واقع العملية التعليمية في الجامعات الجزائرية ما بين تحقيق خدمة الجودة التعليمية ومتطلبات سوق العمل من وجهة نظر الطلبة - دراسة حالة" جامعة تلمسان" -

The reality of educational process in Algerian universities between teaching quality and service requirements of the labor market from the perspective of students-a case study of the University of Tlemcen.

بن حجوبة حميد –طالب دكتوراه–
جامعة مستغانم
tarekvendetta@gmail.com

حـايد زهيــة–طالبة دكتوراه–
جامعة تلمســان
h_zahia86@live.fr

رقاب طارق –طالب دكتوراه–
جامعة الجلفة
benhadjoubahamid@gmail.com

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع العملية التعليمية في الجامعات الجزائرية في ظل البحث عن تحقيق جودة الخدمة التعليمية ومخرجات تتوافق ومتطلبات سوق العمل، وللوقوف على هذا الواقع أجريت الدراسة في جامعة تلمسان، معتمدين على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي من خلال إختيار عينة من الدراسة عددها **91** طالب تم إختيارها بطريقة عشوائية، مقسمة على مجموعة من التخصصات وحسب المستوى الدراسي، كما تم معالجة البيانات ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية والإدارية **spss20** من خلال حساب المتوسطات الحسابية والإنحراف المعياري، وتوصلت الدراسة إلى أن العملية التعليمية في مؤسسة الدراسة متوسطة من خلال متوسط حسابي كلي قدره **1.78** وإنحراف معياري بلغ **0.73** كما خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج والتوصيات.

الكلمات المفتاحية: العملية التعليمية، الجودة التعليمية، سوق العمل.

Absract :

This study aims to find out the reality of educational process in Algerian universities in search of quality educational services and outputs correspond to labour market requirements, and to identify that fact study at the University of Tlemcen, relying on descriptive and analytical method by selecting a sample of 91 students study number chosen at random, divided on a range of disciplines and by education level, as data processing statistical package for social sciences program and administrative spss20 of the standard deviation is calculated by arithmetic, study finds The educational process in Middle School Foundation through the arithmetic mean and standard deviation 1.78 overall 0.73 stood as the study emerged a set of conclusions and recommendations.

Keywords: education, quality of education, the labour market.

المقدمة:

تشهد دول العالم اليوم تطوراً كبيراً على جميع الأصعدة خاصة في ظل ألفية ثالثة تتسم بالتغيير والتعقيد، ألفية المعرفة والإقتصاد الرقمي الذي أصبح فيه حجر الزاوية الإستغلال الأمثل لقطاع التعليم خاصة التعليم العالي، الذي يعتبر القاعدة الأساسية لإنتاج المعارف والكفاءات في العنصر البشري، وعلى هذا تعمل الجامعات في العالم المتقدم على تنمية الطالب الجامعي وتكوينه لتحقيق الجودة في التكوين، والإستثمار في العنصر البشري في خضام إقتصاد المعرفة الذي تعتبر نواته الأساسية تنمية الفرد خاصة في الجامعة، الذي يتطلب من العنصر البشري المهارة والتدريب العالي على مختلف الوسائل الحديثة،والجزائر كغيرها من الدول تسعى جاهدة لتحسين المنتج التعليمي ذات نوعية لما لقطاع التعليم العالي من أهمية بإعتباره كمصدر وقاعدة أساسية ومرجع للقطاعات الأخرى، هذا الإهتمام راجع أساساً إلى أثر التعليم والإستثمار في هذا القطاع على النمو الإقتصادي، الذي أكدت معظم الدراسات على تلك العلاقة بينهما، فتحقيق جودة الخدمة التعليمية مرهون بتوفير مجموعة من العوامل سواء كانت مادية أوبشرية، وخاصة دور الهيئة التدريسية التي تعتبر العامل الرئيسي المباشر والمؤثر على العملية التعليمية، ومن هنا تظهر العلاقة التكاملية الطردية يعكسها مستوى الأستاذ أو الجامعي فكلما كان المستوى والكفاءة أكبر كلما إرتقينا بالعملية التعليمية في الجامعات الجزائرية، هذا ما جعلنا نقف اليوم في هذه الدراسة على واقع هذه العملية في الجامعات الجزائرية من خلال إختيار واحدة من الجامعات الجزائية التي لها مكانة كبيرة بين الجامعات الجزائرية، وعلى هذا الأساس نطرح إشكالية الدراسة في ما يلي:

في ظل تحقيق جودة الخدمة التعليمية ومتطلبات سوق العمل ما هو واقع العملية التعليمية في جامعة تلمسان؟

لتبسيط هذه الإشكالية أكثر نطرح مجموعة من الأسئلة الفرعية في مايلي:

- ما مفهوم التعليم العالي والعملية التعليمية؟
- ما هي متطلبات تحقيق الجودة التعليمة؟و ما هي التحديات التي تواجه التعليم العالي في الجزائر؟
- ما هي سبل تحقيق المواءمة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل؟

فرضية الدراسة:

تعتبر العملية التعليمية في الجامعات الجزائرية بصفة عامة وجامعة تلمسان بصفة خاصة منخفضة ولا ترقى للتطلعات والأهداف المسطرة للسلطات العليا في خضام خدمة الجودة التعليمية ومتطلبات سوق العمل.

أهمية الدراسة:

يستمد الموضوع أهميته من خلال حداثة الإهتمام الكبير للجامعة الجزائرية عن ضمان مخرجات تتوافق واحتياجات سوق العمل فيها، والوصول إلى نتائج قد تكون لها أهمية للقائمين على التعليم العالي، كما سنحاول إلقاء الضوء على مفهوم التعليم العالي والجامعة الجزائرية.

أهداف الدراسة:

لكل دراسة أهداف وأهداف هذه الدراسة تتمثل في:

- تشخيص واقع التعليم العالي الجزائري؛
- تقديم اقتراحات وحلول للنهوض بقطاع التعليم العالي ومواءمة المخرجات وسوق العمل؛
- الوقوف على مختلف العراقيل التي تقف حاجز لتحقيق سيرورة العملية التعليمية؛

منهج الدراسة:

للإلمام بجوانب الظاهرة المدروسة اعتمدنا المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، بداية بتطرقنا إلى واقع التعليم العالي وجودة الخدمة التحليلية، واعمدنا على المنهج التحليلي من خلا تحليل بيانات استبيان عينة الدراسة.

هيكل العمل:

لغرض الإلمام بكل جوانب الموضوع قسمنا الدراسة إلى ثلاثة محاور أساسية بحيث:

المحور الأول: واقع التعليم العالي؛

المحور الثاني: خدمة الجودة التعليمية ومواءمة متطلبات سوق العمل؛

المحور الثالث : دراسة حالة جامعة تلمسان.

الجانب النظري:

المحور الأول :مدخل للتعليم العالي في الجزائر

تعتبر الجامعة مكان التاقش الحر بين الأستاذ والطالب بغية تقييم الأفكار والمفاهيم[1]، كما تعني "تعني الاتحاد أو التجمع"[2]، ولغة :"يشتق من علم بالشيء أي احاطه وأدركه "[3]. أما التعليم العالي في الجزائر: هو نظام تعليمي وتكويني تسيره وتملكه الدولة ويتميز بمجانية التعليم[4]، هناك مجموعة من المبادئ الأساسية التي يقوم عليها نظام التعليم العالي في الجزائر هي:ديمقراطية التعليم ويقصد بديمقراطية التعليم أن لكل طالب جزائري حاصل على شهادة البكالوريا الحق في الحصول على مقعد بداغوجي يضمن له مواصلة تكوينه على المستوى العالي، الجزأرة في قطاع التعليم العالي وهي الاستبدال التدريجي للإطارات الأجنبية بإطارات جزائرية. فمبدأ التعريب ويعني الإستخدام الواسع والمكثف للغة العربية باعتبارها اللغة الوطنية الأولى في البلاد[5]، كما تلعب الجامعة دور كبير سواء تعلق الأمر في مجال التكوين العالي من خلال إعداد الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وتلقين الطلبة مناهج البحث، وترقية التكوين في البحث، إضافة للمساهمة في الإنتاج والنشر المعمم للعلم

والمعارف وتحصيلها وتطويرها. أو إذا تعلق الأمر بالبحث العلمي من خلال: المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطور التكنولوجي، وترقية الثقافة الوطنية ونشرها، إضافة للمشاركة في دعم القدرات العلمية الوطنية، وتثمين نتائج البحث ونشر الإعلام العلمي والتقني[6]. فهي بذلك تهدف إلى تحقيق أهداف معرفية تتناول ما يرتبط بالمعرفة تطورا أو تطويرا أو انتشار، وأهداف اقتصادية من شأنها أن تعمل على تطوير اقتصاد المجتمع والعمل على تزويده بما يحتاج إليه من خامات بشرية وما يحتاج إليه من خبرات في معاونته للتغلب على مشكلاته الاقتصادية وتنمية ما يحتاج إليه من مهارات وقيم اقتصادية.و أخيراً أهداف اجتماعية من شأنها أن تعمل على استقرار المجتمع وتخطي مايواجهه من مشكلات اجتماعية[7].

