

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



تقييم جودة التعليم العالي من وجهة نظر أساتذة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-  
جامعة جيجل-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: تسيير الموارد البشرية

تحت إشراف الأستاذة:

إعداد الطالبتين:

غياط فوزية

- بوزردوم علجية

- بوصبيعة سمية

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة جيجل	الأستاذة(ة): زايدي أبو سفيان
مقرا	جامعة جيجل	الأستاذة(ة): غياط فوزية
مناقشا	جامعة جيجل	الأستاذة(ة): لبصير هند

السنة الجامعية : 2016/2015





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يقول الله تعالى: «فَسِيئُوا فِي الْأَرْضِ أَرْبَعَةَ أَشْهُرٍ وَاعْلَمُوا  
أَنَّكُمْ نَمِيزٌ مُعْجِزٌ لِّلَّذِينَ آمَنُوا وَأَنَّ اللَّهَ مُخْزِي الْكَافِرِينَ (02)»

(سورة التوبة)

صدق الله العظيم

## شكر و تقدير

إن الحمد و الشكر لله وحده لا شريك له، الذي وفقنا في دربنا و في إنجاز

هذا العمل المتواضع الذي ما هو إلا زرع أتى حصاده بعد كد وجد.

وعملا بقول الرسول عليه أفضل الصلوات و أزكى السلام

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله".

نتقدم بالشكر الجزيل والتقدير الكبير والعرفان الجميل إلى التي خصت لنا من وقتها، واهتمامها

وحسن توجيهها والتي لم تبخل علينا شكرها على صبرها وتعاونها وتشجيعها المتواصل لنا

## الأستاذة المحترمة: "غياط فوزية"

كما نخص بالشكر كل من الأستاذة "بوهالي رتيبة" والأستاذة "بوسالم فاطمة"

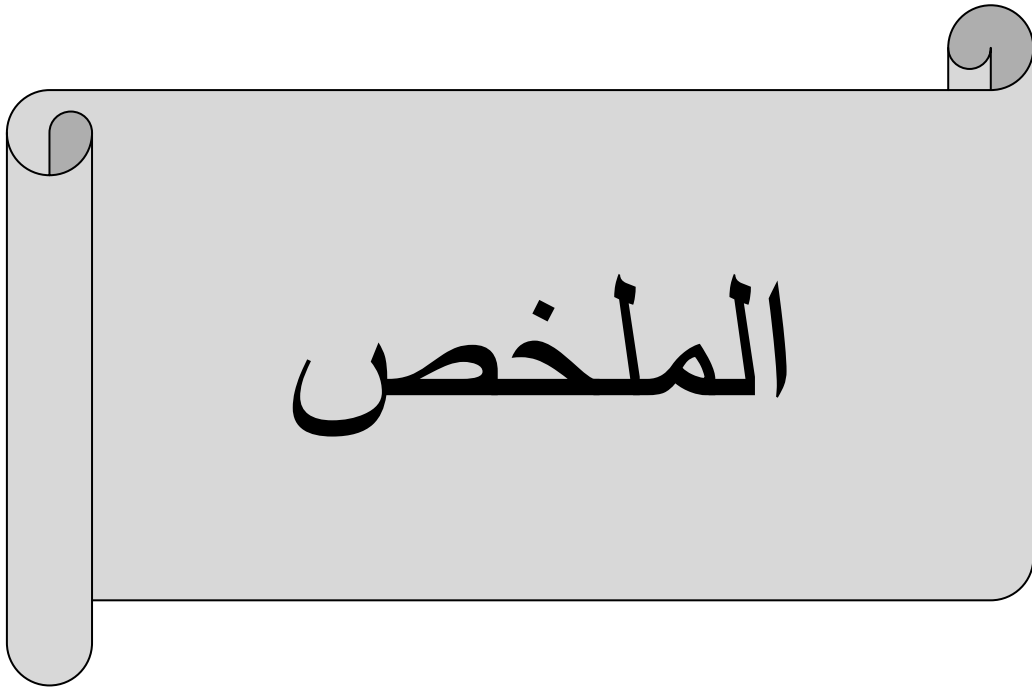
وأتوجه في هذا المقام بالشكر الخاص لكل أساتذة جامعة جيجل

الذين أسدوا لنا النصح وبسطوا لنا يد العون تفضلا منهم وكرما لإنجاز هذا العمل جزاهم الله خيرا

ولا يفوتنا أن نشكر كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب

أو من بعيد

لكم منا تحية طيبة



## الملخص:

يعد التطبيق الإجرائي لمعايير جودة التعليم العالي ذو أهمية بالغة، وذلك لمساهمته في تحسين نوعية العملية التعليمية وكذا إعداد كوادر تتوافق وسوق العمل والمجتمع.

ولهذا فقد هدفت الدراسة إلى استطلاع آراء أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل وذلك بخصوص تقييم جودة التعليم العالي في الكلية محل الدراسة، كما هدفت الدراسة كذلك إلى معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمعايير جودة التعليم العالي تعزى إلى المتغيرات الديموغرافيا، ولقد تم استخدام طريقة الاستبيان لجمع البيانات والتي خضعت للمعالجة الإحصائية عن طريق برنامج "SPSS"، حيث كشفت هذه الدراسة عن قصور جد كبير في تطبيق معايير جودة التعليم العالي، وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الديموغرافيا.

**الكلمات المفتاحية:** التعليم، التعليم العالي، الجودة، جودة التعليم العالي، معايير جودة التعليم العالي.

## Summary :

The procedural application of quality standards of higher Education is of Great importance, because of its contribution to improve the quality of the educational process as well as the preparation of cadres compatible with the Labor market and society.

This study aimed to explore the views of teachers of faculty of Economic and Commercial and management and management sciences at the university of Jijel and so on the assessment of the quality of higher Education in the faculty Under study, also the study aimed to find out whether there were statistic due to demographic variables.

The questionnaire method was used to collect data That have Under gone treatment through statistical program, of the quality of higher Education standards of higher Education due to demographic variables differences.

**Keywords :** Education, Higher Education, Quality, Quality of High Education, the Quality of the High Education standards.



# فهرس المحتويات

العنوان	رقم الصفحة
شكر وعرقان	I
ملخص	II
فهرس المحتويات	
فهرس الأشكال والجداول	
المقدمة	أ-هـ
<b>الفصل الأول: الإطار النظري للتعليم العالي</b>	
تمهيد	7
المبحث الأول: ماهية التعليم	8
المطلب الأول: تعريف التعليم	8
المطلب الثاني: أهداف التعليم	9
المطلب الثالث: مهام التعليم	10
المطلب الرابع: أنواع التعليم	10
المبحث الثاني: ماهية التعليم العالي	11
المطلب الأول: مفهوم التعليم العالي	12
المطلب الثاني: التطور التاريخي للتعليم العالي	15
المطلب الثالث: مكونات التعليم العالي	18
المطلب الرابع: الأطراف المستفيدة من التعليم العالي	21
المبحث الثالث: أساسيات التعليم العالي	23
المطلب الأول: أنماط التعليم العالي	23
المطلب الثاني: وظائف التعليم العالي	26
المطلب الثالث: التعليم العالي بين الاستهلاك والاستثمار	27
المطلب الرابع: التحديات التي تواجه التعليم العالي	28
خلاصة الفصل	30
<b>الفصل الثاني: مدخل للجودة في التعليم العالي</b>	
تمهيد	32
المبحث الأول: ماهية الجودة	33
المطلب الأول: مفهوم الجودة	33
المطلب الثاني: مراحل تطور الجودة	35
المطلب الثالث: أبعاد الجودة	38
المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الجودة	40



41	المبحث الثاني: عموميات حول الجودة في التعليم العالي
41	المطلب الأول: مفهوم جودة التعليم العالي
44	المطلب الثاني: التطور التاريخي لجودة التعليم العالي
45	المطلب الثالث: عناصر ومؤشرات جودة التعليم العالي
52	المطلب الرابع: أهداف جودة التعليم العالي
53	المبحث الثالث: تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي
53	المطلب الأول: مفهوم الجودة الشاملة في التعليم العالي
54	المطلب الثاني: خطوات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي
58	المطلب الثالث: معوقات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي
59	المطلب الرابع: مستلزمات نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
61	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: تقييم جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير</b>	
63	تمهيد
64	المبحث الأول: تقديم كلية العلوم الاقتصادية والتجارة والتسيير
64	المطلب الأول: لمحة عن جامعة جيجل
66	المطلب الثاني: تعريف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
66	المطلب الثالث: التنظيم الإداري والهياكل البيداغوجية للكلية
73	المطلب الرابع: مهام وأهداف الكلية
74	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
74	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
75	المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة
82	المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية لأداة الدراسة
85	المبحث الثالث: عرض البيانات وتحليلها
85	المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية الخاصة بعينة الدراسة
91	المطلب الثاني: عرض و تحليل البيانات المتعلقة بتقييم جودة التعليم العالي
101	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
104	خلاصة الفصل
106	الخاتمة
110	قائمة المراجع
116	الملاحق



فهرس الأشكال

والجداول

قائمة الأشكال والجداول

أ- قائمة الأشكال:

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
(1-1)	مكونات التعليم العالي	21
(2-1)	الأطراف المستفيدة من التعليم العالي	23
(1-2)	المراحل الزمنية لتطور مفهوم الجودة	38
(2-2)	أبعاد جودة السلعة	39
(3-2)	خطوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي	57
(1-3)	الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير	67
(2-3)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	86
(3-3)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	87
(4-3)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل	88
(5-3)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة	89
(6-3)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الرتبة	90
(7-3)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب القسم	91

ب- قائمة الجداول:

(1-3)	الإمكانيات المادية المتوفرة بالكلية	70
(2-3)	توزيع أعضاء هيئة التدريس بالكلية	71
(3-3)	توزيع أعضاء هيئة التدريس حسب الجنس بالكلية	71
(4-3)	توزيع الموظفون حسب بالكلية الجنس	72
(5-3)	توزيع الطلبة بالكلية حسب الأقسام	73
(6-3)	توزيع استمارة الاستبيان على عينة مجتمع الدراسة	74
(7-3)	تحويل معلومات الجنس إلى رموز	75
(8-3)	تحويل معلومات العمر إلى رموز	75
(9-3)	تحويل معلومات المؤهل العلمي إلى رموز	76
(10-3)	تحويل معلومات الخبرة المهنية إلى رموز	76
(11-3)	تحويل معلومات الرتبة إلى رموز	76
(12-3)	تحويل معلومات القسم إلى رموز	76

قائمة الأشكال والجداول

77	توزيع ليكارث الخماسي	(13-3)
78	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد أعضاء هيئة التدريس بالدرجة الكلية للبعد	(14-3)
79	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات الطلبة بالدرجة الكلية للبعد	(15-3)
79	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد الإدارة الجامعية بالدرجة الكلية للبعد	(16-3)
80	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد الإمكانيات المادية بالدرجة الكلية للبعد	(17-3)
80	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد بيئة التعليم والتعلم بالدرجة الكلية للبعد	(18-3)
80	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد علاقة الكلية بالمجتمع بالدرجة الكلية للبعد	(19-3)
81	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد المناهج الدراسية بالدرجة الكلية للبعد	(20-3)
81	معامل الثبات الكلي	(21-3)
81	معامل الثبات لكل العبارات	(22-3)
85	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	(23-3)
86	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	(24-3)
87	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	(25-3)
88	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	(26-3)
89	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الرتبة	(27-3)
90	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب القسم	(28-3)
92	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد جودة أعضاء هيئة التدريس	(29-3)
94	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد جودة الطلبة	(30-3)
96	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد جودة الإدارة الجامعية	(31-3)
97	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد جودة الإمكانيات المادية	(32-3)
98	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد جودة بيئة التعليم والتعلم	(33-3)
99	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد جودة علاقة الكلية بالمجتمع	(34-3)
100	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد جودة المناهج الدراسية	(35-3)
102	نتائج اختبار الفرضية الأولى	(36-3)
103	نتائج اختبار الفرضية الثانية	(37-3)



مقدمة

يعد التعليم العالي من المقومات الرئيسية للدولة العصرية باعتباره قاطرة التنمية ومعقلا للفكر الإنساني في أرقى مستوياته ومصدرا للاستثمار وتنمية الثروة البشرية والمجتمعية .

فقد شهد التعليم بشكل عام والتعليم العالي خاصة تحولا جذريا في أساليب التدريب وأنماط التعليم ومجالاته، وقد أتى هذا التطور استجابة لجملة من التحديات التي واجهت التعليم والتي تمثلت عموما في تطور تقنيات التعليم وزيادة الاقبال عليه، والانفجار المعرفي والبحث العلمي.

ومن هذا المنطلق أصبح التعليم مطالبا به أكثر من أي وقت مضى، باعتباره عنصرا مهما في عملية الاستثمار البشري لتطوير المهارات البشرية اللازمة والقادرة على التعامل مع كافة المستجدات والمتغيرات التي يشهدها العالم، خاصة التنافس الكبير الذي أصبح موجودا بين مختلف مؤسسات التعليم العالي مما أدى إلى البحث عن الجودة في الخدمة التعليمية والتركيز على النوع وليس الكم.

حيث توجهت العديد من الدول لتبني مفهوم الجودة في التعليم العالي قصد إحداث تطوير نوعي في الأداء بما يتلاءم والمستجدات التربوية والتعليمية، ووضع معايير معتمدة لتطبيق الجودة المطلوبة، إذ أن تطبيق منهج الجودة في مؤسسات التعليم العالي يساهم بدرجة كبيرة في نجاحها وتحقيق أهدافها دون احداث هدر في الموارد التربوية، كما تساهم في تلبية رغبات الطلاب وأولياء الأمور والمجتمع وأعضاء هيئة التدريس بالإضافة إلى تحسين طرق التدريس.

#### أ- إشكالية الدراسة

إن زيادة أهمية التعليم العالي أدت إلى ظهور توجه قوي يرمي إلى السعي الجاد للارتقاء بكفاءة التعليم العالي، من خلال تحسين جودة مخرجاته وضبط تلك الجودة باستخدام معايير مختلفة، ونظرا للنجاحات الكبيرة في تحقيق جودة التعليم العالي في العديد من الدول.

وفي إطار ما تقدم جاءت هذه الدراسة كمحاولة للإجابة على الاشكالية الرئيسية الآتية:

هل حقق التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير معايير الجودة من وجهة نظر الأساتذة؟  
ولفهم الإشكالية الرئيسية أكثر قمنا بطرح الأسئلة الفرعية التي سيتم الإجابة عنها من خلال الجانب النظري والتطبيقي، وهي كالتالي:

- ما لمقصود بكل من الجودة وجودة التعليم العالي، وما هي مبررات اللجوء إليها؟



-فيما تتمثل إجراءات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي؟

-هل هناك تطبيق لمعايير الجودة بكلية العلوم الاقتصادية والجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل من وجهة نظر الأساتذة؟

ب-فرضيات الدراسة

تقوم هذه الدراسة على فرضيتين رئيسيتين:

-الفرضية الرئيسية الأولى:

H<sub>0</sub>: لا يوجد تطبيق لمعايير جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير من وجهة نظر الأساتذة.

-الفرضية الرئيسية الثانية:

H<sub>0</sub>: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لجودة التعليم العالي تعزى إلى العوامل الديموغرافية.

ج-أسباب اختيار الموضوع

-قابلية الموضوع للدراسة ميدانيا؛

-كون الموضوع يتلاءم مع ميولنا الشخصية؛

-الرغبة في معرفة درجة جودة التعليم بكلية محل الدراسة؛

-حدثة الموضوع وقلة البحوث التي تناولت موضوع الجودة في التعليم العالي؛

-إهمال مؤسسات التعليم العالي لتطبيق معايير الجودة ؛

-الرغبة في الوصول إلى نتائج واقتراحات بخصوص موضوع الدراسة للاستفادة منها في الجانب العلمي بتشجيع البحوث التي تعنى بالجودة في التعليم العالي.

#### د- أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها باعتبارها تتناول أحدث مداخل التطوير وهو مدخل الجودة في التعليم العالي خاصة أن تطبيق الجودة في التعليم العالي يساعد النظام التعليمي في تحقيقه لأهدافه المرسومة .

كما تبرز أهمية الدراسة أكثر في كونها تساهم في التشخيص العملي لجوانب النقص فيما يخص تطبيق معايير الجودة في التعليم العالي بالكليات وبالتالي وضع مجموعة من الحلول التي قد تساهم في استكمال تلك الجوانب.

#### هـ- أهداف الدراسة

- تسعى هذه الدراسة لتحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:
- تسليط الضوء على مفهوم الجودة في التعليم العالي التي تعتبر مدخلا حديثا في أدبيات التعليم العالي؛
  - التعرف على متطلبات ومعايير تطبيق الجودة في التعليم العالي؛
  - التوصل إلى النتائج والتوصيات التي من شأنها المساهمة في تحقيق الجودة في التعليم العالي؛
  - معرفة ما إذا كانت مؤسسات التعليم العالي بالجزائر تطبق معايير الجودة.

#### و- حدود الدراسة

اقتصرت هذه الدراسة على الحدود الآتية:

- الحد الموضوعي: اقتصرت هذه الدراسة على دراسة موضوع الجودة في التعليم العالي.
- الحد المكاني: اقتصرت هذه الدراسة على كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير بجامعة جيجل.
- الحد الزمني: تمت هذه الدراسة الميدانية خلال السداسي الثاني من الموسم الدراسي 2015/2016.
- الحد البشري: اشتملت هذه الدراسة على عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير قدرت بحوالي 60%.



## ز- منهج الدراسة والأدوات المستخدمة

للإجابة على الإشكالية الرئيسية المطروحة وكذا التساؤلات الفرعية تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأداة المناسبة في جمع وتلخيص الحقائق المرتبطة بالظاهرة محل الدراسة، وكذا تصنيفها وتحليلها بغرض الوصول إلى نتائج علمية قابلة للتعميم.

كما تم الاعتماد على الاستبيان كوسيلة لمعرفة آراء الأساتذة في تطبيق جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير.

## ح- الدراسات السابقة

من خلال بحثنا في موضوع الدراسة فقد لاحظنا ندرة الدراسات باللغة العربية التي تناولت نفس الموضوع إلا أن هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي نذكر منها:

-دراسة لرقط علي(2009) تحت عنوان "إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التربية، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة مبررات ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الحاج لخضر بباتنة، حيث تم التوصل إلى النتائج الآتية:

- ✓ تدني المتطلبات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية بنسبة أقل من المتوسط المطلوب؛
- ✓ لدى الكلية المبررات الكافية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، لكن أرضية التطبيق تحتاج إلى توفير الكثير من المتطلبات الضرورية لتطبيق هذا المدخل.

-دراسة محمد غصاب أبو عليم(2012) تحت عنوان "واقع إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الأردنية"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في التسيير، وهدفت هذه الدراسة إلى قياس واقع جودة الخدمات التعليمية في كلية الاقتصاد وعلوم الإدارة بجامعة اليرموك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ومدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها، ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها ما يلي:

- ✓ الدرجة الكلية لواقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة اليرموك متوسطة؛

- ✓ عدم قدرة المكتبة الخاصة للكلية والقسم على تلبية حاجات أعضاء هيئة التدريس والطلبة من المراجع والدوريات وتأخرها في توفير مثل هذه المراجع إلكترونياً؛
- ✓ يتوفر في الكلية والقسم أعضاء هيئة تدريسية يتميزون بالخبرة والكفاءة والمؤهلات التي تؤهلهم لتحمل المسؤولية المنوطة بهم.

-دراسة عائشة زيتوني وسميحة بوهنقل (2013) تحت عنوان "إدارة التمكين ودورها في تحسين جودة التعليم العالي" مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، وهدفت هذه الدراسة إلى تبيان كيفية تحقيق الجودة في التعليم باعتباره أهم الاتجاهات التي تؤثر على مردودية المؤسسة وكذا التعرف على وجهة نظر الجامعة كمنتج ومدى رضاها عن مخرجاتها، والتعرف على الوسائل التي من شأنها أن تسهم في تطوير جودة هذه المخرجات، ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها ما يلي:

- ✓ وجود مشاكل تقف عائقاً أمام تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة جيجل، وهو ما يعيق الوصول إلى مخرجات ذات جودة مقبولة؛
- ✓ التمكين ضرورة حتمية لا بد منها من أجل الحصول على جودة عالية من المخرجات، نظراً لما يسهم به في التطوير والتحسين المستمر.

يكمن الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في كون:

- ✓ دراسة لرقط تمحورت حول إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي؛
- ✓ دراسة محمد غصاب تمحورت حول واقع الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي؛
- ✓ دراسة عائشة زيتوني تمحورت حول إدارة التمكين ودورها في التعليم العالي.

بينما حاولنا من خلال هذه الدراسة وضع الأسانذة في موضع تقييم لجودة التعليم العالي بالكلية محل الدراسة من خلال معايير الجودة.

#### ط-هيكل الدراسة

من أجل الإحاطة بموضوع الدراسة بجانبها النظري والتطبيقي والمحافظة على التسلسل المنطقي والتدرج في طرح الأفكار تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاث فصول رئيسية، تناول الفصل الأول الخلفية المعرفية للتعليم وماهية التعليم العالي، ثم تطرقنا لأهم الأسس التي تحدد التعليم العالي.



في حين خصص الفصل الثاني للجودة في التعليم العالي، حيث عرجنا على مفهوم الجودة وكذا الجودة في التعليم العالي، وأخيرا إجراءات تطبيقها في التعليم العالي، أما الفصل الثالث والأخير الذي يمثل الجانب التطبيقي فقد حاولنا من خلاله إظهار آراء أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارة والتسيير حول تقييم جودة التعليم العالي، حيث تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول قدمت فيه الكلية محل الدراسة، والثاني خصص للإطار المنهجي للدراسة، أما المبحث الأخير فتم من خلاله عرض وتحليل نتائج الدراسة.

# الفصل الأول

## الإطار النظري للتعليم العالي

المبحث الأول: الخلفية المعرفية للتعليم

المبحث الثاني: ماهية التعليم العالي

المبحث الثالث: أساسيات التعليم العالي

**تمهيد:**

لقد عرف التعليم العالي تطورا عبر الزمن رافق التطور البشري الحاصل وذلك لأهميته البارزة منذ القدم حيث يعد التعليم الفرد للحياة الخاصة ويزوده بالجوانب الخلقية، والدينية والاجتماعية، وهذا ما أدى إلى اعتباره خدمة استهلاكية وحق من حقوق الفرد عبر مختلف مراحلها الدراسية: ابتدائي، متوسط، ثانوي وصولا إلى التعليم العالي، حيث يحظى هذا الأخير بمكانة اجتماعية مهمة لدوره في تكوين وإعداد الكفاءات البشرية المؤهلة والمتخصصة في مختلف الميادين لشغل المناصب الحساسة والقادرة على التكيف مع مختلف التحولات التكنولوجية والاقتصادية المحلية والعالمية، وللتعمق أكثر في هذا الموضوع تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

**المبحث الأول: الخلفية المعرفية للتعليم**

**المبحث الثاني: ماهية التعليم العالي**

**المبحث الثالث: أساسيات التعليم العالي**

## المبحث الأول: الخلفية المعرفية للتعليم

يلعب التعليم دوراً أساسياً في تنمية الأفراد من خلال اكتسابهم المعارف والخبرات الجديدة، إذ يعتبر مفتاح الارتقاء والتطور من خلال المهام التي يؤديها في خدمة الفرد والمجتمع على اختلاف أنواعه.

## المطلب الأول: تعريف التعليم

توجد العديد من التعاريف التي قدمت للتعليم من قبل الباحثين والعلماء:

-تعرفه "موسوعة المعارف التربوية" على أنه: "ترتيب وتنظيم للمعلومات لإنتاج التعلم، ويتطلب ذلك انتقال المعرفة من مصدر إلى مستقبل، وتسمى هذه العملية بالاتصال". ونتيجة لأن التعليم المؤثر يعتمد على مواقف ومعرفة متجددة، فإن الحصول على تعليم فعال يستوجب تحقيق عملية اتصال فعالة بين أطراف العملية التعليمية.<sup>1</sup>

-ويعتبر التعليم أيضاً عملية تزويد الأفراد بحصيلة من العلم والمعرفة في إطار معين، فهو يهتم بتنمية المعارف كوسيلة لتأهيل الفرد للدخول في الحياة العلمية من خلال زيادة المعلومات العامة ومستوى الفهم للعالم الخارجي.<sup>2</sup>

-كما يقصد بالتعليم تلك المعارف التي يتحصل عليها الفرد منذ ولادته إلى أن يموت، وهو ما ينعكس على تصرفاته في الحياة اليومية، إذ يعتبر عنصراً أساسياً في تكوين الفرد وتشكيله وتحديد سلوكه، وهو دعامة أساسية في كل المجتمعات.<sup>3</sup>

وبالتالي فإن التعليم عبارة عن عملية منظمة تهدف إلى إكساب الفرد مجموعة من المعارف والمهارات والخبرات، وذلك عبر الوسائل التعليمية المتاحة.

وتجدر الإشارة إلى توضيح الفرق بين التعليم والتعلم؛ فالتعلم عبارة عن مجهود شخصي ونشاط ذاتي يصدر عن المتعلم نفسه، وقد يكون كذلك بمعرفة من المعلم وإرشاده.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> موسوعة المعارف التربوية، الطبعة الأولى، عالم الكتب، القاهرة، 2007، ص1082.  
<sup>2</sup> حمزة مرادسي، دور جودة التعليم العالي في تعزيز النمو الاقتصادي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، تخصص اقتصاد تطبيقي وتسيير المنظمات، جامعة الحاج لخضر - باتنة، الجزائر، 2010، ص3.  
<sup>3</sup> محمد بو عشة، أزمة التعليم العالي في الجزائر، الطبعة الأولى، دار الجبل، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص127.  
<sup>4</sup> إبراهيم الخلوف المكاوي، إدارة المعرفة- الممارسات والمفاهيم، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص127.

إنّ فالتعلم هو عبارة عن ناتج عملية التعليم، وأي عملية تعلم هي نتيجة عملية التعليم ومحصلة لها ويستدل على الفرد على أنه تعلم بعد عملية التعليم من قدرته على القيام بأداء معين لم يكن يستطيع أدائه قبل عملية التعليم .

وللتعليم أهمية كبيرة في خدمة المجتمع والاقتصاد وتطورهما وذلك من خلال إسهامه في كافة الجوانب الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، الثقافية وغيرها.<sup>1</sup>

وتبرز هذه الأهمية من خلال:<sup>2</sup>

-توفير القدرات الإدارية والتنظيمية والتي يتم من خلالها العمل على التخصيص الأمثل للموارد المتاحة في الاقتصاد وسواء كانت طبيعية أو مالية، أو مادية وبالشكل الذي يحقق من استخدام أقصى نفع اقتصادي ممكن؛

-تطوير قدرات الأفراد من خلال تزويدهم بالمعلومات والمعارف والمهارات؛

-المساهمة بشكل واضح وملحوس في إحداث التطور العلمي والتكنولوجي وبالذات عندما يتم التوجه نحو العمل على تطوير التعليم المتصل بالبحث العلمي والتطوير التكنولوجي.

### المطلب الثاني: أهداف التعليم

يسعى التعليم لتحقيق جملة من الأهداف أهمها:<sup>3</sup>

-تزويد الأفراد بالمعارف والخبرات والمهارات الجديدة؛

-إيجاد قاعدة اجتماعية عريضة متعلمة بضمان حد أدنى من التعليم لكل مواطن يمكنه من العيش في مجتمع يعتمد على القراءة والكتابة ووسائل الاتصال الجماهيري على مختلف أنواعه؛

-تأهيل القوى البشرية وإعدادها للعمل وعلى كل المستويات وذلك على النحو الآتي:

✓ التزويد بالمهارات والمعارف والقيم اللازمة للعمل المستهدف؛

✓ التهيئة للتعايش مع العصر التقني وتطوير وسائله وطنيا ؛

<sup>1</sup>فليح حسن خلف، اقتصاد المعرفة، الطبعة الأولى، جدارا للكتاب العالمي، 2007، ص89.

<sup>2</sup>نفس المرجع، صص90-92.

<sup>3</sup>علاء زهير الرواشدة، دور التعليم العالي في التنمية الاجتماعية والاقتصادية بالمملكة الأردنية الهاشمية في ظل العولمة، الملتقى الدولي حول مقومات تحقيق التنمية المستدامة في الاقتصاد الإسلامي، جامعة قلمة-الجزائر، يومي03-04 ديسمبر 2012، ص26.

✓ التوازن في تأهيل القوى العاملة حسب الاحتياجات المتغيرة بما معناه : الموازنة بين مخرجات التعليم وسوق العمل.

### المطلب الثالث: مهام التعليم

من أهم المهام التي يؤديها التعليم ما يلي:<sup>1</sup>

-إعداد الطاقة البشرية العاملة المؤهلة والخبيرة اللازمة لتسيير عجلة التنمية الاجتماعية والاقتصادية؛

-توفير إمكانية الاستفادة من البحث العلمي وتطبيق نتائجه في الحياة العامة وجني ثماره الاجتماعية والاقتصادية؛

-المساهمة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية حيث دلت العديد من التجارب والأبحاث التي أجريت لدراسة النمو الاقتصادي والعملي في أكثر من بلدان العالم على أن قطاعات التعليم تعتبر العوامل ومن أهم عوامل النمو.

كما يهتم التعليم بتوفير:<sup>2</sup>

-إضافة قيمة للفرد تحقق له مكاسب أساسية كالتسلح بالمهارات اللغوية والفنية والعاطفية لدى الأفراد المتعلمين الذين يشكلون ما يسمى برأس المال البشري الذي يعمل دائما للتوافق مع متطلبات المجتمع وأهدافه.

### المطلب الرابع: أنواع التعليم

يمكن تقسيم التعليم حسب الموسوعة العربية العالمية الى ثلاث انواع:

#### -التعليم النظامي Education formelle

وهو ذلك التعليم الذي يتلقاه المتعلمون في المدرسة ويتميز هذا النوع ب:<sup>3</sup>

✓ مؤسسات للتعليم تدار من طرف إدارة مركزية ومسؤولين، هيئة التدريس؛

<sup>1</sup> علاء زهير الرواشدة، مرجع سبق ذكره، ص24.

<sup>2</sup> حمزة مرادسي، مرجع سبق ذكره، ص4.

<sup>3</sup> Sadek Bakouch , la relation éducation-développement, office des publications universitaires, Alger, 2009, p19-20.



✓ مراقبة وتقييم للمتعلمين من طرف المعلمين؛

فعلى المتعلم أن يأتي إلى المؤسسة بانتظام وفي الوقت المحدد، ويقيم المعلمون مدى تحصيل الطلاب وتقدمهم في الدراسة بإجراء امتحانات تحدد في نهاية العام الدراسي الناجحين إلى المستوى التالي.<sup>1</sup>

### -التعليم التلقائي Education non formelle

يشير إلى ما تعلمه الناس من خلال ممارستهم لحياتهم اليومية واحتكاكهم ببيئتهم، في محاولة منهم للحصول على معلومات أو اكتساب مهارات بمبادرة شخصية، معتمدين في ذلك على وسائل مختلفة كوسائل الإعلام والاتصال والإرث الثقافي والعلمي.

لأن التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال Technologies de l'information et de la communication (TIC) أدى الى خلق منافسة قوية بين هذا النوع من التعليم والتعليم النظامي.<sup>2</sup>

### -التعليم غير الرسمي Education informelle

على الرغم من أن له برامج مخططة ومنظمة، كما هو الحال في التعليم النظامي، إلا أن الإجراءات المتبعة أقل انضباطا، ولكن تتبع نفس الأهداف التعليمية وهي موجهة إلى فئة معينة، كمثال لهذا النوع من التعليم هناك: محو الأمية، المدارس القرآنية، دروس الدعم، الكشافة....الخ.<sup>3</sup>

### المبحث الثاني: ماهية التعليم العالي

يحتل التعليم العالي (Higher Education) قمة الهرم التعليمي، إذ يعتبر آخر مرحلة من مراحل التعليم التي يمر بها الفرد وتكسبه مؤهلات ومهارات عالية، تساعد على تكوين ذاته وتمنحه مكانة اجتماعية مرموقة ومن خلال هذا المبحث سيتم استعراض كل من مفهوم التعليم العالي، التطور التاريخي، ومكونات التعليم العالي وكذا الأطراف المستفيدة منه.

<sup>1</sup>ibid.p20.

<sup>2</sup> Idem,p20.

<sup>3</sup> طارق محمد، تعريف التعليم، 2016/03/16، 19.40:

<http://mawdoo3.com/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D8%8A%D9%81%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D9%84%D8%BA%98%85>.

## المطلب الأول: مفهوم التعليم العالي

سننظر لكل من تعريف التعليم العالي، أهميته وأهدافه.

## أولاً: تعريف التعليم العالي

قدمت العديد من التعاريف للتعليم العالي، إلا أنها تصب في مفهوم واحد وهو أنه المرحلة التي تلي المرحلة الثانوية، والتي تتم في مؤسسات التعليم العالي.

إلا أن الاختلاف يكمن في تسمية هذه المؤسسات وهناك: الجامعة، الكلية، الأكاديمية، وتعتبر الجامعة التسمية الشائعة التي تعتبر الجامعة أعلى مؤسسة معروفة في التعليم العالي، وتطلق أسماء أخرى على الجامعة والمؤسسات التابعة لها، مثل: الكلية، المعهد، الأكاديمية، المدرسة العليا، وهو ما يسبب اختلاطاً في الفهم لأنها معاني تختلف من بلد لآخر<sup>1</sup>

-ويقصد بالتعليم العالي كل أنواع الدراسات، التكوين أو التكوين الموجه للبحث الذي يتم بعد الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية أو مؤسسات تعليمية أخرى معترف بها كمؤسسات التعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة.<sup>2</sup>

-كما يعرف التعليم العالي Higher Education على أنه ذلك التعليم الذي يقوم على التوجيه والإرشاد وصقل مواهب الطالب وملكته المعرفية، وبناء شخصيته وتنمية قدراته، ومساعدته على إبراز واستخدام كل ما لديه من إمكانيات في الترشيد والتطوير والابتكار.<sup>3</sup>

-كما يعبر التعليم العالي عن كل أنواع التعليم الذي يلي المرحلة الثانوية أو ما يعادلها، وتقدمه مؤسسات متخصصة، وهو مرحلة التخصص العملي في كافة أنواعه ومستوياته رعاية لذوي الكفاءة والنبوغ، وتنمية لمواهبهم وسد لحاجات المجتمع المختلفة في حاضره ومستقبله، لما يساير التطور المفيد الذي يحقق أهداف الأمة وغاياتها النبيلة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>الموسوعة العربية العالمية، الطبعة الثانية، الأجزاء 7.8.9، مؤسسة أعمال الموسوعة للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، 1999، ص25.

