

العوامل المؤثرة في تحسين جودة التعليم

– دراسة حالة الأولمبياد العلمي السوري –

The factors that affect the improvement of the quality of education

–Case study of the Syrian Scientific Olympiad–

مشروع أعد لنيل درجة ماجستير التأهيل والتخصص في إدارة الأعمال / الإدارة التنفيذية

توجه: إدارة بحوث العمليات

إعداد الطالبة:

لين قاسم

إشراف:

الدكتور راتب البلخي

العام الدراسي: ٢٠٢١ – ٢٠٢٢

(لا يعبر هذا العمل إلا عن وجهة نظر معدّه، ولا يتحمل المعهد أية مسؤولية
جاء هذا العمل)

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الخدمات والتدريبات التي يقدمها الأولمبياد العلمي السوري على تحسين جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلاب الفرق الوطنية في الأولمبياد العلمي السوري، وتقييم تأثير كل من الدعم اللوجستي والتعليم عن بعد باستخدام المنصة الإلكترونية ودور المدربين وتأثيرهم في تحسين جودة الخدمة التعليمية من خلال دراسة أبعاد جودة الخدمة حسب أبعاد مقياس ServQual وهي الملموسية والاستجابة والموثوقية والتعاطف.

ولتحقيق ذلك قامت الباحثة بالاستعانة بالاستبيان كأداة للدراسة، حيث تم توزيع ١٣٤ استبيان على طلاب الفرق الوطنية في الأولمبياد العلمي السوري، واللجوء إلى الأساليب الإحصائية لتحليل وتفسير النتائج المسجلة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أنه خلال الفعاليات التي يقيمها الأولمبياد العلمي السوري يقوم الفريق التنظيمي بتقديم كافة الخدمات والتسهيلات اللازمة لإنجاح الفعالية وتقديمها بالشكل الأمثل حيث حصل عامل الدعم اللوجستي على درجة موافقة مرتفعة لدى طلاب الفرق الوطنية، بينما تبين أنه في ظل الظروف الحالية من انقطاع الكهرباء والإنترنت لا يزال الأولمبياد العلمي السوري يعمل على تحسين جودة الخدمة التعليمية ونشر ثقافة التعليم عن بعد باستخدام المنصة الإلكترونية للوصول لكافة الطلاب في المحافظات والإشراف على تدريبهم حيث حصل عامل التعليم عن بعد من خلال المنصة الإلكترونية على درجة موافقة متوسطة، كما أظهرت نتائج الدراسة أن الجهد المبذول من قبل اللجان العلمية من خلال إشرافهم على المدربين في المحافظات والمسؤولين عن تزويد الطلاب بكافة المراجع والمصادر العلمية ومتابعة تدريبهم لتأهيلهم للمشاركة في الأولمبيادات العالمية حصل على درجة موافقة جيدة لدى الطلاب.

الكلمات المفتاحية: جودة التعليم، أبعاد جودة الخدمة، الأولمبياد العلمي السوري.

Abstract:

The study aimed to identify the impact of the services and training provided by the Syrian Scientific Olympiad to improve the quality of the educational service from the point of view of the national teams' students in the Syrian Scientific Olympiad, and to evaluate the impact of the logistical support, distance education using the electronic platform and the role of trainers and their influence in improving the quality of the educational service by studying the dimensions of service quality according to the ServQual scale, which are tangibility, responsiveness, reliability and empathy.

To achieve this, the researcher used the questionnaire as a tool for the study, where 134 questionnaires were asked to be filled by the national teams' students in the Syrian Scientific Olympiad, and used statistical methods to analyze and interpret the final results.

The study reached several results, the most important of which is that during the events held by the Syrian Scientific Olympiad, the organizational team provides all the services and facilities in an optimum manner, as the logistical support factor obtained a high degree of approval among the national teams' students. While it was found that under the current conditions of power and internet outages, the Syrian Scientific Olympiad is still working to improve the quality of educational service and spread the culture of distance education using the electronic platform to reach all students in the governorates and supervise their training, the distance education factor through the electronic platform obtained a medium approval degree.

The results of the study also showed that the effort exerted by the scientific committees through their supervision of the trainers in the governorates who are responsible for providing students with all scientific references and resources and following up their training to qualify them to participate in the international Olympiads obtained a high degree of approval among the students.

Keywords: quality of education, dimensions of service quality, Syrian Scientific Olympiad.

إهداء

أهدي هذا الجهد المتواضع إلى:

السند والقوة ورمز العطاء والأمان..... أبي

أخلي من في الوجود رمز المحبة والتضحية والمناجاة..... أُمي

بيت أسرارِي ونعمة الله علي.... أخوتي رُغدوا بسام

رمز المحبة سربك دربي وسندي في كل لحظة.... أخمي علاء

شكر وتقدير

يشرفني أن أتقدم بجزيل الشكر والامتنان لكل من ساعدني على إتمام هذه الدراسة، وأخص بالذكر صاحب الفضل الأكبر الأستاذ الدكتور راتب البلخي الذي أغنى الدراسة بتوجيهاته القيمة، وإشرافه المتواصل على هذا العمل.

وأتوجه بالشكر الجزيل للداعم الأكبر في مسيرتي المهنية السيدة رئيس هيئة التميز والإبداع المهندسة هلا الدقاق على الجهود الكبيرة التي تقدمها في سبيل دعم الطاقات الشبابية وتطويرها وعلى منحي هذه الفرصة وترشيحي للتسجيل في هذا الماجستير.

كما أشكر أسرة الأولمبياد العلمي السوري الذين لولا جهودهم الحثيثة وشغفهم في إنجاز العمل لن نتمكن من تحقيق أي من هذه النتائج الرائعة على مستوى سوريا والعالم.

وأخيراً أشكر كافة العاملين في برنامج ماجستير الإدارة التنفيذية في المعهد العالي لإدارة الأعمال سواء من كادر تدريسي أو إداريين على كافة الجهود التي بذلوها خلال مسيرتي الدراسية.

قائمة المحتويات

العنوان	رقم الصفحة
ملخص الدراسة باللغة العربية	ت
ملخص الدراسة باللغة الإنكليزية	ث
إهداء	ح
شكر وتقدير	خ
قائمة المحتويات	د
قائمة الجداول	ر
قائمة الأشكال	ز
الفصل الأول: الإطار التمهيدي للدراسة	
مقدمة	٢
١.١ الدراسات السابقة	٣
١.٢ موقع الدراسة الحالية	١٠
١.٣ مشكلة الدراسة	١١
١.٤ أهداف الدراسة	١١
١.٥ أهمية الدراسة	١٢
١.٦ متغيرات الدراسة	١٣
١.٧ نموذج الدراسة	١٤
١.٨ فرضيات الدراسة	١٥
١.٩ حدود ومحددات الدراسة	١٥
١.١٠ عينة الدراسة	١٦
١.١١ المنهج المستخدم في الدراسة	١٦
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة	
مقدمة	١٧
١.١ مفهوم جودة التعليم	١٧

العنوان	رقم الصفحة
١.٢ مفهوم الدعم اللوجستي	١٩
١.٣ المدربين ودورهم في تحسين جودة التعليم	٢٠
١.٤ أبعاد جودة الخدمة	٢١
الفصل الثالث: الإطار العملي للدراسة	
مقدمة	٢٤
١.١ القسم الأول: إجراءات الدراسة الميدانية	٢٥
تمهيد	٢٥
١.١.١ التعريف بالأولمبياد العلمي السوري	٢٥
١.١.٢ مجتمع وعينة الدراسة	٢٨
١.١.٣ أداة الدراسة	٢٨
١.١.٤ ثبات أداة الدراسة	٢٩
١.٢ القسم الثاني: تحليل البيانات وتفسيرها	٣٢
تمهيد	٣٢
١.٢.١ تحليل البيانات المتعلقة بخصائص أفراد العينة	٣٢
١.٢.٢ تحليل البيانات المتعلقة بالمتغيرات المستقلة	٣٤
١.٣ القسم الثالث: اختبار الفرضيات	٤١
تمهيد	٤١
١.٣.١ الفرضية الأولى	٤١
١.٣.٢ الفرضية الثانية	٤٢
١.٣.٣ الفرضية الثالثة	٤٢
١.٤ القسم الرابع: النتائج والتوصيات	٤٣
تمهيد	٤٣
نتائج وتوصيات الدراسة	٤٣
المراجع	٤٦
الملاحق	٤٧

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
١	تعريف أبعاد الجودة	٢١
٢	الاختصاصات الجامعية التي تستقبل الطلاب الحاصلين على ميداليات وشهادات تقدير في الأولمبياد العلمي	٢٧
٣	توزع عبارات الاستبيان	٢٩
٤	قيمة معامل ألفا كرونباخ (من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS)	٣٠
٥	توضيح القياس الكمي لإجابات محاور الاستبيان	٣٤
٦	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعامل الدعم اللوجستي (إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS)	٣٥
٧	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعامل المنصة الإلكترونية والتعليم عن بعد (إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS)	٣٧
٨	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعامل المدربين ودورهم (إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS)	٣٨
٩	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرات المستقلة (إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS)	٤١

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
٣٢	تمثيل جنس أفراد العينة	١
٣٢	تمثيل صف أفراد العينة	٢
٣٣	تمثيل محافظة أفراد العينة	٣
٣٣	تمثيل اختصاص الأولمبياد لأفراد العينة	٤
٣٣	تمثيل اختصاص الجامعة المراد دراسته	٥

الفصل الأول: الإطار التمهيدي للدراسة

مقدمة :

إن الجودة في التعليم هي عبارة عن الاهتمام بطرق التعليم الفعالة التي تقوم على دعم قدرات الأشخاص المتعلمين وتنمية وتطوير المواهب الداخلية لهم، من أجل تقديم العون والمساعدة لهم على اكتساب المعارف الضرورية والمهمة لذلك، ومجموعة المهارات العملية، والسلوك التطبيقي الذي يتلاءم مع تطورات ومتغيرات العصر.

الفصل الأول: ونتناول فيه الدراسات السابقة والإطار المنهجي للدراسة من خلال التعرف على بعض الدراسات السابقة التي تناولت مفهوم إدارة الجودة في القطاع التعليمي وموقع هذه الدراسة من الدراسات السابقة.

