدم لضمان التصميم النهائي للمنتج بما يضمن مقابلته لاحتياجات الزبائن (الطلبة). من خلال مقابلات نوعية مركزة مع الطلبة، حيث تم تحديد (17) مطلب. وأسفرت نتائج تحليل هذه المتطلبات على الوقوف على واقع الخدمات التعليمية المقدمة، ما يسمح بتحيين البرامج وفق فلسفة برنامج الماستر القائمة على ربط التكوين بالبيئة الاقتصادية للطالب والتحقق من قدرة إدارة الجامعة على الاستناد على استراتيجيات وتقنيات حديثة في تقديم خدمات تعليمية وتكوينية تنافسية وذات جودة. ما يجعلنا نوصي باستخدام مثل هذه التقنيات في تقييم جودة مشاريع الماستر المطبقة بغرض تحيينها.

الكلمات المفتاحية: مقترح، جودة الخدمة، برنامج تكويني جامعي، أداة بيت الجودة.

© مخبر التطبيقات النفسية والتربوية- جامعة قسنطينة 2- 2017

Résumé

La présente étude présente est une proposition visant à améliorer un programme de formation universitaire, basé sur l'outil « maison de la qualité »qui est une technique utilisée pour assurer la conception finale du produit afin de répondre aux besoins des clients (étudiants) pour l'évaluer. Grâce à des entretiens ciblés avec les étudiants, où (17) exigences ont été identifiées. Les résultats de l'analyse de ces exigences ont montré la réalité des services éducatifs offerts, permettant l'élaboration de programmes conformément à la philosophie du programme de maîtrise existant pour lier l'environnement économique et la configuration de l'étudiant et de vérifier la capacité de l'administration de l'université en se basant sur les modernes stratégies et techniques dans la fourniture de services éducatifs et de formation compétitive et de qualité. Nous recommandons que ces techniques soient utilisées pour évaluer la qualité des projets principaux qui sont mis en œuvre afin de les mettre à jour.

Mots clés : Proposition, Qualité de service, Programme de formation universitaire, Outil « maison de la qualité ».

مقدمة

يؤدي التعليم الجامعي دورا أساسيا في مواكبة المعطيات الجديدة ومقتضيات التغيرات المتسارعة التي يعرفها العالم اليوم. وتبرز المنظومة الجامعية كآلية للتغير والتجديد ولتنمية المجتمع وتطويره في ظل التحديات الكثيرة التي تدفع بكل المؤسسات بما فيها التعليمية للبحث عما هو اجود.وبغرض تجويد المنتج الجامعي وجعله يتماشى وعولمة نظام التكوين من جانب، ومتطلبات المجتمع وسوق العمل من جانب آخر، قامت الجامعة الجزائرية بتبني نظام ل م د LMD والذي يقوم على التجديد المعمق للتعليم، من خلال إدخال ممارسات جديدة تقوم على عدة مقتضيات، لعل أهمها تمهين التعليم وتكييف التكوينات مع متطلبات المحيط الاجتماعي والاقتصادي.

وفي هذا الإطار، ونظر لما تعرفه الجزائر من ارتفاع خطير لحوادث المرور ولما تسببه من خسائر مادية وبشرية هامة، يسببها في أكثر من 90 بالمائة الانسان، جاء اقتراح عرض تكوين لماستر مهني في علم نفس المرور. هذا التكوين بدأ مع السنة الدراسية 2015/2014 بأول دفعة تضم 17 طالب. حيث يهدف هذا الماستر لتكوين مختصين في سيكولوجية مستعملي الطريق سائقين كانوا، رُكّاباًأو راجلين،بغرض التصدي لظاهرة إرهاب الطرقات. هذا العرض صمم ضمن سياق جامعي تقليدي قائم على مبادرات ورؤى فريق التكوين والذي ينحدر من تخصصات عدة في علم النفس، جمعهم مخبر سيكولوجية مستعمل الطريق. بناء التكوين واقتراح البرنامج في نسخته الأولى تم اعتمادا على معارف ومقترحات فريق التكوين دون أن يأخذ بعين الاعتبار تحديد متطلبات المستفيد أو ما يعرف بالحاجات التدريبية والتعلمية للطلبة الموجهين لهذا التخصص من ناحية، ومن ناحية أخرى عدم مراعاة الموقع التنافسي لهذا التكوين قياسا بما قد توفره المؤسسات المنافسة القريبة منه في البيئة ذاتها.

وتعد هاتان النقطتان أي: متطلبات الزبون والتحليل التنافسي من اهتمام أحد مفاهيم إدارة الجودة، وهو ما يعرف ببيت الجودة، والتي تعتبر من أهم الطرائق التي تتميز بالاهتمام بالمواءمة بين صوت المستفيد من الخدمة بصفة عامة والخدمة التعليمية بصفة خاصة، في إطار الموارد المتاحة للمؤسسات المقدمة للخدمة وموقعها بالنسبة لأقرانها عالميا. وهذا ما يتم من خلال الاستعانة بمفهوم المقارنة المرجعية لإجراء المقارنات بين المؤسسة الراغبة في تحسين جودتها مع المؤسسات التعليمية الأخرى (1). من هنا وفي إطار تحيين التكوين وتجويده، جاءت دراستنا هذه والتي تقوم على تطبيق هذه الأداة، بغية الوصول إلى تقييم تفصيلي لمتطلبات الطالب الزبون.

الإشكالية:

في إطار عروض التكوين المقترحة في الماستر، تم قبل سنتين فتح مشروع ماستر علم النفس المرور كأول مشروع من نوعه في الجزائر وفي العالم العربي.وقد حُدِدت أهدافه من طرف فريق التكوين بما يتماشى والظاهرة المرورية في الجزائر من جهة، ومتطلبات علم النفس من جهة أخرى. ومن الطبيعي أن يعترض هذا التكوين –بهذه الحداثة وبهذه الأهداف– تحديات كثيرة،سواء خارجية ترتبط بالتعريف به وبغاياته وباستدخاله ضمن التخصصات الكلاسيكية المعروفة بجامعاتنا لعلم النفس، أو داخلية مرتبطة به كوضعية مؤسسية خدماتية تصبو لتوفير إطار كفؤ في مجال تخصصه.

وبعد تكوين الدفعة الأولى في هذا التخصص والذي دام سنتين، وعملا بما يقتضيه قانون الماستر، والذي يتم وفقه تحيين المشاريع المقترحة وتعديلها كل ثلاث سنوات، سنحاول من خلال دراستنا هذه أن نواكب التصورات الحديثة في مجال جودة الإدارة التعليمية، والقائمة على ترك مجال للمتعلم لبناء تعلماته باعتباره شريك أساسي في العملية التعليمية وزبون تقدم له خدمات في بيئة تنافسية تجعل من الأخذ بصوته ضرورة. وهذا بتبني أداة بيت الجودة بوصفها الآلية المنهجية التي توفر لنا أفضل شروط التحليل والتقييم الدقيق لواقع مستوى الخدمات المقترحة فيه وإمكاناته وصعوباته.

