الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعـــة باتنـــة01

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

مخبر تطوير نظم الجُودة

في مؤسسات التعليم العالي و الثانوي

شـــهادة مشـــاركة

يتشرف مخبر تطوير نظم الجودة في مؤسسات التعليم العالي والثانوي أن يقدم للأستاذة : د. مشنان بركة شهادة مشاركة في الملتقى الوطني الثاني حول جودة الهيئات الإدارية والعلمية في الجامعة الجزائرية المنعقد بجامعة باتنة يومي: 07-08 ديسمبر2016 نظير مشاركتها في فعالياته بمداخلة موسومة بـ:" مستوى تطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي من وجهة نظر مسؤولي الادارة _دراسة حالة_ ".

عميد الكلية

عميد كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

بالنيابة

أ.د. جبالي نور الدين

مدير المخبر

مدير مخبر البحث

أ.د/ العربي فرحاتي

ضمان جودة التعليم العالي من وجهة نظر مسؤولي الإدارة بالجامعة

دراسة حالة جامعة باتنة 1-2

د. بركة مشنان

مخبر بحث LEEGA

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

جامعة باتنة، الجزائر

mechnanebarka@gmail.com

ملخص:

هدفت الدراسة الى معرفة مدى إدراك مسؤولي الإدارة لمستوى تطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي بجامعة باتنة 1-2، وهذا باستخدام أداة الاستبيان، من خلال استطلاع آراء المسؤولين الإداريين، والذي بلغ عددهم 72 أستاذ إداري، حيث اشتملت على 24 سؤال موزعة على خمسة جوانب: الإدارة، الأستاذ، الطالب، المناهج التدريسية، الإمكانيات المادية.

وقد أوضحت نتائج الدراسة أن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة حول مدى إدراك مسؤولي الإدارة لمستوى تطبيق معايير ضمان جودة التعليم عالية يبقى الاشكال في ضرورة الاهتمام بالاتصال الفعال والمشاركة كعوامل أساسية للتخفيف من حدة مقاومة التغيير.

الكلمات المفتاحية: ضمان الجودة، التعليم العالي، المعايير.

مقدمة:

تعدّ خدمة التعليم العالي أحد الخدمات الواسعة الانتشار وذات الطلب المتزايد في مختلف أنحاء العالم، كما أنّها تعتبر من الخدمات المهمة التي تقع مسؤوليتها على عاتق الدولة بصورة أساسية، حيث تهيمن الدولة على جميع الأنشطة التي تقع ضمن هذا الإطار وتحرص على تحقيق الجودة فيها باعتبارها المدخل الصحيح لتحقيق النمو الاقتصادي من جهة، والتنمية الشاملة والمتكاملة والمستدامة من جهة أخرى، ولهذا تجتهد مؤسسات التعليم العالي باستمرار للتميز وضمان الجودة في خدماتها التعليمية والبحثية وفي خدمة المجتمع حتى تكون مخرجاتها متميزة ومتوائمة مع متطلبات السوق المحلي والدولي،

فقد أصبحت قضية ضمان الجودة في التعليم العالي قضية هذا العصر عصر الثورة العلمية والتكنولوجية، وعصر المنافسة العالمية والسوق المفتوحة، وعصر التميز وعصر التكتلات الاقتصادية،...فهي تعد مدخل هام في تحقيق الجودة، واحداث التغيير التنظيمي لمؤسسات التعليم العالي، وتحقيق الأهداف ودعم الايجابيات وتجاوز السلبيات وعلاجها.

وفي سياق ما تقدم، لا بد من تحديد وضعية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، والتي شهدت تحولات كبرى منذ الاستقلال، فقد عمدت الدولة إلى وضع مبادئ لبناء نموذج التعليم العالي مثل التعريب وديمقراطية التعليم العالي والاتجاه التكنولوجي، هذا بدوره أدى الى ارتفاع الكم على حسب النوع. غير أن سياسة التعليم العالي في الجزائر عرفت إصلاحات متطورة خلال العقد الأخير من خلال تطبيق نظام **LMD**، الذي يهدف الى مواكبة الجامعات العالمية في إطار مشروع عالمي يدعوا الى المنافسة في امتلاك المعرفة، والسعي وراء تطبيق نظام ضمان الجودة على مستوى مؤسساتها الجامعية، وبالتالي لابد من أن تتوفر المنظومة الجامعية على بنية تحتية قوية

مشكلة الدراسة:

لقد عملت سياسة ديمقراطية التعليم العالي في الجزائر على فتح فرص أكبر لحاملي شهادة البكالوريا للتكوين في الجامعة، وكنتيجة حتمية لهذه السياسة شهدت الجامعة الجزائرية في سنوات السبعينات والى يومنا هذا انفجارا ديموغرافيا، أدى إلى تزايد عدد الطلبة بشكل كبير، مما عمل على خلق ضغط على هذه المنظمات بسبب ضعف قدرة التأطير للطلبة وارتفاع عدد الطلبة وشح سوق العمل. ولقد انعكس ذلك على مستوى الأداء، حيث أصبحت الجامعات غير قادرة على التوفيق بين ما لديها من إمكانيات مادية، بشرية وتكنولوجية، فأصبحت الجامعات الجزائرية تسودها نوع من البيروقراطية وغياب الحكم الراشد، هذا ما جعل السلطات الجزائرية تدرك ضرورة وحتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي، وعليه، فإن مشكلة الدراسة تتحدد في التساؤل الآتي: **ما مدى إدراك مسؤولي الإدارة لمعايير ضمان جودة التعليم العالي بجامعة باتنة 1-2؟**

أهمية الدراسة وأهدافها:

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، ومن هنا تبرز أهمية موضوع ضمان جودة التعليم الجامعي.

و**تهدف** الدراسة إلى معرفة مستوى ادارك مسؤولي الإدارة بجامعة باتنة 1-2 لتطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي من خلال استخدام أداة الاستبيان في الجامعة محل الدراسة.

منهج الدراسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على منهجين رئيسيين، يتمثل الأول في المنهج الاستنباطي فيما يتعلق بالجانب النظري، لتقديم خلفية عن جودة التعليم العالي ومعايير ضمان الجودة، من خلال الاطلاع على مختلف الدراسات والأبحاث والكتب والدوريات العلمية المتعلقة بالموضوع. ويتمثل الثاني في المنهج الاستقرائي، بالاعتماد على أداة الاستبيان وتحليل نتائجها باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة.

الاطار النظري

أولا: ماهية نظام ضمان الجودة.

يعدّ مفهوم نظام ضمان الجودة من المفاهيم الحديثة التي برزت في الثمانينات من القرن الماضي في مجال رقابة جودة السلع المنتجة أو الخدمات المقدمة. وقد جاء هذا المفهوم، ليركز على كسب رضى الزبون وزيادة ثقته في المنتجات المقدمة إليه من مختلف المنظمات. وسنحاول توضيح مفهوم نظام ضمان الجودة وإبراز أهم مبادئه ومزايا تطبيقه.