ومن ثم نتعرف على مشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها ومتغيراتها وحدودها ومنهجها وتحديد المجتمع وعينة الدراسة.

الفصل الثاني: ويتم فيه تناول الجانب النظري من الدراسة الذي تم فيه التعريف عن مفهوم الجودة في الخدمات التعليمية من حيث مفهومها وأبعادها.

الفصل الثالث: وهو المخصص للإطار العملي للدراسة والذي ينقسم إلى أربعة محاور رئيسية: المحور الأول مخصص لإجراءات الدراسة الميدانية من حيث التعريف بمحل الدراسة وأداة ومجتمع وعينة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة، بينما يركز المحور الثاني على تحليل بيانات الدراسة، وفي المحور

الثالث نقوم باختبار فروض الدراسة، ونختم بالمحور الرابع الذي يتناول النتائج والتوصيات ومقترحات الدراسة المستقبلية.

١.١ الدراسات السابقة:

١.١.١ (Teig، ٢٠٢٢) بعنوان: ملامح الجودة التعليمية في التعليم الابتدائي

والثانوي الأنماط والتنبؤات والعلاقات بإنجاز الطالب ودوافعه في العلم

Profiles of instructional quality in primary and secondary education: Patterns, predictors, and relations to student achievement and motivation in science

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من ملامح الجودة التعليمية في العلوم بين التعليم الابتدائي والثانوي باستخدام TIMSS 2015 النرويجية.

تم استخلاص البيانات التحليلية من TIMSS ، وهي مؤسسة دولية واسعة النطاق، وتم إجراء المسح الذي يقيم أداء الطلاب في الرياضيات والعلوم في الصفين الرابع والثامن من البلدان المشاركة مع مايقابلها من طلاب الصفين الخامس والتاسع من النرويج حيث استخدمت النرويج الصف الخامس و التاسع لتمثيل الشهادتين الإعدادية والثانوية في TIMSS.

حيث تم فحص البيانات من الطالب والمعلم عبر استبيانات بالإضافة إلى تحصيل الطالب العلمي

١.١.٢ (غربي، ٢٠٢١) بعنوان: جودة التعليم الإلكتروني "التعليم عن بعد نموذجاً"

E-learning quality, "distance education as a model"

هدفت الدراسة إلى بيان أهمية ودور التعليم عن بعد كونه تعليماً داعماً للتعليم التقليدي لما يوفره من مصادر ومعلومات متنوعة ومتعددة ويعود بالفائدة على الطالب والمعلم كما عرفت بمفهوم جودة التعليم العالي في صورة التعليم عن بعد، حيث طُبقت هذه الدراسة على النظام التعليمي في وزارة التعليم العالي في الجزائر، واستخدمت هذه الدراسة المنهج التحليلي الوصفي من خلال تحديد مفهوم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد وجودته.

توصلت هذه الدراسة إلى نتائج عديدة أهمها: يتعين على الوزارة والمؤسسات التعليمية لا سيما الجامعات جعل التعليم عن بعد إلزامي يسير جنباً إلى جنب مع التعليم الحضوري حيث تتكيف البرامج والمقررات الدراسية على هذا النحو.

١.١.٣ (عبد الحكيم، ٢٠٢١) بعنوان : دور منصة مودل للدرس عن بعد في جودة

التعليم الإلكتروني

The role of Moodle platform for distance learning in the quality of e-learning

هدفت الدراسة إلى الدراسة عن علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين دور منصة مودل للدرس عن بعد وجودة التعليم الإلكتروني، حيث طُبقت هذه الدراسة على مجتمع تكون من ٣٨ أستاذ في معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية لجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي، استخدمت هذه الدراسة استمارة استبيان مكونة من ٤٠ فقرة موزعة على ٣ محاور وفق المنهج التحليلي الوصفي وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن جودة منصة المودل تتعلق بسهولة استخدامها من طرف الهيئات سواء الإدارية، التدريبية أو الطلابية كما أن دور منصة المودل في جودة التعليم يكون حاضراً حين توفير هاته الدعائم البيداغوجية (طرائق التدريس) المناسبة للطلاب.

١.١.٤ (هوارى، ٢٠٢١) بعنوان: مشكلة ضمان جودة التعليم العالي في ضوء التعلم

الإلكتروني

The Problem of Ensuring the Quality of Higher Education in

Light of E-Learning

هدفت الدراسة إلى إبراز دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة التعليم العالي، من خلال استعراض الإطار المفاهيمي لها ومتطلبات تطبيقها في قطاع التعليم العالي والمفاهيم المرتبطة بضمان جودة التعليم، واستعراض مساهمة الحكومة الإلكترونية في تحسين وتطوير جودة التعليم العالي بتقديم أهم إنجازات الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم، توصلت هذه الدراسة إلى أن تطبيق مؤسسات التعليم العالي للحكومة الإلكترونية

ساهم بشكل كبير في تحسين جودة التعليم رغم الصعوبات التي واجهت هذا المشروع، وأوصت الدراسة بضرورة انتهاز استراتيجية لتحقيق الجودة في إطار الإدارة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

١.١.٥ (زارع ، ٢٠٢٠) بعنوان: إدارة الكفاءات البشرية ودورها في ضمان جودة

التعليم العالي - دراسة لآراء عينة من الأساتذة في كليات الاقتصاد بالجامعات الجزائرية.

The management of human competencies and their role in ensuring the quality of higher education – a study of the opinions of a sample of professors in the faculties of economics in Algerian universities –

هدفت الدراسة إلى اختبار دور إدارة الكفاءات البشرية في ضمان جودة العملية التعليمية، الدراسة العلمي، وخدمة المجتمع، طبقت هذه الدراسة على أساتذة كليات الاقتصاد بالجامعات الجزائرية، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب.

توصلت هذه الدراسة إلى نتائج عديدة أهمها أن نتائج اختبار الفرضيات بينت أن هناك علاقة تأثير معنوية لإدارة الكفاءات البشرية بوظائفها (توظيف، تنمية، تقييم) في ضمان جودة العملية التعليمية، الدراسة العلمي، وخدمة المجتمع، وأن الكليات لا تولي محل الدراسة اهتماما بتوفير مركز أو وحدة متخصصة لربطها

بالمجتمع المحيط بها، هذا ما يساهم بإضعاف التنسيق بين مكونات مخرجات التعليم والدراسة العلمي مع متطلبات المجتمع، بالإضافة إلى غياب التعاون بين الجامعات الجزائرية والمؤسسات الاقتصادية المسيرة للجانب الأكاديمي والجانب المهني للطلبة، وعدم توجه الجامعات الجزائرية نحو العمل بالشراكة مع الجامعات الأجنبية والعالمية من أجل الاحتكاك بالمستوى العالمي ورفع مستوى التعليم العالي.

١.١.٦ (Gowri Menon ، ٢٠١٤) بعنوان: دراسة الحفاظ على جودة التعليم في

المعاهد الإدارية - الإصلاحات المطلوبة

Maintaining quality of education in Management Institutes – Reforms required

هدفت الدراسة إلى التعرف على بعض المشكلات التي يواجهها أعضاء هيئة التدريس في معاهد الإدارة وأكدت أن الجودة هي العملية المستمرة لبناء العلاقات والحفاظ عليها من خلال التقييم والتوقع وإرضاء الاحتياجات المعلنة والضمنية، طبقت هذه الدراسة من خلال إجراء مقابلات مع ١٠ أعضاء هيئة تدريس عشوائيين ، من ٦ مؤسسات تعليمية من المستوى الثاني في مدينة ماساتشوسيتس في الهند.

توصلت هذه الدراسة إلى نتائج عديدة أهمها:

قلة الوقت والموارد لها أضرار جسيمة على أعضاء هيئة التدريس. هناك القليل من الحافز والقدرة على الاستمرار في العمل على الدراسة ، وبالتالي فإن تطوير المهارات راكد. ونتيجة لذلك ، فإن مخرجات التعلم للطلاب راكدة ومحدودة أيضًا.

يُنقل اختصاصيو التوعية بعبء العمل الإداري المجهد والمستغرق للوقت. ينتج عن هذا مخرجات أقل جودة، خاصة من حيث وقت الدراسة وتقليل الدافع بشكل عام العلاقة الطردية بين الأجور ومستوى الأداء المقدم من قبل المعلمين.

١.١.٧ (Militaru، ٢٠١٣) بعنوان: آفاق تطبيق مبادئ الجودة الشاملة إدارة

(TQM) في التعليم

The prospects of implementing the principles of Total Quality

Management (TQM) in education

هدفت الدراسة إلى بيان إمكانية تطبيق نظرية إدارة الجودة الشاملة التي وضعها Edwards Deming لتحسن إدارة الوحدات الصناعية على العملية التعليمية، كما هدفت لإيجاد الفروق بين جامعة منظمة وفقاً لمبادئ إدارة الجودة الشاملة وجامعة عادية حيث تفترض إدارة الجودة الشاملة في التعليم نهجاً شاملاً لا ينبغي أن يكون أي عنصر من العناصر السبعة التالية منه مفقود: الفلسفة ، الرؤية ، الإستراتيجية ، القدرات، الموارد، المكافآت والتنظيم. كل عنصر له وظيفة يجب عدم إغفالها.

اعتمدت هذه الدراسة على مراجعة الأدبيات وتحليل الخبراء في استخلاص نتائجها، حيث أشارت لأهمية تعظيم الاستفادة من نشاط جميع أعضاء هيئة التدريس والإدارة من خلال توجيه عملهم نحو أهداف الجودة المشتركة، وأكدت أن الجوانب الضرورية لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة في أي مؤسسة هي:

١. الالتزام والمشاركة الكاملة للموظفين الإداريين.
٢. الأولوية المطلقة الممنوحة لطلبات العملاء.
٣. التغيير الجوهرى لثقافة المؤسسة من خلال التدريب المنهجي والمستمر العاملين.
٤. إشراك الهيئة التدريسية والإدارية بكاملها.
٥. التحسين الدائم للجودة.
٦. اتخاذ القرارات على أساس الحقائق والبيانات الحقيقية.
٧. تقييم تكاليف الجودة.
٨. متابعة جودة الخدمات التعليمية على طول المسار الذي تتبعه.
٩. تكوين ثقافة الجودة في الجامعات لتحفيز الأساتذة والطلاب.