وعلى هذا الأساس تأتي دراستنا هذه لتقييم جودة الخدمة التعليمية للبرنامج المعني باستخدام أداة "بيت الجودة" في بعديها الأول والثاني، أي بعد (متطلبات الزبون) وبعد (التحليل التنافسي)،ومن ثم الوقوف على أهم الاقتراحات التي يمكن الأخذ بها انطلاقا من النتائج المتحصل عليها لتجويد البرنامج التكويني، وهذا من خلال طرح التساؤلات التالية:

ما مستوى جودة برنامج ماستر "علم النفس المرور" بقسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة باتنة 1؟ وتتفرع عنه تساؤلات فرعية تتمثل في:

1- ما مستوى أهمية كل مطلب من المتطلبات الأساسية التي يطلبها الطالب من برنامج "ماستر علم النفس المرور" حسب تقديره؟

2- ما مستوى تلبية القسم ومنافسه الممثل بالمدرسة الوطنية للتطبيقات التقنية للنقل ENATT – بالولاية نفسها لكل مطلب من متطلبات طالب برنامج ماستر علم النفس المرور؟

3- ما مستوى تأثير كل مطلب من متطلبات طالب برنامج ماستر علم النفس المرور في اختيار قسم العلوم الاجتماعية بجامعة باتنة -1-حسب تقدير الطلبة ؟

4- ما الأهمية النسبية لكل مطلب من متطلبات برنامج ماستر علم النفس المرور حسب تقدير الطلبة؟

5- ما هي أهم الاقتراحات التي يمكن الأخذ بها انطلاقا من النتائج السابقة لتجويد البرنامج التكويني؟**أهداف الدراسة:** انطلاقا مما سبق تأتي أهداف الدراسة كالأتي:

1- تحديد متطلبات طلبة برنامج ماستر علم النفس المرور في قسم العلوم الاجتماعية بجامعة باتنة -1، من خلال الإصغاء إليهم واستطلاع تقديراتهم.

2-التعرف على العوامل الخارجية والداخلية المساعدة والمعيقة لأنشطته وتحقيق أهدافه المرحلية.

3-تحديد التقييم التنافسي لمستوى تلبية قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا بجامعة باتنة-1 ومنافسه الممثل بالمدرسة الوطنية للتطبيقات التقنية للنقل ENATT – باتنة لمتطلبات الطلبة في ضوء استطلاع تقديراتهم لذلك.

4-تحديد الأهمية النسبية لمتطلبات طلبة برنامج ماستر علم النفس المرور في قسم العلوم الاجتماعية بجامعة باتنة-1 في ضوء ما سبق.

5-عرض لأهم الاقتراحات التي يمكن الأخذ بها انطلاقا من النتائج السابقة لتجويد البرنامج التكويني

مصطلحات الدراسة:

يعتبر مصطلح الجودة مصطلح اقتصادي بالأساس، فرضته ظروف التقدم الصناعي والثورة التكنولوجية في العصر الحديث. وهو مصطلح يقوم علىتجويدمستويات الأداء من الإدارة للتسويق في المؤسسات بغض النظر عن طبيعة منتوجها. ويعرفها **ديمنغ Deming** على أنها تحقيق احتياجات وتوقعات المستفيد حاضرا ومستقبلا (2). وهناك ثلاث جوانب في مفهوم الجودة تتمثل فيجودة التصميم: بمعنى تحديد المواصفات التي ينبغي أن تراعى في التخطيط للعمل، جودة الأداء: بمعنى القيام بالأعمال وفق المعايير المحددة وجودة المخرج: بمعنى الحصول على منتج وخدمات وفق المواصفات المتوقعة (3).

ويأخذ مفهوم الجودة عند تطبيقه في التعليم العالي أبعاداً أوسع، تنعكس في عدة مفاهيم من أهمها مطابقة المخرجات التعليمية للأهداف المخططة والمواصفات المنشودة و المتطلبات المتوقعة. وهذا ما تلخصه فلسفة إدارة الجودة الشاملة في التعليم في النقاط التالية: أنظمة التفكير، التركيز على الزبون، التحسين المستمر، الإدارة بالوقائع، الإدارة بالمشاركة، التطوير المهني، فريق العمل، القيادة، والتخطيط طويل الأمد.(4)

وحسب Jones فإن 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 تهيئ الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعاً لبلوغه. وإن ثقافة الجودة وبرامجها تؤدى إلى اشتراك كل فرد وإدارة ووحدة علمية وطالب وعضو هيئة تدريس ليصبح جزءاً من هذا البرنامج. وتعد الخدمات التعليمية والتي عادة ما تشرف عليها هيئات إدارية إضافة إلى فرق التكوين القوة الدافعة المطلوبة لدفع نظام التعليم الجامعي بشكل فعال ليحقق أهدافه ورسالته المنوطة به من قبل المجتمع والأطراف العديدة الأخرى ذات الاهتمام بالتعليم الجامعي. (5)

1-جودة الخدمة التعليمية والتكوينية:

حظيت جودة الخدمة بالاهتمام بعد أن وصف **جوران Juran** (1974) الجودة بمدى خدمة المنتج لأغراض المستخدم بنجاح، وذلك في مفهومه الواسع النطاق للجودة "الموائمة للاستخدام". وأضاف **فيجنباوم Feigenbaum** (1983) الخدمة إلى مفهوم الجودة حيث أصبحت "جودة السلعة والخدمة توليفة كلية لخصائص هندسة وتصنيع وتسويق وصيانة السلعة والخدمة أثناء الاستخدام وبما يلبي توقعات الزبون. (6) وقد ازداد تركيز الاهتمام في العقدين الأخيرين على أهمية الجودة في القطاع التعليمي عامة و الجامعي خاصة.ويرى **باين Payne** (1995) أنهمع اختلاف وتعدد مفاهيم جودة السلعة، تزداد صعوبة تحديد مفهوم جودة الخدمة باختلاف الأفراد، والوقت، والموقف. ويعزى ذلك إلى طبيعة خصائص الخدمة، ومن أهمها الزوال- Perishability- لعدم إمكانية تخزينها ، واللاملموسية -Intangible-؛ إذ لا ينتج عنها تملك شيء، ولا تنتقل حيازتها، كذلك عدم انفصال-Inseparability- الخدمة عن مقدمها كونها تقدم وتستهلك في الوقت ذاته، ومن ثم التباين - Variability- أو عدم التجانس-Heterogeneity - لاعتماد الخدمة على من يقدمها، أين، ومتى تقدم. ولكونها غير معيارية تزداد

صعوبة قياس جودتها، لاسيما وأن الزبون يشكل جزءاً أساسياً من عملية إنتاج وتقديم ومن ثم تقييم تلك الجودة (7). ويعد الطالب وفق هذا المنظور زبونا بأمد طويل، كونه مدخلا ومخرجا في نفس الوقت، ما يوجب إشراكه بفاعلية في تصميم وإنتاج منتج المنظمة التعليمية ممثلا بالخدمة التعليمية.

ومن هنا يمكننا تعريف جودة الخدمة التعليمية والتكوينية في هذه الدراسة بأنها نتائج تقييم الزبون (الطالب) لبرنامج ماستر مهني علم النفس المرور في قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة باتنة–1و الذي تم استنادا لأداة "بيت الجودة" في بعديها الأول والثاني، أي بعد (متطلبات الزبون) وبعد (التحليل التنافسي).

أداة بيت الجودة:

وردت في أدبيات إدارة الجودة العديد من المفاهيم الخاصة ببيت الجودة **House of Quality**: فلقد عرفها **Hauser, J R. & Causing, D** (1993) بأنها "تقنية تستخدم لضمان التصميم النهائي للمنتج بما يضمن مقابلته لاحتياجات الزبائن". كما تعرف كذلك بأنها: "نوع من الخرائط المفاهيمية التي توضح تداخل عملية التخطيط والاتصال بين الشركة والزبون، إذ أن للزبون مشاكل مختلفة ومتطلبات متنوعة يمكن أن تدرسها المنظمة باستخدام أبعاد بيت الجودة معًا".

