وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

Université Mohamed Boudiaf - M'SILA
Faculté des Sciences Économiques
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département Sciences de Gestion

العنـــوان:

تقييم جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر هيئة التدريس بالجامعة

دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر (أكاديمي) في علوم التسيير

تخصص: تسيير عمومي

من إعداد الطالب: ديلمي بلال

نوقشت بتاريخ: 26/ 05/ 2016

لجنة المناقشة

أ. بيصار عبد المطلب ..... رئيسا.
أ. مهدي نزيه .....مقررا و مشرفا.
أ. جباري عبد الوهاب.....ممتحنا.

السنـــة الجـــامعية 2016/2015

بسم الله الرحمن الرحيم

إهداء

إلى أول نور لمحته عيناي إلى أول اسم نطقته شفتاي إلى مثال الحب

والتضحية إلى بهجة القلب وصفاء الحب إلى منارة البيت إلى من

منحاني حبهما وعطفهما إلى والديَ الكريمين أمي وأبي بارك الله فيهما

الى كل الاخوة واصغرهم محمد حفظهم الله ورعاهم

الى كل الأهل والأقارب

الى كل الاصدقاء والزملاء الذين جمعني معهم المشوار الدراسي

و الى كل من صلى على الحبيب محمد صلى الله عليه وسلم

ديلمي بلال

شكر و عرفان

بفضل المولى عزوجل وبتوفيق منه تمكنت من تقديم هذا العمل المتواضع

فالحمد والشكر لله الذي اعانني عل اتمام مذكرتي

اتقدم بجزيل الشكر الى الاستاذ الفاضل مهدي نزيه على كرم قبوله الاشراف

علي وتقديمه للنصائح والارشادات

كما اشكر الاساتذة المحكمين بركاتي الحسين و بعيطيش شعبان و بيصار

عبد المطلب على تقديمهم يد المساعدة

كما لا يفوتني أن اشكر زملاء الدراسة في دفعة التسيير العمومي نبيل

وعثمان وهشام وسمير و ايمن واحمد والحسين فلهم جميعا كلمة شكر وتقدير

. والسلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.

ديلمي بلال

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
اهداء	I
شكر وعرفان	II
فهرس المحتويات	III
قائمة الجداول	VI
قائمة الاشكال	VII
مقدمة	أ– ث
الفصل الاول: الجانب النظري	5–
تمهيد	6
المبحث الأول: ماهية الجامعة وهيكلتها و نظامها	7
المطلب الأول: ماهية الجامعة و نظامها	7
المطلب الثاني: رسالة ووظائف ومهام الجامعة.	13
المطلب الثالث: انواع الهياكل التنظيمية للجامعة والتحديات التي تواجهها	16
المبحث الثاني: جودة الخدمة التعليمية بالجامعة	19
المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة التعليمية(الجودة، جودة الخدمة، جودة الخدمة التعليمية).	19
المطلب الثاني: الحاجة إلى جودة الخدمة التعليمية وبيئة التعليم الجامعي والعوامل المؤثرة على التعليم.	27
المطلب الثالث: أبعاد ومعايير جودة الخدمة التعليمية.	29
المطلب الرابع: مساهمات تحسين جودة الخدمة في التعليم الجامعي.	33

المبحث الثالث: إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي	35
المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لإدارة الجودة في التعليم العالي.	35
المطلب الثاني: متطلبات ومعوقات تطبيق إدارة الجودة في التعليم العالي.	36
المطلب الثالث: سلسلة مواصفات ومتطلبات الايزو في التعليم الجامعي.	38
المبحث الرابع: ضمان جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي	40
المطلب الاول: مفهوم ضمان جودة الخدمة التعليمية والتحولات الحادثة في المفهوم.	40
المطلب الثاني: مبادئ ومؤشرات ضمان جودة الخدمة التعليمية في التعليم العالي.	45
المطلب الثالث: مظاهر التعليم الجامعي الناجح واتجاهاته العالمية الحديثة.	50
خلاصة الفصل	54
الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية	**55**
تمهيد	**56**
المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة	57
المطلب الأول: لمحة تاريخية حول نشأة وتطور جامعة المسيلة.	57
المطلب الثاني: التعريف بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.	62
المبحث الثاني: اجراءات الدراسة الميدانية	65
المطلب الأول: الأطار المنهجي للدراسة	65
المطلب الثاني: : طرق جمع المعلومات الميدانية	66

المطلب الثالث: صدق أداة الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية	66
المبحث الثالث: المعالجات الاحصائية للبيانات	69
المطلب الاول: أساليب المعالجة الإحصائية	69
المطلب الثاني: عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة	71
المطلب الثالث: تحليل فقرات الاستبانة	75
المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة.	85
خلاصة الفصل	90
الخاتمة	91
قائمة المراجع	95
الملاحق	99

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	مكونات العملية التعليمية الجامعية	21
2	معايير جودة الخدمة التعليمية	32
3	تنوع دور ضمان الجودة بتنوع القضايا التي تواجه مؤسسات التعليم العالي	43
4	التحول من النموذج القديم الى النموذج الجديد لضمان الجودة	44
5	الدرجات المهنية لأساتذة الكلية	65
6	عدد المحاور والعبارات	67
7	قيمة معامل(ألفا كرومباخ) لأداة الدراسة	68
8	القيمة الإحصائية للاختبار (Shapiro–Wilk)	70
9	توزيع أفراد العينة حسب متغيرات المعلومات الشخصية	73
10	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات الثقافة التنظيمية	75
11	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المناهج التعليمية	79
12	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات إمكانيات المادية	81
13	وجهة نظر هيئة التدريس بالجامعة اتجاه متغيرات الدراسة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.	84
14	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	86
15	نتائج اختبار الفرضية الفرعية 01	87
16	نتائج اختبار الفرضية الفرعية 02	88
17	نتائج اختبار الفرضية الفرعية 03	89

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1	نظام الجامعة	11
2	رؤية و رسالة الجامعة	13
3	وظائف الجامعة	14
4	العوامل البيئية التي تؤثر على التعليم الجامعي	28
5	عمليات ضمان الجودة في التعليم	50
6	دور المظاهر العامة في نجاح التعليم الجامعي	52
7	الهيكل التنظيمي للكلية	63
8	مستوى واقع الثقافة التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة	78
9	واقع المناهج التعليمية بالمؤسسة محل الدراسة	81
10	واقع إمكانيات المادية بالمؤسسة محل الدراسة	83
11	مستوى توفر وترتيب اهمية متغيرات الدراسة بمؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر هيئة التدريس بالجامعة.	85

مقدمة

مقدمة

تعتبر الخدمة التعليمية واحدة من أهم الخدمات العامة التي لابد من توفرها في أي بلد، ومن أهم القطاعات التعليمية هو قطاع التعليم العالي المتمثل في المؤسسات الجامعية، والتي بدورها مرتبطة ببناء المستقبل وتحقيق النهضة وتنمية المجتمع لما لها من ارتباطات مباشرة بالواقع السياسي و الاقتصادي والاجتماعي والثقافي بالمجتمع، الأمر الذي اكسبها أهمية كبيرة في مجال التقدم العلمي والتكنولوجي والخدماتي من خلال ما تقدمه من أبحاث علمية وتربوية في كافة المجالات.

إن نجاح العملية التعليمية في الجامعة لا يرتبط بكمية هذه الخدمات المقدمة فقط، وإنما بنوعية وجودة الخدمة المقدمة ومدى مطابقتها للمعايير والمواصفات الدولية، الأمر الذي فرض على المؤسسات الجامعية النهوض بواقع جودة التعليم الجامعي، حتى صار السعي وراء تحقيق الجودة الخدمة المقدمة مطلبا ضروريا يستلزم وضع مؤشرات ومعايير لها يمكن استخدامها في الحكم على مستوى الجودة في هذا لنمط من التعليم من اجل تحسينه وتطويره، في ظل اشتداد المنافسة العالمية من خلال العروض المقدمة لأجل استقطاب الأدمغة الباحثة عن الجودة و النوعية

و الجامعة الجزائرية شأنها شأن باقي الجامعات في باقي الدول تبحث عن سبل ضمان الجودة في الخدمة التعليمية المقدمة من أجل النهوض بالمجتمع وتلبية متطلباته بأحسن طريقة ممكنة.

وتعتبر عملية تقييم جودة الخدمة التعليمية ، عملية مركبة ينظر إليها من عدة أطراف : الطالب ، المحيط الذي يوظف الطاقات المتخرجة ، الأستاذ الجامعي الذي يعتبر طرف ومقيم للجودة الخدمة التعليمية ، او كما يسمى في أدبيات التسويق بالعميل الداخلي ، الذي تحاول المنظمة(الجامعة) إرضاءه كهدف وسيط لإرضاء باقي الأطراف الأخرى.

في خضم هذه المعطيات التي أحدثتها جودة الخدمة التعليمية، وعلى ضوء واقع مؤسسات التعليم الجامعي في الجزائر، نطرح الإشكالية التالية:

ما تقييم أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة لجودة الخدمة التعليمية المقدمة بالجامعة؟

ومن خلال هذه الإشكالية تطرح التساؤلات التالية:

- ما مفهوم الجامعة وجودة الخدمة التعليمية في الجامعة؟
- من هو العميل المستهدف من الخدمة التعليمية في الجامعة؟
- ماهي أبعاد جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر الأستاذ الجامعي؟
- كيف يقيم أعضاء هيأة التدريس بالكلية محل الدراسة جودة الخدمة التعليمية على أساس هاته الأبعاد؟

فرضيات البحث:

لمعالجة الإشكالية السابقة والإجابة عن مختلف الأسئلة الفرعية، حددنا الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

- لا تتوفر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير _ جامعة المسيلة _ على المتطلبات الأساسية لتحقيق جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيأة التدريس.

الفرضيات الفرعية:

- هناك نظرة سلبية في الجانب المتعلق بالثقافة التنظيمية السائدة بالكلية.
- هناك اتجاه سلبي في الجانب المتعلق بالمناهج و التعليمية المعمول بها بالكلية.
- هناك اتجاه سلبي في جانب الامكانيات المادية المتاحة بالكلية.

أهداف البحث :

- الإحاطة بمفهوم وأبعاد جودة الخدمة التعليمية في الجامعة ومن وجهة نظر الاستاذ بشكل خاص.
- التعرف على واقع جودة التعليم في الكلية محل الدراسة من طرف الاستاذ .
- الوصول إلى نتائج ذات دلالة إحصائية للعوامل والأبعاد المتحكمة بجودة الخدمة التعليمية.
- **أهمية البحث :**

تتجلى أهمية الدراسة من خلال أهمية الجامعة في حد ذاتها ، من خلال الدور المنوط بها في مسيرة التقدم والرقي في مختلف الجوانب ، بحيث ان مستوى الجودة في الخدمة التعليمية المقدمة سينعكس على مهام الجامعة والدور المنوط بها .

منهجية وأسلوب البحث:

- نظرا لطبيعة الموضوع تم الاعتماد على المنهج العلمي باستخدام الأسلوب الوصفي التحليلي ، من خلال الاطلاع على مختلف الكتب و الأبحاث والمجلات العلمية لوصف الظاهرة محل الدراسة، كما تم استعمال استمارة استبيان وجمع البيانات وتحليلها في دراسة حالة الهيئة محل الدراسة وهي كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

خطة البحث: للإحاطة بمختلف جوانب **الموضوع** تطرقنا من خلال هاته الدراسة إلى :

- **الفصل الأول** : الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة التعليمية بالإضافة إلى تطرقنا إلى أبعاد ومعايير جودة الخدمة التعليمية بالاستعانة بالكتب والمجلات والأبحاث العلمية.
- **الفصل الثاني** : حاولنا إسقاط الجانب النظري المدروس في الفصل السابق على الدراسة عن طريق استبيان لجمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية .

الدراسات السابقة:

_ **رزق الله حنان**، اثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة (**دراسة تطبيقية لعينة من كليات جامعة منتوري قسنطينة**)، حيث هدفة الدراسة الى معالجة قصور الاساليب الادارية التي تعيق التعليم الجامعي واحلالها بأساليب حديثة وناجعة ، والغرض من ذلك الوصول الى تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة، واظهرت النتائج ان تحسين جودة الخدمة التعليمية قد لا يتم الى من خلا تهيئة البيئة التنظيمية لجميع العاملين.

الفصل الأول:

الجانب النظري

تمهيد:

يعتبر موضوع جودة الخدمة التعليمية من الموضوعات الاساسية التي اصبح يعطي له اهتمام اكثر من أي وقت مضى، سواء من قبل الباحثين او الدول ، حيث ان تفوق التعليم الجامعي يعكس مدى تقدم الدول وريادتها للعالم في مختلف المجالات ، ولما ادركت الدول المتقدمة أهميته جعلته على راس اهتماماتها ووفرت له ميزانيات ضخمة بل اصبح التنافس بينها على اشده لإيجاد انظمة تقيس بها مستويات الاداء وتقارن نظامها التعليمي مع الانظمة التعليمية في مثيلاتها من الدول الاخرى.

سنحاول في هذا الفصل التطرق الى الباحث التالية:

_ ماهية الجامعة وهيكلتها ونضامها.

_ جودة الخدمة التعليمية بالجامعة.

_ إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

_ ضمان جودة الخدمة التعليمية مؤسسات التعليم العالي.

المبحث الأول: ماهية الجامعة وهيكلتها و نظامها

تمثل الجامعات ومراكز البحث العلمي على مر العصور أهم مؤسسات الامم والشعوب والمجتمعات في احداث التطور والتنمية، وقد تعاظمت الادوار الملقاة على عاتق الجامعة في تنامي وازدياد الطلب على المعرفة، ومن خلال ذلك سنحاول الاحاطة بمفهوم الجامعة والمهام والوظائف التي تقوم بها التحديات التي تواجهها.

المطلب الأول: ماهية الجامعة و نظامها

أولا: مفهوم الجامعة

يعد التعليم الركيزة الأساسية لتطور أي بلد و له الدور المهم في زيادة التنمية بكافة أشكالها و كذلك الارتقاء بحركة التقدم و الوصول إلى مصاف الدول المتقدمة[1]، و تعد مرحلة التعليم العالي في قمة الهرم التعليمي، التي يتم من خلالها إعداد الثروة البشرية ، وخاصة كفاءتها العالية اللازمة لخدمة المجتمع ، و تحقيق تقدمه، بما يتيح الوفاء بمطالب الرفاه والرخاء للوطن و المواطن.[2]

و الجامعة هي مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي ، التي أناط بها المجتمع إعداد قياداته على مختلف المستويات، و في مختلف المجالات و تشكل و سطا ليس فقط لإنتاج المعارف و تطويرها، و لكنها تشكل أيضا دليلا علميا و مهنيا[3] .

و إذا ما نظرنا إلى الهيكل الرئيسي الذي يشكل الجامعة نجده خليط متجانس من مكونات المجتمع، منهم من يعمل بشكل وظيفي احترافي، و منهم من يعمل لاكتساب المؤهلات العلمية التي تهيئة لأن يكون عنصر فاعل في الارتقاء بمستقبل المجتمع الذي ينشأ فيه أو في المجتمعات الأخرى، و هكذا تكون دورة حياة العلوم من الجامعة

---

[1] هاشم فوزي دباس العبادي و آخرون، **ادارة التعليم الجامعي " مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر"** ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، ط 1، عمان، 2008، ص 21.

[2] لمياء محمد احمد السيد و آخرون، **العولمة و رسالة الجامعة "رؤية مستقبلية"**، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة .2002،ص 25.

[3] رزق الله جنان، **أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجيستر، جامعة متنوري قسنطينة،2009، 2010، ص 91.

إلى المجتمع و بالعكس، كما تعد الجامعات من أهم منابع العلوم و مصادر المعرفة و من أبرز مؤسسات إنتاج المادة الفكرية و ضبط الممارسة العلمية، كما أنها تتصدر قنوات التبادل الثقافي على المستوى العالي.[1]

وتعرف الجامعة بأنها مؤسسة علمية مستقلة ذات هيكل تنظيمي معين و أنظمة وأعراف و تقاليد أكاديمية معينة، و تمثل و وظائفها الرئيسية في التدريس و البحث العلمي و خدمة المجتمع، و تتألف من مجموعة من الكليات و الأقسام ذات الطبيعة العلمية التخصصية و تقدم برامج دراسية متنوعة في تخصصات مختلفة منها ما هو على المستوى الليسانس و منها ما هو على مستوى الدراسات العليا تمنح بموجباتها درجات علمية للطلاب[2].

و قد جاء في تعريف آخر أن الجامعة كمشروع خيري لا يستهدف الربح، و أن الجامعة كمنظومة ديناميكية تحقق التوازن و التكامل مع المجتمع للتنمية، و أنها ذات هياكل و لوائح و تشريعات و علاقات مركبة و هكذا[3].

و الجامعة مؤسسة تعليمية يلتحق بها الطلاب بعد إكمال دراستهم بالمدرسة الثانوية، و الجامعة أعلى مؤسسة معروفة بالتعليم العالي، و تطلق أسماء أخرى على الجامعة و بعض المؤسسات التابعة لها مثل : الكلية المعهد ، الأكاديمية ، مجمع الكليات التقنية، المدرسة العليا[4].

[1] محمد جبار الشمري و أخرون، **مخرجات التعليم العالي وسوق العمل في الدول العربية**، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2011، ص 466.

[2] جعيجع نبيلة، **التخطيط الاستراتيجي لتنمية الموارد البشرية المحلية**، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم، غير منشورة، جامعة المسيلة، 2015/2014،ص 218.

[3] فريد النجار، **إدارة الجامعات بالجودة الشاملة**، إيتراك للنشر و التوزيع، القاهرة، ط 1، 2000/1999، ص 119.

[4] هاشم فوزي دباس العبادي و آخرون، **مرجع سابق**، ص 62.

ثانيا: أهداف الجامعة:

للجامعة عدة أهداف تسعى إلى تحقيقها نذكر منها: [1]

- ✓ إتاحة الفرص التعليمية للطالب، و توفير بيئة تعليمية مناسبة لمساعدتهم على النمو و التكيف.
- ✓ تطوير و تنمية المعرفة، و قدرات الأفراد في المجتمع.
- ✓ توفير العدالة في فرض التعليم العالي لجميع الطلاب الذين أتموا مرحلة التعليم الثانوي.
- ✓ دعم و تعزيز عمليات الإبداع العقلي و الفني.
- ✓ تقويم المجتمع بهدف تجديده، من خلال تنمية الفكر الناقد عن الطالب.

و هناك من يحدد أهداف الجامعة حسب عملياتها و مخرجاتها و هي كالتالي:[2]

- ✓ تكوين الموارد البشرية ، تكوينا علميا و تقنيا و فكريا و ثقافيا متكاملا و متوافقا مع متطلبات العصر و متغيراته و مرتكزا إلى تقنياته و توفير سبل التنمية لتلك الموارد بما يهيئها للمشاركة الفاعلة المتميز في تفعيل ثروات المجتمع و تحقيق نموه و تطوره ودعم قدراته.
- ✓ المشاركة المنظمة و الفاعلة في تنمية و تطوير الرصيد المعرفي للمجتمع و مباشرة البحث العلمي المنظم و التطوير التقني لحل مشكلات المجتمع و المساهمة في التنمية القومية، و ذلك من خلال التوظيف المخطط و التنمية المستمرة للقدرات و الموارد العلمية و البحثية بالجامعات بما يتناسق مع احتياجات المجتمع و متطلبات التنمية الاقتصادية و الاجتماعية ، ويسهم في زيادة قدراته التنافسية.
- ✓ استثمار العلم و التقنية في إدارة منظمات التعليم الجامعي و العالي و تنمية علاقات التعاون و التفاعل الديمقراطي بين عناصرها و إدماج مفاهيم و آليات التطوير المستمر و الجودة الكاملة في نسيج المنظمة و تقدم نموذجا يحتذى به في سائر منظمات و قطاعات المجتمع.
- ✓ المساهمة الإيجابية في دراسة و حل مشكلات المجتمع ، و توفير المعرفة و الثقافة و العمل على نشرها، و المشاركة في التوعية بالمحافظة على البيئة و الإسهام في إصحاحها، و تقديم الرأي في القضايا القومية.

[1] رزق الله حنان، **مرجع سابق**، ص 99.

[2] علي السلمي، **خواطر في الإدارة المعاصرة**، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع ،القاهرة، 2001.ص 271.

- ✓ تطوير منظومة التعليم الجامعي و العالي للتوافق مع المعايير و النظم العالمية بحيث تتيح الفرص للدارسين في الالتحاق بأعمال في سوق العمل ثم العودة لاستكمال تعليمهم في أي وقت.[1]

و هناك من يقسم أهداف الجامعة كما يلي:[2]

- ✓ **أهداف معرفية:** و تتناول كل ما يرتبط بالمعرفة من تعليم الأفراد مختلف المهارات و تطوير المعرفة.
- ✓ **أهداف اجتماعية:** تعمل على خدمة المجتمع و استقراره و حل مشاكله
- ✓ **أهداف اقتصادية:** تعمل على تقوية اقتصاد المجتمع عن طريق البحث العلمي و تزويده بما يحتاج إليه من إطارات و كفاءات للتغلب على مختلف المشكلات الاقتصادية.

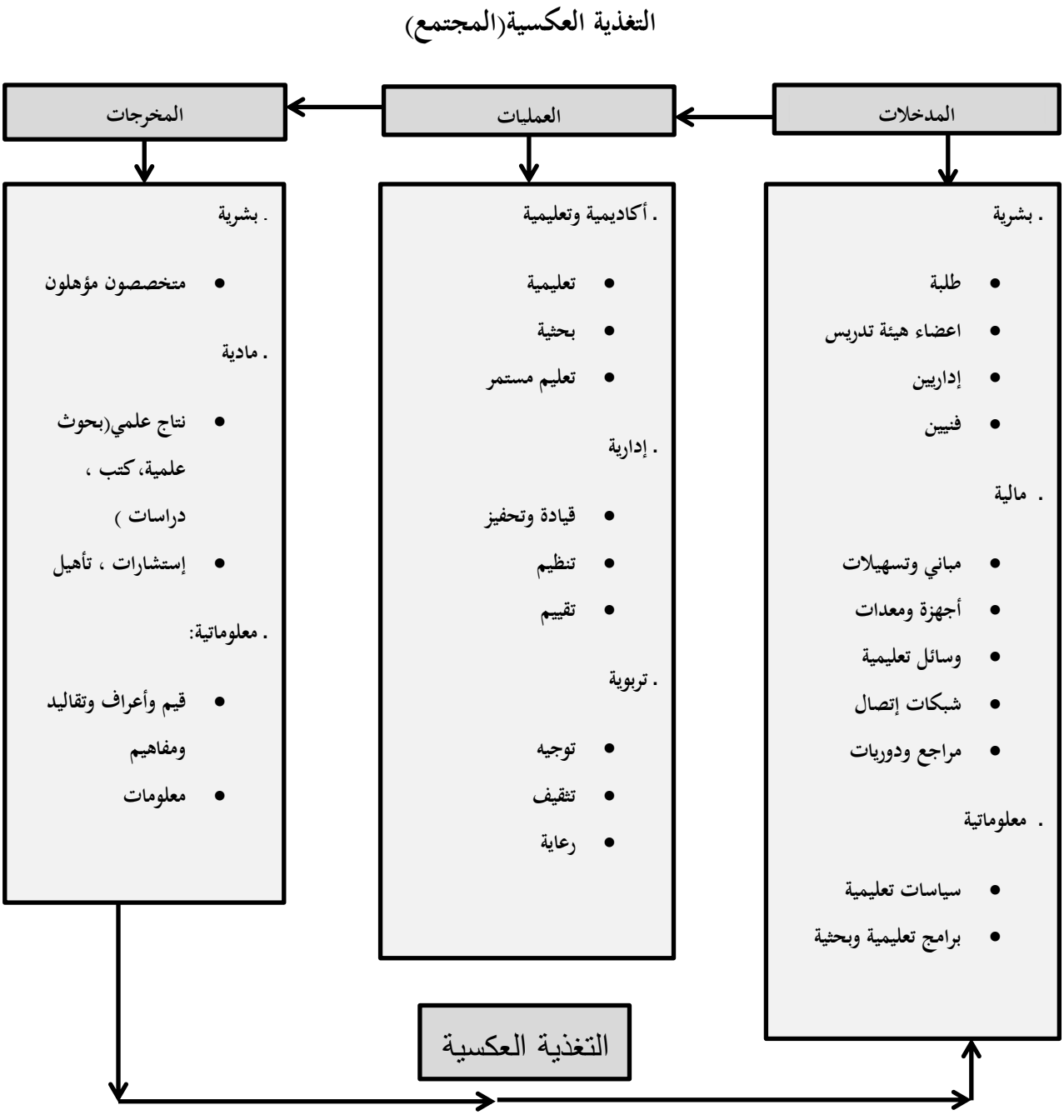
ثالثا: نظام الجامعة

ان للجامعة نظام مثل أي منظمة اخرى يتكون من المدخلات و العمليات والمخرجات و التغذية العكسية ويتضح هذا النظام في الشكل التالي:

[1] علي السلمي، **مرجع سابق**، ص 271.

[2] جعيجع نبيلة، **مرجع سابق**، ص219.

الشكل رقم: (1) نظام الجامعة



المصدر: بسمان فيصل محجوب، الدور القيادي لرؤساء الأقسام العلمية في الجامعات العربية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، ص66.

ومن خلال الشكل السابق سنحاول شرح أهم عناصر النظام الجامعي:[1]

- **المدخلات** :

وتتمثل في : الطلاب ونظم القبول بالتعليم العالي وبيئة التعليم العالي العامة والخاصة التي تتمثل في أعضاء هيئة التدريس والإدارة العليا ونظام الدراسة والخطط التعليمية والمباني والتجهيزات والورش والمعدات والموارد.

- **العمليات** :

ولاتتم العمليات إلا بوجود المدخلات وتتضمن العمليات عمليتي التعليم والتعلم والمناهج الدراسية والمقررات وطرائق التدريس والوسائل التعليمية وأساليب التقويم والكتاب الجامعي.

- **المخرجات** :

وهي الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية إلى العميل وتتضمن،

نواتج التعليم المتمثلة بالخريجين. والنواتج الغير مباشرة من نواتج معرفية وشخصية و اجتماعية ونواتج عامة مثل المهارات الاقتصادية والثقافية والمهنية.

- **التغذية العكسية (الراجعة):**

وتتمثل في العناصر الخاصة بتقويم أداء النظام من (مدخلات وعمليات ومخرجات) وضبط ومراقبة النظام بغرض تحسين الأداء وتتضمن أيضا التقويم البعدي (مرحلة ما بعد التخرج) .

[1] سعدون عبد الهادي العجيل، **مخرجات التعليم العالي وسوق العمل في الدول العربية**، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة ، 2011، ص 115.

