أهمية تطبيق نظام جودة عالمي على العملية التعليمية من وجهة نظر طلاب قسم اللغة الفرنسية من كلية الآداب في جامعة دمشق

إعداد الطالب
عبد الرحمن عمرنجيب

إشراف الأستاذ الدكتور ومشاركة الأستاذ الدكتور

محمد خير الفوال
كلية التربية
جامعة دمشق

محمد عدنان النجار
كلية الاقتصاد
جامعة دمشق

الملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة وجهة نظر طلاب قسم اللغة الفرنسية من كلية الآداب في جامعة دمشق عن مستوى جودة التعليم عموماً في القسم وعن أهمية رفع مستوى جودة التعليم فيه وعن أهمية تطبيق نظام جودة عالمي (الآيزو مثلاً) في القسم. وقد استخدمت لذلك استبانة تتضمن ثلاثة بنود مغلقة بالإضافة إلى معلومات تتعلق بمتغيري الجنس والسنة الدراسية للطالب. وقد نتج عن الدراسة أن الطلاب أعطوا درجة (مقبول) لمدى جودة التعليم في القسم، وكان برأيهم أنه من الـ "مهم جداً" رفع مستوى جودة التعليم في القسم، وتطبيق نظام جودة عالمي فيه، لم يكن هناك تأثير لمتغير الجنس بالنسبة لنتائج البنود الثلاثة، أما بالنسبة لمتغير السنة الدراسية فقد

أعطى طلاب السنة الأولى قيمة أعلى بقليل لمستوى جودة التعليم من طلاب السنة الرابعة في القسم. وخلصت الدراسة إلى عدد من المقترحات أهمها إجراء دراسات شاملة تهدف إلى قياس مستوى جودة التعليم في الجامعات السورية، وإدراج مفاهيم الجودة في التعليم ضمن المناهج الدراسية لكليات التربية في الجامعات السورية، ونشر ثقافة الجودة على مستوى التعليم العالي ككل في سورية، والعمل على رفع مستوى جودة التعليم العالي في سورية، ودراسة إمكانية وضع نظام إرشادي متكامل يهدف إلى إشراك الطلاب وغيرهم في رفع مستوى جودة التعليم.

مقدمة:

إن موضوع إدخال مفاهيم الجودة في التعليم العالي أضحى من الموضوعات الأكثر أهمية في الوقت الحالي، فمعظم الجامعات في العالم تتبنى أنظمة إدارة الجودة الكلية TQM ومفاهيمها لتحقيق أهدافها بالشكل الأمثل وللتميز في أدائها وللتصدي لمشكلات عديدة بدأت تظهر منذ مطلع التسعينيات من القرن الماضي على المستوى العالمي عموماً، أهمها الطلب المتزايد على التعليم العالي في المجتمعات وازدياد المنافسة بين مؤسسات التعليم العالي وما يتبع ذلك من متطلبات مادية وبشرية.

للطلاب أدوار عديدة في عملية تأمين جودة التعليم في مؤسسات التعليم العالي، أهمها أن "نتائج تقويمهم لجودة التعليم في المحاور المختلفة للعملية التعليمية التعلمية تشكل مادة أساسية لعمليات تقويم الجودة من قبل مراقبي الجودة الخارجيين والداخليين في المؤسسة التعليمية، فضلاً عن أن مستوى جودة التعليم من وجهة نظر الطلاب يعدُّمن أهم المعايير التي يُعتمد عليها في قياس جودة التعليم في المؤسسات التربوية عموماً" (Petersson, 2004). فعلى سبيل المثال نجد أن لمشاركة الطلاب في تقويم التعليم العالي وتأمين الجودة فيه قوانين وتشريعات تحميها وتحثّ عليها في بلدان أوربا الشمالية، فالطلاب يشاركون في المراحل الست لتأمين جودة التعليم العالي في تلك البلدان بدءاً من التخطيط للتقويم والمراقبة الداخلية والخارجية وانتهاءً بكتابة التقارير والزيارات الميدانية والمتابعة (Froestad and Bakken, 2004, 12).

لا شك أن اللغة الفرنسية والأدب الفرنسي هما من الاختصاصات المهمة التي تضطلع جامعة دمشق في تخريج متخصصين فيهما، ومعرفة وجهة نظر طلاب قسم اللغة الفرنسية من كلية الآداب في جامعة دمشق عن مدى جودة العملية التعليمية فيه عموماً، وعن أهمية رفع مستوى هذه الجودة، وعن أهمية تطبيق نظام عالمي للجودة فيه، يشكل إحدى أهم الطرائق التي يمكن للطلاب المشاركة من خلالها في التحضير لتطبيق مبدأ الجودة الكلية عموماً، ويسهم في نشر ما يسمى بثقافة الجودة التي يدعو إليها عدد من الباحثين في مجال جودة التعليم العالي.

مشكلة البحث:

يمر القطر العربي السوري حالياً بمسيرة تطوير وتحديث في المجالات جميعاً، منها مجال التعليم العالي والجامعات. والتطوير والتحديث في الجامعات السورية يتضمن تطبيق نظام عالمي للجودة فيها، ومشاركة الجميع عموماً والطلاب خصوصاً في هذه العملية يعدُّمن أكثر الأمور أهمية. ولكن قبل تطبيق نظام عالمي للجودة في جامعة ما يجب علينا أن نستقصي وجهة نظر طلابها في أهمية هذا التطبيق، ممّا يدعونا أولاً إلى معرفة مدى جودة التعليم وأهمية رفع مستواها من وجهة نظرهم، وهذا ما تسعى الدراسة الحالية إلى الوصول إليه، عن طريق اختيار اختصاص الأدب الفرنسي واللغة الفرنسية كنموذج عن طلاب جامعة دمشق.

أهمية البحث:

تنبع أهمية البحث الحالي من أهمية تعليم اللغات الأجنبية عموماً واللغة الفرنسية خصوصاً، ومن أهمية موضوع جودة التعليم العالي المطروح حالياً على المستويين العربي والعالمي، فالدراسة الحالية تقدم لنا فكرة عن مدى رضا جزء من الطلاب الجامعيين عن العملية التعليمية الجامعية، وعن الأهمية التي يعطونها لتطبيق نظام عالمي للجودة فيها. وهي بذلك تسهم في تنفيذ مرحلة ضرورية قبل الشروع في تطبيق نظام جودة عالمي يؤدي إلى رفع مستوى جودة التعليم فيها.