ويذكر (الدعيس، 2006) أن بيت الجودة هي: "أنموذج في الجودة يميز بين ثلاثة أنظمة فرعية في أي منظمة هي النظام الإداري**Management System**، ويقصد به الجهاز الإداري واللوائح القانونية التي تعمل المنظمة بموجبها، والنظام التقني **Technical System**، ويقصد به الأساليب والوسائل التي تدعم تنفيذ فلسفة الجودة، مثل الأنشطة وأساليب التقويم والوسائل التكنولوجية المعينة وما إلى ذلك،

والنظام الاجتماعي **Social System**، وهو مجموعة التفاعلات بين الأشخاص في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة التي تخضع لمجموعة من القوانين والمعايير "(8).

ويتكون بيت الجودة من ستة مكونات هي: متطلبات الزبون، المواصفات الهندسية، التحليل التنافسي، مصفوفة العلاقة، المقارنة التقنية والمبادلات.(9) تناولنا منها في هذه الدراسة:

– **صوت الزبون:** ويمثل الخطوة الأساسية لبناء بيت الجودة، ويتمثل في الاستماع إلى صوت الزبون و الذي يمثل في دراستنا طالب ماستر المرور، وذلك بتحديد متطلباته الظاهرة منها والخفية في البرنامج المقدم له، والتي يجب على الجهة الراغبة ببناء البيت (الإدارة و فريق التكوين) الكشف عنها؛ حيث يتم البحث عنها باستخدام الوسائل المعروفة كمسح السوق أو باستخدام أسلوب **Gemba** والذي يعد أفضل مصدر للبيانات الخاصة بصوت الزبون.

– **التحليل التنافسي:** ويمثل مصفوفة تحديد موقع البرنامج أو التكوين محل الدراسة بالنسبة للمنظمات الأخرى المنافسة في السوق نفسها (و التي تمثلت في المدرسة الوطنية لتطبيقات النقل البري) من وجهة نظر الزبون (الطالب).

حيث تم الحصول على البيانات اللازمة للمكونين من خلال استطلاع رأي الطلبة مباشرة من خلال المقابلات التي أجريت معهم.

ماستر علم نفس المرور:

تكوين مهني فتح بجامعة باتنة–1 وبالضبط بقسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، يقوم على تكوين الطلبة في التخصص لمدة ثلاثة سداسيات تتبع في السداسي الرابع بتربص ومذكرة تخرج.

حيث تمت الدراسة على أول دفعة فيه تكونت في السنتين الدراسيتين 2015/2014 و 2016/2015.

إجراءات الدراسة الميدانية:

1- منهج البحث:

تقوم دراستنا على جمع ووصف متطلبات طلبة ماستر علم نفس المرور فيما يخص تكوينهم ودراسة مستواها والفروق فيها بين المؤسسة الأصلية (قسم العلوم الاجتماعية بجامعة باتنة-1) والمنافس المتمثل في المدرسة الوطنية للتطبيقات التقنية للنقلENATT -باتنة ، بغرض تقويم التكوين وتحيينه بما يخدم الزبون ومعايير الجودة. ومنه فإن المنهج الملائم لدراستنا هذه هو المنهج الوصفي.

2-حدود الدراسة:

- زمنيا: أجريت الدراسة خلال السنة الجامعية (2016/2015)، وبالضبط شهر ماي.

- جغرافيا: جامعة باتنة-1 بولاية باتنة.

- بشريا: طلبة ماستر علم نفس المرور بقسم علوم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا، والمقدر عددهم ب(17) طلبة، 05 منهم ذكور و12 إناث.

3- عينة الدراسة:

جاء مجتمع الدراسة ممثل بطلبة ماستر علم نفس المرور التابع لقسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا بجامعة باتنة-1، والذي يتكون من (17) طالبا. وقد تم تحديد متطلبات الزبون الأساسية للطلبة بصورة عامة عن طريق المقابلات ومجموعة تركيز الزبون التي شكلتها الباحثتان والتي تكونت من تسع (09) طلبة من أصل (17) (استحال علينا استجواب البقية لكونهم أثناء فترة تربص وإجراء دراساتهم الميدانية بعيد عن الجامعة).

4- أدوات الدراسة:

تم استخدام أداتين في هذه الدراسة لتحقيق أهدافها وهما: المقابلة وأداة تقدير لأكثر من خاصية (سلم تقدير)، بحيث تم توظيف نتائج الأولى لبناء الثانية وفقا لأهداف الدراسة.(أنظر الملحق رقم 1). حيث بعد الأداة الأولى مع الطلبة تم تصميم استمارة المتطلبات، بغرض تحديد مستوى أهمية متطلبات الطلبة ودرجة توافرها في هذا التكوين الذي يتم في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة باتنة-1 ومنافسها والمتمثل بالمدرسة الوطنية للتطبيقات التقنية للنقل ENATT – باتنة، بوصفها منافس رئيس ووحيد في مدينة باتنة بحكم التخصص، مع الأخذ بعين الاعتبار أهمية امتلاكه لقدرات مماثلة في كيفية تأدية متطلبات طلبة برنامج ماستر علم نفس المرور، وهذا ما حرصنا على توافره في هذه الدراسة.

وسوف يتم توضيح كيفية إجراء وتصميم ذلك في عرض نتائج الدراسة الميدانية. وجدير بالذكر أنه باعتبار الأداة المعنية هي أداة تقدير وليست أداة قياس، فإننا لم نلجأ إلى حساب صدقها وثباتها، لأن أدوات التقدير لا تحتاج إلى ذلك.و بعد جمع المعطيات اللازمة ولتطبيق أداة بيت الجودة وتم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية: (10)

- نسبة التحسين باستخدام المعادلة التالية:IRi=Pi/Ci
- الوزن المطلق .
- الوزن النسبي.

نتائج الدراسة:

1- النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ينص السؤال الأول على: ما مستوى أهمية كل مطلب من المتطلبات الأساسية

التي يطلبها الطالب من برنامج "ماستر علم النفس المرور" حسب تقديره؟

للإجابة على هذا السؤال تم تحليل أجوبة الطلبة على السؤال المفتوح المطروح في المقابلة والذي نص على: ما هي الخدمات التعليمية الأساسية التي تطلب من برنامج ماستر علم النفس المرور الذي أنت مسجل فيه تقديمها لك؟

وتم التوصل إلى استخراج سبعة عشر (17) مطلبا أساسيا تم الاتفاق عليها من بين عدد من المتطلبات، وهي المعتمدة في تمثيل عبارات أداة التقدير المستخدمة لأغراض هذه الدراسة، والتي تتضمن تقدير أربعة خصائص، وهي:

1- درجة أهمية المتطلب ضمن مقياس متدرج من 1 إلى 5 درجات.

2- التقييم الحالي للقسم المقدم للبرنامج على مقياس متدرج من 1 إلى 5 درجات.

3- التقييم الحالي للقسم المنافس على مقياس متدرج من 1 إلى 5 درجات.

4- درجة تأثير المتطلب في اختيار البرنامج (القسم) المعني على مقياس ثلاثي الدرجات، وهي:(1، 1.2، و1.5).

وبهذا الشكل تكون أداة التقدير (سلم التقدير) في صورتها النهائية كما هو موضح في الجدول رقم (1)، جاهزة للتطبيق، لجمع البيانات من العينة مباشرة، واستخدامها في الإجابة على الأسئلة الموالية.

