

# جامعة محمد بوضياف بالمسيلة



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

الرقم التسلسلي:.....

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

فرع: علوم التسيير

تخصص: إدارة إنتاج والتمويل

العنوان:

## دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين مخرجات التعليم العالي

دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية و كلية الرياضيات- جامعة المسيلة

إشراف الدكتور:  
- قراوي أحمد الصغير

إعداد الطالبة:  
- زميري فاطمة الزهراء

تاريخ المناقشة  
أمام لجنة المناقشة المكونة:

الصفة	الجامعة	الأستاذ
رئيسا	المسيلة	بدار حكيم
مشرفا ومقررا	المسيلة	قراوي أحمد الصغير
ممتحنا	المسيلة	رحماني سناء

السنة الجامعية: 2017 / 2018



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
مَنْ كَانَ فِي حَرْبٍ مَعَهُ نَسْرَةٌ  
فَلْيُحْرِمِهَا وَلَا يَنْفَعِهَا  
وَلْيُحْرِمِهَا وَلَا يَنْفَعِهَا

# شكر و عرفان

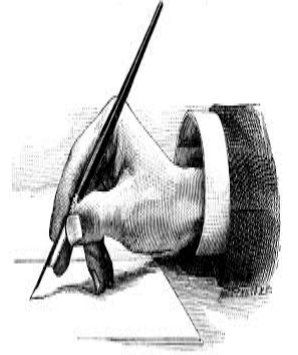
قال رسول الله ﷺ [من لا يشكر الناس لا يشكر الله]   
أولا نحمد الله ونشكره على منحنا القدرة   
لإتمام هذا العمل المتواضع .   
كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساهم   
في إتمام هذا العمل ونخص بالذكر الأولياء   
الأعزاء ...   
جميع الأساتذة وخاصة الأستاذ المشرف قراوي   
أحمد الصغير الذي لم يبخل علينا   
بتوصياته ونصائحه وإلى لجنة المناقشة   
وإلى كل الأصدقاء وجزاهم الله خيرا .   
إلى كل من ساهم ولو بالكلمة الطيبة في   
إعداد هذا العمل المتواضع سائلين المولى   
تبارك وتعالى أن يجزيهم عنا وعن الأمة   
الإسلامية كل الخير إنه وليّ ذلك والقادر   
عليه .

# فاطمة





# فهرس المحتويات



## فهرس المحتويات

إهداءات

تشكرات

I	فهرس المحتويات
IV	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال

أ-د ..... مقدمة

### الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

01	تمهيد
12-02	المبحث الأول: ماهية إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
02	المطلب الأول: مفهوم و أهمية إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
04	المطلب الثاني: مبادئ و محاور إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
08	المطلب الثالث: تحسين مخرجات التعليم العالي
11	المطلب الرابع: علاقة مخرجات التعليم العالي بالمنظومة الجامعية
18-13	المبحث الثاني: نظام ضمان الجودة في التعليم العالي
13	المطلب الأول: مفهوم نظام ضمان الجودة و مكوناته
15	المطلب الثاني: مفهوم نظام ضمان الجودة في التعليم العالي و أهداف تطبيقه
17	المطلب الثالث: مراحل تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي
30-19	المبحث الثالث: نماذج إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
19	المطلب الأول: النماذج المعتمدة في نظام TQM
24	المطلب الثاني: نماذج بعض الجامعات (عربية-أجنبية)
28	المطلب الثالث: نموذج الجامعة الجزائرية
32	خلاصة الفصل

## الفصل الثاني: دراسة حالة كل من كلية العلوم الاقتصادية و كلية الرياضيات

33	<b>تمهيد</b>
38-34	<b>المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة</b>
34	المطلب الأول: لمحة تاريخية حول نشأة و تطور جامعة المسيلة
35	المطلب الثاني: التعريف بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
38	المطلب الثالث: التعريف بكلية الرياضيات و الإعلام الآلي
59-40	<b>المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة و تحليلها و تفسيرها</b>
40	المطلب الأول: تحديد مجتمع الدراسة و عينتها
41	المطلب الثاني: أسلوب جمع البيانات و أدوات التحليل الإحصائي
44	المطلب الثالث: تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة
53	المطلب الرابع: إختبار الفرضيات و عرض النتائج و تحليلها
59	<b>خلاصة الفصل</b>
60	<b>خاتمة</b>

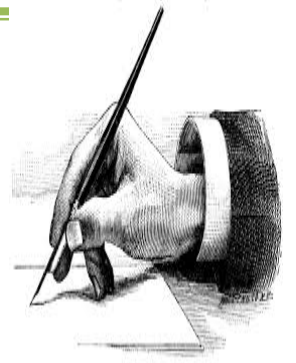
قائمة المراجع

الملاحق

ملخص

قائمة الأشكال

والجدول



أولاً - قائمة الأشكال

الصفحة	عنوانه	رقم الشكل
07	محاور الجودة الشاملة في التعليم الجامعي	01
09	مواصفات الخريج الذي نريد	02
12	علاقة المخرجات بالمنظومة الجامعية	03
14	مكونات نظام الجودة	04
19	نموذج مونتغري	05
20	نموذج إرفن	06
21	عمل مكفأة بالدرج	07
21	نموذج MOTWEN & ASHOK	08
38	الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإقتصادية	09

ثانيا - قائمة الجداول

الصفحة	عنوانه	رقم الجدول
43	قيمة معامل الثبات لمحور الاستمارة	01
44	قيمة الوسط المرجح و درجات الموافقة لمحاور الاستبانة	02
44	توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب متغير الجنس	03
45	توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب متغير السن	04
45	توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب القسم	05
46	توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب المؤهل العلمي	06
47	توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب مستوى الخبرة في مؤسسة التعليم العالي	07
48	تهيئة متطلبات الجودة	08
50	متابعة العملية التعليمية و تطويرها	09
51	تطوير المخرجات	10
52	العلاقة مع المجتمع	11
54	دراسة أثر تهيئة متطلبات الجودة و تطوير المخرجات	12
56	دراسة أثر تحديث العملية التعليمية و تطويرها ومتابعتها على تطوير المخرجات	13
58	دراسة أثر تهيئة متطلبات الجودة على بناء علاقة مع المجتمع	14
59	دراسة أثر تحديث العملية التعليمية على بناء علاقة مع المجتمع	15

### مقدمة عامة

يرى المتحمسون التقويم وإدارة الجودة في التعليم العالي ، أن مجموعة من الفوائد ستجنيها معاهد التعليم العالي و العاملون و الدارسون فيها من إدارة المنظومة التعليم العالي من خلا تبني إدارة الجودة الشاملة، و بالعكس يذهب آخرون الى أن تبني إدارة الجودة أنه أمر عبثي في أقل تقدير، قد يمتد لإلحاق ضرر كبير بالعمل الأكاديمي .

أصبح التعليم العالي خاصة من أهم المحاور التي تساعد الأمة على الاحتفاظ بشخصيتها و هويتها و صورتها المعرفية في عالم العولمة الذي يتصف بكثير من المتغيرات المشاركة ، حيث أنه لايمكن لشعب أن يفوز بموقع متقدم بين الأمم الا اذا تسلح بالعلم والمعرفة والأخذ بالتفكير و الإبداع العلمي كأسلوب في التعامل مع الأفراد وفي تسيير الأمور العامة و الخاصة، و أصبح الإعتقاد بأن سر التفوق المعرفي هو مفتاح الوصول الى مرتبة الأمم الغنية و القوية ، لذلك كان لابد من توفير بيئة تساعد على كسب رهانات البحث العلمي و التطوير.

من أهم هذه التعزيزات تعزيز الخبرات البشرية المؤهلة بحيث تكون قادرة على المساهمة في بناء المجتمع و تقدمه خاصة في ظل التطورات التقنية الحديثة مما يفرض على التعليم العالي أن يكون قادراً على إنتاج مخرجات ذات جودة عالية لمواكبة هذه التطورات، الأمر الذي يتطلب إصلاح مشاكل هذا الأخير توقف رؤية استراتيجية شاملة تتضافر فيها كافة الجهود.

إن تحسين المخرجات بصورة مستمرة تضمن لمؤسسات التعليم العالي تحقيق القدرة على التفوق و تجاوز مشاكلها و نقاط الضعف فيها.

ومن هذا المنطق تظهر أهمية تبني إدارة الجودة الشاملة في المنظومة الجامعية من أجل التحسين المستمر.

أولاً: الإشكالية العامة:

من خلال العرض السابق نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

مامدى تطبيق الجودة الشاملة على مخرجات التعليم العالي بكليتي العلوم الإقتصادية و كلية الرياضيات بجامعة المسيلة؟

و للإجابة على السؤال الرئيسي نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- كيف تساهم متطلبات الجودة الشاملة في تأثير على تطوير المخرجات التعليم العالي؟
- 2- الى أي حد تساهم العملية التعليمية وتحديثها على تطوير المخرجات التعليم العالي؟
- 3- مامدى مساهمة تهيئة متطلبات الجودة في التعليم على بناء العلاقة مع المؤسسات والمجتمع؟
- 4- كيف تساهم عملية المتابعة التعليمية وتحديثها على بناء العلاقة المعرفية مع المجتمع؟

ثانياً: الفرضيات

للإجابة على الإشكالية الرئيسية و الأسئلة الفرعية يمكن صياغة الفرضيات كالاتي:

الفرضية الرئيسية:

تطبق كل من كلية العلوم الإقتصادية و كلية الرياضيات الجودة الشاملة على مخرجاتها

الفرضيات الفرعية:

1. تساهم تهيئة متطلبات الجودة الشاملة على تطوير المخرجات التعليم العالي
2. لتحديث العملية التعليمية ومتابعتها أثر ذو دلالة إحصائية على تطوير المخرجات التعليم العالي
3. تساهم تهيئة متطلبات الجودة في التعليم على بناء العلاقة مع المؤسسات والمجتمع
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحديث العملية التعليمية ومتابعتها على بناء علاقة مع المجتمع

ثالثاً: أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في توضيح مفهوم و أهمية الجودة و دورها في تحسين مخرجات التعليم العالي و الوقوف على ما توصلت له المؤسسة محل الدراسة من تحسين لمخرجاتها في ظل الجودة، و تعد مهمة كذلك من خلال مشكلة التأخر الواضح في تطبيق أساليب الجودة في المؤسسات التعليم العالي الجزائرية و عدم وجود الوعي الكافي بثقافة الجودة.

### رابعاً: أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق جملة من الأهداف تمثلت في:

- تحديد سبل تحسين مخرجات التعليم العالي .
- ابراز الحاجة الكبيرة إلى تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.
- الاطلاع على تجارب بعض الدول المتقدمة والعربية وكذا تجربة الجامعة الجزائرية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

### خامساً: منهج الدراسة

استعانت الباحثة في هذه الدراسة بمنهج البحث المكتبي فيما يتعلق بالاطار النظري ، أما ما يتعلق بالجزء الميداني فقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي عن طريق الاستبيان و ذلك لتحقيق أهداف الدراسة.

### سادساً: أسباب إختيار الموضوع

يرجع إختيار الموضوع للأسباب التالية:

- تعتبر إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي من أكثر المداخل التي لقيت اهتماما متزايدا في الآونة الأخيرة على المستوى الدولي والعربي والمحلي.
- الرغبة في تعزيز ثقافة الجودة في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية.
- إبراز أهمية أثر المدخلات على مخرجات التعليم العالي من خلال بعض النماذج و التجارب من مختلف الدول المتقدمة و العربية و التجربة الجزائرية.

### سابعاً: الدراسات السابقة

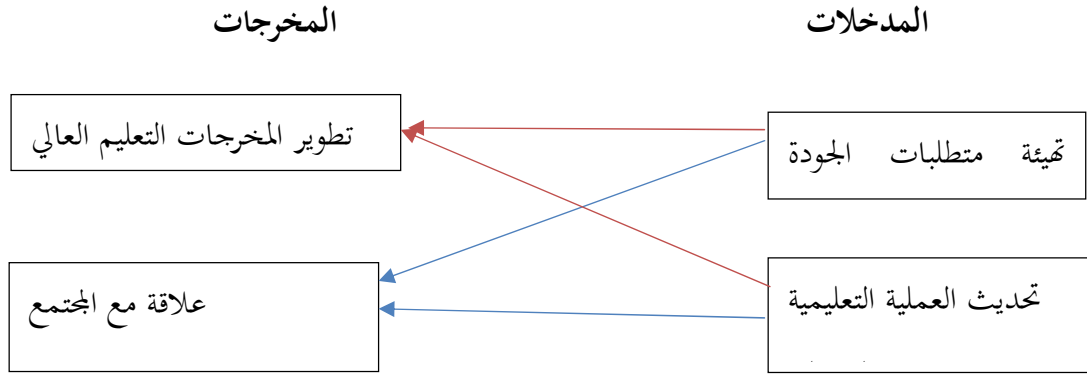
هناك بعض الدراسات التي تناولت إحدى متغيرات الدراسة نذكر منها:

- أ- الدراسة التي قامت بها الأستاذة **رقاد صليحة** ، من خلال رسالة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، بكلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة سطيف 1، سنة 2013-2014، بعنوان "تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقات دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشروق"، والتي هدفت إلى عرض ومناقشة المفاهيم والأفكار المرتبطة بمفهوم نظام ضمان جودة التعليم العالي الذي يعتبر مدخلا حديثا في أدبيات التعليم العالي؛ الاطلاع على تجارب بعض الدول المتقدمة والعربية في مجال ضمان جودة التعليم العالي للاستفادة من خبراتها وتجارتها؛ ابراز الحاجة الكبيرة إلى تطبيق نظام ضمان الجودة في

مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، محاولة التوصل إلى نتائج واقتراحات تساعد متخذي القرار على إيجاد الآليات المناسبة لتطبيق، نظام ضمان الجودة بنجاح في مؤسسة التعليم العالي وتجاوز مختلف معوقات تطبيق.

ب- الدراسة التي قام بها الأستاذ لقرط علي ، من خلال تقديم رسالة ماجستير في علم النفس و علوم التربية، بكلية الآداب و العلوم الإنسانية، جامعة الحاج لخضر باتنة، سنة 2008-2009، بعنوان "إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر- المبررات و المتطلبات الأساسية"، حيث هدفت هذه الدراسة لتحاول الوقوف بشيء من التحليل على أهمية أسلوب إدارة الجودة الشاملة في تحقيق النجاح و التفوق على الصعيد المحلي و الإقليمي و العالمي، وضرورة الاستثمار فيه من خلال إمكانية اعتماده كإستراتيجية علمية حديثة لإدارة التعليم العالي.

### انموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة

## تمهيد

لقد بدأت مؤسسات التعليم العالي في السنوات الأخيرة الأخذ بإدارة الجودة الشاملة لمواجهة جميع التحديات و المستجديات التعليمية من أجل تحقيق القدرة على تجسيد الأهداف المرجوة من العملية التعليمية، حيث أن جودة التعليم تتطلب توجيه كل الموارد البشرية، السياسات النظم و المناهج و العمليات و البنية التحتية ، من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار و الإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيأ الطلب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعاً لبلوغه. في حيث أن جودة التعليم تتطلب من مؤسسات التعليم العالي أن تخصص في إنتاج و تسويق حزمة من المدخلات التعليمية و البحثية و التدريبية ، من أجل الحصول على المخرجات المرجوة بإعتبارها مؤسسات تهدف الى بناء المجتمعات المعرفية، لذلك كان لابد أن تعمل على تحقيق أهدافها من خلال إنتاج و تقديم مستوى متميز من الجودة في المخرجات التعليمية.

## المبحث الأول: ماهية إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

سنتناول في هذا المبحث ماهية إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، و ذلك من خلال عرض أربع مطالب تتمثل في مفهوم و أهمية، المبادئ و المحاور لإدارة الجودة في التعليم العالي، تحسين مخرجات التعليم العالي و علاقة مخرجات التعليم العالي بالمنظومة الجامعية.

### المطلب الأول: مفهوم و أهمية إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

#### أولاً: مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

تعرف الجودة بأنها تكامل الملامح و الخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات و متطلبات محددة أو معروفة ضمناً، أو هي مجموعة الخصائص و المميزات لكيان ما تعبر عن قدرتها على تحقيق متطلبات المحددة أو المتوقعة من قبل المستفيد.

و يعرفها معهد علوم الاتصالات بوزارة التجارة الأمريكية تعريفاً إجرائياً بأنها جميع الأنشطة التي ينبغي القيام بها لضمان الالتزام بالمعايير و الاجراءات التي تؤدي الى مخرجات و خدمات تحقق متطلبات الأداء.<sup>1</sup>

-وأما في مجال التعليم العالي فهي تتعلق بكافة السمات و الخصائص التي تتعلق بالمجال التعليمي و التي تظهر جودة النتائج المراد تحقيقها كما تعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنظمة التعليمية و مستوياتها ليوفر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب و المستفيدين من عملية التعليم، أو هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية و بحثية و استشارية بأكفأ الاساليب و أقل التكاليف أعلى جودة ممكنة.<sup>2</sup>

- كما تعرف إدارة الجودة في التعليم العالي حسب تعريف وكالة ضمان الجودة البريطانية بأنها دليل للممارسات الجيدة حول كيفية إدارة المعايير و الجودة الأكاديمية للجامعات و الكليات.<sup>3</sup>

1\_ عاقلي فضيلة بنت العربي، بابشي أمال، ضمان جودة التعليم العالي العربي وبعض التجارب العالمية الناجحة (نحو إقتراب سوسيو-تقدي) المؤتمر العربي الدولي الاول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، 2011، ص4.

2\_ خالد أحمد الصرايرة، ليلى عساف، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية و التطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، ص9.

3\_ هالة عبد القادر صبري، جودة التعليم العالي و معايير الاعتماد الأكاديمي، تجربة التعليم الجامعي الخاص في الاردن، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، ص153.

- وإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وفق خطة استراتيجية تعد أمراً جاداً و جوهرياً كما أنها عملية ممتدة لا تنتهي و تشمل كل مكون وكل فرد في المؤسسة التعليمية و تشركهم في المنظومة التحسين المستمر، وترتكز على تلاقي حدوث الأخطاء عن طريق التأكد من الأعمال قد أدت بالصورة الصحيحة من أول مرة لضمان جودة المنتج (الطالب وصولاً الى الخريج) و الارتقاء به بشكل مستمر.<sup>1</sup>
- وعلى ضوء ما سبق من التعاريف يمكن صياغة التعريف الإجرائي بأن إدارة الجودة الشاملة تعتبر مدخلاً استراتيجياً تسعى مؤسسة التعليم العالي من خلاله الى التطوير و التحسين المستمر لأدائها بغية الوصول الى الهدف المنشود و المتمثل في إرضاء عملائها (المجتمع ككل) و بالتالي تحقيق البقاء و الاستمرارية و التفوق.<sup>2</sup>

### ثانياً: أهمية إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

- لقد تجسدت أهمية إدارة الجودة في قطاع التعليم العالي في:<sup>3</sup>
- مراجعة المنتج التعليمي المباشر و هو الطالب.
- مراجعة المنتج التعليمي الغير مباشر.
- اكتشاف حلقات الهدر و أنواعه المختلفة .
- تطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي و تجسيد القصور في المدخلات و العمليات و المخرجات حتى يتحول التقويم الى تطوير حقيقي و ضبط فعلي لجودة الخدمة التعليمية .
- إن الإهتمام بالجودة في التعليم الجامعي في الكثير من الدول يتبع من عدة قطاعات منها:<sup>4</sup>
- الحكومة التي هي المسؤولة عن الانفاق على التعليم في أغلب الدول .

1\_ ياسر ميمون عباس، الجودة في التعليم الجامعي مفهومها و أهميتها و أساليب تقويمها و معاييرها، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 10 الى 12 ماي 2015، ص6.

2\_ محمد الحاج حسن، و آخرون، نوعية العنصر البشري و دوره في جودة التعليم العالي، المؤتمر العربي الدولي الاول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الخاصة، الاردن، 2011، ص6.

3\_ علي عبد الله، لخطر مداح، إدارة الجودة الشاملة، أساس التحسين و التطوير في مؤسسات التعليم العالي، الملتقى البيداغوجي الرابع لضمان جودة التعليم العالي- المبررات و المتطلبات - 26، 25 نوفمبر 2008، جامعة خيضر بسكرة، ص36.

4\_ وفيق حلمي الآغا، إيهاب وفيق الآغا، استراتيجيات مقترحة لمعايير ضمان جودة الأداء الجامعي، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء ، الأردن، 10 إلى 12 ماي 2011، ص8.

- المواطنون الذين يدفعون الضرائب للحكومة.

- القائمون على توظيف الخريجين.

- الطلاب و أولياء أمورهم.

- أعضاء هيئة التدريس و القائمون على إدارة الجامعات.

## المطلب الثاني: مبادئ و محاور إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

### أولاً: مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

يتضمن نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي العديد من المبادئ الواجب التقيد و الالتزام بها لتحقيق النجاح في تطبيقها و من أهمها:<sup>1</sup>

- الوعي بمفهوم الجودة الشاملة في التعليم الجامعي لدى جميع الجهات الادارية و العملية بالجامعة و إقتناعهم في نجاح تنفيذ الجودة الشاملة.

- وجود أهداف محددة و واضحة للجامعة، يشارك في وضعها جميع العاملين .

- توافر القيادة الفعالة التي تتمكن من تنمية مفهوم و ثقافة الجودة لدى العاملين بالجامعة .

- التزام إدارة الجامعة بتنمية ثقافة الجودة و الحرص على تنفيذ أسسها.

- تبني فلسفة منع الخطأ، وليس مجرد كشفه و التركيز على تصحيح العمليات .

- احترام العاملين في الجامعة، و مراعاة حقوقهم و تلبية رغباتهم.

- تصميم البرامج التعليمية و المناهج الدراسية، و دراسة إحتياجات و متطلبات سوق العمل.

- تحقيق التكامل بين البرامج التعليمية للأقسام المختلفة على مدى سنوات الدراسة في مرحلتي البكالوريا و الدراسات العليا.

- وجود قاعدة بيانات متكاملة يتم إستخدامها بالشكل الذي يضمن سلامة ما يتخذ من قرارات .

- إنفتاح الجامعة على البيئة المحيطة بمؤسستها المختلفة.

1\_ أحمد يوسف دودين، إدارة الجودة الشاملة، الأكاديميون للنشر و التوزيع، الأردن، 2012، ص206، ص207.

- تطبيق مبادئ التعليم المستمر، و التدريب المتواصل للعاملين على عمليات الجودة الشاملة وعلى كل جديد.
- التركيز على العمل الجماعي، و تحقيق الترابط و التعاون بين الأقسام و النظم الفرعية.

### ثانياً: محاور إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

تتعدد محاور الجودة الشاملة في التعليم الجامعي لتشمل عديداً من المجالات، و يمكن تحديد أهمها في مايلي:<sup>1</sup>

#### 1- جودة الطالب الجامعي:

الطالب الجامعي هو محور العمل التعليمي على إطلاقه و به تكون جودة العمليات و فعالية الأنشطة الجامعية، و يقصد بذلك جودة تأهيله علمياً و صحياً لتلقي البرنامج التعليمي الجامعي و الإنسجام معه و مكاملة معطياته مع ما تم تلقيه في المرحلة الثانوية. ويقصد بالتأهيل العلمي اكتمال متطلبات تأهيله في مراحل ما قبل التعليم الجامعي و بشكل خاص في اللغة العربية أو اللغات الاجنبية و الرياضيات و هي النافذة الواسعة على العلم و التكنولوجيا المعاصرة. أما التأهيل الصحي فهو التأهيل الجسمي و العقلي و النفسي الذي يسنح بالتركيز و الاستيعاب.

#### 2- جودة هيكل البرامج التعليمية على مستوى الكلية:

و يقصد بها الأبعاد الأساسية المكونة للبرامج التعليمية و محتوياتها و تفضيلاتها، و ذلك من حيث الشمول و التكامل و عدم الإزدواج أو التكرار أو الحشو. كما يقصد بجودة الهيكل حسن مخاطبته للتحديات القومية في مجالات التكنولوجيا المختلفة (إدارياً و صناعياً و زراعياً و خدماتياً).

#### 3- جودة عضو هيئة التدريس:

فعضو هيئة التدريس هو ركيزة العمل التربوي الجامعي و مناط الاهتمام به هو جودة الأداء ككل، و لا بد من اكتمال كيانه الأدائي، و يقصد بذلك تأهيله العلمي و السلوكي. أما التأهيل العلمي فهو محصلة كل من (أ) مراحل التعليم السابقة، بهيكل برامجها التعليمية (ب) المستوى العلمي للأساتذته

<sup>1</sup> \_ محمود فوزي أحمد بدوي، ادارة التعليم و الجودة الشاملة، دار التعليم الجامعي للطباعة و النشر، الاسكندرية، 2009، ص340-345.

(ج) اتساع عمق قراءته و دراساته في مجال تخصصه و كذا التخصصات الأخرى المتكاملة معه. أما التأهيل السلوكي فهو محصلة قيمة الشخصية التي إستمدتها و يستمدتها من مصادر الثقافة.