وفي خضام هذا يبقى للأستاذ الجامعي دور كبير ومسؤولية في تحقيق العملية التدريسية الناجحة فلا إختلاف اليوم حول دور عضو هيئة التدريس في إنجاز العملية التعليمية وتحقيق الأهداف المسطرة من قبل الجامعة خاصة لما يتعلق الأمر بمؤهلاته العلمية التي تلعب دور وعلاقة مباشرة بتحقيق الأهداف[8]، فالأستاذ الجامعي اليوم من أهم موارد مؤسسات التعليم العالي وهو ذلك الذي يدرب طلابه على استخدام الأدوات العلمية وليس الذي يتعلم بالنيابة عنهم، فدوره في السهر على ربط العلم بالعمل والنظري بالتطبيقي وتهيئة الجيل الجديد كما يلعب دور في المساهمة في إثراء الحياة الثقافية معتمداً على التثقيف من جهة[9]، ومن جهة أخرى التركيز على:" التدريس من خلال التركيز على إكساب الطلبة المعارف، والحقائق والمفاهيم المناسبة، والبحث المستمر في حقول المعرفة وعدم التوقف المساهمة في نشرها[10].إضافة إلى وجود أدوار حديثة للأستاذ الجامعي ترتكز على مبدأ التعلم الذاتي من خلال حث الطلبة على الاعتماد على النفس في اكتشاف المعلومات والحقائق بأنفسهم من مختلف مصادر المعلومات. كما عليه ان يكون مثل أعلى لطلبته من خلال تصرفاته ومواقفه والالتزام بمواعيده، دون أن يمنعه أن يكون أستاذ خبير ومرشد نظراً لخبرته الواسعة سواء المهنية أو الشخصية[11]، وفي عصرنا اليوم عصر التطور التكنولوجي والانترنت أصبح الأستاذ مجبراً اليوم على حسن التعامل والتعلم على الاستخدام الجيد لهذه الوسائل التي أصبحت جزءاً لا يتجزأ من العملية التدريسية وتصميمها. عكس ما كان في الطرق التقليدية والاعتماد على الكتب والدوريات في تحضير المادة التدريسية وهذا ما جعل الدول الأجنبية اليوم تعمل على تدريب الأستاذ على هذه الآلات الجديدة واكتساب المهارات التعليمية[12]، كل هذه الأدوار وما يتعلمه هذا الأخير هي مكتسبات يكتسبها حسب تطور الطرق التدريسية ومختلف الأنماط التعليمية وكذا معرفة إضافية تعتبر ميزة أساسية ورمز للثقافة التعليمية له[13].

التحديات التي تواجه التعليم العالي في الجزائر

هناك مجموعة من التحديات التي تواجه التعليم العالي الجزائري والجامعات الجزائرية يمكن اجمالها في[14]:

- وجود جامعات أجنبية عالمية داخل البلدان العربية مما أدى لزيادة المنافسة؛
- عدم التوازن بين مختلف التخصصات العلمية والأدبية؛
- غياب صياغة الإستراتيجيات ووضع الأهداف للحفاظ على الهوية الوطنية؛

- عدم مطابقة مخرجات التعليم العالي واحتياجات السوق؛
- احتياجات في الهيئة التدريسية المؤهلين في بعض التخصصات؛
- إصلاح التعليم العالي ضمن محاور خمسة هي[15]:

التوسع والتنوع، عدد المؤسسات التعليمية ونوعها، الإصلاحات المالية لمواجهة الضغوط المالية في مؤسسات التعليم العالي ومشاركة الطلبة في الإنفاق على التعليم العالي.

المحور الثاني: خدمة الجودة التعليمية ومواءمة متطلبات سوق العمل

يقال أن التعلم:" أي تغيير في السلوك يحدث نتيجة استشارة[16]"، وإنطلاقاً من هذا تعد العملية التعليمية مسألة بالغة التعقيد وذلك لارتباطه بعديد من الأبعاد المتباينة، فأي نظام تعليمي في العالم إلا وله محيط معين يعمل في نطاقه ويتفاعل مع كافة عناصره المشكلة له والتي تتمثل في الجوانب الاقتصادية والسياسية والاجتماعية[17]، ومن هنا تعتبر خدمة الجودة التعليمية تلك العملية التي تعد الطالب ولا تحصر دوره فقط في تحصيل المعرفة والإصغاء، وإنما التعامل مع المعلومات والاستفادة منها بقدر مايخدمه[18]. ومن هذا المنظور تمثل الجودة الخصائص الكلية للمؤسسة الجامعية في قدرتها على اشباع الحاجات الصريحة او الضمنية[19]. فجودة الخدمة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعة مسبقاً لهذه الخدمة أما من منظور المستفيد خاصة الطلبة فهي مواءمة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته[20]، أما من منظور حسي فتركز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة ومدى رضا المستفيد من التعليم من خلال الكفاءة والفعالية للخدمة التعليمية[21]، هذا الاهتمام لم يكن وليد الصدفة وإنما هناك مجموعة من الأسباب والظروف أدت إلى الاهتمام بعملية ضمان الجودة كالتوسع الكبير في الجامعات عبر جميع أنحاء العالم ودعم الدولة للتعليم العلي إضافة لعولمة التعليم العالي نتيجة التطور التكنولوجي العالمي المتزايد، وظهور الجامعات الافتراضية التي تعتمد على التعليم الالكتروني. ومن هذا المنطلق والأهمية عرفت الجودة في التعليم بأنها مختلف الخدمات التي تقدمها في اطار تقديم خدمات التعليم للطلبة من جهة وسوق العمل من جهة أخرى[22] ". أما ضمان الجودة فهو عبارة عن أسلوب لوصف جميع الأنظمة، الموارد والمعلومات المستخدمة من قبل مؤسسات التعليم العالي، للحفاظ على مستوى المعايير والجودة وتحسينها، ويتضمن ذلك التدريس، كيفية تعلم الطالب، المنح الدراسية والبحوث(6).وفي هذا الإطار وجب إيجاد سبل للمواءمة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل، فعلى الجامعات ومراكز البحث التابعة لها مطالبون باستثمار المعرفة العلمية في المجلات الزراعية والصناعية والتجارية الخدماتية، وتمتين العلاقة بالمجتمع والانفتاح على محيطها الاجتماعي والاقتصادي وفي كلتا الحالتين لا بد أن تنفتح الجامعة على محيطها الاقتصادي والاجتماعي ولاشك أن ذلك غير موجود اليوم في جامعاتنا، ولإيجاده ينبغي للقطاع الاقتصادي عامة وخاصة أن يساهما بشكل جاد وفعال في الارتباط بالجامعة ودعم البحث العلمي[23]، ومما لا شك فيه أن هناك مجموعة من الأسباب

