Edited with the trial version of Foxit Advanced PDF Editor
To remove this notice, visit: www.foxitsoftware.com/shopping

تصور مقترح لتطبيق نظام ضمان جودة التعليم في الجامعات الجزائرية

دراسة استطلاعية من وجهة نظر الهيئة التدريسية بجامعة محمد خيضر ببسكرة

أ.د بشير بن عيشي، جامعة محمد خيضر – بسكرة.

د. عمار بن عيشي، جامعة محمد خيضر – بسكرة.

الملخص: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع نظام ضمان جودة التعليم في الجامعات الجزائرية دراسة استطلاعية من وجهة نظر الهيئة التدريسية بجامعة محمد خيضر ببسكرة مع اقتراح تصور لتطبيق نظام ضمان جودة التعليم، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثين بتصميم استمارة وزعت على عينة الدراسة عددها300 عضو هيئة تدريس بالجامعة المبحوثة، أجريت عملية التحليل باستخدام البرنامج الإحصائي *SPSS*، حيث توصلت الدراسة إلى:

– تتبنى الجامعة المبحوثة نظاما فاعلا لتحقيق ضمان جودة التعليم الجامعي؛

– أن الجامعة المبحوثة تركز على تحقيق عناصر نظام (المدخلات، العمليات، المخرجات) ضمان الجودة في التعليم الجامعي.

الكلمات المفتاحية: التعليم، الجودة، الجامعة.

***Abstract*:** This study aimed to identify the reality of ensuring the quality of education in the Algerian University system exploratory study from the standpoint of the faculty at the University of Mohammed Khider Biskra with a proposal to apply imagine ensure the quality of the education system, there searchers designed a form and distributed to a sample study of the 300 university faculty members surveyed, Analysis was performed using the statistical program *SPSS*, The study found:

- Biskra University built an effective system for ensuring the quality of university education.

- Biskra University that focuses on achieving system elements (inputs, processes, outputs) quality assurance in higher education.

***Keywords*:** Education, Quality, University.

مقدمة: لقد أصبح تطبيق الجودة الشاملة في التعليم مطلبا ملحا لأجل التفاعل مع متغيرات عصر يتسم بالتسارع المعرفي والتكنولوجي وتتزايد فيه المنافسة والصراع بين الأفراد والجماعات والمؤسسات. ومما لاشك فيه أن الأخذ بالجودة الشاملة في التعليم ضرورة ملحة تمكننا من تحقيق جودة التعليم.

وفي ظل هذا الاهتمام المتزايد إدارة بالجودة الشاملة في التعليم الجامعي وما صاحبها من تغيرات وتحولات طرأت على الجامعة ونتج عنها أن تعرضت البيئة الجامعية لبعض التحديات التي

Edited with the trial version of Foxit Advanced PDF Editor
To remove this notice, visit: www.foxitsoftware.com/shopping

دعت إلى ضرورة تحسينها وتطوير أدائها فقد برز نظام ضمان الجودة كأحد قضايا الإدارة العصرية الحديثة في التعليم الجامعي على مستوى العالم، والذي يعد مدخلاً لتحقيق جودة التعليم الجامعي في الألفية الثالثة.

ونظراً لأهمية هذا النظام فقد تزايد الاهتمام بتحقيقه في مؤسسات التعليم العالي والجامعي بشكل كبير منذ التسعينات من القرن العشرين وحتى الآن تمشياً مع الاتجاهات الحديثة نحو ضمان جودة التعليم الجامعي.

مشكلة البحث:

تتحدد مشكلة البحث في السؤال الرئيس التالي:

ما درجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بالجامعة بسكرة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟

وسوف يتم الإجابة عن هذا السؤال من خلال الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

- ما درجة توفر الجودة في مدخلات نظام ضمان الجودة بالجامعة المبحوثة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ؟
- ما درجة توفر الجودة في عمليات نظام ضمان الجودة بالجامعة المبحوثة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ؟
- ما درجة توفر الجودة في مخرجات نظام ضمان الجودة بالجامعة المبحوثة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ؟

فرضيات البحث:

- تتبنى الجامعة المبحوثة نظاما فاعلا لتحقيق ضمان جودة التعليم الجامعي.
- تركز الجامعة المبحوثة على تحقيق عناصر(المدخلات، العمليات، المخرجات)النظام ضمان الجودة في التعليم الجامعي.

أهمية البحث: تحظى هذه الدراسة بأهمية كبيرة، وهذه الأهمية تنبع من أهمية الموضوع الذي تتناوله، وهو ضمان جودة التعليم الجامعي، فمؤسسة التعليم العالي هي منظمة خدمية تتخصص في إنتاج وتسويق حزمة من الخدمات التعليمية والبحثية التي تعدّ أحد الركائز الأساسية لتحقيق البناء السليم للمجتمعات، وهذه الخدمات لا يمكن أن تحقق أهدافها إلا إذا جرى إنتاجها وتقديمها بمستوى متميز من الجودة.

من هنا وبناءً على ما سبق فإن أهمية البحث الحالي تنبع من خلال ما يأتي:

- إن نتائج البحث الحالي يمكن أن تسهم في تطوير وتحسين العمل الجامعي و تجدد سبل تدعيمه، وذلك من خلال كشفها لجوانب القصور التي تعاني منها الجامعة، الأمر الذي من خلاله يتسنى

Edited with the trial version of Foxit Advanced PDF Editor
To remove this notice, visit: www.foxitsoftware.com/shopping

للمسئولين في الجامعة العمل على معالجتها، وبذلك تزداد كفاءة الجامعة وفاعليتها ويرتفع مستوى الأداء والإنتاج العلمي فيها.