١.٢ موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

تتشارك الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة في المحاور التي تم الاعتماد عليها لبيان استخدام المنصة الإلكترونية والتعليم عن بعد كواحدة من العوامل المؤثرة في جودة التعليم مثل دراسة (غربي، ٢٠٢١) (عبد الحكيم، ٢٠٢١) (هوارى، ٢٠٢١)

بينما تتشابه مع دراسات (Militaru، ٢٠١٣) (زارع ، ٢٠٢٠) (Teig، ٢٠٢٢) من خلال توضيح أهمية تمكين أعضاء هيئة التدريس لتحسين ما يتعلمه الطالب والطريقة التي يتعلمون بها وبيان دور المعلم وتأثيره على نتائج الطلاب وتحصيلهم العلمي.

أما مع الدراسة (Gowri Menon ، ٢٠١٤) فتتشابه الدراسة الحالية من خلال توضيح اهتمامات الجودة ودور مؤسسات الإدارة في تأمين الوسائل التي يمكن تحسين الجودة من خلالها.

بشكل عام فإن الدراسة الحالية تتناول المحاور المذكورة أعلاه مجتمعة وتدرس كيفية إسقاطها وتطبيقها على مشروع الأولمبياد العلمي السوري الذي يعتبر مشروع تعليمي أيضاً ولكن خارج إطار المؤسسة التعليمية التقليدية، كما سيتم ذكر التحديات التي تواجه نجاح بعض الآليات في ظل عدم توافر الكهرباء والإنترنت، بالإضافة إلى توضيح هذه المنهجية الجديدة التي تساعد المؤسسات التعليمية على إتقان التغيير وتأسيس أفكارهم الخاصة حتى يكونوا قادرين على مواجهة ضغوط المنافسة الخارجية الجديدة المتمثلة في المشاركة في الأولمبيادات العلمية العالمية، والفوائد التعليمية والنفسية التي يتمكن الطالب من تحصيلها لدى مشاركته في الأولمبياد العلمي.

١.٣ مشكلة الدراسة:

تسعى العديد من الهيئات والمؤسسات التعليمية إلى تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة من قبلها ومنها إدارة الأولمبياد العلمي السوري في هيئة التميز والإبداع وهذا يعود من وجهة نظر الباحثة إلى عوامل عديدة أهمها الدعم اللوجستي وتأمين كافة المعدات والوسائل اللازمة لضمان تحسين جودة التعليم ضمن هذه المؤسسة بالإضافة إلى آلية التعليم عن بعد والمنصة الإلكترونية الخاصة بها والعامل الأهم وهو المدربين المعتمدين ضمن الأولمبياد.

وفي ضوء ذلك تتلخص مشكلة الدراسة بالأسئلة التالية:

١- هل يؤثر الدعم اللوجستي المقدم من قبل الأولمبياد العلمي السوري في تحسين جودة الخدمة التعليمية

المقدمة؟

٢- هل تؤثر المنصة الإلكترونية وآلية التعليم عن بعد المستخدمة من قبل الأولمبياد العلمي السوري

في تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة؟

٣- هل يؤثر دور المدرب المعتمد من قبل الأولمبياد العلمي السوري في تحسين جودة الخدمة التعليمية

المقدمة؟

١.٤ أهداف الدراسة:

الهدف العام لهذه الدراسة هو التعرف على هذه العوامل وكيفية استخدامها وتطبيقها في الأولمبياد العلمي

السوري، بينما تتلخص أهداف الدراسة بمايلي:

١- دراسة أثر الدعم اللوجستي على تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الأولمبياد العلمي السوري

٢- دراسة أثر المنصة الإلكترونية والتعليم عن بعد على تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة في

الأولمبياد العلمي السوري

٣- دراسة أثر المدربين على تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الأولمبياد العلمي السوري

١.٥ أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة في:

أولاً: الأهمية الأكاديمية (النظرية):

تتجلى الأهمية النظرية لهذه الدراسة من خلال توضيح الغموض المحيط بمتغيرات الدراسة وتطوير المفاهيم النظرية المتعلقة بهذه المتغيرات وبالتالي ممكن أن تكون مرجعاً متواضعاً للمهتمين في هذا المجال.

ثانياً: الأهمية التطبيقية (العملية):

تتجلى الأهمية العملية لهذه الدراسة من خلال بيان نقاط القوة والضعف المتعلقة باستخدام هذه العوامل في الأولمبياد العلمي السوري ودراسة دور هذه العوامل في تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة من قبل الأولمبياد وبالتالي مساعدة إدارة الأولمبياد في تعزيز نقاط القوة والاستفادة منها ومعالجة نقاط الضعف المتعلقة باستخدام هذه العوامل لاتخاذ القرار اللازم لتحسين جودة الخدمة التعليمية.

١.٦ متغيرات الدراسة:

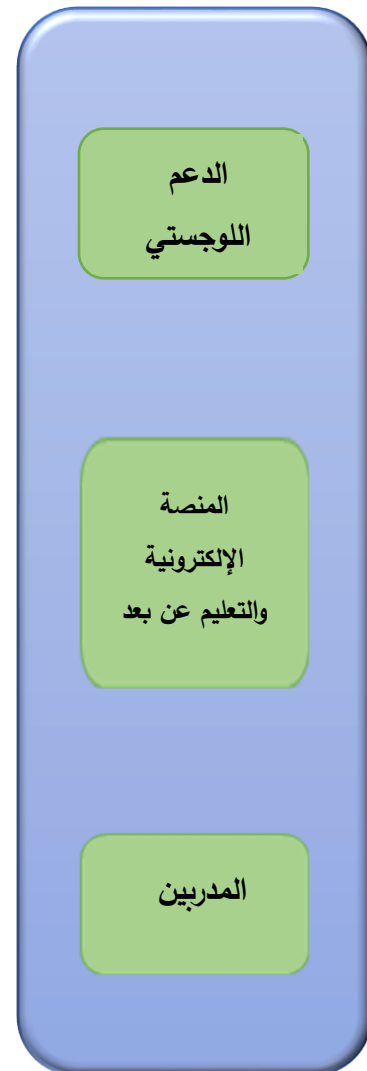
على الرغم من أن ليس هناك إجماع واضح ما بين الباحثين والأكاديميين حول تحديد دقيق لمبادئ إدارة الجودة التعليمية حيث تتأولها كلا منهم من وجهة نظر مختلفة، إلا أن جميع الباحثين أكدوا على أهمية العوامل (الدعم اللوجستي، التعليم عن بعد والمنصة الإلكترونية، المدرسين) مما دفع الباحثة إلى اعتبارها المتغيرات المستقلة للبحث.

أما المتغير التابع: فهو تحسين جودة الخدمات التعليمية وسيتم قياس جودة التعليم من خلال أبعاد الجودة ألا وهي الملموسية ، الاستجابة ، الموثوقية ، التعاطف.

١.٧ نموذج الدراسة:

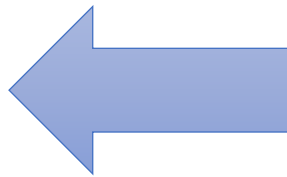
المتغير المستقل:

العوامل المؤثرة



المتغير التابع:

أبعاد جودة التعليم



١.٨ فرضيات الدراسة:

من خلال قراءة الدراسات السابقة وانطلاقاً من مشكلة الدراسة يمكن استخلاص الفرضيات التالية:

١.٨.١ الفرضية الأولى:

يؤثر الدعم اللوجستي المقدم من قبل الأولمبياد العلمي السوري محل الدراسة في تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة.

١.٨.٢ الفرضية الثانية

تؤثر المنصة الإلكترونية وآلية التعليم عن بعد المستخدمة من قبل الأولمبياد العلمي السوري محل الدراسة ودورها في تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة.

١.٨.٣ الفرضية الثالثة

تؤثر كفاءة المدرب المعتمد من قبل الأولمبياد العلمي السوري في تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة.

١.٩ حدود ومحددات الدراسة:

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة على طلاب الفرق الوطنية في الأولمبياد العلمي السوري للعام ٢٠٢٢ وعددهم ١٣٤ طالب وطالبة.

الحدود الزمانية: تم تنفيذ الدراسة خلال أشهر تموز وآب وأيلول لعام ٢٠٢٢

محددات الدراسة:

اقتصرت الدراسة في التطبيق على الأولمبياد العلمي السوري نظراً لضيق الوقت وعدم قدرة الباحثة على تطبيق دراسة أوسع تشمل الهيئة ككل.

١.١٠ عينة الدراسة:

يتألف المجتمع المدروس من كافة الطلاب المسجلين في الأولمبياد العلمي السوري وقد تم اختيار عينة عشوائية حجمها ١٣٤ طالب وطالبة يمثلون الفرق الوطنية للأولمبياد العلمي السوري للعام ٢٠٢٢، تم استخدام الاستبيان كطريقة للدراسة.

١.١١ المنهج المستخدم في الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي (دراسة الحالة) المتضمن جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بمتغيرات الدراسة (العوامل و جودة التعليم) وتحليلها وتفسير النتائج.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

المقدمة:

قامت الباحثة في هذا الفصل باستعراض العديد من المفاهيم والتعاريف والمصطلحات المتعلقة بمتغيرات الدراسة بما فيها العوامل المؤثرة (الدعم اللوجستي، التعليم عن بعد والمنصة الإلكترونية، المدربين) وجودة التعليم.

١.١ مفهوم جودة التعليم:

من دراسة (غربي، ٢٠٢١) نجد أنه تم تعريف الجودة بأنها مجموعة من السمات أو الخصائص لمنتج أو خدمة معينة والتي تظهر مقدرتها على تلبية مختلف الحاجيات.

كما قال في جودة التعليم أنها: "القيمة أو القدر الكمي أو المستوى الذي يمنح لمؤسسة تعليمية أو برنامج تعليمي مقارنة بالمعايير المقبولة عموماً للمؤسسة التعليمية أو البرنامج التعليمي من نوعه، إذ تكمن الجودة في التعليم العالي في مدى تحقيق أهداف البرامج التعليمية في الطلاب المتخرجين بما يحقق رضا المجتمع بوصفه المستفيد الأول من وجود مؤسسات تعليمية ذات جودة عالية.