<sup>2</sup>UNESCO, Conférence mondiale sur l'enseignement supérieur, déclaration mondiale sur l'enseignement supérieur pour le 21ème siècle paris, visionet action, 5-9-10.1998,p1, au sit web www.unesco.org.

<sup>3</sup>محمد عوض الترتوري، اغادير فرحات جويحان، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ص135.

<sup>4</sup>عدي عطا، معايير الجودة والأداء والتقييم في مؤسسات التعليم العالي، الطبعة الأولى، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص21.

-وهناك من يعرف التعليم العالي على أنه التعليم الذي يتم داخل كليات أو معاهد جامعية بعد الحصول على الشهادة الثانوية، وتختلف مدة الدراسة في هذه المؤسسات من سنتين إلى أربع سنوات، وهو آخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي.<sup>1</sup>

-ويعرف أيضا على أنه التعليم الذي يتم في مؤسسات تعليمية عالية، ويتيح للكبار والراغبين والباحثين عن المعرفة نوعا من التعليم ومستوى رفيعا من المعرفة عن طريق الحلقات التي يلتقي فيها الأستاذ مع طلابه محاورا ومناقشا وموضحا.<sup>2</sup>

ومن خلال التعريفات سالفة الذكر يمكننا تعريف التعليم العالي على أنه مرحلة متقدمة من التعليم تقع في أعلى درجات السلم التعليمي ببداية المرحلة الأولى من الدراسات الجامعية ويتم على مستوى مؤسسات معترف بها كالجامعة، تقدم تعليميا متخصصا لطلبتها في مختلف المجالات، والتي من خلالها يصبح الطالب إطارا ذو كفاءة علمية ومهنية تؤهله للدخول إلى سوق العمل والمساهمة في جميع الأنشطة بما يحقق التنمية الشاملة في المجتمع.

### ثانيا: أهمية التعليم العالي

يعد التعليم العالي قضية هامة وحيوية لأنها تعني إعداد الإنسان الذي يمثل المحور الأساسي لكل التنمية بجوانبها الاجتماعية والثقافية، وحيث أن التعليم العالي هو مرحلة التخصص والإعداد العملي في كافة أنواعه ومستوياته سدا لحاجات المجتمع المختلفة في حاضره ومستقبله بما يساير التطور المنشود الذي تسعى إليه أي أمة لتحقيق أهدافها وغاياتها، فإن الرؤية الاستراتيجية للتعليم العالي ضرورة ملحة وذلك لوجود الكثير من التحديات والمعضلات التي تواجهه والمتغيرات التي يمر بها.<sup>3</sup>

كما يتميز التعليم العالي بأهمية خاصة، إذ أن الجامعة هي الدعامة الثابتة التي تقوم عليها نهضة الأمم، فنشاط الجامعة اليوم لم يعد قاصرا على التعليم النظري وحده، بل امتد إلى الدراسات التطبيقية العالية، ومهمة الجامعة لم تعد تقتصر على تطوير العلم من أجل الوصول إلى الحقائق العلمية إنما امتدت لتشمل تطوير

<sup>1</sup>نوال نمور، كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة منتوري-قسنطينة، الجزائر، 2012، ص14.

<sup>2</sup>محمد عوض الترتوري، أغادير فحات جويحان، مرجع سبق ذكره، ص 135.

<sup>3</sup>الحبيب فهد بن ابراهيم، مستقبل التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، استراتيجية مقترحة في المؤتمر العربي الأول -استشراف التعليم واستشراف المستقبل، الشارقة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2006، ص52.

المجتمع والنهوض به في جميع جوانبه والمساهمة في حل مشكلاته وتحقيق الرخاء والتوافق بين المجتمع وحاجاته.<sup>1</sup>

كما يحتل التعليم العالي مكانة الصدارة في التقدم المنشود في المجتمعات البشرية، وفي تشكيل معالم الواقع والمستقبل في مختلف الجوانب الاجتماعية والعلمية والاقتصادية لكل الدول، خاصة مع تنامي مفهوم اقتصاد ومجتمع المعرفة، وتزايد متطلبات واحتياجات التنمية، وأصبح من المسلم به أن تقدم الدول ورفيها ونمائها أصبح يعتمد باستمرار على مدى تقدمها العلمي، ويرتبط بمدى قدرتها على مواكبة التطورات المتسارعة على الصعيد المعرفي، التكنولوجي، والمعلوماتي، ولا يتحقق ذلك لأية دولة إلا من خلال وجود نظام جيد للتعليم العالي يجعل من العنصر البشري عامل نمو وتقدم للمجتمع.<sup>2</sup>

### ثالثاً: أهداف التعليم العالي

تتحد ملامح التعليم العالي من خلال الأهداف المرتبطة به، وهناك أهداف عامة وأخرى خاصة للتعليم العالي.

#### أ-الأهداف العامة للتعليم العالي

وتتمثل في:<sup>3</sup>

- إعداد كفايات بشرية عالية المستوى في مختلف المجالات، وبعد الهدف العام الأساسي للتعليم العالي؛
- تنمية شخصية الطالب بأبعادها المختلفة، وهذا ما يتطلب تنوعاً في النشاطات والفعاليات والمواقف التعليمية المختلفة لكي ينمو الطالب ويتطور في جميع أبعاد شخصيته الروحية والقيمية والمعرفية واللغوية والجسمية والانفعالية؛
- تطوير الالتزام بتحكيم العقل والأخذ بالمنهج العلمي وتطوير مقدرة الطالب في استخدام المنهج العلمي في الحصول على المعرفة والحقائق؛

<sup>1</sup> غربي صالح، دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر-بسكرة الجزائر، 2014، ص53.

<sup>2</sup> سمية الزاحي، مكانة المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم المكتبات، جامعة قسنطينة الجزائر، 2014، ص65.

<sup>3</sup> هشام يعقوب مريزيق، فاطمة حسين الفقيه، قضايا معاصرة في التعليم العالي، الطبعة الأولى، دار الراجعية للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص27.

-الاستمرار في متابعة التعليم طوال الحياة، وذلك لتطوير المعارف والمفاهيم والعادات والقيم والاتجاهات ومواكبة التقدم العلمي الذي يسير بخطوات متسارعة آتيا بكل جديد؛

-تحقيق النمو والتقدم للمجتمع من خلال تطوير الانفتاح على الخبرة الإنسانية.

### ب-الأهداف الخاصة للتعليم العالي

وهي الأهداف التي يؤدي تحقيقها إلى تحقيق الأهداف العامة، فهي الترجمة التفصيلية المحددة والدقيقة للأهداف العامة، ومن بين الأهداف الخاصة للتعليم العالي:<sup>1</sup>

-المقدرة على الحصول على المعرفة المرغوبة بسهولة ويسر من خلال إتقان المهارات اللازمة للحصول على المعرفة؛

-استخدام المنهج العلمي للتفكير؛

-المقدرة على التطوير، الإبداع والتجديد؛

-التعامل مع الآخرين بمودة واحترام؛

-المقدرة على التعامل مع المعرفة وحل القضايا بموضوعية ومسؤولية.

### المطلب الثاني: التطور التاريخي للتعليم العالي

ليس هناك إجماع حول تاريخ ظهور مؤسسات التعليم العالي، ولا حول البدايات الأولى له، وذلك راجع لكونه كغيره من القطاعات ظهر في صور غير مطابقة للأشكال والمؤسسات الحديثة، وإنما تعد تلك البدايات المختلفة من حيث مبادئها ومقوماتها ومؤسساتها البذرة الأولى للتعليم العالي الحديث، وبشكل عام يمكن التمييز بين حقبة تاريخية متباينة للتعليم العالي، تم تقسيمها وفقا لما يلي:

### أولاً: التعليم العالي في الحضارات القديمة

ويمكن القول بأن أقدم محاولة معروفة في التاريخ الإنساني لجمع الأساتذة والطلاب في مكان واحد لتلقي العلوم والمعارف المتقدمة كانت في مصر، إذ كان يتم في الأديرة الكبيرة، حيث كانت تدرس فيها العلوم الدينية والرياضيات والفلك والطب والقانون والهندسة والنحت والرسم، ومن أشهر الجامعات في مصر

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص 28.

القديمة-جامعة أون- في عين شمس، ومن أشهر الأديرة التي كانت تقدم تعليماً متخصصاً -الكرنك وتل العمارنة.<sup>1</sup>

وكانت بداية الجامعة في الهند القديمة عام (1500 ق م) حيث اتخذ الحكماء من الغابات البعيدة مقرات لهم لتعليم صغار الشباب الخطابة والمنطق والفلك والرياضيات، أما الصين فقد كانت نشأة الجامعة فيها سنة (124 ق م) حيث أصدر الامبراطور (W.H.N) مرسوماً حدد فيه مؤسسات التعليم العامة، وكانت الجامعات الصينية آنذاك تقدم العلوم الكلاسيكية والتعاليم الكونفوشيوسية، كما ظهرت بدايات مؤسسات التعليم العالي في بلاد اليونان والرومان والسريان والصائبة في الشرق وبلاد فارس، وقد طور العرب المسلمون منذ بداية القرن التاسع ميلادي التعليم الجامعي من خلال اطلاعهم على تراث اليونان والفرس وغيرهم من الأمم في العلوم المختلفة وأصبحت كل من بغداد ودمشق والقدس وقرطبة مزاراً لطلبة العلم من أنحاء العالم المختلفة.<sup>2</sup>

### ثانياً: التعليم العالي في الحضارة الإسلامية

وقد كان المسجد النواة الأولى للمدرسة في الحضارة الإسلامية، حيث لم يكن مكاناً للعبادة فحسب وإنما كان مدرسة يتعلم فيها المسلمون القراءة والكتابة والقرآن وعلوم الشريعة واللغة وفروع العلوم المختلفة ثم أقيم الكتاب بجانب المسجد لتعليم القراءة والكتابة والقرآن وشيء من اللغة العربية والرياضيات، وكان يشبه المدرسة الابتدائية في عصرنا الحالي، وكانت الكتاتيب من الكثرة بحيث عد ابن حوقل ثلاثمائة كتاب في مدينة واحدة من مدن صقلية.

كما كانت هذه المساجد مراكز للتعليم العالي في الحواضر الإسلامية إبان القرون الأولى للإسلام، كما في البصرة والكوفة وبغداد ودمشق وغيرها، ومن أمثلة هذه المساجد: جامع الزيتونة، جامع القرويين، الجامع الأزهر، ثم قامت المدرسة بجانب الكتاب والمسجد في فترة العصور الوسطى، قبل نشأة الجامعات في أوروبا بقرون عديدة، وكانت الدراسة فيها تشبه الدراسة الثانوية والعالية في عصرنا الحاضر.<sup>3</sup>

وكانت المدارس وخاصة منها المعاهد العليا تملأ مدن العالم الإسلامي ويذكر التاريخ نفراً من أمراء المسلمين كان لهم الفضل في إنشاء المدارس في مختلف الأمصار، منهم صلاح الدين الأيوبي، نور الدين الشهيد الذي أنشأ في سوريا وحدها أربعة عشر معهداً، إذن كانت الحضارة العربية الإسلامية شأن معلوم في

<sup>1</sup> هشام يعقوب مريزيق، مرجع سبق ذكره، ص 21-22.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق، ص 23.

<sup>3</sup> سمية الزاحي، مرجع سبق ذكره، ص 53.

التعليم العالي حيث تعرف المسلمون على حضارات الأمم القديمة، واطلعوا على ثقافتهم، واستفادوا من علومهم وتجاربهم في شتى المجالات.<sup>1</sup>

### ثالثا: التعليم العالي عند العرب

لقد ظهرت بوادر الجامعات في أوروبا في أواخر القرن الحادي عشر إذ أطلق على تجمع الأساتذة والطلاب في شمال إيطاليا عام 1158م اسم "يونيفر سیتی" Université وهذه الكلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية "يونيفر ستاس" Universitat التي تعني الاتحاد أو التجمع.

وقد ظهر الكيان الجامعي بالمفهوم المتعارف عليه حاليا أول الأمر في بولونيا عام 1214م التي اشتهرت بالدراسات القانونية، وجامعة سالرنو عام 1231م والتي اشتهرت بالدراسات اللاهوتية، ثم توالى إنشاء وتأسيس الجامعات في كافة أنحاء أوروبا، فمع منتصف القرن الخامس عشر كانت هناك جامعة في مدينة هامة في أوروبا عام 1220، وجامعة براغ في ألمانيا عام 1347، وجامعة أكسفورد عام 1167م (تم المصادقة عليها عام 1253م).<sup>2</sup>

### رابعا: التعليم العالي في العصر الحديث

منذ أوائل الستينات من القرن العشرين تتابع تأسيس الجامعات في الوطن العربي، حيث أنشأت جامعة الكويت، والجامعة الأردنية، وكذا جامعات في اليمن وتونس والمغرب والبحرين والإمارات وغيرها، في حين أن جامعة طرابلس في ليبيا تأسست في 1974م.<sup>3</sup>

ويعود تاريخ ظهور الجامعة الجزائرية إلى العهد الاستعماري، حيث أقدمت الإدارة الفرنسية على إحداث مؤسسات تعليمية مهدت لتأسيس جامعة الجزائر سنة 1909، إحدى أقدم الجامعات بإفريقيا والعالم العربي.<sup>4</sup>

وعملت الجزائر جاهدة لإصلاح المنظومة التربوية والجامعات من أجل تدعيم استقلالها والاستجابة لتطلعات الشعب الجزائري بسن مبادئ الجزائر والتعريب في مختلف المعاهد، حيث تم تكوين وزارة التعليم العالي والبحث العلمي سنة 1970.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص 55.

<sup>2</sup> هشام يعقوب مريزيق، مرجع سبق ذكره، ص 23.

<sup>3</sup> العبادي هاشم فوزي وآخرون، إدارة التعليم الجامعي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 69.

<sup>4</sup> اسمية الزاحي، مرجع سبق ذكره، ص 235.

<sup>5</sup> عجال مسعودة، القيم التنظيمية وعلاقتها بجودة التعليم العالي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس والعمل والسلوك التنظيمي، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2010، ص 76.

وخلال هذه الفترة وضعت أسس البحث العلمي في الجزائر بتكوين المنظومة الوطنية للبحث العلمي سنة 1973.<sup>1</sup>

ولقد ارتبطت بدايات التعليم بالشكل الحديث في العديد من الدول العربية بالجامعات التي أنشأت القوات المستعمرة بها، وجرت النقلة النوعية في عدد الجامعات العربية في الفترة التي أعقبت الحرب العالمية الثانية نتيجة لجملة من التطورات السياسية والاقتصادية والثقافية التي شهدتها الوطن العربي آنذاك، وفي مقدمتها:

- تعاظم الوعي القومي العربي وتنامي الحركات الوطنية؛
- نشوء كيانات سياسية عربية مستقلة؛
- تبلور الأفكار والديموقراطية واعتبار التعليم العالي من مظاهر استكمال الاستقلال الوطني.<sup>2</sup>

وظهرت الجامعة الحديثة التي تهتم بوظيفتي البحث والتدريس في أوروبا خلال القرن التاسع عشر، ولعل أهم خصائصها التي لوحظت في الدولة الألمانية الجديدة عام 1870م هي في وجهة النظر القائلة أن المعرفة نتاج البحث والاستكشاف، وهي وظيفة جوهرية للجامعة التي لا تقتصر وظيفتها على نقل المعرفة من خلال التدريس إلى الأجيال القادمة.<sup>3</sup>

وفي الوقت الحاضر أنشأت مئات الجامعات عبر أنحاء العالم، لتلبي احتياجات التنمية والتطور في كل دولة، ولتستجيب للأعداد المتزايدة من المواطنين الملتحقين بها، كما ظهرت توجهات جديدة ومفاهيم ونظريات متطورة غيرت خارطة التعليم العالي ومؤسساته على مستوى العالم الحديث.

### المطلب الثالث: مكونات التعليم العالي

إن الخدمة التعليمية التي توفرها الجامعات تعتمد على عدة عناصر والتي تسمى بمدخلات ومخرجات العملية التعليمية وهذا لتلبية احتياجات الأطراف المستفيدين .

#### أولاً: المدخلات

تعد عملية تحديد المدخلات من الأمور التي لم يتم الاتفاق عليها، فهناك من يقتصرها على الطلبة الملتحقين بالمرحلة التعليمية لأول مرة على اعتبار أن كل الإمكانيات التي وفرت للمؤسسة التعليمية إنما

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص76.

<sup>2</sup> سمية الزاحي، مرجع سبق ذكره، ص57.

<sup>3</sup> كنج روجر وآخرون، الجامعة في عصر العولمة، بدون طبعة، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2008، ص19.



وجدت لصالح الطلبة، فهم إذن المدخلات وهم المخرجات في الوقت نفسه وهناك من يرى أن المدخلات تشكل مجموعة الموارد المادية والبشرية التي رصدت من أجل تحقيق أهداف النظام بما فيهم الطلبة، وأن جميعها سواء كانت تكاليف رأسمالية جارية أو ثابتة تسبب الخسارة إذا لم يحسن استغلالها على الوجه الأمثل وتحقيقها للأهداف التي وضعت من أجلها.<sup>1</sup>

وتتمثل هذه المدخلات في:

-**الطلبة:** هناك طلبة دراسات التدرج وما بعد التدرج/الدراسات العليا.

فالطلاب في مرحلة التدرج هم الذين يلتحقون بالجامعة للحصول على درجة الليسانس، أما الطلبة الدراسات العليا هم الذين حصلوا على الشهادة الجامعية الأولى ويدرسون للحصول على درجة الماجستير أو الدكتوراه.

فالطلبة إذن يمثلون المدخل الأساسي في العملية التعليمية والتي يتم من خلالها إعدادهم والتأثير في سلوكهم اتجاهاتهم وتزويدهم بالمعلومات والمعارف والمهارات التي تجعل إسهامهم أكبر من خلال التطوير النوعي للتعليم الذي أتيح لهم الحصول عليه وهو ما يمثل الهدف الأساسي من العملية التعليمية، سواء ارتبط هذا الهدف بكون التعليم استهلاكاً، أي أنه يمثل حق الفرد في الحصول عليه، أو ارتبط بالتعليم كاستثمار من خلال الاستثمار في تكوين الخريج باعتباره رأسمال بشري حاله في ذلك حال الاستثمار في تكوين رأس المال المادي.<sup>2</sup>

-**هيئة التدريس:**

يعتبر عضو هيئة التدريس مدخل مهم في العملية التعليمية باعتبار أن هذه الأخيرة تتوقف على حجم هيئة التدريس وكفاءتها بحيث يتناسب عددهم مع الحاجة إليهم، فلا يزداد العدد عن الحاجة فتظهر معه حالات عدم استخدام للبعث أو استخدام جزئي للبعث منهم، وهو ما يؤدي إلى هدر وضياح للموارد التي استخدمت في تكوينهم وإعدادهم، كما أن توفر عدد أقل من الأساتذة بالقياس إلى حاجة هذه العملية يؤدي إلى إعاقة وعرقلة العملية التعليمية وانخفاض نوعيتها بسبب ارتفاع نسبة الطلبة إلى هيئة التدريس وارتفاع

<sup>1</sup>نوال نمور، مرجع سبق ذكره، ص 17.

<sup>2</sup>فليح حسن خلف، اقتصاديات التعليم وتخطيطه، بدون طبعة، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص ص246-247.

عبئ التدريس بالشكل الذي لا يتيح لعضو هيئة التدريس الفرصة الكافية لتطوره الذاتي من ناحية ولا يتيح له الارتفاع بنوعية العملية التعليمية من ناحية أخرى.<sup>1</sup>

#### -الوسائل المادية:

تتمثل في الفضاءات البيداغوجية والتي تشمل المباني بكل مرافقها، ولا أن تكون وفق مقاسات معتمدة تضمن للعملية التعليمية فرصاً أكبر للنجاح، يضاف إليها المكتبات والقاعات والتجهيزات والمختبرات وورش العمل... الخ، والتي تحتاجها المؤسسة التعليمية بدرجة أو بأخرى، والتي تتحدد بمعايير ومواصفات عالمية تحدد مقدار وكيف ما تحتاجه المؤسسة تبعاً لطبيعة تخصصها وإعداد الطلبة والعاملين بها وطبيعة النشاط الذي يمارسه الطلبة هذا بالإضافة إلى الوسائل التعليمية التي تستخدم من قبل أعضاء هيئة التدريس والطلبة في عملية التعليم والتعلم وتتمثل في المطبوعات، الكتب، أجهزة العرض... الخ<sup>2</sup>

#### ثانياً: العملية التعليمية

ويقصد بها عمليات التدريس والتدريب والمقررات الدراسية والمناهج التي يجب أن تكون مناهج حديثة تواكب التطورات والمستجدات العلمية والثقافية وأن تتلاءم مع متطلبات البيئة والمجتمع، وأن يوفر النظام التعليمي تخصصات تجد لها مكاناً في دنيا العمل، وليس تخريج تخصصات زائدة عن الحاجة ولا تجد لها المكان المناسب لمزاولة العمل، الأمر الذي يؤدي إلى البطالة لأنها عمالة فائضة.

ثم إن من عناصر المنهج بمفهومه الواسع أساليب وطرق التدريس التي هي وسائط لنقل المعرفة إلى أذهان الطلبة، لذا لا بد أن تكون لدى المدرسين الذخيرة الكافية من هذه الطرق وكذلك القدرة على استخدام التقنيات والوسائط التعليمية الحديثة المساندة لمفردات المنهج، كي يكون بالإمكان إيصال المعرفة إلى الطلبة باقتدار وكفاءة عالية وهو شرط أساسي لتحقيق الجودة، والعنصر الآخر في المنهج هو التقويمات والاختبارات التي تتبع من أجل قياس وتقويم نمو الطلبة وتحصيلهم الدراسي، لذلك ينبغي عدم الركون إلى نمط واحد في تقييم تحصيل الطلبة سواء في الاختبارات الفصلية أو النهائية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>نوال نمور، مرجع سبق ذكره، ص 18.

<sup>2</sup>نفس المرجع، ص 18.

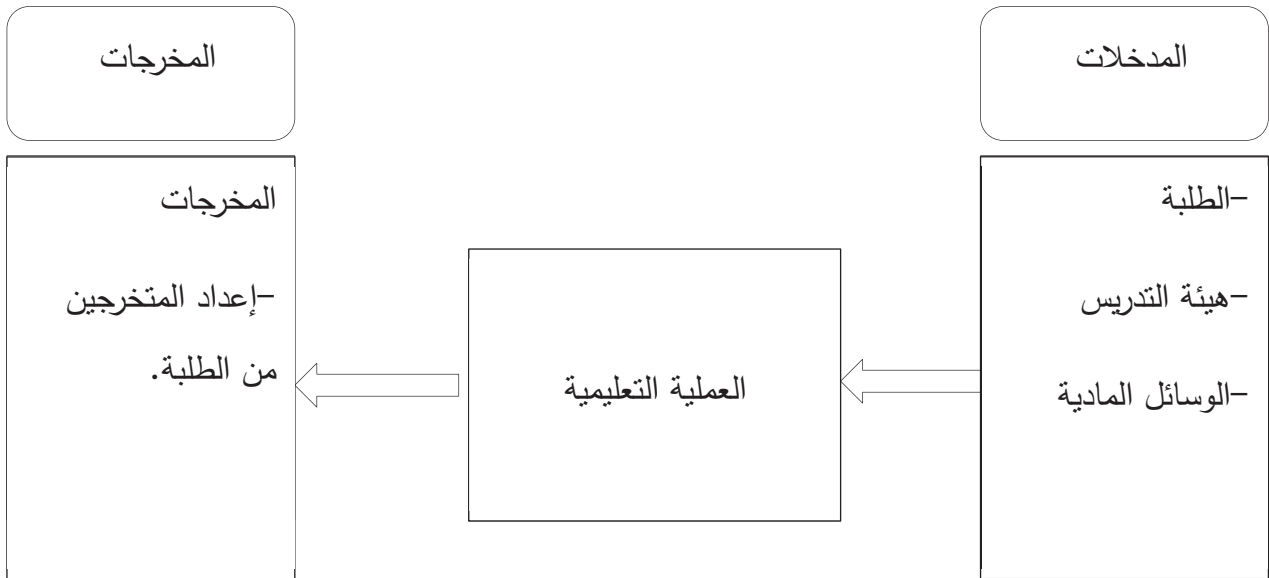
<sup>3</sup>مهدي السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي والخدمي، الطبعة الأولى، دار جريب للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 131.

ثالثاً: المخرجات

وهي النتائج النهائية التي أجريت على المدخلات وتتمثل في أعداد الخريجين من الطلبة الذين يجب تخرجهم من خلال تحقيق الشروط الكمية والنوعية (مخرجات العملية التعليمية تتمثل في عدد الخريجين من الناحية الكمية، وكفاءتهم من الناحية النوعية).<sup>1</sup>

ويمكن توضيح مكونات التعليم العالي من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (1-1): مكونات التعليم العالي



الصدر: من إعداد الطالبتين.

المطلب الرابع: الأطراف المستفيدة من التعليم العالي

إن العملاء المستفيدين من التعليم العالي هم:<sup>2</sup>

أولاً: الطلبة

وهم أول الأطراف المستفيدة من العملية التعليمية التي تقدمها الجامعات ولم تقم هذه الجامعات وتمارس أوسع النشاطات أهمية في المجتمع إلا من أجل إعدادهم لحياة أفضل، لذا تم إدخال مواضيع دراسية جديدة

<sup>1</sup>أنوال نمور، مرجع سبق ذكره، ص 19.

<sup>2</sup>مهدي السامرائي، مرجع سبق ذكره، ص ص 134-135.

مثل التكنولوجيا والمعلوماتية والتدريبات والمناهج العلمية على المناهج الجديدة بحيث يكون الطلبة أكثر تحضيراً للعمل في المؤسسات الإنتاجية والخدمية.

### ثانياً: أولياء الأمور

يعد أولياء أمور الطلبة من أبرز عملاء النظام التعليمي ومؤسساته لسببين، أولهما: أنهم أودعوا أبنائهم إلى الجامعات كي تعدهم لحياة مستقبلية أفضل في كل جوانبها، إذ يرون في أبنائهم مشاريع تحقق طموحاتهم ويسعدهم كثيراً تحقيقها، ثانيهما: أنهم المساهمون في توفير الأموال اللازمة لهذه المؤسسات فمن حقهم إذن أن يطلعوا على نوعية الخدمة المقدمة لأبنائهم والمشاركة في توفير عوامل النجاح لها ويبحث الأسباب المؤدية إلى تدهورها أو إخفاقها.

### ثالثاً: أرباب العمل

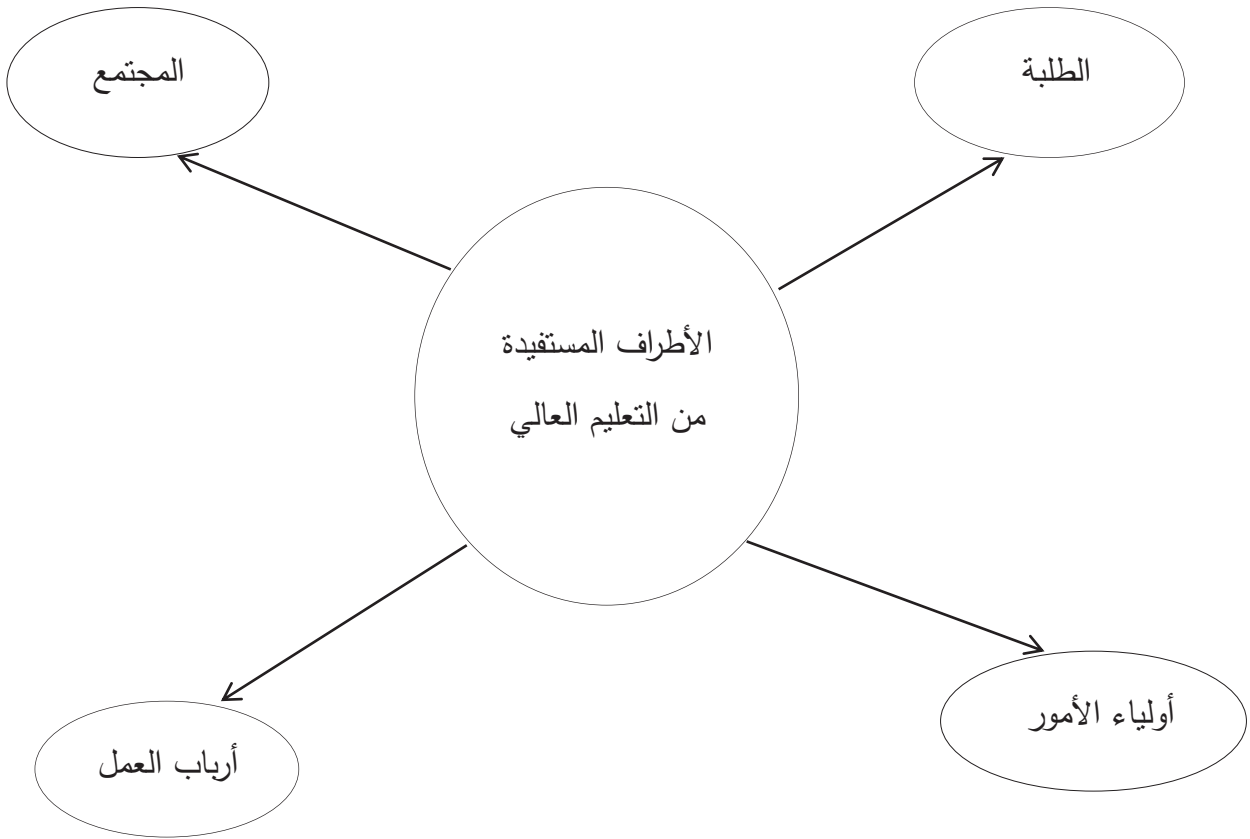
والمتمثلون في المديرين والمشرفين ورؤساء الأقسام والمديرين الذين يعملون في المؤسسات العامة والخاصة، والذين سوف يعمل تحت إشرافهم المتخرجون من الجامعات، لذا فإن هؤلاء يتوقعون أن يكون المتخرج على قدر كافي من الخبرة والكفاءة المهنية والفنية والسلوكية للعمل الذي يمارسه والذي أسند إليه وأعد له في مؤسسات التكوين والتعليم، وبموجب ما يمتلكه أرباب العمل من خبرة ميدانية فإنهم أقدر من غيرهم على تشخيص جوانب القوة والضعف في أداء هؤلاء المتخرجين، لذلك يجب استماع مؤسسات التكوين والتعليم لمقترحاتهم الخاصة بتطوير كفاءة المتخرجين.

### رابعاً: المجتمع

وهو العميل النهائي للنظام التعليمي الذي تصب فيه حصيلة الجهود التعليمية كافة من إعداد الأفراد وإنجاز للبحوث والدراسات وتقديم المنشورات والمساهمة في حل المشكلات الاجتماعية وإرساء البنية الاجتماعية على الركائز الحضارية الثابتة، إذ أن المجتمع ينتظر من أبنائه المتعلمين القدرة على تطوير الواقع نحو الأحسن في جوانبه الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية لأن زمام الأمور ستكون لاحقاً بيد هؤلاء الأبناء، وإذا كان لابد من النهوض السريع بالمجتمع، فإن هذا النهوض لا يكون إلا بهم .

والشكل التالي يوضح الأطراف المستفيدة من التعليم العالي:

الشكل رقم (1-2): الأطراف المستفيدة من التعليم العالي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على ما سبق ذكره.

المبحث الثالث: أساسيات التعليم العالي

يؤدي التعليم العالي على اختلاف أنماطه العديد من الوظائف أهمها: التعليم، البحث العلمي وخدمة المجتمع، حيث هناك من يرى أن الإنفاق على التعليم العالي إنفاق استهلاكي في حين يعتقد البعض الآخر أنه نفقة استثمار في ظل التغيرات الحاصلة حيث أصبح وسيلة هامة لمواجهة مختلف التحديات.

المطلب الأول: أنماط التعليم العالي

عرف الناس سابقا النمط التقليدي للجامعة التي تقدم نمطا تعليميا واحدا من خلال المحاضرة وقاعة التدريس ومع تطور الزمن ظهرت أنماط أخرى لتقديم التعليم العالي، وبظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتعاضم الطلاب للحصول على فرص تعليمية تنوعت وتعددت الطرق والأساليب التي تقدم بها البرامج التعليمية وتوجد اليوم أنماط كثيرة لتوفير التعليم العالي منها:

## أ- التعليم العالي النظامي

وهو التعليم العالي التقليدي السائد حالياً في مؤسسات التعليم العالي الحكومية والخاصة.<sup>1</sup>

## ب- التعليم عن بعد

وهو نظام يكون فيه المعلم والمتعلم غير مجتمعين في مكان واحد، ولكنهم يتواصلون من خلال تقنيات الاتصال، والمعلومات الحديثة، وتعرف اليونسكو التعليم عن بعد على بأنه "أي عملية تعليمية لا يكون فيها اتصال مباشر بين الطالب والمعلم بحيث يكونون متباعدين زمنياً ومكانياً ويتم الاتصال بينهم عن طريق الوسائط التعليمية (الالكترونية أو مطبوعات).<sup>2</sup>

## ج- نظام الجامعة المفتوحة

يسهم هذا النوع من التعليم في سد احتياجات التعليم العالي التقليدية بسبب ظروفهم، ويسمى هذا النوع من التعليم ب"التعليم عن بعد"، وتستخدم الجامعة المفتوحة أشكالاً متنوعة من الوسائل والأساليب المتطورة والحديثة، ومن هذه الوسائل المواد المطبوعة والوسائل السمعية والبصرية، والحاسوب والانترنت.<sup>3</sup>

## د- التعليم العالي التعاوني

وهو تعليم عالي يتم توفير مرافقه وتمويله وعملياته التعليمية من قبل مؤسستين: إحداهما مؤسسة تعليمية والأخرى مؤسسة إنتاجية أو منشأة صناعية، وذلك عن طريق المشاركة والتكامل بين المؤسستين.<sup>4</sup>

## هـ- جامعات الشركات

وهي جامعات تنشئها الشركات العالمية الكبرى، وتحمل عادة نفس اسم الشركة، وتقدم تعليماً نوعياً يخدم مجالات واختصاصات عمل الشركة، وتهدف منها إلى إعداد كوادر مؤهلة في اختصاصات بعينها، تساهم في تطوير إنتاج الشركة ورفع مستوى جودة الأداء والإنتاج ومن أمثلتها "University of Motorola".<sup>5</sup>

كما توجد أنواع أخرى للتعليم العالي نذكر منها:<sup>6</sup>

<sup>1</sup> سعيد بن حمد الربيعي، التعليم العالي في عصر المعرفة، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص33.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص33.