التي أدت إلى بطالة خرجي الجامعات سواء تتعلق بطبيعة التعليم الجامعي كغياب عملية التخطيط في التعليم العالي، والمواءمة بين المخرجات وحاجات السوق كيفاً وكماً، أو أسباب متعلقة بطبيعة سوق العمل المحلي، كعدم توازن العرض والطلب على اليد العاملة المؤهلة والمهارات المتوفرة لدا الخرجين لا تتوافق مع طبيعة الأعمال التي تقدمها جهات التوظيف في القطاعين العام والخاص، ونقص الاتصال بين الجامعات وبين جهات التوظيف ليس بالفعالية المطلوبة. كما أن هناك أسباب متعلقة بالبيئة المحيطة بالجامعة كالاعتماد الشبه كلي على النمو المرتبط بالمحروقات وارتفاع معدلات النمو السكاني، والزيادة المستمرة على التعليم الجامعي وخاصة النظري منه[24]. كما هناك مجموعة من الأسباب لعدم مواؤمة مخرجات التعليم العالي وسوق العمل منها:"عدم وجود معلومات دقيقة عن احتياجات سوق العمل المتغير باستمرار"[25]، وكذا مجموعة من الأسباب كمعالجة مشكلة الزيادة الكبيرة في أعداد خريجي الثانوية بقبولهم في تخصصات قد لا يحتاجها سوق العمل، وكذا سرعة تغير احتياجات سوق العمل وبطء استجابة الجامعة لهذا التغير، إضافة إلى عدم إقبال العدد الكافي من الطلاب في بعض التخصصات العلمية والبرامج التطبيقية، كما تجدر الإشارة إلى إعداد مجموعة كبيرة من الخرجين في العديد من التخصصات تفوق حاجة المجتمع إذ أن النمو السنوي للخرجين أكثر من نمو الوظائف الجديدة المتاحة، من جهة أخرى ضعف الارتباط بين التخطيط التربوي والتخطيط للقوى العاملة، وحاجة خريجي الجامعة إلى تنمية بعض المهارات الأخرى غير التخصصية الملائمة لاحتياجات سوق العمل[26]، ولتعزيز تفعيل العلاقة بين المؤسسات الاقتصادية والبحث العلمي هناك مجموعة من الآليات التي تؤدي إلى تفعيل العلاقة والاتصال بين الجامعة والمؤسسات الاقتصادية كاعتماد مبدأ العقود البحثية في تخطيط وتنفيذ المشاريع بحوث أساتذة الجامعة وطلاب الدراسات العليا لتكون بحوثا موجهة لخدمة المؤسسات وحل مشاكلها وتطوير منتوجها وبتمويل منها، وإصدار التشريعات التي تؤمن إجراء البحوث من ناحية تمويلها وصرف إيراداتها بعيدا عن التعقيدات الإدارية.تخصيص حوافز مناسبة للقائمين على البحوث من جهة و توجيه جانب من البحوث الجامعية إلى البحوث التطبيقية التطويرية من جهة أخرى، كما يجب العمل على تزويد المؤسسات الاقتصادية والخدماتية بملخصات الأبحاث والرسائل الجامعية المتميزة بشكل دوري للاستفادة منها في المجال التطبيقي، واعتماد نظام الإشراف المشترك بين الباحثين الجامعيين والمختصين في المؤسسات المستفيدة وتشكيل لجان مشتركة لمناقشة البحوث العلمية، إضافة إلى الاهتمام بجانب التوثيق ونشر البحوث وتوفير المعلومات العلمية باستخدام نظم شبكات المعلومات الحديثة التي تربط الجامعات ومراكز البحوث بالدولة بعضها البعض وتربط الجامعات ومراكز البحوث بالمؤسسات الاقتصادية وقطاعات الأعمال[27]، التركيز على تسويق منتجات البحوث العلمية والخدمات الاستشارية لتفعيل تسويق منتجات البحوث العلمية والخدمات الاستشارية وأن تعمل الإدارات الجامعية على إضفاء مرونة أكبر على الإجراءات المتبعة وتطوير السبل الكفيلة بتقديم الخدمات الاستشارية والبحثية وفق تنظيم معين، وإنشاء إدارات للنشر في الجامعات تعمل على أساس تجاري، وتبادل النشرات العلمية بين

الجامعات والمؤسسات حول نتائج البحوث المنجزة بقصد تسويق البحث العلمي في الجامعات، دون نسيان تنسيق بين معاهد البحوث والاستشارات القائمة بالجامعات، إنشاء هيئة لتسويق الاختراعات والابتكارات التي تسجل بأسماء مخترعيها نظير نسبة من العائد يحصل عليه المخترع أو المبتكر، الاستثمار في رسائل الماجستير والدكتوراه عن طريق طرحها على شركة تتولى طبعها ونشرها وتسعيرها والدعاية لها،إنشاء مراكز أو معاهد لتسويق البحوث العلمية والخدمات الاستشارية في الجامعات التي لا يوجد بها مثل هذه المعاهد[28]

المحور الثالث: الاطار المنهجي للدراسة الميدانية وتحليل النتائج

بعدما تطرقنا إلى العملية التعليمية وواقع التعليم العالي في الجامعات الجزائرية في إطار ماتسعى إلى تحقيقه الجزائر من تحسين هذه الأخيرة لتحقيق جودة تعليمية ومخرجات تتوافق ومتطلبات سوق العمل، سنحاول من خلال هذا الجزء الوقوف على واقع العملية التعليمية في الجامعات الجزائرية بإعتماد جامعة تلمسان كنموذج لإسقاط الجانب النظري على أرض الواقع.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع طلبة جامعة تلمسان المنتمين لعدة تخصصات (كلية العلوم الإقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية، كلية الآداب، كلية الإعلام والإتصال، كلية العلوم الإجتماعية والنفسية)، وقد تمثلت عينة الدراسة في مجموعة من الطلبة تم إختيارهم بطريقة عشوائية وعددها 91 طالب موزعة حسب نوع التخصص والمستوى الدراسي موضحة في ما يلي:

الجدول رقم(1): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

عينة الدراسة / المستوى الدراسي	التكرار
السنة الأولى	19
السنة الثانية	30
السنة الثالثة	14
ماستر 1	13
ماستر 2	15
المجموع	91

المصدر: من إعداد الباحثون بناءً على معلومات الاستبيان.

أدوات وأساليب الدراسة:

أولاً: أداة الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على على مجموعة من الأدوات والمصادر موضحة في ما يلي:

- إعداد إستبيان لتجميع البيانات اللازمة، وتحليلها ببرنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية **SPSS** ؛
- الإعتماد على البيانات الثانوية من خلال الرجوع للكتب والمجلات من خلال إعداد استمارة الدراسة التي مرت بالمراحل التالية:

– إعداد الإستمارة إنطلاقا من المراجع والدراسات السابقة؛

– تحكيمها من طرف أساتذة مختصين؛

– تم تغيير بعض العبارات وحذف عبارات أخرى؛

– تضمنت الإستمارة أو الإستبيان حوالي 35 عبارة يمكن توضيحها في:

المحور الأول: وقد تضمن البيانات الشخصية لعينة الدراسة من حيث(الجنس، السن، المستوى التعليمي، التخصص)؛

المحور الثاني: تمحور المحور الثاني حول واقع العملية التعليمية حيث تضمن هذا المحور (35) عبارة مقسمة على 5 أبعاد كما هو موضح فيما يلي:

– مناخ الدراسة (7) عبارات؛

– خدمات المكتبة (7) عبارات؛

– مهام الأستاذ (7) عبارات؛

– طريقة التدريس (7) عبارات؛

– عملية التواصل (7) عبارات؛

ثانياً: الأساليب الاحصائية المستعملة

لقد تم الإعتماد على البرنامج الإحصائي spss ذات الإصدرا 20 وتمثلت أساليب هذه الدراسة في:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach alpha) للتحقق من ثبات القياس؛
- المتوسطات الحسابية والإنحرفات المعيارية؛
- تم الإعتماد على مقياس " ليكرت" الثلاثي لتحديد إتجاهات إجابة عينة الدراسة لقياس الإستبيان كما هو موضح في الجدول (2):

الجدول رقم (2): مقياس ليكرت الثلاثي

التقييم	موافق تماما	موافق	غير موافق تماما
الدرجة	**3**	**2**	**1**

المصدر: من إعداد الباحثون بناء على الدراسات السابقة.