1-مفهوم ضمان الجودة: يأتي ضمان الجودة في مقدمة الاهتمامات الاستراتيجية التي تواجه حياتنا في هذا العصر الذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه عصر الجودة، فهو يهدف إلى الارتقاء بالممارسات المهنية مما يضمن الاستفادة القصوى من الموارد والمصادر وصولا إلى مخرجات عالية الجودة. ويركز هذا المفهوم، على رضى الزبون وكسب ولائه وزيادة ثقته في المنتجات المقدمة إليه، حيث يؤكد تطابقها مع المواصفات التي تمّ إقرارها. وهنالك العديد من التعاريف التي تناولت موضوع ضمان الجودة، نذكر بعضا منها فيما يلي:

- أشار المؤلفان **الطائي والعبادي** إلى مجموعة من تعاريف المفكرين في مجال ضمان الجودة نذكر منها[1]:

- تعريف (**Juran**) لضمان الجودة على أنّها:"كل الأفعال المخططة والنظامية الضرورية لإعطاء الثقة بأنّ المنتجات قد حققت الرضا لحاجات معينة وهذه الفعاليات تقوم بمسح مستمر لمدى مناسبة وفعالية برنامج ضبط الجودة".
- أما (**Jaime**) فقد عرف ضمان الجودة على أنّها: "تلك الأفعال المخططة أو المنظمة والضرورية لإعطاء ثقة مناسبة بأن المنتج سوف يحقق متطلبات الجودة".

[1] يوسف حجيم الطائي، محمّد فوزي العبادي، هاشم فوزي العبادي، **إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي**، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2007، ص. ص.309/307.

- وقد عرف (**Robinson**) ضمان الجودة على أنّها: "مجموعة النشاطات التي تتخذها مؤسسة أو المنظمة لضمان أنّ معايير محددة وضعت مسبقا لمنتج ما أو خدمة ما يتم بالفعل الوصول إليها بانتظام، وهدف هذه النشاطات هو تجنب وقوع عيوب في المنتجات أو الخدمات".

- أما المنظمة العالمية للمقاييس وفقا للمواصفة **ISO 9000** إصدار **2000**، فعرفتها بأنّها: "جزء من إدارة الجودة يركّز على توفير الثقة بأنّ متطلبات الجودة ستؤمن"[2].

- وتعرف ضمان الجودة كذلك على أنّها: "اجراء يسمح بكسب ثقة أصحاب المصلحة من خلال تلبية المخرجات للتوقعاتهم ومتطلباتهم الدنيا"[3].

ومن خلال التعاريف السابقة، يمكننا القول بأنّ ضمان الجودة هو عبارة عن مجموعة من الإجراءات المخططة مسبقا (عملية قبلية) والتي من شأنها أن تؤكد بأنّ المنتج سوف يتم طرحه طبقا للمواصفات الموضوعة مسبقا (تفادي وقوع الأخطاء)، وهذا من خلال توفير كل ما يساعد على تحقيق الجودة والمحافظة عليه والارتقاء بها، فهو يمتد من تصميم المنتج إلى مدخلاته إلى إخضاعه للعمليات المناسبة إلى وصوله وتسليمه للمستفيد وإشباع حاجاته ورغباته.

2- مفهوم نظام ضمان الجودة ومكوناته.

أ- مفهوم نظام ضمان الجودة: قدّم الباحثون والمفكرون في مجال الجودة وضمانها، مجموعة من التعاريف لنظام ضمان الجودة، نذكر منها:

- عرف نظام ضمان الجودة على أنّه: "نظام عالمي موحد لمقاييس الجودة، اتفق عليه عالميا ليكون وثيقة دولية لضمان جودة الإدارة "[4].

- وعرف أيضا على أنّه:" ذلك النظام الذي يقوم بالتحقق على أنّ ما تقوم به من أعمال يتطابق مع الإجراءات والسياسات التي قمت بكتابتها واعتمادها"[5].

- كما عرف 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"[6].

---

[2] عماد أبو الرب وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص. 80.

[3] "l'IIEP-UNESCO, " l'assurance qualité externe : options pour les gestionnaires de l'enseignement supérieur", modules de 1, paris, 2011, P.14.

[4] إبراهيم الطاهر ووسيلة بن عامر، "معايير نظام الجودة وتأثيراتها على البيئة التدريس الجامعي في ظل نظام ل م د" **في الملتقى البيداغوجي الرابع حول ضمان جودة التعليم العالي**،ص. 146 .

[5] يوسف حجيم الطائي، محمّد فوزي العبادي، هاشم فوزي العبادي، مرجع سبق ذكره، ص. 312.

[6] الخطيب أحمد ورداح الخطيب، **الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية**، الأردن: علم الكتب الحديث، 2009.ص. 45.

ويمكن تعريف نظام ضمان الجودة على أنّه: مجموعة من العمليات والأنشطة المتعلقة بمنع حدوث عيوب بمنتجات المنظمة من خلال تحديد ما سيتم القيام به وتنفيذه وفق ما تم الاتفاق عليه، واكتشاف حالات عدم المطابقة ومعالجتها من خلال القيام بعمليات القياس والتقييم، وهذا بهدف ضمان بأنّ مخرجات المنظمة تلبي حاجات الزبائن المستهدفين وتوقعاتهم.

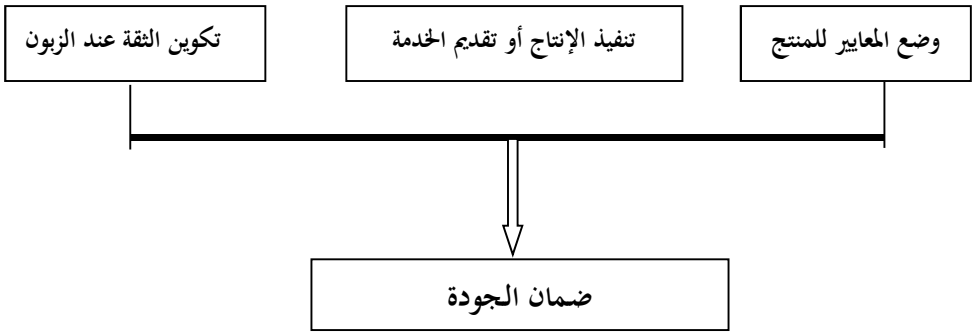
ب- مكونات نظام ضمان الجودة:

يرتكز مفهوم نظام ضمان الجودة على ثلاثة عناصر هي[7]:

- وضع معايير للمنتج تصف مجموعة من الخواص الواجب توافرها فيه؛
- تنفيذ الإنتاج بحيث يتم الحصول على المنتوج وفق المعايير الموضوعة مسبقا؛
- وتكوين ثقة لدى الزبون في أنّ ما وعد به سيتحقق دائما.