– إن البحث الحالي ومن خلال محتوياته يمكن أن يسهم بتزويد متخذي القرار في جامعة تعز بمبادئ ومتطلبات تحقيق ضمان الجودة الشاملة المطبقة في بعض الجامعات العالمية والعربية، للعمل على تعزيز وتطوير ما هو مطبق منها وتطبيق المبادئ التي مازالت غير مطبقة، وتوفير المتطلبات التي ما تزال غير موفرة في الجامعة.

أهداف البحث: تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

– معرفة درجة توفر الجودة في نظام ضمان الجودة بجامعة بسكرة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. وسوف يتم التعرف على هذا الهدف من خلال التعرف على الأهداف الفرعية التالية:

– معرفة درجة توفر الجودة في مدخلات نظام ضمان الجودة بجامعة بسكرة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

– معرفة درجة توفر الجودة في عمليات نظام ضمان الجودة بجامعة بسكرة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

– معرفة درجة توفر الجودة في مخرجات نظام ضمان الجودة بجامعة بسكرة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

اولا– الاطار النظري للبحث:

1– تعريف الجودة: تعرف الجودة "بأنها قدرة المنتوج (خدمة أو سلعة) على تحقيق الإشباع الكامل لحاجات ورغبات المستفيد/ الزبون بأقل تكاليف داخلية"[1].

كما يمكن تعريف الجودة "بأنها قدرة المنتوج (خدمة أو سلعة) على مواءمة الاستعمال بالصورة التي يطلبها ويرغب فيها المستفيد/ الزبون"[2].

2– تعريف الجودة في التعليم: هي عملية استيفاء النظام التعليمي للمعايير والمستويات المتفق عليها لكفاءة النظام التعليمي وفاعليته بمختلف عناصره (المدخلات, العمليات, المخرجات, البيئة) بما يحقق أعلى مستوى من القيمة والكفاءة والفاعلية لكل من أهداف النظام وتوقعات طالبي الخدمة التعليمية(الطلبة , المجتمع)[3].

3– مفهوم ضمان الجودة في التعليم الجامعي: حيث نظر(Geddis) إلى ضمان الجودة على أنه يمثل عملية المراجعة المخططة والمنظمة للمؤسسة أو البرنامج لتحديد مدى الوفاء بالمستويات المقبولة للتعليم والبيئة الداخلية للمؤسسة[4].

Edited with the trial version of Foxit Advanced PDF Editor
To remove this notice, visit: www.foxitsoftware.com/shopping

ونظر إليه(Cheng) على أنه يمثل مجموعة من الإجراءات المخططة والمنهجية اللازمة لإعطاء ثقة كافية بأن المنتج التعليمي أو العملية التعليمية المؤداة في الجامعة تستوفي مطالب الجودة المعطاة[5].

كما يمكن تعريف ضمان الجودة على أنه يعني تصميم أو تنفيذ نظام يتضمن سياسات وإجراءات تقوم بها الجامعة للتأكد من الوفاء بمتطلبات الجودة ليس فقط على نطاق مراحل عملية التعليم، بل على نطاق أشمل يضم ضبط الجودة على مستوى وظائف الجامعة ككل[6].

بالإضافة إلى ذلك فقد نظر إليه (البهواش) على أنه نظام يشمل كل السياسات والمقاييس والأفعال المخططة التي يتم من خلالها تحقيق وتطوير جودة التعليم العالي، بما يمكنه من الوفاء باحتياجات ومطالب المستفيدين منه[7].

4- أهداف ضمان الجودة في التعليم الجامعي: تتمثل أهداف ضمان الجودة في التعليم الجامعي في[8]:

- توضيح أهداف جودة النظام التعليمي لكافة الأفراد العاملين في الجامعة على اختلاف مستوياتهم ووظائفهم الأكاديمية والإدارية، ومتابعة تنفيذها من منظور شامل.
- نشر وترسيخ ثقافة الجودة الشاملة وضمان تطبيقها في الجامعة، بما يضمن تحقيق التحسين والتطوير المستمر في جميع مكوناتها المادية والبشرية والأكاديمية والإدارية.
- زيادة الفعالية التنظيمية داخل الجامعة من خلال توفير القدرة على العمل الجماعي وتحقيق فعالية الاتصالات بين العاملين مع بعضهم ومع الإدارة العليا.
- تنسيق كافة الجهود التنظيمية والمادية والبشرية التي تقوم بها الجامعة لتحقيق أهدافها ووظائفها بما يحقق لها الفاعلية والجودة والتميز الكمي والنوعي.
- الوصول إلى منظومة متكاملة من المعايير القياسية، وقواعد المقارنات المرجعية التطويرية، ومقاييس الأداء الحقيقية، وذلك طبقاً للمعايير العالمية.
- وضع خطط تفصيلية عن كيفية تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة.
- وضع الإجراءات المعيارية المختلفة التي تهدف إلى تحقيق الحد الأقصى من الجودة والتميز في الأداء، وتشجيع العاملين في الجامعة وتدريبهم على تطبيقها.
- تصميم موازنات لضبط الجودة وضمانها، وتنفيذ الأداء ومتابعته في ضوئها.
- تحسين جودة المخرجات التعليمة وزيادة قدرتها على المنافسة في مختلف أسواق العمل المحلية والإقليمية والعالمية، بما يعزز الثقة بها من قبل المستفيدين.
- اكتشاف الخطأ ومنعه قبل وقوعه، والتقليل من التكاليف الناتجة عن الوقوع في أي خطأ مرحلي، وذلك من خلال إخضاع جميع الموارد والعمليات داخل الجامعة للرقابة الوقائية من خلال تطبيق المعايير العالمية.