إضافة إلى هذا تم تقسيم مقياس ليكرت الثلاثي إلى ما يلي:

الجدول رقم (3):درجة الأهمية بالنسبة للفقرات

المجال	مستوى الأهمية
[1 –1.66]	**منخفض**
[1.67–2.33]	**متوسط**
[2.34–3]	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الباحثون بناءاً على الدراسات السابقة

ثبات أداة الدراسة.

الجدول رقم (4): معامل الثبات

ألفا كرونباخ	عدد العبارات
0.86	**35**

المصدر: من إعداد الباحثون بناءً على نتائج الاستبيان و spss20

يبين الجدول التالي معامل الثبات ألفا كرونباخ لأداة الدراسة حيث بلغ (0.86.) وهو معامل جيد، لتجاوزه القيمة الطبيعية في العلوم الاجتماعية والإدارية (0.60) وهذا يدل على أن الإستبيان الخاص بهذه الدراسة يتمتع بدرجة عالية من الثبات وبالتالي فهو صالح للاستعمال في هذه الدراسة.

الوصف الإحصائي لعينة الدراسة:

من خلال نتائج الإستبيان سنقوم بتحليل البيانات المتعلقة بعينة الدراسة فيما يلي:

الجنس:

الجدول رقم(5): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

أفراد العينة / الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	**33**	**36.26**
أنثى	**58**	**63.74**
المجموع	**91**	**100**

المصدر: من إعداد الباحثون بناءً على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال نتائج الجدول (5) أن ما نسبته 36.26 % ذكور و 63.74 % إناث تدل على إستجابة الإناث لهذه الدراسة.

السن: الجدول رقم(6) خصائص عينة الدراسة حسب السن حيث تم توزيعها على أربع فئات:

الجدول رقم(6): توزيع عينة الدراسة حسب السن

أفراد العينة / السن	التكرار	النسبة %
22-19	**35**	**38.5**
25-23	**40**	**44**
30-25	**16**	**17.5**
30 فما فوق	**0**	**0**
المجموع	**91**	**100**

المصدر: من إعداد الباحثون بناءً على معلومات الإستبيان وspss20

من خلال الجدول رقم(6) أن أعلى نسبة مؤوية 44 % وهي تمثل الفئة ما بين 23 سنة و 25 سنة وهو أمر طبيعي يتناسب والمستوى الدراسي بداية من السنة الأولى ليسانس إلى غاية طلبة الماستر 2، في حين نلاحظ غياب طلبة ذات السن 30 فما فوق من عينة الدراسة.

المستوى التعليمي: الجدول رقم (7) خصائص عينة الدراسة من خلال المستوى التعليمي.

الجدول رقم(7): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

أفراد العينة / المستوى الدراسي	التكرار	النسبة %
السنة الأولى	**19**	**20.88**
السنة الثانية	**30**	**32.98**
السنة الثالثة	**14**	**15.38**
ماستر1	**13**	**14.28**
ماستر2	**15**	**16.48**
المجموع	**91**	**100**

المصدر: من إعداد الباحثون بناءً على معلومات الاستبيان.

يوضح الجدول(7) توزع طلبة عينة الدراسة على مختلف المستويات الدراسية حيث بلغت أعلى نسبة 32.98% أي حوالي 30 طالب في السنة الثانية ليسانس في المرتبة الأولى، في حين جاءت نسبة 20.88% من طلبة السنة الأولى، ثانياً في حين اقتصرات الدراسة على 14.28% كآخر نسبة لطلبة سنة أولى ماستر.

الجدول رقم(8) : تخصص عينة الدراسة

التخصص	التكرار	النسبة %
العلوم اقتصادية	**59**	**64.8**
العلوم الإنسانية والإجتماعية	**11**	**13.2**
الآداب	**9**	**9.9**
الإعلام والإتصال	**12**	**12.1**
المجموع الكلي	**91**	**100**

المصدر: من إعداد الباحثون بناءً على نتائج spss20

التحليل الوصفي لأبعاد الدراسة:

مناخ الدراسة: يحتوي هذا البعد على مجموعة من العبارات التي نقف عليها من أجل تشخيص واقع مناخ الدراسة الذي توفره الكلية في إطار التحضير لعملية تعليمية ناجحة على الطرفين (أستاذ، طالب) وسيتم تحليلها في ما يلي:

الجدول رقم(9): المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لبعد مناخ الدراسة.

العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
تستعين الكلية بأساتذة ذات كفاءة مهنية وجودة عالية	**1.96**	**0.69**	**متوسط**	**2**
تركز الكلية على تخصص الأساتذة حسب كل مقياس	**1.92**	**0.67**	**متوسط**	**3**
تعمل الكلية على مراقبة عمل الأستاذ اليومي	**1.54**	**0.67**	**منخفض**	**6**
تقوم الكلية بدوريات على القاعات والمدرجات للوقوف على سيرورة العمل	**1.47**	**0.56**	**منخفض**	**7**
تعمل الكلية على ارضاء الطلبة وتقديم خدمات مرضية	**1.74**	**0.66**		**5**
تعمل الكلية على فتح التواصل بين الطلبة وإدارة الجامعة لإيصال انشغالاتهم	**1.98**	**0.71**	**متوسط**	**1**
تقوم الكلية بتوفير المناخ والبيئة المناسبة وحل مشاكل الطلبة	**1.90**	**0.70**	**متوسط**	**4**
المجموع الكلي	**1.78**	**0.66**	**متوسط**	

المصدر: من إعداد الباحثون بناءً على معلومات الإستبيان و spss20

من خلال الجدول ونتائج الإستبيان وبعد التحليل ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية spss20 نلاحظ أن:

العبارة(6) في الترتيب الأول: معظم الإجابات كانت ذات مستوى متوسط حيث بلغ أعلى متوسط حسابي 1.98 ذات مستوى أهمية متوسطة، وقد تربعت هذه العبارة سلم الترتيب حيث تعمل الكلية على فتح التواصل بين الطلبة وإدارة الجامعة، لإيصال إنشغالات الطلبة التي تعتبر عامل مهم في هذه الحالة وهمزة وصل بينهما، وعلى الكلية العمل أكثر في المستقبل، وقد بلغ الإنحراف المعياري 0.71 وهي قيمة أقل من الواحد تدل على إنسجام عينة الدراسة وتوافقهم على الإجابة حول هذه العبارة؛

العبارة (1) في المرتبة الثانية: حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 1.96 وتمثلت في كون إعتماد الكلية على أساتذة يتمتعون بالكفاءة الكافية وعمل ذات جودة يساهم في تحسين العملية التعلمية على مستوى الكلية وبالتالي الجامعة ككل، نظراً لأهمية ومكانة الأستاذ في العملية التعليمية بصفة عامة وقد جاءت هذه العبارة بمستوى متوسط وإنحراف معياري قدر بـ 0.69 يدل على إنسجام إجابات عينة الدراسة.

العبارة (2) في المركز الثالث: بمتوسط حسابي بلغ 1.92 ذو مستوى أهمية متوسطة وركزت هذه العبارة على عمل الكلية من خلال تخصيص كل أستاذ والمقياس حسب تخصصه حتى تتصف العملية التعليمية بنوع من الجودة وتحقيق الأهداف المسطرة وتنعكس هذه العملية بالإجاب على الطالب في الجامعة، فهناك علاقة مباشرة وطردية بين تخصص الأستاذ والمقياس الذي يدرسه وكل ما كان هذا الأخير يدرس مقياس تخصصه كلما زادت وإرتفعت العملية التعليمة، وزادت قيمة إستفادة الطلبة من جهة وتحفيز للأستاذ من جهة أخرى كما أكدته الدراسات السابقة التي تربط بين الأستاذ وحب تدريس مقاييس من تخصصه والعكس من جهة أخرى. وقد بلغ الإنحراف المعياري 0.67 يدل على إنسجام إتجاهات إجابات عينة الدراسة حول هذه العبارة.