#### 4- جودة طرق التدريس:

ان أهم ما يعوق كفاءة العملية التعليمية هو النزوع الغالب إلى التلقين على حساب الفهم و التركيز و التفكير، و حتى في مجالات حث الطالب على ترجيح الفهم و التفكير و الإستنتاج على الحفظ فإن هناك صعوبات واضحة تعوق ذلك فالطالب قد تعودوا على الحفظ و الإستظهار.

#### 5- جودة الكتاب الجامعي:

يكاد الطالب بالكليات لاسيما الكليات النظرية يعتمدون اعتماداً غالباً على الكتاب الجامعي ، و هناك عدة مقومات لجودة هذا الكتاب أهمها : (أ) تكامل عناصره، (ب) تسلسله المنطقي، (ج) وضوح العرض، (د) توازن العرض، (هـ) جودة المحتويات مع التحديث المستمر بما يواكب الجديد في العلم و في متغيرات البيئة، (و) جودة الطباعة و الاخراج الفني.

#### 6- جودة القاعات التعليمية و تجهيزاتها:

تؤثر قاعة التعليم بما تشكله من مؤثرات مادية و معنوية تأثيراً بالغاً على جودة العملية التعليمية و على مخرجاتها و تتمثل محاور جودة مكان التعليم في ما يلي:

أ- مدى تناسب اتساع القاعة مع كثافة الطلاب و الطالبات.

ب- مدى جودة التهوية بالقاعة .

ج- مدى جودة الإضاءة .

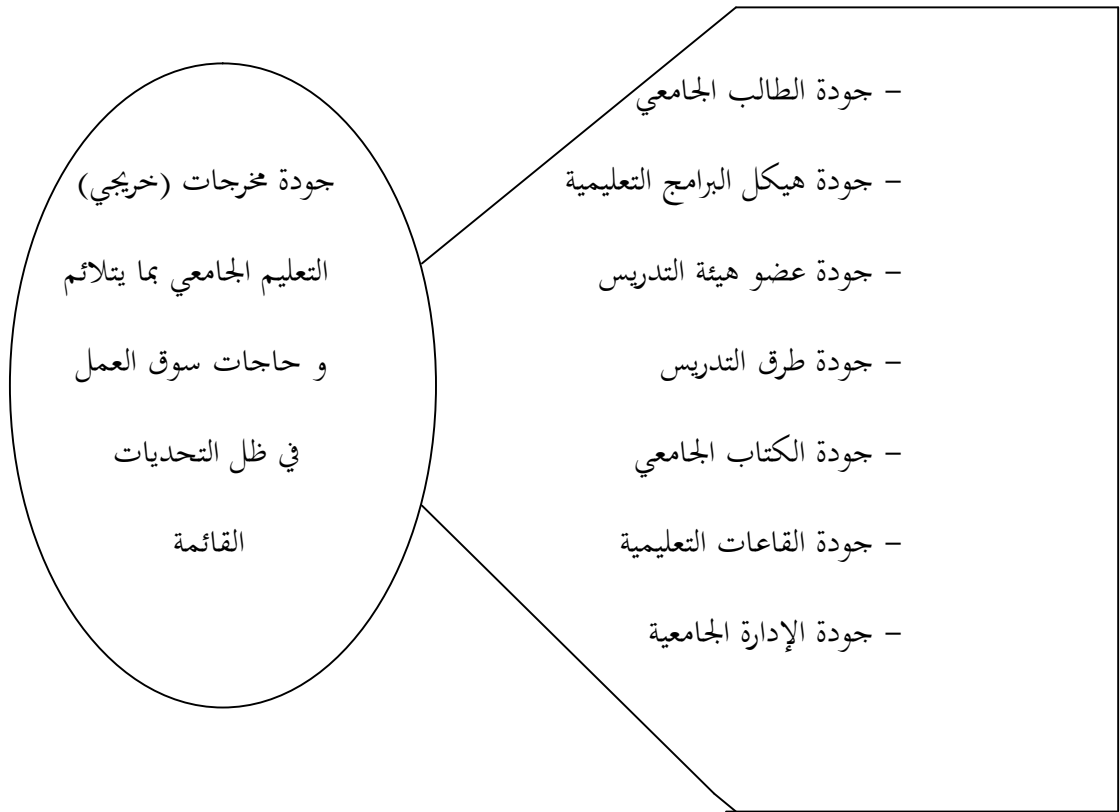
د- مدى كفاية تجهيز القاعة بوسائل الايضاح و العرض و الصوت.

هـ- مدى كفاية و صلاحية المقاعد و المناضد أو المساند.

7- جودة الإدارة الجامعية:

الإداة هي العنصر المهم في العمل المنتظمي، و هي ان جاز التعبير عصب النشاط قلبه النابض، و في حديثنا عن الجودة بها، فيقصد بذلك جودة العملية الادارية التي يمارسها كل مدير و قائد في النظام الجامعي و تتألف هذه العملية من عناصر أساسية هي التخطيط و التنظيم و القيادة و الرقابة و تقويم الأداء.

الشكل رقم(1): محاور الجودة الشاملة في التعليم الجامعي



المصدر: أحمد سيد مصطفى إدارة الجودة الشاملة في التعليم لمواجهة تحديات القرن الحادي و العشرون، المؤتمر العلمي

السنوي الثاني، إدارة الجودة الشاملة في تطوير التعليم الجامعي، كلي التجارة، جامعة الزقازيق-بنا، 11-

12ماي 1997.

## المطلب الثالث: تحسين مخرجات التعليم العالي

## أولاً: مفهوم مخرجات التعليم العالي

تعد مؤسسات التعليم العالي من المؤسسات ذات المخرجات المتنوعة و المتعددة إلى حد كبير باعتبارها الوسيلة الأساسية لتقدم و ازدهار أي مجتمع في العالم، كما يلاحظ أن مخرجات العملية التعليمية لها تتسع أطرها وفقاً لمتطلبات البيئة الخارجية السريعة التغير مما جعلها أكثر تنوع و شمولية.

ويشير دليل إدارة الجودة الشاملة للتعليم العالي في الوطن العربي\* في مستوى المخرجات الذي تتطلبه إدارة الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي أن تكون مخرجاتها اي محصلة أشغالها متوائمة مع غاية التعليم و أهدافه، و ان ضمان جودة المخرج منه يقتضي التركيز على المتعلم في ملاحظه المعرفية و السيكلوجية و الاجتماعية و الثقافية.<sup>1</sup>

و هنا نقصد بمخرجات التعليم العالي كل من الطلبة الخريجين ، البحوث العلمية ، و خدمة المجتمع.

## 1-الطلبة الخريجين:

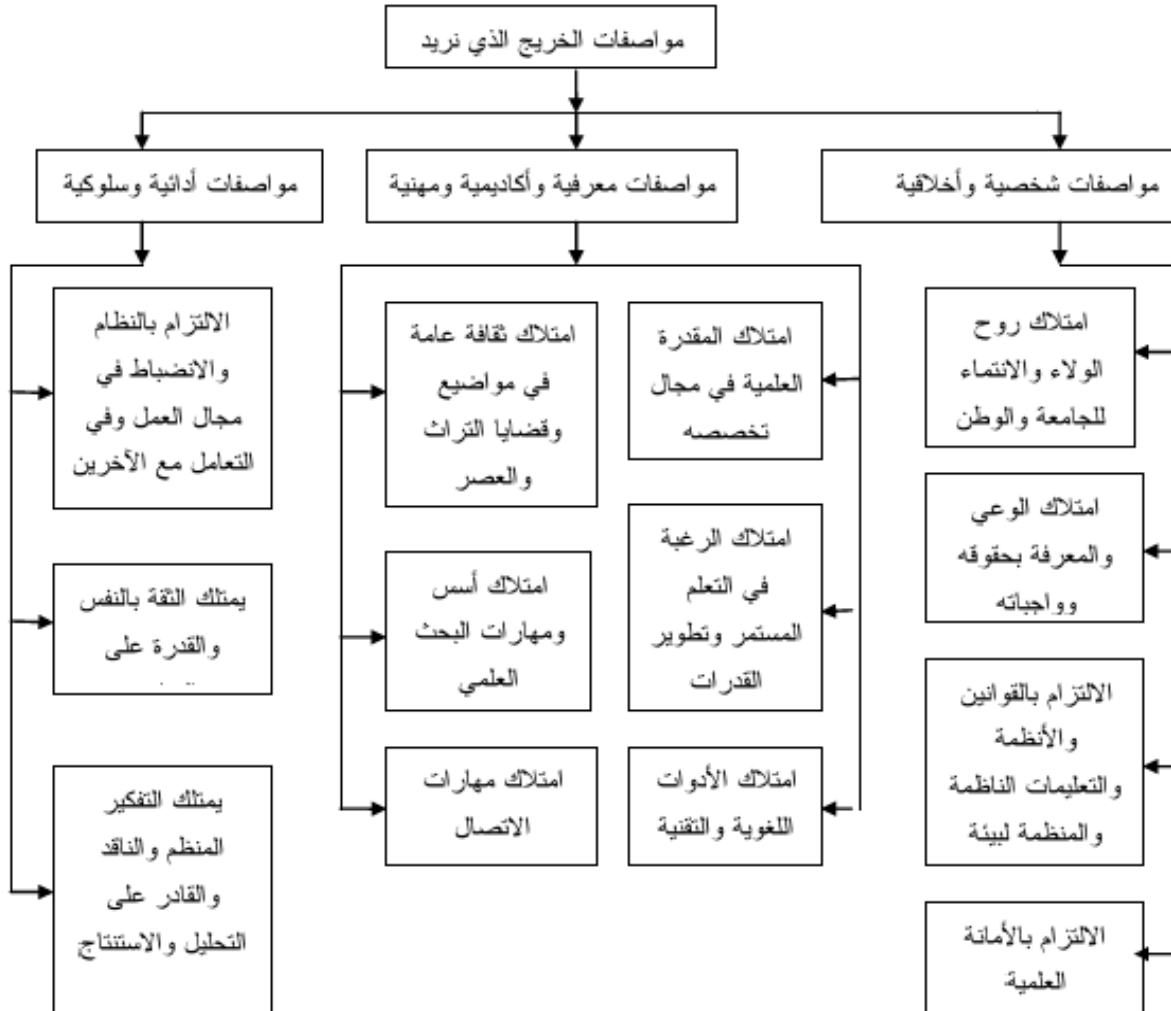
إن الطالب من أهم مدخلات العملية التعليمية في مسار التعليم العالي، و من هنا لا بد من إيلاء هذا العنصر الأهمية اللازمة و الكافية، و ذلك من خلال تحديد الفئة التي يمكن أن تقبل في البرامج المختلفة و مروراً بجوانب عديدة تتعلق بالعناية به و الإهتمام برأيه، فهو الذي نتدارس جوانب تحقيق الجودة فيه و بمواصفات ذات جودة، و الشكل التالي يبين ذلك:<sup>2</sup>

1\_ سيلان جبران العبيدي، ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في إطار حاجات المجتمع، المؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم و البحث العلمي في الوطن العربي، بيروت، 10-6 ديسمبر 2009، ص10.

2\_ محمد الحاج حسن وآخرون، مرجع سابق ذكره، ص7.

\* محمد بن فاطمة، نور الدين بن الساسي، دليل إدارة الجودة الشاملة للتعليم العالي في الوطن العربي، المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم، تونس 2005.

الشكل رقم (2): مواصفات الخريج الذي نريد



المصدر: دموش وسيلة، زكرياء مسعودي، ضمان الجودة في التعليم كأساس للموائمة بين مخرجات التعليم العالي و إحتياجات سوق العمل، الملتقى الدولي الثاني حول ضمان الجودة في التعليم العالي تجارب ميدانية و مؤشرات حسن الأداء و الاستشراف، جامعة 20 أوت، سكيكدة، 2012، ص 156.

## 2- البحوث العلمية:

المقصود بها البحوث الكاملة التي تمتاز عن غيرها من البحوث بوجود مشكلة يسهم في حلها، و توفر الموضوعية في البحث و الاعتماد على الملاحظة و التجربة و ليس الاعتماد على العادات و التقليد و الخبرة الشخصية بحيث يمكن علمياً تعميم النتائج التي تم التواصل لها، و دور أخلاقيات البحث العلمي فيها بحيث تمتاز بالمرونة في التعامل مع المشكلات التنموية المتنوعة و يجمع بين الاستقراء الذي يقرأ الباحث فيه الحقائق الموجودة كما هي في الواقع و بهدي من النظريات العلمية السائدة في مجاله.<sup>1</sup>

## 3- خدمة المجتمع:

و هي مجمل الخدمات التي يتلقاها المجتمع من الجامعة و التي تسعى الجامعة أيضاً لتبليتها و يحدد المختصون أن للجامعة ثلاثة مجموعات من الأهداف تسعى بها لإشباع رغبات المجتمع:<sup>2</sup>

أ- أهداف معرفية: وتتناول ما يرتبط بالمعرفة تطوراً أو تطويراً أو انتشاراً

ب- أهداف إقتصادية: و التي من شأنها أن تعمل على تطوير اقتصاد المجتمع و العمل على تزويده بما يحتاج إليه من خدمات بشرية وما يحتاج إليه من خبرات في معاونته للتغلب على مشكلاته الاقتصادية و تنمية ما يحتاج إليه من مهارات و قيم اقتصادية.

ج- أهداف إجتماعية: و التي من شأنها أن تعمل على استقرار المجتمع و تخطي ما يواجهه من مشكلات إجتماعية منها:

- تزويد المجتمع بحاجاته من القوى العاملة المدربة تدريباً يتناسب و طبيعة تغير المهنة.
- تدريب الطلاب على ممارسة الأنشطة الاجتماعية مثل مكافحة الأمية، الإدمان، نشر الوعي الصحي وغيره.
- الربط بين نوعية الأبحاث العلمية و مشاكل المجتمع المحلي.
- إجراء الأبحاث البيئية الشاملة التي تعالج بعض المشكلات المتداخلة و هكذا يبدو أن أهداف الجامعات في المجتمعات الديمقراطية لا بد أن تختلف عن أهدافها في المجتمعات الشمولية لما بين المجتمعات من اختلافات و لذلك يجب صيانة الأهداف التعليمية بما يتناسب مع ما حدث من تغير في أوضاع العالم.

1\_تحسين أحمد الطراونة، أخلاقيات البحث العلمي ودورها في تجويد مخرجات الدراسات العليا، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، ص446.

2\_غربي صباح، دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي دراسة تحليلية لاتجاهات القيادات الإدارية في جامعة محمد خيضر بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم الاجتماع تخصص تنمية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013/2014، ص154 و155.

### المطلب الرابع: علاقة مخرجات التعليم العالي بالمنظومة الجامعية

إن النظر في مستوى المخرجات يحيل بالضرورة إلى الأهداف و الغايات المتوقعة من منظومة التعليم العالي في صلتها ب:

#### أولاً: صلة المخرجات بالمتعلم:<sup>1</sup>

باعتبار أن الطالب هو أهم زبائن المؤسسة، و المخرجات ذات الصلة بالمتعلم تتعلق أساسا بنوعية الخريج باعتباره منتجا لا بد أن يستجيب لخصائص معينة مثل:

- أن يكون مزوداً بالمعارف و المهارات و الكفاءات التي تساعده في الاندماج في عالم العمل و تحقيق الذات كمهارات البحث عن عمل، و روح المبادرة و القدرة على اتخاذ القرار المناسب.
- أن يكتسب خبرة تجعله قادراً على اكتساب المعارف و البحث عنها و إتقانها و الوسائل و الأدوات الموصلة إليها حتى يتحقق لديه التعليم مدى الحياة.
- أن يكون قادراً على التكيف مع ما يستجد من أحداث و تغيرات في عالم العمل.
- أن تقوى لديه الدافعية للتعلم و تطور معارفه و كفايته باستمرار بحيث لا يعتبر تخرجه من الجامعة خاتمة المطاف بل بداية مرحلة لتكفل باذات في جميع المجالات.
- أن يتحلى بالانفتاح على الآخر و على العمل الجماعي مما يجعله يفيد و يستفيد و يحقق نموه الذاتي الذي لا ينتهي مدى الحياة.
- أن ينمو لديه الفكر الناقد المساعد على الابداع .

#### ثانياً: صلة المخرجات بالمعرفة:

و التي تتوقع من المؤسسة الجامعية القيام بالتالي:

- أن تلعب الدور المنوط بها في إنتاج المعرفة عن طريق البحث العلمي في المجالات ذات الأولوية بالنسبة إلى النمو الاقتصادي و الاجتماعي محلياً و عالمياً و خاصة في المجالات التي تعتبر استراتيجية .

<sup>1</sup> بوزيان عثمان، مخرجات التعليم العالي في الجزائر و متطلبات سوق العمل، الملتقى الدولي الثاني حول ضمان الجودة في التعليم العالي: تجارب ميدانية و مؤشرات حسن الأداء و الإستشراف، جامعة 20 أوت سكيكدة، 10-11 نوفمبر 2012، ص8.

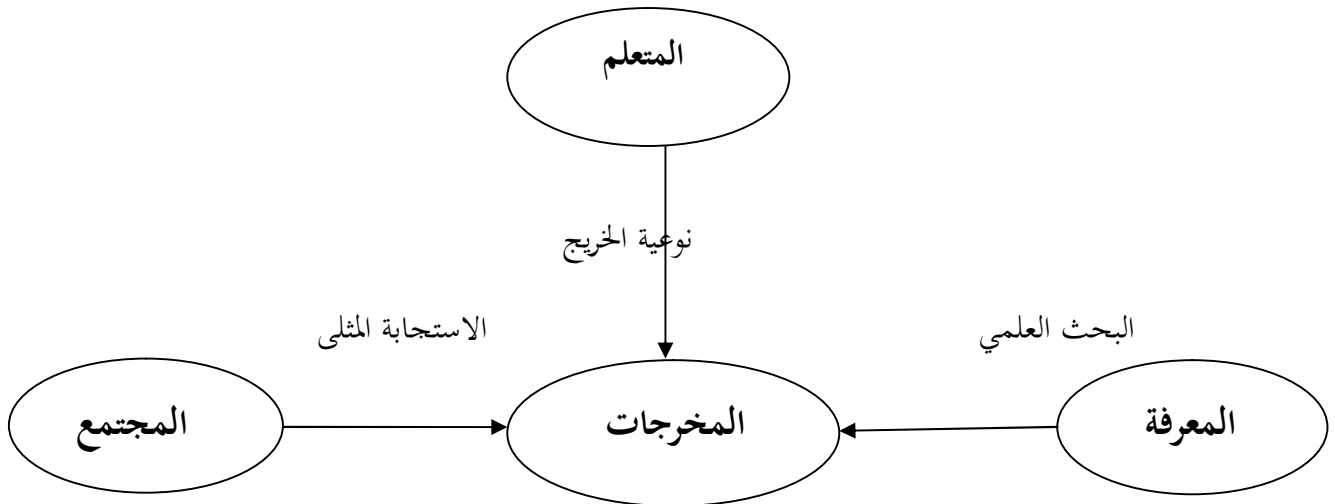
- أن يتناول البحث العلمي مجالات تتيح الاستباق و تقوي القدرة على المنافسة، و تشكل إسهاما في إنماء الثقافة الإنسانية.

- و ينبغي ألا يتوقف ذلك على العلوم الصحية المتفق على دورها في تطوير مجالات الحياة بكل مظاهرها، بل تنال العلوم الإنسانية و الاجتماعية حظها من الاهتمام لإضافتها المتميزة لجعل الإنسان واعياً بالموقع الذي يحتله في هذا الكون و حتى تتحقق الاستفادة الرشيدة من المعارف المنتجة و تسخيرها لخدمة الإنسان لا لأن تكون وباءاً عليه.<sup>1</sup>

### ثالثا صلة المخرجات بالمجتمع:

المخرجات في صلتها بالمجتمع تتمثل أساسا في الاستجابة المثلى لحاجات المجتمع الحقيقية و في توظيف قدرات كل فرد في تحقيق النماء الاقتصادي و الاجتماعي، حتى لا يكون خريجا المؤسسات الجامعية عبئاً على الفئات المنتجة في المجتمع، و هذا ما شكل احد عناصر الرؤية المستقبلية للتعليم في الوطن العربي و المتمثل في إعداد أفراد قابلين للتعلم الذاتي و المستمر، و قادرين عليه عوضا عن مجرد متعلمين، لذلك يتعين أن يكتسب التعليم العالي مقومين أساسيين: التنوع و المرونة، خاصة في الاستجابة لمقتضيات التغيرات السريعة محلياً و عالمياً.<sup>2</sup>

### الشكل (3): يوضح علاقة المخرجات بالمنظومة الجامعية



المصدر: من إعداد الطالبة

<sup>1</sup> سيلان جبران العبيدي، مرجع سابق ذكره، ص 10-11.

<sup>2</sup> بوزيان عثمان، مرجع سابق، ص 9.

## المبحث الثاني: نظام ضمان الجودة في التعليم العالي

يعتبر ضمان الجودة في التعليم العالي مهمة في عصر الثورة العلمية والتكنولوجية، عصر المنافسة العالمية والسوق المفتوحة، عصر التميز فهي تعد مدخل هام في تحقيق الجودة ودعم الإيجابيات وتجاوز السلبيات وعلاجه. وسنعمد في هذا المبحث، إلى إبراز مفهوم نظام ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي ومكوناته مع معرفة أهداف تطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي و أهم مراحل تطبيقه.

### المطلب الأول: مفهوم نظام ضمان الجودة و مكوناته

#### مفهوم نظام ضمان الجودة

قدم الباحثون و المفكرون في مجال الجودة وضمانها، مجموعة من التعاريف لنظام ضمان الجودة، نذكر منها:

- عرّف نظام ضمان الجودة على أنّه: "نظام عالمي موحد لمقاييس الجودة، اتفق عليه عالميا ليكون وثيقة دولية لضمان جودة الإدارة".<sup>1</sup>

- وعرّف أيضا على أنّه: " ذلك النظام الذي يقوم بالتحقق على أنّ ما تقوم به من أعمال يتطابق مع الإجراءات والسياسات التي قمت بكتابتها واعتمادها".<sup>2</sup>

- كما عرّف نظام ضمان الجودة على أنّه: "مجموعة من الخطط والأنشطة تطبقها إدارة المؤسسة في كافة الأقسام، وفي جميع المستويات، بهدف ضمان بأنّ ناتج العمليات سوف يلبي حاجات الزبائن وتوقعاتهم وذلك من خلال التأثير على الطريقة التي يتم وفقها تصميم المنتجات وتصنيعها وتفتيشها واختبارها، وتركيبها وتسليمها، وخدمتها، ويهدف نظام الجودة إلى تزويد الثقة بمنتجات المؤسسة".

- كما عرّف نظام ضمان الجودة على أنّه: "مجموعة من الخطط والأنشطة تطبقها إدارة المؤسسة في كافة الأقسام، وفي جميع المستويات، بهدف ضمان بأنّ ناتج العمليات سوف يلبي حاجات الزبائن وتوقعاتهم وذلك من

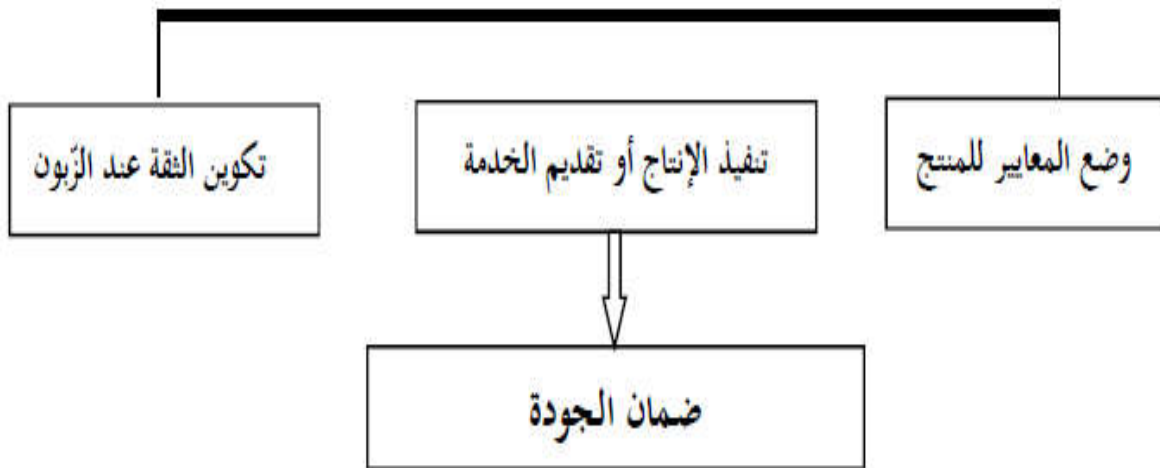
1\_ الإهم بحياوي، و آخرون، "اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو مدى تطبيق متطلبات ضمان الجودة في جامعة باتنة: دراسة ميدانية" في المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، مملكة البحرين، يومي 4-5 أبريل 2012، ص 412.  
2\_ يوسف حجيم الطائي، و آخرون، إدارة الجودة في التعليم العالي، عمان:الوراق، الطبعة الأولى، 2008، ص312.