Edited with the trial version of Foxit Advanced PDF Editor
To remove this notice, visit: www.foxitsoftware.com/shopping

– ضبط وتطوير النظام الإداري بالجامعة من خلال توصيف الأدوار والمسؤوليات المحددة لكل فرد في النظام الجامعي كلاً حسب قدراته ومستواه الوظيفي.

– زيادة كفاءة الجامعة وتحقيق قدرتها على المنافسة مع مختلف الجامعات المحلية والإقليمية والعالمية واتصافها بالقدرة على النمائية والتطور وفقاً لخصائص العصر ومتطلباته.

– تحسين وتطوير الكفايات العلمية والمهنية لجميع منتسبي الجامعة من أعضاء هيئة تدريس وإداريين وفنيين، ورفع مستوى أداءهم من خلال تفعيل برامج التنمية المهنية والتدريب المستمر.

– توفير بيانات ومعلومات واضحة ودقيقة للطلبة وأصحاب الأعمال وغيرهم حول نوعية ومستويات البرامج التي تقدمها الجامعة.

– إصدار أدلة للممارسات وإبراز الممارسات الجيدة.

5–عناصر نظام ضمان الجودة في التعليم الجامعي: تتمثل عناصر نظام ضمان الجودة في التعليم الجامعي في[9]:

5–1– المدخلات: وتتمثل مدخلات نظام ضمان الجودة في التعليم الجامعي بالأهداف بمختلف مستوياتها، وخصائص الطلبة، ونظام القبول بالجامعة، والبيئة العامة المحيطة بها، وكذا البيئة الخاصة بالجامعة والتي تشمل: المبنى الجامعي، والموارد، وأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، والفنيين، والإدارة الجامعية، والجهاز الإداري، ونظام الدراسة، والخطط الدراسية، والخطط البحثية، وخطط خدمة الجامعة للمجتمع، والخطط الإستراتيجية، ومعايير الجودة, والبيئة التنظيمية للجودة، وخبرات القائمين على تطبيق نظام ضمان الجودة، بالإضافة إلى الخطط الإدارية والمناخ العام للجامعة والروح المعنوية.

5–2– العمليات: وتشتمل عمليات نظام ضمان تنفيذ خطط الجودة في الجامعة على نوعين من العمليات هما: عمليات التعليم والتعلم، وعمليات التقويم، حيث تتضمن عمليات التعليم والتعلم: البرامج، والمناهج، والمقررات، والكتب، ومواد التعليم وتقنياتها، والأجهزة، وتجهيزات المعامل والورش، والمكتبة، ومراكز تكنولوجيا المعلومات، وطرائق التدريس، وأساليب التعلم، وتنفيذ الخطط البحثية وخطط خدمة الجامعة للمجتمع والتخطيط لمختلف العمليات التي تتم داخل الجامعة، بالإضافة إلى تنفيذ الخطط الإدارية بمستوياتها المختلفة، وأما عمليات التقويم فتتضمن: عمليات التقويم المختلفة للأبنية، والأجهزة، والوظائف، والأعمال، والأنشطة التعليمية والبحثية، وأنشطة خدمة الجامعة للمجتمع، بالإضافة إلى تقويم الخطط الإدارية وتقويم الجامعة ووحداتها المختلفة ومجالسها بمختلف مستوياتها.

5–3– المخرجات: وتشمل النواتج التعليمية والبحثية والنواتج المتصلة بالخدمات التي تحقق للجامعة دورها في خدمة المجتمع، كالخدمات الاستشارية، وخدمات التأهيل والتدريب، وخدمات

Edited with the trial version of Foxit Advanced PDF Editor
To remove this notice, visit: www.foxitsoftware.com/shopping

الدراسات والبحوث الأساسية والتطبيقية، وغيرها من الخدمات التي تعكس دور الجامعة في خدمة المجتمع.

5-4- التغذية الراجعة: وهي تعبر عن المعلومات المستفادة من تقويم الأداء الجامعي بشكل عام، أي من تقويم العمليات التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع التي تمثل وظائف الجامعة، وأيضاً من تقويم الوظائف والأعمال الإدارية والفنية التي تمارس في الجامعة، وذلك لمعرفة حجم الثقة التي تكونت لدى المستفيدين الداخليين والخارجيين ومعرفة درجة رضاهم عن مخرجات الجامعة وخدماتها، والتي يمكن للجامعة في ضوئها أن تحدد جوانب القوة والضعف الموجودة فيها، و من ثم العمل على تطوير وتحسين مخرجاتها وأنشطتها وخدماتها المختلفة.

ثانيا- الدراسة الميدانية:

1- إجراءات الدراسة:

1-1- المنهج المستخدم: تم اعتماد أسلوب الوصفي التحليلي وهو المنهج الذي يهدف إلى وصف الظاهرة كما هي في الواقع، ومن ثم تحليلها وتفسيرها وربطها بالظواهر الأخرى.