ولمعرفة مستوى أهمية كل مطلب من المطالب، تم تحديد ما يعرف بمعدل أهمية الزبون –Customer Rate of Importance, CI– التي يحددها لكل متطلب، إذ ترتب أسبقيات متطلبات الطالب التي حددت في الخطوة الأولى، استنادا" إلى تقييم الأهمية النسبية لتلك المتطلبات وأوليات تحقيقها من وجهة نظره باستخدام مقياس من (1–5) درجات. وتجدر الإشارة هنا إلى أن الدرجة (5)

تعكس الأهمية النسبية الأعلى التي يحددها الطالب لمتطلب ما، في حين تشير الدرجة الواحدة إلى الأهمية النسبية الأدنى. ووفقا لهذا المقياس فقد جاءت النتائج ملخصة في الملحق رقم (1) (عمودCI).

ويمكننا القول من خلال تحليل النتائج أن (08) متطلبات من متطلبات برنامج ماستر علم النفس المرور تحصلت على (5) درجات في معدل الأهمية الأولى لكل مطلب، وهي: (زيادة التطبيقات والتربصات الميدانية في المؤسسات الخاصة)، (تعديل مضامين بعض المقاييس وتكثيف الدروس)، (إعادة النظر في تعيين أساتذة بعض المقاييس)، (إلغاء مقياسي علم الاجتماع الحضري والأرغونوميا)،(إضافة الحجم الساعي لمقاييس معينة(كالإحصاء، تغيير سلوك السائق، بناء برامج توعوية وتحسيسية، اللغات والمنهجية)، (توفير مراجع في المكتبات)،(اهتمام الإدارة بالتخصص بشكل أكبر) و(تعريف المجتمع ومؤسساته بوجود هذا التخصص).وسجل متطلب01 واحد منها معدل الأهمية الثانية أي (4) درجات لكل مطلب، وهي: (فتح مجال للطالب للإبداع في التخصص). وحازت 05 متطلبات على (3) درجات في معدل الأهمية الثالثة لكل مطلب وهي:(عقود شراكة مع مديرية النقل من أجل التكوين)، (الاحتكاك الآني بالجهات الخاصة لمواكبة المستجدات المتعلقة بالمرور)،(توفير أجهزة المحاكاة ومقاييس في التخصص)، (عدم إعطاء الأساتذة مناصب إدارية) و(التكوين في مجال إعداد وتصوير البرامج التوعوية والتحسيسية). وتحصل متطلبين 02 منها على (2) درجتين في معدل الأهمية الثانية لكل مطلب وهي:(استعمال التكنولوجيا الحديثة في التدريس وبناء برامج التربية المرورية)، (إجراء دورات في التواصل وإمكانية التأثير في الجماهير).وسجلت واحدة (01) منها درجة واحدة (1) في معدل

الأهمية الخامسة والأخيرة وهي كل من مطلب: (إدراج علم النفس البيئي وعلم النفس الأرغونومي في المقاييس المدرسة).

2- تحليل النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

ينص السؤال الثاني على: "ما مستوى تلبية القسم ومنافسه الممثل بالمدرسة الوطنية للتطبيقات التقنية للنقل ENATT – بالولاية نفسها لكل مطلب من متطلبات طالب برنامج ماستر علم النفس المرور؟"

وللإجابة على هذا السؤال لجأنا إلى التحليل التنافسي لمتطلبات طلبة برنامج ماستر علم النفس المرور، والذي يتم استنادا إليه ماذا نفعل (نسبة التحسين) –Competitive Analysis– ، وذلك وفقا للخطوات الآتية:

2-1- التقييم الحالي لمستوى أداء التكوين في القسم :

يساهم التقييم الحالي لمستوى أداء القسم في تشخيص مناطق التحسين المحتملة بعد المقارنة مع مستوى الأهمية التي يرغب بها الطالب إزاء كل متطلب.(أنظر الملحق رقم (1) (عمود C)، نتائج تقييم مستوى تلبية برنامج ماستر علم النفس المرور بجامعة باتنة-1 لمتطلبات طلبته.

وبعد التحليل يتبين لنا أن تلبية متطلب:(عدم إعطاء الأساتذة مناصب إدارية) قد سجل الدرجة نفسها بقيمة (3) حسب رأي طلبة الماستر. في حين قد تراجع المطلب (توفير أجهزة المحاكاة ومقاييس في التخصص) (2) درجة وسجل درجة واحدة.

من جهة أخرى فإن المتطلبات:(زيادة التطبيقات والتربصات الميدانية في المؤسسات المرتبطة بالتخصص)، (تعديل مضامين المقاييس وتكثيف الدروس)، (إعادة النظر في تعيين أساتذة بعض المقاييس)، (إلغاء مقياسي علم الاجتماع

الحضري والأرغونوميا) و(إضافة الحجم الساعي لمقاييس معينة(الإحصاء، تغيير سلوك السائق، بناء البرامج التوعوية والتحسيسية، اللغات والمنهجية)، قد تراجع مستوى تقييمها عن مستوى أهميتها بثلاث درجات وسجلت (2) درجة. في حين قد سجلت تلبية المتطلب (توفير المراجع في المكتبات)، (اهتمام الإدارة بالتخصص بشكل أكبر)، والمتطلب (تعريف المجتمع ومؤسساته بوجود هذا التخصص) قد تراجع مستوى تقييمه بأربع درجات عن مستوى أهميته، وسجل درجة (1). وسجل المتطلب (فتح مجال للطالب للابداع في التخصص)، درجتين وهو ما يعكس تراجع مستوى تلبيته بدرجتين عن مستوى أهميته. وتراجع أيضا مستوى تلبية كل من المتطلب(عقود شراكة مع مديرية النقل من أجل التكوين) والمتطلب (الاحتكاك بالجهات الخاصة لمواكبة المستجدات المتعلقة بالمرور)، والمتطلب (التكوين في مجال إعداد وتصوير البرامج التوعوية والتحسيسية) بدرجتين عن مستوى أهميتها،وسجلت (1) درجة واحدة. فيما سجل المتطلب (استعمال التكنولوجيا الحديثة في التدريس وبناء برامج التربية المرورية) درجة (1) ويكون قد تراجع بدرجة.

أما المتطلب(إجراء دورات في التواصل وإمكانية التأثير في الجماهير) التي تطابقت درجة تقييمها الحالي على تلبيتها مع درجة أهميتها ب(1) درجة. بينما ازداد مستوى تقييم المتطلب (إدراج علم النفس البيئي وعلم النفس الأرغونومي) درجة واحدة (1) عن مستوى أهميته بالنسبة لطالب برنامج الماستر المعني.

2-2- التحليل التنافسي السوقي: (المنافس المدرسة الوطنية للتطبيقات التقنية للنقلENATT)

ويستخدم التحليل التنافسي السوقي في تحديد الموضع التنافسي الاستراتيجي للمنتج استنادا إلى رضا الزبون، عن طريق مقارنة مرجعية تستند إلى تقييم الزبون

لقابلية المنظمة وأقرب منافسيها على تلبية متطلباته المستهدفة.

وهذا ما من شأنه أن يسمح لنا بتشخيص الفجوة التنافسية بين المنظمة والمنافس تمهيد الوضع خطة لتحسين جودة أداء المنظمة، وذلك باستخدام مقياس من (5) درجات .

ولأجل تحديد مستوى أداء القسم التنافسي، يعكس الملحق رقم (2) (عمود X) نتائج تقييم طالب الماستر علم النفس المرور لقابلية المنافس (المدرسة الوطنية للتطبيقات التقنية للنقل ENATT) على تلبية متطلباته المرغوبة، ويظهر فيه ما يلي:

– انخفاض مستوى تقييم أداء القسم المنافس درجة واحدة عن تقييم الطالب لأداء القسم الذي ينتمي إليه فيما يخص مستوى تلبية متطلب واحد (1)، وهو: (إجراء دورات في التواصل وإمكانية التأثير في الجماهير). انخفاضه درجتين (2) بالنسبة لـ: (التكوين في مجال إعداد وتصوير البرامج التوعوية والتحسيسية). وانخفاضه ثلاث (3) درجات فيما يخص: (تعديل مضامين المقاييس وتكثيف الدروس) وأربع (4) درجات بالنسبة لكل من: (إلغاء مقياسي علم الاجتماع الحضري والأرغونوميا) و(اهتمام الإدارة بالتخصص بشكل أكبر).