خلال التأثير على الطريقة التي يتم وفقها تصميم المنتجات وتصنيعها وتفتيشها واختبارها، وتركيبها وتسليمها، وخدمتها، ويهدف نظام الجودة إلى تزويد الثقة بمنتجات المؤسسة".<sup>1</sup>

يرتكز مفهوم نظام ضمان الجودة على ثلاثة عناصر هي:<sup>2</sup>

- وضع معايير للمنتج تصف مجموعة من الخواص الواجب توافرها فيه؛
  - تنفيذ الإنتاج بحيث يتم الحصول على المنتج وفق المعايير الموضوعية مسبقاً؛
  - وتكوين ثقة لدى الزبون في أنّ ما وعد به سيتحقق دائماً.
- والشكل التالي، يبين مختلف مكونات نظام ضمان الجودة.

الشكل رقم(4):مكونات نظام الجودة



المصدر: يوسف حجيم الطائي، محمد فوزي العبادي، هاشم فوزي العبادي، إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، عمان: الوراق، الطبعة الأولى، 2008، ص 310.

<sup>1</sup> أحمد الخطيب ورداح الخطيب، الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية، اريد: علم الكتب الحديث، الطبعة الأولى، 2010، ص45.

<sup>2</sup> يوسف حجيم الطائي، و آخرون، مرجع سابق ذكره، ص 309.

المطلب الثاني: مفهوم نظام ضمان الجودة في التعليم العالي و أهداف تطبيقه

أولاً: مفهوم نظام ضمان الجودة في التعليم العالي

من التعاريف التي أعطيت لتوضيح مفهوم نظام ضمان الجودة في التعليم العالي، نذكر منها:

- عرّف نظام ضمان الجودة في التعليم العالي على أنه: "جودة عناصر العملية التعليمية المكونة من الطالب، عضو هيئة التدريس، جودة المادة التعليمية بما فيها من برامج وكتب جامعية وطرائق التدريس، وجودة مكان التعلم في الجامعات والمخابر ومراكز الحاسوب والورشات والقاعات التعليمية من سياسات وفلسفات إدارية، وما تعدّه من هياكل تنظيمية ووسائل تمويل وتسويق، وأخيراً جودة التقويم الذي يلي احتياجات سوق العمل".<sup>1</sup>
- وعرّف أيضاً على أنه: "الأداة التي تعتمدها مؤسسة التعليم العالي لتؤكد لنفسها ولأصحاب المصلحة بأنّ تمّ تحقيق الحد الأدنى من الالتزام".

كما يعرف على أنه: "الهيكل التنظيمي، والمسؤوليات والاجراءات والعمليات، والموارد اللازمة لتطبيق تحسين الجودة، ويتبع اتجاهات وأهداف المؤسسات التعليمية من القيادة التربوية الفعالة التي تساعد على تحقيق المشاركة الفعالة، والملكية التنظيمية، وتحسين برامج التنمية المهنية، وثمة بعد آخر هو التعلم كأحد ملامح المؤسسات التي تتعلم من خبراتها، وتعتمد رسالتها على مخرجات عملية تعلم الطالب، والتحسين المتمركز حول الخبرات التعليمية، وتوجيه مستقبل المؤسسة من خلال الإدارة الاستراتيجية وتخطيط السيناريوهات، وضمان جودة المخرج التعليمي".<sup>2</sup>

ويتضح لنا من خلال هذه التعاريف، بأنّ نظام ضمان جودة التعليم العالي هو: الأداة التي تسمح لمؤسسة التعليم العالي بالقيام بدورها في ضمان جودة مخرجاتها لأصحاب المصلحة، فبواسطته تؤكد على جودة كافة عناصر نظام التعليم العالي من توفير الأنظمة والموارد البشرية والمالية والمعلومات المناسبة (المدخلات)، واستغلالها بشكل أمثل من خلال الالتزام بمعايير الجودة الموضوعية، وتحقيق أعلى المستويات في المخرجات مع الاهتمام بعملية التقييم المستمر لتحسين جودة مخرجات التعليم العالي.

1\_ إبراهيم الطاهر، وسيلة بن عامر، "معايير نظم الجودة و تأثيرها على بيئة التدريس الجامعي في ظل نظام ل.م.د" في الملتقى البيداغوجي الرابع حول ضمان جودة التعليم العالي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، يوم 25-26 نوفمبر 2008، ص146.

2\_ رضا ابراهيم المليحي، جودة واعتماد المؤسسات التعليمية: آليات لتحقيق ضمان الجودة والحوكمة، القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010، ص180، ص181.

### ثانياً: أهداف تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي<sup>1</sup>

يسعى تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي إلى تحقيق جملة من الأهداف، منها ما يعكس مصالح ومتطلبات حكومات الدول، ومنها ما يعكس الاحتياجات الداخلية لمؤسسة التعليم العالي. وعليه، تصنيف أهداف نظام ضمان الجودة في مؤسسة التعليم العالي إلى ثلاثة أصناف، هي: الرقابة على الجودة، المساءلة، والتحسين المستمر للممارسات الموجودة.

**1-رقابة الجودة:** تشكل رقابة الجودة أحد الاهتمامات الرئيسية لحكومات الدول، وأحد أهم أدوارها لضمان تحقيق مخرجات نظام التعليم العالي للحد الأدنى من متطلبات الجودة. ويعتبر هذا الدور أقل أهمية في أنظمة التعليم العالي العامة التي تتوافر على إدارة كفؤة تسهر على إنتاج مستوى مقبول من الجودة؛ إلا أنّ بروز مؤسسات التعليم العالي الخاصة واستمرارية انتشارها وتوسعها، أدى إلى تزايد حاجة الحكومات إلى المتابعة الجدية والحذرة لمستوى الجودة بهذه المؤسسات، لضمان مواءمة مخرجات التعليم العالي لاحتياجات سوق العمل وتلبية خدمات مؤسسات التعليم العالي لأهداف التنمية الوطنية.

**2-المساءلة(المحاسبية)و الشفافية:** يهدف تطبيق نظام ضمان الجودة كذلك إلى فرض المسؤولية على مطابقة المعايير الموضوعية، والتأكد من تحمل كل فرد مسؤولية تحقيق الجودة في العمليات التي يعتبر مسؤولاً عنها، إذ يجب أن يؤدي كل فرد مهامه في ضوء برامج التدريب والاجراءات التي تمّ تحديدها بواسطة نظام ضمان الجودة. كما يهدف نظام ضمان الجودة في إطار المساءلة، إلى التأكيد لأصحاب المصلحة على مستوى الجودة المقبول أو الممتاز لمؤسسة التعليم العالي من خلال تزويدهم بمعلومات مفيدة حول احترام المؤسسة أو البرنامج للمعايير الموضوعية، وبهذا يتم الاعتراف الرسمي الأداء الذي يستجيب للمعايير المعتمدة، أو يتم حجب الاعتراف عن الأداء الذي لا يستجيب للمعايير المعتمدة، واتخاذ التدابير اللازمة بحق المخالفين كسحب الاعتماد أو الاعتراف أو حجب التمويل وغيرها من التدابير الردعية. وبالإضافة إلى ذلك، تستخدم الحكومات نظام ضمان الجودة لجعل مؤسسات التعليم العالي أكثر تماشياً مع توجهات السياسة العامة وبرامج الإصلاح.

**3-تحسين الممارسات الحالية:** يساعد تطبيق نظام ضمان الجودة على تحسين الممارسات الحالية في مؤسسة التعليم العالي، من خلال أهم إجراء يقوم عليه والمتمثل في إجراء التقييم الذاتي الذي يهدف إلى تزويد صانعي

<sup>1</sup> Michaela MARTIN et Antony STELLA, **Assurance Qualité Externe Dans L'enseignement Supérieure: Les Options**, UNESCO, paris, 2007, p. p. 45/47.

القرار بالتغذية العكسية حول الوحدة محل التقييم، مبرزاً في ذلك مواطن القوة والضعف، وهذا ما يمكنهم من وضع الاستراتيجيات والخطط واتخاذ الإجراءات التي من شأنها سد الثغرات وتصحيح الأخطاء والاستفادة المثلى من الامكانيات لتحقيق أداء أفضل.

### المطلب الثالث: مراحل تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

يمر تطبيق نظام ضمان الجودة بثلاث مراحل أساسية ومكملة لبعضها البعض، هي:

- مرحلة تشكيل سياسة الجودة؛

- مرحلة ضمان الجودة الداخلية؛

- ومرحلة ضمان الجودة الخارجية.

#### أولاً: مرحلة تشكيل سياسة ضمان الجودة

تعدّ هذه المرحلة الخطوة الأولى والأساسية لنجاح تطبيق نظام ضمان الجودة، فعلى مستوها تحدد الخطوط العريضة والارشادية، المبادئ وما يستلزم توفيره للتطبيق الكفاء والفعال لنظام ضمان الجودة. كما يطرح تطبيق نظام ضمان الجودة على مستوى السياسة ثلاثة أسئلة أساسية، هي:

1- تحديد أهداف النظام (لماذا نطبق النظام):؟ تعتبر عملية اتخاذ القرار في تحديد الهدف المناسب من تطبيق

نظام ضمان الجودة جوهر عملية تسييره، وتباين الأهداف من تطبيقه من رقابة الجودة المساءلة وتحسين الجودة.

2- اختيار الآليات (ماهي الآلية المناسبة):؟ بناء على ما تم تحديده من أهداف، يطرح الانشغال الثاني والمتمثل

في تحديد الآليات المناسبة لتحقيق الأهداف المسطرة من: آلية التقييم، آلية الاعتماد وآلية التدقيق.

3- نطاق وأبعاد النظام (ما هو الحجم):؟ تطرح مسألة تحديد النطاق الذي يعنى بتطبيق نظام ضمان الجودة

هي الأخرى نفسها بإلحاق في هذه المرحلة، فمن الضروري دراسة وتحديد النطاق الذي يعنى بتطبيق نظام ضمان

الجودة سواء كانت مؤسسات تعليمية عامة، مؤسسات تعليمية خاصة، جميع المؤسسات التعليمية أو بعضها،

مؤسساتي أو برامجي، جميع البرامج، مؤسسة تعليمية أجنبية أو وطنية.

### ثانياً: مرحلة ضمان الجودة الداخلية والتقييم الذاتي<sup>1</sup>

بعد تحديد السياسة العامة لنظام ضمان الجودة على المستوى المركزي، يتعين على مسؤولي مؤسسات التعليم العالي العمل على ضمان الجودة داخل مؤسساتهم لتحقيق رضى أصحاب المصلحة الداخلية والخارجية معاً، من خلال القيام بجملة من الممارسات المتمثلة في: إدارة الجودة؛ إعداد إطار مرجعي للجودة والتقييم الذاتي. وفيما يلي توضيح لهذه الممارسات.

**1- إدارة الجودة:** يجب أن يكون لكل مؤسسة برنامج أو استراتيجية، سياسة واجراءات خاصة بإدارة الجودة وتكون رسمية ومعلن عنها، كما يجب العمل على نشر ثقافة الجودة وإدارتها كخطوة أساسية لتحقيق الأهداف المسطرة.

**2- إعداد مرجع للجودة:** ويعرف على أنه: "جملة أهداف تعدها مؤسسة التعليم العالي تحسباً للتقييم الذاتي ليكون بمثابة دليل اندماج إدارة المؤسسة في مسار الجودة. ويكون وصف النتائج المنتظرة، وعرض الأجهزة المتوفرة، ثم العمليات المنجزة ومؤشرات القياس هي العناصر التي ستبرز في عملية التقييم الذاتي".

**3- التقييم الذاتي:** ويعتبر عنصر أساسي في ضمان الجودة الداخلية وكذا نقطة انطلاق ضمان الجودة الخارجية. وقد أعطيت له جملة من التعاريف، نذكر منها:

- يعرف التقييم الذاتي على أنه: "اجراء دوري ومستمر يمارس من قبل موظفي مؤسسة التعليم العالي لقياس نتائج مختلف أنشطة مؤسسة التعليم العالي وينتهي بتقديم تقرير تستند عليه هيئات ضمان الجودة الخارجية في عملية اعتماد مؤسسة التعليم العالي".

- كما يعرف على أنه: "اجراء لجمع البيانات بشكل منهجي بهدف إعداد تقرير التقييم الذاتي".

### ثالثاً: ضمان الجودة الخارجية

يعدّ نظام ضمان الجودة الخارجية الحلقة المكملّة التي تضيفي المصدقية على اجراء التقييم الذاتي التي تقوم به مؤسسة التعليم العالي. ومعنى ذلك، أنّ ضمان الجودة ليس فقط عملية تحسين داخلية ولكنها ترتبط أيضا

<sup>1</sup> كمال بداري، وآخرون، ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي: إعداد وانجاح التقييم الذاتي، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2013، ص55.

بالمساءلة من قبل المجتمع. ويستند اجراء ضمان الجودة الخارجية على دراسة تقرير التقييم الذاتي من طرف هيئة ضمان الجودة، وذلك من منطلق موقعهم الخارجي ونظرتهم الأكثر شمولية وخبراتهم وتجاربهم السابقة مع البرامج المماثلة.

### المبحث الثالث: نماذج إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

سنتناول في هذا المبحث بعض نماذج إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وذلك من خلال عرض ثلاث مباحث تتضمن بعض النماذج الأجنبية و تجارب لبعض الجامعات العربية و الأجنبية و سنركز على نموذج الجامعة الجزائرية.

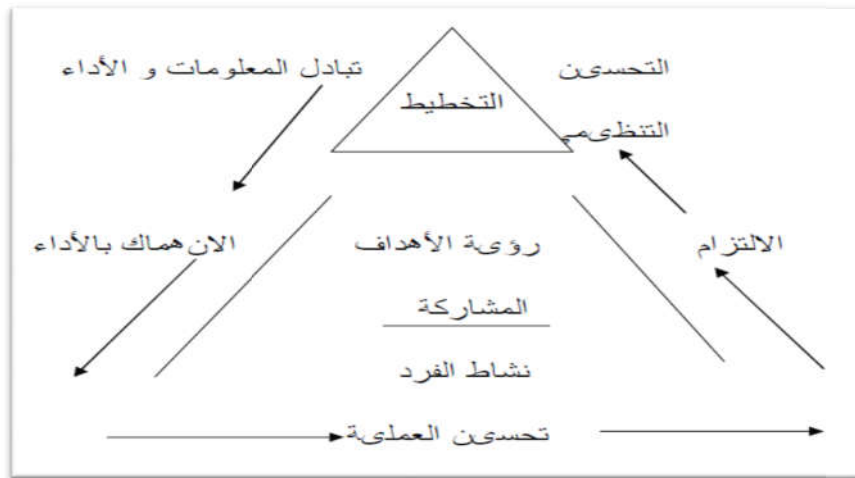
#### المطلب الأول: النماذج المعتمدة في نظام TQM

هناك عدة نماذج معتمدة في نظام TQM من أبرزها:

#### 1- نموذج مونتنغري (1991): الذي يرى TQM تتضمن ثلاث عناصر هي: <sup>1</sup>

التخطيط والمشاركة وتحسين العملية وهنا التحسين يقوم على مبادئ التحكم بالجودة ، أما التخطيط والمشاركة فيرتبطان بالبيانات الإحصائية المتعلقة بتحسين الجودة والشكل التالي يوضح تصور حول مخطط تنظيمي ثلاثي العناصر لنموذج مونتنغري:

الشكل (5): يمثل نموذج مونتنغري



1\_عدنان الأحمد: تطبيقات مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات و المعاهد العليا- إشكالية التكوين و التعليم في إفريقيا و العالم العربي، سلسلة إصدارات مخبر إدارة و تنمية الموارد البشرية، جامعة فرحات عباس ، سطيف العدد1، 2004 ،ص11-13.

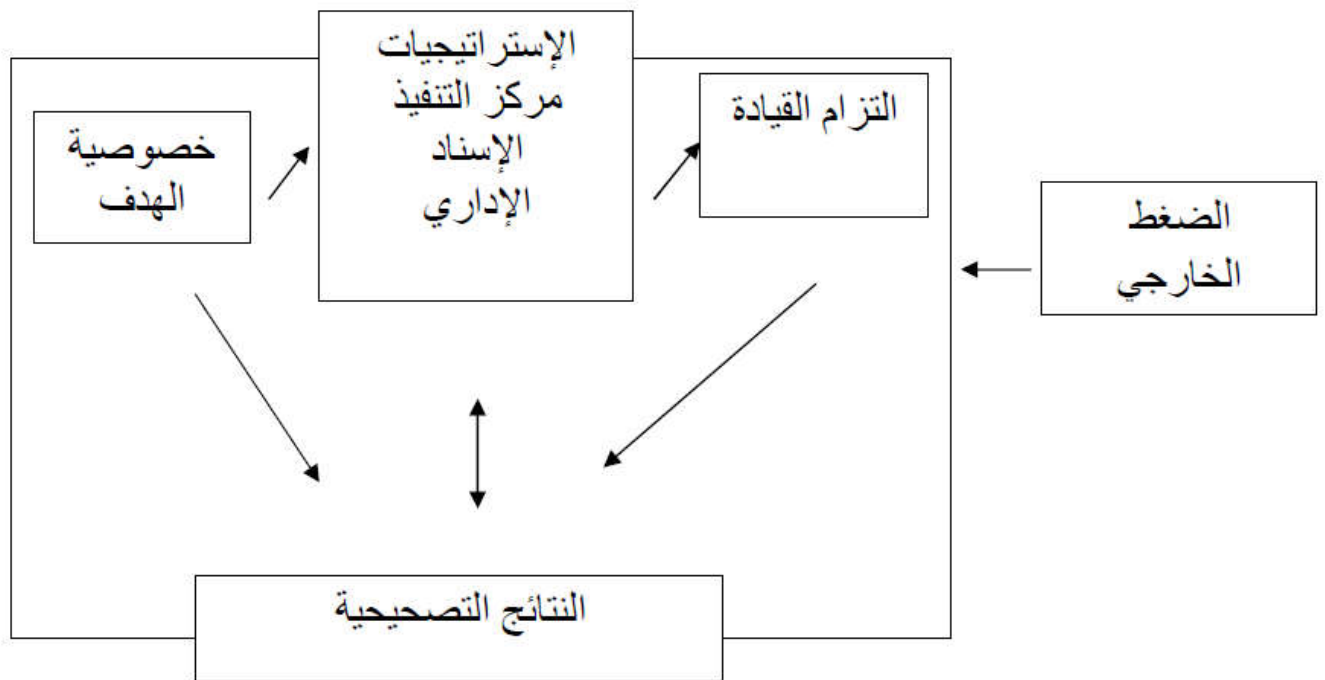
2- نموذج إرفن (1995): يقترح إرفن أبعاد تبين استراتيجيات تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية

،وتتضمن الضغط وتنفيذها و إيجاد الخيارات الإستراتيجية للتغيير و إتباع النهج التقني في إختيار مؤشرات

الخارجي للتغيير والتزام القيادة بال TQM

المؤسسة التعليمية لتقييم التقدم وخصوصا الهدف نحو TQM كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل (6): يوضح نموذج إرفن



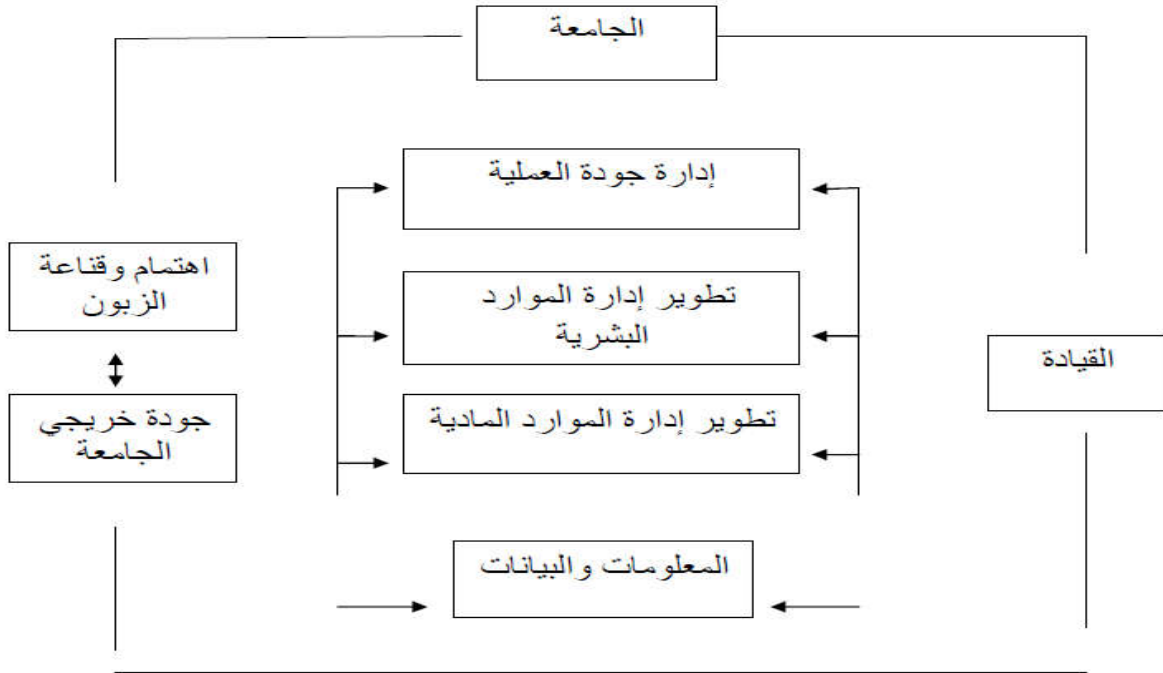
3- معيار مكفاءة بالدرج: ويتألف من أربعة عناصر هي القيادة العليا المكلفة بإحراز التحسين، وإجراء التغيير

الشامل من قبل المسؤولين عن عملية التغيير ، وابتكار القيم والأهداف والنظم المساعدة على تحقيق الجودة وإحراز

التقدم ، أما هدف أنشطة النظام فهي تحسين قناعة الزبون وتحقيق نتائج جاهزة للعمل (خريج الجامعة).

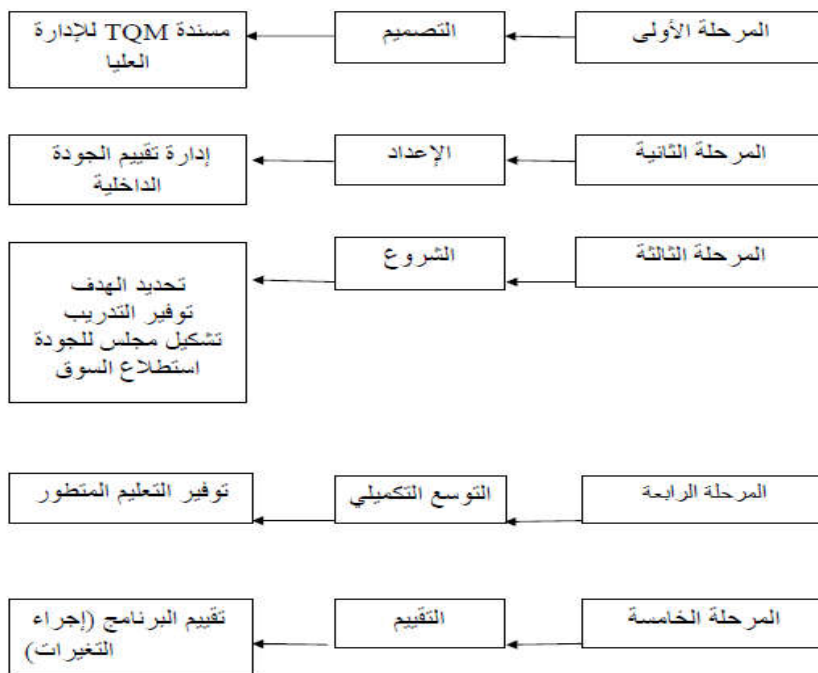
والشكل التالي يوضح إطار عمل مكفاءة بالدرج

الشكل (7): يوضح عمل مكفأة بالدرج



4- نموذج موتون و آشوك: المكون من خمسة مراحل لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية (الجامعة) وهي: التصميم ، الإعداد، الشروع والتوسع التكميلي ، التقييم كما هو موضح في الشكل الآتي:

الشكل (8): يوضح نموذج MOTWEN & ASHOK



5- نظام ISO9000 :

إن الخطوة الأساسية في اتجاه تطبيق نظام ضمان الجودة الشاملة تنطلق من تدني نظام Iso9000 أي أن تطبيق متطلبات Iso9000 في مؤسسات تثبت أن لديها منظومة إدارية قوية تتطابق أركانها مع متطلبات TQM.

أ/ما هي الإيزو؟ أو مؤسسة ISO9000 : تعتبر سلسلة مواصفات ISO9000 مجموعة من المواصفات المقاييس الدولية التي تحدد الصفات والخصائص الواجب توافرها في أنظمة الوجود ويتم إصدارها من طرف المنظمة العالمية للمواصفات وتشمل مواصفات ISO9000 في التعليم الجامعي مايلي<sup>1</sup>:

- المواصفة 9000: عبارة عن خريطة عامة لسلسلة المواصفات تساعد المستخدم على تطبيق 9001/9002/ المواصفات 9003/9004

هذه المواصفات تعتبر نماذج لتوكيد الجودة الخارجية على النحو التالي:

ISO9001: تشمل تصميم التعليم الجامعي وادخال البرامج والأقسام لذلك.

ISO9002: تشمل تشغيل ونتاج الخدمات التعليمية.