<sup>3</sup> هشام يعقوب مريزيق، مرجع سبق ذكره، ص26.

<sup>4</sup> سعيد بن حمد الربيعي، مرجع سبق ذكره، ص33.

<sup>5</sup> نفس المرجع، ص33.

<sup>6</sup> نفس المرجع، ص34.

## أ- التعليم الإلكتروني

ويقصد به التعليم باستخدام الحاسبات الآلية وبرامجها المختلفة، سواء على شبكات مغلقة أو شبكات مشتركة أو شبكة الأنترنت، وهو أحد أكثر أشكال التعليم انتشارا في الوقت الراهن.

## ب-الجامعة الافتراضية

هي جامعة تعتمد على تقنيات الاتصال والمعلومات الحديثة في ربط الطلبة بعضهم ببعض، وكذلك مع المحاضرين وتقديم المعرفة لهم في أماكنهم بواسطة البريد الإلكتروني والشبكة العنكبوتية، والاتصال التفاعلي الثنائي عبر القنوات الفضائية .

## ج- التعليم العالي الخاص

وهي المؤسسات التي تقدم التعليم العالي، ويتم تأسيسها وتمويلها بواسطة القطاع الخاص ويكون تحقيق الربح غاية انشائها.

## د-التعليم العالي الأهلي

وهي المؤسسات التي يتم انشائها من مصادر غير حكومية، وذلك من خلال الهبات والتبرعات والوقفات والمنح الإنشائية التي تمثل مصادر جارية التمويل المستمر، ولا يكون هدفها الرئيسي هو الربح.

## هـ-جامعة النظم المتعددة

هي مؤسسات تقدم التعليم العالي وتحتوي بداخلها على عدة جامعات مندمجة: أكاديمية، مهنية، وثقافية نظامية ولا نظامية، ذات قيم رمزية ووظيفية، تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم البرامج والمقررات ودعم عمليات التعليم والتعلم، وترتبط بعلاقات وتحالفات مع جامعات نظامية أو قائمة ومؤسسات معلوماتية وعلمية وفنية إعلامية وتكنولوجيا.

## و- التعليم العالي الموازي

وهو التعليم العالي المنبثق من الجامعات الحكومية، ويتم عن طريق قبول بعض الطلاب الذين لم يحققوا شرط القبول في الكليات التي يرغبون في الالتحاق بها، وذلك بفتح المجال لهؤلاء الطلبة للتنافس على

بعض المقاعد نظير رسوم دراسية مخفضة، بهدف تحسين جودة العملية التعليمية، وإيجاد مصادر التمويل اضافية للجامعات الحكومية.

### ز-الجامعات الوهمية

نتيجة للتطور التكنولوجي الهائل وسهولة الوصول إلى المتعلم (المستهلك)، شرعت بعض الجهات والأفراد إلى تكوين جامعات أو كليات وهمية تقدم معلومات أو تعليماً عبر الشبكة العالمية للإنترنت، وتمنح شهادات علمية (غير معترف بها) في مختلف العلوم والمعارف، وتحاول خديعة المستفيدين من خلال الترويج المستمر لبرامجها على مواقع التواصل الإنترنت، وكذلك من خلال إرسالها للرسائل الإلكترونية بشكل عشوائي بهدف اقتناص المستفيدين .

### المطلب الثاني: وظائف التعليم العالي

لقد حددت وظائف التعليم العالي في المؤتمر العالمي لمنظمة UNESCO المنعقد سنة 1998 حيث قسمت إلى ثلاث وظائف رئيسية وهي:

#### 1-التعليم

بمعنى تقديم برامج تعليمية في شتى أنواع التخصصات للمتعلمين، بقصد إعدادهم وتأهيلهم للحياة ليكونوا قادرين على التكيف مع البيئة الحياتية والعملية والإسهام في تنمية مجتمعاتهم والمجتمع الإنساني ككل، وتأتي هذه المهمة على رأس أولويات التعليم العالي إذ أن إسهامه في إعداد وتهيئة الأجيال القادمة للعمل والمشاركة في التنمية الشاملة يعد عنصراً أساسياً في تقدم المجتمع والنهوض به في كل المجالات الأخرى.<sup>1</sup>

#### 2-البحث العلمي

وذلك من خلال:<sup>2</sup>

-تنشيط البحث العلمي ولاسيما في الميادين التطبيقية وكشف أسرار العلم وتفسير نتائج البحوث العلمية ونشرها بما يؤدي إلى تطوير المعرفة وتعميقها وتوسيع نطاقها لتوفير قاعدة علمية لاتخاذ القرارات؛

-ضمان الإعداد والتدريب المناسبين للباحثين من خلال تطوير الدراسات العليا؛

<sup>1</sup>سعيد بن حمد الربيعي، مرجع سبق ذكره، ص27.

<sup>2</sup>يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص140.



-تعزيز نشر المعارف في جميع المجالات والاعتراف بالحريات الأكاديمية ولا سيما حرية البحث والنشر.

### 3-خدمة المجتمع

وذلك من خلال:<sup>1</sup>

-حماية التراث الإنساني والحفاظ على نتائج الفكر البشري والمساهمة في الحفاظ على قيم المجتمع وتعزيزها؛

-المساهمة في فهم الثقافات المحلية والاقليمية والدولية والتاريخية وتعزيزها في إطار التنوع الثقافي؛

-التحليل المستمر للميول السياسي والاقتصادي والاجتماعي بهدف تمكين المجتمع من معالجة مشاكله؛

-نشر القيم المتفق عليها عالميا وأهمها: السلام، العدالة، المساواة، التضامن وحقوق الانسان؛

-تزويد المجتمع بالإطارات المؤهلة والمتخصصة وتعليم المهن الراقية كالطب، الصيدلة والمحاماة.

### المطلب الثالث: التعليم العالي بين الاستهلاك والاستثمار

هناك اختلاف في وجهات النظر حول اعتبار الإنفاق على التعليم بشكل خاص في أنه إنفاق استهلاكي

أم استثماري:<sup>2</sup>

حيث يرى بعض الاقتصاديين أنه في كثير من الأحيان يتقاعس التعليم في أداء دوره على أكمل وجه مما يجعل ما ينفق عليه من أموال تمثل استهلاكاً لرأس المال لا استثماراً، وذلك عندما يفشل في تكوين رأس المال البشري مما يؤدي إلى تعثر عجلة التنمية إضافة إلى أن التعليم العالي الذي لا يضيف للطالب المعارف والمهارات والاتجاهات التي تتسجم والرؤية المستقبلية الكثيرة التقلبات فإنه استهلاك للوقت والجهد والمال فقط، ومن هذا المنظور يعالج أصحاب هذا الرأي التعليم في موازين المحاسبة القومية على أنه نوع من الاستهلاك الجماعي أو ميدان من ميادين الإنفاق الاستهلاكي العام لا يحقق عائداً في الدخل القومي.

لكن مع مرور الوقت لاحظ العديد من المختصين فروقا كبيرة وجهرية بين الحاصل على التعليم ونظيره ممن لم يتحصل على هذا النوع من التعليم وخاصة في ميدان الإنتاج، من هنا بدأت النظرة إلى التعليم العالي تتغير تدريجيا، وهذا راجع لظهور أسباب ساهمت في اعتبار التعليم العالي يتمتع بكل خواص الاستثمار بالمعنى الاقتصادي البحث وأنه توظيف مثمر لرأس المال، وقد برزت هذه الآراء بوضوح في

<sup>1</sup>نفس المرجع، ص140.

<sup>2</sup>حمزة مرادسي، مرجع سبق ذكره، ص ص17-18.

أعمال بيكر وغيره من الذين قدموا العديد من الأعمال الهامة حول الاستثمار في التعليم العالي وعلاقته التكاملية مع التقدم التكنولوجي.

ولهذا فالجامعة اليوم هي بصدد مواجهة العديد من المتغيرات التي يفرضها عليها العصر، حيث لم تعد مكان منعزل يضم مجموعة من الطلبة والأساتذة والباحثين، بل أصبحت مكان للتفكير والعمل على مواجهة كافة التحديات التي تفرضها الأحداث العالمية، حيث تحتاج المجتمعات في العصر الحالي إلى مؤسسات ذات قدرات وكفاءات عالية تساعد في إنتاج المعرفة ورأس المال البشري الذي يعزز التنافس على فرض مكانة بين الأمم، ويمكن تحديد الأسباب التي اعتبر لأجلها التعليم العالي استثمارا أكثر منه استهلاكاً فيما يلي:

- أنه يزيد من دخول الأفراد مستقبلاً ويحسن من مستواهم الاجتماعي؛

- يجعل الأفراد ذو قدرة على فهم واستيعاب التكنولوجيا الحديثة المعقدة والدقيقة؛

- يفتح المجال للمواهب والعبقريات ويساعد في الإبداع التكنولوجي؛

- يساهم في بناء البحث العلمي من أجل معالجة المشاكل الاقتصادية ما يعطيه دوراً أكبر من رأس المال المادي في عملية التنمية وزيادة الدخل القومي.

#### المطلب الرابع: التحديات التي تواجه التعليم العالي

تتمثل التحديات التي تواجه التعليم العالي العربي في ظل متغيرات الألفية الثالثة لاتفاقية الجات والعولمة وثورة المعلومات والاتصال على وجه الخصوص، فيما يلي:<sup>1</sup>

- وجود جامعات أجنبية عالمية داخل البلدان العربية مما زاد من حدة المنافسة للجامعات الوطنية والتفوق عليها؛

- تنوع أنماط التعليم العالي وظهور أنواع جديدة من الجامعات المفتوحة والتعليم عن بعد، والجامعات الافتراضية التي تكون تكلفتها أقل من الجامعات التقليدية؛

- احتمال حدوث عدم التوازن بين التخصصات العلمية والتخصصات الأساسية والإنسانية؛

<sup>1</sup> مختار عيواج، التكامل بين مخرجات نظام LMD ومتطلبات سوق العمل في الجزائر، المؤتمر الدولي الثالث حول تكامل مخرجات التعليم مع متطلبات سوق العمل في القطاعين العام والخاص، عمان، يومي 28 أبريل-1 ماي 2014، ص 5.

- عدم ضمان جودة التعليم المقدم من الجامعات الخاصة والأجنبية؛
- عدم قدرة هذه المؤسسات على استيعاب الأعداد المتزايدة من الطلبة الراغبين في الالتحاق بهذه المؤسسات نتيجة الطلب الاجتماعي على التعليم العالي؛
- البطالة المتزايدة في أعداد الخريجين وعدم مطابقة المخرجات مع احتياجات سوق العمل وخطط التنمية؛
- عدم توافر أو نقص في أعداد أعضاء هيئة التدريس المؤهلين في كثير من التخصصات؛
- عدم ملائمة أو ضعف مدخلات التعليم العالي من طلبة التعليم الثانوي من حيث طرق التدريس والتفكير والتحليل النقدي.

خلاصة:

من خلال ما تم تقديمه في هذا الفصل يتبين أن التعليم العالي عرف توسعا كبيرا خاصة بعد الحرب العالمية الثانية، حيث يلعب التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة دورا هاما على المستوى التخصصي الفردي أو على المستوى الكلي للدولة.

حيث يوفر التعليم العالي النواة اللازمة من ذوي المهارات والمتقنين ويتطلب ذلك تضافر مجموعة من العوامل التي تلائم متطلبات العصر وذلك من خلال تبني آليات ذات أسس علمية تهدف إلى تحقيق الجودة التي أصبحت لا بد منها في العملية التعليمية، وهذا ما سيتم التطرق له في الفصل الموالي.

## الفصل الثاني

### مدخل للجودة في التعليم العالي

المبحث الأول: ماهية الجودة

المبحث الثاني: عموميات حول الجودة في التعليم العالي

المبحث الثالث: تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي

**تمهيد:**

لقد أفرزت الساحة الدولية الكثير من التغيرات المتسارعة والتي أثرت على آليات العمل في شتى المجالات، ومع اشتداد المنافسة في الأسواق الدولية فقد وجدت اليابان وغيرها من الدول المتقدمة مخرجا لنفسها من خلال تبني نظام الجودة، فأصبحت تتنافس في تقديم أرقى الخدمات وأجود السلع باعتبار الجودة هي أساس لنجاح أي هيئة أو مؤسسة.

ومؤسسات التعليم العالي كغيرها من المؤسسات فقد سلطت الضوء على عملية تطبيق الجودة في العملية التعليمية، لذا أصبح من الضروري أن تقوم الجامعة بتطوير مستمر وشامل لكافة عناصر العملية التعليمية وذلك من خلال تطبيق مؤشرات الجودة، وهو ما يمكنها من تكوين وإعداد الكفاءات العلمية التي تلبي متطلبات واحتياجات سوق العمل وبالكيفية المطلوبة، ولهذا سنتناول من خلال هذا الفصل مفهوم الجودة بصفة عامة والجودة في التعليم العالي بصفة خاصة، ثم سنخرج على تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي، وقد تم تقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث:

**المبحث الأول: ماهية الجودة****المبحث الثاني: عموميات حول الجودة في التعليم العالي****المبحث الثالث: تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي**

## المبحث الأول: ماهية الجودة

تواجه المنظمات اليوم العديد من التحديات أهمها زيادة حدة المنافسة وما يصاحبها من تغيير في سلوك المستهلك؛ الذي أصبح أكثر وعياً وذا قدرة على انتقاء المنتج أو الخدمة الأفضل اعتماداً على معيار الجودة وهذا ما تطلب من المنظمات أن تعتمد الجودة أساساً لسلعها وخدماتها.

## المطلب الأول: مفهوم الجودة

## أولاً: تعريف الجودة

إن الجودة كمصطلح (Qualité) كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية Qualities التي يقصد بها "طبيعة الشيء ودرجة صلاحه، وهي لا تعني الأفضل أو الأحسن دوماً، وإنما هي مفهوم نسبي يختلف النظر له باختلاف جهة الاستفادة منه سواء كان (الزبون، المصمم، المجتمع، المؤسس،...)<sup>1</sup>.

ولقد تناول الباحثون في دراساتهم موضوع الجودة وعالجوه من أكثر من زاوية ومنظور، وهذا ما أدى إلى تعدد التعاريف وتنوعها، غير أنها متوافقة في جوهرها في التأكيد على مبدأ الإلتقان وأداء العمل بطريقة صحيحة، ومن أهم التعاريف المقدمة للجودة نذكر ما يلي:

-عرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQC) والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة (EOQC) الجودة على أنها: "المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة"<sup>2</sup>.

-أما المنظمة العالمية للتقييس (ISO) فعرفت الجودة على أنها: "مجموعة من الصفات والخصائص التي تتمتع بها سلعة أو خدمة ما تؤدي إلى إمكانية تحقيق رغبات معلنه أو مفترضة ضمناً"<sup>3</sup>.

-في حين أن أبو الجودة ديمينج (Deming) يعرفها على أنها: "درجة التوافق والاعتمادية التي تتناسب مع السوق ومع التكلفة، بمعنى المطابقة للاحتياجات"<sup>4</sup>.

<sup>1</sup>رجا قدار طاهر، مدخل إلى إدارة الجودة الشاملة والإيزو 9000، الطبعة الأولى، دار الحصاد، دمشق، 1998، ص77.

<sup>2</sup> محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، بدون طبعة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص14.

<sup>3</sup> Terfaya Nassim, démarche qualité dans l'entreprise des risque, Edition Houma, alger, 2004, p13.

<sup>4</sup>سونيا محمد البكري، إدارة الجودة الكلية، بدون طبعة، دار الجامعة للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2002، ص33.

-كما عرف جوران (Juran) الجودة على أنها الملائمة للاستخدام، أي كلما كانت الخدمة أو السلعة ملائمة للاستخدام كلما كانت جيدة .<sup>1</sup>

وتختلف المعاني التي يأخذها مصطلح الجودة باختلاف الجهة المستخدمة، حيث قام الباحث جارفين (Garvin) بجمع جميع المفاهيم الجودة وحددها بخمس مداخل يمكن تناولها كما يلي:<sup>2</sup>

أ- **مدخل التفوق**: ويقصد بالجودة وفق هذا المدخل بأنها ملائمة المنتج للاستخدام، أي قدرة أداء المنتج للاستخدام وفقا للمواصفات التي تحقق رضا المستهلك.

ب- **مدخل يعتمد على المنتج**: بموجب هذا المدخل ينظر للجودة عل أنها الدقة والقدرة على قياس الخصائص المطلوبة في المنتج والتي هي قادرة على تحقيق رغبات المستهلك.

ج- **مدخل يعتمد على المستخدم**: ويقصد بالجودة من منظور هذا المدخل بأنها ملائمة المنتج للاستخدام، أي قدرة أداء المنتج للاستخدام وفقا للمواصفات التي تحقق رضا المستهلك من خلال تقديم أداء أفضل وأدق صفات تشبع رغبات المستهلك.

د- **مدخل يعتمد على التصنيع**: تعني الجودة وفق هذا المدخل صنع منتجات خالية من النسب المعيبة من خلال مطابقتها لمواصفات التصميم المطلوبة ويرتبط مفهوم الجودة هنا بمفهوم كروسبي (Crosby) "الأخطاء الصفرية" والتي تعني أن الجودة طليقة حرة Quality is free خالية من أي نقائص أو عيوب .

هـ- **مدخل يعتمد على القيمة**: يهدف هذا المدخل إلى تحقيق الجودة من خلال تحديد عناصر السعر أي مدى إدراك المستهلك لقيمة المنتج الذي يرغب في الحصول عليه من خلال مقارنة خصائص المنتج ومدى ملائمتها لحاجته مع سعر شرائه، ومتى تحقق ذلك للزبون فإن المنتج يصبح بنظره ذا قيمة عالية.

ومن خلال ما تقدم ذكره يمكننا تعريف الجودة بأنها درجة المطابقة للمواصفات المطلوبة، وتحقيق التميز في الأداء والمنتج(سلعة-خدمة) من وجهة نظر المنظمة أو الزبون بما يلبي حاجاتهم.

<sup>1</sup>Evans james, Production Opération Management, 5th ed, west publishing co, New-York, 1997, p44.

<sup>2</sup> قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 9001-2000، الطبعة الثانية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص21-22.



## ثانياً: مبادئ الجودة

إن تنفيذ المبادئ الأساسية للجودة وعناصر تحقيقها يؤدي إلى تحقيق الهدف الأساسي للجودة، ألا وهو رضا المستفيد المتمثل في الأفراد والمجتمع المحلي وسوق العمل، كما تؤدي إلى التحسين المستمر في المجتمع ونموه وازدهاره وفي كافة المجالات، ويمكن تقسيم المبادئ الرئيسية للجودة فيما يلي:<sup>1</sup>

- أ- التركيز على المستفيد: وهذا يعني كيف تجعل من عمالك يتمتع بجودة تحقق رغبات المستفيد منك.
- ب- التركيز على العمليات: وتعني التركيز على عملية الأداء وليس على جودة المنتج.
- ج- القيادة والإدارة: إذ لا توجد إدارة ناجحة بدون قائد.
- د- تمكين العاملين: ويعني إشراكهم في اتخاذ القرارات.
- هـ- التحسين والتطوير الشامل المستمر: يركز التحسين والتطوير المستمر على ثلاث قواعد مهمة هي:
  - التركيز على العميل - فهم العملية - الالتزام بالجودة .
- و- الوقاية: تطبيق مبدأ الوقاية خير من العلاج، وهو العمل الذي يجعل عدد الأخطاء عند الحد الأدنى وذلك وفق مبدأ "أداء العمل الصحيح من أول مرة وبدون أخطاء".
- ز- الإدارة بالحقائق: يعتبر القياس والمغايرة هما العمود الفقري للجودة وهما المؤشر الذي يعطي المعلومات لاتخاذ القرار المناسب.

## المطلب الثاني: مراحل تطور الجودة

لقد مر مفهوم الجودة بمراحل تاريخية متلاحقة وذلك نتيجة لتطور عمليات الإنتاج وتعقدتها، وفيما يلي توضيح لهذه المراحل كما حددها جارفين (Garvin) كمقياس لمراحل تطور الجودة بأي منظمة:<sup>2</sup>

## -المرحلة الأولى:

امتدت هذه المرحلة من القرن التاسع عشر وحتى أوائل القرن العشرين في الغرب، هذه المرحلة كان التركيز على التحديد الواضح لمواصفات المنتج، بالإضافة إلى تحديد الخطوات اللازمة لصنع المنتج وكانت أدوات القياس هي وسائل المفتشين للتمييز بين المنتجات الجيدة والرديئة، وجدير بالذكر أن النظرة السائدة للجودة في هذه المرحلة كانت تذهب إلى أنها مشكلة يجب حلها لضمان تماثل المنتجات.

<sup>1</sup>خضر مصباح اسماعيل الطيطي، إدارة وصناعة الجودة: مفاهيم إدارية وتقنية وتجارية في الجودة، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان ص 104-105.

<sup>2</sup>فاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سبق ذكره، ص ص29-30.

**-المرحلة الثانية:**

وتسمى مرحلة ضبط الجودة وامتدت من العشرينيات من القرن العشرين حتى الخمسينيات منه، وهنا تم التركيز على حاجات الزبون وتحديدها من خلال الأبعاد المتماثلة في جودة التصميم وجودة المطابقة. وكانت تتم من خلال عملية الفحص بتحديد مدى مطابقة المنتج للمواصفات الفنية التي يمكن تسليمها للعميل أما المنتجات غير المطابقة للمواصفات الفنية إما أن تتلف أو يعاد العمل عليها أو يتم بيعها بأسعار أقل.

**-المرحلة الثالثة:**

وتسمى هذه المرحلة بمرحلة "توكيد الجودة" وامتدت من الخمسينيات حتى الستينيات، حيث عرف مصطلح توكيد الجودة من طرف التجمع الفرنسي للمراقبة الصناعية للجودة (AFCIQ) l'Associété Française pour la Contrôle Industriel de la Qualité على أنه "تنفيذ وتشغيل مجموعة من الوسائل و التجهيزات المعدة والمنظمة بهدف تقديم ضمان وثقة الحصول على الجودة بانتظام".<sup>1</sup> ومع استمرار النظرة للجودة على أنها مشكلة تتطلب خلاصا إلا أن التوجيه أخذ منحى أكثر قدرة على المبادرة proactive ، بالإضافة إلى ذلك أصبحت المسؤولية لا تقتصر على إدارة واحدة تتحكم بالجودة حيث أدركت المنظمات أن الجودة ينبغي أن تكون مسؤولية المنظمة إذا أريد الحيلولة دون تبنيها، وفي هذه المرحلة أصبحت الجودة جزءا لا يتجزأ من خطط المنظمة وأصبح تنسيق الجودة بين الأقسام والمجموعات المختلفة على رأس الأولويات .

**-المرحلة الرابعة:**

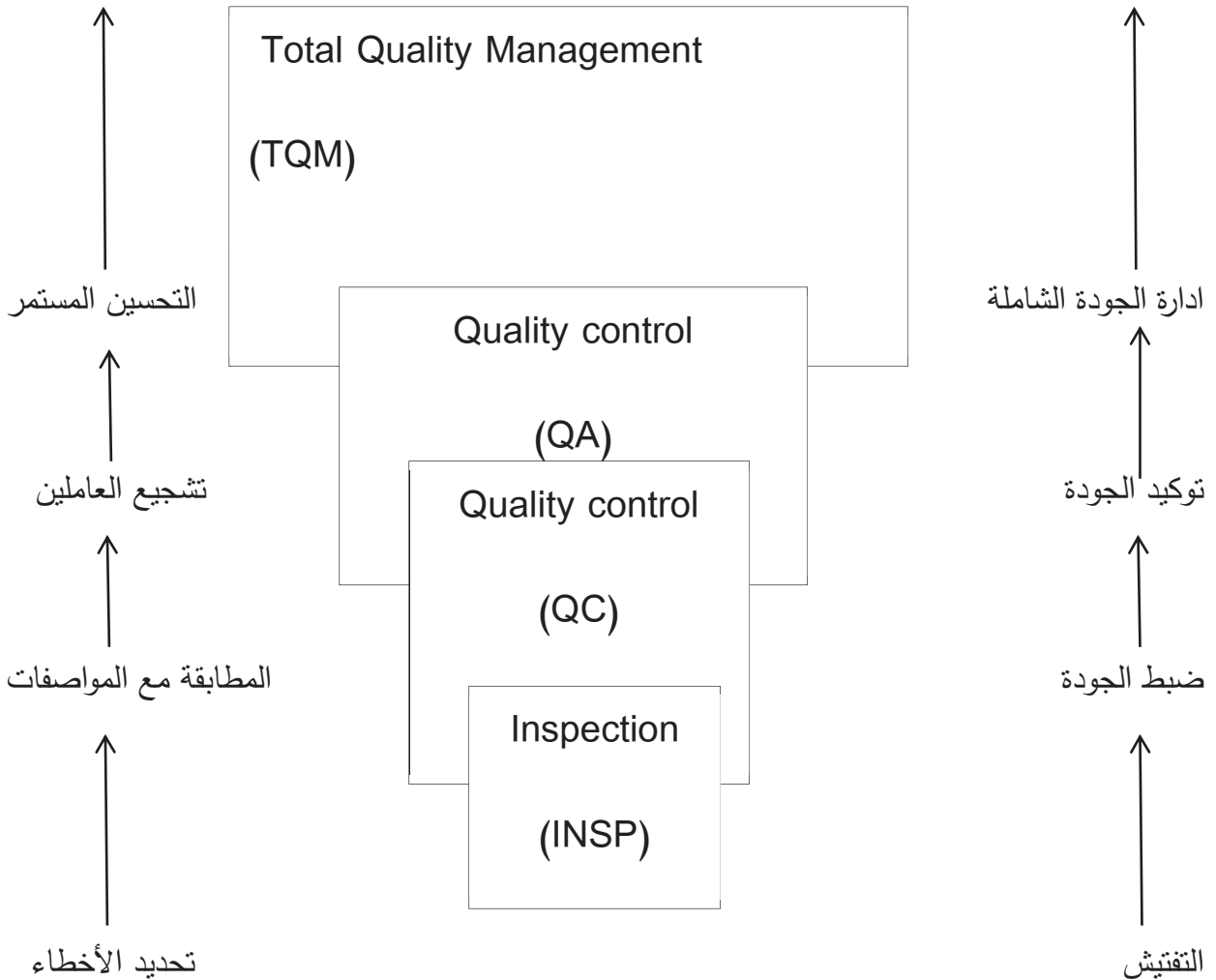
وهي ملائمة المنتج للمتطلبات الكامنة وتسمى ب"الإدارة الاستراتيجية للجودة" وهي تمتد حتى وقتنا الراهن، وهنا قد تم التركيز على حاجات ورغبات الزبون التي لم يدركها بعد وهي الصفات التي في حالة غيابها لا تعتبر ضمن أبعاد مستوى رضا الزبون لكن في حالة وجودها فان مستوى الرضا لديه يزيد. وقامت الشركات الأمريكية بتطوير وتوسيع مفهوم إدارة الجودة الاستراتيجية بإضافة جوانب أكثر شمولاً وعمقا واستخدمت أساليب متطورة في مجال تحسين الجودة والتعامل مع الزبائن والموردين وتفعيل أساليب تأكيد

<sup>1</sup> Benedite Gautier Jean. Louis Mouller, la Qualité Totale : guide pratique pour les agents des matrise et les techniciens, entreprise moderne edition, paris, 1988, p24.

الجودة وقد اعتمد الأمريكيون على أفكار يابانية في تطوير الإدارة الاستراتيجية لتصبح إدارة الجودة الشاملة بأبعادها الحالية.<sup>1</sup>

وتعتبر إدارة الجودة الشاملة ثقافة تنظيمية مبتكرة لتعزيز التحسينات المستمرة في جميع الأوقات، وإنهاء العمل التعاوني لأداء الأعمال بتحريك المواهب والقدرات لكل العاملين والإدارة، وذلك لأجل تحسين الإنتاجية والجودة بشكل دائم وباستخدام فرق العمل.<sup>2</sup> ويمكننا توضيح التطورات التي حصلت على مفاهيم الجودة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (1-2): المراحل الزمنية لتطور مفهوم الجودة



المصدر: قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات، دار الشرق للنشر والتوزيع، عمان

2006، ص 30.

<sup>1</sup> عمر وصفي عقيلي، مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة (وجهة نظر)، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2001، ص 22.  
<sup>2</sup> رافدة عمر الحريري، سعد زناد دروش، القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 14.

## المطلب الثالث: أبعاد الجودة

تمتلك السلعة أو الخدمة أبعاداً متعددة ترتبط بالجودة، يمكن من خلالها تحديد قدرة اشباعها للحاجات، ومع تماثل هذه الأبعاد للسلعة أو الخدمة إلا أن الباحثين يجدون اختلافاً بين أبعاد جودة السلعة وأبعاد جودة الخدمة.

## أولاً: أبعاد جودة السلعة

تمتلك السلعة ثمانية أبعاد وهي:<sup>1</sup>

أ- الأداء **Performance**: حيث يهتم الأفراد بمستوى أداء المنتج خلال فترة استعماله والعمر المتوقع له وتكلفة الصيانة وإمكانية إصلاحه، أو بمعنى آخر مدى قدرة المنتج على القيام بالوظائف المطلوبة منه .

ب- المطابقة **Conformance**: بمعنى التوافق مع المواصفات المحددة بموجب العقد أو من قبل الزبون.

ج- الموثوقية **Reliability**: هذا البعد يعكس احتمالية فشل المنتج أو الاستهلاك التدريجي للمنتج، فكلما كانت درجة الموثوقية والمتانة عاليتين كلما قلت احتمالية الفشل أو الاستهلاك التدريجي للمنتج.

د- الجمالية **Aesthetics**: ويقصد بها المعايير الذوقية للأفراد حول المنتجات، والمتمثلة في المظهر الخارجي الذي يعكس مدى شعور الأفراد تجاه منتج معين أو تشكيلة من المنتجات ويتضمن متغيرات مثل: الصوت، الذوق أو الرائحة.<sup>2</sup>

هـ- إمكانية التحسس بالجودة **Preceived quality**: حيث أصبحت الخدمات التكميلية اليوم لخدمات ما بعد البيع تشكل المعيار الأكثر أهمية في إمكانية التحسس بالجودة للتأثير على جودة المنتجات فإذا كانت الخدمات الأساسية تشكل 80% من تكاليف المنتج فإن الخدمات التكميلية تمثل 80% من التأثير على الزبون .

و- خدمات ما بعد البيع **Service Ability**: وذلك من خلال معالجة شكاوي العملاء أو التأكد من رضاهم، كما يعكس هذا البعد مدى السرعة والدقة والمعاملة الطيبة عند تقديم خدمات ما بعد البيع من استبدال، تصليح وتركيب بشكل يسمح للشركة بالمحافظة على سمعتها لدى عملائها.

<sup>1</sup>فريد كورتل، أمال كحيلة، الجودة وأنظمة الأيزو، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص28.

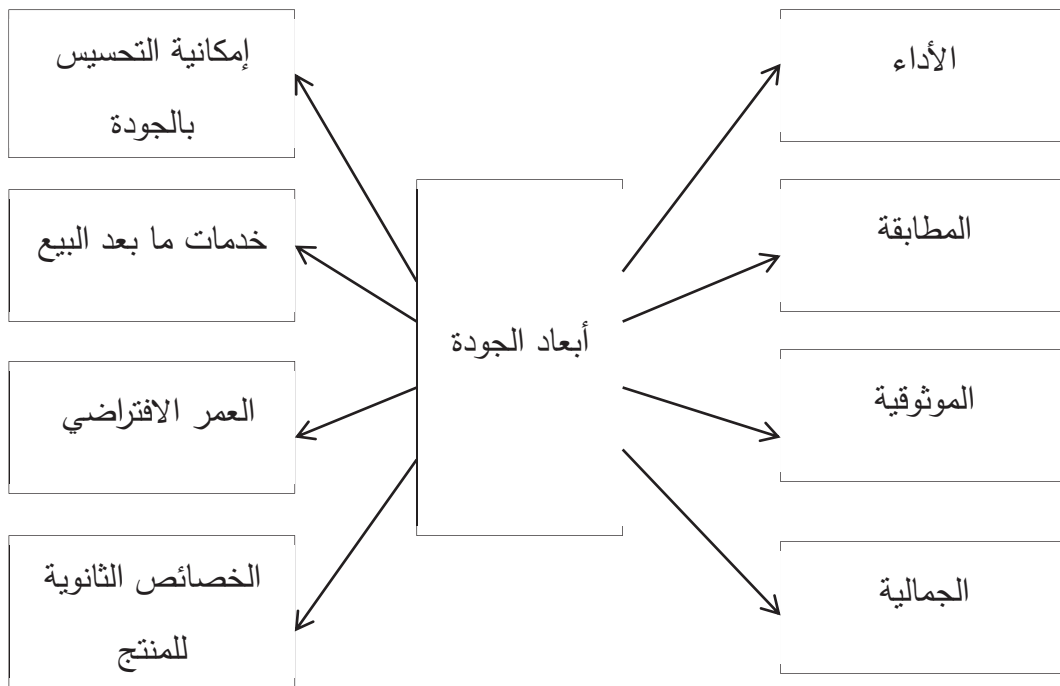
<sup>2</sup> قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سبق ذكره، ص34.