– تطابق أداء القسمين فيما يتصل بمستوى إشباع ستة (6) مطلبات، وهي: (زيادة التطبيقات الحقيقية والتربصات الميدانية في المؤسسات) و(إعادة النظر في تعيين أساتذة بعض المقاييس) و(إضافة الحجم الساعي لمقاييس معينة(الإحصاء، تغيير سلوك السائق، بناء البرامج التوعوية والتحسيسية، اللغات والمنهجية) و(تعريف المجتمع ومؤسساته بوجود هذا التخصص) و(فتح مجال للطالب للإبداع في التخصص) و(عدم إعطاء الأساتذة مناصب إدارية).

– تفوق مستوى تقييم أداء المنافس درجة واحدة (1) عن تقييم الطالب لأداء القسم الذي ينتمي إليه فيما يخص مستوى متطلب واحد(1)، وهو: (الاحتكاك بالجهات الخاصة لمواكبة المستجدات المتعلقة بالمرور).

– تفوق مستوى تقييم أداء المنافس درجتين (2) عن تقييم الطالب لأداء القسم الذي ينتمي إليه فيما يخص مستوى مطلبين (02) وهما: (عقود شراكة مع مديرية النقل من أجل التكوين) و(إدراج علم النفس البيئي وعلم النفس الأرغونومي).

– تفوق مستوى تقييم أداء المنافس ثلاث درجات (3) عن تقييم الطالب لأداء القسم الذي ينتمي إليه فيما يخص مستوى مطلبين وهما: (استعمال التكنولوجيا الحديثة في التدريس وبناء برامج التربية المرورية) و(توفير مراجع في المكتبات).

– تفوق مستوى تقييم أداء المنافس أربع درجات (4) عن تقييم الطالب لأداء القسم الذي ينتمي إليه فيما يخص مستوى مطلب: (توفير أجهزة المحاكاة ومقاييس في التخصص)

2-3- القيم المستهدفة (الخطة المستقبلية لبرنامج ماستر علم النفس المرور):

استنادا إلى التحليل التنافسي، تم تحديد خطة القسم للمرحلة القادمة فيما يتصل بانجاز متطلبات برنامج ماستر علم النفس المرور، كما هو مبين في الملحق رقم (2) (عمود P) ، وقد انعكست النتائج المستعرضة آنفا على التقييم المخطط الذي يمثل خطة جودة القسم المطلوبة، وهدفا مستقبليا تتوجه صوبه جهود التحسين اللازمة بهدف إشباع أفضل لمتطلبات طالب برنامج ماستر علم النفس المرور الأكثر أهمية، وذلك بإعطاء درجات مرتفعة للمتطلبات المهمة من وجهة نظره ودرجات منخفضة للمتطلبات الأقل أهمية، لغرض الحصول على تقييم

لاحق أفضل لمستوى إشباع تلك المتطلبات المختارة، والتي يرغب التكوين بتحقيقها.

– وبذلك سجلت خطة جودة التكوين ارتفاعا في درجات التقييم إزاء مطلبين (02) ، بحيث تحصلت على الدرجة الأولى، وتعلق الأمر بكل من: (عدم إعطاء الأساتذة مناصب إدارية) و(إدراج علم النفس البيئي وعلم النفس الأرغونومي) كمقاييس في البرنامج. و(توفير أجهزة المحاكاة ومقاييس في التخصص)

– وسجلت خطة جودة القسم تطابقا في درجات التقييم إزاء ثلاث (03) متطلبات، بحيث تحصلت هي الأخرى على الدرجة الأولى، وتعلق الأمر بكل من: (زيادة التطبيقات والتربصات الميدانية في المؤسسات) و(إلغاء مقياسي علم الاجتماع الحضري والأرغونوميا) و(إضافة الحجم الساعي لمقاييس معينة(الإحصاء، تغيير سلوك السائق، بناء البرامج التوعوية والتحسيسية، اللغات والمنهجية).

– في حين تحصلت سبعة (07) متطلبات على الدرجة الثانية، وتمثلت في كل من: (تعديل مضامين المقاييس وتكثيف الدروس) و(إعادة النظر في تعيين أساتذة بعض المقاييس) و(اهتمام الإدارة بالتخصص بشكل أكبر) و(تعريف المجتمع ومؤسساته بوجود هذا التخصص) و(فتح مجال للطالب للإبداع في التخصص) و(عقود شراكة مع مديرية النقل من أجل التكوين) و(توفير مراجع في المكتبات).

– في حين تحصلت أربع (04) متطلبات على الدرجة الثالثة، وتعلق الأمر بكل من: (الاحتكاك الآني بالجهات الخاصة لمواكبة المستجدات المتعلقة بالمرور) و(التكوين في مجال إعداد وتصوير البرامج التوعوية والتحسيسية)

و(استعمال التكنولوجيا الحديثة في التدريس وبناء برامج التربية المرورية) و(إجراء دورات في التواصل وإمكانية التأثير في الجماهير).

2-4- حساب نسبة التحسين لكل متطلب:

تمثل نسبة التحسين لكل مطلب من مطالب طلبة ماستر مرور المعني بالتقويم، مقياسا لمستوى التحسين المخطط عن طريق نسبة التقييم المخطط –Planned– إلى التقييم الحالي –Current– لقابلية القسم على تلبية متطلبات الطالب المحددة. وقد تم استخدام المعادلة الآتية:(آل فيجان، 2007: 102)

IRi=Pi/Ci

إذ أن: i = متطلبات الطالب من (1.....n).

IRi = نسبة التحسين لمتطلب محدد.

Pi = التقييم المخطط لمتطلب محدد

Ci = التقييم الحالي (قابلية القسم الآن) لمتطلب محدد.

وقد جاءت النتائج كما هي مدرجة في الجدول رقم (2)، ومن خلال تحليلنا للجدول يتضح:

– لم تؤشر نسبة التحسين تفوقا للأداء الحالي للقسم عن ما هو مخطط له، إذ لم تقل قيمتها عن الواحد الصحيح في أي مطلب من المتطلبات السبعة عشر.

– الحاجة إلى تحسين مخطط بالدرجة الأولوية الأولى في متطلب (01) وهو: (توفير أجهزة المحاكاة ومقاييس في التخصص)

– الحاجة إلى تحسين مخطط بالدرجة والأولوية الثانية في (04) متطلبات وهي: (اهتمام الإدارة بالتخصص بشكل أكبر)، (تعريف المجتمع ومؤسساته بوجود

هذا التخصص)، و(عقود شراكة مع مديرية النقل من أجل التكوين) و(توفير مراجع في المكتبات).

– الحاجة إلى تحسين مخطط بالدرجة والأولوية الثالثة في (03) متطلبات وهي: (الاحتكاك الآني بالجهات الخاصة لمواكبة المستجدات المتعلقة بالمرور)، (التكوين في مجال إعداد وتصوير البرامج التوعوية والتحسيسية) و(استعمال التكنولوجيا الحديثة في التدريس وبناء برامج التربية المرورية).