والشكل التالي، يبين مختلف مكونات نظام ضمان الجودة.

شكل رقم 01: مكونات نظام الجودة.



المصدر: يوسف حجيم الطائي، محمّد فوزي العبادي، هاشم فوزي العبادي، مرجع سبق ذكره، ص. 310.

3.مزايا تطبيق نظام ضمان الجودة

ويمكن تصنيف هذه الميزات في ثلاثة أصناف، هي[8]:

- **المؤسسة**: يمكّن تطبيق نظام ضمان الجودة من تحقيق عدة مزايا للمؤسسة، نذكر منها:

- تجانس جودة الوحدات المنتجة؛
- تخفيض التكاليف نتيجة الحد من المرفوضات وإصلاحها ومن أعمال التفتيش والاختبار؛

[7] يوسف حجيم الطائي، محمّد فوزي العبادي، هاشم فوزي العبادي، مرجع سبق ذكره، ص. 309.
[8] أحمد الخطيب ورداح الخطيب، مرجع سبق ذكره، ص.ص.48/47.

- التركيز على متطلبات الزبائن والحفاظ عليهم والحصول على زبائن جدد، خاصة إذا أصروا على حصول المنظمة على شهادة المطابقة كشرط أساسي للتعامل معها؛
- تحسين جودة مستلزمات الإنتاج من خلال التركيز على عملية انتقاء الموردين الأكفاء؛
- وخلق جو عمل أفضل وتعزيز التواصل بين الأقسام.

➢ **الزبائن الداخليين**: يمكّن تطبيق نظام ضمان الجودة من تحقيق عدة مزايا للزبائن الداخليين، نذكر منها:

- تفهمهم لمسؤولياتهم بشكل أفضل؛
- رفع معنوياتهم وشعورهم بالفخر نتيجة الحصول على الشهادة وإرضاء الزبائن؛
- وتعرفهم على الأعمال المطلوبة منهم بسرعة لكون التفاصيل الخاصة بها موثقة بوضوح.

➢ **الزبائن الخارجيين**: يمكّن تطبيق نظام ضمان الجودة من تحقيق عدة مزايا للزبائن الخارجيين، نذكر منها:

- زيادة ثقة الزبائن بمنتجات المنظمة.
- أداة للاختيار بين المؤسسات المتنافسة عند دراسة العروض.
- وسيلة لتحديد مدى قدرة نظام الجودة في المؤسسة على تصنيع منتجات تلبي المتطلبات.

ثانيا: مفهوم نظام ضمان جودة التعليم العالي.

لتوضيح هذا المفهوم، لابد لنا أن نوضح أولا مفهوم ضمان جودة التعليم العالي.

أ– مفهوم ضمان جودة التعليم العالي: ضمان الجودة هو مفهوم متعدد المعاني، فقد حرص المهتمون بمجال الجودة في التعليم العالي على تقديم مجموعة من التعاريف الخاصة به، نذكر منها:

- عرف المؤلف (**Tait**) ضمان الجودة في مجال التعليم على أنّها: "القوة المرشدة وراء نجاح أي برنامج أو نظام أو مقرر دراسي، وهذا الأمر يستدعي أن تندمج آلياتها في جميع نشاطات المؤسسة التعليمية، وأنّ هدف ضمان الجودة هو دائما تفادي وقوع الأخطاء ومنع الفشل"[9].

ومن الأمثلة التي قدمها على إجراءات ضمان الجودة، نذكر: تطوير المقررات الدّراسية، إجراء مراجعات دفترية للبرامج الأكاديمية ووضع حوافز وضغوط على أعضاء هيئة التدريس كي يواظبوا على تطوير كفاءاتهم المهنية.

- ذكر المؤلف **رضا ابراهيم المليجي** عدة تعاريف لضمان جودة التعليم العالي، نذكر منها[10]:

- يشير ضمان الجودة إلى: "مجموعة الأدوات والأساليب والاجراءات التي تهدف إلى تحقيق الجودة والحفاظ على استمراريتها داخل المؤسسة التعليمية"؛
- يشمل ضمان الجودة: "مجموعة الأنشطة والاجراءات التي تهدف إلى تحقيق جودة المنتج التعليمي وفق المعايير المحددة"؛
- وتعرف ضمان الجودة على أنّها: "منحى نظامي يقوم على بناء الجودة في مكونات النظام التعليمي نفسه، أي مدخلاته وعملياته ومخرجاته لضمان أنّ الموارد تتفق وتوجه وفق الخطط والأهداف والمعايير ومؤشرات الأداء المتفق عليها".

- كما تعرف ضمان الجودة على أنّها: "جملة الاجراءات أو الآليات التي تسمح بضمان جودة البرامج، المؤسسات أو النظام الوطني للتعليم"[11].

---

[9] يوسف حجيم الطائي، محمّد فوزي العبادي، هاشم فوزي العبادي، مرجع سبق ذكره، ص. 309.

[10] رضا ابراهيم المليجي، **جودة واعتماد المؤسسات التعليمية: آليات لتحقيق ضمان الجودة والحوكمة**، القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010، ص.ص. 161/159.

- وقد أشارت (Françoise Fave-Bonnet) إلى أنّ ضمان الجودة يمكن النظر إليها من زوايا مختلفة، فقد تحمل معنى تقييم الجودة وقد تحمل معنى إدارة الجودة، وهذا من منطلق أنّ كل واحدة منهم تشير إلى مسار تحسين الجودة، إلا أنه توجد بعض الاختلافات في مجالات محددة يلخصها الجدول أدناه.

الجدول رقم 01: معاني ضمان الجودة

المصطلح	السؤال المحوري	الهدف	النشاط
تقييم الجودة	كيف نقيس الجودة؟	قياس الجودة	تنفيذ التقييم
ضمان الجودة	كيف نضمن الجودة؟	التبيين بأنّ لدينا جودة	تفحص الجودة
إدارة الجودة	كيف نحقق الجودة؟	إدارة الجودة	تنفيذ اجراءات وثقافة الجودة.

Source : " L'assurance qualité à l'enseignement universitaire : une conception à promouvoir et à mettre en œuvre ", **conseil supérieur de l'éducation du Québec**, 2012, P. 8.

ب. مفهوم نظام ضمان جودة التعليم العالي: من التعاريف التي أعطيت لتوضيح مفهوم نظام ضمان الجودة في التعليم العالي، نذكر:

- عرف نظام ضمان الجودة في التعليم العالي على أنّه: "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، وأخيرا جودة التقويم الذي يلبي احتياجات سوق العمل "[12].

- وعرف أيضا على أنّه: "الأداة التي تعتمدها مؤسسة التعليم العالي لتؤكد لنفسها ولأصحاب المصلحة بأنّه تمّ الالتزام بالشروط الأساسية التي تمكن الطلبة من تحقيق المعايير المسطرة من قبلها "[13].

