**استمارةالمشاركة**

**اسمالمشارك: 1- د. باشيوة حسين**

**اسم المشارك(ة)2- قشاو خولة**

**المؤسسة / الجامعة.: جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2**

**البريدالإلكتروني:****bachiouahocine@gmail.com**

**khaoulakach@gmail.com**

**محورالمشاركة:الجامعةوعلاقتهابالمحيطالخارجيبينالنظريوالممارسة،التأطيروالمرافقة.**

**عنوانالمداخلة: تقييم ممارسة الاساتذة الجامعيين لدورهم في خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي دراسة ميدانية بجامعة سطيف 2**

**الكلماتالمفتاحية: تقييم الممارسات، الاساتذة الجامعيين، خدمة المجتمع، الجودة الشاملة.**

**المداخلة:**

**عنوان المداخلة: تقييم ممارسةالاساتذة الجامعيينلدورهم في خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي دراسة ميدانية بجامعة سطيف 2**

**- د. باشيوة حسين جامعة محمد لمين دباغين سطيف2 bachiouahocine@gmail.com**

**- قشاو خولة طالبة دكتوراه علوم التربية**

**الملخص:**هدفت الدراسة الى التعرف على علاقة الجامعة بالمجتمع ودورها في خدمته والكشف عن درجة ممارسةالاساتذة الجامعيينلدورهم في خدمة المجتمع بجامعة سطيف 2 في ضوء معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي من وجهة نظرهم. والكشف عن دلالة الفروق في درجة الممارسة حسب متغير الجنس والرتبة الأكاديمية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي، وشملت العينة (132) استاذا، وتم استخدام استبيان مكون من (18) بندا لجمع البيانات ولمعالجتها تم استخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS )، وتوصلت الدراسة للنتائج التالية:- علاقة الجامعة بالمجتمع علاقة تأثير وتأثر اي ان مايحدث في المجتمع ينعكس على الجامعة والعكس- يمارسالاساتذة الجامعيين دورهم في خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي بجامعة سطيف 2 بدرجة ضعيفة.- لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (α≤ 0.05) في درجة ممارسة الاساتذة الجامعيين لدورهم في خدمة المجتمع تعزى لمتغير الجنسوالرتبة الاكاديمية.

**Abstract**

The aim of this study was to investigate the degree of the practice of the professor at the University of Mohamed Lamin DabbaghinSetif 2 for his duties in serving the community in the light of the overall quality standards and their point of view. And the detection of the significance of differences according to gender variable and academic rank, using the descriptive analytical method, the sample included (132) professor, and the use of questionnaire to collect data consists of (18) items and to address the use of statistical packages for social sciences (SPSS), and the study reached the following results:- Members of the teaching staff at the University of Mohamed Lamin Dabbaghin Setif perform their duties in the service of society in the light of the overall quality standards in higher education is weak.- There are no statistically significant differences at the level of significance (α 0.05 0.05) in the degree of practicing the university professor for his functions in the service of the community attributed to the gender variable and academic grade.

**الكلمات المفتاحية:**تقييم الممارسات، الاساتذة الجامعيين، خدمة المجتمع، الجودة الشاملة.

**مقدمة:** تعد الجامعة مركز إشعاع لكل جديد من الفكر والمعرفة والابتكار والاختراع، باعتبارها المنبر الذي تنطلق منه أراء العلماء والفلاسفة. والجامعة مؤسسة اجتماعية تؤثر وتتأثر بما يحيط بها ، فهي من صنع المجتمع من جهة وأداته في صنع وإبراز القيادات السياسية والفكرية والمهنية والفنية من جهة أخرى. وبذلك فان لكل جامعة رسالتها التي تصبو لتحقيقها واهم ما تهدف إليه الجامعة هو خدمة المجتمع والتفاعل معه والنهوض به حضاريا والسعي إلى تطويره ورقيه وتزويده بالإنسان الصالح المتسلح بالمعرفة، ولايتأتى لها ذلك الا من خلال الاستاذ الجامعي الواعي بأهمية الادوار التي يقوم بها خاصة في خدمة المجتمع كونه حلقة الوصل بين الجامعة وبين المحيط الخارجيّ، وقد برز دور الجامعة في خدمة المجتمع مع بداية انتشار التعليم العالي في امريكا وتكون نتيجة مناخ فكري واجتماعي وثقافي خاص بهذا المجتمع ، وقد اقيمت العديد من الجامعات على هذا الدور واصبحت تقوم بعدة انشطة فرعية الى جانب ادوارها الاساسية في انتاج المعرفة ونقلها وتطبيقها  **(Teichler,1999 :217).** ومما لا شك فيه ان البحث في تطوير النظم التعليمية الجامعية في ظل مجتمع المعرفة يعد مطلبا اساسيا لضمان تقدم هذا المجتمع، وان احد متطلباته الاساسية هو تكنولوجيا المعلومات الحديثة والنظام التعليمي المتقدم والمواكب للعصر**(Shattov,2001 :291)**، ويمكن القول ان تزايد انفتاح الجامعة على المجتمع المحلي يساعد على الوصول الى طرق جديدة غير مألوفة في انتاج المعرفة وتطبيقها، والاكيد ان رؤية المشكلات في الواقع يختلف عن رؤيتها داخل المعمل ما يمثل الفجوة التي تعانيها الجامعة بينها وبين المجتمع، لذا تعد خدمة المجتمع والنهوض به من الادوار الرئيسية للجامعات ويقصد بهذا الدور الانشطة غير المباشرة الموجهة لطلابها للوفاء باحتياجات البيئة المحيطة من التخصصات المختلفة ، والعمل على ربط البحث العلمي بمشكلاتها ، والانشطة المباشرة الموجهة للآخرين بهدف احداث تغييرات مرغوب فيها تؤدي الى نمو المجتمع وتقدمه (العبادي واخرون، 2008:40) ويتطلب تحقيق هذا الدور من الجامعة ان تضع نفسها بإمكانياتها البشرية والمادية في خدمة المجتمع بما في ذلك البيئة المحيطة بها ، وبالتالي يقع هذا الدور على عاتق الاساتذة الجامعيين باعتبارهم حجر الزاوية في النظام التعليمي الجامعي وعليه يأتي تقييم ممارساتهم كوسيلة ملحة تلجأ إليها الجامعات لتحقيق جودة التعليم العالي وللوقوف على نقاط القوة والتميز ونقاط الضعف، وسنتناول في هذه الدراسة علاقة الجامعة بالمجتمع ودورها في خدمته وتقييم واقع ممارسات الاساتذة الجامعيين لمهامهم في خدمة المجتمع. **1 - الاشكالية:**من المتعارف عليه في الأوساط الأكاديمية أن للجامعة ثلاث وظائف رئيسية هي: التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، ولا يمكن للجامعة بأي حال من الأحوال ومهما كانت إمكانياتها المادية والاقتصادية ، أن تحقق هذه الوظائف بشكل ايجابي وفعال إلا من خلال الجهود العلمية المتواصلة والعطاء الفكري المتميز لأعضاء هيئة التدريس فيها، فهم يعتبرون الركن الأساسي في النظام التعليمي الجامعي وذلك لأهمية الدور الذي يؤدونه في عملية التعليم الجامعي، فهم حلقة الوصل بين المدخلات التعليمية والمتمثلة في الإدارة العليا وما تمثله من فلسفة الجامعة وأهدافها وبرامجها من جهة، والمخرجات المطلوبة من جهة أخرى. وتعتبر خدمة المجتمع من المهام الحديثة التي اضيفت الى الاستاذ الجامعي وقد تم التركيز عليها كعنصر من عناصر تقييمه لأنها من متطلبات مواجهة عصر المعلومات فهي كوظيفة تشمل كل ما تقوم به الجامعة من عمل ونشاط يعكس توظيف المعرفة والخبرة الفنية والعلمية والقدرات والخبرات التي تتوافر عليها الجامعة وتسخرها في خدمة المجتمع (العريقي،2006 :54). ويتطلب تحقيق هذا الدور من الجامعة ان تضع نفسها بإمكانياتها البشرية والمادية في خدمة المجتمع بما في ذلك البيئة المحيطة بها ، التي تتلقى منها السند والتأييد لتحقيق اقصى ما يمكن من النتائج في حدود امكانياتها(علي، 2005 :89)، ولعل الاستاذ الجامعي هو خير من يمثل الجامعة في المجتمع فالأدوار المنوطة بالجامعة في خدمة المجتمع هو من يجسدها على ارض الواقع من خلال تقديمه لخدمات الجامعة لأوسعشريحة في المجتمع عن طريق الابحاث العلمية التي تعالج مشكلات المجتمع والمؤتمرات والندوات وغيرها(الطائي، العبادي، 2011 : 300)، لكننا نلاحظ في الواقع انفصالا شبه تام بين الجامعات والمجالات التطبيقية ويتجلى هذا من خلال استقرائنا لواقع مؤسسات التعليم العالي في الجزائر وما أشارت إليه بعض الكتابات والدراسات الحديثة ولهذا تأتي هذه الدراسة للتعرف على علاقة الجامعة بالمجتمع ودورها في خدمته وكذا تقييم درجة ممارسة الاساتذة الجامعيين لمهامهم في خدمة المجتمع وعليه نطرح التساؤلات التالية:ما طبيعة العلاقة بين الجامعة والمجتمع؟ وماهو دورها في خدمته؟ ما درجة ممارسة الاساتذة الجامعيين لمهامهم في خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة الشاملة؟ هل توجد فروق دالة احصائيا في درجة ممارسة الاساتذة الجامعيينلدورهم في خدمة المجتمع تعزى لمتغير الجنس والرتبة الاكاديمية؟ **2- اهمية واهداف الدراسة**:تستقي هذه الدراسة اهميتها من خلال تفعيل دور الجامعة في مجال خدمة المجتمع بالتعرف على الاحتياجات والمشكلات التي تواجهه ومعوقاته والتغلب عليها وتلبية احتياجاته وتقديم الحلول لهذه المشكلات والاستاذ الجامعي هو وسيلة الجامعة لتفعيل دورها عبر المهام والانشطة الموكلة اليه في خدمة مجتمعه فهو حلقة الوصل بين الجامعة والمجتمع كما و يشكل تقييم ممارسات عضو هيئة التدريس أساسا لجودة العملية التعليمية وأداء الجامعة لرسالتها ووظائفهاوذلكمنخلالالتعرفعلىمواطنالقوةوالضعف،بمايحققأهدافالعمليةالتعليميةوبمايساعدعلىتحقيقغاياتهاالعليا.لذا تهدف هذه الدراسة الى التعرف على طبيعة العلاقة بين الجامعة والمجتمع ودورها في خدمته. -تقييمدرجةممارسةالاساتذة الجامعيينلدورهم في مجال خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة الشاملة بجامعة سطيف2.- تحديد درجة ممارسةالاساتذة الجامعيينلدورهم في مجال خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة الشاملة بجامعة سطيف2باختلاف المتغيرات الديمغرافية التالية: (الجنس، الرتبة الأكاديمية،). **3- التعريفات الاجرائية لمصطلحات الدراسة: 3-1 التعريف الإجرائي للتقييم**: هو تحديد درجة ممارسة الاستاذ الجامعي بجامعة محمد لمين دباغين سطيفلدوره في خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي، من اجل معرفة جوانب القوة ومكامن الضعف في ممارساته. **3-2 التعريف الإجرائي للأستاذ الجامعي:**هو الشخص الحاصل على درجة الماجستير والدكتوراه والمكلف بممارسة مهام التدريس، البحث العلمي، وخدمة المجتمع وفقا للقوانين والأنظمة المعمول بها في الجامعة التي ينتمي اليها. **3-3 التعريف الإجرائي للجامعة:** فهي" كل مؤسسة تعليم ما بعد المرحلة الثانوية تدرس لمدة أربع سنوات فأكثر في النظام القديم أما في النظام الجديد تدرس لمدة ثلاث سنوات فأكثر وهي جامعات الحكومية تخضع لقوانين وزارة التعليم العالي والبحث العلمي تتمثل وظائفها الأساسية في التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع." **3-4- التعريف الإجرائي لخدمة المجتمع فهو:** تحديد درجة قيام عضو هيئة التدريس بوظيفة خدمة المجتمع من خلال تحديد الاحتياجات المجتمعية للأفراد والمؤسسات، وتصميم الأنشطة والبرامج التي تلبي هذه الاحتياجات عن طريق الجامعة وكلياتها ومراكزها البحثية بغية إحداث تغييرات تنموية وسلوكية مرغوب فيها. **3-5 الجودة الشاملة في التعليم العالي:**درجة من التميز والأفضلية يجب أن تتسم بها جميع مكونات العملية التعليمية من مدخلات وعمليات ومخرجات، في أسرع وقت واقل جهد وبأقل تكلفة، للحصول على مخرجات ذات مواصفات جودة عالمية.