ز- العمر الافتراضي **Product life**: وهو عدد سنوات استخدام المنتج في الخدمة وفقا للمواصفات التشغيلية قبل ضعف أدائه وفقدانه الخواص المطلوبة.<sup>1</sup>

ح- الخصائص الثانوية للمنتج **Features**: وهي الخصائص غير الأساسية التي تضاف الى المنتج وحسب لرغبة أو طلب الزبون.<sup>2</sup>

والشكل التالي يوضح أبعاد جودة السلعة:

الشكل رقم (2-2): أبعاد جودة السلعة



المصدر: من إعداد الطالبتين

### ثانيا: أبعاد جودة الخدمة

وتتمثل أبعاد جودة الخدمة في العناصر التالية:<sup>3</sup>

✓ الوقت **Time**: كم ينتظر المستهلك.

✓ دقة التسليم **Timelesse**: التسليم في الموعد المحدد.

<sup>1</sup>قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سبق ذكره، ص35.

<sup>2</sup>نفس المرجع، نفس الصفحة.

<sup>3</sup>محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، بدون طبعة، جامعة الإسراء الخاصة، الأردن، 2005، ص14-15.

- ✓ **الامتام Completeness**: انجاز جميع جوانبها بشكل كامل.
- ✓ **التعامل Courtesy** : ترحيب العاملين بكل الزبائن.
- ✓ **التناسق Consistency**: تسليم جميع الخدمات بنفس النمط للزبون.
- ✓ **سهولة المنال Convenience**: امكانية الحصول على الخدمة بسهولة.
- ✓ **الدقة Accuracy**:انجاز الخدمة بصورة صحيحة منذ أول لحظة .
- ✓ **الاستجابة Responsiveness**: التفاعل بسرعة من العاملين لحل المشاكل غير المتوقعة.

#### المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الجودة

هناك العديد من العوامل المؤثرة في الجودة يمكن حصرها فيما يلي:

##### أ- الأسواق

بديهي إذا لم تكن هناك أسواق فإنه لن تكون هناك منتجات ولن يكون هناك اهتمام بالجودة وأساليبها وهناك الكثير من المنتجات التي تطرح في الأسواق ولكي يتمكن لمنتج ما أن يحتل مكانا مناسباً في الأسواق فلا بد أن يكون ذا جودة عالية تحقق له الاستقرار اللازم.

##### ب- العامل

لقد أدى التقدم الكبير في وسائل الإنتاج المختلفة إلى نشأة الحاجة إلى وجود نوع من التخصصية العالية لمواجهة هذا التقدم ولتحقيق الإتقان والجودة في الأداء.

##### ج- رأس المال

لقد أدت الزيادة في التنافس في الأسواق إلى تقسيم فرص الربح بين المنتجين وفي نفس الوقت فإن الحصول على المعدات الحديثة للارتقاء بمستوى الجودة يتطلب الكثير من الاستثمار في رؤوس الأموال لتغطية تكاليف الإنتاج الأساسية.

##### د- الإدارة

لا يخفى علينا بالطبع الحاجة إلى وجود نظام إداري واع لخلق ومتابعة نظام فعال لضبط الجودة وخاصة أن مسؤوليات الجودة قد توزعت على المجموعات المختلفة وأصبحت الإدارة مسؤولة مسؤولية تامة عن متابعة هذه المجموعات ومراقبة الجودة.

## هـ- المواد الأولية

نتيجة لزيادة تكلفة الإنتاج والمتطلبات الخاصة للوصول إلى جودة عالية، فإنه قد أمكن الوصول إلى كثير من المواد الصناعية التي تفي بالاحتياجات المطلوبة، كما أنه من الممكن من الآن اختيار جودة المواد الأولية باستخدام العديد من المواد الحديثة ولم تصبح العملية مجرد فحص بالعين المجردة كما كان متبعاً في الماضي.

## و- الآلات والوسائل الحديثة

لقد أدت الزيادة في الطلب على المنتجات إلى اختراع الكثير من الماكينات الخاصة التي تفي بالاحتياجات المطلوبة، وقد ساعدت هذه الماكينات على الوصول إلى دقة عالية وبالتالي إلى جودة مرتفعة إلى حد كبير.

## المبحث الثاني: عموميات حول الجودة في التعليم العالي

تعد الجودة في التعليم العالي توجهها جديداً في نظام التعليم العالي حيث تحظى بأهمية كبيرة من طرف الباحثين ومختلف الجهات المعنية في المجتمع، وسنتناول من خلال هذا المبحث الجودة بصفة عامة وجودة التعليم العالي خاصة، وكذا تسليط الضوء على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي .

## المطلب الأول: مفهوم جودة التعليم العالي

## أولاً: تعريف جودة التعليم العالي

لقد كان من الطبيعي أن تتسرب مفاهيم وأفكار الجودة من قطاع الاقتصاد والصناعة إلى قطاع التعليم شأنها شأن الكثير من الأفكار والمفاهيم التربوية التي تعود أصولها إلى ميادين أخرى، حيث قدمت العديد من التعاريف لجودة التعليم العالي.

- حيث تم تعريفها في مؤتمر UNESCO الذي أقيم في باريس على أنها مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشتمل جميع وظائف التعليم وأنشطته وتحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دولياً.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عماد الدين شعبان، الجودة الشاملة في نظم الاعتماد الأكاديمي في الجامعات العربية في ضوء المعايير الدولية، المؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي، بيروت، من 6 إلى 10 ديسمبر، 2009، ص 2.

-وتعرف جودة التعليم العالي كذلك بأنها مجموعة من المواصفات التي تسعى إدارة الجامعة إلى توفيرها في مواردها ونشاطاتها ومخرجاتها بحيث تصبح مخرجات الجامعة قادرة على سد احتياجات منظمات المجتمع الحالية و المستقبلية وتكون قابلة للقياس باعتماد مؤشرات رقابية يتم إعدادها بصيغ علمية حديثة.<sup>1</sup>

وقد أشار الطائي وقداة لجودة التعليم العالي بأنها عبارة عن عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيقه لأنظمة واللوائح والتوجيهات، وتهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية، ولا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها.<sup>2</sup>

ومن خلال ما سبق يمكننا القول بأن جودة التعليم العالي نقلة نوعية وإحدى وسائل تطوير وتحسين نوعية التعليم والنهوض بمستواه والارتقاء بمخرجات التعليم العالي وكذا مدخلاته لتلبية حاجات المجتمع، وذلك في ظل توفر مجموعة من المعايير والمواصفات التي تدفع بمؤسسات التعليم العالي إلى مراجعة دائمة لرسالاتها وأهدافها وبالتالي مواكبة المتغيرات السريعة والمتلاحقة التي تفرضها العولمة واقتصاديات المعرفة خاصة في ظل المنافسة الشديدة بين الجامعات محليا، والغزو الكبير للجامعات العابرة للحدود.

### ثانيا: أهمية جودة التعليم العالي

تكتسي عملية تطبيق الجودة في التعليم العالي أهمية كبيرة على غرار تطبيقاتها في القطاعات الأخرى وذلك لاعتمادها على العقل والفكر بشكل أساسي وبالتالي ارتباطها بالجانب الفكري والروحي عند الانسان أكثر من الجانب المادي، وتتمثل أهمية جودة التعليم العالي في النقاط التالية:<sup>3</sup>

-تساعد المؤسسة التعليمية على التعرف على جوانب الفاقد التعليمي من ناحية الوقت والطاقات الذهنية والمادية وبالتالي التخلص منها؛

-تساعد على تحسين جودة الخدمات الأخرى؛

-تساعد الموظفين على صنع القرار المتعلق بالعمل وذلك بالمشاركة وطرح الحلول والبدائل المناسبة؛

-تساعد على ملاحقة المستجدات التربوية من أجل التطوير الدائم؛

<sup>1</sup> محمد الطائي وآخرون، ضمان الجودة وأثره في أداء كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجزء الأول، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع للنشر والتوزيع عمان، 2012، ص481.

<sup>2</sup> ربا جزا جميل المحاميد، دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، رسالة مقدمة استكمالاً لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمان، 2008، ص40.

<sup>3</sup> رافدة عمر الحريري، سعد زناد دروش، مرجع سبق ذكره، ص31.



- تساعد في الارتقاء بمستوى الطلبة في جوانب شخصياتهم؛
  - رفع مستوى الوعي لدى الطلبة تجاه المؤسسة التعليمية من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة؛
  - تطبيق نظام الجودة بمنح المؤسسة التعليمية الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي.
- وبالإضافة إلى ما سبق تظهر أهمية جودة التعليم العالي فيما يلي:<sup>1</sup>

- تحسين نوعية الخدمات المقدمة؛
- رفع مستوى الأداء لدى العاملين بالجامعة؛
- تخفيض تكاليف الخدمات والتشغيل؛
- العمل على تحسين وتطوير طرق وأساليب العمل؛
- زيادة الولاء والانتماء لدى العاملين.

### ثالثاً: أسباب اللجوء الى الجودة في التعليم العالي

هناك أسباب عديدة دعت مؤسسات التعليم العالي للاتجاه إلى تبني الجودة كمنحى ومنهج للعمل، ومن أبرز هذه الأسباب ما يلي:<sup>2</sup>

- تنوع أهداف مؤسسات التعليم العالي وتعددتها؛
- التوسع في الطلب على التعليم العالي؛
- ظهور أنماط جديدة لمؤسسات التعليم العالي لمنظمات أو شركات متعاونة، مؤسسات متعددة الجنسيات؛
- تعدد بيئات التعلم (الكليات/الجامعات/مراكز التعلم/المكتبات العامة/المنازل)؛
- زيادة الطلب على انتقال الطلاب والأساتذة بين الجامعات بالدول المختلفة.

<sup>1</sup>سيان جبران العبيدي، ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في اطار حاجات المجتمع، المؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي في الوطن العربي حول المواثمة بين مخرجات التعليم العالي وحاجات المجتمع في الوطن العربي، جامعة صنعاء، اليمن، أيام 6 و10 ديسمبر 2009 ص6.

<sup>2</sup>حسن حسين البلاوي وآخرون، الجودة الشاملة في التعليم: بين مؤشرات التمييز ومعايير الاعتماد الأسس والتطبيقات، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص33.

وكذلك من أسباب تبني الجودة في التعليم العالي ما يلي:<sup>1</sup>

- حدوث زيادة هائلة في أعداد الطلبة الملتحقين بمؤسسات التعليم العالي في مختلف أنحاء العالم وحدثت تنوع في أهداف التعليم العالي ومجالاته؛
- تزايد القناعة لدى المسؤولين في الحكومات بأن النجاح الاقتصادي يتطلب قوى عاملة جيدة الإعداد وهذا لا يتأتى إلا من خلال برامج تعليمية جيدة النوعية في مؤسسات التعليم العالي؛
- تدني مستوى خرجي التعليم العالي وضعف أدائهم في المراحل التعليمية اللاحقة كأثر من آثار ضعف المحتوى العلمي المقدم لهم.

### المطلب الثاني: التطور التاريخي للجودة في التعليم العالي

لقد مر مفهوم الجودة في التعليم العالي بثلاث مراحل تعبر كل مرحلة عن التوجه الفلسفي للجامعة وفيما يلي شرح لهذه المراحل:<sup>2</sup>

#### - المرحلة الأولى:

كانت الجودة في هذه المرحلة مرادفة للامتياز الذي كان المفهوم التقليدي لمؤسسات التعليم الجامعي على اعتبار أن الجامعة ذات طبيعة خاصة ومستوى عال، وارتبطت هذه المرحلة لمفهوم الجودة بفلسفة النموذج الإنجليزي للجامعة الذي يجد أن الجودة متأصلة في الجامعة، وأحد مكوناتها الطبيعية، فالجامعة مؤسسة عملية متفردة، وأنها لا تحتاج إلى رقابة خارجية لجودتها.

#### - المرحلة الثانية:

في هذه المرحلة استخدم مفهوم الامتياز بشكل تبادلي مع مفهوم الجودة والذي يعني المعايير العالية والتفوق في المدخلات والمخرجات.

<sup>1</sup>سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، ادارة الجودة الشاملة: تطبيقات في الصناعة والتعليم، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان 2007، ص189-190.

<sup>2</sup>رافدة عمر الحريري، سعد زناد دروش، مرجع سبق ذكره، ص197.

**-المرحلة الثالثة:**

رفضت فكرة الامتياز واستبدلت بالتركيز المباشر على مستوى جودة المنتج الذي تقدمه الجامعة والذي يمكن تحسين جودته من خلال عمليات التحكم والرقابة العملية للجودة استنادا إلى مجموعة من المعايير المحددة.

وامتدادا لهذه المرحلة أصبحت جودة مؤسسات التعليم الجامعي رهينة بمدى قدرتها على تحقيق الفاعلية المؤسسية بناء على أهدافها وأغراض المجتمع المحيط بها، والفاعلية Effectiveness تعني درجة تحقيق الأهداف المعلنة لأي عمل أو برنامج أو خدمة تقوم المؤسسة بتقديمها للمستفيدين، فعندما تكون درجة تحقيق الأهداف عالية يقال أن البرنامج عال الخدمة أو فعال، إذ أن الفاعلية تعني درجة الإنجاز أو أثر المخرجات، وليس من أهداف الجودة قياس الإنجاز أو المخرجات بل يتعدى ذلك إلى قياس الأهداف ذاتها باعتبارها مدخلات في عملية الإنتاج، والحكم على أهداف العملية، وتحديد ما إذا كانت هذه الأهداف تتسم بالجودة أم لا.

بينما نجد أن الكفاية Efficiency تعني القدرة على استعمال مصادر الإنتاج، أو العملية التعليمية لتحقيق أهداف البرنامج المعلن، فالكفاية تهتم بالمصادر واستخدامها من دون الأهداف، بينما تهتم الجودة بالأهداف والمصادر معا.

**المطلب الثالث: عناصر ومؤشرات جودة التعليم العالي**

سنتناول من خلال هذا المطلب كل من عناصر جودة التعليم العالي والمؤشرات الدالة على كل عنصر.

**أولاً: عناصر جودة التعليم العالي**

تتوزع عناصر الجودة في التعليم العالي على تسعة محاور هي:<sup>1</sup>

**أ-الطلبة:**

يعد الطالب أحد محاور العملية التعليمية وهو من المكونات التي من أجلها أنشئت الجامعة والكلية، وأن جودة التعليم العالي تستدعي وصول المتعلمين إلى مستويات تعليمية محددة وطنياً، وقابلة للقياس موضوعياً.

<sup>1</sup> عائشة زيتوني، سميحة بوهنقل، إدارة التمكين ودورها في تحسين جودة التعليم العالي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص موارد بشرية، جامعة جيجل، الجزائر، 2013، ص ص 34-35.

## ب- أعضاء هيئة التدريس:

إن عضو هيئة التدريس هو الأساس على اعتبار أن العملية التعليمية والسعي لتحقيق مراسي الجامعة و الكلية، ويقصد بجودة عضو هيئة التدريس امتلاكه لكفاءات تتصل بالمواد الدراسية، خصائص الطلبة تخطيط التعليم، تكييف التعليم، إدارة الصف، تقويم الطلبة و العلاقات الإنسانية والأبعاد الاجتماعية لمهنة التعليم .

## ج- المناهج الدراسية

تعد الموازنة بين الأصالة و المعاصرة في إعداد المناهج من حيث المستوى و المحتوى و الطريقة و الأسلوب و من العوامل المرتبطة بجودة التعليم الجامعي، و يرتبط هذا الجزء من المعايير بالمدى الذي يمكن فيه للمناهج الدراسية أن تنمي قدرة الطالب على تحديد مشكلاته و حلها و الفهم و حسن التقدير لخصائص المهنة و ممارستها، و القدرة على الاحتفاظ بالمهارة المهنية، إذ أن أولوية جودة التعليم تستدعي تحسين المناهج، أساليب التعليم، التقويم و بيئة التعليم.

## د- القيادة الإدارية في الكلية

تعد القيادة الإدارية في الكلية أمراً حتمياً لجودتها وتتوقف إلى حد كبير على القائد، ويدخل في جودة القيادة التخطيط الاستراتيجي ومتابعة الأنشطة التي تقود إلى تحقيق ثقافة الجودة.

## هـ- الإمكانيات المادية

تتعدد الإمكانيات في الكلية حيث تشمل المباني والإضاءة والتهوية والمقاعد والصوت والمكتبات والمختبرات والورش والتمويل....الخ.

## و- علاقة الكلية بالمجتمع المحلي

تعد خدمة المجتمع والنهوض به من الوظائف الرئيسية للكلية ويتطلب تحقيق هذه الوظيفة من الكلية أن تضع نفسها بإمكاناتها المادية والبشرية في خدمة المجتمع بما في ذلك البيئة المحيطة بها التي تتلقى منها السند والتأييد لتحقيق أقصى ما تستطيع من نتائج في حدود إمكاناتها.

## ز- استقلالية الكلية

من مؤشرات جودة التعليم العالي الاستقلالية والتحرر من الضغوط، إذ بقدر ما يتاح للكلية من حرية في اتخاذ القرارات، البحث، النشر وحرية التفكير والتعبير عن الرأي لكي ينطلق الإبداع والابتكار وتتحرر الجهود العلمية من القيود لأن الضبط الخارجي يقلل من كفاية الكلية وفعاليتها التربوية لاسيما في الجانب الاقتصادي.

## ح- بيئة التعليم والتعلم

وهي المناخ الذي تتم فيه فعاليات عمليات التدريس وأنشطة التعلم والنمو المهني والأكاديمي، وعلى قدر ايجابيتها على قدر جودة كل فعاليات العمل الجامعي.<sup>1</sup>

ط- المنهج إن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في التعليم ينبغي أن يشمل مكونات المنهج وعناصره بوصفه بؤرة العملية التعليمية وعليه يتأسس تحقيق أهدافها، لذلك ينبغي على المؤسسات التعليمية التي تطبق مفهوم الجودة أن تراعي توفر جودة المادة الدراسية، الطالب، المدرسين، طرائق التدريس والأنشطة .

## ثانيا: مؤشرات جودة التعليم العالي

مؤشرات جودة التعليم العالي تشير إلى المعلومات والبيانات التي جمعت بطريقة إدارية أو من خلال الاستطلاع والاستقصاء أو بأية وسيلة أخرى لتحديد بشيء من الدقة مستوى الجودة الموجود في التعليم العالي وهذه المؤشرات تتنوع تبعا للغرض منها وتتسع وتحدد تبعا للمستوى الذي تستخدم له، و فيما يلي شرح لمؤشرات كل عنصر من عناصر جودة التعليم العالي :

## أ- مؤشرات جودة الطلبة

يعتبر الطالب هو محور العملية التعليمية وحجر الزاوية فيها ومن أهم مؤشرات جودة الطالب ما يلي:<sup>2</sup>

-سياسات قبول الطلبة بالمرحلة الجامعية التي تعتبر الخطوة الأولى نحو جودة التعليم العالي، إذ يجب أن تضع الجامعة معايير خاصة لقبول الطلبة في مختلف كلياتها، وتعتمد مبدأ المنافسة بين الطلبة حسب معدلاتهم في الثانوية العامة، وفي الكليات التي تحتاج إلى مهارات خاصة .

<sup>1</sup>أشرف السعيد أحمد محمد، الجودة الشاملة والمؤشرات في التعليم العالي، بدون طبعة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، مصر، 2007، ص 201.

<sup>2</sup>عابدي عبد العظيم، تطبيقات الجودة الشاملة في التعليم العالي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر-بسكرة الجزائر، 2014، ص ص35-36.

- تعتبر نسبة الطلبة إلى أعضاء هيئة التدريس عاملا مهما في تحقيق الجودة، حيث يؤدي الأستاذ عمله بأعلى كفاية و أقل تكلفة .

-متوسط تكلفة الطالب يعتبر أيضا مؤشرا لجودة أداة المؤسسة فإذا تم صرف المبالغ المالية بحكمة و تخطيط وأمانة وشفافية فتكون الجامعة ذات الكلفة العالية أكثر جودة من غيرها ذوي الكلفة المتدنية، غير أنه لا يعتمد على الكلفة لوحدها كمؤشر للجودة حيث قد تصرف الأموال هدرًا دون مردود إيجابي.

- الخدمات المقدمة للطلبة يمكن أن تكون مؤشرا ايجابيا لمستوى جودة المؤسسة، فكلما كانت الخدمات الصحية والاقامة والمساعدات المالية عن طريق الأسعار الرمزية وخدمات التوجيه والإرشاد والمواصلات والاتصالات المتوفرة للطلبة لما اتصف أداء المؤسسة التعليمية بالجودة؛

-نسبة الخريجين من الطلاب الجامعيين والملتحقين منهم ببرامج الدراسات العليا تعتبر أيضا مؤشرا ايجابيا نحو تحقيق الجودة إذا كان عدد الراسبين قليل جدا؛

-إن ملائمة الخريجين مع متطلبات سوق العمل من حيث الكفاءة يعد مؤشرا رئيسيا لجودة المؤسسة الجامعية.

### ب-جودة أعضاء هيئة التدريس

إن الدور الذي يضطلع به عضو هيئة التدريس ذو أهمية كبيرة في إنجاز العملية التعليمية وتحقيق أهداف

الكلية، وفيما يلي مؤشرات جودة أعضاء هيئة التدريس:<sup>1</sup>

#### ب-1 مؤهلات أعضاء هيئة التدريس

-متوسط خبرة التدريس بعد الدكتوراه؛

-نسبة الحاصلين على درجة الدكتوراه من جامعات أجنبية.

#### ب-2 السمعة العلمية لأعضاء هيئة التدريس

-نسبة الحاصلين على جوائز وشهادات تقدير محلية وعالمية؛

-نسبة المشاركة منهم في تقييم بحوث المجالات التربوية؛

<sup>1</sup>أشرف السعيد أحمد محمد، مرجع سبق ذكره، ص198.

-نسبة المشاركين منهم في عضوية الجمعيات العلمية والمهنية محليا وعالميا.

### ب-3 الإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس

-متوسط إنتاجية العضو من الكتب المؤلفة والمنشورة والكتب المترجمة والمنشورة؛

-نسبة الحاصلين منهم على براءات اختراع أو اكتشاف؛

-متوسط عدد الرسائل التي أشرف عليها.

### ب-4 كفاءة التدريس والإشراف على الطلبة

-الكفاءة التدريسية لأعضاء هيئة التدريس؛

-الكفاءة في القيام بمهام الإشراف على الرسائل.

### ج-مؤشرات جودة الامكانيات المادية

ومن بين أهم المؤشرات:<sup>1</sup>

-متوسط نصيب الطالب من مساحة أماكن الدراسة (القاعات ، المدرجات)؛

-متوسط نصيب الطالب من المساحة المخصصة للاطلاع بالمكتبة؛

-متوسط نصيب عضو هيئة التدريس من مساحة المكاتب والمنشآت الخاصة بهم؛

-العمر الزمني للمباني والمنشآت الجامعية؛

-مدى توافر عوامل السلامة والأمان في المنشآت الجامعية؛

-مدى توافر الظروف المادية والطبيعية المناسبة داخل المنشآت الجامعية (عوامل التهوية، الاضاءة،

الصوت)؛

-التنوع في الوسائل التعليمية والأجهزة التكنولوجية؛

-توافر الكتب الأجنبية والحديثة بالمكتبة.

<sup>1</sup>نفس المرجع السابق، ص ص199-200.

## د- مؤشرات خدمة المجتمع

وأهمها:<sup>1</sup>

- مستوى الموازنة بين خرجي الجامعة ومتطلبات سوق العمل؛

- مدى استجابة البحوث لاحتياجات مؤسسات المجتمع الخدمية والإنتاجية؛

- عدد الاستشارات العلمية التي قدمتها مؤسسات التعليم الجامعي لمؤسسات المجتمع؛

- النسبة المئوية من أعضاء هيئة التدريس المشاركين في جمعيات خدمة المجتمع.

## هـ- مؤشرات جودة المناهج الدراسية

تعد العملية التعليمية نظاماً إنتاجياً يعتمد على مجموعة من المتطلبات أولها المنهج الجامعي الذي يعتبر خطة ضرورية تعتمد عليها الجامعة للحصول على الخريجين المؤهلين بالصفات الخاصة، إن جودة المنهج وما يشتمل عليه من موضوعات ومفردات وفصول تعبر عن المعارف و المهارات التي يمتلكها الخريج في مجالات التخصصات المعرفية والمهنية، ومن الضروري شمول المناهج وعمقها ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية، ومدى تطويعها بما يتناسب مع المتغيرات العامة واسهامها في تكوين الشخصية المتكاملة للخريج.<sup>2</sup>

## و- مؤشرات جودة استقلالية الجامعات

حيث يمثل الاستقلال (الأكاديمي، المادي، العلمي) أحد مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي، على أن يراعي التوازن بين مقتضيات الاستقلال الجامعي الذي تتطلبه حرية البحث العلمي وحرية التعبير عن الرأي وبين مقتضيات الإشراف الحكومي الذي يرتبط بالتمويل، ومراعات تقاليد المجتمع.<sup>3</sup>

## ز- مؤشرات بيئة التعليم والتعلم

من بين المؤشرات نذكر:<sup>4</sup><sup>1</sup> نفس المرجع ، ص210.<sup>2</sup> رافدة عمر الحريري، سعد زناد دروش، مرجع سبق ذكره، ص202.<sup>3</sup> عائشة زينوني، مرجع سبق ذكره، ص37.<sup>4</sup> أشرف السعيد أحمد محمد، مرجع سبق ذكره، ص209.



-مدى توافر روح التعاون والعلاقات الإنسانية بين جميع العناصر البشرية بمؤسسات التعليم الجامعي؛

-مدى توافر درجة عالية من الأخلاقيات والقيم المهنية والعلمية والسلوكية بين جميع العناصر البشرية؛

-مدى توافر فرص التعبير عن الرأي وحرية الفكر؛

-مدى توافر الروح الجماعية بين العاملين في الوحدات التنظيمية المختلفة،

-مدى سيادة روح الفريق في البحوث العلمية التي تقدمها الأقسام العلمية منفصلة أو متعاونة؛

-مدى توافر قنوات الاتصال على مستوى القاعدة وبين جميع العناصر البشرية داخل التنظيم الجامعي.

### ح- مؤشرات القيادة الإدارية في الكلية

من مؤشرات<sup>1</sup>:

-مدى التزام الأساليب الإدارية الحديثة في تسيير العمل الجماعي؛

-مدى قدرة القيادة الإدارية على الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة؛

- مدى قدرة القيادة الإدارية على توسيع دائرة علاقات المؤسسة الجامعية بمؤسسات المجتمع وقطاعات

الإنتاج، وبالمؤسسات الجامعية المناظرة المحلية العربية والعالمية؛

-مدى قدرة القيادة الإدارية على إحداث التنسيق والتكامل بين أنشطة الأقسام العلمية والوحدات الوظيفية.

### ط- مؤشرات جودة المنهج

وتتعدد مؤشرات جودة المنهج نذكر منها<sup>2</sup>:

-قدرتها على تشجيع الطلبة على إثارة الأسئلة والمناقشة؛

-قدرتها على تنمية مهارات التعلم الذاتي لدى الطلبة؛

-قدرتها على الربط بين الجوانب النظرية والجوانب العملية التطبيقية؛

-قدرتها على إحداث الاتصال الإيجابي بين الطلبة بعضهم البعض، وبينهم وبين أعضاء هيئة التدريس؛

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص 202.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص 201-202.

- قدرتها على تطويع مفاهيم العمل الجماعي، وفرق العمل في عملية التدريب؛

- قدرتها على استخدام وقت الدرس بفعالية؛

- مشاركة أعضاء هيئة التدريس بالتواجد في المواعيد المحددة للدروس النظرية والعملية؛

- الإعداد والتنظيم الجيد والمسبق لتوصيل المادة العلمية.

وما يمكن قوله هو أن مؤشرات الجودة في التعليم العالي كثيرة ومتنوعة بتنوع الغرض منها وتحدد تبعاً للمستوى الذي تستخدم به، لذا لا بد من الجامعة أن توفر نظاماً متكاملًا يحقق لها معدلات مرتفعة من الجودة.

### المطلب الرابع: أهداف جودة التعليم العالي

للجودة في التعليم العالي أهداف عديدة ومن بين أهم تلك الأهداف ما يلي:<sup>1</sup>

- التأكيد على أن الجودة وإتقان العمل وحسن إدارته مبدأ إسلامي بنصوص الكتاب والسنة، والأخذ به واجب ديني ووطني، وأنه من سمات العصر الذي نعيشه، وهو مطلب وظيفي يجب أن يحتضن جميع الجوانب العملية التعليمية والتربوية؛

- ترسيخ مفاهيم الجودة القائمة على الفعالية تحت شعارها الدائم ( أن نعمل الأعمال بطريقة صحيحة ومن أول مرة وفي كل مرة )؛

- تحقيق نقلة نوعية في عملية التربية والتعليم تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل للأنظمة واللوائح والتوجهات والارتقاء بمستويات الطلبة؛

- اتخاذ كافة الإجراءات الوقائية لتفادي الأخطاء قبل وقوعها، ورفع درجة الثقة لدى العاملين وفي مستوى الجودة التي حققتها الكليات والعمل على تحسينها بصفة مستمرة لتكون دائماً في موقعها الحقيقي؛

- الوقوف على المشكلات التعليمية في الواقع العملي، ودراسة هذه المشكلات وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية المعروفة واقتراح الحلول المناسبة لها، ومتابعة تنفيذها في الكليات التي تطبق نظام الجودة مع تعزيز الإيجابيات والعمل على تلافي السلبيات؛

<sup>1</sup> يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 61-62.

-التواصل التعليمي مع الجهات الحكومية والأهلية التي تطبق نظام الجودة، والتعاون مع الدوائر والشركات والمنظمات التي تعنى بالنظام لتحديث برامج الجودة وتطويرها بما يتفق مع النظام التعليمي العام.

### المبحث الثالث: تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي

يعتبر مبدأ تطبيق الجودة الشاملة في التعليم خطوة رائدة في استثمار العقل البشري والاستفادة من طاقاته وذلك من خلال جودة التعليم العالي وتميزه، وفيما يلي سنتناول مفهوم الجودة الشاملة في التعليم العالي وإجراءات تطبيقها، كما سنعرض على معوقات تطبيقها ومتطلبات نجاحها.

#### المطلب الأول: مفهوم الجودة الشاملة في التعليم العالي

##### أولاً: تعريف الجودة الشاملة في التعليم العالي

تعرف الجودة الشاملة في التعليم العالي على أنها عبارة عن أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات التنظيم ليوفر للموظفين وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلبة والمستفيدين من التعليم كالمؤسسة الاقتصادية والخدماتية وغيرها.<sup>1</sup>

كما تعرف على أنها بمثابة منهج يرتكز على إمكانية إيجاد ثقافة تنظيمية لدى المؤسسات التعليمية والمدرسين والعاملين والطلبة متحمسين لكل ما هو جديد من خلال تحريك الطاقات مواهبهم وقدراتهم وتشجيع فرق العمل والمشاركة في اتخاذ القرار وتحسين العمليات، بما يضيفي تغييرا واضحا نحو الأفضل لدى خريجي المؤسسات التعليمية.<sup>2</sup>

##### ثانياً: أهداف تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي

إن الهدف من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية العالية هو تطوير وتحسين الخدمات والمخرجات مع تخفيض التكاليف والوقت والجهد لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء وكسب رضاهم وهناك أهداف فرعية تنطلق من هذا الهدف وهي:<sup>3</sup>

-تحقيق الجودة؛

-تقليل المهام عديمة الفائدة ومنها الأعمال المتكررة؛

<sup>1</sup> Abdelkrim Benarab, *l'Enseignement Supérieure en Algérie*, Maison Baha diffusion, Alger, 2003, p44.

<sup>2</sup> رافدة عمر الحريري، سعد زناد دروش، مرجع سبق ذكره، ص19.

<sup>3</sup> نفس المرجع السابق، ص ص27-28.

-زيادة الفاعلية التنظيمية للموارد البشرية العاملة في المؤسسات التعليمية.

كما تحقق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي أهداف أخرى تستلزمها طبيعة العصر وما يشهده من تغيرات على جميع الأصعدة ومن هذه الأهداف:<sup>1</sup>

-تحسين نوعية الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة باستمرار مما يزيد من دافعيتهم نحو التعلم؛

-رفع مستور الأداء بما فيهم:

✓ الإدارات التعليمية من خلال إعدادها وتزويدها بثقافة الجودة الشاملة؛

✓ المدرسون من خلال تدريبهم المستمر وتبصيرهم بمعايير جودة الأداء والتخطيط والتقويم والمتابعة المستمرة.

-تحسين طرائق التدريس وتطويرها بما يستجيب لمستجدات المناهج واتجاهاتهم الحديثة؛

-تنمية الانتماء والولاء للمؤسسة التعليمية؛

-توفير التدريب اللازم للعاملين وتمكينهم من مواكبة التطور الذي تشهده مؤسسات التعليم العالمية؛

-تدفع المؤسسات التربوية إلى مواكبة التغيرات في سوق العمل ورغبات المنتفعين من الخدمة التعليمية؛

تقليل الأخطاء أو منع حدوثها في العملية التعليمية؛

-تحديد بوضوح مسؤولية الأفراد والأقسام في المؤسسات التعليمية؛

-خلق الثقة بين المدرسة والمنتفعين وإدامتها وزيادة القدرة على جذب العملاء والإقلال من شكاويهم .

### المطلب الثاني: خطوات تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي يقوم على مجموعة من الإجراءات أو الخطوات لا تختلف كثيرا عن خطوات تطبيقها في المصانع والمؤسسات الإنتاجية، وفيما يلي خطوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محسن علي عطية، الجودة الشاملة والجديد في التدريس، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009، ص ص115-117.

<sup>2</sup> رافدة عمر الحريري، سعد زناد دروش، مرجع سبق ذكره، ص ص201-202.

## أولاً: التمهيد للتجديد

أي نشر أفكار ثقافة الجودة الشاملة داخل مؤسسات التعليم العالي، وتهيئة أفراد المجتمع من خلال بناء وعي فردي وجماعي لمعرفة أهداف وفلسفة إدارة الجودة الشاملة كي تتضح الرؤية لدى الأفراد على ضرورة تهيئة المناخ التربوي داخل الكليات لتقبل الجودة الشاملة ومعاييرها، وعقد الندوات والمؤتمرات والندوات واللقاءات الدورية التي تضم المهتمين بقضايا إعداد المدرس (أعضاء هيئة التدريس في كليات التربية والآداب والعلوم، والمسؤولين عن التعليم العام)، وذلك للتعرف على فلسفة ومبادئ الجودة الشاملة والقيم المرتبطة بها وكذا اللجوء إلى الربط بين إدارة الجودة الشاملة ورسالة كليات التربية لما تقوم به من مسؤوليات كبيرة في إعداد المدرسين الذي يمكن من خلالهم إحداث التطوير والتحسين في الإنتاجية النهائية للتعليم بما يلائم مفاهيم العصر.