ثالثا: معايير تقييم تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي

تتطلب عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي تحديد المعايير اللازمة لتقييم جودة التعليم العالي والتي تتضمن العناصر التالية:[14]

– **الطلبة:** هم بؤرة الاهتمام في التعليم العالي، فالاهتمام بهم يعد ركيزة أساسية في توجيههم نحو مستقبل يلبي رغباتهم وحاجاتهم بما يواكب التطورات العصرية، وإن العناية والاهتمام بإعداد الخريج الكفء لا تقتصر فقط على تأهيله علميا في تخصصه بل أيضا

---

[11] " L'assurance qualité à l'enseignement universitaire : une conception à promouvoir et à mettre en œuvre ", **conseil supérieur de l'éducation du Québec**, 2012, P. 8.

[12] إبراهيم الطاهر ووسيلة بن عامر، مرجع سبق ذكره، ص. 146.

[13] Zineddine Berrouche et Nabil Bouzid, "Assurance qualité dans l'enseignement Supérieur", **Support de cours de de session 3 de la formation des RAQ**, Sétif, 21,22 et 23 octobre 2012, P. 22.

[14] إلهام يحياوي، حكيمة بوسلمة، نجوى عبد الصمد، **اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو مدى تطبيق متطلبات ضمان الجودة في جامعة باتنة: دراسة ميدانية**، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم، جامعة الزرقاء، الأردن، 2012، ص. 03.

في تنمية قدراته على التفكير والتصور، والتحليل والنقد واستخلاص النتائج لتسهيل اندماجهم في سوق العمل بعد التخرج ومشاركتهم في اتخاذ القرارات الخاصة بهم، كما يجب الاهتمام بالطلبة المتفوقين وزيادة مخصصات المنح لهم. وتقع المسؤولية على عاتق الأستاذ فيما يتعلق بتحقيق وتنمية وتكامل شخصية الطالب بكل أبعادها.

– **هيئة التدريس**: إن أهم ما يتعلق بهذا العنصر ضرورة تنمية مستوى وقدرات الأساتذة بعد التأكد من اختيار الكفاءات القادرة على التواصل مع الطلبة في مرحلة التعليم العالي، فتنمية الأستاذ مهنيا يفيد في تحسين اتخاذ القرار العلمي والمهني السليم، كما يجب وضع دروات تدريبية مستمرة لإعادة تأهيل الأساتذة وتطوير طرق التدريس وتشجيعه على انجاز الأبحاث العلمية والمشاركة في المؤتمرات، كما ينبغي على الأساتذة التحلي بالأخلاق السامية، كما تتحدد أدوار عضو هيئة التدريس في جودة الخدمة التعليمية بعمل ما يأتي: التدريس، التقويم، الإرشاد والتوجيه، التأليف والترجمة، التطوير المهني، العمل الإداري، خدمة المجتمع.

– **برامج التدريس**: تتطلب البرامج الدراسية مراجعتها وتطويرها لتواكب متطلبات سوق العمل مع تحديث المراجع وطرق التدريس، باستخدام البرمجيات والأنشطة العلمية والمشاريع واستحداث مقاييس جديدة تتلاءم مع الواقع العملي لاكتساب الخبرات والقدرات والكفاءات اللازمة، إضافة الى تطوير المخابر العلمية بالتجهيزات الضرورية لدعم الجانب النظري للتدريس.

– **الإدارة**: يجب أن تتميز إدارة الجامعة بالالتزام نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة، فهي كمنظومة قيم مبنية على الإخلاص في العمل والشفافية والعدالة، كما ينبغي قيام الإدارة الجامعية بدور فعال في تطوير وظائف الجامعة للسعي نحو التميز والإبداع من خلال قيادة قادرة على التطوير وتمنح صلاحيات أوسع وتعزز القدرة على اتخاذ القرارات وتنمي كفاءات الاتصال والتفاوض وحل المشكلات. إضافة الى تطوير أنظمة معلومات وأنظمة للتحفيز والتدريب والإبداع والقدرة على بناء شراكة فعالة مع المحيط الخارجي وخاصة المستفيدين من المخرجات الجامعية، وتعطي الأولوية في الخدمة للطلبة والعمل على تحقيق رغباتهم وتزويدهم بالمعارف والمهارات اللازمة.ويدخل في إطار جودة إدارة المؤسسة الجامعية جودة التخطيط الاستراتيجي، ومتابعة الأنشطة التي تقود الى خلق ثقافة إدارة الجودة الشاملة[15].

– **المرافق**: يجب تزويد الجامعة بالمرافق والهياكل البيداغوجية لتحسين مستوى معارف الطلبة بما يتناسب مع طبيعة التعليم، فيجب توفر شروط السلامة والصحة (إضاءة، تهوية، تكييف..)، في قاعات التدريس والمدرجات مع مراعاة مدى ملائمته للأغراض المخصصة لها، إضافة الى ضرورة توفر الأجهزة العلمية والوسائل الحديثة وانتقاء الأفضل منها كالحواسب وأجهزة العرض ... وغيرها، وكذلك توفير مكتبات مدعمة بأنظمة إلكترونية للبحث عن المعلومات فيها.

الاطار العملي

أولا: منهجية الدراسة

– **تحديد مجتمع وعينة الدراسة**: يتمثل مجتمع الدراسة في مجموعة الأساتذة الإداريين والذين يعتبرون مسؤولين إداريين في الكليات وأقسامها بجامعة باتنة، ويتكون المجتمع من عمداء الكليات ونوابهم، ورؤساء الأقسام ومساعديهم، والبالغ عددهم 80استاذ إداري خلال سنة 2015، وقد تم استهداف هذه الفئة لحجم التأثير الذي تلعبه في الجامعة محل الدراسة وعلى بيئة العمل اليومية من خلال القرارات التي تتخذها والقيم والسلوكيات، أما عينة الدراسة، فتمثلت في 72 أستاذ إداري.

أ.أداة القياس: للتمكن من دراسة الظاهرة بطريقة علمية ومن كافة الجوانب، ولتسهيل عملية جمع المعطيات الخاصة بموضوع الدراسة كان لابد من الاستعانة ببعض الأدوات المنهجية، لهذا الغرض تم استعمال **الاستبيان** لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة

[15] عيسى صالحين فرج، مصطفى عبد الله محمود الفقهي، **واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي**، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، اليمن، المجلد السادس، العدد (14)، 2013 ، ص.162.

من خلال استخدام الاستمارة كأداة بحثية رئيسية وفيما يتعلق بتصميم استمارة الدراسة فسيتم شرح مضمون الاستمارة وإجراءات اختبار صدقها وثباتها.

