جـــــامعـــــــــة 8 مـــــــــاي 1945

قـــــــــالمـــــــــــة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علـــــوم التسييـــــــــــر

مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسييـــــــــــــــر.

تخصص: إدارة أعمـــال مالية

تحت عنوان

العوامل المؤثرة على جودة التعليم في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قالمة، من وجهة نظر هيئة التدريس

إعداد الطالبة:

فايـــــــزة مغمـــولي

إشراف الدكتور:

رفيـــــق زراولـــــــة

السنة الجامعية : 2016/2015

شكـــر و عرفـــان

بعد حمد الله سبحانه وتعالى، والثناء عليه على عونه في انجاز هذا البحث

يطيب لي أن أتقدم بخالص الشكر التقدير والعرفان بالجميل، الى الذي له كل الفضل على من أعطى من وقته واهتمامه، وما منح من علمه ولم يبخل بتقديم النصائح والتوجيهات القيمة، كما أشكره على صبره وتعاونه وتشجيعه المتواصل، إلى الأستاذ الدكتور "رفيق زراولة".

كما أتقدم بالشكر والامتنان الى كل الأساتذة الذين ساعدوني في الدراسة الميدانية بالإجابة على الاستبيان، وكذا الاداريين، وعمال المكتبة على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وكلية العلوم الانسانية وعلم الاجتماع.

وشكرا لكل من ساعدني ولو بالكلمة الطيبة

وما توفيقي الا بالله عليه توكلت وإليه أنيب والله ولي ذلك ومولاه

والحمد لله رب العالمين

العنوان	رقم الصفحة
شكر وعرفان	–
قائمة المحتويات	I
قائمة الجداول	IV
قائمة الأشكال	VI
قائمة الملاحق	VII
المقدمة العامة	أ
الفصل الأول: الاطار النظري لجودة التعليم الجامعي	01 – 30
مقدمة الفصل	02
المبحث الأول: التأصيل النظري للجودة	03
المطلب الأول: مفهوم الجودة	03
المطلب الثاني: أبعاد الجودة	05
المطلب الثالث: أهمية الجودة	07
المطلب الرابع: أهداف الجودة	11
المبحث الثاني: ماهية التعليم الجامعي	12
المطلب الأول: مفهوم التعليم الجامعي	12
المطلب الثاني: وظائف التعليم الجامعي	14
المطلب الثالث: أهمية التعليم الجامعي	15
المطلب الرابع: التطور التاريخي للتعليم الجامعي	17
المطلب الخامس: أهداف التعليم الجامعي	19
المبحث الثالث: جودة التعليم الجامعي ومعايير قياسه	20
المطلب الأول: تعريف جودة التعليم الجامعي	20
المطلب الثاني: أبعاد جودة التعليم الجامعي	21
المطلب الثالث: عناصر جودة التعليم الجامعي	23
المطلب الرابع: أهداف جودة التعليم الجامعي	23
المطلب الخامس: معايير قياس جودة التعليم	24
خلاصة الفصل	30
الفصل الثاني: تحليل بعض المؤشرات الكمية المؤثرة على جودة التعليم في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قالمة	32–53

مقدمة الفصل	32
المبحث الأول: التعريف بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قالمة	33
المطلب الأول: تقديم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	33
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للكلية	33
المطلب الثالث: المهام الأساسية للكلية	40
المبحث الثاني: تطور بعض المؤشرات الكمية للكلية (2010 – 2016)	41
المطلب الأول: تطور عدد الطلبة المسجلين في الكلية (2010 – 2016)	41
المطلب الثاني: توزيع الطلبة على أقسام الكلية حسب المستوى التعليمي 2016/2015	42
المطلب الثالث: تطور حجم هيئة التدريس (2010 – 2016)	43
المطلب الرابع: تطور توزيع الأساتذة الدائمون حسب الرتب 2016/2015	44
المطلب الخامس: عدد التخصصات في كل قسم من أقسام الكلية 2016/2015	44
المبحث الثالث: تحليل بعض المؤشرات الكمية المؤثرة على جودة التكوين في الكلية 2016/2015	46
المطلب الأول: تطور نسبة التأطير(2010 – 2016)	46
المطلب الثاني: المشاركة في اللجان البيداغوجية للسداسي الأول 2016/2015	48
خلاصة الفصل	53
الفصل الثالث: قياس اتجاهات هيئة التدريس في ما يتعلق بالعوامل المؤثرة على جودة التعليم في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قالمة	55-95
مقدمة الفصل	55
المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	56
المطلب الأول: الاطار المنهجي للدراسة	56
المطلب الثاني: حدود الدراسة	58
المطلب الثالث: مجتمع وعينة الدراسة	58
المطلب الرابع: أدوات جمع البيانات	59
المبحث الثاني: قياس ثبات وصدق أداة الدراسة وتحليل البيانات الشخصية	62
المطلب الأول: ثبات أداة الدراسة	62
المطلب الثاني: صدق الاستبيان	62

المطلب الثالث: تحليل البيانات الشخصية للعينة	63
المطلب الرابع: توزيع العينة حسب الدرجة العلمية	65
المبحث الثالث: تحليل نتائج البحث واختبار الفرضيات وعرض نتائج الدراسة وتقديم آفاق البحث	66
المطلب الأول: تحليل نتائج المحور الأول المتعلق بالطلبة واختبار الفرضيات	66
المطلب الثاني: تحليل نتائج المحور الثاني المتعلق بهيئة التدريس واختبار الفرضيات	69
المطلب الثالث: تحليل نتائج المحور الثالث المتعلق بالمناهج الدراسية واختبار الفرضيات	74
المطلب الرابع: تحليل نتائج المحور الرابع المتعلق بالإمكانيات المادية واختبار الفرضيات	79
المطلب الخامس: تحليل نتائج المحور الخامس المتعلق بالإدارة واختبار الفرضيات	84
المطلب السادس: تحليل نتائج المحور السادس المتعلق بعلاقة الكلية بالمجتمع واختبار الفرضيات، واختبار الفرضية الرئيسية	88
المطلب السابع: عرض نتائج وآفاق البحث	93
خلاصة الفصل	95
الخلاصة العامة	97
قائمة المراجع	–
الملاحق	–
الاستبيان	–
وثائق	–

الرقم	عنوان الجداول	الصفحة
01	التعاريف المختلفة للجودة	04
02	تطور عدد الطلبة المسجلين في الكلية من 2010 الى 2016	39
03	توزيع عدد الطلبة على أقسام الكلية حسب المستوى التعليمي (2016/2015)	40
04	تطور هيئة التدريس من 2010 الى 2016	41
05	تطور توزيع الأساتذة حسب الرتب (2010 – 2016)	42
06	عدد التخصصات في كل قسم من أقسام الكلية لسنة 2016/2015	42
07	تطور نسبة التأطير من 2010 الى 2016	44
08	نسبة غياب الأساتذة عن اجتماعات اللجان البيداغوجية لقسم علوم التسيير للسداسي الأول من السنة الجامعية 2016/2015	47
09	نسبة غياب الأساتذة عن اجتماعات اللجان البيداغوجية لقسم العلوم التجارية للسداسي الأول من السنة الجامعية 2016/2015	48
10	نسبة غياب الأساتذة عن اجتماعات اللجان البيداغوجية لقسم العلوم الاقتصادية للسداسي الأول من السنة الجامعية 2016/2015	49
11	نسبة غياب الأساتذة عن اجتماعات اللجان البيداغوجية للسنة أولى جذع مشترك للسداسي الأول من السنة الجامعية 2016/2015	50
12	عدد الاستمارات الموزعة والمستردة الصالحة للتحليل والملغاة	56
13	نتائج الفا كرومباخ	59
14	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	60
15	توزيع أفراد العينة حسب السن	60
16	توزيع أفراد العينة حسب القسم التابعين له في الكلية	61
17	توزيع أفراد العينة حسب الدرجة العلمية	62
18	نتائج اجابات أفراد العينة حول تأثير نوعية الطلبة على جودة العملية التكوينية	63
19	نتائج اختبار الفرضية الأولى	65
20	نتائج اجابات أفراد العينة حول تأثير نوعية هيئة التدريس على جودة العملية التكوينية	66
21	نتائج اختبار الفرضية الثانية	70
22	نتائج اجابات أفراد العينة حول تأثير المناهج الدراسية على جودة العملية التكوينية	71

23	نتائج اختبار الفرضية الثالثة	75
24	نتائج اجابات أفراد العينة حول تأثير الامكانيات المادية على جودة العملية التكوينية	77
25	نتائج اختبار الفرضية الرابعة	80
26	نتائج اجابات أفراد العينة حول تأثير نوعية عنصر الادارة على جودة العملية التكوينية	82
27	نتائج اختبار الفرضية الخامسة	85
28	نتائج اجابات أفراد العينة حول تأثير علاقة الكلية بالمجتمع على جودة العملية التكوينية	86
29	نتائج اختبار الفرضية السادسة	88
30	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	89

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	تحسين الجودة وأثره على مستوى الأرباح	10
02	الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قالمة	34
03	تطور نسبة التأطير من 2010الى 2016	45

المقدمة العامة:

تعد الجودة أحد أهم أسباب التميز الذي يمكن أن تحققه المؤسسات في محيط يتسم بالمنافسة الشرسة، خاصة في ظل التطور الهائل في مجال الاقتصاد، ومع انفتاح الأسواق لكل المنتجات المحلية والأجنبية.

يرى العديد من الباحثين إن الاهتمام بالجودة يعود إلى السنوات الأولى من القرن العشرين وذلك بعد أزمة الكساد التي شهدها العالم في عام 1929 التي كان سببها الثورة الصناعية حيث أصبحت المصانع تركز على الإنتاج أكثر من كيفية تصريف المنتجات، وهذا أدى الى زيادة العرض على الطلب، مما تسبب أزمة في تصريف المنتجات الزائدة، وهنا بدأ البحث عن أسواق جديدة وكيفية جعل منتجاتها مطلوبة من طرف المستهلكين.

وبناء عليه، زاد الاهتمام بالبحث عن بناء نظم للجودة في المؤسسات من أجل توفير منتجات بجودة عالية وأسعار منافسة، فالمؤسسة التي تريد البقاء ولها الرغبة في النمو يجب عليها الاهتمام بالجودة لتتمكن من الحصول على الميزة التنافسية.

قطاع التعليم العالي، بمختلف مؤسساته، من القطاعات التي لم تحظ باهتمام الباحثين في مجال المانجمنت إلا حديثا، لا سيما المهتمين بنظم الجودة، فقد بقي هذا القطاع علبة سوداء بالنسبة للباحثين الاقتصاديين وعلماء التسيير، إلى غاية أن أثبتت الدراسات التي جرت في الولايات المتحدة الأمريكية من قبل G. Becker وShultz (1964) أهمية تأثير هذا القطاع على التنمية الاقتصادية للمجتمعات.

الجامعة هي إحدى مؤسسات قطاع التعليم العالي، وربما أهمها، تعتبر منبرا علميا له إشعاع حضاري واجتماعي، ودور بارز في نشر الوعي الثقافي والاجتماعي، وفي تزويد المجتمع بما يحتاجه من رأسمال بشري عالي التكوين ومن بحوث علمية يمكنها المساهمة في تحقيق التنمية الإنسانية.

مما لا شك فيه، أن تمكن الجامعة من تحقيق الأهداف المنوطة بها يرتبط بشكل أساسي بقدرتها على أداء المهام المنوطة بها بالنوعية اللازمة، فبناء الإطار البشري الكفؤ وتقديم البحوث العلمية عالية النوعية، أمر حتمي على الجامعات أن تسعى لتحقيقه.

وعليه، ومن خلال سعيها لتكوين الإطارات الكفؤة، لا بد للجامعة أن تولي الاهتمام اللازم بنوعية التكوين المقدم للطلبة من أجل ضمان بناء إطار بشري بنوعية عالية، من شأنه أن يساهم في بناء المجتمع مساهمة فعالة، وعليه فالجامعة مجبرة على الاهتمام بأسباب تحقيق جودة العملية التكوينية من خلال الاهتمام بمختلف المعايير المرتبطة بها (قاعات الدروس، المناهج أو المقررات، طرق التدريس ، الطاقم التدريسي، الطلبة...).

لقد أصبحت الجودة أحد أهم الأساليب التي يعتمد عليها بصورة رئيسية لتحسين نوعية التعليم والارتقاء به بما يتوافق مع متطلبات العصر الذي يشهد انفجارا علميا ومعرفيا هائلا والذي لا يمكن مواجهته إلا بالرقي بالإنسان إلى المستوى الذي يتوافق مع هذا الانفجار والذي من الصعب التحكم فيه لكن يجب مجاراته.

وبهذا أصبحت الجودة ضرورة ملحة وليست بديلة يمكن أخذه أو تركه لذا فان الأنظمة التعليمية بمختلف مؤسساتها وإدارتها لم يعد أمامها خيار سوى تبني مفهوم الجودة في كل مراحلها ،لأن النظم التقليدية في

التعليم الجامعي أصبحت غير قادرة على تحقيق الأهداف المطلوبة منها في ظل التطور التكنولوجي والعلمي المستمر.

الجامعة الجزائرية بدورها عملت منذ العديد من السنوات، لاسيما مع بداية القرن الواحد والعشرين، على الأخذ بأسباب الجودة في التعليم العالي، عموما، والتكوين الجامعي خصوصا، ولمعرفة مستوى جودة العملية التكوينية في الجامعة، سنعمل من خلال هذا البحث على قياس مستوى جودة التكوين الجامعي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 8 ماي 1945، قالمة، وعليه فإشكالية بحثنا تتمحور في ما يلي:

ما هي العوامل المؤثرة على مستوى جودة التعليم الجامعي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قالمة، في نظر عينة من هيئة التدريس؟

ولمعالجة هذه الإشكالية ومن أجل تحديد العوامل المؤثرة على جودة التعليم الجامعي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قالمة، وفق معايير جودة التعليم الجامعي قمنا بطرح الأسئلة الفرعية التالية:

ما المقصود بالجودة؟ وفيما تتمثل أهميتها؟

ما المقصود بالتعليم الجامعي؟ أين تكمن أهميته؟

ماذا تعني جودة التعليم الجامعي؟ وماهي معايير قياسها؟

ما هو مستوى بعض المؤشرات الكمية على جودة التعليم في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟

بما تتأثر جودة التعليم في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير؟

فرضيات الدراسة:

على ضوء الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية، نضع فرضية الدراسة التالية:

توجد العديد من العوامل التي يمكن أن تؤثر بصفة مباشرة أو غير مباشرة، على جودة التعليم في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة قالمة.

انطلاقا من هذه الفرضية يمكن صياغة الفرضيات الفرعية الآتية:

- تؤثر نوعية الطلبة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على جودة العملية التكوينية.
- تؤثر نوعية هيئة التدريس في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على جودة العملية التكوينية.
- تؤثر المناهج الدراسية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على جودة العملية التكوينية.
- تؤثر الإمكانيات المادية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على جودة العملية التكوينية..
- تؤثر الإدارة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على جودة العملية التكوينية.
- تؤثر علاقة الكلية بالمجتمع في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على جودة العملية التكوينية..

أهمية الدراسة :

تظهر أهمية هذا البحث في كونه مساهمة علمية في تحديد مختلف العوامل التي تؤثر على مستوى جودة التكوين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 8 ماي 1945، قالمة، الأمر الذي من الممكن أن يدفع مسؤولي الكلية إلى الأخذ بها من أجل الرقي بمستوى التكوين في الكلية.

أهداف البحث:

ترتكز أهداف هذا البحث فيما يلي:

– تحديد مفهوم الجودة وكيفية الارتقاء بالتعليم الجامعي

– إظهار إلى أي مدى تعمل كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير إلى تحقيق جودة العملية التكوينية المقدمة.

– نطمح من خلال هذا البحث إلى إضافة جديدة تضاف إلى البحوث والدراسات المتعلقة بالموضوع، وأملنا أن يكون خطوة لغيرنا لإجراء مزيد من البحوث حول النقاط التي لم نتعرض إليها في هذا البحث.

أسباب اختيار الموضوع:

– الفضول لمعرفة مستوى الجودة في التعليم الجامعي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة قالمة،

– نقص البحوث في هذا المجال،

مناهج الدراسة :

اعتمدنا في دراستنا على عدة مناهج هي المنهج التاريخي، المنهج الوصفي، المنهج التحليلي، منهج دراسة الحالة و المنهج الإحصائي، وسيتم التطرق إليها بالتفصيل في إجراءات الدراسة الميدانية.

هيكل البحث :

تم الاعتماد في معالجة البحث على ثلاث فصول:

الفصل الأول: قمنا بعرض الإطار النظري لجودة التعليم الجامعي، ويحتوي على ثلاث مباحث، تناولنا في المبحث الأول التأصيل النظري للجودة، المبحث الثاني ماهية التعليم الجامعي أما في المبحث الثالث تطرق إلى جودة التعليم الجامعي ومعايير قياسه.

أما الفصل الثاني تناولنا تحليل بعض المؤشرات الكمية المؤثرة على جودة التعليم في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة قالمة، حيث قمنا بالتطرق في المبحث الأول إلى التعريف بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قالمة، المبحث الثاني تطور بعض المؤشرات الكمية للكلية من 2010 إلى 2016، أما المبحث الثالث تناولنا فيه تحليل بعض المؤشرات الكمية المؤثرة على جودة التكوين في الكلية للسنة الجامعية 2016/2015.

الفصل الثالث ويخص الدراسة الميدانية، حيث قمنا بقياس اتجاهات هيئة التدريس في ما يتعلق بالعوامل المؤثرة على جودة التعليم في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير حيث تناولنا في المبحث الأول الإجراءات

المنهجية للدراسة الميدانية، وفي المبحث الثاني قياس ثبات وصدق أداة الدراسة(الاستمارة) وتحليل البيانات الشخصية، أما في المبحث الثالث بتحليل نتائج البحث واختبار الفرضيات كذلك عرض نتائج الدراسة وآفاق البحث.

مقدمة الفصل:

يعد التعليم الجامعي أحد ركائز التنمية الاجتماعية والاقتصادية في أي دولة، فهو المصدر الأساسي لتزويد المجتمعات بالرأسمال البشري الضروري وبالبحوث العلمية اللازمة، لذا من الضروري أن تتسم مخرجات هذا النظام بالجودة المناسبة

الوصول بالتعليم الجامعي إلى الجودة التي تمكنه من تحقيق أهدافه والاستجابة لمختلف الرهانات ومسايرة التحديات الجديدة دفعت العديد من الجامعات في العالم لتبني مفهوم الجودة في التعليم الجامعي بهدف رفع مستوى التعليم والتركيز على الكفاءة والنوعية لمخرجاته وتزويدهم بالمهارات اللازمة وتطوير مواهبهم للحصول على خرجين لديهم المعارف الأساسية التي تؤهلهم للتنافس في كافة المجالات العملية بكفاءة عالية والمساهمة في بناء الاقتصاد المبني على المعرفة.

وسنتناول في هذا الفصل ثلاث مباحث، المبحث الأول نتحدث فيه عن الإطار النظري للجودة، أما في المبحث الثاني عن ماهية التعليم الجامعي، بينما المبحث الثالث سنتناول جودة التعليم الجامعي ومعايير قياسه.

المبحث الأول: التأصيل النظري للجودة

يشهد العالم في السنوات الأخيرة اهتماما واسعا بمصطلح الجودة وتطبيقها في جميع المجالات وخاصة في ظل عصر التكنولوجيا والتسارع الناجم عنها والعولمة وما نتج عنها من منافسة شديدة بين الدول ومحاولة كل شركة احتلال الصدارة وامتلاك الميزة التنافسية.

المطلب الأول: مفهوم الجودة

1- تعريف الجودة:

لغة:

الجودة أصلها "جود" والجيد نقيض الرديء وجاد الشيء جوده، وجوده أي صار جيدا، وأحدث الشيء فجاد والتجويد مثله وقد جاد جوده وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل.[1]

اصطلاحا:

هناك عدة تعاريف للجودة ولقد لخصنا ذلك في الجدول التالي:

[1]- هاشم فوزي دباس العبادي، يوسف حجيم الطائي، أفنان عبد علي الأسدي، "**إدارة التعليم الجامعي: مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر**"، 2007، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 424

1- خصائص الجودة:[1]

للجودة عدة خصائص تميزها و من أهمها:

فائقة: حيث الجودة تعني التفوق

قائمة على المنتج: التعامل مع اختلاف خصائص المنتج وجودتها.

قائمة على المستخدم: قدرة المنتج على إرضاء توقعات ورغبات الزبائن.

قائمة على التصنيع: تعني الجودة مطابقة لمواصفات تصميم المنتج.

ويعتبر توفير خصائص الجودة وتلبية احتياجات الزبائن أمرا حيويا، ليس فقط بين المنظمة وغيرها بل أيضا ضمن المنظمة نفسها، ففي بعض المنظمات يتوفر في كل قسم سلسلة من الموردين ومن الزبائن ويؤدي الخلل في أي جزء من هذه السلسلة لحدوث مضاعفات، مما يتسبب بالمزيد من الأخطاء والمشاكل في كل مرحلة موالية من العمل.

المطلب الثاني: أبعاد الجودة:[2]

لاحظ الباحثون في مجال الجودة وجود اختلاف بين أبعاد جودة السلعة وأبعاد جودة الخدمة وفيما يلي بيان هذا الاختلاف:

1- أبعاد جودة السلعة:

الأداء: وتعني قدرة المنتج على أداء ما متوقع أن يؤديه.

الهيئة: أي السمات التي تميز المنتج والتي تلقى إعجاب المستهلكين

الاعتمادية: وهي قابلية أداء العمل المطلوب تحت ظروف تشغيلية محددة في فترة زمنية محددة، أو بأسلوب آخر احتمال فشل المنتج في القيام بوظيفته أو تعرضه للأعطال، أو حاجته للصيانة.

المطابقة: مطابقة المواصفات ومعايير الصنع المحددة مسبقا بالعقد أو من قبل الزبون.

المتانة: هي الاستفادة الشاملة والدائمة من السلع، أي طول فترة استعمال السلعة قبل احتياجها للإصلاح أو الاستبدال.

سهولة الصيانة أو الإصلاح: وتتمثل في امكانية وسهولة وسرعة ودقة عملية الاصلاح والصيانة للسلعة.

الجمالية والمظهر: وهي مجموعة الخصائص التي تؤثر على حواس الانسان مثل الشكل، الاحساس، والذوق

الجودة المدركة: وتعني ادراك المستهلك للجودة وهذا يتوقف على ما يلاقيه العميل من خدمة قبل وبعد البيع.

امتلاك المعرفة والمهارات: ويقصد بها امتلاك المعرفة اللازمة للإمداد بالسلع المطلوبة

الأمن: ويقصد به خلو السلعة من الخطر.

---

[1]- محمد عبد العال النعيمي، راتب جليل الصويص، غالب جليل الصويص، "**إدارة الجودة المعاصرة : مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات** "، 2009، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ص 39

[2]- مصطفى كمال السيد طايل، "**معايير الجودة الشاملة: الادارة، الاحصاء، الاقتصاد**"، 2013، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 37

2- أبعاد جودة الخدمة:

تتمثل أهم أبعاد جودة الخدمة في:

الوقت: هي الفترة التي ينتظر فيها المستهلك للحصول على الخدمة.

دقة التسليم: اي التسليم في الوقت المحدد من المستهلك.

التمام: يعني انجاز الخدمة بشكل كامل.

التعامل: الترحيب بجميع المستهلكين بشكل مميز.

التناسق: تقديم الخدمة لجميع المستهلكين دون تمييز.

سهولة المنال: أي سهولة الحصول على الخدمة.

الدقة: انجاز الخدمة بصورة صحيحة من أول مرة.

الاستجابة: ويقصد بها التفاعل السريع مع المستهلك وحل المشكلات غير المتوقعة من قبل العاملين.

الكفاءة: ويقصد بها امتلاك المعرفة والمهارات اللازمة للإمداد بالخدمات المطلوبة.

الأمن: ويقصد به التحرر من الخطر.

وهناك من الباحثين من ركز على أبعاد الجودة للمنتج سواء كانت سلعة أم خدمة من وجهة نظر المستهلكين والتي تتمثل:[1]

- مستوى الأداء: حيث يهتم الأفراد بمستوى أداء المنتج خلال فترة استعماله، والعمر المتوقع له وتكلفة الصيانة وامكانيات الإصلاح.
- التطابق: أي مدى التطابق بين المواصفات المعلنة والمواصفات الحقيقية للمنتج والت يمكن قياسها بنسبة فشل المنتج في مواجهة المعايير المحددة.
- المظهر الخارجي: فالمظهر الخارجي يعكس مدى شعور الأفراد تجاه منتج معين أو تشكيلة من المنتجات.
- إمكانية تقديم الخدمة: وهذا البعد يعكس مدى السرعة والدقة والمعاملة الطيبة عند تقديم الخدمة.
- المتانة وهذا البعد يعكس احتمالية فشل المنتج أو الاستهلاك التدريجي له حيث يلاحظ أنه كلما كانت المتانة عالية كلما قلت احتمالات الفشل أو الاستهلاك التدريجي للمنتج.
- امكانية التحسس بالجودة: حيث تترك بعض الأسماء المميزة للسلع أو العلامات الخاصة بها انطباعا معينا لدى المستهلك عن مستوى جودة السلع.

[1]- محمد عبد الفتاح الصيرفي، "**الادارة الرائدة**"، 2003، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، ص220

المطلب الثالث: أهمية الجودة:

إن للجودة أهمية كبيرة سواء على مستوى المستهلكين أو على مستوى المنظمات على اختلاف أنشطتها أو على المستوى الوطني، حيث أنها تمثل أحد أهم العوامل الأساسية التي تحدد حجم الطلب على منتجات المنظمة، و يمكن تناول هذه الأهمية من عدة جوانب:

1- شهرة المنظمة:

تستمد شهرة أي منظمة من مستوى جودة منتجاتها، فهي تضيف لها السمعة الحسنة والانتشار الواسع لمنتجاتها، فعدم إعطاء الاهتمام الكافي بالجودة ينتج عنه الإساءة إلى سمعة المنظمة وربما فقدانها لعدد كبير من زبائنها.[1]

فمفهوم الجودة لا يقتصر على جودة السلعة ولكن يمتد الى ما تقدمه المنظمة من منتجات جديدة، وفي علاقتها بالموردين، فتحسين هذه الجودة تحقق هذه المنظمة الشهرة والسمعة الطيبة والواسعة.[2]

2- المسؤولية القانونية: [3]

تتحمل المنظمة المسؤولية القانونية نتيجة ارتكابها الأخطاء في إنتاجها للسلعة، خاصة إذا كان المنتج التالف يسبب أضرارا في الصحة العامة وبذلك يخضع المسئول عن ذلك للمسائلة القانونية عن كل أذى يحصل نتيجة استخدام المنتج، ولهذا وضعت بعض الدول معايير الغرض منها منع المنتجات التي لا ترقى الى هذه المعايير.

3- المنافسة العالمية: [4]

القوة التنافسية في ظل تواجد سوق دولي تنافسي يتحكم فيه عصر المعلومات والعولمة الاقتصادية، تصبح للجودة أهمية متميزة، ولذا تسعى كل منظمة لتحقيق هذه الجودة للوصول إلى تحقيق المنافسة العالمية وتحسين الاقتصاد بشكل عام، والحصول على حصة في الأسواق العالمية، إذ انه كلما انخفض مستوى الجودة في منتجات منظمة ما أدى ذلك إلى الضرر بأرباحها، ومن ثم التأثير على الميزان التجاري للبلد الذي تنتمي إليه هذه المنظمة، وللمزيد فان هناك سبعة أبعاد يمكن للمنظمة أن تختار من بينها ما يؤدي إلى تحسين قدرتها التنافسية في الأسواق العالمية، والتي تتمثل في الآتي:

---

[1]- هاشم فوزي العبادي، يوسف حجيم الطائي، "**التعليم الجامعي من منظور اداري**"، 2011، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ص 157

[2]- مصطفى كمال السيد طايل، "**معايير الجودة الشاملة: الادارة، الاحصاء، الاقتصاد**"، 2013، الطبعة الأولى، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص53

[3]- هاشم فوزي العبادي، يوسف حجيم الطائي، مرجع سبق ذكره،2011، ص 157

[4]- مصطفى كمال السيد طايل، مرجع سبق ذكره، 2013، ص 53

- السعر المنخفض(التكلفة)
- تصميم عالي الجودة
- جودة المطابقة

} الجودة

- وقت تسليم قصير
- التسليم في الميعاد

} الوقت

- مرونة المنتج
- مرونة الكمية

} المرونة

أي أن هذه الأبعاد تدور حول: التكلفة والجودة والوقت والمرونة، وفي الماضي كان السعر يعد العامل الرئيسي في كسب السوق، ولكن ذلك لم يستمر طويلا، لان المستهلكين الآن يهتمون أكثر بالجودة، ويفضلون في حالات كثيرة أن يدفعوا ثمنا أكبر للسلعة إذا كانت ذات عمر أطول أو أكثر أمنا، وفي دراسة تمت على 2000 وحدة عمل، قام بها معهد التخطيط الاستراتيجي بالولايات المتحدة الأمريكية، أفادت بان درجة جودة المنتج تؤثر على فرصة المنظمة في زيادة نصيبها في السوق وزيادة قدرتها التنافسية.