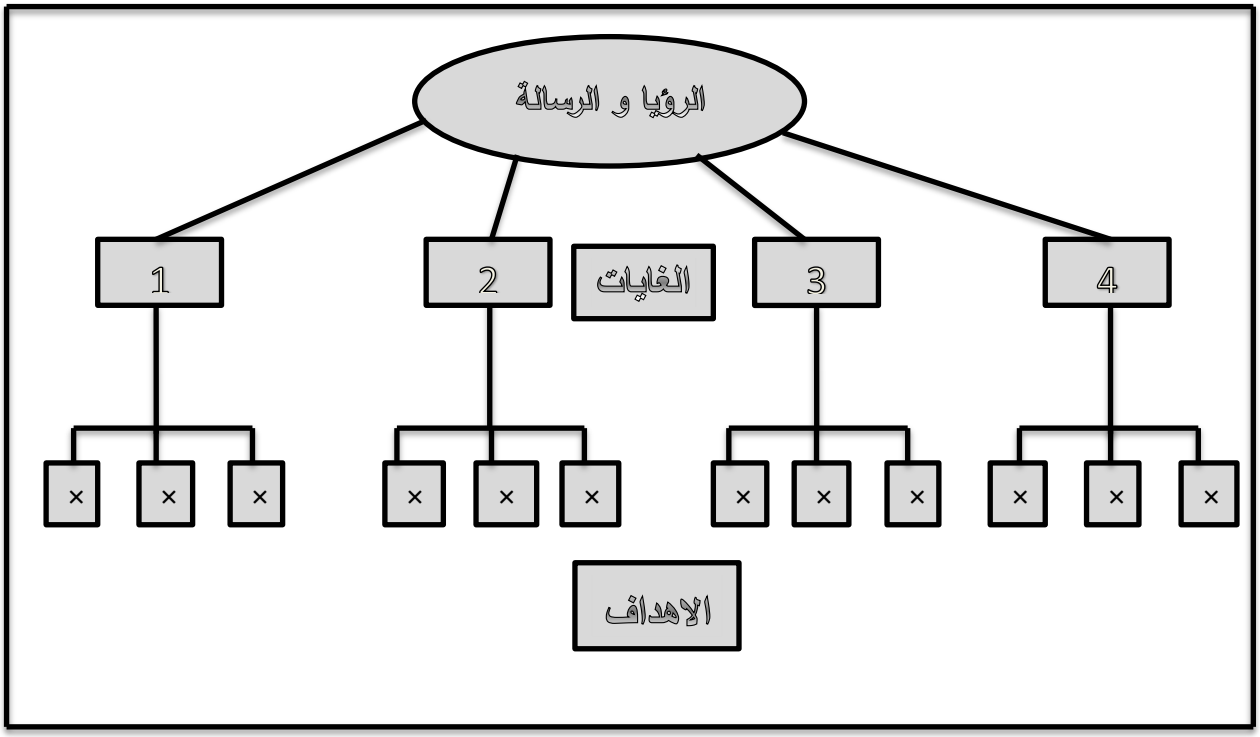
المطلب الثاني: رسالة ووظائف الجامعة

أولا: رسالة الجامعة

يتحمل التعليم الجامعي رسالة بناء و تطوير الإنسان الذي يمثل الطاقة المحركة و القوة الدافعة لعملية تطور المجتمع و تقدمه، و يسهم بفاعلية في إثراء المعرفة من خلال مراكز البحوث العلمية و التطبيقية، و جامعات اليوم لم تعد مجرد مكان لتلقي التعليم فقط، وإنما غدت مصنعا للرجال و النساء و لقادة الفكر و الأدب، و كل اللذين يمكنهم أن يشاركوا في خدمة المجتمع.

وتتضح رسالة الجامعة في الشكل التالي:

الشكل [1] (2): رؤية و رسالة الجامعة



المصدر: هاشم فوزي دباس العبادي واخرون، ادارة التعليم الجامعي" مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر" مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، ط1 عمان، 2008، ص 80.

- يتضح من الشكل السابق أن الرؤيا هي الناتج الملموس من التفكير الاستراتيجي و الرسالة نتائج الرؤيا لما تتوقعه الجامعة للمستقبل، والتي في ضوئها يمكن القيام ببناء غايات الجامعة التي تسعى إلى تحقيقها، من

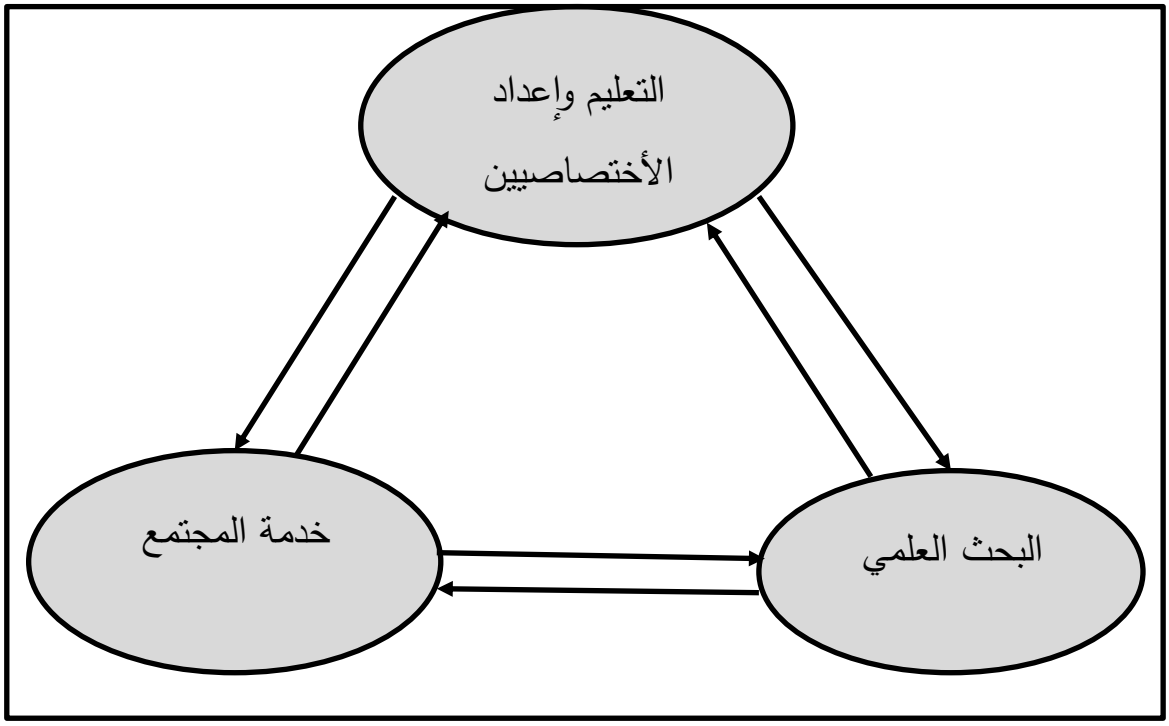
[1] هاشم فوزي دباس العبادي وآخرون، **مرجع سابق**، ص 80 .

أجل تحديد الأهداف و السياسات إذا تمثل الرسالة الواضحة مرشدا و موجها للأفراد العاملين، إضافة لاستخدامها كمعيار لتقييم الأداء الكلي للجامعة[1].

ثانيا: وظائف الجامعة

- بناء على ما تم التعرض إليه في رسالة الجامعة و تم التأكيد على أن للجامعة ثلاثة و وظائف رئيسية، هي التعليم و إعداد الاختصاصين، و البحث العلمي، و خدمة المجتمع .
- و يبين الشكل التالي التفاعل بين وظائف الجامعة[2]

شكل (3): وظائف الجامعة



المصدر: أحمد إسماعيل حجي و آخرون /الجامعة و التنمية البشرية، ط1، عالم الكتب، القاهرة /2012، ص 79.

[1] هاشم فوزي دباس العبادي واخرون، **مرجع نفسه** ، ص80.

[2] أحمد إسماعيل حجي و آخرون ، **الجامعة و التنمية البشرية** ، عالم الكتب- نشر – توزيع- طباعة، ط1، القاهرة 2012، ص 72.

أ. **التعليم و إعداد الاختصاصين:** إذا كانت الجامعات في بداية نشأتها تهتم بالتعليم دون النظر إلى إعداد اختصاصين فإنها أدركت دورها في إعداد القوى البشرية اللازمة للنهوض بالمجتمع. [1]

ب. **البحث العلمي:** يعتبر البحث العلمي من حيث الأهمية بذات الدرجة التي تحتلها عملية التدريس (التعليم)، فالبحوث العلمية بنوعيها الأساسية، و التطبيقية تؤدي إلى اكتشاف الحقائق و زيادة المعرفة العلمية و تراكمها، كما أن سمعة الجامعات مرتبطة بالبحث العلمي و تقوَم و تقاس كفاءتها بمقدار: [2]

- ما تصدره من مجالات علمية رفيعة و محكمة.
- ما تنشره من أبحاث رصينة خادمة للتنمية المستدامة و قابلة للتطبيق العلمي.
- ما تنشره من كتب علمية و كتب تدريسية أو مرجعية.
- ما يقام فيها من منتديات و مؤتمرات علمية عالمية.
- ما تصدره من كتب علمية بلغات عالمية و ما تترجمه كذلك من لغات عالمية.
- مايجري فيها من أبحاث متعلقة بالصناعة و الري و الزراعة و الثروات الطبيعية والحيوانية و كل ما يسهم في الازدهار الاقتصادي و الثقافي و العلمي.

كما أن العلم نفسه يرتبط بالبحث العلمي ـ ربط اللازم بالملزوم ـ ولعل البحث العلمي هو أكثر الوظائف التصاقا بالجامعات لسببين:

الأول: إن الجامعة تتوافر لديها الموارد الفكرية و البشرية على القيام بنشاطات الأبحاث المرتبطة بحاجات التنمية للدول.

الثاني: إن الجامعة تعد المؤسسة الوحيدة التي يمكن عن طريقها القيام بنشاطات الأبحاث بصورة انضباطية ، والتي يمكن لها أن تقدم الخدمات الاستشارية التي تحتاجها قطاعات المجتمع المختلفة ، سواء كانت حكومية أم من القطاع الخاص.

ج. **خدمة المجتمع:** [3] تجدر الإشارة و التأكيد أيضا على أن وظيفة خدمة المجتمع وظيفة فاعلة متفاعلة و ليست مجرد متلقية و متوقفة على الوظيفتين الأخريين، إنما تساعد على رسم إستراتيجية البحوث العلمية.

---

[1] احمد اسماعيل حجي وآخرون، **مرجع سابق** ، ص 80.

[2] قاسم عمر أبو الخير آدم، **مرجع سابق**، ص 20-21.

[3] أحمد اسماعيل حجي، **مرجع سابق**، ص 80.

و لكي تؤدي الجامعة هذه الوظائف ، يتطلب توفر العناصر التالية: أعضاء هيئة التدريس، الطلبة، الهيكل التنظيمي.[1]

1. **أعضاء هيئة التدريس:** يعد الأستاذ الجامعي حجر الزاوية التربوية، كما يعد ناقلا للمعرفة، و مسؤولا عن السير الحسن للعملية البيداغوجية في الجامعة " و هو بطبيعة المهام الموكلة إليه، يقوم بعملية التدريس ، و باحث في نفس الوقت.
2. **الطلبة:** يعد الطالب الجامعي أحد العناصر الأساسية و الفاعلة في العملية التعليمية طيلة التكوين الجامعي، إذا أنه يمثل النسبة العالية في المؤسسة الجامعية.
3. **الهيكل التنظيمي:** يقصد بهيكلة الجامعة ، تلك العلاقات التي تربط بين مختلف العناصر المكونة بمجموع المؤسسة ، و يمكن تسمية هذه العناصر بالهياكل الجزئية ،إذا كانت تتمتع بوحدة نسبية، تبعا للوظيفة التي تؤديها.

المطلب الثالث: انواع الهياكل التنظيمية للجامعة والتحديات التي تواجهها

اولا: أنواع الهياكل التنظيمية الجامعية:[2]

يمكن وصف أنواع الهياكل التنظيمية الجامعية بأنماط التنظيم التي تشير إلى بيان التقسيمات الأكاديمية (جامعة ، كلية، قسم).

1. **النمط التكاملي:** تتضح أبعاد هذا النمط التنظيمي في تكوين الكليا ، باعتبارها دراسة أكاديمية، إدارية متكاملة تتولى تدريس مجموعة متكاملة من موضوعات علمية، و تستهدف إعداد مهنيين مزودين بمعارف محددة وفق اختصاصات أقسامها العلمية.
2. **النمط المتخصص:** في هذا النمط، يظهر كل اختصاص في تكوين تنظيمي صورته قسم علمي واحد في الجامعة تضمه إحدى كلياتها ، ينخرط فيه جميع ذوي الاختصاص في الجامعة
3. **النمط المهني المتخصص:** في هذا النمط، تسمى الكلية باسم الاختصاص المهني لها، ففي كليات المجموعة الطبية (طب بشري، طب أسنان، طب بيطري) لا تظهر الأقسام العلمية المتخصصة في تكوينها، و

[1] رزق الله حنان، **مرجع سابق**، ص 98-99.

[2] بسمان فيصل محجوب، **الدور القيادي لرؤساء الاقسام العلمية في الجامعات العربية**، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، 2004، ص 41.

مع ذلك تظهر الاختصاصات الدقيقة في النمط المتخصص للكليات المهنية بصيغة الفروع العلمية، كالباطنية و العيون و الأطفال و النسائية.

4. **نمط الكلية الجامعة:** حيث تضم عدة اختصاصات مختلفة لتبدوا كأنها جامعة مصغرة، إذا تظهر هذه الاختصاصات بصيغة أقسام علمية، كالقانون و اللغة و إدارة الأعمال و غيرها.
5. **نمط الجامعة بدون كليات:** ظهرت الكلية قاسما مشتركا في الأنماط السابقة، الأمر الذي لم يوفره هذا النمط التنظيمي إذ تباشر إدارة الجامعة بالإشراف المباشر على الأقسام العلمية و التي تمارس العمليات التعليمية و البحثية في مجالات تخصصاتها.

ثانيا: التحديات التي تواجه الجامعات العربية:

تواجه البلاد العربية تحديات عديدة خارجية و داخلية ، تؤثر على هذه البلاد، و تؤثر بالتالي على جامعاتها. كما تتطلب من هذه الجامعات أداء مختلفا و تطويرا مستمرا، يجعلها مرتبطة بمجتمعاتها و بيئاتها، و مساهمة في تطويرها لا تعيش منعزلة في أبراج عاجية ، و من هذه التحديات ما يلي: [1]

- **العولمة:** " العولمة" أو " الكوكبة" مصطلح ظهر و انتشر حديثا، و بخالصة بعد سقوط النظام العالمي ذي القطبين بانهيار الاتحاد السوفيتي ، و ترجع الولايات المتحدة على قمة العالم مهني على السياسات الدولية و الاقتصادية العالمي و إعلامه.
- **التقدم العلمي و الفني:** و هناك اليوم ثورة علمية متسرعة نتيجة لاكتشافات الجديدة ، و التقدم في العلوم و ما يتوصل إليه العلماء من نظريات و قوانين جديدة، والعالم ينتقل الآن بالتكنولوجيا – و معها– من تكنولوجيا ترادف ما انتزع من آلات و معدات و أدوات كتطبيق لمعارف علمية نظرية.
- **ثورة المعرفة و المعلومات:** و ترتبط هذه الثورة بثورة التكنولوجيا، بل إن ثورة المعرفة هي أساس التقدم التكنولوجي، و تأتي ثورة المعلومات و الإعلام و الاتصال لتكون نتاجا لثورة التكنولوجيا و إضافة لها.
- **نزيف العقول أو الأدمغة البشرية:** و يلاحظ أن البلاد النامية، بما فيها البلاد العربية لا يسود فيها المناخ الجاذب للعقول المتميزة من أبنائها، مما دفع الكثيرين منهم إلى ترك بلادهم و لاستمرار في الدول العربية، في أرويا و الولايات المتحدة الأمريكية.

[1] أحمد اسماعيل حجي واخرون، **مرجع سابق**، ص ص 41-55 .

- **تعليم القرن الحادي و العشرين**: و إذا كان التعليم العربي بعامة يفتقر إلى الكفاءة فإن التعليم للقرن الحادي و العشرين على رأسه التعليم الجامعي ينبغي أن يكون تعليما متميزا للجميع دون تميز، تعليم يبنى على –و ينه من و يقدم– العلوم و التكنولوجيا، و الكمبيوتر ، و اللغات ، و الحضارة الوطنية و القومية و العالمية، و العمل و المهن و الحياة و مجتمع إنتاج المعرفة
- **الجودة و تقويمها**: و الجودة أمر يرتبط بجميع الوظائف و الأنشطة المتنوعة الجامعات، إنها تشغل التعليم و التدريب و البحوث العلمية.

المبحث الثاني: جودة الخدمة التعليمية بالجامعة

سيتم التعرف، من خلال هذا المبحث على مفهوم جودة العملية التعليمية كمطلب أول وقبل الشروع في هذا الأخير سيتم عرض مفهوم العملية التعليمية ومكوناتها وذلك كفرع أول ، ومن ثم سيتم عرض الحاجة الى جودة الخدمة التعليمية وبيئتها ثم ابعادها ومعاييرها وذلك كمطلب ثاني وثالث، وفي المطلب الرابع سيتم عرض العمليات الجارية في تحسين جودة الخدمة التعليمية.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة التعليمية

الفرع الاول : العملية التعليمية ومكوناتها

تعد العملية التعليمية القلب في العملية الجامعية ، و من خلال إجراءات تحسينها يتشكل الأساس لمتطلبات تحسين مكونات العملية الجامعية الأخرى، و ما عاد الاهتمام العالمي بالتحسين يركز على المخرجات أو تحسين العمليات منفردة فحسب و إنما كان التركيز عل تكامل تحسين مكونات العلمية الجامعية من جانب و على متطلبات تحسين العملية من جانب أخر.

و تعرف العملية التعليمية بأنها سلسلة من الخطوات صممت من أجل إنتاج المنتج أو تسليم الخدمة ، و ينبغي أن تحقق نتائج معينة يستفيد منها الزبون (الداخلي و الخارجي) و توصف العملية بالحالة التي تمثلها فإذا كانت (الأعمال) ، سميت (عملية الأعمال) و إذا كانت تعليم جامعي سميت (العملية التعليمية الجامعية)[1]

و يقصد بالعملية التعليمية بأنها النظام الدراسي و الخطط الدراسية و البرامج الأكاديمية في المراحل المختلفة و مكونتها النظرية و العلمية و المهارات المهنية المطلوبة في إعداد الطلبة و سياسات الدراسة و التخرج و الاعتماد الأكاديمي و البيئة التعليمية و بيان مدى استجابتها لمتطلبات التنمية و التغير المستجدات الحديثة التي تسهم في الارتقاء في العملية التعليمية و الأنظمة و السياسات و الإجراءات التي تحكمها من خلال ما يأتي:

[1] مسلم علاوي السعد و آخرون، **مخرجات التعليم العالي وسوق العمل في الدولة العربية**، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2011، ص 299.

- بناء و تطوير المناهج الدراسية على أساس القيمة المطافة للطالب و ليس المناهج بحيث تلبي المناهج متطلبات اكتساب الدارسين المهارات و حل المشكلات و بناء المنهج التعليمي متعدد الحقول المعرفية و لتحقيق المتطلبات ينبغي تقويم الإمكانيات و الموارد المتاحة و المرافق التعليمية مثل المكاتب و توفيرها و ملاءمتها للعملية التعليمية و تطويرها و تحديثها المستمر و التصرف على مدى ملائمة التخصصات و المناهج مع المهارات و القدرات المتوفرة لدى الطلاب و مراجعة أنظمة الاختبارات و أساليب تقوم التحصيل العلمي و أساليب تقويم الطلاب و مراجعة أنظمة التأليف و إقرار الكتب المنهجية و العبئ الدراسي و المادة التعليمية في ضوء المعايير العالمية.[1]
- و استخلاصا مما سبق ذكره يمكن وصف (العملية التعليمية الجامعية) بما يأتي :[2]

1. مجموعة من الخطوات المتتابعة و المعتمد بعضها على آخر
2. تهدف إلى تحويل المدخلات الجامعية الأساسية(الطلبة) إلى مخرجات تتلاءم و حاجات المجتمع (خرجين بمستوى جديد من المهارة و المعرفة).
3. تعتمد كثيرا على الدور المميز للمكون البشري للعملية، لأنه العنصر الأكثر تأثيرا في مكونات العلمية الأخرى(المنهج، الطريقة ، الطالب.)

ثانيا: مكونات العلمية التعليمية الجامعية:[3]

تختلف مكونات التعليمية من وجهة نظر الباحثين و الهيئات المعرفة لنظام الجامعة، ويتضح ذالك من خلال الشكل التالي :

[1] محمد حبيب كاظم الشاروط، **مخرجات التعليم العالي وسوق العمل في الدولة العربية**، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2011، ص 569-570.

[2] مسلم علاوي و آخرون، **مرجع سابق**، ص 299.

[3] **مرجع نفسه**، ص302.

الجدول (1) مكونات العملية التعليمية الجامعية

Unicef : 2000	الحولي: 2009	الحميد و الجريسي: 2009	Bizhan Nassh:2009
المتعلمون و الطلبة	المنهج العلمي	الملاك التدريسي	أعضاء هيئة التدريس
البئية التعليمية	أعضاء هيئة التدريس	المناهج التدريسية	الطالب
منهج التدريس (الطريقة و الكتاب)	أسلوب التقييم	الطلبة	التكنولوجيا التعليمية
	النظام الإداري	الموارد التعليمية	الإدارة
	التسهيلات المادية	تقنيات التعليم	المنهج
		الاختبارات	

المصدر: مسلم علاوي السعد و آخرون، مخرجات التعليم العالي وسوق العمل في الدولة العربية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2011، ص 302.

يتضح من الجدول (1) المتضمن مكونات العملية التعليمية الجامعية ما يأتي:

1. هناك تعدد و ربما اختلاف شكلي أكثر من كونه جوهري في وجهات النظر حول مكونات العملية التعليمية الجامعية.
2. تناقش أي من وجهات النظر العملية التعليمية الجامعية من زاوية قد تختلف من حيث العلاقة.

يتضح من خلالها متضمن مكونات العملية التعليمية الجامعية ما يأتي:

- إن و جهة نظر (اليونيسيف) تحاول أن تصف العملية التعليمية الجامعية بعلاقة الترابط و الاعتمادية المتبادلة بين البيئة الجامعية و المنهج التدريبي و انعكاساتها على محور العملية (الطالب و المتعلم) ، في حين أن وجهة نظر نظام إدارة الجودة الشاملة كما يعرفها (الحميد و ألجرسي) كانت أكثر تفصيلا في تشخيص مكونات العملية التعليمية الجامعية، إذا ضمنتها (الملاك التدريسي، المناهج التدريسية، الطلبة ، الموارد التعليمية، تقنيات التعليم ، و الاختبارات) و هي تضيف إلى سابقتها مكونات أخرى ذات أهمية بالنسبة لقدرة العملية على بلوغ أهدافها من أهمها (الموارد و التقنيات التعليمية)، و استكملت وجهة نظر Bizhon،mossh و جهات النظر السابقة بإضافة (الإدارة الجامعية) ، لأنها المكون الذي يقود

العملية التعليمية و يوفر متطلبات تنفيذيها ، فضلا عن المواءمة فيما بينها و نظم الجامعة و وظائفها الأخرى.

الفرع الثاني: مفهوم جودة الخدمة التعليمية(أهم المفاهيم و المصطلحات الجودة، جودة الخدمة، الخدمة التعليمية).

أولا: مفهوم الجودة:

لم يكن معنى الجودة كدلالة لغوية بعيدا عن إدراك البشر منذ القدم، لكن مواكبة العلم للثورة الصناعية أفرزت مفهوما اصطلاحيا للجودة، و تطور الأمر بسرعة مذهلة و لتتحول من مجرد مفهوم إلى فلسفة تنظيمية جوهرها ثقافة عالية المستوى من القيم و الافكار و الممارسات التي تستهدف إرضاء المستهلك و تحقيق رغباته.[1]

و لإلقاء الضوء على مفهوم الجودة بصورة منهجية ، و جدنا مناسبا تناول تعريفاتها ، مبتدئتين بقاموس أوكسفورد الذي عرف الجودة بأنها " درجة الامتياز" أما الموسوعة السوفيتية فقد عرفت الجودة بأنها " مجموعة خواص المنتوج، تقرر قابلية على الإبقاء بالحاجات[2].

و الجودة لغة:

أصلها من الجودة و الجيد نقض الردى أما الجودة اصطلاحا فهي كلمة مشتقة من كلمة اليونانية(Qualités) و بقصد بها طبيعة الشيء و درجة صلاحيته.[3]

و مما ذكر أعلاه فإن المعنى اللغوي للجودة هو:[4] الحذق و إحكام الأشياء و جودة الأداء و قد يرد من معانيها أيضا الكفاءة: القيام بالأمر قياما حسنا لا نقص فيه ، و عند النظر إلى معنى الجودة في مفهومها السائدة حاليا من خلال ما يقال عن الخدمات المنتجة فإن الجودة هي الصفات و الخواص التي تتمتع بها السلعة أو الخدمة التي تجعلها قادرة على تحقيق احتياجات و رضا المستفيدين من خلال مدى مطابقتها للمواصفات الموضوعية لها و إلا يحكم عليها بعدم الكفاءة.

---

[1] بسمان فيصل محجوب، **مرجع سابق**، ص154.

[2] **مرجع نفسه**، ص154.

[3] مهدي السامرائي، **ادارة الجودة الشاملة " في القطاعين الانتاجي و الخدمي"**، دار جرير للنشر و التوزيع ، ط1 ، عمان ، 2007، ص 27.

[4] مجيد الكرخي، **إدارة الجودة الشاملة "المفاهيم النظرية وأبعادها التطبيقية في مجال الخدمات"**، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، 2010، ص 21.

أما (Crodbi) فيعرف الجودة بأنها (المطابقة مع المتطلبات) و أكد بأنها تنشأ من الوقاية (Présentative) و ليس التصحيح (Corrective) و بأنه يمكن قياس مدى تحقيق الجودة من خلال كلفة عدم المطابقة[1].

أما معهد الجودة الفدرالي الأمريكي : " فإنه عرف الجودة بأنها أداء العمل الصحيح و بشكل صحيح من المرة الأولى ، مع الاعتماد على تقييم المستفيد (Customer) في معرفة مدى تحسن الأداء.[2]

و لقد عرفت كذلك من خلال المداخل التالية و كالأتي:

- الجودة: درجة التفصيل: Degree of Superlative

فالجودة تعني لمعظم الناس التفضيل ، لذلك تعد سيارة مرسيدس هي سيارة الجودة، و كذلك ساعة رولكس فهي ساعة الجودة....الخ[3]

- الجودة: المطابقة للاستعمال: Fitness of Use

تعرف الجودة بأنها (الموائمة للاستعمال) و ذلك لأهمية الجودة في التصميم و الانتاجية من حيث المستلزمات الضرورية للعمل بما يحقق الأمن و الأمان للعاملين عند انجاز أعمالهم.

- الجودة: المطابقة مع المتطلبات:

استنادا إلى هذا التعريف فإن تحقيق الجودة يتم إذا كان المنتوج أو الخدمة يشبع كل المتطلبات المحددة من الزبائن

- الجودة: التركيز على الزبون:

و بفضل التطورات التي شهدتها أنظمة الإنتاج و التطور التكنولوجي الذي دخل إلى الميادين كافة مما أدى إلى أن يصبح تعريف الجودة مجموعة الخصائص التمويلية في السلع و الخدمات المؤثرة في تلبية حاجات الزبون الظاهرية و الضمنية.[4]

---

[1] هاشم فوزي دباس العبادي وأخرون، **مرجع سابق** ،ص 426.

[2] مهدي السامرائي، **مرجع سابق**، ص 28.

[3] هاشم فوزي دباس العبادي وأخرون، **مرجع سابق**، ص 426.

[4] **مرجع نفسه**، ص 427.

ثانيا: جودة الخدمة[1]

I. تعريف جودة الخدمة:

- يقصد بجودة الخدمة "تحقيق رغبات الزبون" ، و أن متلقي الخدمة يحكم على مستوى جودتها عن طريق مقارنة ما حصل عليه مع توقفه عن تلك الخدمة[2]
- و يقصد أيضا بجودة الخدمة جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة و هي المحدد الرئيسي لرضا المستهلك أو عدم رضاه فبعض المنظمات تجعلها من أولوياتها لتعزيز جودة الخدمة.