**الادب النظري:**

1- **التقييم:** قد يخلط أو يدمج الكثير من الباحثين بين مصطلحي التقييم والتقويم ويعتقد البعض أن المفهومين يعطيان المعنى ذاته إلا أن كلمة التقويم اعم واشمل من كلمة التقييم وهي الأكثر انتشارا في الأوساط التربوية كما أنها تعني بالإضافة إلى إعطاء قيمة الشيء تعديل وتصحيح ما اعوج منه، أما كلمة تقييم فتدل على إعطاء قيمة للشيء فقط، ويمكن القول بأن مفهوم التقويم يتضمن مفهوم التقييم، وبذلك لا فرق بين التقويم والتقييم، من حيث المفهوم الاصطلاحي. كما أن التقويم أو التقييم في التعليم العالي يعد من العمليات الحيوية والملحة في تطبيقها ، حيث أن معظم الجامعات تسعى إلى تحديد نوعية وكمية أداء الأفراد العاملين فيها ، وتعد وظيفة تقويم الأداء من أهم الوظائف التي تمارسها الجامعة في الوقت الحاضر، وعن طريقها تتمكن الجامعة من الحكم على دقة السياسات والبرامج التي تعتمدها .**عرف بلوم** Bloom, B.S (1991)التقييم بأنه إصدار حكم لغرض ما، ويتضمن استخدام معايير لتقدير مدى كفاية الاشياء ودقتها وفعاليتها ،فهو مجموعة منظمة من العمليات التي تبين فيما إذا جرت بالفعل تغييرات على المجموعة المقيمة ، مع تحديد المقدار ودرجة ذلك التغيير".من خلال هذا التعريف نجد ان التقييم عملية قياس يصدر بناء على نتائجها احكاما تتعلق بالمقيمين في ضوء معايير يتم تحديده مسبقا وذلك بغرض معرفة مواطن القة والضعف فيما نريد تقييمه.**أهداف التقييم**: ذكر العبادي؛ وآخرون (2008) مجموعة من أهداف للتقييم في التعليم العالي نلخصها فيما يلي:تحليل الوضع الراهن للأداء الأكاديمي والمؤسسي بالكليات التابعة للجامعة. - تحديد الانحرافات وأوجه القصور المختلفة والتي يمكن أن تؤثر على الأداء الأكاديمي والمؤسسي بكل كلية أو معهد. - رفع النتائج مقرونة بالتوصيات إلى إدارة الجامعة لاتخاذ ما يلزم بشأنها. - التشخيص المستمر لمشكلات العمل التي يمكن أن تؤثر سلباعلى الأداء التعليمي والأكاديمي بكل كلية أو معهد، وعلى مستوى الجامعة ككل لزيادة القدرة على مواجهتها. - اقتراح التوصيات للارتقاء بمستوى الأداء الأكاديمي والمؤسسي للنهوض برسالة الجامعة بفاعلية وكفاءة. -اقتراح الطرق والوسائل والإجراءات التي تكفل التوافق مع متطلبات تقييم الأداء الجامعي وفقاً لما ستقره الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد. وأشار الشيخ؛ وآخرون (2009) إلى أنه يمكن تصنيف أهداف وأغراض التقييم إلى خمسة أقسام رئيسة حسب نوعها واستنادا إلى المجال الخاص الذي تنتمي إليه، وهي: 1- **الأهداف التعليمية:** وهذه الأهداف تتصل بالمعلم والطالب بصفتهما قطبي العملية التعليمة وتتصل بمتغيرات مهمة، وهذا النوع من الأهداف يهتم في المقام الأول بتحسين مسار عملية التعليم والتعلم. 2- **الأهداف التشخيصية:** يحقق التقويم أغراضاتشخيصية مهمة تتصل بعملية التعلم والصعوبات التي تعترضها، ويكون التشخيص في اتخاذ القرارات المناسبة في مجال التوجيه والإرشاد  ويمكن حصر هذا التشخيص في ثلاث مراحل:- تحديد الطلاب اللذين يواجهون صعوبات خاصة في التعلم. -تحديد الطبيعة الخاصة للصعوبات ومواطن القوة عند الطلاب.- تحديد عوامل الضعف إذا كانت من طرق التدريس، أو أن المادة التعليمية شديدة الصعوبة.