1-2- مجتمع الدراسة وعينتها: تم إجراء الدراسة بجامعة ببسكرة التي تضم الكليات التالية:

- كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة بها 06 أقسام
- كلية العلوم والتكنلوجيا بها 06 أقسام
- كلية الحقوق والعلوم السياسية بها 02 أقسام
- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بها 03 أقسام
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بها 03 أقسام
- كلية الآداب واللغات بها 02 أقسام

لقد تم إجراء الدراسة على هيئة التدريس والبالغعددهم1000 مدرس، معتمدين في ذلك عينة عشوائية لجميع أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة، وتم توزيع 400 استمارة على جميع أفراد الدراسة، وتم استعادة300 استمارة.

1-3- أداة الدراسة: قام الباحثين بإعداد استمارة لمعرفة واقع نظام ضمان جودة التعليم في الجامعات الجزائرية دراسة استطلاعية من وجهة نظر الهيئة التدريسية بجامعة محمد خيضر ببسكرة مع اقتراح تصور لتطبيق نظام ضمان جودة التعليم،تكونت الأداة من مجموعة من محاور الدراسة وعدد فقرات كل مجال. واقع ضمان الجودة في جامعة بسكرة 10 فقرات، ضمان جودة المدخلات 05 فقرات، ضمان جودة العمليات 05 فقرات، ضمان جودة المخرجات 05 فقرات، المجموع الكلي25 فقرة.

كما تم استخدام مقياس ليكرت likert الخماسي في جميع أسئلة الاستبيان.

Edited with the trial version of Foxit Advanced PDF Editor
To remove this notice, visit: www.foxitsoftware.com/shopping

1-4- صدق الأداة: تم التحقق من صدق الاستمارة بعدة طرق كما يلي:

- **صدق الاستمارة:** تم التحقق من صدق الأداة من خلال عرض الاستمارة على مجموعة من الأساتذة متخصصين في المجال ولهم خبرة طويلة في هذا المجال من جامعات جزائرية، وطلب منهم إبداء الرأي حول فقرات الاستمارة وذلك بحذف وتعديل واقتراح فقرات جديدة ومناسبة الأداة لموضوع الدراسة،وبناء على ملاحظات الأساتذة تم تعديل أداة الدراسة.

1-5- ثبات الاستمارة: من اجل استخدام معامل ثبات للأداة تم استخدام معامل كرونباخ الفا من اجل تحديد الاتساق الداخلي لفقرات الاستمارة: واقع ضمان الجودة في جامعة بسكرة0.850، ضمان جودة المدخلات 0.812، ضمان جودة العمليات 0.780، ضمان جودة المخرجات 0.792، المجموع الكلي 0.825 وتشير القيم الواردة سابقا أن الأداة تتمتع بدرجة ثبات مناسبة وتفي بأغراض هذه الدراسة.

1-6- أساليب التحليل الإحصائي: لغرض تحليل نتائج الدراسة التي جمعت من خلال استمارة الاستبيان، فقد استعملت الأساليب الإحصائية الآتية: التكرار والنسب: لمعرفة إجابات أفراد العينة وتحليلها، الوسط الحسابي: لمعرفة متوسط إجابات أفراد العينة، الوسط الحسابي، معامل الارتباط بيرسون، اختبار T للعينة الواحدة (One Samples T-test).ألفا كرونباخ Cronbach Alfa: حيث استخدم للتحقق من صدق مقاييس البحث وثباتها.

2- تحليل نتائج الدراسة واختبار الفروض

2-1- وصف خصائص عينات الدراسة:

الجدول رقم(01): خصائص عينة الدراسة

المتغير		العدد	النسبة%
الجنس	ذكر	100	33.33
	أنثى	200	66.67
	المجموع	300	100
السن	25 -20	/	/
	30 -26	10	03.33
	35 -31	90	30
	36- فما فوق	200	66.67
	المجموع	300	100
الرتبة الأكاديمية	أستاذ مساعد-ب-	50	16.67

Edited with the trial version of Foxit Advanced PDF Editor
To remove this notice, visit: www.foxitsoftware.com/shopping

	أستاذ مساعد-ا-	50	16.67
	أستاذ محاضر-ب-	50	16.67
	أستاذ محاضر-ا-	150	50
	المجموع	300	100
مدة الخدمة	اقل من5 سنوات	20	06.67
	من 5 - 10سنوات	80	27.67
	10من-15 سنة	100	33.33
	من 15 فأكثر	100	33.33
	المجموع	300	100

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة هم من الذكور والبالغ عددهم100 بنسبة 33.33%، وهذا مؤشر على قلة مشاركة الذكور في التوظيف بالجامعة مقارنة بالإناث، وأن 3.33% تراوحت أعمارهم من 26 الى30 سنة، و30% بلغت أعمارهم أكثر من31 إلى 35 سنة، 66.67% أعمارهم تفوق 36 سنة. كما أن اغلب أفراد العينة تزيد مدة خدمتهم بالمؤسسة عن15 سنة مما يعني أن أفراد عينة الدارسة لهم خبرة طويلة داخل الجامعة.أما الرتبة الأكاديمية فهي موزعة كالتالي: أستاذ مساعد-ب-بنسبة16.67% أستاذ مساعد-ا-بنسبة16.67% أستاذ محاضر-ب- بنسبة16.67% أستاذ محاضر-ا-بنسبة50% مما يعني أن الدارسة تشمل كل فئات هيئة التدريس.