و هناك ثلاث مصطلحات لجودة الخدمة و هي:[3]

1. **الجودة المتوقعة:** وتعني ما يتوقعه العملاء عن جودة الخدمة المقدمة إليهم و تتأثر هذه التوقعات بعوامل رئيسية منها مزيج الاتجاهات التسويقية و حاجات الزبون و صورة المنظمة و وعود مقدم الخدمة المعلق عنها.
2. **الجودة المجربة:** و يقصد بها الجودة التي يشعر بها الزبون أثناء تجربة حصوله الفعلي على الخدمة.
3. **الجودة المدركة:**

و يقصد بها الجودة التي يقدرها الزبون عند قيامه بالمقارنة بين الجودة المتوقعة و الجودة المجربة.

وعرفت جودة الخدمة من وجهة نظر الباحثين (Lovelock،Wright) أنها تلك الدرجة من الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستنفدين و الزبائن عن طريق إشباع و تلبية حجاتهم و رغباتهم وتوقعاتهم.[4]

II. **ركائز تحقيق جودة الخدمات:**

تعتمد جودة الخدمات المقدمة على مجموعة من الدعائم المتمثلة في:[5]

- تحمل إدارة المؤسسة مسؤولية التطوير ضمن خطة موضوعة من قلبها.
- و ضوح أهداف المؤسسة و شرح هذه الأهداف للعاملين و المجتمع.
- تحديد المسؤولية عن أداء الخدمة.

---

[1] سوسن شاكر مجيد وآخرون، **إدارة الجودة الشاملة "تطبيقات في الصناعة والتعليم"** ، دار صفاء للنشر و التوزيع، ط2، عمان، 2015، ص17.

[2] بسمان فيصل محجوب، **مرجع سابق**، ص 155.

[3] هاشم فوزي دباس العبادي وآخرون، **مرجع سابق**، ص428-429.

[4] سوسن شاكر مجيد و آخرون، **مرجع سابق**، ص17.

[5] مجيد الكرخي، **مرجع سابق**، ص 220-221.

- إعطاء برامج تدريب العاملين الأهمية.
- تحفيز العاملين لنظام الجودة.

ثالثا: جودة الخدمة التعليمية:

أصبح الاهتمام بموضوع الجودة في المؤسسات التعليمية يخص باهتمام بالغ لدى المعنيين لدوره الكبير في التحسين المستمر، و تعرف للجودة في التعليم بأنها " إستراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم المنتجات و الخدمات لإرضاء الزبون الداخلي و الخارجي و تلبي توقعاته الصامتة و المعلنة.[1]

و وفقا لما تم الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم و الذي أقيم في باريس عام (1998) ينص بأن مفهوم الجودة في التعليم العالي، هو مفهوم متعدد الأبعاد الذي يجب أن يشمل كل الوظائف و النشاطات المتعلقة (بالتدريس و البرامج الأكاديمية، المناهج الدراسية، البحث و المنح الدراسية، الإدارة الجامعية، الحكومية ، وتسهيلات الخصائص التحسينية و البنية الأكاديمية) التي تعزز التقييم الشخصي.[2]

و ينظر (بسمان) أن جودة التعليم ، تحقيق مجموعة من الاتصالات بالزبائن (الطلبة) بهدف إكسابهم المعارف و المهارات.[3]

و يذكر (بلاطة ، و بوهالي) أن جودة التعليم من عملية توثيق البرامج و الإجراءات و تطبيق للأنظمة و اللوائح و التوجيهات ، تهدف إلى تحقيق نقله نوعيته في عملية التعليم و الارتقاء بمستوى الطلبة في مختلف الجوانب ، مما يستدعي إتقان الأعمال و حتى إدارتها.[4]

و جودة التعليم هي عبارة عن عملية توثيق البرامج و الإجراءات و تطبيق للأنظمة و اللوائح و التوجيهات ، تهدف إلى تحقيق نوعية في عملية التعليم و الارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية و الجنسية و النفسية و الاجتماعية و الثقافية، و لا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال و حسن إدارتها.[5]

---

[1] محسن الظالمي واخرون، **مخرجات التعليم العالي وسوق العمل في الدول العربية** ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، س 2011.ص215.

[2] جواد محسن راضي، **ضمان الجودة في التعليم العالي** ، و أثره على جودة الخدمة المدركة، مجلة القادسبة للعلوم الإدراية و الاقتصادية، الكويت مجلد 13، ع 3، 2012 ص85.

[3] بسمان فيصل محجوب، **مرجع سابق**، ص 155.

[4] مبارك بلاطة و آخرون ، **نموذج مقترح لتحديد الفجوات لجودة التعليم الجامعي بالجزائر**، مجلة العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، ع11، س 2014، ص 104.

[5] هاشم فوزي دباس العبادي و آخرون، **مرجع سابق**، ص 430.

ومن وجهة نظر (الخميسي) فإن الجودة في التعليم هي عملية استفاء النظام التعليمي المعايير و المستويات المتفق عليها لكفاءة النظام التعليمي و فاعليته بمختلف عناصره (المدخلات ، العمليات ، المخرجات ، البيئة) بما يحقق أعلى مستوى من القيمة و الكفاءة و الفاعلية لكل من أهداف النظام و توقعات طالبي الخدمة التعليمية(الطلبة، المجتمع).[1]

و جودة الخدمة التعليمية[2]: هي مدخل متكامل بتضمن توفير مجموعة من العناصر البشرية و المادية و المعرفية و المالية في مؤسسات التعليم العالي، من أجل توفير مجموعة من الخصائص و الصفات في جميع عناصر الخدمة التعليمية في كافة مجالاتها سواء ما يشمل مداخلات الخدمة التعليمية أو مخرجاتها بهدف تزويد سوق العمل بخريجين فاعلين قادرين على تلبية احتياجات هذا السوق دون السماح بأية فجوة بين المتحقق و المستهدف.

رابعا: أهداف جودة الخدمة التعليمية

يري كل من (السلمي) و (الطائي و العبادي) إن للجودة في التعليم أهداف عديدة و من بين أهم تلك الأهداف هي: :[3]

1. التأكيد على أن الجودة و إتقان العمل و حسن إدارته مبدأ إسلامي بنصوص الكتاب و السنة. و الأخذ به واجب ديني و وطني، و انه من سمات العصر الذي نعيشه و هو مطلب وظيفي يجب أن يحتضن جميع جوانب العملية التعليمية و التربوية.
2. تحقيق نقلة نوعية في عملية التربية و التعليم تقوم على أساس التوثيق للبرامج و الإجراءات و التفعيل للأنظمة و اللوائح و التوجيهات و الارتقاء بمستوى الطلبة .
3. الوقوف على المشكلات التعليمية في الواقع العملي ، و دراسة هذه المشكلات و تحليلها بالأساليب و الطرق العلمية المعروفة و اقتراح الحلول المناسبة لها و متابعة تنفيذها في الكليات التي تطبق نظام الجودة مع تعزيز الايجابيات و العمل على تلافي السلبيات.

[1] محسن الظالمي، **مرجع سابق**، ص 215-216.

[2] جواد محسن راضي، **مرجع سابق**، ص 85.

[3] هاشم فوزي دباس العبادي واخرون، **مرجع سابق** ، 446.

المطلب الثاني: الحاجة إلى جودة الخدمة التعليمية وبيئة الجامعة والعوامل المؤثرة عليها

اولا: الحاجة إلى الجودة الخدمة التعليمية بالجامعة: تبرز الحاجة الى جودة الخدمة التعليمية الى عنصرين: [1]

1. **العجز التعليمي:** و المقصود به الاستثمار في التعليم دون العائد نظرا لأن المخرجات التعليمية و النواتج التربوية لا تلقى الطلب الفعال في أسواق العمل بالدرجة المطلوبة فيتحول الطلب إلى العمالة الوافدة.
2. **اتساع الفجوة بين الإنتاج و التعليم:** حيث تظهر الحاجة لبعض المهن و الوظائف التي لا يوفرها التعليم العالي أو العكس لا تجد بعض التخصصات التعليمية الفرص المناسبة بعد التخرج.

ثانيا: بيئة التعليم الجامعي و العوامل المؤثرة على التعليم:

يتأثر التعليم الجامعي بكثير من العوامل البيئية المحيطة به، و أهم هذه العوامل هي:[2]

العوامل السياسية واقتصادية واجتماعية وديمقراطية وثقافية وتكنولوجية وتاريخية و جغرافية.

وتشير العديد من الدراسات الأكاديمية إلى أن العوامل البيئية ذات تأثيرات سلبية تظهر في شكل أعراض التخلف، أي الظروف التي تُعد آثار أو نتائج لتلك العوامل البيئية. و بشكل عام سوف نتطرق إلى **العوامل الإدارية** و كيفية تأثيرها على بيئة التعليم:

1. **عوامل تدني مستوى الأداء الفني للوظائف الإدارية:**
   أ. قصور في أداء وظيفة التخطيط.
   ب. قصور في وظيفة التنظيم.
   ج. قصور في أداء وظيفة التوجه.
   د. قصور في أداء وظيفة الرقابة.
2. **عوامل ترخي أداء أعضاء جهاز الإداري الحكومي:** و الذي يمكن تصنيفه إلى فئتين هما:

[1] فريد النجار، **التجديد التنظيمي لمنظومات التعليم في القرن 21 "اليات الاعتماد– إدارة الجودة الشاملة – التخطيط الاستراتيجي"** الدار الجامعية ،الاسكندرية، سنة2007، ص 502.

[2] هاشم فوزي دباس العبادي و آخرون، **مرجع سابق**، ص 47.

أ. **عوامل تدني الأداء الإنساني المتصلة بالقدرة على العمل**، و ترجع إلى:

- ضعف نظم التعليم/ ضعف أنظمة التدريب/ تدني مستوى الخبرة/ محدودية المهارات.

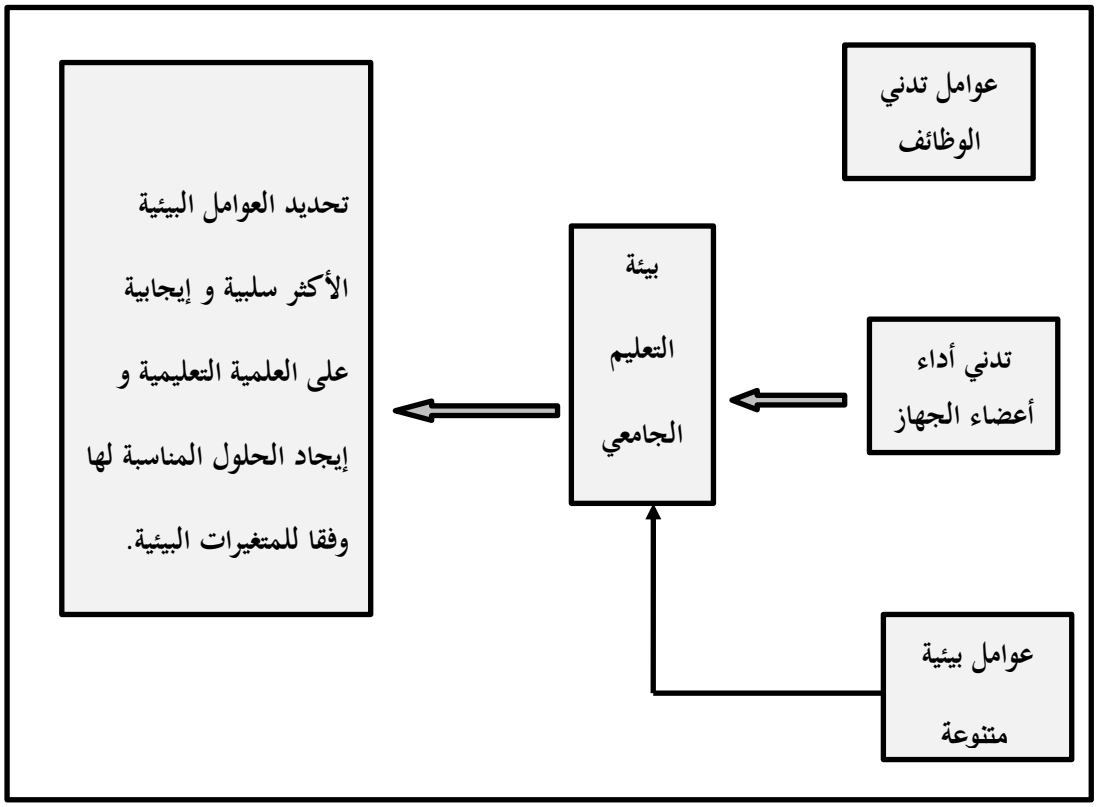
ب. عوامل تدني الأداء الإنساني المتصلة بالرغبة في العمل و ترجع إلى :

- ضعف الأجور و الحوافز المادية/ سوء ظروف بيئة العمل المادية/ عدم صحية مناخ العمل الاجتماعي

ج. **جميع عوامل البيئة:** و نذكر أهم خاصية من خصائص العوامل البيئية المؤثرة و هي:

- انخفاض المستوى التكنولوجي السائد.
- ضعف البنية الأساسية للعلم و التكنولوجيا المحلية.
- انخفاض القدرة على الإبداع و الابتكار.
- و مما سبق يمكن توضيح العوامل البيئية المحيطة بالعملية التعليمية بالجامعة كما يلي

الشكل رقم (4) :العوامل البيئية التي تؤثر على التعليم الجامعي



المصدر: هاشم فوزي دباس العبادي واخرون، ادارة التعليم الجامعي" مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر" مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، ط1 عمان، 2008، ص80.

المطلب الثالث : أبعاد و معايير جودة العملية التعليمية

أولا: أبعاد جودة الخدمة التعليمية:

يرى (Corvin) أن يعاد جودة الخدمة تختلف عن أبعاد جودة المنتج و يحددها بالآتي: [1]

- المعولية/ القدرة على الاستجابة / اللباقة / سهولة الوصول / المجاملة / الاتصال/ الاخلاقية/ الامان/ معرفة وتفهم المستهلك/ الملموسات.

و هنا ينبغي طرح تساؤل على درجة عالية من الأهمية، و هو كيف تتمكن المنظمة التعليمية (الجامعة مثلا) من مراعاة هذه الأبعاد و تحقيقيها في خدمتها التعليمية؟

1. **الكفاية (الجدارة)** Commpetence: هذا البعد يشير إلى أن الطالب يتجه إلى المنظمات التعليمية التي توفر له خدماتها بكفاية و جدارة، و التي تتميز عن المنظمات التعليمية في طرح و تقديم خدماتها التعليمية.

إن الجامعة كمؤسسة تعليمية تستطيع أن تحقق هذا البعد و تعززه من خلال توفير المهارات و الخبرات الأكاديمية و الإدارية التي تجعل الجامعة قادرة على توفير و تقديم خدماتها التعليمية المختلفة بمستوى مرتفع من الجودة.

2. **الاعتمادية** Reliability : ينبغي أن تقدم مؤسسة التعليم العالي خدماتها التعليمية بصورة تعكس درجة عالية من هذه الخدمات.
3. **المجاملة** Courtesy: ينبغي أن يسود في المنظمة التعليمية جو من الاحترام المتبادل و التعامل للحسن الذي يستند على الأسس الأخلاقية و التنظيمية و المهنية التي تحفظ للتدريسي و الإدارة مكانته و احترامه و هيبته، و تحفظ للطالب كرامته ، دون أن يسيء الطالب استغلال حالة المجاملة و التعامل الإنساني الراقي.
4. **الاستجابة** Responsiveness: إن هذا البعد يركز على تحقيق الاستجابة العالية و السريعة للتغيرات في بيئة المنظمات التعليمية (مؤسسة التعليم العالي) و هذا يتطلب من المنظمة التعليمية امتلاك المرونة

[1] هاشم فوزي دباس العبادي و آخرون، **مرجع سابق**، ص 438.

Flexibility الكافية للاستجابة هذه التغيرات، و من أهم التغيرات التي تطرأ على البيئة التغير في احتياجات . و سوق العمل و التغير في منظومة التطور الاقتصادي و الاجتماعي.

5. **فهم الزبائن: Understanding Customers** : لتحقيق هذا البعد ضمن أبعاد جودة التعليم الجامعي فإنه ينبغي التركيز على فهم الطالب الجامعي وإدراك حاجاته التعليمية، و ينبغي عدم النظر إلى هذه الحاجات و دراستها من منظور هذه الطالب فقط، بل من منظور حاجات سوق العمل أيضا.
6. **الأمان Security**: يقصد بهذا البعد توفير الخدمة التعليمية للطالب في جو آمن يخلو من المخاطر قدر الإمكان، و يلاحظ أن الأنظمة و القوانين في دول العالم تحرص على توفير خدمات تعليمية آمنة، و يجري في العادة تشكيل قوة خاصة بالجامعة تشكلها إدارة الجامعة ، و ينبغي التركيز على جوانب الأمان المختلفة مثل منع السرقات و حوادث الاعتداء، و عدم قبول طلبة ذوي ملفات جنائية، و عدم قبول أعداد طلبة فوق استيعاب موافق الجامعة.
7. **المصداقية Credibility**: إن مصداقية المنظمة التعليمية (الجامعة) هو بعد مهم جدا في تحقيق جودة التعليم الجامعي، و يقصد بمصداقية المنظمة التعليمية مدى قدرتها على الوفاء بالتزاماتها و تعهداتها للطالب قبل و أثناء التحاقه بها.
8. **إمكانية و سهولة الحصول على الخدمة** Accessibility: من الأبعاد المهمة لجودة الخدمة التعليمية هي إمكانية و سهولة الحصول على هذه الخدمة، و ينبغي التركيز على تحقيق هذا البعد من خلال اختيار الموقع المناسب للمؤسسة التعليمية (الجامعة) ، و تحاول المنظمات التعليمية أن تراعي مجموعة من العوامل في ختيار الموقع، و أهم هذه العوامل الهدوء و توفر المساحات الكافية التي تتيح إمكانية التوسع مستقبلا.
9. **الاتصالات** Communications: إن تحقيق الاتصال بين طرفي عملية التبادل هو من الأبعاد التي تصب في تحقيق جودة التعليم الجامعي، فالاتصال يتيح للأستاذ الجامعي مناقشة و تحليل و فهم و إدراك كل ما يتعلق بالطالب و حاجاته و مشكلاته و مقترحاته.

10. التجسيد المادي للخدمة tongibility: إن خدمات التعليم الجامعي (كغيرها من الخدمات) تتسم بعدم الملموسية ،و حتى تحقق هذه الخدمات أهدافها فإنها تحتاج إلى مجموعة من المظاهر المادية التي تجسد هذه الخدمة، و هذه المظاهر المادية تقسم إلى نوعين:

النوع الأول: القاعات الدراسية و المدرجات و المختبرات العلمية و مختبرات الحاسوب و الأدوات و الوسائل التعليمية المرئية و المسموعة و المكتبة و غيرها، و النوع الثاني: الاستراحات و النوادي و الصحة و الرياضة و الحدائق و مواقف السيارات و غيرها.

وهناك من يحدد ابعاد جودة الخدمة التعليمية في ثلاثة ابعاد كما يلي: [1]

- ✓ **البعد الأكاديمي**: و هو تمسك المنظمة بالمعايير و المستويات المهنية و البحثية الأكاديمية.
- ✓ **البعد الاجتماعي**: هو تمسك المنظمة بإرضاء حاجات القطاعات الهامة المكونة للمجتمع الذي توجد فيه و تخدمه.
- ✓ **البعد الفردي**: و هو تمسك مؤسسة التعليم العالي بالنمو الشخصي للطلبة من خلال التركيز على حاجاتهم المتنوعة.

ثانيا: معايير جودة الخدمة التعليمية:

صنفت العديد من الدراسات معايير جودة العملية التطبيقية إلى عدة تصنيفات تتطابق في البعض منها و تختلف في البعض الآخر، و هذا التطابق و الاختلاف جاء تبعاً لتوجهات و آراء الباحثين و المختصين و يوضح الجدول الآتي بعض الأمثلة لمعايير جودة العملية التعليمية: [2]

[1] زرق الله حنان، **مرجع سابق**، ص114.

[2] محسن الظالمي، **مرجع سابق**، ص 220-221.

الجدول (2): معايير جودة الخدمة التعليمية

مؤشرات ومعايير الجودة لدى ألبرت (Albert)	مؤشرات و معايير الجودة لدى جوردون	مؤشرات و معايير الجودة لدى LEE HARVE	مؤشرات و معايير الجودة في جامعة فلوريدا الأمريكية
1- الهيكل التنظيمي 2- البيئة المحيطة 3- المدخلات 4- العمليات 5- المسئولية 6- التمويل 7- الإصلاح التعليمي و التربوي 8- العوامل الاقتصادية و الاجتماعية 9- الفعالية الإدارية للعملية التعليمية 10- فعالية التدريس 11- الانجاز المتضمن للنتائج المحصلة.	1- المستوى النوعي للخريج الجامعي 2-البحوث العلمية للتدريسيين 3-سمعة و شهرة هيئة التدريس 4- عدد الطلبة الموجودين في مؤسسة التعليم 5- تكلفة كل طالب في العملية التعليمية 6- معدلالطالب لكل تدريسي 7- القبول و انتقاء الطلبة 8- حجم المؤسسة التعليمية.	1- مؤشرات أكاديمية عامة 2- الثقة بالمؤسسة التعليمية 3- الخدمات المقدمة إلى المستفيدين 4- المؤشرات التنظيمية	1- التقدم العلمي 2-المردود (النواتج العلمية) 3-بقاء المتعلم في البرنامج مدة كافية لتحقيق الأهداف العلمية 4- انتقاء الطلبة 5-تخطيط البرنامج التوجيهي و تقويمه 6- المنهاج و التدريس 7- تنمية هيئة التدريس

المصدر: محسن الظالمي، مخرجات التعليم العالي وسوق العمل في الدول العربية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة،2011، ص221.

إن أحد أهم أسباب الاهتمام بمؤشرات جودة العملية التعليمية هو لرفع مستوى و تحسين مخرجاتها، و هذا ما يؤكده المواصفات القياسية ل ISO 2008.

التي كان أهم سماتها هو التركيز على الزبون CUSTOMER FOLOUS (الطالب) مما يدعو المؤسسات التي تبين أساليب واضحة لمعرفة مدى رضا الزبون على المنتجات أو الخدمات التي يقدمها ، و عن أداء المؤسسة و درجة استجابتها. لمتطلبات و حاجات الزبون .

المطلب الرابع: مساهمات تحسين جودة الخدمة في التعليم الجامعي

هناك مساهمات فكرية قام بها باحثون واساتذة جامعيين نذكر منها:

اولا: بروفيسور إدوارد ديمنج أستاذ الجودة في الجامعة بنيويورك ، اقترح برنامجا من 14 نقطة كالتالي:[1]

- ✓ خلق حاجة مستمرة للتعليم الجامعي.
- ✓ تبني خلق فلسفة جديدة للتطوير المستمر.
- ✓ منع الحاجة إلى التفتيش 100%.
- ✓ عدم بناء القرارات الجامعية على أساس التكاليف فقط.
- ✓ تطبيق فلسفة التحسينات المستمرة.
- ✓ الاهتمام بالتدريب المستمر في جميع الوظائف الجامعية.
- ✓ توفير قيادة جامعية واعية و ديمقراطية.
- ✓ القضاء على الخوف لدى قيادات الجامعة.
- ✓ إلغاء الحواجز في الاتصالات بين العاملين و القيادات.
- ✓ منع الشعارات و التركيز على الانجازات و الحقائق.
- ✓ منع استخدام الحدود القصوى للأداء – لا حدود للتفوق– أطلقوا العنان للأداء و الإنتاجية.
- ✓ تشجيع التعبير عن الشعور بالاعتزاز و الثقة.
- ✓ تطبيق برامج التحسينات المستمرة في جميع الكليات.
- ✓ توفير التعرف على جوانب العمل المختلفة بالتبديل.

ثانيا: **جوران و جودة التعليم الجامعي:**

تؤدي فلسفة جوران في تطوير جودة التعليم الجامعي إلى ما يلي: [2]

- تخطيط الجودة – مراقبة الجودة – تحسين الجودة – إنشاء مجلس أعلى للجودة الجامعية.

---

[1] محمد عوض الترتوري و آخرون، **إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي و المكتبات و مراكز المعلومات**، دار المسيرة للنشر و التوزيع،ط1،عمان ،سنة، 2006.ص 112-113.

[2] فريد النجار ،**إدارة الجامعات بالجودة الشاملة** ، مرجع سابق، ص 77.

- تحقيق وفرات ضخمة في الأداء الجامعي عن طريق القياس و حل مشكلات تدهور الجودة.

ثالثا: كروزبي و جودة التعليم الجامعي:

و ينتج عن تطبيق مبادئ الجودة لدى كروزبي في التعليم الجامعي ما يلي :

- الجودة الجامعية هي التطبيق مع المواصفات النمطية المتفق عليها مسبقا.
- تعني منظومة الجودة منع و تنجب الانحرافات.
- معدل الأداء الجامعي تحقق فقط أخطاء أصغر به.
- قياس الجودة هي تكلفة عدم التطابق.

ثالثا: **فلسفة بالدريج و جودة التعليم الجامعي**

تقوم تلك الفلسفة على أهمية ما يلي: [1]

- التركيز على إرضاء الطلاب و المستفيدين.
- الاهتمام بنتائج الأداء الجامعي.
- تنمية الموارد البشرية الجامعية.
- الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي الجامعي.
- تطوير القيادات الجامعة.
- بناء شبكة معلومات متطورة.

[1] محمد عوض الترتوري و آخرون ، **مرجع سابق**، ص 113.

المبحث الثالث: إدارة الجودة في التعليم العالي.

لقد تزايد الاهتمام بنظام ادارة الجودة في التعليم عالميا وعربيا ، واصبح تطبيقها مطلبا ملحا من اجل التفاعل مع متغيرات عصر يتسم بالتسارع المعرفي والتكنولوجي، لذى سوف نعرض في هذا المبحث مفهوم ومتطلبات ومعوقات ادارة الجودة في الجامعة ومواصفات الايزو في التعليم العالي، مقسمة الى ثلاث مطالب.

المطلب الأول: الاطار المفاهيمي لإدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي

أولا: مفهوم إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي

تتباين التعاريف و المفاهيم المتعلقة بالجودة ، و ما فيها يخص مفهوم إدارة الجودة في التعليم الجامعي ففي منظومة العمل المتكاملة في العملية التعليمية ابتداءا من المدخلات و العمليات و المخرجات التي تلبي احتياجات المجتمع و متطلباته و رغبات المتعاملين و حاجاتهم ، و تتحقق من خلال الاستخدام الأمثل لكل الإمكانيات المتاحة بالجامعة ، كما أن إدارة الجودة نظام تستخدمه المؤسسات التطبيقية للسيطرة على العملية التطبيقية لأنظمتها الفرعية المختلفة و تحسين مستويات الأداء التنظيمي فيها.[1]

و تعرف أيضا بكيفية تشغيل الجامعات لتحقيق أهداف الطلاب في الأجلين القصير و الطويل، و من الخصائص العامة اللازمة لتحسن جودة التعليم الجامعي[2]:

- ✓ تشمل جودة التعليم الجامعي جميع وظائف و نشاطات الجامعة ليس فقط في إنتاج الخدمة التعليمية، و لكن في توصيلها.
- ✓ التركيز على تكامل الخدمة الجامعية و التي يجب أن تكون نمطية.
- ✓ تجنب الأخطاء و الانحرافات بدلا من معالجة تلك الأخطاء فقط.
- ✓ معالجة الأخطاء بطريقة علمية علاجية لمنع تكرارها.
- ✓ يجب أن تشمل تلك المنظومة أدوات القياس و المراجعة لزيادة الفعالية التعليمية و تمييز الأخطاء.