العبارة (7) في المرتبة الرابعة: بلغ المتوسط الحسابي للعبارة السابعة 1.90 بمستوى أهمية متوسطة وتعلق بمدى قيام الكلية بتوفير المناخ والبيئة المناسبة وحل مشاكل الطلبة، لتسهيل عملية التواصل من جهة ومواجهة مختلف التجاوزات التي تحصل بين الإدارة والطلبة أو بينهم وبين الأساتذة من جهة أخرى، وهو ما أكدته إجابات عينة الدراسة في العبارة السابقة حول مكانة الكلية بينها وبين رئاسة الجامعة لإنجاح العملية التعليمية، وهو ما توافقت إجابات عينة الدراسة وإنسجامها من خلال إنحراف معياري قدره 0.70.

العبارة (5) في المرتبة الخامسة: من خلال إجابات عينة الدراسة وبعد التحليل بلغ المتوسط الحسابي للعبارة الخامسة 1.74 في نفس المرتبة، حيث ركزت هذه العبارة على ما تقوم به الكلية حول مساعدة الطلبة ومحاولة تحقيق الرضا بينهم وبين الإدارة لتحقيق نتائج أفضل خاصة في الظروف والأوقات الصعبة، بمستوى أهمية متوسطة وإنحراف معياري بلغ 0.66 أقل من الواحد يترجم إنسجام إتجاه إجابات عينة الدراسة.

العبارة(3) و(4) في المرتبة السادسة والسابعة على التوالي: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارتان 1.54 و4.47 على التوالي حيث أكدت هذه العبارتان على مدى مراقبة عمل الأستاذ اليومي وتأدية مهامه في (القاعات، المدرجات) على أكمل وجه، وقد بلغ الإنحراف المعياري لهذه العبارتان 0.67 و 0.56 يدل على إنسجام إجابات عينة الدراسة حول عملية المراقبة التي تغيب عن جامعاتنا من خلال مستوى أهمية منخفض، فتحقيق جودة العملية التعليمية وتحقيق مخرجات حسب متطلبات سوق

العمل، تتطلب منها المراقبة المستمرة والمقارنة الفعلية والدورية لما خطط له في بداية السنة الدراسية ومع مرور الوقت، وربما تكليف هيئة خاصة تابعة للجامعة تسهر على هذه العملية.

خدمات المكتبية:

يتعلق هذا البعد بالخدمات التي تقدمها المكتبة في الجامعة حيث تعتبر المكتبة أساس تطور المجتمعات بصفة عامة والجامعة بصفة خاصة، ضم البعد مجموعة من العبارات موضحة في الجدول رقم (10) في ما يلي:

الجدول رقم(10): المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لبعد خدمات المكتبة.

العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
توفر المكتبة رصيد كافي ومتنوع من مصادر المعلومات	**2.15**	**2.19**	**متوسط**	**1**
تقدم المكتبة خدمات ذات مستوى عالي ومقبول	**1.92**	**0.63**	**متوسط**	**2**
هناك حسن إستقبال للطلبة والترحيب بهم	**1.86**	**0.73**	**متوسط**	**5**
إجراءات استخراج المراجع معقدة نوعاً ما	**1.90**	**0.68**	**متوسط**	**3**
تعتمد المكتبة على أحدث التقنيات التكنولوجية	**1.79**	**0.65**	**متوسط**	**6**
توفر خدمة الكترونية تمكن الطالب من طلب المراجع عبر الانترنت	**1.89**	**0.72**	**متوسط**	**4**
جميع المصادر متوفرة في الموقع الخاص بالجامعة	**1.73**	**0.71**	**متوسط**	**7**
المجموع الكلي	**1.89**	**0.90**	**متوسط**	

المصدر: من إعداد الباحثان بناءً على نتائج الإستبيان و spss20.

من خلال نتائج الدراسة وإجابة عينة الدراسة جاءت النتائج كما يلي:

العبارة(1): جاءت العبارة الأولى حول ما توفره المكتبة من رصيد كافي ومتنوع من مصادر ومراجع حسب نوع التخصص الموجود في الجامعة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2.15 بمستوى أهمية متوسطة، فقيام المكتبة بدورها الكامل يسهل على الطلبة عملية البحث عن المراجع من جامعات أخرى، أو من المواقع المتخصصة وكذا ربح الوقت أثناء البحث. كما تعتبر القاعدة الأساسية لأي إنتاج علمي على مستوى الجامعة، وقد بلغ الإنحراف المعياري لهذه العبارة 2.19 وهو يدل على تشتت إجابات أفراد عينة الدراسة حول الخدمات التي تقدمها المكتبة.

العبارة(2): جاءت هذه العبارة حول ما تقدمه المكتبة من خدمات فالخدمات في المكتبة متنوعة وكثيرة، إلا أنها تختلف من مكتبة لأخرى فهناك علاقة إجابية بين الخدمات المكتبية وإقبال الطلبة على هذه الخدمات فكلما كانت الخدمات في المستوى كلما زاد إقبال الطلبة عليها أكثر، وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 1.92 في المرتبة الثانية بمستوى أهمية متوسطة وإنحراف معياري قدره 0.63 يدل على إنسجام إجابات عينة الدراسة، وحسب نتائج عينة الدراسة يمكن القول أن مكتبة مؤسسة الدراسة تبقى متوسطة الخدمات على العموم.

العبارة(3): جاءت هذه العبارة في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدره1.86 ذات مستوى أهمية متوسطة وتتعلق بحسن إستقبال الطلبة والترحيب بهم، وهي إحدا الخدمات الغائبة في جامعاتنا حيث تعتبر هذه الخدمة كإضافة تقدمها بعض المكتبات حتى تستحوذ على أكبر قدر ممكن من المستفيدين، وهذا راجع لأهمية هذه الخدمة في العملية التعليمية، كما بلغ الإنحراف المعياري لهذه العبارة 0.73 أقل من الواحد ويدل على إنسجام إجابات عينة الدراسة حول هذه العبارة؛

العبارة(4): جاءت هذه العبارة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 1.90 ذات مستوى أهمية متوسط، وكانت حول إجراءات إستخراج المراجع التي كانت إجابات عينة الدراسة متوسطة عن درجة تعقيد هذه العملية التي كلما زاد تعقيدها كلما زاد تضمر الطلبة المستفيدين، وإنعكس سلباً على الطرفين كما بلغ الإنحراف المعياري لهذه العبارة 0.68 يفسر بإنسجام إتجاه إجابات عينة الدراسة؛

العبارات(5، 6، 7): تتمحور جميع هذه العبارات حول إعتماد المكتبة على تقنيات التكنولوجيا الحديثة، بداية من هذه التقنيات إلى الخدمة الإلكترونية وتوفير القاعدة الأساسية للمصادر والمراجع على موقع الجامعة حتى يتسنى للطالب أو الأستاذ تقديم الطلبات قبل القدوم إلى الجامعة، فالتقنيات الحديثة للتكنولوجيا ساهمت بشكل كبير في تسهيل وتحسين الخدمات المكتبية من حيث التقديم أو التخزين والإسترجاع عند الحاجة، وقد قطعت كبرى الجامعات شوطاً كبيراً في الخدمات المكتبية بتطور هذه الأخيرة، لدرجة توفير الحواسب الشخصية لعملية المطالعة والأبحاث العلمية، فكلما كان الإعتماد أكثر كلما كان تحقيق النتائج أكبر، وهذه الأهمية تعكسها المتوسطات الحسابية لهذه العبارات على التوالي(1.79، 1.89، 1.73) بمستوى أهمية متوسطة وإنحراف معياري(0.65، 0.72، 0.71) على التوالي يعكس إنسجام إجابات عينة الدراسة.

مهام الأستاذ الجامعي:

يحوي هذا البعد على مجموعة من الفقرات تمحورت حول مهام الأستاذ في العملية التعليمية ودوره في نجاحها وسيتم تحليل هذه النتائج في ما يلي:

الجدول رقم(11): المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لبعد مهام الأستاذ الجامعي.

العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
يلتحق الأستاذ بالقاعة أو المدج في الوقت المحدد	**1.80**	**0.77**	**متوسط**	**5**
يقوم بالتعريف عن نفسه في الحصة الأولى ويناقش برنامج العمل	**2.10**	**0.62**	**متوسط**	**1**
لا يستغل الحصة الأولى مباشرة في بدأ المحاضرات	**1.93**	**0.65**	**متوسط**	**2**
يعلم الطلبة عن أوقات تواجده بقسم الكلية أو بالمكتبة	**1.79**	**0.69**	**متوسط**	**6**
يعلم الطلبة مسبقاً في حالة تغيير وقت المحاضرة	**1.91**	**0.74**	**متوسط**	**4**
تذليل الصعوبات للطلبة خارج الوقت المخصص للتدريس	**1.71**	**0.71**	**متوسط**	**7**
ينهي الأستاذ المحاضرة في وقتها المحدد	**1.92**	**0.79**	**متوسط**	**3**

المجموع الكلي	**1.60**	**0.71**	**منخفض**	

المصدر: من إعداد الباحثون بناءً على معلومات الإستبيان ونتائجspss20.

تعطي معظم الدول العالمية أهمية كبيرة للأستاذ لما له من دور كبير ومهم في بناء وتحسين العملية التعليمية بإعتباره أحد طرفا هذه الأخير وعليه:

بلغ المتوسط الحسابي للعبارة الأولى 1.80 بمستوى أهمية متوسطة حسب إجابات عينة الدراسة، حيث يدل إلتحاق الأستاذ بالقاعة أو المدرج في الوقت المحدد على إلتزام الأستاذ بعمله وكذا إحترامه لوقت المحاضرة والأعمال التطبيقية، وهذا أمر مشجع للطلبة من جهة وفرض الإحترام من جهة أخرى، دون أن ننسى الأثر الإجابي لهذا في إستغلال الوقت المخصص للمحاضرة خاصة ما تشهده الساحة الوطنية من جدل حول النظام الجديد وموضوع ضيق الوقت وبلغت هذه العبارة المرتبة الخامسة في الترتيب، وقد بلغ الإنحراف المعياري لهذه العبارة 0.77 يدل على إنسجام إجابات عينة الدراسة، في حين بلغ المتوسط الحسابي للعبارة الثانية 2.10 في المرتبة الأولى وبمستوى أهمية متوسطة وتمحورت هذه العبارة حول ما يقوم به الأستاذ في الحصة الأولى من التعريف بنفسه ومناقشة برنامج العمل ولهذا أهمية للطلبة فتعريف الأستاذ بنفسه والتقرب من الطلبة وتقليص المسافة بينهما أمر ضروري يفتح باب الحوار بين الطرفان، ويسمح بوضع إطار الإحترام ووضع النقاط على الحروف في عملية التعامل داخل القاعة أو المدرج، كما أن مناقشة برنامج المقياس أساس نجاح العملية التعليمية وذلك من خلال أخذ الطلبة فكرة عن المقياس من جهة وتوضيح الرؤى من جهة أخرى، إضافة لما يسمح للطلبة بفتح باب البحث والتعلم والإستعداد الجيد للمحاضرات أو الأعمال التطبيقية، وكذا يسهل عمل الأستاذ لتحقيق النجاح وتقوية العلاقة طالب أستاذ، وبلغ الإنحراف المعياري لهذه العبارة 0.62 أقل من الواحد تدل على إنسجام إتجاه إجابات عينة الدراسة. وقد بلغ المتوسط الحسابي للعبارة الثالثة 1.93 ذات مستوى أهمية متوسطة تعلقت ببدأ الحصة الأولى مباشرة في المحاضرة لربح الوقت وقد كانت الإجابات منسجمة لعينة الدراسة مثلها إنحراف معياري للعبارة 0.65 فالحصة الأولى تعتبر مهمة سواء من خلال التعريف ببرنامج المقياس أو مناقشة سيرورة العمل، والبدأ ولو بالتمهيد حتى يتم إتمام البرنامج على درجة كبيرة من الدقة وإستفادة أكثر، وحتى يتم تحقيق العملية التعليمية بنجاح لا بد من القيام بما تتطلبه عملية تحقيق جودة الخدمة التعليمية وتمحورت العبارات(4، 5، 6) حول متطلبات هذا النجاح من بينها إعلام الطلبة عن أوقات توجده في الكلية أو المكتبة حتى تتم عملية التواصل بسهولة، كما تعتبر عملية إعلام الطلبة مسبقاً عن تغيير أوقات المحاضرة ضرورية لإتمام التنسيق وكذا توطيد العلاقة بين الكلية والطلبة أكثر، وعلى الأستاذ تذليل الصعوبات التي تقف حاجز حول فهم الطالب لبعض المسائل ولو خارج الوقت المخصص للمحاضرة، وقد بلغ الإنحراف المعياري لهذه العبارات(0.69، 0.74، 0.71) على التوالي ويعبر عن إنسجام إجابات عينة الدراسة، في حين بلغ المتوسط الحسابي للعبارة الأخيرة 1.92 ومستوى أهمية

متوسطة تمحورت حول إنهاء الأستاذ للمحاضرة في الوقت المحدد لها بإنحراف معياري قدره0.79 يدل على إتفاق وإنسجام إجابات عينة الدراسة.

طريقة التدريس:

تمحورت عبارات هذا البعد حول طرائق التدريس وكذا الوسائل التي يعتمد عليها عضو هيئة التدريس، في العملية التعليمية حيث تغيرت الوسائل والطرق الحديثة للتدريس بتغير التكنلوجيا الحديثة وسيتم تحليل هذه العبارات في مايلي:

الجدول رقم(12): المتوسطات الحسابية والإنحراف المعياري لبعد طريقة التدريس.

العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
يعتمد الأستاذ على الوسائل الحديثة للتدريس	**1.92**	**0.63**	**متوسط**	**1**
يعرض الأستاذ برنامج المحاضرة من أول حصة	**1.80**	**0.60**	**متوسط**	**3**
يطرح الأستاذ المحاضرة بطرق متعددة	**1.81**	**1.16**	**متوسط**	**2**
لدى الأستاذ طريقة شرح تلفت انتباه الطلبة وأسلوب مشوق	**1.75**	**0.65**	**متوسط**	**4**
أستاذ حماسي ومهاري في التدريس ويشجع على العمل	**1.70**	**0.64**	**متوسط**	**7**
يراعي الأستاذ الفروق والقدرات الفردية للطلبة	**1.71**	**0.70**	**متوسط**	**6**
يطلب من الطلبة تقييمه والوقوف على أدائه	**1.72**	**0.77**	**متوسط**	**5**
المجموع الكلي	**1.77**	**0.73**	**متوسط**	

المصدر: من إعداد الباحثون بناءً على معلومات الإستبيان ونتائجspss20.

من خلال الجدول (12) تصدرت العبارة الأولى الترتيب بمتوسط حسابي 1.92 ذات مستوى أهمية متوسطة، متمحورة حول إعتماد الأستاذ على الوسائل الحديثة لطرائق التدريس للتوضيح أكثر وإستعاب أفضل، فالتغيرات التكنولوجية الحديثة وفرت كل الوسائل التي بإمكانها تذليل الصعوبات التقليدية التي كانت تقف عائق على التحصل العلمي، فهناك وسائل لتحضير المحاضرات ووسائل لتخزين المعلومات والبيانات ووسائل للنشر وعرض الأعمال أو البحوث بطريقة جيدة، وتجنب الطرق التقليدية والعمل الورقي، وبلغ الإنحراف المعياري لهذه العبارة 0.63 تدل على إنسجام إجابات عينة الدراسة، كما جاءت العبارة الثانية في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 1.80 ذات مستوى أهمية متوسطة وإنحراف معياري 0.60 تدل على إنسجام إتجاه إجابات عينة الدراسة حول قيام الأستاذ بعرض برنامج المقياس في الحصة الأولى، في حين بلغ المتوسط الحسابي للعبارة 4 إلى 7 (1.75، 1.70، 1.71، 1.72) على التوالي وكلها تصب في ما يقوم به الأستاذ لتحقيق نتائج أفضل وإنجاح العملية التعليمية، بداية من طريقة شرح الأستاذ وإعتماده على أسلوب مشوق وغير تقليدي يعتمد فقط على الإملاء وعرض المعلومات، دون المناقشة الفعالة والغير مشجعة على البحث تعكس تشجع الأستاذ وكذا الحماس الذي يتصف به ليخلق

ذلك الجو المحفز والحماسي للدراسة والبحث، وفي خضام ذلك يجب مراعاة الفروق الفردية والقدرات التعليمية للطلبة، من خلال الإهتمام ومعرفة نقاط القوة والضعف لكل طالب من جهة، ومن جهة أخرى يتقبل ويطلب تقييم الطلبة لسيرورة العمل أو طريقة الشرح وإيصال المعلومات، ليقف على العمل عن قرب وقد بلغ الإنحراف المعياري لهذه العبارات على التوالي(0.65، 0.64 0.70، 0.77) وهي قيم كلها أقل من الواحد تدل على إنسجام إتجاه إجابات عينة الدراسة.