2-2- تحليل نتائج الدراسة:

سوف نقوم بتحليل محاور الاستمارة بغية الإجابة على أسئلة الدراسة، حيث تم استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك اعتمادا على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري (على مقياس ليكرت الخماسي) لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات الاستمارة المتعلقة بمحاور الدراسة(واقع ضمان الجودة في جامعة بسكرة، ضمان جودة المدخلات، ضمان جودة العمليات، ضمان جودة المخرجات)، وقد تقرر أن يكون المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين عن كل عبارة من (1- أقل من 2.33) دالا على مستوى "منخفض" من القبول، و من (2.34- أقل من 3.67) دالا على مستوى "متوسط"، ومن (3.68-5) دالا على مستوى "مرتفع"

Edited with the trial version of Foxit Advanced PDF Editor
To remove this notice, visit: www.foxitsoftware.com/shopping

2-2-1- تحليل فقرات المحور الأول (واقع ضمان الجودة في جامعة بسكرة)

الجدول رقم(02): تحليل فقرات المحور الأول(واقع ضمان الجودة في بسكرة)

الفقرات	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
1- فلسفة الجامعة تركز على أداء أي عمل بصورة صحيحة من المرة الاولى	03.70	00.35	مرتفع
2- تضع الجامعة آلية واضحة لسير جميع النشاطات	04.00	00.20	مرتفع
3- تعتمد الجامعة منهج الوقاية من الاخطاء بدلا من تصحيح الأخطاء بعد وقوعها	03.86	00.33	مرتفع
4- تضع الجامعة كل مايكفل تنفيذ ما يخطط له بفاعلية	03.90	00.34	مرتفع
5- يجري تدقيق مستويات الانجاز للتأكد من الالتزام بمعايير جودة الاداء المقررة	03.93	00.20	مرتفع
6- تضع الجامعة موصفات محددة لأداء كل نشاط	03.80	00.30	مرتفع
7- تضع الجامعة معايير واضحة لتقويم جودة الخدمات التعليمية.	03.67	00.31	متوسط
8- المناهج الدراسية تعكس احتياجات سوق العمل	03.74	00.38	مرتفع
9- أعداد الطلبة والمساقات الدراسية هي أعداد مناسبة من الناحية التربوية	03.83	00.23	مرتفع
10-تخطط الجامعة جيدا قبل فتح تخصصات جديدة	03.73	00.25	مرتفع
المجموع الكلي للمحور الأول	**03.81**	**00.32**	**مرتفع**

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي لواقع ضمان الجودة في جامعة بسكرة بلغ03.81 وبانحراف معياري قدره 0.32 اذ تبين بان الوسط الحسابي العام اكبر من متوسط اداة القياس البالغ (3) وهذا يدل على اهتمام الجامعة المبحوثة بمحور ضمان جودة، وقد تراوحت متوسطات إجابات أفراد العينة على فقرات هذا المقياس ما بين(03.67-04.00)، وانحرافها المعياري ما بين (0.20-0.35). وكانت اقل قيمة للمتوسط الحسابي للفقرة السابعة 03.67 وانحراف معياري00.31، مما يحتم على ادارة الجامعة ان تضع معايير واضحة لتقويم جودة الخدمات التعليمية.أما العبارة التي بلغ المتوسط الحسابي أعلى قيمة عندها فكانت الفقرة الثانية بمتوسط حسابي 04.00 وانحراف معياري00.21، مما يدل على ان الجامعة تضع آلية واضحة لسير جميع النشاطات.

Edited with the trial version of Foxit Advanced PDF Editor
To remove this notice, visit: www.foxitsoftware.com/shopping

2-2-2- تحليل فقرات المحور الثاني(ضمان جودة المدخلات):

الجدول رقم(03): تحليل فقرات المحور الثاني (ضمان جودة المدخلات):

الفقرات	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
11-يتناسب عدد أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة مع أعداد الطلبة	03.60	00.41	متوسط
12-توفر الجامعة الدعم المالي الكافي لإجراء البحوث	04.00	00.40	مرتفع
13-أعداد أجهزة الحاسوب تكفي مستخدميها من أعضاء الهيئة التدريسية.	03.70	00.45	مرتفع
14- يتناسب عدد العاملين في الجامعة من غير أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة مع احتياجات العمل	03.73	00.43	مرتفع
15-أعضاء الهيئة التدريسية على معرفة كافية باستخدام الحاسوب.	03.72	00.52	مرتفع
المجموع الكلي للمحور الثاني	**03.75**	**00.43**	**مرتفع**

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي لضمان جودة المدخلات بلغ 03.75 وبانحراف معياري قدره 0.32 اذ تبين بان الوسط الحسابي العام اكبر من متوسط اداة القياس البالغ (3) وهذا يدل على اهتمام الجامعة المبحوثة بمحور ضمان جودة المدخلات، وقد تراوحت متوسطات إجابات أفراد العينة على فقرات هذا المقياس ما بين (03.60-04.00)، وانحرافها المعياري ما بين (0.40-0.52). وكانت اقل قيمة للمتوسط الحسابي كانت الفقرة الحادية عشر بمتوسط حسابي 03.60 وانحراف معياري0.41، مما يحتم على ادارة الجامعة ان يتناسب عدد أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة مع أعداد الطلبة، أما العبارة التي بلغ المتوسط الحسابي أعلى قيمة عندها فكانت الفقرة الثانية عشر04.00 وانحراف معياري0.40 مما يدل على ان الجامعةتوفر الدعم المالي الكافي لإجراء البحوث.