[1] بركة مشنان و آخرون ، **تطبيق متطلبات إدارة الجودة من وجهة نظر عضو هيئة التدريس في كلية الاقتصاد "جامعة باتنة"**، مجلة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، عدد 13، س2015، ص 159.

[2] فريد النجار، **التجديد التنظيمي لمنظومات التعليم في القرن 21** ، مرجع سابق ص 534.

ثانيا: الفوائد ولأهداف التي يمكن أن تحققها إدارة الجودة في التعليم العالي.

أ: الفوائد وهي كالآتي : [1]

- ✓ ضبط و تطوير النظام الإداري و وضوح الأدوار و تحديد المسؤوليات بدقة
- ✓ زيادة كفاءات الإداريين والعاملين و هيئة التدريس و رفع مستوى أدائهم
- ✓ زيادة الثقة و التعاون بين المؤسسات الجامعية و المجتمع.
- ✓ الترابط و التكامل بين الإداريين و العاملين بالمؤسسة و العمل بروح الفريق.
- ✓ تطبيق نظام الجودة الشاملة يمنح المؤسسات الجامعية المزيد من الاحترام و السمعة و التقدير المحلي و العالي.
- ✓ تمكن إدارة الجودة من حل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة و التعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية و الوقاية لمنع حدوثها مستقبلا.
- ✓ رفع مستوى الوعي لدى المستفيدين من خدمات الجامعة من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة.
- ✓ الترابط بين جميع الأكاديميين و الإداريين في الجامعة و العمل بروح الفريق الواحد.
- ✓ زيادة الولاء والانتماء عند العاملين للمؤسسة التعليمية.

ب: الأهداف وهي كالآتي : [2]

- ✓ تحسين رضا الطلاب.
- ✓ زيادة ثقة الطلاب.
- ✓ تحسين مركز الجامعة في الأسواق محليا و عالميا.
- ✓ تحسين نصيب الجامعة في سوق العمل.

المطلب الثاني : متطلبات ومعوقات تطبيق إدارة الجودة في التعليم العالي

أولا : متطلبات إدارة الجودة في التعليم العالي

الجودة في مؤسسات قطاع التعليم العالي ترتكز على مجموعة من المبادئ المتكاملة و المترابطة التي تمكن المؤسسة من الوصول إلى أهدافها في حالة تبنيها و التي تتمثل في: [3]

---

[1] بركة مشنان آخرون ، **مرجع سابق**، ص 160.

[2] فريد النجار، **التجديد التنظيمي لمنظومات التعليم في القرن 21**، مرجع سابق، ص 534.

[3] بركة مشنان، **مرجع سابق**، ص 160-161.

أ. **الثقافة التنظيمية:** إن الثقافة التنظيمية تلعب دورا مهما في تعزيز تطبيقات ادارة الجودة في جميع وحدات المؤسسة و دور الإدارة هو تعزيز الثقافة المناسبة التي تنسجم مع أهداف و توجيهات إدارة الجودة، حيث أن تميز المؤسسة التعليمية يعقد بصورةّ أساسية على ثقافة أفرادها، من خلال الأساليب التي تعلموها و يتعلموها و التي تحدد كيف يفكرون و كيف يشعرون و كيف يتصرفون.

ب. **التزام الإدارة العليا:** إن نجاح تطبيق مدخل إدارة الجودة يعتمد على دعم الإدارة العليا و التزامها و قناعتها في كل عمليات و أنشطة و وحدات المؤسسة، كما ينبغي أن تمتلك الإدارة الجامعية صفات قياديه تجعلها قادرة على التأثير في الأكاديمين الإداريين و خلق الرغبة لديهم لتحقيق أهداف مؤسسة التعليم العالي.

ج. **التحسين المستمر:** إن هدف التحسين هو إدخال التحسينات اللازمة و المستمر على هذه العملية في ضوء البيانات المتجددة و تغير حاجات الطلبة و الأساتذة و احتياجات الأسواق و المجتمع ، و يرتكز على بناء قدرات اتصال فعالة مع المستفيدين و يعتبر هذا عنصرا أساسيا لتحسين الجودة على للمدى البعيد.

د. **العمل الجماعي:** التأكيد على المشاركة الفعالة و المنصفة لجميع العاملين و المشاركين بالتعليم من القاعدة إلى القمة دون تفرقة كل حسب موقعه و بنفس الأهمية سيؤدي إلى اندماجهم الكامل في العمل و بالتالي يسمح باستخدام كل قدراتهم و طاقاتهم الكامنة لمصلحة المؤسسة التعليمية، و تعد مشاركة جميع الأفراد في العمل الجماعي من أهم الجوانب التي يتم التركيز عليها ضمن إستراتيجية الجودة، إذا تساعد على زيادة الولاء والانتماء إلى المؤسسة و أهدافها.

هـ. **تقيم الأداء** : فهو قياس و تقدير لإنجاز الفرد في العمل بصورة منتظمة و مستمرة و توقعات تنميته و تطويره في المستقبل ، و تهدف برامج تقييم الأداء بشكل عام إلى تحسين مستوى الإنجاز لدى الفرد، و تحديد نقاط القوة و الضعف.[1]

ثانيا : معوقات تطبيق إدارة الجودة:

قد تواجه المؤسسة الجامعية عن تطبيقها لإدارة الجودة المعوقات التالية :[2]

[1] بركة مشنان، **مرجع سابق**، ص 160-161.

[2] **مرجع نفسه**، ص 161.

- تقادم الهياكل الإدارية و التشبث بقيم إدارية و ثقافة تنظيمية يصعب التخلص منها.
- ضعف بنية نظام المعلومات و قلة البيانات المطلوبة.
- قلة الكوادر المؤهلة في مجال الجودة.
- ضعف النظام المالي.
- اهتمام المؤسسة الجامعية بالأرقام الكمية في تحقيق أهدافها دون الاهتمام بنوعية المنهج و المنتج.
- قصور التخطيط في المؤسسة الجامعية.
- ضعف تواصل الإدارة ، العاملين ، أعضاء هيئة التدريس ، الطلبة
- صعوبة استيعاب كبار الإداريين لآليات إدارة الجودة و التزامها و كيفية اجتذاب، الموظفين و العاملين في المؤسسة و تحفيزهم على تغيير أنماط التفكير السائدة، و اعتناق أصول الثقافة الجديدة.

و من بيم المعوقات التي تواجهها إدارة الجودة بصورة عامة هي[1]:

1. المركزية في صنع السياسات و اتخاذ القرارات.
2. عدم القناعة بأهمية الحصول على التغذية العكسية (الراجعة) من الطلبة.
3. ضعف النظام المالي و صعوبة وجود مصادر تمويل غير المصادر التقليدية (الحكومية).
4. عدم ملائمة محاكاة مراقبة الجودة و ضبطها مع واقع مؤسسة التعليم العالي.

المطلب الثالث: سلسلة مواصفات ومتطلبات الإيزو في التعليم الجامعي.

أولا: سلسلة مواصفات 9000 في التعليم الجامعي.

تعتبر سلسلة مواصفات الأيزو 9000 مجموعة مترابطة من المعايير الدولية اللازمة لتطبيق منظومات إدارة الجودة لضمان استمرارية فعاليات العمل، و تعني المواصفات أيزو 8402 دليل المصطلحات و المواصفات و المفاهيم تشمل سلسلة مواصفات الأيزو 9000 ما يلي: :[2]

1. المواصفة9000: عبارة عن خريطة عامة لسلسلة المواصفات تساعد المستخدم في تطبيق المواصفات 9001-9002-9003-9004.

[1] مهدي السامرائي، **مرجع سابق**، ص 352.

[2] فريد النجار، **التحديد التنظيمي لمنظومة التعليم في القرن 21**، **مرجع سابق**، ص 536-537.

2. تضع المواصفة 9004 الإرشادات اللازمة لتطبيق و مراجعة المنظومة التطبيقية لإدارة الجودة الشاملة.
3. أما المواصفات 9001 . 9002 . 9003 ، فهي نماذج لتوكيد الجودة الخارجية على النحو التالي:

أ. أيزو 9001: تشمل تصميم التعليم الجامعي و إدخال الأجزاء و الأقسام المساعدة و خدمة البرامج التعليمية الجامعية.

ب. أيزو 9002: تشمل تشغيل و إنتاج الخدمات التعليمية الجامعية.

ج. أيزو 9003: تشمل الفحوصات والاختبارات النهائية و العمليات التي يقدمها الغير للجامعات كالمنح و المعونات و الطباعة مثلا إذا كانت تتم خارج الجامعة.

د. أيزو14000: مواصفات تحقيق البيئة النظيفة بعيدا عن الملوثات.

ثانيا: متطلبات أيزو 9001 بالجامعات.

تحتاج أيزو 9000 بالجامعة مجموعة من العناصر الرئيسية اللازمة لإعداد المخططات و الرسومات و التصميمات المطلوبة لإدارة الجامعة بالجودة الشاملة مثال:

- مسؤوليات الإدارة الجامعية.
- منظومة جودة التعليم الجامعي.
- مراجعة العقود و القوانين.
- مراقبة التصميمات و المخططات.
- مراقبة المستندات و الملفات.
- مشروعات المشتريات و الاستيراد و التوريد.
- مراقبة العمليات المختلفة .
- اختيار و فحص العمليات و الأنشطة قبل و بعد الإنجاز.
- توفير أجهزة القياس و الفحص و الاختبار.
- اعداد تقارير الرقابة المانعة و الرقابة العلاجية.
- مراقبة العمليات و الأنشطة الغير مطابقة للشروط.
- توصيل الخدمات للأفراد و الجهات المعنية.
- إعداد سجلات و ملفات الجودة.
- المراجعة الداخلية للجودة.

- التدريب على تطبيق أيزو التعليم الجامعي.
- متابعة و تنفيذ مواصفات جودة التعليم الجامعي.
- الأساليب الإحصائية و الرياضية للاختبارات التراخيص و خرائط جودة التعليم الجامعي بمراحله المختلفة.

و تستخدم تلك الأدوات مع المراجعة الداخلية الدورية التي لا تركز فقط على مجرد قياس الأرقام، و لكن السيناريوهات المستقبلية و المحاكاة لتجديد النتائج المتوقعة و تغير مسارها في حالة الضرورة.[1]

المبحث الرابع: ضمان جودة الخدمة التعليمية في المؤسسات التعليم العالي

سنحاول في هذا المبحث عرض مفهوم ومؤشرات ضمان جودة الخدمة التعليميه في التعليم العالي والمبادئ التي يقوم عليها، وذالك فب المطلب الاول والثاني ،وكذلك مظاهر التعليم الجامعي الناجح واتجاهاته العالمية الحديثة في المطلب الثالث.

المطلب الاول: : مفهوم ضمان جودة الخدمة التعليمية والتحولات الحادثة في المفهوم التقليدي.

أولا: مفهوم ضمان الجود جودة الخدمة التعليمية

حرصت عديد من المؤسسات التعليم العالي بدول العالم المتخلفة إلى تبني الجودة كمنحى ومنهج للعمل، و هناك أسباب عديدة دعت مؤسسات التعليم العالي للاتجاه إلى ذلك، و لعل من أبرزها: تنوع أهداف مؤسسات التعليم العالي و تعددها، التوسع في الطلب على التعليم العالي. ظهور أنماط جديدة لمؤسسات التعليم العالي، تعدد بيئات التعليم (الكليات/ الجامعات/مراكز التعليم/المكتبات العامة).

لهذه الأسباب سعت مؤسسات التعليم العالي إلى تبني ضمان الجودة و الاعتماد الأكاديمي، للعمل على تطوير النظام التعليمي القائم بها و للحفاظ على ثقة العملاء و مؤسسات المجتمع المحلي.[2]

و مفهوم ضمان الجودة في التعليم العالي كما أشار (Camos 2002) هو ضمان تحسين المعايير و الجودة في التعليم العالي فضلا عن تمكين مؤسسات التعليم العالي من مقابلة احتياجات الطلاب، العاملين ، و الممولين .

---

[1] فريد النجار، **التجديد التنظيمي لمنظومة التعليم في القرن 21**، مرجع سابق، ص 536-537.

[2] حسن حسين البيلاوي واخرون، **الجودة الشاملة في التعليم " بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد"**، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، ط 2، 2008، ص 33.

و أشار (Nicholson) بأن ضمان الجودة في التعليم العالي، يشير إلى السياسات و المواقف و الأفعال و الإجراءات الضرورية للتأكد بأن الجودة موجودة و مستمرة و معززة.[1]

و تعرف ضمان الجودة في التعليم العالي على أنها :[2] عملية منظمة لتفحص النوعية تفضي إلى التأكد من وفاء المؤسسة التعليمية(او البرامج) بالمعايير ومن قدرتها على التحسين المستمر والوفاء بها لاحقا، بحيث أن المؤسسة تضمن الجودة لنفسها و بحيث أن الجهة الخارجية تضمن للجمهور العام (الأهل ، الطلاب، مؤسسات الاستخدام) جودة التعليم في المؤسسة.

أنواع ضمان جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي:

إن ضمان الجودة ينقسم إلى قسمين هما ضمان الجودة الداخلي وفقا لزبون التعليم العالي و الفرص المحتملة.

1) **ضمان الجودة الخارجية :**

هي مفهوم واسع إذ تتضمن أجزاء الجودة المرتبط بالتقديرات المشترطة من قبل مختلف الأفراد خارج مؤسسات التعليم العالي بهدف تحقيق المسؤولية، و إن ضمان الجودة الخارجية ضروري من أجل إثبات بأن الأهداف المحددة من قبل مؤسسات التعليم العالي قد حددت.

2) **ضمان الجودة الداخلية أو المؤسساتية:**

يهدف هذا النوع من ضمان الجودة إلى تطوير و تقسيم المسؤولية الداخلية، و إن ضمان الجودة الداخلية أو المؤسساتية بجميع نشاطاتها تركز على تأمين الجودة و التطوير في كل مجلات أو نقول النشاطات في المؤسسات التعليمية.

إن ضمان الجودة الداخلية يركز بالدرجة الأولى على المسائل الأكاديمية و مجموع الأدلة أو الشواهد و المعلومات حول تحقيق رسالة المؤسسة التعليمية و فعالية الأنشطة و الطرق المستخدمة للتأكد من الجودة ضمن المؤسسة التعليمية.

مما تقدم يتضح بأن ضمان الجودة تضمن نوعين هما: ضمان جودة داخلي تقوم به المؤسسات التعليمية نفسها، من خلال عملية تقييم ذاتي من قبل مراجعين داخليين للتأكد من جودة الخدمة التعليمية و محاولة

[1] جواد محسن راضي وأخرون، **ضمان الجودة في التعليم وأثره في جودة الخدمة المدركة**. مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الاقتصادية، العراق، مجلد 14 العدد 4، سنة 2012.ص 86.

[2] أحمد الخطيب واخرون ، **الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية" أنموذج مقترح"**، عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، الاردن، 2010 ص 36.

تحسينها بشكل مستمر، أما ضمان الجودة الخارجي يعني قيام مؤسسة خارجية مرخصة عادة بمنح شهادة ضمان الجودة و الاعتماد الأكاديمي أو (الأيزو) بفحص أنشطة المؤسسة التعليمية للتأكد من مطابقتها لمعايير ضمان الجودة و إصدار شهادة ضمان الجودة التي تؤكد بأن المؤسسة التعليمية قد طبقت بنجاح معايير ضمان الجودة في التعليم العالي.

ثانيا: التحولات الحادثة في المفهوم التقليدي لضمان جودة الخدمة التعليمة.

تتحدد سمعة مؤسسة التعليم العالي و مكانة الشهادة التي تمنحها من خلال نظامين:

الأول : يقوم على منح الشهادة من مؤسسة معروفة في مجال من مجالات المعرفة اكتسبت سمعتها عبر الزمن، هذا النظام قديم قدم التعليم العالي ذاته.

فقيمة الشهادة تقدر بسمعة و مكانة المؤسسة في مجالاتها الأكاديمي، تطور هذا النظام فيما بعد ليظهر ما يسمى بالاعتراف المؤسسي أو البرامجي الذي يركز على مدى تلبية النظام التعليمي لمجموعة من المعايير العالمية للتعليم العالي، ويلاحظ أنه لا يوجد نظام واحد من النظامين يمكن الاعتماد عليه دون الآخرة لذا فإن الاتجاه الحالي هو ضرورة المزاوجة بينها و الاستفادة من مميزات كلا النظامين، و تأخذ أنظمة ضمان الجودة أشكالا مختلفة وفق القضايا الأساسية التي تواجه مؤسسة التعليم العالي ،و الجدول التالي يوضح تنوع دور ضمان جودة بتنوع القضايا التي تواجه مؤسسة التعليم العالي ، كما يتضمن الدول قاعدة البيانات و المعلومات التي تنبغي العمل على توفيرها في كل حالة و متطلبات التقييم الخارجي في كل منها.[1]

[1] حسن حسين البيلاوي و آخرون ، **الجودة الشاملة في التعليم" مؤشرات التميز و معايير الاعتماد** "، دار السيرة للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2006، ص41.

الجدول رقم(3): يوضع تنوع دور ضمان الجودة بتنوع القضايا التي تواجه مؤسسات التعليم العالي.

الحالة	دور ضمان الجودة	قاعدة المعلومات	التقييم الخارجي
اولا: التأكد من مستويات التعليم	– تحديد مستويات فرعية للبرامج التعليمية	–معلومات وصفية –بيانات الأداء	–تقارير وصفية –مؤشرات الأداء
ثانيا: التأكد من فاعلية نظام التعليم العالي او/ المؤسسة	–المحاسبة –توفير وعي بثقافة الجودة داخل المؤسسة	–تقارير وصفية حول الأداء، الإجراءات.	تقييم مكانة العمل في المؤسسة. –تقرير قومي و تقرير على مستوى للمؤسسة.
ثالثا: التاكد من قدرة المؤسسة على التطوير ومكانة ضمان الجودة	–تحفيز قدرة الإدارة الذاتية. –المحاسبة	–معلومات حول الإجراءات ، الأداء.	– تقارير للتدقيق من جانب المؤسسة و الدولة.
رابعا: الحاجة الى تعزيز ثقافة ضمان الجودة للمؤسسات	– التعاون بين عمليات و استراتيجيات التطوير و الإدارة الذاتية.	–المشاركة بين تقارير التقويم الذاتي للعمليات و الإجراءات و التقارير الذاتية حول الأداء	– المشاركة بين التقارير التدقيق للمؤسسة و قاعدة البيانات.
التحديات الجديدة : تزايد الشفافية في انظمه التعليم العالي	– مراعاة قواعد و محددات السوق ، توفير معلومات للعملاء: الطلاب، العاملين	–مؤشرات الأداء حول المنتجات: المعارف و المهارات اللازمة للتخرج.	– نشر مؤشرات الأداء، المقارنة، اختبارات معيارية للتخرج.

المصدر: حسن حسين البيلاوي، الجودة الشاملة في التعليم" مؤشرات التميز و معايير الاعتماد" دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2006 ، ص 43/42.

و من ضمن التحولات في النموذج الإرشادي لضمان الجودة، التحول من اعتماد المؤسسة أو البرنامج إلى اعتماد المتعلم، أو الأستاذ الجامعي ذاته ، و في هذه الحالة فإن المتعلم في حالة إظهار إنجاز أو الوصول إلى مستوى محدد من المعارف و المهارات فإنه يمنح شهادة تفيد ذلك بدلا من منح المؤسسة التي تقوم بإعداده، و قد يعتقد البعض أن ذلك ضرب من الخيال إلا أن الفاحص لهذه التوجيهات و غيرها يلحظ أن ضمان الجودة في القرن الحادي و العشرين يأخذ بالتوجه الاقتصادي عن الأخذ بالنموذج التعليمي التقليدي المعروف، و يعتمد أن سبب التحول هذا لا يرجع إلى أفضلية الاقتصاد عن التعليم إنما يرجع بالدرجة الأولى إلى أن متطلبات سوق

العمل هي التي أصبحت توجه أنشطة التعلم و طرقه و أساليبه ، والجدول التالي بين التحول من النموذج القديم إلى النموذج الجديد:[1]

الجدول رقم : (4) التحول من النموذج القديم الى النموذج الجديد لضمان الجودة

النموذج الاسترشادي القديم	النموذج الاسترشادي الجديد
التمركز حول المعلم / المؤسسة	التمركز حول المتعلم
المركزية	المحلية
مسيطر	تلبية الرغبات
نموذج واحد لجميع المؤسسات	تصميم النماذج وفق طبيعة كل مؤسسة
مغلق	مفتوح
تنافسي	تعاوني
كمي	كيفي
التقيد بالتعليمات	مرن
الزمن ثابت / التعلم متغير	التعلم ثابت/ الزمن متغير
يعزز الخبرات	مهارات المعلم
محلي / قومي	دولي / عالمي
ثابت	متغير
التعليم الميداني	المخرجات
البنية التحتية	الخدمات
نموذج موحد للخدمات التعليمية	تعدد أنماط تقديم الخدمات التعليمية

المصدر: حسن حسين البيلاوي، الجودة الشاملة في التعليم" مؤشرات التميز و معايير الاعتماد" دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2006 ، ص44/43.

هذا التحول الحادث يفرض على مؤسسات التعليم العالي أن تأخذ في اعتبارها التحولات التالية:

[1] حسن حسين البيلاوي واخرون، **مرجع سابق**،ط1، ص 43.

- أهمية الاتفاق حول مجموعة معايير (عالمية) لجودة التعليم و عدم الاقتصار على المستوى القومي فقط، تقييم البرامج التعليمية و المؤسسة في سياق الخبرة التي اكتسبها الطالب و ليست الخبرة التي تمتلكها المؤسسة.
- أهمية الانفتاح على المؤسسات الأخرى، المنظمات المهنية و الأهلية ، و المؤسسات المماثلة ، و التطرق على آراء الطلاب و عدم الاكتفاء بضوابط العمل القائمة بها ،إعادة النظر في ممارسات المنظمات و الهيئات المنفية بضمان الجودة و مدى تلبيتها للتغيرات الحادثة في مؤسسات التعليم العالي.

المطلب الثاني: مبادئ ومؤشرات ضمان جودة الخدمة في المؤسسات التعليم العالي.

أولا: مبادئ ضمان جودة الخدمة التعليمية[1]

وفقا لـ (Harvoy) فإن ضمان الجودة يرتكز على ثلاثة مبادئ رئيسية هي:

1. **المسؤولية** :(**Accountability**) تتطلب عادة مقابلة حقوق السياسيين و الأطراف الخارجية و الرأسماليين.
2. **الرقابة**:(**control**): إن المؤسسة التعليمية لا تقوم بعملية الرقابة على إنفاق الموارد فقط و لكنها أيضا توضح كيف يمكن انجاز أو تحقيق الجودة العالية مع المحافظة على الموارد.
3. **التحسين** (**Improvement**): إنه يعمل إلى حد كبير على نشر هدف ضمان الجودة ، كذلك يمكن للمؤسسة التعليمية من الحصول على المدخلات الضرورية و ينقي العمليات و يطور معايير المخرجات فضلا عن تحقيق الأهداف المحددة.

استنادا إلى ما تقدم فإن ضمان الجودة يرتكز على ثلاثة مبادئ رئيسية تتضمن بالدرجة الأولى تحيق أهداف أصحاب المصالح بالمؤسسة التعليمية من سياسيين و حملة الأسهم و المجتمع و الزبائن و الممولين والعاملين، أما المبدأ الثاني فيشتمل على مبدأ الكفاءة في استخدام الموارد من خلال تحقيق الجودة العالية مع استخدام الموارد بكفاءة ، أما المبدأ الثالث فيرتبط بعمليات التحسن المستمر لمداخلات و عمليات و مخرجات المؤسسة التعليمية.

[1] جواد محسن راضي و آخرون، **مرجع سابق**، ص 87.

ثالثا: مؤشرات ضمان جودة الخدمة التعليمية وفقا لمختلف المحاور:

يتمثل فهم مؤشر أو محاور ضمان الجودة في المؤسسات التعليمة العالي الخطوة الرئيسية في تحقيقها و هي كالآتي:

1. **محور الطلبة:** وهم أبرز عناصر العملية التعليمية و تحدد مؤشرات الجودة المرتبط بهذا المحور إلى :[1]

أ. انتقاء و قبول الطلبة: تشمل الانتقاء في سياسة قبول الطلبة للالتحاق بالدراسة في الكليات و المعاهد العليا إحدى المؤسسات الشائعة في الجامعات و الكليات لأن الجامعات و الكليات التي تنتقي طلبتها تتميز على مثيلاتها الأقل انتقاء.

ب. نسبة عدد الطلبة لعضو هيئة التدريس: إذ يجب أن تكون هذه النسبة مقبولة بالدرجة التي تضمن تحقيق فاعلية العملية التدريسية ، و للعلم فليس هناك معيار محددة متفقا عليه لتحديد هذه النسبة إذا أن ذلك يتوقف على طبيعة الحادة.

ج. احتساب نسبة عدد المتخرجين في الكلية إلى عدد المسجلين فيها و ضمن المدة المقررة للدراسة، و نسبة الذين احتاجوا لمدد إضافية للتخرج .

د. نسبة الطلبة الذين التحقوا بالدارسات العليا من الطلبة المتخرجين.

هـ. ارتباط قبول الطلبة في الكليات بمتطلبات سوق العمل و احتياجات خطط التنمية الشاملة للبلد على أن يكون ذلك مخططا بأسلوب يضمن تدفق المتخرجين بالكم و الكيف و ضمن سقف زمني محدد.

و. الكشف عن دافعية الطلبة و استمدادهم للتعلم و هذا يعد من العوامل التي تتوقف عليها جودة التعليم، حيث أن وجود دوافع قوية نحو التعليم سيحفز الطلبة نحو الإقبال على مواصلة الدراسة و إتقانها و التفوق فيها. و كذلك تساعد هذه المعرفة على تهيئة الظروف المناسبة للطلبة الجدد قبل الالتحاق بالدراسة.

ز. نوعية الخدمات التي تقدمها الجامعة أو الكلية لطلبتها التي تشمل الخدمات الصحية، الأقسام الداخلية (السكن) و المعونات المادية و المواصلات...الخ

[1] مهدي السامرائي، **مرجع سابق**، ص 423-424.

2. محور الهيئة التدريسية:

لا شك أن عضو هيئة التدريس هو الأساس في انجاح العملية التعليمية و التربوية، إذا يتوقف نجاح الكلية في تحقيق أهدافها على مقدار ما يبدله عضو هيئة التدريس من نشاط و مقدار ما يمتلكه من تمكن في مادته العلمية و اقتدار في إيصالها و رغبة في إعطائها ، و يقوم هذا المحور على عدد من المؤشرات أبرزها:

- ✓ حجم أعضاء هيئة التدريس و كفايتهم إلى الحد الذي يسمح بتغطية جميع الجوانب المنهجية للمواد الدراسية و حسب الاختصاص.
- ✓ الكافيات التدريسية ، و هنا لا بد من تحديد المعايير الخاصة بالمعارف و المهارات التي يتوقف امتلاك عضو هيئة التدريس لها.
- ✓ مستوى التدريب و التأهيل العلمي لأعضاء الهيئة التدريسية.
- ✓ مساهمات أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع.
- ✓ مقدار الإنتاج العلمي لعضو هيئة التدريس، و لا بد من وجود معايير للحكم على جودة الإنتاج ، و هناك جملة مؤشرات يستعان بها للحكم على كم الإنتاج و نوعه، و من هذه المؤشرات : عدد البحوث المنشورة في المجالات أو دوريات عامية متميزة، و أحيانا ينظر إلى طول المقالة و عمقها و أصالتها ،مقدار الإسهام الذي أحدثه البحث في التغير الاجتماعي و التكنولوجي.[1]

و هناك من يرى المؤشرات على النحو التالي:[2]

- ✓ غزارة المستوى العلمي.
- ✓ الأداء الأكاديمي المتميز.
- ✓ معرفة تقنيات التدريس الحديثة و القدرة على استخدامها.
- ✓ امتلاك المهارات التدريسية الأدائية.
- ✓ القدرة على التنمية الذاتية.
- ✓ مستوى التدريب الأكاديمي و الإعداد الجيد.
- ✓ مدى الإسهام و المشاركة المجتمعية.