4- حماية المستهلك:[1]

تطبق الجودة في أنشطة الشركة ووضع مواصفات قياسية محددة المعالم، يساهم بشكل واضح في حماية المستهلكين من الغش التجاري ويعزز الثقة في منتجاتها. وفي المقابل عندما يكون مستوى الجودة منخفضا، فان ذلك يؤدي إلى إحجام المستهلك عن شراء منتجات الشركة، بما يعني في النهاية أن عدم رضا المستهلك هو فشل المنتج الذي يقوم بشرائه، من القيام بالوظيفة التي يتوقعها المستهلك منه، وفي اغلب الأحيان يترتب على ذلك أن يتحمل المستهلك تكلفة إضافية، سواء كانت متمثلة في ضياع الوقت اللازم لاستبدال المنتج أو إصلاحه، وكذا الخسارة الكاملة لأمواله التي دفعها المستهلك ثمنا لهذا المنتج والتأثير بالتالي على مقدرات هذا المستهلك، بالإضافة إلى انخفاض جودة المواصفات الموضوعة أدى إلى ظهور جماعات حماية المستهلك من خلال إرشاده إلى أفضل المنتجات الأكثر جودة وأمانا.

5- الفاعلية التنظيمية:[2]

تفرز الإدارة الشاملة للجودة قدر أكبر على العمل الجماعي، وتحقق تحسينا في الاتصالات وإشراكا أكبر لجميع العاملين في حل المشاكل وتحسين العلاقة بين الإدارة والموظفين وبالتالي تقليل معدل دوران العمل.

---

[1]- المرجع نفسه، ص 54

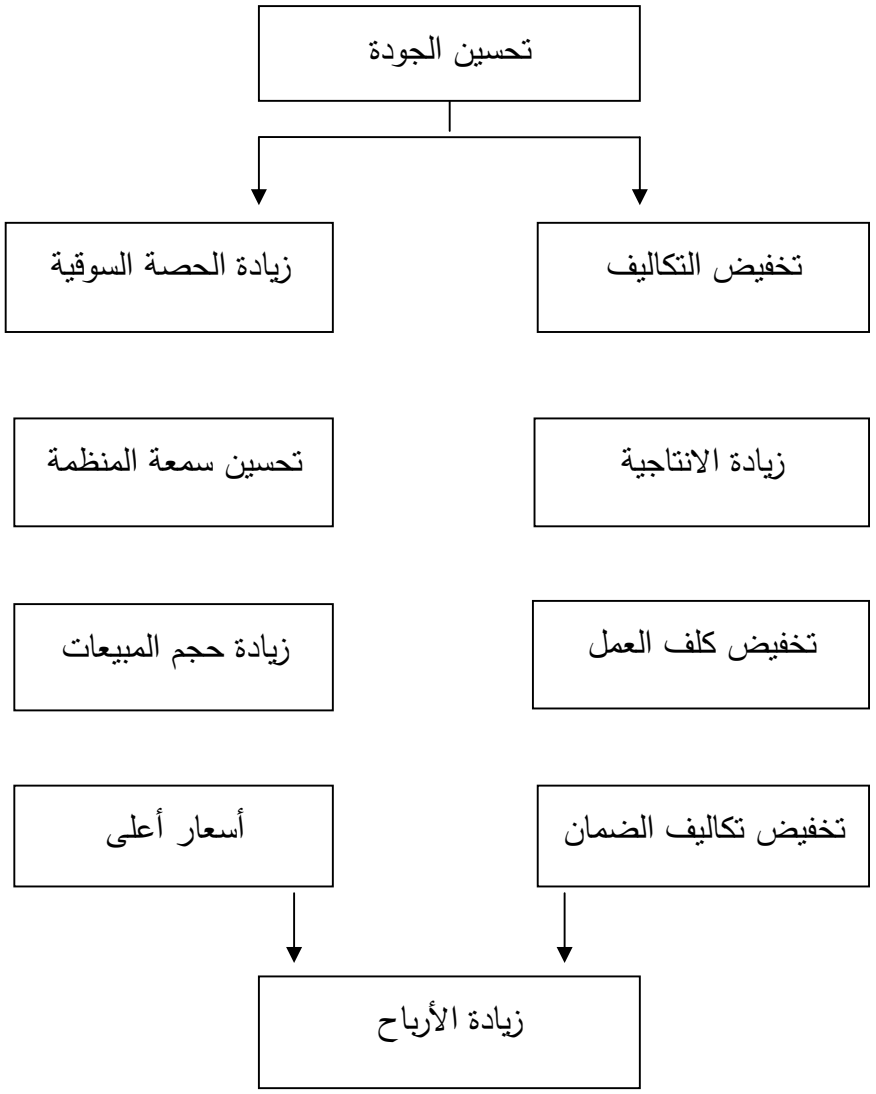
[2]- هاشم فوزي العبادي، يوسف حجيم الطائي، المرجع سبق ذكره، ص 157

6- التكاليف والحصة السوقية:[1]

تحسين الجودة يمكن أن يقود إلى زيادة الحصة السوقية والتوفير في التكاليف وبالتالي زيادة حجم الأرباح، ثم إن تحسين المتانة والتطابق يعني تقليل الوحدات المعيبة وتقليل تكاليف الخدمة (خدمات ما بعد البيع)، أي تحقيق الجودة الجيدة والتحسين المستمر لها سوف يؤدي إلى جذب اكبر عدد من المستهلكين، ومن ثم زيادة الحصة السوقية وكذلك يؤدي إلى تخفيض التكاليف، ومن ثم زيادة ربحية المنظمة والشكل يوضح ذلك:

[1]- المرجع نفسه، ص 157

الشكل 01: تحسين الجودة وأثره في مستوى الأرباح



المصدر: هاشم فوزي العبادي، يوسف حجيم الطائي، **"التعليم الجامعي من منظور اداري"**، 2011، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 157

المطلب الرابع: أهداف الجودة:

تتمثل أهداف الجودة فيما يلي:[1]

1- تطوير أداء العمال عن طريق تنمية روح ومهارات العمل الجماعي بهدف الاستفادة من كافة طاقاتهم وذلك من أجل تلبية حاجات الزبون وإنشاء علاقات قوية ومتينة.

2- ترسيخ مفاهيم الجودة القائمة على الفاعلية والفعالية وذلك تحت شعار(أن نعمل الأشياء بطريقة صحيحة من أول مرة وفي كل مرة) لتلبية حاجات ورغبات الزبون والاهتمام به.

3- توثيق البرامج والإجراءات وتفعيل الأنظمة واللوائح والتوجيهات والارتقاء بمستويات الإنتاجية وذلك لتحقيق نقلة نوعية بتخفيض التكاليف الداخلية مما ينعكس على التكاليف النهائية التي يتحملها الزبون.

4- الاهتمام بمستوى الأداء للإداريين والأفراد العاملين من خلال المتابعة الفاعلة وتنفيذ برامج التدريب والتأهيل المستمرين، مع التركيز على الجودة في جميع أنشطة مكونات النظام الانتاجي (المدخلات- العمليات- المخرجات- التغذية العكسية) وهذا لإنتاج منتجات تتوافق مع متطلبات الزبائن.

5- اتخاذ كافة الإجراءات لتفادي الأخطاء قبل وقوعها ، ورفع درجة الثقة لدى العاملين في مستوى الجودة الذي حققته المنظمة والعمل على التحسين المستمر.

6- تحديد المشكلات الإنتاجية والقيام بدراستها وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية، وايجاد الحلول المناسبة، ومتابعة تنفيذها.

مما سبق يمكن القول بان نظام الجودة في المنظمات هو مفهوم اقتصادي، له دور هام في تمكين هذه الأخيرة من توفير المنتجات الضرورية بالنوعية المطلوبة من أجل تلبية احتياجات ورغبات الزبائن، فالاهتمام بالجودة يؤدي الى تحسين المنتج وبالتالي زيادة رضا الزبون والمقدرة على المنافسة العالمية.

[1]- يوسف حجيم سلطان الطائي، هاشم فوزي دباس العبادي، "**ادارة علاقات الزبون**"، 2008، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص ص122،121.

المبحث الثاني: ماهية التعليم الجامعي

يشهد التعليم الجامعي اهتماما كبيرا على مختلف المستويات في كافة دول العالم وتطورا مستمرا نحو الأفضل لمواكبة حاجات الفرد والمجتمع وخصائص العصر العلمي والتقني، لذا ينظر الى التعليم الجامعي على أساس الدور المتميز الذي يلعبه في تقدم المجتمعات، وذلك بتكوين الإطارات البشرية الفنية، العلمية، والثقافية والمهنية.

المطلب الأول: مفهوم التعليم الجامعي:

التعليم الجامعي هو ذلك التعليم الكفيل بان يستخلص من بحر المعلومات المعلومة الحية القادرة على التأثير، ولذلك أصبحت القاعدة العامة لا أن نعلم إنما كيف نعلم.

جوهر التعليم الجامعي هو نقيض التعليم القائم على التلقين، فهو تعليم يقوم على الإبداع في كيفية إدارة العملية الجامعية، وعلى آلية أساسها فن الانتقاء وفن التحليل والتركيب ،وكذلك هو فن اكتشاف علاقات بين ظواهر لا تبدو مترابطة، أن يشكل البناء التركيبي الناجم عن اكتشاف هذه العلاقات نقطة انطلاق لفهم جديد ورؤية جديدة.[1]

1- تعريف التعليم الجامعي:

تشير الأدبيات التربوية الى أن مرحلة التعليم الجامعي، "هي تلك المرحلة التالية لمرحلة التعليم الثانوي، والتي ينخرط فيها المتعلم في سن الثامنة عشر بعد قضاءه اثنا عشرة سنة دراسية في التعليم قبل الجامعي".[2]

وقد عرف في وثيقة المؤتمر العام لليونسكو في دورته السابعة والعشرون على أنه "برنامج الدراسة أو التدريب على البحوث في المستوى بعد الثانوي، التي توفرها الجامعات".[3]

كما عرفت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OCDE) التعليم الجامعي على أنه "مستوى أو مرحلة من الدراسة تلي التعليم الثانوي، وتباشر مثل هذه الدراسة في إحدى مؤسسات التعليم العالي وهي الجامعة".[4]

---

[1]- هاشم فوزي العبادي ، يوسف حجيم الطائي، "**التعليم الجامعي من منظور إداري**"، 2011، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 29

[2]- بدران شبل، سليمان سعيد، "**التعليم في مجتمع المعرفة**"، 2007، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، ص ص 231، 232

[3]- الربيعي سعيد بن حمد، "**التعليم العالي في عصر المعرفة: التغيرات والتحديات وآفاق المستقبل**"، 2007، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص23

[4]- نفس المرجع، ص23

التعليم الجامعي هو "ذلك التعليم الذي يقوم على التوجيه والارشاد وصقل مواهب الطالب وملكته المعرفية، وبناء شخصيته، وتنمية قدراته، ومساعدته على إبراز واستخدام كل ما لديه من إمكانيات في الترشيد والتطوير والابتكار".[1]

ومن هذه التعريفات نستنتج أن هناك من عرف التعليم الجامعي على أساس البرنامج الدراسي الذي يقدم في الجامعة، وهناك من ركز في تعريفه على الطالب، بينما معظم الكتاب ركزوا في تعريفهم على أن التعليم الجامعي هو ذلك التعليم الذي يأتي بعد المرحلة الثانوية، والذي يتم تدرسيه في الجامعة.

ومن هذه التعاريف يمكن أن نستنتج التعريف التالي للتعليم الجامعي:

التعليم الجامعي هو ذلك التعليم الذي يتلقاه الطالب بعد المرحلة الثانوية ووفقا للبرامج التي توفرها الجامعات، والذي يقوم بتوجيهه وتنمية مواهبه، وتطوير معارفه، وكذلك مساعدته في بناء شخصيته، ورسم مستقبله، من أجل تهيئته لأن يكو من قواد التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع.

2-مكونات التعليم الجامعي:[2]

ان العملية التعليمية التي توفرها الجامعات تعتمد على عدة مكونات والتي تتمثل في:

- **المدخلات:**

– الطلبة: وهم يمثلون المدخل الأساسي في العملية التعليمية والتي يتم من خلالها إعدادهم وتزويدهم بالمعلومات والمعارف و المهارات.

– هيئة التدريس: يعتبر عضو هيئة التدريس مدخل أساسي ومهم في العملية التعليمية، حيث تتوقف العملية التعليمية على حجم هيئة التدريس وكفاءتها.

– الوسائل المادية: تتمثل في الفضاءات البيداغوجية والتي تتمثل في المباني والمكتبات والقاعات والتجهيزات والمختبرات وورش العمل والتي تكون وفق مقاسات معتمدة، وبمعايير ومواصفات عالمية تضمن نجاح العملية التعليمية.

- **العملية التعليمية:**

[1]– يوسف بن محمد عبد الكريم الثويني،"**واقع التعليم الجامعي في المملكة العربية السعودية وتوقعاته المستقبلية**"،2005، ص16 ،2005، عميد كلية التربية جامعة حائل، السعودية، مداخلة في ورشة العمل الرئيسة لمحور التعليم التربوي التابع لمشروع الخطة المستقبلية للتعليم الجامعي في المملكة العربية السعودية (آفاق) و التي بعنوان "رؤية مستقبلية للتعليم التربوي في المملكة العربية السعودية" 1427 هـ، ص16

[2]– نوال نمور، "**كفاءة أعضاء هيئة التدريس أثرها على جودة التعليم العالي**"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، غير منشورة، تخصص إدارة موارد بشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2012/2011، ص ص18،19

ويقصد بها عمليات التدريس والتدريب والمقررات الدراسية والمناهج، والتي يجب أن تكون حديثة تواكب التطورات والمستجدات العلمية والثقافية، وتتلاءم مع متطلبات المجتمع، وإيجاد تخصصات لها مكانة في سوق العمل.

- **المخرجات:**

وهي النتائج النهائية للعمليات التي أجريت على المدخلات، وتتمثل في تخريج الطلبة الذين تم إعدادهم و تحققت فيهم الشروط الكمية والنوعية.

المطلب الثاني: وظائف التعليم الجامعي:

1-التعليم وإعداد القوى البشرية المتخصصة:[1]

بمعنى تقديم برامج تعليمية في شتى أنواع التخصصات للمتعلمين، بقصد إعدادهم وتأهيلهم للحياة، ليكونوا قادرين على التكيف مع البيئة الحياتية والعملية، والإسهام في تنمية مجتمعاتهم والمجتمع الإنساني ككل، وتأتي هذه المهمة على رأس أولويات التعليم الجامعي، إذ أن إسهامه في إعداد وتهيئة الأجيال القادمة للعمل والمشاركة في التنمية الشاملة، يعد عنصرا أساسيا في تقدم المجتمع والنهوض به في كل الحالات الأخرى.

2- البحث العلمي:

يعد البحث العلمي وانتاج المعرفة من الوظائف الرئيسية للتعليم الجامعي، وهو من الركائز الأساسية للنهوض الحضاري لأي بلد.[2]

حيث يعتبر البحث العلمي عاملا أساسيا من عوامل تحسين وتعزيز الكفاءة الداخلية والخارجية لنظام التعليم الجامعي، ويهدف التعليم الجامعي من خلال ما يتوفر لديه من كفاءات علمية، إلى تنمية المعرفة والمساهمة في إنتاجها وتطويرها، وإيجاد الحلول المناسبة للتحديات التي يواجهها المجتمع المحلي والعالمي.[3]

3-خدمة المجتمع:

تشكل خدمة المجتمع إحدى الوظائف الأساسية للجامعات، ولذا لا يتوقف دور التعليم الجامعي عند التعليم والبحث والتطوير، وإنما يمتد إلى خدمة قضايا المجتمع من خلال وحداته ومراكزه ومنشآته ومختبراته التي تقدم خبراتها وإسهاماتها لجميع الهيئات والمؤسسات، وهي تنجز من خلال ما تقدمه من استشارات وأبحاث، ومن خلال الحلول التي تقدمها لمعالجة المشكلات التي تعترض مختلف المؤسسات المجتمعية. ويتمثل الدور الريادي

---

[1]- سعيد بن حمد الربيعي،2008،"**التعليم العالي في عصر المعرفة: التغيرات والتحديات وأفاق المستقبل**"، الطبعة الاولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ص 27- 29.

[2]- نوال نمور، "**كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي**"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، غير منشورة، تخصص إدارة موارد بشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، الجزائر، ص31.

[3]- سعيد بن حمد الربيعي، المرجع سبق ذكره، ص 26

للتعليم الجامعي في هذا الإطار في تقديم خدماته للمجتمع، وذلك من خلال الجامعات التي تعد منارة إشعاع وفكر للمجتمع.[1]

4- التعاون الدولي:[2]

تحتل مؤسسة التعليم الجامعي مكانة جيدة مما يتيح لها الاستفادة من عولمة المعارف إثراء الحوار بين الشعوب، والتعاون الذي يتجاوز الحدود الوطنية يشكل أداة فعالة لتدويل البحوث والتكنولوجيا والأفكار.

المطلب الثالث: أهمية التعليم الجامعي:

تبرز أهمية التعليم الجامعي فيما يلي:

1- التدريب والتعليم المستمر حيث يشكل استثمارا ناجحا يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، وخلق فرص عمل جديدة، حيث أصبحت الشهادة الجامعية لا تكفي وحدها لتأهيل الخريج للحياة العملية، لذا أصبح التدريب الآن لا يقل أهمية عن التعليم بل قد يزيد، لأنه هو الذي ينقل المتدرب إلى ارض الواقع، ويزوده بالكفاءات اللازمة المطلوبة لعصر مختلف ومتغير باستمرار، لاسيما تغير احتياجات ومتطلبات الأفراد والسوق ومؤسسات الأعمال. وظهرت أهمية التعليم المستمر نتيجة تسارع التقدم العلمي، والمستجدات والمتغيرات في ميدان التخصصات المختلفة، مما يخلق فجوة بين الخريجين القدامى والجدد، الأمر الذي يستدعي إقامة عملية تجديد للخرجين القدامى وتحديث معلوماتهم، وذلك بإقامة دورات قصيرة أو طويلة تستهدف إعادة تأهيل ومواكبة التطورات العلمية المستجدة.

2- يساهم التعليم الجامعي في التنمية الشاملة فهو عملية مركبة وشاملة ومتعددة الأبعاد، ويغطي مجالات حياة الإنسان كافة، ويهدف إلى تحسين ظروف المستقبل، وتوظيف جميع الجهود، وتوسيع مجالات النشاط الإنساني، وذلك لتكون مشاركة الإنسان فعالة في المجتمع. و يتمثل دور التعليم في كل مجالات التنمية الاقتصادية، والسياسية، والاجتماعية، والثقافية حتى الوصول إلى تحقيق هدف المساهمة في التنمية الوطنية الشاملة بكل أشكالها وأبعادها.

3- إن دور الجامعة يتلخص في تكوين "السلوك الجامعي"، فالمحصلة النهائية لكل عمل جامعي، لا تظهر في الإنتاجين العلمي والتعليمي فقط، بل في السيرة النقية الصافية التي تقوم فيها الصلات بين الناس على المودة والاحترام المشترك، والإيمان بالواجب، والإيمان بالحق ، وتقدير الغير قبل تقدير الذات، والتعالي على الصفات الذميمة.

4- يمثل الإنسان المحور الأساسي لكل قضايا التنمية بجوانبها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، لذا يجب إعداده حتى يساهم في تقدم مجتمعه، وهذا لا يكون إلا بواسطة التعليم الجامعي.[3]

---

[1]- المرجع نفسه، ص 26

[2]- ابراهيمي سمية، "**اصلاح التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر**"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، غير منشورة، تخصص علم اجتماع التنمية، كلية الآداب والعلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة ،الجزائر،2005 -2006، ص33

[3]- الحبيب فهد بن ابراهيم "**مستقبل التعليم العالي في المملكة العربية: استراتيجية مقترحة، في المؤتمر العربي الأول استشراف مستقبل التعليم وورشة عمل استشراف المستقبل**"، القاهرة، الشارقة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2006، ص 52

5-يعتبر التعليم الجامعي أساس التقدم الذي تنشده كل المجتمعات البشرية، حيث أصبح من المسلم به أن تقدم الدول ورقيها ونمائها أصبح يعتمد باستمرار على مدى تقدمها العلمي، ومدى قدرتها على مواكبة التطورات المتسارعة.[1]

[1]- معوض صلاح الدين إبراهيم، "**المناخ المؤسسي السائد في إدارة التعليم الجامعي: دراسية ميدانية لجامعة المنصورة، في التعليم الجامعي في الوطن العربي: الكتاب السنوي في التربية وعلم النفس**"، مجموعة 13، القاهرة، دار الفكر العربي، 1987، ص329

المطلب الرابع: التطور التاريخي للتعليم الجامعي

تعددت الآراء حول تاريخ ظهور التعليم الجامعي فمنهم من ربطه بأوائل ظهور القراءة والكتابة ومنهم من ربطه بتاريخ ظهور أولى الجامعات في العالم، وبشكل عام يمكن تقسيم هذا التطور الى:

1- التعليم الجامعي في الحضارات القديمة:

عرف التعليم الجامعي اشكالا عديدة عبر تاريخ تقدم الانسانية، فكانت البدايات الأولى للتعليم الجامعي عند الصينيين والفراعنة، تفقد أنشأ المصريون القداماء مدارس عليا لتعليم الهندسة والطب، وتعد أبنية الأهرامات وهياكل المعابد والمقابر الملكية أثرا لأعمال المهندسين القدامى الذين تعلموا في هذه المدارس.

وكذلك تطورت حضارة بلاد الرافدين وعرف أهلها أصول الري والزراعة، وبنوا مدن عظيمة بقيت آثارها الى اليوم مثل مدينة بابل.

وقد عرف قدماء اليونان التعليم الجامعي، حيث اشتهروا بعلم التاريخ والجغرافية والفلسفة، فظهر عديد من العلماء والفلاسفة أمثال هيرودوت وهو عالم في التاريخ، وفيثاغورث في الرياضيات، والفيلسوف أرسطو صاحب المنطق، وأفلاطون الذي كان يعلم تلاميذه في أكاديمية تشبه معهدا في العصر الحاضر.

التعليم الجامعي في الحضارة الإسلامية:

يعتبر المسجد هو النواة الأولى، حيث لم يكن مكانا للعبادة فحسب وإنما مدرسة لتعليم القراءة والكتابة والقرآن وعلوم الشريعة واللغة وفروع العلوم المخلفة. ثم اقيمت الكتاتيب بجانب المساجد لتعليم القراءة والكتابة والقرآن وشيء من علوم اللغة العربية والرياضيات.

كما كانت هذه المساجد مراكز للتعليم الجامعي في الحضارة الاسلامية في القرون الأولى للإسلام، ومن أمثلة هذه المساجد:

- جامع الزيتونة وهو اول يعتبر أول جامعة في العالم الاسلامي يوجد بمدينة تونس، بني عام 116للهجرة الموافق ل 736 ميلادي.
- جامع القرويين يوجد بفاس المغربية، بني عام 245 هجري الموافق ل 859 ميلادي.
- جامع الأزهر بمصر، بني عام 360 هجري الموافق ل970 ميلادي.[1]

[1]- الزاحي سمية، "**مكانة المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر**"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، غير منشورة، تخصص علم المكتبات، معهد علم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، ص ص 52، 53.

2-التعليم الجامعي عند الغرب:[1]

إن أولى الجامعات هي جامعة اكسفورد، والتي كانت نموذج من جامعة باريس حيث أنشئت أولى كلياتها باليول 1263، ميرتون 1264، إكستر 1314، أوريل 1326، كوينز 1340، وظلت جامعة أكسفورد لعدة قرون لا تقبل إلا الطلبة الذكور، وبعد 1878 تأسست خمس جامعات نسائية، حصل معظمها على مستوى الكليات عام 1926، بعضها مختلط ثم تلاها ظهور جامعة في كمبردج، وأولى الكليات كانت بيتر عام 1284، ثم كلير عام 1326 وبيمبروك عام 1347، ثم كونفيلوكاوس عام 1348، ثم ترنتي1350 و كوربسوكريستي في1352.

وتأسست خلال العصور اللاحقة جامعات أوروبية مشهورة مثل جامعة فينا 1365 بالنمسا، جامعة هايدلبرج عام 1386، جامعتي كولون عام 1388 وليبزج عام 1409 في ألمانيا، وسانتاندروز عام 1410 في اسكتلندا، وكوبنهاجن1479 في الدنمارك.

أما في الولايات المتحدة الأمريكية فقامت فيها جامعات على غرار جامعة اكسفورد وكمبردج حيث تأسست أولى الجامعات هارفارد عام 1636 في مستعمرة ماساشوسيتش، استقر فيها مئة من خريجي اكسفورد وكمبردج، والجامعة الثانية كانت وليام وميري والتي تأسست بأمر من ملك بريطانيا وليام الثالث، والملك سيري عام 1693 في مستعمرة فرجينيا، والمؤسسة الثالثة كلية بيل التي تأسست عام 1701 في مستعمرة كنتاكي والتي تحولت إلى جامعة بعد قرن.

3-التعليم الجامعي في العصر الحديث:

أنشئت أولى الجامعات الحديثة في الوطن العربي عام 1908، وهي الجامعة المصرية، وثم الجامعة الجزائرية عام 1909، أما جامعة الخرطوم فقد كانت نواتها كلية غوردون التي أنشئت عام 1902، سميت بجامعة الخرطوم عقب الاستقلال عام 1956، وفي ذات السنة افتتحت الجامعة الليبية، أما أقدم الجامعات في المملكة العربية السعودية فهي جامعة الملك سعود التي أنشئت عام 1957.

وفي لبنان تأسست جامعتها عام 1951، وكانت من قبل تعتمد على الجامعة الأمريكية التي أنشئت عام 1920، وانشئت جامعة بغداد سنة 1958، وتتابعت منذ ستينيات القرن العشرين تأسيس الجامعات العربية، فظهرت جامعة الكويت، الجامعة الأردنية في عمان، صنعاء في اليمن وجامعات أخرى في تونس والمغرب والإمارات وغيرها، حتى بلغت أكثر من 50 جامعة عربية.

ففي مصر وحدها ثلاثة عشر جامعة، وفي السعودية سبع جامعات، وفي الأردن خمس جامعات حكومية وأهلية، وفي السودان أكثر من خمسة وعشرين جامعة، ويتخرج من هذه الجامعات في جميع التخصصات حوالي نصف مليون خريج، ويقوم بالتدريس بها أساتذة عرب مؤهلين تأهيلا علميا عاليا،

---

[1]– هاشم فوزي دباس العبادي، يوسف حجيم الطائي، أفنان عبد علي الأسدي، "**ادارة التعليم الجامعي :مفهوم حديث في الفكر الاداري المعاصر**" ، 2007، مؤسسة الوراق لنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ص71

وتحرص وزارات التعليم على تمويلها بكل ما يلزمها حتى تتمكن من تزويد مكاتبها، ومعالمها بإجراء تجارب وبحوث وعقد مؤتمرات، وإصدار كتب ومجلات، وبناء المدن الجامعية والسكنات للأساتذة.*

ارتبطت بدايات التعليم الجامعي في الدول العربية نتيجة الاستعمار، فكانت الجامعات في المستعمرات على الطريقة الأوروبية وتشمل كلكتا و بومباي، ومدارس في الهند عام 1857، وأوتاقوا في 1869 في نيوزيلندا، و كيب تاون 1873 في جنوب أفريقيا.

أما الفليبين فكانت لها جامعتان لهما تاريخ طويل هما شانز توماس 1611، وسان كارلوس عام 1595، وتحقق لها المستوى الجامعي عام 1948، ثم تأسست الجامعة السنغافورية عام 1980، ويرجع أصلها إلى كلية الطب للملك ادوارد السابع عام 1905.