ISO9003: تشمل الفحوصات والاختبارات النهائية والخدمات التي يقدمها الغير للجامعة كالمنح والطباعة.

ISO9004: تضع الارشادات اللازمة لتطبيق ومراجعة المنظومة التطبيقية لإدارة الجودة الشاملة

في التعليم الجامعي: لقد تم تطوير نظام ايزو 9000 ليتوافق مع الميدان التربوي والتعليمي فظهر ما ب/متطلبات ويتضمن ( 16 ) بند تمثل مجموعة متكاملة من المتطلبات الواجب توافرها في نظام ISO9000

المؤسسة التعليمية للوصول إلى خدمة تعليمية عالية وهي: يسمى ب: ISO9002 الجودة المطبق في

مسؤولية الإدارة الجامعية العليا ، نظام الجودة ، مراجعة العقود ، ضبط الوثائق والبيانات ، التحقق من الخدمات

والمعلومات المقدمة للطالب ، تتبع العملية العلمية للطالب ، ضبط ومراقبة العملية التعليمية ، الاختيار

والتوجيه، ضبط وتقييم الطلاب ، حالة التفتيش والاختبار ، الاجراءات التصحيحية والوقائية، البيئة الدراسية في

الجامعة ، ضبط السجلات المراجعة الداخلية للجودة ، التدريب ، الأساليب الاحصائية.

<sup>1</sup> \_ فريد النجار، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، دار السلام للنشر و التوزيع، 2002، ص87.

ولكي تقوم الجامعة ببناء سلسلة من مواصفات الجودة الشاملة حسب د/ فريد النجار يجب اتباع الاجراءات التالية:<sup>1</sup>

- فحص البيئة العالمية والمحلية.
- تحديد منظومة قيم الجامعة.
- تحديد رؤية مستقبلية.
- التعريف بالرسالة الجامعية على المدى القصير - المتوسط - الطويل.
- إتفاق على جدول الأهداف.
- إعداد مجموعة استراتيجية.
- مناقشة المواصفات النمطية للجودة.
- بناء مواصفات للجودة الجامعية.
- إعداد هندسة الجامعة.
- إدخال المواصفات النمطية لجودة الجامعة في الكليات.
- التدريب على إيزو الجامعة.
- إعادة هيكلة الوظائف والأنشطة وفق المواصفات الجديدة للجودة.
- مراجعة الجودة والنتائج وتصحيح الأخطاء.
- إعادة دورة الأعمال وفق برامج جديدة للمواصفات .

<sup>1</sup> \_ فريد النجار، المرجع السابق، ص89.

المطلب الثاني: نماذج لبعض الجامعات (عربية – أجنبية)

أولاً: الجامعات العربية

1- تجربة جامعة الملك عبد العزيز بجدة (كلية الطب)

أخذت كلية الطب بجامعة الملك عبد العزيز بجدة على عاتقها مبادرة تبني نظام إدارة الجودة (ISO9001)<sup>1</sup> /التعريف بالكلية

أنشأت كلية الطب عام 1976 م لتضم عددا من الأقسام و الشعب العلمية بلغت في مجملها 22 قسما و شعبة، و بعد أن انتقلت الكلية إلى المركز الطبي الجديد في بداية عام 1995 اتسعت رقعة الكلية و أصبحت تضم أكثر من 10 مبان بقسم الطلاب، و عددا ماثلا بقسم الطالبات بالإضافة إلى المستشفى الجامعي الجديد من إيمان الكلية الراسخ بأهمية التطوير و التقنين ISO:9000 و مركز الملك فهد للبحوث الطبية... و انطلاقا . الإداري فقد ارتأت أن تتبنى نظام إدارة الجودة

ب/تقرير التطبيق

لقد تبنت الكلية نظام ISO:9000 و قد بدأ العمل في الإعداد للحصول على نظام إدارة الجودة من تاريخ إدارة الجودة

2007/04/01 بدعم و مساندة إدارة برنامج الجودة الشاملة، حيث وجدت الكلية التعاون المثمر من طرف جميع منسوبي الكلية و فريق العمل من قبل إدارة برنامج الجودة الشاملة، و الكلية تسير اليوم نحو الحصول على الشهادة العالمية لنظام إدارة الجودة.

ج/الإجازات

لقد تم الانتهاء من جميع مراحل إنشاء النظام و شمل ذلك:

- الانتهاء من الهيكل التنظيمي للكلية

- سياسة الجودة

<sup>1</sup> لقرط علي، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر – مبررات و المتطلبات الأساسية – مذكرة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009، ص 64.

- و المهام الرئيسية للإدارات و الوحدات داخل الكلية
- بطاقة الوصف الوظيفي لجميع موظفي الكلية
- إجراءات الإدارات و الوحدات
- تفاصيل كتابية
- تفاصيل الإجراءات و الوحدات مع الرسم و تجميع النماذج و ترميزها، و يجري حالياً تطبيق النظام و التدريب عليه

## 2- تجربة جامعة الأردن

### أ/معايير الجودة المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي بالأردن:

- إن تطوير التعليم العالي في المملكة الأردنية الهاشمية، دفع إلى وضع مشروع قانون هيئة اعتماد وضمان جودة مؤسسات التعليم العالي، وبموجب قانون التعليم العالي والبحث العلمي رقم(4) لسنة 2005م، ثم تأسيس (مجلس اعتماد مؤسسات التعليم العالي)، إلا أن الطموح لتحسين نوعية التعليم وضمان جودته دفع نحو تحويل المجلس إلى (هيئة اعتماد مستقلة) عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وإكسابها الصفة المؤسسية لضمان الاستقلالية والمرونة الإدارية، وبالتالي، فقد وضع مشروع القانون لتحقيق مايلي:
- تحقيق أهداف الهيئة من خلال مجلس يتألف من أحد عشر عضواً يتم اختيارهم من حملة رتبة الأستاذية ومن أعضاء هيئة التدريس العاملين في مؤسسات التعليم العالي الرسمية والخاصة، ومن قطاعات الإنتاج والخدمات المختلفة.
  - وضع معايير الاعتماد وضمان الجودة بأشكالها المختلفة.
  - اعتماد مؤسسات التعليم العالي في المملكة، واعتماد برامجها الأكاديمية، وتقييم هذه المؤسسات وجودة برامجها والأسس الصادرة عن المجلس والقوانين والأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.
  - إشراك مؤسسات التعليم العالي في تحقيق أهداف الهيئة لتطوير التعليم العالي في المملكة وتحسين نوعيته.
  - النص على العقوبات التي يحق للمجلس إيقاعها على مؤسسات التعليم التي تخالف أياً من أحكام هذا القانون أو الأنظمة أو التعليمات الصادرة بمقتضاه أو المعايير أو الأسس الصادرة عنه.

ب-المخطط المقترح للوصول إلى نظام ضمان الجودة في جامعة آل البيت في الأردن:

- تشكيل مجلس استشاري من عدد من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة من أصحاب الخبرات والمهارات والاختصاصات المتنوعة من الكليات والأقسام المختلفة لوضع خطة تبين فلسفة الجامعة ورؤيتها وإستراتيجيتها لتطوير البرامج في كل قسم من أقسام الجامعة ووضع سياسات وبرامج للمساعدة في التنسيق بين الكليات والأقسام وتقديم توصيات حسب احتياجات ومتطلبات الكليات والأقسام وأعضاء هيئة التدريس.
- تشكيل لجنة تنفيذ لهذه الخطة.
- تشكيل لجنة لدراسة الدورات التدريبية وتشمل: المجالات التدريبية، المحتوى التدريبي، الفئة المستهدفة، هدف التدريب، آلية التدريب، الجدول الزمني ومتطلبات التدريب.
- تشكيل لجنة لمراجعة الأنظمة والقوانين والتعليمات والإجراءات الأكاديمية والإدارية والمالية.
- وضع خطة لبلورة المعايير الأكاديمية، والإدارية، والمالية وتزويد اللجنة بالتغذية الراجعة للتطوير والتحسين في جميع المجالات.

### ثانياً: نماذج بالجامعات الأجنبية

**1/ تجربة جامعة ويسكونسن\*:** قامت جامعة ويسكونسن في عام 1990 بوضع خطة **TQM** بالجامعة، وقد تطبيق مبادئ عرفت هذه الخطة (قيادة الجودة الشاملة ) على أنها مدخل شامل في الإدارة يستخدم الطريقة العلمية وإسهامات جميع الأفراد في التطوير المستمر بهدف مواجهة توقعات العملاء ، وقد تضمن إطار عمل هذه الخطة سبعة مجموعات على النحو التالي: <sup>1</sup>

أ- فريق القيادة : وتتخلص مسؤوليته في تطوير رؤية لقيادة الجودة الشاملة من حيث الأهداف ومعايير النجاح والقضايا الرئيسية التي يجب التعامل معها والطرق التي يجب أن تتبع.

ب- مكتب الجودة: وهو عبارة عن مجموعة من الأفراد تقوم بالإرشاد والتسهيل والمعاونة في تنفيذ **TQM**.  
فلسفة

<sup>1</sup> الكيومي عبد الله عيسى، تقدير درجة إمكانية تطبيق بعض مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية في سلطنة عمان- ملخص رسالة ماجستير في الإدارة التربوية- الإداري، العدد 95 ديسمبر 2003.  
\* جامعة ويسكونسن تأسست في 1848، جامعة عامة، ماديسون-الولايات المتحدة الأمريكية.

ت- فريق التنفيذ: ويتكون من مجموعة من أعضاء هيئة التدريس ذوي الخبرة والمعرفة كي يساهموا في جهود التنفيذ.

ث- أقسام التحول: وتشمل الأقسام التي ستطبق عليها TQM.

ج- الشبكة الداخلية: وتتضمن اللقاءات الشهرية مع المتحدثين عن موضوعات الجودة ، والجهود المبذولة في هذا المجال بهدف تدريب الأفراد.

ح- فريق الممولين: ويتضمن هذا الفريق الجهات التي تقدم الإعانات TQM وتمثل في إعانات مادية و بشرية. لتنفيذ

خ- الشبكة الخارجية: وتمثل في مواصلة مكتب الجودة الاتصال بالكليات والجامعات التي تطبق الجودة الشاملة. وتوصلت الجامعة إلى تحقيق النتائج التالية : تقليل التكاليف ، الفاقد والهدر ، تقليل القلق والمنازعات بين العاملين.

2/ تجربة جامعة ستانفورد\* في توكيد الجودة داخل التعليم الجامعي: في مجال التحسينات المستمرة في جودة الأمريكي ، طبقت LEARN التعليم الجامعي (عملية فريق الجودة الذي يتطلب تفاعل الطلاب و الأساتذة جامعة أستا مفور برنامجا يطلق عليه) لتحسين العملية التعليمية على النحو التالي :<sup>1</sup>

أ- تحديد فرق التحسينات

ب- تكوين فرق الجودة المناسب للتطوير

ت- تحديد العمليات والأنشطة المناسبة

ث- البحث عن أسباب الانحرافات والصعوبات

ج- تحديد مجالات التحسينات وتطوير المنظمة

وأدى تطبيق هذا البرنامج إلى:

<sup>1</sup> فريد النجار ، مرجع سابق ذكره، ص199.

\*جامعة ستانفورد، تأسست سنة 1891، جامعة بحثية خاصة، كاليفورنيا- الولايات المتحدة الأمريكية.

- توفير الأماكن المناسبة للطلاب.
- توفير المقررات الدراسية .
- تطوير أساليب التصحيح منح الدرجات.
- تغيير مواعيد الاختبارات والامتحانات.
- تنظيم أوقات الدراسة الجماعية للطلاب مع توفير وقت أطول لاستخدام مراكز الحاسوب والمكتبات.

### المطلب الثالث: نموذج الجامعة الجزائرية

#### أولاً: مؤسسة التعليم العالي بالجزائر

تمثل الجامعة الجزائرية إحدى القطاعات التي تعكس بصورة أفضل الطموحات والتطورات لدفع عجلة التنمية في البلاد ، لهذا تأتي مؤسسة التعليم الجامعي في قمة التعليم ، وتمثل آخر مرحلة من مراحل النظام التعليمي الرسمي وتمثل الوظيفة الأساسية للجامعة الجزائرية في أنها:<sup>1</sup>

- تساهم في تعميم نشر المعارف وإعدادها وتطويرها.
- تكوين الإطارات اللازمة لتنمية البلاد وفقاً للأهداف المحددة في التخطيط الوطني.
- تساهم في ترقية الثقافة الوطنية.
- تساهم في تطوير البحث العلمي ونشر الدراسات ونتائج البحوث.
- تتولى تلقين الطلاب مناهج البحث.

#### ثانياً: نظام LMD في الجزائر

يعرف النظام الجامعي الحالي عدة اختلالات ، سواء على مستوى المرافق وتنظيم المؤسسات ، أو على المستوى البيداغوجي والعلمي للتكوين ، أمام هذا الوضع لجأت السلطات الجزائرية لتصحيح هذه الاختلالات عبر إصلاح شامل وعميق على مستوى التسيير والأداء ومخرجات الجامعة الجزائرية. حيث انطلق قطاع التعليم العالي في إصلاح التعليم الذي من شأنه أن يجعل الجامعة تلعب دوراً مركزياً يتمثل ، من جهة ، في تطلع المواطنين لاسيما فئة الشباب ، نحو بناء مشروع مستقبلي بالاستفادة من تكوين عالي نوعي يمددهم بمؤهلات ضرورية لاندماج أمثل في

<sup>1</sup> \_ عبد الحفيظ مقدم: تصورات حول إصلاح المنظومة الجامعية، حوليات جامعة الجزائر، العدد 07، 1993، ص 190.

سوق الشغل ، ومن جهة أخرى ، في تلبية متطلبات القطاع الاجتماعي الاقتصادي الذي يطمح إلى التنافسية و النجاحة وهذا بإمداده بموارد بشرية نوعية قادرة على التجديد و الإبداع ، مع التكفل بجانب هام في مسعى ازدهار البحث العلمي و التنمية. هذه الدوافع أدت إلى تبني ، على غرار معظم البلدان المجاورة ، المنظومة العالمية للتعليم العالي: نظام ليسانس-ماستر-دكتوراه

و على مستوى التعليم ، يتميز نظام ل. م. د بمبالي<sup>1</sup>:

- هيكلية جديدة للتعليم

- عادة تنظيم التعليم

- تقييم و تأهيل عروض التكوين

- مضامين مجددة للبرامج البيداغوجية

**1- مهمة هذا الإصلاح:**

إن مهمة هذا الإصلاح زيادة على إثبات الطابع العمومي للتعليم العالي تكمن في:

- ضمان تكوين نوعي يأخذ بعين الاعتبار التكفل بتلبية الطلب الاجتماعي في مجال الالتحاق بالتعليم العالي.

- تقوية المهمة الثقافية بترقية القيم العاملة التي يعبر عنها الفكر الجامعي ، خاصة تلك المتعلقة بالتسامح والاحترام.

- التمكن من التفتح أكثر على التطور العالمي وعلى الخصوص في مجال العلوم والتكنولوجيا.

- تشجيع التعاون الدولي وفق السبل والأشكال المتأدية.

- ترسيخ أسس تسيير تركز على التشاور والمشاركة.

- دعم قاعدة واسعة للبحث حرة أكثر منها موجهة.

- خلق الشروط الملائمة للتوظيف والاحتفاظ بالكفاءات الواعدة والأساتذة الباحثين بجامعاتنا.

**2- غايات هذا الإصلاح:**

- تقديم تكوين نوعي لضمان إدماج مهني أحسن.

- التكوين للجميع وعلى مدى الحياة.

<sup>1</sup> ( www.mesrs.dz ( 08/11/2007-22/04/2008- 05/06/2008-23/09/2008 ) .

- استقلالية المؤسسات الجامعية.

- انفتاح الجامعة على العالم.

### 3- هيكل نظام ل.م.د الجديدة للتعليم:

إن هيكل نظام ل م د للتعليم، هي بسيطة تتيح مقروئية أفضل للشهادات في سوق الشغل وتمحور في ثلاث أطوار للتكوين:

أ- طور أول يتوج بشهادة ليسانس، و تنظم هذه المرحلة التكوينية في طورين ، وتشمل تكويننا قاعديا أوليا متعدد التخصصات ، مدته من سداسي واحد إلى أربعة سداسيات ، تخصص للحصول على المبادئ الأولية ، وكذا معرفة مبادئ منهجية الجامعية واكتشافها.

ويتبع هذا الطور بتكوين متخصص من فرعين:

- فرع أكاديمي : يتوج بشهادة ليسانس تسمح لصاحبها بمواصلة دراسات جامعية عليا.

- فرع مهني: يتوج بشهادة تسمح لصاحبها بالاندماج المباشر في عالم الشغل ، وتحدد برامجها بالتشاور مع قطاع الشغل.

ب- طور ثاني يتوج بشهادة الماستر، تدوم هذه المرحلة سنتين ، ويسمح بها لكل طالب حاصل على شهادة الليسانس

أكاديمية والذي تتوفر فيه شروط الالتحاق ، ويحضر هذا التكوين إلى اختصاصين مختلفين:

- تخصص مهني : يمتاز بالحصول على تدريب أوسع في مجال ما يؤهله صاحبه إلى مستويات أعلى من الأداء والتنافسية،

ويبقى توجيه هذا المسار دائما مهنيا (ماستر مهني).

- تخصص في البحث : يمتاز بتحضير المعني للبحث العلمي ، ويؤهله للبحث في القطاع الجامعي أو الاقتصادي (ماستر بحث)...

ت- طور ثالث يتوج بشهادة الدكتوراه، تبلغ مدة التكوين في الدكتوراه 6 سداسيات على الأقل ، وأمام التطور المعبر للمعلومات والتخصصات والطابع التطبيقي للبحث على التكوين في الدكتوراه يتضمن على التوالي : تعميق المعارف في الاختصاص والتكوين بالبحث من أجل البحث.

#### 4- إعادة تنظيم التعليم في ظل نظام ل م د:

ينظم التعليم العالي في سداسيات ، يتضمن وحدات تعليمية . و تجمع التكوينات في ميادين تكوين . إن ميدان التكوين هو بناء متجانس يغطي عدة تخصصات تقدم التكوينات في شكل عروض تكوين ، تنفرع إلى : ميدان، فرع، تخصص. لا يقاس التعليم و التكوين المحصلين بسنوات الدراسة وإنما بأرصدة إذ:

- يجب اكتساب 180 رصيدا للحصول على الليسانس.

- يجب اكتساب 120 رصيدا للحصول على الماستر.

إن الأرصدة هي وحدة حساب تسمح بقياس عمل الطالب خلال السداسي (دروس، أعمال موجهة، أعمال تطبيقية، تربص، بحث، عمل شخصي...) و الأرصدة قابلة للاكتساب و التحويل من مسار لآخر.

#### ثالثاً: خلية ضمان الجودة في الجامعة المسيلة

خلية ضمان الجودة هي هيئة تابعة لمدير الجامعة مكلفة بإدارة النشاطات الخاصة بتحسين الجودة، تشمل الخلية مختلف الميادين : الإدارة ، البيداغوجيا، البحث ، الحياة في الجامعة، تسيير الهياكل، التعاون الخارجي، و العلاقة مع المحيط الإجتماعي و المهني.

خلايا ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي هي النواة الأساسية لنظام ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي و البحث العلمي الجزائري.

#### 1-الغايات و الأهداف:

لتحسين قدرة الجامعة على تلبية متطلبات و توقعات الأطراف ذات الصلة : من طلبة، أساتذة، عاملين، و شركاء اجتماعيين و مهنيين، تعمل خلية ضمان الجودة على تحقيق الأهداف التالية:

- ترقية ثقافة الجودة في الجامعة؛

- تحسين مستوى التكوين و البحث؛

- تحسين جودة الحياة الجامعية؛

- رفع ترتيب جامعتنا في التصنيفات الوطنية الدولية؛

## خلاصة الفصل

من خلال ما قدمنا في هذا الفصل تبين لنا أن إدارة الجودة فلسفة حديثة تنتجها جميع المؤسسات في ظل التطورات و التغييرات الحاصلة بإعتبارها تقوم على مبادئ و أسس تلتزم بها كافة الأطراف للوصول إلى أفضل أداء ممكن، لأن جودة الخدمات هي العامل الأساسي لتقييم أي مؤسسة خدمية ، قد مانت مؤسسات التعليم العالي هي الأخرى مطالبة بتطبيق هذه الفلسفة نتيجة الإنتقادات التي وجهت إليها بإعتبار لها دور في تنمية و تحقيق متطلبات سوق العمل و المجتمع.

إضافة إلى أن تأمين جودة التعليم العالي هو الضمانة الحقيقية للرفع من الكفاءة النوعية للطلاب و تزويدهم بالمهارات اللازمة و تطوير مواهبهم و قدراتهم و إستعداداتهم للمساهمة في بناء الاقتصاد المبنى على المعرفة.

كما تم إستعراض أهم المحاور المعتمدة في إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي مع التطرق إلى بعض النماذج و التجارب في مختلف الجامعات العربية و الأجنبية و أيضا تم إستعراض تجربة الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الباحثين.

### تمهيد

بعد أن تطرقنا في الجانب النظري الى التعرف على الجودة الشاملة في التعليم العالي و مجموعة محاور الجودة في التعليم العالي و دراسة سبل تحسين مخرجات التعليم العالي، و أيضاً تطرقنا الى نظام ضمان الجودة في التعليم العالي في المبحث الثالث، و لأن دراستنا لا تكمل إلا بالجانب التطبيقي لمعرفة أثر تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي بجامعة محمد بوضياف-المسيلة فوقع إختيارنا على كل من كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير و كلية الرياضيات و الاعلام الالي.

كما انه قد تم الاعتماد في دراستنا على استجواب كل من إداريين، أساتذة و طلبة من خلال إعداد استبيان الذي تم توزيعه على كل من الإداريين و الأساتذة و الطلبة و تم الحصول على الإجاباتهم.

و قد قمنا بتقسيم هذا الفصل الى المباحث التالية:

**المبحث الأول: التعريف بالميدان محل الدراسة**

**المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة تحليلها و تفسيرها**

### المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة

سنقوم خلال هذا المبحث بتقديم لمحة تاريخية حول نشأة وتطور جامعة المسيلة والهياكل التنظيمية والبيداغوجية لرئاسة الجامعة والأمانة العامة من خلال المطلب الأول ومن ثم نتطرق بأسطر على الكليتين محل الدراسة في عدة أسطر.

#### المطلب الأول: لمحة تاريخية حول نشأة وتطور جامعة المسيلة

من خلال هذا المطلب سنقوم بتعريف بجامعة المسيلة ثم تقديم في بضعة أسطر حول نشأتها وتطورها.

#### أولاً: نشأة و تطور جامعة المسيلة<sup>1</sup>

##### أ/تعريف بالجامعة:

بناء على المرسوم التنفيذي رقم: 279/03 المؤرخ في 23 أوت 2003 المحدد لمهام الجامعة والقواعد المحدد لمهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها، وتطبيقاً لأحكام المادة: 38 من قانون رقم: 99-05 المؤرخ في: 04 أفريل 1999

المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي والمتمم الذي عرف الجامعة كما يلي: الجامعة المؤسسة العمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، تنشأ الجامعة بمرسوم تنفيذي بناء على اقتراح من الوزير المكلف بالتعليم العالي وتوضع تحت وصايتها، حيث يحدد في هذا المرسوم مقر الجامعة وعدد الكليات والمعاهد التي تتكون منها واختصاصاتها.

##### ب/الموقع و المساحة:

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

- الجامعة المركزية وتقدر مساحتها ب: 53 هكتار.

- القطب الجامعي وتقدر مساحته ب: 105 هكتار.

<sup>1</sup> <http://www.univ-msila.dz/umvfr/le 09/05/2018>.

### ج/نشأة و تطور الجامعة:

أنشأت جامعة ولاية المسيلة في عام 1985 من خلال فتح معهد للتعليم العالي في الميكانيك، ثم في عام 1989 تم فتح معهد الهندسة المدنية ومعهد التقنيات الحضرية.

وفي عام 1992 أصبحت مركز جامعي، أما في عام 2001 أصبحت جامعة، مع أربع كليات و 23 قسما. حالياً يوجد بالجامعة سبع كليات، معهدين وثلاثة وعشرون مخبراً للبحث معتمدة من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

يقدر عدد الموظفين بالجامعة حالياً حوالي 1265 موظفاً من متعاقدين ودائمين.

ومن المعروف عن الجامعة جودة وكفاءة أساتذتها المقدر عددهم بحوالي 1402 والذين يقدمون دروساً في شتى الميادين لحوالي 29629 طالباً.

### ثانياً: أهداف الجامعة

أي مؤسسة تسعى إلى تحقيق أهداف مستقبلية مسطرة ومن أهم هذه الأهداف ما يلي:<sup>1</sup>

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

أ- تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد؛

ب- المساهمة في إنتاج ونشر معمم للعلم و المعارف وتحصيلها وتطويرها؛

ج- تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين بالبحث وفي سبيل البحث؛

د- المشاركة في التكوين المتواصل.