- **تصميم الاستمارة:** تضمنت الاستمارة أربعة محاور تعبر عن المتغيرات المعتمدة نوضحها فيما يلي:

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

– **المحور الثاني:** يتعلق بمستوى إدراك أفراد مجتمع الدراسة المستهدف تطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي في جامعة باتنة 1 –2، وذلك من خلال خمسة جوانب: الإدارة، الأستاذ، الطالب، المناهج التدريسية، الإمكانيات المادية. تتوزع على كل جانب 5 فقرات عدا جانب الأستاذ فقد تضمن 4 فقرات.

وقد تم قياس متغيرات الدراسة باستخدام المقياس المركب " ليكرت" الخماسي ، كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (02): مقياس ليكرت

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

المصدر: من إعداد الباحثة

ثانيا: صدق الاستمارة

يعبر صدق الاستمارة على مدى إمكانية اعتمادها كأداة في الدراسة لقياس ما هو مطلوب قياسه، فإذا تمكنت الأداة جمع البيانات من تحقيق الغرض الذي صممت من أجله فإنها بذلك صادقة، كما يقصد به كذلك شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب ان تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال:

–**الصدق الظاهري للأداة:** تم عرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على عدد من المحكمين، ونظرا لتعدد مجالات وجوانب أداة الدراسة فقد تم عرضها على أساتذة في علم الاقتصاد والتسيير، وأساتذة في علم الاجتماع وعلم النفس التربوي، فقد ارتكزت ملاحظاتهم حول مدى مناسبة الفقرة للمحور الذي تندرج تحته، دقة وسلامة الصياغة اللغوية لفقرات الاستمارة، ترتيب فقرات الاستمارة، حذف فقرات، كما تركزت توجيهات المحكمين على انتقاد طول الاستبانة حيث كانت في صورتها الأولى كبيرة وتحتوي على عبارات عديدة ومكررة، بالإضافة الى أن بعض المحكمين قد نصحوا بضرورة تقليص بعض العبارات.

– واستنادا الى الملاحظات والتوجيهات التي أبداها المحكمون، بلغ عدد عبارات الاستمارة 5 أسئلة لمحور البيانات الشخصية، و24 سؤال للمحور الثاني.

- **ثبات الاستمارة (الاعتماد على الاستبيان):** يقصد بثبات الاستبيان مدى قدرته على توفير نتائج متماثلة وثابتة في أوضاع تطبيقية متكررة ومع مرور الوقت. ويعتبر معامل مؤشرا احصائيا دقيقا على مدى الاعتمادية. فقد بلغت قيمة معامل " ألفا كرونباخ "**(Cronobach Alpha) 0.97**، 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 ظلّ أوضاع مختلفة ومع مرور الوقت، والجدول رقم (03) يوضح معامل الثبات لأسئلة الاستمارة:

الجدول رقم (03): معامل الثبات والصدق لأسئلة الاستمارة

الرقم	اسم المحور	عدد العبارات	معامل الثبات
1	معايير ضمان جودة التعليم العالي	24	0.97

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

- **الأدوات الإحصائية المستخدمة**: اعتمدت منهجية معالجة بيانات هذه الأداة بالاستعانة ببرمجية الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package For Social Sciences (SPSS) واستخدام الأدوات الإحصائية التالية:
  - التكرارات والنسب المئوية لوصف بيانات الدراسة، وتوزيع إجابات أفراد عينة الدراسة بجامعة باتنة محل الدراسة.
  - المتوسطات الحسابية أحد مقاييس النزعة المركزية لتحديد درجة الموافقة من عدمها، والانحرافات المعيارية أحد مقاييس التشتت لمعرفة مدى تشتت هذه الإجابات عن الإجابة المتوسطة.
  - معامل الثبات كرونباخ ألفا لقياس مدى الاتساق الداخلي بين عبارات ومحاور الأداة.

ثانيا: تحليل اجابات أفراد مجتمع الدراسة في جامعة باتنة 1-2

خصص هذا المبحث لوصف خصائص أفراد مجتمع الدراسة، واستعراض اجاباتهم حول عبرات الاستمارة وتحليلها باستخدام مختلف الأساليب الاحصائية المناسبة، حيث خصص المطلب الأول لدراسة خصائص أفراد مجتمع الدراسة، أما المطلب الثاني فقد خصص لوصف وتحليل اجابات أفراد مجتمع الدراسة حول المحاور المدرجة في الاستمارة.

أ. وصف خصائص مجتمع البحث

يستعرض هذا المطلب أهم السمات الديموغرافية المميزة لأفراد مجتمع الدراسة، والتي تمثل عوامل مهمة لتفسير اتجاهاتهم، وهي متمثلة في: الجنس، السن، الرتبة العلمية، الخبرة، تخصص الكلية.

1- الجنس: يمكن توضيح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس وفقا للتكرارات المطلقة والتكرارات النسبية من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (04): توزيع أفراد مجتمع الدراسة المستهدف حسب متغير الجنس

الفئة العمرية	التكرارات	النسبة المئوية (%)
ذكر	65	**90.3**
أنثى	7	**9.7**
المجموع	**72**	**100**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول رقم (04)، أن أغلبية أفراد مجتمع الدراسة من جنس الذكور وذلك بنسبة 90.3 % في حين أن 9.7 % كانوا من جنس الإناث، ويمكن تفسير ذلك في قلة أعداد الإناث من أعضاء هيئة التدريس اللواتي يرغبن في تولي المسؤوليات الإدارية في مؤسسات التعليم العالي.

2- **السن**: تم توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب السن إلى خمس فئات يلخصها الجدول التالي:

الجدول رقم (05): توزيع أفراد مجتمع الدراسة المستهدف حسب متغير السن

السن	أقل من 30 سنة	من 31- 40	من 41-50	51 فما فوق	المجموع
العدد	0	14	27	31	72
النسبة المئوية	0	19.4	37.5	43.1	100

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول رقم (05)، أن أغلبية أفراد مجتمع الدراسة قد تجاوز سنهم الخمسين سنة، حيث بلغ عددهم 31 أستاذ إداري، وبنسبة 43.1%، وحوالي 27 % تتراوح أعمارهم بين 41 و50 سنة، بينما تمثل نسبة 19.4% من فئة الأساتذة الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و40 سنة، وعددهم 14 أستاذ، أما الفئة العمرية الأقل من 30 سنة منعدمة، يمكن تفسير ذلك بأن الفئة العمرية الأكبر هي التي تتولى المناصب الإدارية العليا وقد تتطلب في بعض الحالات الترقية كمنصب عميد ونائب العميد، ورئيس قسم ومساعديه.