2-2-3- تحليل فقرات المحور الثالث(ضمان جودة العمليات):

الجدول رقم(04): تحليل فقرات المحور الثالث(ضمان جودة العمليات)

الفقرات	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
16- يجري تقويم دوري لأداء أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة	03.75	00.26	مرتفع
17- يشارك أعضاء الهيئة التدريسية في المؤتمرات العلمية المتخصصة	03.90	00.29	مرتفع
18- توفر الجامعة اليات معتمدة لتقييم أداء أعضاء الهيئة التدريسية في المؤتمرات العلمية المتخصصة	03.85	00.27	مرتفع

Edited with the trial version of Foxit Advanced PDF Editor
To remove this notice, visit: www.foxitsoftware.com/shopping

مرتفع	00.30	03.70	19- توفر الجامعة خطط تدريبية معتمدة لتنمية القدرات ومهارات أعضاء الهيئة التدريسية.
متوسط	00.23	03.60	20- توفر الجامعة أنظمة تعنى بحقوق وواجبات أعضاء الهيئة التدريسية وتوظيفهم وترقيتهم والعب الوظيفي والاستغناء عن العمل
مرتفع	**00.25**	**03.76**	**المجموع الكلي للمحور الثالث**

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي لضمان جودة العمليات بلغ 03.76 وبانحراف معياري قدره 0.25 إذ تبين بان الوسط الحسابي العام اكبر من متوسط اداة القياس البالغ (3) وهذا يدل على اهتمام الجامعة المبحوثة بمحور ضمان جودة العمليات، وقد تراوحت متوسطات إجابات أفراد العينة على فقرات هذا المقياس ما بين(03.60-03.90)، و انحرافها المعياري ما بين (0.23-0.30) وكانت اقل قيمة للمتوسط الحسابي كانت الفقرة عشرون بمتوسط حسابي 03.60 وانحراف معياري0.23، مما يحتم على إدارة الجامعة ان توفر أنظمة تعنى بحقوق وواجبات أعضاء الهيئة التدريسية و توظيفهم وترقيتهم والعب الوظيفي والاستغناء عن العمل. أما العبارة التي بلغ المتوسط الحسابي أعلى قيمة عندها فكانت الفقرة السابعة عشر بمتوسط حسابي 03.90 وانحراف معياري 0.29 مما يدل على مشاركة أعضاء الهيئة التدريسية في المؤتمرات العلمية المتخصصة.

2-2-4- تحليل فقرات المحور الرابع (ضمان جودة المخرجات):

الجدول رقم(05): تحليل فقرات المحور الرابع (ضمان جودة المخرجات)

درجة التطبيق	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	الفقرات
متوسط	00.67	03.58	21- يجري بصورة دورية تطوير البرامج الدراسية في ضوء جودة الخريجين
مرتفع	00.65	03.83	22- تسعى إدارة الجامعة الى خلق نوع من التفاهم بينها وبين أعضاء هيئة التدريس وبين الطلبة
مرتفع	00.67	03.70	23- تجري المحافظة على العلاقات دائمة مع الخريجين و أعضاء هيئة التدريس
مرتفع	00.79	03.80	24- يجرى تصميم برامج تدريبية للطلبة تخدمهم عند الخروج إلى سوق العمل وذلك بتعاون بين إدارة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس
مرتفع	00.75	03.75	25- تعمل إدارة الجامعة على تشكيل لجان متكونة أعضاء هيئة التدريس

Edited with the trial version of Foxit Advanced PDF Editor
To remove this notice, visit: www.foxitsoftware.com/shopping

			للتعرف على مشاكل الطلبة ومعالجتها
مرتفع	00.79	03.73	**المجموع الكلي للمحور الرابع**

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي لضمان جودة العمليات بلغ 03.73 وبانحراف معياري قدره 0.79 اذ تبين بان الوسط الحسابي العام اكبر من متوسط اداة القياس البالغ (3)وهذا يدل على اهتمام الجامعة المبحوثة بمحور ضمان جودة المخرجات، وقد تراوحت متوسطات إجابات أفراد العينة على فقرات هذا المقياس ما بين(03.58-03.80)، وانحرافها المعياري ما بين (0.65-0.79). وكانت اقل قيمة للمتوسط الحسابي كانت الفقرة الحادية والعشرون بمتوسط حسابي 03.58 وانحراف معياري0.67 مما يحتم على ادارة الجامعة ان تجري بصورة دورية تطوير البرامج الدراسية لتحسين ضوء جودة الخريجين، أما العبارة التي بلغ المتوسط الحسابي أعلى قيمة عندها فكانت الفقرة الثانية والعشرون بمتوسط حسابي 03.83 وانحراف معياري0.65 مما يدل على سعى إدارة الجامعة الى خلق نوع من التفاهم بينها وبين أعضاء هيئة التدريس وبين الطلبة.