وهي وإن كانت تتصف بالعمومية والشمول، فإن نتائجها تقدم فكرة أولية قد تكون لبنة لإجراء دراسات أوسع وأشمل في المستقبل.

هذا فضلاً عن أن الدراسة الحالية تنسجم مع ما ورد في توصيات مؤتمرات وزراء التعليم العالي، وخصوصاً المؤتمر الثامن المخصص لموضوع الجودة النوعية للتعليم العالي والبحث العلمي الذي عقد في كانون الأول عام 2001 في تونس (الألكسو، 2001، 8 – 10).

الدراسات السابقة:

أ – الدراسات على المستوى العالمي:

كثيرة هي الدراسات التي تتناول موضوع جودة التعليم عموماً من وجهة نظر الطلاب على المستوى العالمي يذكر منها الباحث الدراسة الآتية:

- **دراسة مارتنسن وآخرون (Martensen et al., 2000)** بعنوان "قياس جودة التعليم العالي الموجهة نحو الطالب: تطبيق لطرائقية مؤشر رضا المستهلك الأوربي (European Consumer Satisfaction Index [ECSI])"، وقد أجريت هذه الدراسة في أكاديمية Aarhus لإدارة الأعمال في الدانمارك، حيث هدفت إلى تطوير مقياس لجودة التعليم من وجهة نظر الطلاب ورضاهم عنها وولائهم للمؤسسة التعليمية، وقد اقتبس النموذج المطور من مؤشر رضا المستهلك الأوربي ECSI، وتوصلت الدراسة إلى أن ولاء الطلاب للمؤسسة التعليمية ينتج عن رضاهم عن جودة التعليم فيها، والرضا يعدُّمتغيراً عاماً يحتوي خمسة متغيرات ضمنية تشمل القيمة المدركة Perceived value للمؤسسة التعليمية والانطباع Image عنها والتوقعات Expectations المتعلقة بها، ومدى جودة التجهيزات الموجودة فيها، ومدى جودة الموارد البشرية التي تعمل فيها. وطبِّق المقياس على طلاب أكاديمية Aarhus لإدارة الأعمال في الدانمارك، وقد توصلت الدراسة إلى تحقق رضا الطلاب عن مستوى جودة التعليم في الكلية المذكورة وفقاً للمقياس المطور. ولكن متوسط مستوى الرضا المقيس كان أقل من متوسط المستوى الذي وصل إليه طلاب التعليم العالي في الجامعات السويدية على سبيل المقارنة.

تتميز الدراسة المذكورة أعلاه في أنها أخذت بآراء الطلاب ووجهات نظرهم عن موضوع جودة التعليم في مؤسستهم التعليمية، وهي تحاول ذلك من خلال تطبيق مقياس طوّر اعتماداً على مؤشر معتمد في البلدان الأوربية. وقد استفاد منها الباحث في أنها قدمت معلومات نظرية عن رضا الطلاب وكيفية قياسه والاستفادة منه في

رفع مستوى جودة التعليم، فضلاً عن أنها تشترك والدراسة الحالية في دراسة موضوع الجودة في التعليم من وجهة نظر الطلاب.

ب – الدراسات على المستوى العربي:

إن الدراسات التي تتناول موضوع وجهة نظر الطلاب عن جودة العملية التعليمية التعلمية في مؤسسات التعليم العالي قليلة نسبياً في الوطن العربي بالمقارنة مع الدراسات التي تتناول وجهة نظر أعضاء الهيئات التدريسية والأجهزة الإدارية، ومن هذه الأخيرة يذكر الباحث الدراستين الآتيين:

- **دراسة حياة الحربي (2003)**، وهي رسالة ماجستير بعنوان "إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الجامعات السعودية (دراسة لاتجاهات الهيئة الأكاديمية السعودية نحو تطبيق مبادئها، ووجهة نظرهم عن مدى إسهام هذا التطبيق في تطوير الجامعة)". هدفت الدراسة إلى تعرّف اتجاهات الهيئة الأكاديمية السعودية نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، ومدى إسهام هذا التطبيق في تطوير الجامعة من وجهة نظرهم. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي والاستبانة كأداة لجمع المعلومات والبيانات، حيث طُبِّقت على عينة من أعضاء هيئة التدريس السعوديين ذكوراً وإناثاً في أربع جامعات ممثلة للمناطق الجغرافية بالمملكة العربية السعودية.

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها :

- مالت اتجاهات الهيئة الأكاديمية (عينة الدراسة) إلى الموافقة بدرجة فوق المتوسطة على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالجامعات السعودية.
- كان مبدأ التخطيط الاستراتيجي للجودة، والقيادة الفعالة، والتعليم والتدريب المستمر في مقدمة المبادئ التي وافقت عينة الدراسة على تطبيقها في الجامعات السعودية بدرجة فوق المتوسط.

- أجمعت عينة الدراسة على أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يسهم في تطوير الجامعات السعودية بدرجة فوق المتوسط.

وقد قدمت الباحثة عدداً من المقترحات من أجل المساهمة في تبني وترسيخ أسلوب إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية كان أهمها ضرورة اقتناع المسؤولين عن التعليم العالي بأهمية هذا الأسلوب وجدواه، والاضطلاع بدور قيادي في التوعية به، والتشجيع على تطبيقه، والعمل على إنشاء إدارة للجودة الشاملة بوزارة التعليم العالي وضرورة الإسراع في البدء في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير وتحسين خدماتها ومخرجاتها".

- **دراسة صبريه اليحيوي (2003)**، وهي رسالة ماجستير بعنوان "تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتطوير التعليم العام للبنات في المملكة العربية السعودية"، وقد هدفت الدراسة إلى تعرّف مدى أهمية وإمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، ومدى توافر متطلباتها، ومعوقات تطبيقها في مدارس التعليم العام للبنات في المملكة العربية السعودية، وإلى دراسة العلاقة بين الأهمية وإمكانية التطبيق، ووضع استراتيجية مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة لتطوير التعليم العام. وقد تكونت عينة الدراسة من 807 مديرة ومعلمة منهن 389 معلمة تم اختيارهن بطريقة عشوائية، وقد استخدمت استبانة تكونت من 163 عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد هي : المبادئ والمتطلبات والمعوقات. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج في مدارس التعليم العام للبنات منها أن المديرات والمعلمات في عينة الدراسة يعتبرن :

1. أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة مهم بدرجة عالية.
2. أن أكثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة أهمية في التطبيق التركيز على العمليات، وأقلها أهمية النظام الوقائي.
3. أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ممكن بدرجة عالية.

4. هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أهمية وإمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة حسب آراء أفراد عينة الدارسة.
5. أن أكثر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة أهمية من حيث توافرها احترام إنسانية العاملات (قيادة الجودة) وأقلها أهمية نشر ثقافة الجودة في المدرسة.
6. أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة تواجهه معوقات بدرجة عالية (البيروقراطية، المركزية ، مقاومة التغيير).
7. هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد عينة الدراسة حول إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وأهمية توافر متطلباتها ومعوقات التطبيق تبعاً للمرحلة التعليمية، وللمكان الجغرافي. وفي ضوء النتائج تم بناء استراتيجية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وتقديم بعض المقترحات."

تناولت كلٌ من الدراستين السابقتين موضوع أهمية تطبيق مفهوم إدارة الجودة الكلية في التعليم العالي وتوصلتا إلى نتائج مهمة ومفيدة في هذا المجال، لكنهما اقتصرتا على أعضاء الجهاز الإداري وأعضاء الهيئة التدريسية، أما الدراسة الحالية (على عموميتها) فتتناول أهمية تطبيق نظام جودة عالمي من وجهة نظر الطلاب، الأمر الذي لم تتعرض له كلتا الدراستين.

ج – الدراسات على المستوى السوري: هناك دراسات عديدة أجريت في سورية عن موضوع تطبيق مبدأ إدارة الجودة الكلية ونظام الآيزو ومواصفاته في التعليم العالي، لكن الباحث لم يجد دراسات ميدانية تدرس أهمية تطبيق نظام عالمي للجودة **من وجهة نظر طلاب** التعليم العالي في سورية، ومن المفيد ذكر الدراسة الآتية:

- **دراسة ناصر (2003)** بعنوان "متطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية"، وهي دراسة تحليلية قدمت لورشة العمل عن تقييم الجودة والأداء

النوعي لمؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي المقامة في جامعة حلب (22 – 23 شباط 2003). هدفت الدراسة إلى دراسة إمكانية تطبيق المواصفة ISO 9001 على مؤسسات وزارة التعليم العالي، وبينت مجال تطبيق نظام إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية، وأنه يمكن تقسيم المؤسسة التعليمية في القطر العربي السوري إلى ثلاثة مستويات هي الإدارة المركزية والجامعات والكليات، ثم عرضت الدراسة إلى سياسة الجودة في المؤسسة التعليمية، ثم تناولت المصطلحات والتعاريف الأساسية ذات العلاقة بأنظمة إدارة الجودة في المؤسسة التعليمية، ثم تناولت نظام إدارة الجودة في المؤسسة التعليمية. وفيما يتعلق بالعمليات المتعلقة بالزبون (المستفيد) توصلت الدراسة إلى أنه من الضروري أن تقرّ المؤسسة التربوية المتطلبات الموصفة من الزبون والمتطلبات غير المصرح عنها من قبل الزبون والمتطلبات التشريعية والقانونية المتعلقة بالمنتج. وإلى ضرورة أن تراجع المؤسسة التعليمية المتطلبات المتعلقة بمنتجها التعليمي، ويجب أن تتم هذه المراجعة قبل التزام المؤسسة تزويد الزبون بالمنتج (مثلاً قبل إجراء التغييرات على المناهج والخطط الدراسية،.. الخ)، وقد توصلت الدراسة في النهاية إلى عدد من المقترحات لتطبيق المواصفة القياسية ISO 9001/2000 في المؤسسات التعليمية أهمها وضع سياسة تعليمية واضحة ومعلنة لوزارة التعليم العالي، تنبثق عنها سياسات تعليمية للجامعات والكليات، وإيجاد آلية للعلاقة مع الزبون (المستفيد) في جميع المراحل، وإيجاد آلية للتطوير المستمر.

قدمت الدراسة المذكورة أعلاه إطاراً نظرياً ضرورياً لإسقاط بنود المواصفة ISO 9001 على مؤسسات التعليم العالي، وتتبع أهميتها بالنسبة للبحث الحالي في أنها توصلت إلى ضرورة مراجعة المؤسسة التعليمية لمتطلبات زبائنها (ومنهم الطلاب) قبل القيام بتطبيق المواصفة المذكورة. والبحث الحالي يأتي في هذا السياق.

أهداف البحث : يهدف البحث الحالي إلى:

- معرفة **مدى جودة التعليم في قسم اللغة الفرنسية** من كلية الآداب في جامعة دمشق **من وجهة نظر طلاب القسم.**
- معرفة مدى الأهمية التي يعطيها طلاب قسم اللغة الفرنسية من كلية الآداب في جامعة دمشق **لرفع مستوى جودة التعليم** في القسم.
- معرفة مدى الأهمية التي يعطيها طلاب قسم اللغة الفرنسية من كلية الآداب في جامعة دمشق **لتطبيق نظام جودة عالمي على العملية التعليمية** في القسم.

أسئلة البحث:

السؤال الأول: ما مدى جودة التعليم عموماً في قسم اللغة الفرنسية من كلية الآداب في جامعة دمشق من وجهة نظر طلاب العينة؟

السؤال الثاني: ما مدى الأهمية التي يعطيها طلاب العينة لرفع مستوى جودة التعليم في القسم؟

السؤال الثالث: ما مدى الأهمية التي يعطيها طلاب العينة لتطبيق نظام جودة عالمي (الآيزو مثلاً) في عملية تعليم اللغة الفرنسية في جامعة دمشق ؟

السؤال الرابع: ما تأثير متغيري الجنس والسنة الدراسية في **مدى جودة التعليم عموماً** عند طلاب العينة؟

السؤال الخامس: ما تأثير متغيري الجنس والسنة الدراسية في مدى **أهمية رفع مستوى جودة التعليم** عند طلاب العينة؟

السؤال السادس: ما تأثير متغيري الجنس والسنة الدراسية في مدى **أهمية تطبيق نظام جودة عالمي** عند طلاب العينة؟

فرضيات البحث: للإجابة عن الأسئلة الثلاثة الأخيرة (السؤال الرابع والخامس والسادس) من أسئلة البحث يقوم الباحث باختبار الفرضيات الآتية:

أ – ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة 95% بين متوسط مدى الجودة الذي يعطيه الطلاب **الذكور** في العينة للتعليم في القسم وبين متوسط مدى الجودة الذي تعطيه الطالبات **الإناث** في العينة للتعليم في القسم.