## ثانياً: التخطيط للجودة

إن هذه الخطوة تتطلب دراية تامة بمدخلات نظام الجودة وعملياتها ومواصفات مخرجاته، بمعنى أن المخططين يجب أن يمتلكوا رؤية واضحة عن جميع مدخلات البرنامج وعملياته، إذ يتوجب عليهم ما يلي:<sup>1</sup>

- تحديد أهداف المؤسسة التعليمية، بما أن درجة جودة الأهداف تحكمها درجة صلتها باحتياجات الطلبة والمجتمع وسوق العمل فإن ذلك يقتضي إيجاد مخرج تعليمي يلبي رغبات واحتياجات كل عملاء المؤسسة التعليمية؛

- تحديد رسالة المؤسسة التعليمية في ضوء أهدافها؛

- تحديد العملاء أو المستفيدين من الخدمة التعليمية؛

- تحديد متطلبات العملاء والمواصفات التي يتوقعونها في المنتج (الخريج) أو الخدمة التعليمية من خلال:

✓ الزيارات الميدانية للمؤسسات التي يمكن أن يلتحق بها المتخرجون؛

✓ الاحتكاك والاتصال الشخصي والمقابلات الشخصية؛

✓ تشكيل اللجان التي تتولى تقصي شكاوي الطلبة والمؤسسات وأولياء الأمور والمقترحات اللازمة

للتطوير؛

<sup>1</sup> محسن علي عطية، الجودة الشاملة والمنهج، بدون طبعة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص142.

✓ متابعة أداء الخريجين ؛

✓ ما توصلت إليه الدراسات والبحوث في مجال تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة؛

-تحديد العوامل اللازمة للانتقال إلى نظام الجودة.

### ثالثا: التنظيم للجودة

يتصف التنظيم للجودة الشاملة داخل الكليات إعداد المدرسين بوحدة الفاعلية ووحدة التوجيه الرأسي الذي يعني أن كل عضو بالكلية يحتاج إلى فهم استراتيجية واتجاهات ورسالة الكلية، وإلى التوجيه الأفقي الذي يعني تقليل المنافسة بين الأقسام وإدراك الأهداف، كذلك وجود قيادة فردية لكل عملية.

### رابعا: تنفيذ نظام الجودة

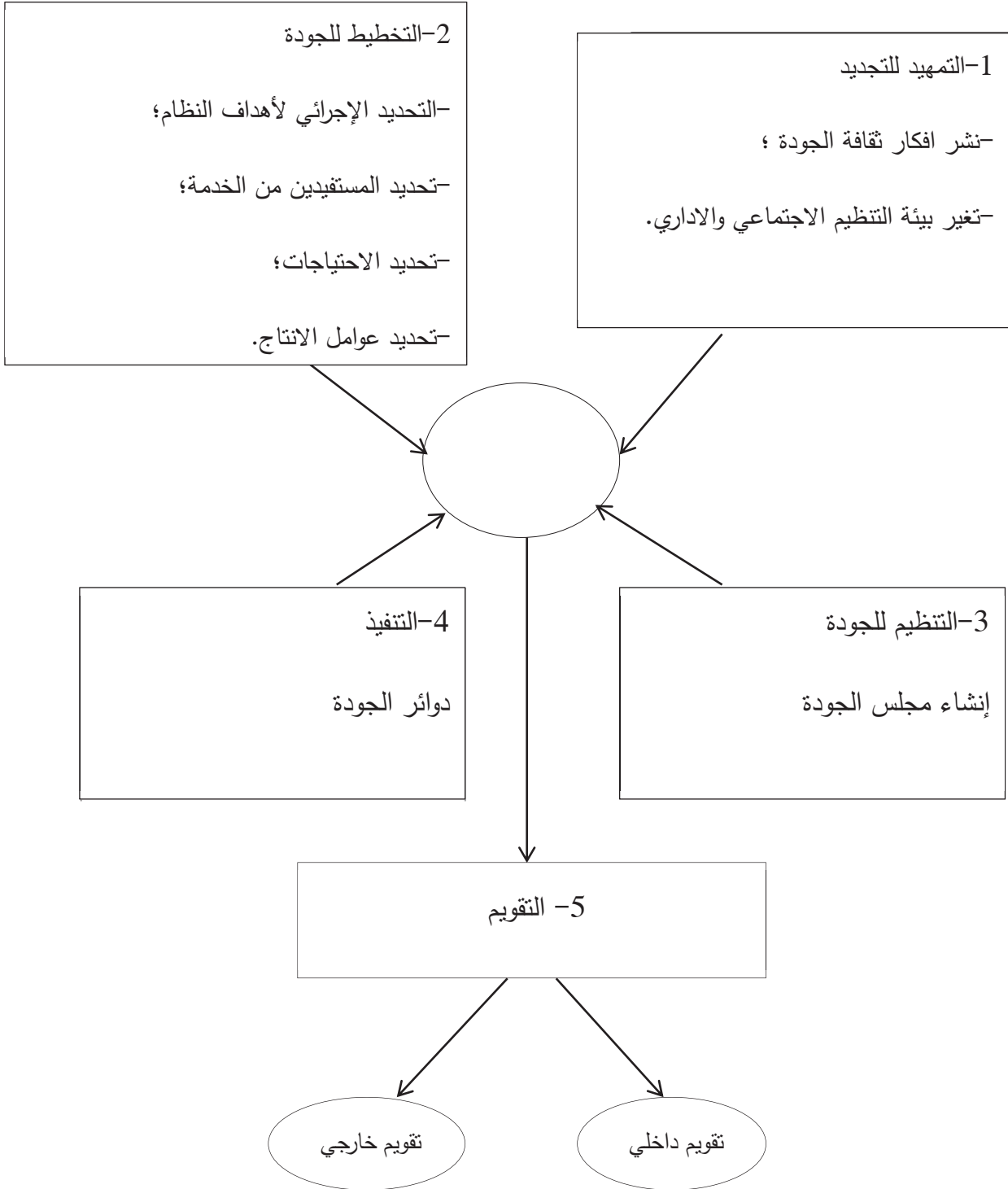
يرتكز تنفيذ متطلبات نظام الجودة الشاملة على مجموعات صغيرة يطلق عليها "دوائر الجودة " ويتراوح أعضائها من 5-12 عضوا يتم اختيارهم على أساس التشابه في الخبرات ويجتمعون أسبوعيا لحل المشكلات التي تواجههم أثناء العمل، وتقوم دوائر الجودة بوضع جدول زمني لخطة العمل ويحدد في ذلك الجدول النشاط الواجب تنفيذه.

### خامسا: التقويم

تهدف هذه الخطوة إلى التأكد من أن جميع الأعمال الأكاديمية والإدارية التي تؤثر في جودة النظام الجامعي تؤدي بالكفاءة المطلوبة باستخدام تقنيات الجودة الشاملة وإعادة النظر في السياسات التعليمية والإدارية، وتصحيح الأخطاء للوصول إلى التطوير والتحسين.

ويمكن توضيح الخطوات الإجرائية آنفة الذكر من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (2-3): خطوات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.



المصدر: رافدة عمر الحريري، سعد زناد دروش، القيادة الإدارية وإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص202.

## المطلب الثالث: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

تواجه إدارة الجودة الشاملة عند تطبيقها في التعليم العالي عددا من الصعوبات التي يمكن حصرها في النقاط التالية:<sup>1</sup>

-تعارض مطالب المستفيدين مما يعيق الوصول إلى اتفاق ورؤية موحدة للاستجابة لمطالبهم ورغباتهم؛

-ضعف النظام المالي وصعوبة وجود مصادر تمويل غير المصادر التقليدية(الحكومية أو الأهلية)؛

-عدم القناعة بأهمية الحصول على التغذية الراجعة من الطلبة؛

-المركزية في صنع السياسات واتخاذ القرارات؛

-عدم ملائمة محكات مراقبة الجودة وضبطها مع واقع مؤسسة التعليم العالي؛

-قلة توافر الكوادر المدربة والمؤهلة في مجال إدارة الجودة الشاملة.

بالإضافة إلى الصعوبات آفة الذكر كذلك يمكن أن تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة الصعوبات التالية:<sup>2</sup>

-عدم استقرار الإدارة وتغيرها الدائم؛

-التركيز على الأهداف قصيرة المدى؛

-صعوبة تحديد معايير قياس جودة الخدمات؛

-ندرة توفير المعلومات والبيانات على نحو سريع ودقيق عن النظام التعليمي ؛

-عدم توفر الكوادر المدربة والمؤهلة في مجال إدارة الجودة الشاملة في العمل التربوي؛

-عدم التزام الإدارة العليا بتطبيق برنامج الجودة الشاملة، وعدم علمها بخطوات وإجراءات هذا البرنامج؛

-توقع نتائج فورية وليست على المدى البعيد، فقد تقوم بعض المؤسسات بتكثيف جهودها في تطبيق البرنامج مما يقود الى الفشل؛

-تخوف بعض المسؤولين إزاء معايير حديثة غير مألوفة لديهم؛

<sup>1</sup>مهدي السامرائي، مرجع سبق ذكره، ص352.

<sup>2</sup>رافدة عمر الحريري، مرجع سبق ذكره، ص73-75.



-مقاومة التطوير والتغيير بسبب نقص في ثقافة الجودة لدى المديرين والعاملين في المؤسسة؛

-تشديد المؤسسة على تبني طرق وأساليب إدارة الجودة الشاملة التي لا تتفق مع نظام إنتاجها وموظفيها.

### المطلب الرابع: مستلزمات نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الميدان التربوي ينبغي العمل بما يلي:<sup>1</sup>

-وعي وإيمان الإدارات العليا بأهمية تبني إدارة الجودة الشاملة في تحقيق أهداف النظام التعليمي التربوي؛

-تبني الأنماط القيادية المناسبة لإدارة الجودة الشاملة؛

-ضرورة أن تتعرف جميع المستويات الإدارية بفلسفة إدارة الجودة الشاملة والتكيف مع متطلباتها ومبادئها

الموجهة نحو تحقيق احتياجات المستفيدين من التعليم؛

-وضع برامج تدريبية لمختلف العاملين في القطاع التعليمي على إدارة الجودة الشاملة؛

-تشكيل مجالس جودة أو فرق الجودة في كل مؤسسة تعليمية لمراقبة الجودة وتأكيداها؛

-إيجاد مكتب أو قسم لمتابعة مخرجات التعليم العالي في ميادين العمل لمعرفة الكفاءة الخارجية للمؤسسات

التعليمية؛

-التوقف عن الاعتماد فقط على الاختبارات التحصيلية لتقييم أداء الطلبة وإنجازاتهم وتوزيعهم على

التخصصات العلمية، أي إضافة معايير أخرى لقبول الطلبة في الكليات والمعاهد العليا التي تراعي قدر

الإمكان قدراتهم الحقيقية وميولهم ورغباتهم؛

-توفر الحرية الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات والابتعاد عن تكميم الأفواه تحت ذرائع شتى

مادامت هذه الحرية لا تذهب بصاحبها إلى حد الإضرار الواضح بالمجتمع والمؤسسة التي يعمل فيها، فبدون

هذه الحرية لا يتحرر العقل من الأوهام ولا تتقدم الجامعة إلى الأمام .

إضافة لكل هذا ومن أجل تحقيق نجاح إدارة الجودة الشاملة عند تطبيقها ينبغي مراعاة ما يلي:<sup>2</sup>

-القيادة التربوية الفعالة؛ فالمطلوب في إدارة الجودة الشاملة هو توفير مناخ تعليمي مناسب لثقافة الجودة

ينعكس على أعضاء هيئة التدريس ليعكسوه بدورهم داخل القطاعات وفي المواقف التعليمية والمبادرة إلى

التدريب واكتساب أساليب التنمية والتطوير لتوفير الأرضية الصالحة لإحداث تغييرات ذات طبيعة فلسفية

وعملية يقتضيها نظام إدارة الجودة الشاملة؛

<sup>1</sup>مهدي السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي والخدمي، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص ص 344-

346.

<sup>2</sup>عابدي عبد العظيم، مرجع سبق ذكره، ص ص 18-19.

- ضرورة معرفة الأسباب والمشكلات من خلال الدراسات التحليلية للمؤسسة العالية التي تدفعها الى تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة؛

- ضرورة التنسيق والتعاون بين الأقسام والكليات داخل الجامعة لتطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة؛

- ضرورة التركيز على قاعدة عريضة من المعلومات التي ترشد عملية اتخاذ القرارات؛

- النظر إلى عملية تطوير وتحسين الجودة على أنها عملية مستمرة؛

- التعليم والتدريب المستمر لكافة الأفراد على طرق الجودة؛

- تدعيم اللامركزية حتى يتم تحقيق فاعلية أكبر في أداء الجامعة.

خلاصة:

من خلال ما تم تناوله في هذا الفصل يتبين أن الجودة تعني المثالية أو الامتياز، حيث أن تطبيق الجودة في التعليم العالي يهدف إلى التحسين والتطوير، وتحقيق أعلى مستويات الممكنة في الممارسات والعمليات وبالتالي مخرجات مؤسسات التعليم العالي، إذ تتضمن هذه العملية تطبيق مجموعة من المعايير التي يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي .

ومن أجل تحقيق الجودة في التعليم العالي لابد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتشمل جميع عملياتها الأكاديمية والإدارية وذلك لضبط جودة الخدمات التي تقدمها استناداً إلى أسس علمية بالإضافة إلى ترسيخ ثقافة الجودة لدى مختلف الأطراف المعنية داخل الجامعة، حيث أن تطبيق الجودة في التعليم العالي يعتبر الضمانة الحقيقية للرفع من الكفاءة النوعية للطلبة وتزويدهم بالمهارات اللازمة وتطوير مواهبهم وقدراتهم.

وفي ضوء الحقائق النظرية التي تم استعراضها في مجموعة من الأدبيات يبقى أن نستطلع آراء أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير بجامعة جيجل حول تطبيق معايير الجودة بالكلية وذلك من خلال الجانب التطبيقي الذي سنتناوله من خلال الفصل الثالث والأخير.

# الفصل الثالث

تقييم جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية و  
التسيير - جامعة جيجل -

المبحث الأول: تقديم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

المبحث الثالث: عرض البيانات وتحليلها

تمهيد:

تسعى جل المنظمات التعليمية اليوم إلى تحقيق الجودة في العملية التعليمية وخاصة مؤسسات التعليم العالي، وعلى ضوء النقص الملحوظ للجودة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، وجد أنه من الضروري القيام بدراسة تطبيقية حول جودة التعليم العالي، واعتمادا على ما تم دراسته في الجانب النظري ومن أجل التحكم في الموضوع أكثر أردنا إسقاطه مباشرة على كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل بهدف تقييم جودة التعليم العالي من وجهة نظر الأساتذة، ولإلمام أكثر بالموضوع تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

**المبحث الأول:** تقديم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل.

**المبحث الثاني:** الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.

**المبحث الثالث:** عرض البيانات وتحليلها.

## المبحث الأول: تقديم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تعتبر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير إحدى كليات جامعة جيجل بالقطب الجامعي تاسوست، والتي تم إنشائها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 258/03 المؤرخ في 22 جويلية 2003، وقبل البدء بالدراسة الميدانية لابد من التعريف بالجامعة والكلية محل الدراسة.

### المطلب الأول: لمحة عن جامعة جيجل

بدأ التعليم العالي بجامعة جيجل سنة 1986 في شكل ملحقة لجامعة قسنطينة بناء على القرار رقم 72 المؤرخ في 21/03/1986 الصادر عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وخلال الموسم الجامعي 1988/1989 تم إنشاء المدرسة العليا للعلوم الأساسية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 62/88 المؤرخ في 22/03/1988، وتزامنا مع تسخير مركز التكوين الإداري بجيجل لصالح المدرسة العليا للأساتذة حيث تم فتح فروع الليسانس في الفيزياء، الكيمياء والرياضيات، وأمام العدد المتزايد من الطلبة المتوافدين على المدرسة العليا تم ضم معهد التقنيين الساميين في الأشغال العمومية إلى المدرسة وكان ذلك في سنة 1993.

وعلى إثر فتح شعب وفروع جديدة، بالإضافة إلى توسع الدوائر البيداغوجية واستلام مرافق جديدة وكذلك اقتناء تجهيزات عملية تمت ترقية المدرسة العليا للأساتذة إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 221/98 المؤرخ في 27/07/1998 مكون من أربع معاهد:

-معهد العلوم الدقيقة.

-معهد التكنولوجيا.

-معهد علوم الطبيعة.

-معهد الإعلام الآلي.

وعليه فإن النشاط البيداغوجي لم يقتصر على مرحلة التدرج بل تعدى ذلك وأصبح يشمل مرحلة ما بعد التدرج، إضافة إلى نشاطات عديدة في مختلف مجالات البحث العلمي، حيث أصبح هذا الجانب من أكبر اهتمامات المركز الجامعي بجيجل، وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 258/03 المؤرخ في 22/07/2003، تم ترقية المركز الجامعي إلى جامعة مكونة من أربع كليات:

-كلية العلوم.

- كلية الهندسة.

-كلية الحقوق.

كلية علوم التسيير.

ونظرا للتزايد المستمر في عدد الطلبة المسجلين خاصة في كلية الحقوق وبالأخص قسمي اللغة والأدب العربي والعلوم القانونية والإدارية، والعراقيل التي واجهت عمل الهيئات البيداغوجية والعلمية في تسيير هذه الكلية فقد تقرر إنشاء كليتين جديدتين وذلك بفصل شعب العلوم السياسية عن شعب اللغات والعلوم الاجتماعية.

فطبقا للمرسوم التنفيذي رقم 92/09 المؤرخ في 2009/02/17 المعدل والمتمم للمرسوم السالف الذكر والمتضمن إنشاء جامعة جيجل، تم تغيير عدد الكليات التي تتكون منها جامعة جيجل واختصاصاتها كما يلي:

-كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة.

-كلية الحقوق والعلوم السياسية.

-كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.

-كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية.

ويتكون الهيكل التنظيمي للجامعة من عدة دوائر رئيسية كل دائرة تنقسم إلى عدة مصالح. أنظر الملحق

رقم(1)

### المطلب الثاني: تعريف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وحدة تعليم وبحث في ميدان العلم والمعرفة، تتشكل من أقسام ومصالح وفروع. حيث تنشأ الأقسام بموجب قرار وزاري ، ويشتمل القسم على شعب أو مواد أو تخصص في المواد، يتزأسها عميد الكلية ويساعده كل من <sup>1</sup>:

- ✓ نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة؛
- ✓ نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية ؛
- ✓ الأمين العام؛
- ✓ مسؤول المكتبة.

طبقا للإحصائيات المأخوذة من الكلية لسنة 2016 ، تضم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير : 3131 طالب ، يؤطّره 138 أستاذ دائم و 90 أستاذ مؤقت.

### المطلب الثالث: التنظيم الإداري والهياكل البيداغوجية للكلية

#### أولاً: التنظيم الإداري للكلية

تتكون الكلية من أربع أقسام؛ قسم التعليم الأساسي، قسم العلوم الاقتصادية، قسم العلوم التجارية وقسم علوم التسيير، ومؤخرا تم تعيين بصفة رسمية قسم محاسبة وإدارة مالية.

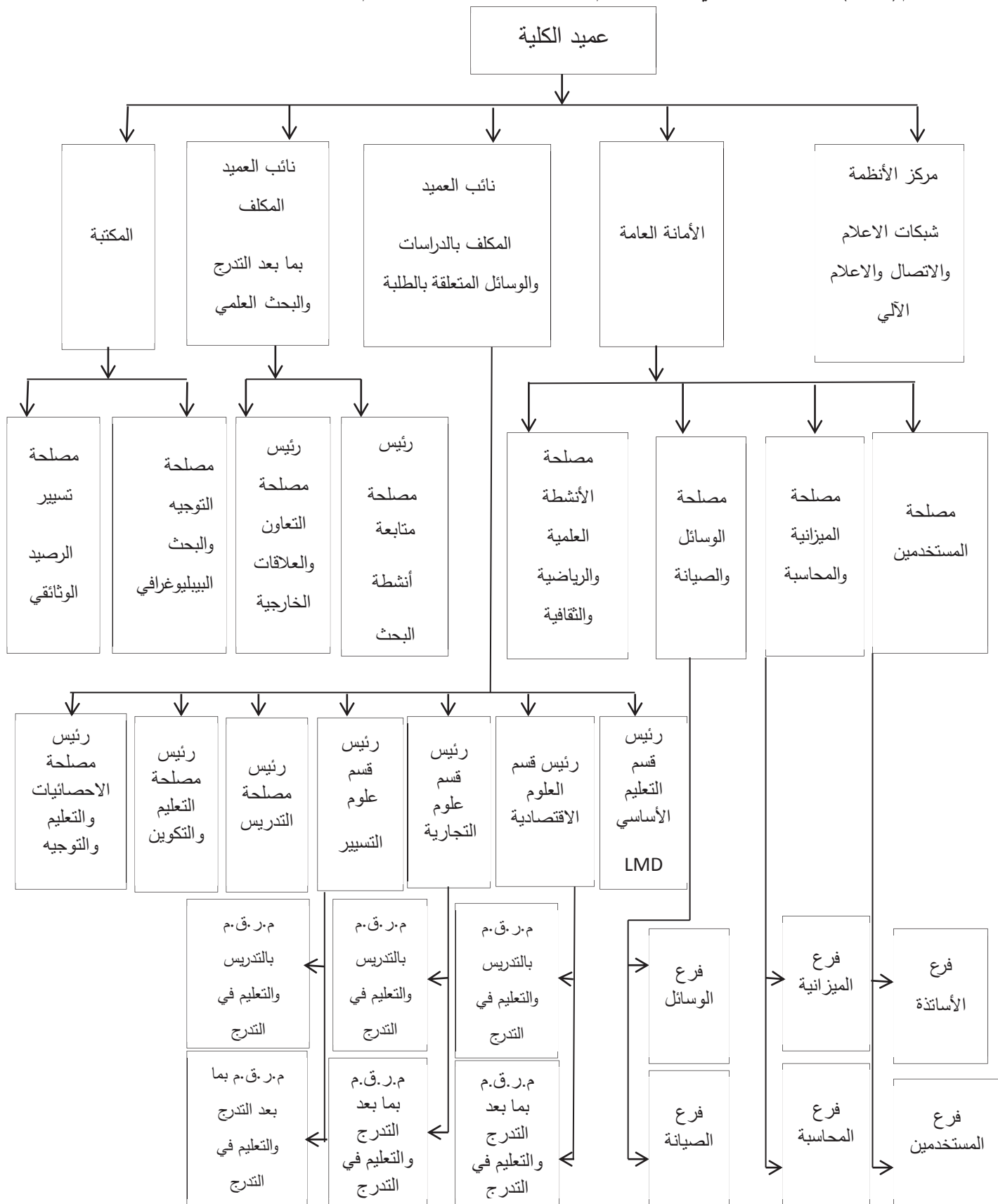
وتضم الكلية ثلاث طوابق كل طابق يتكون من العديد من القاعات لتقديم الدروس، كما تضم مجموعة من المدرجات وقاعة أساتذة وقاعات أنترنت.

ويمكن توضيح الهيكل التنظيمي للكلية من خلال الشكل التالي:

<sup>1</sup>مقابلة مع موظفة بمكتب العميد، يوم 2016/04/21، الساعة 11.00.



الشكل رقم (3-1): الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على وثائق مقدمة من طرف موظفة بمكتب العميد.

تتكون الكلية من عدة مصالح سنحاول شرحها من خلال ما يلي:<sup>1</sup>

#### أ- عميد الكلية :

- يتأسس مجلس الكلية المكون من ممثلي الطلبة والأساتذة والعمال؛
- المشاركة في المنتقيات الوطنية والدولية؛
- يمضي على جميع الأوراق المرتبطة بالكلية كشهادات التخرج...إلخ ؛
- يستقبل الطلبة ويستمتع لانشغالاتهم؛
- يطلع على كل مراسلات الكلية لمتابعة سير العمل؛
- استلام البريد والقيام بنسخ منه لإرساله للمصالح الأخرى.

#### ب- نائب العميد المكلف بالمسائل المتعلقة بالطلبة:

- يتأسس اللجنة البيداغوجية الخاصة بالطلبة؛
- يشرف على مصلحة التدريس؛
- عضو في لجنة التأديب؛
- يشرف على تحويلات الطلبة الداخلية من فرع لآخر؛
- إعادة الإدماج بالنسبة للطلبة المتخلفين في الدراسة.

#### ج- نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي:

- الإشراف على مسابقات الماجستير؛
- التكفل بإرسال أساتذة جامعيين للتدريب أو في الخارج لتحسين المستوى؛
- الإشراف على مناقشة مذكرة التخرج لطلبة الماجستير؛
- القيام بعقد ملتقيات دولية ووطنية.

<sup>1</sup>مقابلة مع موظفة بمكتب العميد، يوم 20/04/2016، الساعة 11.00.

## د- الأمانة العامة:

- تسيير المسار المهني لمستخدمي الجامعة مع احترام صلاحيات الكلية في هذا المجال؛
- تحضير مشروع الميزانية الخاص بالكلية ومتابعة تنفيذها؛
- وضع برامج الأنشطة الثقافية والعلمية والرياضية للكلية وترقيتها؛
- ضمان متابعة وتنسيق مخططات الأمن الداخلي للجامعة بالتنسيق مع المكتب الوزاري للأمن الداخلي؛

- ضمان تسيير وحفظ الأرشيف والتوثيق للكلية.

وتشرف الأمانة العامة على أعمال المصالح الآتية:

✓ **مصلحة المستخدمين:** تتمثل مهام مصلحة المستخدمين فيما يلي:

- استقبال ملفات الأساتذة الدائمين والمؤقتين؛
- التكفل بمتابعة المسار المهني للمستخدمين الإداريين والأساتذة على مستوى الكلية؛
- متابعة الحضور والغياب الخاص بالمستخدمين؛
- متابعة العطل المرضية.

✓ **مصلحة الميزانية والمحاسبة:** تتمثل مهام مصلحة الميزانية والمحاسبة فيما يلي:

- تقوم بإعداد ملف ميزانية الكلية؛
- هي همزة وصل بين الكلية والوكيل المحاسب.

✓ **مصلحة الوسائل والصيانة:** تتمثل مهام مصلحة الوسائل والصيانة فيما يلي:

- الحرص على صيانة أجهزة الإعلام الآلي؛
- جرد وسائل وأثاث الكلية؛
- توفير الآلات اللازمة للمكاتب والحرص على صيانتها؛

- استقبال الفواتير وتحويلها لمصلحة الميزانية والمحاسبة.

#### هـ- المكتبة:

- وضع كم هائل من الكتب والمراجع في خدمة المستفيدين؛

- العمل على ترقية المستوى العلمي الجامعي؛

- صيانة الرصيد الوثائقي للمكتبة وإخضاعها باستمرار للجرد.

#### ثانيا: الهياكل البيداغوجية للكلية

ويمكن توضيح الإمكانيات المادية والبشرية للكلية طبقا لإحصائيات 2016 كما يلي:

#### أ: الإمكانيات المادية

يمكن توضيح أبرز الإمكانيات المادية المتوفرة بالكلية فيما يلي:

#### الجدول رقم(3-1): الإمكانيات المادية المتوفرة بالكلية

74	القاعات	أماكن التدريس
06	المدرجات	
80	المجموع	
01	للطلبة	قاعات الأنترنت
01	للأساتذة	
02	المجموع	
01	للطلبة	قاعات المطالعة
00	للأساتذة	
01	المجموع	
01	عدها	قاعات الأساتذة
01	عدها	قاعات الإشراف والمتابعة البيداغوجية للطلبة

المصدر: من إعداد الطالبتين.

من خلال الجدول رقم (3-1) يتبين أن الكلية تتوفر على عدد معتبر من أماكن التدريس والمتمثلة في القاعات والمدرجات، في حين نلاحظ أن قاعات الأنترنت التي تتوفر لديها غير كافية لسد احتياجات الطلبة وكذا الأساتذة، كما أن قاعة واحدة مخصصة للأساتذة تعتبر غير كافية مقارنة بالعدد الكبير لهم.

### ب: الإمكانيات البشرية

تتمثل الإمكانيات البشرية بالكلية فيما يلي:

#### 1- أعضاء هيئة التدريس

يشرف على تأطير طلبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير 138 أستاذ دائم من مختلف الرتب، كما تتوفر الكلية على 93 أستاذ مؤقت، ويمكن توضيح توزيع الأساتذة الدائمين بالكلية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم(3-2): توزيع أعضاء هيئة التدريس بالكلية

المجموع	أستاذ مساعد "ب"	أستاذ مساعد "أ"	أستاذ محاضر "ب"	أستاذ محاضر "أ"	أستاذ التعليم العالي
138	30	87	16	04	01

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على الملحق رقم (2)

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الكلية تتوفر على أستاذ تعليم عالي واحد في حين أن رتبة أستاذ مساعد "أ" تعتبر النسبة الأكبر من أعضاء هيئة التدريس المتوفرة بالكلية.

ويتوزع أساتذة الكلية حسب الجنس كما هو موضح في الجدول أدناه:

الجدول رقم(3-3): توزيع أعضاء هيئة التدريس بالكلية حسب الجنس

الرتبة	أستاذ التعليم العالي	أستاذ محاضر "أ"	أستاذ محاضر "ب"	أستاذ مساعد "أ"	أستاذ مساعد "ب"	المجموع
الجنس ذكور	01	04	09	62	20	96
الجنس إناث	00	00	07	25	10	42

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على الملحق رقم(2)

يتبين من الجدول رقم (3-3) أن فئة الذكور تمثل النسبة الأكبر في الكلية على حساب فئة الإناث، حيث بلغ عدد الذكور 96 أستاذ في حين تتوفر 42 أستاذة فقط.

### -الموظفين

يمكن توضيح توزيع الموظفين بالكلية كالتالي:

### الجدول رقم(3-4): توزيع الموظفين بالكلية حسب الجنس

الرتبة	التعداد	
	ذكور	إناث
الموظفون الدائمون	26	31
المستخدمون المتعاقدون	10	00
أعوان الأمن والحراسة	12	00
الموظفون في إطار إدماج أصحاب الشهادات	02	10
التعداد الكلي	50	41

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على الملحق رقم(3)

من خلال الجدول رقم(3-4) يمكننا القول أن الكلية توظف 50موظف منهم 26 موظف دائم و10موظفين متعاقدون، و12 عون أمن وحراسة، في حين بلغ عدد الموظفين في إطار إدماج أصحاب الشهادات موظفين فقط، أما عدد الموظفات فبلغ 31 موظفة دائمة و10موظفات في إطار إدماج أصحاب الشهادات.

### 3- الطلبة

الجدول التالي يوضح توزيع الطلبة بالكلية محل الدراسة حسب الأقسام المنتمية إليها:

## الجدول رقم(3-5): توزيع الطلبة بالكلية حسب الأقسام

القسم	التعليم الأساسي	علوم التسيير	علوم تجارية	علوم اقتصادية	محاسبة وإدارة مالية
العدد	1261	899	470	145	156

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مقابلة مع موظفة بمكتب العميد المكلف بالدراسات ما بعد التدرج، يوم 2016/04/28 ، الساعة 9.30.

نلاحظ من الجدول رقم(3-5) أن طلبة قسم التعليم الأساسي تمثل أكبر نسبة من الطلبة، يليها طلبة علوم التسيير وعلوم التجارية، في حين يمثل طلبة علوم اقتصادية أقل نسبة من طلبة الأقسام الأخرى.

## 4-مخرجات التعليم العلي بالكلية

تتمثل مخرجات التعليم العالي في المؤلفات من الكتب والبحوث المنشورة منها وغير المنشورة، ومن خلال البحث الميداني في الكلية محل الدراسة فقد تبين أن الكلية لا تملك أي مؤلفات أو بحوث منشورة ما عدا البحوث التي يعدها الطلبة المتخرجون في مختلف التخصصات على مستوى الكلية.

## المطلب الرابع: مهام وأهداف الكلية

تتمثل مهام كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير فيما يلي<sup>1</sup>

- ✓ متابعة المسائل المتعلقة بالتكوين بالتدرج (اليسانس) والتكوين ما بعد التدرج، والسهر على تطبيق التنظيم المعمول به في هذا المجال؛
- ✓ متابعة أنشطة البحث العلمي ؛
- ✓ القيام بكل نشاط من شأنه تثمين البحث العلمي؛
- ✓ جمع ونشر المعلومات الخاصة بأنشطة البحث العلمي المنجزة من طرف الكلية؛
- ✓ القيام بأعمال التنشيط والاتصال؛
- ✓ تنظيم التظاهرات الاقتصادية وترقيتها؛
- ✓ متابعة برامج تحسين المستوى وتجديد المعلومات للأساتذة والسهر على انسجامها؛
- ✓ وضع تحت تصرف الطلبة كل المعلومات التي من شأنها مساعدتهم على اختيار توجيههم؛

<sup>1</sup>مقابلة مع موظفة بمكتب العميد، يوم 2016/04/28، الساعة 10.00.

✓ ترقية أنشطة إعلام الطلبة.

### المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

بعد التعرف على الكلية محل الدراسة وجمع المعلومات النظرية عنها كان لزاما اتباع منهج معين والاعتماد على طرق محددة لجمع المعطيات اللازمة، ومن خلال هذا المبحث سيتم توضيح كل من منهجية الدراسة، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة ومختلف الأدوات الإحصائية المستعملة.

#### المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

##### أولاً: مجتمع الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة مجموع العناصر البشرية المراد دراستها، حيث يتكون مجتمع دراستنا من مجموعة الأساتذة الدائمين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير والمتمثل عددهم في 138 أستاذ.