3- **الأهداف التوجيهية والإرشادية:** يهتم التوجيه بتعريف الطالب بقدراته وميوله واتجاهاته وذلك يهدف إلىمساعدته على الاختيار واتخاذ قرار صائب حول مستقبله الدراسي، ويتطلب التوجيه الدراسي والمهني معرفة موضوعية وواسعة بقدرات الفرد واتجاهاته. 4- **الأهداف الإدارية:** يؤدي التقييم دورا هاماللإدارة التعليمية التي تتولى عملية الانتقاء والتصنيف وتوجيه المسار التعليمي بمنظورها الجدي، ومن أجل الوصول إلى قرارات سليمة بهذا الشأن يحتاج صانع القرار إلى معلومات صادقة ودقيقة لكي تساعده في التنبؤ بأداء الفرد وقدرته في التعليم. 5- **أهداف البحث التربوي:** تعتمد البحوث التربوية بأنواعها على أدوات القياس والتقويم لجمع البيانات والتقويم ويعتمد بعضها كالبحوث التجريبية على تلك الأدوات للتحقق من صحة الفروض المطروحة (الشيخ وآخرون:2009، 31-35).كما ذكر الشيخ؛ وآخرون (2009) مجموعة من معايير التقييم يمكن تلخيصها فيما يلي: - **تحديد الغرض من التقويم:** والمراد هنا تحديد وتعريف الأهداف التربوية تحديداً دقيقاً.-**اختيار أدوات التقييم المناسبة:** كثيراً ما يتم اختيار وسائل التقويم على أساس دقتها في القياس وعلى أساس موضوعية النتائج أو على أساس الجانب العملي فيها. وهذه المعايير مهمة وإن كانت ثانوية بالنسبة للمعيار الأساسي وهو مدى فاعلية الوسيلة التي نختارها في الوصول إلى ما نريد معرفته عن المتعلم. فكل وسيلة من وسائل التقييم مناسبة لغرض أو لآخر وغير مناسبة لأغراض أخرى، ولذا يجب أن تكون قدرة الوسيلة على تحقيق الغرض المراد منها المعيار الأول في اختيارها.-**الوعي بمصادر الأخطاء:** والتي تعتمد على أداة التقييم من حيث إعدادها أو تطبيقها أو تفسيرها ومنها:**-من حيث الإعداد( خطأ الفئة ):** والمقصود به عينة الأفراد أو عينة الأسئلة المتضمنة في أداة التقييم، فعادة ما يتم تقويم عينة صغيرة من سلوك المتعلم فهي قد لا تكون كافية للحكم على الظاهرة موضوع القياس. **-من حيث أخطاء التطبيق:** مثل أخطاء الصدفة التي ترجع للتخمين في الاختبارات الموضوعية، كما تتأثر درجات المقال بالحكم الذاتي للشخص الذي يقوم بعملية التقويم، كما تتأثر بعض الاستبيانات الشخصية وبعض المقاييس النفسية بالرغبة الاجتماعية ورغبة الفرد في تقديم صورة جيدة عن ذاته وأخطاء التميز التي قد تنتج عن الخلفية السابقة المتوفرة عن الشيء المقوم. وأخطاء البنية الشخصية التي يتصف بعضها باللين أو القسوة أو الاعتدال.**-من حيث أخطاء التفسير:** هناك مصدر خطأ ينتج من التفسير غير السليم لنتائج التقييم، وإذا لم يكن مستخدم القياس مستعداً للاعتراف بنواحي القصور فيه، فإنه سوف ينسب إليه دقة لا تتوفر في المقياس، وهناك من المعلمين من يميز بين الطلاب على أساس درجة أو درجتين، في الوقت الذي يكون هذا الفرق راجعاً لعوامل خطأ الصدفة، وعلية ينبغي أن تؤخذ نتائج أدوات التقييم على أنها نتائج تقريبية ويجب تفسيرها على هذا الأساس.-**النظر إلى عملية التقييم على أنها عملية شاملة:** يتطلب التقييم الشامل أساليب متنوعة، فلا تكفي وسيلة واحدة للحكم على تقدم المتعلمين بالنسبة لكل مخرجات التدريس المهمة، وترجع أهمية تعدد أساليب التقييم إلى أن كل وسيلة تقوم بقياس أو تقويم بعض مظاهر سلوك المتعلم. وللحصول على صورة كاملة وشاملة لتحصيل المتعلم، فإننا نحتاج إلى جمع بيانات من مختلف الوسائل. وإذا تم اختيار الوسائل على أساس أهدافها الخاصة التي تصلح لها سوف تعطي صورة شاملة عن تحصيل المتعلم.-**التقييم وسيلة وليست غاية في حد ذاتها:** التقويم عملية مستمرة بمعنى أن نهاية مرحلة هي بداية لمرحلة أخرى، ولذلك فهي وسيلة لغاية وليست غاية في حد ذاتها، فمن الخطأ جمع المعلومات أو تطبيق أدوات التقويم، دون أن يكون الغرض اتخاذ قرارات معينة، وأنها عملية صعبة، ولذلك فهي في الغالب تحتاج إلى فريق للقيام بها.  -**الوعي بدرجة ثبات السمات المقاسة ببرنامج التقييم:** فبغضها لا يتسم بدرجة مقبولة من الثبات مما يجعل عملية القياس والتقييم مضيعة للوقت، بجانب التأكد من درجة كفاية المقوّم أو فريق التقويم للقياس بعملية التقييم.-**يجب أن يترك التقييم أثراً طيباً على نفس الطالب:** ولا يجوز أن يكون سلبياً ويحطم شخصيته ويضعف دافعيته.-**يجب أن توظف نتائج التقييم في تحسين عملية التعليم مباشرة:** ويقصد بذلك ما يتعلق  بالطالب, المعلم, طرق التعلم, ....  وهذا يؤكد الدور البنائي للتقييم.-**يجب أن تكون عملية التقييم اقتصادية:** من حيث الجهد والوقت والمال، وتتوافر فيها كافة شروط الصلاحية كالصدق والثبات (الشيخ واخرون:2008، 28-31).ويضيف الزيود وعليان (2005) مجموعة من المعايير التي ينبغي مراعاتها عند تخطيط وتنفيذ عملية التقييم، إذا أُريد لهذه العملية النجاح في بلوغ أهدافها، ومن هذه المعايير ما يلي: 1**-  الاتساق مع الأهداف المراد تحقيقها ( تنويع الوسيلة كي يتحقق الهدف ):**ينطوي مفهوم الاتساق مع الهدف المراد تحقيقه على ميزتين، هما:- مدى إمكانية تناسق المنهج لتحقيق الهدف: فيجب أن يكون هذا الاتساق مع الفلسفة التي يقوم على أساسها المنهج الذي يتم من خلاله تحقيق الهدف المراد تحقيقه.- مدى إمكانية التنوع في الوسائل المستخدمة لتحقيق هذا الهدف: تُعد هذه الميزة من المطالب الأساسية في العملية التعليمية، وذلك لتحقيق الهدف المراد تحقيقه. 2**-  الشمول:**من المبادئ الرئيسة للقياس والتقييم أن يتميز التقييم بالشمولية، بمعنى ن يشمل جميع جوان الموضوع المراد تقييمه، فمثلاً إذا أردنا تقييم المنهاج ومدى نجاحه، وثر هذا المنهاج على الطالب، فإن التقييم يجب أن يشمل كل الجوانب التي لها علاقة بالموضوع، كالجانب المعرفي، والجانب الاجتماعي، والجانب الانفعالي، وجانب الميول، وجانب الشخصية، والجانب الجسمي.أما إذا كان الهدف تقييم العملية التربوية أو التعليمية بشكل عام فإنه يجب أن يتناول:-  جميع أطراف وعناصر العملية التعليمية كالمعلم والمنهاج والمدرسة وما فيها من خدمات.- جميع جوانب الموضوع المقيم، وموضوع التقييم هنا لا يقتصر على النواحي المعرفية، وإنما يجب أن يشمل كافة الجوانب الأخرى كالشخصية، والنمو الانفعالي، والجسمي والعقلي واللغوي، والاتجاهات والميول. 3**-  التعاون:**يجب أن يتم التقييم بطريقة تعاونية، يشارك فيها كل من يؤثر في العملية التربوية ويتأثر بها، كالمعلمين والمديرين، والمشرفين التربويين، والمسؤولين في التربية، وأفراد من البيئة كالخبراء وأولياء الأمور من ذوي الخبرة.ويجب أن تكون هناك فرص للتقييم الذاتي من جانب الطالب، وكذلك من جانب المعلم. 4**- الاستمرارية:**يجب أن يكون التقييم عملية تقدير مستمرة لمدى ما يحققه البرنامج التربوي من الأهداف المرسومة لعملية التربية؛ حتى يتسنى تصحيح مسار عملية التعلم باستمرار، واستمرار عملية التقييم تعني أن تكون الملاحظة اليومية والتقديرات والاختبارات متواصلة على مدار العام الدراسي، وتكون ملازمة لعملية التعلم فتلازمها وتسير معها جنباً إلى جنب؛ لأن ذلك يؤدي إلى معرفة التقدم الذي أحرزه الطالب في جميع جوانب النمو، والكشف عن جوانب القوة والضعف عنده وتحديد بعض الصعوبات التي تواجهه، ومتابعته متابعة دقيقة ومستمرة على مدار العام الدراسي، كما أن ذلك يساعد على تغطية جميع جوانب الموضوع المراد تقييمه. 5**- التشخيص والعلاج:**يجب أن يكون التقييم تشخيصيا وعلاجيافي الوقت نفسه، بمعنى أن يصف نواحي القوة والضعف في عمليات الأداء، وفي نتائج هذا الأداء بقصد تعزيز نواحي القوة والإفادة منها، والعمل على علاج نواحي الضعف وتلافيها أو التقليل من حدتها على أقل تقدير. ومراعاة الاستمرارية في التقييم يساعد في جعل هذا التقييم عملية تشخيصية علاجية، نظراً لما تتيحه الاستمرارية من إمكانية التعرف على نواحي القوة والضعف عند الطالب كما سبقت الإشارة آنفاً.  6- **الكشف عن الفروق الفردية:**يجب أن يميز التقويم بين مستويات الأداء المختلفة، ويكشف عن الفروق الفردية، والقدرات المتنوعة للطلاب. 7 **- مراعاة الناحية الإنسانية ومبدأ الديمقراطية:**يجب أن يراعي التقييم الناحية الإنسانية، بمعنى أن يترك أثراً طبياً في نفس الطالب، فلا يشعر أنه نوع من العقاب أو وسيلة للتهديد به هذا من ناحية، ومن ناحية ثانية،فإنه يجب مراعاة حرية الفرد في عملية التقيييم، ولا سيما فيما يتعلق بالوقت والزمن والمكان والنتائج في التخطيط لهذه النتائج كأن تكون بشكل سري أو علني، و غني عن القول بأن الديمقراطية تعني أن من حق الطالب الموافقة على إعلان النتائج أو عدم إعلانها. 8**- الوظيفية:**يجب أن يكون التقييم وظيفيا بمعنى أن يستفاد منه في تحسين العملية التعليمية، وفي إحداث تغييرات إيجابية في جميع عناصرها لصالح الطالب، ولا يخفى بأن مراعاة مبدأ الوظيفية يستدعي أن ينظر إلى التقييم كوسيلة لتحسين العملية التربوية في ضوء الأهداف المنشودة منها، وليس كغاية في حد ذاته. 9**- تنوع أساليب وأدوات التقويم:**يجب أن تتنوع أساليب وأدوات التقييم، حتى يتسنى لنا الحصول على معلومات أوفر عن المجال الذي نقوّمه، كما يجب أن تكون هذه الأساليب والأدوات متقنة التصميم والإعداد ومتناسبة مع تقييم الأهداف التربوية المراد تحقيقها ومن الجدير بالذكر أن كل أسلوب أو أداة من أساليب التقييم وأدواته يلائم مجالاً معيناً من مجالات التقييم، أو نوعاً معيناً من الأهداف، ولا يلائم مجالاً أو نوعاً آخر منها. وعلى سبيل المثال فإن الاختبارات تُعد وسيلة فعالة في تقويم التحصيل ولكنها تُعد غير صالحة لتقويم الذكاء أو الميول. 10**- مراعاة الاقتصاد في لوقت والجهد والمال:**يجب أن يراعى في التقييم الاقتصاد في الوقت والجهد والتكلفة المالية، وذلك للحيلولة دون إجهاد المعلم والطالب وإرهاقهما وإصابتهما أو إصابة أحدهما بالملل.**2-الجودة الشاملة:** يعبرمفهومإدارةالجودةالشاملةعنمجموعةمنالمبادئوالأساليبوالمهاراتالتيتستهدفالتحسينالمستمرللأداءفيمايخصالعملياتوالوظائفوالمنتجاتوالخدماتوالأفرادبالمنظمة،باستخدامالمواردالماليةوالبشرية،منخلالالالتزاموالانضباطوالاستمراريةلمواجهةاحتياجاتوتوقعاتالعملاءالحاليةوالمستقبليةوتحقيقرضاهم(عبدالله،وقويدر، 20056 : ).إلاأنهاختلفالكثيرمنالباحثينوالكتابحولإبرازتعريفمحددلإدارةالجودةالشاملةإذأنالجودةنفسهاتحتملمفاهيممختلفةمنحالةإلىحالةومنشخصلأخر(الدرادكة،والشبلي، 200217).