3- **الرتبة العلمية**: يوضح الجدول أدناه، توزيع أفراد المجتمع حسب الرتبة العلمية المختلفة

جدول رقم(06):توزيع أفراد مجتمع الدراسة المستهدف حسب متغير الرتبة العلمية

الرتبة العلمية	التكرارات	النسبة المئوية (%)
أستاذ مساعد صنف "ب"	9	12.5
أستاذ مساعد صنف "أ"	20	27.8
أستاذ محاضر صنف "ب"	9	12.5
أستاذ محاضر صنف "أ"	12	16.7
أستاذ تعليم عالي	22	30.6
المجموع	**72**	**100**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

يلاحظ من الجدول رقم (06) أن أفراد مجتمع الدراسة يحملون مختلف الرتب العلمية، مما يشير الى عدم تحديد رتبة معينة لتولي منصب إداري بالقسم أو الكلية، نجد أن نسبة أستاذ تعليم عالي تمثل أعلى نسبة قدرت بـ 30.6% وعددهم 22 أستاذ إداري، ثم تليها فئة رتبة أستاذ مساعد صنف "أ" بنسبة 27.8 %، بينما بلغ عدد الأساتذة من رتبة أستاذ محاضر صنف "أ" 12 أستاذ إداري بنسبة 16.7 %، أما رتبة أستاذ مساعد صنف "ب" وأستاذ محاضر صنف "ب" جاءت على التوالي بالنسب: 12.5% ، 12.5 %.

4- **مستوى الخبرة**: يوضح الجدول أدناه، توزيع أفراد مجتمع الدراسة المستهدف حسب مستوى الخبرة:

الجدول رقم (07): توزيع أفراد مجتمع الدراسة المستهدف حسب متغير مستوى الخبرة

السن	أقل من 5 سنوات	من 5 الى 10 سنوات	أكثر من 10 سنوات	المجموع
العدد	8	29	35	72
النسبة المئوية	11.1	40.3	48.6	100

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

من الجدول أعلاه تم تسجيل عدد الأساتذة الإداريين الذين لديهم خبرة أقل من 5سنوات بـ8، ما نسبته 11.1 %، أما الأساتذة الإداريين الذين لديهم الخبرة بين 5-10 سنوات فقد بلغ عددهم 29 أستاذ إداري بنسبة 40.3 %، أما فيما يخص الفئة أكثر من 10 سنوات فهي تمثل أعلى نسبة قدرت بـ 48.6 وعددهم 35 أستاذ إداري، وهذا دليل على أن نسبة كبيرة من الأساتذة الإداريين لديهم خبرة معتبرة في مجال التسيير.

5- **تخصص الكلية**: يوضح الجدول أدناه، توزيع أفراد مجتمع الدراسة المستهدف حسب متغير تخصص الكلية:

جدول رقم(08): توزيع أفراد مجتمع الدراسة المستهدف حسب متغير تخصص الكلية

تخصص الكلية	التكرارات	النسبة المئوية (%)
كلية التكنولوجيا	7	9.7
كلية العلوم	8	11.1
كلية الطب	4	5.6
كلية الآداب واللغات	8	11.1
كلية الحقوق والعلوم السياسية	9	12.5
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	10	13.9
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية والشريعة	6	8.3
معهد علوم البيطرة والعلوم الفلاحية	7	9.7
معهد النظافة والأمن الصناعي	3	4.2
معهد الهندسة المدنية والري والهندسة المعمارية	4	5.6
ملحقة بريكة	3	4.2
معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية	3	4.2
المجموع	**72**	**100**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح الجدول رقم (08) أن جامعة باتنة 1-2 تتكون من 7 كليات و4 معاهد، كما تم إنشاء ملحقة ببريكة تابعة إداريا لجامعة باتنة، حيث تبين النتائج توزع الأساتذة الإداريين عبر مختلف الكليات وكل على حسب التخصص المنتمي إليه والملاحظ أن عدد الأساتذة الإداريين كبير في كل من كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير وكلية الحقوق والعلوم السياسية وتليها كلية العلوم وكلية الآداب واللغات والتكنولوجيا ومعهد علوم البيطرة والعلوم الفلاحية، فيما سجلت عدد محدود في باقي الكليات والمعاهد، ويمكن تفسير ذلك لتعدد الفروع والأقسام التابعة للكلية أو المعهد.

1- تحليل البيانات المتعلقة بالمحور الثاني " مستوى إدراك تطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي بجامعة باتنة 1-2 من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة"

في هذا الصدد، سيتم إدراج التوزيعات التكرارية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة لتحديد طبيعة اتجاهات مجتمع الدراسة المستهدف نحو مستوى إدراك معايير ضمان جودة التعليم العالي في جامعة باتنة 1-2، والمتمثلة في: الإدارة، الأستاذ، الطالب، المناهج التدريسية، الإمكانيات المادية.

الجدول رقم (09): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعايير ضمان جودة التعليم العالي

معايير إدارة الجودة الشاملة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة	الرتبة
الإدارة	3.65	0.42	عالية	3
الأستاذ	4.05	0.43	عالية	1
الطالب	3.64	0.16	عالية	4
المناهج التدريسية	3.28	0.56	متوسطة	5
الإمكانيات المادية	3.88	0.42	عالية	2
الإجمالي	**3.71**	**0.31**	**عالية**	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح الجدول الموالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجمالي لمعايير إدارة الجودة الشاملة، حيث نجد من خلاله أن مستوى إدراك أفراد مجتمع الدراسة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في جامعة باتنة 1-2، عالية، فقد جاء معيار الأستاذ في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 4.05 وفي المرتبة الاخيرة معيار المناهج التدريسية بمتوسط حسابي مقدر بـ 3.35، وفيما يلي سنقوم بتحليل نتائج الجدول رقم (09).