##### ثانياً: عينة الدراسة

العينة هي جزء من مجتمع الظاهرة قيد الدراسة والتي تتم بطريقة عشوائية، وتسمى هذه الطريقة بالمعينة، وقد تم اختبار عينة الدراسة المستهدفة وفق أسلوب العينة العشوائية المنتظمة، ونظرا لتعذر الوصول لجميع مفردات المجتمع بسبب ضيق الوقت تم اختيار نسبة 60% من مجموع المجتمع الأصلي أي 82 أستاذ. حيث قمنا بتوزيع 82 استبانة وتم استرجاع منها 70 استبانة أي كانت نسبة التجاوب معها في حدود 85.36%، أما عدد الاستثمارات غير المسترجعة هي 10 استثمارات أي ما يعادل 12.19%، بينما عدد الاستثمارات غير الصالحة بسبب نقص المعلومات فيها قدرت بـ 2 استثمارات أي ما يعادل 2.43% وذلك كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (3-6): توزيع استمارة الاستبيان على عينة مجتمع الدراسة

الاستثمارات	الاستثمارات الموزعة	الاستثمارات المسترجعة	الاستثمارات غير الصالحة	الاستثمارات المعتمدة
العدد	82	10	02	70
النسبة	100%	12.19%	2.43%	85.36%

المصدر: من إعداد الطالبتين.



**المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة**

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة كونها وسيلة فعالة تساهم في جمع المعلومات وقياس المتغيرات المرغوب دراستها.

وفيما يلي توضيح لكيفية بناء أداة الدراسة والاجراءات المستخدمة للتحقق من صدقها وثباتها.

**أولاً: بناء أداة الدراسة**

تم بناء الاستبيان على أساس الفرضيات وأهداف البحث المحددة وقد تضمنت هذه الاستبانة ما يلي:

**أ-الصفحة التعريفية**

وتتضمن التعريف بموضوع الدراسة بصورة مختصرة، وطمأنينة المبحوثين بأن المعلومات المتحصل عليها ستبقى سرية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

**ب- القسم الخاص بالبيانات الشخصية**

وتضمن بيانات شخصية ووظيفية عن أفراد عين الدراسة والمتمثلة في الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، الرتبة والقسم.

وقد تم ترميز هذه المعلومات الشخصية والوظيفية بأرقام للمساعدة في إدخالها للبرنامج

الإحصائي (Statistical Package for Social Sciences)

والجداول التالية توضح هذه الرموز:

**الجدول رقم(3-7): تحويل معلومات الجنس إلى رموز**

الرمز	المعلومات
1	ذكر
2	أنثى

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات spss.

**الجدول رقم(3-8): تحويل معلومات العمر إلى رموز**

الرمز	المعلومات
1	أقل من 30 سنة
2	من 30-45 سنة
3	أكثر من 45 سنة

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات spss.

## الجدول رقم(3-9): تحويل معلومات المؤهل العلمي إلى رموز

الرمز	المعلومات
1	ماجستير
2	دكتوراه

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات spss.

## الجدول رقم(3-10): تحويل معلومات الخبرة المهنية إلى رموز

الرمز	المعلومات
1	أقل من 5سنوات
2	من 5- 10سنوات
3	أكثر من 10سنوات

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات spss.

## الجدول رقم(3-11): تحويل معلومات الرتبة إلى رموز

الرمز	المعلومات
1	أستاذ مساعد "أ"
2	أستاذ مساعد "ب"
3	أستاذ محاضر "أ"
4	أستاذ محاضر "ب"

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات spss.

## الجدول رقم(3-12): تحويل معلومات القسم إلى رموز

الرمز	المعلومات
1	التعليم الأساسي
2	علوم اقتصادية
3	علوم تجارية
4	علوم التسيير
5	محاسبة وإدارة مالية

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات spss.

## ج-القسم الخاص بموضوع الدراسة

ويحتوي على 7 أبعاد والمتمثلة في معايير جودة التعليم العالي حيث:

-البعد الأول: خاص بمعايير جودة أعضاء هيئة التدريس ويضم 13 عبارة (من العبارة 01 إلى العبارة 13)؛

-البعد الثاني: خاص بمعايير جودة الطلبة وتضمن 07 عبارات (من العبارة 14 إلى العبارة 19)؛

-البعد الثالث: خاص بمعايير جودة الإدارة الجامعية وقد تضمن 05 عبارات ( من العبارة 20 إلى العبارة 24)؛

-البعد الرابع: خاص بمعايير جودة الإمكانيات المادية ويضم 05 عبارات ( من العبارة 25 إلى العبارة 29)؛

-البعد الخامس: خصص لمعايير جودة بيئة التعلم والتعليم وتضمن 04 عبارات (من العبارة 30 إلى العبارة 33)؛

-البعد السادس: خاص بمعايير علاقة الكلية بالمجتمع ويضم 03 عبارات ( من العبارة 34 إلى العبارة 36)؛

-البعد السابع: خاص بمعايير جودة المناهج الدراسية وتضمن 04 عبارات ( من العبارة 37 إلى العبارة 40).

وقد استخدم مقياس ليكارث المتدرج ذو الأبعاد الخمس لقياس درجة الاستجابة لكل بعد من أبعاد جودة التعليم العالي كما هو موضح في الجدول الآتي:

## الجدول رقم(3-13): توزيع ليكارث الخماسي

+1	غير موافق بشدة
+2	غير موافق
+3	محايد
+4	موافق
+5	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين .

## ثانيا: صدق أداة الدراسة

إن صدق أداة الدراسة يشير إلى مدى تمكن الأداة من جمع البيانات أو إجراءات القياس حول العنصر المراد قياسه، كما يقصد بالصدق شمول الاستبيان على العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها من ناحية أخرى، حيث تكون مفهومة لمن يستخدمها أي الاتساق بين عبارات القياس.

وللتحقق من صدق الاستبيان المعد لهذه الدراسة تم عرضه على مجموعة من الأساتذة ذوي الاختصاصات لاختبار الصدق الظاهري، حيث طلب منهم إبداء آرائهم حول مدى وضوح عبارات أداة الدراسة ومدى انتمائها إلى محورها وملائمتها لقياس ما وضعت لأجله، وقد تم إجراء التعديلات على ضوء التوجيهات التي أبدتها واتفق عليها المحكمون المبينة أسماؤهم في الملحق رقم(3).

بالإضافة إلى ذلك وبغرض التأكد من صدق الاستبانة تم حساب معامل الارتباط لبيرسون Pearson للوقوف على درجة الارتباط كل عبارة والدرجة الكلية الذي تنتمي إليه وجاءت النتائج كما يلي:

الجدول رقم(3-14): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد أعضاء هيئة التدريس بالدرجة الكلية للبعد.

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	مستوى الدلالة (المعنوية)
1	0.568	0.00
2	0.543	0.00
3	0.586	0.00
4	0.525	0.00
5	0.437	0.00
6	0.572	0.00
7	0.693	0.00
8	0.651	0.00
9	0.586	0.00
10	0.620	0.00
11	0.509	0.00
12	0.606	0.00
13	0.717	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات spss.

يتضح من خلال الجدول أن قيم معامل الارتباط كل عبارة مع محورها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل مما يبين دقة الاتساق الداخلي لهذه العبارات.

**الجدول رقم(3-15): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد الطلبة مع الدرجة الكلية للبعد.**

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	مستوى الدلالة (المعنوية)
14	0.384	0.001
15	0.559	0.00
16	0.589	0.00
17	0.517	0.00
18	0.426	0.00
19	0.638	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات spss.

نلاحظ من الجدول رقم(3-15) أن قيم معامل الارتباط كل عبارة مع محورها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل مما يبين دقة الاتساق الداخلي لهذه العبارات.

**الجدول رقم(3-16): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد الادارة الجامعية مع الدرجة الكلية للبعد.**

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	مستوى الدلالة (المعنوية)
20	0.790	0.00
21	0.691	0.00
22	0.737	0.00
23	0.811	0.00
24	0.726	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات spss.

يتبين من الجدول أعلاه أن قيم معامل الارتباط كل عبارة مع محورها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل مما يبين دقة الاتساق الداخلي لهذه العبارات.

الجدول رقم(3-17):معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد الامكانيات المادية مع الدرجة الكلية للبعد.

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	مستوى الدلالة (المعنوية)
25	0.641	0.00
26	0.763	0.00
27	0.758	0.00
28	0.727	0.00
29	0.484	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات spss.

ينتضح من خلال الجدول أن قيم معامل الارتباط كل عبارة مع محورها موجبة ودالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل مما يبين دقة الاتساق الداخلي لهذه العبارات.

الجدول رقم(3-18):معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد بيئة التعليم والتعلم مع الدرجة الكلية للبعد.

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	مستوى الدلالة (المعنوية)
30	0.719	0.00
31	0.699	0.00
32	0.693	0.00
33	0.680	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات spss.

يمكننا القول من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه أن قيم معامل الارتباط كل عبارة مع محورها موجبة ودالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل مما يبين دقة الاتساق الداخلي لهذه العبارات.

الجدول رقم(3-19):معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد علاقة الكلية بالمجتمع مع الدرجة الكلية للبعد.

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	مستوى الدلالة (المعنوية)
34	0.772	0.00
35	0.786	0.00
36	0.841	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات spss.

يتضح من خلال الجدول أن قيم معامل الارتباط كل عبارة مع محورها موجبة ودالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل مما يبين دقة الاتساق الداخلي لهذه العبارات.

الجدول رقم(3-20):معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد المناهج الدراسية مع الدرجة الكلية للبعد.

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	مستوى الدلالة (المعنوية)
37	0.844	0.00
38	0.818	0.00
39	0.714	0.00
40	0.780	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات spss.

يتبين من الجدول أعلاه أن قيم معامل الارتباط كل عبارة مع محورها موجبة ودالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل مما يبين دقة الاتساق الداخلي لهذه العبارات.

#### ثالثا: ثبات أداة الدراسة

من أجل التأكد من ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) تم حساب معامل ألفا كرونباخ Alpha Grobach باستخدام البرنامج الاحصائي spss، والجدول الموالي يوضح معامل ثبات أداة الدراسة:

الجدول رقم(3-21): معامل الثبات الكلي

معامل الثبات ألفا كرونباخ	
أبعاد الاستبيان	0.781

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على اجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات نظام spss.

أما معامل ثبات كل العبارات الذي تم التوصل إليه فقد كان كما يلي:

الجدول رقم(3-22): معامل الثبات لكل العبارات

معامل الثبات ألفا كرونباخ	
عبارات الاستبيان	0.885

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات نظام spss

## المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية لأداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences) والذي يرمز له اختصارا بالرمز spss والذي يستعان به لترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، وكذلك Microsoft Excel لعرض بعض الأشكال. حيث يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية تتدرج ضمن الإحصاء الوصفي كالتكرارات، المتوسطات والانحرافات المعيارية، وضمن الإحصاء الاستدلالي مثل معاملات الارتباط.

وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها:

## أولاً: المدى

ويستخدم هذا الأسلوب لتحديد طول خلايا مقياس ليكارث الخماسي المستخدمة في الاستبيان، حيث يتم حساب المدى بين أكبر وأصغر قيمة لدرجات ليكارث (5-1=4) ثم تقسيمه على عدد درجات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيحة أي (4/5=0.08)، بعد ذلك يتم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة للمقياس (1+) وذلك لتحديد الحد الأعلى لأول خلية أو فئة (1+0.8=0.8) وهكذا يصبح طول الخلايا أو الفئات كما يلي:

- من 1 إلى 1.8 يمثل "غير موافق بشدة" والتي تقابل الدرجة "منخفض جدا".

- من 1.81 إلى 2.60 يمثل "غير موافق" والتي تقابل الدرجة "منخفض".

- من 2.61 إلى 3.40 يمثل "محايد" والتي تقابل الدرجة "متوسط".

- من 3.41 إلى 4.20 يمثل "موافق" والتي تقابل الدرجة "عالية".

- من 4.21 إلى 5 يمثل "موافق بشدة" والتي تقابل الدرجة "عالية جدا".

## ثانياً: التكرارات والنسب المئوية

لتحديد استجابات أفراد العينة تجاه عبارات الاستبيان تم الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية، حيث تحسب النسب المئوية بقسمة عدد التكرارات الموافقة لعبارة ما على أفراد العينة.



## ثالثا: المتوسط الحسابي

يعد الوسط الحسابي أكثر مقاييس التشتت المستخدمة لدى الإحصائيين، ويستعمل لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات الدراسة، ويساعد كذلك على ترتيب العبارات حسب متوسطها الحسابي، ويعطى بالصيغة التالية:

$$U = \frac{\sum NiXi}{N}$$

حيث أن:

$Ni$ : عدد خيارات أفراد عينة الدراسة للخيار الواحد.

$Xi$ : وزن الخيار في أداة الدراسة وهو يتراوح بين 1 و5.

$N$ : مجموع أفراد عينة الدراسة ويقدر ب: 70 أستاذ.

## رابعا: الانحراف المعياري

ويعتبر من أقوى مقاييس التشتت حساسية وأكثرها شيوعا وقد أستخدم لمعرفة مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة عن متوسطها الحسابي خاصة كلما اقتربت قيمته من الصفر كلما دل ذلك على تركيز وانخفاض تشتت استجابات أفراد عينة الدراسة وكلما كان الانحراف أقل من الواحد الصحيح كلما قل التشتت بين استجابات أفراد عينة الدراسة والعكس صحيح في حالة إذا كانت قيمة الانحراف المعياري تساوي أو تفوق الواحد الصحيح.

علما أن هذا المقياس يفيد في ترتيب عبارات محاور الاستبيان لصالح أقل تشتت عند تساوي متوسطاتها.

ويحسب الانحراف المعياري بالعلاقة الإحصائية الآتي

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum Ni(Xi - \bar{X})^2}{N}}$$

حيث أن:

$N_i$  : عدد خيارات أفراد عينة الدراسة للخيار الواحد

$X_i$  : وزن الخيار في أداة الدراسة وهو يتراوح بين 1 و 5.

$\bar{X}^2$  : المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة لعبارات الاستبيان وأبعاده.

$N$ : مجموع أفراد العينة وفي بحثنا هو 70 أستاذ.

#### خامسا: معامل الارتباط بيرسون

يستخدم هذا المعامل لمعرفة مدى ارتباط حرية ودرجة كل عبارة من عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية

للبعد الذي ينتمي اليه، ويحسب بالعلاقة الآتية:

$$r = \frac{\text{COV}(x, y)}{\partial x \cdot y}$$

حيث أن:

$\text{COV}(x, y)$ : التباين المشترك للبعد والعبارات.

$\partial X$ : الانحراف المعياري للبعد.

$\partial Y$ : الانحراف المعياري للعبارات.

#### سادسا: معامل ألفا كرونباخ

ويتم استخدامها لثبات الاستبيان ويعطى بالعلاقة التالية:

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) * \left( 1 - \frac{\sum S_1^2}{S_T^2} \right)$$

حيث:

$k$  : هو عدد العناصر (الأسئلة)

$\sum S_1^2$  : هو مجموع تباينات العناصر ( الأسئلة)

$S_T^2$  : تباين الدرجة الكلية

### المبحث الثالث: عرض وتحليل البيانات الخاصة بعينة الدراسة

من خلال هذا المبحث سيتم التعرف على أهم الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وكذا معرفة وجهة نظر أساتذة الكلية محل الدراسة حول تطبيق معايير جودة التعليم العالي بالكلية، ومن أجل التوصل إلى النتائج المرجوة ينبغي تفرغ وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول العبارات التي يتضمنها الاستبيان، والمتمثلة في قسم البيانات الشخصية والقسم المتضمن لتقييم جودة التعليم العالي من وجهة نظر أساتذة الكلية.

#### المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية الخاصة بعينة الدراسة

سيتم في هذا الجزء من الدراسة القيام بتحليل البيانات الشخصية لأفراد العينة وذلك من حيث: الجنس، العمر المؤهل العلمي، الخبرة، المهنية، الرتبة، القسم.

#### أولا : تحليل البيانات الخاصة بالجنس

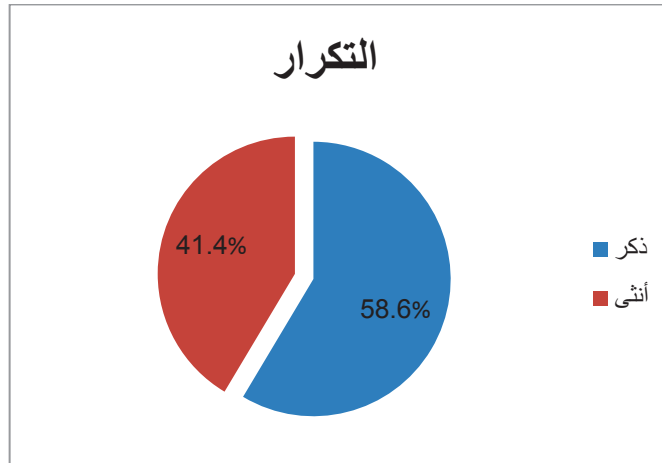
من خلال تفرغ البيانات وجد أن أفراد عينة الدراسة يتوزعون حسب طبيعة جنسهم كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم(3-23): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية%	التكرارات	الجنس
58.6%	41	ذكر
41.4%	29	أنثى

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات نظام spss

## الشكل رقم(3-2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات نظام spss وبرنامج Excel

نلاحظ من خلال الجدول رقم(3-23) والشكل رقم(3-2) السابقين أن أغلب عينة الدراسة ذكور وهم يمثلون ما نسبته 58.6% من الحجم الاجمالي للعينة، في حين بلغ عدد الاناث 29 أي ما نسبته 41.4% من الحجم الاجمالي للعينة، وهذا ما يدل على أن أعضاء هيئة التدريس في الكلية محل الدراسة يغلب عليها الطابع الرجالي على حساب الطابع النسوي.

## ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب العمر

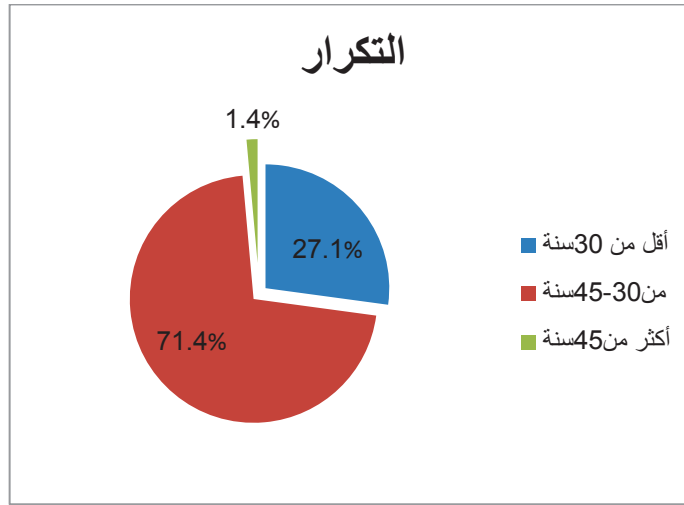
من خلال تفريغ البيانات المتحصل عليها وجد أن أفراد عينة الدراسة يتوزعون حسب العمر كما هو موضح في الجدول والشكل الآتي:

## الجدول رقم(3-24): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية%
أقل من 30 سنة	19	27.1%
من 30-45 سنة	50	71.4%
أكثر من 30 سنة	1	1.4%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات نظام spss

الشكل رقم(3-3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات نظام spss وبرنامج Excel.

من خلال الجدول رقم(3-24) والشكل رقم(3-3) أعلاه تبين بأن أغلبية لأساتذة الكلية المستجوبين تتراوح أعمارهم ما بين 30-45 سنة والتمثلة في 50 أستاذ أي ما يعادل 71.4% من الحجم الكلي لعينة الدراسة، ثم تليها الفئة العمرية ذات 30 سنة فأقل والمقدرة ب19 أستاذ أي ما نسبته 2.71%، أما الفئة العمرية أكثر من 45 سنة فتمثلت بأستاذ واحد أي ما يقدر بنسبة 1.4%.

وهذه النتيجة توضح أن أعضاء هيئة التدريس بالكلية عبارة عن مجتمع فتي وتعكس هذه النتيجة ميل الجامعة لتوظيف الطاقة الشابة، وذلك للاستفادة من كفاءاتهم واستغلال رغبتهم في التطوير والتجديد.

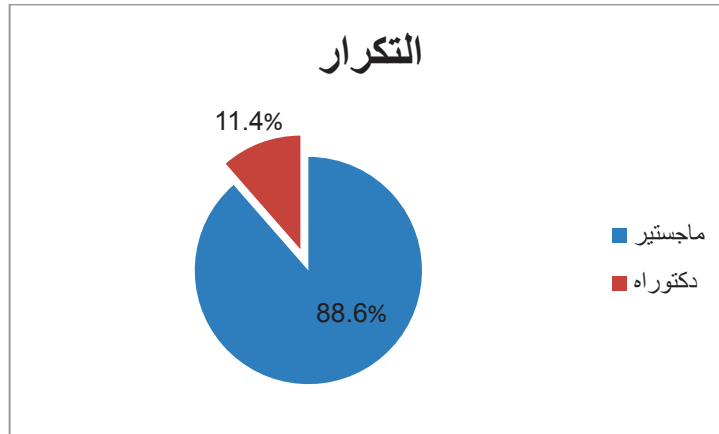
### ثالثا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

الجدول رقم(3-25): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل

المؤهل	التكرار	النسبة المئوية%
ماجستير	62	88.6%
دكتوراه	8	11.4%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات نظام spss

## الشكل رقم(3-4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات نظام spss وبرنامج Excel.

من خلال الجدول رقم(3-25) والشكل رقم(3-4) أعلاه يتبين أن معظم الأساتذة بالكلية متحصلين على شهادة ماجستير مثلت ما نسبته 58.6% من الحجم الكلي لعينة الدراسة، بينما قدرت نسبة الأساتذة المتحصلين على شهادة دكتوراه ب 11.4% ويمكن أن تعود هذه النتيجة إلى انشغال الأساتذة بأمور لم تسمح لهم بإكمال دراستهم للحصول على شهادة دكتوراه، أو لعدم وجود دوافع للحصول على هذه الشهادة، أو لأسباب أخرى تختلف من أستاذ لآخر حسب ظروفه، ولكن العديد منهم بصدد التحضير لهذه الشهادة خاصة الجدد منهم في الكلية.

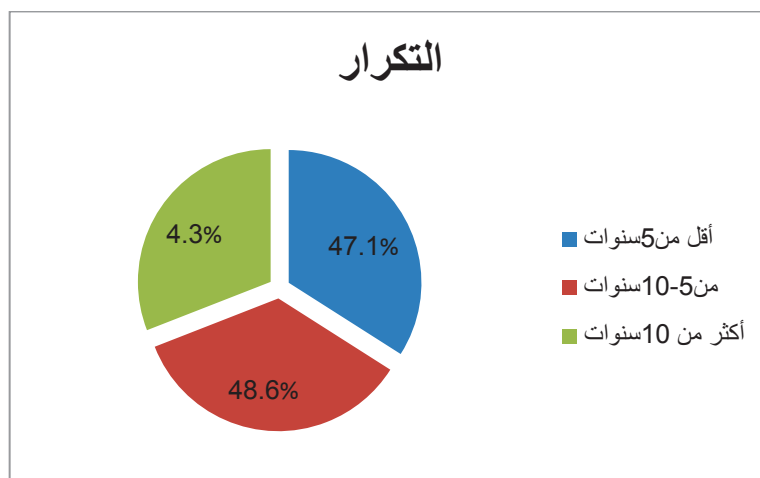
## رابعا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

## الجدول رقم(3-26): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية%
أقل من 5 سنوات	33	47.1%
من 5-10 سنوات	34	48.6%
أكثر من 10 سنوات	3	4.3%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات نظام spss

## الشكل رقم (3-5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات نظام spss وبرنامج Excel.

من خلال الجدول رقم (3-26) والشكل رقم (3-5) أعلاه، يتضح أن نسبة 48.9% لديهم أقدمية في التدريس تتراوح ما بين 5-10 سنوات، و 47.1% من لهم أقدمية أقل من 5 سنوات، أما نسبة الأساتذة الذين لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات فقد بلغت 4.3%، أي أن أغلبية الأساتذة لديهم خبرة متوسطة في مجال التعليم وهذا دليل على أن الجامعة تستقبل العديد من الأساتذة الجدد نظرا لحاجتها إليهم في السنوات الأخيرة بسبب زيادة حجم الطلبة إضافة إلى ادراك المتخرجين بأهمية هذه الوظيفة في المجتمع مقارنة بالوظائف الأخرى الموجودة في مختلف المؤسسات الاقتصادية.

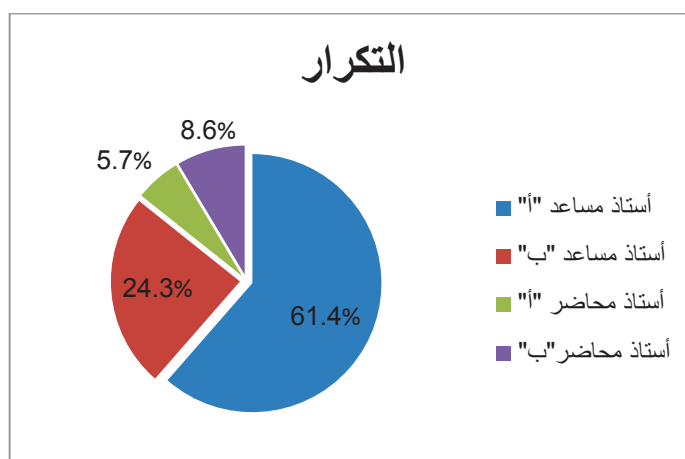
## خامسا: توزيع أفراد العينة حسب الرتبة

## الجدول رقم (3-27): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الرتبة

الرتبة	التكرار	النسبة المئوية %
أستاذ مساعد "أ"	43	61.4%
أستاذ مساعد "ب"	17	24.3%
أستاذ محاضر "أ"	4	5.7%
أستاذ محاضر "ب"	6	8.6%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات نظام spss

الشكل رقم(3-6): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الرتبة



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات نظام spss وبرنامج Excel.

نلاحظ من الجدول رقم(3-27) والشكل رقم(3-4) أن نسبة الأساتذة ذات الرتبة أستاذ مساعد "أ" هي أعلى نسبة، تليها نسبة رتبة أستاذ مساعد "ب" بينما حظيت رتبة أستاذ محاضر "أ" وأستاذ محاضر "ب" بأقل نسبة، ويمكن تفسير ذلك بنقص المعارف والشهادات التي تؤهلهم لاحتلال المراتب الأعلى.

سادسا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب القسم

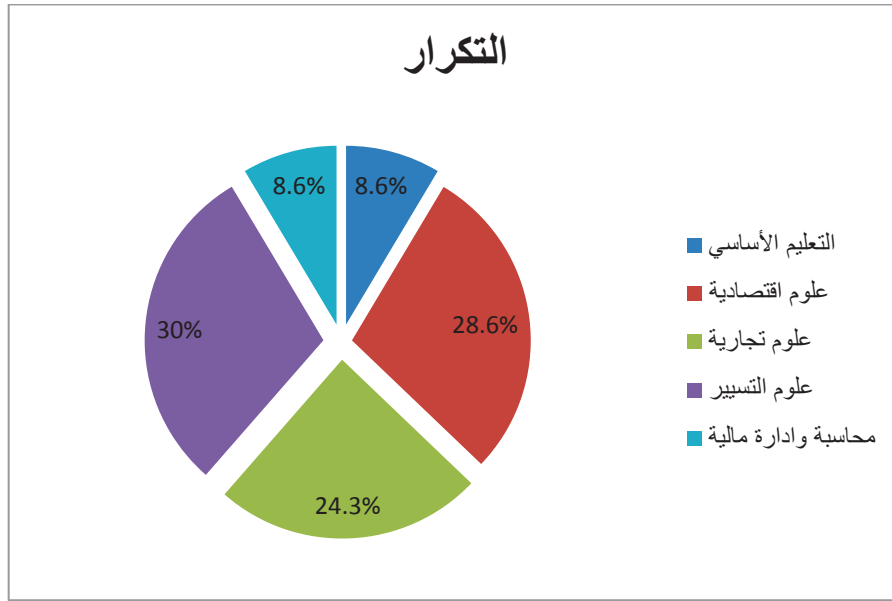
الجدول رقم(3-28): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب القسم

القسم	التكرار	النسبة المئوية %
التعليم الأساسي	6	8.6%
علوم اقتصادية	20	28.6%
علوم تجارية	17	24.3%
علوم التسيير	21	30%
محاسبة وإدارة مالية	6	8.6%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات نظام spss



الشكل رقم (3-6): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب القسم



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات نظام spss وبرنامج Excel.

من خلال الجدول رقم (3-28) والشكل رقم (3-6)، نلاحظ أن نسبة أساتذة قسم علوم التسيير قد بلغت 28.6% وهي أكبر تليها نسبة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والمقدرة بـ 24.3%، أما نسبة أساتذة كلية العلوم التجارية فقد بلغت 21% وهي نسب متقاربة نوعا ما، أما قسم التعليم الأساسي وقسم المحاسبة وإدارة مالية فقد حظيا بنسبة 8.6% ويمكن تفسير هذه النتيجة بكون كلا القسمين جديدين في الهيكل التنظيمي إضافة إلى ذلك فالجامعة تراعي جميع الأقسام عند توزيع الأساتذة.

### المطلب الثاني: عرض و تحليل البيانات المتعلقة بتقييم جودة التعليم العالي

#### أولاً: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بجودة أعضاء هيئة التدريس

في هذا الجزء يتم تفريغ اجابات أفراد عينة الدراسة حول عنصر من عناصر جودة التعليم العالي والمتمثل في أعضاء هيئة التدريس، وهذا عن طريق حساب التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري لعبارات جودة أعضاء هيئة التدريس، كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (3-29): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد جودة أعضاء هيئة التدريس

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة				التكرار النسبة	رقم العبارة	
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق			
1	0.555	4.16	00	1	3	50	16	ت	1
			00	1.4	4.3	71.4	22.9	%	
6	0.740	4.06	00	2	11	38	19	ت	2
			00	2.9	15.7	54.3	27.1	%	
10	0.912	3.33	00	16	20	29	5	ت	3
			00	22.9	28.6	41.4	7.1	%	
13	0.946	2.79	4	26	23	15	2	ت	4
			5.7	37.1	32.9	21.4	2.9	%	
12	0.968	2.93	3	24	20	21	2	ت	5
			4.3	34.3	28.6	30.0	2.9	%	
11	0.955	3.01	3	20	22	23	2	ت	6
			4.3	28.6	31.4	32.9	2.9	%	
5	0.767	4.07	1	2	6	43	18	ت	7
			1.4	2.9	8.6	61.4	25.7	%	
4	0.801	4.10	1	2	7	39	21	ت	8
			1.4	2.9	10.0	55.7	20.0	%	
3	0.658	4.13	00	20	7	45	18	ت	9
			00	2.9	7.1	64.3	25.7	%	
2	0.581	4.16	00	00	7	45	18	ت	10
			00	00	10.0	64.3	25.7	%	
7	0.780	3.97	2	1	7	47	13	ت	11
			2.9	1.4	10.0	67.1	15.6	%	
8	0.903	3.90	1	6	8	39	16	ت	12
			1.4	8.6	11.4	55.7	22.9	%	
9	1.024	3.63	2	10	12	34	12	ت	13

			2.9	14.3	17.1	48.6	17.1	%	
13	0.81	3.71	المجموع						

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على اجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات نظام spss.

من خلال الجدول رقم(3-29) يتضح أن الوسط الحسابي العام لعبارات بعد جودة أعضاء هيئة التدريس قد بلغ(3.71)، وهذه القيمة تقع ضمن الفئة الرابعة لمقياس ليكارت الخماسي(3.41-4.20) والتي تشير إلى الخيار "موافق"، والمقابل للمستوى العالي لجودة أعضاء هيئة التدريس، في حين أن الانحراف المعياري الكلي لإجابات أفراد عينة الدراسة في هذا البعد بلغ(0.81) وهذه القيمة أقل من الواحد، مما يدل على تجانس اجابات هذا البعد، ومنه وحسب المتوسط الحسابي لكل عبارة يمكن ترتيب عبارات بعد جودة أعضاء هيئة التدريس تنازليا من أعلى درجة الى لأقل درجة كما يلي:

-تأتي في المرتبة الأولى العبارة رقم(1) "يتمكن الأستاذ من المقياس الموكل اليه" بمتوسط حسابي(4.16) وانحراف معياري(0.550)؛

-تأتي في المرتبة الثانية العبارة رقم(10) " يتعامل الأستاذ بلباقة واحترام مع الطلبة" بمتوسط حسابي(4.16) وانحراف معياري(0.581)؛

-تأتي في المرتبة الثالثة العبارة رقم(9)"يلتزم الأستاذ بالتوقيت المحدد للمحاضرة" بمتوسط حسابي(4.13) وانحراف معياري(0.658)؛

-تأتي في المرتبة الرابعة العبارة رقم(8) "يعتمد الأساتذة على معايير وأسس موضوعية لتقييم الطلبة" بمتوسط حسابي(4.10) وانحراف معياري(0.801)؛

-تأتي في المرتبة الخامسة العبارة رقم(7) " يتجاوب الأستاذ مع الطلبة ويحاول مناقشة استفساراتهم" بمتوسط حسابي(4.07) وانحراف معياري(0.767)؛

-تأتي في المرتبة السادسة العبارة رقم(2)" يلتزم الأساتذة بالكلية بتقديم أفضل خدمة تعليمية للطلبة" بمتوسط حسابي(4.06) وانحراف معياري(0.740)؛

-تأتي في المرتبة السابعة العبارة رقم(11) "يقدم الأساتذة توجيهات مستمرة للطلبة بخصوص الإشراف" بمتوسط حسابي(3.97) وانحراف معياري(0.780)؛

-تأتي في المرتبة الثامنة العبارة رقم(12) "يحاول الأستاذ تعزيز قدرة الاستيعاب لدى الطلبة أثناء المحاضرة" بمتوسط حسابي(3.90) وانحراف معياري(0.903)؛

-تأتي في المرتبة التاسعة العبارة رقم(13)" يشجع الأستاذ الطلبة على تفجير الطاقات الكامنة لديهم من أجل التعلم" بمتوسط حسابي(3.63) وانحراف معياري(1.024)؛

-تأتي في المرتبة العاشرة العبارة رقم(3)" يتكلم الأساتذة لغة فصيحة" بمتوسط حسابي(3.33) وانحراف معياري(0.912)؛

-تأتي في المرتبة الحادية عشر العبارة رقم(6) " يشارك الأستاذ في أنشطة التنمية المهنية المناسبة له بصورة مستمرة" بمتوسط حسابي(3.01) وانحراف معياري(0.955)؛

-تأتي في المرتبة الثانية عشر العبارة رقم(5)" يستعمل الأساتذة وسائل تعليمية حديثة في التدريس ( data show، لوحات إلكترونية)" بمتوسط حسابي(2.93) وانحراف معياري(0.968)؛

-تأتي في المرتبة الثالثة عشر العبارة رقم(4)" يتقن الأساتذة اللغات الأجنبية" بمتوسط حسابي(2.79) وانحراف معياري(0.946).