---

[1] مهدي السامرائي، **مرجع سابق**، ص424-425.

[2] زينب محمد إبراهيم كساب، **المعوقات التي تواجه تطبيق معايير نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي بالسودان**، مجلة الجزيرة التربوية ، جامعة الجزيرة، السودان، ط11، عدد2، س2014،ى، ص10، الموقع الإلكتروني: httpM// journals.vofg.edu.Sd/668.699

3. محور جودة المناهج الدراسية:

تعد الموازنة بين الأصالة و المعاصرة في إعداد المناهج من حيث المستوى و المحتوى و الطريقة و الأسلوب من العوامل المرتبطة بجودة التعليم الجامعي، و يرتبط هذا الجزء من المعايير بالمدى الذي فيه للمناهج الدراسية أن تنمي قدرة الطالب على تحديد المشكلات و حلها.

و هناك من يحددها على نحو التالي:[1]

- ✓ المرونة و المواكبة.
- ✓ قدرة المناهج على ربط الطالب بواقعه.
- ✓ القدرة على جذب إهتمام الطلاب و تعزيز دافعيتهم.
- ✓ ملائمة المناهج لحاجات الطالب و المجتمع.
- ✓ تكامل الأهداف و المحتوى و الأساليب و التقويم.
- ✓ تكامل الجابين النظري و التطبيقي.
- ✓ ملائمة المناهج لمتطلبات سوق العمل.

و يحددها باحثون بـ: جودة البرامج الدراسية و هي جودة البرامج و الخطط الدراسية و شمولها و عمقها و مرونتها و استعابها لمختلف التحديات العالمية و الثورة المعرفية، وإسهامها في تكوين الشخصية المتكاملة للطالب، الأمر الذي من شأنه جعل طرق تدريسها بعيدة تماما عن التلقين و مثيرة لأفكار الطالب و عقولهم، من خلال الممارسات التطبيقية العملية لتلك البرامج و طرق تدريسها.[2]

3. محور التسهيلات التعليمية والامكانات المادية:

تتمثل التسهيلات التعليمية بالمبنى التعليمي وتجهيزاته والتي تشمل محورا هاما من محاور العملية التعليمية حيث يتم فيه التفاعل بين مجموع عناصره [3]، وتتعدد الامكانات المادية حيث تشمل : جميع اواع الاثاث والتجهيزات والمختبرات والمكتبات إضافة الى الاجواء الفيزيائية كالتهوية والاضاءة.

---

[1] زينب محمد إبراهيم كساب و آخرون، **مرجع سابق**، ص11.

[2] جواد محسن راضي و آخرون، **مرجع سابق**، 88.

[3] جواد محسن راضي وآخرون ، **مرجع سابق**، ص 88.

وتتضمن جودة هذا المحور في المؤشرات التالية:[1]

- مرونة المبنى و الإمكانات المتوفرة فيه لأداء مهمة الكلية بالاختصاص الذي تتبناه.
- مدى استفادة أعضاء هيئة التدريس و الطلبة من الكلية من خلال توفيرها من مصادر تخصصية و غير تخصصية من كتب و مجلات و دوريات علمية و الموارد المرجعية للقراءة التكميلية المرتبطة لبرامج التعليمية و البحثية.

4. **محور الإنفاق و التمويل**: حددت معايير لجودة هذا المحور و هي [2]

- ✓ دعم بحوث الطلبة و الأساتذة.
- ✓ توافر نظام فاعل للتقارير المالية و المحاسبية.
- ✓ زيادة الانفاق على البحث العلمي.
- ✓ تكافؤ ميزانية الجامعة مع متطلباتها.
- ✓ ترشيد الإنفاق على الكماليات.
- ✓ استثمار الجامعة لمصادرها و ممتلكاتها المالية.
- ✓ دعم المبدعين و المتميزين مع وضع نظام المكافأة.
- ✓ تحليل كلفة البرامج التعليمية.
- ✓ حرص الجامعة على الاستخدام الأمثل لمصادرها المالية و البشرية.

5. **محور خدمة المجتمع**: يتضمن المؤشرات التالية:[3]

- ✓ تدريب العاملين بمؤسسات المجتمع المختلفة على الجديد في مجال عملهم.
- ✓ معاونة مؤسسات المجتمع في حل ما يواجهها من مشكلات من خلال البحوث و الدراسات
- ✓ المساهمة في مجالات العلم و التكنولوجيا و الإضافة إليها.
- ✓ الربط بين نوع البحوث العلمية و مشكلات المجتمع المحلي

[1] مهدي السامرائي، **مرجع سابق** ، ص 427.

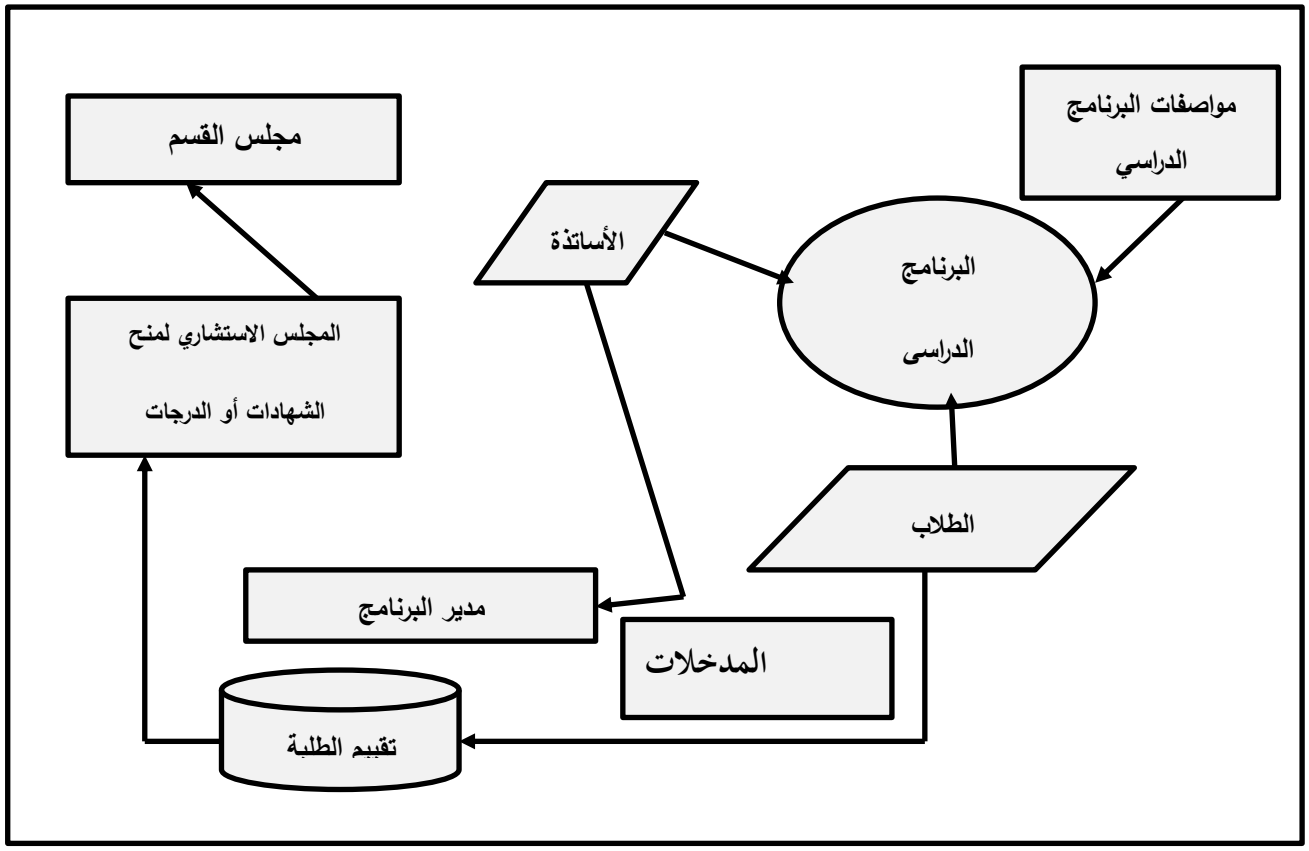
[2] زينب محمد إبراهيم كساب وآخرون، **مرجع سابق**، ص 12.

[3] **مرجع نفسه** ،ص 12.

يتضح مما ذكر من محاور أعلاه أن ضمان جودة الخدمة التعليمية في التعليم العالي تعتمد عل ها ته المحاول بدرجة أولى ، و يأتي محور ضمان جودة الطلب في مقدمة تلك المحاور و المؤشرات ثم يأتي بقيمة المحاور التي تكون مخرجات التعليم العالي يتميز بجودة عالية.

و الشكل التالي يوضح عملية ضمان الجودة في التعليم العالي بمحاوره المختلفة:[1]

الشكل رقم:(5) عمليات ضمان الجودة في التعليم



المصدر: جواد محسن راضي واخرون، ضمان الجودة في التعليم وأثره في جودة الخدمة المدركة، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الاقتصادية، العراق، مجلد 14، العدد 4، س 2012، ص 77.

المطلب الثالث: مظاهر التعليم الجامعي الناجح والاتجاهات الحديثة في التعليم العالي.

أولا مظاهر التعليم الجامعي الناجح: [2] يقاس نجاح التعليم بمدى ما يحققه من نتائج مفيدة و بمدى الاستفادة التي يحصل عليها الطالب و ما يجنيه أو يحققه في حياته المستقبلية إلا أن هناك مظاهر عامة لكي يكون التعليم

ناجعا و ناجحا و يمكن إيجاز هذه المظاهر في النقاط التالية:

[1] جواد محسن راضي و آخرون، **مرجع سابق**، ص 88.

[2] هاشم فوزي دباس العبادي و آخرون، **مرجع سابق**، ص 51.

1. **المناقشة Debate**: يعتمد التعليم في الجامعة على المحاضرات التي يلقيها أعضاء هيئة التدريس وهي رغم فائدتها الكبيرة إلا أن كثير من الطلبة لا يمكنهم استيعاب موضوع المحاضرة و فهم كل جوانبها (التطبيق عليها في الكليات العلمية) إلا عندما يقوم المدرس الجامعي بالإيضاح في فصول المناقشة و حينئذ يشعر الطلاب بإيجابية أكثر.
2. **ارتباط الطالب بالمنهج** correlation of Student With Method:

يحتاج كل تخصص دراسي إلى مجموعة من المناهج تخدم هذا التخصص إلا أن المنهج الذي يثير حماس الطلاب هو ذلك المنهج الذي لع علاقة مباشرة بحياة الطلاب ما أمكن ذلك أو الذي يخدم منهجا أخرا مجيب إلى عقلية الطالب فذلك الأسلوب له القدرة على جلب انتباه و يجعله مرتبطا بهذه الدراسة.

3. **مستوى الذكاء** Intelligence level: ينبغي أن يتم التدريس لمستوى الطالب المتوسط و ليس الطالب ذو الذكاء المرتفع و هذا من شأنه أن يشجع الطلاب على الدرس و التحصيل و الاستزادة من المعلومات و من ثم الحصول على نتائج مرتفعة و الارتقاء بالمستوى المتوسط تدريجيا من الوصول به إلى أفضل مستوى ممكن.
4. **حماس التدريس** Teaching Desire: يجب على من يقوم بالتدريس أن يحب ها ته و يقوم بتدريسها ليس من قبيل تأدية الواجب فقط و لكن من منطق حبه لها و محاولته الجادة أن يقدم هذه المعلومات لطلابه فيصل بهم إلى حبها لها.
5. **الاحترام الشخصي** Personal Respect: من الأساسيات الهامة في التعليم الناجح أن يكون المحاضر سواء كان أستاذا في أعلى سلم الدرجات العلمية أو معيدا في بداية السلم التدريسي متمتعا باحترامه لذاته في غير إسراف و أن يكون متمتعا أيضا باحترام طلابه له.
6. **الثقة بين المتعلم و الأستاذ** Trust Between Learner and teacher:

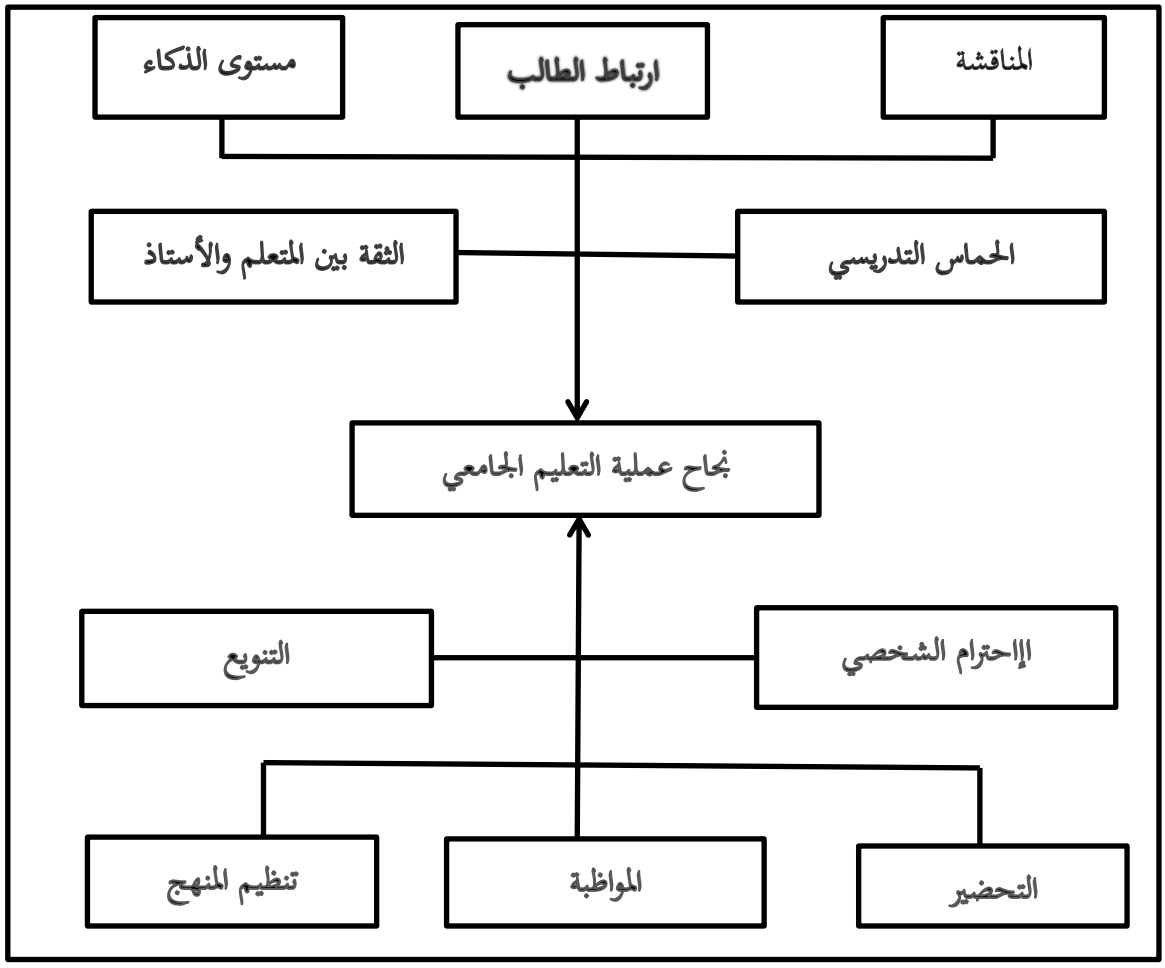
يجب أن يثق الطلبة في أساتذتهم من حيث كفاءتهم في الإلهام بكافة جوانب المنهج الذي يقومون بتدريسه، كما أن الطلبة يجب أن يثقوا في دقة أساتذتهم عند الامتحان و تقدير الدرجات.

7. **تنظيم المنهج** Organisation Curricclum: يجب على الأستاذ أن يحدد الهدف من تدريسه المنهج الذي يقوم بشرحه للطلاب و يفضل أن يضع الأستاذ ملخصا لجميع نقاط المنهج على أن يحدد الطلاب كتابا أو أكثر يكون هو العمود الفقري للمنهج.

8. **التحضير** planning curriculum: ينبغي على من يواجه الطلاب بغرض التدريس أن يقوم بالإعداد لما سوف يلقيه بعناية بالغة و اهتمام كبير بغض النظر عمن تمكنه في هذا الفرع.
9. **المواظبة**: Attendance : يجدر بالأستاذ احترامه الشديد للمواعيد و تقديره الكامل لقيمة الوقت
10. **التنوع** Diversity: ينبغي على الأستاذ أن يستعين بأساليب متعددة للتعليم و التغير و الشرح مثل: الوسائل السمعية و البصرية أو بعض التجارب التوضيحية فهذا يساعد على الفهم و الاستبصار.

ويمكن توضيحها في الشكل التالي:

الشكل (6) دور المظاهر العامة في نجاح التعليم الجامعي



المصدر: هاشم فوزي دباس العبادي واخرون، ادارة التعليم الجامعي" مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر" مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، ط1 عمان، 2008، ص 51.

ثانيا: الاتجاهات العالمية الحديثة في التعليم العالي

شهدت السنوات الأخيرة تحولات كبيرا في التعليم العالي حيث أصبح ذو توجه لآليات السوق و حرصها على إرضاء العملاء بدرجة عالية، كما بدأت فلسفة التعليم العالي بالخارج بإدارة الجودة الشاملة ، التي كانت ذو اهتمام المنظمات التجارية فقط، حتى السنوات العشر السابقة، خلال التسعينات بدأت الجامعة تهتم بتحديد مفاهيم و أساليب الجودة و مقاييس الجودة و معدلات الأداء و الموصفات النمطية.

و الجدير بالذكر أن البيئة التنافسية العالمية قد لعبت أيضا دورا هاما في التأثير على توجيهات الجامعات و التعليم العالي في العديد من الدول، وأشار البعض من الكتاب إلى ما يسمى بعصر حماية المستهلك في التعليم، كما أهتم آخرون بفكرة المقاييس الفعالة لعملية التوصل لأهداف الجودة و إرضاء المتعاملين و العملاء في التعليم العالي، وفي الدارسات ميدانية عن مدى إمكانية تطبيق فكرة الجودة في التعليم العالي، ظهرت الاتجاهات التالية.[1]

- ✓ أكدت جميع مفاهيم الجودة و مقاييس (الأيزو و جوردون و فيجينباوم و كروسبي و دمنج)أن كلها تفسر و تعكس مستويات جودة التعليم العالي86%
- ✓ اتفقت جميع مفاهيم جودة التعليم العالي بأن مفهوم إشباع حاجات العميل هو أكثر المفاهيم توافقا مع طبيعة و أهداف منظمات التعليم العالي بنسبة:8%
- ✓ و أشار البعض من قيادات التعليم العالي بأن قوة و تعظيم و تفجير كافاءات الطلاب هو أهم مؤشر لجودة التعليم العالي.
- ✓ أشار الجامعات المبحوثة بأن 59% منها تفضل مفهوم الأيزو كمؤشر لجودة التعليم العالي.

و الخلاصة أن الضغوط الاقتصادية و الاجتماعية تؤثر بدرجة كبيرة على الجامعات و التعليم العالي الآن و في المستقبل ،حيث أن التعليم منظومة مركبة إستراتيجية ذات تشابكات مع جميع القطاعات لاقتصادية و الاجتماعية في الدولة ، و أجمعت الجامعات على :[2]

- ضرورة توجه الجامعات لخدمة حاجات المستفيد(الطالب) لان الجودة تعني إشباع حاجات المستهلك
- الطالب أولا ثم الأستاذ في سلم أولويات الأهداف في التعليم الجامعي.
- يجب الاتفاق على مجموعة من المقاييس الرئيسية للجودة في الجامعات.

[1] فريد النجار، **التجديد التنظيمي لمنظومات التعليم في القرن 21**، مرجع سابق، ص 552.

[2] **مرجع نفسه**، ص 553.

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلات هذا الفصل التطرق الى ماهية الجامعة واهدافها واهم و وظائفها ونضامها والتعرف على التحديات التي تواجهها، ثم التطرق الى ماهية جودة الخدمة التعليمية بالجامعة وابعادها والمساهمات الفكرية لمحاولة تحسينها ، ثم تطرقنا الى ادارة وضمان جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي ، حيث خلصنا الى ان جودة الخدمة التعليمة تعد مطلبا ملحا في التعليم الجامعي نظرا للتحديات التي ظهرة وتجلت في ثورة المعلمات التكنولوجية لتي ظهرة وتجلت في ثورة المعلمات التكنولوجية لتي ظهرة وتجلت في ثورة المعلمات التكنولوجية، وايضا لكون التعليم الجامعي اداة للتنمية و التقدم للمجتمع.

الفصل الثاني:

الدراسة التطبيقية

تمهيد:

إن بحثنا هذا لا يمكن أن يكون ذو أهمية إذا اعتمدنا على الجانب النظري فقط دون إجراء دراسة ميدانية نقوم من خلالها بإسقاط الدراسة النظرية في الواقع العلمي، وذلك للتحقق من فرضيات الدراسة والوصول إلى إجابة نهائية ودقيقة للأسئلة المطروحة.

ولقد اعتمدنا في دراستنا على استجواب الأساتذة من خلال إعداد استبيان (مجموعة أسئلة) تم توزيعه علي الاساتذة بالمؤسسة محل الدراسة وتم الحصول على إجاباتهم.

من خلال ما سبق قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- **المبحث الأول**: التعريف بميدان الدراسة.
- **المبحث الثاني**:. اجراءات الدراسة الميدانية
- **المبحث الثالث**: : المعالجات الاحصائية للبيانات

المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة

من خلال هذا المبحث سيتم عرض لمحة تاريخية حول نشأة وتطور جامعة محمد بوضياف بالمسيلة والهياكل التنظيمية والبيداغوجية للجامعة، ومن ثم نتطرق الى الكلية محل الدراسة وهي كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية وعلوم التسيير.

المطلب الأول: لمحة تاريخية حول نشأة وتطور جامعة المسيلة.

الفرع الأول: نشأة وتطور جامعة المسيلة[1].

أولا: تعريف بالمؤسسة (جامعة محمد بوضياف بالمسيلة):

بناء على المرسوم التنفيذي رقم:279/03 المؤرخ في: 23 أوت 2003 المحدد لمهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها، وتطبيقا لأحكام المادة: 38 من القانون رقم: 99-05 المؤرخ في: 04 أفريل 1999 المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي المعدل والمتمم الذي عرف الجامعة كما يلي:

الجامعة مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، تنشأ الجامعة بمرسوم تنفيذي بناء على اقتراح من الوزير المكلف بالتعليم العالي وتوضع تحت وصايته، حيث يحدد في هذا المرسوم مقر الجامعة وعدد الكليات والمعاهد التي تتكون منها واختصاصاتها.

- **الموقع والمساحة:**

تقع جامعة المسيلة في عاصمة الولاية (المسيلة) في وسط نسيج عمراني هام على الطريق الوطني رقم: 60 الرابط بين المسيلة ولجزائر العاصمة عن طريق حمام الضلعة، وتتربع على المساحة التالية:

أ. الجامعة المركزية وتقدر مساحتها بـ: 53 هكتار.

ب. القطب الجامعي وتقدر مساحته بـ: 105 هكتار.

[1] http://www.univ-msila.dz/umvfr/ le 11/05/2016

ثانيا: نشأة وتطور جامعة المسيلة:

بدأت النواة الأولي للجامعة في شهر فيفري من عام 1985 في مؤسسة كانت مخصصة لتكوين سائقي السيارات بالمكان المسمى ذراع الحاجة، الذي يبعد عن المدينة ببضع كيلومترات وذلك بإنشاء معهد وطني للتعليم العالي كانت بدايته بفتح أول فرع تكوين للتقنيين السامين في الميكانيك بعدد محدود من الأساتذة.

وفي شهر سبتمبر من نفس السنة تم فتح الجذع المشترك للتكنولوجيا، خاصة مع قدوم بعض الأساتذة الأجانب المتعاونين، وفي شهر فيفري 1987 تم فتح تخصص في الهندسة الميكانيكية.

ومع بداية السنة الجامعية: 1989/1988 تم إنشاء معهد وطني ثاني في الهندسة المدنية وفي سنة:1990 أصبح عدد الطلبة يتجاوز: 2000 طالبا وفي سنة: 1992 تم ترقية المعهدين الوطنيين المذكورين أعلاه إلى مركز جامعي وهذا بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم:92/301 الصادر بتاريخ: 07 جويلية 1992.

وقد عرف المركز الجامعي تطورا ملحوظا من خلال فتح عدة فروع وتخصصات نذكر منها الخدمة الاجتماعية، الإعلام الآلي، الآداب والعلوم الاجتماعية، الحقوق، الكيمياء، الفيزياء، علم النفس، علوم التسيير، ..... الخ.

ونظرا للتطور الحاصل من تزايد في عدد الطلبة وعدد المستخدمين من أساتذة وموظفين وعمال تم ترقية المركز الجامعي إلى جامعة وهذا بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم:274/01 المؤرخ في: 18 سبتمبر 2001، حيث أصبحت الجامعة حاليا تضم 06 كليات ومعهدين بالإضافة إلى قطب جامعي جديد، كما عرفت الجامعة فتح عدة تخصصات في التدرج وما بعد التدرج.

الفرع الثاني: أهـداف الجـامـعة:[1]

اولا: تتمثل المهام الأساسية للجامعة في مجال التكوين العالي على الخصوص فيما يلي:

أ. تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد.

ب. تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكويـن بالبحث وفي سبيل البحث.

ج. المساهمة في إنـتاج و نشـر معمم للعلم والمعارف وتحصيلها وتطويـرها.

د. المشـاركـة في التكـويـن المتواصـل.

ثانيا: تتمثل المهام الأساسية للجامعة في مجال البحث العلمي و التطوير التكنولوجي على الخصوص فيما يلي:

أ. المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي.

[1] **http://www.univ-msila.dz/umvfr/ le 11/05/2016**

ب. ترقية الثقافة الوطنية ونشرها.

ج. المشاركة في دعم القدرات العلمية الوطنية.

د. تثمين نتائج البحث ونشر الإعلام العلمي والتقني.

هـ. المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية الدولية في تبادل المعارف وإثرائها.

الفرع الثالث: الهياكل الإدارية والبيداغوجية للجامعة[1]:

أولا: رئاسة الجامعة:

تتكون جامعة المسيلة من أربع (4) نيابات مديرية وهي:

أ. نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في التدرج والتكوين المتواصل والشهادات.

ب. نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في ما بعد التدرج والتأهيل الجامعي والبحث العلمي.

ج. نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه.

د. نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية.

ثانيا: الأمانة العامة للجامعة:

تتكفل الأمانة العامة بما يلي:

أ. ضمان تسيير المسار المهني لمستخدمي الجامعة مع احترام صلاحيات الكلية والمعهد في هذا المجال.