عملية التواصل:

يحوي هذا البعد مجموعة من العبارات تتمحور حول مستوى توافق التواصل بين الأستاذ والطالب في إطار العملية التعليمية التي يتوقف نجاحها بنجاح عملية التواصل، فكلما كان التواصل جيد ومفهوم كلما إنعكس ذلك إجاباً على التحصيل العلمي أكثر، وسيتم تحليل هذه العبارات والبعد في ما يلي:

الجدول(13): المتوسطات الحسابية والإنحراف المعياري لبعد عملية التواصل.

العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
يتمتع الأستاذ بصوت مفهوم ونطق للكلمات بطريقة صحيحة	**1.93**	**0.66**	**متوسط**	**3**
يحرص الأستاذ على بناء علاقات ودية مع الطلبة	**1.76**	**0.63**	**متوسط**	**7**
يتقبل أستاذك النقد في المحاضرة من قبل الطلبة	**1.79**	**0.72**	**متوسط**	**6**
يتمتع الأستاذ بحس إيصال المعلومات بطرق مختلفة	**1.85**	**0.69**	**متوسط**	**4**
يستقبل الطلبة ببشاشة ويوفر جوا للتواصل	**1.94**	**0.60**	**متوسط**	**2**
قريب من الطلبة ومن مشاعرهم خاصة في حالات ذوي الاحتياجات	**1.82**	**0.72**	**متوسط**	**5**
يعتمد الأستاذ على مفاهيم وكلمات سهلة الفهم	**2.12**	**0.71**	**متوسط**	**1**
المجموع الكلي	**1.88**	**0.67**	**متوسط**	

المصدر: من إعداد الباحثون بناءً على معلومات الإستبيان ونتائجspss20.

من خلال الجدول(13) جاءت العبارة السابعة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2.12 ومستوى أهمية متوسطة تمحورت حول إعتماد الأستاذ على مفاهيم وكلمات سهلة الفهم، وبإنحراف معياري قدره 0.71 يدل على توافق وإنسجام إجابات عينة الدراسة، فتمتع الأستاذ بصوت مفهوم ونطق الكلمات بطريقة جيدة وصحيحة تساعد الطالب على التركيز أكثر، وتبني العلاقات الودية بين الطالب والأستاذ، هذه العوامل كلها مساعدة على توطيد العلاقة بينهما، وقد بلغ المتوسط الحسابي للعبارة الثانية 1.76 بمستوى أهمية متوسطة تمثلت في حرص الأستاذ على بناء علاقات ودية مع الطلبة وإنحراف معياري قدره 0.63 يدل على إنسجام إجابات عينة الدراسة، كما يساعد تقبل النقد البناء من طرف الطلبة زيادة الثقة بينها وقد بلغ المتوسط الحسابي 1.79 بمستوى أهمية متوسطة وإنحراف معياري 0.72 يبين إنسجام إجابات عينة الدراسة، ومن خصائص الأستاذ الحديث إيصال المعلومات بأكثر من طريقة حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 1.85وإنحراف معياري قدره 0.69 يدل على إنسجام إجابات عينة

الدراسة، هذا الخصائص والمميزات تنعكس مباشرة على كيفية تعامل الأستاذ مع الطلبة كإستقبالهم ببشاشة ويوفر جو للتواصل، جاءت هذه العبارة في المرتبة الثانية في ترتيب العبارات بمتوسط حسابي 1.94 ذات مستوى أهمية متوسطة وإنحراف معياري 0.60 يبين إنسجام إجابات عينة الدراسة، أما في خصوص الطلبة ذوي الإحتياجات فقط بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 1.82 متوسطة الأهمية حيث تعتبر هذه الفئة خاصة ويجب التعامل معها وفق الحالة حتى يتم تشجيعهم وتحفيزهم بطريقة غير مباشرة على المثابرة وتحقيق النجاح، وبلغ الإنحراف المعياري 0.72 يدل على إنسجام إجابات عينة الدراسة، وقد تصدرت العبارة الأخيرة ترتيب عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي 2.12 بمستوى أهمية متوسطة وإنحراف معياري 0.71 أقل من الواحد تدل على إنسجام إجابات عينة الدراسة.

إثبات الفرضية:

تعتبر العملية التعليمية في الجامعات الجزائرية بصفة عامة وجامعة تلمسان بصفة خاصة منخفضة ولا ترقى للتطلعات والأهداف المسطرة للسلطات العليا في خضام خدمة الجودة التعليمية ومتطلبات سوق العمل.

لنفي أو إثبات هذه الفرضية من خلال تحليل أهمية مختلف الأبعاد الخاصة بالدراسة وهي ممثلة في الجدول رقم(14) في ما يلي:

الجدول رقم(14): المتوسط الحسابي الكلي والإنحراف المعياري لأبعاد العملية التعليمية

أبعاد العملية التعليمية	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	مستوى الأهمية	العملية التعليمية
مناخ التدريس	**1.78**	**0.66**	**متوسط**	**متوسطة**
الخدمات المكتبية	**1.89**	**0.90**	**متوسط**	
مهام الأستاذ الجامعي	**1.60**	**0.71**	**متوسط**	
طريقة التدريس	**1.77**	**0.73**	**متوسط**	
عملية التواصل	**1.88**	**0.67**	**متوسط**	
المتوسط الكلي/ الإنحراف المعياري	**1.78**	**0.73**	**متوسطة**	

المصدر: من إعداد الباحثون بناءً على معلومات الإستبيان ونتائجspss20.

من خلال الجدول يتضح لنا أن المتوسط الحسابي الكلي قيمته 1.78 ذات مستوى أهمية متوسطة وإنحراف معياري 0.73 أقل من الواحد تدل على إنسجام إجابات عينة الدراسة حول مصير وواقع العملية التعليمية في جامعة تلمسان، وبينت نتائج الدراسة أن العملية التعليمية متوسطة في جامعة الدراسة وبالتالي نرفض الفرضية ونقول أن العملية التعليمية متوسطة في ظل تطور جودة الخدمة التعليمية ومتطلبات سوق العمل، وسنوضح هذا من خلال النتائج المتوصل إليها والتوصيات التي تقدمها للنهوض بقطاع التعليم العالي وإنجاح العملية التعليمية في الجامعة الجزائرية.