الجودة كمصطلح Quality كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية Qualities والتي معناها طبيعة الشيء ودرجة صلاحه وهو مفهوم نسبي يختلف النظر له باختلاف جهة الاستفادة منه سواء أكانت مؤسسة أو زبون أو مورد أو مجتمع وغيره (عشاوي ، ٢٠١٤ ، ص ١١٨)

أما Philip Crosby (1926 – 2001) فقد عرف الجودة في كتابه Quality is free عام ١٩٧٩ بأنها المطابقة للمتطلبات، أي كلما كان المنتج مطابقاً لمتطلبات الزبون بشكل أكبر كان المنتج أو الخدمة ذو جودة أعلى.

وبناءً على التعاريف الثلاثة السابقة توصلت الباحثة إلى أن جودة التعليم هي مجموعة المعايير والإجراءات والقرارات التي يهدف تنفيذها إلى تحسين البيئة التعليمية، بحيث تشمل هذه المعايير المؤسسات التعليمية بأطرها وأشكالها المختلفة، والهيئة التدريسية والإدارية وأحوال الموظفين الذين لهم علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالمنظومة التعليمية وأن هناك العديد من معايير جودة التعليم، علماً أن هذه المعايير تختلف من مؤسسة عن غيرها، إلا أنها تتشابه أو تلتقي في العديد من المرتكزات والمبادئ أو الأسس الرئيسية، وجميعها يهدف إلى إخراج المنتج بصورته النهائية وهو الشخص المتعلم الذي يقوم على حمل جميع المهارات التي تركز على مجموعة من الأمور مثل: الدراسة والتفكير، التحليل والنقد، والشخصية القوية، والتمكن وامتلاك القدرة على التعبير عن الرأي، من أجل القيام على تلبية احتياجات ومتطلبات سوق العمل والمجتمع أيضاً. ومن أجل تحقيق هذا الأمر فلا بد من التقييد بمجموعة من المعايير التي يقوم على تحقيق الجودة في التعليم وتتمثل هذه المعايير من خلال ما يلي:

- ١- جودة المواد والمناهج الدراسية المقررة، والمناهج العلمية.
- ٢- جودة الأطر الإدارية التعليمية داخل المؤسسة التعليمية.
- ٣- جودة جميع المرافق العامة للمؤسسة التعليمية، وخاصة البنية التحتية لها.
- ٤- مستوى ونتائج التحصيل العلمي.
- ٥- القيام على التنمية والتحسين بصورة مستمرة

كما يمكن القول أن الجودة في التعليم هي عبارة عن الاهتمام بطرق التعليم الفعالة التي تقوم على دعم قدرات الأشخاص المتعلمين وتنمية وتطوير المواهب الداخلية لهم، من أجل تقديم العون والمساعدة لهم على اكتساب المهارات والحصول على المعارف الضرورية والمهمة لذلك، فهي عبارة عن مجموعة من الإجراءات الأساسية، التي تهدف من خلال تطبيقها وتنفيذها إلى تحسين البيئة التعليمية، بحيث تضم تلك المعايير المؤسسة التعليمية بأشكالها وأكثرها المتعددة والمتنوعة، بدءاً بالكادر الإداري، والهيئة التدريسية، وكافة الوسائل اللازمة لضمان تحسين العملية التعليمية في المؤسسة.

كما أنها نظام يقوم على جودة العناصر التعليمية التي تتمثل بالمعلم والمنهاج الذي يدرسه بهدف إنجاز المهمة التربوية التي تتمثل في إعداد جيل قادر على النهوض بالمجتمع وارتقائه.

١.٢ مفهوم الدعم اللوجستي:

أكد (Gowri Menon ، ٢٠١٤) أن للمؤسسات دور كبير في تحسين جودة الخدمة التعليمية وأن قلة الموارد لها أضرار جسيمة وتأثيرات مستقبلية على جودة التعليم.

كما عرف (Lowe، ٢٠٠٢) اللوجستية بأنها فن وعلم إدارة تدفق البضائع والطاقة والمعلومات والموارد الأخرى، كالمنتجات والخدمات، وحتى الأفراد من منطقة الإنتاج إلى منطقة الاستهلاك، ومن الصعب أو المستحيل إنجاز أية تجارة عالمية، أو عملية استيراد أو تصدير أو عملية نقل للمواد الأولية، أو المنتجات وتصنيعها دون دعم لوجستي احترافي، هذا ويمكن تعريف اللوجستيات لتشمل مجال الصناعة والخدمات بأنها عملية التوقع لاحتياجات ورغبات العملاء وتبدير المواد والقوى البشرية والتكنولوجيا والمعلومات اللازمة للوفاء بهذه الاحتياجات والرغبات، مع التحقق الأمثل لشبكة إنتاج البضائع والخدمات للوفاء بطلبات العملاء.

بينما عرف (Lambert and.J,Stock, 2003) الإدارة اللوجستية أنها جزء من سلسلة التوريد و التي تقوم بالتخطيط و التطبيق و مراقبة سير و تدفق السلع و الخدمات والمعلومات من المنتج أو مصدر الخدمة الى المستهلك النهائي بفاعلية لضمان تحقيق متطلبات الزبائن.

وبناءً على التعاريف الثلاثة السابقة توصلت الباحثة إلى أنه يمكن تعريف عامل الدعم اللوجستي بأنه فن وعلم إدارة الموارد والخدمات، أو فن الإمداد والتموين الذي يقوم بالتخطيط والتطبيق وتأمين كافة المستلزمات لهدف إرضاء المستهلك (الطالب) في دراستنا الحالية.

١.٣ المدربين ودورهم في تحسين جودة التعليم:

أكدت دراسة (زارع ، ٢٠٢٠) أن تطبيق وظائف إدارة الكفاءات البشرية يؤدي إلى تحقيق التميز وضمان الجودة في العملية التعليمية والبحث العلمي وخدمة المجتمع.

حيث تعمل وظائف إدارة الكفاءات البشرية على تدعيم مقارنة ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي باعتبارها مقارنة قائمة على التطوير والتحسين المستمر لجودة التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع، كما أن تجويد المخرجات التعليمية يعني تحقيق أقصى استفادة منهم عند التحاقهم بسوق العمل.

من وجهة نظر الباحثة يعتبر إعداد المدرب وتنميته مهنيًا من أساسيات التعليم، وذلك لما له من أهمية بالغة في تطوير الأداء التدريسي، حيث يربط نموذج الدراسة بين دور المدربين كمتغير مستقل وضمان جودة التعليم كمتغير تابع، بالنسبة للمتغير المستقل تمثله الوظائف الرئيسية لدور المدربين والمتمثلة في: التوظيف على أساس الكفاءات الذي يتمثل في جذب المرشحين الذين يمتلكون الكفاءات والمهارات والسمات الشخصية اللازمة لهذه المهمة، واختيار الأفضل منهم لتلبية متطلباتها، وتنمية كفاءاتهم والتي تتمثل في الجهود

المخططة والمنفذة، وترشيد سلوكياتهم بما يعظم من فعالية أدائهم وتحقيق ذواتهم وذلك من خلال تحقيق أهدافهم الشخصية، وإسهامهم في تحقيق أهداف تحسين جودة التعليم.

كما تبين أن المدرب الكفاء هو الذي يستطيع بسلوكه وعاداته واتجاهاته أن يؤثر في طلابه ويستطيع أن يستثمر الإمكانيات المتاحة إلى أقصى حد ممكن ، وأن يجدد ويبتكر في مجالات عمله التربوي.

أبعاد جودة الخدمة:

هي مجموعة الخصائص أو الصفات أو المتغيرات التي تشكل بمجموعها جوانب جودة الخدمة، ويجري القياس لكل منها لتقييم مستوى الجودة العام للخدمة، يزخر الأدب الإداري الغربي الخاص بالموضوع بالعديد من التصنيفات لأبعاد جودة الخدمة يعرض الجدول رقم (١) بعضها.

الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة	التعريف
الملموسية (Tangibles)	مظهر العناصر المادية، التسهيلات المادية، المعدات، مظهر الأفراد
المعولية (Reliability)	القدرة على إنجاز الخدمة بالاعتمادية والدقة الموعودة
الاستجابة (Responsiveness)	الرغبة في مساعدة المستهلكين وتقديم خدمة فورية
الموثوقية (Assurance)	الأهلية واللياقة للعاملين وقدرتهم على كسب الثقة والائتمان
التعاطف (Empathy)	العناية والاهتمام الذي تمنحه المنظمة لمستهلكيها
المصدر: parasurman et. al., 1988, p 23;	

الجدول رقم (١)

تم في الدراسة الحالية قياس جودة التعليم من خلال أربعة فقط من أبعاد الجودة المذكورة أعلاه ألا وهي الملموسية ، الاستجابة ، الموثوقية ، التعاطف

- **الملموسية Tangibles** : يرى (Zeithmal & Britner) بأن بعد الملموسية هو الجوانب المتعلقة بملموسية الخدمة مثل المباني وتقانة المعلومات والاتصالات المستخدمة فيه ، والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، والترتيبات الداخلية للمنظمة ومواقع الانتظار للمستفيد من الخدمة وغيرها (الطويل وآخرون ، ٢٠٠٨ ، ص ١٠) فهو يتمثل بالقدرات والتسهيلات المادية والإمكانات البشرية والتجهيزات والمعدات مثل جاذبية المباني، التصميم والتنظيم الداخلي للمباني ، وأماكن الانتظار والاستقبال المناسبة وحادثة المعدات والتجهيزات ومظهر العاملين.

مما سبق ترى الباحثة بأن بُعد الملموسية يرتبط بكافة الجوانب الملموسة والمتعلقة بالخدمة التعليمية المقدمة، سواء من حيث المظهر الخارجي للفريق التنظيمي أو التجهيزات التي يتم العمل على تأمينها أو المصادر والمراجع التي يعمل المدربون على تأمينها للطلاب.

- **الاستجابة Responsiveness** : يعرفها Kotler على أنها تعني مقدرة مقدم الخدمة ومدى سرعة استجابته بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم ، فهي تعكس الرغبة بمساعدة المستهلك وتقديم الخدمة بالسرعة المرغوب فيها (التاج ، 2014 ، ص ١٤٩).