ب – ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة 95% في متوسط مدى الجودة الذي يعطيه طلاب العينة للتعليم في القسم بين مجموعة طلاب السنة **الأولى** ومجموعة طلاب السنة **الثانية** ومجموعة طلاب السنة **الثالثة** ومجموعة طلاب السنة **الرابعة**.

ج – ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة 95% بين متوسط مدى أهمية رفع مستوى جودة التعليم في القسم من وجهة نظر الطلاب **الذكور** في العينة وبين متوسط مدى أهمية رفع مستوى جودة التعليم في القسم من وجهة نظر الطالبات **الإناث** في العينة.

د – ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة 95% في متوسط مدى أهمية رفع مستوى جودة التعليم في القسم من وجهة نظر طلاب العينة بين مجموعة طلاب السنة **الأولى** ومجموعة طلاب السنة **الثانية** ومجموعة طلاب السنة **الثالثة** ومجموعة طلاب السنة **الرابعة**.

هـ – ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة 95% بين متوسط مدى أهمية تطبيق نظام جودة عالمي في القسم من وجهة نظر الطلاب **الذكور** في العينة وبين متوسط مدى أهمية تطبيق نظام جودة عالمي في القسم من وجهة نظر الطالبات **الإناث** في العينة.

و – ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة 95% في متوسط مدى أهمية تطبيق نظام جودة عالمي في القسم من وجهة نظر طلاب العينة بين مجموعة طلاب السنة **الأولى** ومجموعة طلاب السنة **الثانية** ومجموعة طلاب السنة **الثالثة** ومجموعة طلاب السنة **الرابعة**.

حدود البحث : يتحدد البحث الحالي بما يأتي :

- تمت الدراسة في أواخر الفصل الثاني من العام الدراسي 2003 – 2004، وشملت الطلاب والطالبات، ولم تشمل أعضاء الجهاز الإداري أو أعضاء الهيئة التدريسية.
- تضمنت الدراسة تقويم جودة التعليم من قبل طلاب قسم اللغة الفرنسية في كلية الآداب من جامعة دمشق على نحو عام شامل، ولم تدخل في تفصيلات العملية التعليمة وعناصرها الفرعية المكونة.
- لم تشمل الدراسة مؤشراتٍ ومعاييرَ أخرى تتعلق بمفهوم الجودة في التعليم العالي، فهي لا تدرس سوى أهمية تطبيق نظام جودة عالمي في قسم اللغة الفرنسية في جامعة دمشق من وجهة نظر الطلاب.

منهج البحث : اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي نظراً لطبيعته.

أدوات البحث وإجراءاته:

لا يمكن استقصاء آراء طلاب قسم اللغة الفرنسية عن أهمية تطبيق نظام جودة عالمي على العملية التعليمية فيه دون استقصاء آرائهم أولاً عن مستوى الجودة الذي يعطونه للعملية التعليمية الحالية في القسم عموماً وعن أهمية رفع مستوى هذه الجودة في القسم، لذلك صُمِّمت استبانة لاستقصاء آراء طلاب قسم اللغة الفرنسية من كلية الآداب في جامعة دمشق عن مستوى جودة التعليم في القسم عموماً، وعن أهمية رفع مستوى جودة التعليم فيه، وأهمية تطبيق نظام جودة عالمي على العملية التعليمية في القسم. وكانت الاستبانة مؤلفة من جزأين رئيسين، الجزء الأول يتألف من المتغيرين المراد دراسة تأثيرهما في مستوى الجودة والأهمية من وجهة نظر الطلاب (الجنس، السنة الدراسية). أما الجزء الثاني فقد تألف من ثلاثة بنود مغلقة استخدم فيها الباحث مقياساً خماسياً.

وبعد عرض الاستبانة على تسعة محكمين[1] متخصصين في مجال اللغة الفرنسية وطرائق تدريسها وفي مجال الجودة في التعليم العالي، أُجريت التعديلات عليها إذا اتفق ثلاثة منهم على الأقل على ذلك، وبذلك تم التأكد من صدق الاستبانة، ثم طُبِّقت على 33 طالباً وطالبة من القسم مرتين بفاصل زمني قدره عشرة أيام بينهما، ثم حُسب معامل الارتباط بيرسون بين متوسطي درجات الاستبانات في الفترتين، وقد بلغت قيمته 0.89 وهي قيمة مقبولة إحصائياً لاعتبار الاستبانة موثوقاً بها ويمكن استخدامها في البحث، لذلك وزعت 721 استبانة على الطلاب بصورة عشوائية، عاد منها 293 استبانة عُدّت صالحة للمعالجة[2] أي ما نسبته 41% من مجموع الاستبانات الموزعة، ثم أُدخلت البيانات المحتواة ضمن الاستبانات إلى الحاسوب باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS(الإصدارة 12.00) لتحليل الإجابات واستخراج النتائج منها.

ومن أهم الصعوبات التي واجهها الباحث في أثناء القيام ببحثه استعادة الاستبانات الموزعة، فهناك عدد كبير من الاستبانات التي لم يستطع الباحث الحصول عليها صالحة للمعالجة (ما يقارب 60% من مجموع الاستبانات الموزعة)، وقد يرجع السبب في ذلك إلى تقصّد الباحث توزيع الاستبانات في فترة نهاية الفصل الثاني مع فترة الامتحانات، حيث يكون الطلاب غير مؤهلين نفسياً للاستجابة إلى بحوث مماثلة، لكن اختيار موعد كهذا للتطبيق سببه أن الطلاب في هذه الفترة (خصوصاً المستجدين منهم) يكونون قد أمضوا فترة كافية للحكم على مستوى جودة التعليم عموماً في القسم، ومن ثمَّ على أهمية رفع هذا المستوى وأهمية تطبيق نظام جودة عالمي فيه.