ثانياً: كما تتمثل المهام الأساسية للجامعة في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي على الخصوص في

ما يلي:

أ- المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي؛

ب- المشاركة في دعم القدرات العلمية الوطنية؛

ج- المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية الدولية في تبادل المعارف وإثرائها؛

<sup>1</sup> [http://www.univ-msila.dz/umvfr/le\\_09/05/2018](http://www.univ-msila.dz/umvfr/le_09/05/2018).

د- تجميع نتائج البحث ونشر الإعلام العلمي والتقني.

### ثالثاً: الهياكل الإدارية للجامعة

حيث تنقسم الجامعة إلى عدة هياكل وكليات وأقسام ونذكرها كما يلي:

1- رئاسة الجامعة.

2- الأمانة العامة.

3- المكتبة المركزية للجامعة.

4- الكليات والمعاهد.

وتتضمن جامعة المسيلة 07 كليات وهي:

أ- كلية العلوم.

ب- كلية الرياضيات والإعلام الآلي.

ج- كلية التكنولوجيا.

د- كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

هـ- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

ذ- كلية الحقوق والعلوم السياسية.

معاهد الجامعة: وتتضمن جامعة المسيلة معهدين وهما:

أ- معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية.

ب- معهد تسيير التقنيات الحضرية.

**المطلب الثاني: التعريف بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير**

### أولاً: تاريخ و نشأة الكلية

أول نواة لنشأة الكلية كان خلال السنة الجامعية: 1988-1989 عندما تم فتح تخصصين قي المدى لقصير

متمثلين في شهادة الدراسات التطبيقية (DEUA)، محاسبة و الضرائب، و تسيير المخزون.

أما في السنة الجامعية 1991-1992 تم تحويل نسبة من الطلبة DEUA إلى المدى الطويل في العلوم

التجارية، و بعدها تم اعتماد فرع ليسانس علوم تجارية مدى طويل.

## الفصل الثاني دراسة ميدانية كل من كلية العلوم الاقتصادية و كلية الرياضيات و الاعلام الالي

و في سنة 1999-2000 تم فتح فرع ليسانس علوم تسيير، وبعد ذلك في سنة 2004-2005 تم إضافة فرع ليسانس علوم إقتصادية.

و بعدها تم إعتماها ككلية بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 01-274 المؤرخ في 30 جمادى الثاني 1422 الموافق ل 18 سبتمبر 2001 المتضمن إنشاء جامعة المسيلة.

بمقتضى القرار رقم 1128 المؤرخ في 29 أكتوبر 2015 المتمم للقرار رقم 136 المؤرخ في 02 مارس 2011 المتضمن إنشاء الأقسام المكونة الكلية، تم إعتما الأقسام التالية:

- قسم علوم التجارية

- قسم علوم التسيير

- قسم العلوم الإقتصادية

- قسم المالية و المحاسبة

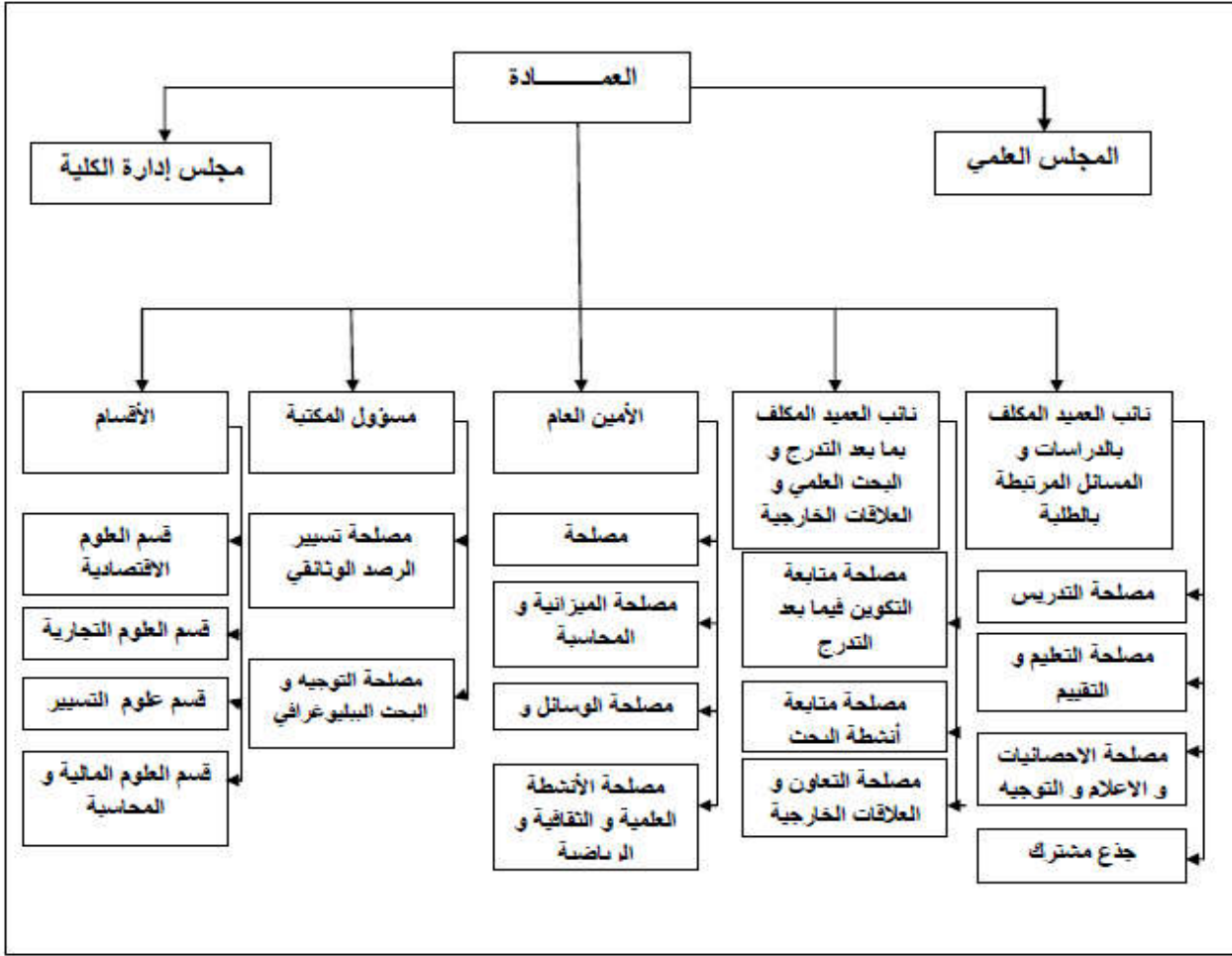
التسمية الرسمية للكلية جاء حسب القرار 136 المذكور أعلاه وهي : كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير<sup>1</sup>.

ثانياً: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير

إن الهيكل التنظيمي للوحدة ما هو إلا وسيلة للإعلام، يمكننا من خلاله معرفة تقسيم العمل و التركيب السلمي و الإداري لدوائر و مصالح و فروع المؤسسة ، و هو ما يساعدنا على تحديد الإختصاصات و المسؤوليات مهام كل دائرة من هذه الدوائر حتى نستخلص فكرة عامة على هذه المؤسسة .

<sup>1</sup> \_ [http : // virtuelcampus.univ-msila .dz/facseg/ ?p=478](http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facseg/?p=478) le 20 / 04 / 2017.

الشكل رقم(9): الهيكل التنظيمي للكلية



المصدر: وثيقة مقدمة من مصلحة المستخدمين،الإمانة العامة، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة محمد بوضياف،09ماي2018.

### المطلب الثالث:تعريف بكلية الرياضيات و الإعلام الآلي

أولاً:نبذة عن الكلية

#### 1\_ تعريف بالكلية:

كلية الرياضيات و الاعلام الآلي هي إحدى الكليات المكونة لجامعة المسيلة و بموجب القرار المؤرخ في 24فيفري 2010 صارت كلية الرياضيات و الاعلام الآلي مكونة من الأقسام الآتية:

أ- قسم الاعلام الآلي:ويدرس به اليوم حوالي 328 طالب يقوم بتأطيرهم حوالي 34 أستاذ دائم.

## الفصل الثاني دراسة ميدانية كل من كلية العلوم الاقتصادية و كلية الرياضيات و الاعلام الالي

ب- قسم الرياضيات و يدرس به اليوم حوالي 745 طالب يقوم بتأطيرهم حوالي 56 أستاذ دائم.

ج- قسم التكنولوجيا الإعلام و الاتصال: و يدرس به اليوم حوالي 562 طالب يقوم بتأطيرهم حوالي 18 أستاذ دائم.

بالإضافة للسنة الأولى جذع مشترك M.I و التي يدرس بها حوالي 562 طالب. و عليه يكون مجموع الطلبة لهذه السنة 1854 طالب يقوم بتأطيرهم حوالي 108 أستاذ دائم.

### 2- الهياكل البيداغوجية الموجودة على مستوى الكلية

عدد المدرجات: 04 مدرجات مجهزة بأجهزة السمع البصري.

عدد قاعات الأعمال الموجهة: 48 قاعة

عدد مخابر الإعلام الآلي: 20 قاعة تطبيقية بسعة 380 حاسوب.

عدد قاعات مخابر الإعلام الآلي متعددة الوسائط: 04 قاعات مجهزة بأجهزة السمع البصري.

مكتبة الكلية: تحتوي على قاعة مطالعة بسعة 160 مقعد.

شبكة انترنت بتدفق عالي.

### 3- التخصصات المفتوحة

التخصصات المفتوحة في قسم تكنولوجيا الإعلام و الإتصال: تكنولوجيا الإعلام و الاتصال (ليسانس أكاديمي)

التخصصات المفتوحة في قسم الإعلام الآلي:

إعلام آلي أساسي (ليسانس أكاديمي)

أنظمة المعلومات المتقدمة (ماستر أكاديمي)

شبكات (ماستر أكاديمي)

أنظمة المعلومات المتقدمة (دكتوراه ل.م.د)

### 4- التخصصات المفتوحة في قسم الرياضيات

رياضيات تطبيقية (ليسانس أكاديمية)؛ رياضيات أساسية (ليسانس أكاديمية)؛ رياضيات تطبيقية و أساسية (ماستر أكاديمية)؛

## الفصل الثاني دراسة ميدانية كل من كلية العلوم الاقتصادية و كلية الرياضيات و الاعلام الالي

رياضيات تطبيقية و متقطعة (ماستر أكاديمية)؛ هندسة فضاءات بناخ و التحليل الهرموني (ماستر أكاديمية)؛ رياضيات تطبيقية و المنطق الغير كلاسيكي (دكتوراه ل.م.د)؛ هندسة (الخطية و الغير الخطية) لفضاءات بناخ (دكتوراه ل.م.د)؛ تحليل توافقي و دوري (دكتوراه ل.م.د)؛ المعادلات التفاضلية الجزئية و الأمثلية (دكتوراه ل.م.د).

### 5- الشهادات الممنوحة

تمنح كلية الرياضيات و الإعلام الآلي شهادات علمية حسب التخصصات المذكورة:

شهادة ليسانس (3 سنوات)

شهادة ماستر (5 سنوات)

شهادة دكتوراه ( 8 سنوات على الأقل)

### المبحث الثاني: اجراءات الدراسة الميدانية

سنستعرض في هذا المبحث اهم الاجراءات المنهجية المعتمدة في تطبيق الدراسة الميدانية والمتمثلة في :

- تحديد مجتمع الدراسة وعينتها؛
- تحديد اسلوب جمع البيانات , وادوات التحليل الاقتصادي

وقدمت الدراسة الميدانية وفقا لمجموعة من الاجراءات في حدود الإمكانيات والقدرات البحثية، والتي يمكن توضيح أهمها في الآتي

#### المطلب الأول: تحديد مجتمع الدراسة وعينتها

##### أولاً: تحديد مجتمع الدراسة

تم تطبيق هذه الدراسة بجامعة المسيلة, وقد تقرر استخدام العينات وذلك لإمكانية احصاء مجتمع البحث المستهدف واختيار عناصره بطريقة عشوائية, وذلك من خلال توجيهنا كليتي العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وكلية الرياضيات و الاعلام الالي , قصد توزيع الاستبان عليهم.

و تمثل مجتمع البحث في طلاب واداريين العاملين او الدارسين على مستوى كليتي العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وكلية الرياضيات و الاعلام الالي.

ثانيا: تحديد حجم العينة:

نظرا لاعتمادنا على اسلوب العينة العشوائية فانه تم تحديد حجم العينة, وهذا من المنطلق مع الاخذ بعين الاعتبار لما تحويه الاستبانة<sup>1</sup> من اسئلة كثيرة تتطلب الاجابة عليها فترة طويلة نسبيا , وقد ارتأينا الى توزيع 90 استبانة على مستوى كليتي العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وكلية الرياضيات والاعلام الالي بجامعة المسيلة وبعد استرجاع الاستبانات, فقد تم اعتماد 87 استبانة فقط من بين 90 استبانة تم توزيعها , وتم رفض البقية , لعدم اكتمالها, وللتشطيب, ولاختيار أكثر من اجابة.

### المطلب الثاني: أسلوب جمع البيانات وأدوات التحليل الاحصائي

. سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى توضيح مختلف الأدوات المستخدمة لجمع البيانات ومختلف الأدوات

الإحصائية المناسبة للتحليل واختبار الفرضيات

أولاً - أدوات جمع البيانات: اعتمدنا على كل من الاستبيان لجمع البيانات اللازمة التي تمكننا من معرفة " دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين مخرجات التعليم العالي " حيث تمّ جمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة من خلال استخدام الاستمارة كأداة بحثية عن طريق توزيعها على عينة عشوائية من طلبة كليتي العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وكلية الرياضيات والاعلام الالي، حيث تمّ إلى مجتمع البحث المستهدف، وقد تم استرجاع سبع وثمانون استمارة، وفيما يتعلق بتصميم استمارة البحث، تم الاستفادة كثيرا من جملة ملاحظات الأستاذ المشرف في تصميمها، خاصة في ظل غياب الدراسات السابقة - على حد علم الباحثة - التي تناولت هذا الموضوع باعتبار حدثه. وقد تكونت استمارة البحث من المحاور التالية :

**المحور الأول:** يتعلق بالبيانات العامة المرتبطة بالمستجوبين وقد شمل: الجنس، السن، الرتبة العلمية، مستوى الخبرة

**المحور الثاني:** يتعلق بتهيئة متطلبات الجودة في التعليم , وقد احتوى على عشرة أسئلة؛

**المحور الثالث:** يتعلق بمتابعة العملية التعليمية وتطويرها وقد احتوى على تسعة أسئلة؛

**المحور الرابع:** ويتعلق بتطوير المخرجات وبه خمس أسئلة؛

**المحور الخامس:** وهو المحور الأخير بالدراسة يتعلق بالعلاقة مع المجتمع وقد احتوى على خمسة أسئلة.

انظر الى الملحق رقم 14

## الفصل الثاني دراسة ميدانية كل من كلية العلوم الاقتصادية و كلية الرياضيات و الاعلام الالي

وقد تمّ قياس متغيّرات كل من المحور الثاني الثالث والرابع والخامس، باستخدام المقياس المركب " ليكرت" الذي يتكون من خمس نقاط تتراوح بين الرقم 1، ويعبرّ على عدم الموافقة المطلقة على كل عبارة في هذه المحاور، والرقم 5 الذي يعبرّ عن الموافقة المطلقة عليها، في حين يعبر الرقم 3 عن حيادية المقياس .وبذلك يكون مجموع درجات المدرج الخماسي 15 درجة مما يجعل المتوسط المرجح أو عتبة القطع هي الدرجة 3، وقد ارتضيناها كقيمة اختبار فرضية تعبر عن أدنى حد لدرجة الموافقة. أما متغيرات المحور الثالث، فقد تم قياسها باستخدام المقاييس الاسمية . وفيما يتعلق **صدق الاستمارة** حيث يشير الصدق إلى الدرجة التي كون فيها المقياس قادرا على أن يقيس فعلا الخاصية التي يفترض أنه وضع لأجلها، وبذلك فإن الصدق للأداة هو أن يقيس ما أعد لقياسه فقد تم اختبار صدق الاستمارة باستخدام مؤشر صدق المحتوى، حيث تم عرضها على مجموعة من المحكمين من الاساتذة، للحكم على مدى تمثيل الفقرات المستخدمة فيها للجوانب المختلفة للمحتوى المفاهيمي للموضوع محل الدراسة، حيث قام المحكمون بإبداء ملاحظاتهم التي ارتكزت على جملة من الجوانب :

- مدى مناسبة الفقرة للمحور الذي تندرج تحته؛
- دقة وسلامة الصياغة اللغوية لفقرات الاستبيان؛
- اقتراح فقرات اضافية مهمة؛
- و حذف فقرات.

وبعد إجراء بعض التعديلات في صياغة عبارات الاستمارة وإحداث بعض الإضافات ، وقدم إعادة عرضها على الأستاذ المشرف للتأكد من وضوح أسئلة الاستمارة وعباراتها، وكذا ضبط عنصر الزمن اللازم لاستجواب المفردات.

أما عن ثبات الاستمارة (الاعتماد على الاستبيان) فقد تم استخدام طريقة الاتساق الداخلي بحساب معامل " ألفا كرونباخ " ، الذي يعتبر مؤشرا احصائيا دقيقا على مدى الاعتمادية، وقد بلغت قيمته 90 ، % وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عالية، تشير إلى وجود ترابط عال بين عبارات الاستبيان، وإلى إمكانية الحصول على نفس النتائج فيما لو تكرر القياس في ظل أوضاع مختلفة ومع مرور الوقت. وقد كانت معاملات الثبات الخاصة بكل محور مثلما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم 01: قيمة معامل الثبات لمحاور الاستمارة

الرقم	المحور	معامل الثبات
1	تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	0,712
2	متابعة العملية التعليمية وتطويرها	0,801
3	تطوير المخرجات	0,693
4	العلاقة مع المجتمع	0,785
	معامل الثبات العام	0,900

من اعداد الطالبة علي ضوء مخرجات برنامج التحليل الاحصائي SPSS

يتضح من الجدول اعلاه، أن جميع الأبعاد تتمتع بدرجة ثبات عالية فيما عدا المحور الثالث، وبما أن معامل ثبات الاختبار ككل كان مرتفعاً فقد قلل من أثر انخفاض ثبات المحور الثالث.

ثانياً - الادوات الاحصائية المستخدمة:

اعتمدت منهجية معالجة بيانات هذه الدراسة وبالاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الاحصائية (SPSS)، على استخدام الأدوات التالية.:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف بيانات مجتمع البحث المستهدف من حيث خصائصها؛
- المتوسطات الحسابية، لمعرفة درجة موافقة مجتمع البحث المستهدف على فقرات الاستبيان، كما تم استخدام الانحراف المعياري لقياس درجة تشتت قيم استجابات مجتمع البحث المستهدف عن المتوسط الحسابي؛
- لغرض تحديد مستويات أوزان فقرات محاور الدراسة (الأهمية النسبية)، المعبر عنها في محاور الاستمارة، تم اعتماد مقياس ليكرت الموضح سابقاً، وعلى أساسه حدد المدى 5-1=4، وبتقسيمه على مستويات الأداة والبالغة 5 نحدد طول الفقرة والمقدرة ب:  $4/5 = 0.8$ ، وعليه تكون قيمة الوسط المرجح كمايلي:

جدول رقم 02: قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة لمحاور الاستبانة.

الوسط المرجح	درجة الموافقة
من 1 – اقل من 1,8	ضعيفة جدا
من 1,8 – اقل من 2,6	ضعيفة
من 2,6 – اقل من 3,4	متوسطة
من 3,4 – اقل من 4,2	عالية
من 4,2 – 5	عالية جدا

المصدر: من اعداد الطالبة

- اختبار للعينة الواحدة ( T ) One Sample Test ؛
- اختبار الانحدار الخطي البسيط .

المطلب الثالث: تحليل إجابات افراد عينة الدراسة

خصص هذا المطلب، لوصف خصائص مجتمع البحث محل الدراسة، واستعراض اجاباتهم حول عبارات الاستمارة وتحليلها باستخدام مختلف الأساليب الاحصائية المناسبة، حيث خصص المطلب الأول لدراسة خصائص عينة الدراسة، أما المطلب الثاني فخصص لوصف وتحليل اجابات مجتمع البحث محل الدراسة حول محاور الدراسة المدرجة في الاستبيان.

أولاً: وصف خصائص مجتمع البحث.

سنستعرض في هذا المطلب، أهم السمات الديموغرافية والوظيفية لافراد محل الدراسة، والتي تمثل عوامل مهمة لتفسير اتجاهاتهم حول محاور الدراسة.

- توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس: يوضح الجدول التالي توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب متغير الجنس

جدول رقم 03: توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	47	54
انثى	40	46
المجموع	87	100

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج التحليل الاحصائي SPSS

## الفصل الثاني دراسة ميدانية كل من كلية العلوم الاقتصادية و كلية الرياضيات و الاعلام الالي

يبين الجدول رقم 03 أغلبية عينة الدراسة هي من جنس الذكور وذلك بنسبة 54% في حين أن 46% كانوا من جنس الإناث

توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية: تم توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب السن إلى ستة فئات يلخصها الجدول التالي:

جدول رقم 04: توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب متغير السن.

السن	التكرار	النسبة المئوية %
اقل من 20 سنة	00	00
من 21 - 30 سنة	33	37,9
من 31 - 40 سنة	39	44,8
من 41 - 50 سنة	11	12,6
من 51 - 60 سنة	04	4,6
أكبر من 60 سنة	00	00
المجموع	87	100

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج التحليل الاحصائي SPSS

يتضح من خلال معطيات الجدول رقم 04 أ غلبية افراد عينة الدراسة وبنسبة 44,8% تتراوح أعمارهم ما بين 30 و 40 سنة، تلتها الفئة العمرية الأقل منها بنسبة 37,9% وهي الذين تتراوح أعمارهم بين 20 و30 سنة، في حين نسجل نسبة 12,6% و 4,6% للفئتين (40 و50) و(50 و60) على التوالي، كما تم رصد انعدام أصحاب الفئة الأولى (اقل من 20 عام) والفئة الأخيرة ( الاكبر من 60 عام).

توزيع أفراد العينة حسب القسم: تم توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب القسم إلى ي:

جدول رقم 05: توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب متغير القسم

القسم	التكرار	النسبة المئوية %
العلوم الاقتصادية	15	17,2
علوم التسيير	15	17,2
العلوم التجارية	5	5,7
العلوم المالية والمحاسبية	7	8
الاعلام الالي والرياضيات	45	51,7
المجموع	87	100

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج التحليل الاحصائي SPSS

## الفصل الثاني دراسة ميدانية كل من كلية العلوم الاقتصادية و كلية الرياضيات و الاعلام الالي

يتضح من خلال معطيات الجدول رقم 05 أ غلبية افراد عينة الدراسة وبنسبة 51,7% هم من كلية الاعلام الالي والرياضيات, تلاها قسمي العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بنسبة متساوية قدرت ب 17,2% في حين تم رصد قسم العلوم المالية والمحاسبة ب 8% والعلوم التجارية ب 5,7%.

توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي: تم توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب المؤهل العلمي إلى خمس فئات يلخصها الجدول التالي:

جدول رقم 06: توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب متغير المؤهل العلمي.

الدرجة العلمية	التكرار	النسبة المئوية %
ليسانس	22	25,3
ماستر	14	16,1
ماجستير	08	9,2
دكتوراه	34	39,1
اخرى	09	10,3
المجموع	87	100

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج التحليل الاحصائي SPSS

يلاحظ من خلال الجدول رقم 06 ، ان افراد عينة الدراسة يحملون مختلف الرتب العلمية، وان ما يمثل 39,1% من مجتمع البحث المستهدف بدرجة دكتوراه وهي الفئة الغالبة بين افراد عينة الدراسة، بينما بلغ عدد الافراد الذين بدرجة ليسانس 22 فرد و بنسبة 25,3% ، ومنهم يحمل له مستوى ماستر بنسبة 16,1% وذوو مستوى هم بنسبة 9,2% اما عن أصحاب الدرجات العلمية الأخرى فقدرو ب 9 افراد من مجمل عينة البحث بنسبة 10,3% وقد تباينت مسوياتهم بين ماهو حامل لدرجة التقني السامي في المعلوماتية او مهندس دولة وكذا درجة الاستذة (بروفيسور).

توزيع أفراد العينة حسب مستوى الخبرة: يبين الجدول التالي، توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب مستوى الخبرة في مؤسسة التعليم العالي

## الفصل الثاني دراسة ميدانية كل من كلية العلوم الاقتصادية و كلية الرياضيات و الاعلام الالي

جدول رقم 07: توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب مستوى الخبرة في مؤسسة التعليم العالي.

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية %
اقل من 5 سنوات	17	26,2
من 5 الى 10 سنوات	33	50,7
من 10 الى 20 سنة	10	15,4
اكثر من 20 سنة	5	7,7
المجموع	65	100

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج التحليل الاحصائي SPSS

قدر عدد الموظفين بعينة الدراسة ب 65 فردا، واتضح من خلا تحليل معطياتهم ان أغليتهم وبنسبة 50,7% لديهم خبرة في مؤسسة التعليم العالي تفوق الخمس سنوات بينما اختل ذو الخبرة الأقل من خمس سنوات ثانيا بنسبة 26,2%، وقدرت نسبة الذين تفوق خبرتهم العشرة سنوات والعشرين سنة ب 15,4% و 7,7% على التوالي.