وفي الوقت الحاضر أنشئت مئات الجامعات في جميع أنحاء العالم معظمها ناتج عن التوسع في الأكاديميات التي كانت قائمة لمسايرة الأعداد المتزايدة من طلاب التعليم العالي.[1]

المطلب الخامس: أهداف التعليم الجامعي:

إن أهداف التعليم الجامعي تعد ترجمة حقيقية للأبعاد الفكرية والسياسية والاجتماعية للمجتمع، ويمكن تحديدها في النقاط الآتية:[2]

- تنمية الإطارات القيادية في شتى المجالات.
- إعداد المتخصصين ذوي الكفاءات في المهن المختلفة.
- زيادة مجال البحث العلمي في شتى المجالات.
- السعي لتحقيق تكامل شخصية الفرد ونمو وعيه.
- تأهيل واعداد كفاءات بشرية قادرة على تحمل مسؤوليات الحياة العملية

مما سبق نستنتج ان التعليم الجامعي له أهمية كبيرة خاصة في انتاج اطارات يتمتعون بتنوع معارفهم وقدرتهم على خوض غمار الحياة العملية، مما يؤدي الى مساهمتهم دفع عجلة التنمية في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

---

[1]– هاشم فوزي دباس العبادي، يوسف حجيم الطائي، أفنان عبد علي الأسدي، "**دارة التعليم الجامعي: مفهوم حديث في الفكر الاداري المعاصر**"،**2007**، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص70

[2]– يوسف بن محمد عبد الكريم الثويني، "**واقع التعليم الجامعي في المملكة العربية السعودية وتوقعاته المستقبلية**"،2005، عميد كلية التربية جامعة حائل، السعودية، مداخلة في ورشة العمل الرئيسة لمحور التعليم التربوي التابع لمشروع الخطة المستقبلية للتعليم الجامعي في المملكة العربية السعودية (آفاق) و التي بعنوان "رؤية مستقبلية للتعليم التربوي في المملكة العربية السعودية" 1427 هـ، ص 10.

المبحث الثالث: جودة التعليم الجامعي

نظرا للتطور الهائل في المعرفة ووسائل ايصالها أصبح هدف الجامعات القيام بالبحث العلمي وإعداد خريجيها إعدادا يمكنهم من مواجهة تغيرات العصر والتحديات التي يطرحها العلم والتكنولوجيا . لذا أصبح التوجه نحو تحقيق جودة التعليم الجامعي مطلبا رئيسيا وضروريا لتطوير التعليم الجامعي وهذا ما يؤكده كثرة المؤتمرات والندوات العلمية المحلية والدولية .

المطلب الأول: تعريف جودة التعليم الجامعي:

توجد عدة تعاريف لجودة التعليم الجامعي فهناك من عرفها على أنها "هي مقدرة مجموعة من خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، وتحقيق جودة التعليم الجامعي يتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيئ الطالب لبلوغ المستوى المطلوب.[1]

وهناك تعريف آخر لجودة التعليم الجامعي " أسلوب تطوير ومستمر في الأداء يشمل كافة مجالات العمل التعليمي فهي عملية تحقق أهداف كل من سوق العمل والطلاب، وأنها تشمل جميع وظائف ونشاطات المؤسسة التعليمية ليس فقط في انتاج الخدمة ولكن توصيلها، الأمر الذي ينطوي حتما على تحقيق رضا الطالب، وزيادة ثقتهم، وتحسين مركز الجامعة محليا وعالميا"[2]

وقد عرف أيضا على أنه "هو عبارة عن عملية توثيق البرامج و الاجراءات واللوائح و التوجيهات، تهدف الى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم و الارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية و الجسمية والنفسية و الاجتماعية و الثقافية ولا يتحقق ذلك الا بإتقان الأعمال "[3]

أما التعريف الأخر يقول أنه " مدخل لتحسين وتطوير العملية التعليمية بوجه عام بما تحتويه من بنية جامعة، هيأة تدريس وطلاب ومناهج ومقررات وبرامج وتخصصات علمية وتقويم وقياس ومكتبات وبنايات أساسية وادارة ومعامل ومقدرات بحثية وخدمة مجتمع ودعم مالي وتكنلوجي بما يسهم في تحسين و تطوير مخرجات التعليم بصورة مستمرة و يحقق الرضا التام بما يتوافق برسالة و أهداف الجامعة"[4]

---

[1]– صلاح الحناوي اسماعيل السيد، "**قضايا إدارية معاصرة**"، 1998، مركز التنمية الادارية، مصر، ص45

[2]– أحمد سعيد درياس "**ادارة الجودة الكلية: مفهومها وتطبيقاتها**"، رسالة الخليج العربي مجلة 4 عدد 50 جوان 2002 ص 15.

[3]– يوسف حجيم الطائي، محمد فوزي العبادي، هاشم فوزي العبادي،2008،"**ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي**" ، 2008، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 33

[4]– جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد المنظمة العربية للتنمية الادارية، أوراق عمل المؤتمر العربي المنعقد في جامعة الشارقة بدولة الامارات العربية المتحدة، 2012، جامعة الشارقة، الامارات العربية المتحدة، ص236

ركز التعريف الأول على الخصائص المميزة للمنتج التعليمي بينما التعريف الثاني ركز على أن جودة التعليم الجامعي هي أسلوب، بينما التعريف الثالث فقد عرفه على أساس انه عملية أما التعريف الأخير فقد عرف جودة التعليم الجامعي على أنه مدخل تحسين ومن هنا يمكن إعطاء تعريف أكثر شمولا:

جودة التعليم الجامعي هي: أسلوب تطوير ومدخل للتحسين المستمر يستخدم في العملية التعليمية حيت يعبر على مدى قدرة الخصائص التي يتميز بها المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب وحاجات سوق العمل والمجتمع وتحقيق الأهداف المطلوبة بإنتاج طلاب ذوي كفاءة وقادرين على التوجه إلى سوق العمل بكل ثقة وكذلك خدمة المجتمع وهذا وفق مناهج وبرامج واجراءات تهدف للارتقاء بعملية التعليم ومخرجاته.

المطلب الثاني: أبعاد جودة التعليم الجامعي:[1]

حددت أبعاد جودة التعليم الجامعي كما يلي :

1- الكفاية:

يشير هذا البعد إلى أن الطالب يتجه إلى المنظمات التعليمية التي توفر له خدماتها بكفاية و جدارة، فالجامعة كمنظمة تعليمية تستطيع ان تحقق هذا البعد، من خلال توفير المهارات والخبرات الأكاديمية والإدارية، التي تجعلها قادرة على تقديم خدماتها التعليمية المختلفة بمستوى مرتفع من الجودة، ولضمان جودة التعليم الجامعي ينبغي التركيز على كفاية وجدارة الهيئة التدريسية بصورة أساسية، إذ ينبغي أن تمتلك تأهيلا عاليا، المعرفة العلمية الكافية، مهارات البحث العلمي، القيم الأخلاقية التي تتلاءم وأهداف المنظمة التعليمية.

2- الاعتمادية:

ينبغي أن تقدم الجامعة خدماتها التعليمية بصورة تعكس درجة عالية من الاعتمادية على هذه الخدمات، وهذه الخدمات يجب أن توفر بصورة صحيحة وبدرجة عالية من الثبات، وتحقيق هذا البعد ينعكس في فاعلية الخدمة التعليمية بصورة خاصة، وفي الأداء الجامعي بصورة عامة.

3- التعامل:

يجب أن يسود في الجامعة جو من الاحترام المتبادل، والتعامل الحسن الذي يحفظ للهيئة التدريسية والإدارية مكانتها واحترامها وهيبتها، وللطالب كرامته، وتحقيق هذا البعد يتطلب توفر درجة عالية من الولاء لدى كل من الطالب والهيئة التدريسية، فهذا الولاء يهذب السلوكيات التي تنعكس في سمعة الجامعة وميزتها التنافسية في سوق الخدمات التعليمية.

---

[1]- يوسف حجيم الطائي، محمد فوزي العبادي، هاشم فوزي العبادي، "**ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي**" ، 2008، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 53-57

4- الاستجابة:

يركز هذا البعد على تحقيق الاستجابة العالية والسريعة للتغيرات الحاصلة في بيئة الجامعات، ويتطلب هذا امتلاك مرونة كافية للاستجابة لهذه التغيرات. وهذه الاستجابة يجب إن لا تقتصر على عناصر البيئة الخارجية، بل يجب التركيز على متطلبات البيئة الداخلية، ولتحقيق هذه الأخيرة يجب توفير الإطارات وجميع المستلزمات والتسهيلات المالية والمادية التي تكفل استمرار العملية التعليمية.

5- فهم الطالب:

لتحقيق هذا البعد فانه يجب التركيز على فهم الطالب الجامعي وإدراك حاجاته التعليمية، وذلك بالنظر إليها ليس من منظور الطالب فقط، بل من منظور حاجات سوق العمل أيضا، وإظهار الحاجات الحقيقية التي تخدم الطالب والمجتمع وتلبي الطموحات المستقبلية، والاستماع إلى شكاوي الطالب ومشكلاته، والعمل على إيجاد الحلول الناجحة لها.

6- الأمان:

يقصد به توفير الخدمة التعليمية للطالب في جو آمن، يخلو من المخاطر قدر الإمكان، وحتى تحقق الجامعة درجة أمان عالية فانه ينبغي أن تخصص لهذه المهمة طاقما متخصصا لهذا الغرض.

7- المصداقية:

تعتبر مصداقية الجامعة بعد مهم جدا في تحقيق جودة التعليم الجامعي، ويقصد بها مدى قدرة الجامعة على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها للطالب قبل وأثناء التحاقه بها.

8- إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة:

يتحقق هذا البعد من خلال اختيار الموقع المناسب للجامعة بحيث يمكن للطلبة الوصول إليها بسهولة، وتلجأ بعض الجامعات إلى عدم تركيز كلياتها في مكان واحد، بهدف عدم الضغط على منطقة جغرافية واحدة، ولتحقيق أهداف أخرى تتعلق بالتنمية الاجتماعية.

9- الاتصالات:

تحقيق الاتصال بين طرفي عملية التبادل (الطالب والجامعة)، هو من الأبعاد التي تصب في تحقيق جودة التعليم الجامعي، فالاتصال يتيح للأستاذ الجامعي مناقشة وتحليل وفهم كل ما يتعلق بالطالب، وكذلك يتيح للطالب إيصال أفكاره وآرائه للجامعة، وحتى تكون عملية الاتصال عملية فاعلة وقادرة على تحقيق أهداف التعليم الجامعي لابد أن يمتلك الطالب والأستاذ مهارات الاتصال الناجح والإصغاء الفاعل.

10- التجسيد المادي للخدمة:

تتسم خدمات التعليم الجامعي بعدم الملموسية، وحى تحقق أهدافها فإنها تحتاج إلى مجموعة من المظاهر المادية التي تجسدها، وهذه المظاهر تنقسم إلى نوعين: مظاهر مادية تتعلق بخدمات التعليم

الجامعي بصورة مباشرة مثل: القاعات الدراسية، المدرجات وغيرها، ومظاهر مادية تتعلق بخدمات التعليم الجامعي بصورة غير مباشرة مثل: الاستراحات ، النوادي الرياضية وغيرها.

المطلب الثالث: عناصر الجودة في التعليم الجامعي:

هناك مجموعة من العناصر التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تطبيق معايير الجودة في التعليم:[1]

1- الهيئة التدريسية 2- الطلاب

1- الخطة الدراسية 4- المباني الجامعية

5- الإدارة الجامعية 6- الكتاب الجامعي

7- الإنفاق على التعليم 8- تقويم الأداء التعليمي

ولضمان تطبيق العناصر السابقة يجب توافر مناخ تنظيمي حافز وايجابي، ونظام اتصال فعال، فضلا عن الإلمام بطموحات المستفيدين من خدمات التعليم العالي، كذلك يجب عدم إغفال المناهج الدراسية الحديثة والتي ترتكز على تزويد الطلبة بثلاث أجزاء رئيسية في مجالات اختصاصاتهم:

- المعرفة العلمية في مجالات اختصاصاتهم.

- المهارات العملية مثل: الإبداع ومهارة التحليل واستخدام التقنيات الحديثة

-القدرة على اتخاذ القرار في مجال عمله عن طريق دعم قدرة الخريج في التفكير الإبداعي والتحليل وحل المشكلات.

المطلب الرابع: أهداف جودة التعليم الجامعي:[2]

ان للجودة في التعليم الجامعي أهداف عديدة ومن أهمها:

- التأكيد على أن الجودة واتقان العمل وحسن إدارته مبدأ إسلامي بنصوص الكتاب والسنة ،وأن من سمات هذا العصر الذي نعيشه، وهو مطلب وظيفي يجب أن يحتضن جميع جوانب العملية التعليمية

-تطوير أداء جميع العاملين عن طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي و تنمية مهارات العمل الجماعي بهدف الاستفادة من كافة الطاقات وكافة العاملين بالجامعة.

- ترسيخ مفاهيم الجودة القائمة على الفاعلية و الفعالية.

---

[1]- عمار السمرائي، أستاذ مساعد معاون عميد كلية العلوم الادارية والمالية الجامعة الخليجية مملكة البحرين، "**أهمية تطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي لبناء ودعم ثقافة الابداع والتميز والريادة للجامعات الخاصة دراسة حالة الجامعة الخليجية نموذجا**"، مداخلة مقدمة ضمن "**المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي** "، IAQA2012.

[2]- هاشم فوزي دباس العبادي، يوسف حجيم الطائي، افنان عبد علي الأسدي، "**ادارة التعليم الجامعي مفهوم حديث في الفكر الاداري المعاصر**"، 2007، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 446

– تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم تقوم على أساس التوثيق للبرامج والاجراءات والتفعيل للأنظمة واللوائح والتوجيهات والارتقاء بمستويات الطلبة.

– الاهتمام بمستوى الاداء الاداريين والاساتذة والموظفين في الكليات من خلال المتابعة الفاعلة وايجاد الاجراءات التصحيحية اللازمة وتنفيذ برامج التدريب المقننة والمستمرة والتأهيل الجيد، مع تركيز الجودة على جميع أنشطة مكونات النظام التعليمي (المدخلات – العمليات – المخرجات).

– اتخاذ كافة الإجراءات الوقائية لتلافي الاخطاء قبل وقوعها ورفع درجة الثقة لدى العاملين، وفي مستوى الجودة التي حققتها الكليات والعمل على تحسينها بصفة مستمرة لتكون دائما في موقعها الحقيقي.

– الوقوف على المشكلات التعليمية في الواقع العملي، ودراسة هذه المشكلات وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية المعروفة، واقتراح الحلول المناسبة لها ومتابعة تنفيذها في الكليات التي تطبق نظام الجودة مع تعزيز الايجابيات والعمل على تلافي السلبيات.

– التواصل التعليمي مع الجهات الحكومية التي تقوم بتطبيق نظام الجودة، والتعاون مع الشركات والمنظمات التي تعنى بالنظام، لتحديث برامج الجودة وتطويرها بما يتفق مع النظام التعليمي بالجامعة.

المطلب الخامس: معايير قياس جودة التعليم الجامعي:[1]

1- مؤشرات كمية لقياس الجودة:

- نسبة عدد الطلاب إلى أعضاء هيئة التدريس
- متوسط تكلفة الطالب
- مستوى الخريج الجامعي
- الانتاج العلمي لأعضاء هيئة التدريس ومدى ربط البحث العلمي ونتائجه بمشكلات المجتمع.
- مقدار الانتاج العلمي لهيئة التدريس
- نسبة أعضاء هيئة التدريس للباحثين

تكاد تجمع أراء المختصين والكتاب على توزيع معايير الجودة في التعليم الجامعي على تسعة محاور هي:[2]

أولا: محور الطلبة: ويعتبرون من أبرز عناصر العملية التعليمية، وتحدد مؤشرات الجودة المرتبطة بهذا المحور إلى:

---

[1]– سعيد بن حمد الربيعي، "**التعليم العالي في عصر المعرفة** "، 2007، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 390.

[2]– محمد السمرائي، "**ادارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي والخدمي**"،2007، الطبعة الاولى، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ص422– 429.

1- انتقاء وقبول الطلبة: تمثل الانتقائية في سياسة قبول الطلبة للالتحاق بالدراسة في الجامعات إحدى الممارسات الشائعة، لان الجامعات التي تنتقي طلبتها تتميز على مثيلاتها.

إن انتقاء الطلبة وقبولهم يمثل الخطوة الأولى في جودة التعليم الجامعي، ويتم عادة الانتقاء من خلال اختبارات الاستعدادات الدراسية، لتحديد مدى استعدادهم علميا وذهنيا للاستيعاب، والاستفادة من العملية التعليمية. وتتفاوت الجامعات في أساليب القبول والانتقاء للطلبة، فقسم يعتمد على مجموع الدرجات التي أحرزها الطالب في الامتحان الوزاري العام مع الأخذ بعين الاعتبار دروس الاختصاص وهو من أقدم وأضعف أساليب القبول، إن كان لا يزال معمولا به في كثير من الجامعات ولاسيما جامعات الوطن العربي، وقسم من الجامعات تعتمد على معايير صارمة حفاظا على النوعية في حين تتساهل بعض الجامعات في هذه المعايير ولكل منهما حجة في ذلك.

1- نسبة عدد الطلبة لعضو هيئة التدريس: إذ يجب أن تكون هذه النسبة مقبولة بالدرجة التي تضمن تحقيق فاعلية العملية التدريسية، وللعلم فليس هناك معيارا محددا متفقا عليه لتحديد هذه النسبة، وعلى العموم فان المتفق عليه أنه كلما كان عدد الطلبة قليلا كان ذلك أفضل في رفع حيوية الدرس وإتاحة فرصا أكبر للمشاركة وتبادل الأفكار.

2- متوسط تكلفة الطالب الواحد: وهذه تقاس بمعدل الإنفاق على كل طالب في العام الدراسي الواحد وحسب المرحلة التعليمية الملتحق فيها، ويعد هذا المؤشر مهم للجودة، إلا أنه ليس المؤشر الوحيد لقياسها، لان نوعية الإدارة والتشغيل والتوجيه والتحكم والتنشيط والتحفيز والكفاءة المجتمعة والمؤسسية كل هذه تدخل كعوامل مؤثرة في نوع الإنفاق.

3- استخراج معدل عدد السنوات اللازمة والفعلية لتخريج طالب واحد، ثم يتبعها احتساب عدد السنوات المهدورة بسبب الرسوب كمؤشرات الكفاءة الإنتاجية بالمنظمة التعليمية.

4- نوعية الخدمات التي تقدمها الجامعة أو الكلية لطلبتها التي تشمل الخدمات الصحية، والأقسام الداخلية (السكن) والمعونات المادية والمواصلات...الخ

5- الكشف عن دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم وهذا يعد من العوامل التي تتوقف عليها جودة التعليم ، حيث أن وجود دوافع قوية نحو التعليم سيحفز الطلبة نحو الإقبال على مواصلة الدراسة وإتقانها والتفوق فيها، وكذلك تساعد هذه المعرفة على تهيئة الظروف المناسبة للطلبة الجدد قبل الالتحاق بالدراسة.

6- احتساب نسبة عدد المتخرجين في الكلية إلى عدد المسجلين فيها وضمن المدة المقررة للدراسة. ونسبة الطلبة الذين احتاجوا لمدة إضافية للتخرج.

7- نسبة الطلبة الذين التحقوا بالدراسات العليا من الطلبة المتخرجين.

8- ارتباط قبول الطلبة في الكليات بمتطلبات سوق العمل واحتياجات خطط التنمية الشاملة للبلد، على أن يكون ذلك مخططا بأسلوب يضمن تدفق المتخرجين بالكم والكيف وضمن سقف زمني محدد.

9- تقويم مستوى الخريج الجامعي عند مزاولته لاختصاصه في ميدان العمل للتأكد من امتلاكه للمهارات والمعلومات اللازمة لهذا الميدان.

ثانيا: محور عضو هيئة التدريس:

لاشك أن عضو هيئة التدريس هو الأساس في إنجاح العملية التعليمية والتربوية، إذ يتوقف نجاح الكلية في تحقيق أهدافها على مقدار ما يبذله عضو هيئة التدريس من نشاط، ومقدار ما يملكه من تمكن في مادته العلمية واقتدار في إيصالها ورغبة في إعطائها، وأوضحت اليونسكو إن المقصود بجودة عضو جودة هيئة التدريس امتلاكه لكفايات تتصل بالمواد التدريسية، وكفايات تتصل بالطلبة، وأخرى تتصل بالتخطيط للعملية التعليمية وإدارة الصف وتقويم الطلبة وممارسة علاقات إنسانية طيبة وكفايات مهنية عامة، ويقوم هذا المحور على عدد من المؤشرات أبرزها:

1- حجم أعضاء هيئة التدريس وكفايتهم إلى الحد الذي يسمح بتغطية جميع الجوانب المنهجية للمواد الدراسية وحسب الاختصاص.

2- الكفايات التدريسية: وهنا لابد من تحديد المعايير الخاصة بالمعارف والمهارات التي يتوقع امتلاك عضو هيئة التدريس لها.

3- مستوى التدريب والتأهيل العلمي لأعضاء الهيئة التدريسية.

4- مساهمة أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع.

5- مقدار الإنتاج العلمي لعضو هيئة التدريس: ولابد من وجود معايير للحكم على جودة الإنتاج، وهناك جملة مؤشرات يستعان بها للحكم على كم الإنتاج، وهناك جملة مؤشرات يستعان بها للحكم على كم الإنتاج ونوعه، ولو أن مسالة النوع بعد تقييمها من أصعب الأمور، ومن هذه المؤشرات عدد البحوث المنشورة في مجلات أو دوريات علمية متميزة، وأحيانا ينظر إلى طول المقالة وعمقها وأصالتها بالرجوع إلى آراء المحكمين لإبداء الرأي في أصالتها وجودتها ونفعها ومقدار الإضافات التي أضافها البحث إلى خزين المعرفة، أو مقدار الإسهام الذي أحدثه البحث في التغير الاجتماعي والتكنولوجي.

ومع انه لا توجد طريقة لتقويم خزين المعرفة أو ما يضاف إليها كما يقول فيزي دانيس فعندها يجب استخدام المقاييس البديلة الأكثر شيوعا في الاستخدام، وهي المطبوعات أو كلفة الناتج، كما أن هناك مقاييس مختلفة كمقياس الناتج العلمي منها، عدد الكلمات المنشورة أو الصفحات أو عدد المقالات أو الكتب أو عدد الاستشهادات الممثلة بواسطة المقالات والكتب، كذلك استخدمت طول المقالة، أو سمعة المجلة أو الناشر، ومع ذلك فانه لا شيء من تلك له علاقة واضحة أو مباشرة بالنوعية، وقد اقترح البعض استخدام مؤشرات أخرى لقياس الإنتاجية العلمية لعضو هيئة التدريس أو العالم أو الباحث منها :

المنشورات العلمية: أي مجموع ما أنجزه العالم أو الباحث من منشورات علمية، على أن الأخذ بهذا المؤشر قد أثار جدلا شديدا في مسألتين الأولى طبيعة العلاقة بين كم المنشورات ونوعيتها، والثانية معايير النشر العلمي ومدى تدخل العوامل غير الموضوعية في هذه العملية.

التقدير والاعتراف العلمي: ويرتبط هذا المؤشر بثلاثة أمور هي:

– الانجاز ومكانة العالم في جامعة كبرى ومعرفته بالعلماء الآخرين في الجامعات الأخرى.

– عدد الجوائز الشرفية العليا التي حصل علها العالم والتي تنتهي بجائزة نوبل.

– العضوية الشرقية في بعض الجمعيات العلمية أو رئاسة مؤسسات مهنية وطنية.

ومن المؤشرات الأخرى:

–عضوية اللجان والجمعيات.

–المساهمة العلمية في المؤتمرات

–التحكيم

–الاشتراك في الدوريات العلمية وعضوية مجالس تحريرها.

ثالثا: محور المناهج الدراسية

تعد الموازنة بين الأصالة والمعاصرة في إعداد المناهج من حيث المستوى والمحتوى والطريقة والأسلوب من العوامل المرتبطة بجودة التعليم الجامعي، ويرتبط هذا الجزء من المعايير بالمدى الذي فيه للمناهج الدراسية أن ننمي قدرة الطالب على تحديد المشكلات وحلها، وألفهم وحسن التقدير لخصائص المهنة وممارساتها، والمقدرة على الاحتفاظ بالمهارة المهنية ، إذ أن أولوية جودة التنظيم تستدعي تحسين المناهج وأساليب التعليم والتقويم وبيئة التعلم.

رابعا: محور القيادة الإدارية في الجامعة

تعد القيادة الإدارية أمرا حتميا لجودتها وتتوقف إلى حد كبير على القائد، ويدخل في جودة التخطيط الاستراتيجي ومتابعة الأنشطة التي تقود إلى ثقافة الجودة ومن أبرز مؤشراتها :

1– التزام القيادة الإدارية العليا بالجودة وعليها يتوقف جودة أداء الجامعة والكلية.

2– بناء العلاقات الإنسانية الطيبة بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس وقيادة القسم وقيادة الكلية الذي يؤدي إلى أداء كف، وهذا يتطلب اتصالات جيدة بين منتسبي الكلية.

3– اختيار القيادات الإدارية وتدريبهم بموجب معايير قياسية في ضوء الحاجة والتخصص.

خامسا: محور الإمكانات المادية

تعد الإمكانات المادية في الجامعة حيث تشمل: جميع أنواع الأثاث والتجهيزات والمختبرات والمكتبات إضافية الى الأجواء الفيزيقية كالتهوية والإضاءة والضوضاء، وتتضمن جودة هذا المحور في المؤشرات الآتية:

1– مرونة المبنى والإمكانات المتوفرة فيه لأداء مهمة الجامعة بالاختصاص الذي تتبناه، وكفاءته لاستيعاب أعداد الطلبة بموجب وحدات قياسية لما يحتاجه الطالب الواحد من مساحات في قاعة المحاضرة والمختبر والمكتبة ووحدات المرافق الخدمية الأخرى.

2- مدى استفادة أعضاء هيئة التدريس والطلبة من مكتبة الكلية من خلال توفيرها مصادر تخصصه وغير تخصصه من كتب ومجلات و دوريات علمية والمواد المرجعية للقراءة التكميلية المرتبطة بالبرامج التعليمية والبحثية، ومدى توافر العاملين بالمكتبة ومدى المساعدة التي يقدمونها وسهولة الوصول إلى المادة المطلوبة للقراءة، ومدى توفر أجهزة الحواسيب للطلبة ولأعضاء الهيئة التدريسية.

ويعد أقصى اختبار لكفاءة إمكانيات الكلية هو مدى توظيفها لأجهزة الحواسيب في عملية التعليم والتعلم.

3- مدى استفادة أعضاء هيئة التدريس والطلبة من المختبرات والورش ويجب أن تعكس هذه الأخيرة متطلبات البرامج التعليمية التي تقدمها الكلية، بأن تدعم بأجهزة وأدوات ومعدات وأجهزة قياس ذات جودة ونوعية عالية لضمان الأداء الفعال والناجح.

4- فهم الاعتماد المالي: تمويل التعليم مؤشر بالغ الأهمية ويعد أهم مدخل من مدخلات النظام التعليمي وبدونه يقف نظام التعليم عاجزا عن أداء مهامه الأساسية وعند كفاية التمويل المالي تقل مشكلاته ويسهل حلها، وأن جودة التعليم متغيرا ثابتا لقدرة التمويل المالي.

سادسا: علاقة الجامعة بالمجتمع

تعد خدمة المجتمع والنهوض به من الوظائف الرئيسية للجامعة ويتطلب تحقيق هذه الوظيفة أن تضع الجامعة نفسها بإمكاناتها المادية والبشرية في خدمة المجتمع بما في ذلك البيئة المحيطة بها التي تتلقى منها السند والتأييد لتحقيق أقصى ما تستطيع من نتائج في حدود إمكاناتها، ويتضمن هذا المحور بعض المؤشرات وهي:

1- ربط التخصص في الجامعة باحتياجات المجتمع المحيط بها.

2- ربط البحث العلمي بمشكلات المجتمع المحيط به بغية إيجاد الحلول لها.

3- التفاعل بين الجامعة بمواردها البشرية والبحثية والفكرية وبين المجتمع بقطاعاته الإنتاجية والخدمية.

سابعا: محور الحرية الأكاديمية

من مؤشرات جودة التعليم الجامعي الحرية الأكاديمية والتحرر من الضغوط ، إذ بقدر ما يتاح للجامعة من حرية في اتخاذ القرارات وحرية البحث والنشر وحرية الفكر والتعبير عن الرأي بقدر ما ينطلق الإبداع والابتكار وتتحرر الجهود العلمية من القيود، لان الضبط الخارجي يقلل من كفاءة الجامعة وفعاليتها التربوية ، ولاسيما الضبط في الجانب الاقتصادي والضبط الفكري.

ولابد من التوازن بين مقتضيات الحرية الأكاديمية التي تتطلبها حرية البحث العلمي، وحرية التعبير عن الرأي، وبين مقتضيات الإشراف الحكومي الذي يرتبط بالتمويل وبمراعاة تقاليد المجتمع.

ثامنا: محور التنوع والتباين

وهذا مؤشر يرتبط بإنتاجية الجامعة من المتخرجين من ذوي التخصصات التي يحتاجها المجتمع بالفعل بحيث لا يحدث عجز في عدد المتخرجين الذين نحتاجهم خطط التنمية الشاملة، ولا فائض في

اختصاصات معينة لا تجد لها مكانا دنيا العمل فيتولد من جراء ذلك بطالة كاملة ، ولا زيادة في تخريج تخصصات معينة تكدس في دوائر الدولة فتحدث بطالة مقنعة، ولابد من الاعتراف بأن تدير مثل هذه الشروط والتحكم الشروط والتحكم فيها أمر يصعب تحقيقه، ولكن الاقتراب منها ممكنا الى حد مقبول من خلال التخطيط السليم المستند على الحقائق، والقائم على تعاون كل الأطراف المستفيدة من مخرجات النظام التعليمي.

