

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة قسنطينة 3



معهد تسيير التقنيات الحضرية
قسم تسيير المدن والتعمير

الرقم التسلسلي:.....
الرمز:.....

مذكرة ماستر

تسيير الجماعات المحلية وحوكمة

تقييم جودة الخدمات التعليمية
في مدينة متليلي الشعانبة _ ولاية غرداية

تحت إشراف
أ. د : بن ميسي أحسن

مقدمة من طرف الطالبين
حسيني محمد طه
مولاي عبد الله بشير

السنة الجامعية 2016 / 2017

دورة : جوان

فهرس المحتويات

الفصل التمهيدي

I	مقدمة عامة
II	الإشكالية
III	الفرضيات
III	أسباب اختيار الموضوع
III	أهمية الدراسة
IV	الأهداف
IV	حدود الدراسة
V	المنهجية المتبعة
VI	محتوى المذكرة

الفصل الأول : مفاهيم عامة حول تقييم جودة الخدمات التعليمية

2	مقدمة
المبحث الأول: مفاهيم عامة حول تقييم جودة الخدمات التعليمية	
أولاً: مفهوم الخدمات التعليمية وأصنافها	
1	1. مفهوم الخدمة
3	2. نطاق الخدمة
3	3. طبيعة الخدمة وخصائصها
4	4. الخدمة التعليمية
4	5. تصنيف الخدمات التعليمية:
4	1.5. تصنيف الخدمات التعليمية حسب مراحل التعليم
5	2.5. تصنيف التعليم حسب ملكية مؤسسة التعليم

ثانياً: ماهية جودة الخدمات التعليمية

1. مفهوم الجودة: 5
2. جودة الخدمة..... 6
3. تعريف الجودة في التعليم: 6
4. تعريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم..... 7

ثالثاً : عناصر الجودة التعليمية وأهدافها

- 1.عناصر الجودة التعليمية..... 8
2. محاور الجودة الشاملة في التعليم..... 8
3. أهداف تقييم جودة الخدمات التعليم: 9

المبحث الثاني : معايير تخطيط و تقييم الخدمات التعليمية

اولاً : معايير الجودة الشاملة في التعليم

1. معيار جودة المعلم (هيئة التدريس)..... 10
2. معيار جودة الطالب 10
3. معيار جودة المناهج الدراسية 11
4. معيار جودة البرامج التعليمية..... 11
5. معيار جودة تقويم الطلاب 11
6. معيار جودة الإمكانيات المادية..... 12
7. معيار جودة الإدارة التعليمية 12

ثانياً : المعايير التخطيطية العامة

1. معايير المدارس الابتدائية و المتوسطة..... 12
2. معايير المدارس المتوسطة 13
3. المدارس الثانوية:..... 13

ثالثا: المعايير الكمية و الوصفية

- 14..... 1. المعايير المسافية:
- 15..... 2. المعايير المساحية
- 17..... 1.2. حصة الطالب من المساحة غرفة الدراسة.....
- 17..... 2.2. حصة الطالب من المساحة المبنية.....
- 17..... 3.2. حصة الطالب من المساحة غير المبنية.....
- 17..... 4.2. حصة الطالب من المساحة الكلية.....
- 17..... 3. المعايير الاستيعابية.....
- 18..... 4. عدد المدارس بالنسبة لعدد السكان.....
- 18..... 5. معيار معلم /طالب.....
- 19..... 6. معيار الأمان.....
- 19..... 7. معيار مستوى التعليم.....
- 20..... 8. شكل الموقع.....
- 20..... 9. المعايير الهندسية.....

رابعا : المعايير الاحصائية والرياضية

- 21..... 1. أسلوب المجاور.....
- 21..... 2. المعادلات الاحصائية لتقييم مستوى التعليم في الدول.....
- 22..... خلاصة الفصل.....

الفصل الثاني : الخدمات التعليمية في مدينة متليلي الشعانبة

25.....مقدمة

المبحث الاول : تقديم منطقة الدراسة

أولا : تقديم عام لمدينة متليلي الشعانبة

26.....نبذة تاريخية

26.....أصل التسمية

26.....الموقع

ثانيا: الدراسة الطبيعية لمدينة متليلي الشعانبة

28.....1. الموضوع

28.....2. الطبوغرافيا

29.....3. جيوتقنية الأرض

29.....1.3. أراضي غير قابلة للتعمير

29.....2.3. أراض قابلة للتعمير

29.....4. الخصائص المناخية للمدينة

ثالثا : الدراسة السكانية و السكانية

31.....1. الدراسة السكانية

31.....1.1. السكان

31.....2.1. تطور السكان

32.....3.1. الكثافة

34.....4.1. التركيب السكاني

35.....5.1. فئة المتمدرسين:

36.....2.الدراسة السكنية

36.....1.2.الحيضيرة السكنية

37.....2.2.الكثافة السكنية.

39.....3.2. الطرق و سهولة الوصول.