ب. تحضير مشروع ميزانية الجامعة ومتابعة تنفيذها.

ج. ضمان متابعة تمويل أنشطة المخابر ووحدات البحث.

د. السهر على السير الحسن للمصالح المشتركة للجامعة.

هـ. وضع برامج الأنشطة الثقافية والرياضية للجامعة وترقيتها.

و. ضمان متابعة وتنسيق مخططات الأمن الداخلي للجامعة بالتنسيق مع المكتب الوزاري للأمن الداخلي.

[1] وثيقة تعريفية مسلمة بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير.

ز. ضمان تسيير وحفظ الأرشيف والتوثيق لمديرية الجامعة.

ح. ضمان مكتب تنظيم الجامعة وتسييره.

ثالثا: المكتبة المركزية للجامعة بالمهام الآتية:

أ. اقتراح برامج اقتناء المراجع والتوثيق الجامعي بالاتصال مع مكتبات الكليات المعاهد.

ب. مسك بطاقية الرسائل والمذكرات لما بعد التدرج.

ج. تنظيم الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية والتحيين المستمر لعملية الجرد.

د. وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من قبل الطلبة والأساتذة.

هـ. مساعدة الأساتذة والطلبة في بحوثهم الببليوغرافية.

رابعا: كليات ومعاهد و مخابر الجامعة:

تضم جامعة المسيلة 07 كليات.

أ- تعريف الكلية: الكلية هي بمثابة وحدة تعليم وبحث في الجامعة، فهي متعددة التخصصات ويمكن عند الاقتضاء إنشاؤها على أساس تخصص غالب، وتحتوي على ما يلي:

1. تكوين في التدرج وما بعد التدرج.
2. نشاطات البحث العلمي.
3. نشاطات التكوين المتواصل وتحسين المستوى وتجديد المعارف.

تتشكل الكلية من أقسام وتحتوي على مكتبة منظمة في شكل مصالح وفروع، وهي مزودة بمجلس إدارة الكلية وبمجلس علمي ويديرها عميد.

- ✓ كلية العلوم.
- ✓ كلية الرياضيات والإعلام الآلي.
- ✓ كلية التكنولوجيا.
- ✓ كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
- ✓ كلية الآداب واللغات.
- ✓ كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- ✓ كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية.

ب- تعريف المعهد: هو وحدة متخصصة في التكوين والبحث في الجامعة وذلك حسب المادة: 57 من المرسوم:03-279 بتاريخ: 23 أوت 2008 المحدد لمهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها ويضمن على الخصوص المهام التالية:

- التكوين في التدرج وما بعد التدرج.
- نشاطات البحث العلمي.
- أعمال التكوين المتواصل وتحسين المستوى وتجديد المعارف.

ويتشكل المعهد من أقسام تنشأ هذه الأقسام بقرار من الوزير المكلف بالتعليم العالي، يزود المعهد بمجلس المعهد ومجلس علمي يديره المدير.

ج –معاهد الجامعة: وتضم جامعة المسيلة معهدين هما:

1. **معهد علوم و تقنيات النشاطات البدنية:** ويضم الأقسام التالية:
   - ✓ قسم الإدارة والتسيير الرياضي.
   - ✓ قسم النشاط الرياضي المكيف.
   - ✓ قسم التدريب الرياضي.
   - ✓ قسم التربية البدنية.
2. **معهد تسيير التقنيات الحضرية:** ويضم الأقسام التالية:
   - ✓ قسم الهندسة الحضرية.
   - ✓ قسم التعمير والبناء.
   - ✓ قسم تسيير المدينة.
   - ✓ قسم البيئة.

د- مخابر البحث:

- ✓ مخبر الفيزياء وكيمياء المواد.
- ✓ مخبر الاستراتيجيات السياسية والاقتصادية في الجزائر.
- ✓ مخبر المواد الغير العضوية.
- ✓ مخبر تطوير مواد البناء.
- ✓ مخبر تركيب عضوي وكيمياء النبات.

- ✓ مخـــبر الشـــعـريـــة الجـــزائـــريـــة.
- ✓ مخبـر الرياضـيات الشـائبة والتطبيـقية.
- ✓ مخبـر تحليـل الإشـــارات والأنظـــمة.
- ✓ مخبـر تســـيير التقـــنيات الحضـريـة.
- ✓ مخـبر التهـيئة والاقتصـاد التطبيـــقي.

المطلب الثاني: التعريف بكـلية العـــلوم الاقتصـــاديـة والتجـاريـة وعـــلوم التســـيير.

من خلال هذا المطلب سيتم عرض تاريخ ونشأة الكلية ثم معرفة الهياكل التي تتكون منها الكلية.

الفرع الأول: تـاريـخ ونشأ الكـــلية[1]:

اول نوات لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلـوم التسيير كانة في السنة الجامعية 1989/1988 كبداية بسيطة من خلال فتح تخصصين في المدى القصير: مالية ومحاسبة وضرائب – تسيير مخزون، و في السنة الجامعية 1992/1991 تم تحويل نسبة من طلبة DEUA إلى المدى الطويل في العلوم التجارية وبعدها، تم اعتماد فرع ليسانس علوم تجارية مدى طويل، وبعدها في السنة الجامعية 2000/1999 تم فتح فرع ليسانس علوم التسيير، وفي السنة الجامعية 2004/ 2005 تم فتح فرع ليسانس علوم اقتصادية.

تم اعتمادها ككلية ضمن المرسوم التنفيذي رقم:01-274 المؤرخ في 30 جمادى الثانية 1422 الموافق لـ 18 سبتمبر سنة 2001 المتضمن إنشاء جامعة المسيلة.

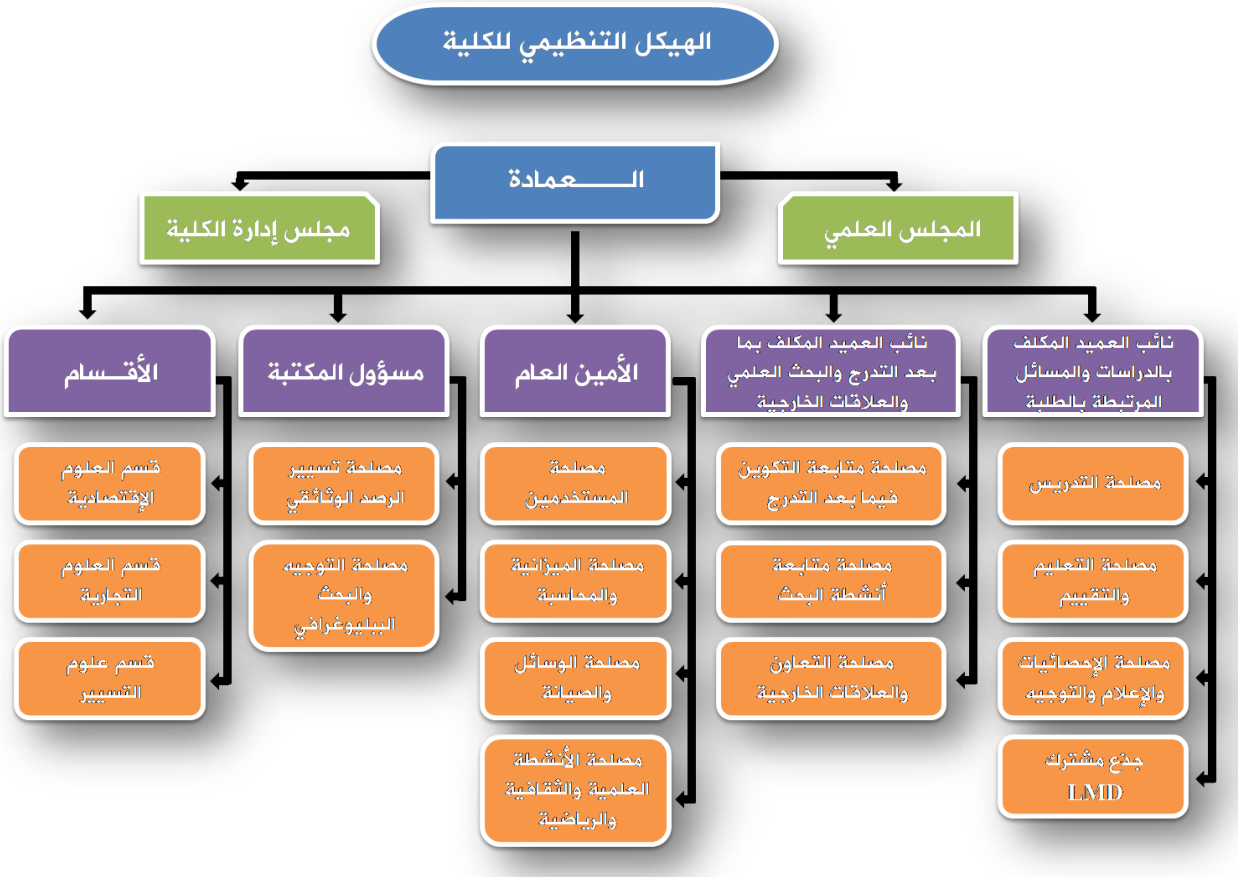
وبمقتضى القرار رقم 1128 المؤرخ في 29 اكتوبر 2015 المتمم للقرار رقم 136 المؤرخ في 02 مارس 2011 المتضمن انشاء الأقسام المكونة للكلية، وتم اعتماد الاقسام التالية:

- ✓ قســـم العـلوم التجـاريـــة.
- ✓ قســـم عـــلوم التســـيير.
- ✓ قســـم العـــلوم الاقتصـاديـة.
- ✓ قسم العلوم المالية والمحاسبة.

[1] **http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facsegc/ 15/05/2016**

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير[1].

شكل رقم (07) الهيكل التنظيمي للكلية.



المصدر: الأمانة العامة للكلية مصلحة المستخدمين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

أولا: الأمانة العامة للكلية: هي جهاز تابع لعمادة الكلية يتولى وظائف الإدارة والمالية والصيانة وتتكفل بما يلي:

أ. ضمان تسيير المسار المهني لمستخدمي الكلية.

ب. السهر على السير الحسن للمصالح المشتركة للكلية.

ج. وضع برامج الأنشطة الثقافية والرياضية للكلية وترقيتها.

[1] وثيقة تعريفية مسلمة من كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير.

د. ضمان تزويد الهيئات التابعة للكلية والمصالح المشتركة بوسائل التسيير والصيانة بالإضافة يلحق الأمانة العامة مكتب الأمن الداخلي ويتولى السهر على الأمن على مستوى الكلية

المكتـبة:

تحوي الكلية على مكتبة بها مجموعة كبيرة من الكتب المتعددة الاختصاصات المتوفرة في الكلية، موجهة للطلبة من أجل تطوير مهاراتهم العلمية في مختلف التخصصات أثناء أطوار دراستهم.

- ✓ التكـفل باقتـناء المراجـع والتـوثيـق.
- ✓ مسـك بطاقـية الرسـائـل والمذكـرات.
- ✓ تنظيم الرصيد الوثائقي والتحسين المستمر لعملية الجرد.
- ✓ وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من قبل الطلبة والأساتذة.
- ✓ مسـاعـدة الأسـاتـذة والطلـبة في بحوثـهم البيـوغـرافـية.

المبحث الثاني: اجراءات الدراسة الميدانية

من خلال هذا المبحث سيتم التعرف على منهج وعينة الدراسة ثم معرفة كيفية جمع المعلومات الميدانية.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة

اولا: منهج الدراسة

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر وصف منظم للحقائق والبيانات بطريقة موضوعية وصحيحة، للتعرف على واقع جودة الخدمة التعليمية بالكلية من طرف الاساتذة وكذلك معرفة متطلبات ومعوقات تطبيق نظام الجودة بالكلية.

ثانيا: التعريف بعينة الدراسة

تألفت عينة الدراسة من مجموعة من الاساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وقد تم استهداف هذه الفئة لمعرفة وجهة نظرهم حول واقع جودة الخدمة التعليمية بالكلية ، وبلغ العدد الإجمالي للأساتذة الدائمين بالكلية 163 استاذ، والجدول التالي يبين الدرجات المهنية لأساتذة الكلية :

الجدول رقم :(05) الدرجات المهنية لأساتذة الكلية

الدرجة	العدد
أستاذ التعليم العالي	08
أساتذ محاضر (أ)	10
أساتذ محاضر (ب)	17
أساتذ مساعد (أ)	105
أساتذ مساعد (ب)	23
المجموع	163

المصدر: من اعداد الطالب بناء على المعلومات المتوفرة في الموقع الالكتروني للكلية

وتم تطبيق ادات الدراسة (الاستبانة) على مجموعة من مفردات مجتمع الدراسة البالغ عددهم (163) يمثلون اساتذة الكلية، تم توزيع (57) استبانة وقد تم استرجاع (36) استبانة وبقيت (21) استبانة لم تسترجع، وبهذا تكون نسبة المستجيبين لادات الدراسة (63%) ولم يتم استبعاد اية استبانة من التي جمعت.

المطلب الثاني: : طرق جمع المعلومات الميدانية.

اولا: طرق جمع البيانات:

تم الحصول على البيانات والمعلومات الاولية من خلال استبانة وزعت على بعض مفردات الدراسة وحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع الدراسة ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج (SPSS) الاحصائي، و من خلال هذا المطلب سنعرض الطريقة التي صممة فيها الاستبانة.

ثالثا: ادوات الدراسة:

الاستبانة: تعتبر الاستبانة أو قائمة الأسئلة وسيلة ضرورية لإجراء عملية التحقق من خلال سبر الآراء، هذا الأخير يهدف إلى التعرف على أراء المستقصي منهم، واقتراحاتهم، أو وجهات نظرهم حول موضوع معين، وقد تم بناء الاستبانة وفق الخطوات التالية:

- تم تحديد المحاور الرئيسية للاستبانة.
- تم صياغة العبارات التي تندرج تحت كل محور
- تم عرض الاستبانة على المشرف ثم على مجموعة من الاساتذة المحكمين والذين قاموا بالتعديل
- تم تعديل الاستبانة بناء على الملاحظات التي قدمة وشملة (30) عبارة نهائية من اصل (37) اولية

وقد تم تصميم الاستبيان من قبل الباحث وذلك بالاعتماد على الدراسات السابقة وتضمنت الأجزاء التالية:

- **الجزء الأول:** تتضمن الاسئلة العامة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، الوظيفة المشغولة).
- **الجزء الثاني:** يتضمن المحاور التالية:
  - ✓ المحور الأول: العبارات من (1-15) يحتوي على الثقافة التنظيمية.
  - ✓ المحور الثاني: العبارات من (16-23) يحتوي على المناهج التعليمية.
  - ✓ المحور الثالث: العبارات من(24-30) يحتوي على جانب الامكانيات المادية .

المطلب الثالث: صدق أداة الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية

بعدما تمت صياغة الاستبيان في شكله الأولي لابد من إخضاعه لاختباري الصدق والثبات:

أولا: الصدق

يقصد بصدق أداة الدراسة؛ أن تقيس عبارات الاستبيان على ما وضعت لقياسه، وقمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال؛ الصدق الظاهري للاستبيان (صدق المحكمين).

الصدق الظاهري او(صدق المحكمين) :

ويقوم على فكرة مدى ملائمة و مناسبة عبارات الاستبانة لمن يقاس و تطبق عليهم الدراسة ومدى علاقتها بالاستبانة ككل ومن هذا المنطلق تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على عدد من الاساتذة المحكمين من ذوي خبرة واختصاص لأخذ وجهات نظرهم والاستفادة من آرائهم في تعديله والتحقق من مدى ملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، ومدى سلامة ودقة الصياغة اللغوية والعلمية لعبارات الاستبانة، ومدى شمول الاستبيان لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها، وفى ضوء أراء السادة المحكمين تم إعادة صياغة بعض العبارات وإضافة عبارات أخرى لتحسين أداة الدراسة ليصبح عدد عبارات الاستبانة في صورتها النهائية مكونة من (30) عبارة بدلا من (37) موزعة بحسب الجدول رقم (06) والملحق رقم (01) يبين الاسبانة في صورتها النهائية، **ينظر للملحق رقم (1 و 2)**

الجدول رقم (06): عدد المحاور والعبارات

المحاور	عدد العبارات
المحور الأول: الثقافة التنظيمي	15
المحور الثاني: المناهج التعليمية	08
المحور الثالث: الجانب المادي	07
مجموع عبارات الاستبانة ككل	30

المصدر من اعداد الطالب

ثانيا: الثبات

ثبات الاستبيان: يقصد بثبات الاستبيان؛ أنها تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة؛ يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات، خلال فترات زمنية معينة، وقد تم التحقق من ثبات استبيان الدراسة من خلال حساب معامل(**ألفا كرومباخ**) باستخدام برنامج (SPSS)، والجدول التالي يبين معامل **ألفا كرومباخ** لقياس ثبات الاستبيان:

جدول رقم(07): قيمة معامل(ألفا كرومباخ) لأداة الدراسة

محاور الاستبيان		معامل ألفا كرومباخ	عدد الفقرات	النتيجة
محاور الاستبيان	المحور الأول: الثقافة التنظيمية	0,835	15	ثابت
	المحور الثاني: المناهج التعليمية	0,707	8	ثابت
	المحور الثالث: جانب الامكانيات المادية	0,775	7	ثابت
جميع فقرات الاستبيان		0,895	30	ثابت

المصدر: استنادا على مخرجات برنامج SPSS .V 23

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل(ألفاكرومباخ)لكل محاور الاستبيان تتراوح بين (0.707 أعلى قيمة للمعامل، 0.835 أدنى قيمة للمعامل) وهي معاملات مرتفعة، وكذلك معامل ألفا لجميع محاور الاستبيان معا بلغ 0.895 وهذا يدل على أن قيمة الثبات مرتفعة لأداة الدراسة أي ذات ثبات كبير مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها.

تجدر الإشارة إلى أن معامل الثبات ألفا كرومباخ، تتراوح بين (0-1)، وكلما أقترب من الواحد؛ دل على وجود ثبات عال، وكلما اقترب من الصفر؛ دل على عدم وجود ثبات. وان الحد الأدنى المتفق عليه لمعامل ألفا كرومباخ هو : 0.6 .

ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعددناه لمعالجة المشكلة المطروحة هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

المبحث الثالث: المعالجات الاحصائية للبيانات

المطلب الاول: أساليب المعالجة الإحصائية

لاختيار الأدوات الإحصائية المناسبة لمعالجة بيانات إجابات أفراد العينة على عبارات أداة الدراسة وأيضا اختيار الأدوات الإحصائية لاختبار صحة الفرضيات وحتى تكون النتائج أكثر دقة يجب أولا تحديد ما إذا كانت بيانات أفراد العينة المتعلقة بـ إجابتهم على متغيرات الدراسة التي يتم دراستها وتحليلها، هل يتبع التوزيع الطبيعي أم لا يتبع، وهناك عدة طرق إحصائية للكشف عن نوع التوزيع (طريقة اختبارShapiro-Wilk ، اختبار **كلومنجروف سيمرنوف**، طريقة حساب معاملي الالتواء والتفلطح) حيث هناك نوعان من الطرق الإحصائية التي تستخدم في اختبار الفرضيات:

- **الاختبارات المعلمية**: وتستخدم في حالة البيانات الرقمية التي توزيعها يتبع التوزيع الطبيعي.
- **الاختبارات غير المعلمية**: وتستخدم في حالة البيانات الرقمية التي توزيعها لا يتبع التوزيع الطبيعي الطبيعي.

اولا: اختبار التوزيع الطبيعي بطريقة اختبار (Shapiro-Wilk) :

لاختيار الأدوات الإحصائية المناسبة من اجل تحليل إجابات أفراد العينة الدراسة واختبار صحة الفرضيات يجب أولا أن نتعرف على طبيعة توزيع البيانات العينة وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات حيث توجد أدوات إحصائية معلميه وغير المعملية.

وعليه ومن أجل اختبار طبيعة التوزيع نحتاج إلى وضع فرضيتين هما فرضية العدم والفرضية البديلة، على اعتبار أن فرضية العدم خاضعة للاختبار أي أنها قد تكون غير صحيحة، مما يتطلب وضع الفرضية البديلة:

H0: بيانات العينة تتبع التوزيع الطبيعي

H1: بيانات العينة لا تتبع التوزيع الطبيعي

قاعدة : هي إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ أو (مستوى المعنوية sig) اكبر من (0.05) فان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

جدول رقم(08): قيمة الإحصائية للاختبار (Shapiro-Wilk)

محاور			القيمة الإحصائية	مستوى المعنوية Sig
محاور	1	المحور الأول: الثقافة التنظيمية	0,970	0,418
	2	المحور الثاني: المناهج التعليمية	0,971	0,459
	3	المحور الثالث: جانب الامكانيات المادية	0,978	0,692
المصدر: استنادا على مخرجات برنامج SPSS .V 23				

ومن خلال الجدول أعلاه نجد أن مستوى المعنوية **sig اكبر** من (0.05) لكل من متغيرات الدراسة, مما يدل على إتباع البيانات إجابات أفراد العينة على متغيرات الدراسة للتوزيع الطبيعي ومن ثم سنستخدم الأدوات الإحصائية المعلمية لتحليل إجاباتهم واختبار فرضيات الدراسة، وفيما يلي الأساليب الإحصائية المستخدمة.

ثانيا: الأدوات الإحصائية المستخدمة

تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي باستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS: V23) وتم الاعتماد على بعض الاختبارات إحصائية معلمية، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية الوصفية كذلك الأشكال البيانية كما يلي:

- **الأساليب الإحصائية الوصفية التالية:** التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية ، الانحرافات المعيارية، من اجل وصف المتغيرات العامة ومتغيرات البحث
- **المتوسط الحسابي:** وهو متوسط مجموعة من القيم، أو مجموع القيم المدروسة مقسوم على عددها، وذلك بغية التعرف على متوسط إجابات المبحوثين حول الاستبيان ومقارنتها بالمتوسط الفرضي المقدر ب (03) لأن التنقيط يتراوح من(01) إلى (05)، وهو يساعد في ترتيب الفقرات حسب أعلى متوسط.
- **الانحراف المعياري:** وذلك من أجل التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة اتجاه كل فقرة أو بعد، والتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضيات ،ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركز الإجابات وعدم تشتتها، وبالتالي تكون النتائج أكثر مصداقية وجودة، كما أنه يفيد في ترتيب العبارات أو الفقرات لصالح الأقل تشتتا عند تساوي المتوسط الحسابي المرجح بينها.

- **اختبار ت ستيودنت لعينة واحدة لاختبار الفرضيات .**
- **اختبار (Shapiro–Wilk)**: لمعرفة نوع توزيع بيانات العينة .

المطلب الثاني: عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة

يتم التطرق في هذا المطلب إلى خصائص عينة الدراسة بالإضافة إلى عرض وتحليل البيانات و إجابات أفراد العينة على عبارات الاستبيان ومستويات التوفر وأهمية متغيرات الدراسة في المؤسسة محل الدراسة

– عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة وتحديد مستويات توفرها وأهميتها بالمؤسسة محل الدراسة:

اولا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة:

قبل اختبار الفرضيات نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة من خلال تحليل عبارات كل محور من محاور الاستبيان حيث ارتبطت الفقرات بمقياس (**ليكرت الخماسي**) والذي يعبر من خلاله أفراد العينة عن مدى موافقتهم (اتجاه ورأي ايجابي لأفراد العينة) أو اعدم موافقتهم (اتجاه ورأي سلبي لأفراد العينة) لكل عبارة من عبارات الاستبيان ضمن خمس درجات كما يلي :

غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
1	2	3	4	5

ولتحديد مستويات الموافقة استخدمنا الأدوات الإحصائية التالية :

- **المتوسط الحسابي**: بغية التعرف على متوسط إجابات المبحوثين حول عبارات الاستبيان ومقارنتها.
- **الانحراف المعياري**: ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركز الإجابات حول درجة المتوسط الحسابي وعدم تشتتها.
- وعليه نحدد كيفية الحكم على اتجاهات وأراء أفراد العينة على مجالات كما يلي :

مجال المتوسط الحسابي	من 01 إلى اقل من 03 درجات		03 درجات	اكبر من 03 إلى 05 درجات	
مستوى الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	الحياد	موافق	موافق بشدة

الحكم على أراء واتجاهات العينة

إذا كان الوزن النسبي للعبارة اقل من 60 % فان اتجاهاتهم سلبية (غير موافقين بشدة، غير موافقين)	إذا كانت الوزن النسبي يساوي 60 % فانهم لم يكونوا رأي واضح اي محايدين	إذا كان الوزن النسبي للعبار اكبر من 60 % فان اتجاهاتهم ايجابية (موافقين بشدة، موافقين)

5 د رجات(أعلى درجة في المقياس ليكرت موافق بشدة) -------- 100 % س = 60.00%

3 درجات (محايد)------ س

- ترتيب العبارة من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على اكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار اقل قيمة للانحراف معياري بينهما.

ثانيا: عرض وتحليل المتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة

عرض وتحليل خصائص مفردات عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية، وتوضيحها على النحو التالي:

جدول رقم(09): توزيع أفراد العينة حسب متغيرات المعلومات الشخصية

المتغـــيرات		النسبة %	التكرار
الجنس	ذكر	77,8	28
	أنثى	22,2	8
السن	من 25 إلى 30 سنة	22,2	8
	من31 إلى 40 سنة	61,1	22
	من 41 إلى 50 سنة	8,3	3
	اكبر من 50 سنة	8,3	3
المؤهل العلمي	ماجستير	80,6	29
	دكتوراه	19,4	7
الخبرة المهنية	اقل أو يساوي 5 سنوات	22,2	8
	من 6 إلى 10 سنة	66,7	24
	من 11 إلى 15 سنة	5,6	2
	أكثر من 15 سنة	5,6	2
الوظيفة المشغولة	أستاذ مساعد ـ ب ـ	22,2	8
	أستاذ محاضر ـ أ ـ	58,3	21
	أستاذ مساعد ـ أ ـ	2,8	1
	أستاذ محاضر ـ ب ـ	11,1	4
	أستاذ التعليم العالي	5,6	2
المجموع		100.00	36

المصدر: استنادا على مخرجات برنامج SPSS .V 23

أ- توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

يتضح من الجدول أعلاه: أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير الجنس بنسبة الذكور بلغت 77.80%ونسبة الإناث 22.20%من إجمالي عينة الدراسة

ب- توزيع أفراد العينة حسب متغير السن:

لقد تبين من خلا الجدول اعلاه ان متغير السن بالنسبة للفئة التي تتراوح اعمارهم من (31 الى 40) بلغت نسبتهم 61.1% ثم تليها فئة من(25 الى30) بنسبة 22.2% ، وفئة من (41 الى 50) و اكبر من (50) بنفس النسبة بلغت 8,3%

ت- توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي:

بالنسبة للجدول اعلاه يبين ان المؤهل العلمي للأساتذة يوزع كما يلي: نسبة 80,6% لديهم شهادة ماجستير و نسبة 19,4% لديهم شهادة دكتوراه

ث- توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية:

يظهر من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 66,7% من افراد الدراسة تراوحت مدة خبرتهم المهنية من (6 الى 10 سنوات)، ثم تليها نسبة 22,2% منهم تراوحت خبرتهم المهنية من اقل او يساوي (5 سنوات)، تليها نسبت 5,6% للذين بلغت خبرتهم من (11 الى 15 سنة) واكثر من (15 سنة).