تاسعا: محور تقويم الأداء

ويتضمن المؤشرات الآتية:

1- إشراك العاملين بشكل نظامي في عملية التقويم.

2- مدى سلامة إجراءات التقويم وأدواته.

3- مدى القدرة على الاستجابة السريعة لنتائج التقويم.

4- مدى فاعلية تقويم الأداء في تحسين مهارات العاملين .

5- شمول عملية التقويم لتمتد إلى جوانب عديدة من أبرزها:

- تقويم الخطة الاستراتيجية للجودة الشاملة
- تقويم النموذج المقترح تبنيه لإدارة الجودة الشاملة.
- تقويم قدرة الإدارة على تطبيق هذا النموذج.
- تقويم قابلية الفضاءات في المنظمة لتحقيق الجودة
- تقويم مخرجات المؤسسة التعليمية من حيث قدرة المتخرج على الاندماج في سوق العمل والقدرة على التكيف مع المستجدات والانفتاح على الآخرين.

مما سبق نستنتج ان الجودة في التعليم الجامعي تعني مدى مقدرتها على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع من خلال توفير الجودة في النظم والمناهج والوسائل من أجل خلق ظروف مواتية للابتداع والابتكار لأجل ضمان منتج تعليمي يلبي متطلبات الحياة المعاصرة المتسارعة.

خلاصة الفصل:

تعتبر جودة التعليم الجامعي هي السبيل الوحيد لمواجهة تحديات القرن الواحد والعشرين حيث تهدف الى رفع جودة نوعية التعليم وتحسين مخرجاته، بما يفي باحتياجات المجتمع ويتلاءم مع التقدم العلمي والتطور التكنولوجي الذي نعيشه اليوم، والتحديات التي تواجه المنظمات التعليمية، وهذا ينعكس في النهاية على نوعية الخريج الذي تسعي الجامعة لإعداده وتأهيله لسوق العمل، مما يزيد من مساهمته في تنمية وخدمة المجتمع.

وقد قمنا في هذا الفصل بالتعرض لبعض تعاريف الجودة وتبيين مواطن الاختلاف بالإضافة الى ذكر خصائصها، وتحديد أهميتها حيث أن تبني الجودة من طرف أي منظمة يمكنها من توفير المنتجات وتقديم الخدمات الضرورية وبالنوعية التي تلبي احتياجات ورغبات الزبائن المتوقعة وغير المتوقعة، ويجعلها قادرة على المنافسة العالمية.

و نظرا للاهتمام المتزايد بالتعليم الجامعي كونه المرحلة التي يتم فيها تلقين الطالب تكوينا نظريا بالإضافة للتكوين التطبيقي وهذا من أجل تلبية متطلبات سوق العمل، حيث يلعب التعليم الجامعي دورا هاما في إعداد إطارات متخصصة تتميز بالكفاءة، والمقدرة على المساهمة في التنمية الشاملة.

والجودة في التعليم الجامعي هي أسلوب تعتمد علية الجامعة للتطوير والتحسين المستمر لتحقيق القدرة على انتاج طلبة ذو نوعية لتلبية متطلبات سوق العمل والمجتمع، وذلك من خلال توفير الجودة في النظم والمناهج والوسائل، لأجل ضمان منتج تعليمي يلبي متطلبات العصر المتغيرة باستمرار.

مقدمة الفصل

تناولنا في الفصل السابق الإطار النظري لجودة التعليم الجامعي، وسنقوم في هذا الفصل بمحاولة تطبيق ما جاء في الجانب النظري وإسقاطه على إحدى الكليات الجزائرية وهي كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة 8 ماي 1945 قالمة، لذا سنتطرق في هذا الفصل لثلاث مباحث، سنتناول في المبحث الأول التعريف بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قالمة، والمبحث الثاني تطور بعض المؤشرات الكمية للكلية (2010-2016)، أما المبحث الثالث سنقوم بتحليل بعض المؤشرات الكمية المؤثرة على التكوين في الكلية 2016/2015.

المبحث الأول: التعريف بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قالمة

قمنا بالدراسة الميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، لمعرفة مدى تطبيق معايير الجودة فيها، وسوف نتطرق في المبحث إلى التعرف على الكلية

المطلب الأول: تقديم كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

بدأت كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في شكل معهد المحاسبة والضرائب عام 1991/1990، وقد تحولت المعاهد الوطنية الموجودة بقالمة إلى المركز الجامعي بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 299/92 المؤرخ في 1992/07/07، حيث استقبل في ذلك الموسم 114 طالب يأطرهم 07 أساتذة دائمين.

وبمقتضى المرسوم التنفيذي 273/01 المؤرخ في 2001/09/18 والمتضمن إنشاء جامعة قالمة.

توفر الكلية تكوينا في مختلف تخصصات العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، حيث بلغ عددها 19 تخصصا، موزعة على الدراسات في الليسانس و الماستر. وهي تعتبر واحدة من أكبر الكليات المكونة لجامعة قالمة، فعدد الطلبة المسجلين بها قدر ب 1881 طالب في الدخول الجامعي 2016/2015، يشرف عل تأطيرهم 115 أستاذ دائم و 01 أستاذ مشارك و 19 أستاذ مؤقت.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للكلية

تتكون الكلية من:

1- مجلس إدارة الكلية:

يتكون مجلس الكلية من:

- عميد الكلية رئيسا.
- رئيس المجلس العلمي للكلية.
- رؤساء الاقسام.
- ممثلين (2) عن الاساتذة وعن كل قسم منتخبين من بين الاساتذة ذوي الرتبة الاعلى.
- ممثل الطلبة عن كل قسم.
- ممثلين عن المستخدمين الإداريين والتقنيين وعمال المصالح.

ويبدي مجلس الكلية برأيه وتوصياته فيما يلي:

- أفاق تطوير الكلية
- برمجة أعمال التكوين.
- أفاق التعاون العلمي والوطني والدولي.
- برمجة أعمال التكوين المتواصل وتحسين المستوى و تجديد المعارف.
- مشروع ميزانية الكلية.
- مشروع مخطط تسيير الموارد البشرية للكلية.
- مشاريع العقود واتفاقيات الدراسات والخبرة وتقديم الخدمات التي تضمنها الكلية.
- تسيير الكلية ودراسة التقرير السنوي لنشاطات الكلية.

2- المجلس العلمي للكلية:

- يضم المجلس العلمي للكلية، زيادة على العميد، الأعضاء الآتيين:

- نواب العميد.

- رؤساء الأقسام.

- رؤساء اللجان العلمية للأقسام.

- ممثلين (2) منتخبين من بين الأساتذة من كل قسم.

- مسؤول المكتبة.

ويبدي المجلس العلمي للكلية أرائه وتوصياته فيما يلي :

- تنظيم التعليم ومحتواه.

- تنظيم أشغال البحث.

- اقتراح برامج البحث.

- اقتراح إنشاء أقسام أو شعب ووحدات ومخابر البحث وغلقها.

- اقتراح فتح شعب ما بعد التدرج وتمديدها و/أو غلقها وتحديد عدد المناصب المطلوب شغلها.

- مواصفات الأساتذة والحاجات إليهم.

ويكلف المجلس العلمي للكلية زيادة على ذلك بما يلي:

- اعتماد مواضيع البحث فيما بعد التدرج ويقترح لجان مناقشتها.

- اقتراح لجان التأهيل الجامعي.

- دراسة حصائل النشاطات البيداغوجية و العلمية للكلية التي يرسلها عميد الجامعة مرفقة بآراء المجلس وتوصياته.

3- العمادة: تضم تحت سلطة عميد الكلية:

- نيابات عميد الكلية.

- الأمانة العامة.

- مكتبة الكلية.

- الأقسام

العميد: هو المسؤول الأول عن الكلية، يشرف على تسيير شؤون الكلية، وله تفويض الإمضاء في بعض الجوانب الإدارية، وهو يعين من بين الأساتذة الممارسين المنتمين إلى رتبة أستاذ أو أستاذ محاضر بمرسوم رئاسي بناءا على اقتراح من الوزير المكلف بالتعليم العالي، من مهامه:

- أمر بالصرف ثانوي لاعتمادات التسيير التي يفوضها له مدير الجامعة.

- يتقلد السلطة السلمية ويمارسها على جميع الموظفين الموضوعين تحت سلطته.

- يحضر اجتماعات مجلس الكلية ويتولى تنفيذ قراراتها.

نيابات العميد: توجد بالكلية نيابتين وهما:

1- نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية: وتسند إليه المهام التالية:

- متابعة سير الامتحانات للالتحاق بما بعد التدرج.

- اخذ أو اقتراح الإجراءات الضرورية لضمان سير التكوين لما بعد التدرج.

- السهر على مناقشة المذكرات وأطروحات ما بعد التدرج

- السهر على سير أنشطة البحث العلمي.

- المبادرة بأعمال الشراكة مع القطاعات الاجتماعية والاقتصادية.

- المبادرة بأعمال من اجل تنشيط ودعم التعاون ما بين الجامعات الوطنية والدولية.

- تنفيذ برامج تحسين مستوى الأساتذة وتجديد معلوماتهم.

- متابعة سير المجلس العلمي للكلية والمحافظة على أرشيفه.

والمصالح التابعة له هي:

- مصلحة متابعة التكوين فيما بعد التدرج.
- مصلحة متابعة أنشطة البحث.
- مصلحة التعاون والعلاقات الخارجية.

2- نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

وتسند إليه المهام التالية:

- ضمان تسيير ومتابعة تسجيلات طلبة التدرج.
- متابعة سير أنشطة التعليم وأخذ أو اقتراح على العميد كل إجراء من أجل تحسينه.
- مسك القائمة الاسمية والإحصائية للطلبة.
- جمع الإعلام البيداغوجي لفائدة الطلبة ومعالجته ونشره.

المصالح التابعة له:

- مصلحة التدريس.
- مصلحة التعليم والتقييم.
- مصلحة الإحصائيات و الإعلام والتوجيه

الأمانة العامة للكلية:

مهام الأمانة العامة:

- تحضير مشروع مخطط لتسيير الموارد البشرية للكلية وضمان تنفيذه.
- تسيير المسار المهني لمستخدمي الكلية.
- ضمان تسيير الأرشيف وتوثيق الكلية والمحافظة عليهما.
- تحضير مشروع ميزانية الكلية وضمان تنفيذه.
- ترقية الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية لفائدة الطلبة.
- تسيير الوسائل المنقولة والعقارية للكلية والسهر على صيانتها.
- ضمان تنفيذ مخطط الأمن الداخلي للكلية.

المصالح التابعة لها:

- مصلحة المستخدمين.
- مصلحة الميزانية والمحاسبة.
- مصلحة الوسائل والصيانة.
- مصلحة الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية

الأقسام: جذع مشترك وتتفرع عنه:

- قسم العلوم الاقتصادية
- قسم علوم التسيير
- قسم العلوم التجارية

مكتبة الكلية:

تعتبر المكتبة الرئيسية للكلية والمتواجدة على مستوى الكلية، من أهم مكتبات جامعة قالمة، حيث تستجيب لمعظم متطلبات أسرة الكلية من أساتذة وباحثين وطلبة.

تتكفل مكتبة الكلية بما يلي:

- اقتراح اقتناء المؤلفات والتوثيق الجامعين.
- تنظيم الرصيد الوثائقي باستعمال أحدث الطرق للمعالجة والترتيب.
- صيانة الرصيد الوثائقي وإخضاعه باستمرار لعملية الجرد.
- وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من طرف الطلبة و الأساتذة.
- مساعدة الطلبة والأساتذة في بحوثهم الببليوغرافية.

وتشمل المصالح الآتية:

- مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي.

– مصلحة التوجيه والبحث الببليوغرافي.

المطلب الثالث: المهام الأساسية للكلية

في مجال التكوين العالي:

تتمثل المهام الأساسية للكلية في مجال التكوين العالي فيما يلي:

- تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد
- تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين بالبحث.
- المساهمة في إنتاج ونشر العلم والمعارف وتحصيلها وتطويرها
- المشاركة في التكوين المتواصل.

في مجال البحث العلمي والتطور التكنولوجي:

تتمثل المهام الأساسية للكلية في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي فيمل يلي:

- المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطور التكنولوجي.
- ترقية الثقافة الوطنية ونشرها.
- المشاركة في دعم القرارات العلمية و الوطنية.
- تثمين نتائج البحث بنشرها في الإعلام العلمي والتقني.
- المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية الدولية في تبادل المعارف وإثرائها.

المبحث الثاني: تطور بعض المؤشرات الكمية للكلية (2010-2016)

سنتناول في هذا المبحث تطور بعض المؤشرات الكمية للكلية في الفترة الممتدة من 2010 الى 2016، لمعرفة مدى التطور الحاصل بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في الست سنوات الأخيرة.

المطلب الأول: تطور عدد الطلبة المسجلين في الكلية (2010- 2016):

ان دراسة تطور الطلبة، يمكننا من معرفة مدى اقبال الطلبة على التسجيل بالكلية، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم02: يوضح تطور عدد الطلبة المسجلين في الكلية (2010- 2016)

السنوات	2011/2010	2012/2011	2013/2012	2014/2013	2015/2014	2016/2015
عدد الطلبة	2658	2480	2270	1950	1902	1881
مؤشر التطور السنوي	-	0.0669 -	0.0846-	0.1409 -	0.0246 -	0.0110-

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على معلومات من مصلحة التدريس

من الجدول أعلاه يتضح لنا أن مؤشر التطور السنوي لعدد الطلبة المسجلين بالكلية في الفترة الممتدة من السنة 2010 الى 2016 يتزايد بوتيرة متناقصة وهذا ما تؤكده الاشارة السالبة.

حيث نلاحظ تناقص عدد الطلبة في سنة 2012/2011 ب 0.0669 مرة مقارنة بسنة 2011/2010، كذلك تناقص عدد الطلبة في سنة2013/2012 ب 0.0846 مرة مقارنة بسنة 2012/2011، واستمر هذا التناقص في عدد الطلبة في سنة 2014/2013 ب 0.1409 مرة مقارنة بسنة 2013/2012، وتناقص عدد الطلبة في سنة 2015/2014 ب 0.0246 مرة مقارنة 2014/2013، كذلك تناقص عدد الطلبة في سنة 2016/2015 ب 0.0110 مرة مقارنة بسنة 2015/2014، وهذا يعني أن التناقص في عدد الطلبة في السنوات الجامعية 2012/2001، 2013/2012 و2014/2013 كان يرتفع بصورة كبيرة، ثم بدأ في الانخفاض في السنتين الجامعيتين 2015/2014، 2016/2015، ولعل السبب في هذا التناقص هو تناقص نسبة الطلبة حاملي البكالوريا الجدد الموجهين إلى ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

المطلب الثاني: توزيع الطلبة على أقسام الكلية حسب المستوى التعليمي (2016/2015):

ان دراسة توزيع الطلبة على أقسام الكلية، يمكننا من معرفة التخصصات الأكثر إقبالا من الطلبة، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 03: يوضح توزيع عدد الطلبة على أقسام الكلية حسب المستوى التعليمي لسنة 2016/2015

الشهادة	قسم العلوم الاقتصادية	قسم العلوم التجارية	قسم علوم التسيير	المجموع
الليسانس	183	178	392	753
الماستر	153	105	211	469
الدكتوراه	/	5	/	5
المجموع	336	288	603	1277

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على معلومات من مصلحة المستخدمين ومصلحة التدريس

بالإضافة إلى عدد الطلبة المسجلين في السنة أولى جذع مشترك الذي يبلغ 654 طالب وبهذا يصبح العدد الإجمالي للطلب المسجلين بالكلية 1881 طالب.

من الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر عدد من الطلبة مسجلين في قسم علوم التسيير، حيث قدر عددهم ب 603 طالب موزعين حسب المستوى التعليمي الى 392 طالب بالليسانس و211 طالب بالماستر، بينما قدر عدد الطلبة المسجلين بقسم العلوم الاقتصادية ب 366 طالب موزعين حسب المستوى التعليمي الى 183 طالب بالليسانس و153 طالب بالماستر، أما بقسم العلوم التجارية فقدر ب288 طالب موزعين حسب المستوى التعليمي الى 178 طالب بالليسانس و105 بالماستر، ويرجع سبب ارتفاع عدد الطلبة المسجلين بقسم علوم التسيير لتوفره على أكبر عدد من التخصصات، مما يمنح للطالب حرية أكبر في الاختيار للتخصص الذي يحقق طموحه.

المطلب الثالث: تطور حجم هيئة التدريس (2010- 2016):

ان دراسة تطور حجم هيئة التدريس، يمكننا من معرفة الى أي حد تتوفر الكلية على عدد الأساتذة الدائمين المناسب للعملية التكوينية، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم04: يوضح تطور حجم هيئة التدريس (2010 – 2016)

السنوات	2011/2010	2012/2011	2013/2012	2014/2013	2015/2014	2016/2015
عدد الأساتذة الدائمون	107	113	115	121	121	115
مؤشر التطور السنوي	-	0.0560	0.0176	0.0521	0	0.0495

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على معلومات من مصلحة التدريس

نلاحظ من الجدول أعلاه أن مؤشر التطور السنوي لعدد الأساتذة الدائمون في الفترة الممتدة من 2010 الى 2016 متذبذب تارة يرتفع وتارة أخرى ينخفض.

نلاحظ في السنة الجامعية 2012/2011 بلغ مؤشر التطور السنوي لعدد الأساتذة الدائمين أكبر قيمة له حيث تزايد عدد الأساتذة الدائمين ب 0.0560 مرة مقارنة بسنة 2011/2010، وتزايد عدد الأساتذة الدائمين في السنة 2013/2012 ب 0.0176 مرة مقارنة بسنة 2012/2011، وفي سنة 2014/2013 تزايد عدد الأساتذة ب 0.0521 مرة مقارنة بسنة 2013/2012، أما في السنة الجامعية2015/2014 لم يتغير عدد الأساتذة الدائمين بالمقارنة مع السنة 2014/2013، وفي سنة 2016/2015 تناقص عدد الأساتذة الدائمين ب 0.0495 مرة مقارنة مع السنة 2015/2014، ويرجع هذا التذبذب في قيمة مؤشر التطور السنوي لعدد الأساتذة الدائمين الى أن الزيادة في عدد الأساتذة الدائمين كانت بوتيرة غير متناسبة، أما في السنة الجامعية 2016/2015 فيرجع سبب أن مؤشر التطور كان سالبا الى نقصان في عدد الأساتذة الدائمين.

المطلب الرابع: تطور توزيع الأساتذة الدائمون حسب الرتب (2010- 2016)

ان دراسة تطور توزيع الأساتذة حسب الرتب، يمكننا من معرفة فئة الأساتذة التي تعتمد عليهم الكلية، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 05: يوضح تطور توزيع الأساتذة الدائمون حسب الرتب (2010-2016)

الرتب	2011/2010	2012/2011	2013/2012	2014/2013	2015/2014	2016/2015
أستاذ التعليم العالي	1	1	2	3	3	4
أستاذ محاضر (أ)	3	3	4	3	3	4
أستاذ محاضر (ب)	7	7	7	12	12	24
أستاذ مساعد (أ)	39	52	56	78	78	77
أستاذ مساعد (ب)	57	50	46	25	25	6
المجموع	107	113	115	121	121	115

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على معلومات من مصلحة التدريس

يتضح من الجدول أعلاه ان أغلبية الأساتذة هم من فئة مساعد (أ) والذي بلغ عددهم في السنة الجامعية 2016/2015 :77أستاذ أي بنسبة 66.95% من العدد الإجمالي للأساتذة، وهذا يعني أن الكلية تعتمد بالدرجة الأولى على الأساتذة المساعدين قسم (أ)، وهذا ما يؤثر على نوعية العملية التعليمية، فكلما كان للأستاذ درجة علمية أكبر كلما كان تأثيره إيجابي على سير العملية التعليمية، وكلما تمكن من المساهمة بشكل أكبر في تحقيق الجودة في العملية التعليمية.

المطلب الخامس: عدد التخصصات في كل قسم من أقسام الكلية لسنة 2016/2015

ان دراسة عدد التخصصات في كل قسم من أقسام الكلية، يمكننا من معرفة عدد التخصصات التي توفرها الكلية للطلبة، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم06: يوضح عدد التخصصات في كل قسم من اقسام الكلية لسنة 2016/2015

الشهادة العلمية	شهادة الليسانس	شهادة الماستر	دكتوراه
قسم العلوم الاقتصادية	2	2	/
قسم العلوم التجارية	2	3	1
قسم علوم التسيير	5	5	/
المجموع	9	10	1

المصدر: من اعداد الطالبة بناءا على معلومات من مصلحة التدريس

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قسم علوم التسيير يوفر أكبر عدد من التخصصات والتي قدرت ب 10 تخصصات، يلي بعدها قسم العلوم التجارية ب 5 تخصصات، بينما يوفر قسم العلوم الاقتصادية 4 تخصصات فقط وهذا ما قد يفسر إقبال الطلبة على قسم علوم التسيير مقارنة بالأقسام الأخرى.

المبحث الثالث: تحليل بعض المؤشرات الكمية المؤثرة على التكوين في الكلية 2016/2015

سنتناول في هذا المبحث تحليل بعض المؤشرات الكمية التي من شأنها التأثير على جودة التكوين يف الكلية خلال الموسم الجامعي 2016/2015، حيث نعمل على حساب معدل التأطير ونسبة مشاركة الأساتذة في اجتماعات اللجنة البيداغوجية.

المطلب الأول: تطور نسبة التأطير(2010-2016):

ان دراسة تطور التدفقات الطلابية وحجم هيئة التدريس بالكلية مكن دراسة تطور نسبة التأطير (طلبة/أستاذ)، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم07: تطور نسبة التأطير (2010 - 2016)

السنوات	2011/2010	2012/2011	2013/2012	2014/2013	2015/2014	2016/2015
نسبة التأطير	24	22	19	16	15	16
مؤشر التطور السنوي	-	0.0833 -	0.1363 -	0.1578-	0.0625 -	0.0666

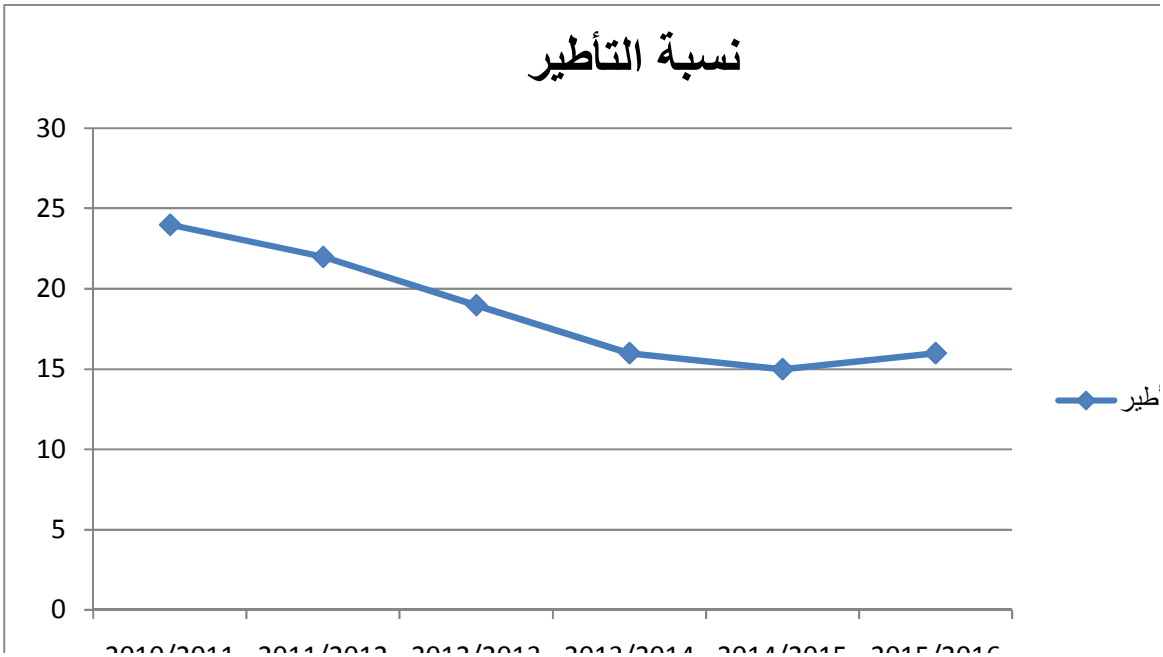
المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على معلومات من إدارة الكلية

من الجدول أعلاه نلاحظ أن مؤشر التطور في تناقص في السنوات الجامعية من 2011/2010 إلى 2014/2013 وهذا ما تؤكده الاشارة السالبة.

حيث نلاحظ تناقص في نسبة التأطير في سنة 2012/2011 ب 0.0833 مرة مقارنة بسنة 2011/2010، وكذلك تناقصت نسبة التأطير في سنة 2013/2012 ب 0.1363 مرة مقارنة بسنة 2012/2011، ونلاحظ أيضا تناقص في نسبة التأطير في سنة 2014/2013 ب 0.1578 مرة مقارنة بسنة 2013/2012، كما تناقصت نسبة التأطير في سنة 2015/2014 ب 0.0625 مرة مقارنة بسنة 2014/2013، أما في سنة 2016/2015 نلاحظ تزايد نسبة التأطير ب 0.0666 مرة مقارنة بسنة 2015/2014، وهذا يعني ان هناك تطور في نسبة التأطير بما يتناسب مع تحقيق الجودة في العملية التكوينية، حيث يعد معدل 16 طالبا لكل أستاذ في سنة 2016/2015 معدلا جيدا من شأنه أن يضمن تكوينا ذو نوعية، إلا أنه من الأجدر أخذ هذه النسبة بحذر، كونها ترتبط بارتفاع معدل التأطير في بعض

التخصصات على حساب تخصصات أخرى (معدل التأطير في مواد المحاسبة ضعيف نظرا لعدم توفر أساتذة بالعدد الكافي في هذا التخصص).

شكل رقم03: تطور نسبة التأطير (2010- 2016)



يتضح من المنحنى البياني أعلاه، أن نسبة التأطير (طلبة/أستاذ) في تناقص مستمر من 2010 - 2011 حتى السنة الجامعية 2014-2015 حيث بلغت أدى حد أستاذ لكل 15 طالب، هذا يعني ان هناك زيادة في حجم هيئة التدريس تقابلها نقصان في حجم التدفقات الطلابية.

أما خلال السنة الجامعية 2016/2015 فيظهر أن نسبة التأطير قد ارتفعت، حيث بلغت أستاذ لكل 16 طالب، إلا أن هذا الارتفاع لم يكن نتيجة التناسب بين الزيادة في حجم هيئة التدريس والزيادة في حجم الطلبة المسجلين، إنما هو راجع إلى التناقص في حجم هيئة التدريس بالرغم من تناقص في تدفقات الطلبة.

ما نلاحظه ايضا أن نسبة التأطير في الكلية جيدة وهذا ما يسمح بتحقيق الجودة في التكوين الذي تقدمه الكلية للطلبة، ويؤثر ايجابيا على سير العملية التعليمية بها.

المطلب الثالث: المشاركة في اللجان البيداغوجية: للسداسي الاول 2016/2015

اللجنة البيداغوجية هي الهيئة البيداغوجية الأعلى المسؤولة عن متابعة التكوين البيداغوجي للطلبة، تتطلع بمهمة متابعة البرامج البيداغوجية والسهر على حسن تنفيذها، وعليه المشاركة في اجتماعاتها أمر ضروري وإجباري، أما الغياب عن أعمالها فمن شأنه أن يمس بنوعية التعليم المقدم للطالب.

سنوضح في ما يلي نسبة مشاركة الأساتذة في اجتماعات اللجان البيداغوجية لمختلف أقسام الكلية خلال السداسي الأول من الموسم الجامعي 2016/2015.