[1] السادة المحكمين: أ. د. ماري الياس وأ. د. نواف مخلوف من قسم اللغة الفرنسية
أ. د. محمد عدنان النجار من كلية الاقتصاد، أ. د. أكرم ناصر من المعهد العالي للعلوم التطبيقية (رئيس الجمعية العلمية السورية للجودة)، أ. د. محمد خير الفوال، أ. د. أحمد كنعان، أ. د. غسام أبو الفخر، د. فياض سكيكر، د. فرح المطلق من كلية التربية في جامعة دمشق.

[2] اعتبرت الاستبانات التي وزعت لأول مرة على الطلاب للتأكد من ثبات الاستبانة (وعددها 33 استبانة) صالحة للمعالجة، ومن ثم فالعدد المذكور هنا يشملها، على عكس الاستبانات التي وزعت بعد عشرة أيام (فهي تكرار لرأي الطلاب قصد منه التحقق من صدق أداة البحث ليس إلا).

التعريفات الإجرائية :

الجودة في التعليم: كثيرة هي التعريفات التي تتعلق بمفهوم الجودة على المستوى التربوي، ولعل أشهرها تحقيق الأهداف الموضوعة والتميّز والوفاء بحاجات المستفيدين، ويعتمد الباحث التعريف الآتي للجودة في التعليم : الجودة في التعليم هي "درجة تلبية حاجات الطلبة وغيرهم من المستفيدين والوفاء بتوقعاتهم بشكل مستمر" (Sims & Sims, 1995, 8).

نظام الجودة العالمي في التعليم (الآيزو): هو نظام إداري يتضمن "مجموعة من البنود المتفق عليها عالمياً تتضمن مواصفات تقنية أو معايير محددة ليتم اعتمادها باستمرار كقواعد أو كخطوط موجهة أو كتعريفات للميزات، وذلك للتأكد من أن المادة أو المنتج أو العملية أو الخدمات (ومنها التعليم) تناسب أهدافها وتحققها." (المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس ISO, 2004).

مجتمع البحث وعينته:

يشمل مجتمع البحث الطلاب والطالبات الفعليين[1] في قسم اللغة الفرنسية من كلية الآداب في جامعة دمشق، حيث بلغ عددهم وفقاً لإحصاءات كلية الآداب عند إجراء الدراسة 2895 طالباً وطالبة. وتألفت عينة البحث من 293 طالباً وطالبة أي ما نسبته 10% تقريباً من مجتمع البحث، وهذه النسبة كافية لاعتمادها إحصائياً كعينة ممثلة لمجتمع البحث. وقد كان توزيع العينة وفقاً لمتغيري الجنس والسنة الدراسية كما يأتي:

[1] بلغ العدد الكلي لطلاب قسم اللغة الفرنسية عند إجراء البحث 3829 طالباً وطالبةً وفقاً للبيانات المتوافرة في مكتب شؤون طلاب كلية الآداب بجامعة دمشق، وقد استثني منهم عند إحصاء عدد طلاب المجتمع الأصلي الطلاب مشطوبو القيد، والطلاب المنقولون خارج القسم، والطلاب الذين قاموا بإيقاف تسجيلهم في الفصل الدراسي الذي تمت فيه الدراسة، والطلاب الراسبون **أكثر من سنة واحدة** (فالطلاب الراسبون أكثر من سنة واحدة يقتصر حضورهم في أغلب الأحيان على فترة ما قبل الامتحان بقليل وعلى حضور الامتحانات، فضلاً عن أن المواد التي يحملونها غالباً ما تكون قليلة العدد، ومن ثم فإن آراءهم تكاد تبنى على أساس تجربتهم في فترة ماضية لا في فترة إجراء البحث، علماً بأن الطلاب من خارج الجامعة (طلاب المرسوم) يعدّون ضمن هذه الفئة، انظر الملحق الثاني للبحث للاطلاع على تفاصيل توزع طلاب القسم وفقاً لأوضاعهم ولعدد سنوات رسوبهم).

السنة الدراسية	عدد الطلاب			النسبة المئوية		
	ذكر	أنثى	المجموع	ذكر	أنثى	المجموع
السنة الأولى	38	72	110	34.55	65.45	100
السنة الثانية	26	41	67	38.81	61.19	100
السنة الثالثة	25	40	65	38.46	61.54	100
السنة الرابعة	20	31	51	39.22	60.78	100
المجموع	109	184	293	37.20	62.80	100

جدول رقم (1) يبين توزيع عينة البحث وفقاً لمتغيري الجنس والسنة الدراسية.

يُلاحظ في الجدول (1) تقارب النسبة المئوية في السنوات الأربع من بعضها بعضاً، لكلٍ من الذكور والإناث، فقد تراوحت النسبة المئوية للذكور بين 34.55% في السنة الأولى و39.22% في السنة الرابعة.

نتائج البحث : للإجابة عن أسئلة البحث أعطيت لكل فئة من فئات الإجابة في استبانة البحث قيماً متدرجة كما يأتي :

الفئة المتعلقة بتقويم جودة التعليم في القسم	الفئة المتعلقة بأهمية رفع مستوى جودة التعليم في القسم	القيمة المعطاة
ممتاز	الأهمية القصوى	4
جيد	مهم جدا	3
مقبول	مهم	2
ضعيف	قليل الأهمية	1
لا رأي لي	لا رأي لي	–

جدول رقم (2) يبين الفئات المعتمدة في أسئلة استبانة البحث والقيم الموافقة المعطاة لكل فئة.

وقد كانت النتائج كما يأتي:

المتغير المدروس	عدد الإجابات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	تقدير فئة المتوسط
مدى جودة تعليم اللغة الفرنسية	287	2.01	0.79	مقبول
أهمية رفع مستوى تعليم الفرنسية	287	3.39	0.67	مهم جداً
أهمية تطبيق نظام جودة في تعليم الفرنسية	259	3.09	0.90	مهم جداً

جدول رقم (3) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجابات المتعلقة بالأسئلة الثلاثة الموجهة للطلاب

يُلاحظ في الجدول (3) أن الطلاب أعطوا درجة "**مقبول**" لمستوى جودة التعليم في قسم اللغة الفرنسية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لدرجات إجابات هذا السؤال 2.01 بانحراف معياري قدره 0.79، وقيمة المتوسط أقرب ما تكون إلى درجة "مقبول" من درجات سلم الفئات المستخدم في الاستبانة.