فيرىالنعسانيأنهناكثلاثةمناهجعامةفيتعريفمفهومإدارةالجودةالشاملة،المنهجالأوليركزعلىالمستفيدأيالاهتمامبتحسينمستوىأداءالخدمةالمقدمةللمستفيدمنخلالالعملعلىتطويروتدريبالعاملين،أماالمنهجالثانيفيركزعلىالموظفينالعاملين،حيثيهتمبتحسينوتطويرمساهماتجميعالموظفينلزيادةفعاليةالمؤسسةالتعليمية،بينمايركزالثالثعلىالعقدأياتفاقيةالخدمةويسعىللتوافقمعالمواصفاتالمتفقعليهاعندنقاطرئيسيةقابلةللقياسفيالعمليةالتعليمية(النعساني، 20032 : ).5-1 **متطلباتالجودةالشاملةفيالتعليمالعالي:** منمتطلباتتطبيقالجودةفيالتعليمالعاليمايلي: **1**- **مسؤوليةالإدارةالعليابالكليات:**وتنطويتلكالمسئولياتعلىعدةمحاورهي: -سياسةالجودةالشاملةجزءمنالسياسةالعامةلكلياتالتربية،ويكونعميدالكليةوالوكلاءالمسئولينعنتطبيقوتحقيقرغباتوتوقعاتطلابها. - تنظيممسئولياتوصلاحياتجميعالعاملينبالكلياتيحددفيهاتوصيفوظيفيواضح. - توافرالكفاءاتالمؤهلةوالمدربةالقادرةعلىمراجعةوتقييمأنشطةالعمل. - لابدللإدارةأنتقومبمراجعةشاملةللتأكدمنتنفيذنظامالجودةوالمحافظةعليها. - تهيئةمناخالعمللقبولوفهممفاهيموممارساتإدارةالجودةالشاملة.**2- إجراءاتونظمالجودة**: يجبأنيتضمننظامالجودةالتحكمفيجميعالأساليبوالنشاطاتالتييمكنأنتؤثرعلىجودةالخدماتالتعليمية،معملاحظةأنيكوننظامالجودةملائملحجمالكليةوإمكانياتهاالماديةوالبشرية. **3- تخطيطجودةالتعليم:**لابدمنإعدادخطةللجودةحتىيتمالتأكدمنأنسياسةالجودةوالأهدافالموضوعيةلهاقدتمتغطيتها،وحددطرقتنفيذها،معالأخذفيالاعتبارخططتطويركلياتالتربية،بالإضافةإلىتأسيسنظاممعلوماتلإدارةالجودةممايسهمفيتوافركافةالمعلومات،بدايةمنتحديداحتياجاتورغباتوتطلعاتالطالب،وانتهاءبتقريرمدىرضائهوتحسينالمركزالتنافسيللكلية. **4- تقييممورديالخدمة:**يقععلىعاتقالكلياتتقييممورديالخدماتوالمستلزماتللكليةعلىأساسالوفاءبمتطلباتالتعاقدمنحيثجودةالأداءومواعيدالتنفيذ،والتكلفةمعمقارنةالسعروالجودةوالتسليم.**5- مراقبةالعمليةالتعليميةداخلالكلية**: ويقصدبذلكإعدادالجداولالدراسيةوتخصيصالقاعاتلها،ونظامالجزاءوالعقابالمتبعمعالطلابوالعاملين،وأسلوبانعقاداجتماعات الأقساموالكلية،واللوائحالداخليةللكلية،وأساليبالإشرافالعلمي،وأخيراأسلوبعقدالاختباراتونظامالعملفيالامتحانات(أحمدوحافظ، 2003). **6- المراجعةالداخليةللجودة:** لابدمنوجودنظامللمراجعةالداخليةبحيثيكونالمراجعمستقلاعنالوظيفةالمرادمراجعتها،معالاهتمامالكافيبتدريبهعليهاحتىتكونالمراجعةفعالةوعلىالوجهالصحيح،كماينبغيأنتكونالمراجعةوفقبرنامجمحددمسبقا،يغطيجميعالوظائف،حتىيتممطابقةالخدمةمنعدمها،وأنيثبتعدممطابقتها،يتماتخاذإجراءتصحيحيفعال،وهذامنشأنهأنيؤديإلىالتحسنالمستمرللعملياتوالجودة(مصطفى،.( 334 :2005**7- تدريبالعاملينبالكليات:**ويتمذلكعندبدايةالتحاقهمبالعملأوعندبدايةتطبيقالجودةبالكليات،علىأنيتمالتدريبعلىفنونالجودةوجميعالخططوالقراراتالمخططلهالتوفيرالثقةبهم،وضمانتحقيقمستوىالجودةالمطلوبعنطريقخصائصالخدمة،كمايوجددليلللإرشادعلىأساليبإدارةالجودةبهمجموعةمنالمعلوماتمثلوصفمنظومةالجودة،المعاييروالمواصفات،كيفيةالتطبيقالعملي،المسئولياتومتابعةتقييمالجودة،إنذلكيضمنأنتكونمهاراتالعاملينواتجاهاتهممنسجمةومسايرةوملائمةلفلسفةالتحسين المستمر. ويضيفأيضاالجلبيبعضالمتطلباتلتطبيقإدارةالجودةالشاملةفيالتعليمالجامعيوهيقابلةللتطبيقالعمليوليسمجردمفاهيمنظريةبعيدةعنالواقعومنهذهالمتطلبات( الجلبي، 2005305 :). - ترسيخثقافةالجودةالشاملةبينجميعالأفرادلتبنيإدارةالجودةالشاملة. - تنميةالمواردالبشريةللأكاديميينلإحداثالتجديدالتربويالمطلوب. -مشاركةجميعالعاملينفيالجهودالمبذولةلتحسينمستوىالأداء. - التعرفعلىاحتياجاتالمستفيدينالداخليينوهمالطلابوالعاملينوالخارجينهمعنصرالمجتمعالمحليوإخضاعهذهالاحتياجاتلمعاييرلقياسالأداءوالجودة. -تعويدالمؤسسةالتربويةبصورةفاعلةعلىممارسةالتقويمالذاتيللأداء.- تطويرنظامللمعلوماتلجمعالحقائقمنأجلاتخاذقراراتسليمةبشأنأيمشكلةما. - تفويضالصلاحياتيعدمنالجوانبالمهمةفيإدارةالجودةالشاملةوهومنمضامينالعملالجماعيوالتعاونيبعيداعنالمركزيةفياتخاذالقراراتالمشاركةالحقيقيةلجميعالمعنيينبالمؤسسةفيصياغةالخططوالأهدافاللازمةلجودةعملالمؤسسةمنخلالتحديدأدوارالجميعوتوحيدالجهودورفعالروحالمعنويةفيبيئةالعمل.3- **مبادئالجودةفيالتعليمالعالي**: تأسيساعلىالعديدمننماذجومبادئالجودة،التي،تهدف الىتحسين،وتقليلالكلفة،فقدقامالعديدمنالباحثينوالكتاببتحديدوتطويرمبادئإدارةالجودةبماتتناسبمعمؤسساتالتعليمالعالي،وفيمايليتوضيحلمجالاتمبادئالجودةفيالجامعات:**1- القيادة:** وتشكلمحورالنظامالمتكاملالذييسعىإلىتحقيقالجودةفيالجامعات،لذلكتحتاجمنهجيةالجودةفيالجامعاتإلىقيادةإداريةمتحمسةوذاترؤيةقادرةعلىتحقيقالتفاعلبينهاوبينالمرؤوسين،وإيجادالتعاونوالانسجاموالتآخيبينهاوبينهم(بدح،(58 :2006. كماأنالإدارةالعليافيبيئةالجودةالشاملةتقومبدورقياديلتنسيقالجهودوتوحيدها،لتحقيقأهدافالمنظمة،ويكونالتطويروالتنفيذمهمةالعاملينمنخلالفرقالعمل،ولكييتحققالنجاحالمنشود،يجبأنتلتزمالإدارةالعليابهذاالمفهوم،ولضمانالالتزاموإقناعالآخرينبهلابدأنيبدأالتطبيقفيقمةالهرمالتنظيميثم ينحدرللمستوياتالدنيا (.(Juran&Frank, 1993: 164 2- **رسالةالجامعة :**رسالةالجامعةهيالرؤيةالمستقبليةلماتريدالجامعةالوصولإليهمستقبلا،فهيتعبيرواضحلماتريدأنتكونعليهمستقبلا،وإلىأينتريدالوصولفيمسيرتها،منخلالتطبيقهالمنهجيةالجودةالخاصةبها،وبالتاليفإنرسالةالجامعةيجبأنتمثلالطموحالمشتركلكلمنيعملفيهامنكوادرإداريةوأكاديميةوتحقيقهالايكونفيالأمد القصيرأوالمتوسطبليكونفيالأمدالطويلالأجل(بدح،2006 :58). 3**- الثقافةالتنظيميةللجامعة :**إنالثقافةالتنظيميةالجديدةللجامعةتشكلبيئةاجتماعية،تشتملعلىمجموعةمنالمبادئوالقيم،والمفاهيموالمعتقداتالتييجبأنتسودداخلالحرمالجامعيلدىجميعالعاملينفيها،بحيثتمكنهممنإدراكالتغيراتالجديدةفيالجامعةكماأننجاحالجودةبشكلأساسي،يعتمدعلىخلقثقافةتنظيميةبحيثتنسجمالقيموالاتجاهاتالسائدةفيالمنظمة،معبيئةالجودة،وتدعيمالاستمرارفيالعملوفقالخصائصهاوخلقعلاقاتعملبناءةبينأفرادها،وذلكعنطريقتبنيقيمومفاهيمقائمةعلىالعملالتعاونيبمشاركةجميعالعاملينمنخلالفرقعملممكنة،لاقتراحوإجراءالتغييراتالمناسبةبهدفإرضاءالعميلعنطريقتقديمخدمات،ذاتجودةعاليةترقىلمستوىتوقعاتواحتياجاتالعملاء(Juran&Frank, 1993: 158). 4**- نظامحوسبةالمعلوماتوتحليلها :**إننظامالمعلوماتالمحوسبيساعدبشكلعاممتخذيالقراراتوفرقالعملفيالجامعاتعلىأداءمهامهمبشكلجيد،وحلمشكلاتالعملبصورةفعالة،ومنالمؤكدأناتخاذأيقرار،أوحلأيمشكلةأوتحسينأيمجالمنمجالاتالعملداخلالجامعة،يتطلبجمعمعلوماتوفيرة،لتعطيرؤيةواضحةودقيقةعنطبيعةالمشكلةوالقرارالمراداتخاذهأوالتحسينالمنويإدخاله(بدح، 2006: 58). 5 **- التخطيطالاستراتيجيللجودة :**تقوماستراتيجيةالجامعاتفيظلالجودةعلىتحقيقالتميزوالتفوقعلىالآخرينمنخلالوضعرسالةمحددةوواضحةللجامعات،وتحتاجعمليةوضعإستراتيجيةالجودةموضوعالتنفيذإلىالقيامبترجمتهاإلىخطواتإستراتيجيةومنثمإلىخططتفصيليةمرحلية،تتضمنالفعالياتوالوسائلالتيسيتمإنجازهامنخلالالتطبيقالفعليلخططواستراتيجياتقصيرةوطويلةالمدى،للتعرفعلىاحتياجاتالعملاءفيظلإمكانياتالجامعةوتتضمنعمليةتخطيطالجودةخمسخطواتهامةوهي: تحليلالبيئةالخارجية،تحليلالبيئةالداخلية،صياغةرؤيةتنظيمية،صياغةأهدافالجودة،التعرف علىأنشطةالتحسين( زاهر، 2005 :122).**6- إدارةالمواردالبشريةوتنميتها :**تزدادأهميةالعنصرالبشريفيتكوينميزةتنافسيةللجامعة،باعتبارهالمسؤولعنالتجديدوالابتكارفيأداءالجامعة،وتصبحإدارةالعنصرمنالمميزاتالتنافسيةللجامعة،ومنثمتصبحالمواردالبشريةأهمأصولالجامعة،وثروتهاالأساسيةوميزتهاالتنافسيةالدائمة،الأمرالذييترتبعليهتحققالجامعةزياداتملموسةفيكفاءةوفعاليةأداءهادونأنيقابلذلكبالضرورةزياداتمماثلةفيالاستثماراتالماليةوالمادية،وعليهفإنالجامعةمطالبةبأنتديرالعقولالذكيةإدارةناجحةوفعالة،وأنتهيئالمناخالذييؤكدأهميةالتغييروالتطويرويحفزالابتكاروالتجديد،وأنتعمدإلىتنميةالمواردالبشرية(أحمد، 2005. 325 :). **7- إدارةالعمليات :**هيسلسلةمنالخطواتالتييؤديتنفيذهاإلىانجازهدفمحدد،إذلميعدالحكمعلىالجودةفيالجامعاتيتمفقطمنخلالالنتائج،ومدىمطابقتهالتوقعاتالعملاء،بلامتدليشملجودةجميعالعملياتوتصميمهابهدفإعطاءنتائجبلاأخطاءعنطريققياسخطواتهاوإجراءاتهابشكلمستمرومنظم،وتعتمدفلسفةإدارةالعملياتعلىمحورينأساسيينهماالتركيزعلىالعملياتبدلامنالتركيزعلىالنتائج،وقياسالجودة وتقييمها**8- التحسينالمستمر** :يعتبرالتحسينالمستمرجزءامنالعملياتاليوميةولجميعوحداتالعملفيالمؤسسةوالتحسينالمستمرفيظلالجودةيتجلىفيقدرةالتنظيمعلىتصميموتطبيقنظامإبداعييحققباستمراررضاتاماللمستفيدمنخلالالسعيالمتواصلللوصولإلى الأداءالأمثلكمايعتبرالتحسينالمستمرللجودةهوأننأتيبالجديدوالأحسنبشكلدائمومستمر،حيثويعدالتحسينالمستمرللجودةالقلبالنابضلإدارتهاولايقفعندحدمعينويشملالعملياتالإداريةوالفنيةكافةفيالجامعات(بدح، 2006 ). **9- رضاالمستفيد :**يجبعلىإدارةالجامعةالعملعلىتحقيقرضاالعميلالمباشروهوالطالبوالعملاءغيرالمباشرينوهممنظماتالأعمالوأصحابأعمالوالدولة،ومقدموالمنح،إذأنمستوىرضاالعميلهوانعكاسلمستوىالجودةالمحققفيالجامعةولتحقيقهذاالرضايتطلبمنإدارةالجامعةالقيامبالمهماتالتالية: - تحديدودراسةحاجاتومطالبالعميلالمباشروهوالطالبلتحقيقهدفهاالنهائيوهوإفادةالعميلالنهائي،وهيالمنظماتالتيسوفيعملبهاالطالببعدالتخرجمنأجلمعرفتهاوالعملعلىتلبيتها. - التركيزعلىالعميلالمباشروهوالطالبكمحوررئيسللعمليةالتعليميةفيالجامعة.وتحتاجالإدارةإلىالتعرفعلىاحتياجاتالعملاءمسبقاقبلأنتنتجمخرجذوجودة،وهذهالاحتياجاتتصلحكأساسفيتحديدسماتالمخرجوالعملياتالمطلوبةمنخلالالتعرفعلىاحتياجاتالعملاء،وترجمةهذهالاحتياجاتإلىمعاييرمخرججودة،ثمإنشاءالعملياتالخاصةبإنتاجالمخرج،وأخيراتنفيذتلكالعمليات(زاهر، 2005.132 : ). 