2-3- اختبار الفروض:

الفرضية الأولى: تتبنى الجامعة المبحوثة نظاما فاعلا لتحقيق ضمان جودة التعليم الجامعي

الجدول رقم (06): نتائج اختبار الفرضية الأولى

مستوى المعنوية	قيمة T الجدولية	قيمة T المحسوبة	درجة الحرية
0.05	1.652	39	300

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة (T) المحسوبة 39 أكبر من قيمة (T) الجدولية 1.652عند مستوى المعنوية (5%) وهذا يعني قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم وهذا يعني تبنى الجامعة المبحوثة نظاما فاعلا لتحقيق ضمان جودة التعليم الجامعي.

الفرضية الثانية: تركز الجامعة المبحوثة على تحقيق عناصر النظام (المدخلات، العمليات، المخرجات) ضمان الجودة في التعليم الجامعي.

Edited with the trial version of Foxit Advanced PDF Editor
To remove this notice, visit: www.foxitsoftware.com/shopping

الجدول رقم (07): نتائج اختبار الفرضية الثانية

البيان	درجة الحرية	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	مستوى المعنوية
ضمان جودة المدخلات	300	21	1.652	0.05
ضمان جودة العمليات		26		
ضمان جودة المخرجات		23		

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة (T) المحسوبة (21، 26، 23)على الترتيب أكبر من قيمة (T) الجدولية 1.652عند مستوى المعنوية (5%) وهذا يعني قبول الفرضية البديلة ور فض فرضية العدم و هذا يعني ان الجامعة المبحوثة تركز على تحقيق عناصر (المدخلات، العمليات، المخرجات)نظام ضمان الجودة في التعليم الجامعي

الخاتمة:

1- نتائج الدراسة:

من خلال الدارسة التي قام بها الباحثين تم التوصل إلى النتائج التالية:

1- تبنى الجامعة المبحوثة نظاما فاعلا لتحقيق ضمان جودة التعليم الجامعي وهذا يعود الى ان الجامعة تضع آلية واضحة لسير جميع النشاطات.

2- ان الجامعة المبحوثة تركز على تحقيق عناصر (المدخلات، العمليات، المخرجات) نظام ضمان الجودة في التعليم الجامعي من خلال ما يلي:

- سعي إدارة الجامعة الى خلق نوع من التفاهم بينها وبين أعضاء هيئة التدريس وبين الطلبة.
- مشاركة أعضاء الهيئة التدريسية في المؤتمرات العلمية المتخصصة.
- ان الجامعة توفر الدعم المالي الكافي لإجراء البحوث.

3- غير أن هناك مجموعة من عناصر القصور والضعف في هذا المحور (ضمان جودة المدخلات)، وأهم هذه العناصر:

-عدم تناسب عدد أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة مع أعداد الطلبة.

-أعداد أجهزة الحاسوب لاتكفي مستخدميها من أعضاء الهيئة التدريسية.

4- غير أن هناك مجموعة من عناصر القصور والضعف في هذا المحور (ضمان جودة العمليات)، وأهم هذه العناصر:

Edited with the trial version of Foxit Advanced PDF Editor
To remove this notice, visit: www.foxitsoftware.com/shopping

– عدم توفر الجامعة خطط تدريبية معتمدة لتنمية القدرات ومهارات أعضاء الهيئة التدريسية.

– عدم توفر الجامعة أنظمة تعنى بحقوق وواجبات أعضاء الهيئة التدريسية و توظيفهم وترقيتهم والعب الوظيفي والاستغناء عن العمل.

5– غير أن هناك مجموعة من عناصر القصور والضعف في هذا المحور (ضمان جودة المخرجات)، وأهم هذه العناصر:

– لا توجد محافظة على العلاقات دائمة مع الخريجين و أعضاء هيئة التدريس.

– لا توجد تصميم برامج تدريبية للطلبة تخدمهم عند الخروج إلى سوق العمل وذلك بتعاون بين إدارة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس.

2– توصيات الدراسة: في ضوء النتائج التي توصلت اليها الدراسة يوصي الباحثين بمجموعة من التوصيات فيما يلي أهمها:

– ضرورة إنشاء وحدة تنظيمية مستقلة تكون مهمتها الأساسية ضمان جودة التعليم الجامعي، وتعمل من خلال وصف وظيفي واضح، ويقترح الباحث أن تكون هذه الوحدة ضمن هيئة مجالس الجامعة– الأمانة العامة.

– عقد دورات وندوات متخصصة بصورة دورية بهدف زيادة كفاءة وفاعلية الكادر الأكاديمي والإداري.

– زيادة فاعلية شبكة الانترنت بالجامعة، إذ أن هذه الشبكة ضرورية لزيادة مستوى التعليم الجامعي من خلال ربط الطلبة والأساتذة مع مؤسسات العلم والمعرفة ومع جامعات ومؤسسات عالمية.

– المحافظة على علاقات واتصالات مع الخريجين، واستضافتهم في كليات الجامعة بصورة دورية، واستطلاع آراء المؤسسات وأرباب العمل في مستوى جودة الخريجين.

– إقامة علاقات اتصال فاعلة مع المؤسسات التي يعمل بها خريجوا الجامعة واستضافة متخصصين منها بهدف استطلاع آرائهم حول جودة المتخرجين من الجامعة وذلك من خلال تحديد نقاط القوة والضعف الموجودة لدى هؤلاء الخريجين.

– التأهيل الكافي للطلبة للخروج إلى أسواق العمل، وهذا يجري عبر تصميم البرامج التدريبية اللازمة واستضافة مديرين ومتخصصين من المؤسسات وأسواق العمل، وتعزيز وترسيخ علاقات الطلبة مع هذه المؤسسات وهذه الأسواق قبل التخرج.