ج- توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة المشغولة:

يبين الجدول اعلاه وصف عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة المشغولة حيث نجد :

نسبة 58,3% تمثل رتبة أستاذ محاضر . أ . ثم تليها نسبة 22,2% رتبة أستاذ مساعد . ب . أما نسبة 11,1% رتبة أستاذ محاضر . ب . وتليها نسبة 5,6% رتبة أستاذ التعليم العالي، فيما تبقى نسبة 2,8% التي تعبر عن رتبة أستاذ مساعد . أ . .

المطلب الثالث: تحليل فقرات الاستبانة

أولا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول: الثقافة التنظيمية

جدول رقم(10): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات الثقافة التنظيمية

الرقم	العبـــارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	اتجاهات العينة	الترتيب أهمية العبارة
.1	تسعى الكلية الى ترسيخ قيم الجودة لدى هيئة التدريس	3,31	1,091	%66,20	ايجابية	04
.2	توفر الكلية آليات العمل الجماعي لدى هيئة التدريس	2,97	1,134	%59,40	سلبية	08
.3	يتمتع عضو هيئة التدريس بالحرية الأكاديمية	3,56	1,107	%71,20	ايجابية	02
.4	هناك وضوح لأهداف ورسالة الكلية	3,22	1,245	%64,40	ايجابية	05
.5	تنظم الكلية برامج تدريبية لأعضاء الهيئة التدريسية	2,64	1,222	%52,80	سلبية	12
.6	تدعم الكلية مشاركة أعضاء هيئة التدريس في المؤتمرات والندوات وورش العمل المحلية والدولية.	3,67	1,069	%73,40	ايجابية	01
.7	تحرص إدارة الكلية على التقويم المستمر للأساتذة	2,53	1,082	%50,60	سلبية	13
.8	يتم توزيع المقاييس حسب التخصص	3,11	1,304	%62,20	ايجابية	06
.9	تستند إدارة الكلية في قراراتها على آراء هيئتها التدريسية	2,69	1,009	%53,80	سلبية	10
.10	يوجد اتصال بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة عبر مختلف قنوات الاتصال	3,44	1,107	%68,80	ايجابية	03
.11	يوجد اتصال بين أعضاء هيئة التدريس والكلية عن طريق قنوات الاتصال الحديثة	3,08	1,251	%61,60	ايجابية	07
.12	هناك تفاعل بين الكلية والمحيط الاقتصادي والاجتماعي	2,53	1,134	%50,60	سلبية	14
.13	هناك اتصال بين الكلية و الجامعات المحلية (الوطنية)	2,94	1,194	%58,80	سلبية	09

.14	هناك اتصال بين الكلية والجامعات الأجنبية بهدف دعم وتطوير الخدمة التعليمية	2,67	1,331	%53,40	سلبية	11
.15	تسعى إدارة الكلية إلى الحصول على جوائز الجودة العالمية	2,33	1,352	%46,60	سلبية	15
	واقع الثقافة التنظيمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	2,9796	0,64789	%59,59	محايد	

المصدر: استنادا على مخرجات برنامج SPSS .V 23

من خلال الجدول أعلاه نجد :

احتلت الفقرة رقم: 6 المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ : 3,67 وبالانحراف معياري بلغ 1,069، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة ايجابية في إجابتهم على العبارة 6 أي :" **تدعم الكلية مشاركة أعضاء هيئة التدريس في المؤتمرات والندوات وورش العمل المحلية والدولية.**" و هذا بنسبة 73,40% حسب وجهة نظرهم

احتلت الفقرة رقم : 3 المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ : 3,56 وبالانحراف معياري بلغ 1,107، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة ايجابية في إجابتهم على العبارة 3 أي :" **يتمتع عضو هيئة التدريس بالحرية الأكاديمية**" و هذا بنسبة 71,20% حسب وجهة نظرهم

احتلت الفقرة رقم : 10 المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ : 3,44 وبالانحراف معياري بلغ 1,107، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة ايجابية في إجابتهم على العبارة 10 أي :" **يوجد اتصال بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة عبر مختلف قنوات الاتصال**" و هذا بنسبة 68,80% حسب وجهة نظرهم

احتلت الفقرة رقم : 1 المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ : 3,31 وبالانحراف معياري بلغ 1,091، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة ايجابية في إجابتهم على العبارة 1 أي :" **تسعى الكلية الى ترسيخ قيم الجودة لدى هيئة التدريس**" و هذا بنسبة 66,20% حسب وجهة نظرهم

احتلت الفقرة رقم : 4 المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ : 3,22 وبالانحراف معياري بلغ 1,245، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة ايجابية في إجابتهم على العبارة 4 أي :" **هناك وضوح لأهداف ورسالة الكلية**" و هذا بنسبة 64,40% حسب وجهة نظرهم

احتلت الفقرة رقم : 8 المرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغ : 3,11 وبالانحراف معياري بلغ 1,304، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة ايجابية في إجابتهم على العبارة 8 أي :" **يتم توزيع المقاييس حسب التخصص**" و هذا بنسبة 62,20% حسب وجهة نظرهم

احتلت الفقرة رقم : 11 المرتبة السابعة بمتوسط حسابي بلغ : 3,08 وبالانحراف معياري بلغ 1,251، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة ايجابية في إجابتهم على العبارة 11 أي :" **يوجد اتصال بين أعضاء هيئة التدريس والكلية عن طريق قنوات الاتصال الحديثة**" و هذا بنسبة 61,60% حسب وجهة نظرهم

احتلت الفقرة رقم : 2 المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي بلغ : 2,97 وبالانحراف معياري بلغ 1,134، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة سلبية في إجابتهم على العبارة 2 أي :" **توفر الكلية آليات العمل الجماعي لدى هيئة التدريس**" و هذا بنسبة 59,40% حسب وجهة نظرهم

احتلت الفقرة رقم : 13 المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي بلغ : 2,94 وبالانحراف معياري بلغ 1,194، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة سلبية في إجابتهم على العبارة 13 أي :" **هناك اتصال بين الكلية و الجامعات المحلية (الوطنية)**" و هذا بنسبة 58,80% حسب وجهة نظرهم

احتلت الفقرة رقم : 9 المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي بلغ : 2,69 وبالانحراف معياري بلغ 1,009، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة سلبية في إجابتهم على العبارة 9 أي :" **تستند إدارة الكلية في قراراتها على آراء هيئتها التدريسية**" و هذا بنسبة 53,80% حسب وجهة نظرهم

احتلت الفقرة رقم : 14 المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي بلغ : 2,67 وبالانحراف معياري بلغ 1,331 ، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة سلبية في إجابتهم على العبارة 14 أي :" **هناك اتصال بين الكلية والجامعات الأجنبية بهدف دعم وتطوير الخدمة التعليمية**" و هذا بنسبة 53,40% حسب وجهة نظرهم

احتلت الفقرة رقم : 5 المرتبة الثانية عشر بمتوسط حسابي بلغ : 2,64 وبالانحراف معياري بلغ 1,222، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة سلبية في إجابتهم على العبارة 5 أي :" **تنظم الكلية برامج تدريبية لأعضاء الهيئة التدريسية**" و هذا بنسبة 52,80% حسب وجهة نظرهم

احتلت الفقرة رقم : 7 المرتبة الثالثة عشر بمتوسط حسابي بلغ : 2,53 وبالانحراف معياري بلغ 1,082، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة سلبية في إجابتهم على العبارة 7 أي :" **تحرص إدارة الكلية على التقويم المستمر للأساتذة**" و هذا بنسبة 50,60% حسب وجهة نظرهم

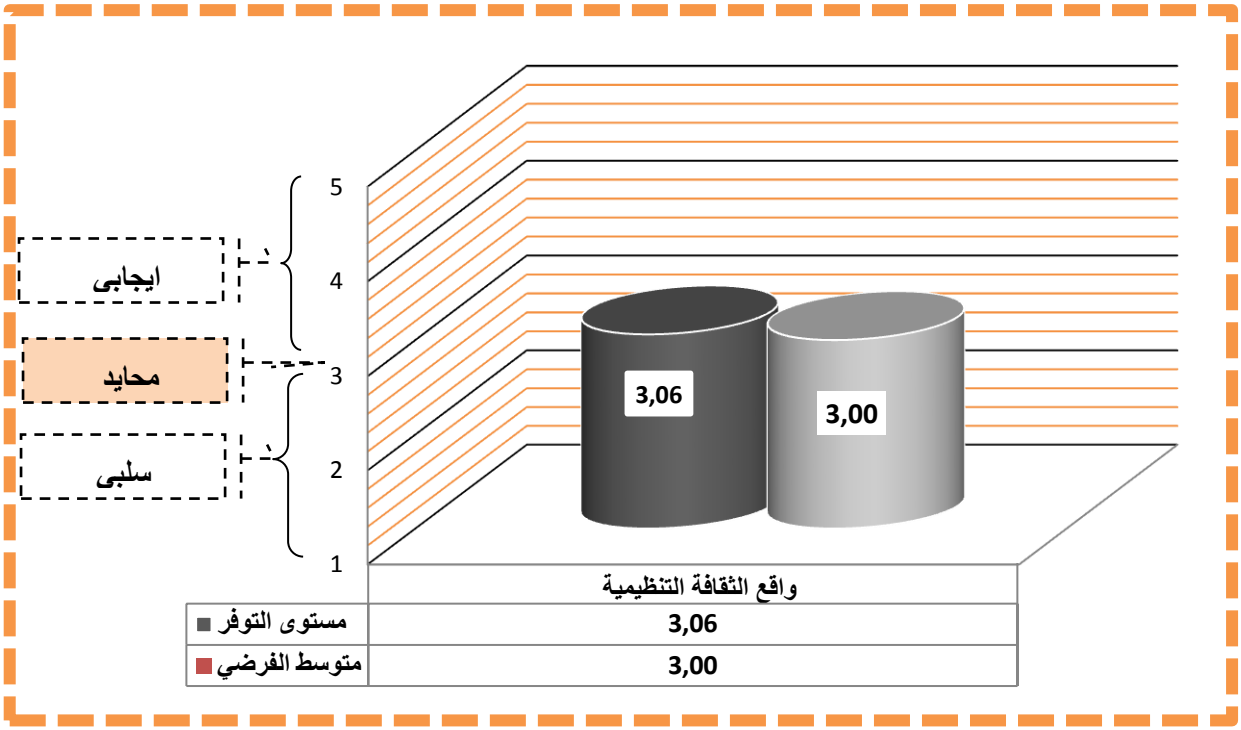
احتلت الفقرة رقم : 12 المرتبة الرابعة عشر بمتوسط حسابي بلغ : 2,53 وبالانحراف معياري بلغ 1,134 ، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة سلبية في إجابتهم على العبارة 12 أي :" **هناك تفاعل بين الكلية والمحيط الاقتصادي والاجتماعي**" و هذا بنسبة 50,60% حسب وجهة نظرهم

احتلت الفقرة رقم : 15 المرتبة الخامسة عشر بمتوسط حسابي بلغ : 2,33 وبالانحراف معياري بلغ 1,352 ، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة سلبية في إجابتهم على العبارة 15 أي :" **تسعى إدارة الكلية إلى الحصول على جوائز الجودة العالمية**" و هذا بنسبة 46,60% حسب وجهة نظرهم

وبصفة عامة نجد آن :

المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات **واقع الثقافة التنظيمية** بلغ: **2,9796** أي بتقريب يساوي المتوسط الفرضي 03 أي أن اتجاهات أفراد العينة حيادية اتجاه **واقع الثقافة التنظيمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.** وهذا بنسبة **%59,59 أي بتقريب 60.00 % من وجهة نظر هيئة التدريس بالجامعة.**

الشكل رقم(08): مستوى واقع الثقافة التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة



المصدر: استنادا على مخرجات برنامج SPSS.v23 وبرنامجEXCEL.v2010

ثانيا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني: المناهج التعليمية

جدول رقم(11): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المناهج التعليمية

الرقم	العبـــارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	اتجاهات العينة	الترتيب أهمية العبارة
.16	المناهج المعمول بها بالكلية قادرة على استثارة التفكير و الابتكار	2,81	1,167	%56,20	سلبية	04
.17	هناك تخطيط فعال للبرامج الأكاديمية بالكلية	2,64	1,150	%52,80	سلبية	06
.18	تهتم إدارة الكلية بتحسين وتطوير البرامج والمناهج الدراسية	2,69	1,037	%53,80	سلبية	05
.19	يتوفر بالكلية مكتبة تحوي مصادر معلومات تتوافق مع الحاجات التعليمية.	3,92	1,105	%78,40	ايجابية	01
.20	الوقت المخصص للمحاضرات والدروس يغطي المناهج الدراسية	2,83	1,056	%56,60	سلبية	03
.21	يوجد تنوع لغوي في التدريس بالكلية	2,06	0,893	%41,20	سلبية	08
.22	توجد مراجعة مستمرة للتخصصات المدرسة بالكلية	3,03	1,207	%60,60	ايجابية	02
.23	تتبنى الكلية أسلوب التعليم الالكتروني	2,44	1,027	%48,80	سلبية	07
واقع المناهج التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير		2,8021	0,62061	%56,04	سلبية	

المصدر: استنادا على مخرجات برنامج SPSS .V 23

من خلال الجدول أعلاه نجد :

احتلت الفقرة رقم : 19 المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ : 3,92 وبالانحراف معياري بلغ 1,105، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة ايجابية في إجابتهم على العبارة 19 أي :**" يتوفر بالكلية مكتبة تحوي مصادر معلومات تتوافق مع الحاجات التعليمية."** و هذا بنسبة 78,40% حسب وجهة نظرهم

احتلت الفقرة رقم : 22 المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ : 3,03 وبالانحراف معياري بلغ 1,207، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة ايجابية في إجابتهم على العبارة 22 أي :" **توجد مراجعة مستمرة للتخصصات المدرسة بالكلية"** و هذا بنسبة 60,60% حسب وجهة نظرهم

احتلت الفقرة رقم : 20 المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ : 2,83 وبالانحراف معياري بلغ 1,056، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة سلبية في إجابتهم على العبارة 20 أي :" **الوقت المخصص للمحاضرات والدروس يغطي المناهج الدراسية "** و هذا بنسبة 56,60% حسب وجهة نظرهم

احتلت الفقرة رقم : 16 المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ : 2,81 وبالانحراف معياري بلغ 1,167، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة سلبية في إجابتهم على العبارة 16 أي :" **المناهج المعمول بها بالكلية قادرة على استثارة التفكير و الابتكار"** و هذا بنسبة 56,20% حسب وجهة نظرهم

احتلت الفقرة رقم : 18 المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ : 2,69 وبالانحراف معياري بلغ 1,037، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة سلبية في إجابتهم على العبارة 18 أي :" **تهتم إدارة الكلية بتحسين وتطوير البرامج والمناهج الدراسية "** و هذا بنسبة 53,80% حسب وجهة نظرهم

احتلت الفقرة رقم : 17 المرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغ : 2,64 وبالانحراف معياري بلغ 1,15، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة سلبية في إجابتهم على العبارة 17 أي :" **هناك تخطيط فعال للبرامج الأكاديمية بالكلية"** و هذا بنسبة 52,80% حسب وجهة نظرهم

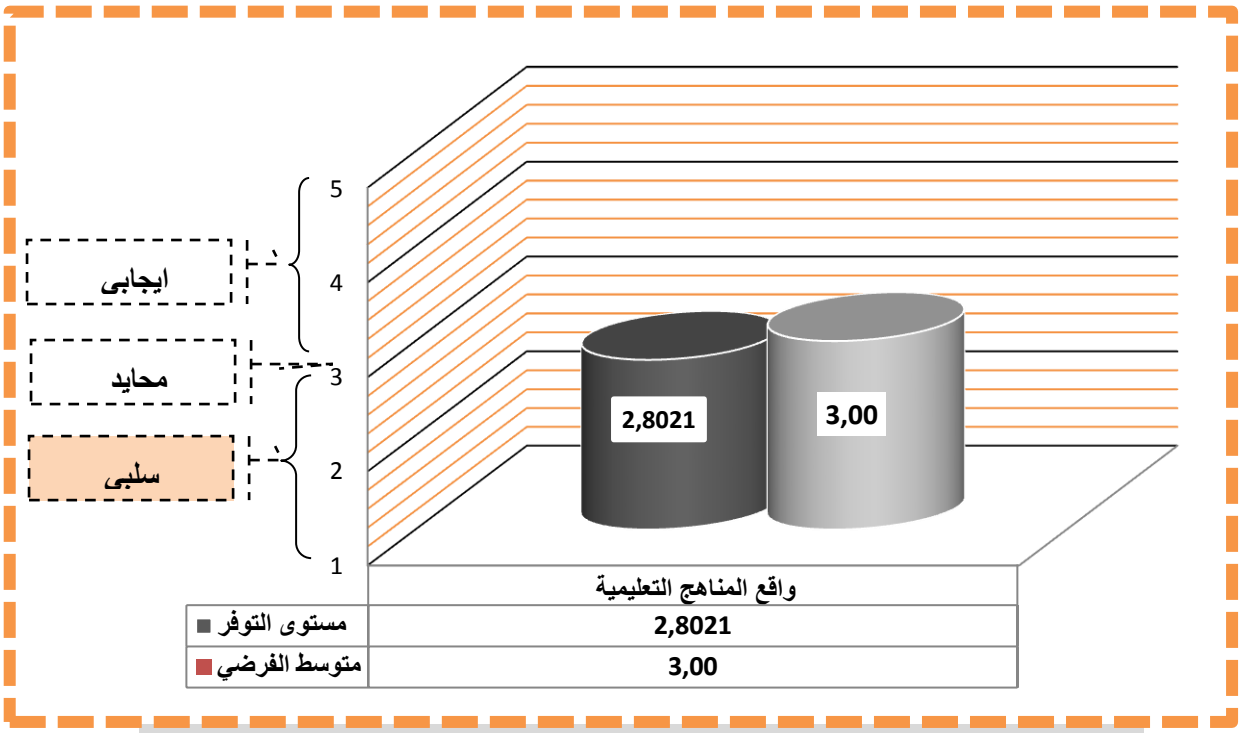
احتلت الفقرة رقم : 23 المرتبة السابعة بمتوسط حسابي بلغ : 2,44 وبالانحراف معياري بلغ 1,027، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة سلبية في إجابتهم على العبارة 23 أي :" **تتبنى الكلية أسلوب التعليم الالكتروني"** و هذا بنسبة 48,80% حسب وجهة نظرهم

احتلت الفقرة رقم : 21 المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي بلغ : 2,06 وبالانحراف معياري بلغ 0,893، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة سلبية في إجابتهم على العبارة 21 أي :" **يوجد تنوع لغوي في التدريس بالكلية "** و هذا بنسبة 41,20% حسب وجهة نظرهم.

وبصفة عامة نجد آن : المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات **واقع المناهج التعليمية** بلغ: **2.8021** أي وهو ضمن مجال متوسط (من 01 إلى اقل من 03 درجات) أي أن اتجاهات أفراد العينة

سلبية اتجاه **واقع المناهج التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.** وهذا بنسبة **56.04%** من وجهة نظر هيئة التدريس بالجامعة

.الشكل رقم (09): واقع المناهج التعليمية بالمؤسسة محل الدراسة



المصدر: استنادا على مخرجات برنامج SPSS.v23 وبرنامجEXCEL.v2010

ثالثا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث: جانب الامكانيات المادية

جدول رقم(12): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على الفقرة الامكانيات المادية

الرقم	العبـــارات	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الوزن النسبي %	اتجاهات العينة	الترتيب أهمية العبارة
.24	تتوفر بالكلية قاعات تدريس مزودة بتقنيات حديثة	1,97	0,941	39,40%	سلبية	07
.25	تتوفر بالكلية أجهزة حاسوبية حديثة .	2,42	1,105	48,40%	سلبية	04
.26	التجهيزات والوسائل المستعملة في العملية التدريسية ملائمة	2,25	1,105	45,00%	سلبية	05
.27	خدمات الصيانة والدعم الفني تتوفر بشكل مستمر بالكلية	2,19	1,009	43,80%	سلبية	06

.28	توجد بالكلية فضاءات وهياكل مناسبة لإقامة الملتقيات والندوات المحلية والدولية	3,19	1,091	63,80%	ايجابية	01
.29	الهياكل المتوفرة بالكلية تستوفي الشروط اللازمة للأغراض التعلم والتعليم	2,83	1,276	56,60%	سلبية	02
.30	توفر الكلية ميزانية كافية لتدعيم الجوانب التعليمية	2,83	1,207	56,60%	سلبية	03
واقع الامكانيات المادية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير		2,527	0,7242	50,56%	سلبية	

المصدر: استناد على مخرجات برنامج SPSS .V 23

من خلال الجدول أعلاه نجد:

احتلت الفقرة رقم : 28 المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ : 3,19 وبالانحراف معياري بلغ 1,091، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة ايجابية في إجابتهم على العبارة 28 أي :" **توجد بالكلية فضاءات وهياكل مناسبة لإقامة الملتقيات والندوات المحلية والدولية** " و هذا بنسبة 63,80% حسب وجهة نظرهم

احتلت الفقرة رقم : 29 المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ : 2,83 وبالانحراف معياري بلغ 1,276، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة سلبية في إجابتهم على العبارة 29 أي :" **الهياكل المتوفرة بالكلية تستوفي الشروط اللازمة للأغراض التعلم والتعليم**" و هذا بنسبة 56,60% حسب وجهة نظرهم

احتلت الفقرة رقم : 30 المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ : 2,83 وبالانحراف معياري بلغ 1,207، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة سلبية في إجابتهم على العبارة 30 أي :" **توفر الكلية ميزانية كافية لتدعيم الجوانب التعليمية**" و هذا بنسبة 56,60% حسب وجهة نظرهم

احتلت الفقرة رقم : 25 المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ : 2,42 وبالانحراف معياري بلغ 1,105، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة سلبية في إجابتهم على العبارة 25 أي :" **تتوفر بالكلية أجهزة حاسوبية حديثة** ." و هذا بنسبة 48,40% حسب وجهة نظرهم

احتلت الفقرة رقم : 26 المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ : 2,25 وبالانحراف معياري بلغ 1,105، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة سلبية في إجابتهم على العبارة 26 أي :" **التجهيزات و الوسائل المستعملة في العملية التدريسية ملائمة**" و هذا بنسبة 45,00% حسب وجهة نظرهم

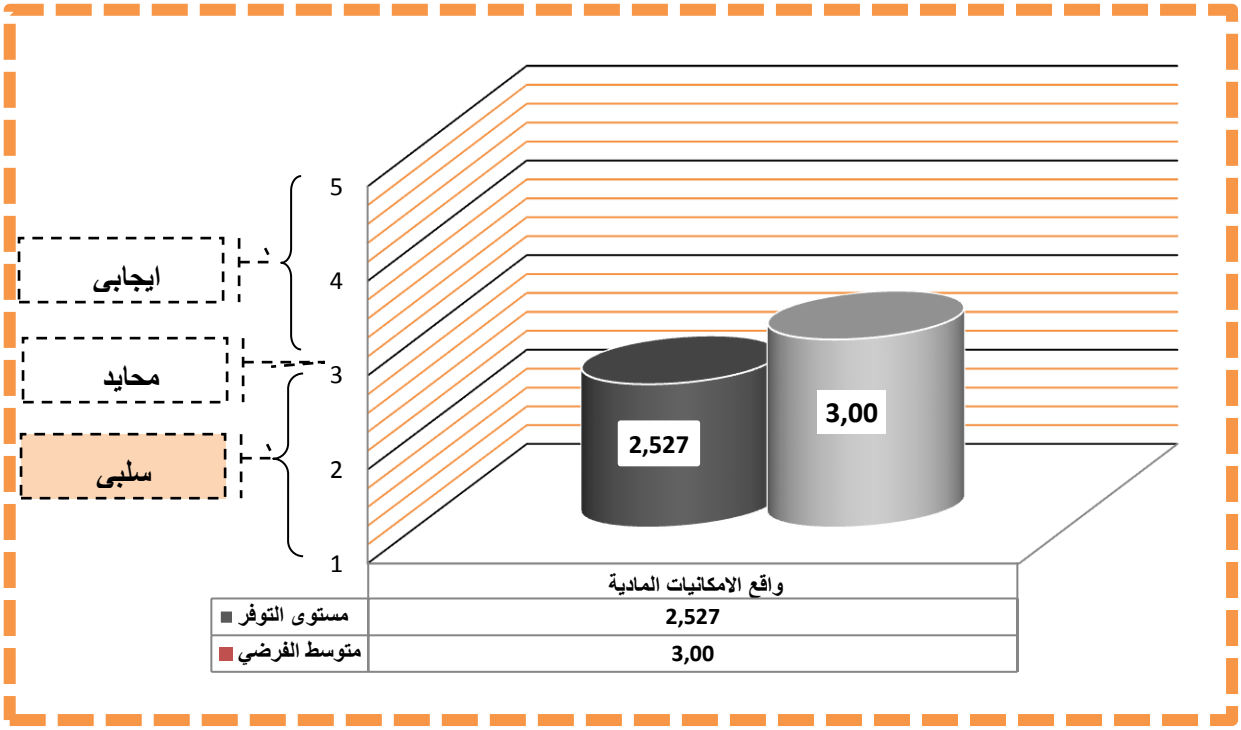
احتلت الفقرة رقم : 27 المرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغ : 2,19 وبالانحراف معياري بلغ 1,009، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة سلبية في إجابتهم على العبارة 27 أي :" **خدمات الصيانة والدعم الفني تتوفر بشكل مستمر بالكلية**" و هذا بنسبة 43,80% حسب وجهة نظرهم

احتلت الفقرة رقم : 24 المرتبة السابعة بمتوسط حسابي بلغ : 1,97 وبالانحراف معياري بلغ 0,941، أي أن أراء واتجاهات أفراد العينة سلبية في إجابتهم على العبارة 24 أي :" **تتوفر بالكلية قاعات تدريس مزودة بتقنيات حديثة** " و هذا بنسبة 39,40% حسب وجهة نظرهم

وبصفة عامة نجد آن :

المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات **واقع إمكانيات المادية** بلغ : **2.8021** أي وهو ضمن مجال متوسط (من 01 إلى اقل من 03 درجات) أي أن اتجاهات أفراد العينة سلبية اتجاه **واقع إمكانيات المادية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.** وهذا بنسبة **56.04%** **من وجهة نظر هيئة التدريس بالجامعة.**

الشكل رقم(10): واقع الامكانيات المادية بالمؤسسة محل الدراسة



المصدر: استنادا على مخرجات برنامج SPSS.v23 وبرنامجEXCEL.v2010

ملخص وجهة نظر هيئة التدريس بالجامعة اتجاه متغيرات الدراسة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

بعد عملية عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة، نقوم بتحديدأكثر المتغيرات أهمية "**وجهة نظر هيئة التدريس بالجامعة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير**" والجدول الأتي يوضح ذلك:

جدول رقم (13): وجهة نظر هيئة التدريس بالجامعة اتجاه متغيرات الدراسة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

الرقم	متغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	اتجاه العينة
.1	الثقافة التنظيمية	2,9796	0,64789	% 59,59	محايد
.2	المناهج التعليمية	2,8021	0,62061	% 56,04	سلبي
.3	الامكانيات المادية	2,5278	0,72427	% 50,56	سلبي
تقييم جودة الخدمة التعليمية		2,76	0,56646	% 55.20	سلبي
5---------- 100 %			س = 55.20%		
2,76------- س					

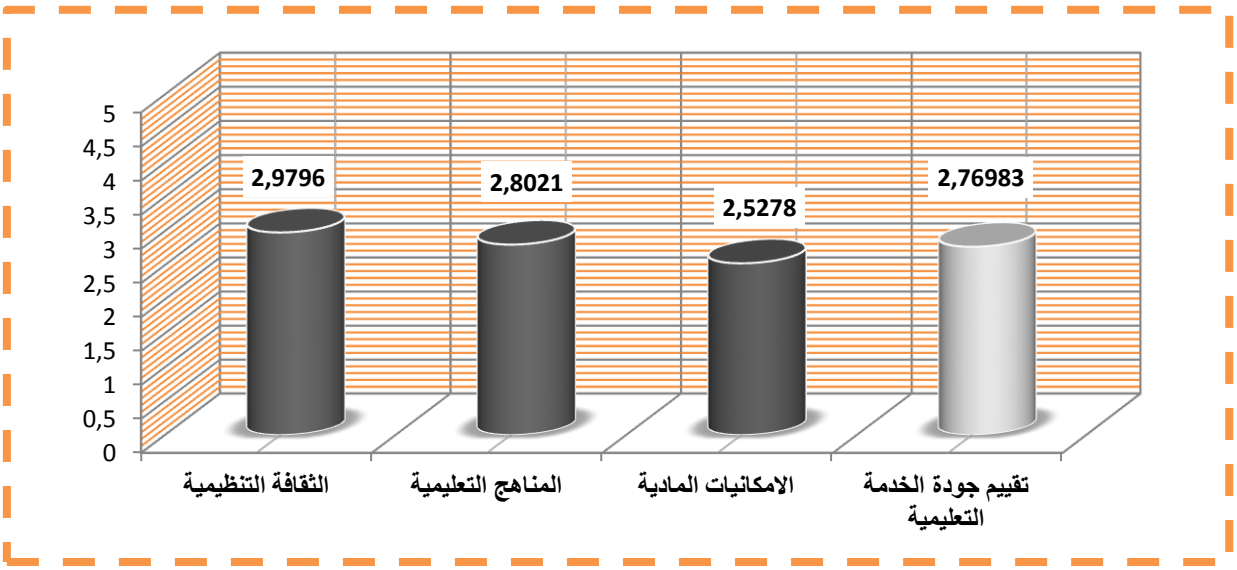
المصدر: استنادا على مخرجات برنامج SPSS .V 23

من خلال الجدول أعلاه: يتبين لنا **أن وجهة نظر هيئة التدريس بالجامعة** اتجاه متغيرات الدراسة بالمؤسسة محل الدراسة كمايلي:

- بالنسبة لمتغير الثقافة التنظيمية بلغت النسبة المئوية **59.59%** (**اتجاه محايد**)
- بالنسبة لمتغير المناهج التعليمية بلغت النسبة المئوية **56.04%** (**اتجاه سلبي**)
- بالنسبة لمتغير الامكانيات المادية بلغت النسبة المئوية **50.60%** (**اتجاه سلبي**)

- اما بالنسبة للمتغير الإجمالي فالاتجاه "**حسب وجهة نظر هيئة التدريس بالجامعة**" هو تقييم سلبي "**بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير**".