10- **التغذيةالراجعة :**التغذيةالراجعةمعلوماتتحصلعليهاالجامعةمنعملائهاالمباشرينوغيرالمباشرين،تتعلقبمستوىرضاهمعنالخدمةالمقدمةلهم،ومدىإشباعهملمطالبهموتوقعاتهموبالتاليفهيوسيلةكاشفةيمكنمنخلالهاتقييمالجامعةلوضعهالدىعملائها،منحيثمدىرضاهمعماتقدمهلهم. ويضيفزاهرمبدأتأكيدضمانالجودة،وحتىيتحققذلكلابدمنأنتضعالإدارةنظامالضمانالجودةويكونالهدفالأساسيمنهذاالنظامهوالمنتجوالوقايةمنالأخطاءقبلحدوثها،وذلكفيكلمراحلالعملوأنشطتهوعملياتهوإجراءاته،وبالتاليفإنهذاالنظاملابدأنيعتمدعلىمنعالخطأقبلحدوثهفيمراحلالتصميم،والإنتاجوتقديمالخدمةأوالمنتجإلىالعميلوحتىيكونهذاالنظامفعالالابدمنتوفرمايلي(زاهر، 2005 : 150). -مجموعةمنالنظمالإداريةالوقائيةوالتيتعملعلىاكتشافالأخطاءقبلحدوثها. - مجموعةمنالنظمالمتعلقةبتوكيدالجودة،والتيتعتمدبشكلأساسيعلىإجراءاتالتحسينالمستمرللأنشطةوالعملياتوالنظم. - مجموعةالإجراءاتالمتعلقةبالتنسيقوالتكاملبينعملياتالإدارةوالبرامجوالأنشطة. - مجموعةالنظموالإجراءاتالمتعلقةبمتابعةوتقييمالعملياتالإنتاجيةوالخدميةمنبدايةالتعرفعلىاحتياجاتالعميل،والتصميمونهايةبوصولالمنتجأوالخدمةإلىالعميل.4**- علاقة الجامعة بالمجتمع:**ان اتصال الجامعات بمجتمعاتها وتقديم مجموعة من الادوار والانشطة والخدمات لهذا المجتمع اصبح امرا ضروريا تفرضه المتغيرات المعاصرة فلم يعد قيام الجامعة بخدمة مجتمعها امرا اختياريا كما في جامعات دول العالم الثالث كما ان عضو هيئة التدريس مطالب بدور حيوي في تقديم الخدمات المجتمعية ويجب ان يراعى ذلك عند اختياره واعداده وتقويمه والوقوف على اهم المعوقات التي تحول دون قيامه بهذه الادوار التي على الوجه الامثل واقتراح الحلول لتلك المعوقات بهدف تفعيل دور عضو هيئة التدريس بالجامعات في مجال خدمة المجتمع(سكران،2003 :49)وتأخذ العلاقة بين الجامعة والمجتمع صيغة خاصة بسبب ماتتميز به اهدافها وفعاليتها ومدخلاتها واهم جوانب هذا التميز ان العنصر الاساسي في هذه العلاقة هو العنصر البشري، فالجامعة تستقطب من المجتمع اعلى فئاته علما وثقافة(العلماء والمفكرين).والعلاقة بين الجامعة والمجتمع علاقة عضوية لها ابعاد كثيرة وهي علاقة تقوى وتشتد احيانا وتضعف وتهن احيانا اخرى وهي في كلتا الحالتين تتأثر تأثيرا مباشرا او غير مباشر بنظم الحكم المختلفة والفسفات التي تقوم عليها هذه النظم، حيث ان كل تغيير يطرأ على المجتمع امنا ينعكس على الجامعة كما ان كل تطور يصيب الجامعة بصاحبه تغيير في المجتمع والازمة التي تنشأ بين الجامعة والمجتمع انما تنشأ نتيجة الخلاف حول: - الدور الذي تقوم به الجامعة بالفعل والمفروض ان تحرص عليه لتظل جامعة. - الدور الذي اختاره لها رجال السياسة. - الدور الذي يحتاجه المجتمع بالفعل ويرى انه من الاولويات التي ينبغي ان تضطلع بها الجامعة. ويرى البعض ان من اهم المسلمات التي تقوم عليها علاقة الجامعة بمجتمعها هي انها لاتنفصل عن المجتمع وان علاقة الجامعة بالمجتمع هي علاقة الجزء بالكل فلا توجد جامعة من فراغ بل لكل اقليم خاص بها وبيئة معينة تؤثر بطريقة مباشرة او غير مباشرة في طبيعتها ونوعية الانشطة المختلفة التي تقوم بها سواء كانت انشطة تعليمية او بحثية او ارشادية، ومن ثم فأن غاية الجامعة الحقيقية ومبرر وجودها هو خدمة المجتمع الذي توجد فيه ومعنى ذلك ان ارتباط الجامعة بمجتمعها يعطيها شرعيتها ويبرر وجودها حيث انه ليس اخطر على الجامعة من ان تنفصل عن مجتمعها وتنحصر داخل جدرانها تنقل المعرفة دون ارتباط وثيق بالمجتمع وقضاياه.(السمادوني،أحمد،2005: 17).4-1 **مراحل العلاقة الجامعة بالمجتمع:**يمكن تمييز ثلاث مراحل تاريخية لعلاقة الجامعة بالمجتمع: 1**- المرحلة الاولى:** وهي التي تبدأ بنشأة الجامعات في العصور الوسطى حيث كانت الجامعات لا تهتم الا بالدراسات الفلسفية واللاهوتية وكانت الجامعات في تلك المرحلة تكاد تكون منفصلة تماما عن المجتمع 2 **- المرحلة الثانية:** وهي في عصر النهضة والاكتشافات الجغرافية وفيها بدأت الجامعات تهتمبالبحث في العلوم بغرض التعرف على اسرار الطبيعة واحياء الفنون القديمة وتطويرها. 3**- المرحلة الثالثة:** هي المرحلة التي نتجت عن الثورة الصناعية والتكنولوجية وفيها ظهر الكثير من المشاكل الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وظهرت الحاجة الى الاهتمام بالدراسات الهندسية وغير ذلك وتحولت الى الجامعات تعنى بإعداد الشباب للمهن الرفيعة المختلفة وتعد مراكز للآداب والعلوم الفلسفية والدينية والقانونية وقطعت شوطا كبيرا في الدراسات العمية والتطبيقية المرتبطة بالحياة الاقتصادية والاجتماعية. 4**- المرحلة الرابعة:** هذه المرحلة فرضتها العديد من الظروف والتغييرات العالمية والمحلية حتى اصبح المجتمع يواجه حاجات من نوع جديد وعلى الجامعة اما ان تستجيب للحاجات او تنعزل عن المجتمع وهذه الحاجات تتعلق بمشاكل البيئة وقطاع الانتاج والخدمات بالإضافة الى الحاجات الخاصة بأفراد المجتمع وهذا يعني الا تقتصر الجامعة على خدماتها على ابنائها او خريجيها فقط، بل تمتد خدماتها لأبناء المجتمع ككل من غير طلابها وذلك ليجدو في رحابها العلم والثقافة والمعالجة العلمية لمشكلاتهم الاجتماعية، وهذا يعني ان تصبح علاقة الجامعة بالمجتمع وثيقة تمتد خرج اسوار الجامعة وتتغلغل في المجتمع .**(ايهاب، 2002 :12).4-2 الخدمات والانشطة التي تقدمها الجامعة للمجتمع:**تتنوع مجالات خدمة المجتمع وتتعدد طبقا لظروف وامكانات كل جامعة على حدى وكذلك طبقا لظروف المجتمع المتغيرة ولذلك نجد هناك تباينا واضحا فيما تقدمه الجامعات في هذا المجال وأيا كانت تلك المجالات فإنها عبارة عن انشطة وممارسات بهدف تحقيق التنمية الشاملة للمجتمع في جوانبها المختلفة، وذلك عن طريق استغلال كل القدرات الفعلية والمصادر المادية لتحسين احوال المجتمعات وقد صنف البعض مجالات خدمة المجتمع التي تقدمها الجامعات في ثلاث انماط وهي: 1**- البحوث التطبيقية:** وهي بحوث تستهدف حل مشكلة ما او سد حاجة المجتمع لخدمة او سلعة تحددها ظروف واوضاع معينة. 2**-الاستشارات:** وهي خدمات يقوم بها اساتذة الجامعة كل في مجال تخصصه لمؤسسات المجتمع وافراده الذين يشعرون بالحاجة الى مثل هذه الخدمات. 3**- تنظيم وتنفيذ البرامج التأهيلية**للعاملين في مؤسسات الانتاج بما يحقق مبدأ التنمية المهنية المستمرة. وقد صنف البعض مجالات خدمة المجتمع الى نوعين:**أ: داخل الجامعة:** وتتلخص في المشاركة في الانشطة الطلابية غير الدراسية وتوجيهها حسب مجالات اهتمام عضو هيئة التدريس او هواياته في الشؤون الثقافية والاجتماعية او الرياضية او الفنية او ما قد يقام من معسكرات للخدمة موجهة للبيئة المحلية.**ب: خارج الجامعة:** - القيام بالبحوث التطبيقية التي تعالج مشكلات المجتمع وتسهم في حلها .- تقديم الخبرة والمشورة لمؤسسات الدولة والقطاع الخاص. -المشاركة في الندوات واعداد المحاضرات الهامة . - الاسهم في الدورات التدريبية لتأهيل العاملين. - تأليف الكتب العلمية الموجهة لغير الطلاب (السمدوني واحمد،2005:22).وترى بتريشياكروسون ان هناك ثلاث مجالات عريضة تقوم بها الجامعات لخدمة المجتمع: 1- **الخدمة:** التي تقدمها الكليات او الجامعات وهي ماتقوم به اللجان والتنظيمات داخل الكليات او الجامعات او المدارس والتي تتعلق بتنمية البرامج والسياسات. 2**- الخدمة المهنية:** وتضم اللجان والهيئات التي تعمل لصالح الاتحادات المهنية الاقليمية منها او القومية او الامور الاكاديمية. 3**- الخدمة العامة**: وتنسب الى ما عدا الانشطة التي لا تعد من قبيل الانشطة الرئيسية للتعليم او البحث العلمي وان كان لها علاقات بجماعات اخرى خارج المجتمع الاكاديمي. ويمكن اجمال خدمة الجامعة للمجتمع فيما يلي: - اعداد العنصر البشري القادر على احداث التنمية المنشودة من خلال اعداد القوى العاملة القادرة على مواجهة التغييرات العلمية والتكنولوجية في العالم المعاصر. - اتاحة الفرصة امام هيئة التدريس من ذوي الخبرة لتستفيد بهم المؤسسات المختلفة وفي مجال الانتاج والخدمات. - القيام بالبحوث والمؤتمرات التي تسهم في ترقية المجتمع وحل مشكلاته هذا بالإضافة الى الاستشارات العلمية التي تقدمها الجامعة لمؤسسات المجتمع. - نشر العلم والمعرفة بين ابناء المجتمع المحلي من خلال الندوات والمحاضرات التي تساعدهم على حل مشكلاتهم والتكيف مع مجتمعهم. - عقد الحلقات والندوات والملتقيات العلمية لخريجيها لكي يلموا بكل مايستحدث في مجالات تخصصهم ومعالجة المشكلات التي تواجههم في الحياة العلمية . - تقدم لطلابها برامج تثقيفية ترفع مستواهم الثقافي وتربطهم ببيئتهم ومجتمعهم.(عبد الحي،2012: 310).ونجد ان كل ذلك ينعكس على تحقيق التنمية الشاملة والتغير الاجتماعي المنشود وتقوية روح المبادرة والمشاركة ومعرفة الأساليب الفنية المستحدثة ولحاقهم بركب التقدم العلمي والتكنولوجي.5**- الاجراءات المنهجية للدراسة**:5**-1- منهج الدراسة:** تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الملائم للدراسة الحالية بما انها تستهدف التعرف على درجةممارسةالاستاذ الجامعي بجامعة محمد لمين دباغين سطيف لمهامه في خدمة المجتمع ، فهو المنهج الأنسب لها.5**-2- مجتمع وعينة الدراسة:**بما ان الدراسة تستهدف الاساتذة الجامعيين فمجتمع الدراسة هو بالضرورة جميع أعضاء الهيئة التدريسية العاملة في جامعة سطيف2 والبالغ عددهم 609 من (الذكور والإناث) موزعين على ثلاث كليات هي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، كلية الآداب واللغات ، كلية الحقوق والعلوم السياسية. اما بالنسبة للعينة فقد تم اختيار (152) استاذ بنسبة 25بالمئة من مجتمع الدراسة بطريقة العشوائية الطبقية النسبية.5**-3**- **ادوات الدراسة:** تم تصميم استبيان بناء على الادب النظري والدراسات السابقة في مجال خدمة المجتمع تكون من 18 بندا وتم اعتماد البدائل بدرجة كبيرة بدرجة متوسطة بدرجة ضعيفة . وقد أعطيت الأوزان التالية: بدرجة كبيرة (3)، بدرجة متوسطة (2)، بدرجة ضعيفة (1).5**-4- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة: أولا: صدق الأداة (Validity) :** تم حساب صدق الاتساق الداخلي والتحقق من الصدق الداخلي للاستبيان بتطبيقه على عينة استطلاعية مكونة من (25) عضو هيئة تدريس، وبعد جمع البيانات من أفراد العينة الاستطلاعية، تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل فقرة من فقراته بالدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه وذلك باستخدام البرنامج الإحصائية للرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية "SPSS".(**Statistical package for social sciences**).حيث بلغ (0.75). **ثانيا:حساب ثبات الأداة ( Rliability):طريقة الفا كرونباخ (Cronbach’s Alpha Method):** للتحقق من ثبات الأداة تم استخدام معامل الفا كرونباخ، وذلك لإيجاد معامل ثبات الاستبيان، حيث حصلت على قيمة معامل الفا للاستبيان (0.82). 5**-5- المعالجة الاحصائية:**تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss v.20)) لمعالجة البيانات وإجراء العمليات الإحصائية المناسبة**.**6**- عرض ومناقشة نتائج الدراسة**: 6- **1- عرض ومناقشة نتائج التساؤل:** والذي ينص على ما يلي**:**ما درجة ممارسةالاساتذة الجامعيينلدورهمفي خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي من وجهة نظرهم بجامعةسطيف2 ؟.للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والأوزان النسبية ودرجة الممارسة لفقرات استبيان خدمة المجتمع.