أما بالنسبة لأهمية رفع مستوى جودة التعليم في قسم اللغة الفرنسية فقد بلغ المتوسط الحسابي لها 3.39 بانحراف معياري قدره 0.67، أي أن الطلاب يرون أن رفع مستوى جودة التعليم في قسم اللغة الفرنسية "**مهم جداً**".

وفيما يتعلق بأهمية تطبيق نظام جودة عالمي (الآيزو مثلاً) في قسم اللغة الفرنسية فكانت بدرجة "مهم جداً" أيضاً من وجهة نظر طلابه، فقد بلغ المتوسط الحسابي لدرجات الإجابات 3.09 بانحراف معياري 0.90. كذلك لوحظ قلة عدد الإجابات في هذا البند مقارنة بالبندين الباقيين، فقد بلغ مجموع الإجابات عن البند الثالث 259 إجابة، وهذا يعني أن 34 طالباً وطالبة (أي ما نسبته 12% من مجموع العينة تقريباً) لم يجيبوا عن هذا البند، وقد يعود السبب في ذلك إلى أن مصطلح "نظام الجودة العالمي (الآيزو) جديد نسبياً في الوسط الجامعي.

التحقق من فرضيات البحث:

1 – دراسة تأثير متغير الجنس :

أُجري اختبار ستيودنت (ت) للعينات المستقلة كما يأتي :

المتغير المدروس	الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	قيمة مستوى الدلالة	دلالة الفروق
مدى جودة تعليم اللغة الفرنسية	ذكر	1.99	0.83	-0.38	0.703	لا توجد فروق دالة
	أنثى	2.03	0.77			
أهمية رفع مستوى جودة تعليم الفرنسية	ذكر	3.39	0.66	-0.13	0.894	لا توجد فروق دالة
	أنثى	3.40	0.68			
أهمية تطبيق نظام جودة عالمي في تعليم الفرنسية	ذكر	3.18	0.93	1.24	0.215	لا توجد فروق دالة
	أنثى	3.04	0.88			

جدول رقم (4) يبين نتائج اختبار ستيودنت (ت) للعينات المستقلة لدراسة دلالة الفروق بين الذكور والإناث في متوسطات مستوى الجودة والأهمية المعطاة من قبل الطلاب.

يظهر الجدول (4) أن قيمة مستوى الدلالة أكبر كثيراً من القيمة 0.05 بالنسبة للأسئلة الثلاثة المطروحة على الطلاب، ومن ثمّ ليست هناك فروق دالة إحصائياً بين الـذكور والإناث في كل من متوسط مستوى الجودة المعطى ومتوسط الأهمية المعطـاة لرفـع مستوى التعليم في القسم ومتوسط أهمية تطبيق نظام جودة عالمي في القسم، وذلك عند مستوى الثقة 95%.

2 – دراسة تأثير متغير السنة الدراسية:

أُجري اختبار تحليل التباين ANOVA كما يأتي:

المتغير المدروس	السنة الدراسية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F المحسوبة	قيمة مستوى الدلالة	دلالة الفروق
مدى جودة تعليم اللغة الفرنسية	السنة الأولى	2.19	0.81	3.443	0.017	توجد فروق دالة
	السنة الثانية	1.95	0.79			
	السنة الثالثة	1.97	0.81			
	السنة الرابعة	1.78	0.68			
	المجموع	2.01	0.79			
أهمية رفع مستوى جودة تعليم الفرنسية	السنة الأولى	3.39	0.68	0.042	0.989	لا توجد فروق دالة
	السنة الثانية	3.39	0.70			
	السنة الثالثة	3.38	0.70			
	السنة الرابعة	3.42	0.57			
	المجموع	3.39	0.67			
أهمية تطبيق نظام جودة في تعليم الفرنسية	السنة الأولى	3.04	0.91	0.413	0.744	لا توجد فروق دالة
	السنة الثانية	3.12	0.95			
	السنة الثالثة	3.06	0.88			
	السنة الرابعة	3.22	0.82			
	المجموع	3.09	0.90			

جدول رقم (5) يبين نتائج اختبار تحليل التباين ANOVA لدراسة دلالة الفروق في متوسط مستوى جودة التعليم بين مجموعات طلاب السنوات الدراسية (الأولى/الثانية/الثالثة/الرابعة).

يبين الجدول (5) أن قيمة مستوى الدلالة أكبر كثيراً من القيمة 0.05 بالنسبة للسؤالين المتعلقين بأهمية رفع مستوى جودة التعليم وبأهمية تطبيق نظام جودة عالمي في قـسم

اللغة الفرنسية، وهذا يعني تحقق كلٍ من الفرضية (د) والفرضية (و) وأنه عند مستوى الثقة 95% ليست هناك فروق دالة إحصائياً في متوسط درجات كلٍ منهما المعطى من قبل الطلاب بين مجموعات الطلاب في السنوات الأربع (السنة الأولى، السنة الثانية، السنة الثالثة، السنة الرابعة).

لوحظ أيضاً أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من القيمة 0.05 بالنسبة للسؤال المتعلق بتقويم جودة التعليم في القسم، وهذا يعني عدم تحقق الفرضية (ب) الموافقة وأنه عند مستوى الثقة 95% يوجد على الأقل أحد المتوسطات بين المتوسطات الأربعة المدروسة يختلف اختلافاً ذا دلالة إحصائية عن متوسط آخر في المجموعات الأربع المدروسة، ولمعرفة أي من هذه المتوسطات يختلف عن المتوسطات الأخرى أُجريت المقارنة الثنائية وفقاً لطريقة بونفيروني[1] Bonferroni كما يأتي :

المتغير المقاس	السنة (I)	السنة (J)	الفرق بين المتوسطين (I-J)	الخطأ المعياري	قيمة مستوى الدلالة	دلالة الفروق
مستوى جودة التعليم في قسم اللغة الفرنسية	الأولى	الثانية	0.234	0.123	0.346	لا توجد فروق
		الثالثة	0.219	0.123	0.458	لا توجد فروق
		الرابعة	0.409	0.134	0.015	توجد فروق دالة
	الثانية	الثالثة	-0.015	0.137	1.000	لا توجد فروق
		الرابعة	0.175	0.147	1.000	لا توجد فروق
	الثالثة	الرابعة	0.189	0.147	1.000	لا توجد فروق

جدول رقم (6) يبين نتائج المقارنة الثنائية وفقاً لطريقة Bonferroni لدراسة دلالة الفروق الثنائية بين مجموعات الطلاب وفقاً لمتغير السنة الدراسية، وذلك بالنسبة للسؤال المتعلق بمستوى جودة التعليم المعطى من قبل الطلاب.