ثانياً: التحليل الوصفي لإجابات أفراد مجتمع البحث المستهدف.

سنركز في هذا العنصر ، على إدراج التوزيعات التكرارية لإجابات الافراد محل الدراسة حول محاور الدراسة، وتحليل البيانات المتعلقة بما باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، كما سنقوم بتحديد الأهمية النسبية لمختلف فقرات محاور الدراسة ودرجات الموافقة حولها.

### 1- تحليل البيانات المتعلقة بتهيئة متطلبات الجودة في التعليم

يوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب تقييم افراد عينة الدراسة المتعلقة بتهيئة متطلبات الجودة في التعليم

جدول رقم (08): تهيئة متطلبات الجودة في التعليم

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	التكرارات				
					موافق بشدة	موافق	حيادي	موافق	موافق بنسبة عالية
					1	2	3	4	5

## الفصل الثاني دراسة ميدانية كل من كلية العلوم الاقتصادية و كلية الرياضيات و الاعلام الالي

عالية	1.103	3.38	4	18	3	45	7	تحدد المؤسسة مشاريع بحث ملائمة للاحتياجات المحلية.	1
عالية	1.103	3.39	4	19	14	39	11	تطور المؤسسة نظاما لقياس تأثير البحث العلمي والتكنولوجي على محيطها.	2
متوسطة	0.979	2.83	6	30	26	23	2	تقيم المؤسسة علاقاتها مع مؤسسات التعليم الثانوي في منطقتها.	3
عالية	0.921	3.40	2	13	27	38	7	قامت المؤسسة بإعداد الميادين الكبرى للتكوين ذات العلاقة بكفاءاتها .	4
عالية	0.855	3.78	0	10	13	50	14	عروض التكوين معدة من طرف الهيئات البيداغوجية للمؤسسة.	5
عالية	1.070	3.62	3	16	6	48	14	تحتوي المؤسسة على الوسائل البشرية الكافية.	6
عالية	1.049	3.69	3	12	11	44	17	يستعمل الأساتذة تكنولوجيات الإعلام و الاتصال.	7
عالية	0.690	4.03	0	4	7	58	18	سهولة اطلاع الطلبة على مسارات التكوين.	8
عالية	1.047	3.63	3	12	15	41	16	للمؤسسة مجالا رقميا للعمل يضمن توفر دروس تكميلية عن طريق الانترنت لفائدة الطلبة.	9
عالية	0.682	4.02	1	2	7	61	16	توفر المكتبة خدمة إعارة المراجع لجملة المستفيدين.	10
عالية	0.5045	3.57	المعدل العام						

المصدر: من اعداد الطالبة علي ضوء مخرجات برنامج التحليل الاحصائي SPSS

## الفصل الثاني دراسة ميدانية كل من كلية العلوم الاقتصادية و كلية الرياضيات و الاعلام الالي

يوضح الجدول رقم(08) أن اتجاهات أفراد العينة نحو جميع الفقرات باستثناء الفقرة رقم 3 فتقع ضمن مجال التقييم موافقة عالية حيث بلغ أعلى متوسط حسابي 4.03 وهو المتعلق بالفقرة (8) بانحراف معياري قدر بـ 0,690، بينما سجل ادنى متوسط حسابي للفقرة رقم 3 بـ 2.83 بانحراف معياري 0.979 .

أما بالنسبة للمتوسط الحسابي العام لكافة الفقرات والذي من خلاله يتم الحكم على مدى ملاءمة تهيئة متطلبات الجودة في التعليم فنجد تقييم عينة الدراسة تقع ضمن مجال التقييم العالي حيث بلغ المتوسط العام كما هو موضح في الجدول أعلاه 3.57، وانحراف معياري يساوي 0.5045 مما يعكس درجة موافقة عالية .

### 2- تحليل البيانات المتعلقة بمتابعة العملية التعليمية وتطويرها

يوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب تقييم افراد عينة الدراسة المتعلقة بمتابعة العملية التعليمية وتطويرها

جدول رقم (09):متابعة العملية التعليمية وتطويرها

رقم العبارة	العبارة	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		موافق بنسبة عالية	موافق	حيادي	غير موافق بشدة	غير موافق			
		5	4	3	2	1			
1	ييدي الأساتذة مستوى عال من الاحترافية.	8	38	28	10	3	3.44	0.936	عالية
2	استعمال الأدوات السمعية البصرية و الإعلام الآلي والملمتيميديا في التعليم.	9	43	17	15	3	3.46	1.009	عالية
3	الالتزام بالمواعيد بالنسبة للأستاذ(بداية ونهاية العمل وإعادة علامات لامتحانات والأعمال الموجهة)	13	45	15	9	5	3.60	1.051	عالية

## الفصل الثاني دراسة ميدانية كل من كلية العلوم الاقتصادية و كلية الرياضيات و الاعلام الالي

عالية	0.931	3.62	2	8	24	40	13	مستوى التعبير (اللغة والنبرة والأسلوب) بالنسبة للأستاذ في كيفية إيصال المعلومة.	4
عالية	1.019	3.57	3	11	20	39	14	تقييم عادل للامتحانات، الأعمال والتقارير.	5
عالية	0.904	3.30	2	16	27	38	4	يتم تقييم التريصات بالوسط المهني بالمؤسسات.	6
عالية	0.908	3.78	3	6	11	54	13	تخضع مذكرات التخرج للتقييم	7
عالية	0.824	3.83	1	6	14	52	14	تدرس لجنة التقييم الطعون وترد عليها.	8
عالية	1.097	3.55	2	8	14	36	17	يمكن للطلبة الاطلاع على النتائج مع احترام الخصوصية.	9
عالية	0.6013	3.572	المعدل العام						

### المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج التحليل الاحصائي SPSS

يوضح الجدول رقم (09) أن اتجاهات أفراد العينة نحو جميع الفقرات تقع ضمن مجال التقييم موافقة عالية حيث بلغ أعلى متوسط حسابي 3.83 وهو المتعلق بالفقرة (8) بانحراف معياري قدر بـ 0,824.

أما بالنسبة للمتوسط الحسابي العام لكافة الفقرات والذي من خلاله يتم الحكم على مدى ملاءمة متابعة العملية التعليمية وتطويرها فنجد تقييم عينة الدراسة تقع ضمن مجال التقييم العالي حيث بلغ المتوسط العام كما هو موضح في الجدول أعلاه 3,57، وبانحراف معياري يساوي 0.6013 مما يعكس درجة موافقة عالية .

### 3- تحليل البيانات المتعلقة بتطوير المخرجات

يوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب تقييم افراد عينة الدراسة المتعلقة بتطوير المخرجات

## الفصل الثاني دراسة ميدانية كل من كلية العلوم الاقتصادية و كلية الرياضيات و الاعلام الالي

جدول رقم (10): تطوير المخرجات

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات					العبارة	رقم العبارة
			غير موافق بشدة 1	غير موافق 2	حيادي 3	موافق 4	موافق بنسبة عالية 5		
عالية	0.784	3.78	0	6	20	48	13	تقييم المؤسسة ترتيبات للتنسيق البيداغوجي من أجل ضمان تناسق محتوى البرامج.	1
عالية	0.817	3.77	0	7	20	46	14	وجود لجنة بيداغوجية تضم الكفاءات اللازمة للمصادقة على المشاريع.	2
عالية	0.908	3.40	3	8	35	33	8	يتم تأطير المشاريع بواسطة كفاءات المؤسسة ذات العلاقة بمحيطها الصناعي و الاقتصادي.	3
عالية	0.682	3.98	0	3	12	56	16	تحتوي المؤسسة على خلية إعلام وتوجيه.	4
عالية	0.997	3.44	3	13	27	34	11	تشجع المؤسسة الإدماج المهني.	5
عالية	0.5657	3.6736	المعدل العام						

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج التحليل الاحصائي SPSS

يوضح الجدول رقم(10) أن اتجاهات أفراد العينة نحو جميع الفقرات تقع ضمن مجال التقييم موافقة عالية حيث بلغ أعلى متوسط حسابي 3.98 وهو المتعلق بالفقرة (4) بانحراف معياري قدر بـ 0,682.

## الفصل الثاني دراسة ميدانية كل من كلية العلوم الاقتصادية و كلية الرياضيات و الاعلام الالي

أما بالنسبة للمتوسط الحسابي العام لكافة الفقرات والذي من خلاله يتم الحكم على مدى ملاءمة تطوير المخرجات فنجد تقييم عينة الدراسة تقع ضمن مجال التقييم العالي حيث بلغ المتوسط العام كما هو موضح في الجدول أعلاه 3.67، وانحراف معياري يساوي 0.5657 مما يعكس درجة موافقة عالية .

### 4- تحليل البيانات المتعلقة بالعلاقة مع المجتمع

يوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب تقييم افراد عينة الدراسة المتعلقة بالعلاقة مع المجتمع

جدول رقم (11):العلاقة مع المجتمع

رقم العبارة	العبارة	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		موافق بنسبة عالية 5	موافق 4	حيادي 3	غير موافق 2	غير موافق بشدة 1			
1	وجود صلة بين الجامعة والشركات.	10	44	13	16	4	3.46	1.065	عالية
2	يتم إعطاء دروس تحسيسية حول الواقع الاجتماعي الاقتصادي.	12	26	24	24	1	3.28	1.053	متوسطة
3	تقوم المؤسسة بتحريات حول عمليات التوظيف.	11	29	21	20	6	3.22	1.146	متوسطة
4	تقوم المؤسسة بمراجعة الشهادات على ضوء دراسة نتائج التكوين	10	47	18	12	0	3.63	0.864	عالية
5	للمؤسسة سياسة شراكة مع محيطها.	9	40	20	17	1	3.45	0.962	عالية
المعدل العام							3.4069	0.7498	عالية

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج التحليل الاحصائي SPSS

## الفصل الثاني دراسة ميدانية كل من كلية العلوم الاقتصادية و كلية الرياضيات و الاعلام الالي

يوضح الجدول رقم(11) أن اتجاهات أفراد العينة نحو الفقرات ( 1,4,5) تقع ضمن مجال التقييم موافقة عالية حيث بلغ أعلى متوسط حسابي 3.63 وهو المتعلق بالفقرة (4) بانحراف معياري قدر بـ 0,864. وفيما يخص الفقرتين (2 و3) فتقع ضمن التقييم المتوسط.

أما بالنسبة للمتوسط الحسابي العام لكافة الفقرات والذي من خلاله يتم الحكم على مدى العلاقة مع المجتمع فنجد تقييم عينة الدراسة تقع ضمن مجال التقييم العالي حيث بلغ المتوسط العام كما هو موضح في الجدول أعلاه 3.40، وانحراف معياري يساوي 0.7498 مما يعكس درجة موافقة عالية .

المطلب الرابع: اختبار الفرضيات , عرض النتائج وتحليلها:

اولا: اختبار الفرضيات:

الفرضية الاولى: تساهم تهيئة متطلبات الجودة الشاملة على تطوير المخرجات التعليم العالي

اختبار الفرضية :

•  $H_0$  لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين تهيئة متطلبات الجودة الشاملة على تطوير المخرجات التعليم

العالي عند مستوى المعنوية  $\alpha \geq 0,05$

•  $H_1$  يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين تهيئة متطلبات الجودة الشاملة على تطوير المخرجات التعليم

العالي عند مستوى المعنوية  $\alpha \geq 0,05$

لاختبار هذه الفرضية قمنا بدراسة الانحدار الخطي وهذا لمعرفة مدى اسهام متغير تهيئة متطلبات الجودة الشاملة على متغير تطوير المخرجات أي تهيئة متطلبات الجودة الشاملة كمتغير تابع و تطوير المخرجات كمتغير مستقل حيث تحصلنا على النتائج التالية:

مجموعة جداول رقم(12) : دراسة اثر تهيئة متطلبات الجودة وتطوير المخرجات

ملخص النموذج

معامل الارتباط $R$	معامل التحديد $R^2$	النموذج
0,664	0,441	1

ANOVA مقياس

النموذج	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مستوى الدلالة
الانحدار	12.138	12.138	0.000
الأثر	15.391	0.181	
المجموع	27.529		

قياس المتغيرات

مستوى الدلالة	معاملات قياسية	معاملات غير قياسية		النموذج
	Beta	نسبة الخطأ المقياسي	A	
0.003	/	0.329	1.009	الثابت
0.000	0.664	0.091	0.745	المتغير

المصدر: اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

من الجداول أعلاه تحصلنا على المعادلة التالية

$$Y_1 = 1.009 + 0.664 X_1$$

حيث:

**Y1**: تطوير المخرجات

**X1**: تهيئة متطلبات الجودة الشاملة

اذا قيمة معامل الارتباط: 0.664 يعني ان هناك ارتباط موجب , وبالتالي فان معامل بيرسون للارتباط مع مستوى الدلالة اقل من مستوى الدلالة المعتمد (0,05 ≥ 0,00) وبالتالي فاننا نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 القائلة بان هناك تأثير ذو دلالة احصائية بين تهيئة متطلبات الجودة الشاملة على تطوير المخرجات التعليم العالي عند مستوى المعنوية  $\alpha \geq 0,05$  بمقدار 44.1% وهو ما يبينه معامل التحديد.

الفرضية الثانية: تحديث العملية التعليمية ومتابعتها على تطوير المخرجات التعليم العالي

اختبار الفرضية :

• H0 لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية جراء تحديث العملية التعليمية ومتابعتها على تطوير المخرجات

التعليم العالي عند مستوى المعنوية  $\alpha \geq 0,05$

• H1 يوجد تأثير ذو دلالة احصائية جراء تحديث العملية التعليمية ومتابعتها على تطوير المخرجات التعليم

العالي عند مستوى المعنوية  $\alpha \geq 0.05$

## الفصل الثاني دراسة ميدانية كل من كلية العلوم الاقتصادية و كلية الرياضيات و الاعلام الالي

لاختبار هذه الفرضية قمنا بدراسة الانحدار الخطي وهذا لمعرفة مدى اسهام متغير تحديث العملية التعليمية ومتابعتها على متغير تطوير المخرجات أي تهيئة تحديث العملية التعليمية ومتابعتها كمتغير مستقل و تطوير المخرجات كمتغير تابع حيث تحصلنا على النتائج التالية:

مجموعة جداول رقم(13): دراسة اثر تحديث العملية التعليمية ومتابعتها على تطوير المخرجات

### ملخص النموذج

النموذج	R معامل الارتباط	R <sup>2</sup> معامل التحديد
2	0,543	0,295

### ANOVA مقياس

النموذج	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مستوى الدلالة
الانحدار	8.123	8.123	0.000
الأثر	19.407	0.223	
المجموع	27.529		

### قياس المتغيرات

النموذج	معاملات غير قياسية		معاملات قياسية	مستوى الدلالة
	A	نسبة الخطأ المقياسي	Beta	
الثابت	1.848	0.310	/	0.000
المتغير	0.511	0.086	0.543	0.000

المصدر: اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

من الجداول أعلاه تحصلنا على المعادلة التالية:

$$Y_1 = 1.848 + 0.543 X_2$$

حيث:

**Y1**: تطوير المخرجات

**X1**: تطوير العملية التعليمية ومتابعتها

اذا قيمة معامل الارتباط: 0.543 يعني ان هناك ارتباط موجب , وبالتالي فان معامل بيرسون للارتباط مع

مستوى الدلالة اقل من مستوى الدلالة المعتمد (0,05 ≥ 0,00) وبالتالي فاننا نرفض الفرضية الصفرية H0

## الفصل الثاني دراسة ميدانية كل من كلية العلوم الاقتصادية و كلية الرياضيات و الاعلام الالي

ونقبل الفرضية البديلة القائلة بان هناك تأثير ذو دلالة احصائية جراء تحديث العملية التعليمية ومتابعتها على تطوير المخرجات التعليم العالي عند مستوى المعنوية  $\alpha \geq 29.5\%$  وهو ما يبينه معامل التحديد.

الفرضية الثالثة: تساهم تهيئة متطلبات الجودة في التعليم على بناء العلاقة مع المؤسسات والمجتمع  
اختبار الفرضية :

●  $H_0$  لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية جراء تهيئة متطلبات الجودة في التعليم على بناء علاقة مع المؤسسات والمجتمع عند مستوى المعنوية  $\alpha \geq 0,05$

●  $H_1$  يوجد تأثير ذو دلالة احصائية جراء تهيئة متطلبات الجودة في التعليم على بناء علاقة مع المؤسسات والمجتمع عند مستوى المعنوية  $\alpha \geq 0,05$

لاختبار هذه الفرضية قمنا بدراسة الانحدار الخطي وهذا لمعرفة مدى تأثير متغير تهيئة متطلبات الجودة في التعليم على متغير بناء علاقة مع المؤسسات والمجتمع أي تهيئة متطلبات الجودة في التعليم كمتغير مستقل و تطوير بناء علاقة مع المؤسسات المجتمع كمتغير تابع حيث تحصلنا على النتائج التالية:

مجموعة جداول رقم(14): دراسة اثر تهيئة متطلبات الجودة في التعليم على بناء علاقة مع المؤسسات والمجتمع

### ملخص النموذج

معامل الارتباط $R$	$R^2$ معامل التحديد	النموذج
0,527	0,277	3

### ANOVA مقياس

النموذج	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مستوى الدلالة
الانحدار	13.411	13.411	0.000
الأثر	34.945	0.411	
المجموع	48.352		

قياس المتغيرات

مستوى الدلالة	معاملات قياسية	معاملات غير قياسية		النموذج
	Beta	نسبة الخطأ المقياسي	A	
0.224	/	0.495	0.606	الثابت
0.000	0.527	0.137	0.783	المتغير

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات SPSS

من الجداول أعلاه تحصلنا على المعادلة التالية:

$$Y_2 = 0.606 + 0.527 X_1$$

حيث:

$Y_2$ : العلاقة مع المجتمع

$X_1$ : تهيئة متطلبات الجودة في التعليم

إذا قيمة معامل الارتباط: 0.527 يعني ان هناك ارتباط موجب , وبالتالي فان معامل بيرسون للارتباط مع مستوى الدلالة اقل من مستوى الدلالة المعتمد (0,05 ≥ 0,00) وبالتالي فاننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بان هناك تأثير ذو دلالة احصائية جراء تهيئة متطلبات الجودة في التعليم على بناء علاقة مع المؤسسات والمجتمع عند مستوى المعنوية  $\alpha \geq 0,05$  بمقدار 27.7% وهو ما يبينه معامل التحديد.

الفرضية الرابعة: يؤثر تحديث العملية التعليمية ومتابعتها على بناء علاقة مع المجتمع

اختبار الفرضية :

•  $H_0$  لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين تحديث العملية التعليمية ومتابعتها على بناء علاقة مع المجتمع عند مستوى المعنوية  $\alpha \geq 0,05$

•  $H_1$  يوجد تأثير ذو دلالة احصائية جراء تحديث العملية التعليمية ومتابعتها على بناء علاقة مع المجتمع عند مستوى المعنوية  $\alpha \geq 0.05$

لاختبار هذه الفرضية قمنا بدراسة الانحدار الخطي وهذا لمعرفة مدى تأثير متغير تحديث العملية التعليمية ومتابعتها على متغير بناء علاقة مع المجتمع أي تهيئة تحديث العملية التعليمية ومتابعتها كمتغير مستقل و بناء علاقة مع المجتمع كمتغير تابع حيث تحصلنا على النتائج التالية:

## الفصل الثاني دراسة ميدانية كل من كلية العلوم الاقتصادية و كلية الرياضيات و الاعلام الالي

مجموعة جداول رقم(15): دراسة اثر تحديث العملية التعليمية ومتابعتها على بناء علاقة مع المجتمع

### ملخص النموذج

النموذج	R معامل الارتباط	R <sup>2</sup> معامل التحديد
4	0,462	0,213

### ANOVA مقياس

النموذج	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مستوى الدلالة
الانحدار	10.304	10.304	0.000
الأثر	38.052	0.448	
المجموع	48.352		

### قياس المتغيرات

النموذج	معاملات غير قياسية		معاملات قياسية	مستوى الدلالة
	A	نسبة الخطأ المقياسي	Beta	
الثابت	1.351	0.435	/	0.003
المتغير	0.576	0.120	0.462	0.000

المصدر: اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

من الجداول أعلاه تحصلنا على المعادلة التالية

$$Y_2 = 1.351 + 0.462 X_2$$

حيث:

**Y1**: تطوير المخرجات

**X1**: تطوير العملية التعليمية ومتابعتها

اذا قيمة معامل الارتباط: 0.462 يعني ان هناك ارتباط موجب , وبالتالي فان معامل بيرسون للارتباط مع مستوى الدلالة اقل من مستوى الدلالة المعتمد (0,05 ≥ 0,00) وبالتالي فاننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بان هناك تأثير ذو دلالة احصائية جراء تحديث العملية التعليمية ومتابعتها في بناء علاقة مع المؤسسات و المجتمع عند مستوى المعنوية  $\alpha \geq 0,05$  بمقدار 21.3% وهو ما يبينه معامل التحديد.

### خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل حاولنا تطبيق الفصل النظري محل الدراسة، لمعرفة مدى تأثير إدارة الجودة الشاملة على مخرجات التعليم العالي و عرفنا بمختلف جمع البيانات المستخدمة ، و المتمثلة في أداة الاستبانة ، و الأدوات الإحصائية المناسبة للتحليل و إختبار الفرضيات الموضوعية ، من خلال هذه النتائج توصلنا الى معرفة أن تأثير الجودة الشاملة على مخرجات التعليم العالي لكل من كليتي العلوم الإقتصادية و كلية الرياضيات لها تأثير إيجابي حسب تحليل الفرضيات الموضوعية .

### خاتمة

تعتبر مخرجات العملية التعليمية محصلة أشغال و جهود الجامعة و الهدف الاساسي لها ، وبالتالي تسعى مؤسسات التعليم العالي و من خلال الجودة الى تحسين هذه المخرجات بما يتلائم مع المجتمع و متطلبات سوق العمل ، وحتى يكون هناك تحسين و جودة في هذه المخرجات تضافرت الادوار من خلال جهود مختلفة الوظائف الى أعلى جودة .

حيث يعد إعداد الخريجين بأعلى كفاءة و خدمة المجتمع و تلبية احتياجات سوق العمل من ابرز وظائف الجامعة في الوقت الحالي بما توفره من مناخ يتيح ممارسة الديمقراطية و المشاركة الفعالة في الرأي و العمل .

الجودة نموذج نوعي للتسيير يعتمد على مجموعة معايير أهمها : نوعية المنتج \_ نوعية الموارد البشرية المؤهلة \_ نوعية التسيير الفعال . أنتتبع المواصفات الخاصة "ISO" و لكتيتأهال المؤسسة للحصول على لايزو بالنظم المتمثلة في التصميم - جودة التطابق - سهولة استخدام الفحص الاختبار . كما أصبح التعليم العالياً حد المجال التامثيرة للاهتمام والتحديات لتطبيق نظام

إدارة الجودة وذلك تحقيقاً لأقصى درجة من درجات التااستثمار في الموارد البشرية

وخاصة في مجال التطوير رأسمال الفكريةوالمعرفيو كذا زيادة فاعلية

المؤسسات و الارتفاع بجودة برامجها ونشاطاتها وخدماتها، إذ تصنيفةالجامعات

مرتبطاتباو وثيقا بالجودة فالفئة المستهدفة تريد التعرف علىالجامعات المتميزة و منثمالأقلتميزاوهكذا .

وعليهتوجبعلالجامعة التكييفمعالمستجداتفي مجال الثورة التكنولوجية

و ثورة المعلومات والاتصالات لتكون قادرة على تلبية الاحتياجات التعليمية

المتجددة للطلبة بمحاولة منها تطبيق نظام الجودة وذلك كجهد متعدد اللمسار

الأكاديميو تحقيقا لتمييز التعليم كونه منأهم المعايير للمنافسة منأجلإعداد

وتكوينالقوالبشيرية لجمعية مجالالاتالعملوالإنتاجوإجراء البحوثوالدراسات

وتطبيقالتكنولوجيا ومبادئ الكفاءة والفعالية والابتكاروالإبداع لخدمة المجتمع وتنميته.

من خلال هذه الدراسة تم توضيح دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين مخرجات التعليم العالي و قد تم التوصل إلى جملة من النتائج و التوصيات ، سنعرضها في مايلي :

### أولاً:نتائج الدراسة

1- من أهم النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة النظرية:

- الارتباط الكبير بين مخرجات التعليم العالي (الطلبة الخرجين، البحوث العلمية، خدمة المجتمع) ببعضها أي انه لا يكون هناك تحسين في خدمة المجتمع إن لم يكون هناك تحسين في البحوث العلمية و الطلبة الخرجين ، ولا يكون هناك تحسين في البحوث العلمية إن لم يكن هناك تحسين في الطلبة الخرجين ، هذا دليل على أن الطالب هو الجوهر و الأساس في المخرجات .

- إن تطبيق نظام ضمان الجودة يحقق جملة من الأهداف في مؤسسات التعليم العالي، منها ما يعكس مصالح و متطلبات الحكومات و الدول ، منها ما يعكس على للإحتياجات الداخلية لمؤسسة التعليم العالي.