جدول رقم ( 1) يوضح المتوسطات الحسابية والوزن النسبي لاستجابات أفراد العينة حول استبيان خدمة المجتمع

|  |
| --- |
| خدمة المجتمع |
| الرقم | الفقرات | المتوسطات الحسابية | الأوزان النسبية | درجة الممارسة | ترتيب الفقرات |
| 01 | تشارك في عملية تطوير البرامج الجامعية التي تساهم في خدمة المجتمع. | 1.23 | 44 | ضعيفة | 16 |
| 02 | تشارك في تنظيم وإعداد مؤتمرات علمية محلية تخدم المجتمع المحلي. | 1.71 | 57 | متوسطة | 07 |
| 03 | تشارك في تنظيم وإعداد مؤتمرات علمية دولية تخدم المجتمع الدولي. | 1.62 | 54 | ضعيفة | 09 |
| 04 | تمثل الجامعة في اللجان والمؤتمرات والندوات الخاصة بخدمة المجتمع المحلي. | 1.51 | 50.33 | ضعيفة | 12 |
| 05 | تمثل الجامعة في اللجان والمؤتمرات والندوات الخاصة بخدمة المجتمع الدولي. | 1.73 | 5 7.66 | متوسطة | 06 |
| 06 | تشارك بالكتابة في وسائل الإعلام المختلفة التي تخدم المجتمع المحلي  | 2.12 | 70.66 | متوسطة | 02 |
| 07 | تشارك في مناقشة قضايا ومشكلات المجتمع في محاضرات وندوات محلية. | 2.28 | 76 | متوسطة | 01 |
| 08 | تقدم استشارات علمية لبعض مؤسسات المجتمع. | 1.98 | 66 | متوسطة | 03 |
| 09 | تقدم دراسات وأبحاث تطبيقية تفيد مؤسسات المجتمع المحلي. | 1.69 | 56.33 | متوسطة | 08 |
| 10 | تقدم دراسات وأبحاث تطبيقية تفيد مؤسسات المجتمع الدولي. | 1.19 | 39.66 | متوسطة | 18 |
| 11 | تتابع خريجي الجامعات في مواقع العمل والإنتاج لتوجيهم. | 1.54 | 51.33 | ضعيفة | 11 |
| 12 | تشارك في عقد حلقات تدريبية للمهنيين في مؤسسات المجتمع. | 1.35 | 45 | ضعيفة | 14 |
| 13 | تشارك في عقد ورش عمل للمهنيين في مؤسسات المجتمع المحلي. | 1.40 | 46.66 | ضعيفة | 13 |
| 14 | تساهم في تقديم محاضرات في المواسم الثقافية عبر وسائل الإعلام. | 1.82 | 60.66 | ضعيفة | 05 |
| 15 | تساهم في الحملات التحسيسية والتوعوية في المجتمع . | 1.59 | 53 | ضعيفة | 10 |
| 16 | تشارك في عضوية المجالس الإدارية داخل المجتمع المحلي. | 1.95 | 65 | متوسطة | 04 |
| 17 | تقوم بدراسات مستقبلية خاصة بمتطلبات سوق العمل المحلية. | 1.27 | 42.33 | ضعيفة  | 15 |
| 18 | تقوم بدراسات مستقبلية خاصة بمتطلبات سوق العمل الدولية. | 1.21 | 40.33 | ضعيفة | 17 |
| المجال ككل | 1.62 | 54 | ضعيفة |  |