مما سبق ترى الباحثة بأن بُعد الاستجابة في مجال الخدمات التعليمية تعني بأن العاملين في الأولمبياد العلمي السوري قادرين وراغبين في الاستجابة السريعة لاحتياجات جميع الطلاب، والرد على استفساراتهم وشكواهم بالسرعة المطلوبة.

- **الموثوقية / الاعتمادية Reliability** : يرى Cronin بأن الاعتمادية تعني قدرة مقدم الخدمة على أدائها التي وعد بها بشكل يمكن الاعتماد عليه وبدرجة عالية من الدقة (أوشن ، ٢٠١٧ ، ص ٦٩) مما سبق ترى الباحثة بأن بُعد الاعتمادية في مجال الخدمة التعليمية هي قدرة المؤسسة التعليمية على تقديم الخدمة بالشكل الأمثل.

- **التعاطف : Empathy** يؤكد (التاج ، ٢٠١٤ ، ص ١٥١) على أن بعد التعاطف يشير إلى العلاقة والتفاعل بين المستفيدين من الخدمة من جهة وأعضاء الفريق التنظيمي والفني والإداري فيها ويقصد به وجود الثقة والاحترام ، واللباقة ، واللطف، التفهم والإصغاء والتواصل بين مقدمي الخدمة والطلاب ، بينما يرى Parasuraman بأن التعاطف يشمل على المتغيرات الآتية : اهتمام العاملين في المؤسسات التعليمية بالمستفيدين اهتماماً شخصياً، وتقهم العاملين لحاجات المستفيدين مما سبق ترى الباحثة بأن بُعد التعاطف في الخدمات التعليمية هو مدى اهتمام مقدم الخدمة التعليمية بالمستفيد بشكل شخصي والاهتمام بمشاكله وإيجاد الحلول المناسبة لها، في ظل وجود الثقة واللطف بحيث تكون مصلحة المستفيدين من الخدمة في مقدمة اهتمامات جميع العاملين في المؤسسة.

الفصل الثالث: الإطار العملي للدراسة

مقدمة:

نتناول في هذا الفصل دراسة الجانب التطبيقي من أجل تحليل ودراسة ما تطرقنا له في الجانب النظري حيث تم التعرض في بداية هذا الفصل إلى إجراءات الدراسة الميدانية من حيث التعريف بمحل الدراسة وأداة الاستبيان ومجتمع وعينة الدراسة مع الإشارة إلى الأساليب الإحصائية التي اعتمدت في هذه الدراسة ومن ثم عرض نتائج الدراسة واختبار فرضياتها وتحليل ما توصلت إليه الدراسة تمهيداً لتقديم المقترحات والتوصيات وذكر بعض الدارسات المستقبلية المكملة لهذه الدراسة.

ولذلك فإن هذا الفصل ينقسم إلى أربعة أقسام رئيسية هي:

القسم الأول: إجراءات الدراسة الميدانية.

القسم الثاني: تحليل البيانات وتفسيرها.

القسم الثالث: اختبار الفرضيات.

القسم الرابع: النتائج والتوصيات.

١.١ القسم الأول: إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد:

يتناول هذا القسم وصفاً مفصلاً للإجراءات التي اتبعتها الباحثة في تنفيذ الدراسة، من خلال البدء بالتعريف بالأولمبياد العلمي السوري محل الدراسة وتعريف منهج الدراسة، ووصف مجتمع وعينة الدراسة وإعداد أداة الدراسة (الاستبيان)، والتأكد من صدقها وثباتها، والأساليب الإحصائية المتبعة في الدراسة.

١.١.١ التعريف بالأولمبياد العلمي السوري:

يعتبر الأولمبياد العلمي السوري واحدة من إدارات هيئة التميز والإبداع الثلاثة (المركز الوطني للمتميزين - البرامج الأكاديمية - الأولمبياد العلمي السوري)

وهو عبارة عن سلسلة من المسابقات في اختصاصات الرياضيات والفيزياء والكيمياء وعلم الأحياء والمعلوماتية والروبوتيك والمناظرات والنمذجة الرياضية. تتنافس فيها الدول سنوياً على مستوى عالمي، وتجري كل دولة تصفياتها على مدار العام لاختيار الفريق الذي سيمثلها سنوياً، وعند دخول طالب إلى الفريق الوطني الذي يتم تشكيله، فإنه يبدأ بتلقي تدريبات عالية المستوى من قبل اللجان العلمية في الأولمبياد العلمي السوري ويخضع لمعسكرات علمية وطنية وعالمية ليتعرف ويتقن ما يتم تعليمه من المحاور العلمية للاختصاص الذي اختاره.

يمكن الطلاب المتفوقون في شهادة التعليم الأساسي من التسجيل في الأولمبياد العلمي السوري عند تحقيق أحد الشروط التالية:

١- الحصول على علامة ٢٨٠٠ فما فوق في شهادة التعليم الأساسي والحصول على علامة ٢٦٢٠

فما فوق في المواد الكونية في شهادة التعليم الشرعي.

٢- الحصول على ٥٩٥ درجة فما فوق في مادة الرياضيات أو ٣٩٥ درجة فما فوق في مادة العلوم

العامة في شهادتي التعليم العام والشرعي.

فوائد يحصل عليها الطالب عند التسجيل في الأولمبياد العلمي السوري:

١- يعتبر الأولمبياد العلمي السوري منصة وطنية وعالمية تظهر تميز الطالب في اختصاص علمي

ونظري يصب برغباته وتعطيه الفرصة لفتح آفاق علمية جديدة واكتساب مهارات التحليل المنطقي

وأسلوب البحث العلمي من خلال التواصل المباشر مع نخبة من الأساتذة والباحثين ضمن اللجان

العلمية في الأولمبياد العلمي السوري.

٢- يبني الطالب سيرة ذاتية أكاديمية هامة، يظهر فيها تميزه وشغفه بالعلم، مما يزيد إمكانياته بالحصول

على فرص تعلم أفضل في المرحلة الجامعية.

٣- في حال تحقيق إنجاز أو بطولة على المستوى الوطني أو الدولي أو العالمي، يمكن للطالب التسجيل

في الجامعات السورية أو في المعهد العالي للعلوم التطبيقية والتكنولوجيا في اختصاص مشابه

لاختصاصه في الأولمبياد دون الخضوع لمفاضلة الثانوية العامة السورية بشرط ألا تقل علامتهم

في مادة الاختصاص في الشهادة الثانوية (الفرع العلمي) عن درجة ٩٠٪ وفق الآتي:

الاختصاصات الجامعية التي تستقبل الطلاب الحاصلين على ميداليات وشهادات تقدير في الأولمبياد العلمي			
اسم الاختصاص	الاختصاص الذي تفوق به في الأولمبياد العلمي	المادة الاختصاصية	
الكيمياء	الكيمياء	الكيمياء	
علم الحياة	علم الحياة	علم الحياة	
الإحصاء الرياضي	الإحصاء الرياضي	الرياضيات	
الفيزياء	الفيزياء	الفيزياء	
الرياضيات	الرياضيات		
	المعلوماتية		
	الروبوتيك	هندسة الطيران	
		هندسة الاتصالات	
		هندسة النظم	
		هندسة الميكاترونكس	
اللغة الإنكليزية	المناظرات المدرسية	حقوق	
		علوم سياسية	
		إعلام	

الجدول رقم (٢)

وعلى مدى ١٢ عام من المشاركات السورية في الأولمبيادات العالمية تكونت عائلة متميزة من طلاب الأولمبياد العلمي السوري القدامى الذين يتمتعون بخبرة و مهارة في التحضير و التدريب على الأولمبياد العلمي بكافة الاختصاصات، والذين أصبحوا اليوم مدربين معتمدين لدى هيئة التميز والإبداع وأعضاء في لجانها و مجالسها العلمية ولهم مبادرات تطوعية على مستوى المحافظات لتنظيم عملية التدريب والتأهيل والتنسيق لإجراء مسابقات الأولمبياد العلمي.

١.١.٢ مجتمع وعينة الدراسة:

يتألف المجتمع المدروس من كافة الطلاب المسجلين في الأولمبياد العلمي السوري وقد تم اختيار عينة عشوائية حجمها ١٣٤ طالب وطالبة يمثلون الفرق الوطنية للأولمبياد العلمي السوري للعام ٢٠٢٢.

١.١.٣ أداة الدراسة:

اعتمدت الباحثة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات في الجانب التطبيقي حيث تم تقسيم الاستبيان إلى أربعة أقسام رئيسية:

القسم الأول: ويتضمن معلومات شخصية عن الطالب من ناحية الصف، والجنس والمحافظة والاختصاص في الأولمبياد والاختصاص الذي يرغب بدراسته في الجامعة.

القسم الثاني: مكون من ٩ عبارات عن الدعم اللوجستي والتي تمثل العامل الأول من المتغيرات المستقلة للدراسة.

القسم الثالث: مكون من ٤ عبارات عن التعليم عن بعد والمنصة الإلكترونية المستخدمة في الأولمبياد العلمي السوري والتي تمثل العامل الثاني من المتغيرات المستقلة للدراسة.

القسم الرابع: مكون من ٦ عبارات عن المدربين في الأولمبياد العلمي السوري والتي تمثل العامل الثالث من المتغيرات المستقلة للدراسة.

علماً أن جميع عبارات الاستبيان المتعلقة بالأجزاء الثاني والثالث والرابع تم وضعها بحيث تمكن الباحثة من قياس علاقة هذه المتغيرات بأبعاد جودة الخدمات التعليمية وهي الملموسية، الاستجابة، الموثوقية، التعاطف.

الجدول التالي يبين توزيع عبارات الاستبيان:

المتغيرات المستقلة	أبعاد جودة الخدمة	الجزء	رقم العبارة
الدعم اللوجستي وجودة التعليم	اللموسية	الثاني	٣-١
	الاستجابة		٦-٤
	المصداقية		٧
	التعاطف		٩-٨
التعليم عن بعد والمنصة الإلكترونية وجودة التعليم	اللموسية	الثالث	١
	الاستجابة		٢
	المصداقية		٣
	التعاطف		٤
المدرسين وجودة التعليم	اللموسية	الرابع	٢-١
	الاستجابة		٤-٣
	المصداقية		٥
	التعاطف		٦

الجدول رقم (٣)

١.١.٤ ثبات أداة الدراسة:

للتحقق من مدى ثبات أداة الدراسة وفق ١ لإجابات أفراد العينة، استعانت الباحثة بمقياس ألفا كرونباخ Cronbach's alpha وهو مقياس تتراوح قيمته ما بين ٠ و ١ ، وكلما كانت قيمته أقرب إلى ١ دل ذلك على ثبات عبارات أداة الدراسة بشكل أكبر، بحيث تقبل درجة الاعتمادية عندما تكون قيمة معامل ألفا كرونباخ (٠.٥) أو أكثر.