- تجارب مختلف جامعات الدول العربية و الأجنبية في تطبيق نماذج إدارة الجودة الاشاملة كانت تجارب ناجحة ، و كذا الجامعة الجزائرية تحاول النجاح أيضاً في هذه النماذج للتحسين من مستوى التعليم لديها و ضمان مخرجات (طلبة الخرجين) ذات مستوى عالي.

2- من أهم النتائج المتوصل إليها في الدراسة الميدانية:

- وجود أثر كبير لإدارة الجودة الشاملة على تحسين مخرجات التعليم العالي كما لاحظنا في الدراسة الميدانية و هو ما يتوافق مع الدراسة النظرية.

- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتهيئة متطلبات الجودة على تطوير المخرجات، و أيضاً تساهم تهيئة متطلبات الجودة في بناء العلاقة مع المؤسسات و المجتمع.

- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية جراء تحديث العملية التعليمية و تطويرها على تطوير مخرجات التعليم العالي، و أيضاً يؤثر تحديث العملية التعليمية ومتابعتها على بناء علاقة مع المجتمع.

- توفير كل متطلبات الجودة و كل ما يحتاج الطالب في كلية الرياضيات بغض النظر عن كلية العلوم الاقتصادية فمتطلباتها غير كافية حسب آراء عينة الدراسة .

### ثانياً: التوصيات و الإقتراحات

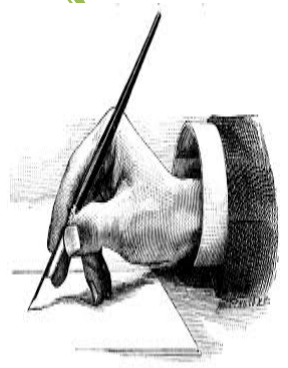
في نهاية هذا البحث لايسعنا إلا تقديم بعض الإقتراحات التي نرى أنها ممكن أن تساعد في تحسين مخرجات الكليتين محل الدراسة:

- نشر ثقافة الجودة وقياسها في الكلية العلوم الاقتصادية لزيادة الوعي و التخلص من التعليم التقليدي.

- التوجه للتدريب كل من أعضاء هيئة التدريس و الطلبة للربط بين التعليم العالي و سوق العمل.

- زيادة الدعم المالي لتوفير متطلبات الجودة من قاعات إعلام و إتصالو مباني بالنسبة لكلية العلوم الاقتصادية.

# قائمة المراجع



## قائمة المراجع

### أولاً: كتب عربية

- 1\_ أحمد يوسف دودين، إدارة الجودة الشاملة، الأكاديميون للنشر و التوزيع، الأردن، 2012.
- 2\_ محمود فوزي أحمد بدوي، ادارة التعليم و الجودة الشاملة، دار التعليم الجامعي للطباعة و النشر، الاسكندرية، 2009.
- 3\_ يوسف حجيم الطائي، محمد فوزي العبادي، هاشم فوزي العبادي، إدارة الجودة في التعليم العالي، عمان:الوراق، الطبعة الأولى، 2008.
- 4\_ أحمد الخطيب ورداح الخطيب، الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية، اريد: علم الكتب الحديث، الطبعة الأولى، 2010.
- 5\_ رضا ابراهيم المليجي، جودة واعتماد المؤسسات التعليمية: آليات لتحقيق ضمان الجودة والحوكمة، القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010.
- 6\_ كمال بداري، فارس بوباكور، عبد الكريم حرز الله ، ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي: إعداد و النجاح \_ التقييم الذاتي، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2013.
- 7\_ فريد النجار، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، دار السلام للنشر و التوزيع، 2002.

### ثانياً: كتب أجنبية

8\_Michaela MARTIN et Antony STELLA, Assurance Qualité Externe Dans L'enseignement Supérieure: Les Options, UNESCO, paris, 2007.

### ثالثاً: ملتقيات

- 9\_ عاقلتي فضيلة بنت العربي، بايشي أمال، ضمان جودة التعليم العالي العربي وبعض التجارب العالمية الناجحة(نحو إقتراب سوسيو-نقدي) المؤتمر العربي الدولي الاول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، 2011.

10\_ ياسر ميمون عباس، الجودة في التعليم الجامعي مفهومها و أهميتها و أساليب تقويمها و معاييرها، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 10 إلى 12 ماي 2015.

11\_ محمد الحاج حسن، محمد مطر، عبد الناصر نور، نوعية العنصر البشري و دوره في جودة التعليم العالي، المؤتمر العربي الدولي الاول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الخاصة، الاردن، 2011.

12\_ علي عبد الله، لخطير مداح، إدارة الجودة الشاملة، أساس التحسين و التطوير في مؤسسات التعليم العالي، الملتقى البيداغوجي الرابع لضمان جودة التعليم العالي-المبررات و المتطلبات، جامعة خيصر بسكرة، 25-26، نوفمبر 2008.

13\_ وفيق حلمي الآغا، إيهاب و فيق الآغا، استراتيجيات مقترحة لمعايير ضمان جودة الأداء الجامعي، المؤتمر \_ العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء ، الأردن، 10 إلى 12 ماي 2011.

14\_ أحمد سيد مصطفى إدارة الشاملة في التعليم لمواجهة تحديات القرن الحادي و العشرون، المؤتمر العلمي السنوي الثاني، إدارة الجودة الشاملة في تطوير التعليم الجامعي، كلى التجارة، جامعة الزقازيق-بنا، 11-12 ماي 1997.

15\_ سيلان جبران العبيدي، ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في إطار حاجات المجتمع، المؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم و البحث العلمي في الوطن العربي، بيروت، 6-10 ديسمبر 2009.

16\_ دموش وسيلة، زكرياء مسعودي، ضمان الجودة في التعليم كأساس للموائمة بين مخرجات التعليم العالي و إحتياجات سوق العمل، الملتقى الدولي الثاني حول ضمان الجودة في التعليم العالي تجارب ميدانية و مؤشرات حسن الأداء و الاستشراف، جامعة 20 أوت، سكيكدة، 2012.

17\_ تحسين أحمد الطراونة، أخلاقيات البحث العلمي و دورها في تجويد مخرجات الدراسات العليا، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن.

18\_ بوزيان عثمان، مخرجات التعليم العالي في الجزائر و متطلبات سوق العمل، الملتقى الدولي الثاني حول ضمان الجودة في التعليم العالي: تجارب ميدانية و مؤشرات حسن الأداء و الاستشراف، جامعة 20 أوت سكيكدة، 10-11 نوفمبر 2012.

19\_ إلهام مجايوي، حكيمة بوسلمة، نجوى عبد الصمد، "اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو مدى تطبيق متطلبات ضمان الجودة في جامعة باتنة: دراسة ميدانية" في المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، مملكة البحرين، يومي 4-5 أفريل 2012.

20\_ إبراهيم الطاهر، وسيلة بن عامر، "معايير نظم الجودة و تأثيرها على بيئة التدريس الجامعي في ظل نظام ل.م.د" في الملتقى البيداغوجي الرابع حول ضمان جودة التعليم العالي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، يوم 25-26 نوفمبر 2008.

#### رابعاً:مجالات

21\_ عدنان الأحمد: تطبيقات مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات و المعاهد العليا- إشكالية التكوين و التعليم في إفريقيا و العالم العربي، سلسلة إصدارات مخبر إدارة و تنمية الموارد البشرية، جامعة فرحات عباس ، سطيف العدد1، 2004.

22\_ عبد الحفيظ مقدم: تصورات حول إصلاح المنظومة الجامعية، حوليات جامعة الجزائر، العدد07، 1993.

23\_ خالد أحمد الصرايرة، ليلي عساف، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية و التطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي.

24\_ هالة عبد القادر صبري، جودة التعليم العالي و معايير الاعتماد الاكاديمي، تجربة التعليم الجامعي الخاص في الاردن، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي.

#### خامساً:مذكرات

25\_ غربي صباح، دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي دراسة تحليلية لاتجاهات القيادات الإدارية في جامعة محمد خيضر بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم الاجتماع تخصص تنمية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013/2014.

26\_ لقرط علي، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر - مبررات و المتطلبات الأساسية - مذكرة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009.

27\_ الكيومي عبد الله عيسى، تقدير درجة إمكانية تطبيق بعض مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية \_  
في سلطنة عمان- ملخص رسالة ماجستير في الإدارة التربوية- الإداري، العدد 95 ديسمبر 2003.

سادسا: مواقع إلكترونية

28\_www.mesrs.dz ( 08/11/2007-22/04/2008- 05/06/2008-23/09/2008).

29\_ <http://www.univ-msila.dz/umvfr/le> 09/05/2018.

30 -http ://virtuelcampus.univ-msila .dz/facseg/ ?p=478 le 20 / 04/  
2017.

الملحق رقم 01 :

الجزء الأول : البيانات الديموغرافية : يرجى التكرم بوضع إشارة (X) أمام الإجابة المناسبة.

1- الجنس:

ذكر  أنثى

2- العمر:

أقل من 20 سنة

0-30 سنة  30-40 سنة  40-50 سنة  50-60 سنة

3- القسم الذي تعمل أو تدرس به:

قسم العلوم الاقتصادية  قسم العلوم المالية و المحاسبية

قسم علوم التسيير  قسم اللام التجارية

كلية الرياضيات و الاعلام الآلي

4- المؤهل العلمي:

ليسانس  ماجستير

دكتور  ماجستير  أخرى  حدد.....

5- سنوات الخبرة (بأنسبة للموظفين):

أقل من خمس سنوات  من 5 إلى 10 سنوات  من 10 إلى 20 سنوات

أكثر من 20 سنوات

الجزء الثاني: فرضيات الاستبيان: يرجى التكرم بوضع إشارة (X) أمام الإجابة المناسبة.

الفرضية الأولى : تهيئة متطلبات الجودة في التعليم

رقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تحدد المؤسسة مشاريع بحثملائمة للاحتياجات المحلية.					
02	تطور المؤسسة نظام القياس تأثير البحث العلمي والتكنولوجيا لوجي علم محيطها.					
03	تقيم المؤسسة علاقاتها مع مؤسسات التعليم الثانوي في منطقتها.					
04	قامت المؤسسة بإعداد الميادين الكبرى للتكنولوجيا ذات العلاقة بكفاءاتها.					
05	عروض التكوين معدة منظر فالهيئات البيداغوجية للمؤسسة.					
06	تحتوي المؤسسة على الوسائل البشرية الكافية.					
07	يستعمل الأساتذة تكنولوجيا اتصالات.					
08	سهولة اطلال الطلبة على مسارات التكوين.					
09	للمؤسسة مجالا رقميا للعمل يضم تنو فرد و مستكميلية عن طريق الانترنت لفائدة الطلبة.					
10	توفر المكتبة خدمة إعاره المراجع لجملة المستفيدين.					

الملحق رقم 03 :

الفرضية الثانية:متابعة العملية التعليمية و تطويرها

رقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موفق بشدة
01	بيديا لأسانذةمستويعالمنا لاحتراافية.					
02	استعمالالأدواتالسمعيةالبصريةوالإعلامالآلي والملمتيميدياالتعليم.					
03	الالتزامبالمواعيدبالنسبةللأستاذ (بدايةونهايةالعملوإعادةعلاماتالامتحانات والاعمال الموجهة).					
04	مستويعالتعبير (اللغةوالندرقوالأسلوب)بالنسبةللأستاذ.					
05	تقييمعادلللامتحانات،الأعمالوالتقارير.					
06	يتمتقييماالتربصاتبالوسطالمهنيبالمؤسسات.					
07	تخضعمذكرات التخرجللتقييم.					
08	تدرسجنةالتقييمالطعونوتردعليها.					
09	يمكنالطالبةالاطلاعللنتائجمعا احترامالخصوصية.					

الملحق رقم 04 :

الفرضية الثالثة: تطوير المخرجات

رقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تقيما المؤسسة ترتيبا للتنسيق البيدا غوجيماً أ جضما ننتاسق محتو بالبرامج .					
02	وجود لجنة بيذا غوجية تضما الكفاءات اللازمة للمصادقة علنا المشاريع .					
03	يتم تأطير المشاريع بواسطة كفاءات المؤسسة ذات العلاقة بمحيطها الصنا عيوا لاقتصادي .					
04	تحتوي المؤسسة على خلية إعلامية توجيهية .					
05	تشجع المؤسسة الإدماج المهني .					

الفرضية الرابعة: العلاقة مع المجتمع

رقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	وجود صلة بين الجامعة والشركات .					
02	ينما عطا دروس تحسيسية حول الواقع الاجتماعي لاقتصادي .					
03	تقوم المؤسسة بتحريات تحول عمليات التوظيف .					
04	تقوم المؤسسة بمراجعة الشهادات على ضوء دراسة نتائج التكوين .					
05	للمؤسسة سياسة شراكة مع محيطها .					

شاكرين حسن التعاون

جدول المحكمين

الأستاذ	الرتبة	الجامعة
قاسمي كمال	استاذ محاضر	جامعة محمد بوضياف-المسيلة
حوحو مصطفى	أستاذ محاضر	جامعة محمد بوضياف-المسيلة
زاوي حميدة	أستاذة مساعدة أ	جامعة محمد بوضياف-المسيلة
قراوي أحمد الصغير	أستاذ محاضر	جامعة محمد بوضياف-المسيلة

```
FREQUENCIES VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5
/PIECHART FREQ
/ORDER=ANALYSIS.
```

## Effectifs

Remarques		
Résultat obtenu		07-MAY-2018 18:42:35
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\kamal\Desktop\chakh chokha.sav
	Ensemble de données actif	\$Ensemble_de_données
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	87
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques sont basées sur toutes les observations dotées de données valides
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5  /PIECHART FREQ  /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,83
	Temps écoulé	00:00:00,90

[\$Ensemble\_de\_données] C:\Users\kamal\Desktop\chakh chokha.sav

### Statistiques

	الجنس	العمر	القسم	المؤهل العلمي	الخيرة
N	87	87	87	87	87
	0	0	0	0	0

## Tableau de fréquences

### الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	47	54,0	54,0	54,0
Valide انثى	40	46,0	46,0	100,0
Total	87	100,0	100,0	

### العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
20-30	33	37,9	37,9	37,9
30-40	39	44,8	44,8	82,8
Valide 40-50	11	12,6	12,6	95,4
50-60	4	4,6	4,6	100,0
Total	87	100,0	100,0	

### القسم

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
الاقتصادية	15	17,2	17,2	17,2
التسيير	15	17,2	17,2	34,5
التجارية	5	5,7	5,7	40,2
المالية والمحاسبة	7	8,0	8,0	48,3
الرياضيات والاعلام الالى	45	51,7	51,7	100,0
Total	87	100,0	100,0	

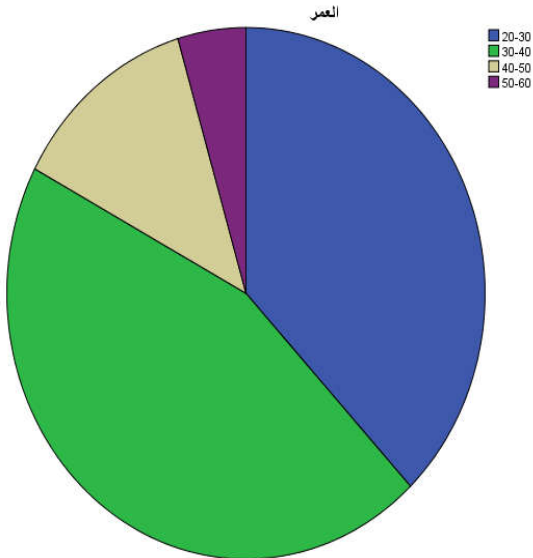
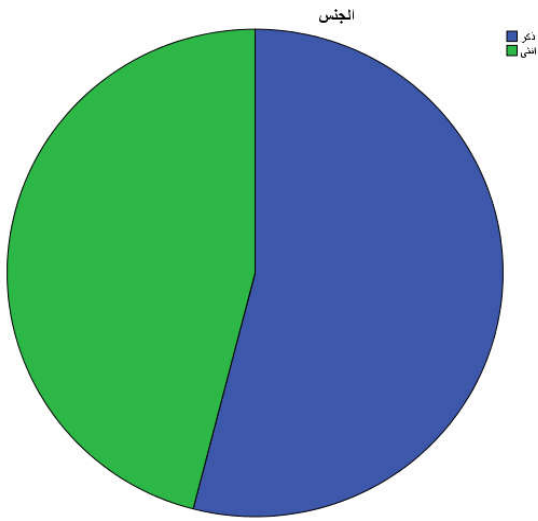
### المؤهل العلمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ليسانس	22	25,3	25,3	25,3
ماستر	14	16,1	16,1	41,4
ماجستير	8	9,2	9,2	50,6
دكتوراه	34	39,1	39,1	89,7
اخرى	9	10,3	10,3	100,0
Total	87	100,0	100,0	

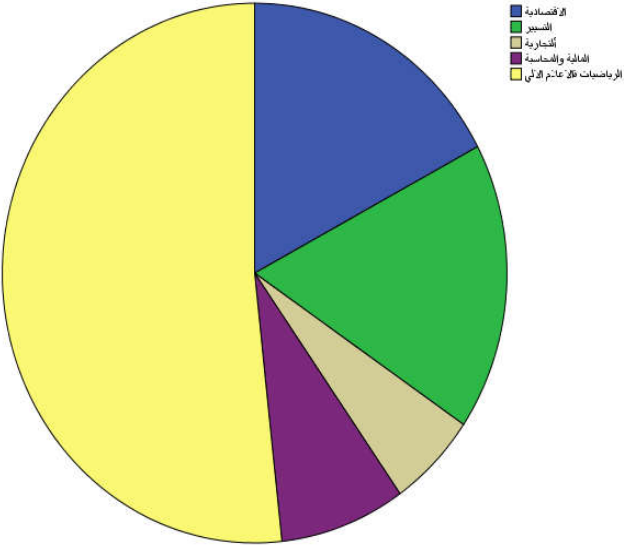
الخبرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
خبرة 0	22	25,3	25,3	25,3
أقل من 5	17	19,5	19,5	44,8
5-10	33	37,9	37,9	82,8
10-20	10	11,5	11,5	94,3
أكثر من 20	5	5,7	5,7	100,0
Total	87	100,0	100,0	

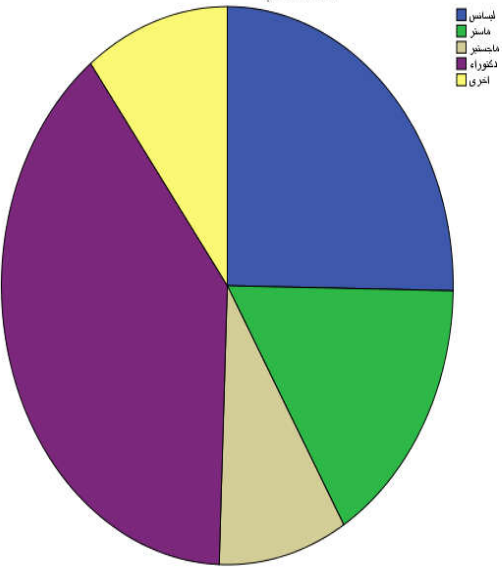
Diagramme en secteurs

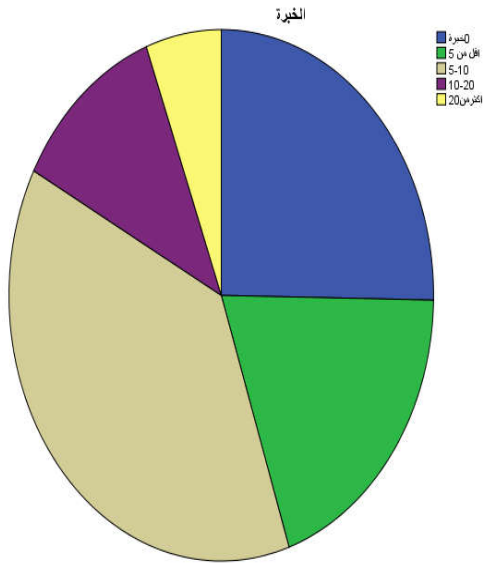


القسم



المؤهل العلمي





```
FREQUENCIES VARIABLES=B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 B8 B9 B10
/STATISTICS=STDDEV MEAN SUM
/ORDER=ANALYSIS.
```

## Effectifs

Remarques	
Résultat obtenu	07-MAY-2018 18:44:06
Commentaires	
Entrée	Données Ensemble de données actif Filtrer Poids Scinder fichier N de lignes dans le fichier de travail 87
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes Observations prises en compte
Syntaxe	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes. Les statistiques sont basées sur toutes les observations dotées de données valides FREQUENCIES VARIABLES=B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 B8 B9 B10 /STATISTICS=STDDEV MEAN SUM /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur 00:00:00,02 Temps écoulé 00:00:00,01

### Statistiques

		السؤال 1	السؤال 2	السؤال 3	السؤال 4	السؤال 5	السؤال 6	السؤال 7
N	Valide	87	87	87	87	87	87	87
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,38	3,39	2,83	3,40	3,78	3,62	3,69
Ecart-type		1,048	1,103	,979	,921	,855	1,070	1,049
Somme		294	295	246	296	329	315	321

### Statistiques

		السؤال 8	السؤال 9	السؤال 10
N	Valide	87	87	87
	Manquante	0	0	0
Moyenne		4,03	3,63	4,02
Ecart-type		,690	1,047	,682
Somme		351	316	350

## Tableau de fréquences

### السؤال 1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تمام	4	4,6	4,6	4,6
غير موافق	18	20,7	20,7	25,3
محايد	13	14,9	14,9	40,2
موافق	45	51,7	51,7	92,0
موافق بشدة	7	8,0	8,0	100,0
Total	87	100,0	100,0	

### السؤال 2

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تمام	4	4,6	4,6	4,6
غير موافق	19	21,8	21,8	26,4
محايد	14	16,1	16,1	42,5
موافق	39	44,8	44,8	87,4
موافق بشدة	11	12,6	12,6	100,0
Total	87	100,0	100,0	

### السؤال 3

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تمام	6	6,9	6,9	6,9
غير موافق	30	34,5	34,5	41,4
محايد	26	29,9	29,9	71,3
موافق	23	26,4	26,4	97,7
موافق بشدة	2	2,3	2,3	100,0
Total	87	100,0	100,0	

#### السؤال 4

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تمام	2	2,3	2,3	2,3
غير موافق	13	14,9	14,9	17,2
محايد	27	31,0	31,0	48,3
موافق	38	43,7	43,7	92,0
موافق بشدة	7	8,0	8,0	100,0
Total	87	100,0	100,0	

#### السؤال 5

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	10	11,5	11,5	11,5
محايد	13	14,9	14,9	26,4
موافق	50	57,5	57,5	83,9
موافق بشدة	14	16,1	16,1	100,0
Total	87	100,0	100,0	

#### السؤال 6

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تمام	3	3,4	3,4	3,4
غير موافق	16	18,4	18,4	21,8
محايد	6	6,9	6,9	28,7
موافق	48	55,2	55,2	83,9

موافق بشدة	14	16,1	16,1	100,0
Total	87	100,0	100,0	

السؤال 7

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تمام	3	3,4	3,4	3,4
غير موافق	12	13,8	13,8	17,2
محايد	11	12,6	12,6	29,9
موافق	44	50,6	50,6	80,5
موافق بشدة	17	19,5	19,5	100,0
Total	87	100,0	100,0	

السؤال 8

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	4	4,6	4,6	4,6
محايد	7	8,0	8,0	12,6
موافق	58	66,7	66,7	79,3
موافق بشدة	18	20,7	20,7	100,0
Total	87	100,0	100,0	

السؤال 9

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تمام	3	3,4	3,4	3,4
غير موافق	12	13,8	13,8	17,2
محايد	15	17,2	17,2	34,5
موافق	41	47,1	47,1	81,6
موافق بشدة	16	18,4	18,4	100,0
Total	87	100,0	100,0	

السؤال 10

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تمام	1	1,1	1,1	1,1
غير موافق	2	2,3	2,3	3,4
محايد	7	8,0	8,0	11,5
موافق	61	70,1	70,1	81,6
موافق بشدة	16	18,4	18,4	100,0
Total	87	100,0	100,0	

```
FREQUENCIES VARIABLES=B
  /STATISTICS=STDDEV MEAN SUM
  /ORDER=ANALYSIS.
```

## Effectifs

Remarques	
Résultat obtenu	07-MAY-2018 18:44:28
Commentaires	
Entrée	Données Ensemble de données actif Filtrer Poids Scinder fichier N de lignes dans le fichier de travail
Gestion des valeurs manquantes	C:\Users\kamal\Desktop\chakh chokha.sav \$Ensemble_de_données <aucune> <aucune> <aucune> 87 Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
Syntaxe	Les statistiques sont basées sur toutes les observations dotées de données valides FREQUENCIES VARIABLES=B /STATISTICS=STDDEV MEAN SUM /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur 00:00:00,00 Temps écoulé 00:00:00,01