1- قسم علوم التسيير:

يوضح الجدول الموالي نسبة غياب الأساتذة عن اجتماعات اللجان البيداغوجية لقسم علوم التسيير خلال السداسي الأول من الموسم الجامعي 2016/2015:

الجدول رقم08: يوضح نسبة غياب الأساتذة عن اجتماعات اللجان البيداغوجية لقسم علوم التسيير للسداسي الأول من للسنة الجامعية 2016/2015

المستوى	التخصص	رقم المحضر	عدد أعضاء اللجنة	عدد الحضور	عدد الغياب	نسبة الغياب
ثانية ليسانس	تسيير	01	7	5	2	%28.57
		02	8	6	3	%37.5
		03	8	6	3	%37.5
	مالية	01	7	3	4	%57.14
		02	8	4	4	%50
		03	7	6	1	%14.28
ثالثة ليسانس	إدارة أعمال	01	8	6	2	%25
		02	8	5	3	%37.5
		03	12	5	7	%58.33
	إدارة موارد بشرية	01	4	4	0	%0
		02	4	3	1	%25
		03	8	5	3	%37.5
	محاسبة وجباية	01	6	4	2	%33.33
		02	7	2	5	%71.42
		03	7	7	0	%0
	محاسبة ومراجعة	01	7	6	1	%14.28
		02	7	6	1	%14.28
		03	6	6	0	%0
	مالية ومحاسبة	01	6	5	1	%16.66
		02	6	3	3	%50
		03	9	7	2	%22.22
ماستر 2+1	إدارة أعمال مالية	01	7	7	0	%0
		02	8	4	4	%50
		03	10	6	4	%40
	مالية المؤسسات	01	7	4	3	%42.85
		02	10	7	3	%30
		03	9	7	2	%22.22
	مقاولاتية وتنمية دولية	01	10	9	1	%10
		02	12	12	0	%0
		03	7	7	0	%0
	إدارة المشاريع	01	7	6	1	%14.28
		02	7	3	4	%57.14
		03	7	4	3	% 42.28

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على معلومات مستقاة من أمانة قسم علوم التسيير

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن هناك تفاوت في نسب الغياب مابين الضعيفة والمرتفعة في أغلب الاجتماعات بقسم علوم التسيير، فقد كانت ادني نسبة 10%، بينما كانت أعلى نسبة 71.42%، وفي بعض الأحيان كانت نسبة الغياب معدومة، ويرجع سبب ذلك إلى غياب مبرر وغير مبرر، وفي بعض الأحيان الى وجود الأساتذة بالتربص، فالغياب عن اجتماعات اللجنة البيداغوجية ولأي سبب كان يؤثر سلبيا على جودة العملية التكوينية نظرا لكونها هي المسؤولة عن متابعة التكوين البيداغوجي للطلبة وهي مكلفة بمهمة متابعة البرامج البيداغوجية والسهر على حسن تنفيذها، لذا فالحضور والمشاركة في الاجتماعات أمر ضروري وإجباري.

2- قسم العلوم التجارية:

يوضح الجدول الموالي نسبة غياب الأساتذة عن اجتماعات اللجان البيداغوجية لقسم العلوم التجارية خلال السداسي الأول من الموسم الجامعي 2016/2015:

الجدول رقم 09: يوضح نسبة غياب الأساتذة عن اجتماعات اللجان البيداغوجية لقسم العلوم التجارية للسداسي الأول للسنة الجامعية 2016/2015

المستوى الدراسي	رقم المحضر	عدد أعضاء اللجنة	عدد الحضور	عدد الغياب	نسبة الغياب
السنة الثانية	01	9	8	1	%11.11
	02	9	8	1	%11.11
السنة الثالثة	01	12	10	2	%16.66
	02	12	10	2	%16.66
ماستر 1	01	10	9	1	%10
	02	10	8	2	%20
ماستر 2	01	12	10	2	%16.66
	02	12	11	1	%8.33

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على معلومات من رئاسة القسم

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن نسب الغياب ضعيفة في أغلب الاجتماعات بقسم العلوم التجارية، فقد كانت ادني نسبة 8.33%، بينما كانت أعلى نسبة 20%، ويرجع سبب ذلك إلى غياب مبرر وغير مبرر، وفي بعض الأحيان الى وجود الأساتذة بالتربص، فالغياب عن اجتماعات اللجنة

البيداغوجية ولأي سبب كان يؤثر سلبيا على جودة العملية التكوينية نظرا لكونها هي المسؤولة عن متابعة التكوين البيداغوجي للطلبة وهي مكلفة بمهمة متابعة البرامج البيداغوجية والسهر على حسن تنفيذها، لذا فالحضور والمشاركة في الاجتماعات أمر ضروري وإجباري.

3- قسم العلوم الاقتصادية:

يوضح الجدول الموالي نسبة غياب الأساتذة عن اجتماعات اللجان البيداغوجية لقسم العلوم الاقتصادية خلال السداسي الأول من الموسم الجامعي 2016/2015:

الجدول رقم 10: يوضح نسبة غياب الأساتذة عن اللجان البيداغوجية لقسم العلوم الاقتصادية للسداسي الأول للسنة الجامعية 2016/2015

المستوى الدراسي	التخصص	رقم المحضر	عدد أعضاء اللجنة	عدد الحضور	عدد الغياب	نسبة الغياب
ماستر 1	نقود ومؤسسات مالية	01	8	6	2	%25
		02	7	5	2	%28.57
	تمويل التنمية	01	7	5	2	%28.57
		02	7	3	4	%57.14
ماستر 2	نقود ومؤسسات مالية	01	6	4	2	%33.33
		02	/	/	/	/
	تمويل التنمية	01	6	5	1	%16.66
		02	/	/	/	/

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على معلومات من رئاسة الكلية

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن هناك تفاوت في نسب الغياب مابين الضعيفة والمرتفعة نوعا ما في أغلب الاجتماعات بقسم العلوم الاقتصادية، فقد كانت ادني نسبة 16.66%، بينما كانت أعلى نسبة 57.14%، ويرجع سبب ذلك إلى غياب مبرر وغير مبرر، وفي بعض الأحيان الى وجود الأساتذة بالتربص، فالغياب عن اجتماعات اللجنة البيداغوجية ولأي سبب كان يؤثر سلبيا على جودة العملية التكوينية نظرا لكونها هي المسؤولة عن متابعة التكوين البيداغوجي للطلبة وهي مكلفة بمهمة متابعة

البرامج البيداغوجية والسهر على حسن تنفيذها، لذا فالحضور والمشاركة في الاجتماعات أمر ضروري وإجباري.

4-السنة أولى جذع مشترك:

تحصلنا على محضر واحد نظرا لتغيير رئيس قسم جذع مشترك، والجدول الموالي يوضح نسبة غياب الأساتذة عن اجتماعات اللجان البيداغوجية لقسم السنة الأولى جذع مشترك خلال السداسي الأول من الموسم الجامعي 2016/2015:

الجدول رقم11: يوضح نسبة غياب الأساتذة عن اجتماعات اللجان البيداغوجية للسنة أولى جذع مشترك للسداسي الأول للسنة الجامعية 2016/2015

المستوى الدراسي	عدد أعضاء اللجنة	عدد الحضور	عدد الغياب	النسبة
السنة أولى جذع مشترك	37	28	9	%24.32

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على معلومات من رئاسة القسم

من خلال الجدول أعلاه يتضح نسب الغياب ضعيفة في اجتماع الجنة البيداغوجية بقسم السنة أولى جذع ، حيث بلغت نسبة الغياب 24.32%، بينما كانت أعلى نسبة 71.42%، ويرجع سبب ذلك إلى غياب مبرر وغير مبرر، وفي بعض الأحيان الى وجود الأساتذة بالتربص، فالغياب عن اجتماعات اللجنة البيداغوجية ولأي سبب كان يؤثر سلبيا على جودة العملية التكوينية نظرا لكونها هي المسؤولة عن متابعة التكوين البيداغوجي للطلبة وهي مكلفة بمهمة متابعة البرامج البيداغوجية والسهر على حسن تنفيذها، لذا فالحضور والمشاركة في الاجتماعات أمر ضروري وإجباري.

خلاصة الفصل

قمنا في هذا الفصل بالتعريف بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير والتي تعد من أكبر الكليات في جامعة قالمة ، وتناولنا تطور بعض المؤشرات الكمية للكلية (2010-2016)وهي: تطور عدد الطلبة المسجلين بالكلية، توزيع الطلبة على أقسام الكلية حسب المستوى التعليمي، تطور حجم هيئة التدريس، تطور توزيع الأساتذة الدائمون حسب الرتب، عدد التخصصات في كل قسم من أقسام الكلية لسنة 2016/2015.

ثم قمنا بتحليل بعض المؤشرات الكمية المتعلقة بتطور نسبة التأطير والمشاركة في اجتماعات اللجان البيداغوجية لمعرفة مدى تأثيرها على جودة العملية التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وقد توصلنا الى أن الكلية تمتلك بعض المؤشرات الكمية الايجابية والتي تدل على سعي الكلية الجاد لتحقيق الجودة المطلوبة في العملية التكوينية، بينما البعض الآخر سلبي الأمر الذي يؤثر بشكل سلبي على العملية التكوينية.

الفصل الثالث: قياس اتجاهات هيئة التدريس في ما يتعلق بالعوامل المؤثرة على جودة التعليم في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قالمة.

مقدمة الفصل

تطرقنا في الفصل الثاني الى تحليل بعض المؤشرات الكمية المؤثرة على جودة التعليم الجامعي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وسنقوم في هذا الفصل بقياس اتجاهات هيئة التدريس فيما يتعلق بالعوامل المؤثرة على جودة التعليم بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير حيث سنتناول في المبحث الأول الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، أما في المبحث الثاني قياس ثبات وصدق أداة الدراسة (الاستمارة) وتحليل البيانات الشخصية، بينما في المبحث الثالث سنقوم بتحليل نتائج البحث واختبار الفرضيات كذلك عرض نتائج الدراسة وأفاق البحث.

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

سنتعرض في هذا المبحث للإجراءات المتبعة بغرض تحقيق أهداف البحث من خلال تحديد الإطار المنهجي للدراسة، ووصف مجتمع وعينة الدراسة، وأدوات جمع البيانات.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة:

يعرف المنهج بأنه "مجموعة منظمة من العمليات تسعى لبلوغ هدف معين"،[1] كما يعرف بأنه:" تلك الخطوات العملية التي يرسمها الباحث لنفسه في ترتيب أفكاره، وتوجيه موضوعات بحثه توجيها يصل به إلى الحقيقة".[2]

فالمنهج له دور مهم في عملية البحث وأساسي للكشف عن كل أو بعض التساؤلات التي يطرحها الباحث وذلك لفهم كل ما يحيط به من ظواهر.

فاختيار منهج ما يتوقف على طبيعة الموضوع المراد البحث فيه ونوعية البيانات و المعلومات التي نريد جمعها و التي تخدم الموضوع الذي أختاره.

وقد استعنا في بحثنا بالنسبة للكلية محل الدراسة على المناهج التالية:

1- المنهج التاريخي:

هو منهج علمي يساعد الباحث للتعرف على ماضي الظاهرة وتحليلها وتفسيرها[3]على أسس علمية منهجية دقيقة بقصد التوصل إلى الحقائق والتعميمات، تساعد في فهم الحاضر على ضوء الماضي،[4] واعتمدنا على المنهج التاريخي من خلال التطرق إلى تطور الكلية محل الدراسة.

---

[1]- عمار بوحوش، محمد الذنيبات، "**مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث**"، 1995، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، ص89

[2]- عاطف فضل، "**تمثيلات المنهج الوصفي الإحصائي في الدراسات اللغوية الحديثة**"، مجلة التربية والعلم، المجلد السابع عشر، العدد الرابع ، العراق، الأردن، 2010، ص160

[3]- badr-cu34.ibda3.org/t133-topic

[4]- محمود الفرماوي، "**تكنولوجيا التعليم تطوير وتعليم برؤية مستقبلية**"، Kenanaonline.com/users/elfaramawy/posts/291356

2- المنهج الوصفي:

هو محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة للوصول إلى فهم أفضل وأدق أو وضع السياسات والإجراءات المستقبلية الخاصة بها، ويعتمد المنهج الوصفي على دراسة الظاهرة كما هي موجودة فعلا بالواقع بشكل دقيق،[1]وقد استخدمنا هذا المنهج في الدراسة لوصف أفراد العينة من حيث الجنس، السن، القسم، التخصص، الدرجة العلمية.

3- المنهج التحليلي:

التحليل هو عملية تعريف وتقويم للأجزاء التي يتكون منها الكل، وهو وسيلة للحصول على معرفة غنية وجديدة تمكن الباحث من تمييز عناصر الظاهرة بين ما هو أساسي وما هو ثانوي،[2] وقد اعتمدنا على هذا المنهج في تحليل نتائج الاستبيان.

4- منهج دراسة الحالة:

هو دراسة متعمقة لنموذج واحد قد تكون فردا أو مؤسسة أو مجتمع أو أكثر لعينة يقصد منها الوصول إلى تعميمات إلى ما هو أوسع عن طريق دراسة نموذج مختار[3]، واستخدمنا هذا المنهج من خلال التطرق إلى نشأة الكلية محل الدراسة وتطور العملية التعليمية فيها

5- المنهج الإحصائي:

الاعتماد على الإحصائيات المتحصل عليها من الكلية محل الدراسة

---

[1]- إسماعيل محمد علي الدباغ، "**أصول البحث العلمي ومناهجه في علم السياحة**"، 2013، الطبعة الأولى ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، ص52

[2]- سعد الهجرسي، سيد حسب الله ، "**المكتبات والمعلومات والتوثيق**"، 1999، دار الثقافة العلمية، مصر، ص 51

[3] – داودي محمد، عبد اللطيف قنوعة، "**الإجراءات المنهجية المستخدمة في البحوث النفسية والتربوية التطبيقية**"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد الثالث، الجزائر، 2013، ص124

المطلب الثاني: حدود الدراسة:

وتتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

1- الحدود المكانية:

وتتمثل في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة 8 ماي 1945 قالمة.

2- الحدود الزمنية:

دامت الدراسة في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة 8 ماي 1945 منذ توزيع الاستمارات وجمع البيانات الإحصائية المتعلقة بهيئة التدريس والطلبة ، شهر من 02 ماي 2016 إلى 31 ماي 2016.

3- الحدود البشرية:

تتمثل في الأساتذة الدائمون في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة 8 ماي 1945 قالمة.

المطلب الثالث: مجتمع وعينة الدراسة:

إن تحديد مجتمع الدراسة من الخطوات الأساسية التي يجب على الباحث تحديدها قبل البدء في دراسته، يعرف مجتمع الدراسة على أنه"جميع المفردات التي لها صفة أوصفات مشتركة وجميع هذه المفردات خاضعة للدراسة أو البحث من قبل الباحث".[1]

وبالنسبة لدراستنا فإن مجتمع الدراسة بالنسبة ل كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة 8 ماي 1945، يتمثل في الأساتذة الدائمين البالغ عددهم 115 أستاذ دائم والذين يمثلون نسبة 85.18% من العدد الإجمالي للأساتذة بالكلية.

ونظرا لصعوبة الاتصال بجميع أفراد المجتمع ورفض البعض الأخر الإجابة على الاستمارة، لذا قمنا باختيار عينة والتي تعرف بأنها"جزء من مجتمع الدراسة تحمل نفس خصائص وصفات هذا المجتمع وتمثله فيما

[1]- دلال القاضي، محمود البياني، "**منهجية وأساليب البحث العلمي**"، 2008، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، ص148.

يخص الظاهرة موضوع الدراسة"،[1] و تتمثل عينة الدراسة المختارة بالنسبة للكلية محل الدراسة هي 63 أستاذ دائم، وقد تم توزيع الاستمارات عليهم وتم استرداد 58 استمارة، 57 استمارة صالحة للتحليل و 01 ملغاة والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم12: يوضح عدد الاستمارات الموزعة والمستردة والملغاة

عدد الاستمارات	عدد الاستمارات الموزعة	**عدد الاستمارات المستردة**	**عدد الاستمارات الملغاة**
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	**63**	**58**	**01**

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على فرز الاستمارات المستردة

المطلب الرابع: أدوات جمع البيانات:

لجمع بعض البيانات والمعلومات من الكلية محل الدراسة اعتمدنا على الأدوات التالية:

1- المقابلة:

قمنا بإتباع تقنية المقابلة حيث قمنا بمقابلة رئيس مصلحة المستخدمين و رئيس مصلحة التعليم والتقييم وكان الغرض منها البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة.

2- الوثائق والسجلات:

تحصلنا من خلال هذه التقنية على بعض الوثائق المتعلقة بأعداد هيئة التدريس وأعداد الطلبة المسجلين بالكلية والتخصصات الموجودة بها للقيام بتسجيلها وتحليلها، وكذلك معلومات متعلقة بنشأة الكلية وهيكلها التنظيمي.

[1]- زياد أحمد الطويسي، "**مجتمع الدراسة والعينات**"، مديرية تربية لواء البتراء، 2000-2001

Book.sarkosa.com/view-347.html

3- الاستبيان:

وقد قمنا بالاعتماد على تقنية الاستمارة في موضوع الدراسة حيث طرحنا مجموعة من الأسئلة على المستجوبين، حيث اشتمل الاستبيان في قسمه الأول مجموعة من الأسئلة التي توضح خصائص عينة البحث من الجنس، السن، القسم، التخصص، الدرجة العلمية، أما القسم الثاني فقد تكون من ستة محاور أساسية هي:

المحور الأول: يضم 08 أسئلة حول الطلبة

المحور الثاني: يضم 14 سؤال حول هيئة التدريس

المحور الثالث: يضم 15 سؤال حول المناهج الدراسية

المحور الرابع: يضم 11 سؤال حول الإمكانيات المادية

المحور الخامس: يضم 09 أسئلة حول الادارة

المحور السادس: يضم 08 أسئلة حول علاقة الكلية بالمجتمع

وقد قابلت عبارات المحاور الستة من الاستبيان مجموعة من الدرجات مرتبة وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي والموزعة كالآتي:

موافق: درجة 3

محايد: الدرجة 2

غير موافق: الدرجة 1

وبعد استرجاع الاستبيانات قمنا بتفريغها وتحضيرها للتحليل والمناقشة.

4- أدوات التحليل الإحصائي:

تم الاعتماد في تحليل بيانات الاستبيان على عدة أساليب إحصائية وهي كالآتي:

- حساب ألفا كومباخ: لقياس ومعرفة مدى ثبات فقرات الاستبيان.

- المدى: حيث بعد إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا مقياس ليكارت الثلاثي المستخدمة في المحاور الستة من الاستبيان تم حساب المدى بين أكبر وأصغر قيمة (3 1=2)، ثم تقسيمه على درجات

المقياس للحصول في الأخير على طول الخلية الصحيح أي (2÷3=0,66)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى اقل قيمة من المقياس هو(1) وذلك لتحديد الحد الأعلى لأول خلية أو فئة (0,66+ 1= 1,66) وهكذا أصبح طول الخلايا أو الفئات كما يلي:

1- 1,66 غير موافق.

1,67- 2,33 محايد.

2,34- 3 موافق.

- التكرارات والنسب المئوية: تم استعمال التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

- المتوسط الحسابي: تم استخدام المتوسط الحسابي ليساعدنا في معرفة اتجاه إجابات أفراد العينة.

- الانحراف المعياري: تمت الاستعانة بهذا المقياس لمعرفة مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة، لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ، ولكل محور من المحاور الرئيسية للدراسة عن متوسطها الحسابي، وكلما اقتربت قيمته إلى الصفر كلما دل ذلك تركز وانخفاض تشتت استجابات أفراد عينة الدراسة وكلما كان الانحراف أقل من الواحد الصحيح كلما قل التشتت بين استجابات أفراد عينة الدراسة والعكس صحيح في حالة إذ كانت قيمة الانحراف تساوي أو تفوق الواحد الصحيح، علما بأن هذا المقياس يفيد في ترتيب عبارات محاور الاستبيان لصالح أقل تشتت عند تساوي موسطاتها.

بعد توزيع الاستبيان على عينة الدراسة تم الحصول على مجموعة من المعطيات، والتي ستساعدنا في الوصول الى الاجابة على اشكالية الدراسة ولتحقيق ذلك سيتم القاء الضوء بشكل مفصل على هذه البيانات التي توصلت اليها الدراسة الميدانية التي اجريت بالكلية، حيث تم الاعتماد على برنامج SPSS في تبويب وتكميم البيانات وحساب النسب المئوية لتفسير وتحليل الواقع المدروس، وذلك من خلال عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

المبحث الثاني: قياس ثبات وصدق أداة الدراسة وتحليل البيانات الشخصية

سوف نقوم في هذا المبحث بقياس ثبات وصدق أداة الدراسة (الاستمارة)، وكذا تحليل البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

المطلب الأول: ثبات اداة الدراسة

قمنا من التحقق من ثبات اداة الدراسة على جميع أفراد عينة الدراسة المؤلفة من 57 فردا، وذلك بحساب معامل الثبات (الفا كرونباخ)، وهذا لتقدير درجة التجانس وانسجام مجالات الدراسة.

وقد تم حسابه باستخدام البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وكانت النتائج كالاتي:

الجدول رقم 13: يوضح نتائج الفا كرومباخ

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0.850	70

المصدر من اعداد الطالبة بناءا على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال هذا الجدول ان معامل ثبات المقياس لعينة الدراسة بلغ 0.850 اي 85% وهذا يعني انه يتميز بقيم ذات دلالة احصائية عالية ، حيث يجب ان لا تقل قيمة المعامل عن 60% لكي تعتمد النتائج المتوصل اليها في البحث، كما تبرز قيمة هذا المعامل مدى الارتباط بين عبارات الاستبيانات.

المطلب الثاني: صدق الاستبيان:

للتأكد من صدق أداة الدراسة ، قام الباحث بعرض الاستمارة في صورتها الاولية على المشرف، لا بداء رايه وملحوظاته، والذي كان له الكثير من الملاحظات والتعديلات حول عبارات المحاور.

ويقصد بالصدق شمول الاستبيان لكل العناصر التي يجب ان تدخل في التحليل من ناحية وضوح عباراته و مفرداته، ويعبر عنه بالجذر التربيعي لألفا كرومباخ والذي بلغ 0.9219 اي بنسبة 92,19% وهو ما يدل على التجانس بين العبارات، وبهذا يكون قد تم التأكد من صدق وثبات الاستبيان، مما يزيد من ثقة الباحث بصحة الاستبيان ومدى صلاحيته لتحليل النتائج المتحصل عليه والاجابة على أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات.

المطلب الثالث: تحليل البيانات الشخصية للعينة

سنقوم بعرض نتائج البيانات الشخصية لعينة الدراسة بالكلية و تحليلها، والتي تتمثل في: الجنس، السن، القسم، التخصص، الدرجة العلمية.

1- توزيع أفراد العينة حسب الجنس في الكلية:

قد تم تقسيم عينة الدراسة حسب متغير الجنس الى: ذكر، انثى والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم 14: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة
ذكر	44	%77,2
أنثى	13	%22,8
المجموع	57	%100

المصدر من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج برنامج SPSS

يبين من الجدول أعلاه أن نسبة الذكور كبيرة حيث بلغت 77,2% بالمقارنة مع نسبة الاناث التي بلغت 22,2 %، وهنا نستنتج أغلبية أفراد العينة هم ذكور.

2- توزيع أفراد العينة حسب السن في الكلية

تم تقسم عينة الدراسة الى عدة فئات عمرية حيث كانت الفئة الأولى للأفراد الأقل من 30 سنة، الفئة الثانية من 30 الى 40 سنة، الفئة الثالثة من 40 الى 50 سنة، أما الفئة الرابعة لأكثر من 50 سنة، وهذا ما سنوضحه في الجدول التالي:

الجدول رقم15: يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	2	%3,5
]30 - 40]	37	%64,9
]40 - 50]	11	%19,3
أكبر من 50	7	%10,5
المجموع	57	%100

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج برنامج SPSS

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة مفردات العينة من الفئة العمرية الأقل من 30 سنة بلغت 3,5% وهي نسبة ضعيفة بالمقارنة مع نسب باقي الفئات العمرية حيث كانت أعلى نسبة في الفئة العمرية 30 – 40 والتي بلغت 64,9%، بينما بلغت نسبة مفردات العينة الذين تتراوح أعمارهم ما بين 40 الى 50 سنة 19,3%، في حين نسبة مفردات العينة الاكبر من 50 سنة بلغت 10%، ومنه نستنتج أن أغلبية الاساتذة بالكلية ينتمون الى فئة الشباب، حيث تكون لديهم طاقة أكبر للعطاء وهذا يرجع بالإيجاب على العملية التكوينية والمساهمة في تحسين جودتها.

3- توزيع أفراد العينة حسب القسم التابعين له في الكلية:

تم تقسيم أفراد الدراسة حسب القسم التابعين له فالكلية تتوفر على ثلاث أقسام: قسم علوم تجارية، علوم التسيير، علوم اقتصادية، فالجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول رقم 16: يوضح توزيع أفراد العينة حسب القسم التابعين له في الكلية

القسم	التكرار	النسبة
علوم تجارية	20	%35,1
علوم التسيير	27	%47,4
علوم اقتصادية	10	%17,5
المجموع	57	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

اعتماد على الجدول أعلاه والذي يبين توزيع أفراد العينة حسب القسم التابعين له في الكلية، حيث كانت أكبر نسبة من أفراد العينة تابعين لقسم التسيير والتي بلغت 47,4%، بينما توزع باقي أفراد العينة بنسب متفاوتة بين قسم العلوم التجارية وقسم العلوم الاقتصادية، حيث بلغت نسبة التابعين للقسم الأول35,1%، في حين بلغت نسبة التابعين للقسم الثاني 17,5%، ويرجع سبب أن أغلبية الأساتذة تابعين لقسم علوم التسيير الى أن أعداد الطلبة المسجلين في هذا القسم أكبر من عدد الطلبة المسجلين في باقي الأقسام، نظرا لكون القسم يضم شعبتين هما شعبة علوم التسيير وشعبة العلوم المالية والمحاسبة، ولهذا يتوجب عدد أكبر من الاساتذة لتأطيرهم.

المطلب الرابع: توزيع العينة حسب الدرجة العلمية:

قسمت عينة الدراسة حسب الدرجة العلمية الى: استاذ التعليم العالي، أستاذ محاضر(أ)، أستاذ محاضر(ب)، أستاذ مساعد (أ)، أستاذ مساعد (ب). ونوضح ذلك في الجدول التالي:

الجدول رقم 17: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الدرجة العلمية

الدرجة العلمية	التكرار	النسبة
استاذ التعليم العالي	1	%1,8
أستاذ محاضر (أ)	4	%7
أستاذ محاضر (ب)	13	%22,8
أستاذ مساعد (أ)	36	%63,2
أستاذ مساعد (ب)	3	%5,3
المجموع	57	%100

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يتضح أن نسبة أفراد العينة برتبة أستاذ التعليم العالي بلغت 1,8% وهي أضعف نسبة، بينما كانت أعلى نسبة لأفراد العينة برتبة أستاذ مساعد (أ) حيث بلغت 63,2%، أما باقي أفراد العينة فقد توزعوا حسب النسب التالية: 7% لأفراد العينة برتبة أستاذ محاضر (أ)، و22,8% لأفراد العينة برتبة أستاذ محاضر (ب)، و5,3 % لأفراد العينة برتبة أستاذ مساعد (ب)، ومنه نستنتج أن أغلبية الأساتذة بالكلية من رتبة أستاذ مساعد (أ)، وهذا ما يؤثر على نوعية العملية التعليمية، فكلما كان الأستاذ يتمتع بدرجة علمية أكبر كلما كان متمكنا أكثر من المقاييس التي يدرسها، وهذا ما يؤثر ايجابيا على سير العملية التعليمية، كما يمكن ذلك من المساهمة بشكل أكبر في تحقيق الجودة في العملية التكوينية.

المبحث الثالث:تحليل نتائج البحث واختبار الفرضيات وعرض نتائج الدراسة وتقديم آفاق البحث

بعد تحليل البيانات الوظيفية الشخصية والوظيفية لأفراد العينة ننتقل الى تحليل العبارات المتعلقة محاور الدراسة حسب العينة المختارة، وذلك بعد ترميز البيانات وادخالها للحاسوب وتشغيل برنامج SPSS.