جدول يوضح المتوسطات الحسابية والوزن النسبي لاستجابات أفراد العينة حول استبيان خدمة المجتمع

 نلاحظ من خلال الجدول ( 1) أن المتوسط العام لفقرات خدمة المجتمع بلغ (1.62) بوزن نسبي قدره (54) مما يبين أن درجة الممارسة في هذا المجال كانت ضعيفة, وقد يعود ذلك إلى عدم وجود سياسة واضحة لوظيفة خدمة المجتمع بالجامعة بالإضافة إلى ضعف الاساتذة الجامعيين بالمسائل المرتبطة بخدمة المجتمع كالنوادي والجمعيات وضعف تأثير الجامعة بصفة عامة بالحراك الاجتماعي واقتصار اهتمامها على المسائل التدريسية والبحثية. أما بالنسبة للفقرات فقد حصلت الفقرة رقم (07) والتي نصت على " تشارك في مناقشة قضايا ومشكلات المجتمع في محاضرات وندوات محلية" على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (2.28) بوزن نسبي قدره (76)، أما الفقرات التي سجلت أدنى المتوسطات الحسابية فهي الفقرة رقم (17) والتي تنص على " تقوم بدراسات مستقبلية خاصة بمتطلبات سوق العمل المحلية" والتي بلغ متوسطها الحسابي (1.27) بوزن نسبي قدره (42.33). ثم تلتها في المرتبة ما قبل الأخيرة الفقرة رقم (18) في مجال خدمة المجتمع والتي تنص "على تقوم بدراسات مستقبلية خاصة بمتطلبات سوق العمل الدولية" إذ بلغ متوسطها الحسابي (1.17) ووزن نسبي قدره (39) بينما احتلت الفقرة (71) والتي تنص على " تقدم دراسات وأبحاث تطبيقية تفيد مؤسسات المجتمع الدولي" المرتبة الأخيرة حيث بلغ متوسطها الحسابي (1.11) ووزن نسبي قدره (37). وعلى العموم فان جل الاستجابات كانت بدرجة ضعيفة في هذا المجال ربما يرجع ذلك إلى ضعف علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي، كما أن أعضاء هيئة التدريس يجدون غموضا في أداء هذا الدور إضافة إلى أن الجامعات الجزائرية بما فيها جامعة سطيف2 تفتقر إلى سياسة واضحة في مجال خدمة المجتمع بالرغم من وجود نصوص في قانون الجامعات الجزائرية تنص على أهداف خاصة بخدمة المجتمع ويعزى ذلك إلى أن القائمين على الكليات يركزون على تنفيذ أنشطةالتدريس والبحث العلمي.6**-2- عرض ومناقشة نتائج التساؤل:** والذي ينص على:هل **توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤ 0.05) لدرجة ممارسة الاساتذة الجامعيينلدورهم في خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة الشاملة بجامعة سطيف2 تعزى لمتغيرات:( الجنس، الرتبة الأكاديمية).**6**-2-1-متغيرالجنس**:للإجابة عن هذا السؤال: **هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤ 05،0) لدرجة ممارسة الاساتذة الجامعيين بجامعة سطيف2لدورهمفي خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي تعزى لمتغير: الجنس.**تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأداة، ولبيان الفروق الدالة إحصائيا بين هذه المتوسطات تم استخدام اختبار ت Ttestلفئات عينة الدراسة موزعة حسب الجنس، والجدول التالي يوضح ذلك.**جدول رقم(2) يوضح نتائج اختبار t-test حسب متغير الجنس**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **الاداة** | **ذكور** | **إناث** | **قيمة ت** | **مستوى الدلالة** |
| **العدد** | **60** | **العدد** | **72** |
| **المتوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **المتوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** |  |  |
| **خدمة المجتمع** | **1.48** | **0.86** | **1.76** | **0.69** | **1.92** | **0.06** |