– الحاجة إلى تحسين مخطط بالدرجة والأولوية الرابعة في (04) متطلبات وهي: (زيادة التطبيقات الحقيقية والتربصات الميدانية في المؤسسات الخاصة)، (إلغاء مقياسي علم الاجتماع الحضري والأرغونوميا)، (إضافة الحجم الساعي لمقاييس معينة (الإحصاء، تغيير سلوك السائق، بناء البرامج التوعوية والتحسيسية، اللغات والمنهجية) و(إدراج علم النفس البيئي وعلم النفس الأرغونومي).

– الحاجة إلى تحسين مخطط بالدرجة والأولوية الخامسة في (03) متطلبات وهي: (تعديل مضامين المقاييس وتكثيف الدروس)، (إعادة النظر في تعيين أساتذة بعض المقاييس) و(فتح مجال للطالب للإبداع في التخصص).

– الحاجة إلى تحسين مخطط بالدرجة والأولوية السادسة في متطلب واحد (01) وهو: (عدم إعطاء الأساتذة مناصب إدارية).

– الحاجة إلى تحسين مخطط بالدرجة والأولوية السابعة في متطلب واحد (01) أيضا وهو: (إجراء دورات في التواصل وإمكانية التأثير في الجماهير).

3– تحليل النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

وينص السؤال الثالث على: ما مستوى تأثير كل مطلب من متطلبات طالب برنامج ماستر علم النفس المرور في اختيار قسم العلوم الاجتماعية بجامعة باتنة

-1-حسب تقدير الطلبة ؟وللإجابة على هذا السؤال تم احتساب نقطة المبيعات - Sales Point ,S- ، وتعكس تأثير تلبية المنظمة لمتطلب محدد في القابلية البيعية للمنتج من وجهة نظر الزبون، وتحدد وفق ثلاثة قيم:

1= تأثير معياري (اعتيادي): ويعكس عدم توقع زيادة أساسية في مبيعات المنظمة عند تقييم الزبون تقييماً عالياً لمتطلب محدد.

1.2= تأثير عالي: ويرمز إلى بعض الزيادة المحتملة في المبيعات عند تقييم الزبون تقييماً عالياً لمتطلب محدد.

1.5= تأثير قوي: ويشير إلى توقع الزبون زيادة جوهرية في مبيعات المنظمة نتيجة إشباعها لمتطلب محدد ذات أهمية عالية من وجهة نظره.(11)

وقد جاءت النتائج كما هي مدرجة في الجدول رقم (3)، وتظهر بيانات الجدول أن التقييم الحالي لطالب ماستر علم النفس المرور لتسعة (09) متطلبات مرغوبة، والمتمثلة في كل من مطلب: (زيادة التطبيقات الحقيقية والتربصات الميدانية في المؤسسات الخاصة)، (تعديل مضامين بعض المقاييس وتكثيف الدروس)، (إعادة النظر في تعيين أساتذة بعض المقاييس)، (إلغاء مقياسي علم الاجتماع الحضري والأرغونوميا)، (إضافة الحجم الساعي لمقاييس معينة(الإحصاء، تغيير سلوك السائق، بناء البرامج التوعوية والتحسيسية، اللغات والمنهجية)، (تعريف المجتمع ومؤسساته بوجود هذا التخصص)، (استعمال التكنولوجيا الحديثة في التدريس وبناء برامج التربية المرورية)، (توفير أجهزة المحاكاة ومقاييس في التخصص) و(إدراج علم النفس البيئي وعلم النفس الأرغونومي). يؤدي إلى تأثير قوي في توجه طالبي هذا البرنامج صوب اختيار هذا التخصص، ومن ثم توقع زيادة أساسية في مقدار الزبائن والمبيعات، الذي

ينعكس في حجم التقديم لبرنامج الماستر للحصول على الخدمة التعليمية المقدمة من القسم.

في حين أن التقييم الحالي لطالب البرنامج المعني لسبعة (07) متطلبات وهي:

(توفير مراجع في المكتبات)، (اهتمام الإدارة بالتخصص بشكل أكبر)، (فتح مجال للطالب للإبداع في التخصص)،(الاحتكاك بالجهات الخاصة لمواكبة المستجدات المتعلقة بالمرور)، (التكوين في مجال إعداد وتصوير البرامج التوعوية والتحسيسية) و(إجراء دورات في التواصل وإمكانية التأثير في الجماهير) ويؤدي إلى تأثير عالي في ذلك.

فيما لم يؤثر التقييم الحالي في (02) متطلبين في حجم زبائن ومبيعات القسم، وهي:(عقود شراكة مع مديرية النقل من أجل التكوين) و(عدم إعطاء الأساتذة مناصب إدارية)

4- تحليل النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع:

نص السؤال الرابع على: ما الأهمية النسبية لكل مطلب من متطلبات برنامج ماستر علم النفس المرور كما يقدرها طلبة برنامج ماستر علم النفس المرور التابع لقسم علم النفس وعلوم التربية والارطفونيا بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة باتنة-1. وللإجابة على هذا السؤال تم حساب الوزن المطلق – **Absolute Weight** , **AW**– لمتطلبات طلبة برنامج الماستر المعني، باستخدام نقطة المبيعات (درجة تأثير المتطلب في اختيار القسم) لكل متطلب وذلك طبقا للمعادلة الآتية:

AWi=CIi x IRi x Si

إذ أن: **AWi** =الوزن المطلق للمتطلب **(i)**.

CIi=معدل أهمية المتطلب.

IRi=نسبة التحسين لتلبية المتطلب.

Si=نقطة المبيعات للمتطلب.

وقد جاءت النتائج كما هي مدرجة في الجدول رقم (3) (عمود**AW**).

وبعد حساب الوزن المطلق تم حساب الوزن النسبي– Relative Weight , RW– لكل متطلب وفقا للمعادلة الآتية: (12)

$$RWi = \frac{AWi}{\sum_{i=1}^{m} AWi} \times 100$$

بحيث أن: **RWi**= الوزن النسبي للمتطلب (**i**).

AWi = الوزن المطلق للمتطلب.

$\sum_{i=1}^{m} AWi$=مجموع الوزن المطلق لكافة المتطلبات.

وتأتي النتائج كما هو مبين في الجدول رقم (4)، وفي محاولة استنطاق الجدول وحسب النتائج المدونة في عمود (RW)، تبين أن مطلب (تعريف المجتمع ومؤسساته بوجود هذا التخصص) قد سجل القيمة الأعلى للوزن المطلق ومن ثم الوزن النسبي مقداره (12.96)، يليه مطلبي(اهتمام الإدارة بالتخصص بشكل أكبر) و(توفير مراجع في المكتبات) بوزن نسبي (10.37)، ثم(زيادة التطبيقات الحقيقية والتربصات الميدانية في المؤسسات الخاصة) في المرتبة

الثالثة بوزن نسبي (9.72)، فمطلب(إضافة الحجم الساعي لمقاييس معينة(والتي وردت بالترتيب:الإحصاء، تغيير سلوك السائق، بناء البرامج التوعوية والتحسيسية، اللغات والمنهجية) فمطلبي: (تعديل مضامين المقاييس وتكثيف الدروس) و(إعادة النظر في تعيين أساتذة بعض المقاييس). يليه (عقود شراكة مع مديرية النقل من أجل التكوين) ثم كل من مطلبي (الاحتكاك الآني بالجهات الخاصة لمواكبة المستجدات المتعلقة بالمرور) و(التكوين في مجال إعداد وتصوير البرامج التوعوية والتحسيسية) يليهما (فتح المجال للطالب للإبداع في التخصص)، فمطلب (استعمال التكنولوجيا الحديثة في التدريس وبناء برامج التربية المرورية) يليه مطلب (عدم إعطاء الأساتذة مناصب إدارية) وترتب المطلب (إدراج علم النفس البيئي وعلم النفس الأرغونومي) في المرتبة ما قبل الأخير بوزن نسبي (1.62) في حين سجل (إجراء دورات في التواصل وإمكانية التأثير في الجماهير) أدنى قيمة بمقدار (1.55).