لتطبيق نظام ضمان جودة التعليم في الجامعة الجزائرية يطرح الباحثان التصور او المقترح التالي:

Edited with the trial version of Foxit Advanced PDF Editor
To remove this notice, visit: www.foxitsoftware.com/shopping

– ان تتم عملية ضمان الجودة على اساس تفهم رؤية ورسالة الجامعة وأهدافها، ومدة تطبيقها للإجراءات والشروط التي تضعها هيئات الاعتماد حتى تحقق اهدافها في النهاية، ومدى التوافق بين مدخلات الجامعة ومخرجاتها، وملائمتها لحاجات المجتمع الجزائري.

– ان يتم انشاء قاعدة معلومات لمؤسسات التعليم الجامعي تتضمن جميع الاحصاءات والاجراءات الادارية ونظم القبول والتسجيل، وكذا أعضاء هيئة التدريس واعداد الطلاب في كل تخصص مع ضرورة الربط الشبكي بين الجامعات من ناحية وقطاع الاعمال من ناحية اخرى، كما يتم تحديد المسؤوليات والاختصاصات الادارية المترتبة على ضمان الجودة.

– وضع خطة لنشر ثقافة ضمان الجودة من خلال التوعية بين العاملين داخل المؤسسات الجامعية، وكذلك التدريب المؤهل للحصول على تقييم ذاتي، وكذلك ان تكون هناك خطط اعلامية في جميع وسائل الاعلام لنشر هذه الثقافة.

–تنفيذ المقترحات الصادرة عن هيئات ضمان الجودة للجامعات في ضوء رؤية الجامعة وسياستها ورسالتها والاهداف التي تسعى الى تحقيقها، بحيث تخضع مثل هذه المؤسسات لعملية التقييم المستمر والقياس المقارن بالافضل، والتقييم الذاتي.

–تحديث ونشر الممارسات الجيدة الخاصة بضمان الجودة، واجراء عملية التقييم في سياق البيئة التنظيمية للجامعة، للتاكيد من فعالية الاجراءات، وتقييم المخرج التعليمي، ويتكون نظام ضمان الجودة من مجموعة مختارة ومقننة من المتطلبات التي ترتبط بنظام الجودة يتم استثمارها لتلبية احتياجات عملاء الجامعة وتحقيق الجودة التعليمية.

–نشر ثقافة ضمان الجودة وتنمية وعي العاملين بها، ومساعدتهم على فهمها وقبولها على مختلف المستويات والاقتناع بممارسات ضمان الجودة، وقد ينعكس ذلك على مدى التزامهم وتعاونهم، وبالتالي يزداد تقبلهم للتغيير.

–مشاركة جميع اعضاء هيئة التدريس والعاملين في تطبيق معايير ضمان الجودة، وتحديد ادوار واضحة بالنسبة لجهودهم في تطبيق وتحسين الجودة.

–الالمام بأساسيات التقويم واساليبه المختلفة، واكساب الاكاديميين مهارات وضع الاسئلة التقويمية المناسبة لبرامج التعليم عن بعد من خلال استخدام الوسائط والتقانات المختلفة.

–المعرفة التامة بالوسائط التعليمية المباشرة وغير المباشرة والتعامل الفاعل مع اجهزة التقانات والاتصالات المختلفة، والتكيف مع استخدام الشبكة الدولية(الانترنت).

Edited with the trial version of Foxit Advanced PDF Editor
To remove this notice, visit: www.foxitsoftware.com/shopping

-متابعة الاكاديميين المستمرة للبحوث العلمية في مجالات الاختصاص والتعليم المفتوح والتقانات المختلفة، واعداد البحوث العلمية والاشتراك مع زملاء العمل في تنفيذ المشاريع البحثية.

الإحالات والهوامش:

[1-] Bank, John, The Essence of Total Quality Management (New Jersey: Prentice-Hall, Inc, 2000, p24.

[2-] Mitra,Amitava,"Fundamentals of quality Control and Improvement," Total Quality Management, no. 7, 1996, pp. 331-343.

[3-] حسام نعيم حسن النفار، ممارسات القيادة الاستراتيجية ودورها في تطبيق الجودة الشاملة، أطروحة دكتوراه في ادارة الاعمال، جامعة قناة السويس، كلية التجارة، مصر، 2015، ص124.

[4-] Geddis.E, "A perspective on Tensions Between External Quality Assurance and Institutional Quality Development ":A Case study", journal of Quality Higher Education,Vol(3),No1,2002,p08.

[5-] Cheng.Y,"Quality Assurance in Education, Internal, Interface and Future" ,Journal of Quality in Education, Vol (11), No4 , 2003, p204.

[6-] اسماعيل صبحي كيحل، ادارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالميزة التنافسية، رسالة ماجيستير غير منشورة في القيادة والادارة، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين، 2016، ص126

[7-] البهواش السيد عبد الوهاب، الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي، الطبعة الأولى، مكتبة النهضة الحديثة، القاهرة، مصر، 2007، ص31

[8-] علوان قاسم نايف، إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات جامعة التحدي، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد(46)،2006، ص246

[9-] هدى محمد سلمان، واقع كليات التربية في ضمان الجودة لأساتذة طرائق التدريس بأقسام التربية النفسية، مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد (45)، 2015، ص327.