يتضح من الجدول رقم (02) أن الفروق في المتوسطات بين الذكور والإناث طفيفة. **نستنتج انه:** لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة الاساتذة الجامعيين في جامعة محمد سطيف2 لدورهم في خدمة المجتمع تعزى لمتغير الجنس. وربما قد يعود ذلك إلى أن أعضاء هيئة التدريس تسند إليهم نفس الوظائف والمهام بغض النظر عن جنسهم، كما قد يعود ذلك إلى أنهم يعملون تحت مناخ تنظيمي واحد. 6**-2-2- متغير الرتبة الأكاديمية**:للإجابة عن السؤال التالي: **هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤ 05،0) في درجة ممارسة الاساتذة الجامعي لدورهم في خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي تعزى لمتغير: الرتبة الأكاديمية.**  تم استخدم اختبار كروسكالواليز الذي يستخدم عادة مجموعات مستقلة فأكثر بديل لتحليل التباين الأحادي في الاختبارات المعلمية لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة الأكاديمية وجاءت النتائج كالتالي:**جدول رقم ( 03) نتائج اختبار كروسكال حسب متغير الرتبة الاكاديمية**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| الرتبة الاكاديمية | العدد | متوسط الرتب | درجة الحرية | قيمة كا² | مستوى الدلالة |
| استاذ مساعد | 58 | 53.96 | 2 | 1.38 | 0.09 |
| استاذ محاضر | 48 | 58.67 |
| استاذ التعليم العالي | 26 | 60.54 |

يتضح من خلال بيانات الجدول (03) أن هناك تقارب بين متوسطات رتب استجابات أفراد عينة الدراسة حيث سجل متوسط رتب أستاذ التعليم العالي(60.54)، ومتوسط رتب أستاذ محاضر(58.67)، أما أستاذ مساعد فقد بلغ متوسط رتبه(53.96). كما يظهر أيضا أن قيمة كا ²المحسوبة المقدرة بــــــ(1.38) اقل من قيمة كا ²المجدولة التي تساوي (5.99) عند مستوى الدلالة (α≤ 0.05) ودرجة حرية 2 مما يعني انه لا توجد فروق دالة إحصائيا بين متوسطات رتب استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية.وربما قد يعزى ذلك أن عضو هيئة التدريس لا يولي وظيفة خدمة المجتمع أهمية كبيرة مقارنة مع وظائفه الأخرى كونها غامضة نوعا ما وغير واضحة المعالم بالنسبة له. 7**- النتائج العامة للدراسة:**بعد أن تمت معالجة بيانات الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:**-** يمارسالاساتذة الجامعييندورهم في خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي بجامعة سطيف2 بدرجة ضعيفة حيث قدر متوسطها الحسابي بـ(1.62) ووزنها النسبي (54).- لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائيا عند مستوى دلالة **(α≤ 0.05)** في درجة ممارسة الاساتذة الجامعيين في جامعة سطيف2لدورهم في خدمة المجتمع تعزى لمتغير الجنس.- لاتوجد فروق جوهرية دالة إحصائيا عند مستوى دلالة **(α≤ 0.05)** في درجة ممارسة الاساتذة الجامعيين في جامعة سطيف2لدورهم في وخدمة المجتمع تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية.**8**- **خاتمة:**تتعدد الادوار المطلوبة من الجامعة في مجال خدمة المجتمع بتعدد حاجات ونشاطات المجتمع ذاته بعد ان اصبحت خدمة المجتمع من اهم الاهداف التي تسعى الجامعة الى تحقيقها كما يعد اهتمام الجامعة بخدمة مجتمعها عاملا مهما من عوامل احترام الراي العام وتقديره لجهودها ونتيجة لذلك بدأت الجامعة في انشاء مراكز خاصة بخدمة المجتمع وبذلك تبقى الجامعة مركز اشعاع حضاري واجتماعي يهدف الى تنمية المجتمع اقتصاديا وثقافيا وعلميا من خلال وظائفها الاساسية والمتمثلة في التعليم البحث العلمي وخدمة المجتمع والتي تتطلب منها البحث المستمر في افضل السبل التي تساعد في تنفيذ تلك الوظائف وتحقيق الاهداف المطلوبة وعدم الانطواء على نفسها بعيدا عن مؤسسات المجتمع. 9**-التوصيات:**- العمل على إزالة الغموض في مفهوم خدمة المجتمع بالنسبة للأساتذة الجامعيين.- تنميةالشعورلدىالأساتذةالجامعيينبأهميةالانتماءوالولاءللمجتمعالمحليالمحيطبالكلياتوالجامعات،مثل: تعزيزشعورهمبتقبلأهدافالجامعةفيمجالخدمةالمجتمع.- ضرورةتأهيلالأساتذةالجامعيينلتفعيلدورهمفيخدمةالمجتمعمنخلالورشالعمل.- عملشراكاتمعالمؤسساتوالقطاعاتالمجتمعيةالتيتعنىبخدمةالمجتمعلمساعدةالأستاذالجامعيللقيامبمهمتهووظيفتهفيمجالخدمةالمجتمع.- الاهتمامبالتوعيةالإعلاميةلإبرازدورالأساتذةالجامعيينفيحلمشكلاتالمجتمعسواءعنطريقالأبحاثالعلميةأوالإسهامفيالندواتوالمحاضراتالعلمية.-توضيحالأنشطةالمجتمعيةالتييمكنأنيشاركالأستاذالجامعيفيهاوتقديمهلهاخدمةللمجتمعمعتفعيلدورالمؤسساتالمجتمعيةوربطالعلاقاتبينهاوبينالأستاذالجامعي.-تشجيعفئاتالمجتمعوقطاعاتهللأخذبنتائجالأبحاثوالدراساتالجامعيةوالاستفادةمنهامنخلالإبرازجدواهاوخدمتهامنحيثالانتفاعبماتتضمنمنمعلوماتوأفكاريمكنالأخذبها.-تشجيعالأساتذةالجامعيينعلىالاهتمامبالمؤتمراتالعلميةوعلىالمشاركة،أوالإسهامفيالإعدادلهاخاصةتلكالمؤتمراتالتيتعقدبمؤسساتوهيئاتالمجتمع.- اجراء البحوث العلمية لصالح المنظمات والهيئات الحكومية .- انشاء مجالس استشارية مشتركة من اساتذة ومسؤولين في الجامعة وقيادات المجتمع لتحديد حاجات المجتمع والتعرف على مشكلاته**. 10- قائمة المراجع10-1 المراجع العربية:**

- التميمي، فواز، محمد، فواز، (2005)، فعالية استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة الايزو (9001)، في تطوير أداء الوحدات الإدارية، في وزارة التربية والتعليم في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها ودرجة رضاهم عن هذا النظام، رسالة دكتورة غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن. - الحريري, رافدة. (2008م). التقويم التربوي. عمان : دار المناهج للنشر والتوزيع - الدوسري, إبراهيم مبارك. (1422هـ). إطار مرجعي للتقويم التربوي. الرياض: مكتب التربية العربي لدول الخليج. - الدوش، محمد عبده محمد: (2004)، علاقة البحث العلمي بالتنمية من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس بجامعة عدن، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية جامعة عدن، اليمن. - الزيود, نادر فهمي, عليان,هشام عامر. (1425هـ). مبادئ القياس والتقويم في التربية. عمان: دار الفكر - السماوي، عبد الرقيب علي قاسم (2008)، بناء برنامج تدريبي للتنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة تعز في ضوء مدخل الجودة الشاملة. رسالة دكتوراه، كلية التربية جامعة تعز،غير منشورة.-السمدوني ابراهيم عبد الرافع، احمد سهام ياسين،(2005)، تفعيل دور عضو هيئة التدريس بالجامعات المصرية في مجال خدمة المجتمع، مجلة التربية، جامعة الازهر، العدد(167)، الجزء الاول.- العريقي، عائدة محمد مكرد علوان، (2006**)،** دراسة تقويمية لدور الجامعات اليمنية في مجال خدمة المجتمع في ضوء الخبرات العالمية، رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة القاهرة، مصر. - ايهاب السيد احمد (2002)، دور بعض المراكز والوحدات ذات الطابع الخاص بجامعة الازهر في خدمة المجتمع، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الازهر، مصر. - رمزي أحمد عبد الحي(2012)،مستقبل التعليم العالي في الوطن العربي في ظل التحديات العالمية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن. - سكران محمد (2003)، نحو رؤية معاصرة لوظائف الجامعات على ضوء تحديات المستقبل، دار الهدى للطباعة، القاهرة، مصر. - علي، نادية حسن السيد (2005)**،** تقييم أداء الأستاذ الجامعي في ضوء معايير الجودة، دراسة منشورة في مجلة دراسات في التعليم الجامعي مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، مصر. - يوسف حجيم الطائي، هاشم فوزي العبادي (2011) التعليم الجامعي من منظور اداري، مؤسسة اليازوري، الاردن.

**10-2المراجع الاجنبية:**

Bloom, B.S (1991), Mastering Learning & It is implication for curriculum development. Boston: Little Brown.

Benhardt, Robert (1991): Public Administration: An Action Orientation, Brooks Cole publishing, pacific grove: California

Beattie(2001), Assessment in higher education, journal of the programmer, vol.7,no-3.Choon, fion (2008): Quality Assurance in Education: An International Perspective, **Journal Articles; Reports Research**, v16 n2 p126-140.Couch, Gene C. (1999): A measurement of total quality management in selected north Carolina community college, DIA-A 60/05, p. 1433Shattov (2001), M., the university of future, of the programmed on institon management in higher education’s jul, vol.7,no2. <http://www.bab.com>

Haskell, R.E(1997), Academic Freedom, Tenure, and student Evaluation of faculty: Galloping polls In the 21st century. Education policy Analysis Archives, 5(6).Hglmes, Todd james (1997): Total Quality Management In Higher Education: Implementation Within The Virginia Community College System (Community College) Geovge Mason University, DAI.Apr.1997.

Hixon, J and Lovelace, K (1992): Total Quality Management Challenge to Leadership, 50(3), pp 6-24. 11.Juran, J. &Frank, M. (1993): Quality Planning and Analysis. 3rd ed., Mc Graw-hill inc:New York.

Josegh, Diana (1995): Total Quality Management Human recourse, Luice press dearly beach: Florida

Laurie, Loma (2004): Moving towards, aquality climate at the University of cyprus, The international journal of education management, Vol 12, iss. 1, pp 14- 23.