الجدول التالي يبين قيمة معامل ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الدراسة:

المتغيرات المستقلة	معامل الثبات	المتغيرات التابعة	معامل الثبات
الدعم اللوجستي	٠.٨١٤	الملموسية	٠.٦٥
التعلم عن بعد والمنصة الإلكترونية	٠.٧٧٣	الاستجابة	٠.٧٣٧
المدرسين	٠.٨٦٧	الموثوقية	٠.٦٠
		التعاطف	٠.٦٤٧
المعامل العام لعبارات الاستبيان		٠.٨٧٢	

الجدول رقم (٤)

نلاحظ من الجدول السابق، أن نسبة معامل ألفا كرونباخ جيدة فهي أكبر من ٦٠ % لجميع المتغيرات المستقلة، وبلغت أعلى قيمة لمعامل الثبات في المتغيرات المستقلة لمعامل المدرسين المعتمدين ودورهم حيث كانت ٠.٨٦٧ بينما كانت أدنى قيمة لمعامل التعلم عن بعد والمنصة الإلكترونية والذي بلغ ٠.٧٧٣ بينما بلغت أعلى قيمة لمعامل الثبات بين جميع أبعاد جودة الخدمة لبعء الاستجابة ٠.٧٣٧ وأدنى قيمة لبعء الموثوقية

وكانت قيمة المعامل العام لعبارات الاستبيان بلغت ٠.٨٧٢ وهي قيمة عالية مما يشير أن الاستبانة تتمتع بدرجة جيدة من الثبات مما يتيح تطبيقه على مجتمع الدراسة وبعد التأكد من ثبات الاستبانة يمكن توزيعه بصورته النهائية، والاعتماد عليها في تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تمت المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة وفق برنامج SPSS ، حيث قامت الباحثة باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

١. معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Test alpha للتأكد من ثبات أداة الدراسة.
٢. الأساليب الإحصائية الوصفية (النسب المئوية) لوصف خصائص العينة، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرات المستقلة والتابعة.
٣. اختبار T لعينة واحدة One Sample T test لمقارنة المتوسطات: وذلك لتحري آراء أفراد العينة في الاستبانة حول كل فقرة من فقرات الاستبانة علماً أن قيمة الاختبار ($\text{Test Value} = 3$) أي حيادي فإذا كانت الفروق موجبة وذات دلالة إحصائية فإن هذا يعني وجود اتجاه لدى أفراد العينة في الاستبانة للموافقة أما إذا كانت الفروق سلبية وذات دلالة إحصائية فهذا يعني عدم الموافقة، أما إذا لم تكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية فهذا يعني الحياد.

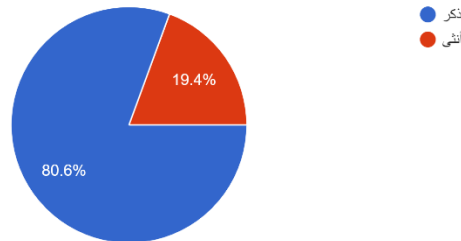
١.٢ القسم الثاني: تحليل البيانات وتفسيرها

تمهيد يتناول هذا القسم تحليل بيانات الدراسة الميدانية بما يتعلق بخصائص أفراد العينة وتحليل البيانات المتعلقة بالمتغيرات المستقلة وأبعاد جودة الخدمة التعليمية من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة.

١.٢.١ تحليل البيانات المتعلقة بخصائص أفراد العينة:

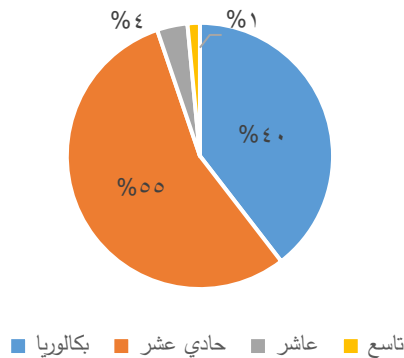
يمكن توضيح نتائج الدراسة الميدانية على أفراد العينة المتعلقة بخصائص أفراد العينة وفق الأشكال التالية:

الجنس - 1
134 responses



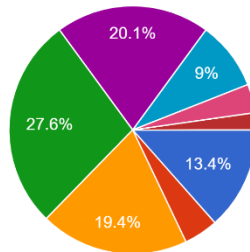
الشكل رقم (١)

الصف - 2



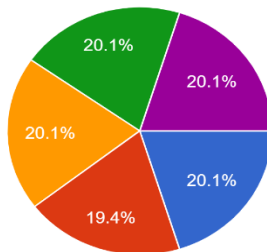
الشكل رقم (٢)

المحافظة -3
134 responses



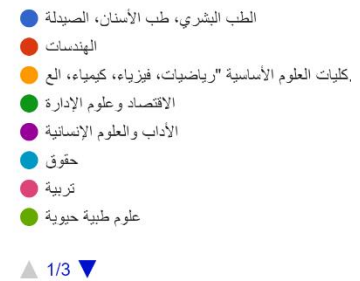
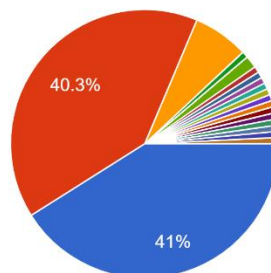
الشكل رقم (٣)

الاختصاص -4
134 responses



الشكل رقم (٤)

الاختصاص الذي ترغب بدراسته بعد الجامعة -5
134 responses



الشكل رقم (٥)

نلاحظ من الأشكال السابقة والتي تم الحصول عليها من خلال إجابات طلاب الفرق الوطنية في الأولمبياد العلمي السوري على الاستمارة الإلكترونية أن نسبة الذكور تمثل مايقارب أربع أضعاف نسبة الإناث في الفرق الوطنية حيث يمثل الذكور ٨٠.٦٪ من إجمالي عدد الطلاب بينما تمثل الإناث ١٩.٤٪ من إجمالي عدد الطلاب.

كون الدراسة تمت خلال أشهر تموز وآب وأيلول ومع بدء العام الدراسي الجديد نجد أنه بالنسبة للصف فإن طلاب الصف التاسع يمثلون ١٪ (طلاب متأهلين من مسابقات تشمل الفئات العمرية الأصغر)، كذلك الأمر بالنسبة لطلاب صف العاشر الذين يمثلون ٤٪ من إجمالي عدد الطلاب، بينما نجد النسبة الأكبر لطلاب صف الحادي عشر والتي تمثل ٥٥٪ من إجمالي عدد طلاب الفرق الوطنية يقابلها ٤٠٪ طلاب بكالوريا.

١.٢.٢ تحليل البيانات المتعلقة بالمتغيرات المستقلة وجودة التعليم:

تم اعتماد مقياس تربيبي ويتم التعامل معه أثناء التحليل مع أوزان كمية تقابل كل حالة من حالته (١ = لا أوافق إطلاقاً، ٢ = لا أوافق، ٣ = حيادي، ٤ = أوافق، ٥ = أوافق بشدة) يتم تفسير النتائج التي نحصل عليها بمختلف أنواعها كوسط أو وسيط وغيره وفق الجدول التالي: حيث أن طول الفترة = ٠.٨ وتم حسابه بقسمة ٤ على ٥ حيث أن ٤ = عدد المسافات بين الاختيارات (من ١ إلى ٢ مسافة ومن ٢ إلى ٣ مسافة وهكذا) والعدد ٥ = عدد الخيارات.

المستوى	لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	حيادي	أوافق	أوافق بشدة
القيمة الناتجة	١.٨٠-١	٢.٦٠-١.٨١	٣.٤٠-٢.٦١	٤.٢٠-٣.٤١	٥-٤.٢١

الجدول رقم (٥)

اعتمدت الباحثة على اختبار One Sample T test لقياس مستوى الموافقة على توافر العوامل المؤثرة التي يتم اعتمادها كمتغيرات مستقلة (الدعم اللوجستي - التعليم عن بعد - المدربين) وأبعاد جودة الخدمة التعليمية في الأولمبياد العلمي السوري محل الدراسة من خلال مقارنة قيمة المتوسطات الحسابية مع القيمة ٣.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	One Sample T test		درجة الموافقة
				قيمة T	Sig	
١	خلال فعاليات الأولمبياد العلمي، يؤمن الفريق التنظيمي كافة المتطلبات اللازمة لمشاركتي	3.96	0.888	3.947	0.000	مرتفعة
٢	المشاركة في فعاليات الأولمبياد العلمي لا تتطلب مني أي تكاليف مادية	4.07	1.001	4.795	0.000	مرتفعة
٣	أعتقد أن مظهر الفريق التنظيمي للأولمبياد العلمي مناسبة لعملهم	4.16	0.744	7.724	0.000	مرتفعة
٤	عند طلب المساعدة من الفريق التنظيمي للأولمبياد العلمي، يتم تلبية المساعدة بأسرع وقت ممكن	3.9	0.952	2.864	0.005	مرتفعة
٥	عند وجود أي استفسار، أحصل على الإجابة من قبل الفريق التنظيمي للأولمبياد العلمي خلال فترة قصيرة	3.8	0.94	1.705	0.09	مرتفعة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	Sig	درجة الموافقة
٦	أشعر بوجود تعاون واستجابة من قبل الفريق التنظيمي للأولمبياد العلمي عند الاستفسار عن أي معلومة.	4.01	0.871	4.616	0.000	مرتفعة
٧	أثقت بكافة التعليمات والإجابات التي أحصل عليها من قبل الفريق التنظيمي للأولمبياد العلمي السوري.	4.22	0.782	8.35	0.000	مرتفعة
٨	يتواجد مشرف أو منسق بشكل دائم خلال تنفيذ الفعاليات الخاصة بالأولمبياد العلمي.	4.34	0.842	9.398	0.000	مرتفعة
٩	أشعر بالاهتمام والرغبة بالمساعدة من قبل الفريق التنظيمي للأولمبياد العلمي السوري.	4.08	0.85	5.748	0.000	مرتفعة
	المستوى العام لعامل الدعم اللوجستي وجودة التعليم	4.06	0.579	21.180	0.000	مرتفعة