الجدول رقم (10): المؤشرات الاحصائية لمستوى إدراك معايير ضمان جودة التعليم العالي

المعايير	العبارة	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة	الرتبة
		موافق تماما 5	موافق 4	محايد 3	غير موافق 2	غير موافق تماما 1				
الإدارة	تمتلك إدارة الكلية خبرات إدارية وقيادية	9	50	13	0	0	3.94	0.55	عالية	1
	تسعى إدارة الكلية الى نشر ثقافة الجودة	0	32	26	14	0	3.25	0.76	متوسطة	4
	تستخدم إدارة الكلية أساليب اتصال فعالة مع أعضاء هيئة التدريس والطلبة	0	43	29	0	0	3.59	0.49	عالية	2
	تعتمد إدارة الكلية على بيانات ومعلومات دقيقة عند اتخاذ القرارات	0	39	33	0	0	3.50	0.50	عالية	3
	تقوم الكلية بتقويم أداء أعضاء الهيئة الإدارية والتدريسية بصفة مستمرة	21	35	7	9	0	3.94	0.94	عالية	1
الإجمالي							**3.56**	**0.42**	عالية	**3**
الأستاذ	يمتلك الأستاذ الكفايات التعليمية اللازمة	26	34	12	0	0	4.19	0.42	عالية	1
	يتابع الأستاذ تطورات المناهج ومواكبة أحدث نظرياتها	18	33	18	3	0	3.91	0.81	عالية	4
	تتوفر حوافز مادية ومعنوية كافية للأستاذ	23	38	10	0	1	4.13	0.75	عالية	2
	يواصل الأستاذ البحث العلمي والتأليف في مجال تخصصه	18	33	21	0	0	3.95	0.73	عالية	3
الإجمالي							**4.05**	**0.43**	عالية	**1**
الطالب	معرفة الطالب كيفية التوصل الى المعلومات ذاتيا وباستخدام التكنولوجيا الحديثة	9	52	8	3	0	3.93	0.63	عالية	1
	قدرة الطالب على التعبير عن آرائه تعبيرا واضحا ومنطقيا	9	7	56	0	0	3.34	0.69	عالية	5
	التزام الطالب بالأنظمة واللوائح والقواعد المعمول بها في الجامعة	0	59	4	0	9	3.56	1.00	عالية	3
	يوجد تفاعل في قاعة التدريس بين الطالب وبين الأستاذ	0	37	35	0	0	3.51	0.50	عالية	4
	تقييم الطالب يتم وفق معايير موضوعية واضحة	0	63	9	0	0	3.87	0.33	عالية	2
الإجمالي							**3.64**	**0.16**	عالية	**4**
المناهج التدريسية	يتيح المنهج الدراسي على اكتساب الطالب مهارات التفكير الابداعي والتعلم الذاتي	0	37	23	12	0	3.16	0.75	متوسطة	4
	تتميز المناهج التدريسية بالحداثة لمسايرة التطورات العلمية	0	30	30	12	0	3.25	0.72	متوسطة	3
	قدرة المناهج التدريسية على جذب اهتمام الطلبة وتعزيز دافعيتهم	0	21	51	0	0	3.29	0.45	متوسطة	2
	تتلائم المناهج التدريسية مع حاجات سوق العمل	0	27	29	7	9	3.02	0.99	متوسطة	5
	الحجم الساعي كافي لإتمام محتويات المقرر الدراسي	27	29	3	4	9	3.40	1.32	عالية	1
الإجمالي							**3.28**	**0.56**	متوسطة	**5**
الإمكانيات المادية	تتوفر الجامعة على خدمات السلامة والأمن الداخلي الملائمة	26	43	0	30	0	4.27	0.67	عالية جدا	2
	تتميز مكتبة الكلية بالتسيير والتنظيم الجيد لإرضاء الطالب	35	37	0	0	0	4.48	0.50	عالية جدا	1
	توفر الجامعة الموارد المادية اللازمة لدعم تحقيق الجودة	0	43	20	9	0	3.74	0.71	عالية	4
	يتناسب أعداد الطلبة مع حجم القاعات والمدرجات في الكلية	17	43	12	0	0	4.06	0.63	عالية جدا	3

	تتوفر الجامعة على أساليب تكنولوجية وأجهزة حديثة للاتصال	0	28	26	18	0	3.13	0.79	متوسطة	5
	الإجمالي						3.88	0.42	عالية	1
	الدرجة الكلية للموافقة على مستوى إدراك تطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي						3.71	0.31	عالية	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

- **الأستاذ**: يتضح من الجدول رقم (10) أن مستوى ادارك أفراد مجتمع الدراسة تطبيق المعيار الأول " الأستاذ " جاء بدرجة موافقة عالية بمتوسط حسابي قدر بـ 4.05، وانحراف معياري مقدر بـ0.42، وهذا يفسر بإجابات مجتمع الدراسة للفقرات (يمتلك الأستاذ الكفايات التعليمية اللازمة بمتوسط حسابي قدر بـ 4.19 وقد جاءت الفقرة في المرتبة الأولى وهذا يرجع الى وجود كفاءات جامعية، كما جاءت فقرة تتوفر حوافز مادية ومعنوية كافية للأستاذ بدرجة موافقة عالية، كما أن الأستاذ الجامعي يتابع تطورات المناهج ومواكبة أحدث نظرياتها.
- **الإمكانيات المادية**: تبين المؤشرات الإحصائية أن معيار " الإمكانيات المادية" قد حصل على درجة موافقة عالية من طرف أفراد مجتمع الدراسة بمتوسط حسابي قدر بـ 3.88 وهذا راجع الى تميز المكتبة الخاصة بكل كلية ومعهد بالتسيير والتنظيم الجيد وتوفر الجامعة على خدمات السلامة والأمن الداخلي، كما أن عدد الطلبة يتناسب مع حجم القاعات والمدرجات في الجامعة وبدرجة موافقة عالية جدا وهذا يسمح بتسهيل العملية التعليمية، لتأتي في المرتبة الأخيرة توفر الجامعة على أساليب تكنولوجية حديثة بمتوسط حسابي قدر بـ 3.13.
- **الإدارة**: من خلال معطيات الجدول رقم (10) نلاحظ ان درجة موافقة أفراد مجتمع الدراسة لهذا المعيار جاءت عالية بمتوسط حسابي قدر بـ 3.56، وذلك لامتلاكهم الخبرات اللازمة والكافية لتوليهم مناصب إدارية عليا ووسطى كما أنها تقوم بتقويم أداء أعضاء الهيئة الإدارية والتدريسية بصفة مستمرة. تليها في المرتبة الثانية عبارة "تستخدم إدارة الكلية أساليب اتصال فعالة مع أعضاء هيئة التدريس والطلبة" بمتوسط حسابي قدر بـ 3.56. في حين لم تلقى عبارة "تسعى إدارة الكلية الى نشر ثقافة الجودة" تقبلا من طرف عينة الدراسة، حيث نجد ان نشر ثقافة الجودة يتطلب المشاركة الجادة والفعلية في إدارة الجامعة فضلا على انها تتطلب المراجعة والتقويم المستمر.
- **الطالب**: تبين نتائج الجدول رقم (10) أن المعيار الخاص بالطالب قد جاء بدرجة موافقة عالية، قدر المتوسط الحسابي العام لفقراته قدر بـ 3.64، وانحراف معياري قدر بـ0.16، ويعود هذا لاستجابة أفراد مجتمع الدراسة على فقرات الخاص بالمعيار

كما يلي: معرفة الطالب كيفية التوصل الى المعلومات ذاتيا وباستخدام وسائل الإعلام والاتصال بدرجة موافقة عالية وهذا يرجع الى سهولة تحكم الطلاب في مثل هذه الوسائل مما يسهل على الطالب البحث وتحصيل المعلومة بجهده الخاص، كما جاءت عبارة "تقييم الطالب يتم وفق معايير موضوعية واضحة" وهذا يعتمد على أسلوب الأستاذ في التقييم فكل أستاذ وطريقته الخاصة في التقييم وأحيانا نجد الأستاذ المسؤول عن القسم أو التخصص يفرض تقييم معين.