النتائج والتوصيات

تعاني الجزائر اليوم كباقي دول العالم الثالث مشكلة عدم مواءمة مخرجات التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل، إنطلاقاً من هذا جاءت هذه الدراسة لتتناول موضوع واقع العملية التعليمية في الجامعات الجزائرية في ظل تحقيق جودة الخدمة التعليمية وكذا ما يتطلبه سوق العمل من كفاءات تتوعم ومخرجات الجامعات، وقد توصلت الدراسة إلى أن عملية التعليم عالي تبقى متوسطة وغير محققة لما تتطلع له السلطات العليا، وما يحدث في العالم الخارجي من تطورات نظراً لأهمية وحساسية قطاع التعليم العالي الذي لا يقل أهمية عن القطاعات الأخرى، ولم تبقى الطرق التعليمية التقلدية سائدة وإنما يشهد العالم اليوم تغيرات جذرية وتكنولوجية مهدت لتغيير تلك النظرة الكلاسيكية، ولم يعد اليوم التعامل مع المعلومات من خلال تجميعها وتقديمها للمستفيد فقط، وإنما يجب التعامل مع هذه المعلومات والبحث عن طرق تقديمها للمستفيد بأحسن الطرائق معتمدين في ذلك على الوسائل الحديثة للتدريس، فجوهر التعليم الجامعي هو نقيض التعليم القائم على التلقين، وهو تعليم يقوم على الإبداع في الطرق التعليمية، من أجل تكوين طلبة ذات مستوى عالي يتلاءم مستواها وما يحدث في البيئة الخارجية للجامعة في سوق عمل تشتد فيه المنافسة على القوى العاملة المؤهلة، والكفاءات التي تتميز بقدرات وفنيات يمكنها الإبداع، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نوجزها في:

- تبقى العملية التعليمية متوسطة ولا ترقى لما هو مطلوب في مؤسسة الدراسة؛
- الخدمات المكتبية متوسطة وتشتت إجابات عينة الدراسة حول هذه الخدمات؛
- غياب الرقابة الدورية في القاعات وأماكن المحاضرات؛
- نقص العلاقة بين الطالب والأستاذ وهو ما يجب العمل عليه من أجل توطيد تلك العلاقة وتحسينها؛
- يبقى دور الأستاذ ومهامة بعيدة وبمتوسط حسابي ذات مستوى اهمية منخفضة حسب إتجاه إجابات عينة الدراسة؛
- تبقى طرائق التدريس متوسطة ويجب العمل تحسينها والبحث عن أحدث الطرق.

من خلال هذه الدراسة يمكن الإشارة لمجموعة من التوصيات يمكنها الإرتقاء بالجامعة ككل والعملية التعليمية نوجزها في ما يلي:

- إعداد الطلبة تكويناً يضمن لهم الثقة الذاتية وتشجيعهم على الإبتكار والإبداع كمخرجات مشبعة على البحث والتطوير؛
- إعتماد سياسات وإستراتجيات واضحة من خلال التخطيط لبناء منظومة جامعية متكاملة؛
- إحداث أقسام في الجامعات خاصة بتحقيق جودة الخدمة التعليمية وتحسين العملية التعليمية؛
- الإحتكاك بالجامعات الخارجية والإستفادة من طرق التدريس والتسيير الحديث؛
- التوظيف الكفء الذي يضمن الفرص من خلال كل عضو في هيئة التدريس بتخصصه لتحقيق كفاءة تدريسية أكثر؛

-التركيز على التقييم الدائم المستمر والدوري لهيئة التدريس ولأداء جميع الأطراف الفاعلة في العملية التعليمية وفي الجامعة الجزائرية ككل؛

-توطيد العلاقة بين الجامعة والمؤسسات في سوق العمل حتى يتسنى للجامعة تكوين طلبة حسب متطلبات هذه الأخيرة.

الهوامش والاحالات:

[1] راضية بوزيان،" إدارة الجودة الشاملة ومؤسسات التعليم العالي"، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، ط1، 2015، ص64

[2] محمد منير مرسي، الاتجاهات الحديثة في التعليم الجامعي المعاصر، عالم الكتب، القاهرة، ط1، 2002، ص 9.

[3] نوال نمور، كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي، مذكرة مقدمةضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص: إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2012/2011، ص 10.

[4] د. زين الدين بروش، د . يوسف بركان، ؛ **مشروع تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر الواقع والآفاق**؛، ورقة بحثية ضمن المؤتمر العربي الثاني الدولي لضمان جودة التعليم العالي؛، 2012، ص 2.

[5] كاهي مبروك، م**خرجات التعليم العالي في الجزائر وتحديات سوق العمل**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر؛3؛ ، 2011/2010، ص، ص: 43، 44.

[6] ذهبية الجوزي، ؛الحكم الراشد وجودة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر؛، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر -3- ، 2013/2012، ص، ص: 22، 23.

[7] غربي صباح، دور التعليم العالمي في تنمية المجتمع المحلي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم الاجتماع، تخصص تنمية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2014/2013، ص 154.

[8] مهدي صالح مهدي السامرائي، علاء حاكم محسن الناصر،" تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي"، الذاكرة للنشر والتوزيع، بغداد ط1، 2012، ص98.

[9] محمد العربي ولد خليفة، 1989، المهام الحضارية للمدرسة والجامعة الجزائرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص،ص 197-204 .

[10] حسين عبد اللطيف بعارة، ماجد محمد الخطايبية، 2002، الأساليب الإبداعية في التدريس الجامعي، ترجمة، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، ص 410.

[11] حسين عبد اللطيف بعارة، ماجد محمد الخطايبية، 2002، الأساليب الإبداعية في التدريس الجامعي، ترجمة، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، ص 38.

[12] محمد محمود الحيلة، 2002، مهارات التدريس الصفي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ص،ص 44-45.

[13] مهدي التميمي، " دراسات في الفكر والأداء التدريسي"، دار كنوز المعرفة، الأردن،ط1،2007، ص33.

[14] مختار عيواج، أ. زهية بوديار، التكامل بين مخرجات نظام LMDومتطلبات سوق العمل في الجزائر، مداخلة تدخل ضمن المؤتمر الدولي الثالث؛ تكامل مخرجات التعليم العالي مع سوق العمل في القطاع العام والخاص؛ الأردن ، عمان ، 28 أفريل . 01 ماي 2014، ص 05.

[15] عبد الإله يوسف الخشاب، مجذاب بدر العناد،التمويل الذاتي للتعليم العالي في الدول النامية وتوجهاته، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، ط1، مصر، 2001، ص 9.

[16] هاشم فوزي العبادي، يوسف حجيم الطائي،" التعليم الجامعي من منظور إداري"، اليازوري، الأردن، ط1، 2011، ص31.

[17] فيصل أحمد بوطيبة،" العائد من الاستثمار في التعليم"، اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص47.

[18] هاشم فوزي العبادي، يوسف حجيم الطائي،"إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2008 ط1، ص،ص: 32، 33.

[19] عماد أبو الرب وآخرون،" ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي"، دار ضياء، عمان، ط1، 2010، ص79.

[20] خير الله يونس التركاوي،" إدارة الجودة الشاملة في الجامعات"، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2016، ص52.

[21] حلاسة فايزة،" واقع تطبيق الجودة في الجامعات الجزائرية دراسة ميدانية على عينة في جامعة بسكرة"، مجلة أفاق للعلوم، العدد1، 2016، ص127.

[22] ياسر محمد محجوب حمد السيد،" تحديث معايير ضمان جودة التعليم العالي وأثره في تطوير أنظمته ومخرجاته التعليمية بالوطن العربي"، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي،2012، ص527.

[23] عبد القادر تواتي، تحديات وعقبات تواجه إصلاح التعليم العالي ونظام ل م د في الجزائر، ورقة بحثية مقدمة لليوم الدراسي؛ إصلاحات التعليم العالي والتعليم العام: الرهان والآفاق؛، 2013/4/22، جامعة البويرة، الجزائر، ص60.

[24] مداني بن شهرة، ؛التنمية المحلية بين واقع حاملي الشهادات العليا وسوق الشغل؛ مداخلة ضمن الملتقى الوطني؛ سياسة التشغيل ودورها في تنمية الموارد البشرية؛ جامعة خيضر محمد بسكرة، الجزائر، 13 و 14 أفريل 2011، ص، ص: 111،112.

[25] أحمد زرزور، تقييم مساهمة الجامعة الجزائرية في تحضير الطلبة إلى عالم الشغل، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد العاشر، مارس 2013، ص 2.

[26] نادية ابراهيمي، دور الجامعة في تنمية رأس المال البشري لتحقيق التنمية المستدامة، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: الإدارة الإستراتيجية للتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، 2013/2012، ص 55.

[27] دهيمي زينب، مدى مساهمة البحوث العلمية الجامعية في النهوض بالتنمية المحلية، مداخلة ضمن اليوم الدراسي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،جامعة محمد خيضر ، بسكرة، 2012، ص ، ص : 11، 12.

[28] محمد صبري الشافعي ندوة بعنوان: متطلبات أسواق العمل في ضوء المتغيرات الدولية ، واقع وآفاق التعليم الفني والتدريب المهني واحتياجات سوق العمل في الدول العربية، منظمة العمل العربية، 2005، ص 17.