مناقشة النتائج

وبهذه الصيغة فإن ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج سجلت بروز متطلبات طالب برنامج ماستر علم النفس المرور حسب درجات الأهمية والتقييم الحالي للقسم في مستوى تلبيتها ومقارنتها بالمنافس وتحديد القيمة المستهدفة ودرجة تأثيرها في اختيار هذا التخصص الحديث على الأقل في البيئة الجزائرية المؤسساتية والمجتمعية، التي صرح بها صوت الزبون (الطالب).

قياس احتياجات طالب ماستر علم النفس المرور وتفضيلاته وترجمتها إلى متطلبات تعليمية تكوينية قابلة للتحقيق، تسمح للمسؤولين عنه بتحيين وتجويد برنامجهم بشكل يحقق أهدافه المرجوة، ويتجاوز الصعوبات التي مر بها ويرضى الزبون وسوق العمل، وذلك من خلال صياغة وتوظيف استراتيجيات تعليمية

وتكوينية قادرة على إشباع الاحتياجات بالشكل المطلوب. ما يجعلنا نوصي باستخدام مثل هذه التقنيات في تقييم جودة مشاريع وبرامج الماستر المطبقة في الجامعة الجزائرية.

5-أهم الاقتراحات التي يمكن الأخذ بها انطلاقا من النتائج السابقة لتجويد البرنامج التكويني:

1-المقاييس:

- **وحدات التعليم الأساسية:** (علم النفس المرور -علم الحوادث - علم النفس الاجتماعي - سيكولوجية السائق - سيكولوجية الراجل - علم النفس العصبي الفيزيولوجي - تغيير سلوك السائق المعرض للخطر - التقييم وقدرات السائق - التربية والسلامة المرورية).

- **وحدات التعليم المنهجية:** (منهجية البحث العلمي الجامعي MRU - إحصاء وتحليل البيانات - أدوات وتقنيات البحث والقياس النفسي - إحصاء تطبيقي).

- **وحدات التعليم الاستكشافية:** (قانون المرور - ارغونوميا - تحليل الحركة - علم النفس البيئي - التواصل الإنساني واستراتيجيات التأثير)

- **وحدة التعليم الأفقية:** (لغة أجنبية - بناء وتقويم البرامج التحسيسية والتوعوية).

2-التكوين:(عدم إعطاء مقاييس مهمة لأساتذة مكلفون بالعمل الإداري - زيادة التطبيقات الحقيقية والتربصات الميدانية في المؤسسات الخاصة - توفير الكتب المتخصصة - فتح مجال للطالب للإبداع في التخصص - عقود شراكة مع

مديرية النقل من أجل التكوين – إجراء دورات في التواصل وإمكانية التأثير في الجماهير).

3- الوسائل: (توفير جهاز المحاكاة – توفير وسائل تعليمية حديثة Data show – استعمال التكنولوجيا الحديثة في التدريس وبناء برامج التربية المرورية)

4- الإعلام بالتخصص داخل الجامعة والمحيط:(اهتمام الإدارة بالتخصص بشكل أكبر– تعريف المجتمع ومؤسساته بوجود هذا التخصص – الاحتكاك الآني بالجهات الخاصة لمواكبة المستجدات المتعلقة بالمرور– التكوين في مجال إعداد وتصوير البرامج التوعوية والتحسيسية).

خاتمة

يعد التعليم من أهم قطاعات صناعة الخدمة لاسيما التعليم العالي. وتأتي بيت الجودة كأداة فعالة ضمن أدوات إدارة الجودة الشاملة وهي مفهوم حديث في الإدارة يرتكز على فتح المجال للقيادة، للابداع والابتكار من أجل تجويد وتحسين الخدمة التعليمية والتي تعتبر هدف أساسي للإدارة التربوية والتعليمية. وبذلك فإن استخدام أداة بيت الجودة في هذه الدراسة في الحقيقة يعكس العمل الإشرافي لإدارة قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا، وذلك من خلال ترجمة مجموعة معتبرة من متطلبات طلبة ماستر علم النفس المرور إلى لغة فنية يمكن التعامل معها وفهمها وتحليلها ما يؤدي إلى اتخاذ القرارات الصائبة التي تصب في مصلحة القسم والكلية والجامعة ككل.

قد تكون دراستنا هذه ركزت على تخصص واحد ووحيد في الجامعة الجزائرية واهتمت ببعدين فقط في بيت الجودة، إلا أن النتائج الأولية التي أعطتها تمكننا من القول أن بيت الجودة أداة تسهم في إرساء الجودة من خلال عملية تطوير المنتوج

(الطالب)، وتحسين قنوات الاتصال بين المستهلك والسوق، البحث والتطوير المستمر والابتكار، حسن القيادة،وجودة الإنتاج (الخريج)، كما تدعم عملية اتخاذ القرار الأفضل بكل فعالية وتُقلل من الوقت والكلفة في مشاريع تطوير المنتج الجامعي.

قائمة المراجع

1- عواشرية السعيد، (2015): **تقييم جودة الخدمة التعليمية لبرنامج ماجستير باستخدام أداة "بيت الجودة" "برنامج ماجستير تخصص جودة التربية والتكوين"، بقسم العلوم الاجتماعية – جامعة باتنة – الجزائر**، ورقة مقدمة في مؤتمر قياس الأداء وتطبيق نظام المؤشرات الرئيسية ودوره في تعزيز الجودة الشاملة في جامعات الوطن العربي –التجارب، التحديات واستراتيجيات المستقبل .3-4/مارس/ 2015، بالجامعة الإسلامية وجامعة طيبة، المدينة المنورة، السعودية . المجلد (المحور) الخامس: 138-195

2- عمر وصفي عقيلي، (2001):**مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الكاملة**، دار وائل للنشر، عمان.

3- أحمد بطاح، (2007): **قضايا معاصرة في الإدارة التربوية**، ط1،عمان، دار الشروق.

4- Goldberg , Jacqueline S. & Cole , Bryan R. (2002) **, " Quality Management in Education : Building Excellence & Equity in Student Performance " ,** QMJ , Vol. 9 No.4.PP.8-22.

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, November: 223-229.

6- Reeves, Carol A., Bednar, David A. (1994), **Defining Quality: Alternatives & Implications. Academy of Management Review**, Vol. (19), No (3), PP: 424-425.

7– عواشرية، مرجع سابق.

8– نفس المرجع.

9– الجبوري أحمد هاني محمد والنعيمي ميسر إبراهيم أحمد، (2009): بناء بيت الجودة باستخدام المقارنة المرجعية (أنموذج مقترح في التعليم العالي)، **مجلة تنمية الرافدين العدد: 95 مجلد: 31**، كلية الإدارة والاقتصاد–جامعة الموصل.

10–إيثار عبد الهادي آل فيحان، **تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام أداة نشر وظيفة الجودة –QFD** – دراسة تحليلية لأراء طلبة مرحلة الدكتوراه في قسم إدارة الأعمال / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة بغداد ، مجلة الإدارة والاقتصاد ، العدد السابع و الستون 2007 .