### ثانيا: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بجودة الطلبة

في هذا الجزء يتم تفريغ إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الطلبة، كما هو موضح في الجدول الآتي:

#### الجدول رقم(3-30): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد جودة الطلبة

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة				التكرار النسبة	رقم العبارة
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق		
2	0.910	3.20	2	15	22	29	2	ت
			2.9	21.4	31.4	41.4	2.9	%
3	0.975	3.20	2	18	16	32	2	ت
			2.9	25.9	22.9	45.9	2.9	%
5	0.939	2.96	3	22	21	23	1	ت
			4.3	31.4	.30	32.9	1.4	%

6	0.984	2.76	6	25	20	18	1	ت	4
			8.6	35.7	28.6	25.7	1.4	%	
1	0.799	3.64	1	6	15	43	5	ت	5
			1.4	8.6	21.4	61.4	7.1	%	
4	0.963	3.17	2	18	19	28	3	ت	6
			2.9	25.7	21.1	40	4.3	%	
6	0.925	3.155							

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على اجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات نظام spss.

من خلال الجدول رقم(3-30) يتضح أن المتوسط الحسابي لعبارات بعد جودة الطلبة يقدر ب(3.15) وهذه القيمة تقع ضمن الفئة الثالثة لمقياس ليكارت الخماسي(2.61-3.40)، والتي تشير الى الخيار "محايد" المقابل للمستوى المتوسط لجودة الطلبة، في حين أن الانحراف المعياري الكلي لعبارات هذا البعد قدر ب(0.925) وهي قيمة أقل من الواحد مما يدل على التجانس بين اجابات أفراد العينة في هذا البعد، ومن خلال ذلك يمكن ترتيب عبارات جودة الطلبة كالآتي:

-تأتي في المرتبة الأولى العبارة رقم (18) "إجراءات قبول الطلبة بالكلية تمنح فرص متكافئة للطلبة دون تمييز" بمتوسط حسابي (3.64) وانحراف معياري قدره(0.799)؛

-تأتي في المرتبة الثانية العبارة رقم(14)" لدى الطالب قدرة على التعلم والبحث العلمي" بمتوسط حسابي (3.20) وانحراف معياري (0.910)؛

-تأتي في المرتبة الثالثة العبارة رقم (15)" يمتلك الطالب المهارات الضرورية للاستمرار في التعلم" بمتوسط حسابي (3.20) كذلك وانحراف معياري (0.957)؛

-تأتي في المرتبة الرابعة العبارة رقم (19)" تتوفر مقاييس تتوافق وميول الطلبة واستعداداتهم للدراسة بمتوسط حسابي (3.17) وانحراف معياري قدره(0.963)؛

-تأتي في المرتبة الخامسة العبارة رقم (16)" يتحكم الطالب بالوسائل التعليمية الحديثة" بمتوسط حسابي قدره(2.96) وانحراف معياري قدره(0.939)؛

- تأتي في المرتبة السادسة العبارة رقم (17)" يحترم الطلبة الأنظمة والقوانين التعليمية" بمتوسط حسابي قدره(2.76) وانحراف معياري قدره(0.984).

ثالثا: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بجودة الإدارة الجامعية

الجدول رقم(3-31): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد جودة الإدارة الجامعية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار	رقم العبارة
			موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة	
1	1.099	2.84	10	16	21	21	2	ت	1
			14.3	22.9	3	3	2.9	%	
2	1.126	2.67	9	28	14	15	4	ت	2
			12.9	40	20	21.4	5.7	%	
4	1.059	2.53	11	28	16	13	2	ت	3
			15.9	40	22.9	18.6	2.9	%	
3	1.146	2.61	12	24	17	13	4	ت	4
			17.1	34.3	24.3	18.6	5.7	%	
5	1.151	2.51	12	31	10	13	4	ت	5
			17.1	44.3	14.3	18.6	5.7	%	
5	1.116	2.63	المجموع						

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على اجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات نظام spss.

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتضح أن بعد الإدارة الجامعية له متوسط حسابي قدر ب(2.63) وهذه الفئة تقع ضمن الفئة الثالثة في مقياس ليكارث والتي توافق الخيار محايد المقابل للمستوى المتوسط لجودة الإدارة الجامعية، في حين أن الانحراف المعياري لهذا البعد قدر ب(1.116) وهي قيمة أكبر من الواحد مما يدل على عدم تجانس إجابات أفراد العينة فيما يخص عبارات هذا البعد، وفيما يلي نوضح ترتيب العبارات حسب متوسطها الحسابي وانحرافها المعياري:

- تأتي في المرتبة الأولى العبارة رقم (20) " توضح إدارة الكلية الأهداف للأساتذة وتشرکہم في تحقيقها" بمتوسط حسابي قدره(2.84) وانحراف معياري قدره(1.099)؛

- تأتي في المرتبة الثانية العبارة رقم (21) " تقدم الإدارة بالكلية الخدمات في الوقت المحدد ودون تهاون" بمتوسط حسابي قدره(2.67) وانحراف معياري قدره(1.126)؛

-تأتي في المرتبة الثالثة العبارة رقم (23) " تعمل الإدارة على الكلية على خلق روح التعاون بين العاملين في الكلية" بمتوسط حسابي قدره(2.61) وانحراف معياري قدره(1.146)؛

- تأتي في المرتبة الرابعة العبارة رقم (22) " تحرص الإدارة على التقويم المستمر لعملية تدريب الأساتذة لتحسين الجودة التعليمية" بمتوسط حسابي قدره(2.53) وانحراف معياري قدره(1.059)؛

- تأتي في المرتبة الخامسة العبارة رقم (24) " تسعى الإدارة بالكلية للتطوير المستمر بصفة مستمرة بتقديم الدراسات والمقترحات اللازمة لتحسين الجودة" من خلال بمتوسط حسابي قدره(2.51) وانحراف معياري قدره(1.151).

رابعا: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بجودة الامكانيات المادية

الجدول رقم(3-32): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الامكانيات المادية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار	رقم العبارة
			موافق	غير بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
4	1.163	2.74	12	20	14	22	2	ت	1
			17.1	28.6	20	31.4	2.9	%	
3	1.303	2.80	14	18	13	18	7	ت	2
			20	25.7	18.6	25.7	10	%	
5	1.234	2.43	20	22	8	18	2	ت	3
			28.6	31.4	11.4	25.7	2.9	%	
2	1.154	3.17	8	15	6	39	2	ت	4
			11.4	21.4	8.6	55.7	2.9	%	
1	1.029	3.31	4	15	8	41	2	ت	5
			5.7	21.4	11.4	55.6	2.9	%	
5	1.177	2.89	المجموع						

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على اجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات نظام spss.

من خلال الجدول رقم(3-32) يتضح أن الوسط الحسابي لعبارات بعد جودة الامكانيات المادية يساوي(2.89) وهذه القيمة تقع ضمن الفئة الثالثة لمقياس ليكارث والتي تشير إلى الخيار "محايد" المقابل

للمستوى المتوسط لجودة الامكانيات المادية، كما أن الانحراف المعياري لهذا البعد قدر ب(1.77) وهي قيمة أكبر من الواحد مما يدل على عدم تجانس اجابات أفراد العينة على عبارات هذا البعد ومن خلال ما سبق يمكن ترتيب عبارات هذا البعد كما يلي:

- تأتي في المرتبة الأولى العبارة رقم (29) "تتوفر المكتبة على مراجع متنوعة" بمتوسط حسابي قدره(3.31) وانحراف معياري قدره(1.029)؛

- تأتي في المرتبة الثانية العبارة رقم (28) "تحتوي المكتبة على الكتب والمراجع العلمية الضرورية" بمتوسط حسابي قدره(3.17) وانحراف معياري قدره(1.154)؛

- تأتي في المرتبة الثالثة العبارة رقم (26) "أماكن توقف السيارات كافية لجميع العاملين بالكلية" بمتوسط حسابي قدره(2.80) وانحراف معياري قدره(1.303)؛

- تأتي في المرتبة الرابعة العبارة رقم (25) "يساعد مبنى الكلية على خلق جو التعليم والتعلم" بمتوسط حسابي قدره(2.74) وانحراف معياري قدره(1.163)؛

- تأتي في المرتبة الخامسة العبارة رقم (27) "يتوفر بالكلية مخابر الإعلام الآلي والأنترنيت تفي أغراض الطلبة" بمتوسط حسابي قدره(2.43) وانحراف معياري قدره(1.234).

**خامسا: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بجودة بيئة التعليم والتعلم**

**الجدول رقم(3-33): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد جودة بيئة التعليم والتعلم**

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة				التكرار النسبة	رقم العبارة
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق		
1	1.012	3.09	7	16	16	26	5	ت
			10	22.9	22.9	37.1	7.1	%
3	1.012	2.70	6	28	20	13	3	ت
			8.6	40	28.6	18.6	4.3	%
2	1.126	3.09	5	21	12	27	5	ت
			7.1	30	17.1	38.6	7.1	%



4	1.046	2.53	10	30	15	13	2	ت	4
			14.3	42.9	21.4	18.6	2.9	%	
4	1.049	2.85	المجموع						

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على اجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات نظام spss.

من خلال الجدول أعلاه يضح أن المتوسط الحسابي لبعده جودة بيئة التعليم والتعلم يقدر ب(2.85) وهذه القيمة تقع ضمن الفئة الثالثة لمقياس ليكارث والتي تشير إلى الخيار "محايد" المقابل للمستوى المتوسط لجودة بيئة التعليم والتعلم، في حين أن الانحراف المعياري لهذا البعد قدر ب(1.049) مما يدل على عدم تجانس اجابات أفراد عينة الدراسة حول العبارات، ومنه يمكن ترتيب العبارات كما يلي:

- تأتي في المرتبة الأولى العبارة رقم (30) "توفر الكلية للطلبة حرية التفكير وفرص التعبير عن الرأي" بمتوسط حسابي قدره (3.09) وانحراف معياري قدره (1.012)؛
- تأتي في المرتبة الثانية العبارة رقم (32) "توفر قنوات للاتصال بين الطالب والأستاذ على خلاف المحاضرة" بمتوسط حسابي قدره (3.09) وانحراف معياري قدره (1.126)؛
- تأتي في المرتبة الثالثة العبارة رقم (31) "يسود روح الفريق الواحد في البحوث العلمية التي تقدمها الأقسام العلمية" بمتوسط حسابي قدره (2.70) وانحراف معياري قدره (1.012)؛
- تأتي في المرتبة الرابعة العبارة رقم (33) "المناخ التنظيمي بالكلية مناسب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة" بمتوسط حسابي قدره (2.53) وانحراف معياري قدره (1.016).

سادسا: عرض وتحليل البيانات المتعلقة علاقة الكلية بالمجتمع

الجدول رقم(3-34): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد علاقة الكلية بالمجتمع

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار	رقم العبارة
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة	
1	0.997	2.61	10	23	21	16	00	ت	1
			14.3	32.9	30	22.9	00	%	

2	1.052	2.37	17	22	20	10	1	ت	2
			24.3	31.4	28.6	14.3	1.4	%	
3	1.119	2.37	18	25	10	17	00	ت	3
			25.7	35.7	14.3	24.3	00	%	
3	1.056	2.45	المجموع						

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على اجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات نظام spss.

من خلال الجدول أعلاه يضح أن المتوسط الحسابي لبعء علاقة الكلية بالمجتمع يقدر ب(2.45) وهذه القيمة تقع ضمن الفئة الثانية لمقياس ليكارث والتي تشير إلى الخيار "غير موافق" المقابل للمستوى المنخفض لجودة لعلاقة الكلية بالمجتمع، في حين أن الانحراف المعياري لهذا البعد قدر ب(1.056) وهي قيمة أكبر من الواحد الصحيح مما يدل على عدم تجانس إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات، ومنه يمكن ترتيب العبارات كما يلي:

- تأتي في المرتبة الأولى العبارة رقم (34) "ترتبط اهداف الكلية بحاجات المجتمع" بمتوسط حسابي قدره(2.61) وانحراف معياري قدره(0.997)؛

- تأتي في المرتبة الثانية العبارة رقم (35) "تقوم الكلية ببحوث تعاقدية مع مؤسسات المجتمع" بمتوسط حسابي قدره(2.37) وانحراف معياري قدره(1.052)؛

- تأتي في المرتبة الثالثة العبارة رقم (36) "تسعى الإدارة إلى تحقيق توافق بين مخرجات الكلية وحاجات سوق العمل" بمتوسط حسابي قدره(2.37) وانحراف معياري قدره(1.119).

سابعا: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بجودة المناهج الدراسية

الجدول رقم(3-35): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد جودة المناهج الدراسية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار النسبة	رقم العبارة
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
1	1.106	2.63	12	24	12	22	00	ت	1

			17.1	34.3	17.1	31.4	00	%	
2	1.067	2.61	9	28	17	13	3	ت	2
			12.9	40	24.3	18.6	4.3	%	
3	1.008	2.36	13	33	16	14	00	ت	3
			18.6	47.1	14.3	20	00	%	
4	0.829	2.26	10	39	14	7	00	ت	4
			14.3	55.7	20	10	00	%	
4	1.002	2.46	المجموع						

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على اجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات نظام spss.

من خلال الجدول رقم(3-35) يتضح أن المتوسط الحسابي لعبارات بعد جودة المناهج الدراسية يقدر ب(2.46) وهذه القيمة تقع ضمن الفئة الثانية لسلم ليكارت الخماسي(1.81-2.60)، والتي تشير الى الخيار "غير موافق" المقابل للمستوى المنخفض لجودة المناهج الدراسية، في حين أن الانحراف المعياري الكلي لعبارات هذا البعد قدر ب(1.002) وهي قيمة أكبر من الواحد مما يدل على عدم التجانس بين اجابات أفراد العينة في هذا البعد، ومن خلال ذلك يمكن ترتيب عبارات جودة المناهج الدراسية كالآتي:

- تأتي في المرتبة الأولى العبارة رقم (37) "تساعد المناهج الدراسية بالكلية على تنمية مهارات التعلم الذاتي" بمتوسط حسابي قدره(2.63) وانحراف معياري قدره(1.106)؛

- تأتي في المرتبة الثانية العبارة رقم (38) "المناهج الدراسية تساهم في التطورات العلمية السريعة" بمتوسط حسابي قدره(2.61) وانحراف معياري قدره(1.067)؛

- تأتي في المرتبة الثالثة العبارة رقم (39) "تحقق المناهج الدراسية التوازن بين الخبرات النظرية والجوانب العلمية التطبيقية" بمتوسط حسابي قدره(2.36) وانحراف معياري قدره(1.008)؛

- تأتي في المرتبة الرابعة العبارة رقم (40) "قدرة المناهج على الاستجابة السريعة للاحتياجات المتغيرة للطلبة" بمتوسط حسابي قدره(2.26) وانحراف معياري قدره(0.829).

#### المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

بعد عرض وتحليل مختلف إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الاستبيان المتعلقة أساسا بتقييم جودة التعليم العالي من وجهة نظرهم، سنحاول من خلال هذا المطلب اختبار صحة فرضيات الدراسة

## أولاً: اختبار الفرضية الأولى

تنص الفرضية الأولى على أنه: "لا يوجد تطبيق لمعايير جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من وجهة نظر الأساتذة".

ولاختبار صحة هذه الفرضية تم اعتماد قاعدة القرار الآتية:

-إذا كان (t) المحسوبة أقل من (t) الجدولية، ومستوى الدلالة أقل من 0.05 نرفض الفرضية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1.

حيث:

✓ H0: لا يوجد تطبيق لمعايير جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير من وجهة نظر الأساتذة.

✓ H1: يوجد تطبيق لمعايير جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير من وجهة نظر الأساتذة.

والجدول الآتي يوضح النتائج المتحصل عليها:

## الجدول رقم(3-36): نتائج اختبار الفرضية الأولى

الفرضية	t	sig
H0	1.68	0.097

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على اجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات نظام spss.

من خلال الجدول يتضح ان (t) المحسوبة(1.68) < (t) الجدولية(1.658)، ومستوى المعنوية أكبر من 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية H0.

## ثانياً: اختبار الفرضية الثانية

تنص الفرضية الثانية على أنه: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمعايير جودة التعليم العالي تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية".

ولاختبار صحة الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA، حيث تم اعتماد قاعدة القرار الآتية:

✓ اذا كان  $sig > 0.05$  لا توجد فروق ذات دلالة احصائية .

✓ اذا كان  $sig < 0.05$  توجد فروق ذات دلالة احصائية .

ويمكن توضيح النتائج التي تم التوصل اليها من خلال الجدول الآتي:

### الجدول رقم (3-37): نتائج اختبار الفرضية الثانية

المتغيرات الديموغرافية	sig
الجنس	0.83
العمر	0.87
المؤهل العلمي	0.71
الخبرة المهنية	0.44
الرتبة	0.41
القسم	0.16

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على اجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات نظام spss.

يتبين من الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية ( $sig = > 0.05$ ) تعزى لأثر جميع المتغيرات

الديموغرافية، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل الخاص بالدراسة الميدانية التي تم تطبيقها على تقييم جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل من وجهة نظر الأساتذة.

حيث تم جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة معتمدين في ذلك على الاستبيان كأداة أساسية، حيث تم توزيعه على أفراد عينة الدراسة، ومن خلال تحليل البيانات والنتائج التي تم التوصل إليها تبين أنه لا يوجد تطبيق لمعايير جودة التعليم العالي وإذا كان ذلك فهو لبعض المعايير ولكن بنسبة متوسطة.

كما تم التوصل كذلك من خلال تحليل إجابات الأساتذة إلى بعض المؤشرات الايجابية وأخرى سلبية، ومنها أن أعضاء هيئة التدريس ملتزمون بمواعيد محاضراتهم، كما يتوفر لديهم مؤهلات علمية، ومن المؤشرات السلبية ضعف التواصل بين الكلية والمجتمع وكذلك تفرد إدارة الكلية باتخاذ القرارات .



الخاتمة:

يعتبر التعليم عامة والتعليم العالي خاصة أهم المحاور التي تساعد الأمة على الاحتفاظ بشخصيتها وهويتها وفي ظل التغيرات السريعة لهذا العصر، المعرفية والتكنولوجية والتي ألفت بظلالها على المؤسسات التعليمية، مما جعل هذه الأخيرة مجبرة على التكيف معها من خلال تبني مفهوم الجودة، من أجل تحسين جودة مخرجاتها وتقديم الأحسن لسوق العمل.

وباعتبار أن التعليم العالي يتكون من عناصر مثل: عضو هيئة التدريس، الطلبة، المناهج، إدارة الجامعات، وتداخل هذه العناصر مع بعضها البعض لتؤثر على نوعية وجودة التعليم العالي سواء بالإيجاب أو السلب، وبالتالي فبقدر توفر متطلبات الجودة في كل عنصر من هذه العناصر بقدر ما تحققت جودة التعليم العالي والتي تعد أحد أهم المؤشرات التي تعكس لنا مدى تقدم المجتمع.

ومن خلال الدراسة النظرية التي تم القيام بها، والدراسة الميدانية التي تم إجراؤها بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، لاستطلاع آراء أعضاء هيئة التدريس حول موضوع تقييم معايير جودة التعليم العالي بهذه الكلية محل الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

أولاً: النتائج النظرية

- يؤدي التعليم العالي عدة وظائف أهمها البحث العلمي وخدمة المجتمع؛
- يشير مفهوم الجودة في التعليم إلى التحسين المستمر لمنظومة التعليم في مؤسسات التعليم العالي؛
- تعتبر معايير جودة التعليم العالي مجموعة من المواصفات التي ينبغي توفرها في منظومة التعليم العالي، وذلك لتحقيق جودة مخرجاتها؛
- لقد تطور مفهوم الجودة عبر عدة مراحل وصولاً إلى مدخلها الجديد وهو الجودة الشاملة؛
- تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية يفرض عليها توفير مجموعة من المتطلبات وهذا راجع لخصوصية وطبيعة عملها.



## ثانيا: النتائج التطبيقية


- من خلال الدراسة التطبيقية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل أظهرت النتائج وجود قصور جد كبير على مستوى الكلية فيما يخص تطبيق جودة التعليم العالي؛
- التأكيد على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمعايير جودة التعليم العالي، تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية؛
- وجود عوائق تحول دون تحقيق جودة التعليم العالي بالكلية؛
- عدم اعتماد الكلية على خطط استراتيجية التي من شأنها تحقيق الجودة في التعليم العالي؛
- ضعف التواصل ما بين الكلية والمجتمع في إطار حاجات سوق العمل.

## ثالثا: الاقتراحات

- العمل على نشر ثقافة الجودة لدى العاملين، أعضاء هيئة التدريس، الطلبة وكذلك الإدارة الجامعية؛
- إنشاء وحدة خاصة لضبط الجودة في مؤسسات التعليم العالي وجلب خبراء مختصين في هذا المجال؛
- محاولة اكتشاف المشاكل التي تحول دون تحقيق جودة التعليم العالي ، ودعم عوامل تحقيقها في الجامعات الجزائرية؛
- توفير الوسائط التعليمية الحديثة كما ونوعا بالكلية؛
- تنظيم برامج ودورات تكوينية في اللغات الأجنبية من أجل تحسين المهارات اللغوية؛
- تزويد الأفراد بالاتجاهات المعاصرة في مجال الجودة عنة طريق التدريب والتعليم.
- انفتاح الجامعة على محيطها الخارجي قصد التفاعل معه وذلك من خلال التنسيق بين الجامعة واحتياجات سوق العمل؛
- إثراء المكتبات وتعزيز شبكة الأنترنت بالكلية؛
- ضرورة اعتماد نموذج لإدارة الجودة الشاملة يتماشى وخصوصية الجامعة.

## آفاق الدراسة

- في ختام هذه الدراسة نقتح القيام ببعض الدراسات ذات الصلة بالدراسة الحالية ليكتمل الفهم والممارسة لجودة التعليم العالي ، ولتحول إلى ثقافة داخل الجامعات.
- دراسة دور الثقافة التنظيمية في تعزيز جودة التعليم العالي.
  - مساهمة إدارة التغيير في تطبيق معايير الجودة الشاملة.
  - أثر تكوين الأساتذة في الخارج على جودة التعليم العالي.
  - أثر هجرة الأدمغة على جودة التعليم العالي.



# قائمة المراجع

- 1- ابراهيم الخلوف الملكاوي ، إدارة المعرفة- الممارسات والمفاهيم، الطبعة الاولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- 2- أشرف السعيد أحمد محمد ، الجودة الشاملة والمؤشرات في التعليم العالي، بدون طبعة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، مصر، 2007.
- 3- هشام يعقوب مريزيق ، حسين الفقيه فاطمة ، قضايا معاصرة في التعليم العالي، الطبعة الأولى، دار الريبة للنشر والتوزيع، عمان، 2008
- 4- حسن حسين البلاوي وآخرون، الجودة الشاملة في التعليم: بين مؤشرات التمييز ومعايير الاعتماد الأسس والتطبيقات، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
- 5- يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- 6- كنج روجر وآخرون، الجامعة في عصر العولمة، بدون طبعة، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2008.
- 7- محمد عبد الوهاب العزاوي ، إدارة الجودة الشاملة، بدون طبعة، جامعة الإسراء الخاصة، الأردن، 2005.
- 8- محمد بوعشة ، أزمة التعليم العالي في الجزائر، الطبعة الأولى، دار الجبل، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- 9- محمد الطائي وآخرون، ضمان الجودة وأثره في أداء كليات الاقتصاد والعلوم الادارية، الجزء الأول، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع للنشر والتوزيع عمان، 2012.
- 10- محمد عوض الترتوري ، اغادير فرحات جويحان، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.
- 11- محسن علي عطية ، الجودة الشاملة والجديد في التدريس، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009.
- 12- مهدي السامرائي ، ادارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي والخدمي، الطبعة الاولى، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، 2007.

- 13- سوسن شاكر مجيد ، محمد عواد الزيادات، ادارة الجودة الشاملة: تطبيقات في الصناعة والتعليم، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان 2007.
- 14- سونيا محمد البكري ، إدارة الجودة الكلية، بدون طبعة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2002.
- 15- سعيد بن حمد الربيعي ، التعليم العالي في عصر المعرفة، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- 16- العبادي هاشم فوزي وآخرون، إدارة التعليم الجامعي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- 17- عدي عطا ، معايير الجودة والأداء والتقييم في مؤسسات التعليم العالي، الطبعة الأولى، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
- 18- عمر وصفي عقيلي ، مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة (وجهة نظر)، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2001.
- 19- فليح خلف حسن ، اقتصاد المعرفة، الطبعة الأولى، جدارا للكتاب العالمي، 2007.
- 20- فليح خلف حسن ، اقتصاديات التعليم وتخطيطه، بدون طبعة، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- 21- فريد كورتل ، أمال كحيلة، الجودة وأنظمة الأيزو، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع عمان، 2012.
- 22- قاسم نايف علوان ، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 2000-9001، الطبعة الثانية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 23- رافدة عمر الحريري ، سعد زناد دروش، القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 24- رجا قدار طاهر ، مدخل إلى ادارة الجودة الشاملة والايزو 9000، الطبعة الأولى، دار الحصاد، دمشق، 1998.
- 25- خضر مصباح اسماعيل الطيبي ، إدارة وصناعة الجودة: مفاهيم إدارية وتقنية وتجارية في الجودة، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان .

ثانيا: الرسائل الجامعية

- 1- حمزة مرادسي ، دور جودة التعليم العالي في تعزيز النمو الاقتصادي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، تخصص اقتصاد تطبيقي وتسيير المنظمات، جامعة الحاج لخضر- باتنة، الجزائر، 2010.
- 2- نوال نمور ، كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة منتوري-قسنطينة، الجزائر، 2012.
- 3- سمية الزاحي ، مكانة المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر، مذكر مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم المكتبات، جامعة قسنطينة الجزائر، 2014.
- 4- عابدي عبد العظيم ، تطبيقات الجودة الشاملة في التعليم العالي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر-بسكرة الجزائر، 2014.
- 5- عائشة زينوني ، سميحة بوهنقل، إدارة التمكين ودورها في تحسين جودة التعليم العالي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص موارد بشرية، جامعة جيجل، الجزائر، 2013.
- 6- عجال مسعودة ، القيم التنظيمية وعلاقتها بجودة التعليم العالي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والسلوك التنظيمي، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2010.
- 7- ربا جزا جميل المحاميد ، دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، رسالة مقدمة استكمالاً لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمان، 2008.
- 8- غربي صالح ، دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر-بسكرة الجزائر، 2014.

ثالثا: واقع التظاهرات العلمية

- 1- الحبيب فهد بن ابراهيم ، مستقبل التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، استراتيجية مقترحة في المؤتمر العربي الأول -استشراف التعليم واستشراف المستقبل، الشارقة، المنظمة العربية للتنمية الادارية، 2006.
- 2- مختار عيواج ، التكامل بين مخرجات نظام LMD ومتطلبات سوق العمل في الجزائر، المؤتمر الدولي الثالث حول تكامل مخرجات التعليم مع متطلبات سوق العمل في القطاعين العام والخاص، عمان، 28أفريل-1ماي 2014.

- 3- سيلان جبران العبيدي ، ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في اطار حاجات المجتمع، المؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي في الوطن العربي حول الموائمة بين مخرجات التعليم العالي وحاجات المجتمع في الوطن العربي، جامعة الصنعاء، اليمن، أيام 6 و10 ديسمبر 2009.
- 4- علاء زهير الرواشدة ، دور التعليم العالي في التنمية الاجتماعية والاقتصادية بالمملكة الأردنية الهاشمية في ظل العولمة، الملتقى الدولي حول مقومات تحقيق التنمية المستدامة في الاقتصاد الاسلامي، جامعة قالمة-الجزائر، يومي 03-04 ديسمبر 2012.
- 5- عماد الدين شعبان ، الجودة الشاملة في نظم الاعتماد الأكاديمي في الجامعات العربية في ضوء المعايير الدولية، المؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي بيروت، أيام 6 و10 ديسمبر، 2009.

#### رابعاً: موسوعة

- 1- الموسوعة العربية العالمية، الطبعة الثانية، الأجزاء 7.8.9، مؤسسة أعمال الموسوعة للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، 1999.
- 2- موسوعة المعارف التربوية، الطبعة الأولى، عالم الكتب، القاهرة، 2007.

#### خامساً: المواقع الإلكترونية

- 1- طارق محمد ، تعريف التعليم، 2016/03/16، 19.40:  
<http://mawdoo3.com/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D8%8A%D9%81%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D9%84%9D%BA%98%85>

#### المراجع باللغة الأجنبية

Ouvrage :

- 1- Abdelkrim benarab, l'Enseignement supérieure en Algérie, Maison baha diffusion,alger,2003.
- 2- Benedicte gautier. jean Louis mouller,la qualité totale : guide pratique pour les agent des matrise et les techniciens, entreprisse moderne edition,paris, 1988.

3- Evans james, production opération management,5th ed, west publishing co, New-York, 1997.

4- Sadek bakouch , la relation éducation-développement, office des publications universitaires, Alger, 2009.

5- Terfaya Nassima, démarche qualité dans l'entreprise des risque, Edition Houma, alger,2004.

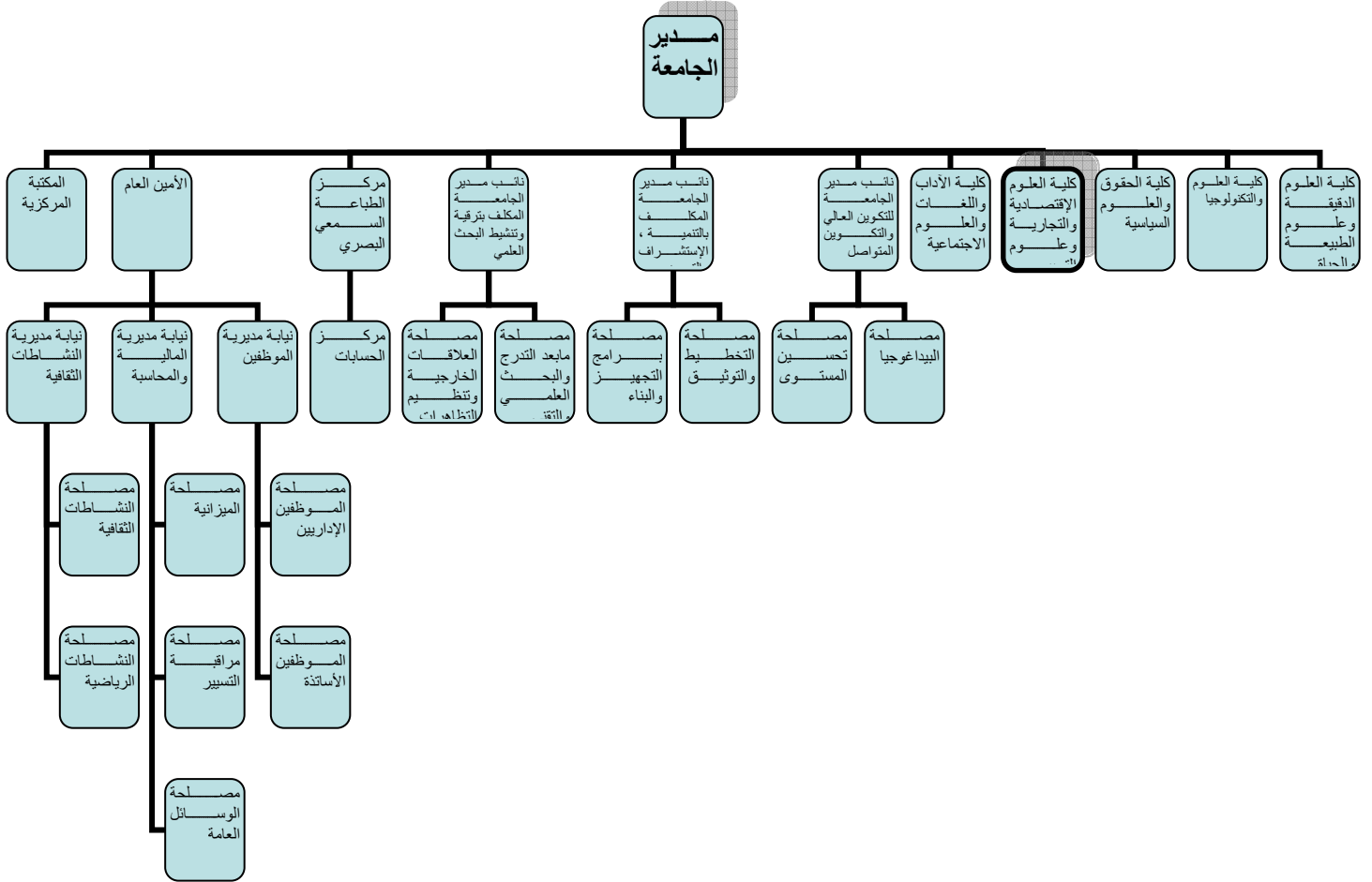
6-Unesco, conférence mondial sur l'enseignement supérieure , déclaration mondial sur l'enseignement supérieur pour le 21<sup>é</sup> siècle paris, visionet action, 5-9-10.1998 , au sit web [www.unesco.org](http://www.unesco.org).