[1] طريقة بونفيروني Bonferroni عبارة عن اختبار يستخدم للمقارنة الثنائية بين المتغيرات المدروسة (أي للمقارنة بين كل زوج من متوسطات المتغيرات على حدة)، وهو اختبار بعدي يلي اختبار تحليل التباين ANOVA في حالة رفض فرضية العدم المختبرة فيه لاكتشاف أي من المتوسطات يختلف اختلافاً ذا دلالة إحصائية عن المتوسطات الأخرى. وهو يعتمد من حيث المبدأ على اختبار T ستيودنت ولكن مع إدخال عامل تصحيح نظراً لأن المقارنة تتم على أكثر من متغيرين اثنين في الاختبار الذي يسبقه (أي اختبار تحليل التباين ANOVA)، للاستزادة يمكن الرجوع إلى ملفات المساعدة الملحقة ببرنامج SPSS، الإصدارة 12.0 أو إلى المراجع الإحصائية الكثيرة المتاحة على شبكة الإنترنت، منها على سبيل المثال http://www.itl.nist.gov/div898/handbook/prc/section4/prc473.htm. أما بالنسبة لاختيار درجات البند الثاني دون البندين الآخرين، فسببه رفض الفرضية رقم (ب)، ومن ثمَّ الحاجة إلى إجراء اختبار بعدي مماثل.

الجدول رقم (6) يبين أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من القيمة 0.05 عند المقارنة الثنائية بين متوسط مدى الجودة المعطى من قبل طلاب السنة الأولى وذلك المعطى من قبل طلاب السنة الرابعة، ممَّا يؤدي إلى الاستنتاج أنه عند مستوى الثقة 95% هناك فروق ثنائية دالة إحصائياً بين متوسطي المجموعتين المدروستين من الطلاب، ونظراً لأنَّ الفرق بين المتوسطين موجب الإشارة الجبرية يمكن اتخاذ القرار الآتي: إن طلاب السنة الأولى يميلون إلى إعطاء قيمة أكبر لمستوى جودة التعليم في قسم اللغة الفرنسية من زملائهم في السنة الرابعة، وقد يعود السبب، برأي الباحث، إلى أن طلاب السنة الأولى اتبعوا منهاجاً معدلاً ومحدثاً (نظام حديث) عن ذلك المنهاج الذي اتبعه طلاب السنة الرابعة[1] سابقاً، فهناك عملية تطوير مستمرة للعملية التعليمية في القسم، هذا فضلاً عن عامل الخبرة الذي يتمتع به الطلاب في السنة الرابعة لأنَّهم يعطون رأيهم بناءً على عدد أكبر من العوامل. علماً بأن الفرق بين المتوسطين قليل نسبياً فهو لم يتجاوز الـ 0.5 من الدرجة، وبقي مستوى جودة التعليم بالنسبة لطلاب السنة الرابعة ضمن فئة "مقبول".

أما بالنسبة لباقي المقارنات الثنائية المبينة في الجدول (6) فقد لوحظ أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من القيمة 0.05 كثيراً في كلٍ منها، وهذا يعني أنه عند مستوى الثقة 95% ليست هناك فروق ثنائية دالة إحصائياً بين المتوسطات المدروسة.

[1] ينقسم طلاب السنة الرابعة في قسم اللغة الفرنسية إلى مجموعتين من الطلاب، إحداهما تتبع النظام الحديث والأخرى تتبع النظام القديم في الدراسة، وعدد الطلاب المنتمين إلى هذه الفئة الأخيرة بلغ 253 طالباً وطالبة في الفصل الدراسي الذي أجري فيه البحث أي ما نسبته 45.7% من مجموع طلاب السنة الرابعة في المجتمع الأصلي للبحث، أي أن نصف طلاب السنة الرابعة تقريباً هم من متبعي النظام القديم، وهذا ما قد يؤثر على تقويم طلاب السنة الرابعة عموماً لمستوى جودة التعليم في القسم، انظر الجدول (8) في الملحق الثاني للاطلاع على توزيع الطلاب وفقاً لسنوات الدراسة والنظام الدراسي المتبع.

يُلاحظ من النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الطلاب يشعرون بالحاجة إلى رفع مستوى جودة التعليم في قسم اللغة الفرنسية وتطبيق نظام عالمي للجودة فيه. وهم يتفقون على اختلاف جنسهم وسنتهم الدراسية على أن مستوى جودة التعليم في قسمهم هو بدرجة "مقبول"، وإن ظهرت بعض الفروقات البسيطة بين طلاب السنتين الأولى والرابعة، فإن هذه الفروقات ظلت بسيطة من حيث الشدة.

مقترحات البحث:

بناء على النتائج التي توصل إليها البحث الحالي فإن الباحث يتقدم بالمقترحات الآتية:

1 – إجراء دراسات شاملة تهدف إلى قياس مستوى جودة التعليم في الجامعات السورية بكلياتها المختلفة تحضيراً لتطبيق نظام جودة عالمي عليها.

2 – إجراء دراسات عن الجوانب الأخرى المتعلقة بجودة التعليم في سورية مثل وجهة نظر أعضاء الجهاز الإداري وأعضاء الهيئة التدريسية، ودراسة مؤشرات الجودة ومعاييرها المعتمدة عالمياً.

3 – إدراج مفاهيم الجودة في التعليم ضمن المناهج الدراسية لكليات التربية في الجامعات السورية، ونشر ثقافة الجودة على مستوى التعليم العالي ككل في سورية.

4 – العمل على رفع مستوى جودة التعليم العالي في سورية، ودراسة إمكانية وضع نظام إرشادي متكامل يهدف إلى إشراك الطلاب وغيرهم في رفع مستوى جودة التعليم.