- **المناهج التدريسية:** جاءت درجة الموافقة متوسطة وهذا استجابة لأفراد مجتمع الدراسة بالجامعة محل الدراسة وبمتوسط حسابي إجمالي قدر بـ 3.28، وهذا يرجع لعدم مسايرة المناهج التدريسية التطورات الحديثة، كما جاءت عبارة قدرة المناهج التدريسية على جذب اهتمام الطلبة وتعزيز دافعيتهم بدرجة موافقة متوسطة، فكلما كانت المناهج التدريسية محققة لأهداف الطلبة والجامعة والمجتمع كلما اتصفت هذه البرامج بالجودة، في حين جاءت عبارة الحجم الساعي كافي لإتمام محتويات المقرر الدراسي بدرجة موافقة عالية، وهذا راجع لوجود رقابة مستمرة لغيابات الأساتذة من قبل الإدارة.

النتائج والتوصيات

سنستعرض أهم النتائج والاستنتاجات التي تم التوصل إليها، من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت بجامعة باتنة:

- ✓ أغلبية أفراد عينة الدراسة من جنس الذكور وذلك بنسبة 90.3%، في حين أن نسبة 9.7 % كانوا من جنس الإناث.
- ✓ أغلبية أفراد عينة الدراسة قد تجاوز سنهم الخمسين ستة، حيث بلغ عددهم 31 أستاذ إداري، وبنسبة 43.1%، وحوالي 37.5% تتراوح أعمارهم بين 41 و50 سنة، بينما تمثل 19.4% من فئة الأساتذة الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و40 سنة وعددهم 14 أستاذ إداري، أما الفئة العمرية الأقل من 30 سنة فهي منعدمة.
- ✓ ما يمثل نسبة 30.6% من أفراد عينة الدراسة بدرجة أستاذ تعليم عالي، تليها درجة أستاذ مساعد "أ" وعددهم 20 أستاذ، وصنف "ب" عددهم 9 أساتذة، أما فئة أستاذ درجة محاضر فقد قدرت بالنسبة للصنف " أ" 12 أستاذ، وللصنف "ب" بلغ عددهم 9 أساتذة.
- ✓ أغلبية أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة أكثر من 10سنوات قدر عددهم بـ 35 أستاذ، في حين بلغ عدد الأساتذة الذين لديهم خبرة من 5 الى 10سنوات 29 أستاذ، أما فئة الأساتذة ذوي خبرة أقل من 5 سنوات عددهم 8 أساتذة بنسبة 11.1%.
- ✓ يتوزع أفراد عينة الدراسة بالجامعة محل الدراسة عبر مختلف الكليات والمعاهد، حيث بلغ عدد الكليات 7، و4 معاهد، فقد جاء أكبر عدد للأساتذة الإداريين في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بنسبة 10%، تليها كلية الحقوق والعلوم السياسية، في حين سجلت عدد محدود باقي الكليات والمعاهد.
- ✓ كانت درجة موافقة أفراد عينة الدراسة حول مدى تطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي في الجامعة محل الدراسة مرتفعة، بمتوسط حسابي إجمالي قدر بـ 3.71، وانحراف معياري قدر بـ 0.31، وهي مرتبة تربيا تنازليا حسب أوساطها الحسابية على التوالي: (الأستاذ، الإمكانيات المادية، الإدارة، الطالب، المناهج التدريسية)، بأوساط حسابية قدرت بالتوالي: (4.05، 3.88، 3.65، 3.64، 3.28).

وفي ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج، فإن الدراسة **توصي** بما يأتي:

- على الجامعة أن تعمل باستمرار على تنمية المناخ الذي يعزز الاتجاه الايجابي وسلوكه لدى العاملين وتحسينه، وذلك بعمليات المشاركة الايجابية والتمكين في جميع أوجه العمل الإداري والتعليمي وبما يؤدي الى تحقيق الجودة في تنفيذ العمل و إنجازه.
- ضرورة التزام المسئولين الإداريين في الإدارة العليا للجامعة بأهمية أسلوب ضمان جودة التعليم العالي و الإيمان به والارتفاع بمتطلبات سوق العمل .

- الاهتمام بالطلبة كمدخل من مدخلات العملية التعليمية و الاستثمار فيه و إمداده بكل ما بشأنه أن يحقق رضاه و رضا سوق العمل الذي سيلتحق به.
- تطبيق آليات العمل الجماعي في نشر ثقافة الجودة تدريجيا بتسطير آليات إما من الناحية البيداغوجية من خلال ضمان الحكامة الراشدة و التنظيم على مستوى الإدارة ، ومن الناحية القانونية من خلال إدراج نصوص قانونية تنص على تشكيل لجان تقييم و خلايا على مستوى تحسين مردود مؤسسات التعليم العالي.
- تقدير المجهود الذي يبذله أعضاء هيئة التدريس في عملهم وتثمين اسهاماتهم وآرائهم ومقترحاتهم إزاء عملية التسيير واتخاذ القرارات التي تخص الكلية.
- تدريب الأطر البشرية وتطويرها وتأهيلها للعمل بشكل أفضل من خلال اشراكهم في دورات وبرامج وورشات عمل تدريبية لتحقيق التحسين المستمر بوصفه جوهر فلسفة الجودة .
- تقييم الأداء الأكاديمي والجامعي والعمل على كشف الأخطاء قبل الوقوع فيها منذ البداية لتقليل التكاليف الى الحد الأدنى.

قائمة المراجع:

- L'assurance qualité à l'enseignement universitaire : une conception à promouvoir et à mettre en œuvre ", **conseil supérieur de l'éducation du Québec**, 2012.
- l'IIEP-UNESCO, " l'assurance qualité externe : options pour les gestionnaires de l'enseignement supérieur", modules de 1, paris, 2011.
- octobre 2012.

Supérieur", **Support de cours de de session 3 de la formation des RAQ**, Sétif, 21,22 et 23

- Zineddine Berrouche et Nabil Bouzid, "Assurance qualité dans l'enseignement

- أبو الرب عماد ، عيسى قدادة، محمود الوادي، رعد الطائي، **ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي" بحوث ودراسات"**، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010.
- إلهام يحياوي، حكيمة بوسلمة، نجوى عبد الصمد، **اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو مدى تطبيق متطلبات ضمان الجودة في جامعة باتنة: دراسة ميدانية**، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم، جامعة الزرقاء، الأردن، 2012.
- الخطيب أحمد ورداح الخطيب، **الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية**، الأردن: علم الكتب الحديث، 2009.
- رضا ابراهيم المليجي، **جودة واعتماد المؤسسات التعليمية: آليات لتحقيق ضمان الجودة والحوكمة**، القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010.
- عيسى صالحين فرج، مصطفى عبد الله محمود الفقهي، **واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي**، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، اليمن، المجلد السادس، العدد (14)، 2013 .

- يوسف حجيم الطائي، مُحَمَّد فوزي العبادي، هاشم فوزي العبادي، **إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي**، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2007.