المطلب الأول: تحليل نتائج المحور الأول المتعلق بالطلبة واختبار الفرضيات

1) تحليل نتائج المحور الأول

يوضح الجدول التالي نتائج المحور الأول المتعلق بالطلبة، والمتحصل عليها من تطبيق برنامج SPSS والتي سنقوم بعرضها وتحليلها:

الجدول رقم 18: نتائج إجابات أفراد العينة حول تأثير نوعية الطلبة على جودة العملية التكوينية

رقم العبارة	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
	موافق		غير موافق		محايد				
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة			
1- يسمح نظام التوجيه المعتمد في الكلية بتوفير طلبة ذو نوعية	15	%26,3	21	%36,8	21	%36,8	1,89	0,79	محايد
2- لدى الطالب الدافعية والتحفيز الكافي للتعلم	10	%17,5	37	%64,9	10	%17,5	1,52	0,78	غير موافق
3- يتفاعل الطالب مع الأستاذ خلال المحاضرات والأعمال الموجهة	16	%28,1	28	%49,1	13	%22,8	1,78	0,86	محايد
4- نسبة حضور الطلبة الى المحاضرات عالية	3	%5,3	52	%91,2	2	%3,5	1,14	0,47	غير موافق
5- نسبة حضور الطلبة الى حصة الأعمال الموجهة عالية	54	%94,7	.	.	3	%5,3	2,94	0,22	موافق
6- درجة استيعاب الطالب للدروس عالية	6	%10,5	33	%57,9	18	%31,6	1,52	0,68	غير موافق
7- يجتهد الطالب في طرح الأسئلة التي تمكنه من الفهم والتعمق	6	%10,5	39	%68,4	12	%21,1	1,42	0,68	غير موافق
8- ينجز الطالب كل الأعمال التي يطلبها منه الأستاذ بجدية	5	%8,8	43	%75,4	9	%15,8	1,33	0,63	غير موافق
المتوسط الحسابي والانحراف العام							**1,69**		**محايد**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من خلال عرض النتائج المبينة في الجدول أعلاه فقد تبين أن آراء أفراد العينة في معظم الفقرات سلبية ، باستثناء العبارة رقم 5 التي جاءت الآراء حولها ايجابية، أما العبارتين 1و2 فكانت الآراء حولها محايد، ويتبين من الجدول السابق ما يلي:

– العبارة رقم1: " يسمح نظام التوجيه المعتمد في الكلية بتوفير طلبة ذو نوعية" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 26,3%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين والمحايدين متساوية حيث بلغت 36,8%، ومنه نستنتج عدد معتبر من الاساتذة بمختلف درجاتهم العلمية غير راضين عن نظام التوجيه المعتمد بالكلية، ويعتبرونه غير فعال وهذا ما لا يسمح لها بتوفير طلبة ذوي كفاءة وبالتالي هذا يؤثر على جودة مخرجات العملية التعليمية.

– العبارة رقم 2: " لدى الطالب الدافعية والتحفيز الكافي للتعلم" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة والأفراد الذين امتنعوا عن الاجابة بنسب متساوية بلغت 17,5%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 64,9%، ومنه نستنتج أن أغلبية الاساتذة أجمعوا على عدم وجود الدافعية والتحفيز عند الطالب وهذا ما يؤثر على جودة العملية التعليمية ،فالطالب هو محور العملية التعليمية وبالتالي يجب ايجاد طرق لخلق وزيادة الدافعية والتحفيز عنده.

– العبارة رقم 3: "يتفاعل الطالب مع الأستاذ خلال المحاضرات والأعمال الموجهة" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 28,1%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين49,1%، أما الأفراد الذين اجاباتهم تقع في مجال محايد بلغت نسبتهم 22,8%، ومنه نستنتج أن اكثر الاساتذة يعانون من عدم تفاعل الطلبة سواء أثناء المحاضرات أو حصص الأعمال الموجهة بالتالي هذا يؤثر سلبيا على سير المحاضرات و الأعمال الموجهة وبالتالي هذا التأثير ينعكس سلبا على سير العملية التكوينية وجودتها.

– العبارة رقم 4: " نسبة حضور الطلبة الى المحاضرات عالية" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 5,3% وهي نسبة مساوية لأفراد العينة المحايدين، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 91,2 %، ومنه نستنتج أغلبية الأساتذة يرون أن نسبة حضور الطلبة الى المحاضرات ضعيف، وهذا الأمر من شأنه أن يؤثر سلبيا على نتائج الطلبة بالتالي على جودة العملية التكوينية.

– العبارة رقم 5: " نسبة حضور الطلبة الى حصة الأعمال الموجهة عالية" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 94,7%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد المحايدين 5,3%، ومنه نستنتج أن أغلبية الاساتذة موافقون على هذه العبارة وبالتالي نسبة الحضور عالية ترجع الى وجود إجراءات صارمة وردعية تجبر الطلبة على الحضور.

– العبارة رقم 6: "درجة استيعاب الطالب للدروس عالية" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 10,5%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 57,9 %، أما نسبة المحايدين بلغت 31,6%، ومنه نستنتج أن هناك انخفاض في نسبة الاستيعاب لدى الطالب للدروس مما من شأنه التأثير سلبا على جودة العملية التعليمية، ولعل التساؤل الذي يمكن طرح هنا يتمثل في: هل الأمر يتعلق بالمستوى العام للطلبة أم بالطرق البيداغوجية المعتمدة من قبل الأساتذة؟

– العبارة رقم 7: "يجتهد الطالب في طرح الأسئلة التي تمكنه من الفهم والتعمق" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 10,5%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 68,4% أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 21,1%، ومنه نستنتج أن هناك اتجاه لأفراد العينة لاعتبار أن الطالب لا يبذل مجهودا من أجل زيادة الفهم، مما يؤثر سلبا على تحصيله العلمي وبالتالي على جودة العملية التكوينية.

– العبارة رقم 8: "ينجز الطالب كل الأعمال التي يطلبها منه الأستاذ بجدية" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 8,8%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 75,4% أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 15,8%، ومنه نستنتج أن أغلبية الأساتذة لهم نفس المشكل، وبالتالي إن عدم انجاز الطالب لما يطلبه منه الأستاذ بجدية يؤثر على نتائجه وهذا يؤثر على جودة العملية التعليمية.

نستنتج من هذا المحور أن الطالب هو محور العملية التعليمية، لذا فنوعية الطالب ونظام التوجيه ونسبة حضور في المحاضرات ومقدار تفاعله مع الأستاذ، ودرجة استيعابه الاهتمام بما يطلبه الأستاذ منه لإنجازه، كلها مؤشرات تؤثر على العملية التكوينية وبالتالي على نوعية أهم مدخلات العملية التكوينية.

2) اختبار الفرضية الأولى:

– الفرضية الصفرية: تؤثر نوعية الطلبة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على جودة العملية التكوينية.

– الفرضية البديلة: لا تؤثر نوعية الطلبة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على جودة العملية التكوينية.

والجدول التالي يبين المتوسط الحسابي الاجمالي لإجابات افراد العينة وذلك لمعرفة اتجاه الاجابة والذي على اساسه يتم اختبار الفرضية

الجدول رقم 19: يوضح نتائج اختبار الفرضية الأولى

المحور الاول	المتوسط الحسابي الاجمالي	الاتجاه	القرار
الطلبة	1.69	محايد	قبول الفرضية الصفرية

المصدر من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج SPSS

من خلال الجدول نستنتج ان المتوسط الحسابي الاجمالي للمحور الأول هو 1.96 ما يشير الى ان اتجاه الاجابة هو محايد وبالتالي فانه تؤثر نوعية الطلبة في الكلية على جودة العملية التكوينية وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.

المطلب الثاني: تحليل نتائج المحور الثاني المتعلق بهيئة التدريس واختبار الفرضيات

1) تحليل نتائج المحور الثاني

بعد عرض وتحليل نتائج المحور الأول ننتقل لعرض وتحليل عبارات المحور الثاني المتعلق بنوعية هيئة التدريس، طبقا للنتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم 20: يوضح نتائج اجابات افراد العينة حول تأثير نوعية هيئة التدريس على جودة العملية التكوينية

رقم العبارة	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
	موافق		غير موافق		محايد				
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة			
1- عدم تناسب المادة المدرسة من قبل الأستاذ مع تخصصه تؤثر على عطائه	50	%87,7	5	%8,8	2	%3,5	2,78	0,58	موافق
2- يحتاج الى رسكلة دائمة لمعارفه	54	%94,7	2	%3,5	1	%1,8	2,91	0,39	موافق
3- يقدم الاستاذ امثلة واقعية أثناء تقديمه للدروس	49	%86	4	%7	4	%7	2,78	0,55	موافق
4- يقدم الاستاذ مطبوعة دروس لطلبته من البداية	17	%29,8	30	%52,6	10	%17,5	1,77	0,88	محايد
5- يستخدم الأستاذ أساليب تعليمية متنوعة	40	%70,2	10	%17,5	7	%12,3	2,52	0,78	موافق
6- يهتم الأستاذ بالجانب النظري والتطبيقي بشكل كاف	46	%80,7	5	%8,8	6	%10,5	2,71	0,61	موافق
7- تنقص الاستاذ الدراية الكافية بمشكلات العمل في مؤسسات المحيط	28	%49,1	22	%38,6	7	%12,3	2,10	0,93	محايد
8- يطالب الأستاذ الطلبة	53	%93	3	%5,3	1	%1,8	2,87	0,46	موافق

بانجاز أنشطة علمية (إنجاز البحوث، دراسات ميدانية...)									
9- لدى الأستاذ العديد من المنشورات العلمية متعلقة بالمادة المدرسة	12	%21,1	33	%57,9	12	%21,1	1,63	0,81	غير موافق
10- يلتزم الاستاذ بالحضور الى قاعة الدروس في الوقت المناسب	45	%78,9	6	%10,5	6	%10,5	2,68	0,65	موافق
11- تأخر الأستاذ عن الحصة البيداغوجية ب 10 دقائق لا يؤثر على سير البرنامج البيداغوجي	30	%52,6	22	%38,6	5	%8,8	2,14	0,95	محايد
12- لا يتغيب الأستاذ عن اللجان البيداغوجية مهما كان الظرف	23	%40,4	27	%47,4	7	%12,3	1,92	0,94	محايد
13- يسلم كل استاذ الاجابات النموذجية بعد كل إمتحان من الامتحانات النهائية	55	%96,5	0	0	2	%3,5	2,96	0,18	موافق
14- الراتب المتحصل عليه من قبل الأستاذ يمنحه الرضا التام	30	%52,6	19	%33,3	8	%14	2,19	0,91	محايد
المتوسط الحسابي العام							**2,42**		**موافق**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من خلال عرض النتائج المبينة في الجدول أعلاه فقد تبين أن آراء أفراد العينة في معظم العبارات ايجابية، باستثناء العبارة رقم 4 و7 و 11 و 12 و 14 التي جاءت الآراء حولها محايد، أما العبارة 9 فكانت الآراء حولها سلبية، ويتبين من الجدول السابق ما يلي:

- العبارة رقم 1: "عدم تناسب المادة المدرسة من قبل الأستاذ مع تخصصه تؤثر على عطائه" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 87,7%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 8,8%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 3,5%، ومنه نستنتج أن أغلبية الأساتذة أكدوا أن عدم توافق المادة المدرسة مع تخصص الأستاذ لا تؤثر على عطائه فقط بل تؤثر بشكل سلبي على نتائج الطلبة وبالتالي على جودة العملية التعليمية.

– العبارة رقم 2: "يحتاج الى رسكلة دائمة لمعارفه" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 94,7%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين3,5% ،أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 1,8%، ومنه نستنتج أن الأستاذ يحتاج الى تجديد معارفه وتطويرها بصفة مستمرة وبالتالي هذا يؤثر بالإيجاب على جودة العملية التعليمية.

– العبارة رقم 3: "يقدم الاستاذ امثلة واقعية أثناء تقديمه للدروس" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 86%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين و المحايدين متساوية وبلغت 7%، ومنه نستنتج أن تقديم أمثلة واقعية تساعد الطالب على الفهم أكثر بالتالي يزيد ذلك من الفهم المعمق ويستطيع الطالب الربط بين ما يحدث في الواقع وما يدرسه .

– العبارة رقم 4: "يقدم الاستاذ مطبوعة دروس لطلبته من البداية" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 29,8%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 52,6%،أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 17,5%، ومنه نستنتج أن أكثر الأساتذة لا يؤيدون تقديم المطبوعات من بداية الدراسة تخوفا من عدم حضور الطلبة الى المحاضرات، رغم أن مثل هذه المطبوعات من شأنها أن تزيد من درج استيعاب الطالب للدروس.

– العبارة رقم 5: "يستخدم الأستاذ أساليب تعليمية متنوعة" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 70,2%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 17,5%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 12,3%، ومنه نستنتج أن غالبية الأساتذة يقومون باتباع أساليب تعليمية متنوعة من شأنها المساعدة على رفع مستوى التحصيل العلمي للطالب، مما يؤثر بالإيجاب على جودة العملية التعليمية.

– العبارة رقم 6: "يهتم الأستاذ بالجانب النظري والتطبيقي بشكل كاف" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 80,7%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 8,8%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 10,5%، ومنه نستنتج أن معظم الأساتذة يهتمون بالجانبين النظري والتطبيقي وهذا ليتمكن الطالب تجسيد ما هو نظري وربطه بالواقع .

– لعبارة رقم 7: "تنقص الاستاذ الدراية الكافية بمشكلات العمل في مؤسسات المحيط" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 49,1%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 38,6%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 12,3%، ومنه نستنتج أن أغلبية الأساتذة يجهلون مشكلات العمل في مؤسسات المحيط وبالتالي هذا سوف يؤثر على منتج العملية التعليمية وهم الطلبة، حيث من شأن هذا الأمر أن يؤثرا سلبا على نوعية التكوين المقدم للطالب.

– العبارة رقم 8: "يطالب الأستاذ الطلبة بإنجاز أنشطة علمية (إنجاز البحوث، دراسات ميدانية...)" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 93%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين

5,3%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 1,8%، ومنه نستنتج أغلبية الأساتذة يطالبون الطلبة بإنجاز الأنشطة العلمية وهذا لتعويد الطالب على البحث العلمي وتحفيزه على المطالعة ومتابعة كل ما هو جديد، وغرس روح البحث فيه.

– العبارة رقم 9: "لدى الأستاذ العديد من المنشورات العلمية متعلقة بالمادة المدرسة" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة والحياد بنسب متساوية بلغت 21,1%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 57,9%، ومنه نستنتج أن غالبية الأساتذة ليست لديهم منشورات علمية في مجال التخصص التدريسي، أمر من شأنه أن ينقص من كفاءة العملية التعليمية.

– العبارة رقم 10: "يلتزم الاستاذ بالحضور الى قاعة الدروس في الوقت المناسب" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 78,9%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين والمحايدين متساوية حيث بلغت 10,5%، ومنه نستنتج أن أغلب الأساتذة يلتزمون بالحضور في الوقت المناسب لقاعات الدروس وبالتالي هذا يؤثر على سير العملية التعليمية بالإيجاب.

– العبارة رقم 11: "تأخر الأستاذ عن الحصة البيداغوجية ب 10 دقائق لا يؤثر على سير البرنامج البيداغوجي" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 52,6%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 38,6%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 8,8%، ومنه نستنتج أن غالبية الأساتذة يوافقون على أن التأخر لمدة 10 دقائق لا يؤثر على سير البرنامج البيداغوجي، وهذا ما يدفعنا إلى طرح التساؤل حول جدوى المدة الزمنية الممنوحة للحصص البيداغوجية، إذا كان التأخر عن الحصة البيداغوجية لا يؤثر على البرنامج البيداغوجي.

– العبارة رقم 12: "لا يتغيب الأستاذ عن اللجان البيداغوجية مهما كان الظرف" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 40,4%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 47,4%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 12,3%، ومنه نستنتج أن هناك العديد من الغيابات عن الاجتماعات البيداغوجية، وهذا ما تؤكده نسبة الغيابات التي قمنا باحتسابها في الفصل السابق، وهذا الأمر من شأنه أن يؤثر سلبا على نوعية التكوين المقدم على اعتبار أن اللجان البيداغوجية فهي فضاء لحل المشكلات البيداغوجية والمساهمة في تحسين العملية التكوينية.

– العبارة رقم 13: "يسلم كل استاذ الاجابات النموذجية بعد كل امتحان من الامتحانات النهائية" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 96,5%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد المحايدين بلغت 3,5%، ومنه نستنتج أن أغلبية الأساتذة تقوم بتسليم الاجابات النموذجية وهذا حتى يتمكن الطالب من الاطلاع عليها، ومعرفة الأخطاء التي وقع فيها.

– العبارة رقم 14: "الراتب المتحصل عليه من قبل الأستاذ يمنحه الرضا التام" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 52,6%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 33,3%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 14%، ومنه نستنتج أن أكثر الأساتذة راضين عن الراتب الذين يتحصلون عليه، وهذا الرضا ينعكس بطريقة ايجابية على أدائهم .

نستنتج من هذا المحور ان هيئة التدريس هي عنصر مهم في العملية التعليمية وللوصول الى جودتها، فنوعية الأستاذ ومدى احاطته ومعرفته بما يجري من تطورات، وتحديثه لمعارفه يتمكن من تقديم ما هو أفضل لطلبته، ومحاولته ربط ما يدرسه بما يحدث في سوق العمل حتى يتمكن الطالب من ربط ما يدرسه وما هو موجود في سوق العمل، وهذا يؤثر على جودة العملية التكوينية.

2) اختبار الفرضية الثانية:

– الفرضية الصفرية: تؤثر نوعية هيئة التدريس في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على جودة العملية التكوينية.

– الفرضية البديلة: لا تؤثر نوعية هيئة التدريس في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على جودة العملية التكوينية.

والجدول التالي يبين المتوسط الحسابي الاجمالي لإجابات افراد العينة لمعرفة اتجاه الاجابة والذي على أساسه يتم اختبار الفرضية.

الجدول رقم 21: يوضح نتائج اختبار الفرضية الثانية

المحور الثاني	المتوسط الحسابي الاجمالي	الاتجاه	القرار
هيئة التدريس	2.42	موافق	قبول الفرضية الصفرية

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج SPSS

من خلال الجدول نستنتج ان المتوسط الحسابي الاجمالي للمحور الثاني 2.42 ما يشير الى اتجاه الاجابة موافق، وبالتالي تؤثر نوعية هيئة التدريس في الكلية على جودة العملية التكوينية وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

المطلب الثالث: تحليل نتائج المحور الثالث حول المناهج الدراسية واختبار الفرضيات

1) تحليل نتائج المحور الثالث

بعد عرض وتحليل نتائج المحور الثاني ننتقل لعرض وتحليل عبارات المحور الثالث المتعلق بالمناهج الدراسية، طبقا للنتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم 22: يوضح نتائج اجابات افراد العينة حول تأثير المناهج الدراسية على العملية التكوينية

رقم العبارة	الاستجابات								
	موافق		غير موافق		محايد		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة			
1- الاختصاصات الموجودة في الكلية تتوافق وسوق العمل	23	%40,4	24	%42,1	10	%17,5	1,98	0,91	محايد
2- البرامج المقررة ترتبط باحتياجات سوق العمل	20	%35,1	26	%45,6	11	%19,3	1,89	0,90	محايد
3- اهداف التعليم واضحة ومعلنة	32	%56,1	20	%35,1	5	%8,8	2,21	0,93	محايد
4- يتم إعداد عروض التكوين بناء على ما هو موجود في الجامعات الأجنبية	24	%42,1	15	%26,3	18	%31,6	2,15	0,81	محايد
5- يتم تحيين محتوى المناهج الدراسية وفق متطلبات سوق العمل	17	%29,8	32	%56,1	8	%14	1,73	0,89	محايد
6- تتنوع طرق التدريس ما بين التقليدية والحديثة	45	%78,9	7	%12,3	5	%8,8	2,66	0,69	موافق
7- تسمح البرامج المعتمدة من منح الطالب التكوين النظري اللازم	41	%71,9	9	%15,8	7	%12,3	2,56	0,75	موافق
8. تسمح البرامج المعتمدة من منح الطالب التكوين التطبيقي اللازم	10	%17,5	40	%70,2	7	%12,3	1,47	0,78	غيرموافق
9- يسمح التكوين المقدم للطالب من تنمية جميع	15	%26,3	28	%49,1	14	%24,6	1,77	0,84	محايد

جوانب شخصيته									
10- أساليب التقويم تقيس معارف الطالب ومهاراته العلمية والذهنية	30	%52,6	14	%24,6	13	%22,8	2,28	0,83	محايد
11- أساليب التقويم تدرس في الاجتماع البيداغوجي الأول ثم تقدم للطلبة	31	%54,4	17	%29,8	9	%15,8	2,24	0,89	محايد
12- أساليب التقويم تناقش مع الطلبة ثم تعرض على اللجنة البيداغوجية في أول اجتماع	18	%31,6	28	%49,1	11	%19,3	1,82	0,88	محايد
13- يشتكي الطلبة في كل مرة من عدم توافق أسئلة الامتحانات مع المقرر وأهدافه	15	%26,3	31	%54,4	11	%19,3	1,71	0,86	محايد
14- ترى أنه من الضروري إعطاء أهمية أكبر للتقويم المستمر	45	%78,9	10	%17,5	2	%3,5	2,61	0,77	موافق
15- تغطي الامتحانات أجزاء من المقرر وتحتوي على أسئلة تعتمد على الفهم والحفظ معا	51	%89,5	4	%7	2	%3,5	2,82	0,53	موافق
المتوسط الحسابي العام							**2,12**		**محايد**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال عرض النتائج المبينة في الجدول أعلاه فقد تبين أن آراء أفراد العينة في معظم العبارات امتنعوا عن الاجابة، باستثناء العبارة رقم 6 و7 و14 و15 التي جاءت الآراء حولها موافق، أما العبارة 8 فكانت الآراء حولها غير موافق، ويتبين من الجدول السابق ما يلي:

- العبارة رقم 1: "الاختصاصات الموجودة في الكلية تتوافق وسوق العمل" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 40,4%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 42,1%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 17,5%، ومنه نستنتج أن أغلبية الأساتذة يعتبرون ان الاختصاصات الموجودة لا تتوافق وسوق العمل، وبالتالي فالطالب عند تخرجه لا يستطيع ايجاد منصب عمل يناسب اختصاصه، وقد يفسر هذا

سبب انخفاض أعداد الطلبة المسجلين بالكلية في السنوات الأخيرة، واتجاههم للتسجيل في باقي الكليات، مما يدفعنا إلى الاعتقاد بأن هناك انفصام بين سوق العمل والكلية.

– العبارة رقم 2: "البرامج المقررة ترتبط باحتياجات سوق العمل" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 35,1%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 45,6%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 19,3%، ومنه نستنتج أن أغلبية الأساتذة ترى أن البرامج المقررة لا ترتبط باحتياجات سوق العمل وهذا يؤثر على العملية التكوينية بالسلب، فالطالب عن تخرجه وانخراطه في الحياة العملية يجد نفسه يجهل أساسيات العمل.

– العبارة رقم 3: "اهداف التعليم واضحة ومعلنة" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 56,1%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 35,1%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 8,8%، ومنه نستنتج ان كلما كانت الاهداف واضحة ومعلنة كلما كان سير العملية التعليمية جيد، وهذا يؤثر بالإيجاب على سير العملية التكوينية.

– العبارة رقم 4: "يتم إعداد عروض التكوين بناء على ما هو موجود في الجامعات الأجنبية" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 42,1%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 26,3%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 31,6%، وهذا مؤشر سلبي، على اعتبار أن عروض التكوين يجب أن تكون بالدرجة الأولى على ارتباط بواقع المحيط وثانيا متكيفة مع آخر التطورات العلمية.

– العبارة رقم 5: "يتم تحيين محتوى المناهج الدراسية وفق متطلبات سوق العمل" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 29,8%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 56,1%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 14%، ومنه نستنتج أنه لا يتم تحيين المناهج وفق متطلبات سوق العمل وهذا يؤثر بشكل كبير على العملية التعليمية، فالطالب عند تخرجه يجد نفسه يجهل الكثير عما هو يطلبه سوق العمل.

– العبارة رقم 6: "تتنوع طرق التدريس ما بين التقليدية والحديثة" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 78,9%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 12,3%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين متساوية بلغت 8,8%، ومنه نستنتج ان هذا التنوع في طريقة التدريس يساعد الطالب على الفهم الجيد وتنمية مقدرته التحليل الصحيح لمختلف المواضيع وهذا يؤثر بالإيجاب على العملية التكوينية.

– العبارة رقم 7: "تسمح البرامج المعتمدة من منح الطالب التكوين النظري اللازم" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 71,9%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 15,8%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين متساوية بلغت 12,3%، ومنه نستنتج ان التكوين النظري اللازم يزيد من اثراء معارف الطالب وزيادتها، وبالتالي خلال الفترة التي يقضيها الطالب في دراسته تمكنه من جمع أكبر عدد ممكن من المعلومات، وهذا يؤثر ايجابيا على العملية التكوينية.

– العبارة رقم 8: "تسمح البرامج المعتمدة من منح الطالب التكوين التطبيقي اللازم" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 17,5%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 70,2%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين متساوية بلغت 12,3%، ومنه نستنتج ان غالبية الأساتذة ترى ان البرامج المعتمدة لا تمنح الطالب التكوين التطبيقي اللازم، فعدم تزويد الطالب بهذا النوع من التكوين يجعل لديه ضعف من الناحية العملية، وذلك بعدم مقدرته على تطبيق بين ما هو نظري واسقاطه على ارض الواقع، وهذا يؤثر بشكل سلبي على العملية التعليمية.

– العبارة رقم 9: "يسمح التكوين المقدم للطالب من تنمية جميع جوانب شخصيته" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 26,3%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 49,1%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 24,6%، ومنه نستنتج ان نوعية التكوين المقدم لا يسمح بتنمية جوانب شخصية الطالب، وهذا يؤثر سلبيا على جودة العملية التعليمية

– العبارة رقم 10: "أساليب التقويم تقيس معارف الطالب ومهاراته العلمية والذهنية" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 52,6%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 24,6%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 22,8%، ومنه نستنتج ان اكثر الاساتذة يرون ان الاساليب المستخدمة للتقويم تقيس معارف الطالب العلمية ومهاراته والعلمية والذهنية وهذا ما يساعد الاستاذ من معرفة كيفية تفكير الطالب وتوجيهه، وبالتالي هذا يؤثر بالإيجاب على العملية التعليمية

– العبارة رقم 11: "أساليب التقويم تدرس في الاجتماع البيداغوجي الأول ثم تقدم للطلبة" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 54,4%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 29,8%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 15,8%، ومنه نستنتج أن الطالب يكون على دراية تامة بطرق التقويم التي ستطبق من قبل الأساتذة، مما يعني أن أحد أهم مؤشرات الجودة في التعليم (العقد البيداغوجي بين الطالب والأستاذ) موجودة.

– العبارة رقم 12: "أساليب التقويم تناقش مع الطلبة ثم تعرض على اللجنة البيداغوجية في أول اجتماع" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 31,6%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 49,1%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 19,3%، ومنه نستنتج أن هناك اتجاه من قبل الأساتذة إلى فرض أساليب التقويم على الطلبة، وهذا مؤشر سلبي نسبيا، لأن توجد العديد من النقاط التي يمكن أن تناقش، في إطار المناهج الدولية الحديثة، مع الطالب باعتباره شريكا في العملية التكوينية.

– العبارة رقم 13: "يشتكي الطلبة في كل مرة من عدم توافق أسئلة الامتحانات مع المقرر وأهدافه" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 26,3%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 54,4 %، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 19,3%، ومنه نستنتج ان توافق أسئلة الامتحان مع المقرر واهدفه يجنب

حدوث مشاكل بين الطلبة والاساتذة، ويحفزهم على الدراسة أكثر وبالتالي ينعكس ذلك على السير الجيد للعملية التعليمية، وهذا يؤثر بالإيجاب على جودتها.

– العبارة رقم 14: "ترى أنه من الضروري إعطاء أهمية أكبر للتقويم المستمر" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 78,9%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 17,5%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 3,5%، ومنه نستنتج ان التقويم المستمر يساعد الاستاذ على أن تكون له الدراية الكافية بمستوى كل طالب من طلابه وهذا يساهم في نجاح سير العملية التعليمية تطويرها، وبالتالي يؤثر ايجابيا عليها ويؤدي الى جودتها.

– العبارة رقم 15: "تغطي الامتحانات أجزاء من المقرر وتحتوي على أسئلة تعتمد على الفهم والحفظ معا" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 89,5%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 7%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 3,5%، ومنه نستنتج ان عملية تقييم الطالب تكون موضوعية اكثر بالجمع بين الفهم والحفظ في الأسئلة المطروحة في الامتحانات، وهذا يؤثر على العملية التعليمية بشكل ايجابي، حيث يتمكن الاستاذ من معرفة نقاط القوة والضعف لدى طلبته ومحاولة استغلال نقاط القوة لتحسين نقاط الضعف.

نستنتج من هذا المحور ان عدم توافق المناهج والمقررات التعليمية مع متطلبات سوق العمل، وعدم وضوح أهداف التعليم وتنوع اساليب التقويم، يؤثر سلبيا على العملية التعليمية، وكذلك على جودتها.

2) اختبار الفرضية الثالثة:

– الفرضية الصفرية: تؤثر المناهج الدراسية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على جودة العملية التكوينية.

– الفرضية البديلة: لا تؤثر المناهج الدراسية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على جودة العملية التكوينية.

والجدول التالي يبين المتوسط الحسابي الاجمالي لإجابات افراد العينة لمعرفة اتجاه اجابة المحور الثالث والذي على اساسه يتم اختبار الفرضية الثالثة.