11– نفس المرجع

12–نفس المرجع

الجداول

جدول رقم (1): يوضح أهمية كل مطلب من متطلبات طلبة برنامج ماستر علم النفس المرور، وتقييمها الحالي وتقييم المنافس والقيمة المستهدفة في ضوء آراءهم

الرقم	متطلبات الطلبة	درجة الأهمية CI	التقييم الحالي للقسم C	المنافس (ص) X	القيمة المستهدفة P
1	زيادة التطبيقات الحقيقية والتربصات الميدانية في المؤسسات الخاصة	05	02	05	05
2	تعديل مضامين المقاييس وتكثيف الدروس	05	02	02	04
3	إعادة النظر في تعيين أساتذة بعض المقاييس	05	02	05	04
4	إلغاء مقياسي علم الإجتماع الحضري والأرغونوميا	05	02	01	05
5	إضافة الحجم الساعي لمقاييس معينة(بالترتيب:الإحصاء، تغيير سلوك السائق، بناء البرامج التوعوية والتحسيسية، اللغات والمنهجية)	05	02	05	05
6	إهتمام الإدارة بالتخصص بشكل أكبر	05	01	01	04
7	تعريف المجتمع ومؤسساته بوجود هذا التخصص	05	01	05	04
8	توفير مراجع في المكتبات	05	01	04	04
9	فتح مجال للطالب للابداع في التخصص	04	02	04	04
10	عقود شراكة مع مديرية النقل من أجل التكوين	03	01	05	04
11	الاحتكاك الآني بالجهات الخاصة لمواكبة المستجدات المتعلقة بالمرور	03	01	04	03
12	عدم إعطاء الاساتذة مناصب إدارية	03	03	03	05
13	التكوين في مجال إعداد وتصوير البرامج التوعوية والتحسيسية	03	01	01	03
14	توفير أجهزة المحاكاة ومقاييس في التخصص	03	01	05	05
15	استعمال التكنولوجيا الحديثة في التدريس وبناء برامج التربية المرورية	02	01	05	03
16	إجراء دورات في التواصل وإمكانية التأثير في الجماهير	02	02	01	03
17	إدراج علم النفس البيئي وعلم النفس الأرغونومي	01	02	03	05

جدول رقم (2) يوضح نسبة التحسين لمتطلبات ماستر علم نفس المرور

الرقم	متطلبات الطلبة	نسبة التحسين TR1
1	زيادة التطبيقات الحقيقية والتربصات الميدانية في المؤسسات الخاصة	2.50
2	تعديل محتوى المقاييس وتكثيف الدروس	2.00
3	إعادة النظر في تعيين أساتذة بعض المقاييس	2.00
4	إلغاء مقياسي علم الإجتماع الحضري والأرغونوميا	2.50
5	إضافة الحجم الساعي لمقاييس معينة (الإحصاء، تغيير سلوك السائق، بناء البرامج التوعوية والتحسيسية، اللغات والمنهجية)	2.50
6	إهتمام الإدارة بالتخصص بشكل أكبر	4.00
7	تعريف المجتمع ومؤسساته بوجود هذا التخصص	4.00
8	توفير مراجع في المكتبات	4.00
9	فتح مجال للطالب للابداع في التخصص	2.00
10	عقود شراكة مع مديرية النقل من أجل التكوين	4.00
11	الاحتكاك الآني بالجهات الخاصة لمواكبة المستجدات المتعلقة بالمرور	3.00
12	عدم إعطاء الاساتذة مناصب إدارية	1.66
13	التكوين في مجال إعداد وتصوير البرامج التوعوية والتحسيسية	3.00
14	توفير أجهزة المحاكاة ومقاييس في التخصص	5.00
15	استعمال التكنولوجيا الحديثة في التدريس وبناء برامج التربية المرورية	3.00
16	إجراء دورات في التواصل وإمكانية التأثير في الجماهير	1.50
17	إدراج علم النفس البيئي وعلم النفس الأرغونومي	2.50

جدول رقم (3): يوضح درجة تأثير كل متطلب في اختيار ماستر علم النفس المرور

الرقم	متطلبات الطلبة	درجة تأثير المتطلب S
1	زيادة التطبيقات الحقيقية والتربصات الميدانية في المؤسسات الخاصة	1.5
2	تعديل مضامين المقاييس وتكثيف الدروس	1.5
3	إعادة النظر في تعيين أساتذة بعض المقاييس	1.5
4	إلغاء مقياسي علم الإجتماع الحضري والأرغونوميا	1.5
5	إضافة الحجم الساعي لمقاييس معينة(الإحصاء، تغيير سلوك السائق، بناء البرامج التوعوية والتحسيسية، اللغات والمنهجية)	1.5
6	اهتمام الإدارة بالتخصص بشكل أكبر	1.2
7	تعريف المجتمع ومؤسساته بوجود هذا التخصص	1.5
8	توفير مراجع في المكتبات	1.2
9	فتح مجال للطالب للابداع في التخصص	1.2
10	عقود شراكة مع مديرية النقل من أجل التكوين	1
11	الاحتكاك الآني بالجهات الخاصة لمواكبة المستجدات المتعلقة بالمرور	1.2
12	عدم إعطاء الاساتذة مناصب إدارية	1
13	التكوين في مجال إعداد وتصوير البرامج التوعوية والتحسيسية	1.2
14	توفير أجهزة المحاكاة ومقاييس في التخصص	1.5
15	استعمال التكنولوجيا الحديثة في التدريس وبناء برامج التربية المرورية	1.5
16	إجراء دورات في التواصل وإمكانية التأثير في الجماهير	1.2
17	إدراج علم النفس البيئي وعلم النفس الأرغونومي	1.5

جدول رقم (4) يوضح الوزن المطلق والنسبي لمتطلبات طلبة برنامج ماستر علم النفس المرور وترتيبها

الرقم	متطلبات الطلبة	الوزن المطلق AW	الوزن النسبي RW %	الترتيب
1	زيادة التطبيقات الحقيقية والتربصات الميدانية في المؤسسات الخاصة	18.75	8.10	4
2	تعديل مضامين المقاييس وتكثيف الدروس	15	6.48	6
3	إعادة النظر في تعيين أساتذة بعض المقاييس	15	6.48	6 م
4	إلغاء مقياسي علم الإجتماع الحضري والأرغونوميا	18.75	8.10	4 م
5	إضافة الحجم الساعي لمقاييس معينة(بالترتيب:الإحصاء، تغير سلوك السائق، بناء البرامج التوعوية والتحسيسية، اللغات والمنهجية)	18	7.78	5
6	إهتمام الإدارة بالتخصص بشكل أكبر	24	10.37	2
7	تعريف المجتمع ومؤسساته بوجود هذا التخصص	30	12.96	1
8	فتح مجال للطالب للابداع في التخصص	9.6	4.14	9
9	عقود شراكة مع مديرية النقل من أجل التكوين	12	5.18	7
10	الاحتكاك الآني بالجهات الخاصة لمواكبة المستجدات المتعلقة بالمرور	10.8	4.66	8
11	عدم إعطاء الاساتذة مناصب إدارية	4.98	2.15	11
12	التكوين في مجال إعداد وتصوير لبرامج التوعوية والتحسيسية	10.8	4.66	8 م
13	استعمال التكنولوجيا الحديثة في التدريس وبناء برامج التربية المرورية	09	3.89	10
14	توفير أجهزة المحاكاة ومقاييس في التخصص	22.5	9.72	3
14	إجراء دورات في التواصل وإمكانية التأثير في الجماهير	3.6	1.55	13
15	توفير مراجع في المكتبات	24	10.37	2 م
16	إدراج علم النفس البيئي وعلم النفس الأرغونومي	3.75	1.62	12
المجموع		**231.33**	100	/