الجدول رقم (٦)

من الجدول السابق يتضح مايلي:

بالنسبة للعبارات المتعلقة بدراسة العلاقة بين الدعم اللوجستي المقدم من قبل فريق الأولمبياد العلمي السوري وجودة التعليم، حصلت العبارات جميعها على درجة موافقة مرتفعة لدى أفراد العينة، وكان أعلى متوسط حسابي الذي بلغ ٤.٣٤ بانحراف معياري ٠.٨٤٢ للعبارة رقم (٨) التي تقيس بُعد الموثوقية التي يقدمها

الفريق التنظيمي للطلاب من خلال الاهتمام بتواجد منسق مرافق للطلاب بشكل دائم مما يخلق لدى الطالب الشعور بالثقة والائتمان، بينما بلغ أدنى متوسط حسابي ٣.٨٠ بانحراف معياري ٠.٩٤ للعبارة رقم (٥) التي تقيس بُعد الاستجابة لدى الفريق التنظيمي عند وجود أي استفسار لدى الطلاب.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	Sig	درجة الموافقة
١	يؤمن الأولمبياد العلمي الدعم التقني اللازم للتواصل مع المدربين "الإنترنت"	3.65	1.042	-0.119	0.005	مرتفعة
٢	أعتقد أن المنصة الإلكترونية والتعليم عن بعد المتوفر في الأولمبياد العلمي يؤمن لي الدعم العلمي المطلوب.	2.78	1.126	-9.007	0.000	متوسطة
٣	أثق أن المنصة الإلكترونية والتعليم عن بعد المتوفر في الأولمبياد العلمي سيحقق لي المستوى العلمي الأفضل.	2.89	1.135	-7.873	0.000	متوسطة
٤	أستطيع التواصل مع القائمين على المنصة الإلكترونية والتعليم عن بعد المتوفر في الأولمبياد العلمي، والحصول على أي استفسار أطرحه.	3.33	1.136	-3.38	0.001	متوسطة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	Sig	درجة الموافقة
	المستوى العام لعامل التعليم عن بعد وجودة التعليم	3.16	0.859	2.187	0.030	متوسطة

الجدول رقم (٧)

يبين الجدول السابق أنه بالنسبة للعبارات المتعلقة بدراسة العلاقة بين التعليم عن بعد والمنصة الإلكترونية المستخدمة في الأولمبياد العلمي السوري وجودة التعليم فقد حصلت العبارات جميعها على درجة موافقة متوسطة لدى أفراد العينة، وكان أعلى متوسط حسابي الذي بلغ ٣.٦٥ بانحراف معياري ١.٠٤٢ للعبرة رقم (١) التي تقيس بُعد الملموسية من خلال تأمين الدعم التقني اللازم المتمثل بالمعدات وتقديم التسهيلات المادية للطلاب من قبل الأولمبياد لاستخدام المنصة الإلكترونية، بينما بلغ أدنى متوسط حسابي ٢.٧٨ بانحراف معياري ١.١٢٦ للعبرة رقم (٢) التي تقيس بُعد الموثوقية بالدعم العلمي الذي تقدمه المنصة الإلكترونية المستخدمة في الأولمبياد العلمي.

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	Sig	درجة الموافقة
١	يؤمن لي المدربون المعتمدين في الأولمبياد المصادر والكتب اللازمة للتدريب	3.81	1.173	1.441	0.015	مرتفعة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	Sig	درجة الموافقة
٢	خلال التدريب المباشر تتوافر القاعة والوسائل اللازمة للتدريب	3.77	1.13	1.113	0.026	مرتفعة
٣	أستطيع التواصل مع المدربين المعتمدين في الأولمبياد شخصياً أو عبر وسائل التواصل المختلفة	3.99	1.093	3.521	0.001	مرتفعة
٤	عادةً يتم الرد عن أي استفسار من قبل المدربين المعتمدين في الأولمبياد خلال وقت قصير	3.64	1.079	-0.195	0.084	مرتفعة
٥	أثق بالنصائح والملاحظات المقدمة من قبل المدربين المعتمدين في الأولمبياد	4.24	0.842	7.955	0.000	مرتفعة
٦	يتواصل المدربين المعتمدين في الأولمبياد معي بشكل دائم للتأكد من متابعتي للتدريب المطلوب	2.88	1.214	-7.43	0.000	متوسطة
	المستوى العام لعامل المدربين ودورهم في تحسين جودة التعليم	3.72	0.848	9.841	0.000	مرتفعة

الجدول رقم (٨)

بالنسبة للعبارات المتعلقة بدراسة العلاقة بين المدربين المعتمدين في الأولمبياد العلمي السوري ودورهم في تحسين جودة التعليم فقد حصلت العبارات معظهما على درجة موافقة مرتفعة لدى أفراد العينة، وكان أعلى متوسط حسابي الذي بلغ ٤.٢٤ بانحراف معياري ٠.٨٤٢. للعبارة رقم (٥) التي تقيس بُعد الموثوقية الذي

يقيس مدى ثقة الطلاب بالنصائح والملاحظات المقدمة من قبل مدربي الأولمبياد، بينما بلغ أدنى متوسط حسابي ٢.٨٨ بانحراف معياري ١.٢١٤ للعبارة رقم (٦) التي تقيس بُعد التعاطف الذي يتمثل بالعناية والانتباه الشخصي الذي يمنحه المدربون المعتمدين من خلا متابعتهم لتدريب الطلاب.

١.٣ القسم الثالث: اختبار الفرضيات

تمهيد:

يهدف هذا القسم إلى اختبار فرضيات الدراسة، حيث اعتمدت الباحثة على اختبار One Sample T test لقياس مستوى الموافقة على توافر العوامل المؤثرة التي يتم اعتمادها كمتغيرات مستقلة (الدعم اللوجستي - التعليم عن بعد - المدربين) وأبعاد جودة الخدمة التعليمية في الأولمبياد العلمي السوري محل الدراسة من خلال مقارنة قيمة المتوسطات الحسابية بالقيمة ٣.

الجدول التالي يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرات المستقلة:

المتغيرات المستقلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	One Sample T test		درجة الموافقة
			قيمة T	Sig	
يؤثر الدعم اللوجستي في جودة التعليم	4.06	0.579	21.180	0.000	مرتفعة
يؤثر التعليم عن بعد والمنصة الإلكترونية في جودة التعليم	3.16	0.859	2.187	0.030	متوسطة
تؤثر كفاءة المدربين في تحسين جودة التعليم	3.72	0.848	9.841	0.000	مرتفعة

الجدول رقم (٩)

١.٣.١ الفرضية الأولى:

يؤثر الدعم اللوجستي المقدم من قبل الأولمبياد العلمي السوري محل الدراسة في تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة.

من الجدول السابق نستنتج أن قيمة الدلالة المعنوية Sig لاختبار T في عامل الدعم اللوجستي بلغت ٠.٠٠٠ وهي أقل من ٠.٠٥ مما يعني بأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية ما بين المتوسط الحسابي

٤.٠٦ وقيمة ٣ وبالتالي فإن مستوى موافقة الطلاب عن الدعم اللوجستي المقدم من قبل الفريق التنظيمي مرتفع، ومنه نؤكد الفرضية الأولى القائلة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية حسب وجهة نظر العينة لمتغير الدعم اللوجستي المقدم من قبل الأولمبياد العلمي السوري محل الدراسة في تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة.

١.٣.٢ الفرضية الثانية:

تؤثر المنصة الإلكترونية وآلية التعليم عن بعد المستخدمة من قبل الأولمبياد العلمي السوري محل الدراسة ودورها في تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة

من الجدول رقم (٩) نستنتج أن قيمة الدلالة المعنوية Sig لاختبار T في عامل المنصة الإلكترونية وآلية التعليم عن بعد المستخدمة من قبل الأولمبياد العلمي السوري محل الدراسة ودورها في تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة بلغت ٠.٠٣ وهي أصغر من ٠.٠٥ مما يعني بأنه هناك فروق ذات دلالة إحصائية ما بين المتوسط الحسابي ٣.١٦ وقيمة ٣ وبالتالي فإن مستوى موافقة الطلاب عن المنصة الإلكترونية وآلية التعليم عن بعد المستخدمة من قبل الأولمبياد العلمي السوري متوسط، ومنه نؤكد الفرضية الثانية.

١.٣.٣ الفرضية الثالثة:

تؤثر كفاءة المدرب المعتمد من قبل الأولمبياد العلمي السوري في تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة. من الجدول رقم (٩) نستنتج أن قيمة الدلالة المعنوية Sig لاختبار T في عامل المدربين بلغت ٠.٠٠٠٠ وهي أصغر من ٠.٠٥ مما يعني بأنه هناك فروق ذات دلالة إحصائية ما بين المتوسط الحسابي ٣.٧٢ وقيمة ٣ وبالتالي فإن دور المدربين وتأثيرهم حصل على درجة موافقة مرتفعة، ومنه نقبل الفرضية الثانية.

١.٤ القسم الرابع: النتائج والتوصيات

تمهيد:

نتناول في هذا القسم عرض الاستنتاجات النهائية التي توصلت لها الدراسة الميدانية، مع استعراض للتوصيات المناسبة التي ترى الباحثة بأنها قد تساهم في تحسين جودة الخدمة التعليمية أو المستمدة من نتائج الدراسة، كما نشير في هذا القسم إلى أهم الدراسات المستقبلية التي من الممكن القيام بها من قبل الباحثين والدارسين والمكملة لهذه الدراسة.

١.٤.١ نتائج الدراسة:

- أظهرت نتائج الدراسة بأن درجة موافقة الطلاب على الدعم اللوجستي المقدم من قبل الأولمبياد العلمي السوري مرتفعة وهو ما يبين التأثير الكبير لدور هذا العامل في تحسين جودة الخدمة التعليمية من خلال الموارد التي تقدمها والوسائل التي يتم تأمينها بالإضافة إلى دور الفريق التنظيمي والآلية المتبعة لضمان تحقيق أبعاد الجودة في الخدمة التعليمية وهذا ما يتفق مع دراسة (Gowri Menon ، ٢٠١٤).