الجدول رقم 23: يوضح نتائج اختبار الفرضية الثالثة

المحور الثالث	المتوسط الحسابي الاجمالي	الاتجاه	القرار
المناهج الدراسية	2.12	محايد	قبول الفرضية الصفرية

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج SPSS

من خلال الجدول نستنتج ان المتوسط الحسابي الاجمالي للمحور 2.12 وهذا يشير الى اتجاه الاجابة محايد ، وبالتالي فانه تؤثر المناهج الدراسية في الكلية على جودة العملية التكوينية وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

المطلب الرابع: تحليل نتائج المحور الرابع المتعلق بالإمكانيات المادية واختبار الفرضيات

1) تحليل نتائج المحور الرابع

بعد عرض وتحليل نتائج المحور الثالث ننتقل لعرض وتحليل عبارات المحور الرابع المتعلق بالإمكانيات المادية، طبقا للنتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم 24: يوضح نتائج اجابات افراد العينة حول تأثير الامكانيات المادية على جودة العملية التكوينية

رقم العبارة	الاستجابات								
	موافق		غير موافق		محايد		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة			
1- توفر الكلية الدعم المالي الكافي لسير العملية التعليمية	26	%45,6	21	%36,8	10	%17,5	2,08	0,91	محايد
2- عدد أجهزة الحاسوب في قاعات الكلية كافية لأعداد	14	%24,6	31	%54,4	12	%21,1	1,70	0,84	محايد
3- عدد أجهزة العرض في قاعات الكلية كافية	29	%50,9	22	%38,6	6	%10,5	2,12	0,94	محايد
4- نوعية معدات التدريس المتوفرة ملائمة للعملية التعليمية	36	%63,2	17	%29,8	4	%7	2,33	0,91	محايد
5- الرصيد المكتبي المتوفر في الكلية كاف لتقديم تكوين نوعي	34	%59,6	16	%28,1	7	%12,3	2,31	0,88	محايد
6- تتوفر المكتبة على الدوريات المتخصصة بصورة كافية	26	%45,6	22	%38,6	9	%15,8	2,07	0,92	محايد
7- تتوفر المكتبة على الدوريات الحديثة بصورة كافية	20	%35,1	26	%45,6	11	%19,3	1,89	0,90	محايد
8- الموقع الالكتروني للكلية يساهم بشكل فعال في تحسين العملية التعليمية	14	%24,6	30	%52,6	13	%22,8	1,71	0,83	محايد
9- حجم المدرجات والقاعات كاف	45	%78,9	9	%15,8	3	%5,3	2,63	0,74	موافق
10- عدد المدرجات والقاعات كاف	44	%77,2	9	%15,8	4	%7	2,61	0,75	موافق
11- تتميز كل المدرجات والقاعات بالنظافة والتهوية والإضاءة المناسبة	11	%19,3	37	%64,9	9	%15,8	1,54	0,80	غير موافق
المتوسط الحسابي العام							**2,09**		**محايد**

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج برنامج SPSS

من خلال عرض النتائج المبينة في الجدول أعلاه فقد تبين أن آراء أفراد العينة في معظم العبارات محايدين، باستثناء العبارتين رقم 9 و 10 التي جاءت الآراء حولها موافق، أما العبارة رقم 11 فكانت الآراء حولها غير موافق، ويتبين من الجدول السابق ما يلي:

– العبارة رقم 1: " توفر الكلية الدعم المالي الكافي لسير العملية التعليمية " تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 45,6%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 36,8%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 17,5%، ومنه نستنتج ان الكلية، حسب أفراد العينة، تعمل على توفير الدعم المالي اللازم الأمر الذي من شأنه أن يؤثر إيجابا على نوعية للعملية التعليمية.

– العبارة رقم 2: "عدد أجهزة الحاسوب في قاعات الكلية كافية لأعداد المستخدمين من الطلبة" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 24,6%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 54,4%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 21,1%، ومنه نستنتج أن هناك نقص، حسب أفراد العينة، في أجهزة الحاسوب الأمر الذي من شأنه التأثير سلبا على سير العملية التعليمية، لا سيم في المواد المتعلقة بالإعلام الآلي.

– العبارة رقم 3: "عدد أجهزة العرض في قاعات الكلية كافية" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 50,9%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 38,6%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 10,5%، ومنه نستنتج أن توفر اجهزة العرض في القاعات الأمر الذي من شأنه أن يسهل من عملية تقديم الدرس بالنسبة للأستاذ والطالب في تقديم البحوث التي يقوم بها واستثمار الوقت في المناقشة والتعمق لزيادة درجة الاستيعاب لدى الطالب والفهم، وبالتالي هذا يعتبر من مظاهر الجودة في العملية التعليمية.

– العبارة رقم 4: "نوعية معدات التدريس المتوفرة ملائمة للعملية التعليمية" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 63,2%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 29,8%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 7%، ومنه نستنتج ان الكلية تهتم بتوفير معدات ذو نوعية لتسهيل وتحسين العملية التعليمية للوصول الى الجودة التي تسعى الكلية لتحقيقها.

– العبارة رقم 5: " الرصيد المكتبي المتوفر في الكلية كاف لتقديم تكوين نوعي" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 59,6%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 28,1%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 12,3%، ومنه نستنتج ان توفر الكتب المناسبة لكل التخصصات في مكتبة الكلية يساعد كل من الطالب والاستاذ للقيام بالبحث العلمي واثراء معارفه، وهذا يساعد في تجويد العملية التعليمية وتقديم تكوين نوعي.

– العبارة رقم 6: " تتوفر المكتبة على الدوريات المتخصصة بصورة كافية " تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 45,6%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين38,6 %، أما نسبة أفراد

العينة المحايدين بلغت 15,8%، ومنه نستنتج أن هناك نقص في الدوريات المتخصصة، حسب أفراد العينة، وهذا الأمر من شأنه التأثير سلبا على نوعية التكوين المقدم، خاصة وأن الدوريات المتخصصة هي دوريات تضم مقالات علمية حديثة ومتخصصة، فتوفر المكتبة على الدوريات المتخصصة تساعد كلا من الطالب والاستاذ في البحث العلمي من حيث ربح الوقت والجهد مما يؤدي الى السرعة في عملية البحث استيعاب أكبر كمية ممكنة من المعلومات والاطلاع على كل ما هو جديد كل حسب تخصصه، وهذا يؤثر بالإيجاب على العملية التكوينية بالكلية وانتاج طلبة ذو نوعية.

– العبارة رقم 7: " تتوفر المكتبة على الدوريات الحديثة بصورة كافية" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 35,1%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين45,6 %، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 19,3%، ومنه نستنتج ان عدم توفر المكتبة على الدوريات الحديثة يؤثر بالسلب على عمليات البحث التي يقوم بها كل من الأستاذ والطالب وهذا ما يؤدي الى تدني في مستوى الطالب وعدم تحديث معارفه وبالتالي هذا يؤثر على جودة العملية التعليمية.

– العبارة رقم 8: "الموقع الالكتروني للكلية يساهم بشكل فعال في تحسين العملية التعليمية" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 24,6%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 52,6%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 22,8%، ومنه نستنتج عملية الاتصال الالكتروني بين الكلية والطلبة والأساتذة لا ترتقي بالشكل المطلوب الذي تستطيع به المساهمة بالشكل الفعال في العملية التعليمية مما يؤثر عليها بالسلب في الوصول بها الى الجودة التي تطمح اليها الكلية.

– العبارة رقم 9: "حجم المدرجات والقاعات كاف" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 78,9%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 15,8%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 5,3%، ومنه نستنتج أن غالبية الأساتذة يرون أن حجم المدرجات والقاعات كاف، وهذا يعني عدم وجود اكتظاظ أثناء وقت تقديم الدرس، مما يسهل على الأستاذ تقديم الدرس وعلى الطالب استيعابه بشكل أكبر، مما يساهم في جودة العملية التكوينية.

– العبارة رقم 10: "عدد المدرجات والقاعات كاف" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 77,2%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 15,8%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 7%، ومنه نستنتج أن غالبية الأساتذة يرون أن عدد المدرجات والقاعات كاف، وهذا يعني وجود سهولة في توزيع قاعات الدرس والمدرجات على جميع التخصصات، ما يجنب كلا من الأستاذ والطالب مشاكل عدم تقديم الدروس في وقتها وصعوبة الحصول على قاعة لتقديم الحصص التعويضية، وبالتالي يسهل على الأستاذ تقديم الدرس ، مما يساهم في جودة العملية التكوينية.

– العبارة رقم 11: "تتميز كل المدرجات والقاعات بالنظافة والتهوية والإضاءة المناسبة" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 19,3%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 64,9 %، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 15,8%، ومنه نستنتج أن أغلبية الاساتذة يجمعون على أن المدرجات والقاعات لا تتميز بالنظافة والتهوية والاضاءة المناسبة وهذا ما يؤثر بالسلب سواء على الطالب أو على الأستاذ مما يعرقل سير العملية التعليمية.

نستنتج من هذا المحور أن توفير الامكانيات المادية اللازمة يؤثر ايجابيا على العملية التكوينية، فالعملية التعليمية تحتاج توفر الدعم المالي والمادي لتحقيق نجاحها والوصول بها الى الجودة المرجوة.

2) اختبار الفرضية الرابعة:

– الفرضية الصفرية: تؤثر الامكانيات المادية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على جودة العملية التكوينية.

– الفرضية البديلة: لا تؤثر الامكانيات المادية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على جودة العملية التكوينية.

والجدول التالي يبين المتوسط الحسابي الاجمالي لإجابات افراد العينة لمعرفة اتجاه الاجابة والذي على أساسه يتم اختبار الفرضية.

الجدول رقم 25: يوضح نتائج اختبار الفرضية الرابعة

المحور الرابع	المتوسط الحسابي الاجمالي	الاتجاه	القرار
الامكانيات المادية	2.09	محايد	قبول الفرضية الصفرية

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج SPSS

من خلال الجدول نستنتج ان المتوسط الحسابي الاجمالي للمحور الرابع ما يشير الى اتجاه الاجابة محايد، وبالتالي فانه تؤثر الامكانيات المادية في الكلية على جودة العملية التكوينية وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرابعة.

المطلب الخامس: تحليل نتائج المحور الخامس المتعلق بالإدارة واختبار الفرضيات

1) تحليل نتائج المحور الخامس:

بعد عرض وتحليل نتائج المحور الرابع ننتقل لعرض وتحليل عبارات المحور الخامس المتعلق بالإدارة، طبقا للنتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم 26:يوضح نتائج اجابات افراد العينة حول تأثير عنصر الادارة على جودة العملية التكوينية

رقم العبارة	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
	موافق		غير موافق		محايد				
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة			
1- الهيكلة الادارية للكلية تساعد على تحسين نوعية العملية التعليمية	29	%50,9	16	%28,1	12	%21,1	2,22	0,86	محايد
2- عدد العمال الاداريين كاف لتدعيم العملية التعليمية	24	%42,1	22	%38,6	11	%19,3	2,03	0,90	محايد
3. تتوفر الادارة على المؤهلات العلمية اللازمة لخدمة العملية التعليمية	25	%43,9	22	%38,6	10	%17,5	2,05	0,91	محايد
4- تتوفر الادارة على السلاسة اللازمة في التعامل مع مختلف أفراد الكلية خدمة للعملية التعليمية	27	%47,4	20	%35,1	10	%17,5	2,12	0,90	محايد
5- هناك التزام لدى قيادة الكلية بجودة العملية التعليمية	28	%49,1	16	%28,1	13	%22,8	2,21	0,86	محايد
6- يقدم موظفو الادارة التسهيلات اللازمة للأساتذة والطلبة من أجل تحسين العملية التعليمية	32	%56,1	15	%26,3	10	%17,5	2,29	0,86	محايد
7- تقوم الادارة بإعلام هيئة التدريس والطلبة بكل جديد في الوقت المناسب	37	%64,9	14	%24,6	6	%10,5	2,40	0,86	موافق
8- تأخذ الادارة انشغالات هيئة التدريس والطلبة على محمل الجد	21	%36,8	24	%42,1	12	%21,1	1,94	0,89	محايد
9- الاعلان الالكتروني سهل من عملية تقديم والحصول على المعلومات الضرورية المساعدة على تحسين العملية التعليمية	45	%78,9	7	%12,3	5	%8,8	2,66	0,69	موافق
المتوسط الحسابي العام							**2,21**		**محايد**

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال عرض النتائج المبينة في الجدول أعلاه فقد تبين أن آراء أفراد العينة في معظم العبارات محايد، باستثناء العبارة رقم 7 و9 التي جاءت الآراء حولها موافق، ويتبين من الجدول السابق ما يلي:

– العبارة رقم 1: "الهيكلة الادارية للكلية تساعد على تحسين نوعية العملية التعليمية" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 50,9%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 28,1 %، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 21,1%، ومنه نستنتج ان توفر الكلية على الهيكلة الادارية المناسبة التي يمكن أن تساعد على تقديم تكوين بنوعية جيدة.

– العبارة رقم 2: "عدد العمال الاداريين كاف لتدعيم العملية التعليمية" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 42,1%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 38,6%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 19,3%، ومنه نستنتج أن اغلب الاساتذة يوافقون على أن عدد العمال الاداريين كاف وهذا ما يؤثر بالإيجاب على سير العملية التعليمية، باعتبارهم من عناصر دعم اعمل التكويني في الكلية.

– العبارة رقم 3: "تتوفر الادارة على المؤهلات العلمية اللازمة لخدمة العملية التعليمية" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 43,9%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 38,3 %، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 17,5%، ومنه نستنتج أن غالبية الأساتذة يرون أن الادارة تتوفر على المؤهلات العلمية اللازمة لخدمة العملية التعليمية مما يساهم في جودتها.

– العبارة رقم 4: "تتوفر الادارة على السلاسة اللازمة في التعامل مع مختلف أفراد الكلية خدمة للعملية التعليمية" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 47,4%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 35,1%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 17,5%، ومنه نستنتج أن أكثر الأساتذة يوافقون على أن الادارة تتوفر على السلاسة اللازمة في التعامل مع مختلف أفراد الكلية ، وهذا يساهم في السير الحسن للعملية التعليمية .

– العبارة رقم 5: "هناك التزام لدى قيادة الكلية بجودة العملية التعليمية" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 49,1%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 28,1%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 22,8%، ومنه نستنتج هذا الالتزام ينعكس من خلال القرارات التي تتخذها قيادة الكلية ،واصرارها على الوصول الى الجودة في العملية التعليمية يجعلها تتخذ الاجراءات المناسبة لتحقيق الأهداف المسطرة لذلك، وهذا يؤثر على العملية التعليمية بالإيجاب.

– العبارة رقم 6: " يقدم موظفو الادارة التسهيلات اللازمة للأساتذة والطلبة من أجل تحسين العملية التعليمية" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 56,1%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 26,3%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 17,5%، ومنه نستنتج أن تقديم موظفو الادارة بالكلية التسهيلات اللازمة لكل من الأساتذة والطلبة تقلل من الصعوبات التي تواجههم عملية التعليم والتعلم ، وكذلك الحد من المشاكل التي قد تحدث، وهذا يساعد على نجاح سير العملية التعليمية وتحسينها والوصول الى الجودة التي تلتزم قيادة الكلية على تحقيقها.

– العبارة رقم 7: " تقوم الادارة بإعلام هيئة التدريس والطلبة بكل جديد في الوقت المناسب" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 64,9%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 24,6%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 10,5%، ومنه نستنتج أن قيام الادارة بإعلام كل من الطلبة والاساتذة بكل جديد وفي الوقت يساهم في تسهيل وتحسين العملية التعليمية.

– العبارة رقم 8: "تأخذ الادارة انشغالات هيئة التدريس والطلبة على محمل الجد" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 36,8%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 42,1%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 21,1%، ومنه نستنتج أن عدم أخذ الادارة انشغالات الاساتذة والطلبة بجدية يؤثر سلبيا على العملية التعليمية، فنتيجة عدم هذا الاهتمام كثرة الشكاوي والتي تؤدي الى عرقلة سير العملية التعليمة بالشكل المطلوب للوصول الى الجودة.

– العبارة رقم 9: "الاعلان الالكتروني سهل من عملية تقديم والحصول على المعلومات الضرورية المساعدة على تحسين العملية التعليمية" تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 78,9%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 12,3%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 8,8%، ومنه نستنتج ان استخدام تقنيات الاتصال الحديثة يساهم بشكل كبير في وصول المعلومات الضرورية في الوقت المناسب وللمكان المناسب، وهذا يساعد بشكل كبير في عملية تحسين العملية التعليمية.

نستنتج من هذا المحور ان للإدارة أهمية بالغة في العملية التعليمية، كونها هي المشرف على العملية التكوينية وتوجيهها، فقيامها بالمهام الموكلة لها بكل جدية وتفاني يؤثر ايجابيا على العملية التكوينية، ويساهم وبشكل فعال في جودتها.

2) اختبار الفرضية الخامسة:

– الفرضية الصفرية: تؤثر الادارة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على جودة العملية التكوينية.

– الفرضية البديلة: لا تؤثر الادارة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على جودة العملية التكوينية.

والجدول التالي يبين المتوسط الحسابي الاجمالي لإجابات افراد العينة لمعرفة اتجاه الاجابة والذي على أساسه يتم اختبار الفرضية.

الجدول رقم 27: يوضح نتائج اختبار الفرضية الخامسة

المحور الخامس	المتوسط الحسابي الاجمالي	الاتجاه	القرار
الادارة	2.21	محايد	قبول الفرضية الصفرية

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج SPSS

من خلال الجدول نستنتج ان المتوسط الحسابي الاجمالي للمحور الثاني 2.21 ما يشير الى اتجاه الاجابة محايد، وبالتالي فانه تؤثر الادارة في الكلية على جودة العملية التكوينية، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الخامسة .

المطلب السادس:تحليل نتائج المحور السادس المتعلق بعلاقة الكلية بالمجتمع واختبار الفرضيات

1) تحليل نتائج المحور السادس

بعد عرض وتحليل نتائج المحور الخامس ننتقل لعرض وتحليل عبارات المحور السادس المتعلقة بعلاقة الكلية بالمجتمع، طبقا للنتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم 28: يوضح نتائج اجابات افراد العينة حول تأثير علاقة الكلية بالمجتمع على جودة العملية التكوينية

رقم العبارة	الاتجاهات								
	موافق		غير موافق		محايد		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة			
1- يستفيد الأساتذة والطلبة من الاتفاقيات التي تبرمها الجامعة مع مؤسسات المحيط	23	%40,4	28	%49,1	6	%10,5	1,91	0,95	محايد
2- التخصصات بالكلية مرتبطة باحتياجات المجتمع	24	%42,1	26	%45,6	7	%12,3	1,96	0,94	محايد
3- تساهم مؤسسات المحيط في اعداد عروض التكوين	10	%17,5	37	%64,9	10	%17,5	1,52	0,78	غير موافق
4- تساهم الكلية اعداد عروض التكوين	34	%59,6	16	%28,1	7	%12,3	2,31	0,88	محايد
5- تساهم مؤسسات المحيط في توفير مناصب لا جراء التربصات للطلبة والأساتذة	19	%33,3	29	%50,9	9	%15,8	1,82	0,90	محايد
6- تتفاعل الكلية مع مختلف المواضيع التي تحدث بالمجتمع	20	%35,1	27	%47,4	10	%17,5	1,87	0,90	محايد
7- مؤسسات المحيط لديها الرضا التام على مخرجات الكلية	5	%8,8	32	%56,1	20	%35,1	1,52	0,65	غير موافق
8- تحقيق جودة مخرجات العملية التعليمية يتطلب مشاركة فاعلة لإطارات مؤسسات المحيط	46	%80,7	5	%8,8	6	%10,5	2,71	0,61	موافق
المتوسط الحسابي العام							**1,95**		**محايد**

المصدر: من اعداد الطالبة بناءا على نتائج برنامج SPSS

من خلال عرض النتائج المبينة في الجدول أعلاه فقد تبين أن آراء أفراد العينة في معظم العبارات محايدة، باستثناء العبارة رقم 8 التي جاءت الآراء حولها ايجابية، أما العبارة رقم 3 و7 فكانت الآراء حولها سلبية، ويتبين من الجدول السابق ما يلي:

– العبارة رقم 1: " يستفيد الأساتذة والطلبة من الاتفاقيات التي تبرمها الجامعة مع مؤسسات المحيط " تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 40,4%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 49,1%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 10,5%، ومنه نستنتج ان عدم استفادة الاساتذة والطلبة من الاتفاقيات التي تبرمها مع مؤسسات المحيط ، يجعل البحث العلمي الذين يقومون به غير مكتمل، وهنا تظهر الفجوة بين ما هو نظري وما مدى امكانية تطبيقه في الواقع، فلا يستفيد الأستاذ والطالب في الوصول نتائج من خلال بحثه ويبقى مجرد نظري، ولا أيضا تستفيد مؤسسات المحيط من نتائج البحوث العلمية للقيام بعملية التطوير، وهذا يؤثر سلبيا على العملية التعليمية.

– العبارة رقم 2: " التخصصات بالكلية مرتبطة باحتياجات المجتمع " تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 42,1%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 45,6%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 12,3%، ومنه نستنتج ان عدم توافق التخصصات مع احتياجات المجتمع يؤثر سلبيا على العملية التكوينية، فمن وظائف العملية التعليمية هي خدمة المجتمع وتنميته وعدم وجود هذا الارتباط يلغي هذه الوظيفة.

– العبارة رقم 3: " تساهم مؤسسات المحيط في اعداد عروض التكوين " تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة والحياد بنسبة متساوية بلغت 17,5%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 64,9%، ومنه نستنتج ان ضعف مساهمة مختلف مؤسسات المجتمع في اعداد عروض التكوين تزيد في الفجوة بين ما يدرس في الجامعة وبين ما هو مطلوب في سوق العمل، مما يزيد كذلك من عدم قدرة الطالب على توظيف معارفه المكتسبة في الميدان العملي، وهذا يؤثر بشكل سلبي على جودة العملية التكوينية ومخرجاتها.

– العبارة رقم 4: " تساهم الكلية في اعداد عروض التكوين " تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 59,6%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 28,1%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 12,3%، ومنه نستنتج أن الكلية ولتحسين العملية التعليمية تقوم بإعداد عروض التكوين وذلك لتوفير طلبة ذو نوعية يتمتعون بالتكوين النظري والتطبيقي معا.

– العبارة رقم 5: "تساهم مؤسسات المحيط في توفير مناصب لا جراء التربصات للطلبة والأساتذة " تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 33,3%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 50,9%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 15,8%، ومنه نستنتج ان مؤسسات المحيط لا توفر مناصب لإجراء التربصات للطلبة والاساتذة وهذا يؤثر سلبيا على العملية التكونية.

– العبارة رقم 6: " تتفاعل الكلية مع مختلف المواضيع التي تحدث بالمجتمع " تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 35,1%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 47,4%، أما نسبة أفراد

العينة المحايدين بلغت 17,5%، ومنه نستنتج ان الكلية، في نظر عدد من أساتذتها بعيدة عن مستجدات المجتمع، مما يعني ربما أنها عنصر غير فاعل فيه، وهذا على عكس ما هو منتظر منها نظريا.

– العبارة رقم 7: " مؤسسات المحيط لديها الرضا التام على مخرجات الكلية " تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 8,8%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 56,1%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 35,1%، ومنه نستنتج أن مخرجات العملية التعليمية ليس لديهم الكفاءة التي تؤهلهم للمنافسة في كافة المجالات العلمية، وهذا يعني أن هماك مشكلة جودة في العملية التكوينية، مما يدفع إلى ضرورة البحث عن أسبابها.

– العبارة رقم 8: " تحقيق جودة مخرجات العملية التعليمية يتطلب مشاركة فاعلة لإطارات مؤسسات المحيط " تقع اتجاهات اجابات العينة في مجال الموافقة بنسبة 80,7%، بينما كانت النسبة في مجال الأفراد غير الموافقين 8,8%، أما نسبة أفراد العينة المحايدين بلغت 10,5%، ومنه نستنتج ان أغلبية الاساتذة يرون ان لتحقيق جودة في مخرجات العملية التعليمية يتطلب مشاركة فاعلة لإطارات مؤسسات المحيط حتى يتمكن الطالب من تدعيم التحصيل النظري بتحصيل تطبيقي.

نستنتج من هذا المحوران على الكلية بناء علاقات مع مختلف الأطراف الممثلة للمجتمع، فنجاح العملية التعليمية يرتبط بنجاح العلاقة بين الكلية والمجتمع، فمن أهم وظائف هذه العملية هو تنمية المجتمع وتطويره، وبالتالي الوصول الى تحقيق جودة العملية التكوينية المطلوبة.

2) اختبار الفرضية السادسة:

– الفرضية الصفرية: تؤثر علاقة الكلية بالمجتمع في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على جودة العملية التكوينية

– الفرضية البديلة: لا تؤثر علاقة الكلية بالمجتمع في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على جودة العملية التكوينية.

والجدول التالي يبين المتوسط الحسابي الاجمالي لإجابات افراد العينة لمعرفة اتجاه الاجابة والذي على أساسه يتم اختبار الفرضية.

الجدول رقم 29: يوضح نتائج اختبار الفرضية السادسة

المحور السادس	المتوسط الحسابي الاجمالي	الاتجاه	القرار
علاقة الكلية بالمجتمع	1.95	محايد	قبول الفرضية الصفرية

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج SPSS

من خلال الجدول نستنتج ان المتوسط الحسابي الاجمالي للمحور الثاني 1.95 ما يشير الى اتجاه الاجابة محايد، وبالتالي فانه تؤثر علاقة الكلية بالمجتمع في الكلية على جودة العملية التكوينية وهذا ما يثبت صحة الفرضية السادسة.

اختبار الفرضية الرئيسية:

الفرضية الصفرية: توجد العديد من العوامل التي يمكن أن تؤثر بصفة مباشرة أو غير مباشرة على جودة التعليم في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة قالمة.

الفرضية البديلة: توجد العديد من العوامل التي لا يمكنها أن تؤثر بصفة مباشرة أو غير مباشرة على جودة التعليم في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة قالمة.

الجدول رقم30: يوضح نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

اختبار الفرضيات	القرار
الفرضية الأولى	قبول الفرضية الصفرية
الفرضية الثانية	قبول الفرضية الصفرية
الفرضية الثالثة	قبول الفرضية الصفرية
الفرضية الرابعة	قبول الفرضية الصفرية
الفرضية الخامسة	قبول الفرضية الصفرية
الفرضية السادسة	قبول الفرضية الصفرية
الفرضية الرئيسية	قبول الفرضية الصفرية

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على اختبارات الفرضيات الفرعية

من خلال الجدول نستنتج أنه توجد العديد من العوامل التي يمكن أن تؤثر بصفة مباشرة أو غير مباشرة على جودة التعليم في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة قالمة، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرئيسية.

المطلب السابع:عرض نتائج الدراسة وآفاق البحث

1- عرض نتائج الدراسة:

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة قالمة توصلنا الى النتائج التالية:

– أن الطالب هو محور العملية التعليمية، فضعف نظام التوجيه يؤدي الى نقص الدافعية والتحفيز لدى الطالب في التعلم وهذا يظهر في انخفاض نسبة الحضور في المحاضرات وعدم تفاعله مع الأستاذ، وكذلك تكون درجة الاستيعاب أقل وعدم الاهتمام بما يطلبه الأستاذ منه لإنجازه، وبالتالي هذا يؤدي الى تدني نوعية أهم مدخلات العملية التكوينية.

– ان هيئة التدريس هي عنصر مهم في العملية التعليمية وللوصول الى جودتها، فالأستاذ يحتاج دائما الى تجديد معارفه وتنميتها، ليتمكن من تقديم ما هو أفضل لطلبته، ومحاولته ربط ما يدرسه بما يحدث في سوق العمل من خلال تقديمه لأمثلة واقعية لتقريب الصورة في ذهن الطالب حتى لا تكون هنالك فجوة بين ما يدرسه الطالب وما هو موجود في سوق العمل .

كذلك إن عدم تناسب المادة المدرسة مع اختصاص الأستاذ تؤثر على عطائه، وكذلك يولد عدم القدرة على تطبيق المناهج المقررة، وبالتالي تؤثر على نتائج الطالب.

– توافق المناهج والمقررات التعليمية مع متطلبات سوق العمل، ووضوح أهداف التعليم وتنوع اساليب التقويم، يعتبر من مقومات نجاح العملية التعليمية، وكذلك يساهم في جودة العملية التكوينية.

– تقوم ادارة الكلية بتوفير الامكانيات المادية اللازمة لنجاح العملية التكوينية، وهذا من خلال توفير الدعم المالي لسيرها، وكذا أجهزة العرض وهذا بغرض تسهيل العملية التعليمية، كذللك الاهتمام بالرصيد المكتبة وهذا يظهر في توفر الكتب في مكتبة الكلية و في جميع التخصصات مما يساعد الطالب اثراء معارفه وتسهيل عملية قيامه بالبحوث، لكن يبقى هذا قليل من وجهة نظر الأساتذة بالكلية مما يؤثر بشكل كبير على جودة العملية التكوينية.

– تلعب الإدارة دورا هاما في العملية التعليمية، كونها المنظم والموجه لها، وفهي التي تضبط مدخلات ومخرجات هذه العملية، وبالتالي قيام الادارة بالمهام الموكلة لها بجدية وتفاني يساهم وبشكل فعال في جودة العملية التكوينية.