الملاحق

## \*\* الهيكل التنظيمي لجامعة جيجل \*\*



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

قسم علوم التسيير

كلية العلوم الاقتصادية والتجارة والتسيير

استبيان حول:

تقييم جودة التعليم العالي من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم  
الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير - جامعة جيجل -

الأستاذة (ة) المحترم(ة):

تحية طيبة وبعد:

يسعدنا وضع هذا الاستبيان بين أيديكم الذي صمم لغرض جمع المعلومات اللازمة التي  
تخدم أهداف البحث العلمي، ويندرج هذا الاستبيان ضمن متطلبات التحضير لنيل شهادة الماستر في علوم  
التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية، لذا نرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة على الأسئلة الواردة في  
الاستبيان علما أن إجاباتكم واقتراحاتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

نشكركم على حسن التعاون ولكم منا فائق التقدير والاحترام.

تحت إشراف الأستاذة:

إعداد الطالبتين:

غياط فوزية.

• بوزردوم علجية.

• بوصبيعة سمية.

السنة الجامعية 2015\_2016

أولاً : البيانات الشخصية

1-الجنس: ذكر  أنثى

2-العمر:

أقل من 30 سنة  من 30-45 سنة  أكثر من 45 سنة

3-المؤهل العلمي:

-ماجستير  -دكتوراه

4-الخبرة المهنية :

أقل من 5 سنوات  من 5-10 سنوات  أكثر من 10 سنوات

5-الرتبة:

أستاذ مساعد "أ"  أستاذ مساعد "ب"

أستاذ محاضر "أ"  أستاذ محاضر "ب"

6-القسم:

التعليم الأساسي  علوم اقتصادية

علوم تجارية  علوم التسيير

محاسبة وإدارة مالية

ثانيا : تقييم جودة التعليم العالي من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية التجارية والتسيير .

المحاور	الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أعضاء هيئة التدريس	1	يتمكن الأستاذ من المقياس الموكل إليه.					
	2	يلتزم الأساتذة بالكلية بتقديم أفضل خدمة تعليمية للطلبة.					
	3	يتكلم الأساتذة لغة فصيحة.					
	4	يتقن الأساتذة اللغات الأجنبية.					
	5	يستعمل الأساتذة وسائل تعليمية حديثة في التدريس. (Data Show، لوحات إلكترونية...).					
	6	يشارك الأساتذة في أنشطة التنمية المهنية المناسبة له بصورة مستمرة.					
	7	يتجاوب الأستاذ مع الطلبة ويحاول مناقشة استفساراتهم.					
	8	يعتمد الأساتذة على معايير وأسس موضوعية لتقييم الطلبة.					
	9	يلتزم الأساتذة بالتوقيت المحدد للمحاضرة.					
	10	يتعامل الأساتذة بلباقة واحترام مع الطلبة.					
	11	يقدم الأساتذة توجيهات مستمرة للطلبة بخصوص الإشراف.					
	12	يحاول الأساتذة تعزيز قدرة الاستيعاب لدى الطلبة أثناء المحاضرة.					
	13	يشجع الأساتذة الطلبة على تفجير الطاقات الكامنة لديهم من أجل التعلم.					
الطلبة	14	لدى الطالب قدرة على التعلم والبحث العلمي.					
	15	يمتلك الطلبة المهارات الضرورية للاستمرار في التعلم.					

					16	يتحكم الطلبة بالوسائل التكنولوجية الحديثة.
					17	يحترم الطلبة الأنظمة والقوانين التعليمية.
					18	إجراءات قبول الطلبة بالكلية تمنح فرص متكافئة للطلبة دون تمييز.
					19	تتوفر مقاييس تتوافق وميول الطلبة واستعداداتهم للدراسة.
					20	توضح إدارة الكلية الأهداف للأساتذة وتشركهم في تحقيقها.
					21	تقدم الإدارة بالكلية الخدمات في الوقت المحدد ودون تهاون.
					22	تحرص الإدارة على التقييم المستمر لعملية تدريب الأساتذة لتحسين الجودة التعليمية.
					23	تعمل الإدارة بالكلية على خلق روح التعاون بين العاملين في الكلية.
					24	تسعى الإدارة بالكلية للتطوير بصفة مستمرة بتقديم الدراسات والمقترحات اللازمة لتحسين الجودة.
					25	يساعد مبنى الكلية على خلق جو التعليم والتعلم.
					26	أماكن توقف السيارات كافية لجميع العاملين بالكلية.
					27	يتوفر بالكلية مخابر للإعلام الآلي والأنترنترنت تفي أغراض الطلبة.
					28	تحتوي المكتبة على الكتب والمراجع العلمية الضرورية.
					29	تتوفر المكتبة على مراجع متنوعة ( حديثة وبلغات مختلفة).
					30	توفر الكلية للطلبة حرية التفكير وفرص التعبير عن الرأي.

					يسود روح الفريق الواحد في البحوث العلمية التي تقدمها الأقسام العلمية.	31	
					توفر قنوات للاتصال بين الطالب والأستاذ على خلاف المحاضرة.	32	
					المناخ التنظيمي بالكلية مناسب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.	33	
					ترتبط أهداف الكلية بحاجات المجتمع.	34	علاقة الكلية بالمجتمع
					تقوم الكلية ببحوث تعاقدية مع مؤسسات المجتمع.	35	
					تسعى الإدارة إلى تحقيق توافق بين مخرجات الكلية وحاجات سوق العمل.	36	
					تساعد المناهج الدراسية بالكلية على تنمية مهارات التعلم الذاتي.	37	المناهج الدراسية
					المناهج الدراسية تسير التطورات العلمية السريعة.	38	
					تحقق المناهج الدراسية التوازن بين الخبرات النظرية والجوانب العملية التطبيقية.	39	
					قدرة المناهج على الاستجابة السريعة للاحتياجات المتغيرة للطلبة.	40	

## الملحق (2)

إلى غاية: 2016/04/12.

### إحصاءات خاصة برتب الأساتذة الدائمين بالكلية.

الرقم	الرتبة	التعداد
01	أستاذ التعليم العالي	01
02	أستاذ محاضر (أ)	04
03	أستاذ محاضر (ب)	16
04	أستاذ مساعد (أ)	87
05	أستاذ مساعد (ب)	30
	المجموع	138

### إحصائيات الأساتذة الدائمين بالكلية حسب الجنس.

الرتبة	ذكور	إناث
أستاذ التعليم العالي	01	00
أستاذ محاضر أ	04	00
أستاذ محاضر ب	09	07
أستاذ مساعد أ	62	25
أستاذ مساعد ب	20	10
المجموع	96	42





جيجل في : 2016/04/19.

التعداد الفعلي لموظفي الكلية حسب الرتب

العدد	الرتبة
03	متصرف رئيسي
10	متصرف
02	مهندس دولة في الإعلام الآلي
01	محاظف المكتبة
06	ملحق بالمكتبات الجامعية
04	مساعد بحث بالمكتبات الجامعية
07	تقني سامي في الإعلام الآلي
05	تقني في الإعلام الآلي
01	محاسب إداري رئيسي
02	محاسب إداري
01	عون محاسب ثانوي
02	كاتب مديرية رئيسي
09	كتاب المديرينات
03	ملحق رئيسي للإدارة
01	العمال المهنيين من الصنف 2
02	العمال المهنيين المستوى 3
01	العمال المهنيين المستوى 2
03	العمال المهنيين المستوى 1
02	أعوان الخدمة من المستوى 1

02	الحراس ( من بينهم واحد مكلف بالسحب)
12	أعوان الأمن و الحراسة
12	المتعاقدون في إطار إدماج حاملي الشهادات

الموظفون الدائمون: 57

المستخدمون المتعاقدون: 10

أعوان الأمن و الحراسة: 12

الموظفون في إطار أدماج أصحاب الشهادات: 12

التعداد الكلي: 91

---

### Corrélations

		يشجع الأساتذة الطلبة على تفجير الطاقات الكامنة لديهم من أجل التعلم	أعضاء هيئة التدريس	
	Corrélation de Pearson	,487	,568 **	
يتمكن الأستاذ من المقياس الموكل اليه	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	70	70	
	Corrélation de Pearson	,201 **	,535	
يلتزم الأساتذة بالكلية بتقديم أفضل خدمة تعليمية للطلبة	Sig. (bilatérale)	,096	,000	
	N	70	70	
	Corrélation de Pearson	,319 **	,580 **	
يتكلم الأساتذة لغة فصيحة	Sig. (bilatérale)	,007	,000	
	N	70	70	
	Corrélation de Pearson	,365	,495 +	
يتقن الأساتذة اللغات الأجنبية	Sig. (bilatérale)	,002	,000	
	N	70	70	
	Corrélation de Pearson	,265	,446	
يستعمل الأساتذة وسائل تعليمية حديثة في (...التدريس) (داتاشو، لوحات إلكترونية،	Sig. (bilatérale)	,026	,000	
	N	70	70	
	Corrélation de Pearson	,243	,539	
يشارك الأساتذة في أنشطة التنمية المهنية المناسبة له بصورة مستمرة	Sig. (bilatérale)	,043	,000	
	N	70	70	
	Corrélation de Pearson	,348 **	,671 **	
يحاول الأساتذة مناقشة استفسارات الطلبة	Sig. (bilatérale)	,003	,000	
	N	70	70	
	Corrélation de Pearson	,240 *	,647 **	
يعتمد الأساتذة على معايير وأسس موضوعية لتقييم الطلبة	Sig. (bilatérale)	,045	,000	
	N	70	70	
	Corrélation de Pearson	,416	,579	
يلتزم الأساتذة بالتوقيت المحدد للمحاضرة	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	70	70	
	Corrélation de Pearson	,416 **	,613 **	
يتعامل الأساتذة بلباقة واحترام مع الطلبة	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	70	70	
	Corrélation de Pearson	,295	,509 +	
يقدم الأساتذة توجيهات مستمرة للطلبة بخصوص الإشراف	Sig. (bilatérale)	,013	,000	
	N	70	70	
	Corrélation de Pearson	,350	,139 **	,304 **
يحاول الأساتذة تعزيز قدرة الاستيعاب لدى الطلبة أثناء المحاضرة	Sig. (bilatérale)	,003	,252	,010
	N	70	70	70

يشجع الأساتذة الطلبة على تفجير الطاقات الكامنة لديهم من أجل التعلم	Corrélation de Pearson	,487**	,201	,319**
	Sig. (bilatérale)	,000	,096	,007
	N	70	70	70
أعضاء هيئة التدريس	Corrélation de Pearson	,568**	,535**	,580
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000
	N	70	70	70

### Corrélations

### Corrélations

		الطلبة
	Corrélation de Pearson	,384
لدى الطالب قدرة على التعلم والبحث العلمي	Sig. (bilatérale)	,001
	N	70
	Corrélation de Pearson	,559**
يمتلك الطالب المهارات الضرورية للاستمرار في التعلم	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
	Corrélation de Pearson	,589
يتحكم الطالب بالوسائل التكنولوجية الحديثة	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
	Corrélation de Pearson	,517
يحترم الطالب بالأنظمة والقوانين التعليمية	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
	Corrélation de Pearson	,426
اجراءات قبول الطلبة بالكلية تمنح فرص متكافئة للطلبة دون تمييز	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
	Corrélation de Pearson	,638
تتوفر بالكلية مقاييس تتوافق وميول الطلاب واستعدادهم للدراسة	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
	Corrélation de Pearson	1**
الطلبة	Sig. (bilatérale)	
	N	70

\*\* La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

### Corrélations

		تعمل الإدارة بالكلية على خلق روح التعاون بين العاملين في الكلية	تسعى الإدارة بالكلية للتطوير بصفة مستمرة بتقديم الدراسات والمقترحات اللازمة لتحسين الجودة	الإدارة الجامعية
توضح إدارة الكلية للأساتذة الأهداف وتشركهم في تحقيقها	Corrélation de Pearson	,596	,431**	,790**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000
	N	70	70	70
تقدم الإدارة بالكلية الخدمات في الوقت المحدد ودون تهاون	Corrélation de Pearson	,440**	,300	,691**
	Sig. (bilatérale)	,000	,012	,000
	N	70	70	70
تحرص الإدارة على التقويم المستمر لعملية تدريب الأساتذة لتحسين الجودة التعليمية	Corrélation de Pearson	,541**	,522**	,737
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000
	N	70	70	70
تعمل الإدارة بالكلية على خلق روح التعاون بين العاملين في الكلية	Corrélation de Pearson	1**	,460**	,811**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	70	70	70
تسعى الإدارة بالكلية للتطوير بصفة مستمرة بتقديم الدراسات والمقترحات اللازمة لتحسين الجودة	Corrélation de Pearson	,460**	1*	,726**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	70	70	70
الإدارة الجامعية	Corrélation de Pearson	,811**	,726**	1**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	70	70	70

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

### Corrélations

		تحتوي المكتبة على الكتب والمراجع العلمية الضرورية	تتوفر المكتبة على مراجع متنوعة(حديثة، (وبلغات مختلفة	الإمكانات_المادية
سيساعد مبنى الكلية على خلق جو التعليم بالكلية	Corrélation de Pearson	,238	,093**	,648**
	Sig. (bilatérale)	,047	,445	,000
	N	70	70	70
أماكن توقف السيارات كافية لجميع العاملين بالكلية	Corrélation de Pearson	,322**	,004	,752**
	Sig. (bilatérale)	,007	,972	,000
	N	70	70	70
يتوفر بالكلية مخابر للاعلام الآلي والإنترنت نقي أغراض الطلبة	Corrélation de Pearson	,395**	,200**	,758
	Sig. (bilatérale)	,001	,096	,000
	N	70	70	70
تحتوي المكتبة على الكتب والمراجع العلمية الضرورية	Corrélation de Pearson	1*	,466**	,707**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	70	70	70
تتوفر المكتبة على مراجع متنوعة(حديثة، (وبلغات مختلفة	Corrélation de Pearson	,466	1	,484
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	70	70	70
الإمكانات_المادية	Corrélation de Pearson	,707**	,484**	1**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	70	70	70

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

### Corrélations

		المناخ التنظيمي بالكلية مناسب لتطبيق ادارة الجودة الشاملة	بيئةالتعليم_ والتعلم
توفر الكلية للطلبة حربة التفكير وفرص التعبير عن الرأي	Corrélation de Pearson	,327	,719**
	Sig. (bilatérale)	,006	,000
	N	70	70
يسود روح الفريق الواحدفي البحوث العلمية التي تقدمها الأقسام العلمية	Corrélation de Pearson	,357**	,699
	Sig. (bilatérale)	,002	,000
	N	70	70
توفر قنوات للاتصال بين الطالب والأستاذ على خلاف المحاضرة	Corrélation de Pearson	,244**	,693**
	Sig. (bilatérale)	,042	,000
	N	70	70
المناخ التنظيمي بالكلية مناسب لتطبيق ادارة الجودة الشاملة	Corrélation de Pearson	1**	,680**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	70	70
بيئةالتعليم_ والتعلم	Corrélation de Pearson	,680**	1**
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	70	70

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).



### Corrélations

		علاقة الكلية بالمجتمع
ترتبط أهداف الكلية بحاجات المجتمع	Corrélation de Pearson	,772
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
تقوم الكلية ببحوث تعاقدية مع مؤسسات المجتمع	Corrélation de Pearson	,786**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
تسعى الإدارة الى تحقيق التوافق بين مخرجات الكلية وحاجات سوق العمل	Corrélation de Pearson	,841**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
علاقة الكلية بالمجتمع	Corrélation de Pearson	1**
	Sig. (bilatérale)	
	N	70

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

### Corrélations

		المناهج_الدراسية	تساعد المناهج الدراسية بالكلية على تنمية مهارات التعلم الذاتي	المناهج الدراسية تساير التطورات العلمية السريعة
المناهج_الدراسية	Corrélation de Pearson	1	,844**	,818**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	70	70	70
تساعد المناهج الدراسية بالكلية على تنمية مهارات التعلم الذاتي	Corrélation de Pearson	,844**	1	,687**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	70	70	70
المناهج الدراسية تساير التطورات العلمية السريعة	Corrélation de Pearson	,818**	,687**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	70	70	70
تحقق المناهج الدراسية التوازن بين الخبرات النظرية والجوانب العملية التطبيقية	Corrélation de Pearson	,714**	,394**	,359**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,002
	N	70	70	70
قدرة المناهج الدراسية على الاستجابة السريعة للاحتياجات المتغيرة للطلاب	Corrélation de Pearson	,780**	,533**	,491**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000
	N	70	70	70

\*\* La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

## Tableau de fréquences

### الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	41	58,6	58,6	58,6
Valide أنثى	29	41,4	41,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

### العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 30 سنة	19	27,1	27,1	27,1
Valide من 30-45 سنة	50	71,4	71,4	98,6
أكثر من 45 سنة	1	1,4	1,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

### المؤهل

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ماجستير	62	88,6	88,6	88,6
Valide دكتوراه	8	11,4	11,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

### الخبرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 5 سنوات	33	47,1	47,1	47,1
Valide من 5-10 سنوات	34	48,6	48,6	95,7
أكثر من 10 سنوات	3	4,3	4,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

الرتبة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
"أستاذ مساعد" أ	43	61,4	61,4	61,4
"أستاذ مساعد" ب	17	24,3	24,3	85,7
Valide "أستاذ محاضر" أ	4	5,7	5,7	91,4
"أستاذ محاضر" ب	6	8,6	8,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

القسم

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
قسم التعليم الأساسي	6	8,6	8,6	8,6
علوم اقتصادية	20	28,6	28,6	37,1
Valide علوم تجارية	17	24,3	24,3	61,4
علوم التسيير	21	30,0	30,0	91,4
محاسبة وإدارة مالية	6	8,6	8,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

يتمكن الأستاذ من المقياس الموكل اليه

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	1	1,4	1,4	1,4
محايد	3	4,3	4,3	5,7
Valide موافق	50	71,4	71,4	77,1
موافق بشدة	16	22,9	22,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

يلتزم الأساتذة بالكلية بتقديم أفضل خدمة تعليمية للطلبة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	2	2,9	2,9	2,9
Valide محايد	11	15,7	15,7	18,6
موافق	38	54,3	54,3	72,9

موافق بشدة	19	27,1	27,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

يتكلم الأساتذة لغة فصيحة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	16	22,9	22,9	22,9
محايد	20	28,6	28,6	51,4
موافق	29	41,4	41,4	92,9
موافق بشدة	5	7,1	7,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

يتقن الأساتذة اللغات الأجنبية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	4	5,7	5,7	5,7
غير موافق	26	37,1	37,1	42,9
محايد	23	32,9	32,9	75,7
موافق	15	21,4	21,4	97,1
موافق بشدة	2	2,9	2,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

(...يستعمل الأساتذة وسائل تعليمية حديثة في التدريس (داتاشو، لوحات الكترونية،

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	3	4,3	4,3	4,3
غير موافق	24	34,3	34,3	38,6
محايد	20	28,6	28,6	67,1
موافق	21	30,0	30,0	97,1
موافق بشدة	2	2,9	2,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

يشارك الأساتذة في أنشطة التنمية المهنية المناسبة له بصورة مستمرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	3	4,3	4,3	4,3
غير موافق	20	28,6	28,6	32,9
محايد	22	31,4	31,4	64,3
موافق	23	32,9	32,9	97,1
موافق بشدة	2	2,9	2,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

يحاول الأساتذة مناقشة استفسارات الطلبة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	1	1,4	1,4	1,4
غير موافق	2	2,9	2,9	4,3
محايد	6	8,6	8,6	12,9
موافق	43	61,4	61,4	74,3
موافق بشدة	18	25,7	25,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

يعتمد الأساتذة على معايير وأسس موضوعية لتقييم الطلبة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	1	1,4	1,4	1,4
غير موافق	2	2,9	2,9	4,3
محايد	7	10,0	10,0	14,3
موافق	39	55,7	55,7	70,0
موافق بشدة	21	30,0	30,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

يلتزم الأساتذة بالتوقيت المحدد للمحاضرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	2	2,9	2,9	2,9
محايد	5	7,1	7,1	10,0
موافق	45	64,3	64,3	74,3

موافق بشدة	18	25,7	25,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

يتعامل الأساتذة بلباقة واحترام مع الطلبة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محاييد	7	10,0	10,0	10,0
موافق	45	64,3	64,3	74,3
موافق بشدة	18	25,7	25,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

يقدم الأساتذة توجيهات مستمرة للطلبة بخصوص الإشراف

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	2	2,9	2,9	2,9
غير موافق	1	1,4	1,4	4,3
محاييد	7	10,0	10,0	14,3
موافق	47	67,1	67,1	81,4
موافق بشدة	13	18,6	18,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

يحاول الأساتذة تعزيز قدرة الاستيعاب لدى الطلبة أثناء المحاضرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	1	1,4	1,4	1,4
غير موافق	6	8,6	8,6	10,0
محاييد	8	11,4	11,4	21,4
موافق	39	55,7	55,7	77,1
موافق بشدة	16	22,9	22,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

يشجع الأساتذة الطلبة على تفجير الطاقات الكامنة لديهم من أجل التعلم

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
--	-----------	-------------	--------------------	--------------------

غير موافق بشدة	2	2,9	2,9	2,9
غير موافق	10	14,3	14,3	17,1
محاييد	12	17,1	17,1	34,3
موافق	34	48,6	48,6	82,9
موافق بشدة	12	17,1	17,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

لدى الطالب قدرة على التعلم والبحث العلمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	2	2,9	2,9	2,9
غير موافق	15	21,4	21,4	24,3
محاييد	22	31,4	31,4	55,7
موافق	29	41,4	41,4	97,1
موافق بشدة	2	2,9	2,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

يمتلك الطالب المهارات الضرورية للاستمرار في التعلم

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	2	2,9	2,9	2,9
غير موافق	18	25,7	25,7	28,6
محاييد	16	22,9	22,9	51,4
موافق	32	45,7	45,7	97,1
موافق بشدة	2	2,9	2,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

يتحكم الطالب بالوسائل التكنولوجية الحديثة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	3	4,3	4,3	4,3
غير موافق	22	31,4	31,4	35,7
محاييد	21	30,0	30,0	65,7
موافق	23	32,9	32,9	98,6
موافق بشدة	1	1,4	1,4	100,0



Total	70	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

يحتزم الطالب بالأنظمة والقوانين التعليمية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	6	8,6	8,6	8,6
غير موافق	25	35,7	35,7	44,3
محايد	20	28,6	28,6	72,9
موافق	18	25,7	25,7	98,6
موافق بشدة	1	1,4	1,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

اجراءات قبول الطلبة بالكلية تمنح فرص متكافئة للطلبة دون تمييز

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	1	1,4	1,4	1,4
غير موافق	6	8,6	8,6	10,0
محايد	15	21,4	21,4	31,4
موافق	43	61,4	61,4	92,9
موافق بشدة	5	7,1	7,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

تتوفر بالكلية مقاييس تتوافق وميول الطلاب واستعدادهم للدراسة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	2	2,9	2,9	2,9
غير موافق	18	25,7	25,7	28,6
محايد	19	27,1	27,1	55,7
موافق	28	40,0	40,0	95,7
موافق بشدة	3	4,3	4,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

توضح ادارة الكلية للأساتذة الأهداف وتشاركهم في تحقيقها

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	10	14,3	14,3	14,3
غير موافق	16	22,9	22,9	37,1
محايد	21	30,0	30,0	67,1
موافق	21	30,0	30,0	97,1
موافق بشدة	2	2,9	2,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

تقدم الادارة بالكلية الخدمات في الوقت المحدد ودون تهاون

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	9	12,9	12,9	12,9
غير موافق	28	40,0	40,0	52,9
محايد	14	20,0	20,0	72,9
موافق	15	21,4	21,4	94,3
موافق بشدة	4	5,7	5,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

تحرص الادارة على التقويم المستمر لعملية تدريب الاساتذة لتحسين الجودة التعليمية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	11	15,7	15,7	15,7
غير موافق	28	40,0	40,0	55,7
محايد	16	22,9	22,9	78,6
موافق	13	18,6	18,6	97,1
موافق بشدة	2	2,9	2,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

تعمل الادارة بالكلية على خلق روح التعاون بين العاملين في الكلية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	12	17,1	17,1	17,1
غير موافق	24	34,3	34,3	51,4
محايد	17	24,3	24,3	75,7

موافق	13	18,6	18,6	94,3
موافق بشدة	4	5,7	5,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

تسعى الإدارة بالكلية للتطوير بصفة مستمرة بتقديم الدراسات والمقترحات اللازمة لتحسين الجودة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	12	17,1	17,1	17,1
غير موافق	31	44,3	44,3	61,4
محايد	10	14,3	14,3	75,7
موافق	13	18,6	18,6	94,3
موافق بشدة	4	5,7	5,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

سيساعد مبنى الكلية على خلق جو التعليم بالكلية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	12	17,1	17,1	17,1
غير موافق	20	28,6	28,6	45,7
محايد	14	20,0	20,0	65,7
موافق	22	31,4	31,4	97,1
موافق بشدة	2	2,9	2,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

أماكن توقف السيارات كافية لجميع العاملين بالكلية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	14	20,0	20,0	20,0
غير موافق	18	25,7	25,7	45,7
محايد	13	18,6	18,6	64,3
موافق	18	25,7	25,7	90,0
موافق بشدة	7	10,0	10,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

يتوفر بالكلية مخابر للاعلام الآلي والانترنت تفي أغراض الطلبة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	20	28,6	28,6	28,6
غير موافق	22	31,4	31,4	60,0
محايد	8	11,4	11,4	71,4
موافق	18	25,7	25,7	97,1
موافق بشدة	2	2,9	2,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

تحتوي المكتبة على الكتب والمراجع العلمية الضرورية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	8	11,4	11,4	11,4
غير موافق	15	21,4	21,4	32,9
محايد	6	8,6	8,6	41,4
موافق	39	55,7	55,7	97,1
موافق بشدة	2	2,9	2,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

(تتوفر المكتبة على مراجع متنوعة) حديثة، وبلغات مختلفة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	4	5,7	5,7	5,7
غير موافق	15	21,4	21,4	27,1
محايد	8	11,4	11,4	38,6
موافق	41	58,6	58,6	97,1
موافق بشدة	2	2,9	2,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

توفر الكلية للطلبة حرية التفكير وفرص التعبير عن الرأي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	7	10,0	10,0	10,0
غير موافق	16	22,9	22,9	32,9

محايد	16	22,9	22,9	55,7
موافق	26	37,1	37,1	92,9
موافق بشدة	5	7,1	7,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

يسود روح الفريق الواحد في البحوث العلمية التي تقدمها الأقسام العلمية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	6	8,6	8,6	8,6
غير موافق	28	40,0	40,0	48,6
محايد	20	28,6	28,6	77,1
موافق	13	18,6	18,6	95,7
موافق بشدة	3	4,3	4,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

توفر قنوات للاتصال بين الطالب والأستاذ على خلاف المحاضرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	5	7,1	7,1	7,1
غير موافق	21	30,0	30,0	37,1
محايد	12	17,1	17,1	54,3
موافق	27	38,6	38,6	92,9
موافق بشدة	5	7,1	7,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

المناخ التنظيمي بالكلية مناسب لتطبيق ادارة الجودة الشاملة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	10	14,3	14,3	14,3
غير موافق	30	42,9	42,9	57,1
محايد	15	21,4	21,4	78,6
موافق	13	18,6	18,6	97,1
موافق بشدة	2	2,9	2,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

ترتبط أهداف الكلية بحاجات المجتمع

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	10	14,3	14,3	14,3
غير موافق	23	32,9	32,9	47,1
Valides محايد	21	30,0	30,0	77,1
موافق	16	22,9	22,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

تقوم الكلية ببحوث تعاقبية مع مؤسسات المجتمع

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	17	24,3	24,3	24,3
غير موافق	22	31,4	31,4	55,7
Valides محايد	20	28,6	28,6	84,3
موافق	10	14,3	14,3	98,6
موافق بشدة	1	1,4	1,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

تسعى الإدارة الى تحقيق التوافق بين مخرجات الكلية وحاجات سوق العمل

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	18	25,7	25,7	25,7
غير موافق	25	35,7	35,7	61,4
Valides محايد	10	14,3	14,3	75,7
موافق	17	24,3	24,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

تساعد المناهج الدراسية بالكلية على تنمية مهارات التعلم الذاتي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	12	17,1	17,1	17,1
Valides غير موافق	24	34,3	34,3	51,4
محايد	12	17,1	17,1	68,6

موافق	22	31,4	31,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

المناهج الدراسية تساير التطورات العلمية السريعة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	9	12,9	12,9	12,9
غير موافق	28	40,0	40,0	52,9
محايد	17	24,3	24,3	77,1
موافق	13	18,6	18,6	95,7
موافق بشدة	3	4,3	4,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

تحقق المناهج الدراسية التوازن بين الخبرات النظرية والجوانب العملية التطبيقية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	13	18,6	18,6	18,6
غير موافق	33	47,1	47,1	65,7
محايد	10	14,3	14,3	80,0
موافق	14	20,0	20,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

قدرة المناهج الدراسية على الاستجابة السريعة للاحتياجات المتغيرة للطلاب

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	10	14,3	14,3	14,3
غير موافق	39	55,7	55,7	70,0
محايد	14	20,0	20,0	90,0
موافق	7	10,0	10,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
يتمكن الأستاذ من المقياس الموكل اليه	70	4,16	,555
يلتزم الأساتذة بالكلية بتقديم أفضل خدمة تعليمية للطلبة	70	4,06	,740
يتكلم الأساتذة لغة فصيحة	70	3,33	,912
يتقن الأساتذة اللغات الأجنبية	70	2,79	,946
يستعمل الأساتذة وسائل تعليمية حديثة (التدريس (داتاشو، لوحات إلكترونية، ...)	70	2,93	,968
يشارك الأساتذة في أنشطة التنمية المهنية المناسبة له بصورة مستمرة	70	3,01	,955
يحاول الأساتذة مناقشة استفسارات الطلبة	70	4,07	,767
يعتمد الأساتذة على معايير وأسس موضوعية لتقييم الطلبة	70	4,10	,801
يلتزم الأساتذة بالتوقيت المحدد للمحاضرة	70	4,13	,658
يتعامل الأساتذة بلباقة واحترام مع الطلبة	70	4,16	,581
يقدم الأساتذة توجيهات مستمرة للطلبة بخصوص الإشراف	70	3,97	,780
يحاول الأساتذة تعزيز قدرة الاستيعاب لدى الطلبة أثناء المحاضرة	70	3,90	,903
يشجع الأساتذة الطلبة على تفجير الطاقات الكامنة لديهم من أجل التعلم	70	3,63	1,024
لدى الطالب قدرة على التعلم والبحث العلمي	70	3,20	,910
يمتلك الطالب المهارات الضرورية للاستمرار في التعلم	70	3,20	,957
يتحكم الطالب بالوسائل التكنولوجية الحديثة	70	2,96	,939
يحترم الطالب الأنظمة والقوانين التعليمية	70	2,76	,984
اجراءات قبول الطلبة بالكلية تمنح فرص متكافئة للطلبة دون تمييز	70	3,64	,799
تتوفر بالكلية مقاييس تتوافق ومبول الطلاب واستعدادهم للدراسة	70	3,17	,963
توضح ادارة الكلية للأساتذة الأهداف وتشاركهم في تحقيقها	70	2,84	1,099

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تقدم الادارة بالكلية الخدمات في الوقت المحدد ودون تهاون	70	2,67	1,126
تحرص الادارة على التقويم المستمر لعملية تدريب الأساتذة لتحسين الجودة التعليمية	70	2,53	1,059



تعمل الادارة بالكلية على خلق روح التعاون بين العاملين في الكلية	70	2,61	1,146
تسعى الادارة بالكلية للتطوير بصفة مستمرة بتقديم الدراسات والمقترحات اللازمة لتحسين الجودة	70	2,51	1,151
سيساعد مبنى الكلية على خلق جو التعليم بالكلية	70	2,74	1,163
أماكن توقف السيارات كافية لجميع العاملين بالكلية	70	2,80	1,303
يتوفر بالكلية مخابر للاعلام الآلي والأترنت تفي أغراض الطلبة	70	2,43	1,234
تحتوي المكتبة على الكتب والمراجع العلمية الضرورية	70	3,17	1,154
تتوفر المكتبة على مراجع (متنوعة)حديثة، وبلغات مختلفة	70	3,31	1,029
توفر الكلية للطلبة حرية التفكير وفرص التعبير عن الرأي	70	3,09	1,139
يسود روح الفريق الواحد في البحوث العلمية التي تقدمها الأقسام العلمية	70	2,70	1,012
توفر قنوات للاتصال بين الطالب والأساتذ على خلاف المحاضرة	70	3,09	1,126
المناخ التنظيمي بالكلية مناسب لتطبيق ادارة الجودة الشاملة	70	2,53	1,046
ترتبط أهداف الكلية بحاجات المجتمع	70	2,61	,997
تقوم الكلية ببحوث تعاقدية مع مؤسسات المجتمع	70	2,37	1,052
تسعى الادارة الى تحقيق التوافق بين مخرجات الكلية وحاجات سوق العمل	70	2,37	1,119
تساعد المناهج الدراسية بالكلية على تنمية مهارات التعلم الذاتي	70	2,63	1,106
المناهج الدراسية تساير التطورات العلمية السريعة	70	2,61	1,067

#### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تحقق المناهج الدراسية التوازن بين الخبرات النظرية والجوانب العملية التطبيقية	70	2,36	1,008
قدرة المناهج الدراسية على الاستجابة السريعة للاحتياجات المتغيرة للطلاب	70	2,26	,829
N valide (listwise)	70		

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,781	7

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,885	40

**Statistiques sur échantillon unique**

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
total	70	3,0850	,42331	,05060

**Test sur échantillon unique**

	Valeur du test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
total	1,680	69	,097	,08500	-,0159	,1859

## ANOVA à 1 facteur

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
الجنس	Inter-groupes	8,986	42	,214	,722	,832
	Intra-groupes	8,000	27	,296		
	Total	16,986	69			
العمر	Inter-groupes	7,871	42	,187	,675	,876
	Intra-groupes	7,500	27	,278		
	Total	15,371	69			
المؤهل	Inter-groupes	4,002	42	,095	,834	,707
	Intra-groupes	3,083	27	,114		
	Total	7,086	69			
الخبرة	Inter-groupes	14,560	42	,347	1,090	,413
	Intra-groupes	8,583	27	,318		
	Total	23,143	69			
الرتبة	Inter-groupes	37,752	42	,899	1,063	,441
	Intra-groupes	22,833	27	,846		
	Total	60,586	69			
القسم	Inter-groupes	61,486	42	1,464	1,437	,161
	Intra-groupes	27,500	27	1,019		
	Total	88,986	69			