- درجة موافقة الطلاب عن دور المنصة الإلكترونية والتعليم عن بعد في تحسين جودة الخدمة التعليمية متوسطة، من وجهة نظر الباحثة يعود سبب هذه الدرجة لكون الأولمبياد لا يزال في طور تطوير هذا العامل في ظل الظروف الحالية من ضعف الإنترنت وانقطاع الكهرباء أو بالأحرى انعدام تواجدها في بعض المحافظات مما يسبب إرباك لبعض الطلاب من القدرة على الوصول من خلال المنصة، والذي يوضح ضرورة العمل على تحسين ودعم هذا العامل لدى الأولمبياد العلمي ليغدو

بنفس درجة الموافقة مع العوامل الأخرى ولتحقيق الغاية المرجوة منه وعليه فإن هذا يتعارض مع

دراسة (غربي، ٢٠٢١) ويتفق مع دراسات (هواري، ٢٠٢١) (عبد الحكيم، ٢٠٢١)

- درجة موافقة الطلاب عن كفاءة المدربين ودورهم في تحسين جودة الخدمة التعليمية مرتفعة، والذي يعود للمتابعة الحثيثة التي يقوم بها المدربين في المحافظات لمتابعة تدريبات طلاب الأولمبياد العلمي بإشراف اللجان العلمية من خلال إقامة العديد من الاختبارات والملتقيات العلمية والمعسكرات التدريبية التي تضمن تحسين مستوى الطلاب ضمن الفرق الوطنية ليتمكنوا من التأهل للمشاركة في الأولمبيادات العلمية العالمية وتمثيل اسم سوريا وتحقيق إنجازات على المستوى العالمي نفخر بها عاماً بعد عام، تتفق هذه النتيجة مع دراسة (زارع ، ٢٠٢٠) التي أكدت على أهمية تأهيل المدربين لرفع مستوى التعليم العالي.

١.٤.٢ توصيات الدراسة:

بناءً على النتائج السابقة نتقدم بالتوصيات التالية:

- أن يتم تعميم تجربة الدعم اللوجستي المقدم في الأولمبياد العلمي السوري وآلية التعامل المتبعة من قبل فريقه على كافة المدارس بما فيها من متابعة لشؤون الطلاب وتأمين كافة المستلزمات الضرورية لهم، لما لهذا العامل من تأثير على تحسين جودة الخدمة التعليمية.
- أن يتم تفعيل آلية التعليم عن بعد والمنصة الإلكترونية ونشر هذه الثقافة بشكل أكبر وفق نتائج الدراسة فهي ذات فعالية جيدة كما أن تكاليفها أقل ولا تؤثر بشكل سلبي على جودة الخدمة التعليمية وإنما توفر إمكانية تواصل الطلاب مع الأساتذة واختصار المسافات الجغرافية.
- تعزيز كفاءة المدربين المعتمدين من قبل الأولمبياد العلمي، حسب ما أشارت النتائج فإنها تؤثر على جودة الخدمة التعليمية من خلال الدور الكبير للمدرب المشرف على الطلاب وتوجيهه لهم بما وتزويدهم بكافة المراجع والمصادر العلمية لرفع تحصيلهم العلمي وتأهيلهم للمشاركة في المسابقات والأولمبيادات الدولية والعالمية ورفع اسم سوريا عالياً.

المراجع:

- 1- Stock,J.and LambertD,(2000) , Strategiclogistice Management,Vol.17No.1,pp.6-20
- 2- Lowe,D(2002)."the Dictionary of transport and logistics" the institute of logistics and transport, koganpage,London
- 3- د.شريف مراد، د. عزوز منير، ص ١٨٠
- 4- كأداة لتحسين الجودة الشاملة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية العدد ٥، six sigma، عيشاوي، أحمد ، طريقة
الجزائر، ٢٠١٤
- 5- الطويل، أكرم، الجليلي، ألاء، وهاب، رياض، إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية دراسة مجموعة مختارة
من المستشفيات في محافظة نينوى ، العراق، ٢٠٠٨
- 6- التاج، مزيان، الموافقة الوظيفي وأبعاد جودة الخدمات من منظور تسيير الموارد البشرية في الوظيفة العمومية،
أطروحة مقدمة للحصول على شهادة الدكتوراه في تخصص تسيير المنظمات، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان،
الجزائر
- 7- أوشن، ريماء، إدارة الجودة الشاملة كآلية لتحسين الخدمات الجامعية للشرق الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة
الدكتوراه في علوم التسيير تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة
باتنة، الجزائر، ٢٠١٧
- 8- طه، امتثال، معالجة مشكلة التداخل الخطي المتعدد لشركة النيل الأزرق للتغليف والطباعة باستخدام انحدار الحرف،
بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإحصاء التطبيقي، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، ٢٠١٤

الملاحق

استبئانة خاصة بمشروع أعد لنيل درجة ماجستير التأهيل والتخصص في إدارة الأعمال / الإدارة التنفيذية
توجه إدارة بحوث عمليات
بعنوان:

العوامل المؤثرة في تحسين جودة التعليم / دراسة حالة: الأولمبياد العلمي السوري

أرجو منكم التكرم بتخصيص جزء من وقتكم لتعبئة هذه الاستبئانة مع مراعاة الدقة في الإجابة عن الأسئلة المطروحة، والتي سيكون لها عظيم الأثر والفائدة في الوصول إلى نتائج أكثر دقة، ولا تترددوا في الاستفسار عن أي جملة غير واضحة بالنسبة لكم، مع العلم أن المعلومات والبيانات المقدمة ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وذلك من خلال تقديم بعض البيانات الشخصية وتحديد درجة موافقتكم على الفقرات الموجودة، ولكم الشكر الجزيل على حسن تعاونكم واهتمامكم.

أولاً: البيانات الشخصية

الرجاء وضع إشارة (✓) بجانب العبارة المناسبة لاختيارك:

١- الجنس:

() ذكر	() أنثى
---------	----------

٢- الصف:

() عاشر	() حادي عشر
() بكوريا	

٣- المحافظة:

() دمشق	() ريف دمشق
() اللاذقية	() طرطوس
() حمص	() حماه
() درعا	() حلب
() الرقة	() الحسكة
() دير الزور	() إدلب
() القنيطرة	() السويداء

٤- الاختصاص:

() الرياضيات	() علم الأحياء
() الكيمياء	() الفيزياء
() المعلوماتية	

٥- الاختصاص الذي ترغب بدراسته في الجامعة:

() الطب البشري، طب أسنان، الصيدلة	() الهندسات
() كليات العلوم الأساسية "رياضيات، فيزياء، كيمياء، العلوم"	() الاقتصاد وعلوم الإدارة
() الآداب والعلوم الإنسانية	() تربية
أخرى تذكر	

١ - العامل الأول: الدعم اللوجستي وجودة التعليم					
م	العبارة	موافق بشدة	موافق	حيادي لست متأكد	غير موافق بشدة
١	خلال فعاليات الأولمبياد العلمي، يؤمن الفريق التنظيمي كافة المتطلبات اللازمة لمشاركتي				
٢	المشاركة في فعاليات الأولمبياد العلمي لا تتطلب مني أي تكاليف مادية				
٣	أعتقد أن مظهر الفريق التنظيمي للأولمبياد العلمي مناسبة لعملمهم				
٤	عند طلب المساعدة من الفريق التنظيمي للأولمبياد العلمي، يتم تلبية المساعدة بأسرع وقت ممكن				
٥	عند وجود أي استفسار، أحصل على الإجابة من قبل الفريق التنظيمي للأولمبياد العلمي خلال فترة قصيرة				
٦	أشعر بوجود تعاون واستجابة من قبل الفريق التنظيمي للأولمبياد العلمي عند الاستفسار عن أي معلومة.				
٧	أثق بكافة التعليمات والإجابات التي أحصل عليها من قبل الفريق التنظيمي للأولمبياد العلمي السوري.				
٨	يتواجد مشرف أو منسق بشكل دائم خلال تنفيذ الفعاليات الخاصة بالأولمبياد العلمي.				
٩	أشعر بالاهتمام والرغبة بالمساعدة من قبل الفريق التنظيمي للأولمبياد العلمي السوري.				

٢ - العامل الثاني: المنصة الإلكترونية والتعليم عن بعد وجودة التعليم					
م	العبارة	موافق بشدة	موافق	حيادي لست متأكد	غير موافق بشدة
١	يؤمن الأولمبياد العلمي الدعم التقني اللازم للتواصل مع المدربين "الإنترنت"				
٢	أعتقد أن المنصة الإلكترونية والتعليم عن بعد المتوفر في الأولمبياد العلمي يؤمن لي الدعم العلمي المطلوب.				
٣	أثق أن المنصة الإلكترونية والتعليم عن بعد المتوفر في الأولمبياد العلمي سيحقق لي المستوى العلمي الأفضل.				
٤	أستطيع التواصل مع القائمين على المنصة الإلكترونية والتعليم عن بعد المتوفر في الأولمبياد العلمي، والحصول على أي استفسار أطرحه.				

٣ - العامل الثالث: المدربين وجودة التعليم					
م	العبارة	موافق بشدة	موافق	حيادي لست متأكدًا	غير موافق بشدة
١	يؤمن لي المدربين المعتمدين في الأولمبياد المصادر والكتب اللازمة للتدريب				
٢	خلال التدريب المباشر تتوافر القاعة والوسائط اللازمة للتدريب				
٣	أستطيع التواصل مع المدربين المعتمدين في الأولمبياد شخصياً أو عبر وسائل التواصل المختلفة				
٤	عادةً يتم الرد عن أي استفسار من قبل المدربين المعتمدين في الأولمبياد خلال وقت قصير				
٥	أثق بالنصائح والملاحظات المقدمة من قبل المدربين المعتمدين في الأولمبياد				
٦	يتواصل المدربين المعتمدين في الأولمبياد معي بشكل دائم للتأكد من متابعتي للتدريب المطلوب				

أشكُرُ حُسن اهتمامكم