المبحث الثاني : الخدمات التعليمية في مدينة متليلي الشعانية

أولا : التعليم الابتدائي ورياض الأطفال

41.....1. رياض الأطفال

41.....2. التعليم الابتدائي

43.....ثانيا : التعليم المتوسط

44.....ثالثا : التعليم الثانوي

46.....خلاصة الفصل

الفصل الثالث : تقييم جودة الخدمات التعليمية في مدينة متليلي الشعانية حسب المعايير

49.....مقدمة

المبحث الاول : واقع الخدمات التعليمية في مدينة متليلي الشعانية مقارنة بمختلف المعايير

أولا : تقييم الخدمات التعليمية في مدينة متليلي حسب المعايير التخطيطية العامة

50.....شكل الموقع

51.....المعايير الهندسية

ثانيا : تقييم الخدمات التعليمية في مدينة متليلي حسب المعايير الكمية و الوصفية

54.....1. المعايير المسافية ونطاق الخدمة

55.....2. المعايير المساحية

55.....1.2. حصة الطالب من المساحة الكلية

59.....2.2. حصة الطالب من المساحة غير المبنية

59.....3.2. حصة الطالب من المساحة المبنية

3. المعايير الاستيعابية 60

4. عدد المدارس بالنسبة لعدد السكان 60

5. معيار معلم /طالب 61

ثالثا: تقييم الخدمات التعليمية في مدينة متليلي حسب المعايير الإحصائية والرياضية

1. أسلوب المجاور لمؤسسات الخدمة التعليمية..... 61

2. المعادلات الإحصائية لتقييم مستوى التعليم في الدول..... 62

المبحث الثاني : تقييم الخدمات التعليمية في مدينة متليلي الشعائبة حسب المستفيدين من الخدمة

أولا : تقييم الخدمات التعليمية حسب جودة التخطيط

1. تقييم جودة الموقع 63

1.1. بالنسبة لموقع السكن 63

2.1. بالنسبة لزمن الوصول 63

3.1. حسب سهولة الوصول للخدمة 63

2. تقييم مبنى المدرسة الداخلي والخارجي..... 64

3. تقييم الجودة حسب مستوى التهوية والتشميس 65

4. تقييم مستوى الأمن في مؤسسات الخدمة التعليمية..... 65

5. تقييم محيط المؤسسات التعليمية وفق نسبة الضجيج 66

6. تقييم المرافق في مؤسسات الخدمة التعليمية..... 66

1.6. الرياضية والترفيهية:..... 66

2.6. المكتبة 67

3.6. دورة المياه وأماكن الراحة 67

ثانيا : تقييم الخدمات التعليمية حسب معايير الجودة الشاملة

1. تقييم جودة الطالب 68
- 1.1. تقييم شعور الطالب داخل المؤسسة 68
- 2.1. تقييم مستوى الدافعية الشخصية للتعلم 69
2. تقييم جودة الأستاذ التدريسية 69
3. تقييم جودة المناهج الدراسية 70
4. تقييم البرامج وأساليب التدريس 70
5. تقييم جودة التقويم 71
6. تقييم مستوى الرضى عن الخدمة: 71
7. تحليل أسباب عدم الرضى عن الخدمة 72

ثالثا : تحليل النتائج والتوصيات

1. اختبار فرضيات 73
- تقييم الجودة حسب العينة 74
- التوصيات 75
- خلاصة الفصل 81
- الخلاصة العامة 82

المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى تشخيص واقع الخدمات التعليمية محاولين الإجابة على إشكالية ما مدى جودة وكفاءة الخدمات التعليمية بمدينة متليلي الشعانبة ؟ ، وتم فيها تسليط الضوء على واقع الخدمة التعليمية ومقارنته بمختلف معايير تقييم الجودة .

ومن خلال هذه الدراسة حاولنا الكشف عن مواطن العجز الكامن وراء عدم جودة الخدمات التعليمية في مدينة متليلي ، وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن الخدمات التعليمية تتمتع بجودة مقبولة من جانب الشكل وتفتقر إليها في جوانب أخرى (المحتوى).

وأوصت الدراسة بضرورة وضع خطة لتنمية وتطوير الخدمات التعليمية بما يتلائم مع معايير الجودة واتخاذ كل التدابير التي من شأنها أن ترتقي بمستوى جودة هذه الخدمات و تحسين منتجاتها بالاعتماد على مبدأ الخدمة الجوارية و التشاركية.

الكلمات الاستدلالية

الخدمات التعليمية - الجودة - تقييم - معايير - متليلي الشعانبة .

ABSTRACT

This study aimed to diagnos the case of educational services by answering to the problematic : however the quality and efficiently of educational services in the city of metlili chaamba? And we have throu the light on the case of educational services and compare it with criteria of quality evaluation

Throuth this study we tried to explore the places of total disability for the educational services in the city of metlili

This study rich that the educational services in this city have an acceptable quality in one side and experiencing some of needs in the other side

This study recommended the importance of making a plan to devolpe this educational services in the way that rich the needs of the criteria of evaluation and improve the products by using the principle of participation.

Indicative Words

educational services–quality–evaluation–criteria–metlili chaamba