[ \$Ensemble\_de\_données ] C:\Users\kamal\Desktop\chakh chokha.sav

### Statistiques

B

N	Valide	87
	Manquante	0
Moyenne		3,5782
Ecart-type		,50450
Somme		311,30

B

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
2,40	2	2,3	2,3	2,3
2,60	2	2,3	2,3	4,6
2,70	3	3,4	3,4	8,0
2,80	3	3,4	3,4	11,5
2,90	2	2,3	2,3	13,8
3,00	1	1,1	1,1	14,9
3,10	3	3,4	3,4	18,4
3,20	4	4,6	4,6	23,0
3,30	4	4,6	4,6	27,6
3,40	10	11,5	11,5	39,1
3,50	6	6,9	6,9	46,0
3,60	8	9,2	9,2	55,2
3,70	3	3,4	3,4	58,6
3,80	10	11,5	11,5	70,1
3,90	6	6,9	6,9	77,0
4,00	3	3,4	3,4	80,5
4,10	5	5,7	5,7	86,2
4,20	4	4,6	4,6	90,8
4,30	3	3,4	3,4	94,3
4,40	3	3,4	3,4	97,7
4,50	2	2,3	2,3	100,0
Total	87	100,0	100,0	

```
FREQUENCIES VARIABLES=C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8 C9 C
  /STATISTICS=STDDEV MEAN SUM
  /ORDER=ANALYSIS.
```

### Effectifs

### Remarques

Résultat obtenu	07-MAY-2018 18:44:52	
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\kamal\Desktop\chakh chokha.sav
	Ensemble de données actif	\$Ensemble_de_données
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	87
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques sont basées sur toutes les observations dotées de données valides
Syntaxe	FREQUENCIES VARIABLES=C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8 C9 C /STATISTICS=STDDEV MEAN SUM /ORDER=ANALYSIS.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,03
	Temps écoulé	00:00:00,02

[ \$Ensemble\_de\_données ] C:\Users\kamal\Desktop\chakh chokha.sav

#### Statistiques

		السؤال 11	السؤال 12	السؤال 13	السؤال 14	السؤال 15	السؤال 16	السؤال 17
N	Valide	87	87	87	87	87	87	87
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,44	3,46	3,60	3,62	3,57	3,30	3,78
Ecart-type		,936	1,009	1,051	,931	1,019	,904	,908
Somme		299	301	313	315	311	287	329

#### Statistiques

		السؤال 18	السؤال 19	C
N	Valide	87	87	87
	Manquante	0	0	0
Moyenne		3,83	3,55	3,5722
Ecart-type		,824	1,097	,60135

## Tableau de fréquences

### السؤال 11

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تمام	3	3,4	3,4	3,4
غير موافق	10	11,5	11,5	14,9
محايد	28	32,2	32,2	47,1
موافق	38	43,7	43,7	90,8
موافق بشدة	8	9,2	9,2	100,0
Total	87	100,0	100,0	

### السؤال 12

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تمام	3	3,4	3,4	3,4
غير موافق	15	17,2	17,2	20,7
محايد	17	19,5	19,5	40,2
موافق	43	49,4	49,4	89,7
موافق بشدة	9	10,3	10,3	100,0
Total	87	100,0	100,0	

### السؤال 13

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تمام	5	5,7	5,7	5,7
غير موافق	9	10,3	10,3	16,1
محايد	15	17,2	17,2	33,3
موافق	45	51,7	51,7	85,1
موافق بشدة	13	14,9	14,9	100,0

Total	87	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

السؤال 14

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تمام	2	2,3	2,3	2,3
غير موافق	8	9,2	9,2	11,5
محايد	24	27,6	27,6	39,1
موافق	40	46,0	46,0	85,1
موافق بشدة	13	14,9	14,9	100,0
Total	87	100,0	100,0	

السؤال 15

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تمام	3	3,4	3,4	3,4
غير موافق	11	12,6	12,6	16,1
محايد	20	23,0	23,0	39,1
موافق	39	44,8	44,8	83,9
موافق بشدة	14	16,1	16,1	100,0
Total	87	100,0	100,0	

السؤال 16

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تمام	2	2,3	2,3	2,3
غير موافق	16	18,4	18,4	20,7
محايد	27	31,0	31,0	51,7
موافق	38	43,7	43,7	95,4
موافق بشدة	4	4,6	4,6	100,0
Total	87	100,0	100,0	

السؤال 17

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تمام	3	3,4	3,4	3,4
غير موافق	6	6,9	6,9	10,3
محايد	11	12,6	12,6	23,0
موافق	54	62,1	62,1	85,1
موافق بشدة	13	14,9	14,9	100,0
Total	87	100,0	100,0	

السؤال 18

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تمام	1	1,1	1,1	1,1
غير موافق	6	6,9	6,9	8,0
محايد	14	16,1	16,1	24,1
موافق	52	59,8	59,8	83,9
موافق بشدة	14	16,1	16,1	100,0
Total	87	100,0	100,0	

السؤال 19

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تمام	2	2,3	2,3	2,3
غير موافق	18	20,7	20,7	23,0
محايد	14	16,1	16,1	39,1
موافق	36	41,4	41,4	80,5
موافق بشدة	17	19,5	19,5	100,0
Total	87	100,0	100,0	

C

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
2,33	1	1,1	1,1	1,1
2,44	2	2,3	2,3	3,4
2,56	4	4,6	4,6	8,0

2,67	2	2,3	2,3	10,3
2,78	2	2,3	2,3	12,6
2,89	5	5,7	5,7	18,4
3,00	4	4,6	4,6	23,0
3,11	2	2,3	2,3	25,3
3,22	3	3,4	3,4	28,7
3,33	8	9,2	9,2	37,9
3,44	6	6,9	6,9	44,8
3,56	6	6,9	6,9	51,7
3,67	5	5,7	5,7	57,5
3,78	8	9,2	9,2	66,7
3,89	1	1,1	1,1	67,8
4,00	8	9,2	9,2	77,0
4,11	5	5,7	5,7	82,8
4,22	5	5,7	5,7	88,5
4,33	2	2,3	2,3	90,8
4,44	3	3,4	3,4	94,3
4,56	2	2,3	2,3	96,6
4,67	1	1,1	1,1	97,7
4,78	2	2,3	2,3	100,0
Total	87	100,0	100,0	

```

FREQUENCIES VARIABLES=D1 D2 D3 D4 D5 D
  /STATISTICS=STDDEV MEAN SUM
  /ORDER=ANALYSIS.

```

## Effectifs

Remarques	
Résultat obtenu	07-MAY-2018 18:45:19
Commentaires	
Données	C:\Users\kama\Desktop\cha
Ensemble de données actif	kh chokha.sav
Entrée	\$Ensemble_de_données
Filtrer	<aucune>
Poids	<aucune>
Scinder fichier	<aucune>

	N de lignes dans le fichier de travail	87
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques sont basées sur toutes les observations dotées de données valides
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES=D1 D2 D3 D4 D5 D /STATISTICS=STDDEV MEAN SUM /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,01

[\$Ensemble\_de\_données] C:\Users\kamal\Desktop\chakh chokha.sav

### Statistiques

	السؤال 20	السؤال 21	السؤال 22	السؤال 23	السؤال 24	D
N Valide	87	87	87	87	87	87
N Manquante	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,78	3,77	3,40	3,98	3,44	3,6736
Ecart-type	,784	,817	,908	,682	,997	,56578
Somme	329	328	296	346	299	319,60

### Tableau de fréquences

#### السؤال 20

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	6	6,9	6,9	6,9
Valide محايد	20	23,0	23,0	29,9

موافق	48	55,2	55,2	85,1
موافق بشدة	13	14,9	14,9	100,0
Total	87	100,0	100,0	

#### السؤال 21

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	7	8,0	8,0	8,0
محايد	20	23,0	23,0	31,0
موافق	46	52,9	52,9	83,9
موافق بشدة	14	16,1	16,1	100,0
Total	87	100,0	100,0	

#### السؤال 22

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تمام	3	3,4	3,4	3,4
غير موافق	8	9,2	9,2	12,6
محايد	35	40,2	40,2	52,9
موافق	33	37,9	37,9	90,8
موافق بشدة	8	9,2	9,2	100,0
Total	87	100,0	100,0	

#### السؤال 23

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	3	3,4	3,4	3,4
محايد	12	13,8	13,8	17,2
موافق	56	64,4	64,4	81,6
موافق بشدة	16	18,4	18,4	100,0
Total	87	100,0	100,0	

#### السؤال 24

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تمام	3	3,4	3,4	3,4
غير موافق	12	13,8	13,8	17,2
محايد	27	31,0	31,0	48,3
موافق	34	39,1	39,1	87,4
موافق بشدة	11	12,6	12,6	100,0
Total	87	100,0	100,0	

**D**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
2,20	1	1,1	1,1	1,1
2,40	1	1,1	1,1	2,3
2,60	3	3,4	3,4	5,7
2,80	2	2,3	2,3	8,0
3,00	6	6,9	6,9	14,9
3,20	8	9,2	9,2	24,1
3,40	12	13,8	13,8	37,9
3,60	10	11,5	11,5	49,4
3,80	11	12,6	12,6	62,1
4,00	19	21,8	21,8	83,9
4,20	4	4,6	4,6	88,5
4,40	1	1,1	1,1	89,7
4,60	6	6,9	6,9	96,6
4,80	2	2,3	2,3	98,9
5,00	1	1,1	1,1	100,0
Total	87	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=E1 E2 E3 E4 E5 E  
 /STATISTICS=STDDEV MEAN SUM  
 /ORDER=ANALYSIS.

**Effectifs**

### Remarques

Résultat obtenu	07-MAY-2018 18:45:45	
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\kamal\Desktop\chakh chokha.sav
	Ensemble de données actif	\$Ensemble_de_données
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	87
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques sont basées sur toutes les observations dotées de données valides
Syntaxe	FREQUENCIES	
	VARIABLES=E1 E2 E3 E4 E5 E	
	/STATISTICS=STDDEV MEAN SUM	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,02

[\$Ensemble\_de\_données] C:\Users\kamal\Desktop\chakh chokha.sav

### Statistiques

	السؤال 25	السؤال 26	السؤال 27	السؤال 28	السؤال 29	E
N	Valide	87	87	87	87	87
	Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne	3,46	3,28	3,22	3,63	3,45	3,4069
Ecart-type	1,065	1,053	1,146	,864	,962	,74985
Somme	301	285	280	316	300	296,40

## Tableau de fréquences

السؤال 25

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تمام	4	4,6	4,6	4,6
غير موافق	16	18,4	18,4	23,0
محايد	13	14,9	14,9	37,9
موافق	44	50,6	50,6	88,5
موافق بشدة	10	11,5	11,5	100,0
Total	87	100,0	100,0	

السؤال 26

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تمام	1	1,1	1,1	1,1
غير موافق	24	27,6	27,6	28,7
محايد	24	27,6	27,6	56,3
موافق	26	29,9	29,9	86,2
موافق بشدة	12	13,8	13,8	100,0
Total	87	100,0	100,0	

السؤال 27

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تمام	6	6,9	6,9	6,9
غير موافق	20	23,0	23,0	29,9
محايد	21	24,1	24,1	54,0
موافق	29	33,3	33,3	87,4
موافق بشدة	11	12,6	12,6	100,0
Total	87	100,0	100,0	

السؤال 28

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	12	13,8	13,8	13,8
محايد	18	20,7	20,7	34,5
موافق	47	54,0	54,0	88,5
موافق بشدة	10	11,5	11,5	100,0
Total	87	100,0	100,0	

السؤال 29

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تمام	1	1,1	1,1	1,1
غير موافق	17	19,5	19,5	20,7
محايد	20	23,0	23,0	43,7
موافق	40	46,0	46,0	89,7
موافق بشدة	9	10,3	10,3	100,0
Total	87	100,0	100,0	

E

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,60	1	1,1	1,1	1,1
1,80	2	2,3	2,3	3,4
2,00	2	2,3	2,3	5,7
2,20	2	2,3	2,3	8,0
2,40	3	3,4	3,4	11,5
2,60	2	2,3	2,3	13,8
2,80	11	12,6	12,6	26,4
3,00	5	5,7	5,7	32,2
3,20	14	16,1	16,1	48,3
3,40	6	6,9	6,9	55,2
3,60	6	6,9	6,9	62,1
3,80	8	9,2	9,2	71,3
4,00	9	10,3	10,3	81,6
4,20	4	4,6	4,6	86,2
4,40	6	6,9	6,9	93,1

4,60	4	4,6	4,6	97,7
4,80	1	1,1	1,1	98,9
5,00	1	1,1	1,1	100,0
Total	87	100,0	100,0	

RELIABILITY

```

/VARIABLES=B1 B10 C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8 C9 B2 D1 D2 D3 D4 D5 E1 E2 E3 E4
E5 B3 B4 B5 B6 B7 B8 B9
/SCALE('م;75_;93_ل;75_ ;78_;75_;76_;79_ل;75_ مل;75_;93_م') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

## Fiabilité

### Remarques

Résultat obtenu	07-MAY-2018 18:47:02
Commentaires	
Données	C:\Users\kama\Desktop\chokha.chokha.sav
Ensemble de données actif	\$Ensemble_de_données
Filtrer	<aucune>
Poids	<aucune>
Scinder fichier	<aucune>
N de lignes dans le fichier de travail	87
Entrée de la matrice	
Définition de valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
Gestion des valeurs manquantes	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
Observations prises en compte	

Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES=B1 B10 C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8 C9 B2 D1 D2 D3 D4 D5 E1 E2 E3 E4 E5 B3 B4 B5 B6 B7 B8 B9 /SCALE('معامل الثبات العام') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,01

[\\$Ensemble\_de\_données] C:\Users\kamal\Desktop\chakh chokha.sav

### Echelle : معامل الثبات العام

#### Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	87	100,0
	Exclus <sup>a</sup>	0	,0
	Total	87	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,900	29

```
RELIABILITY
/VARIABLES=B1 B10 B2 B3 B4 B5 B6 B7 B8 B9
/SCALE('ول;75_ل;75_ ;85_و;81_لم;75_ ;78_ ;75_ ;76_ ;79_ل;75_مل;75_ ;93_م') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

## Fiabilité

Remarques	
Résultat obtenu	07-MAY-2018 18:48:12
Commentaires	
Entrée	C:\Users\kamal\Desktop\chakh chokha.sav \$Ensemble_de_données Filtrer <aucune> Poids <aucune> Scinder fichier <aucune> N de lignes dans le fichier de travail 87 Entrée de la matrice Définition de valeur manquante Gestion des valeurs manquantes Observations prises en compte
Syntaxe	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes. Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure. RELIABILITY /VARIABLES=B1 B10 B2 B3 B4 B5 B6 B7 B8 B9 /SCALE('معامل الثبات المحور الاول') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur 00:00:00,00 Temps écoulé 00:00:00,00

[\$Ensemble\_de\_données] C:\Users\kamal\Desktop\chakh chokha.sav

Echelle : معامل الثبات المحور الاول

### Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	87	100,0
	Exclus <sup>a</sup>	0	,0
	Total	87	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,712	10

```
RELIABILITY
/VARIABLES=C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8 C9
/SCALE(' ;85_و;81_لم;75_ ;78_;75_;76_;79_ل;75_ مل;75_;93_م
ني;75_;79_ل;75_') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

## Fiabilité

Remarques	
Résultat obtenu	07-MAY-2018 18:48:50
Commentaires	
Données	C:\Users\kama\Desktop\cha kh chokha.sav
Ensemble de données actif	\$Ensemble_de_données
Filtrer	<aucune>
Poids	<aucune>
Scinder fichier	<aucune>
N de lignes dans le fichier de travail	87
Entrée de la matrice	

	Définition de valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
Gestion des valeurs manquantes	Observations prises en compte	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES=C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8 C9 /SCALE('معامل الثبات المحور الثاني') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,01

[\$Ensemble\_de\_données] C:\Users\kamal\Desktop\chakh chokha.sav

## Echelle : معامل الثبات المحور الثاني

### Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	87	100,0
	Exclus <sup>a</sup>	0	,0
	Total	87	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,801	9

```

RELIABILITY
/VARIABLES=D1 D2 D3 D4 D5
/SCALE(' ;85_و;81_لم;75_ ;78_;75_;76_;79_ل;75_ مل;75_;93_م
79_ل;75_;79_ل;75_') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

## Fiabilité

Remarques	
Résultat obtenu	07-MAY-2018 18:49:24
Commentaires	
Données	C:\Users\kama\Desktop\chokha.sav
Ensemble de données actif	\$Ensemble_de_données
Filtrer	<aucune>
Poids	<aucune>
Scinder fichier	<aucune>
N de lignes dans le fichier de travail	87
Entrée de la matrice	
Définition de valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
Gestion des valeurs manquantes	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
Syntaxe	RELIABILITY /VARIABLES=D1 D2 D3 D4 D5 /SCALE('معامل الثبات المحور الثالث') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	
Temps de processeur	00:00:00,00
Temps écoulé	00:00:00,00

[\\$Ensemble\_de\_données] C:\Users\kamal\Desktop\chakh chokha.sav

## Echelle : معامل الثبات المحور الثالث

### Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	87	100,0
Exclus <sup>a</sup>	0	,0
Total	87	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,693	5

```
RELIABILITY
/VARIABLES=E1 E2 E3 E4 E5
/SCALE(' ;85_و;81_لم;75_ ;78_;75_;76_;79_ل;75_ مل;75_;93_م
93_ ;76_ ;75_ ;85_ل;75_ ;') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

## Fiabilité

### Remarques

Résultat obtenu	07-MAY-2018 18:50:00
Commentaires	
Entrée	Données C:\Users\kamal\Desktop\cha kh chokha.sav

	Ensemble de données actif	\$Ensemble_de_données	
	Filtrer	<aucune>	
	Poids	<aucune>	
	Scinder fichier	<aucune>	
	N de lignes dans le fichier de travail		87
	Entrée de la matrice		
	Définition de valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.	
Gestion des valeurs manquantes	Observations prises en compte	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.	
Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES=E1 E2 E3 E4 E5 /SCALE('معامل الثبات المحور الرابع') ALL /MODEL=ALPHA.	
Ressources	Temps de processeur		00:00:00,00
	Temps écoulé		00:00:00,03

[\$Ensemble\_de\_données] C:\Users\kamal\Desktop\chakh chokha.sav

### Echelle : معامل الثبات المحور الرابع

		N	%
Observations	Valide	87	100,0
	Exclus <sup>a</sup>	0	,0
	Total	87	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,785	5

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT D
/METHOD=ENTER B.
    
```

**Régression**

**Remarques**

Résultat obtenu	07-MAY-2018 18:56:27
Commentaires	
Entrée	C:\Users\kama\Desktop\cha kh chokha.sav \$Ensemble_de_données <aucune> <aucune> <aucune> N de lignes dans le fichier de travail 87 Définition des valeurs manquantes Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes. Gestion des valeurs manquantes Les statistiques sont basées sur des observations ne contenant aucune valeur manquante pour toute variable utilisée.
Observations prises en compte	

Syntaxe		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT D /METHOD=ENTER B.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,05
	Temps écoulé	00:00:00,02
	Mémoire requise	2076 octets
	Mémoire supplémentaire requis pour les diagrammes résiduels	0 octets

[\$Ensemble\_de\_données] C:\Users\kamal\Desktop\chakh chokha.sav

**Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>**

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	B <sup>b</sup>	.	Entrée

- a. Variable dépendante : D
- b. Toutes variables requises saisies.

**Récapitulatif des modèles**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,664 <sup>a</sup>	,441	,434	,42553

- a. Valeurs prédites : (constantes), B

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
--------	------------------	-----	--------------------	---	------

	Régression	12,138	1	12,138	67,034	,000 <sup>b</sup>
1	Résidu	15,391	85	,181		
	Total	27,529	86			

a. Variable dépendante : D

b. Valeurs prédites : (constantes), B

#### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	
	A	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	1,009	,329		3,070	,003
	B	,745	,091	,664	8,187	,000

a. Variable dépendante : D

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT D
/METHOD=ENTER C.

```

## Régression

#### Remarques

Résultat obtenu		07-MAY-2018 20:35:01
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\kama\Desktop\cha kh chokha.sav
	Ensemble de données actif	\$Ensemble_de_données
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	

	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
Gestion des valeurs manquantes	Observations prises en compte	Les statistiques sont basées sur des observations ne contenant aucune valeur manquante pour toute variable utilisée.
Syntaxe		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT D /METHOD=ENTER C.
	Temps de processeur	00:00:00,03
	Temps écoulé	00:00:00,01
Ressources	Mémoire requise	2076 octets
	Mémoire supplémentaire requise pour les diagrammes résiduels	0 octets

[ \$Ensemble\_de\_données ] C:\Users\kamal\Desktop\chakh chokha.sav

#### Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	C <sup>b</sup>	.	Entrée

a. Variable dépendante : D

b. Toutes variables requises saisies.

#### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,543 <sup>a</sup>	,295	,287	,47782

a. Valeurs prédites : (constantes), C

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	8,123	1	8,123	35,577	,000 <sup>b</sup>
1 Résidu	19,407	85	,228		
Total	27,529	86			

a. Variable dépendante : D

b. Valeurs prédites : (constantes), C

**Coefficients<sup>a</sup>**

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1,848	,310		5,955	,000
1 C	,511	,086	,543	5,965	,000

a. Variable dépendante : D

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT E
  /METHOD=ENTER B.
  
```

## Régression

**Remarques**

Résultat obtenu	07-MAY-2018 20:49:53
Commentaires	

Entrée	Données	C:\Users\kama\Desktop\chakh chokha.sav
	Ensemble de données actif	\$Ensemble_de_données
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
Gestion des valeurs manquantes	N de lignes dans le fichier de travail	87
	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes. Les statistiques sont basées sur des observations ne contenant aucune valeur manquante pour toute variable utilisée.
	Observations prises en compte	REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT E /METHOD=ENTER B.
Syntaxe		
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,01
	Mémoire requise	2076 octets
	Mémoire supplémentaire requise pour les diagrammes résiduels	0 octets

[ \$Ensemble\_de\_données ] C:\Users\kama\Desktop\chakh chokha.sav

**Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>**

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	B <sup>b</sup>	.	Entrée

a. Variable dépendante : E

b. Toutes variables requises saisies.

#### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,527 <sup>a</sup>	,277	,269	,64118

a. Valeurs prédites : (constantes), B

#### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	13,411	1	13,411	32,620	,000 <sup>b</sup>
Résidu	34,945	85	,411		
Total	48,356	86			

a. Variable dépendante : E

b. Valeurs prédites : (constantes), B

#### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	,606	,495		1,224	,224
B	,783	,137	,527	5,711	,000

a. Variable dépendante : E

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT E
/METHOD=ENTER C.
```

## Régression

### Remarques

Résultat obtenu		07-MAY-2018 20:59:53
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\kamal\Desktop\chakh chokha.sav
	Ensemble de données actif	\$Ensemble_de_données
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	87
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques sont basées sur des observations ne contenant aucune valeur manquante pour toute variable utilisée.
Syntaxe		REGRESSION
		/MISSING LISTWISE
		/STATISTICS COEFF
		OUTS R ANOVA
		/CRITERIA=PIN(.05)
		POUT(.10)
Ressources		/NOORIGIN
		/DEPENDENT E
		/METHOD=ENTER C.
	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,01
	Mémoire requise	2076 octets
	Mémoire supplémentaire requise pour les diagrammes résiduels	0 octets

[\$Ensemble\_de\_données] C:\Users\kamal\Desktop\chakh chokha.sav

**Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>**

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	C <sup>b</sup>	.	Entrée

a. Variable dépendante : E

b. Toutes variables requises saisies.

**Récapitulatif des modèles**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,462 <sup>a</sup>	,213	,204	,66908

a. Valeurs prédites : (constantes), C

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	10,304	1	10,304	23,017	,000 <sup>b</sup>
	Résidu	38,052	85	,448		
	Total	48,356	86			

a. Variable dépendante : E

b. Valeurs prédites : (constantes), C

**Coefficients<sup>a</sup>**

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,351	,435		3,108	,003
	C	,576	,120	,462	4,798	,000

a. Variable dépendante : E

## ملخص

تهدف هذه الدراسة الى تحليل دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين مخرجات التعليم العالي، حيث تم التعرف على إدارة الجودة في التعليم العالي و نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي و أيضا تم التطرق الى بعض التجارب لمختلف الجامعات العربية و الأجنبية و لإثبات أثر تطبيق الجودة على مؤسسات التعليم العالي تم إسقاط هذه النظريات على الجانب الميداني ألا و هو دراسة إدارة الجودة الشاملة بجامعة المسيلة و دورها في تحسين مخرجاتها حيث تم توزيع مجموعة من الاستبانة تحديداً في كلية العلوم الإقتصادية و كلية الرياضيات و الإعلام الآلي للتوصل الى مدى تطبيق الجودة في كل من الكليتين.

## الكلمات المفتاحية

إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، نظام ضمان الجودة في التعليم العالي، تهيئة متطلبات الجودة، تطوير مخرجات التعليم العالي، تحديث العملية التعليمية.

## Abstract:

The aim of this study is to analyze the role of TQM in improving the outputs of higher education. Quality management in higher education and quality assurance system have been identified in higher education institutions. Some of the experiences of different Arab and foreign universities have also been discussed. to confirme the effect of applying the Higher Education Institutions, these theories were dropped on the field side, namely, the case of TQM in M'sila University and its role in improving its outputs. A set of questionnaire was distributed specifically in the Faculty of Economics and the Faculty of Mathematics and Computer Science to determine the extent of quality in Both Faculties.