– الكلية لا تستطيع البقاء بمعزل عما يدور حولها، فنجاح العملية التعليمية يرتبط بنجاح العلاقة بين الكلية والمجتمع، لان من أهم وظائف هذه العملية هو تنمية المجتمع وتطويره، وبالتالي الوصول الى تحقيق جودة العملية التكوينية المرجوة.

2- آفاق البحث

إن معظم دول العالم أصبحت تولي أهمية كبيرة للتعليم الجامعي وكيفية تطويره خاصة في ظل الانفجار المعرفي الهائل والتطور التكنولوجي وكذلك تصاعد درجة الوعي والانفتاح في عصر العولمة مما أدى إلى ظهور مفهوم جديد وهو جودة التعليم الجامعي الذي أصبح مطلبا رئيسيا لتطوير التعليم الجامعي ولتحقيق ذلك ازداد الاهتمام بالخريج الجامعي باعتباره مخرجات العملية التعليمية وذلك بإعداده وتدريبه وتأهيله في مختلف الاختصاصات وفقا لما يطلبه سوق العمل وتمكينه من مواجهة مختلف تغيرات العصر، ولرفع مستوى المنتج التعليمي يجب تضافر جهود كل العاملين بالمنظومة التعليمية و كذا تطوير وتحديث في المناهج الدراسية المقدمة للطالب وطرق التدريس وأساليب التقويم.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل الاجراءات المتبعة للقيام بالدراسة الميدانية التي أجريت بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وهذا لقياس اتجاهات هيئة التدريس في ما يتعلق بالعوامل المؤثرة على جودة التعليم في الكلية، فقد قمنا بإعداد استبيان اشتمل في قسمه الأول على بيانات شخصية، أما قسمه الثاني فقد احتوى على ستة محاور وكل محور على مجموعة من الفقرات، وثم تم توزيعه على عينة الدراسة.

وبعد جمع البيانات المطلوبة وتبوبها وتكميمها بواسطة برنامج SPSS والحصول على نتائج، قمنا بتحليلها واختبار فرضيات الدراسة، وقد توصلنا الى اثبات صحة الفرضية الرئيسية من خلال إثبات صحة الفرضيات الفرعية، بأنه توجد العديد من العوامل التي يمكن أن تؤثر بصفة مباشرة أو غير مباشرة على جودة التعليم في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة قالمة.

وفي الأخير ذكرنا النتائج المتحصل عليها من خلال الدراسة الميدانية والتي تؤكد أهمية كل عامل من العوامل المؤثرة على جودة العملية التكوينية في الكلية، وآفاق البحث.

خلاصة عامة:

من خلال الدراسة النظرية رأينا تعدد تعاريف الجودة، بسبب اختلاف نظرة المستفيدين منها، وقد حاولنا من خلال دراستنا استنتاج تعريف شامل للجودة وهو أن الجودة هي مجموع الخصائص والمواصفات التي يتميز بها المنتج سواء كان سلعة أو خدمة والتي لها القدرة على تحقيق رضا المستفيد منها وتلبية حاجاته ورغباته المتوقعة وغير المتوقعة، للجودة مجموعة من الخصائص أهمها: التفوق، قدرة المنتج على ارضاء توقعات الزبائن.

فالجودة تمكن المنظمة من انتاج سلع أو خدمات ذات نوعية تحقق رغبات الزبائن وتزيد رضاهم وكذلك تزيد من مقدرة المنظمة على المنافسة المحلية والعالمية.

وقد حظي التعليم الجامعي باهتمام معظم دول العالم لما له من أهمية في إخراج أفراد أكفاء يساهمون بشكل فعال في دفع عجلة التقدم للوصول الى الرقي و الازدهار، ومن هذا المنطلق تعددت تعاريف التعليم الجامعي، لذا يمكننا أن نستنتج تعريفا أكثر شمولا وهو أن التعليم الجامعي هو ذلك التعليم الذي يتلقاه الطالب بعد المرحلة الثانوية ووفقا للبرامج التي توفرها الجامعات، والذي يقوم بتوجيهه وتنمية مواهبه، وتطوير معارفه، وكذلك مساعدته في بناء شخصيته، ورسم مستقبله من أجل تهيئته لأن يكون من قواد التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع، وهذا ما تؤكده وظائف التعليم الجامعي والمتمثلة في: التعليم وإعداد القوى البشرية المتخصصة، القيام بالبحث العلمي وخدمة المجتمع.

وقد ارتبط مفهوم الجودة بالتعليم الجامعي وأصبح من أهم وأبرز الأساليب التي يعتمد عليها لتطوير وتحسين العملية التكوينية، وانتاج اطارات ذات نوعية وكفاءة يستطيعون مجاراة هذا التطور السريع في مختلف المجالات، وبما يتوافق مع متطلبات هذا العصر الذي أصبح يطلق عليه "عصر المعرفة".

ومن خلال الدراسة الميدانية التي تمت في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير حاولنا تسليط الضوء على أهم العوامل التي تؤثر على نوعية التكوين في الكلية، فتبين أن الكلية تتوفر على: حجم هيئة تدريس مناسب لإنجاح العملية التكوينية بالرغم أن أغلبيتهم اساتذة من الرتبة أستاذ مساعد (أ)، وهذا قد يؤثر على جودة العملية التكوينية، وإمكانيات مادية مناسبة للعملية التعليمية بالرغم من أن هناك بعض النقائص التي تؤثر على سيرها، كذلك ضعف في المناهج الدراسية وعدم توافقها مع متطلبات سوق العمل وكذا الاختصاصات المتوفرة بالكلية، بالإضافة إلى ضعف علاقة الكلية بالمجتمع

خلاصة عامة:

واحتياجاته، ومن هنا توصلنا الى أن هناك عدة عوامل يمكن لها أن تؤثر سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة على جودة التعليم في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير منها نوعية الطلبة، نوعية هيئة التدريس، المناهج الدراسية، الإمكانيات المادية، الإدارة و علاقة الكلية بالمجتمع، من خلال قياس اتجاهات هيئة التدريس حول تأثير هذه العوامل على جودة التعليم بالكلية.

قائمة المراجع

أولا: الكتب

1- إسماعيل محمد علي الدباغ، "**أصول البحث العلمي ومناهجه في علم السياحة**"، 2013، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن.

2- بدران شبل، سليمان سعيد، "**التعليم في مجتمع المعرفة**"، 2007، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية
مصر

3- جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد المنظمة العربية للتنمية الادارية، أوراق عمل المؤتمر العربي المنعقد في جامعة الشارقة بدولة الامارات العربية المتحدة، 2012، جامعة الشارقة، الإمارات العربية المتحدة.

4- دلال القاضي، محمود البياني، "**منهجية وأساليب البحث العلمي**"، 2008، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن.

5- سعد الهجرسي، سيد حسب الله، "**المكتبات والمعلومات والتوثيق**"، 1999، دار الثقافة العلمية للنشر والتوزيع، مصر.

6- سعيد بن حمد الربيعي، "**التعليم العالي في عصر المعرفة: التغيرات والتحديات وأفاق المستقبل**"، 2008، الطبعة الاولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان ، الاردن.

7- صلاح الحناوي اسماعيل السيد،1998،" **قضايا إدارية معاصرة**"، 1998، مركز التنمية الادارية، مصر.

8- عمار بوحوش، محمد الذنيبات، "**مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث**"، 1995، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

9 – محمد عبد العال النعيمي، راتب جليل الصويص، غالب جليل الصويص، "**إدارة الجودة المعاصرة – مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج و العمليات والخدمات** "، 2009، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، عمان ، الاردن.

10- محمد عبد الفتاح الصيرفي، "**الادارة الرائدة**"، 2003، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن.

11- محمد السمرائي، "**ادارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي والخدمي**"،2007، الطبعة الاولى، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

12- مصطفى كمال السيد طايل، "**معايير الجودة الشاملة: الادارة، الاحصاء، الاقتصاد**"، 2013، الطبعة الأولى ، دار اسامة للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن.

13- معوض صلاح الدين إبراهيم، "**المناخ المؤسسي السائد في إدارة التعليم الجامعي: دراسية ميدانية لجامعة المنصورة، في التعليم الجامعي في الوطن العربي: الكتاب السنوي في التربية وعلم النفس**"، 1987، مجموعة 13، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة.

14- هاشم فوزي دباس العبادي، يوسف حجيم الطائي، أفنان عبد علي الأسدي،" **إدارة التعليم الجامعي: مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر**"، 2007، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

15- هاشم فوزي العبادي ، يوسف حجيم الطائي، "**التعليم الجامعي من منظور اداري**"، 2011، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، عمان ، الاردن.

16- يوسف حجيم الطائي، محمد فوزي العبادي، هاشم فوزي العبادي، "**ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي**"، 2008، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .

ثانيا: الرسائل الجامعية:

1- الدكتوراه:

الزاحي سمية، "**مكانة المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر**"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، غير منشورة، تخصص علم المكتبات، معهد علم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة 2، الجزائر،2014/2013.

2- الماجستير:

- ابراهيمي سمية، "**اصلاح التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر**"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم اجتماع التنمية، كلية الآداب والعلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة ،الجزائر،2005-2006

– نوال نمور، "**كفاءة أعضاء هيئة التدريس أثرها على جودة التعليم العالي**"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، غير منشورة، تخصص إدارة موارد بشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة،2012/2011.

ثالثا: المجلات

1– أحمد سعيد درياس "**ادارة الجودة الكلية: مفهومها وتطبيقاتها**"، رسالة الخليج العربي مجلة 4 عدد 50 جوان 2002.

2– داودي محمد، عبد اللطيف قنوعة، "**الإجراءات المنهجية المستخدمة في البحوث النفسية والتربوية التطبيقية**"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد الثالث، الجزائر، 2013

3– عاطف فضل، "**تمثيلات المنهج الوصفي الإحصائي في الدراسات اللغوية الحديثة**"، مجلة التربية والعلم، المجلد السابع عشر، العدد الرابع ، العراق، الأردن، 2010

رابعا: الملتقيات

1– الحبيب فهد بن ابراهيم "**مستقبل التعليم العالي في المملكة العربية: استراتيجية مقترحة، في المؤتمر العربي الأول استشراف مستقبل التعليم وورشة عمل استشراف المستقبل**"، القاهرة، الشارقة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية،2006.

2– عمار السمرائي، أستاذ مساعد معاون عميد كلية العلوم الادارية والمالية الجامعة الخليجية مملكة البحرين ، "**أهمية تطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي لبناء ودعم ثقافة الابداع والتميز والريادة للجامعات الخاصة دراسة حالة الجامعة الخليجية نموذجا**"، مداخلة مقدمة ضمن: "**المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي** ،IAQA2012.

3– يوسف بن محمد عبد الكريم الثويني، "**واقع التعليم الجامعي في المملكة العربية السعودية وتوقعاته المستقبلية**"،2005، عميد كلية التربية جامعة حائل، السعودية، مداخلة في ورشة العمل الرئيسة لمحور التعليم التربوي التابع لمشروع الخطة المستقبلية للتعليم الجامعي في المملكة العربية السعودية (آفاق) و التي بعنوان "رؤية مستقبلية للتعليم التربوي في المملكة العربية السعودية" 1427 هـ.

خامسا: المواقع الإلكترونية

1– زياد أحمد الطويسي، "**مجتمع الدراسة والعينات**"، مديرية تربية لواء البتراء، 2000– 2001

2- محمود الفرماوي، "**تكنولوجيا التعليم تطوير وتعليم برؤية مستقبلية**"،

Kenanaonline.com/users/elfaramawy/posts/291356

3- badr-cu34.ibda3.org/t133-topic

قائمة الملاحق

رقم الملحق	العنوان
01	الاستبيان
02	وثائق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي1945 قالمة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال مالية

مؤسسة الدراسة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

استبيان مذكرة تخرج ماستر تحت عنوان العوامل المؤثرة على جودة التعليم في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة قالمة

أساتذتي الكرام :

في إطار القيام ببحث أكاديمي معنون ب: العوامل المؤثرة على جودة التعليم في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، يطيب لي أن أقدم هذا الاستبيان، الرجاء الإجابة على كل الأسئلة بكل موضوعية

الإجابة تكون بوضع (X) في الإجابة الصحيحة

إعداد الطالبة:

فايزة مغمولي

تحت إشراف:

د. رفيق زراولة

2016/2015

بيانات شخصية

الجنس: ذكر ☐

أنثى ☐

السن:.....

القسم: علوم اقتصادية ☐

علوم التسيير ☐

علوم تجارية ☐

الدرجة العلمية: أستاذ التعليم العالي ☐

أستاذ محاضر (أ) ☐

أستاذ محاضر (ب) ☐

أستاذ مساعد (أ) ☐

أستاذ مساعد (ب) ☐

المحور الأول: الطلبة

البيان	موافق	غير موافق	محايد
يسمح نظام التوجيه المعتمد في الكلية بتوفير طلبة ذو نوعية			
لدى الطالب الدافعية والتحفيز الكافي للتعلم			
يتفاعل الطالب مع الأستاذ خلال المحاضرات والأعمال الموجهة			
نسبة حضور الطلبة إلى المحاضرات عالية			
نسبة حضور الطلبة إلى حصص الأعمال الموجهة عالية			
درجة استيعاب الطالب للدروس عالية			
يجتهد الطالب في طرح الأسئلة التي تمكنه من الفهم والتعمق			
ينجز الطالب كل الأعمال التي يطلبها منه الأستاذ بجدية			

المحور الثاني: هيئة التدريس

البيان	موافق	غير موافق	محايد
عدم تناسب المادة المدرسة من قبل الأستاذ مع تخصصه تؤثر على عطائه			
يحتاج الأستاذ إلى رسكلة دائمة لمعارفه			
يقدم الأستاذ أمثلة واقعية أثناء تقديمه للدروس			
يقدم الأستاذ مطبوعة دروس لطلبته من البداية			
يستخدم الأستاذ أساليب تعليمية متنوعة			
يهتم الأستاذ بالجانب النظري والتطبيقي بشكل كاف			
تنقص الأستاذ الدراية الكافية بمشكلات العمل في مؤسسات المحيط			
يطالب الأستاذ الطلبة بإنجاز أنشطة علمية (إنجاز البحوث، دراسات ميدانية...)			
لدى الأستاذ العديد من المنشورات العلمية متعلقة بالمادة المدرسة			
يلتزم الأستاذ بالحضور إلى قاعة الدروس في الوقت المناسب			
تأخر الأستاذ عن الحصة البيداغوجية بـ 10 دقائق لا يؤثر على سير البرنامج البيداغوجي.			
لا يتغيب الأستاذ عن اجتماعات اللجان البيداغوجية مهما كان الظرف			
يسلم كل أستاذ الإجابات النموذجية بعد كل امتحان من الامتحانات النهائية			
الراتب المتحصل عليه من قبل الأستاذ يمنحه الرضا التام			

المحور الثالث: المناهج الدراسية

البيان	موافق	غير موافق	محايد
الاختصاصات الموجودة في الكلية تتوافق وسوق العمل			
البرامج المقررة ترتبط باحتياجات سوق العمل			
أهداف التعليم واضحة ومعلنة			
يتم إعداد عروض التكوين بناء على ما هو موجود في الجامعات الأجنبية			
يتم تحيين محتوى المناهج الدراسية وفق متطلبات سوق العمل			
تتنوع طرق التدريس ما بين التقليدية والحديثة			
تسمح البرامج المعتمدة من منح الطالب التكوين النظري اللازم			
تسمح البرامج المعتمدة من منح الطالب التكوين التطبيقي اللازم			
يسمح التكوين المقدم للطالب من تنمية جميع جوانب شخصيته			
أساليب التقويم تقيس معارف الطالب ومهاراته العلمية والذهنية			
أساليب التقويم تدرس في الاجتماع البيداغوجي الأول ثم تقدم للطلبة			
أساليب التقويم تناقش مع الطلبة ثم تعرض على اللجنة البيداغوجية في أول اجتماع			
يشتكي الطلبة في كل مرة من عدم توافق أسئلة الامتحانات مع المقرر وأهدافه			
ترى أنه من الضروري إعطاء أهمية أكبر للتقويم المستمر			
تغطي الامتحانات أجزاء من المقرر وتحتوي على أسئلة تعتمد على الفهم والحفظ معا			

المحور الرابع: الإمكانيات المادية

البيان	موافق	غير موافق	محايد
توفر الكلية الدعم المالي الكافي لسير العملية التعليمية			
عدد أجهزة الحاسوب في قاعات الكلية كافية لأعداد المستخدمين من الطلبة			
عدد أجهزة العرض في قاعات الكلية كافية			
نوعية معدات التدريس المتوفرة ملائمة للعملية التعليمية			
الرصيد المكتبي المتوفر في الكلية كاف لتقديم تكوين نوعي			
تتوفر المكتبة على الدوريات المتخصصة بصورة كافية			
تتوفر المكتبة على الدوريات الحديثة بصورة كافية			
الموقع الالكتروني للكلية يساهم بشكل فعال في تحسين العملية التعليمية			
حجم المدرجات والقاعات كاف			
عدد المدرجات والقاعات كاف			
تتميز كل المدرجات والقاعات بالنظافة والتهوية والإضاءة المناسبة			

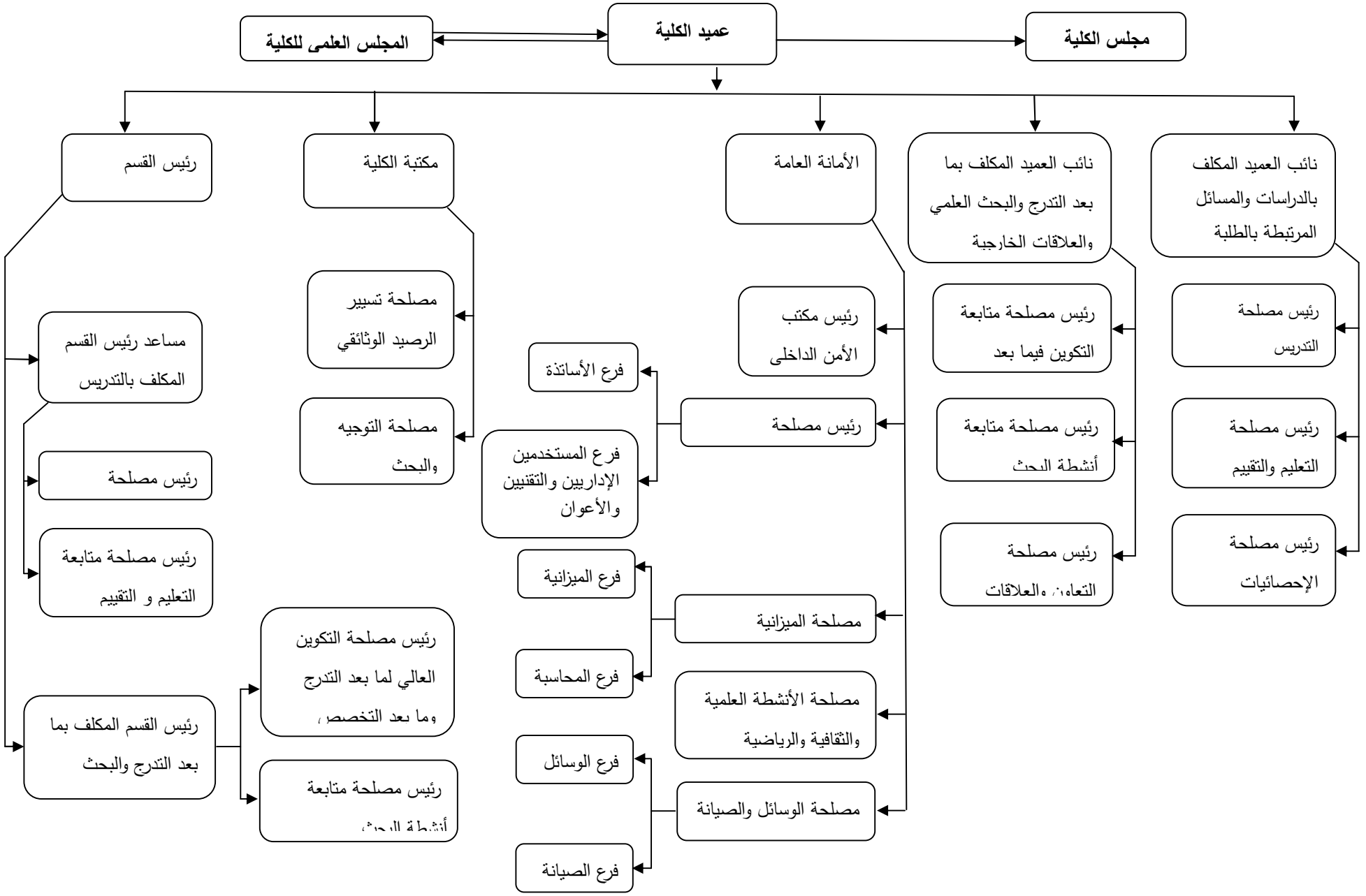
المحور الخامس: محور الإدارة

البيان	موافق	غير موافق	محايد
الهيكلة الإدارية للكلية تساعد على تحسين نوعية العملية التعليمية			
عدد العمال الإداريين كاف لتدعيم العملية التعليمية			
تتوفر الإدارة على المؤهلات العلمية اللازمة لخدمة العملية التعليمية			
تتوفر الإدارة على السلاسة اللازمة في التعامل مع مختلف أفراد الكلية خدمة للعملية التعليمية			
هناك التزام لدى قيادة الكلية بجودة العملية التعليمية			
يقدم موظفو الإدارة التسهيلات اللازمة للأساتذة والطلبة من أجل تحسين العملية التعليمية			
تقوم الإدارة بإعلام هيئة التدريس والطلبة بكل جديد في الوقت المناسب			
تأخذ الإدارة انشغالات هيئة التدريس والطلبة على محمل الجد			
الإعلان الالكتروني سهل من عملية تقديم والحصول على المعلومات الضرورية المساعدة على تحسين العملية التعليمية			

المحور السادس: علاقة الكلية بالمجتمع

البيان	موافق	غير موافق	محايد
يستفيد الأساتذة والطلبة من الاتفاقيات التي تبرمها الجامعة مع مؤسسات المحيط			
التخصصات بالكلية مرتبطة باحتياجات المجتمع			
تساهم مؤسسات المحيط في إعداد عروض التكوين			
تساهم الكلية في إعداد عروض التكوين			
تساهم مؤسسات المحيط في توفير مناصب لإجراء التربصات للطلبة والأساتذة			
تتفاعل الكلية مع مختلف المواضيع التي تحدث بالمجتمع			
مؤسسات المحيط لديها الرضا التام على مخرجات الكلية			
تحقيق جودة مخرجات العملية التعليمية يتطلب مشاركة فاعلة لإطارات مؤسسات المحيط			

الشكل رقم 02: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قالمة



المصدر: مصلحة المستخدمين

الجدول رقم 01: يوضح التعاريف المختلفة للجودة

التصنيف	التعريف	الشرح	الاستنتاج
من وجهة نظر الزبون	الجودة هي" قدرة المنتج سواء أكان سلعة أم خدمة على تلبية حاجاته ورغباته ومدى ولاءمتها للاستخدام الأمثل من وجهة نظره".[1]	الجودة هي مدى قدرة المنتج على تلبية توقعات الزبون للاستخدام الأمثل له	الجودة هي: مجموع الخصائص والمواصفات التي يتميز بها المنتج سواء كان سلعة أو خدمة والتي لها المقدرة على تحقيق رضا المستفيد منها وتلبية حاجاته ورغباته المتوقعة وغير المتوقعة.
	الجودة هي مجموع الخصائص الشمولية في السلع والخدمات المؤثرة في تلبية حاجات الزبون الظاهرية والضمنية.[2]	الجودة هي مجموع الخصائص التي تتمتع بها السلع والخدمات والتي تؤثر سلوك الزبون	
من وجهة نظر المنظمة	الجودة تعني " انخفاض في نسبة العيوب أو التالف والفاقد أثناء التشغيل ".[3]	خلو المنتج من العيوب يعني كلما زادت عيوب المنتج أدى ذلك لزيادة تكاليف الإنتاج، والهدف الرئيسي للمنظمة هو تقليل التكاليف وزيادة عدد الزبائن لذا يجب أن يكون المنتج خال من الأخطاء	
	الجودة مرتبطة بتصميم المواصفات الفنية التي تلبي حاجات العميل ورغباته، وقدرة المنتج على مطابقة هذه المواصفات.[4]	يهتم العملاء بالمواصفات الفنية في المنتج والتي تلبي حاجاتهم ورغباتهم، لذا يجب أن يطابق المنتج هذه المواصفات.	
من وجهة نظر المنظمات الدولية	تعريف الجمعية الأمريكية للجودة:" هي الهيئة والخصائص الكلية للمنتج (خدمة أو سلعة) التي تظهر وتعكس قدرة المنتج على إشباع حاجات ظاهرية وأخرى ضمنية".[5]	ركزت الجمعية الأمريكية في تعريفها للجودة على الهيئة والخصائص التي يتميز بها المنتج والتي تعكس مدى قدرته على سد حاجات ورغبات المستهلك سواء كانت معلنة أو غير معلنة.	
	عرفت المواصفة الدولية إيزو 9000، 2000 الجودة بأنها "درجة تلبية مجموعة من الخصائص الموروثة في المنتج لمتطلبات العميل " [6]	اعتمدت المواصفة الدولية إيزو 9000 في تعريفها للجودة على مدى تلبية الخصائص الموجودة في المنتج والتي تميزه لتطلعات المستهلك ومتطلباته.	

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على المراجع المذكورة

[1] محسن علي عطية **"الجودة الشاملة و الجديد في التدريس"**، 2009، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان، الاردن، ص 65

[2] يوسف حجيم سلطان الطائي ،هاشم فوزي دباس العبادي، "**ادارة العلاقة مع الزبون**" ،2008، عمان ،مؤسسة الوراق ،ص112

[3] خضير كاظم حمود، "**إدارة الجودة وخدمة العملاء**" ، الطبعة 1 في 2002 ، الطبعة 2 في 2007، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ،ص 16

[4] محسن علي عطية، مرجع سبق ذكره، ص 66

[5] يوسف حجيم سلطان الطائي ،هاشم فوزي دباس العبادي، المرجع سبق ذكره ، 2008، ص 110

[6] سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، "**إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات في الصناعة والتعليم**"، 2015، الطبعة الثانية، دار الصفاء، عمان ،الأردن، ص 16

الملخص:

تزايد الاهتمام بجودة التعليم الجامعي خاصة في القرن الواحد والعشرين، حيث أصبح على الجامعة أن تتأقلم مع التغيرات الهائلة والسريعة، ومسايرة التقدم التكنولوجي الكبير وانتشار المعرفة، وذلك لتحقيق التقدم في المجتمع.

يرتبط التعليم الجامعي بعدة عوامل من أهمها : الطلبة، عضو هيئة التدريس، المناهج والمقررات الدراسية، الامكانيات المادية، الادارة وعلاقة الكلية بالمجتمع، حيث تتداخل هذه العوامل معا لتؤثر على نوعية وجودة العملية التكوينية إما سلبيا أو ايجابيا، وهذا راجع الى مدى توفر الجودة في كل عامل من هذه العوامل.

قد تم اسقاط الدراسة النظرية على كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، حيث تبين لنا مدى تأثير مختلف المؤشرات الكمية والمرتبطة بالتعليم الجامعي على العملية التكوينية.

وقد أثبت البحث الميداني أن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قالمة، تتوفر على أسباب تحقيق الجودة اللازمة في العملية التكوينية، حيث تتأثر هذه الأخيرة، وبنسب متفاوتة، بمجموعة من العوامل (الطلبة، هيئة التدريس، المناهج الدراسية، الامكانيات المادية، الادارة وعلاقة الكلية بالمجتمع).

Résumé:

L'intérêt croissant de la qualité de l'enseignement universitaire, en particulier dans le XXIe siècle, où il est devenu l'université pour faire face aux changements massifs et rapides, et de tenir le grand progrès technologique et la diffusion des connaissances, de manière à réaliser des progrès dans la communauté.

L'enseignement universitaire est lié à plusieurs facteurs, notamment: les étudiants, les professeurs, les programmes et les cours, et les capacités physiques, un collège d'administration et de la relation à la société, où ces facteurs interfèrent ensemble pour affecter la qualité du processus de formation soit positif ou négatif, et cela est dû à la disponibilité de la qualité dans tout de ces facteurs.

Il a été en baisse étude théorique à la Faculté des sciences économiques et commerciales, la gestion, où nous montrons l'étendue des divers indicateurs quantitatifs associés à l'enseignement universitaire à l'effet de processus de formation.

La recherche de terrain a prouvé que la Faculté des sciences économiques et commerciales, la gestion, Université de Guelma, disponible sur les causes de la réalisation de la qualité nécessaire dans le processus de formation, lorsque ce dernier affecté, à des degrés divers, une série de facteurs (étudiants, professeurs, curriculum, capacités physiques, la gestion et les relations collège communautaire).