الشكل رقم(11): مستوى توفر وترتيب اهمية متغيرات الدراسة بمؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر هيئة التدريس بالجامعة.



المصدر: استنادا على مخرجات برنامج SPSS.v23 وبرنامجEXCEL.v2010

المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة.

بعد تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات كل محور نقوم باختبار صحة الفرضية نستخدم:

- ✓ اختبار (One Sample T test) للعينة الواحدة وهذا حول المتوسط الفرضي = 03 والذي يمثل محايد في المقياس الخماسي
- ✓ قاعدة الرفض وقبول الفرضية هي إذا كانت قيمة ' T' المحسوبة اكبر من قيمة ' T' المجدولة عند مستوى الدلالة (0.05) ودرجة الحرية (35) فإننا نرفض H0 ونقبل H1.

اولا: الفرضية الرئيسية

لا تتوفر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة المسيلة . على المتطلبات الأساسية لتحقيق جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

جدول رقم (14): يوضح نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	درجة الحرية	Sig	نتيجة اختبار الفرضية الرئيسية
دلالة إجابات أفراد العينة على إجمالي عبارات استبانة الدراسة	2,7618	0,63362	-2,256	35	0,030	سلبي (قبول الفرضية)
قيمة T المجدولة: 2.0294 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 35 . درجة الحرية = ن-1 = 36-1= 35						

المصدر: استنادا على مخرجات برنامج SPSS .V 23

من خلال الجدول أعلاه نجد ان: قيمة T المحسوبة بلغت: **2.256** وهي اكبر من القيمة T الجدولية وأيضا قيمة sig اقل من مستوى الدلالة المعتمد من طرفنا 0.05 ، مما يعني إجمالي إجابات أفراد العينة على عبارات الاستبيان دال إحصائيا ، وان المتوسط الحسابي لإجاباتهم حول تقييم جودة الخدمة التعليمية بلغ 2.7618 و هو يختلف عن المتوسط الفرضي (03) ، ولكن ينقص عنه بفارق 0,23824- وهو سالب مما يعني أن تقييمهم لجودة الخدمة التعليمية هو سلبي .

- ✓ إذن: **نقبل فرضية الدراسة قائلة: لا تتوفر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة المسيلة . على المتطلبات الأساسية لتحقيق جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.**

ثانيا: الفرضية الفرعية 01 :

- **هناك تقييم سلبي لواقع الثقافة التنظيمية المعمول بها كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة المسيلة . من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس**

جدول رقم (15): يوضح نتائج اختبار الفرضية الفرعية 01

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	درجة الحرية	Sig	نتيجة اختبار الفرضية 01
دلالة إجابات أفراد العينة على إجمالي عبارات المحور الأول: 01 الثقافة التنظيمية	2,9796	0,64789	-0,189	35	0,851	محايد (رفض الفرضية)
قيمة T المجدولة: 2.0294 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 35 . درجة الحرية = ن-1 = 36-1= 35						

المصدر: استنادا على مخرجات برنامج SPSS .V 23

من خلال الجدول أعلاه نجد ان: قيمة T المحسوبة بلغت: **0.189** وهي اقل من القيمة T الجدولية وأيضا قيمة sig اكبر من مستوى الدلالة المعتمد من طرفنا 0.05 مما يعني إجمالي إجابات أفراد العينة على عبارات الاستبيان غير دال إحصائيا، وان المتوسط الحسابي لإجاباتهم حول تقييم جودة الخدمة التعليمية بلغ 2.9796 و هو بالتقريب يساوي المتوسط الفرضي (03)، مما يعني أن تقييمهم هو حيادي أي لم يكونوا رأي بعد ففيهم من ينظر للثقافة التنظيمية بالكلية أنها ايجابية، ومنهم من يقول أنها سلبية وفي مجمل **وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس** هو حيادي

✓ إذن: **رفض فرضية الدراسة قائلة:** هناك تقييم سلبي لواقع الثقافة التنظيمية المعمول بها كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة المسيلة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس **أي محايد: (لم يكونوا رأي بعد بخصوص الثقافة التنظيمية بالكلية)**

ثالثا: الفرضية الفرعية 02

- **هناك تقييم سلبي لواقع المناهج التعليمية المعمول بها كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة المسيلة . من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس**

جدول رقم (16): يوضح نتائج اختبار الفرضية الفرعية 02

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	درجة الحرية	Sig	نتيجة اختبار الفرضية الرئيسية
دلالة إجابات أفراد العينة على إجمالي عبارات المحور: 02 المناهج التعليمية	2,8021	0,62061	-1,913	35	0,064	محايد (رفض الفرضية)
قيمة T المجدولة: 2.0294 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 35 . درجة الحرية = ن-1 = 36-1= 35						

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V 23

من خلال الجدول أعلاه نجد ان: قيمة T المحسوبة بلغت: **1.913** وهي اقل من القيمة T الجدولية وأيضا قيمة sig اكبر من مستوى الدلالة المعتمد من طرفنا 0.05، مما يعني إجمالي إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني : المناهج التعليمية غير دال إحصائيا، وان المتوسط الحسابي لإجاباتهم حول تقييم جودة الخدمة التعليمية بلغ 2.8021 وهو يقترب من المتوسط الفرضي (03)، مما يعني أن تقييمهم هو حيادي أي لم يكونوا رأي بعد ففيهم من ينظر للمناهج التعليمية بالكلية أنها ايجابية ، ومنهم من يقول أنها سلبية وفي مجمل **وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس** هو حيادي.

- ✓ **إذن: رفض الفرضية الدراسة قائلة:** هناك تقييم سلبي لواقع المناهج التعليمية معمول بها كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة المسيلة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس **أي محايد: (لم يكونوا رأي بعد بخصوص المناهج التعليمية بالكلية)**

رابعا: الفرضية الفرعية 03

- **هناك تقييم سلبي لواقع الامكانيات المادية المعمول بها بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة المسيلة . من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس**

جدول رقم (17): يوضح نتائج اختبار الفرضية الفرعية 03

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	درجة الحرية	Sig	نتيجة اختبار الفرضية الرئيسية
دلالة إجابات أفراد العينة على إجمالي عبارات المحور: 03 الامكانيات المادية	2,5278	0,72427	-3,912	35	0,000	سلبي (قبول الفرضية)
قيمة T المجدولة: 2.0294 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 35 .						
درجة الحرية = ن-1 = 36-1= 35						

المصدر: استنادا على مخرجات برنامج SPSS .V 23

من خلال الجدول أعلاه نجد أن: بلغت قيمة T المحسوبة بلغت: **3.912** وهي اكبر من القيمة T الجدولية وأيضا قيمة sig اقل من مستوى الدلالة المعتمد من طرفنا 0.05، مما يعني إجمالي إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث: الإمكانيات المادية دال إحصائيا، وان المتوسط الحسابي لإجاباتهم حول تقييمهم للإمكانيات المادية بالكلية بلغ 2.5078 وهو يختلف عن المتوسط الفرضي (03)، ولكن ينقص عنه بفارق 0,47222- وهو سالب مما يعني أن تقييمهم لواقع الإمكانيات المادية بالكلية هو سلبي.

✓ إذن: **نقبل فرضية الدراسة قائلة: هناك تقييم سلبي لواقع الامكانيات المادية المعمول بها بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة المسيلة . من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.**

خلاصة الفصل:

تناولنا في هاذا الفصل في البداية نشأت وتطور جامعة محمد بو ضياف بالمسيلة، ثم قمنا بتعريف الهيئة محل الدراسة بالتطرق الى نشأتها وهيكلها التنظيمي وهذا كمبحث اول، ومن ثم تناولنا اجراءات الدراسة الميدانية حيث تطرقنا الى منهج الدراسة والتعريف بعينة الدراسة وطرق جمع البيانات وصدق وثبات العينة، وذالك كمبحث ثاني،

في حين تم تخصيص المبحث الثالث والأخير الى المعالجات الاحصائية للبيانات وتحليل العبارات واختبار الفرضيات، وسيتم عرض النتائج والاقتراحات في خاتمة البحث.

خاتمة

خاتمة

بعد تناولنا في الجانب النظري لاهم المفاهيم المرتبطة بجودة الخدمة التعليمية ومتطلباتها تطبيقها والابعاد والمعايير المكونة لها، واهم العوامل البيئية المؤثرة على جودة الخدمة التعليمية، وايضا تم ذكر عمليات ادارة وضمان الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي وماهر التعليم الجامعي الناجح والاتجاهات العالمية الحديثة في التعليم الجامعي؛ وبعد تطرقنا الى الجانب التطبيقي الى دراسة واقع جودة الخدمة التعليمية بالجامعة من وجهة نظر هيئة التدريس، وجمع البيانات من ميدان الدراسة وتحليلها من اجل اختبار الفرضيات والاجابة على الاشكالية المطروحة.

ومن خلال هذه الخاتمة سيتم عرض النتائج المتوصل اليها وتقديم بعض الاقتراحات المتعلقة بالنتائج المتوصل اليها.

اولا: النتائج

أ. النتائج النظرية:

- تعد الجامعة مؤسسة فكرية حضارية من اهم مؤسسات المجتمع، حيث تقع على عاتقها مسؤولية التدريس والبحث العلمي و خدمة المجتمع، ويتطلب نجاحها على مدى جودة الخدمة التي تقدمها.
- ان مضوع الجودة من المواضيع العصرية التي اصبحت تعطى لها اهمية بالغة من قبل الباحثين و المنظمات واصبحت الجودة مطلبا اساسيا لنجاح اي مؤسسة جامعية.
- اصبحت جودة الخدمة التعليمية مطلبا ضروريا لمؤسسات التعليم العالي ، نتيجة لزيادة المنافسة العالمية وظهور توجهات عالمية جديدة في مجال الخدمة التعليمية بالجامعة.
- ان لإدارة الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي دور مهم لقيام الجامعة بتنفيذ ادوارها وتحيق اهدافها المنوطة بها، لكون ادارة الجودة تتمثل في اباد ومعايير ومؤشرات محكمة وواضحة، واذا طبقة ادارة الجودة بالجامعة فستؤدي الى تحقيق جودة الخدمة التعليمية فب مؤسسات التعليم العالي.
- ان عملية ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، ضرورية وملحة لكونها عملية تحسينية مستمرة للأنظمة التعليمية وتطويرها، والتأكد من مؤشرات الجودة في التعليم العالي.

ب. النتائج الميدانية:

النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية:

لا تتوفر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة المسيلة . على المتطلبات الأساسية لتحقيق جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

اشارت نتائج الدراسة التطبيقية الى تحقق الفرضية الرئيسية حيث تبين عدم توفر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير – جامعة المسيلة– على المتطلبات الاساسية لتحقيق جودة الخدمة التعليمية، ويعزو ذالك الى وجود فجوة في اداء الادارة العليا بالكلية.

النتائج المتوصل اليها في الفرضية الفرعية الاولى:

هناك تقييم سلبي لواقع الثقافة التنظيمية المعمول بها كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة المسيلة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

اظهرت النتائج المتوصل اليها في اختبار الفرضية القائمة على الثقافة التنظيمية عدم موافقة افراد العينة للتقييم السلبي لواقع الثقافة التنظيمية بالكلية وتوجهوا الى الحياد حيث يوجد اختلاف في الآراء بين افراد العينة لواقع الثقافة التنظيمية بالكلية.

النتائج المتوصل اليها في الفرضية الفرعية الثانية:

هناك تقييم سلبي لواقع المناهج التعليمية العمول بها كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير – جامعة المسيلة – من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

اشارت نتائج الدراسة التطبيقية الى عدم تحقق الفرضية القائمة على المناهج التعليمية المعمول بها في الكلية لعدم موافقة افراد العينة على الاتجاه السلبي للمناهج التعليمية، حيث التزموا الحياد ولم يكونوا راي واضح.

النتائج المتوصل اليها في الفرضية الفرعية الثالثة:

هناك تقييم سلبي لواقع الامكانيات المادية المعمول بها بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة المسيلة . من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

اكدة نتائج اختبار هذه الفرضية على تحقق الفرضية القائمة على التقييم السلبي لواقع الامكانيات المادية، حيث ان افراد العينة اكدوا على عدم ملائمة التجهيزات والوسائل المتوفرة بالكلية للمتطلبات الحديثة للخدمة التعليمية.

ثانيا: الاقتراحات

من خلال الجانب النظري والدراسة التطبيقية يتقدم الباحث بمجموعة من الاقتراحات وهي كالتالي:

1 – ضرورة تطبيق آليات العمل الجماعي التي تساعد على نشر ثقافة وقيم الجودة بالكلية.

2 _ تنظيم برامج تدريبية ودورات تقويمية للأطر البشرية بغية تطوير ادائهم الاكاديمي.

3 _ ضرورة الانفتاح والتفاعل مع المحيط الاقتصادي و الاجتماعي بغية التكيف مع المستجدات والمتغيرات الخارجية الحديثة.

4 _ فتح وتوسيع قنوات الاتصال مع الجامعات والمعاهد الوطنية و الاجنبية بهدف اكتساب وتبادل الخبرات.

5 _ وضع برامج ومناهج تعليمية فعالة قادرة على استثارة الابتكار، ومرنة لتكييفها مع التطورات الحديثة للبرامج والمناهج التعليمية.

6 _ الاتجاه نحو اسلوب التعليم الالكتروني لكونه من المتطلبات الحديثة لتطبيق جودة الخدمة التعليمية.

7- ضرورة تحديث ودعم ادارة الكلية للوسائل والتجهيزات المستعملة في العملية التدريسية تتلاءم مع المتطلبات الحديثة في العملية التدريسية وتخصيص ميزانية كافية لها.

8- يجب على الكلية ان تعمل من اجل الحصول الجوائز الوطنية والدولية للجودة، ذلك يسلهم في جلب اهتمام المحيط الاقتصادي لها ويجعلها اكثر ديناميكية.

قائمة المراجع

اولا:

أ- الكتب بالعربية

1- البلاوي حسن حسين و طعيمه رشيد أحمد ، الجودة الشاملة في التعليم" مؤشرات التميز و معايير الاعتماد " دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة اللاولى1، 2006.

2- البيلاوي حسن حسين و طعيمه رشيد أحمد ، الجودة الشاملة في التعليم" مؤشرات التميز و معايير الاعتماد " دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الثانية2، 2008.

3- السامرائي مهدي، إدارة الجودة الشاملة "في القطاعين الانتاجي و الخدمي" دار جرير للنشر والتوزيع ط1، عمان، الأردن ، 2007.

4- السيد لمياء محمد احمد وآخرون، العولمة و رسالة الجامعة "رؤية مستقبلية ، الدار المصرية اللبنانية القاهرة، 2002.

5- السلمي علي، خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، 2001.

6- السعد مسلم علاوي و منهل محمد حسين ، مخرجات التعليم العالي وسوق العمل في الدولة العربية منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2001.

7- العبادي هاشم فوزي دباس و الطائي يوسف حجيم و الأسدي افنان عبد علي، ادارة التعليم الجامعي " مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر" مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، ط 1، عمان، 2008.

8- النجار فريد ، التجديد التنظيمي لمنظومات التعليم في القرن 21"اليات الاعتماد . ادارة الجودة الشاملة . التخطيط الاستراتيجي"، الدار الجامعية ،الاسكندرية،2007.

9- النجار فريد، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، ايتراك للنشر و التوزيع، ط1، القاهرة، مصر 1999/ 2000.

10- العجيل عبد الهادي، مخرجات التعليم العالي وسوق العمل في الدول العربية ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2011.

11- الشاروط محمد حبيب كاظم، مخرجات التعليم العالي في الدولة العربية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، البحرين 2001.

12- الشمري محمد جبار و العبادي هاشم فوزي ، مخرجات التعليم العالي وسوق العمل في الدول العربية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2011.

13- الترتوري محمد عوض و جويحان اغادير عرفات ، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي و المكتبات و مراكز المعلومات، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان ،ط1، 2006.

14- الخطيب أحمد والخطيب رداح ، الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية" أنموذج مقترح"، عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، الاردن، 2010.

15- الظالمي محسن، مخرجات التعليم العالي وسوق العمل في الدول العربية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة،2011.

16- الكرخي مجيد، إدارة الجودة الشاملة ،دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، 2010.

17- مجيد سوسن شاكل و الزيادات محمد عواد ، إدارة الجودة الشاملة "تطبيقات في الصناعة والتعليم" دار صفاء للنشر و التوزيع، ط2،عمان،2015.

18- محجوب بسمان فيصل، الدور القيادي لرؤساء الاقسام العلمية في الجامعات العربية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، 2004.

ثانيا المذكرات:

1- جعيجع نبيلة، التخطيط الاستراتيجي لتنمية الموارد البشرية المحلية ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، غير منشورة، جامعة المسيلة، 2015/2014.

2- رزق الله حنان، أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجيستر، غير منشورة، جامعة متنوري قسنطينة،2010/2009.

ثالثا المجلات:

1- بلالطة مبارك و بوهالي رتيبة ، نموذج مقترح لتحديد الفجوات التعليم الجامعي بالجزائر، مجلة العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، ع 11،س 2014.

2- جواد محسن راضي وبشري عبد الحمزة عباس، ضمان الجودة الشاملة في التعليم وأثره في جودة الخدمة المدركة دراسة اختبارية على مجموعة من طلبة كلية الادارة و الاقتصاد جامعة القادسية، مجلة العلوم الإدارية و الاقتصادية، العراق، مجلد ،14 العدد 4، س 2012.

3- مشنان بركة و يحياوي الهام ، تطبيق متطلبات إدارة الجودة من وجهة نظر هيئة التدريس في كلية الاقتصاد جامعة باتنة، مجلة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة المسيلة، عدد 13 س2015.

4- كساب زينب محمد إبراهيم و السماني محمد الطيب الطاهر ، المعوقات التي تواجه تطبيق معايير نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي بالسودان "من وجهة نظر خبراء التعليم الجامعي"، مجلة الجزيرة التربوية، جامعة الجزيرة، السودان ط11، عدد2، س2014، الموقع: يوم 17/03/2016

http://journals.uofg.edu.sd/journals/index.php/gjesh/article/view/699/668

رابعا المواقع الالكترونية:

1 – http://www.univ-msila.dz/umvfr/

2 – http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facsegc/

استبانة

تحية طيبة وبعد....

في إطار انجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي في التسيير، تخصص تسيير عمومي تحت **عنوان "تقييم جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر هيئة التدريس بالجامعة" ـ دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير**ـ حيث تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أراء أعضاء هيئة التدريس، لمعرفة واقع جودة الخدمة التعليمية بالكلية، وبصفتكم الشخص المناسب بتزويد المعلومات المناسبة لهذا الموضوع.

أرجو التكرم بقراءة فقرات الاستبانة والإجابة عليها بموضوعية ودقة، واختيار الإجابة التي تعكس الواقع الفعلي. كما أود أن أحيطكم علما بان إجابتكم سوف تستخدم بأمانة وللأغراض البحث العلمي فقط.

ونحن شاكرون لكم حسن تعاونكم معنا

الطالب: ديلمي بلال

السنة الجامعية: 2016/2015

أولا: الأسئلة العامة

_ يرجى من عضو هيئة التدريس وضع علامة **(X)** أمام الإجابة الصحيحة:

1- الجنس: - ذكر ☐ - أنثى ☐

2- العمر: - من25 إلى 30 سنة ☐ - من 41 إلى 50 سنة ☐

- من 31 إلى40 سنة ☐ - اكبر من 50 سنة ☐

3- المؤهل العلمي: - ماجستير ☐ - دكتوراه ☐

4- الخبرة المهنية: - اقل أو يساوي 5 سنوات ☐ - من11 إلى 15 سنة ☐

- من 6 إلى 10 سنة ☐ - أكثر من 15 سنة ☐

5- الوظيفة المشغولة: - أستاذ مساعد ـ ب ـ ☐ - أستاذ محاضر ـ أ ـ ☐

- أستاذ مساعد ـ أ ـ ☐ - أستاذ محاضر ـ ب ـ ☐

- أستاذ التعليم العالي ☐

ثانيا: محاور الاستبانة

المحور الأول: الثقافة التنظيمية

الرقم	العبـــــــــــارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تسعى الكلية الى ترسيخ قيم الجودة لدى هيئة التدريس					
2	توفر الكلية آليات العمل الجماعي لدى هيئة التدريس					
3	يتمتع عضو هيئة التدريس بالحرية الأكاديمية					
4	هناك وضوح لأهداف ورسالة الكلية					

5	تنظم الكلية برامج تدريبية لأعضاء الهيئة التدريسية					
6	تدعم الكلية مشاركة أعضاء هيئة التدريس في المؤتمرات والندوات وورش العمل المحلية والدولية.					
7	تحرص إدارة الكلية على التقويم المستمر للأساتذة					
8	يتم توزيع المقاييس حسب التخصص					
9	تستند إدارة الكلية في قراراتها على آراء هيئتها التدريسية					
10	يوجد اتصال بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة عبر مختلف قنوات الاتصال					
11	يوجد اتصال بين أعضاء هيئة التدريس والكلية عن طريق قنوات الاتصال الحديثة					
12	هناك تفاعل بين الكلية والمحيط الاقتصادي والاجتماعي					
13	هناك اتصال بين الكلية و الجامعات المحلية (الوطنية)					
14	هناك اتصال بين الكلية والجامعات الاجنبية بهدف دعم وتطوير الخدمة التعليمية					
15	تسعى ادارة الكلية الى الحصول على جوائز الجودة العالمية					

المحور الثاني: المناهج التعليمية

الرقم	العبـــــــــــارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
16	المناهج المعمول بها بالكلية قادرة على استثارة التفكير و الابتكار					
17	هناك تخطيط فعال للبرامج الأكاديمية بالكلية					

18	تهتم إدارة الكلية بتحسين وتطوير البرامج والمناهج الدراسية					
19	يتوفر بالكلية مكتبة تحوي مصادر معلومات تتوافق مع الحاجات التعليمية.					
20	الوقت المخصص للمحاضرات والدروس يغطي المناهج الدراسية					
21	يوجد تنوع لغوي في التدريس بالكلية					
22	توجد مراجعة مستمرة للتخصصات المدرسة بالكلية					
23	تتبنى الكلية أسلوب التعليم الالكتروني					

المحور الثالث: الجانب المادي

الرقم	العبـــــــــــارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
24	تتوفر بالكلية قاعات تدريس مزودة بتقنيات حديثة					
25	تتوفر بالكلية أجهزة حاسوبية حديثة .					
26	التجهيزات و الوسائل المستعملة في العملية التدريسية ملائمة					
27	خدمات الصيانة والدعم الفني تتوفر بشكل مستمر بالكلية					
28	توجد بالكلية فضاءات وهياكل مناسبة لإقامة الملتقيات والندوات المحلية والدولية					
29	الهياكل المتوفرة بالكلية تستوفي الشروط اللازمة للأغراض التعلم والتعليم					

قائمة الاساتذة المحكمين

العدد	اسم المحكم	المؤسسة الجامعية
1	الدكتور حسين بركاتي	استاذ بجامعة المسيلة
2	بعيطيش شعبان	استاذ بجامعة المسيلة
3	بيصار عبد المطلب	استاذ بجامعة المسيلة

تم بحمد الله

الملخص

استهدفت الدراسة التعرف على تقييم جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر هيئة التدريس بالجامعة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

في الجانب النظري تعرضت الدراسة الى مختلف الجوانب المتعلقة بالتعليم الجامعي وجودة الخدمة التعليمية بالإضافة الى ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

وفي الجانب الميداني وزعت استبانة على مجموعة من الاساتذة وقد تم تحليل البيانات باستخدام حزمة التحليل الاحصائي (SPSS)، بهدف تقييم جودة الخدمة التعليمية وفق ثلاثة ابعاد حيث تضمن البعد الاول تقييم الثقافة التنظيمية، اما الثاني فيتمثل في المناهج التعليمية ، والاخير جانب الامكانيات المادية.

الكلمات المفتاحية: الخدمة التعليمية، جودة الخدمة التعليمية بالجامعة، اعضاء هيأة التدريس .

Summary

The study aimed to identify the evaluation of the quality of educational service from the perspective of university faculty in the College of economic and commercial sciences management, University of Mohamed Boudiaf - M'SILA

In the theoretical side came to study various aspects of university education the quality of educational service in addition to quality in higher education institutions.

On the field side, a questionnaire was distributed to a group of professors The data using statistical analysis package analysis (SPSS), In order to assess the quality of educational services in accordance with the terms of three dimensions it included the first dimension assess organizational culture, The second is represented in the curriculum, and the latter along with the physical possibilities.

Key words: Educational services, Quality of the educational service the university, faculty of school