قائمة المراجع

1. الألكسو (المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم)، (2001)، **التقرير النهائي للمؤتمر الثامن للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي**، القاهرة، 24 – 27 كانون الأول 2001.
2. الحربي، حياة بنت محمد سعد (2003) **إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الجامعات السعودية (دراسة لاتجاهات الهيئة الأكاديمية السعودية نحو تطبيق مبادئها، ووجهة نظرهم حول مدى إسهام هذا التطبيق في تطوير الجامعة)**، ملخصات رسائل جامعية، **مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية**، المجلد الخامس عشر، العدد الأول، ذو القعدة 1423 هـ، يناير 2003م، ص 231–232.
3. المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس ISO، (2004)، تعريف نظام مواصفات الجودة ISO؛ موقع إنترنت : www.iso.org، 30 تشرين الأول 2004.
4. ناصر، أكرم (2003) متطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية، **التقرير الختامي لورشة العمل حول تقييم الجودة والأداء النوعي لمؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي المقامة في جامعة حلب**، 22 – 23 شباط / فبراير 2003، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، تونس، ص ص 117–132.
5. اليحيوي، صبريه بنت مسلم سليم ؛ إشراف: غنيم، أحمد علي (2003) تطبيق **إدارة الجودة الشاملة لتطوير التعليم العام للبنات في المملكة العربية السعودية**، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية.
6. Froestad, W. ; Bakken P. (ed.) (2004) Student Involvement in Quality Assessments of Higher Education in the Nordic Countries, Nordic Quality Assurance Network In Higher Education, Korkeakoulujen arviointineuvosto, Helsinki.

7. Martensen, Anne ; Gronholdt, Lars ; Eskildsen, Jacob K. ; Kristensen, Kai (2000), Measuring Student Oriented Quality In Higher Education : Application Of The ECSI Methodology, Higher Education Institutions and the Issue of Total Quality, Verona, 30-31, August 1999, sinergie rapporti di ricerca n. 9/2000, website : www.blweb.it/esoe/tqmhe2/29.PDF, access date : 18 April 2004.

8. Petersson, Eivind Vad (2004) Models and Experiences of the Higher Education Quality Assurance – A Student Perspective, Web site : http://www.eyl.ee/konverents/ettekanne_Eivind_Vad_Petersson.doc, Access date : 6 August 2004.

9. Sims, R. R. & Sims, S. J. (1995) Toward an understanding of Total Quality Management : Its relevance and contribution to Higher Education, West Port, New York.

الملحق الأول : استبانة البحث

جامعة دمشق – كلية التربية

استبانة آراء طلاب جامعة دمشق حول مستوى جودة تعليم اللغة الفرنسية في جامعة دمشق

عزيزتي الطالبة / عزيزي الطالب : يرجو منكم الباحث إبداء آرائكم حول مستوى جودة تعليم اللغة الفرنسية في جامعة دمشق ومدى أهمية رفع مستوى جودة التعليم في القسم، ومدى أهمية تطبيق نظام جودة عالمي (الآيزو مثلاً) في القسم، علماً بأن إجاباتكم ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

الباحث

أولاً – البيانات العامة : رجاءً، ضع **إشارة صح** (√) عند المعلومة المناسبة :

الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

السنة : أولى ☐ ثانية ☐ ثالثة ☐ رابعة ☐

ثانياً – أسئلة الاستبانة: رجاءً، ضع **إشارة صح** (√) في الحقل المناسب لكل بند من البنود فيما يأتي:

		ممتاز	جيد	مقبول	ضعيف	لا رأي لي
➢	**تقويم تعليم اللغة الفرنسية في الكلية بشكل عام.**					
1	ما تقويمك لعملية تعليم اللغة الفرنسية في الكلية بشكل عام ؟					
➢	**أهمية تطبيق نظام جودة عالمي في تعليم اللغة الفرنسية.**	**الأهمية القصوى**	**مهم جداً**	**مهم**	**مهم قليلاً**	**لا رأي لي**
2	ما أهمية رفع مستوى جودة تعليم اللغة الفرنسية في جامعة دمشق ؟					
3	ما أهمية تطبيق نظام جودة عالمي (الآيزو مثلاً) في عملية تعليم اللغة الفرنسية في جامعة دمشق ؟					

الملحق الثاني : توزع طلاب قسم اللغة الفرنسية وفقاً لعدد من المتغيرات

وضع الطالب في شؤون الطلاب	عدد سنوات الرسوب	عدد الطلاب	النسبة المئوية
مسجل	**مستجد**	**2012**	**55.75**
	راسب سنة واحدة	**883**	**24.47**
	راسب سنتين	480	13.30
	راسب ثلاث سنوات	63	1.75
	راسب أربع سنوات	6	0.17
	راسب خمس سنوات	1	0.03
	من خارج الجامعة	164	4.54
	المجموع	3609	100
إيقاف تسجيل	مستجد	147	71.01
	راسب سنة واحدة	43	20.77
	راسب سنتين	15	7.25
	راسب ثلاث سنوات	2	0.97
	المجموع	207	100
منقول إلى خارج القسم	مستجد	8	88.89
	راسب سنة واحدة	1	11.11
	المجموع	9	100
مشطوب القيد	مستجد	3	75.0
	راسب سنة واحدة	1	25.0
	المجموع	4	100

جدول رقم (3) يبين النسبة المئوية لتوزع طلاب قسم اللغة الفرنسية وفقاً لوضع الطالب في شؤون الطلاب ولعدد سنوات الرسوب في الفصل الدراسي الذي أُجري فيه البحث.

السنة الدراسية	النظام الدراسي	عدد الطلاب	النسبة المئوية
السنة الأولى	نظام حديث	1165	100
السنة الثانية	نظام حديث	591	100
السنة الثالثة	نظام حديث	585	100
السنة الرابعة	نظام حديث	301	54.3
	نظام قديم	253	45.7
	المجموع	554	100

جدول رقم (4) يبين النسبة المئوية لتوزع طلاب المجتمع الأصلي للبحث في قسم اللغة الفرنسية وفقاً للسنة الدراسية وللنظام الدراسي (حديث/ قديم) الذي يتبعه الطلاب في الفصل الدراسي الذي أُجري فيه البحث.

تاريخ ورود البحث إلى مدجلة جامعة دمشق 2004/11/4.